

最新小池读后感 突发事件应急处理心得体会(模板6篇)

读后感，就是看了一部影片，连续剧或参观展览等后，把具体感受和得到的启示写成的文章。读后感对于我们来说是非常有帮助的，那么我们该如何写好一篇读后感呢？下面是我给大家整理的读后感范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

小池读后感篇一

公共突发事件具有较强的危害性、突发性、紧迫性、不确定性和双重性。虽然来得突然、猛烈，影响面大，伤害力强，但如果我们及早谋划，及早预防，处理得当，就能变被动为主动，将公共群体性突发事件转变为一般事件，甚至不发生事件。通过9月19日参加县委中心组(扩大)学习，听了省委党校社会学教研部柏骏教授的讲课，对公共突发事件产生的原因、不确定性和双重性有了更加深刻的认识，较好地掌握了预防和解决突发事件以及加强危机管理的方式方法。

当前，我国正处于农业社会向工业社会、传统社会向现代社会、以自然经济为主的社会向以市场经济为主的社会、封闭社会向开放社会、单一社会向多元社会、礼俗社会向法理社会的转型期，社会结构失衡，利益群体多元化，阶层利益进一步分化，部分群众心理失衡，存在着吃着肉还骂娘的不满情绪。针对这些现象，作为我们党员领导干部，在做群众工作时，始终要坚持正面引导，充分发挥政治工作优势，加强对群众经常性思想教育。采取集中上大课和个别教育相结合等形式进行。通过大量的灌输，解决群众的攀比心理，使他们保持思想上的稳定。

纵观《孟连事件》的全过程，起因并不复杂，但由于政府部门处理出现偏差，导致事件愈演愈烈，最终酿成群众死

亡2人，公安干警多人受伤的大范围暴力冲突。孟连事件，除留给我们震惊和警醒外，还留给我们许多思考。我们在具体工作中，要切实转变思想，寻求解决问题的最佳途径。不能认为现在有些群众素质低下，对自身利益要求过分，因此在处理具体问题时，采取简单、生硬的办法或采用“高压政策”。这种错误的做法，往往会使矛盾激化，酿成大面积冲突。我们是党和人民培养起来的干部，手中掌握了党和人民赋予的一定权力，对待群众的合法权益，我们要换位思考，积极维护，及时正确进行处理。对少数群众提出的不合理要求，我们要加强教育疏导，不厌其烦的向群众进行解释，直至他们的情绪恢复稳定。

公共突发事件，会造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境遭受破坏和严重社会危害。建立社会信息预警机制，构建信息平台，对于防范公共突发事件，有着重要的现实意义。通过村(居)、社区、片警和各个部门掌握的辖区民情，在平台中及时进行综合分析，及时准确的对事情发展趋势、等级作出判断，依据应急预案，第一时间赶赴现场，靠前指挥，面对面做群众工作，由新闻发言人现场答复群众提出的问题，把问题解决在当时，解决在当地，解决在萌芽之中，为建设平安泗阳、维护社会稳定作出自己更大的努力。

小池读后感篇二

各种观点相互碰撞，至今尚未出现相对“主流”的声音。有人问我怎么看，其实，我并不想亮明自己的观点，因为无论怎么看，都会被群起而攻之，这就是网络的语言暴力，一言不合便恶言相向，见得多了。每一个人都站在道德制高点上，对别人肆意鞭挞，甚至用恶毒的语言进行辱骂，并以此来证明自己所捍卫的观点的“正确”。

首先，对于坠亡的女孩，我是深深的同情的。一个豆蔻年华的少女，尚未能好好的感受人世间的欢乐与悲伤便匆匆的离开了这个世界，无论如何这都是一出悲剧。据@辟谣与真相

微博，当地网友介绍，女孩母亲进门就骂女孩“没给你饭吃吗？”，并动手打女孩的头部、背部。女孩在自行离开后，心里一定是充满恐惧的，她无法预知她的母亲是否会进一步责备她，又或许她一直沉浸在后悔的情绪中不能自拔，如果，我说的只是如果，在离开后，有人陪着她，开导她，悲剧将可能不会发生，遗憾的是，这样的情形并没有出现。女孩稚嫩的心灵无法承受现实压力的巨大冲击从而做出了冲动之举，用自己的生命为自己的一念之差做了最终极的救赎。

