

有趣的齿轮教案(优质5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

呼叫中心年终工作总结篇一

一是认真对待来电，服务热情周到。作为呼叫中心的一名英语客服代表，机票专席。我认真地对待每一通来电，严格遵守各项服务流程，用适当的语音，语速以及表达方式为旅客提供热情专业的服务。把简单的事情重复做，把重复的事情耐心做。我的努力也得到了旅客的认可，曾多次在电话中受到旅客的表扬。另外，满意度，挂机率等绩效考核也是几度排名第一。

二是扩展营销范围，提升营销业绩。在机票预定服务开通以来，我主动向身边亲朋好友宣传机票业务，也争取抓住电话中每一个契机进行营销。提升了自己的营销技巧，每月超额完成了营销任务，并且名列前茅。

三是统筹培训工作，高效完成任务。作为呼叫中心的内部，我努力学习课件制作，协助领导制定新老员工的培训计划，合理安排培训时间布置培训场地，编写并批阅月考试卷，圆满高效地完成了本年度的培训任务。

在做好本职工作之余，为了使自己得到更全面的锻炼，我积极参与qc成果发布，并获得省级以及奖项。在“长沙机场夏令营”活动中担任主讲，带领参与活动的二十多位家长孩子参观机场，了解乘机安全知识，得到了一致好评。在信息部组织的“百日劳动竞赛”中，我和团队成员一起获得“服务奖”。工作重要，身体更重要，为了提高身体素质，我坚持

练瑜伽，散步，也参加了“橘子洲头马拉松比赛”。

呼叫中心年终工作总结篇二

一年很快过去，体检中心在院党委的正确领导和亲切关怀下，取得了一定的社会效益和经济效益。各项工作有了一定的发展，为20xx年工作奠定了基础。

医院领导班子充分利用我院现有的人员和设备资源，实实在在为老百姓办实事，让我院的大型设备三维ct机、四维彩超等服务于民，让利于民。特别是为适应当前人们以主旋律的今天，健康体检列为我院重点工作。

其工作情况开展甚好。在优化体检服务质量的理念上，根据人民群众的各种不同需求，制定各种体检套餐，由各单位或个人自由选择。

还完成了体检的组织、咨询及解释工作，大力宣传医疗科普知识，对各体检单位进行现场宣教、知识讲座，提高了人们的健康意识；常组织下乡体检，各工作人员任劳任怨，得到了群众的好评。

由于体检工作较琐碎，也存在着一些问题。在工作上每次都希望完成得最好，但由于其能力有限，不能把每件做到尽善尽美；还要大力拓展体检市场；加大力度宣传体检工作。

新的一年将来到，在心的一年里，我们将围绕医院的中心工作。

协助领导，在其带领下，客服缺点、改进方法、掌握实情、加强管理、改进服务，大胆探索体检工作的新思路、新方法，促使再上一个新的台阶，为医院的健康快速发展做出更大的贡献！《体检中心职工20xx年个人年终工作总结材料》是由（）为大家整理的，如果您喜欢，那就继续支持关注我们。

呼叫中心年终工作总结篇三

办公、劳保用品或零配件的采购，由于采购数量少，采购价格优势不明显，坚持“优质、低价、及时”与“就近采购”原则，通过比较分析各供应商报价、市场价格、过去的采购价格记录、类似产品采购的价格等手段确定稳定的供应商；大批量或设备采购则严格做到货比三家，对所购产品的性能、品牌、价格等进行多方面的分析、全方位比较，并做好采购过程的记录，优先考虑价格低、服务好的，从而有效地控制采购成本。

提高采购过程的透明度，采购工作推行“阳光采购策略”，积极创新建立“采购数据库”。在我开始备品备件和办公用品采购工作后，首先将杂乱的办公用品统一了标准，即品牌、规格的统一，建立了标准的数据库，在此基础上并实施的办公用品招标采购；同时建立了备品备件和日杂用品购买台账，台账中物品规格、品牌、价格等一目了然；以上为公司建立了一个能够长期监控和跟踪采购环节的完善数据库，也为公司采购精细管理和成本控制打下坚实基础。

另外，建立了详备的供应商名录。办公用品供应商名录、备品备件供应商目录、废旧物资承包商目录，所有供应商信息完全公开，以供大家监督及信息共享。

公司建厂至今，备件和办公用品采购方面始终是粗放型的，而忽略采购信息收据的重要性。供应商信息、备件型号、采购价格等等伴随采购员的离职，原有资料也将不复存在（除采购合同保留），采购信息共享更是无法实现，新采购员上任只能一切从“零”开始。所以，我认为一个能够长期监控和跟踪采购环节的数据库和采购相关数据的分析是进行采购成本控制的基础，也是公司无形财富。

1、正确考查、评估、认证和选择适当的供应商，是采购工作成功的关键。“采购是最怕找错供应商”。不管价格如何便

宜，如果供应商选择不当，可能会大大增加日后返工、维修、更新等成本。因此需要对所有供应商从经营状况、企业资信、制造能力、技术水平、品质性能、售后服务等指标按优存劣汰进行评价、筛选、增删、调整。

2、采购价格降低的直接有效途径就是与一级代理商或厂家合作，将采购成本降至最低。在我接手采购工作后，开发了设备厂家或一级代理商共14家新供应商，并建立了非常良好的合作关系，例如：上海诺德sew中国、北京众业达濠，北京进步时代、斯派萨克，塘沽阀门厂，北京华强中天、廊坊万通、鑫方盛等等，开始友好商业往来！

