

# 电话坐席工作总结(模板8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 电话坐席工作总结篇一

企管部、办公室是公司总经理室直接领导下的综合管理部门，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，工作也千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、人事管理、薪资管理、协调调度管理等。工作虽然繁杂琐碎企管部、办公室四名人员各司其职，分管行政、人事、协调调度工作，人员虽然很少，企管部、办公室人员却分工不分家，在工作上相互鼓励，相互学习。过去的一年，在公司领导的关心和帮助下，在全体员工的不努力下，各项工作有了一定的进展，为20xx年工作奠定了基础，创造了良好的条件。为了总结经验、寻找差距，促进部门各项工作再上一个台阶，现将20xx年工作总结汇报如下。

20xx年1月至xx月，按照公司要求拟定综合性文件、报告96份；整理对外发文167份；整理外部收文125份，综合办公室已认真做好相关文件的收、发、登记、分发、文件和督办工作，以及对文件资料的整理存档工作。

根据公司运行工作实际，协助公司领导相继完善了《规章制度汇编》、《员工手册》等规章制度。通过这些制度，规范了公司员工的行为，增加了员工的责任心。对在公司召开的会议，会前做好签到本、茶水、椅子、会议通知、车辆接送等各项准备工作，保证会议按时召开。会后完成记录报总经

理室。对在公司外召开的会议及接待，及时按照通知要求做好酒店、车辆等预定工作，并做好相关费用的结算工作。

人员招聘是综合办公室人事管理工作中的重点□xx年随着政务区各项配套设施的建成，物业基层人员处于一人难求的局面，为打破僵局，综合办公室采用多元化招聘手段，与劳务公司签订基层员工用工协议；与周边街道办事处联系输送街道辖区内适龄人员。2月份，公司顺利接管天鹅湖畔小区，综合办公室迎难而上，高效、及时的完成了小区基本人员配置。截止xx月份，公司目前在岗人员941人。

xx年下半年，在外借一人的配合下，对公司相关的员工档案、考勤卡等进行了整理，目前档案管理工作基本能达到领导的要求。在劳资管理方面，综合办公室人事管理人员一丝不苟，对公司各部门、项目部送交上来的考勤表、加班表反复核对，发现疑问及时汇报，不造含糊不清的帐表，按时将工资表送交财务。

xx年1月1日新的劳动合同法实施，这就要求，对每位新入职员工都须签订劳动合同。改变了以往一贯试用期后签订合同的做法，新的规定在无形中加大了劳动合同签订和社保办理的工作量，综合办公室人事管理人员在日常工作仔细核对每位员工的信息，以保证在劳动合同签订和社保办理中不出错。由于物业公司一线员工众多，自我保护意识欠缺，在日常工作中经常会出现一些意外伤害□xx年申报工伤20余起。另，公司于5月份顺得通过公司员工的各项保险基数核定工作。

采购部按项目部和施工单位上报的采购计划公开招标，邀标单位都在三家以上，有的多达十余家，并且邀标谈质论价全过程总经理室、财务部、律师办、采购全参与，增加阳光采购透明度，真正做到降低成本、保护公司利益。

20xx年度综合办公室采购围绕“控制成本、采购性价比最优

的产品”的工作目标，在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。要求各长期合作供应商在合同价位的基础上下浮5-8个百分点(当然针对部分价格较高而又不降价的供货商我们也做了局部调整)。同时调整了部份工作程序，增加了采购复核环节，力求最大限度的控制成本，为公司节约每一分钱。

综合办公室采购在总经理室的大力支持下，缩减采购时间，及时无误的将天鹅湖畔小区所需物品采购到位；完成政务综合楼、体育中心外墙清洗工作、绿怡、汇林小高层电梯维保工作以及各部门、项目部所需物品的的采购工作。

