

# 2023年江淮公司工作总结报告 公司工作总结 总结(优质9篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 江淮公司工作总结报告 公司工作总结篇一

优先发展信息产业，走新型工业化道路，是党的十六大作出的重大战略决策，是落实科学发展观，推动产业结构升级，转变经济增长方式的必然选择。随着电子信息技术的日益普及和飞速发展，信息产业已经成为国民经济的基础产业、支柱产业和先导产业。信息产业不仅增长速度快，而且还具有高渗透性、高倍增性和高带动性，对推动经济机构优化、产业结构升级都起到了重要作用。信息产业的发展水平，已经成为衡量一个国家和地区现代化水平和综合竞争力的重要指标。

面对发展电子信息产业的大好机遇，在市县政府的大力支持和帮助下，\*\*有限公司经过5年多的发展，公司突出质和量两个优势，积极参与市场竞争，镍氢电池技术水平达到国内领先，是我省二次电池重点生产厂家[]20xx年完成工业总产值5800万元，实现主营业务收入5600万元，创利税580万元，在主要原材料价格大幅上涨的情况下，克服了种种困难，无论规模还是效益都有了显著增长，为公司持续、稳定、健康的发展打下了良好基础。

20xx年公司根据电池市场变化，主打质量牌，积极调整市场结构，公司坚持与知名大公司集团做业务，努力提高市场占有率，公司自6月份起，现已连续5个月每月向\*\*公司供货100万支以上，实现销售收入900万余元，在保持国内剃须刀市场

占有率第二的基础上，市场份额继续增加。20xx年与\*\*公司（国内剃须刀第一品牌）、美的集团及国内最大的应急灯生产公司等开展业务，极大地提升了\*\*牌电池市场占有率，提高了影响力和美誉度，提升了\*\*品牌的价值，提高产品市场竞争力。公司在稳步推进国内江浙、沪、北京等市场的基础上，加大与国外客户的交流与合作，产品出口到美国、韩国、日本、东南亚、中亚以及欧洲市场。

\*\*电源公司一直把适应和满足市场需求作为新产品开发的动力。20xx年开发出系列新产品镍镉电池、镍氢电池，其中高温镍镉电池开发成功后随即投放市场，为电源公司的业务拓展提供了新机遇，培育了公司新的增长点，增强了市场竞争力。根据客户对高温电池的需求，电源公司成功开发出aa、sc、c、d型号具有高温性能的镍镉电池。高温电池投放市场后，电源公司向客户提供了不同组合方式的14种样品，该样品已全部一次通过了美国ul实验室的检测以及客户要求。目前具有生产高温、新型环保电池的能力。

为缓解电池原材料价格上涨给生产带来的冲击，电源公司利用钢带替代发泡镍生产正极板的实验获得成功，标志着电源公司在同行业中相对较早的掌握了新型电池极板制造的最新工艺。通过测试该新产品电池的容量、内阻、自放电、充放电性能、循环寿命等指标均达到客户要求，每支电池可降低原材料成本10%，首批定单c1800mah电池6万支，现已生产测试完毕，一次合格率达99%以上。同时2/3aa、aa、d等系列型号电池也得到了实验室验证，正逐步投入批量生产。

强化产品质量过程控制，提升产品档次。20xx年铭波电源公司按照iso9001质量体系、德国tuv安全体系和美国ul认证的要求，坚持不懈地抓好产品质量控制，以持续改进的理念，坚持公司“兢兢业业，一丝不苟，精益求精”的企业精神。通过培训等多种形式，使员工真正认识到所从事工作与产品质量的相关性和重要性，以及如何为实现质量目标做出贡献，

规范工作流程，不断提高产品质量，提升产品档次，为市场销售打好基础。

20xx年，在县委、县府的正确领导下，在公司现有良好的.发展基础上，总的工作思路是：坚持以市场为导向，以重点客户为依托，以现有产能为基础，优化结构、合理布局、稳步发展；以安全稳定、质量为本、节能降耗、规范有序为突破口，通过抓管理，上水平、挖内潜实现速度、效益和质量的协调发展；通过技术创新、人才兴企、独具特色、成本领先来打造企业的核心竞争力，确保全年各项任务目标的顺利实现和各项工作的全面提升。

