

# 2023年公司保安年度个人总结报告 公司 年度个人总结(大全12篇)

开题报告是科研工作中非常重要的一环，它可以确保研究方向的准确性和可行性。以下是小编为大家收集的开题报告范文，供大家参考和学习。

## 公司保安年度个人总结报告篇一

年度总结要根据今后的工作任务和要求，吸取前一年工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。下面是本站小编为你搜集的公司年度个人总结，希望你喜欢！

首先办公室作为本公司的枢纽，起着承上启下、综合协调、参谋助手、督促检查和服务保障大家工作安全的作用。而我作为办公室的工作人员则是负责办公室内部事务管理、文书处理、报表填写、文件起草等日常工作，是办公室工作的直接组织者和承担者。

干好办公室办公室工作要处理好“四种矛盾”

一是处理好大局和小局的矛盾。办公室作为一个综合部门，其性质主要体现在服务性上，办公室人员主要是为领导和基层服务。首先是为领导服务。因此，“一切服从大局”就是我工作的出发点和落脚点，当小局工作与大局工作发生矛盾的时候，自觉地做到小局服从大局、局部服从整体。同时尽力做好小局工作，因为小局工作是做好大局的基础和前提。

二是处理好主动和被动的矛盾。办公室工作的服务性职能决定了工作的被动性，但要做好办公室工作，又必须发挥办公室人员的主动性，善于在被动中求主动，变被动为主动。对一些常规性、规律性、阶段性等确定性工作，不要消极等待，

要主动着手，提前准备。对领导临时交办的任务、应急事件和突发事件等非确定性工作，要灵活机动，做到忙而不乱。同时要积极适应领导的工作思路，想领导所想，谋领导所谋，把问题想在前，把工作做在前，主动做好超前服务。显而易见的，这一点上我做的就很不到位。

三是处理好政务和事务的矛盾。政务和事务是办公室工作的两个轮子，政务工作主要有决策参谋、调查研究、政务信息、政务文电处理、政务督促检查、机要档案保密等工作；事务工作一般是指除政务以外的其他各项工作，主要是行政后勤工作，诸如接待应酬、吃住行、安全卫生等。事务工作是搞好政务工作的先决条件，不能把政务看成是大事，把事务看成是小事或可有可无的事。更不能把政务看成是高层次的，把事务看成是低层次的。办公室办公室工作事无巨细，不能有半点疏忽和懈怠。当然，在政务上我个人来讲做的非常不好，首先不能正确的分析局势，这是缺乏社会经验，对于国家的政事、要事不够关心。其次，对于公司的一些政务监督不够积极，这也是因为在学校里没有解除这方面的工作，在以后的工作生活中，要认真的，仔细的，积极的对待工作。

四是处理好“过”与“不及”的矛盾。为领导出主意，当参谋，一定要把握“度”，掌握分寸。办公室在领导决策中处于辅助和从属地位，不能缺位，也不能越位。要想领导之所想，急领导之所急，要为领导决策提供尽可能多的背景资料，但不能越俎代庖，要积极谏言献策，但不能瞎掺和。对于“度”的掌握，对于我讲，还是一个有待解决的难题。干好办公室办公室工作要扮演好“三种角色”

首先，要当好领导的“计囊团”。办公室人员是企业领导的参谋助手，是领导的“计囊团”。要不断学习理论，分析形势，研究问题，善于站在全局的角度和领导的高度认识问题、分析问题，提出新观点、新思想、新认识；要深入基层、深入社会、深入市场进行调查研究，找准企业运行过程中的优、劣势，形成有分析、有建议、有对策的调查报告，为领导科

学决策服务；要围绕领导工作和所要解决的问题，提出的各种工作建议，针对实践报告中急待解决的问题所提出参谋意见；要为落实某项工作或贯彻领导者的意见提出具体的实施办法，根据客观要求和企业运行的状况提出切实可行的工作思路等等。

其次，要当好干群的“勤务员”。办公室人员要做到眼勤、手勤、嘴勤、脑勤、腿勤。要尽心为领导搞好服务。领导交办的事情要想方设法去完成，积极主动去干好，做到积极而不越权，服从但不消极，让领导满意。要热心为群众办好事情。热情接待每一位前来办事的同志，主动帮助办理各种相关手续，让办事人员满意；主动关心员工的工作和生活，员工的合理诉求及时向领导汇报，及时给予答复和办理，让员工满意。力求做到不让工作在自己这里延误，不让事项在自己手里积压，不让差错在自己身上发生，不让来办事的同志在自己这里受冷落，不让办公室的形象在自己这里受损害。

三是，要当好机关的“内当家”。要认真抓好公司的日常事务管理，安排好每一次会议，筹划好每一次宴会，调配好每一次用车；要认真抓好公司考勤管理，对各部门员工的出勤情况做好监督管理，按时统计公示；要积极搞好各部门之间、上下级之间工作的协调，保障公司各部门工作的统一性和集中性；要切实发挥督查职能，在动真碰硬上下功夫，严厉查处每一个部门和个人不落实的行为，使办公室的参谋服务更加有效，领导的决策真正得到落实。

干好办公室办公室工作要做到“五‘得’兼备”

总体工作，又要了解近期的重点工作，既要了解上级领导的工作意见和要求，还要了解本单位的实际情况和干部职工的意见和建议。

二是“管得宽”。办公室办公室工作综合全局，协调各方，承内联外，有自身的工作职责和工作规则，既要全面了解领

导们各方面工作情况，为领导们工作的顺利开展创造条件，又要协调各方，处理好上下左右的关系，确保政令畅通。对于职责内的工作一定要抓紧抓好，并且做到抓一件成一件，件件有交代，项项有落实。对职责以外但没有部门抓的或职责不明的工作，也要义不容辞承担起来，做到工作不留空档，保证各项工作全面推进。

三是“做得细”。办公室工作无小事。这就要求办公室人员在工作中一要细心、细致，二要从细小的事抓起。对任何一件经办的的工作，都要严谨细致，一丝不苟，来不得半点敷衍和虚假。要时时刻刻、事事处处，认真再认真，细致再细致，做到不让领导布置的工作在我手中延误，不让需要办理的文电在我手中积压，不让到办公室联系工作的同志在我这里受到冷落，不让办公室的形象在我这里受到影响。

四是“碰得硬”。办公室工作涉及到的事务方方面面，有的还关系到职工的切身利益。在原则问题上敢不敢碰硬是检验作风是否过硬的重要标志。因此，工作必须讲原则，严肃办事纪律。要按政策办事，决不允许在政策问题上搞变通；要按组织原则办事，坚持民主集中制原则，坚持一级对一级负责。

五是“抓得实”。要据实情、讲实话、干实事、创实效，扎扎实实，不慕虚荣，不图虚名。办公室人员一定要实事求是干工作，实事求是反映情况，具备求真务实的精神，包括听取基层意见，向领导反映情况，都要全面、真实。工作中，要一步一个脚印，不作表面文章。

以上是我对办公室工作的个人总结及一些肤浅的认识。

通过培训及自己的学习，真的得了解到使企业正常运作，更好的发展，运行质量管理体系是必须的，必要的。从对市场的调查，根据需要采购原料，并对原料监控，一直到产品出厂，客户调查最终回到市场调研，这样就形成一个首尾相接的生产链，这种环式的生产模式能够保证公司的质量，所以

我在今后的工作中对于质量管理体系的相关内要更加认真仔细。

时间飞快，不停的脚步还在寻找奋斗的港湾，至高的信念还在寻找市场的开端，四月，五月悄悄溜走，没留下惊人的成绩，没创出欣慰的战果，时间虽去，带走了工作的疲惫，带走了工作的沧桑，带去了工作的压力，留下的是历经沧桑的自己！

四月，业绩非常一般的我，只能面对现实，只能按照一般的工作方式，没有突破新的方法，只能在镇上的药店和少的可怜诊所卫生站转转的操作模式，不能下到真正的终端去，找不到真正需要的市场，找不到真正的客户，导致自己的业绩提升不上，业绩少的可怜，不堪入目，无地自容。看着市场激烈竞争和市场的千变万化，自己有时措手不及，有时束手无策，有时郁闷心烦，看着各厂家更新方法和随机应变，发现自己有很多很多的不足。四月份，四个医药公司调货情况不佳啊总的算起来是一万多啊，广东八方医药公司串货有3千多，广东康民医药公司和广东慧恒医药公司销售不多，主要是没有好好跟进终端，主要心思放到阳春一片天，四月后期领导交接，带来工作新活力和新希望，新的曙光，新的旅程！

