

年终的述职报告集锦8篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://www.xiaorob.com/fanwen/baogao/96016.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

年终的述职报告集锦8篇

在不断进步的时代，报告与我们的生活紧密相连，其在写作上有一定的技巧。写起报告来就毫无头绪？以下是小编帮大家整理的年终的述职报告8篇，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

年终的述职报告篇1

XX年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永久的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为XX年的工作打好基础。

1. 人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求状况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的状况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员14人，本年度共有9人离职和调职（）其中1人调职到库区，8人离职。

2. 培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，到达写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际状况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的职责心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

3. 保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f—16f一名保洁员基本能够到达将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原先的固定的计划清洁改为此刻的随时清洁，发现污渍立即清洁，恢复原有本色，取得了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有到达要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的进行将进行彻底清洁，以到达卫生标准。

在保证电梯地毯卫生到达标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4. 保洁工作完成方面

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。
- (3) 完成对新入驻楼层的开荒工作。
- (4) 完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 完成大厦垃圾的清运工作。
- (6) 完成大厦外墙的2次清洗。
- (7) 完成外围地面冲刷工作。
- (8) 对b1车场每月两次的清洗工作。
- (9) 完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。
- (10) 完成每季度木质上蜡保养工作。

5. 绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，必须时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在XX年室内绿化推荐思考外包，保证植物可观赏性。

6. 有害生物防治方面

根据街道的关于建立国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，贴合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

7. 卫生质量监督方面

随着iso9001—XX质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

8. 成本控制方面

XX年保洁平均清洁费用5500/月。在清洁用品控制方面，客用品较难控制（卷纸和洗手液）例如卷纸每月费用近1300圆。洗手液每月费用近220圆。石材养护每月费用近1000圆。

- 1、外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。
- 2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有必须差距，在不增加人员的前提下，很难到达标准。
- 3、冬季雪天药店卫生无法到达标准，可思考购置自走式全自动洗地机，会有必须改善。
- 4、大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污潜力已下降，为防止水斑，风化等病变，XX计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。
- 5、在保证卫生贴合标准的状况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有必须上升。例为保证电梯地毯卫生到达标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每一天近90次。

在XX年，保洁工作整体上有提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在XX有更好的表现。

常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

年终的述职报告篇2

入职半个月以来，在领导和同事的帮忙下，本人对淘宝客服工作职责及资料有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的资料要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样能够让客户理解你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才能够给客户带给更多的购物推荐，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己的工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但期望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅仅在于它能够为顾客答疑解惑，更在于它能够引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复能够让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名能够强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮忙的。在询问答疑方面，无论是什么状况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则十分考验一个人的沟通水平和谈判潜力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通潜力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要持续统一的热情态度去对待每一位客人。

年终的述职报告篇3

20xx年，在县委政府及上级主管部门的领导下和班子成员及党员干部职工的支持下，我认真履行党建工作职责，团结带领全单位干部职工努力勤奋工作，透过强化党组织对中心工作的指导作用，夯实党员干部对计划生育四项职能建设及孕前优生健康检查工作和调控潜力，保证了我中心快速，健康发展，圆满完成了各项党建任务，总体工作和队伍建设较去年又上了一个台阶。现将我个人履行党建工作责任简要述职如下：

一，廉洁自律，明确工作责任

20xx年，对党风廉政建设，创先争优活动等工作，做到亲自抓，负总责，明确分管领导具体抓，具体落实。一是扎实开展党风廉政建设。20xx年初，主持召开了全中心党员干部大会，加强对职责范围内的领导干部廉洁自律和廉洁从政情况进行管理和监督，与领导班子其他成员逐一签订了党风廉政建设责任书：透过定期组织学习，查找自身问题，认真落实工作责任，确保廉政建设和作风建设得到扎实有效地开展；重点要求党员干部发挥党员先锋模范作用，开展党员干部批评和自我批评，有效地促进了中心面貌大改观，党员干部作风大转变。二是深入开展了创先争优活动。20xx年，在创先争优活动中主要做了两项工作：一方面公开承诺树形象。我和中心支部同志们一起围绕中心，立足岗位，结合工作实际进行了公开承诺，明确地向党组织和群众承诺了创先争优目标，进一步统一了思想认识

，凝聚工作合力，形成竞相创先，主动争优的浓厚氛围，取得了一定成效；另一方面讲评点评促进步。对每名党员开展创先争优活动情况逐一进行了点评，实事求是地肯定了每名党员的工作特点及取得的成绩，客观公正地指出了存在的问题，提出了努力的方向。每位党员都表示将根据点评内容继续努力，改进不足，切实发挥党员先锋模范作用，推动我中心全面工作再上一个新台阶。

