

# 2023年市政公司工作总结 市政工程施工工作总结(实用9篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 市政公司工作总结 市政工程施工工作总结篇一

1、强化市政设施管理、城市道路破挖、占道、排水入网做好规范化管理，对外实施进入市服务大厅，一站式服务，对内实施三级审批制，大型破路须经过市领导、局领导批准。临时占道停车收费管理，取得一定成效。一方面，通过加强管理，争取政策，使收费管理公司实现扭亏增盈，另一方面，使我市停车难，停车无序，行车难问题得到缓解，为全市综合治理交通拥堵做了较好地配合。

2、完成养护650万元，较上年相比增长60%。不间断地对城区内的车行道、人行道、排水管网进行修缮，保证了市政基础设施完好率在94%。

3、完成市政府、市建设局交办的建设工程任务，主要包括、盘龙路道路改造工程、昌江大道西客站段部分道路大修工程、中华北路人行道改造工程、迎宾大道绿化带通道改造工程及道路修缮工程、昌江大道拆岛拓宽工程、景德大道白鹭大桥段拆岛拓宽工程、昌南大道、景东大道、景德大道人行道完善工程等，工程款项约为600余万元。

4、为加强安全、关注民生，市局大力支持拨付专款对全市各主要道路，特别是易积水，易产生危险的路段，安装高强度

尼龙防坠网1000多个。

明年主要工作安排：

- 1、争取政策做好地下排水管网建设，将历史遗留下来的城区老下水道，如：刘家弄大沟、通津桥大沟、里村大沟、金花桥大沟、罗家坞大沟等改造项目，列为市政基础设施改造项目。上报，争取获得国家政策支持。
- 2、做好“xx市城区排水改造建设工程”项目，目前何家桥排水改造工程，罗家坞——里村排水改造一期工程已完成设计招投标，工程招投标。明年可全面实施。该二项工程计划工程量为370余万元。
- 3、进一步加强城市道路设施管理，尤其是拓宽管理的处延，要贯彻落实国务院最近颁发“城市排水管理条例”和xx市人民政府颁发的“xx市人行道管理办法”，实施排水许可制度，强化城市地下管网建设许可管理制度，完善人行道管理细则。
- 4、继续做好市政基础设施的养护维修，确保完好率有所增长，继续完成好市政府、市建设局交办的急难险重建设工程任务。

（一）规范施工许可审批手续。本科室拟草了《xx市建设局建筑工程施工许可证审批管理意见》，把施工许可流程设定为受理、初审、审批三个环节，明确受理环节由局窗口负责，初审环节由督察站负责，审批环节由行政审批科负责，办理施工许可证所需要提交的材料缩减了2项。该意见的制定，促使建筑工程施工许可证审批手续进一步规范，审批流程进一步完善，责任进一步明确，而且进一步加强了建筑现场管理力度。截止今年10月31日，今年共办理建筑工程施工许可证45份，总建筑面积1580175.51平方米。其中，商品房开发35份，总建筑面积1285922.36平方米；三房（廉租房、经济适用房、公租房）1份，总建筑面积123244.11平方米；安置房2份，总建筑面积59962.24平方米；工业项目5份，总建

筑面积63522.98平方米；楼、堂、馆、所2份，总建筑面积47523.82平方米。

（二）规范房屋建筑和市政基础设施工程竣工备案手续。我科室起草了《xx市建设局关于房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收备案管理意见》，进一步明确了竣工备案各环节中涉及到的建口各相关单位工作职责，将竣工备案核查制度创新为竣工验收备案联审会议制度，将以前的每个单位经办人、负责人在同一张核查表上签字通过改为各单位相关负责人集中开会通过，大大缩短了建口相关单位竣工备案时间。截止今年10月31日，今年共办理房屋建筑和市政基础设施工程竣工备案133份，总备案建筑面积900617.44平方米。

（三）做好窗口日常工作。截止今年10月31日，今年窗口受理事项304件，办结数304件，办结率100%，其中，网上办理事项221件，办结率100%，纯收费业务83件，收取市政基础设施配套费5469.5587万元。

