

# 工地年底总结报告 年终总结及明年计划(模板7篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 工地年底总结报告篇一

摘要是对某一阶段的工作或某项工作完成情况进行回顾和分析的书面材料，包括成就、存在的问题、经验教训，以便为今后的工作提供帮助和参考。以下是为大家整理的关于,欢迎品鉴!

一年的工作已接近尾声，在对前期工作的考核和总结的基础上，我认真对照，逐条检查，客观的评价自己的每一项工作和现实表现，在公司各级领导和同事们的真诚指点和帮助下，正视工作中的缺点和不足，积极发挥工作中的各项成绩，努力做到克服不足，保持成绩，基本能够独立完成本职工作，现将今年的主要工作做以下几方面总结：

- 1、完成情况综述(具体情况由你自定)
- 2、未完成情况分析并说明(具体情况由你自定)
- 3、职业精神

刚到房产时，我对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场。作为销售部中的一员，我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。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

看似简单的工作，更需要细心与耐心。在我的整个工作中，提供各类销售资料，平凡单调的工作成为了销售助理的奠基石。通过管理这些资料，让我从生疏到熟悉，进一步了解公司的房地产项目及相关客户等工作内容。刚开始由于对房地产知识掌握的不熟悉，常常在接听客户电话时，让我措手不及，销售部是对外的形象窗口，我们回答客户的每一个问题，都跟公司的利益息息相关，每说一句话都要为公司负责，为树立良好的公司形象做铺垫。在此方面，我深感经验不足，部门领导和同事都向我伸出了援助之手，给了我很多好的建议和帮助，及时化解了一个个问题。每接待一次客户后，还要善于总结经验和失误，避免同一类差错的再次出现，确保在下次工作中有新的提高。

随着工作的深入，现已开始接触销售部管理的客户工作，电话拜访、催款是一门语言艺术，这不仅需要好的表达方式，还需有一定的经验。俗话说：“客户是上帝”，招待好来访的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立好公司形象。

就总体的工作感受来说，我觉得这里的工作环境是比较令我满意的。第一是领导的关爱以及工作条件在不断改善给了我工作的动力；第二是同事间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

房地产市场的起伏动荡，公司于20\_年与某公司进行合资，共同完成销售工作。我积极配合某公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为某月份的销售高潮奠定了基础。最后以某个月完成合同额某万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都有所提

高。

20\_年下旬公司与某公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出某火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。

总之，一年来，我虽然取得了一点成绩，但离领导的要求尚有一定差距后，我将进一步加强学习，扎实工作，充分发挥个人所长，为公司再创佳绩作出应有的贡献。

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

二、商场开业前的商场保安工作总结准备1、所有人员集合，统一检查各通道，各卷闸有无异常，能否正常开启。2、按规定时间开放员工通道，让员工进入。3、按开业时间打开所有通道门，并维持门前的商场保安工作总结秩序，避免刚开业人员集中，发生拥挤现象。4、密切注视进出人员，因开业人员较杂，容易发生意外事件。

业务素质培训等。例如：1)保洁员主要负责卖场主要通道，商场门前卫生，厕所卫生，消防通道卫生等，按工作量进行卫生区划分。2)客流密集或敏感区域的卫生保……(4)当顾客的眼睛在搜寻时(顾客好象在找什么东西)第三天营业员工作

规范为保证商场销售服务工作的连贯有序，避免工作出现遗漏或失误，特制定本工作规范，营业员应严格遵守本规范。

自从进入公司制造部担任车间主任一职，回首也有一年半了，饱尝过酸甜苦辣百味瓶。在各级领导的带领下，车间的产量、质量都有明显的提高，公司日趋向做大、做强。以下为今年的工作总结。

各工序的合格率在以前的基础上都均有明显提高，直通率也创下了xx公司制造部产量有史以来最高、最好水平。客户的投诉比以前有明显的下降，成品出货的质量也在从工艺、管理等方面加强控制。因管理等多方面的原因，新员工也在不断的补充，但人员的流动性比较大。老员工的稳定性在加强管理、提高工资待遇等因素下有所提高。但也有因为管理方面的不足造成个别员工的思想波动性比较大。另一方面，由于我们是生产型企业，员工的素质参差不齐，缺少在这方面对员工按层次进行培训。

