

# 最新中班科学小小不倒翁的课后反思 小小的船教学反思(大全7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 部门工作总结结束语篇一

企业领导要自始至终重视关心材料管理工作，对施工全过程加强管理，做到事前预测分析，事中检查落实，事后评估总结，及时发现和解决可能出现的问题，减少和避免损失。

建立和完善材料人员的岗位责任制，明确责、权、利，充分调动他们的积极性和主观能动性，对外打好交道，对内当好家。

以便组织材料的采购、加工、运输、储备、供应、回收和利废，并进行有效的控制、监督和考核，以保证顺利实现承包任务和材料使用过程的效益。

施工项目材料计划是对施工项目所需材料的预测、部署和安排，是指导与组织施工工项目材料的订货、采购、加工、储备和供应的依据，是降低成本、加速资金周转、节约资金的一个重要因素。材料计划可根据其内容和作用分为：材料需要计划即供应计划、采购计划和节约计划。最全工程项目开工前或开工后15天内必须拿出整个项目的材料用量计划，并根据施工生产计划编制季度、月度材料计划。季度材料计划使项目材料计划具体化，是根据施工计划编制的，可对项目材料计划进行调整，它是用来核算项目季度各类材料的申请量，

落实各种材料的订货、采购和组织运输。月度材料计划是以单项工程为对象，结合施工作业计划的要求而进行的施工前供料备料计划。它是直接供料、控制用料的依据，是项目材料计划中的重要环节，所以要求全面、及时、准确。

要建立以领导分工负责，由财务、仓库及采购人员组织的审查小组，严格审查材料采购合同，对采购物资实行三对比的办法，即比材料质量、比运距，坚持质量择优而选、价格择廉而买、路途择近而运的原则，增加材料管理的严肃性和透明度。采购人员必须做到腿勤、眼勤、嘴勤，熟悉市场行情，掌握市场动态。在采购具体材料前首先要向供料单位索取产品合格证或出厂质量证明单，并对证明单上所列各种材料、质量、数量、规格认真审查，将证明单、合格证或试验单送交验收人员和资料员。采购、调拨人员在采购中发现的质量问题和解决情况要作详细记录以便备查，对各种材质证明要有登记和签收手续。

以上就是我材料部20xx年的工作总结，在20xx年材料部会继续努力。

## 部门工作总结结束语篇二

刚刚过去的xx年，在新产业生物医学工程有限公司的发展上是具有里程碑意义的一年，也是公司深化改革，坚持发展的一年。在这一年里，公司从内到外，从面貌到精神气质，从硬件到软件都发生了巨大的变化。更加令人兴奋的是，公司自主研发生产的maglumi系列全自动化学发光分析仪已经成功的打入了市场，并且在市场上站稳了脚跟。与此同时，公司的试剂销量也是成倍的增长。而且公司新申报的34个新项目的注册工作也在有条不紊的进行着，这些变化都可以说明新产业在xx年取得的成绩是可喜的，也是有目共睹的。说句心里话，我觉得公司真的是发展壮大。

公司发展壮大了，从员工个人角度来看，我们员工也应该积极充电来进一步充实自己，从技术层面提高自己的业务能力。逆水行舟，不进则退。如果我们仍然对公司的变化视而不见，置若罔闻，我想你终究会在公司发展的潮流中被淘汰。今年的工作中，我体会最深也收益最大的一点心得是用心工作，也就是说把自己的工作当中自己家里的事情一样来对待，你只要有了这样一颗心，无论干什么工作你都可以干得更好。也正是因为秉持着这样一种工作的态度，我觉得在这一年里，我成长了很多，心态也比以前成熟了，所以我挺感谢新产业的。因为现在的新产业就像一节火车头似地，已经开足了马力高速地行驶在铁轨了，他也带着我一起大踏步的前进，进步。因为是新产业的发展给我提供了宽阔的舞台，也提供了机会，所以现在的我是怀着一颗感恩的心在工作，为公司也为自己。

