

销售内勤年度工作总结 经理年度工作总结 (精选10篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

销售内勤年度工作总结篇一

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；
- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度；
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工

作中，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，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己能积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于举办奥运会四个月限产的影响，加之自己对市场的瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

二、明确客户需求，主动积极，力求保质保量按时供货。

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定代理的产品品种。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的涂料产品的用途、

性能、参数基本能做到有问必答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

销售内勤年度工作总结篇二

一，个人品行。

刚进公司的时候，作为一个新员工，对公司了解不多。为了适应新的工作环境，我以零回报的态度接受了公司的每一份工作，每一个同事，每一个制度。为了尽快了解学院的情况，我收集了大量的公司资料进行研究，遇到不懂或不清楚的地方，及时向同事请教。就这样，我在最短的时间内掌握了公司的情况，为我的工作打下了基础。由于工作努力，业绩突出，9月份晋升为行政人事部见习经理。

担任行政人事部经理期间，我工作认真，坚持原则，每项工作都做得很好。诚实、有原则也是人力资源工作必须具备的职业素质。行政人事部本身就是调节企业和员工利益的平衡杠杆。诚实是办事公平公正的保证。比如在做员工考勤考核时，坚持考核制度，不要因为任何人的个人原因而放松条件；组织会议、参加培训严格遵守学院制度，以此为标杆。当员工的行为不符合制度要求时，严格执行制度规定的行为，并对其违规行为进行处罚。

二，管理思维。

我很欣赏《环球通联》广告中王石的一句话：“每个人都是一座山，世界上最难的山是他自己。好好努力，哪怕向前迈一小步，也会有新的高度。”。根据我的理解，不同的高度导致不同的视野和不同的思考角度，所以要求我们站在领导和学院的立场去思考问题，掌握全局观念。只有这样，我们提供的方案和建议才能全面而有价值。只有把工作当成自己的事，把学院和学生的利益放在第一位，才能真正为领导分忧解难，为学生的成长贡献自己微薄的力量。

三、积极组织员工活动和员工培训。

员工的活动是放松和紧张工作条件的有效调节者，也是增强团队凝聚力的一种方式。员工培训是提高员工素质、统一认识、统一思想、统一行动的有效途径。因此，在过去半年的工作中，多次组织员工的活动和培训，如篮球比赛、跳绳比赛、执行培训、技能培训等，得到了员工的认可。

四. 行政服务工作。

管理是一项服务性工作。为各部门提供良好的服务，配合各部门的工作，为每位员工打造一个温暖的家，让每位员工都有归属感，是我们义不容辞的责任。为此，我们首先从美化办公环境入手，每周进行一次健康评估，并贴在清单上，表扬好的，批评差的，让每个员工都能意识到办公室就是我们的家。为庆祝生日的员工庆祝生日也是企业文化建设的一部分，让员工感受到亲人的关怀和家人的温暖。

五、奖惩。

奖惩也是激励员工的有效方式。对取得显著进步、做出突出贡献的员工给予精神和物质奖励，不仅是对员工成就的认可，也是激励其他员工的有效方式。为此，我们连续20年授予进步奖、贡献奖、优秀员工，激励真正优秀的员工，为其他员工树立榜样。当然，对违反学院规定、未能及时完成工作并产生结果的员工进行处罚至关重要。当然，惩罚不是目的。我们不仅要让员工意识到自己的错误，还要鼓励他们努力工作，对每一项工作都提交一份满意的答案。

在过去一年的工作中，由于我的努力，我取得了很大的进步。通过总结，伴随着新年钟声的敲响，又迎来了崭新的、充满期待的年。回望年度的工作生活，感受到公司及身边的人这一年来发生的巨大变化，我们的品牌在快速提升着，身边的同事也都在不断进步着，朝着同一个目标奋斗着。新的一年

到来了，也带来了新的挑战，在我们准备以全新的面貌来迎接新年的到来时，也不忘来回顾和总结过去一年来所做的努力。人力资源部自成立到现今已经一年半时间了，很荣幸本人参与了人力资源部成长的历程，从无到有，从当初的不完善，慢慢成长到今天的成熟。

自__年以来，人力资源部的队伍在慢慢壮大，引进了专业人才，专业水平得到了很大的提高，人力资源建设正在逐步走向规范，职能作用也在逐渐得到体现。公司领导对人力资源部的建设极为关心，这对于人力资源部同事来说无疑是的强心剂。过去，大家可能对“人力资源”这个词语感到有点陌生，不知公司设如此部门真正的用意在哪里。通过今年大家的同心协力，已慢慢取得了公司各部门绝大多数人的认可与支持。上半年因部门人手紧缺，使得一些工作无法真正展开，一直在做着基础工作，今年上半年莫总监任职以来，对人力资源部工作进行了整理，明确了每个人的工作职责，使分工更加细致化，现对于今年的工作总结如下：

