

最新发电公司年终工作总结报告(通用9篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

发电公司年终工作总结报告篇一

撰写人：_____

日

期：_____

一、生产经营情况

今年共完成铝铸轧卷产品产量4294吨，比去年同比增长28%；铝锭产量

322

吨，同比增长16%；共实现销售收入6325万元，比去年同期增长34%；实现利税

33万元，比去年同期增长12%。

现有员工队伍36人，员工平均工资达1480元/月，比去年同期增长33%。

二、主要完成的工作。

1、以人为本、搭建平台、构建和谐企业。

“以人为本”是企业永恒的经营之道。员工是企业的财富，只有真正的关心员工，充分保障员工的利益，才能让员工努力工作，积极发挥主观能动性，为企业创造财富。公司始终坚持“以人为本”的经营理念，以改善和提高员工的工资福利待遇，将员工打造成为对公司对社会有用的人作为自己的使命，一方面大力发展经济，提高物质基础，今年员工的福利待遇有了明显增长，员工的月平均工资已由去年的995元增长到现在的1480元，公司还为员工缴纳了养老保险和医疗保险，为员工解决后顾之忧。另一方面加强思想教育，增加精神食粮，充分利用公司的各种平台，努力营造和谐的企业环境。

加强党组织建设，发挥党员干部的模范带头作用。公司党支部新发展了三名入党积极分子，通过政治理论学习，他们的思想认识和管理水平有了明显的提高，在实际工作中他们以身作则，从现在做起、从部门做起、从点滴做起，处处起到表率作用。

公司组织开展一些有益员工身心健康的活动。如“推铝锭劳动竞赛”、“迎新年体育活动”等。通过比赛既锻炼了身体，陶冶了情操，又加强了交流，加深了感情，促进了团结，提高了队伍的凝聚力，营造了一个健康和谐的企业环境。

2、加强队伍建设，提升公司竞争力。

队伍建设是企业经营管理的重中之重，公司自成立以来，培养出一批志同道合、真抓实干、敢于管理、擅于管理的干部队伍，和一批爱岗敬业、不畏辛苦、任劳任怨、积极向上的员工队伍，正是在这些干部员工的努力拼搏下，公司得到了健康快速的发展。今年，公司继续加强队伍建设，努力提高干部员工的思想水平和综合素质，提升公司的竞争力。

加强干部员工的思想素质教育，引导员工从大局出发，向前看，向远看，树立正确的人生观、价值观和世界观。尤其是提高中层骨干的业务技能和管理能力，使他们成为公司发展的中坚力量。今年xx月，公司推荐华世东、刘新杰、宋志山、李君等六位同志参加由清华大学emba俱乐部主办、北京时代光华高级讲师宋振杰主讲的《做最好的中层》干部培训，培训结束后又组织全体员工分享和学习这次培训内容。通过培训，干部员工的综合能力和思想认识有了很大的提高，工作积极性、整体凝聚力得到加强，为公司进一步的发展打下了坚实的基础。

3、完善规章制度，严抓贯彻落实。

规章制度是企业健康发展的保证，公司结合工作实际和市场形势相继出台了一系列的规章制度和政策，确保了公司的健康发展和业务的顺利展开。公司针对一些内部存在的问题，修订了《安全生产管理制度》、《员工奖惩制度》、《出差人员报销制度》、《请假管理制度》等，通过这一系列的措施，公司规章制度的执行力度明显加强，保证了公司的政令畅通，令行禁止，高质量、高效率地完成了公司布置的各项任务。同时加强了干部员工的责任感和紧迫感，使工作差错急剧的下降，确保了安全质量，受到客户的好评，为进一步拓展市场创造了有利条件。

4、开源节流，创造效益。

公司积极采取有效措施，做好开源节流工作。一方面全力拓展市场，通过相互竞争把铝铸轧卷加工费从每吨800元提高到900元，另一方面加强内部成本控制，节省开支，取得了很好的效果。首先，加强人工成本控制，实行工资制度改革，奖勤罚懒。车间工人基本工资从1200元降到900元，同时把产品提成工资增加，这样可以提高工人劳动积极性，减少生产期间请假的现象，又能在非生产期间降低公司劳动力成本支出，减少因长时间停产造成亏损的风险。通过此项措施每月

可以节约工资成本3000元，工人工作效率也得到了提高。其次在管理费上严格控制，大力压缩非生产人员配置，后勤人员多是身兼数职，从去年的8人减少到今年的4人。第三，公司进出货物运费总支出每年接近百万元，为节约开支，公司与周边县市信息部加强合作，运费从每吨80元，最低时谈到60元，仅此一项每年可节约开支十几万元。第四，教育员工从自身做起，从点滴做起，提高主人翁精神和节约意识，开展节能降耗，努力降低生产成本。最后在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则，采取一切措施，避免不必要的开支。

范文仅供参考

感谢浏览

发电公司年终工作总结报告篇二

结合资产公司实际经营需要，对原有业务部门进行了适当整合，在资产公司原有部室的基础上，新增设招商运营部、战略发展部、资产经营部，以加大各项目商铺、办公楼招商策划、经营力度，确保各经营项目的前期及配套工作顺利开展，注重地块看管，以及项目经营工作。新增部门的主要职责如下：

