# 工作总结和计划怎么写

来源：网友投稿 作者：青灯古佛 更新时间：2024-06-16

*又到了年关，总结是绕不过去的弯。职业人辛苦工作了一年，要通过总结，要拿着一份“职业清单”向领导交差，有条不絮地跟领导进行年度交流；老板要总结，通过总结盘点一年来的得失。然而，看似例行公事，里面却有不少学问。为大家准备了多篇工作总结和计划范文...*

又到了年关，总结是绕不过去的弯。职业人辛苦工作了一年，要通过总结，要拿着一份“职业清单”向领导交差，有条不絮地跟领导进行年度交流；老板要总结，通过总结盘点一年来的得失。然而，看似例行公事，里面却有不少学问。为大家准备了多篇工作总结和计划范文，希望对大家有帮助。

>【篇一】工作总结和计划：前台工作总结和计划

　　20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近9个月，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这9个月的时间里我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20xx年的工作作以下总结。

　　一、前台日常工作

　　1、前台接待。

　　接待人员是展现公司形象的第一人，从20xx年4月入职至12月以来，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近9个月来，共计接待用户达600人次左右。

　　2、电话接听转接、传真复印及信件分发。

　　认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

　　3、临时事件处理。

　　饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

　　二、综合事务工作

　　1、房间、机票车票及生日蛋糕预订。

　　项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免费影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在OA上发生日祝福，20xx年累计订生日蛋糕17个。

　　2、文档归整及办事处资产登记。

　　从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

　　3、考勤统计。

　　每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给王兰莹。

　　4、组织员工活动。

　　每周三下午5点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

　　三、其它工作

　　在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

　　四、工作中的不足

　　1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

　　2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

　　3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

　　五、20xx年工作计划

　　1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

　　2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

　　在过去的将近一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，辞20xx迎20xx，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

　　这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的.学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

>【篇二】工作总结和计划：行政专员工作总结和计划

　　转眼间20xx年上半年已过去了，回顾这半年，在领导的关心指导和同事的支持与帮助下，我顺利的完成了上半年度的工作。作为公司的行政专员，半年来，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，我勤奋踏实地完成了上半年度的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，现将这半年的工作情况总结如下：

　　一、踏实的工作态度

　　半年来，我坚持工作踏实，任劳任怨，自觉维护公司企业形象，妥善地做好本职工作，尽量避免工作中出现任何纰漏。

　　行政专员是属于服务性质的工作，且比较繁杂。每天我都认真做好各项服务工作，以保障各部门工作的正常开展。日常的工作内容比较琐碎，需要细心、谨慎，且不能疏忽大意，更不能马虎潦草。为了按时完成各项工作，坚持每日建立备忘录。我将当天的工作列入到备忘录里，一项一项的去完成，以免出现遗漏现象。

　　二、尽心尽责，做好行政人事工作

　　认真做好本职工作和日常事务性工作，协助领导保持良好的工作秩序和工作环境，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧，在部门经理的直接领导下，积极、主动的做好本部门日常内务工作。

　　1、物资管理工作：做好公司日常必备的物资采购，根据部门领用情况，进行领用登记。

　　2、文件管理工作：上半年共书写会议纪要20篇、新闻通讯投稿8篇，各项申请报告及总结20余份，同时完成各部门交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的通知、文件做到及时上传下达。

　　3、人事管理工作：每月月初统计公司员工考勤、加班值班表、按时完成员工社保缴费基数的变更，及每月五险一金缴纳及核定工作。

　　4、日常行政工作：车辆的使用、办公用品和印章的管理，做到细致和仔细。

　　5、公司资料办理工作：办理了公司营业执照年检和组织机构代码证年检。

　　6、协助工作：协助部门经理做好公司活动的组织和安排工作，以及搞好公司企业文化的宣传活动。

　　三、学习到的知识

　　作为房地产公司的一名员工，我深深地感觉到了学习的紧迫性。所谓学海无涯，而现有的知识水平是远远不够的，随着企业不断深入的发展，只有不断学习、不断积累，才能满足企业发展的需求。为此，我利用业余时间报名了国家人力资源师二级培训，通过学习，加强了本岗位专业知识，同时提高了自身专业素质。