二，坚持团结，推进党建开展

在日常工作中，努力做到了以下几点：一是认真贯彻党的民主集中制。在对待全中心重大事项中，均要求全中心支部成员先互相通气，然后经过集体讨论和决策，最后向全中心干部职工通报，在研究中不越权，不越位，不搞一言堂，尊重多数意见，分管领导有责有权，较好地发挥了班子的集体领导作用。二是尊重党员干部职工的意见。工作之前先请相关赏干部提出意见，对他们提出的好的建议积极予以采纳。三是认真倾听党员干部的心声。关心支持他们做好工作，不摆架子，不打官腔，不推诿责任，对他们的困难予以理解，并帮助出主意想办法，在条件允许的情况下尽可能予以帮扶，认真做好党员队伍的思想工作。

三，强化支部，发挥战斗堡垒作用

年初，委党组和中心支部通过研究，明确了党支部的工作目标，召开支部班子会议，对全年工作进行了布置，加强制度建设，紧密结合中心党建工作实际，健全和完善党组中心组学习，支部理论学习，组织生活民主评议，党员发展，支部建设，工作绩效考核等制度，对党建工作进行督促检查和考核，使支部党建工作做到了有章可循，有条不紊，把党建纳入制度化，规范化轨道；坚决贯彻执行中央和上级党组织关于基层党建工作的决议，决定和指示，结合本单位实际，研究制定具体党建工作方案及措施，高度重视支部班子建设，要求值班及时向支部汇报各科室的工作情况，真正发挥党员的先锋模范作用，起到战斗堡垒的作用。

在今后的工作中，我将继续围绕领导班子好，党员队伍好，工作机制好，工作业绩好，群众反映好的五好目标，团结班子成员，改进方法，加压奋进，进一步落实党建工作责任制，完善制度，创新机制，为我中心的发展不断贡献力量。

年终的述职报告篇4

自从市纪委决定在全市处级干部中开展勤廉公示工作以来，本人认真学习了有关文件，并作述职述廉报告如下：

一、执行党的路线、方针、政策情况。

本人在履行运输管理工作中，能够认真学习上级的有关文件和领导讲话，并自觉贯彻执行。对相关法律法规以及有关政策的学习虽然能够坚持，但是学习研究还不够深入，对有些条款甚至还比较陌生，尤其是对一些应用比较少的内容。在日常工作中基本能与上级保持一致，但有时也会有牢骚和怨言；本人能实事求是，不阳奉阴违、自行其是。但有时全局意识比较淡薄，考虑本单位事情比较多，考虑全局的事比较少。

二、执行党风廉政建设责任制有关规定情况。

本人在交通系统主要负责运输管理工作。在我所管辖的工作范围内，近几年一直没有发生过明令禁止的不正之风；也没有发生过致使国家集体和人民群众生命财产遭受重大损失的事件，但是所管理的队伍中思想还不够统一。主要原因是交通运管和交管机构及人员构成比较特殊。在维护社会稳定方面还存在差距，虽然造成恶劣影响的重特大事件没有，但是本人所管理的运输行业的投诉举报事件还比较多，上访事件也还时有发生。主要原因是我们处管理的工作面广量大，包括客运、货运、驾培、维修、港口、五小车辆的许可、规费征收、监督管理等。尤其是客运，每天的服务对象平均在10万人以上，只要有万分之一人投诉就有十多人。对于按照责任制要求对责任范围内的党员干部进行管理、监督和考核虽然工作也在开展，但是管理的力度不能保持持续稳定，有时管理会有所放松。

三、完成党委、政府部署的年度目标任务情况。

运管处的各项工作已经连续多年在市局组织的年度考核中获一等奖。如去年招商引资任务500万，实际完成目标任务的百分之一百六十，获得局年终考核一等奖。扶贫工作受到市政府表彰。其它各项工作也都圆满地完成了任务。但是对客运管理等工作在全省还比较落后，主要是个体经营车辆占大多数而造成管理难度加大。今年的招商引资暂时还没有完成任务，年度目标700万元，到目前为止进展还比较缓慢。仍在洽谈的浙江客商投资1.2亿元的纺织项目因政策等原因开发区没有履行合同，土地一直没有协调好，所以至今未有新的进展。今年增资的建材项目正在实施，

