

最新娱乐公司工作总结 公司工作总结 结(精选8篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

娱乐公司工作总结 公司工作总结篇一

应对一个全新的岗位，如何开展好我行的信贷业务是我急需解决的问题。储蓄柜员基本上是柜面营销，而信贷员需要及时将信贷信息进行宣传，到客户家中，实地了解客户的基本状况、经营信息，调查掌握客户的贷款用途、还款意愿，分析客户的还款潜力。根据新岗位的特点我框定了我的工作思路五部曲：及时学习掌握信贷信息；分析目标客户群；对筛选出的目标客户及时上门宣传；做好贷前、贷中、贷后的相关工作；确保还款时段的前面跟踪。透过一段时光的努力，我的业务逐渐熟悉，办理业务的速度是全行最快的，客户群体也越来越多，信贷业务走上了快速发展道路。

我深知学习的重要性。自从工作后，在业余时光我及时报考银行从业的各门业考试。在自我的学习提高的同时，也帮忙新进员工快速的进入工作状态，耐心的辅导，从而促使信贷新人更好更快的适应新岗位。

邮储小额贷款如何融入当地经济，成了支行信贷工作的`重要突破点。工商户、养殖户、种植户是我们信贷的主要客户群体，个性是养户和种植户这一群体大多在偏远农村，交通不便，有的地方走路要好几个小时，有的地方环境很差，脚磨破了、腿走不动了，我们咬咬牙都坚持过来了。

在谈到工作体会时认为，好的人品是做好信贷工作的重要前

提。人品正，客户才能真正信赖你，也才能更好地规避风险。在办理业务中我们经常会遇到客户的请客送礼，但我们都一一回绝，做好客户的服务工作是我们的使命，诚信、高效、廉洁的工作才能有效推动业务发展，客户群体才能逐渐增多。

半年的信贷工作取得了一些成绩，但深感自我的工作离不开领导和信贷部团队对我的关心和支持；我深信，在我们全体信贷员的共同努力下，我行的信贷业务必须能高速发展，创出辉煌！

娱乐公司工作总结 公司工作总结篇二

（一）把握全局，稳步推进，各项指标顺利完成

1. 收入指标：公司全年物资销售收入万元，比去年同期增加%；聚合氯化铝实现销售收入万元，比去年同期万元增加%；纯净水销售收入万元，物业管理费（含电费万）收入万元。累计实现主营业务收入万元，完成全年考核指标的%。

2. 成本费用及效益指标：公司20xx年主营业务成本万元，上缴税收万元，投资收益万元，全年账面合计盈利万元。

（二）严格管理，优化服务，生产经营稳步推进

1、物资保障取得新成绩。公司在物资保障业务上，攻坚克难、务求实效，切实解决推进集团重大工程项目服务和物资管理中的突出问题，取得了实足性成绩。一是把江东、临江、钱江世纪城、“新塘综合泵站”及南片黄海高程25米以上等重大工程项目材料供应作为物资供应的第一要务，努力做好工作，保障了各随路给水工程的物资供应。二是通过集团平台，组织抢修、维修零星管线dn100-dn1000球墨管招标两次，签订供货买卖合同43项。配送大项工程材料合计20项，应急抢修材料36项，阀门类配件80项。

2、净水药剂超额完成全年经济目标。公司在净水药剂业务上，根据市场的变化，调整经营思路，以稳定内销，扩大外埠业务、保证产品质量、提升服务水平为总体目标，强化质量管控，生产出的优质产品，赢得市场信誉，通过了卫生许可证的更换。在维护好老客户的同时，积极开拓新客户，今年先后新增四家客户，实现销量吨，其中外销首超吨，超额完成全年经济目标。

3、一方净水发展势头平稳良好。一方净水重抓质量、狠抓客户服务，严把成本控制，主抓大客户业务。一是严格按qs质量标准组织生产，顺利通过省、市、区的质量验收；二是积极做好快捷服务的调研工作，提高送水及时率；三是加强纯净水的成本控制，月均破桶率1.923%，同比下降了0.187%，并创新营销模式，将业务重点放在大客户管理，并对经销点加强了监管；四是对设备进行及时更新维护□20xx年新增6家经销点，扩大了市场经营范围，为后续净水销售打下良好基础。

