

生管年终工作总结报告 行政主管年终工作总结(优秀10篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

生管年终工作总结报告篇一

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!充满辉煌与激情的20__年已经结束，崭新的充满挑战和机遇的20__年已来到我们的身边，值此新春佳节到来之际，请允许我向在座的各位领导和同事表示衷心的感谢，并衷心的祝福大家及您的家人，新年快乐，身体健康，万事如意!一年来，在公司领导的关心与支持下，在总经理的领导下，在部门领导和员工的配合下，我们人力资源部、行政办公室、企业管理部相互协调、相互配合各项工作都取得了较好的成绩。当然，成绩中还伴随着不足，这需要我们认清原因，并力争在以后的工作中改正。下面，我分20__年工作总结和20__年工作计划两个部分，向在座的各位做一汇报。

20__年工作总结

20__年我们行政中心从上到下，解放思想、实事求是，严格按照工作规程和各项管理制度，中心各部门在保持各自个性的同时，上下一盘棋子统一协调、统一调度，使各项工作在和谐、有序的氛围中得到很好的完成。同时，行政中心各部门通过创新的工作方法，创造性的完成了各项工作任务，开创了部门工作的新局面。

人力资源方面

一个完善的人力资源管理系统，应包括人员管理体系、培训体系、绩效考核体系、薪酬管理体系四个部分，而我们组建的人力资源部成立之初只有招聘、录用、离职、培训等事务性工作，若想建立有效的人力资源管理体系十分困难，故必须从基础工作做起。为尽快完善人力资源管理制度，将人力资源管理纳入规范化轨道，围绕这一目标我们做好了以下工作：

一是完成了工作分析，编制了岗位说明书。

20__年人力资源部在行政中心的指导、配合下，认真分析了当时我公司人力资源的特定和当时公司的用人机制，在实事求是的基础上把工作分析以书面的形式呈现了出来。并根据工作分析建立了，人力资源规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬管理、劳动关系管理六大模块。我们组织人力在借鉴别公司好的经验的基础上，编写了详细的岗位说明书，真正做到了每人工作职责明晰，工作目标明确，各负其责，各司其能。

二是建立了绩效考核制度。

20__年我们完成了对公司管理层人员的绩效考核工作，初步制定了各部门、车间员工的考核标准，同时对各月份、各部门、车间的绩效考核情况进行了汇总及存档，为公司其他各项工作的开展提供了的准确的数据信息。如20__年公司安装oa协同办公软件的大量基础数据的提供、在公司全体员工身份验证过程中的自然信息汇总、大型中秋晚会的抽奖程序中的工龄信息等都是在人事日常信息积累、汇总的结果。

三是按照年度培训计划组织并实施培训。

培训工作是提高员工素质的最基本途径，为积极有效的提高人员素质，人力资源部按照公司年度培训计划的总要求，又精心细分了计划内容，并将培训工作制度化、定期化，使培

训工作深入到每一个人的心中。

四是认真完成了其他工作。

20__年人力资源部完成了公司全体员工各月工龄补助、住房补助、奖励、扣款、养老保险等的申报与核算工作，并于20__年底学习了公司的工资核算及审核方法，预计很快将正式接管公司全体员工的工资核算工作，至此人力资源部又增加了一项新的管理职能。

后勤服务方面

20__年售饭系统正式开通，结束了公司自成立以来员工排队买饭票的历史。这不仅可以减少排队购票的流程，还节省了大家的时间。同时，为更好的搞好服务，组织了食堂满意度调查，就配餐质量、服务态度、环境卫生等方面问题展开了座谈。这不仅使得我们的工作得到了正向激励，更重要的是增进了员工对公司设置福利餐的了解程度。并针对门卫夜间巡岗存在的员工不良反馈，就员工对公司规定的不解及巡岗过程中发生的矛盾予以正面分析、解释，从而排解了员工的不满情绪，为公司的发展奠定了良好的群众基础。

企业文化建设方面

20__年每月我们都要组织员工活动，如：厂庆晚会、篮球赛、团队竞技比赛、辩论赛、联谊舞会等，尤其是20__年的秋晚有了很大的突破，是四年来最精彩的一场。员工业余活动不仅丰富了员工文化生活，也给员工提供了一个展示个人才华的舞台，还宣传了企业文化，增强了员工的凝聚力。在认证方面我们严格按照质量、环境、职业健康安全的要求，根据企业实际情况，建立了企业在质量、环境、职业健康安全方面的管理标准。

