

投诉客服个人工作总结(通用6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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

投诉客服个人工作总结篇一

客户的投诉意味着什么？意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，下面本站小编整理了投诉处理工作总结，希望对你有帮助。

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，提高我们队大多客户服务的水平，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的

疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

下一年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

20xx年天津移动公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服

务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心

在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，

到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因各种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

例如本月我组处理基础通信的投诉，一些投诉是由于网络弱覆盖导致，暂时无法解决的，将这些投诉汇总，为新工程的基站选址提供依据；通过现场测试，能通过网络优化解决的，及时的在周计划中安排处理；通过用户反映的情况了解到可能是由于基站故障导致的，在核查基站有关指标后，找出故障点，再下站进行维修处理。对投诉上的及时处理，一方面及时的了解网络运行状况，有助于及时的解决网络故障，一方面为用户提供优质的服务，大力的支持了业务部门工作的开展。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

投诉客服个人工作总结篇二

一医疗纠纷投诉处理

20xx年我院共受理医疗投诉八起。其中七起都通过院方及投诉办的努力解决了。一起通过司法程序解决。

20xx年我院共受理医疗投诉5起。其中2起都通过院方及投诉办的努力解决了。3起通过司法程序解决。

20xx年我院共受理医疗投诉6起。其中2起都通过院方及投诉办的努力解决了。4起通过司法程序解决。

截止现在20xx年我院共受理医疗投诉3起。其中1起都通过院方及投诉办的努力解决了。2起通过司法程序解决。在整个过程中，工作处理较顺利，应该说是较好的完成了这项任务。首先是在院领导的大力支持及相关部门的通力合作坚持认真执行制度，严格按流程办事，及时、耐心、细致、努力工作下取得的。

二积极做好培训教育工作

20xx年12月9日

投诉客服个人工作总结篇三

促进社会和谐,维护社会稳定是党的主要任务和目标。当前,我国正处于社会主义初级阶段,随着经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化,人民内部矛盾凸显、刑事犯罪高发、对敌斗争复杂。为此,

中央政法委将推进社会矛盾化解列入“三项重点”工作之一，本文就当前社会矛盾的现状和规律，如何探索化解社会矛盾新机制进行探究。

一、社会矛盾现状与成因

二、社会矛盾的表现形式

三、社会矛盾增多的原因

四、社会矛盾表现的特点

投诉客服个人工作总结篇四

获取方式

计分方式

运行监测（35分）

数据接入 完整性（10分）

用于考核企业是否完整将数据接入监管平台。接入数据应包括企业基本信息、车辆基本信息、车辆动态信息、订单信息、运维人员基本信息、运维人员实时动态信息、运维车辆基本信息、运维车辆实时动态信息、调度信息、入栏信息、不规范停放信息等 11 类，按 db11/t 1899-2021 要求执行。

平台统计 企业按要求接入全部数据得满分；每少 1 类或每未按要求传输 1 类扣 5 分，扣完为止。

每季度按累计结果计分。

扣分项 数据接入 准确率（15分）

用于考核企业是否实时准确将数据接入平台。通过企业接入数据得到，由监管平台计算。数据接入准确率=位置信息准确车辆数/抽样车辆数。位置信息准确指车辆动态信息与调度信息、订单信息中位置在合理误差范围[50m]内匹配。每月度监管平台对各企业的抽样车辆数不少于其在中心城区报备投放规模的千分之一。抽样车辆动态信息应满足停放状态 4 小时、骑行状态 4 分钟上传要求，不满足的按未按要求传输数据扣分。

平台统计 数据接入准确率达到 90%的，得满分；准确率低于 60%的，得 0 分；准确率大于等于 60%的，得分=（准确率-60%）/30%*满分。

每季度取月度平均值。

打分项 车辆 报备率 （10 分）

用于考核企业是否按照管理部门要求投放车辆。通过扫码核查得到，由监管平台计算，报备率=报备车辆/累计扫码车辆数。其中，报备车辆指由各区管理和第三方考核人员核查的、扫码结果为己报备的车辆。每月度各区累计扫码车辆数量不低于实际运营车辆数量的 2%且不少于 2000 辆。扫码应尽可能均匀，原则上各街道、各企业均应覆盖。

现场考核 平台统计 车辆报备率为 100%的，得满分； 车辆报备率低于 95%的，得 0 分； 车辆报备率大于等于 95%的，得分=（车辆报备率-95%）/5%*满分。

