

最新个人一年工作总结(大全9篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

个人一年工作总结篇一

在领导的正确领导下，在同事们的进取支持和大力帮忙下，较好的履行酒店领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下。

一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每一天在完成自我本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为酒店增加收入做出了我们的贡献。

二、协助部门经理做好客房部的日常工作

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一向进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每一天参加工作，每一天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不必须落好。可是，为不辜负领导的重望，不影响酒店的正常运营，我不辞劳苦的每一天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一向参加工作。使我们未因监督不力或人为因素出现意外。

三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作

换班值班是一个十分重要的环节。做到让服务员既做好酒店工作又不误家里的事宜，我们采取领班每一天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到仅有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每一天以崭新的姿态应对客人。

四、配合经理做好各项接待、安排工作

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情景下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声经过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

五、做好楼层的安全、防火、卫生工作

从参加工作的头一天，酒店领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每一天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上头、地板上头，楼道内地毯上头的烟头是隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排。

这段时间以来，在酒店领导的正确指导和大家的共同努力下，取得了必须的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在以后我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质

量，提升我们的服务标准，全面提高酒店效益。开创服务工作新局面。

个人一年工作总结篇二

2011年度工作总结：

时光如梭，忙碌中又到了年末，在这辞旧迎新之际，回顾半年多的工作历程，总结半年多工作中的经验、教训，有利于在以后的工作中扬长避短，更好的做好本职工作。在这半年多从领导身上我体会到了敬业与关怀，在同事身上我学到了勤奋与自律，繁忙并充实是我对2011年度工作总结的最好总结。

我担任的是f-2区与东码头项目行政主管工作，但是由于工作需要目前主要是负责资料管理及物资出入库等资料员的日常工作。随着行业市场竞争的日益激烈，对资料员各方面素质的要求也越来越高，这势必促使我以更严谨的工作态度和更强烈的责任心投入到工作中去。自2011年7月从前任资料员接手工作，我主要负责f-2区及东码头的工程的资料管理工作。在项目上我的主要工作是对f-2区及东码头的工程资料收集管理工作，及时地与甲方、监理单位沟通联系，认真处理好施工中的施工方案、变更洽商、监理通知回复及其它相关资料的报验、对甲方、监理及其分包单位联系单的收发，及项目的图集、规范发放管理工作。尽可能的配合甲方、监理及各单位的工作，在施工期间能够较好的协助项目管理人员及工程相关人员，为他们提供所需的资料并做好类似工作。

资料工作看似轻松，实则比较细碎烦琐，能够真正做好并不容易，因之前资料员流动性较大，我部工程资料教为凌乱，管理较不规范，从7月份上班以来我就投入到了紧张的工作中，努力改变这种局面。在抓紧一切上班时努力工作的基础上，我们还经常放弃了周末的休息时间，再加上利用每天下班后跟各部门的交叉工作少的机会，加班至凌晨左右为的就是争分夺秒尽最大努力作好自身工作，有时候甚至干到下半夜，

才放下手头的工作回宿舍稍适休息为第二天再继续战斗做准备，通过近两个月的努力使我部工程资料基本理顺，历史遗留签证基本清理完毕，收集保存好公司及相关部门下发的文件及会议文件工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入文件夹内，并将文件原件整理、分类、存档，为查阅文件提供方便。在正常工作期间做好各类文件、图纸，下发、传阅及传递工作并将文件原件存档。核实工程资料的完整情况，对折皱、破损、参差不齐的文件进行整补、裁切、折叠，使其尽量保持外观上的整齐划一。根据资料规程按资料内容特征对文件资料进行分类，将属于同一卷的资料用档案盒装订后入柜保存。并定期对文件资料进行核查，对遗缺文件进行追查，查明原因。在这半年多的时间当中学到了很多经验和知识，在与他人的交流、沟通方法上也有不少长进，在工作中通过多看、多问、多听，使自己的本职工作技能有了进一步的提高，相对于以往来说又进了一步。

通过总结一年来的工作，在这一年中，通过集团移动办公及各级部门的多次检查和验收，在资料方面暴露出了许多需要整改的问题和低级错误，这给我们指明了改进方向，也相应的督促和提高了资料员的整体水平，同时还需要多认真学习好规范规程及有关文件资料，掌握好专业知识，提高自己的工作能力，加强工作责任感，及时做好个人的各项工作。虽然有以上的不足，但瑕不掩瑜，找出工作中的不足，以便在以后的工作中加以克服。