工作中的不足

一是在人力资源工作中，由于人力资源的事务性工作较多，人事工作和人力资源管理与开发工作混在一起，部长难以抽身进行人力资源的规划，人力资源部长的精力不足以照顾到方方面面。这就造成了，他们把主要的精力放在应付老总的指示和检查，忙于接待应聘、离职的员工，至于人力资源的管理和开发，则无暇顾及！

二是由于年初考虑的不全面，工作中，我们还是漏掉了部分数据的统计，使得我们在年末进行汇总分析时参考依据不全面，影响了对公司年度人力资源工作分析的准确性及有效性。

三是后勤保障方面有些工作还需要进一步落实，在工作精细度方面还需要加大力度。

生管年终工作总结报告篇二

在全体管理人员和员工的共同努力下，在广大茶友的支持下，茶楼的局面发生了翻天覆地的变化。现就全年的工作总结如下：

一、取得的成绩

1、经营规模由小变大；

今年茶楼在经营规模上有大幅度的提高，经营面积由原来的120平方米发展到现在的210平方米(一层增加到二层)。

2、从业人员有所增加

今年在规模扩大的基础上，从业人员由原来的4人增加到现在的5人。其中一线人员由原来的1人增加到现在的2人，基层力量得到充实。

3、服务质量有所提高

在扩大经营规模后，茶楼进行了正规化建设的起步工作。制定了一系列切实可行的管理制度，同时对员工进行了全面的培训。服务质量有所提高。

4、产业链得到延长

由于茶楼开辟了一部分的豪华间，消费的客户也由原来单一的中低端客户发展为高中低端客户全面开花的大好局面。

5、企业文化建设已有雏形

今年，茶楼在着重点加强硬件建设的同时，也使企业文化建设同步进行，提出了“打造百年老店”的口号。

二、存在的问题

1、经营业绩不太理想在全球金融危机和国内市场竞争的双重压力下，茶楼的经营业绩还远没达到预期的效果。

2、无核心竞争力在目前日趋激烈的市场竞争中，茶楼规模不够大，员工素质参差不齐，虽然进行了价格调整，但经营无明显改观，说明降价并不是竞争的有效手段，无核心竞争力才是当前的症结所在。

3、员工市场意识不强

一线员工思想观念未转变，在服务上未站到领导的高度看问题，经常对客人说：“老板说的x”使茶楼高层左右为难。

4、产业前景不容乐观

行业门槛低，一间房子摆两桌机麻便可开公司，以至于大大

小小的茶楼遍布大街小巷、高楼平房。由于自动机已推出到极致，产业升级换代的可能性不大，加之当前人们的娱乐方式多样化，所以该行业已属夕阳产业，前景不容乐观。

三、下一步打算

1、统一思想，转变观念，深入贯彻高层经营思路，把全体员工的思想统一到茶楼发展上来。

2、加强员工培训，请进来走出去，带领茶楼高层领导到北京老舍茶馆参观学习，为打造百年老店夯实人力资源。

2020年，取得了成绩，也存在不足。感谢广大-麻友的支持，希望通过全体员工2021年的努力，使茶楼工作更上一个台阶，为茶楼的第二次腾飞(上市)打下坚实的基础!

生管年终工作总结报告篇三

在过去的一年里，我们围绕酒店工作思路和目标，狠抓经营管理，以提升服务质量为重点，在酒店领导的亲切关怀和大力支持下，在各部门的大力配合和全体员工的努力下，创造了良好的经济效益，完成了酒店下达的经济指标及各项考核目标任务。

一、主要经济指标完成情况

酒店2020年4月1日至2020年12月31日，对茶坊下达了经济指标和各项考核目标任务。从2020年4月1日截止2021年11月30日共计完成营业收入x万元，与下达的目标任务x万元相比，完成目标任务的x%;营业成本x万元，与下达指标x万元相比，降低了x%□