一、对于公司员工的人事档案及其他资料进行收集及管理，使其更加完善化，保持公司档案的完整性，为保证日后的分析工作提供更准确的信息。因档案内容涉及公司有关机密，期间我保持着极高的警惕性和很强的保守意识。协助上级掌握人力资源状况；填制和分析各类人事统计报表。为人力资源规划工作提借准确的信息。

二、负责管理员工劳动合同，办理劳动用工及相关手续；到目前为止，劳动合同的签属工作开展的不是特别的顺利，主要因为市场推广部业务人员较散，集中的机会较少，经常都是来去匆匆，致使部分业务人员至今未能签署劳动合同。计划争取过年这个机会，把合同签署工作完成好。

三、结合公司制度及国家规定管理员工考勤和请休假管理，按月准确出具考勤报表。其中员工考勤又是一个难点，公司实行上班刷卡办法已经一年半时间了，由于部份员工一直未

能适应新的考勤办法所以效果一直不太好。

今年人力资源部特意为此问题进行了考勤重申，并与综合管理部技术人员讨论后改善了考勤系统，但因公司许多工作岗位性质的不同，员工工作时间经常需要弹化管理，还是不能很好的交上令人满意的考勤数据，但为了防止有些员工“言过其实”，照成考勤不公的结束，考勤系统还需更加完善。

一、执行各项公司规章制度，处理员工奖惩事宜；对于有些员工不遵守公司规章制度，致使工作上出现较大失误或较大错误，人力资源部通过周密调查之后，给予了合理公正的行政处罚，并对当事人进行了思想教育。本年度共有约十人左右人接受了公司不同程度的行政处罚，均认识到了自身的错误。

二、今年以来，公司充分考虑员工的福利，各项福利制度正逐渐开始实施。比如以往只有市场推广部人员才享有的品牌推广用烟，在本部也得以实现；每月协助行政部人员进行生日活动的策划及实施工作，丰富了员工的业余生活；考虑到员工的安全保障问题，公司也已为全部员工购买了平安团体意外险及医疗险等险种，保险期间有一员工不慎摔伤，我们及时与保险公司取得了联系，并申请了相应的理培，解决了员工的后顾之忧。等等这些都大大调动了员工的工作积极性，从而起到了激励员工的作用。

三、进行促销人员的管理工作。自今年9月份以来，人力资源部正接手促销人员的管理工作，通过资料收集分析，发现虽然制定了相应的管理制度，但是发现许多市场并没有严格按照制度来执行，随意性较强，人员增长率过高。促销人员是五叶神市场的重要组成部份，加强促销队伍的管理迫在眉睫。下一季度计划尽快重新制定促销人员管理制度，并严格按照规章制度办事。控制好人员的增长速度及提高整体素质水平，为公司的将来储备更多的业务人才。

四、协助做好招聘与任用的具体事务性工作，包括发放招聘

启事、收集和汇总应聘资料、安排面试人员、跟踪落实面试人员的情况等;五. 帮助建立积极的员工关系, 协调员工与管理层的关系, 协助组织员工的各类活动;此外, 在部门领导的指导帮助下, 对员工考勤制度、劳动合同管理办法等相关的人事制度进行了修改工作, 使其更加人性化, 合理化, 符合了公司“以人为本”的人才理念。对个人来讲下一步重要应该在认真工作之余加强学习, 不断提高自身专业素质, 才能面对更大的挑战, 也才不会被时代的潮流所淘汰。珍惜来之不易的机会, 扎扎实实做好每份工作。年人力资源部的责任将更加沉重, 人力资源部一定安排并实施好新的一年工作计划, 用实际的工作业绩来说话。最后, 祝愿公司在新年里一帆风顺, 一年更比一年好。

销售内勤年度工作总结篇三

一、顺利完成队伍组建, 合理整合人力资源, 有效开展培训工作, 努力提高凝聚力和战斗力, 团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20xx年x月x日, 我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作, 起初项目立足当地, 多渠道开展人员招聘工作, 在x月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练, 员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工xx人, 骨干人员xx人, 骨干人员保有率85%, 组织各类员工培训90次, 培训覆盖率达100%。

今年x月xx日, 由于施工单位的疏漏, 傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水, 项目经理部立即启动防汛应急预案, 在场全体员工精诚合作, 用沙袋围堰引水, 抢险工作至深夜, 未造成任何经济和财产损失;xx月xx日, 小区xx栋x单元下水管道堵塞, 脏水已漫至xx室户内, 由于施工方人手有限, 为不影响售楼部售房, 项目经理部立即采取措施, 从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫, 经过几小时的疏通、冲洗, 户

