

# 最新工作总结格式字体大小要求 工作总结格式和字体的要求(模板8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 工作总结格式字体大小要求篇一

正文是宋体5号，题目也是宋体，字体应该是小号4，标题设制有70度大，总结，就是把某一时期已经做过的工作，进行一次全面系统的总检查、总评价，进行一次具体工作总结的总分析、总研究；也就是看看取得了哪些成绩，存在哪些缺点和不足，有什么经验、提高。

### （一）基本情况。

1. 总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。
2. 成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。

### （二）写好总结需要注意的. 问题

1. 一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。这是分析、得出教训的基础。

2. 条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。
3. 要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的；有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。总结中的问题要有主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。

## 工作总结格式字体大小要求篇二

一年的时间转瞬即逝，回顾之前所做的工作，感慨良多，有忙碌时感到的充实，有收获时满溢的喜悦，时常也会面对处理工作与学习关系和与其他部门协调沟通的挑战，以及在繁杂的事务中找出头绪，明确权责关系的问题。这一切我们都遇到了，也将问题处理的很好，虽然没有做到，但我们一直都在向更好努力。当然，疏漏和问题是存在的，需要我们正视，但成绩更是值得肯定的。通过对这一年来，我们部所做的工作的得失进行梳理，总结成功的经验，汲取失误之处的教训，以期给以后的工作和下一届学生会活动的展开一个更好的起点。

### 一、成绩

这一年我们外联部所做的工作如下：

(1)\_\_年\_月份，学生会纳新，在吸入新成员后。我们部召开了首次例会，互相认识并熟悉外联部的纪律、职责并认真讨论了年度计划和工作任务。

(2)在学生会的首次会议上，我们部将自己本年度的工作计划和随后不久就要举办的迎新晚会设想跟其他部门都做了交流，并对学生会负责人做了汇报。

(3)随着兄弟部门活动的渐次展开，外联部积极配合他们的工作，搞好各种沟通和协调工作，并帮助兄弟部门处理相关的

后勤事宜。在运动会比赛中，我们给参赛人员照相等后续工作。

(4)与文娱部合作策划了一场旅交好声音比赛。这场比赛在各个部门的通力合作下取得了圆满成功，各部门在其中那个发挥了举足轻重的作用。

## 二、不足

当然，做了这么多工作，成绩大家也是看到的，不足也不是没有。作为外联部主要是要搞好外部联系和内部协调，我们尽力做了自己的本职工作，做的很出色，但还是有待改进的地方。

(1)我们外部联系的范围有待进一步扩大，不能只局限于学校内部的资源，我们期待能联系到更多的外部资源。

(2)联系的对象太过单一，作为外联部完全可以走的更远，联系各种厂家，比如书商、餐饮店、服装店、礼品店等各种类别的企业，争取到赞助。

(3)外联部本是一个信息聚散地，可是我们部门却成了信息的末端，使得本部在各类活动中有被动之嫌。

## 工作总结格式字体大小要求篇三

今年公司加强加气站数质量管理，严把数量质量关，给加气站的经营提供了良好的保证，同时也树立了公司质优量足的品牌形象。

### 一、管理

一个加气站的管理水平不仅仅体现在销售量上，更应该反映在多方面、多层次。因此，一年来在公司领导的带领下，在

加气站全体员工的积极配合下，我\_\_号站在站容站貌、规范服务、以及员工素质方面都有了较大改善，内部管理水平在杨领导的带领下得到全面提高。

## 二、帮助

在公司领导的亲切关心和大力帮助下，以强化内部管理为重点，以提高积极效益为中心，在奥运年这个特殊环境下确保了加气站安全生产无患无忧。

## 三、诚信

公司领导坚持“以人为本”的管理方式，提高员工的凝聚力，在生活上关心员工，想员工所想，急员工所急，受到广大员工的一致好评。

作为公司的一名普通员工对公司取得的骄人成绩，我也感到深深的自豪。在这里将我个人在加气站这半年的工作情况向公司领导汇报在办公室领导及同事的帮助下，能够以踏实、积极的工作态度适应加气站的工作，较好的履行了工作职责基本上完成了年初预定的工作目标。通过近一年老同事对我的不吝指导及自身的不断努力，我的工作技能也有了很大的提高。当然在出成绩的同时由于实际经验不足，工作中也存在着不少的问题。加气站的工作比较繁杂，由于自己的粗心大意经常会犯一些小的错误。今后我会克服自身的缺点，遇事不马虎，谦虚积极的向周围理论水平高，业务能力强的同志学习，增强自己的服务能力以百分之百的热忱投身与今后的工作中，不断提升自己的业务能力及职业素质，争取来年取得更好的成绩。

\_\_年即将过去，公司在这一年中取得了骄人成绩，作为一名普通员工，对此我表示衷心的祝贺!同时，也非常感谢站内领导及同事们在这一年中对我的帮助，我会“百尺竿头，更进一步”。最后，希望大家在接下来的一年中工作顺利，家庭

