# 2024年个人试用期工作总结(十四篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2024-06-22

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**个人试用期工作总结篇一**

x年7月21日踏上北上的列车，我选择了技术员，我选择了沈阳，我为我的生命旅程选择了新的方向。初到沈阳，来到项目部，通过近半个月的时间适应了项目的生活环境，了解了技术员的工作状态。8月上旬我便投入到了\*项目的技术工作中去。能够在一个新开工的项目上展开我的职业生涯让我感到无比幸运，然而工作的进行确并非像我想象的一样简单，我在工作初期便遇到了障碍。好在有师傅的悉心指导并鼓励我直面挫折、大胆尝试，才让我有信心着手于实际的工作中。工作完成后通过及时的总结，进一步加深了对工作内容和方法的理解。就是这样在迷茫、学习、尝试、总结的循环往复中我不断提高。通过一年的学习，我在各方面都取得了一定的进步。

一：努力学习新知识，不断提升个人能力。

工作之初，我就在领导的帮助下，结合自身特点制定了具体的学习计划和目标。首先是认真的学习各项图集、规范，广泛的阅读相关文献，在理论的高度上逐渐充实自己。然而仅有理论的学习是远远不够的，现场实际操作才是我们最根本的目的，为了能够达到理论与实际的结合，我养成了勤下现场学习、重点部位持续关注的习惯，通过深入施工现场，能够真正了解到施工过程，以实际检验理论，以理论指导实际，通过二者间的良性互动逐步提升了个人的综合素质。

二：落实技术基础管理，做好技术保障工作。

先后完成了《钢筋工程施工方案》、《地下室脚手架施工方案》、《雨季施工方案》等11项施工方案的编制、审批、交底工作。并通过过程中的积极跟进，切实做到了技术指导现场，在这个过程中使我对各分项工程的施工要点有了更为全面、准确的认识。同时我还担负着项目计划统计的工作，通过计划的编制、分析、过程调整，加深了我的对施工过程控制的理解。另外我还在项目技术部其他成员的带领下参与了图纸会审工作，累积解决图纸问题近500条，有效的规避了技术风险、推动了项目的顺利进行。这些工作不仅使我自己我了显著的进步，也为项目的顺利开展尽了绵薄之力。

三：积极推广新技术，实现科技创效。

在施工过程中，我与项目部其他成员一同推广新工艺、新技术、新设备的应用。现已取得五小成果一项、推广应用新技术5大项六小项、落实合理化建议和技术措施共计11项，这些工作的开展不仅加快了施工进度，提高了工程质量。同时为项目带来了约2.5%的效益增加。

四：相应区域号召，协助市场开拓。

除完成本项目技术工作外，我还积极响应公司号召，一年来共参与3份技术标的编写工作，其中中标一项。通过投标的锻炼，不仅使我对技术工作的理解迈上了新台阶，更让我看到了合作的重要性，加强了我对其他各部门的知识储备，提升了综合能力。

**个人试用期工作总结篇二**

自20xx年10月1日来到氯碱项目部参加工作，这两个多月在生产处担任设备技术员一职，得到项目部领导的关心培养和同事们的热心帮助，让我的工作效率有了快速的提升，在此感谢公司对我的信任及同事们的支持。下面是试用期的个人工作总结，请各位领导指导与纠正：

一、主要工作内容

1、维护保养工作的指导与监督，进行润滑油和备品备件统计。根据签订的技术协议以及相关设备的使用说明书，对不明情况的进行电话咨询，编制项目部所有设备的润滑油品种及消耗量、备件备件物品消耗等统计、报表等工作。

2、编制设备台账及协助设备状况管理。根据最终版工艺流程图核实现场安装情况，根据相关技术资料编制动力车间(含空压制氮站、循环水站、净水站、脱盐水、中水回用以及污水处理)设备台账和设备档案。

3、协助动力车间单机试车，统计项目部单机试车情况，汇报进展情况和出现的问题。进行动力车间的动设备单机试车，做好安装调试前准备工作，协助厂家进行单机试车，提供便利。参与大型设备的调试工作，提前做好准备(掌握设备性能、工作原理、管线安装和电气连接情况、做好润滑保养等)工作，收集整理有关技术资料。

4、协助生产准备处开展监督设备安装、质量检查工作。对辖区内的设备安装进展情况进行汇报，出现的问题协调处理。

二、工作心得

1、扎实的专业功底是出色完成工作的前提条件，因此要求提前做好功课，将管辖范围的设备工作原理、装配零件，性能和运行故障处理方法熟悉掌握。

2、一个项目的开展进度取决于团队合作精神，一项工程完工需要多个部门的密切配合，只有整个团队形成密切合作，才会有强大的战斗力，克服眼前的一切困难。

3、工作要积极主动，工作态度认真，主动沟通，避免信息滞后。

4、设备和行业规范在不断地更新，主动学习才能提高工作效率，提升自身技术素养，更好的完成工作。

试用期间在不断的取得进步，自己的专业实践经验得到了长进，工作能力得到了提高。在今后的工作中，我将以百倍的热情迎接新的挑战，积极学习，一定会竭尽全力的开展工作，为公司的发展贡献自己微薄之力!

