

# 2023年出纳实务实训报告实训内容(实用5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告帮助人们了解特定问题或情况,并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文,希望能够帮助到大家,我们一起来看看吧。

## 半年总结报告个人工作篇一

时光如水,岁月如梭,转眼间,进入安保行业工作已x年有余,从入行时对安保行业一知半解,到成为保安公司的大班长,无论是抓队伍建设,还是完善业务操作规范,我都要求秉承一颗强烈的责任心,在各项工作中,我总会把自己放在门岗的位置,把身后的一草一木当做自己的家,有了这样的生动的情景模拟才使我有了不断超越自我的动力。下面我就此考评的机会,对自己上半年工作做简明的总结。

首先,我作为一名保安员做到了以下几点:

- 1、严格执行公司守卫岗管理制度,认真地完成了各项保卫工作,以及其他的日常工作,按时交接班,不脱岗,不迟到、早退。
- 2、每天早晨7:20至7:50立岗,微笑着迎接领导的到来。
- 3、领导经过值班岗时,起立、微笑、行注目礼或问好。
- 4、对进入办公楼的外来办事人员礼貌热情的接待,同时做好询问、登记和电话预约工作,经允许方才指引来访客人上楼,以确保公司领导不受外来的干扰,公司的人员和财物不受损失。

- 5、看见领导手拿重物时，主动上前帮忙。
- 6、雨天为领导撑伞，送上车。
- 7、雪天，领导的车被积雪覆盖，用扫帚帮领导清扫车雪。
- 8、冬天，有领导进出时，主动上前为其开关门。
- 9、积极参加公司和大队组织的各项活动和比赛。

其次，我做为组长，主要辅助班长的工作，每个月定时收取伙食费，制做、复印值班工作中所需的各种表格和文件，以及其他上传下达工作。

以上是我在上半年中力争做到、做好的方面。纵观上半年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

- 1、工作当中有松懈，应更加严于律己。
- 2、工作经验和相关的业务知识仍需进一步学习，积累。

上半年即将过去，我们将满怀信心地迎来下半年，意味着新的机遇、新的挑战，今朝花开胜往昔，料得明日花更红，我坚信在大队领导的英明决策下安保大队的明天会更好，做为其中的一份子，在下半年的工作中我将不断地努力学习提高思想及业务素质，积极地参与各种竞赛学习活动，与其他同事相互交流好的工作经验，争取下半年的工作更上一个新台阶。

## **半年总结报告个人工作篇二**

一、半年来的主要工作实绩。

(一)强化形象，提高自身素质。为做好本质工作，我严格要求自己，注重以身作则、以诚待人、不断加强工作作风建设。半年来对自身严格要求，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实。在工作中，自觉以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，不断改进工作；坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护本公司的良好形象。

(二)强化职能，做好总经办工作。工作中，我注重把握根本，努力提高工作水平。总经办只有两人，人手较少，工作量大。在这半年里，不管遇到什么样的困难，我都积极配合各部门做好工作，从不计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

(三)在这1~6月份里，公司半年开支的统计如下：

1、自从购买了一台净水管线机后，减少了饮用加林山桶装水，加林山桶装水半年费用为315元，平均每月58.5元。

2、办公用品。总经办现采用了两间文具店(迎客松文具和富斌文具)作结算。办公用品一年上半年费用为5952.3，而一年上半年费用为5803.7元。虽然费用只降低148.6元，但是现在物价不断升高，一年a4纸每箱185元，现在每箱升至210元/箱，纸升价为13.5%。

3、物业管理费(包含水费)半年开支为3597.4元，平均每月管理费和水电费每月为717.9元。

4、公司打印机加碳粉费用为140元，平均每一个半月加一次碳粉。

5、坚持回收公司的废纸，半年卖出废纸费用为267.2元。

6、公司的快递费采用“天天快递”作为月结结算。与天天快递公司协商，凡珠三角地区的快递首重为7元，虽然相比其它快递首重降低一元，但古时代有一句老话：省一元得一元。

## 二、工作中的不足与努力的方向

半年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放还不够，学习还不够，和有经验的同事比、与领导的要求比，还有一定差距；同时，还存在创新意识不强，写文章缺少纵深挖掘等方面的问题。在下半年的工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

