# 2024年个人年终工作总结模板(推荐)(四篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2025-05-05

*20\_年个人年终工作总结模板(推荐)一忙碌的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。自20xx年...*

**20\_年个人年终工作总结模板(推荐)一**

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。

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惯性，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26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20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。

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。

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%。

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。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

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。

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。

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。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，

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。

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。

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最大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。

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。

**20\_年个人年终工作总结模板(推荐)二**

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，客服个人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己的成长。

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xx的无限期待；另一头连着中国人寿的责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。

每当帮助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谢时，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。

因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务内涵。而随着电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。

我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。

在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助x老师，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，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这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，我也把自己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，与各位同事一起共同努力，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的贡献。

客户服务部承担着物业公司对客服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

经过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情景。

2、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户供给更优质的服务。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。可是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。

**20\_年个人年终工作总结模板(推荐)三**

尊敬的各位领导、各位老师:

大家好！

很荣幸能够站在那里进行述职，回顾过去的时光，回顾这一年，在主任及护士长的领导下，在各位老师的帮忙及同事的关心下，自己各方面都有了很大的进步。在那里我感谢糖尿病科这个群众，在学习护理工作中为我带给了展示自己的平台，使我有了更坚定的信心把护理这项护理工作做好！现将我护理工作状况做如下报告：

一、在思想道德方面，提高政治敏锐性，用心响应院里组织的各项政治活动，遵守院里的规章制度。

二、在护理工作中，我严格遵守职业道德，遵守医院及科室的各项规章制度，严格无菌观念及慎独精神。

用心参加医院及科室的各项活动，团结协助，同科室各位老师一齐努力完成各项护理工作任务，做到慎言守密，持续良好的人际关系;在学习上，我深知自己不仅仅要有扎实的理论知识，还要有较强的临床操作技能，所以我要不断学习，自我充电，注重把理论和临床充分结合，以过硬的本领，熟练的操作潜力赢得患者的信任和合作。不管是基础护理，还是各项专科操作技能。从陌生到熟悉，从熟悉到掌握，我成长的每一步都蕴含了各位老师及同事们辛勤的汗水，在我悉心努力之下各项护理护理工作均能独立完成，医院定期进行护士技能操作培训，不仅仅提高了我们的动手潜力，还强化了我们的各项操作技能，切实保证了护理护理工作的安全性;我本着“一切以病人为中心，以质量为核心，以安全为前提的服务理念，端正护理工作态度，勤奋护理工作，我明白，自己要做的护理工作还有很多，要学习的东西也有很多。我从来没有认为自己的目标已经实现，我们永远在路上，永远要前进。我以自己的护理工作为傲，我也会秉承一个护士该有的道德品质及素质，努力做好自己的本质护理工作。

以上便是我简短的个人述职报告，如果有什么宝贵意见期望大家能够提出。

**20\_年个人年终工作总结模板(推荐)四**

20\_\_年，\_\_县的内部审计工作在县委县政府和市内审协会的领导下，深入探索内部审计工作的新思路、新方法，充分调动全县广大内审人员的工作积极性，在发挥内部审计的职能作用、促进财务规范管理方面取得了较好的成效。

一、健全内审组织机构，加强对内部审计工作的组织领导

为加强对内部审计工作的组织领导，20\_\_年以来，我局建议并通过县府办印发了《\_\_县直部门(单位)及乡镇年度经济责任内部审计实施方案》，成立县经济责任内审工作领导小组，由县长担任组长，组织部长、纪委书记担任副组长，县经济责任审计联席会议成员单位主要负责同志为成员。并要求全县32个乡镇、69个县直部门全面建立健全内审组织机构，成立经济责任内审工作领导小组，由单位纪委书记(纪检组长)任领导小组组长，抽调内审、财务人员为内审机构成员，明确各单位“一把手”为经济责任内审工作的第一责任人，切实加强对经济责任内审工作的组织领导，全县101个一级预算单位先后建立起内审组织机构，并配备了内审人员。今年10月又通过县府办发出通知，要求乡镇换届和发生人事变动的单位，及时调整经济责任内部审计领导小组成员，截止11月15日，共有46个单位上报了内审机构人员调整文件。

