# 2024年客服部门年终工作总结(二十篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-09

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**客服部门年终工作总结篇一**

按照市卫生局、省健康教育所的要求，在过去的一年里，以城乡社区为重点，以知识服务为中心，贯彻“预防为主”的工作方针，组织开展社会教育的各项工作，确保主要工作目标落实。现就个人工作情况总结如下，请予评议。

一、过去一年的主要工作情况

在市卫生局领导下和健康教育所所长直接领导下，主要抓了由我分管的部分业务工作。对分管的业务进行了目标管理。制定组织实施业务工作计划，将任务分解安排具体到人并检查督促落实。着重抓对分管科室的人员管理和工作指导，随时掌握工作进度。对业务工作及时地向所长提合理化建议和意见，主动配合协助所长，创造性地开展工作。根据市卫生局对本年度健康教育工作安排，落实基础性建设工作和开展各项健康教育活动。

二、抓基础性建设工作

着重抓了建立健全基层健康教育网络、提高健康教育人员业务素质和健康教育业务规范化等几个方面工作。

一是联合横向社会部门，利用健教协会组织健康教育活动。

通过协会工作，在实施“亿万农民健康促进行动”、“相约健康社区行”、卫九项目、创建卫生城市等项工作中，跨行业跨部门的协会发挥了一定的作用。

二是加强机构建设纵向基层网络发展，督促县区建立健教网络建设。通过健康教育业务会议和下基层开展业务的机会，督促各县区健全完善健康教育机构。在督促县区建立健教机构的同时，指导市、县医疗单位落实健康促进医院标准，创建“健康促进医院”。

三是坚持业务培训，提高基层健教队伍素质。组织了健康教育专兼职人员的业务培训，通过以会代训,逐级培训，提高了基层专兼职健教人员工作能力。

三、落实有关健康教育业务工作

一是开展“亿万农民健康促进行动”根据省行动办的安排，组织开展了宣传周活动。

二是积极参与卫生城市创建，通过参与创建活动，扩大健康教育业务范围和社会影响。

三是实施卫九项目，根据市卫九项目办的年度工作安排，落实性病艾滋病防治的健康教育工作。

四、存在的主要问题和今后努力方向

在看到成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的很多问题与不足，本人存在的问题在：一是在处理重大问题时，不够大胆果断，对其他的问题欠缺冷静思考，情绪化时有出现。二是深入基层，调查研究做得不够;三是对人对事的了解还不够透彻，处理人与人之间的关系上表现生硬。所分管的业务存在的问题表现在：一是专业人员的整体素质有待进一步提高;二是基层网络不够健全;三是思想上有抱怨，责任心不够强。

针对本人及所分管的业务存在的问题，在今后工作中，要在健康教育人员知识结构合理化、教育内容规范化、教育方法多样化、效果评价常规化等方面狠下功夫，要结合工作实际，加强学习，加强健康教育的基础建设，努力拓展业务功能，内涵发展，搞好协调，服务基层，使各项工作走上一个新台阶。

**客服部门年终工作总结篇二**

\_\_年我部在集团领导的指导下，勤奋地做好本职工作，得到了客人的好评和肯定。我们作为酒店的窗口，让客人感觉到第一印象非常重要，很荣幸地我们出色地完成了这个任务，还得到了集团的年度表彰。下面是我们\_\_年工作总结：

一.培训工作

\_\_年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二.人员管理

1，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2 ，礼宾部员工总计 32 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 \_\_年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工(一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3，礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三.常规工作

1 .行李服务是我部区别于其他部门的一大特征， 9 月 16 日 — 9 月 25 日酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时(包括主管领班在内)总计 9人，而客人离店数一天最高达 100多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，既便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2.礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是马术节期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8 点至 12 点及晚上 18 点至 22 点是他们的问询高峰期 , 问的问题也是各式各样 ,从客房的泳衣泳裤在哪里?到泡温泉从哪里去?成都哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解难，同时，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责.此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“full service ”

3.马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

四. 荣誉与收获

在 \_\_年酒店日常工作与马术节接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。马术节圆满接待完成后。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长!

五、良好经验的总结和自身问题的改善

在\_\_年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

\_\_年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

**客服部门年终工作总结篇三**

20x团险部年度工作总结年是寿险市场竞争更加激烈的一年，同时也是发展重要的一年，x团险部在总经理室的正确领导下，积极响应总公司的指导方针，认真贯彻落实年初总经理室提出的各项要求，紧紧围绕分公司下达的各项工作指标，以业务发展作为全年的工作主题，明确经营思路，把握经营重点，积极有效地开展工作，取得了较好的成绩。为了给今后工作提供有益的借鉴，现将20x年的工作情况及工作计划汇报如下：

一、学生险方面

团险部在今年学生保险中，从年初开始积极主动与x各大中小学校联系，及时了解学生家长以及学校对学生保险工作的看法，面临同业公司的竞争，我们以服务着手，将保险宣传、保险收费、报案登记、理赔调查、及赔付等一系列工作做到一条龙服务，尽量减少学生家长及学校的手续，及时准确地为学生及其家长服务好，用我们高效的服务质量及良好的服务态度赢得了很多家长及学校的首肯。截止11月底，在分公司未下达任务目标的情况下，我部学平险保费完成数x元，我部会继续努力，进一步做好学平险宣传工作，巩固学平险市场。

二、建工险方面

在公司未下达任务目标的情况下，截止x月底我部的完成数是x元，完成比例x。我部将继续以优质的服务，稳住老客户，争取更多的新客户，明年争创佳绩。

三、小额信贷方面

从今年开始我部就开始部署，着手解决问题，为小额信贷能在我们x扎根、发展、壮大做好充分准备。在工作人员方面将严把关，我们将整装待发。

四、短险方面

截止x月底，我部完成数为x，完成比例为x。我部正紧抓这一块，如……，我部出动了全体工作人员，经过多走访，多宣传，争取每一份保单。我部全体工作人员将以饱满的热情，积极的态度，做好短险营销。

五、意外险方面

分公司给我部下达的目标任务是x，截止x月底我部实际完成

数是x，完成比例为x。在此方面，我们会再接再厉争创辉煌。

在肯定成绩和进步的同时，我们还清醒地看到我们工作中仍然存在的一些不足和一些薄弱环节，业务渠道之间发展还不平衡，市场的研究还不深入、不主动、不准确，把握市场、应对市场的能力还有欠缺，对市场的敏感度、对全局的掌控能力、综合素质还有待提高，还需进一步提高全员敬业精神。这些问题，都应引起我们的高度重视，并在今后的工作中认真加以对待、解决。

明年，我部将进一步加强团体保险渠道建设，维护现有渠道，开拓新的业务，加强法人业务的发展，开源节流，实现规模产品与效益产品双丰收。加强团队建设，增强凝聚力，努力开创‘团结、奉献、拼搏、进取’的中介部精神。转眼，新的一年即将开始，让我们放眼过去，展望未来，以高昂的斗志，必胜的信心，团结拼搏，乘胜而进，打造钢铁团队，创建精品公司，不断开创团险新局面。

**客服部门年终工作总结篇四**

20x年，x社区城市管理工作在社区党工委、社工委的正确领导下，以全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，坚持以科学发展观为指导，在市城市管理综合执法局的具体指导下，以建设健康城市、巩固提升国家卫生城市创建成果为重点，认真组织开展辖区内市容市貌环境卫生整治工作，营造健康环境，不断提高广大居民群众文化卫生素质为目标，开展了各项工作，现就一年来的工作总结如下：

一、加强学习教育，提升管理队伍素质

社区始终把城市管理工作当作一件大事来抓，坚持外树形象，内强素质的原则。为配合创建全国文明城市的顺利实施，社区调整了城市管理工作领导小组，组长由社区党工委书记担任，副组长由社区分管单位有关负责人组成，按照城市管理工作的具体要求，实行目标管理，做到了责任到人，各负其责，确保了创建文明城市及健康城市活动扎实有效的开展。对影响市容、市貌的脏乱差现象和死角卫生进行了定期和不定期的清除，努力营造了优美、舒适、清洁、卫生的人居环境。绿化美化社区环境，是提高居民生活质量的一项重要措施。社区在宣传环保法规，提高居民环保意识的同时，不断扩大绿地面积，种树种花美化社区环境。经常组织社区“环保志愿队”，在社区维护绿地，派出专人养护绿地，积极倡导社区居民参与“绿化社区、公益环保、美化家园、节水家庭”的创建活动。让优化美化环境成为社区居民参与“绿色”社区建设的一项重要活动，居民群众美化家园的积极性和环保意识得到不断提高。上半年，结合“爱卫月”活动，组织了社区居民和辖区单位开展了为期一月的爱国卫生活动，并利用社区宣传栏、黑板报等向居民宣传文明祭祀，达到了家喻户晓，人人皆知的效果。

二、加强日常管理，提升市容质量

首先从摊点整治入手。年初，组织志愿者队员对辖区内主、次干道的各类违法摊点和倚门经营进行了彻底整治和取缔，并清理死角垃圾和净化楼道，实行了严格的拉运和清扫保洁制度。对平房背街小巷、楼道、集贸市场等重点部位的垃圾进行了整治，全年共开展集中整治12次，清理死角垃圾50车次;对影响市容市貌的户外广告进行了定期巡回治理;切实净化了大街小巷环境卫生，摊点摆放有序，垃圾做到日产日清。

三、加强爱国卫生活动，推进除四害工作

完善爱国卫生工作的长效管理机制。社区及辖区单位都把爱国卫生工作纳入了年度工作的重要议事日程，工作做到了有计划、有检查、有小结。继续按照“以块为主，条保块管”的原则，实行了爱国卫生工作责任制，紧紧围绕“清洁城市，从我做起”这个主题加大了宣传。特别在今年4月份的爱国卫生月活动中，举行了大型卫生宣传、义诊、宣讲等系列活动，受教育人数达500人次，发放宣传资料400份，把爱国卫生月活动推向了x。今年来，社区开展各种健康教育知识讲座12次，共有600余人参加了知识讲座。除四害工作，是爱国卫生工作的重点，年初成立了病媒生物防制工作领导小组，加强了宣传和环境防治的力度，在春季灭鼠和夏季灭蝇工作中，共清理四害孳生地多处，始终坚持室内重点防范，室外统一灭杀的科学方法，努力做到“四不漏”，今年共投放灭鼠毒饵5箱，达到预期的效果。

四、加强违章建筑管理，实施“门前四包”责任制

违章搭建是百姓反映非常强烈的问题，社区加大了违章建筑管理力度，通过各项措施的出台和落实，有力地遏制了违章建筑现象的出现和蔓延。实行“门前四包”责任制，签订“门前四包”责任书86份，进一步明确了责任义务，使“四包”率达到了100%。同时，社区对各签订单位及个体门店定期检查督促落实。坚持每月检查，检查情况及时反馈社区，基本形成了辖区环境卫生工作大家管，大家治的良好风气。

以上是我社区城市管理工作一年来的工作小结，虽然取得了一些成绩，但离上级的要求还有一定的差距。今后，我们将进一步加大巡查、检查力度，工作中不留死角，及时发现问题及时解决，使社区城市管理工作再上新台阶。

**客服部门年终工作总结篇五**

今年的客服部工作在公司领导的指示与员工们的共同努力下圆满完成，回想起和大家在客服部共同努力的时光便感到内心充满了力量，但是即便是到了年终之际也应该为了明年的客服部工作早做打算了，为了做好相应的准备自然要先对今年的客服部工作进行相应的总结，通过客服部工作的总结来积累经验才能够在不断地磨砺中获得蜕变。

作为公司与外界沟通的桥梁自然要在客服工作中履行自己的职责，因此在今年的客服部工作中我们主要记录了客户针对公司产品的反馈，无论是使用过后的体验还是针对产品本身的不足提出的建议都是客服部需要收集的信息，将这部分数据整理过后转交给其他部门便能够调整接下来的营销方案，在攻坚市场的过程中收集信息并进行调整才能够逐渐适应客户的需求。

所以在我看来能够在今年的客服工作中做到这样的程度也是大家携手努力的成果，即便是为了今后的客服工作进行考虑也应该慎重对待每次客户的反馈，这样的话自己便能够通过与客户的交流从而掌握市场中的重要信息。