（四）开展特色服务工作。9月份，该该科室会同市建设市场督察站、市建设工程安全生产监督管理站、市建设工程质量监督站等多个部门对全市在建项目进行了督察。加大了对工业项目跟踪服务，对xx区工业项目逐个项目进行上门跟踪、了解情况、现场办公、协调解决；针对602所无人直升机研发中心报建工作特事特办发放《建筑工程施工许可证》；简化流程完成昌河144号表面处理厂房、508机载系统调试厂房、429厂房、十位简易机库工程竣工备案工作。

（五）开展“争创诚信示范窗口”主题实践活动。为进一步落实中央“开展道德领域突出问题专项教育和治理活动”的要求，按照市文明办的安排部署，根据《关于在全市窗口和公共服务行业开展“争创诚信示范窗口”主题实践活动的通知》（景文明办[20xx]23号）的要求，结合我局实际，开展了“争创诚信示范窗口”主题实践活动，该活动时间为2013年8月至今年年底，目前该活动还在开展当中。

1、今年截止至10月份检测业务收入已突破20xx万元。

2、配合城市重点工程建设，狠抓工程检测进度的落实和检测工作质量的提高，如：为不影响市政府重点工程项目景东安厦安置房的建设进度，春节休假期间都安排了检测人员进行加班；又如，在陶瓷xx区路网建设项目中，为不影响市政府总体战略部署，使xx区尽快形成雏形，我单位专门组成一个道路土工检测班组进驻工地，顶烈日、冒严寒，不分昼夜跟踪检测，及时提供检测报告，大大加快了施工进度，从未因我们检测工作而耽误工程进度，深得工程项目部的好评。

3、在改进服务方面，我们对业务受理和检测报告的发放进行资源整合，实行一条龙服务，减少了中间环节，极大地方便客户的办事程序，提高了工作效率，深受客户好评，也使他们真正感受到现在的建设工程质量检测中心办事效率高了，工作作风转变好了。

1、继续保持市建设工程质量检测中心稳定发展的态势，内强素质，外拓业务，完善内部管理制度建设，进一步改进工作作风，做好对客户的服务。

2、力争完成检测业务收入在今年的基础上增长10%。

3、启动新检测中心大楼建设，进一步提升我市建设工程质量检测能力，同时盘活现有固定资产实现多种经营，规避市场经营风险，进一步做大做强我市建设工程质量检测事业。

4、配合市政府重点工程建设，及时做好建设工程质量检测服务，为我市总体工业发展升级贡献一份力量。

## 市政公司工作总结 市政工程质量工作总结篇二

1、审定工程：黄河一村景观工程、顾\*\*曹庄控源截污工程；

3、对账工程：新桥圩里新村室外工程、新桥中学室外工程（待审）；

4、现阶段结算工程：北欧二期室外工程；

5、有待结算工程：顾山花园雅居室外工程。

3、面对问题过于急躁，一心想干点事情，做点成绩，但缺少全盘筹划，工作不够谨慎周密，工作的方式方法也有待领导同事的进一步指导和改进。

20xx年已经过去一半，下半年的工作有很多，我将一如既往的用心工作，改进工作方法，提高工作效率，尽自己最大的努力来完成本职工作。

## 市政公司工作总结 市政工程施工工作总结篇三

20xx是公司成立的第十个年头，同样也是装饰公司从事装饰装修工作的第十年。从20xx年房产工程公司的合并再到今年房产公司与工程公司独立发展，承接业务，公司从长远的发展角度考虑，作此决定。装饰公司的全体同仁也围绕公司的战略目标，思想观念创新、经营思路创新、运营管理创新”的要求，视困难为考验，化挑战为机遇，在经营业绩、企业管理等方面均取得了一定的成绩。

### 一、 经营目标

20xx年已经过去了半年了，经过装饰公司全体员工共同努力，公司实际完成产值 万元。

### 二、 深化内部管理，规范内部运作

20xx年初始，依据总公司制定的新的发展战略规划，对原房产工程公司在组织机构上做了新的调整。装饰公司为了适应

社会与行业的发展要求，对组织架构和公司制度做了相应的调整。

1、公司对部分岗位做了调整，改变原有的陈旧模式，全面实行项目经理制，以项目经理为整个项目的核心人物，展开工作。同时公司也对各岗位职责进行了更明确更详细的确定。

2、加强项目管理力度，提高施工管理水平，逐步建立规范的项目管理体系。公司将提高施工管理水平作为增强企业管理效益的核心任务，这就要求公司不断地吸纳专业人才，同时更要加强内部管理人员的自身素质。

