# 年底工作总结报告

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2025-03-09

*年底工作总结报告（精选14篇）年底工作总结报告 篇1 旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟...*

年底工作总结报告（精选14篇）

年底工作总结报告 篇1

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训。

年底工作总结报告 篇2

一年来，物业部得到了各个兄弟部门的鼎力，在物业部全体员工的共同努力下，得到了进一步顺利的发展。具体体现在以下几个方面：

一、加强安防队伍建设

加强安防队伍建设，树立安防队伍良好形象。一年来，物业部结合安防的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使安防工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓安防员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使安防员的精神面貌大大改观;其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示安防精神风貌的作用。

1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使普罗旺斯的保洁、绿化工作水平更上新台阶。

2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范。

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明了岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

二、开展工作培训

开展工作培训，提高队伍素质为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织安防员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。

三、加强精神文明建设

加强精神文明建设，促进各项工作开展。

1、年初注册成立了\_物业管理有限公司\_分公司，同时成功竞标接管了\_项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行安防演练，营造良好的外部环境，充分凸显物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。

四、工作计划

来年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有特色的物业管理品牌。

回顾今年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。来年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升;最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

年底工作总结报告 篇3

\_\_\_\_年既是忙碌的一年，又是收获的一年。在街道办事处的关怀和指导下，在社区成员单位、社区居民鼎力支持下，我社区工作站工作人员贯彻全心全意为人民服务的宗旨，开拓进取，努力工作。我社区工作站在\_\_\_\_年社区工作中取得了一定的成绩，主要如下：

一、安全生产工作

\_\_\_\_年来，我站“安全社区”持续开展同时，推动消防网格化管理和“无火灾示范社区”创建，以及消防宣传大整治等工作。截至11月30日止，共组织出动2980人次，对门店 三小场所 、经营企业单位、“房中房”等专项普查2次，对辖区360多家“三小场所”进行场所检查、告知和复查归档，整治100多次隐患场所，并全部录入监管信息系统，排查民宅楼宇209栋5492套，派出《安全警示书》6991张，全部按要求上报街道安监部门进行整治;组织辖区单位消防栓普查1次，应急培训2期，义务消防集训4期，组织消防应急演练3次，增设消防宣教电视屏1台，灯管消防四面旗10个，消防三角牌3处，消防易拉宝6处,安装消防宣传小相框80处，张贴安全宣传海报40份，安全宣传专栏9期，挂安全条幅4条，动员电子显示屏企业参与宣传活动26家(参与6家)，组织安全宣传月专场活动咨询1场，派发各类安全、消防知识小手册3600份。一年来，赤尾社区消防“五基”建设得到较大改进，辖区内无发生重大安全事故，安全状况得到较大的提升，顺利通过区政府“无火灾示范社区“创建检查和验收。

二、司法调解工作

今年来，我社区人民调委会机构依法进行调整，增设1名专职调解员，认真开展各类矛盾纠的排查和及时调处规范化工作。截至11月30日止，共受理和处理群众各类矛盾纠纷起11起、信访5宗，调处15起，成功率94%，达成口头协议14宗，书面协议1宗，举办法律咨询活动3场、开展普法宣传栏19期，悬挂法制宣传条幅7条，为群众提供法律、法规咨询服务420多人次，发放各种法律知识小册子1900份，一年来，本辖区无重大群访、群诉等事件，我站调解组织正规化建设工作通过区司法局检查和验收，并得到上级一致好评。

三、综治维稳工作

截至11月30日止，我工作站进一步建立和完善了综治各项工作机制，认真组织发动 三打两建 工作，加强 综治网格化 巡查力量，在民宅、主要街道张贴 三打两建 专题宣传350张，宣传条幅2条，动画宣传2场，“三度”调查189人次，“十八大”防护期间稳控住4个重点对象，投放禁毒书籍一套，综治系统平台录入纠纷和隐患信息共223条，全部结案。一年来，辖区内无发重大综治问题事件。

四、民政工作

\_\_\_\_年共办理老人优待证61份，募捐衣服1205件，办理低保户续保3人。发放居家养老服务券6人计21600元，80岁以上老人高龄津贴16人共计52800元。为65岁以上独居且患重大疾病的老人办理“安心玲”救援服务。80岁以上老人高龄津贴16人共计52800元，为70岁以上老人办理保健金61人次共73200元。完成广东省残疾人调查表178份，为残疾人申请重残定补2400元和真挚关爱补助99500元。

