# 专题工作总结的格式及范文(汇总81篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-07-25

*专题工作总结的格式及范文1一年的时间飞快的就过去了，在这一年中自己努力的完成了自己的工作任务，听从领导的指挥做事，遵守公司的规章制度，在工作中取得了不错的成绩，自己个人的表现也还是很不错的。现在今年的工作也已经结束了，为自己这一年的工作做一...*

**专题工作总结的格式及范文1**

一年的时间飞快的就过去了，在这一年中自己努力的完成了自己的工作任务，听从领导的指挥做事，遵守公司的规章制度，在工作中取得了不错的成绩，自己个人的表现也还是很不错的。现在今年的工作也已经结束了，为自己这一年的工作做一个总结，找出自己的一些问题和不足的地方，希望在明年的工作中能够有更好的成绩，把工作完成得更加的好。

一、态度端正

这一年的时间自己每一天都是认真的在工作的，在工作的时间从来都不会去做一些跟工作没有关系的事情，在上班时间从来不会看手机，也不会去跟别人聊天，充分的利用好上班的时间去完成自己的工作，这样在下班时间到了之后就能够准时的下班，既能够完成工作也不会耽误自己的休息时间。领导分配的每一个工作任务不管是简单的还是难度高的我都会认真的去完成，工作态度是非常的端正的，虽然自己的工作能力还不是很好的，但有了这样的好的态度我相信我是会一直都有进步的。这一年自己都能够按时的完成工作，在工作中也比较少的出现问题，表现还是可以的。

二、收获颇多

在这一年的工作因为自己的态度认真所以学到了很多的东西，自己也是成长了很多的，工作也是完成得越来越好了，有的时候也会得到领导的夸赞。这是对我的一种鼓励，也是对我的一种肯定，说明努力的工作还是有效果的，自己也能够通过努力取得进步。不管是什么工作只要认真是一定能够学到很多的东西的，在任何的工作岗位上都是需要认真的工作的。我想自己之后是一定会继续的努力的，毕竟自己现在的能力还是有着不足的，我也是想把自己的这份工作做好的。在工作中学到的东西对我自己以后的工作也是有帮助的。

三、新的计划

明年自己要继续的去学习，多去思考问题，多去寻找问题，这样才能够在新的一年中有更多的进步。新的一年也是要努力的去完成工作的，虽然在这一年是有了很大的进步的，但自己还是有很多的缺点的，在工作中也经常会出现一些小的错误。新的一年自己要改变自己身上的一些不好的地方，更好的去完成自己的新一年的工作，在明年取得更好的工作成绩。我相信只要我肯花时间去学习是一定能够有进步的，期待自己在明年的工作中的表现。

**专题工作总结的格式及范文2**

时光如电，转瞬即逝，20xx年很快就要过去了，在各位领导同事的关心指导下，我紧跟分行和支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，完成了各项工作任务，用智慧和汗水、行动和效果为一年来的工作画上一个圆满的句号。现将这一年来的工作情况汇报如下：

>一、20xx年的主要工作

20xx年，我国经济下行压力较大，中国经济进入新常态，面临着投资增长后劲不足、融资瓶颈约束逐步明显的严峻经济形势，我始终坚持高标准严要求，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，20xx年负债业务保持xx00多万元，营销理财产品200万元，贷款150万元。

经过一年的辛勤工作，我更加深刻地体会到客户经理是兴业银行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。在与每一位客户的交往的过程中，我们的言谈举止均代表着兴业的形象，所以我始终以“工作就是事业”的态度和用兢兢业业、勤勤恳恳的方式来对待工作。在做信贷业务中，我认真做好资料并及时上报提交审查放款，保证了客户所需资金的时效性。在客户贷款资金到期或需要提前还款时，我能及时配合客户做好还款流程，保证了贷款资金的安全回收。

针对每个到期理财客户，我都及时设计好较高收益并适合各自的对接产品，很好的留住我行账户资金以及他行的闲置资金。每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种专注。对待每位客户提出的问题，我都以热情、耐心地态度给予答疑解惑，并始终用亲切的微笑来面对客户，用快速、清晰地话语向客户传达他们想要了解的信息。在业务营销的过程中，我认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力的提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的爱好、兴趣、特长，力争讲客户感兴趣的话题，解决客户急需解决的问题。一直以来保持与客户的良好沟通并取得很好的效果，赢得了客户对我工作的普遍认同。

>二、存在的不足及下一步工作计划

在过去的一年，取得了一定的收获和进步，这与领导的指导和支持是分不开的，然而我也清楚地看到了自身存在的很多不足：

第一，对各个方面业务的学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经金融信息，有时会跟不上步伐。面对我行不断推出的新产品新业务，不能及时跟进营销拓展。

第二，是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

第三，在拓展业务中有时缺乏积极主动性，在实践中有待完善提高自己。

20XX年是个崭新的开始，在下一年的工作中，首先，我要加强学习，努力提升业务技能，向有丰富信贷经验的客户经理学习信贷业务知识，在我行信贷政策不断优化的情况下，积极拓展挖掘贷款客户，努力实现存款、贷款两手抓两手都要硬，做一个全面发展的全能客户经理。第二，积极拓展理财业务。鉴于我行理财产品的多样性和在整个市场上的高收益，通过积极下社区，深度挖掘老客户，以老带新等多种方式大力拓展理财业务，努力将理财业务做成亮点中的亮点，从而带动客户数量和客户质量的提升。第三，强化交叉营销。与对公客户经理、信用卡直销团队等其他业务部门员工结对子，实现全方位服务客户、营销客户，以实现对我行客户的深度全面挖掘。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作。并始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，做到“客户的需求就是我的工作”。在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持，在工作中始终做一个有心人，为兴业银行的蓬勃发展做出自己应有的贡献。

**专题工作总结的格式及范文3**

20\_\_\_\_年很快过去了，迎新之际，我们总结过去的20\_\_\_\_年。展望充满希望的20\_\_\_\_年，入职以来我在新的工作中得到了一些体会，在工作中心态很重要，工作要有激情，保持阳光的微笑，可以拉近人与人之间的距离。积极的思想，平和的心态和充足的干劲才能促进工作进步和工作的顺利。

为使自己在工作上在新的一年有一个新的起点，我不断的总结和学习!过去的一年作为工长，基本上每天基本上是在现场颠簸，楼层之间忙碌的奔走度过的，虽然辛苦，但回想起来却是很充实。首先对自己以及各位同事在这一年的工作说声：辛苦了!对这一年里取得成功和失败说声：谢谢!感谢我在成功中获得喜悦，珍惜失败中得到的启迪。我很感谢领导的信任，一年来，我在各位领导的关怀和批评指导下配合各项工作，在自己的工长岗位忠实的履行了自己的职责，辛劳和泪水并存，也使我看到了自己的不足。同时也使我转变了很多，思考了很多。这些转变都是不知不觉中积累出来的。过去的那些工作日子里充满了激情，也饱含了泪光，甚至也有过挣扎。在老员工的指引下和同事们的帮助下，学会了如何做好本职的那些工作。

20\_\_\_\_年即将远去，面对20\_\_\_\_年的工作，在这里，我从个人的角度谈谈自己要为工作的努力：敬业者要认真地、虔诚地、全身心地投入到自己的工作当中，在我的老师卢耀庭卢师傅身上我深刻的识到这一点。他永远是那么的有精神有热情的投入到工作中，尽职尽责，坚持自己的工作理念，不管严寒酷暑，那么一大把年纪，始终坚守自己的质检岗位，从不放松，从不疏忽大意;在质量控制方面，总是不厌其烦苦口婆心的对一批批工人做技术交底，送走一批又来一批，就这样一直下去，每次我都颇受感触。从他身上我看到了自己的不足，也是一种提高。任何改变对于一个人都是艰难的，从卢师傅身上对比我自己的态度和思想改变了很多。工作方式上有些时候我已试图按照老同事对自己提出和建议的新的工作路径去改变一些态度方式或思路。例如：与各个部门，同事间的工作配合，工作流程，方法的采纳等!首先提醒自己认识问题的第一步，其次就是行动，在行动中时刻提醒自己在做什么，问问自己做的对不对，做的是否到位，怎样才能做的更好，这是一项持续性的工作，同样也容不得丝毫怠慢。

通过这一年来我认识到团队的力量和自我的不足，我想改变自己身上一些原有的工作方式，要求自己在团队的协助中达到最佳的状态。有时候我在默默的注视着自己的一言一行，又像个旁观者在监督着自己。这些在我以往的工作经历中都是没有的。工作中我有很多优点但还得改进。比如：我沟通能力比较强!人和人交往最大的是真诚，相互理解和平时的沟通，善意的表达自己的想法，关键是你能不能用真诚去打动对方让对方接纳。我相信这句话是没错的。在以前也认为凭着亲和力和真实诚意便可以与同事顺畅交流，至于同事心态的多样化却没有认真的想过。在经历了一年工作中，才发觉同事的心理具有很大的不确定性，尤其是在工作中出现分歧对自己的想法也会存在犹豫，这个时候就需要沟通，达到相互理解和支持。而我在这个方面是做得不够到位的，我的沟通方式比较直接，我想这与我从事这个职业经历太浅，个人性格有关，我个人偏向比较直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法，在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧，适当表达自己的想法也让对方愉悦接受，适时运用恰当的方式更好地，更出色地完成自己的工作!