在这里的操作模式是自己下去，没有跟着医药公司的车下去，虽然可借着他们的优势，但是没有充足的时间和送货员与客户的关系不熟，难订货，跟车下去费用高，效率低，成果小，收获少！广东一片天主要是药房，而对我的药，药房难消，药房卖药多配药少的趋势让自己难以置信，不容置疑的效果，对于处方药来说药房不是生命，卫生站和诊所才是我们的最大的市场和注入市场的活力，才是我销售的最大市场。广东八方医药公司主要做卫生站，卫生院和诊所这一块，八方的发展模式正是我们发展的有力对象，符合我们的发展，在八方我的冲剂买的很好(利巴韦林，阿奇霉素颗粒等)，每个月能销售五六百盒，客户要货量也大。阳江市场竞争激烈，对于这块市场难以置信，广东慧恒和广东康民医药公司同类品

种多，医药公司多，客户的忠诚度低，开票员和业务员做了工作，销售成长速度依然不快，主要是没有好好跟进客户和自己下去终端少。

五月份，新的领导过来带来新的操作方法，效果很大，收获很多，市场起效快，发生翻天覆地的变化，从一万多市场做到三万多，翻了一番。主要是自己下去拉单和拜访客户，一个镇就可以四五千的销量，在阳春作试点的效果大，广东一片天是我们重点医药公司，这个月就做了将近两万的销量。看着领导敏捷思维和敏锐观察市场动力注入市场新活力，赢取新的战果！

现在很农村合作医疗，一村一站或一村多站的定点卫生站，是我们最新最好最大的客户群体，抓住重点不放，抓住新市场不放，促进销售量增长。发现新的市场的同时还有改进了那种陈旧的拉单方法，拉单技术，经过公司的栽培我快速成长起来，方法灵活起来，每天销量大增，有时自己也不可想象的销量，出乎意料的感到欣慰惊喜的销量。

五月既是欣喜的又是郁闷的。错误开了一场失败的会议，让我大失所望，痛彻心扉。和仁和一起开，虽然品种不多但是都是广告品种，订货量高，开会的客户大部分都是药店，会前没有拜访客户，没有做好宣传啊。所以没有开成功！！

四月五月依然是轻轻走了，留下的我依然在辛勤的工作，依然在努力，在奋斗，在拼搏。六月是我艰辛的岁月，我要把阳春的每个乡镇都跑透，好好把阳春市场做强做大，自己有了摩托车了把每个角落的客户都得开发，不放过一线的机会和市场，有了目标才会发展，有了动力才会进步！

新旧交替的这一段，是一年的尾声、还是新一年的序曲？是结束，还是开始？这不重要。重要的是：旧的一年，我经历了那么多，失去过、遗憾过；收获过、充实过……而对于新的一年，我的心中仍然有梦。梦若在，希望就在。

今年离我们已去，在过去的一年里我个人的工作做的并不是很好，可能是我还不够努力。也没有太多的经验，但我掌握出一点小小的技巧。在坐的各位应该都比我有经验，希望你们也都不要保留了。利用今天的机会大家都畅所欲言吧。其实做我们医药代表这行并不是说需要很多销售经验，但只要掌握了一些技巧我想离我们成功上量的难度并不是很大，不过也是与我们所在区域环境不一样的，但这些技巧是都应该是我们每个人可以的，做销售首先就是做人很重要，不过在在产品的时候我们首先应该对我们所的产品做为深入的了解，在就是我们所说的技巧，我们必须做到五勤，五快，至于五勤了就是脑勤，腿勤，眼勤，嘴勤，手勤；脑勤了就是我们要多想问题想想今天该去做什么，明天该去做什么？比如我们每天在睡觉之前想想我明天上午要到那里去，该去做什么，下午该到什么地方，该做什么？还有今天我有件事情没有办完，需不要要给客户打个电话，但在给客户打电话我们一般应该在八点之前打过去，不要太晚了影响别人的休息。其实给打电话也并不代表我们的事情就可以办好了，医生也是人啊，他们并不是那么可怕的，那怕你一句小小的问候也许他心理会感觉很好。

第二腿勤了就是我们想到了要去做什么，只要去做不管你成功与否，但自己做了心理也就塌实了，在有没有事情要去做的时候或者在自己比较空的时候多到医院去转转，其实和他们聊天也是很有趣的呀，其实不一定是事情了去找他们，没事了就不管了这样是不行的，说白了有事没事我们都应该去关心下他们。之所以这样做也就是多多少少也会感动他们的，让他们觉得你是个勤劳的人。

第三眼勤，就是要多观察周围的事情，了解他们的一些需要做的事情，比如到办公室看见他们很忙，办公桌上又很乱看看他们科室能有什么我们是举手之劳的事情。不防大家都把他放在心理下次去了就可以做做。我举个例子，像我在做业务的时候到一家医院里是很热的夏天我以前每次去都会给他们带一个西瓜什么的水果之类的后来时间长了，他们说小陶

你下次来不要这么客气了，但我在看见他们吃西瓜的时候啊就要到处找刀，以前我每次也就只知道吃，反正我拿来了你们弄好了我就吃点，我想我每次都买西瓜为什么不给他们带把刀去了，后来我去就帮他们带去，其实也不是很贵的东西，但他给我带了什么？从此以后我就成了他们那里的常客了，也不用每次买吃的了，自己到还有的吃。一举两得啊。虽然只是小事情但对他们来说却是件大事啊！，第四嘴勤就是想到了看到了，就要说最后就要做，人吗总喜欢听好听的话，你多说几句也没什么，但他心理感觉舒服啊，在这里我又要罗嗦了，比如我们经常到外地去了，就买买当地的特产带回去 给重要的客户，那至于怎么说我想我不说大家也知道了。

记的我每次到一家医院的药剂科去我每次都不会空手去的，哪怕一瓶饮料我都要带去的，因为那采购啊很喜欢这些小东西了，我基本上是一个星期去一次，但每次了那个主任在，她都不要，也没有给我什么好听的话。虽然嘴上说不要但最后还是收上了。前几天我又去，想来想去不知道买什么东西了，听一个朋友说有一家买黄岩的橘子很好的，我就跑过去买了两箱过去，那主任也在我就进去了他看见我又拿东西了，他就说你再这样，下次你不要来了，我接过来来说主任这是我一点的心意我到去了一趟给你们带了点黄岩的橘子很好的，你带回去尝尝，她当时看了下我就说你不要每次都这么客气了，你的药最近销的还好，你只要有正常的销量没什么事的。不用经常来，有事我会给你打电话，或者你给我打电话来。

这话不管是他说的是真心话但我心理也塌实了好多，我下次就敢大胆的和 he 沟通了，上次从回去又给她带了两盒萝卜干回去。有时候啊这些谎言啊也是善意的谎言。没办法啊，为工作！在就是手勤，平时没事的时候就多给客户发发信息，有些话用语言表达不出来的，用文字表达会更好些，什么节日啊问候下，信息一毛钱也许也会起到你所意想不到的结果，在圣诞节我给所有的客户都发出了一条信息，虽然只有百分之三十的客户给我回信息，但我已经很满足了。最后了五快了也就是前面的五勤了，想了就要去做，成功了 we 再接再

厉，失败了并不可怕，我记得我看了一个成功人士的一句话：坚强，用心的力量来为自己打气；人的一生不可能是一帆风顺的，所以打从你有自我意识的那一刻开始，你就要有一个明确的认识，那就是人的一辈子必定有风有浪，绝对不可能日日是好日，年年是好年，所以当我们在遇到挫折时，不要觉得惊讶和沮丧，反而应该试为当然，然后冷静的看待它解决它。

虽然在过去的一年里我工作上没有取得很大成功，但这就是我总结了出一些技巧，也是我在领导的带领下所学习。

## 公司保安年度个人总结报告篇二

物业保安工作总结有哪些？总结是指对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以分析，得出教训和规律的一种书面材料。以下是小编收集整理的物业公司保安个人年度总结模板，欢迎大家前来阅读。

保安的工作，也是这个月告一段落，要结束了，回头看这月的工作，自己其实也是积极的把日常工作去做好，和同事一起配合做好小区的安保，确保小区的安全，同时自己也是有所收获，得到成长，在此也是对个人的保安工作来做好总结。

在小区的保安工作之中，自己也是积极的做好该做的工作，无论是巡查，站岗，出入登记检查等，同时自己也是感受到的确保安的工作每日比较的单调，但是在这和单调里面也是需要我们严谨认真的去做好才行的，同时也是在这工作里头清楚，保安的工作是要对小区去负责，这个月小区也是没有发生什么大事，虽然也是有业主们有一些冲突矛盾，但是我们也是及时的去发现，并进行了制止，让小区是安全的，对于出入的人员也是做好确认，避免陌生人进入，或者可疑的人员，同时在巡查的过程之中，也是确保了消防设施是可以

