

# 最新一季度个人总结 第一季度个人工作总结(优质7篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 一季度个人总结篇一

在财务部工作的时间，已经有一年多了，而新年这第一季度的工作也是即将要结束了，我也是对这一个季度的`工作来做下个人的总结。

在财务的工作，第一季度是一年开头的一季，除了做好去年一些收尾的工作，同时也是需要把一整年的计划做好，这一个季度，也是从做好这些事情然后再到日常的一个工作，去把整年的工作慢慢在日常中去做好，而在工作之中，我也是收获很大，虽然来公司已经有一年多了，不多我也是知道依旧是要努力的时候，不能因为在公司站稳了脚跟就松懈下来，那样是很容易被淘汰的，这一个季度的财务工作我也是按照要求去做，严谨的确保每一份账单，每一笔数据，每一个收支情况都是正确无误的，我也是没有犯什么工作上的错误，在考勤上面，我都是准时的到达公司来做事情，不会迟到，也是没有早退过，做人或者做事方面都是要严谨，这也是一个财务必备的职业素质。

除了工作，我也是继续的学习，今年也是有计划要考高级会计证，所以也是一直在看书，为考试做好准备，也是有一定的压力的，不过我想经过我的努力，到时候也是有机会的，同时我也是在学习的时候，将一些所得运用到日常的工作之中去，学习的目的也本来就是为了能把工作给做的更加的好，

去优化工作的方法，提升工作的一个效率，在看书之外，我也是会有一些想法和同事去探讨，大家相互的沟通，其实也是一种学习，不同的思想去碰撞，能让我更加的清楚自己在做事情以及学习中的一些问题该如何的去解决，也是能优化自己的一个工作。同时我也是参加了部门组织的一次工作经验交流会，大家一起分享各自的经验，各自的方法，通过这种方式，我也是有了更多的收获。

一个季度的结束，我也是对于后续的工作有做一些计划，一些调整，个人方面还有挺多是可以继续的去改进的，我也是要在以后能去提高，同时我的一些好的方法我也是愿意教给同事们，特别是新来的同事，我也是尽可能的去帮助他们，让他们更快的适应我们公司的一个工作，通过教别人，其实自己也是能更好的理解，更好的去把工作给做好了。在今后的工作之中我也是要继续努力，把财务的工作做好。

## 一季度个人总结篇二

公共事务中心二室在街道党工委、办事处的正确领导下，在上级各业务主管部门的精心指导，在街道各科室和社区工作站的大力支持下，圆满完成了上级布置的各项任务，今年初获得1%人口抽样调查市级先进集体称号，4人被评为市级先进个人，现将20\_\_年第一季度工作总结及第一季度工作计划报告如下：

### 一、圆满完成统计年报任务。

统计年报是辖区重点单位一年经营成果的总汇，年报工作因此成为常规性统计工作的重头戏。为及时准确收集年报数据，我们分三个阶段开展工作。首先认真组织街道统计人员参加年报专业培训。统筹安排街道统计人员参加市、区统计局组织的各专业业务培训达35人次，学习统计报表制度新的变动内容和相关解释，为指导辖区单位开展年报工作做好知识准备。其次组织辖区新增“四上”企业召开年报工作会议。一

方面部署统计定报，增强新增单位对统计工作的认识；另一方面自行编制讲义ppt□讲解了报表涵义和操作方法，解决报送难题。三是及时催报审核各类专业报表。年报工作时间紧任务重，统计人员动用了电话、网络、上门等各种手段和方法，确保在规定的时间内完成了7个专业589家单位4000余张报表的催报任务，实现了100%的上报率，为提高数据质量，还反复与单位沟通联系，审核解决了11批次1100多条差错。

## 二、开展住户财务收支情况抽样调查。

此项工作涉及记账户的家庭隐私，需要收集辖区12个中选家庭的每一笔财务收支记录，进行分类编码，审核上报，调查难度很大。我们采取每天监察记账系统、每周分析错漏事项、每月定期回访等方式，确保账本质量。

