

最新售后个人年终总结 (13篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/623ec4b69f79d267f3679cc0f077cd6c.html>

范文网，为你加油喝彩！

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

售后个人年终总结 篇一

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1. 作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2. 在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1. 尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
2. 有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
3. 个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
4. 头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
5. 外表整洁大方，言行举止得体。
6. 工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1. 建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2. 即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决并及时答复客户。

3. 跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1. 耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2. 态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3. 动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

4. 语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5. 层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6. 办法多一点

解决客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1. 认真听取顾客的每一句话

2. 充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题
3. 收集事故信息，以找出最恰当的解决方案
4. 提出有效的解决办法
5. 询问顾客的意见
6. 跟踪服务
7. 换位思考，站在客户的立场上看问题

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

售后个人年终总结 篇二

在公司领导正确领导与同事奋斗下，走过，迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标，我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。下面，请允许我从以下几个方面进行述职。

二、**年工作总结

**年，我在售后服务中心做售后服务工作，负责集团电脑网络、小区智能化系统的维护。

- 1、在工作中，我为客户着想，客户方便的服务理念，完成服务项目。
- 2、在日常的电脑网络维护方面，努力使自己能够达到尽快完成，完成较好的要求。在一年的维护中，处理主要维护项目达**项以上。在平时，与客户交流，探讨电脑网络应用上的技术。

在维护中，学习研究，逐步改善，使用简单、易用、实用的方法和软件工具，处理问题。

在去年的几次较大规模病毒软件扩散中，以充分为客户尽快恢复的态度，减少破坏程度和损失，恢复工作状态。

- 3、集团公司5月进行办公环境整体改造，与同事一起，协助房产，在规定时间内，完成网络线路布线改造工作，恢复网络自动化办公环境。在这里得到了领导、前辈的传授与解惑。
- 4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。
- 5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能*、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

三、存在的问题

- 1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够;对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。
- 2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。
- 3、集团公司*月份的网络布线，在工程工艺水平上有欠缺。
- 4、技术知识水平与实际操作熟练度，下的功夫不够。

四、工作体会

在日常工作中，心态很重要，尤其是对售后服务工作。积极的思想、平和的心态，能促使工作进步，促进工作顺利。

没有深厚的理论基础，就看得不会更高更远，工作就不会更上一层楼。

在工作中，要有好的方法与技术;纵向、横向需求分析，综合判断，使平时工作更顺利。

售后个人年终总结 篇三

众所周知，目前娄底的4s店如雨后春笋般迅速增长，随之人们消费观念的越来越理性及成熟，对要求也越来越高。弹指一挥间，转眼间半年过去，在过去半年中我们看到了市场经济的残酷性，作为娄底宇森汽车销售有限公司也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司领导及全体干部员工共同努力下仍较好的完成上半年各项工作任务。

以下是我对我部20xx年上半年业绩的的分析报告：

一、别克售后的经营状况

20xx年别克售后的年终任务是万，截止20xx年6月底我们实际完成产值为xx元，，完成全年计划的%，与年初的预计是基本吻合的。

其中总进厂台数为台，车间总工时费为xx元(机修：xx元，钣金：xx元，油漆：xx元)，我们的配件销售额为xx元，其中材料成本(不含税)为xx元，材料毛利为xx元，已完成了全年配件任务的%。

二、物业维修成本

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题，避免问题由小变大，造成更大的损失。故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有xx元，这是因大家的共同努力才使得物业维修费用不但不超标，并有节约。

三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体工作人员为xx人，其中管理人员为xx人，员工为xx人(除管理人员外，前台接待为xx人，机修人员为xx人，钣喷为x人，仓管及保洁各x人)以上人员并不包括实习生，我别克售后也同样面临着关键岗位人员缺失等问题。故下半年我们将继续加强对员工各方面的培训及领导，从企业内部培训并发掘新的人才，能更好的为公司服务。

20xx年上半年所存问题及下半年的工作计划：

一、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平;在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

七、面对上海通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成20xx年公司下达的工作任务。

售后个人年终总结 篇四

本年度，按照××市爱委办的控烟计划和要求，我们通过健康教育、黑板报、开展各种活动等多种形式，向全局干部职工和出租区积极宣传吸烟有害健康等知识，认真学习有关卫生常识和健康促进知识，充分认识吸烟的危害和控烟的意义，严格执行控烟规定，办公区、单位家属区吸烟人极少，住户禁烟、控烟意识增强。我局控烟领导小组主要开展了以下工作。

