# 技术员工作总结报告（7篇）

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-10-07

*技术员工作总结报告范文（7篇）技术员工作总结报告通常怎样写呢？技术员是指能够完成特定技术任务的人员，也就是已经掌握了特定技术的专业基础理论和基本技能，可以从事该技术领域的基本工作的人员。下面是小编给大家带来的技术员工作总结报告，希望能够帮到...*

技术员工作总结报告范文（7篇）

技术员工作总结报告通常怎样写呢？技术员是指能够完成特定技术任务的人员，也就是已经掌握了特定技术的专业基础理论和基本技能，可以从事该技术领域的基本工作的人员。下面是小编给大家带来的技术员工作总结报告，希望能够帮到你哟!

**技术员工作总结报告精选篇1**

自20\_\_年x月x日来到兵团建工一键诚信分公司农大项目部参加工作，这一年来，一直在项目部担任技术员一职，，通过这个工程现场实践工作的锻炼，得益于项目部领导的关心培养和同事们的热心帮助、谆谆教导，让我的工作有了快速的提升，我已逐步成长为一名合格的技术员。在此感谢公司对我的信任及同事们的支持，通过团队的共同努力，摸索出了一定的工作经验，在此对一年情况进行个人工作总结，请给位领导指导与纠正：

一、主要职责

1、负责钢筋材料计划的编制及进场钢筋的质量数量验收。

2、负责钢筋的放样，钢筋工作交底以及钢筋工程的检查及验收。

3、负责天气情况记录、施工测量放线、钢筋工程隐蔽时间及混凝土浇筑记录。

4、负责决算各分部分项工程计量工作。

5、参与现场钢筋、模板、土建、架子工及各队的劳务管理，以及领导安排的其它工作。

二、工作心得

1、会干工作、干好工作是出色完成工作的前提条件，这就要求我们要有扎实的专业功底。

2、一个项目的成败取决于团队合作，干一项工程需要多个部门的密切配合，只有整个团队克服眼前的一切困难，形成合力，才会有强大的战斗力，才能在激烈的市场竞争中取得一个又一个的胜利！

3、工作中要勤奋，工作态度认真，主动沟通，避免信息滞后。

4、技术、管理两个方面，两手都要抓、两手都要狠！

三、不足之处

1、由于工作经验不足，工程管理方面有些不能做到事前控制。

2、在钢筋工程结算方面，广联达运用不熟练，需要不断的加强学习。

3、施工方案的编制不太熟悉，需要不断的加强专业知识的学习。

4、做事容易冲动。

四、今后的打算

1、逐步掌握施工方案的编制。

2、争取20\_\_年考上二级建造师，然后再考一级建造师。

3、在工程管理方面多下功夫，加强目标控制和管理协调的能力。

总体说来，对于领导交给的各项任务都已比较顺利、较好的完成了。一年来的从事工程施工工作， 在不断的取得进步，自己的专业知识得到了长进和加深，工作能力，包括组织协作能力、管理能力和应变能力都得到了很大的提高，更重要的是获得了宝贵的工作经验的积累。一年来的工作表现也得到了项目部领导和同事们的认可，展望20\_\_年工作中将会有更多的新的挑战，我一定会竭尽全力更加积极的工作，在今后的工作中，我将以百倍的热情迎接新的挑战，在学习中进步和成熟起来，为公司的发展贡献自己的力量！

**技术员工作总结报告精选篇2**

20\_\_年即将过去，新的一年又要到来了，转眼间我来公司已经快3个年头了，回顾自己这几年来的工作历程，才感觉到时间的流逝。在这辞旧迎新之际总结我一年之中的经验教训，有利于我在以后的工作中能扬长避短，更好的发挥自己的能力做好自己的本职工作。现在我想以以下几个方面对我这一年来的工作进行一下总结：

