

年终个人工作总结

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/zuowen/1678299803189388.html>

范文网，为你加油喝彩！

电脑休眠-无线网网址



2023年3月9日发(作者：u盘量产)

个人年终工作总结

【精选】个人年终工作总结范文(通用20篇)

岁岁年年花相似，年年岁岁人不同。又到一年一度的年末时刻，回顾这一年的工作历程，一定经历了许多，也收获了许多吧，该总结这一年的得与失，为下一年的工作奠定基础了。想必许多人都在为何写好年终总结而烦恼吧，以下是小编收集整理的【精选】个人的年终工作总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

个人的年终工作总结篇1

今年公司推出“阳光服务”工程，掀起了全员学习服务意识，做到了一条龙服务“即科室为一线服务，一线为顾客服务，全员为厂商服务”。详细内容请看下文超市财务年终个人工作总结。

今年将是连锁超市和新合作超市发展迅猛的一年，在新一年里我们全体财务人员将为业务部门服好务、把好家。主要从以下几个方面开展工作：

- 1、深层次的挖掘软件功能；虽说用新系统后，我们能够让业务运行基本正常，但还是有些方面存大不足；如进货渠道的理顺、生鲜商品及加工商品管理等等。
- 2、强化预警机制；强化对业务部门经营过程中进行监控，对经营

过程中的不良状况（销售毛利过低，进货加价率达不到要求等）及时

反映业务部门并检查落实情况。

3、加强全员效益观念，增加门店节约意识。xx年年争取将门店直

观费用比同期下降15%—20%。

4、理顺新合作财务管理。新合作超市都是在乡镇遍布广，距离市

内有一定的路程，如何进行远程对门店进行管理将是我们工作的重点。

5、大力加强对员工财务知识培训，定期不定期组织柜长及员工进

行财务知识培训，全面提高连锁超市员工的财务水平。

6、加强对便民店优扣管理。优扣的产生就是企业利润的流失，管

理好优扣就是保证了企业的利润。

挖掘财务活动的潜在价值。虽然，精细化财务管理是件极为复杂

的事情，其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。

个人的年终工作总结篇2

外贸工作两个月后，针对外贸公司老板提出的报价就是见光死，

不能报价;我们有进出口权，什么都可以卖等问题，我们作出如下月工

作总结，以下是总结出利用互联网开拓业务几个关键问题：

必须留意以下几个方面：

1.公司经营产品及价格定位：

A.公司的主营产品，如果公司以小规模发展速度，公司的人力、

物力、财力实务不雄厚情况下，公司必须经营销售专一产品，方会尽

快见到效果。面向更多的产品经营，战线拉得太长，从前线业务到工

厂搜索与售后跟进需一个完整体系与多位专业人士及专业知识来操控。

B.报价表

公司以一定的数量为基础，提供一份产品价格表(PRICELIST)。

此报价表上的数据是企业发展策略的一部分。因为它决定了公司

业务开拓的切入口。

价格的定位也就将客户进行了定位。不同的价格就会培养不同素

质的客户群，也就决定了公司的发展方向，产品/服务策略，发展速度

和未来。所以小小的一份报价表，看似简单，实则要经过仔细和认真

的推敲。

2.公司(包括业务员)给客户的信心及信誉度如何?

这是网络开展客户最首要的因素，即你的公司实力如何，产品况

争力怎样，公司服务怎样?信心和信誉是双向的。

解决方法：第三方认证(如付费会员);网站及产品的丰富程度;业务

员准确快捷的服务。(良好的与客沟通技巧)

客户最想了解的是什么：

1)你是不是做这个产品多时了。

2)你对产品了解多少。

3)你这个人的人品如何。

4)当然价格是否有竞争力是不可少的必要条件。

要做到以上4点你就必须做大量的资料搜索，收集，比较工作，

在这个过程中要抓紧学习这类产品的专业知识。否则客户会对你不放

心。只有你能把该类产品讲的很清楚，技术关键在那里，质量如何控

制，价格的定位为什么是这样，原材料又是如何如何。客户才会对你

放心和信任。取得客户的信任很重要啊!

一般来讲，从以下几个方面入手来赢得客户：

- 1、做好质量营销。
- 2、树立客户至上服务意识。
- 3、强化与客户的沟通。
- 4、增加客户的经营价值。这就要求企业一方面通过改进产品、服务、人员和形象，提高产品的总价值;另一方面通过改善服务和促销网络系统，减少客户购买产品的时间、体力和精力的消耗，以降低货币和非货币成本。从而来影响客户的满意度和双方深入合作的可能性。

个人的年终工作总结篇3

在镇党委、政府的领导下，在县农业局(农经股)业务指导下，一年来所做的工作

- 一、村、组财务管理工作加强村、组财务公开的指导和督促，进一步完善村、组财务管理制度，建立健全和提高监督职能作用。
- 2、各村、组实行每季度做一次帐和公开公布一次帐务，公布帐务采取张榜公布和口头公布，并由村民证明会计人员是否公布帐务。(有公布证明)
- 3、每次做帐前，由村、组理财小组或社员代表先审原始单据，后

