

2023年外派人员年度工作总结 安保人员 年度工作总结(优质10篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。

外派人员年度工作总结篇一

时光总如白驹过隙，在不经意间匆匆逝去，20__年在全体员工的辛勤忙碌中匆匆而过。面对煤炭行情的新一轮寒潮，以白茆沟片区为例□20xx年白茆沟片区开工工地共有36家，20__年减少至20家；20__年白茆沟片区有3家爆破公司进行作业，20__年增加至5家□20xx年广东宏大爆破承担作业工地有17家，20__年减少至9家，白茆沟片区20__年工业炸药销量较去年同比下降69%，销售市场大幅萎缩，行业竞争及厂家直供带来的压力增大。但回顾全年，困难比预料的大，成绩比预想的多。全体员工在这一年勤奋务实、克难攻坚，在进一步强化规范经营、提高服务质量的基础上，认真组织开展安全隐患排查治理工作，加强安全押运监督管理，消除安全隐患，实现了无配送事故、无火灾爆炸事故、无人员伤亡事故，安全形势保持稳定。为汲取经验，现将一年来的工作总结如下：

一、全年主要工作回顾：

（一）加强企业内部管理

企业内部管理是企业生存和发展的基础。今年以来，保安公司以理顺关系为重点，以制度建设为根本，以提高服务质量

为抓手，不断加强人员、车辆和物资管理。始终把管理工作放在中心位置来抓，以管理出效益，以管理促发展。

1、20__年1月，依据《保安服务管理条例》的有关法律规定，顺利通过公安厅保安服务行政许可的年审工作；同时按规定对营业执照、税务登记证进行了变更，公司全年无违法违纪现象发生，做到了依法执业，守法经营。

2、坚持制度化管理与人性化管理相结合，分工协作，密切配合，及时了解掌握人员动态和思想状况，以石炭井、惠农片区为重点，加强沟通协调工作，做好人员调配，及时解决矛盾和问题。20__年全年召开工作会议14次，组织安全学习29期，学习评估测试2次，相互交流探讨，互相查找问题、剖析原因，及时制定改进措施，做到了小问题当场解决，大问题限期整改。有力在保证了全年工作的顺利开展。

3、积极保障职工合法权益，依法订立劳动合同，完善各类保障机制。20__年除足额为员工缴纳五险外，还额外为一线员工购买了人身意外伤害商业保险，既保障了职工的合法权益，稳定了员工队伍，也降低了公司因员工工伤和各类意外可能会引起的的巨额支付风险。

（二）做好生产服务工作

加强生产管理，完成生产任务是企业工作的核心所在。20__年押运人员调配较往年分散，管理难度增大，针对这一情况，保安公司各级领导提出“统一管理，主抓安全，确保服务，扎实高效”的工作思路：

1、虽然各片区管理方式和管理思路不同，但公司要求全体押运人员严于律己，恪尽职守，做好本职工作，维护公司形象。在押运制度和工作流程上做到统一要求统一考核，加强对押运人员的调配，严格执行操作规程，将民爆物品的台账登记、现场交接、及现场接收人登记备案等工作统一化、规范化，

严格施行“专人入账，专人签收”，并安排专人对民爆物品押运台账统一进行检查和保管。

2、本着“平等互利、相互尊重，及时沟通”的原则，加强了与各工地的配合协调力度，公司领导及管理人员深入了解工作面地形环境，提前做好工作安排，注重每一个细节，确保押运工作安全、高效、无误。

3、严格执行《协勤人员管理办法》，强化协勤人员队伍管理，加强协勤人员法制观念，提高协勤人员工作能力和综合素质，维护职业形象和公司形象，充分发挥协勤人员作用。

由于本地煤炭市场行情低迷，加之目前保安公司经营业务单一，20__年保安公司整体经营状况不佳。但在公司各级领导的关心和兄弟部门的配合支持下，20__年保安公司各片区共出动押运人员940余人次，顺利完成全年民爆物品押运任务，实现安全生产无事故。押运工作及时安全高效，得到了辖区社会各界的一致好评；执勤工作期间公司派出协勤人员125余人，出动以防火、防盗为重点的安全防范检查1000多人次，录入指纹信息600余次，发现不安全隐患20次，提出整改意见20条，整改率为90%以上，同时协助公安分局累计抓获违法犯罪嫌疑人28人，调解各类纠纷39起，协查治安案件27起，协破刑事案件13起，20__年6月协助破获了市建市以来一起贩毒案件，缴获毒品18.5公斤，公司协勤人员尽职尽责，有力维护了辖区社会治安的稳定，促进了社会的安定和谐。

（三）狠抓安全工作

安全工作是企业的命脉，是公司管理的重中之重，它直接关系到企业的生存和发展以及每个员工的切身利益。为此公司领导一班人高度重视，始终把安全工作放在头等大事来抓，取得了良好效果。实现了全年无重大安全事故的良好局面。

