# 年终工作总结格式抬头(13篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-10-04

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**年终工作总结格式抬头篇一**

一、深化系统学习业务，不断提升综合素质。

今年四月，在参加了\_\_\_主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务;并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

二、完善服务细节，把握服务重点。

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行;每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

三、工作中相互联动，及时解决用户燃眉之急。

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

有一次，有位物业老板气冲冲来到接待办，叫嚷着反映问题，接待员\_\_问清是由，开始打电话落实，因为牵扯情况比较复杂，所以在逐步落实时这位老板等不及，就发起了脾气。当接待员进一步耐心解释时，她不由分说把办公桌上的物品全都扔在地上，为了缓解气氛和用户情绪，\_\_同志强忍内心的委屈，向用户做出道歉，虽然事后内心久久不能平静，但是为了公司形象，她还是及时调整心态继续投入工作。客服的工作平凡而琐碎，应对各类用户诉求和及时化解矛盾就成为了接待员们的必修课。因为工作需要，客户接待办的接待员今年相继调整过五位，每个人都遇到过不讲理的用户，不管遇到再大的困难，都会以维护公司的形象为主，为顺畅开展工作将自身情绪先放下，帮助每个用户解决问题。不管是谁在这个工作岗位上，都牢记客服宗旨和服务职责，为公司利益和公司形象兢兢业业无私奉献，不计个人得失。

为了提高工作效率，接待员们主动与供水热线、供水营业厅和其它相关部门沟通交流，互相理解、互相帮助，尽快解决用户来回反映而没有及时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满意的解决，进一步提升供水行业形象，提高工作效率，让用户放心我们的工作。

当然，我们的工作中仍存在不足，一是现在的接待、服务任务重，人员少，在岗接待员不断变换，客服人员业务水平还需进一步提高;二是进行系统培训机会少，只能在工作中总结经验;三是人性化优质服务不够，需要在以后服务工作中更加完善，不断从工作经验中汲取精华、学以致用，提高个人综合素质，进而提升公司良好的社会印象。

展望新的一年，我们要积极按照公司和本部门的要求，依照20\_\_年工作计划和责任目标，围绕公司及客户服务部工作，开展如下工作：

1、组织客服人员定期进行各项业务、员工手册及公司管理制度的学习，强化服务意识，完善服务内容，提高服务质量，深化优质服务。

2、每月及时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作。

3、主动和公司相关部门沟通，做到不回避、不拖延、不扯皮，提高用户反映各类问题的解决效率。

4、做好本部门每月的安全和卫生工作。

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

20\_\_年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使20\_\_年客户服务及各项工作取得新成绩!

**年终工作总结格式抬头篇二**

今年,由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入,饮食行业环境相当严峻,如何搞好经营,饮食部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使饮食部在饮食业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将主要工作总结如下:

一、各项经济指标完成情况:

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元,比去年的\_\_\_\_\_元,增长\_\_\_\_\_元,增长率\_\_%,营业成本\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加\_\_\_\_\_元,增加率\_\_%,综合毛利率\_\_%,比去年的\_\_%,上升(或下降)\_\_%,营业费用为\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加(或下降)\_\_\_\_\_元,增加(或下降)率\_\_%,全年实际完成任务\_\_\_\_\_元,超额完成\_\_\_\_\_元,(定额上交年任务为380万元)。

二、今年完成的主要工作:

(一)落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。

今年中餐厅定额上交酒店的任务为380万元,比去年的320万元,上升60万元,上升率为19%。为了较好地完成任务,饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_元,增加了\_\_\_元,增长率为\_\_%。

(二)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1.健全管理机构,由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2.完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3.建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专薄记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4.加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5.提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以耒日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而耒,满意而归。

(三)开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在饮食业不景气,生意难做的情况下,饮食部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆偿试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你吃、夜总会、火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二,开展联营活动,饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(四)全员公关,争取更多的回头客。

领导把公关作为一项重要工作耒抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年饮食部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依\*制度去加强控制 。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习\"三字经\"活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈会5次,妇女会2次,家访6次,探望病员20次。

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有8次,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约5人。

(七)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。

1.严格劳动用工制度,饮食部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长6人,领班8人。对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2.完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,饮食部领导首先明确了培训要具有\"目的性\"、\"实用性\"、\"时间性\"的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展\"推销手册\"、\"服务知识、技能\"、\"咨客服务规范\"、\"酒店管理知识\"、\"出品质量\"、\"促销业务知识\"、\"英语50句\"、\"礼貌用语\"、\"安全卫生知识\"等培训达200多次。

(八)重视食品卫生,抓好安全防火。

1.重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竟赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2.抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地里部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以耒未发生任何的失火事故。

(九)按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,夜总会的开办、火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

三、存在的问题:

1.出品质量有时不够稳定,上菜较慢。

2.厅面的服务质量还不够高。

3.防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

四、明年的设想:

1.提高出品的质量,创出十款招牌菜式。

2.抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3.加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

4.开设餐饮连锁分店.

**年终工作总结格式抬头篇三**

尊敬的领导：

你好!

首先，作为渠道管理部的员工，我向20\_\_年度\_公司又一个精彩的业绩梯度增长年度致敬!波澜不惊却不失惊喜。公司正如同一个人成长沉淀而成的性格——宁静的表象暗藏破发力!伴随《朗高公司20\_\_年终聚会暨20\_\_元旦庆祝会活动》圆满闭幕，我的年度工作内容总结也将正式在这份报告中向你提交，请指正。

宏观而论，原本这一年度是行业的晚秋，但我们公司却从秋天过出了夏天火热的味道，在您的领导下我为自己能够一步一步克勤克俭执行自己的预定计划感到荣誉。逝去的是20\_\_年的\_\_个自然月，获取的是良多工作阅历和世面处事智慧，以及取信于公司领导和客户的信任。看穿纸背“洞察客户心，避实就虚”抓住销量的重点不动摇，精心诚意交朋友踏踏实实做市场。我们的客户是我们的朋友、当洪水猛兽袭来的时候他们也许依然在享受睡梦，客户积极性绝对需要刺激才能提升。没有大的渠道刺激、渠道激励政策措施条件产生，二八定理里面那个八的群体会毫无例外的岿然不动——等待被竞争对手挤压吃掉。作为渠道经理，我的工作职责是用任何手段惊醒他们，告诉他们一定要贯彻执行雅洁经销商管理制度政策，积极拓展改变店铺经营方式，最终完成自救的参考法则。