一、领导重视、制度健全

在我局创卫控烟领导小组的统一组织下，局长亲自负责，办公室制订计划，组织实施，进一步完善控烟制度，并责成办公室主任专程负责，不定期的巡视、检查。

二、出台控烟措施

(一)成立以局长为组长的控烟小组。控烟小组负责办公区、单位家属区创建无烟单位、无烟环境工作。

(二)提倡不吸烟、不相互敬烟。

(三)办公室、楼道等公共场所严禁吸烟。

(四)凡贴有禁烟标志的禁烟区，撤去烟具，严禁吸烟。如发现有违反者，禁烟小组有权对其进行劝阻、教育。

(五)控烟领导小组成员有义务对其他人员宣传吸烟对健康的危害。

三、加大宣传力度，收效显著

充分利用学习、开展活动、宣传栏、会议等多种形式，开展吸烟有害健康的宣传教育，提高全体干部职工和单位家属区的控烟知识，培养不吸烟行为的好习惯，增强自我保健意识和能力。同时，办公室还利用政治学习及各种活动，开展干部职工的控烟、戒烟教育，进一步提*部职工的控烟能力。

四、领导带头，人人参与控烟活动

局领导带头控烟，齐抓共管控烟工作。在全体干部职工共同参与控烟活动，人人争做控烟的主人，相互监督。有力地提高了办公区、单位家属区的控烟责任感，增强了控烟能力。

五、控烟宣传遍及单位和家庭

在5月31日世界无烟日，出专栏积极宣传吸烟有害健康的科学知识和国家对控烟工作有关法规，倡导规劝办公区、出租区戒烟、控烟。同时宣传茶叶局的控烟措施、吸烟危害等，建议全体干部职工及家属区控烟、戒烟，以身作则养成不吸烟的习惯做表率。

经过努力，全体干部职工和单位家属区进一步明确了控烟的意义，为创造良好的无烟环境，确保良好的健康习惯，促进良好的心态，为××市创卫控烟健康工作做出了一定的成绩。我们将茶叶局打造成无烟影之家，为创建文明单位、无吸烟单位携手共努力。

售后个人年终总结 篇五

一、在政治上严格要求自己

认真学习和领会党的十九大精神，努力实践“三个代表”重要思想，树立和落实科学发展观，把自己的思想统一到局的决策上来。廉洁自律，克己奉公，自觉树立人事干部“公道正派”的良好形象。

二、扎扎实实做好工资统计工作

部署并完成了全局职工20xx年7月调整工资标准和xx月正常晋升工资档次以及离退休人员增加离退休费工作，填写个人调标晋档审批表600多份存档;上20xx年各种工资、干部年报;完成20xx年劳动年审、残疾人就业年审;下达各局属各单位20xx年工资计划;清理清退在用合同工临时工;及时维护人事工资管理信息系统。将手中负责的工资统计工作全面、清楚、毫无差错地交给处内接管的同志。

三、大胆加强船员管理工作

本人3月份具体负责船员管理后，积极走访海事局、各船员培训单位，搞清楚各种办事程序，仔细学习船员管理的有关法律法规、政策性文件，深入船员中了解、熟悉情况，很快进入角色。加强船员管理的基础工作，进一步完善船员信息数据库，不断提高船员管理水平和工作效率。加强船员证书管理，整理船员各类证书，及时办理36本到期船员服务簿的年审，建立船员证书数据库，实现船员证书管理的信息化、规范化。清理船员假期，严格船员假期管理，周密安排、认真组织船员休假。

为安排更多人员休假，压缩船舶靠泊码头人员的编制，由原来的26人减少到22人，船返港后，及时安排人员休假，全年共安排休假72人次，休去假期近5000天。严格把关，切实做好四条船海上生产人员的调配工作。在从控制出海人员编制的原则下，全年完成四条船19个航次的出海人员调配工作。

四、踏踏实实当好助手

作为副手，在摆正自己位置的基础上，献计献策，尽心尽力，协助处长做好处里的各项工作，当好局领导的参谋。协助制定《岗位管理实施办法》及细则，启动并完成我局今年的岗位管理改革工作。

五、xx月份以来，根据局领导的安排，本人主持人事处的工作

在局领导的领导下，团结和带领全处人员，克服人员减少的困难，理顺管理关系，保证了人事处各项工作的正常运转。本人具体做的工作主要为：完成了局机关及附属单位改革人员调整分流工作;完成了局机关及附属单位、船队人员的专业技术职务、工人技术等级职务的重新聘任工作;人员的调整分流工作;修改、完善我处质量管理体系文件，并顺利通过换证审核;制定我局20xx年毕业生需求计划、学历培训计划;布置20xx年度考核工作。

20xx年是我正式运行以来的第一年，一年来，在领导的正确领导、指挥下，我们努力拼搏、克服困难、无私奉献、全力以赴，出色地完成了上级领导交给我们的各项任务。

随着我的建章立制工作的进一步深入，人教科也相应完善了各项规章制度。在台领导的关怀下，在中心人教处的指导下，人教科顺利完成了人事制度改革工作、职称评定工作、文秘工作等，基建档案的整理工作已近尾声，等待验收。现将一年来的工作汇报如下：

