# 民办非企业年度工作总结(六篇)

来源：网友投稿 作者：梦里花落 更新时间：2024-06-08

*国有企业年度工作总结 民办非企业年度工作总结一首先建立建全了各岗位工作职责，规范了各项业务流转程序；结合公司经营实践，完善了票据管理和财务库存数据的执行标准；与此同时，还对库区建设进行了改造：仓库照明电路改造后为公司降低了能源消耗，节约了成...*

**国有企业年度工作总结 民办非企业年度工作总结一**

首先建立建全了各岗位工作职责，规范了各项业务流转程序；结合公司经营实践，完善了票据管理和财务库存数据的执行标准；与此同时，还对库区建设进行了改造：仓库照明电路改造后为公司降低了能源消耗，节约了成本；仓库设备也进行了改造，从而消除了设备运行过程中货物吊篮滑轮跑偏，钢丝绳磨架的安全隐患；库区消防系统的建设完成和消防设施的配套落实，为库区防火能力的提高奠定了基础；对库区暖气、环卫系统的改造，进一步改善了公司办公环境；仓库分区、货物分类、管家婆的使用及台帐、标识建设的完成，标志着仓储管理标准化，科学化进程的全面启动。

特别是仓库现场管理的5s标准的实施，彻底杜绝了过去那种不用的杂物，包装材料、使用工具及废损包装物随处可见，杂乱无章的现象。对货物堆码，分拣拆包无标准，造成的二次包装物的损耗，也随着整顿、整理、清洁、清扫，素质的学习开展成为历史。货物的收、发、存管理工作，伴随着岗位责任制的贯彻落实，得到了全面提升。对仓库历史遗留的呆滞货物，残次品，报废货物、返厂货物进行了彻底清理，并建立了相应的残次品库，为今后此项工作的顺利开展奠定了基础。如今日常管理中的所收、发货物（含退货入库）数据准确率为98%以上。针对前期货物出库配送效率不高的情况，对作业流程每个环节、岗位进行了认真的跟踪调查，结合实际情况，出台了各岗位详细的绩效考核标准，并严格加以检查、实施。抓落实的结果就是；进出货物装卸车及时，基本无压车现象，作业开始时间都能在核定的xx分钟以内实施；进出货物严格遵循先进先出原则，进行办理出库发货，并按轻重缓急分拣货物，时间消耗都在45分钟以内；加强配送车辆管理的同时，还对各配送车辆的油料消耗进行了核算，制定出了单车油料考核标准加以实施。仓库货物码放整齐、横竖成行，并按分类、规格型号摆放，编号与货位基本保持一致；过去那种打号笔、胶带、喷漆、包装箱、袋等乱放现象也得到了有效控制。

各项作业完毕，能及时清理工具、包装物。工完料尽场地清的意识已经深入人心，并贯穿于整个仓储管理作业过程。在严格遵循公司的相关制度及作业流程的同时，积极配合采购部完成货物进库验收工作，及时处理货物及包装破损问题；积极配合财务部对库存数据进行修整，保证了库存货物原始数据的准确性、真实性；积极配合销售和门市，在规定时间内，保质保量完成货物出库的分拣、复检、包装、配送作业任务，服务满意基本无投诉；特别是在货物装卸量大，缺少装卸工，人员相对紧张的情况下，全体员工充分发挥积极主动性，在其他部门、同事的大力支持下，圆满完成了装卸任务，其中11月份完成装卸11200件，创下了月历史记录。仓库在完成本部门任务的同时，还担负着公司后勤服务、环境卫生等诸多事务性工作，给公司整体运营起到了不可低估的作用，树立了公司是我家的良好形象。

工作的进步、素质的提高、能力的发挥、所有成绩的获得，都取决于态度的转变。针对仓库员工知识结构低、缺乏仓储管理专业技能等情况，充分利用公司抓管理，促发展的契机，结合公司运营的实际，组织员工认真学习专业知识、职业技能，通过面向行动的学习，进行道德、素质、技能等培训。一分耕耘，十分收获，从被动工作、推委扯皮、缺乏活力到积极主动、精诚团结、热情奉献，仓库的精神面貌，工作态度都产生了质的飞跃。质变必将代来量变，余爱平同志的勤劳好学，薛兴发同志的认真负责，白敬宇同志的任劳任怨，王志平同志的敬岗爱业，曹军海同志的热情主动，冯艳东同志的周到细致，黄龙德同志的默默奉献，都是这种变化的具体工作表现。而有效的沟通，热情的服务也使的仓库同事、部门间协调能力都得到了加强。配合积极，服务热情，不推诿、扯皮，充分显示出了仓库团队的协作精神和凝聚力。

仓库工作的进步是显著的，然而，也存在许多问题和错误。接收货中的数量短缺、货物损坏，包装破损；出库配送中的串货错发、交接不明、货物丢失；保管中的编号不符，防范不严，数据不实等都有错误发生。货物堆码不标准，进货计划性不强，导致的库存货物积压、呆滞现象；库容存量超标压力；帐帐、帐物对应数据不符；作业流程的不畅；部门协调不力；执行力低下；本位主义思想及家族传统影响等问题。而08年存在的主要问题：

1、因装卸工的缺少,造成仓库管理员的岗位职责划分不明确,再加上工作态度上的被动性，从而导致责任心不强，所以出现问题较多。如接收货中的数量短缺、串货错发、货物丢失、装卸货物不及时，配送延误等。责任心的大小，源与责任感的高低，而责任感的高低，则取决于个人意识对企业文化（包括规章制度、绩效考核、竞争机制、薪酬管理、奖罚标准、成本观念、时间管理及自我管理等）的认知度。

2、传统习惯与科学管理间的观念差异，造成制度、流程的执行力低下问题：仓库管理中出现的部分问题都是因在制度执行中未按规范及标准操作，用传统习惯方法取代科学计划而发生的。如，票据的流程管理，安全库存的合理性，采购进货的审批，调货价格的审查，盲目购进造成的库存积压、库容存量超标压力等问题。

