

# 反比例的应用教学反思中班(汇总10篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 坐席工作总结篇一

“努力让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义”，是^v^^v^在^v^第四次集体学习时，对政法机关提出的努力目标和明确要求，体现了我国经济社会发展的必然要求和人民群众的殷切期待。省高院石时态院长提出的“诉讼不求人”司法理念是对法院诉讼服务在新时期工作的切实期盼和要求。为了让当事人真正感受到法院践行“打官司不求人”的便捷举措，诉讼服务中心将继续落实法院窗口建设，提高服务质量，落实好“四零”服务承诺，给群众以方便。

### 一、诉讼服务零距离。

在\*\*法院院党组的统一部署下，\*\*法院诉讼服务中心将原有的诉讼服务窗口设置的安全玻璃全部拆除，实现诉讼服务与当事人的零距离接触，让当事人到院不再有疏离感。

### 二、自助式诉讼费交纳。

通过与工商银行联系，\*\*法院诉讼服务中心在诉讼服务大厅窗口及执行缴费窗口逐步安装设置自动缴费pos机，当事人可在收到诉讼费及执行费等缴费单后，当场通过pos机进行费用交纳，减少当事人往返缴费的时间。现已实现97%的诉讼案件可当场缴费。

### 三、完善诉讼保全担保措施。

为方便当事人维护自己的合法权益，避免损失，方便当事人保全，\*\*法院诉讼服务中心经与中国人民财产保险股份有限公司大兴安岭地区分公司沟通，当事人在向法院申请诉讼保全时可到中国人民财产保险股份有限公司大兴安岭地区分公司办理诉讼财产保全责任保险，为诉讼保全提供担保。2019年共受理诉前保全26件，诉讼保全33件，让当事人的权益进一步得到保障。

### 五、设立诉调对接窗口、加强与社区联动

## 坐席工作总结篇二

上半年，\_\_审判区在新区法院党组的领导下，在新区人大和上级法院的监督指导下，认真学习贯彻党的十八届三中全会和^v^^v^系列重要讲话精神，认真落实全市法院院长会议和区委二届一次、二次全会精神，以“努力让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义”为总目标，以司法为民、公正司法为主线，以严格规范管理为抓手，以狠抓案件质效为突破口，以推进司法公开为重点，勇争一流，推进\_\_审判区各项工作再上新台阶，实现新突破。

### 一、立足审执工作，提升服务大局的潜力和水平

上半年，坚持立足审判执行工作，服务经济社会发展和保障民计民生，坚持维护公平正义，力求营造良好的社会法制环境。共受理各类案件6306件，结案4988件，结案率为，实现了收结案良性均衡循环。

(一)运用刑事司法手段维护社会稳定。受理刑事案件377件，结案305件，结案率为，判处罪犯387人。本着哪种犯罪对新区社会和谐稳定影响，人民群众意见就严打哪种犯罪的原则。将打击的重点放在危害国家安全犯罪、严重危害社会治安的

暴力犯罪、侵财犯罪、危害食品安全犯罪、严重影响社会治安和群众安全感的多发性侵财犯罪等。在高压严打的同时，坚定不移严把案件质量关，坚持罪刑法定，罪刑相适应原则，推进量刑规范化的进一步深化。目前，已对盗窃、抢劫、侵占等15类案件开展了规范化量刑工作。加大轻微刑事案件和解、刑事附带民事案件的调解力度，限度减少对抗，修复社会关系，刑事附带民事案件的调撤率到达了。用心参与平安建设，提高人民群众安全感，促进完善社会治安防控体系，保障人民群众安居乐业。

(二)以民商事审判保障经济社会发展和民计民生。受理民商事案件4152件，结案3130件，结案率为，调解撤诉率为。坚持能动司法理念，强化为经济建设发展保障和服务的潜力，加强与新区重点项目、重点企业、各类功能区的联系，审理好涉及新区建设、投资发展环境的案件，平等保护各类市场主体的合法权益，为改善投资发展环境，促进经济可持续发展发挥用心的职能作用。妥善审理医疗卫生、教育、就业、婚姻家庭、道路交通等方面事关民生的各类案件，继续做大做强医疗纠纷、交通事故等专业合议庭，把谋民生之利、解民生之忧作为工作的出发点和落脚点。

(三)调整行政审判工作思路支持依法行政。受理非诉行政案件32件，结案32件，结案率为100%。根据新区行政管理体制改革带来的新变化，用心调整行政审判工作思路。在办理好行政非诉案件的同时，将工作重点放在加强对行政机关的执法培训、开展行政法律宣传、预防和减少行政争议上，开展讲座培训7次，培训150人次。同时，用心向相关行政机关提出意见推荐，促进行政机关规范行政行为，向行政机关提出推荐6条，均被采纳。

