

幼师德师风自查报告 幼师的师德师风自查报告(优质8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

监理工作总结个人总结篇一

1、项目名称:平安银行西安分行办公楼装修工程

2、工程地点:西安市东城区东新街240号茂通大厦一二三层

3、建设单位:平安银行西安分行设计单位:深圳中建南方装饰工程有限公司

施工单位:深圳市安星装饰工程有限公司

深圳市新宝通集团上海天跃

深圳飞华网络

深圳市和发实业有限公司陕西鑫隆:(门头施工)西安伊洋电子科技有限公司

监理单位:深圳市大众建设监理有限公司

4、工程规模及特征:总建筑面积6340,共3层,分别为第一层、第二至三层,其中一层为银行营业大厅,三层为会议室和行长室办公区,二层为机房设备,其余为开放式办公区。装修投资约1000万元,计划总工期75日历天,工程量大、装饰材料种类多、工期紧,各施工单位交叉作业频繁,施工协调

难度大。

本工程于20xx年9月28日开工，我公司受甲方委托，于20xx年9月228日正式进场，承担本工程装修施工与保修阶段的监理工作，考虑到本工程的实际特点，公司领导高度重视，科学制定监理规划，合理调配人员成立项目监理机构，监理部人员分工情况如下：公司任命缪志君为本工程项目总监理工程师，周志强副总监理工程师，袁国玉为水电监理工程师，朱洪韬为装修监理工程师兼资料员。

在总监理工程师的带领下，各监理工程师团结协作、紧密配合，对项目的质量、进度、投资方面进行了严格地管理控制，加强合同、信息、安全方面的管理，认真组织协调施工各方的关系，确保了工程施工的顺利进行，从而保证了监理规划目标的实现。

（一）、质量控制

坚持装修施工质量标准，严格检查，以预防为主，加强工序质量控制。按照装修质量控制监理程序，采取各种监理措施，确保了工程质量监理目标的实现。

1、我监理部进场时间为9月25日，我项目监理部组织监理人员认真学习工程监理合同、工程承包合同及监理人员行为规范，熟悉图纸及有关技术规范。于9月28日在甲方管理人员的组织下召开了各施工单位和监理的见面会，会上我监理部特别强调要求各施工单位上报施工组织设计和项目组织机构，便于我监理部开展监理工作。施工单位上报前期施工资料后，我监理部严格审查了施工单位的《施工组织设计》及质量保证措施，确保了施工方案的合理性和质量保证措施的可操作性。并组织专业监理工程师编制了《装修工程监理细则》、《水电工程监理细则》、《安全文明监理实施细则》。在施工过程中，监理部严格按照设计图纸要求、《施工组织设计》、《监理细则》开展监理工作，确保监理工作有效开展。

2、审查施工单位质量保证体系和管理体系，对施工单位主要管理人员技术资格和特殊工种工人的持证上岗情况进行了认真检查，要求各施工单位的项目经理必须每天在施工现场，为质量目标的实现提供了有力的组织保证。

3、督促施工单位搞好内部技术交底，保证质量管理全面实施。

4、严格工程材料的使用审查，我监理部材料进场全部检验出厂质量合格证明书并对其中的主要材料进行了见证取样送检查，杜绝质量不合格的工程材料投入使用。特别是对使用量大的主要材料，如：地板砖、地毯、墙布、石材、木夹板、纸面石膏板、配用电电缆、线管材料等，我监理部严格按照工程量清单核对，并进行了见证取样送检，在材料检查过程中发现三次材料问题，其中包括空调风管材料与材料报审资料不符合、电缆桥架厚度与材料清单不符合及镀锌电线导管材料送检不合格。我监理部及时下发了监理工程师通知单，要求不合格材料退场整改，加强规范材料进场报验的程序，杜绝不合格的材料进入施工现场。

5、监理工程师对工序质量进行了巡视和验收检查，及时发现施工中暴露出的问题如：装修的墙面墙布不平整、灯带边毛糙、阴阳角不顺直、天花吊顶不平整、木制作油漆不均匀、石材裂缝等质量问题，并及时下发了监理工程师通知单，要求施工单位整改。

