

骆驼祥子第五章读书笔记好词 骆驼祥子 读书笔记(精选5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

供热客服工作总结篇一

20xx年3月，供暖期即将结束，虽然我取得了一定的成绩，但是在工作中也存在着很多的问题和不足。只有善于从主观方面分析原因，勇于改进，才能够拾遗补缺，持续进步。

通过调度指挥中心建设、调试时的参与，学习了相关的知识，做好了知识储备。与此同时学习其他行业调度控制中心的先进经验，然后将其好的地方总结到一起，再进行系统性的学习，做到热力行业领先水平打好了基础。

工作期间，积极了解现行热力站设备情况，并进行了细致的统计摸底工作，将现有运行方式与自控方案做了比对，为热力站正常运行打好了坚实的基础。

通过各换热站反馈的故障信息，积极组织处理排除了一些设备故障，对容易出现的问题、及不便操作的地方，做了详细的记录并整理，及时反馈给了直属领导，避免了供热运行中存在隐患。

经过这一采暖季的工作，我发现了自己的不足之处：

一是有时不认真、有些工作做的不彻底，

二是对于供暖运行方面知识的欠缺、这就更需要我努力学习，三是遇到问题时缺乏解决困难的信心。

在以后的工作中我一定要充分发挥自己的优势，加倍努力学习更多的知识来充实自己。我的成长之路还很长，需要学习的东西还很多，但我有信心，可以完成领导交给的任务，胜任自己的工作。

在今年的工作中，我决心做到以下几点：

- 1、严格要求自己，把工作做细做精。
- 2、虚心学习供热相关专业知知识，做到说一知二的境界。
- 3、努力干好本职工作，积极完成领导交给的各项任务。

总之，我将发挥出我全部的精神来干好热力工作，成为新一代的热力工作者。

供热客服工作总结篇二

前言xx汽车自1999年在深圳市场投放以来，历经五年发展，深受广大用户认可，市场销量与日俱增，现在深圳市场保有量达到近8000台。深圳市xx投资发展有限公司在xx年7月正式代理销售xx品牌汽车。公司投资200万元兴建的标准xx4s店于xx年10月26日正式成立，其总占地面积为3000平方米，这是当时华南地区最大规模的一家xx4s店。经营一年以来，销量急剧攀升，稳稳占据了深圳市经济型轿车的市场份额□ xx年元月xx汽车以月销8000台成为中国车市耀眼的经济型轿车之一，为取得更大突破□xx集团特推出系列促销政策□xx年我公司又获得xx汽车全系列深圳地区的独家经销权，更应力主从xx汽车品牌的整体形象出发作宣传。以车主名义捐赠希望

工程，提升xx汽车□xx公司社会形象的同时促进深圳地区终端销量。

面对竞争激烈的销售市场，我们更应该切实地做好我们的服务工作，以服务作为生存的根本。只有真真切切的超值服务才能增强企业产品的美誉度，才能让产品通过“口”传播出去直到达成销售□xxxx4s店的成立，已让xx汽车用户享受到了标准的4s店优质服务，但这远远是不够的。

中国汽车市场已进入白热化激烈竞争局面，不同品牌、不同档次车型的众多商家不断展开铺天盖地的广告和促销活动争抢顾客的“眼”。

面对如此竞争，我们xx品牌应该推陈出新，抢抓顾客的“心”，多开展一些投入少、效果又好的公益性公关活动，争取一举多得。

xx年在中国车市创下辉煌战果的xx汽车，在xx年仍旧保持强劲增长，销量连破历史记录，二月销量再攀新高，突破10000辆大关。2月份深圳汽车市场总销量11438台，较1月份增长2326台（25.5%）。本公司xx汽车1月份终端销量78台，2月份增至151台，同比增长93.5%。同期竞争车型如长安羚羊（186-173=13台），增长7.5%，天汽夏利20.5%（41-34=7台）等，比较经济型轿车本月销量□xx汽车深圳市场销售走势良好。

我公司采用数据库检索，电话访谈，车主座谈等方式就资料库中182名xx车主，针对车型、车主性别、年龄、学历、职业、用途、是否具有广泛爱心等因素开展了xx用户调查活动。

调查结果经统计分析得出□xx汽车作为具有卓越性价比的国内经济型家庭轿车，其车主更多集中在家庭年收入为5-8万之间、25-45岁的男性消费群体；职业最多为中层管理人员，其次是私营业主和营销商务人员；用户购买xx汽车主要出于理性需

求，代步成为主导，工作、业务需要处于其次。其中具有广泛爱心、经常施舍的车主占绝大多数，多数客户反映出在自己生活日渐富裕之后，早有资助贫困孩子上学的愿望，长期以来一直迫于身边没有奉献自己爱心的平台而未尽此善举，表明多数车主还是拥有爱心，乐善好施，热心于公益事业，关注社会发展的。

深圳xx为千百万个充满爱心的车主朋友搭建关爱之桥。从今年3月开始，凡购xx汽车者□xx公司均以车主名义出资三百元捐助一名失学儿童。

我公司以“助失学儿童，祈车主平安”为主题推出优惠购车活动。

儿童是祖国的未来，祖国的希望，特困品学兼优面临失学的儿童更需要社会的支持和关注，借此为主题策划活动，一方面在优惠车主购车满足个人物质需求的同时，更让其为社会奉献了自己的一份爱心，满足了其更高的社会需求，从马斯洛人性需求论的角度来讲更易社会接受，同时树立了汽车品牌、公司良好的社会形象。另一方面捐助贫困地区失学儿童，为社会教育事业贡献公司绵薄的力量。

春天购xx□xx带给您永远的春天。购xx车一台，失学儿童少一个□xx祝愿天下好人一生平安。

通过此次活动对xx品牌□xx集团□xx深圳地区独家代理公司——“xx”进行新闻公关炒作以达到提升xx品牌形象，扩大深圳xx公司知名度，提高其美誉度，最终促进市场推广及售后服务推广工作，从而创造丰富的社会价值和经济价值。

