

# 最新文广旅工作总结 第一季度工作总结 (实用7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。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 文广旅工作总结篇一

其中：安装成功率：87.4%遗留单率12.6%安装回访客户满意率：97%

总体来说，还是给新的一年开了一个好头！

1、我们在安装时一定要避免能够造成损坏的事情发生，工具的摆放，产品的摆放，一定要牢靠。

2、如果给客户造成损失，我们要主动与客户沟通，请客户原谅并进一步协商处理。

1. 库房管理员不得让非库房管理人员在库房内任意拿库房中任何物品，如果物贷丢失，由库管人员承担。

2. 错发，漏发的现象也时有发生，这就需要我们的库管一定要拿出你们的责任心，把每一个客户的货发准确。

3. 库房需要发出的贷物，没有通知不允许发出任何贷物，每发一件贷都要认真填写出库单，如不按上述条件执行出了任何问题由你们承担全部责任。

1. 文员要严格监控到货情况，合同到期时间，对没有合同的客户要及时向相关人索要，避免造成货到没有及时与客户联系，最后造成赔款。

2. 对安装，维修的客户回访语术还要更加完善，语气还待改善。

1. 从4月x日开始我们的整个服务质量要有一个提升，首先从接听电话开始，不管是客户还是同事当电话接通时必须说“您好”

2. 加强与客户之间的沟通交流，以此提高我们的服务水平，与客户的沟通顺畅，必须要提高我们人员的素质，克服我们之前的自身缺点，努力让自己在安装和维修过程中让客户满意。

3. 严格按公司要求填写各种验收，评议，保修等卡，让客户真正体会到大品牌的服务是超值的。

## 文广旅工作总结篇二

20xx年1月至3月，在各级领导的关心支持下，我按照所在岗位职责要求，自觉服从组织各项安排，开拓创新，扎实工作，较好地完成了以下各项工作任务。现将一季度来的工作总结如下：

（一）计划生育工作。为了适应村计划生育工作的工作要求，我积极到镇计育办、服务所了解计划生育的工作流程和工作要求，同时，向村里的计划生育专干学习工作方式方法。在实践上，我多次跟随镇、村干部到“对象”家里头做工作，多次与镇、村干部一同带需结扎的村民到县计划生育局实施结扎手术，帮助村计育专干处理文件材料。

（二）综治信访维稳工作。今年一季度，围绕水利建设和村

道建设的土地征用问题，村民与政府之间，村民之间常常发生矛盾和摩擦，调解工作十分艰巨，我跟随村两委干部到农户家里做了大量的工作，一开始村民不理解，觉得自己吃了亏，到后来通过说服，村民认识到征地工作都是为了大家更好的生产和生活，并自觉让步，使我村的这两项工作快速推进并较好地完成了任务。

（三）防灾工作。年初是火灾、水灾和其他灾害多发期，镇政府，村两委多次召开会议商讨防灾工作，要求各村高度重视做好防灾工作，我认真做好会议记录，组织人员巡查好火灾易发地和地质灾害多发地，排除隐患，团结带领村两委干部做好防灾宣传工作，使全村实现了一季度灾害发生零纪录。

（四）垃圾整治工作。垃圾整治工作是朱泽君书记上任以来强调的重点工作之一。镇党委，镇政府高度重视这项工作，村委会多次召开会议研究部署此项工作。我认真学习了市委市政府工作会议精神，积极协助镇政府，村委会修建垃圾池工作，清理垃圾工作，配合村委会做好垃圾整治宣传工作。

（五）远程教育播放工作。月头和月尾是远教播放的时间，作为远程教育播放员，我每月按时完成通知、播放和记录任务，同时，对农民有疑问的地方，我会及时给予解答，切切实实为群众服务。

（六）水渠修缮工作。今年一季度，招福村水渠修缮工作进入了攻坚期，主要工程有沈屋段和堀唇至石塘段水渠修建工作，为了及时把握工程进度，我坚持天天到现场监督施工，并将实际工作完成情况写成简讯发表在梅州日报、蕉岭网等媒体上。

