# 员工工作总结及2024年工作计划优质8篇

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-08-20

*大家在写工作总结时一定要用心思考才行，通过工作总结我们可以更加清晰地认识到自己在工作中的专业能力和技能的提升，下面是小编为您分享的员工工作总结及2024年工作计划优质8篇，感谢您的参阅。今年上半年，我区科技工作在省厅、市局的指导下，紧紧围绕...*

大家在写工作总结时一定要用心思考才行，通过工作总结我们可以更加清晰地认识到自己在工作中的专业能力和技能的提升，下面是小编为您分享的员工工作总结及2024年工作计划优质8篇，感谢您的参阅。

今年上半年，我区科技工作在省厅、市局的指导下，紧紧围绕区委、区政府中心工作，积极开展各项科技工作。今年下半年，我局继续以科技成果转移转化示范区项目建设为着手点，深入实施创新驱动发展战略，突出高新技术培育、成果转化和知识产权保护等关键，力争完成今年指标任务。

一、推进科技成果转移转化示范区建设

1、聚焦特色产业。我区科技成果转移转化示范区项目建设以输变电产业链为主题，推进生产技术进步，扩大产业规模，培养产业集群。下半年，我区将与特变、金杯、恒飞三家输变电龙头企业续签第二年度合作协议，并在协议中明确，各项指标细化分解，包括利税新增、专利申请、r&d、高企、人才引进、专利质押等等，通过后补助的形式，完成一项，补助一项，激发企业创新活力，促进成果转化。

2、优化创新载体。我区于20xx年x月x日成立中小微企业服务中心，并争取省科技厅中央引导地方发展专项资金50万，通过 区政府第五次常务会决定，提供四间办公室给服务中心作为工作场所配套。下半年，我区将服务中心投入实际运营，为企业提供政策咨询、人才培训、专利申请、成果转化、技术交易、孵化企业等工作，填补我区科技服务平台的空白，加强对企业的服务。同时建立网上服务平台——xx科技创新服务平台，涵盖科技政策、科技动态、科技成果、科技专家、大学城科技合作、需求征集、网上申报等等多方面内容。

二、开展科技培训和宣传，增强企业科创意识

1、开展创新培训。举办科技相关工作培训，对各镇、街道负责工业经济及科技的分管领导及经贸办主任，区工业集聚区分管领导，企业相关代表进行科技政策解读、高新技术企业申报、专利申请、技术合同交易额、知识产权质押融资、企业上云和安防宣传等方面的培训。

2、机构单独辅导。与专业机构达成合作，对具有潜力的企业进行专利挖掘开发申报，对没有核心技术的企业开展调研，选择符合的专利技术进行技术合同交易，指导符合条件企业申报高新技术企业。

三、开展双打执法，稳定市场秩序

1、开展科技执法。下半年，我区将联合区经科信局、区工商局、食药分局对我区存在专利对药品、器械、工具等等商品排查执法，查处涉嫌假冒专利行为等案件，并责令其改正。

2、建设两法平台。联合区双打领导小组成员单位，共同做好两法衔接平台案件录入工作，确保完成市局安排工作任务，案件公开率达100%。

四、筑巢引凤，服务高科技企业入驻

1、落地。继续跟进入驻我区事宜，做好服务，解决原财政局大楼搬迁问题。与签订协议，将湘南地区及xx自治区的教育考试数据中心设立在我区，将、营业收入及企业所得税收统一由我区税务出票。同时该公司还将与我区共同建造xx区中小企业服务中心，充分运用在云平台、信息统计分析方面的技术优势，建立适合我区乃至我市中小企业发展的大数据分析统计中心，并筹备申办国家工信部认可并扶持的国家级中小企业服务平台。

2、引进先导快线。引进先导快线xx公司总部至我区双创中心，并享受相关优惠政策，对公司运营方面提供服务，争取在9月份，将迁入、办公相关手续工作做好。

五、科技扶贫，扶贫要先扶智

整合科技人才资源，强化智力扶贫。通过聘请农业方面科技专家为科技特派员，给帮扶贫困村、贫困户开展蔬菜瓜果种植技术等科技创新培训，通过先进种植技术传授，提高贫困地区生产能力、产品价值。

