

最新企业职工月度工作总结(优秀6篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

企业职工月度工作总结篇一

眼间已至xxx年岁末，进入公司至今，已有半年多的时间，回首xx年的工作表现，虽存在些许的不足之处，但总体的付出，还是获得了不少收益，现就xx年的文员工作情况，做简要总结：

1、工作表现：

a□严于律己，在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作。能够严谨、细致、脚踏实地的完成本职工作。

b□懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

2、工作收获：

a□工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果。

b□工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

1、工作细心度仍有所欠缺;在日常工作中，时常有些工作因为不够细心，从而浪费时间或是再做一遍。相信在接下来的工作中，本人一定会仔细、仔细、再仔细来完成每项工作。

2、外来客人的接待和服务不够热情大方;做为办公室文员，做好接待工作是自己的本份工作。由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不能做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致。

会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情!

总的来说xxx年的工作是尽职尽责的，虽然亦存在着些许的不足，工作的确也不够饱和，时有不知道该干什么的感觉，但这一切的一切相信也会随着xxxx年的到来而逝去。非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定，相信xxx年的我，在行政文员这个岗位上会做得更好，发挥得更加出色!为企业的明天尽一份力。更希望通过公司全体员工的努力，可以把公司推向一个又一个的颠峰。

企业职工月度工作总结篇二

时光似箭，岁月如梭，转眼进入公司已经有将近半年的时间，在公司领导的强有力的领导以及关心支持下，个人在20xx年度取得了不小的进步。

1、熟悉了解公司各项规章制度。

我于xx年x月进入公司，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行了解，熟悉公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉了解工作流程

作为设计师助理，我的职责是帮助设计师完成谈单过程中的各种图纸及文档，为设计师签单做好充分准备。经过一段时期的磨合，我逐渐知道自己该如何去做并做好手头工作，在设计师的指导带领下，不仅懂得了许多专业方面的知识，也懂得了许多做人处事的道理。

xx年已经随风逝去，回想自己在公司将近半年的工作，工作量并不是很大，闪光点几乎是不存在，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、缺乏沟通，不能充分利用资源

在工作的过程中，由于专业知识不够扎实，又存在一定惰性，遇事考虑不够周全、不够细致，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的工作效能。

2、缺乏计划性

在工作过程中，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，领导不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

3、专业面狭窄

作为一个现代化人才，他应该是一专多能的，这样的人才才符合时代以及公司的需求。自己的专业面狭窄，对其它专业的基本认识都没有，这都限制了自身的发展。在以后的工作

过程中，我将加强其他专业的学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取能成为一名专多能的复合型人才。

1、加强自身学习，结合实际，多从细节考虑，认真做好本职工作，积极配合同事工作项目。继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

2、积极向同事学习，虚心请教，并以实践带动学习，全方位提高自己的工作能力。

3、克服自己本身存在的诸多缺点，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

末，要感谢所有的同事，谢谢你们半年来的相伴，让独闯异乡的我倍感温暖和亲切。要感谢公司，感谢公司能给刚毕业且什么也不懂的我一个这么好的学习平台，让我在这些日子里学到了太多不曾有过的东西。

真诚的感谢。也真挚的希望我们在xx年越走越好。

企业职工月度工作总结篇三

2020年，综合管理部在公司领导班子的正确领导和各部室的大力支持下，紧紧围绕公司的中心工作，内练本领，外树形象，不断提升工作理念，突出工作重点，努力增强工作主动性和创造性，充分发挥了综合部“参谋、组织、协调、服务”的职能作用，精心协调各部门关系，克服各种困难，认真落实上级领导布置的各项工作，努力推动各项工作朝着既定目标迈进。现将主要工作情况汇报如下：

一、强化自身建设，规范内部管理，促进综合部工作规范有序运转

公司综合部首先在制度建设上下功夫，认真抓好内部管理，提高内部管理水平。一是规范各项管理制度。修订完善了公司内部车辆管理暂行办法，做好公务车辆的调配与管理，按月逐季对加油卡的费用情况进行统计上报；完善了公司办公行为规范，抓好了员工的考勤管理，按月汇总员工的请、休假、考勤情况，报财务部门核发薪酬；规范执行综合部各项管理流程，提交公司与综合部事务有关的各类请示7项，已执行3项(加装监控设备、办公茶叶购置、协议酒店的签约)；二是不断加强自身队伍建设。