20\_\_年春节我在陕西老家热热闹闹的度过，正月初八婚礼成功在家举办了第一场喜酒，第二场在杭州举行同样感谢亲朋好友多年的期盼和厚爱以及领导同事光临，婚礼得以最高人气支持。之后瞬即返回杭州参与工作。2月23日正式到岗，迅速投入工作状态，整理了去年工作收尾时候标注的开年紧要大事，半月内全部付诸行动安排执行，20\_\_轻装上阵了。以下是我汇报内容的六个部分：

(一)雅洁五金户外推广活动部分

20\_\_年3月份开始全力配合\_\_客户举办《中国国际(\_\_)门业博览会》雅洁五金参展活动。活动得到了\_\_经销商和杭州朗高公司的全力配合以及支持。现场布展工作顺利进行，开展前一天关于半边锁正面如何展示上样的问题难倒了众人。我当晚睡觉很不踏实脑海里在构思解决办法——所幸，天亮之后我的想法经过两次详细沟通证实后，木工同志认可我的安装方案。半边锁问题迎刃而解，现场展示布置顺利收官，信心满满的准备迎接各界行业客户专业眼光欣赏。历时5天的展览非常成功，现场登记索取画册资料客户络绎不绝，雅洁产品异彩纷呈，产品品位与专业化品牌运作的气质得到彰显。通过\_\_门博会雅洁五金参展活动举办，客户信心大增，雅洁指纹锁等智能产品让\_\_铜门木门行业市场客户更加青睐。

\_\_回杭州后就参加了支持黄山太平装饰城开业活动，此活动得到了雅洁五金杭州朗高的大力支持和客户全情投入的配合。由于准备充分，活动过程进展顺利，个人参与了户外路演活动的客串代表小节目。个人能力在活动中小试牛刀，希望以后此类活动能够更加深入的开展执行。活动现场气氛布置妆点热烈，活动主题突出、规模宏大。当天节目谢幕后，宴会厅高朋满座引来了太平地区装饰同仁和下游装饰公司和木工群体的广泛关注。雅洁五金客户信心和叶总对太平市场期望进一步提升。

(二)年度工作目标计划部分

20\_\_年4月份，制定签署并执行20\_\_版年度经销协议。在此过程中分销年度增长计划通过和客户双向沟通最终确定，50余客户顺利签署了年度合作协议，并表示年内会努力完成目标任务。年初建德客户和兰溪客户特殊条件的商议意见公司给予支持允诺，值得高兴的是两个客户在\_\_月31日结单的时候数据均达标了，证明了他们承诺给公司的计划目标得到实现。20\_\_年整体分销商客户目标完成率相比较20\_\_年来说取得了不错的进步(20\_\_年约10个地区客户达成目标)，累计有21个地区顺利完成销售目标，部分客户大量超额完成指标。这些销售数据是让人振奋的，20\_\_年的征途我们已经在路上，一边期许新年愿望，一边历数20\_\_各种挑战带来的经验教训;20\_\_我们面对更加恶劣的行业背景，但是我们目标明确，面对目标我依然坚定有力的前行。20\_\_年销售商合作协议履行预计在2月内完成。

(三)市场秩序维护管理部分

20\_\_年4月开始客户调整市场整治。义乌客户调整是年内比较顺利和有借鉴意义的一件事情。在这个过程中参与了公司的客户调整计划，个人按照预定计划执行了工作内容，最终在大家全力配合下更换客户的事情尘埃落定。接下来是义乌等地的窜货治理问题，惯性的窜货是我们管理体系漏洞所致，发现一个堵掉一个，以身试法的客户也都按照经销商管理政策给予从严处理。上海网店销售、丽水东丰窜货、九鼎窜货问题、兰溪汇泰龙遗留问题、兰溪梦天遗留问题、兰溪bm遗留问题、临安市场客户合并、\_\_梦天窜货、诸暨店口红江装饰窜货问题、锁具市场低价销售、萧山市场价格体系维护协调，\_网络低价销售抵制和调查。20\_\_年希望在这方面工厂的管理政策作出透明、明确的执行细则，伴随着市场的稳步增长保利是客户共同的期望。

(四)渠道建设工作部分

20\_\_年5月开始，随着个人对相关业务基础的掌握以及产品专业知识的经历逐步丰富，新开专卖店工作个人逐步独立参与到过程中。个人已经基本具备专卖店建店流程掌握、建店要领vi标准执行、建店协助指导、现场上样板布置整体店面等基本素质。陆续参与的工作有：\_\_门博会雅洁五金展位，义乌装饰城专卖店上样，武义宣平专柜上样，武义大华旧店改新，德清武康旧店改新;江山、常山、临安、二轻等店面调整;20\_\_雅洁卫浴龙头花洒卫浴电器系列新品上架，安排、协助、现场布置安装等事宜。对于产品知识技术的掌握，令个人能够更加直接和深入到客户服务中，解决产品问题意见和投诉。绍兴地区20\_\_年，可增加二级分销商3家，预计萧山市场二级镇分销可增设3家，择机而行。

(五)五金网络渠道拓展建设

今年6月份开始\_\_网站建设工作。裤架产品内部系统推荐，取得部分客户的接受认可。产品特点的充分了解，与各大竞争对手的比较确定产品市场定位和竞争优势。裤架产品展示中岛建议提出，最后落实，大大加快了铺货速度，这也为以后终端形象建设铺垫了基础。个人建议，裤架产品的工艺和轨道改良将会使得产品销量在20\_\_年有大的提升。杭州19楼网络广告的长期关注，也是20\_\_年智能产品网络推广的试水，目前年度合约的签订希望能对雅洁品牌推广提升大有帮助;杭州朗高五金网站定期更新，目前关键词排名依然处于百度前列位置，希望新年能够更加好的利用网络资源做好宣传推广工作。

