

2023年配料岗位工作总结 客服岗位工作总结(模板5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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

配料岗位工作总结 客服岗位工作总结篇一

时间如白驹过隙，转眼虎年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多的收获。

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题□xx楼商铺xx栋自20xx年xx月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施；4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司；一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努

力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们的维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴水对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是

最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责地完成好本职工作。

20xx年，我有幸接任主持公司人事行政工作，在这里感谢公司领导对我的精心栽培，给予我工作上的支持。我将更加认真的对待20xx年的工作。目前所负责工作范围涉及部门各份数据分析及新闻源外推效果的跟踪，以后会更加注意方式方法，做到最好。以下是我总结的工作情况及以后的工作计划。

一、日常工作及成就

1、工作内容：人事行政工作复杂，目前部门已配备了多种管理表，包括员工纪律跟踪表、各小组组员项目分配表、思想汇报专题奖金分配表、转正试题表、员工面试、入职、转正、离职表等等。从人员招聘至任用，根据各组的实际需要，进行有针对性地招聘新员工，配备到各岗位。我部门较好完成各组人员的入职、离职、调岗等人事审批工作；规范员工档案，对资料不齐全的作出补齐；确定员工劳动合同签定人数，配合人事部工作事宜。对办公室日常纪律管理，我们会不定期通知宣传消防知识并做好办公室管理工作；对办公室清洁卫生，安全进行巡查；跟踪后勤安排员工住宿，关注员工宿舍卫生安全等情况；排解员工之间的人和事矛盾。

2、对优化部门就诊各数据分析：在优化就诊表优化效果统计表进行跟踪发现问题进行周与周的对比和本月与上个月的对比从中找出原因，并进行跟优化工程师对接一起分析问题的所在处。

3、对每个周的新闻源外推效果跟踪进行统计，并且对新闻源的进行对比，从中检查看哪个平台或是哪种方式关注人数比较多，积极告诉公司职员作出改整。

二、接下来的工作安排与建议

（一）工作安排

- 1、人员管理上：负责部门的人事行政工作、协调方面还有所欠缺，这里需要我部门的相关人员提高这方面的技巧。
- 2、工作情况上：很多公司成员工作懒散，人事行政人员纪律的检查力度还不够，有待提高。
- 3、企业文化上：公司的企业文化精神还没有得到足够的体现，接下来将在公司企业文化及工作氛围上作出一系列的安排，更好地构建企业文化。

（二）建议

- 1、加强培训力度，完善培训机制。强化管理制度的培训，便于在实际工作的正常操作，需根据实际情况制定培训计划，使培训工作能起到切实的效果；协助各部门工作，加强与员工沟通，加强团结，迅速营造良好办公环境。
- 2、加强劳动人事管理工作，劳动人事管理工作实现规范化管理方面仍有待加强，提升管理水平，完善人事档案管理，从单纯的事务性工作向现代人力资源管理过渡。
- 3、组织员工活动，加强企业文化建设工作，以员工对企业有良好的认同感和归属感。

20xx年人事行政工作虽不算太理想，但我们会继续努力，加强学习，积极配合公司管理好部门人事行政工作，尽我们最大的努力使人事工作有一个大的进步。

配料岗位工作总结 客服岗位工作总结篇二

计件，其中商商调拨1864件，卷烟配货分拣共完成件，分拣效率达到每小时100件，分拣到户率达到100%，分拣准确率达到100%。全面实现了塑封包装。

今年以来，我们根据工业物流车辆下货时间的不确定性，根据质量管理体系持续改进的原则，修改完善了仓储工作流程。一是对保管员实行了不定时工作制，明确划分订单出货与卷烟入库时间，实行“先登记，再卸货”的原则，合理安排卷烟卸货顺序，并对卸货过程采用“卷烟卸货时间确认表”进行监控，考核保管、搬运、扫码各环节的到位时间和服务时间，并由工业承运人进行签字确认，合理用好工业下货和订单出货的时间差，保管人员的工作时间明显缩短，劳动强度明显降低，工作积极性显著增强，仓储效率明显提高；二是把工业物流纳入客户管理，加强了与工业物流的沟通和联系，通过印发“告卷烟工业企业客户书”和加强平时的电话联系，做到提前掌握工业物流的到货时间和到货品种，预先安排好卷烟货位和卸货人员，缩短了工业物流的等待时间，极大的方便了工业物流的驾送人员；三是开展了工业物流的满意度调查，从9月份开展工业物流的满意度调查以来，通过对卸货时间的及时性和服务态度的调查，满意度达到99%。