二、建立培训教育长效机制，不断提高内审人员的业务素质

为提高全县内审人员业务素质，推动全县内审工作上新台阶，从20\_\_年开始，连续三年通过县府办发出通知，要求全县各乡镇、各部门内审机构派员参加全市内审人员后续教育和岗位资格证书考试培训班。连续三年与市内审协会联合举办内审人员教育培训班，邀请省、市内部审计工作的领导和专家来授课。培训课程包括内部审计理论与实务、内部审计工作规范、内部审计计算机应用技术等内容，并深入讲解了审计报告写作要求和技巧，对审计发现问题的思考与提炼，问题的成因分析及如何提出针对性建议，审计成果的利用，《浙江省内部审计工作规定》等方面内容。目前全县累计培训内审人员272人次，取得内审岗位资格证书人员达106人，初步建立起内审人员培训教育的长效机制。

三年来，通过举办内审人员业务培训和开展全县领导干部经济责任内部审计实践，有效地把所学的业务知识和内部审计工作结合在一起，为各单位内审及财务人员搭建了一个重要的学习实践与交流平台

目前不少乡镇、部门财务人员为近年新录用人员，工作经验与业务能力相对不足，开展内审工作，特别是开展集中统一的领导干部经济责任重点检查工作，为他们提供了一个难得的深入学习财经法律法规和会计实务操作的机会，通过细致深入的自查、互查与重点检查，查错纠弊，“互相挑刺”，对强化各单位内部审计监督职能，加强内控制度建设，规范财政财务管理行为，构建反腐倡廉惩防体系起到了非常重要的作用。

三、整合利用内审机构力量，实现经济责任审计两年全覆盖的目标

20\_\_年，我们在认真总结利用内部审计机构开展全县领导干部经济责任内审工作的基础上，与县纪委、县委组织部联合出台了《\_\_县领导干部经济责任监督管理制度》，明确从任前告知、年度经济责任内审自查报告、重点检查、离任交接、经济责任审计、成果利用等六个方面对领导干部经济责任履行情况加强监督。今年上半年，我们根据《制度》的要求，从全县各乡镇、部门的内审机构中集中抽调了24个内审人员，从2月15日开始对全县41个县直部门和乡镇党委政府的领导干部20\_\_年度经济责任履行情况进行了为期一个月的重点检查，共查出违规金额652万元，管理不规范金额5752万元，发现了乱收费乱罚款、暂存暂付款长期挂账、未及时足额缴纳个人所得税、厉行节约六项指标执行不到位等14种普遍性的问题。审计结果报告上报后，为组织部门考察任用干部提供了重要依据，在全县乡镇、部门集中换届工作中发挥了重要作用。20\_\_年以来，通过开展经济责任重点检查，共完成了全县91个乡镇和部门的经济责任审计监督，实现了两年对全县所有一级预算单位经济责任审计全覆盖的目标。综合审计报告上报县政府后，得到了县领导的高度肯定，县长徐光文批示：“此报告甚好。请审计局认真督促，确保各项建议落到实处。请财政局认真总结借鉴，就相关问题研究对策，切实加强各类资金的规范化管理，促进增收节支，降低行政成本。”

四、积极宣传内部审计，各单位对内审工作的重视程度不断提高

三年来，通过县府办发出培训通知，组织全县内审人员参加内审后续教育，以及深入开展领导干部经济责任内审和经济责任重点审计工作，引起了全县各部门和单位领导对内部审计工作的高度重视，各单位对内审工作重要性的认识不断提高，内部审计的社会影响得到了进一步扩大。目前全县所有一级预算单位全部建立了内部审计机构，并配备专职或兼职的内审人员;对参加内部审计业务培训人员的培训费、差旅费、住宿费等费用，各单位及县会计核算中心都给予全额报销;对抽调参加经济责任重点审计工作的内审人员，各乡镇、部门无条件满足了审计部门的要求，并安排好抽调人员的工作衔接，内部审计环境得到了进一步优化。

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！