

部门年度总结模版 部门个人年度工作总结精彩(通用7篇)

军训总结是对军训所取得成就和经验进行总结和总结的一种方式，有助于提高我们的军事素质和综合能力。阅读以下考试总结范文，可以帮助我们更好地理解考试总结的写作要点。

部门年度总结模版篇一

20__年度是技术开发部快速、稳步、持续发展的一年。在_总的带领及公司各位领导、各位同事的大力支持下、技术开发部成员的通力协作下，以新产品开发作为技术部的工作重心，同时为其他部门带给技术支持、质量改善，并加强技术部门的内部管理，在这些工作中既取得了成绩，也看到了不足，现就20__年技术工作向公司领导和各位同事作以下汇报。

一、新产品开发

__公司技术开发部在20__年共进行新产品开发37项，其中41%实现了批量生产，16%客户考证中，22%待考证，21%在研制开发。这些新项目中，国际客户占78%，国内客户占16%。

国际客户包括____、____、____、____、____、____电气等，项目主要包括锥环、支撑环、槽绝缘、出线板、匝间绝缘、加工件用层压板、缠绕管等转子和定子部件。国内客户主要是__和__，项目包括门型绝缘、核电槽绝缘等。

新产品的开发不是几个人单打独斗就能完成的，而是由公司内部的各个部门有计划地组织、协调、分工和合作来完成的。例如锥环和支撑环的开发，需要缠绕车间协助我们缠绕试样、试验缠绕材料和工艺；新型层压板和单层匝间绝缘的开发，需要二车间协助我们反复上胶、压制；绝缘盒的制造、加工，需要压制、手糊和加工车间多次协助。对于这些新产品的开

发，一是创新，二是国外客户，所以从制造、加工、试样制作到测试，要求比较严格，技术难度比较高，时间比较紧迫，所以我们也个性严谨，测试结果有任何不理想的地方，工作就需要重新做，这样经常打乱车间的生产计划，但各车间一向给予很大的支持和谅解，在此，深表感谢！但是，我们还期望得到你们更大的支持！

企业透过新产品研发，往往能够获得更大的市场份额，赚取更高的利润，拥有更高的客户满意度。在全球经济一体化迅猛发展和市场竞争日趋激烈的这天，企业间的竞争已经由传统的、规模经济时代的“大鱼吃小鱼”转变为现代的、信息技术时代的“快鱼吃慢鱼”，快速推出新产品的潜力已经成为直接关系到企业生存和发展的关键。所以，创新和新产品开发对每个企业都是必然的。期望各位同事对新产品研发这个过程不只局限于给予配合，更就应抓住这些机会提升自己、挑战自己。

二、技术支持、质量改善、可靠性提升

技术开发部在做好新产品的研发工作的同时，坚持做好生产部生产、质保部检验、销售服务的技术支持工作，不断改善车间制造工艺，完善和丰富技术支持的资料和资料，编制修订原材料采购验收规范、测试规程、管理规定、工艺文件等68份，翻译转化alstom英文版。材料、测试规程30份，以及岗位员工的技术培训和交底都做了必须的工作。

对原材料进行进厂检验、半成品和成品测试、新产品研制测试，共出具1112份报告，并对测试结果反应出来的问题进行反馈、处理、改善。

协助生产、质保部分析解决产品在生产过程中出现的问题，如34#百万锥环励端加工时开裂□alstom内支撑环加工后产生裂纹等等。

三、存在的一些不足

- 1、在产品的设计和开发过程中，多为应急开发，造成不能按照流程执行。《产品设计开发程序》执行不严谨，没有严格按照体系要求条款来规范工作，包括立项、评审、预算经费等。
- 2、与其他部门的联系虽在加强，但还欠缺沟通。比如刷漆事宜，技术部没有主导好刷漆这道工序，于是机加工工艺文件上也没有明确刷什么漆，导致这道工序处于无人管控、混乱的状态。上层没有做到位，基层如何做好？这只是个点的问题，类似于这种状况的问题还很多。20__年技术部要加强与各部门的沟通协作，保证工作能够做连串、到位。
- 3、研发新产品的同时，严把老产品的品质关，稳定现有产品的市场，不要一味追求新产品而失去了老产品的市场优势。

四、20__年工作计划

- 1、进行市场调研，定位产品的发展方向。加强与客户的合作与沟通，进一步加强对客户产品的了解，开发使用性可靠、性价比高的产品，加速公司发展。
- 2、根据公司的战略和目标，尽快实现alstom转、定子打包和打入国际市场。
- 3、缠绕树脂体系的更改，降低原材料成本，提高材料性能。
- 4、整顿老工艺，尤其是被忽略的岗位，比如手糊、刷漆等等。
- 5、完善新产品开发项目管理工作，规范《产品设计开发程序》的执行。
- 6、精细化管理技术开发部部门工作，努力实现标准规范作业。