我在20\_\_\_\_年经历了很多，最后，我要感谢领导给我这个机会，让我敞开心怀说说心里话，同时给予我厚望，我在新的一年里会更加激情，更加负责的在工作中表现自己，

去温暖别人，带动别人，也让别人关注自己，这是一件很幸福的事……感谢所有帮助支持我的每一位同事让我一步一步的走到了今天!

**专题工作总结的格式及范文4**

从20\_\_年9月来到太极绵阳药业集团，我就到质检部担任了一名质检员，至今已有一年时间。回顾这段时间的点点滴滴，让我感触良多并学到了许多书本以外的知识，不仅使我认识到了与人沟通的重要性，锻炼并提高了自己的交流能力，也清楚地意识到身上所肩负的重任。现将我的实习工作情况、现阶段所负责的工作作如下总结：

(一)原药材的抽检

20\_\_年9月-20\_\_年4月本人在中药饮片厂任职一名质检员，主要负责原药材的抽检、水分测定、检验报告、台帐登记等等。因为我个人所学专业是中药，对中药本身有几分了解。在抽取样品时样品抽取在质检员杨华斌及其他仓库人员的带领下按照药典抽检要求完成每次的抽取，每次听闻着熟悉的药材名都会特别亲切的，感觉把书本上的东西学以致用了。在水分测定中每一味药材都有它自己的规定时间来烘干测定，每次测定都要严格把关，确定水分测定准确性。

这六个多月的药材检验中我熟悉了中药材的检验过程以及认识了更多中药。

(二)GMP资料准备

5月-8月因为公司需要，我暂时离开了检验工作岗位，调往太极制药厂做GMP资料。中药知识加中药检验经验让我更加了解检验操作方法和流程。而中药质量标准和中药检验SOP是我的现目前的工作任务(质量标准：是国家对药品质量、规格及检验方法所作的技术规定;是药品生产、供应、使用、检验和药政管理部门共同遵循的法定依据;标准操作规程：是各种标准化管理认证和产品认证的重要内容，有明确的管理规范和认证体系)我们更是认真规范操作技术。在这几个月期间，每天面对着很多要修改或重做的资料，虽然有时有一点枯燥乏味，但我却深刻体会到了细心、责任心、耐心的重要性。

(1)虚心学习，不懂得及时向同事、领导请教。

(2)熟练的掌握中药相关知识，例如中国药典、中药炮制规范等等。

(3)认真、按时、高效率地做好各级领导交办的工作。

通过实习，我对中药检验、生产的工作有了进一步的认识，进一步了解了中药的药品生产和管理，大大扩展了自己的知识面，丰富了思维方法，使自己将理论与实际相结合，真正做到了学以致用，有效的锻炼了自己，增长了见识，开拓了视野。通过这次实习，我发现了不少问题，自己的缺点、不足，早该摒弃的陋习，逐渐被自己所认知，自己所学知识的肤浅，专业知识在实际运用中的匮乏让我明白我需要学习的太多，使我熟悉到必须让自己了解更多才能在当今竞争激烈的社会中拥有一席之地。

**专题工作总结的格式及范文5**

回想过去的一年，在和同事、和学生的相处中，发生了许多让人难忘的事情，让我增长了不少的见识，也从中吸取了很多的经验，在系主任领导和支持下，比较圆满地完成了自我所承担的各项工作任务，不论是政治思想觉悟还是业务工作本事等方面都取得了必须的提高，为自我今后的工作和学习打下了良好的基础。我把自我去年一年的工作主要从政治思想、业务工作和本事两个方面来总结。

一、思想上积极要求提高

作为一名大学辅导员，应当是具备高尚的人格，高度的社会职责感和严谨的治学态度，讲求为人师表。虽然我还不是一名党员，可是从一进校我就郑重地向党组织递交了入党申请书，每个月还定期向党组织递交汇报，在我们系里还有三位党员同事，异常是系主任，她是一个有多年党龄的老党员，我主动向她们学习，向她们看齐。在我带的学生中还有一名是党员，我总是在课余找她聊天，发现她的优点查找自我的不足，学生比教师提高对我来说压力不小，这也是促进我自我提高的动力所在。在平时的工作中，也就十分注重对个人素质的全面提高，积极参加学校组织的各项培训学习和自我学习，争取早日加入中国^v^，给学生做一个好榜样。

在此同时，我还积极做好学生的思想政治工作，平时的学习生活中，经过自我和其他同学的不断观察，及时了解每位学生的情绪和思想状况，发现同学有思想波动及时找他们谈话，尽早解决他们的思想问题。在班上，给同学们做出各种正面教育，号召同学们学习党的各项方针、政策，对思想上要求提高的同学给予积极支持和鼓励，帮忙这些同学不断改善，使他们能够全面发展自我，提高自我，缩短差距，让他们也能够早日加入中国^v^。

二、注重学习业务知识和培养工作本事

能够和学院一齐成长，并成为学院第一届学生的辅导员，我感到无比光荣!想想刚到学校来的时候，我们的第一项工作是新生接待，当时看到来自各地的新生由父母和家长陪同送到学校，望着他们由于天气的炎热和路途的疲惫，每个人一身的汗水不说，一到学校顾不上休息就开始为孩子忙前忙后，说实话我心里很不踏实，我怕自我带不好他们，不仅仅给学校丢脸，更辜负了这些望子成龙、望女成凤的家长们，我感到自我的双肩无比沉重，职责无比重大。从那时起，我就暗下决心，无论如何我必须要尽自我所能，认真地去做好这项工作，决不能辜负了学校和家长们的期望!

经过了一年的学习和摸索，自我已逐步积累了一些经验，能够比较从容的处理日常工作中出现的各类问题，不论是管理本事、综合分析本事、协调本事还是语言表达本事等方面都因为实际工作中的操作而有了很大的提高，我认为在学生工作中，主要是两方面的资料，即管理育人和服务育人。

1、管理育人

作为一名班主任，我深知管理对于一个班级和每个学生的重要性，其中最关键的就是怎样去管。同时带三个班，经过一年时间的磨合，我已经清楚地了解到它们之间的不一样，各班有各班的优点，各班有各班的劣势。对于个人来说更是如此，每个学生都有自我的特点，根据不一样的情景采取不一样的管理方法。可见，如何掌握正确的管理方法是因对象而定的，没有一成不变的方法，也没有普遍适用的方法，仅有根据它们的不一样特点才能找到最适宜的管理方法。异常是对学生的批评教育，必须要掌握必须的技巧，此刻的大学生大多是独生子女，不管家里是穷还是富，都是家庭的中心和宠儿，而对于大多数学生来说又都是第一次离开家，突然要独自一个人去应对周围的一切，去处理发生在自我身上的很多事情，大多数学生会觉得很茫然或是失落，就会变得更加多疑和敏感。不掌握必须的方式方法很容易在不经意间中伤到学生的自尊，结果必定是适得其反。

