

经贸社团管理中心工作总结报告(精选8篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

经贸社团管理中心工作总结报告篇一

物管中心始终把提高物业管理服务的质量作为中心运行的首选目标，坚持总公司“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的宗旨。今年年初开始，中心便着手打造物管中心“第一时间，第一服务”的品牌效应，提高物管中心的运作效率和竞争力。

（一）贯彻iso质量管理体系

物管中心始终贯彻iso9000质量管理体系，贯彻总公司“质量年”的要求，坚持每月1-2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作，制定并实施了《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》。另外还按照iso质量管理要求，对管理体系文件进行了部分修改。

（二）形成以客户满意为中心的质量体系

1、积极与各教学楼、办公楼办公单位联系，做好日常物业管理工作以及其他各项临时交代的突击任务，保障了各大楼、办公楼正常的教学、办公秩序。如协助教务处做好学生各项考试工作以及全国英语四六级等级考试工作，配合国资处和研究生部对明德楼五、六楼教室的1000套桌椅的搬运工作，配合学校职能部门举行茅以升基金颁奖大会、迎新场地、红

歌会场布置及周边环境布置工作等。

2、遇到紧急重要情况，及时张贴温馨提示，坚持在家属区及时张贴板报、黑板报；如元旦、春节、劳动节、60周年大庆等专题板报及抗击甲流黑板报等。

3、举办“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”活动，发放“交大物业安全优质服务卡”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议；张贴服务联系电话，方便大家在第一时间联系物管中心进行相关事宜的处理，力争让全校师生员工满意放心。

（一）人员素质方面

为了提高物管中心的运作效率和核心竞争力，今年年初，物管中心便制定了一系列培训计划，积极开展各项知识培训，努力提高员工的综合素质和服务质量。培训分为两大类，一是普通员工的培训，二是管理干部的培训。员工培训包括：利用每周各部门的早会，分别对员工进行素质、礼仪、技能及质量要求进行培训，培训内容主要包括企业文化培训，专业技术培训等；对管理干部的培训则主要围绕新版的《重庆市物业管理条例》以及新版的[gb/t19001--20xx]质量管理标准展开。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

（二）保安方面

1、根据总公司提出的“安全、质量、发展”的思路为切入点，结合保安部具体工作为实际重点，加强对校区的人、车、物管理。

2、制定门岗管理制度，来人来访、物品出入登记，车辆实行“一车一杆一证”的放行制度。

3、加强整个区域的巡逻范围，白天队员实行交叉巡逻，不定时对各区域设岗布控。晚上实行分时间段进行巡逻，以季节变化为准。队员分批进行巡逻，做到防患于未然。

4、加强对校区内所有消防设施设备的安全检查。做到“预防为主，防消结合，隐患险于明火，责任重于泰山”的高度责任感。

（三）保洁及环境卫生方面

1、始终按照iso质量管理体系要求，坚持以《清扫质量检查月报表》逐项对各责任区进行了严格考核，基本上完成了总公司交给的各项任务。

2、严格执行清洁工作规程，全天候清扫各教学大楼、办公大楼、卫生间、走廊等；全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，为广大师生员工创造了一个干净、舒适的生活、办公环境。

3、对家属区主干道及家属区楼前后影响住户的树木进行了适当修枝，对绿地杂草，按每个清洁工以责任区的形式分片包干负责。

（四）维修方面

1、在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，及时定期对各种设施进行保养、检查，做到日常检查有登记、小型维护有记录，发现问题及时维修，及时处理，做好电梯、消防设备的维保工作。