3、部门、岗位间协作接口部位的责任共性，引发的失误和错误：如，进货的验收由采购部协助仓库共同完成，对发生的数量、包装规格错误；货物出库过程中仓库管理员与点货员串货错发产生的错误，相关责任难于具体化，增加了管理成本和难度。通过上述问题，可以看到未来仓库管理工作的任务是艰巨的，许多工作有待于加强、落实。面对转型时期的企业改革，还会出现新的矛盾和问题，如何解决当前管理工作中的问题和错误，应对出现的新矛盾和问题，是摆在我 们每一个人面前的课题。对当前出现的问题和错误，首先应当加强认识，培养敢于承担责任的勇气，培养敬业精神，层层落实岗位职责；坚持三不放过原则，规章制度面前人人平等，奖罚分明；继续加强素质培训和进行有效沟通，引导、帮助员工端正态度，施教于心，心系于业；继续加强专业知识，产品知识，职业技能的学习培训，理论与实践相结合，避免工作失误及问题的出现，提高服务质量。然而所有学习、工作的重点，都取决于行动的落实，如何培养创新的落实意识，如何打造高效落实的团队，如何创建良好的执行文化，如何管理好时间促落实，如何为落实制定制度保障，并掌握有效落实的重要方法，这都要求我们要有坚持不懈的韧劲，要有坚定不移的意志，真正以实际行动，一步一个脚印去实践目标，实施计划，最终达到设定的目标和标准。

1，仓储管理作业流程达到标准化要求。

2，库容库貌、现场管理符合5s标准。

3，员工专业知识水平、岗位技能达到中级（结合岗位绩效考核，应知应会程度）。每月组织进行一次知识测试和劳动技能竞赛。

4，专注时间管理。分拣、复核、出库、配送时间控制在30分钟之内。

5，库存数据的核算进人实施阶段，完成基础数据的收集、整理、汇总、上报，为企业经营提供必要的决策依据。

6，仓库定位为效率年，效益年。将仓库作业成本核算钠入绩效考核，细化进、销、存系统中仓库的工作量，向管理、效率要效益。

7，建立有效沟通、商务礼仪执行标准。公司整合后的关键就是沟通融会，要强化有效沟通意识，并且进行制度化，满足公司发展需要。

总结的目的是为了更好的计划，谋定而后动，因此，我们必须根据公司及仓库的实际情况，制定和实施相应的改进和创新计划，跟踪改进和创新计划的实施进展，验证改进和创新计划的效果，并将行之有效的改进和创新成果在公司各部门进行分享和推广。通过我们不断改进和创新的行动去超越自我，实现仓库管理工作的持续改进，实现卓越。

xxx年xx车间在公司领导的正确指引和大力支持下,经车间全体员工的紧密团结和共同努力，取得了良好的业绩。

xxxx年全年完成xx90000多平方米、xx9000多平方米、xx100多吨的生产任务，产值是xxxx年的2倍多。

在与安全科的紧密配合下，利用班前会对员工进行了安全意识的加强，实现了xxxx年全年安全生产无事故。

1、实行生产责任制，明确责任分工。按照公司的相关制度，明确班组长及员工的职责，切实把责任落实到每个员工身上，让员工体会到“公司强，则个人富”的道理，把公司的前途与个人的发展结合起来，真正做到人人为公司，公司发展促个人的目的。

2、对车间的机械设备实行专人维护。为降低无形资本的消耗、延长机械寿命，实行“定人、定机、定岗”制度，定期对机械设备进行检修、保养，确保了生产的顺利进行。

3、推行了废料的再利用制度。在平时的生产过程中，将废料进行了分类，可利用的坚决不浪费，不可利用的及时入库，利用各种途径提高了废料的利用率，降低了成本。

4、实行了记件工资制。为调动员工的工作积极性，坚持按劳分配、多劳多得的原则，实行记件工资制。公开各工序的记件单价，让员工对自己所创造的产值和应得的报酬做到心中有数，充分调动了员工的工作积极性，形成了良好的竞争氛围。

5、严把产品质量关、提升产品的出厂合格率。为加强员工对质量的认识，了解“质量是企业的生命之源”的真正含义，和质量技术部进行沟通，加强了对员工的质量意识灌输，并组织落实到具体的工作过程中。加强质量管理，实施全员参与，健全相关检验机构，制定了相关的检验标准和奖罚制度，同时车间设立了专职质检员。在接到生产任务后，本着谁出问题谁负责的原则，明确各人的质量职责，严格做好“三检”工作，从根本上杜绝质量问题的发生。

6、与各部门和兄弟车间紧密协调配合，为实现公司的生产目标而共同努力。与技术部搞好配合，对车间员工进行了培训。和技术员进行沟通，确保图纸准确无误的下放到车间，出现问题及时解决，把隐患消灭在萌芽状态，减少返工和浪费，确保工期进度，节约成本。和仓库管理人员共同监督，确保劳保用品发放及时，充分利用。和兄弟车间协调配合，保证下料、铣边与其它工序不出现脱节现象，各工序有机衔接，确保了生产任务的顺利完成，为实现公司的全年生产目标做出了努力。

为确保公司的整体形象和员工的身体健康、保障生产、争创“文明施工现场”，实行分区责任制。根据车间的实际情况，对每个班组划分了固定的卫生和生产区域，然后由班组长把责任落实到每位员工身上，实行卫生与个人收入相挂钩的制度。定期对各班组的卫生进行检查，量化评分，对卫生及现场管理优秀的班组进行表扬，同时也对管理较差的班组进行批评和鼓励，切实为每位员工创造了一个良好的工作环境。

综上所述，xxxx年xx车间取得了良好的成绩，但有些方面管理比较薄弱，还存在着不足。比如：产品的质量，人员的稳定，员工的工作态度及业务能力等方面都急需加强。xxxx年xx车间将以xxxx年的成绩作为新的起点，结合公司前进的步伐，重新认识自身素质，加大执行力度，对薄弱的方面加强管理。为实现公司的宏远目标继续努力。

**国有企业年度工作总结 民办非企业年度工作总结二**

20xx年上半年年园林所在住建局的领导下，按年初的工作安排,认真学习有关园林建设和园林规划理论和业务知识学习，紧紧围绕县委、县政府建设园林生态城市的目标，全面推进我县城市绿化建设工作，现将这半年园林管理绿化等工作汇报如下：

