

工作考勤心得体会总结 考勤管理工作心得体会考勤管理工作个人总结(优质9篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

工作考勤心得体会总结篇一

一、重新给自己的工作范围及工作角色定位。两次的学习虽然很短暂，但对我来说还是收获颇多的，以前一直认为，考勤员是一个可有可无的职务，但通过本次的学习，我改变了这种不正确的看法，并对考勤员的工作有了全新的，更深层次的认识与理解。考勤员不仅仅是监督他人，服务同学的班级干部，更是在班级学风建设中扮演了重要角色。因此，作为一名考勤员，我会更加端正自己对这分工作的态度以及责任感，并把“人情”与工作用正确态度去对待。同时在工作与学习中我会以身作责，严格的要求自己，在同学们中树立一个良好的榜样。

服从于自己的管理。

三、明确的认识考勤工作的重要意义以及考勤工作的规范性。作为考勤员要做到防微杜渐，不能包庇无故旷课的同学，要做到对老师与同学负责，因为考勤员的工作执行的好坏直接关系到学风体系的形成。其次，做好考勤这分工作不仅可以锻炼自身的工作耐心，提高自己的谨慎态度，而且是本班同学养成良好的学习习惯和组织纪律性，形成良好的学习气氛，同时也是系院对学生管理一体化，使得院里老师及时地掌握同学们学习的真实情况并加以管理。

作为考勤员，除了对考勤这分工作的重要意义有一个明确的

认识

与了解外，还必须规范好自己的工作，严格遵守学院考勤要求，做好考勤记录，认真准确地填报考勤表并按时上交，是院里的考勤工作能够顺利完成。

通过本次的学习，我对考勤工作也有了一个全新的认识与理解，

到同时也认识到考勤工作的重要性。虽然考勤员是一名很普通的班级干部，但我热爱这份工作，我相信只要自己用心认真去做，自己一定更把这份工作做好，在做好这份工作的同时，用正确的方法与态度搞好与同学之间的关系。

工作考勤心得体会总结篇二

工作考勤是公司管理中最重要的一环，它关系到员工的工资、绩效和晋升，同时也是公司管理效率和效益的重要保障。我在职场中的第一份工作，就让我深刻认识到了工作考勤的重要性。在这篇文章中，我将分享我在工作考勤中的心得体会。

第二段：规矩必须遵守

作为公司员工，我们必须严格遵守公司的考勤制度。在公司，我们必须准时上班、下班和进行打卡操作，否则就会被记录到考勤异常名单中，不仅会影响本人的工资和绩效，也会影响整个团队的形象和工作效率。因此，我始终认为，只有遵守每一项规矩，才能做好自己工作中的一切事情。

第三段：负责任的态度

考勤制度其实是一种内部的自我监督与约束，也是体现做事态度的一种表现。我们应该具备一种负责任的态度，像对待自己的工作一样认真负责地对待考勤问题。既可表明自

己的工作态度，也能更好地明晰工作的进度和安排，对于自己的工作能力和责任感也有很大的提升。

第四段：考勤规律性的优势

在实际工作中，经常会因为一些不可预知事件，导致上下班时间不稳定。这时候，只有坚持规律性的考勤操作，才能让我们克服这些困难。对于规律性的操作来说，只需重点关注自己每天的出勤、加班和请假等要素，从而保证在公司工作中能够避免因个人原因出现瑕疵情况。

第五段：总结

工作考勤中的各种细节，可能比起工作内容本身来说显得更为琐碎繁琐，但恰恰这些细节正是衡量一家公司管理水平和员工综合素质的重要标准。因此，我们必须重视工作考勤中的每一个环节，并且铭记着规矩必须要遵守，负责任的态度和规律性操作的优势，最终才能做好自己的工作。

工作考勤心得体会总结篇三

我担任我们机械优创xxx班的考勤班长，在班委和全体班级同学的共同努力下，我班这学年的考勤工作，取得了明显进步，没有同学无故缺勤，在这里我对全体同学提出表扬和感谢。