## 二、立足规范管理，提升法院管理水平

今年以来，以搬迁新审判办公楼和信息化建设为契机，以制度的全面清理和完善为重点，全力实现管理方式由人工到信

息化、由粗放化到精细化的转变，实现用制度管人、管案、管事，促进了审判管理、队伍管理、司法政务和纪律作风的全面规范。

(一)以审判管理为中心，规范审判权利运行。一方面，大力加强司法过程标准化建设，严格执行法律规定的程序制度。先后制定了审判管理方面的规范性文件11项，加强立案、审判、执行、信访等各个环节的管理，让群众看到司法的严谨细致、严密规范。在立案环节，对诉讼服务窗口功能进行了明确标识，在立案大厅公示了立案工作流程和服务标准，对当事人询问实行首问负责制和一次性告知，限度减少当事人的往来奔波，减轻诉讼负担，让群众切身感受到热情、周到和便利。在审判环节，狠抓各类庭审规范和流程标准的落实，同时加大督察力度，杜绝了随意改变庭审时间、随意打断当事人或律师发言、随意进出法庭以及着装不规范等问题，确保当事人有理讲在法庭、证据举在法庭、疑惑解在法庭、裁判构成在法庭。在执行环节，进一步规范了执行行为，严格中止、终结执行程序，明确细化执行结案标准。正确适用查封、扣押、冻结、评估拍卖等措施，加强了对执行款物的管理，杜绝了消极执行、乱执行等问题。另一方面，严格规范审判权运行机制。上半年，用心稳妥推进“让审理者裁判、由裁判者负责”的改革思路。一是规范了合议庭办案责任制。规范完善、落实合议庭组成方式、合议庭评议规则、评议笔录规范等规定，确保合议过程在案件中留痕。二是规范院庭长行使审判管理权。透过研判审判质效数据、观摩庭审、评查案件等方式行使审判质量管理、审判效率管控、监督合议庭等审判管理职责。三是规范案件质量责任制。上半年，开展了建立健全案件质量责任制的探索，按照司法改革的思路，逐步推进办案质量终身负责。

(二)以制度建设为中心，规范法院日常管理。上半年，坚持贯彻严格管理、强化考核，注重督促、强化职责的原则，努力在抓制度修订、制度落实和求实效上下功夫。着手开展了对以往的制度规定进行整理、修订和完善工作，共修订、完

善了审判管理、司法礼仪、着装考勤、廉政纪律、教育培训等方面的制度21项。开展了制度的集中学习活 动，利用每周五下午的政治业务学习时间，组织干警对新修订的制度进行学习，提\_警对制度的重视程度，进而提高认识，主动的学习、掌握、了解、执行、落实各项制度和 对每项工作的要求。

## 坐席工作总结篇三

20xx年将末，遵照部门年度主题“服务价值年”的大方针在热线室内开展了一系列改革工作，且在年度各项指标达成情况良好的前提下，对室内的服务职能进行了更深层次的发展和挖掘；\*\*\*\*年部门根据电话中心未来发展方向制定了“夯实基础服务，助力业务发展”的年度主题，就本职岗位针对20xx年度工作进行如下总结，并结合部门未来主题拟定相应岗位20xx年的重点工作计划。

### （一）班组团队管理

，年度组内平均致命项率为；从图表中可以看出，初期因新的服务质量考评方式的改变给组员带来了一定的数据影响，但通过班组相应的辅导改革和组内互助辅导措施的落实。两项服务质量质量呈现明显的线性进步趋势。

### （二）外呼营销项目

20xx年初，参与电话中心外呼项目的筹办工作，拟定了南昌电话中心与分公司外呼项目合作的规划方案，并在领导的带领下加入外呼项目小组，主要负责外呼专席小组的数据管理和分析，及于江西分公司的项目日常对接沟通事宜。截止10月份该项目保费收入达到\*\*万，为分公司在脱保数据中筛选出\*\*\*单有效客户再利用资源。

### （三）现场运营协助

20xx年，在南昌热线室主任带领下，作为现场管理人员的一份子，积极配合和参与制度的修订及执行。协助制定了《呼入服务主要事项统筹管理制度》、《呼入服务话务预警应急响应制度》和《呼入服务现场运营值班经理制度》，全面启动两地运营统筹协调机制，明确室内外沟通窗口，实现培训、质检分享与现场人力签出统筹规划，不断开展现场管理人员技能培训，确保现场运营关键指标实现达标。

### （一）班组长工作职责不明确

职责不明确的问题，如：班组长的交互职责权重不明确，无法在班组长职位说明书中明确班组长的各自职能侧重点；现有架构中确实呼入管理及呼入数据分析的关键岗位，导致班组长的实际工作开展和执行存在问题。

### （二）室内班组管理手段不统一

热线室内截止年度内下设四个班组，虽然是统一的数据目标和管理制度，但因为不同的班组长带队，各自不同的管理能力和理念导致了实际管理手段的差异；而各自组内的数据存在半开放性，导致优秀的管理方式无法能迅速的得到复制宣导，或存在问题的管理手段不能及时的进行纠正，整体班组成长存在一定的管理手段导致的明显区别。

### （三）外呼项目发展不稳定

虽然与江西分公司的外呼合作项目是南昌电话中心首个创造保费收入的项目，但因为初次尝试和项目人意外险未开展的原因，在项目推动中存在一定的滞后性，并且单一分公司的数据量无法满足专席的外呼工作量需求，致使年度项目保费收入未能达到预期目标值。