（一）、活动时间□xx年3月1日起

（二）、活动主题：“购xx汽车，助失学儿童”。

(三)、预计捐助对象人数： 1000人

(四)、主办单位：浙江xx控股集团汽车销售有限公司

承办单位：深圳市xx投资发展有限公司

合作单位：贵州省遵义市人民政府驻深圳办事处

协办单位：贵州省人民政府驻深圳办事处

活动组织机构及职能（详见附表）

(五)、参加捐助对象：活动期间在xx购车的的所有车主

活动受捐助对象：遵义市贫困地区品学兼优的学生

(六)、捐助方法：

活动前期，以300元/台车的金额（xx集团与xx公司各承担50%）、在xx购车用户的名誉捐助贫困地区优秀失学儿童，由车主亲自挑选失学儿童资料，我公司将车主的资料、通信地址，包括捐赠的钱汇入指定学校，由学校通知受捐人写信联络捐赠者。活动后期，将促成xx车主与受助失学儿童一对一的社会捐助公益事业。本捐助活动一年以后，捐与不捐由车主自行决定。

正式的捐赠仪式。

此次活动结束后，我们将在后期组织以下活动继续跟踪报道：

- 1、今年六一儿童节，我公司将邀请受助失学儿童及校方代表欢聚深圳。
- 2、在深圳及受助当地各大主流媒体对受助学生的后期学习

生活情况进行跟踪报道，有节奏、有计划的刊登标题醒目、立意新颖的软文。与政府及媒介建立良好的沟通机制，密切配合，紧密合作，争取以最低廉的投入在深圳及周边地区开展全方位的广告宣传。

3、后期还将就本次活动设立讨论主题，开展“献爱心”文稿征集活动，发倡议书在社会上掀起捐助高潮。

4、后期，促成xx汽车与受助学生一对一扶贫对子，帮助他们完成至初中或高中的学业。同时建立健全扶贫与捐赠对象的详细个人档案，以备后续跟进工作的开展。

深圳xx主题为“购xx汽车，助失学儿童，祈车主平安”的慈善优惠购车活动自今年2月份开展推广活动，3月份正式启动以来，消费者积极参与，有效促成更多潜在用户的购车行为，得到xx车主的广泛认可，引起社会强烈反响，更有非车主前来捐赠多名失学儿童以及捐助其它物品出来的社会人士。

总之，此促销活动收效很高。2月份xx汽车深圳市场终端销量为151台，3月份有望突破月销量200台大关。在产生终端直接经济效益的同时也树立了xx汽车良好的社会品牌形象。

后 记

此活动的推广是为了扩大xx品牌宣传，树立xx汽车良好社会形象，在全国范围内形成更加深入的影响。相信这是xx集团与xx公司合作举办继“xx车主河源自驾游”之后又一次xx全品牌社会宣传，将有助于拉动xx汽车全国的销量。

请xx集团领导对此次活动所需相关费用给予大力支持为谢！

供热客服工作总结篇三

我是20____年9月来到热力公司，因为我是搞计算机的，所以对集中供热了解的不是很多，但自我第一天来到这个集体，就觉到热力人的热情与友好，班长和主任的悉心教导让我受益不浅，使我很快的融入了这个大集体中，就像在家中一样温暖，在这里每一项工作对我来说，都是学习专业知识的机会，遇到不懂的问题，班长总是耐心的为我解答，使我掌握了不少有用的知识。

刚到二工区，对各站的地理位置，所管辖的小区，阀门位置不是很清楚，所以在初期我主要和班长熟悉这些基本的地方。后来自学了换热站的运行原理，软化水的操作和变频器的使用。公司举办的各种活动，我都会积极地参加。

进入11月份后，为了保证设备在试水和供热时正常运转，我们定期对各站进行维护保养工作，例如检查仪表，泵的磨合声音，固定螺丝的牢固等，有的换热站水箱不符合要求，象县开发站，就重新订做了一个新水箱，班长和师傅们连续奋战了八个日日夜夜，才把以前水泥构成的老水箱砸平，并清理干净，现在新水箱已投入使用，丝毫没有影响集中供热，到了中旬，工区里开始对各站的试水工作，对所有的软化水设备检查了一遍，对有问题的设备做了统计，并及时联系了厂家售后人员，以防在供热时出现问题。对于后勤保障，我也根据领导的指示及时上报了计划，确保在运行前全部到位。

软化水在供热运行中，占据着得要位置，而检测软化水合格不合格的主要途径，就是化验药剂，所以我虚心向班长们学习药剂的配制方法，连夜就制出34份化验药剂，并及时地送到各站，看着合格的软化水，我心中的石头总算落了地。

在供热初期，我知道了工区与经营科的密切关系，开通阀门的种种情况，都是互相有联系的，所以开始我就负责通知开通阀门单子的工作，加班加点是在所难免的，但我们都没有

怨言，因为我们的任务就是为居民取暖服务的。有一次在长征物业站，我工区的各班长，主任和公司领导，抢险队在站里清理换热器，一切都在有序的进行，终于在次日凌晨5点使居民正常供暖。还有一次在电视塔站，循环泵水封漏水，也是抢修了三个小时，只有多参与到实际情况中，才能增长知识提高素质。

后来等到各站运行正常后，我就参与到管理换热站的工作中来，这也是我学习的好机会，哪个站需开通阀门，维修设备，哪个小区居民楼不热或漏水，我都要奔赴现场取得第一手资料，有一次在消一防一队站，负责银都花苑的主管道和通讯营的主管道有多处漏点，到凌晨1点还是没找到，急得我不行，主任对我说凡事不要慌张，找到问题想办法，一步一步来，一项一项排除，事情就会好办许多。后来我就一截一截的管道测试，一个阀门一个阀门的检查，终于找到问题的根源，并让施工单位及时排除故障，正常供热。