　　四、下半年工作计划

　　面临着项目已接近尾声，在下半年工作中，我将积极协助部门经理组织各项验收手续办理的准备工作，按时完成资质证书的年检工作，确保各部门工作正常开展，认真做好员工考勤及社保缴纳核定工作。以端正的心态，踏踏实实、任劳任怨的完成上级交派的各项工作任务。为企业明天的壮大发展贡献自己的一份力量。

>【篇三】工作总结和计划：工厂工作总结和计划

　　一年来，在公司领导的正确领导下，在同事们的热情帮助与支持下，通过自身的不懈努力，自己的思想水平和工作能力都有了很大的进步，专业技术水平也有了很大的提高，特别是在落实焦化公司提出的“安全质量标准化建设和设备质量标准化建设”方面做出了一定的工作，为车间日常管理打下了良好的基础，也为公司全年安全生产目标与生产任务的顺利完成做出了一定的工作，主要有以下几个方面：

　　一、思想方面

　　1、为使自己的思想更好地适应新形势下对管理工作的要求，一年来自己积极参加公司组织的各类学习活动，努力钻研本专业的安全与技术业务，深切领会上级领导的指示精神，针对上级领导提出的各项意见和要求认真查找自己的不足，使自己的思想和公司领导工作的指导方向保持一致。

　　2、在严格管理的同时，努力维护全体职工的利益，工作中严于律己，率先垂范，时刻不忘自己是一名党员。一年来培养出一名职工转正为中共党员，又有两名青年职工成为党组织的预备党员，并且有10余名职工积极上交入党申请书，从而激励了职工的上进心，使车间全体职工形成了一个人人求上进，技术比争先的良好氛围。

　　3、为更好地搞好全车间的安全生产工作，日常工作中自己能够认真听取职工所反映的各类意见、建议和要求，团结周围的同志，大力抓好车间的安全生产工作。

　　4、为充分抓好机械化作业线在安全生产中的优势，在自己的思想和业务水平不断提高的同时，把积极抓好职工的安全思想教育，也作为自己的一项重要任务，一年来，自己总是利用好班前会，在布置工作任务的同时，结合以往的设备事故和公司下发的各种事故案例，有针对性的对职工进行安全思想教育，让职工牢固树立“安全第一”的思想，提高每位员工互保、自保意识，较好的保证了车间安全生产工作的顺利进行。

　　二、安全生产方面

　　XX年重点是强化班组建设，强化班组建设是要坚持以人为本，以树立班组团队为核心，以强化班组管理为重点，以打造安全为主线，以实现创优胜班组为目标，并提出一些与安全生产密切相关的要求，将XX年的重点工作汇总如下：

　　1、树立安全生产责任意识。把安全工作真正放在了首位，放在了心里，把过去嘴上讲安全变成了现在心中想安全。形成了安全工作天天讲，人人抓的良好局面。

　　2、切实做好班中巡回检查工作，对生产设备的运转情况，对生产设备各系统进行巡回检查，以便及时发现异常情况，采取措施消除隐患，排除故障，防止事故的发生。

　　3、严格执行交接班制度，要求交接班人员必须口对口、手拉手，你不来我不走的原则将生产、安全等情况交接清楚，做到不清楚就不交班，不接班，防止因交接班不清楚而危机生产安全。

　　4、定期对设备进行维护保养，随时检查设备的运行情况及润滑情况。

　　5、严格要求每位职工上班期间穿戴劳动保护用品，保护自身的安全健康。通过我们的努力，炼焦车间XX年无发生轻伤、重伤事故，确保了全年安全生产。

　　6、坚持加强现场安全管理，发现隐患、及时消除;坚持制止各种违章行为;坚持加强员工安全、消防知识培训，并且组织开展“安全生产月”活动，提高员工们的安全意识。

　　7、坚持每周二召开一次班组安全生产例会和月度全体职工的安全生产例会，坚持每周二的设备包机检查和日常安全卫生巡查工作，查出安全隐患及时整改。

　　8、公司与车间签订全年安全责任书，车间与班长签订全年安全责任书，班组与各岗位职工签订全年安全责任书，公司自上而下层层签订安全责任书，明确了各自的安全生产职责。贯彻落实“谁主管，谁负责”的原则，做到职责明确，责任到人。