主要原材料车间每月对返基和返修晶片等及时回收利用，但少量员工因技能、机器设备不稳定性方面原因造成合格率低，加大原材料的投入量，影响了一次性直通率。主要辅材料银丝和手指套控制不是太好，有待于加强管制。产量日报表、周报表、月报表、个人产量等都能准确无误、及时的统计好，产品批量卡等数据报表也能准确的统计好，便于于车间进行查找、跟踪及总结影响产量、质量的原因。

为了确保产品的品质的稳定性，对操作工艺进行了修改，由原来的两点胶规定为三点胶，在张总的指点及班组的监控下，人工上架的员工现已熟练的按更改后的工艺进行操作。在日益竞争的市场中，我们想得到客户的垂青，得有夯实的质量保证，公司多方面的增加或改造设备。如对某些样品增加温特等工艺。在没有任何安全设施防护的情况下，没有发生过一起安全事故，这让我感到很庆幸。如果说今年对xx公司制造部是个展翅飞跃的时段，那我更希望明年我们能飞得更远、

更广，拥有一片更广阔的天地。

加强员工的稳定性;加强提高员工的操作技能，提高生产效率;有效的安排好生产，减少时间的滞留性。加强培训、提高员工的操作技能，提高一次性合格率;加强对设备的保养;加强对重点工序的管控，减少生产质量事故的发生;加大对返基、返修片的有效利用数量，提高一次性合格率;加强对原材料物掉地现象的管制;加强对银丝、手指套等辅助材料的管控;在数据统计、工艺、安全方面同样引起重视，加强管理，确保安全生产。

在新的一年来临之际，我希望公司能在新的一年里，从考虑员工的稳定性出发，不但要提高员工的工资待遇及福利、保证适当的休息时间，还要举办一些有益的活动来增加大家的凝聚力;同时我也希望管理层次的工资待遇及福利也能有所提高。

进入大班的第二学期，意味着我们的孩子们就要毕业了，看着他们三年来，一步一个脚印地向前迈进，获得不同程度的进步，我们真的很欣慰，而回顾这学期的教育历程，我们记忆犹新。

本学期我班组成员能严格遵守园里的各项规章制度，认真执行各种计划与要求，以高度的责任心与职业道德，扎扎实实地做好各项工作。认真学习园部工作计划，转变观念、提高认识，认真参加园部组织的各项学习，关心时事、了解时政、读好书、多看报的良好习惯。提高自身的服务意识，做到微笑服务、爱心服务、耐心服务，让家长、幼儿真正感受到教师的服务热情，不断提高服务水平。我们能定期召开班会，努力营造“自主、开放、互动”的班级文化。班组成员能以主人翁的态度来面对班级的各项事务，团结、学习、互助、乐于奉献，彼此间经常沟通，有事大家商量，牢固树立幼儿第一的意识。从而促使班上工作正常、有序、较好地开展。在主题活动、六一游戏节活动、毕业典礼等活动中，我班老

师能积极地出谋划策，共同地商讨，并积极投入节目的设计与排练中，充分表现出班组成员的团结协作与主人翁精神。唐茸老师作为年级组长，能以身作则，凡事想在前，做在前，努力协调与组织好年级组的各项工作，使得我们大班年级组的各项活动开展得有声有色。周晶老师作为一名年轻老师，在班级工作中充分发挥其自身的特点，敢说、敢做，勤于思考，勇于创新，在班级环境创设、幼儿园公共环境创设、幼儿节目的编排、班级工作的实施上，都付出了辛勤的汗水。作为班组长的我，一方面承担着教学任务，另一方面又是班集体的组织和管理者，在各项工作中，我能主动与两位老师经常沟通，达成班级管理中的各项共识，认真听取两位教师的意见和建议，吃苦在前，乐于奉献。

## 1、充分的课前准备工作

我们班的三位教师，能积极的准备好教学具，经常上网查资料、自制教学具，为的使教育效果更加明显。而孩子们对活动投入的极大的兴趣则使我们信心倍增。班级成员能够相互提醒、相互督促。