(一)面对总经办的事务多、接待的人杂，任务重的工作性质，不厌其烦，细致耐心，做到“眼勤、手勤、腿勤”，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

(二)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，坚持诚实敬业，锤炼和提高自己的理论。

## 三、对公司的建议：

- 1、希望公司按国家规定的假期放假，实行每周五天半工作日。
- 2、懂得守信是中华民族的传统美德。希望公司每次组织活动不要食言，搞到员工对公司失信。建议每年公司至少组织两次以上的旅游活动，如春游、秋游。

## 四、后半年的工作方向：

随着公司新规章制度的推出，可以预料总经办的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，努力提高个人技能，为公司做最好的贡献。

## 半年总结报告个人工作篇三

忙碌的20\_年即将过去。回首客务部半年来的工作,感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟,并且取得了一定的成绩。

### 一、提高服务质量,规范前台服务。

自\_年我部门提出“首问负责制”的工作方针后,20\_年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连贯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号,如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

### 二、规范服务流程,物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中,我们严格控制、

加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导,及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施,如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

### 三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

### 四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业,而且涉及范围广,专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,实践中缺乏经验。市场环境逐步形成,步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习,学习该行业的法律法规及动态,对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门,员工的素质高低代表着企业的形象,所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平,我们培训的主要内容有:

#### (一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消

减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员,必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门“您好”,天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”,这样,即提升了客务部的形象,在一定程度也提升了整个物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

## (二) 搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外,专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等法规、学习相关法律知识,从法律上解决实际当中遇到的问题,我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识,如业主报修,我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少,是有清楚了这些问题,才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的,也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的,我们会拿一些经典案例,大家共同探讨、分析、学习,发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

## 五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理,开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动,是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动,如一些晚会、游园活动,短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可,但是结合现在物业的实际运营情况,0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了,更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用,在这种情况下,我们要克服困难、广开思路、多想办法,合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况,联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动,这些公司提负责供完整的一台节目,园区业主共同参与,寓乐其中,经销商们不仅发放了礼品,而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足,通过一次次的活动,体现了\_\_小区人性化的物业管理,同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流,并为公司增加一笔收入,据统计自20\_年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

## 六、清查二期未安装的水表,追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查,据资料统计大约有近50家住户没安水表,从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上,并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题,许多卡式水表需换新的电池,面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表,并且追缴了费用。

## 七、执行新自来水的水费收费标准,及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整,园区内2000多住户,我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清,便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次,将人员划分范围,客服部全体人员停休,加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力,在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍,共查出漏户约50户,共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取,取代以前一个季度才收一次的规定,减少工作失误,细查到位每一户。

## 八、不辞辛苦,入户进行满意度调查。

根据计划安排, 20\_年\_月开始进行满意度调查工作, 我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作, 同时重新登记业主的联系电话, 我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份, 返回1600份, 回收率为62%。

20\_饱满的精神去迎接新的一年, 共同努力为\_\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部\_年工作计划:

一、针对20\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理, 以便提高2008年收费率。

二、继续规范各项工作流程, 认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

三、推行《员工待客基本行为准则》, 提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求, 在20\_年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训, 及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制, 在实际工作中不断加以完善。

## 半年总结报告个人工作篇四

半年, 我厂在集团公司和股份公司的正确领导下, 全厂干部职工克服全球金融危机给企业生产经营造成的困难, 紧紧围绕安全生产、连续生产、清洁生产这一工作目标, 大力开展点线管理、强化现场管理、深挖企业内部潜力, 坚持安全生产常抓不懈, 截止\_月底, 我厂共生产甲烷氯化物\_\_吨, 未发生安全事故, 较好的完成了股份公司下达给我厂的生产经营任务, 现将半年的工作总结如下:

## 一、统一干部职工思想，增强战胜困难信心

## 二、实行点线管理，深挖内部潜力

在广泛统一思想的基础上，我厂从年初就大力推行点线管理，层层落实责任。经过反复研究，全厂共制定了\_条管理线，\_个费用控制点，做大了横到边、竖到沿、责任到个人，使各项费用得到了很好的控制。今年半年，甲烷氯化物单位制造成本比计划降低了\_元/吨，单位原料消耗也比去年和计划有较大幅度降低。同时培训、组建了内部维修力量，大力开展修旧利废，半年修理费比计划减少支出\_万元。