**个人试用期工作总结篇三**

20xx年5月在xx省交通建设工程监理总公司北京项目部实习至今，有1年的时间。在这1年中实习中，我凭借领导的教导和自己的努力，自己的专业知识、实践能力向前跨越了一大步。在这期间，做为一名实习生，做好份内事。工作总结如下：

一、工作表现

做为一名实习生，但我一直按一名监理员要求自己，为做好监理工作，我严格要求自己，注重以身作则，以诚待人。我一直刻苦努力，团结同事，积极工作，认真学习，工作中遇到难题及时请教监理员和监理工程师，不断提高了自己的专业技术水平。发扬吃苦耐劳精神。不怕吃苦，主动找事干，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。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，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有正确的思想观点、踏实的工作作风。

一是爱岗敬业讲奉献。监理行业地规律就是无规律，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。

二是锤炼业务讲提高。经过一年的学习和锻炼，自己在公路行业资料整理及工地管理上取得一定的进步，利用项目部学习公路工程监理规范和业主组织学习资料管理办法，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自己在资料整理上有所提高。

(二)严于律已，不断加强作风建设。一年来我对自身严格要求，始终把握得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作;坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护公司的良好形象。

二、工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的进步，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够，学习、工作上懒惰、马虎，和监理员比较还有一定差距，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。还要对自己高标准、严要求，在政治理论和专业技术上加强学习和钻研，理论联系实际，不断完善自己，提高自己的综合素质，以实际行动为公路事业做出更大的贡献。

**个人试用期工作总结篇四**

转眼间，我走上教师岗位已近一年了。在这一年里，我逐渐适应了学校正常的教育教学生活，融入了西寨中心小学这个集体的大家庭中，从中感悟到了师风师德的重要，体会到了做教师的滋味，更懂得了教师的责任，同时也促使我无论是学习能力、教学能力还是专业水平都得到较明显的提升。现将我本年度的工作做一个简单汇报：

一、积极学习、努力提高政治、师德觉悟

作为一名新上岗教师，我时刻提醒着自己身份的转变。因此，在上岗以来，我一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，勇于正视自己，提高自身素质。我深知品德是决定一个人价值的先决条件。良好的师德风尚是个人在教师这一平凡而又崇高的岗位上所努力追求并竭力保持的必备风范。一年来，我始终牢记师德建设要求，在爱岗敬业的总思想的指引下，秉承学校优良作风，在具体的教学实践中对照每一条师德建设要求，努力提升自己的师德品格。我始终谨记“学为人师，行为世范”，并以品德至上来要求自己。在此基础上，时刻以教育政策法规为指导，积极贯彻新型的教育教学方针，使自己的教育教学工作始终行驶在正确、前沿的轨道上。

二、踏实工作、努力提高业务素养

教育教学是我们教师工作的首要任务，在教学工作中，我注意做到以下几点：

1、深入细致的备好每一节课。认真研究教材，力求准确把握重点，难点。同时，根据学生的认知规律和班级学生的实际情况，制定符合学生认知规律的教学方法及教学形式。

2、认真上好每一节课。课后及时对该课做出总结，写好教学后记。

3、有目的的对学生进行辅导。同时，我也关注学生特长发展。

4、坚持听课，虚心请教其他老师。在教学上，有疑必问。在各个章节的学习上都积极征求其他老师的意见，学习别人的优点，克服自己的不足，并常常邀请其他老师来听课，征求他们的意见，改进工作。努力探索适合自己的教学模式。

5、认真批改作业，作业做到精读精练。有针对性，有层次性。同时对学生的作业批改及时、认真，分析并记录学生的作业情况，将他们在作业过程出现的问题做出分类总结，并针对有关情况及时改进教学方法，做到有的放矢。

加强业务研究，努力提高教育教学水平。

在如今的时代环境里，一个人的知识犹如一粒浮尘，要想更好的立足于社会，必须不断增加知识的广度和深度。工作以来，教学教学中的活动与任务有时让我颇感压力。因此，我深感加强学习与反思对提高自身业务素养的重要性和必要性。在日常工作中，我不忘紧跟时代步伐，充分利用学校便利的网络资源，学习先进的教育教学知识。在班级管理中，也制作多媒体来增加班会课的趣味性。一有空闲，我便经常浏览本校名师及全国各地名优教师的个人博客，学习他人先进的教学方法和教学理念。这一年，是学习与反思的一年，是不断探索教学理念的一年，并且这条探索的道路还将继续往前走，力争走得更远、更光明。

三、班主任工作情况

班主任工作是细小琐碎的，初任班主任的我在班主任工作的道路上，拼命学习着、尝试着。在这个过程中，我也在努力改进着自己的工作：

首先，我在开学初就制定切实有效的班规，培养班委自主管理的能力。其次，还注意关怀后进生、行为偏差生。再者，常规管理是班主任工作的大头，因此，常规管理我也常抓不懈，及时教育学生规范日常行为。现在我班班级情况稳定,学习气氛浓厚,同学互帮互助，在各项活动中表现较佳，相信我班已经逐步在向着一个既有着严格的制度，又充满团结向上风气的集体靠拢。

当然，在一年的工作中，无论是教学工作还是班主任工作，我都觉得自己存在着很多的不足，比如：教学管理工作中不够严格；与家长间的沟通缺乏有效的方法等。

以上是我一年来的工作总结，我会以这一年为契机，尽快地成长为一名合格的人民教师，踏踏实实地做好每一件事情，一步一个脚印的走好以后的路。相信通过自己不懈的努力，用自己的真诚和爱心去对待每一个学生，我会在教育事业中做出更好的成绩，相信在春天花开的时节，我会有更大的收获。

**个人试用期工作总结篇五**

我就职的是文员，但是我的工作确实每天管理阿里巴巴商铺，所以这篇文章是根据我的自身情况写的，内容主要有三个月的工作心得，又因为我们公司是个小公司，也是刚成立不久，很多东西都不规范，所以提了一些意见。

自20\_\_年8月份以来很荣幸来到公司并从事文员一职，转眼三个月过去了，这段时间感触很多，学到很多，我也从一个刚毕业的学生慢慢适应了职场生活。先将这三个月来的工作学习情况总结如下：