1、招商运营部：负责广告策划经营管理；项目招商策划；商铺、店面、办公楼出租方案策划及经营管理等工作。

2、战略发展部：围绕各经营项目，组织开展调研、前期及配套办理工作。

3、资产经营部：地块看管工作、苗木花卉种植及22号会所经营工作。

公司领导班子职责分工：

1、王震总经理：主管综合管理部、计划合约部；

2、袁志刚副总经理：主管景区运营部、资产经营部、设备维护部；

3、张文义总经理助理：主管停车楼运营部、招商运营部、战略发展部；

发电公司年终工作总结报告篇三

一年来，在总公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将物业公司****年各项工作总结如下：

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制 物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得

到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高 物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我们首先从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高 物业公司领导班子清醒的认识到在开展外向业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度(尤其是人力成本的控制)，才能减少企业亏损、提高企业效益。采购工作是节能降耗的关键环节

物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，同时，财务与行政办人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商。为了提高服务，在有偿服务项目上，采取自购、代购或协助购买材料方式，以最大限度满足委托方利益。其次，通过减员工作使企业人力成本降低，****年我们共与**名员工解除了劳动关系，减少工资及附加费用近**万元。第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，减少开支1万多元，此外，要求维修工作能修复的不换新，一人干的不用两人，一小时修复的决不用两小时；第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，还做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束；第五，****年还加大开展了封堵、修门窗、挂门帘等保暖措施，加装近四十部旧风机盘管和维修清扫了几百部风机盘管，增强了末端设施排风效能，大量节约了燃油。经统计，通过采取各项节能措施全年使低摊、物耗费用降低近8万元，油料减少22万元，减少员工餐、办公费、洗涤费及其它费用近20万元，减少工资及附加费10万元，达到了降低成本、提高效益的目的。

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，行政办主持起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度，使全体管理人员和员工的日常工作都有章可循、有制可约，起到了比较好的效果，尤其是《效绩工资考核制度》的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，同时为贯彻实施行政办每月组织多次不同形式的检查，确保了各项制度的执行。

由于物业公司不仅肩负着大厦的水、电、暖供应，同时还肩负着公司的综合治理、计划生育、环境绿化等政府职能部门管辖的工作，外协工作十分重要，为此行政办积极与政府职

能部门联系、沟通，理顺了各种关系，圆满完成了街道等政府部门布置的计生、排污、绿化等任务，并且完成了停车收费、物业资质、二次供水等办证工作，为公司合理、合法经营奠定了基础。行政办还在协助经营班子加强内部管理和配合党、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、文体活动、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作(如制作了五块面积达8平方米的宣传栏、制作板报、横幅等)，同时，督促和协助计划生育、采购、库房管理及员工餐等管理人员做好相关工作，保证了全年未发生一起违反计划生育政策的事件、保证采购各环节的透明度、物品领用的严格控制、库存的规范管理和员工用餐的质量，为各项工作的顺利开展创造了有利的条件。为迎接北京中瑞会计师事务所的审计，财务部放弃了休息备齐了各项资料，先后四次对去年的账务进行了清查，在公司又更换了西安希格玛事务所后，财务部全体人员又一次放弃休息，顺利完成了重新审计工作。

为实现财务工作的现代办公，财务部还完成了帐务初始工作和财务软件升级工作，充分利用了新大中财务软件的帐务处理系统、会计报表系统、工资管理系统、固定资产管理系统和库存管理系统等模块(其中我们的存货管理模块是整个公司唯一启用并运作的公司)进行规范化、现代化的财务办公。

为配合完成股份公司经营目标责任书，财务部理顺了财务核算体系和规范财务核算流程，围绕目标收入和目标费用层层分解、认真剖析，通过每月会同各部门负责人召开财务分析会的形式给各部门培训和讲解成本控制要点和改进建议及措施，帮助各部门在成本控制方面取得了好的效果。同时，财务部在费用清缴、定期盘点对帐、内部培训和学习等方面也做了大量工作。每月及时清缴各种代收代缴费用，收取物业费及其他垫款，使应收帐款回收率达80%以上，保证了资金运作和流动上的顺畅;通过定期盘点存货、在用低值易耗品和固定资产，认真核对帐物，确保了公司资产的安全;通过订立并学习《财务人员考核管理办法》、学习股份公司各种财务文件和鼓励财务人员报考****年全国会计职称考试考前辅导班

等形式加强了财务人员的业务素质、提高了业务水平，并且经常开展职业道德教育，使所有财务人员做到了不计个人得失、不贪图小利、公私分明，保证了财务工作的纯洁性。保安部编制大、人员多，工作责任重，人员素质参差不齐，为工作的正常、有序开展带来了很大困难，因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上，为此，物业公司专门从保安公司招收了10名学员，其中有一名在校教官，四名班长，三名国旗手，以充实保安力量，同时，对素质较低、意识较差的保安进行再培训，不合格的给予辞退，使保安队伍整体素质得到了较大提高；为切实提高保安部管理人员的能力，保安部依照股份公司文件精神在管理人员的任用上采取竞争上岗方式竞聘了一名领班，在用人机制改革上迈出了务实的一步。

