# 普通员工上半年工作总结(十六篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-01-20

*员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结一一、淘宝客服的重要性淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的...*

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结一**

一、淘宝客服的重要性

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

二、具体工作

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。

在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款商品，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。

道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结二**

转眼间，一年的时间又飞逝而过，充满希望的20xx年就要到来了。走过20xx，再回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。“忙并收获着，累并快乐着”成了心曲的主旋律，常鸣耳盼。

工作以来，在公司领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，这和领导的关心以及身边同事的帮助是分不开的，在今后的工作中我会继续努力，再接再厉，严格要求自己，不断求实创新，不断磨炼自己，尽我所能把工作做好，争取取得更大的成绩。

在工作中，对照相关标准，严于律己，较好的完成各项工作任务;能够遵守纪律，团结同事，务真求实，乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在完成本职工作的同时，对其他部门要求协助的事情都能耐心、及时完成，给予帮助。对自身不懂的问题和知识能虚心听取同事们的建议，与同事相互沟通、相互交流。在领导和同事们的帮助下，扎实工作，积极进取，努力提高自身水平，履行好岗位职责，严格要求自己，认真完成领导交办的各项工作任务。

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，有时对人处事的态度口气不好，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，内容上缺少纵深挖掘的延伸，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，向其他同事学习，努力把工作做得更好。

近年来，公司的各项规章制度得到改善或进一步的完善，本人能够积极响应公司的各项规章制度，以公司的各项规章制度为准则加强工作责任感，及时做好本人的各项本职工作，为企业做好本人力所能及的服务工作。

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，提高自我的素质和业务技术水平，以适应新的形势的需要。发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立科室的良好形象。

新的一年里我要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里已在暗暗的为自己鼓劲。在竞争中站稳脚步，取长补短，争取获得更好的工作成绩。

最后我希望在公司能有更好的发展，也希望我们公司能够做大做强，独树一帜。在建筑行业成为常青树!

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结三**

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结。

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

一、理顺关系，办理公司有关证件

公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司办理各类证件。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了证书、项目立项手续产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

二、及时了解情况，为领导决策提供依据

作为企业，土地交付是重中之重。由于的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到、拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

三、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作

根据公司办公会议精神要求，我针对目前房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如，又到花园、花园、小区调查这些物业的租售情况。就号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作;公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

四、落实公司人事、劳资管理工作

组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保(养老保险、失业保险、医疗保险)的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧;

五、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作

按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准;

七、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作

董事会在召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结四**

在这半年来，在公司领导的指挥下，在各部门的帮助和支持下，我做好统筹及上传下达工作，把工作想在前，做在前，无论是工作能力，还是思想素质都有了进一步的提高，较好地完成了公司宣传、人事管理、职工培训、档案管理、后勤服务及公司保卫等多方面的任务。提高自身素质和工作质量，努力围绕中心任务开展工作，较好地发挥了职能作用，为行业的发展做出了应有的贡献。现就半年来的工作做一简要总结：

一、加强管理，完善各项管理制度，充分调动人员积极性

为了加强对人、财、物的管理，我完善了过去的各种管理制度，突出制度管理，严格照章办事，进一步明确了工作职责，完善了公章使用、纸张使用、电脑使用、请假、值班等各种常规管理，充分体现了对事不对人的管理思想，各项工作井然有序。明确了每个人的岗位职责，工作任务，做到分工明确，责任清晰。每个人都能从工作的大局出发，从整体利益出发，互相支持，互相帮助。

二、加强学习，提高素质

做好办公室工作，有较高的理论素质和分析解决问题的能力。通过各种途径进行学习，为此各办公室都配备了电脑，利用网上资源学习与工作有关的知识，不断开阔视野，丰富头脑，增强能力，以便跟上形势的发展，适应工作的需要。提高了理论水平、业务素质和工作能力。

三、对办公室的日常管理工作认真做好

1、人事档案管理，记录在厂员工的详细情况，做好新员工的入厂手续及工作情况。

2、办公室对各类文件及时收集、归档，做到了分类存放，条理清楚，便于查阅;

3、建立了办公用品领用明细台帐，每件办公物品都有详细记录，按需所发，出入库记录一目了然，以便及时补充办公用品，满足大家的需要;

四、紧紧抓住事关全局的重点工作和大事要事，增强协助领导抓落实的工作力度

在贯彻落实工作指导方针过程中，我一方面努力抓好本部门的工作落实;另一方面，围绕中心工作的落实，在做好本部门职能工作的基础上，开展督促检查，督办作用进一步发挥。

我性格开朗、大方，工作认真负责，上进心强，有较强的团队沟通意识和职业操守，做事有始有终，坚韧执着。不管有多困难都要去克服，这是一种人生厉练，工作给我一个施展的舞台，往后会继续努力工作，为公司奉献我的光和热。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结五**