由村书记和村主任审查，再由镇农经人员全面审核后会计才能做帐。

二、“两审”一办工作及例会制度全镇8个村、57个组，全面实

行理财小组或社员代表、村、组干部集中审查村、组所发生的各项收

入，各项支出单据，再由镇集中全面审核。

2、全镇统一每月24日集中财会人员集中办公，其内容为：

集中组学习财会制度、业务知识、法律法规培训。

集中审核、做帐。

集中做各种报表及月报、季报、半年报、年报。

集中计算国家水利费并填写农民权益、义务监督卡。

集中计算粮食直补、综合直补、良种补贴到各农户。

有国家水费的每个农户发一张农民权益义务监督卡，没有负担
款的农户以小组为单位在固定公式栏内张贴农民权益监督卡，正、副
面各一张，主要是惠农政策的宣传。

三、审计工作

今年共审四个村，总金额共121.36万元，含收入、支出数。

四、认真贯彻落实各级党委、政府的三农政策，按时完成各种补

贴款计算到村、组、各农户。其中粮食直补，综合直补农户4318户，

面积9480.53亩，总金额797027.13万元，良种补贴(水稻、油菜、

玉米、小麦)共计19414亩，总金额231160.00万元。执行转帐方式

进行一折通的帐户兑现给各农户，没有挪用、代扣、抵交等情况。

五、各种统计报表及时，认真做好xx年度农民负担管理工作，全

镇无乱在农民头上收费现象，无搭车收费现象，坚持实行农民负担预

算审批制度。

六、一年来因村、社财务管理，农民负担管理兑现惠农政策工作

无一例上访情况发生。

个人的年终工作总结篇4

从学校生活到社会工作的转变，从在基层的锻炼到市局机关的具

体工作，在党和各级领导的教育、培养下，以及同事的关心帮助下，

我一路走来。自参加工作以来，我在思想上积极要求进步，认真学习

了十六届三中全会精神在业务工作中，我主动学习相关知识，并

将其运用到具体工作中，也使自己在工作中得到了成长。现将我在思

想和业务工作中取得的成绩总结如下：

1、在政治思想上，我坚持社会主义道路，拥护中国共产党的领导，认真学习十六届三中全会精神，深入把握其精神实质。伴随行业改革的深入和不断规范，行业发展也越发引得烟草人的关注。

怎样领会和实践市局党组“以市场为导向，以效益为中心”的发展思路，做为烟草的一分子，我积极参加思想政治学习，积极关注行业发展动态，以期提高自己的政治理论水平和综合素质，积极参与和支持行业改革，并在实际工作，根据自身岗位特点，切实作好本职工作。

2、认清岗位职责，切实作好现金及银行出纳工作。作为企业经济活动的起点，货币资金的管理责任重大。自在市局从事出纳工作以来，我严格按照中国人民银行规定的现金管理办法和财政部关于各单位货币资金管理和控制的规定，办理市公司的日常费用报销业务。为作好现金的管理，并结合会计电算化工作，我坚持日清月结，作到每日库存数与现金日记帐余额核对，确保帐实相符；月末现金日记帐余额与

现金总帐余额相符。

作为银行出纳，我认真把握中国人民银行的《支付结算办法》和财政部关于货币资金的内部控制制度，作到了严格按相关规定和在单位财务制度范围内办理银行存款、取款及转帐业务，对不符合制度的资金业务坚决不予办理。同时，我还注重与货币资金相关的票据及单据管理。结合市公司资金活动的特点，单位银行户头达30多个，票据的购买、保管、领用及注销等环节我都要一一把关，确保不发生因票据引发的资金安全问题。每月结束后定期主动与银行对帐单核对，进行银行存款余额调节表的编制，确保了单位资金的安全与会计核算的准确。20xx年6月至20xx年9月我在市公司投资的房地产公司从事出纳工作。在此期间，我严格按现金及银行结算制度和公司的资金使用要求进行资金结算活动，确保了在个人职责范围内的三个项目的资金作到了专款专用。

3、深入学习《会计法》，积极参与会计基础规范工作。按照国家局规范会计基础工作的要求，针对市公司前期会计基础工作的不足，我配合处内同事在拟定的原始凭证粘贴规则后分处室制作了自制凭证

粘贴样本，并于20xx年12月试行。

在新的原始凭证粘贴规则实行后，我尽量做好宣传、解释工作。

对于不熟悉的同志，我亲自示范，直到达到要求为止；尤其是离退人

员报销医药费用时问题层出不穷，我都能细心讲解、热情帮助。在工

作中既坚持原则，又不拘泥于形式，工作得到大家的肯定，也使会计

基础规范工作得到其他部门的支持，也为整体提升上市公司会计基础工

作水平打下了良好的基础。通过近半年的不断摸索与实践，会计基础

规范工作从凭证这一源头取得明显的进步。

个人的年终工作总结篇5

20xx年很快过去了，迎新之际，我们总结过去的20xx年。展望

充满希望的20xx年，入职以来我在新的工作中得到了一些体会，在工

作中心态很重要，工作要有激情，保持阳光的微笑，可以拉近人与人

之间的距离。积极的思想，平和的心态和充足的干劲才能促进工作进

步和工作的顺利。

为使自己在工作上在新的一年里有一个新的起点，我不断的总结和

学习!过去的一年作为工长，基本上每天基本上是在现场颠簸，楼层之间忙碌的奔走度过的，虽然辛苦，但回想起来却是很充实。首先对自己以及各位同事在这一年的工作说声：辛苦了!对这一年里取得成功和失败说声：谢谢!感谢我在成功中获得喜悦，珍惜失败中得到的启迪。

我很感谢领导的信任，一年来，我在各位领导的关怀和批评指导下配合各项工作，在自己的工长岗位忠实的履行了自己的职责，辛劳和泪水并存，也使我看到了自己的不足。同时也使我转变了很多，思考了很多。这些转变都是不知不觉中积累出来的。过去的那些工作日子里充满了激情，也饱含了泪光，甚至也有过挣扎。在老员工的指引下和同事们的帮助下，学会了如何做好本职的那些工作。