回顾过去一个季度的工作，我深深体会到做好农村工作的不容易，取得成绩的不容易，同时，我对自己工作中存在的问题进行了反思和总结，主要如下：

（一）加强学习，完善自己。我们都是刚刚从高校毕业的大学生，人生阅历较浅，对社会的认识也存在不足，因此，我们必须加强各方面的学习。

一是加强政策、法律法规的学习。农村工作需要涉及到很多政策、法律法规，比如《土地储备管理办法》、《村民委员会组织法》和《广东省人口与计划生育条例》等，都是与实际生活十分贴切的，只有熟悉了这些法律、法规，才能恰当地处理好农村事务。

二是加强业务知识的学习。一个季度以来，我认真学习了劳动保障管理制度，计划生育管理制度和土地管理办法，查阅了大量与新农村建设相关的书籍。同时，我还主动与上级领导、同事交流，学习他们处理农村纠纷和办理具体事务的方式方法，并将所学应用于工作实际，创新了工作思维和方法，极大地提高了工作效率。

（二）深入农村工作，积极思考存在问题。古人有云：“三思而后行”，讲的是我们必须学会思考。每当在工作中遇到一些一下子解决不了的难题和困惑，我就努力使自己静下心来，好好思考，并寻找解决问题的办法。

一是从不同的角度去思考问题。有时候换一种思考方式去思考问题的本质，往往会得到意想不到的结果。以此次修缮水渠的征地工作为例，如果站在政府领导的角度来看，你会发现他们希望能够尽快把本村的征地工作完成以配合全镇的水渠修缮工作；如果站在村委会干部的角度来看，你会发现他们希望村民之间相互让步以尽快完成本村的修渠工作以利于全村即将到来的春耕春播；如果你站在村民的角度来看，你会发现他们希望自家能够既少征地又最大限度地利用到新建的水渠。

二是及时反思自己的行为和不足。孔子说过“吾日三省吾身”，就是要我们学会反思，知错，改错。一个季度以来，

我虽然完成了一些任务，但是也存在一些不足，主要有：群众调解工作缺乏方式方法，说服能力有待加强；深入农村调查研究还不够，还没有真正形成有助于农村经济发展和农民增收致富的好点子、好方法；一些细节问题还需要进一步研究解决等等。

今后，我将继续总结经验，克服不足，以更加严格的标准、更加务实的作风，切实把各项工作做好。同时，我将紧紧围绕党和政府在新时期加强新农村工作的要求，团结村两委干部，扎实工作，奋力拼搏，为把我村建设成社会主义新农村而不懈努力。

### 文广旅工作总结篇三

光阴似箭，岁月如梭，也许是生活、工作的忙碌之因吧！总感觉到时间的仓促，当20xx年的新气氛还未细细去品味时，不知不觉第一季度已经结束了。只有擅于总结才能提高，只有勤于发现才会进步，也是一种习惯吧，现对20xx年第一季度的工作做出以下总结：

“安全是企业的生命”，虽然拥有了安全不一定拥有一切，但失去了安全将意味着一无所有，创再多的效益，做再多的工作都必须保证安全的前提下进行，一旦事故发生就会对成绩一票否决，就会对工作大打折扣，所以整个过程中，我工段始终坚持“安全第一，预防为主”，在这过程中做了诸多工作：

- 1、每月定期召开安全例会，用讲道理和举事例的方法提高大家的安全意识，增长全员的安全知识，培养员工事故应及能力。
- 2、定期组织工段领导层对现场隐患进行检查，及时整改，跟踪落实到位，一杆子到底。