五、党建工作

(一)社区党总支举办“快乐阅读”，丰富学生的课余文化生活

(二)充分利用社区党代表接访日，搭起社区党员参政议政与反映诉求的平台。

(三)充分发挥民主监督作用，坚持“公推直选”社区综合党委班子成员。

六、出租屋管理

截止12月6日，全社区采集、录入电脑出租屋信息8512多间套，录入电脑出租屋租住人员信息20258人，注销租住人员20806人，办理居住证3434人。今年接受了市公安局、市租赁局、区、办事处等相关部门考核检查，市租赁局检查结果：采集率95.76%准确率100%，未注销率4.48%;区采集97.79%，准确99.70%;街道第1次:采集率95%,注销率98%,准确率100%;第2次:采集率98%,注销率94%,准确率99%。

七、妇联工作

我社区创建区“巾帼文明岗”工作在紧锣密鼓中推进，顺利通过区级妇联单位的考核，并得到有关领导的大力表扬，为我社区明天争创市级“巾帼文明岗”奠定了坚实的基础。

年底工作总结报告 篇4

按照“四帮四促”的相关要求和省、市、区、乡各级政府的安排部署，我受贵阳市文联派遣，挂任中国共产党马铃乡党委副书记兼凯坝村党支部副书记，并结合市文联的工作属性开展帮扶工作。到任以来，克服各种困难，尽心、尽力、尽职当好乡、村班子的助手和参谋。当实人、说实话、干实事。并对地方经济的发展和建设尽了一些绵薄之力。现将开展工作的相关情况作如下汇报：

一、多渠道开展调研工作，了解掌握村情，努力将干部群众的思想行动统一到省、市、区、乡的决策部署上来。

1、按要求召开挂帮工作会，及时传达挂帮工作会议内容，让村民了解挂帮工作的重要意义。

2、发放挂帮工作便民联络卡。使困难群众能够随时与挂帮队员取得联系，第一时间了解和帮助群众解决困难。

3、按时参加乡政府例会和村支两委办公会。及时了解村民的生产生活情况。

4、在村、组干部的带领下，在全村开展走访工作。

这些工作的开展，进一步宣传了挂帮工作。让群众了解了中央、省、市、区、乡关于农业、农村工作的方针政策，实现了干部、群众思想行动与省、市、区、乡的决策部署相统一。

二、梳理突出问题，实施重点帮扶。

在走访调研的基础上，与村支两委一起对目前存在的问题进行了梳理。结合已有的发展思路和存在的实际困难，明确将减贫摘帽工作、自来水改造工程、蔬菜基地建设、村容村貌改善、防盗安全等工作提上了议事日程。

截至今天，共解决了以下问题：

1、按照减贫摘帽工作的相关要求，积极到市扶贫办、农委等协调资金进行扶贫，到现在为止全村99%以上村民已经脱贫;

2、向村民发放挂帮工作便民联络卡500余张。使困难群众能够随时与挂帮组和挂帮队员取得联系，第一时间了解和帮助群众解决困难。

3、接群众反映情况电话近百次，处理群众内部矛盾10余起;

4、协助摆茶组自来水工程改造解决了200余人的生活饮水困难;

5、积极投身维稳工作，争取经费为凯坝村安装了平安E家报警系统，解决了全村200余户村民的防盗安全隐患;

6、协调市文联资金对凯坝村30余户困难户进行了慰问，并向困难户发放了慰问品、慰问金等总价为15000余元;

7、组织市文联20余名艺术家送文化到凯坝，现场为村民书写了春联、拍摄冲洗全家福照片、同时还走访探望了困难群众30余户;

8、按照花溪区委组织部、马铃乡政府的要求，积极在村民群众中开展关于“并村”的宣传，广泛收集各种建议。为下一步“并村”工作的开展提供了很好的现实依据。

9、今年开春，为凯坝蔬菜基地协调到化肥6.5吨，为蔬菜的保产打下了一定的基础。

10、为凯坝电机房雷灾积极争取经费，第一时间进行抢修，解决了老百姓的日常用水用电问题。

11、积极参加卫生协调工作，改善了村民的就医条件。

12、书写民情日记、挂帮感言等200余篇，部分民情日记还被省委主办的《\_》、省政府主办的《\_》、贵阳市政府主办的《\_》等网站发表转载。部分挂帮感言被《\_》刊用。

