

# 最新证件管理员工作总结 客服岗位工作总结 总结(通用10篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇一

在20xx年上半年初步完善的各项规章制度的基础上□xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

在物业公司的多次亲自指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

全年客服处理报修电话累计达xx个，解决各类故障xx个，排除原施工问题、报修故障解决率为xx%；共接收投诉电话xx个，及时处理、反馈xx个。

共计向客户发放各类书面通知xx次。运用短信群，发送通知累计xx条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计xx人次，公寓入住人员登记累计xx人次。公寓入住证明(办暂住证需要)累计xx人次。

- 1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、部分报修工作的跟进、反馈不够及时。
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。
- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。
- 5、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

xx年上半年我们满怀信心与希望，在新的半年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇二

一是经营品种定位的调整。

品种价格体系比原来调整40%，人员的业务能力提高了%，已

经成为商场经营新的排头兵。

二是业态特色明显。

以百货为主要业态，加大平价服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。

企业经营人员的调动和流失，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。

1、抓好营销促销，缩短市场磨合。

商场从引进到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，我们在采购分析市场营销促销上做文章。在去年底我们部门销售业绩的良好态势，我们部门乘势而上，抓住五一，推出一系列强有力的促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销销售上来。坚持有节借节，无节造节，特别是做好无节造节的文章。

针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。同时，根据顾客把逛商场、购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的娱乐性、参与性，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。一年来，购物中心推出大小促销活动不少于次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出六店同庆促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售高潮。五一长假几天，商

品销售多万元，创销售新高。

## 2、抓商品结构调整，适应市场消费需求。

一年来，购物中心始终把商品结构调整，组织适销对路商品，提高商场坪效作为一项重要工作来抓落实。节日旺季过后，各部门主动对前期工作进行了分析总结，对商品的销售业绩进行排队，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整。一年来，购物中心各部门淘汰品牌只，引进到位品牌只。如女装部4月份引进某品牌平价内衣，一上柜就受到消费者的青睐，最高日销售超过万元，五月份就成为同行业平价销售的销量冠军。

## 3、层层分解经营指标，调动各方积极性。

根据公司下达的年度计划，各部门结合实际认真分析有利因素和薄弱环节，仔细进行测算，根据品牌和季节特性，将销售指标按月、按季层层落实到柜组、品牌，明确目标，落实措施，激发员工的工作积极性和主动性，做到千斤担子共同分担。不少部门在与厂方签订合同时，针对商品特性，采用了保底销售的办法，以保证企业收益。

## 4、强化责任心，落实责任制。

为确保企业消防、社会治安综合治理和商品质量安全，从制度管理入手，部门与柜组层层签订了安全责任书、商品质量责任书，明确责任人和责任范围，做到一级抓一级，一级对一级负责。此外，还积极了解商品在技术监督部门委托权威部门对商品的质量进行不定期的检测情况，为员工和消费者提供商品质量方面的咨询服务。

## 5、加强资金管理，节约费用支出。

坚决贯彻执行公司资金管理制度，特别是在货款支付上强化

了计划性，加大了调控力度，做到合理调配和使用好资金。厉行节约，职能部门加强对电话、空调，传真、复印以及营业用具、文具用品、广告宣传用品等的管理，及时将核算费用。合理安排班次，减少了员工的加班加点和费用支出。千方百计节能降耗，减少费用支出。

#### 6、推进商品准入的完善性，完善合同管理。

部门坚持做到引进商品由上一经部门及时审批，在同意引进并签订厂商合同后，商品才能上柜销售。严格履行商品准入制，上柜商品必须取得合法、有效证件。根据去年实行厂商合同管理的实践，今年对合同条款作了适当的修改，并要求各部门切实把合同签订工作落到实处。一年来，讨论商品引进次多个品牌。各部门签订商品购销合同份。整理建立了客户档案。

#### 7、进行商品零库存管理试点，探索新的管理方法。

为适应经销模式的变化，节约管理成本，部门在公司指导下积极探索商品管理新方法，在学习他人经验的基础上，结合本部门的实际，制订了商品零库存管理办法，并在内部率先进行了商品零库存管理的试点，并取得一些经验，为逐步推广进行了有益的探索。

#### 8、抓好业务培训，提高员工素质。

#### 9、加强本部门精神文明建设，努力提高服务水平。

一是针对商场员工的实际情况，为保证服务质量，经常开展了以文明用语、礼貌服务为主题的文明礼貌服务的督导教育，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规、文明用语抓起，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因为员工调整而导致服务规范不到位的现象。二是积极参与各项创建活动。为树立商场窗口形象，发挥服务业在创建活

