

年终述职报告汇编九篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://www.xiaorob.com/fanwen/baogao/95826.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

年终述职报告汇编九篇

在生活中，越来越多人会去使用报告，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。你还在对写报告感到一筹莫展吗？以下是小编为大家整理的年终述职报告9篇，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

年终述职报告篇1

各位领导、同事：

本人于20xx年3月来到北京xx分公司客服部投诉理赔科从事保险理赔专员一职。本职位主要负责山东分公司保险、保价推广；保险、保价理赔；为投保货物出险后进行理赔提供所需的各项单据；对分公司工作人员及各营业所（厅、点）相关工作人员进行保险、保价业务培训。要做一个称职的保险理赔专员需要熟练掌握本公司的保险、保价业务知识以及保险、保价理赔的业务程序，深刻认识合作保险公司的各项条款，并认真搜集所需各项单据，作事有条理，有良好的沟通能力与应变能力，具有一定的写作能力，能针对保险公司和分公司保险、保价业务现状及及时调整工作重心。本岗位主要考核在途案件的处理情况和本单位的投保率情况并对各营业所客服主管做绩效考核。

目前本人从事此岗位刚有月余，对岗位的认识还不够全面，目前以学习保险理赔流程和理赔知识为主，以了解前期和当下保险案件为辅。我的报告主要从岗位认识，工作思路、工作规划、工作建设展开。

通过这一个月的学习与实践，对公司的保险、保价业务有了更深一层的理解，对保险理赔岗位也有了更深的认识。

首先，明确了公司设立保险、保价业务及保险理赔专员的目的。其目的是以经济手段及时补偿在运输过程中的货物因灾害事故而遭受的经济损失，把不定的灾害事故损失变为固定的运输保险费支出，并将此项费用计入生产或营业成本，从而增强企业经营的财务稳定性，完善经济核算制，通过开展保险、保价业、承保和理赔，宣传防灾防损的意义，检查事故隐患，积累有关资料，总结经验教训，对各单位有受理业务时对货物的包装等提出合理建议，从而促进货物运输的安全，减少灾害事故损失。

其次，明确了保险理赔专员的职责定位。

1、保险、保价推广职责。负责对山东分公司全体客服人员和各受理单位取件人员、受理人员进行保险、保价业务推广培训、宣传。每月对各营业所（厅、点）保险、保价业务推广情况进行通报并兑现奖励。

2、保险、保价理赔职责。负责对每起案件的真实怕进行严格把关审核；负责对分公司出港货物出险案件在案后48小时内以邮件等书面形式向保险公司专业团队报险，并与对方确认；按照公司规定自报险之日起50天内，处理完成本单位在途理赔案件；负责理赔资料的收集，提交保险公司审核并跟进理赔进度；跟进各类理赔案件赔款下拨公司情况。

3、单据提供职责。在规定时间内收集工作单原件、理赔所需的客户方所有资料；必要时可请总公司协调中转公司、基地、运转中心提供所需第三方责任证明及铁路、零担、航空运单。

4、保险、保价培训职责。负责对分司客服、各营业所（厅、点）取件人员和受理人员进行保险保价业务的培训工
作，以便于更好地了解总公司和保险公司对保险、保价业务的新规定，加大保险、保价业务的推广。

最后，明确了保险理赔岗位的考核指标及相关奖励机制。考核原则是：每月将涉及应收账款的理赔案件100%及时清理完毕；将规定期限内途理赔案件100%清理完毕（除破损案件和法律诉讼案件）。考核指标是：投保率 = (委托投保票数+保价票数) / 发货总票数。

以上是我从事保险理赔岗位近一个月的认识和理解，当然有些还是停留在理论阶段，需在今后的工作中不断提高认识，加大实践，作好与前任保险理赔专员的衔接工作，认真学习前任保险理赔专员总结的流程与经验，以及处理的案例，加大分公司的保险、保价业务的推广力度，提高保险业务收入。

因为目前处在学习阶段，没有具体的实际操作保险、保价理赔业务，所以未来一段时间仍以学习保险理赔工作为主，逐步从见习到实习再到独立操作。

首先，要对保险公司各项保险条款有更深入的理解，并做好传达工作。对保险公司的赔偿限额，免赔额和不承保范围要记忆清楚并能运用到实际工作中，对报险时间，案件受理时限等问题要心中清楚，杜绝因为不清楚保险公司规定导致保险公司拒赔的情况发生；对保险、保价管理规定和总公司下发的关于保险、保价业务的通知文件要及时传达给一线取件人员和受理员，避免因文件传达不及时造成受理业务时操作不规范及后期理赔困难甚至无法理赔的情况发生。

其次，要进一步熟悉理赔程序，对每一步都了然于胸。目前已基本掌握保险、保价理赔流程，但缺少实际操作经验。接下来的学习将以实际操作为主，从向报险审核开始，在前辈同事的指导下一步步熟悉保险理赔专员的工作流程和内容，对理赔流程有更加深刻的学习，努力在最短的时间内做到可以独立操作。