内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。x月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高。xx月收费率已达95.6%。

1、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

4、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年x月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年x月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近xx千元。

20xx年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止xx月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入xx万元，利润率4xx%的年度经济指标。

1、从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止xx月初完成交房xx余户，办理装修xx户，处理、传递、记录各类整改单xx余张，提供诉求服务xxx余次，发放各类温馨提示xx份，发放各类工作联系单xx份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施xx余次，罚款和赔偿收到xxx余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

销售内勤年度工作总结篇四

20xx年我行认真贯彻执行分行个金经营方针，全行个金员工的商业银行经营理念有所提高，面对县城经济不发达的情况，在分行的正确领导下，经过全行个金员工的艰苦努力，个人经营业务成绩显著。

(一)、人民币储蓄存款超常增长,净增9513万元,完成分行下达任务的317%。采取的措施有以下5条。

1、由于去年遭受特大洪灾，今年灾民重建家园，给储蓄存款

工作带来了难度。因此支行领导年初就高度重视储蓄存款工作。对辖区营业网点储源逐一调查摸底算账，并关注同业动态，和网点负责人一同准确预测，尽可能合理下达任务。行领导经常深入一线研究增存措施，深入企业单位帮助网点克服营销中的困难。

2、以代发工资和教育储蓄为重点，行级领导、网点负责人、一线员工，上下联动，深入企业单位积极营销，在去年营销4025户的基础上，今年注重“挖户工程”，新增代发工资3235户。教育储蓄新增户万元。

3、年初充分酝酿讨论制订出包括七个指标的一线员工绩效考核办法，合同工和代办员同工同酬，具体从工作量、业务营销、服务质量、劳动纪律、安全卫生等方面考核兑现，充分发挥其杠杆作用。同时根据实际情况对办法不断完善，对代发工资营销每户奖励1.5元，对大额存款、挂失等业务每笔不低于15笔折算柜员业务量，面对网点撤并客户增多，客观上对银行员工办理业务的速度要求高了，我们极时加大了对员工办理业务的笔数和收款量的考核占比，并每月对绩效工资认真核算，以正式文件通报，透明度高，调动了员工争办业务抢办优质客户业务的积极性，增强了同业竞争力，调动了网点增存稳存的积极性。

4、支行领导和网点负责人经常深入大户走访，注重大户营销，克服困难，力排他行竞争，将铝业公司元月份股金分红800万元，6月份奖金120万元，11月份职工奖金550万元，12月份职工增奖补发1700万元全由我行代发。

5、不定期用电视广告、悬挂横幅、更换宣传牌等形式进行宣传。发挥舆论先导作用，同时对服务工作检查监督，强化了柜面服务，提高了工行在区域经济的知名度。

(二)、消费信贷累计发放笔，金额万元，收回笔，金额万元，实现利息收入元。华县地域经济落后，缺乏经济活力，给个

贷工作造成一定困难。对此除绩效工资考核外，对个人营销半年以上每万元贷款奖励50元，调动了积极性，完成了个贷营销任务。

(三)、中间业务收入39万元，较去年多收入16万元，完成了全年任务的95%。我们把中间收入在绩效工资的考核中的占比提高到180分，调动了网点个金中间业务收入的积极性，杜绝了跑、冒、滴、漏现象。其次把灵通卡发卡量分数占比提高到120分，并通过宣传牌、横幅宣传营销代发工资挂卡，个人营销一张e时代卡奖励5元的激励政策，全年新增发灵通卡5238张，其中e时代卡380张。加上去年的5720张，两年发灵通卡1.1万张，灵通卡年费收入达8万余元。发卡量增加了，个人用卡汇款也多了起来，柜面在个人结算上宣传快捷方便的特点，提供优质服务，个金结算收入16.4万元，较上年多增7.3万元。再次是大力发展寿险营销业务，主管行长亲自带领有关人员到各网点推动业务，并请保险公司经理、讲师先后五次去网点培训，对如何接触客户、如何赞美客户、如何推介产品等方面进行讲解和演练，举行银保联欢会等，大大推动了保险业务营销的发展，全年代理营销保险400多万元，实现中间业务收入近9万元，较去年多收入6万元。

(四)、做好管理工作，有效的管理能促进经营快速健康发展。我行先后制订了《华县支行一线员工绩效工资考核办法》《华县支行一线员工绩效工资分配办法》，各种单项业务奖励办法，开展代收大中专学费业务。代理营销保险业务竞赛活动，实施目标管理，按月考核通报，下大气力落实，促进了各项业务快捷健康发展。