(六)活动策划组织执行部分

对外为提升市场销量、活跃终端零售客户、公司在20\_\_年举行了多次促销活动：套装套餐促销、五一促销、国庆促销、年末促销、批量集中订货会、限时订货优惠等活动……每次活动均得到了大部分客户的响应，希望来年更加精细的准备，为更多的销量增长寻找机遇和方法。

对内为进一步提升公司化管理水平，打造团队竞争能力，朗高公司引入杭州蓝太阳企业培训“能力宝”系列企业培训课程。通过个人亲自听课，结合公司实际情况朗高公司培训计划也会在20\_\_年开年2月份计划落实，来年良好执行期望也能给组织团队带来新的活力。20\_\_年公司继续活跃组织文化、丰富员工业余生活增进同事了解融合，陆续举办了系列活动——“品牌活动心源茶楼每年必聚”、“朗高五金酷夏环游西湖骑行活动”、“20\_\_年末聚餐暨20\_\_元旦庆祝会”……感谢同事对我的支持、活动丰富了大家的业余生活、让彼此更加走进和了解一些。20\_\_元旦晚会的举办、让同事开心到底了，让幸运儿拿到了惊喜的奖品，让敢于抒发情愫的员工敞开心扉了。20\_\_年结束了，圆满的句号。

20\_\_的结束是在刻意吊足了同事们的胃口后，由优秀员工分别获得一部云智能手机悠然收场。在公司这又一年里更多的是临在——选择融入——改进——释然的过程，我会继续努力。20\_\_会告诉我一个理由：既然有那么多人对生活保持着好奇心，那么激情满满的奉献自己的热诚，我希望个人组织能力再上高阶。20\_\_年我们已经上路，我也会像其他朗高的员工一样像蚂蚁一样穿梭在这个城市的十字路口，让脚步不停下来的轨迹交织成每个人理应获得的那张梦想蓝图。奋斗、勤奋、用心、坚持让朗高的平台给员工创造更多机会。20\_\_杭州销售商会议预定3月举行，详细计划准备中。

末了，感谢公司栽培，感谢同事们真诚相待!

顺祝：

全体同事新年快乐!

公司业绩蒸蒸日上!

新年新气象!

**年终工作总结格式抬头篇四**

时光飞逝，一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了年，迎来了充满希望的20\_年，回首我来到酒店的这一年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，一年，时间虽然不算长，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员。每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展。

我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务。我经常被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结。最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌!

**年终工作总结格式抬头篇五**

时光飞逝，时光飞逝。到甲醇厂已经一年多了。在这一年里，在工厂相关部门领导的指导、关心和帮助下，在相关同事的大力支持和配合下，我在岗位转换中尽职尽责，从一个没有工作的学生变成了一名合格的员工。

第一，加强学习，提高工作能力

当我从学校毕业后进入岗位时，我什么都不知道。我对岗位和操作概念的理解仅限于写作，从未亲身实践过。对于煤制甲醇技术，尤其是改造岗位，我很迷茫。为了尽快适应这个角色，自从公司把我们送到陕西焦化工公司培训后，我一边提高一边工作学习。在这近十个月的时间里，我主要学习了各种规章制度，工作职责，以及如何做好一名运营员。我看了所有化工方面的知识，煤制甲醇，电气仪表方面的设备维护保养知识。在努力学习的同时，慢慢的开始熟悉一些基本的操作流程和一些基本的理论，知道并熟悉起停的步骤，如何保证安全运行不发生事故，如何节约水、电、气，为单位节约成本，如何强化操作技能，提高工作效率和质量，创造更好的效益。

第二，积极主动，尽职尽责

在工作中，我积极主动，兢兢业业。虽然我只是一个普通工人，但我明白，无论机械设备有多大，一颗螺丝钉都拧不开。怀着坚定的信念，我深入工作岗位，了解和检查工作中的设备运行和工艺条件。及时有效地消除各种隐患和问题，保证生产顺利进行。同时还积极与同事沟通，探讨工作中遇到的新问题，查询相关数据和信息，并不时向领导汇报个人工作。确保工作质量和效率稳步提高，向更高的方向发展。

第三，培养积极的思想，不断提高个人的整体素质

问清运河在哪里，是我学习知识和提高个人素质的主要途径，以便有生活水源，更好地为工作服务。正确对待工作，培养积极乐观向上的阳光心态和阳光思维。正确处理人际关系，尊重领导和同事，协助和配合团队工作，尽可能从全局的角度考虑问题，主动提出建议和分担担忧。永远用有文化有思想的先进员工严格要求自己。

回顾过去的一年，工作中有苦也有乐。过去一年的起起落落仿佛就在眼前。非常感谢领导和同事对我的信任、支持和培养，让我获得了人生中最宝贵的工作经验和社会经验。增进人与人之间的沟通，了解很多道理，在工作中不断提升自己。

在未来的工作中，我会每天做好工作，主动出击，不断充实自己，端正态度，端正方法，广泛吸收各种知识，把学到的东西运用到工作中，及时检查自己的知识，发现不足，提升自己，为我们公司的发展贡献自己的力量和智慧。

**年终工作总结格式抬头篇六**

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

1、效完成外呼任务。在进行每天的\_\_x，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**年终工作总结格式抬头篇七**

转眼我到单位工作已经半年了这半年是我人生旅途中的重要一程，从基层转到机关后，角色的转变也意味着观念的转变在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，紧紧围绕督导室的中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，较好地完成了各项工作任务，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步岁首年终，我静心回顾这半年的工作生活，收获颇丰。现将一年来个人工作总结报告如下：

