

# 小班第一学期家园联系计划 小班第一学期班务工作计划(汇总9篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇一

我作为一名客服人员已经一个月了。在这一个月里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的一个月里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。

在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表. 在20xx年作为优秀代表派往进行亲和力培训, 在8月初年被安排去\*\*10000号交流学习, 期间我的多次建议被领导采纳. . 在文娱方面, 兴趣广。

刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确

回答客户的问题。

于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。

做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们具有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和形象。

这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转

**\*\*部门(直接说出部门名字)为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。**

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这这就是我做一名本站话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

## **巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇二**

6月17号经过紧张的全体话务员的培训后，我们终于可以单独的上岗了。俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

在这半年多的时间了，也取得了一定的成绩，得到了小部分市民的肯定和表扬，当然我们不能因此而沾沾自喜，需要做的是再接再厉，继续用我们的热情来帮助到更多的市民。

当然在工作中也存在很多的不足，第一、积极主动性不够，有些自己明知道不懂的东西一定要等到市民来咨询了才会想

到去查询，这样一方面耽误了市民的时间，另一方面给自己的工作带来了困扰，因为通常来咨询的人是比较心急的，如果你能直接回答市民的话就不用大费周折，所以有的时候任何东西都要学习在前，不能亡羊补牢。第二、不懂得换位思考，急市民所急。有的时候市民来反映的问题很棘手，但是往往是依我们自身的力量远远不够的，我们做的如果仅仅是向相关部门反映不跟催的话这件事情可能是一等再等，也可能是石沉大海遥遥无期。所以如果我们能站在市民的角度，把他们的事当成自己的事，尽力帮忙跟催的话，也许市民对我们的满意度会更高一点。第三、威慑力不够，当然这不是个人的力量能解决的，我们在帮市民解决问题的时候，总会遇到这样或那样的问题，我想可能是因为这个平台是新建的，了解的人不是特别的多，也不知道我们这个平台的重要性，需要有些部门配合做事情的时候往往得到的答复不是特别的满意，这对我们的工作进度造成了很大的困扰，当然我们没有权利去责怪他们，也许他们也有自己的难处，但是这就是工作的弊端，不是我们为自己的工作不满意找借口，而是希望市民有的时候也能体谅我们一下，也许这样会对我们的工作很有信心。

说到对便民热线的期望：一直有在看上海台的一档节目《新老娘舅》，他们的节目开办已经三年多了，收视率一直居高不下，当然也可能是跟他们是电视媒体有关系，我不知道他们当时办节目的初衷是不是跟我们类似，但是至少现在看来他们是成功了，因为他们节目的时间越来越来，从原来的25分钟到35分钟再到现在的又延长半个小时，可见需要帮助的人确实很多，而且通过他们也确实得到了帮助。我希望有朝一日我们的平台也能像他们一样办的红红火火。

我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，

用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这半年多的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己一定会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚知道自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好！

## 巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇三

清华园街道社区治安巡逻队于20xx年1月正式成立，共有队员30名。这支队伍担负着清华园社区8个居民小区的治安巡逻任务。自成立以来在街道办事处的领导下，巡逻队以“为清华创办一流大学服务”为宗旨；以“营造安全、文明的一流社区”为目标；以“一流的意识、一流的工作精神”为学校教职员工守家护院。以过硬的工作作风为辖区筑起了一道安全防线，深受辖区居民的称赞。

巡逻车9558次；抓住跳墙人员320多人；收缴“功”光盘256张，传单996张；制止盗窃案件25起；抓获犯罪嫌疑人送公安局拘留10人；制止打架、酒后闹事27起；协助城管监察取缔无照商贩176摊，暂扣三轮车58辆，没收非法小广告近两万张，帮助群众排忧解难、做好人好事112起，收到表扬信20余封。

社区巡逻队一成立，队员们就决心用实际行动维护校园稳定，确保教职工安居乐业。20xx年5月下旬，校内平房区在10天之

内连续发生两起夜间同时多处纵火案，都被巡逻队员、居民及时扑灭。街道党委及时安排巡逻队平房区连续蹲守180多天，实行严密监控，有效制止了纵火案的再次发生。

保证居民区的安全，巡逻队以打击盗窃为防范重点。20xx年11月初，治安巡逻车行驶到工地附近时，发现一名手持钢筋棍的中年妇女形迹可疑，经查该妇女为偷盗建筑材料的惯犯，并从其住处缴获“麻花钢”百余根，后交送中关村派出所处理。