20__年公司又有了更伟大的目标，为了适应公司的高速发展，我们在座的每一位同事需要不断的挑战自己，以更高的标准来要求自己，在新的一年里，技术部必须不辜负公司领导及同事们对我们的厚爱，必须做好自己的本职工作，也期望能够得到大家一如既往的支持，为东泰公司的发展壮大尽职尽责，与全体员工一道为公司的未来、为我们的未来而努力奋斗。

部门年度总结模版篇二

2009年，我们国家的大气环流较为异常，表现为：出现了50年未遇罕见低温雨雪冰冻灾害性天气；西太平洋副热带高压强度、脊线位置、西伸脊点位置变化大，1月西北太平洋副热带高压较常年同期显著西伸，脊线位置偏北，2月到5月副高显著东退，脊线位置偏北到正常，面积偏小，强度偏弱，6月西北太平洋副热带高压面积偏大，强度接近常年同期，西伸脊点偏东，7月到8月，西北太平洋副热带高压较常年同期面积偏大，强度偏强，脊线位置偏南、偏西；2007年8月开始的拉尼娜事件于2009年5月结束，事件过程持续了9个月(2007年8月至2009年4月)，并在2007年11月达到最强。主汛期7~8月热带辐合带位置偏北，东风波动影响我市的时间段偏长。

**市全年月气温波动大。1~2月偏低到特低；3~5月偏高；6~7月北部正常稍高到偏高，南部正常稍低到偏低；8月全市偏低；9月全市偏高到特高；主汛期全市大部正常稍低到偏低。除9月降雨量全市大部偏少、4月南部偏少、6月北部偏少外，全年降水量以正常到偏多为主要特征；主汛期降雨量全市正常到偏多，大部偏多1~3成。

2009年自1月到10月5日，全市共出现大雨62站(次)，比多年平均偏多5站(次)，出现暴雨25站次，比多年平均偏多10站(次)，是常年的1.7倍。洪涝灾害严重。

在今年气候较为异常的情况下，**市气象台在短期气候预测

工作中，对雨季开始期、汛期和主汛期降水趋势等的趋势预报正确，全年(截止9月)月平均气温、月降水量预测的准确率分别为73%和77%，其中5~9月平均气温、月降水量预测的准确率分别为90%和73%，对溪洛渡水电站坝区月降水的预测准确率为82.5%，达到了较好的服务效果。

并严格按照上级业务主管部门的统一规定和要求，制作定期和不定期的气候影响评价产品。

1、雨季开始期

在年度短期气候预测中预测：“雨季开始期大部正常到偏迟，于5月中旬到下旬开始”，在春播期短期气候预测中预测：“雨季开始期大部正常，于5月中旬到下旬开始。”在4月26日发布的“汛期短期气候预测”中订正为：“雨季开始期大部正常到偏早，大部于5月中旬左右开始。”实况是：全市雨季开始期正常到偏早，于5月中旬以前全部开始。订正后，趋势预报正确。

2、洪涝趋势

在年度预测中指出：“主汛期降水量分布不均，单点性的大雨、暴雨、冰雹、雷暴等强对流天气较常年突出，洪涝灾害较常年偏重。”汛期预测中指出：“汛期(5~10月)降水属平偏丰年成。主汛期6~8月降雨量大部正常到偏多，降水量分布不均，单点性的大雨、暴雨、冰雹、雷暴等强对流天气较常年突出，洪涝灾害较常年偏重”。主汛期预测中指出：“主汛期6~8月降雨量大部正常到偏多，主汛期降水量分布不均，单点性的大雨、暴雨、冰雹、雷暴等强对流天气较常年突出，洪涝灾害较常年偏重。”实况是：汛期大雨次数偏多5站(次)，暴雨次数多达常年的1.7倍，除区域性强降水外，8月6-10日北部、东部出现持续性强降水。汛期和主汛期降水均为正常到偏多。预测与实况相符。

3、春旱在年度预测中指出：“春旱比常年偏重”，春播期短期气候预测中预测：“雨季开始前大部区域有中等强度的春旱发生。”实况是：4月上旬到中旬有轻度春旱。据市防汛抗旱指挥部4月18日不完全统计，全市农作物受旱49.542万亩(其中：轻旱39.957万亩，重旱9.585万亩)，因旱造成水田缺水1.92万亩，旱地缺墒14.685万亩，造成29.385万人、8.859万头大牲畜饮水困难。紧接着的4月下旬多雨，其中25日、27日出现区域性的中雨到大雨过程，大部区域春旱得以及时缓解。趋势基本正确。