和美，收获一个完美的\_\_！

## 工作总结格式字体大小要求篇四

使用学校统一格式，题目居中，学号等内容靠左侧对齐，后面的下画线要整齐。

题目要对论文(设计)的内容有高度的概括性，简明、易读，字数应在20以内。

中文论文题目

论文题目：黑体三号，居中。下面空一行。

中文摘要

中文关键词

“关键词：”顶头，黑体四号，后面内容采用宋体小四号，关键词一般3-5个，以”，“号隔开，最后一个关键词尾不加标点符号，下面空两行。

英文论文题目

所有英文采用“timesnewroman”字体，黑体三号，加粗，居中。下面空一行。

英文摘要和关键词

英文摘要和关键词除字体外同中文摘要和关键词的格式要求，但“abstract:”和“keywords[]”要加粗。

内容翻译要准确，英文摘要的词汇和语法必须准确。

注意：如果内容教多，可以将英文题目、摘要、关键词放到下页。

## 目录

“目录”两字为黑体3号，居中，下面空一行。

第一层次标题“一、”顶头，黑体、小四号，第二层次缩进一字，宋体，小四号，第三层次再缩进一字，宋体，小四号……，页码加小括号，页码前为连续的点，垂直居中。

如果采用“1”、“1、1”、“1、1、1”的形式，则每层缩进半字。

参考文献按第一层次标题的格式。

## 正文

正文采用宋体，小四号，每段开头空两字，要符合一般学术论文的写作规范，文理科毕业论文字数一般不少于6000字，工科、艺术类专业毕业设计字数视专业情况而定。

论文应文字流畅，语言准确，层次清晰，论点清楚，论据准确，论证完整、严密，有独立的观点和见解，应具备学术性、科学性和一定的创新性。

毕业论文内容要实事求是，尊重知识产权，凡引用他人的观点、统计数据或计算公式的要有出处(引注)，计算的数据要求真实、客观、准确。

## 标题

所有标题左侧空两字，数字标题从大到小的顺序写法应为：“一、”，“(一)”，“1、”，“(1)”，“”的形式，黑体，小四号，左侧空两字，或者采

用“1”、“1、1”、“1、1、1”……的形式，黑体，小四号，左侧顶格。

## 注释

采用本学科学术规范，提倡实用脚注，论文所有引用的中外文资料都要注明出处。

中外文注释要注明所用资料的原文版作者、书名、出版商、出版年月、页码。

## 图表

正文中出现图表时，调整行距至所需大小，返回正文再将行距调整为22磅。

## 参考文献

参考文献按在正文中出现的先后次序列表于文后；文后以“参考文献：”（左顶格）为标识；参考文献的序号左顶格，并用数字加方括号表示，如[1]、[2]、…，与正文中的指示序号格式一致。

参照iso690及iso690-2□每一参考文献条目的最后均以“、”结束。

各类参考文献条目的'编排格式及示例如下：

专著、论文集、学位论文、报告

[序号]主要责任者、文献题名[文献类型标识]、出版地：出版者，出版年、起止页码(任选)、(中译本前要加国别)

打印及纸张

本科生毕业论文(设计)应一律采用打印的形式，使用a4规格的纸张，左边距2□75cm□右边距及上下边距2□5cm□页眉页脚1□5cm□全文行距22磅，装订线在左侧。

按以下介绍的次序依次编排，页号打在页下方，宋体五号，居中。

### 装订次序

学生答辩后各院系要将有关资料和论文按照封面、中英文内容摘要及关键词、目录、正文、注释、参考文献、选题审批表、开题报告、中期检查表、指导教师评语、答辩记录表的顺序统一装订成册，存入院系教学档案。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 工作总结格式字体大小要求篇五

转眼间，一年已经过去一半了。很多公司都会要求员工对上半年做一次总结。

上半年，在站长的领导下，本着对工作、对自己负责的态度，



认真做好自己的本职工作，为公司运输生产做出了自己应尽的一份贡献，主要做出以下几点总结：

## 一、工作学习方面

按照公司一号文件要求，为提高自己的业务水平，不间断的学习《技规》《行规》及公司各项规章制度，特别是事故通报的学习。提高自己对行车安全工作的认识和了解，为了更好的做好本职工作，利用休息时间，熟悉《站细》，了解站场设备和作业程序，在车站组织的各项学习活动中，一向积极认真的学习，通过自己的努力，基本掌握了调车工作的作业要领和作业程序。为自己以后的发展打下了良好的工作基础。

## 二、技术业务方面

以“苦干、实干、拼命干”的工作精神，调车作业中，严格认真实行调车作业标准的制度，在确保人身安全的情况下，按班前布置的要求，正确做好调车作业准备，作业中，按值班员制定的列车编组计划，认真的传达给连结员计划内容和各项注意事项，严格把控各项作业环节，加强作业标准化，半年中从未发生过违章违纪，影响行车安全的各种行为，保证了车站的安全工作的有序进行。

## 三、生活方面

生活中和同事互帮互助，和睦相处，之间相处从未有过斤斤计较的事件发生，积极参加各项站务活动，增进了同事之间的友谊，促进和谐氛围。

半年来自己在平凡的岗位上付出了辛苦，尽到了应尽的职责，但是严格的来说离作业标准化还是有一定的差距，在今后的工作中加强自我学习，提高业务水平，尽心尽责做好每项工作，继续为公司安全生产作出贡献。

## 工作总结格式字体大小要求篇六

本文是关于周工作总结格式模板，仅供参考，希望对您有所帮助。

### 周工作总结模板

上周是本学期的第八周，值周老师是黄利君老师、李勤老师、焦细林老师。三位老师工作认真负责，坚守岗位，圆满完成值周任务。上周星期一到星期四是阴雨连绵，教室和走廊非常湿滑，但全体老师都能克服困难，按时到校，自觉地按学校的工作计划做好各项工作，体现了浏小人的精神风貌。值得欣慰的是在一周又一周的领导和值日老师的规范下，同学们的行为习惯越来越文明了，乱丢乱扔的现象少了，在走廊和楼梯间追逐打闹的学生少了，在校园内吃零食的学生少了，喜欢读书的学生增多了，让整个校园春意盎然。

回顾上周工作，现总结如下：

- 1、学校各教研组组长对全体教师常规教学(备课、作业批改)工作进行了检查。加强了教学工作的过程管理，对教学环节进行了实时监控。星期五湖南一师岗位培训班的杨老师在22班上了一节生动活泼的活动课。
- 2、德育处组织评选了18班、20班、26班三个长沙市优秀班级。
- 3、继续加强了安全卫生工作，对学生进行了手足口病的预防和宣传教育，卫生监督岗的学生对学校各处卫生进行了检查和监督。春季是各种病菌传播的季节，希望同学们养成爱护清洁卫生的好习惯，有效预防各种流行病、传染病的传播。

校园优美整洁是我校的特点，我们要做到不乱扔，同时在校内要继续开展“弯腰”活动，只有越来越多的同学们加入到了“弯腰”活动中来，我们的校园才会变得更美，保持校

园卫生是我们每个浏小人的责任。

4、上周行政和值周老师狠抓早到校现象，星期五早到校学生明显减少，希望同学们严格遵守学校到校时间，珍视自身生命安全。

在上周的值日中我们也发现有不和谐的音符，虽然这些事件是偶然的，也是极个别的，但却也或多或少折射出我们同学目前存在的一些问题：

### 一、课间午间要文明休息

有些同学课间玩的都是些追逐打闹的游戏，拼命地奔跑。跑得满头是汗，一

到上课就会变得没有精神，有时在跑时会撞到别人，不仅伤了别人也伤了自己。文明休息是我们每一个人都应当做到，并且有很大义务做到的事。

另外，在午间休息时段，很多同学会处理学习和休息的关系，但有的学生在大声吵闹，有的学生在操场上玩耍，要值日老师督促才进教室。在校园里偶尔还能听到同学们之间骂脏话，不讲文明，希望我们同学们一定要做一个讲文明，懂礼仪的阳光少年。

