# 个人年终工作总结202\_年最新模板

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2024-10-17

*工作总结是做好各项工作的重要环节.通过它,可以全面地,系统地了解以往的工作情况,可以正确认识以往工作中的优缺点;可以明确下一步工作的方向,少走弯路,少犯错误,提高工作效益。本站为大家整理的相关的个人年终工作总结202\_年最新模板，供大家参考...*

工作总结是做好各项工作的重要环节.通过它,可以全面地,系统地了解以往的工作情况,可以正确认识以往工作中的优缺点;可以明确下一步工作的方向,少走弯路,少犯错误,提高工作效益。本站为大家整理的相关的个人年终工作总结202\_年最新模板，供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　个人年终工作总结202\_年最新模板

20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20\_\_年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

>一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

>二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

>三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

>四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

>五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

>六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

>七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

>八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

>一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

>二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

>三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

>四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

>五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

>六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

>一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

>二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

>三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

>四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

>五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

>六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

>七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20\_\_年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。[\_TAG\_h2]　　个人年终工作总结202\_年最新模板

我在\_物业公司快两年了年6月到公司任仓库管理员，截止今天!时间如梭，转眼间又跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。使我在公司找到了自己新的定位方向和生活目标，同时也激发我以新的姿态，去迎接新生活!

1.面对现实，接受挑战

\_年6月我到\_物业公司接任仓库管理员一职，要面临工作极大挑战。由于当时仓管员急辞职，中间间断了一个月的时间，那时\_物业公司不仅是账目混乱，而且有大量的不良库存，部分物品还有短缺，我的心一下子就变的沉重起来，怎么办?如何来理顺这个烂摊子?我没有灰心，决心凭借以往的的管理经验来尽快理顺这个烂摊子，首先整理帐目，其次对所有物品进行大盘点，对所有货物进行分类有序摆放，通过这些努力后，整个\_物业公司仓库进入良性循环。

2.理清头绪，细化管理

每日库存报表都由我一人负责!所以在公司一直都很忙碌。我决定从以下几个方面进行管理：从新设计制定\_物业公司管理规范，严把出库、入库和在库三个方面管理，参考《仓储管理人员工作级效考核表》进行量化管理，每天抽盘，每周小盘点，每月配合财务大盘点，作到账目清晰，账实相符。经手货款无一差错，体现了一名财务人员的严谨和细致，近段时间来，账实相符基本达到100%，实现无库损!与公司同事紧密配合，做到库存的结构合理。紧盯各物品流动，认认真真做好每月的月报表.每月准时向财务部发库存月报表。并结合自身岗位，先后做出《进销存明细帐》，固定资产表格，物品物资表格，物资申购汇总表格等，有力的配合了财务!对在库物品进行分类管理，对工程类办公类清洁类固定资产类等主要品项实施重点管理，在做申购汇总表时减小在库物品的再申购，努力降低其库存量，对小品项等实行简单控制，改方案实施做到了重点与一般的结合，降低了库存，加速了库存周转率。

3.进行信息化

随着公司业务的连年增长，工程部需求物资够大，日发货收货量也进一步扩大，在\_物业公司领导的重视下，实现了对仓库的实时管理。我每天只要把出入库情况及库存报表输入电脑，可以准时看到库存明细!该举措大大方便公司领导和员工的查询，加强与各部门之间的信息交流，整个\_年不良库存下降基本至零!

4.坚持学习，与公司共成长

在仓库的这段期间我更加明白了公司领导给我讲的仓库管理的计划和控制，最让我难忘的是黄总、卢总亲自到仓库指导工作，提醒我保持学习，说公司在快速发展的同时，个人会有更大的舞台，与公司一起共成长!工作之余，我学习会计、营销、管理、电脑等知识，在工作中充实和完善自己!回首过去两年来的工作管理经历，我成熟许多，也成长许多，一直致力利于仓库管理的合理化，整合进销存.也深知一个团队的重要性，只有与工程，财务等紧密配合才能更好的发挥仓库管理员的职能!我在公司各位领导和同事的关心下，愉快的度过了两年难忘的时光![\_TAG\_h2]　　个人年终工作总结202\_年最新模板

