

发货的年度总结(优秀6篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

发货的年度总结篇一

我行行风建设工作坚持以党的“三个代表”重要思想为指导，按照区行风工作的统一安排和布署，深入落实科学发展观，以规范服务行为，强化服务意识，改善服务态度，提高服务质量为目标，以群众满意为标准，从解决群众关心的热点和难点问题入手，使行业作风得到明显改善。

一、认识明确，领导重视，切实加强了行风建设工作的组织领导

1、安排部署到位。组织召开党委会议，围绕全行行风建设工作进行了专题研究部署。聘请了行风监督员，制定了《xx银行支行行风评议活动实施方案》，在目标责任书上明确了纠风治乱工作要求，进一步确立了“谁主管、谁负责”和“管行业必须管行风”的原则，将目标任务进行细化、量化、硬化。

2、领导机制到位。成立了行风评议工作领导小组，负责对行风评议工作的领导和督促检查，设立了行风评议办公室，确定专职人员负责组织实施。全行形成了上下联动，条块结合，整体互动，“一把手”负总责，分管领导具体抓，层层落实责任的有效运行机制和工作格局。

3、责任明确到位。把行风建设作为一项重点工作，纳入我行

综合目标管理，把行风建设与工作考评相结合，并按责任内容逐项落实。

二、完善措施，狠抓落实，促进了行业作风明显好转

度、提高服务质量这个主题，结合治理服务水平专项工作，在全行深入开展了思想政治教育和树立金融行业新风尚教育，全行层层动员，上下宣传，利用晨会、周例会强化服务教育，使全行工作者树立了爱岗敬业、诚信立业的服务理念。

2、深入开展行风评议，完善行风监督机制。召开动员大会，进一步明确了行风建设及评议的主要内容、要求和方法。向社会和客户发放问卷调查表累计500余份，召开行风监督员代表参加的征求意见座谈会，多层面、广范围的开展自查自纠，结合行风测评结果的反馈情况，制定出了整改方案，对征求到的意见和建议梳理归类，限时整改。通过行风评议活动，促进了服务质量和管理水平及工作效率的提高。

3、落实便民服务措施，努力提高服务质量。我们把人民群众满意不满意作为衡量工作实效的标准，一切为了客户，一切方便客户，保障客户利益，收到了良好的社会效益。我们在全系统全面推行“首问负责制”，谁的客户谁接待谁负责，在第一时间段内给客户以满意明确的答复。大堂设置了咨询服务台和便民服务台，充实了人性化服务内容。

好评。通过不断深化公开内容，丰富公开形式，提高公开质量，增强公开实效，拓宽社会监督渠道，增加服务工作透明度。

尽管我们在金融行业作风建设、服务质量管理方面做了大量而有效的工作，确实也取得了一定的成绩，但仍存在一些突出问题，根据我们层层自查和行风问卷调查结果的反馈，主要表现在：一是服务态度方面，存在服务不主动、不热情、不到位现象；二是工作管理方面，存在一些流程落实不到位现

象，办业务程序方面不清晰，客户盲目办业务；三是存在沟通、告知不到位现象；四是安全保卫宣传工作有待加强。

针对存在的问题制定整改措施如下：

(一)服务不主动、不热情、不到位问题

1、加强职业素质教育和培训。培训内容重点是爱岗敬业、人文学、服务礼仪以及客户沟通；培训重点人群是前台柜员以及新入行工作人员。

2、创新机制，开展特色服务。我行以确保客户资金安全为前提，改变工作思路，完善服务流程，推出一系列人性化特色服务，满足群众服务多层次、多方面的需求。

3、加强大堂服务，分流等待客户。在办理业务高峰期，大堂经理应及时与柜台沟通，增加窗口，及时分流客户。

(二)加强员工工作管理问题

1、严格执行以岗位责任制为中心内容的各项规章制度，认真履行各级各类人员岗位职责，严格执行各种操作规程。

2、加强制度管理，层层落实责任。各支行行长，主任具体负责本行员工的考核，进一步加强层级管理，做到工作到位，责任到人。改善厅堂环境问题；加大巡查力度；加强对保洁工作人员的培训和考核，重申保洁管理制度，保持厅堂干净卫生整洁。