三、积极改善村干部的工作作风、为组织建设建言献策。

抓好班子建设，是我到村后拟定的又一条工作思路。与村委会的同志一起，制定了学习制度、日常值班制度等。这些管理制度的制定，使村集体的作用得到了充分发挥，各项工作走上了正常运行的轨道。

在创先争优和党的基层组织建设年活动中，每一名党员做好党内个人分析，排找差距，积极整改，村委会成员率先带头，以身作则，在群众中起到了先锋模范作用。

四、在不断总结经验的过程中求进步，求发展。

通过调研发现，凯坝村目前外出务工人员较多，约占全村总人数的四分之一以上，而且大多为青壮劳力。这势必会影响到凯坝村的全面发展。经反复论证得出一条结论即：“要想留住村民，只有让他们在家里有活干、有钱挣、壮有所用、老有所养。”

村支两委对此达成共识，采用了“支书牵头，村民自愿入股，年底分红”的工作方式办养殖场。到目前为止，全村共有28户村民入股。共筹集总资金200余万元。新建了养殖基地3.4万平方米、猪舍6800平方米、母猪定位栏300余个、66立方米高位水池(含自来水设施)1口、办公楼110平方米、围墙260米、消毒房间12平方米、饲料加工设备1套、产床100张、保育舍74张。现养纯种母猪60头、二元母猪42头、存栏生猪400头。初略计算，凯坝养殖场的成功组建，可解决200余名无业人员的就业问题，在全村实现“壮有所用、老有所养”。

如何让新建成的养殖场正常运转?这是个很棘手的问题。

认识到养殖场存在的问题后，我多次与村委会研究的结果只有一个即：“支部必须带头、党员必须作模范、并广泛发动群众参与”。制定了可执行方案后，从四个方面开展了工作：

1、在乡党委的支持下，养殖场成立了周天顺任支部书记、陈克佩、周应国任支部委员，乡机关社保所韦艳梅同志任党建指导员的党支部，使养殖场有了思想上的保障。

2、在广大群众中开展了“端正思想、转变认识”的工作，改变了人民群众“等、靠、要”的传统思想，从而使干部、群众在思想上得到了共识。实现了全村闲散资金的集中，为创造更大财富奠定了基础。

3、“要想出成果，人才是关键”。这又是养殖场总结出来的一条新思路和经验。先后派5名优秀青年赴外地参加科学养殖学习培训活动，充分借鉴他人成功经验来盘活养殖场正常运转。

4、抢抓多元化发展机遇，实现能源再生产。在党委政府的大力支持下，凯坝村在拓展生猪养殖的同时，利用现有猪粪作为天然有机肥料，合理开发利用现有的土地资源，结合自然生态、民风民俗等有利条件，开辟了蔬菜种植基地200余亩。下一步将在打造绿色蔬菜品牌，逐步实现养殖、种植双盈目标等方面做出更大努力。

五、结束语。

我相信，在各级政府的大力支持以及全村干部、群众的共同努力下，凯坝会越来越好，凯坝的明天会越来越美，持续发展的呼声也将在凯坝越来越高亢!这种高亢的呼声和动力，换来的一定是老百姓的安居乐业和幸福生活。

年底工作总结报告 篇5

新的一年即将开始，对过去一年的回顾总结。在过去的一年里始终保持清醒的头脑，认真去对待每天现场的安全工作。严格按照项目的安全管理目标工作，全面贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产管理，以下是我今年的工作总结：

1、年初认真吸取了在资料方面的教训，对自己上一年工作进行了总结，对自身存在工作上比较薄弱的安全资料方面认真学习，在学习公司《项目管理手册》的同时也得到了项目领导和同事的大力帮助，是我在安全管理资料上面有了很大的提高。

2、对入场的工人，特种工进行了三级安全教育、入场教育，安全技术交底，安全教育。加强了特种作业人员的管理，对特种作业人员100%持证上岗。作业人员普遍学历低、安全意识淡薄，不服从管理等诸多问题，所有做好工人的三级安全教育是监督岗在的重点，在工作中积极组织工人安全教育、培训，切实将安全知识带给每位施工人员，以“以人为本”的态度认真完成培训课程。

3、加强日常监督管理工作的同时，基本形成了每日巡检、每周检查、每周安全例会，发现问题立即纠正。在夏季防高温和冬季消防防火措施上，项目上积极安排好值班人员，认真开展自查，自纠，发现隐患立即排除。