3、加强公司管理成本控制，实行费用预测、控制制度，实现了可控

费用的下降。

4、加强公司的内部管理，无规矩不成方圆，由制度的约束慢慢转变为习惯，从而形成良好的企业文化。

5、积极组织员工培训，鼓励专业人员继续深化学习专业知识，做到知识功底更扎实，技术更精湛。

### 三、存在的问题

1、为了适应行业发展的规律，公司决定开始向项目经理制转变，但是一直没有得到很好的贯彻实施。一方面由于项目管理人员自身的管理能力有限；另一方面受到原有管理模式的束缚，这两方面的原因导致项目经理制至今仍处于萌芽阶段。公司领导应支持和鼓励项目管理人员积极开拓创新，从思想上透彻的理解项目经理制，从行动上真正的落实制度的改革。

2、公司现在岗位分工确实已经明确，但是对岗位职责的理解还是不够成熟。不能完全做到各负其责，这需要内部各岗位

的管理人员在实践中渐渐摸索，总结经验。为了公司的发展在今后的工作中多方面多渠道选择适合自己的学习方式，充分利用业余时间多学习专业知识，精艺求精，打造素质过硬，专业技术强团队。

3、创造出一个有纪律性的团队，赏罚分明。对于违反公司规章制度，无组织无纪律的员工要提出批评，情节严重的给予一定的惩罚。对于工作出色，为公司的发展做出成绩的员工要进行奖励。

#### 四、20xx年后半年的工作计划

1、计划完成奇台体育公园景观项目、奇台县城投公司综合业务用房

装修工程、奇台县信用联社营业网点装修工程、昌吉高新区科技服务楼装修工程等几个项目的竣工验收工作，做好个项目的竣工决算工作。完成奇台华东酒店后楼及连廊的装修工程，为酒店的正常营业打好基础。

2、催收往年的工程欠款，加大应收账款的回收力度并且安排专业人员做好项目的回访工作，树立企业形象。

3、认真总结前半年工作中的优势与劣势，扬长补短，为新业务的展开做好充分的准备，在工程领域更上一层楼。

4、做好工程材料供需计划，合理有效的使用材料，控制成本。集思广益，寻求降低工程成本的方法。

### 市政公司工作总结 市政工作总结篇四

1、为使自我的思想更好地适应新形势下对管理工作的要求，一年来自我积极参加公司组织的各类学习活动，努力钻研本专业的安全与技术业务，深切领会上级领导的指示精神，针

对上级领导提出的各项意见和要求认真查找自我的不足，使自我的思想和公司领导工作的指导方向坚持一致。

2、在严格管理的同时，努力维护全体职工的利益，工作中严于律己，率先垂范，时刻不忘自我是一名党员。一年来培养出一名职工转正为中共党员，又有两名青年职工成为党组织的预备党员，并且有10余名职工进取上交入党申请书，从而激励了职工的上进心，使车间全体职工构成了一个人人求上进，技术比争先的良好氛围。

3、为更好地搞好全车间的安全生产工作，日常工作中自我能够认真听取职工所反映的各类意见、提议和要求，团结周围的同志，大力抓好车间的安全生产工作。

4、为充分抓好机械化作业线在安全生产中的优势，在自我的思想和业务水平不断提高的同时，把进取抓好职工的安全思想教育，也作为自我的一项重要任务，一年来，自我总是利用好班前会，在布置工作任务的同时，结合以往的设备事故和公司下发的各种事故案例，有针对性的对职工进行安全思想教育，让职工牢固树立“安全第一”的思想，提高每位员工互保、自保意识，较好的保证了车间安全生产工作的顺利进行。

