

最新项目经理年度工作报告(优秀7篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

项目经理年度工作报告篇一

20__年工作总结 “一份耕耘，一份收获”，经过不懈努力，20__年的工作即将结束，在这一年的管理工作中，获得了一定的经验，同时也发现了许多问题。20__年我主要负责有：徐州市监管中心（四所合一）工程二标段，下面就这几个单位工程谈谈我的工作情况。

一、在工期方面按照合同和业主要求以具备施工的工程均以如期完成。

工程有个特点，那就是工期要求比较短，基础为山地着手准备工作的時候，我们项目对整个工程的进度做了一个总体的安排，编制了各区的总体施工进度计划，在过程中，严格控制节点工作，尽量做到日事日毕，总计划、月计划、周计划层层落实，层层核查。对于总计划的编制，充分考虑了各种因素的影响，如雨季、各种节假日和劳务分包队伍不可预见因素的影响等，结合项目管理规划，根据业主要求工期合理安排各个施工工序。徐州市监管中心（四所合一）工程二标段是我所公司工程当中工期要求最紧、安全文明质量要求高，6月3号开工，业主要求12月31号前完成，面临的主要困难是基础施工时地基不明确，6月、7月大部分时间都在下雨，高温天气。今年七月份以来，劳动力市场供不应求，操作工人严重不足。经历种种磨难，在公司的大力支持下和项目部级班组管理人员的共同努力下，最终本工程按业主要求完成了抢工要求。具体的经验教训有：

第一，抢工首先要有合理的抢工方案，哪些必须先做，哪些可以先做，哪些不必先做务必要搞清楚，对于可以先做的部分，我们要分析其对我们的工期有利还是不利，特别是对后期工作的进度有没有利要考虑周全。比如说，徐州市监管中心（四所合一）工程二标段我们提前施工了，表面看似对工期不利，但实际上，减少了后期的许多工作，在总体上，对工期是有利的。

说，没有资金的保证，根本完成不了徐州市监管中心（四所合一）工程二标段的抢工工作。

第三，抢工必须要有吃苦耐劳、业务熟练、充满信心的工作团队。抢工本身就要求各道工序紧密衔接、紧而不乱，工作压力、工作强度异于平常，没有一个能吃苦耐劳尽职尽责、充满必胜信心的团队是不可能完成的。

第四，抢工期间要加强信息的沟通管理，包括内部的和外部的信息管理与沟通。内部的信息沟通与管理主要是日常性的工作安排与协调，分工与合作，各部门、各分管工长除管理自己的份内事外，还必须要注意与相关或相邻工序的衔接，发现问题或得到相关信息时，立即传达、沟通。外部的信息管理主要是做好业主、监理、政府监督部门等的解释工作，在某此工作环节上以得到优先处理权和相应的支持，同时避免造成误解而影响进度。

第五，抢工前做好机具的筹备工作。

二、“质量第一”是企业永恒的主题，更是自己今后质量工作追求的目标。

今年的质量管理工作中，在外架的搭设方面较以前有较大的提高。在模板安装方面存在的质量问题最多，在明年的项目质量管理工作中，要做好以下几点：

首先，要改变项目部所有管理人员及班组长的质量认识态度、观念，杜绝班组那种蒙混过关的心态，明确项目部的质量要求，对施工质量不合格的班组必须按程度教育和处罚。

第二，加强项目部施工员的质量意识、质量责任，对于他们分管的工作出了问题，必须让他们承担相应责任，对没有按项目部要求的程序去检查的，查到一次处罚一次，要让他们养成良好的工作习惯。

□

第四，重点部位，重点监控。对于工程易出现质量事故的施工部位，由质量安全部门带头和施工人员进行现场测量检查，并做好事前、事中、事后监控管理，发现问题及时解决。

第五，严格规范，提高作业水平。在质量管理中要求大家要严格按规范去验收，把住每一道工序，要把标准落实到操作面，使参建人员都知道，做出什么产品才能达到我们的要求，使产品一次合格，尽量杜绝二次修补。