一、加强学习，转变观念，努力提高综合素质

具备良好的政治和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件一年来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫一通过学习邓小平理论及的重要思想，尤其是学习xx届五中全会精神，进一步增强了党性，提高了自己政治洞察力，牢固树立了全心全意为人民服务的宗旨和正确的世界观、人生观、价值观二其次，在业务学习方面，我虚心向身边的同事请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和内容同时，我还自觉学习与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识三是下基层检查时注意联系实际学习在下基层前，注意从网上或其他渠道收集信息，争取对检查的问题事前有所了解，也有利于检查中对问题认识更深入;对领导调研中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同志学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己也能够积极参加单位组织的各种政治学习活动，通过实践有效地提高了理论水平和思想政治素质。

二、踏实肯干，尽心尽力，认真按个人工作计划所列出的条款履行

为做好督查工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献督导室的工作最大的规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼业务讲提高经过半年的学习和锻炼，自己在文字功夫上取得一定的进步，能较好的撰写督查专报，检查通报细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自己在文字材料上有所提高三是遵章守纪讲纪律半年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨细致、扎实求实、脚踏实地埋头苦干上在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作;坚持做到不利于机关形象的事不做，不利于机关形象的话不说，积极维护机关的良好形象四是协调合作讲团结科室人手少，工作量大，这就需要科室人员团结协作在这半年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好会务工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

三、遵规奉法，廉洁自律，自觉抵制不良风气

在工作中严格要求自己，增强服务意识，做到了政治坚定、谦虚谨慎、把握原则、谨慎交友、遵纪守法、廉洁自律严格遵守单位的各项规章制度，平时生活中团结同志，一年来没违纪发生，没为领导形象抹黑。

半年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，虽然在工作中取得了一定的成绩，但我清楚自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足、政治理论水平有待提高，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，材料上还在基本格式上徘徊，内容上缺少纵深挖掘的延伸等一是工作当中主动向领导汇报请示的多，为领导出注意想办法的少二是调研不够，有些情况了解得不够细，不够实，不够多，掌握材料不够充分，使工作被动三是处理一些工作关系时还不能得心应手在新的一年里，要进一步增强责任感和使命感，切实加强自身建设，努力提高自身素质，更好地适应工作需要真正做到：

1、发扬吃苦耐劳精神面对督导事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

2、发扬孜孜不倦的进取精神加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风力求把工作做得更好，树立督导室的良好形象。

3、当好助手对各项决策和出现的问题，及时提出合理化建议和解决办法供领导参考占据主动性，进一步更好地为领导搞好服务，在今后的工作中，我将发扬成绩，做好2024年个人工作计划，克服不足，以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

**年终工作总结格式抬头篇八**

20xx年来，在院领导及上级职能科室的正确领导下，在院后勤等行政部门的帮助下，在科室全体医护人员的支持下，认真完成了20xx年度的各项工作任务，自身的政治素养、业务水平和综合能力等都有了很大提高。现将一年来的思想和工作情况以及今后的努力方向汇报如下：

一、加强思想政治学习，提高自身素质。

本人在思想上，能够认真贯彻党的基本路线、方针和政策，主动通过报纸、杂志、书籍等方式积极学习《廉政准则》等政治理论，严格按照《廉政准则》中的52个 “不准”要求自己，并认真撰写心得体会和学习笔记，使自身思想政治素质有了很大提高，为自己开展各项工作提供了强大的思想武器。在加强理论学习的同时，重点加强了工作业务知识和法律法规的学习，为完成做好本职工作打下了坚实的基础。

二、恪尽职守，认真作好本职工作。

1、科学合理的排班，培养护理人员的全面素质。

本科室护理人员基本长期从事固定岗位工作，都能很好地完成自己的本职工作，但是如因工作人员病假、事假等原因出现岗位空缺时，很难有比较合适人员进行填充，在20xx年8月科室工作人员配备充足的情况下，有针对性在一部分工作人员中进行轮岗，熟悉其他岗位的工作，为个科室医疗护理工作的顺利开展做好了铺垫，同时，也全面提高了护理人员的整体素质。

2、夯实基础护理，提供优质服务。

积极响应“优质护理服务示范工程”创建活动，积极组织科室护理人员学习、落实卫生部下发的《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理服务工作规范》等有关文件，牢固树立服务意识，由被动式服务转变为主动服务、在护理工作中创造性开展工作，始终以病人为中心，落实基础护理，为病区患者提供安全、优质、满意的护理服务

4、建立检查考核制度，强化质量控制。

在科室成立了以我为组长的护理质量控制小组，每周有针对性对护理工作开展护理质量自查，建立健全了各项管理制度和考核制度，细化了护理人员的考核细则，每月进行一次汇总并在科室排名，对于排名在前两名和后两名的人员根据管理细则给予相应的奖励和处罚，各项检查考核制度的建立，进一步的调动了护理人员在工作中相互追赶、比拼的积极性，除此之外，护理质量也得到了进一步的提高。

5、积极开展康复活动，落实全程康复理念。

根据科室患者的实际情况，在科室内开展丰富多彩的康复工娱疗活动，主动深入患者听取患者意见，与患者一起制定康复活动计划，定期在患者中开展康复技能竞赛、生活自理能力训练等活动。

20xx年3月外出学习回来后，与工作人员一起商讨学习心得，在科内顺利开展了对精神发育迟滞、老年痴呆等患者的模型、数字、字母等康复训练项目，这些项目的开展对患者的治疗、康复起到了积极的作用，缩短了患者住院时间，改善了患者的治疗效果。改变了参加工娱治疗需去康复科的现状，为病区承担工娱治疗做出了初步的尝试，同时，也全面落实了患者自入院到出院的全程康复治疗理念。

三、工作中的不足

1、工作的方式方法不够得当，在工作计划的编排和工作的轻重缓急的把握上不够到位，导致计划中的工作有未按时落实现象。

2、工作中大多只是简单的执行任务和做好常规性工作，缺少创新精神和意识。

3、基础理论知识不足，不能够满足临床需要。

四、下一步工作打算

1、加强精神专科知识的学习，努力掌握专业技能。

2、进一步加大科室管理力度，狠抓基础护理、护患沟通、健康宣教等工作，为争创市级重点专科、专科医院等级评审等工作做好准备。

3、在和做好常规临床护理工作的同时，积极探索新知识、新业务、新技能，有创造性的开展工作。

总之，一年来，我和科主任及全体科室医护人员同心同德，克服困难，知难而上，以医院大局为重，内强素质，外树形象，不断提高医疗护理水平，切实为病提供优质的护理服务。在今后的工作中，我会不断努力，积极进取，为病区的发展，医院的繁荣发挥更大的作用。