一是合理进行订单分组，减少仓库出货次数，将每天出货次数由6次调整为4次；二是调整出货时间，实现了当天订单当天出货。通过上述两方面的调整，既减少了仓库配货时间，又解决了分拣等待时间，提高了储配综合效率。

今年，我们从卷烟入库、出库、收货、分拣、补货、喷码、贴票、堆码等各个工作环节入手，相继制定了保管员、分拣员两项考核制度，为质量、水平的提升起到了重要的保障作用。

一是明确了保管环节与分拣环节的交接责任；二是明确了分

拣环节拣货员、电脑操作员、质检员、码放员的差错责任；三是明确了拣货员、补货员关于零条烟和整件烟的盘点责任。

今年，我们将苍溪片区客户订单纳入统一分拣，新增分拣量20%，全市订单集中统一分拣的目标得以实现，分拣到户率达到100%；同时，为了方便零售客户点验货物，缩短零售客户的点货时间，我们全力推行塑封包装，努力克服仅有一条塑封包装机的设备局限，采用“两班倒”的方式，全面实现塑封包装，塑封包装率达到100%，零售客户的满意度明显提高。

为使卷烟分拣准确率达到100%，更好地方便送货，今年9月以来，我们引入了质检机制，通过内部人员的调整优化，设置了质检员，对所有分拣完毕的卷烟，按照客户小票逐一核对卷烟的品种、数量是否准确，包装是否完好，对卷烟出库前的准确度进行严格把关，有效杜绝了多拣、少拣、混装现象发生，分拣准确率达到100%。

一是认真贯彻“以人为本”的科学发展理念，对重要的技术性岗位开展了梯队建设，建立了重要岗位的应急保障机制；今年，我们在分拣车间推行岗位轮换制，让每名员工熟悉各个不同岗位的操作技能，使每个岗位，特别是重点岗位都有3名以上的后备力量，既促进了员工内部之间的交流和学习，又有效的防止了因离职、生病等原因造成重要岗位的人员短缺和紧缺，确保了分拣工作的顺利进行；二是建立了设备故障应急预案，确保了在设备故障的情况下不影响按时分拣，努力满足客户的及时需要。

配料岗位工作总结 客服岗位工作总结篇三

一年以来在公司各级领导的带领下我们公司取得了良好的业绩，我在此表示祝贺。对于大家一年的辛劳付出我表示感谢。今天我首先要说的就是一年来我们公司的销售业绩。

公司20__年度实现营业收入__元，比上年同期增长__%，实现营业利润__万元，比上年同期增长__%，实现净利润__万元，比上年同期增长__%。与上年度相比，公司的整体经营取得了较大的成绩，主要原因在于公司以食品业为主的主营业务经营业绩取得了持续良性的增长，非主营资产的处置取得良好的效果，同时公司采取有效措施防范和在一定程度上化解了财务风险。

20__年度公司董事会重点做好了如下几方面的工作：

(一) 培育新的经济增长点，产业增长形势喜人

产业是公司20__年乃至今后一段时期内着力发展的一个主营产品，目标是将其培育成公司的主要经营和利润增长点，在我国南方地区是一种大众化的消费食品，存在着巨大的市场容量，仅公司所在的__市场年消费量就达10亿元以上，未来公司如能充分利用自身的资源、技术、品牌等各方面的优势重新整合这个产业，提高市场的占有率，那么对该产业的投资将会给公司带来丰厚的回报。

(二) 深化管理改革，提高经营管理水平

公司是一个投资控股型的企业，为此20__年公司强化了总部的管理职能，在资金、生产经营、人力资源等各方面加强了公司的管理，同时要求各部门各员工为下属经营超市做好各方面的服务。通过近一年时间的强化，公司的管理职能得到了充分体现，达成了良好的管理效果，而且为生产经营服务的意识和理念也得到了前所未有的加强。