### 二、下楼梯不要奔跑

我们观察到，一部分同学在楼梯间行走时，随意奔跑现象十分严重，特别是中餐时有的男同学可以说是飞奔下楼，有些同学甚至还要互相拉扯，因而存在非常严重的安全隐患。如果你在拉扯中跌倒，后面的同学又止不住脚步，那么是否要发生严重的踩人事故，危及我们的生命呢。所以我要提醒这些同学特别是中高年级同学要加强安全意识，增强秩序感。

### 三、关于早晨和中午早到学校的问题

我们发现有许多学生早上和中午很早就到了学校门口，有的在学校对面的商店前逗留玩耍，有的在聚集在的路边聊天，还有的从这边跑到路对面。值日老师督促其进学校，有的学生怕，就冲到马路对面的商店。早到学校，在上学路上存在很大的安全隐患，希望同学们重视自身安全，严格遵守学校的到校时间。

学校通过每周推荐优秀书目的活动，着力打造书香校园。因为读书是师生精神成长的重要源泉。要建设“书香校园”，就是要崇尚良好的校园读书风气，我们倡导师生共同重视读书，让读书成为师生的一种生活方式，让书籍成为师生成长的养料、进步的阶梯。本周推荐的书籍是《动植物之谜》，书中有“食人的花”、“领航的海豚”“奇异的双头蛇”等，它能把你带进一个有趣而神秘的动植物世界，让我们一起去探索未知的动植物世界吧！

### 工作总结写作格式

#### 1. 开头

总结的开头主要用来概述基本情况。包括单位名称、工作性质、主要任务、时代背景、指导思想，以及总结目的、主要内容提示等。作为开头部分，应以简明扼要的文字写明在本总结所包括的期限内的根据、指导思想以及对工作成绩的评价等内容。它是工作总结的引言，便于把下面的内容引出来，只要很短的一段文字就行了。

#### 2. 主体

这是总结的主要部分，内容包括成绩和做法、经验和教训、今后打算等方面。这部分篇幅大、内容多，要特别注意层次分明、条理清楚。

## 2.1 主体常见结构

工作总结主体部分常见的结构形态有三种。要根据实际需要选择好。

第一，纵式结构。就是按照事物或实践活动的过程安排内容。写作时，把总结所包括的时间划分为几个阶段，按时间顺序分别叙述每个阶段的成绩、做法、经验、体会。这种写法主要以工作回顾连带谈及经验教训。基本上是按工作展开的程序和步骤，分段说明每个步骤和阶段的工作倚况，夹叙夹议地引出相应的经验教训。这样写，主要着眼于工作过程的回顾。这种写法的好处是事物发展或社会活动的全过程清楚明白。

第二，横式结构。按事实性质和规律的不同分门别类地依次展开内容，使各层之间呈现相互并列的态势。这种写法的优点是各层次的内容鲜明集中。

第三，纵横式结构。安排内容时，即考虑到时间的先后顺序，体现事物的发展过程，又注意内容的逻辑联系，从几个方面总结出经验教训。这种写法，多数是先采用纵式结构，写事物发展的各个阶段的情况或问题，然后用横式结构总结经验或教训。具体写法是总结经验教训为主，用工作回顾阐明经验教训。一般是先归纳和提炼出几条经验或教训，分别展开论述，把工作过程、工作办法、取得的成效等等穿插在里面写，使经验和教训看起来更加充实。但是这样写，整个工作回顾会被拆开来分别为阐明观点服务，显得零散。为了弥补这一不足，可以在第一部分基本情况中适当加以详述，使人对工作概貌有一个总的了解。

## 2.2 主体常见内容

(1)工作回顾。要详细地叙述工作任务、完成的步骤、采取的措施和取得的成效、存在的问题。特别是对步骤和措施，要

写得详细、具体，对取得的成效要表达得形象、生动。在写工作回顾的过程中，还要有意识地照应到下一部分的经验教训，使之顺理成章地引出来，不至于造成前后不一的感觉。

(2)经验教训。应从工作回顾中很自然地归纳提炼出采。一定要写得丰富、充实，并选用具体事例适当地展开议论。使总结出来的经验和教训，有论点，有论据，有血有肉，鲜明生动，确实能给人以启发和教益。

## 结尾

结尾是正文的收束，应在总结经验教训的基础上，提出今后的方向、任务和措施，表明决心、展望前景。这段内容要与开头相照应，篇幅不应过长。有些总结在主体部分已将这些内容表达过了，就不必再写结尾。结语部分。主要写明的打算，也只需写很短的一段话。写得长了，反而冲淡了主题。总结正文写完以后，应该在正文的右下方(指横行文字)，写上总结单位的名称和总结的年月日。

## 工作总结格式字体大小要求篇七

### 一、以踏实的工作态度，适应办公室工作特点

办公室是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。

经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。

但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他工作要去处理，因此，我经常利用休息时间来进行“补课”，把一些文字工作带回家去写。

办公室人手少，工作量大，特别是公司会务工作较多，这就

需要部门员工团结协作。

在这一个月里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好会务工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把活动圆满完成。

本月是公司的效益与服务月，而办公室就是个服务性质的部门，我认真做好各项服务工作，以保障工作的正常开展。

部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，我都会及时办妥；下属机构遇到相关问题来咨询或者要求帮助，我都会第一时间解答和解决。