(三)沟通告知不到位问题

要充分告知，即客户在办理业务过程中的需要了解 and 知道的各种事情都要进行告知。建立和完善沟通制度、投诉处理制度，及时受理和处理客户投诉，定期收集客户对服务中的意

见，及时改进。严格落实服务质量和与安全责任制和责任追究制。

(四) 安保宣传工作需加强问题

一是对客户加强安全告知，提醒客户注意个人资产安全；二是加强巡视，尽量避免危险事故发生；三是加强与公安的沟通联系，共同维护好银行的安全环境。

我行建立行风工作长效机制，对行风工作长抓不懈，防止行风问题的反弹回潮。让群众真正感受到行风评议带来的效果，推进我行行风建设上一个新台阶。

发货的年度总结篇二

一、加强学习，努力提高自身素质，不断增强完成本职工作和其他任务的本领，真正提高工作标准和效率。

二、做好人事管理和档案管理工作。

三、继续做好老干部工作及到龄职工的退休审批工作。

四、继续做好医疗保险、养老保险缴纳工作。

五、继续做好来信、来访及军转干部工作。

六、会同人事局组织申报人员在医疗部门进行了鉴定，并协助签定上慢性病人员，选择慢性病定点医院。按医保中心要求，与养老保险所核对1126名代管下属企业参保退休职工20年工资。为代管企退新参加医保人员办理了参保手续，按要求查阅新参加医保人员档案。为新参保人员填写了医疗保险手册。

七、按时、按质、按量完成领导交办的临时及其他性工作。

人事部年中工作总结及下半年工作计划

发货的年度总结篇三

在工作前做个工作计划，在工作中都会事半功倍，做起事来也井条有序，盲目的工作只会白忙活，只有做好工作计划，才能把工作做得更好。以下是由小编为大家整理出来的年中工作总结及下半年工作计划，希望大家能够喜欢。

今年上半年，双生市场分局紧紧围绕全市工商行政管理工作目标，群策群力、上下一心、团结拼搏、开拓进取、抓实事、攻难事、创新事，主动深化商事制度改革，加强市场监管，服务非公党建，强化消费维权，各项工作取得良好成效。截止至6月18日，分局新登记市场主体x户，与去年同比增长43%，其中：企业49户，同比增长81%；个体工商户x户，同比增长%。新登记企业的注册资本总额达x万元，同比增长224%。新登记的内资企业中，私营企业49户，占%。查处各类经济违法违章案件11件，收缴罚没款 76000元。受理处理各类消费者投诉举报件，已办结28件，挽回经济损失多元。

(一)全力服务市场提升双生市场主体年报率全市占先。截止至xx年6月18日□xx年度企业年报率.17%□xx年度个体工商户年报率 76.6%□xx年度企业年报率.23%□xx年度个体工商户年报率.06%□xx年度农民专业合作社年报率100%，居全市市场主体年报率前列。一是强化年报工作责任。按照行业、市场监管职责，细化年报推进工作目标责任，建立片区监管责任制，订目标，抓落实。在建材、摩托车、房地产、汽车、成品油、宏进市场辖区，组织工商人员分片分组迈入企业大门，开展一对一、面对面的年报宣传、指导活动。二是强化年报窗口服务。印制了《企业年度报告信息公示指南》等资料提供给辖区各注册登记服务窗口，供前来咨询的群众免费取阅。专门设立年报公示自助区，免费提供上网设备，并指定工作

人员现场指导申报人走完年报公示流程。同时，通过专线专人值班的方式，接听咨询电话或当面答复窗口咨询。打来电话咨询或到场咨询的量达到日平均983个。三是强化年报指导到位。针对城区建材、摩托车等行业集中区域和专业市场，工商人员通过预约的方式，主动上门，手把手指导企业主网上申报年度报告，为企业节省时间及精力。四是强化年报宣传到位。搭建移动网络信息推送平台，将年报通知发送到经营户手机上。辖区很多经营户通过手机短信知晓年报工作的重要性，纷纷打电话或前来咨询。此外，在建材市场、摩托车市场、农批市场出版了年报流程指南板报，图文并茂讲解年报过程，吸引不少经营户驻足观看学习。五是强化党员年报“包联”服务。在农副产品批发市场，通过市场个私企业党支部的党员，组建一支“党员志愿服务队”，建立片区包联服务制，落实党员志愿者对应多个片区，进店面开展“点对点”年报指导服务。