4、春夏连旱

全年均未预测有春夏连旱，实况也无。预测正确。

5、水稻“抽扬期”低温

在年度、汛期、主汛期预报中，都提的是“8月上旬到中旬前期二半山以上地区有轻度低温阴雨天气”。在8月短期气候预测中订正为：“8月中旬二半山以上地区有轻度‘抽扬期低温’”。实况是：无明显抽扬期低温(未达到省局统一规定的标准)，但昭鲁坝区(昭阳、鲁甸站为代表)10~11日日平气温、25~27日3天平均气温低于17℃，出现轻度低温天气，加上8月气温偏低，日照偏少，对水稻有一定影响。趋势预报基本正确。

6、其它特殊项目

对倒春寒预报的时段误差较大，预测有秋季连阴雨，实况无。

截止10月6日，共发布定期(月、季、年)气候预测10期，针对防汛、电力、水电工程等制作专题气候预测产品(不定期)8期。

针对溪洛渡坝区发布月、季气候预测10期，对坝区月降水的预测准确率为82.5%。

****市气象台气候影响评价业务按规定的业务流程和业务要求认真执行，制作格式统一、用语规范标准、评价方法较为客观。不仅详细反映了对当月(季、年)的气象要素时空分布，还可获得本地大气主要影响系统、主要气候事件和气候对主要行业(农业、交通、林业、畜牧业、能源)的影响等重要气象信息，并提供气候预测和展望性评价建议等参考，而且对每个月出现的灾情有较全面的反映。**

每期气候预测和气候影响评价产品制作完毕后，均立即以最短的时间通过邮寄或文件交换的方式到达地方各部门和各级领导手中、通过省农经网上传到互联网、通过notes上传省局业务发展处和省气候中心、通过地县气象局域网服务器专用目录对县局开展气候影响评价业务和服务提供参考和指导、通过96121声讯答询系统将展望性气候影响评价和建议向社会公众发布。为各级领导和各级部门提供了及时准确的决策服务依据。

截止10月6日，共发布定期气候影响评价产品13期。

部门年度总结模版篇三

(一) 业主入住前期物业管理工作。

1. 熟悉小区各项设施、设备的施工情况，配合工程部做好各项施工的验收；
2. 根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。
3. 配合销售部的售楼工作；

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排

保洁做好现场的保洁服务，保安进行24小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4. 搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料 and 各类协议及管理规定，顺利完成交房工作；针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程图，使交房工作顺利进行，目前第一时创底商办理入住8户，写字楼已全部投入使用。

(二) 房屋管理

第一时创写字楼和逸园上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了20多次验收，对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查。第一时创写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

(三) 公共设施、设备的管理

对已开始使用的第一时创写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

逸园·上院各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

(四) 环境卫生和绿化管理

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

(五) 小区安全工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工作情况良好。

(六) 其他

1. 搞好维修服务工作

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉42起，完成42起，完成率为100%。配合工程部做的工程维修及检查约为170余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

2. 加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们

并根据小区实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

3. 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

二、存在的问题和教训

虽然，我们在半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理和服务人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在__年的工作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

三、__年工作计划

(一) 部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门整体的管理和水平，保证无重大安全责任事故的发生，使逸园上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，

推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

(二)配合工程部做好接管验收和日常巡查工作；配合销售部好售楼和开盘的各类准备工作。

(三)加强制度建设，强化监督检查。

(四)建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

(五)搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。

部门年度总结模版篇四

岁月荏苒，时光如梭，旧的一年即将过去，新的一年就要来临。今临近年终，思之过去，放眼未来，为了更好的开展新的工作的任务，明确自己新的目标，理清思路，特对自己这一年以来的工作进行全方面的分析，使自己能够更加的认识自己，鞭策自己，提高自己，以便于更好，更出色地完成今后公司赋予的各项工作！回顾这一年的工作历程，作为恒胜企业的一名员工，我深深感到企业之蓬勃发展的热气，人之拼搏奋斗的精神。

严格要求自己，按照公司的要求，基本完成了自己的本职工作。在企业不断改革的推动下，我认识到不被淘汰就要不断学习，更新理念，提高自我的素质和专业技术水平，以适应新的形势的需要。经历了很多酸甜苦辣，认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。在这一年的时间里，通过自身的不懈的学习，和努力的工作，得到了有形与无形的成长进步。但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作内容