第三，要积极改进与客户交流方式。在做保险理赔专员前做过一段时间受理员工作，有了一定与客户交流的能力，但现岗位对与客户交流沟通能力要求更高，因为面对的都是财产受到损失的客户，考虑客户当时的心情因素，有时候交流会出现困难，这时就要以巧妙的方式与客户要流，既能让客户配合自己的工作，准备理赔所需的相关单据，又能让客户安心。所以工作之余会看相关培训书籍和视频提高自身能力。

第四，在学习处理保险、保价理赔案件前通过做基础工作加深对工作的了解和认识。主要是对各营所（厅、点）的保险、保价投保率进行统计，并下发相应奖罚通报；针对前期分公司所下文件加大到付业务投保的推广和统计工作；按公司规定为每个取货人员统计保险、保价奖励提成；每半月做一次保险申报表；每日进行报险和声价值超十万元的货物进行报备；为各所客服主管做绩效考核；逐步掌握公文的写作和文件的审批原则与流程。

最后，要做事细心、有条理。对每一步工作都要作到细致入微，避免因前期粗心导致后期工作产生困难。

以上是对保险理赔专员岗位的近期工作思路。

关于本岗位的工作规划，由于从事保险理赔岗位不久，对保险理赔专员这一岗位的工作职责还不能够全面把握，无法对工作做出较长期的规划，但我有信心做好这一工作并在以后的工作中制定与完善中长期规划。

首先，对前期案件进行清理。对时间较长的案件通过调查了解，对缺少的资料尽快准备齐全提交保险公司；已提交案件，但客户对结果不满意的与客户进行协商，已期尽快理赔。

其次，对已报险但未提交资料的案件与客户联系，以便尽快准备好理赔资料，尽早为客户挽回损失。

第三，增加对一线取货人员和受理员的培训，避免因操作不规范造成出险后无法理赔的情况，同时也可为后期理赔提高效率。

第四，加大对各营业所（厅、点）保险、保价业务的推广，提高分公司整体投保率，增加保险收入，减少因不投保造成通融赔付等情况的发生。

第五，提高做事效率，合理安排时间。

以上是我的述职报告，报告内容里的想法或观点有些也许不很成熟，有待在以后得工作中继续改进锤炼，请大家多提出宝贵意见和建议。我会认真听取、总结，争取快速融入保险理赔专员这一岗位，高效、准确的完成保险理赔工作。请领导、同事们批评指正。谢谢大家。

年终述职报告篇2

从××年9月14日我成为经开物业管理处一名物业客服以来，至今，已经九个多月过去了。九个月，并不算太长的时间，却让我真心的喜欢上了这个岗位。

想起来，虽然毕业不久，但这却是我至今所在的第三个岗位了。第一个岗位是两年前，在沈阳金钱豹餐饮美食百汇，在那个遥远的地方，因为与家的距离，始终找不到归属感，也或许是因为第一次走上工作岗位，总是带着彷徨与无措;第二个岗位是一年前的香格里拉金花饭店，那时候我是一名小小的中餐服务员，有着一群很好的同事，却也带着彷徨，对自己理想的彷徨。

然后，我走上了现在这个岗位。

物业，这曾经是一个我比较陌生的词。但至今，我却真正的融入了物业客服这个岗位。

从刚来时候的青涩，到现在的成熟。

从开始的不知所措，到现在熟练的业务能力。

从开始的小心翼翼，到现在的放手施为。

九个月，让我成长了好多。

在这里，我的主要工作就是日常的打印复印以及收发传真，这是每天必做的工作，虽然看似轻松，实际却很忙碌，我要面对的分为两大类，一是对外，主要是我所服务的泾渭新城办，我们物业要想他们所想，急他们所急，沟通在这里很重要，有时管委会领导要过来，我们要通知各个班组做好准备，不能有一丝马虎;因为是政府机构，不免有群众上访事件发生，这个不止是保安的工作，更有我们的职责，在他们没有进入园区之前，我们要安抚他们，尽快跟上面有关部门联系。

此类的事情时有发生，这就要求我们有很强的应变能力。还有一类对外就是供应商，我们要做好业主与供应商的桥梁，联系他们及时送货，及时开发票，园区办有什么需求尽量跟他们去沟通，催凑应付供应商的款，以便大家更好的合作。二是对内，就是公司内部的人，作为一名客服，要积极和各班组沟通，配合各班组的的工作，协调各班组之间的问题，使我们的团队更加出色，这就要求我有更强的责任心;其次，要做好公司每月要求上交的考勤，工作计划，采购计划，分库盘点表等，我们也担当着内勤的工作，耐心、细心。这就是我和我的岗位，平凡而重要。

