

# 客服年度工作总结(精选10篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 客服年度工作总结篇一

xx年初我们曾为今年工作定下以市场营销为核心、以成本控制为重点的十个工作重点，并定下了全年完成11亿的销售目标。迄今时间已过去八个月，今天我们有必要共同总结一下过去大半年的工作情况，统一一下思想，共同计划所余四个月的工作，力争完成全年销售目标。

xx年以来，我公司在佳能房地产开发集团有限公司和董事会的正确领导下，经过全体员工的努力，各项工作按部就班的全面的展开，为使公司各项工作上一个新台阶，在新的一年里，公司在确保20xx年底方案报批的前提下其工作计划如下：

### 工程方面

一、以“山水城”项目建设为重点，统筹安排，切实做好建设任务

#### (一)xx年底前力争方案报批通过

11月份：参与制订规划方案，配合公司领导完成规划方案在市规划局的审批通过。

12月份：配合公司高层完成规划方案的市长办公会议通过，办理环境保护意见书的工作。

## (二)□xx年度工作安排

1月份：组织编制环境评估报告及审核工作；办理项目选址(规划局)，参与项目的扩大初步设计，并完成项目场地的地质勘察报告。

2月份：参与工程的施工图设计及图纸审查；编制项目申请报告，办理项目核准(发改委)；完成桩基础的工程招投标工作，工程监理招标工作，并组织场地的地下排水工作。

3月份：办理工程规划许可证工作(报市规划局)，并进行场地周围的止水帷幕、护壁桩的施工。

4月份：完成工程主体的招投标工作，办理桩基础工程的施工许可工作。

5月份：办理工程主体的施工许可工作，确定主体工程的施工队伍，至6月中旬完成桩基础工程的施工工作。

6-9月份：基础工程完成。

## (三)、报建工作。

工程部应适时做到工程报建报批，跟进图纸设计。元月份完成方案图的设计；二月份完成扩初图的设计。在承办过程中，工程部应善于理顺与相关部门关系，不得因报建拖延而影响工程开工。另外，工程部应加强工程合同、各类资料的存档管理，分门别类、有档可查。建立一套完整的工程档案资料。

## (四)、工程质量。

“特洛伊城”项目是市重点工程，也是“特洛伊城”品牌的形象工程。因而抓好工程质量尤为重要。工程部在协助工程监理公司工作的同时，应逐渐行成公司工程质量监督体系。

以监理为主，以自我为辅，力争将“特洛伊城”项目建成为优质工程。

## (六)、预决算工作。

工程部、财务部必须严格工程预算、决算工作的把关。严格执行约定的定额标准，不得擅自增加工程量和无据结算。不得超预算支付工程款，在20xx年工程进展的同时做好以下两项工作：

1、认真编制工程预算，配合工程部及时做好工程手续的洽谈协商、变更，及时掌握材料的变动情况，配合工程部做好工程进度的控制工作，做好工程的两表对比，最大限度的节约使用资金。

2、制定工程资金使用计划，“特洛伊城”项目工程估算需用资金4.6亿元左右；其中基础部分需用约0.8亿元；地上商业部分约用1.4亿元；公寓部分约用2.43亿元，做好工程资金的使用计划对项目的建设起着关键性的作用，工程部、预决算部、财务部、采购部以及招商部等职能部门必须紧密联系、团结协作，使各项工作顺利进行。

## 财务方面

(一)切实完成开工前融资工作和招商工作任务，力保工程进度不脱节

公司确定的20xx年工程启动资金约为2亿元。融资工作的开展和招商任务的完成，直接关系到第一期工程任务的实现。故必须做好融资、招商营销这篇大文章。

### 1、拓宽融资渠道，挖掘社会潜能

拟采取银信融资、厂商融资、社会融资、集团融资等方式，

拓宽融资渠道。通过产权预售、租金预付等办法扩大资金流，以保证“特洛伊城”项目建设资金的及时到位。

2、采取内部认购房号的形式，回笼资金、扩大现金流。

为了使工程建设项目快速回笼资金、扩大现金流，考虑在工程开工同时在公司内部采取认购房号销售计划，比列约为公寓面积的10 - 15%。

3、实行销售任务分解，确保策划代理合同兑现。

20xx年公司建设工程款总需求是4.6 亿元。按“特洛伊城”所签协议书，招商销售任务的承载体为策划代理公司。经双方商议后，元月份应签订新的年度任务包干合同。全面完成招商销售任务，在根本上保证工程款的跟进。在营销形式上努力创造营销新模式，以形成自我营销特色。