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结

一、办公室的日常管理工作

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

⒈理顺关系，办理公司有关证件。成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司办理各类证件。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了证书、项目立项手续产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

⒉及时了解情况，为领导决策提供依据。作为企业，土地交付是重中之重。由于的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到、拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

⒊积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司(号办公会议精神要求，我针对目前房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如，又到花园、花园、小区调查这些物业的租售情况。就号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

⒋认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作;公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

⒌落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保(养老保险、失业保险、医疗保险)的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧;

⒍切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准;

⒎做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会在召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，办公室主任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;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。

在新的一年里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产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，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进办公室对其他部门的支持能力、服务水平。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。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结六**

不知不觉间，20xx年已经又过去了一半，回顾这半年来的工作，我在总站领导和各位同事的帮助下，按照总站的要求，较好的完成了本职工作。通过这半年新岗位的学习和工作，工作上已取得了一定的成果工作方式也有了很大的改变，现就20xx年上半年自己的工作情况进行总结

一、所得

1. 由于这半年来对客服和服务台业务工作的相关学习和工作，对整个车站各部门间的联系和工作流程有了越来越深入的了解;

2. 工作中有很多突发问题，从开始的尝试着解决到独立完美的解决有着质的变化;

3. 与同事紧密融洽合作，互帮互助，加强了团队责任意识;

4. 性情温和，调解同事间的矛盾，保障了同事间的团结;

5. 态度严谨实在，对所分配工作任务能够认真踏实完成，保证工作质量;

二、不足

1. 工作不够精细化、专业化，不能做到对每一位旅客都标准服务;

2. 情绪不稳定，偶尔对旅客控制不住自己的脾气，影响总站对外形象;

3. 缺少主动意识，给工作造成停滞不前的后果;

在以后的工作中一定时刻注意自己的不足，养成良好的工作习惯，加强自身学习，继续提高业务水平。

自己的学识、能力和阅历与老员工都有一定的距离，所以不能掉以轻心，要多观察、多向身边的领导和老员工学习，取长补短，这样下来自己一定会有更大的进步。保证本岗位各项工作正常运行的同时，还要以正确的态度对待各项工作任务，培养自己对本职工作的热爱性。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量，成长为总站的优秀人才。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结七**

我叫，于20xx年上半年开始担任我xx公司一职位至今已有x年，日常的主要工作资料是负责我x公司日常的记账，与审核报销单据等工作。作为公司的一名财务负责人员，我深知自身工作的重要性，与岗位职责重大性。作为一名财务部门副部长，我务必树立坚实的党政意识思想，树立正确的世界观，人生观，与价值观，建设正确的利益观念与权力意识。因此，我在工作中不断地锻炼自身的各方面潜力，努力学习提升自身的各方面素质，在工作中我时刻严格要求自己的各项工作细节，建设完善的工作作风，较好地完成了公司部署的各项工作任务，为我xx公司带给最高的财务效益。现将我在xx公司工作的下半年工作状况作出如下总结汇报。

一、深化学习建设

在我xx公司工作期间，我时刻注意自身的素质建设，不断深化加强自身在各方面财务工作的技术技能，强化自身的财务方面知识，并且不断坚持学习党的新政策，新思路，提高自身的党性性质，力实加深自身的道德修养建设。在.公司工作的上半年，我透过公司所安排部署的各项工作任务，学习和建设自身的各方面技能。我始终坚持将党政思想学习，与财务理论学习放于工作首位。用心参加公司组织的各项学习工作与各种形式的学习活动，并在工作之余也不断的提高自己的理论学习水平，利用全新的知识理论来充实自己的头脑，提高自身的思想觉悟，进一步加强自身的职责意识建设，提高自身的工作效益。并将所学到的各项理论知识运用到自身的工作岗位之中，并努力做到结合工作实际，将思想政治学习与忠诚企业，寸近期也财务发展实际相结合。

二、工作建设状况

在我xx公司上半年的工作中，我全身心的投入我公司财务部门的工作任务之重，配合各个领导以及上级部门的指导，严格遵循公司相关与财务部门的各项条例制度，认真履行自身的各项工作职责。在上级领导的正确领导下，我将工作的建设在规范，严格，仔细的基础上，力实于完善的做好各项财务工作，履行财务副部长的工作职能。

一是重视工作基础。在实际的财务工作之中，我十分重视会计基础工作规范，用心辅助我财务部长做好各项财务管理制度的落实工作，加强公司日常的会计核算与财务管理工作。在工作中，我不断加强自身的财务会计基础工作，并全面建设审核岗位工作，严格检查各项财务记录的正确，以及准确性，要求我财务部各相关人员定期做好各项财务清理工作，并将财务清理工作当做一项日常工作来执行，并严格要求各个财务部门人员的职责意识，加强职责分配式管理，落实各项职责制度，确保财务工作的有效运行。