2、利用假期配合维修部门对第二教学楼各楼层爆裂地板砖约1000多平方米的地板砖进行了维修、更换。

3、部分家属楼房顶漏水、自来水管锈坏，许多住户水电气方

面问题的出现，使维修任务重，难度大，物管中心积极与住户进行协调，配合能源中心、工程队，使能源中心、工程队对家属区水电气、土木的维修工作得以顺利进行。

4、为节约经费，对于一些损坏程度较低的设施设备自行进行维护，修缮，如维修第一、四教学楼的桌椅200多套，门窗100多扇。

经贸社团管理中心工作总结报告篇二

学校调整了分管领导，成立了信息技术小组，电教工作小组，成员分工明确，责任到人，并加强了对平时各项相关工作的检查，保证了学校信息技术教育的开展和电教教学的顺利进行。

本学年，我校在以往基础上，在教育局的大力支持下，加大了投入力度，新买了4台新电脑，还有一台投影仪。让我校老师都能用电脑上课，为提升我校的信息技术教育打下更坚实的基础。

学校为了管理好电教器材，制定了《电教室使用管理制度》、《广西农村中小学现代远程教育工程设备管理制度》、《广西农村中小学现代远程教育工程资源接收使用制度》、《管理人员职责》、《校长职责》等制度，提高了设备的使用效率。

本学年，我校结合自己的实验课题，通过电教手段，使文字、图片、音像等教学资料能在学校赛教中和课堂教学中体现出来。教师应用多媒体辅助教学，形象、生动、直观地对学生进行教育，大大调动了学生学习的积极性。同课题组的教师人人组内讲好一节电教实验课，组内教师能团结协作，细研教材，并在电教组的协助下，积极制作课件，提高课堂教学效果和科研能力。

本学期，我们虽然在电教方面取得了一些成绩，但还存在一些问题，我们将在在新的一年里继续加大电教投入力度，改善办学条件，克服困难，争取取得更好的成绩。

经贸社团管理中心工作总结报告篇三

无论是身处学校还是步入社会，大家都接触过书信吧，书信是人们用于表情达意的一种交际工具。相信写信是一个让许多人都头痛的问题，下面是小编为大家整理的信息中心信息管理工作总结，欢迎阅读与收藏。

大家好！

3、积极配合公司开展的各项活动，从会议到员工教育再培训等都进行设备调试安装到位。

1、不断加强信息技术方面业务知识的学习。

5、加强与其它同事的学习与沟通，工作中彻底消除推诿、扯皮现象，使各类问题能得到良好、及时的解决。

1.工作总结(信息中心)

2.信息中心年度工作总结

3.公司信息中心年终工作总结

4.统计信息中心工作总结

5.秋季学期信息中心工作总结

6.2016年信息中心工作总结

7.信息管理部工作总结

8.信息中心年度考核个人工作总结

经贸社团管理中心工作总结报告篇四

二00九年农村公路养护工作总结

一、我站管养农村公路养护生产各项指标完成情况：

边200平米、疏通桥梁5座，涵洞14座、处置翻浆2800平方米。

二、养护备料任务完成情况：

县道养护已完成备料：碎石为 100m³□沥青50 t□乡道养护已完成备料：碎石为720m³□沥青120 t□100%完成备料任务。

三、农村公路全面养护的工作情况：

1、抢前抓早,尽快恢复路况

我站按照上级业务主管部门的要求和布署，从3月20日起就对全县农村公路进行了全面早春养护。

由于乡道多年弃养，路面坑槽连片，路基多年没有按标准进行整修过，路肩缺土比较严重。我们接养后，早春养护与干线公路同步进行并按着高标准进行修补各种病害，利用20天时间将乡道路面的各种病害全部处理完。路基养护按1492工程标准进行施工，彻底改变了面貌，受到了县政府和各乡镇政府的好评。

2、科学养护，降低成本。

规范》进行作业，坚持圆坑方补，用科学养护法指导养护生产，使今年的早春养护取得了良好的效果，大大降低了养护成本。

3、落实责任，提高管养水平。

为了抓好今年的农村公路养护工作，我站在年初将全省农村公路工作会议和相关文件精神进行了详细传达，并把早春养护作为全年的一项重点工作进行部署。此后，又相继召开了生产、机务、财务、道班长等相关人员参加的专题会议进一步部署落实。使入会同志明确了各自的工作职责和任务，层层签定责任状，为养护工作的顺利开展奠定了基础。