二、主要工作

1、制订各项规章制度，逐步健全内部管理制度是加强酒店管理的重要保证，为此，我们及时制定了(钥匙管理办法、遗留物管理程序、服务程式、酒水管理办法、库房管理办法、考核制度等)各项规章制度。根据我们茶楼特殊性结合酒店管理制度，制定茶楼工作手册，使员工按照标准化、规范化、程序化来操作，提升了员工整体素质。为了准确了解顾客在消费过程中的各种需求，建立了客史档案，制定了婚宴、会议预定登记表，制作了茶楼贵宾卡。与桑拿中心重新签订《关于开展浴脚、桑拿按摩》的合同。做好了固定资产的管理，加强员工爱护酒店设施设备的意识，每半年我们进行一次自查，对遗失或未办理手续的资产及时采取相应的措施，在年底的财产清查中保证了财产的安全。我们还对二级库房加强了管理，每月对易耗品、清洁用品盘点，对申购物品严格按照酒店申购程序办理。吧台酒水做到每日盘点、帐实相符，不得有误。为了使茶坊财务核算更加规范，建立了一套完整的适合本茶坊财务核算和管理需要的电算化记帐系统。

2、进一步完善硬件设施，创造良好饮茶氛围

为了营造更好饮茶氛围，我们对茶坊大厅装饰做了调整，对大厅原有的风景画更换为山水画，对大厅的座垫、靠垫套进行了撤换，使大厅更加整齐、统一、协调。同时增设茶坊背景音乐，对大厅、卫生间面台上的干花和包间烟灰缸、抽纸盒做了更换，为大厅增添了金鱼缸，为宾客提供了一个舒适和幽雅的环境。我们还对花园平台新购置太阳伞，增加了喷泉，喷水池增加金鱼，为顾客提供了一个清新、休闲饮茶环境。在今年春节、圣诞节、婚宴期间，我们给茶坊进行了全面装饰，使茶坊更加温馨、喜庆。为了提高茶坊档次，我们更换了9台品牌麻将机，订购了专用紫砂杯，对袋装茶叶克数做了调整，保证了茶叶的品质。为了增加营业收入，将原办公室改为大包间。为了节省开支，将酒店闲置的家俱搬至新增加的包间使用。通过不断的完善茶坊硬件设施和不断提高服务质量，为顾客营造了一个非常好的饮茶氛围，大大的增加了茶坊的营业收入，留住了许多老客户，带来了许多新客户，

稳定了茶坊的收入。

3、加强员工素质培训，努力提高服务质量

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。加强员工的培训是提高服务质量的关键，也是促进酒店生存发展的根本。为此，我们今年的重点工作加强员工培训，每月开展二次二级培训，主要对员工进行(仪容仪表、行为规范、职业道德、服务意识、员工心态训练、服务礼仪、服务程序)等方面的培训，通过培训员工在卫生质量、服务质量、服务意识等方面都有明显的改善，提高了员工职业道德的修养。我们对新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新员工快速熟练掌握工作业务起到了很好的作用。为了更好地让员工掌握茶艺知识，我们特请专业茶艺师给员工培训茶叶知识和冲泡方法，提高员工服务技能。我们积极参加酒店组织7月1日，历时一个月的“微笑大使”、“微笑明星”和3月31日至4月2日开展的“服务大比拼”活动。通过这次活动，提高了员工微笑意识和服务水平。

4、强化安全责任 落实安全措施

一年来，我们认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，坚持“谁生管、谁负责”的原则，突出重点，强化管理，狠抓落实，确保茶坊客人、员工的人身、财产安全，实现了全年无安全事故，无重大治安案件和刑事案件，保证了茶坊经营活动的顺利进行。在安全问题上，我们制定了茶楼消防安全疏散应急预案，建立了茶楼消防安全制度，加强了员工的消防安全培训和消防器材操作方法，强化了员工安全意识。为了财产和人身的安全，茶坊安装了报警系统。我们为了把安全落到实处，每日安排专人进行消防安全检查，并作详细的记录，每月一次的消防培训，半年一次考核。让每一位员工了解消防安全重要性。我们积极参加酒店组织的“安全生产月”防火演练活动，进一步增强了员工的消防安全意识。

生管年终工作总结报告篇四

20__年，是x快速发展的一年，也是生产技术部检修组从有到精的一年。在公司的正确领导下，在兄弟部门的鼎力配合下，在全部门员工的努力下我以规范化管理工作为切入点，始终坚持“向设备技术要效率，向设备管理要效益”的理念，不断提高自身业务水平的同时，严把设备验收移交关，狠抓设备运维管理，较好的完成了公司下达的各项任务，现将本人一年来的学习、工作及思想等方面的情况汇报如下：