二是加强工作力度。在财务工作中，我严格按照我xx公司的财务管理制度，管理我财务部的运营工作，在工作中，我着重加强公司的资金流动管理，严格审核和保管各项收款，付款报销单据，确保我xx公司的财务资金安全，合理控制资金的流入与流出。并在此同时，认真对各项收入，与支出单据作出严格的审核，对照查看单据记录，检查库存资金的详细存入，流出记录，从而对各项收据进行严格的审查与报销，确保我公司各项资金的准确流动，保证我公司资金无分毫之差。并且，我还认真对公司的每一笔项目记录进行细心而又仔细的记账工作，保障记账清晰，资金活动清除明了，在记账后还对各项记账数据以及会计科目进行审查，确保记账的准确性，做好各项本职工作职责。

三是关注国家政策。在强化我财务部门以及我自身的工作力度的同时，我还用心关注国家的各项财税政策变化状况，及时学习国家的新型财税政策，认真整改完善我公司财务部门的各项财务规章制度，使得我公司的各项财务工作贴合国家的相关财税政策规定。

四是坚持本职工作。为坚持实行我财务副部长职位的本职工作，我用心协助我部门领导以及其他部门领导人员，开展各项工作任务。在工作期间我任劳任怨，不畏艰辛，不计较个人得失，将我xx公司的利益建设作为我的终身工作目标。由于我财务部的工作性质，每当公司有资金财务方面的项目工作发生时，我部门就开始了繁忙的工作进程，在公司盈利期间，我公司财务项目繁多，资金相关流动复杂。因而，我部门的各项工作任务也较为繁重，作为我财务部门的领导人员，我更是承担着极其重要的工作职责，为做好各项财务工作，完成好公司安排的各项财务任务，我坚定克服各种困难，采取多种方法和措施，解决在此期间任务重，任务杂的问题，切实的为公司的财务利益流通做出贡献。

五是坚定工作原则。在我从事财务部副部长职位的xx年中，我一向坚定清正廉洁的工作准则，坚持自身的工作原则。坚决反对挥霍收礼等腐败行为，建设完善自身的工作作风。虽然在财务副部长这一职位上，我承受着方方面面的压力，官位的全力与接触利益也充满着极大的诱惑力，但是我始终坚定自身的工作准则，绝不打破自身的工作原则，我用心以共产党员的高标准，高党性要求自己执行每一项工作，实际维护，保障公司的利益基础，为公司的本质效益带给坚实保障。

回顾上半年的工作，我公司的财务效益的到了显著的提高。对此，我感慨万千，这一提升是对我工作成绩的突出体现。虽然在我的努力工作与辅助下，我部门的各项工作任务完成状况较好，但却仍存在有差距与不足。在未来的工作中，我将总结本年度的工作经验，切实改善工作措施，争取未来的各项工作都能够获取更大的成效。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结八**

时间过得飞快，转眼我已经在公司任职半年了，这半年的时间里，我付出的经历不少，收获也不少，现将这一年的工作做个总结。

一、工作中的体会以及成长

1、能够较好地完成上级安排的任务。认真遵守公司的各项规章制度，严格约束自己。

2、用心做事，能够较好地完成本职工作。把客户遇到的问题当做自己的问题来解决，尽力为客户解决所遇到的问题，对来访的客人以礼相待，热情，耐心地帮助他们。

3、努力学习相关知识，初到公司时，我对房地产开发行业了解不多，通过一些基本工作，例如：一些数据统计、合同的备案、文件归档等等，我对房地产开发有了一定的了解与认识。

4、态度与责任，身处什么样的岗位，就应该承担什么样的责任，有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是既然担起来了，就要尽自己最大的努力去完成。

5、在各位领导指导下、同事的帮助下，我在不停的完善，把事情条理化，规范化，这也是一种态度，诚然，这也是一种责任。

6、在日常工作中，必须踏踏实实、认认真真、扎实的做事，不以事小而马虎，不以事多而敷衍，真正将每件事情都当作一件作品来对待，只有这样才能有好的工作成果。

二、今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导

1、不断加强专业知识学习，向身边的同事学习，积累工作经验，逐步提高自己的理论水平和业务能力。从工作中总结，提高效率，提高工作能力。

2、经过三个月的时间，虽然在思想和工作上都有了一定的进步，但与其他同事相比还存在着很大差距，因此，我在今后的工作中，不但要发扬自己的优点，还要客观地面对自己的不足之处，需要进一步改进和完善的地方，如工作中存在粗心、急躁、考虑事情不周全的缺点，应变能力、协调能力都还有待进一步提高。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中努力完善提高自己，弥补不足。

3、任劳任怨、孜孜不倦。对领导的安排是完全的服从，并不折不扣的执行，一如既往地做好每天的工作;始终以一个初学者的身份向同事请教工作中的经验。不断的提升自己的专业水平及综合素质。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结九**