销售内勤年度工作总结篇五

领导下达的各项指示。现总结如下：

管理人员，在整个前厅部起着承上启下的作用。对部门员工的日常管理工作及对客的日常接待、投诉处理、问询等工作。

稳定的团队人员有利于工作的顺利完成，加大内部管理的执行力度，使部门标准统一化，标准化。

2. 及时、迅速的物资到货,是大堂经理日常工作的基本保障大堂经理所有办公用品均到位，对于重要物品am会随身携带，以备不时之需。大堂经理现有的重要钥匙有：保险柜钥匙，左机械钥匙，大堂经理台钥匙(此四把钥匙均需随身携带)am
保险柜内存放物品有：解码器，数据线，光盘，数据卡。对客用品，为客提供简单的快捷药品，并为急需的客人提供转换插头和万能充电器。

3. 建章立制，是保证部门员工标准化工作的前提。

除了筹备期完成的规章制度，工作流程及表格的制定等工作，但在后期的酒店经营当中，发现流程中存在诸多不符合工作流程的硬性规定，规定中缺乏人性化原则。经与部门领导共同协调后，对现有流程进行修订、更改。对需增加的流程及客信进行拟定、校对。如：宾客延住客信□vip房间查房记录表等。

4. 统一标准，制订员工入职培训方案、按既定目标扎实开展培训工作

俗话说“没有规矩,不成方圆”，一个成功的部门，除了建章立制外，员工在工作期间的培训工作也在内部管理中起着至关重要作用。

大堂经理每人各自分工不同，管辖的部门自然不同，根据不同部

门的特性及专业性，定期对部门人员进行专业知识及突发事件的培训工作，对进行实操演练，使员工在培训中受益，在实践中积累工作经验。

为了激发员工的受训热情，提高培训质量，树立“没有培训就没有质量，没有质量就没有顾客”的信念，制定了严格的培训考核制度，员工初期考试合格后方可上岗。

5. 严格要求，多学、多听、多看、使自身工作再在上新阶

本人从8月份正式转入前厅部担任大堂经理职位，本人很珍惜领导给我的这次机会。本人认为，大堂经理除了要熟悉酒店所有的设备设施，产品知识，对周边的公共设施也应清晰，帮助客人解答疑惑，维护整个酒店大堂的正常秩序等，还应了解各地宾客的风俗习惯，尤其是外国客人的风俗习惯。不断地在工作之余，丰富自身的专业知识。

增加与各部门的有效沟通，使应完成的工作在有效时限内完成，提高整个团队的执行力度。熟悉自身岗位职责，了解工作内容。配合前厅部经理管理前厅部各小部门的日常工作。收集整理宾客建议及投诉，利用灵活的方法使宾客的投诉得到及时有效的处理，使客人的投诉在萌芽中得到有效的解决，并将宾客合理化建议及时上报。并时时将安全工作放在首位，牢记“安全工作无小事”的原则，安全稳定工作，认真排查，做好人员(员工及宾客)及酒店设备设施的安全排查工作。

1. 结合20xx年预算完成前厅部工作，控制部门成本，并监督检查各小部门的成本控制情况。

2. 做好酒店星级评定准备工作，加大部门内部员工的培训工
作，有效的将专业知识与实操技能统一起来，按照“一切皆有标准”的管理理念，使前厅部各项工作及流程更加标准化，统一化。

加大对整个团队的打造力度，最终打造成一支高绩效的团队，使整个的团队执行力度达到更高标准。为明年的评星工作，打下良好基础。

1. 提高解决投诉及处置突发事件能力，遇事不慌，做好及时处理，及时汇报，事后跟进的工作。
2. 加强大堂经理工作责任心，使工作流程更加精细化，准确化，人性化，使工作准确率达到100%。

销售内勤年度工作总结篇六

作为xx网的带团队商务经理。要保证团队健康稳定的发展，保证团队业绩稳定较好提升，又保证每个人有个较高的收入。那商务经理不论对自己的心态和能力是个很大的挑战，对待工作无论是份内的工作还是份外的工作都、应该充满热情和激情，不仅做的好，而且做的更好。

但作为商务经理在工作也要注意许多细节，不在其位，不谋其政。在其位，就要谋其政。也就是说，你在什么位置上，要做好本分，这是当代社会特别应该提倡的一种职业化的工作态度。对待工作，也有分寸需要把握，虽然商务经理要作好分内分外的工作，但一切要把握个度，有句话是：过犹不及，商务经理要在大方面把握团队的思路。但具体如何做，就不要过度去涉及，每个有每个人的思路。有自己的方法。

平时做为商务经理多做些细致的工作，就是关于商务代表和各级商务顾问的工作岗位的描述，告诉他们，这个岗位是干嘛的。商务代表完成多少产值和净业绩。各级商务顾问完成多少产值和净业绩，这是硬指标。同时如果是电话部门就要保证一天有效的电话拜访，如果是外业就要保证一天有效的直接拜访量。

