# 年度述职工作总结模板6篇

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-08-13

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**年度述职工作总结模板6篇一**

忙碌的\_\_年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的进取努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了必须的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务。

自20\_\_、9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，保证公司各项工作的连惯性，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

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，人们对物业公司的要求也越来越高。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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化提议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们立刻发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，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，所以公司一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有：

（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，以便我们帮忙业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在必须程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的职责等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的坚持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

20\_\_年我们的工作计划是：

一、针对20\_\_年满意度调查时业主反映的情景进行跟进处理，以便提高20\_\_年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

**年度述职工作总结模板6篇二**

20\_\_年，是不平凡的一年。在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感激同事们对我的帮忙，感激他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮忙，经过自身的不懈努力，自己各方面也取得了必须的提高，现将我的工作情景作如下总结。

一、经过学习和日常工作积累使我对客服工作有了较为深刻和更进一步的认识

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不一样。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切提高取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己经过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

二、认真学习岗位知识，工作本事得到了必须的提高

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多仅有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个十分有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一向在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

三、对日常投诉工作处理得当

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高提高。我以前也处理过很多的投诉，但此刻的处理方式和以前不一样，我们所负责的范围各有不一样。我们始终用进取的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题，\_\_楼商铺\_\_栋自20\_\_年\_\_月以前正式交付，经过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施;4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最终接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是D2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司;一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上CRM系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，并且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员进取地处理问题的态度上理解了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

D2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致很多业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上头无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取进取应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并进取与业主进行数次沟通，期望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

20\_\_年又是一个充满活力的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，经过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的本事，并在工作中慢慢克服急躁情绪，进取、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不一样，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨日，也许昨日的我并不是最优秀的。可是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于应对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

**年度述职工作总结模板6篇三**

不知不觉中，充满期望的20\_\_年就伴随着新年伊始即将的临近。20\_\_年就快结束，回首20\_\_这一年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅。现将一年年的主要工作总结如下：

一、关系维护

我在公司负责对外关系的建立与维护，主要工作是与宁夏区的电力系统、供电局、设计院（电气室）建立友好关系，为各个项目创造良好的市场氛围，从而吸引各项目经理来做好项目。此刻这个社会关系就是金钱，市场和关系是连在一齐的！任何一家企业的发展壮大，都离不开人际关系的拓展。产品的销售和项目运作都要在构成良好的关系后才得以进行，市场的关系维护是企业至关重要的一环。

为了打通关系，近半年里，我设法发现并接近有决定权的客户。并做了严密的拜访计划。然后一家一家地拜访。刚开始经常吃闭门羹，不是领导没空，就是领导不在。好不容易见着了关键负责人，却又被告之他们已经和别的生产商建立了合作关系，在其它厂家制造的产品还没有什么重大问题出现之前，他们很难理解我们的新产品。

我不得拿着资料，反复地详细地向他们讲解我们产品，告诉他们我们产品所性能更优越。价格更合理，售后服务更有保证。带着礼品去拜访，人家看都不看一眼。有的借口很忙自己出去、有的敷衍了事、有的充耳不闻。甚至有的很直接地下逐客令。无数次被人当空气一样尴尬地凉在一边。记不清看过多少厌恶的表情，也不明白听过多少烦人的背后语，经常我刚看完一处白眼，又得去另一处听冷言冷语。尽管这样，我仍然没有放弃努力，最终在一次又一次的奔走中，他们慢慢理解了我们的产品，初步同意如有新项目或者换老化的设备能够与我们合作。

经过我的不懈努力，目前已经和电力公司招标处处长、生计处主任、基建处主任建立了良好的前期关系。并且和银川供电局、固原供电局、中卫供电局、吴忠供电局，局长与生计处的顺利建立了友好前期关系。现正进一步维护中。同期进行着与各大设计院，化工企业、宝塔项目、电力行业、工业、煤碳业、建筑业等行业的电气专工及主任的关系建立与维护。为明年的业务开展奠定了很好的基础。也为明年加入电力采购网做好了前期铺垫.