没有人忍心去责备这个孩子，哪怕她确实有偷窃的行为，这并不光彩，但是，这也绝非十恶不赦。如果，我说的还是如果，如果超市老板在发现女孩的偷窃行为后，能够细心开导，一方面指出女孩的错误，一方面温言宽慰，告诉女孩，其实这并没有什么大不了的，以后不要再犯，那么悲剧同样不会发生。但遗憾的是，超市老板并没有这么做，而是叫来了孩子的家长，或许，超市老板并无恶意，只是希望孩子能得到她父母的教育，使女孩能认识到自己的错误，然而，女孩母亲的到来，并没有起到积极的作用，反而加剧了女孩的心理负担，最终导致了一场悲剧的发生。

如果女孩的母亲在到超市之后，一方面向超市老板赔礼道歉，表示以后一定会好好教育自己的子女，保证让女孩就此改正，并在带女孩回家的路上，严肃指出女孩的错误，告知其以后千万不要再犯，而不是用打女孩头部、背部的方式去“教育”她，相信，悲剧也不会发生。然而，让人遗憾的是，这么多的如果没有一个成为现实。

悲剧已然发生，最悲痛的那个人应该是女孩的母亲，毕竟十几岁女儿的离去，她负有非常大的责任，相信在今后的日子里，自责、愧疚将会伴随她的一生。同样会感到愧疚的应该是超市的老板，如果当初他能用更温和的方式去对待女孩的话，悲剧或许就不会发生，他也不用付出那么惨重的代价，据说他已年近70，可平静的生活恐怕就此一去不返，安享晚年几乎已成奢望，85万的赔偿太过沉重，他承受不起。

女孩离去后，孩子的父母在经历最初的悲痛欲绝之后，必然会将责任(起码一部分责任)归咎于超市老板，在这样的背景下，女孩父母与超市老板交涉、协商赔偿，应该都是情理之中。但是，谁也不曾预料，竟然引发了一场群体事件。据@永昌发布 介绍，从12月30日开始，一些不法分子利用广大群众的同情心，煽动围观群众，扰乱社会治安，干扰正常社会秩序，在30日下午14时左右，聚集人数达到了数千名之多，并出现了冲击超市大门，损坏周边道路隔离栏及公共设施，围攻现场维持秩序的公安干警，损坏值勤车辆等违法行为。

我相信，在聚集的数千名群众之中，绝大多数都是善良的人，但是他们的善良被一些人利用了，群情激愤之下，做出了过激甚至违法的举动，或许当时他们并没有意识到自己的行为可能已经涉嫌犯法，他们自以为站在了“正义”的一面，可即便他们的主观动机再善良，然而，他们的行为却是不折不扣的恶行，所以，一定要擦亮双眼，不要以善良的名义行恶。我们现在尚无法得知不法分子煽动民众的真正用意，不过带头打砸，已被控制的10人中，有7人曾因违法犯罪被警方处理过，这样的事实或许多少能说明一些问题。那些刻意将事件与“民怨”联系在一起的言论可以休矣。

正如过往每一起舆情背后，都有公知的上窜下跳一样，永昌女生坠亡事件也不例外，公知第一时间将女孩的偷窃行为解读为“社会有罪”，我实在无法理解为何一个女孩的一念之差会与社会是否有罪联系上，因为这样的事件是偶然的，没有任何证据表明女孩的坠亡是一种必然。当然，女孩坠亡，超市老板是应该反思当初的处理方式是否妥当，女孩的母亲是应该反思自己教育子女的方式是否太过简单粗暴，甚至女孩所在的学校应该反思是否放松了对学生的心理素质的教育，但，将这样一起偶然的事件与全社会进行绑架，即便不是别有用心，也实在太过牵强。