1、加强安全领导。年初公司即成立安全生产领导小组，加强

安全监督检查，及时发现和消除安全隐患，不断完善安全工作制度。

2、注重安全教育，强化安全意识。适时组织安全知识培训，定期讲评安全工作情况。时刻提醒广大员工“安全工作无小事，隐患酿成大事故”的道理。坚持警钟长鸣，常抓不懈。

3、与各片区负责人齐抓共管，团结一心，严格执行“安全第一，预防为主”的方针，采取自查与抽查相结合的方式，对各片区安全重点区域的安全隐患进行整治。

4、成立应急小分队，制定应急预案。当发生紧急情况和安全事故时，保证及时有效的处理，限度把损失降到最低程度。

二、工作中存在的一些问题

当前，我公司在工作中仍存在如下主要问题：一是各部门之间配合协调力度还有待进一步加强，效率有待进一步提高，相互推诿扯皮的现象在一定程度上存在；二是个别员工集体主义观念淡薄，缺乏责任心和荣誉观念，片区缺少业务骨干和带头人；三是安全会议、安全教育有待于进一步加强。

三、20xx年工作计划

1、落实各项制度，推进规范化管理。严格执行国家有关政策法规，突出利润为中心，推进分级落实、责任到人，汲取20__年工作经验。

2、进一步加强财务管理工作，统筹资金安排，强化资金管理，妥善安排资金流向，节支增效，保障企业高效运转。

3、加强队伍建设，规范管理，建立目标管理责任制，继续完善管理制度，在片区培养业务骨干，进一步优化保安服务质量，提升客户满意度。

4、加大安全管理力度及投入，针对押运工作的重点环节实行目标管理，认真落实各项管理制度，确保押运工作安全高效。

5、积极拓展业务，增加盈利渠道。

新的一年要有新的开始，20__年保安公司将依托市人力资源协会这个平台，努力拓展劳务派遣范围，开源节流，降本增效，全体员工共克时艰，同渡难关！

外派人员年度工作总结篇二

随着国家认证实验室评审的日益临近，我们的实验室管理、设备、技术能力、质量意识不断提高。本质量检测中心质量体系运行已有一年多时间，为了验证我们的检测活动及结果是否符合体系的要求，同时保证本中心的质量方针、目标、质量体系的适用性、有效性，并得到持续改进，现将工作情况汇报如下。

一. 组织贯彻执行国家有关检测、检验的法令、法规、技术标准和规范。

通过上网跟踪查询，购买最新版本的相关标准等渠道，不断更新中心现有的标准资料，并通过外来文件确认表及文件定期审查表和文件清单的形式不断更新。随着我们质量检测中心的核心标准之一gb/t 3098.1-20xx颁布实施，不仅我们的人员需要进一步培训，我们的体系同时做出了重大的修订。

对于文件定期审查表、外来文件确认表的升级，对于新版标准中提出的新的要求进行重新学习、评估质量检测中心在新版标准下的检测能力，重新进行了抗拉强度和脱碳试验两个检测方法的确认，对本质量检测中心经过严格能力评估以后，认为符合新版国家标准的检测要求。同时又进行了合同的评审等等，使得我们质量检测中心能够迅速适应新版标准，使用新版标准进行检测工作。结果证实我中心采用的标准是持

续和有效的。

二、作业指导书的组织制定和批准

今年上半年本质量检测中心购入了一台新型金属分析光电直读光谱仪，以替换先前使用的直读光谱仪，由光谱操作员和本人编制批准了新型金属分析光电直读光谱仪的操作规程。由于gb/t 3098.1-20xx的颁布，使得本质量检测中心的抗拉强度和脱碳试验这两个检测项目发生了部分变更，又重新对这两个试验项目的检测细则进行了审核，并修改了局部内容。

三、仪器配置工作

所有检测仪器均已由第三方计量机构进行检定和校准，并按规定程序完成金相显微镜、影像投影仪、数显卡尺、数显高度尺、数显千分尺、直读光谱仪等设备的期间核查，确保设备在有效期内能正常使用。所有的检测室均配备空调系统和温湿度计，每天填写温湿度值。

经检查表明符合《设施环境条件控制程序》的要求，资源配置方面比较合理，完全符合本检测中心检测方面的要求。鉴于本质量检测中心的300kn万能试验机年代较为久远，虽然运行正常，但有故障隐患，为了保证检测工作不受检测设备可能的故障影响，今年又添置了一台新的300kn微机控制电液伺服万能试验机。而为了完善钢结构连接副的检测工作，又配置了一台10000nm的高强度螺栓轴力扭矩检测仪。

四、检测人员的培训情况

今年我们又进行了iso17025体系标准及管理文件再次培训，进一步提高了质量检测中心工作人员对国家认证实验室体系的了解，和以gb/t 3098.1-20xx新版标准为主题的内部集体培训，重点是新旧标准之间的差别，涉及试验项目、试验方法、材料等大量内容，通过讲座和内部的笔试考核，使我们的检