1、人事制度改革工作

人事制度改革是监测中心今年上半年的一项重大举措，我根据中心部署，自20xx年x月开始着手进行人事制度改革的筹备工作。人事教育科负责承办人事制度改革具体工作。

为很好地完成这次人事制度改革，x月中旬，在的带领下，我们开始着手草拟各部门考核制度、岗位说明书、各岗位任职资格、机构人员设置方案、奖金分配方案等，并对原有的部分规章制度作了修改。从人事制度改革的程序操作上，我们遵照中心的要求，参照x的改革方案，制定出切实可行的改革方案。

为达到改革的目的，充分调动大家工作学习积极性，我们抓住改革的两个关键：一是实行全员聘用制，二是引入激励机制，制定合理的内部分配方案。

人事制度改革主要是在中层干部的选拔任用上，实行竞聘上岗的办法，人教科严格按照竞聘程序推进竞聘工作。为充分体现民主，我们在竞聘前下发《人员情况调查表》和《个人应聘意向表》，对照应聘条件严格审查每名应聘人员。在竞聘演讲会上为每名职工下发《中层干部竞聘演讲民主评议表》，大家为每名参加竞聘人员打分，投出自己神圣的一票，使全体职工都参与到中层干部的选拔工作中来。

在x月xx日召开的签约大会上，我每名职工都与签订了为期两年的聘用合同。通过一系列的改革准备工作，到x月xx日我人事制度改革工作圆满结束，我台实行全员聘用制。

2、健全制度

3、完善管理

按照年初制定的工作计划，继续完善各项规章制度和岗位职责、完善各项考核制度，加大执行力度。

20xx年，我大部分职工均已转正，这带来了一些新出现的问题。为与里的实际情况协调，我们参照中心、兄弟以及地方的政策、规定，及时制定出切合我台实际情况的规定、制度。围绕人事制度改革，制定完善一系列岗位人员职责40条、岗位职责15条、管理制度、规定13条、考核制度、奖惩制度11条、以及《职工请销假及假期待遇的有关规定》、《考勤办法》等。

4、整理基建档案，

5、迎接总局验收

为确保我台工程竣工验收工作的顺利完成，在机房有关人员的支持下，

参照城建档案管理办法、建设工程文件归档整理规范和对工程建设档案管理暂行规定，对工程相关资料进行了分类、归档和造册，全部文档、资料分工程资料、技术资料两大部分，共计十九卷

，107册，1007份。其中：

工程资料共计16卷，71册，776份。包括建台的函件、请示、批复、可研、征地手续资料、工程建设审批手续、相关证书、勘察设计文件、报告;土建招标、装修及道路邀标资料;工程概预算、审计报告、财务决算报告;监理文件;施工资料;锅炉房、消防、空调、凿井等工程技术资料;电力工程资料;工程竣工文件资料;工程汇报等。

技术资料共计3卷，36册，231份。包括天馈线工程技术资料;网络技术资料;电气设备资料等。

6、基础工作

人教科完成了职工工资正常晋级调整工资标准等项工作，xx年新招调职

工x，人教科为他们办理了招录手续和调入手续，为他们工资定级，并上报中心得到批复。为今年实习期满的单中专毕业生办理转正定级手续以及职称的评定工作。

总结过去，展望未来，在今后的日子里，我会更加努力地做好本职工作。

售后个人年终总结 篇六

时间过的真快，转眼间到了期末，本学期我担任五年级的数学教学工作，现结合一个学期的教育教学情况，总结如下：

一、坚持课前认真备课，做到因材施教

刚接手这个班，我首先通过分析摸底，访问相关老师，大致掌握一些情况。这个班的学生基础不太好，后进生面较大的现状，在教学中认真钻研教材，把握好教材的重点和难点，根据教材内容以及学生的实际水平和特点，选择适当的教学方法，寓教于乐，尽可能使学生学得轻松、愉快。

二、坚持上好每一堂课，提高教学质量

在教学过程中，我不仅注意学生知识的掌握情况，而且还十分注意学生学习能力、学习习惯的培养，除了要求他们“学会”，更重要的是要让他们自己“会学”。课堂上，对于那些脑子灵反应快，好胜心强，爱动、贪玩、粗心，懂一点就听不进去，注意力很难集中的学生，上课时就对他们多提问，让每一个学生都能积极主动地参与教学活动。总的来看，学生学习的兴趣和积极性大大提高了，课堂气氛变活跃了，学生的学习方法也得到了改善。

三、认真批改作业，从作业中发现问题，及时补漏

学生所做的每一次作业，我总会认真批改，仔细分析，及时发现学生学习中的薄弱环节，进行补漏。每次作业我都坚持做到“学生做—老师改—老师讲评—学生订正—老师再改”。

四、利用课余时间，对学困生进行个别辅导

通过课堂教学、检测、作业反馈等，发现问题，充分利用空余时间为他们开“小灶”，作业错了，坚持面批面改，促进他们自我奋进。一学期下来他们成绩有明显提高，而且在学习态度、学习