1、树立安全生产职责意识。把安全工作真正放在了首位，放在了心里，把过去嘴上讲安全变成了此刻心中想安全。构成了安全工作天天讲，人人抓的良好局面。

2、切实做好班中巡回检查工作，对生产设备的运转情景，对生产设备各系统进行巡回检查，以便及时发现异常情景，采取措施消除隐患，排除故障，防止事故的发生。

3、严格执行交接班制度，要求交接班人员必须口对口、手拉手，你不来我不走的原则将生产、安全等情景交接清楚，做到不清楚就不交班，不接班，防止因交接班不清楚而危机生

产安全。

4、定期对设备进行维护保养，随时检查设备的运行情景及润滑情景。

5、严格要求每位职工上班期间穿戴劳动保护用品，保护自身的安全健康。经过我们的努力，炼焦车间09年无发生轻伤、重伤事故，确保了全年安全生产。

6、坚持加强现场安全管理，发现隐患、及时消除；坚持制止各种违章行为；坚持加强员工安全、消防知识培训，并且组织开展“安全生产月”活动，提高员工们的安全意识。

7、坚持每周二召开一次班组安全生产例会和月度全体职工的安全生产例会，坚持每周二的设备包机检查和日常安全卫生巡查工作，查出安全隐患及时整改。

8、公司与车间签订全年安全职责书，车间与班长签订全年安全职责书，班组与各岗位职工签订全年安全职责书，公司自上而下层层签订安全职责书，明确了各自的安全生产职责。贯彻落实“谁主管，谁负责”的原则，做到职责明确，职责到人。

9、组织学习安全、设备质量标准化资料，严格按照质量标准化执行，将我们的日常管理更上一个新的台阶。

10、在安全生产月活动中组织全体职工进行了“四不伤害”签名活动，并且要求每位职工交回一张全家福贴到交接班室，让每位员工在上班前望着自我的’父、母、子、女进行四不伤害宣誓，有效地提高了每位职工的安全意识。

12、组织全体职工进行了一次消防演练，全体员工懂的了灭火器的使用维护与保养，提高了每位员工的消防意识。

13、认真吸取了xx事故，经过发生在我们身边这次血的事故教训，我们深刻的体会到了违章作业给家庭、给公司带来了多大的痛苦，我们将按照安全质量标准化的要求进行执行落实，确实将安全生产提高上去。

14□20xx年，公司应对市场金融危机的挑战，我们加强内部管理，着力于节能减耗降控成本，严格控制各项费用的支出。并从节俭一滴油、一滴水、一度电做起，加大现场管理的监督力度，严格管理，精心操作，减少跑、冒、滴、漏等现象，确保各项生产费用控制到最低。

15、完善制度建设，加大执行力度，车间还要求各岗位操作工和班长以上管理人员对车间日常管理、制度等方面提出修改意见和提议。充分发挥管理人员及全体员工在企业生存发展过程中的重要作用，经过发动全体人员对制度的修订完善，使公司制度建设更具有合理性和可行性。

1、思想上有时跟不上形势的要求，观念老旧，锐意进取的思想差。今后必须加强学习，以适应企业深化改革的需要。

2、在管理工作上力度不够，执行制度不够坚决，工作中有拖拉现象，主动性差，这是在今后工作中必须加以克服的。

3、工作中易犯急躁情绪，有时不能妥善处理好设备和生产的关系。

4、对班组长要求松懈，没有充分发挥好一线基层管理者的作用，出现安排工作落实不到位的现象。

5、职工队伍的整体素质与公司的发展要求还有较大的差距，还需加大职工的培训力度和安全教育力度。

6、有些职工工作时安全自我保护意识差，还需进一步的进行思想教育。

7、员工培训虽多，可是起不到培训效果，培训存在流于形式的现象。

1、继续深入学习贯彻集团和公司的各项方针政策和工作要求，努力完成好公司领导交给的各项工作任务，加强自身思想建设，进取为员工起模范带头作用。

2、重点做好班组长的技术培训、岗位练兵工作，打造出一支技术过硬、思想过硬的高素质队伍。

3、抓好员工思想教育、安全教育、安全技能培训等工作。

4、抓好节能降耗、成本核算和设备检查保养工作。

5、加强与领导沟通和请示汇报工作。

总之，工作成绩和不足都已成为过去，在下一步的工作中，自我要认认真真的学习、踏踏实实的工作，完成好公司交给的各项工作任务。为公司的发展壮大、为构建和谐班组、和谐车间、和谐企业贡献自我的全部力量。

## 市政公司工作总结 市政工程施工工作总结篇五

1、建立健全各项规章制度，奠定会计出纳工作的基础。今年我根据业务发展变化和治理的要求，对责任、制度修旧补新，明确责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充建立了上些新的制度，对支行强化内控、防范风险起到了积极的作用。非凡是针对七、八月差错率高居不下，及时组织、制订、出台了“xxxx制度”，有效地遏制了风险的蔓延。