4、加强了对各劳务班组落实整改情况的跟踪检查，努力将事故隐患消除在萌芽状态施工较忙阶段劳务班组的安全协管员不务实，对安全工作不是很深入去管理，存在侥幸心理。给项目安全工作带来了很大的管理难度，毕竟基本每个项目只有一名安全员，这要使我要有更大的责任心去完成安全生产工作。

5、认真开展“安全生产月”各项工作，进行了专项整治行动和综合督查。在全国“安全生产月”到来时，开展各项安全活动，认真做好安全教育培训工作和安全月的宣传工作。对特殊工种安全知识等的专项培训。在现场显著部位、安全重点防控部位张贴安全标语，悬挂安全条幅，增加现场安全活动气氛，提高全员安全意识，增强警示和教育效果。

一年来，由于对安全生产工作的高度重视，加上项目部各级领导各部门各劳务班组的共同努力，项目部的安全生产工作取得了一些成绩，未发生一起重大安全事故，为公司的经济发展和人员稳定作出了贡献。在肯定成绩的同时，我也清醒地认识到安全生产治理工作仍存在一些不足：

1、是少数负责人安全生产意识不强，安全生产观念还比较淡薄，存有侥幸心理。

2、是极少数作业队安全隐患整改不及时、不到位，并呈动态变数，一般小事故偶有发生。

3、是项目抢工时劳务队伍有些特殊工种没有特殊工种上岗证，存在无证上岗问题。

4、是安全生产宣传教育需要持久深入开展。

这些问题的存在，要求我不能盲目乐观，务必时刻保持清醒的头脑，进一步增强忧患意识和责任意识，工作中不能麻痹大意，要尽力量，争取有效措施，提高监管和综合治理水平。我将在总结成绩的基础上，继续寻找差距、寻找薄弱点、理清努力方向，力争把我的安全工作推上更高水平。

年底工作总结报告 篇6

20--年已经过去了，在上个月底我们公司也开了销售会议，公司领导在会议上也做了工作总结，给我们更深的了解了我们公司的工作情景，还总结了一些经验供我们分享。所以在这会议之后，领导要求我们也来给自我工作做个总结，期望经过总结我们能够更好的认识自我和向优秀的同事学习经验，从而更好的开展明年的工作。此刻我对我这一年来的工作心得和感受总结如下：

一、塌实做事，认真履行本职工作

首先自我能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自我经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情景、存在问题及应对方案，以求共同提高。

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而到达销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自我的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这一年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，可是成功率比较高，价格也能够做得高些。像这样的客户就能够列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

二、主动进取，力求按时按量完成任务

每一天主动进取的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情景，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，并且因为人与人都是有感情的，仅有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的机会。即使当时没有能立刻成交，可是他们会一向记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

三、做好售后服务

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是构成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们那里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情景，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺必须能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，可是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

四、坚持学习

人要不断的学习才能提高。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关;其次是学习沟通技巧来提高自身的业务本事;再有时间还能够学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

五、多了解行业信息

了解我们的竞争对手我们的同行，了解此刻市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业务员必须时刻都要关心的问题。仅有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的确定，遇到问题才能随机应变。

六、明年的计划

在销售总结会议上，我的数据跟同部门的同事--的数据差距很大，她一年的销售额是-万多，回款是-万多，而我仅有-万多的销售额，远远的落后了，所以我要在明年迎头赶上。虽然她比我早一段时间进公司，可是大家应对的同一个市场，手中也是同样多的客户，这之间的差距仅有人与人之间的差距，往后我要多向她和其他同事学习销售技巧，要努力提高自我的销售量，争取赶上他们。

我要给自我定一个明确的目标，在明年里争取做到-万，即每个月要做-万左右。同时要制定一个销售计划，并把任务分配到手中的客户里面，大方向从行业分，小到每一个客户。这样才能每一天都明确的明白自我的任务，才能明确自我拜访客户的目的，提高拜访的质量。由于我工作计划做得不详细，拜访客户比较盲目，对产品也不是异常熟悉，以至销量比较少，所有在明年要改变办法，要努力提高销量，要努力完成公司分配的任务。

最终我要感激我们的领导和我们同事在20--年对我工作的支持和帮忙，期望往后经过大家一齐努力，让我们能够在明年再创佳绩。

年底工作总结报告 篇7

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，但是如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，但是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作职责心，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作资料

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼AD区及三楼ABCD区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示物品放行条小型工程单大型装修资料、维修单等等怎样运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮忙下，我遇到困难时勇于应对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要持续好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终持续微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量持续着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心那里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部工程部保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼ABCD区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