第六，层层管理，人人把关。坚持在项目上形成人人把关的质量管理氛围。质量管理不单是质检员一人的工作，所有项目管理人员应该而且必须参与质量管理。要在层层管理上形成操作人员对自己施工面负责，分包队要对承包区域负责。栋号厂和栋号施工员要对自己所管的栋号负责，项目经理和技术负责人要对全工程的质量负责，从而使工程质量管理处于受控状态下。

三、安全与现场文明工作无处不在，无时不在，只要有人在工作就存在安全问题和现场文明，这种普遍性要求我们心中时刻装着安全与现场文明。

在20__年的工作中，项目部认真落实了安全生产责任制，从源头上杜绝安全事故的发生，做到及时发现危险源，定期进

行安全文明检查，认真做好三级教育，提高操作工人的素质及安全意识，切实做到安全第一，预防为主，综合治理的安全管理方针，确保了安全时刻处于“在控和可控”状态，杜绝了死亡事故和重伤事故的发生，一般工伤事故也达到了安全管理的目标，没有发生重大机械设备和火灾事故。在安全和现场文明方面，主要有以下几点感悟。

第一，做好施工现场的总体规划，避免中途修正与更改，也就是说事前要做好临时设施的设计工作。布置临时设施是我们前期工作的一个重点，对于关键的设施必须一次到位，不能省的坚决不能省。以往，在没有内部或外部的要求与催促下，为了节省成本，能省的就省，现在看来，要改变这种观念，因为不是一次性规划出来的布局，在过程中再修改或增加，会造成一些不合理，造成“乱”的布局，甚至会影响使用从而影响正常的生产。

第二，“工完场清”是今后工作的重点。现场环境的好坏从一定程度上反映了施工管理水平的高低，反映了管理人员和工人素质的高低，但是今年在这个方面做得很不到位，分析原因主要是意识不到位，认识有差距，没有当回事，施工过程中没有重点、没有针对性的去监督、去检查、去改变操作人员的某些不良习惯，听之任之了，明年我想在这个方面要有一个改观，让所有管理人员及班组长把这件事管起来，参与进来，让大部分操作工人做到“随手清”。

第三，安全工作在正常开展的同时，有必要不定期分节点、分重点进行专项治理。对于在平常检查中以常发现的问题，反复讲，反复改在一定程度上造成了思想上的麻痹，习以为常，对于异常危险的分部分项工程，易造成事故的部位，均有必要开展专项整治工作，使管理人员、作业人员从治理期间养成正规的操作习惯，使不易得到整改的危险源得到有力的整改。

第四，安全管理人员的工作态度对安全管理工作起着重要的

作用。安全管理人员须热爱自己的本职工作，要用心去做，我认为，正常的安全管理工作并不困难，困难的是责任心，是对安全管理的持之以恒，不仅是检查，更重要的是复查督促整改。

四、在抓好生产的同时，带队伍，带好队伍，是工作的重点之一。

带好队伍，关键是要想办法，要总结方法，集体学习、培训是我们常用的方法之一，但是我认为效果不是很好，他们从小学到大学，经历的集体学习太多，成了固定的模式，不具备针对性，不容易了解他们的真实思想和真实的个人业务水平，因此，我认为除了采取集体培训外，还可以采取其它方式。

一是针对个人谈话，了解他们的想法，了解他们的难处，指导他们学习的方向，同时，有针对性的考查相关业务或其它方面的处理水平，对其做得好的方面要多加以赞扬、鼓励，提高他们的信心。

二是让他们分管相关的专业工作，承担相应责任，“强迫”他们去管，一旦分管的工作上出现了问题，便于有针对性的指导他们，与此同时，培养他们的独立工作能力，不能事事靠别人去指导工作，去给他们想办法，而不是自己想办法解决。

三是让他们交替更换管理工作，而不能长期从事某一方面的管理工作，比如钢筋、模板、混凝土、砖体或者说安全等等分部分项工作均要让他们去试一试，发现他们的长处，取其长处避其短。