以上我们坚决保证部门的执行力、言出必行、不得有半点折扣。

但也要灵活运用这些工作描述，一方面要有效激励团队奋发向上，但要有保证激励措施不是团队的负担。成为部分落伍

的借口。

对于每个员工，不苛刻强求，不无故反对，没有薄没有厚，没有远没有近，没有亲没有疏，一切按规则行事。规则，就是天下欣网对员工行事的原则和标准。

对每个员工要一视同仁，不能拿商务经理的身份压员工，不要无故向员发脾气来发泄自己的工作压力，与员工沟通做到大家都能接受。不能叫员工口服心不服。要做到以理服人，以德服人。同时要以人为本。

商务经理要少说多做。做事要积极，说话要谨慎。所谓“慎言”，就是说话要小心，不要说自己做不到的事。用老百姓的话说叫“祸从口出”，没那么严重的话，起码也是“言多语失”。要注意说话的场合。在私下不要涉及过多的工作，但工作时候要少谈些私下的个人私事来寻求开心。

商务经理就是要先带着耳朵去，多听，有疑问的地方就先放一放。我们常说一个人身体力行，那叫直接经验；而听听别人的经验教训，包括他经历的坎坷，走过的弯路，那是间接经验。你多听点间接经验，也有好处。这样我们可以多了解团队到底存在什么问题，我们员工的心到底是怎么想到。用商务经理的直接经验来指导员工但不要成为说教。

作为商务经理，做事仍然要谨慎。这种谨慎在《论语》中被概括为“如临深渊，如履薄冰”。我们商务经理在做事的时候，要像站在深渊旁边一样谨慎行事，要像走在薄冰上一样小心翼翼。

多思、多想、多听、多看、谨言、慎行，这么做的好处就是“寡悔”，让商务经理少一点后悔，少点错误。

世上没有卖后悔药的。人一旦知道做错的时候，一切皆成定局，无法挽回。商务经理如果在工作中少了指责、抱怨，在

行为中少了很多让自己后悔的经验，那该团队就能成功了。

商务经理的言行对员工的认同感会起到一定的作用。这种认同感会影响他们在工作中的创造力，能激发员工的潜能，从而调动他们更加的深入，更为主动的投身于工作之中。要想员工的激情调动起来。

始终如一梦想。价值观和目标的统一，重复观点能够帮助大家关注战略和目标。从理性角度看重复能够帮人了解所应该做的。从情感角度看，它满足了人们需要联合并成为集体一部分的需求。

从主要利益相关者那里获得承诺。比如完成多少指标可以获得多少提成等等，调动员工为公司的运作全力以赴，唤起他们的热情然后要求他们做出承诺，要细节到：做多少产值完成多少业绩，什么时候做，单子出在那些部门以及自己准备怎样去做。也许不总是能得到所期望的承诺，但我们认为要做到同上司良好的关系和下属较好的听从自己的领导，则要从透明的沟通方式做起。

引导。我们在很大程度上是借助于员工的力量来达到预期的目标，当他们有了必要的工具和资源时，才能达到预定目标，这当然要包括自己的参与，对他们的工作及时的提供丰富的反馈信息，把直接下属的引导当作一种习惯，及时予以表扬并提出改进建议，而不是等到季度总结和年终总结之后再给出可行的反馈意见。

销售内勤年度工作总结篇七

由于国家经济金融危机大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境也是相当的严峻，那么我们如何搞好经营，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_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，原来每市估清五、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、酒店的各种类型宴会的接待，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，创开业以来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，使宾客高兴而来，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，大胆尝试，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、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、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。

饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，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。

饮食部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，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，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，开展了流动红旗竞赛活动，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。地喱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，今年以来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，友谊夜总会的开办、千年老龟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。

二、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。

三、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。

销售内勤年度工作总结篇八

光阴似箭，在明发（国际）集团成都房地产开发公司的工作转瞬就是一年。在这一年中，我觉得自己是一个有理想、用心去热爱工作的人，是一个勇于承担责任的人；在工作实践中，每做好一件事，团结一批人，学习一部分知识，总结积累一部分经验；为公司的发展创造有形资产的同时，积累着无形的财富。我感激明发集团成都公司给我提供的工作平台和发展空间，我珍惜上下级同事间团结协作的友谊。

这年中，我做过的主要工作包括：参与项目招标，修改整理一系列合同，尤其是施工总包合同；主持编制成都公司管理

制度（工程部分）；协助行政部工作；组织《明发城市广场》项目地质勘察；实施项目开工前期的现场准备；参与《明发城市广场》项目方案设计的协调和审核；考察管桩施工队；联系和协调社区、政府部门与项目的关系；审核工程部资金计划和工程进度款等日常工作。在这一年中，我每接受一次具有挑战性、创新性的工作，自己都有长足的进步；遗憾的是项目现场工作没有全面展开，没有发挥现场组织管理的能力。

