# 年底加班完成工作总结(汇总23篇)

来源：网友投稿 作者：悠然小筑 更新时间：2024-06-12

*年底加班完成工作总结1转眼就到了年底了，这一年来非常的充实，护理工作让我感觉到非常的有成就感，在过去的一年里我始终保持着好的心态，时刻清楚自己的要做什么，在工作当我时刻都是保持着自己一个好的心态，现在跟未来我都会是这样，做一件事情就应该专心...*

**年底加班完成工作总结1**

转眼就到了年底了，这一年来非常的充实，护理工作让我感觉到非常的有成就感，在过去的一年里我始终保持着好的心态，时刻清楚自己的要做什么，在工作当我时刻都是保持着自己一个好的心态，现在跟未来我都会是这样，做一件事情就应该专心，虽然工作是非常的紧张，忙碌可是我一点都没觉得这有什么问题，好刀都是需要打磨的，我认为自己有很大的发掘空间，也就这一年的护理工作我总结一番：

一年来护理工作让我学习到了很多，我在工作的时候很专一，不会让自己有什么不好的问题出现，时刻清楚的知道自己应该做什么事清，首先从专业能力上来讲这一年来的工作，我时刻的保持警惕，我知道在专业能力上面我需要继续加油，做好的一件事情不简单，可是从一开始我就有着认真工作，虚心学习的心态，就是这一点让我知道了自己还有哪些事情要认真做好，我认为这对我来件不是一件难事，在未来的生活工作当中我也一定会继续保持下去，做好自己分内的事情，做一名合格的护理人员，在实践当中往往能够看到身上的缺点，我一直都有清楚的知道我还有哪些需要继续做好，在未来的工作当中我一定会继续保持好的心态，时刻做好心理准备。

一年来我一直都在认真做好本职的事情，努力提高自己的工作水平，周围有很多优秀的护士，这些我都是看到过，知道自己还是有一些不足的地方，做一名优秀的护士不是简单的，在能力，在工作水平，在反应能力，抗压能力上面都要有所加强才是，这一点也让我非常清楚，所以在新的一年里，我一定会继续努力，不起最优秀，但求让自己满意。

**年底加班完成工作总结2**

一年的已经结束了，我感觉我成长进步了很多，这份工作让我感觉到很充实，作为销售，我始终都把业绩放在第一位，我从来都不会忘记自己应该应该做什么事情，无论是在什么时候我们做销售的都是靠业绩说话，过去的一年是丰收的一年，在工作当中我经常会明确这一点，现在到了年底了，我也需要回顾总结一番：

>一、销售业绩成果

作为销售我是一个靠业绩说话的人的，在业绩上面我时刻重视着，一年来我努力把自己的业绩做好，在工作当中不断的挑战自己的能力，维持维护好自己每一位客户，在这方面徐需要花很多的精力，所以我从来都不会轻视这一点，无论是做什么事情我都会考虑到这些，现在包括未来我一直都会保持下去，因为这是我的职责所在，在业绩上面，一年来我矜矜业业，每一次业绩考核我都通过了，而且连续两个月都是销售冠军，其实在这一点上面我一直都是保持着乐观的心态，我从来不会居功自傲，我认为一个销售一两个月业绩很好不值得骄傲，我的目标是能够长期的保持下去，把自己的能力充分的发挥出。

>二、提高业务水平

我对自己在工作的当中的表现还不是特别满意，我认为还会有更多的事情等着我去做好，我也相信这是未来一段时间我需要去考虑的，我一直用一个客观的方式在看待自己的工作，作为一名销售我感觉自己的业务能力还是有待加强的，回顾一年来的点点滴滴，包括在跟客户交流的时候这些都是我在考虑的，我认为这些都是可以认真的去对待的，在工作当中其实会发生很多有趣的事情我认为那些事情都应该从最基础的开始做起，无论是做什么事情都应该是这样，现在我一直都在保持好的心态，包括工作的当中点点滴滴，很多时候我都会认为哪些是弥足珍贵的，在工作当中不是所有的事情都是那样，至少现在我是这么认为的，我会继续提高自己业务能力，做一名更加优秀的销售。

>三、完善自身不足

在过去的一年当中，我还是出现了很多问题，特别是在跟客户交流的过程当中，作为销售切不可操之过急，我就是这一点做的不好，一年来我把重点都放在了一些无关紧要的事情上面，包括在工作的时候，与客户交流的时候等等，其实问题还是显而易见的，在未来的工作当中我一定会好好的完善。

**年底加班完成工作总结3**

XX年过去了，回顾一年的工作感受很多，收获很多。其中也包含了各级领导的培养，教育和同事的帮助，关心，也包涵了自己的辛勤耕耘和不懈努力的辛酸。回顾过去的一年，完成了一些工作，取得了一些成绩，总结下来有以下几方面的经验和收获。

（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）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（四）在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，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。但工作中还有一些不足的地方，比如对新的东西学习不够，在工作上缺乏办事经验，凭以往的工作套路处理问题，在工作中表现出业务知识的缺乏。

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）积极搞好与用户的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；在今后的工作中要不断创新，严格要求自己，为广大用户提供好的服务。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有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在公司的正确领导下，公司发展的会更美好!

**年底加班完成工作总结4**

伴随着新年钟声的临近，依依惜别了任务的繁重、硕果累累的20xx年正在悄悄的离我们远去，满怀希望与热情的迎来了光辉璀璨的20xx年。

这一年我深深感觉到了公司的不断发展与完善，在领导及同事的悉心关怀与照顾下，较好地完成各项工作任务，通过自身的不懈努力，在工作当中勤勤恳恳、任劳任怨。在年终之际，回顾来到公司的这些充满回忆的日子所做的工作总结如下：

>一、把安全放在第一位，通过日常检查和隐患的排查整改，作为加强安全工作的重要前提，发现问题及时整改，力争杜绝事故的发生。

通过公司组织的消防演习，邀请有经验的专业人员亲自来授课，并举行疏散和消防灭火演习，以提高员工的防火素质和自救能力。牢记安全来自警惕，事故出于麻痹，只有长抓不懈，警钟长鸣，才能为企业的发展提供有力的安全保障。

>二、在日常的工作中做好每一项的工作计划安排。

要细致，再细致，要考虑到其中的每一个细节。静下心来思考，充分做好每一项准备，只有做到了最充分的准备，结果就会水到渠成。团队的力量是巨大的。自己的工作只有获得领导和同事的理解和支持，工作效果才会事半功倍。我们都是普通人，都是凡人，都多多少少会存在一点缺点，也许我们对于事物的认识还有些不足，但如果每一个人都多一份自我反思的精神，只有这样才会得到更多人的欣赏。

>三、对于进厂的每一批原材料进行严格的把关，从源头控制产品的质量，尤其是对于外购的原料，更加需要仔细检查。

在取样检查的过程中要严格的按照原材料采购大纲的要求所进行，并填好相应检查结果的数据，并及时和库管做好沟通。在卷材半成品检测中，从取样到检测中间的每一个细节都要认真仔细，对其中的任何一个检测项目都要依照国家检测标准去认真不疏忽的执行，在记录数据的时候本着实事求是的原则，对试验检测出来的数值结果进行填写总结，在产出不合格产品时要及时和车间人员沟通，防止不合格产品外流，

>四、对于这一年的工作中有所收获。

但我深知自己还存在一些缺点和不足，自身的不足之处也是暴露无疑，虽然年轻充满干劲，但对于工作细致方面和处理一些突发事件上还存在着欠缺，在今后的工作中，我要努力做得更好，加强理论和实践，不断的积累经验，不断调整自己的思维方式和工作方法，在实践中磨练自己，锻炼自己，要成为检测中心能够独挡一面的一名员工。