转眼间，在公司工作已经六个月，就在此时需要回头总结的时候从心底感到日子的匆匆。原先的大学生活让我感到渐渐远去，现在的工作已经渐渐变得顺其自然了，回顾这些日子来的点点滴滴，觉得自己努力了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。首先感谢公司能给我展示才能、实现自身价值的这个机会。这段时间是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里公司给予了我足够的支持和帮助，进入公司后的几个月时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我半年来的思想、工作、学习情况作简要的总结汇报。

一、工作情况

怀着对人生的无限憧憬，我走入了分公司市区基站组。我是一名基站维护员，刚进公司时，对基站维护全然陌生，虽然以前的学习中接触过，但这次才是真正的近距离接触，虽然每天都会有很多自己不懂的东西，但从进公司开始，就有一种很神奇的感觉，一种找到了自我的感觉。每做成一件事情，每学到一点新的知识，都会特别新奇有趣，我感觉到已经找到了自己的方向，能感到自己是真正用心去工作，而不是为了单纯完成任务而敷衍了事。

许多人认为基站维护只是简单的发电、打扫机房卫生等，但只有用心去做了的人才会知道：作为有高度责任心的维护员来说，要保证基站的安全稳定运行，仅仅做好以上工作是远远不够的;要保证基站的安全稳定，就是做好日常巡检，发现问题及时解决，使隐患消灭在萌芽状态。使基站通信随时保持畅通，这便是我们不变的追求。

在维护工作的这半年里，我深深的感觉到工作是多么的辛苦，我们有过凌晨出动基站抢修，有过通宵发电，有过半夜抓贼，还有处理故障连战十几个小时的激情。但是我没有抱怨，为了用户一个电话能接通，我觉得这些付出都是有意义的。虽然辛苦，可同事们做事都很积极认真，有种众人划桨开大船的感觉，我感触最深的就是，工作可以在快乐中完成。工作之余，大家开怀谈笑，不分彼此。有时候情况紧急，领导和我们一起上阵，给我的感觉是上下同心。正因为如此，在基站组的工作，让我体会了在愉快中完成工作的欢欣。

在工作中，一方面我严格遵守公司的各项规章制度，不迟到、不早退、严于律己，自觉的遵守各项工作制度;另一方面，吃苦耐劳、积极主动、努力工作;在完成工作的同时，积极主动的协助其他同事开展工作，并在工作过程中虚心学习以提高自身各方面的能力。

经过六个月的工作，我基本熟练了基站维护的各项工作。对线路维护、铁塔空调维护以及传输、网优和监控的工作有了全面的了解，使得我对移动通信的运作和维护有了更深入的认识。

从11月底我被暂调到技术组工作，主要做光端机备用电源控制器的项目，从设计电路到做pcb，再到调测生产，一步一步，最后圆满完成任务，现在正在往需要的基站安装。其次，我协助马工调测原来研制的自动跳纤设备。最后，根据领导的指示我在公司原来网站的基础上加入了访客访问权限，不仅可以使公司网站起到对外宣传的作用，也不会使重要资料外泄。并在网站上开通了公司的技术交流论坛，使员工有一个互相交流的平台。正在做一个在线考试系统，可以组织员工进行在线考试，达到技术学习的目的。做了这些我更觉得有成就感，感谢领导给我这个机会。

二、学习情况

我发现走出校门才是更加需要努力学习的阶段，“三人行，必有我师”，公司中的每一位同事都是我的老师，他们的丰富经验和工作行为对于我来说就是一笔宝贵的财富。记得我刚到基站组的时候，对站内的一切都感到新奇。因为学校学的理论知识偏多，所以对设备运行维护知识知道的也有限，但是在组长的尽心教导下，我受益颇多。带着饱满的工作热情，我逐渐熟悉了设备的操作。尽管我只是入门，但是我和其他年轻人一样对工作充满着热情。为尽快提高自己在本职方面的知识和能力，充分发挥自己的主观能动性，我利用业余时间找来了相关的资料进行学习，理论结合实践让我对基站的设备有了真正的认识，这为今后的工作打下了良好的基础。

不仅要学习做事，也得学习做人。在这里我接触了很多同事，就在接触他们的同时，我才慢慢步入社会这个大人事圈，无论在哪里为人处事都是一门高深的学问。初出茅庐的我还得好好学习。在做人做事方面我认为应该“低头做事，抬头做人”。

在这半年里，我参加了一次华为组织的bss基本知识培训。系统的学习了bsc和bts的基本构成和功能，使得对移动通信系统有了更进一层的认识，给以后的工作做好了铺垫。

从这一阶段来看，发现自己渴求的知识正源源不断的向自己走来，所以我要抓住每一个学习的机会，使自己更加充实，更好的完成每一项工作。

三、思想情况

作为一名年轻工作者，我今后的职业生涯还很长，学习的机会还很多。而作为一名团员，入党是我一直以来的梦想。为此我将尽我所能地对我的工作进行开拓创新，做出成绩。为早日实现目标，我要求自己：努力工作，保持优点，改正缺点，充分体现自己的人生价值，为企业美好的明天尽一份力。我相信通过公司全体员工的努力公司的明天会更辉煌。

