

# 包身工总结 个人工作报告

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。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 包身工总结 个人工作报告篇一

时光如梭，转眼间xxxx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职\_\_项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕\_\_前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

xxxx年xx月，我正式升任xx客服部xxxx主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

自加入xxx客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，

明确了部门员工的责任及工作标准。

(一)加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二)严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三)圆满完成xxxx一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础。xxxx年xx月中旬，xxxx园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理xxxx。

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经

验不足，在服务中的职业素养不是很高。

二)部门管理制度、流程不够健全。由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了xxx交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(三)协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、业主意见、建议、业主办求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到xx%以上。

(二)加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到xx%以上。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xxxx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望xxxx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

## 包身工总结 个人工作报告篇二

尊敬的各位评委，同事们大家好！

第三季度在区域营销部的正确领导和帮助下，本季度里各项工作都取得比较理想的成绩。以下是本人第三季度的述职报告，请大家审查。

首先，各指标完成情况：

(1) 10月-12月销售量分别为744.26件、891.36件、1026.37件，分别完成计划的102.5%、96.89%、100.2%。

其次，工作措施：合理分配，正确引导，奖惩分明，不断创新。

(3) 本季度重点培育品牌完成情况非常理想，主要离不开每月的《协议供货执行措施》的严格执行，在措施的执行过程中本着“奖惩分明”的原则进行对按要求积极完成重点培育品牌计划的客户进行奖励（双喜，芙蓉王，中华）等，把完成较差的客户扣除掉的畅销烟用来奖励完成好的客户，做好公平，公开，并在每月派发给客户的协议表上公布奖惩客户名单，充分调动客户的品牌培育积极性。

(4) 当前卷烟销售过程中，到存在的问题是需求满足率低：部分客户未能按平均数的要求报烟；公司货源投放不均匀客户不清楚当日投放品牌种类及数量导致乱报瞎报，使需求满足率打大折扣。在加强引导客户合理报烟的基础上，取长补短大力推行“网络信息服务计划”利用网络“电子邮件”给客户发送“卷烟日投放计划表”来提高需求满足率，并得到了部分客户的大力支持，如某某镇的某某，某某等20多个客户表示积极参与，这项作为今后半年的一项重点来抓，力争在通过半年努力把辖区需求满足率提高到60%（35%）。

营销服务：本季度严格按照《客户经理工作手册》及《客户精细化服务方案》要求，对辖区160户新老零售进行优质，用心的客户服务，并通过服务工作来提高客户对公司的满意度和支持度，100%的明码标价标签覆盖率，97%电子结算成功率，充分体现了客户对我们服务工作的认可。

我们团队有两名优秀的组员，在平时工作过程中我们本着积极沟通、合理分工、协调合作、共同进步原则，积极协助市场经理工作，按时按质，高效的完成部门主管交办的工作任务。为部门的建设，公司的发展贡献微薄之力。团队没有最好，只有更好，我相信我们的团队会越来越好。

- 1、继续加强学习，主动转型，迎接挑战；
- 2、加强动脑思考能力，在工作中多想办法、多创新；
- 3、加强组织协调能力；
- 4、全面提升服务水平，帮助客户赢利，提高客户忠诚度。

以上是我本季度的述职，不正之处请大家批评指正。谢谢。

## **包身工总结 个人工作报告篇三**

- 1、学习张总报告，从中让我了解本企业的发展前景、及目标，也为医药企业工作总结自己今后工作指明了方向。
- 2、积极参加站上组织的各项技能培训活动，从而对自身是一种修正和提升过程，虽然原来也培训过，但技能是要不断改进，才能满足工作和自身的需求。
- 3、在高速分站体验一天，让我认识到责任团队的重要性，团结协作才能出收益。