一、 认真加大城市绿化法律、法规的宣传，贯彻和执行。为推动我县城市园林工作再上台阶起了积极的作用。

二、 负责对县委、政府、审计局、国税局、二郎山宾馆、工会等16家单位部门（小区）的绿化工作的管护和维护进行了督促和技术指导。

三、 加强对苗圃的管理工作。在“五一”重大节日和大型活动，在街道、广场、红军纪念馆摆放各种鲜花8000余盆。

四、 认真加强对城区绿化工作的管护和维护，在城区现有绿化区域进行了分片落实到人员，实行了定点定人的目标管理责任制，做到不留死角。实行定期修剪草坪、乔灌木的修枝、杂草的清除以及病虫害的防治、绿地施肥等日常管理维护工作。使全县区域内的绿化地带保持整洁。

五、 承接了安置房、公租房、廉租房绿化工程，并且配合南充援建对进行了禁门关景观进行了改造。

六、 积极参与了水城片区的拆迁工作，现已有763户住房已经全部拆除，取得了较大的成绩。

七、 受“4.20”大地震影响，我县城区道路及广场需要升级改造。按规划、设计要求，保证施工企业顺利进行，我所按要求对涉及施工区域的花草树木进行了移植。现将移植情况汇报如下：

1、洪川北路

品种

规格

数量

红枫

3公分

6株

红叶李

5公分

8株

金叶女贞

120平米

红花继木

120平米

以上苗木已移植至武安路青竹茶叶厂区。

2、广电北路

品种

规格

数量

贴梗海棠

3公分

10株

红花继木

80平米

女贞

80平米

红花继木球

8株

红叶紫兰

50平米

以上苗木已移植至武安路青竹茶叶厂区。

3、安居北路

品种

规格

数量

金叶女贞

100平米

红花继木

100平米

以上苗木已移植至武安路青竹茶叶厂区。

4、托普广场

品种

规格

数量

大叶榕

30公分

5株

银杏

20公分

5株

桂花

8公分

5株

广玉兰

15公分

7株

紫玉兰

5公分

8株

杜英

15公分

18株

天竺桂

15公分

8株

以上苗木已移植至武安路青竹茶叶厂区。涉及剩余女贞、丝竹等苗木已无移植价值，因此没有进行移植。

5、音乐广场

两边大叶榕、大叶女贞等树木按设计要求无需移植，广场中间的12株蒲葵由施工企业移植，待工程完成后恢复原貌。

1．宣传园林绿化管理力度不够。政策水平和理论学习不能达到要求，满足于现状 。

2．执法查处力度有待加强，专业技能和园林规划技术需提高。

3．苗圃作用没有发挥，现有品种单调，无法满足一些绿化工程的需要 。

4．对现有40-50人员的管理需加强

在住建局的领导下，加大对现有城区绿地的管护和维护，加大执法和宣传力度。完善和规划园林的管理制度，为我县城市的绿化，美化认真，尽力工作。

**国有企业年度工作总结 民办非企业年度工作总结三**

在这份文员工作中，最重要的就是要耐心、细心。我们平时处理的都是一些比较琐碎的事情，什么事情都要按部就班的来，不然那可能就会出现一些漏洞。虽然文员这份工作看上去简单、轻松，但是整整站在这个岗位上时，有时候也是让人非常头疼的。我们办公室占据着公司非常重要的一个位置，而我们每个岗位也应当是非常重要的，所以我也告诉自己，无论是怎么小的事情，都要好好的处理好，不要给部门、给同事们带来困扰。尽自己所能做好每一件事情，保持一个严谨细致的态度，对待每件事情要专注专一，这是我的原则和标准，也是我的要求和前进方向。

在这个岗位上，很多事情都比较的细碎，所以很多时候我们非常要注重的一个问题就是要抓细节，也要注重效率。细节有时候就是成败的关键，而效率则是我们工作能力的直接体现。这一年的工作比较的忙碌，所以很多时候都会出现加班的情况，而很多时候我也发现加班的效率不是很高，不知道是心态上的问题还是当时环境的问题。总之接下来一年我会改正这个问题，希望可以在效率上做出一个改变，让自己变得更加优秀一些，努力提高自己的能力！

一年以来，也有一些小小的问题发生，平时自己很缺乏沟通，和同事们、领导都很少有沟通，我放在首位的就是自己的工作，我一到公司就是想着怎么把工作完成，从而忽略了很多的方面。作为一名员工，更作为一个人，不能这么机械的完成每一天。这是工作也是生活，我们更应当灵活一些，这样工作和生活也会更有趣一些。我会改正一些小缺点，再往后的工作和相处中表现得更好一些，不负大家期望的目光，也不负自己这颗热血之心

**国有企业年度工作总结 民办非企业年度工作总结四**

20xx年是公司团结拼搏、锐意进取，努力克服宏观经济下行和医药市场环境错综复杂的不利影响，不断夯实基础管理，维护提升品牌，推进“集团化”进程的一年。上半年，在集团公司党委、董事会的正确领导下，承德公司全面落实“专业化、规模化、集团化”工作部署，深入推进商业集团“十二五”规划的落实，创新思路，开拓市场，积极进取，提升四个质量，落实文化工程，努力开拓各项工作的新局面。现将上半年主要工作总结如下：

一、 经济指标完成情况：

上半年公司整体实现收入2,879万元，完成年计划的47.98%，同比增长16.04%。实现利润64万元，完成年计划的32%，同比增长25%。资产总额2,600万元，较去年同期增长15.48%。

二、 适应公司发展需求，完善品类管理质量

根据20xx年总体销售及各品类情况，通过分析、捋顺20xx年品类管理政策，制定20xx年新的品类管理政策，并结合各店品类管理政策执行情况及奖励情况，厂家对商品的销售及奖励情况，基础运营管理部制定了品类外奖励政策，结合节日策划了多个优惠回馈活动，促进门店更好的完成销售任务，增加员工收入，提高了员工的积极性;利用公司考核期间基础运营管理部深入到各门店，召集所有店员利用幻灯片形式对品类管理政策进行详细的讲解;培训结束后与门店经理签订《20xx年度品类管理目标责任书》，并联合厂家讲师针对药品知识、销售技巧、联合销售等方面进行系统的培训，进一步提升员工对品类政策的理解，增强了政策的执行力度，为公司完成全年的销售任务提供保障。