清退外聘人员，原由外聘人员承担包装、维修、绿化等工作全部由本厂职工承担，半年比去年同期节省零工费开支\_万元。

严格加强对管理费用的控制，管理费用比计划少出\_万元，其中车辆费节支\_元、应酬费节支\_元、办公费节支\_元、绿化费节支\_元、销售费用比计划节支\_万元。

## 三、狠抓现场管理，促进管理工作上水平

现场管理是一项常抓不懈的工作，为促使管理上水平、上台阶，在原有现场管理基础上，制定和完善了现场管理方案、考核方式、检查方式等内容，并对办公、生活、生产现场等进一步明确了责任分工，每周定期组织人员进行检查，并将检查结果在板报公告，检查结果与部门薪酬挂钩，极大的提高了职工搞好现场管理的积极性。目前全厂基本消灭了跑冒滴漏，工作现场和生活现场干净整洁。

## 四、安全工作常抓不懈，基础管理工作上台阶

安全工作是企业生产的生命线。今年以来，我厂全面贯彻企业安全生产主体责任，建立健全了安全管理机构与安全管理网络，层层落实了安全生产责任制。认真开展安全培训教育，

全力提高员工安全意识和自我防护能力，增强了全员的“基本功”。以“打非、治违、抓责任”为主题，认真排查和整改事故隐患，确保安全投入，不断增强企业本质安全水平，积极举办了“安全月”活动，强化事故应急预案演练，不断提高了员工应急事故的处置能力。积极推动安全标准化体系建设，不断提升安全生产管理水平，受到了上级安全部门的肯定和认可。

## 五、加强设备基础管理，保障生产平稳运行

为加强我厂设备管理工作，今年我厂成立了设备管理部，设备管理工作有了较大起色，设备基础管理工作明显加强。今年以来，我厂进一步修订和完善了设备管理制度，对全厂各种设备报表进行了规范，修订并落实了设备管理考核制度，完善了设备台帐和设备档案，进一步强化了月度检修计划管理。今年以来共完成了\_台到期超重设备、\_台压力容器、\_台安全阀的定检工作，保障了生产的安全、平稳运行。

## 六、坚持比价采购，减少资金占用，实现效益最大化

今年以来，我厂紧紧把握市场行情变化，加强市场信息的多渠道沟通，坚持比价采购，将原材料采购价格保证在同期市场相对最低位，最大限度的提高采购效益，实现采购效益\_万元，同时通过延期付款及调整库存，比年初减少资金占用，成品占用资金比年初减少\_万元。

## 七、立足本职，保质保量完成各项分析任务

严格控制原料及产品进出厂质量，充分发挥质控工作在生产过程中的“眼睛”作用。我厂对所有供应商实行“先抽样检验合格再允许送货”的办法，把不合格原料从源头开始控制，做到一车一单，保证了“出厂产品优等品率100%”的目标，随时对客户的反馈意见疑惑及时进行沟通，并根据客户要求随时取样分析，维护企业信誉。半年及时准确上报分析数据\_

个，为车间连续、高效运行作出了贡献，真正起到了生产“眼睛”的作用。

## 八、加强精神文明建设

切实做好廉政建设工作，不断认真学习集团公司和股份公司关于加强党风廉政建设工作的相关文件精神，根据上级党委和集团党委的统一部署，结合我厂的实际情况，深入开展学习调研、分析检查、整改落实三阶段的科学发展观活动，做到了两手抓、两不误、两促进，确保了在学习实践活动中尚未解决的突出问题继续得到了有效解决。活跃职工文化生活，组织参加了集团公司和股份公司分别举办的演讲比赛和乒乓球、篮球比赛活动，丰富了职工的文化生活，增强了职工的团队协作精神。

