

最新生产单位个人年终总结 企业年终个人工作总结(通用9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

生产单位个人年终总结篇一

20__年就快结束，回首20__年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20__年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20__年是公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下：

(一) 在20__年里，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地完成任务。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(二) 在20__年工程维修主要有：卫生间后墙贴瓷砖，天花修补，二栋宿舍走廊护栏及宿舍阳台护栏的维修，还有各类大小维修已达几千件之多！

(一) 20__年上半年，公司已制定了完善的规程及考勤制度20__年下半年，行政部组织召开了20__年的工作安排布置会议年底实行工作目标完成情况考评，将考评结果列入各

部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中宿舍管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

（二）对清洁工每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

（三）做好固定资产管理工作要求负责宿舍固定资产管理，对固定资产的监督、管理、维修和使用维护。

（四）加强组织领导，切实落实消防工作责任制，为全面贯彻落实“预防为主、防消结合”的方针，公司消防安全工作在上级领导下，建立了消防安全检查制度，从而推动消防安全各项工作有效的开展。

在安防工作这两年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

（三）只有坚持原则落实制度，认真统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（五）要加强与员工的交流，要与员工做好沟通，解决员工工作上的情绪问题，要与员工进行思想交流。

（一）开展常规检查。把安全教育工作作为重点检查内容之一。冬季公司对电线和宿舍区进行防火安全检查。

（三）总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

要定期召开工作会议，兼听下面员工的意见，敢于荐举贤才，总结工作成绩与问题，及时采取对策！

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

- 1、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。
- 2、本部有个别员工，骄傲情绪较高，工作上我行我素，自己为是，公司的制度公开不遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽，冷语，这些情况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教育或处罚，为企业创造良好的工作环境和形象。
- 3、宿舍偷盗事件的发生，虽然我们做了不少工作，门窗加固，与其公司及员工宣传提高自我防范意识，但这还不能解决根本问题，后来引起上级领导的重视，现在工业园已安装了高清视频监控系统，这样就能更好的预防被盗事件的发生。

针对20__年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

- （一）积极搞好与员工的协调，进一步理顺关系；
- （二）加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；
- （三）加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理

水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与员工进行沟通，向广大员工宣传公司管理的相关规定，提高员工们的安全意识，同时在安全管理方面要严格要求自己，为广大公司员工做好模范带头作用。在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！

生产单位个人年终总结篇二

时间一晃而过，2021已经过去，新的一年已经来临。在过去的x个月里，我加入了食品安全监管这个光荣的队伍中，为解决人们的民生问题贡献出自己的力量。在这里，我首先要感谢上级领导对我的信任和关怀，以及同事的支持与帮助。这是我踏出学校步入社会的第一步，也是对我人生的第一次挑战。在日常工作中我深深看到了自己的不足，让我意识到工作不同于在校求学，它更需要的是全身心的投入，需要的是对工作热忱的态度。实践出真理，我会虚心学习踏实工作，好好弥补自己的不足，力争做好领导委交我的各项任务。现将我x个月来的工作总结归纳如下：

在工作之余，我坚持不懈以学习新的知识来充实自己，通过理论学习，不断提高自己的理论水平和思想觉悟，并做到学以致用。每周x□还进行各种文件、资料的学习，进一步提高自身的专业能力。

（1）工作职责以及工作完成情况

- 1、积极参加有关食品安全监督工作会议和食品安全知识培训。在x月份，我参加了为期x周的xx岗前培训，认真学习了各项关于食品安全方面的知识，了解到作为一名食品安全协管员的职责和义务，为以后的工作奠定了基础。

2、建立协管区域食品企业档案，及时掌握食品企业数量、企业名称、执照情况、企业法人、生产条件、产品种类、生产规模等变动情况。在x月份，我街道食安办对街道所有企业进行登记，重点对企业的证照情况进行核实，并督促无证经营企业及时办理好。同时对街道x个社区的食品企业统计，并按餐饮、流通、生产加工、种植畜牧、小作坊详细划分归类，建立完善档案。

3、负责对辖区内食品生产企业的日常巡查，督促企业建立健全质量管理安全制度、台帐和记录，发现隐患及时制止并向有关部门报告。每周都坚持完成不少于x次的出行，及时掌握辖区内食品企业的具体情况和变更，对有问题的企业进行重点监督检查，督促企业完善台账制度，及时发现并解决隐患。

4、深化食品安全专项整治。今年x月份，我食安办组织“xx”和“xx”的专项整治。活动中，我们以拉网式对辖区各家食品企业进行检查，询问了解食用油的来源以及处理方式，确保从源头解决“xx”的问题。

