# 【实用】年度工作总结8篇

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2024-07-03

*【实用】年度工作总结8篇 总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，让我们好好写一份总结吧。那么你真的懂得怎么写总结吗？下面是小编整理的年...*

【实用】年度工作总结8篇

总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，让我们好好写一份总结吧。那么你真的懂得怎么写总结吗？下面是小编整理的年度工作总结8篇，仅供参考，希望能够帮助到大家。

年度工作总结 篇1

第一学期就将结束了，本学期按照教学计划，以及新的教学大纲，已经如期地完成了教学任务。本学期已完成了第一章至第六章以及实验部分的内容，期末复习工作也顺利进行。做到有组织、有计划、有步骤地引导学习进行复习，并做好补缺补漏工作。无论是教师的编写提纲，还是课堂上的精讲多炼，处处都体现了师生的默契配合。一个学期来，我在教学方面注意了以下几个问题，现总结如下：

一、重视基本概念的教学化学基本概念的教学对于学生学好化学是很重要的，在教学中，我既注意了概念的科学性，又注意概念形成的阶段性。由于概念是逐步发展的，因此，要特别注意循循善诱，由浅入深的原则。对于某些概念不能一次就透彻揭示其涵义，也不应把一些初步的概念绝对化了。并在教学中尽可能通俗易懂，通过对实验现象事实的分析、比较、抽象、概括，使学生形成要领并注意引导学生在学习、生活和劳动中应用学过的概念，以便不断加深对概念的理解和提高运用化学知识的能力。

二、加强化学用语的教学元素符号、化学式、化学方程式等是用来表示物质的组成及变化的化学用语，是学习化学的重点工具。在教学中，我让学生结合实物和化学反应，学习相应的化学用语，结合化学用语联想相应的实物和化学实验。这样有利于学生的记忆，又有利于加深他们对化学用语涵义的理解。还应注意对化学用语进行分散教学，通过生动有趣的学习活动和有计划的练习，使学生逐步掌握这些学习化学的重要性。

三、重视元素化合物知识的教学元素化合物知识对于学生打好化学学习的基础十分重要。为了使学生学好元素化合物知识，在教学中要注意紧密联系实际，加强直观教学、实验教学，让学生多接触实物，多做这些实验，以增加感性知识。要采取各种方式，帮助他们在理解的基础上记忆重要的元素化合物知识。在学生逐步掌握了一定的元素知识以后，教师要重视引导学生理解元素化合物知识之间的内在联系，让学生理解元素化合物的性质、制法和用途等之间的关系，并注意加强化学基本概念和基本原理对元素化合物知识学习的指导作用。

四、加强实验教学化学是一门以实验为基础的学科。实验教学可以激发学生学习化学的兴趣，帮助学生形成概念，获得知识和技能，培养观察和实验能力，还有助于培养实事求是、严肃认真的科学态度和科学的学习方法。因此，加强实验教学是提高化学教学质量的重要一环。在教学中尽量上好每一节化学实验课。本人教学中，课前准备十分周密，演示实验现象十分明显，效果良好，使全班学生都能看得清楚；教师应从科学态度、规范操作，给学生示范，并启发引导学生从生动的感性知识上升到抽象的思维。根据本校的实验设备条件，我把一些演示实验改为边讲边做的实验，或调换一些实验，或适当做一些选做实验。同时鼓励并指导学生自己动手做一些家庭小实验，以进一步激励他们学习化学的积极性和探究精神。我还严格要求学生，具体指导他们逐步达到能正确地进行实验操作，并得出正确的结论。

年度工作总结 篇2

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在上级行的正确领导和关心支持下，我行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初工作会议所制定的的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，呈现出超常规的发展态势。

(1)各项存款快速增长。到年末，全行各项人民币存款余额85亿元，比年初增加6亿，同比增加 万元，增长了 %。其中，人民币对公存款增加2.2亿元、人民币储蓄增加3亿元、人民币同业存款增加0.8亿元;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿;外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，存款增长速度创历史新高。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末，各项贷款余额47亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款;如pta、投总、钨业、众达、海沧大道等大项目;信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降;但从存量上分析，呆滞贷款有所增加;表内收息率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

(4)经营利润成倍增加。20xx年，我行实现利润总额达0.85亿元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为7700万，外汇利润约为450万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达25万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

(一)细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。

20xx年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判;组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。

突出竞争优势,抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行;行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了飞腾、珍珠湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