当然，半年的工作还存在着诸多不足之处，半年我们将借加入中海油契机，继续坚持科学发展观，加强职工思想政治工作，进一步熟练工艺操作程度，完善细节化管理及基础管理存在的薄弱环节，更好的完成股份公司及集团公司下达的各项生产经营任务，使之更上水平，迈上一个崭新的台阶。

## 半年总结报告个人工作篇五

转眼即逝，20\_\_年就过去一大半了，在半年中我要更加努力，现对我今年半年的工作做个总结。回首，看看过去的半年，我都不知道自己做了什么，居然半年的营业额没有完成，还差\_\_多万，心里真是不好受，对自己做个检讨，对半年的所有事情，做个归纳。

### 一、我认为业绩没有完成的原因是以下三点

1. 市场力度不够强，以至于现在\_\_大企业中好多客户都还没接触过，没有合同产生!没有达到预期效果!

2. 个人做事风格不够勤奋. 不能做到坚持到最后，特别是最近今年\_至\_月份，拜访量特别不理想!

3. 在工作和生活中，与人沟通时，说话的方式、方法有待进一步改进。

## 二、工作计划

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

业绩代表过去，并不是代表过去就没事了。要以过去的不足和问题来鞭策自己，让自己在新的时间里有更好的突破!为了明年的工作能上升一个层次，给自己制定计划如下：

三个大部分：

1. 对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

2. 在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

3. 要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

九小类：

1. 每月要增加5个以上的新客户，还要有到3个潜在客户。

2. 一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及

时改正下次不要再犯。

3. 见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4. 对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一致的。

5. 要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6. 对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下四。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7. 客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8. 自信是非常重要的，要自己给自己树立自信心，要经常对自己说“我是最棒的!我是独一无二的!”。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9. 和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

### 三、半年的个人目标

一个好的销售人员应该具备：好的团队、好的人际关系、好的沟通技巧、好的销售策略、好的专业知识、还有一条始终贯穿其中的对销售工作的极度热情!个人认为对销售工作的热情相当重要，但是对工作的热情如何培养!怎么延续?把工作当成一种手段而不是负担~工作也是有乐趣的，寻找乐趣!通过20\_\_年的工作和学习，我已经了解和认识到了一些，我们有好的团队，我们工作热情，我们可以做到也一定能做到!我

明年的个人目标是400万，明年的现在能拥有一辆属于自己的车!一定要买车，自己还要有5万元的资金!

我相信自己能够成功，为自己的目标而奋斗!加油!

## 半年总结报告个人工作篇六

我在人事部担任\_\_\_\_工作也有半年了，我逐渐在部门的工作中逐步转入正轨，行政人事部是公司的关键部门之一，行政人事部人员虽然少，但在这半年里任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。现就接手后的人事\_\_\_\_上半年工作总结如下：

### 一、管理运作方面

逐步完善公司监督机制。员工不会做你要求做的事情，只会做你监督要做的事情。基于这个原因，本年度加强了对员工的监督管理力度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。在日常工作中，及时和公司各个部门、门店密切沟通、联系，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

### 二、行政工作方面

对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。办理好各门店的证照并如期进行年审工作。协助各部门做好菜牌、菜谱、点心部的点心纸的设计跟进工作。办理好公司车辆如期进行正常年审工作。加强员工饭堂管理，加强员工饭堂餐具卫生管理等。

### 三、人事管理方面

规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。根据部门人员的实际需要，通过各种渠道，有针对性、合理地招聘一批员工，以配备各岗位。通过这次工作总结，我对20\_\_\_\_行政人事部将从以下几个方面着手工作：加强培训力度，完善培训机制。企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各门店及部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是酒家各部门主管及部门中层管理人员，加强对员工的人性化的管理，留住员工，留住人才，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着公司的不断发展，搞好公司管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，建立健全一套合理而科学的公司管理制度便迫在眉睫，为了进一步完善公司制度，实现管理规范化。

## 半年总结报告个人工作篇七

至\_\_\_\_年6月，我站已搬入客运中心一年有余，这是我站迎接挑战、自我加压、勇于突破的一年。在站领导的正确领导下，各部门互相帮助，积极配合，以提升服务为重心，以安全生产为基础，始终以“为旅客服务，让旅客满意”为目标，工作于一线，服务于旅客，真正做到“您满意，我快乐。”现将\_\_\_\_年上半年工作总结如下：