20xx年即将远去，面对20xx年的工作，在这里，我从个人的角度谈谈自己要为工作的努力：敬业者要认真地、虔诚地、全身心地投入到自己的工作当中，在我的老师卢耀庭卢师傅身上我深刻的识到这一点。他永远是那么的有精神有热情的投入到工作中，尽职尽责，坚持自己的工作理念，不管严寒酷暑，那么一大把年纪，始终坚守自己的质检岗位，从不放松，从不疏忽大意;在质量控制方面，总是不厌其

烦苦口婆心的对一批批工人做技术交底，送走一批又来一批，就这样一直下去，每次我都颇受感触。从他身上我看到了自己的不足，也是一种提高。任何改变对于一个人都是艰难的，从卢师傅身上对比我自己的态度和思想改变了很多。工作方式上有些时候我已试图按照老同事对自己提出和建议的新的工作路径去改变一些态度方式或思路。例如：与各个部门，同事间的工作配合，工作流程，方法的采纳等!首先提醒自己认识问题的第一步，其次就是行动，在行动中时刻提醒自己₁在做什么，问问自己做的对不对，做的是否到位，怎样才能做的更好，这是一项持续性的工作，同样也容不得丝毫怠慢。

通过这一年来我认识到团队的力量和自我的不足，我想改变自己身上一些原有的工作方式，要求自己在团队的协助中达到最佳的状态。有时候我在默默的注视着自己的一言一行，又像个旁观者在监督着自己。这些在我以往的工作经历中都是没有的。工作中我有很多优点但还得改进。比如：我沟通能力比较强!人和人交往最大的是真诚，相互理解和平时的沟通，善意的表达自己的想法，关键是你能不能用真诚

去打动对方让对方接纳。我相信这句话是没错的。在以前也认为凭着亲和力和真实诚意便可以与同事顺畅交流，至于同事心态的多样化却没有认真的想过。在经历了一年工作中，才发觉同事的心理具有很大的不确定性，尤其是在工作中出现分歧对自己的想法也会存在犹豫，这个时候就需要沟通，达到相互理解和支持。而我在这个方面是做得不够到位的，我的沟通方式比较直接，我想这与我从事这个职业经历太浅，个人性格有关，我个人偏向比较直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法，在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧，适当表达自己的想法也让对方愉悦接受，适时运用恰当的方式更好地，更出色地完成自己的工作！

我在20xx年经历了很多，最后，我要感谢领导给我这个机会，让我敞开心怀说说心里话，同时给予我厚望，我在新的年里会更加激情，更加负责的在工作中表现自己，去温暖别人，带动别人，也让别人关注自己，这是一件很幸福的事.....感谢所有帮助支持我的每一位同事让我一步一步的走到了今天！

个人的年终工作总结篇6

回顾过去一年，本人较好完成领导布置的各项工作，在完成本职工作同时，也积极配合科室同事完成领导布置的其他任务。在工作之余，也不忘专业知识学习和思想素质提升，在专业上，于今年x月顺利通过会计初级考试；在思想上，提交入党申请书和2份思想汇报，不论工作中还是生活中始终以党员的标准来要求自己。总的来说，在这一年中有成长的喜悦，亦有失败的的教训，成长的是通过这一年工作，对医院财务科工作有了更深一步了解，对自己的岗位有了更深刻认识；失败的教训在于工作中有些地方想的不够周到，做得不够全面，完成的不够理想。

20xx年年度，我的主要工作是发票领购、基建考察、物价病历抽

查，下面请允许我就自己20xx年主要工作作如下简单总结：

第一、发票领购。

医院发票领用种类主要包括从财政局领购的住院发票、门诊发票、事业单位往来结算票据；从医保局领购的医保刷卡发票；从税务局领购的通用网络发票；每种发票领购、保存都严格按照主管单位票据管

理要求和医院财务票据管理规定做到专人领取，专人保管，核定销毁。

在票据使用规范上，今年取得很大进步，如对于事业单位往来结算票据的使用现已严格按照其票据适用范围使用，如为应对财务科新增业务，新增领购网络通用发票，进一步完善发票领购和使用。总的来说，20xx年度在票据领购、票据保存使用上都较以往有很大进步，向规范化、合理化迈进一大步。

第二、基建考察。

由于医院处于基本建设时期，按照医院要求，对于基建工程使用材料、设备等都要由基建总务等当事科室会同财务、纪检等相关科室共同考察，共同议价，共同协商，确保医院利益。可以说这是一项特殊时期新增的财务职能，能在这个岗位上工作一年时间首先得感谢领导对我的信任，同时我自己觉得这个岗位对我这一年成长帮助也非常大，引用一句古话形容就是读万卷书，不如行万里路；行万里路，不如阅人无数；阅人无数，不如名师指路。通过这一年基建考察使我对基建方面经济合同签订有了一定了解，对基建内部议标流程有了一定认识、对基建商务谈判有了一定认知。总的来说，基建这一年工作使