## 三、加班加点，完成月度劳动力抽样调查工作。

每月对中选的20户家庭开展劳动情况调查，为配合住户的作息時間，统计员每月都要利用晚上和周末的时间开展上门调查，完成报表填报、编制代码、审核录入、编制台账等工作。此外，我们还完成了自然村人文历史普查的审稿工作，年初入选《深圳统计》杂志封面集体等。

## 四、认真热情，开展劳动就业及退管人员服务。

劳动就业及退管人员服务是造福辖区居民、体现政府关怀的暖心工程。第一季度，我们严格按照文件规定，完成退休人员生存验证25人；就业困难和再次享受补贴人员资格认定30人；上门开展岗位核查88人次；完成企业招困补贴复核发放计41家企业59人次27.38万元；完成就业困难人员灵活就业补贴复核发放508人次70.7万元；发放临近退休社保补贴5人次1.02万元。

## 五、积极开展社会化管理退休人员慰问活动。

为了让退休人员感受到各级政府的关怀，我们街道于年末岁初组织开展社会化管理退休老人慰问活动。一是精心挑选慰问品，选择价格适中的米、油等大众食品作为慰问品，赢得退休老人的普遍喜爱。二是联系多个发放场地，现场配备义工，协助老人方便领取。三是通过建立短信平台，电话反复通知，延长发放时间等方式，尽力做到全面发放，让辖区1400名老人受益。

六、认真开展绩效审计决定执行工作。

对于区审计局在20\_\_-20\_\_年就业再就业保障专项资金绩效审计报告中做出的审计决定，我们认真研究对策，着力解决执行。一是积极与街道财务核算中心、区财政局沟通，去函申请退回未使用资金；二是明确档案管理责任，确定专人负责，加强资料管理工作；三是多方联络失业人员，追回多发补贴。

## 一季度个人总结篇三

综合管理部作为公司的综合行政职能部门，主要工作体现在协调、服务、项目申报、文字材料和信息管理方面。20\_\_年第一季度，在总经理的领导下，在各部门和生产厂的支持下，逐步实现从服务定位向综合管理定位的转变。部门全体员工齐心协力，认真工作，较好的完成全季度工作任务，现将第一季度总结如下：

一、行政事务工作方面

- 1、 办理好各证照的存档并如期到各单位进行年审换证工作。
- 2、 加强后勤管理，后勤保障工作做到让员工住得安心，吃的放心。
- 3、 在接待工作上也全力以赴做好每一次接待工作，接待标准以大方得体为准则充分展现了企业积极向上、实干高效的

良好形象和精神文明。

## 二、重点项目任务完成情况

- 1、废水深度治理工程资金台帐材料(土建、设备招标、投标、评标、开标、中标、合同、监理、设计、勘察、项目制度、环保验收、工程验收等)
- 2、废水深度治理项目、废水综合治理循环利用项目补充材料
- 4、中小企业发展专项资金重点项目申报(1万吨/年三氯异氰尿酸新工艺技术改造项目)
- 5、(三氯异氰尿酸生产项目)余氯科技治理回收利用项目

## 三、文印、材料、接待工作

能够保质、保量的完成本职工作(如文件的录入、存档、打印、材料的编写、对外接待、对内管理等)。懂得事情轻重缓急，能很好的完成领导交代的工作，也真正做到了“上传下达”。

## 四、工作中存在的不足：

20\_\_年的第一季度，在得到总经理的指导和各部门的大力协助下，综合管理部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定的成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：

- 1、对各部门之间不是了解很多，工作协调起来有一定难度。
- 2、综合管理工作纷繁复杂，在制度执行中不够坚定。
- 3、对一些工作督促、落实不到位。

## 一季度个人总结篇四

今年第一季度，根据局里安排，我从事出纳工作，这对我来说是一个全新的工作岗位，为了尽快进入角色，我努力加强与出纳工作相关的业务知识学习，自费参加业务知识培训，较快地掌握了出纳工作岗位的基本业务知识及相关工作流程，为胜任本职工作打下了坚实的基础。以下是我第四季度的工作总结。