为了在客服工作中发挥自身的作用还需要做好培训方面的工作，今年新客服的培训工作中特地让部分一线员工为他们进行讲解，结合实际中的案例来为员工进行培训无疑能让他们有着更深的体会，即便是培训过后也可以将这部分员工打乱顺序以后进行分组并让他们从事较为简单的客服工作，经过多次筛选以后能够坚持到最后并让我们认可的便是客服部的新成员，今年的几次员工培训可以说帮助我们客服部在工作中保持了良好的活力。

让客服部的员工在工作中熟悉话术并为自身的发展建立好基础，实际上客服部的工作中主要还是对话术的熟悉以及与客户打交道的方式，因此在这个过程中逐渐提升自己的工作能力才是对客服部整体发展比较重要的，今年客服部的工作中由于接待的客户良莠不齐从而给我们带来了很大的挑战，但也正因为如此才让我认为这种实际中的训练反而很好地提升了大家的工作能力，能够针对不同类型的客户熟练运用脑海中的话术并打消对方的疑虑才是优秀的客服。

总结完客服部的工作以后难免让我们都感觉进步了不少，毕竟能够坚持到最后也是在客服工作中经历了诸多历练的，但即便是如此有些时候也能在客服工作中找到一些自身的不足，但由于我们客服部是一个整体才能够在接下来的工作中相互扶持到现在，因此我也相信今后的工作中无论遇到怎样的困难都能够在客服部成员的携手努力下将其解决。

**客服部门年终工作总结篇六**

从公司20\_\_年\_\_月\_\_日成立至今，作为重要枢纽部门，从筹备整个初期工作开始，我们就秉承公司的经营理念、企业目标，展开内勤服务工作，紧跟公司各项工作部署，衔接好各部门对内外的沟通协调，完成领导交办事项，为公司健康发展做着不懈的努力。现将20\_\_年的工作做如下简要总结：

一、人力资源部分

1、根据公司各部门人员编制需求，有针对性的先后进行了员工招聘工作，配备到部门各岗位。目前，公司员工共计39人，已转正员工28人。

2、完成各部门人员的入职、转正、离职、调岗等人事工作，并即时上报公司领导审批。

3、规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工人事档案，对资料不齐全的一律补齐。

4、为了公司更好的完成业绩目标，提升员工素养。配合总经理制订绩效管理体系。

5、与各部门员工及时沟通，确定员工劳动合同签定及社保、公积金办理事宜。

6、制定年度培训计划，今年完成员工新进培训及业务技能培训4次。

二、行政工作方面

1、行政部在公司成立之际打好提前战，打扫新办公区卫生，开通所有办公区域的电脑、电话、网线，采购办公用品等，保证了公司在短时间内工作正常运作。

2、证照办理工作：证照的办理如期完成，保证了公司工作的正常开展;并与各部门沟通协调，有效的开展行政保障工作。

3、完善公司会务工作，现召开的会议有：公司董事决议商讨会、周一公司行政例会;总经理办公室会议。

4、和区内外相关职能机关部门、兄弟单位做好沟通工作，以便公司对外联络保持通畅。

5、对内严格控制公司办公用品及低值易耗品的使用情况，合理地采购办公用品，并做好物品保管和部门领用登记。

6、每月做办公用品、低值易耗品购买预算表，严格控制各项办公费用开支，各部门申请领用的办公用品均记录在案，以月总结和年总结的形式做统计。以节约降低成本为第一原则。

7、做好公司各部门后勤管理保障工作：负责公司安全防范工作、车辆使用、食堂膳食安排等，及时解决各部门在工作中所需的沟通协调问题。

8、在年初，本部门联合其他三个子公司一起成功组织了运动会，此次活动不仅加强了全体员工健身意识，同时也促进了与三个子公司的良好互动关系。

9、国庆期间，组织举办了公司欢庆国庆活动，通过活动各部门同仁在用餐和游戏中更加强了沟通和交流

三、公司办公管理运作方面

1、成功创建了公司网站及oa内部办公系统，为真正实现办公自动化做好准备。

2、根据上级领导要求，制定相应的管理制度，使各项工作有章可寻，为强化内部管理提供了制度保证。行政部出台了公司《行政管理制度》，内含《员工行为规范》、《办公物资管理细则》、《文件收发管理细则》、《合同管理细则》、《印章管理细则》、《档案管理细则》、《保密管理制度》、《车辆管理制度》;制定了《人事管理制度》，内含《招聘及录用管理细则》、《员工培训管理细则》、《考勤及假期管理制度》、《员工福利制度》等多项规章制度，通过落实各项规章制度，维护公司正常办公秩序，规范了工作流程。

3、逐步完善公司行政管理机制，加强对各部门员工的监督管理力度。

4、理清各部门工作职责，保证各员工定岗定责。

四、工作中不足之处，待完善事宜

1、作为公司的综合管理部门，在对各部门的行政管理、沟通协调方面还有很多的欠缺，对各部门工作情况、人员纪律的检查力度还不够。

2、对公司内部的监督、管理尚需努力。

3、加强对公司企业文化建设，营造和谐工作氛围。

4、员工培训机制有待完善和加强。

5、人事工作还处于传统的劳动人事管理，应从传统的劳动人事管理逐步向现代人力资源管理过渡。

6、行政部工作人员作为公司领导上传下达的重要部门，应学习现代化商务办公流程，部门内部还需要培训学习机会。

公司成立一周年，发展中遇到很多的困难，但在这样一个困难的阶段，行政部工作同样取得了可喜的成绩，这充分体现了团队精神。革命尚未成功，同志尚需努力。我们还要加强学习，为使公司的整体形象、工作水平上升到一个新的台阶做出重大贡献。

**客服部门年终工作总结篇七**

20\_\_年一年来，财务部紧紧围绕\_\_集团公司年初职代会的工作中心，在为全公司提供优质服务的同时，认真组织会计核算，规范各项财务基础工作，并通过加强财务制度和财务内部控制制度的建设，站在财务管理和战略管理的角度，以成本为中心、资金为纽带，不断提高财务服务质量。

一、严格遵守财务会计制度和税收法规，认真履行职责，组织会计核算

财务部的主要职责是做好会计核算，进行会计监督。财务部全体人员一直严格遵守国家财务会计制度、税收法规、\_\_集团总公司的财务制度及国家其他财经法律法规，认真履行财务部的工作职责。从审核原始凭证、会计记账凭证的录入，到编制财务会计报表;从各项税费的计提到纳税申报、上缴;从资金计划的安排，到结算中心的统一调拨、支付等等，每位会计人员都勤勤恳恳、任劳任怨、努力做好本职工作，认真执行企业会计制度，实现了会计信息收集、处理和传递的及时性、准确性。

二、以实施软件为契机，规范各项财务基础工作

在经过两个月的20\_\_年度三套会计决算报告的编制后，财务部按新企业会计制度的要求着手进行了20\_\_年财务会计模块的初始化工作。对会计科目、核算项目、部门的设置，会计报表的格式等均按照新企业会计制度的规定，并针对平时会计核算和报表编制中发现的问题和不足进行了改进和完善。如设置“制造费用”明细科目，并按该科目的费用项目进行了明细核算、归集和分配，费用的具体开支情况现已一目了然;规范“应交税金”科目的核算，如对增值税明细项目的月末结转、个人所得税的科目统一、现金流量项目的规范化;对收下属分公司的管理费用由以前冲减管理费用改为冲减制造费用，这样使管理费用和销售毛利率的反映更为合理、恰当;在配合固定资产实物管理部门对固定资产进行全面清理的基础上，按照《固定资产分类与代码》对固定资产编制了固定资产卡片类别代码，并在此基础上，完成了固定资产管理模块的初始化工作。集团总公司要求在今年4月份全面正式运行财务软件，而本集团公司财务部在3月份就完全甩掉财务系统，正式运行，结束了长达半年之久的两套财务软件同时运行的局面。目前软件已正式与矿部相链接，并运行良好。

三、制订各项财务成本计划，严格控制成本费用

根据集团司企字文《关于下达〈集团多经企业经济责任制考核方案〉的通知》和《关于下达分公司多样化经营暨一季度生产经营计划的通知》，财务部对有关考核指标进行了分解，下发了20\_\_年财务计划和可控费用指标。在财务执行过程中，严格控制费用，实行刚性考核。财务部每一季度汇总可控费用的执行情况，于公司常务会上通报，针对每一季度电话费超支的部室、单位，按超支额扣部室负责人及其他第一责任人的奖金;对于其他可控性费用也是实行指标考核，对于超支部分坚决不予核销。

四、资金调控有序，合理控制集团总体资金规模

20\_\_年，随着原材料市场价格的持续上扬，而\_\_集团总公司销售价格制订相对迟缓，本集团公司资金一度吃紧。为此，财务部一方面及时与客户对账，加强销货款的及时回笼，在资金安排上，做到公正、透明，先急后缓;另一方面，根据集团公司经营方针与计划，合理地安排融资进度与额度，并针对工商银行借款利率上浮的情况，选择相对利率更低的农村信用联社贷款，以及通过向\_\_集团总部结算中心临时借款，以保证生产经营所需。这样，通过以资金为纽带的综合调控，促进了整个集团生产经营发展的有序进行。

五、加强财务会计制度建设，提高财务信息质量

财务部根据公司差旅费的实际执行情况，为进一步规范本集团公司工作人员差旅费开支行为、统一标准，制定了《机械集团工作人员差旅费开支规定》。为提高会计信息的质量，财务部制定了《\_\_机械集团会计报告竞赛考评办法》，对各母子公司的会计报表从报送时间及时性、数据准确性、报表格式规范化、完整性等方面做了比较系统的规定，从而逐步提高了会计信息的质量，为领导决策和管理者进行财务分析提供了可靠、有用的信息。

平时财务部通过开展每周一次的交流会，解决上周工作中出现的问题，布置下周的主要工作，逐步规范各项会计行为，使会计工作的各个环节按一定的会计规则、程序有效地运行和控制。

六、制定财务部各工作岗位职责，并进行自我评定

为明确财务部会计人员各岗位的职责权限、工作分工和纪律要求，制定了会计人员岗位职责，同时要求各岗位会计人员根据本岗位的职责要求，进行工作总结，岗位评述和认定，对各自的工作提出建议、作出打算，并对自己的岗位写出每月工作规程备忘录。这样，强化了各岗位会计人员的责任感，加强了内部核算监督，促进了各岗位的交流、合作与团结。

七、开展了以涉税业务和执行企业会计制度、会计法及其他财经法律、法规的自查活动

为了规范财务行为，配合各级主管部门的稽查与审计工作，财务部组织了在本集团公司内的20\_\_年至20\_\_年的财务自查活动，对审计和自查中发现的问题及时地进行了整改，事后进行了交流，提高了会计人员的职业技能。

八、下一年，为实现本集团公司的各项生产经营任务和总体发展目标，财务部的工作任重而道远。

为此，需要在以下几个方面继续做好工作：

1、做好上半年和第三季度的经济活动分析工作，及时提出为实现本集团公司生产经营计划的财务控制可行性措施或建议。配合\_\_集团总部进行收入、成本、费用的专项检查，加强非生产费用和可控费用的控制、执行力度，不能超支的绝不超支。

2、为更好地加强资金管理，统一调配，根据集团总部结算中心的工作计划安排，做好本公司结算中心的统收统支和结算软件的培训与安装工作。

3、继续制定和完善各项财务管理制度和内部控制制度，如会计电算化管理制度、固定资产财务管理制度、会计人员岗位考评办法等。

4、\_集团总部财务处要求在全集团范围内推行全面预算管理，本公司是先行试点单位，因此财务部要积极配合做好这方面的工作。

5、做好年终财务决算的各项前期准备工作，工作中遇到不能解决的问题，及时反映，以求得到及时解决。并注重与\_\_集团总部财务处、分部、本公司等各有关部室的沟通，更好地提高财务服务质量。

6、加强会计人员的业务知识、企业会计制度和国家有关财经法规的学习，结合会计人员考评办法，逐步提高会计人员的专业知识、技能和职业判断能力。

**客服部门年终工作总结篇八**

\_\_项目部自进入20\_年后，在集团公司的领导下，在\_\_区城管局领导的关心和指导下，以及在\_\_街道办事处城管科的大力支持下，坚持以提高工作质量求生存，以搞好安全管理为保障，为加强环境卫生精细化的管理，在精、细、严上狠下功夫，并在抓好职工队伍建设、提高作业质量方面抓住有利时机大做文章，扎实有效地开展了\_\_辖区的管理工作。现就主要工作总结如下：