2、对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。

3、抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，因而存在一定的重制度建设现象。

4、公司宣传力度有待加强。

5、对公司其他专业业务学习抓得不够。

xx年综合办公室将根据公司工作实际需要，制定相应制度执行情况反馈表，并时时跟踪，对相关制度进行修改、完善，使其更加符合公司工作实际的需要。

20xx年公司试行绩效考核以来，截止目前，取得一定成效，也从中得到一定的经验积累。但在具体操作中，还有许多地方急需完善。20xx年，综合办公室将此目标列为本年度的重要工作任务之一，其目的就是通过完善绩效评价体系，达到绩效考核应有效果，实现绩效考核的根本目的。绩效考核工作的根本目的不是为了处罚未完成工作指标和不尽职尽责的员工，而是有效激励员工不断改善工作方法和工作品质，建立

公平的竞争机制，持续不断地提高组织工作效率，培养员工工作的计划性和责任心，及时查找工作中的不足并加以调整改善，从而推进企业的发展。20xx年，综合办公室在20xx年绩效考核工作的基础上，着手进行公司绩效评价体系的完善，并持之以恒地贯彻和运行。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各部门、项目部的综合素质普遍有待提高。20xx年综合办公室将根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为员工带来帮助。同时20xx年7月份开始的全体员工大体检活动，在广大员工中得到了认可，增加了员工对企业的信任及肯定。20xx年综合办公室将希望继续为员工能争取到此类的福利活动。

走向市场，了解市场行情做好采价准备，对所有采购物品要严把质量关，设备、工具类一定要做好售后维修保养，积极听取相关专业人士对所购物品及采购工作所提出的良好建议意见。

## 电话坐席工作总结篇二

1综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的小区，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。

1计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制

度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

1行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造和谐的工作环境。

1市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。

1人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

1实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，最大限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

1承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业

市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

1扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端——顾客(业主)。所以物业公司具备着其它行业不具备的独特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介代理领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的区域。随着社会分工的明确和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使部分服务部分达不到需求。员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。公司目前处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

## 电话坐席工作总结篇三

为规范学校食堂管理，确保师生伙食质量，积极调动广大教职员工的民主管理意识，不断深化学校食堂管理体制的改革，坚持“三公开”的原则，结合我校实际情况，制定本方案。

### 一、食堂运营模式

1、学校食堂采取在学校领导下的食堂工作人员集体协议管理模式；

3、学生伙食按现行价格，必须保证每天一荤两素一汤。

## 二、食堂人员管理职责

5、学校将根据食堂盈余情况按一定比例给予食堂工作人员集体奖励。

## 三、管理监控措施

5、学校伙委会每月向教职工公布食堂盈余情况和相关帐目；

8、对学校日常招待和会餐费用，食堂根据学校提供的标准按实与学校结算。

## 四、执行办法

1、本方案经教代会通过后本学期可试行实施；

2、本方案解释权在校长室。

## 电话坐席工作总结篇四

在新课程改革大潮中，我以饱满的精神投入到了新学期的工作中来。本着求创新，求发展，不断提高自己的业务水平的目的，根据学校20xx年教学工作计划来制定我的个人教学工作计划。

### 一、加强学习

面对新的课程改革，教育对教师提出更高的要求。不仅要有精湛的专业水平，还要有多元化的知识储备，才能适应新课程实验改革。为不被时代所淘汰，能够成为一名合格的教师，在一个学期的基础之上，要利用业余的时间进一步学习有新课程改革的理论知识及最新的教育理念。尝试着把学习渗透

在工作的点点滴滴，融合到备课和讲课上来。把学习始终放在第一位，只有不断的学习，才能充实自己，才会有不断的创新，才会不断的发展，我将继续不懈地努力，刻苦专研，成为新型教师，适应时代的发展。

## 二、向科研教师型转变

1、在课堂教学改革中严格要求自己，努力使自己的课堂做到“放”“活”“趣”“新”“实”。为了提高课堂教学效率，我打算从培养学生良好的学习习惯和学习兴趣入手，让学生们乐学、勤学、会学。我要养成每天记日记的习惯，注意总结经验，在课堂常规训练上有自己的特色。