随着公司规模的不断扩大，可以预料得到我们检测中心的工作将会更加的繁重并且细致化，对我们的要求也会越来越多，这就需要我们更好的充实自己，掌握更加牢靠的专业知识。为此，在今后的工作学习中我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，踏踏实实，努力提高自己的理论知识以及工作技能，取长补短，在和同事的交流工作中总结经验和教训，共同进步，争取更好的工作成绩，为公司奉献自己的一份微薄的贡献。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战。抛弃过去的得与失，新的征途已经指明，新的战斗即将开始。蓝图已绘，战鼓齐响，相信每一位员工定将不负重望，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，再谱新篇，为雨虹共同创造美好的明天。

**年底加班完成工作总结5**

20xx年已经进入尾声，一年得工作也将告一段落，回顾一年来得工作我感受颇深。从我加入公司以来，无论从那个方面讲，收获都很多。独立管理生鲜销售以来，突然感觉身上压力倍增，但在领导得关心和指导下、各位同事和外协单位得配合下，圆满得完成了公司下达得销售任务。现将相关情况总结汇报如下：

>一、主要工作内容

1、及时了解顾客得需求，熟悉各类生鲜商品得季节性及最佳上市时机，根据季节因素、确定销售得生鲜种类，制定采购计划，为领导提供决策依据，并积极联系各养殖场和屠宰厂，保证所销售得生鲜产品充足供应。

2、对生鲜产品得采购、屠宰工作进度进行及时跟进，确保各类产品能按时完成加工，保证各类产品能够及时上市。

3、对库存商品得质量和数量进行每天例行检查，做好防火、防盗工作，按时打扫仓库卫生，为生鲜产品得储存提供清洁得卫生环境。

4、对所辖员工进行定期得劳动纪律，服务及公司流程得培训和检查，对新员工进行一对一得帮带，通过各种培训对员工加强管理严格督办各项工作，保证各项工作得准时完成。5、认真学习公司管理制度、业务流程和生鲜类产品得加工、储运及保鲜知识，使自己通过学习进一步增强做好本职工作得能力，从而更好得完成本职工作。

>二、存在不足和需改进得地方

20xx年虽然我们做了大量得工作，但仍存在着不足和需要改进得地方，主要表现在：一是对熟食，鲜肉分割得专业技能学习不够，专业技术不够纯熟。二是对直营店产品库存关注度不够，在一些时候备货不足。对即将缺货和缺货商品得关注度不够，造成畅销商品未能及时补货。三是对产品销售及公司营销方面得知识学习还有所欠缺；四是与外协企业及公司同事得沟通方式有待进一步改进。针对以上不足得地方，在新得一年中，我要进一步加强学习改进工作方式，为公司得发展做出更大得贡献。

>三、对公司得意见和建议

1 、从优秀得管理中向商品要利润，以此推动蔬菜、猪肉得长足发展，确保公司业绩得正常增长。

2 、及时洞察市场信息，根据消费者得需求变化及时调整品项结构。

3 、确保商品质量，加强对生鲜食品得日常检查和试吃， 确保商品质量。

4、落实安全责任制，时刻绷紧安全得弦，加强日常检查，及时整改安全隐患。总之，去旧迎新，我们要不断总结，在新得一年中，我们将按照计划计真执行，不断根据市场需要调整工作细节，完善工作方案，不断改进服务质量，以饱满得工作热情迎接新得挑战，取得更好得成绩。

**年底加班完成工作总结6**

时间很快，我是一个对待工作跟生活都比较认真的人，从这些事情上面来讲，我认为我做的还是很不足的，有些事情应该要端正好心态，不断的保持下去，在工作当中有很多事情都应该要这么下去，我作为一名xx的员工，我一直都对自己的工作非常的端正，到了年底了，我认为我需要对工作做出一个总结归纳。

>一、主动学习，提高能力

在工作的时候我愿意做一个主动一点的人，主动的去做好自己的本职的工作，端正持平好心态，工作的时候不粗心，不大意，锻炼自己主动学习的能力，我认为我还是需要学习的，一年来我跟周围的同事在请教工作的时候，我从来都不会让自己处在被动的状态下面，我一定会保持一个端正的心态，认真的听取他人的意见，这是一定的，现在包括未来，我都会这样，我会让自己继续学习好新的知识，掌握更多的工作技巧，在能力上面我们公司一都有很多优秀的人，他们都是值得我学习的对象，这一点是非常明确的，在工作的时候我非常在乎这些，虽然说现在也到了收获的时候但是很多时候工作就应该保持好的心态，我也一定会在接下阶段的工作当中继续认真做好的。

>二、工作认真，遵守规矩

我在工作的时候一直都是保持着很好的心态，现在包括未来这都是我一直都需要正视的一点，我从来都不会忘记自己的职责所在，在工作当中我一直都认真，我把自己全部的精力都投入到了工作当中，我不认为我是一个工作狂，我只是觉得自己做一件事情应该专注，想要别别人做的更好就应该有突出的地方，有些人是在能力上面，有的人是学习，而我更加愿意多花一点时间，这一直都是我的工作的一个态度，每天多付出一点时间，可以比别人多做一点事情，这是我工作的一贯风格，在工作当中我一直保持好的态度，我也希望能够把这些都处理好，一年来我也真正的体会到了这一点，这是我需要保持好的，遵守公司各项规定，认真的去做好自己的本职。

>三、吸取教训，砥砺前行

过去一年来我在工作当中也有一些低级的错误，在工作上面我不认为这些瑕疵是可以忽视的，我也会在新的一年纠正好错误，吸取教训，也会把这些好的习惯保持下去，维护好公司形象，继续做好的自己的本职工作，有文艺及时纠正，砥砺前行。

**年底加班完成工作总结7**

设计部门在公司直接领导下，转变思想观念强化服务意识，提高自身素质和工作质量，努力围绕广告公司和客户之间开展工作，较好地发挥了广告职能作用，为公司的发展做出了应有的贡献。

时光荏苒，20xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。今年是工作略为繁忙的一年。13年所做的一切都还历历在目，这当中，有成功、有失误、有喜悦也有沮丧，但不管是喜是悲，是好是坏，都让我学到了很多的东西，从失误中去总结教训，在成功中去吸取经验……这都成为了我个人在13年中的一段最深层的记忆、丰富了人生阅历！自己对20xx年做一个简单的总结。如下：

一、没有规矩不成方圆，这一年我严格遵守了天地广告各项规定，并且能够按时完成领导分配给我的任务。

二、学而不思则罔，思而不学则殆。这一年中我不断学习，力争高效完成工作任务。为了让自己不掉队，每月学习设计领域全方面的专业知识，与时俱进的设计理念，也给公司的设计力量注入了新鲜血液。

三、一个人的力量是微不足道的。在天地这个团队中，积极搞好团结，乐于助人，凝心聚力，努力使这个团队充满着朝气与拼劲。

四、工作上的不足：在表达方面我是属于比较内向的，有很多时候在一起研讨，都不勇于发表自己的意见与看法，我觉得这是我最急于要改正的不足。越忙就越容易出乱，时间紧迫下客户催促、车间掉队场面混乱不堪不能从容面对自乱阵脚，不能及时校对文件尺寸、文字、色彩等，这方面需要不断提高以应于个个场面。缺乏有效沟通经历了商务局宣传一条街，由于和茶展相遇手忙脚乱未能及时与办公室人员沟通导致安装不及时的发生。

在公司学习着同事的长处，希望有朝一日能以人之长补己之短，同时也看到了一些方式中的弊端现象，一些需要改进的空间。也引以为戒作为前车之鉴，希望有朝一日在公司内部能派上用武之地，发挥作用。

以下是个人一些浅显的感悟总结;

1、人：人可谓是项目经营好坏的最关键因素。

分工不明确是直接挫伤劳动积极性的第一杀手，不合理的分工方式会导致事情处理的低效。在遇大型活动或大的设计项目时，建议分配工作时指定负责人，运用N+n模式，如:X项目N负责带领n共同设计，由N对外：与客户沟通、传稿件听取客户意见传达，对内：设计稿件全部由N初次审稿传于客户。同时进行的Y项目由另一个N负责，这样既避免混乱导致与客户沟通链断裂，又能锻炼员工能独挡一面。多一个人的督促还能提升劳动积极性。