三、 圆满完成公司、门店gsp认证及证照年检工作

公司及门店gsp认证和证照年检是上半年工作的重中之重，质量部针对认证门店，进行统一安排，按gsp检定标准，到店逐项指导查检，并指导具体整改措施，要求及时整改，做好各项准备工作，兴隆、围场、钢城已于5月份之前完成gsp认证;面对公司配送中心gsp认证，质量部全员参与，积极组织认证材料、修改库区图、建立健全档案、经过员工们的金城合作，于5月底完成公司gsp认证并与市药监局审批科积极沟通取得了新增库区面积的行政审批。

为保障证照年检的顺利进行，办公室于3月份进行积极准备，将公司及各店所有证照统一整理后，通知店内做好办证、换证、增项、年检等证照管理工作，并确立专人跟进相关工作进展，对年检事宜进行检查落实和认真细致的培训。

由于20xx年公司涉及到gsp认证、医疗器械的换证和部分门店的中医诊所证的申报办证等工作，各地执行的办理标准又不尽相同，给大家的工作制造了很多困难，通过多方的努力配合，终于在六月中旬基本完成了以上工作，保证了各部门正常运营和销售安全。

四、 规范各部门管理职能，夯实企业基础

1、 强化质量管理，增强管控力度

商品质量监管是公司运营发展的至关重要的环节，为确保公司运行平稳，质量部成立质量验收组，从而提高了质量风险评估能力，并从资质审核方面加大力度，建立资质齐全合格的首营企业和首营品种档案。药品、保健食品、医疗器械按月核查资质，对过期或即将过期品种与业务部沟通及时索要，建立完整的质量档案。及时提供门店上报所缺资质。并按20xx版gsp要求进行资质审核存档;从法律法规、专业知识、操作流程、岗位职责等方面对业务人员、对配送中心全体人员进行全方位的培训。规范配送中心按批号发货，督促跟踪到店商品的票货不符问题，基本规范了配送中心按批号发货，加大配送中心到货质量抽查力;增设二级质量管理员，强化中药饮片在店管理，巡查在店中药饮片储存养护情况，对巡查中发现的问题及时给予解决或提出合理化建议，有效的提高了公司规避经验中的风险。

2、加强培训，夯实财务内部管理

为夯实财务管理，财务部增强了与各相关部门之间的配合，基本能够妥善的解决工作中遇到的问题，保障财务工作顺利进行。同时财务部还组织了各店内勤人员进行了关于“店内日常软件操作及日常维护”的业务培训，并通过培训考试，增强了人员对日常软件操作的熟知性，有效提升个人业务能力。

财务部为了加强针对折扣商品的管理，出台了《折扣商品管理制度》，针对各店折扣商品管理，设定权限，责任到人，减少不必要的经济损失。

3、健全制度，提高后勤保障能力

随着公司的不段发展，人员规模不断的扩大，门店数量不断增加，原有的部分管理制度已经不能满足公司现行的管理需要，为有效提高后勤保障能力，提高资金合理利用率，办公室、行政保卫部联合财务部对公司固定资产进行核对，账目清楚，实现了资金运用基本合理，并陆续出台了新白大衣管理制度、办公用品采购单独核算、固定资产定点购买、车辆加油卡统一管理等制度，制度的不断完善有效的提高了后勤保障能力，良好的控制公司运营成本，为公司的健康发展提供有力的后盾。

4、修订考勤制度，促进企业良好发展

人力资源部重新修订了考勤制度。公司全体职工实行指纹录入打卡制度，对相关细节问题进行了更细致化、人性化的规定，同时严格了请假等相关要求，严肃公司纪律。通过对考勤制度的修订，使公司的规章制度更为完善，从而更好的充分利用时间，提高工作效率，促进企业更迅速稳固发展。

五、 加大人员招牌和培训力度，提高人才质量

20xx年上半年人力资源部通过参加鸿雅人力与承德新闻网共同举办的大型人才招聘会等多种渠道共招聘各类人员总计62名，为各部门的发展创新注入了新鲜的血液，为公司储备了大量的人才力量，夯实了公司的人才基础，有力的提升了企业在市内及周边地区的影响力和号召力;为进一步增强员工专业知识、业务素质、个人能力和思想品德，人力资源部联合业务部、基础运营部共完成35次，组织管理人员和营业员参加北京商业集团公司培训5次，涉及培训人员200余人，覆盖公司及12家门店，经过多角度全方面的培训，职工能力均有所提高，为公司的发展提供了良好的人力资源。

六、 专家维护常抓不懈，维护企业品牌形象

专家是承德公司发展壮大最宝贵的资源和财富，是同仁堂中医药文化的传播者，也是公司的发展的重要战略决策。公司现有出诊专家十余位，做好与专家的沟通是维护专家队伍，提升公司品牌形象重要的\'方法，品牌保护部为进一步稳固专家资源，每周或隔周到店与专家进行交流，协调到各县区的出诊事宜，对于专家反映的问题与相关部门沟通并一一解决，并出诊专家签订《医师聘用合作书》，严格了对专家的管理，积极响应了商业集团的要求，通过近半年与专家的沟通工作，公司能够随时掌握专家的动态，做到了沟通无障碍，保障了专家队伍的良好发展。

七、 发挥党组织模范及战斗堡垒作用

一个过硬的队伍必须有一个强有力的支部班子，半年来，公司支部为深入贯彻落实党的十八大精神，坚持把党的建设融入到各项工作之中，为实现企业的经营目标、推动企业和谐发展提供了坚强可靠的政治、思想和组织保证。为进一步体现党组织的模范作用，实行领导干部与一线结成帮扶对子，与一线职工一起为企业的发展奉献出自己的一份力量，各门店在帮扶副总的分管下，充分发挥团队精神，相互激励，积极进取，为合理增加品种员工们绞尽脑汁想办法;为提高业务水平大家充分利用一切载体学习，挤时间参加培训;销售和毛利提升了，员工们还在各店负责人的带领下认真分析数据……点点滴滴，汇集成我们做长、做强、做大同仁堂的理想。

