

# 猫第二课时教案(优秀6篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 物业转正工作总结篇一

时间如梭,转眼间,又跨过一个年度之坎。回想过去的一年工作,在综合管理科直接领导下,在全组成员的共努力下全市场水电、广播、监控等设备正常安全地运行,圆满地完成了本年度的工作任务,简要总结如下:

一、精诚团结,攻坚克难,市场供电网改造顺利完成。

1、随着市场发展今年供电改造工作的重中之重。全组成员配合科室经过艰苦努力,于年初完成新增1000kva厢式变压器1台;新建与改造10kv线路2.412千米,低压工程新建与改造线路12.832千米,铺设高低压铜芯电缆270米;新架钢杆6根。同时完成市场东西配电房高温酷暑期降温配套设施(屋面隔热层、喷水降温)建设,确保供电设备平稳运行。

2、由于市场发展繁荣,在夏季高温用电高峰期时经营户申请安装空调剧增,全组人员不顾休息和早晚完成了各组团的空调主线路的增设,安装了167台空调进户线。

3、确保全市场路灯系统、监控和广播系统正常运行,及时调整和安装盲区路灯。调整晚间监控光源控制,图像达到预想效果。

4、协助施工单位对浙南鞋料市场线路改造;对国、地税,提

升办等有关单位发生线路，电器设备故障及时处理。

## 二、落实安全生产责任。

1、科室领导把安全生产放在第一位，每天晨会王科长重复叮嘱。特别对各种生产工具王科长和叶工程师亲自检查和监督，发现严重缺陷、破损的工具及时销毁。全年里未发生人身、电网、设备、火灾等一切事故。

2、在6—9月中，为确保高温高峰期市场安全用电及用电质量，科室安排东西配电房、厢式配电室专人值班制，及时排除设备故障并每一小时做好设备运行记录，确保各回路运行可靠。

## 三、认真开展检查工作。

1、每天对市场的水电常规巡视，发现情况及时处理。在市场日常维修派出870余次。

2、配合综合管理科每月白天和晚上对市场生产、消防安全大检查工作。对检查出水电方面有隐患的事项及时整改。

3、配合管理一科、二科对店面户内电表箱、用电设备与线路检查工作。整改了无电表箱、电表箱缺盖将约400户，有效防止因电表、设备、电线老化而产生的安全隐患。

4、每星期五定期对市场定时断电控制系统、路灯、广播监控系统检查，并作好检查记录。发现异常情况随时调整处理疑难的及时向科室领导汇报。

5、定期对市场内给水管网检测，对老化、人为破坏的给水龙头和消防栓及管道破裂及时抢修，杜绝市场内滴、漏现象。配合科室对消防管道的压力测试。

6、在每次台风来临之前对市场内供电线路网、电线杆及拉线

等用电设备，户外广告牌、电动卷门、排水管道、等全面检查，做到未雨绸缪。

四、全力配合设备修试，加强设备维护保养

## 物业转正工作总结篇二

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。作为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项任务。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

## 物业转正工作总结篇三

我于某某年8月9日成为公司的试用员工，到今天3个月试用期已满，根据公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。

时光飞逝，转眼间我在公司工作已经三个多月了，回想起当初面试的场景还历历在目，从进公司的第一天起我就告诉自己要好好工作，在如今大学生就业难的情况下我非常真诚的感谢公司给我这次工作机会，我倍感珍惜。

作为一名刚参加工作应届毕业生，初来公司，曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作；但是公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快完成了从普通职员向高效职员的转变。

在公司经过两周的前期学习后我在八月二十四号出差进入云南项目组进行普尔三台合一的项目现场实施在前期的20天内，我和梅工先后完成思茅、澜沧、孟连、西蒙、墨江、宁洱、镇沅、景东八个地方的硬件安装工作，后在思茅在秦文的耐心教导下后配合刘文新先后完成思茅的九县一区中的8个县的三台合一开通工作。

