

2023年年度工作总结项目 年度工作总结(大全8篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

年度工作总结项目 年度工作总结篇一

在领导的关心和们的帮助下，通过自身不断学习和实践，对自身的工作水平有了进一步的提高。使我在工作、学习、思想等各方面都有了更加明确的目标和动力。在这两个月里，严格要求自己，坚定信念，不断寻求思想进步，保持良好的生活作风，绝对不允许有任何腐朽思想侵蚀自己的大脑，把自己的主要精力都放在工作上，任劳任怨，兢兢业业不敢倦怠，以良好的职业道德和较强的责任心认真细致的进行工作。

初到工地，人地生疏，而本人面临着监理任务量大，监理区域广，监理工作人员少，等客观不利因素，因此在实际监理工作中，确实遇到了一些困难，面对困难本人并未退缩，知难而进，在实际工作中，积极主动与领导沟通，以便尽快地开展监理工作，并抓紧时间熟悉施工图纸及有关设计说明资料，在最短的时间内了解工地状况及施工队伍的情况，很快的进入了监理的角色。

在监理实际工作中，本人很好的完成了每日工地巡视以及混凝土浇筑时的旁站任务，并将工地每日的工程进度写入监理日记。

在工程质量控制方面，采取主动控制与被动控制相结合，监理工作主动进行，以预防为主。及时检查砂、石、水泥、钢筋等材料的供应情况及混凝土的配合比。

根据工程特点及影响工程质量的关键部位，每日巡视期间都进行跟踪验收，发现问题能及时与现场带班人员沟通，并就问题向领导进行汇报。

进行事前控制，确保工程质量事故不发生或少发生。例如：冬季施工，气温较低，砼浇灌、砌体砌筑、墙壁抹灰等都不易保证质量，因此要求施工单位提供冬季施工方案，提前预防，避免冻害发生。

加强事中控制，施工单位在浇筑砼、砌体砌筑、墙壁抹灰施工过程中存在质量问题，为保证施工质量，本人及时下发监理通知并要求施工单位对质量有缺陷的部位做修补处理，并达到设计、规范要求。

在监理工作中，要求施工单位在各楼层施工中，按照设计内容、设计要求、施工验收规范，按质、按量进行施工。

监理记录是工程监理不可缺少的环节，本人有完整而充分的监理日记，详细的记录了每天施工现场的有关情况，为公平的解决业主与承包商的争端提供可靠的依据。

本人在监理过程中，积极协调各单位间的关系，使它们相互配合，相互支持，搞好衔接，保证了施工质量和进度。

一年来的监理工作收获很大，但也有不足，例如：本人是学土建专业的，对电力工程专业知识了解不多，有些工艺要求不十分熟悉，因此本人在各学科专业知识方面，还需继续努力学习，不断提高自己的业务能力和专业水平。

- 1、办公室缺少办公用品。
- 2、下雨后工地上泥泞不堪，道路难走，希望能够配备雨靴。
- 3、工地上钢筋，钢管上有铁锈，每日巡视爬上爬下容易弄脏，

希望能配备手套。

以上就是我这一年来到工作情况，如有不实之处，希望各位领导和们批评指正。

年度工作总结项目 年度工作总结篇二

- 1、全科人员做到依法执业，签订了手术室安全责任状。
- 2、科室内定期组织专业知识和相关法律法规的学习培训及考核。
- 3、加强了突发公共卫生事件、灾害事故的应急预案，保证消防通道的畅通，进行了手术室突发事件和突发火灾时应急预案的演练。
- 4、严格记帐制度，做到不错记、多记，也不漏记各种费用。做好物资设备耗材的管理，努力降低医疗服务成本。建立健全医疗设备的登记、保养制度，保证抢救设备物资完好备用率100%。
- 5、在医疗服务过程中，科室始终把病人安全放在首位，履行相应的社会责任义务，积极参加医院组织的各种医疗义诊活动。
- 6、11月份开展了手术无菌包追溯系统的管理，制定了操作流程，对科室成员进行了培训。
 - 1、建立使用腕带识别制度，严格遵守手术病人接送程序及手术病人查对制度，主动邀请患者参与认定，避免了错误的病人，错误的部位，实施错误的手术。
 - 2、建立了手术物品清点制度，器械护士和巡回护士共同清点、核对手术包中各种器械及敷料的名称、数量，并逐项准确记