我采取经过对学生档案的了解以及课余聊天的方式，基本掌握了班上同学的情景，我把学生分为三种类型，对于那些一向在父母严加管教下成长，还不成熟的幼儿型学生，我的对策是要严格要求，不时敲敲警钟，让他们不要从那种紧张的氛围一下子放松，一旦发现他有什么错误时，毫不留情，严厉批评;对于那些各方面表现平平，但事事又有自我独到见解的那种成长型学生，我采取多人谈话，以对其他人提高的表扬或对错误者的批评，侧面鼓励或教育他;而对于那种自尊心异常强的成熟型学生，我不批评，只是表示对其所为很关心的询问式谈话，让其自我悟出其中的道理。

进入大学以后，很多学生一旦适应了新的环境和学习、生活方式，便放松了学习，为了不让同学们掉队，不论是平时还是考试前，我都严格要求，并让学习委员采取各种形式多帮忙成绩差的同学。

2、服务育人

虽然管理是学生工作中十分重要的一项资料，可是在我看来，仅仅做好管理是不够的，服务学生也同样也是必不可少的。作为一名大学辅导员，除了管理好学生，还要服务好学生。在和学生的相处中，我也谨记这一点，这也使得我在处理学生问题时，排除总是单一以管为主，不论什么事情我总是以引导学生为主，突出一种个性化、亲情化的管理模式，在平时的工作中不仅仅指导他们学习，还指导他们的生活，“亲其师，乐其友而信其道”，使我自我与学生之间建立起了是教师亦是朋友的关系，从而拉近了我和学生之间的距离。平时，只要学生给我反映的情景，无论事情大小我都把它们记下来，并想办法帮忙解决，很多时候都是站在他们的立场替他们着想，此刻班上的学生中有很多同学都和我谈过心里话，甚至有些话是连父母都不愿意说的，我也异常尊重这些同学，能够给予帮忙的我尽力而为，让他们从内心信任我，愿意和我交流，在潜移默化中实现了教育的目的。

回首过去一年的工作，我发现自我还有很多方面做的不够，工作中也有一些不尽人意的地方，让我时刻铭记必须要给学生树立一个积极、正面的榜样，过去的一年是学院也是我们每个教师探索的一年，经过这一年的工作，我相信我们必须能够在工作中更加完善自我，管理好自我的学生。

**专题工作总结的格式及范文6**

总结一般是由标题，正文，署名和日期几个部分构成的。

1、标题

标题，即总结的名称。标明总结的单位，期限和性质。

2、正文

正文一般又分为三个部分:开头，主体和结尾。

(1)开头

或交待总结的\'目的和总结的主要内容;或介绍单位的基本情况;或把所取得的成绩简明扼要地写出来;或概括说明指导思想以及在什么形势下作的总结。不管以何种方式开头，都应简炼，使总结很快进入主体。

(2)主体

是总结的主要部分，是总结的重点和中心。它的内容就是总结的内容。

(3)结尾

是总结的最后一部分，对全文进行归纳，总结。或突出成绩;或写今后的打算和努力的方向;或指出工作中的缺点和存在的问题。

3、署名和日期

如果总结的标题中没有写明总结者或总结单位，就要在正文右下方写明。最后还要在署名的下面写明日期。

**专题工作总结的格式及范文7**

今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，\_\_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，现将今年的工作情况总结如下：

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\_\_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。

二、建工险和小额信贷方面

在公司未下达任务目标的情况下，截止\_月底我部的建工险完成数是\_\_\_元，完成比例\_\_\_。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。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\_\_\_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。

三、短险和意外险方面

截止\_月底，我部短险完成数为\_\_\_，完成比例为\_\_\_。我部正紧抓这一块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。分公司给我部下达的意外险目标任务是\_\_，截止\_月底我部实际完成数是\_\_，完成比例为\_\_。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。

**专题工作总结的格式及范文8**

转眼间，20\_\_\_\_年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到20\_\_\_\_年阀门行业将会又是一个大较场,竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毖。总结是为了来年扬长避短,对自己有个全面的认识。

一、任务完成情况

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀2024万，蝶阀1200万,其他1800万，基本完成年初既定目标。球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长;但蝶阀销售不够理想(计划是在1500万左右)，大口径蝶阀(DN1000以上)销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。总的说来是销售量正常，OEM增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、 质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如\_\_\_\_\_\_客户的球阀，\_\_\_\_\_\_客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、 细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、 交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、 运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、 技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、 报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽;销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想;业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，\_\_\_\_\_\_在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、 人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、 组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、 发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、 统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、 销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、 技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、 部门责任不清，本未倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

四、关于公司管理的想法及其建议

我们\_\_\_\_\_\_公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在温州乃至阀门行业都小有名气。应该说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是非常美好的。

“管理出效益”，这个准则大家都知道，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管理不够。严格说来公司应该以制度化管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的最大化。就拿考勤来说，卡天天打，可是迟到、早退的没有

处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别?不如不打。又如员工工作怠慢没人批评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

过程决定结果，细节决定成败 。 公司的目标或者一个计划之所以最后出现偏差，往往是在执行的过程中，某些细节执行的不到位所造成。老板们有很多好的想法、方案，有很宏伟的计划，为什么到了最后都没有带来明显的效果?比如说公司年初订的仓库报表，成本核算等，开会时一遍又一遍的说，可就是没有结果，为什么?这就是政令不通，执行力度不够啊。这就是为什么国内企业最近几年都很关注“执行力”的一个重要原因，执行力从那里来?过程控制就是一个关键!完整的过程控制分以下四个方面：

1)工作报告 相关人员和部门定期或不定期向总经理或相关负责人汇报工作，报告进展状况，领导也抽出时间主动了解进展状况，给予工作上指导

2)例会 定期的例会可以了解各部门协作情况，可以共同献计献策，并相互沟通。公司的例会太少，尤其是纵向的沟通太少，员工不了解老总们对工作的计划，对自己工作的看法，而老板们也不了解员工的想法，不了解员工的需要。

3)定期检查 计划或方案执行一段时期后，公司定期检查其执行情况，是否偏离计划，要否调整，并布置下一段时期的工作任务。

4)公平激励 建立一只和谐的团队，调动员工的积极性、主动性都需要有一个公平的激励机制。否则会造成员工之间产生矛盾，工作之间不配合，上班没有积极性。就我的个人看法，我认为销售部的工资偏低，大环境比较行业内各个阀门厂销售人员的待遇，小环境比较公司内各部门的待遇。虽然销售部各员工做得都很敬业，实际上大家内心都有一些意见。如果公司认为销售部是一个重要的部门，认可销售部员工的辛苦，希望能留住那些能给公司带来利润的销售人员，那么我建议工资还是要有相应调整，毕竟失去一位员工的损失太大了。 另外一个方面就是公司管理结构和用人问题。由于公司自身结构的特殊性，人事管理上容易出现越级管理、多头管理和过度管理等现象。越级管理容易造成部门经理威信丧失，积极性丧失，最后是部门内领导与员工不融洽，遇事没人担当责任;多头管理则容易让员工工作无法适从，担心工作失误;过度管理可能造成员工失去创造性，员工对自己不自信，难以培养出独当一面的人才。

以上只是个人之见，不一定都对，但我是真心实意想着公司未来的发展，一心一意想把销售部搞好，为公司也为自己争些体面，请各位老总们斟灼。

下一年度年销售工作计划初步设想

销售目标：

初步设想20\_\_\_\_年在上一年的基础上增长40%左右，其中一车间蝶阀为1700万左右，球阀2800万左右，其他2500万左右。这一具体目标的制定希望公司老板能结合实际，综合各方面条件和意见制定，并在销售人员中大张旗鼓的提出。为什么要明确的提出销售任务呢?因为明确的销售目标既是公司的阶段性奋斗方向，且又能给销售人员增加压力产生动力。

销售策略：

思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整。

1、 办事处为重点，大客户为中心，在保持合理增幅前提下，重点推广“双达”品牌。长远看来，我们最后依靠的对象是在“双达”品牌上投入较多的办事处和部分大客户，那些只以价格为衡量尺度的福建客户无法信任。鉴于此，20\_年要有一个合理的价格体系，办事处、大客户、散户、直接用户等要有一个价格梯度，如办事处100，小客户105，直接用户200等比例。给办事处的许诺要尽量兑现，特别是那些推广双达品牌的办事处，一定要给他们合理的保护，给他们周到的服务，这样他们才能尽力为双达推广。

