# 人社局工作人员个人述职报告（汇总18篇）

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-01-19

*报告的形式可以多样化，如书面报告、口头报告、电子报告等。在写报告时，要养成及时进行编辑和校对的习惯，确保语法和拼写的准确性。以下是一些精选的报告范文，希望能够为你的写作带来一些新的启示和思考。人社局工作人员个人述职报告篇一尊敬的领导：在不知...*

报告的形式可以多样化，如书面报告、口头报告、电子报告等。在写报告时，要养成及时进行编辑和校对的习惯，确保语法和拼写的准确性。以下是一些精选的报告范文，希望能够为你的写作带来一些新的启示和思考。

**人社局工作人员个人述职报告篇一**

尊敬的领导：

在不知不觉中，已经过了，加入公司的时间拼拼凑凑也有不少的时间了。在这段时间里，从一名置业顾问一步步晋升为销售经理，我不断的学习的知识并积累了很多的经验，也同时锻炼和提高了业务能力，这让自己的人生多了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的增加了一份人生的阅历。可以说在九阳的这段时间中，收货颇多，感触颇多。在这里，非常感谢公司的每一位领导和同仁的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，现对目前的工作做以下总结。

今年实际完成销售认购、签约、回款、佣金的情况和竞争对手的对比的情况。

1、招聘面试方面。

自己在招聘面试的时候缺少精心的设计和安排，有时候自己也不加重视，总是奔着你情我愿的想法，没有必要跟着面试者讲太多，正是因为自己的不重视应聘这个环节从而导致一部分优秀人员的流失，也给人事部部门增添了不少麻烦。

2、团队培训工作。

没有计划的培训，培训目的的不明确，培训前没有系统的准备。

对团队的打造目标不够明确比较笼统，培训的计划做的也比较笼统，因此在培训工作开展时想到什么就培训什么，感觉团队缺少什么就培训什么，有的时候很少培训，有的时候天天都在培训也达不到预期的效果。不但增加了置业顾问的负担更影响大家的心情。

对于培训没有一个长期统筹安排和布置，自己也没有提前做好充足的准备工作。自己不但没有得到锻炼，更使整个团队褒足不前。也没有研究过老的置业顾问和新人进行区别培训，导致新人学习难度增大，老的置业顾问也感觉付出了时间却得不到较好的效果。

3、监督、督促工作方面的。

很多事情都是及时的安排下去，但是没有给予及时的督促和监督，导致安排下去的事情做的不理想甚至是基本上没有完成。例如置业顾问的约电约客问题，自己很少去督促和检查他们的来电来客，导致置业顾问在这方面的工作开展的不是很理想。有的置业顾问甚至很长时间对客户都不进行约访，损失了公司难得的客户资源。

4、及时总结学习方面的。

该问题在前期解决掉或避免该问题的产生自己却不做总结和传授。

5、公司制度的执行和落实方面的。

例如有的工作人员偶尔迟到三五分钟，但出于不忍心就不再严格按照公司制度给予其罚款，从而导致了其它置业顾问心理不平衡，给管理工作带来了一定的困难。究其原因作为一名销售部负责人首先必须严格按照公司的管理制度进行相应的处罚，对其违纪行为视而不见于心不忍不给予其进行罚款可实际上就是在纵容其行为，因此对于我来说是一种失职行为。公司最基本的管理制度自己都因为种种原因执行和落实不到位，更谈不上让自己的团队按照制度去严格要求自己。

6、销售一线工作出现的问题敏感性。

由于销售一线工作灵活多变，因此需要根据实际情况及时制定出相应的制度策略。在这方面自己的主动积极意识存在很大的欠缺，总是习惯于领导将工作安排完事以后自己才去执行，不动脑子去想过多事情，从而使很多工作做起来很被动。

7、团队之间的沟通。

1、案场谈客监督及把握方面。

当问题客户出现的时候，自己都想办法及时给予解决，在案场自己也时常全程并及时的给予置业顾问的谈客进行指导，同时提示或组织其它置业顾问给予适当的造势来创造氛围，常组织置业顾问交流谈客过程的关键点把握，从而提高了部分置业顾问的成交率。尤其是对新的置业顾问谈客自己都及时给予点评，并组织其它置业顾问给予及时的旁听来提高谈客技巧。

2、案场问题客户处理方面。

当出现问题客户的时候自己都很有耐心的给予解释和解决，减少了异议客户，增加了客户对公司的信任感和认同感。

我深刻的意识到自己办事比较拖沓，总有一种不到最后一刻绝不完成的想法，因此对领导安排或者其其它的事情总是能往后拖就往后拖，深知自己拖沓的习惯害人害己，自己也要努力改掉这样拖沓的坏毛病。

在公司工作的这段时间里，深知自己身上存在各种各样的问题和不足，在以后的日子里我要给自己进行重新定位，振奋信心、保持本色、重燃激情，在改掉自己不足的前提下努力学习知识提高自身各方面的能力，并做出了以下工作计划。

1、首先在个人心态方面不仅好好调整，无论在任何的困境下都要和公司和团队荣辱与共，共渡难关。用自己的良好的心态去影响身边的人和公司的团队。

2、其次对于个人在团队管理上存在的不足自己要制定出详细的团队管理目标和实施方案。

3、学习招聘面试方面的技巧，重视每次的招聘面试工作，每次在面试之前都要设计出面试的方案，尽最大可能为公司吸纳和留住优秀人才。

4、在培训工作方面，制定出详细的培训方针和大纲，每个月末都要根据实际情况做出下个月详细的培训计划，针对新人和老人区别做出培训计划。并尽最大努力严格按照培训计划执行。落实项目部日常的管理制度，并严格按照管理制度去执行，无论任何人只要触犯公司的原则问题都一视同仁绝不姑息，牢牢记住“管理即是严格的爱”。

5、针对自己的沟通不足问题。每周固定两次和置业顾问进行有效沟通。及时的了解并掌握置业顾问的心态和动态。

6、关于监督督促工作在春节前也要形成制度，有奖有罚奖罚分明。

7、关于执行力不足问题，制定出关于执行力不到位的奖罚措施，争取任何事情达到第一时间，高质量的去完成。关于做事拖沓问题，自己要从每天上班开始锻炼，要求自己每天上班必提前20分钟到项目部，制定出处罚措施由秘书监督进行处罚。

都说公司是自己的第二个家，既然是家，没有谁有理由不爱自己的家，在这个家里我一直都是，忠诚可靠，乐于奉献，一切以公司利益为出发点，忠于职守，不权为私用，敢于管理，尽心尽力，尽职尽责，管的公平、公正、一视同仁，心胸宽广，宽容善待他人，任人为贤。积极热情、充满活力。用自己的热情去感染自己的下属，关心他们的工作和生活。当然没有谁是十全十美的，我也有很多的不足之处，在执行力方面的欠缺，有时候性格的过于温和，对团队管理经验的不足，以及和下属沟通的欠缺，都给工作的进行带来了一定的困扰。作为一名销售经理，想好更好的发展，这些缺点和不足都需要一一的克服和解决，我有信心能够很好的解决。

学习犹如逆水行舟，不进则退，深刻的认识到自身知识水平有限及能力的不足，对未来我充满着期待和信心，相信在公司领导不断的批评和指导下我会进步的更快，变的更加成熟。

述职人：xxx。

xx月xx日。

**人社局工作人员个人述职报告篇二**

尊敬的领导：

您好!

最初选取护士，并非为了救死扶伤，也都与病痛死亡无关，只是憧憬于燕尾帽的轻盈和一袭白衣的美丽，这只是一个年轻单纯的梦。甚至于走上岗位那一刻，依然是满头满脑的幻想。然而，在神经外科一年多的工作学习后，我开始真正体会到“护士”两个字所蕴含的好处。

虽然我在学校学习了很久，也在临床实习过一段时间，但毕竟跟正式工作不一样，主角的转变、环境的陌生、工作流程的差异，都让我感到茫然。而神经外科又是一个个性的科室，病人发病急骤，病情危重、变化快，死亡率极高，每一天要求24h对病人的`神志、瞳孔、呼吸等密切观察，所以神经外科护士务必具备熟练的护理技术、良好的心理素质，学会自我调节，自我减负，这些让我感到害怕和焦虑，我能否担起观察病情的重大职责，能否做好神经外科的护士?入科后，为使我们能更快进入主角，科里组织了多次入科教育，介绍了神经外科的发展史，及众多优秀的老前辈带领神经外科取得的辉煌成就，我为能来到有这么多优秀人才的科室而感到庆幸和自豪，循着老前辈的足迹和他们宝贵的经验，神经外科定会取得更加辉煌的成就，我相信我也能成为一名合格的神经外科护士。

真正进入到临床工作后，护士长带我们熟悉工作环境，并亲自讲解一些基础操作的要领和注意事项，让我们从开始就构成规范操作、严谨工作的良好习惯。由于神经外科需要对病人的神志、瞳孔、呼吸等密切观察，而且还要做好各种引流管、气管导管、静脉通道等的护理以及频繁面临紧张的抢救，而我们又都是刚毕业，没有工作经验和处理紧急状况的潜力，护士长安排了各个岗位经验丰富的老师给我们带教，老师们把自我工作多年的宝贵经验和一些规则教给我们，并告诉我们一些能让工作变得简便的小窍门，而且她们总会有巧思妙招来解决一些条件不足带来的难题，这些让繁琐枯燥的工作有了色彩、有了情趣，让我受益匪浅。老师们带教时的宽容和认真，也让我深深感动，我做事毛手毛脚而且很慢，有时候同一件事情我会多次犯错，但老师们从来不会嫌弃，而是每错一次都给我重新纠正一次，而且告诉我做事前先思考一下这样做对不对，会不会给他人带来麻烦，有时候事情是做对了，但却不方便他人工作。我会尽快地熟悉并融入这样一个优秀的团体，向老师们学习优秀品格和做事严谨认真的作风，做一名合格的神经外科护士。

此致

敬礼!