## 2、做好幼小衔接工作

这学期是本班幼儿在幼儿园生活的最后一个学期了。孩子从幼儿园到小学，是人生道路上的第一个转折点。由于生活上的骤变以及课目的繁重，很多孩子入小学后出现疲劳、害怕等情况，称为“困难期”。因此，本学期我们从保育和教育两方面同时着手来帮助孩子形成过渡。

有意识地多向孩子介绍一些小学里的生活、学习情况。使他们对学习生活有一定的了解，并盼望自己做个小学生，从思想上做好入学准备。

和金牛小学的一年级结成“好朋友班”，带幼儿去参观小学，了解哥哥姐姐的在校生活，让他们对学校有直观的认识。

尝试按照学校的作息制度来生活。上课时不入厕、不去喝水。午睡逐渐少睡，晚上少看电视，准时上床休息，每天整理好自己的书。

每人准备一只书，练习保管好自己的文具盒、手工作品等物品，下午背回家去，自己整理书的学习习惯，培经常布置简单的家庭作业，培意识。通过一学期的努力，班级大部分幼儿能够较认真的完成老师每次交给的任务，在与同伴的合作中能够用较灵活的方式较好的与同伴进行游戏，遇到困难时能够和同伴们共同商讨解决问题的方法，班级幼儿社会交往能力得到了很好的提高。

通过让幼儿自己来选择班长，尝试自主管理，让幼儿真正成为班级的小主人。

- 1、合做好“幼小衔接”的准备工作，通过每周一次的“亲子作业”让家长了解幼小衔接进展情况，及时了解幼儿发展水平。

- 2、题活动家长都能够积极参与，主动通过各种渠道为主题的开展提供各种有价值资料，有了家长的参与，我们本学期的教育活动真正做到了“家园共育”。

- 3、家访、约访、电访工作，及时与家长进行沟通，向家长汇报幼儿在园情况，了解幼儿在家情况，努力达成教育的一致性。积极取得家长对班级各项活动的支持与配合。如：这次“六一”，邀请家长与我们共同参与，得到家长们的好评。

- 1、本学期，我们严格按照园里的要求做好了班级各项卫生保健工作，让幼儿生活在一个整洁、舒适的环境中。

- 2、做好生病幼儿的护理工作，坚决杜绝传染病流行，本学期，班级无一例传染病，班级幼儿的出勤率一直较高。无事故发生。

3、培生活习惯、卫生习惯，重点引导几个挑食、食欲差的幼儿改变不良的饮食习惯，本学期，我们幼儿的身高、体重增长速度较快。

1、班级卫生工作还需进一步细致、到位。

2、活动区材料制作、整理方面有待提高。

一份耕耘、一份收获。当看到我们班的孩子健康成长，就要进入小学学习，我们感到无比的欣慰，我们的工作也得到了广大家长的肯定和赞扬，我们班里的老师深受孩子们喜爱，这是对我们工作的支持和鼓励，虽然我们工作也有不到位的时候，但是家长的宽容和大度给了我们更加努力工作的信心和力量，我们相信自己一定会做得更好。

时光苍茫，匆匆而去，我进入社会已经是第二年了，来到公司也已经一年多了，在这里经历的一切都还在眼前，但是今年却已经接近结束了。时间真的是非常迅速的，有时候不好好去珍惜便只能是错过，所以这一次，我想我会摆正自己的态度和心智，总结过去，同时也计划好未来！

作为企业的一名普通员工，在一份平淡而稳定的工作上，或许我们多少会失去一些激情和纯真。但是我很清楚的意识到，每一个岗位都是有存在的价值和意义的，我不能这样去定义自己的位置，更不能去贬低自己的价值。虽然说现在我还只是一名很普通的员工，但是我想通过自己的努力，我一定可以在思想上收获一些进步和成长，也一定能够实现自己制定的目标、逐渐丰富对未来的希冀，更加充满力量去前行。这一年思想不仅有所长进，自己的态度也坚定了不少，这是我通过努力而收获到的。