我班的考勤工作主要是规范同学们的行为，为了同学的利益考虑，督促他们形成良好的学习作风和生活习惯。针对考勤工作，我班的班委也很认真负责，不仅积极配合，还能主动提出考勤事务中的一些缺点，为完善我班考勤制度作出了贡献。

我结合班级的现状，一级对自己半年来的考勤工作情况作出以下总结：

一、班级有严格的请假制度，要有辅导员老师签字方可请假，而对于有特殊情况的同学予以理解，允许事后请假，但必须向任课教师说明详细理由。

二、对班级迟到和缺勤的同学以教育为主，提高其思想认识，因为任何一个人人都摆脱不了懒惰性，虽说大学生的自我控制能力很强，但是大多数人在无人管理的情况下还会放纵自己。

三、班级考勤手册对班级所有同学公开，以方便同学们查阅，提出疑问，监督我们的工作，同时起到了警示缺勤同学的作用。

四、保证公正记录，不做人情工作，即使关系再好的同学也绝不纵容，以此提高班级的影响力，督促同学。

五、同时班级综合测评与班级考勤挂钩，对全勤的同学予以鼓励，进一步调动的同学们的积极性。

我们不是一个十全十美的团体但是我们绝对是一个优秀的团体，相信凭着我们的实力与热情，还有我们不变信念，在来年我们定会将工作开展得更好，使同学们的生活更加丰富多彩，更加有声有色！

由于一开始对考勤工作的认识不够深切，我没有认识到这件事情对自己对全班同学的重要性，没能彻彻底底的行动起来，以致使班级的考勤工作没有得到彻底有效地实施，从而导致班级同学的自觉性有所下降，虽然本学期有很大部分的提高，但还没有彻彻底底的杜绝旷课事情发生。还有时自己没有做的及时提醒，督促同学，以便让他们及时意识到自己错误的行为。我对自己的工作根源进行深刻的反思整理，并认识到自己工作上的不足，我以后一定彻底杜绝此类事情再次出现。以后我一定提高认识，工作诚诚恳恳，全面大力展开批评与自我批评，加强和同学们之间的联系和沟通，做到及时的通知，并帮他们及时的改正，全力营造我们班零无故旷课。

工作考勤心得体会总结篇四

保持共产党员先进性教育考勤、考核制度

为全面贯彻执行《中共中央关于在全党开展以实践“三个代表”重要思想为主要内容的保持共产党员先进性教育活动的意见》，根据《关于在全市开展保持共产党员先进性教育活动的实施意见》和市公安局《开展保持共产党员先进性教育活动实施方案》，为确保学习时间，保证学习效率，加强学习管理，特制订本考勤考核制度。

一、考勤、考核对象

市公安局第十四党支部在职干部、职工中的共产党员，本单位全体民警。

二、考勤、考核内容、标准

考勤、考核内容

第十四党支部全体共产党员和民警在保持共产党员先进性教育暨纪律作风教育整顿活动中的出勤情况和学习情况。

考勤、考核标准

2、依据市公安局第十四支部制订的“七个有”标准考核党员学习情况。“七个有”即：每一名党员的学习笔记要有时间，有内容，有讨论，有小结，有心得体会，有党性分析，有整改方案。

三、考勤、考核的原则及方式、方法

考勤、考核的原则

考勤、考核依据《中国共产党章程》，坚持高标准，高要求，重点考核党员义务的履行情况，党的纪律的执行情况；坚持客观公正，实事求是的原则，杜绝弄虚作假，谎报虚填；坚持日常工作考核与学习教育考核同步进行，坚持先进性教育与纪律作风教育整顿同步进行，始终做到工作、学习两不误，两促进。

考勤的方式、方法

5、因工作需要或准假未参加学习的，应具明原因，并及时通知、督促本人补学相关内容。补学情况由支部书记在下次会议前予以检查确认。

考核的方式、方法

四、考勤、考核结果的奖惩

3、无故不参加学习，经教育不改的，将依据中国共产党章程和有关规定，按程序对其予以处理。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索活动考勤工作制度。