(二)“三联三亮四促进”推进农副产品批发市场非公党建。“三联”，一是联商会，把支部建在商会上，支部筹建与民众商会、供应商商会“捆绑”筹建。二是联支部，把支部联结在市场管理方上，批发市场支部与市场工商所支部结对子。三是联商户，把党员分配到市场监管网格上，形成“一网九格”的“党员联商户”互动格局。“三亮”，一是找党员，亮身份，开展“共产党员经营户”亮牌活动，主动亮明党员经营户身份。二是亮承诺，优服务。开展党员“一句话”明示承诺活动。三是亮监督，树公信。组织开展党员“三个一”活动，即建立党员“一人一卡”、开展“一年一问候”和“一年一评优”活动。“四促”，一是落实“四有”目标，促进支部党建制度规范。二是大力建设诚信市场，促进市场诚信经营。三是开展互帮互助活动，促进市场和谐。四是实施“互联网+”工程，促进市场创新发展。通过实施“三联三亮四促进”措施，在市场工商所、市场党支部和市场商会的“穿针引线”下，一些党员尝到了团体购销的甜头，一些党员得到了及时贷款解了燃眉之急，一些党员加入批发市场“微进商城”拓展了商机。

(三) 整顿规范市场秩序维护公平竞争秩序。一是开展利用格式合同条款侵害消费者权益整治行动，重点检查房地产、汽车、物流等行业企业使用的格式合同，打击合同格式条款中免除自己的责任、加重消费者的责任、排除消费者权利的违法行为，查处合同案1件。二是开展打击商标侵权违法行为，查处假冒“牛栏山”白酒，女主播?、黄金时代、卡伦斯?pierkadan?不凡帝?、力豹

狼libaolang?appecls?appecls?泰玛斯等不合格标称商标服装，假冒“欧米茄”、“天梭”商标手表等案6件。三是开展春耕护农行动，从全市种子流通的源头市场着手，对市场内的十余户种子批发代理商进行了全面检查，发放宣传资料400余份，督促整改2户，确保种子流通“源头清”。四是开展汽车市场专项执法工作，对4s店、专营店等汽车销售企业进行检查，查处无照经营案1件、违法广告案1件。五是开展房地产行业专项整治，严厉打击各种违法、违规和虚假房地产广告，对1件抽奖式有奖销售案进行调查。六是加大商品检测力度。对钢材、镀锌管、儿童玩具、成人服装等商品17个批次进行检测，查处不合格商品案5件。七是全力保障农副产品批发市场“年货交易会”公平交易秩序，对粮油、茶叶、饮料、蔬菜、水果、糖果、海产品、乳制品、酒类和各类干货、炒货等节日消费食品等品种进行检查，发出责令整改10份，办理变更登记8户。

(四) 深入维权宣传到位促进消费维权工作提速。一是消费维权宣传力度进一步加大。3月15日当天，在农副产品批发市场设立消费者维权宣传分会场现场活动，设立了受理投诉咨询台、政策法规宣传台、企业个体年报咨询服务台、假冒伪劣商品展示台，对市场经营户及市民开展内容多样化、形式多样化的宣传咨询活动。同时，发动批发市场个私党支部在宏进市场设立“315为民服务点”，组织支部党员自发担当咨询员、讲解员，为经营户及市民宣传消费者权益保护法律法规。当天共发放宣传资料500份，接受咨询70多人次，受理消费者投诉4件。二是消费维权网络进一步延伸。新增海鲜市

场“12315企业直通车”维权服务站，工商维权服务“一会两站”、“五进”行动继续深入。三是解决消费纠纷进一步提速，快速处理房地产、瓷砖售后服务、摩托车售后服务、汽车消费等投诉举报28件，处置率100%。