尤其能提高员工的责任心，一件事，无论谁负责，轮为己做，就要善始善终。尽全力弄好做好。

2、执行力

避免执行力不足可以从两方面入手：

一、权利的分配的有针对性，有了针对性的权利就能够让你的工作进展更顺利，人员配合更良好。

二、多做工作人员沟通，彼此成为朋友不失为一条上上策，既然是朋友怎么忍心不配合呢。

3、定期学习

定期组织学习是十分必要的，公司应该鼓励提倡员工学习，用可能可以制定一些相应的制度帮助员工主动学习，无论从管理方面还是技术专业技能方面，学习的形式可以是大家相互沟通，观摩等等。学习要有针对性和计划性，尤其对现阶段工作困难和工作重点方面。

4、集思广益

三个臭皮匠，赛过诸葛亮，集思广益不但可以提高大家的发现问题的能力也防微杜渐的有效手段，每个人做着不一样的工作有这不一样的具体的体会，这些体会包括工作心得和工作技巧和工作难处，及时发现这些工作难处做一个细致的总结，报给公司，公司收集并解决，大家共同提高，不失为一个快速有计划增进员工能力水准的方法，同时为大壮我天地广告公司增进一丝活力。

**年底加班完成工作总结8**

今年对我来说具有特殊的意义，因为这是我出生的一年，也是我成为上班族以来的第一个整年。文秘工作是我的第一份工作，也是我职业生涯的一个起点，我非常珍惜，并努力适应这个岗位。经过一年的不断学习和同事领导的帮助，我已经完全融入了这个大家庭，此时此刻，20xx年的工作总结如下：

>第一，以踏实的工作态度适应办公室工作的特点

办公室是公司运营中一个重要的枢纽部门，它与公司内外的许多工作进行协调和沟通，从而给出信息，这就决定了办公室工作的复杂特点。每天除了自己的工作之外，经常会有意想不到的事情需要临时处理，而且一般都比较紧急，所以手头的工作先解决了我才放心。所以这些临时的事情占用了我很多的工作时间，往往忙了一天之后，我就没有去做原本打算完成的事情。但是，手头的工作不能耽误。我今天欠了帐，明天还有其他工作要处理。所以我经常利用休息时间“补课”，把一些写作的工作带回家写。

办公室缺人，工作量大，特别是公司会议工作比较多，需要部门员工的团结协作。这一年，在遇到各种活动和会议的时候，积极配合会议工作，和部门的同事一起思考，在同一个地方努力。我并不在乎多做少做，只期待活动顺利完成。

今年是公司效益服务年，办公室是服务部门，所以我认真做好各项服务工作，保证工作正常开展。当其他同事来部门间查阅文档或查阅电子文档时，我会及时完成；下属机构来咨询或求助，我会解答解决相关问题。真心为大家服务。

>第二，认真做好自己的工作

在过去的一年里，我主要完成了以下工作：

1.文书工作很严格

1)正式文件应及时归档。文件的传阅和阅读严格按照公司的规章制度和iso标准化流程的要求进行，确保各类文件的准备和传阅的及时性，及时将上级文件的精神传达给各基层组织，确保政令畅通。负责文件阅读后的归档、保管和查阅。

2)签发的正式文件无误。做好分公司的发文工作，负责复印修改文件、扫描附件、分发发送红皮书、发送电子邮件，协助各部门对发文文稿进行审核。公司发文量大，有时一天要发的文件很多。我总是一个一个地认真检查稿件，保证发文质量，过去一年也有发文红色。同时负责办公室文件的起草，各种活动的会议通知的起草。

3)准备办公室会议材料，整理会议纪要。每月月底，检查各部门月度计划的执行情况，收集各部门月度总结和计划，起草当月工作回顾，将办公室会议材料汇编成册，供总经理办公室参考。办公会议结束后，及时整理会议纪要，经总经理修改后，送各部门轮岗。

2.监督工作的力度

监督是保证公司法令顺利实施的有效手段。今年以来，作为监察队伍的主要执行人，经过修改和完善监察工作规则，将监察工作制度化，在红

情况以及领导交办的临时性工作等，并定期向总经理室反馈。

3、内外宣传讲效果

宣传工作是公司树立系统内外社会形象的一个重要手段和窗口。今年在内部宣传方面，我主要是拟写分公司简报，做好《x报》协办的组稿工作，以及协助板报的编发，外部宣传方面完成了分公司更名广告、司庆祝贺广告、元旦贺新年广告的刊登，同时每月基本做到了有信息登报。

4、秘书工作。

秘书岗位是一个讲职责心的岗位。各个部门的很多请示、工作报告都是经由我手交给总经理室的，并且有些还需要保密，这就需要我在工作中仔细、耐心。一年来，对于各部门、各机构报送总经理室的各类文件都及时递交，对总经理室交办的各类工作都及时办妥，做到对总经理室负责，对相关部门负责。因为这个岗位的特殊性，为了更好地为领导服务，保证各项日常工作的开展，每一天我基本上6点多钟才下班。有时碰到临时性的任务，需要加班加点，我都毫无怨言，认真完成工作。

5、企业文化活动积极参与

一年来积极参与了司庆拓展训练、员工家属会、全省运动会、中秋爬山活动、比学习竞赛活动等多项活动的策划和组织工作，为公司企业文化建设，凝聚力工程出了一份力。

一年来，无论在思想认识上还是工作本事上都有了较大的提高，但差距和不足还是存在的：比如工作总体思路不清晰，还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态，对自我的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动。

新的一年有新的气象，应对新的任务新的压力，我也应当以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的提高。

**年底加班完成工作总结9**

时光荏苒，xxxx年已经悄然离我们而去，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。一年来，在服装厂领导及各位同事的支持与帮助下，我严格要求自己，按照服装厂及车间的要求，较好地完成了自己的本职工作，并且通过努力，使自己在工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改进。现将xxxx年的工作情况总结如下：

>一、主要完成的工作(结合实际情况改动添加)

1.本组的建设与管理得到加强

xxx成立的时间不长，因其前身“xx服装厂”的管理比较混乱，故在班组中存在许多亟待解决问题。为了解决这些问题我采取了规范执行正激励制度的措施。对于本组表现较好的员工给予加考核分，而对于表现较差的员工则坚决扣除一定的考核分。由于采取了这种奖惩分明，公平公正的考核办法，本组员工的执行力得到了很大的提高而且提高了班组的凝聚力。

2.狠抓安全管理。

制衣车间相对于服装厂其他车间来说安全隐患较多，比较容易出事故，在过去的xxxx年里也发生了几起重大的工伤事故，这些事故给服装厂和车间带来的损失是巨大的。“愚者用鲜血换取教训，智者用教训避免事故”。身为一组之长，虽然所拥有的权力不是很大，但肩负着全班十几名员工的生命安全的重任。因此，对于安全工作我从未放松过，月月讲，天天讲。

3.保证产品质量

随着服装厂规模的扩大和品牌和知名度的日益提升，消费者对xxxx的质量要求也越来越高，因此，服装厂高层对产品质量的重视程度也被提到了一个前所未有的高度。作为整制衣产业的龙头工艺，制衣车间所肩负的责任也越来越大。我深知作为车间的组长，自己的工作直接影响车间的工作质量。出于对服装厂的负责任，我在质量控制一直不敢有所松懈，积极与检验班的同事及时进行信息的沟通与交流，对于生产过程中出现的问题件，缺陷件从不轻易放过。同时加强员工对质量的重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让一个问题件从本组流入下一道工序。