一、个人岗位职责

1、协助完成京香青科项目的供电、防雷等工作；

2、参与图纸会审，设计交底，提出本专业的相关意见；

3、检查电气工程质量，控制施工进度，监督现场安全文明施工；

4、参与隐蔽工程验收工作，做好图像、影音等方面的资料；

5、组织对进入现场的有关电气工程方面材料和设备的检验和验收工作。

二、年度重点工作表现

1、在我拿到京香青科项目科研楼工程的图纸时便及时对图纸进审核，对图纸设计内容，配电系统，消防系统，弱电系统进行逐一 核对，研究施工过程中可能出现的问题，以便在图纸会审中及时解决，便于工程的顺利进行打下有利的基础。按审批的施工组织设计和施工方案及现行质量验收规范，对我管理的施工班组进行技术质量安全和消防的技术交底。由于设计图纸对于满足使用功能上的欠缺，都及时与甲方、设计沟通，解决问题。

2、为了提高施工班组的质量意识，对施工中常出现的质量、预留穿筋盒、二次结构预留管线保护的缺陷，给班组长提出响应的预防措施。同时积极组织电气工程专项会议针对经常在主体预留中管线敷设的通病，对其进行原因分析提出相应的预防方案，并及时与土建施工队进行协商，以免影响到主体工程进度，对二次结构中可能出现的问题通知施工队及时整改同时做到随时检查隐蔽工作。为了更好的配合总体的工程进度对本部影响到总体工程进度的工序及时到现场解决。

3、为了保证工程质量对进入现场的所有的电气材料进行严格检查。杜绝不合格材料进入现场施工现场。在工程主体施工中我对我管理的资料做到及时、准确的收集材料合格证、进行材料试验、隐蔽工程验收、检验批质量验收、分部分项工程质量验收，并且及时找相关监理工程师进行报验，从而做到了施工资料各检验批、分项分部、隐蔽验收、材料试验的日期能够与实际施工日期相吻合，满足施工资料编制的要求。并对工程资料及时整理和归档。保证了施工资料的真实性，完整性和有效性。

4、根据项目部安全指示精神，每周二对施工现场临时用电、文明施工进行检查，发现安全隐患及时处理。减少了施工过程中的用电安全事故的发生，为总体工程的顺利施工创造有利条件。

5、在项目部工作中，除了学习本专业知识，一定加强水暖、土建等方面知识的学习，不断地提高自己管理水平和其他专业知识。加强系统管理，增加规范思维、归纳工程施工管理具体计划、进度、安全及文明施工。

通过总结一年来的工作，找出自己在工作中很多不足地方，以便在以后的工作中加以克服，同时还需要多看书，认真学习好规范规程及有关文件资料，掌握好专业知识，提高自己的工作能力，加强责任感，及时做好个人的各项工作。总体来说，我在京香青科项目的工作自己感觉还不算太满意，我会在今后工作中，将不断的总结与反省，不断地鞭策自己并充实能量，克服工作的不足。努力学习新的工作方法提高自己的工作水平，我坚信我会在以后的工作中更加完善自己。由于管理工作的特殊性， 必须进行全面发展，做一个合格而技术全面的管理者。适应时代和企业的发展，与公司共同进步、共同成长 总之，在20\_\_年的工作中，我取得了一定的成绩，相信在公司及项目经理的统一领导下，按照公司管理模式，坚持程序统一化、规范化，专业化的管理思路，发挥团队精神，共同努力。针对工程中存在问题及时调整，在工作中不断总结经验教训。形势喜人，但压力也大，我将压力变为动力，克服困难，不断总结，迎接新的挑战。争做一名优秀的员工。

**技术员工作总结报告精选篇3**

20\_\_年x月至今，我进入\_\_房地产开发有限公司担任项目工程师，主管现场施工单位的管理工作。工作职能从一线施工转化为对施工单位的工程管理。在施工现场管理过程中，作为土建专业工程师，积极主动与其他专业工程师及设计、成本工程师相互沟通，对施工中的问题尽量以最快的速度解决，并对可能产生的问题提前做出的有效的预控措施。如今又是一年过去了，以下是我对今年的工作总结。