使用，去做好了检查，确保消防设施当有紧急情况下，是不会出问题的，这月也是天气炎热，我们也是在门卫处准备了一些凉茶，对于出入的人员予以消暑，特别是一些出入维修相关的人员更是如此，炎热的天气也是需要做好工作。

个人来说，除了工作，自己也是每天回去之后会去反思，看看一天工作里头是否有还要改进的地方，特别是看是否有遗漏没做好的，时刻的提醒自己，作为保安，只有严谨细心才能确保工作做得更好一些。这月工作不是那么多，所以我们也是参加了关于消防的培训学习，在这学习里面也是更了解了关于消防的相关知识，对于一些技巧，一些安全方面的了解更加的清楚了，多去学习，对于自己的保安工作也是可以更好的做好，虽然自己仅仅只是在小区的基础保安工作，但是我也是清楚，无论是在什么样的岗位上，学习都是非常重要，只有自己不断的成长，去进步，那么当有机会到来，自己才能去抓住，同时也是感受得到，的确收获到的，也是让自己对于以后的工作更有信心去做好。

八月的结束，也是意味着九月要带来，自己的工作也是要继续的来做，同时要不断的进步让自己把自身一些还不足的地方去提升，改进之后才能让保安工作做得更为出色，为小区的安全做好自己该尽的责任。

光阴似箭，转眼间20\_\_年已经过去，我们将迎来新的20\_\_年。回顾过去的一年，我们的工作又得又失，有好有坏，为了更好的发扬优点，克服不足，做好今后工作，现将一年来的工作总结如下：

#### 一、内部管理方面：

由于公司的不断发展，保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在招聘保安方面，我们始终坚持两个原则，一是应聘人员必须有优秀的个人素质，品质端正，精神面貌较好，这样，才能将我们某某物业的精神面

貌昭示于社会，使更多的人知道我们某某物业。

二是我们坚决不招聘有前科的人员，这样，才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时，还一手抓素质的提高。在队伍建设上坚持两个方针，内抓素质，外树形象，多次组织人员进行应急训练，如、军姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练，突发事件紧急应对预案演练，通过集训不断加强保安自身素质。更好的为业主提供高质量的服务，树立良好的自身形象及企业形象，促进我物业公司健康发展。在训练中既锻炼了队员之间的协调能力，也锻炼了团队合作精神，使队员能尽快掌握各项基本的本领，达到公司要求。

今年，由于保安人员招聘困难，公司领导及时的调整了保安工资，这一重大改革有效缓解了招聘困难压力，解决了\_\_年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

## 二、做好本职工作，确保小区的安全防卫

今年，保安部继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作，加强小区日常安全巡检和巡查监督管理，做好经常性的安全大检查，对存在安全隐患较多的个别小区进行了加强管理，做为工作中的重点。如：某某小区，外来人员和车辆较多，小区又大，很容易发生盗窃案件，为了避免盗窃案件的发生，我们及时的调整了工作方法。

1、所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度，无卡的不准进出小区，必要时需和业主打电话联系，征得业主同意，方可进入小区。

2、对电动车我们实行了查车锁制度，每个出入小区的电动车，必须检查车锁，车锁如有被别痕迹，立即扣留，待核实无误后放行，外来人员必须拿有效证件登记（如身份证、驾驶证等）方可进入小区，这样一来保证了小区的安全问题，也保

障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真，一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子二名，偷盗工地建筑用品的二名，一分别交由刑警队和派出所处理，在工作的同时我们还大力发展好人好事，一年来我们保安在巡逻过程中共拾到手机4部，手提电脑一台，我们保安大力发展拾金不昧的精神，将物品一一归还失主，均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

### 三、协同公司各服务中心，做好服务与安全保卫工作

今年，保安部与公司各服务中心积极配合，保证了，公司运动会，某某三期，某某社区交房等期间的安全保卫工作，保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

### 四、提高自身素质，以实际行动感动业主

因为保安肩负着小区的治安管理，势必要对小区出现的一些违规行为进行制止，但个别业主极度不理解，对我们保安进行多次打骂，使我们的人身安全受到了威胁，但我们始终坚持公司制度，尽量做到打不还手，骂不还口，多次给业主做解释工作，由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题，得到了广大业主的支持，使我们保安工作得到了进一步提高。

我们在室外站岗的保安人员，为了小区的安全，他们秉着高度负责的精神，在自己在岗的12小时内，无论严寒酷暑、刮风下雨，他们都坚持在工作岗位，指挥着车辆的进出工作，尤其是在寒冷的冬天，有的保安手脚冻得都麻木了，他们也没有脱岗的行为，这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许，也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足，但我相信，在领导的关怀与指导下，在同事的帮助与支持下，在队友的努力与合作下，我们某某保安将会更加完善，更加成熟。以上是我们保安部20\_\_

年工作总结。不到不拖之处请领导批评指正。

我于20\_\_年x月参加物业保安工作至今，在这段时间来我感受到物业保安工作与自己以前认识的不同，以前对物业保安工作认识不够全面，简单地看作是站站岗，巡逻时随便走走，对过往车辆进行登记、疏导。通过这段时间的亲身实践，使我对物业保安工作有了新的更高的认识。联系自身工作实际，我认识到：

### 一、天下大事，必做于细：

这句话的意思是，若想成就一番事业，就必须从简单的事情做起，从细微之处着手。作为服务行业，注重礼仪就是注意细节，对于住户来说，是更多的尊重与关怀。物业保安员就是公司的服务代表，我的一举一动都代表了公司的形象。住户往往根据保安员的仪容，着装和言行举止来判断物业保安员的素质和企业服务水平。因此，我们保安员更应当注意自己的仪表、仪容与言谈，给住户留下美好的第一印象。

### 二、物业保安应具备有良好的观察能力、应变能力。

工作中要时刻观察周边环境安全与进出人员的安全，作为在岗亭的物业保安员要把一切可能发生的危险挡在门外，给住户创造一个安全的、舒适的住宅环境，这是我的职责所在。凡是力求做到一丝不苟，眼观四路，耳听八方。

### 三、要全面了解队员的思想工作。

要关心爱护队员，了解队员的思想、工作、家庭等情况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任和支持，以此鼓舞队员的工作热情。做到政治上关心，思想上信任，工作上教导，生活上体贴。不断提高队员的业务素质。要有计划的组织队员学习业务，检查督促队员管好、用好装备和消防器材，使其保持良好工作状态，引导队员与时俱进，提升素

质转变自身观念。

#### 四、坚持安全第一

预防为主治安方针，时刻并严格要求自己加强对工作岗位的巡查力度；坚持预防为主，防消结合的消防方针，完善消防设备巡查及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保住户的消防、人身及财产安全。

#### 五、在各类理论培训中

通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻要求自己谨记要有紧迫感，应具有上进心，使其明白物业保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。要成为一名合格物业保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

#### 六、在工作中严格管理

处理问题遵循公平、公开、公正的原则，做到功必奖，过必罚树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。在实践中我敢想，敢管，发现员工中存在对工作不够尽职的现象敢于批评指正。

以上是我入司以来力争做到、做好的方面。纵观三年来的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

- 1、队员中欠缺凝聚力和团队精神，需有意识的培养队员的协作及合作的精神，由小及大形成合力、战斗力的集体荣誉感。

2、自身的服务意识还有待加强，保安是物业现场的处理员，不管业主对保安提出报修或任何意见，保安都不可以拒绝。

3、工作经验与相关管理知识仍需进一步学习、积累。不断充实自己，尽可能多学一点消防、监控设备保养技术，我想只有学好本领，才能更好地履行我的工作职责。

4、物业保安的仪容和仪表，我知道物业保安队伍中退伍军人有多少，但大多保安给的感觉没一点军事素质，无精打采，尤其岗亭。最起码要按照半军事化标准立岗，并定期进行训练。

以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

新的开始意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。做为公司的一分子，我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄之力。

20\_\_年即将过去，我们将满怀信心地迎来20\_\_年，过去一年，是公司提升物业安全、服务品质的一年，也是管理部工作贯彻物业项目部指标完成的较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，对一年的工作进行回顾，总结经验、查找不足，以利于在新的一年里扬长避短，再创佳绩。

## 1、优质服务、赢得信赖

公司通过引进\_\_品牌管理，强化管理准则，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了园区业主好评，赢得了业主的信赖，受业主委托物业安全管理部协助公司完成的接待工作上百次，其中\_\_代表团2次，全国中宣部领导3次，知名

企业合作会6次，由于接待工作完成出色，安全管理部获得业主优质服务的赞誉。

## 2、预防为主、重点布控

在公司总部的关心指导下，项目部通过制定各项安全方案等项消防预案，贯彻落实防火、防盗等“六防”措施，全年未发生一件意外安全事故。项目经理每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。安全部安排干部员工勤于巡查、严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保园区万无一失。