4、抓重点、难点，确保公路安全畅通

5、全面提高养护质量，争创文明样板路

我站在日常公路养护中，认真学习部颁公路养护技术规范，加强公路软、硬件设施的配套工作，提高公路管养水平。我站在原有路况基础上，不断加大养护力度，除了进行必要的大中修改造工程以外，还本着“预防为主，防治结合”的原则，采取适当的工程技术措施，坚持日常养护，及时修复破损部分，并根据规范要求对公路、桥涵及附属设施进行不间断的维护。使我站公路路况质量逐年上升。

公路绿化、香化是样板路建设的一个重要组成部分。我们在大肇沿线完成栽植各种花卉15公里，为样板路建设的开展奠定了良好基础。

四、保证措施

（一）完善制度，严格管理。

年初，站召集了养护、大修及办公室的骨干成员，认真分析

我站农村公路的养护形势和存在的问题，以谋求发展主题，广泛征求意见，探索使公路养护各项工作摆脱困境的方法和途径，为此制定出切实可行的养护管理措施。

调整人员结构，提高工作效率。由于近两年来单位大修工程建设目较少，人员闲置较多，经会议研究决定，将原有的工程公司人员、三产人员解散，全部充实到养护生产工作中去，从而壮大养护队伍。

制定的严格的考勤制。将工作效率、工程质量与个人工资挂钩，大大提高了员工的积极性。

（二）积极筹措资金，确保养护生产正常运行。

自早春养护开始到现在，我站在资金十分紧张的情况下，积极筹措资金，保证农村公路养护所需资金包括每月用于油燃料、伙食费、小型材料费、必要工具费、办公费用等。

（三）、加强基础工作，规范内业资料的管理。

准确、上报及时；整理归档有序全面。

（四）、注重培训，提高养护员工技术业务素质。公路养护水平的好坏，员工的素质是关键。因此，我站采取各种形式，抓好职工培训工作。一方面，我们通过抓好春季集中办班培训来提高职工道德、技术、业务素质。为使培训不流于形式，我们在集中办班上请懂行的专业技术人员进行讲课。同时还制定了严格培训制度，对取得好成绩的人员进行现金奖励，对不及格的罚当月30%工资，及格率达100%。另一方面，我们还利用“六一九”养路员工节开展答题和进行竞技比赛的形式提高员工们的技术、业务水平。通过以上活动的开展，使培训工作收到了实实在在的效果。

五、农村公路养护体制改革逐步深化

根据《黑龙江省农村公路管理养护体制改革工作实施方案》的要求和《肇州县农村公路养护管理办法》，我们进一步明确了农村公路养护管理的机构和职能、养护资金来源等问题。我站正在积极探索农村公路养护管理体制，逐步适应市场经济条件下的公路养护招投标的管理模式，不断地提高农村公路的养护水平。

六、存在的问题

总结一年来的工作，我们农村公路养护工作中取得了一些成绩，但还存在困难和问题。

（一）、我站农村公路管理养护里程长，养护资金不足，管理人员少，管理难度大。

（二）、我站农村公路水毁抢修，缺少工程机械，施工效率低，水毁修复进度慢。

（三）、各乡镇政府、村委会公路管理养护力量薄弱，普遍存在业务不熟、管理水平不高的问题。

肇州县公路管理站 二00九年九月二十八日

经贸社团管理中心工作总结报告篇五

至20xx年x月底□x有限公司在x公司的运维又届满一年的时间了。在这为期一年的运维工作当中□x的业务飞速发展，设备数量不断增加，人员的技术水平和业务知识有了显著的提升。我们的队伍在技术水平和管理经验上也有了本质的提高。

1. 承接运维工作初始信息技术部的各位领导就对我们的运维工作给予厚望，并提出了认真完善服务水平的方针。我们在服务过程中严格按照这一要求，以对保障x的发展，对用户负责的精神，把严把质量，服务至上的原则贯穿于日常工作的