4、参加本科室组织的各项活动，积极与新老员工沟通，学习老员工处事的沉稳灵活，学习新员工积极向上、敢于尝试的态度，取长补短，提高工作激情。

1、工作方法不善于归纳总结，遇到特殊事情往往处理完了，就不再去考虑一下有无更好的处理方法。

2、业务知识方面还需要再加强，服务技能也需要再提升。

3、遇到棘手问题，不够沉稳，思路不清晰、不灵活，应变能力需要进一步提高。

一是积极改进工作方法，提高工作质量和效率，不断总结经验，吸取教训，提高自身应变能力。

二是努力学习业务知识，为旅客准确无误提供乘车信息。

三是利用业余时间多看点书，拓宽一下知识面，丰富一下自己的头脑。

四是为人处事多做换位思考，将工作做细，同事间互帮互助，更好的为旅客服务。

## 包身工总结 个人工作报告篇四

大家好，我是检验科科长，目前担任医院检验的科检验工作。于20xx年来到本院参加工作，在工作的一年里遵守医院各项规章制度，遵纪守法，团结同志，始终保持严谨认真的工作态度、一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，兢兢业业，受到上级领导和同事的好评。端正态度，积极参加本学科的各种学习讲座、网上继续教育等，学习最新知识、新进展。团结群众，团结同事，共同学习研究本学科疑难问题，并取得很大进步。

在医德医风和医疗质量方面：具有强烈的事业心和责任感，工作严谨负责，勤勤恳恳，任劳任怨，积极配合领导的工作，不计较个人得失，加班加点按质按量完成任务。始终坚持以病人为中心的服务思想，对待每一位前来检查的病人，都能做到“急病人之所急，想病人之所想，”全心全意为病人服务。吃苦耐劳，始终保持积极向上的工作作风和勤恳努力的精神状态。

对不符合检验质量的标本，要求病人重新留取，并和病人说明原因，取得病人的认可。对病人提出要求解释化验结果的问题，能积极配合临床按照院里临床医生的要求，不做任何解释工作。严格组织纪律观念，做到早上班，迟下班，不迟到，不早退，不串岗。无接受病人吃请和收受红包、礼品、回扣的现象，无医疗事故。对工作中发现的问题能及时纠正，时刻与各科室保持联系。在工作上，注重各种知识的学习与积累，坚持独立思考，大胆实践，不断提高综合素质和工作能力。为人正直，心胸坦荡，坚持追求工作的高标准、高效率、严要求。业务能力比较强，已能胜任本职工作，爱岗敬业。

业务工作和学习方面：积极参加医院和科室组织的各种业务学习，通过学习与回顾，加强自身素质的提高。在业务工作中，认真履行科里的各项规章制度，时刻以谨慎的工作态度处理好每一个待检标本，认真处理好工作中遇到的疑难问题。对检验结果与临床诊断不太相符的结果，第一时间向科室主任反应，坚持做到复查，确保发出检验报告的准确性，及时与临床医生联系，严格遵守危急值报告制度，为病人的诊治争取时间，提供有利的诊断依据。工作中任劳任怨，保质保量完成领导交给的任务。

在总结成绩的同时，本人认为在以下方面还做得不够：近一段时间的学习有所放松，放松了思想改造。有时在工作比较忙的情况下，会表现出急躁情绪，给工作带来了一些负面影响，考虑还不够仔细，工作不够严谨。在以后的工作学习中，要

高度重视实践和理论学习，进一步坚持理想信念，发扬理论联系实际的学风，边学习，边总结，边提高，解决工作中的实际问题，力求在学习的质量上有新的提高。时时处处看到自己的不足，继续发扬优点，改正缺点，努力做好各项工作。要努力加强个性修养和党性的锻炼、高标准、严要求、树立良好的公仆形象。虚心向老同志学习，向实践学习，去人之长补己之短，争取在以后的工作中更上新的台阶。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 包身工总结 个人工作报告篇五

三、公司领导带客人到公司参观，做好了礼节礼貌等工作。客户到公司业务，做到了真诚和耐心；四、工作是我们的重要部分，不论积极还是消极，都会给人带来不同感受，而好的情绪往往来源于工作，我不会让工作中的烦恼、困难和压力困扰到自己，而去影响到工作，遇到困难我会用平常心去看待问题，告诫自己先做人后做事。我做到了心态端正、举止大方。

一、工作中时有松懈。

二、工作方式过于急躁。

三、工作经验和相关知识仍需进一步学习、积累。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，宏业的明天会更好。作为宏业一份子，在



未来的日子里，我将一如既往，全心全意为公司服务，竭力做好本职工作，为宏业的发展贡献一分微薄。