安全管理部通过对20\_\_年工作进行回顾和总结，总结过去、展望未来，整改不足之处并制定新一年的提升服务目标，以利于20\_\_年安全管理部各项工作更好的全面展开。

以下几项工作是保安部20\_\_年的工作重点及提升项：

1、我们将始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，在各项预案具体实施还不尽完美的情况下，保安部将继续跟进落实。

2、保安员及领导组织管理水平有待提升：表现为骨干人员文化修养、专业知识和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐，保安部与项目制定的管理规范尚未全部落实，保安部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量尚需优化和提高：从多次检查和客户投诉中发现，安保部各个岗位保安员的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。保安部将强化管理达到白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在的一个样的服务标准。

4、反复出现的问题是有个别岗位保安员仪容仪表不整齐、礼节礼貌不生动、服务不周到、处理应变不灵活，这些问题严

重影响着整体的服务质量。在20\_\_年的工作中，保安部将重点跟进、狠抓落实。

来到\_\_项目已经一年时间了，回首过去一年部门的工作，我们在物业公司，物业服务中心领导正确领导下，各部门大力支持配合下，充分调动员工积极性，以安全管理工作为基础，杜绝消防事故隐患为切入点，加大对车场的管理力度，保障交通道路畅通。

一年来处理突发事件12起，抓获偷盗施工材料人员1起。重大节日消防安全检查4次，消防宣传日1次。经过一年的积极探索和部门员工的不懈努力，我们在安全文明管理，提高服务质量。员工队伍建设等方面取得一定成绩。但也存在不足，具体总结如下。

## 一、内部管理

1、人员调整。今年从部门到个岗位专业人员流动较大，为了不影响部门工作正常和运行。在物业公司及物业服务中心的领导帮助下，根据各专业人员特点，及时进行人员岗位调整，避免工作的脱节。同时也使各岗位人员留有发展空间。提供良好的工作平台。也是确定人员专业化的管理模式。

2、针对外包公司保安人员整体素质不高，服务意识淡薄，形象较差，我部对外包公司进行有针对性的培训，从而提高保安员的服务意识，也提高了小区的整体形象。通过几个月工作，基本上得到业主的认可。

3、部门文件和档案整理。针对部门岗位的，及时制定出各岗位的职责及工作标准，建立的量化标准，使每个岗位达到了规范化的管理到和工作秩序。做了有标准有。检查有。有落实。制定了全年常态工作，并细化做到了谁负责，谁落实，谁跟进。对部门档案进行整理，并做到目录编册，较好的完成了各项任务。

## 二、消防工作

### 1、二装入场施工管理：

小区的入驻率不断上升，我部对每一个施工单位的负责人在开工前，均要进行安全消防教育，施工现场加强管理，并及时发放和鉴定安全责任书。加大施工现场管理和检查力度。在检查过程中，处理纠正施工现场吸烟，违章用电，用水。

灭火器配备是否合格等各类违规事件30余起，杜绝事故隐患。已经着手整理二装施工档案。对原有档案进行重新整理和归档。

### 2、安全检查：

在重大节日前（五一十一春节）我部门进行安全检查，完成对小区各重点部位的安全检查。

### 3、设备维护工程：

完成了对消火栓内部设备进行检查，更换封条，本着谁管理谁负责的原则。将公共区域及各楼层的消防设备的管理分别落实到每个保安员。

下半年完成小区花雨园公共区域及各楼层，各重要部位灭火器的统计工作，并对新增灭火器全部进行编号，实行标准化管理。本年中，个别主机个别画面图象有花纹，不清晰，不稳定。电梯对讲无法使用，存在一定安全隐患。

### 4、人员调配及培训

今年本部门人员流动较大，及时与物业服务中心领导沟通，采取外招与内选的模式，从现有中控人员中挑出平时工作塌实，积极，业务技能熟练的人员提升到管理岗位。

利用休息时间，对所有人员进行理论，实操培训。并相继安排以上人员参加市消防局的消防中控上岗证考核，使其更加系统的学习消防中控知识，掌握中控设备的操作，持证上岗。

### 三、内保工作

#### 1、加强培训，提高整体形象和服务意识

我部根据每月保安工作中的重点问题，结合工作及时制定各种培训计划，其中包括保安工作专业技能，专业知识，队列训练，保安进行礼仪礼貌，岗位职责，针对保安工作中的重点和难点。

本部门主管对保安员进行专业培训，发挥以老带新的培训工作，针对新入职的保安员对小区环境工作流程等不熟悉，我们安排在小区工作时间较长，平时表现较好的员工，对新队员进行传帮带，使其尽快进入工作角色，能够基本达到应有保安标准。

#### 2、健全各项制度，加大保安队伍的管理

根据保安队伍现状，重新制定了保安工作量化标准，具体到保安宿舍内务管理制度，请假制度。奖惩制度及保安工作的各岗位职责，质量标准和工作流程。做到了每月有检查，有统计，有登记，有奖惩，有存档。

对存在问题的队员及时谈心，及时沟通，对屡犯不改给予批评通报和辞退，做到赏罚分明。定期召开会议分析保安现状及应对措施，根据各班保安值勤，处理突发事件的能力，落实制度，仪表仪容等进行总结讲评，提出整改方案和具体要求。

为了尽可能改善保安生活居住条件，提供良好的生活及工作环境，为了做到栓心留人，在原有保安宿舍居住环境拥挤，

通风不好的情况下，改善居住条件，在生活上及时与保安队长沟通，在物价上涨的情况下，改善了员工的伙食，让大家感到有家的温暖。

### 3、加大对施工现场，外来人员的管理力度

采取人防和技防相结合的原则，加强保安巡视力度，利用安防监控系统，对小区内可疑人员进行监控，纠正二装施工现场违章用电，用水，办公时间内噪音施工，异味等各类违章施工现象27余起。加大重大节日期间监管力度，如元旦，五一，国庆，春节期间提出具体要求，加大对小区的治安防范工作。

### 4、钥匙管理

建立钥匙管理制度和借用物品登记制度，针对施工人员较多，借钥匙比较频繁。各部门借钥匙时须指定专人对本部门借出的钥匙进行管理，钥匙的使用、归还进行登记。这样有利各种钥匙日常管理。

## 四、存在的问题和整改措施

### 1、缺少培训机制：

保安队伍整体水平和管理力度有待提高，目前保安人员整体素质参差不齐，基层骨干力量缺乏，队伍全方位管理力度不够，队员专业知识和专业技能不精，缺乏解决处理问题的方式方法，缺乏自我约束意识，需要我部有待于加强力度，提高他们的专业技能和服务意识。

### 2、细节和量化管理：

反思一年的工作，我们认为总体的进步不能掩盖我们的不足，最主要是日常工作中缺少规范化，在各岗位上也缺少量化标

准。

## 五、部门需要改进的工作及20\_\_年工作设想

- 1、扎扎实实、一步一个脚印，力争把存在的软件问题解决掉，例如：培训问题，细节量化管理的问题，保安队伍形象问题，保安人员管理的问题。
- 2、加强全员的培训，强化服务意识，提高服务水平，例如：处理问题解决问题的方式、方法，与业主沟通的语言问题。
- 3、建立和完善工作标准，实施规范化管理。例如：检查、督导，加大日常管理力度，建立奖励机制。
- 4、消防监控图像不清晰，有的画面无图像，业主的车辆乱停乱放的问题，都需要跟进解决。

## 公司保安年度个人总结报告篇三

“安全第一，预防为主”、“关爱生命，关注安全”是安全生产管理工作的首要任务和目标。在我担任项目经理期间，认真落实和完成与上级部门签订的安全目标责任制，至今为止，基本上完成了责任制的目标，做到全年安全无事故，实现了全年安全生产目标。现将全年工作总结下：

安全生产，事关改革稳定的大局，事关人民群众的生命财产安全，关系一方平安，是天字号的大事。做好安全生产工作保障群众生命财产安全的重要政治任务，以更加严密的管理、更加科学的方法、更加有力的措施，切实抓紧抓好。要进一步完善和落实安全生产法律法规，加强安全技术改造，严格安全管理，使安全生产工作真正纳入法制化轨道。针对本部门安全生产工作的重点、难点和隐患点，组织加强安全防范，切实负起安全生产第一责任人的责任，（工作总结）全

面掌握本单位的安全生产状况，组织彻底排查治理隐患、落实各项安全生产措施，确保责任层层落实到每一个环节和工作岗位。

1、定期组织全体员工进行安全生产教育，学习有关安全规章制度、生产事故案例，及时传达、贯彻上级文件精神及要求，结合工地项目实际查找问题并制定防范措施，提高了安全员综合素质和安全管理能力。要求每名员工自觉树立安全生产意识，从个人岗位和日常工作中做起，在工程施工中形成人人讲安全、查隐患、防事故的良好风气。