总之，在今后的工作中，我将不断的总结与反省，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质与业务水平，以适应时代和企业的发展。

2012年工作计划：

2011年即将过去，回顾过去的一年，我在公司及项目领导的指导和关心下，在同事们的共同努力下，做了一定的工作，但还有很多的不足。今年，我将按2011年度公司发展方向及

项目年度计划，以2011年工作情况为基础，我订立了 2012年度工作计划：

- 1、用业余时间进行专业知识学习，努力提高自身的专业技术及专业素质。
- 2、收集整理资料，保证工程资料完整、真实、系统、有效；编制资料盒内目录，目录按照分部、专业分类，具体到盒内资料。并在资料盒脊背粘贴标识，便于资料检索、查找。资料目录随施工进度、资料的增加不断更新，对所有资料情况一目了然。
- 3、负责对每日来往文件资料做好接收、发放、传阅并建立详细台帐，做到规范化、标准化。

以上是本人在2012年内的工作计划，望公司各位领导给予批评指正。

制定人： 2012年1月13日

个人一年工作总结篇三

我从过去的储备干部到新晋柜长，也将近一年。在过去的一年中，由于缺乏工作经验，我在实践的过程中遇到了很多困难也碰了不少壁，与此同时我也得到不少磨练的机会，这些机会对我来说受益匪浅，感受颇深，现将尽一年的工作总结如下：

首先由一名储备干部到柜长我有了很到的转变。作为一名储备，只要完成本职工作，并辅助主管与柜长处理日常事务即可，而作为一名柜长在将区域内人员管理好的同时，还要在货品分配上有明确细致的分化，在开展工作之初的确有些吃力，但是在主管及各领导的指导，同事的帮助下，我从自身寻找不足，严格要求自己，不断学习充实自我，较好的完成

了自己的本职工作。通过近一年的学习和工作，自身发展取得了新的突破，工作方式有了很大的改变。

“梅花香自苦寒来”自信自强勇攀高峰的工作态度，才能激励员工为企业创造价值。刚来到鑫博大，作为一名干部人员最为重要的就是在员工面前树立健康积极的形象，这样才有助于工作的开展，提高员工的销售业绩。而展现这一面貌的重要环节，在于每日的会议以及与员工的沟通。也许是因为不经常在很多人面前发言的原故，我说话时总是结结巴巴不知所云，胆怯紧张占据整个心头，对此我感觉非常失落尴尬，但，人总是越挫越勇，在对自己发言时存在的不足深思并找出原因后，我主动向上级领导申请，在会议上多发言，锻炼自己的胆量，在上级领导的帮助和员工的鼓励下，我的发言也越来越流畅，员工的反应也越来越好，但我一定戒骄戒躁努力奋进。

同时，在刚开始处理售后问题的时候，因为自身的业务水平不足，在遇到许多较为刁难的顾客时不敢主动的去和顾客交流沟通怕引起不必要的争端，但没有尝试就没有发言权，问题总是需要解决的。学习如何巧妙而圆满的解决问题的方法才是重中之重，在领导的指导下，我不断的纠正自己的方式方法，从而得到了顾客信任并增强了自己的自信心。

“货品是一个卖场的灵魂”货品的丰富多样来源于管理的好与坏，一开始认为货品没有什么好管理的，之后，经过多次与主管的沟通，了解到关于货品还有很多的知识，如：怎么去把握好库存及补货的量，季节与时间性的把握等等，而后在货品方面应多观察：畅销款式及时补足货源并与市场协调；多调整：随时查看各厅版面是否调理一致，及部分货品的动态；多总结：做好畅销款的记录及找出滞销款所存在的问题并及时调整。有了这些不可或缺的经验，现在我工作起较以前更加得心应手。

以上是我近一年来在工作中让我体会最深也受益最大的心得

体会，在20xx年的新气象中我将继续坚持“宽以待人，严于律己”的工作格言，并贯穿落实“认真，务实，创新，激情”的岗位誓词。我一定会用具体的工作绩效来诠释这些词汇的真正内涵，用实际行动来证明我能做的更好！