认真、细节、务实、创新，这是我自己定下的岗位关键词，在xx年的工作中，我严格按照公司的要求，然后结合自己对本职工作的理解，在自己的岗位上兢兢业业、勤勤恳恳，现在回过头来总结xx年的工作，有一点点欣慰，也有一点点遗憾，因为我相信我可以做得更好。当然，随着公司各项业务的蓬勃发展，我更多的看到的是新产业的希望和未来。请公司领导放心，我一定会用具体的工作行动来诠释这些词汇的真正内涵，用我的实际行动证明自己能做的更好！

就我个人而言□xx年对我来说是一个巨大的考验，尤其是下半年，在这里特别要感谢公司领导对我的信任，正是你们的信任给了我巨大的信心。现在回过头来反思自己一年来的工作，既有收获，也有很多的不足。对于不足的方面，我要做深刻地反思和检讨，总结经验和教训，以便今后更好地为公司服务。现在就从具体工作对xx年全年做一个全面的总结。

在原来标记基础上，对标记工艺做了更具体的细化。特别是标记用水方面，对水的品质和贮存时间等都有了更严格的要

求。而且每一个细节都要做到极致。特别是对全自动化学发光分析仪推出市场后，标记任务明显比以前繁重了。随着对标记工作的熟练，我越发觉得要标记出高质量的抗体，还真不是一件简单的事情。它需要你注意标记工艺的方方面面，哪怕是一个细小得再也不能小的细节，你也要很在乎。

今年公共试剂的量，较去年有了几何倍数的增长，这是我之前就有想到的，但是没想到增长的量是如此的巨大，特别是洗液和稀释液的生产量。比如今年的浓缩洗液配置量就达到了260万毫升的天量，而且conjugate-ii的配置量也达到了60万毫升的天量，我想每年还会呈几何倍数的增长，所以我就已经就从思想上做好了每年打一场硬仗的准备。今年，我们公司的试剂销售量同样也是呈井喷式的增长，而且全自动化学发光分析仪也已经站稳了市场，这些都增加了公共试剂的生产量。十几种公共试剂的量同时增长，同时配置过程中不能出错，一旦出错就会给公司带来毁灭性打击。而且绝大部分公共试剂配置完成后，都要进行过滤，这一切都得靠人工完成。欣慰的是，今年配置的公共试剂，特别是洗液迄今为止，还没有出过一次错误。确保了公司试剂能够能够保质保量并及时的送到客户手中。

抗原抗体的管理是一个非常繁琐的工作，把抗体抗原管理好了，就给后面的标记工作带来巨大的方便，反之，就会延误试剂的正常生产。为了保证每次购买的抗体符合要求，要求每一个批次的抗体都要进行检测，虽然这样一来我们的工作量增加了很多，但是这却保证了每一批次抗体的质量，从而可以大大提升试剂的质量。

每一年公司都要进行两次质量管理体系的考核，每次考核都有大量的文件需要补充，而且环环相扣，一个环节出错就可能导致整个体系都出错，因此这些也都是需要有高度地责任感和认真细心的态度才能完成好的。而且公司今年申请了34个新项目的注册工作，这就需要输入大量的原始数据，包括稳定性研究数据，分析性能评估数据，正常参考值数据的补

充，更麻烦的是四个机型，每一个机型的数据都要输入一遍。自从今年7月份开始，我们研发部三位同事就经常加班加点，而且几乎放弃了所有的周六的休息，来公司加班补充数据。经常半年的艰苦奋斗，终于完成了34个新项目的各项研发数据。

试剂研发方面，我将一如既往的配合辅助李婷华做好每一个项目的研发标记工作。公司新项目的研发和对原有产品进行完善都是在饶总的带领下展开的，每次进行新产品的研发，试剂研发部都是一马当先，饶总总是身先士卒，他不怕吃苦不怕累，不达目的誓不罢休的精神感染着我们每一个人，我们亲身地感受到了榜样的无穷力量，每次我想打退堂鼓时，看看饶总和身边的同事，我的心中又充满了力量。每当我们攻克一个难关，那种成就感就会化成巨大的喜悦，把我们的苦和累全都驱散了。试剂的研发是枯燥和痛苦的，但是它是果实确是甜蜜的。

xx年马上就要来临了，在新的一年里我给自己设立更高的目标，我将以自己的实际行动来争取更大的进步。

## 部门工作总结结束语篇三

### （一）加强学习，不断提高职工的思想觉悟

我部门认真执行分公司的各项规章制度，每月坚持召开一次职工会议，认真学习党的路线、方针、政策。贯彻落实上级的指示精神，加强对职工安全意识的教育，使职工的思想素质和业务水平不断提高。