各个环节之中。使本运维期过程中的客户满意度有了非常显著的提高，多次获得了用户的认可。

2. 对于在工作中信息技术部提出的新要求、新方案，我们及时相应配合，本着严格要求的原则，对于提出的要求科学性的分析研究，及时提出完整周密的解决方案，并拟请用户试行或测试后实施。有力的保障了运维工作的及时有效性。

对于提高服务业务技术水平上，按照信息技术部的统一规划，按时完成一系列的既定培训计划。按照技术领先的原则，通过技术上的培训提高了业务水平和解决故障的效率；通过制定有效的安全机制和培训，健全了x信息外包人员安全机制；通过保密制度的培训使运维人员能够树立自觉维护x的信息安全防范意识；通过客户服务意识的培训提高了客户的满意度。

1. 运用先进的运维工具提高劳动效率。通过监控软件随时保持信息的及时性、可控性，一旦发生问题可以迅速定位和修复。

2. 经过信息技术部指导，我们在运维工作中大量了采用x技术。使我们在高效完成运维工作的情况下，为x节约了大量的费用投入。

3. 在工作的过程中注意新技术和新方法的学习和收集，对于有利于运维工作的成功方案及时整理并提交信息技术部。经过x年来的维护工作存储了大量的知识库信息。

1. 在运维过程中遇到突发问题及时与信息技术部门相关人员进行沟通，对于紧急情况的处理按照《应急预案》进行对应处理。在节假日安排主要人员进行值班和备勤，保障24小时均能及时相应。

4. 对于机房的升级改造过程中积极配合，全程派员监理施工过程，及时出具各种施工方案和设计资料。施工完成后及时

完善各类图表的变更、标识。

5. 配合行政部门做好资产管理工作，对于资产管理系统派出专门人员参与学习，并对备份、升级方案及时提出自己的建议；对于办公室提出的节能减排的倡议积极响应，主动采取措施避免能源和材料的浪费；多次配合办公室进行资产统计、巡检、登记工作。

1. 《知识库》通过连续2年的整理已经形成了成体系的完整运维知识全集，方便了各类人员通过权限管理可以随时查找所需的运维信息，为提高运维工作效率提供了基础保障。

2. 日常报告：共提交《运维日报》x份、《运维周报》x份、《机房温度周报》x份、《运维月报》x份、《运维半年报》一份、《运维年报》一份、《桌面工作记录单》x份、《磁带存取记录表》x份。

3. 其他报告：《外包人员信息安全管理建议》、《文件服务器使用管理建议》等。

通过以上的工作和措施，我公司顺利的完成了本期x的运维工作任务，从根本上满足了设备运维的各项要求。任务的圆满完成，有赖于信息技术部正确的领导和大力协助；仰仗于x健康发展的良好形势；得益于双方长期形成的信任与默契。

一年的时间很快过去了，在此向各位领导申请续约新的一年运维合约。并且，在新的维护其中间维持上一年的全部合同条款，维持原来的运维价格不变。在新的运维期内，我们将保持冷静的头脑，继续发扬自身优势，多方弥补存在的不足，提高服务的水平和层次，在信息部的指导下，与各部门的同仁团结协作，大力配合，携手共进，高标准高质量完成各项运维任务。希望在新的运维期内能够更好的配合信息技术部的工作完成x的各项要求和任务。