招商方面

(一)、全面启动招商程序，注重成效开展工作

招商工作是“特洛伊城”项目运营的重要基础。该工作开展顺利与否，也直接影响公司的项目销售。因此，在新的一年里，招商应有计划地、有针对性地、适时适量地开展工作。

1、合理运用广告形式，塑造品牌扩大营销

新的一年公司将扩大广告投入。其目的—是塑造“特洛伊城”品牌，二是扩大楼盘营销。广告宣传、营销策划方面，“特洛伊城”应在广告类种、数据统计、效果评估、周期计划、设计新颖、版面创意、色调处理等方面下功夫，避免版面雷同、无效重复、设计呆板、缺乏创意等现象的产生。

2、努力培养营销队伍，逐步完善激励机制

策划代理公司的置业顾问以及公司营销部的营销人员，是一个有机的合作群体。新的一年，公司将充分运用此部分资源。策划代理公司首先应抓好营销人员基本知识培训工作，使营销人员成为一支能吃苦、有技巧、善推介的队伍。其次是逐步完善营销激励机制，在制度上确立营销奖励办法，具体的奖励方案由营销部负责起草。

## 1、结合市场现状，制订可行的招商政策

按照公司与策划代理公司所签合同规定，“特洛伊城”应于20xx年出台《招商计划书》及《招商手册》，但目前该工作已经滞后。公司要求，上述两书在一季度由策划代理公司编制出台。

为综合规范招商销售政策，拟由招商部负责另行起草《招商政策》要求招商部在元月份出初稿。

## 2、组建招商队伍，良性循环运作

从过去的一年招商工作得失分析，一个重要的原因是招商队伍的缺失，人员不足。新的一年，招商队伍在引入竞争机制的同时，将配备符合素质要求，敬业精神强、有开拓能力的人员，以期招商工作进入良性循环。

## 行政管理方面

“特洛伊城”品牌的打造是公司的战略目标之一。现代品牌打造的成功必须依赖于企业的现代管理模式。新的一年，我们将在建立现代企业管理体系上下功夫。

### (一)、建立完善公司组织结构，不断扩大公司规模

公司目前设立的部门是：总经理室、办公室、工程部、人力资源部、招商部、财务部，即“两室四部”。随着“特洛伊

城”项目进入建设施工阶段，拟增设运营部、企业策划部、预决算等部门共同成为集团公司的基础。使公司内部机构成为功能要素齐全、分工合理的统一体。

公司的设想是在集团公司的统一领导下，公司实行独立核算，独立完成年利润指标及其它相关指标，在整体上提升集团的竞争力。

## (二)、建立现代企业管理体系，推行工作标准到人到岗

现代企业的高效运行，均来自于企业的高效管理。新的一年，公司将根据国家有关规范、条例和集团公司的要求，制定本公司工作标准，并到人到岗。各项工作按标准程序行事，减少人为指挥，逐步形成“特洛伊城”特色的企业管理体系。同时，根据不同的工作岗位，制定岗位职责和 workflows，强化企业管理意识，最大化地提高企业管理水平，向管理要效益。

## (三)、以”特洛伊城”发展为历史契机，加快集团公司总体建设。

“特洛伊城”的发展是历史的使命，也是市场的要求，同时更是集团总司蓬勃发展树立企业形象地良好契机，我们应顺应这一时代的需要，不断完善自我，发展自我，调整机制，集聚“内功”，合理发挥员工动能，以使佳宝集团傲立于房地产之林。

## 人力资源方面

以能动开发员工潜能为前提，不断充实企业发展基础，“特洛伊城”的企业精神：“开放式管理，以人为本；实事求是，科学求真”决定了“特洛伊城”品牌的打造。公司的建立，必须充实基础工作、充实各类人才、充实企业文化、充实综合素质。新的一年，公司将在“四个充实”上扎扎实实开展

工作。

### (一)、充实基础工作，改善经营环境

公司所指充实基础工作，主要是指各部门各岗位的工作要做到位，做得细微，做得符合工作标准。小事做细，细事做透。务实不求虚，务真不浮夸。规范行为，细致入微。通过做好基础工作，改善内部工作环境和外部经营环境。该工作的主要标准，由办公室制定的公司《工作手册》确定，要求员工对照严格执行。为对各部门基础工作开展的利弊得失实行有效监督。

### (二)、充实各类人才，改善员工结构

企业的竞争，归根结蒂是人才的竞争。我们应该充分认识到，目前公司员工岗位适合率与现代标准对照是有距离的[]20xx年，公司将根据企业的实际需求，制定各类人员的招聘条件，并设置招聘流程，有目的地吸纳愿意服务于“特洛伊城”的各类人才，并相应建立“特洛伊城”专业人才库，以满足公司各岗位的需要。

