# 个人工作年度总结范文(优选8篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-05-22

*个人工作年度总结范文1不知不觉，在电话中心工作已经一年多了。从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了...*

**个人工作年度总结范文1**

不知不觉，在电话中心工作已经一年多了。从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自我的成长。客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们中国人寿的无限期待；另一头连着中国人寿的职责与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮忙一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感激时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。

除此之外，我还要协助陈教师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每一天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮忙新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的职责。很多新客服都是和我一样，来那里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自我这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20xx已经过去，20xx刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一齐共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就必须能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

**个人工作年度总结范文2**

XX年，整个工程技术部的运转是正常的，严格执行公司的管理制度。下面由我对工程技术部XX年的工作情况作一个简单的总结。

>一、XX年完成的主要工作内容

一、新项目开发

1）完成新项目64项，已确认量产14项，其中11个项目也在小批量试装。

2）从XX年初至今，现已完成模具124付，新项目模具102付，其中备模22付。工装夹具70多套。

3）和正在开发中如德赛西威m11，汇博a21指针，伟世通c303指针也正按进度进行等。

4）一些潜在的项目如伟世通kzrf、p32，大陆公司bp31、航天科技zb197等。

二、技术部交底工作

1）完成现有各类工装靠模的编码归类。

2）完成重点项目的技术资料的整理并及时签认报批，如延锋伟世通cd345eser批准，日精初物样件确认等。按照项目的进度，一些资料也在评审中。

3）完善各个新品的重点难点的实施合理性方案，如p32指针模具加工，ha指针结构更改，等。

4）按实际进度完成各个客户的样品交付，共送样200多种，确认样品90多种，其中40多种产品已批量生产。

5）编制和完善（装配、烫金、注塑、设备、检验）工艺指导书共完成工艺文件430份，其中有修改130份，翻新220份，新项目80余份。

三、技术更改和创新

1）优化了复杂的生产工艺，更改了指针平衡片由多片更改为1片，如：“178指针，156里转针，p003指针等”。

由以前的装配困难，现在更加简单。更改指针零件结构，“如136b指针，156小针等”

2）改进了烫金工装：已有一台烫金机器已经试改成功，还有2台机器也正在增加。还改进了打胶水工装，明年还将陆续改进像热铆，飞边等一些工艺。

3）现场工艺文件更合理化的归档，还用使用塑封保存。

4）还更改了155k系列的大小指针，为指针自动装配，自动烫金设备，提高了生产效率，保证产品的质量。

5）今年又增加实验室和检测人员，并投入了设备。使用光谱仪分析，检测指针的均匀度数据，软件方面，本部首次运用lts灯光分析软件，为我们开发新品累计的经验。

6）我们还首次使用新材料，国内第一款免测压入力指针7d1，此指针已经申请了专利。

7）还有专业技术人员和工程师的加入，充实了工作力量，为我们以后的工作提供后备人才。

>二、工作中的不足

1）技术部人员多数为新学员，工作能力方面相对单一，我们需要加快提升自身综合水平和实际操作能力，尤其在控制管理流程需加强学习，目前技术人员对公司制度（程序）的了解和执行程度距离公司的要求还有一定的差距，特别是新学员，更需要加强公司制度（程序）培训工作。

2）质量控制方法手段需改进。在去年的有些项目的质量过程控制方法还存在不足，管理思路不清晰，控制重点不突出。

3）与各个部门的协调工作及交待项目内容，需进一步加强。

4）对于一些日常需归档的资料存在拖延现象，个别内容填写不规范，如：尺寸图纸、ppap、工艺卡等。

>三、未来的打算和要求

一、增强责任心

1）工程技术部发扬每个技术员的吃苦耐劳精神，增强责任心。在工作之余加强学习，认真对待每一项工作，按时出勤，有效利用工作时间，坚守岗位。保证能够按时完成上级领导安排的每一项任务。“我们都是年轻的技术员，经验不足，所以对待工作毫不敢怠慢！”