这一年我的业绩一直都是处于一个上升阶段。虽然说可能自己并不是很强大，但是我是很稳定的，在做业绩这方面，我很少会出现往下跌的情况。和很多同事比起来，我可能算不



上是一个非常优秀的人，但是我对自己的肯定还是有的，那就是我的确是一个很稳定的人，情绪上很少有大的起伏，业绩上依旧是的。这一年整体还是上升了的，这是值得欣慰的。

在这段工作中，我的不足还是有很多的，比如说自己在沟通方面并没有其他同事好，并且有着一定的距离，这是我一直都是非常警醒的一个方面。其次是对于做事情的一个计划性不是很高，平时也很少做一些工作计划，所以导致每一次工作完成的都是非常匆忙的，这是很疲惫的一件事情。这些不足今后我会尽快改正，尽快步入一个全新的阶段。

新的一年，我想给自己制定一个新的计划。以前没有太大的计划性，这一年我要从现在开始整改过来。未来一年，业绩上我想上升百分之五十，其次就是要提高自己的沟通能力，协商能力以及处事能力还有合作能力。这些都是未来需要去努力的部分，世界上没有任何一份工作是简单的，这一年，我会继续努力，继续往一个更好的方向去拓展和加油！

担任文秘工作以来，对这份工作深有体会，看似简单的工作但是因为其特有的复杂性而处理要特别细心。一晃一年又过去了，在部门领导的带动下，在全体员工的帮助下，我紧紧围绕综合部的中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务。下面是个人年终工作的自我总结。

首先是强化职能，做好服务工作。工作中，我注重把握根本，努力提高服务水平。一是认真办文。公文是传达公司政策、意图的载体，公文的质量和水平直接影响司令的畅通，今年月，我开始负责拟写公文后，坚持发文前请同事帮忙，多次校对，确保无误，先后发文份，收文份。二是严格办会，对于公司的电视电话会议、现场会议等，我都协调好各个部门、布置好各方面和环节，有效的落实了领导的安排部署，保证了工作的顺利进行。

其次是强化形象，提高自身素质。为做好文秘工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。综合部工作最大地规律就是“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，保证各项工作的高效运转。二是锤炼业务讲提高。撰写汇报、总结份。利用办公室学习资料传阅或为各部门校稿的同时，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文字材料上有所提高。

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够，服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，材料上还在基本格式上徘徊，内容上缺少纵深挖掘的延伸，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。

一是发扬吃苦耐劳精神。

面对文秘事务杂、任务重的工作性质，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。

二是发扬孜孜不倦的进取精神。

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，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。

而在接下来新的一年，针对公司发展的目标将把加强和提高自身的综合素质和能力、不断求新求变做为服务于公司拓展的宗旨。我必须要做到：

一、协助领导做好办公会议及全公司性行政会议、大型综合性活动的有关准备工作，加强与各方面的沟通与合作，建立起良好的伙伴关系，进一步提高各类活动给公司带来的效益，协助领导谋求与其更加长远的发展空间。做好记录，草拟纪要，检查、催办会议决定等事项，制定详尽的工作计划表，让工作开展起来条理清晰、仅仅有条。

二、起草公司领导讲话、报告，快速而详细的记录领导讲话，并及时的以书面形式系统而准确的整理出来汇报、计划、总结和以公司名义上报下发的有关文件、来往函信件等，把工作做的更加系统、全面并对过程给予详细记载，在方便回查的同时更避免了错误的发生。

三、收集、汇总公司综合性行政工作计划、总结等材料，并加以集中分类管理。将各种文件材料不仅以书面形式归整管理，而且同时均以电脑文件的形式全面存储。

在拟定、修改和审核公司性规章制度方面，也不不断深化了解相关法规政策，在具体工作时将其用活用好并用更加细致规范的态度来加以对待。

## 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。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放心手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了很多人工作时间，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。在这一年里，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。

今年是公司的效益与服务年，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

一年来，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，一年来共下发红文份。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，今年以来，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。今年在内部宣传方面，我主要是拟写分公司简报，做好《xx报》协办的组稿工作，以及协助板报的编发，外部宣传方面完成了分公司更名广告、司庆祝贺广告、元旦贺新年广告的刊登，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。一年来，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