4、物业管理能在平淡中创造亮点，一是加强成本控制，做好节能降耗，提高成本意识；二是完成物业三级资质年审，为后续物业管理顺利开展提供有力保障；三是强化服务质量，把保洁、会务及住户的满意度作为服务好差的标杆；四是加强食堂管理，严把卫生关和食品质量关；五是加强设备管理，如对奥的斯电梯□vrv空调等设备进行了年检和养护，对大楼屋顶平台进行补漏，全年设备完好率达到95%以上。

（三）健全制度，严格考核，全面加强内部管理

管理出效益，公司始终重视管理，通过内部考核，成本控制、完善制度等手段，向管理要效益。

1、抓财务管理。为了保证生产经营发展、技术改造的资金需求，公司加强财务管理，提高财务管理水平。一是对资金使用实行层层把关、严格审核，保证资金统筹安排合理运用，

用好用活资金。二是抓好预算管理、成本控制等财务基础管理工作，为公司节约资金。三是加强应收帐款回收工作，做到有计划，有任务，有措施，运用一切方法回收应收帐款，保障公司正常生产经营的资金需求。四是加大财务监督力度，严格控制人为失误，减少资金损失，做到资金合理使用。

2、抓制度建设。规章制度是企业健康发展的保证，是取得良好经济效益的基础。公司在原有的规章制度上，结合工作实际，结合新情况，又针对性地相继出台了一系列新的规章制度，确保了公司的健康发展和业务的顺利开展。在规章制度出台后，公司严抓贯彻落实，加大执行力度，保证规章制度执行有效，不走样，真正发挥规章制度的作用，用规章制度管人管事，促进了各项工作的发展。

3、抓绩效考核。今年公司针对各部门的实际，建立了科学合理的考核机制，细化量化内部考核，加强了干部职工的考核。通过考核，提高职工的工作积极性，做到对工作认真负责，努力完成工作任务，提高工作效率与工作质量。

4、抓队伍建设。为提高职工整体素质，公司加大对职工的学习培训力度，制定学习培训计划，安排落实学习培训时间。通过学习培训，切实提高职工的思想觉悟与业务技能；二是合理安排人员，做到量才使用。公司根据每个人的能力大小安排合适的岗位，充分挖掘每位员工的内在潜力，实现人员与工作岗位的合理匹配，并提拔一些能力强、敬业精神高、道德素质好的年轻人到领导岗位，做到人尽其才，才尽其用。

5、抓安全管理。公司不断提高安全意识，加强安全管理，充分认识安全就是公司最大效益。年初，公司与各部门签订了《安全生产目标责任书》，重点岗位则签订到个人，世博期间，强化对门卫的管理，确保安保工作顺利进行。公司积极参与集团组织的消防演习，提高员工的消防意识与消防技能，确保公司消防安全。

（四）加强党群工作，促进企业发展

20xx年，公司切实加强党群工作，促进企业发展。一是以“服务”为根基，开展“服务型支部”与“党员服务竞赛制”活动，进一步增强干部职工的责任意识、大局意识、服务意识、创新意识，提高队伍的凝聚力、战斗力。二是积极开展区级文明单位创建，构建和谐公司氛围，充分调动和激发干部职工的工作积极性、创造性，推动公司各项工作向科学化、规范化、制度化发展。三是认真落实党风廉政建设责任制，积极开展正、反两方面的警示教育，通过抓好廉政勤政工作，树立清廉公正形象，不出现违纪违规现象。四是成立了“一方水务”书画团，鼓励职工参加各类丰富多彩的文体活动，活跃职工业余生活。五是加强党建工作，增强党组织的战斗堡垒与党员的先锋模范作用，两名预备党员按期转正，扩大了党的队伍。

