

最新市民热线工作总结 热线办工作总结 结(汇总7篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

市民热线工作总结 热线办工作总结篇一

时间过得真快□20xx年的工作即将结束，回顾一年的工作，感慨万千。进入xx项目以来，在管理所的指导下，在各部门的支持与合作下，基本完成了预期的工作目标和各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕物业服务工作，加强部门内部管理，加强物业服务水平，加强与业主的沟通，妥善处理与业主的纠纷。部门各项工作均有明显提高和改进，员工工作热情大大提高。

不知不觉从事呼叫工作近三年了，每年感觉像车站，静下心来整理疲惫的心情，燃起美好的希望，为明年养精蓄锐。不管呼叫的工作多么平凡，总是要接受各种挑战，寻找工作的意义和价值，做自己值得做的事，走自己的路，让别人说出来，总是警告自己。****年x月，我正式晋升为总集团xx公司的天诺房地产15第四项客服部经理助理，对房地产服务员来说，整个过程最感到的只有“烦恼”。我来自一线员工，熟悉这种心情。作为公司老员工，在顾客服务人员的工作中，我不断地探索，希望最大限度地解决业主和房地产的矛盾。

本年度部门的工作如下：

加入客服部门后，部门内部管理薄弱，主要体现在员工责任感不强、工作主导性不足、工作效率低、工作落后等方面。针对上述问题，本人进一步完善部门责任制，加强部门员工

责任与明确工作标准的员工沟通，组织多项合乎目的的培训，定期评价员工工作，强烈激励员工工作责任性。目前部门员工对工作积极性高，从传统被动有条件的工作转变为当前自愿自愿的工作态度，促进了部门工作的开展。

（一）严格把握客户服务质量和水平，形成良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着连接内外的作用，直接影响着整个客服部的工作。今年下半年以来，我部加强了员工服务管理，加强了每天上班前部门员工对服装、礼仪的自我诊断、相互检查，使客户保持良好的服务形象，加强了客户语言、礼仪、沟通和处理问题的技术培训，提高了客户服务质量。部门确立“周到、忍耐、热情、细致”的服务思想，把这种思想贯彻服务业主，在服务中把业主当作自己的事来对待。

（二）圆满完成15项收费工作，为客服部全体工作奠定了坚实的基础。

（三）与各部门密切合作，从事服务中心内、外联、协调工作。

尽管整个部门的工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为了进一步做好明年的工作，本部门存在的问题总结如下。

（一）工作人员业务水平和服务质量低：

通过部门半年的工作和实践，客户服务工作水平低，服务质量不高。主要处理问题的技术和方法不熟练，缺乏应对突发事件的经验，在服务中职业素养不高。

（二）协调处理问题不及时而恰当：

处理投诉、业主意见、建议、寻求业主帮助方面的信息反馈

不及时，收到问题后，不及时跟进和报告，处理问题的方式、方法不当。

市民热线工作总结 热线办工作总结篇二

刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的xxxx话务员。

市民热线工作总结 热线办工作总结篇三

二、科技普及宣传和技术培训稳步推进

（一）科普宣传。一是开展了科技、文化、卫生“三下乡”活动。分别在中城、新滩、会议、板栗、南岸五个乡镇，通过展板、挂图、声像、咨询和发放资料等形式进行科普宣传。二是组织开展了以“保护知识产权，促进创新发展”为主题的保护知识产权宣传活动。发放《专利法》、《著作权法》、《商标法》、《知识产权问答》、《中国知识产权报》、《音像制品鉴定知识》等各类宣传资料近3000余份，制作宣传标语6条，接受群众咨询100多人次，增强了企业和广大人