3、积极参加公司、分厂组织的安全活动（安全演讲、安全知识竞答）。

4、保证“安全五分钟”讲话的质量，要求通过具体的事例来达到教育的效果。

5、日常操作行为的规范。

通过以上诸多方面的努力，在第一季度中确保了工段无重大事故发生，但仍然没有杜绝一些意想不到的设备事故。布料小车脱轨导致的皮带烧毁事件，油泵电机烧毁事件。更为可怕的是3月1号的煤气管道爆炸事件。我们是在安全方面做了许多努力，但这些事故仍然暴露出工段的一些不足之处。事后我们吸取教训，重树新风。对规程进行了修改，对操作进行了规范，加大了考核力度，以此来推动安全工作的进度。

不过，“生产才是企业的正餐”，工段把抓生产作为主责任，从工艺数据的控制、原料成份的物理化验一丝不苟、认真对待，从上料源头抓起到成品出仓确认，确保了全季度共产球团矿188611.024吨，完成计划任务的94.31%；消耗高硅精矿粉47213.16吨、低硅精矿粉162853.79吨、钠土580.95吨、钙土3657.4吨；生球平均落下强度5.79次/个，球团矿品位合格率100%、综合合格率100%、成品率96.8%、抗压强度2.95、抗压合格率99.26；竖炉利用系数7.14、作业率为89.02%、影响时间为29229分钟。从整体来看球团生产较为理想，当然过程中也进行了检修，原于布料小车的脱轨、煤气不足、链板电机调速器轴承坏等等原因。同时3月份原于2#高炉炉况不顺对2#竖炉进行了（20-31号）为期12天的停产。

现场管理是促进安全与生产的后勤保障，所以工段对日常的卫生和劳纪管理常抓不懈，做了以下工作：

1、每周工段内部组织卫生大检查。

2、将岗位分片到班组，设备区域划分到个人，让全员能提高责任心。

3、三月份响应“文明月”要求除了彻底的大扫除外对现场进行了油漆、粉刷，保证了现场的清洁亮丽，保证了设备见本色。

4、通过过程中考核、说服、教育加强了全员的行为规范，减少了违章违纪现象，从而强化了现场管理。

软件工作是一项必不可少的工作，全季度工段从以下几方面做起：

1、保质保量地完成了“六个一工程”。

2、每月进行一培一考，且严肃考试制度，以提高全员的学习氛围。

3、积极督促工段人员进行投稿，为企业文化建设做出贡献。

4、做好各项日志和交接班记录。

总之，过去的一季度是尽心尽力，全力以赴，从安全到生产，从卫生到劳纪，从管理到制度做了诸多的努力，虽然成绩有保证，但不足也存在。当然，过去的无法挽回，重要的是在今后的工作中工段将不断完善，不断总结，勇于创新，争取在下季度能实现以下目标：

一、保质保量完成产量、质量任务；

二、保证安全无事故；

三、保证现场清洁亮丽；

四、杜绝违章违纪现象；

五、做好各项软件工作。

## 文广旅工作总结篇四

20xx年以来，在乡党委、政府的正确领导下，在乡人大的监督支持下，在区民政局的具体指导和乡村全体干部的支持下，我乡民政工作立足现实，与时俱进，真抓实干，为全乡的经济社会发展积极营造良好的社会环境。现将上半年民政工作总结如下：

1、农村低保基本实现应保尽保。我乡对农村低保对象重新摸底建档，重点将病、残、年老体弱、缺乏劳动力的这部分人纳入低保范围。现全乡共有农村低保户814户1388人。 2、切实提高了农村五保对象的供养水平。截至4月份，全乡有五保供养对象492人，其中集中供养对象42人，分散供养450人，分散供养标准为每人每年3960元，集中供养标准为每人每年4956元。3、城乡医疗救助深入开展。严格按照新修定《颍州区城乡医疗救助标准》规定，重点救助五保户、低保户及重点优抚对象，对符合救助标准的，及时免费办理相关手续，按照上级要求打卡发放，有效地缓解了困难群众看病难的问题。4、保障重度残疾人生活水平。我乡根据区民政局指示要求及时为一二级重度残疾人办理重度残疾人护理补贴，切实减轻了残疾人的经济负担，缓解了残疾人的生活压力。我乡现享受补贴的人员共217人，每人每月发放补贴60元。困难残疾人生活补贴447人，其中一二级800元/人，三四级400元/人。