(五)突出特色锐意创新全面铺开整治规范宏进市场环境试点工作。加强对农副产品批发市场试点工作的组织领导，强化全局联动，合力推进。一是设立“严进”门槛，推行契约管理明确责任义务。市场工商所与市场开办方签订协同共管责任书，市场开办方与市场内经营者签订文明经商、规范管理、诚信经营承诺书，通过“契约”方式明确三方责任，共同推动市场向“整洁、规范、有序、安全”目标迈进。二是创建“诚信”市场，加强经营户“信用”管理。制订《市场经营户失信惩戒管理暂行办法》、《市场经营户信用等级评定标准》，给每一户经营户建立诚信档案及设立“诚信保证金”账户，市场开办方按照信用等级评定标准对经营户划分信用等级，决定奖惩，将信用及奖惩结果在市场内予以公示。每年年底按照信用等级及奖惩情况开展“诚信经营户”评选，树立守法守信经营典型。三是加强“四方”监督，形成监管合力。组建一支由工商、市场开办方、行业代表、消费者组成的监督队伍，对市场内扰乱经营秩序、破坏环境卫生、产生食品安全隐患、违反治安管理条例等行为进行投诉举报。四是市场非公党建工作带动整治市场试点工作，设立“党员示范经营店”，“党员行业代表”等，充分发挥农批市场个体私营企业支部“口袋党员”和“流动党员”的作用，带动市场内经营者共同为推进试点市场向“责任市场、放心市场、诚信市场、美丽市场”逐步提升。

(六)领导干部“守纪律、讲规矩”改进学风政风行风。一是成立“守纪律、讲规矩”主题教育活动领导小组，制订具体实施方案，明确责任分工，有效推进活动开展。二是领导班子带头学，主动上党课，下基层宣传动员，主动找干部谈心，营造了良好的学习氛围。三是开展主题宣传学习讨论活动，制作了以《守纪律、讲规矩、转作风、促工作》的主题板报，

组织干部开展自主学习、支部讨论、观看教育警示纪录片等，干部学习意识、守法意识进一步增强。四是深入自查自纠，组织干部认真对照提出的“七个有之”查摆问题，召开查摆问题分析会，对“工商系统党员干部在守纪律、讲规矩方面的突出问题有哪些”、“怎样才能做到‘三严三实’”、“如何做一名‘四有’干部”等问题开展大讨论，找准问题，分析原因，对症下药，切实整改。五是以教育活动带工作，在登记窗口开展了便民利民活动，通过出版板报、发放宣传手册、张贴公告、设立宣传咨询台等多种形式，向群众宣传工商登记制度改革走向及市场主体年报公示制度，发放各种宣传资料达到4800多份，通过移动平台向市场主体发放年报短信累计4000条，极大地推动了分局辖区市场主体年报公示工作。

(七)丰富载体全面落实党风廉政建设责任制。党风廉政建设工作不断创新加强。制定《建立健全惩治和预防贪腐体系xx-2019年工作规划》的实施细则，修订完善了《党风廉政建设责任书》。结合工商工作岗位特点，找出了党风廉政建设的风险点，并总结出风险点管理的措施、办法和经验。倡导纪检监察干部学习纪检监察业务，学习市场监管执法业务，发挥纪检监察干部执法监管效能作用。推进工商廉政文化建设，开展廉政警言、廉政心得、廉政论文、廉政摄影、廉政书画征集活动，精心营造“以廉为荣、以贪为耻”的氛围。推进全员绩效管理，按照市工商系统年度绩效考评工作标准及要求，实行“每月一查、每月一报”，定期组织办公秩序、文明礼仪、在岗情况、工作纪律及工作作风抽查，促进督查考评工作的常态化、制度化、规范化。全年共组织专项督查6次，对督查中发现的共性问题及典型案例及时通报，开展诫勉谈话6次。推进廉政教育常态化，依托党员活动中心、手机报、飞信、党员微信等平台，组织干部观看电教片，制作廉政宣传版面，发送廉政警示短信，组织聆听先进人物事迹演讲报告会，使党员干部在潜移默化中接受廉政教育。

在充分肯定成绩的同时，我们要清醒地认识到工商工作距党

和人民的要求还有差距，与其他兄弟单位相比也有差距，还存在一些问题和不足：工商登记注册制度改革创新力度需要进一步加大，市场执法监管需要进一步加强，消费维权水平需要进一步提高，廉政教育、作风教育需要进一步深入，基层基础建设需要进一步完善，工商行政管理干部队伍建设任何时候都要放在更加突出的地位。这些问题需要在今后的工作中认真加以解决。