（五）围绕重点，顺利推进，增强发展后劲。

20xx年，公司积极努力完成重点工作，增强企业发展后劲。一是临江f泵站药剂新厂房建设工程。公司密切配合，至目前，车间、厂房、产品池等主体建筑基本施工完成，生产工艺流程、设施布局及电器、管路配置等设计方案已通过评审。同时分公司的登记注册审批、环评等手续也在办理之中。二是注册资本少的问题基本解决。在集团公司的支持下，解决了公司成立以来注册资本少这个困扰公司发展的重要因素，目前已完成了增资，注册资本由200万增资到508万。

1、人才短缺的矛盾。因为随着市场机制的准入及业务的不断扩大，公司人才缺乏的矛盾开始暴露，同时又缺乏人才引进机制，导致一些工作无法正常开展。

2、二是体制不活的矛盾。由于公司规模小，自身力量薄弱，在走市场化等工作上存在困难，阻碍了企业的进一步发展。

3、管理有待提高，思想观念需进一步转变。公司的生产经营管理虽进行了不断完善，但还存在一些不尽人意的地方。因此，全面优化管理手段和提高管理水平，成为明年抬高工作标准，重点努力的目标之一。

娱乐公司工作总结 公司工作总结篇三

时间如梭，转眼间半年又逝眼而过，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

年初，集团公司经营机制、管理模式调整，全面实行股份改制工作，四门店的财务管理、指导、检查工作并入集团财务管理中心。方方面面的事务调理像雨后的春笋一样不断地涌现，集团公司内部，要求管理水平不断提升，各项制度的建立和完善。为此我们针对ipo上市管理要求及新颁布实施的《企业会计准则》，对集团公司整体资产进行清盘、对相应的财务核算体系进行规范调整工作，并相续拟写和完善集团公司财务管理制度。

外部，由于税收政策调整，新的《所得税法》的颁布实施，国家金融政策的宏观调控给财务管理工作又一新的台阶和挑战，做为集团财务管理中心深知责任之重大，脚踏实地从头做起。

20xx年上半年，财务管理中心从职能管理入手。

- 1、建立了成本费用明细分类目录，使成本费用核算、预算合同管理，有了统一归口的依据。
- 2、对会计报表进行梳理、格式作相应的调整，制订了会计报表管理办法。使会计报表更趋于管理的需要。
- 3、修改完善了会计结算单，推出了会计凭证管理办法，为加强内部管理做好前期工作。

4、设置了资金预算管理表式及办法，为公司进一步规范目标化管理、提高经营绩效、统筹及高效地运用资金，铺下了良好的基础。

5、规范财务基础工作

集团公司为了使财务人员能充分地认识责任和工作重要性，针对未来公司的发展目标和价值的提升，对各门店财务部员工进行职业化培训工作，对财务人员安于现状、缺乏竞争意识和危机感，看问题、做事情缺少前瞻性，进行了一一剖析，同时提出财务部不是核算部，仅仅做好核算是不够的，管理上不去，核算的再细也没用，核算是基础，管理是目的，所以，做好基础工作的同时要提高管理意识，要求财务人员在思想上要高度重视财务管理。如对每一笔经济业务的核算，在考虑核算要求的同时，还要考虑该项业务对公司的现在和将来在管理上和税收政策上的影响问题，当时考虑不全面，出现纰漏难以弥补，将给公司造成不必要的经济损失，提高每个会计人员职业化道德水准。

6、针对外地门店远离集团公司，财务又独立设立核算机构，为加强集团公司对外地门店的管理，保证核算的统一性、信息反馈的及时性，提出了与驻外地门店财务工作联系要求，做到各项资金信息日传递，超过定额资金报审批，并严格对外报表的审批程序、上报集团公司的报表都进行了明确的规定。

7、对各门店进行一次内部审计，目的，是对各公司经营状况进行一次全面地了解，为今后财务管理做好基础工作。

8、根据集团公司管理要求对门店会计职责进行了修改，并制订了会计核算考核标准。为了使会计核算工作规范化，制定了《财务核算管理暨会计工作差错处罚办法》，要求从基础工作、会计核算、日常管理三方面严格各项工作程序，开展规范化工作，从会计核算到档案管理，从小处着手逐步完善财