年底工作总结报告 篇8

总是在忙碌中度过每一天，但这些的忙碌中究竟有什么呢?新一年已经到来，又要引接新的挑战了，在这个竞争激烈的社会，我们的工作又多了一份冲忙。在这冲忙中应该找到适合自己的，给自己一份自信，相信我们在新的一年中可以做得更好。

厨房在\_\_年做了很多，但也有不足，有激情，但也有无奈，其实这些就是工作，这些就是生活。我们不要想着去改变什么，我们更多的该想想我们自己还可以改变什么，这样才能让我们的厨房有更大的进步。下面是我的工作总结，和大家分享：

\_\_年即将过去，回首年前的工作计划和这一年中的忙碌种.种，厨房员工付出了艰辛的努力，大家齐心协力，积极奋斗，在完成计划的同时还创造了一个个的惊喜，但也有不足需要我们去总结和弥补。

1.加强厨房内部培训。根据前一年的工作总结，厨房员工工作能力差和工作意识不强现象，严抓新员工的工作服务意识，强化岗位技能，提升员工的综合能力。

2.加强前后台沟通和协调，提升对客服务。定期拓开厨房、前台协调会议，增强香榭里人员的团队意识和服务意识，发现并解决工作中的存在的不足，前后台相互协助，共同努力，提升了餐厅的品牌。

3.合理安排人员，劳动力综合运用。在竞争日益激烈的 当今，人员紧张，根据厨房现有人员对其进行合理安排，综合运用，及时调整员工的工作内容，提升员工的工作效率。

4.进一步规范和明确厨房奖励考核制度。为提升厨房员工工作效率，增强团队战斗力和凝聚力，提高员工总体水平和素质，培养员工积极进取的工作态度，对员工的奖励及考核方案作了进一步的明细规定。

5.一如既往做好厨房“五常法”和卫生工作，厨房的卫生和“五常法”工作一直是厨房工作的重点之一，厨房员工持之以恒进行落实。在饭店星级复评自查中，受饭店领导好评，还被评为西餐部“五常法”示范厨房。

6.体现餐厅品牌，突出个性化服务。在平日服务中，前后台共同配合，不缺乏个性服务，对特殊客人特殊对待，这其中有为孕妇制定制作为期两个多月的营养餐，有为喜好美食的常客长期制作个性菜肴等等。

7.坚持做好各厨房的协调配合工作。严把出品质量关，保证从本厨房出去的任何成品或半成品符合标准，提升部门的服务与品质。

8.圆满完成月饼销售任务。一年一度的月饼销售工作厨房人员齐心协力，把工作重点放在销售上，虽厨房人员的销售能力薄弱，但经过两个多月的努力，圆满完成任务。

9.各节日美食活动丰富多彩。从中西混合套餐到经典自助吧台，从母亲节温馨套餐到圣诞大餐，给客人带来的不光是美食，更多的是惊喜和满足。

10.创造具有南苑特色的优秀西餐菜肴。厨房内部创新开拓，研制了许多深受客人喜爱的西餐零点菜肴;在参加全省烹饪技能大赛中屡获金奖、特金奖，为饭店争夺荣誉。

这些都离不开全体人员的共同努力，也离不开领导的支持和配合。在这一年中厨房取得了一些成绩，但我们更多的思考应该是我们的不足，在竞争如此激烈的今天，我们如何在明天创造更多的业绩，这需要我们群力群策。我们会在新的一年中，共同面对困难，共同挑战未来，创造更美好的明天。

这个总结中没有写到不足，因为不足真的有很多。日常的点点滴滴都需要我们去提高，虽不能完美，但有很大的提升空间，在\_\_年中，继续努力，做好厨房工作，带好团队，希望在11的的总结中有更大的成绩，给自己加油!给厨房加油!!给我们的饭店加油!!!