2、扎实做好新课改的每一项工作。在比较准确地掌握了上一册教材的基础上，本学期我仍将毫不松懈地用好新教材，深入学习新课标。新学期开始，我把“如何进行小组合作学习”作为自己研究的子课题。在教学中做进一步的深入研究，在学期末将上交一份有价值的论文，同时会以年组研究课的形式汇报自己的研究成果。本学期我还会十分重视成长记录袋的使用，使其发挥应有作用。主要表现在：扩充成长记录袋的内容、定期专人负责装袋、定期进行总结评价、鼓励家长参与，保持教育一致性。

3、为提高教师的业务水平，学校组织了丰富多彩的教研活动。我将报着学习提高的态度积极参加六年制一年的校内“讲评推优”课、校内首届“教师基本功大赛”、“师徒结队验收课”、“校内评估课”等教研活动。在向别人学习的同时使自己的业务水平有所提高。

4、教案的编写是作为教师必做的一项工作。但如何使教案的编写更具科学性、实用性，我将尝试着冲破传统备课的清规戒律，编写实用、新颖、具有个性化特点的教案。

5、根据学校这一学期对写字教学提出了很高的要求。我打算

在写字上要下大功夫，首先注重自身写字水平的指导，其次加强对学生的写字指导，注意学生对汉字基本笔画、基本结构的把握，增强学生“提笔就是练字时”的意识，使具备基本的写字技能和初步的书法欣赏能力。

三、“备”、“改”、“批”、“辅”、“查”是教师的常规工作，每一项都十分重要。

在备好课，上好课的同时还不要忘记对希望生的辅导工作，要晓之以理，动之以情，用爱心去帮助每一个希望生，最重要的是有成效，让每个希望生都能在学期末的时候有所提高。在作业布置上要多动脑筋，多留一些孩子们喜欢的，有创新能力培养的作业，让每个学生不再为作业而苦恼。

多彩、多元的社会急切地呼唤着创新，教育也迫切地呼唤着有活力、有创新能力的教师。我将努力学习，不断提高自己的业务水平，为兴安二小辉煌的明天贡献自己的一点力量！

## 电话坐席工作总结篇五

不知不觉，入职已有六个月。回想即将过去的这半年里，我在中博获得的实在太多太多，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场在渠道部门的工作生涯中，侯总对我们定期的业务培训以及职业化的行为操守规范，销售技能，渠道分析！让我真正从对这行业一无所知到成长为职场人士并能很快适应对工作的一切难题！

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，工作量不大，要学的却是无比的多，销售业务知识永远是个无底深渊。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

在将近半年的工作中，经过业务部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在湖南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 进步熟悉业务，组建一个而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2) 完善销售制度，打造湖南省级最棒的服务平台

销售技巧很重要，但客户最注重于我们的最终售后服务。想想每个客户都是自己的生意源泉。售后做好了，让客户满意了，再开始的下一单生意的时候。客户不再有借口将你置之千里之外！打造自己的服务平台！比销售技巧更为重要！

3) 发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

作为一名业务人员发现问题，总结问题的目的在于提高业务人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 销售目标

今年的销售目标最基本的是做到天天有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

## 电话坐席工作总结篇六

具体措施是进一步降低药品费用占比，扩大服务范围，从服务中求效益，从新技术中求效益，从医疗中求效益。外科是临床重要科室，也是高危战场。我们真诚地希望，在医院领导和兄弟科室的关心、支持和指导下，明年手术可以搬入新楼，上一层楼就能进去工作。

相关部门工作人员来我部调研协调工作时，我们要热情接待，耐心服务，悉心照顾。加强科室内部管理，及时与患者家属沟通。对于交通创伤患者，及时与我院警医联系小组沟通，

积极主动寻找“三无”患者家属，尽量防止患者擅自出院造成欠款。

进一步加强与我院市场部的合作，提高社会影响力。与医院领导协商，适当降低社会患者住院期间的费用，努力扩大患者来源，从而提升手术在全社会的影响力。

新患者入院后，科室会以名片的形式告诉患者或其家属主管医师、护士、科室主任、护士长的姓名和联系电话，便于沟通。

加强人文关怀，保障医疗安全，提高患者满意度。要求医生护士少坐办公室，多深入病房，向患者及家属征求意见和要求，将可能出现的纠纷消灭在萌芽状态。对内，我们提出要有“随时准备和每一位患者一起上法庭”的风险意识，时刻贯彻医疗安全意识，把医疗规章制度落实到每一个环节。