4.积极参与车间改善活动

制衣车间就像一个大家庭，我每天生活工作在这个温暖的大家庭里，作为这个大家庭中的一员我觉得我有义务和责任将她建设的更加美好和谐。因此，一年来，我积极参与车间的改善活动，并调动班组员工的积极性，利用集体的智慧对车间提出了许多有价值的改善。

5.加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与一名优秀称职的组长都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一直在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，积极提高自身各项业务素质，努力提高工作效率和工作质量，争取工作的主动性。通过这一年的努力感觉自己还是有了一定的进步，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在管组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，具备较强的专业心，责任心。

>二、工作中出现的问题及解决方法 (结合实际情况改动添加)

一年来，我敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在以下几点：

1.安全生产

安全管理没有做到位，力度不够;安全培训不到位;检查不到位。很多时候，由于员工的劳动强度较大，体力消耗较多，因此在完成当天的产量，做整理现场的工作中出现忽视安全的现象，更是有在劳保用品没有穿戴整齐的情况下进行操作的现象从而导致9月10月连续两次发生划伤事故。现在想来这两起事故的发生，我有着不可推卸的责任。首先：在组织班组日常安全培训的过程中没有真正做到让每一个员工时刻将安全生产牢记于心;其次：在安全检查没有做到全程跟踪全程检查;最后：在发生一次事故后没有及时总结经验教训，避免类似的事件再次的发生。使我的员工遭受痛苦，使车间的荣誉及利益受到损伤我很是自责。为此，我决定在今后的工作中加强安全培训的力度并改进相关培训的形式并强化班组安全员的责任感，使班组每位员工都认识到安全生产的重要性，从而形成“人人重视安全生产，人人参与安全生产”的良好氛围。

2.质量控制

质量是生产出来的，而不是检查出来的，就是说要讲全面质量管理，要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序。同时质量检查又十分重要，特别是在生产过程中的质量检查可以有效地避免发生质量事故和质量问题，变事后处理为事前预防和事中控制，变被动为主动。虽然目前服装厂从上至下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是班组之间的配合，例如在板料的运输和成品的装卸过程中还有许多有待改进的地方。要解决这些问题不是某一个班组努力就可以做好的，这需要几个相关班组的通力合作，我认为要想做好质量工作，必须把握“严、细、实” 的原则，要严格管理，认真细致，狠抓落实。

3.班组管理

虽然在过去的一年中班组的管理水平有了一定的提高但还是存在一些问题，如：员工的标准化作业情况有待改进，员工的专业技术水平有待提高，员工的工作积极性还没有被充分的调动起来等。我深知：没有高水平的管理，就没有高素质的员工，就没有高质量的产品。因此，我会在以后的工作中着重解决提高班组员工综合素质的问题，充分利用业余时间，多安排一些有关标准化作业以及冲压专业技术知识的培训，争取在较短的时间内让员工的综合素质有较大的提升。

>三、明年努力方向

我决心在接下来的一年中努力做到以下几点：

1.加强学习，拓宽知识面。努力学习制衣专业知识和相关管理知识;

2.本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;

3.加强与车间兄弟班组的沟通合作，向先进班组学习，加强管理，努力使班组形成团结一致，勤奋工作的良好氛围;以后的生活就是这样了，我不求做到最好，也要做到尽善尽美，不求凯旋归来，但求无愧我心，我会做好的!

4.全面完成车间交给的各项任务，为车间带出一个能打硬仗，吃苦耐劳的一个组。 最后，希望各位领导能在以后的工作中一如既往的支持我，我将以更加优秀的工作业绩回报各位领导的关心与厚爱，因为我会一直努力!谢谢!!

**年底加班完成工作总结10**

回首20\_\_\_年，我的工作同样经历着不平凡。x月份带着朴实与好奇的心情来到了物业公司，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

1、物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20\_\_\_年年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

2、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全。准确。适度。避免疏漏和差错。

3、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

4、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20\_\_\_年，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝\_\_\_物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

**年底加班完成工作总结11**

揭下年的日历，翻开崭新的岁月，在展望未来，心潮澎湃的同时，也不忘回首过去的日子。沿着来时的脚印，回望往昔的点滴，我们将会吸取更多的经验，无论是失败或是成功，都给我们带来一笔宝贵的财富。携着这些财富，我们迈向未来的脚步将更加坚实。

大一生活就要结束了，回首过去的一年大一生活一切仿佛还在眼前：从刚刚刚进校时的无比兴奋到初知学生会的向往，从初次参加学生会的面试的紧张到刚刚进入学生会文体部的激动，从第一次参加部门工作的彷徨到现在从事工作时的坦然，我就是这样一步一步的走过了我的大一文体部工作。

时光荏苒，年-学年的工作已经结束了。回顾过去的一年，我们手牵手，坚持不懈的完成了工作，其中有欢乐、有无奈，可我们都在这段经历中学会了团结协作、责任与承担。

经过这一年的工作，我对文体部已经有了深厚的感情!学生会是个大家庭，而我们文体部是这个大家庭不可缺少的一部分，因为我们文体部是一个特殊的部门，我们部门所负责的工作多样化，文艺和体育方面的活动都属于我们部门的工作。无论是学校运动会、元旦晚会、篮球赛等一些活动，前后我们要提前一个月左右的准备工作，因此我们部门的工作量很大，去做的时候都要尽心尽责，不得马虎，一点小的细节都不能发生，否则会影响整个工作的进程。

进入文体部以来，无论是快乐，痛苦，成长，挫折，都让我收获很多。重要的是友情，工作的原因让我们成为好朋友，好兄弟。

对于怎么评价一个人，我觉得自己没有资格去评价任何人，因为我知道自己是什么层次。对部长，我的内心只有一个字，就是---好!因为很多工作都是亲历亲为，对我们也很关心，教我们如何更好的与人相处，如何做人，做事，我从中学到了很多东西。不管怎么说都是我们的好部长，还有一点就是有些老实。

过完这个炎热的暑假，我就是大二的学生了。前一段时间，大二的学长们因为快要实习了，不得不离开我们部门。开学回来，部长也要离开我们，真有些不舍，但人生的路漫长，在这我只能祝福你们，在以后的工作上顺利!

本学期，在部长和各位同事的帮助下，我也顺利的完成了自己的工作。在五四评优中，获得了“院优秀学生干部”的荣誉称号。在此谢谢大家对我的支持，我会在以后的工作中更加努力，争取取得更大的成绩。

**年底加班完成工作总结12**

(一)工作完成情况

1、协助做好公司各类专题会议、经营例会等会议的前期准备工作，做好会议记录;协助领导拟定专题会议议程，例会前督促值班部门落实重点工程完成情况、例会后按照领导要求及时制定各部门重点工作安排并做好会议记录。

2、严格按照公司公文管理规定，按照公司公文处理程序，协助各部门发文的核稿，认真做好公文的审核、打印工作。公司发文量较大，有时一天有多个文件要下发，都需要逐一核对原稿，以确保发文质量，一年来共下发红头文件60份、会议纪要53份;

3、完成公司阶段性信息的收集、整理、上报及各项统计报表的上报工作;公司工作取得阶段性成果及时向相关部门汇总信息并上报，每月上报集团公司经营管理部经营信息反馈表，上报城关区\_房地产开发项目情况，每季度上报保障性住房项目开发情况。

5、及时上报综合部及财务部部分7份合同，参加稽核部组织的合同培训;

6、完成今年公司工商执照年检工作;

7、领导交办的其他工作。

(二)存在的问题及明年努力的方向

一是政治理论水平不够高，理论指导实践还有欠缺。文字综合能力提高还不够快，离领导的期望和要求还有一定差距;

二是服务质量还不够高，办会、办文工作有时不够细致。

三是工作总体思路不清晰，每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，这些临时性的事务占用了很多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做，对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先;工作热情和主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动。

这些不足，我将在今后的工作中努力加以改进提高，主动思考，积极与领导和各部门间进行交流、学习，不断自我反省，把工作做得更好，也希望领导和同事能够及时对我工作中的不足批评指正。

