

# crc工作内容总结(精选5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## crc工作内容总结篇一

在xx集团大方针的指引下，办公室今年对公司的行政制度进行了较大范围的修改和补充，建立和修改了包括行政、人事和财务在内的制度共20项，使得公司的各项制度更详尽、全面和系统，同时组织全体员工对各项制度进行了评议和学习，使各类制度能够限度的适应和满足公司发展的需求。在实际操作过程中，虽然各项制度与原制度有不小偏差，但办公室坚持帮助广大员工认真、严格的执行新的制度，克服困难，切实做到在工作中以制度为工作准绳，并且在实践中不断的完善。全年无严重违反制度的情况发生。

全年共组织各类培训活动计x次、外训x次，分别是组织全体员工安全生产培训；企业文化方面的企业精神提升的培训；销售方面的销售技能培训以及和开发部门联合举办的产品专业知识讲座；iso质量管理体系的培训，共有xx人次参加并通过座谈、现场操作、书面考核等形式进行考核，合格率100%，成绩符合培训要求。通过培训使员工的各项岗位技能更好的满足工作的需求，同时也达到了安全生产的目标。

全年一名员工应私辞职，无非正常人员流动和劳资纠纷。

今年公司面临成立以来的困难，由于主要原来料——锌金属的超常规上涨，市场价教前两年翻两倍，许多企业纷纷停产或转产，在此危急关头，“团结、高效、创新、发展”的企

业精神再次得到发扬。各部门员工在公司领导的带领下，共同努力克服困难，销售部门尽可能的提高售价、回笼资金；生产部门则全力保证不浪费一点一滴，凝聚力和战斗力得到进一步提升，以自己的实际行动帮助公司渡过难关。

公司上半年组织全体员工至海南进行了一次培训和修养活动，活动使得员工们的身心得到休养和调理，对公司的忠诚度得到提高，为迎接新的挑战做好准备。

虽然今年的销售形势十分严峻，销售工作也十分困难，但是门普来公司和高科牌水性无机富锌涂料的市场声誉却愈来愈高，诚恳的说明、耐心的解释以及周全的售后服务使得本公司的诚信度得到进一步提高。同时公司今年成功通过了中国涂料工业协会的入会资格审核，成为其正式会员。上半年组织参加了上海金属结构协会和上海勘察设计协会共同举办的多层钢结构的市场应用和发展大会，扩大和保持企业在业内的影响。下半年公司组织参加了上海市金属协会举办的上海第xx届国际钢结构成果展览会，并且制作了公司新的宣传册，展示了公司这几年的新业绩。通过展览会巩固了老朋友、结识了新朋友，进一步提高了公司的业内形象。

档案管理一直是十分重要的工作，除了正常的行政资料的归档工作以外，销售合同等原始资料的归档、整理、借阅工作十分繁杂却又万分重要，办公室按照利德集团的要求合理规范的进行档案管理工作，无差错发生。

一年的时间转眼已经过去了，面对今年巨大的困难，办公室做好各部门的配合工作，关心员工，观测市场变化，服务好全公司，为公司顺利渡过困难而努力。

- 1、确保完成公司各项年检、审查工作，及时做好各项日常工作。
- 2、继续对新修改的行政制度进行实践和完善，组织全体员工

学习和培训。

3、提高全体员工的岗位技能，加强现有人员的培训工作的，在各部门需求的情况下适当引进人才，尽力满足公司发展对人员的要求，以适应新的一年新的挑战。

4、加强安全宣传和培训工作，继续保持安全生产无事故的势头。

5、做好企业文化建设工作，继续保持门普来“团结、高效、创新、发展”的企业精神。

6、配合销售部门做好公司及产品的市场宣传工作。

## **crc工作内容总结篇二**

1、设施农业□xx乡全乡粮食实现大丰收，设施农业蓬勃发展，段庄蔬菜四连丰，每棚仅樱桃西红柿一项收入就达6.8万元，收益丰厚。留宁、大张家草莓效益稳步增长，丰收已成定局，年底前有望上市，每棚收入3万余元。大力开展土地流转，新流转土地1800余亩，全乡土地流转8370亩。新增段庄一边倒油桃种植480余亩。

2、林业方面。种植各种苗木29.8万棵，新增白马杨300亩绿化种植基地。贾家林果基地持续扩大。大力发展经济林种植，全乡西xx□贾家等五大经济林种植基地规模不断扩大。