　　9、组织学习安全、设备质量标准化内容，严格按照质量标准化执行，将我们的日常管理更上一个新的台阶。

　　10、在安全生产月活动中组织全体职工进行了“四不伤害”签名活动，并且要求每位职工交回一张全家福贴到交接班室，让每位员工在上班前望着自己的父、母、子、女进行四不伤害宣誓，有效地提高了每位职工的安全意识。

　　11、在夏忙之际，由于炼焦车间职工90%都属于农民，家中种地也比较多，遇到夏忙秋收季节都比较忙，为了确保职工上班安全，车间将公司的生产现状和安全形势写为一封信件发送至每位家属，主要目的是让每个职工家属为了家人的安全健康，减少家中的工作负担，要求每位职工家属认可后进行签名，确保每位职工高高兴兴上班、平平安安回家。

　　12、组织全体职工进行了一次消防演练，全体员工懂的了灭火器的使用维护与保养，提高了每位员工的消防意识。

　　13、认真吸取了“1.8”事故，通过发生在我们身边这次血的事故教训，我们深刻的体会到了违章作业给家庭、给公司带来了多大的痛苦，我们将按照安全质量标准化的要求进行执行落实，确实将安全生产提高上去。

　　14、XX年，公司面对市场金融危机的挑战，我们加强内部管理，着力于节能减耗降控成本，严格控制各项费用的支出。并从节约一滴油、一滴水、一度电做起，加大现场管理的监督力度，严格管理，精心操作，减少跑、冒、滴、漏等现象，确保各项生产费用控制到最低。

　　15、完善制度建设，加大执行力度，车间还要求各岗位操作工和班长以上管理人员对车间日常管理、制度等方面提出修改意见和建议。充分发挥管理人员及全体员工在企业生存发展过程中的重要作用，通过发动全体人员对制度的修订完善，使公司制度建设更具有合理性和可行性。

　　三、存在的缺点和不足

　　一年来，自己在工作中虽然取得了一定的成绩，同时也感到离领导和生产的要求还有很大差距，具体表现在：

　　1、思想上有时跟不上形势的要求，观念老旧，锐意进取的思想差。今后必须加强学习，以适应企业深化改革的需要。

　　2、在管理工作上力度不够，执行制度不够坚决，工作中有拖拉现象，主动性差，这是在今后工作中必须加以克服的。

　　3、工作中易犯急躁情绪，有时不能妥善处理好设备和生产的关系。

　　4、对班组长要求松懈，没有充分发挥好一线基层管理者的.作用，出现安排工作落实不到位的现象。

　　5、职工队伍的整体素质与公司的发展要求还有较大的差距，还需加大职工的培训力度和安全教育力度。

　　6、有些职工工作时安全自我保护意识差，还需进一步的进行思想教育。

　　7、员工培训虽多，但是起不到培训效果，培训存在流于形式的现象。

　　四、明年的工作方向

　　1、继续深入学习贯彻集团和公司的各项方针政策和工作要求，努力完成好公司领导交给的各项工作任务，加强自身思想建设，积极为员工起模范带头作用。

　　2、重点做好班组长的技术培训、岗位练兵工作，打造出一支技术过硬、思想过硬的高素质队伍。

　　3、抓好员工思想教育、安全教育、安全技能培训等工作。

　　4、抓好节能降耗、成本核算和设备检查保养工作。

　　5、加强与领导沟通和请示汇报工作。

　　总之，工作成绩和不足都已成为过去，在下一步的工作中，自己要认认真真的学习、踏踏实实的工作，完成好公司交给的各项工作任务。为公司的发展壮大、为构建和谐班组、和谐车间、和谐企业贡献自己的全部力量。