巡逻队员高廷丹等三位同志在西南小区巡逻时，抓获一名散发“功”传单人员，并在其身上发现80张传单，后将其送交中关村派出所。插插玻埃埃材矮翟拢踩眨玻呈毙恚巡逻员穆子领等同志巡逻至西南小区，发现一可疑男青年在十公寓前徘徊，将其带回办公室询问，并派其他队员连夜对十公寓周边进行检查，发现一窗户被撬，于是立即将嫌疑人押送派出所，连夜进行审讯和指纹核对，嫌疑人在事实面前不得不承认其违法犯罪的行为。经查，此人是因盗窃判刑十年刚刚刑满释放人员，这次又来学校进行盗窃，刚一作案就被巡逻队员抓获并追回微波炉一台和电话机一部。此次盗窃案的破获，体现了社区巡逻队员高度的责任心和警惕性。

当巡逻车巡逻到中2楼时，发现一可疑人蹲在一辆桑塔纳车旁，此人看到巡逻车时立即逃跑。巡逻员林博等人迅速下车追赶，由于盗窃犯早有准备，人未抓到。回到车边查看时，车门已被撬开，车上报警线路已破坏，我们立即向中关村派出所报案并与车主联系，及时制止了一起盗车事件。

召开期间，按照街道领导统一部署，治安巡逻队加大巡查力度，全体停休，24小时上岗巡逻。大家克服困难，以高度的责任感全身心投入到保卫工作中去。在值勤巡逻期间，队员们不怕苦、不怕累，日夜坚守岗位。“xxx”期间每日出动30多人巡逻，特别是队员武继强同志的亲属去世，在万分悲痛之时以大局为重，始终坚守岗位。还有几名队员带病坚持巡

逻，严防死守各居民小区，有效地防范了“功”和一切破坏分子的行动，以实际行动为xxx的安全保卫工作做出了突出的贡献。

维护社会治安的同时，还满腔热情地为辖区群众分忧解难，及时帮助有困难的居民。

家住西南小区的戴老师下班回家将手提包遗忘在自行车上，包内有300多元现金、一张3000多元的存折，还有身份证、工作证等物品。巡逻员刘振明、林博巡查小区发现后，及时与戴老师联系并发还失物，对此，戴老师心中充满感激，送来了感谢信。

西楼巡逻队员发现一可疑人，经盘问此人以自来水公司名义推销劣质水龙头骗取居民钱财，在校内已骗取居民钱财4000多元，巡逻员将其抓获，与派出所、城管监察、消协、电视台，一起对此人进行了公开处理。还通过北京电视台新闻播报告诫广大市民不要再上当受骗。

住校西南区一70多岁老人因一时想不开持刀自残，全身是血，其亲属打电话来求助，巡逻队员们立即奔赴现场抢救。巡逻队员们不怕身上沾血、不嫌脏，将老人从楼上背下，送到医院及时抢救。这件事充分体现巡逻队员为民服务的高尚品德。

多次拾金不昧找回失主；还曾冒雨主动护送老年夫妇回家这样的事情举不胜举。

社区巡逻队以其高度的责任心、无私奉献的精神，构筑了一道安全防线，保卫了社区治安稳定，赢得了领导的好评、居民的信任。相信在各级领导的关心支持下，在广大居民的理解配合下，社会治安会越来越好，社区巡逻队将再接再厉，为创建安全、稳定、文明的社区环境做出更大的贡献。

## 巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇四

本人所在的硬件组主要负责全院的计算机硬件和网络维护工作，同时提供网络技术支持和保障，服务主要涉及网络布线设计和调试，硬件设备检测维修，计算机病毒预报和处理，数据恢复，搭建局域网，架设服务器，办公软件的更新和维护以及基层科室人员的软件使用培训。

工作的这半年时间里，本人积极学习科室同事的有效经验和工作方法，与科室的工作人员一起巡查维护信息化网络，半年以来巡查5个周期20次，巡查登记软硬件需求113件，其中硬件问题81件，软件需求32件，巡查中排除解决硬件故障，巡查后完善科室软件需求，创造条件邀请工程师上门服务，尽力完善各科室提出的系统功能新增。方便了科室对数据的统计分析，保证了医院各科室的系统的有效运行，。