3、农田水利建设方面。完成第二濮清南提灌站建设。正在进行xx沟开挖工程，已完成工程量的80%，预计12月底完成。

4、土地整治项目，完成投资4700万，涉及30个村，5.5万亩土地的土地整治项目，共修道路58645米，打井365眼，为全乡4万人出行提供了方便，为5.5万亩土地灌溉奠定了基础。

继续以家具、家电、农产品加工为龙头带动全乡工业强势发展，以吉祥、吉利、龙凤家具为龙头的家具制造已达33家，投资200万的千禧龙家具加工基地建成投产，投资500万的盛泰建材厂二期工程顺利完工；新增投资香约美食品有限公司，主要进行杏鲍菇加工，现厂房已建设完毕，预计12月份开工；投资500万新建位于梦卜村的线型彩灯加工基地；投资200万新建大吕楼服装厂。

一是城镇面貌大为改观，以经营城市的理念推进城镇建设和村容村貌整治工程□xx街道下水道开挖工程顺利进行，已完成工程量的85%，12月将全部完成，完成投资35万元的夏村高标准广场一座，马路市场治理成效显著。

二是软环境大为改善。制定了干部考勤办法及干部承诺书，狠抓了干部作风整治，严厉打击“三强”、“四霸”和企业“四乱行为。优化了发展环境，提升了招商吸引力。

四是信访稳定工作进一步加强□xx强化源头排查，源头治理，每周一排查、每月一汇报、每季一总结，多策并举化解信访积案，克难攻坚促进大局稳定，全年共排查信访案件22起，解决21起，稳控1起，保证了全年没有进京赴省上访事件的发生。

计生工作：加强了行政执法力度，净化了生育环境；深化优质服务，强化基层基础工作。全乡出生328人，人口自增率7.2%，出生误差、漏报率和多胎率是0，男女性别比112:100；独生子女领证户288户，发放资金12.89万元；奖励扶助对象137人，发放资金16.06万元，其中特扶对象15人，发放资金4.2万元。

民政工作。积极开展扶贫救助慈善活动，组织成立乡慈善协会，吸引和扩大救助范围，今年以来落实“五保户”散养223人，兑现“五保”发放资金49.5万元，集中供养89人，发放资金28.4万元；落实农村低保1895人，发放农村低保

金225.5万元；优抚349人，落实资金75.9万元；春荒救灾35户，发放资金11000元，救济农村孤儿37人，发放26.6万元。

卫生工作。夏村等四个村级诊所获批新建，总投资40余万元；乡医院病房楼接近完工，预计12月底完工。新型农村合作医疗健康运转，参保人数4.27万人，参保率达到100%，全年为农民报销医药费200余万元，群众看病难、看病贵的问题得到有效解决。计划免疫“七苗”接种率达到100%。

人社工作。狠抓农村养老保险工作，完成38个村养老保险参保工作，参保人数达1.4万余人，参保资金140余万元。对外出务工人员强化了政府的组织引导。全年共外出务工4200多人，劳务收入达1.2亿元。

惠农政策工作。全面落实市县扶持政策，充分发挥农业科技示范园的作用，为农户购进补贴拖拉机、播种机等各类农机具150台，兑现粮种补贴59452.5亩，发放资金116.9万元，粮食直补103万，综合补554万元，共补贴资金655万元。

文化教育：

一是工作成效方面。连续五年中招人数全县乡镇第一名，中心小学获市师德师风先进学校，市语言文字示范校；万村学校获市标准化学校、县花园式学校、县文明学校、市信息技术示范校；大岳村获县花园式学校；宅刘内获市花园式学校、市标准学校；岳麦小学获县依法治校先进校；认真落实农村义务教育经费保障政策，搞好两免一补工作，共落实两免一补577人，发放资金62.7万元，中小学适龄人口入学率达100%，中小学辍学率为0。

二是基础建设方面。完成油房小学餐厅建设、中心小学宿舍楼建设；刘町学校更新改造已完成，完成留宁附属幼儿园建设；投资1000万元的教师周转房申请成功，即将开建。

文化宣传工作。以“三城”创建为契机，扎实推进有人管、有人干、有事干、有钱干的“四有”工作□xx乡现已组建了尚村、南街、白马杨、南杨家、梦卜村等6个大型民间文艺队，有秧歌、柳子戏、广场舞等20余个宣传节目；全乡今年共举办了各类广场文化活动、戏迷擂台赛、电影下乡、戏曲下乡等活动10余场，现已形成了全民参与文化活动，多类别、多层次的农村文化发展模式，为推动xx建设美丽富裕和谐新xx奠定了深厚的群众文化基础。