录未发生手术物品遗留体内。

3、建立手术病人安全运送工作指引防病人坠床。严格遵守《临床护理技术规范》中的各管道管理原则，做好妥善固定静脉通道及各种引流管道的相关培训，防止管道的脱落。

4、输血输液、用药均严格执行输血查对、三查八对制度，提高了用药和输血的安全度。

5、植入物使用符合《医疗器械和药品准入制度》及相关规定，建立了植入物使用记录可追溯到产品名称、型号、数量、生产厂商、供应商。确保了手术植入物安全。

6、建立健全手术室标本留置、送检的制度及操作流程。未发生弄错和丢失标本事件。

7、建立电外科设备管理制度，安全、正确地使用电外科设备。

1、加强护理质量控制安全管理，确保护理质量持续改进，制定了科室护理质控月计划、周计划，每周一次质量检查，每月一次质量汇总分析。

2、对检查存在的问题能及时反馈到当事人并积极整改。在科室早会中重点说明，让科室其他科室成员也知晓，杜绝了类似事件的发生。

3、每月定期召开科会，全员参加，反馈、分析、讨论护理质量控制活动中存在的问题，针对反复出现的问题提出整改意见，杜绝差错事故的发生□xx年未发生护理不良事件及医疗纠纷。

1、严格落实护士行为规范，在日常工作中使用文明用语。

2、利用晨会、业务学习的机会加强护士服务意识，服务理念

的教育，做到主动服务，热情接待，细心介绍，做好各项安抚工作，加强与病人沟通，减少病人对陌生环境的恐惧，增强对手术治疗的信心。

3、尊重和维护患者的合法权益，在术前术后均做好访视，加强与医生的沟通，努力提高专业水平，医护关系融洽。及时倾听病人及家属意见并加以改正，建立服务流程。得到病人和家属较高评价。

4、科室人员都具有严谨、认真的工作态度，刻苦钻研业务，服务热情，不推诿病人，从未向病人及家属索要收取红包。一切以病人为中心，以医院发展为重点，顾全大局，不计个人得失，乐于奉献。

1、严格遵守《医院感染管理规范》，认真执行《消毒隔离制度》。严格执行手术室无菌操作技术原则，对违反无菌原则的人和事及时给予批评纠正。

2、每日晨由主班护士对各种无菌器械包认真检查，整理、使用时再次二人核对，常规器械消毒灭菌合格率100%。

3、组织科内工作人员定期学习院感相关知识，积极参加院内感染知识讲座和培训。院内感染知识考核合格，督促手术人员严格执行无菌原则，加强无菌观念、手卫生依从性，限制参观人数，规范着装。

4、各手术间，无菌物品间每晚紫外线灯消毒一次，每次60分钟，有记录。每周用酒精擦拭紫外线灯管一次。

5、加强医护人员洗手依从性的教育，强调手卫生的重要性，要求手术室人员规范洗手。每周对“洗手依从性”进行自查。

6、每月一次手术间、无菌物品间空气检测及快速灭菌器的生物检测，检测结果符合要求，登记齐全。积极配合院感科和

区疾控中心的各种检测并且得到及时的反馈。

7、严格要求各级工作人员认真执行医疗废物的规范处置。

8、及时督促和检查卫生员做好清洁消毒工作。

手术室是一个团结的集体，在全体同仁的努力下，相信我们会将明年的工作做得更好，让我们的工作带给患者满意，医生满意，医院满意，我们自己也满意。

年度工作总结项目 年度工作总结篇三

为了让我们更快地了解公司、适应工作，公司特地从7月8日开始对我们进行了为期一周的新员工入职岗前培训。这次培训的内容十分丰富，主要有公司历史沿革、公司组织机构与企业文化介绍、公司领导讲座、各部门负责人讲授相关专业知识和自身经验的传授、安全、管理体系以及档案管理等诸多方面的系统学习。经过七天的培训，使我在最短的时间里了解到本公司的基本运作流程，以及公司的发展历程与企业文化、企业现状和一些我以前从未接触过的专业知识等。通过这次培训，使我受益非浅、深有体会。