我于去年10月份进入公司以来，在公司售楼部工作。在公司领导及各位同事及各位同事的帮助下，我对公司各项规章制度和办事流程有了一定地了解，也从部门领导和其他同事身上学到了很多新的知识，我的工作能力也由此得到很大提高。

至今进入公司我主要负责售楼部的有关文件的保管，签订网签合同，催促购房客户补交余款，收发登记及文字处理，房屋销控和户型图的绘制，并协助售楼部经理办理各项证件提供资料等工作，现由于销售人员不足，在之前的工作基础上，又于今年11月20日与销售人员一起参与房屋销售的工作，为此我要感谢公司领导对我的支持与信任，因为销售是企业的门面也是企业的窗口，所以上级领导安排给我这么光荣的工作，我是由心的感到领导对我的支持与信任。

1、资料方面：

a1#a2#楼网签合同已全部签订完成#a1#a2#楼cad户型图已全部绘制完成并粘贴完成#a1#a2#楼客户资料已全部整理好（除个别资料不合格的客户，已经通知重新递交）。

售楼部房屋、车库、门市、地下商铺等销控不断跟进。

售楼部各资料归档及地下商铺销售报表等等。

2、销售方面：

关于地下商铺的销售情况，今年大不如去年的销量，自开盘至今销售共计300套，面积1500m²（除顶账与预定的），去年9月份—12月份销售共计136套，面积680m²，今年1月份—12月份销售共计164套，面积820m²（除顶账与预定的），去年相对今年地下商铺的销售比例为17：7。

自前不久参与销售以来的一个多月，就于本月地下商铺才销售了4套，预定了3套，比起以前销售人员的销量大大不足，还需自我改进，和他们多加学习。

二、工作思想

积极贯彻公司领导关于公司发展的一系列重要指示，忠于公司、诚实守信、爱岗敬业、团结进取，进一步转变观念，改革创新，面对竞争日趋激烈的房地产市场，强化核心竞争力，开展多元化经营经过努力和拼搏，使公司持续的发展。

看似简单的工作，更需要细心与耐心。销售部是对外的形象窗口，我们回答客户的每一个问题，都跟公司的利益息息相关，每说一句话都要为公司负责，为树立良好的公司形象做铺垫。每接待一次客户后，还要善于总结经验和失误，避免同一类差错的再次出现，确保在下次工作中有新的提高。

随着工作的深入，现已开始接触销售工作，电话拜访、催款是一门语言艺术，这不仅需要好的表达方式，还需有一定的经验。俗话说：“客户是上帝”，招待好来访的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立好公司形象。

就总体的工作感受来说，我觉得这里的工作环境是比较令我满意的。第一是领导的关爱以及工作条件在不断改善给了我工作的动力；第二是同事间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

作为销售部中的一员，我深深感觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，我虽然是专科院校毕业的，但还是要广泛了解整个房地产市场的动态，与市场走向趋势，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，再加上之前的专业知识，我自认为已成为一

名合格的销售人员，并且也努力做好了自我的本职工作。

三、自认为工作中存在的不足

1、我虽然在房地产方面有点专业知识，也是专科院校毕业，但是在售房销售方面对我而言是一个新的岗位，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。

2、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

3、也是最重要的一点，我是属于慢性子，在做事方面相比急性子要慢一些，但并非不会，也能赶在规定时间内完成任务，虽熟话说“江山易改禀性难移”，但我更坚信事在人为，所以在今后的工作中我一定会尽量克服我的缺点，使之工作一次更比一次效益精、准、快。

四、自认为工作中好的方面

1、思想上积极进步，不断进取，热爱销售行业尤其是房地产销售行业，因为只有干一行，爱一行，才能通一行，精一行，平时能够保持一颗积极向上的心态，立足本职，安心工作！

2、工作上乐观自信能吃苦耐劳，认真务实，服从管理，听从安排，适应能力强，有团队协作精神，富有责任心自觉性强，领导在与不在都是一个样，能自觉的完成好手头上的工作！并能遵守公司的各项规章制度！

3、心态上能都端正自我的态度，毕竟销售也是服务行业，正所谓“一流的置业顾问卖的不是产品而是服务”平时能够保持一颗积极向上的心态，以及良好的从业服务意识，能制动调节自我的情绪！

4、我是本着一个先学会做人，再学会做事的一个心态去工作

的，无论工作还是做人都是实事求是，例如：会就是会，不会就是不会，只要能做到不会可以不耻下问，或翻阅资料，直到会为止，从不不懂装会，怕人耻笑，也不是有点成绩就沾沾自喜，骄傲自大，自以为是等，因为我一直认为金无足金，人无完人。