以一颗真诚的心去为大家服务。

## 二、尽心尽责，做好本职工作

一个月来，我主要完成了一下工作：

### 1、文书工作严要求

#### 1) 公文轮阅归档及时。

文件的流转、阅办严格按照公司规章制度及iso标准化流程要求，保证各类文件拟办、传阅的时效性，并及时将上级文件精神传达至各基层机构，确保政令畅通。

待文件阅办完毕后，负责文件的归档、保管以及查阅。

#### 2) 下发公文无差错。

做好分公司的发文工作，负责文件的套打、修改、附件扫描、红文的分发、寄送，电子邮件的发送，同时协助各部门发文的核稿。

公司发文量较大，有时一天有多个文件要下发，我都是仔细去逐一核对原稿，以确保发文质量，一个月来共下发红文份。

同时负责办公室发文的拟稿，以及各类活动会议通知的.拟写。

3)编写办公会议材料，整理会议记录。

每个月末对各部门月度计划的执行情况进行核对，催收各部门月度小结、计划，并拟写当月工作回顾，整理办公会议材料汇编成册，供总经理室参考。

办公会议结束后，及时整理会议记录，待总经理修改后，送至各部门轮阅。

## 2、督办工作强力度

督办是确保公司政令畅通的有效手段，九月以来，作为督办小组的主要执行人员，在修订完善督办工作规程，并以红文的形式将督办工作制度化后，通过口头、书面等多种形式加大督办工作力度。

抓好公司领导交办和批办的事项、基层单位对上级公司精神贯彻执行进度落实情况以及领导交办的临时性工作等，并定期向总经理室反馈。

## 3、内外宣传讲效果

宣传工作是公司树立系统内外社会形象的一个重要手段和窗口。

外部宣传方面完成了分公司更名广告、司庆祝贺广告、元旦贺新月广告的刊登，同时每月基本做到了有信息登报。

## 4、秘书工作。



秘书岗位是一个讲责任心的岗位。

各个部门的很多请示、工作报告都是经由我手交给总经理室的，而且有些还需要保密，这就需要我在工作中仔细、耐心。

一个月来，对于各部门、各机构报送总经理室的各类文件都及时递交，对总经理室交办的各类工作都及时办妥，做到对总经理室负责，对相关部门负责。

因为这个岗位的特殊性，为了更好地为领导服务，保证各项日常工作的开展，每天我基本上6点多钟才下班。

有时碰到临时性的任务，需要加班加点，我都毫无怨言，认真完成工作。

## 5、企业文化活动积极参与

一个月来积极参与了司庆拓展训练、员工家属会、全省运动会、中秋爬山活动、比学习竞赛活动等多项活动的策划和组织工作，为公司企业文化建设，凝聚力工程出了一份力。

对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动。

新的一个月有新的气象，面对新的任务新的压力，我也应该以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的进步。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 工作总结格式字体大小要求篇八

ppt年度工作总结模板：物业公司管理处年度工作总结范本

一年来，东台农商物业服务处在公司领导的关心指导下，在公司职能部门的支持配合下，全体员工团结奋进，用心管理，亲切服务，圆满完成了各项物业服务工作，顺利通过苏州市房管局物业管理优秀大厦评选，被授予“苏州市物业管理优秀项目”称号；完善了管理制度，锻炼了一支具备服务意识，有一定服务技能的员工队伍，管理与服务工作得到了东台农商行股份有限公司领导的肯定。现将全年工作总结如下：

一、打牢服务基础，加强安全管理，全面做好安全防范工作。

安全工作是物业服务工作的基础，是一切工作的出发点，服务处深刻认识到安全工作的重要性，今年以来，以做好大厦“四防”工作为目标，以抓好日常管理为重点，以规范化管理为抓手，加强了大厦安全防范工作，全年顺利处理了三次外来车辆撞坏大厦石材、一次外来人员损坏大厦大理石桌面事件。全年未发生责任事故、案件，维护了大厦的安全。

1、做好保安员工培训与稳定工作。

保安员一般具有文化水平较低，工作技能较差，工作积极性不高等特性，服务处全年进行了36次保安培训，培训内容包括队列动作、车辆指挥、质量记录填写规范、消防理论与实操，物业管理基础知识等。进行应知应会考核4次，有效的提高了保安员的服务意识和业务技能。

注重了培训的多样化，既有服务处组织的培训，又有各班在岗实操指导，让保安员边上岗，边学习，较快掌握了业务技能，对于个别接受能力稍差的队员，班长不厌其烦的进行指导、教育，受到了保安员的欢迎。

在日常工作中，服务处领导及保安管理人员注重与保安员的沟通，融洽了团队气氛，及时掌握保安员的思想动态。如有些保安员另有发展，欲提出离职，服务处提前做好了相关的招聘信息的发布工作，使工作能顺利衔接。

## 2、认真做好日常管理与检查工作。

东台农商行总行保安工作重点是车辆管理、消防管理和外来人员的控制工作，兼协助农商行开关营业厅门锁、更换电梯地毯、升降国旗、搬运物品等工作。服务处对各类工作进行了规范，书面制订了《保安每日工作流程》，对保安日常工作进行规范。

制订了《保安岗位情况检查表》，由保安班长每日对保安在岗工作状态进行检查确认，服务处领导不定时到岗位巡检，及时发现问题，及时整改。

全年对违反公司《保安考核管理规定》的保安队员进行考核扣分20人次，其中，对于符合《考核辞退规定》的四名保安员进行辞退处理。取消三名见习班长的见习资格。

## 3、加强培训力求预案形成战斗力。

服务处制订了《突发事件处理预案》，并组织保安人员进行了学习和演练。预案内容涉及消防、盗窃、交通意外、设备意外等，在对保安员进行预案培训后，组织了应知考核。

全年发生车辆撞坏管区大理石事件三次，均按照预案进行了妥当处理。上交赔款600元给东台农商行股份有限公司行政管

理部。发生一次外来人员损坏大理石桌面事件，根据预案进行处理，肇事者对损坏的桌面进行了更换，并经业主方相关负责人验收合格。

发生过一次因陡降50年未遇的暴雨导致配电房进水事件，在公司领导现场指挥下，保安部配合其他部门妥当处理，避免了更大的损失。

#### 4、重点加强节假日安全防范工作。

节假日一般为事故、案件高发期，服务处每到节日，均加大了节日安全防范力度，在节前，召开安全防范专门会议，明确节日期间安全防范工作重点，做到“人员落实”、“责任落实”、“措施落实”，将节日期间安全工作进行分解，明确专人负责；认真落实节假日值班制度，服务处主管以上级别领导轮流值班，加强了节日期间安全工作检查力度，确保防范工作不流于形式。