总之，在今后的工作中，我要继续努力，克服自己的缺点，弥补不足，加强理论知识和业务知识方面的学习，力争成为学习型、创新型、实干型兼备的新世纪人才。力求把工作做得更好，不辜负公司领导对我的期望与栽培。我不敢骄傲、不敢妄言，我只能说，在以后的日子里，我会尽最大的努力，满腔热情去工作，我希望公司能知人善任，同时也期盼着自己能够很好的从起点做起，一步一步扎扎实实地往前走，全心全意为成为一名合格，再到优秀，直至卓越的移动人而努力奋斗!

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结篇十**

20--年上半年我公司各部门都取得了可喜的成就，作为公司出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，特别是在--期间，仍按时到银行保险等公共场合办理业务，在过去的半年里在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

一、开业期间日常工作

1、与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资发放工作。

2、清理客户欠费名单，并与各个相关部门通力合作，共同完成欠费的催收工作。

3、核对保险名单，与保险公司办理好交接手续，完成对我公司职工的意外伤害险的投保工作。

4、做好20--上半年各种财务报表及统计报表，并及时送交相关主管部门。

二、其他工作

1、迎接公司评估，准备所需财务相关材料，及时送交办公室。

2、为迎接审计部门对我公司帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作，对检查中可能出现的问题做好统计，并提交领导审阅。

3按照公司部署，做好了社会公益活动及困难职工救济工作。

三、在上半年工作中

1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。

2、及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行，从无坐支现金。

3、根据会计提供的依据，及时发放教工工资和其它应发放的经费。

4、坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、验收人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。

质量技术监督系统治理商业贿赂个人自查情况：

根据局里的统一安排和部署，在前一阶段深入学习基础上，我对自己参加工作以来的情况尤其是廉洁自津方面进行了全面的、认真剖析，总的感到，自己能够积极投身到我国的经济建设中去，学习新知识，适应新环境，尽自己最大的努力，发挥自己的光和热。但我们的工作接触面广，人系关系复杂，遇到的诱惑多，如果自己放松了警惕，不注意学习，不加强世界观的改造，时刻都会有一失足成千古恨的危险。现就个人的几点认识和自查情况汇报如下：

一、自查自纠

认真查找存在的问题及易出问题的环节和苗头。反思自己半年来的工作，在行政执法过程中，没有利用手中权力和执法资源接受或索取贿赂;没有利用手中的权力和影响力参与或干预企事业单位或相对人的经营活动，谋取非法利益;没有滥用行政权力支持企业垄断市场和不正当竞争，从中获得或收取回扣;没有利用给相对人通风报信或私下指点出主意而谋取私利。但容易出问题的苗头或环节还是存在的，比如，有时候有的相对人托关系找到自己的朋友或老领导为之说情等。一旦把握不好就容易出现问题。

二、加强学习

树立良好的自身形象。质量技术监督工作，工作面宽，责任重大，面临的诱惑多，没有良好的政治素质和坚定的理想信念，很难胜任本职工作，也很容易出现问题。因此，在今后的工作中，一定要加强学习，坚定理想信念，以孔繁森、任长霞、郑培民等英雄模范人物为榜样，树立正确的人生观、价值观、权力观，深刻吸取一些反面典型的教训，充分认清商业贿赂的严重性和危害性，正确行使法律法规赋予的权力，忠于职守，诚信服务，严守法纪，廉洁从业，为创造良好的、公平的社会主义市场经济秩序作出自己应有的贡献。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结篇十一**

20\_资源中心工作，这使我认识到公司对人力资源工作的重视，也深刻意识到人力资源工作对公司发展的重要性。在中心领导的带领下，按照工作计划，配合公司战略部署极开展各项人力资源工作。人力资源工作繁杂，为了合理有效的开展工作，现对20\_年上半年工作做一简要总结，并对下半年工作计划做出适当调整。

一、人员情况现状分析(分管a分公司,b分公司，数据截至6月30日)

a分公司正编48人(不含中心化人员)，长期外包技术人员13人。截至上半年新进人员15人，其中新增产品经理2人，运维工程师2人，java工程师11人其中10人外招1人内部调入，网络推广代替岗1人。离职2人。空缺编制3到4人，java工程师岗位。

b分公司战略调整，截至上半年在职10人，离职8人。

二、重点工作招聘(全公司范围)