动中的示范带动作用。

在部门员工的共同努力下，购物中心的经营管理工作取得了一定的成绩，但对照公司要求和企业发展需要还有很大的距离，特别是在营销创新、机制创新方面需要进行不断的努力和开拓。我们要在公司董事会的领导下，认真总结经验，学习先进方法，提高管理水平，争创更好业绩，为明年迈上新台阶做出更大贡献。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇三

一、保持心态、摆正位置、遵章守纪、努力提高自身各方面能力。

保持良好的心态、摆正学习者的位置，严格遵守企业各项规章制度，是年轻人干好工作的重要前提条件。作为一名初社会的大学生，一名初进企业的新员工，我时刻提醒自己要保持积极向上、爱岗敬业的良好心态，摆正一个学习者的位置，遵章守纪，努力工作，努力学习，不断提高自身各方面能力。我清楚的明白，虽然作为一名大学生，但是现在的我自身各方面都还有很大的不足，现在只是我努力付出，努力学习的阶段。“三人行，必有我师”，企业中的每一位同事都是我的老师，他们的丰富经验就是一笔宝贵的财富，就是我学习的源泉；“事无巨细，必尽全力”，不论大事小事，每多做一件事情必然会多学到一些知识，必然会积累经验。保持良好的心态，摆正学习者的位置，在见习期的工作中，一方面我严格遵守企业的各项规章制度，不迟到，不早退，严于律己，自觉的遵守各项工作纪律；另一方面，我不怕苦、不怕累，积极主动，努力工作，在完成领导交办工作的同时，积极主动的协助其他同事开展工作，并在工作过程中虚心学习，在实际工作中努力提高自身各方面的能力。在这一年中，除办理办公室行政事务，协助完成安全、劳工等部门事务外，我还编制了分公司《事故应急救援预案》、《防雷电应急救援预案》、《加油站各工种操作规程》，其中《事故紧急救

援预案》被商委等政府部门作为范本推广；在阻力重重的情况下，我完成了对加油站化危证、成品油零售经营批准证书、营业执照的内容变更及年审工作；在xx物资配送中心项目中，我顺利的完成了接水、接道、占绿等建设手续申报工作，并联系xx公司协调解决了光缆井占道一事，同时还完成了市场调研、业务设计、招商、软件调研、设计等一系列工作。在完成工作的同时，我虚心学习，反复思考，找出不足，争取每做一件事情都能得到一点提高。“积小流成江河”，通过一年的工作学习，我各方面能力都得到了不小的提高。

## 二、加强思想政治学习，以“三个代表”重要思想武装头脑。

做为一名共产党员，我深刻的认识到思想政治学习的重要性。在平时的工作生活中，我认真的加强思想政治学习，不断提高自己的政治理论水平，积极参加党组织生活和各类学习，并以“三个代表”重要思想武装头脑，指导自己的思想和工作。通过不断的学习提高，在日常工作生活中勇于奉献，努力去实践“三个代表”、“与时俱进”精神，切实做到爱党、爱国、爱企业、爱工作，切实保持共产党员的先进性。

## 三、以企业为荣，以企业为家，为实现“富民强司”而奋斗。

也许在一年前进入企业时还不甚了解，而如今，随着时间的推移，随着对企业方方面面的熟悉，我深深的感到，当初的选择是明智而又如此幸运，现在的我，以企业为荣。在领导们的大智慧下，我们的企业正逐步做大做强，不管是集团公司还是分公司，都可以预见一个辉煌的明天。对企业认同，就要有主人翁的责任感，就要以企业为家，像爱家一样爱企业，不断努力工作，为企业贡献自己的力量。同时，“富民强司”不只是一句口号，是由多少艰辛与汗水凝聚而成，这是一个艰苦而漫长的过程，不仅需要老一辈人的努力，更需要我们新员工的奋斗，我们渴望着，“富民强司”能在我们手中实现。另一方面，作为新员工的我更清楚的看到了自身的发展空间，做为一个初入企业的新鲜人，现在的我需要做

的就是不断学习，不断提高，不要去作无谓的比较，不要去无聊的斤斤计较，现在仅仅是我奉献的时刻，我深深的相信，有为才有位，发展的空间摆在眼前，关键是你如何去把握抓牢，当你的的确确的提高了，成长了，有能力有作为了，套句老话，面包会有的。