**年底加班完成工作总结13**

>一、奋斗的步伐没有停

和过去的每一年一样，我在今年的工作中，奋斗的步伐没有停。如果说过去每一年里，奋斗的步子不够大的话，今年我在工作中的奋斗步伐，可谓是迈得很开！领导说的迈开步子往前走，我想我在今年的工作中是彻底做到了！我今年的业绩比去年的业绩上涨了35%，去年的业绩已经是我们公司的第一了，今年的业绩一上涨，让我们公司的整体业绩都有了你追我赶式的增长，也让领导在我这样的表现下给我升了总经理。从一个普通员工升职到总经理，我意识到我肩上的责任更重了，也意识到我在来年的工作中，得更加努力了！简而言之就是奋斗的步伐，不可以停！加油加油，再加油！

>二、良好的态度是关键

之所以今年能够得到领导的提拔，除了我那可人的业绩单外，我想最离不开的就是我在工作中的良好态度。去年我的态度也还不错的，只是今年在人际经验的增长下，在我情商的提高下，我的工作态度更加喜人。连我自己都发现自己变温柔了很多。过去的爆脾气也在客户的磨砺下变成了一颗珍珠般的脾气，不仅看着美丽，还让人觉得珍贵。现在我的下属都以我的好脾气作为榜样，不断地学习着，说是要把我们整体的素质都提升到我这种工作态度的优良上。的确，工作中，一个良好的态度是成功的关键，要想有长足的业绩发展，那一定得有一个良好的态度作为铺垫，让客户与我们的接触中感觉到安心舒心开心！

>三、来年有希望和计划

不是什么因为今年我升了总经理，我来年就更加充满希望。现在写这份年度工作总结的我，真真正正地感到满怀着希望，我知道这是因为我掌握了工作往好了发展的诀窍。我知道在我的计划下，我来年的工作一定能够更加出色，我对自己有充足的信心，我对公司来年的发展也有满满的希望，我相信来年一定也是一个丰收年。说不定来年写工作总结再也不会有一丝痛苦，只剩下甜蜜！

**年底加班完成工作总结14**

总是在忙碌中度过每一天，但这些的忙碌中究竟有什么呢？新一年已经到来，又要引接新的挑战了，在这个竞争激烈的社会，我们的工作又多了一份冲忙。在这冲忙中应该找到适合自己的，给自己一份自信，相信我们在新的一年中可以做得更好。

厨房在XX年做了很多，但也有不足，有激情，但也有无奈，其实这些就是工作，这些就是生活。我们不要想着去改变什么，我们更多的该想想我们自己还可以改变什么，这样才能让我们的厨房有更大的进步。下面是我的工作总结，和大家分享：

XX年即将过去，回首年前的工作计划和这一年中的忙碌种种，厨房员工付出了艰辛的努力，大家齐心协力，积极奋斗，在完成计划的同时还创造了一个个的惊喜，但也有不足需要我们去总结和弥补。

1.加强厨房内部培训。根据前一年的工作总结，厨房员工工作能力差和工作意识不强现象，严抓新员工的工作服务意识，强化岗位技能，提升员工的综合能力。

2.加强前后台沟通和协调，提升对客服务。定期拓开厨房、前台协调会议，增强香榭里人员的团队意识和服务意识，发现并解决工作中的存在的不足，前后台相互协助，共同努力，提升了餐厅的品牌。

3.合理安排人员，劳动力综合运用。在竞争日益激烈的当今，人员紧张，根据厨房现有人员对其进行合理安排，综合运用，及时调整员工的工作内容，提升员工的工作效率。

4.进一步规范和明确厨房奖励考核制度。为提升厨房员工工作效率，增强团队战斗力和凝聚力，提高员工总体水平和素质，培养员工积极进取的工作态度，对员工的奖励及考核方案作了进一步的明细规定。

5.一如既往做好厨房“五常法”和卫生工作，厨房的卫生和“五常法”工作一直是厨房工作的重点之一，厨房员工持之以恒进行落实。在饭店星级复评自查中，受饭店领导好评，还被评为西餐部“五常法”示范厨房。

6.体现餐厅品牌，突出个性化服务。在平日服务中，前后台共同配合，不缺乏个性服务，对特殊客人特殊对待，这其中有为孕妇制定制作为期两个多月的营养餐，有为喜好美食的常客长期制作个性菜肴等等。

7.坚持做好各厨房的协调配合工作。严把出品质量关，保证从本厨房出去的任何成品或半成品符合标准，提升部门的服务与品质。

8.圆满完成月饼销售任务。一年一度的月饼销售工作厨房人员齐心协力，把工作重点放在销售上，虽厨房人员的销售能力薄弱，但经过两个多月的努力，圆满完成任务。

9.各节日美食活动丰富多彩。从中西混合套餐到经典自助吧台，从母亲节温馨套餐到圣诞大餐，给客人带来的不光是美食，更多的是惊喜和满足。

10.创造具有南苑特色的优秀西餐菜肴。厨房内部创新开拓，研制了许多深受客人喜爱的西餐零点菜肴；在参加全省烹饪技能大赛中屡获金奖、特金奖，为饭店争夺荣誉。

这些都离不开全体人员的共同努力，也离不开领导的支持和配合。在这一年中厨房取得了一些成绩，但我们更多的思考应该是我们的不足，在竞争如此激烈的今天，我们如何在明天创造更多的业绩，这需要我们群力群策。我们会在新的一年中，共同面对困难，共同挑战未来，创造更美好的明天。

这个总结中没有写到不足，因为不足真的有很多。日常的点点滴滴都需要我们去提高，虽不能完美，但有很大的提升空间，在XX年中，继续努力，做好厨房工作，带好团队，希望在11的的总结中有更大的成绩，给自己加油！给厨房加油！！给我们的饭店加油！！！

**年底加班完成工作总结15**

回想过去的一年，担任品质主管一职，虽没有轰轰烈烈的成果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢公司给我一个成长的平台，让我在工作中，学习到更多的东西，也知道自己存在诸多不足。上级领导对我的支持与关爱，同事对我的支持和协助，令我感到在唐巨龙公司的温情无处不在，在此我向公司的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的努力，才能令到公司的发展更上一个台阶。在公司领导及各部门同事的正确领导与协助下，品质工作着重于公司的质量方针、宗旨和目标上，紧紧围绕重点展开工作，主要开展以下工作：

1、严格按照《进料检验规程》做好对原材料的检验工作，并配合好采购部对供应商原材料质量的评价和跟踪。对原材料及时检验试验，发现不符合要求予以退货并开出《原材料品质异常联络单》，同时要求供应商分析不亮原因及改善品质，满足我司的供货要求。

2、做好与相关部门工作的协调和沟通，配合车间做好品质工作，并针对发生的不良情况，通知当班负责人及时调整并跟踪验证，直到问题最终得到解决。认真做好客户反馈的质量信息和退货统计工作，做好一月一次的《品质月报工作》。

3、建立更加全面的品检检验流程和作业要求，从而保证了制程中的产品质量。

4、产品产生的质量问题还是存在很多的因素，主要是生产部及品质部人员的自检能力不足，致使在相关作业过程中未做到细微处；个人行为的随意性造成存在的质量隐患。

5、加强对生产及品质人员相关知识、操作技能的培训，早会的督导以及客户投诉的分析，提高检验人员的综合素质水平，打造一个工作经验丰富，工作热情高涨的团队。

作为品质部主管，我感到压力、责任重大，质量是企业的生命，要想带好一个团队，除了熟悉流程外，还需要负责具体的工作，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。

20xx年工作重点：

1、做好对原材料质量的评价和跟踪，确保来料合格，也要做好制程中的品质跟进工作，吸取客户投诉及退货教训。

2、贯彻品质理念，提升品质意识，我们采取加大培训的力度，内容主要包括质量体系文件和品质理念的宣导。

品质部工作的困扰：

1、供应商来料不及时，不能满足生产，经过沟通后还总是三番五次出问题，有时好不容易送来了，但检验有问题，产线急等着要用，不得不要耗费人工进行挑选或再加工，这就违背了品质原则，使品管人员心里好痛苦。