习惯方面有了明显好转。

五、积极参加小组教研活动

认真搞好教学工作的同时，我还十分注意自身素质和业务水平的提高，虚心向有经验的老师请教，积极参加组内的教研活动，努力让自己在活动中得到锻炼、提高。

本学期工作做得也有不足之处，学生的知识结构还不是很完整，小学的知识系统还存在很多真空的部分。对优生的拔尖工作做得不够，另外与学生家长的联络不够，缺乏教学合力。在今后的教学中我会不断反思，不断创新，使不同的学生得到不同的发展，一份耕耘，一份收获，教学工作苦乐相伴，我将扬长避短，一如既往，再接再厉，把教学工作做得更好。

售后个人年终总结 篇七

xx年上半年医务科在院委会的正确领导下，以病人为中心、以全面提高医疗质量为主题、以建立和医患关系为目标，严抓医疗规范化和核心制度的落实，从源头防控医疗隐患，创新思维、转变观念，使科室的各项工作高效有序的进行。现将xx年医务科上半年工作总结

一、医疗质量管理

不断提高医疗质量是促进医院发展的动力，严格医疗质量管理，全面提升医疗服务质量是医务科的重要任务，xx年医务科始终以《xx省综合医院评价标准及实施细则》和“两好一满意”为标准，根据年初既定计划着重从核心制度落实、病案质量管理与科室自身建设三个方面不断深入。

1、上半年各项工作指标完成状况(截止xx年5月30日)

(1)开放床位数420张

(2)病床使用率：111.3%

(3)全年门诊总人次：19911人次

(4)住院中人数：10541人

(5)平均住院日：7天

(6)全院实际占用床日数：69875

(7)病历甲级率：99%

(8)处方合格率

(9)入院诊断符合率

(10)手术前后诊断符合率

- (11)ct检查阳性率
- (12)急危重症抢救成功率
- (13)无菌手术切口甲级愈合率
- (14)无菌手术切口感染率
- (15)病理诊断准确率
- (16)开展成分输血比例
- (17)择期手术患者术前平均住院日

2、严抓管理，促进各项制度落实到实处

零九年医务科继续加大十三项核心制度的执行和落实力度，特别是在全院开展职能科室参与科室*、查房工作以来，医务科进一步深入到科室，每天参与科室*、三级查房、分组查房，对科室的实际情况有了更全面的了解，这使我们在加强制度落实的基础上更加人性化的管理，在面对科室的危重症患者的重点督察方面，首先要求科室及时上报相关信息，医务科备案后及时到科室了解患者病情、查阅病历后，具体安排全院或科室内会诊，组织会诊人员和时间并参与会诊全程确保会诊质量，这样就为科室节约了时间和精力集中于患者的治疗和会诊资料收集上，有效提高了科室救治危重症患者的成功率，降低致残率和病死率。

售后个人年终总结 篇八

在单位工作的这一年里，我努力的按照领导的要求去完成我的工作，提升自己，在不断地努力之中，我也是和刚进入单位的那时候有了很大的进步，对于过去一年的个人工作，我也是要总结一下。

一、个人工作

进入单位后不久，我就通过了试用，成为了单位一名正式的员工，在这努力的一年里面，我成长很快，当然也是和我的工作有关系，工作的压力是比较大的，如果我不去努力，那么很难在单位立足，这种压力也是没有把我压垮，而是让我更加的有动力，让我更加的明白，想要做好，那么就要努力的工作，我也是在单位团结同事，热情的帮助他人，而我的工作当需要帮助的时候，同事们也是热情的帮我，不懂的地方也是愿意教我，告诉我怎么去做，在我的岗位上，我坚守自己的责任，无论是日常轻松的工作，或者紧急的一些困难工作，我都是认真的去做，对于领导的安排，我也是愿意服从，不会去挑剔，也不抱怨，觉得别人的工作比我轻松，我反而觉得，能有机会做难的工作，那么我自己更容易成长，而且也是可以让自己的一个能力水平得到提升的。每一件事情，我都是踏踏实实的去做，不会应付了事，更不会因为事多事忙，就遗漏了，或者做的不够认真。

二、成长进步

通过一年的时间，我也是在工作之中有了很多的收获，对于一些困难工作的处理解决，让我在做

自己本职工作的时候更加的得心应手了，而且我也是积极的参加单位组织的各种学习会议和培训课程，做好学习的笔记和在日常的工作中，将这些所学都用到工作之中去。平时不太懂的问题，我也是会积极的去请教，不会藏在心里，或者胆怯不问，只有问了，听到了，学到了，懂得了，那么自己才能成长。在单位的日子，每一天都是过得分外的充实，有很多的收获，在工作里头积累的经验也是让我到了年底，和之前的自己相比，做起事情来，效率更加的高了，很多以前觉得很难处理，或者必须要同事来帮助解决的问题，而今我都能很好的去自己解决了。