六、走访学习，借鉴先进经验

今年下半年，对全省科技成果转移转化示范区项目中取得较好成效的县市区通过拜访学习等方式，获知创新做法，并融会贯通，结合实际情况运用至我区项目建设中。

从20\_\_年\_\_月\_\_日入司已经\_\_月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了\_\_\_这个集体。

一、在试用期阶段自己主要负责完成以下工作

1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在\_\_组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给金正公司工作人员，并且与金正公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并于\_\_完成功能完善建议提交金正工作人员;

2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设;

3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平;

4、从\_\_客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识;

5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点;

6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知;

7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题;

8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

二、通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进

1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平;

2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通;

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为\_\_\_的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

转正工作总结2

我于20\_\_年\_\_月\_\_日正式在客服部前台工作，试用期三个月，时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千这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。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力，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，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们的热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时

提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影响。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

为了满足公司发展需要,打造一支高素质,高效率,高执行力团队;使公司在激烈的市场竞争中有较强的生命力,竞争能力,特制定本方案.

一、目的:本方案属于新员工入职制度之一,在于帮助新入职员工快速溶入公司企业文化,树立统一的企业价值观念,行为模式,了解公司相关规章制度,培养良好的工作心态,职业素质,为胜任岗位工作打下坚实的基础.

二、培训所需要的态度和培训的意义

1、培训的态度：也许培训真的很糟糕，也许真的对你的工作帮助不大，但你一定要记住：哪怕最“烂”的一堂培训课，或最“烂”的一本书籍中，你也能发现最有价值的“钻石”，关键在于你是否：用心“学习，态度积极。心若改变，你的态度跟着改变。

态度改变，你的习惯跟着改变。

习惯改变，你的性格跟着改变。

性格改变，你的人生跟着改变。

2、培训的意义：

①掌握相应的工作技能、职业道德，从而胜任工作。

②可学到新的知识，多获得经验，从而有机会提升。

③坚持接受培训，可减少工作中的安全事故。

④新、生手变为熟手，老手不断更新工作方法，提高工作效率。

⑤会增强自身对胜任工作的信心。

⑥增强工作能力，有利于未来发展。

三、培训的纪律要求：

1、不可迟到、早退，不得请事假(特殊情况除外)，擅自缺席，视为自动离职。

2、进入培训场所，禁止吸烟，不得吃东西，不可大声喧哗。

3、见到上司要主动打招呼，对上司要服从，不可当面顶撞。

4、培训时要保持安静，不可窃窃私语，注意力要集中。

5、培训中同事之间要互相谦让、友爱，不可发生争执、打架;不能拉邦结派，一切不利于团结的事，一律禁止。

6、培训期间必须爱护公共财物，故意损坏公共财物者除照价赔偿外，还将视情况处罚。

7、培训时应认真听课，作好笔记，不得做与培训无关的事。

四、培训时间安排。入职培训共分为3天。

年上半年，我能够按照公司的要求，严格要求自己，较好地完成了上半年的各项工作。通过半年来的工作与学习，本人在工作中不断创新、寻求突破，工作有了较大的提高，现将半年来的工作情况总结如下：

一、上半年主要工作

1、日常性事务工作。本人做好办公室的日常事务工作，包括报纸分发、卫生、来宾接待、会议布置、文件传递等，加强协调联系，搞好服务。半年来，切实加强与集团公司有关部室及矿、厂之间的联系、搞好内外沟通等工作，有效搞好各项服务工作。

2、管理好公司印章，坚决做到盖用印章必须经领导批准，严格按照公司盖用印章有关制度执行。保管好公司营业执照、组织结构代码证、各种许可证，并能按时进行年检。

3、做好每月对矿、厂工资的结算，建立正龙公司工资审批、发放台账，及时准确地编制机关人员工资表，按时把工资发放到职工手中，而且没有出现一次失误。负责做好工资方面的统计分析工作，对上半年工资结构及工资成本进行了分析，并及时把分析结果提交领导。

4、做好员工的调配公司，及时办理调入、调出人员的关系转移手续，并做好各类人员库的建立，及时提供各类人员情况，对公司员工情况做到及时掌握。

5、做好公司员工住房公积金、养老金、企业年金以及医疗保险金的开户、征缴工作，与集团公司房产处、社保中心等单位加强联系，及时掌握各种信息，做好各项基金的申报及征缴工作。