一、狠抓安全制度完善管理到位

在项目经理带领下，全体管理员思想统一、目标一致。对全体员工坚持不懈地进行思想教育和安全操作知识培训，积极组织开展安全宣传月活动。对全体环卫员工进行了一次\"关爱生命、安全生产\"的安全教育活动，并坚持新聘员工必须进行岗前安全培训和案卷答题考试合格的上岗制度，坚持每周班组会上必讲安全作业重要性的会议制度。为此，还抓住今年\_\_市环卫工人发生的多起安全事故血的教训，加强了对道路清扫人员、垃圾清运人员、驾驶员的安全教育和培训。

与此同时，还加大了对违反安全作业规定的员工处罚力度。项目部还就对车辆较快的路段要求摆放安全锥，而一些工人以种.种理由拒不按要求执行一事，在处罚工人时，首先采取对执行力不强的管理员处以重罚的处理方法后，便有效地起到了很好的警示作用，这一工作也随之得以顺利进行了下去。

过去有相当一部分员工对公司要求安全作业的一些规定，不理解并带抵触情绪的现在对我们的工作都能给予支持和理解了，甚至有时在我们管理很严厉的情况下还带着感激之情找到我们承认错误。项目部未发生过一起安全事故。更可喜的是，绝大部分员工都能自觉遵守安全作业规章制度，安全作业基本上深入人心。

二、抓住时机审时度势化解矛盾

项目部抓住市政府为环卫工人增加工资这一契机，不失时机地向公司领导建言，并制定出切实可行的实施方案，在公司领导大力支持下，项目部利用各种场合，采取多种形式宣讲。先后分期分批组织员工开展了多次爱岗敬业，遵守劳动纪律，表彰好人好事，评选优秀员工率先增加工资以激励一些落后分子的活动。并将(\_\_区城管局环境作业考核标准)印成传单人手一份组织学习，使其让每位工人了解自己的工作清楚自己的责任。

通过这次增加工资所进行的一系列整顿工作过程中，这些过去非常突出的问题都一一的得到了有效解决。值得一提的是，这次项目部就涨工资一事所采取的办法不仅使老员工有了一种危机感，还大大鼓舞了新员工的积极性，同时还获得了\_\_区城管局和业主的肯定。

三、狠抓管理责任制确保作业质量关

为了把环卫作业质量的精细化落到实处，在公司制定的管理人员职责的基础上，项目部根据自己的实际情况，进一步完善了分级管理、逐级落实制度。现在每天除了做好日常工作外，还建立起了自查自评机制，每周坚持对每条街道按区城管局测评标准进行一次自查，然后对其所在班组评分。经实践证明，效果很好，各班组作业质量明显一次比一次好。

同时，项目部还借鉴\"\_区城管局200指挥中心案件处理办法\"建立了每日案件处理登记制度，为及时处理段面临时出现的问题和保障\_\_路墙边死角不积存垃圾卫生盲点发挥了很好作用。这一制度的建立为抓好常规管理达到常态效果有了更好保障，从而把公司领导提出的\"真抓实干\"要求，作了有益地尝试，取得了很好效果也真正落到了实处。

另外，在抓好任务到岗责任到人的同时，还向管理人员提出了\"三勤\"\"四不要\"的要求。

三勤：勤动腿;勤动嘴;勤动脑。

四不要：不要常把\"过去\"一词挂口中当托词;不要常用\"已经\"一词搪塞上级领导;不要常把责任往工人身上推;不要常把问题复杂化。

项目部采取的这些措施有力地推动了各项工作顺利而又健康的发展。项目部全体员工经过辛勤的工作，终于换来了由去年11月份刚接收时的全区环卫作业测评中排名13位(倒数第2名)，至今年\_月份全区环卫作业质量测评中的\_名，到\_月份取得全区环卫作业质量测评第\_名的好成绩。

不仅于此，项目部并不以此为满足，发扬与时俱进的精神，以\"逆水行舟用力撑一篙松劲寻千里\"来告戒自己，又进一步提出了\"保7争6\"新的奋斗目标。在新的口号鼓舞下，最近项目部还主动将辖区内所有陈旧锈饰的垃圾池、垃圾桶油漆一新，使其桶点更加整洁规范了。

在今后的工作中，我们将在加强管理的同时一如既往地加大职业道德教育力度，做好职工思想工作，规范职工思想行为，坚持以人为本，提高队伍战斗力，为继续全面贯彻落实科学发展观，以\"清洁城市、美化城市、造福人民\"为根本宗旨，发扬顾全大局、无怨无悔的奉献精神;发扬不畏艰辛、吃苦耐劳的敬业精神;发扬团结一心、密切协作的团队精神，进一步增强荣誉感、责任感和紧迫感，爱岗敬业，开拓创新，以更加饱满的工作热情、扎实苦干的工作作风，为建设\_\_世界现代化田园城市，为\_\_区环境卫生工作增光添彩，为使\_\_公司环卫工作走上有序、健康、可持续发展的道路而做出应有的贡献。

**客服部门年终工作总结篇九**

时光飞逝，伴随着新年钟声的敲响，我们即将迎来了20xx年。在过去的一年中，我部在董事长的领导下和同事们的配合下，认真履行职责，遵守公司《员工手册》，基本上按时、按质、按量完成了各项采购工作。取得了一定的成绩，但也暴露了一些问题。现将一年来的主要工作情况述职如下：

一、努力工作，顺利完成各项任务

20xx年度，公司采购部人员变动与调整较大，上半年又延续全球化的经济危机，下半年又出现国内市场原材料紧缺和价格暴涨等原因；造成了采购部工作没有延续性和采购工作的困难，但采购部还是克服困难，勤奋工作，保证了公司生产和出口的需要，全年度共计完成以下采购任务：

在以上材料、产品和设备的采购过程中，严格按照董事长要求及比价程序，把握市场价格，处处精打细算，千方百计节约资金，有效的降低了采购成本。

下半年随着市场形式的变化，多种原材料出现了供应难的局面，大部分原材料价格不断上涨，在不利的情况下，采购部人员主动改变工作方法不怕难，不怕烦，想方设法和供应商沟通，确保原材料不能断供，保证了再手订单的生产，限度的维护了公司的利益。

二、采购过程中出现的问题及处理结果和整改办法

xx年度采购过程中不可避免的出现了一些问题，其中最为突出的是印染过程中出现严重的色差、布面异色、油渍、污迹，运输过程中造成的破损，米数短码，标签内容印错、串标，纸箱唛头印错等质量问题。为了保证质量，尽可能避免出现采购质量问题，及时进行以下几个方面作工作的调整：

①经批准重新严格筛选供应商，对供应商的供货能力，质量保证，价格优势进行评估，让供应商提供可靠的证据来证明其能力；其中主要措施：保留原有的加工业务，另选，用以对比质量、价格和服务。标签厂、纸箱厂分别选择合以和现有的供应商比对质量、价格和服务等（其它厂家不一一例举）；

②取消原有的印染跟单员，和印染厂签订严格的质量保证协议，包括布面质量、伸长约定和索赔办法，用合同约定形式强制供应商提高产品质量；

③建立了合理的警告与处罚制度，定期向供应商传真或邮寄我司质检部检验报告以示预警，一旦发生质量问题，及时与供应商沟通并确定索赔方式，尽全力为公司挽回损失降低成本；全年度向供应商索赔金额折合人民币约x元；

④同公司质检部进库检验紧密配合，严把质量关，限度的避免有出现质量问题的材料流到生产线上。

三、规范工作流程，制定交叉工作台帐

20xx年初刚调至采购部工作，感觉部门同事对工作流程掌握不清楚。经过一段时间的工作熟悉，结合公司iso质量标准制定了采购部工作流程图，用以指导采购员的工作，提高采购效率。要求部门员工对所采购物料建帐登记，年终汇总，关注市场信息，把握市场价格；每月将主要物料价格以电子邮件方式报公司领导和相关部门。对于领导或业务部门临时询价，基本做到不隔天报价。针对我司以前发生过遇有部门之间的交叉工作时丢失、延期或未及时转交相关票据和资料给公司造成损失等情况。制定了《专用登记薄》及《文件资料发放登记薄》，一切按规范进行部门交叉协作工作，我部全年度未发生一起票据和资料遗失现象。为公司的健康运行做出了一定的贡献。

四、廉洁奉公，保持良好的工作作风

采购工作是创造效益的第一道闸门，事关公司的利益得失，也是容易发生问题、备受别人关注的工作。采购不是简单的买东西，还有很多其他要做的事，除了不怕苦不怕累之外，还有廉洁的品质、“吝啬”的心，因为廉洁的品质才能抵制诱惑，为公司争取到的利益，“吝啬”的心才能时刻把公司当作自己的，时刻从公司出发，发现问题，为公司节约成本。对此，个人不断提高思想认识，牢记自己的职责，每笔采购业务都要本着对公司负责的原则，通过我们的辛勤劳动来节约资金，降低成本。具体体现为凡是供应商赠送的物品、有价证券和现金等一律主动上交公司；经常以传真、电话或电子邮件方式提醒供应商注重产品质量，价格要符合市场行情，提高服务意识等。但由于个人经验不足造成了少数材料质量问题和不及时到货现象，采购部和我本人及时认识了错误做了整改并积极及时的解决了问题。对此，个人以后一定坚持自己的岗位负责态度，摆正心态，坚持原则，严格筛选供应商，使供应商做到提供优质的原材料，提供优惠的价格，提供周到的服务。在工作过程中敢于负责，做到说实话、办实事、求实效，保持正派的工作作风。

在过去的一年中有欢笑，有泪水，有小小的成功，也有淡淡的失落。xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上廉洁奉公、务真求实。树立“为公司节约每一分钱”的观念，积极落实采购工作要点和采购工作计划。坚持“同等质量比价格，同等价格比质量、比服务，限度为公司节约成本”的工作原则。

以上是我部一年来在工作中的一些做法，虽然取得了一定的成绩，但就我个人来说业务理论学习和实际工作经验还有欠缺，今后，我一定按要求，进一步提高认识，加强学习，转变作风，尽心尽力工作，为公司作出新的贡献。

回顾一年来的工作，可谓辛酸苦辣，20xx年是不平凡的一年，各种各样的天灾人祸都给采购工作和我个人分管工作增加了困难，前半年的全球化经济危机，下半年各种原材料的持续上涨，也给采购工作加大了一定的难度；办公室人员的不稳定，也给各项管理和认证工作增加了难度。

**客服部门年终工作总结篇十**

回顾20xx年，财务部在公司领导的正确指导和各部门的通力合作下，以成本管理和资金管理为重点，以务实、高效的工作作风，有序地完成了各项财务工作，有力地推动了财务管理在企业管理中的核心作用。为使财务工作进一步得到提高，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结。

一、认真做好常规性财务工作

1、公司财务部每月承担着大量的资金支付、费用报销、记账、票据审核等工作。同时还要配合公司的投标工作；做好大量的会计报表资料、银行资料、社保资料等工作；每月还要办理员工社保申报和增减工作。面对平常而繁琐的工作，财务部能够根据待办事项的轻重缓急，妥善处理各项工作。及时为各项经济活动提供有力的支持和配合，基本上满足了各部门对我部的财务要求。

2、对日常的财务工作流程熟练掌握，能够做到有条不紊、条理清晰、账实相符。从原始发票的取得到填制凭证，从会计报表编制到凭证的装订和保存，从经济合同的归档到各种基础财务资料的收集，都达到了正规化、标准化。收集、整理、装订、归档，一律按照财务档案管理制度执行，使得财务部成为公司的信息库。

二、积极筹措资金，保证现金流的正常化

按照公司的统一布署，有计划、合理的安排使用资金，做到合理调配资金，保证工程施工过程中对各项用款的支付；保证项目投标所需资金的使用等。对工程应收款及其他应收款做到心中有数，及时跟进，积极催要。

三、配合、协助其他部门的工作

去年在公司办公室人员空缺的情况下，主动完成了20xx年公司营业执照等相关证照的年检工作。按公司领导的统一部署，配合相关部门完成项目投标工作。

为了提高本部门的综合业务能力，我们在工作之余，安排学习企业会计制度，税务制度，大家互相交流，取长补短。有效的提高了本部门的业务能力

四、存在问题及应对方法

1、财务人员财务知识、税务知识有待提高。针对专业知识方面应加强培训：包括税务知识、银行知识、会计业务以及如何与税务官员交流的技巧并安排专门时间进行内部学习、讨论。进行部门建设，将财务人员培养成不仅能够做好资金收付工作，还能够充分发挥财务管理职能，增强独立解决问题的能力。