1.负责5#楼的土建施工监督管理。5#楼交房时间紧，工作量大。通过积极督促施工单位优化施工方案，加班加点，并积极协调各施工单位之间的相互关系，化解了施工中大量的问题和矛盾，确保了于x月x日顺利向小业主交房。但管理也存在不足之处，因赶工室内地面空鼓和屋面渗水问题较重，暴露了施工管理监督不严的缺点。

2.负责6#楼的土建施工监督管理。6#楼施工严格按照公司制定的进度计划，精心组织、严格管理，提前两个月完成竣工前的施工工作，并对认真进行分户验收，对于不符合要求的记录在案，并且要求施工单位立即整改，整改过后进行复查。于x月x日顺利交房，交付后投诉和维修大大减少，受到了广大业主的好评。

3.负责1#至6#楼的室外园林绿化工程的监督管理。园林绿化关系着小区给人的整体印象，因此对每一个细节都要严格把关，在保证质量的前提下要求进度，目前已完工验收。

4.负责7#楼的土建施工监督管理，目前处于结构施工期间，在每层的钢筋验收当中严格把关，认真复查钢筋的规格和绑扎、模板的支护及外脚手架的防护，并督促施工单位做好各类临边防护，现已顺利完成十四屋的结构施工。

5.负责1#至6#楼的售后服务维修工作。自x月x日开始接手今后服务维修工作以来，与物业公司密切配合，及时组织施工单位维修，解决了业主投诉的各类质量问题，并得到了业主的好评。在售后服务维修工作当中，最重要的是在接到投诉后对业主的服务态度要好，一定要先耐心地解释，然后积极地安排施工单位组织维修，特别是督促施工单位维修人员按约定的时间按时到场。目前主要问题在于施工单位的维修速度还有些跟不上，还需要加强督促。在处理的各类质量投诉当中，水管漏水的问题较多，且大部分是在装修后发现，因此在施工过程当中须加强隐避验收，防患于未然。另外就是一些细部处理要到位，在施工管理当中须加强监督。

6.负责\_\_A及10#楼的园林绿化工程，目前已按照预定的进度计划顺利完成相应的工程量，确保了顺利开业和10#的交房任务。

在今年的施工管理当中，虽然取得了一定的成绩，但存在的问题仍较多，在严抓质量和进度的过程中，忽略了安全文明施工，特别是要转变管理思维，要做好预控工作，把问题消灭于萌芽状态。

**技术员工作总结报告精选篇4**

20\_\_年即将过去，新的一年即将开始，在这辞旧迎新之际，回顾一年来的工作历程，总结一年来工作中的经验、教训，有利于在以后的工作中扬长避短，更好的做好技术工作，下面分几个方面对一年来的工作进行一下总结：

一、今年的主要工作：

作为安装处的技术员、预算员，我按照公司及安装处的各项规章制度，按时按质地完成施工处的各项经营管理工作。

1、技术管理：

在过去的一年中，共参加6幢新建工程的图纸会审工作，并及时将会审内容通知施工人员。图纸会审后及时编制施工组织设计及技术交底，并下发至施工人员手中。在施工过程中，多幢新建工程及在建工程又多次按甲方要求对水电暖工程进行了协商变更，由于设计图纸对于满足使用功能上的欠缺，在施工过程中经常发生甲方临时的变更，对于能够在施工前签证的变更，都做到了及时准确，而部分不能在施工前签证的，在施工完成后，立即进行了签证。

2、资料管理：

对于在建、新建工程均按照工程的形象进度，及时、准确的收集材料合格证、进行材料试验、隐蔽工程验收、检验批质量验收、分部分项工程质量验收，并且及时找甲方驻土地工程师、监理工程师签字盖章，从而做到了施工资料各检验批、分项分部、隐蔽验收、材料试验的日期能够与实际施工日期相吻合，满足资料编制的要求。