务的管理工作。

9、会计知识的培训，我们从三方面考虑培训内容，一是《会计法》、《企业会计准则》即掌握相关的法律知识又要熟练掌握专业操作技能以优化各项会计核算工作。二是各项税法的培训，使会计人员及时了解国家税收政策的变化，以防患于未然。三是会计实务培训，针对各项资产、负债、所有者权益的核算范围及核算方法进行系统的学习，目前仍在继续此项工作。

通过各项培训及会计人员互动活动，各门店财务部的员工凝聚力大大增强，管理意识、管理能力也得以提高，财务部从会计核算向财务管理迈出了关键的一步，但我们的管理水平离集团公司发展的需要还有很大的差距，需要我们不断地完善和提高。

（一）核算工作

核算工作是各门店财务部大量的基础工作，财务管理中心及时对各门店协调、指导资金的结算与安排、费用的稽核与报销、会计核算与结转、会计报表的编制、税务申报等各项工作开展都能有序进行、按时完成。

1、会计审核

会计审核是把好企业经济利益的关键，各门店财务部已基本做到了每笔资金的支付严格集团公司审批手续，各项票据的合法有效性，使企业利益得到有效的保障。

2、会计内部报表的及明、准确

对各门店月份会计核算及报表审核中发现存在的问题及时提出并加于探讨予以更正。要做到清晰、准确地反映会计的相关信息。

（二）审计工作

- 1、今年，集团公司加强了对各门店的经营核算审计工作，做到定期服务、检查、指导，发现问题及时与各门店老总、财务部及相关部门协调解决。
- 2、目前，通过近半年审计服务工作，各门店会计基础工作得到改观，资金调配、各项物资、资产采购严格集团公司董事长审批制度。
- 3、对各门店以往银行未达账项进行梳理和调整，及时检查各项资金流量情况，上半年，各门店没发生一笔资金坏账。
- 4、严格要求各门店对各项往来款进行时常对账处理，超过两年以上的款项要及时上报门店总经理落实清理。

（三）财务分析

财务分析工作已开展，但仍处在账面上说明分析，分析深度不够。为提高财务分析能力，把财务分析纳入日常工作中去。必须指导各门店财务经理学会拟写每月会计报表财务主要情况说明工作，日常做好财务分析资料的收集，按季度对财务状况进行简要分析说明；并使门店财务经理逐渐做到经营年度对财务状况进行分析说明。

（四）资金管理

- 1、年初根据集团公司运营及管理，下发执行了《集团公司货币资金管理制度》，督导各门店认真做好资金结算的日清月结工作，及时反映资金的流向和存量情况，根据公司的资金需求量做好资金筹措工作。
- 2、目前集团公司总计在银行贷款11475万元，目前与兴业银行正办理企业信资评议工作。

（五）预算管理

预算管理工作在20xx年新推出的一项工作，具体职能落实到各门店财务部。在集团公司资金使用进行了预算编制过程中，由于没有模式，实行自创，编制的结果并不如人意，但走出了预算管理的第一步。

6月份中心到各门店指导资金使用预算编制工作，并由门店总经理召集门店各部门负责人沟通、协调会，针对怎样编制预算做了相应的辅导，本月，各门店已第一次申报资金预算。

财务管理中心既是管理部门又是服务部门，在加强严格管理的同时又要做好热情服务工作，这是两种不同角色的转换，在严格管理的同时不失笑容，在热情服务的同时不失原则，这就是我们工作的要求。

1、在会计审核中，严格按照规定办事，一就是一，对审核中发现的非原则问题仔细地向经办人员说明，并告知如何办理相关手续和解决问题的办法。

2、财务信息的服务，对各门店咨询财务、税务知识和政策法规等有关问题，我们都能尽自己所能耐心解说。对集团公司新出台的规定做到边贯彻边学习，同时吸收各方意见，不断提高认识，做好服务工作。

