

# 最新十一冶在建项目 十一黄金周工作总结 (优质9篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。

## 十一冶在建项目 十一黄金周工作总结篇一

\*\*\*年“十一”黄金周已经顺利落下帷幕。在自治区党委、政府的高度重视和有力部署下，在全国假日办的指导下，在相关部门和接待单位的大力配合、共同努力下，在各级假日旅游协调机构的精心组织、周密安排和有力协调下，我区“十一”黄金周取得了良好的成绩，呈现出了气氛欢乐祥和，旅游市场火爆，服务质量不断提高，收入明显增加的可喜局面，比较圆满地实现了“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标，接待游客总量和旅游总收入均创历次黄金周最高水平。

### 一、“十一”黄金周的基本情况

#### （一）出游规模和旅游收入创历次黄金周新高

经自治区假日办统计预报组统计，10月1—7日，累计接待海内外游客20.58万人次，门票收入485.14万元与xx年同期相比分别增长12.0%、32.5%。二、三十万人次的人员大流动，有力地拉动了内需，促进了相关产业的发展。

#### （二）安全情况总体良好

“安全是旅游业的生命线”，“没有安全就没有旅游”。自治区旅游局局长李春阳对旅游安全工作十分重视，不仅要求

有关处室切实做好旅游景区（点）及旅游汽车的安全工作，而且亲自下基层检查旅游安全工作，对检查出来的问题，要求有关部门加强整改，要将安全事故的隐患尽可能地消除在节前，消除了萌芽状态。同时在节前及节中，自治区假日旅游协调领导小组各成员单位，地方各级假日办和各旅游企业，按照党中央、国务院，自治区党委、政府及国家旅游局关于进一步加强旅游安全的指示，协同交通、海事、安监、质监、消防、卫生、公安等部门，对各旅游接待单位有针对性地普遍开展了多次安全大检查工作，细化了旅游接待各个环节上的安全保障和督查工作，有效地保障了黄金周的安全运行。黄金周期间，由于方案可行，制度落实，措施得当，使一些因自然因素或其他原因造成的安全事故均得到了及时、果断、妥善地处理，未影响到正常的旅游接待，可以说黄金周期间我区的旅游安全情况总体良好。

### （三）健康保障情况总体令人满意

各级假日协调机构都把防控传染性疾病，预防重大食物中毒事故工作放在突出位置。为此，作为自治区假日旅游协调领导小组成员单位的卫生厅，早在9月初就对黄金周期间疾病预防控制、医疗救治及卫生监督工作做了周密部署；自治区食品药品监督管理局也加强了对银川、中卫等重点旅游城市和旅游景区的食品药品监督管理；交通及旅游接待各个单位，都落实了预防措施和防控预案；黄金周期间，许多大景区都设立了医疗服务站（点）。同时由于卫生防疫部门加强了对餐馆及饮食摊点餐具洗涤消毒的监控和对食品卫生检测的力度，黄金周期间，全区没有发现1例传染病病例也未出现食物中毒事件。

（四）市场秩序总体健康。经过前9个黄金周的实践，以前容易造成交通拥堵、景区拥堵的薄弱环节得到了加强，为这个黄金周的健康运行创造了条件。黄金周期间，各级假日旅游协调机构组织当地旅游、工商、公安、物价、质量技术监督等部门又开展了联合执法，有的还在景区内联合设立“咨询

投诉点”，进一步保障了旅游秩序和质量。总体来看，“十一”黄金周期间，各主要旅游城市和主要景区秩序井然，没有发生恶性拥堵事故，旅游区（点）的游览环境进一步优化。

（五）旅游综合接待能力和服务质量不断提高。“十一”黄金周期间，旅游产品更加丰富多彩，新景点、新项目和旅游活动层出不穷，为游客提供了选择的空间和余地，也极大地丰富了黄金周的旅游内容，旅游服务内容和质量有新的改进。