测人员能够对国家新版标准贯彻落实;以及磁粉探伤二级、长度计量工这两个外部培训,提高个人的工作技能。

五、设备的使用管理监督

完成监测仪器与采样设备周期检定或校准计划、保证检测结果的质量计划、期间核查计划的实施和审核工作;做好检测设备操作人员的资质审核,对合格的检测人员进行仪器使用授权;加强对结果有重要影响的仪器设备管理,监督设备责任人定期进行保养、维护和检查,以保证检测设备符合规定的要求。设备操作人员每天填写设备使用记录,监控设备的正常运行。

六、能力验证

在能力验证方面,今年我们又进行了维氏硬度hv5和直读光谱仪的不锈钢元素分析这两个国际比对试验,评价结果均为满意。同时为了保证我们质量检测中心检测设备的检测结果,我们又实施了一系列的质量监控计划,确保我们的检测结果准确,设备状态良好,能满足检测工作的需要。

七、对不符合工作的评价

今年下半年在检测工作监督中,发现两个不符合项,在监督周勇的中性盐雾试验中发现《盐雾腐蚀试验氯化钠溶液配制记录》没有配置人员签名;收到监督记录后,要求对《盐雾腐蚀试验氯化钠溶液配制记录》表单进行修改,增加配置人员栏及确认人员栏,从制度上杜绝此类事件的连续发生;在监督抗拉强度试验中发现万能试验机的4个固定的地脚螺栓有1个出现松动现象。收到监督记录之后,即排查其他需地面固定的设备地脚螺栓是否有松动现象,同时对万能试验机的四个地脚螺栓全部给予更换,随即对更换地脚螺栓前后的数据进行比对,没有发现明显异常。

八、存在的不足

本质量检测中心对于不确定度的测量还存在明显不足，在国内不确定度的评定虽然尚未完全普及，但在国外已经相当普遍，随着全球化的不断深入，不确定度的评定必然成为每个实验室的基本要求，本实验室虽然在今年进行了小范围的不确定度的培训，但是在这方面还是相差甚远，需要进一步加强，不仅通过内部培训，有必要还可以进行外部培训。

外派人员年度工作总结篇三

一、20__年总结：

1、20__年我对工作主要还是学习的为主，学习ape_系统，各种数据的统计与追踪；工单、移动单的录入；emo单的交接和审核，等等。在学习中遇到问题也已经反馈出来，并得到解决，在解决问题的过程中不断进步。

当然也有不足，就是前期工作效率不高，只是在埋头于学习，并没有找到快速学习的方法，以及提高工作效率的途径，虽然工作量是影响工作效率的因素之一，但是如果能够统筹安排繁琐的工作，将加急和不急，重要和次要分开，工作效率自然也就提高了。

2、20__年是迎接挑战的一年，这一年我们经历了一次五年一度的全球内审，是挑战也是机遇，本次内审济南厂通过了测试分数83分的好成绩□mem直接控制的各个控点全部通过；经过这次内审让我认识到了mem文员这个岗位的重要性和责任感。在录单据和审核单据的时候，要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，作为一个新人要将自己放的低一点再低一点，懂得团队的力量和重要。

3、20__年也是收获的一年，截止20__年年底，青岛区域的总冰柜数量已经达到了89__台，为了能够更好地管理这些冰柜，我们部门迎来了一位新同事，丁雪田，小丁的加入增加了我对以后工作的信心，减少了枯燥繁琐的工作量，对我是种鼓励，更是一种鞭策，在以后的工作中应该相互帮助，多给予少索取，以积极的心态面对工作和生活，每天进步一点点。

二、20__年计划

20__年已过，以后的日子依然充满挑战和机遇，因此在即将开始的20__年里我要给自己树立明确的目标，用心、用力、用态度去做好每一件事情，和百事共同进步。

1、增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的技能，做每一项工作都要落实到位，尽最大限度减少工作中的失误，时刻牢记自己的工作职责，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务，为以后的工作打好坚实的基础。

2、勤学习，多动脑提高技术水平。

在过去的工作中主要注重于专业技能的学习，学无止境，在以后的工作中仍要坚持学习，现在已经开通了asdos系统，以后的学习会偏向于asdos系统，冰柜和现调机vpo的统计和追踪，另外还有kpi指标的学习，在之前的工作中对自己的定位不高，只是统计和录入数据，对数据的来源和提取没有深入的挖掘，面对这些问题，以后自己应该多了解，做到心中有数，使自己的工作能够取得更大的成绩。

3、提高主动性、专业性、独立性。

以前的工作主动性不是很高，很多的报表都是mu或者领导需要的时候才去做，在以后工作中应该积极主动的完成工作，更好的完成本职工作，并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出第一步，今后在工作中才能做到更加自信，相信自己，游刃有余。要努力重视自己的专业独立性，学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，最终完成自己我的提升和成长。

希望和机会总是留给有准备的人，今后我将以崭新的精神状态投入到充实的工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练工作技能。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作，在新的一年里，取长补短，发扬好的，摒弃坏的，为了美好的明天，加油！