3、配合协调工作

（1）、配合集团公司经理办完成集团各公司的年检工作。

（2）、配合人力资源部完成残保金减免工作。

（3）、指导、配合乌门店、库门店股份公司财务核算、资产对接工作。

(4)、配合集团拓展项目的预评工作。

集团公司财务管理采取集中管理的模式，财务工作具有相对的独立性，与各门店、事业部衔接工作应在财务制度上予以业务指导，在制度执行上予以监督管理。随着集团公司发展，管理模式也发生多样化，财务管理也随之发展多元化管理，由集中管理、外地门店的业务指导管理、利润考核和稽查管理、联营企业的委派管理等，财务管理中心仅仅做好核算管理工作是不够的，要向更深层、更广泛管理要求发展。

娱乐公司工作总结 公司工作总结篇四

在不断进步的社会中，合同出现的次数越来越多，正常情况下，签订合同必须经过规定的方式。那么制定合同书有什么需要注意的呢？下面是小编为大家整理的娱乐公司劳动合同，欢迎大家分享。

甲方（用人单位）名称： _____

地址： _____

性质： _____

法定代表人（委托代理人）： _____

乙方（员工）姓名： _____

性别： _____

出生年月： _____

家庭住址： _____

居民身份证号码： _____

甲乙双方根据《中华人民共和国劳动法》和《_____省劳动合同规定》等法律、法规，在平等自愿、协商一致的基础上，一致同意订立劳动合同。

1、甲、乙双方确定本合同为有固定期限：自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

2、试用期为_____个月，试用期从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

1、甲方根据工作需要及乙方的工作能力，合理安排乙方工作岗位，工作内容为：_____。

2、乙方应当按岗位职责要求，完成生产（工作）任务。

3、经双方协商一致，甲方可根据工作需要对方工作岗位进行调整。

1、甲方根据国家有关安全生产、劳动保护、职业卫生的规定，为乙方提供必要的工作条件和劳动保护设施，保障乙方的安全和健康。

2、甲方因生产经营需要安排乙方加班的，甲方依法安排乙方补休或支付加班工资。

3、女职工在孕期、产期、哺乳期间，甲方应当按国家规定为其提供劳动保障。

1、在乙方按时完成工作任务的情况下，甲方应当按月支付基本工资给乙方，工资标准为人民币_____元/月。

2、社会保险按国家和省有关社会保险的规定执行。

3、乙方完成甲方规定的工作任务，甲方应当按月支付基本工资。

1、甲方制定的劳动纪律和规章制度，乙方必须遵守。

2、乙方应当遵守国家 and 省、市有关法律法规和甲方制定的规章制度、按时完成工作任务，提高职业技能，遵守工作操作规程、安全生产规程和职业道德。

3、乙方自觉遵守国家和省市计划生育的有关规定。

1、合同期限届满，或者双方约定的终止条件出现，本合同即行终止。

2、双方同意，可以续签合同，一方不同意续签，合同即行终止。

1、双方协商一致，本合同可终止（解除）。

2、乙方有下列情况之一的，甲方可以即行解除劳动合同，并依法追究其造成的经济损失。

(1) 在使用期内被证明不符合岗位条件的；

(2) 严重违反劳动纪律或者公司《员工手册》有关条款的；

(3) 严重失职，营私舞弊，给甲方造成损害的；

(4) 求职时对甲方提供虚假材料、证件、证明的；

(5) 被劳动教养或被追究刑事责任的。

(3) 本合同达成一致的；

(5) 四方调整乙方工作岗位，双方不能就岗位达成一致意见的。

4、乙方有下列情况之一的，四方不得解除合同；

- (1) 患职业病或者因工负伤，甲方不得解除劳动合同；
- (2) 患病或者非因工负伤，被确认丧失劳动能力的；
- (3) 女职工在孕期、产期、哺乳期的；
- (4) 法律、行政法规规定的其他情形。