## 十一冶在建项目 十一黄金周工作总结篇二

本次活动在时间从20xx年xx月xx日到20xx年x月x日，共x天活动时间，总销售额xxx元，环比增长率xx%□除去节日期间xx%的自然增长，实际增长率也达到了28%，超过了活动前5%预计增长目标。

活动时间安排紧紧扣住元旦假期情况，同样在30日至1日之间也出现了连续三日平均营业额xxxx元，并将这种形式延续到1月2日。

本次活动前期宣传费用，12月28日□xx刊》封底整版xxxx元，展板和x展架xx元，宣传费销售占比1%。

从礼品发放情况来看，单比消费额有所提升，但消费额集中。

礼品发放数量比实际估计数量减少30%。

在9日活动内销售联通手机体验卡41张。与联通公司合作活动看，这种新型营销模式给消费者带来一些新意，尤其是联通公司在各主管营业厅悬挂“中国联通红楼百货强强联合购物送手机体验卡”和印刷的500份宣传单页，“缤纷节日红楼百货中国联通强强联合购物得联通体验卡”不但给我们的活动进行了宣传，同时“强强联合”也让消费者感受到了实惠。

从以上情况来看

本次活动在媒体平台选择上存在不足，28日广告宣传打出，29日（周六）销售比上个周六却下降17.6%，在元旦前夕营业额应呈增长趋势，尤其是在促销活动的带动下，营业额增长应较明显。从数据上看，我们在媒体选择上存在宣传范围狭隘性和目标群体偏离性。

我们主打的是时尚休闲口号，目标定位在时尚女性和年轻群体，在媒体选择上同样应该选择在媒体中具有较高知名度的平台。符合商场和目标群体共性。

促销活动是在时间的迫使下组织实施的，虽然具备了一定市场基础，在单个活动或企业总体发展方向及年度规划上存在较大偏差。单次活动对企业品牌积累上轻则无力可施，重则影响到品牌积累步伐。如本次活动在奖品制定上是参考了畅销品牌的销售记录，然而在本次活动中几家畅销品。

## 十一冶在建项目 十一黄金周工作总结篇三

20xx年“十·一”假日期间，我县各景区人气旺盛，旅游活动异彩纷呈，接待情况良好，假日旅游市场秩序井然，一片欣欣向荣景象。旅游氛围欢乐祥和，安全有序，宾馆饭店、旅行社、景区景点忙而不乱，服务质量明显提高，实现了“安全、秩序、质量、效益”四统一的目标。

全县实现接待游客25.55万人次，实现旅游总收入8253.2万元，分别同比增长84.74%和149.56%。其中xx景区接待游客8.18万人次，实现门票收入989万元，分别同比增长5%和3%，樊王山景区接待游客1.94万人次，实现门票收入50.85万元，分别同比增长9%和11%。

一是及时召开了xx县20xx年“中秋”、“十·一”假日旅游工作会，县政府办印发了《关于切实做好20xx年“中

秋”、“十·一”假日旅游工作的通知》，对假日的旅游安全、市场秩序、氛围营造、信息发布、公路通畅、值班值守等方面的工作进行了安排部署；制定了《xx县20xx年“十·一”假日旅游工作应急预案》，从“吃住行游购娱”六个方面对可能的突发情况进行了预判，制作预案，并按照“谁主管、谁负责”的原则，明确分工、责任到人。二是对全县的宾馆饭店、农家乐、商务酒店、社会旅馆、餐馆、ktv、茶坊、足浴城等涉旅企业的名称、营业地址、联系电话、接待能力等最新情况进行了调查统计，登记造册，掌握了全县的接待能力，并制作了20xx年xx旅游自助手册下发到各宾馆饭店、咨询点供游客阅览，为游客提供最便捷信息。三是县政府主要领导和分管领导分别带队，组织安监、旅游、卫生、质监、食药、工商、物价等职能部门进行“十·一”节前安全大检查，按照各自职能分工对全县景区、宾馆旅店、农家乐、旅行社等涉旅部门进行安全大检查，发现隐患，督促限期整改到位，确保旅游安全无事故。四是节间，旅游部门干部职工均未休假，全日制上班，并会同公安、工商、物价、交通、食药等部门到景区值班。公安、交警等部门在重点路段、重点时段合理安排警力，工商、物价、食药等相关部門通力合作，为游客提供了优质的服务、放心的消费环境和良好的市场秩序。假日办实行24电话值班服务制度，全力为游客服务，节间受理游客咨询、求助、投诉100余起，多为询问天气情况、交通情况、住宿预订、门票价格等，其中涉及投诉电话12个，已妥全部善处理回复，处理率和满意率均为100%。整个“十·一”期间，无重大投诉和事故发生，节间旅游市场安全、稳定、有序。