一、宣传工作着实有效。1、继续开展“三进一上”宣传活动，走进学校、社区，走进商场、人流聚集地，大力宣传乘车、旅游、网上购票、银联刷卡购票、各代购点购票等便民业务。2、针对弱势群体，开通了学生9折票，老年证9.5折票等优惠活动，并针对特困人群联合政府开展了爱心救助行动，

免票乘车，得到旅客的一致好评。

二、学习培训，建立一帮一结对子，创建比、学、赶、帮、超的工作学习氛围。1、针对全站员工开展了礼仪、业务技能等培训，真正打造了内强素质、外树形象的责任团队。2、(售票科)外出学习取经。博山一行收获很多，首先是加深了员工对保险的认知度，加强了自身的自保意识，从而大大提升了保险的销售量，能更好的为旅客服务。

三、强执行、严考核。无规矩不成方圆，以公司的规章制度、员工的行为规范为根本，建立了检查监督考核小组，对员工的不文明、不严谨的行为逐一破除，为总站的和谐稳定的发展打下了坚实的基础，人性化的管理模式更赢得了我们的肯定。

四、人人为车站，车站为人人。自搬入新站以来，面对环境的变化，竞争对手的不正当手段，我们上下一心，用我们的行动服务于旅客，特别是站领导时常和我们一起工作到很晚，他的言行影响着我们每一个人。我们相信，困难是暂时的，明天永远是属于我们的。

工作在这样的环境中我感到很快乐，能拥有这样关心我的领导和同事我感到很幸福。\_\_\_\_年6月24日，是我来到客服中心整整1个月，这1个月我过的很充实很快乐。很感谢客服姐妹们对我的关心和帮助，作为一名新员工，我会很认真很努力的向你们学习，争取早日成为一名合格的话务员。

自身不足：1、语言组织能力不强。

2、语言不够专业化，用词不够职业化。

3、外省站点知识欠缺。

以上是本人在从事话务工作时发现的自身不足，针对以上不

足，在以后的工总中要多观察老员工的工作流程，多倾听老员工的电话录音，学习语言表达技巧。在工作之余多看地图，熟识外省的站点，这样能更好的回答旅客的询问，更快的为旅客提供转乘的建议，更好的做到本职工作。

时间过的真快转眼半年过去了，虽说我现在已经第三年了但是我感觉我现在有必要向党支部汇报一下个人在这半年所经历的一切，确保政治思想不变色，继续发扬我军一不怕死二不怕苦连续作战等优良传统，把个人在部队三年所学的一切运用在现在的实际生活中，绝不辜负连队党支部、连队首长”我从军三年的谆谆教导、栽培培养和关心照顾。继续发扬革命前辈的优良传统优良作风。做一个能为祖国实现共产主义而献出自己能力的人！做到忠心献给边防的西大门、孝心献给父母、知心献给朋友、爱心献给爱人，脚踏实地的为实现梦想而不懈努力奋斗、奋斗、再奋斗。

在这短短的半年中我可所谓经历的两种不同的生活方式，从一名地方百姓成为一名军人，从紧张有序的生活到忙绿不堪的生活，下面我就个人在这半年里经历的事情向连队党支部汇报如下：

## 一、思想

个人能正确面对部队选该制度，为不给连队增加负担个人从容的面对了，毕竟在部队三年所受的教育和纪律的约束改变了自己。由于思想考虑事情简单，总是把很多事情简单化的想象，正因为这样的想法导致个人在人际交往、事情处理、个人感情等方面频频受挫。还有就是经常胡思乱想导致经常失眠，从而导致第二天精神不佳不能很好的投入到次日的工作生活中，思想放松极为严重，生活也开始堕落起来，经常是彻夜不眠，次日睡觉睡到中午，没有很好的生活次序，乱花钱的现象也严重起来，不能很好的保持艰苦朴素的革命传统，正因为思想的放松导致行为上的放纵，从而没少让部队，家人费心。思想被社会不良因素严重腐化，败金思想严重，