在十一月十一号我被调到昭通三台合一的项目进行项目实施的工作，到今天配合项目经理卢波先后完成昭通市朝阳区、大关县、彝良县的三台合一开通工作。

虽然我在校期间成绩优异年年都能拿到二等以上奖学金，开始自认为自己专业知识学的还不错，然而到工作当中才明白自己以前学的都是皮毛，关于网络通信数据库软硬件都是如此到如今我能基本熟练掌握三台合一软硬件的知识非常感谢我的同事和领导对我的照顾和帮助，在这三个月中项目经理卢波先生对我细心的教导和对我犯错的包容，同事刘文新对我的帮助我都感恩在心，还有公司知道我们刚毕业没什么钱在资金上解决我们后顾之忧，感谢在公司的领导和同事对我

们的关心。

现在说说我在试用期期间存在的问题和不足的地方：首先我对自己最不满意的方面就是有时候做事不是太细心，个人觉得自己学习能力还是蛮强的但是从小到大好像就是有点做事不太细心，所以有时候因为这个让项目经理生气，我知道我错了，前事不忘后事之师所以我对自己的没遇到问题错一次可以原谅，但我决不会在相同的错误上犯两次以上。还有我开始有点不敢和客户沟通但经过三个月的工作后我觉得自己进步很大，和客户沟通没多大问题，但可能因为自己的`经验和阅历还不是很丰富，有时候遇到突然的问题不太知道怎么办，但我明白只要自己用心做事，没有解决不了的困难，虚心的向同事领导请教，怀着感恩的心对待周围的人我觉得我会做的更好的，我会加油的。

我觉得我们公司的和部门的管理都很健全，同事相处也很和谐，对于公司在管理中的看法和建议作为一个初入职场的菜鸟来说真的没什么看法，我有点个人的小小想法觉得想说一下，当然想法可能是错误的第 一我觉得虽然我们公司的软件做的非常完美，但是我觉得在我们去每一个项目前公司开发部应该依照合同给我们一份测试过的完整三台合一软件，这样我们到现场才不会浪费那么多的人力和物力，比如我们刚到昭通的时候有用从辽宁拿来的版本，有用从普洱拿来的版本导致走了些弯路。

第二个小问题就是我们面试的时候我们都说我可以适应长期出差，也不怕吃苦。我知道我们项目部要经常出差。我觉得我们项目管理部可以更人性化一些，因为我们出差没有周末假期也要加班我知道这是正常的也是必须的，但我觉得我们应该有个制度比如在外出差三个月可以回深圳调休一周再继续战斗。我们都是人可能在外飘久了身心会感到疲惫，如果更加人性化的话我想我们的工作热情会更高的。

这是我的第一份工作，这三个月来我学到了很多，感悟了很

多;看到公司的迅速发展,我深深地感到骄傲和自豪,也更加迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作,实现自己的奋斗目标,体现自己的人生价值,和公司一起成长。

在此我提出转正申请,恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作,为公司创造价值,同公司一起展望美好的未来!

## 物业转正工作总结篇四

时光如梭,转眼间xxxx年工作即将结束,回首一年来的工作,感慨颇深。自入职xx项目以来,在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下,基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来,客服部围绕xx前期物业服务工作,加强了部门内部管理工作,强化了物业服务水平,增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷,部门各项工作有了明显的提高和改善,员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年,感觉每一年就像是一个驿站,可以静下心来梳理疲惫的心情,燃烧美好的希望,为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡,但是总能不断地接受各种挑战,不断地去寻找工作的意义和价值,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。

xxxx年x月,我正式升任x客服部x主管,对于物业客服工作者来说,整个过程感受最多的只有一个字:烦。我是从一线员工上来的,所以深谙这种感受。作为公司一名老员工,在接任客服主管工作中,我一直在不断地探索,希望能够限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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,需具备相当的专业知识,

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许多失误、失职。

在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。本年度部门各项工作如下：

自加入xx客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成xx一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础xxxx年xx月中旬□xx园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理xx□

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

## 二）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了xx交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

## （三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到xx%以上；

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到xx%以上；

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、规范化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xxxx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望xxxx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

物业客服年度工作总结 | 物业客服年终工作总结 | 物业客服个人工作总结

## 物业转正工作总结篇五

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。