保安部员工在全年节假日以及公司开展的各项活动中都放弃了休息时间充实到最重要的岗位以确保大厦安全，通过公司及部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对顾客不公正行为时能以大局为重，做到打不还手、骂不还口，树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着股份公司保卫部的职责，故在安全保卫、综合治理、安全生产、消防安全等方面也做了大量的工作，为增强各子(分)公司的消防意识和安全生产意识，保安部负责人分别对各子(分)公司进行了业务知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对不符合安全标准的地方限期整改，对维护大厦安全起到了重要作用。前楼软件园的开业，使保洁部的工作范围又扩大了几千平米，保洁员的工作任务又增加了许多，但为维护整个大厦的整体环境，保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时通过班前班后会形式进行全天工作的计划和总结，及时发现问题、解决问题；为适应新形势下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不

断提高才能使对内提高服务质量和意识，对外树立服务形象。保洁部除了在人力成本上进行严格控制外，还尽可能的在物料消耗上节约成本，因保洁物耗是物业公司的一项较大的费用支出，在不影响工作质量的前提下节约物耗是保洁部降低成本的关键，保洁部按制定的节能降耗计划在管理上加大力度、在用“人”上下功夫，能重复使用的决不换新的，严格按标准剂量使用高成本清洁液剂，清洁用具谁丢失损坏谁赔偿，通过这一系列措施，有效的节约了成本。根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、开拓家政市场的方式对外承接洗车、家庭室内清洁、办公区域卫生环境维护等项目，为物业公司寻求新的经济增长点迈出了第一步。工程部的工作主要是保证大厦的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司基建办进行对大厦的施工改造和工程收尾的维修等工作。

今年开春工程部就对去年被冻坏的消防管线系统进行了大维修，恢复了大厦的消防功能；配合基建办完成了多项施工改造及善后处理工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障；对前期工程遗留的主下水道堵塞问题进行了根治和处理，对不合理的窖线进行了改造，清除了主下水管道的堵塞隐患；入冬前对大厦的保温缺陷进行了处理和解决，对九楼消防、生活水箱，酒店、展示中心门头及二楼库房、快餐吊顶及后堂做了完善的保温处理和封堵，修理了大量跑风、漏风的门窗等，保证了冬季正常采暖的需要。在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的改、扩、新建施工，如派出专业人员进行提供资料、提合理化建议、施工安全检查等协助工作，在平安保险公司、汇科公司的施工过程中都给予了积极有力的配合，保证了物业公司各项目工作的顺利进行。在正常完成工作的同时工程部在节能降耗上也做出了大量的工作，能修理的决不更换、不买新，定时抄录设备运行数据，合理启停设备，精打细算每一度电、每

一滴水、每一公斤油;对闲置设备进行合理利用,如在去年拆下的20多台风机盘管进行了维修清洗,重新加装到采暖不到位的区域,不仅保证了各经营区域合理采暖,又为公司节约了数万元资金;工程部不仅对内厉行节约,在为客户进行维修时也本着为客户着想的原则,争取少花钱、多办事。工程部还通过加强内部管理和深入落实《效绩工资考核制度》提高工程部全体员工的服务意识和水平,尤其是实行效绩工资考核以来,各班组自觉对所属不断员工进行职业道德、专业知识、工作技能等多方面的培训,使工作质量和服务质量都有了质的变化,彻底改变了过去懒、散、慢的不良作风,形成主动找问题、查隐患、争出工的积极向上的局面;为了适应市场需要和物业公司发展的需要,工程部在对外承接安装、维修等服务上也在积极探索办法,在把员工素质和技能提高到一个新的高度的前提下,争取为物业公司创造新的效益和新的利润增长点。通过各部门员工的积极配合和共同努力,物业公司今年的各项工作都取得了很大进展,也正按物业公司领导班子的长远规划一步一步的前进,相信在股份公司各级领导和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员的不懈努力,目标一定会在不久的将来得以实现。

首先,物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺,在****年要加强培训和学习力度,以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第二,物业公司成立时间较短,起步低、时间短,只处于发育阶段,与本市大型物业公司存在着差距,在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第三,员工队伍整体技术含量低,在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进,并通过培训挖掘内部技术潜能,发现、培养和储备技术人才。

第四,培训工作力度欠缺、用人机制不灵活,外部交流少,市场情况了解不深,这需要在今后大力引进人才,迅速推动

市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。这些问题都有待于股份公司各级领导大力帮助和协调以及物业公司自身不断努力去加以解决；同其它子(分)公司相比，我们还有许多工作存在一定的差距，我们将加强沟通和交流、汲取经验和教训，不断进行学习 and 教育，为物业公司今后的发展创造更好的外部环境和内部条件，为物业公司外向型发展的必由之路夯实基础。

发电公司年终工作总结报告篇四

1、完善采购制度，降低成本：根据材料采购计划，按时、按需对公司主要产品及辅材进行申购。

在请购材料的同时，并把材料的价格信息及时提供给相关技术部门，为产品设计选材提供图纸和成本估价。提高采购员的自身知识及业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买到材料，减少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。

为降低成本，通过寻找多方供方，做到询价、比价、议价，从中选择物美价廉的供方

2、与各供应商建设立并保持良好的关系，下半年进一步加强对供应商的管理，对每家来访的供应商进行分析了解，确保每一个合适的供应商的资料不流失，同时也利于采购对供应商信息的掌握，从而进一步扩大市场信息空间。

建立合格供应商名录，对供应商进行评价和分板，合格者才具备供应商资格。

3、工作中团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系，保持良好的沟通，充分发挥岗位职责，认真完成各项工作任务，协助相关部门的工作需要，能按照技术部的要求及时与各供应商进行沟通协调，尽最大努力按照我司的标准供应产品。