根据公司的发展，招聘工作应为公司现阶段重点工作。目前重点招聘的岗位主要有风控经理、金融产品、市场业务人员、java工程师等。

1、招聘数据

截止上半年联系候选人266人，预约面试144人，面试73人。

入职人员招聘来源主要是智联招聘、boss直聘。

简历主动投递量不足，主动下载为主，智联、boss直聘上简历质量较高，中华英才更新速度较慢，51job简历量大但质量略差。

2、渠道开发

为更好地开展招聘工作，上半年除了已启用的付费招聘渠道智联、51job、中华英才，免费渠道拉勾网、周伯通招聘、boss直聘。开发联系了职业梦(金融猎头垂直细分)试用、拉手招聘试用、新媒体微信招聘等等。

三、常规工作

1、工资核算

每月按照时间截点，准确无误的核算工资，报送财务部审核，并做好员工问题解答工作。截止上半年，办理调薪2人，均为骨干员工，司龄已达到1年以上，近半年无调薪记录，此次调薪起到积极激励效果。

2、社保、住房公积金核算

社保、住房公积金福利核算是每月的日常工作。主要有以下几个方面：一、每月按照时间截点，准确无误的操作社保、住房公积金增减异动，核算缴费明细。二、已完成20\_年基数核定申报工作，完成基数调整计划，员工已确认，资料已归档。三、上半年办理生育报销1人，住房公积金支取6人，查询4次，变更医院2人，档案调入1人。四、由于人事调动，申报法人变更，已办理完毕。五、提交申报材料，已审批将工伤保险缴费比例下调，a分公司由原来0.5%下调至0.2%，b分公司由原来0.5%下调至0.4%，有效利用政策减少用工成本(养老保险、失业保险单位部分按照国家政策调整)。

3、考勤管理

每周核实并记录员工考勤情况，每月及时汇总核对员工考勤。做到日清月结，严格管理员工考勤。

4、劳动关系管理

办理新员工入职手续，包括填写入职登记表、签订劳动合同、员工手册确认、邮箱及t账户开通、网络连接、新员工引导等。实时更新员工电子档案及通讯录，掌握员工详细信息，便于开展日常工作。截止上半年，全部员工已按时签订劳动合同，续签合同2人已办理完毕相关手续。做好日常劳动关系管理，不定期与员工做正式或非正式座谈，提高劳动生产率的同时减少并防范劳动争议。

5、培训与活动组织实施

每周负责培训准备及组织相关工作，提前联系并确认好培训讲师、课题，准时发放培训通知，做好签到工作，严格培训考勤。

上半年协助组织了篮球比赛、美到家员工福利、平台团建等活动，丰富了员工业余生活。

在领导的带领下，策划并布置好员工活动室，已投入使用，可供面试，做好企业宣传。

四、辅助性工作

1、外联工作

外联工作主要是三个方面，一是与行业协会党委接洽，代表公司参加协会党建活动4次，与行业人员进行多次交流学习，并宣传企业文化。二是与工商、园区工作委员会接洽，协助办理法人变更、工商检查等工作，代表公司做情况汇报，积极配合。三是每月向上级管理部门报送公司经营月报，定期汇报工作。

2、业务支持

不仅聚焦于人力资源工作，同时也需要了解业务，做好业务支持，上半年积极参加网站改版测试工作，参与客服部组织的投资人问答;配合领导参与组织公司大型会议等。

3、临时性工作

配合领导安排的其他临时性工作。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结篇十二**

20xx年上半年，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了上半年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的提高。现将半年来取得的成绩和存在的不足总结如下：

一、思想政治表现、品德修养及职业道德方面

半年来，本人认真遵守劳动纪律，按时出勤，有效利用工作时间；坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。积极主动学习专业知识，工作态度端正，认真负责地对待每一项工作。

二、工作能力和具体业务方面

我的工作岗位是业务内勤。主要负责统计公司铁矿石的发运数、收货数。另外就是将每天的车皮号及时报山西办事处，核对山西办事处收货情况；整理铁路大票及开具港口包干费票；统计港口操作部每天的返港卸货数量和港口存货的水分等。

我本着“把工作做的更好”的目标，工作上发扬开拓创新精神，扎扎实实干好本职工作，圆满地完成了半年来的各项任务：

1、统计情况：能及时从代理部门取回磅单，做到发运数与收货数统计准确。

2、收货情况：山西办事处报的收货数，从刚接触时的整船统计收货盈亏到现在可逐步分成整列统计收货盈亏。

3、空车过磅：今年五月份实行了过空车，现在对于发运数也能做到准确。以前的报表虽然以轨道衡为准，但还是有误差的。现在空车过磅，就能做到发运数基本准确。

4、水分化验：以前港口发运数出现短少情况，都会出现责任不明确，到底是货物被盗还是水分的丢失。而现在，规定每列货物都化验水分，这样就不会出现推卸责任。

三、存在的不足

总结半年来的工作，虽然取得了一定的成绩，自身也有了很大的进步，但是还存在着以下不足：

一是有时工作的质量和标准与领导的要求还有一定差距。一方面，由于个人能力素质不够高，铁矿砂收发数有时统计存在一定的差错；另一方面，就是工作量多、时间比较紧，工作效率不高。