一、注重学习、努力提高自身和本部门员工综合素质。

回首这一年来的工作，我感慨良多，一方面，我从强化理论学习入手，积极提高自身综合素质。精读细研培训内容，真正做到吃透理论、把握实质、明确任务、坚定信心。另一方面，以提高本部门员工整体素质为出发点，有目的地督促本部门员工进行业务、技能学习，要求他们虚心向兄弟单位同行、参见单位技术人员交流学习，学习他们精湛的技术工艺和丰富的实践经验等。经过一年来的学习，检修组人员的整体素质不断提高，精神面貌焕然一新，凝聚力、战斗力不断得到增强。这在设备管理部的基础管理和活动保障中得到了很好的回报。

二、沟通交流，努力营造良好工作氛围。

在努力提高部门综合素质上下功夫外，还与部门员工一起在现场一线熟悉设备，查找问题，对比整改。有不懂得地方就组织部门一起讨论，共同查找梳理问题。并积极与兄弟单位同行深入交流管理方法和工作经验。通过加强沟通交流，使得无论是部门内部还是兄弟单位同行思想上都形成了共识，真正做到了与人为善，坦诚相见，紧密联系了设备管理和设备运行维护工作。在解决实际问题上下功夫，在指导实践上下功夫，营造了良好的工作氛围。

三、求真务实、认真做好工作。

1、做好设备技术改造工作。设备在实际使用过程中，往往由于工作条件的不同，以及操作使用不当，维护不及时等出现顽固性缺陷，如果因牵一发而动全身，更换整套或局部组件，将造成极大的浪费，所以我们要充分发挥我们的聪明才智，对这些缺陷进行局部改造，用最小的付出换取最大的节约效益。

2、做好设备的修旧利废工作。由于技术改造等闲置的设备较多，调配好充分加以利用，同时运用激励机制鼓励大家开展修旧利废工作。

3、严把设备大修、维修、检修质量关。在设备的各项维修工作中，一定要具有高度的责任感，对维修、施工质量的每一个细节做到心中有数，跟住现场，只相信自己的眼睛，保证设备的检维修质量。

4、加强维护保养，有效地延长设备的使用寿命和检修周期，节省维修费用和减少停工损失。

四、工作存在的问题和工作思路。

2、工作方法不够灵活，比较单一，不能够很好地调动员工的积极性。

3、在设备培训方法上没有创新，水厂值班人员设备维护水平参差不齐，部分操作人员操作技能不熟练，自主维护意识差。

20__年是我公司实现__战略目标的攻坚之年，我将以高度的责任感和使命感，勤奋工作、科学管理、务实创新、与时俱进，锐意进取，全面提升公司设备运营效率和降低运营成本做出应有的贡献！

生管年终工作总结报告篇五

忙碌而充实2021年已经过去，我来到公司也有一年的时间了，作为行政主管，一年来我围绕管理、服务、学习等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的枢纽作用，为公司圆满完成年度各项经营目标任务作出了积极贡献。以下为今年的工作总结。

一、工作完成情况及取得的业绩

顺利完成了公司经营地址变更后相关证照的更换工作，按时完成了公司证照的年检，更正了企业工商电子信息资料。按照公司财务标准化制度规定，为合理控制企业行政费用支出，行政部每月底制定了下月的费用预算计划，尽量将费用支出控制在计划内。我对公司办公场地租赁费、水电费、办公及劳保用品、固定资产购进、员工及公司通讯费等项目建立了台账，逐月逐笔登记，年底对数据进行汇总分析，以便于来年能够更加准确、细致地进行费用的预算与控制。

作为行政部，购进、管理和分配公司固定资产、办公用品及劳保用品是部门的日常工作之一，我在进入公司后，首先对公司现有固定资产进行了盘点、登记和贴标，然后结合公司实际情况修订和制订了固定资产、办公用品等管理制度，建立了增设固定资产先提申请相关部门和总经理批示后再采购，办公用品季度统计需求后统一采购分配的流程，规范了公司固定资产、办公用品及劳保用品的管理，也提高了工作的效率。

起草和修订了公司印章管理、档案管理和合同管理等制度，规范了公章使用登记流程，并对公司档案和合同进行了整理，鉴于不影响工作效率等因素，合同流转审批流程尚未完全执行，但将合同审批步骤暂时并入了公章使用审批中，在一定程度上避免了风险。