总体目标是：全年计划产出标准电池3500万支，实现工业总产值6300万元，完成产品销售收入6000万元，产销率不低于96%，实现利税640万元。

贯彻落实安全生产方针，切实做好安全生产工作。认真贯彻执行“安全生产、预防为主、综合治理”的方针，坚持以ohsms18000安全健康体系为指导，牢固树立“安全促进生产、生产必须安全”的思想，严格落实安全生产责任制，加强重点岗位监控，加大安全投入，开展安全技术改造，完善安全操作规程，抓好三级安全培训，把安全文化建设纳入企业精神文明建设的重要内容，教育职工提高安全意识，不断提高安全工作管理水平，确保安全生产。

积极稳妥地做好扩产工作。根据市场预测分析，结合目前的实际情况[]20xx年我们将在日产电池8万支的基础上，稳步扩产到日产10万只的规模，充分发挥规模优势，保证对重点客户的及时供货，解决总量问题。

有计划的实施新产品开发和技术改造，使技术创新成为企业发展的核心动力18年电源公司将根据市场需求，以新工艺、新材料、新产品为突破口，以提高产品竞争力为目的，以大专院校、科研院所为依托，通过引进、消化、吸收的方式，

有计划、有步骤地实施新产品开发和技术改造。确保实现3~5个新产品投放市场；完成技术改造项目不少于10项，不断提高企业的自主创新能力。

下一步在搞好对现有系列产品技术改造的同时，进一步加大引进力度，走直接引进高精尖技术和高水平人才之路。同时，要与山东理工大学燃料电池研究所搞好技术合作，加大攻关力度，在适当时候进入燃料电池的市场开发。关注混合动力汽车用ni-mh动力电池的发展，掌握动力电池的研发动向，把握进入汽车用动力电池生产的最佳时机，努力打造高科技动力电池生产基地，为全市信息产业的发展做出应有的贡献。

## 江淮公司工作总结报告 公司工作总结篇二

我是本次会议的主持人，很高兴在这里和大家见面，同时对大家的参与表示热烈的欢迎和衷心的感谢。

开场白：回顾20xx年，我们携手走过的岁月。喜悦伴着汗水，成功伴着艰辛，遗憾激励奋斗。此刻20xx已如约而至，我们满怀期待。在这个辞旧迎新的日子里，我们欢聚一堂，一起回顾过去一年取得的成绩，以及我们工作中发现的问题，并借此机会总结经验、积累教训，为我们在在新的一年里顺利开展工作打好基础。

回眸我们的每一个成就，都凝聚着公司领导班子的'辛劳和心血，洋溢着我们全体员工的不懈努力和辛勤汗水。新的一年，也期待我们一起携手展开新的篇章。现在我宣布[]20xx年总结大会正式开始！

首先请允许我介绍参加此次会议的各位领导：

集团领导，方华物业领导班子成员：总经理，工会主席，总经理助理、以及各项目负责人，各职能部门经理。

大会总共5各议程，第一项：各项目、职能部门负责人作述职报告

第二项：物业领导班子成员点评

第三项：物业总经理重要工作总结及要求

第四项：优秀员工、表现突出员工颁奖仪式

第五项：集团领导重要中作指示

大会进行第一项：由述职人员简述20xx年工作总结及20xx年重点工作计划，首先有请上东湾物业服务中心张优满张经理。

接下来有请工程管理部徐经理发言。

下面有请总经理助理进行点评

接下来有请总经理助理进行点评

下面有请公会主席进行点评

感谢各位领导的点评，领导班子是公司的旗帜，是公司前进的指路灯，相信在我们领导班子的带领下，项目经营成果会不断的扩大，品质会不断的提高，公司形象也会不断的提升。让我们再次用热烈的掌声感谢领导班子带来的精彩发言。