5、有乙方解除本合同，应当提前30日以前以书面形式通知甲方。

6、有下列情形之一的，乙方可以随时通知甲方解除合同；

(1) 试用期内；

(2) 用人单位以暴力、威胁或有非法限制他人人身自由的手段强迫劳动的。

1、乙方违反《劳动法》规定的条件或者本合同约定解除劳动合同，应赔偿违约金和经济损失。

2、如乙方成为甲方高层管理人员和掌握核心技术的科研人员，解除本合同，未按本合同约定提前通知甲方，应当支付违约金标准为本人当年两个月工资。

3、甲方违反劳动合同约定，按《劳动法》和相关规定应给予经济补偿金的，甲方按规定给予补偿。

4、乙方违反劳动合同约定的保密事项，给甲方造成损失的，应承担赔偿责任。

(1) 甲方的生产技术资料；

(2) 甲方的供销计划，营销网络、政策；

- (3) 甲方的管理制度、办法；
- (4) 甲方掌握的市场信息；
- (5) 甲方的财务资料；
- (6) 其他甲方明确需要保密的内容。

(1) 在家人、亲戚、朋友的交谈和通信、通电中，不涉及甲方秘密；

(2) 在公共场所不得谈论甲方秘密；

(3) 未经上级领导批准，不得携带保密资料出公司；

(4) 不得打听本人职责以外的公司秘密；

(5) 对已经泄密或可能泄密公司秘密的人和事，要立即予以纠正或立即采取补救措施，并及时向公司负责人报告。

(6) 借阅和查询秘密资料，要经过有关负责人批准，用后及时归还。

(7) 妥病况保存秘密资料，不得随意摆放，防止霉烂、虫咬、丢失。

1、本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，双方签章即行生效。

2、本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效，涂改或未经书面授权代签无效。

3、本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

娱乐公司工作总结 公司工作总结篇五

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，这样才能保持冷静，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管理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》等政策法规、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。

娱乐公司工作总结 公司工作总结篇六

20xx年我办（公司）在市委、市政府的正确领导下，在有关部门的大力支持下，以拓宽融资渠道为抓手，以强化资金和资产管理为重点，开拓创新，克难奋进，全面落实市委、市政府下达的各项工作任务，为瑞阳新区建设贡献一份力量。

1、融资工作再创佳绩。

（1）到账资金突破10亿大关，达到17.3亿元。一是实际融资到账资金11亿元。其中□20xx年暂缓放款的第二期债券资金8亿元，城投公司赣州银行1亿元贷款，瑞泰公司农发行2亿元贷款。二是财政补助及债务置换资金6.3亿元，其中：置换还本债务4.68亿，筠西棚户区改造资金0.42亿元，民生项目建设补助资金1.2亿元。

（2）融资渠道不断拓宽。瑞泰公司向农发行申请30亿元新型城镇化建设项目、向九江银行申请1亿元贷款均已向总行申报，向南昌银行申请的2亿元贷款已报市分行；城投公司向兴业银行申请5亿元贷款已报总行。

物馆安路房主体已完工。站前广场综合体旅游接待中心和客运汽车站项目正在进行公开招投标。府前大道、八角亭安路房等工程项目正在进行审计决算。

3、资产经营保值增值□20xx年对新区127间店面公开拍租，收取租金134万元，拍卖店面款175万元。按照市场行情，提高原有到期门面房的租金，确保资产的保值增值。

4、资金管理规范有效。在资金拨付过程中，严格按照规定操作，做到程序规范、手续齐全、及时到账□20xx年共拨付各项工程款7.57亿元，有力的支持了高安城市建设的发展。为用好盘活贷款资金，我们提前支付bt项目资金4.65亿元，减少bt项目资金占用回报款4645万元。

（一）迎难而上，努力拓宽融资渠道□20xx年对城投公司来说是不平凡的一年，也是机遇与挑战并存的一年。一方面面临国家宏观政策调整导致融资渠道的减少，主要是国务院在对地方债务进行清理后，为防范地方政府债务风险，对地方政府举债出台了一系列限制措施，四大国有商业银行提高了政府融资平台公司融资门槛。另一方面是项目建设资金和银行贷款还本付息等刚性支出造成资金支付压力增大。随着我市新区建设不断推进，一些工程项目（如安路房、东环、西环、八中八小、两宫两馆等）进入工程验收或审计决算阶段，一些新工程项目相继开工建设，需要支付大量工程款；加上银行贷款的还本付息，特别是企业债券利息的支付等。在这种情况下，我们加强与金融部门联系，及时掌握了解财金政策，想方设法开拓新的融资渠道。