生产单位个人年终总结篇三

2019年，我所从事的是经理办“多种经营”岗位业务内容，具体包括文书、秘书、保密、督办信息、企管（基层建设、普法、规章制度、现代化管理成果）、计划生育、爱国卫生、四有三卡执行督办、值班编报、机关库房管理、会议会务、中心大事记获奖情况登记、绿化管理以及维护稳定（610、信访、综合治理）相关业务内容的基础资料建设，同时配合完成宣传报道以及信息编报等十七项具体工作，对口上级职能部门8个、对口具体科室20余个。一年来，在中心领导的关心理解支持下，在部门领导的具体指导和带领下，在同志们的帮助下，在各科室和基层单位的通力配合下，2019年工作已经圆满完成，现将一年来的学习和工作情况总结如下：

由于业务内容较为繁杂，为既保证工作效果、又实现忙而有序地工作状态，对常规工作的业务运行模式进行了规范。一是在时间、频次上加以确定，每天分上下午各查看上行文两次，并及时处理转发，每周打印公文存档一次，对于石化公司重特大事件或与本单位有关的公文，转发处理的同时提醒相关部门领导及时查看落实，与公司文书室沟通规范中心内部发文号，配合各部门做好中心下行文编制管理、分发分报工作，认真做好收发文登记，截至目前，全年存档上行文163份、下行文25份；坚持每天随时注意查收办公自动化内容，并浏览公司网页，对于公司各职能部门部署的工作，及时对接，按期落实反馈，一年中，没有出现任何迟报、误报、漏报或完成质量不合格问题；做到每周一石化公司安全生产例会结束后，关注督办信息事项，对于重大督办事项汇报中心领导，对于常规督办内容协调机关各部门落实完成，保证及时上报，该项工作得到了公司经理办直管领导肯定，落实反馈督办信息52项；做好会议会务工作，保证做到会前进行卫生清扫、会上作好会议记录、会后及时编写下发会议纪要，尤其企业重组后，要求期期会议有纪要，现存档会议纪要13份；二是严肃工作纪律、严守审批程序，严格遵守文书业务以及保密人员工作纪律，工作中做到不跑风、不漏气，不该说的话不说，不该做的事情不做，做到对单位负责、对领导负责、对工作负责、对自己负责；由于目前中心没有各部门的业务专用章，中心行政用章使用率非常高，为避免出现公章误用现象，建立了公章使用档案，严格公章管理，对于各部门常规报表经中心领导审批见签字后用印，除此以外的其他情况在见到签字后与签字领导沟通确认，予以用印；不轻易开具介绍信，开具介绍信时，必须部门领导或具体执行人员阐明具体原因，根据业务内容实际予以办理，并对介绍信的存根予以留存；树立节约意识，机关库管工作做到按流程操作、按规定办事，领取物品时在一次性领取量上加以控制，做到小量领取，认真登记，对于需报销办理的出入库手续，坚决执行出入库经手人、主管领导签字制度，层层负责、层层把关；三是抢先抓早完成常规资料的编制、编报，基于xx年的工作实践，按照原石化总厂、现石化公司可预测工作内

容，按照“紧急性工作优先、预定性工作抢先、临时性工作争先”的原则，制定自己工作计划，依据年、季、月、周的执行节奏以及随机任务要求，逐项完成了基层建设、企业管理、610、信访管理、综合治理、计划生育、爱卫等426份基础资料的编制和规范；编写上交了一年一度的《餐饮服务中心年鉴》；第三次修订完善了《餐饮服务中心管理制度汇编》，包括5个模块、62个岗位、75项内容、1431条款，对新增岗位相关制度进行填充，已下发到各基层单位。

报道工作，积极参与到中心宣传报道工作中，根据中心领导的要求，全年有近40篇通讯报道、随笔、杂谈分别在中国石油报、大庆日报、石化报和公司内部网页上刊登发表。六是成果论文，尝试了现代化管理成果的编写参评，题为《转换经营机制，强化市场盈利能力》的成果被评为石化总厂现代化管理成果二等奖。

一是参加了原总厂经理办举办的一对一秘书轮训班。对“公文行文标准规范”，“公文写作流程规范”，“秘书工作实务规范操作流程”，“秘书文字处理工作须知”，“日常学习积累法”，个人、集体事迹材料以及工作总结经验介绍等文本形式有了进一步的了解和掌握；在理论学习的基础上，加强实践能力学习，培训期间，主动参与到大庆石化绿化会议的筹备工作，对于会议的组织、安排、资料准备等细节执行标准有了一定的认知和了解，为日后工作积累了较为直观的感知性经验；二是认真学习“xx”内容□“xx”是我国近期工作的行动纲领，精髓内容也势必成为石化公司和餐饮中心工作中应该掌握的必要内容，对这一部分内容自己也合理安排时间进行学习，并下载相关资料，随时学读备用；三是明确学习载体，把总厂职代会报告以及相关材料文件反复研读，利用参加到中心实际接待服务或经营活动的机会，以及网上查找行业相关信息等多种办法强化工作能力。尤其x月初，岗位发生变化，在继续承担总经理办公室部分业务的同时，在和原党办主任了解中心工作现状基础上，寻找提升党群工作部（下称“党办”）业务技能的学习机会，阅读了党务工作专