2、针对项目具体生产情况编制了各个岗位的各种安全制度、安全知识，下发到每个职工。我也利用日常检查、值班等机会与职工深入探讨，及时掌握职工安全心理，随时结合实际进行安全教育，收到了非常良好的教育效果。

3、对外来施工人员加强监管，及时教育，跟踪检查，经常在现场结合实际情况进行有针对性的安全教育，规范了他们的很多不安全行为，如违章用火、用电、登高作业等，避免了一些安全事故发生。

4、开展了事故应急演练，提高全员急救意识。组织全体职工观看有关安全警示教育光盘。定期开展应急培训和演练，使广大干部职工认识到违章就是走向事故、靠近伤害，甚至断送生命。通过丰富多彩的内容及真实案例的生动再现增强了职工安全意识，强化了安全理念，获得了广大干部职工一致好评，提高了职工的安全素质。

5、对新进工地的农民工进行了岗前安全培训教育。让他们熟知本单位安全生产

规章制度、劳动纪律；作业场所存在的风险、防范措施及事故应急措施；有关事故案例等。通过对新员工认真进行教育，使他们对公司安全生产形势有了初步认识，并获得了上岗前

必需的基本安全技能和自我防护知识。

安全生产工作是当前一切工作的重中之重，从中央到基层单位各级领导都非常重视，它是直接涉及到人的生命和国家财产损失的大事，我们必须认清形势，明确思想，始终坚持科学发展、安全发展、和谐发展理念。具体做法：

1、制定年度安全生产工作计划，每月至少召开一至二次安全专题会议，解决施工过程中存在和出现的隐患，并做到现场问题及时解决，其它问题逐一落实、整改。

2、与各施工队和所有人员签订全年安全生产目标责任状，层层落实，责任到人。把安全目标分解到施工队、科室和工作人员，签订率100%。

4、组织专职人员现场监督和检查。每天进行日常巡检，风雨无

阻。着重查看生产现场的关键装置和重点部位及特殊作业现场。如在检查过程中发现问题，马上通知相关人员对现场进行整改，发现人的问题，立即批评、教育，必要时进行处罚和处理。利用这种“走动式”管理，亲临现场、亲自观察，得到的信息便很及时、真实、全面而且详尽，使问题能够及时得到解决。

5、坚持持证上岗，对所有机驾人员组织安全培训，全员培训和三级安全教育率达100%。

6、做好劳动保护用品的发放，积极改善施工条件和饮食卫生条件，保证不发生食物中毒事故。

7、认真做好消防工作各车间都配备了所需数量的灭火器，并在关键岗位及场所配置了火灾应急所需的设备设施。为了确保冬季消防安全，我厂组织人员在国庆期间对厂区内的所有

杂草进行了清除，从而消灭了火险隐患。组织员工进行了消防演习，提高了员工对突发事件的应急能力及熟练掌握消防器材的使用。

8、成立“安全月活动”和“安康杯”竞赛活动领导小组，负责活动的正常开展，结合冬、夏季百日安全生产竞赛活动的要求，把安全施工工作搞得更好。根据上级要求，每月定时进行事故隐患检查，登记上报制度。

只有充分认识到安全标准化工作的重要意义，加强领导，落实责任，才能真正做到“为之于未有，治之于未乱，防患于未然”。通过安全标准化工作，可以杜绝违章指挥、违章操作、违反劳动纪律，将传统的事后处理转变为事前预防。坚持严格按照安全标准化的要求开展工作，收到了良好的效果。

把安全工作和奖金挂钩，对出现问题较多较严重的车间或个人进行一定金额的处罚，极大地促进了车间安全管理，使职工认识到由于自己的违章行为可使整个车间、全体职工都受到损失，增强了自我监督和互相监督意识，提高了职工对安全的关注程度和遵章守纪的意识，使我厂的安全管理迈上了一个新台阶。

安全生产本身固有长期性、复杂性、艰巨性和反复性的特点。这决定了安全工作不是一劳永逸而是永无止境的。通过一系列宣传教育和扎实工作，安全工作虽然得到了一定程度的提高，但还很多不足之处。

1、首先在思想上不坚定，对一些问题的处理原则性坚持不够，高度不高，管理上不够大胆到位，使一些问题得不到彻底有效解决：安全防护不到位，不按照正确的规定动作、科学的流程、安全技术操作规程等进行操作，以及各道工序完成后不进行检查和复验等，为安全生产留下了隐患。

2、其次我在安全技术知识掌握方面有很大欠缺，在安全管理

上存在很大不足。工作不够深入细致，监督检查还很不到位，没能及时发现和纠正职工存在的习惯性违章和经验主义错误。事故发生后虽制定了较多的防范措施，但措施不具体，没能形成规定动作，使得落实上存在偏差，并且对措施的落实缺乏足够的检查验收。

3、安全培训教育工作做的还很不够，不够细致，缺乏针对性，有些职工的安全知识、安全技能仍很缺乏，安全意识仍很淡薄，侥幸心理、习惯性违章和经验主义错误大量存在，员工三违现象仍比较普遍，这都体现出安全教育、安全管理不到位，今后仍需要利用各种形式有针对性的加以培训教育。

在未来新的一年，在公司及分公司提供的良好环境中，我会更加努力工作，加强思想政治及各项知识学习，改正工作中存在的不足，全面提升全员的综合素质。

## 公司保安年度个人总结报告篇四

在咱们xx公司又待满了一年，如今已是20xx年，这意味着我们的工作已经翻开了新的章节，虽然20xx年已经成为了历史，但是它依然还是有着诸多的价值。在这一年里，我和公司一同进步，一同成长，在各方面都取得了一定的成绩，为了更好地开展新一年的工作，我也就20xx年个人的工作情况作如下总结：

20xx年对于每一个中国人来言都是值得纪念的年份，因为这一年见证了祖国成立七十周年的盛况，我们为能身处在如此强大的国家而感到自豪，这也令我在工作中多了一份动力，我要为国家和公司和建设再添一份力，在这一年里，我一直都在追求个人能力的提高，也一直都在注重个人的品行，所以在工作的时候我很少出现缺勤的情况，这也算是给大家做了一个良好的表率，其次就是在工作的时候，我极力减少自己的工作失误，从过往的经验来看，现在的社会要求我们在

注重个人的工作效率之外，还得多多提升一下个人的观察力，争取做到工作零失误，这样才能让公司的运转更为顺畅。

这一年，我认真听从领导们的建议，一改往日浮躁的心态，做到了在工作中不骄不躁、遇事不慌、知错就改。我们在工作久了之后，其实都会陷入一种情况，那就是沉不下心去学习，以为自己仿佛是这一个领域的巨人了，但其实学习这回事是必须要一直坚持下去的，要是在工作中中断了，那么也就没法让自己的素养和见识得到更好的提升，久而久之就如同在原地踏步一样，除了年龄有增长之外，其它方面始终得不到更大的提升。我为了避免这种情况，除了经常向公司的前辈们请教一些工作上的经验外，我还去学习了更多和公司业务有关系的知识，这样才能让自己的业务能力维持在一个较好的水平线上。

想要把自己的工作做好，除了要提升工作能力外，我觉得态度也很重要，此前我在面对领导们的批评和指正时，心里其实还是有点不忿的，但经过这一段时间的磨练，我能准确的认知自己的情况，并及时调整个人的状态，我已经渐渐地融入到了公司的工作之中，所以在工作的时候我没有再觉得很疲累了，反而是充满了干劲，因为我是为了为了更好的明天而工作，并不是来混日子的，所以在新的一年里，我会让自己的能力得到更大的提升，争取早日成为我所在部门的骨干成员之一！

## 公司保安年度个人总结报告篇五

20xx年，我县分公司在省、市公司的正确领导下，在县委、县政府的大力支持及有部门的通力协作下，按照“以市场运作为原则，开拓进取树形象；以确保收入为目标，与时俱进谋发展”的经营方针自我加压，认真贯彻省公司“四个以”的决策，发扬创新求实、发展进步的工作作风，高标准、严要求地做好了各项工作，各项经营指标取得了突破性的进展。全年共实现总收入xx万元，占比上年增收15、25万元，增

长13、49%，企业取得了快速发展。现将今年的工作总结如下：

1、完善了全员目标责任管理。进一步规范内部管理机制健全激励机制，实施绩效管理。把企业内部经济责任制与目标管理有机结合起来，全面实行量化积分考核奖惩制度。结合实际制定了《□x县分公司20xx年员工岗位责任制及目标考评方案》，定岗定员，责任到人。实施月度考核，季度末根据考核结果发放当季效益工资，有效激发了员工干好工作的积极性。