今年以来，乡民政办严格按照上级部门的要求认真开展双拥、优抚工作，切实落实双拥各项工作，保障现役军人和复原病退军人的权益。对205名优抚对象按季度及时打卡发放优抚金全部到位。

严格执行国务院《殡葬改革条例》、省市《殡葬管理办法》，坚决执行签订的《殡改目标管理责任书》规定要求。截止到3月底全乡已火化遗体83具，完成全年任务数的33%。



主要有：一是民政业务工作繁重，缺少民政工作人员；二是对村务监督委员会的监管工作开展不够深入、全面；三是对殡改的宣传力度还有待于进一步加强等。

按照各级领导指示要求，结合工作计划扎实深入开展好各项民政工作，着重抓好社会救助工作、双拥工作、殡改工作等，切实贯彻落实“以人为本，为民解困”的服务宗旨，认真履行民政部门工作职责，切实落实好上级各项利民惠民政策。继续加强民政业务知识学习，转变工作作风，强化服务理念，依法办事，努力建立运转协调、高效便捷、管理科学的民政管理体制，为我乡民政工作再上新台阶夯实基础。

## 文广旅工作总结篇五

20xx年第一季度的工作已经结束了，在领导的指导下，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前第一季度的工作任务。具体工作总结如下：

顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领

各商品部开展班组建设。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进，对员工服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境。

卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项。

人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

积极配合公司完成各项工作。从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导

的认可与肯定。

总结服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在以后的工作我们会努力提升人员素质，提升工作效率，使顾客可以享受优越的服务文化。

## 文广旅工作总结篇六

20xx年的第一季度，安办安全生产工作在公司的领导关心和指导下有序地开展。一季度没有发生重大安全生产生产事故。牢固树立“安全第一，预防为主，综合治理”的指导思想，积极开展安全生产工作，确保各项工作的顺利进行，下面就这三个月来安办的安全生产工作情况汇报如下：

1、今年一季度以来，安办按照公司安全工作方面的文件和会议精神，全面开展安全生产责任落实，坚持预防、落实责任、强化监管。组织签订了安全生产责任制，认真落实主体责任，落实党、政同责，一岗双责，逐级签订、落实安全生产责任制。

2、加大安全宣传力度，提升自我保护能力 我们安全工作的指导思想是“安全第一，预防为主，综合治理”。因此，安全教育工作是“预防为主”的前提。针对一季度新进员工安全意识弱、自我保护意识弱的情况，安办共组织9次共257人次岗前培训，使其明白各项安全工作的相关规定及要求，增强全员安全生产法制观念和自我保护意识，强化其责任心。

根据《安全生产法》和开发区安全工作要求组织单位负责人、安全管理人员、职业卫生管理员开展年度安全继续教育工作。

### 3、开展安全文化建设

制作发放“员工消防安全须知卡”200多张，共挂横幅标语6条，使安全生产、消防安全的宣传教育开展落到了实处；全面促进全安全生产有序进行。努力营造一个良好的安全生产氛围。

### 4、严格检查制度，消除安全隐患

一是在第一季度中安办每月组织一次安全隐患自查，对电气线路、生产设备和作业现场等进行检查未发现重大安全隐患。所有设备运行正常，确保了安全设施齐全有效，把安全隐患消灭于苗头中。

二是重点检查了危险化学品，要求管理人员严格按照《危险化学品管理制度》进行出入库，做到双人双锁，如实填写记录，对使用过程加大巡查力度，确保安全。

### 5、开展消防演练、提升员工逃生自救能力

针对第一季度人员流动大，新入职人员多、对生产环境不熟悉的特点，组织生产一线员工开展消防逃生演练活动2次共计560人次，达到了熟悉环境目的，有效提高了员工的逃生自救能力。