1、引进社会资金，启动ppp项目融资新模式。对站前

广场综合体3.56亿建设项目采用ppp融资模式。即我公司将站前广场综合体建设项目向社会公开招标，通过政府采购形式与中标单位组成的项目公司签定特许经营合同，由项目公司负责筹资、建设及经营该项目。其实质是：政府通过给予私营公司长期的特许经营权和收益权来换取基础设施加快建设及有效运营。目前该项目设计图纸已完成，前期部分手续（可研立项、选址意见书、建设用地规划许可证）均已办理；站前综合体一期工程（即旅游接待中心地下室及广场地下室16761.79平方米）已办理工程规划许可证和施工许可证；项目用地已通过招拍挂程序取得，为出让性质商业用地。

2、加强银企合作，打包项目融资。一是及时把握地方银行政策灵活的特点，切实加强联系沟通，对工程建设项目进行整理包装，积极向地方银行融资□20xx年向赣州银行融资1亿元，目前贷款资金已发放到位。二是加强与农业发展银行的联系，通过昌栗高速连接线项目，以瑞泰公司名义融资2亿元，这2亿元贷款也已到位。

极与农业发展银行联系，以“新型城镇化建设项目”名义，对一些符合政策的项目进行包装，拟向农发行融资30亿元，该贷款资金量大、时间长、利率低，如果申报成功，可为我市城镇建设提供充足的资金保障，目前该项目已报总行审批。

（二）夯实基础，做大做强融资平台□20xx年底国发43号文件出台后，对地方政府融资平台进行清理规范，城投公司作为政府融资平台内企业，在融资时受到了一定的限制。为此，我们充分发挥瑞泰公司作为政府融资平台外企业的优势，做大做强瑞泰公司。一是增加注册资金，以资本公积转增注册资金的形式，将瑞泰公司注册资金由0.5亿元增加到3亿元；二是注入资产。将部分国资名下资产划转到瑞泰公司名下，先后注入资金共计6.79亿元；通过上述措施，增加了瑞泰公司的实力，降低了资产负债率，为瑞泰公司的发展打下了良好的基础。

立健全施工、监理单位质量安全管理体系，配备足够质量安全管理人员，对工序及时报验，对问题及时整改落实，对重点工序和关键施工环节，加大巡视检查力度，确保工程质量和施工安全万无一失。到目前为止，这两处安路房没有发生一起安全事故，东皇庙安路房主体工程已完工并通过验收，绿化及配套工程正进入公开招投标程序，博物馆安路房主体已完工，正在室内装修进入扫尾阶段。

（四）依法依规，公开店面拍卖拍租。为做大做强城投公司，市政府将瑞阳新区安路剩余店面划归我公司，为充分发挥这些店面经济效益，根据市政府新区办公区域规划，本着公开、公平、公正的原则，我公司委托中介机构在市政府公共资源交易中心，对这些店面进行公开拍租。先后分两批共拍租店面127间，收取租金134万元。由国资营运公司委托中介机构代理拍卖原水资办店面，收取拍卖款175万元。

项目领导和项目法人层层审批□20xx年共支付工程款项7.57亿元，有力地支持了瑞阳新区建设。

为节约资金成本，让贷款资金充分发挥效益，我们在确保按时支付建设工程款及银行贷款还本付息的前提下，对一些每年需支付资金占用费的bt项目（如东环、西环、八条道路等）进行提前还款□20xx年共提前还款4.65亿元，节约资金4645万元。

娱乐公司工作总结 公司工作总结篇七

xx年是公司的观念提升年，在即将过去的一年里，公司提出了“对标先进找差距，转变观念谋发展”的先进文化理念，极力推行员工关怀制度，大力培养后续人才梯队，积极学习和践行新版企业文化，在公司领导和员工上下一心，积极配合和努力下，大家在思想观念、管理方法、团队整体素质上都有了很大的进步和提升，在这辞旧迎新之际，为了让企业文化真正在员工心中落地生根，继续加强员工凝聚力，表彰先进树立楷模，激励员工奋发上进，使员工在长城地产这个温暖的家里能够快乐的工作，幸福的生活，特举办此联欢会。