### 一、全面加强学习，努力提高自身综合素质

认真积极地参加局里组织的各种学习培训，进一步学习国家有关检验的法律法规，学习规章制度。及时把握政策动向，使自己在思想和行动上与全局保持了高度一致。

### 二、严于律己，不断加强作风建设

我对自身严格要求，始终把“耐得平淡、舍得付出、默默无闻”作为自己的行为准则，始终把加强作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上，在工作中，以制度、纪律规范自己的一言一行，严格遵守本局的各项规章制度，尊重领导，团结同志、谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，不断改进工作；坚持做到不利于机关形象的事不做、不利于机关形象的话不说，积极维护单位的良好形象。

### 三、立足本职，全力完成各项工作任务公文收发文办理

在公文阅办过程中，做到了及时、准确、流向清晰，没有出现漏传、误传和延传等现象。及时做好机要件的来文登记。对年机要件进行了清理、上交。从文种的选择、文件格式的套用、文和标点符号等方面都没有发现错误。顺利完成了我局公费和私人报刊的征订工作。在业务科室的努力下超额完成了的检验检疫报刊征订工作任务，我负责了整个报刊征订

的收费、统计、催办、邮订等繁琐的事务性工作，没有出现过差错。

#### 四、正确对待自己，找准不足之处，迎接新考验和挑战

通过第四季度的工作，我觉得自己还有一些不足之处，需要在今后的工作中不断加以改进，以适应新形势的需要，迎接入世带来的新的考验和挑战。要进一步加强文综合能力，勤练多写，特别是加强主动捕捉信息的能动性。工作中要更严谨细致，确保不出任何差错。还要进一步加强学习，与时俱进，不断更新知识和观念，以适应新形势下新的工作和要求，百尺竿头、更进一步，为本局发展作出自己应有的贡献。

### 一季度个人总结篇五

总结工作是开展行政管理的一项重要手段，也是员工必备的一项工作技能，写好总结既能够增强单位职工凝聚力又能有益于团体及个人的发展提升。今天本站小编为大家精心挑选了关于第一季度个人工作总结的文章，希望能够很好的帮助到大家。

时光飞逝□20xx年第一季度的工作转瞬又将成为历史。然而，近阶段的工作检查与仓库管理员的理论考试的结果，让我切切实实看到了财务管理的许多薄弱之处，作为财务部的主要责任领导，我负有不可推卸的责任。“务实、求实、抓落实”，对照公司的精益管理高标准严要求，唯有先调整自己的理念，彻底转变观念，从全新的角度审视和重整自身工作，才能让各项工作真正落实到实处，本季度发现了如下问题：

- 1、年初至今，财务部整个条线人员一直没有得到过稳定，大事小事，压在身上，往往重视了这头却忽视了那头，有点头轻脚重没能全方位地进行管理。

- 2、人员的不够稳定使工作进入疲劳状态，恶性循环，导致工作思路不清晰，忽略了管理员的业务培训。
- 3、主观上思想有过动摇，未给自己加压，没有真正进入角色。
- 4、忽略了团队管理，与各级领导、各个部门之间缺乏沟通。
- 5、工作思路上没有创新意识，比如目标管理思路上不清晰，绩效管理上力度不够，出现问题后处理力度不够。

以上几点是我部门职员存在的最主要的问题，财务部门作为公司的一个主要职能监督部门，“当好家、理好财，更好地服务企业”是我财务部门应尽的职责。在公司加强管理、规范经济行为、提高企业竞争力等等方面我们负有很大的义务与责任。只有不断的反省与总结，管理工作才能得到提高！