述职人：xxxxx。

**人社局工作人员个人述职报告篇三**

大家上午好！

我叫刘力民，援助贵州国家级西部计划志愿者，来自于xxxx盟xx旗，毕业于xxxx师范高等专科学校历史教育专业，现任小河山乡计划生育办公室工作人员。

作为当代大学生积极响应国家号召投身西部建设，服务西部是我的光荣。新时期、新形势下，我们大学生西部志愿者要树立新的“三立”观，即立身、立德、立业。立身。立身当以诚为本。作为基层干部，特别是一名共产党员，应当加强党性修养，强化自身忠诚品质，正确处理与基层干部的关系，正确处理与农民群众的关系。也要经得起顺境逆境，表扬批评，进退流转等各种考验。要坚持以“诚”为底，写好“行动”二字，积极投身基层工作实践。立德。“德才兼备，以德为先”是新时期对干部的素质要求，也是我们每一位大学生西部志愿者的`政治责任。要以诚待人，宽以待人，与人为善。要多做换位思考，设身处地地为群众着想。对待群众的不理解，要像对待自己的缺点和不足，从而达到宽容、理解。良好的道德修养有助于塑造基层干部的形象，有助于增强基层干部的影响力。立业。立业当以学为重。立足于小河山乡计划生育工作，自觉主动学习各项计划生育法律法规，向基层干部学习，向群众学习，提高自身解决实际工作问题的能力。

现将本人半年来的政治思想、工作、学习情况给大家作以汇报，请同志们批评指正。

第一、转变思想观念。

我们要实现从“同学”到“同志”的转变。学生时代主要工作是学习知识，吸收知识，然后再通过考试强化知识，检测所学知识。而深入基层，当一名基层干部意味着要运用知识，要利用所学知识帮助所负责工作的顺利和高质量的完成。

其次，我们要适应从‘城市’到‘农村’的转变。乡镇的各项基础设施条件相对于城市较差。工作伊始，这种落差会引发我们的失落感，影响我们的工作情绪。只有适应落差，消除失落感，才能够安心的投入到基层工作中。一方面，要积极调整心态。另一方面，我们面对现实，适应环境，转变自己生活方式，要以充实的生活内容来弥补落差。利用空闲时间读书、锻炼，增强自己的身体素质和文化素质。有利于我们自身综合素质的提高，为以后的发展打下坚实的硬件条件。

第二、加强理论学习，不断提高充实自己。

第一、工作情况。

按照党委和政府的安排，将我分配到计划生育办公室。我严格遵守办公室各项规章制度，遵纪守法，团结同事，严格律己，做到了不迟到、不早退、不旷工及不擅离工作岗位，对群众热情服务。努力将理论知识结合实践经验，在学习过程中我还不断总结学习方法和工作经验，努力培养自己独立思考、独立解决问题、独立工作的能力，培养全心全意为人民服务的崇高思想和计划生育工作者必须具备的职业素养。

（一）办公室工作。

1、乡计划生育办公室日常接待、办利各项证件（准生证、流动人口婚育证明证、独生光荣子女证等）、贵州省人口信息pis系统操作、群众来访咨询答疑解惑等工作。

2、配合领导做好各项工作的准备（如深入调查0—4周岁婴儿死亡事件及其他调查事件）。

3、日常维护办公室电脑；并在办公室认真做好接待群众，服务群众，通讯，打扫卫生、草拟办公室基本公文资料。几个月下来，通过平时的积累，我熟悉了办公室的日常事处理，进入了工作角色，深刻体会到了在基层工作的乐趣。

第一，语言沟通能力欠缺还有待提高；

第二、独立处理工作能力不足，需要进一步加强学习、锻炼；

第四、对贵州省人口与计划生育政策法规掌握的不够熟悉、流动人口平台系统掌握不够扎实。

半年来，我在小河山乡党委和政府领导的正确指导下，在计生办主任吴光辉同志耐心的教诲下，履行志愿工作职责。切实增强业务知识，提高服务水平。

回顾过去的工作，还有许多不到之处，敬请同志们批评指正。最后，感谢大家半年来对我工作的支持和帮助。

**人社局工作人员个人述职报告篇四**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。

其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一、勤奋学习，与时俱进。

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业。

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——客服基本素质之一。

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们\_\_的无限期待；另一头连着\_\_人寿的责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务内涵。而随着\_\_拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。

我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。

在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助杨老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20\_\_年已经过去，20\_\_年刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就一定能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

一、忠于职守，以赤诚之心克艰。

20\_\_年，是我进入“\_\_公司”的第二个年头，随着\_\_的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，\_\_客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

二、乐于奉献，促幸福之花绽放。

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50-60个接续产量，提升到了每天80-90个，且连续三个月创下了交行金融服务中心产量的佳绩，同时转接评价满意率高达99.0%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有-次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在\_\_急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的:赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

三、继往开来，扬梦想之帆远航。

20\_\_年，我积极主动的加入\_\_组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。20\_\_年，我会继续朝着我的梦想迈进。

**人社局工作人员个人述职报告篇五**

尊敬的领导：

您好!

时间过得真快，转眼我即将结束第一个月在呼吸内科的实习。

开始接下来的实习生活。在实习过程中，本人严格遵守医院及科室的规章制度，认真履行护士指责，严格要求自己，尊敬老师，团结同学，踏实工作，全心全意为患者着想，同时要理解家属，正确处理好护患关系，能做好理解与安慰工作。在老师指导下，我基本掌握了呼吸内科的一些常见症状与护理以及一些基本操作，特别是对口腔护理的一些正确操作步骤和注意事项有很好的认识。

在工作的同时我也不断的认真学习和总结经验，能善于观察患者的病情，从而及时掌握病情的变化，做出准确的判断。总之在这段实习的日子里，我学到了很多，包括学习护理知识和护理技术也包括学会怎样做人。虽然我还只是学生，也许我的能力有限，但是我会用我的努力来充实我的知识和技能，争做一名合格的实习护士。

**人社局工作人员个人述职报告篇六**

根据校党委xx年工作要点，在主管校长的指导下，科技处及时制定了年度工作计划，结合国家、xx省以及水利部等的科技发展方略和我校实际，多次进行研究分析，组织全处人员学习讨论，理清了新的一年整体工作思路：以科学发展观为指导，认真贯彻落实国家“自主创新、重点跨越、支撑发展、引领未来”的科技工作方针政策，围绕学校博士点建设目标，外引内联，搭建平台，集中资源，重点突破，加大改革与建设的力度，促进学校科研工作迈上新台阶。现将科技处一年来的主要工作汇报如下：

为提高学校申报高层次科研项目的立项成功率，科技处经过深入的调研和讨论，结合我校博士单位建设目标要求，出台了《xx学院申报高层次科研项目及科技成果资助办法(暂行)》(华水政[xx]186号)，采取了项目申报资助的“一次校内审查、修改，两次校外专家审查、修改和申报”四个过程的分阶段跟踪管理，切实加强各级各类重要纵向课题项目的申报和管理工作。

xx年我校重要纵向科研项目立项工作取得良好发展，获得国家自然科学基金项目2项，国家社科基金项目1项，教育部人文社会科学课题1项，获得水利部公益性科研项目1项，水利部“948”项目2项，水利部科技成果重点推广计划项目1项，xx省创新型科技团队支持计划1项，xx省科技创新杰出人才计划1项，xx省高校科技创新杰出人才支持计划1项，获得xx市创新型科技团队支持计划1项，xx市科技创新领军人才计划1项。截止12月10日，科研项目立项合同额达5747.5万元，其中纵向项目合同额1115.9万元。

为进一步促进我校主持完成的科技成果签定以及省部级以上科技成果奖励的申报等工作，科技处采取主动创新的工作思路，提出了“项目培育、项目申报、项目监管、成果培育、成果申报”的五阶段分目标管理，每项目标均要构建切实可行的措施以保证其顺利实施。

今年，已出台相关的文件，对科技成果的鉴定和省部级以上科技奖的申报过程予以一定的资金资助。通过积极调研、分析，结合学校博士单位建设目标要求，进一步修改和完善科研成果的奖励办法，出台了文件，以超常规的方式力促高水平的科技成果脱颖而出，实现高水平标志性科研奖励的产生。

据统计，xx年以我校为第一完成单位通过省级鉴定的科技成果26项;获得xx省科技进步奖4项;获xx省社会科学优秀成果奖3项;xx省教育厅科技成果奖及人文社会科研学研究成果奖共计17项;以合作完成单位获大禹水利科学技术奖一等奖1项。

科技工作是一项对外联系广泛且与国家社会经济发展密切相关的工作，科技处紧紧抓住省部共建的时机，以我校的水利特色为突破口，主动与中国水利科学研究院、中国水电顾问集团北京勘测设计研究院等签订合作协议，希望通过构建与水利行业科研及企业单位的合作平台，力求使我校在参与重大水利水电工程横向科研课题、联合申报重大攻关项目以及联合申报国家级科技成果奖等方面取得实质性突破。

今后，科技处仍把积极主动搭建外联科技研究平台作为一项主要工作，进一步加强与黄河水利委员会、xx河务局、xx省水利厅等重点水利单位的联系与交流，在科技领域方面争取更广泛的合作。

学术活动是衡量一所高校科研学术水平的无形标尺，今年通过各种渠道邀请包括多名两院院士、国内外专家在内的各层次学术报告会30余场;同时，我校作为协办单位，参与组织了具有较大社会影响的“第四届黄河国际论坛”;积极筹备宣传材料参加了第四届水博览会，并且获得由中国水利学会颁发的优秀组织奖证书。这些活动使广大师生了解了相关领域的科技前沿，开阔了学术视野，促进了知识交流，对提高我校整体科研素质，增强科研意识起到了很好的作用。

为提高我校科研管理整体水平，暑假期间通过招标购置一套科研信息管理系统，并利用周末时间对科技处工作人员、各单位科研秘书按权限分别进行了培训。目前，xx年度各单位及个人完成的各类科研项目数据已经完成了录入，根据《xx学院校内津贴分配实施方案(试行)》文件有关条款，科技处工作人员在不断理解和领会文件精神的前提下，按照“精准、公开、公正、公平”的原则认真审核。今后我们将继续完善系统的运行和管理，要逐步实现由科技处——二级学院(部)和校属科研院所——科技人员三位一体的科技统计和项目申报管理信息网络，实现对科研项目及成果源实时跟踪管理，构建科学合理的科研管理工作平台，推进和规范二级管理体制的建设工作，充分发挥院系、科研机构的科研主体作用。

科技处自身的建设是做好为全校教师提供良好服务的基本保证，随着我校科研工作的快速发展，更加要求团结有序、心情舒畅的工作环境，我们制定了多项处内工作制度，以人性化、制度化的管理为原则，在工作中努力营造和谐型环境、服务型环境、效率型环境，在日常管理工作中做到公平公正，提高服务质量，一年中全体同志做到了秉公办事，廉洁奉公。领导班子及全处同志团结协作，形成了积极向上的工作环境。

随着我校科技工作的快速发展，科技处内部管理体系需要改革，虽然按科室管理的模式已基本成型，但在工作职责及各科形成主动的创造性工作等方面还存在一些问题。

**人社局工作人员个人述职报告篇七**

尊敬的领导：

您好!