个人一年工作总结篇四

自从大一的第一学期进入宣传部，到现在我也工作了半年，无论是对工作方面的见解还是对如何调整工作与个人自由的关系我都有了些体会。

进入宣传部以来，本人能基本上做好自己的工作，能配合部长做好工作，和其他干部合作愉快。

当然有时候不遵从上级的指示的情况还是有的，但这是极少出现的。虽然是极少出现也是很难原谅自己的。

作中的帮助和指导表示感谢和致敬，并就自己工作中的不足和缺点向领导们表示真心的道歉，有不到之处请多指导、多原谅。

艺术设计系宣传部谭旭升

11级视觉传达2011年12月23日

个人一年工作总结篇五

20x年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，是辞旧迎新、再次展现自己的又一开始。也是我非常重要的一年。出来工作快3个年头，面对竞争激烈而有现实的社会，生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习，让自己成为一个真正有实力的管理者，为自己创造一个美好的未来。在此，我订立了本年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

一、熟悉公司新的规章制度和工程管理开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，作为公司一名工作人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展工程管理工作。

1、明确职员工的职责和工作任务调度分派各职员工必须履行工厂员工应尽义务和《工程部管理职责》规定的职责，其工作任务可根据公司部门需要服从上级随时调配支持。

2、制订部门职员工管理规范，加强职员工自觉约束自己工作散漫等不良行为的意识，促使其培养文明修养，积极爱岗的精神风貌，使其日常上班工作符合公司职业规范和要求。

4、工作方法改善：加强部门协作沟通，营建和谐进取的企业文化氛围，发生异常时第一时间到现场去了解问题，分析问题，解决问题，制订符合实情的工程及相关部门工作反馈改善方案和办法，建立培训计划，加强技能训练和心态教育，稳定人员流失。

5、工程设计管理过程中要充分听取各方面的意见，发扬技术民主，对争议较大的问题，组成审查班子进行认真的论证，如还有疑义则寻求第三方的论证(客户或技术开发者)。

二、明确自己的发展方向，正确认识自己，纠正自己的缺点。认真听取他人忠恳意见。更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，充分发挥自己的能力，让自己真正走上管理道路。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

以上是我针对20x年的工作计划与发展方向，希望通过自己的努力及他人的协助能够成功的达成计划并突破[]x年取得更好的成绩，全面提高自己。

个人一年工作总结篇六

总经办作为后勤服务和办公协调的核心部室，在理顺内外关系，提高管理效率，保证上传下达等方面具有枢纽作用。2016年度总经办以沟通协调作为开展工作的切入点，在做好迎来送往、办文、办会工作的同时，注重与各部室、车间的信息共享和协作配合。通过发挥部室整体职能，保证了工程建设和经营管理活动的顺利进行。

2016年度，总经办通过加强与技改办的协作，做到了信息畅通，服务及时。在招标采购、合同审签、督促送货、车辆服务等方面关口前移，及时到位，增强了后勤保障工作的主动性。按照公司领导意图，通过向江西锅炉厂发送感谢信，赠锦旗等方式，较好地达到了催货目的。在工程验收后，总经办又与技改办合作组织了对上海凌桥等优秀供应商授牌活动，密切了合作关系，增进了理解和友谊。在与生产计划部和技术装备部的协作中，顺利完成了中央电视台环保万里行记者的接待工作，通过真诚交流和一线调查，使记者们了解了企业形势，转变了对企业的态度，维护了公司形象，并且在公司领导的努力下，主动在技改增容工程竣工庆典中，深入现场宣传报道企业。在“环境日”、“安全月”以及供暖宣传等工作中，总经办与兄弟部室积极协作，在编发材料、制作展板、组织上街宣传的同时，利用广电局“3.15”和消协等业务优势，为企业阶段性目标营造氛围，协调处理争议。并压价200xxxx签订了广电局、龙之媒等新闻媒体的供热宣传协议。

总经办在人员管理和福利发放工作中，跟人力部积极配合，使《人性化管理》和《赢在执行》的培训活动达到了预期目的。保证了春节、中秋节业务走访和职工福利发放顺畅及时。通过与财务部的相互协作，顺利完成了基建工程款的支付工作。2016年度，总经办较好地组织了公司季度工作总结和董事会会议，完成了半年总结会、公司工程总结表彰会和工会换届、年度考核等大型会议的筹备服务工作。顺利办理了营业执照、

机构代码证、市级重合同守信用企业年审手续，做好了县安全协会入会和市级卫生先进单位的检查复审等工作。

正是由于主动协作，积极沟通，总经办在食堂帐目审核、技改工程收方乃至水厂中止租赁、张庄水厂资产转让等工作才得到了兄弟单位的大力支持，使领导部署的任务得以较好地贯彻落实。