业书籍，在中心领导的支持下，已与公司团委、党委办等部分科室进行了对接请教，并到化建公司、物业管理中心进行了相关业务内容的考察学习，在梁占海走之前，会同王秀坤我们党群工作部也简单的议了几次，对20xx年的工作初步做出了设想。

2019年的工作在大家的理解、帮助、支持下虽然已经告一段落，但还存在一些不足，尤其作为两大企业重组后，工作标准、程序要求发生了很大变化□20xx年，在常规工作的基础上，我们计划开展以下几方面业务内容：

一、在完成手中经理办留存业务交接后，把全部精力投入到党群工作部的业务体系中，以“学就学通，做就做精”的工作标准，干一样、学一样、专一样、精一样，保证各项工作的执行效果；突出工作的实效性，明确党群工作部个人业务的职责、权限划分，在贯彻落实“指导基层、服务基层、方便基层”工作方针中，加强分工合作、细节落实，使个人与部门整体工作执行能力有所提升。

三、宣传工作按照公司宣传部的统一要求和中心领导的既定步调有计划推进，把以往倾向于会议、活动报道延伸向一线服务人员、岗位工作情况的写实报道；有效利用中心信息门户，尝试编制重要活动简报，计划4期/年，并进行上传。

四、计划启动典型选树方案，逐渐探索建立激励性强的激励办法。作为我们餐饮服务行业，需要的就是一批超时奉献、忽略个人得失的优秀员工。下一步，我们计划届时选树出工作表现突出、大局意识强、甘于奉献、叫得响过得硬、得到公众认可的优秀典型，并辅以人物事迹报道及时上传石化报等媒体，不仅展示餐饮中心员工的工作队伍形象，也为大家选定一个工作中的学习样板，推广工作中的好经验好做法，下一步我们要对这一活动的可行性进行调查分析，拟订详细的工作方案。

五、对入党积极分子及党员必备材料进行独立的建档造册。中心现有团总支1个，党支部4个，党小组3个，党员39名，团总支1个，团支部3个，35岁以下青工134人，做好这部分数据统计整理工作，保证基础数据更新及时、准确有效；做好发展党员工作，公司党委已经下发了发展党员工作细则，对材料准备、会议安排进一步提出了明确要求，党群工作部文件精神已经学习完毕，将进一步细化落实。

六、着手做好日常工作资料留存，包括像片、影音资料。

存在困难和需领导解决的问题：

作为餐饮中心的机关一员、整体发展中的一分子，我们也了解中心经营的不易和经费的紧张，但是还是希望在条件允许的情况下，中心领导能够考虑进一套照相、摄像设备，现无论投稿或留存资料提倡利用图片新闻和视频片断，2019年我们的电台投稿活动均外请人员，日常经营中好多可喜的精彩活动片断因没有设备而无力留存，另外投出图片因质量问题也不予发表，基于以上请领导予以考虑。

20xx年的工作一定很多，任务一定繁重，但是我们坚信在中心领导的一贯支持和全体人员的协作努力下，一定能圆满完成年度工作，最后，为了我们所处企业的发展，在工作中的不足之处还请大家多指点、多提醒，谢谢！

生产单位个人年终总结篇四

20xx年即将过去，在这一年里，本人感觉在这个大集体里，对自己的工作有了更进一步的认识。就今年的工作与学习情况本人做一个简短的总结，为了不断充实与完善自己的业务水平，也为20xx年度新的工作，奠定更高的起点与要求。继往开来，再接再厉，更创辉煌同时也使本人在公司的蓬勃稳健的发展步伐中与公司共同进步。下面就本人在本年度的学习、工作情况以及内心想法向各位领导汇报一下，望各位领

导多提宝贵意见。

1、认真听取：认真听取每一次培训与会议内容，从中深刻领会其中含义，正确理解中心内容。再与实际工作相结合，同时在勤务工作中也要结合领导要求，认真分析其中重要思想内容，使其达到理论与实际相衔接地理论高度。

2、细心记录：在每次工作会议与学习讲座的同时，认真做好各项记录工作。俗话说得好，“好记性不如烂笔头”。从而，在今后的工作中遇到以前学习到或者开会中讲到、工作中遇到过的各项问题，都可以事后总结，日后查阅。这些都可当做自己的工作经历。在以后遇到相似的各种问题时可以查阅前期的处理方式，与风险评估。但切记不可按部就班，要做到具体问题具体分析，经请示领导后，具体问题，具体处理。

3、认真总结：在每次工作会议与公司组织学习的同时，认真进行总结内容与精神，并结合平时工作中所遇到的问题进行认真分析，并总结其中的中心思想与操作方法，以备在今后工作遇到同样的问题而积累更多宝贵的实际经验。