四、找出不足，认真工作，努力实现“质”的飞跃。

，仅供学习，转载请注明出处。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇四

截止到20xx年12月31日，店专柜实现销售额，于20xx年同期相比，上升(下降)x%□本柜台共计促销次,完成促销任务达%。

### (一)新会员拓展

截止到x年12月31日，本专柜新发展会员人。与20xx年相比，递增了x%□

### (二)老会员和散客的维护

本专柜严格执行公司会员制度，耐心、细心、热诚的和会员交流，更加增强了老会员对品牌的忠实度和的情感。老会员的返店率达到%。在散客方面，本柜台柜员同样是本着热忱服务、顾客至上的宗旨，以可能提高回头率。

面对欧莱雅、雅诗兰黛、宝洁等对手，本柜台在注重本产品的优雅、高贵、经典的品牌形象的基础上，突出个性化、优质服务优势。使我们品牌在市场的竞争占有率大幅度提高。如面膜(占有情况)，洗面奶(占有情况)，由于本人不了解具体市场，自己稍加分析即可。大概对比下咱们产品的优势和不足。



本专柜严格遵守公司柜台管理细则。在人员管理方面，严格注意公司形象，热诚、耐心的为顾客服务。在库存管理方面，严格短缺货登记、库存登记，认真做好盘点工作。货品的管理、注意干燥清洁、防火防潮，并做好货物的清洁。（可结合公司管理细则添加）。

x年即将过去，在未来的x年工作中，本柜台力争在保证x年的销售计划前提下，实现新的销售业绩突破。在会员方面，做到吸引新会员，然后抓住老会员，保正市场持续发展。在散客的方面一如既往的保持我们的优质服务，让消费者加入到我们x的会员队伍中来。

在柜台日常工作方面，要更加严格的遵守公司的管理细则，让消费者放心认购我们x的优质产品。在x年我们的重心是：认真做好顾客和产品的纽带工作，将x的优质产品推向顾客，把顾客对产品的热爱之情带回企业。为实现x“源于日本、亚洲的全球化企业”的战略目标的目标而努力。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇五

（一□20xx.3.-20xx.5由于在集团接管公司业务之前，我负责非保险行业的五个公司的会计工作，在此期间，公司领导经过观察考核，让我在5月份负责公司的会计工作，虽然在5月份我只担任了半个月的会计工作，但是在此期间我也是认真审核每一笔支出的票据的合法、合规和合理性，认真做好每一笔会计凭证的录入工作，为月末出具财务报表做好基础工作。

1. 公司营业执照年检。在办理工作交接期间，经过与公司前任的行政、人事岗位人员的反复确认得知□20xx年营业执照尚未办理公司年检，在公司其他同事的配合下，最终赶在工商局规定的最后时刻之前办理了20xx年公司营业执照年检的工作。也因此避免了公司被例如工商局的“公司经营异常”的

名单之中，同时也避免工商行政处罚，视情节轻重，处于1万-10万的罚款（《工商企业年度检验办法》第十九条），避免了公司不必要的损失和日后不必要的麻烦。

2. 办理了员工入职和员工合同续签的手续。在此期间办理了王增迪的入职手续和员工李薇的续签合同手续。

3. 完成6月份员工工资（包括6月考勤及与工资相关的资料）

4. 在王增迪离职后完成6月份保监局所要求的相关报表的报送

5. 行人、人事岗位招聘简历的筛选工作

6. 行政、人事日常工作.

（三□20xx.7-20xx.8.空档学习期。感谢领导给我的这次学习机会，在此期间，我学习了有关财务会计和管理会计方面的知识。在充实自我的同时，也为我日后的工作奠定了坚实的基础。

（四□20xx.9.-20xx.12.根据公司领导安排，我集会计和出纳于一身。在此期间，我即负责资金往来的安全和票据的合规性，又担任着会计应有的责任，认真仔细的处理日常每笔账务，月末出具财务报表，进行纳税申报等工作。于此同时还要及时配合业务部门开具发票、和其他部门互相配合，完成领导交代的其他工作任务。

20xx年虽然担任了不同的岗位职责，但是在每个岗位工作中表现出来的不是尽善尽美，存在着欠缺。

（一）不够专业。因为不具备专业知识和经验，在担任行政、人事岗位期间，有很多工作做得不到位，与专业人员相比较，存在着一定的差距。比如业务不熟练、缺乏与各部门之间相互沟通，没有很好的起到上传下达的桥梁作用。