3、预决算编制：

今年共编制预决算\_\_份，预算造价元，共审定工程\_\_幢，决算造价元，累计审掉元。

二、具体的工作情况：

今年的技术管理、资料编制、预决算工作主要有以下特点：

1、工作量大：承担了17幢工程的技术管理及资料编制工作，并及时提供各工程的材料供应计划。

2、工地位置分散，面广干线长：今年石岛共有2幢住宅楼，崖头西到钢帘线，东至技校，北到橡胶厂，各工地之间相距较远。

3、工程涉及建设单位、监理单位较多，各工程变、监理例会频繁。

4、与多家建筑公司施工同一小区：在技校学生公寓、盐业住宅楼C#、D#、钢帘线车间，均与多家建筑公司相邻施工，工作的好坏，不只是个人问题，直接影响到公司的声誉。

在这种情况下，如何做好技术管理及资料编制工作，保证工程施工质量，既让甲方、监理方满意，为公司赢得荣誉，同时又能保证预决算的编审、材料数量的提供，这个问题就摆在了我的面前。

针对这种情况，合理安排好自己的工作，分清主次、抓住重点、兼顾其他。

首先，以橡胶高层、泰祥高层为工作重点把大量时间安排在两幢高层住宅工地，并利用两幢高层住宅施工至标准层之际，编审其他工程的预决算及资料编制工作，同时大量翻阅规范、工艺规程，根据自己掌握的水电暖施工的质量通病情况，每个工序施工前在技术交底中将具体的施工要求、注意事项、规范要求进行详细的编制，及时下发给现场施工人员，做好质量预控工作，最大限度的避免出现质量问题；在具体施工过程中，经常进行检查，发现问题及时通过施工队长责令施工人员进行整改。在管理、指导好两幢高层住宅楼施工的同时，安排好其它工地的资料编制工作，对催要资料的工程，经常加班、加点的进行编制，从而保证能够按期上交资料。对于工程变更，现场施工人员比较熟悉情况，在施工人员未撤离工地时及时整理，对甲方要求需绘制平面图、系统图的工程，多次利用晚上电脑闲置时进行电脑绘图，以便于更改；金百合洗浴的中心给排水工程变更较大，需要绘制施工图，在工人马上要撤离的情况下，与小魏连续加班多个晚上进行绘制，

最后一晚，甚至加班至天亮，方在工人撤离当天，完成变更平面图、系统图，与施工人员、甲方共同进行现场签证。

由于最近两年小工程较多，而自己去年刚接手安装工程预决算，对于工作内容、程序不是很熟悉，加上之前遗留未做决算的工程较多，从而在年初仍有大量完工工程的决算未能及时编制，仅仅依靠上班时间远远不能按时按质的完成工作任务。因此，年初即将部分已完工程图纸留于家中，充分利用晚上的时间编制预决算；其中，丁香苑住宅楼3#、益成诊所办公楼、曙光小区H#等多幢工程的决算均是利用晚上时间编制完成的，从而保证了能够按时保质的完成决算编制工作。

对甲方确定的审理工程决算时间，保证随叫随到，不计较路途远近，天气凉热及道路是否结冰，保证了决算工程能够及时进行最终定案。

**技术员工作总结报告精选篇5**

20\_\_年的日历已悄然翻过，伴随着时代前进的步伐，回首自己一年来经历的风雨路程，我作出如下个人工作总结：

(一)务实工作，自我加压。

今年我在长沙分公司实习工作，作为一名行管人员，我能够负责任的心态完成领导部署的各项任务。由于工作经验缺乏，我平时注意自我加压，利用好时间多看建筑行业知识书籍，多向业务精的同事请教。