后勤人员年度工作总结范文

外派人员年度工作总结篇四

转眼间，_年已将过去，我现在已是__的正式员工。回首近一年来的工作，我已逐渐融入到这个大集体之中。自20__年_月份开始在本办事处实习，_月份在总厂培训，至_月份分配到__县部工作，这段时间内我一直履行业务职责和义务，并在办事处领导带领下积极开展各项业务工作，现根据近一年来的工作实践、经验和教训，秉承实事求是的原则，回顾这段时间的工作历程：

一、怀揣感恩的心来工作

首先要感谢办事处领导对我个人工作能力的信任，在总厂分配销售人员去往各大办事处时将我留在_办继续担任业务工作，并分配到_县部担任驻__业务员，这使我对在__实习期间的工作表现给予充分的肯定，让我在日后的整个工作过程中深感欣慰、倍受鼓舞，更让我充满更多的工作热情和工作动力。我将铭记这份知遇之情，并将融入我的工作历程之中，我更

会努力奋斗以更好的业务成绩来回报办事处领导的信任。

再次是感谢__部经理在工作上对我的教导，以及在生活上的照顾。在工作上遇到困难的时候，经理会主动与我进行良好恰当的沟通，纠正我的工作思路和工作想法，以使我的业务工作能更顺利的开展。

当我们针对某些事情的处理想法上执不同看法时，他也很少以身份自居将事情直接强制执行，而是通过讲道理并联系工作实际案例让我从中明白原由，从而使我放弃固执的想法，让我减少了许多的工作弯路和工作细节失误。

在生活上，部门经理主动帮我联系住房，联系取暖用的火炉子，由于__气候较冷风又大，高经理也经常打电话叮嘱我注意生火安全，这些都对我今后的工作和生活给予很大的帮助。

二、不断提高的工作状况和工作心态

1、工作敬业表现、素质修养逐渐提高。

第一次接触什么是爱岗敬业，什么是要有强烈的责任感和事业心，怎样积极主动认真的学习专业知识，工作态度要端正，要认真负责。我作为旗县部的业务员，深深地感到肩负的重任，作为__酒业以及呼市办事处在__的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象。热爱本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位都是必须做到的!所以提高自身的素质就变的尤为重要，必须高标准、高规格的要求自己，加强自己的业务技能。

2、销售知识、工作能力和业务水平的锻炼。

我今年_月份来到办事处实习，系分到餐饮部担任部门基本业务工作，协助部门经理做好一些琐碎工作。为了更好的完成基本工作，我不断向领导请教、向同事学习，并从中自己摸

索实践，尽量在短的时间内理清部门工作，熟悉了业务流程，明确工作的程序、方向，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路。

在8月份正式来办事处工作后，我本着“超越自我，追求完美。”这一高目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项工作，并在余限的时间里，通过__客户引荐和部分政府、各企事业单位的领导、职工接触洽谈，为下一步工作打好基础。

由于心里对酒量的抵触，在招待时总不能游刃有余，随每次酒桌上都不断的学习酒中的文化和学问，并强制自己练酒量，在酒桌上向同事、向经理学习说话办事的方法与技巧!这也是我今后的必修课，一定要在这方面加强锻炼!

3、认真、按时、高效率地完成办事处领导分配的其它工作。

为了办事处工作更全面更顺利的进行，以及部门之间的工作协调关系，除了做好本职工作之外，还积极配合其他同事做好工作。工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面也积极考虑尽力将工作做的更加完善。

并在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，并达到预期的效果，保质保量的完成业务工作，同时在工作中学习各个方面的知识，努力锻炼自己，经过不懈的努力，使工作水平有了较长足的进步。

三、自身能力的欠缺，日后仍需努力

1、自身心态的不成熟。

性情很不够稳重。不管有点什么小事情、小状况，都把当时的反应都表现在脸上，当工作比较顺利、达到个人短时间内的预期目标的时候，我的心态就会有点跳，不够稳重，有点忘乎所以。也许是刚毕业自身阅历的欠缺，做起事情来总是有点慌张，不够稳，但刚毕业绝对不是理由，在日后的工作中我会努力克服自己的弱点，让自己更适合干这份工作！

心态的耐性还不够。作为旗县业务员相对而言比较孤单，环境、工作流程都显的有点单调和循规蹈矩，有些时候就“座”不住了，总想回呼市转转，整个人也显得有点颓废，不够精神，然而经过一段时间的磨练和调整，我现完全可以应对现有的工作任务和工作环境。

将自己的年少轻狂抛掉，平淡的对待事情的发展，将眼光放得更长远一些，将目标定得更高一些，这样才能在工作中给自己带来更大的挑战，才能在工作中给自己到来更大的工作刺激，只有这样才能在工作中给自己带来更大的工作兴趣。