在这里，我第一次有一种把公司当做自己家的感觉，每一名同事都像是家人，友爱、互助、更难得的是大家的心很团结。每一天走上岗位，看着他们的笑脸，都像阳光一样温暖，他们尊重彼此，礼貌待人。这里有我很多的第一次，第一次写剧本，第一次当主持人，第一次带领团队参加比赛，第一次因为培训成绩好而得到奖金，也是第一次，我觉得自己的能力有了发挥之处，第一次又找回了丢失已久的理想。

记忆最深的是让我当公司春晚主持人，那时候当听到这个消息的时候自己心里很胆怯，从小我就有个缺点，见到生人或者一群人说话会脸红，甚至红到耳根，现在让我在众目睽睽下去说话，要让我克服这个，对我来说真的很难。不过我接受了，算是挑战自己吧。我做足了准备去“应战”，那天开始之前看着同事们鼓舞的眼神，给了我很大的信心，中间虽然出现错误，不过对我自己来说已经算是突破了，那天我脸没有红。我的岗位给了我这次突破的机会...
...

在这里，第一次觉得自己很重要。

尤其每一次看到领导们鼓励的眼神的时候，每一次看到同事们伸出的双手的时候，每一次看到客户们满意的的笑容的时候。我会发自内心的欣喜，为了自己的选择，为了自己的岗位，为了这个团体。

"加油吧，这个岗位需要你！"我这样的对自己说。

哪怕再多的困难，再多的风雨，我也会在我的岗位上一直努力下去。

总有一天，青涩的小草会成长为一棵大树，加油！

述职人：

20××年××月××日

年终述职报告篇3

一、以创先争优为契机，进一步提高指挥中心民警的政治和业务素质。我室充分发挥领导班子带头，以"创先争优"为载体，全面提升全室民警的整体素质，为保证完成指挥中心各项任务提供了组织保障。

一是始终坚持政治建警积极组织民警学习十七大五中全会精神，通过学习教育，进一步提升了全室民警的政治素质。

二是以"三基建设"为主线，全面落实内务建设，规范了民警岗位职责，强化了指挥中心办事、行文，服务能力。

三是全面加强民警业务建设，立足于"干什么、学什么"的原则，全面开展岗位练兵，分别对民警开展了法制、纪检、督查、写作、信访、指挥协调等业务培训，使民警的业务素质有所增强。四是认真贯彻落实"五条禁令"，确保了民警队伍全年无发生违法违纪行为。

二、强化业务建设，推动创优工作。今年是信息化推进年，本着"指挥高效，运作良好，服务上去"，全面开创业务建设。

一是狠抓办文工作，年内根据局党委"办文要高效，特事即办，急事急办，一般事务都要办理"的要求，我们把上级机关和县委政府部门的来文，分急办、快办、办理、普遍阅知。

年终述职报告篇4

本人19XX年毕业于营口大学计算机应用专业，同年成为一名自来水公司职工，参加工作后在辽宁省委学校进修计算机专业，现大学学历，工程师。曾在自来水公司办公室、组织科任科员，1995年后历任自来水公司团委副书记、内审处副处长、制票室主任，现任水务公司营业管理部部长。多年来在领导和同志的关心、支持、帮助下，无论在哪个岗位，我都能认真履行职责，带领部室人员全面完成各项工作任务。现就本人几年来的思想工作情况述职如下：

一、思想品德情况

高尚的思想品德是一个人立身和成就事业的重要基础，我深知作为一名中层干部更应该加强品德修养和锻炼。我在中层干部岗位上工作已有十几个年头，始终把加强思想品德修养，树立正确的人生观、地位观、利益观放在首位。在工作中坚持严格要求自己，顾全大局，踏实做事，从不计较个人得失，以德服人，正是有了这种积极向上的思想和工作态度，组织上也给予了我许多荣誉，连续多年被总公司评为优秀党员、在局系统评为先进个人，20xx年又光荣地成为全市优秀中青年干部人才储备库中的一员。

二、工作情况

从走向中层干部岗位时起就深知自己所担负的责任，也更珍惜热爱自己的岗位，无论是负责计算机收费系统应用管理上还是营业管理工作中都能尽职尽责地去工作，高质量地完成工作任务，取得了一定的工作成绩。

（一）在计算机收费系统应用管理方面

19XX年公司安排我到制票室做部门领导，主要负责计算机收费系统应用管理工作，在已有的专业知识基础上我不但在实践中学习，掌握新的计算机专业知识，不断提高自己的业务工作能力，至今我公司的收费系统管理软件已进行

了三次升级，在升级过程中我担任技术负责及系统培训工作，同时还负责与各家银行协调实施联网收费工作，20xx年我又作为参编人员参与了国家城镇供水行业营业收费管理信息系统行业标准的制定工作，此标准已于20xx年12月发布。

在公司领导的正确指导下，我全身心地投入到系统升级工作中，现在营业收费软件系统的各项功能在全省居领先地位，做到了有效地利用银行网点资源，达到多家银行可同时联网收费的水平，为用户缴纳水费提供了多个便利的条件和方式，大大提升了我公司现代化管理水平，同时也更好地为营口项目建设年工作做好服务。