(二)坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。

今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。

一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务;

二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。

三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。

四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案;

五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为 亿元，约比年初增加 亿元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

(三)加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。

为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针对pta、翔大、众腾、柳业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。

二是加大项目贷款的营销，如飞腾、珍珠湾项目。

三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。

首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷;

其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。

三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。

(一)从分行的全局看，无论是利润总额、利润计划完成率、不良贷款下降率及存款增长率等方面，今年各兄弟单位都发展很快，相比之下我行的发展速度还不算最好，还有努力的空间。

(二)从经营业绩中看：

一是人民币存款长期在低水平徘徊，甚至很长时间都在地平线之下;

二是清非收息工作重视不够，办法不多，尤其是清非工作，存在前松后紧现象。未完成全年下降250万的任务;

三是我们的网点间发展非常不平衡。

(三)从主观努力上看，我们还存在许多不足。

一是全行员工特别是普通员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够。

二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。

三是各级干部在工作中没有一种深入研究的精神遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。

四是服务水平提高速度缓慢，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

年度工作总结 篇3

20xx年即将结束，在即逝的一年里，xx在发展的道路上又迈进一大步，我作为xx的员工，我也非常欣喜。我是今年七月中旬来公司的，在公司的计财中心担任会计一职。虽然我加入公司的时间不长，但我却深深体会到了xx这个大家庭的温暖与和睦。领导和同事们对我的关心和帮助使我在工作能力方面和思想觉悟方面都有了进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下：

我是七月份来到公司工作的，主要负责计财中心的事务性工作，事务性工作琐碎，但为了搞好工作，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各项工作，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。

（1）做好领导服务，及时完成各位领导交办的各项的工作。做为领导的助力、助手，急领导所急，想领导所想，勤跑腿，多汇报。

（2）协助同事做好了各类文件的登记、上报、下发等工作，并把把文件按类型整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查找提供了很大方便。

（3）做好信息保密工作和文档管理工作。保存好办公室常用文档，做好存档保密工作；要及时、准确、全面的收集各方面信息并做好存档工作。

（4）其他事务性工作：如打印、复印和扫描文件、收发传真和快递、送取文件。领取办公用品。办公室中一些设备的报修等等。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策：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。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效益高，同时在工作中学习很多东西，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，为公司及部门工作做出了应有的贡献。

总结过去5个月的工作，尽管有了一定的进步有成绩，但在一些方面还存在着不足。我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为康得就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使业务水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

年度工作总结 篇4

20xx年，妇联紧紧围绕街道中心工作，立足妇联职能，在创建美丽庭院、提升妇女素质、关爱妇女儿童、推进家庭文明等方面做了以下几方面工作：

开展“美丽庭院”创建活动。今年6月以来，为配合农村环境整治，街道妇联以“创建美丽庭院、共享品质生活”为主题，以创建“洁化、序化、美化、绿化”庭院为目标，开展了“美丽庭院”创建活动。创建活动旨在发挥辖区广大妇女和家庭在美化家园中的主力军作用，增强居民绿化、美化家园的自觉意识。引领广大妇女充分发挥家庭主妇作用，通过发倡议书、组织打扫、包干到户等形式，主动参与到“五水共治”和庭院美化工作中，取得了较好的效果。通过前期的宣传发动、集中整治，目前8个行政村已初步推荐出“美丽庭院示范户”“洁净家庭户”各10户，各村现陆续在公开栏中公示入围家庭照片。12月9日的《新江北》第1版面作了“美丽乡村从美丽小家做起”的报道，12月17日《宁波日报》以“甬江畔，美丽小家走起”为标题作了专题报道。

开展“清河治水，美丽人居”活动。发挥巾帼志愿者宣传引导作用，通过她们身体力行，清理河岸垃圾，保护水资源，不断提高巾帼助推五水共治工作的公众知晓度、妇女参与面和社会影响力，引导广大妇女和家庭为“五水共治”献智出力，努力形成全员参与水环境建设的良好氛围。

扎实开展“巾帼文明岗”创建活动，指导行业女性将创新服务理念、优化服务水平、提高服务能力贯穿于创建全过程。进一步扩大巾帼文明岗创建活动的覆盖范围，使创建活动继续向女性比较集中的各个行业和领域拓展。今年在女性比例较高的甬江街道中心幼儿园和朱佳苑幼儿园创建巾帼文明岗两家，并对新申报岗长进行业务培训指导，不断提高创建水平和服务能力。推进文明岗电子信息化管理，建立长效管理机制，扩大了创建活动的辐射力。