4、上半年的工程订单所需设备均可按时交货，未能及时到货设备也及时向上级反映，并做出相应的处理。

供应商供货时也要求其提供必要的资料。

发电公司年终工作总结报告篇五

工作计划可以协调大家的行动，增强工作的主动性，减少盲目性，使工作有条不紊地进行。以下是本站小编为大家精心搜集和整理的公司员工上半年工作总结与下半年工作计划，希望大家喜欢！

转眼间20xx年又过半了，回顾这半年来的工作，我在各位同事的支持与帮助下，按照公司和个人的年度计划，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，我对本职工作有了新的认识，而且个人工作能力也得到较大的提高。现将半年来的工作情况总结如下：

（一）、知识管理

20xx年根据集团知识管理积分办法，结合公司实际，调整了公司原有的km推进考核评价方案，新的积分卡更加注重考核结果量化、过程导向化、知识创新化。通过近半年的施行，达到了较好的效果。

数据回顾：

（1）20xx年集团知识管理考核积分卡（截止5月）

说明：截止5月，集团平均分为87分，90分以上的有25家；80分以上的有34家，最低分为57分；并列100分的有14家（包含集团职能部门），黄石公司集团并列第一，华南第一。去年同期排名43名。

(2) 20xx年集团知识管理考核——个人积分

说明：员工平均积分年累计为18.85分，排名前列。

(3) 20xx年集团知识管理考核——频道点击

1、培训覆盖面力求100%

20xx年，集团调整了考核要求，形成了以cko频道为核心的考核机制，重点关注各工厂的频道点击、员工积分，同时也调整了cko积分办法。对此，公司也作出了相应的调整，并在3月至5月对各部门进行相关培训。通过培训，使员工明白怎样可以提高积分、怎样推荐、怎样点评、怎样使用审批流程等。各部门通过培训km推进氛围较好，员工自觉使用km工具并达到可喜成果。

2、组织成立项目小组

3月成立qc小组，主要围绕“如何提高km积分卡在集团的排名”展开项目攻关。4月召开项目启动会议，明确责任人及活动分工。每月回顾总结，遵循pdca原则达到预期目标。通过项目攻关，我们规范了推进要求，解决了每月存在的不同问题。

3、迎接集团km现场审计

3月底，集团企划总部刘曾、张宇童两位老师来我司现场查核知识管理推进工作，高度赞扬了我司的km推进工作，认为我司亮点很多，值得兄弟工厂借鉴，特别是流程规范、流程效率高。本次查核我司成绩为99分，为第一批查核单位。

4、参加知识管理年会，黄石公司大放光彩。

4月28日，青岛啤酒第二届知识管理精英论坛与qc成果发布会

在上海松江隆重召开，姜宏副总裁等公司领导及来自各业务单位及各职能部门知识管理和qc工作者200余人共同参加了此次盛会。

在本次大会上，黄石公司集体或个人共荣获4项荣誉，着实给力。

(3)、个人荣获集团“最佳知识管理专员”荣誉称号。

本次年会上，集团高度评价我司的km推进工作，通过交流学习，其他兄弟工厂也纷纷表示赞同我司的考核思路和推进思路，对我们的工作给予了充分的肯定。

(二)、现场管理

数据回顾：

20xx年，通过与部门班组的沟通，发现很多员工对6s推进有抵触情绪，认为“面积越大，做得事情越多，错就越多，考核就越严重。”这种情况无形中打消了员工的积极性，特别是生产部门员工认为与优秀无缘，索性放弃。针对这种情况□20xx年公司调整考核思路，引导员工“有做必有果”，班组培训、班组自查、按时整改、完成会议决议等等要求纷纷纳入考核项目，改变以往只以检查结果作为考核依据的形式，让员工真正认识到“做得多、做得对就可以得分高”。

按照20xx年制定的推进思路，各部门积极开展部门或班组自查，周自查已经成为部门的习惯。各部门均形成以部门部长和部门6s推进员为核心的自查小组，按期查核一周内部门不合格事项并督办上周整改事项。各部门或班组6s推进氛围较好，例如综合部小车班成员主动开展季度现场管理回顾工作；生产部成品库较去年改观较大，现场面貌焕然一新；工程部制冷班、配电班、财务部收发中心等区域现场有条不紊，被评为“现场管理红旗班组”；班组会议学习现场管理推进技巧，回

顾现场管理存在的问题。

3、“示范点”、“现场亮点”以点带面，提升员工积极性。

公司月度查核，部门主动上报，各部门纷纷打造部门班组现场亮点，例如包装部生产现场统一有序，标示规范的员工水杯、工程部锅炉班的小改小革、人力资源部物品定置管理等。班组示范点及亮点的宣传有利的推动了部门的管理工作，提升了员工的积极性。

4、引入“现场管理优秀部门流动红旗”及“现场管理部门警示旗(蓝旗)”管理策略，鞭策部门力争先进。

(三)、包装有效工时

数据回顾：

1、成立“包装有效工时”项目攻关小组，围绕课题进行项目攻关。3月成立“包装有效工时”qc项目小组，成员包含生产部、人力资源部及包装部成员。月度开展小组活动，按期回顾和总结月度推进工作，并解决存在问题。