大会进行第三项，由物业公司总经理做重要工作总结及要求，大家掌声欢迎。

首先有请孙总上台宣读优秀员工、表现突出员工名单

请孙总、乔主席、高总、黄总、卢经理为年度优秀员工、表现突出员工颁奖。让我们再次以热烈的掌声向受到表彰的优秀员工、表现突出员工表示祝贺。我们真心希望今天荣获表

彰的同事们，以此为起点，百尺竿头，更进一步，也期待明年有更多的同事能站在這裡。

下面有請優秀員工代表發言：

接下來有請表現突出員工代表發言：

我想和發言也代表了全體受獎人員的心聲，成績只代表過去，面對嶄新的一年，希望奮戰在不同工作崗位的優秀員工能夠不驕不躁，在工作中真正地起到模範帶頭作用。

會議進行第五項，有請領導講話，大家掌聲歡迎

讓我們攜手並肩，志存高遠，實現新跨越，再創新輝煌。

結束語：昨日的成功帶來今日的欣喜，今日的努力昭示明日的輝煌。20xx年我們站在新的起點上，放大已有的優勢，凸顯潛在的實力，營造不具備的條件，讓我們團結一心，加倍努力，一起展望美好的未來。再次感謝各位的參與，謝謝！

## 江淮公司工作總結報告 公司工作總結篇三

如果說從到公司來就一向以火一般的热忱投入到工作中，那是虛偽的空話。能夠說，這段時間工作的過程也是我自我心態不斷調整、成熟的过程。最初覺得只要充分发挥自我的特长，那么不论所做的工作怎样，都不会觉得工作上的劳苦，但扪心自问，原先学的知识何以致用，你的特长在哪里，刚参加工作的我便迷茫的不知自我的定位。没有一丝的心理准备，公司安排我做信息收集整理工作，乍看起来信息收集数据统计似乎枯燥乏味、平淡无奇，要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、有创造性却是很不容易的。所以，调整好心态的我渐渐的明白了，在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的工人；如果以冷淡的态度去做尚的工作，

也可是是个平庸的工匠。

心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无能够决定一个人日后事业上的成功或失败。如果一个人领悟了经过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他也就掌握了到达成功的原理。倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么无论在怎样的岗位上都能丰富他人生的经历。

拥有进取的心态，就会拥有一生的成功。

职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学校里学的理论知识运用到工作中，并进一步提高、升华。

我的主要工作是负责行业的信息整理工作，经过对信息技术和互联网络的应用，将公司开发与经营全过程中产生的很多动态数据、行业供应等市场主要数据和各级政府机关颁布的政策法规进行及时、准确、全面的采集、处理，为公司今后宏观决策供给依据。这使我能在第一时间接触到各类行业政策和投资信息，极大地扩充了我的知识量。在对信息进行整理的过程中，又提高了我对office等办公软件的熟练程度，同时也增进了对档案管理知识的认识。

除此之外，我还尝试着进行了xx项目的成本估算，使我有机会能接触到估算实践工作，对成本估算知识有了一个从理论到实践的升华过程。结合学校里学的相关知识，我觉得需要进一步摸索和思考，活学活用，来解决实际的问题。

我工作的很大一部分资料，与信息档案的收集、整理有关，本来以为这是一种比较枯燥的工作，其实，如果有心多思考一下，档案管理也会更赋于人性化。接触工作至今，我发现需要保存的资料类目繁多、信息量大。于是，我在按常规进行整理的同时对一些资料从地区、级别等方面进行横向比较，当然，随着工作的深入，还有更多新的资料等待我去学习，

去思索。

当然，我在工作中还存在着一些不足之处，如过于注重工作的进度对工作资料的全面性研究不足等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和职责心，把工作做好做精。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自我的知识背景和公司的具体环境相互融合，利用自我精力充沛、理解本事强的优势努力学习业务知识和技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