### （一）自驾游客大幅增加

近年来，随着人民群众生活水平的提高，小轿车走入了千家万户，加之高速公路路网快速发展，乐宜高速、厦蓉高速等高速公路的陆续建成通车，我县与周边泸州、xx、成都重庆等城市的行车时间大为缩短，可进入性明显增强和节假日期间

车辆免收过路费政策，为市民自驾车出游提供了优惠便捷的条件。

## （二）乡村旅游蓬勃发展

随着xx旅游的迅速发展，日益增加的游客量和本县市民的出行需求为农家乐提供了稳定的客源市场。“十·一”假日期间，我县各农家乐生意火爆，月亮湖、草堂印象、花雨岸、熨苑假日酒店等大部分农家乐游客日接待量均在千人次以上，游客排队进餐，生意异常火爆。景区及周边农民积极参与到旅游服务中来，农民朋友深切地感受到旅游发展带来的实实在在的利益。

## （三）拉动三产效果好

“十·一”黄金周期间我县各宾馆、饭店生意火爆，入住率成倍增长，ktv、足浴城、茶坊、夜宵处处爆满，旅游运输、购物、娱乐消费大幅增加，游客在兴停留时间明显延长。

## 十一冶在建项目 十一黄金周工作总结篇四

本月我们进行的主题是《大大和小小》。为创设主题环境，我们在主题开展前发放了《大大和小小》主题说明，并让家长和孩子共同去收集一些与《大大和小小》主题有关的图片，以便于日后的家长配合工作和幼儿教学工作。我们通过《犀牛和蜻蜓》让孩子了解到了动物间的大小差别、动物身体特征（外形、五官）的大小差别；《哗哗波波爆米花》通过科学实验让孩子了解食物受热后发生的膨胀变化；《大猫和小猫》《吹气球》等让孩子通过身体的律动，感受了音乐的强弱；在《小鱼吹泡泡》活动中，我们带领孩子练习了描线、画圆的技能。我们还带领孩子参观了科探室，借助凹凸镜，感受了物体大小变化的奇妙。

1. 气候变化较大，气温可能有较大的下降，教师除对全体幼

儿及时提醒、增加衣服外，还应特别关注体弱幼儿的身体状况，在一日生活活动中给予特别的照顾(如在体育活动前，为幼儿在后背的内衣里垫上干毛巾等。)

2. 鼓励幼儿学说普通话，愿意在同伴面前大胆用普通话表达。注意培养幼儿倾听的好习惯，引导幼儿爱听童话故事。

3. 能够充分关注幼儿园环境中的自然因素的变化，及时带领幼儿感受和观察大自然的有趣的变化现象。

4. 保证经常带领幼儿参加户外活动，接触阳光和空气等自然因素，有兴趣地学做各种模仿动作。

5. 在教给幼儿一些简单的穿脱衣服、鞋子的方法的基础上，注意在日常生活活动中，给予幼儿独立穿脱衣服、鞋子的机会，并能够指导家长在家里也给予幼儿机会，家园同步地培养幼儿的生活自理能力。

11月上旬我们结合“感恩节”组织孩子进行了一个催人泪下的活动——给爸爸妈妈打电话(对爸爸妈妈真诚的说一句□mother/fatherilove you !thank you !虽然是两句很简短的话却能感受到孩子浓浓的真情、对爸爸妈妈深深的爱。通过这次活动不仅让幼儿对thanksgiving day有了一定的认识。同时也学会了两个英语短句□i love you□thank you!我相信爸爸妈妈在接到电话的那一刹那有的不仅仅是意外更是感动。