每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。

打分项

获取方式

计分方式

秩序管理（45分）

禁停区 停放管理（10分）

用于考核企业是否严格执行禁停管理。通过现场计数得到。其中，禁止停放区域由各区根据管理需求设置，由企业手机客户端内展示并采取必要的信用管理措施。每月度各区应至少抽样 10%且不得少于 5 处。

现场考核 企业手机客户端未向用户展示禁停区的，扣 10分。每发现1辆在禁停区停放的车辆扣分，扣完为止。

每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。

扣分项 电子围栏 停车入栏率（10分）

用于考核企业是否运用现代信息技术手段规范用户依法停放车辆。通过现场计数得到。规范停放率=入栏车辆数/总停车数。其中，入栏车辆数指应用电子围栏管理的停放区，框线内及框线四周 范围内的车辆数；总停车数指停放区及周边 5m 范围内集中停放的车辆数。每月度各区应至少抽样 10%且不少于 5 处电子围栏，应选取非高峰期进行考核。

现场考核 停车入栏率为 100%的，得满分； 停车入栏率小于 85%的，得 0 分； 停车入栏率大于等于 85%的，得分=（停车入栏率-85%）/15%*满分。

每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。

打分项 重点区域 停放管理（10分）

投诉客服个人工作总结篇五

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，因此，让我们写一份总结吧。如何把总结做到重点突出呢？下面是小编为大家收集的投诉中心培训工作总结，欢迎大家分享。

□1□20xx年2月，进行打字速度及分部电话的考核测试。此次考核测试要求话务员的打字水平达到80字/分钟的水平，同时通过分部电话资料的笔试考核。此次考核测试提高话务员对分部电话的记忆程度。打字水平的考核测试通过率达到了80%，全面提高话务员的打字能力及分部电话熟悉程度。

□2□20xx年3月，进行打字速度（二）及分部负责人资料的考核测试。此次打字测试要求话务员的打字水平达到100字/分钟的水平，并通过分部负责人资料的考核。此次考核使话务员更加熟悉分部负责人等相关资料，同时打字水平在高要求下通过率亦达到了70%。

□3□20xx年4月，进行机线员相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈、讨论、学后感、平时学习（分组进行学习）等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使投诉中心各人员对于电子工程、有线网络接入等相关知识有初步认识，为提高业务知识水平打下良好的基础，更好地提高话务员素质。

□4□20xx年5月，进行三大业务收费规定等相关知识的考核。此次考核培训活动主要分别采用了面试、笔试的形式，投诉中心全体人员参加考核。笔试采用闭卷方式，面试采用情景对话的形式。此次的考核，通过率达到了95%，对话务员业务

知识水平的提高发挥了有效的促进作用。

□5□20xx年6月，进行座席员技巧及相关知识的学习培训。此次培训采用平时学习、学习小组、座谈、讨论、提疑解疑等培训方式，时间安排为每周一次，投诉中心各成员都积极参加此项培训。通过这次培训，不仅提高了投诉中心各人员的客户服务相关知识，而且提高了客户服务的相关技巧，从而提高了整体话务员的服务素质，整体话务员队伍水平得到进一步的提升。

□6□20xx年7月，进行参观优秀分部的学习培训。选取一、两个优秀分部，通过实地参观及观后感的方式，使投诉中心各人员通过亲身感受，了解分部人员客户服务工作的实际情况，从中学习良好的方面，或者发现分部服务存在的问题，以达到相互学习、相互指正的作用。

□7□20xx年8月，进行有关华为 电话 交换设备相关基础技术知识的培训。通过讲授及自学的形式，每两周一次的课程，使话务员对于 电话 交换设备相关基础技术知识有一定的认识，对于以后工作中出现了设备故障时能够有一个初步判断，并了解相关设备的组成及作用，更好地认识这些设备在以后客户服务工作中发挥的重要作用。

□8□20xx年9月，原计划邀请专业讲师对话务员进行话务技巧及客服技巧等的培训工作，并参加全国性信息服务员的资格认证考核。但由于资金等各种原因的阻碍，此培训计划未能得到如愿开展。

□9□20xx年10月，进行信息网络管理等相关知识的'培训。此次培训活动采用讲授、座谈等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使每人能够了解信息网络管理相关知识，使话务员知识结构更加全面。

□10□20xx年11月，进行朗新系统相关业务知识的培训。朗新系统所实现的客户服务中心用户管理系统，将使以后的客服工作做得更方便、更全面、更快捷。通过对相关界面操作、结构组成的培训，使话务员更好地掌握此套系统，更好地在以后利用到客户服务工作中去。