经贸社团管理中心工作总结报告篇六

（一）加强组织领导，提高x站位，努力提高广大党员干部的综合素质

（二）丰富活动内容，努力提高精神文明建设质量效果

（三）深入开展我为群众办实事活动

（一）推进老旧住宅加装电梯，增进民生福祉成效显著

（二）推进物业服务标准化建设，行业发展水平日益提升

（四）多措并举催缴专项维修资金，清缴工作取得显著成效

（六）聚焦近期安全生产薄弱环节住宅小区安全防范能力不断提高

一是强化隐患排查治理

二是强化日常安全检查

三是强化应急体系建设

一是民营企业“包”一部分

二是国有企业“包”一部分

三是原产权单位“包”一部分

四是业主自治“包”一部分

五是探索引进大型物业服务企业引领“三无”小区全覆盖

- 1、电梯加装工作
- 2、物业服务标准化建设工作
- 3、打造示范性小区，着力推进创建文明城市及先锋物业工作
- 4、专项维修资金清……

经贸社团管理中心工作总结报告篇七

在面对今年归集、贷款任务形势相当严峻的情况下，我部强化管理、规范运作，多举并措扩大住房公积金的宣传范围，继续加大贷款发放力度，认真做好收贷工作，紧紧围绕全年工作目标和工作重点，不断提升工作标准、提高服务质量，努力让公积金服务窗口成为一道靓丽的风景。

一、2017年主要工作回顾

2017年，我县住房公积金总体运行继续保持快速健康态势。截止 2017年10月31日，全县当年归集住房公积金x万元，完成年度计划的x%[]比上年增长x%[]全县当年向183户干部职工发放个人住房贷款x万元，完成年度计划的x%[]预计全年归集住房公积金x万元，累计归集住房公积金总额达x亿元，累计归集余额达x亿元；预计全年发放个人住房贷款x万元，累计发放个人住房贷款x亿元，个贷余额达x万元；当年干部职工提取住房公积金x万元，累计提取住房公积金x万元。

（一）归集扩面工作稳中求进

我们始终把归集扩面作为年度工作重点来抓，不断创新工作理念，不断寻求新突破，加大政策宣传。充分利用多种宣传渠道，加强《住房公积金管理条例》和住房公积金制度及相关政策的宣传力度，提高全社会对住房公积金的认知率和支

持率。我部深入双江镇社区，走访个体工商户，采取上门服务的形式，为群众发放宣传资料共x余份。同时邀请了县经信局领导对惠龙兔业、牛百岁等重点企业做了宣传工作，对企业负责人的疑问一一做了详细解答。我部在xx县体育广场电子屏专设字幕广告，在怀化日报等媒体上的宣传，专题报道住房公积金“为民，便民”的工作理念，在社会上引起强烈反响。进一步加强了《关于进一步推进住房公积金扩面工作的实施意见》的宣传力度，召开住房公积金扩面座谈会。同年3月，在我部多次与教育局和财政局的衔接下，已经为xx县x名转正后的特岗老师设立了住房公积金账户，并为这批特岗老师补缴了2017年—2012年近x万元的住房公积金。在对特岗老师的住房公积金问题上取得进展后，我部已与组织部积极衔接，准备把大学生村官纳入公积金缴交范围。在扎实推进宣传工作的同时，我部不断加强县级财政代扣代缴力度，把住房公积金制度向更多的职工干部延伸，积极完善缴存单位信息，规范了单位职工的信息资料，实现了缴存人数、覆盖率、归集额指标每年递增的目标。

（二）个贷发放再创新高

序，缩短了贷款业务办理时间，竭力为贷款人提供便捷的服务，使广大缴存人员快乐购房、快乐贷款。

（三）收贷工作常抓不懈

在加大贷款发放力度的同时，贷款总量和余额不断增大，信贷员的工作量不断增加，贷款管理工作的风险也越来越大。我部严格把关，防范风险，始终注重个贷的基础性工作和个贷质量，不断强化信贷员的责任意识和风险意识，不断加强到时催贷工作力度，做到放贷收贷两不误。同时我部建立了期房清收明细台帐，对期房转现及时进行清理，基本清除了风险。截至目前我部个贷逾期率一直控制为零。