2、加强监督检查，做好会计出纳工作的保证。年内一方面加强考核，实行工效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。另一方面，加大检查力度，改变会计检查方式，采取定期、不定期，常规与专

项检查相结合的方式，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，解决问题，有效地防范了经营风险。

(3) 坚持考核与经济效益指标挂钩；

(4) 成立了以骨干为主的结算小组；

(5) 积极地组织柜员上岗考试；

(6) 培养一线员工自觉养成对传票审查的习惯；

(7) 开展不定期的技能比武、知识竞赛，加强对员工综合能力的培养，提高结算工作质量和效率。

1、更好的完成年度财务工作，我严格按照财务制度规定，认真编制财务收支计划，及时完整准确的进行各项财务资料的报送，并于每季、年末进行具体地财务分析；在资产购置上做到了先审批后购置，在固定费用上，全年准确的计算计提并上缴了职工福利费、工会经费、职工教育经费、养老保险金、医药保险金、失业保险金、住房公积金、固定资产折旧、长期待摊资产的摊销、应付利息等，并按照营业费用子目规范列支。

2、费用支出实行了专户、专项治理，在临时存款科目中设置了营业费用专户，专门核算营业费用支出，建立了相应的手工台账，实行了一支笔审批制度，严格区分了业务经营支出资金和费用支出资金。在费用使用上压缩了不必要的开支，厉行节约，用最少的资金获得利润。xx年开支费用总额为万元，较上年增加了万元，增幅为x%。实现收入万元，较上年增加万元，增幅为x%。从以上的数据可知，收入的增长速度是费用增长速度的2倍。在费用的治理上，严格费用指标控制，认真执行审批制度，做好日常的账务处理，并将费用使用情况及财务制度中规定比例列支的费用项目进行说明，以便行领导把握费用开支去向。全年按总部费用率的考核标准，支行

实际费用率为x%□节约费用5个百分点，费用总额没有突破下达的年度费用控制指标。

我在抓好治理的同时，切实注重加强自身建设，增强驾驭工作能力。

一是加强学习，不断增强工作的原则性和预见性。

二是坚持实事求是的作风，坚持抵制和反对腐败消极现象，在实际工作中，积极帮助解决问题，靠老老实实的做人态度，兢兢业业的工作态度，实事求是的科学态度，推动各项工作的开展。

三是加强团结合作，不搞个人主义。

1、挖掘人力资源，调动一切积极因素。立足在现有人员的基础上，根据目前人员的知识结构、素质状况确定培训重点，丰富培训形式，加大培训力度，非凡是对业务骨干的专项培训。

2、降低成本费用，促进效益的稳步增长。

一是加强成本治理，减少成本性资金流失。

二是加强结算治理，限度地增加可用资金。

三是合理调配资金，提高资金利用率；认真匡算资金流量，尽可能地压缩无效资金和低效资金占用，力求收益化。

四是降低费用开支，增强盈利水平。

五是准确做好各项财务测算，为行领导的决策提供依据。

3、充分发挥职能部门的“职能”，加强治理，加快工作的效

率。

## 市政公司工作总结 市政工程施工工作总结篇六

20xx年，是我们抓机遇、促发展，取得新的业绩的一年。市政管理处在建设局党委和上级业务主管部门的领导下，在各有关单位的帮助配合下，我处上下一心，通力合作，严格按照新时期市政管理工作的总体要求和部署，不断更新思想观念，积极拓展工作思路，与时俱进，扎实工作，造就一支“团结奋进，求实创新，廉洁勤政，高效严谨”的管理队伍，圆满完成了局党委年初下达的各项任务目标，促进了xx县市政管理事业各项工作的整体发展，为县的经济建设和社会各项事业的顺利开展作出了贡献。

一年来，市政管理处客观总结和分析了历年来工作的经验和存在的不足，及时地调整市政管理工作的新思路。首先以内部管理入手，重新完善修订了一套切实可行的内部管理制度，使全处干部职工的工作质量、办事效率和优质服务水平有了明显的提高，真正做到了“让群众满意，让政府放心”。并狠抓了全处干部职工的思想政治理论学习和业务知识学习，认真学习了相关的法律、法规，积极开展形式多样的思想教育活动，学以致用，使全处广大干部职工的理论水平、道德修养、业务素质得到全面提高。