>【篇四】工作总结和计划：财务部工作总结和计划

　　在各部门同事们的大力支持和积极配合下，在财务会计工作岗位上取得了一定的成绩，较好地完成了上级分配的各项财务工作任务。现将上半年的财务工作情况简要总结如下：

　　一、20xx上半年工作总结

　　(一)公司财务部工作执行及完成的情况

　　我们秉着财务工作严谨、仔细、认真、负责的工作态度，严格遵守国家的财务会计制度、税收法规和国家其他财经法律法规及公司的财务制度，认真负责地做好财务工作，履行了财务职责。我们做好了对资金进行的管理和结算，对于收到的资金能及时地存入银行，每笔付款也做到了认真核对，只有在相关手续完备无误的情况下才会进行支付。在现金管理这方面，我们也能坚持做到日清月结，并及时调整银行未达。同时，我们坚持天天登记现金日记账，周周做应收款报表，审核财务部一切付款凭证、合同，编造每月的税务报表、统计资料并每月向总部汇报工作情况，更好地为公司领导提供了财务收支信息。我们财务部的每位财务人员都勤勤恳恳、任劳任怨、努力做好了本职工作，认真执行了企业会计制度，实现了会计信息收集、处理和传递的及时性、准确性。

　　(二)财务部工作执行情况分析

　　在财务部工作的这段时间里很好地完成了上级领导赋予的工作任务，取得了一定成绩，我觉得有以下几点原因：

　　1、思想上。一心做好财务工作，一心为公司利益着想。因为大家一心为公司利益着想，有着共同的一个信念，爱公司如爱家，所以才能做好财务工作。

　　2、工作态度上。要完成审核财务部一切开支凭证、合同，编造每月的税务报表、统计资料的工作就需要严谨、仔细、认真、负责的工作态度。为了便于查账人员的查账工作，我们必须对税务报表和会计档案等这些账务能做到仔细认真，无差无漏，有根有据。

　　3、学习态度上。要将会计工作做好，就应该进行再教育学习。多与财务部其他同志进行经验交流，多参加相关对内部控制和税务风险的专题讲座，将自身知识与会计工作结合起来，才能更好地完成领导交与我的任务。

　　(三)公司财务部工作中沟通协调事项问题

　　财务部及时做好了税务协调沟通工作，为总公司下属的两个分公司争取到了部分账目不用查账的机会。为了确保公司的发展有序进行，提高公司的运行效率。我们财务部的三位财务人员同时与两个国税、地税等税务部门和一个服务类企业打交道，期间，我们做了大量协调沟通工作。积极与相关税务主管部门联系，争取相关部门对我公司的理解与支持，限度的利用国家相关的企业税收优惠政策，为公司节约每一分资金，创造经济效益，确保公司发展和生产经营工作的正常开展。虽然在税务协调沟通的工作中遇到了困难，但是我们为了公司，为了尽到财务人员的职责，即使硬着头皮，也会努力做好做完。

　　(四)公司财务部工作绩效的评估

　　我们财务部明确财务部会计人员的岗位职责权限、工作分工和纪律要求，要求各岗位人员根据本岗位的职责要求，认真做好本职工作并将成效显著工作纳入政绩考核体系。这样，加强了财务部内部核算监督，强化了各岗位人员的责任感。

　　(五)对公司或财务部的几点建议

　　对于公司或财务部的管理，我有如下几点建议，如有不妥，敬请同事和领导指教：

　　1、条件允许的情况下，开展以财务管理为中心的财务软件、xx软件需要的更新，使公司领导及时全面掌握企业资源状况。

　　2、由于财务工作的繁琐、复杂以及公司即将增加一个运输子公司，我们财务部的工作量和工作压力也会更大，建议总公司能够增加相关的工作人员。

　　3、昨年的工作中，由于发票的传递、银行回单的传递不够及时，给我们财务部的工作带来了很大的难题，希望公司领导能协调这项工作，使发票的传递、银行回单的传递能准确及时，保证财务核算的顺利进行。