二、加强调查研究，当好领导参谋，及时为领导决策提供信息服务

围绕公司中心工作，加强了对内对外的调查研究，高度关注政策走势，敏感捕捉信息，力求做到办事规范周密，办文高效严谨，力求准确、适度，避免疏漏和差错。努力做好文书处理、档案管理、文件传达等日常管理工作，完成了各类材料编制上报的工作。一是按照上级主管单位要求，完成各类汇报材料的编制上报，包括公司季度工作安排与总结、季度经营业绩自评报告、季度经营活动分析报告，年度工作计划等各项汇报材料的编制与上报工作；二是完成了公司内部文件的编制，包括二届一次、二次董事会会议材料的签署完善与纪要整理归档、公司班子会议与工作例会会议纪要的起草与存档，部门每周工作汇报、每月工作总结的拟稿与汇报等工作；三是做好了文件处理和制发工作。完成对集团及中原下发文件的处理75篇，完成综合部发文7篇，发送通知6篇，公司对外发文23篇。

三、围绕中心工作，强化服务意识，进一步提高了服务水平

综合管理部是总公司领导下的综合管理机构，日常工作纷繁琐碎，在处理领导下达的各种日常工作中，全体员工努力发挥主观能动性，强化工作意识，不断提高服务水平。

做好了各项具体事务的处理工作。在重点保证对公司领导的服务的基础上，完成了具体事务处理工作。完成营业执照、组织机构代码证的年检、法人代表变更工作；完成了薪酬执行情况报告的上报、技术职称申报材料的准备与上报、员工的转正与“三金”等福利的办理等人力资源相关工作；做好了公司技术资料、图纸、招标文件的存档与管理工 作；认真办理转正、离职手续并协助调转人事档案；协助做好各部门来访人员的接待迎送工作；做好了办公场所的调整、办公用品的采购与管理、报刊杂志的订阅与分发等日常工作。

四、加强沟通协调，注重团结协作，营造了良好内外部工作环境

综合部是承上启下、联系左右、协调内外、沟通四方的枢纽，综合部工作无小事，事事处处都代表着公司的形象。公司始终把加强综合协调作为发挥综合部职能的关键点来抓，切实加强了沟通协调工作，完成领导交办的其他工作任务。协助董事长完成了董事会筹备和资料整理等相关工作；协助财务部完善了经费审批程序文件，对招待物品、办公用品经费、差旅费、招待费、车辆维修保养等加强了规范管理，同时，配合完成上级主管单位的各项审计工作，并提供相关审计材料；协助销售部完成一期二批房源的团购与开盘活动的筹备与后勤保障工作等等。

总之，我们在过去的工作中取得了一些成绩，但与公司领导的要求相比，与兄弟部门相比，仍存在一些不足。首先表现在服务意识不足。综合部的基本职能为“参与政务，做好服务”，全面履行公司的后勤保障责任是综合部的重要职责之一。综合部在“想多于做”方面做得还不够，全局观念、服务意识、服务水平有待进一步增强。其次，统筹能力不强。综合部事务琐碎繁杂，在人员的统筹调配能力方面还不强，一些工作的协调不是十分周全，直接影响了整个综合部的工作效率的提高，导致人浮于事的现象好时有出现，有的忙的废寝忘食，有的闲的慵懒无聊，不但影响了士气，而且降低

了工作效率。第三，工作程序还不够规范。各项管理流程还不完善，内部管理有待进一步加强。第四，创新能力不强。从意识上对总办的参谋助手作用认识不够，缺乏工作主动性和进取精神，主要是做日常性、事务性工作和领导交办的任务，对于领导未安排部署的工作缺乏主动性，预见性和前瞻性有待提高。我们决心在今后的工作中，继续戒骄戒躁，发扬团结务实、开拓进取的精神，扎实工作，搞好服务，努力把综合部工作不断推向新水平。