二、改进工作方式

1）工作方法：把工作中的得失和每次出现的问题记下来，以便吸取经验教训，遇到疑难问题要及时的检查并与其他部门沟通，耐心的听取他人提出的建议。在平常的工作中，要多用公司的程序，步骤，以便为今后更好的服务于工作。

2）工作方式：在接到每一个项目前，我们先摆正自己的态度，树立工作目标，然后再投入到每一个工作环节上去，在每一个时间进度中要经常的提醒自己“这一阶段我是否已经完成？”

XX年的工作给了我们很多的教训，XX年对工程技术部来说是关键的一年，技术难度更大，要求更高，开发周期更短。我部全体一定会以项目前期管理为重点，严把新项目的质量关，用我们最好的技术能力，全面推进各项工作，及时完成领导交给我们的工作任务，为XX年全面完成国内外汽车仪表公司的目标而努力奋斗！

**个人工作年度总结范文3**

时光流逝，转眼间我在成长中又渡过一年。回首来到公司这走过的半年，很荣幸能在我们公司与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中的感受便是要做一名合格的总经办员工不难，但要做一名优秀的总经办员工并不容易。我认为：一名优秀的总经办员工不仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、工作能力上更要钻研。我作为一名年轻的总经办员工需要学习的东西还很多很多。

一、思想修养

要想完成工作的责任，首先必须具备各个方面综合优秀的素质，树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真向身边的同志学习，更高的要求来要求自己。

二、素质提升

在工作学习生活中我认真听取经验，并在工作之余的空余时间认真思考推敲，有目的的在工作中进行一些尝试。在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。如：刚来公司半年，对公司管理上各个方面的情况一无所知，就不能更好的建言献策，当好参谋助手，我能不懂就问，向周边的同事虚心学习请教，思考，大胆的与同事之间探讨。

在空余时间，我会阅读一些行政管理方面的书籍，网上查询有关相关资料，我深切的感受到学习对自己的帮助确实很大。

三、工作内容

不断了解公司各部结构，进一步提高后勤支持。几个月来，我始终把熟悉公司放在重要位置，努力在日常工作中了解各部门领导的需求状况，尽可能的配合综合处同事为领导提供完善的后勤支持。以最快的速度融入到公司氛围和工作当中去，找准自己的工作立足点、切入点、着力点，找到工作的感觉，与各个部门同事员工之间搞好服务工作，管理不拒细，参谋不决断，工作到位，该请示汇报的做到及时请示汇报，不传播任何影响员工同事之间团结和进步的话，给公司员工思想管理稳定制造麻烦和障碍，影响公司的日常工作。

在去蓬莱担任《20\_\_中国交通建设股份有限公司党建思想政治工作研究会》会务组成员期间，努力做好接机送站的车辆安排，会议期间保证参会领导公务用车的支持。从接手车辆派遣安排工作以来，按参会领导用车需求状况和需求时间，在保证公务车辆正常使用的情况下合理分配车辆，为参会领导公务用车提供后勤支持。

在日常工作中解决领导交办的临时工作。及时完成领导临时分配的工作，对不能立即完成的工作重点跟踪。

四、自身不足

通过日常工作接触，发挥自身沟通长处，先建立良好的合作关系，并取得各部门的初步信任，了解各部需求状况，再配合综合处同事工作，为其它部门提供有效的后勤支持。虽然在近半年的工作中日渐熟悉，但还存在一定的问题和不足：

一是工作当中主动向领导汇报请示的多，为领导出主意想办法的少。

二是有些情况了解得不够细，不够实，不够多，掌握材料不够充分，使工作被动。

三是处理一些工作关系时还不能得心应手，原因如下：沟通方法还不够科学，跟踪问题的力度不够;我在对突发事件方面的应急能力不足等。

五、工作展望

在今后的工作中，首先，要继续努力，严格要求自己。坚持学习，要做到“多学、多看、多听”，通过不断学习、不断工作、不断与人交流来提高自己的工作经验。同时每件事情都要力争做到精益求精，不留瑕疵，一次完成。我坚信只有通过不断刻苦的努力学习才能不断的提升自己各方面能力。其次，进一步学习有关先进的管理经验。充分发挥自己的主观能动性，发挥自己的专长，不断学习新知识，坚持用科学的方法和先进的理念，去总结、去思考、去提高。再次，要进一步加强主动的工作意识。工作中积极的完成各项工作，在完成好领导交待工作的同时还要完成好领导尚未想到的事情。把事情提前做好、做细，当好领导的参谋与帮手。最后，要进一步增强责任感和使命感，切实加强自身建设，努力提高自身素质，更好地适应工作需要。