(二)正视不足，以期完美。

“用心工作、踏实做人”，一直是我的座右铭。尽管我们在工作中兢兢业业，但完美离我们总有一步之遥，经过一年来的努力，工作没大的起色，也没大的失误，平庸的业绩使我更清醒地看到了自身存在的问题：

一是会计业务知识水平亟待提高。

二是工作情绪波动大，有些懒散。

(三)工作体会

今年是我再江苏天宇的第一个年头，在基层工作的这一年，我感受颇深：“只有学才知道”我刚来的时候我们的姜工让我计算工程量，对于我来说是第一次，我感觉有点紧张也有点惊喜。通过我不断的请教终于完成了我第一份答卷,此后在四号楼主体施工过程中我分别计算了混凝土工程量，模板工程量，轻质隔墙，

(四)工作打算

总结过去是为了更好地面对未来。对今后的工作，我给自己提出如下打算：

一是想从事预算，因为我对预算很感兴趣，也相信公司给我一次机会，如果给我机会我一定会尽心尽责的完成每一项任务。

二是自我解压，调整心态，创新求变。心态决定工作的好坏，所以在工作中要不断自我调适，把控积极乐观情绪的方向，时刻以饱满的热情迎接每天的工作和挑战。只有不断在思维上求创新，工作才能出亮点。

岁月无声，步履永恒。我迈过一道道坎走向明天，只要认认真真踏踏实实的工作，我想我的明天定将更美好。

**技术员工作总结报告精选篇6**

自今x年x月我来到\_\_区工作现今，已有一年多的时间了。在这一年中，我一直在项目部工作，负责电气施工的现场管理及技术指导工作，凭借自己的努力和领导的提携，从一名普通的电气监理，进而又被提拔到兼任电仪车间技术员一职。

在这期间，我除负责对\_\_厂区所属的车间进行电气施工监理的工作之外，还承担电仪车间技术员应尽的职责。

虽然工作量比以前要繁重的多，但给我提供了一个全面了解工厂整个电气系统的机会，加强了我对工厂电气系统的认知和掌握，并提高了我对一些系统发生各类事故时独立分析和处理问题的能力，为我进一步从事电气技术工作打下良好的基础。下面我对承担车间技术员工作进行总结。

一、我对电仪技术员工作的认识及态度

我被任命为电仪车间技术员之后，开始逐渐进入这一角色。虽然以前我在\_\_有限工厂承担电气设备员一职，对高低压电气技术及设备有着深入的了解和掌握。但自从来了新工地以后，在从事电气监理工作的过程中，感到要想当好一个合格电仪技术员的压力在增大。

主要有以下几方面原因：

一是工厂的电气设备数量庞大；

二是电气设备种类繁多，涉及高低压输电、配电、送电和电气维修等方方面面；

三是新旧设备混用增加了电气设备发生故障的几率和排除故障的难度；

四是新上了110kva变电站，这是以前我未曾接触的新生事物；

五是我有三、四年没有从事仪表工作了，我必须把以前漏掉的知识重新学习一次。

面对这种压力，我感到自己责任的重大。为工厂电仪设备的正常稳定运行，提供技术支持，处理突发故障，就成了我的工作重点。

我相信我有能力把这项工作做好，压力越大动力就越大。在从事电仪技术员初期，我对以前不熟悉的\_\_发酵车间、\_\_提炼车间、动力车间和制水站、\_\_变电站及\_\_开闭所的电气设备进行熟悉和了解。并对以前未接触过的电气设备收集使用说明书，熟悉其工作原理和参数的设定、维护保养及故障的排除方法。对有异议的问题与厂家和相关人员进行探讨，确保对相关设备掌握的彻底性。