一年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。

一年来，无论在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，但差距和不足还是存在的：比如工作总体思路不清晰，还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态，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。

新的一年有新的气象，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。

## 工地年底总结报告篇二

忙碌的20xx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积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

### 一、提高服务质量，规范管家服务。

自20xx年x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贯性，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建议，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，一经发现我们马上发整改通知书，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。市场环境逐步形成，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，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

### (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，以便我们帮助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，在一定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《xx市住宅区物业管理条例》、《xx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责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx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保持高涨的工作热情，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！

20xx年我们的工作计划是：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx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。

更多客服工作总结范文推荐阅读：

1. 物业客服工作总结与计划

2. 客服工作总结与计划

3. 20业务员个人年终工作总结及2015年工作计划



5. 公司工会服务11月份工作总结与工作计划
6. 工程部2015年上半年工作总结及下半年工作计划
7. 2015上半年物业个人工作总结及下半年工作计划
8. 销售助理个人工作总结
9. 物业客服工作总结与计划
10. 2015社区安全生产月活动工作总结

### 工地年底总结报告篇三

20xx年已经结束，加入公司工作一年时间，有很多收获，经历了从一名没有实战经验到逐步提升的一个过程，这也是一个充实的过程。不过有这些收藏还得感谢我的同事们对我的关心和帮助和提点。现在新的20xx年已经到来，本人就上年度重要工作情况总结如下：

在我加入公司以来主要在市纪检站工地从事水电监理工作。

总结一下自己学习和成长的方式就是理论结合实际，先看图、再多到现场看具体施工，最后不懂的有疑问的向领导救援，如果真的是施工存在问题的就立即要求施工方进行整改。另一方面就是到施工单位施工人员处学习，通过和他们交流从而从中学到一些实际施工中容易碰到的问题和施工人员平时的施工习惯，得知哪些地方是要重点核查的。对于要求施工方整改的地方，等他们整改完成后再去复查一遍直至整改完成。工程资料方面，平时根据工地现场情况写好监理日记。

通过今年的监理工作，我觉得作为一名监理人员只有勤检查才能找出施工中存在的问题，有责任心才能尽到监理的义务。严于律己、融入团队、尊重他人、工作认真负责才会赢得别

人的尊重。这一年的工作我收获很大，但是也存在工作经验不足，专业知识欠缺等弱点，这些不足也导致自己的工作存在一些的瑕疵。在以后的工作中我会勤学习，不断总结经验，吸取教训，改正自己的不足，争取做到扬长避短。

监理员年终工作总结从事监理工作，懂得再多也嫌少，绝不能满足于现在，因此我明年我依然要多问、多学、多做，按照工作需要逐步深入的学习好各项专业知识。工作生活上遵守公司的各项管理制度，加强团队意识培养，进一步融入我们这个集体，并且利用业余时间多学习一些规范多看一些相关论文，提高自己的业务水平。

## 工地年底总结报告篇四

我作为一名中国电信的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要持续，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表、在xx年作为优秀代表派往\*\*进行亲和力培训，在xx年被安排去\*\*10000号交流学习，期间我的多次推荐被领导采纳、由于成绩突出，被评为xx年度优秀员工、在文娱方面，兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的“电信产品广告征集”中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目，获得大家的好评。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每一天忙忙碌碌，每一天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，

讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每一天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，情绪变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，立刻轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮忙，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更就应有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的情绪在很长一段时期内都处于最低谷。但是，我没有因此而放下自己，而是一向在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我最后没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要立刻报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的情绪显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎样办严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说“我以人格担保”这样的沉重的话时，我立刻说：“先生，我相信您、”并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益状况下，我们是多为用户思考还是害怕担当一些职责是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些职责做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，思考周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的情绪我能理解”就能够完成，

而是需要我們具有敢于承擔職責的責任心和善于分析和處理的決定力和執行力才能真正為客戶完成心願，提升我們公司的服務質量和服務形象。這對於每個從事客服行業的人來說不論在體力和智力方面都是一個挑戰，然而這樣的挑戰使得我的人生變得精彩而充實。