工作考勤心得体会总结篇五

一、领导重视，组织到位，制定计划。

在学期末，学校召开全体教职工年度工作总结会议，校领导充分重视并出席了此次培训，会上认真研究布署了下学期学校工作计划和安排了学期班主任、教学工作经验交流环节。分项落实责任，明确具体工作任务。

二、理清思路，扎实工作，稳步开展新学期各项活动。

第一，学校召开了全体教师工作交流会，与会教师都简要总结了自己的教学和班主任工作心得。通过相互的交流与学习的平台，吸取工作上的优秀之处，反思了以往工作中的不足，为新教师创造了良好的学习机会，也为老教师更新了教学观念，为更进一步了解和掌握新学期的发展方向和目标做好了准备。

第二，认真学习现代教育教学理论。首先，由担任教学工作的叶主任制定了学校教师教学理论学习计划，并要求每位教师均制定出个人的教育、教学理论学习计划，在本学期良好的教师技能基础上不断规范教学管理，扎实开展工作，认真执行《班主任工作管理条例》，促进校风、学风建设，营造良好学习氛围，确保综合管理工作有效开展。其次，刻苦学习专业知识。大多数教师的教学实践和教学业务能力有大幅度提高，通过本学期的教学评估工作，广大教师有了终身学习意识，有了新的教育教学理念，教师们大多能深入钻研本学科文化知识及相关科知识的学习，并在教学实践中不断更新教学方法，设计教学过程。尤其是对于技能性强的专业，更要不断研究教学实训过程，并用之于培养学生掌握专业技能的教学过程中。

第三，扎实开展“健全科组活动，突破技能训练”专题活动，人人树立新的教学观念，研究新的教学方式和学生的学习方式，使教研活动得以深入开展。

工作考勤心得体会总结篇六

白驹过隙，转眼又一个学期即将成为往事，回顾我班本学期学生考勤情况的成绩，可以用优秀来形容，我班本学期的出勤率一直都处在一个良好的状态下！

第一周到第四周，全体同学带着对新学期的憧憬带着对刚刚升入大二的欣喜，学习的热情极为高胀，因此出勤率一直保持在百分之百。

第五周到第八周，我班正在进行金工实习，实习情况与成绩都受到了实习老师重点表扬，期间我班在校运会中也因出勤情况良好和表现突出受到老师的表扬。

第九周到第十二周，由于气候原因我班部分同学患有感冒，为了控制甲流而缺勤，但都出示了自己的病历并获得了辅导员的批准。

第十三周到第十六周，临近考试，我班同学在积极备考的同时与寒冬抗争出勤了所有的课程。

我班之所以有如此优秀的出勤成绩，除了有各班委负责的领导和同学们的支持，还与辅导员老师耐心的教导和督促密不可分。

我班依然将严格履行《学校考勤条例》的各项规定，认真填写考勤手册，并在此基础上填写系考勤报表，然后由各任课老师核对签字。我班将会严格遵守学校的请假制度。

我班在严格落实大学考勤制度的同时，结合我班实际，人文管理，工作民主透明，绝无寻死舞弊的情况，因而获得了同学们的一致好评，使班级影响进一步提升，同学们得到了更好的发展。

先前成绩的取得已成为过去式，我班将在接下来的几个学期中再接再厉，再续辉煌！

工作考勤心得体会总结篇七

一、加强理论学习，提高思想认识，树立创新理念

坚持每周的政治学习和业务学习，不断更新教学观念。认识到新课程改革既是挑战，又是机遇。将理论联系到实际的工

作中，解放思想，更新观念，丰富知识，提高能力，以全新的素质结构接受新一轮教学管理改革浪潮的“洗礼”。通过学习新的教学理论，使自己逐步领会了“一切为了人的发展”的教学理念。树立了学生主体观和***教学的思想，尝试使考勤巡查工作由机械地记录缺勤情况逐步深化为实地观察各年级各班是否构建了或正在构建一种*****平等的新型师生关系，是否使尊重学生人格，尊重学生观点，承认学生个性差异，积极创造和提供满足 不同学生学习成长 条件的理念落到了实处；是否将学生的发展作为教学活动的出发点和归宿；是否重视了学生独立性，自主性的培养与发挥。通过自己的反馈与沟通，使学校分管领导能够及时了解和掌握有关教学信息，取得了较好的效果。