## 江淮公司工作总结报告 公司工作总结篇四

20xx是公司成立的第十个年头，同样也是装饰公司从事装饰装修工作的第十年。从20xx年房产工程公司的合并再到今年房产公司与工程公司独立发展，承接业务，公司从长远的发展角度考虑，作此决定。装饰公司的全体同仁也围绕公司的战略目标，思想观念创新、经营思路创新、运营管理创新”的要求，视困难为考验，化挑战为机遇，在经营业绩、企业管理等方面均取得了一定的成绩。

### 一、 经营目标

20xx年已经过去了半年了，经过装饰公司全体员工共同努力，公司实际完成产值 万元。

### 二、 深化内部管理，规范内部运作

20xx年初始，依据总公司制定的新的发展战略规划，对原房产工程公司在组织机构上做了新的调整。装饰公司为了适应社会与行业的发展要求，对组织架构和公司制度做了相应的调整。

1、公司对部分岗位做了调整，改变原有的陈旧模式，全面实



行项目经理制，以项目经理为整个项目的核心人物，展开工作。同时公司也对各岗位职责进行了更明确更详细的确定。

2、加强项目管理力度，提高施工管理水平，逐步建立规范的项目管理体系。公司将提高施工管理水平作为增强企业管理效益的核心任务，这就要求公司不断地吸纳专业人才，同时更要加强内部管理人员的自身素质。

3、加强公司管理成本控制，实行费用预测、控制制度，实现了可控

费用的下降。

4、加强公司的内部管理，无规矩不成方圆，由制度的约束慢慢转变为习惯，从而形成良好的企业文化。

5、积极组织员工培训，鼓励专业人员继续深化学习专业知识，做到知识功底更扎实，技术更精湛。

### 三、存在的问题

1、为了适应行业发展的规律，公司决定开始向项目经理制转变，但是一直没有得到很好的贯彻实施。一方面由于项目管理人员自身的管理能力有限；另一方面受到原有管理模式的束缚，这两方面的原因导致项目经理制至今仍处于萌芽阶段。公司领导应支持和鼓励项目管理人员积极开拓创新，从思想上透彻的理解项目经理制，从行动上真正的落实制度的改革。

2、公司现在岗位分工确实已经明确，但是对岗位职责的理解还是不够成熟。不能完全做到各负其责，这需要内部各岗位的管理人员在实践中渐渐摸索，总结经验。为了公司的发展在今后的工作中多方面多渠道选择适合自己的学习方式，充分利用业余时间多学习专业知识，精益求精，打造素质过硬，专业技术强团队。

3、创造出一个有纪律性的团队，赏罚分明。对于违反公司规章制度，无组织无纪律的员工要提出批评，情节严重的给予一定的惩罚。对于工作出色，为公司的发展做出成绩的员工要进行奖励。

#### 四、20xx年后半年的工作计划

1、计划完成奇台体育公园景观项目、奇台县城投公司综合业务用房

装修工程、奇台县信用联社营业网点装修工程、昌吉高新区科技服务楼装修工程等几个项目的竣工验收工作，做好个项目的竣工决算工作。完成奇台华东酒店后楼及连廊的装修工程，为酒店的正常营业打好基础。

2、催收往年的工程欠款，加大应收账款的回收力度并且安排专业人员做好项目的回访工作，树立企业形象。

3、认真总结前半年工作中的优势与劣势，扬长补短，为新业务的展开做好充分的准备，在工程领域更上一层楼。

4、做好工程材料供需计划，合理有效的使用材料，控制成本。集思广益，寻求降低工程成本的方法。

### 江淮公司工作总结报告 公司工作总结篇五

本日我们相聚这里，召开年总结表彰大会。在这里，我要真诚地向列位道一声~费力啦!给勤劳办事的所有员工整以深深的敬意，为得到~先进个人和优秀称号的列位表示衷心地祝贺。

公司一年来的稳定发展，并从内心深处为公司成长而自满。在这一年中，员工时刻以公司的兴衰为己任，忘我工作的精神让我冲动，我相信“xx团体” 在人人的配合尽力下，必然会有一个美好的将来。众所周知，我们 xx 自成立以来，受到