（四）加强学习型单位建设

根据《关于进一步加强学习培训建设学习型单位的通知》要求，我部每月组织干部职工进行一次政治、业务学习，不断加强员工的政治素养、提升工作技能、改进工作作风、提高服务质量。进一步加强了资金归集、资金使用、会计核算、财务管理、计算机信息等基础性管理。建立健全了群众投诉举报机制，在服务大厅设立了投诉举报箱，公布了有关投诉举报电话。同时，主动接受各级各职能部门、缴存单位缴存人的监督，全面构筑“自控、互控、监控”相协调的资金风险防线，确保住房公积金管理工作安全有序高效运行。

（五）队伍建设日益加强

住房公积金管理是“窗口单位”，直接面向人民群众，队伍的建设关系到住房公积金的形象。我部采取将日常工作与机关作风建设、效能建设等工作有机结合起来措施，打造一支爱岗敬业、乐于奉献、不怕吃苦、勤奋工作，懂业务、守纪律、讲团结、高素质的员工队伍，努力塑造良好的公众形象。一是加强了业务培训。积极参加省、市住房公积金中心举办的各类培训。通过专题培训、集中学习等方式，强化了干部职工的风险意识，提高了干部职工的业务技能和依法履职本领，更好的为当地缴存职工提供服务。二是加强了团队建设。我部通过参加xx县“机关杯”篮球赛、发展新党员等活动，丰富了单位员工的业余生活，增进了同事之间的了解，对于团队建设有着积极的作用。同时积极参加社会捐赠、扶贫帮困等公益活动。三是加强了作风建设。我部严格执行《怀化市住房公积金管理中心工作标准》，认真落实了首问责任制度、挂牌上岗、限时办结、政务公开、一次性告知等文明服务制度，加大了文明服务问责力度，坚持做到“三声、四心”，即“来有迎声、问有答声、走有送声”，“接待热心、解释耐心、办事细心、接受意见虚心”，努力使办事职工有宾至如归之感，增强管理部的亲和力。

《关于公积金管理中心的工作总结》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

经贸社团管理中心工作总结报告篇八

呼叫中心管理人员在回顾过去一年工作时，会发现其中的成绩，同时也有做的不完善的地方，下面是由小编为大家整理的“呼叫中心管理年终工作总结范文”，仅供参考，欢迎大家阅读。

谈到大多数呼叫中心座席跟质检人员的关系，用“针尖对麦芒”这个词形容再形象不过，但细一想不免有悲哀之感，大家都是呼叫中心里的一员，却因为岗位关系而对立，处于水火不容的境地。实际工作中，座席跟质检的关系也是不对等的。譬如我所在的呼叫中心，月度召开的质检组和话务组交流会上，质检人员拿着质检报告对着座席一通点评，而座席则闷声不吭，质检一急批评座席屡教不改，座席继续充耳不闻。长此以往，双方陷入沟通的死循环，看似提供给二者沟通的会议也渐渐流于形式。

现在呼叫中心都在提倡打造服务品牌的阶段，作为现场管理人员，协调解决座席跟质检的矛盾成为迫在眉睫的问题。大家需要的不是互相指责或者互摊责任，而是良好的沟通，近日我在与座席交流中也慢慢发现症结所在。

- 1、扣分不一致的现象：同样的问题针对不同的座席却实行不一样的扣分标准。
- 2、质控体系存在漏洞，没有一个完善的录音抽取标准：虽然现在质检人员有规定抽取录音的秒数，但可以凭权力选择录音打分，极大打击座席的积极性，也在无形中加大了质检人员人为把控座席分数的隐患。
- 3、过于强调质检评价对座席的绩效考核：目前在座席考核里面质检占比是最高的，受表扬的永远是分数高的座席，其他座席位的优点和光环却乏人关注，这对其他座席的工作积极

性也是有很大打击的，同时也加深了座席对打出他们低分成绩的质检人员的不满。

4、质检跟座席质检的沟通出现了故障：双方掌握资源跟岗位性质不同导致了地位的不对等，造成座席说不上话的尴尬场面，只有质检给座席提改进建议和培训方案这种上对下的指导关系，而座席提出的一些个人看法或者改进建设意见却很难被接纳。