2、制度管理方面，加大监督力度，定期对现金进行盘点，做到防患于未然。人性管理方面：加强财务人员素质教育、职业道德教育。

20xx年财务部的工作在各位领导的支持和帮助下，在各部门的配合下，取得了较好的成绩。20xx年度，财务部全体人员在繁忙的工作中都表现出非常的努力和敬业。虽然我们做了很多工作，但是，20xx年的任务会更重，压力会更大，还有很多事情等待着我们，我们将继续努力，以务实、积极的态度去迎接新的挑战，积极进取，开拓创新，充分发挥财务管理在企业管理中的核心作用，为公司的发展再创辉煌！

**客服部门年终工作总结篇十一**

时光飞逝，春去冬来，20\_\_年即将过去，崭新的20\_\_即将到来。回顾过去的半年，在项目部各级领导无微不至的关怀下,在监理业主单位、设计单位及各部门的协同努力下，我们克服了一切不利因素，保证了乌弄龙水电站c1工程建设的顺利进行。

首先，简要介绍下本年度各项工程形象完成情况。

(一)主体工程(各项工程量统计截止到20\_\_年12月25日)

1、导流洞进口边坡工程

导流洞进口边坡el.1981.0以上开挖完成，el.1921.0以上支护完成;

2、施工支洞及导流洞工程

①1#施工支洞主洞开挖支护完成，累计支洞进尺126m(主支k0+000.000~k0+126.000);1#施工支洞上岔洞开挖支护完成，累计支洞进尺146m(上支k0+000.000~k0+146.000);1#施工支洞下岔洞开挖支护完成64m，累计支洞进尺64m(下支k0+000.000~k0+064.000);

②2#施工支洞主洞开挖支护完成，累计支洞进尺15m(主支k0+000.000~k0+015.000);2#施工支洞上岔洞开挖支护完成，累计支洞进尺106m(上支k0+000.000~k0+106.000);2#施工支洞下岔洞开挖支护完成119m，累计支洞进尺119m(下支k0+000.000~k0+119.000);

③1#导流洞开挖完成支护完成334m(d+048.000~d0+090.000，d0+296.000~d+588.000);

④2#导流洞开挖完成支护完成427m(d+054.000~d0+220.000，d0+437.000~d+698.000);

3、导流洞出口边坡工程

导流洞出口边坡拉姆沟下游侧开挖至el.1827，支护施工启动;左护岸开挖区el.1865.0m以上开挖完成;

4、导流洞进出口枯期围堰工程

导流洞进门出口枯期围堰填筑部分完成;

(二)主要临建工程

1、结义村渣场进场道路修建及场平施工完成;

2、结义村临时营地修建初步完成，相应配套生活辅助设施基本完成;

3、乌弄龙临时砂石料系统及临时拌和系统进场道路修建及场平完成，临时啥时系统就临时拌和系统设备安装及调试完成，已具备投产能力;

4、乌弄龙永久拌和系统进场道路修建完成，场平垫渣部分完成;

5、拉姆沟危险源处理初步完成，拉姆沟沟水处理部分完成;

6、各施工作业面风水电线路延伸及跟进施工完成;

回顾今年生产管理部在安全生产方面所做的工作，主要有以下几个方面：

一、按照施工总体进度计划要求，结合当月生产计划要求，分解制定周生产计划，积极分析影响生产进度各项因素，并制定可行解决办法，同时督促协调各项生产计划顺利完成;

二、主持召开周生产例会，协调解决生产过程中存在的问题。认真完成当周对内零星机械、零星用工签证工作;

三、协调公共资源管理、使用及调配等工作。根据现场实际需求协调资源分配使用方向，对关键线路关键节点工程优先考虑重点施工，确保总体工期顺利完成;

四、认真完成施工日志记录、收集及整理，对施工大事记详细进行记录和归档，完成施工影响材料的收集整理及归档，对后续竣工材料编写提供生产依据;

五、按照项目部相关规定做好现场文明施工相关工作，协助安监部完成安全管理工作，协助物资部完成物资调配及接货相关工作，组织综合队完成现场风水电等辅助项目工作等;

六、认真完成项目部领导安排的其他任务;

未来的一年对于乌弄龙水电站c1标工程来说是关键的一年，相应对于整个乌弄龙项目部来说是具有挑战的一年。目前整个工区边界条件极其复杂，施工环境尚待完善，干扰因素仍旧很多，施工任务非常繁重，整体工期相当紧张。

面对这样严峻的形式，下一年度生产管理部除继续履行部门岗位职责外计划重点完成以下几点：

一、加大对整体工期优化分解力度，合理安排施工资源保障优化后的周计划顺利完成;

二、依据分项计划安排及完成情况、线路关键程度及各外协厂队服从安排情况进行乌弄龙水电站c1标工程进度考核办法(试行)，并依次办法对相应厂队进行奖罚，以该方式促进生产管理;

三、下年度重点施工部位大体为：永久拌和系统施工、导流洞进出口围堰工程、导流洞进口开挖支护、导流洞洞身砼浇筑、进水塔混凝土浇筑、左岸坝肩开挖工程、右岸坝肩开挖工程。对此，生产管理部将集中资源对以上关键线路重点施工，确保关键线路顺利完成，以至保证明年年底导流洞正常过流;

四、继续优化部门人员片区配置，继续提高部门成员自身工作能力，继续增强部门工作责任感及集体凝聚力;

新的一年即将来临，让我们振奋精神，坚定信心，以奋发有为的良好精神状态和扎实的工作作风。克服工程初期面临的诸多问题和困难，理清工作思路，推进项目建设，强化成本管理，完善管理制度，为全面出色完成20\_\_年工作目标而努力奋斗。

**客服部门年终工作总结篇十二**

这一阶段，我被分配到行政部门参与工作。在此期间参与了各项对企业宣传相关联的一些工作，并全面的系统的了解了公司的一些基本情况，在把握设计要素，实现宣传为目标的同时，掌握了计算机办公软件及设计软件的应用，并较好的熟悉和了解有关招投标项目的各项业务。主要是在领导和老员工的带领下，参与工作和学习，使我对企业宣传方面的工作有了更加深刻的认识;同时我也学到了许多社会知识，扩大了交际范围，在领导和同事的关怀下，很好的融入到了这个集体当中来，各方面都得到了很大的提高。

在以“为做好企业宣传”为目的的前提下，树立企业形象，打造企业品牌，与团队共同完成zwz品牌与产品的对外宣传工作。多次为国家举办的大型展会及公司召开的各项会议做好部分前期准备工作，开展对外与业务和产品相关的宣传、公关活动，及时准确掌握社会公众对公司的意见，并反馈到公司;轴承照片的后期处理、设计彩色宣传页及样本与宣传资料的制作与发放，通过利用视觉信息活动传递给外界对企业的评价，塑造企业形象，与同行业的竞争对手产生差别化;与质量保证部门合作制作出口免检产品申报材料;质量手册与环境手册的编制等，向广大客户在第一时间内宣传zwz品牌，并展示zwz产品的优势、展示瓦轴的实力。

20\_\_年招投标标书的印刷与制作，在新的探索的基础上，取得了明显的成效。铁路招投标标书在新的编制改版下，以及各个部门的相互配合，已获得国家铁道部的一致认可，为企业承揽了部分购销合同的同时，也为客户关系的建立打好了基础，以及合同执行中业务部门或项目组所需要提供的客户方资源的协调。

岁末临近，新春将至，不知不觉20\_\_年的工作即将告一段落。对于每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁未对自己进行一番“盘点”，也是对自己的一种鞭策。

过去的近一年是忙碌而充实的一年，也是我加入公司从陌生到熟悉的一年。这一年中工作的点点滴滴，让我不断地学习、成长着。回顾一年来的工作，我在公司总经理的正确领导、各部门的积极配合以及各位同事的支持协助下，严格要求自己，按照公司要求，较好地发挥了行政部服务基层、以文辅政的工作职能，完成了自己的本职工作。虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

一、 20\_\_年的工作回顾。

1. 办公室的日常管理工作：

行政工作对我而言是一个相对熟悉的工作领域。作为行政部的主管，我自己清醒地认识到，行政部正是一个公司承上启下、沟通内外、协调左右、联系四方的枢纽，是推动各项工作朝既定目标前进的中心。细数行政的工作，可说是千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议及活动安排等等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，我努力强化自我工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静处理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

行政工作紧密围绕年初制定的工作重点，充分结合具体工作实际，不断开拓工作思路，创新工作方法。通过近一年的工作、学习，在工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将去年的工作情况总结如下：

1)行政统筹工作的关键事物控制和内部管理。行政事务性工作的内部分工、前台文员的管理、办公室保洁、资料的分配整理等工作以及物流和售后、维修等的监管。

2)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、办公用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作;联系办公设备的维修保养合作单位;与饮用水公司洽谈优惠条件及赠品;对比办公用品等的采购渠道，寻找高性价比供应商。

3)爱岗敬业，严格要求自己，摆正工作位置。以“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度开展每项工作，认真地履行了自己的岗位职责。

4)做好协调工作。行政作为后勤服务和办公协调的核心部门，在理顺各部门关系，提高管理效率，保证上传下达等方面具有枢纽作用。过去的这一年，行政部以沟通协调作为开展工作的.切入点，在做好办文、办会工作的同时，更注重与各部门的协作配合。

5)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、整理和会议概要及重点的提炼，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、分递和督办工作;及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示的精神;公司的重要文件资料、批文等整理归档，做好资料的归档管理工作。

6)制度建设。配合总经理在原制订的各项规章制度基础上进一步补充和完善，包括行政人事类、财务类、售后类、业务类等等，以及根据企业现状，制定新的规章制度以适应企业发展的需要。

7)落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事和员工的考勤控制监督工作，根据人事相关规定规范劳动合同管理，做好劳动合同的签订、解除及劳动合同档案管理等工作。依法到劳动管理部门办好录用、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。

8)做好公司主管会议及其他各部门会议的组织和后勤服务工作。落实各类会议的会前准备、会议资料搜集等以及会后的会议记录、整理及重点提炼汇总等工作。

2. 凭借个人经验，传授方法，协助销售部逐步建立、健全客户档案，并强化管理。

3. 加强自身学习，提高业务水平：

作为行政部的主管，自身素质和工作能力是决定办公室是否能够正常运转的基础，是发挥“承上启下、沟通内外、协调左右、联系四方”作用的关键，对推动各项工作起着决定性因素。

随着时代发展和新形势的需要，我越发感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与公司的要求及想要达到的工作效果还有一定的距离，所以不敢掉以轻心，也正在持续学习。向书本学习、向总经理及其他部门主管学习，向周围的同事学习。总体感觉自己近一年来还是有了一定的进步。

经过不断的学习和积累，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、协调办事能力等方面都有了一定程度的提高，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并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，并且具备较强的专业心，责任心，积极努力提高工作效率和工作质量。

二、 工作中存在的问题。

自我任职以来，深切的体会到：地位来自成绩、创新提高效率、学习提升效能、比较缩小差距。回顾行政部过去的工作，虽在工作开展上有一定的创新，也取得了一些成绩，但同样存在一些问题和不足。主要表现在：

1)公司是我身处的一个全新的环境，其原有的制度包括同事们的做事方式方法，对我而言都需要一个了解的过程，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)有时对一些日常事务的缺失瑕疵熟视无睹，不够细心，不够敏感，有些工作的协调不是十分到位，在往后的工作中，考虑问题应该更周到详尽。

3)自己的管理水平离公司的高效要求还有一定距离。对部门人员的管理不够细致具体。以后在努力提高自身管理水平的同时更多注重对下属的培养和管理上的进一步加强。

三、20\_\_年的工作计划。

1.充满希望的\_\_年到来了，也带来了新的挑战。在新的一年里，我决心不断学习，认真提高工作水平，为公司的经济跨越式发展充分贡献自己的力量，努力做到：

1)加强学习，拓宽知识面。努力学习专业知识和相关法律法规常识。加强对行业发展的了解，加强对周围环境和同行业的了解、学习。要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。为领导的决策提供一定的依据和参考。

2)本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报。及时了解员工思想动态，正确引导，加强沟通，了解各人的工作进度和问题反馈给总经理，以便公司各主管及总经理在此基础上进一步安排交付工作，真正做好领导的助手。