二、取得的进步

通过日常工作和与部门间的合作，了解的__的整体运作流程，感染和学习到了公司的团队协作精神；深切体会到了质量管理体系对一个企业的重要性，对质量管理的作用有了全新的认识；通过独自处理行政人事各项工作，锻炼和提高了自己的应变能力和判断能力。

三、工作的反思

也许是因为之前缺乏工作的经验，一开始对企业的运作流程和规则不够熟悉，没有能够很好的满足和提前预见其他部门的需求，今后要更加细致的了解各部门的工作，以利于更好的起到服务和监督作用；个人对__相关知识了解得还不够，需要加强学习和理解；因个人所负责的工作较杂，有时会没有很好的分清主次和安排时间，以致有些计划实行的工作未能展开。

四、工作的思路及具体措施

继续做好公司证照及公章的管理，保持与外部机构的良好沟通；精细化行政费用的预算，严格控制费用的审核支出；做好固定资产、办公用品及劳保用品的管理，优化采购计划；加强对公司档案和合同的管理，在不影响效率的同时逐步细化流程和记录；按计划执行薪酬福利预算，推行并不断完善绩效考核管理制度；建立员工沟通平台，通过招聘、培训、转岗、公司间交流等手段培养公司后备人才；保持与集团总部的联络与沟通，按时完成布置的任务，关注可利用的共享资源；协助质量管理部修订和完善公司质量管理体系，优化人员配置，提高协作效率。

生管年终工作总结报告篇六

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相

关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

20__年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

生管年终工作总结报告篇七

2021年已过去，在上个月底我们公司也开了销售会议，公司领导在会议上也做了2021年的工作总结，给我们更深的了解了我们公司一年来的工作情况，还总结了一些经验供我们分享。所以在这会议之后，领导要求我们也来给自己半年的工作做个总结，希望通过总结我们能够更好的认识自己和向优秀的同事学习经验，从而更好的开展下2021年的工作。现在在我对我这2021年来的工作心得和感受总结如下：

首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户

资料进行分析，其次自己经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而达到销售的目的。分析客户的同时，必须建立自己的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这半年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，但是成功率比较高，价格也可以做得高些。像这样的客户就可以列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

每天主动积极的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情况，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，而且因为人与人都是有感情的，只有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的机会。即使当时没有能立刻成交，但是他们会一直记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是形成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们这里来的时候，我们要向客户详细了解情况，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺一定能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。在

我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，但是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

人要不断的学习才能进步。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关；其次是学习沟通技巧来提高自身的业务能力；再有时间还可以学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

了解我们的竞争对手我们的同行，了解现在市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业务员必须时刻都要关心的问题。只有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的判断，遇到问题才能随机应变。

生管年终工作总结报告篇八

2020年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面：

一、在制度建设方面

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

2、针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

二、强化业务制度学习

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得，根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加

强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发

1、积极配合分公司做好vip客户工作，为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

生管年终工作总结报告篇九

一年来，在公司领导的正确指导下，行政部紧紧围绕管理、服务、学习等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。现将一年来的工作情况汇报如下：

一、加强基础管理，为领导和员工创造良好的工作环境

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工

作的开展创造了良好条件。如：建立了员工人事档案、业绩考评档案、培训档案、女职工健康档案、工会会员档案等86份；全年收、发文件380份，并对领导批示的公文做到及时处理，从不拖拉；完成年中、年末报表及总结30余份；坚持精打细算的原则，行政部全年打印文字表格2500张，节约打印费用万余元；组织和协助组织召开各种会议30多场，做到会前有准备，会后有记录；接待来客来访230人次，未受到一起投诉；负责公司办公用品的领用和26台电脑及打印机的维护；协助领导慰问和看望员工60人次；组织开展文体、读书、竞赛等活动7次。行政部在接人待物、优化办公环境、保证文字质量等方面做到了尽职尽责，树立了良好房产人形象，起到了窗口作用。

二、加强服务，树立良好风气

服务是始终贯穿行政部工作的，行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为员工服务、为客户服务。服务工作搞得好与否，能不能让领导、员工和客户满意，是衡量行政部工作的基本标准。一年来，我们围绕中心工作，力争在服务工作方面做到三个突破：