“查找不足赶先进，立足根本争先进”，时值润发集团提出“树标兵、学先进、促发展、争效益”活动、润发机械又一度成为整个集团的标兵企业，“鑫宏企业与本公司进行对口红旗竞赛”的今天，作为个人我们要实现体现自己的人身价值，企业的兴衰直接关系到个人的荣辱，作为财务管理部门，为公司实现共同的目标我们要添砖加瓦，学习润机的六种精神：艰苦创业精神、改革创新精神、拓展市场精神、精益管理精神、永不满足精神、顾全大局精神。我们要把这六种精神贯穿于具体的工作中中去，下半年工作作为财务部的主要责任领导，对于“如何提高自我，服务于企业”这门必修课，我将不断地加强学习，完善自我，把“学习先进、赶超先进、争当先进”融入到工作中去，重点将放在加强仓库管理与财务分析这二块，现确定工作思路：

一、完善公司内部管理制度。部门责任领导明确分工的职责，加强责任考核。

内部管理制度通过将近一年多来的实施，仍然有许多不合理

的地方，为使企业的管理制度更趋于完善，财务部将结合集团管理的要求，与有关部门进行修正。

部门责任领导之间明确分工职责，按照年初签定的责任合同，组织落实强化到位，领导之间相互信任，遇事不推诿，搞好通力协助，对分管内容加强责任考核力度，做到奖罚分明。

二、针对此次突击检查与仓库管理员的业务理论考试，合理调整组合人力资源，继续加强培训力度与仓库管理检查监督力度。

今年以来，人事方面至今一直未得到稳定，财务部门的力量相对比较薄弱，通过近期突击检查工作与仓库管理员的突击考试，我们将根据库房各位管理人员的特点，一方面将对人员重新组合搭配，进行高效有序的组织，另一方面继续加强培训，让每一位仓库管理人员都要做到对各库的业务熟悉，真正做到驾熟就轻，文化素质与业务管理理水平都要有质的提高，今年3月电脑真正联网，管理员的电脑操作水平还有待于进一步提高，我们将在这方面加强培训，使每一位管理人员都能熟悉电脑、掌握电脑操作，扎扎实实提高每个管理员的业务管理水平，会议之后我们将严格对仓库管理员实施目标管理与绩效管理，确定目标，达成目标，加强考核监督力度，与工资挂勾，真正做到奖罚分明。

三、加强团队建设，充分发挥财务职能部门的作用。

作为财务部的责任领导，既是一名财务工作人员，也是财务管理制度的组织者，要有严谨、廉洁的工作作风和认真细致的工作态度，对条线人员要积极引导，做到上行下效，帮助条线人员解决问题，充分发挥团队的合作精神，学先进、赶先进、超先进，在条线中展开竞赛活动，发挥团队的力量，拧成一股绳，劲往一处使。在坚持原则的同时，我们坚持“三个满意二个放心”，三个满意是“让客户满意、让员工满意、让各部门主管领导满意”，二个放心是“让集团公

司领导放心，让公司的老总与各级领导放心”。

四、加大各项费用控制力度，充分发挥财务的核算与监督职能。

今年是精益管理年、效益满意年、科技创新年，我们将继续加强各项费用的控制，行使财务监督职能，审核控制好各项开支，在财务核算工作中尽心尽职，认真处理审核每一笔业务。

五、搞好财务分析，为领导提供有效的参考依据。

我知道合理高效的财务分析思路与方法，是企业管理和决策水平提高的重要途径，并将使我们的工作事半功倍，在企业成本分析上向沈科学习、向车间的老师傅学习、向书本学习，为企业的生产经营销售，做好保本点与规模效益、销售定价分析等等，量化分析具体的财务数据，并结合企业总体战略，为企业决策和管理提供有力的财务信息支持。