另为我与车间的维修组、运行组及仪表组进行沟通，了解现有员工的知识层次和对目前工作中存在那些技术问题需要解决。

二、本年度工作内容

（一）日常工作内容

（1）车间离心机，在料满的情况下，无法启动。我去检查后，发现离心机在启动前，负载太重。变频器送出功率无法克服此扭矩，造成离心机无法启动。了解工作原因以后，我对变频器的启动扭矩重新设置并投入直流制动电阻，延长了启动时间，保证了该离心机的正常使用。

（2）车间1引风机变频器在正常停车时，总报“停车时过电流”，经我分析，发现停车时，操作人员停车太快，没有在逐步减小频率的情况下，就迅速停车。为彻底解决本问题，我为该变频器安装了直流电抗器，并设置直流电抗器的投用参数，从技术层面解决了此问题。另外为保证设备的正常运行，我还给\_\_车间的操作工讲解了设备正常的启动程序和注意事项。

（3）车间薄膜蒸发器，在使用过程中，压力一直处于高位，无法保证生产的正常运行，对此我与杨波协商后，建议使用变频控制方式。用人为方式控制设备的压力，确保生产的稳定性。最终，我们为8台薄膜蒸发器安装了变频器，通过一个时期的运行，确定效果达到预期要求。

（4）车间3反渗透高压泵，在试用行时，变频器无法正常工作，我检查后，发现变频器的参数人为改动过，造成变频器运行参数冲突。为解决本问题，我重新设定参数，确保了该设备的正式使用。

（5）污水站脱水机房离心机，在运行中，报过电流故障，我在现场检查后，确认该变频器所带电机有问题。经进一步检查电机，发现电机匝间短路。对电机维修后，设备恢复正常。

（6）车间主热水电磁阀，电路板经常被击穿，我分析认为系工作电源受变频器及其它直流电气设备的污染，导致电压叠加，形成高电压，造成工作电路板击穿。所以我建议车间安装稳压器，单独为仪表类设备供电，以保证仪表设备的使用安全和运行稳定。

这些只是我日常工作的很小一部分，这样的突发事故常有发生，当需要我去处理是我总会第一个来到现场，尽自己所能尽快为车间排除故障，恢复设备的正常运行。

（二）技术改造

（1）七月对\_\_变频控制柜主回路进行技术改造，由4变压器负载回路变更为1变压器负载回路。减少4变压器所带负荷。4变压器在未进行改造前，负荷最高时可到达\_\_以上，高出变压器额定电流的15%以上，严重威胁4变压器的安全运行，给车间的正常生产留下重大隐患。

对此，我们在车间的统一领导下，提出方案，并进行可行性论证后，进行了上述改造。通过改造，使4变压器的负荷在生产高分期都能维持在\_\_已下，确保了设备的安全，达到改造的预期效果。

（2）八月份对\_\_车间1—4炉的鼓、引风电气控制回路进行

连锁改造。\_\_车间1—4炉为大药拆过来的旧设备。旧鼓引风电气未有电气控制连锁，在生产中，引风机因突发事故停车，鼓风机在继续运行，就可造成\_\_回火现象，从而可能导致设备和人员的伤害。对此，在没有图纸的情况下，我对\_\_车间的鼓、引风电机控制变频柜的电气回路进行实测，并最终找到连锁控制的方式，在电气维修一组的配合下，完成了此项改造，达到改造目的。

（3）10月份对\_\_车间反渗透的电仪连锁控制方式进行改造。以前该系统只对高压和高温进行速断保护，对压力低未进行停车保护，这就容易造成高压泵的烧毁，但我在回复低压保护的过程中，又出现了清洗泵在低压状态下无法启车的故障。经过与车间的沟通，发现原厂家图纸设计存在缺陷，我在对图纸进行改变后，按新方式，接连锁线后，设备恢复正常。

（4）在工程施工过程中，因为设计和新旧设备衔接等方面原因，导致部分车间的回路未安装计量表，对此我在车间的安排下，为这部分回路安装了电度表。具体安装位置有\_\_提炼一楼东和三楼东；南区食堂给三十米马路路灯送电的回路；x区成品库两台制冷电源回路等。