### (三)、充实企业文化，改善人文精神

企业文化的厚实，同样是竞争力强的表现。新的一年，“特洛伊城”策划代理公司在进行营销策划的同时，对于“特洛伊城”文化的宣传等方面，亦应有新的举措。对外是“特洛伊城”品牌的需要，对内是建立和谐企业的特定要求。因此，“特洛伊城”文化的形成、升华、扬弃应围绕“特洛伊城”企业精神做文章，形成丰富的“特洛伊城”企业文化。

### (四)、充实综合素质，提高业务技能

“特洛伊城”开工建设后，有着不同专业的合作公司，也有不同的工作岗位。员工能否胜任工作，于个人的综合素质、

业务技能的提高，亦与整体素质相关。新的年度，办公室应制定切实可行的员工培训计划，包括工程类、运营类、招商营销类、地产类、物业管理类等，并逐季度予以实施，使员工符合企业的工作岗位要求。

## (五)、以强化企业管理的手段，全面推行公司各项制度

现代企业的一个重要特征，就是制度完善、齐全，执行有据，行之有效。为使公司管理有序进行，公司将推行绩效考核制、推行责任追溯制、推行末尾淘汰制、推行例会制、推行各级责任制。通过“五个推行”，把员工锻造为符合企业要求的一流的群体。

### 1、推行绩效考核制，以日常工作作为考核内容

绩效考核竖际流行的企业管理形式，公司要求每个员工坚持登记《绩效考核手册》，公司定期对员工考核手册进行检查。考核等级的评定，主要以如期如质完成本职工作，遵守纪律等为主要考核内容。方法为领导考核、交叉考核、员工考核等，以客观评定每个员工工作的优劣。员工《绩效考核手册》每月由办公室负责检查。

### 2、推行责任追溯制，以提高员工的荣誉感和责任心

责任追溯是落实岗位责任制的重要方法，也是对事故根源防漏堵缺的可行良策。公司将制定责任追溯制(包括奖励赔罚制度等)。强化措施，分明奖罚。即可以责任到人，又能避免无据推论，使员工树立荣誉感，增强责任心。

### 3、推行末尾淘汰制，以提高企业市场竞争力

企业的生存发展，除市场客观环境外，很大程度取决于员工的个人竞争力。只有把员工打造为特别能工作，特别富于创造力、特别富于团队精神的群体，才能在市场竞争中立于不

败之地。因此，要符合这一要求，公司必然推行员工末尾淘汰制。其方法以考绩为依据，综合考评员工的工作能力、工作表现。按考评等级，实行末尾淘汰。

#### 4、推行业会制，提高阶段性工作总结工作

20xx年实行的例会制，对阶段性工作总结提高，对时段工作安排布置，起了良好的作用。新的一年，例会制在坚持的同时，作好以下调整：

一是例会时间。在每星期二的上午进行。

二是会议主持。每次例会除工作小结及工作布置外，确定一个工作主题，分别由分管该项工作的总经理、项目经理、主管工程师主持。

三是建立例会工作布置检查制度，即前次会议布置的工作在规定完成的时段内，落实部门应汇报执行情况，以利总结经验，改进方法，完善提高。

#### 5、推行各级责任制，有效实行分工合作

公司的战略目标之一是建立科学高效的公司管理机制。这一既定目标客观上要求公司领导层、部门中层进行各级负责，且分工合作，以防止责任推诿，办事拖沓，效率低下的现象发生。

公司领导层分工：

总经理：负责全面工作，主持融资、重大合作，主持公司日常工作，分管财务部。

项目经理：负责工程的实施全过程管理。分管工程部。负责与设计单位、施工单位、监理公司及相关部门的工作对接。

行政副总经理：负责公司行政工作，分管办公室、招商运营部、物业管理部，负责各项对外工作的对接。

营销副总经理：负责营销工作，分管营销部、企划部。负责营销广告策划，与销售代理公司、策划代理公司、媒体单位的工作对接。

公司各中层负责人，按原定职责行使管理责任，新的岗位职责出台后，按新办法执行。

全年工作计划，它是大纲式统领全局的文件，不可能细致到部门各细节。因此，公司要求所属各部门，应根据公司的20xx年工作计划，在元旦前相应制定出本部门的年度工作计划，有的放矢，以利于“山水城”项目的早日建成和投入市场运营。