在单位的这一年，我的成长和工作的成就让我感到很满足，同时我也是知道，我还有挺多地方可以继续的去进步的，在新的一年里，我要继续努力，提升自己，不断的把自己的工作水平提高，把工作做得更好。

售后个人年终总结 篇九

一年来，在上级党委和学校党支部的领导下，我能够积极参加每次的政治学习，通过学习，不断提高思想认识和政治觉悟，在思想上、政治上与党中央保持高度一致，平时，积极参加党组织的各项活动，并以*员的标准严格要求自己，注意加强自身的政治道德修养。做到带头遵纪守法、自尊、自重、自爱、尊重领导、团结同工、关心爱护学生，一言一行起到*员的先锋模范作用，成为学生的表率。

为了充实、提高自己，我从不放松自己的业务学习。平时积极参加校本培训，认真阅读各种教育教学刊物，学习教育学、心理学的理论，认真学习新课程标准，领会新的教学理念和学习别人的先进经验，做好笔记，写好心得体会，运用新的教学理念去指导自己的教学工作，改革旧的课堂教学模式。在课堂教学中，运用“自主、合作探究”的学习方式，充分发挥学生的主体作用，并认真总结教学经验，写好教学后记，通过不断的反思、总结，不断提高自己的教学水平。

一、思想认识。

注意加强自身的政治道德修养。做到带头遵纪守法、自尊、自重、自爱、尊重领导、团结同工、关心爱护学生，一言一行起到*员的先锋模范作用，把自己所有的爱倾注于我所钟爱的教育事业上，倾注于每一个学生身上。并以爱国心，事业心，责任心“三心”为动力，全身心投入教育教学工作，以良好的师德形象，独具特色的教育教学方法，在广大师生中赢得了良好的声誉。班级管理中我能够创设宽容、理解、和谐的班级气氛，尊重学生个性，具有与学生一起共同学习的态度，具有能激发学生创造渴望的教学艺术。

二、教育教学

教育工作中，我把课前精备、课上精讲、课后精练作为减轻学生负担，提高教学质量的教学三环节，面对有限的课时，我以改革精神探索提高教学效率的科学方法，激发学生自觉参与学习的意识，限度地提高单位时间里的教学效益。

把提高教学效益当作首要任务，把课前精备、课上精讲、课后精练作为减轻学生负担，提高教学质量的教学三环节。课前精备，是指上课前把功夫下在深入钻研教材，广泛搜集有关资料，精心设计课堂结构及教学方法上，特别是认真研究怎样“用最节省的时间、最简洁的方法让学生掌握最多的知识，并促使学生最快地转化为能力”。

课上精讲，是指在课堂教学中，集中时间，集中精力，讲清教材的重点、难点、疑点、能力点、

思路和规律，激活课堂气氛，教得生动，学得主动，充分发挥课堂潜在功能。课后精练，是指在课后作业的安排上，本着质量高，数量少，内容精，方法活，形式多样，针对性强的要求，精心设计，合理分配，严格控制作业数量。

工作中我不断钻研科学育人的方法，探索教育规律，以不怕苦累的实际行动感召学生，以朴实端庄的人民教师形象教育学生，做到了为人师表，修德修才。平时，为了充实、提高自己，我从不放松自己的业务学习。平时积极参加校本培训，认真阅读各种教育教学刊物，学习教育学、心理学的理论，认真学习新课程标准，领会新的教学理念和学习别人的先进经验，做好笔记，写好心得体会，运用新的教学理念去指导自己的教学工作，改革旧的课堂教学模式。

在课堂教学中，运用“自主、合作、探究”的学习方式，充分发挥学生的主体作用，并认真总结教学经验，写好教学后记，通过不断的反思、总结，不断提高自己的教学水平。对自己所教的班级，能够抓好班风、学风的转变，抓好学生学习习惯的培养，注意做好后进生的转变工作，根据学生的特点，采取各种不同的教育方法，做到因材施教。

我是一位普通的*员，更是一个满怀教育热情的教育工作者，一个能以人的尊严为首的教育者，在过去的一个学期的工作中我始终做到身先士卒，以身作则。我认为这才是一个*人的优秀品质的体现，是作为学校一分子的工作作风。在以后的工作中我将一如既往的坚持，努力的奋进，让我的本职工作做的更加有效扎实!事业上的不断追求与创新就是一名党员的生命。我将更加辛勤地耕耘，用自己的汗水，浇灌出更加丰硕的果实，让青春在对为人民无私奉献的追求中焕发出一名党员的光华。

