# 服务部门的工作总结(通用8篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-06-06

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**服务部门的工作总结篇一**

一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

如：做到了员工人事档案、培训档案、合同档案、公章管理等工作的清晰明确，严格规范；做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理，从不拖拉；做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养、日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。成功组织了室外文化拓展、羽毛球比赛、读书征文、管理学、市场营销学培训课、员工健康体检等活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果，受到一致好评；行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为员工服务、为广场商户服务。一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下三点：

1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的食堂、仓库、采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

2、在工作计划中，每月都突出1－2个“重点”工作。做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

3、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

行政部人员要具备很强的工作能力和保持行政部高效运转，就必须为切实履行好自身职责及时“充电”，做到基本知识笃学、本职业务知识深学、修身知识勤学、急需知识先学，不断补充各等方面的知识和深入钻研行政部业务知识。一年来，我部从加强自身学习入手，认真学习了公司业务流程、集团制度等业务内容，切实加强了理论、业务学习的自觉性，形成了良好的学习氛围。

1、狠抓员工礼仪行为规范、办公环境办公秩序的监察工作。

严格按照公司要求，在公司员工行为规范和办公环境等员工自律方面加大了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

2、培训工作：为了能切实提高员工素质,以更好地适应市场竞争,我部积极配合公司把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合。在“学习培训月”活动中，成功举办了管理学、营销学等近60课时的培训课，并把培训工作的规划纳入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工政治理论和专业技能等方面的培训。

3、人力资源管理工作:根据各部门的人员需求，在确保人员编制完全控制在标准编制内，本着网上搜、报纸上招、内部推荐等方法，协助部门完成人员招聘工作。对于新员工，定期与其面谈，发现问题随时沟通，深入的了解，帮助他解决思想上的难题，通过制度培训、企业文化的培训等等手段，让员工喜欢公司的文化、了解企业的发展前景、设计员工的职业发展规划。通过考核，肯定优点，更不保留的指出欠失，使员工在企业中顺利的渡过实习期。完成公司人事档案信息的建立完善、公司员工劳动报酬的监督发放、公司人员进出的人事管理等工作；并按时完成员工月考勤记录、月工资报表的上报工作。

过去的一年，在公司领导的重视和指导下，得到了各部门的大力协助下，行政部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：一是由于行政部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得最好，但由于能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。

**服务部门的工作总结篇二**

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将20xx年度分行的服务管理工作安排如下。

目前，总行最新修订的《xx银行网点服务规范》（20xx年版）已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，近日，分行将对20xx年制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月份的全行服务工作会议上颁布实施。

20xx年的服务检查工作，在原有的服务督导组和暗访机构定期检查的基础上，每月，分行工会还将针对当期服务工作的热点项目安排专项检查，并将检查结果并入竞赛成绩之中，以使服务检查结果更趋真实、合理和公平。此外，自20xx年起，对于每期检查出来的问题，分行将责令有关单位整改，压缩整改时间，并已书面形式向分行反馈整改情况。

今年，省行党委将合规文化列为对员工培训的一项主要内容。分行有关部门年内将组织员工集中培训。分行工会也将把总行最新的服务规范作为一项培训内容，参与其中，以期不断提升一线员工服务工作的理论素养。

20xx年，我行始终将贯彻落实首问负责制，作为全行服务工作的一个重点和中心，并通过集中培训和明查暗访等方式，按月监督，按月考核，逐步将该项制度在辖内所有机构中推行和实施。经过一年的努力，首问负责制的各项工作要求，已经逐步变成了全行员工的自觉行动。在日常考核中发现，尽管绝大多数窗口员工对能够当即解答的客户提问都能给出一个满意的答复，但是，个别员工在处理需要“转办”和“承诺办”的业务时还不够规范，没有严格执行首问负责制的流程要求。为此，今年，我行窗口服务管理工作，仍将把贯彻落实首问负责制作为一项重点工作来抓，首问负责制的暗访检查工作，也将把“转办”和“承诺办”业务作为一个重点。通过不断提升临柜员工的服务水平，让每一位来到我行的客户，都能切实地感受到为其真正负责的中行态度。

去年末，省行党委对全省营业网点提出了统一服务标准的工作要求，并要求省行工会组织人员对全省各网点进行逐一检查，这项工作预计在今年的2月末或3月初陆续展开。为对省行的这一要求做出积极回应，近期，我行将责成个人金融部与工会、保卫、科技等部门一道，按照省行制定的《网点服务销售流程手册》中规定的软硬件服务标准，对辖内所有营业网点进行一次认真彻底的检查，查遗补漏，对不符合标准的服务设施全部按省行最新标准整改，以首先保证在全市范围内统一我行的服务标准和对外的服务形象。

以上，是分行对20xx年文明优质服务工作的全面总结，和20xx年度服务工作的总体安排，特通报全行，请各单位组织所属员工学习，并做好新年度的各项服务工作。

**服务部门的工作总结篇三**

在与众多企业的培训与咨询中，常听到企业售后服务部门的员工抱怨到：

“销售部门为了卖设备对顾客夸下海口，什么售后条件都答应，签合同交货后他们人就消失了，待设备出问题后，我们根据公司的产品售后条例去客户那里维修，而对方说你们的销售人员说在此时间内可以换台新，你们现在却说不行，只能修理，你们怎么说话不算话呀!卖出设备销售人员有提成，而客户对企业和产品的将所有的怨气和怒火都发向了我们，真是窝火!”

“设备在这个方面的质量问题我们已经向设计部门、生产部门反映了很多次，可是到现在还没改过来，我们为此增加了许多不必要的工作量，他们注意一点我们就不会有那么多的麻烦，真是想让他们体验售后服务感受一下!”

“现在客户太难伺候了，一边加班加点帮他们修理机器，还要一边听他们对我们抱怨，没有一句好话，这产品又不是我们生产的，但好像产品质量的责任全在我一个人身上!”

“公司对售后服务有明确规定，而客户对此不不屑一顾，提出许多无理要求，我们无法答应，客户坚决不让步，向上汇报，公司要求我们坚持原则，不能坏了规矩，现在客户捅到媒体上了，在市场上造成了不好的影响，公司领导骂我们是群笨蛋，不会灵活的处理，真是郁闷呀!”

“我们是企业中最受气、最吃力不讨好的人!我们售后服务部门简直是企业里的垃圾桶―接受顾客扔进来的坏机器和对企业的抱怨、怒火!”。

原因分析

从国内企业的目前情况来看，由于生存和竞争的压力，企业内普遍存在着“重营销、轻售后服务”的经营观念，在这种观念的主导下，能更快、更多的将产品推向市场是企业一切工作重点。

由于要尽快的出新品占领市场，打击竞争对手，许多企业在产品还不太成熟的时候就快速地上市销售，将产品的诸多后遗症留给售后服务部门去处理。

在许多产品同质化很高的行业，某些企业为了提高产品价格的竞争力，拼命压低产品成本，有些不息采取牺牲产品质量的办法来换取产品优势，在产品零配件采购中选用“质次价廉”的二、三等品，使产品的返修率大大增加。