\_年，本人在公司领导和部门的领导的大力关怀和正确指导下，围绕着本职岗位工作职责，立足岗位，兢兢业业，踏实工作，较好的完成各项任务，现将个人工作情况具体汇报总结如下：

>一、工作总体情况

(一)思想进步，态度端正

参加工作以来，本人在思想上严格要求自我，利用业余时间，不断加强自我的思想理论学习，关注时政，认真学习了党的十九大精神，通过加强学习，努力提高自我的思想觉悟，提升自我的素养，拓展视野，让自己更好的与时俱进，适应社会和岗位发展需求。

(二)严于律己，真诚待人

本年度，个人能够认真学习热力公司的各项规章制度，认真领会公司各项决议，始终与公司党委保持一致。在工作中，我严格遵守公司的各项规章制度工作，立足本职，团结同事，尊重领导，服从组织工作安排，在工作中能够严格要求自我，同时，与同事相处真诚相待，虚心向同事们学习，学习他们身上的品质和精神，不断提高自我的综合素养，更好更快的促进自我快速发展和提升。

(三)立足本职，做好工作

目前，我的工作部门客户服务部，主要工作内容为做电子版巡检记录、统计水电周、月报表，整理档案、库房账目、内务管理等，工作内容较细较杂，因此，在工作中，我不断培养自我的责任心和耐心，将责任心和耐心的培养放在做好工作首位，要求自己能够静下心来，认真处理每项工作中的细节，确保工作不在我的范围内出错，不因我耽误工作。

1、认真做好电子版巡检记录：全年共对\_\_块电子版进行巡检，记录各类问题\_\_次。

2、统计水电周、月报表：对水电数据进行认真核查，按时安质做好水电周、月报表工作，确保每张报表数据准确无误。

3、做好档案管理工作。针对负责的档案多且杂等特点，一方面个人认真学习档案管理业务知识，参加相关专业知识培训，不断提高自我的业务理论水平;另一方面，结合档案管理的实际情况，完善档案管理台帐，定期更新档案，严格遵守档案管理制度，努力确保档案不出差错。此外，积极强化自我运用电子档案管理的能力，充分发挥电子档案的作用。

4、完成库房账目及各项内务工作。在库房账目方面，坚持财务管理制度，做到账库相符，账库相实;在内务方面，按时按质完成领导交办的各项工作任务，尤其是每日定时定期的做好办公环境的保洁工作，努力营造一个环境卫生，氛围良好的工作环境。

>二、存在问题

(一)学习力度还需要不断提高

在工作中，常常由于工作忙等各种原因，造成自我对于学习存在放松的现象，在学习上存在着一定的松懈、侥幸等思想意识，尤其是对热力行业的相关专业知识学习的力度还不够，了解还不深，此外，对于一些政策性的理论学习存在着重视度不足等现象，因此，在未来的工作实际中，在这些方面自己仍需不断加强和提高。

(二)专业技术能力仍需提高

在实践业务操作过程中，个人的业务能力仍需不断提升，在档案管理等相关业务实践过程中，自我还存在着业务素质和能力不强的现实状况，与公司的要求尚有一段差距。

(三)工作的统筹计划性需加强

在工作中，个人对工作的安排和计划性仍需不断提升，常常会因为工作安排不合理，而造成手忙脚乱的局面，极大的影响了工作的效率，这是本人需要不断改进的地方。

>三、下步工作安排

(一)抓学习，提。在未来的工作中，注重抓学习，重点学习党的各项理论知识、公司的规章制度及热力行业专业知识，努力促进自我的全面发展。

(二)重统筹，提效率。不断注重对于工作的科学安排和计划性，积极提高工作的效率;同时，努力增强对于工作的独立思考性，提升发现、分析和解决实际问题的能力。

(三)积极完成好各项工作任务。在未来工作中，个人将围绕着年度工作计划，科学安排，合理统筹，立足本职，认真遵守公司的各项规章制度，按期按质的确保个人年度工作任务的圆满完成，积极为公司的发展做出自己应尽的职责。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！