3)注重部门工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。

4)在工作中坚持以“服务”为宗旨，强化后勤人员素质，提高办事的实效性，不断加强主动服务意识，赋予办公室工作新内涵，持续改进行政部对其他部门的支持能力和服务水平。服务工作主要实现两大转变：一是实现被动服务向主动服务转变。办公室的工作突发性、偶然性、被动性强。因而，对待各项工作，要未雨绸缪，以工作的超前性、预见性增加工作的主动性。二是实现单一服务向全面服务、超前服务转变。办公室的服务必须注意服务的全面性和主动性，不能只为领导决策提供简单的对与答的单项服务，而应该在领导决策前动议、参谋，在决策中关注、关心、调查，在决策后总结、推介，从而提供超前、全过程的主动服务。

5)全面提高执行力度，狠抓决策落实。保证公司各项决策全面、有效地落实。

6)遵守公司内部各项规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值。

2. 持续提升人力资源管理水平。

1)做好招聘及录用等各项相关工作，保证企业人员因素的稳定性。长期的经营实践告诉我们，当代企业的发展离不开六大资源，即人力、物力、财力、信息、技术和文化资源。在这些资源中，最关键、最宝贵的是人力资源，人才资源。人才是企业的第一资本，世界上只要有了高素质的人，什么人间奇迹都能够创造出来。在企业管理工作中，坚持以人为本的人本管理思想是企业吸引人才、留住人才的有效方法，也是构建和谐企业，提升企业竞争能力的重要手段。

2)明确岗位职责，严明劳动纪律，完善绩效考核制度和办法。从劳动纪律、岗位履职、沟通协调四个方面进行细化，提高操作性，为人力资源的评价和考核提供有效的依据。

3)加强组织人员结构优化创新，为推进企业的发展奠定基础。组织结构设置进一步科学化，人员结构进一步合理化。本着精简、统一、高效的原则，合理调整设置机构，力求组织结构进一步扁平化。综合考虑人员素质、工作性质、信息沟通、企业文化等因素，科学实施管理流程优化，畅通横向纵向工作渠道，设计管理幅度和跨度，确保组织有效运作，合理调整现有机构，逐步优化管理层级，建立一个富有弹性的组织结构。加强定员定编管理，提高工作效率。

4)加强薪酬制度改革创新。探索建立与企业发展战略相一致，以劳动力市场为参照，以岗位价值为基础，以工作绩效为导向，以企业效益为前提的薪酬制度和体系，稳定员工队伍，激发工作热情，创造高绩效。在薪酬制度设计中，以职位为基础，以清晰明确的企业发展战略、科学的组织结构设置和规范的职位体系为前提，紧密结合绩效考核管理开展工作，并通过绩效考核向员工传递组织压力以激活整个组织的活力，进一步健全员工薪酬增长与企业效益同步增长的激励约束机制。

5)加强人才引进培养机制创新，为企业的可持续发展创造动力。引进人力竞争，形成内部良好的竞争氛围;建立完善人员进入和退出机制。努力为员工提供充足的个人发展空间，引导员工树立与企业共同发展的理念，提高人力资源的利用率。高度重视人才规划工作。重视优先从内部选拔人才，避免从源头流失，同时做好骨干人才的引进储备工作。

6)加强员工教育培训体系创新，创建学习型、知识型企业。作为行政主管，应该根据企业的实际情况，利用一切有利资源，加大全员培训力度，紧贴工作和岗位需求。认真落实培训需求分析工作，做好培训的设计和实施。将实现企业的经营战略目标和满足员工个人发展需要结合起来。重点加强转变思维方式和思想观念，传递企业文化与价值观等知识的培训。做到统一规划、组织实施。所以，今年行政的一个工作重点将放在内训的系统化开展。

3.强化协调能力。协调，是行政协助领导进行有效管理的一项基本职能。在现行的机构设置中，一项工作多家负责的现象比较普遍。这种你中有我、我中有你、职责交错、利益相兼的问题，往往是导致部门之间意见分歧和相互矛盾的重要因素。因此，进一步做好协调工作意义重大。行政在协调工作中，一定要站在全局的高度上，正确处理好整体与局部、局部与局部之间的利益关系，最后在全局利益上达到协调统一。

4. 配合财务部门，贯彻后勤的成本控制，切实做好后勤费用的报销审核，包括货运费用的登记统计手续，严格按照程序核定的使用标准执行。

四、新年展望和目标。

新的一年，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。20\_\_年，我要认真总结经验，戒骄戒躁，努力工作，力争取得更大的工作成绩。以崭新的工作风貌、更高昂的工作热情和更敬业的工作态度投入到办公室的各项工作中。从小事抓起，从服务抓起，进一步强化内务管理和后勤服务，为整体推进公司的发展提供基础性服务，为公司年度整体工作目标的实现发挥行政应有的作用。

**客服部门年终工作总结篇十三**

20x年，定陶县x局在县委、县政府的正确领导下，在县人大、政协的监督指导下，在县有关部门和社会各界的大力支持下，紧紧围绕县委、县政府的中心工作，以科学发展观为指导，以建设一流执法队伍、营造良好的城市环境为目标，坚持依法行政与文明执法相结合、突击治理与长效管理相结合的原则，深入开展市容市貌环境综合治理活动，狠抓了城区违规零星建筑和脏、乱、差的治理，维护了城市建设秩序，改善了市容环境，促进了城市经济社会又好又快发展。

主要做了以下几方面的工作：

(一)党建工作落实到位，深入民心

今年以来，在x局党组的正确领导下，全体党员认真学习了党的有关文件，采取各种学习形式，定时开展学习活动，并强化学习意识，提高思想认识，把学习贯彻党章与学习邓小平理论和“三个代表”重要思想紧密联系在一起，与树立和落实科学发展观紧密联系起来，与实际工作紧密联系起来，任何情况下都保持坚定的理想信念，以身作则，当好表率，真正把为民谋利，执政为民作为一切工作出发点。同时充分发挥团支部、妇联、工会等团体的作用，积极开展各项有益的集体活动，让每位党员、团员都感受到了党的大家庭的温暖。

(二)抓班子带队伍，整体素质显著提高

近年来，我们始终把建设一个“团结、务实、廉洁、勤政”的领导班子和打造一支“政治强、业务精、执法严、作风硬、效率高”的执法队伍作为头等大事来抓。在领导班子建设上重点抓了各项制度的建立与完善。

一是建立了领导班子学习制度。规定每周五为领导班子学习日，提高了政治理论水平、决策水平和业务知识水平，增强了抓大事、议大事的组织领导能力。

二是完善了民主集中制度。坚持每周召开一次党组会、局长办公会、案审会。

三是建立了班子成员分工负责制度。班子成员分工明确具体，责任人到人。

四是建立廉政责任制度。把班子成员的廉政建设做为作风建设的重中之重来抓，做到清清白白做人，堂堂正正为官。

五是建立责任追究制度。每月对每个班子成员分管的工作实行集体评议，谁分管的工作出现问题，就追究谁的责任，确保了各项工作任务顺利贯彻落实。

在执法队伍建设上，首先狠抓了教育培训。8月初，为切实提高队员们的执法水平，做到知法、懂法、用法，实现用法律的手段规范工作行为，根据我局自身实际，编制了《定陶县x局执法手册》，开辟了x局“出自己的书、共建和谐x”的先河。《执法手册》共包含了11部法律和4部行政法规、3部地方法规、8部部门规章、2部政府规章及3份收费文件和6部规范性文件。党组要求，利用阴雨天安排队员们到局大会议室学习，以集中学习和队员自学相结合的方式，实现月培训、季考核，以考促学，大大调动了执法人员的学习积极性和主动性，构建了一支学习型、知识型的x队伍。同时，还坚持进行军事化培训，做到训练标准军队化、着装举止军人化。其次，狠抓了作风纪律整顿。定期组织全体队员开展思想、作风、纪律整顿活动，提升严谨、务实、高效的工作水平，自觉遵纪守法，履行好自己的职责。第三，制定规章制度。我们相继出台了《定陶县城市管理局十条禁令》、《定陶县城市管理局日常管理制度》、《定陶县城市管理局岗位责任目标考核办法》等项制度和规定。做到用制度管人，用纪律约束人。

(三)转变管理模式，全面构建和谐x

我们不断强化以人为本的执法理念，坚持文明执法、和谐执法和人性化执法，在执法中以说服教育为主，搞好服务，并在服务中履行好行政执法职责，使城市管理行政执法水平不断提升。在执法过程中着重抓了四个关键环节。

一是强化宣传教育，提高群众对x执法工作的认识。一年来，先后在城区主要街道悬挂条幅50余条，出动宣传车700余辆次，印发各类通知书、明白纸、公告等宣传资料20000余份，印发征求意见书5000余份，编发《城乡环境综合整治简报》13期，《城市管理信息》56期，其中由县主要领导批示的有18期，在《定陶信息》、《定陶采风》上发表信息、稿件5件，广造了舆论，教育了群众，进一步提高了城区居民遵守城市管理法规的自觉性。

二是坚持文明执法、和谐执法。我们始终把文明执法、和谐执法作为工作中的着力点，把树立良好执法队伍形象做为执法工作的出发点，把为群众搞好服务作为执法工作的落脚点，千方百计为群众搞好服务，努力提高城市管理水平和能力。一是今年以来局长接待服务大厅，集中处理来人、来电、来函共计1800余件，进一步实现了工作重心下移，切实把各种矛盾化解在基层，处理在萌芽状态。二是局长接待服务热线自向全县公布以来，累计接听并记录市民投诉和意见、建议共计\_\_0余条，并将反映的各种情况及时给予解决，切实将人民群众反映的热点、难点问题列入了执法工作重要日程，力求达到了“当天事当天办，定了事马上办，困难事想法办，重大事研究办，所有事必须办”。投诉、举报处结率、投诉举报反馈率、群众满意率均达到100%。

三是严格按程序执法。进一步规范执法人员的执法行为。一年来，在x执法工作中我们先后处理各种违章违规案件8632余起，其中告知处理决定5631起，说服教育处理1700起，严格按法律程序处理1301起，结案率、群众满意率均达到99%以上。四是关注民生，解决实际问题。今年以来，以局长接待大厅和群工办为工作平台，以阳光热线12319为纽带，x局工作人员认真履行自身职责的同时，多次当面化解群众因建房而引起的一系列纠纷;针对车辆乱停放和部分经商户无经营场所，难管理的实际，划定了车辆停放的地点和范围，使车辆存放逐步实现了规范化。同时也规范了一些市场，集中治理了范蠡市场南头占道批发市场、北头占道经营、金茂商街、一种门前占道经营问题，切实解决了群众反映的热点、难点问题。

(四)结合《城乡规划法》与《城市市容和环境卫生管理条例》，狠抓城市管理，城区环境明显改善。

一年来，我们按照县委、县政府确定的20x年度工作重点，结合自身工作实际，具体狠抓了以下几个方面的治理活动。

一是狠抓了零星违法建设的治理。我们按照县委、县政府确定的城区规划的园区规划的发展思路，认真落实省政府批复的新城区建设规划和县政府定政发【20x】9号文件关于全县在规划区内禁止零星建设的规定，我们认真研究制定方案、强化措施，坚定不移地贯彻落实县政府的有关规定，在严控区，禁止一切零星建设，在控制区及各乡镇严格按照《中华人民共和国城乡规划法》规定，实行严管重罚。重点区域专人盯守，采取早发现、早查处等有效手段，从而控制零星建设的蔓延。今年以来，累计共查处各类违法建设286起，强制拆除135起，拆除违法建设面积1850平方米，停工86起，行政处罚65起，较好地控制了全县规划区内的零星建设。

二是狠抓了市容市貌的治理。

(一)物料占压的治理。结合全县百条街巷治理活动，共开展专项治理活动6次，共清理县城规划区内道路的各类建设占压物料15800余立方米，清理杂堆1000余立方米，保证了道路畅通，减少了交通事故的发生。

(二)马路市场的治理。通过与有关部门协调，统一规划了陶驿路中段农副产品市场、陶驿路南段的自行车市场、白土山路南段菜市场、城中街东段农贸市场、兴华路东段农业局夹斜路菜市场、济阴路菜市场、建华路西段菜市场等7处市场，并实行划线定位经营，进行管理。既解决了下岗职工的就业和困难家庭的的困难，又提高了城市管理能力。

(三)车辆治理。我们按照“单位车辆院内停放，服务窗口单位门前车辆统一划线定位停放，营运车辆规定地点停放，城区不得随意停车上下乘客”的原则，制定了详细的管理办法，切实加强了对城区停放车辆的管理，根据定陶县城市道路网规划，本着安全、便民的原则，统一设置菏商路汽车站停车点，县社门西停车点、青年路刘庄停车点、东关县医院停车点等5处临时停车点，从而使城区内的车辆停放基本上规范有序。