月底,我们班对家长开放半日活动。首先开展了一次外教活动和综合活动《小熊的披萨店》，通过这次活动，家长不仅直观地了解到孩子在幼儿园的真实表现，同时对幼儿园的一日活动有了更进一步的了解。

1. 圣诞节庆祝活动。

2. 做好新主题的准备、环境创设。

3. 冬季运动活动。

4. 幼儿成长册的丰富与装饰。

## 十一冶在建项目 十一黄金周工作总结篇五

“十一”黄金周恰逢《旅游法》实施，区旅游局按照国家、省假日办要求，根据市假日指挥中心的统一部署，详细安排了我区十一黄金周假日旅游组织服务和保障工作，让市民游客度过一个欢乐祥和、繁荣有序、人气旺盛的黄金周假日，呈现旅游接待取得了质量与数量同步增长、经济和社会效益双丰收的喜人局面。整个十一黄金周期间，我区旅游市场旺而不乱、热而有序，现将旅游工作情况报告如下。

为贯彻《旅游法》的正式实施，结合十一黄金周假日旅游工作的具体要求，进一步规范我区旅游市场秩序，保障旅游者和旅游经营者的合法权益，区旅游局在黄金周前开展了“第二次旅游市场检查周”活动。检查中，区旅游局重点对全区重点旅行社、星级宾馆、景区景点以及其他相关旅游企业共开展检查行动18次，出动检查人员33人次，联合工商、物价、质监等政府相关职能部门检查3次。从检查总体情况来看，各旅游企业都能按照相关工作要求认真学习贯彻《旅游法》，积极开展诚信经营和优质服务，取得了明显成效，旅游市场秩序不断规范，行业自律意识不断增强，企业经营管理水平和服务质量不断提升，旅游市场环境得到明显优化。

“十一”黄金周七天，我区各旅游景点处处洋溢着欢乐祥和、喜庆平安的节日气氛，呈现出一片花的海洋、人的海洋和欢乐的海洋。湖游园活动丰富多彩。梁洲金陵盆景园内举办的“南京市第九届职工盆景艺术展”，汇集了南京市职工盆景作品200余盆，代表了南京市职工盆景艺术的综合水平，盆盆佳作把大自然造化的奇妙和中国传统盆景文化的精彩很好地结合到一起，展现给观众一个巧夺天工的奇妙世界。翠洲举办的“阿u泡泡巨人儿童嘉年华”活动，数十只“活恐龙”穿



越空降湖，数十大主题版块亲子游艺项目，给南京市民提供了一个狂欢的好去处。环洲莲花广场举办的“湖国庆美食游乐游园会”人气很旺，回味美好过去，让游客们流连忘返。红山动物园综合表演馆内的“南京市红山森林动物园俄罗斯马戏节”，节目精彩纷呈，小丑、魔术等表演引发了小朋友和家长们阵阵喝彩。

从全市的旅游统计数据中分析，主要星级饭店平均客房出租率72.6%，同比增加7.2个百分点，营业收入同比下降3.1%。其中五星级饭店平均客房出租率73%，同比增加3个百分点，营业收入同比下降7.5%；四星级饭店平均客房出租率75.7%，同比增长11个百分点，营业收入同比增长1.7%；三星级饭店平均客房出租率67.6%，同比增加4个百分点，营业收入同比持平。统计结果显示，旅游饭店经营接待呈现复苏状态，平均客房出租率保持增长态势，而且星级饭店经营情况总体好于非星级饭店。今年十一黄金周《旅游法》正式实施，促使旅游行业亟待规范发展，特别是旅游价格回归理性，使得更多的游客选择自助出游，放弃跟团旅游，特别是省内及周边城市短途旅游倾向于选择自驾游。同时，9月份已经出现游客跟团出游高峰，也对十一出游带来影响。