本年初，根据集团公司总包合同惯例，结合成都当地总包市场情况，成都公司总经理多次召集工程部主要负责人，几经讨论，确定《明发城市广场》项目合同总包方案。在一系列合同的修订中，我有幸成为合同拟定和修改主要执笔人之一。

一个项目合同系列的完善，涉及项目参建各方利益。建设方不能只为自己利益写入严重不公平的霸王条款，为合同的实施留下后患；也不能疏忽给自己留下后患，在合同中执行中处于被动；更需要精通施工组织管理全过程，理顺分包商和其他参建单位的竞争和协作关系。这需要合同修订人对工程造价相当熟悉，对工程施工管理过程及各方利益关系运作有实际经验。在这些系列合同拟定和修订中，我在造价咨询公司从事工程造价估算、概算和设计变更索赔的经验发挥出来，对控制合同的造价条款起了重要作用。修改总包合同版本的同时，兼顾了造价、监理、及合法分包各方关系。事实上，我们做的是一个系统工程；我很崇尚总经理的全面思维，统筹兼顾。比如，公司与总包方拟定战略框架协议时要求的工期比较紧张，但根据成都当地施工经验，总包方施工组织周密、施工能力较强的情况下能够按期完成。根据集团的惯例，奖励如期竣工，表面上我们多花了成本；实际上，因为工期奖励，完全调动了总包方推进施工的积极性，提高了与合法分包商之间的配合协调，开发公司的实力形象也树立起来了，另一方面，投资占用的资金利息却能抵回工期奖励资金一小半。

又如，我们在合同中要求总包方提供的工期进度节点与工程进度款的支付节点一致；同时，在造价咨询合同中要求造价成果文件与工程款支付节点一致；这简化了将来工程进度款支付过程中监理和业主繁琐的进度款计价审核工作。与此相应的，我们在与总包方的战略框架协议中约定：设计变更当月计价，事后不补；变更计价起点xx元；变更计价竣工后支付等。根据经验这些约定能直接减少施工过程中的纠纷。所有合同条款，都需要拟定人全面考虑，总经理审定合同时综合权衡，有所取有所舍。

再比如：成都公司根据双流地方基坑土方承包经验，由一家专业单位施工基坑土方，统一协调与本地方错综复杂的关系，就能避免三家总包单位的内部矛盾和外在压力。关于大基坑人工捡底，双流地方土方单位一般不负责人工捡底，但是，我们与土方单位谈合同时就要土方单位人工捡底，总包单位负责技术控制、地基验槽。这样就发挥了土方单位机械配合人工捡底、余土方便外运的长处，也发挥了总包单位擅长技术控制的长处。这种具有相当地方特色的协议，需要合同拟定人和总经理具有丰富的地方施工组织管理经验。

根据集团审计中心意见和成都公司安排，工程部主要成员系统地编制整理了成都公司管理制度（工程部部分）。主持编制管理制度时，考虑了集团工管中心管理制度，结合了成都公司的实际工作流程，贯穿了项目施工现场的实际经验。注意让基本制度、基本原则明确清晰，程序性工作有章可循，同时兼顾不同项目的具体情况，区别对待；希望在实践中创造出明发集团成都公司高效率、讲原则、重感情的组织管理模式。管理制度编制过程中，我特别注意发挥各岗位员工特长，让他们在参与制度编制同时，感受自己岗位的重要性；在修改和学习工作制度的过程中，激发他们爱岗敬业的精神。

我有几年与公安、法院、律师打交道的直接经验。在明发集团与冠幅集团关于股权纠纷一事中，我积极配合成都公司工作，为事件的处理做过不少有益的建议，并协助行政经理执

行成都公司的实施方案。我相信，企业纠纷，律师的建议和作为企业主人的员工建议，在性质上经常有很大的区别；如何分辨律师意见考验着一个人的胆略和智慧。

地勘合同签订后，随着方案设计进展，我排除地方村民的无理纠纷，组织完成了项目的地质勘查作业。作为业主审查施工组织设计，必须对技术的可行性、组织的合理性，方案的经济性以及相关单位的协同性一并考虑，综合权衡。审查基坑降水护壁施工方案时，我就注意到：不超过5m的三级危险程度基坑，不需要专业公司做护壁变形监测；根据基坑壁土质情况不需设锚杆；实际布置的降水井点远比理论计算多；降水用的沉沙池应该降水单位做，降水单位应该自备发电机而不是总包负责等。改进这些措施，能直接节约成本数十万元，减少纠纷。