我开阔视野，学习到很多会计之外的东西，在此再次感谢领导对我的信任和栽培。

第三、物价病历抽查。

截止11月累计抽查病历200余份，其问题主要集中在以下几个

方面：

1、不该收取费用的社区服务项目上，如疾病健康教育、建立健康

档案、健康咨询，在所抽查的病历中有95%以上都违规收取了费用；

2、静脉输液计费不合理，在静脉输液的计费上较去年有很大进步，但仍有为少许未严格按照物价收取规定费用；

3、护理费用计费不合理，存在越级护理现象，如对特特需疾病护

理有严格病种控制，但仍有非此类病种收取特需疾病护理的情况，还

有就是该收取2级护理费用的，收取一级护理费用。今年一共迎接两

次大型物价检查一次是孝感市物价局的检查，一次是省纠风办关于物

价方面的检查，两次检查所强调问题基本一致，所涉及问题也是医院

长期存在的。从最近检查强度，处罚力度来看，医院物价工作越发显

重要了，这对我们物价工作人员也提出更高要求。现阶段物价工作往往是别人查什么，我们就强调什么，而且整改力度也不强，整个工作滞后、拖沓。作为物价工作人员的我们，总是以迎接物价检查为工作中心，真正在涉及医院物价工作这一块缺乏主动性，前瞻性，总是别人查什么、处罚什么，我们再来强调什么。医院物价工作是项长期而艰难工作，是一个矛盾很尖锐的工作，在这个工作过程中不光有病人的不接受，还有我们医护人员的不理解，甚至有时我们自己都感到困惑。

在社区服务项目、护理项目上每年多收取的那200多万对医院真的有那么重要，君子爱财，取之有道。作为全市唯一三甲医院，我们不光要在基础建设，人才培养，医疗技术上作出标榜，在医疗物价收费价格上是不是也可以拿出自己勇气，作一个榜样。

回顾以往，展望未来，在新的一年里我将以全新姿态投入到工作中，作为财务科为数不多的年轻人，我也希望在来年能尝试财务科不同岗位，希望领导予以考虑。

个人的年终工作总结篇7

20xx年是安全生产年，在公司的正确领导下，在安环部的监督管

理下，设备管理部在20xx年内未发生重特大设备及人身伤害事故，取得死亡事故为0，重伤事故为0，轻伤事故为0的安全良好成绩。而我作为供料净化车间设备点检员及点检站临时负责人，在安全方面做了一些工作，其中有成绩也有不足，现在，我就过去的一年内的安全工作进行总结：

一、20xx年安全工作主要的内容

1.努力提高安全的自我要求，做一名“安全的人”。

在思想上，积极上进，爱祖国爱公司，同时努力学习公司的各项安全制度。在行动上，我时时以安全作为标杆，规范自己的各种行为，保障自身的安全。

2.组织进行部门的安全培训工作。

平时利用自己负责组织部门培训的机会，协同部门兼职安全员，每月两次对部门的员工进行安全知识培训，共同学习公司的各项安全制度、各项事故案例、上级及公司安全部门的要求文件等，提高部门职工的安全意识与责任意识。

3.加强各点检员的安全保障工作。

在点检站的日常工作中，利用点检员办公地点统一的便利，向各点的点检员提出安全的要求，要求各点检员在现场点检及其它作业时，一切须以安全为原则，在从事高空或电气点检作业时，须按要求配戴安全带及停电验电挂牌等措施，同时在点检作业时，须与设备操作工结成安全对子，做好安全互保。通过大家的共同努力，部门在20xx年取得了良好的安全成绩。

4.加强检修作业的安全监督。

作为一个点检员，日常工作中直接向设备检修人员下达检修指令，亦对检修过程中的安全负有较大的责任。假若在工作安排时，未考虑到相应的危险因素，极易导致安全事件的发生。因此在每一次的工作安排中，都对检修过程中的危险因素进行再三强调，并督促检修人员对所有的危险因素进行相应的防范。同时，要求其他各点的点检员，在工作安排时充分考虑检修时的危险因素，加强安全强调及监督，保障设备检修人员的安全。

5.组织参与设备的消缺技改及安全的设备保障工作。

一方面，组织推进辖区内设备的消缺技改工作。年内积极推进供料净化车间的卸料站开袋平台收尘改造、三四系净化出口阀门改造这两个技改工作。从方案准备到具体实施，全程对改造过程进行安排。在技改完成后，将有效减少职工的职业病危害及烫伤。另外，组织参与了电解多功能天车12.5t葫芦安全缺陷的整改，消除了天车安全上的隐患，保障设备及电解员工的安全。

6.组织参与设备违章现象的检查与治理。

在安环部、设备部联合进行的设备违章现象治理活动中，积极参与，对违章现象进行通报及查处，消除设备指挥、操作过程中的不安全因素，防止安全事故的发生。

二、20xx年安全工作的感想与认识

纵观全年的安全工作，我认为首先必须牢固的树立安全的核心思想，在一切活动中，都要把安全作为行动的基石，在职工的安全培训中，必须时时灌输此一思想；另外，必须加强安全的检查，对所有不安全的行为，都要受到相应的批评及考核，因此建立各单位的安全检

查与考核制度是十分有必要的；再者，要加强设备方面对安全的保障，通过对设备进行消缺、技术改造，减少设备本身的不安全因素，减少对设备操作人员及使用人员的伤害。

三、不足与展望

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要表现在力度方面。在组织、沟通能力上尚有不足之处。另外，对于其它车间的设备及安全知识尚需要时间学习。在今后的工作中，我一定认真学习相关安全制度，敢说敢管，努力把设备相关的安全工作做得更好。

个人的年终工作总结篇8

眨眼之间，时间随着忙碌的工作已经过去将近一年了，从大四下学期开始我就来到了XX公司，期间，我对工作兢兢业业，不断的挑战自我，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的进步。回首自己经历的风雨路程，现在做一份品牌柜长销售工作总结：我真实的感受到销售是一门艺术，要讲求语言的技能。作为珠宝首饰销售员，让顾客买到满意的珠宝，需要考虑的几个方面：1认真的接待