观念变、天地宽，我感觉到总经办2016年度的工作不论是在服务水平还是在工作观念方面都有了新的提高和进步，与11年相比实现了大的跨越。在以后的工作中，我们将秉持这一思路，更加积极主动地开展好沟通协调工作，使总经办“三个服务”职能的发挥更加主动、更为超前。

在企管部职能合并到总经办以后，我们利用工作便利等优势，加快了签呈业务和票据、合同的批转速度，提高了传递效率。同时，及时做好了企业统计和资料外报等工作。2016年度未发生一起签呈表滞留延误问题，未出现一次报表纰漏。

在日场管理工作中，总经办根据机构调整情况，及时修订了管理程序，从计划收集和总结落实等环节入手，利用晨会和总经办掌握信息全面的优势，加强了对月度工作要点、部门计划的考核。在月度考评中，按照实事求是、客观公正的原则，严格考核兑现，使绩效考评工作得到了贯彻落实。由于工作周密，严以律己，全年未发生一次考核失误，得到了公司领导和大家的认可。

总经办根据领导要求，严格执行《公司例会制度》，按时组织召开管理例会，做到了部门月月有计划，公司月月有考评，月月工作有总结。使广大管理人员巩固并养成了良好的工作习惯。2016年度总经办印制《月度工作要点》12期，编发《生产经营简报》16期，并结合企业实际刊登了管理文摘，开阔了员工思路，受到了大家的好评。

通过严格细致的绩效考核工作，使大家的工作每月得以客观评价，不仅增强了工作责任感，而且促进了薪酬挂钩，提高了企业的执行力度，保证了规章制度的贯彻落实。

在公司加快技改增容工程建设，积极开展降耗增效的形势下，总经办正确把握公司管理意图，积极开展企业内、外部宣传工作。以厂报为载体，宣传公司的工作思路，介绍企业的工作动态，并积极刊登职工文章，开展了专题征文活动，使宣传报道工作成为企业管理的纽带和桥梁，促进了经营管理工作的开展。2016年度共印发厂报13期使企业报成为展示职工才能的舞台，成为丰富职工生活的园地。在建立和形成健康向上的企业文化方面发挥了积极的作用。

2016年度总经办利用宣传栏、读报栏进行内部宣传的同时，还通过电视台开展了“3.15”消费者权益日宣传工作，结合技改增容工程调进度，播发了居民敬告书，减少了居民对吹管、煮炉等工作的误解。并结合工程安装情况，录制了冬季供暖的专题片，拍摄了春节献词等企业宣传材料。在公司开展的百日安全生产无事故活动中，总经办拍制了以职工子女为画面的巨幅宣传画，配和生产部门进行了亲情导向宣传活动。得到了领导和同志们的赞扬。

为了记录工程安装资料，便于员工培训，总经办拍摄了锅炉、汽轮机组的资料，并刻制了光盘，对于工程施工和设备安装中发现的问题，我们随时拍录，为索赔和缺陷消除等工作提供了依据。同时，总经办还积极发挥局域网的作用，及时将公司信息和图像材料在网上发布，不仅加快了信息传播速度，而且实现了资源共享，提高了办公自动化水平。

在技改增容工程建设中，由于设备种类繁多，技术性强，加上机组是苏产二手设备，资料珍贵，对档案的收集管理工作提出了严格的要求。2016年度总经办协同技改办重点做好了工程图纸整卷归档和资料收集工作，为了提高档案管理水平，网-互联网最大文秘资源网公司派档案员进行了为期半月的业

务培训，安装了档案管理软件，增添了扫描仪等设备，并抽调人员对图纸资料进行了加班整理。保证了生产和工程施工需要。通过认真吸取图纸借阅教训，严格技术资料的签批手续，使档案管理工作有了很大程度的提高。在县档案系统开展的工作检查中多次受到表扬，并被被评为省一级档案室。

总经办在沿用去年定点加油，定点维修，定人驾驶等管理制度的同时，修订了车辆油耗管理办法，严格了行车里程和车辆费用的控制工作，依托鲁阳公司以每辆车290xxxx的费用办理了车辆集中入保，在完成检测维护和证照审验的同时，做好了6□2xxxx元的车辆赔付工作。2016年度总经办制定了车辆派遣程序，明确了派车权限，进一步扩大了车队在车辆调度方面的自主权。在煤炭供应紧张，工程考察和设备采购大量用车的情况下，满足了各部门的用车需要。