**个人工作年度总结范文4**

20XX年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为XX的一名XX前台服务员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。我来XX工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名服务员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

>一、急客人之所急，想客人之所想。

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说 NO 。对XX的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们XX颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

>二、对顾客笑脸相迎

客人走进XX后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛!。

>三、不要对客人做出没有把握的许诺。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为XX增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

>四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉XX的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个XX的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

>五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**个人工作年度总结范文5**

20xx年11月3日，我加入中铁二十局西成客专项九工区这个大家庭。作为一名新进成员，九工区给了我一种家的感觉，一种积极向上，奋发进取的观念。我很欣慰能加入到这个工区成为一名测量员。

在这几个月内，大家对我非常热情，我有什么工作方面的问题，大家都热心帮助我，我现在已经适应这环境，工作也进展的很顺利。

测量时工程的眼睛。作为测量人员，我本着实事求是的态度，一切数据说话的原则，从事测量工作。到西成这个项目，是我人生的起点，也是我重要的一部分，在这我得到了至深的锻炼。

我总结了我这几个月以来学到的东西：

>一、严谨科学，认真求证

在施工测量之前，认真审图，队途胜有无，有疑问的地方及时处理；在测量放样之前，反复查看数据，确保万无一失，队各种数据注意保存及时整理。测量放线后，要认真复核点位的坐标距离，做好三方交底。

>二、不断进取，精益求精

各种新的施工材料和机械，应用到建设施工中，同时出现了许多工艺、工法。这意味的必须提高自己的业务水平，学会各种新的测量仪器，去更好的工作。

>三、那百家之长，补自家之短

平时多跑施工现场，多和工人师傅交流学习，学习工人们的施工方法和工艺。从他们的成败中看到问题所在，同事看到自身的不足，已达到“博众之长，补己之短”的目的。

不欣喜于以往的任何成果，时刻准备着解决各种难题，积极应对可能面临的挑战。测量人员本着实事求是的工作态度，尊重科学、事实。在项目领导的引领下，把工程测量这一关做好，完善内外业工作资料，落实各项任务，及时为前线测量放样，为提前竣工做自己的贡献。

测量工作的严密施工，靠工区领导的支持，靠测量人员在工作中每时每刻的谨慎，保证万无一失。为了又快又好的服务施工现场，为领导提高前期决策，充分的迎接各项检查工作。针对某一件事，我们做了很多次的反复工作，风里来，雨里去，当我们完成任务，扛着仪器归来，我们仍用微笑向其他同事展现我们的魅力。

在此感谢工区丁继刚经理及工区项目各领导、前辈、同事的关心、指导与支持！相信我一定在西成这项目中不断学习，不断成长，从而为以后的事业奠定基础。

**个人工作年度总结范文6**

一年来，在总公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将物业公司XXXX年各项工作总结如下：

一、经营管理情况

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开;同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我们首先从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围;其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用;第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高;第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高;又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高物业公司领导班子清醒的认识到在开展外向业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度(尤其是人力成本的控制)，才能减少企业亏损、提高企业效益。采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，同时，财务与行政办人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商。为了提高服务，在有偿服务项目上，采取自购、代购或协助购买材料方式，以最大限度满足委托方利益。其次，通过减员工作使企业人力成本降低，XXXX年我们共与XX名员工解除了劳动关系，减少工资及附加费用近XX万元。第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，减少开支1万多元，此外，要求维修工作能修复的不换新，一人干的不用两人，一小时修复的决不用两小时;第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，还做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束;第五，XXXX年还加大开展了封堵、修门窗、挂门帘等保暖措施，加装近四十部旧风机盘管和维修清扫了几百部风机盘管，增强了末端设施排风效能，大量节约了燃油。经统计，通过采取各项节能措施全年使低摊、物耗费用降低近8万元，油料减少22万元，减少员工餐、办公费、洗涤费及其它费用近20万元，减少工资及附加费10万元，达到了降低成本、提高效益的目的。