（二）在营业管理工作方面

20xx年经公司任命担任营业管理部部长，同时仍兼任制票室主任。在营业管理工作中我主要做了以下几项工作：

1、深入基层，解决工作中的实际问题

在营业管理部工作期间，我经常下到抄表一线，及时收集和掌握抄表收费的第一手资料，为改进营业抄收工作奠定基础。通过深入抄表现场发现部分小区户外表箱位路过高，抄收员查抄水表极其困难，而且无法重新改造，针对这种情况，我向公司领导提出建议实行远程式抄表，通过在金典小区试用效果很好，现已对金典小区、九龙小区及天扬小区部分单元实行，通过更换远程水表，利用现代化信息传输手段将抄表数据传输到手持抄表器中，解决了一线职工这一抄表难题，同时也提高了工作效率和工作质量。

2、制定措施，水费回收见成效

水费收缴工作是保证公司资金能否应收尽收和公司运营资金是否顺畅的一个基础。多年来我公司年水费拖欠额一直居百万元以上，20xx年总公司将当年水费拖欠额设定目标为50万元以下，为实现这一工作目标，在公司领导的支持下，我起草了清欠水费奖惩方案，同时经常与市内外营业公司相关人员沟通，帮助他们将欠费户按类进行分解，认真分析，采取不同的方式和措施进行水费清收，在大家的共同努力下，08年全年水费拖欠额为19.2万元，比目标计划降低了近30万元，创历史最低。在此基础上我们重视抓好日常清收工作的管理和监督，20xx年全年水费拖欠额降至3.4万元，再创历史新低，20xx年水费拖欠额比20xx年又有所降低，仅为3.3万元，取得这样可喜的成绩离不开公司领导的正确领导和支持，也包含了自己工作的努力以及全体营业职工辛勤的工作。

3、创办信息月刊，提升营业工作标准

20xx年我们在抓监督管理的同时创办了《营业信息》月刊，为营业系统各项工作提供指导，搭建了一个营业工作交流的平台。每月刊我们都系统地对照营业抄收、服务等各项指标进行分析，剖析工作中存在的不足，及时下达工作任务。同时将公司在服务方面的规范要求刊登在月刊当中，使营业系统有目标有针对性地进行培训、学习。建刊两年来收效很大，通过这个信息平台，使市内外各营业公司明确自己在营业系统中所处的位路，在工作中比照兄弟单位主动找差距，形成了兄弟单位之间互相借鉴、互相沟通学习的良好氛围，提升了营业的工作标准，极大地促进了营业系统的各项工作。

4、作好协调组织工作，体现团队精神

20xx年由我负责组织了对部分非居民用水户的全面普查工作，此次抽调机关各部室人员及基层单位人员共计60人参与此项普查工作，在为期近两周的时间里共查出违章用户12户，违章用水追补水费3.23万元，有效地打击了窃水行为，净化了用水环境，更进一步规范了营业管理工作。

20xx年末实行24小时全天不间断供水，为了让市民及时了解供水状况，按照总公司安排，组织市内营业公司全体职工在全市范围内各小区两次张贴通知。春节前夕因突发山体滑坡造成石门水库向市区供水中断，公司领导要求第一时间将情况传达到市民中，以稳定市民不安情绪，接到此项任务，我积极组织协调营业系统全体职工以最快的速度在最短的时间内将通知发布出去，平息了各种传言，消除了市民不安的情绪。通过这几次组织集体活动，彰显了我公司倡导的团队精神，同时自己的组织能力也得到了进一步锻炼。

以上是我近几年思想和工作情况的汇报，我在工作中所取得的成绩离不开组织的培养和同志的支持，特别是此次列入局管副职后备干部人选，更加鼓舞了我的工作热情，在今后的的工作中我仍将一如既往地保持饱满的工作热情，努力吸取新知识，扎实工作，克服不足，在工作岗位上以个人的人格魅力和积极进取的工作态度影响和带动周围的同志，立足本职，为供水事业做出自己的贡献，为营口项目建设年工作做出自己的最大的努力。

年终述职报告篇5

大家都喜欢用一眨眼形容时间飞逝，的确，似转眼间我实习加正式工作已经加入雪幼快一年了。在这一年我觉得：忙碌与充实，烦恼与欢乐都是有着内在的联系。我的忙碌，我的充实，我的烦恼与欢乐都深深地融进了我的职责，使我乐此不疲，执着进取，辛勤耕耘。虽然没有轰轰烈烈的成就，更没有惊天动地的业绩，但是，我仍以“一分耕耘，一分收获”来诠释。现将这一年工作总结如下：

一、政治思想方面：

这一年内我认真学习《新纲要》的指导思想，贯彻在教育教学活动中，不断提高思想觉悟。我热爱幼教事业，严于律己，恪守岗位职责。在工作中努力求真、求实、求新。以积极热情的心态去完成的各项工作。积极要求进步，爱岗敬业，做到耐心、爱心、公平、尊重的对待每一个孩子。