4、对于新来的同事凡是有不会的，凡是我知道的都能认真并耐心反复的给讲解，知道她完全理解为止。

5、生活中与同事们相处友善，为人诚恳并善于助人！

五、通过这段时间在公司的工作与学习，我学到了很多。作为公司的销售人员有以下几点设想：

首先，销售人员必须做到对销售流程的遵守，并控制整个销售环节。

1、销售、销控制表

2、来电、来客的登记

填写客户资料表。无论成交与否，每接待一组客户后，立刻填写客户资料表。填写的重点是客户的联络方式和个人资讯。客户对产品的要求条件，成交或未成交的原因。根据客户成交的可能性，将其分类为□a□很有希望b□有希望c□一般d□希望渺茫，以便日后有重点地追踪询访。

3、销售登记

管理和登记销售的情况，包括认购资料认购合同，产权资料，付款资料。

4、换、退房管理

在销售过程中换、退房的原因，理由以及处理办法和结果。

5、催交欠款

处理销售过程中的楼款催交处理。

6、成交客户资料管理

登记已成交客户详细资料，方便公司营销人员有第一手资料，对客户进行分析，从而最大限度提高对客户的服务。

7、销售时“注质不注量”导致客户量抓的少，平时接待客时跟进不及时及客户资源管理混让，导致出团量少，从而影响成交！

六、下步工作中需要得到的改进及帮助

1、完善的工作计划及个人目标，并严格落实及执行！

2、对客户间的交流并学习新的知识，掌握新的方法！

3、单注重质与量的双管齐下，约客跟进及时及做好客户分类！

4、用平时工作休息时间阅读房地产相关书籍，及其它相关销售知识，提高自身素质！

5、日常工作中发现问题及时反映，并及时得以有效解决！

6、正思想，保持一颗积极上进心，以良好的精神面貌和积极的心态投入到下步工作中！

7、习掌握团队建设方面知识，充分调动组员的积极性，创造性，上进心，进取心，打造一支王牌销售队伍，并不断强化和完善自身的各项能力！

8、希望在工作中好的方面给予保持，不足之处在下不工作加予克服及改进！

9、也衷心的希望武工在工作闲暇的时候来售楼部为我们讲解相关房地产的专业知识理论，从而使我们的相关专业知识、综合能力和素质得到全面提。

七、工作中的感想和回顾

作为销售人员我们要全面加强学习，努力提高自身业务素质水平。十分注重房产销售理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和管理能力。

平时还要保持一颗良好的心态，良好的心态是一个销售人员应该具备的最基本的素质。特别是在派单上，碰到的是行行色色的人和物，能控制自己的情绪以一颗平稳的心态坦然去面对。

在今后的工作里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济的发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：加强学习，拓宽知识面；努力学习房产专业知识、物业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。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。

以上是我入司以来的工作总结，不足之处恳请批评指正，从而更好的成长进步！

最后祝公司在新的一年里业绩蒸蒸日上辉煌腾达，领导和同事们身体健康，工作顺利！同时本人也希望恒胜房地产公司全体人员用我们勤劳的双手，智慧的头脑为我们的公司的宏伟未来共同创造更美好的明天！

部门年度总结模版篇五

我们的客服不仅要讲究努力，更要讲究方法，因为相辅相成，缺一不可。只有一起努力，才能有更好的工作。这是为了我们自己更好的努力。毕竟我们在工作中会遇到很多意想不到的客户，这些客户会浪费我们大部分时间。所以需要多打电话，多联系客户，多给机会，这样才能掌握更多的知识和技能，有更多的可能性。

我们不需要满足客户，我们需要联系客户，解决客户问题，找到需要的客户，在茫茫人海中找到我们需要的客户。这是四个非常复杂的过程。这是一项繁忙的工作，必须每天完成。坚持做，坚定的完成，每天都做。但是，要一如既往地尊重客户，保护客户，照顾客户的感受。毕竟客户是不能轻易流失的。如果因为我们做得不好而失去客户，就会产生连锁反应，结果会很糟糕，影响很大。毕竟每个人都有自己的圈子。一点点的传播会影响公司的声誉，给我们的工作带来更大的压力。

为了给公司做好销售和售后，大家负责有心工作。为了更好地完成任务，避免因忙碌而出错，避免相互影响，每个人都要为自己的工作努力，打电话，联系客户，寻求客户的需求。我们会把这些信息反馈给公司领导，帮助他们了解更多，避免工作中出现问题，因为他们不知道如何做好工作。