### （二）加强安全教育，做好车辆管理工作

我部门现有小车六部，主要是保障公司领导的日常用车，同时协调好各部门的工作用车。一年来，车辆运转正常，没有发生任何大的事故，顺利地完成任务。

这些成绩的取得，一是部门领导定期加强对司机进行安全教育，增强司机的安全意识，克服安全管理中思想麻痹、得过且过的现象。二是司机认真遵守有关行车规章制度，做到疲劳不驾车，酒后不驾车，对车辆勤检查，勤保养，勤维护。发现问题及时解决，做到车辆不带病上路，司机不带情绪开车，确保安全行车。

### （三）做好职工的房改工作

职工的房改工作是一项长期而复杂的工作，它关系到每个职工的切身利益。我公司房改工作已进行了二年多，今年房改工作的主要任务是搞好职工的住房补贴工作。住房补贴是房改工作中一个重要组成部分，工作的好坏直接影响到职工的积极性。

为了把住房补贴资金要回来，我们想方设法与有关部门取得联系，做了大量细致的工作，加班加点申报、填制、核实了几千份表格，20\_\_年\_\_月份终于申请要回住房补贴资金\_\_元。

### （四）狠抓内部管理，做好降本压费工作

为了贯彻落实降本压费会议精神，作为公司的后勤管理部门，在实际工作中应切实做好这项工作，做到细打细算，勤俭节约。虽然今年公司的经济效益较好，但为了增收节支，降本增效，我部门对劳动用品的购进和发放严格控制在标准之内。为了节约开支，我们在采购物品时，尽量选用性价比高的物品。

例如，20\_\_年\_\_月公司招待所购置一批空调、彩电，在保证质量的前提下，我们选用同档次低价位的1.5匹空调，\_\_/每台，比同档次的低500—1000元，光这一笔开支就为公司节约费用一万多元。今年我们重新装修招待所，改善住宿环境，使前来住宿的各县公司人员打消了到外面住宾馆、饭店的念头，为公司减少一笔费用支出。

我公司职工饭堂自\_\_月\_\_日开张后，经过一段时间的摸索，现在运转基本正常，达到了预期的目的。既减少了业务招待费的开支，又方便了干部职工用餐。从几个月的运转情况来看，平均每月可节约费用开支\_\_元。全年共计节约费用开支约\_\_元。职工饭堂的开张，也给职工的用餐带来了方便和实惠。

各部门电话费一直采取托收收费，如果控制不好，很容易造成话费超支。我公司的办公电话费每月开支\_\_元，话费严重超支。个别部门对话费控制得不严，致使有的人上班打电话聊天、打信息台、打国际长话，对于这种浪费现象，我们发现后及时制止，并取消其话机相应功能，责令其所在部门扣回超支话费。

今年年初，\_\_公司一下属公司到我公司联系业务，建议我公司加装内部电话，以减少话费开支，当时考虑到要投入\_\_多元，也就没有加装内部电话。x月初，电信行业竞争激烈，我部门积极与电信公司取得联系，向对方表明，作为电信公司的大客户，多年来我们一直支持电信事业的发展，现在我们企业有困难，要求对方在话费上给予我们更优惠的条件，真诚的请求感动了对方。

\_\_月份电信公司同意在我公司组建了固定电话虚拟网，网内话机免费通话，全公司200百多户职工报名加入虚拟网，虚拟网的开通，使我公司的办公电话费每月减少开支\_\_元，全年共计节约费用开支\_\_元，职工也得到了实惠，确确实实为企业和职工办了件好事。

#### （五）加强物业管理，创建文明小区

职工的住房实改后，加强对小区的物业管理尤为重要，我们每月对职工的生活用电用水进行一次抄表，发现问题及时解决，对个别违章用电用水的职工，能及时地进行批评教育。

搞好公司的环境卫生工作，抓好职工精神的文明建设，积极配合市政府开展的“南珠杯”城市爱国卫生活动，做好新、旧生活区的环境卫生工作，开展创建文明小区活动，提倡讲卫生、爱健康，树立良好的社会风气。