2月份，为配合我区区域一体化工程的实施，科室对全院pacs网络进行升级，本人主要是协助小胡做好工作。截至6月pacs网络升级已经完成并经区政府信息中心验收通过。

今年3月开始，我院计划对外网进行改造升级。该项目由本人主要联系和实施。4月与杭州开创网络有限公司签订合同，共同实施，截至6月份，我院外网改造项目已经基本完成，待信息完善后即可对外开放。

总体来说，本人还是较好的完成了上半年的各项任务，但还是有不足的地方，比如有些信息不能全部把握，科室信息量报送较少，平时对专业知识的学习还不够等。

医院信息科学是一门在不断发展更新的科学，下半年，本人在一如既往做好本职工作的同时，还将加强自身对专业知识的学习，努力提高自己的业务水平，更好地保障医院信息系统的正常运作，共同建设更加先进的医院信息化。



\*\*\*

20xx年6月17日

## 巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇五

不断提高自身素养和工作能力始终把学习作为获得新知、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极学习党的理论、路线、方针和政策。并结合公司实际认真学习了公司的等管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

### 二、围绕中心，突出重点，尽心尽力履行职责

进入公司后，按照领导安排我负责综合部的考勤、考核与车辆管理工作并协助渠道部的宣传物品管理工作。在各项工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作，受到了同事们的好评。一是为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向公司的领导、同事请教使自己对公司的情况有了一个比较全面、系统的认识和了解。二是在考勤考核工作中，我本着公平公正、认真负责态度对待每位员工的考勤记录。不将自己的私人感情和与同事的关系带到工作中，经过一段时间的努力我的工作得到了大部分同事的理解和支持。在五个月的考勤工作中我没有出现一次错误的记录，处处以公司的利益为重时时将公司的利益放在心中。

### 三、以极大的热情协助渠道部的宣传物品管理工作

刚进入公司我就发现存放公司宣传物品的仓库比较混论，有一些宣传物品还可以再次利用如果置之不理将对公司的财务

造成浪费。我利用工作之余将各种宣传物品作了分类存放，并制作了物品登记表将所有的物品逐一登记，使所有的宣传物品存放有序使用方便。通过这一措施不仅节约了公司的财务开支，更节约了工作时间提高了工作效率。

#### 四、在较好完成本职工作的同时积极帮助公司其他同事

自从进入公司后我坚持每天最早一个到公司最后一个离开公司，自觉负责起办公室的卫生等工作。在同事们工作忙碌的时候主动帮助，主动加班加点的帮助大家，受到了同事们的好评。

#### 五、存在的问题和\_\_年的工作计划

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离公司领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。

一、继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

二、以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

三、踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

四、继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献。

## 巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇六

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

- 1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。
- 2) 写迅速，反应快。
- 3) 工作认真，记忆力强。
- 4) 较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。
- 5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。
- 6) 熟悉电脑操作及打字。
- 7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。
- 9) 电话转接及留言服务：之后再来电。
- 10) 报警电话的处理：
  - a□接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。
  - b□通知总经理到火灾区域。
  - c□通知驻店经理到火灾区域。
  - d□通知工程部到火灾区域。

e□通知保安部到火灾区域。

f□通知医务室到火灾区域。

g□通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

11) 叫醒服务：

程序与规范：

a□话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b□在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号□c□及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

c□及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d□夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e□在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f□叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g□话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

h□话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，

并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通\_\_部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

在等候接转时，播出悦耳的音乐。

接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后，必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言？”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言，一律由话务员清楚地记录下来通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

## 巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇七

不知不觉就又半年过去了，这半年我做了很多事，当然我也加入了清风集团，成为了一名置业顾问。说到成都清风集团，公司以房地产开发为龙头，融房地产开发、建筑施工、物业管理、园林绿化为一体的综合性房地产集团公司，是我们公认的金堂自主有信誉的房地产开发商，实力非常雄厚，所以我很荣幸自己能加入我们销售—代表集团形象直接面对客户的这样一个团队。很多成功的前辈都说，销售这个行业是最锻炼人的工作，因为自己的年轻和经验不足，所以更需要锻炼自己！今天我的年终总结是对上半年来的工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动的这样一个总结。