（三）员工培训工作

对员工培训工作一直是车间主抓的重点工作之一。员工技术的高低关系着车间维护设备的效率。对此我也做了大量的工作。

首先我编写了《电工基础培训教材》、《变频器常见故障及排除方法》、《软启动常见故障的排除方法》三部基本教案。

其次我在六、八、九、十一月对电仪车间的所有电气维修人员、仪表维修人员和电气运行人员进行了培训。培训的主要内容有电气基本知识、变频器的参数设定、软启动常见故障及排除方法、直流电桥的原理及使用方法等。并在九月对所有电气维修人员、仪表维修人员和电气运行人员进行考核，考核合格率达97%以上，达到培训的预期目标。

三、工作中存在的不足和下步工作目标

在今年的工作中，我经过自己的努力，虽然取得了一定的工作成果。但我感到离一个优秀的技术员标准还有很大差距。这主要表现在：

①在突发事故中，有些新设备我对它们的性能还不是特别熟悉，还需查找资料，影响了设备故障排除的及时性；

②设备档案的建立还未开展，主要是竣工资料未完善，负责工程又占用了我的很大精力，在这项工作中，有点力不从心的感觉；

③培训工作还未纳入规范化的系统，现在培训工作虽然开展起来，但因缺乏协调性，容易正常培训的效果降低；

④没有把班组的设备标准化管理工作抓起来，导致班组工作效率的没有进一步提升。

针对这些不足，我计划下一步要继续加强自身的学习力度，尽快将新设备吃通吃透，并将这些新知识尽快传授给员工，提高工厂整体电仪设备故障排除的精度和效率。

尽快完善全工厂电气设备的档案建立工作，使纸质文档和电子文档同步，提高工厂电气设备的管理水平。协调与其他技术员的关系，统一制定一个统一的培训目标，将培训工作纳入员工的绩效工作中，建立员工与技术员的一个互动平台，力争把车间营造成“帮、学、比、赶、超”这样一个具有活力的集体。

另为，逐渐规范班组的设备管理，对每项工作制定一个标准范本，使每项工作有据可依，在标准化的基础上提高班组的工作效率。

**技术员工作总结报告精选篇7**

20\_\_年是市场竞争更加激烈的一年，作为主抓市场经营工作的副总我的工作职责是：及时把握市场变化趋势，研究市场经营策略，组织制定切实可行的市场经营计划、方案并组织实施，努力协助总经理完成公司的各项经营目标和任务。

20\_\_年一至十月份，我们的经营指标跟上了形象进度，业务收入完成形象进度81.7%，三季度KPI得分97.75，从目前的请况看，今年可完成总体指标。

一年来，为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

1、调整机构，明确分工，保证各项工作的落实

根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

2、理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对20\_\_年咨询公司对\_\_客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\_\_区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月—8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81。79%，列全省第二。

我们还很注重营销人员、客户经理的培养，经常安排有营销经验、工作业绩好的人员为大家讲授工作方法和技巧，使大家明白了只有做好服务才能搞好营销的道理，提高了营销员、客户经理与用户的沟通能力，经过多次、反复的.培训，使营销队伍特别是\_\_区营销队伍的营销能力有了很大提高。一至九月份\_\_中心区的收入增幅8。27%，今年有望完成9%的任务指标，扭转了连续三年负增长的局面，为全市各区及两县的发展带了一个好头。

4、搞好渠道建设，借助外力推进公司的发展

渠道的建设一直是\_\_工作中的弱项，上任伊始，我就强调渠道的建设力度，把提高营销员和合作营业厅的营销能力作为工作重点，加强了营销员、营业员、代理商的培训力度，同时修改了代办酬金的发放办法，加强了公司渠道管理人员为营销员、合作厅服务的意识，在很大程度上提高了渠道的工作积极性。今年我们按照省公司“乡乡有合作，村村有代办”的方针，加快了农村渠道的建设，截止10月末我公司已经新建合作营业厅13处，为提高服务，加快发展奠定了基矗按照省公司的安排，今年我们还适时引进了电子售卡业务，这是方便用户、提高服务的好办法，我们会把这项工作落实好，进一步提高服务水平。