2、 售部安排专人负责办事处和大客户沟通，了解他们的需求，了解他们的销售情况，特别对待，多开绿灯，让客户觉得双达很重视他们，而且服务也很好。定期安排区域经理走访，加深了解增加信任。

3、 扩展销售途径，尝试直销。阀门行业的进入门槛很低，通用阀门价格战已进入白热化，微利时代已经来临。公司可以选择某些资信比较好的，货款支付合理的工程尝试直销。这条路资金上或许有风险，但相对较高的利润可以消除这种风险，况且如果某一天竞争激烈到公司必须做直销时那我们就没有选择了。

4、 强化服务理念，服务思想深入每一位员工心中。为客户服务不仅是直接面对客户的销售人员和市场人员，发货人员、生产人员、技术人员、财务人员等都息息相关。

5、 收缩销售产品线。销售线太长，容易让客户感觉公司产品不够专业，而且一旦发现实情可能失去对公司的信任。现在的大公司采购都分得非常仔细，太多产品线可能会失去公司特色。(这里是指不要外协太杂的产品如减压阀、煤气阀、软密封闸阀等)

销售部管理：

1、 人员安排

a) 一人负责生产任务安排，车间货物跟单，发货，并做好销售统计报表

b) 一人负责对外采购，外协催货及销售流水账、财务对账，并作好区域经理业绩统计，第一时间明确应收账款

c) 一人负责重要客户联络和跟踪，第一时间将客户货物数量、重量、运费及到达时间告知，了解客户需求和传递公司政策信息等

d) 一人负责外贸跟单、报检、出货并和外贸公司沟通，包括包装尺寸、唛头等问题

e) 专人负责客户接待，带领客户车间参观并沟通

f) 所有人员都应积极参预客户报价，处理销售中产生的问题

2、 绩效考核 销售部是一支团队，每一笔销售的完成都是销售部成员共同完成，因此不能单以业绩来考核成员，要综合各方面的表现加以评定;同样公司对销售部的考核也不能单一以业绩为尺度，因为我们还要负责销售前、销售中、销售后的方方面面事务。销售成员的绩效考核分以下几个方面：

a) 出勤率 销售部是公司的对外窗口，它既是公司的对外形象又是内部的风标，公司在此方面要坚决，绝不能因人而异，姑息养奸，助长这种陋习。

b) 业务熟练程度及完成业务情况 业务熟练程度能够反映出销售人员业务知识水平，以此作为考核内容，可以促进员工学习、创新，把销售部打造成一支学习型的团队。

c) 工作态度 服务领域中有一句话叫做“态度决定一切”，没有积极的工作态度，热情的服务意识，再有多大的能耐也不会对公司产生效益，相反会成为害群之马。

3、 培训 培训是员工成长的助推剂，也是公司财富增值的一种方式。一是销售部不定期内部培训，二是请技术部人员为销售部做培训。培训内容包括销售技巧、礼仪、技术等方面。

4、 安装专业报价软件，提高报价效率，储存报价结果，方便以后查找。

以上只是对来年销售部的初步设想，不够完整，也不够成熟，最终方案还请各位老总们考虑、定夺。

**专题工作总结的格式及范文9**

回顾这个月的工作，对照德能勤绩四项标准，能尽心尽力做好各项工作，较好地履行了自己的职责。现将\_\_月工作总结如下：

一、主要工作状况

1、加强业务学习，提高工作潜力，努力开展实施工作计划，做好本职工作。重视学习业务知识，用心利用参加培训班等机会聆听专家的指导，向专家请教学习，提高自己的业务潜力。紧紧围绕本职工作的重点，用心学习有关经济、政治、科技、法律等最新知识，努力做到融汇贯通，联系实际。在实际工作中，把政治理论知识、业务知识和其它新鲜知识结合起来，开阔视野，拓宽思路，丰富自己，努力适应新形势、新任务对本职工作的要求。

2、勤奋干事，用心进取。认真做好本职工作和日常事务性工作，做到腿勤、口勤，使票据及时报销，账目清楚，协助领导建立健全各项制度，持续良好的工作秩序和工作环境，使各项管理日趋正规化、规范化。完成办公日常用品购置、来人接待、上下沟通、内外联系、资料报刊订阅等超多的日常事务，各类事项安排合理有序，为办公室工作的正常开展带给了有效保证。

3、成绩斐然，争取长足进步。几年来，坚持工作踏实，任劳任怨，务实高效，不断自我激励，自我鞭策，时时处处严格要求自己，自觉维护办公室形象，高效、圆满、妥善地做好本职工作，没有出现任何纰漏，取得了必须成绩。

二、存在不足

一是政治理论学习虽有必须的进步，但还没有深度和广度。二是事务性工作纷繁复杂，减少了调研机会，从而无法进一步提高自己的工作潜力。三是工作中不够大胆，总是在不断学习的过程中改变工作方法，而不能在创新中去实践，去推广。

三、今后努力方向

不断加强个人修养，自觉加强学习，努力提高工作水平，适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，发奋工作。

**专题工作总结的格式及范文10**

时光飞逝，岁月如梭，在这辞旧迎新的时刻，回顾过去的一年是丰收的一年。今年我有幸担任了餐饮部经理，感谢中心领导班子对我的信任，感谢的大家对我的支持。我部在中心领导班子的正确指导和各部门的大力支持下，通过全员的共同努力圆满的完成中心交给的各项工作任务，无论在社会效益还是在经济效益上都取得较好的成绩，现对餐饮部今年的工作进行以下总结：

一、学习培训方面

我作为中心的一员，积极参与中心组织的每一次学习培训，我部还积极参加了中心组织的“优质服务质量月”活动，并进行交流座谈总结，通过一个月的活动和外请老师的培训，不仅提高了自身的综合素质和管理水平，更重要的是让全员学到了更多更广的业务知识，提高了整体的工作质量和基层管理人员的水平，同时还活跃了气氛让全员对餐饮工作有了一个更高的认识，促使我部工作不断的进步。

二、管理方面

我部按照要求制定并启用表格化精细管理，从厨房的高档原料进货跟踪，日耗统计到前厅的日常卫生纪律考核一律使用制定的表格严格执行，同时还制定了优秀员工每季度出去学习的方案，这样既稳定了员工队伍，还激励了员工的上进心，尤其是管理层每月做上桌率和投诉率的统计考核，要求部门管理人员和基层领班以身作则、率先垂范、做好表率，执行好中心提出的现场管理、走动管理、沟通管理、通过新的管理方法的实施，提高了全员的责任心，餐饮部整体水平得到进一步的提升。

三、出品和服务方面

近几年来餐饮业突飞猛进的飞速发展，给我们带来了很大的压力，但是我们没有被压力压倒，是把压力变为动力，积极向前，拓宽思路，不断的向外学习交流，同时中心领导特别重视餐饮部的发展，把餐饮部定为中心全年利润增涨点。所以对我部工作支持力度特别大。不惜重金外聘调整厨师，提升技术力量，增加菜肴的花色品种，提高饭菜质量，定期派厨师去知名度较高的酒店去学习考察，要求每季度出新菜以满足不同宾客的需求，尤其是在接待\_\_时，我部在中心领导班子的正确指导下由原来的桌餐改为分餐制，经过精心的准备，顺利的完成了接待。

四、安全卫生和节支方面

安全是一切工作的前提保障，安全工作高于一切，我部门作为中心的消防重点部门，更是重视安全，为了提高全员的安全消防意识，制定了严格的值班管理制度，要求每日值班经理、基层管理人员和服务人员按照要求严格执行，并做好安全记录。卫生方面，随着人们生活水平的的提高，对食品卫生要求也越来越高，所以，我部在食品卫生上从源头抓起，过期的，劣质的，三无产品绝对不允许进入我店。

**专题工作总结的格式及范文11**

过去的一年里，我院共青团始终坚持党的正确方向，以加强青年团员的思想政治教育为核心，以拓展、提高青年团员的全面素质为主线，以培养青年团员的创新精神和实践能力为重点，不断深化共青团工作的新领域、新方法、新思路。下面我将从以下四方面对我院团委过去一年的工作做一个总结：