四是多让他们参加各种形式的检查工作、验收工作，让他们在检查、验收过程中得到学习。

项目经理年度工作报告篇二

一年来，本部门对柿场部指派的合同清单，各项任务已做出任务分解和详细的工作计划，每项任务精心组织、统筹安排、履行项目经理负责制，各项任务取得了阶段性成果。

工程实施方面，要求大家理清头绪，制定周密的实施计划和详细的施工方案。条理清晰是做工作的前题，理清思路是如何开展工作的关键。施工前期，最初要求伙伴们对院方的各项资源配备情况做前期调研，对发现的`问题及时和用户进行商订，并题出合理化建议。其次，施工开始，院方项目团队组建是工程实施开源的关键点，系统工作开展涉及到的部门较多，院内部门间协调由关重要，工作是否能购顺利崭开院内队伍建设是我们的保障。作为一名工程实施人员合理统筹工作是基础，每项工作要求大家制定详细的工作计划，目标任务要明确、人员分工要具体、成效最后要显著，关键环节决不允许不了了之。模板制作、科室培训是工程的重要环节，模板格式由院方主管科室负责提供，工程师按照统一格式进行制作并进行分科室审签上线。培训环节要求工程师采用集体课和分科室课两种模式崭开，培训后务必提供培训记录和考劾记录，对初次培训不能参加的医师，安排工程师分科往来式培训，同时，向科室提交用户手册。如此以来，医师操作中出现的问题即能得到有用解决又能递进用户之间的情感，伙伴们也受益匪浅。

- 1、对漏费系统用户进行电话回访，解决用户存在的问题，为用户提供满意的解决方案。
- 2、对用户出现棘手的问题且远程解绝不了的情况，协调工程人员赶赴现场进行处理。

新的一年我们应提高服务质量和产品质量、减少用户投诉，尽快为用户解决问题，如果是用户操作上的问题我们则指引他，是产品质量的问题则及时改进。总之“用户是总裁”，站

在用户的角度思考问题。

工程部是一个年轻的团队，个个充满着活力，但因为部分人职工作经验少，内部培训做得不到位不可避免地出现临机处理问题能力不足，现场动态管理不到位等问题。

对此，今后在工作上严格要求，学习上时时督促，利用自己的经验和技能进行“帮、带”团队伙伴，从而激发职员的工作。

从这一段的工作中，我深深体会到□emr项目是一个系统工程，仅搞好工程部自身建设是远远不够的，工程部要充分发挥承上启下的作用，遇见问题要协调内部各部门之间的工作。如此，我们的工作才能做得更加完美。

在以后的工作中，继续提高业务水评，积极主动地向业务部门和其他同事请教，对不清楚的情况和细节勤问、勤打听，随时向同事了解各方面的工作情况，实事求是，及时全体的掌握各项工作。

以上是我述职请领导给出指导建议！

项目经理年度工作报告篇三

时间荏苒□20xx年很快过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。从xx街的竣工验收及xx路开工到年末、这一年的工作一幕幕的在眼前闪过。在总公司领导的关怀和指导下，在同事们的相互关爱与工作协作下，在工作实践和学习中、这一年就此告一段落了。下面我将20xx年一年来的工作状况做以下汇报：

xx路xx市政工程于20xx年xx月份开工至今，我作为项目经理，立刻开头了项目部的组建工作。首先依据该工程的特点要求，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。工程开工以后，我们严格把握施工质量，从基础开头，一步

一个脚印的进行。

管道工程是隐蔽工程，重点把握施工中各个环节，只有加强对施工中各个环节的质量把握，才能防止各种质量通病的发生，确保整体工程施工质量达到优良。电力管沟工程重点把握沟槽开挖、模板安装、钢筋绑扎、砖砌体、混凝土浇筑及管沟两侧回填土质量。道路工程重点把握路基测量放线，灰土、二灰石铺设施工。

在施工过程中，我要求坚决落实预防措施内容，作到扬长避短，提高了项目部人员的质量争先意识。在整个工程施工期间，我们认真进行了落实。

迄今为止，未发觉质量通病。整个工程的施工，经过项目的认真把握，全部施工内容符合自检要求，主体质量较好，达到了预期的质量目标。

xx河堤治理工程于20xx年xx月xx日开工典礼之后，由于地处xx村范围内，协调始终不到位，致使工程至xx月xx日机械进场施工。工程内容主要有堤基、护坡、暗涵及路基工程。年后将全面开放大范围施工。

xx路xx工程自开工以后，我依据合同要求工期，组织制定了施工进度网络方案、机械及劳动力方案。并且依据施工进度要求，与各个施工班组以及管理人员召开质量、进度、安全生产会。对其具体进度、生产做出详细的具体要求。在生产过程中，我依据实际状况，通过制定月方案和周方案，对整个工程生产进行了把握管理。从整个工程进度来看，与原合同工期相比有滞后，但还是达到了甲方要求的进度。为20xx年春季施工减轻了工作量，以确保整个工程能够顺当完成按时交付。