安全工作。坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，充分利用板报、标语等方式，大力开展安全宣传教育活动。加强安全隐患经常性排查机制，对各村、各中小学、各企业实行每周一排查，发现隐患就地排除。大力开展安全生产专项治理工作，制定了学校安全事故应急预案，并对学校安全工作进一步全面检查、部署，确保万无一失；截止目前，共排查出安全隐患48起，全部消除。未发生任何安全事故。

稳定工作：一年来□xx乡以平安建设为目标，认真落实“一票否决”制，下大力气，狠抓稳定工作。

一是狠抓责任的落实，实行科级干部包区，一般干部包村，村干部包组、组干部包户，将责任落实到人、落实到户。并与各村及事企业单位负责人签订综治责任书47份，谁出现问题追究谁的责任。

二是加大矛盾纠纷、不稳定因素排查力度。由乡综治办牵头，各片干部配合，定期对各村进行排查，并落实了村级综治联络员，确保了各类矛盾纠纷和不稳定因素能够及时发现。

三是加强了矛盾纠纷的化解调处。在排查过程中，一旦发现不稳定因素、矛盾纠纷，就地解决处理，将不稳定因素化解在萌芽状态。

四是加强“平安村”的创建活动。落实满天星工程，38个村

都安装了视频监控，使平安建设基础进一步巩固。

（一）全乡以转变作风，寻找经济发展路子，带领群众致富为重点，大力实施“富民工程”和“双向培养”工程（即每年建成3个党员示范园，评选出2个双强五好党支部、2个李连成式党支部书记；使50名贫困党员摆脱贫困走上致富路、把50名致富能手培养成致富党员）。目前，全乡涌现出留宁、段庄“双强五好党支部”2个，王业红、李照强“李连成式党支部书记”2个。通过对农村党员、致富能手进行双向培养，造就一批带领群众发展致富的农村致富集体。

（二）积极推行“支部+协会”工作模式，在党委政府的积极引导下，按照“三民”、“四自”原则，强化了留宁硕丰草莓协会、段庄丰农蔬菜协会等五个协会，协会和党支部运行良好，其成功经验被县委组织部作为好的典型在全县推行。

20xx年xx乡全年工作取得了一定的成绩，但仍存在一些困难和问题，主要表现在：一是乡财力有限，资金筹措困难，创建大的项目难度较大；二是小城镇建设步伐需进一步加快；三是种养业科技含量不高，需进一步提升；四是历史遗留问题和发展中遇到的新情况、新问题导致的不稳定苗头时有发生，浪费了乡村干部较大精力。这些问题需要我们进一步采取切实有效的措施，在今后工作中认真加以解决。

下一步，乡党委、政府将瞄准新目标，制定新举措，迎难而上，开拓创新，踏实苦干，务求发展，带领全乡人民共建小康社会，奋力实现建设富裕、和谐、美丽新xx的伟大目标。

## 二〇一五年工作计划

20xx年基本定位和工作思路是：

基本定位：特色农产品生产基地；商贸物流中心乡镇。

工作思路：盯死稳定，突出发展，项目驱动，跨越争先，尽快跻身全市先进乡镇行列。

20xx年工作的重点：

1、设施农业。大力发展以草莓为主的设施农业，重点抓好留宁、大张家、大吕楼3个草莓园区，建成全市最大的优质草莓生产基地；扩建段庄第六代温室大棚蔬菜种植基地、高家高效蔬菜园区，新增种植面积1000亩，继续扩大梦卜村山药种植基地、南街村牛蒡种植基地，进一步扩展农民致富门路，使全乡设施农业面积达5000亩。

2、土地流转。成立土地流转专职服务机构，扩大流转土地规模，全乡流转土地面积达到1.5万亩，以土地流转促进设施农业发展。

3、土地整理。完成1.4万亩，涉及8个村的清丰县黄河故道土地整治提升项目，上半年完成。

加大招商引资力度，与大型企业充分接触，争取达成投资意向，年底前完成招商亿元以上项目。巩固家具、家电制造、农产品加工等传统产业，完成濮阳润丰工艺品有限公司扩建工程，完成盛泰建材厂扩建设工程，完成香约美食品加工二期工程，新建家具制造企业10家，使全年产值达2亿元。