一、 工作方面

刚开始我和其他人的感觉是一样的，就是文员这个职位很清闲，一天没什么事就只是整理下资料、打打文件等很琐碎的工作。可是咱们公司的文员不同，每天的工作就是管理阿里巴巴商铺，刚开始的时候就是每天看一些网商培训课程，后来慢慢也学会了怎么发产品信息和关键词的设置规则。接下来就是每天修改以前的所发信息的图片，这些都是重复的工作。在这期间领导也让我负责和网站建设的人员沟通，通过与他们的沟通加上自己也找一些资料，确实也懂得了很多以前自己完全不知道的知识。再者，也是最重要的一个收获在与来访的做网站的人沟通的时候，由原来的不敢说话，慢慢的知道我应该怎样与他们交谈，并且也不怕与他们说话了，接电话也是，也学会了怎么拒绝别人，不再向以前因为害怕伤害别人的自尊心而迟迟不挂电话了，因为这样耽误的不仅是别人的时间和精力，同样也浪费了我的时间和精力。

二、 学习方面

在工作过程中，我深深感到加强自身学习、提高自身素质的紧迫性，一是在网上看一些文章，坚持每天挤出一定的时间不断充实自己，端正态度，改进方法，广泛吸取各种营养二是我选择了参加培训，学一些技能性的知识，也许以后会对自己有所帮助，反正艺多不压身嘛，这样下来不但充实了自己，自己也学到了很多知识。

三、 生活方面

参加工作以来，每天要按时起床按点睡觉，生活开始变得有规律起来。虽然是一个人生活，很多事情都要自己来做才行，但是从中也锻炼了自己的独立能力，以前我就挺独立的，现在我越来越不用依靠别人就能办好很多事情。这也是我的很大的一份收获。

小结：

三个月来我在领导和同事们的宽容细心的指导下取得了一定的进步，但我深知自己还存在一些缺点和不足，与工作需要和领导要求相比，还有一定差距。在今后的工作中，我要努力做到在学习和实践中积累经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，成为公司需要的优秀人才!

需要公司提供的帮助：

如果就文员这个职位来说，我是觉得除了一些我需要掌握的知识技能外没什

么需要公司帮助的，但是如果就公司的发展来看，我个人认为有必要对公司的所有员工定期进行培训，每个员工不要只了解自己所在职位的工作内容，既然是一个公司的，共同从事于同一个行业就要对这个公司或者这个行业的内容都有所了解。

下一步的计划：

我认为既然已经选择的文员这个职位，就要从中学到文员应该具备的能力和知识，比如word文档的一些排版，ppt的设计制作，e\_cel表格的制作，虽然这些我也会，但是并不精通，只是一些基本操作，我了解到要做好一个优秀的文员，不但要熟练操作打印机的使用，还要精通office办公软件的使用，会制作一些复杂word文档的排版，会制作精美的ppt幻灯片，更要熟悉e\_cel表格的一些函数计算等等，这些看似简单其实真正能达到一些高要求是需要时间和很多的实践操作的。虽然咱们公司的文员与一般的文员不同，大部分都是在管理网店，偶尔做一些文档，也都是一些基本的，但是我认为既然我身在文员这个职位，就要主动学习文员应该会的技能，这样我才能有所进步。

所以下一步我的打算就是在完成了我的工作任务后，利用剩余时间学习office办公软件的操作，争取做到能熟练操作这些办公软件，这样我也就成了真正意义上的文员了!

对公司的建议：

一、把公司企业化、规范化

我们都知道李总您的目标是把公司发展成西北最大的雕塑公司，首先您有这个想法我们员工是很高兴的，总有一种跟着您有肉吃的感觉，但是我认为要想把公司发展壮大首先公司就要把公司企业化、规范化，制定一定的规章制度和执行标准，也许您觉得没有必要，无规矩不成方圆，制定一些标准是必要的。纵观一些成功的企业，大型企业就不用说了，基本上中小型企业都是有一些规章制度的，这样员工才能知道哪些是可以做的，哪些是不可以做的。当然，我也知道您创业成立公司以来都是这样的，也许您也不知道公司需要制定哪些执行标准，关于这方面我觉得可以参加一些关于公司企业化的培训。

关于培训，我想强调一下，也许是我自己参加了培训班的原因吧，我觉得所有的知识和技能都不是光靠自己想或者在网上搜一些资料就可以学到的，大部分的知识都需要有专业的人传授，这样才能才能真正的领悟和运用到工作和生活中。

二、招纳贤才

俗话说一双筷子轻轻掰就断,十双筷子包成团，我始终认为一个公司没有一个专业的团队和业务组，就很难发展壮大的，因为仅凭四五个人的力量必定会有些力不从心的，毕竟人的精力是有限的。所以我认为公司应该多招一些业务员，这样几个人负责一个项目，另外的人负责其他的项目，各自分工，工作起来也有秩序。

**个人试用期工作总结篇六**

首先很感谢各位领导能在百忙之中抽出宝贵的时间看我的工作 总结，也很荣幸地能够成为贵公司的一员。 我从入职至今已快三个月了，这几个月里，在领导和同事的帮助下，我对工作流程了解许多，后来又经过公司的专业培训，又使我了 解了以“以情服务、用心做事、务实高效、开拓进取”为核心的企业 文化及各项规章制度。

一、 以情服务、用心做事。

工作中我对来访的客人以礼相待， 保持着热情，耐心地帮助他们，对他们提出的问题自己不能回答时， 我向主任、老同事请教后，给予解答，工作中时刻想着自己代表的是 公司，对处理违规违纪的事情都是做到“礼先到” ，不摆架子，耐心 地和他们沟通，于他们谈心，避免和他们矛盾，影响公司形象。

二、 遵守制度、敢抓敢管。

施工期间，我按制度、按程序 对工人进行管理，每天对进出的人员、货物进行严格的检查，以免可 疑人员进入、公司财物被盗;对于那些安全措施不到位的，比如： “进 入施工区域没戴安全帽，高空作业没系安全带;动火时没有灭火设施” 等之类的现象，我都按照公司的制度、程序进行整改处罚，把各项安 全措施落实到位，以确保施工期间零事故。

三、 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，以坚持到“最后一分钟”的心态去工作，一如既往地 做好每天的职责， 生活中我也常常关心同事， 经常于他们谈心、 交流， 他们不开心时，我就会去开导他们，给他们讲笑话，逗他们开心。我 始终以一个学者的身份向他们请教工作中的经验。