做一名合格的客服人員，我想僅做好業務工作是遠遠不夠的。平時我會學習與工作有關的書籍，如《銷售心理學》，《市場服務營銷》《電話營銷》等，與同事討論電話服務技巧有關的案例，更加充實自己。了解客戶心理，使我在經驗中明白“對不起”“實在不好意思”比“先生，很抱歉”來的不易引起客戶的反感，一句“我們會轉業務部門，或說我們會轉\*\*部門（直接說出部門名字）為您處理”比“我們會轉相關部門幫您處理”更易理解，用戶會感覺不是在敷衍。

我常在客服論壇上和同行們交流心得，講述我們客服人自己的客服故事，一齊探討我們的客服未來。關注客服行業的發展，關注客服群體，關注這個群體的心理健康及心態變化，還有這個風華正茂的年輕群體的職業生涯規劃和職業轉型，關注我們客服人員的本身，了解我們自己的職業成長環境，我不覺得這比關注客戶心理或者是關注社會其他弱勢群體要不重要得多、這些對我們做好客服，今后以更加健穩的心態對待我們的工作是有幫忙的。這對我們的企业也是有好處的、我們個人就應更加要去了解、我想要做一個合格的，優秀的，有綜合素質客服人員，這些都是就應關注的。

平凡的客服，不平凡的事業。我的經歷是平凡的，做的事也很平凡，但每個時間階段的工作所得，所思考的，所感悟的都是無價之寶。我想這就是我做一名中國電話話務員從事客服工作，挑戰人生的一個起點。

文档为doc格式

## 工地年底总结报告篇五

“国培计划”象春风一样吹进农村中小学的每一个角落。我有幸的在今年暑假参加了“国培计划”中农村中小学教师远程培训。当我知道自己能参加“国培计划”的培训时，我激动无比，因为我知道这样的学习机会对于一个农村小学教师来说，实在是难得。这次培训给我留下了深刻的印象，这次培训收获最大的是前辈们对我思想上的冲击。每天的感觉是幸福而又充实的，因为每一天都要面对不同风格的名师，每一天都能听到不同类型的讲座，每一天都能感受到思想火花的冲击。

在培训中，无论是每一次听课学习，还是教师的课堂教学展示，都让我感受着新课程理念的和风，沐浴着新课程改革的阳光，我异常珍惜这次学习机会。因为他们为我提供了宝贵的教学案例和资源，让我从自身出发寻找差距，反复地琢磨和专研，不断地反思和总结。对我来说，不论是从理论还是教学上，这都是一个让我进步的有良时机。在交流过程中，我也能积极参与交流和讨论，聆听感言，交流自己的心得。从每次的学习中，我的教学理念和教学艺术友得到了一次发展，让我对教育教学又充满了信心和希望。以前的教学，我们几乎都是强行灌输。课堂上往往都是老师在唱独角戏，不管学生有无兴趣，仍按陈旧的教学手段及思想，强求学生被动接受学习，我是课堂的核心、组织者，学生必须跟着我的脚步走。

而新课程明确指出，教师在课堂中的角色要发生根本性的变化，从指导者转变为组织者、参与者和合作伙伴。教学结构也发生相应变化。应创设与学生生活密切相关的情境激发学生的求知欲，使学生由被动学变为我要学、我想学；引导学生进行自主探究学习，让学生充分自主探索、合作交流，自己发现问题，归纳出解决问题的方法、规律。总之，要在一堂课中让学生体验整个教学过程，实现课堂教学的三维目标。

有句俗语，叫做“心动不如行动”，亲临了这些教育教学专家们的精彩传授，学员们私下里热烈交流讨论，人人坦言收获甚丰。我觉得自己在今后的教育教学实践中，在对教育工作的宗旨认识、语文教师肩负的育人责任、新课程理念的探索与思考、语文课堂教学的模式实践、科研课题的立项与实践、师生和谐关系的协调、语文教学艺术的高层次塑造、阅读及作文指导等教学环节设计等方面，都应该有更高的追求。结合自己的教学实际，力争在以下几点有所突破：