二是有时工作敏感性还不是很强。对领导交办的事不够敏感，有时工作没有提前量，上报情况不够及时。

三是领导的参谋助手作用发挥不够明显。对全局工作情况掌握不细，还不能主动、提前的谋思路、想办法，许多工作还只是充当“算盘珠”。

四、下半年的工作打算

下半年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。打算从以下几个方面开展工作：

一是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结篇十三**

时光流逝，转眼间我在成长中又渡过半年。回首这走过的半年，很荣幸能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中最大的感受便是要做一名合格的员工不难，但要做一名优秀的员工就不那么简单了。我认为：一名好的员工不仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、业务能力上更要专研。我，作为一名年轻的员工需要学习的东西还很多很多。

一、 思想修养

作为一名员工，要想完成工作的责任，首先必须具备员工素质，树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，作为一名员工，我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、建议来临时，现在的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能的好一些。

二、 素质提升

在学习中我认真听取经验，仔细记录，并在活动后的空余时间认真思考推敲，有目的的在厂区进行一些尝试。

在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。如：品控，业务往来等。

在空余时间，我会阅读一些自己订的杂志，网上查询有关相关资料，去书城自费购买与教育管理有用的各类书籍和音像资料进行观看学习，我深切的感受到学习对自己的帮助确实很大。

三、 展望

通过这半年的工作，我很幸运学到了不少东西，业务上也努力做了一些成绩。但这还远远不够，尤其在管理方面上还显得稚嫩。我将在未来继续多学，多思、多试努力把工作做的更好。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结篇十四**

20\_年上半年，水利发电站严格执行上级规定，认真完成堤防水电管理处下达的各项工作任务及站内的各项事务和工作，具体总结如下：

一、政治思想工作

通过半年来的思想政治教育活动的工作，进一步提高了干警职工的政治思想素质，特别是学习英雄事迹更是激发了全体干警职工爱岗敬业恪尽职守的工作精神和热情，在博爱一日捐活动中，水利发电站的全体干警积极主动地献上了自己的一片爱心。

二、安全生产工作

安全生产工作是各项工作中的生中之重，在年初水利发电站按水电处的要求逐级签订了安全生产责任状，做到职责分明、增强安全意识。水利发电站在2月份，利用20天时间对全体职工进行了业务理论技能和安全生产知识及安全生产法的学习与培训。本培训班一是主要学习了安全生产法、劳动法、电力法和水电处的规章制度和技术规程等理论学习;二是学习了发电运行知识，电路有关知识、消防知识等，并结合实际进行了实际操作和演练，在技能学习上加大了力度。通过该培训班的学习，使全体职工在头脑中进一步加强了安全生产的意识，为更好地完成上级交给的各项工作任务奠定了良好的基础。在加强安全生产教育的同时，水利发电站认真组织有关人员对辖区内的线路、小区用电设施和易燃物、库房、车间等，进行了安全检查。在上级的要求下，对二电站及附属区安装了6路监控，加强了二电站的防火、防盗防控措施，确保了二电站的安全工作。

三、生产经营工作

水利发电站的设备老化严重，为了确保20\_年能够正常运行发电，在3月下旬，水利发电站认真组织全体职工对电站的各种运行设备进行了检修。

一是在电气维修中，对配电设备、辅电设备、控制回路、导体等，进行了维修和更换，并对设备进行了绝缘测试，确保了设备的完好;

二是在机械维修中，对1﹟机组的水轮机导水叶轴全部更换，并且重新安装了6﹟主机的转轮，更换了二电站的3﹟机组的闸门扳，确保了安全生产。全体职工发扬不怕苦、脏、累的精神连续工作一个月，圆满完成了检修工作，保证了发电机组的正常运行发电，随着淖尔河的来水，4月19日水利发电站投入机组运行发电，截止6月27日，累计发电107万kwh。

四、今后工作

上半年，水利发电站各项工作有序进行，无论是职工的政治思想工作、业务理论与技能、安全生产与经营工作都取得较好的成绩，基本达到了预期目的。在下半年的工作中，要把各项政治思想教育工作与“创先争优”活动相结合，并贯穿到水电杯的系列活动中去，教育党员和职工爱国、爱党、敬业的精神，打造遵纪守法、有才有德的干警职工队伍。要把安全生产工作放在首要的位置上，长抓不懈，定期对电站的设备，线路，进行检修，及时消除安全隐患，保证生产安全。在以职工思想进步和生产安全有保障的基础上，推进生产经营工作。

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结篇十五**

忙碌的20\_\_年上半年即将过去。回首客务部半年来的工作，感慨颇深。这半年来客服部在企业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。