2、严控费用支出。加强内部财务管理，严格控制费用开支。一是加强材料成本核算，健全材料领、退料制度，大大提高了材料的利用率和节约率；二是加强对工程成本的控制，按工程进度核拨款，加强工程监管，加强跟踪问效；三是压缩日常费用开支比例，尽量减少不必要支出。

3、加强安全生产管理。抓好安全教育，树立“安全至上”观念，强调“安全也是效益”。增加安全防护投入，为每个员工办理一份“人身意外伤害保险”。增强自我防范意识，在企业形成“时时讲安全、人人关注安全”的氛围，有效避免了安全责任事故的发生。由于安全管理抓得严，我县分公司全年未出现一起安全责任事故。

1、稳步发展基本业务。我县分公司采取有力措施发展网络基本业务，年初顺应市场需要，制定了《□x分公司关于租赁店面经营户安装使用有线电视优惠办法》，既大大拓宽了有线电视的业务范围，增加了收视维护费，又从源头上堵住了私拉乱接有线电视信号的违法行为，进一步规范了市场。经过努力，全年共新增城区用户xx户，使我县有线电视用户达到了x户，新增用户率达8、9%。

2、重点发展数字电视业务。一是认真进行市场调查，细分市场，并写出了调查报告，有针对性地对不同用户群采取不同的促销手段；二是加大宣传，精心策划。投入宣传经费3000多

元，举行现场咨询演示会，印发宣传单，配送邮政广告10000多份，利用有线电视进行广告宣传，并在收视率极高的自办节目《x新闻》前配播“x数字电视欢迎您收看《x新闻》”的广告，收到了良好效果；三是积极发展集团用户。充分利用省公司的有关优惠政策，由分公司领导亲自出面洽谈，争取到了县地税局、国税局、农发行、发改局等单位集体购买数字电视机顶盒，使用户在短时间内迅速增长；四是做好优质服务。树立用户至上的服务理念，在人员少、时间紧、安装任务集中的情况下，分公司员工加班加点，分工协作，为用户做好数字电视机顶盒的安装，耐心解答用户的咨询，以优质服务赢得了用户，赢得了市场。从元月份正式推出数字电视业务以来，经过卓有成效的工作，仅在春节前夕数字电视用户就突破了200户，全年共发展数字电视用户达xx户。

3、宽带互联网业务有了一定发展。我县分公司首先利用公司办公所在的xx大楼原有网络进行布线，发展大楼内单位用户x户。然后逐步向大楼周边小区和用户延伸。目前共发展互联网收费用户xx户，全年累计实现互联网业务收入x元。此外，还为县政府领导办公室接入了广电互联网，受到县领导的高度评价，同时也较好地宣传了广电增值业务，展示了公司的良好形象。

1、全面完成了城区光缆网改造任务。我县城城区广电网络升级改造自去年11月开始后，我县分公司精心组织，周密安排，努力克服施工难度大、涉及面广等诸多困难，到今年5月实现了工程的顺利竣工，除预留的x个光节点外，已经开通光节点x个，并为x工业区、火车站、财政、地税以及县行政中心等部分小区和用户联接上了光节点信号。据不完全统计，我县城城区网光缆改造共完成地埋管道开挖埋设x公里，杆路架设x公里，新架墙吊线路x公里，复挂光缆线路x公里，布放管道光缆x公里，布放架空光缆x公里。与此同时，做好了资料整理和工程自检自验工作，并顺利通过了上级组织的验收。

2、完成了全部乡镇光缆联网和收编整合工作，实现了“全县一张网”的目标。一是加快了乡镇联网改造步伐。在省、市公司的正确领导下，我县乡镇联网改造前后二期项目均得以批复，将全县x个乡镇全部纳入了联网范畴。我县分公司抓住机遇，抓紧组织工程施工，截止12月底已完成县至各乡镇光缆联网杆路建设和光缆敷设，以及设备的安装、调试工作。据统计，我县乡镇光缆联网共架设杆路x公里，新架墙吊线路x公里，复挂光缆线路x公里，布放管道光缆x公里，布放架空光缆xx公里，开通乡镇光节点x个。经过扎实有效的工作，较快实现了工程竣工，并在12月初迎来了省市公司组织的验收。二是积极争取县委、县政府的支持，以行政手段推动乡镇联网收编整合的顺利实施。我县分公司根据县政府批转的《xx县农村广播电视网络收编整合实施方案》，对乡镇广电网络实行全面整合，并于9月2日以县政府的名义召开了全县乡镇联网收编整合会议。经核定，共整合农村有线电视网络x户，整合协议在10月底已签订完毕，资产及网络的移交工作也已在12月全面完成，实现了“全县一张网”的目标。

1、强化服务意识。一是转变员工观念，反复提倡“用户就是上帝，服务就靠质量”、“人人是效益，个个是形象”、“广电是我家，搞好靠大家”等观念；二是设立了服务监督栏，让每位员工面对群众，接受监督；三是在电视台公开服务，推行办事制、首问责任制；四是上班时间工作人员一律挂牌上岗，热情接待每位来访者，接听好每一个电话，从细节做起，不断塑造广电人美好形象。

2、加强网络维护。一是建立部门分工合作机制，保持部门间的联系与沟通，使各部门既分工又合作，密切配合，及时处理各种网络故障，全年共上门为用户维护检修3582人次；二是完成了xx段光缆线路的正常巡查、维护以及敏感时期的光缆线路巡护任务，有效确保了广播电视信号的畅通，未发生任何责任事故；三是加强了sdh设备及机房前端设备的检修、维护，消除机房用电安全隐患1起，确保了设备安全平稳运转。

3、做好了三线安全整治工作。分公司认真传达贯彻上级整治精神，并成立了由分管副总经理任组长，各部门负责人为成员的专项整治领导小组，统筹安排，责任到人。在整治工作中区别不同情况分项进行。首先，对城区范围内有线电视与电力、电信线路的交越以及电力、电信搭挂、交越我分公司线路的情况进行了调查统计。然后，根据统计情况，对安全隐患较大、易发生事故线路按照整治的要求先期进行了整治；对隐患较小、不易发生事故的线路作出统一安排，逐步整治；对情况特殊、暂时无法整改的线路与产权单位签定了协议。到目前为止，县城x工业大道、等路段线路已整改完毕。

员工的积极性和创造性是完成各项工作任务的根本保证。我们一直坚持“以人为本”的管理理念，收到了较好的效果。

1、进一步理顺了工资分配关系。结合省公司有关工资分配的文件精神，制定分公司员工工资分配办法，执行企业工资标准。按照报酬与效益挂钩、与职责挂钩、与贡献挂钩的原则，增加了外线人员和技术人员的补助，增强了一线人员的工作责任心和敬业精神。

2、扎实开展学习培训工作。一是在年初制定学习、考试制度。要求每个干部职工做好读书笔记，全年达2万字以上；同时，每季度进行1次政治、业务知识考试，聘请县委党校老师进行监考和阅卷，考试成绩与考评工资挂钩，考试成绩公布后严格奖惩。通过每月集中学习，平时分散自学，季度考试的方法，着力提高员工思想政治素质和业务技能水平；二是开展了“三项学习教育”活动，大力倡导良好的职业道德风尚；三是开展学好“两本书”活动。在省公司发出“向全体员工推荐两本书”的倡议后，我县分公司立即联系购买好《没有任何借口》和《细节决定成败》书籍，做到员工人手一册。随后，召开分公司全体员工大会，进行专题学习和动员，制定了专题学习计划，要求大家提高认识，认真研读，做好笔记，得到员工积极响应。四是积极选派技术人员参加省、市公司举办的各类学习培训活动，全年培训人员16人次。通过学习

培训，有效推动了员工素质的提高，增强了企业的凝聚力和向心力。

3、抓好了企业文化建设。企业文化是在生产、经营、发展、壮大过程中不断形成的理念，是员工共同的价值观，共同的行为准则。为此，我县分公司把企业文化建设作为企业发展的重中之重来抓，不断增强员工对企业的归属感、自信心和自豪感。首先，做好员工的管理工作和思想工作，时刻关心每位员工的思想动态和精神状态，尊重人的本质，积极为员工自我教育、自我塑造、自我发展创造条件，以民主平等的态度进行对话交流，多点关心，多点人情味，在分公司内部营造了一种和谐、宽松的工作环境。其次，加强宣传力度，制作了“广电精神”、“广电网络企业精神”等牌匾，使员工增强对x广电网络企业品牌、企业标识、企业理念、企业精神的理解和认同。第三，积极组织员工撰写论文，参加征文活动，向省、市刊物投稿。分公司总经理xx撰写的《理顺市县级分公司的人事关系是加快我省广电网络发展的当务之急》一文在省公司举办的征文活动中被评为三等奖，另还有一篇文章获鼓励奖；分公司行政财务部经理撰写的《如何加强县级广电队伍建设》一文在《声屏世界》杂志发表。此外，信息上报工作也有很好成绩。今年共在省公司主办的《x广播电视网络工作简报》上刊发信息21篇，列全省各分公司第一。