经过这一段时间，我发现了我的不足之处：

一是有时不认真，有些工作做的不彻底。

二是专业知识欠缺，这就更需霜我努力学习。

三是遇到问题时缺乏解决困难的信心，慌了手脚。

在今年的工作中，我决心做到以下几点：

- 1、严格要求自己，把工作做细做精。
- 2、虚心向班长学习专业知识，做到说一知二的境界。
- 3、努力干好本职工作，积极完成上级交给的各项任务。

总之，我将发挥我全部的精力来干好热力工作，成为新一代

的热力工作者！

供热客服工作总结篇四

工作中必须掌握一定的管理理论知识，灵活多变的处理实际问题，怎样写公司工作总结？下面小编给大家带来，公司工作总结，仅供参考，希望大家喜欢！

创业，自己开公司听起来很美好，但其中的酸甜苦辣怕真是只有当时人才知道。来这家公司时，公司没有家具，没有办公桌，办公椅。当时只是想过渡，但后来转念一想在创业中的公司工作接触到的方面会比较多。只是可惜哪个方面都是浅尝辄止，没有深入。

自己的这两年，青春宝贵的两年会不会就这么浪费掉。但转念一想，要暗示自己，没有白白经历的事情，即使像白开水一样的日子，上帝的安排总有祂的美意。

这两年接触到的浅尝辄止的方面，还是总结一下吧。要不然真不知道自己到底做了什么。

人事+行政

人事 分6大模块，我们现在的公司用不到6大模块，只有简单的招人和办理入职这两部分。这一部分就是利用后台发布职位，收简历，筛选简历。合适的人员办理入职。

最近没有合适的简历进 自己去搜索简历的时候 真是各种各样的简历都有 其中不乏30多岁在外资企业做过的，之前的经历很丰富的。每看到这样的简历的时候，这个时候我就在想人要是没有特别的信念和知道自己想要什么 真的是非常容易在时间的洪流中迷失 比如现在的我 就有点儿被生活所磨 迷失在时间的洪流中 不行啊 我要告诫自己 不可以 不能这样

啊 要自己救自己 再这样下去我就完蛋了。

办理入职这部分不难 只要按照材料准备好 提交就可以 就是所谓的开始5险了

行政真是没有什么说的，也许大公司行政会特别详细吧。自己也不知道，毕竟没在大公司做过。创业中的公司，谈不上什么行政，无非就是采购办公用品，以及其它用品。交水电费这样的事情。就是打杂，和消防队员，哪里需要跑腿去哪里。

财务

这部分我也不知道到底分几大模块 要是资深人士给自己讲讲就好了

这部分感觉对公司很重要 安排款项，打印发票，每个月的报税，公司流水账，银行对账单，税单，保险单，出口退税，发票的认证。整个公司运转起来以后所牵扯到的方方面面还真是很多。公司总的费用牵扯到方方面面。感觉分为几大块，大公司不知道怎样的，小公司分为工资(包括五险)，平时的现金支出，货款，差旅费，货代费用，其它(比如什么税费，电费等等)。从这个方面来看，创业真的不容易。真的很想接触记账方面，做账方面，可惜这块找了一个外面的会计做。里面到底该怎样深入，怎样从一个财务的角色来分析公司的账目，帮助公司的运转，还真是无从下手。还有什么年报，更是不懂。没有人教，这些东西如果有人一点也许就能开窍吧。

业务

本来从上家公司离职，是想找到一家公司做业务的，结果现在业务的部分接触的越来越少了。连联系客人和报价的部分接触的机会都越来越少了。自己只能做船运这部分了。心中

真的是十分的五味杂粮，感觉毕竟曾经参与过维护过想ck这样品牌的客人。那么复杂，那么难伺候的客人都参与维护过。现在少机会接触客人了，更谈不上锻炼了。

开发产品，报价，打样，下单。应该是这样的流程。

家具类的产品真的蛮复杂，要知道结构，工艺，材质，用料。原材料的种类，原材料种类的分布，原材料的价格。可是这些我到现在还没有统统搞的很彻底，所有的东西都是一知半解。下单的过程中会用到图纸，组装说明书，唛头的确认，这些东西还是懂的一知半解。

创业中的公司，哪里会有人和你交接，带着你。完全都是自己摸着石头过河。何况这些都还不是自己的活。那更没法学到更多，学的更快了。

还有工厂生产的流程，所用到的设备，还有什么产能，如何了解，如何计算。更是无从了解。内心苦闷的很。

家具还涉及到木头的保护，不要乱砍乱伐，这就延伸出很多法规。

不同的客户还会牵扯到不同的验厂体系，社会责任验厂，质量体系验厂。除了社会责任是原来公司自己操作过的，其它部分统统知道的不透彻。没人教，没人带，也没人告诉你。

产品的测试，这些都是吃老本。可是完全换了一样产品，从衣服到家具，所有的项目都换了。这部分也几乎要扔掉了。

整个业务部分来说，自己算是废掉了。一些价格的核算，报价的核算，和工厂和客人的联系。业务部分真的是要完全的废掉了。要暗示自己，不能就此放弃，不要被时间磨掉。要找到窍门，要开窍。要知道自己在哪方面缺乏，如何去弥补。

内销

内销无非就是淘宝，但是淘宝也有运营。什么淘宝页面的设计，淘宝产品的发布。以及淘宝客服。等等。虽然没有全部都做，但是也可以常常听到。也总是会多多少少的耳濡目染吧。

创业中的公司2年。不要总暗示自己何去何从，而是要想办法告诉自己，帮助自己，告诉自己，适合做哪些。并求上帝的带领。创业中的公司这两年，真的感觉自己浪费了两年青春和时间，因为没有在某一个方面有大的飞跃。但是不能这样消极的想法总在脑海中。而是要积极的暗示自己，没有白白经历的事情。这样2年这样的经历，上帝自由祂的安排。

即使是实在受不了，也要祈求上帝的指引和带领。

20__年是__公司提升产能、调整产品结构深化之年。一年来，在集团公司的坚强领导和大力支持下，__公司经营班子团结一心，带领全体干部员工坚持以____引，深入贯彻学x_和__视察三峡工程_精神，坚持市场导向，攻坚克难、苦干实干、积极作为，成功实施并完成了2万吨铝型材扩建项目一期工程；积极应对经济下行、市场竞争激烈、铝型材市场严重下滑的严峻形势；全力推进产品结构调整及产业转型升级。坚定不移地实施“以强化市场营销为龙头，调整产品及产业结构为主线，促进技术进步为抓手，提升产品品质为保障，铸就行业品牌为目标”的经营思路，推动企业发展。全面超额完成了集团公司下达的全年目标工作任务，实现了连续增盈的历史性突破。现将20__年工作总结报告如下：