进一步完善项目资金监管，重点做好以下几个方面工作

1、卫生所建设。投资40万元建4个村的村卫生室建设工程。

2、教学设施。投资1000万元新建乡一中教师周转房，12月份完成，积极申请xx中学标准化操场建设，争取年内兴建。

3、水利建设，完成第二濮清南工程，解决附近群众的土地灌溉问题。



4、土地整治，完成涉及尚村等8个村，1400亩土地的黄河故道中低产田提升工程。提升一期土地整治效果，打造县级样板工程。

1、完成xx街下水道开挖工程。

2、进一步整治马路市场，使其规范经营。

3、全面完成夏村街道整治提升，达到市一流村标准。

20xx年工作的推进措施：

一是建强班子抓落实。继续实行“1+5”干部包村工作法，持续开展管区结对赛、村级分组争强赛，以维护农村稳定和提升发展能力为重中之重，切实加强乡村两级班子建设，抓好乡村干部学习培训及乡村干部管理制度落实，不断增强乡村班子凝聚力、战斗力、执行力，为做好各项工作提供可靠保证。

二是台账管理抓落实。对重点工作实行台账管理，个个项目有人抓，人人肩上有担子，紧扣节点促落实。

三是强化督导抓落实。成立以乡人大主席为组长的督导组，采取定不定期、早餐碰头会、排队公布等方式强化督导，加压紧迫促落实。

四是领导带头抓落实。实行科级领导干部分包重点项目，重点案件责任制，领导率先垂范，身体力行促进落实。

五是严明奖惩抓落实。对重点工作既立标准，又定奖惩，严格考核，奖优罚劣，及时兑现，干好干坏不一样，激发动力促落实。

## crc工作内容总结篇三

- 1、计划中要明确目标，那么这个目标要具体的、可量化的。
- 2、计划中要说明自己需要的哪些资源上的支持，即需要什么人配合、需要多少资金上的预算、或者需要什么物质上的配合等。
- 3、要详细地讲解自己的完成目标的方法和步骤，把大目标分解成小目标，每一个时节点完成一个什么样的预期，还有实施上的侧重点、优先级。
- 4、现阶段的实施情况，要汇报优势、劣势、难点和机会点。
- 5、一定要明确最终目标完成的时间点。

1、展示工作完成结果，这个工作结果的展示要贴合我们的计划中的目标，将具体的、量化的结果完成情况展示出来，突出业绩结果。

2、分析工作亮点与工作不足，因为在工作计划中有将最终目标进行拆解，拆解成了若干小目标，因此，这里就可以对拆解出的各个小目标的完成情况进行逐一分析，表述清楚自己分别做了什么工作，这些工作中有哪些是亮点，哪些是可以改进的。

3、工作的展望，分析完之后要针对前一阶段的工作内容和结果，做出接下来的工作做出计划，表明自己的工作态度和工作决心。

看完这些，相信大家应该也看出来，工作计划和工作总结是个相辅相成、循环往复的过程。在职场中，就是要对自己的工作进行规律性的计划和总结，这样才不会浑浑噩噩、漫无目的。写好工作计划和工作总结，不仅能帮助我们对自己

有更清晰的认知，还能呈现给领导，明确地展现自己的价值。

## **crc工作内容总结篇四**

今年以来，全市旅游业发展环境不断优化，基础和配套投入逐步加大，旅游产品体系趋于丰富，品牌宣传成果卓著，先后获得长三角优秀自驾游魅力大奖、长三角自驾游十大特色节庆活动等荣誉，旅游产业呈现逐步壮大、后劲增强、持续发展的良好态势。据统计，我市全年共计接待游客410万人次，同比增长17%，实现旅游总收入27亿元，同比增长28%，实现了旅游工作的新跃升。

### **(一) 始终坚持规划指引，明确发展路径。**

今年以来，积极推进旅游发展规划编制，修编《全市旅游产业发展总体规划》，编制完成了《兴化市旅游产业十三五发展规划》，为我市旅游业“十三五”期间又好又快发展奠定了规划基础。同时，市委、市政府出台了《兴化旅游三年行动计划(20xx-20xx年)》，明确了下一步兴化旅游业发展的奋斗目标和工作任务。编制《千垛景区旅游发展总体规划》、《乌巾荡省级旅游度假区专项规划》等规划项目，为更好地打造千垛景区扩容提升项目、创建乌巾荡风景区为为省级旅游度假区打好了基础。与新华社联合发布了《兴化“新华·长三角自驾游发展指数城市单行本”》，大力推进我市自驾游产业发展。