工作中我也有很多不足处， 但我时刻以“合格金源人”的标准来要 求自己，以同事为榜样去提醒自己，争取能做一名合格的 人，能 在 这个大舞台上展示自己，能为 的辉煌奉献自己的一份 力量。

**个人试用期工作总结篇七**

我于20--年参加浙江省公务员考试，被录用为公务员，20--年11月到衢州市公安局工作。一年来，在各级领导的关心培养和同事们的支持帮助下，我立足本职工作，严格要求自己，时刻保持“谦虚、认真、务实”的工作态度，始终坚持刻苦钻研、勤奋学习，切实履行好岗位职责，认真完成各项工作任务，在实际工作中不断锻炼自己、磨练自己，工作能力有了很大的提高，但同时还存在着欠缺和不足，现从德、能、勤、绩、廉五个方面将一年来的思想、工作、生活情况总结如下：

一、思想政治方面

在工作和学习中，坚定立场，加强学习，不断增强自身素质和修养。首先，认真学习了马列主义重要思想和科学发展观。提高了自身的理论水平，学会用科学的理论武装自己，努力改造主观世界，树立起正确的世界观、人生观和价值观，充分把理论和实践有机联系起来，运用马克思主义的立场、观点、方法来分析和解决问题、指导工作、提高自己的工作水平。其次，认真学习了十八届三中全会精神，弄清工作的方向、目标和任务，保持政治上的清醒和坚定性，确保在思想上、行动上和党组织保持高度一致。我时时处处严格要求自己，牢固树立共产主义的世界观、人生观、价值观，始终对自己高标准、严要求，率先垂范、以身作则，不与罪犯套近乎、拉关系，没有索要、接受过罪犯及其亲属的任何财物，时刻做到自重、自醒、自警。坚持把廉政建设变成自觉行动，贯穿于日常工作始终，坚决做到“立警为公，执法为民”，自觉抵制不正之风和腐败现象的侵蚀，以清廉为荣，以腐败为耻，不断增强反腐倡廉的自觉性，做到拒腐蚀永不沾。最后，是积极参加局组织的各项政治学习活动，并认真学习上级下发的文件，不断用新的理论知识武装自己，指导自己的工作。

二、工作业务方面

在新的工作岗位和领域，有很多新的知识、新的业务、新的文化需要去学习和掌握。在工作中，我从最基础的一点一滴做起，脚踏实地学习，立足本职工作，刻苦钻研工作方法，不断开拓创新。一年来，通过向书本学、向实践学、向老干部学，使我学到了很多监管和服务方面的工作方法，能够正确处理日常工作中出现的各类问题。通过一年来的工作和学习，我的组织管理能力、综合分析能力、处理问题能力、语言表达能力等方面有了很大的提高，保证了各项工作的正常开展。作为一名巡查干部，既要对自己的管辖区域做到了如指掌，更要能应付各种可能出现的突发情况。因此，只有全面履行工作职责，才能把更好的做好市场监督工作，规范市场秩序。而这就要求自己在具备执法工作能力的同时，还要具备有教育工作能力和组织工作能力。于是在工作之余，经常向经验丰富的同事们学习，多看、多问、多学、多做，学习他们管理责任区的方式方法以及处理问题、化解矛盾的技巧。

三、日常生活方面如何迅速、有效地融入公务员这个集体，是每一名新兵必须面对的考验。

我始终坚持真诚待人，尊敬领导，团结同事，和谐相处，坚持正直、谦虚、朴实的作风，不趋炎附势，不欺上瞒下;不在背后议论他人是非，豁达大度，不小肚鸡肠，大事讲原则，小事讲风格，不与同事斤斤计较。在单位工作期间，尊重领导，团结同志，积极参加各项有关活动，充实自己的业余生活时间，和同事们打成一片，增强了集体的荣誉感。

四、存在的问题

总结一年的工作，我也清楚看到自己身上的不足之处，主要有：一、对工作的了解、分析不够多，业务知识还存在欠缺，需要加强学习，不断提高，而且工作积极性不稳定，时好时坏，工作中还有出现不专心、开小差的现象，需要进一步改进。二、工作方式方法有待改进，有时会出现因为自己工作方式方法的偏差而导致工作开展得不理想，往往事倍功半。三、思想上有依赖性，不注重细节，有时怕麻烦，存在畏难情绪，有时思想还会出现侥幸心理，这需要我今后努力克服。

回顾一年来的工作，虽然在思想上、工作上、生活上取得了一点进步，但我深知离一名合格的执法人员相距甚远，在今后的工作中我一定克服存在的缺点，扬长避短，认真学习业务知识、法律知识和其他相关知识，不断提高自己的政治素质、业务素质，积极进取，尽快成长，努力做好本职工作，努力把自己培养成合格的学习型、实践型复合型人才。

**个人试用期工作总结篇八**

从20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日我作为试用员工加入公司到现在已经\_\_\_\_个月了。从开始对一切都不熟悉，到努力适应，在公司同事和领导的关心和帮助下，我基本完成了所有的工作。我已经逐渐习惯并适应了这份工作。在短时间内，我熟悉了公司办公室的所有工作，明确了工作程序和方向，获得了清晰的工作思路和思想意识。为了总结工作经验，继续发扬成绩，克服存在的不足，现将这两个月的工作总结如下：

在此期间，我在公司总部前台担任行政文员。

刚来公司的时候，是同事教的。她给了我一份前台文员的工作交接表，上面明确列出了这个岗位的工作范围。后来还参加了公司的员工培训，对企业文员和公司内部架构有了更多的了解，对工作更加熟悉，降低了操作难度。