年底工作总结报告 篇9

1、专业知识不够扎实是最大的弱点。在学校时一些专业知识学习的不够扎实，工作中遇到专业知识中薄弱的环节时有回避的心理，没有正视这些缺点，一避再避，薄弱的环节不但得不到改进，而且越来越弱。

2、对所有数据运行数据的分析不够深入，只是表面的将运行的数据罗列到各项报表中，对产生数据的原因和结果的由来分析的不够透彻。

3、对设备的学习不够深入，只知其然而不知其所以然，设备故障时，过于依赖部门负责人、电气专工和厂家售后服务人员，自身没有处理故障的勇气，只做到了生产运行工作，生产维护工作的力度薄弱，没有主人翁地位。

4、在处理各项报表的过程中，面对大量数据不够认真，往往出现一些低级的错误，给领导分析数据带来了很多不便。

今后要为自己制定出一套详细的，长久的学习计划，通过工作实践与课本知识相结合，认真专研专业知识。工作中一定做到认真细致，不放过任何小问题，面对各项数据多给自己提问题并能够想出令自己非常满意的答案。

对公司的建议：

1、希望公司加强对生产运行工作的管理。

光伏发电是近几年来新兴行业，我公司又是新兴行业中走到前面的，一切工作对于我们来说都是生新工作、新挑战，所以我公司要在生产中摸索出一套合理的适合于光伏电站的运行规定。公司现状是盲目照搬照套一些火电厂、水电厂、变电站的运行模式，而且感觉小有所成后不思进取，不善于在工作中发现问题，更没有面对问题的勇气。

2、加强工会建设。

由于公司工会新成立，公司员工又少，很多工作开展起来都很有难度，但这都些理由都不够充分。工会既然建立的就要尽快进入正规化建设，发挥他的作用。成立的各个部门、选举的各项委员更应该行动起来，发挥他的作用，为工会的进一步发展做贡献，不能形同虚设。

总结工作不是为了应付工作，要在总结中认识到自己的缺点和不足之处，在今后的工作中以此为戒，以此为鉴，不断纠正、改正错误，完善自己。走出校园，书本不能丢，课堂上学到的知识要不断温习，要通过实践工作验证理论知识，理论知识指导实践工作，更好的完成各项工作。

年底工作总结报告 篇10

一、转变角色，尽快适应工作环境

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快完成角色转变，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从一名工程技术人员的角度出发，努力尽快适应工程项目的快节奏、高效率的工作，通过学习，自己的知识积累、技术水平、协调能力等方面都有了一定程度的提高。

二、加强学习，努力提高技术水平和业务素质

到x后，我积极地参加各种技术交流活动，仔细听、认真记、用心琢磨，努力了解各种新技术、新设备。其中，通过去生产厂家现场考察，扩大了知识面，对先进设备有了一个全方位的概念，为日后工作打下了坚实的基础。

三、踏实肯干，端正态度

始终保持谦虚学习的态度，切实增强责任感、危机感和协调能力，使自身能力全面提高。工作中时刻提醒自己：我的工作关系到总厂日后的发展，不能有丝毫马虎。按照领导的安排在工作过程中，遵守纪律，服从安排，顺利完成了x任务。

四、协同工作

作为x的一员，我始终努力配合领导和同事的工作，在配合好x工作的基础上，一直以来，办公室的电脑有问题，只要我空闲，从来没有拒绝过维修;大家遇到电脑技术方面的问题，只要是我知道的，均给于了耐心答复和解决。

回首过去，我在思想上、学习上、工作上取得了一点进步，但也还有不足之处，理论知识水平还有所欠缺，成长的还比较慢，离领导的期望还有差距，自身综合素质还需要更进一步提高。在今后的工作中，要努力做到：

1、夯实基本功。积极参加继续教育和技能培训以及各类厂家技术交流，努力提高自己的技术水平。

2、努力做一个复合型的技术人才。工业自动化涉及的专业很多，在工作中要积极熟悉其他专业特点，使自己在最短时间内成长为一名合格的技术人才。

年底工作总结报告 篇11

从事销售工作以来，我一直努力锻炼自己的能力，也时常锻炼自己在人和人之间的交际，我认为这是我做销售工作必须去尝试改变的东西。我知道销售这个行业是艰难的，但当初我选择了销售这个职业时，我就已经做好了准备，我也已经树立起了方向和目标。我相信自己可以坚持到最后，不负自己的期望和努力。以下是我对今年一年工作的总结和思考，希望能够给领导您一个不错的答复。

一、提高销售技能，掌握销售技巧

销售技能在我们这个行业之中是非常重要的，他有时候占据着我们据大部分的契机。销售的技能是可以学习的，在我们平时的工作上，书籍上，网络上，都可以找到很多的干货，供我们学习。虽然有些人说这些就是心灵鸡汤，没有任何的好处，但是当我们真的理解进去了的话，这些就不是纸面上的东西了。我们只有将他们实践到工作当中去，才会知道他们最真实的用处。而销售技巧的掌握也是提高销售技能的一种方式。无论我们工作当中遇到怎样的问题，只要我们自身的能力提升上去了，我们才有可能把这份销售工作越做越好。