(四)人行道治理。重点治理了城区兴华路、城中街、青年路、白土山路、范阳路、临商路等主干道人行道的人车分流、占道经营、店外经营等。清理店外经营、跨门经营共计13658起，取缔门口灯箱、广告牌665块，取缔流动摊点2986个。

(五)户外广告治理。根据年初确定的户外广告规划改置要求，针对我县城区主次干道的户外广告设置现状，本着符合实际、统一尺寸、标准、样式的要求，研究制定了《城区户外广告设置审核的实施意见》。今年以来，共审核登记各类户外广告共计1564处、大型广告牌15处、门头牌匾1235处，清理各类条幅380处，同时加大了对城区门头、楼体的亮化美化的督促指导，加大了对城市“牛皮癣”的治理，共清理粉刷乱贴乱画、沿街野广告8500处。

(六)学校周边环境治理。我们针对城区北关小学、实验小学、定陶一中等学校周边环境比较混乱的状况以及学生家长反映强烈的一些问题，认真研究、制定了具体方案，定期进行治理。先后规范学校餐饮摊点75处，规范流动摊点116处，规划自行车停放点6处。

(七)环境污染治理。我们针对城市噪音扰民的现象，

对城区行驶的汽车喇叭噪音、流动叫卖用的小喇叭及施工工地午间和夜间打夯等作业噪音超标行为加大了管理力度。20x年，共计查处违法噪音案件68起，对不符合标准的露天烧烤及饭店油烟排放进行限期整改。有效地改善了城区居民、学校、办公场所的生活质量，受到了广大群众的一致好评。

三全面开展城乡环境综合整治活动

根据县委、县委统一部署，开展了全县城乡环境集中整治活动，主要对城镇及交通沿线的街容街貌、环境卫生、集贸市场、残墙断壁、垃圾收购点等影响市容市貌的“脏、乱、差”问题进行了集中整治。经过集中清理整治，共清理店外经营3\_\_0余处，乱摆摊点3520处，流动摊点2550处，拆除乱搭乱建棚厦260余处，拆除不规范户外广告牌匾698块，取缔可移动灯箱585个，规范乱停乱放车辆1887辆，清理各类物料占压5\_\_0方，清理废弃建筑物料、杂草等垃圾1156方。规范了城镇容貌管理秩序，城乡环境面貌焕然一新。

四是围绕县委、县政府中心工作，全面搞好重点项目建设的服务:

一是住建局对过片区旧城改建，x局抽调精兵强将组成工作组到户开展工作。在具体的工作中，我们本着严谨的工作态度，坚持实事求是的原则对待征收户提交的问题，并耐心解答他们提出的各种问题疑问，及时化解由征收带来的矛盾，并积极解决他们的实际困难，在入户丈量过程中我局共涉及被征收人42户。通过大量的耐心说服、引导、解答疑问等工作，得到了居民的理解和支持。

二是为市、县城镇化大项目观摩保驾护航。在市、县每季度大项目观摩活动中，x局更是以身作责，抽调精干力量，严防严守，为观摩活动做好安保工作，没有出现一例不良上访事件，受到了各级领导的一致好评。

三是今年五一前夕，根据市、县统一部署，县x局抽调精干力量参与菏泽牡丹花会的安保执勤任务和仿山庙会的安全管理任务，按照市县要求，即依法管好了乱的问题又确保了市民的观光游览，达到文明执法与良好效果的统一，受到市县领导的一致好评。同时，我局计划生育工作、平安建设工作、档案管理工作也取得了可喜的成绩。

**客服部门年终工作总结篇十四**

x年上半年的城市管理工作，在区委、区政府的领导下，坚持以党的x大精神为指导，在实践中落实“三个代表”重要思想。面对“非典”这场突如其来的灾难，采取“两手抓”的方针，一方面积极抗击“非典”，做好防护工作;另一方面努力把各项城市管理工作向前推进。

截至x月x日，共拆迁居民近x户，单位x家，基本完成了x个市级、x个区级重点整治工程的拆迁任务;建设绿地x.x万平方米(其中新增绿地x.x万平方米);翻修道路x条;建设一类公厕x座，垃圾分类范围进一步扩大;实现了时间过半，任务过半。

一、半年工作回顾

x年的城市管理工作，摊子多，任务重，又面临“非典”带来的巨大困难，大家解放思想，求实创新，抢抓机遇，加快发展，使各项工作全面顺利展开，取得了阶段性成果。

(一)继续以环境整治为重点，努力使拆迁工作上新台阶

x年，市政管委牵头的市、区级重点环境整治工程有x项，涉及拆迁的居民和单位是x年的x倍多。目前，在抗击“非典”取得阶段性成果的同时，南中轴路、法源寺周边等市、区各项环境整治重点工程的拆迁工作基本完成。

南中轴路市级危改整治工程，拆迁范围内的x户居民全部搬迁完毕，拆除建筑x.x平方米。需拆迁的x个单位，除x家正在搬家腾房外，其余已经搬迁完毕。x月x日之前将按市政府的要求完成拆迁工作。

x个区级工程的拆迁工作也在顺利开展。法源寺周边环境整治重点工程已签协议和已搬离现场的居民x户，占应拆迁的x%，拆除建筑x.x平方米。x个单位签订了拆迁协议，拆除建筑x平方米，未签协议的单位还有x个。枣林街道路整治工程已拆迁居民x户，占应拆迁的x.x%，拆除建筑x平方米，占应拆除的x.x%;拆迁单位x个，占应拆迁的x.x%，拆除建筑x.x平方米，占应拆除的x.x%。南横街道路整治工程已拆迁居民x户(需拆迁居民x户)，x家单位的拆迁正在开展之中。中环广场周边环境整治工程已拆迁居民x户，拆除建筑x平方米，占应拆除的x%;拆迁单位x个，占应拆迁的x%，拆除建筑x平方米，占应拆除的x.x%。广义街环境整治工程已拆迁居民x户，拆除建筑x平方米，占应拆除的x%。已拆迁单位x个，拆除建筑x平方米，占应拆除的x%。手帕口南街环境整治工程已拆迁居民户x户，占应拆迁的x.x%，拆除建筑x平方米，占应拆除的x.x%。单位拆迁待完成居民拆迁后即可拆除。牛街亮美建设工程已基本完成。禄长街x号院、牛街东、西里、春风、西便门东里、天宁寺北里、姚家井、高家寨、宣x区x个小区正在拆除违法建设，硬化小区道路，规范停车位，建设小区绿地，完善小区公共设施，预计“十一”前可全部建成精品小区。长椿街市民文化广场建设工程和前门月亮湾环境整治重点工程已经完成前期调查工作，待资金到位后，即可启动拆迁。

(二)继续以万米绿地建设为重点，努力提高绿化美化效果

x年初，市园林局给我区下达的绿化总任务是：绿化建设x万平方米(其中新增绿地x万平方米);植树x万株;铺草坪x万平方米，栽摆花卉x万盆。区市政管委、园林局及各办事处相关部门坚持整治、绿化、管理相结合，在绿化建设中，坚持以人为本，把提高人民生活质量，绿化美化首都形象作为目标，一手抓“非典”防治工作，一手抓工程建设，使我区绿化建设工作取得初步成效。

截止目前，全区绿化工程建设x.x万平方米(其中新建绿地x.x万平方米)，开工面积是全年任务的x%;栽植树木x.x万株，竹子x.x万株，色块x.x万株x.x万平方米，绿篱x.x万株x.x万延长米，完成计划的x%;铺草坪x.x万平方米，完成计划的x%;栽摆花卉x.x万株，完成计划的x%。同时，我区在抓好各项绿化工程建设的同时，积极推进花园式单位的创建工作。按照创建标准，详细调查、筛选核对，拟定x个居住小区、x个社会单位为待创花园式单位。

狠抓大绿地精品建设，“以点带面”，加快全区绿化建设进程。x年，南中轴路、法源寺门前、中环广场周边和“西黄线”铁路沿线x处计划新建绿地x万余平方米。其中，“西黄线”沿线自x年始至今，已完成x.x万平方米的绿地建设，栽植乔、灌木x株、竹子x株、色块x株x平方米、铺草坪x平方米;中环广场周边现已平整土地x平方米、清运碴土x立方米、回填好土x立方米，栽植乔、灌木x株、铺草x平方米。万米集中大绿地建设大幅度地增加了全区绿化覆盖面积和绿地率，有效改善了生态环境和人文环境面貌，极大带动了区域环境建设和经济发展。

突出道路绿地建设，“以线带面”，提高全区绿化整体水平。道路绿化是展现都市风貌的重要标志，又是改善大气质量、减弱城市热岛效应的主要措施，加大道路绿化建设力度，将全面提高区域环境建设的整体水平。为此，我区近几年来极其重视道路绿化建设，新、改建了白广路、牛街、宣外大街等一大批道路绿地。今年上半年，对全区x万余平方米的道路绿地加大了管护力度，特别是对近年来新、改建的道路绿地，进行了树木修剪整形、病虫害防治和补植缺株断垄等工作，保证了全区“绿线”的景观效果。同时，以“为民办实事”为根本，对下斜街、盆儿胡同、右安门东街、枣林前街西街等道路、街巷x条，改、建绿化面积x平方米。下半年，我区将绿化南线里、白纸坊西街，更新广内大街道路绿地草坪，继续补植道路绿地缺株苗木，巩固现有绿化成果。

丰富居住区绿化景观，“以人为本”，创造良好的生活环境。随着城市建设的发展，今年我区新建小区绿化比往年增多。为此，我区充分发挥政府三级管理的职能作用，按照绿化施工标准，对商住开发小区、单位宿舍、危改小区等绿化建设加强监督和指导。上半年，我区共完成广信嘉园小区、荣宁园小区、陶然湖景小区、红莲晴园小区、朗琴园小区、耕天下小区(一期)等绿化工程x处;枫桦豪景小区、清芷园小区的绿化工程正在紧张地施工中。全年预计新增小区绿化面积x万余平方米。

同时，加大旧小区改造力度，对姚家井小区、白菜湾小区、高家寨小区、牛街东里小区、西便门西里小区等老、旧小区进行了彻底的绿化改造。为保证工程顺利进行，各街道在小区绿化改造前召开居民代表会、党员座谈会、辖区单位会，广泛听取各方面意见和建议，拟定改造方案，拆除小区内临、违建筑千余平方米，极大地改善了小区居民生活质量。

(三)继续以市政道路养护为重点，努力提高城市基础设施管理水平

市政管理工作日常事务多，紧急情况多。x年上半年，在市政、交通战备、燃气等各方面积极开展工作，并在“非典”期间根据上级的要求组织了“消夏夜市”审批工作。

上半年，完成了莲花胡同、新安南里、车站东街、里仁街东段的道路翻修工作。按照北京市控制大气污染第x阶段工作要求，对小马厂西里x多平方米、红莲路南口近x平方米的x露地面铺设了方砖，对广安门北街步道铺设了方砖。同时，对全区道路有计划地进行养护，特别是针对去年冬季雪大，开春路面翻浆较严重的情况，对道路坑洞进行了重点修补，有计划地安排紧急垫坑，对损坏的雨水口及检查井进行了更换。对全区x.x平方米，x余条道路进行了日常养护。

积极开展自行车规范街建设。x年我区将继续在x条大街开展创建自行车停放规范街工作。目前，新建钢制存车围栏x延米、不锈钢存车围栏x延米、存车架x延米，其他设施正在积极筹备建设中，预计x月底全面完工。

做好日常市政管理工作。上半年，审批占道、掘路x起，面积x.x平方米。审批停车场x个，停车位x个。会同北京市液化石油气公司南郊分公司和宣武区煤炭公司有关人员，对宣武区内八个液化石油气供应站进行了联合安全检查。针对“非典”对经济的影响，根据北京市促进经济发展的要求，对每个准备露天经营餐饮企业进行现场勘察，全区共看现场x余家，批准露天经营企业x家。