5、加强管理，提高绩效，努力提高执行力

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的绩效管理，通过绩效管理工作的开展，使我们对经营部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，在合理设置机构的同时，我们要求各中心制定了绩效考核办法，根据工作目标定期对员工的工作进行评估，使管理人员和普通员工的工作能力都有了不同程度的提高。

在业务管理方面，我们在“精细”二字上下工夫，重新制订了业务管理流程，在两县及各区安排了兼职稽核员，加强了监督检查力度，尽量避免管理上的漏洞，减少可能的损失。

6、深入实际，调查研究，及时发现问题并解决问题

一年来我经常深入到实际工作中去，在员工中搞调查研究，了解流程是否顺畅，获取员工的意见和建议，及时改进工作流程和工作方法，对管理人员的工作给以指导。通过与员工的接触，我不断在员工中宣讲我们的经营思路和想法，使员工理解和认识到他们工作的重要性，提高了员工对企业的认同和工作的热情。同时我亲自到客户中走访，认真听取客户对我们的意见和建议，发现服务和营销工作中存在的问题，并及时解决。

今年三月份，我在金山屯区对集团客户的走访中发现，部分用户对\_\_公司不满，原因是认为我公司计费不准。经分析认为虽然问题的原因是多方面的，但我们自身存在的原因也不容忽视，那就是由于我公司资费套餐复杂且种类繁多，用户难以理解，而部分营业员、营销员的水平较差，无法给用户一个清楚的解释。针对此问题我立即组织研究了对策，加强了人员培训考核力度，提高服务人员对帐单、话单的解释能力，对全体营业员（包括合作营业厅的营业员）分批进行培训，努力提高营业员的素质。经过一段时间的努力，客户的满意度有了较大提高。

通过对客户的走访也能够督促员工踏踏实实地开展服务和营销工作，保证我们的经营思路得到真正的贯彻执行。

一年以来，在省公司的正确领导下，在总经理和班子成员的支持下，通过分管人员的共同努力，我所分管的工作取得了较好的成绩。在取得成绩的同时，我也清醒地看到，在履行职责过程中，还存在一定问题：一是工作思路不够系统，对工作的总体把握上还有欠缺之处，驾御能力有待进一步加强；二是工作方式、方法不够科学，在工作中有时存在急燥情绪，领导艺术有待进一步提高；三是决策不够果断，指挥尚欠力度，工作有时放不开手脚，能动性和创造性有待进一步发挥。对工作中存在的问题，我有比较清醒的认识，并有决心和信心通过学习，在工作实践中加以克服和改进。

针对自身及工作中存在的问题，下一步我的工作将从以下几个方面入手：

1、搞好绩效管理工作，通过这项工作的开展，指导市场部门的中层干部及管理人员及时把握工作方向，努力提高他们的工作能力，带动全体经营人员的共同进步和工作目标的完成。

2、努力提高服务水平，力争在大客户、集团客户、普通客户的服务上有一个大的突破，积极推进行业信息化解决方案，在业务与服务上突出我们的优势。

3、在业务宣传、营销推广工作中要提高整体规划能力，认真作好计划，用好用活成本，保证各项工作有序地开展。

4、加强管理，避免漏洞，保证各个部门工作目标的一致性，进一步提高执行力。

在今后的工作中，我将倍加珍惜领导和同志们的信任和期望，努力提高自身政治业务素质，不断增强大局意识、责任意识、效率意识和质量意识，发扬成绩，克服不足，兢兢业业作好本职工作，为\_\_事业做出新贡献。

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