如果说教学工作是学校各项工作的中心，也是检验一个教师工作成败的关键，那么出勤状况就是一个教师是否爱岗敬业的一个重要标志。作为一个教学考勤员，我这样看待别人，更如此要求自己。一年来，我严格履行工作程序，每天早晚辅导加正课总共十一节课，两座教学楼共7节楼梯，每节课必须上楼查、每个班都得门前过。这样的工作量不仅要具备兢兢业业的工作态度，还需要有良好的身体素质。我在西北当知青放马时曾经摔伤过左膝，至今天气变化时还时有隐痛，前不久晚间查岗时就因左膝发软将右膝跌伤至今肿痛未愈。为了不影响工作我没有请假，也没有向领导提起。而是进行自我锻炼恢复。我觉得人的精神力量是很重要的，一个人的心理年龄一个人的坚强 意志一个人的乐观向上的性格往往可以对一个人的生理指标产生难以估量的影响。如果看我上楼梯的速度许多人恐怕不会相信 我已是在五十岁门口徘徊的人。在坚持理论学习的同时，还能够积极探索考勤工作规律，充分发挥自己的主观能动性，在严格执行考勤制度的. 同时对于诸如课堂秩序、教师教态直接影响教学效果和学校整体形象的现象也能毫不隐讳地向学校分管领导提出自己的看法。

三、工作力求深入细致，做到人性化操作

平时做到熟悉各年级各班级楼层分布情况，各班课程安排，尽量了解各班任课教师工作量、授课日程，尽量做到准确地对于每个人的出勤状况进行记录。但是在具体工作中又非常注意了解教师的实际身体情况。对于带病坚持授课的教师给予充分的理解和尊重。有时遇到有的教师临时有事来不及请假能够主动帮助联系调课、有时还主动电话提醒课程有变的教师及时上岗。总之，从一切为了教学，一切为了学校发展出发，我觉得自己不仅是一个教学秩序运行情况的监督者，还应该是一个主管领导与教学人员之间的沟通者，同时更是一个对于一线教学人员的身心状况了然于胸的关注者。

四、工作力求公正无私，坚持原则

人类是社会化的生物，社会中的每一个人都需要友情和亲情。我是1983年进入寿县一中工作的，可以想象二十多年来使我在一园内外也多多少少有了一个无形的人际关系网。有时在亲情，友情甚至师生感情面前真的使我有种深深的无奈。许多次我都只能苦笑着面对那一张张昂首而过的脸，心里充满歉疚。然而考勤工作最基本的要求就是无私和公正，既然自己身在这个岗位就得尽心尽力地努力做好。因此不论是兼课的领导误课还是多年的好友缺勤，我都能够如实记录上报部门主管领导。经常会有许多好心人提醒我不必那么“认死理”，也不乏说情者在耳边嘀咕，我只记住一条：心底无私天地宽，无欲则刚。有时候面对个别人的无礼责难，我也能够心平气和地解释沟通，基本做到了顾全大局，忍辱负重。这样既坚持了原则又化解了矛盾，也使得考勤工作得到了同事们的理解和支持。

总之，一年来，干的是一些得罪人的工作，收获的是两条健步如飞的腿脚加载着对于学校未来的满怀信心。如今，过去的已经过去，今后的工作中还有着数不清的楼梯要爬和脸色要看。在新的一年里我一定继续努力，并不断归纳总结经验教训，争取把本职工作做的更好。

见习期间,我一直在做上述各项人事文员的工作,我要求自己:保持优点,改正缺点,充分体现自己的人生价值,为企业美好的明天尽一份力。我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。光阴似箭,人的一生在历史的长河中显得如此短暂,那么,人活一世究竟为了什么?我认为,是为了开创自己的事业!人们都说三十之后,事业冲天。我虽然还不到三十,但是为了事业,我愿终身奋斗!