**年终工作总结格式抬头篇九**

20\_\_年，销售部门全体业务人员在公司的领导下，围绕今年的目标任务展开一切工作，具体总结如下：

一、年度目标完成情况：

销售 \_\_\_\_万元，完成目标计划(\_\_\_\_万)的\_\_%

回笼 \_\_\_\_万元，与销售收入比为\_\_%。

(一)在销售方面，影响较多的有以下几方面因素：

1、广轻出集团业务下滑比较严重。去年该客户完成销售\_\_\_\_万元，而20\_\_年由于新领导、新政策，今年广轻出对其铁牌单位进行大规模的整顿和调整，特别是松宝集团、华盛风扇等几大客户被取之有铁牌资格后，使我们的纸箱销售业务大幅度下降，其他铁牌客户的业务也受到不同程度影响，今年整个广轻集团销售\_\_\_万元左右，比年初公司下达的计划\_\_\_\_万相差甚远。

2、能强陶瓷集团年初预计该客户的销售不少于\_\_\_万，但由于目前我们的质量和售价未能满足客户的需求，我们的业务份额非但没有扩大，而且还在缩小。如果我们能在预印方面做出考虑的，其销售份额将会增大。

3、受质量及交货达成的影响。如能强、强辉、金科、欧神诺等陶瓷厂受纸板强度，印刷色差及套印走位等因素的影响，加上上半年我们的彩印生产饱和，客户落单都无法接下来，使客户对我们的信心产生了动摇，影响了部分的销售。

(二)在资金回笼方面，主要是宏丰玻璃、华盛风扇到期的资金未能及时回笼，加上汇德帮陶瓷、华盛风扇的业务份额做大(两客户合计销售\_\_\_万)。虽然有部分资金未能到期但占的应收款项颇大。

另外，受社会极大市场环境的影响，普遍客户支付延期，造成我们的回笼计划不准时，影响了公司的整体运作。

二、主要做了以下几方面工作：

1、重点抓工作纪律和职业道德素质。

针对本部个别业务员组织纪律性差及工作效率低等不良现象，一方面采取个别谈心;另一方面，我们加大对制度的落实、执行和监督力度。完善了工作汇报制度，使业务员的精神面貌有了明显改善，工作效率提高了。同时，我们及时地利用一些典型事例去教育和整醒业务人员，养成良好的职业道德和素养，并加大促进和监控力度，防止损害公司利益和损坏公司形象的现象发生。

2、加强对落单的审核以及库存产品的送货工作，最大限度减少库存，降低企业风险。

今年，我们吸取了以往的经验教训，特别是对风扇行业，我们严格履行落单的审批程序，从源头加以控制，面对库存的成品，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了一定效果。

3、提高业务员的服务质量和业务能力，使一批老客户的业务能巩固并发展起来。

在平时的日常工作中，我们要求业务员必须做到以下几点：

(1) 加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系;

(2) 工作要到位，服务要跟上，及时了解客户的生产运作情况和竞争对手的情况，发现问题及时处理;

(3) 及时将客户的要求及产品质量情况反馈给有关部门，并加强与横向部门的沟通协作，使我们的产品质量和服务能满足客户的需要;

(4) 集中精力理顺汇德帮厂的各方面关系，做好售前、售中、售后服务，把业务巩固下来，且越做越大;

(5) 积极参加与新业务的开拓。

上半年经过努力，成功开拓了两个客户(江门金瑞宝陶瓷和三水盛路天线有限公司)，有望在下半年成为新的利润增长点。

(6) 加大资金回笼的力度，回避企业风险。

在货款回笼方面，整个部门都形成共识，将该项工作摆在重中之重的位置。一直以来，本部两位主管分工协作，亲自督促和协助业务员接计划去追收货款，从没有松懈过，到目前为止，绝大多数的客户回笼是比较正常的，个别客户由于某些原因，回笼速度较慢。(如宏丰厂，华盛厂等)

三、存在问题：

1、部门的日常管理工作需要进一步加强;

2、整体的资金回笼不理想，未达到预期要求;

3、压库工作效果不明显;

4、个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高;

5、新业务的开拓不够，业务增长小;

6、公司所下达的任务有些脱离实际，业绩考核不合理影响业务员的工作情绪。

**年终工作总结格式抬头篇十**

本人\_\_\_，现在是广州市\_\_服装有限公司的员工。自1980年开始从事服装工作，期间不断地接触服装，对服装产生了深厚的兴趣，于1984年经广州市红棉服装厂的推荐，参加社会成人考试，全脱产就读广州市二轻工业局职工中等专业学校，在1987年获得服装设计中专毕业。(见附件)

为了提升自己服装设计的水平，于1988年至1995年任职广州市\_\_制衣厂----运动服装设计。广州市\_\_制衣厂是一间外资服装厂,成衣后发往欧洲各国销售。在工作中不断努力,对工艺要求比较熟悉,取得外资老板的信任,兼任版房主管,使我的设计与工艺相结合得到了很好的发挥,为日后工作打下良好基础。

19\_\_年至19\_\_年在广州市\_\_制衣有限公司任设计总监,该公司主要经营自己运动品牌,批发到全国各地,有自已形象店,旗舰店。

统一着装成了企业文化之一。19\_\_年~20\_\_年本人在广州市东之俊服装有限公司任服装设计,该公司主要经营专业制服,对于我来讲,制服设计又是另一个领域的挑战。制服主要讲求大方,得体,时尚,价格合理,充分展现穿着者身上优点,掩盖缺点。