虽然这四个问题更多的是从座席角度出发总结的，但问题是双方造成的，责任亦然，重要的不是争论对错，而是要寻求合理解决措施。可想而知，如果直接去跟质检商量这些问题解决办法，他们的认可程度微乎其微，反而可能否认问题存在而误会是座席恶意所为，不可避免又是一场激烈的争吵，并且质检工作本来就很难做，质检人员也会有很多苦衷，硬碰硬是绝对不行的。但客观而言，这些问题又是切实存在，不解决则遗患巨大。苦加思索后，我终于找到了相对恰当的解决办法。

方案1：设立质检复核申诉流程，保障座席跟质检双方的权益

复核录音，若发现需申诉问题——填写质检申诉表（主要包括录音流水号、质检表扣分项目、申诉理由说明等项）——组长受理——由上级负责人、组长、质检人员组成三方审核团重新核定录音质量，质检人员可以在此期间陈诉扣分理由，话务组长则提供申诉依据——最后由上级负责人决定申诉是否成立——如果成立，质检人员需要根据审核意见修正分数。

每个座席轮流担任复核员则有机会去听其他人的录音、发现自己的问题，取长补短，在潜移默化中提升话务能力，比质检给出批评整改意见会有效得多，提升了他们的自信同时也赋予了肯定。对于规模大的呼叫中心，还可以设录音复核专岗人员，而为避免座席滥用申诉流程也为保障质检人员的工作水准，同时将复核申诉纳入到质检人员和座席的绩效考核

里面，申诉成立次数越多越能反映质检工作失当，而若结果恰好相反，座席自己也会好好反省，不会随意提出申诉。

具体操作如下

核对保障执行有效性，这样就从制度上完善了质控体系，确保了录音抽取的公平性，从而打消了座席的疑虑，杜绝了人为把控录音质检的可能，也使得质检成绩更真实反映座席的水平。

方案3：开展多元化的创新考核指标，营造积极向上的公司文化

目前录音质检是最常见也是比较有效的话务质量考核的方式，大多数呼叫中心每月都有最佳和最差话务人员评比活动，简单而言就是以质检分数定表现，表扬分数最高的座席批评分数最低的座席，而我们也发现得奖人员基本也就固定在了某几位座席。其实质检成绩最高不一定服务质量最好，只能说是最符合质检标准，真正的质量在客户心里。若长期如此，大部分座席会感到评选与自己无关，只求不出错，能应付质检就可以了，话务热情消退，质量也就真的慢慢平庸起来，客户满意度自然也就不会提高。一般座席尚且如此，更别说拿了最差奖座席的感受了。

说到质量管理，它的最终目的还是为了提高服务质量、提升客户满意度，而我们恰恰需要开展各种活动把这种理念灌输给座席，活动的目的是让座席去认可自己的工作，让所有座席的努力都可以得到肯定跟鼓励。座席心情舒畅，工作起来自然也会动力十足，客户肯定也会感受到相应的变化，满意度自然也就提升了，那么离服务品牌成功建立也就不远了。所以活动的形式很重要，以下是两个得到较好反响的活动分享。

“xx”活动：把录音选择主动权交给座席，座席可以自荐或者

推荐他人的有亮点的录音应征，以匿名形式将录音流水号跟录音亮点说明通过纸条形式投递到话务组长准备的纸箱处，通过这种方式选到的好录音更具代表性也更能得到全体座席的认可。同时在xr系统里面设立录音库栏目，应征成功的好call将会被录入到录音库里面分享，并将表扬知会中心全体成员跟领导。

“生日会活动”：每月在中心内部举行一次“生日会”活动，为当月生日的同事集体庆祝，在活动的策划和开展中可以发挥个人所长，也增进了不同岗位员工的感情，促进彼此沟通和了解。