经常追逐低级庸俗的物质文化。做事不考虑后果盲目，不能很好的统筹规划一些事情。

## 二、工作

在工作方面个人等靠思想比较严重，好的找不到，赖的不想干。一直有等靠的思想，个人不能积极主动干好，正因为这样的思想导致工作中不尽心，在工作中个人有怕苦怕累的思想，不能真确面对，经常处于消极的状态中。工作积极主动性不高，没有很好的把在部队所学运用到工作中。

## 三、人际交往

经常以个人为中心，不会很好的考虑他人的想法，缺少换位思考，个人主义严重，总想一些事情按照自己的想法发展，正因为这样的思想存在让自己也失去了一些战友，想的多必有错，不能很好的领悟这句话的真谛。

## 四、作风养成

作风不是一般的希拉，不注重个人小结养成，说话不注意经常方言连篇，礼节礼貌不周到，做人还不是很低调，烟瘾急剧增强，不分场合的吸烟，没有很好发扬我军优良的作风。

## 五、体能素质

体能素质急剧下滑，现在10公里都搞定不了了，以前也想过早上早起跑步，但是三分钟的热度，没坚持几天就不跑了，正因为缺乏锻炼，整日无精打采的。

## 六、政治思想学习

转了士官就忘本了，没有很好的学习科学发展观和党的先进性理论，在部队缺少各项条令条列和规章制度的约束，无论

是思想上还是行为上都放松严重。

## 七、整改措施

加强思想认识，提高办事能力，积极参加工作，增强分辨是非的能力，坚决克服以上问题，用实际行动证明，不辜负连队党支部、连队首长、各级骨干对我的培养，迎难而上，越挫愈勇，为以后的工作事业努力奋斗。

以上就是我的半年总结如有不到之处，敬请大家批评指正！

自2月21日进驻县王型村以来，我们驻村工作组严格按照省委，以“强班子，促发展，惠民生，保稳定”为主题，开展加强基层建设年活动的总体部署和县委的具体要求，始终牢记开展驻村工作的使命和任务，坚持多种方式搞调研，紧扣实际作宣传，尽心竭力办实事，俯下身子抓落实，扎实有序地开展工作，较为圆满地完成了各项目标任务，取得了阶段性成效。现将前阶段的工作开展情况作如下汇报。

### 一、基本情况

王型村地处县南端部位，冀鲁交汇处，现有人口425人，125户。其中，18岁至40岁的142人，41岁至65岁的149人，18岁以下的78人，65岁以上的56人，青壮年劳动力资源相对充足。全村更耕地面积843.35亩，年人均收入3000元，低保对象21人。全村有党员16人，两委干部4人。因王型村临近德州市，建筑行业就业机会广泛，从而形成本村大多数村民外出打工是种地之外的主要经济来源。由于农民的外出务工，接受外界的经济信息较灵通，另外，当地也是减速机生产老基地区域，早有多处铸造和车床加工工艺作坊。经改革开放多年后，本村发展起了一个初具规模的减速机生产工厂——“河北红日机械传动有限公司”。该厂已有十多年的生产历程，年产值700多万元。这个工厂和本村几家小规模养猪，养鸡专业户，也带动了一小部分农村劳动力就业。

## 二、存在的主要问题

- 1，由于多种原因，本村党支部和村委会没有办公地点，没有村民活动中心和农家书屋。
- 2，村内主要街道两侧脏乱差，原陈旧破烂的排水设施已瘫痪。若不改建扩建，已经不能再承载现在的排水功能。
- 3，本村现有的,3家减速机生产企业经常受到资金瓶颈影响，制约了企业的壮大发展。
- 4，村民对农业科技知识掌握的不够，农业投入少，农业生产后劲不足。
- 5，养殖规模小，技术不到位，急需资金，技术扶持。
- 6，电力不足，路线老化需更新、制约了工农业生产。
- 7，部分村内主要街道已老化，需重新修筑。