作为政府主管市场监管的行政执法部门，工商行政管理工作的根本任务就是，通过市场监管，营造和维护公平竞争、规范有序、诚信和谐的市场环境 and 安全放心的消费环境，来促进保增长、扩内需、调结构各项政策措施的贯彻落实。我们要进一步树立大局意识和服务意识，增强忧患意识和责任意识，把促进经济平稳较快发展作为今年工作的中心任务，采取一切有效措施，切实提高市场监管服务效能，全力服务发展大局。为了实现这一目标，下半年，我们要突出以下重点：

(一)巩固“守纪律、讲规矩”活动成果，深入开展“三严三实”

一要深入党课学习、政治理论学习。把深入学习作为当前一项重要政治任务抓紧抓好，专门安排时间进行学习讨论，深刻领会“三严三实”的重大意义，深刻认识从严治党重要性紧迫性和各项要求。二要继续抓好整改落实。对前期排查出的问题做一次认真对照梳理，制订整改方案，对尚需进一步整改落实的任务抓紧推进。三要深入抓好作风教育。进一步健全党员干部组织生活制度，教育引导党员领导干部经常拿起批评和自我批评的武器，对照自己、警醒自己、提高自己，自觉做到讲党性、懂规矩、守纪律。四要强化责任与监督。把作风建设监督融入到党员干部的日常管理之中，继续抓好作风督查“每月一查”工作。进一步强化中层领导干部履行作风建设“责任田”责任，深入落实中央八项规定精神不放松，将“四风”突出问题作为“每月一查”工作重要内容，保证监督检查经常化。

加大推进工商登记制度改革力度。坚持社会主义市场经济改革方向，按照加快政府职能转变、建设服务型政府的要求和便捷高效、规范统一、宽进严管的原则，推进公司注册资本及其他登记事项改革，进一步放松对市场主体准入的管制，降低准入门槛，优化营商环境，促进市场主体加快发展；推进“先照后证”试点，理顺证照关系，减少行政审批事项，提高市场准入效率；推进配套监管制度改革，健全完善现代企业制度，进一步转变监管方式，强化信用监管，促进协同监管，提高监管效能；加强市场主体信息公示，进一步扩大社会监督，促进社会共治，激发各类市场主体创造活力，增强经济发展内生动力。

深入整治规范市场秩序。突出房地产、汽车、成品油、物流、建材、瓷砖、农副产品等市场开展专项整治行动，严厉打击制售假冒伪劣商品行为。积极支持政府实施农副产品批发、百货商贸城、物流中心等专业、大型市场建设工程，指导开办者、经营者规范管理、规范经营。深化“诚信市场”创建活动，鼓励争先创优，提升市场信用。

加大商标行政执法力度。以保护涉农商标、地理标志、食品商标、药品商标、驰名商标、著名商标、知名商标、涉外商标为重点，继续加大商标行政执法力度，严厉打击商标侵权假冒行为。对农副产品批发市场，实施规范化商标监管，有效遏制商标侵权假冒行为。

深入开展虚假违法广告专项整治。继续以汽车、房地产、车体等广告为重点，查处在无许可证擅自发布广告、发布不实广告内容、在广告中夸大宣传、广告欺诈及误导公众等违法广告行为。加大对新闻媒体广告的监管力度，指导和监督媒体单位履行广告发布审查的法定责任和义务，维护文明诚信的广告市场秩序。

大力强化消费者权益保护工作。按照“一个站、三块牌”标准完善市场维护基础设施，即一个消费维权服务站、一块工

商监管人员公示牌、一块消费维权提示(警示)牌、一块放心消费宣传牌。开展农副产品批发市场“先行赔付”试点工作，向入场经营户收取“诚信保证金”，“专款专用”，在消费纠纷发生时当即实现先行赔付，尽快维护消费者合法权益。

全力以赴完成农副产品批发市场试点工作任务。一是开展经营户“星级评定”打造“星级市场”。制订《市场星级经营户评定工作方案》，对入场经营户实行“五星级管理”，授予星级招牌，给予相应星级待遇。实现“四个标准化”，即：责任制度标准化、市场入驻标准化、经营行为标准化、消费维权标准化，为消费者打造出放心消费的市场环境，至xx年12月31日前实现市场升级为“整洁、规范、有序、安全”的“星级市场”。二是整合市场监控资源，实现市场“天眼”网络监控覆盖。整合市场内各个监控摄像头的资源，与工商行政管理“天眼工程”同步建设，实现对集贸市场的科学化、现代化监管。