4、严格执行：严格执行公司一切规章制度以及平时工作中公司提到的各种要求，对于这一点在本公司是非常重要的。因为，我们在勤务工作中遇到的每一个环节都与安全、纪律等问题密不可分，每一条都牵系着公司发展的各项重大因素。因此必须非常重视，所以在内心要时刻树立严格要求自己，时刻秉承高度的纪律性以及安全意识和认真负责的工作态度，这样才能把本职工作做好。

5、及时反馈：在公司各项会议与学习后，通过以上总结得出的思想认识与在工作中遇到的各种问题发生矛盾冲突时，要及时反馈向上级领导以寻求正确而高效的解决方案，为了把工作真真切切的落到实处而不懈努力。

1、纪律性：从以上学习总结当中的“严格执行”可落实在实

际工作中，就是严格执行公司对与平时勤务的要求规范以及安全意识，实际运用到平时的工作当中，认真落实每一个环节的勤务任务，从时间性要求、着装要求、枪械管理要求、持枪站位要求、警戒与警惕性要求、勤务交接要求、保密要求、勤务对象要求、沟通要求、业务流程要求等都需要有严格的纪律性，只有这样，才能把勤务工作真正落到实处。

2、安全性：以上各项纪律性要求，都必须紧扣安全性这一个大环节上，它就像一个大的钥匙环，把我公司部要勤务工作内容贯穿到始终，每一个环节都必须在保证100%安全的性况下进行，只有这样，我们的的勤务工作开展才有实际意义，不管是开车还是枪械，不管是站位还是勤务交接，不管是工作沟通还是日常生活，都不能忘记安全性是我公司的发展大计。

3、高效性：在保证以上两点的同时，高效性同样是一个必不可缺的一部分，在不论是平时学习、开会还是勤务保障，认真高效的处理事情也是工作的根本。如果背离了这点，就说明在工作与学习当中，没有用心，马马虎虎。其实他是对工作与学习的认真情况的一个最终体现，只有认真有序安排工作，才能高质量的完成勤务工作，例如：开车线路顺序、款箱的车内摆放顺序、一天的工作内容时间安排等都需要在有序、认真、安全、守纪的情况下的进行。

4、可执行性：此点，是在保证公司纪律性、安全性、有序性及熟练掌握业务流程的同时对于特殊情况和突发事件的应对机制和灵活处理能力体现，例如：同事遇到特殊情况需要临时换班换线，等以上问题都需要我们可以给出可执行性方案以争求领导参考决定；切记任何情况都不可擅自做主。

5、可持续性：对于以上要求的事项，在今后工作中的持续性也是一个非常重要的，在今后工作中要保持以上要求，持之以恒。不可以虎头蛇尾，敷衍了事。只有这样才能保持自己的先进带头做用和主人翁责任感。也只有每个同事都保持这

样的工作作风，公司才能真正实现持续稳步的发展步伐。

求自己。同时也把这些工作经验与同事一起交流，从而到互帮互助的作用，在共同努力完成每日工作的同事也增进了同事之间有友谊，我希望我的同事们都能在工作中天天进步，稳健的发展下去，从而推动公司的长远发展目标而共同努力，共同奋斗。在新的一年里即将来临之季，敬祝公司各位领导、同事、新年快乐，事事如意！也敬祝公司在新的一年里，业绩蒸蒸日上、发展欣欣向荣！

生产单位个人年终总结篇五

在过去的一年里，国内各地房地产销售额不同程度的下降。我们公司全体员工在这种严峻形势下，能够紧密的团结在公司领导层的周围，在董事会正确领导下，各部门、各单位各级员工的积极努力，发扬敢于拼搏的精神，克服各种困难，仍然取得了可喜可贺的成绩。因此，我代表公司董事会，向全体员工、各级主管干部表示衷心的感谢！

地下室部分和地上裙楼部分已经完成，1号楼主体工程也接近收尾阶段，项目全年未出现重大质量及安全事故。酒店的筹备工作也在密锣紧鼓的进行中。在招商工作中，成功引进了大型商家，大大的提升了社区档次和综合竞争实力，为公司的'社区品牌增添了更丰富的色彩。

物业公司在广大员工的辛勤付出中，以饱满的热情和团结务实、敬业求进的精神，紧跟公司发展的节拍，不断吸收和借鉴物业管理行业精华和成功经验，专业服务水平和内部管理水平得到逐步提高。公司在提高全体员工的专业素质上和内部管理水平上做了不少努力，持续进行各种的员工培训，通过学习，全体员工的服务意识与服务技巧有了较大的提高，专业素质得到加强。现在，物业公司各班组已初步形成依章办事，遵守公司规章制度和客户服务程序的良好风气，各项工作基本实现有章可循，有据可依，有记录可查。

通过工程部全体的努力，不断提高工程质量，确保确保工程进度，各专项责任人全面负责自己区域内的工程进度、工程质量和施工安全工作，保质保量完成公司下达的任务。

同事们，今年的成绩即将成为历史，新的一年已经开始，对于我们公司又即将翻开新的一页，续写新的篇章。新的一年，将是新的形势，新的挑战，新的要求，我们面临新的任务，新的机遇，新的挑战。我们在肯定成绩的同时也要正视各种问题的存在，具体地讲，主要几个方面：