了各界普遍承认亲睦评，也获得了各级领导的关切和赞助。20xx年对付我们的公司来说，是一个安稳成长及壮大的一年，在全体员工的配合尽力下，公司取得了稳定成长、取得了骄人造诣。20xx这一年款待许多客人，此中包括县，市，省，国各级领导，充分阐明了对xx工作的确定，对我们也是极大的鼓舞，进步了士气、鼓舞了干劲。企业的成长，得益于党的好政策，得益于各级领导，得益于各级互助伙伴、全体员工的配合尽力。企业成长应存有一颗感德的心。

这次要分外表扬的是我们每一位亲爱的员工。你们勤奋而有成效的工作使我冲动，同时还要感谢列位互助伙伴，正是有了他们的鼎力大举赞助及共同，我们xx能力在竞争如此激烈的市场情况下生存并赓续成长。我坚信只要有你们，xx就必然会在新的一年更上一层楼。

新的一年意味着新的动身点，新的机遇与新的挑战，这些对我们来说有必然的压力和影响，但只要我们把细节做好，把办事做细，秉承“一切为了办事，办事好顾客”的经营理念，以顾客需求为中心，同时严把办事质量关，就能让所有客户满意，我们就事业就会兴旺蓬勃。

展望新的一年，中国经济阅历了30年的高速成长，现在是保持晋升品质阶段，所以xx也一样，现在我们也要保持晋升品质和办事体验。

亲爱的xx家人们，我相信踏踏实实，山让路；持之以恒，海可移。愿我们斗志高昂的xx人以细节治理为工作基础措施，扬长避短，与时俱进、谱写xx新篇章。

这里再次为得到先进个人和优秀称号的列位同仁们表示衷心地感谢与祝贺。最后祝全体员工身体健康，万事快意！

## 江淮公司工作总结报告 公司工作总结篇六

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非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，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，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，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，我一直在人性化管理与制度化管理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，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面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，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪

及保持良好的服务态度。

在洪水肆虐的时候，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。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。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，应该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的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，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

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”的动力支持中积极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最高的，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，小心谨慎，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“天塌下来有人一起扛着”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

们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

## 客服部20xx工作总结

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要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，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。

### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

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x号x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，在一定程度上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。

### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

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》等政策法规、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。

通过一次次的活动，体现了xx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xx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xxx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。

## 江淮公司工作总结报告 公司工作总结篇七

非常注意的向周围的老同事学习，在工作中处处留意，多看，多思考，多学习，以较快的速度熟悉着公司的情况，较好的融入到了我们的这个团队中。

并对账袋进行了分类整理，为以后的工作提供便利；并协助采购带新员工，虽然我自己还是一个来公司不久的尚在试用期的新员工，但在月份，还是积极主动的协助采购带新人，将自己知道的和在工作中应该着重注意的问题都教给某某，教会她如何记账袋，如何查错，如何发传真等。

并及时的填制应付凭证、登记应付账款明细账，除外协厂供应商的期初余额尚需核对外，大部分的应付账数据已经准确。

在月份，因为原来的成本会计突然离职，在没有任何交接的情况下，变压力为动力，要求自己尽快的熟悉公司情况，不断的对工作进行改进，以期更适合公司的现状。将库存明细账分为青岛库、公司流动库、公司原材料库、沈阳库、济南库、北京库、上海库和生产车间库，并对成品库进行了汇总，形成公司总的库存明细账。在建账的同时，将当期该处理的单据进行相应的处理，但因期初数据不准确，影响了报表的可信度，不过在这个过程中已经积累了一些经验，在以后的工作中会做的更好。

发现有的单据在处理上存在问题，便首先同同事进行沟通，与同事分享自己的解决思路，能解决的就解决掉，不能解决的就提交上级经理，同时提出自己的意见提供参考。

由于开始时未交待明白，所以前段时间一直沿用前期的做法，对运费进行流水登记。运费管理修正后，根据应付报表及运费管理的要求，重新设计了一套运费统计的表格，我想在以后的工作中再根据需要进行相应的调整。