小池读后感篇三

主要任务是调查居民的基本信息(家庭成员、姓名、出生日期、工作岗位、联系方式、医疗保险等。), 病史记录、健康检查记录以及通过家访、入户调查等方式与个人、家庭、社区健康相关的各种记录。围绕人民健康, 以社区为范围, 以家庭为单位, 以需求为导向的原则, 开展了调查访问工作。

俗话说, “万事开头难。” 在访问期间, 一些医务工作者被拒绝, 理由是他们建立了自己的档案。但也有合作的家庭。这个做法让我明白了社区护理和临床护理的区别。在临床护理中, 主要内容是治病, 促进健康。经过这次走访, 在老师的指导下, 社区护理主要围绕预防、保健、基本医疗服务、健康教育、计划生育和健康等方面展开。因此, 我明白在社区和诊所都有必要建立健康的记录, 这可以有效地保护我们的生活质量和健康的生活态度。

这种做法的主要内容是健康档案的管理, 即将建立的档案录入到以家庭为单位的统一系统中, 方便查看和管理, 可以及时了解部分慢性病居民的信息, 定期进行家访。

也就是在前两次收集输入信息的基础上, 通过电话回访慢性病患者和有服务需求的人群, 了解是否有体检咨询的需求。

总结这个实际工作, 相对于十个月的临床护理工作, 社区工作简单却繁琐, 需要我们有足够的细心、耐心、责任心、敏锐的观察力和发现问题、分析问题、解决问题的能力。这让我明白, 下属医疗服务工作不仅需要扎实的基础知识, 更需要熟练的专业技能, 才能更快、更好、更稳定地为有需要的人服务。实习结束后, 我阅读了社区护理的相关知识, 发现社区卫生服务的发展任重道远。即使在20xx年中国基本完成了建立完整的社会卫生服务体系的目标, 但实际的社会认可度和居民的关注度还有待提高。现在越来越多的专业护理人员选择另辟蹊径, 社区医院很难得到优秀医护人员的青睐。

相反，社区护理对工作人员的专业知识、沟通能力和综合素质要求较高。虽然存在许多问题，但社区医疗制度是不可改变的趋势。

社会在进步，人才在竞争，我们只有通过不断的训练才能成长。作为护理工作者，是社会不可或缺的需求。我们将去任何需要我们的地方。无论是在社区医院还是在综合医院，都要时刻准备着丰富自己的知识，提高自己的专业技能。我们要成为社会的后备军，成为人群的好帮手，努力解决一系列问题，成为一名合格的护士。

小池读后感篇四

在全国开展消防安全宣传周活动，我认真学习了火灾事故发生的经验教训，我对消防安全有了更深入的认识和了解。通过学习，对消防安全工作有了更深的体会。

火灾的发生是现实生活中最常见、最突出，甚至具有天然性的灾害，其危害，直接影响到人的生命和财产，对一个家庭来说是十分严重的，而且是危害人的。火灾发生时，我们要提高警惕，认真对待每一个突发事件，防患于未然。

火灾的发生，不仅仅是在火灾中，还包括在火灾中和火灾后逃生的过程。在火灾中，有些人不能自救，有些人要求救助，必须要有冷静的自救方式，以利于唤起人们对火灾本质性的防范意识，及时发现和消除火灾隐患，防止危及生命的事故发生。火灾中，有些人就是因为没有注意防止火灾发生时，发生了火灾，造成了财产损失，给家庭幸福，给和人民生命财产安全造成了损失，而引起了火灾。

在发生火灾时，我们要冷静地呼喊大人们的话；火灾的发生，不仅仅来自于被野外烧毁、被火烧坏，还有来自于各种各样的火灾，来自于一些无意的火灾事故，来自于生活不注意而酿成的火灾，来自于火灾后逃生的经验与教训。火灾发生

的时间有很多。它不是消防安全知识的漏洞，而是由于起火时过于严肃和玩笑，引起的火灾发生。在火灾发生时，要学会正确地报警和扑灭火灾的方法。

火灾发生后，如果人人都不在身边，就会发生一场火灾。如果人人都不會，就不会发生这场火灾，相反，如果人人都会做，那么那么就不会发生这么多的火灾。火灾的发生是为了自己，他不仅仅是一种损失，而且也是一种危害生命的行为。所以我们要学会火灾中的一些自救，才能保证生命的安全。