《明发城市广场》项目开工前期，秉承公司总经理前期广泛的社会关系基础，我会同工程部成员，积极地协调了地方关系。分别与房建开发相关的管理部门以及项目周边社区取得了联系。为项目的顺利开工打下了基础。遗憾的是，正当工程部所有员工鼓足干劲，准备项目马上开工时，本项目现场却因与冠幅集团的股权纠纷停了下来。

工作少时，我从内心里感激总经理把我从现场调回成都分公司，负责《明发城市广场》项目方案设计联系与协调的具体工作。只有在积极的工作中，我才感觉内心充实，没有虚度光阴。

负责方案设计，对我是一项全新的、富有挑战性的工作。在工作中，我加紧熟悉有关设计规范，掌握设计过程，及时把公司的设计方案意图与设计院交换意见，注意虚心向同仁学习，促进了设计院的设计进度。在方案设计阶段，我积极协调集团酒店管理中心、成都公司运营部和销售代理公司，保证技术可行的基础上，认真探讨设计成果的市场前景，树立为市场而设计的观点，宁可不厌其烦地修改设计，也不能设

计不被市场欢迎的成果。根据规划文件、设计规范等，我重点审核方案的经济性和技术可行性，检查设计成果是否符合公司的意愿，提高了公司对设计质量的审核。我感激公司领导、各位同仁和设计人员对我的好评；是我融入了他们的共同努力下，才让我承担的工作进展如此顺利。工作中，我深受总经理的全局眼光和深厚的技术基础熏陶；他的工作热情，鞭策着每个员工工作丝毫不敢懈怠。我相信，随着设计的进展，开始初步设计、施工图设计阶段，一步步进入我越来越熟悉的领域，我负责的工作进展会更加顺利。

负责设计工作以来，我觉得我还有许多知识需要加紧学习，比如进一步熟悉设计各相关规范，这是负责设计工作的直接需要，同时直接服务于建设管理；把握当地有关建设政策法规，让设计和施工方案符合地方实际，把控好建设项目的经济性；不断地了解地方发展和规划，这与我的工作相关，对项目建设具有指导性。力争本项目设计完成时，能轻松自如的负责大型房产开发的设计工作。

明年，项目开始施工时，工程部会很忙。我对我的现场管理经验和热情充满信心。我必须抓紧施工期间这段宝贵时间，弥补我对安装专业的不精通；一方面深入现场的施工实践，另一方面利用业余时间弥补安装专业的理论知识。另外，明年打算通过高级工程师职称评定。

总之，我感激明发集团成都公司给我这个成长的平台。我将珍惜每个工作机会，在最快的时间内，把自己塑造成房产开发公司需要的懂得经济、精通技术、善于管理、了解市场运营的全能型的人才。

销售内勤年度工作总结篇九

部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而

是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

在工作中，我虽然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个产品质量检查员。查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，坚持当班空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客户服务技能技巧。

20xx年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力，为我们的将来共创辉煌！

销售内勤年度工作总结篇十

20xx年已经过去□20xx年即将到来，下面我将20xx年一年来的工作情况做以下汇报。

xx小区是公司xx年重点建设项目，我作为项目经理被公司批准后，立即开始了项目部的组建工作。首先根据xx的工作要求，从公司抽调了工作人员，建立了质量管理体系、项目管理目标和管理人员岗位责任制□xx小区的质量目标为创建“无质量通病小区”，为此公司下发了许多预防措施和实施办法。

为保证整个目标的实现，我组织项目部管理人员根据自己的实践经验，结合工程的特点，编制了项目部质量预防措施。工程开工以后，我们严格控制施工质量，从基础开始，一步一个脚印的进行。模板工程重点控制结构尺寸和支撑牢固性，确保设计尺寸的准确和观感的质量。钢筋工程重点控制绑扎质量，尤其是钢筋实物的间距和位置。

在施工过程中，我要求坚决落实公司预防措施内容，并且坚持进行样板引路，同时组织管理人员对其他项目部在建工程进行参观学习，作到扬长避短，提高了项目部人员的质量争先意识。砼工程重点控制了砼的浇注和养护工作。规范浇注、及时养护是保证砼质量的根本途径。在整个主体施工期间，我们认真进行了落实。迄今为止，未发现砼裂缝现象。整个主体工程的施工，经过项目的认真控制，全部施工内容符合设计要求，主体质量较好，受到了xx地产的奖励，达到了预期的质量目标。

xx小区开工以后，我按照公司要求工期，组织制定了施工进度网络计划以及劳动力计划。并且根据施工进度要求，与各个施工班组签定了质量、进度、安全控制协议书。对其具体进度、生产内容提出了具体要求。在生产过程中，我根据实际情况，通过制定月计划和周计划，对整个工程生产进行了控制管理。施工初期，因为项目开工较晚，劳动力出现不足。对此，项目部多方召集人员，经过努力，基本上保证了施工的要求。在施工过程中，考虑到砼浇筑数量较大，我采取了现场浇注和使用商品砼的方法，提高了施工进度。