### （一）市政建设工程重质重量

2、完成了人民东路、东关汽车站新铺沥青油面23400m<sup>2</sup> □

4、完成了城区道路花坛粉刷任务，共刷墙漆7200m<sup>2</sup> □

在市政管理处的不懈努力下，进一步完善了城市道路的配套设施功能，确保了城市道路硬化、美化、有效地提升了城市品位，受到了社会各界的一致好评。

## （二）绿化管理工作

- 2、对城区街心花园，绿化带内花木修整、锄草、松土达20多次；
- 4、完成了深圳路绿化带移栽珠海路的绿化任务达1000余米；
- 5、完成了深圳南路及金大地绿化植树900余棵。

为了保证道路绿化的成果，安排专人定期对公路两侧行道树进行管护，适时浇水、修剪、粉刷，既保证了树型美观又不影响交通。通过加强对城区绿化建设管理工作力度和巡管力度，对发现有乱砍滥伐、毁绿开挖、乱占绿地等涉绿案件，集中执法人员进行处理，这些措施的落实有效地保护了绿化成果，使城区整体绿化建设取得良好成效。

## （三）市政设施监察管理工作

市政监察中队不断强化市政设施管理工作，通过执法培训、进行相关法律法规考试等形式进一步提高了队员执法综合水平，加大了对城区市政设施的管理执法力度，坚持节假日巡逻和昼夜值班制度，全力巡查，实施动态管理，做到佩证上岗，公正执法，并积极参加县里组织的综合执法活动五次，严格对违章事件进行查处。今年共集中整治任意破坏城市道路、违规进入城区的超重车辆和私自乱挂广告条幅等破坏市政设施的严重违章事件达280余起，杜绝了乱挖乱占、店外占道经营等现象，保证了市政设施的完好。

## （四）城市防汛工作

四是做好汛期上级有关部门下达的防汛工作任务；

五是制定汛期24小时值班制度，确保汛期安全，保证了城区居民的生命财产安全。

由于我处今年的防汛工作领导有力，布置周密，组织严密，各项措施落实及时到位，为做好今年的城市防汛工作争取了主动，较好的完成了xx年的城市防汛工作任务，受到了各级领导和人民群众的一致好评。

今年我们市政管理处认真配合上级部门，坚持高标准，严要求，抓落实，严格执行“一票否决制度”，积极响应上级制定的孕检制度，在今年的计划生育整治活动中，通过排查，无发现一例超生，超育和计划外怀孕，计划生育率达100%。人口问题是制约经济和社会发展的关键因素。我们能根据上级主管部门的相关要求，在认真调查摸底的基础上，认真编制我单位的人口规划。

针对当前的社会治安形势，结合我处自身实际，我们坚持“预防为主”的综治和信访方针，多次开展宣传“严打整治斗争和创建平安县平安单位”的教育活动，认真落实社会治安综合治理的各项措施，组织全体干群对宪法，刑法及治安条例进行认真学习，并大大提高了职工的政治素质和法制观念，在单位形成了职工思想安定团结，人人讲文明，讲综治，讲法制的良好局面，确保了我处全年来无一例刑事案件和重大上访事件的发生。

在城市创建工作中，我们加大了宣传力度，利用板报，宣传栏等多种形式进行宣传，使城区居民的城市意识，文明意识，卫生意识和创建意识有了大幅度提高，形成了良好的创建舆论氛围。为进一步提升城市水平和城市品位，加快我县的城市规划和建设水平，为我县创建生态宜居城市做出了积极贡献。我处在县里财政资金紧张不到位的情况下，多方筹措资金、八方筹讨，顺利完成了各项工程建设，为全年工作目标任务的完成奠定了扎实基础。

针对一年来的取得的成绩和存在的问题，在新的一年里，我们将严格按照局党委的要求，认清形势，明确任务，履行职责，继续深入扎实地开展好各项工作。

（一）继续深化理论和业务学习，严格执法责任制，切实树立“团结奋进、求实创新、廉洁勤政、务实高效”的管理工作作风。

（二）继续抓好今年已开展的各项工 作，不断总结经验、理清思路，切实巩固已取得的工作成果，力争圆满完成上级下达的各项任务目标。

（三）充分调动每位职工的工作积极性，分工明确，责任到人，奖罚分明，发挥每位同志的工作能动性和创造性，与时俱进，全面推动市政管理工作的新局面。

（四）是积极争取资金，全面启动县城的亮化工程。使一条宽敞、平坦、明亮的街道呈现在全县人民面前。

## 市政公司工作总结 市政工程施工总结篇七

在思想上自觉接受领导和同事们的监督和帮助，坚持不懈地克服自身的缺点，弥补自己的不足，争取在以后漫长的岁月中经得起考验。做好自己的本职工作和日常工作入手，从我做起，从现在做起，从身边小事做起并持之以恒，在本职工作中尽心尽力，为公司作出成绩，我要不断的提高自己的岗位本领，努力精通本职的岗位知识，脚踏实地的做好本职工作。