八、 充分体现工会职能，增强员工归属感

公司工会从年初下发的春节福利和“三八”的节日慰问品到全员办理山庄年票再到暑期的防暑降温，仅半年发放的福利费用就九万余元，让员工们充分感受到了公司对职工们的关怀和重视;六月初工会和人力资源部共同组织了迎端午避暑山庄游园活动，并通过多种比赛让每个参与者都得到不同等级的奖励，不但使职工放松了心情，而且增强职工的凝聚力、集体荣誉感和集体观念，拉近了企业和员工间的距离，把企业的温暖带给了每个为同仁堂服务的人，为公司的发展营造一个良好、舒适的氛围。

认真总结20xx年上半年工作情况，我们有发展有进步，但还存有很多不足，由于国家政策、质量监管不到位等多方面原因，导致公司半年销售不理想，面对压力和挑战，我们要捋顺工作内容，提高下半年工作质量，解放思想，克服困难，力争圆满完成20xx年目标责任的各项工作任务。

一、 规范资金合理使用

资金是企业经验的血液，是企业赖以生存和发展的基础，资金管理是否合理关系到能否提高企业经济效益和企业的生存、发展。下半年应进一步规范资金的合理使用，树立“节俭光荣”的观念，严格控制费用支出，杜绝不合理开销，各项收支做到账账相符，账实相符。

二、 对自有销售品种做好总结，力保商品供应

关注市场动态，分析终端需求，做好自有品种整体销售情况的总结，快速引进适销商品，及时调整库存结构，力保门店商品供应及时，满足顾客需求，促进整体销售提升。

三、 各相关部门做好e6软件对接工作

今年年初，商业集体统一更换e6软件，上半年公司已派专人对e6软件进行了系统的学习和研究，下半年公司将全面开始软件的对接工作，各相关部门要积极配合工作，并认真学习软件的使用，保障公司的正常运营。

四、 门店加强销售，力争完成全年销售任务

面对当前经济下行压力较大，医药市场竞争激烈，药品价格连续下降以及经营成本继续攀高等多种不利因素，门店要加咳嗽迸嘌担岣咭滴裰端郊白ㄒ邓刂剩銮孔陨砭赫γ⑶曳⒒油侍闷放坪颓看笞叶游榈挠攀疲⊥瓿缮桃倒灸瓿跸麓锏娜挝裰副辍

五、 大店要进一步提升销售力度

较大的门店作为公司发展的重点，应起到整体带头的作用，充分利用20xx年下半年的时间拓宽销售渠道，加大宣传力度，提升人员业务能力，从而有效刺激销售的稳步增加，保证指标的全面落实。 六、 大量引进专家，稳固专家队伍

专家资源的扩大无疑是公司实现销售稳步提升的有力保障之一，现有专家队伍已经不能够满足公司发展的需要，大量引进优秀专家是迫切的需要，我们不光要注重引进，同时专家维护也不能松懈，服务好专家，稳固队伍，保障公司的良好运营发展。

七、 加强职工建设，增加职能培训

针对不同岗位的人员进行专职培训，加大企业文化、药品知识、销售技巧、服务等培训内容，真正做到“选(选拔人才)”“育(培养人才)”“用(使用人才)”“留(留住人才)”四个方针为指导。通过多种渠道储备人才，在第一时间内满足公司发展对人才的需求。

八、 做好新零售终端开办的准备工作

市场开发部年初按照公司安排进行了新店选址的工作，目标范围定在学城和承德县，经几次测定，商用面积、人流量和入住量等条件均不理想，下半年要综合各方面指标积极寻址，定地后各部门要积极配合，做好新的零售终端开办的筹备工作。

下半年提升销售的举措：

1、 根据上半年完成情况继续完善品类管理政策，加强相关培训，提升员工对品类管理的认知度和业务水平，充分发挥品类管理的优势;

2、 与厂家协商，尽可能多的制定下半年活动计划，利用多种促销手段提高门店销售;

3、 针对门店库存量大及滞销商品做调整，将其合理化，保障畅销商品的库存量;

4、 不断拓宽供应商渠道，增加高毛利的商品供应品种，为公司创造更大经济效益;

5、 进一步优化专家出诊时间，充分发挥同仁堂专家优势，增加门店销售额度，力争完成公司全年任务指标。

20xx年我们要克服各种不利因素的影响，带领广大职工人员开拓思维，团结拼搏，不断夯实基础管理，维护提升品牌，为完成集团公司部署的各项工作不懈努力!

**国有企业年度工作总结 民办非企业年度工作总结五**

安全生产与环境保护，关系到社会的改革、经济的发展和国家的稳定，同时也直接关系到南通六建公司的生存与发展。本年度，公司在安全生产与环境管理工作方面做了大量的工作，全年未发生安全生产事故，取得了一定成绩，也存在一些薄弱环节，现总结如下：

第一部分 年度目标完成情况

一、年初制定的目标

1、杜绝死亡事故，重伤率控制在0.1‰以内;

2、职业病发生率控制在0.1‰以内;

3、杜绝环境污染事故;

4、施工现场临时道路硬化率100%，噪声达标排放，污水排入市政管网前必须设置沉淀池、隔油池、化粪池等;

5、施工现场安全达标合格率100%，其中优良率达80%以上，创省级安全文明工地18项，争创国家级安全文明工地1项(根据工程承接情况进行适当调整)。

二、目标完成情况安全年度工作总结1、未发生重大伤亡事故;

2、未接到有关职工重伤、轻伤的信息;

3、未发生职业病现象;

4、从区域公司上报的情况看，施工现场安全达标合格率100%，其中优良率达85%以上;