从事采购工作已将近一年，通过岗位调整，让我有机会接触更多的采购品种，在市场考察时与不同的供应厂家的洽谈中学到了很多谈判技巧，丰富了采购专业知识，提高了综合业务水平，也让我有机会重新认识了自己的不足，有效的业务沟通、良好的语言表达能力、果断的审事夺度、自信心的欠缺等等很多的不足还有待我继续提高，最大的收获是让我懂得了如何才能提高，性格并不是工作能力的决定性因素，工作方法、沟通能力、思维方式的改变，才是提高业务能力的根本出发点，“知识是学来的，能力是练出来的，品德是修出来的”。

在以后工作中，我想通过以下几点改进和完善：

一、进一步学习公司相关采购制度，职责明确，按章办事。在今年上半年公司内部审计过程中，采购方面出现问题较多，主要原因是对公司相关采购制度不熟悉。下半年，我计划进一步学习《采购制度》和公司iso9000质量管理体系文件等采购管理制度。制度清楚，操作有据可查，为阳光采购奠定了理论基础。

二、坚持以“成本为中心、以价格为导向”，采购应依托技术、财务等部门做好产品价格与成本的综合分析。采购过程

节约成本，不仅要考虑到价格因素，还要了解供应链各个环节的操作，避免一味只选择最低价格的供应商，而忽视提高产品附加值与产品质量，从而增加日后返工、维修、更新的成本。应以最低的使用周期成本，来最终达到降低成本的目的。

我相信只要立足全心全意为公司服务，摆正是在为自己能力提高而工作的态度，奉行公司企业精神，一定可以克服困难，从普通到优秀，最终成为一名卓越的采购员，为公司的发展添一份力。

呼叫中心年终工作总结篇四

一是服务项目形成新机制。积极推进基本建设项目并联审批改革，拟定《____市基本建设项目并联审批实施意见》并经市政府印发，不断修改和完善审批流程，制作了受理时使用的六类制表和并联审批事项办事须知，起草了“一票制”实施办法、建设工程竣工联合验收实施方案，并对并联审批软件进行了开发和检测。目前基本建设项目并联审批已在____区和____景区范围内组织试点实施，根据统计，有关项目办理压缩流程三分之一以上。

二是服务质量再上新台阶。加强服务大厅现场巡查监督，及时调整考核实施细则，督促窗口改正存在的问题，推进窗口服务水平高位运行。组织行风监督员和有关部门窗口负责人对市级分中心和县级中心进行明查暗访，指导开展“三直接、十大环节”工作，进一步强化考核、监督职能，提升全市政务服务整体水平。20____年，各县(市、区)和经济技术开发区行政服务中心共办理各类事项____件。根据市软环境投诉中心对市中心的服务对象随机测评满意率达____%;根据市中心的定期明查暗访结果，全市市级分中心和县级中心窗口服务定期定量问卷调查平均满意率达____%。

三是服务平台实现新突破。市中心认真履行指导、协调、督

查职能，完成本级中心广陵区和开发区窗口事项转移工作，推进市经济技术开发区、广陵区行政服务中心顺利运行，帮助完善制度和机制，全市政务服务大平台更加完备。主动提出市权下放和平移的建议，并积极配合有关部门推进落实，督促市政府决定下放和归还的行政权力在区级中心集中对外开展服务，企业和群众办理相关事项更加方便。按照市政府要求，市行政办事服务中心积极承接市公管办的日常工作，与市公共资源交易中心进行了名称的合并和重新挂牌，从形式上实现了政务服务平台与公共资源交易平台的融合。

五是服务标准展示新形象。根据省级行政服务标准化试点的要求，市中心完成编写标准_____项，中心各处、各窗口全员参与标准实施，标准实施率达100%，顺利获得市级质量奖，通过了省标委组织的检查验收，富有_____特色的政务服务品牌形象进一步彰显。向国标委成功申请在市、县两级中心整体开展行政服务标准化试点工作。地级市的市、县两级行政服务中心系统同时开展行政服务标准化试点工作，在全国属首例。印发了《_____市行政服务标准化试点工作实施方案》，市政府召开了全市行政服务标准化试点工作推进会，市委常委、常务副市长_____同志到会作重要讲话，对全市行政服务标准化工作提出了明确的要求，要求进一步更新服务理念，规范服务行为，提高服务水平，确保20_____年圆满完成试点工作任务。

六是服务文化得到新提升。认真组织开展“争创群众满意窗口”、“三下三联三交”等主题教育实践活动，积极参与全国文明城市复查等全局性工作，创成市级文明单位，推进了工作人员职业道德、行为准则等良好文明风尚的形成；针对央视焦点访谈栏目《证难办，脸难看》曝光的_____、_____有关地方部门工作人员态度粗暴、刁难办证群众的问题，开展“为民办事零距离，我该怎么办？”大讨论，要求中心各窗口以此为戒，认真反思，对照工作职责、对照法律法规、对照服务制度进行全面排查；抓好中心党的基层组织建设、党风廉政建设和党员干部队伍建设，顺利完成机关党委换届选举

工作，开办党员政务服务论坛、道德讲堂，不断提高中心党建科学化水平。20____年，中心机关党委被评为市级机关服务型先进基层党组织。改版中心站，积极发挥《____政务服务》、《工作月报》等刊物阵地作用，加强对中心建设与发展的进展、成效、经验和先进典型的宣传报道，使公众更加了解政务服务文化。

20____年，在肯定工作成绩的同时，也应该看到还存在一些不足。主要：一是窗口服务和管理的标准化建设水平还有待于进一步提高；二是行政审批制度改革和政务服务机制改革需进一步加强。