6、对隐蔽工程严格质量“三检制度”，达不到质量标准现场督促整改，如墙体砌筑，拉结钢筋过短、个别没有弯钩，吊顶工程的吊杆没有按照图纸要求采用专用的吊杆等问题，监理工程师现场发现后，立即要求并督促施工单位整改，从而保证了隐蔽工程的质量。

7、对消防及空调工程的打压试验，监理工程师坚持24小时旁站，随叫随到，对整个施工打压过程不间断旁站，确保各项设备达到设计的要求。

8、整个装修工程，我监理部共下发监理工程师通知单23份。

（二）、进度控制

1、监理部进场后，检查施工单位前期施工准备工作是否充分，确认各项配备条件是否齐全，各项设备及人员是否到位。

2、严格审核施工单位编制的进度计划，监理工程师每天进行现场检查与监督，随时了解跟踪进度计划的实施情况，对暴露的问题及时协调解决，协调处理好各种内外关系，确保了施工的顺利进行。

3、及时分析比较计划进度偏差，从中发现问题，要求施工单位及时采取必要的调整方法和管理措施。

4、通过每周三工程例会和每天下午的碰头会，通报各施工单位每天施工完成情况和未按照施工计划完成的情况，解决施工中的相互协调问题，外协条件配合问题。

5、本工程合同竣工日期为20xx年12月15日，但实际施工过程中由于小的工程变更及物业配合不到位，天气变冷、材料供应等原因，给各个施工单位的施工过程都增加了一定的.难度，如物业电梯的使用、物业配电系统的许可、承重结构的加、外围执法部门的限制，垃圾的清运等都给施工进度增加了一定的困难，从材料采购、施工人员的安排等方面均影响了总工期，鉴于此种情况，我监理部要求施工单位采取倒排工期，增加施工人员，晚上加班等措施，确保节点工作的完成。

6、按照施工合同要求，及时核实施工单位申报的已完成的分项工程的工程量，签发进度款的付款凭证，保证工程款及时到位。

7、随时整理工程进度资料，做好工程监理记录，并要求各施工单位同步上报施工资料。

（三）、安全及文明施工监理

1、监理部进场后，首先审查了施工单位的安全资质和安全保证体系，严格检查安全岗位责任制和安全人员的配备情况，督促施工单位做好三级安全教育，健全现场保卫制度，为安全工作的有效管理提供了有力的组织保证。

2、审查施工单位施工组织设计中有关安全技术措施，审查安全文明施工方案，为安全工作的有效管理提供了有力的技术保证。

3、监督施工单位在现场配备足够的安全防护用品，如：安全帽、消防灭火器等，日常现场跟踪检查施工用电，确保了安全监理工作的效率。

4、经常巡视检查施工现场，针对施工中的不安全因素与安全工作中的薄弱环节，例如施工现场交叉用电电线乱拉乱扯、木工电锯没有防护罩、施工现场工人吸烟等立即要求施工单位改正。

5、本工地周边是居民小区，施工过程中要求各施工单位尽量降低噪音，减少粉尘飘扬，特别是油漆施工尽量安排在周末节假日及白天施工，防止晚上影响其人正常上班。在施工过程中由于原大楼楼面防水的质量问题，时而会出现漏水现象，对本工程已完成的部分墙布墙面、窗帘盒造成成品破坏，我监理工程师发现后立即要求安星公司采取应急措施解决问题。

6、现场施工资料管理：截至12月28日各施工单位的施工资料上报基本齐全，具备竣工验收条件，但最后工程的存档资料仍需完善，如各施工单位的竣工图都未上报。

平安银行西安分行办公楼装修工程监理工作展开中，我们严格按照监理规划和各项监理细则来控制工程质量和工程进度，采取巡视、现场旁站、验收检查等方式监督现场施工质量，

采用每周一现场碰头会、每周工程例会、发监理工程师通知单、联系单等方式讨论解决工程中的实际问题，采用过程控制、热情服务取得各方的理解和支持，本工程未发生任何安全事故，工程质量符合规范要求，进度控制在合理范围时间以内。