虽然现在都提倡在工作甚至生活中用同理心待人，多站在对方角度想问题，但很多情况下没有身临其中则很难了解对方的实际处境，也就很难互相理解，就像座席跟质检的关系很难通过简单的言语沟通就做到融洽。质量管理本身是呼叫中心的一项制度，全体成员都是这项制度的执行人员，而质检人员在质量管理中只是担任了比较重要的辅助角色，通过质检手段去发现质量中存在的问题并敦促改进，提出培训计划，形成一个良性循环。质量管理需要的是全员参与，殊不知没有了座席的配合就变成了质检人员的独角戏了，质量管理也就形同虚设。

而实行轮岗制度则可以为座席提供一个很好的了解质检工作的平台，站在以前自己的对立面去想问题、做事情便更能理解到质检人员的难处，也提升自己全面看问题的能力。质检人员也恰恰需要这样的机会去了解座席遇到的处境和实际的想法，以后在质检工作中打分才能够更贴进实际情况而不是给质检表扣分项所左右。

轮岗制度也加大了座席可以把握的权利，从制度上去帮助双方从不对等的关系变成对等，提升座席的地位，鼓舞座席。而双方地位的改变也会让质检在潜移默化中更愿意认真对待座席提出的问题，自行去思考改善双方的关系。

以上是结合实际工作总结的一些个人浅见，通过以上四个方案的实施，座席跟质检的关系也得到了很大的改善，因而抛砖引玉，跟大家分享我的管理经验，还望可以得到诸位更好的经验和想法。

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近x次。其中报修电话近x次，其中突发事故近x次。在受理突发事故时都在第一时间上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会第一时间回访用户情况并向各领导报告。

其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的可以了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情况与用户的建议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最后，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅要有激情还要有着积积极的思想和平和的心态才能促进工作进步，不断提高自己。不过在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自己的不足，不断丰富自己的专业技术知识才能更好的帮助用户，让自己更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，合理安排工作，为

公司的发展尽一份力。

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视x中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

20xx年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写

照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力？怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响？通过什么样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

我步入社会的第一份工作就是从事呼叫中心的接听工作，这之前从没有想过今后自己的人生会和小小的耳唛扯上任何关系，而如今自己最亲密的工作伙伴就是它。每次戴上耳唛后，之前的无论悲伤，郁闷还是沮丧就会通通把它们抛到九霄云外，有的只是自信，愉快和饱满的精神。想来也有x年的时间，在这期间有一些工作心得与大家分享。

从事客户服务工作首先要学会的是倾听。我国地大物博，拨打电话的客户也是来自五湖四海，难免会有语言的差异，加之每位客户的表达能力不同，所以更要注意倾听。从客户的只言片语当中寻找信息点，来为客户提供所需的帮助。再次是专业知识的掌握，这里指的专业知识不单只是本公司的产品信息及功能，更要适当掌握同行业，同类产品的信息及其优缺点。三要学会换位思考，当你以饱满的精神，甜美的语音以及诚恳的态度换来的是客户无理的指责和谩骂的时候，请你不要沮丧甚至愤怒。

俗话说：一娘生九子，九子各不同。每个人的脾气秉性不同，所受的教育程度不同，表达的方式也就不同，你应该设身处地的为客户着想，站在客户的立场考虑。假想我是客户，我是否会比他更气愤，语言是否会更激烈。这样你的心态就会平和，思路会更清晰，更好的为客户服务。最后，就是专业沟通技巧的掌握及运用。用符合客户的语音、语速以及表达方式来为客户提供优质、人性化的帮助。

除此之外，越来越多的公司已经开通了客户增值服务系统，我们可以引导客户转向自助服务以及推出vip客户的优惠政策并提高客服代表自身的营销意识。

呼叫中心是一个x产业，存在更大的发展潜力，相对于各家产品本身的日趋成熟，客户也越来越趋向是对服务的满意度认可，这也就更加显示了客户服务的重要性。让我们和呼叫中心共同成长，成熟。