## 三、主要做法

25日上午，我们在王型村组织召开村党员干部会议。在会上，我们向王型村党员干部介绍了这次省委县委关于开展加强基层建设年活动的指导思想、目标要求。对开展加强基层建设年活动的重要性和必要性作了详细阐述。2月26日上午，我们组织召开王型村加强基层建设年活动动员大会，包括村两委班子成员在内的200多名群众参加会议，会上，我们向群众宣讲了新时期党中央、省委的强农惠农政策，说明了驻村工作的主要任务以及具体安排，就开展驻村期间各项工作作了积极的思想动员。

(二)建立制度打基础，严格纪律促实效。为切实增强做好驻村各项工作的能力，真正确保驻村工作取得实效，我们制定了

“四项”制度，并实行“四个公开”。

1，是建立了学习制度。我们工作组确定每周召开一次专题学习会议，重点学习党的十七大和十七届三中、四中、五中全会工作会议精神，学习党的民族宗教政策、维护稳定的决策部署，学习党的各项富民惠民政策，为顺利完成驻村工作任务奠定坚实的政策理论基础。

2，是建立了纪律制度。要求驻村工作组干部严格做到“三带头、四不准”，即带头执行党的路线方针政策和遵守国家法律法规；带头遵守村规民约；带头做艰苦朴素、勤奋工作的表率。不准参与赌博活动；不准收受当地群众的土特产；不准在驻点村报销应由个人支付的所有开支。

3，是建立了总结制度。我们工作组确定每月底召开一次专题会议，回顾总结这个月的工作进展及完成情况，研究安排下一个月的工作任务，分析工作中遇到的重点和难点问题，提出解决问题的思路和办法。

4，是建立了调研制度，在调研过程中我们除了进村入户、蹲点跑面，还充分依靠村干部，为全面深入细致地了解掌王型村的基本情况，方便村干部及时向工作组反映问题。我们工作组实行“四个公开”，即：向群众公开驻村工作的任务，让群众明白驻村工作组的来意和目标；向群众公开驻村工作的职责和工作纪律，以接受群众对驻村工作干部的监督；向群众公开驻村工作组的联络电话，以方便群众和工作组的沟通和联系；向群众公开每个月的工作中心及工作重点，以便群众积极配合。

(三)多种方式搞调研，立足村情定规划。进驻王型村后，我们本着下得来，蹲得住，摸得清的原则，不顾种种困难，积极开展村情民意调研，采取深入困难农民家庭走访、召开村干部座谈会、个别谈话、实地调查等多种方式，了解王型村基本概况和该村群众反映强烈的热点难点问题。

#### (四) 尽心竭力办实事，全心全力为民生。

- 1，工作组驻村后，首先和县水务局，自来水公司取得联系，经技术检验，王型村原饮用的自来水安全可饮用。
- 2，依托上级项目扶持资金，做好村主街道两侧排水和整洁美化工程，改建扩建了排水设施工程现已完成。
- 3，依托上级项目扶持资金，修建了村支部和村委会的办公室和村民活动中心，完善了内部设施，联系电信局安装了宽带网，办公电话7238305，配齐办公用品，设置了完善的农家乐书屋。可使其有效发挥党的阵地作用，目前工程已完成。
- 4，联系电力局，为王型村新安装一台200千伏安变压器，并更换了村里的老旧电网线。保障了安全生产，安全用电。
- 5，涂饰了村主街道两侧建筑物，书写宣传标语，向村民家家户户送发“致广大帮扶村群众的公开信”走访群众，了解村情民意，密切了同群众的联系，化解了矛盾隐患，宣讲政策解疑释惑，把党的声音和温暖送到群众的心上，着力做好社会稳定工作。

#### 四、取得的初步成效

在各级党委的重视支持下，在王型村两委班子、全体农民群众的积极配合和驻村工作组干部的共同努力下，我们驻村工作组精心组织，认真实施，扎实工作，驻村工作取得了初步的成效。

#### 五、下一步的工作打算

在下一步的工作中，我们工作组将会与当地干部群众一起克服困难，锐意进取，真抓实干，努力取得驻村工作的更大成效，主要做好以下几方面的工作：

一是继续加大为农民群众办实事的力度，多渠道筹措资金，积极组织协调，进一步帮助解决群众反映强烈的热点、难点问题。

二是帮助该村加强基层组织建设。协助村“两委”班子进一步建立和完善议事决策、工作分工责任制、村级财务管理、村务公开、村民代表会议和民主评议等制度，强化基层组织建设，促进驻村工作和王型村各项工作的正常有效开展。