民群众的知识产权保护意识。三是开展5月科技宣传周活动。在举国上下深切哀悼汶川大地震遇难同胞之际，县科技局组织地震局、卫生局、文体局、农业局、经贸局、林业局、疾控中心、环保局和_等部门，分别到会议镇、新滩镇、南岸镇、板栗乡和县城开展科普宣传活动。以“携手建设创新型国家”为主题，紧紧围绕地震险情的防震避震、疫情防治、环境保护、节能减排、农技知识等进行讲解和咨询服务。发放宣传资料xx余份，悬挂大幅标语8幅，办专栏6期，到南岸农业精品示范区举办科普知识宣传讲座一场，到科技示范户开展观摩现场会一场，受教群众约xx人次。此次活动，稳定了地震给广大群众造成的不良思想情绪，为提高广大群众科普素质创造了良好氛围。四是开展“科普大篷车”宣传活动□xx年8月11日市科协组织的“科普大篷车”首次在我县开展宣传活动。给我县人民带来了具有科学性、趣味性的高科技仪器展品，让我县人民群众饱尝了一顿“科技快餐”。特别是广大青少年儿童兴奋好奇，争先恐后的参观各种高科技展品，各类展品着力体现科学性、直观性、趣味性的和谐统一。“科普大篷车”宣传，提高了我县广大群众的科普素质，营造了“学科学、用科学、爱科学”的浓厚氛围。参与活动人数达到xx多人，发放科普宣传单7000余份，科普书籍100多本，科普手册600余册，科普报200余份，展出科普展板20张。

（二）技术培训。普及、推广科学知识和开展技术培训，对提高全民科技素质和推进“三高”农业起着至关重要的作用。今年，我们紧紧围绕农民增收问题，按照“优质、高产、高效”的农业发展要求，强力推动新农村建设科技宣传培训。一是结合新农村建设，以“培育新型农民、提高农民素质”为目标，全县举办培训76期，受训8000人次；二是结合科技扶贫、劳务输出和百千万帮扶工程，让农民掌握1—2门技能技术和外出务工注意事项，举办“李子整形修剪”、“母猪饲养管理”、“家禽饲养”、“家禽疾病综合防治”等技术培训124期，受训16000人次；三是结合大面农业科技培训，共举办各类种植、养殖技术培训1625次，受训人82200人次，

发放《农业实用技术》手册5000余册。

今年，全县共进行各种农业科技培训1825场次，培训人数106200余人次，发放各类宣传资料24xx份，为增强全民科技意识，创建农业技术信息平台打下坚实基础，为。“科技兴县”工作不断向纵深发展创造了良好环境氛围。

三、科技项目管理和申报工作有突破

项目建设是科技工作的载体。有项目，才有投入；有投入，科技创新才能落到实处。因此，今年我局把申报科技项目工作列为重点工作来抓，严格实行项目动态管理，做到有计划、有进度、有检查、有总结，建立项目储备库，进一步规范了项目的申报和管理。

（一）、加强项目规范管理，增强科技服务意识。

1、做好科技计划项目的申报工作。结合绥江的实际，按照省厅的科技项目指南要求，积极组织向国家科技部和省科技厅申报项目。一是以绥江畜牧业兽医站承担申报的《云南省绥江县生猪养殖技术示范》已获得国家科技部批准立项，到位资金40万元，成立以分管副县长为组长的项目领导小组，分别在后坝村、绍庭村、大沙村建立三个生猪养殖示范点，推行科技_制度，聘请科技_3名，_助理3名，主要负责疫病防治和饲养管理技术指导，现已引进荣昌良种母猪100头，开展生猪饲养实用技术培训4期，修建和改造规范性厩舍1800多平方米。二是组织了以绥江县中信纸业公司为承担单位申报的《绥江县竹浆原料林丰产栽培基地建设示范》项目，该示范项目经市科技局组织专家组评审通过后报省科技厅批准列入云南省科技富民强县计划。现已批准立项，到位资金30万元，该项目在会议镇四个村实施，规范化种植了慈竹、杂交竹，依托技术部门对农户进行了栽培、管理、施肥、病虫害防治等技术培训，建立了公司+基地联农户的经营模式，推动了绥江县40万亩竹基地建设，为我县竹浆一体化、产业化发展奠定