5、中国移动华东大区物流中心仓库、2、3、4#房获得国家aaa级安全文明标准化工地，21项工程已通过(申报)了省级安全/文明工地的验收。

第二部分 安全生产管理工作开展情况

一、以人为本，主动识别危险源

按公司三合一体系文件规定，年初由安全管理部组织各区域/专业公司及项目部开展危险源、环境因素调查、评价活动，建立了危险源、环境因素调查评价材料，作为制定年度管理目标与工作计划的依据。公司危险源、环境因素调查评价小组对全公司资质范围内的危险源和环境因素进行调查与评价，确定了公司20xx年度重大危险源为：基坑支护及降水工程(土方开挖工程)、模板工程、起重吊装工程、脚手架工程，大型机械(包括塔吊、人货电梯、井架)装、拆过程，施工用电过程(带电作业)、动火作业过程、“四口、五临边”等八个。每季度，区域公司对所辖在建工程项目，对照《危险性较大分部项工程安全管理办法》识别施工危险源，汇总形成施工危险源台帐。

二、策划全年，措施得力

根据公司历年安全与环境管理体系运行状况、公司年初向主管部门递交安全生产责任状中的承诺内容，并考虑到相关法律法规的规定及满足持续改进的要求，公司下发了《二〇一三年度安全生产工作计划》，确定了20xx年度职业健康安全与环境管理工作指导思想、管理目标，并制定了15项主要措施和要求：提高对安全生产重要性的认识、健全安全生产管理网络、落实安全生产管理责任、加强对危险性较大的分部分项工程安全管理 开展建筑安全专项整治工作、规范施工现场消防安全管理工作、加强现场施工机械安全管理工作、强化培训 提高安全生产意识与技能、认真执行领导带班检查制度 积极开展安全隐患排查治理工作、落实措施 保证安全投入的有效实施、积极创优 大力提升公司品牌形象、开展“安全生产月”等专项活动、强化安全物资采购管理工作、组织危险源 环境因素辨识与评价工作 实施应急救援预案制度、全面推动绿色施工管理和环境保护工作 严格控制污染物排放、加强安全生产信息化管理工作。

公司全年共下发14个安全生产文件，并对原有14个安全管理制度进行了修订换版，使所有区域/专业公司及项目部能步调一致、有条不紊地开展安全生产各项管理工作。

三、网络健全，责任落实

为加强全公司安全生产的领导工作，公司成立了总经理为组长，各区域/专业公司经理及部室长为组员的公司安全生产领导组。区域/专业公司和项目部也分别成立了安全生产领导小组，指导全公司上下开展安全生产管理工作。现有16个区域/专业公司及项目部均层层建立了安全生产管理网络，北京、上海、无锡、南京等区域/专业公司的领导对安全生产工作极为重视，他们摆正位置，健全组织，做到纵向到底、横向到边，职能人员在岗在职。按照市政府、市建管局的要求，公司年初将安全生产责任目标分解下达。项目经理部向区域/专业公司，区域/专业公司向公司，层层递交了“20xx年度安全生产责任书”，切实做到将安全生产责任层层分解、层层落实。管理力量的加强，安全责任的落实，保证了全公司安全生产工作的顺利开展。

四、加强安全教育培训，提高全员安全意识

本年度，公司上下各个层次开展了各种安全教育培训活动，使管理人员的安全管理水平得到明显提高，现场作业人员的安全意识与安全操作技能得到大力提升。

1、公司全员培训

年初，由安全管理部对公司全体在职员工进行了建筑施工安全法规与事故案例进行了培训，培训内容为：《建筑施工企业安全生产管理机构设置及专职安全生产管理人员配备办法》(建质[20xx]91号)、《危险性较大的分部分项工程安全管理办法》(建质[20xx]87号)、《建筑施工企业安全生产许可证动态监管暂行办法》(建质[20xx]121号)、《生

产安全事故报告和调查处理条例》(国务院493号令)、《关于印发《企业安全生产费用提取和使用管理办法》的通知》(财企〔20xx〕16号)，以及典型事故案例分析。通过培训，增强了管理人员的安全生产法制、管理意识，提高了安全生产管理水平。

2、复工前安全培训

公司于二月二十三日下发了“关于开展施工现场节后复工安全生产检查及工人安全教育培训工作的通知”，对项目负责人、安全生产管理人员、特种作业人员、新工人上岗/入场前安全教育培训提出了要求与规定。通过对工人进行三级安全教育，使每个职工都能掌握安全基本知识、本岗位操作规程。

3、公司/区域、专业公司安全员业务培训

年初公司集中培训阶段，公司组织了各区域/专业公司及实体项目部专职安全员培训，对信息化安全管理模块操作及塔式起重机安全规程、施工升降机安全规程、施工现场机械设备检查技术规程等大型起重机械相关标准、规范进行了一天的培训。

4、项目负责人、安全管理人员安全资格培训与复审

本年度，安全管理部通过下发通知，安排区域/专业公司项目部安全管理人员、项目经理参加江苏省建设厅组织的b、c类人员培训或复审，全年报名参考人数共319人，通过267人。其中在如果参加考试254人，通过228人;由分公司组织在省办参加考试人数共65人，通过39人。另外，还组织了四期bc类持证人员参加继续教育，共289人参加了继续教育培训，从而确保了原有证书的有效性。通过培训，使受培人员掌握了安全管理知识与技能，具备了上岗资格与能力。

5、特种作业人员换证培训

本年度在如皋组织四批特种作业人员培训，共有45人通过了培训考试取得上岗资格，还组织了三批特种作业人员复审培训，共56人通过了证书复审。另外，安全管理部还专门请南通建校老师到石家庄、太原等区域公司进行特种作业持证培训及原有证书的复审培训，共新培特种作业人员120人，组织原有证书人员复审培训82人。

6、各区域公司也认真规范地开展的安全培训工作，长春公司在外租用大型会议室，召开全体项目负责人和项目安全员，开展安全法规、安全规范和安全事故案培训工作;太原公司聘请当地安全监督站站长来分公司对所有安全员进行脚手架、模板相关专业规范培训。

五、规范安全检查，消除事故隐患

按照公司上半年下发的“关于开展施工现场节后复工安全生产检查及工人安全教育培训工作的通知”、“关于开展质量安全检查暨内部审核的通知”、“关于开展下半年质量安全检查的通知”，开展了多层次、各项安全检查活动。公司组织的安全检查，事前通过

