# 本人年度工作总结三篇

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-04-25

*工作总结(JobSummary/WorkSummary)，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。...*

工作总结(JobSummary/WorkSummary)，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。今天为大家精心准备了本人年度工作总结三篇，希望对大家有所帮助!

**本人年度工作总结一篇**

　匆忙的工作，匆忙的20xx。随着这一年的结束，我们也正式迎来了202\_年的到来！面对过去和未来，夹杂在这其中的我感到了过去的不舍，又期盼着未来的到来。但在这份纠结中，我逐渐认识到，不将过去的事情解决那它就会成为未来的负担！

　　为此，回顾过去一年来的经历与收获，我反思了过去一年来在工作中的情况。工作上，因为公司的发展需求，我们努力改进了过去的工作方式，努力的提升了自身的工作能力。但的同时，因为不断的改进和尝试工作也会出现各种的问题和麻烦。现将个人的工作情况总结如下：

>　　一、工作个人情况

　　工作以来，我一直坚守xxx岗位的工作职责和要求，严格仔细的处理自己的工作任务。完成好领导交于的工作任务。

　　但公司不断在改变，我的工作要求也一直在加强！为此，我也积极跟紧公司发展的脚步，从领导的教育以及对业务的学习中，强化了个人的能力，并加紧了对工作的完善。

　　20xx年以来，我带着积极和热情，努力做好自己的任务，积极向有经验有能力的前辈请教工作技巧，加强了对工作的处理能力。同时也在书籍上学习了不少知识扩展了自己的眼界。

　　一年来，我在团队中努力担当好了自己作为xxx岗位工作者的职责，为团队和公司的发展做出了自己的努力！

>　　二、思想层面的加强

　　过去，在思想上，我有些孤僻，在工作中总认为大家是各司其职，做好自己的工作，就能推动公司的发展。但在经过今年来领导们的教导后，我明白自己错了！公司是一个团体，我们这个队伍也是一样的！后来的工作中，我在团队中积极贡献，发挥自己力量的同时也不忘与同事们互帮互助，这不仅帮助我学习了很多新的技巧，也让我们这个团队更加的紧密，更加的有序。

>　　三、自我的不足

　　这一年的工作中，我一直在努力加强自我的建设，但却忽视了对自身的改进！过去太多遗留下来的问题都没能得到解决，很多错误的习惯也都还留在工作的习惯中。

　　为此，在20xx年中，我首先要改进自己在工作中的个人习惯，加强工作的严谨性。此外，还要更加努力的提升自己，做好自己负责的工作任务，为公司的发展更进一步的努力。

　　未来并不遥远，它就在我们的脚下！为此，我会奔跑起来，紧跟着公司的队伍，在未来的道路上积极前进！

**本人年度工作总结二篇**

　　今年是我公司成立之年，本人荣幸于20xx年12月份加入到公司，在这一个月里，本人按照公司制定的工作任务和自身岗位要求，积极履行风险监控岗的岗位职责。在部门领导的指导下，及各位同事的帮助下，完成了本人的各项工作任务。作为风险管理部的一员，就个人理论学习、近一个月以来的工作情况、以及今后努力的方向等方面，进行简要的总结。

>　　一、加强理论学习，提高自身素养，增强服务能力

　　进入公司之前，自己从事的是融资租赁公司镇江分公司经理，主要负责融资租赁业务镇江市场客户的营销、拓展维护管理工作，进入公司后，自己适时进行角色转换，从一名从事融资租赁方面人员转变为P2P网络金融从事人员。我深知自己的工作经验、专业知识都和P2P网络金融都有一定的差别，要使自己能够胜任风险监控岗这一职位，也需要自己不断的加强专业知识的学习。

　　在过去的一个月里，本人认真学习了公司的各项规章制度，特别是风险管理条线的各项制度。了解本人岗位的工作内容、岗位职责要求。

　　由于本人岗位还涉及到与担保、小额贷款公司的各项工作联系，本人在业余时间也积极学习相关文件，包括银行授信制度、银监平台贷款管理制度、担保公司调查客户资质报告事项等，为自己在将来一年里更好的开展工作打下了扎实的基础。本人熟知，风险监控岗作为公司贷款管理的关口，负责公司信贷业务的风险识别、防控与化解工作，深入调查研究，及时、准确地掌握合作公司，融资客户、国际国内的有关情况和信息是十分重要的。平时本人也通过各种渠道，关注了解当地的经济金融状况，以备及时做出风险预警。

>　　二、20xx年12月份工作情况总结

　　结合公司实际情况，在公司领导及部门负责人的指导下，各位同事的共同努力下，重点开展了以下工作。

　　1、公司易金所平台上线筹备工作

　　会同办公室同事一道，做好易金所平台上线的筹备工作。

　　2、信贷资产风险管理体系的建立工作

　　按照公司风险管理要求，负责公司风险管理体系的撰写和确定，按时保质完成风险管理体系中各项操作规范，填报内容规范、完整并相互衔接。

>　　3、与担保、小额贷款公司的合作模式的建立

　　按照公司战略规划，积极做好将来与小额贷款公司担保公司的合作模式的工作，制定合作模式中的各项要点和协议的确定

>　　三、本人工作存在的问题及努力的方向

　　1、继续提高理论素养。今后加强理论知识和专业知识学习。

　　2、加强团队意识。今后应加强对业务部门及各位部门经理的了解，应多与其他部门进行沟通交流，提高服务合作意识和水平，真正做到团队一体。

　　3、加强工作创新意识。工作上有时只是按部就班地完成领导交办的任务，工作缺乏创造性，思路不新，业务能力水平不高。今后要打破工作常规，开拓性、创造性地开展工作，多为领导出主意，想办法，做好领导参谋、当好助手。

　　4、继续提高文字综合能力水平。虽然完成了不少材料撰写工作，但材料质量不高、思路不新、深度不够，工作效能低。在今后工作中，通过自身努力，不断强化学习，虚心向身边同事求教，取长补短，修正不足，提高文字表达能力和写作水平。

　　最后感谢公司给我机会能和同事一起共事，感谢我的部门领导对我的信任和帮助，感谢同事们的相互配合，祝公司在新的一年里马到成功，马上有钱！

**本人年度工作总结三篇**

　　不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为\_客服中心的一员。

　　在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。

　　在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们客服中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在\_银行客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

　　从这几月的工作中总结出以下几点：

>　　一、立足本职，爱岗敬业

　　作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

>　　二、勤奋学习，与时俱进

　　记得\_主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

　　1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

　　2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

　　在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

　　1、高效完成外呼任务。

　　在进行每天的外客服，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_的客户我们要多进行预约回拨；再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

　　2、加强自身学习，提高业务水平。

　　熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

　　3、增强主动服务意识，保持良好心态，不断完善自我。

　　培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

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！