回顾20xx年的工作，我县分公司取得了可喜的成就和效益，使企业获得了跨越式发展，但在经营过程中也存在着一些问题，如县城分配网改造任务繁重；乡镇联网后，原有网络质量低下，导致管理维护、收费难度加大；机房还未改建，以及机制尚需理顺和完善；工程技术人员业务水平有待进一步提高；队伍建设有待进一步加强等等，这都有待于在今后的工作加以解决。20xx年，我县分公司将把管理摆在最突出位置，进一步规范运营，以实现“网络做大，事业做强，效益提高”的目标。

## 公司保安年度个人总结报告篇六

20xx年悄然而去□20xx年已然开启，从20xx年x月份至今在x花园中、小学教学楼室内外装饰装修项目上，整整一年多的时间，工程终于圆满竣工，回首过去一年的工作，有喜悦，也有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，从中让我学到了很多。非常感谢x装饰公司给我提供了一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能，积累了对本专业的施工和管理经验，这都是我一生的财富。在x项目上虽没有骄人工作业绩，但在公司领导的支持下，在公司同事后勤的配合下，努力工作，踏实做事，较好地完成了本职工作和任务。

20xx年基本全年在x项目上，通过x项目现场管理，施工过程中参与各个环节，由于前期图纸会审没有参与，图纸没有现场深化和本项目的复杂性，在施工过程中图纸更改次数较多，图纸跟现场很多地方不一致，设计的图纸中有出现装修造型，工艺无法满足其专业施工条件，导致进度受其影响，造成了后期施工不必要的滞后和材料的浪费。在装修过程中有时我方装饰施工方案与土建、消防、空调机电等施工方案发生冲突，由于前期与土建、消防、空调机电等相关专业没及时联系和沟通，造成不必要的麻烦，因此在施工中要及时与项目总包方工种沟通联系，加强配合，将此类问题信息交流反馈，今后需加强不同的问题类型进行不同的分析处理。

其次，就开工准备的材料计划和进度计划，要在施工过程中及时跟进工作，严格要求材料部按材料计划时间节点要求执行，材料及时进场保证施工班组的施工进度；严格要求现场施工班组按进度计划时间节点要求保质保量的执行并施工完成。在施工阶段，严格按图纸及规范控制好质量与结构的安全至关重要，尤其控制对木质材料的防潮、防腐、防火，作为一名现场施工管理人员，必须要有很强烈的责任感，严格按公司要求及本职责任来认真工作，在日常的工作中对工程各分包

方及施工现场严格把关，严格要求控制好工程质量，落实执行隐蔽验收工作，杜绝隐蔽前存在的质量隐患，圆满的完成竣工验收。下面是我对20xx年度工作总结和20xx年度工作打算。

通过x项目得到的经验和收获：通过在x项目工作这一年来，完成了一些工作，也取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)公司内部以及x□x等外部沟通协调很重要。

(二)做每项工作都要有目的、计划和步骤。

(三)不管大事小事，都要切切实实地去落实。

(四)摆正自己的位置，深入熟悉和学习，才能更好适应工作岗位。

(五)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(六)要加强与工人之间的交流，要与工人做好沟通，解决处理好施工技术上的问题，要与工人多多进行思想交流，管得好工人，才能真正管得好工程，才能把质量提上去，进度赶上去。

通过x项目发现自身存在的不足与缺点，通过这一年工作，也让我从中看到了自身存在着不足的地方，主要表现在以下几个方面：

(一)缺乏人与人之间的沟通，协调能力。

(二)缺乏门窗、外墙保温相关的专业知识，考虑问题不够周全。

(三)事多了，有时候会分不清事情的轻重。

(四)对工程的成本控制没有做到心中有数，对材料的控制没有计划和有效的措施，缺少计划性和组织性。

针对20xx年工作中存在的不足，为了新一年更好的工作□20xx年突出做好以下几个方面的工作打算：

(一)加强与工人、同事、领导之间的沟通能力。

(二)业余时间多看些门窗、幕墙、外墙保温的规范，增长自己的理论知识，充实自己。

(三)做每一项工作前都制定明确的计划和步骤，做到行动有了方向，工作有了目标，那样办事心中才真正有底！

(四)通过不断深入学习和培训，提高对本专业的技术能力和管理能力，从而提高主动性和积极性。

(五)加强自身的执行力和配合力、维护公司的形象，调整工作思路。

(六)施工现场严格按工程进度施工，把控材料严禁浪费，勤于监督现场施工，把控施工质量，做到每个工程都圆满竣工交付。

## 公司保安年度个人总结报告篇七

不知不觉中一年的时光已悄然飞逝。自20xx年5月进入公司以来，我学到了很多，也收获了许多。刚加入公司时，我对公司的`运作模式和 workflows 都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了工作内容还有公司各个部门的职能所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算

经历了一段时期的考验和磨砺。现就进入公司以来的工作情况向各位领导及同事作简要总结汇报：

- 1)、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。
- 2)、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。
- 3)、负责公司接待室及领导办公室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。
- 4)、早上给同事开门。保障员工饮水的及时供应；报刊杂志的收取和保管及信件的收取和发放。

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅报刊杂志、文件的保管、联系清洁公司清洗地毯、列需要采购的办公用品清单、电子邮件的查收与转发、办公设施环境维护协调、协助销售部进行投标文件的打印、整理及标书的装订、库存物品的临时保管与统计、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订房、订机票?? 每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。

- 1)、落实相关人事管理制度。初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作工资表。
- 2)、人事相关资料。为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在上级的指导下，建立了相关人事表格并和宝鸡方面统一了格式，包括《应聘登记表》《入

职员工简历表》《车辆审批单》《请假申请表》《未打卡情况登记表》等，也加强了各部门之间工作的沟通与联系。

3)、归档人事档案。及时更新各兄弟公司及相关往来单位的通讯资料对于公司的业务效率的提高是很重要的，因此需要及时更新通讯录并上传至群邮箱中，给公司各位领导及办事员备查使用。另外在员工档案的管理上，做到分别以纸板和电子版备份，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐，并及时将的信息更新。员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案，包括在职人员员工档案，离职人员员工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理，有利于公司随时掌握在职人员以及人员流动情况，并建立公司的人才储备库。

4)、制作员工生日统计表并及时提醒领导给大家准备生日礼物，为大家创造一个和谐温馨的大家庭的环境，也是我们公司的企业文化基础建设的一部分。

5)、组织每个月的团队活动。先后组织到海底捞、醉秦坊、草原牧歌聚餐，到真爱唱歌及给员工庆祝生日，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。

6)、协助部门主管起草行政文件、放假通知、温馨告示草案等。

新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。针对20xx年工作中存在的不足，在新一年的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

1)、做好办公室内务工作。注意植物的保养、更换及办公室内的清洁、保洁；注意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。做好办公用品的费用控制，维护好各种办公设备的正常运行。在努力做好为各部门服务保障工作的同时，

还要做好协助性工作。

2)、在日常工作中注意收集信息，以备不时之需。例如快递公司的名片、酒类礼品供应商、航空公司订票电话以及饭店订餐电话等。

3)、团结员工，丰富员工业余生活，协助领导加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队，和大家一起创造良好的工作氛围，提高团队的整体素质，加强团队合作精神。积极发现部门员工的长处，使其在工作中得以发挥，增加部门员工的凝聚力，使企业的发展和个人的发展相结合。

4)、处理好日常行政事务管理，做好重要活动和外出活动的安排。协助公司领导不断完善各项规章制度，使公司趋于规范化的管理。加强公司车辆调度、管理、维修、保养工作，确保公司领导和员工正常工作用车。

5)、协助部门经理制定行政工作计划，起草各项行政管理规章制度。依照公司要求，建立健全完善的员工手册和其他相应的管理制度，使公司的各项工作有章可循、有条不紊的进行。成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着公司的不断发展，搞好公司管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，有必要建立健全一套合理而科学的公司管理制度，实现管理规范化。

6)、建立人才储备库，在公司有需要的时候协助领导招聘合适的员工。以公司的利益和需要为出发点，以公开、公平、公正为选拔原则，把好公司引进人才、择优录用的第一关。为公司领导进一步择优录用新职员奠定了良好的基础。

7)、加强业务知识的学习，深入了解咱们公司的产品性能，以便能更好的协助领导及销售人员的工作。作为一名前台行政工作人员，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同