上半年来我们的销售成绩是有目共睹的，完成的非常棒，这些归功于我们的前辈。那我呢？其实我踏入这个行业算是比较晚的，没有什么明显的业绩出来，就算这样我对自己以及公司的前途和前景还是非常看好，可以说在如今房产销售较为低弥的市场中我们的公司在整个金堂的房地产开发中算是佼佼者！了，所以相对来说，作为销售人员选对这样一个展现自己的工作平台也是很重要的，当然我选对了！

- 1、主观认识不足，谈客户时思路不够清晰；
- 2、自身没有足够的意志，对自己的销售欲望不够坚定；
- 3、计划制订得不合理，脱离客观实际，盲目寻找客户，有时候会错过很多准客户。
- 4、对房子的讲解不到位，谈客户执行的过程不到位。
- 5、对竞争对手的跟踪分析不深入，市场反应速度滞后。
- 6、来自于竞争对手的强大压力，使自身的优势不能突显。

以上都是作为我们在工作中所要不断改进的部分，所以对于消费者的心理、顾客的需求等等都需要我再揣摩再学习以最好做到从容面对。

- 1、外界宏观与微观环境分析：行业发展现状与发展、竞争对手现状与动向预测、区域市场现状与发展、渠道组织与关系现状、消费者的满意度和忠诚度总体评价。
- 2、内部环境分析。企业的战略正确性和明晰性、企业在产品、价格、促销、品牌等资源方面的匹配程度。
- 3、自身现状分析。自身的目标与定位、工作思路和理念、个人素质方面的优势与差距。

通过对现状与未来的客观分析，能够更加清楚所面临的困难和机遇。从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

没有人会随随便便成功，每一个成功的后面都是付出的艰辛努力。认真分析取得成绩的原因，总结经验，并使之得以传承，是实现工作业绩持续提升的前提和基础。成绩固然要全

面总结，对于未来的展望更是要提升。

## 巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇八

### 1. 强化服务意识，优质高效为一线服务。

做为一名总行员工，服务的好坏直接关系到总行形象。在日常工作中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到工作的点点滴滴中，扎实有效地践行“以客户为中心”的理念，想支行与客户所想，急支行与客户所急，高效率、高水平地为支行服务。

### 2. 强化风险意识，防范和化解金融风险。

重点学习了《反洗钱法规汇编》、《个人金融业务营销手册》和内控管理制度等内容。同时，对照工作找差距、找问题，抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进。一是注重引导员工风险意识，防控操作风险。如三季度在领导的指导下重点加大对授权人员和柜员的监控力度，对广电支行、江南支行召开专题风险会议，下发风险提示，强化柜员风险防范意识；二是注重引导培养员工风险意识。有计划有步骤地选择《营业室经理日志》推荐到《心桥》，制定《20\_\_年季度柜员考核表》，以目标为导向，促使员工成长。

### 3. 强化营销意识，积极为客户服务。

20\_\_年是转型的一年，我树立了“营销无小事”的观念，坚持拓展与维护并重，留心客户的需求，留心客户的每一句话，深度挖掘客户价值，顺利完成了总行下达的储蓄存款任务。

### 4. 强化队伍意识，提高条线人员综合能力。

一是注重员工爱岗热情和工作能力的提高。持续开展“营业

室员工轮岗体验”活动，此举得到行领导的大力支持，充分肯定为我行在加强案件专项治理，完善内部控制机制上的有力举措。

二是注重沟通反馈控制行为偏差。适时与支行沟通会出差错、工作量、银企对账、业务授权等情况，有的放矢进行会计辅导。

5. 工作中存在的不足及今后的打算。

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。

二是对一些业务还不够精通。掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以适应我行的发展，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的银行员工。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：

1. 加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应我行发展的需要。
2. 努力提高工作效率和质量，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

## **巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇九**

一、思想方面：

二、工作方面：



在四个月的实习工作中，我每天坚持早上班，晚下班，为工人社区的文明建设，创建文明社区作了努力地工作，每天坚持工作岗位，除了去参加会议外，一次也没离开过工作岗位，按领导和同志们的要求，帮助工人社区居委会打印各种资料、材料，每天工作量大，我就利用中午不休息，下午晚下班在信息平台上发文章，查修数据库里的错误信息，输入现有的事物管理有关的资料，一直把领导安排的工作干完才下班。