二、教育教学方面：

作为新教师，在教育教学方面比较薄弱，我尽量会考虑本班幼儿的实际情况，结合园内工作计划，精心安排好每周计划活动内容，认真组织好每个环节活动。在教学活动前，我尽努力做好教学准备。例如，在每次上语言课，让幼儿学习儿歌时，我都会自制故事图片，能让幼儿更直接更生动的学习儿歌。

在教学活动中，由于我经验不足，往往会出现种种突发情况，带教老师都会帮我提出结局办法。在遇到其他不懂的问题时，我也会及时向带教老师请教。并且在有些空班时，我自己进行了并且看了许多老师的实践教学课，在观看的活动时和课后反思讨论时都给我带来了许多启发，让我在设计和进行教学活动时都得到了很多进步。

三、常规管理方面：

今年我带的是小班，在第一个月幼儿哭闹情况比较普遍，我采用了多种方式来帮助幼儿较快的适应新的幼儿园生活。比如，在来园时，给他们一些好玩的玩具，分散他们的注意力；每天放学时给幼儿奖励五角星，鼓励他们明天能够开开心心的上幼儿园。等幼儿适应了幼儿园生活后，对幼儿日常生活常规进行规范，使幼儿能够在礼貌上，日常生活上都得到一定的进步。

四、家长交流方面：

在平时工作中，我经常主动与家长联系，每天放学后，我都及时向家长反映该幼儿当天的各种情况，请家长积极配合我们老师。如发现缺席的幼儿，我及时打电话与家长联系，问候幼儿的身体健康状况，切实做好家园同步工作。

并通过设置家园之窗，家园联系册，上门家访等形式，及时地向家长反映幼儿在园的生活学习情况。同时，我们在开学初召开了家长会向家长介绍了本班幼儿构成特点、小班幼儿适应性等多方面的情况，并针对一些问题开展讨论。

年终述职报告篇6

xx年度是我在我行工作的第三个年度，在这一年里，我的工作充实的，生活是踏实的，感谢领导给了我机会学习更多的知识，感谢同事们在这一年里对我的关心和支持。现将本人年度工作总结如下：

一、工作方面：

1、第一季度、第二季度工作。xx年第一季度，我在河池分行营业部任职，主要负责对公柜台业务操作，在前台业务办理中，我严格按照我行柜台业务操作规章制度办理业务，并努力学习新的知识，不断提高自己的业务技能和业务水平。xx年4月至5月，我调任xx支行筹备组成员，在筹备组组长和副组长的统一领导部署下开展xx支行筹备工作。期间，我遇到过困难、遭遇过挫折，办公环境差、条件艰苦，然而，在筹备组领导的正确带领下，我坚定“年轻的泪水不会白流”的信念，5月28日，在各级领导的大力支持下，xx支行完成了各项筹备工作事项，正式开始对外营业，并于当日举行隆重的开业仪式庆典。

2、开业后，我分在支行办公室，负责主持办公室日常事务。

办公室事务是非常繁杂的，需要沟通协调各级部门及领导，我充分发挥自己擅长沟通、爱好交流的性格特点，积极主动的向领导同事学习。在支行领导的带领下，我顺利完成了各项工作：从上报各项工作报告到保证后勤供应，从落实安全保卫工作到对全行的科技支持，从完成财务报账到进行办公采购，从开展营销招待到汇报沟通上下级等；

成功参加了xx市团委举办的篮球赛、xx市金融业气排球比赛、xx市三姐文化旅游节等活动，对外宣传了我行形象；成功启动了员工食堂，确保我行员工就餐安全。同时，我认真参加支行业务竞赛活动，按时完成了支行下达的存款任务。

二、思想及生活方面：我坚持恪守银行业从业人员职业道德，遵守各项规章制度，生活作风正派，实事求是、光明磊落、坚持原则、尊重领导、团结同志，没有出现违纪违规行为。

xx年已经过去，我学到了很多让我受益终身的知识和技能，也让我知道了自身还存在很多不足，xx年，我将继续在支行领导的带领下，不断的学习更多的知识和技能，积极发现自身缺点和不足，持续完善自身修养，提高自身能力，为全行的业务经营尽了自己的一份微薄之力。

年终述职报告篇7

我自9月28日入职至今已经3个多月，在这3个多月中，不知不觉的忙碌工作中，即将悄然逝去，蓦然回首，感慨万千，收获亦多。使我个人在工作中学到了很多经验，从经历的每件事情中去总结工作经验，学习并且已经适应工作环境，并且考虑在我的工作中能够有一个新的工作创新，这是我工作成长中一段宝贵的经验。回顾今年我个人的工作情况，特别是刚刚步入到这个工作环境的时候，说起来还真的有点不习惯，不过后来慢慢的自己也习惯了。