以上为20xx年度投诉中心培训情况总结，由于1月份及12月份都属于规划及总结的阶段，暂未作相关计划□ 20xx年度投诉科内部培训工作已经完满完成。

□1□ 20xx年4月19日公司组织各部门人员参加广播学校举办的《有线电视综合信息网络技术培训班》，投诉中心派出6人参加此项培训课程。

(2) 通过此项课程的培训，使投诉中心人员对信息技术有了初步的认识与了解，搞高业务知识水平，并能够将其中的相关知识正确地运用到客户服务工作中去，提高客服工作能力。

(1) 自 xx年 年12月中开始，公司陆续组织人员参加职业技能培训，主要内容是有线电视机线员初级工培训并认证，至今年9月底为止，共举办了五期，我中心共派出人员14名参加。

(2) 通过此项课程的培训，使投诉中心人员对于有线电视的原理及基础知识有更深入的了解，并在一定程度上体验到一线技术人员的艰辛。此次培训活动对投诉中心人员受益非浅，通过学习技术类的相关知识，使投诉中心人员知识面更广，更利于掌握投诉派单流程。

(1) 今年5月份开始，公司组织分别分两个阶段共七期在广播电视学校参加省局举办的安全播出培训，投诉中心共有17人参加了此次培训，并全部通过考核。

(2) 通过此次有关安全播出相关内容的培训，认识到安全播

出的重要性及我们所面对的工作的严峻性，增加了员工的防范意识，提高了员工面对突发事件时的应变及处理能力。作为公司安全播出的重要基地，投诉中心参加此次培训活动有重要意义。

(1) 2月份派出投诉中心1人参加华为公司提供的设备使用管理培训。通过此次培训，使客服人员熟悉掌握新客服系统硬件设备的情况，能够协助客服系统的顺利启用，并保障系统正常上线，顺利推进系统正常使用。

(2) 5月份派出1名话务管理人员参加呼叫中心中级管理人员认证培训，考核过关将授予《中华人民共和国职业资格证书》中的呼叫中心助理客户信息服务师级，由于时间关系，此项等级考核未完成。通过此次培训，使客服管理人员掌握客户服务中心相关知识，提高了客户服务管理工作以及服务现场工作的基本技能，提高话务管理能力。通过将理论运用到实践中，使日常话务管理质量与效率得到一定的提高。

以上为投诉中心20xx年度培训工作总结。通过以上培训工作总结，我中心更加认识到，培训对于提高员工整体素质是一个重要的、必不可少的途径。展望未来，我中心将把培训工作总结作为以后工作计划中的一项重要内容，以“培训新员工、优化老员工”为出发点，继续从不同途径、不同内容对员工进行培训，不断提高整体客户服务人员素质，壮大服务力量。

1.培训工作总结

4.培训工作总结(供电所)-培训总结

5.培训总结及计划-培训工作总结

投诉客服个人工作总结篇六

一、别人眼中的地税和我眼中的地税

随着网络的反腐事件的曝光，越来越多的人开始相信，政府的工作人员是不干事情，拿着高工资，享受好福利的一个群体，但是随着我成为地税的一员，从我报到那一天起，我看见的是大家齐心协力，努力做好税收工作的一个群体，很多次，我看见分局领导下班之后还加班到很晚才回去；多少次，我看见的是大厅里面不同岗位的人打电话和别人做沟通；为了服务好纳税人，多少次，不愿其烦的为纳税人讲解税收政策和税收申报工作；多少次，我看见的一分局的人相互关心，看见其他人有事，主动帮助别人；多少次，虽然安排好了打扫卫生的值日表，但是还是大伙一起扫的场景，这样的事情太多了，多少次我看见大家是把每件事情都做好，我想我们付出的不仅是责任心，而是我们还有更多的爱心，耐心，恒心，信心。

二、努力学习业务，全面提高各项素质。

刚来到大厅，主要学习的还是业务素质，我跟着带我的师傅学习企业主要税收的征收工作，在学校的时候也接触过税法，那仅仅停留在理论阶段，要把一个个零散的税种和各项税收政策结合起来，里面的学问是很多的，我的师傅很细心的教导我，教我理论，教我实际，教我工作经验，总之一切对很快上手的好方法，好知识他都知无不言，当然，其他的同事也很好，只要有什么不懂的，他们看见了，也会主动的教我们，在他们的帮助下，我学会了代开发票、二手房评估收税、工会经费、资源保护费、税收缴款书的开具、减免税和电子签章等，大厅是一个服务型窗口，我们要自觉秉持为纳税人服务的宗旨，认真学习各项税收法律、法规以及单位的各项规章制度，自觉按规操作。因为才开始接触这些东西，心里面难免会害怕，恐惧，可是随着上机经验的增加，边学边思考，现在已经可以独立完成大厅 a□b 角，二手房买卖，保