事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，全面提高综合业务知识水平。

在20xx年的工作中，我深切认识到自己知识面的不全面，很多实际工作上理论与实践无法完全连接起来。在以后的工作中，我应该加强学习，用知识指导实践，在实践中总结经验，不断进步，不断提升。通过各种途径进行学习，利用网上资源学习与工作有关的知识，不断开阔视野，丰富头脑，增强能力，以便跟上形势的发展，适应工作的需要，提高理论水平、业务素质和工作能力。

8)、协助领导建设健康向上的公司文化，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。企业文化不但能反映出企业生产经营活动中的战略目标，群体意识价值观念和道德规范，还能凝集企业员工的归属感、积极性和创造性，引导企业员工为企业和社会的发展而努力，同时企业文化还具有两种约束力，一种是硬的约束力、制度，一种是软的约束力、无形的，就是活跃企业的文化生活，良好的生活环境和业余文化生活，都将对公司的发展起到良好的促进作用。

9)、诚如x在上周会议上所说[]20xx年将是xxxx龙腾虎跃的一年，将是我们大力发展的一年。在这一年中公司将有许多新的工作要完成，新的制度要完善。我将积极收集相关资料，努力完成好上级领导的安排的工作任务。

作为行政人事部的工作人员，我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。要想协调好一个团队，必须做好每一件琐碎的小事以保证业务的正常有序发展。首先要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；其次，要不断提高自己、抓住每一次让自己学习和成长的机会，努力提高业务水平，在业余时间善于发现与工作有关的新事物新知识；最后，以主人翁的姿态发挥所长，为公司分担更多力所能及的工作。只要我们工作更加细致点、沟通多一点、责

任心强一点，我相信陕西隆翔会越做越强。

最后，感谢各位领导能够提供给我这个工作平台，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这一年来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信公司明天会更好。

## 公司保安年度个人总结报告篇八

20\_\_年，在总经理室的正确领导下，在同事们的共同努力下，我司于\_\_月\_\_日完成了分公司下达的全年任务，在分公司名据首位，在分公司也是第一个完成任务的三级机构，在这半年里充满了激情与挑战。

随着公司业务规模迅速发展，业务团队逐渐增加，保险监管部门的严格管理下，我的业务管理和专业技能都有了更多提高，现将一年来取得的成绩和存在的不足总结如下：

### 一、提高自我意识

自加盟\_\_保险公司以来，一直从事业管部承保工作。以以往的工作经历，清楚的知道这个岗位严格和重要。以“合规、合法”为中心在工作的同时，牢记各项核保政策，努力学习核保专业知识，调整自身知识结构、提升自我意识与政策执行把握能力。

公司在承保面对业务量的迅速增长，承程中遇到的问题也与日俱增，我一直秉承着认真钻研，仔细调研，努力做到：不放走一个优质客户，不放进一笔不良业务，推动公司合规经营，降低风险努力做到规范化、专业化、标准化。

### 二、日常工作总结

每天摆在我面前的总是那看似平平凡凡的保险单，每天的工作就是录入、录入、再录入。但我的每一笔录入，每一次出单，都是和公司上半年完成全年任务的\_\_\_\_万密不可分的。看起来我的工作枯燥无味，但我深知，认真仔细的做好每一单业务，严格审核每一点信息，才能把风险拒之门外。

### 三、20\_\_年计划

在20\_\_年的工作中我会一如既往的，严格要求自己，在不断完善和细化自己工作的同时，还要带领部门员工，认真学习专业知识，夯实专业基础，做到理论和实际相结合，不断的提高自己的业务能力。“从我做起，从点滴做起，从现在做起”，以公司荣为荣，为民安保险业务稳健、高效快速发展做出自己的贡献。不辜负领导的信任和关怀。

## 公司保安年度个人总结报告篇九

一年来，在学校正确领导和关怀帮忙下，本人仔细学习的重要思想，牢固树立以“八荣八耻”为内容的社会主义荣辱观，根据学校确定的工作思路，以微笑效劳为己任，以同学满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好效劳工作。现对自己的工作总结如下：

理论是行动的先导。作为后勤效劳人员，我深入体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维力量，注意用理论联系实际，用实践来锤炼自己。

- 1、注意克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按时参与理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参与学校进行各种政治学习；其次是按自己的学习方案，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冲突，不因工作忙而无视学习，不因任务重而放松学习。

2、注意理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践问题，学习目的.再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增加了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。我注意把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路方法，主动研讨新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

作为后勤效劳人员，我一直坚持“把简洁的事做好就是不简洁”。工作中仔细对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是主动、努力的去做；全身心的投入到工作中去一年来，为了能主动贯彻学校提出的“效劳周到，保障有力”效劳宗旨，为了使自己更好地为同学效劳，我一边向老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对同学反映的问题，自己能解决的就主动、稳妥的赐予解决，对自己不能解决的问题，主动向学校照实反映，争取尽快给同学回复。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些缺乏之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有暴躁心情，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

## 公司保安年度个人总结报告篇十

我自20xx年9月10日进入建筑工程有限公司，回顾这三个月的工作，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过三个月来的学习与工作，自身和工作模式上都有了新的突破，对我们公司的工作流程、工作模式、工作方法等都有一定的了解！现将三个月来的工作情况总结如下：

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作

效率高，同时在工作中学习了很多东西，也需锻炼自己，经过不懈的努力，让自己工作水平有长足的进步，开创工作的新局面，为公司及部门工作做出了应有的贡献。

几个月来的工作，尽管有了一定的进步，但在一些方面还存在着不足。比如没有完全把上班时间放在工作上，公司细节的陈列以及5s的执行力度，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在以后的工作中，我将认真学习公司的各项规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，充分利用学来的知识和将学习的建筑知识，为适应建筑市场环境的发展大趋势，对现场生产管理、技术质量管理、文明施工等方面的管理都会去学习，抱着先进科学的管理理念，把先进的技术与管理经验与国内外先进的管理技术相结合，形成自己独立的技术优势。为公司的发展做出更大更多的贡献。

## 公司保安年度个人总结报告篇十一

一路走来，步履匆匆，不觉间一年已悄然向我们挥手作别。回首一年来的工作和生活，感悟很多。在此期间我学到了很多专业知识，虽有很多不足的地方，但收获很多。为今后更好的工作，总结经验、吸取教训、现将工作状况做一下总结：

工作以来，在师傅的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了很大的发展和巨大的收获。不管遇到什么问题，不管出现了什么问题，我都要虚心诚恳的请教随时总结随时反省，绝对不允许出现自欺欺人。始终明确“质量第一”，坚决按要求执行任务。

1、严格遵守公司规章制度，无早退、旷工、迟到现象，有事做到提前请假。

2、工作时应注意工作场地的清洁，保持良好的工作环境。

3、遵守车间着装规定；能够服从领导安排，拥有很强的组织纪律性，并能积极主动完成领导交待的本职工作；能够尊重领导，团结同事，拥有优秀的团队精神；，工作责任心强，认真踏实，谦虚敬慎；能够主动学习，且迅速掌握新知识。

icp 是一个关键工序，需要耐心和细心。尽管我只是入门，但是我和其他年轻人一样对工作充满着热情。为尽快提高自己在本职方面的知识和能力，充分发挥自己的主观性，我利用业余时间找来了相关的资料进行学习，在短短半年中理论结合实践让我对 led 的基本知识有了真正的认识。以下是刻蚀间的工作要领：

1、刻蚀：必须选择相对应的程序，将片子放入刻蚀盘槽内，认真检查，以免将片子放反，造成不必要的损失。

2、退火：在放片子时应小心、轻放，在取片子时，拉出炉口放置 2 到 3 分钟，在将片子取出。

3、长氧化硅：在放、取片子时，手与盘子应保持一定的距离，以免烫伤到自己，给公司造成不必要的损失。

在过去将近一年时间里，我深深的体会都周围同事和领导对我的关心，是他们的帮助让我能力一步步的成长起来，能够这么顺利的融入到这个团队中来。在此我真诚的感谢她们。在以后的工作中，我要不懈的努力，制定自己的目标和计划，克服困难，不断学习总结经验，也希望公司的领导能给我更多的理解和更大的支持，争取为公司奉献更大的力量，改进自己在工作中的不足，为公司创造价值，实现自己的人生价值。

## 公司保安年度个人总结报告篇十二

忙碌的xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人

员的进取努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了必须的成绩。

自20xx[]9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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都要跟踪落实，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化提议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们立刻发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，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。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有：

## （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，以便我们帮忙业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在必须程度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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的职责等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的坚持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

20xx年我们的工作计划是：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情景进行跟进处理，以便提高20xx年入住率。

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《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。