## 十一冶在建项目 十一黄金周工作总结篇六

旅游配套和接待设施还不能满足旅游业发展的需要，特别是星级宾馆数量明显不足，“十一”节的七天，银川、中卫、固原的星级宾馆住宿相对紧张，许多外地游客找不到住房，二星、三星级宾馆的床位尤为紧张。另外，我区的一些主要交通道路的路况极差，在某种程度上严重影响了我区旅游业的发展。在银川通往固原的101省道，是银川通往固原地区的最主要通道，其中，三营至固原段，固原至泾源段路况极差，在这两段路上分别连接着须弥山石窟、固原博物馆、西吉火石寨、泾源老龙潭、野荷谷等著名旅游景点，由于路况太差，“十一”黄金周期间，让驾车前往以上景区（点）的游客苦不堪言，由于道路坑坑洼洼，车速极慢，其中固原至泾源段

堵车十分严重，这也是今年黄金周期间游客投诉最多的问题之一。

铁路大交通仍然是制约我区假日旅游发展的“瓶颈”，价格低廉的铁路票源比较紧张，旅游团队进不来出不去的问题依然存在。“十一”黄金周期间，各旅行社仅西安方向的车票缺口就有xx张左右。据预测，现在及未来的二十年里，铁路交通仍然是我区游客出游的主要交通工具，随着未来银川至青岛、银川至太原铁路的修通，人们出行将会变的更加方便快捷，因此，解决铁路大交通问题，已经成为我区发展大旅游的关键，因此，购置一定数量的车体是解决我区铁路交通，尤其是彻底解决节假日游客出行问题的唯一途径。

我区绚丽多姿的自然景观和独具魅力的风土人情，让无数的中外游客留连往返。然而，美中不足的是我们景点的基础设施不完善、不配套，也就是说我们没有将吃、住、行、游、购、娱六大要素充分调动起来，而其中游客反映最为强烈的问题则是厕所的设施和卫生问题。如：游客反映沙湖旅游区的厕所设施太差，卫生太脏，与沙湖秀美的景色极不协调，沙湖只是一个例子，其实景点的厕所问题是一个长期困扰我区旅游业发展的“老大难”问题，它具有一定的普遍性，许多厕所设施陈旧落后，有的年久失修，有的开放时间分淡季旺季，有的即使开放也没有进行很好的管理，有的根本无人管理，厕内污水遍地，蚊蝇肆虐，游客无法入厕，要从根本上解决这一问题关键是要解放思想，更新观念。因为厕所设施及管理水平如何，标志着一个社会文明进步的发展水平。首先要树立厕所文化与景点文化同等重要，甚至高于景点文化的思想观念，否则，资源再好的景点也只能是一个低档次的景点。而我区目前的旅游厕所建设及管理水平则远远落后于旅游业的整体发展水平。因此可以说，加强宁夏旅游厕所建设，提高宁夏旅游厕所的整体水平已势在必行。

我区旅游厕所建设和管理可按政府引导、市场化运作的方式进行。就目前来说，我区旅游厕所的数量，分布还远远不能

满足游客的需要。本着谁投资，谁受益的原则，走出一条政府投资与民营集资的股份制合作方式，加快我区旅游厕所的建设步伐。在建设的同时，我们应把旅游厕所的管理提高到一个更高的水平上。要搞灵活多样的承包制，责任制，将管理水平与经济收入直接挂钩，真正作到旅游淡季一客一开，旅游旺季全天开放，作到设施一流、环境一流、服务质量一流。