顾客，主动问好询问，微笑服务是关键，为客户制造一个轻松愉快的购物环境;2由于多数客户对珠宝知识了解不多，因此尽最大努力为客户介绍她所想要的珠宝类型，了解越多购买欲望越强，满足感越强，因为顾客是最好的广告。3减轻顾客压力，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。4购买结束后，应当具体讲解佩戴与保养知识，最后说一些祝愿的话是顾客的心情愉悦，增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。5以最好的精神状态等待顾客的到来，重视自己的外表，穿着要干净得体，天天坚持化妆，切记不要浓妆艳抹，清新淡雅最好。

通过领导和同事之间的帮助，我圆满的完成了工作，同时学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，工作业绩有了长足的进步。

固然有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对珠宝首饰不是全部的了解，还要加强学习;同时，自己的销售技能还应当进步，因为你不知道下个客户是怎样的脾气、怎样的爱好，需

要学习这方面的知识，鉴戒他人成功的经验很重要。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到榜样，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能开释最大能量。比如对顾客推荐的珠宝是否是符合顾客的需要，对顾客的态度是否是僵硬造成顾客的不满意。对顾客是否是充分的展现了珠宝首饰?等等这些都需要想想。所以我们相互学习，共同进步。

平时，我也注重个人内在的修养。通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，爱岗敬业，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

总之，在这一年里我工作并快乐着，通过这次的柜长销售工作总结，系统、整体的对过去的工作有了一定的了解，对未来精华我要继续坚持，糟粕转换为精华。

个人的年终工作总结篇9

一、日常工作

- 1、收费
- 2、依据现金收支单据编制收支日报、收入日报、收入月报及出纳帐，由会计员审核签名
- 3、清点库存现金(其中包括账面备用金、公寓备用金及按金，墙砖费、内部卖废品费)
- 4、查询银行余额与帐面余额核对清楚，并查询已开发票的金额是否到帐。
- 5、收入存行(将日常的收入及公寓的收入分别存入农业银行及农村信用社)
- 6、报销及借支(由经办人、部门主管、会计员签字后方可支付现金。
- 7、登手工银行日记账及现金日记账。
- 8、支票.法人章及网上银行U盾的保管。
- 9、停车场月保卡的设置与发放(业主来收车位需发月保卡，按业主交的管理费来设置使用日期)

10、工资的发放，制工资发放表(转账工资及现金工资)，核对员

工的帐号与金额，开支票在银行转帐。

11、每个星期五准备备用金退装修按金

12、会计每三个月会打交款通知单,将其装订好，以便查阅和统计

缴费户数。

二、工作中遇到的问题

2、在工作中如遇到自己无法解决的问题，应请示领导给予提示或

是解决问题的方法。

三、总结的目的

回顾10个月的工作，自己感到仍有不少不足之处，在新的一年里

我必须在工作中学习和努力提高业务技能，使自身的工作能力和工作

效率得到了迅速提高，在以后的工作和学习中我还将不懈的努力和拼

搏，做好自己的本职工作，为公司和全体职工服务，和公司全体员

工一起共同发展!在此，我要特别感谢公司领导和各位同仁在工作和生

活中给予我的支持和关心，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚

的表示感谢!

个人的年终工作总结篇10

班主任工作中既要有宏观的群体管理，又要有微观的个性发展;要有强烈的前瞻性;工作更要细致的落实到位，只有这样才能使学生在班上健康全面发展。作为一年级班主任，我针对我们班男孩子多，活泼好动的特点，做了如下的工作：

一、真诚、耐心，培养学生良好的习惯。

一年级学生的特点就是好动、好玩。如何让这些孩子们适应小学生活，成为一个真正的、懂事的小学生是我碰到的首要问题。我认为，良好的习惯是学习的基础。因而，在了解每位学生的基础上，我从小事抓起，注重培养学生养成良好的学习、生活习惯，为学生创设一个和谐、整洁的学习、生活环境。我利用班队、晨会让全班同学讨论，明确小学生应做到哪些，不能做哪些;在班内开展“小组争优”“奖品换购”的活动，每日每周定时评比，表彰先进，以此不断强化，帮助学生初步养成良好的学习、生活习惯。并且，在班中选拔出合适的学生(经学生民主选出)担任班干部，进行培养、指导，鼓励他们做好带

头工作，协助教师完成一些工作，如：早读，午间等。同时我清醒地认识到无论哪一种习惯的养成都不能“说到立即做到”，平时要有足够的耐心、诚心引导学生，期待他们的进步。记得教研课上，孩子们课堂常规一塌糊涂，朗读、书写大不如在班级，说实话，不上火是假的，为了这节教研课，我煞费苦心，可效果却离我预想的相差千里。和二班不做比较也是假的，做为一个班主任，如何能做到那样的心平气和呀？可是回到班级，压制住自己的“怒火”，反思课堂上自己的不足，静下来几分钟，告诉我的孩子们，你们表现的比老师想象的好。正是那一次，让我在工作中做到了冷静下来处理问题，效果会很棒，学生也慢慢地进步了很多很多。看来，真诚、耐心是合格教师的一剂良药。