进入公司以来，我的主要工作是中心的硬件及网络维护，网点故障远程协助。在此期间特别要感谢鲁洁飞经理和朱永清it对我工作方面的帮助，特别是刚刚进入工作时，自己对一些软件方面的应用不熟练，使自己的工作无法正常完成，在不断的学习中，使我自己有了很大的提高。在e3系统方面由于自己并没有经过公司方面的培训，只是大概方面的了解，在开始接触e3的时候，总会有很多问题不明白，给各位同事带来了一些不便，自己感到非常的抱歉。希望自己在以后的工作当中能够避免出现一些不必要的麻烦。

本岗位目前主要有三项主要工作内容:其一、中心的硬件及网络维护;其二、公司网站及中心呼叫系统的维护工作;其三、网点故障远程协助。现对前期工作如下总结和计划:

一、中心的硬件及网络维护

工作内容:此项工作主要包括公司计算机硬件的维护、管理，并保证公司计算机及相关网络产品的正常工作，公司计算机上软件的安装及维护，软件在使用过程中出现问题的解决，防治机器及整个网络被病毒攻击，以及公司计算机相关产品，例如打印机，复印机的日常故障维护及共享设置等。

完成情况:本年度此项工作的具体完成情况如下:

(一)、计算机硬件的维护情况

公司电脑硬件整个年度总体来讲，出现问题频率较少，每台机器除了日常的简单故障维护之外，硬件方面都争取做到物尽其用，整体硬件使用情况较好。

(二)、计算机系统及软件维护

公司目前一共近60台电脑，由于机器较多，日常出现故障的情况较为常见，主要的电脑故障有:系统故障，网络故障，软件故障等，很多机器由于长期使用，导致系统中存在大量垃圾文件，系统文件也有部分受到损坏，从而导致系统崩溃，重装系统，另外有一些属网络故障，线路问题等。其他软件问题主要包括e3的使用，office办公软件的使用等。

(三)、公司计算机病毒的维护与防范情况

目前网络计算机病毒较多，传播途径也较为广泛，可以通过浏览网页、下载程序、邮件传播、qq文件发送传播，为了做好防范措施，公司每台机器都安装了杀毒软件，并定期的要求升级，对发现病毒的机器及时的进行处理。

二、公司网站及中心呼叫系统的更进维护工作

工作内容:公司网站主要包括公司网站的信息更新、维护等，

完成情况:本年度此项工作的具体完成情况如下:

(一)、公司网站方面的维护情况，

调整网站中存在的错误代码，处理连接错误;及时补充必要信息。

(二)、中心呼叫系统的更进维护情况，我们公司12月正式引进呼叫系统，在实施呼叫系统期间出现一些问题，通话质量不稳定，断线的等等现象，进行更进维护。

三、网点故障远程协助

工作内容:此项工作主要包括及时协助网点处理扫描仪安装、巴枪安装设置和e3系统的一些常见故障。

完成情况:本年度此项工作的具体完成情况如下:

(一)、及时为网点因电脑系统重装或者扫描机驱动损坏的电脑安装扫描仪驱动程序;扫描运单图片黑白需要为驱动程序打补丁;图片大小的设置;图片文件保存的路径等暂时通过qq远程处理。

(二)、及时为网点巴枪端口和速率的设置;以及错扫描的数据类型的修改;数据保存路径设置。

(三)、及时为网点的e3系统常见的各类问题进行分析和远程处理，具体分析出此问题是网络引起的或是操作失误引起的，还是e3系统本身的问题。针对不同的问题做出具体的解决方案，比如网点常见的有:图片、巴枪数据上传失败或者缓慢;单项目操作失败不查询，不能导出数据，连接服务器失败等等的一些常见的突发性问题。一般情况下引导网点同事重启e3或者重启电脑，检查自己网点的网络是否正常等自检工作。如果问题仍然存在及时通过qq工具通过远程协助处理!保证网点工作的顺利进行。

度工作中存在的不足:

- 1、公司计算机及网络方面的管理情况较为混乱，另外，计算机管理也没有成文的管理制度，因此机器的配较为混乱，年底对公司所有计算机都进行了详细的配置登记，并把每台机器责任到人。
- 2、目前e3软件使用方面仍存在一些不足，在今后仍需努力学习。
- 3、有时工作事情太多做事有头没尾，对工作安排不合理，没有主次之分。有时性子太急躁说话的语气不注意，和个别同事之间相处不融洽。对自己作息时间没有合理的安排。有时有点被动，上班的时候会做一些跟工作无关的事。

20xx年度工作计划:

本岗位作为公司一个服务性岗位，下年工作重点可从两方面进行:

- 1、公司计算机管理方面，主要包括公司计算机及网络的维护、oa的维护、中心呼叫系统及网站信息更新工作，网点故障远程协助，保证公司所有员工在网络利用方面能正常工作，为员工提高工作效率提供一个稳定、便捷的网络平台。
- 2、严格要求自己，遵守公司各项规章制度，与同事之间相处融洽;工作上，尽职尽责，不敢有丝毫懈怠，除了做好本职工作外，还对公司的各项业务及运作情况作了一个全面的了解，熟悉业务知识，更好的做好本职工作。

以上是我在监控部it岗位上度工作总结及20xx年工作计划。相信新的一年一定会有新的成就，同时在新的一年里感谢公司对我的信任与支持。

年终述职报告篇8

各位领导:

大家下午好!