XXX

20xx年xx月xx日

监理工作总结个人总结篇二

20xx年上半年已经结束，回首展望，工作里有喜有忧。为更好地便于以后的工作，特在此总结一下今年的工作经验及教训，提高自身的综合素质，寻找更好的工作方法，以便在20xx年下半年更好地努力工作。

一. 本年工作情况

我自从年初来到五南区间担任监理，努力学习业务和了解工地情况，先后泰山路站围护桩施工、芝泉路站和五南区间的施工监管工作。

目前五南区间已完成开挖支护50%，这三个项目均为逢查必检的工点，因此在平时的施工当中尽职尽责，严把质量关，在平时的检查当中经受住了考验，较好地完成了本职工作及上级领导安排的各项工作。

每天对所管工地巡视检查，科学监理，认真履行自己的岗位职责。在总监理工程师的指导下开展现场监理工作；定期对承包单位投入工程项目的人力、材料、主要设备及其使用、运行状况进行检查，并做好检查记录；按设计图及有关标准，对承包单位的施工工艺过程和施工工序进行检查和记录，对加工制作和工序施工质量检查结果进行记录；及时对工程建设过

程中的关键部位和关键工序的施工质量实施的全过程现场跟班监督，发现问题及时指出，填写巡查记录和监理通知单；在日常的监理工作中如实做好监理日记和有关的监理记录。

二. 上半年工作中出现的问题

一年的工作中总有些磕磕绊绊，在现场施工当中难免遇见与施工队拌嘴以及施工单位违背图纸及施工规范施工的现象。在监理工作过程中依据建设工程委托监理合同、建设工程施工合同、设计图纸、国家规范、及相关法律法规对各工点实施监理。在巡检过程中发现许多施工中存在的问题，但是在总监理工程师的领导下，这些问题都得到了落实及整改。

三. 上半年工作的经验总结

1. 作为一个监理，首先要学习和落实上级领导文件精神；掌握新规范、熟悉施工图纸，加强自身业务知识。
2. 严格遵守公司内规定，遵纪守法。
3. 工作中尽自己努力严格按照设计和规范及验收标准进行检查验收，保证了工程质量、安全和文明施工让业主满意。

监理工作总结个人总结篇三

***x年即将过去，回顾1年来工程部在酒店领导的正确指导下，在其他部门的积极配合和大力支持下，通过部门全体员工的努力，圆满完成了酒店下达给工程部的各项工作和领导交办的各项临时任务，确保了酒店设备安全正常地运行，保证了酒店水电气能源的正常供给，同时在节能减排降耗工作中做出了一定的成绩。为总结经验，查找不足，推动明年工作再上新台阶，更好的完成工程部的各项任务，从以下几方面做总结：

俗话说：“没有规矩，不成方圆”。按照酒店的规章制度和工程部各岗的岗位职责为准则，加强对部门的管理。认真组织部门员工学习酒店下发的文件和办公例会会议纪要，让员工充分理解其精神。部门经理和主管自身带头遵守酒店的各项规章制度，要求员工做到的必须自己先做到。在日常行为中，按酒店的规章制度、员工日常行为规范约束每一位员工。每天坚持召开班前会议，签到考勤，检查头一天工作完成情况。在日常工作中，落实岗位职责，要求管理人员多作现场巡查，抓工作的落实，如检查计划工作准备情况，检查安全操作情况，督导计划维修工作的实施；巡查大楼，检查设备运行情况、设施完好情况、节能情况；抓工作进度、工作质量和任务完成情况；抽查设备运行记录和工作记录。在制度管人的模式下，加强了各级人员的责任心，部门的工作效率、劳动纪律、文明施工情况都有了较大的改进和提高。

酒店设备设施已经运行xx年，很多设备设施已陈旧老化，有些已进入了寿命期，因此，设备设施的维修任务越来越重。在人员不足的情况下，通过加强内部管理，充分发挥部门主管的作用，发挥每个员工的特长和积极性，部门合理安排日常工作，保质，保量完成了酒店领导下达的任务和每日的维修任务。