一、全面超额完成集团下达生产经营指标

对照集团公司下达的20__年生产经营任务，我司全面超额完成了各项生产经营指标，具体情况如下：

三大板块，从营销区域上划分为重庆营销中心、__公司营销本部两大区域，将营销工作目标任务分解落实到产品和部门，并细分具体落实到每个营销人员。

2、董事长或总经理每月定期组织业务员召开销售分析总结会。检查营销工作目标任务完成情况，通过详细的数据分析确定市场开拓的重点、方向，解决营销工作中遇到的具体问题，有力地促进了市场开拓，产销量同比增加2615吨，增长15.8%。

3、进一步完善营销管理制度，规范工作流程。今年又对销售合同的基本内容、货款回收管理办法、订单评审流程、固定客户管理、销售价格控制办法、发货流程管理等管理制度，针对在运行过程中发现遗漏和缺失内容立即进行补充完善，科学合理地建立了营销管理体系，营销各项工作有章可循。

4、加强固定客户管理。为了更好地满足客户要求，公司针对固定客户制定了不同的管理方案和工艺操作规程。重点客户由主要领导亲自抓，为了方便沟通，还分别指定专人负责技术对接，专人负责订单、发货沟通等，并定期走访客户，了解产品使用质量和存在的问题，落实改进方案，赢得了客户的赞许和信赖。

(二)把生产管理放在关键环节来抓，持续强化生产加工能力。

1、在生产体系中持续坚持订单评审制度、早班碰头会和周例会制度。对生产的每一单产品的难易程度，关键工艺参数的确定，质量管控的重点环节都做到心中有数并安排落实、定时检查，及时纠正处理问题，严格按照订单组织生产，保证按时按质交货。

2、进一步充实完善生产管理体系，对生产组织计划、质量管理、设备维护保养、工艺规程、操作规程等制度进行了修改补充完善，形成了完善的生产管理制度体系。在制度的执行上，严格贯彻“用制度管人”、“制度面前人人平等”的原

则，全年共处罚246人次，处罚金额7.81万元。通过严格执行管理制度，在订单大幅增长，生产任务繁重的情况下，订单完成率达98%，产品质量稳步提升，综合成材率99.04%，较上年提高0.16%。

3、大力开发新产品，持续提升企业竞争力。公司根据市场和客户的需求，结合立式喷涂生产线和20__吨挤压机淬火系统的升级技改，提高了装备生产加工能力，先后成功开发了30多个系列新产品。特别是在汽车轻量化领域，攻克了6系、7系和高强度铝合金的挤压加工难题，巩固了老客户，迎来了__等工业型材新客户。公司自主研发的新产品获得3个“重庆市高新技术产品”、5项实用新型专利，1项研发工艺获得发明专利。同时，公司通过了“区级技术中心”认定和“高新技术企业”认定，这些都有力地提高了公司在行业内的知名度，为全面完成20__年生产经营目标任务打下了坚实的基础。

4、始终坚持质量是企业的生命，持续强化质量管理。严格按照is9000标准健全质量管理体系，积极推进ts16949质量管理体系的审核认证工作，通过?si梁辖鹦筒牡吞疾啡现 あ?0__年产品质量稳步提升，全年无较大质量事故发生，产品合格率达99.8%。

(三)把安全环保放在首要位置来抓，持续强化企业发展保障。

公司成立了董事长任组长的安全生产(环保)领导小组，建立健全了安全生产和环境管理体系，落实了安全生产及环保主体责任。安全稳定和环保日常工作主要抓好以下几个方面的工作。

1、明确了安全稳定和环保工作目标任务，分解落实了目标责任。在年初制定的20__年工作计划了确保了安全稳定和环保工作目标任务。签订了287份安全稳定目标责任书和环保目标责任书，将安全稳定及环保目标任务和责任落实到公司每个

员工。

2、加大安全环保资金投入，整治安全环保隐患。20__年投入100多万元资金，整改了66项安全隐患，消除了8个环境管理风险点，添置了75具灭火器、侧叉叉车、废水检测仪、污水收集池、围堰等设备设施，安全生产和环境保护的基础条件进一步改善。

3、加强职工教育培训，提高员工安全环保意识。20__年开展安全环保教育培训50多次，各车间、班组利用换班间歇组织开展员工技能培训和避险意识学x;组织在岗员工293人次参加“公共安全卫生应急避险知识”知识的学x和答题考试，成绩优良率94%。

4、坚持“日、周、月”安全环保检查，及时发现和消除隐患，纠正违章作业，安全环保各项工作总体可控。

5、严格执行安全环保工作“三同时”制度，新建项目的安全环保审批手续齐全，安全环保的基础设备与主体工程同时投产，为安全环保日常管理打下了良好基础。

今年以来，我公司在上级局的正确领导下，紧紧围绕上级关于调结构、转方式的战略部署，积极开拓地质灾害评估、勘察、设计和施工业务，努力拓展水电、铁路、公路领域的软地基处理、地质灾害治理以及其他相关业务，在调整结构、转化经营方式式上迈出了一大步，获得了三台土地整理项目，签定了经营合同x万元，取得了较好的经营效果，为公司完成年度目标，实现良好的经济效益打下了坚实的基础，为今后进一步调整结构打下了基础。

一、上半年工作回顾

一是加强制度建设，保障企业有序运行。俗话说“没有规矩不成方圆”。对于企业而言，规章制度就象国家的法律法规

一样承担着神圣的使命，制度是规范企业行为和员工行为的准则，制度建设是企业有序运行的保障。我们在完善制度上进行了探索，针对规章制度在运行中存在的问题，不断修订完善，使制度办法实用、管用，已经建立起了一整套适合自身发展的规章制度。通过宣传教育，使各项规章制度深入人心，同时将制度建设与企业文化建设相结合，不断提高全员的整体素质，形成自觉遵纪守法的文化氛围。领导干部身先士卒，以身作则，做自觉执行制度的模范，维护了制度的严肃性，使这些制度在企业运行过程中发挥了应有的作用。