此外，通过组织相关人员参加各类业务培训和专业技能培训，进一步提升妇女整体素质。今年组织人员参加XX区基层妇联干部培训班、巾帼文明岗负责人培训班、社区家长学校实务培训、婚姻家庭纠纷调解专题业务培训、电子商务知识普及班等，通过多层次、多类别的培训，全面提升基层妇女干部政治思想素质、基本业务水平和履行职责能力，进一步提升广大妇女群众的创业就业能力。

结合工作职能，大力开展扶贫帮困送温暖活动，真情关怀处于困境中的妇女儿童，努力为妇女儿童排忧解难。实施“妇女健康提升工程”，联合卫生计生部门做好妇女免费体检和“两癌”免费筛查活动。继续开展“惠民公益行动”，组织20多名外来务工女性参加免费体检。三八节前夕，在机关、企事业单位、社区中开展“我为贫困妇女捐十元”活动，筹集“康乃馨救助基金”，为贫病弱势妇女积极争取基金补助。春节期间，开展“情系姐妹送温暖”，向20名困难妇女赠送慰问金和慰问品。母亲节期间，组织开展“母亲暖心公益行动”，关爱慰问12名困难母亲。开展“点亮微心愿，献爱微公益”活动，在征集外来务工子女、单亲家庭子女微心愿基础上，向他们赠送书包、多媒体学习机、篮球等心愿礼物。

一是立足家庭文明，传递家庭美德正能量。依托村（社区），立足家庭，充分发动妇女和家庭踊跃自荐、互荐，大力开展评选文明家庭、绿色家庭、慈孝家庭和寻找“最美家庭”等活动，涌现了一批群众身边的示范家庭，如湖西社区邬侠鑫家庭、朱家社区张小琴家庭被评为浙江省绿色家庭；梅堰社区朱元波家庭入围20年度XX市最美家庭，并被推荐为浙江省最美家庭；陆新国等12户家庭被评为XX区慈孝家庭，陆新国家庭7个子女精心陪护高龄父母的事迹在《宁波晚报》刊登后，引起周围群众的交口称赞。这些普通家庭的感人故事，多方面展现、传递文明家庭观，弘扬家庭美德、彰显社会公德，以家庭文明建设推动和谐甬江、平安甬江的建设。

二是以“三八节”、“国际家庭日”以及中华传统节日为契机，以丰富的活动打造“温情”盛宴。朱家社区的“欢乐朱家、邻里情深”趣味运动会、“重阳祝寿大会”；湖西社区的“邻里厨艺大赛”；永红社区的“粽香邻里情”；梅堰社区的“三八饺子香，邻里情意浓”、“小候鸟全家福”、“和睦邻里、文明家园”百姓微舞台，这些形式多样的家庭邻里活动，向广大市民宣传现代家庭的文明理念，充分展示辖区居民家庭团结、和谐、积极向上的家庭风貌；吸引了社区广大家庭踊跃参与。

年度工作总结 篇5

过去的20xx年，我在公司领导的关怀下，业务水平有了进一步提升，工作能力方面有了长足的进步。特别对出现的质量问题的处理，有了明显的进步，有一定的判断分析能力。以下我对一年来的工作情况进行总结：

本人自20xx年毕业参加工作以来始终坚信：勤能补拙是良训，一分辛劳一分才。所以我一直在努力，不断努力学习、努力工作。坚守自己的岗位，能够正确对待并保质保量地完成领导交给的每一项任务。工作投入、按时出勤，有效利用工作时间学习业务知识。20xx年是我项目部掀起大干高潮的一年，面对工期紧、人员少、任务繁多的施工任务，本人始终能够做到跟班作业、严把质量关，表现出我们施工人员责任心强，发扬了老铁道兵排除万难、吃苦耐劳的精神。

20xx年我项目部完成了桥梁下部构造、T梁预制架设、隧道右线贯通、路基主体等施工任务。施工过程中自己负责质量管理和各工序质量检验的工作。为了做好质检工作，我把现场的工作进行认真梳理，重点控制桥梁垫石高程、支座安装、桥面铺装的施工质量。每道工序施工前都对各工班进行技术交底，施工过程全程旁站。上级部门对大干期间的质量工作相当重视，筹建处领导多次亲临现场指导检查，并强调搞好质量工作的意义。项目部张经理、马总多次对我的工作进行具体安排，让我更加意识到质检员工作的重要性。在工作中我自己也会动手去尝试钢筋焊接、混凝土浇筑等一些实际操作，在实践中去琢磨、体会是什么样的原因以及哪些不当的操作会造成工程质量问题并虚心向有经验的技术工人请教，在不断学习总结的过程中提升自己的技术水平。