　　4、加强内部财务管理工作，采取与外部单位、内部各部门定期核对账目及台帐来确保数据无误，对各部门资金支出进行及时反映和分析等措施。

　　5、提高财务部财务人员的核算水平和管理服务意识，提高财务风险意识，加强财务人员的定期培训。

　　二、20xx上半年工作计划

　　20xx年我们财务部以保证资金安全，服务公司管理，支持公司发展为目标，以财务核算、财务管理、管理会计和谐发展为措施，针对财务部管理升级中存在的问题，按照统筹兼顾，逐项解决，不断完善的原则持续进行，将财务部管理的不断升级、完善作为我们长期工作来开展。财务部将做到以下几点：

　　1、继续加强管理、规范财务流程、提高财务做账能力。不断的反省与总结，提高财务管理工作质量，充分发挥财务管理的重要作作用。推进会计标准化工作，从基础核算到日常整理流程进行细则的规定、以形成统一标准，特别是发票的报销核算，要进行统一规范，严格执行。严谨、仔细、认真、负责是我们秉承的理念，尽我们财务部的全力去满足公司每一个项目进行对财务的细节要求，确保公司项目正常顺利进行。

　　2、做好每月、每季度的所得税汇算清缴工作，合理地降低各项税务风险。

　　3、加强内部财务管理工作，采取与外部单位、内部各部门定期核对账目及台帐来确保数据无误，对各部门资金支出进行及时反映和分析等措施。

　　4、做好公司经济活动分析工作，及时提出为实现公司生产经营计划的财务控制可行性措施或建议。配合公司进行收入、成本、费用的专项检查，加强非生产费用和可控费用的控制、执行力度，不能超支的绝不超支。

　　5、继续与财政、税务等部门沟通、联系，处理好与公司相关的财政、税务事宜。

　　6、继续进行学习型组织的创建工作，做好会计人员队伍的建设，在充分保障日常工作正常开展的情况下，加强会计人员的业务知识、企业会计制度和国家有关财经法规的学习，结合会计人员考评办法，逐步提高会计人员的专业知识、技能和职业判断能力，以便更好的适应公司发展的要求，全力做好公司的财务、核算等相关工作。

　　7、继续制定和完善各项财务管理制度和内部控制制度，清理、完善公司的财务核算，财务管理制度，使财务工作做到照章办事。

　　8、持续推进全面预算管理，提高财务核算力度。20xx年，我们要透彻领悟公司高层的战略意图，从公司全盘和长远的角度出发，胸怀大局，从大处着眼，细处着手，根据总经理室布置，组织编制公司年、季、月财务收支预算。同时切实加强两级经济核算。

　　20xx年，我们财务部在公司的领导下，认真努力工作，虽然在政治思想和业务知识上有了很大的提高，基本完成了工作任务，取得一定的成绩，但是与公司领导的要求相比，还是存在一些不足与差距，需要努力提高和改进。今后，我们财务部要继续加强学习，提高自身综合素质，围绕公司生产经营的工作目标任务，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚破难，把各项财务工作提高到一个新的水平，为公司的发展做出应有的努力与贡献。

>【篇五】工作总结和计划：设计师助理工作总结和计划

　　时光似箭，岁月如梭，转眼进入公司已经有将近半年的时间，在公司领导的强有力的领导以及关心支持下，个人在xx年度取得了不小的进步。现将工作总结如下：

　　一、年度工作情况

　　1、熟悉了解公司各项规章制度。

　　我于xx年8月进入公司，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行了解，熟悉公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，更快更好地完成工作任务。

　　2、熟悉了解工作流程

　　作为设计师助理，我的职责是帮助设计师完成谈单过程中的各种图纸及文档，为设计师签单做好充分准备。经过一段时期的磨合，我逐渐知道自己该如何去做并做好手头工作，在设计师的指导带领下，不仅懂得了许多专业方面的知识，也懂得了许多做人处事的道理。