周密策划，精心部署，成绩斐然：领导重视：由公司总经理亲自组织/策划，公司领导层人员任检查组长，检查组组员由公司安全、技术员担任;通过检查前下发了检查评分方法和检查通知，促动区域公司整理、完善安全管理材料和项目部开展安全生产自查自纠活动，进一步推动安全生产工作的全面开展;检查组出发前召开一次检查工作准备会议，发放了检查所需的相关记录表格和检查指导书等相关材料，统一了检查实施流程，进行了检查分工，明确了检查的方法和要求，确定了检查的具体行程。本年度总公司组织的定期安全检查和日常安全检查，共查43个/次工程项目;检查中共发现事故隐患461处，签发“安全生产检查问题通知书”43份。太原、无锡等部门认真开展定期及日常安全检查工作，做到检查事前有计划，检查时有专业人员参加，检查后有讲评有处罚。

本年度，总公司做到了安全生产季度查，区域/专业公司做到了安全生产每月查，项目部做到了安全生产每周查，现场安全员每天巡查。通过定期的、不定期的、大量的、多层次的安全检查，消除了大量的现场事故隐患。

六、开展安全专项活动，全面提升企业安全管理水平

1、编制与执行管理方案，远离“五大伤害”

通过下发“二○一二年建筑安全专项整治管理方案”，明确了专项治理工作范围是：公司总承包的各类建设工程(包括房屋建筑、市政公用、机电安装等);治理的重点是：深基坑工程、高支模工程、脚手架、建筑起重机械、临边洞口防护、施工防火;治理的目标是：杜绝伤亡事故的发生。成立了以总经理为组长，各区域/专业公司经理为组员的专项治理领导小组。制定的工作要求是：落实责任、强化管理措施、加大监督检查、广泛宣传发动、认真做好信息报送。并对活动的时间进行了详细的安排。今年上海、南京等部门对专项整台极为重视，对每个方案需专家论证的施工危险源都进行前期交底、过程监督指导、后期参与验收等，确保了施工安全。

2、开展“安全生产月”活动有声有色

今年公司的安全生产月活动，得到了公司领导班子的高度重视，由专业人员精心策划，制订了详细的安全月活动方案。在全公司范围内做到了统一部署、统一安排。各区域/专业公司均制定了活动方案，召开了安全月活动动员大会，组织开展了以学习法律法规等内容的培训活动，利用各种形式进行安全生产宣传、培训教育，进行了专项安全检查。今年安全生产月活动主要做了以下几项工作：

组织“安全生产月”活动动员工作;开展安全生产事故警示教育、咨询、安全文化宣传工作;组织开展建筑施工安全生产应急演练;组织开展安全生产检查与隐患排查治理活动;组织开展建筑施工安全标准化、文明工地、绿色施工样板工地创建工作。

安全月活动中，安全管理部积极组织“南通六建铁军报”的“安全月专刊”征稿工作，共十三篇文章被录用，其中安全管理部两篇。

3、认真组织夏季及汛期安全专项活动

针对夏季自然灾害多、施工生产高峰、事故频发的特点，公司下发了“关于加强夏季及汛期安全生产工作的通知”，制定并实施了如下措施：

全面落实安全生产责任制;确保各项安全措施落实到位;深入开展夏季及汛期安全生产大检查工作;做好防暑降温工作;确保信息畅通，加强汛期应急防范工作。

4、进一步加大机械设备管理力度

为提高现场大型起重机械管理水平，公司于九月初下发了《关于开展建筑起重机械安全管理专项整治工作的通知》，明确了整治的依据、指导思想，以及专项整治的对象、内容和时间要求，并提出了整治工作要求和相关处罚规定。今年的大型机械专项整治很有成效，北京、无锡等分公司聘请机械专业人员对所属工程的每台大型机械进行了逐台仔细检查，发现了大量隐患并及时整改，全公司今年未有机械设备重大险情出现。同时，通过机械安全专项整治，对现场所用大型施工机械进行了一次大盘点，安全管理部汇总形成了全公司的大型机械设备使用情况登记表，共登记了576台塔式起重机、施工升降机。

5、开展节假日安全生产工作

为加强节假日安全管理工作，公司下发了《关于加强“五一”节期间安全生产工作的通知》、《关于做好国庆中秋安全生产工作通知》，明确了节假日期间安全工作要点，强化安全教育、安全检查及安全生产值班制度要求。

七、争创安全文明工地 外塑企业形象

公司在抓好安全生产各项工作的同时，大力开展安全达标、争创文明工地活动，积极打造“品牌工程、形象工程”，为公司在各市场持续发展打下了坚实的基础。无锡公司20xx年度共获得四个省级文明工地，其中宜兴东氿一号项目，安全防护棚、安全通道、安全防护栏等防护设施严格按要求设置，安全标志、标牌齐全亮丽，现场安全文明设施经过精心设置呈现出美纶美奂之态，营造出良好的安全文明氛围。在当地主管门的推荐下，多家施工企业到该工地观摩、学习。长春公司万科金域工程，被公司列为来年国家级安全文明创建工程，现场使用巨幅彩喷牌作公司简介板，五牌一图已做到了工具化，很好地宣传了公司形象;现场大门口用彩喷板设置了应急预案、管理制度等，led屏上醒目显示当日作业的主要危险源与控制措施;底层安全通道超长设计，同时作安全长廊与宣传墙之用;现场木工棚、钢筋棚达到定型化、工具化，可重复使用，制作美观，使用彩喷蒙皮，将安全标志、操作规程、安全标语设置于操作棚上部显著位置，美观实用;施工用电配电箱严格按规范要求加工制作，现场消防器材齐全有效且美观;每台塔吊设置一块喷绘板，内容包括

安全标志、操作规程、责任人等。该工程安全文明工作杰出的表现，得到了业主和主管部门的表扬。南京公司所辖中国移动南京厂房工程获20xx年度国家aaa级安全文明诚信工地。