作为一名专职质检员，我的施工经验不是很丰富，这也造成质检工作所必备的预见性能力不强，因此在质量管理上还是有很多欠缺，当然这不是一朝一夕的事情，是长期积累的过程。为了弥补经验上欠缺，我经常会翻阅规范、验收标准、标准化施工等施工资料并与现场实际检查相结合，加深了对规范的理解，并做到融会贯通变成自己的东西，不再去死记硬背。另外，自己每天随身携带图纸并有针对性地翻阅，比照图纸，检查现场实际施工情况，加强施工过程控制，及时发现并纠正质量问题。

回顾过去，虽然有了一些可喜的成绩，但同时也发现自身存在的问题。在工作中，有的时候开拓、创新意识不够，事业的发展需要不断地创新，但自己却总是求稳怕乱，在有些问题的处理上瞻前顾后，不够果断。另外在生产过程中出现突发状况时，有时却未能及时向领导汇报。针对自身存在的这些问题，我将认真总结经验，发扬成绩，克服不足，进一步加强理论学习和工作实践，不断地提高自己的工作能力和管理水平。生活每一天都在继续，公司在发展，我也会通过学习不断地完善自己，为公司发展尽自己微薄之力。我相信，只要肯付出，只要有着坚定的信念，无论环境如何改变，也阻挡不了前进的步伐，愿公司的明天更加美好。

年度工作总结 篇6

20xx年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽过去但却不能忘记，在过去的一年里，我们究竟做过哪些具体有益的工作?又有哪些工作我们做的还不完善?我们又从哪些事件中得到启发等等?为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结20xx年工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

1.规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在20xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2.为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作,档案盒，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在0\*年客房质量达标率为98%。

3.执行首问责任制。实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4.开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5.建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

6.开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常(英语、日语)用语的培训;考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：①管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启;查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

8.坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的\'效果。

9.对外围进行绿化改造，努力为酒店装扮一幅完美的门面。我部先后对酒店正门口“店徽绿化带”、啤酒花园外墙及b、c栋侧门处进行全面改造，共栽种了黄金梅500株、七采扶桑300株、九里香200株、紫贝万年青1000多株、剑麻12株、木瓜树10株等，使外围绿化有了一定的改善。

10.建立工程维修档案，跟踪客房维修状况，干部档案盒。从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。

11.规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。服务体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的美好感觉。我部以前的留言存在格式不统一、礼称不统一、同样的一件事不同人留言却是千差万别，为了规范我们的留言服务，今年，前厅、服务中心集中人员讨论如何将“留言服务”做的更好，最后形成了统一的写作模式，同类型的事，再给不同客人留言时，能保持一致，也许客人察觉不到这一点，但是只有我们自己知道自己的进步。

12.改变以往的开夜床方法，使我们的服务更具个性化、人性化。在以往开夜床的基础上，我们又将自做的天气预报卡片和一些温馨提示卡片放置在客人的床上，如在欧洲、奥运会、欢乐节期间给客人送上一些当日的节目预告片，为在店客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的表扬。总之，为客人提供超出客人期望值的服务一直是我们努力的目标。为此，号召员工做一个有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握客人更为详实的资料，包括哪里人、来的目的、民族等等，才能提供针对性、有特点的服务。同时服务创新需要发散思维，并懂得什么样的服务才能打动客人。11年我们这项工作做的虽然比往年有起色，但离创新服务还有距离。

13.提高散客房价，增加客房销售收入，前台实施UPSALL方案。为拓展散客市场，带动商务客房的销售，前厅部出台了散客增销方案，得到了店领导的支持，并于今年9月份正式开始实施，由于这钟销售方式将接待员的销售业绩直接与奖金挂钩，员工的积极性很高，截止目前，顺利为酒店在散客上额外增销人民币18000元。

xx.确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我部的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住的以会议团、旅游团为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好人员安排，每次接到第二天退房量大、且较集中时的通知，中班员工都主动留下和夜班员工一起查房，同时还要继续当日的工作，工作非常辛苦，但这样避免了客人投诉办理退房时间长，也确保了查房的及时准确性，员工豪无怨言，据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力。