二、各部室工作情况总结

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，行政办主持起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度，使全体管理人员和员工的日常工作都有章可循、有制可约，起到了比较好的效果，尤其是《效绩工资考核制度》的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，同时为贯彻实施行政办每月组织多次不同形式的检查，确保了各项制度的执行。

由于物业公司不仅肩负着大厦的水、电、暖供应，同时还肩负着公司的综合治理、计划生育、环境绿化等政府职能部门管辖的工作，外协工作十分重要，为此行政办积极与政府职能部门联系、沟通，理顺了各种关系，圆满完成了街道等政府部门布置的计生、排污、绿化等任务，并且完成了停车收费、物业资质、二次供水等办证工作，为公司合理、合法经营奠定了基础。行政办还在协助经营班子加强内部管理和配合党、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、文体活动、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作(如制作了五块面积达8平方米的宣传栏、制作板报、横幅等)，同时，督促和协助计划生育、采购、库房管理及员工餐等管理人员做好相关工作，保证了全年未发生一起违反计划生育政策的事件、保证采购各环节的透明度、物品领用的严格控制、库存的规范管理和员工用餐的质量，为各项工作的顺利开展创造了有利的条件。为迎接北京中瑞会计师事务所的审计，财务部放弃了休息备齐了各项资料，先后四次对去年的账务进行了清查，在公司又更换了西安希格玛事务所后，财务部全体人员又一次放弃休息，顺利完成了重新审计工作。

为实现财务工作的现代办公，财务部还完成了帐务初始工作和财务软件升级工作，充分利用了新大中财务软件的帐务处理系统、会计报表系统、工资管理系统、固定资产管理系统和库存管理系统等模块(其中我们的存货管理模块是整个公司唯一启用并运作的公司)进行规范化、现代化的财务办公。

为配合完成股份公司经营目标责任书，财务部理顺了财务核算体系和规范财务核算流程，围绕目标收入和目标费用层层分解、认真剖析，通过每月会同各部门负责人召开财务分析会的形式给各部门培训和讲解成本控制要点和改进建议及措施，帮助各部门在成本控制方面取得了好的效果。同时，财务部在费用清缴、定期盘点对帐、内部培训和学习等方面也做了大量工作。每月及时清缴各种代收代缴费用，收取物业费及其他垫款，使应收帐款回收率达80%以上，保证了资金运作和流动上的顺畅;通过定期盘点存货、在用低值易耗品和固定资产，认真核对帐物，确保了公司资产的安全;通过订立并学习《财务人员考核管理办法》、学习股份公司各种财务文件和鼓励财务人员报考XXXX年全国会计职称考试考前辅导班等形式加强了财务人员的业务素质、提高了业务水平，并且经常开展职业道德教育，使所有财务人员做到了不计个人得失、不贪图小利、公私分明，保证了财务工作的纯洁性。保安部编制大、人员多，工作责任重，人员素质参差不齐，为工作的正常、有序开展带来了很大困难，因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上，为此，物业公司专门从保安公司招收了10名学员，其中有一名在校教官，四名班长，三名国旗手，以充实保安力量，同时，对素质较低、意识较差的保安进行再培训，不合格的给予辞退，使保安队伍整体素质得到了较大提高;为切实提高保安部管理人员的能力，保安部依照股份公司文件精神在管理人员的任用上采取竞争上岗方式竞聃了一名领班，在用人机制改革上迈出了务实的一步。