通过规范的安全文明现场管理，本年度公司共上报创建省级安全文明工地21项：其中无锡公司东氿一号四—二期项目、深港国际一期小型办公1#-6#楼总承包工程、水乡苑五期a1标段2#4#5#及地下室、毛岸(石化总厂东侧)d、e地块保障住房(毛家湾)3标段等四个项目获得江苏省建筑施工文明工地证书，南京公司中国移动华东大区物流中心仓库、2、3、4#房工程和恒信御境园1#、2#、3#楼工程分别获国家aaa级安全文明工地和江苏省建筑施工文明工地，济南公司紫金花园31、32号楼工程获省级文明工地。其它工程正上报中或公示阶段(详见附表)。

八、规范部门所辖证照管理工作

三月份和四月份，安全管理部积极收集所需材料，并认真规范整理，及时与主管部门联系与沟通，顺利完成了公司和劳务公司因往年事件所进行的安全生产许可证恢复手续。于八月份为公司办理了安全生产许可证延期手续，从而确保了公司生产经营活动的正常运行。平时加强对全公司a、b、c三类人员和注册安全工程证书的延期、借用管理，确保公司三类人员安全证书的有效性，为经营活动的开展打下了坚实的基础。

九、大力推动信息化安全模块运行

今年通过实时后台检查监控、适时到前方现场指导操作等手段，大力推动信息化安全管理模块运行，确保信息化安全管理模块的正常运行。

第三部分 存在不足之处

一、各级领导对安全生产重要性的认识有待进一步提高

按上级主管部门有关规定，企业安全生产领导小组每年至少召开四次安全生产会议，主要领导主持会议次数不得少于三次，从上半年情况看，大部分区域/专业公司这方面做得不到位。

二、 安全管理职能人员配备不足，业务素质有待提高

一方面，区域/专业公司从事专业安全管理工作的人员数量较20xx年有所提高，但从上半年检查情况，许多区域/专业公司施工一线人员一人多职现象严重，从已配备的安全管理人员业务素质(学历与职称)看，与施工技术类人员相比偏低;另一方面，项目部安全员数量普遍不足，尚不能符合建设部的要求。

三、安全生产投入需进一步规范管理

江苏省各省属市(如苏州等)也相应出台了安全文明措施费用的相关考评办法/规定，各地正逐步规范管理与实施。公司也制定了相应的管理制度，但项目部仍未按相关法律法规和公司管理制度按时实施安全投入，仍存在侥幸心理。

四、工人素质普遍偏低 安全培训体系需进一步健全

在当前“用工荒”、“劳动力成本普遍提高”的大背景下，建筑施工一线从业人员后续力量严重不足，工人老龄化、素质低下已成趋势，时而造成了建筑施工工人的安全意识差、自我安全防护能力下降，是当前违章作业现象多、事故频发的重要原因。严格执行公司安全教育培训制度，是提高作业人员安全意识和安全操作技能的有效算途径，但目前大部分项目部工人安全教育流于形式，仅仅以完善工人安全教育培训的资料和记录为主要目的，工人安全教育工作未真正落实到实处。区域公司对工人安全教育工作做得不实不细不到位，鲜有区域公司人员下基层进行安全教育培训授课。

第四部分 20xx年工作改进思路

一、制定并实施安全生产领导组活动制度。

二、选拨责任心强且有专业知识基础的人员充实安全管理队伍。

三、将对分包方的安全管理作为公司、区域公司安全管理和重点。

四、加强检查监管力度，特别是加强实体项目部及区域公司分片、分点的监管力度，力争做到所有实体项目部都受检，受检项目比例达到30%左右。

五、充分利用信息化平台，随时加强与各区域公司的动态联系，使项目部、区域公司的安全管理工作上一个台阶。

**国有企业年度工作总结 民办非企业年度工作总结六**

大力加强统计法制建设。以统计“五五”普法工作为契机，大力加强统计法制建设。

一是深入开展统计“五五”普法工作，进一步提高各级领导干部和社会各界的统计法律意识和统计法制观念，为依法统计创造良好的社会氛围。

二是加强统计法制队伍建设。充实统计执法人员，加强业务培训，全面提高统计执法水平。

三是切实解决不敢执法、不善执法问题，逐步扭转统计执法难的局面。

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

加强流动人口房屋租赁规范化管理，严抓人口管理工作。社区定期或不定期的对辖区外来暂住人口进行调查登记，目前，我辖区登记在册的流动人口77人，共有出租户65户，流动人口登记率达到100%。

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

在工作中，严以律己，尽职尽责。严格遵守党的各项纪律，不断提升自己的思想境界，始终廉洁自律的规范来约束自己，自重、自省、自警、自励，真正做到警钟常鸣，谦虚谨慎，构筑起牢固的思想道德防线。不断改进工作作风，强化群众观念和大局意识，为搞好城管工作献计献策。坚定不移的在思想上、政治上、组织上和行动上与局党组保持一致，有损团结的话不说，有损团结的事不做，维护本部门的团结。坚决做到严守组织秘密，不跑风、不漏气，真正做到工作到位不越位，敢于担当不推诿，工作中特别在拆除违法建设时顶住人情风、说情风，为城市建设尽一份力。

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

我担任七年级政治的教学任务。一学期来，我认真备课、上课、听课、评课，及时批改作业、讲评作业，做好课后辅导工作，广泛涉猎各种知识，形成比较完整的知识结构，严格要求学生，尊重学生，发扬教学民主，使学生学有所得，不断提高，从而不断提高自己的教学水平和思想觉悟，并顺利完成教育教学任务。下面是本人的教学经验及教训。

精诚合作又一年，我们作为##保险公司浙江省分公司的常年法律顾问，在过去的一年里，在贵公司领导的科学决策和大力支持以及分公司各部门，尤其是风险管理部全体工作人员的广泛、努力配合下，经过我们的不懈努力，分公司的法律事务工作取得了较好的成效。旧的一年过去了，新的一年飘然而至，为总结工作，继往开来，以更好开展、完成新一年的工作，现将过去一年以来法律顾问工作情况总结如下：

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

总的来看，20xx年资质管理工作较以往工作量大增，任务重，压力大。我应该充分认识到困难与机遇并存，坚定信心，以饱满的工作热情，认真负责的工作态度投入到新一年的工作中。

二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障

积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。 20xx年客服部年度工作总结

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿“1+n”服务内涵

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释， 良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是羸家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

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