20xx年国庆节长假期间，服务处组织夜间查岗6次。及时发现了个别队员精神不振，聚岗等现象，进行了处理。全年节假日期间未发生任何案件、事故。

#### 5、注重保安骨干的培养管理工作。

班长是一个班的核心，班长起到了上传下达的桥梁作用，特别夜班质量，基本要由班长来控制。服务处加强了班长的选拔与管理。班长的选拔上，采取如下流程：

##### 队员自荐公开演说业务考核择优试用

在班长试用期，进行业务技能、工作态度、职业素养、服从意识等方面的全面考察，全年共有6名队员进行了保安班长见习，其中3名未达到要求被取消见习资格。

对转正以后的班长加强了日常工作管理，要求保安班长必须具备安排本班工作、组织业务培训、日常工作处理、协调部门关系等能力，并且具备一定的语言和文字表达能力。现三名班长中，二名为退伍军人，均具有高中以上学历，一名为大专肄业，通过日常工作及多次查岗的观察，现三名班长基本上达到了服务处的要求。

保安班长和保安骨干的培养是保安工作的重要组成部分，服务处将加强此项工作，为分公司其他项目输送合格的保安骨干。

## 6、注重了人防与技防的有效结合。

东台农商行总行大厦的安全防范系统分为闭路电视监控系统及防盗报警系统两个子系统，消防安全系统分为火灾自动报警系统、防排烟系统、灭火系统等。

闭路电视监控系统及防盗报警系统由江苏新亿迪智能科技有限公司维保，消防安全系统由江苏钟星消防工程公司维保，服务处负责设备日常操作和应急处理。

服务处注重了监控与消防设备运行状态的检查，发现问题及时与维保单位联系处理，因监控与消防设备出现故障填写3份《工作联系单》通过业主方递交维保单位，部分问题得到及时处理。与江苏钟星消防工程公司配合，对大厦消防系统进行联动测试，了解设备运行状况，确保了设备的可靠性。

要提高大厦安全系数，技防必须与人防有效结合，为了发挥安全防范系统的功能，东台农商行服务处注重了对监控人员的培训与管理，现监控操作人员基本上熟知监控画面所对应的楼层及辐射区域，善于发现异常情况并能按照相关作业规程处理。全年通过监控发现车辆乱停放、闲杂人员在大厦范围活动多次，均及时处理。全年消防联动柜报警142次，均按照规定妥善处理，未发生消防事故。

## 7、管理的规范化与人性化相结合。

公司和服务处建立了较为完善的管理规章，服务处的管理工作是在公司制度的约束下进行的。一方面，必须坚持原则，规范化、制度化管理。另一方面，适当根据现场实际，进行管理尺度上的把握。

20xx年以来，服务处保安管理上，做到了规范化与人性的相结合。在规范化管理上，对于违纪违规的保安人员，查明原因，根据其态度进行相应处理，以教育其认识错误，改正错误为主，考核扣分为辅。避免了一棒子打死，让被处理者心服口服。

在人性化管理上，如根据冬季天气寒冷的实际，微调出勤时间；经常性与保安员进行沟通，听取保安对于工作的意见和建议，如根据大多数保安员的意见，对饭补方式进行了调整，从提供工作餐改为现金补贴；购买了篮球，保安业余可以打篮球；组织保安象棋友谊赛等活动，有效活跃了团队氛围，丰富了保安员业务文化生活。保安工作积极性较高。管理顺畅，保安人员流动量较去年有明显下降。

## 二、提高服务意识，强化客服人员管理，认真做好客服工作。

客服工作是东台农商行物业服务的重点，其服务区域为一楼前台、三楼会议中心、八楼和九楼领导办公室以及十四楼会所、食堂等。具有服务对象层次较高、服务要求高、服务频次多等特点。今年以来，服务处加强了客服人员的培训与管理力度，对于不符合要求人员进行淘汰；多次召开任务准备会，提高了服务工作的前瞻性，积极融入东台农商行对客服服务工作中，全年共接待会议541场次；宴会264桌次；会所棋盘游戏和牌类室服务67场次。客房服务73间次，会所ktv☐咖啡吧等其他服务109批次。

### 1、加强客服管理的培训管理工作。

客服人员是服务处形象的窗口。20xx年以来，服务处加强了客服人员的管理，在客服人员自身形象、礼节礼貌、业务技能、服务意识、遵章守纪等方面进行了较为严格的管理。

每班次由客服主管对客服人员在岗工作状况进行巡检，发现问题及时纠正。不定期抽查监控录像，了解客服人员工作状况。加强了客服人员的培训，由服务处经理组织进行会务服务、宴会服务及服务礼仪等基本技能的培训，并要求学以致用，知行合一。

加强了客服遵章守纪方面的监督，全年淘汰3名违纪违规的客服人员，有效维护了公司规章制度的严肃性，提高了其他客服遵章守纪的意识。

## 2、做好各项服务工作的准备工作。

全年进行了多次各类服务，注重了服务的准备工作。“服务一分钟，准备一个钟”，特别对于重要的接待任务，服务处组织了各部门负责人参加的准备会，明确各部门职责，明确当次服务要点。做到责任明确，任务到人。在任务准备阶段，服务处经理多次专门到现场检查，发现细节不到位的，立即整改。

20xx年来，银行方多次组织重大活动：

1月份“总行机关员工大会”、“支行行长扩大会议”；

2月份：“银团贷款签约仪式”会务活动。

3月份：“第二届职工代表大会及‘双先’表彰大会”会务活动；“股东大会”会务活动。

4月份：“东台农商行第一届团委代表大会”；“东台市金融系统老年人协会会议”。

5月份：东台农商行参评“姑苏杯”会议。

6月份：东台农商行“信贷业务法律法规知识培训”会务。

7月份：东台农商行“第二届董事会各专门委员会”会议；“东台农商行年中支行行长扩大会议”。

8月份：东台农商行“建行5周年先进事迹报告会”会务服务。

9月份：东台农商行“学习实践科学发展观活动动员大会”。

10月份：东台农商行“第三届业务技能比赛”。

11月份：“启东农村信用社与东台农商行座谈会”会议。

12月份：东台农商行在东台宾馆举行大型“银企政座谈会”及“vip客户答谢会”，安排客服人员配合准备纪念品；“东台农商行20xx年第二届董事会第十五次会议和各专门委员会会议”。