工作简要总结:

一、负责公司文字印刷、文件收发、资料整理、印章的使用保管。

二、负责办理员工的进厂、请假、调动、辞工离厂手续;员工档案资料建立。

三、全面负责员工考勤工作。

四、负责员工的就医和简单医疗应急处理。

五、办公、劳保、文化娱乐等用品的采购申请、质量验收、发放、登记、管理。

六、外来客人的接待和服务。

七、外来电话、传真的接听(受)、记录、传达(送)。

八、复印机、传真机的管理和使用。九、公司内部其它事务性工作。

十、领导交办的其它工作

要求自己:保持优点,改正缺点,充分体现自己的人生价值,为企业美好的明天尽一份力。

协助上级掌握人力资源状况；

%管理劳动合同，办理用工、退工手续以及员工的工资和考勤结算；

%填制和分析各类人事统计报表；

%拟订公司规章制度、招聘制度草案；

%协助上级推行公司各类规章制度的实施；

%协助上级完成对员工的年度考核；

%管理争端解决程序。

通过各种形式，认真学习马列主义、毛泽东思想和***理论，努力学习”三个代表”重要思想、党的方针政策，科学发展观的一些基本问题，提高了政治理论水平；认真研究***、政协理论(新章程)，学习经济、科技、法律(新宪法)等现代知识，钻研调研写作等基本技能，以便更好地开展政协工作。

工作考勤心得体会总结篇八

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

从6月27日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们最大业主百脑汇商

场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念□anyway□做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

3. 有地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4. 要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

5. 建立顾客群。在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

8. 树立良好的个人形象。工作你给人的第一印象是什么?一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任 and 好感。心理学家曾做过一个影响力的实验,安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人,分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者,而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。

时光如梭,不知不觉中来到绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来,这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识,时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工,对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作,认为它很简单、单调、甚至无聊,不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然,要做一名合格、称职的客服人员,需具备相关专业知识,掌握一定的工作技巧,并要有高度的自觉性和工作责任心,否则工作上就会出现失误、失职状况;当然,这一点我也并不是一开始就认识到了,而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后,才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

3、 函件、文件的制作、发送与归档,目前年度工作联系单发函150份,整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份,大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中,我学到了很多,也成长了不少

3、 工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时,换来的也是上级对我的支持与肯定。

前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

在过去的一年中，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在一年的时间里，通过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的隐私，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见

对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所 的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划

回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

我从20***年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：一、规范行为。强化内部管理，自身建设质量提高。1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务。

1. 认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
2. 建立了清洁、维修日巡检表，落实交-班工作记录本。
3. 客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

维修 752件，居家维修 740件，其它服务 626 件，表扬 23 件。

5. 办理小区id门禁卡4571张，车卡 380张，非机动车 张。
6. 建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计 23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达 740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了

我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

2. 对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

一、 深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

二、 理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

1、 培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、 本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的

理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，2015年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止08年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、08年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，08年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

工作考勤心得体会总结篇九

（一）认识上有偏差。

俗话说没有规矩、不成方圆、端人碗、受人管，作为机关工作人员，遵守考勤等制度本是天经地义。但仍有相当一部分人认为上下班早与迟是小节，无关乎三观的树立，无关乎在一谐构建中业绩的创造，抓考勤，即是舍本求末，是纠缠细枝末节。另有一部分人认为，上班时聊聊天能交流思想、沟通感情，听听音乐能缓解压力、陶冶情操。甚或认为，移动、电信、烟草等行业收入高，抓考勤管理理所当然，在机关工作饿不死、胀不坏，图的就是轻松愉快，抓考勤就是自

己人找自己人麻烦，自己人令自己人不自在。

（二）表率作用未能整体发挥。

中层以上干部是一般干部的榜样，上级是下级的榜样。近年来，院机关中层以上干部积极响应党组号召，一级带着一级干，一级干给一级看，但仍有少数同志不能以身作则。如在考勤管理中让下属为自己代签，外出办私事不向分管领导请假，不但潜移默化地影响着其他干警，而且己身不正，批评也好、教育也好，难以理直气壮。