企业职工个人经典工作总结篇4

企业职工月度工作总结篇四

生活在不停的奔波，工作也一直在努力的前进。不知不觉中，一年的时间已经走到了末尾。

我是在去年x月左右加入的公司，尽管时间不算长，但在汗水的浇灌以及同事和领导的'协助下，今年也算是开花结果的一年。回顾这一整年来，在企业的严格管理下，我在工作中热情且严谨的完成着自己的工作任务。一边学习，一边了解自己该怎么去努力。

一年来，尽管比不少团队中最出色的几位前辈，但也取得了不少的进步与成长，为公司这一年的发展做出了贡献。现对自己在20xx年的工作情况总结如下：

尽管我加入公司不久，但因为之前有过去学习和经验，所以在工作的适应上表现的较为出色，很快就适应了公司的规定以及工作的要求。

在学习上，我不仅吸收领导的教导的知识，同时也从工作内外的各个方面了解了工作，加强对公司的学习和能力。如：

工作中，我对于问题和不足积极的请教前辈，学会了大家许多对工作的技巧。而工作外，我利用互联网的信息能力提高了自己理论的知识。尽管目前大部分还只是纸上谈兵，但也让我清晰了自己今后的发展道路和前进方向。

工作的思想就是对工作的态度！为能加强并巩固自己对工作的态度问题，在学习期间我也一起学习了公司文化和发展历程，了解了xxx公司的发展前景，并对自己的未来做了一定的规划。

此外，在工作方面，我也努力加强了自身的管理能力，在工作中积极调整自我，让自己能更好的保持工作中的积极性和热情态度，以更好努力态度，去面对更困难的工作要求。

目前我在工作中的情况已经较为稳定，不仅能较好的完成自己的工作任务，对于近距离的工作计划也能做好打算。为此：

首先要巩固自身的状态，加强工作的基础能力，保证工作的基本。

其次要加强学习，追上团队的工作进度，提高个人业务能力。

最后，在今后的工作中，我要学会反思，学会改进。积极的总结自己的工作，并做好计划，应对接下来的工作发展。

工作的道路并不简单，但在今后的未来，还有很远的道路需要前进。我会积极加强自己，为自己和公司的未来一起努力奋斗！

企业职工月度工作总结篇五

随着现代企业制度的建立和知识经济的到来，职工培训也越来

越受到企业的重视。如何做好职工培训工作,是所以公司企业面临的新课题。今天本站小编给大家整理了企业职工培训个人工作总结,希望对大家有所帮助。

为了切实提高员工技术业务素质,我公司根据经营形势并结合开展“管理手册学习”的活动要求,“以需求为导向,以学员为中心,以技能为本位”狠抓了“三基”工作,即基础理论教育,基本知识学习,基本技能训练,强化了三层培训,即管理人员培训,特殊工种培训,安拆、维修人员培训,把我公司员工技术业务素质提升到一个新的水平。通过树立“培训是企业长效投入,是发展的最大后劲,是员工的最大福利”的观念,积极营造有利于员工培训的良好环境。

在管理人员培训方面,办公室每周一组织所有人员对集团公司红头文件进行学习,让员工时时刻刻了解集团公司的动态,学习集团公司相关文件及各项规章制度,使每位员工能把自己的所学真正应用到工作实践中去,按要求及时的完成集团公司下达的各项任务;每个星期五下午组织管理人员对管理手册进行学习。

通过学习,使每位职工进一步加深了各自岗位业务知识的认识,让每位职工懂得工作需要密切配合、紧密联系、相互协作,而不只是仅仅做好自己本部门的工作,通过加强合作,想工作之所想、急工作之所急,减少部门之间的彼此误会和隔阂,避免部门之间的相互扯皮和推诿,只有这样才能使每一个部门真正做到环环相扣,形成一个紧密无间的团体。通过我们努力,在今年的管理手册考试中,建业物资全体员工一次性全部通过考试。