无论在工作还是生活当中，我一直相信一份耕耘，一份收获，所以我一直在努力，不断努力学习，不断努力工作。热爱自己本职工作能够正确认真对待每一项工作，工作投入，按时出勤，有效利用工作时间，保证按时完成检验任务，保证工程检验畅通，表现出我们试验人员责任心强，发扬了我们试验人员工作、吃苦耐劳精神。

入职以来工作主要是对工程土建类材料（水泥、砂、石子、钢材、砖等）及成品（钢筋焊件、混凝土试块等）进行试验、

检验；参与进行混凝土配合比试配检验等。这些工作虽然单一、枯燥，一般人觉得都很简单，但我干了几年时间下来，其实并不是那么简单：陆续的在试验室接触更多的项目检验，明确了工作程序，在具体工作中形成了一个比较清晰的工作思路，能够顺利的开展工作，并熟练圆满的完成本职工作。

对待工作我丝毫不敢怠慢，我要求自己做到把工作中的得失和每次出现的问题记下来以吸取经验教训，遇到疑难问题或者工作中遇到困难就向同事和领导请教，耐心的听取他人提出的意见，改进工作。

入职以后当中虽然我也取得了一些小小的成绩，但相对于公司期望还相差甚远。在以后的工作中，我会更加的努力，不断提高自己的专业技术水平，更好的完成领导安排的任务。拓宽思路，深化细化本职工作，努力为公司作出更大的贡献。

## 市政公司工作总结 市政工作总结篇八

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，

这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

在洪水肆虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮。于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但

是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

## 客服部20xx工作总结

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部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。

自20xx年我部门提出首问负责制的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们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，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在首问负责制方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如微笑、问候、规范等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

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。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园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，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，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。

### （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，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门您好，天元物业x号x人为您服务。前

台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说你好，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上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。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主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我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部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xxx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划：

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年收费率。

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

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

## 市政公司工作总结 市政工程施工工作总结篇九

xx年，在公司领导的带动下，在全体成员的帮忙下，我紧紧围绕成品物资仓储工作，充分发挥岗位职能，不断改善工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务，现就自己的一年工作作简要总结。

1、加强思想政治学习及专业知识学，提高政治素质。主要学习公司相关精神，物资管理、计算机操作、工商管理知识，以求不断提高自身素。

1、我主要负责砂状、铝法、粒状成品管理，在工作中能够严格要求自己，保证入库、出库、领料的数据准确。

2、当班期间，认真协调入库及准确及时入库。

3、物资发放，能认真执行物资发放规定，敢于坚持原则不徇私情，保证成品发货的准确性。

4、报表制作，四点班除了提高发货效率外，还要认真收集数据，合理编制，以自己最大本事为领导们供给极尽可能准确的数据。

5、做好仓库管理工作，尽可能将库内打并整洁，及时除理烂袋，根据情景整理库房，并进取向5s管理靠近。

在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动理解来自各方面的意见，不断改善工作，进取维护公司的良好形象。一年来的工作虽然取得了必须的成绩但也存在一些不足，一是思想解放程度还不够，学习还不够，二是工作创新意识不强，创造性开展不够；为使自己的工作更进一步，在明年的工作中，我将不断地进行学习总结和实践，弥补自己的不足，以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

我很感激我的经理和同事，因为当我遇到困境时，是他们在支持我、包容着我，更是手把手的教导我，让我一向走到了今日。我更感激公司给了我这个机会，让我学到了很多，让我逐渐变得成熟、坚韧。

一个人在困难和逆境中得到的锻炼更能让人成长，我很幸运，能在金牌服务网经历过这种锻炼，这让我在以后的道路中能简便应对各种困难。所以，我想说，作为xxxx的一个员工，我感到无比骄傲和自豪！