6、根据集团公司要求，为加强劳动合同管理，对正龙公司员工合同重新组织了签订工作，并及时与集团公司以及劳动保障部门联系，做好合同各方的签字、盖章工作，目前，该工作已接近尾声。

做好上半年的人力资源系统填报任务，每月按时给集团公司报送劳资报表，通过对劳资报表的统计分析，使自己对公司劳动用人情况以及工资情况有了更深的了解。

8、加强对车辆管理力度，做好公司车辆的日常调度工作，确保正常工作用车，对司机进行日常的监督，使司机提高服务质量，确保公司用车的及时到位，对司机动向及时掌握，并且外出必须登记。

9、负责编制公司每月办公用品计划，并对矿、厂办公费用计划进行审核，严格控制费用，使公司办公费用大大节俭，并且能够及时购置机关办公用品，为各部室提供良好的办公条件。同时，为公司办公用固定资产、车辆用油、餐费、住宿费、管理费用等等做好核实、验收、结算等相关工作。

10、切实抓好公司员工的福利工作。按照公司福利政策，组织落实公司劳保福利等商品的采购、调配等管理工作。上半年总共发放了春节福利、三八妇女节福利、五一餐券、六一独生子女福利、防暑降温费、前两季度福利以及为公司职工发放夏装等福利工作。

二、上半年工作中存在的问题和不足

1、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。有些工作不够细、不够认真，与领导的要求有差距，工作方法有待于改进，工作责任心有待于加强。

2、平时工作中发现的问题以及自己的想法不能很好地与领导沟通或交流，工作缺乏主动性，比较保守，不够大胆。

3、学习还要加强，当前的知识水平和自身能力与搞好本职工作有一定的差距，特别是工作经验方面不足，还需要更好地锻炼。

三、下半年工作打算

下半年是完成全年工作的关键，也是自己自身提高的关键，我将按照年度计划以及岗位要求，不断改进工作方法，争取下半年在本职岗位上做出更好的成绩。

1、继续加强学习，拓宽知识面，在岗位上发挥作用。把学习作为是一项重要的工作内容来抓，不断增加理论知识和专业技术知识。认真做好本职工作的每一件事，切实把事情做细、做实，努力做到让领导满意，同事满意。

2、本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报，及时到基层中了解人力资源动态、用工结构、工资分配结构等信息，给领导决策提供依据，真正做好领导的助手。

3、提升公司人力资源管理水平，加强宏观分析，完善人力资源动态化管理，建立人力资源库，从单纯的事务性工作向人力资源的统筹管理过渡。

4、不断完善公司人力资源管理的制度化、流程化、规范化管理，要逐步形成人才管理办法、机关人员考核办法、薪酬制度等相关制度办法，进一步规范管理。

5、下半年，我将在上半年工作的基础上，总结经验及时调整自己，在工作中争取有更好的业绩。

下头我把车间上周的工作汇报如下：

1、继续开展“加强干线光电缆整治、保畅通、压延时”百日安全竞赛活动。车间继续组织干部，分工包保，深入一线，全面仔细排查各干线光电缆及信号半自动电缆径路的安全隐患。

2、继续开展施工、防洪安全大检查活动。车间结合汛前防洪安全大检查活动，对各施工作业地点、防洪薄弱危险处所进行全面检查，上周检查中暂未发现问题。

上周检查中，车间干部累计下现场61人次，检查班组15个，盯控关键岗点26个，发现解决各类问题1件，发牌1张，有效解决了制度落实、设质量、干部履责、安全职责意识等方面的隐患和问题。

车间继续加强对各施工作业地点的盯控检查。上周车间累计检查施工地点13处，车间结合施工、防洪安全大检查活动，加强对各施工地点的光电缆安全检查，重点发现和解决光电缆埋深不足、外露、槽道盖板破损、标石标牌缺失等问题，同时加强对施工配合制度和纪律的管理，全力确保各施工点位的通信安全。