(二) 沟通欠佳。在实际工作中与同事沟通时，有时候不太注意语气，容易让人误解。

(三) 思想认识有待提高。

(四) 专业知识和业务水平需要进一步加强。

(一) 在20xx年的工作基础上更加仔细认真的做好本职工作，加强思想思想认识。

(二) 不断地充实自己提高业务水平，提高自身修养。

(三) 加强与同事委婉沟通，提高工作效率。

最后感谢领导和同事一年来对我工作的支持、关爱和包容。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇六

### 一、销售部办公室的日常工作

作为公司的销售内勤，我深知岗位的重工性，也能增强我个人的交际能力。销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽，把握市场最新购机用户资料的收集，为销售部业务人员做好保障。在一些文件的整理、分期买卖合同的签署、用户逾期欠款额、销售数量等等都是一些有益的决策文件，面对这些繁琐的日常事务，要有头有尾，自我增强协调工作意识，这些基本上做到了事事有着落。

### 二、及时了解用户回款额和逾期欠款额的情况

作为公司的销售内勤，我负责用户的回款额及逾期欠款额的工作，主要内容是针对逾期欠款用户，用户的还款进度是否及时，关系到公司的资金周转以及公司的经济效益，我们要及时了解购机用户的工程进度，从而加大催款力度，以免给

公司造成不必要的损失，在提报《客户到期应收账款明细表》是，要做到及时、准确，让公司领导根据此表针对不同的客户做出相应的对策，这样才能控制风险。

### 三、今后努力的方向

入职到现在，本人爱岗敬业、创造性地开展工作，虽然取得了成绩，但也存在一些问题和不足。主要是表现在：第一，用户回款额这方面有些不协调，也许是刚刚接触这方面的业务；第二，加强自身的学习，拓展知识面，努力学习工程机械专业知识，对于同行业的发展以及统筹规划做到心中有数；第三，要做到实事求是，上情下达、下情上达，做好领导的好助手！

在以后的工作当中，我会扬长避短，做一名称职的销售内勤，与企业共成长。

## 一、当年市场工作总结

### 1、情况概述

客观地表述任务完成情况，取得的成绩，要用数据说话。

比如：今年公司下达的销售任务指标是多少，实际完成了销售任务多少，超额完成任务或离任务的差距是多少，达到人均消费者多少，与去年相比增长率是多少，各项经用开支多少，完成利润多少。市场占有率多少，与去年相比增长了多少，产品见货率多少，是提高还是降低了。经销商网络情况如何□a类、b类、c类各有几家，销售队伍情况如何等等。只报大账和特别需要说明的数据，不需报细账，否则成了数据分析报表。

### 2、简要分析

针对上述的事实(数据)，简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

### 3、特别说明

若是成功的经验，对公司其它市场有指导意义的，需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验，可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。若是区域市场运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，如网络构建问题、销售队伍问题、新产品开发问题、消费者沟通和启动问题等，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

## 二、明年工作计划

### 1、要全面

将总体的目标任务分解成各个阶段、各个区域的子目标。将任务落实到人(经销商和对应的销售人员)，对各种资源进行合理的配置。最好用表格、数据说明，力求仔细、认真、全面、准确。或者可以用附件的形式详细说明，但是年终总结一定是少不了明年的打算，如果公司的习惯是单独行文的，那么在报告里只要把简要的打算、主要的思路表现出来就可以了。

### 2、要到位

目标需要有措施的支持，通过什么措施、配置什么资源，达成什么目标。先落实有把握的目标，期望达到的目标要另行说明，不能混为一谈，否则就会让领导感到不踏实、不到位、不放心的感觉，自己也容易搞糊涂，误将理想当现实。

### 3、要有突破和亮点

突破，一般可以从今年存在的主要问题着手，今年的主要问题已经在总结中分析清楚了，公司领导也早已看在眼里，要集中精力抓一个问题，虽然一个市场问题可能是成千上万，但是只要解决了一个主要矛盾其它矛盾就会迎刃而解。通过正确的方法、严密思维、准确有效的措施努力在突破中创造出新的销售增长点和亮点。

市场销量、品牌还需要厚积薄发，一年解决一个主要问题，上一个台阶，而且是说到做到了，第二年你再写这样的报告，领导就相信你，就能得到应有的支持。这样的市场年终总结报告是领导最愿意看到的报告，也是最具实效性的报告。

在200x年刚接触这个行业时,在选择客户的问题上走过不少弯路,那是因为对这个行业还不太熟悉,总是选择一些食品行业,但这些企业往往对标签的价格是非常注重的.所以今年不要在选一些只看价格,对质量没要求的客户.没有要求的客户不是好客户。

200x年的计划如下： .