为了激发驾驶员的工作热情，保证安全行车，总经办在执行里程工资管理办法的同时，实行了安全补助否决制度，对于发生交通事故的驾驶员折扣或取消安全奖励资格。为了提高驾驶员的安全行车能力，公司于6月1日请交警队派人到公司进行了安全教育，组织员工观看了道路交通安全宣传光碟。使车队驾驶员安全文明驾驶的意识明显增强。

在经常出发的情况下，为了保证工业园工程用车，车队排班在工业园服务。每天起早贪黑，加班加点，并主动承担了送饭任务，使安装人员在辛劳之余，能够及时吃上热菜热饭。在车队全体驾驶员的努力下，2016年度实现了安全行车2xxxx公里无人身伤害事故的目标。

2016年度，公司在机构调整中，将土建管理工作合并到了行管科，扩大了行管职能范围。这既是公司工作调整的需要，也代表了公司领导对总经办工作的肯定和支持。总经办在唐传道助理的指导下，迅速进入角色，完成了东苑小区管道施工，除盐水备用管道铺设，工业园煤场硬化以及土建验收决算等工作。配合工程审计决算，总经办合理确定了资金支付

限额，集中做好了年底工程款支付工作。同时，总经办修订了行管科管理制度，制定并执行了内部例会和零工计划单等规定，使工程管理人员改进了原有工作方法，融入了行管团队之中，接受并认同了团队文化。

在工业园技改增容工程建设中，总经办协同工会组织义务劳动2xxxx□清理了施工垃圾，平整了绿化场地，集中回收了废旧钢材和工程余料。协同运输砂土九十八车，改良土壤3100平方米。栽植银杏、雪松等苗木146棵、小龙柏2830株，对西厂门前100xxxx米的绿地进行了声价改造，协同集团公司完成厂区门前绿化122xxxx米。粉刷了西厂院墙和围栏，做好了卫生区、绿化带的划分和检查考核工作，保证了办公场所的清洁卫生。行管科在精简xxxx的情况下，继续发扬去年的工作作风，细致耐心地做好了卫生间管道更换、办公楼防水处理工作。整修了门厅，改造了澡堂水源。确保员工在工作之余能够洗上温暖舒服的热水澡。

按照公司的统一安排，行管科人员积极平整场地，清理工程垃圾。做好了庆典筹备工作。并于2016年9月29日成功举办了技改增容工程竣工庆典，受到了公司领导的表扬。

2016年度，食堂不断改进饮食服务工作，在挖掘潜力，服务一线职工的基础上，开展了技改增容工程和大修现场的防暑降温活动。为了保证饭菜可口，食堂建立并实施了定期征求意见活动，到生产一线征求员工意见，随时调整饭菜口味，积极为生产一线服务。12年度食堂共完成营业额13□xxxx元，月均1□xxxx元，比11年度增长了12。完成业务招待2xxxx元，保证了工程建设和生产经营接待需要。

自6月份水厂中止租赁以来，食堂共制水7964桶，制小平水109箱。为了改善运行人员就餐条件，公司实施了免费供餐制度。为了让职工吃饱吃好，充分把领导的关心落到实处，食堂积极降低采购成本，添置了器具，严格落实了供餐人数，

补发了4xxxx快餐杯，统一进行了编号，发放了托盘，做好了供餐准备工作。总经办配套制定了《免费供餐考核管理办法》，建立了月度测评和定期征求意见制度。经过一个多月的实践，在运行人员综合考评会上，被评为优秀，用辛勤的付出，赢得了员工的理解和支持。

2016年度，总经办还按照党总支的要求，召开党员学习会议，完成了“保先”教育活动。做好了蒸汽提价的材料申报，以及企业热电联产规划的编制工作。按照职责分工，完成了工业园36部电话的安装和虚拟网组建工作。签定了定额包月协议，减少了通讯投资，降低了管理维护费用。在企业资金紧张的情况下，压缩党报党刊订费用32，完成了2013年度报刊及专业杂志的征订和配发工作。

过去的一年紧张忙碌，总经办全体人员在紧张中感受到了工作的责任和压力，在忙碌中增添了自信和收获。大家感到心中都有一种贡献的充实和欣慰。忙碌并快乐着是2016年度总经办全体工作人员共同的感受和写照。过去的一年虽然取得了一定的成绩，但是与个人所经受的锻炼和进步而言，都是倍加珍惜和无怨无悔的。能够为公司的经营管理工作增砖添瓦，也是作为员工的本分。