主班护士是我们护理工作中一个重要的枢纽，它不仅仅是要处理好各种医嘱，而且是对内接待，对外联系的纽带，无时不在展示着白衣天使乃至整个医院的形象。

每天早上我都会早早的来到科室，换好衣服，整理好思绪，坐在电脑前开始一天的工作。杜绝执行口头医嘱难，医护人员都深知执行口头医嘱带来的严重后果，临床上领导也常强调除抢救病人外不执行口头医嘱，但你看“哎呦、哎呦!”这位先生疼的直打滚，这种情况下执行则违反原则，不执行又怕招来患者及家属的不理解，甚至会痛骂一顿我们，所以左右为难的我只有多督促医生及时补开医嘱。

催交费用是我们基层医院最头痛的事，收治的病人大多数来自农村，他们文化层次较低，经济拮据，如非病情严重，一般不会花钱住院，这不我刚踏进15床李阿姨病床前：“阿姨，您今天挂瓶的费用不足了，请您家属前去缴下费用，不然话会不能及时给您用药了。”“你们这医院刀子也磨得太锋利了吧!昨晚进来才交的\'一千，怎么就没了呢?”因此我们必须要耐心解释昨晚的费用，药费多少、ct、拍片多少、化验各项费用多少，听明白了家属这才把钱缴上。

主班护士工作压力大，工作繁琐，接触面广，工作中稍有解释不到位或语言欠妥，都会引起病人及家属的指责，执行医嘱不及时就会引起病人及医生的不理解。因此，常常会受委屈，也会给工作带来很大的压力。

我相信虽然主班护士工作面临种种困难，但只要我具备娴熟的专业能力，熟悉科室的工作程序及操作流程，在给病人及其家属解释费用清单或催款时，保持良好的语态，注意语速和语调，充分运用各种沟通技巧，一定能构建和谐的医患关系，将责任心与爱心协调一致，严格遵守各项规章制度，对患者及医院高度负责，同时将爱心与同情心完美的协调起来，学会与病人换位思考，对病人的痛苦感同身受。

总之，主班护士既要确保医嘱能及时准确的传达给各班护士执行，又要处理好各种纷繁复杂的社会关系，但我已不是那个扎着马尾辫的小姑娘了，在面对工作中的重重困难时，我一定会运用自己所掌握的专业能力，尽能力的展现出主班护士的工作魅力，为医院的护理工作画龙点睛。

此致

敬礼!

述职人：xxxxx。

**人社局工作人员个人述职报告篇八**

尊敬的领导：

您好!

在以往的护理工作中，我们强调治疗，忽视基础护理，没有深入地去了解病人生活方面的需要。而在开展优质护理活动之后，我深深感到白衣天使不仅仅是为患者做好治疗，更要在生活上关爱病人，视病人为亲人。只有做好优质护理服务，才能减轻病人家属的后顾之忧。在创建优质护理服务期间，我院眼科在工作中做到了以下的几点创新：根据病人病情、护理级别及自理程度每日动态调整基础护理内容，切实满足病人的需求。在基础护理方面，主动协助病人日常生活护理，协助其刷牙、洗脸、梳头等洗漱活动。

每日三餐，主动去为病人订餐并送至病人床旁，以保证病人能按时进餐(有特殊饮食要求的要给营养食堂做好备注)，积极询问病人对饮食是否满意，针对病人意见，做出相应改进。和患者及其家属建立经常的联系，倾听他们的建议和意见，接受他们的监督。指导并参与责任护士及助理护士的护理工作作为管床组组长，在护理工作中，按照职责指导本组责任护士及助理护士负责病人的生活护理，在护理工作中发现问题，及时与其沟通，并检查监督其他管床组的工作，以确保优质护理工作的顺利进行。另外，护理工作中，有病人需要外出检查，如：心电图、胸片、b超等，因此，我们要安排特定护士陪同需要外出检查的病人，加强病人外出的陪检工作。制作管床护士名片为了更好的做好护理工作，护士长为每一位管床护士制作名片，这是我们科室的特色之一。

名片上标注着护士的姓名、学历、简介、护士长的姓名和科室的`电话，这会方便病人在住院期间及出院后与我们取得联系，得到更完善的护理指导。做好晨间问候和黄昏巡视工作每天早上，我们会在护士长的带领下到各病房对病人进行晨间问候：叔叔(阿姨)，早上好!昨天睡得好吗?今天感觉好多了吗?有什么需要帮助的吗?;而在黄昏下班时，我们也会与交接班的同事一起去问候病人：下午好，我将要下班，这位是值班护士，她将值班到七点，这段时间由她为您提供帮助。通过晨间问候和黄昏巡视工作，会让交接班的护士们更好地了解病人的病情和需求，做好无漏洞地护理工作，也让病人清楚代管的值班护士，方便病人寻求帮助。注重细节服务。

此致

敬礼!

述职人：xxxxx。

**人社局工作人员个人述职报告篇九**

时间匆匆而过，转眼间又到了写述职报告的时候了，那么电销工作人员在写报告的过程中需要注意什么？以下是小编收集整理的电销工作人员个人述职报告，欢迎大家前来阅读。

在两个多月的实习过程中，我对整个纺织行业的运作模式和日常操作程序都有了必须得了解。在此过程中，我不仅仅在我的专业知识领域有了新的突破和进展，同时，也在我的人生经历中增添了十分重要的一节，这将是我一生中珍贵的财富。

毕业实习，是学生从学校步入社会的过渡阶段，是让学生在真正出社会之前，对社会的提前适应阶段。四年的大学生活虽然不能说是完全的与社会脱节，毕竟还是离现实有一段距离。经过毕业实习，让我切实的体会到了工作的艰难与不易。它教会了我运用所学知识去解决现实问题，更教会了我怎样去与人沟通交流，怎样样做一个合格的销售人员。

1、经过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应当具备的。仅有培养自身的独立本事，可是分的依靠，自我主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正的提高自我处理问题的本事，才能在工作上得到提高。另外，在工作上，有问题，有不懂应当大胆请教，而不是不懂装懂。“三人行，必有我师”，我们该学该问的不仅仅限于我们的同事，前辈，各种形形色色的人，每个领域，都有我们要学该懂的东西。经过学习，才能独立工作，积累经验，最终得到的才是最适合自我的东西。

实习期间，遭遇冷遇挫折是常有的事，如果意气用事将自我的委屈和坏心境带到工作中，往往会让事情变的更糟。应对困难和挫折我没有退缩，而是勇敢的去应对，对客户我始终抱着进取包容的态度去对待，努力为自我减压，营造良好融洽的工作氛围。

2、如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一向坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的教师，前辈，工作过程中，怎样发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。学会如何让自我说出的语言让客户听得舒服，听得开心，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心境。如何调整好自身的心态，用最好的心态去应对客人，应对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通本事上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

以上是我的毕业实习报告。我明白，实习只是一个接触社会的过程。经过这次实习，是我学习到了许多在学校学不到的知识，接触了形形色色的人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

刚刚过去的上半年是我初次正式踏上工作岗位的半年，我所从事的是电话销售，不能直接的观察到客户的行为和表情，只能通过简单的言语去了解顾客是否有购买的的意向，但是因为我工作的经验不是很足，经常不知道应该从哪一个方向来判断应该怎么推销负责的产品。

记得第一次打电话的莽撞，大大咧咧的说出推销的话语，很快就被挂了电话，一瞬间就有一种我接下来还是会失败的感觉，如我所料，一次次的拒绝让我不知道该不该再一次按下号码，希冀着有一次奇迹的发生。我觉得很长一段时间过去了，没有做出一丝成绩，在这样的打击下，我感觉自己连话都不会说了，感觉自己已经到了能够承受的极限。有一瞬间有放弃这份工作的想法。

是同事的鼓励和开导重新让我鼓起了勇气，他们将自己刚刚工作时的经历分享出来，告诉我，现在的成绩不是一开始就是一帆风顺的，也是经过一次次的拒绝锻炼出强大的心脏，才有今天的成就。听了这样的话，我就在想我和他们之间差了什么呢，迈过这道坎，说不定我又能迎来不一样的局面，所以我坚持了下来。

经过半年的工作，我也渐渐适应了这样的工作节奏，也能以平常心来面对电话里传来的拒绝声，也渐渐总结出自己在工作的过程中应该以什么样的语言来推销产品，不能放弃，抓紧机会，才能有成功的希望。

一路走来，回顾自己在工作上的一幕幕，我发现自己将生活中的一些习惯带到了工作上来，让我在工作的过程中平添了很多的困难，尤其是马虎大意不记事，让我吃了很多的苦头。比如说已经做好了笔记应该在打电话的过程中说的一些话，但是翻过头我就给忘了放在那里了，还有接发传真漏掉一些细节，等到后面来补足，就又急急忙忙的赶工等等。这样的情况在上半年的工作发生过好几次，同时也提醒我要注意，但是我依旧如此，完全没有改正，但是下半年的工作我会吸取教训，不能凭借冲动和热血来完成工作中的任务，导致发生很朵在我现在看来不应该发生的事情。

上半年里因为对自己的目标不明确，导致在工作上没有做出什么成绩出来，但是在下半年我会给自己制定好工作计划，完成目标，改善自己的缺点。

如何通过电话与对方良好的沟通，并达成销售意向，可并不是一件简单的事情了。

第一就是电话销售沟通技巧之声音。

在增强声音的感染力方面还有一个很重要的因素就是讲话的语速。如果语速太快，对方可能还没有听明白你在说什么，你说的话却已经结束了，这势必会影响你说话的效果。所以打电话时的讲话语速要正常，就像面对面地交流时一样。你讲话的音量也很重要，声音既不能太小也不能太大，尽量要保持音量正常。

第二就是电话销售沟通技巧之语言。

一、开场白的技巧。

1、要引起客户的注意、兴趣;。

2、敢于介绍自己的公司，表明自己的身份;。

4、简单明了，不要引起顾客的反感。

例如：“张经理，你好!我是安讯软件公司的，我们研发的软件客户资料搜索软件可以帮你公司业绩提高了20%，而且还节省找客户资料的时间，你可以简单了解一下”

二、介绍公司或产品的技巧。

1、面对“碰壁”的心态要好;。

2、接受、赞美、认同客户的意见;。

3、要学会回避问题;。

4、转客户的反对问题为我们的卖点。

三、激发客户购买欲望的技巧。

1、应用客观的人的影响力和社会压力;。

2、尽量满足客户对产品的需求;。

3、在乎客户的每一句话，在乎他在乎的人、事、物;。

4、用媒体及社会舆论对公司的影响力;。

第三就是电话销售成交之技巧。

技巧一：直接成交。

直接成交是一种直截了当的成交方式。直接成交法的优点是直截了当。在这种情况下，电话销售人员获得的肯定与否定的概率相同，都是50%，其成功率并不算高。实际上，如果销售人员使用恰当的措辞会有助于成交。

技巧二：刺激成交。

在实际的促成过程中，营销人员可以把客户最感兴趣，或能促进其决定购买的优点暂时保留一二项，不要一下子全都拿出来，等到时机成熟时才向客户挑明。这样做有益于刺激促进客户的决定购买意志。这一成交的方法就叫做刺激成交。

在学习了，电话营销的过程中我才发觉做销售的最主要是怎么样跟客户沟通，当你拿起电话想要打电话给客户的时候，你首先有没有想过要跟客户说些什么？客户才会跟你继续说下去，而且还会问你很多的问题，才会相信你从而永远变成你的忠实客户，并且是依赖性的客户。

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方，我知道在市场竞争日趋激烈的今天，学习电话营销的同学，深切地感受到电话营销工作难做。尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是电话营销的几点肤浅认识。

1。充分准备，事半功倍。

在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。心理上也要有充分的准备，对营销一定要有信心，要有这样的信念：“我打电话可以达成我想要的结果！”。