“安全是旅游业的生命线”，“安全工作责任重于泰山”。因此，抓好旅游安全是我们旅游工作的重中之重。党中央、国务院、自治区党委、政府都对安全工作提出了很高的要求，自治区假日旅游协调领导小组各成员单位，地方各级假日办和旅游经营企业，按照有关安全管理工作的规定，在黄金周前普遍组织开展了安全大检查，细化了旅游接待各个环节上的安全保障和督查工作。但安全事故既有它的必然性也有它的偶然性，因此，要求我们脑子里时刻要蹦紧旅游安全这根弦，什么时候都来不得半点马虎和存有侥幸心理。黄金周期间发生的三起安全事故再一次给我们敲响了警钟。从中可以寻找出我们工作上的疏漏与不足。尤其是那些对安全工作不够重视，一些制度、措施还只停留在嘴上、纸上的单位和个人，要认真反思，针对安全工作上存在的问题，认真加以整改。我们要从这三起事故中，认真总结经验教训，进一步完善我们安全管理制度和措施，亡羊补牢，进一步把我们的旅游安全工作做深、做细，将各种安全隐患尽可能地消除在萌芽状态。真正实现国家旅游局提出的“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标。

目前我区通往各景区（点）的班车一是不固定，二是发车时间经常变动，三是价格没有统一标准，这样，给海内外游客尤其是散客的旅游带来诸多不便，这是我们今后应亟待解决的问题。

“十一”黄金周期间集中暴露和反映了我们在接待环节上还存在服务意识差和服务质量不高的现象。从对今年“十一”

黄金周期间接到几起旅游投诉的分析来看，几乎都与此有关。因此，加强职业道德培训和技能培训，全面提高旅游从业人员尤其是导游人员的综合素质是我们现在和将来的一项十分重要而又迫切的任务。目前，我们的部分旅游服务人员不仅服务意识差，而且服务技能十分有限，这一问题突出而又集中地表现在我们一部分导游人员身上，有的导游人员对旅游知识的掌握只停留在表面上，在给客人讲解时，照本宣科，生搬硬套，没有将书本上的知识变成自己的语言，更不可能投入自己的感情；有的社会知识十分贫乏，对客人的提问几乎是一问三不知，有的甚至是所问非所答。导游如此水平，怎么能承担起宁夏旅游业快速发展的重任呢？因此，从现在起我们的从教人员和管理人员就要考虑如何对我们的服务人员进行培训，不仅仅只让他们拿到结业文凭和导游证，更重要的是让他们真正掌握适应旅游发展形势的过硬本领。

## 十一冶在建项目 十一黄金周工作总结篇七

机场候机楼前娇艳的鲜花和温馨的祝福让南来北往的旅客第一时间就感受到假日的‘温暖，机场中的每个角落都洋溢着国庆大假的节日气息。值机柜台的阳光便捷服务，提升中转联程服务。服务台针对假日高峰进行的温情引导服务，更增添了浓厚的节日氛围。“十一”黄金周期间，选择航空方式出行人数，较去年同期相比上升2.1%，旅客构成以团队和散客为主。航班间隔时间与上月相比也有所减小，方便了旅客出行。节日期间，乘机旅客中增加了不少行动不便的老人和怀中的婴儿，外国游客也比往常明显增多，这样给普洱思茅机场地面服务部的整体接待带来的一定的挑战。

“十一”黄金周一辆辆干净整洁的客梯车静静的守在飞机下；宽敞明亮的候机大厅，干净如往日但多了些许鲜花和欢快的节日音乐，同时滚动的航班信息显示屏上也会在恰当的时候显示出我们真诚的祝福；值机柜台前一如往日的整洁但佩戴明显问询标志的地服部人员主动上前询问排队旅客的目的地、航班起飞时间，正确引导其排队办理，对于语言沟通存在障

碍和无人陪伴的特殊旅客便亲自引导，避免旅客匆忙中排错柜台，错过办理时间或遗忘物品。一系列举措和真诚奉献都为出行的旅客带去舒心，这正是普洱思茅机场地面服务部员工用心服务的写照。