在以上大型会务活动中，服务处均进行了认真准备，顺利完成了会务服务和相关协助工作。

### 3、加强服务过程中质量控制工作。

客服服务质量优劣主要由顾客评价，在20xx年客服工作中，结合去年的客服服务情况，注重了服务过程的质量控制，更加注重了客户的评价要素，突出了服务的针对性和个性化。

前台接待时，要求前台客服熟记相关领导办公室的内线电话号码，接待访客时，起立、问好，询问、联系、登记一气呵成，迅速高效。遇到多名访客时，“接待一个，招呼一个，示意一个”，不冷落客人。



如在宴会服务中，根据对服务对象饮食偏好的了解，进行针对性服务，对不喜欢食用海鲜类的客户，不上海鲜。

在会务服务中，根据天气变化，调整添加茶水频次。

及时与客户进行沟通，了解客户对于客服服务质量的意见，全年进行书面《客户满意度》调查一次，口头咨询客户意见多次。根据客户的建议，对相关工作进行了调整。赢得了客户的赞许。

#### 4、积极融入农商行对客户服务工作。

东台农商行是东台市金融行业标兵，一直注重树立良好的企业形象，提供优质的客户服务。服务处在物业服务工作中，积极配合农商行的对客户服务工作，在人力支援、现场服务等方面提供了较多的支持。

东台农商行多次在总行三楼会议中心的多功能厅进行大型座谈会、宴会活动，每次均需要对多功能厅进行清理现场，每次要搬运数百张桌椅。多功能厅内椅子为5人联排靠椅，较重，需要4人方能抬起。服务处按照业主方要求多次清理现场，得到了业主方的肯定。

20xx年以来，东台农商行加快了在省内外的扩张，在湖北嘉鱼、咸宁、赤壁，在江苏射阳、泗阳、靖江等地开设支行或入股、参股开设村镇银行。对人才的招聘力度较大，服务处积极配合业主方招聘、培训新员工。在新员工招聘咨询、面试指引、培训配合等方面做了大量工作。

### 三、真抓实干，注重规范服务，积极做好工程服务工作。

工程工作是整个大厦运作的骨架，工程服务对于商业银行总行运作的重要性不言而喻。东台农商行工程服务克服前期遗留问题较多，部分设施质量较差等困难，根据工作需要，规

范每日工作流程，与相关部门单位密切配合，对前期遗留问题进行了有计划的整改，积极开展了工程维修、保养等工作。全年进行倒闸操作11次，其中应急操作5次，向东台农商行股份有限公司行政管理部递交工程类《工作联系单》14份。进行变配电设备保养2次。

1、注重日常巡检与记录，做好日常基础性工作。

根据作业规程的要求，工程部每日对大厦电梯、消防、供电等工程设施设备进行巡检，做好相关记录。每日抄录大厦水电表，每周汇总一次交业主方行政管理部。

积极完成报修工作，如修门、办公室插座、照明灯具等。

2、加强设备的维护与保养，确保设备正常运作。

完成一次排污泵保养工作。全年检查楼宇泛光照明及大厦外围柱灯多次，并跟进维修。

在节假日，加强对景观照明设施的巡检与维修，4月、9月、11月底对外围景观灯进行维修。

3、与维保单位密切配合，做好维保工作的跟踪。

大厦空调、电梯，弱电、消防等设备由外聘维保单位保养，服务处积极协助维保单位工作，对未及时维保的单位进行电话催促。在维保过程中，安排人员进行现场跟进，维护大厦设施设备安全，规范维保单位人员施工行为。20xx年以来，主要协助完成以下维保工作。

1) 三菱电梯公司进行电梯维保。

2) 钟星消防进行消防设备维保。

- 3) 桑尼家具公司给大厦17楼配送、安装家具。
- 4) 浙江开元安装工程公司进行排污泵等设备的维保。
- 5) 苏州水乡绿化公司对大厦外围路面损坏的石材进行维修。
- 6) 协助移动公司完成3g网络的改善。
- 7) 华西霓虹公司对大厦进行更换霓虹灯施工。
- 8) 苏州一建对大厦进行粉刷施工。
- 9) 苏州琅洁清洁服务公司对大厦进行外墙清洗施工。
- 10) 大金空调对大厦空调进行过滤网清洗、制式转换等维保施工。

4、忙而不乱，井然有序，做好突发事件处理。

全年进行被动倒闸5次，多数为高压侧线路电流波动产生涌流引起高压开关跳闸导致停电，及时按照应急倒闸的要求进行倒闸，未发生异常。

20xx年8月4日，东台市突降50年未遇的暴雨，市区全面被浸，道路变成河流，全市很多小区、大厦进水。东台农商行总行地下室配电房未能幸免，在配电房进水在事件中，在总公司领导亲临现场指导和总公司工程部的配合下，服务处采取应急措施，关闭了相关设备，用备用沙包对进水处进行了封堵，全体员工加班加点清扫积水，避免了更大的损失，得到了业主方的理解。

5、强化内部管理，做好工程台帐的记录管理。

服务处对工程人员注意了规范管理，从入职资格的审查，到

排班考勤的安排，再到业务技能的再培训，都按照制度进行了规范。

工程服务中，加强了质量记录填写方面的规范管理，每日由值班电工进行各项记录的填写，由工程部负责人进行检查，服务处抽查。全年发现一例提前填写质量记录的案例，对当事人进行了处理。

现工程人员较为稳定，各项工作稳步推进。

四、提高标准，合理安排，全面完成清洁服务任务。

1、完善管理架构，做好保洁员的培训管理。

服务处专门安排一名客服管理员监管保洁部，完善了保洁部负责人——保洁领班——保洁员的管理架构，在保洁管理上，注重了流程的设置与保洁员的培训。在保洁员工作安排上，合理设置了工作流程，注重保洁员包干区域之间的衔接、正常工作日与节假日之间的衔接、保洁工作程序之间的衔接，避免出现清洁死角和工作脱节。