***x年工程部完成主要工作项目：

1. 完成维修了3层6层10层17层的管道井主管道漏水。
2. 配合完成消防监控器的安装。
3. 完成了3至8层的房间装修及家具搬运工作。
4. 完成客房小改工作，对未装修的旧房间，完成了对其墙纸、面盆、浴缸、卫生间门框地脚线等全面维修的工作，使客房旧房间的面貌得到改观。

5. 对中高考会议进行了跟进。
6. 签订了电梯维保合同，确保了电梯安全运行。
7. 完成春秋两季对配电房变压器及其高低压母线、瓷瓶除尘以及母排螺栓紧固工作。完成配电房低压配电室年度检修、除尘维护工作。
8. 完成对酒店水、电、气管线的普查，对酒店各楼层配电井接线端子定期进行了全面检查、紧固，防止事故发生。
9. 完成餐厅各次会议团体、婚宴等大型活动使用的音像、灯光及餐厅装饰布置工作。
10. 除了完成以上项目的工作外，完成了客房，餐厅、以及其他部门的日常维修工作。

通过多年来的节能工作，基本上将水电气能耗降低到最低的数值，要想继续降低能耗或保持低能耗水平具有一定的难度，这就需要将节能工作常抓不懈。结合酒店的具体情况，工程部把进一步加强节能管理工作作为一件大事来抓，寻找新的节能途径，把节能减排贯穿于全年的管理之中，如调整公共卫生间面盆进水三角阀的水量，避免了洗手用水过大造成浪费水的现象。在日常的工作中，随时检查用水器具，杜绝跑冒滴漏现象。在光线充足的情况下，检查公共区域有无用电浪费现象。晚上值班时巡视检查开水器，抽油烟机等高耗电设备关闭情况。

操作安全：由于部门工作的特殊性，本部门员工经常要接触用电器具，动电焊，用明火、攀高等作业。为了确保操作者的人身安全，班前会对员工时常进行安全教育，加强部门员工的安全操作意识。在动电、攀高等危险作业时，确保有人在场监护。全年部门人员无安全事故发生。对酒店其他部门员工进行了设备安全使用常识的培训，提高了全体员工安全

的意识。

设备设施安全：定期对各部设备专项安全检查，每月对大厦配电井，管道井设备进行安全检查；按计划春秋两季对配电房变压器、低压配电柜进行安全检修、除尘。每逢节假日前都要组织对酒店各部、办公室进行设施设备安全大检查。汛期提前对大厦各处作了安全防范，保证了酒店汛期的安全；对重点运行设备进行一日一次的安全巡查，发现事故苗头，立刻处理。另对员工宿舍私拉乱接、电源插板和灯开关损坏等现象进行了清理和维修，对不符合安全规范的线路进行了整改。

1. 部门内部协调不够，有时维修不够及时。管理人员对员工的激励较少，不利于发挥员工工作的积极性。部门人员的文化及专业技术水平有待提高。部门员工的礼貌礼节意识有待加强。

2. 酒店设备设施陈旧，由于多年未投入资金对设备设施进行改造和维护，陈旧现象较严重。

3. 在节能降耗工作方面，单靠工程部一个部门来管理是不够的，需要各部门的管理人员加强管理，需要酒店的全体人员都具有节能意识。少数部门还没有足够的节能意识，如用水龙头敞放；下班后，设备电源未关；办公室人走未关空调电脑或照明灯等现象时有发生。有待进一步加强管理和提高每个员工的节能意识。