开始培训的第一天就是介绍单位的历史沿革，芮书记介绍得很详细，仿佛带领我们重走过这50多年的风雨，见证企业的进化，也了解到了其中的艰辛。这使我们更加珍惜现在来之不易的今天，激励我们更加努力去建设辉煌的明天。

在同一天，张书记为我们介绍了公司现在的组织机构，使我们从宏观上了解公司的各大部门及其主要职能，为以后联系工作，提高工作效率做好铺垫。张书记还为我们详细地介绍了本公司的企业文化。在我工作的3个月来，我感觉公司的工作氛围、人际交往甚至是走在公司的路上都是有激情而又放松的。有激情是因为在工作中能学习到很多的知识与技巧，放松则是心理上的，这正是“工作着并快乐着”的感觉，让

我感到无比的满足。

我在公司的档案室工作，在学校学习的也是专业的档案知识，可以说，对于勘察测量这方面来说，我完全是个门外汉。这一次培训，是我第一次系统接触这方面的知识，真是受益不少，学到了很多新的知识。

经过几次专业知识的培训，我大致了解了公司的主要工作任务，大概分为勘察、测量、岩土试验、测试这几大方面，并分别有对应的部门负责。比如说工程师办公室主要负责岩土工程工作，主要有勘察、设计、治理、检验、监测；测试中心主要负责原位测试、桩基检测等等。并且我对其主要工作流程以及一些术语也有了大致的了解，总算不会像刚来的时候一样，连公司的主要业务都不清不白了。

用了一天的时间，我们系统学习了安全方面的知识与公司管理体系方面的知识。我想这对于我们应届毕业生来说，还是比较陌生的知识。我认为其目的就是为了：一、保证安全生产；二、提高工作效率；三、提升企业形象。最终的目的就是使利益最大化。在这基础上有很多理论的知识与制度，这还需要我们在平时的工作中就注意，比如安全，在任何一个细小的环节中我们都要注意安全的问题，比如人走断电、防火、防盗，还有特别是在施工现场的一些用电安全、人员安全等。这些在实际工作之后可能才能注意到更多问题，并写入制度，是安全管理更加规范。

公司是本行业第一批获得管理体系三标合一的公司，并有符合公司实际情况的管理方针。在学习中我们学习到了一个以不变应万变的管理模式，也就是pdca循环：从plan(计划)到do(实施)到check(分析检查)到action(持续改进)。不管是qhsems、ems、ohsms，这一循环始终贯穿其中。仔细看，这一循环也适用于我们生活各方面，这其实也就是一个经验积累的过程，从不会到会，从不好到好，从好到更好的一个过程。我相信，这个简单而明确的循环会伴随我一生，成为

我不断进步的标尺。

最后一天我们首先学习了公司的档案管理制度及公司档案室的主要职能。由于我是在档案室工作，并且已经进行过2个月的实习，对这一方面比较熟悉。我认为档案的价值在于利用，在别人需要资料的时候，能快速及时地找到所需资料是档案是档案人员最主要的职责。公司的档案室已有了50多年的历史，制度健全，库房分类明确。在实习中，我就深深的体会到，我没有选错单位。有好的基本建设，有好的师傅，真正的让我能学以致用，并能通过实践体验更好地掌握理论知识。公司档案室还兼管着规范与杂志的管理，并有专门的阅览室，是专业技术人员能及时了解新规范掌握行业新动态。