我总结了我的主要日常工作：

1、接电话，回答客户的问题。

2、接待来访客人，记录来访信息，让来访客人登记，打开玻璃门引导到相应的地方。

3、负责发放员工和促销员的入职、离职、现场调整表和工作服。

4、负责所有门店、总部和售后的办公用品和日用品的配送和登记。

5、每天收发总部发来的报纸传真和快递包裹。及时发送每个人的快递包裹，或者打电话通知\_\_\_\_、总部一楼led展示标语管理。

7、审批oa中个人和店铺的行政事务申请，如名片申请。

8、协助其他同事处理行政事务，如复印。

都说前台是公司对外形象的窗口，要以礼待公司访客，接电话要亲切，处理日常事务要细心认真，对待同事要豁达真诚……每一点都让我在工作中学习，在学习中进步。

说前台工作难不难，说简单也不简单，因为事情复杂，和各个部门的联系也很多。工作两个多月，有危机感，工作中难免会遇到一些磕磕碰碰，光靠我目前对公司的了解和认识是不够的。我觉得应该在以后的工作中不断给自己充电，拓宽知识面，减少工作中的空白和错误。工作刚开始，难免会有一些小错误;但是，在总结过去，学习未来之后，这些经历让我不断成熟，在处理各种问题的时候也考虑得更加全面，以防止类似错误的发生。

今后将以积极乐观的工作态度投入工作，脚踏实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时与部门沟通，努力做好工作，有良好的服务态度，接待客人，积累经验，给客人留下好印象，准确转接来电。如果你知道一个部门没有人，你会提醒打电话的人，并在可能有人的时候简要说明，或者在你的能力范围内简要回答客户的问题，努力营造一个良好的前台环境。保持公司的良好形象，做一名合格称职的员工是很有必要的。这一直是未来工作的目标和方向!

**个人试用期工作总结篇九**

一、以诚实的工作态度，严格要求自己，适应办公室工作特点

行政部作为公司主要的后勤工作地点，它的性质也就决定了办公室工作的繁杂性质。但是，行政部的人也相对的比较少，我作为一个新人，能够主动的去帮忙，遇到不懂的就去请教，积极的配合各位前辈，快速高效的完成各项工作。

在工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为自己还是新人，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向同事学习、请教，学习他们的长处，反思自己不足，不断提高自己的业务素质。我时刻会提醒自己，要诚恳待人，态度端正，积极想办法，无论大事小事，我都要尽能力去做到完美。在平时时刻要求自己，必须遵守劳动纪律、从注意清洁卫生等小事做起，严格要求自己。以不求有功、但求无过信念，来对待所有事情。

二、加强学习的力度，注重自身修养的提高

在中联，企业文化相当的特别，除去第一条的诚实，我最欣赏的就是：终身学习。而这一点正是我想要积极做到的。也因为这样，我不断的通过网络、书籍等学习人力资源相关的案例分析，利用下班时间学习语言知识，不断提高自己的业务水平和个人能力。工作中，虽然没有什么特别大的贡献，但是能够配合同事完成各项指标，从中学习，以便以后自己能够更好的独立完成工作。

另外，我也特别注重从工作中吸取教训，不断的总结，认真的学习写作、人事相关的政策、档案管理等相关的知识。也虚心向前辈请教，取长补短，增强自己的服务意识。希望能够尽快的融入到\_\_这个大家庭中去。

三、坚持做好每一项日常工作，快乐工作，自我肯定

1、出勤方面：每天都能提前至少三十分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并能及时检查各个办公区域的清洁、设备的完好等，并更新好sps，方便蒋花查询。

2、纸张文档、电子文档的归档整理方面：在工作中，我注意对纸张资料的整理和保存，将有用的及时保存、归档，对于没用的及时销毁。因为很多文字性工作都是电脑作业，所以我也在个人电脑中建立了工作资料档案库。并于每周星期五把工作过的资料集中整理，分类保存，以便今后查找。

**个人试用期工作总结篇十**

我于20\_\_年7月5日成为公司的试用员工，到今天3个月试用期已满，根据公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。

作为一个应届毕业生，初来公司，曾经很担心该怎么与人共处，该如何做好工作;但是在公司宽松融洽的工作氛围、上级领导的指导和同事的热心帮助下，加上自己的不懈努力，使我较快的融入了我们联滔公司。让我很快完成了从学生到职员的转型。现将我在试用期的工作总结汇报如下：

起初我们在产线实习，实现对产品的初步认识，之后在本部门(品保部)学习，了解部门的细部运作。再后就去了解其它部门的职能和工作流程。在了解各部门职责和工作流程期间，我先后在生产部、品管部、企划部和业务部等部门学习了一段时间。这些部门的工作是我以前从未接触过的，对它们的了解基本就是个空白;但在各部门领导和同事的关照及配合、讲解、指导、带领下使我在较短的时间内了解该部门的职能及其工作流程，也熟悉了公司的整个操作流程。

在本部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，同时主动学习本部门相关的知识;专业和非专业上不懂的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更大的贡献。当然，初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢部门的领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正以及包容。

经过这三个月，我现在基本已经能够独立工作。当然我还有很多不足，第一，品保对我而言是一个全新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，第二，工作效率有待进一步提高;第三，自己的理论水平还很低不能适应公司工作的要求。第四处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己业务能力。

因此在工作过程中,我深深感到加强自身学习、提高自身素质的紧迫性,所以我决定从一下方面学起。一是向书本学习,坚持每天挤出一定的时间不断充实自己,端正态度,改进方法,广泛汲取各种营养;二是向领导学。在办公室工作,与领导接触的机会比较多,我亲身感受了各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术,使我受益匪浅,收获甚丰。三是向周围的同事学习,工作中我始终保持谦虚谨慎、虚心求教的态度,学习他们求真务实的工作作风和处理问题的方法;四是向实践学习,把所学的知识运用于实际工作中,在实践中检验所学知识,查找不足,提高自己,防止和克服浅尝辄止、一知半解的倾向.