二是合理调整布局，完善内部管理。年初，公司干部职工认真贯彻局及队的会议精神，通过宣传教育提高了全员做好本职工作，完成目标任务的自觉性，针对各项工作制订出明确的工作标准，建立了完善的责任制，使每个责任落实到人，做到事事有人负责。制定了精细的考核机制，做到量化考核到位使各项工作落到实处。三是转变经营方式，加快项目建设。今年大队给我们公司下达的任务是年收入5000万元，实现利润280万元。为完成这一任务，我们按照调结构、转方式的战略部署，我们抛弃计划经济的管理模式，坚持以传统产业为基础，认真做好岩土工程勘察设计、地质灾害评估、勘察设计及基础施工工作。认真做好应急勘察项目，(2、3、4、5批地灾)及非灾区项目，已通过审查。斑就井项目正进行图纸审查。08年纳黔路项目已达成口头协议，预计下个月就能完成结算。上半年，我们的主要活动地区在：眉山、雅安、绵阳、荥经、洪雅、仁寿、汶川、茂县等。我们与绵阳三台国土资源局签订了《四川省三台县建平镇土地整理项目投资合作协议书》，随即积极开展项目的立项申报、可研、初设、施工图设计等工作，省国土资源厅已经正式批复该项目，目前该项目已正式进入施工招标程序。目前正在进行的投资项目(理县)正加快推进。

四是抓好投资项目的调研，搭建新的平台。我们组织人员对当前的投资环境和投资项目进行了深入调研。从经济运行的环境看，投资增长的有利因素有：一是国际经济的复苏有利

于投资者建立信心，促进投资的较快增长。二是今年国家将继续实施积极的财政政策和稳健的货币政策。各级政府和有关方面也都加大了投入力度，资金到位情况较好，这也将保持全年投资的较快增长。投资增长的不利因素在于：一是新开工项目减少，在建项目投资力度不够；二是新开工项目计划总投资的大幅下滑，将影响投资后劲，特别是20__年集中开工的扩大内需项目竣工后，政府主导的国有经济投资高速增长难以长时间持续，对投资平稳增长带来不利影响；三是银行信贷资金较上年可能有所收紧，将影响下半年的投资增长幅度。针对这种情况，我们积极进行协调和沟通，一是正在和眉山东坡国土局协商进入东坡区土地整理项目□bt项目，二是正在和洪雅县委政府的沟通，参与县城的城市基础设施建设及交通项目的建设。

五是细化安全管理，构建平安企业。安全生产是确保企业平稳发展的首要问题，事关企业的生存发展，更是关系到人民生命财产安全的大事。因此，我们全面贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，在安全管理控制上做到细之又细、严之又严。公司专门成立了安全部，配备了专门的安全人员。公司领导多次下工地检查安全。我们建立完善了安全生产责任制，责任到人。加大安全生产的投入，做到人员、资金到位，安全防护设施和劳保用品齐全，创造了安全的施工环境。

二、存在的不足

一是人员素质有待提高。由于土地开发整理是涉及农业、水利、林业、建设等多行业的综合工程，工作人员还不能全面熟悉各行业技术规范，人员业务素质亟待加强。

二是精细化管理制度有待完善。在对精细化管理的认识上出现了偏差，认为制度可以涵盖企业管理的一切，有了完善的制度就万事大吉了，其实有的行为是不能用制度约束的，只能由道德规范和职业操守来约束。有的规章制度的制订出现

了偏差，有些制度过于繁琐，可操作性不强，有的制度模棱两可，缺乏刚性。在制度的执行上出现了偏差，执行制度有时夹杂感情、亲情的因素，有失公平，因而执行起来就走了样。

三是质量监管的环节有待加强。在实际操作中，个别的工程，尤其是在工程的收尾阶段，监管的环节有些放松，有的甚至影响了工程质量，因此，还需进一步加强监管，确保工程质量，完全达到设计标准。

三、下半年工作思路

一是认真贯彻局的精神，强化管理，进一步解放思想，转变观念。解放思想，转变观念，是贯彻落实的需要，也是贯彻落实局会议精神的需要。面对局下达的经营任务，最根本的就是要进一步解放思想、转变观念，使管理理念、管理手段、管理方式适应发展的需要。为此，要调整经营思路、经营方向、经营方式和经营策略，进一步推动以项目管理为中心的体制机制创新。企业的组织机构和管理体制、劳动人事分配制度、生产要素资源的使用，都必须与项目管理的改革相适应。要进一步推动以加强成本管理为中心的管理创新。作为市场主体的企业，追求利润化是市场规律。从我们自身考虑，在发展的新高度、新起点上如何充分实现规模效益，成为我们面临的一个重大课题。因此，要把成本管理与控制，提高经济效益作为管理创新的着力点，坚持以市场为导向，进一步加强以成本控制为中心的“精细化”管理，努力降低管理成本。要建立健全项目责任成本管理体系，落实全员风险承包责任制，实行项目完全成本核算，充分挖掘项目管理潜力。通过这些措施，切实加强企业管理，提高企业的发展质量。

二是进一步完善激励约束机制，明确责任，落实到人，完善考核办法。要制定目标考核评比制度，将各项指标分别进行统计，将考核与日常工作相结合，加大考核力度，使岗位员工变压力为动力。在实施过程中，要将生产成本、质量和技

术指标等目标层层分解到责任人，并将质量、安全等环节全部纳入考核，对指标完成优秀的给予奖励，完成后进者给予惩罚。通过奖勤罚懒，建立长效机制，实现由随意化管理向规范化、制度化管理的转变，让勤勤恳恳为企业做出贡献、创造效益的不断得到更多的实惠。

三是依托平台，进一步开发新项目。项目是投资的根本，也是投资的基础。依托局搭建的平台和我们已开展的土地项目，继续寻找在资本运作、土地整理等方面的新的项目。要组织力量深入开展调查研究，抓住工作中的重点、难点问题，找准症结，提出对策，攻坚克难。要拓宽视野，创新思路，把握工作的特点和规律，不断创新工作思路和工作方法，进一步加大项目库的储备力度，实现企业的可持续发展。