(四)继续以提升宣武形象为目标，努力开展亮化、美化建设

上半年，按照年初制定的工作目标，积极开展了户外广告、宣传品、市容占道等各项行政审批与管理和夜景照明工程建设，加强了“门前三包”、城市环境检查等各项工作。

深入贯彻市市政管委《关于x年全面提高北京市二环沿线高大建筑物夜景照明实施方案》，预计x月x日前完成以南二环北侧沿线夜景照明工程、南滨河绿化带二期亮丽工程等为重点的夜景照明建设任务。同时，建立并完善了《宣武区夜景照明管理办法》，制定了《宣武区夜景照明招投标管理方案》，加强对全区夜景照明设施的管理与检查。做好了“元旦”、“春节”、全国“x”、“五一”期间以及其他节假日的夜景照明开闭灯管理工作，使全区所有单位的夜景照明设施按规定定时开闭。

积极开展日常工作，保障我区市容环境水平不断提高。一是做好市容各项审批工作，更好地为企事业单位服务。上半年，共接待各类市容审批项目的申报近x起，是去年总量的两倍，办理了户外广告审批x起，临时占道x起。二是加大检查力度，抓好“门前三包”和城市环境检查。截至目前，共组织区街道办、文明办、法制办、区x监察大队等部门检查了六次。三是积极协调环保、卫生、x、环卫、街道等有关部门，认真开展各项“非典”预防工作，解决群众反映的热点、难点和突发问题，做好统计和信息报道工作。

(五)继续以环卫作业为重点，努力实现保洁水平的新提高

圆满完成x年初我区的扫雪铲冰工作，共使用融雪剂x多吨。完成春节期间大观圆、厂甸庙会、全国“x”及五一期间的环卫保障组织工作。完成全年x座化粪池清掏任务。开工x座，竣工x座公厕升级改造。清运隔离区“非典”垃圾x余吨，泔水x余车，在“非典”隔离区内突击安装环保生态公厕x座;清运全区积存的垃圾和渣土千余吨，为“非典”定点医院等近x家社会单位清运粪便百余车，x余吨。组织完成我区居民住宅楼垃圾道的封闭工作。做好我区x年x个垃圾分类小区生活垃圾分类收集的各项准备工作。

(六)继续以防汛供暖为重点，努力实现各项工作目标

供暖工作打开新局面，圆满完成x年至x年度供暖任务。x年政府机构改革后，市政管委开始管理全区的供暖工作。面对业务新、人员新，困难多、问题多，来电来访多等情况，市政管委领导带领供暖办的同志提早准备，对全区x万平方米、x个供暖单位、x处锅炉房、x台锅炉重心进行了逐一排查，把存在问题的登记建档，了解情况，筹措资金，安抚群众，努力实现及时供暖和“室温x度”。为了及时解决百姓反映的供暖问题，提高办公效率，制定了“宣武区供暖单位联系一览表”和“宣武区供暖公司直管供暖范围表”，并在宣武供暖公司等供暖单位成立了抢险分队。据统计，x年供暖期，区供暖值班共接到群众反映的问题x件，办理x件，办复率x%。

防汛工作扎实有效，为实现连续十八年“少塌房、不死人”的工作目标奠定了基础。年初，为切实做好今年的防汛工作，结合我区实际情况，制定了x年防汛工作安排意见。在预防“非典”的特殊时期，区防汛指挥部按照市、区政府的防汛工作要求，提前落实各项防汛措施，全面做好各项防汛准备工作。宣房投资公司、房地局、人防办、建委、教委、经贸委、园林、街道绿化部门，分别对危险房屋、人防工事、工地、宿舍、树木等进行了处理，保证汛期安全。公安、交通部门还积极制定了防汛抢险预警措施，以保证汛期抢险过程中良好的治安、交通秩序。同时，进一步完善责任制，贯彻x负责制，编制了《宣武区x年防汛指挥部成员联络名册》，加强区属各防汛指挥部横向、纵向的沟通联络;制订了全区防汛工作流程图，严格组织程序，做到上传下达，快速、高质量完成各类防汛任务。制定了《宣武区防汛应急工作预案》和《防汛演练方案》，成立了以区武装部、宣房投资管理公司、鑫宣市政公司、环卫服务中心为主体的x余人的抢险队伍，积极应对突发事件。

(七)通过办理x建议、政协提案和人民信访促进了城市管理水平的提高。x年，区市政管委共办理x建议和政协提案x件，已经全部办理完毕。收到人民来信、来访约x人次，立案x件;来电x余个，发放督办单x期。通过开展办理工作，使我们看到了城市管理工作的盲点和不足，对环境整治、绿化美化、市容环卫、道路修缮等城市管理工作起到了有力地推动作用。

二、工作体会

(一)各级领导的高度重视，促进了重点整治工程拆迁工作地顺利开展。今年，城市环境综合整治项目，得到了区委、区政府领导的高度重视，区政府不仅投入了大量的人力、物力、财力，而且领导指挥前移，区委书记、区长，特别是金焱副区长多次听取环境整治情况汇报，亲自深入一线了解情况，召开联席会议，及时解决工作中出现的新问题、新情况，极大地调动了全体人员的工作热情。在实际工作中刘金水主任亲自主持，主管主任李月珠协调和带领所有整治人员全力以赴统筹指挥重点工程，作到了决策、指挥及时到位。

(二)各有关部门通力配合，才能形成合力。城市管理工作涉及房管、x、环卫、园林、公安、交通、法制办、各街道等相关部门，大家积极参与，真正发挥作用，使城市管理工作更加扎实有效。

(三)注重宣传、营造氛围是做好城市管理工作的基本保障。城市管理工作的基础是群众，必须大力宣传城市管理的法律法规，使之深入人心，才能使城市管理工作更加顺畅，也才能得到人民群众的理解和支持。在拆迁工作中更是如此，宣传工作做得细致、深入，得到广大被拆迁居民的理解和支持，工作才能顺利地开展。

(四)抓好城市环境的常态管理是提升宣武形象的根本保证。坚持执行《“门前三包”责任制千分考核办法》和《环境整治千分考核办法》，区市政管委、街道办、文明办、x大队、工商分局、爱卫会等部门组成考核组每月两次对全区环境进行严格的考核，将考核情况以通报和督办的形式进行公布。它对于进一步完善责任制，改善环境状况，促进环境管理建设，起到了积极的作用。同时，进一步完善各项x责任制，健全居委会—办事处—相关部门“三位一体”的岗位责任制，充分调动各方面的积极性，理顺各种工作关系，明确各自职责，用责任链把管理工作联系起来，更好地发挥各街道、各职能部门在城市管理中的监督、检查、管理、指导作用。

三、存在的问题

(一)资金问题。今年的环境整治工作，任务重，布点多，工程所需资金缺口大。比如南中轴路危改整治工程，居民拆迁部分由市政府拨付补偿款x.x亿元，超出部分全部由区政府垫付，现区属单位拆迁补偿的第一笔资金将到支付期限，另有拆迁服务费、评估费、拆除费等项资金亟待支付。

(二)整治工程、夜景照明工程的建设方案需要市有关部门尽快拿出规划方案，确保工程顺利进行。

x年上半年的城市管理工作，尽管面临任务重，“非典”疫情，资金不足等困难，但在大家的共同努力下，为完成全年的工作打下了坚实的基础。下半年，我们将在区委、区政府的正确领导下，以更加饱满的热情，更加昂扬的斗志，全面超额完成全年工作任务。

**客服部门年终工作总结篇十五**

20xx年度在紧张忙碌中过去了，在这辞旧迎新之际，我作为生产经理代表生产部门将半年来生产质量各方面的工作作以简要总结，同时祝愿公司在新的年度里更上一层楼！

从6月份在生产系统工作开始，就目前生产部门的现状作了大量的制度改革和完善，使得车间管理不断合理化。主要表现在以下几个方面:

1、生产现场整理整顿：就当时的生产现场环境，通过开会和6s管理方面的知识培训，大家对生产现场的管理有了正确的认识，并积极配合，使生产现场比较以前更加清爽、整齐，各种产品，用具摆放规范有序。

2、开展质量管理培训：从销售部反馈到生产部的客户投诉信息，生产部积极主动找原因和更好的改进方法。并召集生产全体员工进行pdca质量管理培训，让大家都有质量管理意识和责任感。通过多次的质量管理培训，员工们的质量细节控制和工作水平有了明显的提高。

3、成立专项工作日：为了确保公司产品质量满足客户要求，生产部门成立了质量管理日（每周二为公司的质量分析日）。针对质量分析会上大家提出来的问题，生产经理牵头负责在一周内给予解决或者上报技术部叶总来处理解决，并在下次质量会上向大家做出提出来问题的解决办法和处理结果。如此一来，公司产品方面有了全新的改进，客户的满意度不断提升。

4、开展质量活动月：通过质量管理月活动的开展，充分体现全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中细节的控制，提升员工们的质量意识和客户意识，从而向实现一起飞跃、鼎造精品的企业方针靠近！通过9月份对“一楼质量提升活动月”的开展，充分体现金加工全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中各细节的控制，提升员工们的质量意识和客户意识，实现从根本意义上的对一楼配件库存产品的质量改进！

5、过程方法和细节管理：生产系统最大的漏洞就是在工艺方面、流程方面、细节方面做的远远不够。如生产过程没有流程卡，没有图纸，没有记录，没有统计，导致生产效率无法统计，员工水平无法评定。面对这一现象，从8月份开始，车间执行主管下单流程卡到位法、统计工作法和员工生产日记法。这样一来，员工们的工作和质量都能清楚的表现在表格上，质量合格率也能在表格上看到。通过几个月的坚持，员工们自检产品行成了好的习惯，加工配件的质量明显提升。

6、成立质量管理领导小组：通过对生产车间的综合管理改进，生产部成立了质量管理小组，任用车间代表做为管理小组的组长，多人参与的模式，对生产过程、设备保养方面，产品光洁度方面。产品的毛刺、铁屑处理等细节方面做出有效的控制手法。在遇到质量问题时采取三不放过的原则。就是：质量问题原因不查明不放过、没有紧急处理措施不放过、没发长远对策不放过！并在生产早会上针对生产发现的问题进行有效分析，不能重复犯第二次同样的错误！如此几个月的坚持，使产品合格率明显提升。

爱心管理。通过感性认识阶段后，我和员工们之间的相处关系进入正常化，在车间管理上，选出了员工代表和管理层代表，如车间设财务监管（原是，现是），对车间违反车间规定的员工给予小额罚款（我们车间叫献爱心）然后上交财务监管处，财务监管人员根据天气情况，拿出罚款来给大家买饮料或者冰条吃。通过几个月的综合管理，大家的质量意识和工作积极性形成了质的飞跃！

**客服部门年终工作总结篇十六**

转眼一年又过去了，对于本人来说，又积累了一年的经验。在这短暂的一年中，由于领导，各位同事以及其他部门的协助，圆满地完成了自己的本职工作，使本人在组织协调潜力等方面有了更深层次的认识与提高。总结过去，展望未来，现将20xx年工作简要总结如下：

一、主要工作：

综合营销部是在适应公司快速发展的过程中诞生的，它包含了之前的市场部、修改部、推广部、车源采编等部门。综合营销部相对于线上业务和寄卖中心来说，是一个比较繁杂的部门。主要的工作包括：

(1)市场：市场的主要工作是地面的推广，是目前宣传最直接的部门;(2)修改：主要是网站资料的更新，保证网站新闻的及时性;(3)推广：采用各种推广方式进行推广，常规性线上线下媒体、合作方活动联系筹备洽谈、关键词的统筹，网站数据的分析等等;(4)车源采编：主要是为业务部门带给车源信息，是一个基础而又重要的部分。

二、取得的成绩与不足：

20xx年网站的总ip为582793，平均每月48566，网站的主要关键词排行都是比较靠前的，但是有些重要的关键词排行还是比较靠后的;20xx年12月份，已经完成了对新版网站的改版，功能性和体验性都有所提高，但是推广的力度还需加大;1万张车贴贴出去，但是也有少数投诉的，这说明我们工作不够完善。另外我们还采用了一些创新的方式：比如团购和自驾游。团购给我们带来了800多潜在客户，自驾游也活动了广泛的好评。但是我们的工作也有必须的问题，推广方式的局限性，文章的原创性，车源的可利用性都需要提高，同时工作效率、工作态度都需要改善，创新性思维有待提高。

三、20xx年工作规划：

中央电视台有一句名言：相信品牌的力量。的确，品牌是一种力量，正如中央电视台对这句话的诠释：品牌的力量，让我们前行，让我们起飞，让我们辉煌，成就我们的梦想。明年还要继续加大对品牌的推广，在继续推广品牌的同时，综合营销部在新的一年里，还将有重大的改变和调整：(1)推广将向拓展思路，抓住用户，灵活运用客户资源推广品牌方向转变;(2)如何实现实现自驾游客户和线上资源客户的相互转换;(3)如何对现有资源和媒介资源的整合，实现资源的相互共享相互利用;(4)财富徽商俱乐部车友会要进一步发展壮大，要将这个车友会打造成一个让车友有成就感和归属感的车友会。

回首20xx，展望20xx

在恪守以往取得的成绩和好的工作方法外，争取在20xx年能改善去年的不足，使工作再上一个新的台阶。不管如何，我们的工作都离不开领导的悉心关怀和指导及各位同仁的大力支持和配合。对过去取得的成绩，将不骄不躁，脚踏实地一步一个脚印走下去，对过去的不足，将不懈的努力争取做到。我们将会用行动来证明我们的努力，我们更加清楚获取不是靠辉煌的方式，而是靠不断的努力。20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我们将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做得更好。为了公司的发展壮大，让我们携手合作，创造出辉煌的明天!