## 客服年度工作总结篇二

市场背景介绍：全友家私有限公司创建于1986年，经过二十余年的励精图治，已发展成为中国研、产、销一体化大型民用家具龙头企业。全友公司打造了一支由中、意、德、丹麦等国200多名顶尖设计师组成的跨国研发团队，在中国成都、深圳、意大利米兰设立了3个研发中心，主要研发、生产板式套房家具、沙发、餐桌椅、床垫、软床等系列产品，涵盖50多个系列、6000多个产品款式，其中，板式、沙发两种产品被授予“中国名牌产品”称号，是中国家具行业荣获两个名牌称号的家具企业，是中国家具制造业为顾客提供“一站式家居服务”的典范，以“成为世界级家居用品开发制造商与服务提供商”为企业愿景，以“提供优质家居产品和服务，创造美好家居生活”为企业使命，贯彻“客户是水，全友是鱼；员工是水，全友是鱼；社会是水，全友是鱼”的企业文化，通过持续的制度创新、技术创新、管理创新，以国际化视野，竭诚为广大客户提供高品质、多样化的家居产品和服务，引领舒适、环保、健康的家居生活方式。活动目的：为了扩大

全友家具的市场份额，提升销量，树立在消费者心目中的良好形象，提升品牌认知度及美誉度。

二、活动对象；主要促销目标：刚刚购房的消费者，次要促销目标：80后等工作有成，开始考虑购房及家具的消费者；新婚夫妇及其父母。三等促销目标：即将步入社会或工作时间不长的年轻消费者。

四、活动方式；在活动开始之前，与当地政府做好协调工作，取得相关部门的支持，同时，在各种媒体上进行宣传预热，还可以联合当地的经销商，在活动开始之前发放入场券，发放的主要人群即确定的消费对象(入场券有编号，以便进行活动期间每天的幸运抽奖)。

具体内容为：

二. 设立一个咨询台，免费回答消费者任何有关于家具的任何问题(例如家具的保养，摆放，选购，收藏等)：

三. 凡是活动期间在经销商处购买家具的消费者，凭借入场券，可以获得一定的优惠：

四. 提供一定的出勤人员，可以随消费者回家去讲解关于消费者家中关于家具的保养，摆放等专业知识。

五. 由主持人不定时主持有奖知识竞答，获胜者可以获得精美礼品一份

六. 在每天的活动结束之前进行幸运抽奖，中奖者可获得精美礼品一份

五、活动时间和地点

活动时间：5月3号至6号每天早上9：00——11:30，下

午2:30——5:30

活动地点：新凯龙时尚家具馆，地址□a座：达活泉公园南门对面b座：邢台市商业银行西邻c座：新世纪广场西门对面。华都家具城，地址：中兴东大街与襄都路交叉口路北。

六、广告配合方式在活动开始前的一个月，即4月1日开始，在邢台市进行广告媒体投放，投放的主体为电视，关于家具装潢的杂志，路边的广告牌，车载电视，知名报纸(如牛城晚报等)等，进行覆盖式广告投放，广告力求简洁醒目，重点突出本次活动的所有服务均为免费提供。

## 七、前期准备

1、人员安排：家具讲解员：15人，专业知识讲解员：10人，出勤人员：20人，主持：2人，保安：30人，后勤人员：5人，司机：5人，活动讲解员：10人，现场管理:2人，现场调解员：5人与政府沟通人员：2人(此人员安排每个活动地点各一套)

2、物资准备：各种不同品牌，不同类型，不同风格，不同样式，不同质量的家具，桌椅20套，话筒15支，音响2套，礼物若干，各相关人员身份牌，矿泉水，纸杯，活动条幅4条，全友家私的展板6个，遮阳伞5个，出勤车辆5辆(按此规格，各活动地点各备一套)

3、政府公关：在活动开始前，安排公关人员与政府相关部门进行公关获得其支持，并请其安排人员进行现场秩序维护。

## 八、中期操作

1、在每天活动正式开始之前，由主持人对活动进行简短的介绍；

2. 现场工作人员要统一穿着印有“全友家私”字样的工作服；

4. 活动期间，主持人要定期进行有奖知识问答，并为获胜者颁奖；

## 九、后期延续

在活动结束后一个月的时间里，在邢台市个媒体上对本次活动进行报道，主要媒体为报纸和车载媒体，报道方式主要以给消费者带来的实惠以及消费者对这次活动的好的感想为主。

## 客服年度工作总结篇三

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

## 二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管

理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

### 三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

### 四、各项费用的收缴工作

私家花园养护费50386元;光纤使用费20\_\_元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

## 客服年度工作总结篇四

作为一名人事干部，没有较强的政治功底和业务知识能力是不行的。本人平时能加强马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的学习，努力掌握其理论体系和精神实质。用发展着的马克思主义武装头脑，用科学的发展观指导工作。切实增强实践“三个代表”的自觉性，增强政治意识、大局意识和责任意识，使自己的政治素质得到了明显提高。同时，人事工作涉及面广，政策性强，只有通过不断地学习业务知识，增强自己的业务水平，才能把握好人事工作的各项政策、规定，才能更好地服务于别人，服务于中心和全局。在调资过程中，能切实领会每次调资的政策、规定，及时主动地为符合调资人员进行调资，做到一个不错，一个不漏。同时，对有人提出疑问的或不太清楚的，能耐心