通过这段时间的工作,我充分认识到了我们公司的潜力,虽然我们公司不大,也有很多东西并不完善,但是我相信我们公司的领导能够把我公司发展壮大,我也相信我以后一定能够在我们公司踏实工作,努力学习,将来在公司干出一定成绩.我相信我能够坚持以公司利益为重。在以后的工作中充分展示我们新干的风采,展示我们公司员工良好的素质和面貌,为公司的发展作出自己的一分努力.

这是我的第一份工作，在入职以来我学到了很多，感悟了很多;看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来!

申请人：\_\_\_

\_\_\_\_年\_月\_日

**个人试用期工作总结篇十一**

不知不觉，实习三个多月了。在三个月的实习期间，感受到了办公室领导的无微不至的关怀和同事们团结拼搏的能量。在领导的关心支持和同事的热心帮助下，我很快适应了环境和新的工作。但是，也有一些不足之处需要研究和改进。在转正的时候，我会总结一下这三个月的实习情况。

我深深体会到，新的环境，新的领导，新的同事，新的岗位，都是我发展的好机会，也是锻炼和提高自己各方面能力的好机会。在工作之初，我认真了解了公司的发展概况，学习了公司的规章制度，努力探索各种工作方式和方法，积极锻炼自己的工作能力，努力尽快完成角色转换，以全新的姿态迎接新工作的挑战。

我严格遵守公司的规章制度，认真履行行政文员的职责。尊重领导，团结同事。努力工作，把工作做好。尽量把学到的专业知识运用到工作中去。工作中以“细心”为准则，勤于思考，勤于学习。我主要从事办公室的日常行政工作。办公室对我来说是一个全新的工作领域。

作为办公室的一员，我清醒地认识到，办公室是总经理办公室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、内外沟通、左右协调、四通八达的枢纽，是推进各项任务既定目标的中心。办公室里有很多任务，如文件处理、文件管理、文件审批、会议安排、迎送等。面对大量复杂琐碎的事务性工作，我强化工作意识，注重加快工作节奏，提高工作效率，从容处理一切事务，力求全面、准确、恰当，避免遗漏和错误。在行政经理的帮助和支持下，我基本上设法把一切都搞定了，一切都落实了。

这一个多月来，在行政经理的指导下，基本保证了办公室日常行政工作的有序运行，上级文件的处理和传阅，以及其他部门需要协助的一些事情，做到了及时、准确、正确。同时也积极完成上级交办的其他任务。

一个多月来，虽然我做了一些工作，但仍然存在很多问题，主要表现在：

1.刚到公司的时候，每天都觉得工作很累。尽管如此，我在很多方面得到了领导和同事的正确指导和帮助，所以我在短时间内适应了新的工作。

2.缺乏创新精神。不能主动工作。而是被动适应工作需要。领导交办的事情基本上都可以完成，但不会主动领导工作，很被动。忙于日常事务，工作没有上升到一定高度。

3.工作不扎实。作为一个刚步入社会的大学生，他缺乏年轻人应有的活力。我有懒惰的问题，不能专注于工作和学习。虽然知道的知识很多，但并不精。

在以后的工作中，我会努力改正自己的缺点，以更大的热情投入到工作中。首先，加强学习，主动学习。在今天的知识经济时代，我必须永远学习，以免落后。所以我会以认真的态度，饱满的热情，严格的纪律投入学习，为工作积累必要的基础知识和技能。第二，改进工作作风。作为办公室的一名工作人员，我会热情积极地做好自己的工作。第三，提高工作能力，勇于创新。虽然办公室的工作琐碎而复杂，但我会努力从各方面进一步提高自己的工作能力，以积极的态度面对日常任务。同时，我也会注重培养自己的适应能力、协调能力、组织能力和创造力，在工作中不断学习、进取、提升自己，从而更好地完成自己的工作。

以上是我一个多月实习的总结。“路漫漫其修远兮，修远人来人往，我自上而下寻找。”希望自己努力克服自己的不足，弥补自己的不足，为以后更好的工作而努力。

**个人试用期工作总结篇十二**

来公司已快满三个月，在这三个月中，我主要担任的工作职责有：员工考勤管理、档案管理、员工招聘、录用、试用期考核、离职管理工作。除此之外，还要协助上级领导安排的其他工作。在工作中发现了一些问题，现在把我的初步想法和方案一一罗列出来，希望能和经理进行有效的沟通，当然我本身经验不足，对企业的了解也不深入，所以，有什么不合理的地方，还请多多包涵。

一、员工的考勤管理

我公司的考勤管理，现在的基本情况如下：

①经理直接管理人员的请假、调班、加班等工作;

②前台、业务部、督导、\_在平时的工作中对专卖店人员的工作情况和考勤状况进行监督并反馈;

③平时由我不定期地采用电话和视频监控抽查各专卖店店长以及店员的出勤情况，并给予登记;

④到每个月底由各专卖店店长上报该店的考勤，我用表格的形式进行统计，此工作过去由前台来完成。在日常的考勤抽查中，主要存在以下问题：

1、店长在没有上报公司的情况下任意调整上班时间，如：把早班换成中班;

2、有的店长利用正常上班时间来总公司办理事物(停休除外);

3、个别店长有迟到、早退的现象;

4、店长在没有请假的情况下外出办理私事;

5、个别店长在接近下班的时候到银行办理业务。

由于我公司专卖店日益增多，规模不断扩大，专卖店分布广，每个专卖店只有2—6人，因此，在人员管理上存在较大的困难;另外，公司从20\_\_年至今已经成功地在上海开了x家专卖店，将来还要继续扩大门店的数目，为给以后门店的扩张打下良好的基础，对员工进行有效地日常管理已经成为不容忽视的问题，而其中店长的管理尤为重要，做为专卖店的店长，他是直接连接公司与各店的桥梁，如果店长不能以身作则，将会直接影响整个专卖店的人员管理，针对目前的情况，现提出以下方案：

方案一：进一步完善公司的考勤制度，奖惩分明，并与薪酬挂钩。

⑴、每个月全勤者(没有请病假、事假、迟到、早退)拿全额奖金;