2。简单明了，语意清楚。

通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

3。语速恰当，语言流畅。

语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

4。以听为主，以说为辅。

良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是最好的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

5。以客为尊，巧对抱怨。

在电话营销过程中，常常会听到客户对我们电信的抱怨。那么，如何处理抱怨电话呢？首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决；如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

总之，电话营销绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话营销的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的营销技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”

来我们公司也有一段时间了，在\_\_年即将结束的时候总结一下这段时间的经验和不足，以供\_\_年改正。

首先，要感谢张总给了我一个锻炼自己的机会。翻译公司——是我以前所没有接触过的行业，它对于我来说，是陌生又新鲜的，是在憧憬之余还感觉到神圣的地方。我对它的理解是：高不可攀，远不可及。只有学识渊博，语言精通的人才能呆的地方。

刚开始的到来，让我感到太突然，自己一下子倒是接受不了，在刘姐和同事们的帮助下我才慢慢适应。公司是刚成立的新公司，文员也不可能只是做文员的工作。这对于我来说是很具有挑战性的。还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都跑到了乌邦国。我就不知道自己是怎么结束的那次电话，到现在想想，那时真的是很傻的。

做电话销售也可能是所有销售里最难，最具有挑战性的了；我又是一个死要面子的人，对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己要是想迈过这个门槛，就必须要丢掉面子，面子虽然是自己的，但是别人给的。所以就想办法叫别人给自己面子，给自己业务了。说实话当时我是把自己看成被\"逼\"上梁山的好汉，每天都在打电话，打好多的电话让自己遭受拒绝，学会承受。当然在这个过程中，我也的确是\"认识\"了几个不错的有意合作者（但是最近没有翻译业务）。

一段时间下来，我发想自己电话打得也不少，可是联系业务的很少，几乎没有。认真想想好像也不能说是自己的失误太大。人们原本就对电话销售很是反感，听到就挂：或者是很礼貌性的记个电话（真记没记谁也不知道）。打电话即丢面子，被拒绝，又让自己心理承受太多。于是我又在寻找别的思路——网络。我们经常在网上，何不用网络联系呢？都能让人们在紧张的工作中放松一下，聊上几句闲话，就很有可能聊出一些客户。这样，因为是网友，感觉很亲近，不会拒绝你，至少都会考虑到你。经常在线，联系着又很方便，不用打电话，不用当着那么多同事的面讲价还价，显得自己很小气似的。讲价还价是一门艺术，不能没有耐性。现在很多人爱还价，即便是价位很合理，处于习惯也会还价。无论双方谁说了一个价钱都想是让对方直接接受，电话会叫人没有什么缓冲的时间；而网络就不一样了，有缓冲的时间，又能用很轻松的语气说话，让人很容易接受；即便是自己说话有所失误，在网络上容易解释，也容易叫对方接受，可是电话就不一样了，电话上人们往往喜欢得理不饶人。

于是我就改变了策略，在网络上找起了客户。你还真的别说，在网络上人们不但能接受；而且即使没有外语方面需要的，也会帮你介绍一些客户。交流着也轻松多了，说话也方便，就像是和很熟的网友说话似的，人们都不介意。我很喜欢这样的交流方式。事实证明也是很有效果的，至少与电话销售相比较。

来新单位报到转眼就有一个多月了，在这一个月中，生活显得紧张，但又有秩序。刚进入公司，一切都是崭新的，要重新去认识和了解；信心来自了解,要了解我们的行业，了解我们的公司，了解我们的产品；公司为我们提供的平台很大，产品的优势也显而易见的,这样好的平台，就看自己怎么去发挥。人生本来就是一个不断成长的过程，这一生最重要的决定便是决定和谁在一起成长！很荣幸能加入我们公司,在领导和同事的帮助中与公司共同成长；很感谢领导和同事无私的传授他们的经验给我，他们成功和失败的经验是我最好的老师，通过学习他们的经验和知识，可以大幅度的减少自己犯错和缩短摸索时间；在公司这样一个积极向上的平台上，自己这样一个新手，一定要多学,多看，多做事！

公司管理模式很人性化，因地制宜，因材施教；这一个多月，公司没有对我做任何的要求，自己自由发挥，自己去展现自己的才能，公司会根据你的实际能力安排适合你的工作.刚刚进公司的前几天，领导和同事带我一起去拜访客户，经常会有意识地将整个销售流程演示给我看；然后，仔细地分析给我听，从寻找项目、面见客户、与客户交流。每一步骤，每一环节，每一事项，都能仔细地进行分析，这让我体会非常深刻，熟悉公司产品，了解公司业务情况。几天过后，我就开始独立去拓展周边业务，自己本来就是个”耐不住寂寞”的人，喜欢跑业务,喜欢与人打交道,喜欢社交；看大家从不认识到认识，最后成为朋友；看着一个一个项目就被自己这样一点一点挖掘出来，直到做成生意，很享受这样一个过程，！自己一直就很喜欢做销售工作，喜欢挑战与自我挑战。虽然经验和阅历有限，但我一直坚持用心去做好每件事情！成功的销售人员都是敢于坚持自己的目标的人。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。正如常言道：“一个人不追求进步的同时就是在原地踏步”！

此时回头一想，我本人在工作中还是存在不少的缺点和不足之处，尤其最明显的一点就是马虎大意，在发传真的时候忘记该称呼有几次，甚至有次去开会竟然还把鞋子忘记了带，最后还是满天去借，此等性质的问题细节在生活中也是经常发生；打电话的时候还是不能够独立面对问题，在客户遇到问题的时候自己容易惊慌失措，不能镇定的稳住阵脚，就把电话直接塞给师傅或者其他同事了，这点来说，现在做的非常不好，包括打回访自己都不会去打，现在刚来了不到一个月的新人都可以自己面对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后一定要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自己解决！还有一点是平时工作和生活两者不能区分开来，有时工作中的烦恼会带到生活中，而生活中不愉快的心情也有时导致一天的心情，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心情就直接决定能否有回执来报答一天的劳效！所以平时工作以及生活中，在自己给自己调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。一定要找比自己成功的人，比自己愉快的人，他的愉快会感染会传染，就会找到力量和信心。

为今后做个打算，不能和以前一样从来不做总结，从来不设定目标，那样就像是一个无头苍蝇乱碰一天天的混日子了，没有目标性，一天不知道要有什么样的结果，在此一定明确了：至少一场会保持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自己来那么几个客户还不能保证是不是质量客户，那样签单的几率就太小了，至少在自己的努力中能够充实自己，给自己的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自己的人放心，会认为我过的很好就ok了！

一零年已成为过去，勇敢来挑战一一年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人！绝对真理！

一年的工作结束了，作为电话销售，这一年来的业绩也是让我感慨，虽然完成了领导布置的业绩任务，但是我知道这付出的辛苦真的很多，同时我也在工作中学习，进步了很多，现在就我个人的一个销售工作做下总结。

一、服务态度。

作为电话销售，服务态度是非常重要的一个部分。虽然我们是销售的电话人员，而不是售后的一个客服，但是同样也是要有一个好的销售服务态度，让客户觉得我们销售在电话里的语气，态度都是非常友好的，而不是语气不好，或者觉得他一定要买我们的东西，或者只要电话接通了，就一直不停的去说，完全都不考虑客户的态度或者他的想法，这样的话，也是做不好电话销售的。在和客户去沟通的过程中，也是要去让客户多说自己的想法，也去了解客户的想法，同时通过一些电话销售的技巧让客户是对我们的产品是感兴趣的，从通话中去感受客户的态度，然后再进行销售，那么成功的几率也是大很多。

二、工作情况。

在一年的工作当中，通话中，总是会遇到很多不一样的客户，有些客户听到我们是销售的，就直接挂断了，有些讲着讲着，也会因各种原因而中止，这些都是需要我们有一个好的心态去工作的，不然一天电话下来，可能成交的都没有，那么也是很打击我们的自信心的，在这一年的工作中，我也是通过不断的被客户挂断，不接听，也锻炼了自己的抗压能力，让自己不受前一个客户的影响，一直拨打下去，用饱满的热情，去做好销售的工作，去把业绩完成。

工作中，困难我都觉得是暂时的，只要自己心态够好，能承受住压力，其实要做好电话销售的这个工作，也就变得不是那么的难了，当然也是需要我们去学很多，才能做得更好。

三、不足之处。

在这一年当中，我也是发现自己的电话销售是很容易陷入同一个方式，很多时候不愿意去做改变，总是想着用一种方法解决问题，这也导致虽然我业绩完成了，但是却没有超标，也没有更上一步的原因，在今后的工作当中，我必须要走出这个舒适区，去尝试其他的方式技巧，让自己的销售能力得到提高，而不是一种用一种办法，那样也是很容易被淘汰的。

在明年的工作当中，我要继续的学习，继续的努力做好电话销售的工作，让自己变得更加自信，更加的能作出好的业绩。

**人社局工作人员个人述职报告篇十**

大家好!

一年来，在上级部门的正确领导下，在机务中心全体同志的共同努力和支持下，我认真履行职责，恪尽职守，严于律己，扎实工作。通过正确领导、严格管理、规范行为等举措，使机务中心各项工作初步步入良性循环轨道。现就一年来，本人履行职责情况做如下汇报：

一、加强思想政治学习，提高政治觉悟。

我能够认真学习马克思列宁主义，毛泽东思想和邓小平理论，坚持党的基本路线，认真学习贯彻执行党和国家的方针政策，切实落实劳动和社会保障工作的各项法律、法规和政策。通过学习，提高了政治觉悟和理论水平，加强了思想修养和自身素质。

二、履行职责情况及效果

(一)维护指标：节约成本，有的放矢，确保完成各项维护指标

一年来，我带领全中心人员齐心协力，顽强

拚

搏，功夫不负有心人，我门的各项维护指标完成很好，特别是网络接通率，大家都知道，这是实实在在的指标。我们从年初就开始全力关注，通过多种行之有效的方法，使得该项指标一直排名全区第一。

(二)工程建设：加班加点，保质保量，建设安全优质高效工程

今年的机务工程，是历年来最重的一年，主要有：\*\*\*线ewsd工程的验收、东环nec传输\*.\*g工程的验收、\*\*\*线ewsd的安装和调测、s\*\*的升级和二次扩容、中兴各接入网点的扩容、全县l-dcn的延伸工程、管线和非管线资源的清查工作、\*个点地ups安装、\*个点蓄电池组的割接工作、全县mdf的集中监控、adsl的五扩和六扩、中山局机房改造等等，机务中心充分发挥“有苦不叫苦，有难不畏难”的风格，完成了各项工程并保持安全生产无事故。特别是\*\*局机房改造，花费了机务中心大量的精力，在各专业的全力配合下，成功的进行了多次在线割接，其成绩赢得了、市公司的领导和兄弟局的一致好评!