本人于20xx年6月加盟到公司以来,一直分管客服中心的经理工作,主要做了如下几个方面的工作。

一、基础性工作

由于我们支公司成立时间不久,加之人力、物力等方面的局限,使整个基础工作很薄弱,因此,首先抓好客服中心的基础工作。

- 1、建立健全各项制度。如:内控制度、管理规定、实施细则及各种办法20多个,初步形成一套完整的管理制度,使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内,做到有法可依,有章可循。
- 2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程,规范和制约整个理赔工作,如:《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。
- 3、招兵买马,强化培训。我们通过各种渠道,广泛招聘和吸纳理赔人才,从保险同业和应届大学毕业生中优中选优,采取现招现用、培训提高、和人才储备,保证短期和中长期的人力资源。一年来,参加公开招聘3次,组织达的培训2次,小的培训5次。受到良好的效果。
- 4、协调关系,加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门,为理赔工作打下良好基础。

二、各项指标情况

- 1、共立案:件
- 2、已决案件:件,已决进额:万元。
- 3、未决案件:件,未决金额:万元。
- 4、赔付率:%。
- 5、结案率:%。
- 6、人伤调查率:(5000元以上的98%)。
- 7、告破骗赔案件:件,挽回赔偿金额:万元。
- 8、拒赔案件:件,拒赔金额:万元。
- 9、核价剔除金额:万元。
- 10、人伤剔除金额:45.81万元(其中车险22.61万)。

上述合计为公司减少赔付:万元。

三、几项主要工作

1、抓管理。客服的管理工作,是非常重要的工作,它包括人的管理、业务的管理、和服务的管理。在对人的管理上,一是抓制度建设,建立健全各项规章制度,做到有章可循、有法可依;二是做好人的思想工作,提高理赔人员的积极性、责任心和责任感;在业务管理上,主要是规范理赔流程和监督检查,使理赔流程科学、合理和实用,同时加强对各个环节的监督检查,从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨,是客服中心工作的核心内容,服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上,为了公司业务的发展,我们力争做到方便、快捷和周到;在对客户服务上我们力争做到主动、

迅速、合理、简捷、周到,急客户之所急、想客户之所想,做到该赔的一定赔到位,不该赔的决不滥赔,不该赔的也力争让客户满意,通过我们的思想工作和处事艺术,使理赔工作更拉近与客户的距离,更促进业务的发展,使员工满意、公司满意,客户也满意。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平,必须强化岗位培训。主要的培训内容是:有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是:集中培训和个别培训相结合,理论培训和实际操作相结合,外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试,每次测试都和业绩挂钩,年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来,我们很抓理赔质量,首先把住定损关,做到既严又准;其次,把住核价关,做到准确、合理;最后,把住责任关,即准确界定保险责任,严格洞察骗赔案件,慎重处理拒赔案件,严格剔除不合理赔付。一年来,据上述统计,告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付,共为公司减少赔付万元,实际为公司创造利润万元。

四、存在的问题和不足

1、思想意识保守,工作不够大胆和创新,工作虽然到职,但没到位,工作力度不大,工作不够细,思想工作也不到位,组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距,如:制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底,如:奖惩办法等。

4、服务意识不强、措施不利,全省的服务体系和服务网络不够健全,服务的办法不多,也没什么特色。

五、今后的打算

1、加强思想政治工作,加强学习,认真贯彻执行总公司的各项方针政策,树立服务的观念、管理的观念。

2、加强管理工作,一是加强对人的管理,制度管理和思想工作,提高部门员工的思想觉悟、工作责任心和责任感;二是业务的管理,管好业务流程,管好评理质量,使整个业务在规范有序中进行。

述职人:

20xx年xx月xx日

年终述职报告篇9

我是XX年7月起进入广州青年志愿者协会,并担任爱心宣讲团副团长。

从入会做志愿者至今,只有5个月,短短时间内,我熟悉了协会的运做模式,认识了志愿者队伍中一批非常优秀的志愿者,譬如xx、xx、xx、等等,他们对这份事业的执着,也感动和带动我坚持着这份无偿的付出。年度述职考核,我将就这段时间的志愿者工作情况、自我评价和今后发展思路分别进行说明。