了基础。三是组织绥江县烟囱坝浙浦水泥有限责任公司向省科技厅申报的非公经济暨中小企业发展[xxt/d 新型干法熟料水泥生产技术改造]项目，该项目省厅还未审批。四是向市科技局申报项目2个即：绥江县新元环保砖厂申报《环保型墙体材料开发与技术应用》项目，这是我县申报的第一个环保性项目；绥江县百傲养菌园申报《绥江县食用菌产品的研究与开发》项目。五是组织力量对我县经济社会发展中紧扣县委、政府提出建设绿色经济强县发展目标和发展高产、优质农业，对有关新技术的项目进行了认真的遴选，确定了一批县级科技引导发展项目：《中村无公害茶园技改与产品开发》、《竹荪高产栽培示范基地建设》、《天宝山优质半边红李子基地建设示范》、《莲花山优质水晶梨水果基地建设示范》、《清水村核桃嫁接技术示范》、《科普惠农兴村“站点栏员”建设示范》、《绥江县农特产品包装设计》，7个项目已经县政府领导审批，从科技“三项”费中划拨23万元资金立项扶持。

2、做好xx年市科技局列项支持的《板栗乡科委基础条件平台建设》、《会议镇科委基础条件平台建设》、《会议大河无公害冷凉蔬菜基地建设示范》、《绥江县南岸镇原生态土鸡养殖示范》、《绥江县数字乡村工程建设》、《绥江县兰草种植技术示范》、《绥江县政法干警科技素质培训》等科技项目的管理、监督检查。

3、建立了5个科技示范基地，四个科技示范养殖场。即绍廷村、大沙村、后坝村生猪养殖基地，中城镇莲花山生态果园基地，会议竹笋高产种植基地；中村富源特种动物养殖场，南岸畜禽示范养殖场，会议生猪示范养殖场，回望母猪示范养殖场。示范基地建设对我县实施科技兴农战略，发展现代农业、加快农业产业化进程奠定基础。

4、加强村级科普活动中心建设。为切实实施好“云南省科普惠农兴村计划”，进一步加强绥江科普基础条件建设，提升我县公众的科普素质，推动经济社会又好又快发展，按照云

南省科协云科协[xx]8号文件关于“站、点、栏、员”建设要求，建立和完善了大沙村、南岸村、新滩村、会议村、板栗村科普活动中心的基础设施，新购置了书架、文柜、桌椅、实用科普书籍等，统一制定了科普惠农宣传专栏，投入资金5万元。

四、产业结构调整、实用技术推广和成果转化初具规模

（一）、抓示范样板基地建设。一是在会议大河村规范种植了冷凉蔬菜示范样板200亩；二是为加快千亩果园的发展，在大河片区建立样板果园基地50亩。三是在会议村大河片区新农村示范点建立了50亩竹荪基地，通过规范化示范种植和科学管理，现已初见规模，亩产值达2万元。四是在和平村官田片区建立了油菜样板种植示范基地100亩。五是优化产业布局，在南岸种植桃树700亩、枇杷300亩、柑桔210亩，种植杂交竹、慈竹5000亩，为打造南岸新集镇后花园打下坚实基础。

市民热线工作总结 热线办工作总结篇四

20xx对我而言，是一个有着特殊意义的一年。xx是一个让我有着特殊感情的地方。在这里，我从一名前台柜员，转变成一个没有任何经验的主办会计，角色的跨度让我曾彷徨过，不知所措过，但是在领导及同事们的关心、帮助、指导下，我坚定了信心，通过自身的不断努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提高，严格执行上级下达的各项任务，认真履行岗位职责，努力完成本职工作。