### **(二) 全力做好项目招引上争，打造旗舰项目。**

坚持大项目带动大发展的理念，积极跟进、服务得胜湖、平旺湖旅游大项目招商引资，先后赶赴北京、北京、黑龙江、山东、广东等地开展项目对接、谈判，取得了重大突破。一是与香港爱家金融集团有限公司签订了合作框架协议，以“圆梦”为主题，共同打造千垛景区扩容提升项目，该项目投资额度预计达20亿元。二是与上海普世南山旅游开发有

限公司共同打造得胜湖财富文化旅游综合产业项目。该项目总建设规划面积约为16.9平方公里，总投资110亿元，建成后年实现年接待游客量达500万人次以上，成为国内极富影响力的大型旅游目的地。目前，得胜湖项目已经正式动工。三是成功招引万亩荷塘景区，并于夏季正式开放，积极招引动力三角翼、直升机等项目开展低空游览服务。同时，积极协助我市旅游企业争取政策扶持，成功上争江苏省旅游也发展专项引导资金共计190万元。

### (三) 大力开展品牌创建，提升发展质效。

积极贯彻落实国家旅游局关于开展“国家全域旅游示范区”创建工作要求，对照各项创建指标积极上争创建资质，成功入选全省7家创建单位之一上报国家旅游局。由市政府主要领导组织召开了首批“国家全域旅游示范区”创建工作动员大会，要求国内知名旅游专家开展“全域旅游目的地”建设主题讲座，出台《“国家全域旅游示范区”创建的实施意见》，成立了创建工作领导小组，全力以赴推进创建工作有序开展。

今年以来，先后组织施耐庵文化园、乌巾荡湿地公园、千垛景区、乌巾荡风景区、裕华花园酒店开展国家a级景区、省级旅游度假区和星级饭店创建工作，计划利用两年时间力争创建成功。目前，施耐庵文化园已创成国家3a级旅游景区，张郭晨秀园、板桥林园成功获评国家2a级景区。万亩荷塘、千萃源休闲度假农庄成功获评省三星级乡村旅游点。

### (四) 精心开展节庆活动，丰富产品业态。

成功举办20xx中国·兴化千垛菜花旅游节和品蟹赏菊旅游季，进一步做大做强我市春、秋节庆旅游品牌。其中，菜花节期间共计接待游客120万人次，同比增长43%，实现旅游总收入7.2亿元，同比增长44%，千垛景区门票收入2200余万元，同比增长83%。品蟹赏菊旅游季共接待游客81万人次，与2014年相比，同比增长9.5%，带动的全市餐饮、住宿、购物等旅

游总收入4.05亿元，同比增长35%。同时，开拓了千垛景区水上深度游线路，举办了首届万亩荷塘荷花节、李中红杉节等活动，进一步丰富四季旅游产品业态。

#### (五) 强化节庆宣传推介，树立品牌形象。

相继亮相央视、《扬子晚报》、江苏交广网、凤凰网等高端媒体，借势社交网络扩大了节庆影响力，着力打造微博和微信两大平台。成功举办上海春、秋旅游推介会和春、秋旅游产品推介暨答谢会，加强与专业营销机构的合作，将品牌宣传最终落地到客源地市场，开通了赏花旅游专列和30多个地级市赏花直通车，并首次接待广东游客旅游包机。

#### (六) 发挥部门职能作用，优化发展环境。

进一步完善旅游厕所、交通指示牌、停车场等配套设施，优化景区游览环境，提高景区管理和服务水平。依据《旅游法》加大旅游执法检查力度，强化依法治旅，建立长效机制，组织相关部门开展旅游执法综合检查和整治。大力开展旅游安全监管，建立旅游突发事件应对机制，将日常安全监管和节假日安全检查相结合，确保旅游行业安全稳定。20xx年，李中水上森林景区、郑板桥·范仲淹纪念馆、沙沟古镇被授予“平安景区”称号。