⑵、非全勤者拿本月80%的奖金，并且有事假、病假、迟到、早退的按小时累计扣除工资;

⑶、事假、病假、迟到、早退没有提前向公司人事部请假的按小时累计双倍扣除工资;

⑷、店长来公司对帐或办理公事，原则上不能用上班日，如必须用上班时间来公司办理业务，则须到公司人事部签到，公司按正常上班出勤对待;

⑸、此外，店长在上班时间需外出(公司除外)办理业务的，不能占用上、下班时间。(如：某店长上班时间为7：30—20：30，7：30必须到门店，然后再外出办理事物，上班中途外出办理事物的，必须在下班时间之前返回);若有特殊原因不能按上述办法办理事物的，必须事先向公司人事部说明原由，公司根据其实际情况按全勤对待;若理由不充分或没有事先向公司人事部说明原因，则按上述第⑵条办法办理;

⑹、店长不得随意更改上班时间以及班次，若需要调整的必须事先向公司人事部说明情况;

⑺、此办法从20\_年﹡月﹡日开始执行。

方案二：每个区域选一个自律性强、表现优秀的店长做为区域组长(兼职)，专门负责管理和指导所在区域专卖店店长及店员的日常管理。包括：店员及店长的考勤、服装、个人卫生、微笑

服务、劳动纪律等。

二、员工招聘、甄选、录用、考核、离职管理工作

1、员工的招聘

从我公司人员录用和离职情况来看，20\_\_年6月1日至8月23日，新录用人数为44人，期间办理离职人数为22人，离职率相对而言比较高，分析其原因主要表现为：录用人员在试用期不符合公司用人要求、员工违反劳动纪律、上班地点离家远、员工晋升机会小等，到8月份出现招聘淡季，应聘人员明显减少，针对此情况，公司的解决办法是在招聘高峰期录用大批新员工做为备用人才，由此解决月饼销售高峰期人员不足问题，除此之外，公司还可以拓宽招聘渠道，如校园招聘、职业介绍所、网上招聘等，招聘对象除本地人，外地人也可适当聘用，因为外地人也有自身的优势：

①办理综合保险比办理小城镇保险费用低;

②外地人对社保的期望不高，如果是上海本地人，则有的人会希望找一家能办理城保的公司。以上仅仅从招聘成本来进行比较，当然外地人也有明显的不足之处，比如语言不通，这就需要在招聘的时候对语言交流能力进行严格把关。

2、试用期员工的考核

我公司目前对试用期人员的考核，主要是由店长直接把意见反馈给人事部或由人事部打电话到门店听取店长的意见，从这三个月的考核情况来看，主要有以下情况：

①、店长对试用期人员的考核缺少主动性，不能主动地、及时地反映情况，如x店就发生过试用期人员在快满三个月时，因不符合公司用人要求被辞退，员工对此不满，从而发生一些纠纷;

②、有的店长对从哪几个方面来考核员工不太清楚[免费]，对人员的评价仅仅只限于“还可以”;

针对以上情况，建立系统的考核制度和流程，加强公司和各店长的沟通和联系成为必要。

方案：建立系统的考核制度和流程。

1)试用期员工进入专卖店一周后，由店长直接对其进行考核，考核项目包括：商品条形码的熟记程度、对商品成分性质的了解情况、工作态度、劳动纪律等，考核结果由店长直接向人事部反映，对于不合格者给予交流指导、警告或直接辞退。

2)试用期员工进入专卖店一个月后，由店长直接对其进行考核，考核项目包括：收银情况、进货、退货、输单子、对帐、盘货能力、劳动卫生、服务、工作态度、人际关系、劳动纪律等，考核结果由店长直接向人事部汇报，人事部可根据店长的意见多渠道地了解员工情况，对于不合格者给予交流指导、警告或直接辞退。

3)试用期接近三个月时，提前10天对员工进行考核，考核项目包括：员工的自我评价、店长评价意见，然后由人事部决定是否给予录用。

以上每一个步骤，人事部都必须同各店长进行有效的沟通，让他们熟知自己在人员考核方面的工作内容、工作流程及工作责任。

三、员工培训

在试用期三个月里，员工培训工作我还没有接触过，从这几个月的观察中，对于公司的员工培训，我也有一些个人的看法：

1)无论什么培训都必须有需求，否则就没有做培训的必要，因此培训需求分析是整个培训工作的核心。我公司现阶段需要做什么培训，可以结合市场需要、给员工发放培训需求统计表、员工的日常管理工作这三种途径来获得。

从市场需求来看，我公司的营业员主要还是要提高服务质量，

举个简单的例子，我们到麦当劳或肯德基去消费时，都会有一种感觉：无论是到他们的任何一家专卖店，他们的服务都很好，服务模式都是一样的。可以说他们的员工培训工作是做得相当好的，有句话说得很好：没有服务的商品是冰冷的。为了提高我们自身的竞争力，员工的培训工作势在必行，员工在工作时的语言、手势、面部表情、眼神都非常重要，而目前公司的营业员在这方面的表现，差距还是很大的，包括一些店长也不能达到这一要求，如果店长不能做好这一点，他所培养出的新员工，同样也是不合格的。另外，尽管公司是百年老店，我们就是闭上眼睛也会有人来买我们的月饼，但是，我们始终要牢记自己的规划蓝图和梦想，为了实现过去所有的梦想，就要把每一个细节做好，一点一点去实现它。

给员工发放培训需求统计表是采用问卷调查的方式进一步了解员工的培训需求，我公司的基层管理人员也可以从优秀的营业员当中通过选拔、培训来获得。当然这种途径有利有弊，有利的一面是此类员工忠诚度高、熟悉公司的业务，而且对其他员工具有激励的作用;不利的一面是此类员工缺少创造性，易造成近亲繁殖，从而阻碍公司的发展，而且还存在员工之间公平竞争的问题。企业采用这种用人途径，需要结合实际情况，是需要稳定发展还是变革，找好公司用人要求的真正目的。