由于自己以前接触计算机应用多一点儿，积累了一些经验，在工作中，经常会有同事询问，我总是会把自己知道的分享给大家。我认为大家的能力都提高了，我们的公司才会整体的提高。

总之，经过一年的工作，我认为我能够积极、主动、熟练的完成自己的工作，在工作中能够发现问题，并积极全面的配合公司的要求来展开工作，与同事能够很好的配合和协调。在以后的工作中我会一如继往，对人与人为善，对工作力求完美，不断的提升自己的业务水平及综合素质，以期为公司的发展尽自己的一份力量。

## 江淮公司工作总结报告 公司工作总结篇八

去年九月份因工作的需要，我被调到超市任店面主管。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了x超市这个大家庭，对x超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入主角负起职责，一方面加强了专业知识的学习，进取看书报文章，虚心向专业人士请教。一方面加强沟通了解实际情景，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通。在短时间内，负起了超市主管的职责。与分管经理一齐对超市人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过超市员工的共同努力，我们的销售有了明显的增长。之后我们又一齐努力，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的进取性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，超市的提高得到了公司的认可。

超市主管负责协调各项工作，维护全卖场的正常营运，应对

突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的超市主管。

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。经过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理方面下了很大功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与进取性，再经过业务培训让员工明白如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己坚持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作。超市经过一次次对员工的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步构成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训资料。得到了员工认可收到了必须的成效。

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，必须要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，经过

各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的提议。

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间很短，具体开始超市的工作才近一年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。经过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体此刻：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不一样对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

应对下半年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在以后的日子中我更加努力的投入到为之奋斗的x超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

## 江淮公司工作总结报告 公司工作总结篇九

四月份以来□xxxx煤业有限责任公司在公司董事会的正确领导下，在各部门的全力配合下，紧紧作业现场的安全监督管理，团结协作，攻坚克难，各项工作得以稳步推进。

### （一）扎实推进综合管理工作

1、配合矿各部门，组织对全矿职工、各科室督促顺利完成春季全员培训及复工复产验收资料的汇总归档，为节后顺利复产提供了便利条件。

2、内部管理进一步规范。按照年度工作计划要求，酝酿起草

全矿职工管理制度，质量标准化规划、达标等管理制度。

## （二）四月份工作主要有以下特点

1、围绕主线，突出重点。结实我矿工作实际，确立四月份工作主题是以第一季度质量标准化达标为主线，以安全生产为重点。明确安全，质量，软件整理三项重点，抓好职工安全技能培训与思想教育两项工作。通过抓主线与重点突出相结合的月度工作重点；使我矿在安全形势压力较大的情况下，实现了月度安全生产目标，并成功迎接了公司第一季度质量标准化全面检查。现场安全工作得到了领导的一致好评。

2、为确保实现安全无事故的目标，在强化现场管理、日常管理、精细化管理的基础上，重点加大了干部职工安全教育及质量标准化新标准的培训力度。

3、是为实现全员职工100%持证上岗，解决了职工持证上岗的问题。

4、强化内容培训，充分利用班前会、班后会、集中开安全例会的形式，加强职工对上级文件精神的学习及安全技能培训。为进一步提高职工安全意识和安全素质，对职工讲解“手指口说交接班”、班前班后会等专题学习。

5、另外，为新增加的员工积极办理缴纳工伤保险费手续及上岗前培训。

6、强化思想教育，加强队伍建设。为进一步加强干部队伍建设，增强干部队伍的综合素质，提高干部队伍的管理效能。游建军矿长在抓安全生产的同时，狠抓干部队伍安全意识，质量意识，责任意识，模范意识教育，充分利用各类会议、场合教育所有干部，如何转变工作作风，如何率先垂范，如何加强学习等，既增强了全矿干部队伍的凝聚力，战斗力，有增加了全矿干部队伍的的压力感、责任感和竞争意识，确保

了各项工作的有效开展，扎实推进。