20__年公司出台了《目标激励考核办法》，公司签订经营目标责任状，实行责、权、利统一，总经理负责，进一步完善经营管理机制，建立了长期的激励机制，在充分调动各经营团队积极性的同时，有效地防范了为了目前的利益而出现的短期行为，有利于企业的长期发展。

20__年公司进一步加强员工的绩效管理，加强对各职能部门、各员工的过程管理和监督，强化责任追究，以工作业绩(目标)的最终完成效果确定每个员工的薪酬，强调以业绩论英雄，从而在制度上保证各部门各岗位的职责履行效果。

良好的企业文化是企业不断取得进步和发展的保障。20__年公司采取了有效措施积极推进企业文化的建设，构建和谐、健康、向上的企业氛围，为公司的经营工作提供了强有力的保障。

配料岗位工作总结 客服岗位工作总结篇四

特派员充实到关键岗位检查岗位，同时从财务、业管等部门选配了3名同志为机动检查人员；四是资料收集收集、归纳了总、省、市三级公司的各项管理制度，并制作了《管理制度汇总表》市公司印发部分。收集、归纳了市分公司本部及所辖机构自20xx年以来接受内、外部检查和审计资料，并已将情况汇总填入《接受内外部检查情况统计表》中；五是建立关键岗位人员信息库6月初填制了《关键岗位人员信息统计表》，建立关键岗位人员信息库，9月份补充了关键岗位人员现任部门、兼任岗位、操作员代码、曾任岗位、现任岗位状态等信息内容，进一步完善了关键岗位人员信息库。

在关键岗位检查工作的探索过程中，主要有一下收获：一是通过开展关键岗位检查工作，在全市系统发挥了警示作用，基层员工特别是基层班子成员及关键岗位人员依法合规经营意识得到明显提升，制度执行力得到明显加强；二组建了一支检查队伍，检查人员在实施检查工作中得到锻炼；三是摸清了公司关键岗位人员现状，为公司加强对关键岗位人员管理提供了基础资料支持；四是收集、归纳了公司管理管理制度，为今后检查工作提供了依据。

(一)充分发挥集体智慧，努力提高工作效率和质量系统数据分析、筛选工作，仅靠专职检查人员1人无论从工作经历、

个人素质方面讲，都难以高质量完成这一工作。我们充分发挥内控部门人员各自特长分工协作，较高质量的开展了数据分析工作。

（二）尽可能将相关检查工作一并开展，做到资源共享检查工作予服务公司发展之中，尽可能将相关检查工作一并开展，做到资源共享。我们在开展机动检查工作时，将同时需要开展的效能监察、日常数据核查工作一并进行，不但节约了检查资源，同时也减轻了被检查单位的负担。

四、目前存在的差距和不足

从近一年来的实践看：一是检查人员对系统数据的分析能力还有待提高；二是现场检查过程中在证据收集、定量分析方面还需要进一步规范。

除检查人员业务能力有待提高外，检查人员专职专岗、省公司统一组织检查效果会更好。

（二）全省系统专职检查人员统一调配，在诸如数据分析等方面根据各自特长进行分工协作，弥补当前检查人员专业知识单一的问题。

配料岗位工作总结 客服岗位工作总结篇五

我配料三班具体工作如下：

北营炼铁厂三烧结生产区安委会每月的安全生产总结，系统总结过往的安全生产漏洞以及处理方法，并及时下发，并由作业区组织下发到各级班组，班组又通过班前会和周五安全例会等有效及时的方式传达到每一位员工。我配料三班由于全年注重了学习宣传，每位职工均从思想认识上有了较大提高。对上级要求的安全生产一系列措施办法，我们每位职

工都有了比较清醒的认识。工作中从过去的忽视安全生产变到了自觉落实安全生产责任制，从把安全生产当做可有可无的一项工作转变到了真正将其摆到了各工作议程上，加以落实。

领导重视，是我班组安全生产取得成效的重要保证。今年上级领导以及作业区领导十分重视全作业区安全生产工作，坚持每月听取一次安全生产工作的汇报，重大安全情况直接汇报主要领导，上级有关安全生产的法令、法规和要求都在会上认真传达学习。由于上级领导高度重视安全生产，领导带头检查、过问具体情况、紧抓安全生产，全作业区上下形成了齐抓共管安全生产的良好氛围。