15.与宅急送公司合作，为客人提供更为方便、快捷的邮寄及行李托运业务。目前客人委托我们邮寄的业务增多，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足我店客人需求，我部与广州宅急送快运公司海口分公司合作，在前厅部设立代办点为客人办理各项邮寄、托运业务。自10月底签订协议试行一个月以来，效果比较明显，也随之为酒店增加了一份额外收入。

16.提倡环保，创绿色饭店。为提倡环保，创绿色饭店。我店从今年初在客房摆放“环保卡”，指住店客人若需要更换床上用品，即将“环保卡”放置在枕头上或床上;卫生间摆放环保筐同样意为如此，这样即为国家节约了水能源，同时为酒店节约了2.4万元的布草洗涤费。

在20xx年里，我们共接待200多个会议，出售客房78234间，接待了150538人次，收到宾客意见信58封，其中对我店的各项设施设备、服务质量给予肯定的有24封，对我店提出意见或建议的有34封，收到宾客表扬信30封，有效投诉20起(截止12月19日)。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是我们做为酒店人享用不完的财富，在12年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程.

年度工作总结 篇7

在繁忙的工作中不知不觉又结束了一年的工作，在过去的20xx年这一年中是有意义的、有收获和价值的。回顾这一年的工作历程，作为元开投资的一名员工，我深深感到企业之蓬勃发展的热气，公司同仁之拼搏的精神。过去的一年在公司领导和师兄们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一点小成果，但也存在了诸多不足回顾过去的一年，先将一年情况总结如下：

从去年7月份进入公司后，我走出了一个大学社区，面对这复杂的世界，进入元开公司。随着工作的开展和时间的推移，我不仅了解元开的各个运作机制，也初步认识到整个期货行业的基本情况，也看大致清楚了社会的模样。来到出国元开后，元开给予我帮助，意识克服自身的一些弱点。比如说交际能力，工作能力，在工作中的沟通和交流中，我意识到期货工作对于我的精彩和意义。

从去年的工作数据来看，7—8月开始电话量势头保持良好，但在10—11月份中，数量减小，尽管这段时间出差次数较多，但12月份数据下滑了，同时保证金增速也变小，这刚好印证一句话，“行情只是开发工具，而不是左右开发的主导因素。最后我得出的结论是现在的成绩取决昨天的努力，而明天的成绩就必须一步一步踏踏实实的从现在的每一个电话开始。”

经过这段时间的努力，我的目前成绩是月均电话量160个、月均拜访客户6人、开户10个、入金客户5个、保证金49w。入金率50%，电话量只是保持在基本水平，回首过去，今年年终没有达到自己的转正目标，但是总结过去自己取得的成绩时，也积累了部分的经验。一是从外界得到的帮助，对于一个新手而言，尽管我在校学习的金融专业，基本就是与期货相关的，但实际操作起来，还是有难度的。至少课堂不会学习具体分析美元现在所处的“特里芬难题”。初入期货门槛，我感觉不到太大的学习压力，因为公司的良性循环的学习机制和氛围。

这让我各方面的知识水平和能力都在短时间内有很大的提高。尤其是电话模拟，和营销技巧培训，让我段时间内有很大的提高，让我体会到知识增长的乐趣和能力提高的自信。二是在自己快速入门后，坚持一定的电话数量和质量，主动大胆邀约拜访客户，开户后，紧密跟踪客户，加快入金节奏。同时在主管的行情感染和熏陶下，我也每天做好自己的功课，练笔写投资报告，及时反馈工作中的问题和行情思维。保持及时沟通，制定各个客户的不同攻克战略。出差拜访完客户后，有时间的话，把握机会，陌生拜访客户，搜集潜在客户信息。同时向优秀的同事学习，一步一步积极摸索进取。

通过去年的数据和工作情况也反应了自己工作中的诸多不足之处：

第一、电话量不足，电话量不足，又反应了工作中的时间把握不够，浪费时间纠缠一些价值不大的东西。比如聊QQ、刷网页等。不仅个客户留下证据，还让自己工作时间没有做好应该的工作，效率不高。 第二、是在客户开发过程中，技能不完善，面对多样化的客户，不能拿出相应合理的解决方案。同时反应了工作中缺乏计划性，这一点在360测试中体现出来，并且这是做营销行业的致命点。