在销售指标压力下，销售人员为了尽快签单，在面对准客户的犹豫不决时，不负责任的进行承诺，这无疑也给售后服务部门的工作造成了许多压力。

许多企业领导层注重对促销、广告的投入，他们认为这些投入能带来更多的回报和收益，而售后服务是企业的“赔钱货”，售后服务部门是消耗企业利润的部门而不是创造利润的部门，他们对售后服务部门的要求是：安抚那些“吹毛求疵”的客户，尽量帮他们拖延一下由于他们自己不正确操作或他们在使用中人为损坏的我们优秀产品的寿命吧。

随着社会的发展，竞争的加剧，国家对消费者权益保护的加强和消费者对自身权益的觉醒和重视，消费者对企业产品和服务的不满意不再采取“隐忍-自我消化”的消极方式，而采取“不平则鸣”主动方式。

消费者不仅要求企业对问题产品和服务失误进行维修和弥补，有些还要求企业对以此给其造成的显性和隐性的损失提供补偿。客户中对“在保修期内的问题产品提出退货与换新”、对“在超过免费维修服务期后仍要求免费维修”的这些看似“无理要求”的比例正逐渐上升。

在认识上，消费者也将售后服务是企业给自己的“恩惠”，转变为是企业给自己造成的麻烦，在产品出现问题时对售后服务人员的态度已不太友善与宽容，经常将对产品的一腔怨气撒向售后服务人员。

解决办法

首先，企业一定要将“质量就是企业生命”、“质量第一”等经营理念作为行为的准则，而不仅仅是句装饰性的“口号”，要将此理念落实到每一个员工工作中去。同时，作为一个想做“百年老店”企业高层领导一定要对企业经营活动要有一个整体的、系统性的思考，不能“头痛医头、脚痛医脚”，不能为了解决某一方面的困难而采用简单的应对措施。

例如，在应对竞争对手的价格攻势时，企业要全面地分析对手发动价格攻势的支持基础，比较双方在成本、劳动生产率、目标人群、产品功效、品牌形象上的异同，全面了解和分析消费者对此类产品认知、态度以及对不同品牌产品的价格阀限，合理地制定应对策略。企业不能z目地降价应战，更不能为了应战而采取牺牲产品质量的做法，这样做在当时是“解了燃眉之极”，但为将来的售后留下了很大的工作量，大量的售后服务必然产生大量的费用的，这会消耗掉前期的销售利润;同时，低质产品在消费者中心产生的“某某产品质量下降了”的观念，不仅使消费者的重复购买率降低，还会在社会上形成负面的口碑影响，这对企业前期千辛万苦树立起来的品牌形象无疑是致使的打击，将会使企业的经营走入险境!

其次，要在企业内部形成一整套严格的质量管控体系，并坚决贯彻执行。企业要将产品“零缺陷”作为工作目标，将可能的出现的问题消化在内部，保证交到客户手上的产品是最优秀产品。

同时，企业要将售后服务部门的维修记录作为重要的产品反馈信息源，在企业内部建立“生产-维修”动态质量控制信息系统。生产中的质量控制是在产品没有使用时，我们根据前期事实为假设，制订一定的标准来对其检验;而售后维修记录所反映的是：在当前在这种标准下生产的产品，在使用时所产生的问题，此记录是我们了解产品使用状况、发现问题、改进产品质量的最佳信息来源。根据售后记录来不断的改进产品，将使产品在使用中事故率会大幅下降，提高消费者的满意度，为企业品牌在社会人际传播中的赢得良好声誉。

企业应在“以客户为中心”理念指导下制订售后政策，授予售后服务人员更宽的处理权限，使他们能根据实际情况，准确、及时、高效的完成工作。

再次，对售后服务部门进行周期性、针对性的培训与辅导，帮助售后服务人员提高的服务技能和端正服务态度，通过他们完美的服务，使客户“怒气冲冲而来、高高兴兴而去”。

常言到“人无完人、金无足赤”，产品要保证客户在使用中百分之百的不出现问题是不可能的，但出了问题，企业的接待方式、售后服务人员的态度及技巧、服务的及时性、服务的效果将决定客户对企业的最终看法。“海尔”正是看到了这一点，他们在当时产品质量、性能、品牌知名度与国内其它家电厂家不分伯仲的情况下，大力提升了售后服务水平，依靠优质的售后服务赢得了消费者一致的赞誉，建立起良好品牌形象，一举成为中国家电行业的第一品牌。

消费者从产生需求、收集信息、分析比较、建立倾向性、购买和使用的全过程中，“使用”是其体验企业产品价值的活动，是其检验企业的主张和诉求、评价其判断是否正确的活动。若产品的使用情况达到其期望，则产生满意的感受，对企业的主张和诉求认同，进而对企业产生信赖;若产品的使用情况达不到其期望，或其认为产品的功效与企业的主张和诉求不一致，就会产生失望的情绪…这时，售后服务的效果将决定其对企业的看法，在这种情况下提供售后服务时，我们要关注消费者的感受，运用心理知识、人际沟通技巧，平抚其情绪，并真诚的帮助其解决问题，弥补产品给其带来的遗憾，使消费者对企业重新建立起认同感。

国内企业的售后服务人员，许多是技术出身，他们在工作中缺少对消费者内心感受的关注，对来提出售后服务消费者的心态把握不准，不善于控制他人和自己的情绪，沟通技巧也很欠缺，往往将一句好话说得别人听起来不舒服，普遍不具备冲突协调与处理和危机公关能力。

为此，企业要加强服务人员的培训，使他们认识到售后工作在企业中的重要性，提高他们的服务能力与技巧，以提升消费者的满意度。同时企业对售后服务部门要制订合理的薪酬体制，使他们能安心的工作，要经常组织售后部门与其他部门的座谈会，促进各部门的信息与情感的交流。

相信通过以上办法，售后服务部门将由企业的“垃圾桶”变成企业获取产品改进信息、提高消费者满意度，维护企业形象的“百宝箱”。

欢迎与作者探讨您的观点和看法，电子邮件：yang\_song@

**服务部门的工作总结篇四**

在上级领导的关怀下，x校长的带领下，以及全体教师努力和全体家长的信任、支持下，我们xx小学本学期的课后延时服务工作顺利开展。

一、健全的课后延时服务制度

课后延时分班分科到人，学校教师全体参与，每天中午延时五十分钟，下午放学延时七十分钟，值班领导一节课两次对教师的辅导情况，以及学生的学习情况进行检查和记录，并及时在工作群中进行公布。

二、明确的课后延时服务目标

在延时服务课上，教师们尽心尽力，值班领导检查到位。教师分学科，分时段进行辅导，争取做到课堂形式的多样化和课堂内容的丰富化，力尽使学生养成良好的学习习惯，提高学生的学习兴趣和综合素养。

三、多样化的课后延时服务形式

在课后延时服务形式方面，它不同于我们的课堂教学，比课堂教学的内容更加丰富，更加灵活，它是课堂教学的巩固，延伸和补充，它服务于教学，却超越于教学。每节课中教师延时服务的内容要求不能只让学生一味的写作业，每节课要教师辅导的痕迹，针对学生的某一方面进行个别辅导，面对面辅导，以及对学生作业的完成情况进行及时批改和反馈。采用多样化的课后延时服务形式，降低课后延时服务的枯燥性、停滞性。

四、丰富的课后延时服务内容

在课后延时服务内容方面，学校除了开展语数外三门课为延时辅导的主要内容啊外，各任课教师还根据学生的课堂学习内容，进行丰富多彩的活动，比如说:席老师班级的“汉字猜猜猜”，提高了学生对学习汉字的认识。李老师班级进行的“心灵碰碰碰”，进一步促进了师生关系。史老师班级的击鼓传花，提高了学生学习英语的能力和兴趣。还有阅读或日记，以及课外游戏活动，使学生完成作业的同时，提升在学校的幸福度。

五、加强师生和家校之间沟通

学校课后延时服务，进一步加强了师生和家校之间的沟通，教师不再是只管上课的甩手掌柜，而是从学生的身心健康、习惯养成、能力培养、兴趣提高和成绩提升等对学生进行全方位的教育和引导。

六、进一步完善课后延时服务

从课后延时服务的制度、形式和内容，以及师生和家校方面，我们的课后延时服务还不够成熟，还有许多有待改进和提高的方面，但在课后延时服务之中，我们教师追求做到最好的自己，成就最好的学生。

从心开始，以爱出发，课后延时服务路漫漫。今后，姬小全体家人将继续努力，不忘教育初心，牢记育人使命，进一步提高我校课后延时服务的质量，提升我校课后延时服务的品质。

更多工作总结范文扩展阅读

现在学生的课后时间不想以前那样轻松了，课后延时服务工作越来越多，关于这方面的内容你有怎样的思考？下面是由工作总结之家小编为大家整理的“【参选】初中课后延时服务工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

为贯彻落实《教育部办公厅关于做好中小学生课后服务工作

的指导意见》（教基一厅〔2024〕2号）和省教育厅及市县教体局相关文件工作要求，贯彻落实《固镇县中小学生课后服务工作实施方案（试行）》（固教体【2024】72号）文件精神，在县教体局课后服务实施方案的布署下，结合我镇实际，在充分调研和经过实践的基础上，总结如下。

一、指导思想

认真贯彻相关文件精神，本着帮助学生家长解决实际问题，

促进学生健康成长的原则，立足学校工作实际，切实解决广大人民群众的困难，特别是农村留守儿童等，在学习日下午放学后存在的接送难、监管空档问题，积极创造条件做好学生课后服务工作，做到利用学校资源取之于民，用之于民的宗旨，努力办好人民满意的教育。

二、工作原则

(一)组织全体教师加强对各相关文件政策的学习，

充分认识课后服务工作的意义，建立健全工作机构，明确分工，落实责任，实行课后服务工作责任追究制度，使我校课后服务工作制度化、规范化。

(二)学生是否参加课后服务，由学生家长自愿选择。

学校要事先充分征求家长意见，主动向家长告知服务方式、服务内容、安全保障措施等，建立家长申请、班级审核学校统一实施的工作机制。并优先保障留守儿童等亟需服务群体，学校和家长签订学生课后服务委托协议，由学校统组织实施。

(三)开展课后服务，加强安全教育，确保师生人身安全。

完善安全管理制度。加强对师生安全意识教育，强化活动场所安全检査和门卫登记管理制度，制定并严格落实考勤、监管、交接班制度和应急预案措施。

(四)学校开展指导学生做作业、自主阅读、体育艺术、科普

活动，以及拓展训练、开展社团及兴趣小组活动等，发展中小学生内在潜力和对未知知识的渴望，初步发展形成良好、端正的世界观，价值观。

三、服务容和形式

根据上级文件精神并结合我校实际，遵循教育教学规律和学

生发展规律。课后服务时间为学校工作日下午放学后。课后服务工作内容主要为:安排学生做作业、自主阅读、体育、艺术、科普活动以及娱乐游戏、拓展训练;结合足球进校园”“围棋进校园”“法制进校园”等组织开展社团及兴趣小组活动;观看适宜中小学生的影片等以促进学生全面发展。坚决杜绝将课后服务变相成为集体教学或课，不得组织存在安全风险的活动，不得由社会机构进校举办“特色班”“兴趣班”等。

四、工作要求

课后服务是教育部统一部署的民生工程，学校结合实际，积

极作为，充分利用学校在管理、人员、场地、资源等方面的优势，主动承担起学生课后服务责任。

格按照工作安排准时出勤，做严做实、做细，确保课后服务工作取得实效。

(二)坚持安全第一，确保课后服务学生安全。

建立健全课后服务安全管理机制，完善学生安全管理、信息

(三)强化督查指导，切实规范服务行为。

为加强对课后服务工作的管理，成立魏庙小学课后服务工作

领导小组，把课后服务工作纳入学校考评管理，对课后服务工作开展情况进行不定期督导检査。

中小教育课后延时服务正在进行中，众多的中小学业随之开展课后服务了，主要是为了让学生从小树立文化自信，感受优秀传统文化。写课后延时服务总结要注意哪些方面呢？为满足您的需求，工作总结之家小编特地编辑了“教育局课后延时服务总结范文”，大家不妨来参考。希望您能喜欢！

一、指导思想

根据省、市、县级教育部门关于做好课后服务工作的指导意见，结合我校实际情况，为了丰富校园生活，促进学生全面发展，激发学生的学习兴趣，培养学生个性特长，促进学生身心健康成长，我校自20xx年开始开展学生课后延时服务工作。

二、实施原则

1、安全第一原则，签订班主任、上课老师责任状。

2、学生自愿参与、家长同意原则，家长签订自愿报名表。

3、活动开展在校园内部的原则。

三、组织管理

1、制定好活动方案，落实具体的活动开展，提出明确的活动要求；

2、安排检查岗，每天查看活动是否开展，活动是否正常，存在什么问题。

3、体卫艺处根据实施情况每周一结，学期一总结，学年一展示。

四、活动安排

2、设置以小组为单位活动，根据学生的年龄特点、心理特点及兴趣爱好，开设各种兴趣小组，于16：00-5:10开展各种兴趣小组活动，具体安排有：足球、篮球、田径、武术、合唱、机器人、舞蹈、古筝、围棋、国画、童画、乒乓球、书法等项目。另有两个器乐班：三4葫芦丝班、二9笛子班等。

3、设计阶梯式以增强学生体能为目标的大课间操训练（“五操”，一年级广播体操、二年级手指操、三年级啦啦操、四年级武术操、五年级扇操、六年级武术操）。分年级请特教练示范，班主任、科任组织督促的形式进行训练。

五、人员配置

1、以本校专业老师为主力，加聘校外专业人士为学校兴趣特色班活动高质量开展提供有力保证，像武术、舞蹈、机器人、足球、围棋、笛子班的老师均为外聘老师。

2、各班班主任作、科任对不参加兴趣班的学生进行作业辅导，力求让学生回家少做作业，不做作业。

3、行政人员安排检查岗，对课后服务时间不能上新课、考试，是否认真组织学生做作业，对大课间操的开展、老师的到位，对兴趣班活动的组织等进行督促、检查。

六、经费收支

1、我校严格按照县教体局精神，按每月xx元收费，并坚持自愿原则（每个年级都有少数学生不愿参加课后服务），教师子女、精准扶贫户子女、重困难家庭子女免收费用。

2、所收费主要用于老师的课后服务工资（包括基本工资、安全综合奖、、考核奖、班级管理奖、年级组长管理工资、兴趣课工资），与兴趣班、大课间相关活动开展的费用，部分水电费，稍有余额，在相应帐户中。

学校实行“课后服务”最开始的初衷是为了解决家长接送学生困难的问题。教育部也提出过“中小学课后服务要与下班时间相衔接”，并且要求丰富课后服务内容、指导孩子尽量校内完成作业、帮助学生补习辅导、不强制要求学生参与等等。

从xx参加课后服务到现在，已经一个学期了，下面我说说对课后服务的看法。

以下观点仅限于我对小勋所在年级的“课后服务”的看法。

1.作业能否完成

这是家长最关心的问题，在去年刚开始实行的时候，作业确实都能在校内完成。但那是因为老师布置得少，再加上白天自习课多的原因，且学校要求严格实行：作业在校内完成。

但是这个学期，学习时间短，老师课程紧张需要不停地赶课，所以自习课数量减少。并且随着课程难度增加，写作业耗费时间也更长，因此很多时候作业在学校写不完。

2、是否有课外兴趣班

这个确实是有的，可供选择的有：手工、绘画、篮球。（上个学期还有一项足球，这个学期不知道怎么没有了）

每个星期有一天的课后服务内容是上兴趣课。最开始时，xx的手工老师会教他们折纸和各种小玩意。但现在的手工课基本上就是自习课，你愿意玩黏土（自己带）就玩黏土，愿意画画就画画，有时候老师也会教一点折纸。

其实对于这点，我倒是没什么想法，也不指望孩子真能学到什么东西。单觉得让他在学习之余放松一下，也挺好的。并且手工老师真的也挺不容易的，好几个班的同学坐在一个大教室里，只有一个老师管，还能要求怎样呢。

但是问题的重点是下面这个第三点。

3、放学时间

提出“课后服务”建议的专家本意是要解决“xx”，因为很多地方的学校都是下午xx点就放学了，那会家长还没下班，没法接孩子，所以衍生出了“课后服务”这一方案。

据我所知，我老家和现居地隔壁的xx，学校都是下午x点x左右就放学。

所以，我们这里的学校到底是在凑什么热闹？

明明放学时间已经那么迟了，再加上课后服务，放学时间变成了x点x（x季，x季是x点x）。到家吃完饭之后，最早也要到七点。

我们这边学校中午都是要接孩子回家的，一般xx点左右放学，下午x点左右上课，正常放学时间是x点左右。家长一天接送x趟，就算是有了课后服务，家里还是得有人专门接送孩子。所以，课后服务的初衷在我们这边完全体现不出来。

因为就算延迟了傍晚放学时间，方便了家长晚上接孩子，但中午还是得有人接。也就是说，一个家庭至少要有一人歇下来专门接送孩子，以及做饭给孩子吃。

既然这样，那又何须再来一个所谓的课后服务？

4、作业完成质量

关于这一点，也是家长很关心的了。

据我观察，以及打听周围同年级的同学后，得出的答案可能会令很多家长更加头疼。

如果是有心的家长，下班回家后会翻翻孩子作业、问问学习情况再辅导辅导孩子的，那么还好。但如果是心大的家长，可能真要失望了。

因为孩子在课后服务时抄作业现象非常严重！（仅限于我了解到的班级，喷子勿扰）

课后服务时间是两节课，数学一节，语文一节，差不多是自习的模式：自己先写作业，写完后交给老师检查。

可是，可是那么多学生，老师在一节课的时间真的很难查清楚哪个同学交了作业、哪个同学没交作业，能维持好纪律就已经万岁。

所以出现的一种情况就是，写得快的同学先交作业，老师在讲台先批改、然后反馈给同学。写得慢的同学呢？在下面窃窃私语，你瞧瞧我，我看看你，再瞄几眼同桌的答案。

这个情况是我好几次去学校有事时看到的，有一次甚至看到有的同学在教室后面玩得翻跟头，教室里闹哄哄的，完全不像样子。

老师管不到你的答案是哪来的，只能管你写得对不对。

并且现在孩子的练习册比我们那时候多多了，每个科目有三本。学校不敢要求家长改作业，老师又改不过来，怎么办呢？直接在课堂上对答案。

有好几次我都发现小勋的数学练习册没有批改的痕迹，我问他怎么回事，他说老师在课堂上对过答案了。

对答案的方式对高年级的孩子可能有用，但是对于低年级、自制力差的孩子来说，效果可想而知了。他们心里的想法是：我不写也没关系，反正老师马上就报答案了。

以上四点就是我对小勋学校实行了快两个学期的课后服务的看法。可能你们会说，既然这样你可以选择自己接孩子回家呀。

对啊，我可以选择自己带孩子写作业，因为我本就是自由职业，随时都有时间接孩子。但是明明的自愿参加的课后服务，其实是被迫自愿。

我说了这么多课后服务的弊端，本意并不是为了吐槽老师。我知道现在的老师很辛苦，老师也不愿意弄什么课后服务，平白无故延长了上班时间不说，还给自己增添了很额外的负担。

老师更不是孩子的保姆，我们不能对老师太苛责。

我只是想把这类问题说出来，然后大家一起重视起来，为孩子、为老师，也为家长寻求更好的方式，而不是像小勋学校这样“一刀切”。

当然我知道，想靠一篇文章就改变现状，是不可能的。

但是，如果这篇文章能让那些孩子正在参加课后服务的家长看到，也不妨好事一桩。

我想说：不能因为孩子在学校完成作业了，我们就当甩手掌柜，没事多翻翻他的练习册，看看他作业完成得怎么样。

如果有时间，再整理一些重点题和易错题给孩子做做，那样我们就知道他那份“完美”的练习册是否都是他独立完成的。

最后，我还是想说，希望课后服务能发挥其初衷，而不是成了完成任务的形式主义。

为促进家长解决难以按时接学生放学的问题，进一步增强教育服务能力，办人民满意的教育，学校开展小学生校内课后服务工作。

一成立工作领导小组：

组长：xx

副组长：xx

成员：全体教师

二、服务原则和内容

校内课后服务面向全体小学部学生，服务原则是“自愿选择”、“愿留尽留”。做到学生、家长、教师三方自愿。课后服务主要作业辅导和音乐、美术、书法、体育等为活动内容。学生服务时间以二节课的时间为限，一节为作业辅导，另一节为兴趣活动。课后看护服务不作为学校教学的延伸，不组织学生或变相组织学生进行集体教学或补课。

三、服务时段

根据学校实际情况，本学期开学第一天起开展“校内课后服务工作”。课后服务原则上以一学期为相对固定期。服务周期为每周的周１至周四（每周五为教师业务学习）。

主要有x种时段：

（1）xx：xx－－xx：xx。（班为单位）

学生在原有班级自主完成作业，安排相关任课老师参与课后服务。

（2）xx：xx－－xx：xx。（集中安排）

根据学生参加的实际情况进行混合编班管理。家长和学生根据实际需求选择。

三、报名方式

1、家长根据需求填写“征询单”，x月x日前上交班主任。班主任根据实际情况分类整理后交教导处。

2、学校审核确认。根据各年级的学生报名情况进行编班管理，安排好服务的教职工，明确工作职责。

四、安全工作

1、加强门卫管理

严格把控场地对外开放时间，来访家长做好登记工作。确保在校学生的安全。

保安做好学生的放学安全护导。如果xx:xx家长未能及时接孩子，门卫保安不放孩子出校门，并协助教师联系孩子家长。

2、场地的安全保障

场地的消毒安排：卫生室每周定期给教室消毒、检查，确保师生安全。

疫情防控：如果突破疫情，当立即启动疫情防控应急预案。

３做好教职工的课后服务安排

1）、教导处根据需要服务的学生数量，合理编排班级，安排好服务教师。

2）、延时服务混合班的服务老师记录好《看护工作手册》，包括学生考勤表、看护情况记录、突发情况与处理等。

3）、延时服务教师分别将相关学生送到校门口，如遇家长未准时来接，和门卫保安做好交接。

4、学校确保课后服务经费安排

以按劳分配原则，学期结束时教导处根据教师实际服务数量进行绩效分配，让更多教师积极参与提供多样化的课后服务，让参与的教师劳有所得。

五、教师服务工作职责

1.准时到达指定教室，做好学生出勤记录。

2、课后服务不组织集体学生集体上课，教师引导学生在校完成作业，培养学生养成良好的作业习惯，开展个性化补差辅导。也可组织学生自习、自主阅读、劳动教育或其它兴趣活动。

3、离校前，组织学生做好本教室的室内卫生工作，保持环境整洁。

4、做好学习离校工作，自行回家的学生家长需要先进行情况说明。

5、把学生的安全放在第一位。若遇突发情况，如无法处理，应及时报工作领导小组。

六、补充说明

根据课后服务实施情况，本方案可能会有完善或调整。

为贯彻落实教育局关于做好中小学生课后服务工作的通知，促进学生健康成长，营造良好的教育生态。现将开展课后延时服务工作总结如下：

一、基本情况

1、统一思想，提高认识

学校领导首先认真学习、领会了课后工作相关会服务议精神和实施意见的内涵和要求。在校管理层取得共识的基础上，学校及时召开全校教职工会议，进行广泛动员，让全体教师充分认识到此项工作的重要性。

2、组建领导小组，修订活动方案

学校根据要求组建了校长为组长、其他中层干部为组员的课后延时工作领导小组。校长全面负责，教导处负责总方案和学期分步实施计划的制定及活动主持、总结等工作，其他各部门按职责开展具体工作。

3、部门责任分工

充分利用各功能室、图书室、体育器材等资源，安排相关在职教师和符合相关条件的人员开展课后服务工作。成立课后服务领导小组，全面监督课后服务管理、活动管理、安全管理等工作。

4、服务时间

课后延时服务时间原则上为学校工作日下午放学后,每天两个小时，冬季到17:45，夏季到18:15。

二、规范开展“课后延时”服务

1、坚持自愿原则。学校按照“学生自愿、家长委托、学校统筹、相对集中”的原则，由学生及家长向学校申请“课后“服务，同时学校要建立“课后”学生资格审核制度，并与学生及家长签订协议书。

2、根据学校教育教学的需要，以“培养身心健康的人，培养敢于担当有责任感的人，培养博学多才的人”为目标充分安排好课后期间学生参与的内容，在课后时间安排体育锻炼、作业辅导、特长培养等有益学生健康成长的内容。

3、加强日常管理。“课后”服务以学生自学和课外兴趣活动为主，坚持“三个不”，即不上课、不集中辅导、不加重学生的课业负担。“课后”期间学校安排中层以上干部及班主任加强管理，做到集中有人监管，活动有安全措施，进出有统一组织，切实保障学生的安全。

三、经费及保障措施

1、课后延时所需经费均在学校公用经费中支出。

2、保障措施

学校高度重视放学后延时看管服务工作，成立工作领导小组及办公室，并将其作为重要的民生服务事项，纳入学校工作常规，加强领导，精心策划，认真实施。学校立即建立健全放学后延时看管服务工作相关制度，确保延时看管服务工作有章可循、有规可依。

四、取得效果

学生在课后延时时间自主安排活动内容，积极性比较高，取得了良好的效果，得到了家长的一致好评。

五、课后延时工作建议

科学合理确定课后服务内容是今后努力的工作方向。课后服务内容一般是安排学生做作业、自主阅读、体育、艺术活动，以及娱乐游戏、开展社团及兴趣小组活动。要坚持把安全管理放在做好课后服务的首位，不断完善安全管理制度，明确课后服务人员责任，加强对师生安全卫生意识教育，强化活动场所安全检查和门卫登记管理制度，制定并落实严格的考勤、监管、交接班制度和应急预案措施。切实消除在交通、场地、消防、食品卫生、安全保卫等方面的隐患，确保学生人身安全。

我校以“学生开心、家长放心”为服务理念和目标，扎实推进放学后延时服务，丰富延时服务课程，构建起“1+3+x”课程模型，完善校本课程体系，融入延时服务课程。学校逐步建立起了“学校组织——学生参与”，“自主组建——聘请教师——选择参加——自主管理”的运行机制。

一、自主学习课程与社团活动课程相融合

1.自主学习课程：低年级开设故事课程（讲故事、编故事、画故事），对故事进行二次创作；各年级学生开展诗词吟诵、书写练习、全学科阅读、学科知识梳理和其他趣味比赛等课程。

2.社团课程。学校对社团课程进行整体设计，构建起了丰富可选择的校本“育人课程超市”，为学生提供菜单式服务，由学生自主选择社团和指导教师。

学校在每周三、周五的下午延时服务时间开展社团活动。全校师生全员参与，形式多样的社团活动为培养学生的兴趣爱好提供了丰富而广阔的空间。目前已开设书法（软笔、硬笔）、美术（泥塑、剪纸、国画、）、舞蹈、器乐（电子琴、架子鼓、竖笛）、体育（羽毛球、篮球、排球、跳绳）、创客、诵读等10多个社团。

3.劳动课程。学校根据学科特点，进行学科生活化教学，同时有机融入劳动教育内容，让学生在动手实践中探索真知。

学校设立劳动日，利用每周一下午的延时服务时间组织开展劳动活动：划分区域，明确劳动目标和责任，引导学生参与校园卫生保洁、绿化和美化。

各班级通过认领绿植和学生自带绿植相结合的方式，积极打造“绿色教室”。学校积极探索校园劳动元素，逐步普及校园种植，现已建设“小花圃”“责任田”，并开展小型养殖，逐步建立和完善校园绿色小生态环境。

二、延时服务与成长导师相融合

针对疫情防控下的返校学习，部分学生存在知识掌握较差的现象，学校建立三级导师制,即“老师、组长、小先生三位一体”的合作学习模式。

主要措施为：

1.构建以班主任、任课教师和学生代表（小师傅、小先生）组成的三级导师团队。

2.制定导师职责。包括：班主任职责，任课教师职责及学生代表职责。

3.开辟网络专栏，特别开设校长论坛为教师的导师作用的提升提供学习、交流的平台。

4.课内外结合，开展丰富多彩的校内外活动，让学生在活动中健康成长。

5.关爱特殊学生群体，设立“悄悄话”工作室，成为学生的心灵港湾。

6.建立三位一体化的教育管理体系和评价制度，确保各级导师履行职责。

三级导师制的实施有机融入到延时服务当中，在自主学习课程当中，师生共同对后进生进行精准帮扶，既锻炼了“小师傅”又让“小徒弟”得到提升，让每一个学生尤其是后进生逐步树立起了自信，在阳光下茁壮地成长。

三、延时服务与“微德育”相融合

我校开展思维导图指导下的整本书阅读工程、书法提升工程、经典诵读以及各项读书活动，为探索学校延时服务中的微德育有效路径提供保证。

1.发挥学科育人主渠道作用。“部编本”传统文化，是培养学生的民族自豪感，让学生从小树立文化自信。延时服务阅读中，教师充分挖掘教材中的育人元素，引导学生感受优秀传统文化。

2.发挥校本课程的育人作用。学校在微德育校本课程《诗词诵读》《东栾学子礼仪册》《艺海拾贝》的基础之上，又增加了“微古文”课程，在延时服务经典诵读课上，我们结合学生熟悉的中国古代寓言和神话，学习微古文，对学生进行文言启蒙，培养他们对传统文化的热爱。

3.发挥优秀书籍的育人作用。我们提供条件，给出方法，引导学生多读书，读好书，涵养学生的品行。

（1）个性化阅读，让学生和好书自由对话。为了进行个性化阅读，学校的阅览室实行开架阅读，校园处处都是阅览区。为了最大限度促进“读书漂流”，我校利用延时服务时间组织全校的“读书跳蚤市场”活动，学生们自己创设摊点广告、变身店长、会计。学生们在实践中培养了动手、交流创造的能力。

（2）分层阅读，提高学生的阅读兴趣。我们针对不同年级的学生，提出不同的阅读要求。低年级以绘本为主，阅读童话、儿童故事等儿童文学整本书；中年级阅读神话传说、民间故事、动物故事等儿童文学整本书；高年级阅读儿童小说、动物小说、幻想小说等儿童文学。

学校借助思维导图，实现教师指导下的阅读，使各个阶段相互联系、螺旋上升，最终全面达成总目标。

3.构建师生同读和亲子阅读网

学校在每年的四五月份和十月份“读书季”上，开展师生共读、亲子共读活动；集体观看优秀影片；进行经典诵读、讲故事、美文诵读及课本剧表演等各种比赛活动；评选书香班级、书香少年、书香家庭等，调动起师生及家长的阅读兴趣，有效地推进了阅读活动的进行。学校进行优秀读书推荐卡、整本书交流手抄报、诗配画优秀作品评选等丰富多彩的活动。

4.家庭微阅读，成为学生的一种习惯。

学校鼓励家长在家庭中建立家庭图书角，为孩子创设一个良好的阅读氛围。每天例用微信打卡就能看到家长微信群里学生读书活动的身影。

5.发挥网络空间育人作用。

延时服务时间，学校组织学生观看《中华德育故事》《疫情防控专项报道》；开展党史课进校园、“童心向党”家校诵读活动、“做新时代的小雷锋”等活动。对学生进行崇尚英雄、捍卫英雄、关爱英雄的教育。积极响应上级要求，加强节约教育、垃圾分类教育、生态环境教育。

一、开展情况:

参与课后延时服务的学生分成两部分，一部分学生是周一至周五在班内完成作业，这部分占大多数；另一部分是参加兴趣班，这部分学生偏少，我们开设了武术、合唱、太极、足球、口才等兴趣班。

二、主要措施

1.学校组成由xx校长为组长的领导小组，从任课，教室安排、卫生、安全等方面进行全盘的考虑，让课后延时服务有序的进行。

2.坚持自愿原则，学校按照学生自愿、家长委托、学校统筹的原则，由学生及家长向学校申请课后服务，学校并与家长签订《自愿参加课后服务协议书》。

3.每个班级有两名任课教师进行看班，以本班教师为主，一来方便管理，老师根据本班教学情况，对学生可以进行有针对性辅导；二来符合家长和学生的意愿。

4结合学校各兴趣班时间安排，灵活机动进行类似走班制的课后延时服务，有兴趣小组活动的同学去参加兴趣小组，当天兴趣小组没有活动的回到班级参加课后延时服务。

5.课后服务以学生完成作业为主，兴趣班为辅，不集中辅导，不加重学生的课业负担，延时服务期间，学校安排中层领导巡视，切实保障学生的安全，和服务质量。

三．存在的主要困难问题:

1.课程较为单一:看护教师均为本校教师，具有各项特长的专任教师非常少，课后延时服务的课程内容较为单一，大部分以辅导作业为主，除了专职教师外，大部分学科开展兴趣小组的意愿不大。