按照市委、市政府提出的总体工作要求和局党委xx年度工作部署，今年热力公司将继续优化管网和设备配置，提升供热保障能力，加强供热管理，提高供热服务质量和水平，确保xx年度城市供热安全、优质、高效、平稳运行。为确保以上目标的实现，热力公司落实责任，强力推进各项工作，实现了时间过半，任务过半，为年度任务目标的顺利完成打下了坚实的基础。现将热力公司上半年工作情况及下半年工作打算汇报如下：

1、圆满完成xx-xx年度冬季供暖任务

在xx-xx年度供热季供热运行工作中，市热力公司坚持以人为本，努力做好供热服务和保障工作，目前，我市集中供热面积达到350万平方米，为保证城市集中供热正常运行，热力公司全体员工始终把用户满意作为工作的出发点和落脚点，从用户的需要出发，创新服务举措，改进工作作风，提高工作

效能，进一步健全了社会服务承诺制度，强化24小时全天候服务制度，及时排除用户供热系统出现的供热故障，保障供热管网的安全平稳运行，切实为广大用户办好事，服好务，受到用户的广泛好评。

在xx-xx年度供热季，我公司首次采用了主循环泵变频控制技术，使供热管网压力、流量等主要技术参数实现了自动调节和自动控制，大大改善了供热管网的稳定性，提高了供热安全性能，改善了供热质量，减少了供热投诉，整体供热质量大大好于往年，受到领导和社会各界一致的好评。

2、明细本年度任务分工，排查、检修热力管网和设施

为保证本年度采暖季的安全、高效运行，在今年3月17日采暖结束之后，公司随即召开领导班子会议，对上一采暖季中出现的问题进行全面总结，并制定今年工作任务，进行了明确分工；同时，调集力量对全市所有热力设施和管网进行全面摸底、排查，对排查出的问题及时制定维修方案和整改方案，今年计划对红花西街、文化路及两侧分支干线、飞龙街两侧分支干线进行改造升级，重点改造华安小区、塔前小区、市委一宿舍、长安小区(东区、西区)、矿山三处、华夏小区等，目前华安小区、长安小区改造方案和工程预案已经完成，并在上报上级部门批准后实施，其他小区改造也在有序展开。

3、评审、通过我市城市供热专项规划

5月12日，公司会同省、市热力行业主管部门的有关领导和专家，对我市城市供热专项规划进行了评审，与会领导和专家经过对专项规划的严格审议，一方面基本肯定了我市新一轮城市供热专项规划所确定的各项技术指标，原则通过了我市近、中、长期的供热规划。同时，与会领导和专家也对规划存在的不足之处提出了宝贵的意见和建议，为今后几年我市集中供热事业科学、持续的发展明确了方向。

4、完成了对热源厂锅炉设备的处置

按照市政府指示精神，为减少国有资产的损失，今年5月，完成对热源厂锅炉设备的资产评估和热源厂设备处置的准备工作，报市政府批准，将之冲抵热力公司所欠聚源热电公司债务，降低公司债务总额，并减少因设备折旧而造成的国有资产的损失。目前，热源厂锅炉设备正处于拆装中。

5、制定我市城市供热管理办法实施细则

为进一步加强我市城市供热经营管理和运行管理，明确供用热各方的权力和义务，规范供用热各方的行为，确保城市供热系统的安全高效运行，根据《山东省供热管理办法》并结合兖州的实际，在充分调查研究的基础上，研究制定《兖州市城市供热管理办法实施细则》，以便为今后城市供热管理打下良好的法制基础。目前已完成初稿，正处于完善、修订中，力争在本采暖季开始之前完成法律程序并经市政府批准后得以实施。

