# 最新年终总结范文

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-09-09

*最新年终总结范文(5篇)时光荏苒，一年的见习期很快就要过去了，转眼间又到新开始，回首过去的一年里，内心不禁感慨万千，虽没有取得显著的成绩，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。下面给大家带来一些关于最新年终总结范文，欢迎阅读与借鉴，希望对你们...*

最新年终总结范文(5篇)

时光荏苒，一年的见习期很快就要过去了，转眼间又到新开始，回首过去的一年里，内心不禁感慨万千，虽没有取得显著的成绩，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。下面给大家带来一些关于最新年终总结范文，欢迎阅读与借鉴，希望对你们有帮助!

**1最新年终总结范文**

在这一年里，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了电话接线工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。

遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

我担任电话接线员，负责电话接线的相关工作。为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了电话接线的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。

在开展工作之前做好个人工作计划，及时的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，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。在新的一年里，我将认真学习接线员规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

**2最新年终总结范文**

20\_\_年的工作已经结束，在这旧去新来的时刻。对客服部工作做以下总结。

回顾17年的工作，已经告一段落。

可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

一，日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二，信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000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。

三，业主遗漏工程投诉处理工作20\_\_年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

五、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

六，建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

七，培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，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。

八，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们E区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、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。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述，20\_\_年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升世纪金源的服务品牌。

**3最新年终总结范文**

本人进入公司部已有一年时间，在这一年的奋斗当中，不但学习了很多业务上的知识，还学习了很多与客户沟通的方法，，与上年末刚进入公司部时发生了很多变化。那时感觉还是乳臭未干的愤青，做事急躁又冲动，往往也不懂得对事情作全面考虑，而且还常常因为个人原因怠慢工作进度，比较个人主义。而现在懂得工作更多地是要付出责任，你一个人做错事，往往会影响了集体的全盘计划。现在回顾一下这一年来所做的工作：

1、在\_\_年末刚进入公司部时，每天进行电话营销，成功营销了两个新客户，分别是广东\_\_药业有限公司、广州市\_\_药业有限公司。而截至目前，\_\_药业在我行贸易融资余额已达到\_\_多万，日均余额\_\_6万，且该司在\_\_年11月该司把902万房产抵押给我行，预计年末开始陆续提款900万元。而\_\_药业已出批复(贷款、银承额度合计292万)，但由于他行的授信条件优于我行，同时考虑到该客户是中小企业，存在一定授信风险，最后并没有与该司叙做贷款业务。

2、在20\_\_年中旬成功营销广东x医药有限公司叙做贸易融资业务，截至目前贸易融资余额达\_\_多万，日均余额\_\_万。

3、在20\_\_年中旬开始维护存量客户\_\_新特药有限公司，成功营销该司调增额度至\_\_万元和开立电子汇票业务。截至目前，贷款余额为2400万元，银承余额为\_\_万元，票据贴现与上年末相比，贷款余额增加\_\_万元，银承余额增加\_\_1万元，票据贴现余额\_\_万，共收取票据融资服务费、企业服务费用合计\_\_万元。授信余额对比如下表：

4、在本年中，协助\_\_维护存量客户：\_\_等，所做工作包括为企业叙做贷款、开立银行承兑汇票，票据贴现，日积月累理财业务等，还有房产查册、业务资料归档、授后报告等一系列授后工作。在本年中下旬，协助拜访新客户广东\_\_药业有限公司、\_\_、和\_\_食品集团等，其中广东\_\_药业授信报告已撰写完毕，但由于与该客户协商问题，到现在还没有上报授信方案。

5、在20\_\_年下旬，协助\_\_成功营销新客户广州市\_\_医药有限公司，截至目前，该司贸易融资余额为\_\_万元，票据贴现余额\_\_万元，存款日均为28万

在这一年中，我对自己所做出的成绩总体来说还是不满意的，主要是新客户新增数量太少，没有把更多时间放在学习新业务上，基本上所接触了解的业务只限于贷款、银承、保理。在下一年里面，我需要加大营销力度，用更多时间学习授信业务及授信产品，为我行的业务发展而奋斗！为当一名优秀的客户经理而努力！