2、员工随意性强，没有强化作业操作要领，不良品多导致返工，后续检验测试没有充分的时间进行。

3、供应商拖欠物料，导致无法生产，将计划交期延后，给后段品质检验造成时间恐慌，没有足够的时间进行某些可靠性测试，总是急急慌慌在出货。

**年底加班完成工作总结16**

转眼间，我来到兰渝铁路项目部已经近半年了，在与兰渝朝夕相处的这段时间里，我深感作为兰渝人的骄傲，在这个温暖的大家庭里，我不断的吸收营养，与公司共同成长和进步！

>一、下面我把这半年的工作体会主要归纳为以下几点、

1、做工作要脚踏实地，一步一个脚印。

刚从大学毕业，懂的只是一些理论知识，现场上有很多东西都不是很明白，起先还真是有点着急，但后来师兄告诉我把图纸和规范看好，把该记的都记在心里，好多东西自然就能明白了。工作后让我知道了，工作与上学最大的区别就是工作不仅需要学习，同时需要把理论与实践联系起来，把每一天的工作都看做一场考试，只不过我们不能再把60分作为过关的底线，而是每一天都应该朝满分的方向努力，因为我们是搞工程的，对待工作更要认真和细心，一点点小小的疏忽就可能给工程带来隐患。因此，做每一件事都需要脚踏实地的去做，让领导放心。

2、技术员应当不断提高自己的技术水平

作为一名技术员，应该具备一手好的技术能力，施工中能提供正确的技术指导，遇到困难时能及时想出解决办法，并在施工中能找出不足和隐患，及时整改。

初到兰渝，只见师父给工人做技术交底，自己也非常想像师父一样做交底，但毕竟自己有好多理论还是不成熟的，从此，我每天都会抽出一定的时间看图纸，看规范，不明白的就结合现场实际或与师兄沟通，慢慢的，通过学习，我了解了不少技术。目前，我不仅可以写技术交底，而且也能为工人们做现场交底。通过亲自的经历，让我知道了，作为一名技术员，技术水平是多么重要。如果自己的技术水平不行，那么管理起来就没有了发言权，给自己的管理工作也会带来阻力。因此，我会继续努力学习，不断提高自己的技术水平。

3、合作与沟通是通往成功道路的金钥匙

很感谢项目部能给我们每个人都配备了师父，为我们引导方向，提供技术帮助，减少了很多学习上的困难。但我认为，只有师父的引导是不够的，同样需要我们主动与师父沟通，这样就可以大大增加办事效率，避免走弯路。

工作中我们也需要与他人共同合作，“众人拾柴火焰高”，合作不仅能提高效率，同时又能认识到自己的不足，以后才能增强。

4、我们要学习多方面的知识

作为一名技术员，隧道知识只是一个篇章，我们须掌握多方面的知识。现在我在头灿河大桥上也学会了很多桥梁知识，还有很多知识要去学，如房建、路基、港口等。

除了施工技术上，其他方面我们也应该掌握很多，如试验、材料、设备、预算...这样我们才能配合好各部门，一起把工作干好。

5、在实践中学管理

刚走出大学校门，多少还是有点怀念。但来到兰渝后，让我感觉自己又步入了人生中的第二所大学，在这所大学中我们不仅要学理论、学做人、也要学管理。

管理是个大课题，一方面是管理别人，另一方面是管理自己。对于管理别人，我们应该悟出一套自己的方法。有一次我发现隧道施工时，拱架间距过大，规范要求60cm，最大不能超过70cm，而我们的实际拱架间距已达到85cm。起先，我责令施工人员把拱架间距调到规范要求，但他们依旧照常施工，根本不在意我的话，让我很头疼。后来，我跟他们说明道理，花石隧道是高风险隧道，围岩差，如果这样施工，很容易造成塌方，一旦自己出现事故，对自己对家人都是不负责的。而且，如果不调整，我只能像上反映，到那时，返工造成的损失概不负责。

听过我的话后，代班的起先是对我央求，但看我不动声色后，只好加了一榀拱架，间距调至到了设计要求范围之内。

通过这件事让我深刻的理解到，我们技术人员要学会管理，这样我们才能把工作干好，工作起来也才能得心应手。

我们每一天都细心观察，发现问题，小到不带安全帽，大到弄虚作假，这些都是需要我们去管理的。

对于管理自己，我们应该具备一种企业主人翁的概念，我们就是这个企业的主人，必须把它管好。

对于我们自己，首先就要把每一天的任务完成，不滞后。其次，每一天都以乐观的态度去面对工作。

6、半年来已经达到和应继续加强的工作能力

①认真完成上级领导下达的各项任务。

②掌握好施工中的各薄弱环节，加强现场管理，减少隐患。

③每日准时完成内业资料，以免日积月累。

④熟悉掌握技术资料，并给架子队做好各项交底。

⑤培养好自己的修养、能力。

⑥利用业余时间，多多学习，提高自己的业务水平。

>二、20xx年工作展望

在20xx年，希望自己能伴随兰渝一起长大，技术上更加成熟，遇到困难能灵机应变。同时，希望自己能掌握更多方面的知识，让自己的技术不只停留在隧道上，成为一个具备多方面知识的人才。

20xx是我们兰渝工程的重要一年，相信，我们六标段三分部在领导的带领下，会取得不断的成功和骄人的业绩，工程越干越好！

**年底加班完成工作总结17**

20xx年，我司客服部在总、省公司客服部的科学有力指导下，紧密围绕公司总经理室提出的“抓稳定、夯基础、防风险、重效益、树品牌”的年度工作指导思想，坚持“以客户为中心”，以“管理升级、服务升级”为目标，不断强化服务意识、提升服务技能和创新特色附加值服务，在工作任务重、人员配备紧张的情况下，较好地完成了总(省)公司下达的各项任务指标，对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将20xx年我部门工作情况汇报如下：

20xx年，我司客服部在上级的正确领导和直接(大力)支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

>(一)、建章立制，注重夯实工作基础

20xx年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈;针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

>(二)防控风险、高度重视回访工作

20xx年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些簿弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

>(三)、诚信服务，稳妥处理客户投诉

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

>(四)、立足本职工作，树立国寿品牌形象

20xx年我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“消费者维权日”、“”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动、vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿1+n”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

>(五)、努力学习，提升部门工作人员的工作能力及自身素质，同时加强与各营销部门的协调沟通，紧密配合销售部门的工作。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2、为了更好地与销售部门做好协调沟通工作，促进公司的业务发展，我部开展了多次培训进职场的机会，认真聆听业务伙伴的问题和需求，同时听取销售部门的意见和建议，对工作的一些不足之处加以总结改正，进一步提升服务水平。为协助业务的发展，客服部对各公司销售部门进行了客户资源数据分析需求的调研，以便为各展业团队提供目标客户信息。

**年底加班完成工作总结18**

时光流逝，转眼间满载着收获和辛劳的X年年即将过去。在此我深刻的感到，面队即将过去的X年年，我们迫切的需要对自己这一年来的工作做一次系统的、全面地检查、研究，以发现自我的不足，在以后的工作中可以及时地弥补;总结一年来的成绩，以待来年有更好的提高。

星月公司有着十几年建厂历史、有13亿总资产、拥有4600多员工，现涉足汽油机、柴油机、发电机组、摩托车及摩配、电动(汽油机、车辆、特种车辆、门业、电动(汽油机、工具、太阳能、it、房地产、金融投资等产业这些都给我的工作创造了很好的平台，公司给我们创造了如此优越的办公、生活环境，我想身为销售人员，唯有以更好的工作、更高的销售来回报公司。以下是我个人在这一年来的一些工作以及生活方面的总结，希望各位领导能够就我这一年来的工作给予指导及批评。