### （一）带队新兵营

1、新增新兵营班组长工作手册；

4、在数据发布上面针对新员工的群体特性加入互动部分，让员工参与每周的个人数据及工作能力分析。

## （二）团队管理改革

3、配合人事岗对一线坐席的直接晋升或横向岗位发展途径进行

梳理，并在组内有目的的发现和培养相应的人才，避免员工工作单一性而导致的归属感和公司认同感淡化。

## （三）班组长岗位执行力和胜任力培养

# 坐席工作总结篇四

20xx年，立案庭在院党组和分管院长的领导下，全体同志立足实际、团结协作，扎实工作，敢于创新，克服困难，坚持以新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大及十九届二中、三中全会精神，紧紧围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”的工作目标，坚持司法为民、公正司法，认真履行职责，各项工作取得了新进展。

以钉钉子精神聚焦本职工作

加快案件流转，保障工作有序

1、办理一审案件、执行立案审查、收费、移送工作917件；

2、办理二审民事上诉立案、收费、调卷、移交工作2196件；

3、二审刑事上诉、调卷、移交工作329件；

4、二审行政上诉、调卷、移交工作155件。

严格公正司法，保障当事人权益

受理案件297件，结案297件，结案率100%。

受理一审案件（含诉讼保全）280件，结案232件；

受理二审案件（管辖权上诉）107件，结案107件；

受理再审审查案件29件，结案29件；

受理撤诉案件60件，结案60件；

受理指定管辖案件49件，结案49件。

刘汛受理86件，结案86件；

陈萍受理106件，结案106件；

夏建红受理案件105件，结案105件。

以担当精神争做司法改革排头兵

加强诉讼服务中心升级工作

20xx年根据院领导的要求，立案庭对诉讼服务中心建设布局、功能设置等进行完善。

在立案大厅完善立案登记窗口、上诉案件移送窗口、申诉再审及诉讼费交退窗口；在诉讼服务大厅设置了导诉区、案件自助查询区、打字复印区和便民服务区、法官判后答疑室等多功能服务区。

加快智库服务平台建设工作



面对案件数量大幅度增长的现实，加快智库服务平台建设，引导律师、法律援助等社会力量参与到调解、法律咨询、法制宣传、信访答疑等服务中。

现设有同心法律援助工作站，市法律援助中心每周二安排律师到诉讼服务大厅接待室值班。

为了充分调动员额法官的办案积极性，统筹审判人力资源，平衡办案数量和工作量，出台了《员额法官分案及办案办法（试行）》。

根据该办法，立案庭工作人员立案后，录入办案系统分案给员额法官，做到了规范分案、统一分案、随机分案的标准。

以为民宗旨全面提升信访工作水平

立足工作岗位，做好日常信访工作

## 坐席工作总结篇五

### （一）12366驻点工作完成情况

#### 1、受理客户咨询

根据以下图表反应本年2月-12月的客户来电量，6月7月电话相对多些，原因是受开票软件升级的影响，主要咨询问题有：升级版开票系统升级版办理流程、开票软件升级安装、升级版开票系统的抄报税指导、红字发票信息表填开及上传指导。

#### 2、12366坐席现场咨询

在12366驻点期间，我积极配合12366坐席工作，将坐席提出的问题详细记录，协助现场坐席在第一时间里为纳税人解决问题，坐席现场交流7月问题较多一些，其他月份数据差相差

不大。

### 3、12366受理客户投诉

驻点期间12366受理有关我公司投诉总共2件，其中2月、6月各1件，在接到12366反馈的投诉时，我马上与12366同事进行沟通了解客户投诉的情况，并及时将投诉反馈公司相关部门进行处理。

当时要求客服人员将问题记录，客户人员称没有人记录，不能记录，并且质问丁女士周六下午五点快下班了为什么还要打电话，当丁女士询问客服人员姓名时，客服人员将电话挂断。随后，丁女士拨打多次客服电话，均无人接听。客服人员挂机后丁女士查看时间为下午五点十几分。

处理结果□20xx年6月29日在接到该投诉的第一时间，公司立即对该情况进行调查。该客户（成都长征长宝汽车销售服务有限公司，丁老师）反馈的发票无法开具的问题，经了解是由于纳税人做了设备更换，无法提取原始蓝字发票信息，只能通过手工输入原始蓝字发票信息，开具红字发票。向客户做出解释，客户表示接受。

对于当时客服人员的服务态度问题，该部门经理、当事员工和公司质量管理人员已于20xx年6月30日上午，亲自上门向客户致歉，争取得到客户谅解。同时公司也对该员工做出了解除劳动关系的处罚，并进行了内部通报，在公司内部经理例会及员工大会上再次强调服务质量的重要性，以及对服务质量问题处理的严肃性。

#### （一）学习新知识

本年公司软件有多次升级变动，我参加了部门组织的各项业务培训，学习升级版开票系统的相关知识。

## （二）积极与12366工作人员讨论软件升级的变化