一是在主动服务上有所突破。突出一个“早”字、体现一个“快”字、做到一个“好”字。“早”就是改变领导不交不办、不说不干的被动倾向，对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的六大员工作，工作有计划，落实有措施，完成有总结，做到了积极主动。“快”就是提倡马上就办的精神，进入角色快、深入实际快、反馈信息快，体现行政部工作的高效率和领导决策的科学性。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清就是我们对自己的要求。“好”就是对自己分管的工作能高质量地完成，让领导认可，员工满意。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。二是在突出工作重点上有所突破。在工作计划中，每月都突出1-2个“重点”工作，做到工作有重点有创新，改

变行政部工作“年年岁岁一个样、等待领导来安排”的习惯。三是在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应业务快速发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神，一年来行政部人员为配合相关部门的工作多次加班加点。大力提倡文明办公，树立表率。

三、加强学习，形成良好的学习氛围

公司能否持续发展、行政部工作能否高效运转，关键在人。行政部人员要具备很强的工作能力和保持行政部高效运转，就必须为切实履行好自身职责及时“充电”，做到基本知识笃学、本职业务知识深学、修身知识勤学、急需知识先学，不断补充政治、经济、管理、法律等方面的知识和深入钻研行政部业务知识。一年来，我们从加强自身学习入手，制订学习计划，先后参加了办公文秘、劳资员、安规、公司业务流程、会计继续教育等培训，切实加强了理论、业务学习的自觉性，形成了良好的学习氛围。

四、认真履行专(兼)干职责

党风廉政建设、安全生产、员工培训等工作切实关系到公司的全面发展，行政部担任着专(兼)干工作并认真履行其职责。

1. 狠抓纪检监察工作，确保该项工作取得实效。严格按照党风廉政建设责任状考核细则，在公司领导和中层干部廉洁自律方面加大了监督力度，组织公司中层干部进行述职述廉，对公司领导和中层干部进行了德、能、勤、绩民主测评，在党内生活会上进行荣辱观与廉政教育，并组织干部家属召开了“爱心平安廉内助”座谈会等。成立了商业贿赂专项治理工作领导小组，制定了《房产公司开展商业贿赂专项治理工作方案》。为加大宣传教育力度，行政部以庆祝建党八十五周年、八荣八耻及反商业贿赂内容为主题办了一期宣传板报。

结合纪念红军长征胜利70周年组织全体党员干部学习十六届六中全会精神。且每人上交了一篇心得体会。一年来，通过公司全体干部职工的共同努力，未发生党风廉政建设方面的问题。

2. 培训工作：为了能切实提高员工素质，以更好地适应市场竞争，我公司一直把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合，并做为公司可持续发展的重要举措。大力开展“员工素质提升年”活动，把培训工作的规划纳入企业整体的发展规划之中，加强对员工政治理论和专业技能等方面的培训。全员培训率达到100%。

过去的一年，在公司领导的重视和指导下，得到了各部门的大力协助下，行政部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：一是由于行政部人少事多，工作上常常事无巨细，每项工作主观上都希望能完成得最好，但由于人手少，能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。三是抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，下基层检查不多，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。四是公司宣传力度有待加强。五是对公司其他专业业务学习抓得不够。这些都需要我们在今后的工作中切实加以解决。

20xx年即将过去，新的一年将要到来。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作出更大的贡献！

□

生管年终工作总结报告篇十

一、工作内容

2、人事事务：绩效统计、归档，员工考勤抽查、汇总，简历更新，筛选、通知安排面试等。作为行政专员，深知工作的繁琐，小到打印、复印、传真、各类文件归档和保管，大到接待、会议、结算、车辆管理、固定资产添置、采购办公用品及对其领用情况进行备案。

二、不足之处

2、由于车辆管理专业知识方面的欠缺，车辆管理一直没有很好的提高；

3、抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。这些都需要我在今后的工作中切实加以解决。工作效率虽有所提高，但并非是最快的！接下来的个人中会根据以前工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情！总的来说20__年的工作是尽职尽责的，虽然亦存在着些许的不足，但这一切的一切相信也会随着20__年的到来而逝去。非常感谢公司可以给我一个学习与进步的舞台，感谢各位领导，和同事对我指导和帮助！让我在工作中不断的学习和进步，慢慢的提升自己的能力！

三、20__年工作计划

2、加强主动意识，提高办事的实效性；全面提高执行力度，抓决策落实；

新的一年，新的挑战，我将以更好的姿态和更敬业的工作态度，投入到公司行政管理的各项工作当中，为公司整体目标实现，发挥行政应有的作用，力争20__年能独立担起行政管

理的全面工作!最后, 请公司领导给予我指导性意见!