一;对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二;在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇七

20xx年是报业服务处持续稳定发展的一年，报业服务处各项工作正沿着“加强质量管理，提高服务水平”方面健康发展。我的工作也是同报业服务处共同成长的一年，总结20xx年的工作之前，我回顾自己在20xx年的248天的工作内容。工作岗位、工作内容该怎么总结呢?很多的事物总不是简单的重复，

重复中总有新的发现、新的收获、新的思索。20xx年是忙碌着工作的一年，但大多是被动与忙乱；20xx年是思考着工作的一年，更多的是主动与从容。这应该是20xx年最大的收获。

现在，我将自己20xx年的思想和工作汇报如下：

报业服务处办公室的一大功能就是服务功能，我个人的职责是这一功能的最终体现者，主要任务是为服务处领导、各部门和员工做好服务工作，确保服务处各项工作正常开展。所以20xx年工作总的指导思想是“强化服务功能、增强服务意识、提高服务质量”。

20xx年对工作的思想认识有所提高。我的工作比较庞杂凌乱，甚至有一些琐碎。但其重要性却不容忽视，尤其是在后勤保障方面，有的事情虽小，但其影响面很大，缺少打印纸或墨盒更换不及时可能一份重要档不能及时出稿。这些事情可能简单，人人能做，但我认为不是每个人都能把它做好，我对自己的要求是既然重要，没有理由不把它做好。

思想上认识明确，行动上当然有所表现，工作效率对每件工作都很重要。但我之所以把办事效率单独作为一条来总结，是因为工作效率对我这方面工作非常重要，有的事情是高效率才能彰显它的价值和意义。为提高工作效率，我的方法是日常性工作未雨绸缪，偶发性事情高效解决。确保服务处工作不受影响或少受影响。

许多工作只有积极主动，才能从容自如，要不然会疲于奔命，忙于应付。份内之事，不要领导交办，更不要领导催办。领导交办的事，不推不拖，各部门和个人的事情同样不推委、不敷衍，能解决及时解决，不能解决及时汇报。

## 1、创优工作

(1)服务处的创优工作在公司相关领导的指导下，通过不断完

善、积极整改，对不足之处进行整改，在整改过程中，使我一个从未涉世物业的人在报业服务处创“国家示范”中，从学习到理解变成掌握最终进行协助，同时也从中学到物业行业在工作要求是细致化、流程化、标准化，对各项档要求均要熟练掌握然后在从实际中去教会员工。特别是我自身一开始对创优理解不深，以至在做的过程中很多地方无从下手，最终工作脱节。

(2) 积极学习公司、服务处关于管理新措施、新规定、新办法，对各项管理办法、工作手册深入学习。

## 2、后勤保障方面工作

(1) 对打印机、复印机、传真机、计算机等办公设备的维修与维护。服务处建立几年来，部分易耗资产逐步进入老化期，设备问题影响正常工作，部门报修报主任同意后，积极联系厂家或经销商进行维修，确保服务处的工作不受影响。

(2) 办公易耗品的保障。服务处现有13台计算机;2台打印机;复印机1台;传真机1台;各种易耗品打印纸、碳粉、配件等需求较大，积极保障好这些常规易耗品的供应。

(3) 日常办公用品的保障，积极与库管做好衔接，对各部门需要申购的物资进行对接，并上报服务处主任进行审批，在事后做好保存、发放工作。

(4) 做好员工宿舍的管理，对新入职员工进行住宿的安排，事后积极关心，把工作思路变被动为主动,积极主动，争取创造一个高质量的服务体系，保证服务处的各项工作正常进行。

## 4、考勤管理工作

20xx年是我服务处制度建设规范管理不断完善的一年,考勤工作是加强自身建设、加强员工日常管理的重要举措。为此我



服务处实行了上下班指纹打卡的考勤制度。在考勤的日常管理中主要作了以下工作：员工的日常公事外出请假以及异常打卡情况进行登记；员工的加班换休登记工作；对日常打卡情况进行监督；不定期对在岗情况进行抽查；对打卡数据进行采集；汇总请假迟到早退旷工等情况，制考勤月报表。由于这项工作涉及每个人的利益。在做这项工作时，力求客观公正、不偏不倚。由于这项工作是从无到有，从出现问题到逐个解决的渐进过程，通过近十个月的磨合，基本上形成较完整的制度。通过这项工作加强了服务处工作纪律。