一、树立大语文教学观，切实培养学生热爱并熟练运用语言文字的能力。要在教学实践中，倡导教育家陶行知先生的“六大解放”，即解放学生的大脑、双手、眼睛、嘴巴、时间、空间，让学生自己去思维、动手、观察、发言、自由、活动。挖掘课内外一切的语文教学素材，通过文学欣赏课、手抄报、辩论会、演讲会、踏春观景即兴作文、摘抄笔记展评等形式，使我们老师和学生都走进语文，享受学习语文的快乐。

二、锤炼授课艺术，实施高效课堂策略。要落实我们焦村一中“指导自学、以练促能”的特色课堂教学模式，即两大步六环节：简洁导入，确立目标；指导自学，自主探究；合作交流，解惑释疑；强化训练，成果展示；总结归纳，拓展提升；当堂检测，科学评价。在学中练，练中学，指导同时渗透各个环节之中，保障课堂的高效性，强调了课内训练的及时，引领学生高效参与，以求课堂教学务实高效。

三、要加强自我学习与拜师交流，时刻保证自己的课程理念与时代同步。教学中要用心阅读各种教育专著，加强业务学习，不断充实提高自己。利用参加省市级骨干教师培训及国培学习培训的契机，向兄弟地市同行学习先进的教学教改经验，善于运用拿来主义，多交流多切磋，互补互进，共同提高。在教学中积极渗透“新课标”的要求，准确把握课程改革方向，注重培养学生的科学探究能力。积极参与各级科研课题的实验研究，确立课题，不断实践，努力提高自己的教

学科研水平。

总之，通过这次培训，使我提高了认识，理清了思路，找到了自身的不足之处以及与成为优秀教师的差距所在，对于今后如何更好的提高自己必将起到巨大的推动作用，我将以此为起点，让“差距”成为自身发展的原动力，不断梳理与反思自我，促使自己不断成长。

这次的学习使我明白了许多：有效的学习，应该是会学、会用的学习，总体来讲应该是真正能够促进学生发展的学习；教师的成长离不开自身的素养，人格的魅力，教师要促进学生学习、自身成长就要始终以学生为本，以学生的发展为己任，以爱为动力，以课堂教学为主阵地。在整个培训过程中，我时刻牢记自己的职责，处处以身示范，以理服人。我会积极主动承担教学任务，来锻炼自己，发挥带头作用，热心和我的同伴交流、合作。在教学工作中，把这次培训学习的心得与同伴分享。使我们的队伍共同进步，共同提高，一切为了学生，为了学生的一切。作为教师，我需要时刻提醒自己要不断学习，不断探索，不断专研。要学习的路很长。所以，我们要对教育教学充满信心和希望。虽然这次短期的学习已结束，但终身学习还在继续。这次培训学习像一场春雨，滋润着我的心田，让我沐浴着雨露茁壮成长，准备为春天的美好增添一首亮丽的风景。

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](#)

## 工地年底总结报告篇六

人们都说“三分治疗，七分护理”，句话虽然并不十分准确，但却反映了护理工作的重要作用和地位。护士对人民的健康做出了积极贡献，从而受到了社会的尊敬，被誉为“白衣天使”。2011年这新的一年，我们的护理工作也应该走上新的台阶，特制订2011年护理工作计划：

### 一、加强护士在职教育，提高护理人员的综合素质

1、重点加强对新入院护士、聘用护士、低年资护士的考核，强化她们的学习意识，护理部计划上半年以强化基础护理知识为主，增加考核次数，直至达标。

2、加强专科技能的培训：各科制定出周期内专科理论与技能的培训与考核计划，每年组织考试、考核2—3次，理论考试要有试卷并由护士长组织进行闭卷考试，要求讲究实效，不流于形式，为培养专科护士打下扎实的基础。