***年主要工作计划

1. 完成配电房变压器和低压配电屏除尘维护工作。

2. 建议投入资金对酒店客房旧房间逐步进行改造装修。

3. 加强节能降耗管理与控制，各部门设节能监督员，挖掘潜力，力求水、电、汽消耗比***年再降5~8%。

4. 对客房供暖设施进行一次全面维修。
5. 完成工程部日常维修和计划维修工作。

监理工作总结个人总结篇四

本人于xx年参与了xx中心医院建筑智能化项目□xx统计局机房工程项目□xx数字城管项目□xx数字城管项目的现场监理工作。

xx统计局机房工程项目□xx数字城管项目主体工程已全部完成，项目分别于xx年初完成最终验收、业主交付使用。在系统交付使用过程中，我方监理部跟踪了系统的升级、运维、异常情况处理。

xx中心医院建筑智能化项目是公司在xx的重点项目。从战略层面上来看，监理服务质量好坏、高低，直接影响了后续中心医院设备标段、卫生局软件项目的监理业务。总监赵聚平严格要求、总代曹欣崎认真负责，团队协作、和谐互补、任务到人。

xx中心医院是民心工程、政府主导、分管领导的政绩工程，时间少、工期紧、任务多。我方严格按项目管理流程执行监理，不因时间仓促而盲目施工，降低工程质量。凡事预则立，先有计划方案，再启动实施。考虑到时间紧，同步对各个分项子系统，分楼层与装修单位、土建单位、院方建设指挥部、院方相关职能部门等接口单位衔接并及时对方案进行审核。

xx中心医院建筑智能化项目总投资约xx余万，共约18个子系统建设，分散于老干楼、医技楼、行政楼几个楼区30个楼层实施工作。

项目初期监理工作主要集中在如下几个方面：

- 1、图纸评审、需求确认；

涉及到土建单位、装修单位及院方内部职能部门的各个子系统，我方多次组织项目专题图纸评审会。安防子系统视频监控点位的定点定量，我方提供合理化建议，为院方节约开支80余万元。根据招标文件要求、业主需求以及后期业务扩展需要，统一信息点位定点标准(内外网、光纤到桌面、通信电话一用一备)，在后期的图纸评审过程中严格执行标准。参考其他卫生医疗类信息化建设经验，为院方建议补充并把关选型了呼叫子系统。

2、中心机房、监控机房的监理工作；

跟踪旁站中心机房的建设工作，特别装修子系统的建设。机房的六面装修工艺严格执行标准，找平-防灰-防潮-保温。预埋工程中，桥架、线管、过线盒，规格、厚度、数量及敷设路径现场核实和管控。强电子系统，入户线缆线径与总配电负荷、总开关匹配；ups机头进出线缆线径与ups输入输出匹配。防雷接地子系统，金属固件等电位联接良好接地、设备外壳保护接地、配电线缆总线接地、联合接地不大于2欧姆，单独接地不大于1欧姆。动力环境监控子系统，此系统是机房实时管理的关键，其功能全面性、性能稳定性直接影响了机房管理质量。本次环控主要对精密空调漏水报警、配电的漏电和过载；ups运行状况、室内温湿度等进行监控。

3、重点旁站楼宇信息化管线敷设，实时对预埋质量进行评估。

前期主要以楼宇管线敷设工作为主，对我方监理人员是力气活、细致活，也是见工夫活。因为涉及到综合管网，上有纯静水管网、消防管网、新风管网、空调管网，在执行设计图纸的同时，也应实时对局部路径合理调整。现场人员把握几个原则，先图纸，后现场；现场水平管网重叠，在不影响装修吊顶的情况，垂直调整；影响吊顶或不好室内进线的，避水管，近空调管等。统一标准、灵活监理、实时调度实施，工程质量每日检、工程进度三日核，及时向领导汇报工作，与各单位衔接保证其它接口单位后续工序正常实施。

本人于xx年7月份调离xx中心医院建筑智能化监理项目部，继续参与xx数字化城管项目建设的监理工作。

xx数字城管监理项目是公司xx年的重点项目，也是合同额最大的项目。对于初次独立担当总代，并承担如此大项目的我来说，压力非常大。

刚进项目组，按照基本监理流程，认真学习招标文件、投标文件。因合同到10月初才签，前期无合同。通过学习招标文件、投标文件，总结项目存在如下几大风险。

1、个人技能风险；

按照监理合同，“三区一园”区级指挥中心、“市监督指挥中心”的装修工程由我方监理，个人经验不足、存在管理要点不清晰、管理重点不明确等风险。

2、前期的规划方案、投标方案可实施性不强；

根据硬件集成平台标段投标时提供的技术方案，设备清单所附设备与其在方案体现的建设思想有冲突。虚拟化软件无处可用、关于服务器进存储规划明显不合理、接入交换机数量与入网职能单位误差较大、核心交换机及汇聚交换机的光模块数量与规划的组网需求误差较大、网络安全设备(网闸)配置数量与规划的网络拓扑图实际数量有偏差(业务网、视频网、局域办公网、公安网的安全问题)、现配设备不能满足大屏显示子系统功能实现(双屏工作站全上大屏)等。