进星月公司两年了，随着市场导向的变化，集团公司的决策也在变化，从03、X年滑板车的火暴，到如今的卡丁车、沙滩车、摩托车，这些变化也要求我们销售人员的营销理念、专业知识随着转变，不断地要自我学习、自我提高。以前的滑板车应该属于低端的产品，技术含量不是太高，自己对车子的性能以及基本的问题解决方法，都能够在较短的时间内掌握;然而在今年的产品中大多是大排量的摩托车、卡丁车，相对来讲比以前的车子更有难度了，刚刚接触这些产品时，经常有客人问的专业方面的问题，自己都不能回答、理解，这让自己觉得很窘迫，要销售一个产品，而自己却对产品一知半解。

这样怎么能够说服客人呢?在接下来与客人的接触当中，我都注意要把客人提出的问题记下来，从工厂的技术员那问出答案，因为所接触到的客人大多比较专业，几次下来，大多的产品方面的问题都已了解，这对我以后的产品推销起到了极大的帮助，在我介绍产品的时候就已经把客人经常会问到的问题包含进去，客人在不知觉中被说服，也乐意和你交换彼此的意见，再加上好的产品和优质的服务，客人才会下单。经验和知识总是在不段地实践和生活中摸索得到的`，这一点是我在今年的工作中得到的最好的经验。

今年的业绩与去年比较有所下降，但我认为还是客观的原因占了很大的比列，随着美国市场的不景气，大家都在努力寻找新的欧洲以及其他地区的客人，上半年基本上比较无序，下半年随着几款车型拿到了欧盟认证，客人的意向逐渐清晰，也尤其是卡丁车以及大排量沙滩车的市场，目前我们公司包括车型的开发设计还是走在比较前面的，在下半年的米兰车展上也取得和很多客人的青睐，现在也有一些客人在商谈当中，等待欧盟的认证，如果我们能抓住这个市场的先机，那我想xxX年又是个大丰收的一年。

xxxx年即将过去，以上是我个人的一点总结和心得，有做的不够的地方，请领导指正，以待在以后的工作中有更好的提高。

**年底加班完成工作总结19**

时间如骏马过隙。20xx年结束了。春去秋来平凡而不简单的一年。在各位领导的帮助带领下，以及和同事的共同奋斗，和经过了自己的积极努力，我顺利地做好自己的工作，这也算经历了一段人生的考验和磨砺。感谢邮政公司给我这个成长的平台，令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与才能。20xx年加入速递公司这个大家庭。我身为外来务工人员能成为邮政速递的一员感到无比的光荣。随着公司改革和同事们的帮助逐渐成长，在风里来雨里去的艰辛中也体会到了本职工作的快乐。客户轻声的谢谢就是的理解。以下就是我今年的工作总结：

>一、树立认真负责工作态度，圆满完成工作任务。

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项公司规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持谦虚、谨慎、律己工作态度，在领导关心培养和同事们帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，履行好岗位职责，坚持理想，坚定信念，不断加强学习，挖掘开发新客户。经过努力这一年完成xx万业务。收入业务占比完成xx%。欠费每月清零。妥投率xx。按照公司下达任务100%完成。

>二、坚持团结协助的团队精神，营造良好工作氛围。

一个优秀的军师抵不过三个优秀的士兵，在现任经理的带领下，速递站员工营造了一份有活一起干有困难一起解决有任务一起执行的良好氛围在这个小队里也体会到了无血缘的兄弟之情，深信xx全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。有一朝气蓬勃的明天。只有公司发展好了。我们的工资福利才会好。勤勤恳恳工作才是我们的选择。

>三、坚持发展的理念，深化速度服务。

在这一年多的时间里和客户沟通中，也有失误冒进的过失。现在的市场竞争极其激烈，逆水行舟。不进则退。对电子商务客户需求了解不够细腻，导致极少部分客户对xx失去信心选\_营快递。在接下来的工作中要每日跟进客户动态，掌握邮件路向，发现一起问题解决一起，及时沟通解决不累计失误。抓住每次对手失误，客户回头选择xx的时机积极促销提供非邮公司不能提供的服务在同等价格上比速度，在同等速度上比服务。

20xx年，是全新的一年，是自我挑战的一年，总结经验和教训。必将有利于自己的前行。我将努力改正去年工作中的缺点，把新一年的工作给自己一个规划，尽自己的能力完成公司下达的任务和目标。为邮政速递的发展贡献自己的力量。

**年底加班完成工作总结20**

时光飞逝，转眼迎来了xx大酒店两周年店庆。在公司领导的英明指导下。我们在酒店管理学习中积累经验，在探索中前进、在开拓中进取。取的了一定的成绩，但离领导要求还远远不够。现将我们的学习情况总结如下：

>严格管理制度，完善管理程序

酒店的规章制度需要结合酒店的实际，结合经营过程中不断的调整修订，与酒店经营管理实际相吻合，并切实起到规范酒店的运行作用。这是酒店正规化建设的基本工作。是酒店良性运转、规范人员行为、协调各方关系，保正服务质量，避免随心所欲，维护酒店公共利益的保证。现在酒店管理制度已基本完善，这对发展推进我们桃源酒店奠定了坚实的基础。避免那种权利大于制度的错误做法。用制度去管人、管事;而不是用人去管人、管事。

>酒店管理人督导培训

公司组织到xx宾馆参加由xxx讲师邵的春主讲的酒店经理人实务督导讲座(相当于供电规范化管理)这对提高酒店中层管理人员的培训、培养具有十分重要的意义，开拓了他们的视野，这对提高他们的技能和综合素质很有帮助。同时他们也感念公司领导给予的机会，并增强了他们的工作信心。

>酒店之现状

目前xx酒店经过几次改建、装修后的桃源酒店。成为集餐饪、客房、商务会议为一体的综合型大酒店。在我县酒店、宾馆行业中处于领先的龙头的位。我们拥有很多优势。在现今市场竞争如此激烈的前提下。形式要求我们必须进一不提高效益。利润是我们酒店的命脉。

现阶段酒店管理比较混乱， 管理模式 主要表现在 人治 管理上，随意管理等个体形为在管理者身上时有发生，酒店规章制度形同虚设，这不利于酒店的建设和发展。

面客部门的服务质量的待优化，从客人投诉和反馈中发现，我们酒店的硬件与软件不符;面客员工的服务质量有待改进。面客员工应主动、自觉为客人服务，杜绝出现客人说一说，动一动的现象发生;有些部门或岗位的员工，仪容仪表不整洁，清洁卫生不仔细，设备报修、维修不及时，同样影响着酒店整体服务质量。

厨房片面追求利润 杀客 现象仍很严重，加上厨房内部管理比较松散，员工偷吃偷拿现象比较严重有令不行、有令不止、令行不畅。这对桃源酒店制度化管理是一个很大的阻碍。所有人都不应该破坏它。

>20xx年的工作设想

20xx年，我们面临市场竟争将更加激烈，形式更为严峻。我们应以 利润 为酒店命脉，经营创收、管理创利、服务创优、安全创稳为理念，结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念，在市场竟争中求生存。摆在我们面前的是机遇与挑战并存，压力与动力同在，我们只要抓住机遇，就能战胜一切挑战，为圆满完成xx年桃源大酒店经营任务，我们必须做好以下几个方面：

>以效益为目标、抓好销售工作

销售部加大促销力度，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销、全员服务上下功夫，桃源上下人人都是服务员，个个都是营销员、营销中有服务，服务中有营销，对我们的老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，合理推销我们的房间和餐饮，保证酒店利益最大化。销售部是酒店的窗口，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议，投诉不满等较为集中的地方，本着 宾客至上，服务第一 和 让客人完全满意 的宗旨，除了能做到礼貌待客，热情服务外，还必须的化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