新引进的玻璃深加工项目正在洽谈之中。但是我们有决心确保年底完成任务。对省市下达的其它目标大部分都能超额完成，但是由于受经济发展水平影响对省局下达的船形标准化改造和客运车辆公司化经营以及农村客运班车通达工程到目前为止完成的不太理想，主要是受经济实力影响，任务显得十分艰巨。客运车辆公司化经营以及农村客运班车通达都需要很大的投入。

四、执行“富民优先”方针情况。

本人能够坚决落实扶持民营经济发展的有关政策，对需要在我处办理的有关运输方面的民营企业能大力支持，刁难情况也没有发生过，但有时会有推诿现象。主要是有的问题不属于我们负责。对挂钩帮扶对象能够给予一定的支持，但是支持的力度还比较校在接待人民来信来访方面能认真对待，但是经常会因出差开会等耽误，有处理不及时现象发生；在帮助群众解决实际困难方面虽然努力但是仍然有少数事件处理不能令业户完全满意。

五、求真务实开拓创新情况。

在求真务实方面基本能够做到，本人一贯能够扎扎实实地做好本职工作。而且经常会到基层作一些调查研究，但是调查研究没有做到经常化和制度化。在解放思想方面虽然不算保守，但是在发展思路探索的不够，工作往往是救火式的忙于应付而且比较被动。在机制和体制上基本上没有大的创新，在方式方法上也没有大的突破。工作往往是经验式的多，开拓创新少。

六、执行民主集中制情况。

本人能够坚持重大事项进行集体研究，并按照集体的决定和分工，履行自己的职责，但是对全局性的工作有时也比较关心但有时关心不多。在我处召开的党的民主生活会上能够认真开展批评和自我批评，在维护和增强领导班子的团结方面还存在差距；日常工作能按照集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定的原则，对方针政策性的重大事项、全局性问题以及奖惩等问题，由领导班子集体讨论作出决定，最终按决定执行。

七、分管工作和职责范围内其他各项工作的开展情况。

本人工作能尽职尽责，努力完成各项工作任务，有些工作也得到上级的肯定和群众的认可。但是对于党务等工作的开展没有特色，甚至有时还不够正常。

年终的述职报告篇5

老师们、伙伴们！

人到中年，愈发的觉得“时间如流水”这句话的真谛。当自己还在为年初的出发寻觅踪迹的时候，却已然到了年度述职回顾的日子。“热心工作，静心生活”，这句话摄录于西北黄土上一座企业的墙体标语，我想很适合自己此时的状态，此时的心情。感谢大家的一路相伴，感谢大家对我及班子的支持。一路行知一路歌，相信每一次的回顾都会让自己更好找到方向，找到自己曾经的梦。现就三方面向大家作汇报：

一、述学：

随着教师专业发展五年规划的实行，自己有了更多的专业学习机会。检索起来，发现有这么几次让自己非常难忘。一是参加了教育部第48期校长高级研修班，一个月在xx学习的日子让自己不单单拓展了专业视野，更为重要的是认识了来自五湖四海的同行者。二是参加xx市学科带头人和xx市名校长培养人选培训。每一次的集中或外出，都会让自己得到很多启示，也让自己更加深刻地感受到自己是多么贫乏。我看到一些优秀的校长在办学思想和行为上的很多高招，看到不少学校在校园文化上的智慧。联系我们的现状，感觉到有很多的需要改进和提升。专业上也是如此，虽然从事体育教学，但对于自己来说缺少实践研究，缺少具有个性化的教学实践。我想，唯有学习，才能让自己学得更多，有更多的成长动力。

我的案头，《人民教育》、《生活教育》、《校长》杂志和《体育教学》基本一直陪伴着自己，有时也能经常拜读一些教育人士的博客，感受到一些大家的思想火花。在学习的过程中，自己也能适时做一些记录，与大家分享一些自己的想法。今年4月份，我重启了去年在新浪上注册的博客，不定期写上一些文章分享一些故事，这让自己的心灵变得更加充实。闲来，自己会去经营下自己的这个“后花园”，如能坚持，我相信这也是我学习实践的好平台，也谢谢大家的鼓励和支持。一年中，自己承担公开课教学1次，执教的录像课获得省级二等奖，全国三等奖，1篇案

例在《体育教学》上发表。

二、述职：

1. 坚定办学信念不动摇。我们坚定“实践陶行知思想，创建生活力校园”这一办学目标不动摇，较好实践了学校的三年办学规划。在一年相濡以沫和乐观追求中，我们始终被学校的美好前景所感动。学校接受了浙江省级文明单位考核（目前正在考评阶段）。一年中我们接待来自省内外、兄弟学校代表团达5批，迎来街道和市级各项会议活动达到5次。一年中我校师生共获各类市级以上奖项150多项，学校集体荣誉36项，学校教师科研获奖70多项。