售后个人年终总结 篇十

20__年转瞬即逝，回顾这一年来的工作历程，是一个自我挑战的一年，是我自开始工作以来最受锻炼、收获最多也是最愉快的一段时光之一。在领导的关心帮助下，在全体同志们的支持配合下，使我很快适应了新的岗位，在边学边做的过程中理清了工作思路，能够围绕目标职责较好地发挥了综合部负责人参谋助手、综合协调、服务保障等工作职能，现将任职以来的工作情况总结如下：

一、努力提高个人综合素质

学习如同逆水行舟，不进则退，要适应新形势的要求，更加要不断学习，充实自己。我深刻地认识到这一点，为此，我不断加强学习，并以提高自身素质为出发点，有计划、有目的地做到一要勤学习、二要多思考、三要善总结。

读好两本书，一是读好有字之书，即要时刻向书本求知学习，学习政治理论，学习党和国家的政策法规，学习业务知识等等，做到基本知识笃学，业务知识深学，修身知识勤学，急需知识先学。二是读好无字之书。工作团队也是一本好书，它不仅丰富，而且更有实际意义，要求自己虚心向领导请教、向同事学习，学习他们的理论观点、工作方法、对人处事及语言、文字表达等。

与此同时，在日常生活中要求自己要做到“多看、多听、多闻、多想、多写、多做”，把学习与实践有机结合起来，形成“学而思，思而入，入而进”的良好习惯。通过学习让自己的整体素质不断提高，工作能力不断增强。

二、全力推进各项职能工作

综合部是公司的一面旗帜，是形象的集中表现，是分公司管理运行的上下中枢。综合部工作的好与坏直接影响到分公司工作能否顺利开展和有效推进，是做好工作的基础和关键。特殊地位和作用，表明行政综合部各项工作都要走在前头，也决定了身为综合部负责人的我要“任人难任之劳，承人难承之重，挑人难挑之担”。为此，强化职责，全方位发挥综合部的作用，挖掘自己的工作潜力，更好地形成统一协调的工作程序和机制，形成团结一致，高效运作的氛围，尤为重要。

(一)制度完善、考核到位。

根据工作实际，完善了部门、岗位职责及服务规范，进一步建立健全了制度措施、责任落实。配合分公司做好目标任务的贯彻落实和督促工作，强化考核，不断提升全员工作责任心，执行力度。每月不定期开展对分公司各部门员工劳动纪律、岗位职责、服务效率、失职追责等情况进行检查，做好按月考核工作绩效，按时发放工资相关工作。

(二)做好人事管理、加强员工学习培训。

加强分公司人事管理，为进一步提高企业员工的职业技能和专业素质，按照分公司安排，组织了9名新进及转岗员工参加行业管理培训教育，通过培训考试达到了全员持证上岗的要求。20__年，共组织了7批、21人次进行了各类专业知识和岗位技能学习，并对新进员工全部进行了三级安全教育培训，有效地提升了员工队伍的政治觉悟、技能水平和综合素质，更好地发挥部门职能作用。做好部门之间的协同配合，确保了分公司20__年度的各项目标任务的较好完成。

(三)贯彻落实行政事务及后勤保障工作。

一是确保集团和分公司各项工作情况的上传下达、执行情况的及时反馈。二是按时做好分公司员工各项保险、公积金缴纳及员工福利发放、退休办理相关事宜。三是及时完成分公司、部门人员调整等相关工作。四是做好分公司20__年档案整理。五是落实节假日、汛期值班制度。六是加强安全管理，做好节日期间和重要时段的安全稳定隐患排查及安全服务值班工作。七是对来信、来人和来访妥善处理，适时监控网络信访动态，及时回复用户留言，化解用户矛盾。八是做好分公司党群、宣传、城乡环境综合治理及文、卫创建等相关工作。九是加强印章管、加强车辆管理，确保日常工作用车及车辆、人员安全。十是严格办公用品申报审批制度，保证分公司各部门的正常办公需求，做好后勤保障工作。

三、真抓实干，强化党群工作管理

搞好服务，是综合部工作的天职，领导交办的任务就是综合部工作服务的一种形式，做好服务，首先要找准位置，其次要有责任心。

(一)开展专项活动，提升效能建设。

认真贯彻落实了集团党委、纪委、工委、团委、分公司支部转发和下发的文件精神，按照集团和分公司党支部要求，开展践行党的群众路线教育学习，开展了分公司司务、党务公示、党风廉政建设、先进推荐上报等相关工作。落实了“庸懒散浮拖”治理，改变了工作作风，提高了工作效能。积极开展假日服务、延时服务、上门服务等“五项服务”措施，全力打通服务群众“最后一公里”。