## 5、人事管理：

(1) 积极做好人力资源的控制，对各部门人事缺员情况下积极与行政部进行协调，并拿出对策和拟定招聘计划。

## 6、其它工作

(1) 积极参加服务处的各种会议和活动，做好服务工作。做好服务与保障工作。

(2) 协助好主任做好服务处的安全工作。服务处规模不断扩大，给安全工作带来很大困难，依照主任的要求，不间断地为值班人员做好安全思想工作，不定期到大厦、大院、庆云西街停车场检查，同时积极配合辖区派出所，做好安全工作。

(3) 认真完成好领导交办的各项工作。

(4) 办公室的外勤工作。

20xx年的工作有成绩有不足，自己意识到的问题与不足主要有：工作易情绪化，有时有烦躁情绪，尤其是对待自认为是一些小事的时候，缺乏足够的耐心；工作中有时还存在畏难情绪，对有的事情的困难准备不足，缺乏追根究底的精神；后勤保障工作往往在组织活动和接待过程、其它事务性工作中，

由于工作疏忽，细节方面出现严重纰漏。因此，行政工作必须认真反思、重新审视工作态度及工作过程中狠抠细节等问题，需通过认真检讨、反省，避免在以后工作中犯类似错误。这些问题的存在，阻碍着工作的发展，同时与服务处目前良好的发展态势格格不入，都有待坚决克服。同时肯定还有自己没有意识到的缺点和问题，恳请大家提出批评指正。

20xx年已经过去，所有对的、错的、成功的、失败的都是宝贵的财富，带着这些财富，投入自己最大的激情和热情到20xx年工作中去，我相信，我的20xx一定会是不平凡的一年。

在20xx年的工作里，经主任的安排我主要进行了会议、文件、宣传、合同、制度、印信、档案、接待、文书报纸的收发工作，具体是：1. 协助办公室主任建立本部门各项工作制度，及时向上级传递请示、报告，及时反馈、落实领导指示。2. 负责办公室的文秘、信息、机要和保密工作，做好办公室档案收集、整理工作。3. 负责公司红头文件的登记、发放、存档工作。4. 对外来公文、信件、邮件、报刊函件进行签收、整理保管和发送工作。5. 负责公司印章使用的登记、签字工作。6. 负责食堂饭卡的充值、费用支出、流水帐登记工作。7. 做好会议纪要，接待来访人员。8. 做好办公室人员、安保人员及管理机关人员的每月考勤并交财务做工资。9. 配合供应部做好物资采购合同的打印，会签、存档工作。10. 负责检查、督促办公楼及各部室的卫生工作。11. 做好领导及办公室主任临时交代的工作。

其中文件管理情况为了使公司文件管理秩序化，以提高文件处理工作的效率和文件质量，促进与提高公司管理工作效率，在过去一年的文件管理工作中，按照文件的类别、日期、重要性进行了分类归档，针对各分类文件进行了标记，并建立了详细的登记台帐、存档工作，使各类文件的存取工作效率得到很大的提高。宣传工作情况在20xx年的宣传工作中，在

主任的指导下，围绕着更好的做好接待工作，创造一个良好的接待环境为目的，针对每年的安全月、消防月、以及今年的h1n1流感的实际情况，对大家以文字的形式做了宣传，为公司的形象增添光彩。生产协调会情况经主任安排，我代表办公室参加了每日早晨的生产协调会议，会议上我认真记录各班组、区块人员对办公室工作提出的要求，并及时报告主任，争取当天事情当天解决，让办公室做好生产的坚强后盾.. 职工食堂管理情况在主任的领导和安排下，我从今年3月份开始成为食堂每日、每月经费核算的主要人员，为了使职工食堂在不亏损的情况下对饭菜质量进行提高，在主任的指导下我对职员的冲卡费用做了详细的现金收支台帐，争取做到日清月结，将现金合理支出给食堂，让办公室做好员工生活的. 坚强后盾。印章登记情况为规范印章的管理和使用，确保印章管理的安全性、严肃性、有效性，在领导的分配下，我对20xx年的用章登记工作做了详细的记录，并监督用章人认真签字，及时上报给公司领导确认并签字，现已经将20xx年的用章工作全部完成并归档。