在我们部门，每个人都会尊重同事，与同事产生共鸣。一个人解决不了的问题，就会得到交换和解决。在工作有限的情况下，会把部门成员训练得更有能力，多学点就能做好。同事们，我们客服部门，会把一些优秀的沟通和反思记录下来作为演讲，让大家广泛学习。同事也奖励大家开发新的演讲，更多的演讲机会会让我们有更好的机会完成工作。有了基础，才有机会完成工作任务，到位服务客户，让客户成为我们的忠实粉丝，成为我们的关键客户。我从来没有贬低过自己的工作，因为我知道一件事，那就是我要对自己的工作认真负

责，也要做到准确细致，避免他们之间因为工作中的问题而产生冲突。客户是重点关怀对象，我们将为客户提供良好的服务，为公司赢得合作。

部门年度总结模版篇六

自从20xx年4月至今，一转眼已经在公司工作了将近半年多了，在这新年来临之际，回想自己半年所走过的路，所经历的事情，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，只是多了一份镇定，从容的心态。

在公司的这半年多时间里，我从一个对产品知识一无所知的新人转变成了一个能够独立操作业务的员工。不过话说回来，我不知道在写这份年终总结时是以一名翻译员的身份或者说是业务员的身份来进行阐述。以下是对自己在这半年多的时间里所做的事情的总结。

进入一个新的行业，任何一个人都应该熟悉该行业的知识。就比如说对于音响的制作过程：模具车间（1楼）——注塑车间（1楼）——喷漆车间（3楼）——金音成品车间（3楼），音响的构成：音响壳体&喇叭&高音头&（功放）&吸音棉&铁网等……这些还是有所了解了，但是对于音响的具体内部参数至今还是不太清楚。应该在今后的日子里不断的学习，积累，与时俱进。

在工作中，我可以这样说，我并没有虚度，过分浪费上班的时间。在经过时间的洗礼之后，我相信自己会做得更好，因为有俗话说：只有经历才能够成长。在这个世界上完美的事情少之又少，每个人都有自己的优缺点。只有在时间的流逝中将自己的缺点慢慢的纠正过来，不断的进行总结与改进，提高自身素质。

自我剖析：从目前的状况来看，我还不是属于一名成熟的业务员，或者说我只是一个刚刚入门的业务员，本身谈吐，口

才还不行，表达能力不够突出。根源：没有突破自身的缺点，脸皮不够厚（因为作为一名业务员，大家普遍认为就是要学会对于自己的新老客户紧追不舍），心理素质还不是很过关，还远远没有发掘出自身的潜能，个性中的一个飞跃。

在我的内心中，我一直都希望自己能够成为一名优秀的业务员，因为不管怎么说我也是学习了4年的外贸知识，掌握了一定的理论基础，而且，我，喜欢这份职业，这股动力，这份信念一直都在我的心底，我渴望成为一名成功的业务员。

在这段日子中，感谢公司对我的培养，非常感谢在此期间对我的悉心指导，让我知道了自己的不足，慢慢地提高了自身的处事能力，我一定会以积极主动，自信，充满激情的心态去工作。

挥别旧岁，迎接新年，满怀希望，努力做好自己的工作。

部门年度总结模版篇七

我们根据区委区政府的社区工作的总体部署，加强__市容和环境卫生管理，为社区居民营造一个清洁干净，优美良好的卫生环境，社区的环境卫生工作委员会和护绿保洁队做了超多的工作，取得了可喜的成绩。

20__年我们在社区成立了社区环境卫生工作委员会和社区志愿者保洁队伍，制定了社区绿化环境卫生工作制度，工作计划。各楼道的清洁制度，社区袋装垃圾房，公厕的管理制度，社区除四害工作制度，社区花草树木的护养，浇水，施肥管理制度等，有了这些管理制度，社区负责环境卫生的管理员，按照制度每一天坚持检查一次环境卫生各方面的工作。

为确保社区，环境卫生一向持续下去，同时社区居委会也指定了对，保洁员工作的每月考核评比，评比小组由社区居委会主任，环境卫生管理员，保洁员这方面参加，针对他们的

工作进行考核评比，对工作好的给予奖励，对工作不认真提出批评，并责令及时整改。

社区的绿化环境工作光靠社区居委会一方面是不行的，为此我们在社区动员社区居民参与到保护环境卫生的活动中来，20__年社区居住在一楼的居民基本上都参加了树木认领的活动中，自从他们对社区树木认领后，他们每一天都能看到他们对认领的树木进行浇水，修剪，对歪到的树木进行扶正，对社区内的花草进行养护，对死树及时砍除，对病树进行打药灭虫，社区内的花草树木长的十分的旺盛，有了居民的认养，对社区树木的保护社区居民看到了实情，得到了实惠，有了较高的保护意识，在建立环保绿色小区的活动中，社区有85%以上居民都参加到了这项活动中来，每一天早晨都能看到社区居民打扫楼道与花前树后的卫生，清理白色垃圾等。