施工进场的预备期间，我组织项目部对全场的施工作业区进行了规划布置。依据项目工程特点，在施工过程中，我坚持

将安全管理作为日常管理的重点。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‘三级安全训练、上岗时的专项安全交底来加强职工的安全意识。
- 2、加强安全检查和巡察，准时发觉问题，准时整改，杜绝安全隐患。加强工地临边的安全防护。
- 3、施工中，定期进行现场临时用电检查，准时发觉安全隐患，准时进行修理更换。整个施工期间，未发生安全隐患，达到预期安全生产目标的要求。

材料管理中，我依据施工预算，组织制定了施工材料需用方案。材料使用中，我要求大家坚持限额领料制度，依据施工预算，支配项目管理人员准时统计各个班组的施工内容和数量，并且准时与预算量进行对比分析，把握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，耗损材料依据预算量进行考核，每分项进行统计，发觉铺张时准时订正整改。周转材料使用完毕后由班组统一返还，数量不足则由各班组负责赔偿。

- 1、工程质量：施工期间，工程质量把握较严，工程质量总体较好。但也存在着不足。为创建优质工程，我仍需加大努力，提示自己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，进度基本上达到了业主要求。但是与合同工期及其它标段进行对比，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。

项目经理年度工作报告篇四

春风又一重；玉兔踏雪去，青龙腾云来！收获着辛勤的汗水和成功的喜悦，我们挥别了20xx年；带着新的向往和憧憬，满怀豪情跨入了充满希望的20xx年。神州起舞，万象更新，朝霞拱日，瑞盈人间，回首20xx年，身为项目部经理的我在集团公司的大力支持、指导下，克服了种种困难。并且在项目部的所有过程中，严格的遵守国家各项法律法规，遵守公司的各项规章制度，敢于承担责任，而且有较高的组织协调能力，能将理论联系实际的工作，与各位同仁协作共事，较好地完成了各项工作目标。现将20xx年全年工作总结如下：

（一）、立足本职，深入管理：

作为建设公司项目部经理，我深知自己责任的重大。在思想上，我积极的保持与公司上级领导一致，在实际工作中，我主要是负责施工前各项准备工作的实施和督促，并根据各阶段成果及时制定以及修改相关政策和管理方案。比如，一是积极的针对有关的项目进行一定的工程分析，并结合多年的相关工作经验，制定出相关的施工总体进度计划和分项工程进度计划，并且能够编制科学的施工方案和人机料计划，让成本在工程建设初期就受到全面的控制，并能以创新的成本管理措施，切实的确保公司制定成本目标。二是立足本职基础，相应地制定了一些相关的管理制度，以此做到全方位的将管理措施落实到个人。三是积极参与设计变更的论证，负责工程签证的审核与落实；四是全方面的负责处理施工单位现场提出的技术问题，重大技术问题并且及时的回馈给设计管理部；五是切实的组织解决遇到或可能遇到的造价、工期、质量和安全问题，并及时上报。

（二）、务实基础，狠抓安全：

作为项目部经理，我一直把安全作为重中之重，因为安全不仅是工作的根本，更是公司效益的根本保证。所以，在本职工作当中，我一直本着认真贯彻落实我公司的各项规章制度为基础，切实的加强对施工队伍的管理力度，并且能够积极的针对各种情况，制定一系列切实可行的安全保障措施，加强了对各个安全相对薄弱的环节部位进行了一定的整改措施。这些措施的施行，不仅从根本上保证了个人员的安全，而且也有有效的杜绝了各类违章作业。