6、强化民主管理，完善公司管理制度

为强化民主管理，提高职工参与公司管理的自觉性和积极性，增强公司的凝聚力和向心力。今年6月2日，公司召开第四届职工大会二次会议，会上认真总结了上一年城市供热工作，分析了当前供热工作新面临的形势和任务，明确了下一步的努力方向。全体职工通过分组讨论，审议并开通过了能够适应新形势下的公司管理制度，为今后的工作打下了坚实的基础。

7、供热服务大厅建设

为进一步推动我市城市集中供热科学、持续、健康发展，提高管理水平，推进窗口服务建设，市热力公司根据我市开展“三亮、三创、三评，擦亮文明窗口”的活动的要求，并

结合自身实际，在热力公司院内中心换热站原有建筑基础上，进行供热服务大厅改造建设。现已完成工程设计、预算编制和项目评审，目前正处于工程招投标中。在工程招投标结束后，将迅即开展服务大厅的改造、建设，保证在本供暖季前正式投入使用。

xx年我们立足新起点、实现新跨越，推动我市集中供热事业向更高目标迈进的关键年。下一步，我们将继续在市委市政府和住建局党委的正确领导下，以“三个代表”重要思想和xx大及xx届四中、五中全会精神为指导，坚持贯彻和落实科学发展观，确保年度各项任务目标的顺利完成。

1、太阳纸业电厂至西城区供热主管网工程

上半年完成项目可行性研究、环境影响评估、项目立项、管网施工图设计，力争完成过铁路顶管工程的报批、设计和批复，下半年启动管网施工，完成管网施工 3000米，启动并完成供热首站设计，完成供热发电机组的改造，完成供热首站施工图审查，预算评审、施工招标和主要设备采购等工作。

2、城区旧管网改造工程

对城区供热效果不达标的一部分供热分支管网进行改造，对红花西街、文化路及两侧分支干线、飞龙街两侧分支干线进行改造升级，以提高供热管网的技术状况和保障能力，满足周围居民的供热要求。重点改造华安小区、塔前小区、市委一宿舍、长安小区(东区、西区)、矿山三处、华夏小区等。目前，关于华安小区和长安小区(东区、西区)的改造方案及预算已上报市政府批准，其他小区的改造任务也力争于10月底前完成。

3、既有居住建筑分户控制和分户计量改造

加快对单管顺流式供热系统改造步伐，并结合供热分户计量

改造同时进行，建议政府出台相应鼓励政策，对xx年实施室内供热分户计量改造的用户给予一定的优惠和奖励。全年完成既有居住建筑供热分户计量改造20万平方米，力争完成30万平方米改造任务，并按照济宁建委和省住建厅的有关要求随时调整既定目标，确保完成上级下达的既有建筑供热计量改造任务。

4、供热扩面改造工程

全年计划完成供热扩面(包括新建和既有建筑改造)60万平方米，新增供热用户约5500户，并使所有新增用户(新建)达到节能和供热分户计量标准。

5、供热收费计量改革

按照上级要求完成计量收费标准制定，计量收费按计划进度有步骤分步实施，逐步将原有收费方式改革为服务大厅收费制或银行收费，为热用户提供快速便利的交费方式，提高收费效率和收缴率。

6、适度调整供热收费标准

随着煤炭价格的不断上涨，供热成本不断增加，去年的成本已达到19元/o□今年根据供热成本情况，热力公司积极与物价部门协调，适度调整供热收费标准，将目前的16元/o调整至19元/o□以减少因物价增长而带来的供热亏损，使城市供热逐步走上健康发展的良性轨道。

7、对城区供热管网和设施进行全面维护和维修

下半年重点对城区热力管网进行全面检修，尤其是架空管网，对腐蚀严重和外保温脱落严重的管网进行全面统计，并及时制定维修方案，申请和落实专项维护资金，安排专业队伍进行维修，确保在10月底前全面完成维修任务，使城区所有热

力管网处于良好的技术状态，防止爆管等运行事故的发生，以确保今冬城区供热安全、高效运行。

xx年业已过半，热力公司全体干部职工，以科学发展观的精神为指导，牢记责任观念，强化服务意识，为今年工作的全面展开开了一个好头；在下半年的工作中，热力公司将再接再厉，为圆满完成全年工作任务，保障城市建设，更好服务全体用户而努力奋斗。