从员工的日常管理来看，员工违反公司规章制度的现象比较多，因此公司的规章制度同样需要进行培训，无论老员工还是新员工。

2)制定企业培训目标，包括长期目标、中期目标、短期目标、在职员工培训以及新员工的上岗培训，让公司的培训工作有步骤、有目的地进行。

3)为员工制定职业规划。有的人会问：营业员需要什么职业规划呀?职业规划本身也是近年来流行的新鲜名词，各个企业为赶时髦，都纷纷效仿，赶时髦不完全都是坏事情，关键是对员工有没有帮助，现在企业的竞争就是人才之间的竞争，企业以人为本，关心员工的未来，这样才能吸引更多的人才来我公司应聘。就算不能帮助他们实现职业目标，但画饼充饥也算是一种精神食粮，尤其对校园招聘是非常有帮助的，刚毕业的学生可塑性很强，可以给他们做职业规划：从营业员到带班、从带班到店长、从店长到公司基层管理人员，从基层管理人员到中层管理、从中层管理到自己做老板。前途是光明的，道路是曲折的。

4)做培训还有一个不得不考虑的问题就是培训时间必须避开公司的业务高峰期，同时还要采纳员工的意见。

人力资源是一项复杂的工作，如何更好的开展工作，还必须得结合企业的具体情况和发展战略目标，逐步完善公司的组织规划、招聘与录用、培训与开发、薪酬福利、绩效考核、劳动关系，从而增强市场竞争力，让x公司与时俱进，蒸蒸日上。

**个人试用期工作总结篇十三**

人与人之间没有太多区别，拿破仑希尔曾经说过。只有积极的心态与消极的心态这一细微的区别，但正是这一点点区别决定了二十年后两个人生活的巨大差异。以后的工作当中我会继续坚持这样好的态度和积极的心态，争取为工作做出更大的贡献。

刚到公司时，新西南集团家装部门的一名普通员工。对家装方面的知识不是很熟悉，对于新环境、新事物比较陌生。公司领导的帮助下，很快了解到公司的性质及发展方向。作为销售环节的一员，深深感觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。高素质的基础上更要加强自己的专业知识和技能。此外，还要广泛了解整个家庭装修销售市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，觉得自己基本具备了一名合格的销售人员的素质，并且能够努力做好自己的本职工作。

对年的工作做以下的总结：如今两个月时间过去了新的一年来临之际。

一：品德素养

初次踏入社会参加工作，作为一名大学毕业生。能够进入新西南集团这个大集体，感到非常荣幸，由于以前没有从事过相关工作，因此把自己定位在边工作边实践边学习的位置，觉得态度决定一切，谈业务水平之前，应该先具备相应的业务素质，也就是要有良好端正的态度。态度决定一切”只有有了端正的态度，建立良好的业务能力才有可能，只有有了端正的态度，良好的业务能力才能够转化成企业的利润，企业的所得。而良好的态度就是要有事业心，有责任心，有奉献意识。加入了公司就是公司的一份子，公司的利益就是利益，公司的损失就是损失，因此要将公司的命运和自己的命运联系起来，尽自己的一切为公司谋利益。先讲奉献再讲索龋公司工作的这段时间以来，由于相关经验的缺乏，也面临一定的压力与困难，但是每当直面这些困难的时候，会坚持自己的信念，以最积极的心态去面对，去从容的解决，因为我相信，有了正确积极的态度，就一定能克服工作中暂时的困难与挫折。

二： 工作能力

但是公司的繁荣要依靠集体的力量实现的大家来自不同的背景，每个企业都要做大做强。有不同的文化、习惯和工作模式，通过合作把自己的好的东西，对公司有意义的东西结合在一起，共同为公司的发展努力。工作保持着很强的团队意识，深知一个巴掌拍不响，只有坚持团队意识才能真正实现为企业谋利益，做贡献。一直坚信只有将个人目标与公司目标统一起来，个人的目标才能得到保障。每个人都会有压力、有需求，但只有使之与公司的长期和短期发展目标统一起来，才能实现自己的个人目标。

应该和家庭装修有一定的间接联系。虽然没有相关的从业经验，大学本科期间学的广告装潢设计。但是学习能力很强，经过两个月的学习和领导安排的实习培训，已基本上掌握了销售工作的工作流程和工作方法。具体的操作的熟练程度还有待于在以后的工作中继续积累与加强。通过这两个月的比较勤奋的工作，积累了很多工作经验与技巧，为企业做出了一定的贡献。这与企业领导的培养和同事的帮助以及整个企业善于学习乐于学习的大环境是密不可分的

不仅注意学习的方法，从理论上、实践中和相互的交流中学习。更注意培养正确的学习习惯。从公司各种形式和性质的会议和培训里面，通过大家的交流中学习到很多与做人，做事相关的知识和教训，这是学校里面所不能学习到只有不断地学习、思考、总结，才能a不断地提高自己的素质，才能把事做好。

三： 工作业绩

首先从出勤率来说：从来没有缺勤，基本没有迟到，早退。业绩：从刚开始发展新公司开到第一个单子，工作渐渐走入轨道，销售也一个月比一个月有所提升。

从工作成果上说：在新的一年，领导为我安排了新的工作，也体现出领导对我的信任与厚望，我一定积极努力地工作，完成领导安排的工作，不辜负领导们的厚望。

以上就是我对年度工作的总结，在新的一年，我一定会继续坚持自己的特长与优点，为企业的发展出自己的一份力，另外，我一定努力改正自己在工作的不足和失误进一步完善自己。

**个人试用期工作总结篇十四**

回顾20xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

一、重要工作任务完成情况及分析

一，日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二，信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三，业主遗漏工程投诉处理工作20xx年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

四、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

五，建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

六，培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

七，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

三、日后工作的努力方向及工作设想

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述，20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升公司的服务品牌。

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