一切工作的顺利进行都源于部门领导较早的分工安排和周密部署。为做好国庆期间现场保障工作，确保国庆前及十一黄金周期间现场服务保障顺畅，维护平稳有序的秩序，机场地面服务部就在九月二十八日，由部门领导组织召开地服部安全培训会和黄金周保障动员会，对国庆前及黄金周期间的现场保障工作进行了动员和部署。会议首先回顾了机场地服部暑期旺季现场生产保障情况：今年暑期旺季，地服部在生产任务重、保障压力大、人力资源紧张的情况下高质量地完成了旺季生产保障任务，处置了多起突发特情和航班大面积延误，实现了现场生产的平稳有序。随后，会议分析了当前地服部面临的情况，虽然9月份生产量、航班量有一定下降，探亲流返乡流学生流都将使机场现场保障压力持续加大，旅行社团体订票时间高度集中的形势也为黄金周期间的现场保障提出考验。

为打好这场硬仗，确保现场生产平稳。地服部做出了八项部署：

五是高度重视危险品运输，严格坚持危险品询问和限制物品运输操作流程；

六是积极做好支援一线的工作，一线人员不离岗，备勤人员在现场。

## **十一冶在建项目 十一黄金周工作总结篇八**

一、工作内容：在双十一。

我在cdd做过售前客服。经过前期的培训，对天猫的规则以及

客服人员应该注意的一些事项有了一个大致的了解。我们开始自己的工作，主管把我们分成几个小组，每个组长负责。我在第七组，有八个组员。第一组，当然要互相帮助。分流期间，有的客服接待的客户比较多，其他团队成员忙的时候也会相应分享。我们的主要工作是回答客户关于产品的各种信息。最常问的问题是尺寸和快递。当然，也有棘手的问题，考验我们的耐心和耐力。

二、体验：客服是服务人员，它要有顾客至上的理念。

尊重客户，尽量满足客户的要求。我觉得做客服是一个很好的锻炼。首先，作为客服，要有亲切感，这是考验我们表达能力的。礼貌和善地说话非常重要。那我们要有很好的耐心，因为有一些不讲理的客户。这个时候，我们作为一个客服，要有耐心，要有良好的耐心，要保持良好的品质。如果顾客不讲道理，我们就不应该和他们争吵。最后，作为客服，你要有很好的口才，用恰当的语言向客户说明商品的优点，这样才能卖出更多的商品。

三、建议：因为之前有过网购经历，再加上这种客服经验。

我认为做一个好的天猫客服应该对每一个客户购买的商品负责，保证客户买到满意的商品，得到好的服务。我认为顾客有一个愉快的购物过程是非常重要的。

## 十一冶在建项目 十一黄金周工作总结篇九

在上周的11月30日，星期五，本月的最后一天，我校进行了一次卫生大扫除。针对这次卫生，我个人觉得大部分班级的监督工作做得十分到位，教室卫生打扫得非常干净。尤其是地面卫生，虽然当时天气下着小雨，但很多班级还是没有忘记拖地板的好习惯。在卫生方面，不仅教室卫生值得表扬，公共区卫生也值得一提，大多数班级都能做到又好又快搞完公共区卫生，并养成了按时做好本班的公共区任务的良好行

为习惯。

在纪律礼仪方面，我关注比较多的还是我们年级的追逐闹现象。也因为，这个现象在我们年级这个年龄段比较普遍。但我还是希望同学们能够以小见大，互相监督身边的不文明现象，并引以为戒，做个守纪文明的好孩子。暴力并不是解决问题的惟一办法，暴力也不能解决你们之间的任何问题。因此，在碰到任何事情之前，要学会三思而后行。

再者，听广播时间你可以做作业，可以阅读有益书籍，也可以选择沉默；但是绝不能大声喧哗和吵闹。严重者，被值日生抓住，警告两次后予以扣分处理。唱歌时间，会唱的同学尽量唱出声来，无歌声的班级值日生一经发现视情况予以扣分处理。

当然了，有处罚就有奖励，看到自动捡起垃圾者，值日生可以给他们班级适当加分。同时，希望同学们在学习中、生活中养成良好的日常行为习惯，不乱扔垃圾，看到有垃圾能够主动拾起。

综上所述，本次经过监督岗同学一月的辛劳值日，评选班为这次流动红旗的得主，也希望下次其他班级能做得更优秀！