　　二、存在的不足以及改进措施

　　xx年已经随风逝去，回想自己在公司将近半年的工作，工作量并不是很大，闪光点几乎是不存在，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点:

　　1、缺乏沟通，不能充分利用资源

　　在工作的过程中，由于专业知识不够扎实，又存在一定惰性，遇事考虑不够周全、不够细致，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的工作效能。

　　2、缺乏计划性

　　在工作过程中，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，领导不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

　　3、专业面狭窄

　　作为一个现代化人才，他应该是一专多能的，这样的人才才符合时代以及公司的需求。自己的专业面狭窄，对其它专业的基本认识都没有，这都限制了自身的发展。在以后的工作过程中，我将加强其他专业的学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取能成为一专多能的复合型人才。

　　三、xx年目标计划

　　1、加强自身学习，结合实际，多从细节考虑，认真做好本职工作，积极配合同事工作项目。继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

　　2、积极向同事学习，虚心请教，并以实践带动学习，全方位提高自己的工作能力。

　　3、克服自己本身存在的诸多缺点，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

　　最后，要感谢所有的同事，谢谢你们半年来的相伴，让独闯异乡的我倍感温暖和亲切。要感谢公司，感谢公司能给刚毕业且什么也不懂的我一个这么好的学习平台，让我在这些日子里学到了太多不曾有过的东西。

>【篇六】工作总结和计划：客服部工作总结和计划

　　时光如梭，转眼间20xx年度工作即将结束，自入职xx项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客服部围绕xx收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了xx服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

　　本年度xx收费1220000元截止到20xx年12月15日，收缴率80%，清缴上年度xx费10000元;处理赔偿纠纷42起，达成率100%;协调处理大型xx保修维修10件，业主基本满意;接待业主上门投诉12件，处理及时率100%;受理日常报修120件，合格率100%;上门面访700人/次，受理意见、建议200余件。

　　一、本年度部门工作表现好的方面

　　一是规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

　　自加入xx项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准;加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

　　二是采取多种形式和措施，巩固和提高了xx收费水平。

　　本年度xx费累计收缴1000000元，收缴率同比去年增长7%去年xx费收缴率60%，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是xx服务水平的体现，xx服务水平是收费的基础，因此，服务是提高xx收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因xx无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

　　三是严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

　　客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

　　四是圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

　　6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

　　五是密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

　　客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

　　二、部门工作存在的问题

　　尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

　　一是员工业务水平和服务素质偏低。通过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

　　二是收费绩效增长水平不高。从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

　　三四部门管理制度、流程不够健全。由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

　　四是协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥

　　三、20xx年工作计划要点

　　20xx年我部重点工作为进一步提高xx费收费水平，在09年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

　　一是继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

　　二是进一步提高xx收费水平，确保收费率达到80%左右。

　　三是加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

　　四是完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

　　五是密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

　　六是加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

　　回顾20XX年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

>【篇七】工作总结和计划：公司工作总结和计划

　　公司伴随着时间的长河前进，工作中的我们凭借自己的在工作上的努力，为公司的前进带来更多的动力和速度。如今，匆匆一年结束，回顾在这一年里我们的努力和奋斗，尽管工作中充满了“波涛和巨浪”，但我们却有经验丰富的领导指挥我们正确前进，坚定不移的决心给我们无限的动力，我们在工作中建设和开辟，为自己走出了一条新的道路！

　　一年的时间里，我们发生了很多的改变，解决了许多的问题。但最重要的，还是我们通过努力和严谨，完成了工作中的目标和计划，创造了现在的成绩和收获。在此，我总结自己这一年的工作情况如下：