解释，做到对人人负责。另外，还积极配合市人事局做好了镇属事业单位内部分配制度改革的调研工作。根据市局统一安排，认真组织镇机关公务员参加《行政许可法》的培训，培训、及格率均达100%，使他们增强了依法行政的能力。另外，还认真组织了部分规模骨干企业参加了市人才中心举办的系列培训和讲座，使企业家们的思想观念得到了更新，视野拓宽了，发展的压力增强了。

## 二、改进工作作风，增强服务本领

为了进一步提高人事工作的服务水平，提高服务效率，本人经常深入企业，调查了解各单位的人才需求信息，为他们提供及时、准确的人才服务。一是做好企业和高校的桥梁和纽带，组织3家企业和安徽工学院等高等院校进行双向交流。同时，还积极做好冬、夏两季大中专毕业生专场招聘会的各项准备工作，通过对企业的调查、摸底，了解人才需求信息，积极动员他们参加人才集市，以便他们引进合适的人才，为企业的发展提供智力支持。二是积极做好我镇各类技术人员的职称申报工作。在调查摸底的基础上，凡符合条件申报的都能及时申报。另外，今年四月份积极做好了扬中市专业技术带头人选拔工作，我镇按要求选拔并申报了专业技术带头人5人。三是对机关事业单位人员进行人事管理。在核实的基础上，对18名合同到期的招聘干部进行了续聘，及时对镇属法人事业单位进行了年检，同时还认真做好了机关事业单位技术工人的定级考核和继续教育的报名工作以及培训工作，此外，还认真做好国家公务员的考核录用工作，今年我镇考核寻用了1名国家公务员。同时，为了解决我镇的后勤人员后顾之忧，多次到市劳动局了解和咨询有关劳动保险情况，根据他们不同情况办理劳动保险。另外，及时做好干部年报、工资年报、编制年报以及党员年报工作，按时完成机关事业单位工作人员的年度考核工作等。

## 三、服从组织分工，完成中心工作

在做好人事工作的同时，紧密围绕党委、政府的中心工作，不折不扣地按要求完成各项任务。一是切实协助做好铁本的善后处理工作，在分房安置、装修、分配等多个环节中协调各种关系，处理各种矛盾，做好稳定工作。二是紧密配合镇“双清双美”主题活动，深入所分工的村及路段，做好思想宣传发动工作，和村干部一道清理整治杂草、垃圾及河道里的漂浮物，营造整洁、优美的环境。三是协助组织口工作，积极发挥参谋助手作用。配合组织委员继续做好农村干部“三制”管理工作、农村后备干部培训工作、举办入党积极分子培训班和发展党员工作、村干部人事考察工作以及支部换届选举工作等，四是积极做好分工定村工作，与村干部一起为村里的三个文明建设出谋划策，出力流汗。同时，还认真做好了村组合并前的各项协调和宣传解释工作，为南旺桥村和双三村的顺利合并做了应有的工作。

#### 四、做到严于律己，树立良好形象

平时能认真学习党纪、党规，发扬艰苦奋斗的优良传统，生活上不追求享乐，特别是对两个条例的系统学习，对党的纪律有了更深了解，时刻做到自重、自盛自警、自励，在各种诱惑和考验面前把握好自己。作为一名入事干部，更应该做到对党负责，对事业负责，对个人前途负责，对家庭负责，严格要求自己，时刻不忘廉洁自律：一是要有坚定的理想信念。树立正确的人生观、价值观和世界观。二是要约束、克制自己的欲望，克服拜金主义和享乐主义，不义之财，断不可龋三是要自觉遵守廉洁从政的各项规定，在工作圈、生活圈、社交圈都能做到一尘不染，一身正气，从而提高自己的拒腐防变的能力。

以上是本人一年来所做的一些工作，所有这些都离不开上级部门和党委、政府的关心和帮助，离不开分管领导和同志们的支持。在平时工作中，本人还存在着一些不足之处，主要表现在：一是新形势下人事人才工作的思想不够解放；二是工作中还缺乏创新意识。这些都有待于我在今后的工作中认真