(三)组织管理：精心组织，寻求亮点，着力提高队伍整体素质

首先抓好机务中心整体建设，发挥党员战斗堡垒作用。作为一名基层干部，我首先要求自己以身作则，率先垂范，在同志中树立起良好的形象和较高的威望，在工作中，能够做到互相尊重、互相支持、互相信任、互相监督，明确职责，齐心协力，群策群力。针对我中心存在的工作“只求过得去的多，而求过得硬的少”，“工作被动、死搬教条的多，积极、主动的少”“带个人成见工作的多，一心为公、无私奉献的少”等不良现象，我从加强队伍建设入手，在全班组大力开展“三加强”(加强管理，加强培训，加强队伍建设)和“三实一讲”(想实事、谋实事、干实事、讲奉献)活动，着意树立“求真、务实、严谨、执著”的工作作风，全班组形成了“比、学、赶、帮、超”活跃局面!

(四)经营发展：

今年上半年，我国遭受了“非典”这场重大灾难的袭击，由于对该病致病原还未彻底了解，加之该病具有极强的传染性，直接威胁着人类的生命安全。我局也同时面临着固话的发展任务，本着对班组其他成员身体健康和生命安全高度负责的\'态度，我主动到发展最差的支局挂钩帮扶，深入老百姓家中，主动与被隔离的“外地返乡人员”及家属谈心，在挨家挨户宣传局里优惠安装电话的同时宣传“非典”的预防知识，以真诚打动了百姓，他们都主动帮助介绍村组的情况，为有的放矢的发展电话用户节约了大量的时间，最终与支局人员一起完成任务!

今年下半年，我局多项工程建设压在机务中心同志的肩上，外加上繁重的小灵通发展任务，好多同志都出现了消极情绪，并且，维护效果也呈现滑坡趋势。我看在眼里，急在心理，上要向领导要政策，下要挤出更多的时间挨个谈心，解决他们的思想问题，自己还要提前做好发展的表率作用。最终，在大家的共同努力下，全班组提前一个月完成局里下达的发展任务!

三、履行职责的不完善之处

(一)工维方面：方式、方法、策略单纯。有效资源、自身潜力没有充分得到发挥。

(二)管理方面：有时出现“只求过的去，不求过的硬”，管理时紧时松现象。

(三)自身方面：忙于具体事情太多，考虑、实施长远问题欠缺。

四、几点感受

(一)作为基层的干部要朴实、行的正、立的直，一心一意为企业谋生存求发展，关心爱护职工，维护集体利益，大家就拥护你。 反之，大家就反对你，一个不团结，没有凝聚力、向心力的企业或者班组自然就无法长久的生存与发展下去!

(二)机务中心是有一定基础和实力的，虽然有过一些失误，走过一些弯路，但机务中心的全体同志用自己的实际行动证明了它是一支坚韧、顽强、百折不挠的坚强队伍!

建议领导能给予机务中心更多的机会，让机务中心有更多的时间做好后台的支撑工作!

**人社局工作人员个人述职报告篇十一**

在过往的一年及将结束的时候，根据总经理室的要求，本人对过往的一年的工作述职报告如下：

一、基础性工作。

由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、治理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的治理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、公道、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训进步、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公然招聘3次，组织达的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部分，为理赔工作打下良好基础。

二、几项主要工作。

1、抓治理。客服的治理工作，是非常重要的工作，它包括人的治理、业务的治理、和服务的治理。在对人的治理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依;二是做好人的思想工作，进步理赔职员的积极性、责任心和责任感;在业务治理上，主要是规范理赔流程和监视检查，使理赔流程科学、公道和实用，同时加强对各个环节的监视检查，从而进步整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到;在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、公道、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满足，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的.间隔，更促进业务的发展，使员工满足、公司满足，客户也满足。

3、抓培训。为了进步理赔职员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操纵相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准;其次，把住核价关，做到正确、公道;最后，把住责任关，即正确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不公道赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不公道赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

三、存在的题目和不足。

1、思想意识守旧，工作不够大胆和创新，工作固然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、职员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3、对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底，如：赏罚办法等。

4、服务意识不强、措施不利，全省的服务体系和服务网络不够健全，服务的办法未几，也没什么特色。

四、今后的打算。

1、加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、治理的观念。

2、加强治理工作，一是加强对人的治理，制度治理和思想工作，进步部分员工的思想觉悟、工作责任心和责任感;二是业务的治理，管好业务流程，管好理赔质量，使整个业务在规范有序中进行。

时光荏苒，我到\_\_有限公司上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。我通过两年多来的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将近一年来的工作情况汇报如下：

一、客服接待员的日常工作。

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

二、加强学习，提高业务水平。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在问题和今后努力的方向。

通过对工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；第三，相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上半年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

此致

敬礼！

一年来，在这个陌生的城市，我利用一切人际关系，克服地域差别，了解唐山市场及各项政策规定，与合作方紧密配合，为了开拓唐山市场，我每天与员工一起工作，并听取各项合理化建议，以应对激烈竞争的市场环境。目前，唐山有超市多家左右，竞争对手们把店开在了家乐店的周边，面对这种环境，使唐山\_\_年任务的完成与提高是一种考验，员工们都存在担心的思想。为此，我对员工们提出\_\_年的工作中心是“以服务促销售，以管理降成本”。一年来的服务规范的培训、管理者的培训，大家都不会忘记这个工作中心，这一条已经贯穿到商店每个管理者和员工的脑海中。只要做的好，就会吸引顾客，就能摆脱困境。一年来路北店销售和管理上实现了双盈利的目标，销售额超计划完成。比\_\_年增长了85%，连续三年完成了集团下达的任务。

面对闪光的成绩，我并不满足。我认真分析商品结构及市场需求，及时调整商品结构并合理控制库存，避免积压资金。因唐山路北店为外埠店，供货商又多为外地供货商，在一定程度上影响销售。年初，公司在唐山成立商品组，由我担任组长，为了使店在唐山稳步发展，使其同竞争对手形成差异优势，我对商品组提出了“重宽度、轻深度，重连锁、轻汰换”的谈判原则，使商品组在完善唐山市场的同时，进一步形成了\_\_连锁的优势。汰换了不适合唐山市场的商品，并发展了部分本地特色商品，从根本上解决了蔬菜、水果不能连锁经营的问题。年中，在我的带领下，唐山在商品经营上拓宽了电脑、手机、音像、图书、冰鲜、主食厨房等品种，真正形成了仓储超级大卖常商品品种比增加了近一倍。品种的丰满带来了客流，管理的加强降低了成本，服务水平的提高赢得了顾客。\_\_年度市消协、工商、报社在民意测验中，唐山路北店被评为“唐山市民最满意超市”。

一上来，我在担任唐山路北店店长及唐山地区主管期间，面对店内外繁杂的工作我开动脑筋想办法，大胆放权，竞聘上岗，充分调动各级管理人员和广大员工的工作积极性、创造力。我认为“员工是企业的资本，只有为他们提供机遇，才能充分发挥他们的才智，才能增强员工的凝聚力，企业才能长存”。在我的领导下，唐山路北店逐步形成了各司其职，各负其责，严谨高效的工作格局。

我来唐山已经4年了，在唐山已经过了3个春节了，刚来时儿子年仅5岁，4年来，妻子独自一人支撑着这个家，从没有一句怨言，一直在默默地支持着他的工作，我认为，应把对家人的愧疚化为对工作执着，来报达家人的厚望。

本季度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入x月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示。

限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止x月底，已缴纳物业费业主x户，占总体的x%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好下个季度工作，现将本部门存在的问题如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

下个季度工作计划和重点：下个季度我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一季度，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一季度，共同努力为\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页。

上个季度对于我们每个人来说有很多不同的收获。我部\_\_主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助\_\_主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和x小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由x小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经x先生的指点学习物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了x主任、x小姐、x小姐在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过x先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一季度中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一季度的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一季度的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

一、总机。

1、负责公司所有经销商日常订单的接收、确认及汇总。

2、客户确认单的制订及相关催款等事宜。

3、负责非标产品的报价及图纸确认。

4、销售统计表的制订及相关客户回款账目的整理。

5、日常订单的跟踪及回复。

6、发货状况的协调与跟进等。

二、不足之处。

1、对客户没有一种概念“急客户之所急”的基本理念。客户所反映的问题未能及时解决，导致给客户一种公司混乱的印象。

2、缺乏生产进度表导致客户问产品生产进度时无法及时反馈信息给客户。

3、缺乏团队合作精神!缺乏相互配合的工作态度，导致工作积极性丧失及自我约束力松懈，工作效率低下。

三、下个季度对自己有以下要求。

1、对所有客户都有一种理念“客户是上帝”。但不能太低三下气。给客户一个好印象，为公司树立更好的形象。

2、客户反映问题，不再“事不关己，高高挂起”一定会尽全力解决。让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

3、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增加工作技能。

下个季度，我将努力改正过去一季度工作中的不足，把新季度的工作做好，为公司的发展尽一份力！

**人社局工作人员个人述职报告篇十二**

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

20xx年x月，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xx分理处，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xx分理处已经25个年头了，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工的标准严格要求自己，立足本职工作，刻苦钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位默默奉献着，为我们的银行事业发一份光，贡献一份热。忙忙碌碌的\'20xx年即将过去，回顾一年来的所有工作令人欣慰，在支行分理处各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年的各项工作任务，现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下：

一、加强业务知识学习。特别是学习《员工违规处理办法》和《员工守则》等。增加自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、做到优质服务，提高窗口服务质量，我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象，因此，我时刻提醒我自己在工作中一定要认真细心，严格按规章制度进行操作，同时尽努力去帮助客户耐心解答客户在输业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，全面完成分理处下达的各项业务指标，营销xx保险32万元，xx保险3.4万元，办理网银开户85户，借记卡开户388户，为本行创造了中间业务收入。

四、增加安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故，业务要发展，安全是基础，工作中能够坚持及时上下班，进出门能做到即开即锁随手关门，坚持做到一日三碰库，杜绝自办业务，及时避免业务操作风险。回顾20xx，展望20xx，在新的一年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。

谢谢大家！

述职人：xxx。

20xx年xx月xx日。

**人社局工作人员个人述职报告篇十三**

尊敬的领导：

您好！

20xx年医院提出“优质服务，发展专科”的工作思路，我科护理人员始终保持着良好的精神风貌，坚守在工作岗位上，并结合自身实际情况不断努力整改，坚持以病人为中心、创优质服务、培养专科人才的宗旨，逐步提高护理工作质量。在院领导、科主任指导下和全科护理人员的努力之下顺利完成全年的护理工作计划。

1、工作量：急诊人次。参加抢救人次。配合急诊手术xx例。护理留观病人人次。出车xx车次。处理突发事件xx次。

2、工作达标情况：急救物品完好率达。无菌物品合格率。病历书写合格率。护理综合满意度。

1、强化服务理念。

全科护士参加医院组织的优质服务培训班活动，不断进行礼仪行为培训、规范常用礼貌用语及操作过程中的交流用语，并使用在实际工作中。不断就沟通技巧方面问题进行学习和讨论，培养护理人员对纠纷苗头的预见性，有效处理工作中出现的各种矛盾和分歧，共同构建护患之间互相信任感，全年实现0投诉，综合满意度达99.1%。