加强保洁员岗位形象和礼节礼貌管理，做好保洁日常工作监督管理。加强负责分发保洁物资的管理员节约意识，控制保洁物资消耗量，减少浪费现象。

2、提高保洁标准，加大保洁工作巡检力度。

参照省标物业服务质量标准保洁部分的相关规定，注重加强公共区域卫生打扫频次，对容易疏忽的卫生死角进行定期清洁。

加强保洁在岗培训，保洁管理员每日不少于4次现场检查，并书面记录检查情况。

结合创建市优要求，加强了清洁过程的控制和保洁效果的检查，及时纠正存在问题。加强了东台农商行领导办公室卫生保洁工作，领导办公室客服管理员加负责对领导办公室保洁员保洁工作的监管检查，未出现投诉现象。

### 3、向管理要效益，完成了保洁外包工作的监督。

今年以来，先后有2名保洁员因为个人原因辞职，1名保洁员因病长期请假，服务处没有另招聘保洁员，而是调整了保洁员包干区域，重新明确了保洁员的工作内容，并且根据新工作安排，严格监管。保洁员服务质量未因人员减少出现问题，做到减人不降服务质量。

对大厦外墙清洗等外包清洁工作的进行了有效监管，预防发生安全事故和其他意外，对外包单位清洁不符合标准处，及时提出整改，确保了外包服务质量。

## 五、精心准备，通力配合，认真做好食堂服务工作。

食堂是东台农商行总行重要的附属设施，总行食堂承担着总行员工日常工作餐及总行领导对外宴请任务，总行食堂3名厨师及5名厨工任劳任怨、密切配合，顺利完成了全年各类职工用餐及对外宴请任务。

### 1、加强卫生管理，注重环境卫生、消杀工作。

安全卫生是食物的灵魂，食堂今年以来，注重了在食物原料采购、烹制、销售过程中的安全与卫生。选择多加原料供货商进行比对，确定了合格的原料供应商，建立长期稳定的合作关系，确保食物原料的安全。

在日常工作中，按照食堂管理制度，每日对食堂的厨房、操作间、用餐处进行清扫。在春夏季节，对食堂环境进行消杀。到东台市卫生防疫站购买专门消杀用药，专人负责，每周消

杀不少于一次，确保了食堂环境卫生。

在销售时，坚持佩戴口罩、工作帽，确保杜绝了二次污染。

## 2、注重饭菜质量，认真完成用餐、宴请任务。

东台农商行总行员工对事物的口味要求较高，且多样化。食堂三名厨师均具有多年烹制菜肴的经验，根据时令不同，做到蔬菜多样化，经常变换食物烹制花样，受到大多数用餐客人的欢迎。

20xx年以来，东台农商行总行因业务需要，多次宴请客人，食堂均根据要求，圆满完成了宴请接待任务。在完成领导宴请任务中，更加注重了菜肴的口味和品种的多样化，龙虾上市时有龙虾，螃蟹上市时有螃蟹……得到了领导的肯定。

## 3、加强安全管理，做好食堂安全防范工作。

食堂存放有大量食物，如大米、食用油、酒类等；也是总行唯一有煤气管道，需要使用明火的部门，且食堂因为设计问题，未设置消火栓、烟感、温感等消防设施，防盗防火任务较大。

服务处加强了食堂安全管理，每日下班时，由食堂负责人对食堂水、电、气关闭情况进行检查。确认无隐患后，关闭门窗离开。

保安部每班次也对食堂处进行巡检，以便预防和杜绝安全隐患。全年食堂未发生火险、盗险等意外。

此外，服务处对食堂员工安全操作方面也进行了相关要求，杜绝出现操作失误、开玩笑等出现的意外。

今年以来，东台农商行物业服务处加强了与业主方的沟通，加强了部门之间的配合。在业主的《满意度调查》问卷汇总

后，及时整改业主提出的情况属实的问题。

比如有业主反映食堂饭菜量不足的问题，及时与食堂负责人进行沟通，对饭量较大的男职工饭菜数量适当比女职工多一些，既没有增加食堂成本，又有效的解决了这一问题。比如，有业主要求加强外来人员的控制力度，杜绝外来推销人员了擅入楼层，服务处召集客服前台与保安人员协调，要求两个部门密切配合，对进入大厦的人员身份必须确认，做到知道对方的身份及去向，近期末发生业主关于此类事件的投诉。

服务处部门之间积极配合，衔接较为顺畅，定期召开服务处例会，信息共享，有效沟通，较为圆满地完成了各项服务管理工作。

在管理服务中，也有一些不容忽视的问题：

- 1、服务水准不稳定，个别员工工作情绪化。
- 2、个别员工缺乏服务意识，业务能力有待提高，工作需要督促与提醒。
- 3、少数员工认识不到位，比薪水高低、比工作强度轻重，就是不比工作能力和工作实绩。
- 4、在服务细节上需要进一步了解业主方和客人的需要，加强服务的针对性。
- 5、管理上需要有新思路，新方法。
- 6、团队凝聚力需要加强，部门之间配合要进一步提高默契。

在即将到来的20xx年，服务处将不断提高内部管理水平，打牢服务基础，发扬成绩，改进不足，坚持服务至上，不断满足业主的物业服务要求，继续为业主提供良好的物业服务，

为公司的发展而努力!