**4最新年终总结范文**

转眼间，20\_\_年的工作已经结束，在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高，个人的思想政治素质和综合素质都有了较大提高。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单-的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首先要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

一、收费工作。

在20\_\_年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。

二、新农合、医保方面的工作。

我院从20\_\_年3月份成为医保定点单位，20\_\_年12月成为新农合定点医院，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保政策，并在不断的操作中掌握了新农合、医保知识。新农合、医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

三、明年的工作计划。

20\_\_年已将要翻过，20\_\_年的脚步就在耳畔，20\_\_年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，20\_\_年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作的褒奖。

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保政策，按照院内要求配合医保办做好各项工作。

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

**5最新年终总结范文**

一年来，我们财务人员在院的正确领导下，积极参加医院组织的各项活动。努力学习业务知识，团结一致，齐心协力，围绕我院年初既定的工作目标，较好地完成了各项工作任务总结如下：

一、今年新开展的主要工作

我院为加强经济管理，实行全成本核算，在医疗系统尚属最新的经营模式。目前，我们根据有关理论知识及我院实际情况，在实践中不停地摸索、探讨，制定了全成本核算办法和操作程序，自今年实施。通过全成本核算，增强了广大职工的成本意识，杜绝了浪费现象，收到了明显的成效，在收入以\_\_的`增幅情况下，但相关成本却相对降低。

二、各项日常工作圆满完成

(1)严格遵守财经法律、法规，健全了费用报销制度及审批规定，并能认真执行，层层把关，坚持原则，不徇私情。

(2)积极做好经济管理工作，为领导及时提供经济信息，今年召开了两次财务经营分析会议，对我院财务运行情况进行阶段性全面分析。看到成绩，发现问题，提出改进措施，保证了我院经济活动有序顺利开展。

(3)完成了省物价局、省卫生厅交给的医疗服务项目成本测算工作。搜集了上万个数据，填制各种表格，分摊计算出我院近\_\_项医疗项目成本以及诊次成本、床日成本、出院人次成本。写出了《20\_\_年医疗服务项目成本测算分析报告》，完成\_\_项新的医疗收费项目及收费标准的申报工作。

按物价局的要求，我们深入科室进行了严格的物价自查工作，我院完全按医疗收费标准进行收费，无乱收现象。根据要求制定了物价管理规定，病人投诉制度，价格维护制度等规定，规范了医疗收费行为，使物价管理上了新水平。

(4)今年以来，我院努力改善就医环境和就医条件，尊重病人的知情权。为不影响工作，住院处利用晚间调整了软件程序。年中在实行“日日清”的基础上逐步实行“项项清”，此项工作方便了病人，得到了群众的认可。真正做到了让病人“看放心病交明白钱”。也促使了医院加强管理，规范医务人员的行为，合理检查，合理用药，提高了诊疗质量和水平。

(5)财务人员转变服务观念，增强服务意识。在财务机构人员调整后，我们每日将住院病人费用一日清单，催款单送到病房，每月将奖金送到科室，对凡需财务科服务的离退休老干部给予热情的接待。总之，为病人为职工服务逐步落到实处。

(6)积极配合各科室的工作，住院处在完成本职工作的同时协助医务科完成医生收治病人工作量统计工作，帮助医疗咨询部调查住院病人出院反馈信息\_\_份。

(7)做好一年一度的预决算工作，对上报的资料，认真整理修改，撰写了财务预决算分析报告，及时完成20\_\_年决算及20\_\_年预算工作。

(8)准确、及时发放职工工资，耐心细致做好工资调整解释工作，为职工代扣代缴煤气费、保险费，个人所得税，公积金等，坚持做到周到服务，让职工满意。

(9)按有关规定管理空白凭证，按档案管理要求及时办理会计凭证，账簿、报表等有关会计资料的整理归档工作。

(10)极做好经济管理工作，为领导及时提供经济信息。今年召开了两次财务经营分析会议，对我院财务运行情况进行阶段性全面分析。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找