>党建带团建，加强基层团组织建设

党建带团建工作，是党、团建设中一项十分重要的基础性工程，也是一项巨大的系统工程。XX学院团委以学生党建为龙头，建立健全领导体制，完善工作机制，辨明是非，高举党旗，凝聚学生，充分发挥学生党员的先锋模范作用，推动校风、学风的进一步好转，带动和促进学生的全面发展。同时，积极响应校团委的精神，加强团委建设，将工作开展到各个团支部。

>1、加强组织建设，推进青年团员的发展

我院从基层团支部做起，狠抓常规工作。认真组织各支部的团组织生活，鼓励各支部根据自身情况及特色，自己策划团员们想要的有意义的团组织生活，以丰富广大团员们的课余生活和增进团员之间的感情。同时为了加强团员干部之间的协作能力和团结力度，提高团组织的向心作用，我院定期开展团支书交流会，以增进各支部间的凝聚力，同时也可以让各支部相互学习，取长补短。

>2、做好青马培训，培养学生素质

我院团委于20xx年xx月举办了XX学院第三期大学生青年马克思主义者培训学校，对学院20xx级、20xx级各团支部委员、院团委学生会所有学生干部以及团委下属的组、宣部全体成员，共计131名同学进行了培训。

本次培训班共开设3堂理论课，分别为“学生团队的建设与领导”、“共青团的基本知识”、“如何当好一名学生干部”，以及一次素质拓展和各小组自选题目的一次实践活动。所有课程结束后，学员们在一起进行讨论、交流，加深本次学习的印象，并上交了青马心得团委专题工作报告范文工作报告。最终通过考勤和心得评比，共评选出15名青马学习优秀学员。

**专题工作总结的格式及范文12**

省委“三基”建设工作推进会召开后，xx县委迅速贯彻落实会议精神，坚持从严从实，以强化基层组织为关键，做实基础工作为路径，提高基本能力为手段，及时召开“三基”工作专题会，要求全县各级党组织上紧责任落实的发条，以一抓到底的狠劲，常抓不懈的韧劲和一丝不苟的严劲，全力把“三基”建设工作抓紧抓实，力争取得阶段性成效。

>层层传导压力，敦促“一把手”发挥作用。

县委要求建立县级领导联系点，坚持领导干部重心下移，层层传导压力，一级抓给一级看，一级做给一级看，一级推动一级干，充分调动基层干部群众查找问题、解决难题的积极性和主动性，确保人人有担子、人人有压力，增强各级干部联动抓“三基”的责任感，使强“三基”、促发展在基层一线凝聚力量，取得实效。严格落实“三基”工作责任制，推行各级党组织书记“年初话三基、年中看三基、年末评三基”。进一步完善“一把手”考评机制，按照《xx县科级领导干部“四季四考两评议”制度》的要求，以制度约束人、管理人，敦促各级党组织负责人充分履行“一岗双责”责任制，担当起“三基”建设工作重任。拓展深化“3355”工作法，提升乡镇工作的科学化、系统化、制度化水平。要求各级党组织“一把手”紧紧牵住“三基”工作的“牛鼻子”，亲自挂帅，亲自研究，亲自推动，将“两年见成效”任务落到基层末梢，将“三基”工作一抓到底，确保全县“三基”工作稳字当头，进中有为，改不停步。继续开展“敞开大门抓三基”系列活动，引导群众广泛参与“三基”建设，解决群众关切的社会民生问题。

>加强舆论宣传，引导干部群众主动参与。

>坚持上下联动，推动工作格局整体平衡。

继续整合各级各方面力量和资源，建立上下联动、联通、联系的运行机制, 结合“三严三实”和20xx年全县干部下乡开展“三带三推”活动，以“基层组织规范化、服务管理精细化、干部队伍专业化”为总目标，制定完善20xx——20xx年党政干部和事业单位工作人员基本能力训练规划，按照“先培训、后上岗，先测试、后任职”准入机制的要求，在党政机关全面启动党政干部基本能力培训测评工作，使党政干部以敢于担当的态度、持之以恒的决心、踏石有印、抓铁有痕的作风，分层次、分阶段推动“三基”建设求精、求细、求实、求严。坚持分类指导，针对不同地区、不同领域、不同行业、不同层面的实际情况，运用领导干部驻村联户、精准扶贫、结对帮扶、在职党员进社区等有效载体,建立各级党员干部直接服务基层、服务群众、服务发展、服务民生机制,把联系服务群众工作做扎实，形成综合协调、以上带下，多方面配合、多措施并举的工作格局。

>严格督促检查，形成“三基”建设新常态。

**专题工作总结的格式及范文13**

为确保学校工作开好头、起好步，20xx年春季，我校早谋划，早动员，保障了开学工作规范有序。

一、及时学习、传达区局精神，认真制定各项工作方案

20xx年2月28日，我校组织全体教师传达了年度教育工作会、春季开学工作部署等会议精神，认真学习了江夏区教育局20xx年工作要点、学校教学秩序督查办法、教师专业发展、教师第四周期培训等文件精神，全体教师明确了20xx年为区局“仪器装备管理使用管理年”。根据会议及文件精神，学校、部门、教师分层级制定了各项工作方案。

二、教师按时到岗，热情接待学生、家长

全体教师除一人病假外，其余教师均按时到岗。20xx年3月1日，全体教师于7:30提前到校，迎接学生到校注册，家长到校接待做到热情有礼。本学期共转入学生5名，转出学生9名，合计379名。

三、教育教学秩序井然，迅速步入正轨

为保障3月2日正式开课，20xx年3月1日，我校为183名学生安排住宿，有力保障了开学第一日秩序良好。根据区局文件精神，拟定了春季作息时间表，严格执行课程计划，落实了学生一日常规管理制度、教师教研活动安排、学生在校安全管理规定等一系列规章制度。开学一周来，学校秩序井然，迅速步入正轨。

四、关心留守儿童活动多，寒假期间爱意浓

学校留守儿童关爱服务站在过去的一年里，积极开展关爱活动，主动配合市区街的相关工作，多次获好评。同时，也争取了上级部门（包括社会力量）给我校留守儿童以更多关注的机会。寒假期间，留守儿童关爱服务站根据市区妇联、团委等部门的重点安排，开展了不同形式的送温暖活动。一是在学校放寒假的第三天，组织了50名留守儿童给父母写信，抒发思念之情，表达新年愿望。我校六年级同学罗娜的书信，在2月12日的《武汉晚报》上发表。二是按照市妇联、慈善总会“20xx慈善情暖江城——好妈妈来到我身边”新年圆梦基金发放要求，服务站张开生老师在农历小年那天，把10000元现金分别送到20名留守孩子的家中。三是积极参入团市委、市青基会为留守儿童拍全家福的圆梦活动。在腊月二十九、三十和正月初四，张开生老师下村入户，走访60余家，拨打近百次电话，为50名留守儿童家庭拍摄全家福。随后整理了50份家庭信息，一并转发给相关部门和报社。在2月25、28日的《武汉晚报》上发表了整版的图文。其间，江夏电视台和江夏报也作了相应的报道。

五、严格规范收费行为，及时发放贫困生补助

学校规范落实教育服务性代收费，20xx年春季开学，除按政策收取学生生活费外，没有代收或收取任何费用。寒假期间（腊月二十七），学校组织专班到贫困学生家庭走访，送去寄宿生生活补贴，少数因特殊原因没有发放到位的，全部于20xx年3月1日发放到位。本次发放的人数为50人，生均500元，共计发放25000元。

六、及时发放教材教具，开学典礼简单而隆重

学生教材、教师教辅、教具均在开学前及时发放。20xx年3月2日，学校召开了简单而隆重的开学典礼仪式，在仪式上，对学生进行了安全、一日行为规范、学习习惯培养等专题教育，对上学期成绩优异的学生进行了表彰奖励。

七、营造良好开学氛围，确保校园安全、卫生

教师到岗后，学校组织教师对校园角角落落进行了大扫除，对食堂、小卖部、直饮水机、宿舍进行了全面消毒，全方位排查了校园安全隐患，对综合楼瓷砖脱落部分进行了及时整改。各班安全教育第一课形式多样。校园整洁、卫生、安全，开学氛围良好。

**专题工作总结的格式及范文14**

转眼间20xx年马上就要过去了，时间过得真快，我在客户经理这个岗位上任职已经一年了，一元复始，万象更新，这一年来，我始终如一的以高标准要求自己，严格按照行里的规章制度执行操作，在圆满完成各项工作任务的同时，自身业务水平也得到了显著的提高，截止20xx年12月31日，我完成新增存款任务xx万，完成个人揽储xx万，发放贷款xx万，现在我向各位领导同事们汇报一下我一年中的具体工作情况：