发货的年度总结篇四

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

二、 进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

三、 加强员工思想教育。利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

四、 继续做好“节能降耗”工作

1、 严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。

2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。

3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

五、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增进彼此的了解，便于工作的开展。计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉煌！

发货的年度总结篇五

银行是商品货币经济发展到一定阶段的产物。今天本站小编

给大家为您整理了银行业年中工作总结及下半年工作计划，希望对大家有所帮助。

xx年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点 万元，比年初净增 万元，日均存款 万元，储蓄存款净增 万元。现就一年来的工作小结如下：

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用 营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

二、服务创优、运筹制胜千里

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市

政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育 主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制 一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作 营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务万，取得了 万经济效益。二是服务好基层网点。努力提取高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

我是中国**银行的一名普通员工。在*行工作的近三年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格*行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能

在平凡的岗位上奉献青春，为*行事业发出一份光，一份热。我要求自己不断进步，努力工作之余，我参加电大学习，于今年顺利取得了会计大专文凭，并在今年“中国**银行分行第七届业务技术比赛 牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得**市第一名。

一、履行职务情况：

在党组织和行领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

思想上，积极参加政治学习，理解掌握邓小平理论知识和“三个代表”重要思想，关心国家大事，拥护以为首的党中央的正确领导，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，遵守行纪行规，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟，积极向党组织靠拢。

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省行、支行的各项规章制度，积极响应上级行的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

二、今年取得成绩：

1、今年“中国**银行分行 第七届业务技术比赛 牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得**市第一名。

2、我参加电大学习，于今年顺利毕业，取得了会计大专文凭。

三、存在的主要问题：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄岗位一线员工，我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

四、今后设想：

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。

学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的**银行员工，更好地规划自己的职业生涯，是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在以后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对*行的激情和热情，为我热爱的*行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

我在支行领导的关心下，在同事们的帮助中，通过自己的努力工作，取得了一定的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销能力也得到极大提高，为此，我将自己的银行客户经理工作做个总结。

首先，工作业绩方面，我在支行领导指导下，努力营销对公客户，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，实现]方案-范文'库.整理.利息收入160多万元，实现]方案-范文'库.整理.中间业务收入29.55万元。个人管户企业xx成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导积极营销一批xx下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家xx企业，利用交叉营销，实现]方案-范文'库.整理.年末新增对私存款160万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

其次，通过向领导学习、向产品经理学习、向书本学习，我较全面的掌握了我行信贷业务知识。一年前我刚转岗公司客户经理的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特

点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习光大银行信贷风险控制措施，作为唯一一名客户经理参加分行举办的第一次信贷审批人考试，顺利通过。在分行举办的合规征文中，我撰写《构建深入人心的商业银行合规文化势在必行》一文被评为总行二等奖。

最后，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力'方案范文.库.整理~的提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的爱好，兴趣，特长，力争讲客户感兴趣的话题，解决客户急需解决的问题。

过去的一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的取得与支行领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过错误，有些不足，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

发货的年度总结篇六

资料员年中工作总结及下半年工作计划1

1、配合各工程师对施工单位的工程资料做好严格把关，资料就是在工程建设过程中构成的各种形式的信息记录，只有和专业工程师、施工单位资料员、监理单位全力配合才能完成并做好这项工作。资料的整理、收集是一个逐渐积累的过程，要确保资料的真实与完整，为工程验收带给及时、有效、适用的资料。

2、对前期的地质勘察、施工图设计构成的文件，进行积累、组卷、归档。

3、负责施工现场会议的记录工作，做到真实、有效的记录，整理出会议纪要，经各参加单位会签后下发。

4、负责工程部与各参建单位往来文件、联系函件、施工图纸的收发，做好记录，建册存档

5、负责工程重要施工部位的影像资料拍摄，进行整理、归档。以便日后查阅及工程结算之用。

以上是我在工程部近半年的主要工作，其中也有些不足之处：

对于施工单位工程资料报验的监督有必须的松懈，开工初期施工单位不重视工程资料的编制，往往某一分项工程已施工完毕才将工程资料上报，存在拖延、滞后等现象。

工程资料应随施工进度同步收集、整理并按规定移交。在今后的工作中，我将严格要求施工单位做好工程资料的编制与报验工作，保证工程资料的真实、有效、完整，为工程的顺利验收奠定基础。