二、突出成绩

（1）、顺利和宁夏英力特公司建立了友好关系，取得了宝塔宁东重整项目；明年的二甲醚是重大焦点项目；聚炳乙烯项目的已经在前期跟进中。

（2）、与宁夏煤业集团建立了友好合作关系，明年将与宁煤合作二甲醚及丁烯项目。

（3）、西夏电厂的2乘2...x机组的业务项目，现已顺利开工在建。

（4）、美利纸业二期项目也顺利开工在建。

（5）、灵武电厂和一铝厂已经开始使用我们的厂品。

三、工作体会

在工作、生活中我一向相信一份耕耘、一份收获。所以我一向在努力。不断的努力学习、不断的努力工作。在同事的热心指导下很快了解到电力系统的工作重点，为了工作的顺利进行，我通常要在下班后查看更多客户信息。经过努力的学习和工作，市场本事和关系维护都取得了进一步提高。但俗话说：“活到老，学到老”，我一向在各方面严格要求自我，经过阅读很多的道德修养书籍，高自身素质为能保质保量地完成工作任务。

在过去的基础上对电力系统的相关知识进行重学习，加深认识。使之更加系统化，从而融会贯通，业务水准提到了一个新的起跑线。此刻基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了过去只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。

回想一年来的工作，之所以能够取得一些成绩，得益于单位干部职工之间团结共事，相互信任，互相支持，共同维护班子的团结和整体效能的发挥进取努力和拼搏奉献。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限简便中走出这一年，尽管我做了很多的工作，取得了必须的成绩，但与上级的要求和先进单位相比，仍存在必须的差距，我将在今后的工作中不断努力克服和改善。

四、前景展望

展望邻近的20\_\_年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个客户，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的订单，完善市场部门的工作。在维护好已经建立起来的友好客户关系的同时，我会进一步拓展更好关系。力争让一些大型企业单位比如石化、供电局、电力系统、一些重工业等采用我们的产品。开拓市场虽然很艰苦，但有压力才有动力，经过在职场的磨练，我不仅仅具备了丰富的市场关系拓展经验和强大的抗压本事，还发展了广阔的人际关系，明年，我将跨入一个新的里程。

**年度述职工作总结模板6篇四**

一年的时光便是在忙碌中过去了，在这一年中，我在医院护士的岗位上也是得到了较多的收获，同时各方面也得到了较大的成长与改变。对于这一年的工作情况，我便是做了如下的总结：

一、工作认真，态度良好

在工作上我一直都持有着自己该有的认真的态度，在自己的工作范围之内认真地做好每一项工作，从工作中来反思自己，来促进自己更好的成长与改变。身为护士，那便是真正的服务人员，更是需要以自己最为真诚的态度来为每一位病人及其家属带来更好的照顾，让他们都能够在医院中感受到我的温暖，更是可以尽早的康复出院。而我较好的照顾也是得到了各位病人的反馈，更是从他们的反馈中让我知道了自己接下来的努力方向，也感受到了他们对我的肯定与信任。

二、工作中的不足

由于个人性格的原因，所以各方面都比较的随性，对于很多的事情都没有办法做到完全的小心谨慎，甚至时常会忘记一些工作的进行，这是我个人非常不好的一点。再者就是我的个人能力稍有欠缺，还需要花费较多的时间去补充，去学习，这样才能够给病人带来更好的照顾。最后便是我在值班的时候总是会犯困，对工作的重视程度还是略有不够，是需要更多的去努力，去付出心血改变自己。

三、工作计划

对于接下来一年的工作，我更是需要全心全意地去付出，更加努力的让自己在工作中去成长，去更多地让自己有更大的收获，而这一次也使让我真正的在生活中有了一定的成长与改变。面对接下来的工作，我还是会坚定自己的内心，努力地做好自己该做的事情，同时让自己在工作中去成长，去改变自己的不足之处。

在工作上尽量的做到小心谨慎，在工作进行时多加的检查，确保一切行为的准确性。在自己的空闲时间也是需要多多的翻阅与工作相关的资料，在其中去明白更多可以改变成长的地方，及时付出更大的努力。另外就是自己犯困，这件事还需要自己努力克服，我会给自己准备较多保持清醒的东西，让自己可以在这样的状态下有更棒的成长与改变。

面对下一年的工作，我还是会以自己最好的心态去面对，努力在自己的工作岗位上做好相应的工作，也请领导们可以期待我的表现，我会以自己最好的状态来进行工作，让我的各方面都得到改变，更是努力去获得领导的肯定。

**年度述职工作总结模板6篇五**

20\_\_年即将过去，一年来自己能够以高标准要求自己，在本质岗位上勤勉努力，兢兢业业的工作，较好的完成领导交办的各项任务，下面将自己一年来的工作向领导和同志们汇报：