2、包装部“有效工时”氛围较好，班组长学习有效公司的统计方法，有效工时数据评比落实到包装班组，班组成员每周可以查看有效工时数据。

3、有效工时管理工具指导生产，引导包装开班生产。按照生产部的生产计划，结合工时统计方法指导生产，包装部部门领导一致支持“开三班”生产。与20xx年同期比，产销量增长，生产人员减少，达到了“减员增效的”目的。

(四) □e-hr人事信息管理

e-hr人事信息管理为20xx年新增职责，通过半年的学习和实

际操作基本掌握了相关要求和操作技巧。

1、员工自助查询。

2、积极学习新操作手册，月度erp维护正常，集团月度查核没有出现异常。

3、参加华南区域erp人事薪酬管理培训，考试成绩名列前茅，顺利取得结业证书。

1、深入一线不够，基础工作缺少根基。对基层员工的需求情况了解少，不能及时掌握他们的相关情况。

2、管理缺乏魄力。主要体现在考勤管理上，工作滞后，致使迟到、早退现象时有发生。

3、对精细化的管理理念和工作方法深刻的认识和理解。对集团推崇的较好的管理工具学习不透，研究不深，理解不全面。例如对集团包装有效工时的理解不深，导致hr绩效积分卡多次失分。

4、学习力还有待提升，关注面过窄，自己的学识、能力和阅历与其任职岗位都有一定的距离，不利于工作的正常开展。

5、现场管理检查力度不够，常规性问题经常出现，对一些不符合项的整改跟进滞后，部门间的沟通还有待于加强。

1、知识管理

(1)、完善知识管理月度查核清单，梳理部门常规文档，建立km文档上传档案，按期查核文档上传的及时性。

(2)、总经理特殊门户的搭建。积极争取集团的资源，力争成为第一批试点单位，为公司高管定制专有的km门户。

(3)、进一步完善审批流程。

(4)、网上调查、时间管理模块的推进。

我们的目标：总结先进工厂的亮点，打造一流的知识管理团队，奋力跻身集团前12名。

2、现场管理

(1)、持续开展旺季综合检查。

(2)、部门6s专员培训学习，加强检查的能力。

(3)、编制办公室及部分生产班组现场管理示范图，要求部门管理人员比对图文规范现场。

3、有效工时管理

(1)、完善班组有效工时评比制度，充分激励班组员工。

(2)、规范员工考勤管理，跟踪数据统计，加强班组长对有效工时的深入理解。

4□e-hr人事信息管理

(1)、员工照片维护；

(2)、按照集团要求维护培训信息等特殊信息；

(3)、学习薪酬管理模块的操作。

转眼间半年的时间已从指间流逝，不得不感慨光阴似箭。回首这半年来的工作表现与工作态度，自己认为较往年还是有相当大的改观的。不过仍然还会有些不足的地方，自己主观情绪总是会不由自主的支配自己的神经系统，会偶尔表现在

工作上面，对于这一点，我已深刻认识到自己的不足，我会认真努力的克制，力求做到更好！

我来公司虽然已将近四年，但其实是在公司工作的这几年时间里，自己的主观情绪一直是迷茫与徘徊的，走还是留的问题一直在反复交替的支配着自己，总是找不到一种真正的归属感。我不知道与我有同样感触的人究竟有几个，但我相信我的这番话也是部分人心中的话。虽然大多是同乡，但还是感觉有多堵无形的墙阻碍着大家的交流。总感觉公司工作气氛十分凝重，即使是下班时间，大家在一起说话也是非常注意，似乎总是在堤防什么，大家从来不敢做真实的自己，只是机械般的听从上面的安排做着各自的事情，很少有人能发挥自己的主观能力性为公司创造更大的价值。其实公司确实有些能力很不错的同事，但大都从乐观、积极向上，对工作充满幻想进入公司后慢慢的演变成鸦雀无声的类型了，对于此点，我真的深表惋惜。公司招人也是屡招屡走，屡走屡招，这期间也有很多出色的人，但大都因各种原因离开，我想这与公司制度、公司文化、公司氛围应该有较大关系，这也是一件令人十分痛心的事情，总找不到新的活力元素融入到我们的队伍中，队伍不壮大，没有人才加入公司，公司发展也会是非常缓慢的。

去年年终总结的时候，我听着公司领导在会议上对公司xx年的规划与展望的时候，倍受鼓舞，所以决定在留在公司干完xx年，希望公司能发生质的变化，可以让我们工作的地方更美好，人员更团结，氛围更浓烈，可是在上半年中，还是发现有许多东西都是一尘不变的，公司并没有新的活力元素渗透进来，不觉得让人多少有点失望。我想每一个员工都希望自己的公司越来越好，越来越棒的，这样不仅公司成长了，自己也能随着成长。与公司共同进步的感觉应该是很有成就感的事吧。

今年上半年，已经把供应商资料全部输入澳汀软件，每次询价的时候也会在澳汀里面输入联系记录。但美中不足的是澳

汀软件有时候运行非常缓慢，所以有时候也不愿意去打开登陆它，导致有些单子登陆的不完善，以后一定改进。对于供应商报价文档，已建立文档妥善保管，但不是很完善，以后会加强完善。对于公司同事的询价处理，我自认为处理得不错，但还是在部分单子我处理不及时，究其原因也有以下几点：1、有些单子非常规，问过供应商后供应商没及时回复我，之后也没有记得起再次催促供应商。2、有些单子看过后觉得产品竞争没有太大优势，也没有尽全力的去及时的询问供应商。第一点我犯了记忆性错误，没有在脑袋里深刻的记下单子，第二点我犯了主观主义错误，我应该一视同仁的竭尽全力的处理好同事发给我的任何询价单。