2、以人为本，充分满足病人的就诊需求。

不断改善输液大厅的环境，安装电视等设施，提供纸巾、水杯、无陪人患者床头一杯水等便民服务。不断优化就诊流程，及时进行分诊，对急危重患者采取使用急诊优先服务卡优先缴费取药等措施，减少候诊取药的时间。并通过环境的卫生督促、护理巡视及健康宣教等工作来提高服务质量。重视三无人员的病情处理、基础护理和三餐饮食、及时了解其情况、帮忙联系家属或救助站，今年救助此类病人达人，通过身份证联系省外家属人。此举措受到了患者家属及其他病人的赞许。对患者的意见及在工作中出现的问题进行讨论整改，不断提高服务形象。

1、通过分组区域管理，进行分组连续性排班，减少交接班次数，有效利用人力资源，通过高年资护士的动态质控，减轻年轻护士的工作压力和减少护理隐患，保证各班的护理质量。

2、对质控员进行明确分工，专人负责各区域的物品、工作流程等管理，发现存在问题，及时反馈并讨论修订，保证各区域的护理质量。切实履行绩效考评制度，如实反馈人员层级能力，使护理质控落实到位。

3、通过一年时间调整，护理队伍结构趋于合理，根据急诊区域划分，基本上按个人工作能力定岗，基本实现护士层级管理，达到人员的合理分配使用。

4、畅通急诊绿色通道，提高了抢救成功率。对于各种急、危、重症病人就诊时，合理利用绿色通道的措施，为抢救赢得了宝贵时间。

5、不断完善护理工作应急预案包括突发事件的应急预案。

6、制定各区域详细工作指引及各区域工作告知事项，新入科人员工作注意要点等，系统引导新入人员和年轻护士更好地完成护理工作。

1、全年科室组织业务学习次，病历讨论次，操作培训项。

2、第二季度组织全科人员按要求完成了急诊岗位技能培训，操作考核人人过关，全科护士业务技能得到进一步提高。

3、全院考核毕业三年内护士急救药品知识，全部合格，达标率为。新毕业生考核岗位技能操作，全部达标。成绩良好。

4、基本完成全年护士进修培训计划，安排了护士到icu进修学习危重病人护理，安排年轻护士到儿科注射室进行小儿头皮针穿刺技术，提高小儿头皮穿刺技术水平。外派多名护士外出短期学习，并将新的护理理念带回科室。全年完成了名轮科护士的急诊培训工作。

5、每季度进行三人、两人配合抢救演练，通过演练不断加强护士的应急应变能力，反复加强急救技能的训练。

6、根据护理部要求进行微型培训，培训年轻护士的技术操作熟练度及急救仪器的使用能力，要求每组人员利用班上空闲时段进行小组病例讨论及护理查房。效果良好。

7、制定急诊岗位培训小本子，组织人员对科室人员层级能力评定，指定辅导老师，实施一对一辅导教育。要求每人每季度完成护理病例个案分析一例，通过案例分析培养护士评判性思维，提高护理人员素质，保证护理质量。

调整原办公室建简易监护病房，留观病人逐渐增多，护理方面加强落实留观病人的病历书写、基础护理和健康教育等，同时安排人员到icu进修危重病人护理，腰穿配合、胸腔闭式引流等管道护理。

20xx年护理工作方面虽然取得了一定的成绩，但也存在不足之处，未能顺利完成护理研究课题，个别人员在培训中存在消极、被动的态度。在为患者服务过程中，个别人员语气较冷淡、生硬容易引起患者的不满情绪等。

新的一年我们将面临更大的困难和挑战，医疗市场的激烈竞争，流动人口减少等，我们将不断努力，进一步加强队伍的建设，提高护理人员综合素养，培养专业护士，提高服务质量，完成新一年的工作计划。

此致

敬礼!

述职人：xxx。

20xx年xx月xx日。

**人社局工作人员个人述职报告篇十四**

尊敬的领导：

您好！

本人在急诊护士长的岗位上，一直兢兢业业，踏踏实实地履行自己的职责，坚持学习，积极进取，带领护士开展护理教学、科研工作，提高自身业务素质及管理能力的同时，也提高了急诊急救水平及护理服务质量，在平凡的岗位上作出了应有的贡献。

首先，针对急诊急危重症患者多，病情复杂多变，不断强化护士急救技能，制定并完善抢救仪器操作规程，采取集中培训与个体化指导相结合，规范电除颤、心肺复苏、洗胃等急救技术操作；根据科室具体情况更进一步规范双人定位配合，并在抢救中灵活应用，为病人抢救争取了时间，多次配合医生完成急诊状态下的各种处置。

其次，进一步强化急诊窗口服务，更新各项规章制度，执行无缝隙服务流程，有效防范医疗纠纷。多次进行沟通相关知识培训与学习，要求每位护士做换位思考，加强主动服务意识，并以身示范，听到急救车推担架车出大门接诊；主动做好患者及家人的沟通解释工作，面对突发时间灵活应对，用实际行动赢得患者及家人的理解；发现纠纷隐患时，及时沟通，耐心解释，进行多方协调，争取把矛盾消灭在萌芽状态，多次消除病人对相关科室的误会。

在急诊高素质严要求下，我始终坚持学习业务技术，用自己的人格魅力感染大家，带动急诊护理的发展。在抢救危重病人的第一线上，不怕苦、不怕累，科室有急救任务，随叫随到，用实际行动体现领头雁的作用。近三年来在cn级杂志发表论文10余篇，主持并参与科研课题5项，多次年被评为优秀班组长。

医学在发展，病人的要求在不断提高，管理工作我也只是在摸索中寻求经验，急诊特殊的工作需求，使我更深层次地认识到护士长肩负的重任。今后的工作中，我会进一步明确自己的工作目标，提高自己及团队的综合素质，更努力地把这支队伍培养成反应迅速、技术精湛、服务优良的优秀团队。

此致

敬礼!

述职人：xxx。

20xx年xx月xx日。

**人社局工作人员个人述职报告篇十五**

尊敬的领导：

您好！

时间如流水，转眼间xx已经过去了。一年时间对人类历史而言，只是一瞬，但对一个人的一生而言却不算短，特别是当年富力强的时侯，更具有十分重要的意义。过去的一年，是我走上新的领导岗位的第一年，更是我人生的一个转折点。在厂行政领导分工中，xx安排我分管经营工作，主管财务、劳动工资培训、公安、福利等科室。

面对比较陌生的业务，我边学习边工作，边工作边学习，一年多的工作中，既有苦，也有乐；既有成绩，也有不尽人意之处。我非常重视组织给予的.机会，竭尽全力，兢兢业业地工作，以回报组织和广大职工对我的信任。在全厂经营形势非常困难的情况下，也较好地完成了公司下达的经营指标。现就自己一年多来的学习、工作等情况做以总结和剖析，向在坐的各位领导和同志们做以汇报：

财务管理是企业管理的一部分，是有关资金的获得和使用的管理工作，关系到企业的生存和发展。所以，上任伊始，我就抓紧学习财务知识，寻找内部控制的薄弱环节，堵绝各种漏洞。先后多次带队对各车间的库存进行了盘查，摸清家底，进行目标成本管理，xx年xx月，组织人员深人实际，收集资料，历经一月，编制了加工车间主要产品的目标成本，以此，对生产成本进行控制。xx年xx月份，今年xx月份两次带队对各单位帐务进行了检查，对存在的问题进行纠正，年初亲自起草制定了《xx关于现金管理的办法》，堵决了小金库的存在。严格执行差旅费、材料费用等的报销制度，堵决弄虚作假。今年xx月份，安排xx重新对全厂的固定资产进行了认真核查，规范了管理。通过以上等方面的努力，使我厂的内部控制工作更加有效，财务核算工作更加合理、真实、可靠。

从xx年xx月份开始，对xx“三项制度改革”进行调研，先后带队考察了公司内外改革、改制多家单位，组织人员起草了《xx改革实施方案》。按照公司xx届xx次职代会精神，今年xx月份与公司相关处室共同协商，完善了该方案，并获得批准。xx月份率先对其进行了改革。由于精心安排，周密布署，取得了较好的结果。

今年xx月份，主持制定了《xx经营责任制实施办法》，进一步完善了以经营责任制为中心，责、权、利相结合，按劳分配，绩效优先，兼顾公平的经营责任制考核体系，有效发挥了经营责任制的杠杆作用。

从xx年xx月到xx月，共组织举办了电工、管工、焊工、司炉工、锻工、泵工、化验工、铸造工等培训班，培训人员xx人，奖励xx人，降岗xx人，促进了技术工人技能的提高。而且我厂也荣获了xx职工培训先进单位称号。

搬迁和周转房、腾空房处置等工作，并负主要责任。此项工作时间长，任务重，焦点多，矛盾大。为了搞好这项工作，近一年来，多次召开专题会议进行研究部署，经常深入车间、单身楼、家属区了解情况，解决问题，平息矛盾，克服了诸多困难，使我厂此项工作开展的比较顺利。

从xx年xx月份开始，全厂干部、职工实行挂牌上岗，并制定了《xx劳动纪律管理办法》，并不定期对各单位进行检查，极大地改变了干部、职工的工作作风。

xx月份，按公司要求，及时组织抽调人员，设立检查站保护水源、并经常检查督促此项工作，圆满完成了任务。

在过去一年的任职经历中，虽说兢兢业业、恪尽职守，但也有还是许多不尽人意的地方值的我去反思，去不断地改进。我将在新的一年里，努力改正有的缺点，提高自身的思想水平，争取把自己的工作做到更好。

此致

敬礼！

**人社局工作人员个人述职报告篇十六**

报告的使用已经成为了生活中的一种常态，其在写作上有一定的技巧，那么会写报告了吗？以下是小编收集整理的财务工作人员个人述职报告，欢迎大家前来阅读。

一年来，在新一届领导班子的正确领导下，在财务室全体人员及广大职工的大力支持与配合下，本人较好地完成了总务长下达的各项财务工作，现将一年来的财务个人述职报告如下：

不断加强理论学习，努力提高思想道德水平。

本人能自觉加强政治理论学习，能坚持执行党的方针，政策，遵守，宣传国家财政制度和财经纪律，坚持原则，遵纪守法。通过学习本人的政治素养和理论修养得到了提高。

1，合理安排，并严格执行财务预算。能够认真分析上年度财务预算执行情况，在日常的财务工作中，能严格审核有关原始凭证，对每一笔经济业务，资金的支出能仔细查看，严格把关，杜绝多报，假报及不合理开支现象，保证了后勤处（集团）资金的正常运转，同时，也保证了各项工作的正常运行。

2，积极做好往来帐款的清理工作。对不及时归还欠款的职工，部门采取各种方式督促结算，使往来帐款降至到最低。

3，做好日常财务工作。严格支票和银行账户的使用和管理，认真做好工资核算，职工工资发放工作，认真做好材料物资核算，饮食中心收支核算，幼儿园收支核算及各中心经费支出的核算工作。为了使财务工作有章可循，有法可依，实现管理的制度化，规范化，制定了一系列财务规章制度，在日常工作中要求财务人员认真执行，发现问题及时纠正。能妥善保管会计帐簿，会计凭证，工资册以及财务相关资料，并定期将其装订成册，报送学校档案室存档，保证了财务资料的安全性，保密性，完整性。