二、关爱、赏识，真诚为友。

每个孩子都有自己的思想，他们渴望被理解，被尊重。教师更不能居高临下地逼视孩子，也不能粗暴冷硬地刺伤孩子。要以朋友的身份蹲下身子和他们说话，平等地进行交流，倾听孩子的诉说，尊重孩子的选择，分享孩子的快乐。一位教育家曾指出，教育的奥秘就在于

坚信孩子“行”。我首先对每个学生进行全面了解，经常同他们个别谈心，从学习、心理、家庭等处了解学生。班中有一个叫“z”的同学，上课乱动，下课后经常攻击其他同学，性格暴躁，动不动就大喊大叫，刚开始，我也很无奈，可是后来根据我的观察和接触，发现这个孩子非常善良，而且乐于表现自己，经过我的多方面努力之后，该生在各方面都有了很大的进步，希望期末考试的成绩会不错。

三、做好后进生的转化工作

我们这个班有34个学生，21个男同学，后进生的人数也相对多。因此，转化后进生是班主任的一项必不可少的工作。我认为对后进生要给予特别的关爱。要做到思想上不歧视，感情上不厌倦，态度上不粗暴。要用自己对差生的一片真诚的爱心，去叩响他们的心灵之门。要善于发现他们的闪光点。比如：在课堂上不要紧紧盯着优等生，应多给后进生创造条件，鼓励他们举手发言，及时给予肯定、奖励，。多与家长联系，让这些孩子多读点书，努力争取家校联合为学生创造一个良好的学习环境，同时也促进班级的整体发展。开学初，班级里

来了一个见人就打的孩子，无奈，我走到哪里，就用手领他到哪里，可就是这样10多分钟，他便大叫：“老师欺负小孩子！”这样一个顽劣的孩子该让我怎么办？对他进行情感攻击，是我的第一步；“老师喜欢我。”他和他的家长这样说到。鼓励，第二步；让他爱上写字，爱上学习，这是第三步。没想到，现在他现在平时测验分数不低，而且，还能真真正正的帮我管理同学们在食堂就餐时的卫生。

四、把握尺度，爱中有严。

意大利著名教育家蒙台梭利曾写到：“道德的营养和精神的中毒对人们心灵的危害，正如身体的营养不良对身体的危害一样。”班里有几个很聪明，但非常调皮的小男孩。对于他们身上出现的不良行为，我没掉以轻心，听之任之，更不会因其学习成绩好而包容、姑息。一次，班里几个平常成绩、表现都不错的学生搞恶作剧。我得知后，立即找他们谈心，讲道理，并严厉地批评了他们。从那以后，这些同学也逐渐学会严格要求自己，学习上也有了更大的进步。

五、开展班级活动，让每一位学生得到锻炼。

一年级学生虽小，但是对于活动的参与是有着极大的热情的。我

们开展了语文大课堂——树叶贴画活动，家长们的积极参与，孩子们在课堂上的精彩展示，让我觉得我不是一名普通的教师，成就感油然而生。数学游戏活动经常搞，针对孩子年龄特点，让学生在玩中学，学中玩，成绩明显提高，数学单项测试成绩不错。写字比赛发微信，写的好的发到信息上，家长、孩子有目标，扬言超过写字最好的孩子，期末了，每个孩子的字都有超长的进步。所以语文单项测试成绩也很好。

做好班主任工作，不是一件容易的事，做一个好的班主任，更不是一件容易的事情。这学期虽然自觉想了不少办法，下了不少功夫，但效果却并不是我理想中的明显。在半学期的工作当中，有成绩，有不足，反思自己，有时经验主义，拿老一套管理现在的班级和孩子，让孩子受到了一些伤害，我没有进步，可孩子们却跟着时代的节拍在前进，我想，我只有与时俱进，读书、学习，方能迎头赶上。我将在今后的实践中再接再厉，才能把工作做得更好。

个人的年终工作总结篇11

回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将一年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措

施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这一年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分

考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

一年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，

工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在明年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经

济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，

加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加

强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了

解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本

着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；

提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为

公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

个人的年终工作总结篇12

年的客服工作时光就这样结束了，现将一年来的工作情况总结如

下：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“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，做好工作

计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

作为xx银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅

是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这一年以来我坚持勤奋学

习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实

践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目

的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，

增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知

识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的

业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自

学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不

因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

1、效完成外呼任务。在进行每天的xxx，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xx行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题；

3、增强主动服务意识，保持良好心态；

4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要

学会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。

个人的年终工作总结篇13

20xx年8月底我来到捷乐自动门，经过了几天的培训，我对这份

工作有了必须的了解和认识，此刻我将感想以及工作的认识总结如下：

1、客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技

能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通潜力，工作认真细致，需

要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

2、作为客服人员，需要必须的技能技巧；学会忍耐和宽容，忍耐

与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户，

3、对于公司经营的产品必须要了解、熟悉其功能

以下是我的一些感想：

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时间

里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一向在努力适应着

这种压力，虽然以前有放下过，但是我深思过后，，既然已经来了，

就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根

本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然此刻还会犯错

误，但是只要我每一天都努力了，每一天都有进步了。那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会

比较多一些，而且以前一向没有接触过这个东西，但我始终相信只要

我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂而又简单的工作，简单的说，就是为客户

服务，一切为客户着想，当然这得确保在不损公司利益的情况下，如

果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时间，我

一向以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信

心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导

致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。但是，

俗话说：人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑

长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，

错在哪里，为什么错了，下一回就会不会出现这样的错误了。自接手

派工岗位以来，自己不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少

骂，以前想过让自己放下，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，此刻真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到此刻，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎样的变化，既然我还在公司做，我就会很努力尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私自自解决，之前就是因出现问题时自己没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