考勤情况为了规范公司员工考勤，在主任的安排下，我担当了09年度机关人员的考勤工作，每日上午、下午按时挂考勤签到表，并监督大家认真、及时签到，考勤对公司不算是很大的事情，但是我认为他很重要，因为他是对每个人最起码的规范，所以在20xx年里面我会更加认真的做好这项工作。合同签订情况为了使我们公司购买的每一台设备和材料都能得到保障，经久耐用，经领导安排采取书面合同对所购物资进行制约，公司今年共签订了39份材料合同，5份工程合同，6份大型设备合同，15份其他类合同，对这些合同的签订和打印工作，我认真的按签订合同的要求对其一一办理签字手续，并做好存档、台帐工作，使各类合同的存取工作得到很大的提高。

我也很清楚自己还存在很多的不足与缺点，业务水平仍需提高，需更好的尽自己岗位的职责，这次的自我的总结、领导

和同事们的批评指导，对我今后的提高是十分必要的，我的缺点与不足自己总结有以下几点：1、在协助管理工作过程中，缺乏大胆的沟通和主动性，今后我应加强学习不断提高自己的水平，工作中不断总结经验。2、与同事交流少，关心同事不够。具体表现：(1)跟同事们的联系不够，缺乏交流；(2)工作中对同事们的关心不够。我这方面的缺点同事们曾给我指出过，但自己也注意改正自己的不足，还需进一步努力。

三、回顾这段时间的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了一定的进步，成长了不少，这与领导的支持和同事们的帮助是分不开的，在此对领导和同事们表示衷心的感谢！但是我也深切的感到了自己的不足，仍需要不断的学习和磨练。因此，在新的一年里，我要继续踏踏实实的立足于本职工作，不断学习提高自己的工作水平，为正在蓬勃发展的公司做出应有的贡献。

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最高的效率，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，并及时将最新的信息更新。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。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇八

### 一、工作汇报

进则达，不进则退。自进入公司以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力、工作效率逐步提高。在学习专业技术理论上，采取内外结合的原则，以自学为主，以公

司培训为辅，毕竟外出培训的时间是极为有限的。一年来，我一直保持了不间断的学习，并在实际工作中发挥了有效的指导作用。所有，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微，虽然出了一些问题，但还是圆满完成了各项工作任务，坚持标准规范，不断提高服务水平，树立良好企业形象。

刚进公司的时候，工作方面，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了公司领导、部门领导、部门同事的正确引导和帮助，使我在工作能力提高。从而，对我的发展打下了良好的基础。

综合以上多方面原因，我很好的完成我的工作。工作之余，尽自己的能力给同事培训。

## 二、思想汇报

对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我珍惜这份工作，也热爱这份工作。

首先是心态，态度决定一切。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的喜欢它，你才能充分的体会到其中的快乐。我在对这一工作的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。专业能力决定了我们能够在残酷环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在环境里生存多久。专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括

自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

今后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作、技术能力。

### 三、主要活动及成绩

- 1、2012年5月1日到目前□ad扩容工程集成。
- 2、2012年5月1日到目前□epon扩容工程集成。
- 3、2012年5月1日到目前，网管改造工程规划及实施。
- 4、2012年5月1日到目前□wlan瘦ap项目规划及实施。
- 5、2012年5月1日到目前□wlan扩容工程集成。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇九

- 1、确保提前完成下周所有产品空镜头拍摄。
- 2、接到拍摄计划，及时和编导对接和交流，对空镜头摆放要求进行沟通，参考学习其他购物栏目相关空镜摆设，根据商品的类型、材料特质运用道具来辅助商品陈列。
- 3、设计场景和情节协助摄像完成静帧区的商品陈设，摆设做到画面简洁，主、赠品区分明确。在商品陈列上色彩色调运用得当。
- 4、按时完成部分道具及陈列物料的采购。
- 5、拍摄完毕后归还整理陈列道具。

6、有一定的审美水平，能够运用一定的方法准确地将商品的特质展现出来，创新，认真，负责，有责任心及积极主动与编导交流探讨，置景上灵活创新，面对突发状况能冷静应对、独立解决，出色完成任务。