人事方面，李主任主要为我们介绍了新进员工的待遇、假期、职称等问题。我想这也应该是我们很关心的一个话题。李主任介绍得很详细，分别介绍了各部门的工资情况，我也觉得越透明越公平，越公开越不敏感。我比较关心职称的问题，档案系列的.职称是要上社会去考的，我想从现在开始就应该抓住专业知识不放松，争取能早日更上一层楼。

这次培训中我学到了很多知识，但感触最深的是每一位领导基本上都提到一个要求，那就是学习、学习、在学习。一刻也不能放松，不仅要转研本专业的知识，还要了解其他专业的知识，比如说我自己，就应该多了解了解勘察、测量等方面的知识，这样有利于我了解档案内容，提高工作效率与质量。此外，就是希望能尽快地进入工作状态，做好思想意识的转变，从受者转变成施者。我认为我在这方面做得也比较到位，毕竟已经经过了2个月的实习，感觉现在也慢慢走上正轨了。最后就是希望我们能脚踏实地的工作，养成良好的工作与生活习惯，为自己积累资本、为公司创造利益。

到现在为止我已经在公司工作了3个月了，这次的职前培训让我对公司有了更深的了解，增进了不少知识，更重要的是让我对自己有了新的认识与新的奋斗目标，“水不流则腐，人

不进则退”，在今后的工作中，生活中我将加倍地学习，不断地提高自己的素质。在公司走“新、特、精”强企之路之际，我作为公司的一员，也要有这样的理念，发展自身的“新、特、精”，为适应公司不断发展的需求完善自己，争取做到自己对公司利益的最大化。

年度工作总结项目 年度工作总结篇四

始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，坚持正确的世界观、人生观、价值观，并用以指导自己的学习、工作和生活实践。热爱祖国、热爱党、热爱社会主义，坚定共产主义信念，与党组织保持高度一致。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，任劳任怨，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

作为一名刚步入运政的新人，我清醒地看到人生舞台已发生转变，自己又缺乏工作经验，所以只有不断加强学习，积累充实自我，才能锻炼好为人民服务的本领。工作以来，始终坚持一边工作一边学习，不断提高了自身综合素质水平。

一是认真学习党的各种重要思想，深刻领会其科学内涵，认真学习“创先争优”，进一步夯实了理论基础，提高了党性认识和思想道德素质。

二是认真学习业务知识，始终保持虚心好学的态度对待业务知识的学习。学习到了许多工作方法，与群众直接接触，真正做到深入到群众中去。平时，多看、多问、多想，主动向领导、向群众请教问题，机关学习会、各种工作会议都是我学习的好机会。此外，认真参加各类培训、会议，通过执法培训，熟练掌握了业务技能。业务知识的学习使我在工作上迅速成长起来。

三是认真学习法律知识。作为办公室人员需要负责处理各种

文件，另外作为运政执法人员，更是直接涉及到许多法律法规的运用问题。结合自己的工作实际特点，利用业余时间，自觉加强了对法律法规知识的学习，进一步增强了法律意识和法律观念。

我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，努力作好本职工作。不管是在办公室，还是在违规处理室，工作尽职尽责、任劳任怨，努力做好服务工作，当好参谋助手。

(一)办公室工作。可以说办公室工作是完全服务性质的工作，既要对外服务，也对内服务，工作中要做到“三勤”即嘴勤、手勤、脚勤：在接待群众来访办事时，都能主动询问是否需要办理的事，遇到办理不了的案件时能耐心向其解释清楚，或帮助其联系他人，使群众能尽快办好手续，树立好运政的形象。同时在组织会务、后勤管理、打字复印等工作上也尽职尽责，不留下任何纰漏。

(二)违章处罚室工作。在违章处罚室，先是认真学习《中华人民共和国道路运输条例》、《云南省道路运输条例》，了解法律法规，并解读大理州交通运政管理处下发的行政处罚自由裁量权基准执行标准；然后向有经验的同事请教相关问题，向他们学习操行、处理问题的方法方式。