20__年我们社区进行了施工改造，为让社区居民在一个环境整洁，干净中生活，在小区施工改造的同时，对社区的37栋楼房进行了统一的粉刷，您只要一走到__塔河路一眼就能看到社区一栋楼排列整齐，粉刷一新的楼房，它就给你带来了一种整洁，干净，舒心的感觉，走进社区内，环境卫生干净，无污水，废物，无流动商贩，无交通杂声，无随意抛扔垃圾，看到的是绿树丛丛，花香宜人，一片绿色景象，给你一种温心的感觉。

社区的环境保护工作，是造福人类持续生态环境的一件大事，今后我们还要加大这方面的教育，把社区环境卫生工作做的更好，让社区的居民在一个环境优美的社区中生活。

做好灭四害工作，灭四害的达标是建立国家卫生城市的重要工作，为使这项工作做到细致，彻底，__区爱委会决定在全区范围内开展大面积的灭鼠，灭蟑投药工作，我们向辖区广大居民宣传，给居民投放药物并做好了居民投放药物登记，有放的控制了老鼠，蟑螂的蔓延，加强居民自我保护意识，

预防和减少疾病的发生，从而提高居民的健康生活水平。在今后的工作中，我们继续以居民满意是标准，加强自身素质的训练，提高整体素质，为创造完美的居住小区，为把小区建立环境优美的温馨家园。

一、完善各项规章制度，落实以制度化进行管理。

把健全各项规章制度放在首位。今年我处充实、填补了以下几项规章制度：《生产安全责任制》、《生产安全验收规定》、《环卫处各科室责任制》、《承包队管理人员责任制及有关规定》等，完善了制度，并将其化为管理上的落实，如《承包队管理人员责任制》的出台后，根据管理人员的素质及工作潜质，进行测评，并在测评中将不合格的管理人员进行了工作上的再分配，并根据测评的结果作为工资发放的标准。

作为环卫工作的另一方面，是收费问题。我们制定了收费员的岗位职责制后，收费员的职责得到了明确，任务清楚，奖罚分明，工作较前更主动、用心，使今年的收费工作在边改革边收费的状况下都能较好地完成任务。

在人事管理工作中，文秘人员从事管理单位的人事档案的收集整理工作，工作量已十分巨大，而近年来计生工作亦务必严把关。在人员少、工作量大的状况下，她们仍能完美地完成任务，把档案工作及计生工作管理得井井有条，并抽出时刻为收费工作而创立了电脑收费平台。

二、完善承包责任制，促优质服务，安全生产的落实。

因前几年的生产量的不断扩大，新工人所占比例较多，致使劳动生产效率有所降低。因此，为求生产质量及服务质量的高标准，我处在清扫及车队方面都试着不一样程度的放轻了劳动量，重点是在培训工人的生产技能上。在今年开始，我处根据人员的生产潜质，进一步完善承包责任制，使每一个

员工都能按规定进行自由组合，并将一部分较为差的员工进行了处理，使优质服务能得到了素质上的保证，安全生产做到常抓不懈，生产效益得到了提高，同时也降低了生产成本。

三、收费改革初见成效，管理工作迈向规范化。

对于收费难问题，我处早几年就一向在探索解决办法，也曾多次提出实行水、电、卫生费一个窗口收费的推荐，但由于诸方面的原因而迟迟未能得到实行。在相邻县市和我市部分镇区已实施上述方案的同时，我处仍然是使用人手上门收费的落后方式。为了解决这种落后的收费方式，为了跟上我市建立信息化城市的步伐，我处领导班子狠下决心，决定了在今年十月份开始实施由银行代缴垃圾费的方案。透过仔细分工，从七月起，我处各方面人员按分工各自开始行动：联系电脑软件公司，根据我处的具体收费状况制作出一套收费系统软件；同时，安排收集人员逐家逐户上门与住户签定《服务合约》以及《代缴垃圾收运和卫生保洁费授权书》；对其他服务对象，则首先从店铺入手，也与其签定授权书。然后将所签回的__户住户和__个单位的资料输入电脑程序。经过几个月的奋战，在十月十三日正式实行了第一次银行扣费。扣费结果是可喜的，住户成功扣费__户，达六成多；单位（主要是店铺）成功扣费__户，也到达了五成。