本次联欢会将是一场欢乐祥和的开心盛宴，整台晚会以“激情大闯关”为主线，分为文化、勇气、逻辑、制度、常识等几个版块，通过一些积极向上的游戏和互动类节目弘扬和体会长城企业文化，感知公司领导对员工的关怀，总结过去，展望未来，使员工在寓教于乐中度过一个美好的下午。

xx年1月18日下午1：3—4：3

1、总负责人：职场队总秘书长

职责：负责整台晚会的前期策划和人员分工，节目审核确定，晚会所需资源的准备和协调以及资金的审核和申请等。

2、筹委会人员：各职场队队长及职场队秘书

职责：负责节目的搜集和整理，与队员的协调和联络，节目

所需道具和物品的制作和准备，晚会安排和精神的传达，晚会开展过程中的秩序维护及幻灯片制作等工作。

3、总导演□x

职责：负责整场联欢会的节目安排、节目审核确定、节目效果制作以及晚会进行中的指挥工作。

4、主持人：

职责：负责晚会台词的撰写和晚会进行中的主持工作。

1、12月25日，总负责人及导演向各职场队长分配任务，由各职场队队长负责晚会素材的搜集。（已完成）

2、12月25日至27日，各职场队长将搜集的素材交给总负责人及导演审阅。（已完成）

3、12月28日至12月3日，总负责人及导演确定最终的节目内容，确定最终节目名单及其所需道具，并开始进入准备阶段。

4□xx年1月1日前，筹委会将所需道具、奖品等需采购物品列清单，并总经理审批，并于1月15日前采购到位。

5、所有人员穿工作服佩带上岗证入场，晚会时间安排及注意事项于1月13日前成文，报总经理审批，通知各公司。

6、联欢会过程中所需的背景音乐、灯光、场景道具评分表单等由筹委会于1月17日前准备妥当，并于17日进行现场调试，发现问题及时改进。

7、筹委会于1月17日前完成联欢会现场的会场布置工作。

8、1月18日，联欢会准时进行。

9、会后总结经验，寻找差距和不足，再接再厉，继续努力。

12: 30筹委会人员到场，开始联欢会前的准备工作。

13: 20与会人员陆续到场，筹委会人员为到场人员安排落座。

13: 30与会人员各就各位，全场灯光亮起，主持人宣布联欢会开幕。

13: 35安排领导讲话，致新年祝福。

14: 00为优秀员工颁奖，员工代表发言。

14: 30激情大闯关

16: 25联欢会结束，主持人致闭幕词。

16: 30除留下清理场地人员外，其余人散场。

1、会场布置用汽球等1元。

2、联欢会条幅5元。

3、奖品15元。

4、其他1元

注：优秀员工奖金另做准备

合计：4元整

一、资金预算及晚会时间安排等报总经理审批。

二、联欢会准备及安排不能影响正常工作。

三、领导讲话及莅临提前发出邀请，以便领导做好时间安排。

四、提倡大众参与、注重会场气氛，互动节目及奖品的发放尽量兼顾到场的每一位员工。

五、做好晚会前期的动员和宣传工作，充分调动每位队员的积极性，鼓励全员参与。

娱乐公司工作总结 公司工作总结篇八

有限责任公司设立董事会的，股东会会议由董事会召集，董事长主持；董事长不能履行职务或者不履行职务的，由副董事长主持；副董事长不能履行职务或者不履行职务的，由半数以上董事共同推举一名董事主持。有限责任公司不设董事会的，股东会会议由执行董事召集和主持。董事会或者执行董事不能履行或者不履行召集股东会会议职责的，由监事会或者不设监事会的公司监事召集和主持；监事会或者监事不召集主持的，代表十分之一以上表决权的股东可以自行召集和主持。

一、同意转让方_____将其在_____有限责任公司_____%的股份转让给受让方_____。

二、同意修改后的章程。

三、本协议_____式_____份，_____份报工商机关，有关各方各执_____份。