上半年已经在我们的期待与向往中暗淡的过去，我希望xx年下半年公司能有较大的进步与成就。我会努力完善供应商资料与供应商报价文档，对于同事的询价单会竭尽全力及时的给予支持与回复，对于工作态度我会调整到最佳状态。其实自从公司领导说我态度不好后，我一直较为注意自己的态度，但似乎还是不能得到大家的认同，有一种很疲惫的感觉。不被人肯定的滋味是不好受的。对于同事的询价单处理，自己一直疏于跟进，虽然已经建档保存，但是还是一直没有进行后期跟进，今年下半年会努力改进。

对于工资，自从xx年12月份以后，工资就一直停留在那个坎上，没有丝毫增加，不免心中也会是有点失落，打工在外，不为钱财那也是一种太清高的说法。现在物价上涨厉害，经常会有：“什么都涨，唯独工资不涨的”抱怨！希望公司领导能依工作表现、工作能力给予一定的调薪，这样不但能解决同事的生活烦恼，更能调动同事的工作积极性，更好的为公司效力。

对于公司内部人文活动与工作气氛，希望给予一定的改进。公司员工大都是值青春的美好年华，对工作，对未来肯定都是充满期待与幻想的，大家都是有着无限的潜力的，希望公司能想些办法挖掘出同事们的潜力，让大家充满激情的投入

到工作中去。公司其实长久以为缺乏一种凝聚力，总是像一盘散沙，这也是一件让员工大为不快的事情。

公司内部工作人员有些思想极度消极与懒散，希望公司给予正确的纠正与引导。譬如前台工作人员，某些人刚进公司的时候那股“倔劲”与执著是很让人佩服的，但似乎好景不长，这份难得的责任心已经不复存在，相信公司领导已经感受到了吧。我想这种好思想好品质的流逝也与公司环境脱离不了关系吧，或许可以说是被内部同事同化了吧。与同事聊天的时候、客户也屡屡反映前台同事服务态度差，前台不整洁之类的话语，希望公司领导给予重视。深切希望公司领导能到发展的眼光看问题，我相信每个人都是有闪光点的，不要因为过去的错误而对一个人存在主观上的偏见。还是建议公司能组织一些素质拓展活动，这样不仅能增进同事间的感情，更能挖掘同事的潜力。

写这篇总结与计划的时候我的思想是激烈挣扎的，因为我总是在犹豫到底自己该不该把这些心理话，或者说大家对公司的心理话借我之手写出去，但最后还是硬着头皮写了，如果有不妥的地方，希望领导见谅，毕竟年少轻狂不懂事，有些地方还是带有自己较强的主观色彩的。我是希望自己工作的地方越来越强的！自己也有许多做得不足的地方，我一直在努力改进，希望大家都能看到我付出的努力与改变。

总之，在美格多这几年的时间里，我也并不是一无所获的，在这里，我学到了以前在工厂里没有学到的很多东西，我想有许多东西都会让我受益一生的吧！虽然我在美格多历经波折与坎坷，虽然我也时常抱怨与不满，但我很庆幸自己终于找回了自己，终于成长了，成熟了，学会理智的看待与处理问题了。我想以后我无论身居何方，身居何职，都不会忘记在美格多成长的这段时光，我永远心存感激的，它是我永远的母校！

发电公司年终工作总结报告篇六

上半年土地看管面积与计划相比大幅增加，目前已经接收的土地面积达到了5052.19亩（超计划3000亩），共安排157名保安人员对地块进行看管工作。

2、花卉、蔬菜种植项目情况

为了充分利用现有的土地资源，通过大量的调研分析，研究并实践利用现有土地产生增值业务，先后进行了利用看管土地进行苗圃种植和园林绿化施工项目、景观花卉种植项目的前期调研、编写可行性报告及相关的前期工作。该项目已经向海河公司相关领导进行了汇报，现在各项准备工作处于平行推进中，待海河公司批准后即可进入建设阶段。

利用津南地块进行小规模蔬菜种植项目，对选取的15亩土地进行了整理，根据需要与山东省寿光市守青服务公司签订了合作协议，安排8名技术管理人员按照计划携带种子和种苗，负责蔬菜种植和管理工作。

年初至今，资产公司围绕上述六个方面积极推动各项工作，在经营业绩和内控管理上已取得良好成效，下半年我司将以安全运营、提升服务、创新经营、增加收益为工作核心，工作重点如下：

（一）、继续推进各项经营工作，全面超额完成公司经营目标

1、摩天轮项目要抓住第三季度的黄金运营期，继续加大对外营销工作，扩大和学校、酒店、旅行社等单位的代售合作，在确保安全运营的基础上，全面提升服务质量，确保全年指标顺利完成。

2、各停车楼项目继续加强经营管理，打造专业运营团队，

以安全运营为重中之重，提高服务质量，打造海河停车运营品牌，确保超额完成全年指标。

3、22号会所将加强宣传力度，对有优势性的高档次、私密性、服务功能进行宣传，广泛进行市场调研、分析研究尝试扩大经营规模，丰富餐饮种类的可行性，提高对外经营能力，增加该部分的收入比重。