20\_\_年至今本人在广州市\_\_服装公司任设计总监,该公司主要经营出口时尚休闲服装。该公司经营范围较广泛,男女的成人装和童装都生产,公司主要负责设计,然后提供样衣由客人看款下单,这样要求设计团队知识专业面更广泛,由于是批量生产，在设计过程中必须要考虑到成本问题,为了达到客户要求有时候要更换价格较便宜的面料,和在工艺上更换更平宜的做法,但又不能影响整体效果。············

在多年的专业技术工作中，本人为企业解决了多项技术问题和难题，保证了产品的质量及企业的经济效益。具体项目如下：

一、解决了裤子在大腿围处形成紧绷皱纹的问题

20\_\_年4月，我们公司承接了一批保安制服。客户要求注重形象，大方，要合体又要有一定的活动量,套码生产。但在试身的过程中，有个别人裤子出现大腿围处形成紧绷绉纹的现象,穿着后效果不理想。经过跟板房纸样师博沟通,研究,发现出现此现象主要是穿着者的腿部肌肉比较发达。解决方法：在前/后幅纸型增加肋边的宽度,同时增加浪下持出部分。经过修改该批次订单顺利完成，领导一致好评。

二、解决女裙后腰下横褶皱的问题

20\_\_年3月，我们公司接了一批\_\_证券公司分公司的制服。由于是服务行业，客户要求大方得体，简洁中突出优雅。在试身的过程中，有个别人在裙的后腰围下起横皱纹;这个位置出现皱纹，是裙的后中心腰线使用过长而引起的。解决方法是：先将倒垂的那部分容量在后腰围下折叠出来，再以珠针固定，然后在裙身上折叠那部分在纸型上折叠删除。该批次订单完成后，客户非常满意，并把外地\_\_证券分公司制服也承接下来了。

三、女装棉衣帽边毛料技术改良

20\_\_年5月,公司接到了一张出口女装棉衣订单,数量\_件,由于单价问题同客人无法将合同签定下来,最大原因是帽边用的是真毛,一条真毛成本价已经是\_元/70cm,为了减低成本,我们建议客人将帽边真毛由原来的帽边至帽边,更改为在帽脚位前中加搭位,这样原来真毛用量减短了,成本也可以降下来,对整体外观影响也不大,而且又加强了保暖功能,真毛成本降低了\_%,经过客人同意,合同签定下来,公司在原来利润上还赚多了\_多万。客人也非常满意.

四、关于50d过胶风衣布产生化学作用沾色的问题

20\_\_年6月，我们公司接到一单外资公司的定单：50d过胶风衣。在生产的过程中，车间发现了面料50d睐过胶布的底布(即有胶的那面)和面料的面接触后产生了化学作用，出现沾色现象，当时笫一时间想到的更换面料,但换面料要15天时间,货期不允许,车间也没办法等这么久,整个生产计划打乱了。方法：要么就重新换面料，公司损失惨重，要么。。。。。。既然是胶出现问题，有什么方法可以另胶不直接跟颜色接触呢?最后决定用市场最薄，价钱不高的190t尼龙里布，按面料的数量一样载多一份，先把50d过胶的面料和190t里布一齐沿四周车一圈，做完后面料的手感和没有加190t面料的手感差不多，(因190t里布是很薄的)那就解决了在面料没有发生改变的基础上，又达到过胶不沾色,工厂也可以按计划完成,成本也只是增大2元。最后这批货我们公司能有营利的，而且顺利的准时出货。在交货的时候我们公司把这件事告诉了我们的客户，得到客户的高度评价和信任，从此也打下了我们公司与此客户长期合作的基础。

五、关于滑雪服切驳结构装饰性的技术改造

20\_\_年4月我们公司接到一张男童滑雪服订单，面料用春亚纺斜纹过白胶低透+复合摇粒布;里料是剪毛绒+洗水棉。关键是起到防风，防雪，保暖的功能。在当今社会，人们不单只要求实用，更要求时尚，美观，所以在前/后幅，袖子都要求在切驳的某些部位加风压胶，加强立体美感。

由于知道客户的用途，也深知道，凡是滑雪棉服切驳位置和缝线越多，崩裂的机会就越大。为了减少切驳位置又要保持效果不变的情况下,

我组织设计人员和板房人员经过共同的研究，把整件衣服原来用风压胶的部分，改为厚板凸烫画，样衣出来后发现这个效果比风压胶的效果更加立件又节省了很多成本费用，工厂在工艺上也节省了时间,提高了生产效率,客户也同意了我们的更改方案，这一改动，在穿着上也大大降低了崩裂的机会，原风压胶每个是\_元，而现在厚板凸烫画每个是：\_元，每件衣服有十一个位置，加工费节省了每件\_元,每件衣服成本节省\_元,成本下降了\_%。

六、关于qc岗位培训

20\_\_年9月公司招聘了一批新的质检人员(以下简称qc)，他们都是刚刚踏入社会的新生，没有实际工作经验，于是我就对他们进行岗位培训：

1，在落单前，qc人员必须了解我司对现厂家的评核报告，包括厂家规模、技术水平、质量管理、合作态度和是否有我司许可外发等情况。

2，根据工艺制单，资料内容包括⑴板单款式图⑵大货尺寸表⑶批生产办意见⑷大货布片(5)印/绣花板(6)辅料

3，根据工艺单编制的生产进度表，并定期跟进生产进度，每两周更新一次，交品控部门了解进度以便安排中期/尾期验货和方便每周开分组会议向上司报告厂家的生产进度及工作进度。