>一、学无止境，思想进步

客户经理是银行资产业务对公服务的一张名片，是客户直接了解银行的窗口，起着沟通客户与支行的桥梁的作用，作为一名客户经理，我深知自己工作的重要性，在社会主义市场经济的条件下，要想服务好客户，不断适应复杂多变的金融市场，为客户提供优质的金融产品和理财产品，都离不开长足的学习。

在业务上，我认真学习和了解金融政策和法律知识，学习我行现行金融指导政策和有关规章制度的要求，努力提高自身合规操作的意识，积极参加行里组织的各种培训和学习活动，通过在岗培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强自身的业务素质，以及业务营销能力。

既要熟悉传统业务，又要及时掌握新型业务，既要学有所专，学有所得，又要学有所广，学有所用，努力具备综合运用多种知识为客户提供多种可选择投资理财方案的能力。

在思想上，我认真学习贯彻的党的路线方针、法律政策，严谨的学习银行服务理念以及发展方向，树立以客户为中心的思想，增强自身服务意识和责任意识，始终心系顾客，心系本行，在工作的过程中不断纠正自己错误的思想，主动了解客户的需求建议，并针对不同的客户采用不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，做好与客户的情感维系工作，把满足客户的需求，维护客户利益，作为自己工作的第一要义。

>二、确立目标，创新营销

任何一项职业，想要长久的干下去必须有着明确的目标以及决心。说实话，在刚开始做这份工作的时候我也有有过抱怨和不满，因为这份工作真的比较繁琐和疲倦。

但正所谓“干一行，爱一行”，后来我经过深刻反省，及时调整了自己的工作状态，明白了自己的工作职责以及做业务的追求目标，为自己制定了清晰的职业规划，也在服务客户的过程中逐渐产生自我成就感和职业荣誉感，这些都为我坚定走下去树立了信心。

一个好的客户经理还需要不断的开发优质客户，只有增加存款，才能提高效益，所以我时刻关注市场营销环境，及时捕捉各种经济信息，对于现有客户，始终与他们保持着紧密的联系，充分挖掘现有客户资源，研究客户了解客户资金动态，实现客户资金的源头控制，并及时发现客户的业务需求，有针对性的向客户主动建议以及开发产品。

同时，我也一直不断地为我行积极寻找新的优质客户资源，努力从各方面搜集客户信息，一遍遍梳理潜在客户，拜访客户中间桥梁，保持十分的敏锐，时刻捕捉身边的所有有效信息，努力为我行吸收更多的存款。

就在上个月，我出去外拓的时候跟一位大客户聊天，偶然得知有这位客户的朋友在xx行有一笔存款马上就要到期了，我二话不说，打听到那位客户的住址以后，就立即去上门拜访那位客户，想要赶在他行之前将这位客户拿下，但我去了几回，客户最终都还是以各种理由将我婉拒了。

但是我没有放弃，我又经过多方打听，得知客户的女儿马上就要过生日了，我订了一个大蛋糕，买了一大捧鲜花，带着我的同事们又去了一趟客户家，采用温情攻势，给客户女儿过了一个温馨的生日，客户最终被我们感动，决定将存款转到我行。

当然，我在努力发现潜在客户，提高我行客户数量的同时，也注重客户的质量，优中选优，先获取营业利润的同时保证自身工作的合法合规。

>三、强化风险，严于律己

作为客户经理，我要时刻树立风险意识，认真挑选客户，严格落实客户筛选工作，有效检测和控制客户风险，认真做好贷前贷中贷后调查，最大限度的减少不良贷款的发生。

在道德方面，我也始终保持着较高的道德素养，一直以高标准、严要求去规范自己的行为，严于律己，作风正派。

从事金融岗位，我们不可避免的会接触到形形色色的人，他们之中不乏有各行各领域比较成功的人士，有些客户为了将贷款提前做成，会对我输送一些利益诱惑，甚至还会对我施加压力，但我从来都不为所动。

因为我深知为客户经理一言一行一举一动都代表着银行的形象，稍有差池损害的我不仅是我个人的名誉更会损害到银行的整体利益，因此，我必须为我自己的负责，不能为了眼前利益而让我的职业生涯背上污点，更要顾全大局，为银行的长远发展所谋划。

>四、总结与展望

20xx年已经落下帷幕，凡是过往，皆为序章，无论过去取得怎样的成就，那也已经属于过去了，我深知自己还有很多不足之处，总结过去，是为了吸取经验，展望未来，方能大步向前。

在新的一年里，我会努力学习金融知识，脚踏实地，戒骄戒躁，身体力行，努力提高自身业务水平，学习更多的产品推介技巧以及与客户沟通的技巧，工作与人从来都是双向给与的关系，我既然选择在这个岗位上，就要尽力做好它，在其位谋其职，我一定会全身心投入我的工作中去，争取做一名优秀的客户经理。

**专题工作总结的格式及范文15**

总结的格式，也就是总结的结构，是组织和安排材料的表现形式。其格式不固定，一般有以下几种:

1、条文式

条文式也称条款式，是用序数词给每一自然段编号的文章格式。通过给每个自然段编号，总结被分为几个问题，按问题谈情况和体会。这种格式有灵活，方便的特点。

2、两段式

总结分为两部分:前一部分为总，主要写做了哪些工作，取得了什么成绩;后一部分是结，主要讲经验，教训。这种总结格式具有结构简单，中心明确的特点。

3、贯通式

贯通式是围绕主题对工作发展的全过程逐步进行总结，要以各个主要阶段的情况，完成任务的方法以及结果进行较为具体的叙述。常按时间顺序叙述情况，谈经验。这种格式具有结构紧凑，内容连贯的特点。

4、标题式

把总结的内容分成若干部分，每部分提炼出一个小标题，分别阐述。这种格式具有层次分明，重点突出的特点。

一篇总结，采用何种格式来组织和安排材料，是由内容决定的。所选结论应反映事物的内在联系，服从全文中心。

**专题工作总结的格式及范文16**

一、主要工作表现

20\_\_年，我担任分社的出纳工作;9月至今，我担任分社的主管工作。

1、在担任出纳工作期间，我严格遵守各项规章制度，认真行使本岗位操作权限，在授权范围内开展各项工作。

2、做好财务出纳工作计划，根据信用社的管理制度办理现金的收付，整点以及损伤票币、大小票币的兑换工作。

3、宣传爱护人民币和反假币的工作。

4、做好现金的管理工作，加强核算，减少库存现金的占压，提高经济效益。

5、在担任主管期间，严格遵守授权制度。

6、负责整理、审查、装订上日的传票。

7、负责做好每天对柜员的库存核对，重空凭证核对。

8、做好分社的重空领用和会计档案调阅。

9、团结他人，与人为善一直是我待人的准则。在工作中团结同事，和睦相处，相互学习，相互促进。在生活上，相互帮助，相互关心，共同创造和谐的氛围。

10、做好三防一保和党风廉政工作。

二、工作中存在的问题

一年来，在上级领导和同事们的关心帮助下，我的各个方面都有了很大的进步，业务能力也得到了较大程度的提高，但在某些方面还存在着一些不足：

1、不善于自学。

2、对客户没有说普通话。

三、20\_\_年度工作思路

在新的一年里，我努力做到：

1、做好20\_\_年个人工作计划，加强理论学习，提高自身综合素质。

2、遵守规章制度，履行岗位职责。

3、增强防范意识，落实^v^三防一保^v^。

4、团结奋进，营造良好的环境。

**专题工作总结的格式及范文17**

“光阴似箭催人老，光阴如骏赶少年”，转眼之间，我一年的实习期即将结束，岁月的年轮又将往前滚动了一齿，我不禁感叹起时光，不禁感叹起我在实习期度过的日子过的如此迅速。回顾过去一年，我以一名实习老师的身份在\_\_学校里完成了我两个学期的教学任务，完成了我从一名大学生向社会人士的转变，还完成了一段自我成长的历练。展望未来的日子，还有很多未达成的成就和使命在等着我。因此我要在这里，为我过去一年的实习期做一个工作总结，以此来让我更好的迈向我未来的日子。