　　一、个人努力方向

　　20xx年来，我在xxx公司xx部负责自己的xx岗位。在工作期间，我严格遵守公司的要求，按照领导的教导和指示，不断学习、不断完善在，认真的做好了自己的负责区域。

　　在这一年来的工作中，我积极加强自我管理，在工作中认真分析工作要求，认真听取领导指挥和要求，在工作中加强自己，提高自己，让自己在工作方面不断的完善和改进。

　　一年的时间里，我们在工作中积极的发挥了团队的作用，xx部门的同事们在领导的管理下团结一心，积极一致，为公司的发展提供了极大的动力。并创造了如今的成绩和收获。

　　二、工作的思想和个人的态度

　　1、面对工作，我们尽管能力不同，但在思想上、态度上却积极向着一点追求。尤其在学习了公公司的文化和团队思想之后，我更积极的从思想和态度上约束管理自己。好让我能充分的了解团队，并为此付出努力和贡献。

　　2、思想上，我积极学习公司理念，并通过与团队同事们的交流讨论大大提高了我的团队的协作能力。齐心的团队配合让我们解决了很多的难题，让工作变得更加顺利。

　　3、而在态度上，我一直积极严谨的要求自己，让自己能在工作中严谨的加强自我约束，严格且热情的对待每一份工作任务。

　　三、今后的工作计划

　　总结这一年的工作也让我认识到了很多的不足和错误，这都是我在工作中的不足之处。所以：

　　1、我要在今后的工作中加强自己的基础能力完善工作方式。

　　2、改进自己马虎的问题，提高工作的严谨性。

　　3、多学习，除了向领导请教，更要多看看同事们的努力，全方面的完善自己。

　　新的一年即将开始，工作总是不断的前进，我也要不断的努力，为公司，为自己创造出更加优异的成绩！

>【篇八】工作总结和计划：员工工作总结和计划

　　20xx年就快结束，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的2024年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20XX年是公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下：

　　一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务

　　（一）、20xx年里，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验，我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实锤炼，较快地完成任务。另一方面，问书本，问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

　　（二）、爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

　　二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制

　　（一）、20xx年上半年，公司已制定了完善的规程及考勤制度20xx年下半年，行政组织召开20xx年的工作安排布置会议年底工作目标完成情况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中宿舍管理管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

　　（二）、对清洁每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

　　三、主要经验和收获

　　（一）、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

　　（二）、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。

　　（三）、只有坚持原则落实制度，认真统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

　　（四）、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

　　（五）、要加强与员工的交流，要与员工做好协调，解决员工工作上的问题，要与员工进行思想交流。

　　四、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己

　　（一）、经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一步，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为处事的道理，也明白了，一个良好的心态，一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。

　　（二）、总结下来：在这一年的工作中接触到了新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务不知素质和道德素质双提高。

　　五、存在的不足

　　总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

　　1、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

　　2、本部有个别员工，骄傲情绪较高，工作上我行我素，自己为是，公司的制度公开不新遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽，冷语，这些情况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教育或处罚，为公司创造良好的工作环境和形象。

　　六、下步的打算

　　针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

　　（一）、积极搞好与员工的协调，进一步理顺关系。

　　（二）、加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

　　（三）、加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

　　在今后的工作中要不断创新，及时与员工进行沟通，向广大员工宣传公司管理的相关规定，在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，公司的明天更美好！

>【篇九】工作总结和计划：公司前台工作总结和计划

　　即将过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的x月份开始，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

　　一、提高服务质量，规范前台服务

　　前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

　　根据记录统计，20xx年我来公司开始：填写钢、铝基价80余次、接待来访客人30余次、订饮用水300余次、做员工考勤表2次、转接电话200余次、更新通讯录3次、快递收发100余次、盘点申购库存3次、收发传真50余次、打印文件100余次、打扫卫生80余次、周末转接电话4次、指纹登记10余次等。

　　二、做好仓库管理，按时盘点仓库，做好物品归类

　　严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20xx年10月份至今共办理各部门各项物品入库20余次，入库物品都配有相应出库记录。

　　三、应以大局为重，不计较个人得失

　　不管是工作时间还是休假时间，公司有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

　　作为华天的一员，我们将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

　　虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我们的机会；通过这将近三个月的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