加以改进。

## 客服年度工作总结篇五

一、指导思想。今年，本班在安全工作上，要以科学发展观为指导，坚持“安全第一，预防为主”，认真落实国家、集团公司、发电公司、锅炉项目部有关安全生产工作的决策部署和工作措施，围绕项目部、班组确定的安全工作目标，以控制事故为重点，以减少伤亡，杜绝违章为目标，积极参加各项安全生产宣传教育活动，强化安全生产的源头管理，协助项目部和检修部建立安全生产长效机制，推动本公司安全生产工作。

二、工作目标。 全年，本班将完成“一个目标”、突出“三个重点”、加强“三大建设”，为推动本单位安全工作作出新的贡献。

一个目标：保证本队全年不出任何安全事故。

三个重点：把安全学习、遵守安规、预防事故作为本队全年安全工作的重点。

三大建设：一是加强班组安全思想建设，通过安全法规和规章制度的学习，从思想上增强每个员工的安全意识；二是重视安全制度建设，严格遵守各项规章制度和操作规程，从制度上保证安全生产；三是强化安全防范能力建设，进一步学习和掌握安全管理与防范知识，增强每个员工的安全防范意识和自卫防范能力，确保“三不伤害”。

三、工作措施：

为了顺利完成20\_\_年的各生产任务，保证安全文明生产经济运行。本队严格按照安全文明标准化管理开展工作。特从安全，教育，培训，生产，精神文明建设。民主基础六个方面

来制订以下工作计划，20\_\_年围统计划开展班组工作：

### (一) 教育培训管理

1 严格按照公司和项目部的要求，结合维护队的实际情况，开展维护队安全培训工作，特别要加强队员的安全技术和检修技能培训工作，、加强现场实际操作培训，提升队伍整体素质；借助现场实际工作，把需要提高技能的同志，尽量多安排进现场工作，提供较多的锻炼机会，使其早日实现岗位成才，使得岗位员工的岗位技能及安全意识得到显著提高，使其更好的履行本岗位职责，增强工作责任心，确保安全生产，提高维护一队整体水平。

2 丰富文化生活，提高自学能力；培养和引导岗位员工自主学习的能力，丰富业余文化生活的同时，拓展知识面强化个人整体素质。合理安排业余时间建立学习兴趣使自身成为具有独立获取探索和应用知识的能力，不一味的只依赖培训，变被动学习为主动从自身养成爱思考爱钻研的好习惯。本队牢固树立“终身学习”的理念，不断完善班组学习环境和内部机制，努力营造学习氛围，调动员工学习积极性，不断改进创新培训方式，将培训的重点放在关键岗位和问题设备上，对员工进行全方位、分层次培训，不断增强培训的针对性和实效性。

3 教育员工自觉遵守安全规定。 要求每个员工在工作中，从小事做起，从我做起，时刻警钟常鸣，随时绷紧安全这根弦，严格执行各项安全规定，坚持按操作规程办事，杜绝违章作业和习惯性违章，做到“不伤害他人，不伤害自己，不被他人伤害”。

### (二) 安全管理。

1 严格按照：“安全第一，预防为主”的方针，履行安全职责，强化安全责任。要结合本队、每个员工、每个岗位的安

全工作职责，制订维护一队20\_\_年度安全生产目标，维护队不发生异常和未遂，个人无违章，实现“三不伤害”认真细化安全职责内容，明确安全管理责任，做到安全现任层层分解，落实到每一位员工身上，签订安全责任书，并通过扎实细致的安全管理和全班员工的共同努力，切实把各项安全工作落到实处。

2 自己查大家发现、提高自我防护意识;以“自己查大家发现”的方式，对自身存在的潜在的违章习惯进行查找，对大家发现的问题建立整改措施。杜绝因个人习惯问题存在的各项安全隐患，在日常工作中做到相互监督相互提醒，并加大力度宣传和学习安全知识，进一步保障个人安全。并不定期对执行情况进行监督，严考核、硬兑现，提高整体执行力。按照预防为主、防治结合的原则，建立健全相关资料及重点要害部位防范措施，保障各项工作受控运行。加强安全知识学习。利用安全学习时间和业余时间，组织全班员工认真学习国家安全法规、集团公司安全文件、发电公司安全规章制度和本行业本岗位安全操作规程，积极参加各项安全活动，并结合项目部和维护队的实际，有针对性的学习，做到举一反三，吸取教训，学有实效，认真开展班前，班后会和作业前的三查活动，提高队员的安全意识，做好安全措施，积极开展各类节前和季节安全大检查活动，丰富安全知识，强化安全理念。