险费征收等多个岗位。与之相关的还有理论学习，周围的同事不懂得时候他们也会翻看相关资料和书本，那作为相关专业的我来说，就更应该向他们学习。

当然学习业务素质仅仅是不够的，我们是政府机关的一员，我们的言行代表者执法者的素质，所以我还不断时刻提醒自己，像周围的同事领导学习，提高自己的自身修养，遇到事情不是急于判定结论，而是要多思考，多动脑筋，这样才能更好地沉着冷静的应对各种事情。

我还学到了做人处事，我们不仅要对自己的同事友善，纳税人自然我们应该服务好，他们有什么不清楚明白的地方，我们要向他们做好解释工作，一个小小的微笑，已经为创建和谐社会汇聚了向上的正能量，做事的更是应该认认真真，不仅对得起自己，也对得起纳税人。在与纳税人打交道的过程中，纳税人常常会提出一些难以答复的政策问题，遇到这种情况，一开始显得很措手不及，但我总是先把问题记下来，然后就请教同事或者请示领导，如果可以当时可以解决，我会及时向纳税人作解答，决不糊弄纳税人，向纳税人摆架子。

我觉得机器跟人的区别就是，人会思考，很多时候，如果我们仅此去做一件事情，二不去思考，我觉得跟一台机器没有什么区别，所以，更多的时候我们要学会思考，思考了，自然有些事情就通透了，业务才会慢慢的精起来。刚开始开票的时候，我每天午觉的时候都会反思，今天有什么地方做的不好，有什么地方做错了，还有什么没学，还有什么要改进，那些问题是我需要注意的，比如，开“个人所得税”票的时候要注意税收类别是“代扣代收”，开“缴款书”的时候一点要注意核对银行账号，让自己长点记性，自然多思考了，错误率也就下降了，这些都得益于思考；有时候有些政策摆在那里，可能我们早就背的滚瓜烂熟，但是真正我们有没有理解它，都需要认真思考，比如，“个人将购买满5年的普通住房对外出售，免营业税”，这里面的信息量就很大了，普通住房云南省是怎样规定的，我们再看是否满5年，

看的是房产证还是土地使用证，如果不满 5 年，要征收，是转让方缴税还是购买方缴税，这些不仅是光靠死记硬背，更多的是理解，思考记忆。这样的例子很多，这些都是我们要思考的，要看书本的，要了解政策的地方，我都会在脑子里过一遍，有时候就用笔记下来，一点一点去改正，一点一点去翻书。通过实践，一些常规性的错误也不再会出现了，我的业务技能不断增长，工作能力不断加强，解决实际问题的能力也得到了很好的锻炼。

有时候我也思考，是不是仅此学会手头上的工作，足以应付就可以了，日复一日，过安稳的日子，但是细细想来，我们还年轻，我们应该提升自己，所以我主动学习，去其他岗位学习，一方面，同事有事的时候我可以去办，另一方面，本事却长在了自己手上。从课本上学习，学的越多，只是储备越多，办起事来才能得心应手，提供的思路也会多一些，解决方法自然也广，所以多思考才是真正改变自己的力量，我们不要看轻自己的思想左右不了别人，但是可以左右自己要成为什么样的人。

四、听真实的声音，做积极的自己。

来地税工作已经半年了，每个人都有自己的优点和缺点，我们听见的不仅是外界的声音，在我们工作得到认可的同时我们要再接再厉，做的不尽如意的地方，我们要坚决改正，听领导的教诲，听纳税人的评价，同时也要听见自己的内心的声音，自己的毛病是否有所改进，自己的目标是否实现，自己的理想是否还在追求，总之，优点我们要发扬光大，但是却无因此沾沾自喜，骄傲自满；而缺点更不应该成为打击我们自尊和自信的障碍，更是要充分认识自己，加以改正，把它变成让我们更加优秀的有利武器。积极对待生活，对待工作。

总体来说，在大厅工作给我的感受可以概括为：大厅的活是一个细致的活，我们应该认认真真，做事一定要有责任心、

细心;学会与纳税人怎样沟通要有耐心，周围的同时领导教会我们如何处世，我们同样应该心怀感恩的心，当然正如前面所说的，由于自身的业务知识还有欠缺，所学的东西还不够系统，比较单一，其他的知识，工作经验也并不丰富，所以，要学的东西还有很多。

短短的半年是我不断成长的半年，也是我对税收工作由熟悉到热爱的开始。针对自身存在的不足和以后面临的未知的困难，我决心加倍努力,完善自己，克服不足,恪尽职守。