2、工作能力的欠缺。

把握客户心态不够准确。对已经合作一段时间的经销商和客户，我往往会轻信他们。从经销商和客户反馈得到的市场信息，大多数情况下我是听之信之，极少持怀疑态度，没有作进一步的分析和判断。这样做的后果会由于信息的不准确导致办事处针对市场的判断可能出现偏差，在操作中可能导致工作失误。

在工作中我很少动脑筋思考问题，即使思考了也不够细致，思维方式比较单一。很多时候我都是按规定程序做事，根据领导的交待办事，极少动脑琢磨客户，琢磨市场，琢磨导致问题发生的根本原因。思维方式因为没有经常对事情周密、细致的思考和全面的分析，从而做起事来习惯性变得变的单一。作为业务员，必须考虑很多东西，以清晰的思路，思考事情的每一个细节，才能正确判断客户的真实情况。

综上所述，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这些都有待于在今后的工作中加以改进。我相信通过这近一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过反思反省之后能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。

辞旧迎新，展望20_年，在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，刻苦学习业务知识，努力使工作效率全面进入一个新水平，提高自身的能力水平来努力完成办事处的销售任务和目标，为办事处的发展做出更大更多的贡献，同时希望个人、办事处和公司再上一个新的台阶。

外派人员年度工作总结篇五

本人x年10月来进入入x公司(原江苏建安一公司深圳公司)，一直工作在施工第一线。自x年至xx年担任给排水施工班长，先后参与或独立承担了美丽365花园、朗钜御风庭、等工程的给排水施工任务，给排水安装工程均能够一次性通过xx市建设主管部门的验收，优良率达100%□ xx年至今从事美丽365花园、朗钜·御风庭、云顶·天海花园、榭丽花园三期等工程的给排水施工员及资料员工作。其中朗钜·御风庭工程荣获了市优质样板工程和扬子杯的称号。

面对这样的成绩，我深深感到这是得益于上级领导的关心和支持，得益于公司和工程处、项目部领导对我的信任，并且通过自己不懈的努力而换来的。面对如此成绩，我要倍加珍惜。回首这十几年的工作历程和取得的成绩，我作为在一线的工程技术人员，对自己的工作作一些总结。

一、勤于学习，刻苦钻研

我 1996年从学校高中毕业后在江苏江都工业设备安装工程公司做安装钳工。1999年10月进入江苏华建(原江苏一建)设备

安装处工作。刚开始来深圳的时候，对民用住宅不太熟悉，对施工工艺不是太熟悉。我就虚心的请教师傅，晚上的时间看图纸，并作好笔记，白天带着问题到现场看工人师傅施工，看不懂的就请教施工员，很快我对给排水施工工艺及图纸不再感到陌生，由不懂到懂一直到能够拿图纸独立施工。我一直都这样认为，能够按图纸施工是最基本的要求，怎样安全高效的完成施工任务是我一直所追求的。我不仅埋头苦干，还学会了巧干。至1999年初承蒙领导的信任，我开始担任水工班的班长。作为30多人的施工班组，怎样带领大家出色完成工程任务是对我的一大考验。我深信只有不断学习，提高自己才能更好的胜任工作。施工中控制人工、材料的耗用是一门学问，我利用业余时间学习安装工程预算定额。只有掌握好安装定额才能做到心中有数，有的放矢，学会定额拆分做到每个工作面需要多少人工、材料心中有数并加以控制。随着电脑的普及，我利用业余时间自学电脑，用电脑做施工预、决算使自己的工作效率比原来快几倍。我始终坚信干一行爱一行，学无止境。

二、积极推广和应用新材料、新技术、新工艺

近年来，随着科学技术的突飞猛进，新材料、新工艺层出不穷，日新月异。几乎所有工程给排水均采用了新材料。给水系统普遍使用了pp-r给水管，钢塑复合给水管pe给水管；排水系统普遍采用了pvc排水管，柔性铸铁排水管安装。在开始使用这些新材料时，我们也在探索，学习产品说明书，掌握这些新材料的特点，请教厂家技术人员，加强对工人的技术培训。经过长期的学习和探索，目前我队施工人员已基本上掌握了这些给排水新材料的施工要领，做到人人手到擒来。在设备安装方面，近几年随着高层建筑的增加和节能的需要高层建筑都使用高层变频供水设备、气压供水设备。在这些新材料、新工艺的施工过程中，我们边学习边总结，在实践中不断提高，为日后工作打好基础的同时也为兄弟项目部(工程处)积累经验。通过实践我们感觉到，这些新材料、新技术、新工艺的应用，大大的提高了工作效率，减轻了工人的劳动