三是强化对村干部的教育培训，组织村党员干部学习党的重要会议精神和党的强农惠农政策，提高他们开展农村工作的能力。

四是组织开展农民技能培训，对该村农民群众进行农机维修、蔬菜种植、家禽养殖等实用技能的培训，增强该村群众增收致富能力。

五是协助村“两委”排查解决突出问题，及时化解矛盾，切实维护该村和谐稳定。

六是为村争取帮扶资金26万元，整修村主要街道610米，施工方案已经市级建筑工程单位科学规划，申请材料已上报，此项工程预计10月底完成。

## 半年总结报告个人工作篇八

在上半年，本人坚持以党的十六大精神为指导，深入学习贯彻“三个代表”重要思想，坚持紧抓思想政治学习，努力提高自身素质，紧抓发展县域经济，求真务实，锐意进取，为县域经济的发展和“两个文明建设”贡献着自己的微薄之力。

1、半年来，我十分重视自身的学习，除严格按照单位的“思想政治学习制度”参加单位日常性的学习外，还坚持把自学

与集中学习相结合，坚持学习与工作相结合，通过报刊、电视、培训等各种手段。一是重点学习党的十六大精神“三个代表”重要思想等党的理论论著；二是重点学习本系统的相关文件，4月为了提高个人行政执法水平，参加了行政执法培训，并考取了行政执法资格证书；三是重点学习其它相关技能，特别是5月单位抽派我去行政服务中心以来，因为中心作为业务窗口部门，要求各窗口业务人员要有较高的自身修养和综合素质，我去后，不但要负责计划局本局业务的接待和受理，而且还要负责招商、外经局的业务接待和受理为适应新工作岗位的需要，我对计算机操作技能进行刻苦训练，对相关的业务知识进行了自学。

2、半年来，我牢记本身职能，积极参与招投标管理和项目管理，1—5月，本人作为局项目招投标管理股的一名工作人员，积极做好自己的本职工作，先后参加了13项基建项目招投标的核准工作，对金溪中学学生公寓等9个项目的招投标工作进行了全过程监督。参与了由我局组织的对生态工程的自查活动，参与了市稽查办组织的对我县所有国债项目的稽查，发现了建设过程中的一些问题，并督促其整改。5月，我县进行了行政审批职能大改革，组建了行政服务中心，我参与了中心的前期筹建工作，参与协调了计划局、招商局、外经局的行政审批事项申报资料、办事流程和收费等方面的规范和梳理工作。

3、半年来，我在做好业务工作的同时，还积极参与作好了一些其它工作，一是参加了良种繁育基地工程的建设；二是参与了《蓬安特色经济探析》经济调研文章的编写；三是参与了公检法基础设施、蓬安群众体育运动中心训练馆、蓬安红军街社区扶贫开发等5个项目的论证、包装、上报工作。

1、计算机操作还有待于进一步熟练，计算机操作是我们行政服务中心业务人员的一项基本技能，自己对计算机的操作经过努力，虽然取得了长足的进步，但由于以往一窍不通，底子太薄，因而与新工作岗位的要求尚有一定差距。

2、业务知识还有待进一步丰富，新的工作岗位性质特殊、要(本文权属文秘之音所有，更多文章请登陆查看)求高，而自己又负责几个单位，一下子面临着这些陌生的业务和事物，业务知识面还显得不够广。

3、开拓创新意识还有待进一步加强。

1、解放思想、锐意进取，在学习上再狠下功夫。

2、牢记宗旨，转变职能，在服务上再狠下功夫。行政服务中心的重点就落在“服务”二字，我将始终牢记全心全意为人民服务的宗旨，提高党性修养，加强业务技能，更好地为人民服好务。

3、抢抓机遇，与时俱时，在发展县域经济上再狠下功夫。我将认真履行发展计划人的职能作用，充分发掘自己在包装项目、论证项目和上报项目方面的潜能，尽量多地为我县争取项目资金服务，推动县域经济健康协调发展。