**客服部门年终工作总结篇十七**

过去的一年里综合部紧紧围绕服务公司强化管理、不断提升工作的理念突出工作重点努力增强工作主动性和创造性充分发挥综合部“参谋、组织、协调、服务”的职能作用充分发挥好综合部工作承上启下联系左右协调内外、沟通四方的枢纽综合部工作无小事事事处处都代表着公司的形象现将工作汇报如下

一、工作回顾

一）强化自身建设规范行政内务管理促进综合部工作规范有序运转。综合部首先在制度建设上下功夫认真抓好行政内务管理提高内务管理水平。一是修改完善了公司行政管理制度包括收发文、文件传阅制、提前计划制度、食堂管理制度、车辆管理制度电话费、行李费定额补助制度等逐渐提高内务管理效率。二是树立高度的服务意识并自觉地落实到各项工作的细节之中。综合部都能服从大局、服务大局。

二）切实做好人力资源规划人员招聘、人才培训开发、员工绩效与薪酬管理以及合法的劳动关系管理工作

综合部20xx年收到简历103份共组织两次大面试和无数次小型面试其中录用了34人实习学生16人。

三）20xx年综合部主要负责了水门塘大酒店的ci策划以及组织实施同时协助蛟河凯迪生物质项目部进行ci实施水门塘目前的ci工作基本告一段落对其中未按照中建六局企业形象视觉识别规范手册实行的ci形象进行整改完善并下整改记录力求严格按照中建形象实施努力到达黄山杯与局ci金奖的要求。

四）时时与总公司人力资源部持续联系做好上情下达的沟通桥梁并且经常登陆工程局平台关注工程局的动态以及信息发布对各种文件进行下载宣传。

二、工作中的不足之处

部门工作纷繁复杂工作中不够大胆要在不断的学习过程中改变工作方法不断创新完善。

1、加强学习提高自身素质提高工作效率当好领导的参谋助手。

2、加强协调提高服务质量更好地服务于全体同事。

3、加强制度建设健全公司各项管理制度使公司工作上台阶、上档次。

4、加强工作人员的培养教育工作建立一个朝气蓬勃富有战斗力的工作群众。

5、加强公司机构合理配置从领导工作的实际需要出发合理调整现有机构使每个部门、每个工作人员都能各司其职、各尽职守、提高整体工作效率。

三、今年工作打算

1、建立健全各项规章制度1负责公司内部各项行政办公管理制度的完善和执行。2掌握试行管理制度的执行状况及时反馈意见对出现问题进行研究论证并修改完善。3对全体员工进行管理制度的宣传及解释。

2、尽职尽责做行政。要严格按照发文标准提高发文质量做到文件及时收发、传阅、送阅明确印鉴管理程序完善使用登记制度禁止无登记、无审批用印现象的发生完善各项规章制度按照各项制度办事做到收文有规范、办事有制度有纪律各项工作都有章可循有据可依。

3、努力做好新的职能工作。对领导安排的接待工作要提前学习要不断加强个人修养自觉抬高接待标准利用网络学习其它

企业在接待工作上的先进工作方法努力适应接待工作的需要树立企业良好形象。

**客服部门年终工作总结篇十八**

组织部是个严谨的组织，从一份看似简单的通知的各类要求就足以体现它的严谨性。在平时工作中的仔细严谨也让我深有感触，哪怕是对我们小小的1个错误都是一大段精心的指正。

细节决议成败，失祸常积于忽微。哪怕是一件芝麻小的事，既是分配在本身手上，就得专心办好，力求完美，不放过每个细节。每一件看似微不足道的小事都要求你专心去做。勿以事小而不为，在这过程中，我学会了当真和仔细，明白了在平时的工作中注重细节问题的重要。

组织部工作无小事，事事都不能懈怠，如许的工作也让我轻浮急躁的性格得到了很大的收敛。

记得一名哲人曾经说过：立场决议一切。而在本身的切身工作中才体会到这句话的真理。一件事交到本身手中，就是部长对本身的信任，对每件事你就必须当真负责到底。以前，总以为差不多就行了，何须如此一板一眼。现在，明白了那不是古板，而是对工作最起码的要求。如果每个人对每件事都是差不多，那可以想象这件事的最终效验肯定是大打折扣。同时，你对事、对工作的立场也象征着你可以从中学到些什么，学到多少。

在学到东西的同时，也深深感觉到本身的不足。对这个部分的事物还是需要部长的指教，有些事到底还是缺少经验的。而且，要学的东西另有很多，我应该更加虚心才是。

这个学期，我感觉部长带领的挺好的，若真的要鸡蛋里挑骨头，大概就是部分的集体活动有点偏少了，我想以后会加强的。

最后，要感激我们的部长，对我们的精心教导和造就，在他们身上我学会了许多待人处事的道理。在这搭拓展了视阈，学到很多书本里学不到的常识。在新的一年，我会好好努力，好好加油，希望组织部新年新景象形象，越来越好。

**客服部门年终工作总结篇十九**

我于20xx年x月入职工作，工作时间不长，只有半年时间。但是在这短短的半年时间里，在各位领导的支持和帮助下，我的收获却是很多。为了更好的为公司各部门做好技术后勤服务，在这里我要总结一下我这半年来的工作经验，为以后的工作做更好的规划。

在思想方面，在工作态度上面，一向是认认真真的，虽然可能偶尔会有点小抱怨，但是大方向上从来没有差错。有责任心，份内的事情都会尽力完成，有时候在自己的事情和工作的事情之间犹豫的时候也会优先考虑工作然后再去忙自己的私事。而且在自己休息空闲的时候，如果有人问我一些工作上的事情，也会很快回复。

在工作方面，暑假特训营在\*\*学院的一个多月时间，让我从一个还不是很熟悉公司各方面事情的小菜鸟变为一个可以独挡一面的技术员，但是这些还远远不够，在接下来的工作时间里，我多多少少总会发现自己的一些不足，然后在慢慢一点一点的改进，把将要做的工作写一个工作安排，排好先后顺序，然后用zui短的时间完成它们。在考研考试前的日子，有的时候工作压力确实很大，有压力才有动力，这样的日子过的才充实，有意义。在工作配合方面，为各个部门提供设备支持，在人员不够用的情况下提前布置好设备的连接，并教会各部门人员如何让使用设备，确保每次录课都顺利进行。当然，我目前所做的还不是很好，并不能让人满意，还没有做到有条不紊，我会在接下来的工作中改进，争取做的更好。

在与各部门同事相处方面，也有待加强，作为技术部的一员，几乎和所有部门的同事都会有工作上的联系，特别是需要调配上课设备，使用电子设备等部门，几乎每天都有交接工作的事情，然而不仅仅是在工作上的事情要积极配合，在平时的休闲时间，如果有力所能及的事情，我也会很乐意去帮助他们。我的性格依旧是开朗乐观，不怕吃苦，稍微有点内向，有亲和力，做事能力就是各个方面都懂一点，但是大多数都不精通。

在未来的工作方面，争取做到有条不紊，考虑多方面因素，处理好因为各种情况的突发性事件，并做好记录。熟练的应用各种电子设备，了解其工作原理，当有简单故障的时候可以及时的独立的处理。在录制课程方面，要和各位讲课的老师和研究生讲一下如何使用录课设备和一些注意事项，如何让讲授的课程讲的专业一些，这样在处理课件视频的时候，就会更方便，而且可以留出来更多的时间来处理其他的工作。

作为技术部的一员，也应该有自己的日常规划：

1、确保公司的电脑和网络正常运行，电脑系统的安装，鼠标键盘正常使用，网络连接的畅通，各个共享盘的共享权限以及正常使用，查看是否有人私自占用过多网络数据流量从而给其限速，及时处理公司内电脑的简单故障，尽量做到随叫随到;打印机的正常打印，打印机驱动的安装，打印机单面双面打印设置，打印机的日程故障处理，如卡纸、纸张尺寸不对等;常用软件正常使用，录课电脑的录课软件会声会影x5的安装和激活，剪辑课件小日本剪辑软件的安装和激活;电话的正常接听，pos机的正常使用;

2、随时调配各个分部的电子设备，展台，笔记本电脑，录音的采集卡、麦克风，两套dv录课设备(录制画中画)，确保上课时的设备正确安装和使用，比较重要的课程需要提前一天布置好教室，第二天上课前提前测试录制效果，保证录课的质量;

3、及时处理录制的视频课程，剪辑掉多余的部分，剪掉一些等待时间，录制的声音太小的时候需要提高声音，必要的时候需要使用多台电脑处理，翻录北京发来的加密课件，尽量快速处理，并且及时上传as平台，上传之后通知班主任老师发布课程;

4、定期做设备数量清点，确保上课使用的笔记本，展台，麦克风，各种接线不要随意丢弃，调出去的设备做好记录，以免丢失。

5、做好日常规划，如果工作量较多的时候需要提前写好计划，用哪一台电脑处理哪一门课程，处理到第几节课，并且在处理完之后要放到该放的位置。

以上是我自己整理的岗位工作日志，但是这些还不够，望各位领导和同事给予完善。

**客服部门年终工作总结篇二十**

-xx年，公司认真贯彻集团公司优化产业结构，抢占资源的战略意图，各项工作取得了较好的成绩。我们主要有以下几点体会：

-xx年年初，为适应方元电力公司成立、上市的需要，集团公司对电力公司及时进行了改组，对公司的领导进行了调整，领导之间做到密切配合需要有一个磨合期。一年来的运作证明，公司领导班子是一个团结严谨、高效务实的领导班子。电力公司的领导分工明确，开诚布公，团结协作，凡公司的重要决策都要集体讨论通过，领导办公会、司务会、业务例会已成制度；在爱岗敬业、不畏艰苦，不谋私利、廉政建设方面，领导始终做到以身作则；为了完成集团公司交办的任务，电力公司领导经常放弃休息时间，加班加点，为落实一些电力项目的开发，不畏艰苦，做到亲自踏堪现场进行项目调研；为解决电厂燃煤供应紧张问题，公司领导亲自到现场进行协调。领导以身作则的精神极大地激发了员工的工作热情，增强了员工凝聚力。

为提高管理效能，激发员工积极极性，我们以集团公司的考核制度为基础，结合公司实际制定了《职工考核办法》、《目标管理办法》、《部门绩效考核办法》等制度；明确了各部门的工作责任目标，我们制定了年度部门工作目标表，人手一份，各部门对工作目标责分解到个人，凡事都有责任人；我们建立了业务例会制度，把业务例会布置任务完成情况作为部门绩效考核的主要依据，提高了考核的可操作性和公平性，及时地检查了各部门工作任务完成情况，促进了各部门工作的积极性。

随着电力体制深化改革的不断深化，电力市场环境发生了质的改变，我们面对的是激烈竞争。推进资本运营，成立方元电力公司并申请上市，对我们的工作提出了更高、更严格的要求。如何适应新形势下艰巨的工作任务，我们不墨守成规，及时转变观念，改进作风。把“以市场为导向，以客户为中心“作为我们开展电力营销工作的思路；严格按上市公司的要求，积极推进方元电力公司的各项工作全面完成。

建设一个善于学习的团队是提高我们战斗力的关键。为了适应公司上市的需要，我们的职工及时补充有关上市公司的相关知识；作为业主主持大型电力项目建设，我们经验有限，必须学习和借鉴国内外先进的项目管理经验，确保工程建设质量、安全、进度和经济性；为了适应电力体制改革，把握住政策的脉搏，从容应对国家政策调整对电力行业产生的影响，我们做到不断学习，研究政策，吃透政策，随时调整我们的策略，使我们的工作更具针对性。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找