现将本人这几个月以来的工作、学习情况及今后努力方向汇报如下：

回想刚刚接手会计工作时，面对着财务报表及各种账簿，我不知如何下手，所谓“三人行必有我师”遇到不懂的地方，我就向很多前辈及同事请教。因此，第一个月的各种报

表在请教多位师傅后按时报送。

在日常工作中，坚持每周一次盘查库存现金及重要空白凭证，确保帐实相符。定期进行帐务核对，及时将贷款电子收放台帐与五级分类管理系统、信贷管理系统进行核对，将所收的每一笔本金或利息在借据上进行登记，发现问题及时查清，防止发生差错，做好帐务“五无六相符”编制、审核会计凭证，严格按“三签”制度进行报账。按要求登记各种登记簿，按照《事后监督管理办法》认真审核会计凭证要素及相关附件，落实存款“实名制”规定，正确审查支票及存单（折）印章挂失手续，登记好相关证件手续等等。认真填制会计封面及封盒，坚持“星期一、星期三、星期五”准时上交凭证。

“三防一保”有关文件精神，不断地增强安全防范意识，注意关注社会上发生的金融案件，吸取别人的经验教训，防微杜渐，当班期间时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。不管是在营业前、营业中、还是营业后都一样重视，按规定要求执行值班守库制度，确保值班不失控，安全无事故。

我知道会计工作远不止这些，我学到的也只是皮毛而已。在这两个月里，我渐渐地感觉到会计岗位的重要性与责任性，也感知自己肩上的担子是沉重的。会计工作，事无巨细，无论大小，都要养成严谨、细致的工作作风，严格按照会计制度规章办事，严守组织纪律，提倡职业道德，力求为客户提供最优质的服务，真正的做到“用心服务，真情无限”。同时遵守《农村信用社会计基本制度》履行会计的岗位职责，真正做到爱岗敬业。

我是一个初出茅庐的新手，压力是无形的，但我更多的是将压力转化动力，紧张而又充实的工作氛围让我懂得了我在理

论知识及工作实践方面的欠缺。因此我将本着^v在工作中学习，在学习中工作^v的思想做好会计工作，只有这样才能不断丰富自己的理论知识，才能更好地将所学知识正确的指导工作。任何一项工作对于我来说都是崭新的一页。每当工作中遇到棘手的问题，我都会先用笔记本记下来，然后虚心向身边的同事、领导请教。工作之余，我会看看《信用社会会计核算办法》、《会计理论与实务—新企业会计准则实施手册》、《农村信用社会计基本制度》等会计及信用社相关法律法规方面的书籍。在这里，没有身份的区别，没有年龄的界限，我们大家在一起相互学习，相互交流，直到弄懂弄通为止，取别人之长，补己之短。把自己锻炼成一个多面手，胜任每一个工作岗位。

目前的工作，除了自己努力外，更主要的是领导的指导和同志们帮助的结果，这离上级的要求还有较大的差距，还存在许多不足。比如专业知识不够精细；遇到困难时不能做到临危不乱，人员工作分配不够合理等等。

因此，在以后的工作中，我将从以下几个方面努力：

一是加强学习的深度和广度，学习相关的会计知识，能做到学以致用，理论与现实相结合。

市民热线工作总结 热线办工作总结篇五

在刚进公司那时，一直都是在紧张的学习服务用语和普通话的加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自已工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

可是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，可是结果···却总不

是我们想象中的那么好。平时几个同事一起工作的时候，都觉得可以了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。

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，工作总结《话务员工作总结范文》。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。

一、积极打电话。

在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。

我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，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，给客户愉悦的感受，让客户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、优秀的公司员工。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。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这

样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

一、加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二、加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

人人都说，想做好一份工作，一定要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，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：没有最好，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！

市民热线工作总结 热线办工作总结篇六

话务员培训到正式上岗话务员这项工作期间，我对话务员又有了更深一层的了解。我认为作为一名合格的话务员，首先应该有饱满的工作热情和认真的工作态度，只有热爱这一门事业，才能全身心地投入进去，所以这是一个合格的话务员的一个先决条件；其次，应该有熟练的业务知识，不断努力学习，只有熟练掌握了各方面的业务知识，才能在工作中应付各种不同的客户的提问，做好客户的解释与回访工作，让客户在满意中得到更好的服务；再者，一名合格的话务员，她的主核心就是对客户的态度。在工作过程中，应保持热情诚恳