2. 关注师生发展求质量。抓住十二五教师专业发展培训之机，我们进一步强化教师队伍建设，提高教师师德水平和学科专业素养。一年中15位老师参与了xx脱产培训，24多位老师参加了短期培训。学校教师在新一轮平湖市级名师评比中，有5人获得平湖市级名师，列同类学校之前。2位老师被评为双高课奖，2位老师被评为平湖市级教坛新秀。除此之外，我们开展的“道德成长”活动得到上级肯定，被命名为嘉兴市“道德讲堂”试点学校，下一步将着重强化道德讲堂各个层面的工作。

在学生培养方面，我们继续以班级轮流形式深化“小陶子真美大舞台”；以班级承包式管理，市场化运作，做好“小陶子开心农场”；以足球特色学校为抓手，探索足球进课堂，每周一节足球课教学活动。与此同时，我们于下半年启动了“乡村学校少年宫”建设，下一步，我们将做好论证和项目开设前期准备，为明年全面启动打下基础。

师生和谐发展是学校之根本，我们通过教师在教师中开展军事拓展培训、学生中开展外出露营体验活动等，打造我们的师生团队，开启我们的团队建设之路。我们的校园，时刻被浓浓的爱心所包容，同事间关爱有加，师生间教学相长。师生发展有目共睹，不少出色的团队在市级各类比赛中创造了佳绩。

3. 完善校本教研求突破。我们通过周例会改革，强化了“学习、互动”这一主旋律。二周一次的校本教研、行知大讲堂、月度工作会议，扎实有效开展。“寻找生命中的重要他人”触碰到了我们生命中最温柔的部分，开启了我们的温暖之旅。我们坚持以校本教研改进为内驱力，提升校本研训这一平台的有效作用，主抓生活课堂研究和质量监控，开展分享课为主的教研互动活动，开展行政蹲点调研等，扎实落实减负措施，打造学科特色。

根据上级有关布置，我们于下半年启动了小班化实施的一些前期工作。面对小班化实施的一些困难，我们正在尝试，如何切入我校的小班化工作。我们以为，当前学校小班化实施必须建立在教师理念上，所以，下一步，我们将通过采集各种数据，开好几个座谈会，逐步在小范围内先行实践，把学校小班化工作做扎实。

三、述廉：

坚持发扬我校求真求实的作风，体现“真美”校风。是非面前，我立场坚定，一切以大局为重，一切以集体利益为重。在实际工作中，努力告诫自己把权力用在为师生办事解难上，任何方案出台，首先要考虑学生是否受益。并能坚持制度，处理好刚性和柔性的关系。生活中能带头自律，主动谢绝一切有违职务的活动和利益，保持原则，在自律中促使自己不断成长。

工作中坚持以身作则，坚持办公制度。一年中因事请假1天，上半年周课时6节，下半年5节。一年中，我听课58节，有蹲点调研、有推门听课、预约课、有分享课。听课是一种学习，也是一种分享。平时与同事共事，我坚定一个“真”字，真心待人，做到对事不对人。工作中有时会比较急，会伤害到个别老师的感情，但我坚定我的出发点，为了工作更快更好发展。

还是用去年的两个词——“朴实、生动”来概括这一年的工作。每天，我们朴实的践行着我们的行知教育理想，大家互相携手，共同挑起困难、共同面对机遇，共同分享快乐。对此，我将一以贯之，用自己的每一次全身心投入去迎接每一个美好的日子。

年终的述职报告篇6

很荣幸来到xx小区担任保洁员，这份工作对于我来说来之不易，从上岗的第一天开始，我就以严谨的态度来对待这份工作。

做保洁工作在很多人眼里都是不值得一提的工作，我原先也是这么想的，但是自从真正的接触到实际工作中的时候，才发现并不简单，平时根本不注意的地方，对于保洁员来说，绝对不能马虎，墙角、拐角，窗内窗外，犄角旮旯

，都是自检的重点。

在银杏苑小区，怀着真诚服务的心，努力做好本职工作。（楼道清扫）由于努力工作，成绩有目共睹，并且得到领导和小区业主的肯定和认可。

到银杏小区任职期间，我从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主、租住户的谅解与支持。如果说这期间的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的潜力，而应归功于我们有一支高素质的保洁队伍，有一群有热情、肯于奉献的物业管理人员。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是期望能到达冷静回顾一下自己这段时期的工作得失，总结经验，吸取教训。