## ppt年度工作总结模板：人力资源部年终工作总结

在已经度过的xx年中，我们公司的业绩取得了长远的进步，我们公司人力资源部工作也是在公司领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步。

在辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

首先□xx年公司人力资源管理与发展在进一步做好人力资源基础性工作的同时；加强定岗定员、人力资源培训与开发、人力资源管理信息化和人力资源管理制度建设；不断开拓人力资源视野，把握人力资源动态，吸收国内外最新人力资源管理思想和理念，进行人力资源管理改革与创新。

其次，基本确立公司各项制度体系，形成较为规范的人力资源管理体系。

根据管理体制的总体要求，已经完成各项管理规章制度、员工奖惩制度和日常培训管理规定，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。

员工手册等制度的完善已经纳入xx年工作计划当中。

第三，除了完善原有人力资源管理制度外，根据劳动法和劳动政策法规，结合公司的实际情况，明细了奖惩、考核、异动与选拔、休假、劳动关系等内容，逐步完善公司的人力资源管理制度。

为配合做好公司经营业绩和员工绩效考核工作，加强人工成本控制，根据精干、高效的原则，各部门结合公司主营业务



情况进行定岗定员。

第四，为了不断增强公司的竞争实力，提高员工素质和能力，满足公司及员工个人发展的需要，人力资源部制定了相关培训管理规定，并施行了日常培训检查。

在培训规划与协调方面做了相应的工作，但公司整体层面上的专题培训和各组内部员工的培训需要加强。

通过新员工培训快速让新员工适应工作，完成从非职业人到职业人的转型很重要，可以为公司节省很多时间和资源成本。

人力资源部根据公司实际情况拟定了新员工入职培训计划，具体内容包括公司概况、规章制度、消防知识及服务礼仪等几大部分，通过培训与学习，使新员工从意识上开始转型，并了解现代工作所需的态度、能力，为新员工快速适应新的工作环境以及尽快掌握工作所需的知识技能打下了良好基础。

第五，管理和奖罚是做好制度维持工作的重要措施和手段。

因此，人力资源部严格执行各项规章制度、员工守则，做到有功必奖，有过必罚，制度面前人人平等，维护公司员工的正常利益。

在xx年度，除了上述工作外，人力资源部根据实际情况积极地履行了岗位职责，为各领导提供数据及资料，较好地发挥了领导参谋的作用。

虽然，人力资源部做了大量的工作，也取得了一定成效，但离公司的要求和领导、同事的期盼还有较大差距□xx年还仍需努力。

ppt年度工作总结模板：业务部门个人年终总结

我想这一年我们取得的成绩是令公司全体人员都很满意的，我也不例外，我觉得如果要为这一年的表现打分的话，我想是90分。

如果要为这一年找几个关键词的话，我想应该是忙碌、收获和成长。

现将我这些日子以来的工作总结与大家分享：

忙碌，时间是过得挺快的，还记得我们在莱茵华庭，还记得新办公室开始装修，现在在新办公室都半年多了。

从20xx年年初签下上海移动的合同，许多合同就接二连三地来了，陆续签下杭州永善、上海琨珏、上海创昊、福豚福餐厅、随客餐厅，人手紧，事情多，时间急，所以常常没时间关注事情进展程度，只跟着客户的电话走。

在大家的配合下，事情进展得还算顺利，虽然期间有一些令客户不满意的小插曲，但是大家最后都能理解。

上半年的忙碌和个人的努力以及业务水平的提升有密不可分的关系，所以在总结上半年的经验基础上，下半年的成绩的也是水到渠成了，于是又相继签到了常州安费诺、吴江天利聚合物、上海大建、杭州新华纸业、夏普、衢州浦发银行，由于人手不够，专业人才缺乏，所以从和客户接触的第一刻开始，我都不得不承担所有与之相关工作，从报价，到现场勘查，再到设计图纸，只要是我自己能做的，我都从来不麻烦别人。

由于我们的项目是一个周期长，参数易变更的工作，所以每一个客户都需要反复再三沟通，图纸也是一遍又一遍的更改，报价也得随之变化，时间总在不知不觉中溜走。

收获，有了业务的.忙碌，必然带来了许多工作经历上的收获。

从与杭州永善签合同开始，就一路在学习，第一次做外贸相关的电梯，由于没有经验，在付款方式上未能给自己争取到最优的方式，也正是这样一次成交带给我记忆深刻的教训。

从独自一个人去常州安费诺看现场，画图纸，签合同，让我在升降平台的整个业务流程上有了新的理解和突破，增强了自信心，也为以后诸多升降平台合同的成交打好了坚实的基础。

接着又独自一个人完成了琨珏企业的固定式登车桥从报价到合同工作，这次经历使得以后的固定式登车桥项目都变得轻车熟路。

衢州浦发银行是我签的第一台汽车电梯，从报价到图纸，再到合同的签署，付款，也是自己尝试着独立完成的，此次合同的成功，让我尝试了给客户无微不至的关怀就能获得应有的成果。

基伊埃现场参数和要求的反复变动，我都从不抱怨，每次都按时给客户响应，由于时间紧张，连夜给客户做中英文的报价书，又以最快的时间给客户设计图纸，这些都给客户留下良好的印象，接下来的成交几乎就是顺理成章。

20xx年完成的销售额几乎是我20xx年的十几倍，在这样的过程中，不仅收获到成交的喜悦，在个人收入方面也有了明显增加，日子不用过得像20xx年那样清贫。

公司在业绩上升的同时也适时地改善了大家的办公环境，为新的前进目标提供了硬件支持。

成长，这一年伴随业务量的成倍增加和个人经验的提升也是我个人成长最快的一年。

xx年上半年由于刚刚涉足电梯行业，对业务颇有些生疏，加

上公司实力也比较薄弱，所以xx年未能取得比较理想的成绩，但是恰恰是xx年半年一点一滴的积累和不断地学习才打下了xx年收获的基础，经过这一年的锻炼，基本能独立完成电梯、升降平台等从询价到成交的相关工作，我想在我们公司这样的背景下，正是这样的成长才能为公司节省成本，提高效率，完成业务目标。

经过这一年，与客户的沟通变得更加灵活了，更加能掌握客户的心理，以及在业务进展阶段能不断地分析客户的喜好和想法，能随着客户的想法，不断地改变自己的策略，正是这样的成长，才使项目进展的越来越顺利，成交得越来越快速。

经过这一年，对客户的购买意愿有了更准确的把握，正是这样的成长，才使项目失误率越来越低，节省了自己的宝贵时间，提高了成交率。

xx年，对于公司，对于自己都是值得庆祝的一年，因为伴随着自己的付出得到了收获，因为伴随着个人的成长，公司正日益壮大，同时，公司的壮大又为大家的成长提供更大的舞台。

xx年是大家辛苦忙碌的一年，也应是大家丰收的一年，所以希望大家能分享到一起努力换来的成果。

快速的发展也提示我们当前还存在许多问题，产品的质量问题是首当其冲的，如果这个问题得不到妥善的解决，那么发展也许将会遇到新的瓶颈。