3、提篮子工程，项目推进困难；

硬件平台标段、装饰装修工程标段为提篮子工程。个人行为 and 企业的运营方式，资金垫资薄弱、技术力量都有风险。后期的实施过程，风险充分暴露。硬件平台供货严重滞后，进场3个月未供货。因为资金问题，装饰装修工程停滞不前，局

部节点工序延迟导致项目重要节点滞后。

3、施工单位多、分项工程多、协调难度大；

四个标段涉及4个单位、实际分包为8个施工作业队伍。基础数据普查底图、室外探头的定点和取电、车载终端安装的具体车辆及分配情况、相关职能单位业务网链路接入等，涉及到项目建设团队内部、外部的沟通衔接工作，项目推进难度大。

4、标段划分不合理、施工界面交叉、责任和工作推委可能性大；

软件开发方负责系统乃至整个项目的总集成，关于设备的联调、硬件平台集成方案深化、配置管理、培训工作，谁来做、做什么、怎么做不清晰。我前期在多次项目例会(详见会议纪要和监理周报)提出，后期在局部问题还是出现无人做的情况。

针对上述几个风险，我努力提升自己能力，向总监、公司汇报，要求解决人力配备。我同时在多次项目例会明确要清晰责任，做到事有人做、责任有人担。我同时积极配合建设指挥部现场沟通，外部沟通不畅及时反馈建设方。内部沟通不到位、事情落实不到底的，以工作联系单的形式留底督促并同时报呈建设方领导批阅。项目进度及时总结，进度偏差风险及时汇报建设方，将项目推进不利的风险转移。

项目于xx年12月31日，基本完成了主体工程的建设。市委市政府比较满意项目的建设情况。项目建设还有许多收尾及完善工作要继续，主要集中在如下几个方面。

1、园林绿化类数据，树种的确认工作。

2、“三区一园”指挥中心的收尾(线缆整理、标识打制、卫

生清理、空调的安装)工作。

3、市级监督指挥中心收尾(裸露的钢柱包边、储藏间的装修、地毯的敷设、中控的调试、大屏显示子系统的完善)工作。

4、各个分项硬件子系统的培训工作。

5、数字城管实施办法和绩效考核指挥手册的编制工作。

6、人员机构编制定岗、定编，人员班子业务操作培训工作。

7、执法车、清扫车的车载探头□gps车载终端的安装工作。

8、室外探头的安装、安装现场的归原工作。

9、扩展型子系统的开发工作。

10、创新型子系统的需求确认工作。

11、硬件分项子系统配置文档的整理工作。

12、设备连接线缆、端接线缆的打标工作。

13、各个标段的配置文档、图纸或竣工文档的整理工作。

又经过一年的锤炼和学习，发现自己很多不足，需在如下几个方面去提高和突破。

1、提高服务意识、责任感；

监理工作就是提供软服务，必须提高服务意识。按监理合同明确责任、范围、工作，但同时积极配合建设方。监理工作不能局限在办公室，仅仅成为承建方的传话器。

监理工作总结个人总结篇五

xx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。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢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助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

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同。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，学习是一切进步取得的前提和基础。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。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

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，整个过程感受最多只有勤跑、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非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，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。

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进步。我以前也处

理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题。*xx楼商铺xx栋自20xx年xx月以前正式交付，通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、到最后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，而且属于共性问题，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积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，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，导致大量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面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水

滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，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，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

20xx年又是一个充满激情的一年，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、学无止境，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，通过多看、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能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、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、角度不同，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天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，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，我就会敢于面对挑战，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。