（三）、积极执行，严把质量：

作为项目部经理，我以一丝不苟，认真负责的工作态度切实的做到了以质量体系的有效运行，确保工作和实体质量。在工作中，首先我坚持“三检制”的贯彻落实，真实并且及时的填写各项质检记录，切实的做到了有记录、有再现性、有追溯性。其次在全面的控制各项施工过程中，能够重点控制工序质量，坚持质量标准，切实的做到了严格检查，恪尽职守。最后立足本职，积极贯彻以“以预防为主”的方针，并且能够及时的组织会议，明确我部门工作方法、程序，用指导、引到的工作方法加强事前质量管理，尽可能避免或减少事后出现质量问题的批评与处罚。

总之，本年度，我在公司领导的指导下、在公司各相关部室的大力配合下，务实基础，改革创新，切实的做到了科学安排、合理调配，充分的履行了身为项目部经理的各项职责和任务，并且加大了项目部班子的建成力度和班子成员文化建设，从根本上做到了顾全大局，统筹管理。

在项目部工作管理中，虽然我努力学习与公司有关的管理体系的管理手册、程序文件，但是还是存在着一定的误差。而且，与公司各相关部室的沟通与交流仍然需要继续提高。在明年，我一定会针对这些不足，做出改进，力求做到尽善尽美。

风雨如磐逐梦路，励精图治大伟人，新的风帆已经扬起，新的年轮已经开启！雄关漫道真如铁，而今迈步从头越□20xx年又是一个新起点，也是充满希望和机遇的一年。在明年，我一定不会辜负你们的期望，带领项目部全体成员，为公司创造更高的效益，赢得更多的荣誉。

项目经理年度工作报告篇五

为了适应新形势、新任务、新工作的要求，主动加强业务知识和理论的学习，不断丰富提高自身知识储备和层次。并以党员先进性教育活动为契机，进一步理解了新时期保持共产党员先进性的基本要求，在政治、思想、作风等方面有了较大收获。同时，我还能够从其他领导同志身上汲取优点和长处，弥补自身不足，努力做企业合格的管理者。

四、存在的不足

一年来，虽然围绕自身工作职责和年初确定的工作目标做了一定的努力，取得了一定的成效，但与领导的要求和群众的期望相比还存在一些问题和差距，主要是：

- 1、有时因工作忙，政治理论学习还不够自觉，业务水平还需进一步提高；
- 2、由于在心理上总是想把工作干得出色，把项目部的生产组织得更好。特别是今年生产任务繁重，感觉压力大、担子重，造成工作中比较急躁，工作方法有待进一步改进，领导水平和领导艺术还需加强。

以上是我在20的主要工作。由于水平有限，在工作中难免会存在不足之处，恳请领导、同志们给予批评指正。在新的一年里，我将正视困难，团结同志，改进不足，使昆大管线项目部的生产管理工作再上一个新的台阶。

项目经理年度工作报告篇六

20__年上半年在公司各级领导的正确领导下，带领项目部全体员工，认真学习公司的各项规定，继续贯彻执行和落实公司的各项规章制度，思想上、行动上、工作上和公司保持高度一致，紧紧围绕公司的总体部署和任务目标，加强管理，齐心协力，发扬无私奉献的精神，较好的完成了年度生产计划，根据项目部的实际工作情况，总结回报如下：

20__年上半年，我们按照公司的工作目标，以安全生产、提高工程质量为重点，强化管理，转变观念，创优质品牌工程，带领项目部全体员工，开拓创新，抓质量、包安全、抢进度、创效益，保证了在建工程的顺利进行。

一、上半年完成的工程项目

- 1、完成了建筑工程基坑开挖的施工任务，做好了基础基础主体施工的各项准备工作；
- 2、__厂房工程建设基本完成；
- 3__项目基坑工程完成，基础垫层施工完成，准备施工防水工程施工。

二、加强工程质量管理

我们坚持靠质量求生存、向管理要效益的经营理念，强化质量管理，提高工程质量管理水平，在质量管理过程中，严格按照设计要求及各种规范规程施工，实行工程质量责任制，要求各工种人员加强施工人员的质量仪式教育，做好施工前的技术交底工作，明确质量标准和要求，我们坚持百年大计质量第一的方针，做好质量通病预防工作，制定管理措施，做好每道工序质量的控制，各班组必须做好质量的自检、互检、交接检工作，项目部做好施工全过程的监督检查工作，