总结一年来的工作情况，成绩是肯定的。但还存在不足之外。一是还不够深入基层、深入群众，对在实际工作中遇到的问题，没有及时拿出有效的措施和方法。二是服务意识不强。这些都能有待今后工作中不断改进。

明年的工作思路：

（一）继续做好职工的房改工作，下一步房改工作的主要任务是职工住房补贴公积金的管理。房改后对职工住房的管理要实行制度化、规范化。

（二）加强车辆的安全管理，确保行车安全。

（三）继续搞好内部管理工作，使管理工作上一个新台阶。

## 部门工作总结结束语篇四

xx年上半年，集团认真贯彻执行“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，上半年无重大安全生产事故。

（一）要做到心中有数，各条线应对自己所管辖的范围，在各个时间段存在哪些安全生产危险源要十分了解。

（二）责任要上肩，各岗位人员必须各司其职。

（三）安全生产应急预案必须要落地。

（四）安全生产必须常抓不放。



(一)项目工程建设的安全、质量、进度之间是息息相关的，任何一个环节都不能忽视。

(二)要高度重视高温季节的安全生产，特别是工地上面的防暑降温措施、夏季食堂食品卫生等。

(三)下半年应加强对在建项目现场质量、安全的督查与考核。

(四)注意直管公房的防火以及存在安全隐患的房屋`的维护。

## 部门工作总结结束语篇五

时间的指针已走进20某某年，绿景盛世已经迈进一个新世纪。我们财务部也有了一个全新的开始，人员结构有较大的调整，我们都感到担子重了、压力大了，但是我们没有畏缩，在领导的正确引导和各部门的大力支持下，凭着责任心和敬业精神，我们逐步成熟起来。为了进一步的发展和提高，我觉得有必要对这大半年多的工作做一简单的回顾。

一、作为非盈利部门，合理控制成本(费用)，有效地发挥企业内部监督职能是我们上半年工作的重中之重。年初，为了加强财务统计基础工作的规范性，完善公司的管理机制，财务部制定了新的管理制度章程。章程中对借款、费用报销、审核等工作程序作了详实的解释。我们通过对细则的学习、讨论，把各项条款逐一与实际业务联系在一起，找问题找漏洞，并反复消化、严格把关。在出纳环节中，我们强调一定要坚持原则、不讲人情，把一些不合理的借款和费用报销拒之门外。在凭证审核环节中，我们依据细则中的规定，认真审核每一张凭证，不把问题带到下个环节。通过这半年的实践，我们的工作取得了显着的成效。数字是最有说服力的，在销售额与上年同期基本持平的情况下，三费(管理费用、销售费用、财务费用)却的幅度比去年同期下降了。通过实际工作，我们都深刻的意识到加大成本控制的力度，尽快推出相应制度的必要性。

针对公司出台的工资考核制度，我们相应地制定了内部员工工资考核方案，由部门经理依据员工的岗位描述对其平时的表现进行综合评判并作为参考递交会计主管。考核制度的实行有效地调动了大家的积极性，充分发挥了企业的奖励机制，合理地利用了人力资源。

三、为了更好的与部门沟通，我们在完成本职工作的同时，发扬协作精神，积极配合顺利完成了与工程各方的工作，为了配合财务中心录入费用，我们及时、准确地编制会计凭证并做好凭证传递、汇总工作。为了更好地核算营销部门的盈亏，为公司完成销售计划提供依据，我们及时记录每一笔到款，准确记录货款的清欠并周期性地与营销人员的往来帐进行核对，并做到营销、财务、业务中心数据口径一致。

四、为了培养自身的综合能力，取人之长、补己之短。我们定期进行讨论、学习公司会计制度，大家互相交流心得，熟悉各岗位的工作流程，把问题摆在桌面上。由员工转达给部门经理，再由部门经理转达给主管，主管根据汇总上来的意见与建议做出相应的措施。除此之外，我们合理地安排每位员工的外勤工作，让每个人都有与外界接触的机会，做到工作有里有外、有张有弛。