施工升降机的安全使用关键要靠司机的安全技术操作水平,一些吊笼事故也是由于个别操作人员不熟悉设备性能而未能及时避免。如在某个施工升降机吊笼坠落事故中,当吊笼开始失控坠落时,操作员虽明知此开关并未启动,但其自然反应是采取断电的方法停止吊笼下降,一时也想不出什么有效

方法，只能眼睁睁地看着吊笼坠落至地。

这种情况说明，操作员并不了解电磁制动器是常闭式，在断电时才能起到制动作用，而此时升降旋钮并未转至“上升”或“下降”的位置通电，采取断电的方法是不能制止吊笼坠落的。如果操作员熟知设备性能，操作经验丰富，情况判断准确，那么可能就会摆脱危机。因此，施工升降机操作员要经过专门的培训学习，经考核发证后方可上岗作业。

每位施工升降机司机上岗前，我们都通过与建设厅下属的培训机构进行合作，对体检合格人员进行培训，培训合格取得建筑施工特种作业操作资格证书(施工升降机司机)降机司机操作证书后准予上岗。在日常工作中，我们采取多种方式对操作人员进行培训，在维修基地，我们定期组织相关技术专家通过ppt形式让操作人员掌握相关理论知识，在项目部，我们不定期组织技术人员对施工升降机司机进行实际操作培训，力求做到每位司机都是合格的熟练的操作员。

施工升降机为人货两用电梯，其安装和拆卸工作必须由取得建设行政主管部门颁发的拆装资质证书的专业队负责，并必须由经过专业培训，取得施工升降机维修操作证的专业人员进行操作和维修。我们通过与建设厅合作对安拆人员进行岗前培训，培训合格取得建筑施工特种作业操作资格证书(施工升降机安装拆卸工)。

在日常工作中，我们定期对安拆，维修人员以ppt的形式进行培训，并且安排有经验的安装维修人员传帮带新上岗的的人员，使他们以最快的速度熟悉工作程序，熟练掌握安拆技巧。

通过一系列培训，全面提升了管理人员的能力，提升了技术人员的操作水平，加强了对企业文化的认识。今后，我们要进一步总结培训工作经验，完善培训制度，使学习活动经常化、制度化，树立良好企业形象，为客户提供更加优质的服务。

为保证新入职员工更快、更好适应公司环境，对企业文化、各项管理制度、规定、业务工作及流程进行全面接触、了解，使新员工尽快转变思想观念，为及时有效进入工作状态、发挥自身优势、尽职尽责干好本职工作打下坚实的基础。行政部利用8天时间，对新入职5名员工进行了有针对性的培训、学习和教育，现将其培训情况总结如下：

一、培训概况

新员工培训工作由行政部统一部署安排和组织实施，其他部门协作完成。为期8天的培训，共计安排40课时，公司内部“讲师”共计8人参与了授课，受训学员有技术口、翻译口、国际业务口等不同岗位方向共计5人。

培训项目主要有以下几类：

- 1、员工必修类：企业文化的认知、职业道德规范、员工守则和管理制度等方面的培训；
- 4、辅助培训类：工作态度、工作责任心、有效沟通、前期工作经验等方面的培训(参加培训的员工自我组织素材，进行培训讲解和交流讨论)。

二、培训效果

按照部署安排，本次培训考试测试紧密联系培训内容，分别从企业文化、员工守则、计算机基础知识、业务知识和自我创新等五个方面进行考察，并于201x年10月26日上午进行了(笔试)组织落实。其结果如下：

参加测试人员5人中，成绩优秀的3人(80分以上)，良好的1人(70分以上不满80分)，及格的1人(60分以上不满70分)，培训效果达到了预期目标(测试题及答题情况详见附件)。

三、培训分析

(一)取得效果

1、从培训计划到执行计划，迈出了坚实的一步，为下一步培训工作奠定了较好的基础。善始善终的培训使公司向正规化、精细化管理迈出了一大步，参与授课人员及参训学员的积极性、自律性得到了有效提高。