六、加强应收款催收管理力度，控制好库存材料与产品，提高资金的运行质量，合理控制资金的使用。

公司发展至今，生产资金的筹集，一直是个头痛的问题，大家都知道资金就跟人体的血液一样重要，我们公司的主要特点是物资采购量大、生产批量大、销售批量大，筹集资金是财务的一个主要职能，良好的银企关系，是企业融资的一根纽带，目前我们只能在应收款管理与库存管理上进行控制，压缩库存，合理生产，控制资金的流向，使库存原辅材料在保证生产的同时控制到最底线，在资金尤为紧张的情况下，财务部将从采购材料与产成品这一块有效地跟踪好资金的运作。

七、继续做好各部门工资奖金的核算工作。

今年公司对各部门都签订了责任合同，我财务部将继续严谨细致而认真地按照责任合同严格审核结算工资，并组织资金确保工资的发放。

以上工作是我财务部第一季度的主要工作，还有与集团搞好过渡衔接、废品的管理、规范财务核算程序等一系列工作都是我财务的一些本职工作，“查找不足赶先进，立足根本争先进”，这不是句空话，号角之声响起我们就要付诸与行动，利用团队精神集思广益，财务条线所有人员重点思考如何在管理上创新，如何在实施成本控制上做文章!总之，今后的工作中，还是年初责任领导会议上的那句话：我将不断地总结与反省，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，与各位共同进步，与公司共同成长。

一、加强学习，不断提高思想政治素质和业务水平。

乡党政办公室作为综合性的办公室，承担的工作职责较多，工作又十分琐碎，做起来千头万绪，这就要求办公室的人员必须具有较高的思想政治素质和业务水平才能胜任，否则工作起来就会无从下手，顾此失彼。今年以来，我认真学习党的各项方针政策，不断提高自身的思想政治素质；认真学习公文写作、如何做好办公室等业务知识。通过学习，想政治素质和业务水平有了很大的提高，各项工作有条不紊开展，并取得了较好的工作效果。

二、加强锻炼，做好领导分配的各项工作任务。

20xx年第一季度，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，认真完成领导交办的各项任务，努力做好本职工作。

1. 认真配合完成村“两委”换届工作。去年年底到今年2月份，我乡进行了村“两委”换届选举工作。在选举过程中，从推选村民选举委员会、选民登记到预选、正式选举，我们都本着

“严格依法办事、处处有据可查、坚决杜绝漏洞”的原则，精心组织，周密部署，做到一个步骤不省略，一个细节不忽视。从选举之前的宣传工作、明白卡的制作到选举之时选票的制作与发放、选举之后计票与统计等各个环节我都参与其中，认真负责的完成了分配的各项工

2. 精神文明工作。党政办分工我主要负责精神文明建设的材料，第一季度以来，我乡精神文明建设主要开展了以下几项活动：积极组织开展第十一个“公民道德建设月”活动，认真学习文件精神，安排部署集中活动方案；开展乌什塔拉乡首届道德模范评选活动；积极组织参与“天翼杯”精神文明知识竞赛，精神文明建设和“3·15”国际消费者权益有奖知识问答活动；动员参加“春暖三月 雷锋精神”读书征文大赛活动。同时认真筹备创建自治区级精神文明机关的各项工

3. 团委工作。主要协助专职副书记做好团的自身建设和基础工作，负责志愿者服务活动和其他日常工作。第一季度以来，团委主要开展了如下活动：组织青年志愿者参加“学习雷锋 奋斗青春 给力和硕”为主题的学雷锋志愿服务活动和“爱国卫生日活动”；认真组织进行“走进青年”活动。

4. 办公室其他工作。同时在办公室还负责会务通知、会场布置以及办公室日常工作。办公室工作可以说是服务性工作，既要对外也要对内服务。在工作中要做到“三勤”，即嘴勤、手勤、脚勤：在接待群众来访办事时，要主动询问是否需要办理的事情，遇到办不了的证明材料耐心向其解释清楚，或帮助联系经办人；收集整理材料时，全面准确的了解各方面工作的开展情况，及时总结汇总，向领导汇报。