3、基本技能考核：属于规范化培训对象的护士，在年内16项基本技能必须全部达标，考核要求在实际工作中抽考。其他层次的护士计划安排操作考试一次，理论考试二次。

4、强化相关知识的学习掌握，组织进行一次规章制度的实际考核，理论考试与临床应用相结合，检查遵章守规的执行情况。

### (二)、加强人文知识的学习，提高护士的整体素养

1、组织学习医院服务礼仪文化，强化护士的现代护理文化意识，先在护士长层次内进行讨论，达成共识后在全院范围内



开展提升素养活动，制定训练方案及具体的实施计划。

安排全院性的讲座和争取派出去、请进来的方式学习护士社交礼仪及职业服务礼仪。开展护士礼仪竞赛活动，利用“5.12”护士节期间掀起学礼仪、讲素养的活动月，组织寓教于乐的节日晚会。

下一页更多精彩“护士实习计划”

文档为doc格式

## 工地年底总结报告篇七

201x年我院的工作重心是“创三甲，迎复评”。我们在工作中将以继续认真持久地抓好医疗服务质量，医疗安全，按照医院的统一计划，一步一个脚印地抓好落实，强化科室、增强医护人员自身素质、提高科室形象，使科室发展再上新水平、再登新台阶。将重点抓好以下几个方面：

一、认真组织学习、贯彻党的十七大会议精神。按照上级党委和有关领导部门的要求，五官科支部要把学习贯彻党的十七大会议精神做为一件大事来抓，进行精心安排部署，利用各种会议进行学习、教育、领会，在实际工作中贯彻落实、全面落实科学发展观，与科室的实际结合起来，把科学发展观落实到实际工作中，为构建和谐社会的做出应有贡献。

二、继续抓好医疗服务质量管理活动。紧紧围绕医疗质量和医疗安全这条主线，以“医院管理年”为契机，促进各项工作的开展。总结工作中存在的'问题，深入贯彻落实各项核心制度，加强医疗、护理质量控制工作，进一步明确科室医务人员的岗位职责，细化工作任务，强调责任到人，确保医疗质量和医疗安全。设定“待病人如亲人示范岗”和“共产党员示范岗”，提高全体同志的服务意识和积极性。

三、加强科室建设，改善就医环境。我科去年开始设置电子屏幕导诊，开始的时候，因为所招收的文员责任心欠缺，无认真履行相关工作，导诊就诊秩序混乱，病人及医生均有很大意见。后来经过整改已经有所好转。今年，计划与门诊部协调好，做好相关培训，加强文员导诊工作。使门诊的就诊环境更加安静有序。

四、加速人才培养，提高科室竞争实力。人才是最可宝贵的财富，是科室发展的最关键的条件，根据科室的实际情况做好以下工作：1、现有人员的培养。计划加强亚专科建设，通过对任芝莉和刘会娟的培养把眼后段做起来。另外，刘会娟去年7月底因为怀孕中断了住院医师规培，今年二月将继续接受相关培训，我科去年底重新申报广州市第一人民医院的规培协调单位。我科将按照相关的要求，严格把关，使刘会娟圆满完成规培任务。2、去年我科两位医生先后休病假及产假，至今未归队。另外，还有一位医生辞职。目前在岗人员由原来的8人剩下5人。另外还有一位女医生也开始怀孕。所以严重影响我科的人力资源分配。经过和医院的沟通，今年计划招聘专业技术人员4人。逐步形成合理的人才梯队。

五、稳步推进教学科研工作。继续坚持不懈的完成各项教学任务，积极举办各种业务学习和培训班，组织大家进行病例讨论和学习，鼓励大家积极发表学术论文、申请科研项目。

六、加强科室宣传，打造特色专科。在提高自身实力的同时，注重加强科室宣传的力度，利用各种形式，采取各种办法如义诊、宣传单张，把科室乃至医院宣传出去，提高科室和医院的知名度。继续深入开展白内障手术的前沿研究，计划把白内障超声乳化手术联合非球面人工晶体植入做为科室重点加以培植。在此基础上，积极开展玻璃体切除手术等复杂手术，在实践中不断的学习和积累经验，向重点专科迈进，带动全科业务工作的发展。

以上是眼科201x年的工作计划，相信在院领导的大力支持及

全体医护人员的共同努力下，一定会将我院的整体质量推向一个更高的台阶。