此刻，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

个人的年终工作总结篇14

20xx年，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这一年来的工作情况

总结如下：

1、规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体

现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规

范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了

如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

2、为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人

要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客

房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出

售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质

量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、

主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

3、客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润

的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切

浪费现象。加强员工的节能意识，主要表现在：1.回收客用一次性低

值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。2.查退房后拔掉取电牌。3.做

房时关灯关空调。4.定时的开关走廊和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

4、客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

5、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年10月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作

习惯。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下的一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。

合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

个人的年终工作总结篇15

从事客服工作已接近一年，在一个春夏秋冬的轮回交替中写了好

多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，能够静下心来梳理疲惫的情绪，燃烧完美的期望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地理解各种挑战，不断地去寻找工作的好处和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个十分有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近一年的班长工作中，我就一向在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯

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，真心为用户带给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户带给咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会持续冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一向在人性化管理与制度化管理中这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用必须的心胸和气魄勇敢应对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选取，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种

简单的氛围，稳定员工情绪及持续良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得必须成

效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本

部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同

时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管

理工作进行得有条不紊。在我尽自己的努力去做好份内事情的过程当

中，对团队二字体会个性深刻。以前被这样一个故事感动。

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然

有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，

大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说；“蚂蚁这

东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。

洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会

被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂

蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，

一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了

一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。它们再也爬不上岸了，

但它们的尸体仍然紧紧地抱在一齐。那么平静，那么悲壮——于是，

我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，就应象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻。

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中用心地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，留意谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影

响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一齐扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们潜力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

个人的年终工作总结篇16

时光如梭，不知不觉中来xx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。经过一年来的工作和学习，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，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，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情况总结：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。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，做好工作计划，坚决服从公司的安

排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为xx基层客服人员，我深刻体会到理论学

习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋

学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用

实践来锻炼自己。

三、工作生活中体会到了细节的重要性

细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心

度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性；对工作耐心

度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

四、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方

面能力，跟上公司前进的步伐

很幸运可以加入xx客服部这个可爱而优秀的团队，xx的文化理

念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在

工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，

我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更

大的进步！

个人的年终工作总结篇17

一、思想工作

俗话说：活到老，学到老，本人一直在各要求，努力地，以便使

更快地社会发展的。阅读的道德修养书籍，勇于解剖，分析，正视，

自身素质。

理论学习，是从。理论源于实践，又高于实践。在的一年中，对

政治理论知识的学习。注重对外界时政的，学习，了的政治敏锐性和

鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够清

醒的头脑。

理论学习，是在行动上。在工作中，的本职工作，系统的学习。

注重对理论知识的和，促成自身知识结构的和知识体系的健全。让尽

早、尽快的熟悉工作情况，少走弯路。

当然，学习仍将是今后工作和生活中的一项主要的内容。学习，

以社会发展的需要，的政治理论素质，以社会经济发展的客观要求。

能够公司站长，路政稽查工作。

二、路产、路权完好，保障大桥公路安全畅通。

公路路政管理工作的法律法规规定,路政管理，对讲机的使用和交

接工作，定时巡查大桥陈附属设施完备，发本资料权属文秘公文站严

禁复制剽窃现问题立即向站长报告。学习路政征稽的政策、法规和处

罚尺度，指挥车辆的方法，截停对公司设施、收费站、收费员等危险

的车辆，查处违章冲卡车辆。

三、严以律己，宽以待人，遵守公司的规章制度。

本人遵守番禺大桥有限公司的规章制度，不迟到、不早退、有事

请假。在工作中，尊敬、团结同事。平时，勤俭节约、任劳任怨、对

人真诚、人际关系融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名优秀的稽

查路政的要求来规范的言行，毫不松懈地培养的综合素质和能力。

四、自觉的投入到青年文明号示范岗的活动。

实践让社会更美好的企业理念，推行一车一礼、微笑服务，用行

动追求文明、文明、享受文明、传播文明。在工作中文明用语、礼貌

待人、热情，为司乘人员的行车条件。是服务、奉献社会的宗旨，为

办好事、办实事；对的呼声、疾苦热心帮助，为司乘人员排忧解难。

改进自身，力争把青年文明号窗口擦得更亮，时时光大青年文明号风

采。

在今后的工作中，我将加倍努力学习知识，的特长为公司多作一

点，坚决服从的指示要求和安排，的本职工作，将工作做的。

个人的年终工作总结篇18

转眼间，20XX年即将过去。面试时的场景还历历在目仿佛昨天，

转眼间，我们保健医学这个大家庭也即将迎来一岁生日。

一年的时间成长很多，收获也很多。还记得刚来到科室时，大家

在轮转之余每天忙着布置新病房。这就好像我们的一个小家，我们一

步一步的把它完善。在这个家庭中，有一群亦师亦友的好伙伴们，在

她们的帮助和悉心指导下，第一次静脉输液，第一次夜班，第一次抢救。一年的时间，成长了很多，经历了太多的第一次。让我从一个完全没接触过临床护理的小菜鸟，渐渐的成长为一个努力前行的美小护。我只想，感谢我们这个大家庭中的每一个人，因为你们，这条路上才会走的充满信心和欢乐。

感谢护理部领导和护士长给予的机会，让我有幸去呼吸科和内科监护病房进行为期一个月的学习。这一个月虽然很辛苦，收获却很多，让我对护理工作有了新的认识，感谢学习科室的护士长和老师们的帮助，使我在个人操作技能和生活护理各方面都有了很大的提高。更加要感谢在我们外出学习期间留守科室的小伙伴们，在人少的情况下辛苦倒班工作，各位姐姐们更是在生活上给了我很大帮助。