保安部员工在全年节假日以及公司开展的各项活动中都放弃了休息时间充实到最重要的岗位以确保大厦安全，通过公司及部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对顾客不公正行为时能以大局为重，做到打不还手、骂不还口，树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着股份公司保卫部的职责，故在安全保卫、综合治理、安全生产、消防安全等方面也做了大量的工作，为增强各子(分)公司的消防意识和安全生产意识，保安部负责人分别对各子(分)公司进行了业务知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对不符合安全标准的地方限期整改，对维护大厦安全起到了重要作用。前楼软件园的开业，使保洁部的工作范围又扩大了几千平米，保洁员的工作任务又增加了许多，但为维护整个大厦的整体环境，保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时通过班前班后会形式进行全天工作的计划和总结，及时发现问题、解决问题;为适应新形式下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使对内提高服务质量和服务意识，对外树立服务形象。保洁部除了在人力成本上进行严格控制外，还尽可能的在物料消耗上节约成本，因保洁物耗是物业公司的一项较大的费用支出，在不影响工作质量的前提下节约物耗是保洁部降低成本的关键，保洁部按制定的节能降耗计划在管理上加大力度、在用“人”上下功夫，能重复使用的决不换新的，严格按标准剂量使用高成本清洁液剂，清洁用具谁丢失损坏谁赔偿，通过这一系列措施，有效的节约了成本。根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、开拓家政市场的方式对外承接洗车、家庭室内清洁、办公区域卫生环境维护等项目，为物业公司寻求新的经济增长点迈出了第一步。工程部的工作主要是保证大厦的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司基建办进行对大厦的施工改造和工程收尾的维修等工作。

今年开春工程部就对去年被冻坏的消防管线系统进行了大维修，恢复了大厦的消防功能;配合基建办完成了多项施工改造及善后处理工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障;对前期工程遗留的主下水道堵塞问题进行了根治和处理，对不合理的窨线进行了改造，清除了主下水管道的堵塞隐患;入冬前对大厦的保温缺陷进行了处理和解决，对九楼消防、生活水箱，酒店、展示中心门头及二楼库房、快餐吊顶及后堂做了完善的保温处理和封堵，修理了大量跑风、漏风的门窗等，保证了冬季正常采暖的需要。在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的改、扩、新建施工，如派出专业人员进行提供资料、提合理化建议、施工安全检查等协助工作，在平安保险公司、汇科公司的施工过程中都给予了积极有力的配合，保证了物业公司各项目工作的顺利进行。在正常完成工作的同时工程部在节能降耗上也做出了大量的工作，能修理的决不更换、不买新，定时抄录设备运行数据，合理启停设备，精打细算每一度电、每一滴水、每一公斤油;对闲置设备进行合理利用，如对去年拆下的20多台风机盘管进行了维修清洗，重新加装到采暖不到位的区域，不仅保证了各经营区域合理采暖，又为公司节约了数万元资金;工程部不仅对内厉行节约，在为客户进行维修时也本着为客户着想的原则，争取少花钱、多办事。工程部还通过加强内部管理和深入落实《效绩工资考核制度》提高工程部全体员工的服务意识和服务水平，尤其是实行效绩工资考核以来，各班组自觉对所属不断员工进行职业道德、专业知识、工作技能等多方面的培训，使工作质量和服务质量都有了质的变化，彻底改变了过去懒、散、慢的不良作风，形成主动找问题、查隐患、争出工的积极向上的局面;为了适应市场需要和物业公司发展的需要，工程部在对外承接安装、维修等服务上也在积极探索办法，在把员工素质和技能提高到一个新的高度的前提下，争取为物业公司创造新的效益和新的利润增长点。通过各部门员工的积极配合和共同努力，物业公司今年的各项工作都取得了很大进展，也正按物业公司领导班子的长远规划一步一步的前进，相信在股份公司各级领导和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员的不懈努力，目标一定会在不久的将来得以实现。

三、存在的问题

首先，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在XXXX年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第二，物业公司成立时间较短，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第三，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

第四，培训工作力度欠缺、用人机制不灵活，外部交流少，市场情况了解不深，这需要在今后大力引进人才，迅速推动市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。这些问题都有待于股份公司各级领导大力帮助和协调以及物业公司自身不断努力去加以解决;同其它子(分)公司相比，我们还有许多工作存在一定的差距，我们将加强沟通和交流、汲取经验和教训，不断进行学习和教育，为物业公司今后的发展创造更好的外部环境和内部条件，为物业公司外向型发展的必由之路夯实基础。