20\_\_年\_\_月\_\_日，是我作为一名实习教师第一次迈进\_\_学校的日子，带着些许的紧张，带着满心欢喜的期待，我走进了\_\_学校语文教师的办公室。在办公室里，各位老师都热情的跟我打招呼，热心的跟我介绍办公室里的环境，并且还安慰我不要紧张，也跟我交流了很多关于学校里面的情况，包括制度方面，包括班级年级排名，包括各班老师和班主任的信息，特别是我即将要接手的\_\_班级里的信息情况，他们都有跟我详细的说到。我一直很感激在当时，\_\_语文办公室的老师给我带来的温暖和鼓励，时隔了一年，我也依然对当时的场面记忆深刻。

接下来就是我给\_\_班级上的第一堂课，在这堂课里，我对\_\_班级同学的第一印象就是十分的乖巧和听话，他们听着我的自我介绍和略带紧张的教学过程，既不吵闹也没有出现违反纪律的情况，反而是相当的认真和配合。一堂课下来，反倒是我自己紧张出了一身汗。到了后来，慢慢的和\_\_班级的同学熟悉了以后，也慢慢的适应了教学的工作之后，我才讲课讲的不那么紧张，只是到了有其他老师过来听课的时候，我又会变得紧张起来。再后来，经过自我调整和多加模拟和练习之后，我才能够表现的出完全放松的状态。这也要感谢\_\_班级的班主任对我工作的支持和配合。

两个学期下来，我和\_\_班级里的同学都相处的十分友好和与愉快。在我和他们的共同努力下，不仅他们的语文成绩得到了稳步的上升和进步，我的教学能力和知识水平得到了提升和增长。感谢\_\_学校给我的这次实习机会，感谢\_\_班级的同学、老师和家长愿意信任我，我会心存感恩，带着一份责任和爱在教学的职业道上一路走下去。

**专题工作总结的格式及范文18**

时光如电，转瞬即逝，20\_\_年很快就要过去了，在各位领导同事的关心指导下，我紧跟分行和支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，完成了各项工作任务，用智慧和汗水、行动和效果为一年来的工作画上一个圆满的句号。现将这一年来的工作情况汇报如下：

一、20\_\_年的主要工作

20\_\_年，我国经济下行压力较大，中国经济进入新常态，面临着投资增长后劲不足、融资瓶颈约束逐步明显的严峻经济形势，我始终坚持高标准严要求，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，20\_\_年负债业务保持\_\_00多万元，营销理财产品200万元，贷款150万元。

经过一年的辛勤工作，我更加深刻地体会到客户经理是兴业银行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。在与每一位客户的交往的过程中，我们的言谈举止均代表着兴业的形象，所以我始终以“工作就是事业”的态度和用兢兢业业、勤勤恳恳的方式来对待工作。在做信贷业务中，我认真做好资料并及时上报提交审查放款，保证了客户所需资金的时效性。在客户贷款资金到期或需要提前还款时，我能及时配合客户做好还款流程，保证了贷款资金的安全回收。

针对每个到期理财客户，我都及时设计好较高收益并适合各自的对接产品，很好的留住我行账户资金以及他行的闲置资金。每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种专注。对待每位客户提出的问题，我都以热情、耐心地态度给予答疑解惑，并始终用亲切的微笑来面对客户，用快速、清晰地话语向客户传达他们想要了解的信息。在业务营销的过程中，我认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力的提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的爱好、兴趣、特长，力争讲客户感兴趣的话题，解决客户急需解决的问题。一直以来保持与客户的良好沟通并取得很好的效果，赢得了客户对我工作的普遍认同。

二、存在的不足及下一步工作计划

在过去的一年，取得了一定的收获和进步，这与领导的指导和支持是分不开的，然而我也清楚地看到了自身存在的很多不足：

第一，对各个方面业务的学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经金融信息，有时会跟不上步伐。面对我行不断推出的新产品新业务，不能及时跟进营销拓展。

第二，是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

第三，在拓展业务中有时缺乏积极主动性，在实践中有待完善提高自己。

20\_\_年是个崭新的开始，在下一年的工作中，首先，我要加强学习，努力提升业务技能，向有丰富信贷经验的客户经理学习信贷业务知识，在我行信贷政策不断优化的情况下，积极拓展挖掘贷款客户，努力实现存款、贷款两手抓两手都要硬，做一个全面发展的全能客户经理。第二，积极拓展理财业务。鉴于我行理财产品的多样性和在整个市场上的高收益，通过积极下社区，深度挖掘老客户，以老带新等多种方式大力拓展理财业务，努力将理财业务做成亮点中的亮点，从而带动客户数量和客户质量的提升。第三，强化交叉营销。与对公客户经理、信用卡直销团队等其他业务部门员工结对子，实现全方位服务客户、营销客户，以实现对我行客户的深度全面挖掘。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作。并始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，做到“客户的需求就是我的工作”。在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持，在工作中始终做一个有心人，为兴业银行的蓬勃发展做出自己应有的贡献。

**专题工作总结的格式及范文19**

中河小学一所6个班级的农村完小，全校12名教师，其中一名长代教师，三名临代教师，一名民师转正教师，一名高师预备班毕业，三名社会招聘教师，三名师范毕业教师，师资情况差强人意，但是，中河小学要想立足，就必须抓好学校的教学质量，要办好一所学校，最基本、最重要、最有效的措施，就是要坚持以教学为中心，以教师队伍建设为重点。这是中河小学治校的根本。在过去的一年中，我们学校从以下几个方面扎实开展教师队伍建设。

>一、行政领导率先垂范，深入第一线。

身教胜于言传，学校工作要坚持以教学为中心，校长必须身先士卒，深入教学工作第一线，了解教师工作的辛苦，这样学校管理的各项措施才能顺利实施。一方面在教研活动中要勇作领头雁。除平日经常听教师们的课外，每学年我都为教师们上几节公开课，每次公开课我都认真备课，切实达到示范课的目的，使教师们听后心服口服，学有所得。校长率先垂范，行政领导自然不甘落后，都纷纷勇挑重担：总务应老师担任毕业班的数学教学工作，教导董老师担任五年级的语文和2班音乐教学工作。大队辅导员诸建斌甚至担任2班(不是平衡班)的数学教学工作。行政领导都这样肯挑重担，教师们还会有意见吗?他们对学校分配的教学任务也都能毫无怨言地接受。

>二、关心教师，以情感人。

这是我校加强教师队伍建设又一方案。教师是提高教学质量的关键，校长只有关心教师，设身处地为教师着想，帮教师解决工作、生活上的难题，才能更好地稳定教师队伍，调动起教师的工作积极性。比如：我校的劳欣欣老师，由于她的家庭情况比较特殊，经常会因为要照顾身体垂危的父亲而不能来校上课，学校并不因此给她工作上的压力，教导处帮她解决课务问题，使她能安心处理好家务事，感受到学校的温暖。比如：王平柏老师，其妻子生病住院，学校专程前往探望。

过重的工作压力让老师们常常累得喘不过气来。看到这一情况，校总务处与行政领导商议，带老师们外出学习考察，既开拓了眼界，也缓解了压力。

心系教师，全心全意为教师着想，是我校行政领导一贯的工作目标与工作作风。

>三、为教师搭建学习平台，促进教师专业成长，开拓教师视界。

行政领导非常重视教师的学历进修，鼓励教师参加高学历进修。到目前为止，已有两位教师获得本科学历，四位教师即将完成本科的学历进修。其他年轻教师都已达到大专学历水平。

作为一所农村完小，外出学习的机会相对较小，但我们积极为全体教师搭建成长平台，通过“请进来”“送出去”“集中培训”等方式促进青年教师的快速成长。如上学期与本学期，我们除了积极参加市镇级教研活动外，还主动送各科教师到慈溪、宁波参加宁波大市级与全国级别的教学研讨课，鼓励教师多方取经，促进他们的专业成长。

虽然我校的在职教师只有八位，其中包括两位即将退修的老教师，但老师们参加各类镇、市级的竞赛积极性较高，比如：上学期镇级论坛，我校有两名教师参加，超额完成了上级分派的任务，分获二、三等奖;学科设计比赛，我校一名教师代表本镇参加市级英语学科设计;近几年来，余姚市论文案例评比，我校教师踊跃参加，每年都有教师获奖。