20xx年，我市旅游产业发展取得了显著的社会效益和经济效益，旅游经济正向良性方向迈进，加速发展的势头强劲。但目前一些问题和不足。

1、重点项目管理体制亟待完善。千垛景区提升扩容项目、得胜湖财富文化旅游综合产业项目即将进入全面开发建设阶段，亟需完善的管理体制为项目提供强有力的行政推动力。

2、全域旅游管理机制有待建立。我市已经全面启动“国家全域旅游示范区”创建，而“全域旅游目的地”的建设需要全

部门的积极参与。目前，我市还缺乏多部门综合联动、跨行业协调管理的强力机制推动。

3、旅游城市发展政策出台滞后。目前，我市旅游产业发展势头迅猛，随着“国家全域旅游示范区”创建工作启动以及得胜湖、平旺湖项目开发，我市将有望成为国内一流旅游目的地。当前，我市城市公共服务发展滞后，接待能力和水平较差，亟待出台旅游产业发展政策，进一步扶持涉旅产业做大做强。

20xx年是十三五发展规划的起始年，是全市“国家全域旅游示范区”创建和重点项目开发的关键时期，我局将进一步顺应旅游业发展趋势，推动产业结构优化调整，着力抓好以下四个方面工作。

1、全力开展创建、打造旗舰产品。贯彻实施好《兴化旅游三年行动计划》和《“国家全域旅游示范区”创建工作实施意见》，紧紧围绕“全域旅游目的地建设”开展课题研究，进一步明确“国家全域旅游示范区”创建和发展路径。全力推动和服务千垛景区扩容提升、得胜湖财富文化旅游综合产业等旗舰旅游项目开发建设，打造成为国内乃至国际性的标志性旅游项目。对照“国家全域旅游示范区”创建指标，配合相关部门认真做好环境优化、硬件提升等工作，脚踏实地做好迎检工作，确保“国家全域旅游示范区”金字招牌落户兴化。

2、挖掘特色资源，打造旅游精品。进一步围绕我市特色资源和优势，加大宣传推介，精心包装项目，强化招商引资，锲而不舍做大做强兴化旅游品牌。一是办好节庆活动。认真办好春季千垛菜花旅游节、夏季万亩荷塘荷花节、秋季品蟹赏菊旅游季等花海水乡旅游节庆活动，优化景区环境，着力改进和做好旅游安全、游览环境、交通疏导等重点环节。二是强化宣传推介。加强旅游城市氛围营造，在车站、酒店等公共场所和城市主出入口、干道加大旅游元素展示，提升城市

旅游形象。强化兴化四季旅游品牌打造，加快“智慧的旅游”建设，与泰州景区合作联合在中央电视台开展常态化品牌宣传，加大重点城市和媒体的投放力度，力求在主流媒体上有声音，在重大区域有形象。深耕微博、微信等社交网络集聚人气。强化旅游专业营销，加大与各地旅游机构深度合作，广泛开通旅游直通车、专列。三是丰富发展业态。鼓励和引导旅游特色村、生态农园等业态发展，继续完善沙沟古镇、万亩荷塘、永丰品蟹特色街区、施耐庵文化园、华夏仙草园等景点配套设施。

3、提升旅游质态，推动跨越发展。坚持把旅游业作为战略性支柱产业来培育壮大，多措并举，形成合力，努力推动我市旅游业量质并举、跨越发展。一是加大扶持力度。充分利用特色景区的优势资源包装项目、上争资金，扶持和促进景区加快发展。争取制定旅游发展专项政策，积极鼓励、引导和扶持旅游产业发展、项目建设、市场营销、品牌推广、人才队伍等工作。二是创建优质品牌。举全市之力开展千垛景区创建国家4a级旅游景区工作，推进乌巾荡风景区创建省级旅游度假区。加大西北部地区湿地保护力度，力争将李中建成国家级湿地公园。三是优化市场环境。依据《旅游法》，加强《江苏省旅游条例》学习，坚持依法治旅，加大市场环境整治和旅游安全管理，为旅游业跃升提速提供良好的发展环境。

## **crc工作内容总结篇五**

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年

是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达x余次，接待报修x余次，其中接待业主日常报修x余次，公共报修x余次；日平均电话接听量高达x余次，日平均接待来访x余次，回访平均每日x余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

## 二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

## 三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理



员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

#### 四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

##### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

##### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给

员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

## 五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了\*\*小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

## 六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追

回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

## 七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

## 八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。