该部门工作人员的专业素质和服务意识需要进一步加强。学习无止境，服务无止境。关键是用心去努力，用真情去做好脚下的每一件事，做好每一件事的每一个环节。鼓励每个员工继续深造。如果医院和科室条件允许，建议有计划、有步骤地选派基础素质好的人员到上级医院进修学习。

我们科室危重病人多，工作没有节奏。我们经常加班，加班加点。我们部门的工作人员经常要一个人为两个人工作。假期里我们从不休息，我们通常加班。但是我们理解医院领导的难处，从来没有告诉过他们累了或者要求赔偿。为了促进科室的发展，提高工作人员的积极性，希望医院领导从人员配备和分配制度上给予支持和鼓励。

总之，我院外科仍处于发展壮大期。我院勤奋、正直、积极、无畏的领导为我们树立了学习的榜样，为我们提供了良好的发展环境。我们一定不辜负领导的期望，以极大的热情和信心投入到工作中去，为我院的发展做出力所能及的贡献。

## 电话坐席工作总结篇七

1. 市场分析，根据市场容量和个人能力，客观、科学的制定出销售任务。暂订年任务：销售额100万元。
  2. 适时作出工作计划，制定出月计划和周计划。并定期与业务相关人员会议沟通，确保各专业负责人及时跟进。
  3. 注重绩效管理，对绩效计划、绩效执行、绩效评估进行全程的关注与跟踪。
  4. 目标市场定位，区分大客户与一般客户，分别对待，加强对大客户的沟通与合作，用相同的时间赢取的市场份额。
  5. 不断学习行业新知识，新产品，为客户带来实用的资讯，更好为客户服务。并结识弱电各行业各档次的优秀产品提供商，以备工程商需要时能及时作好项目配合，并可以和同行分享行业人脉和项目信息，达到多赢。
  6. 先友后单，与客户发展良好的友谊，处处为客户着想，把客户当成自己的好朋友，达到思想和情感上的交融。
  7. 对客户不能有隐瞒和欺骗，答应客户的要及时兑现，讲诚信不仅是经商之本，也是为人之本。
  8. 努力保持和谐的同事关系，善待同事，确保各部门在项目实施中各项职能的顺利执行。
1. 制定出月计划和周计划、及每日的工作量。每天至少打30个电话，每周至少拜访20位客户，促使潜在客户从量变到质变。上午重点电话回访和预约客户，下午时间长可安排拜访客户。考虑北京市地广人多，交通涌堵，预约时选择客户在相同或接近的地点。

2. 见客户之前要多了解客户的主营业务和潜在需求，先了解决策人的个人爱好，准备一些有对方感兴趣的话题，并为客户提供针对性的解决方案。

从招标网或其他渠道多搜集些项目信息供工程商投标参考，并为工程商出谋划策，配合工程商技术和商务上的项目运作。

做好每天的工作记录，以备遗忘重要事项，并标注重要未办事项。

5. 填写项目跟踪表，根据项目进度：前期设计、投标、深化设计、备货执行、验收等跟进，并完成各阶段工作。

前期设计的项目重点跟进，至少一周回访一次客户，必要时配合工程商做业主的工作，其他阶段跟踪的项目至少二周回访一次。工程商投标日期及项目进展重要日期需谨记，并及时跟进和回访。