一本人的志愿者工作

1.熟悉协会的整体运作方式

因我个人本职工作属对外业务性质,我所了解的许多机构、企业都有其独特的文化;相关运作也有一定的差异。为了自己日后开展志愿者服务工作的方便,初到协会工作的我,每次准时列席例会,学习和了解协会的运作情况和各总队的工作方式。希望自己能较快融入新的团体中。很幸运的是,我发现我们协会秘书处的专职工作人员都是精神饱满、平易近人、朴实勤奋、年纪与我相仿的青年人,协会各总队的运作都成功顺畅、自主发展、各具特色,高管理部门中象招募培训部,很快就做出了自己的贡献.....工作作风都是随和而高效。在各位的帮助和启发下,我已经熟悉了协会的基本情况,并已开始开展自己团队的志愿工作。

2.参加具体的志愿者工作

刚到协会，我准时列席例会和其他会议（如协会与富力的战略合作新闻发布会等）；通过各种必要的会议，了解协会整体的运作情况。

在中秋期间代表协会和爱心宣讲团，慰问部分援助非洲塞舌尔志愿者的家属。

我和xx也一并策划了爱心宣讲团爱心宣讲大使的海选方案（后因客观原因暂停海选活动）。

受协会委托，我作为志愿者嘉年华活动文艺表演区的总召集人，为嘉年华文艺表演活动做了紧张的前期准备工作，在各召集人的帮助下、协会秘书处的支持下，已经筹备了70多个民间节目以及一场民谣专场，这还是未计算大学、合作团体的节目资源。虽然最后嘉年华活动也因客观原因暂停，但各志愿者的辛勤付出还是卓有成效，部分资源我已经转给“爱心拥抱XX晚会”的筹备组同志。

我受邀参加了医疗总队的年终表彰大会，向一群朝气蓬勃、组织严谨的医疗总队的志愿者们学习团队维系和激励的技巧。参加了“传说广州”服务总队黎东主持的圣诞晚会，向一群外国朋友宣讲，并对下阶段与“传说广州”服务总队合作的设想达成共识，积累了人力支持。

我也参加了我们协会重点建设的社区志愿者队伍——富力广场业主义工队服务活动，亲自了解富力业主义工队的志愿服务开展状况、队伍骨干人员的问题思考等等。

爱心宣讲团也是协会XX年准备筹建并在XX年重点发展的一只为协会的对外宣讲志愿者精神，吸引更多个人和团体加入志愿者行列来的宣传队伍。该团队的组建经过了一段时间的酝酿和公开招募，终于在XX年1月1日元旦当天，举行了组建会议！在第一次会议上也决定了我们团队本年的发展目标、上半年的重点工作、第一季度以及本月的具体工作以及分工等。我也和部分团员参加了招募培训部的培训，并在培训会上亲自宣讲我们团队的工作，以便吸收更多的志愿者加入我们团队以便开展工作。目前已初步具备发动活动的基础。具体项目已在开展组织工作。

二自我评价

在协会做志愿者的不长时间里，我已经很快融入集体中，并在组织活动、组建队伍中作了一些努力。长久以来，“志愿者”是我一个乌托邦式的梦想，现在有机会实践它，我非常珍惜，我已经在如何做志愿者方面努力奉献出自己的一份力并尽量正确引导新加入的朋友们。

我个人的组织协调策划等方面能力以及临场应变和处理问题的能力，是比较好的，而且我善于思考宏观发展问题，同时在细节执行方面非常认真；工作作风朴实而高效，协作能力好，喜欢倾听各类意见和建议；能包容不同类型的伙伴；发现同志们的优点，习惯鼓励他人。和团队的另一负责人淑敏的合作非常愉快，和协会秘书处的各位同志、各总队都保持了良好的沟通。

目前，我最欠缺的，可能是如何广泛整合协会资源并充分发动宣讲活动，需要各位给我以及我们团队一些组织时间和实践方面的配合。

三爱心宣讲团的发展思路

协会和媒体的合作是非常顺畅的，但协会与公众的整体直接接触，还主要是靠一些公开活动，没有常规的队伍走出去。如果说，有心人看报道或查询网址从而登记为志愿者，确实是很有效的推广办法。但如果能走出去，到人民群众中去发动，到机关团体企业中去发动，应该是媒体宣传的有效补充。协会秘书处也非常明确看到了这方面的需要，所以成立了爱心宣讲团。

爱心宣讲团未来的发展，将形成双管齐下的方式进行，左手“定点宣讲”，右手“流动宣讲”：定点宣讲——我们将力争在北京路、中华广场、天河城、上下九、大学城等形成定点宣讲队；流动宣讲——我们将会在大学、企业、各类机构团体等组织宣讲报告会。任何一种方式，都将围绕“宣传志愿文化，筹集志愿资源”的主题循环展开。

我和淑敏合作负责爱心宣讲团的发展，彼此合作互相尊重非常愉快！接下来一年，我们也将结合现实情况，组建出适合实现目标的组织架构和骨干队伍，务求灵活、高效、有序地开展工作。

更多 述职报告范文 请访问 <https://www.xiaorob.com/fanwen/baogao/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发