1、物业管理方面，物业管理工作好就比产品的售后服务，直接关系到我们公司在社会上的形象，影响公司的长期发展，故打造品牌物业将成为物业公司下一年度的工作重点。去年物业公司存在几个比较重要的问题：

（1）是人员流动性过高，专业人才招聘困难。去年全年共计离职员工人数将近xxx人，相当于一整个物业公司人员。员工流动性高，必然导致一些列的问题出现：一方面增加招聘费用、培训费用等管理成本；另一方面让内部业务流程等不能有效的延续，让部分工作不能有效开展起来。所以，针对此问题，物业公司须综合详细地分析员工离职的主要原因，及时采取有效的办法，努力提高内部员工的归属感和凝聚力，体现更多的关怀，让员工感受到家的温暖，减少员工流失。与此同时，通过各种渠道和各种办法，招募优秀的物管人才，保证物业公司良性发展。

（2）是安全防范工作仍存在有漏洞。由于保安人员不多，人员流动性大，专业素质仍有待提高。在安全防范方面例如装修管理和出入控制等方面，各项手续要遵循“人性化、服务性”原则的同时，也要兼顾确保安全性目的。小区出入口检查等方面仍需要进一步加强工作，对此，下年度应从人员素质上着手，努力建立更完善的安全综合防范系统，做好“防火、防盗、防人为破坏”三防工作，确保小区安全无问题。

(3) 是内部管理和工作流程须进一步完善和规范。目前，物业公司在xx顾问公司的指导下，内部管理和相关业务流程已基本建立管理框架，但也还存在较多不足和有待改进的地方。例如物业公司内部的相关业务流程、工作指引、服务指引还不完善；管理层对一线工作人员的指导性不高；工作人员服务意识不足等。导致小区业主对物业管理工作满意度不高，不断的有不满情绪出现。因此，物业公司应从“服务就是让客户满意”，“业主至上，服务第一”等服务理念出发，强调对客户工作的重要性，加强内部管理，进一步完善内部工作流程和工作指引，加强员工教育培训，在实际工作寻求突破。

(4) 是创收能力进一步提高。去年物业虽然现在推出了一些个性化服务项目，但现仅限于内部客户，且在价格上与服务水平方面与社会其他同行相比无明显优势，会所的功能也没有充分的发挥，这些问题都有待下年度积极探索解决办法，利用好现有的有利资源提高创收能力。

2、公司内部管理方面

(1) 是进一步完善公司规章制度，细化管理流程。严格执行公司的各项规章制度，逐步与规范的管理体制接轨，进一步明确内部分工和职责，建立顺畅的上传下达通道，团结协作，规范有序的工作秩序，有利推动各项工作顺利开展。

(2) 是加强团队建设，努力提高员工素质。首先，进一步加强职工队伍的思想工作，促进员工思想观念的转变，在积极转变工作作风方面下功夫，对全体员工适时安排员工学习，提供交流平台，在公司内部建立学习的氛围，通过培训学习不断提高员工整体素质，配合总公司的发展需要，尽快打造出一支可以高效、实干的企业团队，为公司的发展提供优秀的人才资源保证。

3、工程管理方面。强化工程管理，细化工作计划。积极加强

对施工单位的管理工作，对项目进行分解，明确各阶段的工作内容、工作难点、工作时间等，采取分段控制，责任到人的办法，真正做到“凡事有人负责、凡事有人监督、凡事有章可循、凡事有据可查”。对工程安全、质量、进度上严格要求。严罚重奖，充分调动了施工单位及监理人员的积极性，充分发挥他们的潜能，逐步使各施工单位的管理工作与我公司管理同步；积极与施工单位沟通，了解施工单位的难处，及时排除工作中的困难，推进项目建设，从而保证了按期、保质、保量、顺利完成各项任务。

同事们，在新的一年里，光荣和梦想同在，挑战与机遇并存，站在新的起点上，让我们团结起来，携手并肩，振奋精神，不断创新，寻求突破，向着更高更远的目标奋进，努力续写全新的灿烂与辉煌！我相信，在全体员工群策群力，齐心协力，一定能完成好公司的各项任务，我们有信心在新的一年里再创新的成绩，为公司的发展壮大做出更大的贡献。

生产单位个人年终总结篇六

时间转眼消逝，我在企业一年的工作也就此结束。面对将迎来的新一年，我怀抱很大的希望，我觉得自己可以更好地胜任工作。现在就对我过去的工作做如下简短的总结：

这一年，我对于自己的工作尽职尽责的，我喜欢自己做的工作，从来没有忘记过开始的初心，我工作以来，我热爱工作，在自己岗位上踏实工作，不做工作相驳的事情，而是敬业的守在工作岗位上，把份内的工作给做好，不让领导为我担忧，而是努力去为领导分担一部分的重担，与同事一起努力的、积极的做着工作，配合好企业的制度，在岗位上认真做好工作，把事情都处理好。本年度，我对工作的热爱，让领导对我的能力越加的认可，与此我更加的喜欢去工作，把自己手中的工作一一做好。