前期设计阶段主动争取参与项目绘图和方案设计，为工程商解决本专业的设计工作。

8. 投标过程中，提前两天整理好相应的商务文件，快递或送到工程商手上，以防止有任何遗漏和错误。

9. 投标结束，及时回访客户，询问投标结果。中标后主动要求深化设计，帮工程商承担全部或部份设计工作，准备施工所需图纸(设备安装图及管线图)。

10. 争取早日与工程商签订供货合同，并收取预付款，提前安排备货，以最快速度响应工程商的需求，争取早日回款。

11. 货到现场，等工程安装完设备，申请技术部安排调试人员到现场调试。

12. 提前准备验收文档，验收完成后及时收款，保证良好的资金周转率。

1. 定期组织同行举办沙龙会，增进彼此友谊，更好的交流。（会议内容见附件）

客户、同行间虽然存在竞争，可也需要同行间互相学习和交流，本人也曾参加过类似的聚会，也询问过客户，都很愿意参加这样的聚会，所以本人认为不存在矛盾，而且同行间除了工作还可以享受生活，让沙龙成为生活的一部份，让工作在更快乐的环境下进行。

2. 对于老客户和固定客户，经常保持联系，在时间和条件允许时，送一些小礼物或宴请客户，当然宴请不是目的，重在沟通，可以增进彼此的感情，更好的交流。

3. 利用下班时间和周末参加一些学习班，学习营销和管理知识，不断尝试理论和实践的结合，上网查本行业的最新资讯和产品，不断提高自己的能力。以上是我这一年的销售工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服，争取为公司做出自己的贡献。

每一年的开始，企业要进行整年度工作计划，那么企业中的每一个部门，部门里的每一个人都少不了给自己新一年一个个人年度工作计划。以下为您提供的是部门年度工作计划范文，可供参考。

协调处理好劳资双方关系，合理控制企业人员流动比率，是人力资源部门的基础性工作之一。在以往的人事工作中，此项工作一直未纳入目标，也未进行规范性的操作。xx年，人力资源部将把此工作作为考核本部门工作是否达到工作质量标准的项目之一。

劳资关系的协调处理目标：完善公司合同体系，除《劳动合

同》外，与相关部门一些职位职员签定配套的《保密合同》《廉洁合同》《培训合同》等，熟悉劳动法规，尽可能避免劳资关系纠纷。争取做每一个离职员工没有较大怨言和遗憾。树立公司良好的形象。

1□xx年元月31日前完成《劳动合同》《保密合同》《廉洁合同》《培训合同》的修订、起草、完善工作。

2□xx年全年度保证与涉及相关工作的每一位员工签定上述合同。并严格按合同执行。

3、为有效控制人员流动，只有首先严格用人关。人力资源部在xx年将对人员招聘工作进行进一步规范管理。一是严格审查预聘人员的资历，不仅对个人工作能力进行测评，还要对忠诚度、诚信资质、品行进行综合考查。二是任何部门需要人员都必须经人力资源部面试和审查，任何人任何部门不得擅自招聘人员和仅和人力资源部打个招呼、办个手续就自行安排工作。人力资源部还会及时地掌握员工思想动态，做好员工思想工作，有效预防员工的不正常流动。

1、劳资关系的处理是一个比较敏感的工作，它既牵涉到企业的整体利益，也关系到每个员工的切身利益。

劳资双方是相辅相承的关系，既有共同利益，又有相互需求的差距，是矛盾中统一的合作关系。人力资源部必须从公司根本利益出发，尽可能为员工争取合理合法的权益。只有站在一个客观公正的立场上，才能协调好劳资双方的关系。避免因过多考虑公司方利益而导致员工的不满，也不能因迁就员工的要求让公司利益受损。

2、人员流动率的控制要做到合理。

过于低的流动率不利于公司人才结构的调整与提高，不利于公司增加新鲜血液和新的与公司既有人才的知识面、工作经

验、社会认识程度不同的人才，容易形成因循守旧的企业文化，不利于公司的变革和发展；但流动率过高容易造成人心不稳，企业员工忠诚度、对工作的熟悉度不高，导致工作效率的低下，企业文化的传承无法顺利持续。人力资源部在日常工作中要时刻注意员工思想动态，并了解每一位辞职员工的真正离职原因，从中做好分析，找出应对方法，确保避免员工不正常流动。