　　四、来年工作计划

　　20xx年已过，未来的日子依然会很漫长，接下来的2024年会如何发展没人能预料，我总觉得所要做的就是努力和坚持着，看似容易的一句话，做起来却是相当的不易，不断的吸取，不断的总结，吸取别人的优点，总结自己的缺点，学习别人的优点通过自己的方式表达出来，这就是我做人的观点，未来的一段时间内，我会按照这个想法努力做下去。曾经的一位朋友对我说过一句话“不断的努力和坚持是一种真正的等待，等来的也许就是属于自己的一个机会”。是啊！我相信这句话，等待，等待的背后是需要不断的努力，始终认为，只要努力了，不用自己去宣扬，自然会有人去说，也自然会有人来认可。现将对于明年的工作计划如下：

　　1、加强本职工作，技能学习使自己本职工作能力得进一步提高于加强。

　　2、树立终身学习的观念，加强自身文化素质学习，不断提高自身素质。

　　3、工作中做到积极主动，团结同事，结合不同的工作环境及个人脾气、性格做好一线工作配合，使各种人际关系更加融洽和谐。

　　4、在工程部工作中，努力熟悉学习工程特点、施工技巧、方法等，提高自己专业水平，为明年工程部工作中贡献出自己的力量。

　　路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，在来年中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和设计学习，不断提高专业技术水平。也将会遇到很多困难，我相信，在领导关心培养下、同事的帮助下、自己的努力下，我将不断提升自己的工作技能水平和个人文化素质，为企业建设做应有的贡献。

>【篇十】工作总结和计划：销售工作总结和计划

　　时光荏苒，xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……回首望望走过的一年，虽没有轰轰烈烈的战绩，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。感激公司给我供给这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的提高，慢慢的提升自身的素质与才能，回首过往，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向公司的领导以及全体同事表示最衷心的感激，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的帮忙，才能令到公司的发展更上一个台阶，在工作上，围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

　　在没有进公司之前我是一个没有销售经验缺乏专业知识的人，仅凭对销售的热情，到公司之后，一切以零开始，一边学习产品知识，结合销售学习，经过不断学习和努力，收取同行之间的信息和积累市场经验；转眼xx即逝，不知不觉中，我在本公司做领班兼外采已经快2年了。

　　这段时间，在公司领导的关心支持下，我认真以岗位职责要求，以饱满的热情投入到工作中去，以谦虚的态度虚心向其他同行学习，开括创新，扎实工作，转变思想，进取投入到实践中去。十分感激采购部进取支持和领导的支持与关心，现将这一年是以来的工作总结如下：

　　一、存在的缺失

　　1、对市场了解得不够深入，主要是冬装的备货不及时，没有细心注意天气突变，以至于引起一连串的反应，令业绩位能到达状态。

　　2、一年来我做了必须的工作但跟领导的要求还有不少差距，专柜的纪律管理执行力不够，影响整个买场形象。

　　3、服装区的没资料的旧商品的处理问题没能够得到合理的处理意见。有时候看问题看得不够通彻，容易把问题梦想化，容易导致和实质情景产生一些偏差。

　　二、部门工作总结：客观上的一些因素虽然存在，在工作中的其他一些做法也有很大问题，主要表此刻：

　　1、销售工作最基本的会员信息维护，信息反馈，一些老会员积分转新卡未转入等等导致很多顾客未能及时得到一些优惠活动信息。门店也常收到顾客投诉旧积分未转新卡。

　　2、沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能够把我们的产品的情景十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想发和意图，对客户提出的某个提议不能做出迅速的反应，老员工的流失，新员工的专业知识有待加强。

　　明年计划：

　　1、建立一支熟悉产品，而相对稳定的销售团队。人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源与有一个好的销售人员，建立一支具有合作精神的销售团队企业的根本。

　　2、完善会员制定，建立一套明确的专人管理办法。

　　3、销售目标：以每月区域目标，每日的销售目标分配到个个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

　　我认为公司明年的发展与员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的，提高执行力的标准。

　　新的一年里我为自我制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自我，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自我鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于今后的发展。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同提高。

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