作为企业的员工，我有认真的学习各项制度，努力遵守着规

定，遵循这企业的规则，做好自己的事情，向着成为优秀的员工的目标前进。上班从不违反规定，没有迟到，也没有缺勤。如果有要事，我会向领导报备请假在离开公司，总之所有的事情都跟着制度来做，按照程序一步步的做好。工作的时间里，我是不允许自己做不关工作的事情，连随意的聊天都不曾有，我都是全神贯注的在做着工作，不然心思被溜走，专心做着工作。

过去一年，我的工作也不全是优点，还是有些问题的。比如专业知识还有许多方面是欠缺的，所以在处理自己工作时，有时候因为不是很懂，导致工作在后面无法按时完成，要自己先把理论学会了，才能进一步的解决，不然就只能放在一边，这样也就耽误了一些工作。另外就是整理东西不在行，总是乱七八糟的扔，搞得办公桌上一团乱，每天工作的时候，都要整理一通，很浪费时间，而且有时候很急的时候，因为很乱，就不能很快的找到自己要的东西，这个问题我必须解决，也必须改正乱丢的习惯，不然对于工作是没有帮助的。

以上是是过去我一年的工作的总结，我知道自己有需要去改进的地方，那么在新的一年里，我把工作上余留下来的问题解决了，努力让工作更顺利的完成。

生产单位个人年终总结篇七

时光飞逝，转眼已经毕业一年了，我顺利地完成了从一个学生到一名企业职工的转变，思想上、学习上、业务技能上都有很大提高。进步的同时，我的心里装满浓浓的感念，是领导的亲切关怀、同事们的无私帮助激励了我的成长，这种在人生转轨的关键时期所受的鼓舞，将使我受用终生。

第一次迈入企业的大门，我的内心是茫然的，这呈现在眼前的陌生的一切，不知能够带给我怎样的人生。师傅和前辈们的目光鼓励了我，领导的叮咛安抚了我，我感到我并不是一个初来乍到的孤单的孩子，如同亲人一样接纳我的这个人群，

令我感到火一样的温暖。办公室的工作是琐碎而繁杂的，许多东西要学要把握，而我学的是xx专业，与办公室的业务毫不相干，怎样才能干好它，干一行爱一行，领导是这么教诲我的，师傅和前辈们也是这么说的。只要工夫深，铁杵磨成针。我积极努力地工作着，不懂就问，不会就学，不好就练。以一个战斗者的姿态，迎接着这种全新的挑战。

一年以来，总厂各种总结、汇报以及先进事迹材料不计其数，我把工作的压力下当成是领导对我的信任、工作给予我的历练。我认真地对待每一份材料，按照领导的要求反复修改，直到领导满意为止。为了宣传总厂的先进事迹，树立企业形象，我把上报企业信息当作自己义不容辞的职责，一年上报信息xx条，在对外宣传报道中发挥了自已的作用。经过一年的磨练，我感到自己的文字水平有很大提高，工作起来感到越发得心应手了。

此外，我还认真抓好人事、劳资工作，负责办理总厂人事、劳资、医保、统筹基金及离退休人员管理服务，这对我来说是全新的领域，而涉及职工利益的事更来不得半点差错。为此，我在业余找来相关的书籍进行学习，并向有经验的人请教，将理论实际紧密结合，认真做好各项劳资医疗报销和工资台帐以及供暖费、药费报销等工作，及时编报人事、报表并立卷归档，在各项工资统计、资料管理及工作中做到一丝不苟、精益求精，圆满完成了每一笔报销、统计以及人事劳资管理业务。我以孜孜以求的态度、严谨细致的作风赢得了职工的好评，大家称我是信得过的好管家。

这一年来我感触最深的，就是总厂的工作氛围。领导平易近人，如同长辈一样和蔼可亲；同事前辈们善良朴实，无微不至地给我关心。我很幸运，我融入了这样一个团结战斗的集体，融入了这样一个温暖的大家庭。它鼓励我进步，激励我成长，并无时不刻地提醒着我，这种团结一心、携手并进的企业合力，是企业宝贵的财富，是能够破除一切阻碍、乘风破浪的助推器！

生产单位个人年终总结篇八

作为一名客服人员，我逐渐感觉到客服工作是在不断接受日常生活中的各种挑战，不断寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必须的，但我个人认为，同时要在这两点的基础上尽量把枯燥单调的工作做得活灵活现，学会把工作当成一种享受。首先，诚实地对待用户，把用户当成亲人或朋友，真诚地为用户提供切实有效的建议和帮助，是一份快乐工作的前提条件之一。其次，在咨询用户时，要认真倾听他们的问题，进行详细的分析和引导，防止服务态度问题引起客户不满。