回顾第一季度的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处：首先，在理论学习上远不够深入，尤其是将理论运用到实际工作中去的能力还比较欠缺；其次，在工作上，工作经

验尚浅，尤其是在办公室呆的时间多，深入村里的时间过少，造成调研不够，情况了解不细，给工作带来一定的影响，也不利于尽快成长；再次，在工作中主动向领导汇报、请示的多，相对来说，为领导出主意、想办法的时候少。

在以后的工作中，我一定会扬长避短，克服不足、认真学习、发奋工作、积极进取、尽快成长，把工作做的更好，为人民群众做的更多，贡献做的最大。

转眼间，已经进入邹平广播电台这个大家庭四个多月了，自己也度过了三个月的试用期，签订了合同，也算正式加入到广电这个大家庭，成为其中一份子，感到很高兴、很自豪。

在实习期的三个月里，由于之前没有接触过广播这个行业，很多东西都很生疏，什么都要从头开始学起。广播电台有一群可亲可爱的哥哥姐姐和领导们，从开始对我们新人的照顾和帮助，无论是工作上还是生活上，都给予很大的支持和鼓励。从刚开始的什么都不懂，什么都不会，由前辈们带领着，手把手的教，不耐其烦的讲解，再加上领导们的严格要求，力求在最短的时间内让我们快速成长，制定出一系列训练计划，果真，在三个月的时间里，在前辈和领导们的共同帮助和自己的努力下，确实得到了不小的成长。

对广播事业有了基本的了解，通过对领导布置的几个大师的讲座的学习和参透，大致明白了广播为何物，它的产生、发展以及定位、品牌市场等等，都有所了解。

但这才是刚刚接触广播，要学习的东西还有很多很多，连我们的张主任工作的这么多年，依然再坚持学习，我们这还练皮毛都算不上，要拿出活到老，学到老的精神，投入到广播事业当中。

进入20xx年，我们邹平广播电台又进入了一个新的时期，不管以前获得多大的成功，都需要从零开始，从新开始，这就

意味着广播电台的所有人员面临着更大的挑战，要求我们每个广播电台人员更加努力，更加积极，更加的勤奋刻苦。

下面就总结一下20xx年第一季度的工作情况，从中总结出得与失，为接下来的工作制定出一个完善的计划。

## 一、广告创收上

20xx年，电台进入了节目、创收两手一起抓的紧张状态。在保证节目质量高标准的情况下，所有人员要积极努力的去拉广告、创收。

自己作为新人，领导暂时性的没有做过多的任务要求，这使得自我放松下来，没有积极的跑出去，没有积极的去提升自己的业务能力，没有把广告创收作为自己职责中重要的部分。在此，做出深刻的检讨和反省，首先要从思想上引起足够的重视，只要能有计划、有规划的跑出去，相信一定会有所收获。再就是要依靠很好的策划和创意去打动客户，令客户愿意跟我们合作，这里面的学问就很大很大了，一方面要提升自己，多看书，多学习知识，再就是多跟前辈们和领导学习，借鉴他们的成功之略，吸取他们失败的经验教训，使自己少走些弯路。

接下来要做到，每周至少有一天要跑出去，这是给自己定的计划。

## 二、节目上

自己目前接手的节目时征婚交友节目《美丽星空》，一开始觉得很简单的节目，只是读读短信而已，没有什么技巧可言，但经过同事和领导们的说教加上自己亲身体会后，才知道并非像自己想的那样。每个节目都要用心去做，要打动听众首先要打动自己，就如这档节目，虽然只是简单的短信文字，看主持人如何去驾驭，以朋友的姿态，去真心对待这些听众，

作为他们的知心朋友，为他们排忧解难，诚信征婚交友，这样才能引起听众朋友们的共鸣，他们才乐意去收听我们的节目，才愿意去分享他们的心声。再就是在节目中穿插故事，带动听众的情绪，增加节目的可听性。