(二)加强团队建设，弘扬企业社会形象。

一是认真落实了《党费收缴管理规定》，切实做好了党费收缴工作。

二是做好“员工爱心互助会”相关工作，报集团金秋助学资助贫困员工子女2人。

三是组织员工参加了市上、集团工委及团委组织的各项活动。

四是关心员工生活，办理了分公司工会、团支部活动相关工作，看望、慰问困难职工、退休工人，带去组织的温暖爱心;做好员工和家属的思想稳定工作，慰问亲属去世的员工，解决职工后顾之忧。

五是全年组织上报各类信息百余篇(其中市级以上刊物登了2篇，集团鸿飞风采报刊登了10余篇);群教活动简报19期，及时宣传各类活动成果，发布活动动态，弘扬先进典型。

四、存在的主要问题

在看到成绩的同时，我也清楚地认识到自身存在的问题与不足：

一、在处理办公事务时还不够大胆果断，处理事务的冷静思考能力还需进一步提高;

二、深入一线调查研究做得不够;

三、对人对事的洞察力还需提高，在处理人与人、事与事之间的关系上表现不够成熟，以上存在的问题都需有待加以改善和努力。

五、今后努力的方向

针对本人在工作中尚存的问题，在接下来的工作当中，将从以下几个方面进行不断的改进与完善：

一、加强学习，不断地丰富与完善自我。

二、围绕集团年度目标任务，进一步健全制度，落实责任，做好分公司目标任务的贯彻落实和督促工作，强化考核，不断提升全员工作责任心，执行力度。

三、做好教育实践活动还需长期坚持整改的各项相关工作。强化“以人为本、全程服务”理念，深入开展活动承诺的兑现落实和行风测评问题整改相关工作，提升分公司员工为民服务水平。

四、加强安全管理，做好节日期间和重要时段的安全稳定隐患排查及安全服务值班工作。对来信、来人和来访妥善处理，适时监控网络信访动态，及时回复用户留言，化解用户矛盾，

五、加强分公司人事、劳资、档案、车辆、办公用品规范管理和员工教育培训工作，更好地发挥部门职能作用。

六、做好分公司党群、宣传、综治信访稳定和文、卫创建等相关工作。确保集团和分公司各项工作情况的上传下达、执行情况的及时反馈。

七、做好部门之间的协同配合，确保分公司20__年度的各项目标任务的全面完成。

售后个人年终总结 篇十一

范例一

伴新年钟声的临近，依依惜别了任务繁重、硕果累累的xx年，满怀热情的迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。年终之际，现对来公司九个月的里所作的工作汇报如下：

范例二

怀着对教育的梦想，我捧着一颗火热的心踏上了神圣的讲台。学期已，新的学期即将来临，半年里我体会到了做老师的艰辛和快乐，我把的青春倾注于我所钟爱的教育事业上，倾注于每学生身上。学期的工作结束，收获不少，下面我对上学期的工作作一总结，为新学期的工作确立新的。

范例三

过得真快，xx年又即将历史，我也度过了27岁生日。20xx年总的来说高兴的事挺多，艰苦努力之后，我从记者升为副总编，担负起采编策划的重任。而“用心成就一切”的也使得我了主流客户的认可。。。

4、一晃而过，弹指之间，xx年已接近尾声，的一年在和同事们的悉心关怀和下，自身的不懈努力，在工作上了的，但也了诸多。回顾的一年，现将工作总结如下：

.....

20xx年，是全新的一年，自我挑战的一年，我将努力改正一年工作中的，把新年的工作，为公司的发展尽一份力。

范例四

xx年在紧张和忙碌中了，回顾，展望未来，我的心情难以平静。艰难的一年里，公司的生产经营重大，生产经营遇到了前所未，x公司股东会、董事会、监事会、当地市、县和都了公司方面的关怀和支持。

范例五

xx年转眼间，在年的工作和生活中，到底应如何做自我评价和自我总结呢？问题有的难度。评价，总结，力求客观，成一家之言，要、立体地解剖。

范例六

光阴荏苒，在忙忙碌碌中送走了xx年，这一年对本人来说还是收获颇多，首先是自身业务的提高，其次是与部门之间的沟通比以前相对顺畅。当然这些进步与公司领导的帮助和关心是分不开的。现在就这些进步与同仁探讨，以便相互进步：

优秀的企业需要优秀的团队，做为这个团队的一份子，为这个团队的成长贡献自己微薄力量是自己义不容辞的责任。在已经到来20xx年，本人将继续以满怀的热情投入到自己的本职工作，为公司的发展贡献自己的力量。

范例七

时间一晃而过，弹指之间，xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

范例八

在过去的xx年，在领导和同事的帮助下，通过自身不懈的努力，我在工作中得到了锻炼，取得了一定成绩。

“回首过去，是为了更好地面向未来。盘点自己一个学期的收获，无疑是一件愉快的事情，就像农人手捧着粮食，心里充满欣喜；盘点自己一个学期的工作，同时也是一件痛苦的事情，想想开初自己的雄心壮志和种种计划，有的没能付诸于实施，或者虽然实施了，却效果不那么理想，也不得不让人遗憾。好在我们还有将来，日子还在延续，总结经验和教训，必将有利于自己的前行。