第三、客户跟踪的紧密度和接凑，无法准确区分开，对客户的性质，把握不到位。比如像老莫，许晨，黄龙是属于3种不同性质的客户，而在此之前无法区分跟踪维护方法，导致结果迥异。

第四、行情缺少独立的思考能力，毕竟客户的不同持仓和开发大客户都需要自己的行情思维。需要放大资金和求稳的客户，操作思路都不一样，需要根据行情区别对待。

最后、面对工作状态不好时，调整周期难以把握，与领导沟通缺乏连贯性。要正确对待状态问题，当问题出现时，不应该放任，而是自己要及时想办法沟通解决。

面对过往自己的成绩和不足，通过自我反思，首先这将这些制约自己后续工作顺利开展的顽疾改正。摆正态度，从量变到质变需要自我意识的提高，反思每一电话的是否达到效果，每一天的工作时间是否充分利用，每一天工作的计划和总结是否都实施并有提高，每一次拜访客户是否能达到目的，每一个在开发客户了解程度是否达标，每一个在做客户是否服务到位，转变自己的工作观念，认识自己职业规划中的需求，要做到这一步，我要做对的事，继而从中提高自我价值，创造自我价值，实现自己今年的奋斗目标。

对此列出自己的一年目标，首先是基本的电话量，维持在180左右，保证其质量，其次是开户数目30个，平均一个月2—3个，继而是按照入金率50%来计算，入金客户达到15个，即一个月至少1个客户入金操作。最后是在年底达到保证金突破500W。面对自己的目标，执行方法是关键，首先维持电话量180个的同时，要保证电话数目的质量，增加工作的计划性和执行力，并且要保证电话号码的新鲜性，主动寻找电话网站，保持工作的主动性。另外分时间短完成30个开户目标，把握跟踪客户的紧密度，对入金客户，多与上级沟通，对于年前积累的线索年后要抓紧时间梳理，能开户的，尽快开户，紧密跟踪，促成入金。最后提高入金率，最后一点也是最重要的是要贯彻执行，提高自身各方面能力水平，以致达到最终保证金目标。

20xx年，我相信通过自己的努力会实现自己的目标，我坚信未来是我的，而我时刻准备着。

年度工作总结 篇8

年度我们共为名学生和其他人员进行了咨询。其中男生人，女生人，其中一年级新生人占xx。；二年级人占xx；三年级人占xx。四年级人占xx。；社会来访者人占xx。

通过分析，学生前来咨询的问题主要表现在以下几个方面：

1、人际关系问题。尤其是大一新生较为突出，大一新生占到了所有来访者的将近一半。其主要原因是新生来到了新的环境，面对新的集体、新的同学，需要有一个适应的过程。适应能力强的同学，能自己调节自己并能很快投入到新的学习生活中去，而适应能力不强的同学不能很快适应大学的生活和学习，不能处理好宿舍中同学之间的关系，进而产生苦闷、烦恼、不安等不良情绪反应，需要有人来指导或希望向别人诉说内心的苦闷。

2、学习方面的问题。大学的学习和中学的学习方式，有着很大的不同。中学的学习主要是一种在教师督到导下的学习，对教师的依赖比较强。可进入大学以后，教师的授课方式，师生之间的人际关系特点都有所变化，有许多同学一时难以适应这种学习环境，不能掌握有效的学习方法，不会合理地安排学习和娱乐的时间，导致学习效果不理想，发生学习困难。另外，由于就业的困难，同学之间的竞争比较激烈等方面的原因，使不少同学感受到教高的紧张和焦虑。

3、有关人生观和价值观问题。大多数大学生都是积极向上，对未来充满理想，但由于受社会上一些亚文化的价值观念的冲击，给一些同学带来思想上的混乱，当他们无法解决自己内心的价值观冲突时，就会产生许多压抑的情绪反应。

4、其他方面的问题。如恋爱方面的问题，求职择业方面的问题、家庭问题、经济问题、个性发展等方面的问题。

心理问题的解决需要有一个教长的认识适应和转变的过程，作为心理咨询人员，本着共感接纳的态度来助人自助，从侧面向那些处于苦闷中的同学提供力所能及的心理援助。我们在心理咨询中有机会接触到部分同学，了解他们的烦恼和困惑，了解他们的精神面貌和生活状态，我们深深体会到对大学生进行心理健康教育工作的重要性和必要性。

总之，心理咨询工作的主要目的，就是为了使广大同学能圆满的完成大学四年的学业，为将来能较好的适应社会生活做好心理准备。

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