7、藏品、珠宝等高价值、易损坏物品制景时要小心轻放。

以上这些工作使我认识到要提高个人的综合素质，以及团队协作的方法和重要性。

1、提前做好商品陈列的道具和物料。

2、拿到商品后，直播前提前2小时去片场置景。

3、提前与广告公司联系，再次告知背景板kt板凳物料的送达时间，并在接收后及时检查是否有缺失或错误。

4、在剧务的协助下完成主持人区、模特区、静帧区的置景。

5、直播需要中途换场的，要熟悉流程，提前准备，合理安排。

1photoshop运用还不够灵活熟练。

2kt板制作有待于创新。

3、置景平面感觉还可以，立体感有些欠缺，置景不宜于拍摄。

1、学无止境，各种知识技能日新月异。勤于关注相关知识范例，不断学习，并用于实践当中。

2、光说不做，不行。在以后的工作中不断学习知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。空闲时间多多研究kt板、背景板的制作创新。



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及沟通能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

1、态度决定一切。

工作时一定要一丝不苟，认真仔细，一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能疏忽出错，有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失。工作的时候我一直保持极大的工作热情，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，刚开始的时候我会犯一些错误，受到编导的批评，但我认为这些错误和批评是能让我在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次实习让我了解了公司的企业文化、生产模式和质量管理体系等经验，这对我来说是很宝贵的。

2、勤于思考

3、不断学习

要不断的丰富自己的专业知识和专业技能。这会使你的工作更加得心应手。一个人在自己的职位上有所作为，一定要对自己职业的专业知识有所熟悉，对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握，这样才算是一位合格的技术人员。

## 证件管理员工作总结 客服岗位工作总结篇十

xx坐落在常州市高新技术产业园，是一家专注于研发制造小型家居电器的私人企业，规模中上，有员工二百名。产品主要出口香港、欧美以及东南亚等地区。

今年暑假我有幸取得了该公司的实习职位，办公室文秘。对这个来之不易的机会，我很珍惜。所以在实习期间，我的表现一直很优秀，很少把自己的负面情绪带进工作中。一切服从老师的安排，和同事关系相处融洽，尊重老前辈。不迟到早退、认真完成领导和同事交代的工作，得到了公司上下的一致好评，同时也发现了自己的许多不足之处。

此次实习，主要岗位是代理办公室文秘，办公室是公司运转的一个关键枢纽部门，对公司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。每天除了做好本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较急，有时让我不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了许多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了账，明天还会有其它工作要去处理，因此，我经常利用休息时间来进行弥补，把一些文字工作带回家去写去打。在实习中，我处理了很多突发事件，真正从课本中走到了现实。在这段实习过程中，办公室人手少，工作量大，特别是公司会务工作较多，在这十几天里，每当遇到各类活动和会议，我都积极配合同事做好会务工作，心往一处想，劲往一处使，不会计较谁干的多，谁干的少，只希望把工作做好。

实习期间，我利用此次难得的机会，努力工作、严格要求自己，虚心向领导和同事求教，认真学习。利用空余时间认真学习一些课本内容以外的相关知识，掌握了一些其它基本的技能，从而进一步巩固自己所学到的知识，为以后真正走上工作岗位打下基础。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在短暂的实习过程中，我深深的感觉到自己所学知识的肤浅和在实际运用中的专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，这让我感到非常的沮丧。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是

多么少，这时才领悟到“学无止境”的含义。

在这半个月里，我主要完成了以下工作。文书工作严格要求，因为这个关系到公司的发展，即对公文和档案进行归档，保管以便查阅。编写办公会议材料、整理会议记录，办公会议结束后，及时整理会议记录，待总经理修改后，送给同事轮阅。还有就是上传下达。虽说工作不是特别多，但是学到的东西很多。

“千里之行，始于足下”，这近半月短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大的帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和公司规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识大多来自领导和同事们的帮助，这是我一生中一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个基本的问题。对于自己这样一个即将步入社会的'人来说，需要学习的东西很多。

人生难免会遇到挫折，没有经历过失败的人生是不完整的人生。在秘书这个职位上，技术性的劳动并不多，大多是些琐碎重复的工作，因而秘书在工作中会遇到和上司沟通不好、上司给的某份工作感觉吃力，难以胜任。或是对琐碎重复的工作感到怨烦、与上司发生争执等多种情况。针对秘书这个职位的特点，具体到挫折时，不妨从调整心态来舒解压力，要到挫折时应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等各方面找出受挫原因，采取有效的补救措施。树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是失败本身才最终早成了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡、情绪乐观、发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态。

实习这半月期间，我开始了与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间内上下班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。我们肩上开始扛着责任，凡事得谨慎小心，否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价。

常言道：“工作一两年胜过十多年的读书。”半个月的实习时间太短，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，现在我更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走创业之路做准备。