四、建立完善教学管理机制，注重过程管理，将教学常规落实到平时的工作中。

学校重视对每位教师教学工作的不定期检查。期初、期中与期末，由教导处做好教学五认真工作的检查与反馈工作;平时，行政领导进行不定期的推门听课，翻看备课本与所上课是否一致，并将检查与听课情况作为期末教师考核内容之一。由此，使每位教师都能扎扎实实做好自己的本职工作，不上无准备之课，不做无批改之作业，使我校的教学质量在全镇处于领先地位。

“麻雀虽小，五脏俱全”，虽是一所规模甚小的农村完小，但所有的工作却一样都不能少，一样都马虎不得。要想小学校能有立足之地，抓好教师的队伍建设是关键。与那些比较优秀、先进的学校相比，我校在抓教师队伍建设中也还存在着一些不足：

1、学校课题开发与研究的氛围不够浓厚。老师们更热衷于自己的学科教学，搞课研的经验相对薄弱，行政处在这方面对教师的培训力度也不够。

2、至今还无一人参加余姚市教坛新秀的评比。除了个人心理素质较差之外，还与老师们无参加市级公开课的经验有一定关系。

在今后的工作中，还要将校本研修工作进一步落实到每位老师，鼓励老师积极参与教科研活动，为老师们搭建好学习成长的平台，使年轻教师能“走出去”。

**专题工作总结的格式及范文20**

经过近半年的实习，我从中收获了很多，感觉自己也成长了很多。在实习期间，我不断将在学校学到的书本知识与药厂的实际运营场景相结合，既巩固了在学校学到的知识，也让自己努力去理解一些以前不懂的知识。到现在，我还清楚地记得我进厂的第一天。公司要求所有参加实习的应届毕业生在会议室进行相关入职培训。首先，他们向我们介绍了企业文化，并让我们初步了解了工厂。然后，让我们了解制药厂和车间的布局，熟悉相关的原理，向我们介绍各个车间生产的药品和车间领导。然后，各个部门的经理给我们讲解了车间的技术、安全、消防知识，让我们熟悉了药品的生产流程，从原料到中间体到最终产品。首先，我们学习了各个车间的物流，加强了对GMP知识和安全知识的学习，要求我们理论联系实际。

经过一周的培训，我们被分配到各个车间开始车间实习，我有幸被分配到实验室，然后开始了一系列的学习和工作。我还和我们学校环境系一个工业分析班的学生一起在实验室实习过。我们两个互相帮助，商量着下一次实习怎么做好。这是我在社会上的第一份正式工作。从来嘉尔克的那一天起，我开始了一种与过去完全不同的生活。每天在指定的时间上班，准时打卡上班。工作时间内，你要认真按时完成自己的任务，和师傅们一步一步学习基本操作，然后总结开始独立操作，对自己做过的检查结果进行总结并负责。

是的，我们有一种责任，这需要我们小心谨慎，认真做好每一件事。测试每个项目本身可能是一件小事，但对于这个产品的生产过程来说却是一个大问题。如果因为我们的疏忽，没有检测到一些问题，进入下一道工序，那么下一次的损失就不会像我们想象的那么简单，会给一个工厂损坏一台锅炉。所以凡事一定要谨慎，否则随时可能要为一个小错误和严重后果付出巨大代价，而不是靠一句道歉和道歉就能解决的。嘉尔克药业集团是一家生产类固醇激素的药厂，有严格的要求，要求员工在进入车间前要换好衣服和鞋子。一般生产区域的工作鞋、工作服、帽子需要更换。进入不同级别的清洁区域时，应更换不同清洁度的工作鞋、工作服和口罩，并必须进行手部消毒。此外，在生产车间遇到有毒有害物质时，必须佩戴防毒面具。那里安全永远是最重要的问题。要注意预防事故，明火避免爆炸事故。在嘉尔克，我始终以进取、好学、认真负责的态度，积极参与公司的各项活动，配合师傅完成工作，发挥自我价值。

在那里，我认真完成了实习周笔记，工作做得很好，也和在那里和我一起工作的校友交流思想，互相学习。在这段时间里，我也征求了实验室同事对我这半年实习工作的一些意见和看法。他们对我的表现表示了一定的肯定，说我很努力，愿意学习，脾气好，真诚，容易与人相处，期待我再接再厉。当然，有很多不好的事情要做。我需要不断学习对方的长处来提升自己，学习是永远的。我很高兴能在嘉尔克实习。在这么有限的时间里，我在这么和谐的氛围中工作学习，和同事一起工作交流，分享很多有趣的事情。在实验室里，我们的领导蔡主任也很和蔼。他很关心我们。我们可以放心地告诉他任何问题。不用太担心。很多时候，他在我不明白的时候尽力帮助我，教给我相关的知识，耐心解答我的困惑，让我知道是什么。

在六个月的实习期间，我们的每个实习生和在那里工作的其他员工一样，都有自己的就业证和工作证。这次实习之后，感觉自己已经不是学生了，和其他正式员工一样上班了。我每天6：20左右起床，7：00去公司食堂吃早饭，然后7：25准时打卡进入工作状态。就算7：25以后我迟到了，那之后，准时去实验室，换好工作服，开始工作。首先，你需要清理一下。每个人都有一个包干面积。大家来的第一件事就是清理自己的包干区，然后开始一天的准备工作。收到检验单后，取样。从车间取样后，您应该开始测量各项指标是否符合要求。然后，开一个报告告诉车间生产结果。车间根据检查结果看能不能进。现阶段实习期间，遵守公司各项制度，不睡觉，不支持，不冲，不旷工，无违法行为。我虚心向有经验的老师学习，认真完成主任交给我的任务，并将大学学到的专业知识运用到工作中。

**专题工作总结的格式及范文21**

一、工作汇报的概念

工作汇报，又称工作报告、情况报告或情况汇报，是下级企业事业单位和机关团体向上级单位或者主管部门陈述工作情况的文书。

工作汇报主要用于向上级或主管部门反映本单位一定时期内工作进展情况、重大问题以及对上级政策、法令的执行情况或交办任务的完成情况，是上级或者主管部门了解该单位工作情况、争取支持和帮助的重要手段。

二、工作汇报的写作方法

工作汇报一般由标题、题下标示、称谓、正文、结尾、署名和日期等部分组成。

(1)标题。第一行居中写标题。标题通常采用“单位名称+时间十汇报事项+工作汇报”的模式，如：“XX县水利局XX年度水政工作汇报”。

(2)题下标示。第二行居中写题下标示，用来标明文件制发单位名称和日期，日期用括号括上。如标题中己包含单位名称，此处可省略。题下标示的内容有时也可注于文末。

(3)称谓。第三行顶格写称谓，即汇报对象。称谓有时也可省略。

(4)正文。工作汇报的正文通常由以下几方面的\'内容组成：

1)概括说明和引导语。即对要汇报的问题是属于上级交办的，还是重大责任事件或工作进展情况，此处作简要的概括说明。然后以“现将情况报告如下”之类的引导语引入正文主体部分。也有的工作汇报省去这种概括说明和引导语。

( 2)正文的主体部分。要针对工作汇报的性质叙述事实、分析原因以及采取的相应措施。叙述事实时要写明时间、地点、人物和事件梗概;分析原因要准确;说明本单位的措施要实事求是。

(3)结尾。通常针对汇报的内容简要提出本单位的具体要求。属于汇报成绩的，可请求给予有关人员嘉奖;属于工作失误的，可要求给予处分。之后，常以“特此报告”之类用语结束。

(6)署名和日期。如未注题下标示，需在正文右下方署汇报者名称和汇报时间。

三、工作汇报写作的注意事项

第一，工作汇报的写作，最主要的是要实事求是，不夸张，不谎报。第二，叙述要简明清晰，条理清楚，不作过多修饰。第三，工作汇报可以报告的行政公文形式向上级单位发出，也可不以行政公文形式发出;可以是书面上报，也可是口头的汇报讲稿。

**专题工作总结的格式及范文22**

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元;私家花园养护费50386元;光纤使用费20\_元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

五、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，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、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，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，热爱本职工作，认真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，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

**专题工作总结的格式及范文23**

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

>一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习

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