在分包队伍进场施工后，根据xx地产的要求，及时调整了施工部署，为分包方施工创造了施工条件。到20xx年终，整个工程完成了主体工程，外装修工程完成40%，内装修工程完成30%。从整个工程进度来看，与原计划工期相比有滞后。为此，我在场区冬季回填土、项目停工的一段时间内，抓紧时间组织进行了下房砌体和回填土等的施工。为20xx年春季施

工减轻了工作量，确保了整个工程的顺利交付。

施工进场的准备期间，我组织项目部按照省级文明工地的目标对全场的施工作业区进行了规划布置。根据项目工程特点，制定了设备需用计划，并组织了布置和安装。施工中，我坚持将安全管理作为日常管理的重点，将确保职工的生命安全作为自己的第一要务。框架工程，支撑体系和临边防护是安全管理的重点，为此，我从以下几个方面加强了管理工作：

1. 加强安全技术交底工作。通过进场时的三级安全教育、上岗时的专项安全交底来加强职工的安全意识。
2. 加强安全检查和巡视，及时发现问题，及时整改，杜绝安全隐患。加强建筑物临边的安全防护。同时，对现场的全部设备实行了专人专机管理。

设备进场时项目部统一进行检查，合格后进行接受。施工中，定期进行设备的维修、保养和检查，及时发现安全隐患，及时进行修理更换。整个施工期间。未发生重大安全事故，一般安全事故控制在1.5%以内，保证了广大职工的生命安全，达到预期安全生产目标的要求。

材料管理中，我根据施工预算，组织制定了施工材料需用计划。同时针对本工程外租赁材料数量较大的实际情况。我组织各个班组制定了材料使用计划和返还计划。整个施工期间，项目及时返还了各种材料和器具，没有发生积压现象。材料使用中，我要求大家坚持限额领料制度，根据施工预算，安排项目管理人员及时统计各个班组的施工内容和数量，并且及时与预算量进行对比分析，控制各个分项工程的材料使用以及人工费的发放。各个班组使用的机具和材料，均要求由各个班组集中领用，耗损材料按照预算量进行考核，每层进行统计，发现浪费时及时纠正整改。周转材料使用完毕后由各个班组统一返还，数量不足则由各班组负责赔偿。

1. 工程质量：主体施工期间，工程质量控制较严，工程质量比较好。但是在填充墙施工中，由于思想上有所放松，构造柱砼浇注不理想，跑、漏较多。这对我来说是一个教训，提醒自己我对后期的质量管理需要进一步加强。

2. 施工进度：从总体来讲，进度基本上达到了xx的要求。但是与其他项目部进行对比，进度较慢。还需要自己进一步加强进度管理、总结不足，加强人力组织，弥补前期施工的不足。

在新的一年里，我将从以下几点作出努力、作好工作。

1. 继续抓好xx项目管理工作

xx工程在20xx年的工作为内外装修工程和室外工程等，时间紧、任务重。考虑到项目总工期要求，我将继续抓好施工生产进度控制，积极组织好人力投入，确保工程按照预期要求全部完成，保证整个小区的如期交付使用。

2. 加强业务知识学习，继续提高管理水平

随着时代的前进、新技术的运用，必须进行专业技术知识的再教育。所以，在新的一年里，我打算首先加强学习专业知识。尽管基础薄弱，学习很吃力，但是我相信只要努力，就会有结果。另一方面，积极学习他人的先进之处，作到扬长避短，进一步提高思想认识，开拓视野。

3. 进一步作好施工管理工作

20xx年的工作中，我负责的工程尽管有一定的成绩，但是仍然存在很多不足，需要继续总结和完善。只有很好的总结过去，才能更好的服务未来。新的一年中，我要进一步重点作好3个方面的管理：一是人的管理。人是管理的组织者和执行者，项目管理人员不能松懈，只有全体管理人员密切配合，

各负其责，才能作到施工各个环节环环相扣，整体工作才能井然有序。二是物的管理。也就是材料的管理□20xx年，我将继续在项目管理中作好限额领料制度，并且进一步细化，定期与工程预算量进行对比分析，找出不足，制定对策。三是法的管理。也就是施工方法的研究和管理。在公司各项预防措施的基础上，结合工程实际特点，进行优化和改进，形成一套行之有效的施工方法，以便于指导施工和工人操作。

总之，在新的.一年中，我将进一步提高自己，研究和改进项目管理办法，为公司的发展作出贡献。