公司一直以微笑服务为己任，以客户满意为宗旨，立足本职，爱岗敬业，努力做好客户服务。作为证券行业的新人，我还是有一些不足的。一是工作经验不足，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够；第三，工作有时不耐烦，渴望成功。因此，在下一步，我需要克服和提高，努力做到以下几点：

第一，努力学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为一名客服人员，我深深体会到，学习不仅仅是一项任务，更是一种责任，一种工作的实际需要。未来我会努力提高自己的业务水平，注重理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己微薄的力量。

第二，立足本职，热爱本职岗位，敬业爱岗

1. 作为客服人员，我一直认为“简单的事情做好不容易”。工作中事事认真，每当遇到复杂琐碎的事情，总是积极努力地去做；同事遇到困难需要更换时，可以毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司安排，全心全意投入到更换工作中；每当一家公司想要推出一项新业务时，它总是对新业务有一个全面而详细的了解。只有这样，才能更好地回答客户的询问，使公司全面深入地开展新业务。

2. 工作中，大家要严格遵循“客户第一，服务至上”的工作理念，对客户建议给予详细的解答；积极稳妥地解决客户反映的问题，不能解决的问题积极如实向上级汇报，争取尽快给客户答复；对于客户提出的问题是否解决，详细登记，每天咨询，发现问题及时解决，有效防止错误和遗漏。同时虚心和老同事商量也是做好工作的重点。努力学习，借鉴他们的工作经验和技能，不仅有利于自己的工作，也有助于与各部门的协调和沟通。

3. 不要迟到，早退，偷懒。能够认真主动地完成领导交给的所有任务。

第三，微笑服务

当今社会，所有服务行业都在倡导微笑服务。微笑是企业对员工的基本要求，但微笑不仅是一种表达情绪的方式，也是一种工作技能。作为一名客户服务人员，我们应该被要求将技术技能与完美的服务相结合。微笑是一把能融化坚冰的剑。可见，微笑是我们在工作中保护自己的必要手段。微笑是幸福的一种表达。当客户需要我们的帮助时，我们及时传递微笑，获得希望。微笑服务是一种力量，它不仅能产生良好的经济效益，还能创造无价的社会效益，让企业拥有良好的信誉和对信誉的敬畏。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、实现情感交流的阶梯，也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主要途径，是增加服务语言价值和效率的有力添加剂。我们倡导的微笑服务是健康的性格、乐观的情绪、良好的修养和坚定的信念等几项心理基本素质的自然表达。只有热爱生活、热爱客户、热爱工作的人，才能永远保持和拥有那种优雅、安静、优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

- 1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
- 2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
- 3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
- 4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
- 5、外表整洁大方，言行举止得体。
- 6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

- 1、建立客户意见表或投诉登记表。

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

- 2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复

客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给

电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

- 1、认真听取顾客的每一句话。
- 2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。
- 3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。
- 4、提出有效的解决办法。
- 5、询问顾客的意见。
- 6、跟踪服务。
- 7、换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在20__年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

生产单位个人年终总结篇九

自从走出学校这座象牙塔，犹如温室里的花朵般的我便在双选会上义无反顾的选中了现下我所在的公司：珠宝国际玉器城。从7月份报道加入这个行业到现在，不知不觉中半年光景一晃而过。本来是被看好做茶叶销售的我，在我的坚持下最

终被分配到珠宝销售部门并开始了人生当中全新的完全与专业无关的“历程”。

认真回顾这六个月的时光，从一无所知到现在的游刃有余，无不载满了我的酸甜苦辣，不过，深深感谢正是因为这一切的历练才指引着我一步步慢慢走向成熟和稳重。

我之所以会选择该新兴企业，得益于在实习开始之前去探访贵公司基地时老总和员工们那热情的接待和回答问题时诚挚的态度，都给我留下了极深刻的印象。作为康辉旗下的子公司，贵公司的企业精神和企业文化都不容置疑。因为我从中看到，这里随时随地标榜的是团队合作精神这样一种凝聚的力量，同时也不乏残酷的竞争意识。所以无论身处何方优胜劣汰是个永恒的主题，更何况我是个坚信自己定能经受得住考验的人。

从试用期到正式上岗这一路走来，无论是我的销售技巧还是专业知识虽然说没有质地的飞跃却在日臻成熟和进步。我生性喜爱交流和谈话，所以不存在面生或不爱说话的难题。却在如何看客和物色“好”客人方面却时常栽了跟斗，也因此吃过不少苦头、走了不少弯路。都说人心最难测，做这行的最能够体会到这点。而且每天来自于业绩方面的压力真的好大。同样的顾客量同样的机会如果自己销售的业绩比其他人低了会很伤心不已。毕竟拿提成吃饭的人能不视业绩如命么？现下还正处在旅游淡季之际，混这口饭吃的我们更是愁云惨淡之极。时光在飞逝生命要继续，我们每天也还是继续拼命的创造自己的价值。