从生产区到作业区，再到我们具体班组直至个人，都建立了安全生产组织机构，形成层层负责、层层落实的组织网络。每年五一、十一、元旦、春节等重要节日，上级都及时下发通知，召开领导组织会议，及时布置节日期间的安全生产检查工作，做到防患于未然。作业区又组织职工认真学习上级文件，提高每位职工的安全生产责任心，做到一周检查一次。将大班组、小班组的一般性和细致性检查相结合，全年监控收到较好效果。

实行安全生产常效管理，使安全生产监督制约机制经常化、制度化。我配料三班根据作业区安全生产工作的实际，结合上级要求，制定了具体的常效管理办法，并通过经常性的安全生产工作行为，加强工作人员的责任感，使安全生产工作形成经常性、制度化的一项工作。

至此，我配料三班决心以安全生产常效管理为突破口，进一步把常效管理工作抓紧抓实，使全班组安全生产事故率降到最低，保证和促进全作业区的稳产顺行。

从201x年11月进福耀万盛浮法玻璃有限公司至今已有一年多的时间了，在这一年多的时间里，我不断的在工作中学习，

在各个方面都取得了进步。

首先，我对浮法玻璃的配料系统设备有了深刻的认识；通过这一年多的工作，对设备的运行、维护和维修状况有了深刻的认识，并钻研在其中，对设备进行细致的维护保养，并及时、快捷的对设备故障进行排除、维修。并通过对设备认识，进行设备改进提高。

在设备安装期间，协助安装公司进行皮带机的互备系统改进，通过绘制互备溜管图纸、插板阀门图纸，对安装公司进行技术指导，并现场指导安装工作。

201x年4月份，对进口混合机设备图纸进行学习，并加以转化，对进口混合机下料溜子进行了加工，并进行安装，目前，混合机下料溜子工作情况良好。

201x年8月份，我发现卸砂振动给料机频繁故障，最后对振动给料机进行了淘汰，设计了皮带机尺寸、功率，购买并安装了短皮带机，大幅减低了设备故障率，而且节约了能源，改善了工作环境（减少了噪声污染）

201x年9月份，为了提高均化库的空间利用率，对卸砂小车上下的溜管进行了改进，在技改过程中，通过吃透谢经理的图纸，和同事们一起安装调试好了这条短皮带，彻底解决了卸砂慢、均化库空间利用不足的问题。

201x年1月份，根据一线生产经验，窑头料仓存在粘料现象，通过绘制耐磨板图纸，采购了高分子耐磨板，并指导安装公司对二线窑头料仓进行耐磨板安装，通过耐磨板的安装，降低了原料的对料仓的粘接。

201x年2月份，对输送皮带粘料的问题，通过在网上查阅资料以及和同事、领导讨论，最终采用了毛刷清洁方案，并完成了毛刷清洁系统图纸的设计制作，并进行了安装调试，通过毛刷清洁系统，大幅降低了原料在输送过程中的损失，并且

提高了设备运行环境的清洁度。

其次，在福耀工作期间，我受到了各种培训，包括技能培训和思想培训，通过技能培训，我顺利取得了焊工证，并学会了气割等维修技能，并能熟练运用到设备维修中。通过公司举行的“主人翁精神”等培训，在思想上提高了自己，使自己真正以主人翁的心态投入到工作中，在做好工作的同时，也提升了自己，使自己的职业技能和职业素质都得到了提高，也使得自己的工作完成得更好。

在对设备进行技改的过程中，自己的设计和绘图能力得到了提高。在以前的工作中，我就是从事的机械设计绘图工作，通过在福耀的工作，自己的机械设计能力得到了提升，对机械设计有了更深的理解。使自己更能胜任设备技改方面的工作。

在福耀的一年是成长进步的一年，在以后的工作中，我更要严格要求自己，使自己在工作中得到更大的进步，使自己的工作完成得更好。