**个人工作年度总结范文7**

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已悄然来临，回首20xx年，思考亦多，感慨亦多，收获亦多,“忙并收获着，累并快乐着”,在此我向公司的各位领导及各位同事表示最衷心的感谢，感谢公司提供一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能,使我学到了很多，懂得了很多，也领悟到了很多，我们每个人都是在总结中不断成长，在审视中不断完善自己，20xx年自己也在总结、审视中脚踏实地的完成本职工作。

在xx有限公司过去的1年中，在各位领导的带领下，经过了和同事的共同奋斗，经过了自己的积极努力，做了以下工作。

>一. 工作态度，思想工作

我非常热爱销售工作，能够严以律己，遵守公司的各项制度，保持对工作负责的工作态度,谦逊学习，积极进取，不断提高自己的销售水平，力争把领导分配的每一项任务做的最好。

>二、尽心尽责做好客服跟单工作

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之前一直没有给自己确定目标，导致业绩相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩!

跟单的主要工作：

1.负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系; 2.负责客户的跟进，与客户做好产品方面的沟通; 3.负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管及保密的工作; 4.解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题

客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家;重复的事情用心做，你就是羸家”。 所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴，尽量让多的客户接受我们的服务，更多的客户接受我们的产品，让更多的客户了解我们的金玉普惠!

>三、今后努力的方向

1、加强客服跟单专业知识及业务销售知识，提升与客户沟通能力，提高客服团队的服务质量，工作水平，工作效率

2、不断提高自己，抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的专业知识和基本技能，将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

3、端正工作态度，要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

丰碑无语，行胜于言，总结是为了更好的行动，实践是检验真理的唯一标准。在接下来的日子里，请领导和同事继续监督和指导我，我将以坚刚耐苦、勤劳自励、朝气蓬勃、奋发有为的状态，牢记职责，不断超越，振奋精神，扎实工作，锐意进取，开拓创新，用实际行动做好本职工作 !

**个人工作年度总结范文8**

寒来暑往，春华秋实，忙碌而充实的20xx年已经过去。过往的一年，是我从事税务工作的第三年，调入办公室文秘宣传岗位的第二年，在各位领导的言传身教和悉心指教下，在广大同事的大力支持和倾心关怀下，我爱岗敬业、奋发有为，圆满完成了上级和领导交办的各项工作任务，现将一年来的工作、学习情况总结如下：

>1、注重学习，党性修养不断加强

作为一名党龄近十年的青年党员，我主动适应全面从严治党新形势、新要求，不断提高自我净化、自我完善、自我革新、自我提高、自我约束的意识和能力，始终把强化政治学习当作一种神圣职责、一种精神境界、一种终身追求，培养自己自觉学习、终身学习的良好习惯。今年以来，通过“两学一做”学习教育活动、支部主题党日、党员自学等方式，此外，我持之以恒热心公益事业，积极主动参与志愿服务活动，倾心倾力帮扶结对贫困户，尽己所能帮助生活困难群众，长期坚持无偿献血，用实际行动践行一名青年党员的责任担当。

>2、扎实刻苦，工作成效可圈可点

今年以来，办公室人员及工作职责有所调整，我从网信宣传岗转到文秘综合岗工作，主要负责区局各类综合文稿信息起草、局务会及局长办公会记录纪要、重大活动摄像、办公室部分临时性专项性工作，配合完成区局信息宣传、精准扶贫、综治维稳、信访保密等工作。工作内容的调整和工作事项的增多，既对我的工作水平提出更高要求，也对我的工作方法带来新的挑战，我对标办公室主任、我的师傅曾维成同志，深入查找差距，积极弥补短板，勤于学习，积极实践，努力提高认识问题、分析问题、解决问题的能力。

一是深入学习。我坚持脚踏实地、孜孜不倦的求学态度，积极主动向文字功底深厚的文秘前辈学习求教，长期坚持看报看书自学优秀范文，创造机会向市局、区委、区政府及兄弟单位文秘人员交流取经，大幅提升文稿写作水平和政策研究能力。牢牢抓住参加市局文秘综合业务培训、调研骨干和特约通讯员培训等学习机会，增长见识、开阔视野，思维高度和工作站位得到有效提升。同时积极参与市局20xx年“岗位大练兵业务大比武”学习考试，入选市局行政管理类别业务骨干。