上周，车间按时进行应急传图试验，传送静图9幅，传送动图1次，操作人员操作熟练，传图效果良好。

目前，车间在建施工项目22项。车间继续对各项工程施工点位进行跟踪盯控检查，强化对施工配合的管理和组织，重点处所加强配合，确保通信大通道的安全畅通。

上周，天津车间各电报所、电话所继续认真做好电报受理、投递以及电话所窗口服务工作，为用户带给优质服务。

上周，车间继续加强对无线班组作业及值班纪律的盯控检查，不断强化无线作业水平。

上周，列广工区继续做好列车广播设备的出入库检工作，以及备用设备的检查与整治工作，确保列车广播需要。

上周，京沪高铁工区继续加强机房设备巡视，发现问题和隐患，及时处理，及时克服，确保京沪高铁通信设备的安全运用。

上周，车间继续深入推进“服务旅客创先争优”活动，车间党支部带领干部职工，认真开展“加强干线光电缆整治、保畅通、压延时”百日安全竞赛活动、施工防洪安全大检查等活动，车间与班组共同努力，查漏补缺，大力整改，全力以赴，确保通信设备及光电缆线路的安全运用。

1、开展好“加强光电缆整治、保畅通、压延时”百日安全竞赛活动。

2、做好施工、防洪安全大检查工作。

4、做好重要通道安全保障。

5、做好会议设备保障。

在上半年度的工作中，本人就负责的收发文与内勤工作，继续转变思想观念，强化服务意识，努力提高自身素质和工作质量，在各位领导的带领和同事的支持下较好地完成了各项工作任务。现将工作情况作如下总结：

作为科室负责收发文与内勤的人员，自己清醒地认识到内勤位轻责重，既要完成文书处理、填写报表和发放文件等日常程序化的工作，又要完成上级领导临时交办的其他工作任务。上半年度共收文约130份（其中办件约100件，含急件2份、新区领导批示件5份：已办结3份，正在办理2份；阅件约30件）,发文6份（其中代拟稿2份）。

自己工作经验不够丰富，工作中存在一些不足，在今后的工作中，我一定认真总结经验，通过在工作内外学习公文写作方法，多听多看全方位了解新区经济产业概况等信息，虚心接受他人的意见和建议，取长补短，在进一步提高自身能力与工作积极性的基础上提升工作效率和工作质量。 收发文和内勤工作其实就是为科室各位同事服务，为更好地树立服务意识、端正工作态度以做好本职工作，我对自己提出以下要求：一是发扬吃苦耐劳精神。不怕吃苦，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，在工作中磨炼意志，增长才干；二是发扬孜孜不倦的进取精神。

加强学习，勇于实践，博览群书，不断积累，努力让自己具备扎实的理论功底、辨正的思维方法、踏实的工作作风、果敢的处事能力，从而逐步达到“张口能讲，提笔能写，下手能干”的境界；三是培养勤于思考、善于思考的习惯。勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误才能逐渐提高自己的工作水平，确保工作高质高效。

总结人：

新的一年来临之际，回想自己一年里所走过的路、所经历的事，可能有过许多的感慨，许多的惊喜，但自己也收获了一份镇定、从容的心态，年终工作总结与计划。三个感谢：首先我们都得感谢公司和于总，给我们提供了良好的工作条件；其次感谢刘总，给我们真切的指导和让我们终生受益的实战经验；最后我还得感谢在座的同事，曾经给我的帮助和谅解。相处的过程中让我学到的不仅是做事的方法，更重要的是做人的道理，做人是做事的前提和基础。怀着感恩的心，让自己与公司又共度过了一个春秋。我在成长中领悟人生，在人生中体会成长。

转眼20\_\_年已经到来，又开绐了新一年的工作，为了工作更好的开展，我就20\_\_年作一个全面而详实的总结，以便对20\_\_年的工作做参考和借鉴。

一、市场情况概述：

20\_\_年个人与红波共同所负责市场为新乡市区，所负责区域为5号区，任务新品200万，金品。万，本区域共计店面445家，饭店零售数目相当，全年所负责市场共计完成220余万元，其中新品任务完成。市场铺货率达到70%以上，空白点主要集中在人民路平原路两侧，其中以三流酒店居多；在就是不太临街的小巷，其中以小零售网点居多。