话说回来，真的不得不好好感谢一番三位老总平日里对我们悉心的指导与支持。感谢他们仨培训专业知识时的认真；感谢他们仨在我们销售工作过程中遭遇困难时的解围；更感谢他们仨在我们出错之余时的理解与包容。总之，在这个企业似一个大家庭般的温暖总会环绕着温暖着彼此。更重要的是在很多层面上也相应反映出三位老总处理事务时常以以人为本作

为出发点，让大家感受到了人性化的关怀。

虽然在我还没有完全的融入角色之前却经历了公司两次大的工资制度的改革，然而事前负责招聘的管事人也不曾给我们打过此类的预防针，所以老实说当时还觉得贵公司没什么信誉，只会不停的出尔反尔，什么两千的工资都只是说来糊弄像我们这样不谙时世的学生罢了。对于处涉社会的我这事儿算是个不小的打击，我为此还偷偷抹过好几回眼泪呢。左思右虑之下最终还是坚持了我最初的选择坚持直到现在，尽管现在的我还是那么的渺小，那么的默默无闻，可是我就是越挫越勇。我知道理想与现实之间往往会有很大的差别，但是我不怕前路艰难。就像黄总说的“又不是造原子弹，有什么难的。”也像雷总说的“明天，会更好。”眼下最主要的就是做好本职工作。

做好本职工作我概括出三大点：

- 1、热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多刁难，也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。
- 2、对工作随时充满激情，不管我们每天的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。
- 3、控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

都说兴趣是最好的老师。任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做好它，所以作为一名销售人员首先是要热爱销售，然后喜欢与人交流与沟通，并勇于承受其间的任何压力，总之，胜不骄败不馁，我们才会有好心情、好的工作状态和好的战果。

建议与意见：

- 1、住宿环境不佳，既不通风又不透光，隔音效果还不好。住处离洗手间远了点，给夜间上卫生间带来不便。
- 2、餐饮卫生不过关，要不豆芽菜里带汽油味儿，要不米饭带馊味儿要不菜里夹带学生胸卡或指甲的情况时有发生。
- 3、上级不能够对员工一视同仁，在判分单之事存有私心，伤人心呐。
- 4、希望不要出现主管无辜打骂员工而不给予公正处理还销声匿迹丑事的情形。
- 5、每个柜台上所挂标牌指示的最低和最高价位与实际存在不符，有客人发现后为此对我们的服务产生不信赖感。

但是我依然清晰的记得，当初__产品刚刚打入__市场，要让__在__扎根落脚，经历了多么艰辛的过程。压力空前的大，要克服很多问题，需要付出比以往更多的劳动。公司安排我在__的__超市，面对激烈的挑战，我有些彷徨，自己是否有能力挑起这幅重担?看到__产品包装新颖，品种齐全等特点，心想既来之则安之。放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能完成公司所交给的任务。就这样拼搏完成了一个月，又接着挑战新的一个月。半年后，看到越来越多的顾客认可了__，使我特别开心。让我看到了__会有很好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

这一年来，经过坚持不懈地努力工作，成绩突出有两个月，在一月和十月份分别完成了一万元销量。除五月份外，其它月份销量均在4500~8500元之间。要做好促销工作，我体会深刻有三点：

第一、始终保持良好的心态。比如说，工作中会碰到顾客流量少或者一连向几个顾客介绍产品均没有成功，我们很容易泄气，情绪不好，老想着今天太倒霉等等。这样注意力会不

集中，再看到顾客也会反映慢，信心不足，影响销售。反过来，稍微想一下为什么一连推荐失败，即刻调整心态，如去超市外边呼吸几口新鲜空气等，再继续努力。

第二、察言观色，因人而异，对不同顾客使用不同促销技巧。例如，学生类顾客比较喜欢潮流的广告性强的产品。所以让其很快接受我们所推荐的产品较为困难，我们则需要有耐心。可先简单介绍一下产品，然后可对她讲学生为什么容易长痘痘和黑头，需要注意些什么问题等。讲这些使她觉得你比较专业。再着询问她学什么专业等，可增强她对你的信任度。最后快速针对其推荐产品，如此成功率较高。

第三、抓到顾客后，切记不要一味的说产品。现在品牌多，促销员更多，促销语言大同小异。所以介绍产品时一味说产品如何好，容易让顾客觉得我们就想着单单推销产品出去，使自己不能很快被顾客信任。事实上，顾客只有信任了你，接受了你这个人，才会接受你所介绍的产品。如果简单扼要针对性介绍完产品，在顾客考虑时可将产品话题引入人的话题，比如赞美顾客两句或问问顾客平时是怎样护理的。

在工作中我发现自己也有不少缺点，如耐心不够，销售技巧和美容知识欠佳等。在以后的工作中，不断学习，取长补短，做出更好的成绩。

20__年让我有点依依不舍，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐！