# 公积金窗口亮点工作总结(精选5篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-01-02

*公积金窗口亮点工作总结120xx年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“西宁市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司\*\*对我们热线寄予厚望，期待着...*

**公积金窗口亮点工作总结1**

20xx年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“西宁市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司\*\*对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水\*。

在集团公司各级\*\*的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力\*\*下、在全体员工的共同努力下，20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务，顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

一、20xx工作总结

（一）取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程；自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待用户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从“接听—受理—交办—督办—跟进—回访”以及后期用户。

满意度\*\*，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到\*\*提高。

2、用心用情，关爱用户，提供优质服务；

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到用户的\*\*和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理用户诉求、\*\*进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌；客服热线肩负着西宁地区用户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“\*放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

（二）存在的不足

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面：

1、在硬件基础设施方面，目前我行还存在一些硬件上的设施不齐备现象，我们会跟相关的上级、物资部门进行联系，尽快解决该问题，对于我公司的发展起到有利的促进作用；

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4、之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

二、20xx年工作计划

对于我中心20xx年的发展，我们全体人员深知我们任重道远，必须从意识上树立服务意识、必须建立有效地服务规范体系，另外要加强员工的业务理论知识的培训，我们会着手这一系列的工作，力争我中心能在20xx年为我集团的发展起到举足轻重的作用。具体计划如下：

（一）打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

（二）通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和服务水\*，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

（三）完善管理\*\*，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

（四）及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径。

综上所述，20xx年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20xx年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

——心理咨询中心年度工作总结

**公积金窗口亮点工作总结2**

20xx年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“西宁市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司\*\*对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水\*。

在集团公司各级\*\*的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力\*\*下、在全体员工的共同努力下，20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务，顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

一、20xx工作总结

(一)取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程;自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待客户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从“接听—受理—交办—督办—跟进—回访”以及后期客户满意度\*\*，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到\*\*提高。

2、用心用情，关爱客户，提供优质服务;

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到客户的\*\*和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理客户诉求、\*\*进行交办协调。()我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急客户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为客户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌;客服热线肩负着西宁地区客户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“\*放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二)存在的不足

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面：

1、在硬件基础设施方面，目前我行还存在一些硬件上的设施不齐备现象，我们会跟相关的上级、物资部门进行联系，尽快解决该问题，对于我公司的发展起到有利的促进作用;

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4。之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

二、20xx年工作计划

对于我中心20xx年的发展，我们全体人员深知我们任重道远，必须从意识上树立服务意识、必须建立有效地服务规范体系，另外要加强员工的业务理论知识的培训，我们会着手这一系列的工作，力争我中心能在20xx年为我集团的发展起到举足轻重的作用。具体计划如下：

(一)打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

(二)通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和服务水\*，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

(三)完善管理\*\*，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

(四)及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径。

综上所述，20xx年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20xx年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

**公积金窗口亮点工作总结3**

半年来，在农业局\*委、XX镇\*的正确\*\*下，在市县业务主管部门的精心指导和\*\*下，我站上下一心、真抓实干，紧紧围绕农民增收，认真履行工作职责，强化基础，完善\*\*，扎扎实实做好每项工作中的每个环节，不断提高业务素质、管理水\*和工作效率等，各方面工作都取得了长足的发展，圆满完成了上半年农业局、镇\*和市、县业务主管部门下达的各项工作任务

半年来，我们坚定不移地把业务工作放在首位，在农作物新品种、农业新技术的引进、试验、示范、推广以及培训方面不惜加大资金投入，层层落实责任，跟踪指导，努力提高落实标准，进而提高了科技水\*，带动了农民种田的空前高涨。

(一)基层体系建设示范县项目

今年我站在去年的基础上，继续承担了基层体系建设示范县项目的任务，我站科技人员有3人担当指导员，每人负责10户科技示范大户，在玉米播种、水稻育苗、插秧等关键环节，及时发放资料、下到田间技术指导等，较好的完成了半年的工作任务。

（二）抓好科技培训项目

根据县农业局有关文件精神，围绕冬春农业科技大培训的方案，我们积极地采取了种种有效的培训措施。一是加大资金投入，

提高培训质量。印发技术培训讲义100册，印发15项技术推广宣传单5000张、技术资料5000份。二是我站上半年开展农情\*\*4项次，提出农业生产建议4项次，发布各类农业信息3条，被农民采纳达90%以上。三是采取各种方式，直接培训农民。以集中办班，村、屯、农户不同形式宣讲，我站共举办各类培训班13期次，印发各种技术资料1万余份，直接办班培训农民4120人次，柜台咨询541人次，从春季至现在召开各种现场会达3次。从而使科技培训入户率达到了85%以上，真正起到了农民知识窗口作用。

（三）全力落实推广、试验、示范项目

结合我镇的生产实际，按照上级的要求，全面认真地落实了15项农业新技术推广，有各村任务的分解落实表、有每项的技术方案和工作方案、都有详实的田间\*\*记录。今年我站共承担了国家、省、市、县和自设试验、示范项目8项，其中试验项目3项；示范项目5项。也都设有专人的田间\*\*，记录真实可靠。今年春季虽然低温、寡照，精心选择地块和管理到位，各个试验、示范项目的顺利开展，都能达到预期目的。

20xx年，我站由于经营地点的改变和受总站事件的影响，我站今年经济效益有所下降，不能扭转以前年度的亏损。今年销售化肥305吨，种子512袋，实现销售利润为 元。

我站到6月末应付账款还有元，应收账款实际能

收回的有元。（其中农业总站欠元），这里还有一户欠款是元，以通过\*\*\*\*。其他个人欠款基本都说出还款计划。就差总站的欠款不知道什么时候能还，这笔款，我们每年要付元的利息。

我站在下半年工作中，大家有决心和信心，抓好以下几项工作：

1、继续抓好试验示范园区的田间\*\*、记载等工作，加大后期管理力度，充分发挥好科技示范园区的作用。

2、继续做好示范县指导员的下半年的培训及指导工作

3、继续抓好项目方案落实、田间\*\*、测产总结等工作。

4、继续抓好测土配方施肥、示范县的示范推广等工作。

5、继续完成好农业局、镇\*委交办的各项工作任务。

6、继续完成好上级主管部门交给的各项工作任务。

7、继续做好以前的应收款清欠工作。

**公积金窗口亮点工作总结4**

我步入社会的第一份工作就是从事呼叫中心的接听工作，这之前从没有想过今后自己的人生会和小小的耳唛扯\*\*何关系，而如今自己最亲密的工作伙伴就是它。每次戴上耳唛后，之前的无论悲伤，郁闷还是沮丧就会通通把它们抛到九宵云外，有的只是自信，愉快和饱满的精神。想来也有四年的时间，在这期间有一些工作心得与大家分享。

从事客户服务工作首先要学会的是倾听。我国地大物博，拨打电话的客户也是来自五湖四海，难免会有语言的差异，加之每位客户的表达能力不同，所以更要注意倾听。从客户的只言片语当中寻找信息点，来为客户提供所需的帮助。再次是专业知识的掌握，这里指的专业知识不单只是本公司的产品信息及功能，更要适当掌握同行业，同类产品的信息及其优缺点。三要学会换位思考，当你以饱满的精神，甜美的语音以及诚恳的态度换来的是客户无理的指责和谩骂的时候，请你不要沮丧甚至愤怒。俗话说：一娘生九子，九子各不同。每个人的脾气秉性不同，所受的教育程度不同，表达的方式也就不同，你应该设身处地的为客户着想，站在客户的立场考虑。假想我是客户，我是否会比他更气愤，语言是否会更激烈。这样你的心态就会\*和，思路会更清晰，更好的为客户服务。最后，就是专业沟通技巧的掌握及运用。用符合客户的语音、语速以及表达方式来为客户提供优质、人性化的帮助。

除此之外，越来越多的公司已经开通了客户增值服务系统，我们可以引导客户转向自助服务以及推出VIP客户的优惠\*\*并提高客服\*\*自身的营销意识。

呼叫中心是一个朝阳产业，存在更大的发展潜力，相对于各家产品本身的日趋成熟，客户也越来越趋向是对服务的满意度认可，这也就更加显示了客户服务的重要性。让我们和呼叫中心共同成长，成熟。

**公积金窗口亮点工作总结5**

我州人力资源和社会保障信息化建设面临巨大的挑战和新的工作要求，业务经办和人社信息化服务的要求越来越高，信息中心紧紧围绕中心工作，紧扣目标任务的完成，团结一致，扎实工作。现将有关工作总结如下。

1、加强日常维护,保障各信息系统正常运行

2、做好社会保险信息系统数据工作

目前，我州社会保险信息系统数据采用了州局集中的方式，在工作中始终坚持“数据是核心”的根本原则，将确保数据安全作为工作的重点，定期做好城镇职工养老保险、城乡居民社会养老保险、城镇医疗保险信息系统数据的安全备份工作，做到每日一次逻辑备份、每月一次全备份，确保数据中心数据安全。每月定期提取和上报省厅医疗保险、城镇职工养老保险、城乡居民社会养老保险交换数据。根据局\*\*的要求，提取我州社会保险数据结审计、税务等职能部门。

3、完成我州城镇医疗保险信息系统改造

在医保停机结算期间对我州城镇医疗保险信息系统的服务器、存储、系统软件进行了升级改造，进一步提升了医疗保险信息系统安全性和稳定性，进一步确保了我州广大城镇医疗保险参保人的利益，为业务经办和城镇医疗保险信息化服务提供了坚实的保障。

4、扎实推进目标任务的完成任务

一是推进金融社会保障卡发放工作，根据省厅有关金融社保工作工作要求，结合我州实际制定工作方案，以城乡居民社会养老保险为发卡对象，做好数据的提取、导入、生成制卡批次、提交数据、发卡等工作。20xx年已完成制卡万张，社会保障卡持卡数达到了万人，全面完成了省厅下达的目标任务。

二是推进金融社保卡环境部署工作，根据省厅有关二代社会保障卡工作要求，在全州两定机构部署安装PSAM卡，为金融社保卡的使用做好了环境准备。20xx年共部置安装PSAM卡373张。

三是全民参保登记信息化工作顺利推进，在省厅信息中心的大力\*\*下，完成了我州新农合、城乡居民社会养老、企业职工养老、城镇医保信息系统的数据比对，共比对出未参保人员万人，实现了全民参保登记数据入库的要求，配合农保中心顺利完成了全民参保登记工作任务。

四是推进我州人社部门效率提升，在省厅的\*\*部署下完成了我州人社系统视频会议系统建设，完成了设备的安装和调试，确保工作与全省同步推进。做好视频会议系统的调试工作，确保了视频会议系统的正常运转。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找