的工作态度，在做好解释与回访工作的同时，要语气缓和，不骄不躁，如遇很难解释或很难处理的问题时，要保持耐心，悉心向客户说明原因，尽量博得客户们的谅解，直到客户满意为止，始终信守“把微笑溶入声音”，把真诚带给客户的诺言。这样，才能更好地让自己不断进取。

作为_____话务员，首先是要有最热情的工作服务用语，在受理各项业务中尽量做到快捷而且准确的派单给相关部门尽快处理，竭尽所能直到客户满意为止。总而言之，要成为一名合格的话务员，应具备严谨的工作作风、热情的服务态度、熟练的业务知识、积极的学习态度，耐心地向客户解释，虚心地听取客户的意见。不断学习提高自己的心理素质，提高并熟练掌握自己的业务知识，遇到问题，冷静面对！

以上是我入职以来的心得体会，现在的我还只是一名新进人员，我认为自己做得还很不够。

第一点：在专业技能方面有三点收获：

2：作为话务员，我发现我们应该加强语言学习，比如优美的发音

3：良好的服务态度，其实通过这次培训，我发现我们的工作是非常具有社会公益价值的，这是之前我没有意识到的问题，因此，在那些需要帮助的人打进电话的时候就是我服务的开始，仔细聆听对方的需求，给出合理的解答，解答问题的时候，也是考验我们的智力思维的时候，我觉得长此以往，我会在解决问题的能力上会有很大的提高，同时，我认为：好的问题胜过好的解答，从这点意义上讲，我一样可以从打入电话者所提的问题上学到知识和增长见识，所以在今后的工作中，我不断要努力提高服务水平，更要从不同的问题中，不断吸取知识，为下一个同样的问题咨询时，给他们提供圆满的答案！

第二点：服务心态有了质的改变!主要体现在以下2点:

1: 以前我总觉得自己好像是电话营销一样或者是某某公司的前台, 只是为了接下电话, 但是当我真正意识到我们接听电话是为了答疑解惑帮助别人时, 我觉得我们的工作显得十分的高尚和无私! 我们是在做公益事件, 我们通过电话传递的是问题者所需要的及时解答, 我们在第一时间帮助客人排忧解难, 因此我们是被广大的人群所需要着, 我们的社会价值随着我们的准确解答而不断的增值! 因此我更加热爱这份事业!

2: 虽然在我们话务工作中会接到一些无聊的电话, 但是只要有电话接入, 我一样会好好服务, 因为这个世界本身就不完美, 有的人伟大, 有的人渺小, 这个无法改变, 我要用我的优质服务和崇高的人格来净化那些思想不健康的电话骚扰者, 其实这个也是一项社会文明工作, 如果我们都能够通过人格魅力来征服那些在思想上处于低下水平的人, 我想我们的社会会更加完美, 因此无论接到什么电话, 我都始终如一的用最好的态度来解答, 来引导来感化和净化人的心灵! 我认为: 只要我拥有一个纯洁善良的心, 用纯洁善良的灵魂来服务, 我相信我们的工作会越来越来好, 这个社会风气也会越来越好!

总之: 通过这次培训, 我觉得我们在从事着高尚而光荣的事业, 我要提高我的服务质量, 来答疑解惑, 帮助他人, 净化社会的问题! 服务社会, 我光荣, 共创和谐社会, 我奉献!

市民热线工作总结 热线办工作总结篇七

1、淘宝店铺的销售包括: 下单、售后以及财务核对;

2、处理网上客户订单和网上确认订单发货;

5、客户电话咨询、投诉、客户退货的统讲和查询, 特殊订单的处理。

1、制订学习计划。学习，对于客服及销售来说至关重要，因为它直接关系到一个客服人员与时俱进的步伐和销售方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。知己知彼，方能百战不殆，在这方面还希望各部门领导给予我支持和帮助。