在遇到驾驶员有疑问时，认真向他们解释相关的法律法规，使他们回顾三个月来的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处：首先，在理论学习上远不够深入，尤其是将理论运用到实际工作中去的能力还比较欠缺；其次，在工作上，工作经验尚浅，法律知识不足，情况了解不细，给工作带来一定的影响，也不利于尽快成长；再次，在工作中主动向领导汇报、请示的多，相对来说，为领导出主意、想办法的时候少。

在以后的工作中，我一定会扬长避短，克服不足、认真学习、发奋工作、积极进取、尽快成长，把工作做的更好，为人民群众做的更多，贡献做的最大。

年度工作总结项目 年度工作总结篇五

今年以来，办公室工作在领导班子的坚强领导下，在分管领导的正确指导下，在各科室的大力支持下，我们严格按照“勤于学习、善于落实，勇于创新、敢于担当”总体工作思路，充分发挥第一窗口、第一环境、第一形象的作用，高标准、高质量、高水平、高效率地完成了领导安排的各项工作任务。

一、上半年工作小结

办公室工作千头万绪，工作杂性、艰巨、繁琐，在众多的工作事项中，我们始终把政务服务作为办公室工作的重中之重，花大力气、下苦功夫提高政务服务水平。

（一）当好参谋助手。办公室按照全年工作目标任务，密切关注和把握全局工作重点和工作动态，前瞻思考，超前谋略，为全局带给富有实效的政务服务。今年上半年，按照领导的统一部署。我们组织筹备召开了30人以上大型会议3场，上级督导检查会2场，工作指导会议8场，我们认真完成各类会议材料，做好会议方案，会议通知等工作。

（二）办文打造精品。公文代表着单位的形象，其质量高低，直接反映办公室工作的水平。在办文上，我们坚持“两手抓”，第一手是抓公文起草工作。对重要文稿实行分管领导牵头理思路，办公室主任出提纲，文秘人员收材料，千锤百炼成文稿的工作方法。强化精品意识，既重“文以载道”，又讲究成文之法，追求文字表达“准、实、新”，从领导平常说话中琢磨其思路，从每次领导改稿中体会其风格，力求综合文稿思路清、高度够、表达清、特色明，彰显领导风格。

另一手抓好公文运转工作。在格式上，保证规范性，在资料上保证可行性，在程序上保证合理性，在时效上保证及时性。上半年，办公室收取上级卫生行政部门文件61份，其中需上传下达办理的54份，由办公室直接办理的7份，占办文率的11.4%。

（三）信息力求快准。办公室始终坚持及时、准确、全面地报送宣传信息。我们在信息工作中努力做到“收集信息第一时光、报送信息第一时刻、处理信息第一时段”，确保信息快速报送。今年以来，办公室撰写各类信息24条，上报xxxxxxx24条，上报xxxxxxx22条。

（四）综合协调水平不断提高。综合协调是办公室工作的一项重要职能。做好综合协调工作直接关系到领导班子决策能否落到实处，关系到办公室工作的质量和效率，关系到办公室工作的整体形象。今年以来，我们注重加强上下左右的相互沟通协调，切实完成了各项综合性工作任务，用心营造了把握全局和服务全局的良好氛围。

二、存在的问题与不足

今年以来，办公室在领导的深切关怀和兄弟科室的大力支持下，尽己所能，做了一些份内工作，但对照部门职能要求以及领导的期望，还有较大的差距，谈不上骄人的成绩。回顾半年来的工作，感受颇多，工作中遇到了一些问题，也看到了存在的不足。