强度，增加了经济效益。

三、不断学习，爱岗敬业

xx年开始，领导安排我负责工程技术资料工作。在转换角色之后，面对新的工作岗位，由陌生到熟悉。工程技术资料是一个工程的软件，是评定一个工程优劣的不可或缺的依据。一个工程在施工前、施工中直至竣工和以后的保修阶段，工程技术资料贯穿始终。为了尽快适应新的工作需要除做好日常的技术资料工作外，本人还利用业余时间学习电脑，因为工程技术资料的编辑已经数字化、电子化。不懂电脑就是“现代文盲”。本人还协助项目工程师编制月进度工程量报表、编制材料耗用计划、参加工程成本核算，为财务部门和处领导提供准确的人工、材料耗用数值。参加工程的招投标预算的编制，为工程投标提供准确的理论数量。对于工程日常的工程设计修改、变更能及时计算和编制出变更部分的造价金额，一旦施工完成，立即进行工程量签证并进行存档，协助项目工程师编制竣工图为日后工程的决算提供准确的一手资料。在工程项目中，本人除做好工程技术资料的编制，收集整理外，还协助安全员做好安全资料的管理工作。

四、做好iso贯标工作，顺利通过内、外审核

自九八年以来，在xx公司和工程处统一部署下，我队所有工程均进行了贯标工作。本人作为工程项目的资料员，直接参加了多次贯标工作，对贯标工作的每项工作都进行了大量的学习、记载、布置、检查、复核等细致工作。贯标工作是一个企业走向国际化，标准化，程序化管理的必由之路。由本人负责资料的项目工程在内、外审过程中均能够顺利通过。经过几年来对iso贯标工作的认识和了解，企业实行iso标准，不能只局限于纸上谈兵，更应该对照它的实质内容进行项目管理，将程序文件、作业指导书、质量手册中的内容落实到实处，通过贯标工作，更进一步加强了规范管理，法制化管理；杜绝了工程管理中的随意性，盲目性。更好的明确公司的

管理目标，更好的落实公司的管理方针这是我通过iso贯标工作得到的体会。

随着深圳特区更大规模的开发建设，随着我公司不断的做大做强，我深切感受到做为一个华建人的骄傲和自豪，也深知自己的责任。建筑市场竞争越来越激烈，工程管理、工程质量等要求也越来越高，这也就是要求我们要以更高的要求、标准来规范自己，不等、不靠、不要。要努力不断的充实自己，认真学习、踏实工作，这样才能跟上日新月异的时代变化，才能在强烈的市场竞争环境中得已不败之地。来深圳十多年来，深圳人的与时俱进、不断创新、团结协作、勇于开拓的精神一直激励着我。这就是我这几年来源于工作中而发自肺腑的体会。

今年有幸x公司推荐我申报助理工程师职称，这是对我的鼓励也是对我的鞭策。不管能否评上，我今后都以工程师的要求来严格自己，工作中认真找差距，认真学习别人的长处，不断丰富自己的知识面，不断提高自己的技术管理水平，使今后的工作更上一个新台阶，为公司的发展作出我应有的贡献。

外派人员年度工作总结篇六

其二、担任职务的人的不够牢稳使办公进入了疲乏状况，恶性循环，造成办公思考的线索不清楚，疏忽了管理员的业务培养训练。

其三、主观上思想有过不坚定，未给自个儿增大压力，没有真正进入了角色；

其四、疏忽了团队管理，与各级上层、各个部门之间匮乏沟通；

以上几点是我部门与私人存在的最主要的问题溯源，财务部门作为企业的一个主重要的职位能监督部门，“当好家、理

好财，更好地服务公司”是我财务部门天职。在企业增强管理、规范经济行径、提居高不下业竞争力等等方面我们负有非常大的义务与责任。只有不断的’反省与总结概括，管理办公能力获得增长！

“查寻不充足赶先进，立脚根本抢先进”，时值润发集团提出“树标兵、学先进、增进展、争效益”活动、润发机械又一度变成整个集团的标兵公司，“鑫宏公司与本企业施行对口红旗比赛”的今日，作为私人我们要成功实现表现出来自己的个人生命价值，公司的兴衰直接关系到私人的光荣和耻辱，作为财务管理部门，为企业成功实现并肩的目的我们要添砖加瓦，学习润发的六种神魂：坚忍刻苦创业神魂、改革创新神魂、拓展市场神魂、精益管理神魂、永不满足神魂、顾忌大局神魂。我们要把这六种神魂贯穿于具体的办公中去，下半年办公作为财务部的主要责任上层，对于“怎么样增长自我，服务于公司”这门必须学习课，我将不停地增强学习，完备自我，把“学习先进、赶超先进、争当先进”融入到办公中去，重点将放在增强库房管理与财务剖析这二块，下边就办公计划与思考的线索向大会作一汇报：

一、完备企业内里管理制度；部门责任上层明确分工的职务和责任，增强责任考察审核；

内里管理制度经过将近一年多来的实行，还是有很多不合理的方面，为使公司的管理制度更趋于完备，财务部将接合集团管理的要求，与相关部门施行修正。

外派人员年度工作总结篇七

电商客服个人工作总结范文

客服工作周总结范文

移动客服个人工作总结范文

客服专员年度工作总结

客服年度工作总结1

一晃，20__年就这样过了，刚来到公司可能一下子还没从学生的角色转变过来，有点不适应，但慢慢就习惯了这样的节奏。入职恒力公司的客服部到现在已经半年有余，过去的一年里，在领导和同事们的悉心关怀和指导以及包容下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在着不足。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，因此老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的，所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把客服人员最基本的皮毛学了而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