消防安全，我们要学习，我们要提高安全意识，认真学习火灾的危害性。我们要学习火灾中同学之间的相互帮助的精神。

小池读后感篇五

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。

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。

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。

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%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经

理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系,实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展,加快改进服务的步伐,全面优化营销体系,推动中心完成全年的营销指标.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。

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。

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。

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。

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。

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。

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%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中, 我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐, 全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.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。

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。

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。

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，弥补因种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。

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。

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。

小池读后感篇六

一、制定方案，认真组织

认真编制《__年防洪度汛应急预案》，为提高本次演练效果，落实具体演练工作，并按照预案要求，编制本次《防汛应急演练方案》。结合实际情况，按照演练内容范围，进行了科学分工，明确了各职能组的职责和任务，并进行了战前动员，为规范性的开展好这次演练活动提供了组织保证。

二、高度重视，加强领导

项目部成立了由分部经理张鹏为总指挥的领导班子，加强组织领导管理，并于6月_日下午组织项目部管理人员及作业工区主要负责人召开防洪演练动员会议，部署了13日防洪演练具体事宜。要求参加演练的职工，要提高认识，高度重视，在工作中要精力集中，尽职尽责，严肃工作纪律，认真履行职责，及时请示和报告，各职能组之间要做到及时沟通情况，相互协调配合做好工作，布置好各项准备工作，落实抢险工具，明确任务分工，责任到人，确保安全。

三、演练过程

1、__年__月__日14:00，西山区春雨路由于连续的暴雨造成春雨路周边大面积积水，普石盾构竖井内排水设备不能满足积水抽排能力，积水如不及时封堵或抽排，会对竖井初期支护造成很大的影响，降低初期支护能力，导致竖井初期支护收

敛或变形，普石盾构井工区主任吴大伟及时向分部领导张鹏汇报险情，请求应急抢险，分部领导张鹏接到报告确认险情后，立即通知各小组成员赶赴现场，启动防汛应急预案，迅速组织抢险救援。

2、项目总工岳振敏立即根据防汛应急预案制定具体的抢险方案和抢险过程的技术实施，对演练过程中可能出现的技术问题进行评估和分析。

3、各应急救援组小组接到应急抢险指令后，立即赶赴普石盾构井施工现场，各小组进入抢险救灾状态，遵循各自的职责，有序的组织开展抢险工作。

4、应急救援小组用沙袋垒铸挡水墙封堵春雨路周边积水，防止积水继续涌入施工场地；竖井井底增加水泵进行抽排，通过以上抢险工作，险情得到有效控制。所有演练人员全部赶到集合现场，按对应位置排列队形，由各组组长清点人数。总指挥张鹏宣布此次防汛应急演练结束，并对本次演练作简要评析。

四、演练收获

1、提高了项目部全体员工对防汛应急演练的认识。通过本次防汛演练实际参与，使我们更深刻地认识到防汛对人员安全和公司财产保障的重要性。

2、检验了防汛应急预案是否可行。通过这次演练对我们的各项安全应急预案的可操作性、合理性，指挥决策的准确性、规范性、防汛调度的灵活性和科学性，和对意外事件的快速反映能力，都提出了新的要求。

3、检验了各职能组之间的协调配合能力。各职能组之间，通过险情报告、方案制定、指挥调度、防汛组织、工程抢险、通信信息、后勤保障等各项防汛工作的配合，提高了协同作

战能力。

4、检验了我们的职工队伍，全体参战人员、坚守岗位、严格纪律、紧张有序的工作，表现了较高的政治素质和业务素质。

五、本次演练工作中存在的不足：

1、面对险情，个别应急抢险队员不是很严肃；

3、本次演练在准备上还有一些不充分，从演练程序上还不能十分有序的衔接顺畅，在今后的演练中应该加强训练，加强理论与实践相结合，全方位提高和展现项目部的应急防范。