4，认真做好财务年终决算工作。做好结帐并编制财务年终决算报表工作，对本年度的财务收，支情况能做详细的分析，为下年度的财务预算提供依据。

三，无私奉献，服务第一。

本人能以饱满的热情为广大职工服务，自觉地完成本职工作，任劳任怨，团结同事，关心集体。总之，一年来在总务长的带领下，工作热情高，干劲十足。

以上是本人一年来的工作述职报告，有不足之处望领导批评指点，我有信心把今后的财务工作做得更好，为后勤处（集团）发展多做贡献。

20\_\_年，计划财务部在行领导的直接领导下，在全行员工的大力支持和配合下，同心协力，艰苦奋斗，紧紧围绕年初既定的目标，以更扎实的工作作风，严谨的工作态度，圆满的完成了行领导交办的各项任务。现将这一年的工作述职如下：

一、工作落实情况。

（一）组织部门员工进行定期学习，以此提高部门员工的业务技能水平和法律意识。

每周星期一，我部门按质按量的遵照行领导的安排部署进行相关知识的学习，其中包括人事教育、安全法、会计基础知识，法律法规知识、税法知识以及思想道德素质的学习等。

通过学习，使我部门员工更为深刻的认识到自己工作岗位的重要性：文件上传下达的及时性，人事教育培训的科学性、车辆资金重要空白凭证的安全性。

人们常说，思想决定行动，行动决定执行力。我部门正是注重了这一点，使行之有效的执行力得到了充分发挥，从根本上转变了他们的工作态度，调动了他们的工作积极性，出色的完成了各自的工作，保证了工作质量又快又好的发展。

（二）顺利完成了三险五金的缴纳工作。

20\_\_年，我部门在人员短缺的情况下，虽工作千头万绪，但为了确保我行员工的切身利益，利用一切可利用的机会和时间及时的将我行34位员工的住房公积金和医疗保险从邮政局那边进行了账户过渡和缴费工作，确保了我行员工生病住院医疗报销和购房所需的住房公积金，维护了我行员工的切身利益。

（三）积极配合业务部门，视支行为家，努力完成行内下达的各项指标任务。

支行的生存与发展，不是哪一个部门的事，而是每一个员工的事情。因此，我部门积极响应行内的号召，动用一切可动用的关系来推动各项业务的发展，并取得了一定成效：商易通业务户均余额、储蓄存款业务量与定活比、对公业务等都在一定程度上起到了推动作用。

特别是失地保险资金的收取上，我部门更是积极响应，将收回的失地保险资金及时的清理捆把上存上划。减少了我行资金在途，提高了我行资金利用率以及收益率。

（四）安全生产工作得到加强。

安全工作重于泰山。我部门的重中之重的工作就是确保车辆的安全以及资金票款的安全。车辆安全方面，严格要求驾驶人员定期检修车辆，定时进行车辆保养。严格要求驾驶人员不允许酒后驾车不允许疲劳驾车。严格按照行规和作息时间进行派车用车，确保了我行的车辆安全和人身安全。

资金票款方面，我部门资金调度人员严格按照备付金定额和资金调拨审批权限进行资金调拨。按时收缴网点超限资金，及时使资金回笼。

每天严格两次网点资金监控，注意资金异常动向，及时反馈及时报告，使得不安全因素扼杀在萌芽中。

总之，我部门员工通过教育学习实践，对安全知识以及安全意识都有显著提高，从而保证了我行各项工作的安全开展，得到了上级以及各级部门的认可。

（五）充分听从行领导的安排调度，使得支行后勤保障工作顺利开展。

我部门在行领导的直接领导下，在财务制度的指引下，严格按规章制度办事。想尽一切办法控制成本，节约开支，并也初见成效。

在用车方面，严格按派车单和修车单进行出车和修车，尽量减少油料和过桥过路费以及修理费。在物资领用方面，严格按领料单进行领取材料，并分部门分专业进行归集，使得物资成本得到了有效的控制。在来人来客的接待方面，我们尽量做到热情周到，细致入微，使得客人有宾至如归的感觉。

二、下一步工作打算。

（1）加强与单位的沟通合作，努力营造良好的氛围，进一步促进我行业务的顺利开展。

（2）合理做好资金头寸以及资金调度工作，减少资金在途，加快资金的投放与回笼，提高我行的备付金率和运用户率。

（3）以人为本，努力狠抓部门队伍建设以及思想道德建设。通过学习、谈心、了解掌握部门员工的心之所想，解部门员工心之所急。使之更能够轻装上阵，安心踏实于自己的本质工作。

（4）加强与业务部门的配合，努力完成支行下达的各项指标任务，视支行为家，努力为支行添砖加瓦。

（5）加强部门员工技能知识、安全知识、法律知识的学习，以此提高本部门员工的素质水平。

总之，20\_\_年的工作虽取得一定得成绩，但是我们仍应戒骄戒躁，扬长避短，总结经验教训，将工作完成的更好更出色。

综合管理部门的工作千头万绪，但是只要我们随时保持清醒的头脑，用心想事，用心谋事，用心干事，团结一心，努力拼搏，我想再大的困难，我们也可以迎刃而解！

过去的一年，对我而言，是非常特殊而又有意义的一年，在这一年我迈进人生一个新的里程碑，在这一年我率领计财部的各位同仁，在行领导的关心、爱护、支持下，以高度的责任感，恪守职责，务实开拓，将支行的发展推上了一个新的台阶。

一、从基础入手，着力于人员素质培养，保障支行的稳健经营。

1、建立健全各项规章制度，奠定会计出纳工作的基础。

今年我根据业务发展变化和管理的要求，对责任、制度修旧补新，明确责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充建立了上些新的制度，对支行强化内控、防范风险起到了积极的作用。特别是针对七、八月差错率高居不下，及时组织、制订、出台了“”，有效地遏制了风险的蔓延。

2、加强监督检查，做好会计出纳工作的保证。

年内一方面加强考核，实行工效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。另一方面，加大检查力度，改变会计检查方式，采取定期、不定期，常规与专项检查相结合的方式，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，解决问题，有效地防范了经营风险。

3、以人为本，加强会计、出纳专业人员的素质培训，进一步实现了会计、出纳工作的规范化管理。

年内主要做了以下七点工作：

1）主动、积极地抓好服务工作，坚持不懈地搞好优质文明服务，树立服务意识；

3）坚持考核与经济效益指标挂钩。

4）成立了以骨干为主的结算小组；

5）积极地组织柜员上岗考试。

6）培养一线员工自觉养成对传票审查的习惯。

7）开展不定期的技能比武、知识竞赛，加强对员工综合能力的培养，提高结算工作质量和效率。

二、强化成本意识，规范财务管理，努力提高经济效益。

1、更好的完成年度财务工作，认真编制财务收支计划，及时完整准确的进行各项财务资料的报送，并于每季、年末进行详细地财务分析；在资产购置上做到了先审批后购置，在固定费用上，全年准确的计算计提并上缴了职工福利费、工会经费、职工教育经费、养老保险金、医药保险金、失业保险金、住房公积金、固定资产折旧、长期待摊资产的摊销、应付利息等，并按照营业费用子目规范列支。

2、费用支出实行了专户、专项管理。

在临时存款科目中设置了营业费用专户，专门核算营业费用支出，建立了相应的手工台账，实行了一支笔审批制度，严格区分了业务经营支出资金和费用支出资金。在费用使用上压缩了不必要的开支，厉行节约，用最少的资金获得最大利润。

20\_\_年开支费用总额为\_\_万元，较上年增加了\_\_万元，增幅为\_\_%；实现收入\_\_万元，较上年增加\_\_万元，增幅为\_\_%。从以上的数据可知，收入的增长速度是费用增长速度的2倍。

在费用的管理上，严格费用指标控制，认真执行审批制度，做好日常的账务处理，并将费用使用情况及财务制度中规定比例列支的费用项目进行说明，以便行领导掌握费用开支去向。

全年按总部费用率的考核标准，支行实际费用率为\_\_%，节约费用5个百分点，费用总额没有突破下达的年度费用控制指标。

三、恪尽职守，切实加强自身建设。

我在抓好管理的同时，切实注重加强自身建设，增强驾驭工作能力。

一是加强学习，不断增强工作的原则性和预见性。

二是坚持实事求是的作风，坚持抵制和反对腐败消极现象，在实际工作中，积极帮助解决问题，靠老老实实的做人态度，兢兢业业的工作态度，实事求是的科学态度，推动各项工作的开展。

三是加强团结合作，不搞个人主义。

四、明年的工作构想及要点：

1、挖掘人力资源，调动一切积极因素。立足在现有人员的基础上，根据目前人员的知识结构、素质况状确定培训重点，丰富培训形式，加大培训力度，特别是对业务骨干的专项培训。

2、降低成本费用，促进效益的稳步增长。

一是加强成本管理，减少成本性资金流失。

二是加强结算管理，最大限度地增加可用资金。

三是合理调配资金，提高资金利用率；认真匡算资金流量，尽可能地压缩无效资金和低效资金占用，力求收益最大化。

四是降低费用开支，增强盈利水平。

五是准确做好各项财务测算，为行领导的决策提供依据。

3、充分发挥职能部门的“职能”，加强管理，加快工作的效率。

回顾一年的工作，在平凡而繁细的工作中，付出了许多艰辛与努力，有了一些收获与喜悦，重要的是丰富与锻炼了自己，虽然我的.工作取得了一定的成绩，但仍有许多不足，仍需在今后的工作中不断地加以完善，面对日益变幻的金融经济形势，金融工作任重而道远，成绩永远属于过去，在今后的工作中，我将不断完善提高工作水平，在新的一年迈上一个新的台阶。

尊敬的各位领导：

你们好!

20\_\_年9月25日我来到公司，今天是20\_\_年5月25日，在几个月的出纳工作中，对出纳的岗位认识、工作性质、业务技能以及思想提高都是对我的职业生涯的填充和必不可少的弥补。

与钱打交道，是一门学问更是一门艺术，因为它涉及到了方方面面。作为一名出纳人员更要求此人要有正直的品德和人格，做到不贪不占，不挪用公款，严守一名财务人员的职业良心和道德。任职期间我作了如下具体工作：

1、严格按照财务制度要求，办理费用收付，现金业务。

2、及时登记现金、校对账单。

3、完成每天的资金出入流动统计核对工作。

在认真努力的工作中，我无论在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到了很大的进步与提高，在领导的激励和同事的帮助下，我在工作中不断前进与完善自我工作能力，尽量做到了更好更快的完成每笔帐单的结算和校对工作。我明白了只有不断努力，扎实认真，一丝不苟的工作，才能练就出眼疾手快的结账本领，才能高效的工作，才能尽量避免在工作中出现失误，才能防止造成不必要的损失，才能更好的服务于公司财务流转。我相信在领导的英明领导下，在全体员工的共同努力下，我们的明天会更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，不断学习、不断完善自我的业务水平和知识技能；其次要遵守良好的职业道德；再次无论在记账或现金方面都要做到万分的细心。我将不懈的努力和拼搏，努力实现自己的人生价值！更好的服务于公司！为了更好地融入公司并服务于公司，我在此特提出转正申请，希望上级领导予以批准。

尊敬的各位领导：

你们好!