四是继续加强土地开发整理项目的监管工作。重点加强工程质量、资金使用等主要环节的监管，确保资金得到有效利用，工程质量达标。

秋去冬来，寒冬将至。我在__工作已十年了。__年初在领导的安排和信任下担任了采购工作。现将我这几年来对采购工作的几点体会与领导同事们相互取长补短。

一、作为采购就必须要多渠道多方面地去收集信息和调查市场，了解所需采购食品的价格，并且要精心选择食品和供货商，努力提高食品的净料率和使用率。

二、因购进食品的好坏也直接影响就餐者的满意程度。因此，采购员要根据考察市场的实际情况及时与有关领导拟定伙食标准，对每一样食品的用量及成本的核算做到精打细算，既满足就餐者的需求，又能达到值量和数量的要求。

三、采购员在各种业务中一定要注意自己的职业道德和个人形象，要以公正、公平的真诚心对待自己的工作。在业务中要与供货商建立相互认同的关系，心目中要树立起采购是为

全体干工人员和在押人员服务的观念。另外采购员还需要与邻居、企业、单位及居民在保持一定距离的情况下，建立良好的信息互联关系，遇有交通工具的问题或如有其他突发事件时得以帮助，以保证食品的供应。

四、采购食品是为了伙食的保障，更是为了全部工作的基本保证，也是成本控制和伙食费开支的重要环节，由于所需要开支的项目相当广，且名称繁杂。其食品方面来说就在于季节性、地域性、干湿度及地区差异等各个方面不一，因此要选择性地、针对性地采购。

转眼步入工作已经两年了，在这两年的时间让我学到了很多以前没有接触过的新知识，为融入社会奠定了坚实的基础。

当时刚从学校毕业的我，怀揣着一种轰轰烈烈要做一番事业的冲动，直接来到了熔盛重工，来到之后，才发现，做事业千万不能急于求成，要一步一个脚印，打好基础很重要。

近半年来，我一直在公司的重要项目76000吨的散货船项目组，是在前系列船的基础上做了优化，改进大部分的系统，我有幸参与其中，做一部分系统的设计工作。直到参与其中才发现，做设计要有宏观的概念，不只是一张图纸的问题，要考虑到哪些设备是要在其它的系统图中显示的，修改了一个设备对其他相应设备的影响，这种观念不是一朝一夕就可以养成的，需要大量实际经验的积累。

我现阶段的主要任务是76000吨后续船h1197/98的送审和优化工作和h1155系列的接线图工作。虽然是系列船，但是也马虎不得，设备资料的更换带来了很多问题，在修改图纸的过程中也学到了很多新的知识，我发现只有从头开始做才能更好的了解船舶，每一个步骤都不能马虎，才能认真负责的对待每一张图纸，每一个设备。

由于船市的萧条，公司对现有的76000船型做了优化，改变了

结构线型，降低油耗，提升航速，从而提高了性能，达到国际领先水平，深受各界关注。

供热客服工作总结篇五

我是20____年9月来到热力公司，因为我是搞计算机的，所以对集中供热了解的不是很多，但自我第一天来到这个集体，就觉到热力人的热情与友好，班长和主任的悉心教导让我受益不浅，使我很快的融入了这个大集体中，就像在家中一样温暖，在这里每一项工作对我来说，都是学习专业知识的机会，遇到不懂的问题，班长总是耐心的为我解答，使我掌握了不少有用的知识。

刚到二工区，对各站的地理位置，所管辖的小区，阀门位置不是很清楚，所以在初期我主要和班长熟悉这些基本的地方。后来自学了换热站的运行原理，软化水的操作和变频器的使用。公司举办的各种活动，我都会积极地参加。

进入11月份后，为了保证设备在试水和供热时正常运转，我们定期对各站进行维护保养工作，例如检查仪表，泵的磨合声音，固定螺丝的牢固等，有的换热站水箱不符合要求，象县开发站，就重新订做了一个新水箱，班长和师傅们连续奋战了八个日日夜夜，才把以前水泥构成的老水箱砸平，并清理干净，现在新水箱已投入使用，丝毫没有影响集中供热，到了中旬，工区里开始对各站的试水工作，对所有的软化水设备检查了一遍，对有问题的设备做了统计，并及时联系了厂家售后人员，以防在供热时出现问题。对于后勤保障，我也根据领导的指示及时上报了计划，确保在运行前全部到位。

软化水在供热运行中，占据着得要位置，而检测软化水合格不合格的主要途径，就是化验药剂，所以我虚心向班长们学习药剂的配制方法，连夜就制出34份化验药剂，并及时地送到各站，看着合格的软化水，我心中的石头总算落了地。

供热客服工作总结篇六

时光荏苒，转眼20xx年过去了，回顾一年的工作感受很多，收获很多。其中也包含了各级领导的培养，教育和同事的帮助，关心，也包涵了自己的辛勤耕耘和不懈努力的辛酸。一年来，自己始终坚持勤恳做事，诚恳做人的原则，坚持做事不贪大，得失不计小，认真履行自己的本职工作。从外网管理站到工程项目部，无论做什么样的工作都坚持执行公司安排的任务，可以说20xx年是公司推进改革，拓展市场，持续发展的关键年。现对过去一年的工作总结如下：在20xx年里，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干。不断掌握方法积累经验。我注重以工作动力为牵引，依托工作岗位，学习提高，通过观察，摸索，查阅资料和实践锻炼，较快地完成任务。另一方面问书本，问同事，不断进步逐渐摸清工作中的基本情况，找到切入点，把握住工作重点和难点。1到4月份我在第一管理站工作，负责对苑等50多万平方米的供热任务，我们全站人员不负领导期望，圆满完成20xx的供热任务和各项经济指标，并积极配合收费人员收费，收费率达到90%以上。5月份我调入工程项目部工作，项目部刚开展工作时，在边经理、李经理的带领下我们十四个员工团结一心，在集团公司领导的精心指导下。我们既是一个团队又有各自的分工，我的职责主要是负责换热站的建设，换热站8座，安装14台换热机组，离子交换器6组，供热面积可达到109万平方米。工程部所有员工顶酷暑，站雨夜，坚守工作一线每天工作十多个小时。勤勤恳恳、任劳任怨，没有任何怨言。由于我们的供热工程工序比较复杂，繁琐，地下障碍物比较多。经常加班加点，比如；医专新小区二级网比较复杂，在供暖开始是发现供回水管道接反，为了不影响供热时间，我带领等四名民工奋战36小时，我们的眼睛被电焊光刺激的通红，眼睛无法睁开，但还是坚决完成任务，及时给用户送去温暖。这样的工作还有很多，很多。回顾过去的一年，完成了一些工作，取得了一些成绩，总结下来有以下几方面的经验和收获。（一）只有摆