我们知道我们总经办的工作还存在很多的缺点和不足：譬如在公共图纸借阅方面，档案管理员把关不严，违背了签批程序，被公司通报批评。在技改工程吹管中，汽机车间损伤绿篱，行管工作不及时严格，遭到了公司领导的批评和通报。回顾甚至反省总经办一年来的工作，自己感到惭愧。作为部门负责人，过多的陷于事务摊子之中，占用了非常多的时间和精力。对本应投入精力策划和思考的问题，自己不能全力以赴，对公司中重点工作的掌握控制不够严格细致，信息反馈不够及时顺畅。总之，一年来总经办尤其是我个人的工作离公司领导的要求还存在很大的差距，在新的年度中需要认真地排查和改正。

365天的工作中，虽然暴露出一些问题，但我们认为出现问题不可怕，可怕的是不知道存在的问题。只要暴露了问题，我们就有信心有能力战胜自我，不断改进新年度的工作。我们总经办2xxxx也决心在公司领导的带领下，一如既往地为公司的发展和增收创效工作做出新的成绩和贡献。

个人一年工作总结篇七

在即将过去的一年里，我本着“以人为本，为学生服务”的宗旨，以学生的思想教育，学风建设为工作重点开展工作。现将一年来的工作情况总结如下：

一、认真履行职责，积极开展工作

（一）全力做好共青团工作

2009年共青团工作有以下几个特点：

一是本着“一月一主题，学风常年不断线”的宗旨开展工作（社会实践成果展示月、科技活动创新月、考风考纪教育月、红色经典月、社团巡礼月、体育健身月、校园文化活动月）。二是坚持例会制度（每单周周五团支部例会，每双周周二团委例会），以会代训，全面提高专兼职团干部的综合素质。

三是分部门独立作战，有序地开展各项活动。团委组织部社会实践评选，宣传部各种节假日等宣传，督导组公开团活的策划与开展，秘书部新生杯辩论赛，勤工助学部建立特困生档案及清扫活动等。

四是本着公平、公正、公开的原则进行团的各项推优评奖工作。

五是组织召开了二次大型公开团活。

一年来，2009年我院团委被评为“文体艺术活动先进集体”，机械05-2团支部被省里评为“五四红旗团支部”，在2009年大冬会期间，我院机械06-2班阚凤礼同学作为火炬手，代表我校参与了大冬会圣火传递；机械06-5班陈晨同学作为“冰雪使者”在大冬会上担任代表团升旗、开闭幕式入场仪式等活动的“形象大使”。上半年的公开团活获得三等奖。

（二）把党建工作贯穿到各项工作中

一年来，在工作中始终抓住党建工作不放松，把党建工作贯穿到了各项工作中去，充分体现深入、细致、慎重、认真、创新的精神。

一是经过学生工作领导小组研究，进一步规范学生党支部的机构设置，按专业进行调整，确立四个学生党支部。

二是突出重点，有的放矢地加强学生党员的培养。为了更好的发挥学生党员的作用，组织学生党员清扫教室一周，通过此次让学生党员亲身体验一下助学岗同学的不易，也感受一下我院学生的素质，为下步起到模范带头作用起到一个警示。

三是做好新生的入党启蒙工作，提高新生向党组织靠拢的意识。在学生步入大学之前，迫于高考的压力，大多数学生主要关注自己的学习，对自己的政治前途不太关注或关注不多，这就使得他们对中国共产党了解不够。因此新生一入学，就通过年级大会，安排学生党员下到自习室等多种途径启发学生提交入党申请，扩大积极分子的基数。入党申请率达到98%以上。

四是依靠团组织，积极做好推优入党工作。每学期，指导各团支部做好学生的推优入党工作，并对选举产生的入党积极

分子进行审核。一年来，发展学生党员115名，入党积极分子280余名，推荐295名入党积极分子上党课。

五是组织学生党员参加党的基层组织换届选举工作并取得了满意的结果。

六是注重发挥积极分子和学生党员的作用。在党建工作的开展上，注意理论教育与实践活动相结合，把对积极分子的教育和培养贯穿到了学生的学习、社会活动、生活等诸多方面。如早、晚自习，早操等，先从学生干部和入党积极分子抓起，为营造良好班级学习风气给积极分子提出要求；特别是在一些重要活动和突发事件中，我们给积极分子提出了更高要求，并以此教育他们，提高他们的服务意识、奉献意识和大局意识。在促使他们保持学习先进性的同时，还注意引导他们建立良好的群众基础。对于学生党员，我们更是重点培养、大胆使用。在本学期的团委、学生会的换届过程中几名学生党员都发挥了重要作用，同时委以重任，使他们发挥党员的先锋模范作用。