第一责任人：人力资源部经理

协同责任人：人力资源部经理助理(人事专员)

五、实施目标需支持与配合和事项和部门：

1、完善合同体系需请公司法律顾问予以协助；

2、控制人员流动率工作，需要各部门主管配合做好员工思想工作、员工思想动态反馈工作。人员招聘过程中请各部门务必按工作流程办理。

协调处理好劳资双方关系，合理控制企业人员流动比率，是人力资源部门的基础性工作之一。在以往的人事工作中，此项工作一直未纳入目标，也未进行规范性的操作。xx年，人力资源部将把此工作作为考核本部门工作是否达到工作质量标准的项目之一。

劳资关系的协调处理目标：完善公司合同体系，除《劳动合同》外，与相关部门一些职位职员签定配套的《保密合同》《廉洁合同》《培训合同》等，熟悉劳动法规，尽可能避免劳资关系纠纷。争取做每一个离职员工没有较大怨言和遗憾。树立公司良好的形象。

1. xx年元月31日前完成《劳动合同》《保密合同》《廉洁合同》《培训合同》的修订、起草、完善工作。

2□xx年全年度保证与涉及相关工作的每一位员工签定上述合同。并严格按合同执行。

3、为有效控制人员流动，只有首先严格用人关。人力资源部在xx年将对人员招聘工作进行进一步规范管理。一是严格审查预聘人员的资历，不仅对个人工作能力进行测评，还要对忠诚度、诚信资质、品行进行综合考查。二是任何部门需要人员都必须经人力资源部面试和审查，任何人任何部门不得擅自招聘人员和仅和人力资源部打个招呼、办个手续就自行安排工作。人力资源部还会及时地掌握员工思想动态，做好员工思想工作，有效预防员工的不正常流动。

1、劳资关系的处理是一个比较敏感的工作，它既牵涉到企业的整体利益，也关系到每个员工的切身利益。劳资双方是相辅相承的关系，既有共同利益，又有相互需求的差距，是矛盾中统一的合作关系。人力资源部必须从公司根本利益出发，尽可能为员工争取合理合法的权益。只有站在一个客观公正的立场上，才能协调好劳资双方的关系。避免因过多考虑公司方利益而导致员工的不满，也不能因迁就员工的要求让公司利益受损。

2、人员流动率的控制要做到合理。过于低的流动率不利于公司人才结构的调整与提高，不利于公司增加新鲜血液和新的与公司既有人才的知识面、工作经验、社会认识程度不同的人才，容易形成因循守旧的企业文化，不利于公司的变革和发展；但流动率过高容易造成人心不稳，企业员工忠诚度、对工作的熟悉度不高，导致工作效率的低下，企业文化的传承无法顺利持续。

人力资源部在日常工作中要时刻注意员工思想动态，并了解每一位辞职员工的真正离职原因，从中做好分析，找出应对方法，确保避免员工不正常流动。

第一责任人：人力资源部经理

协同责任人：人力资源部经理助理(人事专员)

1、完善合同体系需请公司法律顾问予以协助；

2、控制人员流动率工作，需要各部门主管配合做好员工思想工作、员工思想动态反馈工作。人员招聘过程中请各部门务必按工作流程办理。

## 电话坐席工作总结篇八

### 第一部分：自我介绍

我是公司的仓库保管员：我是\*\*年进入公司工作的，作为一名新员工进入了一家高速发展的物流公司工作，深感欣喜。我想这是我职业的新开始，因为在经贸山九有信赖，勤勉，发展。

### 第二部分：人力的合理安排和运用

#### 1：人力的安排

我们合理安排装卸工人，做到在有限的人力上作合理的安排，做到有条不紊,就要合理安排人员，使每一作业尽量不受影响。

#### 2：合理的休息

在出口装箱时，现高温季节，仓储作业量大，出汗多。像卫洗丽的箱子，每一箱成品都套有一个塑料袋，很滑，装箱时不能碰伤箱子，作业要求高，难度大。在40多度的箱内，一会儿就汗流浹背了，所以要合理安排作业和休息，做到轮流休息，不间断作业，这样在保证作业安全的情况下，作业效率就不受影响了。