4，qc到厂后首先要巡视一遍工厂，以了解工厂实际生产进度。如察觉厂家可能会出现脱期的情况，qc应立即了解原因，同时向上司报告，并填写大货生产进度表备案。

5，中期验货要检验：色办对色;查看半成品款式与批办有否不同;查看半成品主料、配料有否正确; 查看半成品车缝手工; 半成品局部量度尺寸。

6, 尾期检验再次核对批办、色卡、量度尺寸，配料及资料核对准确，是否按包装要求包装。

7, 检查结果如实写在验收报告上，并要求厂方确认及签名。

本人立足于服装界32年，能不断的钻研新技术，新工艺，新方法，培训专业人才,并在实际工作中解决技术问题;为所在的公司带来良好的效益。

**年终工作总结格式抬头篇十一**

一、\_\_年因公司规范化管理的要求，行政部的主要工作，就是从简单综合办职能向更加规范的行政管理职能转变。

转变体现为以下3个方面：

(一)制度建设

行政部先后拟定了制度、规定、细则、流程等，内容涉及行为规范、使用资产保护、文件传递与审批、行政日常管理等方面。

(二)组织设置与人员到位

\_\_年，行政部的各岗位有了更专业化的分工，使行政部的各项工作在组织上更加明晰和有序;也使一些技术性、事务性比较强的工作提上日程成为可能。

(三)各项工作逐渐步入轨道

受制于人员到位、制度适用性等因素，管理工作虽然在\_\_年中就有体现，但作为一项制度，直到今年才可能开始进入实施，春节后才能较正常地展开。其他如档案管理、制度体系建设也都逐渐具备了提上日程的条件。

狠抓员工礼仪行为规范、办公环境办公秩序的监察工作。严格按照公司要求，在公司员工行为规范和办公环境等员工自律方面加大了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

二、存在的困难与不足

(一)困难：

1.行政部较频繁的人员流动，带来工作不连续的问题。

1)自进入新址以后，行政部人员几乎整体置换。人员的变动造成个别工作的中断，如公司更名等。

2)办事风格的不同，也容易引发多方面的不适应。

2.负面影响延续的问题。

1)行政部前期没能进行系统的管理，积累的一些矛盾被沉淀了下来。

2)以前遗留的不良的工作作风，还有阴影。

3.公司的阶段性发展带来的整体认识偏差及重视程度不足的问题。

1)各方面还是更习惯把行政部作为单纯服务职能的综合办对待，还不习惯其履行考核等管理职能。

2)公司目前所处的阶段，有规范管理的必要性，但这种必要性还没有达到普遍感到急迫的程度。在整体氛围可有可无的情况下，工作推进的难度可想而知。

4.现行及试行制度本身尚待完善，由此引发的问题。

单纯这一项并不构成严重困难，但在前述几项的共同作用下，此项容易成为引发矛盾的导火索。

(二)不足：

1.行政部现有人员契合岗位的需要尚有距离。

1)部门关键岗位，职业相关性方面，要么初入职场，所有工作都需要指导进行，要么缺乏专业素质，这都存在如何更好契合企业具体要求的问题。

2)置换现有人员，以目前的条件，在时间成本及精力成本上均需较大投入，一时也无必要。

2.团队建设、内部管理尚有不足。

1)由于行政部管理幅度较宽(行政部现在涉及的工作已经越出了单纯一个部门的范围)、事务性强，需要部门员工普遍做到一专多能，且相互之间有团队、补位意识。这一点上已经加强，但还需进一步加强。

2)行政部内部管理，如车辆、文件传递等，仍有提高的余地。

3.责任心、责任感有待进一步加强。

1)行政部工作即时重要的性质，决定了工作琐碎但责任重大的特点。

2)部门内个别岗位尚存在熟悉工作、转变角色等问题，加之年龄结构普遍偏低，责任意识的培养将是长期的工作。

4.服务意识与服务水平尚待提高。

1)目前部门个别岗位服务意识不足，主要还不是责任心的问题，而是对工作性质的理解有待提高的问题。

2)服务水平与服务技能有直接关系，好在部门员工普遍悟性较强，且大部分均有上进心。

三、改进措施及下一步工作

(一)改进措施

针对前述的困难及不足，行政部将正视困难，广泛沟通，保持耐心，虚心求教，加强学习，经常培训，提高认识，严格自我要求，并在下述的下一步的工作中逐步改进。

(二)下一步的工作

下面根据本年度工作情况与存在不足，结合目前公司发展状况和今后趋势，行政部计划从下几个方面开展下一年度的工作：

1.努力提高行政办公室人员的综合素质，加强理论学习、业务学习，强化服务与管理意识，制定相应的考核管理制度，明确分工，充分调动工作积极性，使公司后勤服务管理工作再上新台阶。

2.以完善部门每个员工岗位职责为契机，强化岗位意识、责任意识，通过梳理每个岗位的工作流程，明确责任界限，提升服务意识与服务水平。

3.充分考虑员工福利，做好员工激励工作，做好员工职业生涯规划，培养雇员主人翁精神和献身精神，增强企业凝聚力。

4.大力加强员工岗位知识、技能和素质培训，加大内部人才开发力度。

5.以公司制度体系建设为契机，每个岗位就自己的管理范围，从新审视涉及到的制度、规定，提升规范化、制度化管理的水平。

6.弘扬优秀的企业文化和企业传统，用优秀的文化感染人;结合集团的企业文化宣传，办一些有文化特色的活动。

7.建立内部纵向、横向沟通机制，调动公司所有员工的主观能动性，建立和谐、融洽的企业内部关系。

四、小结

公司已经定下一年在全公司范围内实现规范化、制度化管理，行政部在其中的作用首当其冲。

困难是存在的，现实的，难免的;我们的不足也是显而易见的。但行政部有决心也有信心迎难而上，在伴同公司发展壮大的过程中整体提升!

\_\_年已经过去，在新的一年里，我们将继续围绕公司中心工作，克服缺点，改进方法;深入调研，掌握实情;加强管理，改进服务;大胆探索行政部工作新思路、新方法，促使行政部工作再上一个新台阶，为公司的健康快速发展做出更大的贡献!