2.家长更愿意让孩子参加做作业的课后延时服务，反而对于免费的兴趣班，家长报名意愿并不强烈。

北仑区教育局第一批保持共产党员先进性教育活动总结中共宁波市北仑区教育局委员会在区委的领导下，在区第四督导组的指导下，我局第一批先进性教育活动已接近尾声。在整个教育活动中，局党委及各基层支部按照区委的要求，切实抓好集中学习、分析评议和整改提高等各阶段工作，完成了各个阶段的各项工作要求。现对我局开展教育活动的工作总结如下：一、教育活动的组织1、建立组织网络。我局成立了由局长、党委书记任组长，分管政工的副局长、党委委员任副组长，党委班子成员及参加第一批先进性教育的各支部书记为成员的教育局保持共产党员先进性教育活动领导小组。确定人事科为具体工作机构，把握全局的先进性教育活动各个环节，人事科长任联络员。领导小组根据上级要求，并紧密结合教育系统实际，对各个阶段的教育工作进行具体部署，保证各项教育活动顺利实施。2、制订工作方案。根据先进性教育活动各阶段的工作要求，分别制定了《北仑区教育局保持共产党员先进性教育活动实施方案》、《北仑区教育局第一批先进性教育活动党性分析、民主评议阶段工作方案》、《北仑区教育局领导班子及党员领导干部征求意见方案》、《北仑区教育局先进性教育活动整改提高方案》等方案，明确各阶段的工作目标、活动内容、工作程序及相关措施，保证各阶段教育活动取得预期效果。3、健全各项制度。局保持共产党员先进性教育活动领导小组制订完善了集中学习制度、点名签到制度、请假制度、资料归档制度，明确了局党委、各支部及全体党员各自的职责与任务，并明确党委书记、支部书记为第一责任人，保证了先进性教育活动分工明确，责任落实，实效明显。4、及时总结反馈。各阶段教育活动结束后，均认真进行总结，并通过会议及书面形式在一定范围内进行通报。局党委、班子成员、各支部及全体党员分别撰写了集中学习阶段小结，并根据征求到的意见、建议和自我剖析，撰写了分析评议、党性剖析材料及各自的整改措施。同时，根据区委先进性教育办公室的要求，将反映我局先进性教育进展情况的有关材料，及时上报区委先进性教育办公室和区委第四督导组，将有关动态信息及时报送有关部门和省、市教育网站宣传，并在北仑教科网上公开。5、显现教育特点。我局按照“规定动作抓规范，自选项目抓特色”的先进性教育活动要求，根据区委的统一步骤，紧密结合教育系统的实际，扎扎实实抓好各个阶段的教育活动。在第一阶段集中教育中，体现了“前期准备突出一个‘细’字，做到全面布置,周密安排；思想动员体现一个‘广’字，做到及早动员，人人动员；培训学习注重一个‘实’字，做到时间保证，学有实效；专题讨论强调一个‘深’字，做到讨论深刻，切合实际；教育形式讲求一个‘活’字，做到形式多样、内容丰富”的特点。在第二阶段分析评议中，集中体现了征求意见“广”、查找问题“准”、分析评议“诚”、整改措施“实”等特点。在第三阶段整改提高中，反映了整改方案“详尽”，责任分解“落实”，整改内容“务实”，整改时限“明确”的特点。二、存在问题的整改切实抓好存在问题的整改，是先进性教育活动的重要环节，也是先进性教育的目的所在。为此，我局把问题的整改放在重要的突出位置，采取有效措施，实实在在进行整改。1、真心实意征求意见。通过召开座谈会、设置意见箱、发放征求意见表、设立专门电话、在北仑教科网设置邮箱等形式，主动征求学校、师生、学生家长、社区干部等的意见。局党委还派专人到社区和东部地区征求意见，听取呼声。教育局分别召开了局机关非党同志座谈会，教育系统区党代表、人大代表、政协委员及民主党派代表座谈会，社区代表、家长代表座谈会。由于征求意见、建议途径广泛，态度诚恳，因此征求到的意见也切中教育系统的实际，为整改工作奠定了良好的基础。2、诚心诚意制订整改方案。针对广泛征求意见与深刻分析评议所发现的问题，我局汇总后认真梳理，整理成的14条（类）意见、建议，逐条分解、细化，落实到局机关各职能科室，先由各科室提出具体可操作的整改措施，再递交局长室、党委会审议，由局长亲自汇总后进行反馈和落实。整改措施做到不但有现状分析，而且有对策措施，还有详尽的数据统计比较。针对加快教育均衡发展、加强教师队伍建设、规范办学行为、加强职业教育、幼儿教育、流动人口子女教育等突出问题，我局现提出了16000余字的整改措施，并以书面形式在全局通报。在此基础上，把这些意见、建议再次分解落实到各科室，细化整改内容及具体措施，明确整改时限，落实分管领导，使整改方案更加具有可行性、实效性。3、真抓实干落实整改措施。一是“立说立改”。对自身查找和群众反映的具备整改条件的问题做到“立说立改”。如：为加强骨干教师队伍建设，组织了区第二批名教师评选；为逐步解决农村学校教师薄弱问题，拟订完善了教师支教办法，加大教师支教力度，增加支教人数，提高支教教师档次（骨干教师、高级教师、教坛新秀等）；为加强流动人口子女学校的管理，在全区公开推荐选拔了6名公办教师（现公办学校中层领导）担任民办流动人口子女学校校长，使全区所有流动人口子女学校均由教育局免费选派的公办教师担任校长；为规范办学行为，减轻学生过重课业负担，制发了《北仑区教育局关于减轻中小学生过重课业负担的若干意见》，对“减负”工作提出具体明确的要求。为缩小城乡教师差距，明确“设立山区海岛与农村完小教师津贴并逐步增加，教师福利待遇新增部分向农村中小学教师以适当倾斜，缩小城乡教师收入的差距”。最近，农村完小教师津贴每人每月150元已经到位。为加强幼儿教师队伍建设，最近正在组织公开招聘企业性质的10名幼儿教师充实幼儿教师队伍。为加强学校领导班子建设，促进教育持续发展，组织了全区校级中青年后备干部公开推荐选拔。二是“限时整改”。对于具备整改条件，但需结合具体工作整改的问题，进行限时整改。如：对无法撤并完小，力争今年内实现教育设备的升级配置，并解决完小上网等问题；对办学体制改革试点学校及民办学校的扶持政策正在制订，年内逐步兑现；增加骨干教师（高级教师、教坛新秀等）的支教人数将在暑期教师调配时实施，并将安排一部分1970年后出生，无农村任教经历的教师到农村学校支教；择校生接纳总量控制，高中招生计划按比例切块到初中等措施在近期招生时落实；在今后的进城区考试中，如何处理“精业”与“敬业”的关系将在今年暑期的考试中体现；提高农村教师的待遇，鼓励农村教师安心工作，将在教师节前出台相关政策；规范学校代办费工作将于近期下发文件；加强对课改的指导工作，将于暑期对全区三年课改情况进行总结、反思；对于加强师德建设问题，将于暑期再组织一次为期一周的集中师德培训；对于宣传教育系统优秀党员典型事迹，将在第二批先进性教育时组织报告会；对于发挥基层党员先锋模范作用问题，将作为教育系统第二批先进性教育的重要内容。三是“分步整改”。根据教育系统的实际情况，很多问题不可能一下子就能整改完毕。因此，我们将紧密结合北仑教育新一轮改革与发展的思路，逐步整改。如：改善农村学校办学条件将按学校布局调整规划分步进行；城乡教师待遇差距，将争取逐年缩小；农村教师素质将通过加强培训、教师结构调整及加大支教力度逐年提高；提高农村教学质量，将通过采取“小班化教育”等措施逐步提高；加强成人教育问题，将通过逐年调整、充实力量办法加强；为加快幼儿教育的发展，将从今年起发放“幼儿教育券”；对没有做好房产证、土地证的教师集资房，将争取区政府出面协调，补办有关房产证、土地证，以及时解决该部分教师集资房的权属问题，以便完善教师集资房落实货币分房政策。此外，对于不具备整改条件，或因政策因素无法整改的问题，将向有关同志做好解释工作，争取他们的谅解。三、长效机制的建设按照保持共产党员先进性教育要达到“提高党员素质、加强基层组织、服务人民群众、促进各项工作”的目标要求，下阶段我局将从以下几方面建立长效机制。1、健全常规性学习机制。进一步完善党员学习、教育管理制度，健全局党委中心组、各支部及机关干部每月一次学习制度，用“三个代表”重要思想武装头脑，增强党性观念，解决个别党员理想信念动摇、宗旨意识不强、党性观念淡薄的问题。2、建立党内民主机制。强化局党委会议事规则，完善党委及各支部民主生活会、组织生活会制度及党内情况反映制度和党内监督制度，完善局机关科室年度考核机制，探索建立体现科学发展观和正确政绩观的考核评价体系。3、落实定期调查研究制度。完善教育局领导及机关各科室党员、干部定期调研制度。至少每年二次对学校、街道乡镇进行教育调研；参加一年一次对全区中小学的督导评估；参加一年至少三次对部门学校的节日慰问；每1--2年对学校班子学校管理情况进行调研、考核；不定期对学校工作进行检查、巡视等。通过广泛调研，为教育改革与发展的决策提供依据。4、推行群众监督机制。以北仑教科网为平台，全局性重大工作及各科室工作凡能公开的均予公开，接受群众监督。局长邮箱、局教育服务中心随时接受群众来信、来电、来访，及时解决群众的投诉、意见、建议及咨询。建立党员联系群众长效机制，定期走访服务对象（学校、家长）征求对局机关及北仑教育的意见、建议。定期慰问结对的困难群众。重大教育决策前，将通过各种途经广泛征求意见（包括召开听证会），提高决策的科学性、可行性。5、强化效能考核机制。局机关工作人员，要严格遵守效能建设的各项规定及局机关汇编的各项规章制度，增强依法行政意识、服务群众意识，严格责任意识，完善责任追究制度。强化机关工作考核，实行对科室工作及机关工作人员的双重考核，不断提高机关工作的质量和效率。6、实行党员自我约束。教育党员时刻牢记党的宗旨，自觉履行党员义务，发挥党员先锋模范作用，树立党员在群众中的良好形象。深入推进党风廉政建设和反腐败斗争，强化廉洁从政意识，自觉遵守党风廉政建设的各项规定，加强教育行风建设，自觉实践局党委提出的保持共产党员先进性具体要求，即：“率先垂范，为师生楷模；廉政勤政，讲自律奉献；开拓进取，做教改先导；竭尽服务，塑教育形象。”堂堂正正做人，干干净净干事，让局机关成为群众观察教育的示范窗口。四、今后工作目标一是局机关在每年底的区民主评议的综合排名位次能上升，各类评议意见能减少，尤其是对收费、师德的意见能降下来。机关各科室要面对新形势新任务找准定位，在完成20xx年各科室重点工作要点的基础上，争取出现更多的亮点；二是认真贯彻区教育工作会议及《北仑区人民政府关于加快教育改革与发展的若干意见》（仑政[20xx]22号）精神，农村教育面貌能有新变化，优质教育资源向农村扩张，城区教育资源向内涵发展，城乡教师的收入差距明显缩小，职业教育、幼儿教育、民办教育等薄弱状况得到较大改变；三是市政府对各县市区的目标考核中的教育考核分的位次能上移，“两基”督查工作用表中的有关数据能名列全大市前茅；四是各项可量化的教育指标创新高，尤其是师资与干部队伍建设，中小学党建工作，各级各类学校的教育教学质量等均有明显提升，人民群众对教育的满意度不断提高。五是在完成“基本实现教育现代化”与“创建高水平教育强区”的目标中，年年有实质性进展，确保教育的发展能与区域经济社会的发展同步，并力争超前。