4、整合公司广告资源，加大广告销售力度，增加广告收入。

5、做好合同维护及跟踪工作，保证到期租金收入及时入账。

6、利用土地看管的有利发展趋势继续扩大看管收入，做好看管过程中的各种安排、协调、汇报等工作。

7、景观花卉项目进入实施阶段，年底前，打造景观花卉的样板工程，完成基地的展示区域功能建设，组建、培养和锻炼阶梯式人才队伍。

（二）、创新经营方式，增设新营业项目

1、继续摩天轮台球酒吧项目的前期筹备工作。

2、大胡同停车楼办公区餐饮项目开业前期的各项筹备工作，确保项目于年底前开业纳客。

（三）、加强公司队伍建设，完善内控管理机制

在狠抓经营项目的同时，继续加强公司队伍建设，人才建设，深化公司管理机制，全面落实资产公司的管理制度、薪酬制度、项目核算办法、绩效考核办法。

为保证全年各项任务指标超额完成，各项工作能够有序、

高效开展，资产公司上下团结一心，继续深化各项管理制度，强化合同管理，以制度规范经营，以制度保障经营；不断扩大公司的经营业务范围，增强资产公司整体实力，提高资金使用效率。在下半年的工作中，我司将深入研究市场，探索新的投资模式，加强安全管理，提升服务质量，向市场要效益，保质保量的完成全年工作指标。

发电公司年终工作总结报告篇七

本站发布物业公司2019年上半年工作总结及下半年工作计划，更多物业公司2019年上半年工作总结及下半年工作计划相关信息请访问本站工作总结频道。

一、上半年工作情况：

（一）综合管理

综合管理服务工作是物业管理工作中的先锋和旗帜，也是业主和物业管理服务合同内容的中枢站和联络处，承载着沟通、协调、反馈、落实、监察、汇报、处理、处置、统计的重大使命。

1) 公司已具备企业二级资质等级，目前正在筹备一级资质升级的资料。

2) 投诉与建议。针对投诉，公司相关部门马上进行协调和整改，及时总结经验教训，并通过上门回访，将整改情况和处理结果向业主通报，在做好解释工作的同时，进一步听取业主意见，得到业主的理解。

3) 报修情况。客服部根据实际情况对小区报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案，无发生一起因报修引起的有效投诉。

4) 文件的收发及存档管理。档案文件管理也是物业管理处日常工作之一，其中包括物业服务资料、公司内部资料，合同协议等，文员对文件进行分门别类、加以归档并完善资料目录归档。

5) 企业员工培训情况。员工认真学习管理处制定的质量手册、程序文件、接待礼仪，在日常工改善服务流程，使部门工作更加规范化。管理人员都取得执业资格，持证上岗，公司加大员工岗位技能、职业道德培训，创造条件为部门员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使员工增强专业知识，了解工作动态，正确处理各种矛盾和问题。

6) 公司和各管理处客户部在醒目位置设置公示牌，公布物业收费项目、标准及其他物管相关信息，方便业主了解物业公司收费的合法性及透明度。

7) 公司制度要求员工在岗须穿公司统一着装，工号牌佩戴规范。

(二) 工程维修

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在小区的接管验收入及运行阶段基础之上，为此我们实施了以下管理措施：

1) 对整个小区的设施设备进行了预验收（如设备数量、安装位置、设备完好程度、设备测试情况、设备验收情况等），在安装工程师的督促和配合下施工方已完成整改项目的三分之二。

2) 对整个小区的设施设备做台账登记工作。抄录设备铭牌型号、电流、控制范围等，对整个小区的电气分路开关进行编号并紧固各电气箱内接线桩头，建立机房巡视制度和巡视表格；制定中央空调操作规程和运行记录表，对各系统设备进

行编号和分布图；制定了设备维修保养记录表；，实时观察小区内能源消耗总量，做好用电、用水记录，做好节能降耗工作。

3) 由于设备正处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的协调沟通工作，对存在的问题进行专题研讨再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力投入使用的设备运行性能得到了极大的改善。

4) 实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标。

5) 安排维修部每天不定时巡查小区的电消防设施等设施设备进行了全面的排查，发现问题及时上报维修；品质管理中心人员每天对管理区域内的堡坎、切坡和车库的全面检查，发现裂缝、下沉、松动等工程问题及时与开发公司项目部联系整改，并尽快通知业主注意安全。

6) 对物业管理区域房屋的避雷针进行了检测，发现问题已经及时上报并整改，小区的温馨提示的标志标识已经制作安装，保障业主房屋及业主的安全。

7) 做好日常报修工作。

（三）公共秩序维护

1) 严格执行外施工人员出入制度，定时定岗进行装修区域清场，

这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了因装修施工人员引致的安全投诉、收到了良好的成效。

2) 加强装修搬运材料进场的监管，进入小区输送材料须按规定进行申请、登记，每一环节秩序维护部都进行有效的现场督促，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏公共设施设备、卫生环境、违章使用电梯搬运的情况能第一时间得到处理。

3) 严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入、其它人员进出须配合查询与登记，出门物品均凭区域单位签章的“出门证”并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行保证了小区物品出入的制度化、有序化。