正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(四)要加强与员工的交流，要与员工做好沟通，解决员工工作上的情绪问题，要与员工进行思想交流。经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。兼听下面员工的意见，敢于荐举贤才，总结工作成绩与问题，及时采取对策!总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与员工的协调，进一步理顺关系；

(二)加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率；

(三)加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与员工进行沟通，向广大员工宣传公司管理的相关规定，提高员工们的安全意识，同时在安全管理方面要严格要求自己，为广大公司员工做好模范带头作用。在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在城投集团公司的正确领导下，公司发展的会更美好！

供热客服工作总结篇七

大家好！春回大地、万象更新。我们告别了成绩斐然的20xx年，迎来了充满希望的20xx年。首先，我向全体职工在20xx—20xx年度采暖期付出的辛勤耕耘和无私奉献致以深深的谢意。

一年来，公司在县委、县政府及城建局的正确领导下，全体职工勤奋工作，依托供热，奉献供热，以不懈的努力和务实的作风，圆满地完成了年初制定的各项生产经营指标。

本季实现供热面积xxxx万平方米，取暖费收入xxxx万元，比去年同期增收xxxx万元，收费率达100%。

1、新区工程顺利竣工20xx年是北部新区划归集中供热之年。这一年，公司肩负着常规“三修”和新区拓展两项重任，面对困难与挑战，公司迎难而上，精心规划，高效施工，新建换热站xx座，铺设管网xxxx米。历时xx天，新增供热能力xx

万平方米。新区工程的全面竣工，不仅为新区冬季供热提供了保障，也为县区的“北扩”步伐打下了基础。

2、供热准备细致到位。上一采暖期结束后，公司开始研究部署20xx年采暖期的各项准备工作，制定“三修”实施方案，并将节能增效列为工作重点来抓，多次对检修、储煤和收费情况进行督查。十月底，全县“三修”工作全面结束。开栓前夕，公司实行了统一试运行，提前解决了运行中存在的问题。

与此同时，严格实行煤炭质量检验制度，煤炭进场率100%，煤炭质量全部达到检验标准。在强化供热收费工作中，综合收费率达100%，创近年新高。

3、供热效果好于往年面对持续低温的严寒天气，为避免供热期间温度大起大落，设备故障导致温度偏低等问题出现，热源厂加强运行管理，实行定时、定点、定线路巡查制度。对汽温、汽压、循环水温、水压等实行动态在线监控。

完善各类应急处置预案，对突发和次生、衍生事故快速处理。

二次网方面，公司加大了对换热站的督查指导力度，及时化解区域内热点、难点问题。使换热站在加强运行管理、提高供热质量等方面有了本质性提高，确保了全县供热工作的质量。11月1日热源开栓率100%，冬季供热运行质量和服务水平明显好于往年，供热综合评比指标又创新高。

4、体系管理优势显著一年来，公司建立了统一的考核、奖惩、业绩体系，完善了以岗位工作职责为主要内容的公司行政管理体系与劳动作风十规定体系。

通过定岗定责，减员增效的方法，进一步地兼顾了公平与效率。形成了全员积极向上，乐于奉献的良好局面，保证了供热工作的平稳有序。

5、服务水平再次提升20xx年，公司成立服务报修中心，24小时文明服务，为及时处理用户反映的问题提供了快捷、方便的平台。新建收费服务厅xx个，全面升级收费管理系统。维修队伍坚守岗位，随时备战抢修，全力解决供热难题。稽查人员坚守公司利益，工作中遵纪守法，不吃、拿、卡、要。这些优质的服务不仅为企业树立了新的形象，也为服务水平的再次提升提供了动力。

6、行风建设保持稳定公司以“党员先锋岗”和“文明示范窗口”为工作切入点，狠抓行风建设。

结合生产、收费、稽查、服务报修中心等部门的工作特点，制定专项要求，全力提高窗口部门的工作效率和服务质量。积极履行社会责任，通过各种形式帮扶困难家庭。这些举措在树立企业新形象的同时，也为保持社会稳定做出了贡献。

在肯定成绩的同时，我们必须清醒地看到工作中存在的问题：一是还有部分管网老化严重。二是科学化管理水平有待提高，运行成本需进一步降低。三是技术力量薄弱，缺乏专业技术人员。四是岗位绩效模式尚不完善。五是队伍建设和行风建设还要加强。

20xx年，面对新形势、新任务、新要求，我们必须要有充分的准备和相应的对策，坚定信心，振奋精神，全力抓好以下几方面的工作：

1、扎实做好20xx年度供热准备工作准备工作的好与差，直接影响着冬季供热的质量。今年的准备工作要突“早”字，体现“细”字，狠抓“实”字。为此，一要实行供热“检修改造”备案制。热源厂、生产科及各换热站要根据上一个采暖期出现的问题，有的放矢的制定出今年的检修改造方案，并报公司备案存档。二要结合财力制定具体的储煤工作计划，选好煤质，根据市场煤炭价格，适时采购储运。三要抓紧取暖费的收缴工作，组织收费人员诚信收费，依法收缴，确保