二是注重实践。坚持学用结合、以用验学，积极将所学理论知识和工作技巧运用于日常工作实践，勤于思考、勤于动笔，力求出佳作、出精品。文秘综合方面，努力提高文稿站位，在充分学习上情、把握局情、了解下情基础上，认真起草全局性计划、总结、汇报、经验、讲话等各类材料30余篇，修改把关其他科室起草的全局性重要材料10余篇，修改完善的《突出抓好三大重点创优磷矿税收管理》汇报材料在全省地税系统税政管理工作会议上作经验交流，向区委、区政府报送的信息专报多次得到领导批示肯定。信息宣传方面，积极向各级新闻媒体及省局、市局投稿，撰写采编的《做好“减法”与“乘法”助力企业发展》《为纳税人寻找12年前税票信息》《做好放水养鱼的“加减法”》等新闻信息在《中国税务报》《湖北日报》登载，《让税徽更加闪耀——夷陵区地税局蝉联“全国文明单位”纪实》《三隅口村的脱贫“愚公”——记驻村扶贫“第一书记”李民主》等专版新闻在《三峡日报》等市级媒体登载，《牢记初心逐梦前行》在《湖北地税》杂志20xx年第1期刊发，《撸袖实干逐梦前行》作为卷首语在《三峡税务》杂志20xx年第1期刊发，另有多篇新闻信息在中国夷陵网、夷陵新闻、区委综合信息、区政府政务信息等平台登载，全年共在各级媒体及内部刊物发表新闻、信息、报道、简讯50余条，全方位宣传区局工作开展情况，展现区局良好形象。制作的H5作品《税说新语著新篇》作为全市税务系统唯一获奖作品，荣获全市首届优秀网络作品大赛优秀奖。

三是勤于总结。努力培育自身的总结意识，及时发现并认真总结工作中的问题、不足和规律，确保所负责的各项工作有序推进，不断提升工作质效。根据区委宣传部、市局办公室政务微博微信管理规定和舆情管理、信息公开，结合区局实际，提请建立区局双微平台发布内容事前审批制度，对外信息发布严格执行“三审制”，相关做法得到区网管办充分肯定和大力推介。针对往年信息宣传工作开展及考核情况，提请绩效办对信息宣传绩效考核指标进行修订完善，考核规则更加细化科学，加分项目更加明确合理，既提升了区局信息宣传工作质量，又减轻了基层工作负担。根据上级机关对公文格式的规定要求，针对实际工作中容易出现疏漏的环节，不断总结归纳公文管理注意事项，重点向办公室公文管理和各单位内勤岗位工作人员宣贯讲解，确保全局公文运转精准高效。

>3、担当有为，综合素质不断提升

日常工作中，我爱岗敬业，任劳任怨，力求每一张照片都效果最佳，每一篇材料都全面完整，每一项工作都不出差错，每一件事情都做到完美。本职工作以外，根据区局安排，承蒙领导关怀，我被选举为区局青工委委员，同时担任区局团支部书记，不再担任区局工会青年委员兼宣传委员。不管什么工作，我都格外珍惜组织的信任和锻炼的机会，主动加强与领导、同事的沟通交流，想方设法跟同事学、向书本学、从外面学，不断强化履职能力，力求进入状态，做出成绩。

团建和青年工作方面，我紧紧围绕区局党组、团区委和市局青工委工作部署，团结带领支部委员和广大青年干部，积极开展各项活动。年初，联合区工商局开展“展青春风采建富美夷陵”TED演讲交流活动，区局13名青年干部上台演讲，力促全区地税青年和工商青年集体交流破冰，为“强区主城富美夷陵”建设贡献青春力量，活动取得圆满成功，得到区委宣传部、区文明办、团区委的高度评价。以此为基础，向巍立在全区TED演讲比赛中取得第三名的好成绩，荣获“十佳选手”称号。

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！