### 6、存在问题

确保公司安全生产工作顺利进行。

### 7、 二季度工作安排

1、组织开展好“安全生产月”期间的安全生产工作，把安全生产工作抓紧抓实，认真组织开展安全生产大检查、专项应急演练工作，做好节日期间的安全保卫和值班工作，严格岗

位责任，及时组织力量处置各种突发事件和异常情况，严防重特大事故的发生。

2、根据北京市安监局、开发区安监局安全生产工作要求，组织编制“一企一标准、一岗一清单”安全生产隐患排查治理体系工作。

## 文广旅工作总结篇七

关于xx银行的工年第一季度工作总结如下：

xx银行xx路支行特点：

1□x月下旬存款余额x万，其中对公□x万个人xx万

3) 留学的多炒股的多放高利贷多炒房地产多学生多退休老人比较多做医疗和健康产业的多

5) 网点人员素质比较高，人品也非常好，做事非常谨慎，认真，细心，开口量很低，几乎不开口，行长工作非常敬业，做事非常谨慎，由于以往保险银保严重误导，出现过一次很严重的纠纷(□x万趸交给人办成x万期交，银行和保险公司各承担客户x%的损失)，所以对保险宣传相当慎重，经过观察，网点工作人员对保险认同度不高，对保险公司银行客户经理存在比较重的偏见。

我的做法是放平心态□xx分组一点一滴的做，让他们慢慢认同xx人寿由于是新网点，很多人都不知道这个网点，初期网点人流量很少我就给存储的宣传，以后办业务到这个网点办，不要排队，这个网点工作人员服务也非常好，工作认真负责细心，储户慢慢把存款搬家。

我的做法：

1、办借记卡，网银，信用卡一条龙服务和宣传，例如□xx宾馆员工来办卡，一个人我一次把他的借记卡，网银，信用卡办完为银行提供附加服务。

2、在柜台前，大力为银行宣传网银基金信用卡第三方托管保险外汇存款兑换等银行等中间业务收费项目。

3、尽可能利用自己的人脉和网点接待了解的资源，帮助银行拉外汇和人民币存款，客户没有保险意向就尽量宣传银行中间业务。对于银行的所有中间业务不遗余力，不记成本的为银行奉献，通过自己高附加值的额外服务，让银行真切感受到你的用心付出和价值。

4、抓住储户短暂的办业务机会，用心沟通，为银行筛选和挽留大客户。

我非常注意客户来办业务是不是贵宾卡，普通折要很巧妙的看他们的余额，如果余额超过x元，我要请教客户为什么要放这么多现金做活期，多培养客户学会理财，不要让自己的钱闲着，要学会让自己的钱为自己工作，赚钱，对于大客户，我会邀请他们到理财室去，请大堂经理一起配合，为银行争取大额贷款，存款，基金，黄金等，成功了好几例。对此大堂经理对我的配合和支持也比较满意。

5、定位好自己的角色，对于银行业务，我是配角，对于保险业务，我是主角。不怕挫折，不怕困难，不畏艰难，不怕歧视，坚实做好每一天工作。

6、平衡网点工作人员的关系和利益，平衡业务的分配，只要网点安排的事，要不遗余力的去做，不要计较个人得失，魏总常说，吃亏是福，处理好柜台，对公会计，大堂经理，行长之间的关系。只要对银行有利的事，就要多做，哪怕有误解，他们最终会理解的。

7、根据网点特点，我制定出比较适合网点特点的工作方案，以期交为主，趸交为辅，大单期交和大单趸交为突破点的工作思路。

公司的每一个员工都非常敬业，非常用心，拼尽全力，为公司争取更多的业务，个人考核晋升有了大幅度的提高，我作为新人，在工作的每一个阶段都收到公司各级领导的大力支持，关心和帮助，在此我表示衷心感谢，二季度已经来临，我会一如既往的向公司业绩非常优秀的同事学习，不断勉励自己，勤学苦练期交话术，做好网点深耕，做好售后服务，把自己的期交业务做上去，力争做一名xx的优秀员工。