一、提高服务质量，规范前台服务

自\_\_年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20\_\_年是全面落实该方针的半年。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都要跟踪落实，保证企业各项工作的连惯性，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。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

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，人们对物业企业的要求也越来越高。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，并且同企业的法律顾问多沟通，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。

三、改变职能、建立提成制

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，收多收少都一样，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%。

四、加强培训、提高业务水平

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。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(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×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是企业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，在一定程度也提升了整个物业企业的形象，更突出了物业企业的服务性质。

(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》等污染法规、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企业就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业企业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。

五、组织活动、丰富社区文化

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，是物业企业与业主交流沟通的桥梁。物业企业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。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些企业提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业企业还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，

通过一次次的活动，体现了\_\_小区人性化的物业管理，同时也增进了物业企业与业主之间的沟通与交流，并为企业增加一笔收入，据统计自20\_\_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。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失

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。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20\_\_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。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查

根据计划安排，20\_\_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%。

\_\_年下半年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善\_\_物业企业将会向着更高、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下半年，共同努力为\_\_物业企业谱写崭新辉煌的一页!

**员工个人上半年工作总结 普通员工上半年工作总结篇十六**

20\_\_去整整一半，近6个月的工作中，在公司领导正确的领导下、在同事的大力支持、配合与帮助下，信息中心的工作总体上得到比较好的开展。现将20\_\_年上半年的工作总结汇报如下：

一、20\_\_上半年工作总结

1、集团公司信息化建设方面

20\_\_年上半年是集团公司向全面信息化管理迈出的关键性一步，在公司领导给予大方向的方针指导思想下，年初我们建立了oa网络智能协同办公系统，达到了年初制定信息资源共知共享的计划;在同事的配合下分别为3个分公司：山东宏仕德化工有限公司、临沂市河东区城市建设开发有限公司、临沂盈泰经贸有限公司建立了网站，网站主体框架在我们的组织策划下，并与网络公司技术人员沟通配合系统性的集成了网站会员系统、在线订购系统、在线留言系统、在线应聘系统，更是为开发公司网站建立了一个bbs论坛模块，为开发制作集团性的大网站做好了铺垫基础。

2、公司现有信息系统的管理及系统使用人员的培训方面

针对于公司现有金蝶k3系统、邮件系统、oa系统、雅思系统、酒店管理系统;我们持续做到了需要备份数据的系统是每日一备份，每月一整理归档，各信息系统的管理形成了程序性的管理运行模式，出现问题及时解决，出现故障及时处理，做到了系统持续7x24小时的正常使用。与系统服务工程师沟通联系，多次组织财务人员、酒店系统使用人员参加培训学习金蝶k3系统的使用、酒店管理系统的使用，为各信息系统全面发挥效用而努力工作。

3、信息的收集转发、信息设备使用、维护方面

在过去的上半年时间里我们每日持续做好了公司信息数据的收集转发工作，对于公司拥有的电脑、交换机、网线等信息设备都进行每周检查，每月系统性的维护工作，对于办公区电脑所使用的操作系统与应用软件都是在网上搜集再整理，逐步制作出适合于公司设备的各类软件光盘，为公司在软件类省去不必要的开支，并配合办公室组织的大小会议进行设备的调试、文件的放映工作。

二、工作中存在的不足

1、抗压能力不强，重点表现在遇到困难便停滞，总是需要领导给予正确的梳理。

2、业务知识学习还不够系统，对于遇到的新事物还需要及时学习。

3、团队意识不强，自身工作经验不足，忽略了业务知识的培训。

三、下半年努力的方向

1、紧紧围绕领导正确的指导思想开展工作。

加强与其它同事的学习与沟通，改进工作方法，提高工作能力，提高服务意识，提高工作水平，切实以过硬的本领来完成好领导交办的各项工作。

2、内理基本程序，逐步拓展外围建设。

对于年初所建立的oa系统与各信息管理系统我们需要逐步的对公司员工以及新进员工进行现场上机培训工作，从而实质有效的利用系统为办公区提高办公效率、提高信息资源的共知共享;利用一个社区型的网站为公司建立一个互动平台，可以做到员工与员工之间的即时互动、交流以及文件的网络化共享，整体提高公司员工的计算机操作、运用水平。

对于建立的网站及bbs论坛，如不能及时更新发布信息在网络上正确树立集团公司的网络形象，就会对公司的宣传起到负作用，所以我们要随各公司的正常运转，不止是在自己的网站上更新发布信息，还要在各个行业类网站上发布各公司的信息，从而整体提高公司的知名度。根据类别细化各分公司网站的产品展示模块的改版。

集团性网站的建设：在初步制作完成3个分公司的网站后，我们需要及时对集团公司的网站进行改版建设，更新整个页面信息，将各分公司的网站并联到集团公司的网站中，为集团公司对外的影响力提供一个有力的平台。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！