的问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可以做到更好。

回顾20__年，公司在人员有点紧缺的情况下超额地完成了任

务，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，却收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。20__年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心，谢谢老大在工作上教导和生活中的关心，没有公司的培养就没有我现在的进步，虽然进步不是很明显。

公司的部分员工在工作能力上的成长和进步。作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力地完成它。时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在昔日工作中积累的所有的经验投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部门的凝聚力，力争在新一年的工作中焕然一新，取得更大进步。

客服年度工作总结2

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都能够给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为__银行电话银行客服中心的一员。

在那里，我们每一天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨日的外呼和呼入状况中总结一些错误，在第二天强

调这天外呼就应注意哪些问题;在那里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在应对各种刁难的客户时都能游刃有余;在那里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都用心参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在那里，我们每一天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在那里，每一天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行__中心大家庭般的温暖;在那里，我们每一天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在那里，我们在__银行电话银行__中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我简单起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选取了建行就是选取了不断学习”。作为电话银行__中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。

2、注重克服思想上的“惰”性。

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

三、增强主动服务意识，持续良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

客服年度工作总结3

截止到20__年__月__日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用_

发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20__年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20__年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20__年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有_的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20__年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物

业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

客服年度工作总结4

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在交行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对20__年的工作进行总结。

一、忠于职守，以赤诚之心克艰

20__年，是我进入“__x公司”的第二个年头，随着__x的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户的需求不断增加□__x客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

二、乐于奉献，促幸福之花绽放

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50-60个接续产量，提升到了每天80-90个，且连续三个月创下了交行金融服务中心产量的佳绩，同时转接评价满意率高达99.0%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在__急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

三、继往开来，扬梦想之帆远航

20__年，我积极主动的加入__x组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

20__年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

客服年度工作总结5

20___年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。20___年11月，我经过应聘和选拔来到了__，我非常高兴。

加入__已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流

程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、20__年总结

(一)工作总结

20__年__月__日，我开始加入到__，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到chargeback[]投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、20__年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20____年会是我在__实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，

没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

外派人员年度工作总结篇八

在这里学到了很多!公司给予我们了很多机会培训。让我更快速的成长，也在成长的道路上发现了自己的缺点。做出了相应的改正。这段时间对我而言是有意义，有价值，有收获的。很荣幸在台东八路店进行__，这里的营业额给我希望。这里的人和事给我走下去的决心!那时候就时常告诫自己：《我的行动源于我的使命!若要如何全凭自己》。店长助理一职，对我而言不仅仅是一种认可，更重要的是一种责任，是对员工，对企业对自己的责任，只有肩负起这个责任，我们才有资格引领我们的员工队伍，才无愧于公司赋予我们的管理职责。一步一步走过来，离不开领导的帮助同事的支持和员工的合作。在此深表感谢!

20__年工作规划

为做好餐厅的服务工作，提升营业额，制定如下计划提纲：

1. 提升自己的学习力，加强自身综合能力。用最短的时间拿下店长一职。
2. 招聘工作要加强，新员工培训要流程化！利用好服务组长和传菜组长一职，加强新员工培训。
3. 做好与员工的思想沟通，了解员工工作与生活情况，及时给予有效的帮助。
4. 检查落实公司规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。
5. 安排、带领、检查员工做好营业前的各项准备工作，如实向店长汇报各员工的工作表现。
6. 加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。
7. 熟悉各个业务，在工作中发扬吃苦耐劳精神，起到模范带头作用，协助牛店工作。增强员工的凝聚力。
8. 合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。
9. 注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，并做好员工沟通培训工作。
10. 及时处理顾客投拆，满足顾客需求。
11. 定期做顾客满意度调查，和老顾客信息。并做好记录，存档工作。
12. 加强店面消耗管控，提升员工节能降耗意识。

13. 积极完成上级领导交派的其他任务。

外派人员年度工作总结篇九

作为技术质量处的管理工作者，在今后的工作中我将以百倍的热情迎接新的挑战，继续完善技术发展体系，强化技术创新能力，形成以高、大、精、尖为核心竞争力的技术差别竞争优势，逐步建立完整高效的技术发展体系，形成各项目统一技术管理，分级实施，目标考核，相互支持，资源共享的技术管理体系。

弹指一挥间，跌宕起伏的20__年已经翻了过去。在领导的悉心关怀和指导下，在各部门各同事的帮助和鼓励下，并通过自身的不懈努力，技术部在工作上取得了一定的成果，但也存在一些不足，特向大家汇报如下：

一、 20__年商务部逐渐扩大，在新产品，新客户开发上起到积极有效的领头作用，新产品设计大量增加，尽管技术部在人员不充足的情况下，还是完成了__多种新产品的设计。