五、在上半年的税务工作中我们克服了许多困难，通过对税务筹划的学习，提高了每月纳税申报工作的质量，并且熟练掌握统计局、财政局、税务局各项报表的填制工作。

通过总结，我有几点感触：其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了会计的监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。

在过去的大半年中，每次都能保质保量完成财务报表，按时完成领导交办的任务。在未来的实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理财会事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。确保了我社会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

## 部门工作总结结束语篇六

### 1. 深化落实了公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实为此客服部，根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

### 2. 理论联系实际积极开展了客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的了解更加的深刻。

### 3. 日常报修的处理

据每周末的工作量统计日接待各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将题目解决。同时根据报修的完成情况及时地进行回访。

### 区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标积极开展xx□xx区物业费的收缴

工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下完成了公司下达的收费指标。

## 5. 能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度进户抄水表收费工作的同时又完成了公司布置的新的任务——xx区首次进户抄水表收费工作。

## 区底商的招租工作

制定了底商的招租方案并在下半年xx的引进了超市、药店项目。

## 7. 部分楼宇的收楼工作

在x月份完成了xx□xx的收楼工作;同时又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

## 8. 组织开展了募捐活动

在得知xx的消息后物业公司领导，立即决定了在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后客服部全体职员积极献计献策，圆满的完成了这次募捐活动。

## 9. 节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

## 10. 业主座谈会

在春节前夕组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业服务公司的服务工作给了充分的肯定，并提出了公道的建议。

总之在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信只要我们勤奋努力工作，积极探索勇于进取，我们一定能以的努力完成公司下达的各项工作指标。

## 部门工作总结结束语篇七

我工程技术部门在公司领导和项目领导的正确指导下，在各兄弟部门的鼎力支持下，克服了技术力量不足、人员短缺等诸多困难，强化内部管理，较好完成了xx年的各项工作任务。现对今年工作进行总结。

编制并上报施工方案和各专项施工方案。优化施工方案。根据实际工程进度完成对施工队进行技术交底及作业指导。统计设计变更，并做好台账。做好施工方案的台账。编制并完善各分项工程及重点难点工程施工方案。完成各项工程的施工及技术资料整理并及时签认报批。完成施工方法、工艺、技术等成果总结工作进行推广。

由于项目的特殊性，技术部门一共有2名技术人员，本年度的工作因为各种原因，存在任务重，时间紧的困难。但经过项目领导的指导和全体部门所有人员的不懈努力，基本保证了各项任务在公司的规定时间内按要求完成。这和项目领导的正确指导，大力支持，全部门员工的不懈努力密不可分的。

同时根据公司决策和工程情况，确定本工程的质量目标为“合格”，并立即开始实用性、针对性、科学性编制各项专项施工方案，而且根据工程情况，做好细部处理部位和深化设计情况。这些为以后的施工做到了较强的指导作用。其中消防连廊的模板支撑体系特别进行研究，最后决定采用h

型钢做钢平台，在钢平台上支设钢管模板，这样既美观大方又节约材料，收到各方的一直好评。

技术人员多数经验较少，我们需加快提升自身理论水平和实际操作等业务能力、尤其是在成本控制管理中需加强学习。由于技术人员的培训工作较少，目前技术人员对公司制度的了解和执行程度距离集团公司的要求还有一定差距，特别是市新同事，更需要加强公司制度的培训工作。对于一些日常需归档的资料存在拖延现象及个别内容填写不规范。

明年我技术部将积极配合工程部、商务部的工作，竭尽全力，迅速执行，全面推进项目各项工作的开展，及时完成领导交给我们的工作任务，为全面完成xx工程的建设任务而努力奋斗。

## 部门工作总结结束语篇八

充实而忙碌的x年即将过去了，回首过去的一年虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢各位领导给我这个成长的平台，令我在工作中不断学习、进步，慢慢的提升自身的素质与才能，同时也非常感谢同事们这两年多来对我的支持与关爱，正是有你们的协助才使我在工作中更加得心应手，较好的完成各项工作任务。在此我向大家表示衷心的感谢！