这一年，虽然收获了很多，但我明白我身上还有很多缺点和不足，新的一年，希望自己在个人操作技能，各项培训考试和为人处事都有一个更大的进步。也希望各位领导和老师多多帮助，耐心指导。

新的一年，我希望我们保健医学这个大家庭更加的团结和睦。合

抱之木，生于毫末。九层之台，起于垒土。千里之行，始于足下。可

是我更想说我们保健医学大家庭的万里之路，启于我们现在同心协力

携手走好的每一步。

谢谢大家！

个人的年终工作总结篇19

一、工作方面：

感觉自己在2011年在工作上，虽然没有什么大得成绩，但也没犯

过重要错误。自己认为，工作上还算兢兢业业，能努力完成领导交给

得工作任务。尊重老同志，团结同事。在工作中能联劳协作，不迟到、

不早退（我几乎很少迟到，但经常早退）。有时，工作中加班加点，

从不计较报酬，也不计较个人得失。主动为同事打开水、清扫分单区

卫生，还主动为领导洗工作服。

2、经济方面：

3、写作方面：

自己在这方面上感觉是最好的，在杂志上发表了小说3篇，在报

纸杂志上发表散文、随感多篇，最值得炫耀的是散文《在回小镇》，

获报刊提名奖，博客的点击率和点评受到了好评。

4、游山玩水方面：

5、亲情友情方面：

我认为在这方面收获是最大的，女儿回来了，这多少让孤独的我

有了一些安慰。也感到女儿在离开我得日子里，懂事了许多。印象最

深刻的是，在父亲住院陪护父亲的一段时间里，和父亲的一次长谈，

让我又重新读懂了父亲，在父亲得身上感悟了许多事情，这令我终身

不会忘记的。在2011年，结识了许多新的朋友，使我在他们身上，学

习了很多知识。以前的朋友，在这一年里，又加深了感情。

6、得与失方面：

在这一年里，得到了亲情，收获了友情。尤其结实了文学圈的朋

友，在他们身上，学到了许多知识，也提高了我的写作水平。遗憾的

是，夏天时，我把心爱的手链给丢了。不去论证它现在价格值多些，

那是我老公给我买的礼物。那时，我家条件并不很富足，因为我喜欢，

老公花了近4000元买的。在就是，家里的一盆昙花让大姐给扔掉了。

这盆昙花比我们婚龄还长呢！那是我和老公谈恋爱时去2姐单位喜欢拿回来的。昙花每到8、9月份会开放出许多白色的花儿。昙花开的时候，我和老公会约上好友，来我家赏花，老公非常喜欢这盆花。可能大姐怕我睹物思情，还是看昙花有些凋0，我在哈尔滨的时候给扔掉了，着实让我伤心了好久。

7、最尴尬的事：

家里的闭路电视不知什么原因没了信号，打了几次电话都没来人修，让我十分恼火。于是就打电话训斥他们一顿，觉得不过瘾，又往他们值班领导那里做了一次上帝的感觉，然后在一次给他们主管部门打了一个投诉电话。不到一小时，值班领导和维修人员，上门维修来了。打开电视一看，不到半分钟，就解决了问题。原来是我家闭路插头没插，那时的我羞得有个地缝都想钻进去。在一个就是，在我的文章中，引用了一段名家的一句话，结果辞不达意，用错了地方，让别人给指出来了，闹得我很没面子，非常尴尬。

8、存在的问题和整改措施：

我主要表现在一是对政治理论学习不够主动，二是对新技术、新

设备的学习不够刻苦认真，表现在工作中，有分析问题、解决问题的方法简单，态度急躁。在花钱上存在着大手大脚的作风，做事情不能善始善终。遇到事情不能冷静处理，平时，书读的还是有些少。

个人的年终工作总结篇20

200X年我公司各部分都获得了可喜的成绩,作为公司出纳,我在收付、反应、监督、办理四个方面尽到了应尽的职责,特别是在非典期间,仍按时到银行保险等大家场地办理交易.在过去的一年里在连续改进工作方法方法的同时，顺利结束以下工作：

开学期间平常工作

- 1、与银行相干部分关联，并井有条地结束了职工工钱发下班作。
- 2、料理客户欠费名单，并与各个相干部分通力互助，互助结束欠费的催收工作。
- 3、查对保险名单，与保险公司办理好交代手续，结束对我公司职工的不测迫害险的投保工作。
- 4、做好200X年各种财务报表及统计报表，并及时送交相干主管

部分。

其他工作

- 1、欢迎公司评估，筹办所需财务相干材料，及时送交办公室。
- 2、为欢迎审计部分对我公管帐务环境的查抄工作，做好前期自查自纠工作,对查抄中大略呈现的题目做好统计，并提交带领核阅。
- 3、根据公司安排,做好了社会公益活动及坚苦职工救济工作。

在本年度工作中

- 1、严厉履行现金办理和结算轨制，按期向管帐查对现金与帐目，发觉现金金额不符，做到及时报告请教，及时处理。
- 2、及时收回公司各项收益，开出收据，及时收回现金存入银行，从无坐支现金。
- 3、根据管帐供给的根据，及时发放教工工钱和别的应发放的经费。
- 4、坚定财务手续，严厉考核算（发票上必须有经手人、验收人、审批人签字方可报帐），对不符手续的发票不付款。

更多作文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/92_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发