范例九

在忙碌的工作，不知不觉迎来了新的一年，xx年，今年是有意义的，有价值的和有意义。回顾过去一年的工作经历，为中国的整体教育网络渠道业务文件的雇员，我深深感到，企业的蓬勃发展的战斗精神。

售后个人年终总结 篇十二

修改部门工作总结

这一学期又将挂上句号，一学期的工作也即将结束，我们修改部在文字的土壤里辛勤耕耘，收获了累累硕果也有凋零的遗憾。

回顾这学期我们部门主要作好两方面的工作。

一.响应学校、学院的号召，传达学院各项文件开展各项工作;促进本团总支与其他团总支的交流。如:

三月初配合学院修改部《瓯韵》工作室招新安排，进取推荐本团总支同学参与与竞争，最终有4位同学成为《瓯韵》工作室新成员。

三月中旬至四月初，主要配合院修改部“感恩亲情，沐浴温馨”征文比赛，在本团总支作好宣传

和集稿工作，调动同学们投稿进取性，共有4名同学获得二等奖，二名同学获得三等奖。

四月份，在学院进取号召“思想大讨论”的感召下，学习学院各项文件，掀起团总支内部的思想交流风潮。在响应学院提高教育质量，优良学风建设，构建和谐学校之余，结合团总支自身情景，提出一些科学合理的提议，如：提高学院硬件教学和软件教学的设施，增加本团总支学生会工作透明度等等。

五月份主要为宣传和集稿由温州大学举办的学习、践行校训“求学问是，敢为人先”征文大赛，让每一个同学感受校训、理解校训。以及配合文学语言团总支开展的百变方言配音大赛，加强各团总支的交流与合作。

二.作好本团总支的通讯报道工作，宣传团总支形象，扩大团总支的影响力度，增加团总支工作透明度。如：

四月份的民间大师羽毛球赛、《反诈骗素质拓展培训班开班了!》、《借问卷增加了解让不足成为动力》，五月份的思想大讨论《基础是保障，创新是动力》、由我们团总支协办的模拟法庭《唇枪舌剑的较量，法与情的完美结合》等等。

在取的成果的同时我们也应当看到问题。

首先，工作被动。本学期我们修改部主动性未能发挥，没有自我独立特色的活动，缺乏创新。

其次，部门成员未能很好的发挥作用，缺乏与其他部门，其他团总支的交流与合作精神。

第三，本部门成员分工不明确，成员独立完成工作的本事不够，缺乏工作进取性和创新性。

应对问题，我们部门在下个学期应注意以下几点：在完成工作任务的同时发挥主动性打造属于本部门的平台，独立举行以文字为基础、以创新为动力的活动。加强部门成员与团总支其他部门的交流，加强与其他团总支的合作。提高在本团总支同学间的集稿、投稿宣传，发掘人才。进行纳新和新老交替工作，扩大修改部的队伍、提高修改部的实力

一学期让我们看到了收获的硕果也让我们看到了不容忽视的弊端。让成功成为脚下的基石，让不足成为前进的动力。我们会不断的努力与探索，扬长避短，使本部门的各项工作在稳定中创新，在创新中稳步前进，逐步走向完善，我们也坚信：只要我们以进取的心态主动的工作，无悔的付出，必须会谱写出更加壮丽的篇章。

售后个人年终总结 篇十三

20xx年即将过去，回顾一年的训练、工作、生活，总结一些好的方面以及自己存在的不足，促进新的一年继续进步：

(一)在思想上能坚定政治立场，始终不移的跟着党和组织的脚步，安心在部队服役，思想稳定牢靠，并且积极投身各项政治工作和政治学习中去。

(二)在训练方面，能树立爱军精武意识，积极投身于各项专业训练中去，尤其是野营驻训期间能够刻苦训练、自主钻研，努力提高自身军事水平，并取得了一定成绩，经过一年的训练不论是在

技能还是体能上达到了满意的效果。

(三)在工作上能够履行还自己的职责、摆正位置、服从安排，对于上级、班长交予的工作能按时完成。服从管理，对于经常性工作，也能做到循序渐进，按规矩办事。

(四)在生活中能快速适应部队生活，尤其是在驻训场，住宿条件相对恶劣下，能做到不怕苦、不怕脏，崇尚适者生存法则。

这一年当中在不断的学习成长下结合自己提高的同时，也认真查找制约自己发展上存在的不足：

(一)个人主义太强。再教、帮其他同志时不够谦虚，态度较为轻蔑，影响和战友之间的交往。

(二)小节养成不够注重。一些细小的问题想的不到位，作风纪律保持的不够严谨，有时对自己放松要求，没有时刻绷紧作风纪律这个弦。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发