在自检合格的基础上组织相关人员进行专检，不断提高工程质量。

三、强化安全管理

为了认真贯彻执行安全生产规定，实施工程安全技术措施，建立健全安全生产管理机构，坚持管生产必须管安全的原则，安全与生产矛盾时，生产必须服从安全，项目部施工员在安排施工任务时，应同时做好安全技术交底工作，施工现场服从安全管理，对施工中的各部分各工种都组织有关人员进行检查和验收，建立安全生产教育制度，对新工人和其他人员，必须有针对性、有组织的进行施工基本知识和操作规程教育，正确使用安全防护设施和劳动保护用品，严格落实施工组织设计和施工方案中各种安全技术措施，确保施工安全生产。

四、施工管理情况

- 1、在工程施工管理中，做到有组织、有计划、合理科学安排施工人员，真正发挥，提高施工效益。
- 2、在保证工程质量和安全的情况下，加快施工进度。
- 3、施工成本控制，一是严格控制项目部的费用开支；二是做到增加收入；三是做好工程经济签证工作。
- 4、加强成本管理提高经济效益，通过调整施工队伍完善施工管理，提高施工人员的业务素质等手段，使管理水平进一步深化。
- 5、加强材料管理，在施工使用材料过程中，严把材料质量关，严禁不合格的材料进入工地。
- 6、加强施工管理，提高施工施工组织水平。

正确的选择施工方案，合理布置施工现场，搞好现场调度和协调配合，加快施工进度，缩短施工工期，加强技术管理，提高工程质量，制定并贯彻降低成本的技术组织措施，提高经济效益，加强施工过程的技术质量检验制度，提高工程质量和做好各种避免返工的措施。

五、争创优质品牌工程

六、抓好项目部建设

在项目部的各项工作中，不断增强员工的政治意识，大局意识，责任意识，使整体素质和凝聚力得到显著提高，积极组织员工认真学习，贯彻落实公司的会议精神，坚持公司的利益高于一切，使全体员工加强责任心，积极参与、配合公司的各项工作。

七、今后的工作计划安排

2、在工程质量上加强管理措施，争创国家级优质工程。

3、在安全文明施工上，争创省级安全文明工地。

4、加强项目部施工管理，加强工作责任心，提高办事效率。

在20__年下半年里，我们项目部将在公司的领导下，紧紧围绕公司的任务目标，求真务实，真抓实干，努力完成公司交给我们的各项施工任务，为公司的建设和发展做好我们的贡献。

项目经理年度工作报告篇七

时光飞逝，日月如梭，转眼间，我来公司已经有__年了，业绩也已经到了平稳发展的阶段，这与公司的管理制度和严格

的要求是密不可分的，再次，感谢上级领导部门的英明决定和同事的努力奋斗。

回顾今年的工作，总体形式较为可观，在上半年中，有个别单项完成过程中不为乐观，总结得出以下几点：

一、施工现场的管理及监督

管理既是对工人的合理安排调度，明确分工，责任到人，监督是对现场施工工作进度的跟进，在每一阶段应注意的细节问题，每下一阶段可能出现的不利情况，监督及时才能确保不出现任何不良问题；正是此两点，我做得不到位，导致在三月份的一单项业务中出现纰漏，有负公司领导的期望及各位同仁的热诚帮助，实为惭愧。失败乃成功之母，日后，必须严格管理，责任明确到人，让工人明白其职责所在，这是确保质量的重要性；现场的监督要做到胸有成竹，了于指掌，及时跟进。

二、技术工种的指导及培训

装饰行业日益精工化，市场紧促，竞争激烈，技术要求是生存的关键，没有只有更好！施工过程中技术人员的作业是质量的根本保障！中国人口众多，但任何公司企业更需要的是人才，优秀的技术人员是公司发展中不可缺乏的人才之一。对员工加以指导培训，巩固技术，聚众之长，纳贤之优，因人制宜，掘其所长，才能不断提高技术含量。因此，计划在明年将继续扩建团队，优胜劣汰，做到技术不合格，坚决不上技术岗位。

三、针对于客户要求

顾客是上帝，服务提高产品负价值，在不影响公司及个人的利益和声誉的前提下，对客户应做到有求必应，巩固老客户，增强声誉。客户的需求就是我们的追求。