二、注重服务态度，调整服务理念

当我进入销售行业的那时候起，我就知道这个行业最注重的就是服务态度，因为我自身除去吃饭等等都会比较在乎对方的服务态度，更不用说对于我们销售行业来说了。我们更应该注重一点个人的态度，因为我们的一言一行对方都是非常关注的。而我们公司也不止一次强调了我们销售的服务理念，为客户着想是第一条，其次就是要为后期发展考虑。有很多方面都是要我们自己去思考的。因此在态度和理念方面，我是需要下一些功夫的。这一年，我也在实践中逐渐找到了更适合我自己的方法。不仅可以保持一个好的态度，还可以调整我的工作状态，让其达到一个最好的状态和水平。

三、平时注重积累，灵活运用方法

我们每接触一次客户，就有不同的感受，也有不同的一些心得，这些都是我们实践中的积累，这些实践之后的产物都是需要积累起来的，及时总结就是一个很不错的方法。其次当我们把这些东西积累到了一定程度之后，就应该懂得学会灵活的运用。方法是我们逐渐找出来的，而运用也是我们灵活选择的。所以这样的话我们的工作就会提升的更快，技巧也就掌握的更加全面了。这一年过去了，新的一年我也对其充满了期待，我希望未来一年的我，可以创造出更闪耀的业绩来!

年底工作总结报告 篇12

我校在20xx年中，充分发挥了内部审计的作用，对于有效地防范风险、确保资金安全、规范内部管理，促进学校财务管理规范、协调发展起到了积极作用。我校内部审计小组根据教育局审计室20xx年度年初工作计划和学校内部审计计划，在本年度完成了以下工作：

主要工作内容：

一、进一步建立健全了内部审计工作的内容和工作制度;强化了业务学习，解决了审计工作中遇到的新问题，使审计工作由查错防弊型向风险防范型和管理促进型转变。

二、认真学习相关业务，及时了解对农村义务教育经费保障的各项政策。在具体工作中对学校是否按政策规范收费、对作业本费的使用及结算情况、日常公用经费的筹措和使用情况等作为一项重要内容进行了审计，保证内部审计在落实本校教育经费保障体制中的作用。

三、对学校的财务收支、经费管理工作和食堂伙食费收支情况做到了一期一审，并及时上报审计工作报告，有效地提高了教育经费使用效益。根据学校经济活动特点，今年我校内部审计的主要内容有：

1、对学校的各项收入进行了审核，内审小组认为学校的所有收入都及时入账，并纳入了学校的财务核算，无隐瞒、截留挪用、转移学校收入的情况。

2、对学校的各项支出情况，包括教师工资、绩效工资、经补贴、伙食费等支出情况进行审核，重点审计了支出的真实性和合法性，有没有损失浪费等行为，内审认为均符合有关规定要求。各项支出均属合理。

3、对于学校的资产构成情况，经审计认为货币资金按规定办理了收付手续;固定资产做到了帐帐相符、帐物一致;各类往来款项作了相应清理。

4、对学校的负债也作了相应审计，学校从xx年后没有产生新债，更没有举债消费。

5、对学校收费情况进行了重点审计，未发现乱收费现象，学校收费合理，只按规定收取了相应的生活费，且按月收取，用规定收据一月一开，并做到了收前公示。并对学生生活费给予了补助。

四、认真贯彻上级内审部门的文件精神，及时完成了教育局安排的各项工作。

审计工作中的措施

1、严格执行了年度审计工作计划，提高了对计划严肃性的认识。在具体审计工作中坚持原则，实事求是，客观公正地看待和处理问题。

2、全面审计，突出重点。对学校的财务审计既以真实性为基础把基本情况摸清楚，又抓重点问题进行深入地分析，争取了从机制上和制度上提出解决问题的办法。

3、完善了制度，严格了管理。严格审计质量管理，实行审计全过程质量控制，将审计准则、审计质量控制标准和制度落实到了审计方案、审计证据、审计底稿、审计报告等审计工作的各个环节。

4、今后进一步加强学习和培训，把审计工作做得更好。

年底工作总结报告 篇13

一、按照《危险化学品从业单位安全标准化规范》要求开展各项安全工作

去年\_\_月，我参加了省安科中心举办的“危险化学品从业单位安全标准化”一期培训班，《危险化学品从业单位安全标准化规范》正处于试行阶段，它对安全生产的各项工作，做出了更加明确、具体的规定。作为一名安全员，我积极主动的学习《规范》，按照10个A级要素和51个B级要素编制了详细的“安全标准化实施方案”，并按照这些要素逐步开展工作，以使规范内容真正贯穿于生产活动中，发挥其应有的作用，促进我厂的安全生产。