4) 按消防管理制度要求，秩序维护部安排专人每半月定期对消防栓、灭火器实施专项检查确保消防器材处于良好的状态，同时针对整个小区全面开展火灾隐患自查工作，对已发现的安全隐患书面通知小区各区域单位进行整改，发动小区各业主单位加强消防知识培训，设立消防专员，落实消防应急预案的实效，组织消防模拟演习。

5) 秩序维护员上岗时佩戴统一标志，着装统一，举止规范，形成良好的工作环境。

6) 秩序维护部的员工实行24小时门岗值班制度，巡逻队员按规定时间到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。小区监控系统等技防设施完好，及时完整的储存资料。

（四）环境管理

公司制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁主管组织安排相关区域的保洁工作并每天开展巡检整改工作，同时装修整改等外围施工环境，我们开展了专项的大扫除工作，没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1) 为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合小区实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，

对保洁员工工作进行督促管理。对小区未进驻区域进行清扫，并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域，清洗地下车库，清洗消防系统。对小区的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

2) 每幢楼交付业主后管理处将每幢楼的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础。

3) 在小区宣传栏或告示牌中告知业主注意事项并及时更换最新事宜，包括小区房屋的屋面广告的清理、外墙瓷砖、空调外机的安装。

二、存在的. 不足与2019年下半年的工作计划

尽管我们在2019年的物业管理工作中取得了一定成绩、也得到了业主单位的多次表扬，但我们知道还有很多不足之处需要完善与加强。

第一、管理人员整体素质参差不齐，部分人员服务意识不是很强实际处理事务的能力还有待提高。

第二、与业主的沟通不够、了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三、设备、设施管理力度还需加强、以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满。

第四、安全管理方面仍存在秩序维护人员思想心态不稳定，工作执力力欠缺的情况，需要在实际工作中加以提高。

第五、在小区内经常开展有针对性、实用性、趣味性的知识讲座和文艺活动，丰富居民精神生活，倡导“互帮互助”的文明风尚，引导小区居民积极参与治安、消防工作。

针对以上几个问题、在2019年下半年的工作中、我们将吸取经验与教训、努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作制度，为小区的平安稳定，为公司的发展添砖加瓦。

三、对物业管理的建议

1、进一步加强违法搭建、违章装修的管理力度。

2、进一步加强对业委会的指导监督管理。要加强对业委会的指导，做好业委会的组建、换届和日常管理工作，加强业务培训，处理好与居委会的关系，真正帮助小区组建一支高素质、有信誉、依法行使职责的业委会队伍。

3、加强《物业管理条例》、《物权法》、《合同法》、《装饰装修管理办法》等物业管理相关的法律法规宣传，让广大居民熟悉物业管理，理解物业管理，接受和支持物业管理。

4、及时总结并推广小区物业管理工作中的新方法和好的经验。

发电公司年终工作总结报告篇八

1、完善供应商体系，对重要材料/设备的供应商要求达到2—3家，确保材料/设备能够及时供应。

随时关注市场变化，尽量利用多渠道来降低成本、控制质量。稳定现有供应商，开发有潜力的供应商，不断优化供应商体系，在工本中不断改进工作方法，不断积累经验。

2、随着市场的因素影响，各种原材料的价格都在不同程度上涨或是下调，采购员要做好价格的比对，做好比价、议价，了解市场价格，从中选择优秀的供应商，避免供应商以各种理由对公司提出涨价的要求。

3、继续配合项目部完成工程上所需求的设备及辅材的购买及设备进场，以及工程所需的设备的各种质资。

如日常所需文具等常用物资，做好相应的存货，购买量大则可以降低成本。

5、配合仓库，掌握好仓库库存，了解销售的情况，使采购工作不处于被动状态，及时清查库存呆滞品，并上报上级处理。

6、采购员的产品知识及业务素质通过培训和相互学习，使专业知识及业务水平得到提高，同时培养新进人员，使之尽快熟悉工作。

在下半年的工作中，我部门人员仍会认真工作，不断提高自身素质、管理水平及专业的产品知识，增强责任意识，提高完成工作的效率，同时我们也会选择性采纳公司其他部门提出关于下降成本和提高效率的方法，并不断的大胆尝试，取其精华去其糟粕。为公司明天的发展能更上一层楼贡献出微薄力量。

发电公司年终工作总结报告篇九

随着xx经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要

再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的。工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。作好离网用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

4、普通用户维：

1) 定期对用户电话回访或短信拜访；

2) 节日祝福（短信）；

5、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点

1) 做到每月电话回访或短信拜访一次（根据用户的要求），回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。

2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。

3) 生日祝福、节日祝福（针对不同用户，要有实用的东西）。

4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。

5) 亲情服务。（根据不同用户的需求，为用户提供帮助）

6) 定期的上门走访。四、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

建立一支高素质的客服队伍是当前工作的重要保证，为此公司在全员范围内开展了技术大练兵活动。我们从“立足岗位、注重实效”出发，依照“干什么、练什么、缺什么、补什么”的要求，针对当前客服现状，明确客服经理的职责，明确分工，强化约束机制，突出考核力度，切实落实首问负责制，全面提高客服人员的素质与工作效率，切实做到“内强素质、外树形象”。结合结对子工作，做好星级制度考核，减少与市分客服口的差距。做好客户经营与维系，加大对客户服务的连续性及延续性以服务在我心征文及星级营业厅申报为契机强化员工整体服务意识，真正做到用心服务。