二、 20__年随着国内外经济困境的加深，客户对产品价格的依赖性加大，技术部为了应对当前形势降低成本提高产品的竞争优势。

三、 存在的不足：

1、由于工程师的流动加大，大家都忙于文件的编写和图纸的设计，试验和动手能力有待提高。

2、对自身负责的产品检查不够，对细节和环节有所忽略。

3、缺乏对同类产品、同类工艺的总结思考，缺乏对失败的记录、分析，难于传承。

四、在接下来的一年里，技术部重点将从如下几个方面不断提升和改进：

1、想：多方面，多方位—力求全面，将问题在设计阶段解决。

对工程师加强培训，全面提升业务水平，在设计和开发电热管时，不仅要看到事物的普通属性，更应当想到其特殊属性；不仅看到事物的表面，更应当想到其里面；不仅看到事物的正常状态，更应当想到其异常状态；不仅看到事物的优点，更应当想到其缺点。

2、做：多试验，多对比—力求完美，不断提高产品性价比。

3、检查：重细节，重环节—力求耐心，避免不必要的错误。

培养工程师从细节入手，顺着每个环节进行自我检查，耐心仔细，将认真的工作态度变成习惯。

4、总结：重积累，重传承—力求坚持，少走弯路提高效率。

在日常的工作中做到好的经验，好的方法，要记录，要推广；同时没有解决的难题也要记录，要分析，持续改进。时时刻刻积累，天天年年进步。

外派人员年度工作总结篇十

一年的时间很快又过去了，在这个季节温差不大的城市，似乎觉得一年的时间过得更快，让人有点不愿意去相信。

2017年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年；谢接纳我工作的公司，感谢敦敦教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气

相信我的朋友,感谢那些给我微笑,接纳我和我的产品的合作者,因为是他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐于我的工作,更加热爱我的工作。

销售是一个竞争非常大的行业,也是最能锻炼人的行业,刚开始工作的前三个月真的很没有信心,业绩不但没有上升,反而在下滑,我除了每天的拜访和宣传,我不知道我还能从哪方面进行努力,两个月过去的时候,我已经不能说是一名新员工,市场我已经熟悉了,跟大部分的客户应该也算是熟悉了,可是月底销售单出来的时候,我傻眼了,我总是不敢在拿到单的第一时间报告主任,因为这不是一张让人高兴的成绩单,拿到单的时候变得心事重重,走在路上,在想着台词,如何给主任打这个电话。结果往往都是想不到任何一个理由可以来保护这张不及格的成绩单,来保证自己不接受批评,往往都是第二天主任打电话过来询问才不得不如实相告,当然免不了批评。那个时候的夜晚总是让人难以入眠,躺在床上,关着灯,眼睛睁开着,看着由外渗入的一点微弱的光,怎么也没有睡意,脑子里都在想,明天该做什么,要见什么人,跟他们聊什么,希望得到什么样的结果,每晚都在想的问题,每天都照着做。可我心里是没底的,不知道这样下去成绩是否能上升,那个时候主任说过换人,如果三个月试用期后我达不到公司的要求,要么给我换市场要么走人,我记得当时跟主任讨论这个问题的时候,鼻子酸酸的,这样的情况下我一般不说话,等主任说完后,我的心平静后,很认真的请求说,希望他能多给我一个月,说真的,面对这个市场,我也是没有信心的,因为前面两个业务员的努力都没有结果,我并不比他们优秀,甚至很多方面还不如他们。但我还是希望在我的努力下,希望能有稍好的成绩,能让我继续这份工作,带着有可能被炒鱿鱼的负担,艰难地走过了第三个月,终于在月底成绩单出来的时候,我接到叫我去拿单的电话,忐忑不安地询问的时候,他开玩笑说这个月公司该给我发奖金了,告诉了我数字,我在房间里跳起来了,兴奋冲到脑门,尽管那不是很大的数目,但至少成功地翻了一倍。这个时候我还是不敢第一时间给主任电话,因为我不知道用哪种

方式告诉他，兴奋怕以为我会骄傲，平静怕以为听错了。直到第二天上午到医药公司打流向接到主任的电话他问我，才告诉他，记得当时他说了三个字，还可以。这对于我来讲就是一句表扬，一名鼓励，因为在这之前主任从未表扬过我，所以对于他我很敬畏。

我还是不敢松懈，有了这个鼓励，我更加勤奋于我的工作，接下来的两个月，成绩都有进步。但好景不长，两个月后的九月十月成绩又在大幅度的下降，于是生活又回到了从前，变得紧张起来，但是在11月份又发生了转折，量又返回来了，这又成为一次失败后的自我鼓励，就这样生活还在一如既往的发生变故，而唯一不能变的就是自己对工作的态度，不管怎么样，每个工作日都容不得半点偷懒半点松懈，因为竞争无处不在，竞争者只要看见有一个空子，就一定会手插进来扰乱你的平衡，当然没有竞争就没有动力，没有市场。不管明天迎接的是什么，统统接招，积极应战。