这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本状况，另一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，保洁的日常工作主要靠的是公司领导的有效指挥，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能用心向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

这7个月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在自身要求上还比较放松，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中予以改善。同时，期望能有机会到比较成熟的小区去学习、掌握更多技能，提高自己的专业水平。决心在岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

年终的述职报告篇7

xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中xxxx工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来xxxx应聘客服岗位的事就像发生在昨日一样，但是如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和的一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。客服工作总结与计划。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，但是是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握必须的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有持续信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和推荐，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成状况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，持续原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作资料:

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 5、理解各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；
- 6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。客服工作总结与计划。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮忙下，让我在遇到困难时敢于能够去应对，敢于理解挑战，性格也逐步沉淀下来。在xxxx我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终持续微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在XXXX年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度；
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 3、加强文案制作潜力；拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操作等；
- 4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作职责心和工作用心性；
- 5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面潜力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xxxx这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我能够在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一齐取得更大的进步！

年终的述职报告篇8

又到年底了,现在回想起来,时间过的好快,作为一头驴我也需要一个年终述职报告,感觉这一年什么事都还没有开头呢,却要送别20xx年了,回顾过去的这些日子,不能不感慨今年是个多事之秋:雪灾、地震、疫情、生产事故、食品安全、股灾,如此种种,无一不在考验着我们的应变能力。而我在这百无聊赖的日子里变成了一头驴,踏上了驴行之路,从此爱上不可收拾。

20xx年本人坚持以“安全第一”为方针,费用AA”为指导,按照“长短线相结合、自虐为主的出行思路,履行“绝对服从组织安排,准时,守时,守信,积极参与环保活动,不乱扔垃圾遵循自愿”的原则,创造了“熟路走成迷路。有路走到绝路.盘山公路走成海岸线.ZN走成FB.休闲走成挑战.等等最高户外境界,并为此默默行走。

变成一头驴需要若干勇气。要敢于起早贪黑、吃苦耐劳、不贪图享乐、能与劳苦大众为伍,还要有超强的脚力、百毒不侵的肠胃。经过一年的修炼,我以为我基本已是一头名符其实的驴。

一头驴提倡的是花最少的钱,走最远的路,看别人难以看到的风景。实施的手段是自助,是一种体验,这种体验贯穿于驴途全程。驴子出行,不仅仅是去某个地方看风景,旅途本身就是很重要的体验。“移舟泊烟渚,日暮客愁新。野旷天低树,江清月近人”这首诗反映了多少旅人的思绪。

一年来,不断地东奔西走,感慨体会颇多,概括起来是:视野更加开阔,心胸更加博大,意志更加坚定,精神更加饱满,经验更加丰富。出行的基本经验是:没有时间,挤时间;没有条件,创造条件。存在的不足是:有些该去的

地方还没有去；有些能去的地方也没有去；还远远做不到，随叫随到，想走就走等等。

回忆过往发现因为有了户外，生活并不孤单，留住精彩的同时也给自己一点纪念！一年的户外历程不算长，其中经历了艰辛，领略过痛苦，但更多的是享受着幸福，因为路上的风景而快乐,因为同路的朋友而快乐，也因为飞扬的心情而快乐！宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来，户外是挑战更是锻炼，不存在征服，不刻意冒险，融入它的其中接受它的赐予，走千里路，看万处景，怀着感恩的心吸纳一切，取精去糟，受益无穷！

一年又一年，一天又一天，心，已经不再年轻，但离沧桑还远。在人生的路上，我始终在博弈。在博弈中上升，也在博弈中沉沦。生命，便在这喜与悲、风和雨中绵延。

行走，是一种喜欢，也是一种选择，是对生命最好的诠释与礼赞。既然上苍给了我以行走的方式存在，我便别无他选。有人说：“假如给我一个支点，我就能推动地球。”我没有这胆魄，我只是寻常之人，但是，既然上苍赋予了我生命，给我一个行走的机会，让我亲历历史，丈量大地，那么，我便有理由乘着风，沐着雨，一路走好。

20xx年我的户外活动宗旨是回归大自然，拥抱大自然，沐浴阳光，享受美食，让身心得到彻底的放松，在“高”字上求突破，在“远”字上谋发展，在欢声笑语中和更多的驴友相识，相知。

历次户外的PP，每次看见它们的同时我都会想起那些背后的故事.....人生只有单行道，这条道上熙熙攘攘，来来往往，行走着的都是老朋友我和你。我们一路行走，感受和触摸着生活，无论风雨，无论阳光，也无论愉悦和困难，我们始终向前。

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