2、培训主题明确，内容形式丰富。结合各职能部门的特点和行政职能特点，分阶段、有针对性地安排授课，使员工能“有识可学、有思可发、有章可循”，通过专人讲授、观看教学视频、开展交流讨论等多种方式，特别是对企业文化的认知、认同，使新员工进入公司后有了较好的职业发展方向定位，增强了企业的归属感。

3、为我们公司建立制度性培训体系做好了铺垫，为以后员工发展规划、克服思想障碍、端正工作态度、提高工作效能打好了基础。

4、在培训中根据具体情况不断改进培训方式，积极探索新的模式。比如，在培训过程中安排学员不限题材、内容的组织素材授课，与大家一起学习，“有感而发”，让参训学员积极参与，取得了较好的效果。

(二)存在问题和不足

1、组织不力，计划安排不够周密。没有对培训人员进行具体安排，造成培训人员不能全程参加培训，工作和培训发生冲突，仍然存在“培训无定时、纪律难执行”的现象；不能严格执行培训纪律和有关规定，导致培训期间接电话、中途离开等违反培训纪律的现象时有发生；没有做到“预先计划、统筹协调”，培训工作过程中才准备材料，才通知授课人，造成把授课当完成工作任务，影响了培训效果。

2、培训形式单一、缺少创新性。只是一味采用“上面讲、下面听”的形式，呆板、枯燥，提不起员工兴趣，导致员工注意力不集中，影响了培训效果；公司内部人员授课技巧普遍不高，培训资料准备不充分，课件制作水平较低，自主创新和改变授课方法的能力有所欠缺；培训资料单一，只是为讲课而讲课，没有做到举一反三，不能达到“以业务联系工作、以工作教授方法”的目的。

3、培训内容较少，培训时间短。缺少系统的培训教材和丰富的培训内容，以至于培训内容衔接性不强，造成培训知识和培训理念的断层；培训时间较短，以至于参训人员理解和消化后转变为自我提高的程度不强。

以上问题反映出公司整个培训体系的不规范和不完善，下一步必须进一步规范培训管理制度，转变授课人的思想观念，真正把培训当做公司的一项重要流程和制度进行贯彻落实，努力达到并实现“才为我所用、情为我所系”的人力资源最大化效应。

四、改进措施

对于公司的培训工作，我们充满信心。在公司领导的正确领导和支持下，相关培训制度逐步完善的过程中，行政部将更加科学、合理安排制定、执行落实好各项培训工作，通过这次培训工作中出现的问题和不足，对以后的培训工作我们提出如下改进措施：

1、进一步加大培训力度，坚持做好培训基础工作。完善并尽快出台有关培训管理办法，将培训体系正式纳入工作日程和制度规范，让培训工作更加秩序化、规范化，做好培训组织准备工作，严格执行培训纪律，提高培训效率。

2、建立培训资源，进一步丰富企业培训资源。投入必要的培训经费，制定员工手册，员工手册人手一份，对新老员工进

行随时、随地、随人、随事的教育和督导;对培训教材和文化书籍的限量采购,给人力资源提供更丰富的信息和资源条件,拓展培训体系;尽快草拟培训教材,教材内容应尽可能具体、详细、丰富。

3、思想决定行为,细节决定成败。进一步加强思想启发和观念转变的培训学习,使员工能真正体会到培训的重要性,定时加强老员工的培训学习,提升公司员工的整体素质和技能;建立培训考核机制对参训人员进行培训效果考核评估,考核成绩纳入转正和绩效考核指标,改变和解决“参不参加一个样、学好学孬一个样”的观念和态度,加强员工的危机感和紧迫感教育,变“要我学”为“我要学”。

4、加大培训工作精细化管理力度。力求逐期对公司的培训项目进行全程跟踪,制定月度和年度培训计划,培训计划项目需按期进行,不能以其他理由拖后或不予安排,加强过程控制与信息反馈工作,努力做好培训考核评价工作,全面建立员工培训档案。