### 三、生活作风方面：

自我从学校走向社会的几个月中，我能严格要求自己，遵守党和国家的法律，积极地协助社区居委会做好社区居民群众的思想政治工作，自己能遵纪守法，在干好信息化工作的同时，还积极参加胜利路街道组织的文艺宣传队，在今年8月份的水节中，我先后排练和演出几场，得到了二等奖的好成绩。

### 四、存在的问题：

由于我刚从学校走向社会，缺乏社会工作经验，因此对工作还不够大胆和太紧张所以有些打资料的时候打错别字。我以后继续努力学习，克服缺点，争取做一名合格的信息员而奋斗。

## 巡逻队工作报告 话务员工作总结报告篇十

为切实做好精神文明建设，深化文明客运的创建工作，进一步规范公共客运服务，提升服务水平，树立客运形象，近段时间公司一直组织我们车站职工系统的学习各项行为规范，我也从中受益匪浅，下面谈谈我在学习中的一些心得体会！

精神文明的建设一直是国家社会和组织大力倡导的，作为一名窗口服务的工作人员，要以精神文明建设为指导，本着“为乘客服务，让乘客满意”的服务理念，努力提升服务意识、服务标准、服务能力，始终把“为乘客服务、向乘客

承诺、请乘客监督、让乘客满意”放在第一位，努力提升自身政治觉悟和思想道德素质。在以后的工作中要遵循“四个主动和五心服务”：主动解答乘客问询、主动为乘客导购导乘、主动扶老携幼、主动为特殊乘客排忧解难；对待乘客热心、照顾乘客细心、帮助乘客诚心、解答问题耐心、接受意见虚心。牢记和学习三优三化”：即通过基础设施、经营管理和精神文明创建等工作，实现公交客运的优质服务、优美环境和优良秩序；通过公交客运各项服务质量标准，实现服务过程程序化、服务管理规范化和服务质量标准化。

作为一名窗口工作的服务人员，我深深的知道，

服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道只有用心了才能做好服务，售票窗口的工作最直接的展示了我们客运公司的形象，但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有乘客因为不满意我们的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。既然有矛盾，有问题，我们就要自我检讨。那么，怎样才能真正做到“用心服务”呢？任何一个错误，都会给乘客和自己的正常工作带来不必要的麻烦。“用心”服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到乘客的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地为乘客着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉到，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对乘客的一句亲切问候，一次周到的服务，换来乘客对我们的信任和支持，这就是我们在工作中收获的最大喜悦！

任何一个公司都有保证其正常运行的规章制度。这些制度的设立是为约束员工的行为，以达到集体的通力合作、协调进

步。作为公司中的一员，我一定应该严格遵守各项规章制度，以保证日常工作的顺利进行。自觉遵守公司的规章制度是提高自己自律能力有效途径，也是让自己更优秀的基本保证。

作为一名合格的窗口售票员，应该牢记并严格遵守操

(1)、着装整洁、佩戴服务证。

(2)、参加班前会，接受任务。

(3)、打开售票系统，检查设备，输入本人工作代码，设备故障及时报告班长，核实票据起始号与微机票号是否相符。

(4)、备好零钱和服务牌，整理操作台，开窗售票。

(1)、面带微笑，面对旅客，称呼“您好。”

(3)、30秒出票，客票清晰，并唱收、唱付、唱日期、坚持做到三唱三清。

(4)、旅客走时有送声“钱票点清，请慢走。 作规程：

(1)、清点票款。

(2)、交款。

(1)、按程序关闭售票系统，锁好票箱。

(2)、做好交接班工作，搞好分担区域卫生。

(3)、关闭门窗

很多人认为售票是枯燥乏味的工作，但我既然参加了这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负责任就一定可以做好，我一定要做到能吃苦，能忍受，在

今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，努力提高自身素质，克服不足，热情，积极，认真的完成岗位职责。学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，完善自己，提高解决突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服和调节急躁情绪，积极，热情的对待每一个乘客。这也是我对自己在即将到来的新的一年里工作的期许！