>以质量为前提，抓好餐饮工作

餐饮部应在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措应在餐饮部推行，即将餐厅的经营收入指标核实为22万元月，工资总额控制为7万元月，在一定的费用上和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的应比例名额，这种绩效挂钩的做法一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、橱师等人员以无形的压力，另一方面使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动的做好经营促销工作。厨房部每周或至少隔周推出几款新菜，由酒店领导及相关部门经理品菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务较差的厨师要及时调换。

>分工到位，抓好客房工作

为保证酒店基本产品 客房 质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表进行规范，使全体员工在思想上行为上保持一致，保证客房各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现 严、细、实 的工作作风。

>认真做好财务核算, 努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此, 财务部门认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用, 制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现, 保障了酒店生产经营的正常运行。

>以降耗为核心，抓好维保工作

在酒店部门原有费用的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗要求;采购把关、采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场，贷比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关，坚持制度原则，杜绝进私货和关系货的形为，对较大采购计划，都要事先的到领导审批，做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

>以精干为原则、抓好人事工作

合理定编、根据酒店实际情况，以精干、高效为用人原则，培养酒店自己的优秀人才，量才适用，让能者上，平者让，庸者下。充分发挥人才能动性。员工招聘根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结购。

>以培训计划为参照，抓好培训工作

制定酒店全员培训计划，由酒店组织召集部门经理、主管人员培训，使中层管理人员在思想认识和日常工作中，的到不同程度的感悟和提升，各部门经理组织本部门员工进行岗位业务培训，使员工在酒店有学习、成长的机会，使员工的工作的以提升、展示。桃源要发展关建是人才，大胆培养和使用人才，是酒店发展壮大之根本，酒店善待员工，员工也善待酒店，把酒店当成自己的家，与酒店同呼吸共命运，安心在酒店建功立业，拼搏奉献和展示才华，只要增强酒店的整体凝聚力，向心力和亲和力，就一定能够提高酒店的核心竟争力。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任。为保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产，安全是一项重要内容。所有员工应将 安全重于泰山 牢记在心。

在公司领导正确决策下，我们共同努力，我们对桃源酒店的明天充满信心，让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为建设推进桃源酒店的明天而努力奋斗!

**年底加班完成工作总结21**

转眼间，我在公司工作了将近半年。在这不到半年的时间里，这是我人生旅途中的一次重要旅程。在此期间，在领导的培养和帮助下，在同志们的关心和支持下，我逐渐适应了工作环境，成功地完成了所有的工作。我的个人素质和业务工作潜力都取得了必要的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础。回顾过去六个月的工作和生活，我收获了很多。我过去六个月的学习和工作总结如下：

>一、加强学习，提高素质

首先，认真学习企业管理规则，严格要求自己，自觉遵守，进一步加强责任感和团体意识，其次，在商业学习中，我谦虚地咨询同事，通过多看多听多问多做，努力在短时间内熟悉工作环境和信息，积累自己的商业知识。

此外，根据公司的安排参加了新员工的入职培训。在培训过程中，通过戴经理和王经理的教育，我对公司的发展过程和企业文化有了更深入的了解，为我更好的工作奠定了良好的基础。

>二、踏实肯干，完成工作

在公司工作的半年中，透过领导和同事们的耐心指导，我在熟悉的基础上基本能完成办公室的各项日常工作，期间我具体工作主要包括以下几个方面:

首先，负责装修公司的接送。装修公司的许多货物容易损坏。因此，当我去快递公司接送货物时，我应该仔细检查货物是否齐全，是否损坏，并准确检查付款。回到装修公司后，我应该与装修公司的仓库经理交接。

二是负责带领公司各店购车客户新车上市。公司各店部分销售人员对新车登记表的填写要求不是很清楚，这就要求我们仔细检查每个上市客户的手续，并参照手续到车辆上检查车架号和发动机号是否一致，及时纠正错误，以免到达车辆管理处后因手续问题耽误时间。

第三，我在6月份开始负责汽车保险，因为我以前从未接触过汽车保险，对保险知识知之甚少

边学边干、边干边学，做到脑勤手勤嘴勤，多想、多记、多问，争取尽早掌握工作方法，尽快适应工作岗位。

半年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如工作潜力和创新意识不足、知识水平有待提高等。今后我将努力做到以下几点，期望领导和同志们对我进行监督指导：

1、自觉加强专业知识学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的知识水平和业务潜力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、继续提高自身治修养，强化服务意识，努力做好自己的本职工作，为公司的辉煌的明天贡献自己的一份力量。

**年底加班完成工作总结22**

来到公司也有两年的时间了，现在回想起来真的是感觉非常的不好，现在回想起来我也确实是应该要做的更好一点，在这一年来的工作当中我深刻的体会到了这些细节，我也一定会坚持去做好自己分内的职责，在这一点上面我确实还是有待提高的，回顾这一年来的工作经历，我必须要重视起来，在这方面我还是要对自己严格一点，我需要端正好自己的心态，也总结一下这一年来的工作。

这段时间我还是深刻的体会到了这些细节，这一年来的工作当中，我认真的钻研自己的业务知识，这给我的感觉也是非常好的，我希望自己的可以接触到更多的东西，现在回想起来还是应该要去执行跟多的东西，在这个过程当中，我还需要做好准备的，我应该做出调整，对于自身能力还是非常有信心的，我也对自己个人能力有着很大的信心，在以后的工作当中，我也一定会做的更好一点，作为一名xx的员工，我是深刻的了解到了这些，我会做的更加细心一点，对于个人能力我也是比较在乎的，这年终之际我应该要对自己做出更好的评价来，希望在今后的工作当中，努力让自己维持好的状态。

学习是自己分内的职责，这对我而言还是有很大的帮助的，我应该对自己的工作做的更加认真一点，这一点是毋庸置疑的，在这方面我对自己也是很有信心的，作为一名xx的员工，这是我应该要有的态度，这是一定的，我也一定会对自己的更加有信心一点，做出更多的努力和判断这一点也是一定的，我渴望在新一年的工作当中，做的更加有动力一点，努力让自己变得更加优秀一点才是，未来在这方面我也是感觉很有意义的，这方面我始终都是维持了一个好的态度，在这年终之际，我也陆陆续续去端正好自己的.心态，以后在工作当中做出更好的成绩来，这对我也是一个非常不错的提高，我坚信这一点，在未来的工作当中，我一定会让自己做的更加有信心的。

这对我个人能力也是一个很不错的锻炼，这一年来的点点滴滴让我感受非常深刻，我也知道我应该更加用心一点，我希望自己在这一阶段的工作当中，做的更好一点，我渴望在这个过程当中，学习积累到更多的东西，把工作做的更好一点，让自己学习到足够多的经验。

**年底加班完成工作总结23**

十二月份工作总结及一月份工作计划

十二月工作总结：

十二月份，x年的最后一个月，店里也逐渐进入了销售淡季。

这个月的任务是80000，而自己却只完成了差不多50%，没有完成理想业绩。主要原因还是自己的心态调整的不是很好，还有身体素质也不是太好，在这个月中没有全身心的投入到工作中去。在过去的这个月中自己在诸多方面还是不太理想，有些马虎行事，工作还是不够仔细、认真。

一月份工作计划：

十二月份没有完成自己的目标任务，但是在新的开始，要努力调整心态，重零开始，做好每一天的工作，把握每一个客人。我会不断完善自己，吸取优秀员工的优秀之处，努力弥补自己业务方面的不足之处，努力完成目标任务在以后的工作中更要提高自己的自觉性，同时提高销售工作的方法技能与业务水平。提高自己的接单技巧、选片技巧，条理自己的工作流程，以完成自己下个月的任务为基本目标。

我的任务主要是负责客件的回店和取件，做好客件的登记工作，及时整理并通知客人，大部分客怨都是因为客件的延误，所以自己更要做好本职工作，避免这些客怨的发生…

门市部：XX

x年12月31日

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