（三）时时关注学生心理健康工作

随着我院人员的变动，这一年，我又负责我院的心理健康工作，现总结如下：

一是5.25心理健康教育月活动内容丰富，效果显著。

本次5·25心理活动月以“感恩、责任、成长”为主题，在文化广场举办的开幕式上，我院有“感恩母亲，我来留言”、“爱心贴士，成长感言”、“许愿树”、“心理测试”等活动。在俱乐部部的闭幕式上，围绕活动主题我院与数力系联排的《不屈的生命》心理剧，内容切题，主题深刻，情节曲折，发人深思。演出结束后，受到了评委和观众的好评。

二是建立预防学生心理危机干预机制，确保学生健康成长成才

心理健康工作不是一时一刻的事情，要常年不断线，为了广大学生健康有序地生活，我们主要采取以下几种形式开展工作。每月对我院各年级随机班级进行档案式记录，档案的主要内容包括：最近的状态、压力来源、生活中遇到的问题、最想说的话、最喜欢的、自我格言、想提出的问题、意见及建议、随感等多方面进行提问，档案采取不记名方式进行调查，避免同学心理上的压力，这样可以更真实的贴近同学的心理，知其所想，以便更有利，更有效的位同学服务。建立寝室长、心理委员、班主任、辅导员四位一体的心理排查制度，做到了早发现、早干预、早解决问题，同时建立的心理档案，并坚持了日汇报制度，确保每一名同学都能够健康快乐地生活。建立心理问题学生的档案，随时进行跟踪问效。每月对心理委员进行一次培训，增强工作主动性及创新性。建立心理健康接待日，将每周的周五下午定为接待日，对需要的同学及时进行沟通与交流。

三是开展丰富多彩的活动，引导广大学生正确认识心理健康工作

绪的转移、升华、适当宣泄，减少他们不必要的烦恼与冲动，通过“小游戏，大道理，谈心情，促发展”的经典活动精神使同学们认识到健康心理对生活，学习，个人发展的重要性，树立健全的心理意识，培养同学们积极乐观的生活态度，坚强的性格，彼此协作的团队精神，进而全面提高同学们的心理素质。

四是注重新生的心理健康工作，帮助他们尽快适应大学生活

2009级学生入学后，通过确立寝室长，心理委员来建立心理排查机制。通过对寝室长、心理委员、班主任的培训，让其明确心理健康工作的重要性及工作的内容。通过积极组织学

生参加心理健康测试，对有问题的同学及第25题回答是肯定的13名同学进行了逐一的排查和干预，确保学生健康发展。下发调查问卷，了解掌握学生中存在的问题并及时进行解决。

（四）奖助学贷补工作

科级干部重新聘任后，根据分工，我又负责奖助学贷补的工作，现总结如下：

一是结合自己所负责的团委工作，在机构中下设一个部门（勤工助学部），完善机构，加强队伍，在本学期末前将贫困生档案建立起来，并进行了电子档案的录入。

二是开展了一次活动，与综合办李老师联系，对我院办公室进行了清扫，以此来扩大范围，提高认识，为下一步开展工作打下基础。

三是组织我院39名学生签订了贷款合同。

（五）大学生科研工作效果显著

一是我院2009年初共确定立项32项，年终有23项结题。其中一项获得三等奖，三项获得优秀奖。

二是进行了科普知识讲座。我院科协主席、航模队成员机制07-1班范立彬及校科协副主席王天明结合我院专业实际，为学生举办机械专业知识在航模中的应用与大学生应如何树立科研意识的讲座。

三是科协进行了换届和纳新工作。

（六）引领2009级学生适应生活

一是实施低年级学生“柔性导师制”。我院按照“班主任配备专业化”的原则为09级新生配备了极强的班主任队伍，并

举行了“新生班主任聘任仪式暨培训会”。会上，石善革书记代表学院党委提出要求，吴新文副书记布置具体工作。为全面做好09级新生入学接待、入学教育及军事训练等工作打下坚实基础。

二是为了让新生尽快了解学校、熟悉专业，我院早在迎新之前便由学院出资4千余元印刷“致新生家长的一封信”、入学指南、专业介绍、优秀典型事迹材料以及教学周历等信息专门汇编成《机械工程学院09级新生必读》读本给全体新生发放。另外，还请院长刘春生教授、各学科专业带头人、教研室负责人等共召开了7场专业介绍会，使新生明确了专业发展方向。