1 认真执行设备缺陷闭环管理和设备定期保养制度，严格执行设备巡回检查制，保证设备健康水平。

2 每月认真进行经济活动分析，控制成本，节约材料，提高人员工作效率，搞好双增双节，确保完成全年目标。

3 严格执行工作票制度并认真执行设备修后的验收工作，并做好技术台帐记录。

4 充分调动广大员工关心质量、参与质量管理、自觉自主地

解决问题的自觉性与热情。

5 注重引导，提高质量参与意识。通过树立“质量第一”的思想，学习“质量控制”的理论和方法，真正理解“我的一举一动直接影响本工序的质量，而且又会影响下一道乃至影响整个操作工序质量而威胁整个作业项目的安全”，为形成从“向我要质量”转变为“我要质量”的良好作业意识奠定基础。

#### (四)精神文明建设及民主管理

强化以人为本，增强和谐氛围；严格按照公平、公开的原则，对公司的各项评优等工作进行民主评议，保障真正干事的人得到应有回报。结合自身实际，定期对全员进行思想、心里摸底，对有困难的积极与予帮助及思想疏导。坚持做到每周例会，集中总结讨论，注重梳理，消除不和谐因素，提升和谐发展氛围。1 维护一队民主管理的基本组织形式为班组民主管理会。班组民主管理会由全体职工直接参加。

2、班组民主管理会由工会小组长主持，工会小组长须由工会小组全体成员民主选举产生。

3、班组民主管理会每月召开，或根据需要随时召开，每次会议，要保证全班成员的三分之二以上职工参加。

4、班组民主管理会讨论决定的事项，必须由本班组的职工同意方能生效，经班组民主管理会在其职权范围内讨论决定的事项，未经重新讨论，不得随意改变。

5、班组民主管理会决定的事项，与班组长意见不一致时，应相互协商解决，意见仍不一统一时可报请项目部党政领导和工会进行协调。6、班组民主管理会的每次会议要组织专人做好记录，原始记录要做到完整、准确，并妥善处理。

锅炉维护一队

## 客服年度工作总结篇六

20xx年，我自觉加强理论学习，带领xx公司全体职工钻研业务，努力提高公司业绩。在这一年中，我自身在思想、学习和工作等方面取得了新的进步。现总结如下：

### 一、立足本职岗位，求真务实，扎实工作。

在工作岗位上，我时刻要求自己要坚持原则，秉公办事，服从党委、政府的统一指挥，树立大局观念，善于抓住主要矛盾和关键环节，求真务实，以身作则地带动全体职工共同为公司服务。

20xx年，在镇委、镇政府的支持下□xx公司迎难而上，财务状况稳健，利润增长平衡，总体上取得不错的成绩。在具体工作方面，我着力加强公司的内部管理，楼盘款项催收，促进新项目的发展建设和历史案件的处理等方面。在工作中，认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。

### 二、严于律己，加强党性锻炼，提高党性修养。

在政治思想方面，我一直在各方面严格要求自己，不断加强理论学习和实践学习，自觉加强党性锻炼，使党性修养和政治思想觉悟进一步提高，坚持以优良作风和党风投入到工作中。同时，在公司支部建设方面，由于支部成立时间尚短，所以我集中在完善支部各项工作建设，促进支部的不断发展壮大，认真部署重点工作，狠抓干部队伍建设，以增加公司的凝聚力。

三、查漏补缺，不断完善工作计划，保证完成工作任务。

通过对20xx年的工作总结，我查漏补缺，不断完善工作计划，争取能更好地完成工作目标，为公司带来更大的利益，为镇的城市建设贡献一份力量。对于土地资源的有限性，我筹划在20xx年能够在做好现有项目的基础上，寻求新项目增长点，实现公司可持续发展；作为公司的决策者，我将不断地完善公司制度建设，提升管理水平，加强队伍建设，强化工作措施，和全体干部职工共同实现公司的经济建设和党支部建设工作；对于困扰我公司多年的历史案件，我将不断寻求创新的方式，争取多部门的支持和合作，以便早日解决这些案件。

回顾一年来的工作，在同志们的关心、支持和帮助下，各项服务工作均圆满完成，取得了不错的成绩，得到领导和群众肯定。我个人在思想、学习和工作上也取得了新的进步，在今后的工作中，我将自觉刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的xx□为我公司的发展和镇的城市建设作出自己的贡献！

## 客服年度工作总结篇七

时间总是过得很快，2017年即将过去，新的一年即将开始。在过去的一年中我作为销售客服部的主管，带领我部的员工顺利完成了2017年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的业绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持与配合。

2017年广告客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。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、；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。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