#### 3：人员的培训和提高

虽然装卸工人的工作比较简单，但为了作业的不断f提高，我们也要不断提醒他们现场作业的规定，及客户对我们的要求，这样有利于我们对仓库的管理，理货，配货等作业。他们的作业效率也会有所提高的。

### 第三部分：货物的管理

做好仓库的管理，货物的入出库作业，日常保管，仓库清理工作，把好库存数量的管理，防止不必要的损耗的发生，有效的利用库存区面积。

a□易拿，易放，易看，易点的堆积方式，

b□货物堆放不要超过托盘，不要超高堆放，要注意“五距”，

c□货物入出时做好桩脚卡记录（计好箱数和枚数）

d□坚持货物先进先出，对于频繁进出库的货物和小件的货物应多盘点这样

减少库存差异

e□保持仓库的整洁，地面的清洁，通道的顺畅

主要有：

一： 部品的管理

1： 部品的入库作业

2： 部品的出库作业

二： 成品/出口品的管理

1: 成品/出口品的入库作业

2: 成品/出口品的出库作业

成品/出口品在出库时根据定单或出口装箱单出库，一定要坚持“先进先出”原则，特别在出口方面。还有出口时，装箱单上的箱号和封号要填写正确，并传真至货代部确认后再封箱放箱，最好让集卡司机进来时把箱号和封号与“设备交接单”上的对一下，是否一致。

为了做到先进先出，可否在填制一张记录单用于记录每一货品每次入库的数量和同一生产日的数量，出库时进行“先进先出”销帐，并记录余数。

#### 第四部分：设备的管理和卫生工作

##### 一：设备管理

仓库现有设备：

仓储设备是省力省时的有利工具，要做好日常的清洁保养，清理轮子中的杂物，保持其顺利使用。发现隐患要及时报修，还要安全用电。

##### 二：卫生工作

仓库作业量大，容易积累灰尘，所以每天要清理仓库，清洁地面，保持卫生。创造一个整洁的仓库，在良好卫生的工作环境下工作。

#### 第五部分：自我学习和总结

每天的工作中都有很多问题发生，我们要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的业务能力。

上面是工作总结，下面是工作计划：

## 一、 保证业务、工作流程的顺利开展

2. 产品出库会把好复核关，对于出库产品，仓库必须严格按照公司规章制度凭证发货，对客户要所发货逐项复核，做到数量准确，质量定好，标志清楚，并向送货员移清交货，以免造成客户收到货物不相符的损害。

3.20xx年仓库会根据当地市场的情况，合理化利用备货计划、进出库计划、编制客户畅销产品的储存计划，保证客户第一时间里拿到货物，有个满意的服务发货工作。

4. 仓库会按照安全、方便、节约的原则，合理利用仓容、库房，货物有必要的道路和产品适当的墙距、垛距、分层。产品出库按照先进库的先出，有效期在前的先出的原则办理。

5. 对于客户的退货产品回仓，以对应的采购退货单为收据收货，仓库核对货单无误后开具标准的退货单，注明原采购单号，并经办事处主管审核生效后返回总部调换或退货，保持客户能在第一时间里收到新的产品。

6. 仓库会根据产品性质和仓储条件，对储存的产品安排适宜的场所，合理堆码，妥善苫垫，易碎品轻拿轻放。注意操作安全，保证产品在仓库全年无事故，对客户提供一流的服务。