三是吴新文副书记在军训前后进行了动员和总结，并对今后的学习、生活、工作等进行了专门的讲座，并与学生进行了交流，使广大学生明确了今后的走向及目标。

四是结合考风考纪教育专门召开2009级年级大会，就考试相关管理规定及学籍处理办法等进行讲解说明。

五是结合心理健康测试对有问题的13名同学逐一进行了谈话，确保每名学生健康成长。

二、存在问题

1、由于各种因素的限制，深入学生的时间偏少，对业务工作的了解只局限于书本经验的理性认识上，缺乏实在的感性认识。

2、在工作中与领导交流沟通不够，有时候只知道埋头拉车。

3、由于自己是年轻干部，工作中缺乏强有力的管理，开展工作时缺乏魄力。

4、有些工作（如心理健康工作）自身理论知识水平不足，开展工作深度不够。

5、工作没有形成系统，被动地推着干，主动性不够。

个人一年工作总结篇八

（一）规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入xx家园项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平。

本年度物业费累计收缴xx元，收缴率同比去年增长7%（去年物业费收缴率60%），总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的'解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居

家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

（三）严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（四）圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

xx月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续xx户，处理入住期间产生的纠纷x件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

（五）密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工

作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题xx件，与保安有关的问题xx件，与保洁服务有关的问题xx件，与开发商有关的问题xx件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx年基础上提高x—x个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾上半年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在下半年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

个人一年工作总结篇九

转眼间蓦然回首不知不觉在公司已经3年有余，在20xx年里自己摸爬滚打下来，我又斩获了许多新的知识与经验，这也非常感谢公司领导和同事给与的支持与帮助；但也存在诸多不足之处；总结过去，展望未来，现将20xx年工作简要与20xx年工作计划总结如下：

1、首先在这里分厂感谢我的上级领导及同事给与的支持与帮助，完成了一些新的工作（智慧后勤项目一期验收），让我从一个项目小白到负责项目验收其中了解和学习到了很多项目经验，这也是工作中最宝贵的东西。不过仍然还会有些不足的地方，我会谦虚谨慎的向别人学习补足不足之处。

2、态度决定一切，不能用正确的态度对待工作，就不能再工作中尽职尽责。既然改变不了环境，那就改变自己，尽到自己的本分，尽力完成应该做的事情。只有热爱自己的本职工作，才能把工作干好。最重要的是要一直保持积极向上的态度，本着对工作积极、认真、负责的态度干好自己的本职工作。

3、在工作中，我们每个人都有自己的长处和优点。培养自己的团队意识，相互帮助，互补不足，这样才能让工作顺利的进行。靠个人的力量是远远不够的，所以我们大家要团结起来，用集体的智慧把工作才能做的圆满。

工作虽然有业绩，但也存在不足。主要是加强业务知识的学习及克服自身的缺点，以后要认真总结经验，始终勤奋学习，积极，努力提高自我，认真完成任务，履行好自己的工作职责。

1、加强自身业务知识的学习，做到对新项目无论是基础平台建设还是项目集成，都要做到从建设集成到最终验收条理清晰，按计划认真完成项目任务。

2、在工作中无论在哪个岗位，都要认真负责。同时我们要加强团队合作意识，提高自身对问题处理的应变能力。

3、加强自身沟通能力，在工作中同事之间更多的应该是沟通与信任。我能做到坦诚、宽容和信任，只有认真沟通、有效沟通可以消除误会，从而保证工作质量，提高工作效率。所以在以后的工作中要时刻与领导和同事加强沟通。

1、将在20xx年2月中旬完成喀什地区，2县1市房产平台建设合同签署。争取在3—4月完成收款。

2、在3月初对接塔城地区5县2市房产平台建设及合同的签署。计划回款4—5月完成回款任务。

3、在3月中旬完成对接博州2县2市房产平台建设及合同签署。计划回款4—5月完成回款任务。

4、在公司已有资源计划在今年开发2—5个潜在客户。

5、认真完成智慧后勤二期初验、终验与回款工作。

6、加强自我业务能力水平提高，制定自己的目标，认真努力完成领导交代的各项任务。

最后还是要感谢，感谢领导与同事对我的支持与包容。我深知自己还存在很多缺点与不足，在今后的的工作中，我要积极向同事们认真学习，累积经验教训，努力克服缺点，在工作中磨练自己，尽职尽责做好各项工作。最后，祝愿我们分公司能在新的的一年里取得辉煌的业绩。