9、做好管理处各项收支工作。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在xx物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就

是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应把工作作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

在2018年的工作中，我将在广告客服工作岗位中，更加努力地工作！为公司尽自己最大的一份力！

## 客服年度工作总结篇八

20××年我被公司聘为流体钳工技师，即兴奋又倍感压力，流体对我来说是一个全新的领域，但是我决心克服困难，本着干一行爱一行的刻苦精神，一定要拔这项工作做好。

### 一、加强学习，努力提高技能水平。

本人有着进十年从事设备维护工作的经验，这给我提供了一个扎实的工作基础，让我学习流体来如鱼得水，一点即通，并很快解决工作中的问题。例如申报液压管路中各种规格型号的o型圈70种□r型圈6种，石墨垫12种等，这些密封o型圈，垫片的申报为解决液压气管路中的漏油，漏气提供了备件支撑，也让我逐渐从门外汉到精通各种o型圈，垫片的标准。

### 二、开动脑筋，小改小革，提高工作效率，降低设备成本。

例如针对炉辊轴承润滑管道堵死的问题，由于炉辊轴承温度较高，个别达到180°—200°c左右，炉辊轴承润滑油经常性地

被烤干钙化接团，堵死润滑管道，刚开始是采用手动加油，费时费力，效率低，容易造成二次污染，一不小心还易被烫伤，特别是在rtf段，由于辐射管的温度高，超过5分钟很容易中暑，吃不消，后来通过采用drb移动式润滑泵，制作一个m16×1□5的短接，利用泵送出来的高压油疏通，不仅效率高，不会造成二次污染，劳动强度还低，对传动侧炉辊轴承疏通更能体现出事半功倍的效果，并可点对点对单个炉辊轴承加油润滑。

再比如d7挡板液压站是用来控制炉压的，其重要性是不言而喻的，由于伺服阀上的电磁铁的工艺参数与中国的工业用电不匹配，线圈容易温升发烫，导致工况不稳定，通过制作一个可调压板，代替电磁铁，实践证明工作稳定可靠，按每个电磁铁8000元计算，可节约费用3.2万元。

其次清洗段泵机械密封冷却水管的改造，大大降低了因为机械密封水管脱落造成的机械密封烧坏的次数，即节约了机械密封的备件成本，有降低了维修泵的工作量，一举两得。再比如炉辊轴承接油盘的制作，即解决了炉辊废油甩到钢平台，还便于废油的及时清理。这些工作中的小窍门，解决了实践好多问题。

### 三、自我加压，搞好技术的传、帮、带。

本班组负责车间范围的液压，气动设备的点检维护工作，组员3人，工作范围广，任务重，组员年轻，没有从事钳工工作经验，如何让他们尽快熟练掌握设备，了解各种液压阀，气阀，缸的构造，看懂液压原理图，碰到问题如何从哪些方面入手，而不是一头包无从下手，工作中能独立解决问题，提高动手能力和检修技能，一直是我思考的。

为此，工作中言传身教，手把手的教，尽我所能，把他们带进钳工门道。例如更换泵的机械密封，先要做哪些工作，拆卸的要点，装配过程中的技术要求，如何使用工具，如何站

位，吊装设备的方法，如何挂钢丝绳，互相之间配合，工完场地清等，以期让他们尽快成长，成为一个合格的流体钳工。

总之一句话，希望通过自己的努力工作，与大家一起，共创xx的美好明天！

文档为doc格式

## 客服年度工作总结篇九

时光飞逝，转眼2017年马上就要落下帷幕了。回首加入维新这个大家庭工作的日子了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。现在我将对一年来各项工作的完成情况进行总结：

### 1. 订单处理

订单评审合格率为100%。客户订单通常有电话(口头)、传真以及qq三种方式。接到客户订单后，进行订单评审(如是口头订单，与客户再三确认并做好记录)。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到现在能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

### 2. 产品跟踪情况

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

### 3. 与客户进行沟通

每天至少给三个客户打电话沟通联系(除了当天下单的客户)，

时刻了解客户情况。

#### 4. 客户资料整理

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，一定努力工作，打开一个新局面，希望我2016年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

2. 及时、准确的评审客户订单，准确率达到100%；

3. 全面提升自己的工作能力、沟通技巧；

4. 服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

## 客服年度工作总结篇十

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到xx公司的工作做一份个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。

这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。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。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

1. 拓展了才能

每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。xx会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

## 2. 提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格

对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

## 3. 细节的重要性

在xx这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

1. 首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2. 商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理。

3. 公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升。多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能;提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格。

加强工作责任心和培养工作积极性;拓展各项工作技能;加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次的工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!