二、简要分析

综合来看，20\_\_年平川酒新品一号在往年良好销售势头的基础上，承继并提高了其销售数额，继续扩大了其市场主导力；金品一号通过长期的市场运作，也占据了一定的市场分额。

三、市场运作主要模式中的经验及存在的问题

1。采用《客户销售登记卡》，对客户的销售状况进行监控，统计记录，使我们心有明细。

好处：(1)可以随时对客户的库存数量，销售周期进行纺计分析，对客户级别进行分类，确定那些客户当明星，那些客户是平民，那些客户为重点挖掘的潜力股，这样公司在有相应产品活动政策后，可以有秩序的\"送钱\"，既节省时间，还提高销售活动效果。

2.\'一店一策\'的申请，针对不同情况的商户，问清楚他们的需求，尽最大的能力去达到双方都满意的结果。你想吧，看是我们这次麻烦了点，但商户以后我们在去的时间，肯定他就会态度不一样，为什么?因为这时间我们不是在销售，是在交心，交朋友，能相互帮忙的朋友。前提，不和规矩的坚决不做。

3.就是在和经销商合作的过程中，我们得时刻记得，我们是厂家业务，他们才是头，在外面的头，正常的时间友好合作，彼此尊重，关键的时候咱们还得是那脖子，头再厉害，最终还得听脖子指挥，只要咱们抓得住市场，拿得住商户，就不怕他不服。

4，金品酒售后一事。其实销售做久了压力是比较大的，就像金品酒收瓶，兑奖的事，因为市场经销商不愿投入人力，就逐渐形成了\'只管杀不管埋\'的怪圈，收瓶咱不说，新品还可以收，但兑奖太不及时，基本上都依靠我们，尤其急兑奖的问题得不到有效的解决。人都说一流的销售是混业绩，二流的销售是混日子，三流的销售是混饭吃，今年我必须把自己定位成一个一流的销售，那就是必须把工作当成是自己的事，认真、努力、主动地去做，除了要对工作总结外还要不断的学习，探索如何做出业绩，怎样使利润最大化，我知道这都要通过勤奋来完成的，为了明天，who怕who，其实做销售也就是做人。

5，工作中由于与本市场的商户有了一定时间的合作，能够取得商户基本的信任，进店相对比较随意，气氛比较缓和，有时间导致客户拜访八步骤还不够到位，跳点等现象时有发生。

四，个人的建议：

1.市场陈列作为一项长期的基础工作来抓，俗话说\'淡季做市场，旺季抓销量\'，淡季的时间咱们公司会一如既往的主抓\'宣传\'这面大旗，投入大量的人力，物力，通过如\'喝平川撞好运，平川酒爱心接送考生，平川杯武林争霸\'等一系列活动来拉动，细想一下，其实我们前期所做的一切都是为旺季的量化而造势的，在淡旺季交替之时〈八、九月〉，其他厂家必会出台形式各异的方式来吸引消费者的眼球，以刺激起购买的欲望，进而切割市场分额，扩大销售。这时间我建议八月底我们应该成淡季造势之力，率先与终点酒店签定陈列，其中生意较好，在本区域或一条街影响较大的，应签订长期的陈列协议，且奖励高于一般店面，以确保我们产品在旺季时间排面，销量在同行业中的绝对优势。

2.利用咱们国家的传统节日做宣传，发放有特殊意义的礼品。如\'端午节发种子\'\'中秋节送月饼\'平安夜送平安果\'等，并提前做好准备。通过乡情与亲情进而打动消费者的心。

五、20\_\_工作重点

1、加大对窜货的打击力度，加强自己的拜访频率。

2、让老客户逐渐引进金品，巩固老客户的忠诚度。

3、继续开发空白市场，加大空口市的新品开发。

4、随着新品价格的上涨，坚决让终端价格涨上来。

总之20\_\_年功也好过也好，都已经成为历史，迎接我们的将是崭新的20\_\_年，站在20\_\_的门槛上，我们看到的是希望，是丰收和硕果累累！

20xx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止20xx年12月底，办理接房xx户，办理装修xx户，现小区在住人数xx余户。

本年度物业费收缴情况;现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入x月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主xx户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。

在20xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，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。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，欠缺部门协调，跟进和报告。

20xx年工作计划和重点：

20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20xx年的基础上，提高x至x个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

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！