## 二、 发货和努力提高自身的管理

1. 协调好客户定货所发货的时间控制，与柳市仓库协调好所发货物的周期。

2. 仓库严格管理火种、火源、电源、水源。安全工作实行分区管理，分级负责的制度，明确各级安全负责人对所在区域的仓库安全，严格执行各项安全规章制度，掌握各种安全知

识和技能。

3. 加强对产品的进出库验收及清洁，安全工作，确保准确无误，加深对公司所生产产品的了解，对客户所咨询的问题所提必答。

4. 往后加大对仓库每周、月的清洁力度，保持库容整洁、美观、防潮。

5. 努力提高自身的管理业务水平及加深对产品各型号的认识，争取做到成为优秀的管理队伍成员之一。

6. 提点小意见：希望公司能在包装上有所改装，比如：

一、两三句话带过你们公寓的大环境

二、突出你工作环境和工作岗位的重要性

三、总结出工作经验，优点不用避讳，缺点要总结出怎样整改

四、感谢领导对你的关怀

五、对于今后的工作做简短的展望

仓管：仓储部门的职能：三个字：收 管 发  
1、收：供应商——进料数量验收——进料品质验收——是否合格(不合格退给供应商)——入库入帐——表单的保存与分发;  
2、管：(保证账物卡一致)仓库物料要物清、帐清、质量清、用途清  
3、发：生产命令或领料单、出仓单——准备物料——发放物料——物料交接——帐目记录  
4、月底盘点(25号起)，交月报表  
5、做账：按进出仓记录做好账目记录.  
步入社会已经有两年了吧，但是现在的我，想问题不像当初那么简单，多想多做是我们现在年轻人的作风. 所以我想挑战自我。

本人除了有一定的工作经验外，还有牢固的理论基础。

在这两年的工作中，使我积累了丰富的的工作经验，也学会了很多学校里没有的知识与管理技能。

仓管员工作职责 1、准确地做好材料进出仓库的帐务工作。

2、严格按照材质的验收要求做好材料验收工作。

3、不合订购要求的或不合格的材料坚决不予验收。

4、认真做好仓库季报、工程项目竣工材料决算表工作。

5、认真做好仓库材料的分类摆放和保管工作。

6、认真做好仓库安全防范及仓库卫生工作。

7、认真做好仓库发料工作。发料原则：凭工地主管签名的领料单进行发放；材料必须送至仓库门口交接(重物品除外)；先进仓的料先发，旧废料根据实际情况合理利用。

8、认真做好退料工作。退料原则：不合要求材料及时通知采购员退回供货商并报财务；工地完工的剩余材料及时回收仓库保管。

9、认真做好各工地材料使用的监控工作。避免重复领料和材料浪费。

10、认真做好手动工具和机具的借收登记工作。

11、有责任提出仓库管理的合理建议。

1、了解各部门物资需求及各种物资的市场供应情况，掌握财务部及采购部对各种物资采购成本及采购资金控制要求，熟悉各种物资采购计划。

- 2、各部门急用的物品要优质采购，要做到按计划采购，认真核实各部的申购计划，根据仓库存货情况，定出采购计划，对定型、常用物资按库存规定及时办理，与仓管员经常沟通，防止物资积压，做好物资使用的周期性计划工作。
- 3、采购物品应做到价廉物美、择优录取。时鲜、季节性物资如部门尚未提出申购计划，应及时提供样板、信息供经营部门参考选用。
- 4、采购物资应严格把好质量关，对不符合质量要求的要坚决拒收，根据销售动向和市场信息，积极争取定购货源，根据“畅销多进、滞销不进”的原则，保证货源充足。
- 5、认真贯彻执行合同法，严格审核合同款项，订购业务，必须上报经理或主管级，研究后方可实施。
- 6、经常到柜台和仓库了解商品销售情况，以销定购。积极组织适销对路的货源，防止盲目进货。尽量避免积压商品，提高资金周转率。经常与仓库保持联系，了解库存情况，对库存商品要做到“了如指掌”和“心中有数”，有计划、有步骤地安排好日常工作。
- 7、努力学习业务知识，提高业务水平，接待来访业务要热情有礼，外出采购时要注意维护公司的礼仪、利益和声誉，不谋私利。
- 8、严格遵守财务制度、遵纪守法、不索贿□xx□在平等互利下开展业务活动。购进物资要尽量做到单据(发票)随货同行，交仓管员验收，报账手续要及时，不得随意拖账挂账。
- 9、严格遵守《员工守则》及各项规章制度，服从采购主管分工安排