应收尽收。

同时加大稽查测量力度，确保收费率达到100%。

2、提高企业科学化管理水平一要改革生产管理模式，着力提高经济生产水平和管理能力，进一步发挥现有人员和设备的生产潜力。二要增强节约意识，杜绝浪费现象。

3、完善班组学习制度职工的技术素质直接关系到企业的发展，职工除了自身的努力外，还需要班组有计划地组织开展经常性学习。各生产班组要结合本岗位的工作内容和工作时间，制定符合自身实际的学习制度，充分调动起职工的学习积极性。学习内容要贴近生产，学以致用。集中学习的时间可以根据生产、工作任务等情况灵活掌握，做到学习、工作两不误，真正地提高企业整体技术实力。

4、推行岗位管理模式强化岗位责任，实行绩效工资、岗位工资，不断完善岗位职责和绩效考核体系，从而更有效地调动职工积极性。

5、进一步抓好队伍建设和行风建设我们要把转变工作作风作为一项长期任务来抓，通过树立行风学习榜样，坚持深入基层、表彰实干精神等形式，教育广大干部职工爱岗敬业、廉洁自律，克己奉公，用实际行动打造出一支纪律严明，能打硬仗的队伍。

同时，要继续完善供热服务体系，提高报修、投诉等工作的处理效率和水平，努力实现从规范服务到优质服务的转变。积极做好供热服务方面先进典型的宣传推广，促进全公司行风水平的进一步提高。

20xx年供热工作的目标已经明确，我们相信，有县、局两级的正确领导，有公司各部门的同心协力，有广大干部职工的真抓实干，我们一定能够克服各种困难，全面完成今年供热

工作的各项任务，向全县人民交上一份满意的答卷！

供热客服工作总结篇八

转眼20____年将要过去，从我进入公司参与开发、宣传到现在供暖一个月以来接电话等，无论做什么样的工作都坚持执行公司安排的任务。虽是短短的三个月，但是工作感受很多，收获很多。其中包含了各级领导的培养，教育和同事的帮助，关心，也包含了自己的辛勤耕耘和不懈努力，自己始终坚持勤恳做事，诚恳做人的原则，认真履行自己的本职工作。

今年是公司拓展市场，持续发展的关键年，虽然取得了一定的成绩，但是在工作中也存在着好多的问题和不足。只有善于从主观方面分析原因，勇于改进，才能够拾遗补缺，持续进步。

（一）开发热用户不合理，平房用户普遍存在。没有统一合理的布局与规划，散热量大、保温设施不好，后续供热温度若不达标将会导致公司名誉受损。

（二）供热管理方面。打击盗热行为的力度还不够，检查涉及到居民难度更大，特别是私接现象，供暖设施在其居室内，不好查处。

（三）与物业合作方面。各小区物业与其业主沟通密切，物业对业主的情况掌握比较详细，而我们毕竟人少，直接与各小区业主联系工作量与工作难度相对较大，比如张贴通知被物业清洁人员撕掉等还需各物业配合。依托物业，与物业之间的合作还需进一步加强。

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新

的环境中保持好的工作状态。

（三）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（四）要加强与同事的交流，要与同事做好沟通，解决同事工作上的情绪问题，要与同事进行思想交流。

利用电视台、报社、广告媒体等宣传媒介和组织相关人员深入小区等方式搞好供热宣传，不断开拓新的热用户，提高供热量，降低供热损耗。

今年的冬季供暖在公司全体干部员工的拼搏奋斗中稳步进行，新年度的开发工作充满了新的机遇和挑战。虽然在上级领导的关心支持和广大员工的辛勤努力下，我们在一定程度上取得了一些成绩，但是供暖工作面临的形势将依然严峻。

面对新的任务，我们充满了坚定的信念和必胜的决心，我们将全力以赴地投入到20____年度的供暖开发工作中去，齐力协力、艰苦创业，为企业的发展做出积极的贡献。

供热客服工作总结篇九

斗转星移，进入x已半年，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名x人，由衷的感到自豪。半年的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现对上半年工作总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的

个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。

之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。对已购买的客户进行回访，对x效果进行了解、对x方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，x销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的x问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。

客服工作是一个直接面对不同x客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有x资料的同时，把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一

个个体成员去有效执行。在公司工作的半年时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

客服工作也需要有新的工作思路，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

供热客服工作总结篇十

进入公司客服部工作已经有一年，作为客服部的员工，这一年的工作我有很多的收获，目前工作虽然结束了，但是我还是要对自己这一年来的工作进行总结。在客服部的个人工作总结如下：

一、完成了每天打电话的任务

在客服部的工作，我每天都有一个固定的任务，就是给客户打电话，一天要打xx个电话，要访问xx个客户，对他们进行问候和访问，并且对客户进行调查，收集客户对公司产品的信息反馈。每天的电话量有一个基础量，基本上一天能够完成，偶尔回去加下班。这些需要打电话的客户都是公司给的名单，是需要去不断的联络的，也是帮助公司挽留客户。

二、参加了公司进行的培训活动

作为客服部的一员，要让自己为公司贡献更多的能力，就只能不断的补充自己，不断的把自己在客服方面的工作能力给提高，自然公司给我客服部的员工举行的培训活动，都要把握机会参加，只有这样才能服务好客户。今天的社会总是在不断的发展，如果不去学习更多的知识的话，只会被淘汰，整个部门的竞争力也是十分的强的。一年来参加培训x次，从学习客服专用的说话的技巧到客服的专业技能，我都有从中

收获很多，现在一年即将过去，我的能力也提升不少。

三、售后服务工作

客户从我们公司购买产品，产品的售后服务是我们要去负责到底的。在公司与客户完成产品的购买合同，我们就要定期的访问客户对产品的使用情况，并且在客户对产品有任何不满打来电话，是要收集客户购买的产品的信息。并在客户提出问题后，及时的帮助客户解决难题。如有问题，是一定要做好售后服务的，帮助客户更换产品，或者接受客户的建议。

在客服部这一年，我真正的了解到客服这个一岗位，我的成长是可观的。一年里，我在这个工作上面花了很多心思，现在完成一年的工作，我在客服部也努力站稳脚了，我以后能够为部门完成更多的工作，能够让自己有更多的提升。在回首过去一年，我也发现自己身上还是有很多地方是做的不够好的，但是我在新的年里一定能够在发现缺点的同时，也努力的做更正，把自己的工作在做好一点。