一、加强学习，不断提高综合素质

一年来能够参加部里组织的各项政治理论的学习和业务知识的学习，学习了不同时期领导的讲话和部领导安排学习的内容，并能够认真做好读书笔记，通过学习自己树立起了正确的世界观和人生观，提高了自己对组织工作的认识，切实认识到组织工作无小事，力求认真做好每一件事，并有针对性的学习业务知识，提高自己撰写信息的能力，是自己的业务能力有了一定程度的提高。

二、勤奋努力，不断提高业务能力

一年来自己主要工作是撰写信息，截止到x月份共撰写信息x篇，在\_\_组工信息截至x月份统计共上了三篇。撰写信息虽然不少，但上稿率不高，究其原因自己主要还是没有完全掌握写作的要领，对时局的把握还是不准，对领导的讲话内容还是没有完全吃透，对我县发生的事情还是没有站在高起点去把握，一致写出的信息上高率很低；自己经常看\_\_组工信息发现自己同样写了那方面的内容，别人的上了\_\_x组工信息，自己的却没有，有时也感到纳闷，但毕竟还是事实。除了自己撰写组工信息外，自己还抽出一定时间给新闻媒体撰写人物通讯，共在\_\_日报上发表人物通讯一篇，在阿勒泰报发表论文和消息三篇。

三、兢兢业业，完成领导交办的其他工作

年初参加党员先进性教育活动，配合全国、自治区各大新闻媒体采访工作等，还撰写了几份先进人物的典型材料。

四、积极参加部里组织的各项活动

一年来，部里组织的打扫卫生等活动自己能够及时参加。

五、存在的问题

（1）信息上高率不高，需要更加加强信息知识的研究。

（2）理论学习不够，没有对理论知识进行系统的研究，今后要加强这方面的工作。

回顾自己一年的工作，虽然自己不遗余力的努力工作，但由于自己能力有限，工作成绩与领导的要求还相差很远，在新的一年自己将更加努力的工作，认真完成领导安排的各项工作。

**年度述职工作总结模板6篇六**

20\_\_年，在公司领导的关心和支持下我完成了从公司主要领导专职驾驶员到综合部人员的过渡。自己从一个房地产门外汉起步，在完成自己岗位职责的基础上积极地融入到了公司的项目运营中去，以能够发挥个人能力，为公司展现身为\_\_人的素质，和公司其他同事一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。现将一年来工作情况总结如下：

一、保障安全、服务周到

在任公司主要领导专职驾驶员期间，以领导和自身人身安全为重，安全驾驶，\_\_年来未出现交通意外事故，从而提高工作效率，杜绝了时间浪费。认真完成领导交办的其他事情，确实做到了以领导为重，对领导的出行做出了保障作用。

二、认真思考和学习专业知识

在起点低和接触少的前提下，对所看到的所听到的专业知识，作出认真思考和吸收，不断加强自身的专业能力，知晓公司开发的项目产品，并能有针对性地开展宣传和销售，主动向前期部工作人员学习相关的证照办理流程。

三、严格遵守各项规章制度

过去的x年中，我严格遵守公司的各项规章制度，逐渐完善自身的组织纪律性，不越权办事，不特立独行，以公司发展为主导思想，认真履行职责，服从领导的工作和安排，为公司规章制度能更好的实施作出应尽义务。

四、积极配合其他部门工作

在协助完成本部门工作的同时，积极配合到其他部门的工作中，与同事之间相处时尽量做到多为他人考虑，以谦虚、谨慎的态度避免不必要的矛盾产生，为了公司的团队精神建设作出正面、积极的作用。

一年来，在不断接触、学习的过程中自身有了很大地提高，但仍存在不足之处：

1、基础知识薄弱，一切都要从头开始，吸收知识较为缓慢；

2、工作积极性还不够高，细心程度有待进一步提高。

针对以上不足之处，在今后的工作中，我有信心和决心，努力寻找差距和克服困难，进一步提高自身的综合素质，把该做的工作做实、做好。

【年度述职工作总结模板6篇】相关推荐文章:

村主任助理年度述职工作总结

有关年终工作总结模板6篇

【必备】教师年度总结模板合集6篇

实用企业年度总结模板通用6篇

关于学期教学工作总结模板6篇

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