在这辞旧迎新之际，我对这一年来工程部的工作做简要汇报：

x年是紧张而忙碌的，跃进港新增大中小型工程建设项目十几项，其中有南大门工程、大堤支护工程、7#泊位码头及码头后方堆场工程、备用煤堆场硬化及港区一些生产、生活辅助设施建设等工程。现工程建设已全部完成并投入使用，有力的保障了港区生产、业务、生活的顺利进行。

在工程招标过程中坚持低价中标的原则，严格控制预算造价

限度的节约公司投资。其中一些工程我们多次请到相关专家反复论证反复比较，比如大堤支护工程在工程建设前期我们做了大量的工作，前期方案的制定：有内河水工专家的方案、有着丰富海港工程施工的专家、还有一些水利工程的专家，当然方案都是不同的、意见也是不一致的，最终我们选定的方案比较一些专家方案节约资金100多万元，现在工程已经竣工得到了大多数专家的认可及好评。同样其他所有工程招标项目始终坚持把公司利益放在第一位，只有做到公正廉洁自律才能做好本职工作，才能给领导提供正确的决策依据。

工程部是一个年轻的团队，平均年龄只有28岁，个个充满活力，干劲十足，但因为工作经验少，不可避免的出现临机处理问题能力不足，现场动态管理不到位等问题。对此，我在工作上严格要求自己的同时，学习上时时督促，利用自己的经验和技能进行“传、帮、带”；并且敢于给他们压担子，鼓励他们放手工作的同时，倡导公司管理格言的激励理念，激发员工的工作激情，做到工作着眼于细、事事求精细。加上臧总对人力资源的重视和先进的用人理念，他们将尽快在工作中成熟起来，共同打造一支朝气蓬勃、坚强有力的年轻团队。

工程管理是一个系统工程，现场施工就是一个大兵团作战，仅搞好工程部自身建设是远远不够的。工程部要想充分发挥承上启下的同时，必须积极协调公司内外各部门各单位的工作。尤其面临地方的一些干扰，既要着眼于维护公司稳定大局、又要坚定维护公司利益的原则不能动摇。

现场管理人员对施工单位，在安全、质量、工程量核算等原则问题上严格把关、决不含糊，现场积极沟通、动态管理，利用我们的专业技能、工作经验灵活解决。这样才能树立我们的威信，保证工程顺利高效地进行，最终达到公司利益的化、公司形象标准化。

在即将到来的x年，我及工程部全体员工会更加充满热情，迎

接挑战!在公司领导的正确指导和充分信任下切实履行岗位职责，采取归纳、比较、判断和分析，积累和总结工作经验，使自己的业务水平更上一层楼，同时与各兄弟部门做好协调配合。让我们大家紧密团结在公司领导的核心周围，乘风破浪、冲破艰难险阻，等待我们的一定会是更加美好的明天!

## 部门工作总结结束语篇九

在即将辞旧迎新之际，我在回顾20xx年度的工作中总结经验找出不足，以更加务实的态度配合公司的战略方针，细化管理分区、挖掘个人潜力，向管理要效益，加强自身的学习力度，增强个人的整体意识，继续发挥敬业奉献精神，与众位同仁同心同德，共同为的发展尽心尽力。

我与众位同仁在公司领导制定的一系列条令条例下，不断改进和发展，取得的了不错的成绩同时也得到了广大业主的认可及好评。

自公司初办伊始推出一对一管家式服务以来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在一对一管家式服务落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如微笑、问候、规范等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的广泛认可。

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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建露台、搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

（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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说你好，这样，即提升了客服的形象，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。

（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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《山东省物业管理条例-规约》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

三）20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服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，共同努力为我们靓都物业服务谱写崭新辉煌的一页！

遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。

询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。

热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

1. 严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。
2. 对客服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。
3. 对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。
4. 与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

5. 电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

6. 填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求

热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。

负责外来人员登记工作。

负责外借用品的办理工作。

接待推销人员，不“推挡”推销人员，将推销材料完整的收集保存上交领班。

7. 主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

8. 仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。

9. 对客户服务中注意使用礼貌用语。做到“三声”：来有迎声、问有答声、走有送声。

10. 在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。

负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。

11. 文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。

12. 节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。

负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。

13. 邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。