（三）督查不到位。

在考勤管理中，最常见的是代签，干警之间友爱互助，上下级之间相互打掩护。而要显庐山真面目，必须要动真格。考勤管理者往往奉行多一事不如少一事，只愿做简单的登记、统计等工作，不愿深入了解、真正掌握在岗情况。由于查处问题护短、解决问题退缩、处理问题手软，考勤制度难以落实到位。

（四）科学规范的考核体系尚未形成。

目前，我院对部门的考核主要是依据各部门在全市业务考核评比中的排名情况来确定。这样虽具有横向的、共时的可比性，但在一定程度上削弱了本院工作的整体性和协调性，特别是容易忽视对考勤制度执行情况的考评。在对干警的考核上，是由各部门考核与量化测评相结合。而在量化测评中，虽考勤执行情况是考核指标之一，但很少有人据实打分，基本是凭个人印象。考勤指标设置流于形式，科学规范考核体系有待建立。

目前机关考勤管理还存在着一些问题和障碍，有的还不是一朝一夕能改变的，但这并不意味着可以停滞不前。结合实际探索和实践考勤管理，是检察机关管理机制创新发展的重要

任务之一。

（一）提高认识，领导带头。

考勤制度是一切制度和纪律的基础，考勤管理是机关管理中的一项艺术性科学。加强机关考勤是改进工作作风、严肃工作纪律、提高工作效率的切入点，是树立团结、高效、规范、统一的机关形象，实现单项工作争第一，全面工作创一流的奋斗目标的着力点。抓考勤管理，即是抓住了机关效能建设的要害，只有中层以上干部在充分认识考勤管理重要性的基础上，坚持律己服人、量宽待人、身先率人的原则，从严要求自己，自觉做到五带头，即带头遵守作息时间、带头坚守岗位、带头参加集中活动、带头廉洁自律、带头树立形象，才有可能使广大干警自觉做到六不让，即不让领导交办的工作在我手里延误，不让正在办理的案件在我手里积压，不让任何差错在我手里发生，不让来访群众在我这里受到冷落，不让小道消息从我这里传播，不让院机关的形象在我这里受到损害。

（二）强化督查，整体推进。

建立由纪监、政工部门组成的督查小组，运用定期检查和抽查相结合的方法，着力检查有无迟到、早退、上班时间闲聊等情况，并将每日检查情况向检察长汇报后，在全院进行通报。要克服片面追求一招鲜、一枝独秀的倾向，将考勤管理与一岗双责制、失职问责制等制度的执行结合起来，整体推进。如一岗双责制的落实，使部门负责人不能再睁一只眼闭一只眼，失职问责制的实行，使督查组的成员不能只栽花不栽刺。

（三）目标管理，奖惩分明。

将考勤制度的执行情况纳入目标管理考核，分类进行细化，按项规定基础分和加减分标准。并做到四考核，即定期检查

考核，平时抽查考核，半年初考核，年终总考核。对迟到、早退、旷工等违反考勤制度的干警，按照考核标准，予以扣分，对严重违反制度的个别干警进行诫勉谈话。同时对模范遵守考勤等规章制度的予以奖励，并将执行情况作为晋职晋级的依据。

（四）文化引导，凝心聚力。新制度经济学认为，人是有限理性的，不是每一位干警都能理解考勤管理对机关管理的重要性，而考勤制度的执行却需要全体干警广泛认同，自觉遵守。在这种情况下，要想真正实现考勤管理的目的，提高机关效能，少不了检察文化的引导。因为检察文化正是激发干警的协作意愿，统一干警意识的重要手段，有着润物细无声的魔力。

只有高度重视检察文化建设，坚持以人文关怀凝聚人，以丰富活动陶冶人，才能达成人人是扇窗、个个重形象的共识，才能增强干警严守纪律、努力工作的热情和信念。当这种热情和信念成为我们孜孜追求的共同目标，迎来的必将是更加团结和一谐、高效统一的明天。