自己还要多练习多学习，不仅仅只局限于上好这一档节目，将来有可能还会接手其它节目或者是晚会主持，需要自己不断提升专业知识，多练普通话，多跟随前辈们学习。

### 三、组织纪律上

在组织纪律上，能做到基本遵守纪律，做到不迟到、不早退、不在直播间吃东西、打手机等，我们新人刚进电台首先学习的就是电台纪律，这样就很好，因为一个优秀的团队就应该有铁一样的纪律，俗话说，无规矩，不成方圆，就是这个道理。一个团队有了纪律才能蒸蒸日上，才能不断壮大。丢失了纪律将成为一盘散沙、溃不成军。

自己在车展期间，做出了违反纪律的事情，为此也做出了深刻的检讨，说明自己还没做到足够的重视，没有足够的约束自己，遵守纪律不难，难的是一直遵守纪律。

在此像领导和同事们起誓，如有再犯，定将受到严厉惩罚，也相信自己一定能做好遵守纪律。

经过这四个多月的历练，学到了很多东西，也学会了很多东西，但自己深深地知道这些还远远不够。为自己出好下一步的计划和打算，跟着计划一步步走下去，一定会有所获！

## 一季度个人总结篇六

20\_\_年第一季度的工作已经结束了，在领导的指导下，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了第一季度的工作任务。

具体工作总结如下：

顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进，对员工服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境。

卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项。

人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

积极配合公司完成各项工作。从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在以后的工作我们会努力提升人员素质，提升工作效率，使顾客可以享受优越的服务文化。

## 一季度个人总结篇七

第一季度，我局紧紧围绕全县各项重点工作，加大争取资金力度，服务全县中心工作；加强工业产品质量监督，提升工业企业质量水平；实施标准化引领工程，服务全县现代农业发展；加强特种设备安全监察，保障工业园区安全生产；加强计

量监督管理，服务城乡统筹建设。

一、加大争取资金力度，紧贴全县中心工作真抓实干。

春节一过，我局就积极和省、市局及上级财政部门加强联系，不断加大争资金争项目工作力度。截至季末完成到位资金15万元，占全年争资金目标任务的62.5%。

二、开展工业产品质量监督，提升工业企业质量水平。

加强对生产领域产品质量的监督检验工作，第一季度，按计划对建陶园区13家企业生产的19个批次的瓷砖进行了监督抽检，其中被查企业瓷砖产品外观尺寸全部合格，2家企业纸箱标注标识不合格，责令限期整改。索取企业营业执照等基本信息、产品质量信息、特种设备信息，建立了企业质量档案。处理宝鸡天翔混凝土有限公司投诉千阳海螺水泥有限责任公司质量及服务纠纷1起。景泰陶瓷完成“陕西”复审资料上报工作。

三、实施标准化引领工程，开展农资专项执法打假，服务现代农业发展。

由我局商同县农业局和宝鸡海升现代农业有限公司申报的“国家矮砧苹果综合标准化示范区”建设项目于今年成功通过国家标准委员会评审批准，列入第八批农业综合标准化示范区项目在我县启动实施。目前，该项目目前已经完成实施方案编制，并开始建设。

开展了以磷肥、复合肥、复混肥、地膜等为重点的农资专项执法打假行动1次，进行农资产品监督抽样送检4个批次，全部合格。

四、加强特种设备安全监察，保障工业园区安全生产。

围绕“提升质量安全、预防和减少事故、降低能耗”的目标，以《特种设备安全法》宣传贯彻实施为主线，扎实开展特种设备安全专项整治保障了“两节”、“两会”期间全县特种设备安全运行，实现了特种设备零事故。

## （一）、全面落实两个主体责任

一是落实部门监管责任。将县政府与我局签订的20\_\_产责任书进行了分解，进一步明确了责任和分工，真正做到主要领导亲自抓、分管领导靠上抓，确保全年特种设备安全各项任务的落实。主动向县政府、县安委会汇报工作进展情况及县内特种设备安全状况和重大隐患，争取政府的支持。