通过学习兵劳社[20xx]99号文件精神,根据师统筹安排,结合我团实际情况,在各级领导的大力支持下[20xx年我团圆满完成培训任务,现将我团20xx年培训工作汇报如下: 培训高素质的职工队伍是五十团落实科学发展观全面实施人才工程的举措之一。

在师团党委的关怀和领导下,我团培训机构逐步得到完善,制度逐步得到健全,师资队伍逐步壮大,改变工作作风,广泛的征询职工群众的意见,以饱满的工作热情,良好的精神状态,求真务实的作风,扎扎实实地做好培训工作。

20xx年我团共完成培训任务2080人[20xx年培训人数,2080人,其中农艺工初级100人,家畜饲养工50人,转移就业培训780人,其中保安120人,建筑工360人,特色养殖150人,特色种植50人。少数民族国家通用语言语培训1200人。为了方便基

层和农民，减少他们的负担，坚持深入基层下到连队或就地就近办班，使学员们少跑路、少费时、少开支，同时在第一线办班，可以结合现场进行现场教学和实操鉴定，使参加培训的学员既学到了基础知识，又能目睹实际操作，参加实践，理论联系实际，学的充实领会掌握来得快。

职工培训工作在科领导的带领下在不断的学习中，逐步走向正规化，组织培训有条不紊。培训期间严格要求，教师要备课有教案，讲课要具体生动实用，有理论授课，有技能授课学员学习热情高涨。积极提问得多，解决的问题多，充分体现了培训的重要性和必要性，从而提高了职工的整体素质。通过三年的培训实践，培训工作一年比一年规范。通过积极学习师团的政策精神，认真培训劳动技能，使来年的工作可以更上一个台阶。争取通过培训，可以让职工学到更多更是会的东西。

根据师团的政策精神，重视教学管理规范化、制度化。教学科目：棉花、玉米、小麦、枣树的精准栽培，农机作业、计划生育、法律、劳动法等科目。内容丰富全面，使职工能够从全方面的提高整体素质。结合职工培训同时学习师团政策，提高了职工的生产能力，增加收入对稳定工作起到了一定的作用。

重视师资队伍建设，共有兼职教师十四名，本科学历三人，大专学历十二人。对培训教师实行了准入制度。加强教师队伍的工作作风，提高个人素质，针对教师自身资质进行培训，提高教学质量把学到的知识，能够完全的教会职工，职工能够做到学有所用。同时聘请了团农机部门、水管部门等相关单位的技术员进行授课，职工全面的掌握了春种秋收、棉花栽培的全过程。同时制定了教师守则，保证了培训质量，大大提高了作物的产量。

学员信息归档方面能够分年分班整理归档，一目了然。对试卷信息等装订整齐，归放有序。证书发放及时，大大的提高

了职工的培训热情，积极要求参加培训。例如：由于20xx年培训名额有限，部分连有几名职工没有参加，他们强烈要求培训经再三解释才得以放心，并要求第二年一定要参加培训。书本能够达到人手一册，通过学习掌握学期结束后，团农业科进行抽查询问，职工能够多方面的掌握种植技术，并对书上的内容领会85%以上。由此可见，通过培训，职工的整体素质真正的得到了提高，为来年的丰收打下了基础。

鉴定方面，我团共有考评员十名，其中：农艺工五人，果树工三人，家畜饲养工五人，农机修理工二人。鉴定场所能达到一人一桌，考评人员胸牌佩戴整齐，考场纪律严格，评分标准、严格、合理。考评小组分配合理。

培训工作不足之处在于由于培训时间在冬季，教室无取暖设备，时间还所欠缺。另由于冬闲，个别职工因探亲、看病等原因，造成培训人数不齐。

为了能够更好的发挥管理站的作用，管理站人员，坚决服从上级部门领导的指示，认真学习，扎实工作，使职工培训工作能够得到职工的认可青睐，促使我们的培训工作蒸蒸日上。

企业职工月度工作总结篇六

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为xx客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客

户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。

在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们客服中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在xx银行客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得xx主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解

决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

1、高效完成外呼任务。

在进行每天的外客服，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xx行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3、增强主动服务意识，保持良好心态，不断完善自我。

培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。