20\_\_\_\_年\_\_\_\_月，安全标准化考核小组对工作进行了自评，评得了98分的好成绩。在此次自评结束后，对自评中不符合的项目逐一进行了整改，并于20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_日顺利通过了省安科中心的验收。

二、正确处理好人际关系

在日常的工作中，同上级、机关同事、车间人员的 交流比较多，在日常工作过程中就有可能存在这样或那样的问题，难免出现摩擦。这就要求我摆正态度，积极避免此类问题的发生。年轻人很容易在工作中表现得心浮气躁，在处理问题的时候就很可能考虑不够周全，头脑一冲动做出不理智的事情，在今后的工作中我会努力避免。正确处理好与其他同事的关系，积极乐观的帮助有困难的同事。

三、对化工厂今后工作的建议

希望安全管理更加人性化，在对车间的检查中，不仅要发现不足，还要更多地发现优点，鼓励员工提出对安全工作有帮助的建议，并适时对其进行奖励。

不断对职工进行安全方面的宣传教育，增强职工的安全意识，真正使其从“要我安全”向“我要安全”转变。

年底工作总结报告 篇14

20\_\_\_\_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，通过加强学习，努力提高自我的思想觉悟，提升自我的内涵素养，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。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，提内涵。在未来的工作中，注重抓学习，重点学习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。

年底工作总结报告3

时光匆匆流走，转眼已是我\_\_\_担任项目部的资料员的第二个年头。

在项目上我的主要工作是对\_\_\_项目资料的收集整理及管理工作并及时地与公司、监理单位、城改办及各分包单位的沟通联系，认真处理好施工中的变更洽商、监理通知回复及其它相关资料的报验、对监理及其分包单位联系单的收发，及项目的图集、规范发放管理工作。尽可能的配合项目部、监理及各分包单位的工作，为他们带给所需的资料做好工作。现将我的个人年终总结做以下汇报，期望各位领导及同事提出宝贵的意见及推荐。

工作状况总结

1、工作方面

(1)及时整理齐全工地资料，收集保存好公司及相关部门下发的文件及会议文件工作，并把原先没有具体整理的文件按类别整理好放入文件夹内，给大家查阅文件带给了方便;做好各类文件、图纸，下发、传阅及传递工作并将文件原件存档，及时作好资料的审查备案工作;对文件进行相关部门的下发、传阅、传递，接收部门在文件原件上进行签字确认，并将文件原件存档，做好资料借阅登记表督促借用人归还资料。

(2)在\_经理的指导下，核实工程资料的完整状况，对折皱、破损、参差不齐的文件进行整补、裁切、折叠，使其尽量持续外观上的整齐划一，按资料资料特征对文件资料进行分类，将属于同一卷的资料用档案盒装订后入柜保存，并定期对文件资料进行核查，对遗缺文件进行追查，查明原因工程资料应认真填写，字绩工整装订整齐一看一目了然，以便以后检查及归档带来方便，登记保管好项目部各种书籍、资料表。

(3)负责及时处理好项目部与城改办之间的关系协调、资料报审。

(4)负责项目部内的会议记录，会议纪要的撰写，文件的录入，以及图纸、合同的归档整理等其它文书工作，以及办公室的电话接打。

2、思想方面

由于资料员的工作本身就比较繁琐，但进入公司以来我一向以用心工作态度去处理工作中遇到的事情，虽然偶尔会出现一些情绪问题，但我很快能够处理好自身问题，用心投入到工作中去，能够正确认真的对待每一项工作;认真学习公司的各项规章制度，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，确保工作能按时完成。

3、存在的不足及今后的工作方向

虽然我以前一向在房地产公司从事资料员的工作，由于我并不是土建专业毕业，因而所掌握东西都是不是很系统，有些东西还在逐步摸索和探索中，所以存在一些细节问题，比如会议纪要的撰写，文档整理归档，都需要进一步学习和改善，个性是图纸的识别，要不断学习。

今后，我会弥补自我在工作中的不足，改善提升自我的工作方法，提高工作效率，多学多问，切实提高自我的工作潜力。并且在工作的提升中，加强理论学习，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为\_\_的明天贡献出一份力。

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！