一是由于平时多忙于事务性工作，专业学习放松，知识面窄，缺少大局观念。在处理工作矛盾和突发问题时缺少批评与自我批评。

二是同事间缺乏沟通，工作中有找不到人，办不成事的现象。

三是忙于做好自我分工范围内的工作，相互协调工作做的不

够主动，站位不高，大局观念不强，相互补位意识淡薄。

三、下一步工作打算

三是后勤保障、会务接待精心细心，打造精品；保密工作、文书档案工作水平全面提升，争一流。

四是继续争创“创先争优示范岗”，做到“文出我手无差错，事交我办请放心”。

年度工作总结项目 年度工作总结篇六

一、我认为取得全年安全生产这么好的成绩，主要是公司各级领导的高度重视和正确指导，公司全体全工的积极努力和配合而取得的。在这里我认为，有一个决定是我们取得全年安全工作方面无一次事故的重要一点，那就是坚持开好班前会。

今年年初，牛经理在早会上就提出了班组每天的班前会必须组织召开。利用班前会的活动时间安排当天的工作、交代当天工作的安全注意事项、传达公司当前的主攻目标和战略部署，使每个员工都有明确的了解。由于我们坚持好了这项工作，为我们公司的安全工作、工程进度及工程质量都起到了良好的作用和打下了坚实的思想基础。在实际生产活动中也体现了这项工作的真实效应。

二、今年以来，基本上做到了对重点工程的施工现场进行监督检查指导。也只有这样，才能及时发现问题和一些隐患，才能及时的得到处理和解决。今年公司的项目有县城改造；防窃电、线损自动生成；十几家的临时电；部队、辽警专、回迁区锅炉房的变电所；三个回迁区的变电亭及高、低压外线。近期西郊干、西郊南干柳树村分、辛岔干电缆工程等。施工地点分散，工程工期有紧有缓，我在张部长的领导下基本上做到对施工现场进行检查。从这些项目的施工过程到验收送

电95%以上的工程项目都能达到验收标准，也都能在要求的工期内完工。确实做到了保质、保量、保安全的完工任务。

三、由于今年的工程多人员少，空闲时间也少，所以在对施工作业人员的安全学习和教育工作就相应的减少了很多。今年我利用班前会和空闲时间对作业人员进行了4次的学习和教育，又组织他们进行了考试。还利用空闲时间组织班组进行了一次“施工作业人员进入现场的安全教育”的学习和考试。另外组织公司全员进行了一次安全生产法律法规考试(甘井子区考试)，参加答题的人数达到了98%。安规安技的学习是提高我们作业人员的安全技术、防范技能、确保工程质量、防止发生人为事故的基础。

我认为，虽然大家学习和教育的时间少，但通过学习和教育确实能够在作业人员的思想里起到一定的巩固和提高作用，对提高安全生产知识水平、操作规程技术的理解水平，在实际工作中能认真执行也起到了一定的作用。这也是我在以后的工作中必须做好并要坚持的。

最后谈一下我工作中不足的地方

1. 现场检查时有走过场的现象。
2. 班组的安全活动记录检查督促不够。
3. 发现的问题没有严厉地去追查以达到教育大家地效果。
4. 组织作业人员安全学习及教育工作有差距。

年度工作总结项目 年度工作总结篇七

时光如梭，转眼间x年度工作即将结束，自入职x项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客服部围绕

物业收费工作，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、赔偿事件，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，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

本年度物业收费1220000元(截止到x年12月15日)，收缴率80%，清缴上年度物业费10000元;处理赔偿纠纷42起，达成率100%;协调处理大型物业保修维修10件，业主基本满意;接待业主上门投诉12件，处理及时率100%;受理日常报修120件，合格率100%;上门面访700人/次，受理意见、建议200余件。

(一)规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入x项目客服部后，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、工作效率较低、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;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)采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平。

本年度物业费累计收缴1000000元，收缴率同比去年增长7%(去年物业费收缴率60%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满

意，促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度最大的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

(三) 严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，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，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服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。部门树立了“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。

(四) 圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了

基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服人员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

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，客服人员-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)物业收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

(三)部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的

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。

年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在x年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(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x年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，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。