这次银行代缴垃圾费的初次尝试，为我处逐步实现管理规范化，办公系统自动化、科学化奠定了基础。这套收费软件已创作了可同时在多台电脑上进行操作、查询的电脑收费平台，改变了落后的人手上门收费方式，也确保了收费工作的安全性，并为今后城市的发展扩大贮存资料铺下了道路。

四、存在问题

垃圾的处理场，则会大大影响我处清运的垃圾出路问题的解决。这但是一个亟待解决的重大问题。我市的环境卫生工作，在各级领导的正确指导下，在广大环卫工人的不懈奋斗下，

确实是取得了可喜的成绩。但是展望未来，随着南海市经济的不断发展，城市建设步伐的进一步加快，城市的环境卫生显得更为重要，我处面临的任务则更加艰巨。我处全体员工将继续共同发奋，振奋精神，扬长避短，为南海市的建设作出应有的贡献；同时，克服困难，深化改革，不断开创出环卫事业新局面。

9月份，我处进一步加强考评工作，切实抓好垃圾清运工作和公厕、垃圾站管理工作，着力抓次干道及小街小巷清扫保洁的监管，全区环境卫生工作得到平衡发展。现将本月工作简单总结如下：

一、加强考评，促进全区环境卫生质量提高

为全面提升全区道路环境卫生质量，我处进一步强化考评工作。一是加强主干道的普扫考评。处考评办每一天早上7:00-8:00对普扫完成质量，进行不定期的抽查，如发现普扫没到达要求，按照考评标准和扣款原则对清扫保洁公司进行罚款。由于普扫到位，主干道的清扫保洁作业水平整体提高。二是强化考评结果的运用。环卫处针对主干道清扫保洁人员缺岗、不作为、作业效果不理想等现象，加大考评力度，严格按照考评标准进行扣分扣款，并要求公司根据考评结果层层追究职责，按照5%、20%、50%的标准分别对业务员、班长、清扫工进行处罚。同时，区环卫处将所扣款项全额回到给清扫保洁公司，要求公司根据处、公司考评结果对工作表现突出的员工进行奖励，实现奖勤罚懒、奖优罚劣目标。透过完善考评制度，实行奖罚兑现，进一步增强了员工的责任心，极大地调动了员工的工作用心性，。三是加强对次干道及小街小巷环境卫生的监管。处考评办每一天分早、晚两个时段对合泰路、文化路、东湖路、石宋路、月塘南路、新荷东路、新荷西路、桂花路、中南市场路、大坪路、祁阳路等路段及小街小巷进行巡查，详实记录清扫保洁人员在岗状况和路段卫生状况。考评过程中，区环卫处将清扫保洁工作中比较突出的问题，及时反馈给各街道办事处及其所管辖的

清扫保洁公司，要求及时整改。考评之后，区环卫处将每一天的考评记录进行整理，出具专题报告，以便于科学评判主干道及小街小巷的清扫保洁工作。

二、强化管理，确保公厕、垃圾站管理到位

为提高公厕、垃圾站管理水平，我处进一步加强公厕、垃圾站的管理。一是加强对值守人员的教育。我处每月组织值守人员召开一次业务分析会，学习单位的规章制度，学习设备的操作规范，学习公厕、垃圾站管理的业务知识，不断提高了值守人员的整体素质。二是加大对公厕、垃圾站的巡查力度，处要求公厕、垃圾站的管理部门的工作人员每周对所有公厕、垃圾站巡查两次以上，指出工作中存在的问题，提出整改意见，做到及时发现问题，及时解决。三是加大考评力度。处考评办增加对公厕、垃圾站的考评次数，对问题较多的公厕、垃圾站进行重点考评，考评结果与绩效工资挂钩。透过加强管理，增强了值守人员的工作职责心，主动性，有效的提高了公厕、垃圾站的管理水平。四是加强设备、设施的保养工作。环卫处定期派专人指导公厕、垃圾站的值守人员对设备、设施进行检查、保养，有效的延长了设备的使用年限，减少了设施维修费用。

三、优化服务，提高垃圾清运效率

为确保垃圾清运及时，环卫处加强内部管理，不断改善工作方法。一是强化服务意识。我处要求清运公司树立优质服务意识，加强与各垃圾站点值守人员的联系，及时了解各站点垃圾收集状况，提前安排好司机和车辆，做到合理调度，科学安排。二是加强教育，提高员工素质。汽车队每周组织司机、维修人员进行业务培训，学习车辆维护、保养知识，强化安全意识。三是加强车辆保养。汽车队以“重保养少维修”为原则，及时对车辆进行日检、日查，按时对车辆进行保养。透过加强车辆的保养，有效地减少了车辆“大毛病”，增加了出车率，提高了垃圾清运效率。