**服务部门的工作总结篇五**

成为xx电器公司的售后服务的技术人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。此刻对一年来的工作总结如下：

1、学好本专业的技术。无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不必须要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要明白。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮忙他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎样那么低，但是此刻想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。

出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大夏。

但是，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还务必有一个对技术有欲望的心。个性是售后技术这块，不只是只明白本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。

这些不可能一天能够学的会的，要想大概的明白，务必要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有这天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

2、学会与人沟通。做我们这样貌的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通潜力可能会让你事半工倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的情绪不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成必须的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压潜力也要强。在这个时候只能留意谨慎的应付了，我一般只会说“请你放心，我会尽快帮你解决问题的”。

还有出门在外，说话也要留意，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家但是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题;有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了。

这样的问题最好就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就能够了;要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来你到底会不会的那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己明白的扯少跟人家在那里废话。

3、事前准备事后总结。在接到客户电话时，务必先了解最具体的状况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中明白大概要准备元器件，工具什么的。俗话说“成功是为有准备的人的.”。完成任务之后，最好做一下总结，把现场的状况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出出故障的原先，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢!都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取最大的利益。

**服务部门的工作总结篇六**

又到年终，我在餐厅工作也已经\_\_年有余，回顾这些年的工作经历，我也感受颇深，有付出，也有收获，下面对自己的工作作如下总结：

在当今社会中，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质。尤其是在商业领域。有这样一句话，说：“不会微笑，就不要做生意”。

勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。

人可以无激情，但必须要有热情。因为热情的气息是很具有感染力的。就像太阳的光和热，并充满活力。这是一种反映内心的精神面貌与状态。

待客之道，周到是基础，也是最重要的。既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。谁能做到让来宾感受到如归的感觉，那么他就是真正做到了“周到”。想客人之所想，急客人之所急。

在餐厅，每天都会接触到来自社会各个层面的人，上到达官，下至百姓;无论三教九流。因此，要求服务人员具备良好的应变能力成为一种必然。有人说：“餐厅，是培养外交官的摇篮。”是很有道理的。

工作，实际上是学习的另一种形态。当我们懂得并能够站在主人的角度和位置上去工作时，本身就是一种自我提高与进步。会站的更高，看得更远，做得更好。

以上是我对自己工作的体会和总结，同时还存在不足，在新的一年里，也要更加努力做好本职。

**服务部门的工作总结篇七**

售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨;售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解;售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得;客户回访工作没有真正落实;客户报修没有及时记录处理;售后总结及资料整理不及时不完善。

**服务部门的工作总结篇八**

xx年过去了，迎来了xx年。我们的志愿者活动又过去了一年，在去旧迎新之际，我仔细梳理一下过去一年所开展的工作，并为明年定下计划，使我们组的志愿服务能在新的一年里做的更好。

我们是助残服务总队，主要以服务残疾人为主。通过各种各样不同的服务方式进行服务（如：外出参观、游玩活动；一帮一的结对子；上门服务等等）。

我首先是一名志愿者，服务于助残服务总队，积极参加各样的志愿服务。而且我还身为一名副队长，我主要的职责是协调队长完成团委交给的工作，并且安排好我们组自己的工作，包括组内日常工作、活动策划、财务处理等等。

先在这总结一下我在xx年做过的一些服务：

第一：广州利康中心，这是一个帮助精神病康复者机构。我是负责这一个服务点。我们固定每月一次，以及中秋，圣诞等节目，都会组织志愿者去利康中心服务，与精神康复者们（我们都称他们为“老友记”）进行交流，联欢，还会举行生日会，象棋比赛等，也会到外面交游，如去过大夫山等。我们还有一支男女足球队，每月都与“老友记”们踢足球。

第二：团委的一系列活动，我们组也配合参加了。

如：春运志愿者服务；广州一家亲1+1全民志愿行动；2月份花市志愿都服务，护花行动；广州市残疾人的调查；11月民族运动会。

第三：组织残疾人外出活动，让残疾朋友们可以走出家门，与社会多多接触。

如：2月组织疾人到越秀花市行花街。

3月组织残疾人到航天奇观参观。

5月组织残疾人到南海天后宫参观。

5月27日组织残疾人登白云山。

11月组织残疾人看广州车展。

第四：“残联”那边有活动，需要志愿者，我们也配合帮忙。

如：教师节残疾人文学班的活动；庆国庆在华泰宾馆的“国庆茶话会”；在广州奥林匹克体育中心举行的广州杰出残疾员工颁奖会。

第五：在端午节与中秋节，我们组织残疾人到康健老人院与老人家，志愿者们一起联欢，共度佳节，（包粽子，吃月饼）。

第六：与一些孤寡的残疾人过生日。

例如：我们有一个服务对象在白云区的一间安老院住，他行动不方便，7月份我们组织一些志愿者，接他出来玩，到帽峰山，陪他过生日。还有，在广州的残疾人（每月都会有，在这不细说了），我们为生日的残疾人送上自己的一片心意。

第七：上门服务。

如：搞卫生、谈谈心等，这些服务，我们都是不定期，经常有，也实在太多，在这就不一一细说了。

明年的工作计划：

第一：跟进好原有的服务对象及服务点，进一步提高服务的质量与水平，做好完善的资料和活动记录。

第二：继续开发更多的服务对象与项目，能力所能及地帮助更多的人。

第三：与其它志愿团体加强联系与交流，取长补短。还要宣传好自己的组，使之能够吸收更多有不同专长（如：策划、宣传、组织、网络、文案、设计等等）的人才加入我们组，使我们的小组能够更好地发展。

第四：对志愿者进行有目的培训。与残联等中心合作，或邀请其他专业人士对我队志愿者进行与助残有关的各技能培训。

第五：我们组正准备成立一个文艺小队，组织志愿者排练节目（如：手语唱舞、小品），能为有需要的服务表演。

我们组会继续在“奉献、友爱、互助、进步”的旗帜下，坚持“服务人民”的方向，坚持“自愿、奉献、务实、持久”的准则，服务社会。予人玫瑰，手留余香。

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