**年终工作总结格式抬头篇十二**

20\_\_年，在各部门的协调配合下，我们紧紧围绕公司奋斗目标，抓机遇、求发展，全体员工齐心协力，顽强进取，在把本年度工程工作完成的同时把办公室工作有条不紊的进行着。过去的一年里，公司全体员工充分发扬了“热情、顽强、向上”的企业精神，大力倡导和践行适应时代发展的经营管理理念，顺利完成工程施工及年度养护计划，为来年工作的顺利进行打下坚实基础。

在我们顺利完成工作任务的同时，对发现的部分的问题，大部分予以落实，但仍有不足之处。

在这一年中，我们主要的工作：

一、工程方面

1、今年春季完成\_的施工任务，并已初验合格，进入养护阶段;

2、顺利完成\_的审计工作，工程质量验收达到合格;

3、完成永安大街工程的养护任务及苗木补植工作。

二、办公室方面

1、认真做好办公室的文件整理工作;

2、完成公司证照年审(资质证书、营业执照);

3、完成园林初级职称申报工作、技术工人认定考核。

三、苗圃方面

对苗圃基础设施更新增设，新建苗圃景观亭，引进新型苗木，完善苗圃平面图。

四、遗留下的问题

高级工程师申报事宜。

公司的未来，公司的成功壮大，需要我们每个人在自身的岗位上做实、做好，与公司一起成长、成功。

**年终工作总结格式抬头篇十三**

又是一年历尽风华，又是一年心手相牵，10年在不经意间已从身边滑过，回首这一年，在领导和同事的支持和帮助下，我勤奋踏实地完成了本职工作,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，在公司一年多的时间，其间有喜乐，也有哀愁，但更多的是心存感激，因为在工作中不仅学到了与工作相关的知识、技能与方法，还领悟了很多如何做人、怎样为人处世的道理和态度，这是比任何东西都宝贵的人生财富，并将受益终生。现将全年工作总结如下：

一. 以诚相待，以理服人，创造良好工作环境

我是\_\_年\_\_期间来到\_\_公司工作，为了尽快熟悉工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习，并且去\_\_开展实地调研工作，随后又在师父的带领下，深入\_\_，切实体验一线的工作氛围。在这过程中我积累了很多经验并且很快便熟悉了公司的业务流程，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，为今后顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作奠定了基础。随后在6月底，公司派我进驻到\_\_项目，做售后服务协调至今。在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作。

公司是一个大的家庭，作为公司的一员，不管面对的是外来的客户还是公司内部的成员，都应该做到“以诚相待，以理服人”。尊重是相互的，并非某一个人的事，只有用我们的真诚来对待别人，用我们的道理来感化别人，最终才能得到别人的尊重与赞赏。只有真正的处理好自己与客户，自己与公司内部成员之间的关系，才能对我们工作产生好的积极的影响。久而久之便可形成一个融洽而平和的工作环境，进而激起我们对工作的热爱与激情，从而促使我们各方面的工作向着更好的方向发展，达到事半功倍的成效。在这段时间里，我能够服从公司领导的安排，积极配合本各部门和其他部门的工作，与同事能够和睦相处，相互帮助，共同上进，能和客户相互交流，相互配合，以诚相待。在公司领导的正确带领以及各职员的共同努力下，公司形成了一个融洽和谐的工作环境，我为自己能够在这样的氛围中工作而感到无比的欣慰与自豪。

二. 不断学习，完善自我

“人不学习不进步，马无铁蹄不跑路”，每个人都应该不断的学习。

只有不断汲取知识的营养，我们的思维才会更加的活跃，视野才会更加的开阔，经验才会更加的丰富，心灵才会更加的完善。学习是一个循序渐进的过程，也是一个不断积累的过程。做任何事情都应该心平气和，不能够操之过急，否则，不但“欲速不达”，有时还可能出现适得其反的效果。“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海，骐骥一跃，不能十步，驽马十驾，功在不舍”说得也正是这个道理。如果一天天积累与总结，那么我们将可能在不知不觉中得到了进步，每天的进步与提高，才使得我们对自己充满着十足的信心，我们的生活才会显得充实而富有情趣。当然学习还需持之以恒，要经受得起工作、生活中的种种磨练。

在这几个月来，我能主动学习，不耻下问，虚心请教，对销售技巧、支撑服务、后勤保障等方面的知识有了进一步的了解。认真总结经验，加深对标准的理解，汲取他人的长处，弥补自己的不足。在经理的耐心教导以及同事的热忱帮助下，自己比以前有了较大的提高。

三. 快乐共同分享，困难一起分担

俗话说“独乐乐不如众乐乐”，一个人独自的快乐比不上众多人共同的快乐。作为公司的一员，我们工作的出发点要以公司这个大家庭作为中心，把公司利益放在第一位，不做有损公司利益的事情，将公司的风险降到最低。公司各成员之间，应该懂得体贴别人，关心别人，谅解别人，帮助别人，在遇到困难时，大家一起分担，共同商讨，共同解决，这样才会形成一个相互理解，相互包容，团结向上，更具凝聚力的团队。

这一年的时间，在我遇到困难时，能够得到公司领导的关怀，同事们的帮助，这些都让我发自内心的感动与感激。

四. 立足现在，展望未来

在这一年的时间里，虽然自己在某些方面有了一定的进步与提高，但仍存在着很多的不足：

1. 销售的支撑反应速度、能力还欠缺，需进一步提高;

2. 对某些新业务领域的具体操作以及相应的标准还不够熟练，拖延了时间，影响了工作的效率;

3. 工作较多时，有时力不从心，缺少统筹安排的计划性;

4. 自己各方面的能力与公司领导对职员的期盼值比，仍存在着很大的差距。

新的一年即将开始，成败得失已属于过去，立足于现在，计划好未来才是首要的事情。在以后的工作与生活中，我定会加倍努力，认真学习新的知识，不断完善自我，努力提高自己的办事效率，争取在各方面都做到精益求精。我深信，在公司各领导和同事的关怀与教导，帮助与支持下，我一定能够改正自己的缺点与不足，以全新的自己迎接以后更大的挑战，为\_\_公司的再次辉煌贡献一份力量。

最后，祝愿公司在新的一年里有新的机遇，新的突破，新的收获;祝愿各位领导合家欢乐，身体安康;祝愿各位同事工作顺利，心想事成!

\_\_\_

二〇一一年一月十一日

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