年度工作总结项目 年度工作总结篇八

一、建好基地，激活职能促发展。进一步修改和完善区社会组织培育发展中心工作流程和内部管理制度，切实履行培育发展优质组织、规范整顿违规组织、培训评估在册组织三项

服务职能，全年孵化优质组织36个（符合经济社会发展方向的四类组织），整改各类违规组织54个（年检和日常监管中查处的组织），培训农民资金互助合作社（针对两周专项调研中发现的问题）、行业协会（政社未分的）等重点组织3次95人，目前评估工作已进入初评阶段。

二、谋划创投，激发活力促创新。今年我局在xx市率先出台公益创投方案，将市场风险投资理念引入社区公益服务领域，工作服务关口下移至社区，有力推动了政府购买服务进程、加大了社会组织扶持力度、创新了“三社”联动工作模式、扩大了福利彩票社会影响力。社区公益创投工作历经一次初选、二次筛选、三次优化，最终结题评出20个服务社区的项目。所有项目均通过了省社工专家组的综合评定，其中2个项目被市局选为优质项目，上争资金8万元，“夕阳红·扶老上网”项目被树立为全市唯一模范项目，泰州日报、电视台进行了跟踪报道。

三、加强监管，激励组织促规范。一是强化年检职能。年初对年检报告书分类进行了大幅修改，力求简洁适用，3月初及时下发年检通知，经过业务主管单位初审——登记管理机关再审——培育发展中心整改——整理归档、总结上报，年检率和年检质量较往年有了较大提高。二是加强日常监管。充分发挥社会组织领导服务小组的协调指挥作用，注重联合执法、分类执法、重点抽查，在实践中整理制作出十三项工作流程。三是推进评估工作。下发今年度评估通知，尝试把评估工作与公益创投工作有机结合，做到“以评促创，以创带评”。在评估建设中，确立了“基础条件、组织建设、业务活动、社会评价”四个一级指标，并衍生出58项二级指标、65项三级指标、155项四级指标，全面衡量社会组织的综合能力，把社会组织建设纳入标准化建设的轨道。

我国社会组织目前仍处于发展的初级阶段，公民社会发育不够成熟，有限政府认识不够深刻，公众对npo□ngo组织认知普遍缺乏。组织的效能建设相对较弱、组织的宗旨使命颇有

争议、培育和监管能力亟待提高。

明年工作指导思想

随着“五位一体”改革的逐步深入，社会组织培育和管理工作挑战与机遇并存。我们的总体思路是：培大做强全区社会组织培育发展中心，深入持久开展“姜堰福彩·助力社区”公益创投活动，毫不动摇推行社会组织评估体系建设，不断强化部门联动、联合执法模式。

一是转变理念。公益创投和公益招投是社会组织甚至是民政事业发展的方向，此举能有效整合多方资源，把民政与人社、医卫、公安、司法等政府部门的事务融为一体，服务于城乡社区，提升社会组织的公信力。20xx年我们将把公益创投和公益招投列为科室工作的重点，力争在规模上扩大、在方法上创新、在效果上求实。

二是转变方法。在现有编制不变的情况下，稳步推进现代社会组织管理工作，用足用好现行财税政策，通过多方筹资，向中心购买服务，促进各项工作落到实处。另外，中心还将内引外联，承担起科室工作人员行政执法、财税制度等方面的辅导，科室工作人员也要坚持自学与实践相结合，切实提高依法行政的能力。

三是转变机制。社会组织外部的评估是社会组织提升绩效与服务质量的重要动力来源。明年，我们力争将所有在册组织全部纳入评估体系，并与未来的全面招创投挂钩，最终把外部约束转变为内部自律，提升社会组织的诚信与自律水平，增强社会组织的公信力和社会认知度。

四是转变职能。不断强化领导服务小组协调指挥功能，建立部门联席会议制度，加大执法的有效性和权威性。同时与相关部门一起深入调研，力争在“四类组织”（行业协会商会、科技类社团、公益慈善、城乡社区服务类）中出台规范性文

件，将人、财、物及职能厘清，解决政府越位、错位、缺位的问题，最终实现政社分离、政社互动。