二是落实企业安全主体责任。检查过程中工作人员就特种设备的使用、管理、检验及安全责任等问题与各使用单位负责人进行沟通交流，强化了企业安全主体意识，并现场签订了特种设备安全节能责任告知书22份，向企业安全管理负责人发放宣传材料50余份，对保障全县特种设备安全起到了良好的推动作用。

## （二）、扎实开展隐患排查治理确保特种设备安全

第一季度，先后开展了元旦、春节、“两会”期间特种设备安全检查，石油天然气输油管线和危化企业安全生产专项排查整治活动。在工业园区驻园企业年初开工生产前，我局又对所有企业的特种设备状态情况进行了全面检查，确保设备不带病运行，人员无证不上岗。在特种设备安全检查中，我们重点检查了特种设备的安全使用情况、使用登记及检验情况、作业人员持证上岗情况、特种设备日常运行、检查维护记录情况、使用单位建立安全管理制度及实施情况和事故应急救援预案及演练情况等。对检查中发现的问题，当场下发了《特种设备安全监察指令书》，提出了整改意见，责令企业限期整改，及时消除隐患确保设备运行安全。第一季度，共出动执法人员140人次，检查特种设备使用单位30家，特种设

备123台, 下达特种设备安全监察指令书27份, 消除安全隐患48处。

对海螺水泥、粤特、嘉禾、锦泰、玺宝等企业使用的部分特种设备进行了定期检验, 共检验锅炉5台、压力容器14个、电梯2部、起重机械4台, 强制检定压力表120个、安全阀82个, 确保了设备安全运行。

### (三)、严格执行安全值班制度做好应急值守工作。

元旦、春节, 全国“两会”期间认真落实领导带班、值班人员到岗值班制度, 保持信息24小时畅通, 随时与上级和特种设备使用单位保持联系, 掌握节假日期间的特种设备安全运行情况, 确保一旦发现险情或事故能及时组织力量进行抢险救援和妥善处置。

### (四)、加大宣传力度提高公众安全意识。

充分利用下乡执法检查、网络等媒体加大对特种设备法律法规及应急知识的宣传力度, 特别对新颁布的《特种设备安全法》进行大力宣传, 努力营造浓厚的特种设备安全氛围, 使特种设备安全意识深入人心。3月13日上午, 我局在张家塬镇街道设立宣传点, 宣传特种设备安全知识, 布置宣传展板4面, 横幅1条, 发放宣传单200余份, 提供咨询服务30余人次, 受到了广大群众的热烈欢迎和各方面的好评。

### 五、加强计量监督管理, 服务城乡环境统筹建设。

开展计量检定工作。对全县医疗卫生、商场、门店、瓜果蔬菜商场等在用计量器具进行了依法强制检定, 共检定计量器具350台(件)。开展市场检查, 净化市场。在元旦、春节进行了市场检查, 共检查集贸市场、商场超市、加油站、餐饮店等26家, 检查计量器具128台件, 检查定量包装268袋(件)。为广大消费者过一个欢乐、祥和的“双节”, 营造了公平的

消费环境。调查摸底，掌握情况。根据市局文件要求，对我县医疗卫生系统在用的x光机□b超、心电图机、血压计等进行了摸底工作，并及时上报情况。

## 六、简化程序优化服务，做好组织机构代码工作。

简化办事程序，优化服务措施，提高组织机构代码服务态度和工作效率。第一季度办理组织机构代码年检243户，新办、换证、变更84户。

总之，今年第一季度以来，我局本着服务全县发展大局的原则，充分发挥质量技术监督职能职责，加强对农资、工业产品的质量监督检查工作，加大特种设备安全监察工作，开展计量惠民活动。为全县现代农业发展、项目建设、工业园区建设、城乡统筹发展、环境整治、招商引资坚守着质量安全阵地。