转眼间，\_\_年就过去了。展望未来，我对今后的工作充满了信心和希望，为了能够制定更好的工作目标，取得更好的工作成绩，我把工作情况总结如下：

主要经验和收获。

在学校的工作中，积累了许多工作经验，同时也取得了一定的成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适自已的工作岗位；

(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)只有坚持原则落实制度，认真理材管账，才能履行好财务职责；

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好；

(五)只有保持心态平和，“取人之长、补己之短”，才能不断提高、取得进步。

确立工作目标，加强协作财务工作像年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始。我喜欢我的工作，虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，但是做为学校正常运转的命脉，我深深的感到自己岗位的价值，同时也为自己的工作设定了新的目标：

1、做好财务工作计划，以预算为依据，积极控制成本、费用的支出，并在日常财务管理中加强与管理处的沟通，倡导效益优先，注重现金流量、货币的时间价值和风险控制，充分发挥预算的目标作用，不断完善事前计划、事中控制、事后总结反馈的财务管理体系。

2、实抓应收账款的管理，预防呆账，减少坏账。

以上是我对自己工作的总结汇总，敬请各级领导给予批评指正。在今后的工作当中，我将一如既往的努力工作，不断总结工作经验;努力学习，不断提高自己的专业知识和业务能力，以新形象，新面貌，为学校的辉煌发展而努力奋斗。

一年来，在上级和学校领导的关心、支持下，本人始终不忘坚持认真学习，紧紧围绕学校工作大局，立足本职工作，兢兢业业，在稳定中求创新，在创新上求发展，创造出一流工作业绩为学校教学服务，现将本学期工作进行汇报。

一、认真学习，提高自身业务素质。

本人的工作岗位虽然在后勤，但本人始终不忘学习。一是认真学习党和国家的法律法规，每晚的中央新闻30分和地方新闻是必看内容，了解大事要事，增强法律意识。二是认真学习《会计法》等法律、法规，积极参加会计资格培训、年审等，促进工作更好更有效的开展。三是经常向行家里手学习，比如：在电脑操作中遇到不懂、不会的问题，就立即找\_\_老师或者\_\_老师请教、探讨，请教、探讨后，就在大脑中记一遍，然后在笔记本中记载下来，再加以灵活运用，直至完全掌握为止。

二、任劳任怨，乐于奉献。

本人的工作岗位在学校财务室，财务工作琐事多，心要细，要求高，压力大，因次在处理每一件事时，都往往存在着一定的困难和复杂的矛盾。尤其是在学校欠债、经济不宽余地情况下，债务要还，学校的经费也要正常的运转。在这即要保运转，又要偿还债务的情况下，作为财务工作人员，就要当好学校领导的参谋，精打细算，统筹规划。在这心要细、压力大、琐事多的工作环境中，作为财务工作人员，既要有宽阔的胸怀和乐观主义精神，又要有大公无私，廉洁奉公，吃苦耐劳，任劳任怨，爱校如家，不图名利，公道正派，埋头苦干，不计较个人得失、处处以学校利益、师生利益为重的奉献精神。总之，工作千头万绪，本人始终本着〞认真细致〞的态度来完成每一项工作。

三、认真履行职责，服务于教育教学。

全心全意为人民服务的遵旨，既是一种崇高理想，又是一种政治要求，更是一种实际行动所在。学校财务工作负担者相应的不可推卸的职责，只有立足于自己的工作岗位，结合自己的特殊的工作特点，完成自己负责的任务，才是为人民服务的体现。该办的事，要认真细致的坚决办，不拖拉。能办到的事马上办，不等不靠。不好办的事，想方设法去办，不推不拖。一切为学校、为教师、为学生着想。在服务于教学的同时，严格按照上级规定，实行收支两条线管理，严格遵守财经纪律，做到有计划的使用经费，从严掌握开支。按照法律、法规及上级主管部门的要求，单据报销均需主管校长、分管领导审批签字方可报销。

四、谦虚谨慎，做好传、帮、带工作。

财务工作性质，衔接性比较强。在学校决定安排新人接我班后，我就先领着她到教育局、人事科、计财科、教育科、勤办。财政局、行财科、国库科、社保科、预算外局。区政府人事局、物价、局档案局。市社会保障局、市医保中心、市地税局等所要办事的单位走一趟，认认门户，作个交接，试着让她先做一些简单的事情。第二步教她怎样报账，填写报账单，什么样的凭证，属什么科目或哪一级的科目。第三步教她怎样做帐。总之，我把我所知道的，毫不保留地传授与她。同时，自己要谦虚谨慎，向她人学习自己没有掌握的知识，取长补短，相互学习，共同进步。

在公司班子的大力支持下，我带领广大财务人员紧紧围绕年度财务工作思路，不断夯实财务基础工作，规范财务业务流程，创新财务管理方法，改革财务管理体制，着力强化平稳、受控运行，为全面完成公司的各项目标做出了应有的贡献。以下是我的述职：

一、财务信息化建设取得新突破。

在零售费用定额管理方面，我们积极推导、演绎和引申建筑行业定额管理理念，在调研、总结和开发软件的三个阶段一直处于板块水平，得到了板块的认可，并委托我公司实施软件开发和系统推广工作。目前系统已经开发成功，预计在销售系统全面上线，为销售公司全面贯彻低成本发展战略、创新成本控制手段、实现管理向基层延伸奠定了坚实的基础。

在资金管理系统建设方面，通过近一年的调研、开发和推广，基本实现了对库站资金的实时监控，实现了与业务系统、零售系统的信息共享和系统自动控制，实现了资金的自动汇划、收付凭证的自动生成、账户余额的实时监控。为进一步降低资金头寸、提高核算速度和质量、降低资金风险提供了方便、快捷的信息平台，是资金管理历程中的一次跨越式变革。

二、注重过程、加强监控，预算管理水平稳步提升。

1、月度滚动预算和资金联动控制得到进一步加强，\_\_公司实现了从被动接受到主动执行的转变，有效保障了费用合理、均衡发生，全年费用指标均控制在板块下达指标范围内。

2、通过收集整理第一手资料，深入贯彻上级单位管理意图，预算编制得到了板块领导的高度评价，预算汇报圆满成功。

三、本人的政策水平、专业水平和领导水平还有待进一步提高。

1、对财务专业的许多新事物、新知识和新形势关注不够、掌握得不够透彻，对国家和上级单位的相关政策法规理解还需要进一步加强。

2、到基层去得还不够，对有些基层反映的问题解决不够迅速，抓工作没有一抓到底，布置工作多，监督检查工作少。在今后的工作实践中我将努力提高各方面综合素质，不辜负组织和公司员工对我的信任和期望。

我将根据公司整体战略部署，带领全体财务人员，继续发扬成绩，开拓进取，以严谨务实的工作作风，高标准、高质量的工作要求，扎扎实实做好各项工作，为公司的发展作出新贡献。

**人社局工作人员个人述职报告篇十七**

尊敬的领导：

对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事综合柜员工资岗也已整整两年，从xx团支行调至焉耆分理处，接触到了主出纳以及交换业务。在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习银行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的xx行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经基本达标，但是abis与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到xx行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，xx行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在xx行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情;客户不解的抱怨，需要的是耐心的.讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础;细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面xx。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语;对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多;朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

**人社局工作人员个人述职报告篇十八**

尊敬的银行领导、亲爱的同仁们：

你们好!

20xx年已经过去，回顾一年来的学习、工作时间并不算太长，上半年我在支行营业室任联行经办、事后监督等工作，在工作中我一丝不苟，谨慎的处理好手中的每一笔业务，既讲求速度又保证准确，力求作到尽善尽美，得到了领导同志们的信任和一致好评。

x月x日我接受支行的任命担任xx分理处的坐班主任一职，在支行领导的信任和同事们的关心、帮助下我很快的适应了新的工作岗位，在任分理处坐班主任的工作中，我认真履行职责，较好的完成了支行下达的各项任务，保证了20xx年会计工作任务的顺利完成。

在任职期间我具体做了以下几个方面的工作。

1、根据abis系统实施细则，对现有人员具体分工进行明确划分，严格划分前台柜员和后台柜员的职责范围，界定了柜员和主管职责，为明确责任、加强内控制度管理提供了保障。

2、根据实际情况，对柜员签到、签退管理等做了统一规定，并强调了柜员轮班交接短期离职的程序和要求，做到签到、签退及时交接、监交有纪录。

3、突出主管审核和授权管理的规定，确保对部分重要柜台业务必须实时复核，其余业务可以分批复核，当日帐务日终必须复核完毕。

4、建立了《坐班主任工作日志》等x种登记薄，明确了使用范围，记载内容和保管要求，并监督各种登记薄内容的.真实和完整性。

5、强调柜员密码管理，要求按旬定期更换密码，并进行登记管理。

6、对日常业务中帐务差错、挂帐、抹帐、冲帐、挂失等特殊业务进行了详细的记载和监督。对会计凭证的签章、整订、归档情况进行每日监督。

7、对现金业务的帐务核对，双人核对现金实物，双人加锁入库保管的工作监督执行。坚持每旬定期查库工作。

8、规范了自助设备的操作流程，详细进行记载，及时处理突发事件。

1、根据支行统一安排，组织人员认真学习，确保了安全认证卡和跨中心汇兑业务的顺利进行。

2、拓展新的业务领域，对xx网上银行业务的上线和开通后的业务处理，进行了具体的安排和规范，确保了大批量网上银行业务的顺利开展。

1、坚持业务学习，利用例会时间及时学习和传达上级行有关业务文件、业务理论知识，使柜员熟练掌握必不可少的理论知识和操作技能，做到既能熟练的办理业务又能圆满解答客户的业务询问。

2、积极推行综合柜员制的实行，为使综合柜员制能顺利开展，我倾自己之所知，不厌其烦，努力将每一位柜员都培养成为能够全面掌握各项业务的综合柜员，在短短半年时间里，我分理处的柜员业务知识得到了很大提高，前台柜员均掌握了各项业务的基础知识。

3、组织员工认真学习各项规章制度，让办理各种业务的程序和规章制度紧密结合起来，警钟长鸣，防患于未燃，防止经济案件的发生。

总之，在任职期间，我尽自己所能认认真真的完成各项业务，取得了一些成果，但还存在许多不足，成绩属于过去，未来属于自己，作为一名年轻人，我知道我的工作才刚刚开始，我唯有勇于进取不断努力，才能取得更大的成绩。

谢谢大家!

述职人：xxx。

20xx年x月x日。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn