

# 年底工作总结主要有那几个方面 导游年底工作总结和计划(通用8篇)

年度总结是对时间的一种利用，通过总结过去，我们能够更好地迎接未来的挑战。教学工作总结对于教师的职业成长非常重要，以下是一些优秀的范文，供大家学习和借鉴。

## 年底工作总结主要有那几个方面篇一

从刚刚开始导游工作到现在已经快一年了，我也从什么都不懂到现在的略有所知。记得当初得知导游考试通过时的激动，记得当初庆祝晚餐上的兴奋。曾经我也像所有的人一样，觉得导游其实就是带着别人玩，并没有什么特别的。现在我知道其实“导游”并不是如此简单的工作，它从行程的安排到食宿行再到旅游过程中的细微末节，任何细小之处都是你需要用心去做的。网上有首打油诗：干得比驴累，起得比鸡早，做得比孝子还好，见得比记者还多，赚地比民工还少，还怕出错下岗躲不了。恐怕这早就是业内人可以脱口而出的自我调侃之词了吧，其实它也反映了导游工作浮华背后不为人知的超常付出吧！

记得第一次上团的感觉，紧张了一夜，第二天在车上，努力让自己保持平静，尽自己全不的努力去做好每一件事，可还是出了问题，车的空调坏了，每位客人都在将近四十度的高温中安静的坐着，那一刻我真的觉得自己怎么这么倒霉啊！怎么这样的事请发生在我身上，而且是第一次的团上。晚上到了十二点多钟都还没休息，到处找车，在旺季的周末车怎么可能轻易的找到，好在地接社给了我很大的帮助，第二天总算是安排了一辆好车给我了，客人们的理解给了我很大的安慰。在送完团时已经是晚上十一点多了，那一刻才是这几天的第一次感觉到轻松。经过了这次的事情，我每次上团之前我一定会好好的检查一下车子，每次都要求车队安排新车给我，也许是怕了吧！但我觉得这样总是好的，总比出去了再发

现问题的好。

后来的每次出团也都有每次的故事，有很多次我在检查完了每间房之后躲在自己的房间里偷偷的哭，在那一刻我都在想“做了这次之后就不做了”可又在每次送完团之后又有无比的满足感，特别是当你的工作得到了客人的肯定时，有一种莫名的自豪在心中沸腾着，每当此刻，又再次肯定了自己的梦想。就在这样一次又一次的肯定否定之后，我仍然在这个行业中慢慢前行着。

我觉得做为一名优秀的导游必须做到“专业，责任，自信，微笑”，我相信如果可以做到的话肯定可以成为一名优秀的导游：

**专业：**专业的导游不仅是个“杂家”而且要成为某方面的专家。曾经在学校，老师就经常这样告诉我们，可自己并没有什么感觉，在工作之后，才真正明白了这句话意义。做一个导游最糗的时候恐怕就是面对客人提出的问题无法给出答案或是无法圆满的给出答案吧！那种感觉我想不是亲身经历真的很难明白，那一刻你真的很想学学鸵鸟。导游知识包罗万象：史地文化知识，心理学和美学知识，政治，经济，文化，民俗等等，总之天上地下基本都要知道。只有不断的学习积累才可以知道如何驾驭工作。另外我们还必须熟练掌握导游语言技能，因为它是我们传播知识，沟通思想，交流情感的强大工具，它会让我们的工作更加顺利。

**责任：**谁都不可能永远一切顺利，毕竟导游工作不是你一个人做好了就可以的，它总会有一些意料之外的事发生，而作为一名导游是不可以推卸自己的责任的，你要保证每位游客的安全，在意外发生的时候要帮助解决问题，你不可以推卸你的责任，你必须承担。

**自信：**对于初来的客人来说，导游所表现出的对行程安排的熟悉，对自己可以胜任工作的自信会给客人带来安全感。因

为每次的客人的文化层次，背景等都各不相同，自信的表现可以增强自己的吸引力，处处表现地落落大方，这样可以赢得客人的尊重和信任。

微笑：微笑是一种无声的语言，它让导游更加具有亲和力，让自己跟客人打成一片，这样有利于自己工作的顺利开展。一个没有笑容的导游，他的讲解再生动，再丰富，他都是不成功的，他会让游客感觉没有情感的交流。当然，微笑是来源于我们对工作的情感和良好的工作心境。

为充分做好思想准备，迎接更充实的明天，我特制定以下计划，作为本人：

## 一、业务技能一马当先

优秀导游的基础要素是业务技能水平，尤其在带团过程中要“正确、清楚、生动、灵活”的说事、处事、共事。同时，导游经验的累积也要倚靠接待量，在不同的服务对象上学习不同的知识也十分重要。因此，明年争取做到以下三点：

- 1、景点实地带团不少于40个(至少8次为政务团队)；
- 2、游客中心接待不少于60次(至少15次为政务接待)；
- 3、争取年内被评为“四星级导游员”，向中级导游迈进；

## 二、工作态度一丝不苟

“细节决定成败”、“态度决定一切”。导游的好坏不仅在于讲解水平，亦在于服务意识和工作态度。同时在工作上，也要树立“召之即来，来之能战”的大局意识，以此提升自我。因此，明年必须做到以下三点：

- 1、导游服务好评价率100%；

2、导游工作“0”投诉；

3、领导交办的事宜又好又快的完成；

### 三、解放思想一往无前

导游要解放思想，敢于创新，否则将被社会、行业所淘汰。导游也要转型，也要升级，细分后导游员将不再是单一化的职业，因此导游人员要做足准备，借鉴先进的带团模式，主动出击，以防备迎接万变。因此，明年要做到以下三点：

1、争先创优，向组织靠拢，不断提升个人的政治素养；

2、做创新型与应用型导游，做到“两手抓，两手都要硬”；

### 四、知识储备一如既往

肚子里没有货的导游不是合格的导游，不会融会贯通的导游不是优秀的导游。除了多学、多听、多看、多写、多讲外，导游也要活学活用、现学现用，储备知识，也要善于运用知识，成为“杂家”后的导游将会是最受欢迎的导游。因此，明年要做到以下三点：

1、每个月读一本好书(佛学类的书籍不少于3本)；

2、外省旅游至少1次，苏州城内的景点至少留下20处足迹；

3、做好“专升本”前的准备工作，确保一切顺利；

### 五、善于练就一技之长

导游也要有一技之长，有能驾驭环境、适应环境的能力。做到能唱、能跳，能说、会道，只有不断累积，不断学习，这样的导游才会吃香。明年，我将争取做到以下三点：

- 1、巩固提升已有的才艺的同时，再自学一门(评书或评弹)；
- 2、年内考出驾照；
- 3、在区级以上的导游比赛及各项活动中取得优异成绩；

## 年底工作总结主要有那几个方面篇二

总结是在某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，快快来写一份总结吧。那么总结应该包括什么内容呢？下面是小编为大家收集的销售计划文员年底工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。

xx年即将过去，回顾这一年的销售工作的经历，在公司领导的支持和帮助下，在工作上取得了一些成绩。

在这段时间里，我在思想上严于律己，十分珍惜和热爱组织上交给我的这份工作。我积极参与各类销售业务的学习，努力提高自己的业务水平。服从单位的工作安排，积极配合，做好各项工作。

销售工作的计划员责任重大，他要根据每天的产量和市场行情有计划的销售我们的产品，对于买不到产品的客户还要耐心解释，以求得客户的理解，要尽量与每位客户保持良好的业务关系。

在这段时间的销售工作的期间，为了把自己的业务水平提高，我坚持经常翻阅关于销售的规章制度和业务流程等相关文件和材料。每办理一笔业务，就从中总结销售工作的难点和问题，领悟其中的销售艺术。还通过多听、多看、多问，虚心的请教有经验的业务员，学习他们的长处。

每天的早晨上班，在做业务之前，都要根据库存情况，市场价格的特点和当天购买产品人数和数量的实际情况做好当天的销售计划。我的信念是决不打无准备的仗。周全的做好当天的计划，认真的做好每一笔业务，仔细填写每一个表格。

销售工作作为企业的窗口，自己的言行也代表了企业的形象。所以，我不断提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上加强自己的专业知识和专业技能。此外，还广泛了解整个焦炭行业的产市场动态，并且努力做好自己的本职工作。

此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善，这其中与其他销售部成员的努力是分不开的。

xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。在石化总厂领导的带领下，在每一名员工的努力下，在新一年的工作中将会有新的突破，新的气象！

## 年底工作总结主要有那几个方面篇三

在过去的一年中冲压车间在上级领导的大力支持和各部门的密切配合与车间全体员工的共同努力下顺利的完成了公司下达的各项任务，在此，我对冲压车间一年来的工作做以总结，同时也祝愿我们公司明年更美好。

### 一、工作回顾

#### 1、产品产量方面

去年，车间在生产过程中批量小、技术不稳定和不完善的情况下，进行实验和摸索。为到达客户产量和质量的要求，我部门合理的调整生产加工工艺，和利用有限的资源，及时满

足客户的交期，为今后产品打下了基础。

## 2、产品品质方面

在今年工作中，在确保生产任务的情况下。产品质量比往年有所提高。我坚信只要每个员工在提高产品意识情况下，全力的投入在生产每一个环节中，产品质量一定会稳步提高。

## 3、设备管理方面

在过去的一年里，各设备比较良好，并没有因为设备的问题影响到较大的工作，在定期的检修和保养下保证了设备的正常运转，进而确保了生产的稳定。

## 4、安全生产方面

在过去的一年里，我车间将安全生产纳入生产日常管理工作中，随时做到车间员工的安全知识教育，监督和排除车间存在的安全隐患。确保了生产车间的有序运行。全年度未发生设备损坏事故。但是也出现了两次安全事故。

## 二、存在的不足和对策

生产车间在过去的一年里虽然做了很多的工作，也取得了一定的成绩，但也还存在较多的问题，主要有以下方面的不足。

### 1、质量管理方面

(1)员工质量意识淡泊：目前在一部分员工身上还存在事不关己，漠然置之的态度。这与培养员工质量意识，树立质量危机感，落实产品质量责任制做得不够好，不到位有很大的关系。

(2)缺乏全员参与质量管理理念：我们现在缺乏的'就是全员参与质量意思，在我们计件和工时制，没有质检的巡检下，

有时候会出现一个真空地带，组员和组员之间谁都管谁都不管的局面。而且有的`时候在生产现场执行力不到位的现象。

## 2、人员管理方面

员工的精神面貌和紧张感缺乏，在这方面我们必须策划一下整顿，制定完善的规章制度和培训计划。实施有效的激励措施，不断的提高员工的综合素质，以适应企业以后发展的需要。

## 三、从公司整体方面，我有几点建议

1、建立健全的工作质量职责制度。对公司每个部门和员工都明确规定各部门和个人在工作中的具体任务、责任和权利，以便做到质量工作事事有人管，层层、人人有专责，办事有标准，工作有检查，这样才可以把质量有关的工作和广大员工的积极性结合起来形成一个严密的控制体系。

2、因公司员工的流动量大，个别的团队凝聚力和归属感不强，长期以来必将影响产品质量、工作效率，因此建议公司在企业文化和员工归属感和团队的凝聚力加强树立与培训。

3、经理、厂长、主任、班组长沟通比较少，让工作没有明确长远的方向，建议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！

## 四、总结

20\_\_年的工作已经告一段落，在这一年里，我经过自身努力，克服各种困难，特别是在领导的大力支持下，这一年是有意义的、有价值的、有收获的。基本上完成了本年度的工作，经历这两两年来的生产管理工作为今后的工作打下了一定的经验基础。



## 配件经理年终总结4

12月6日，在公司领导的支持下，在同事们的帮助下，作为销售计划员的我，非常荣幸的加入\_\_城市展厅成为了\_\_家庭中的一员。在新公司，我的新岗位是备件计划员。

从\_\_到\_\_城市展厅，从前期销售部门到后期保障部门，从销售计划员到备件计划员，岗位的变化带给了我新的挑战，也带给了我新的机遇，在感觉到肩上压力的同时，也深切的感受到了公司领导对我的信任和期盼。如何在新的工作岗位上，不辜负领导的信任，做出好的成绩回报公司，成为我目前一直在思考的问题。虽然在集团公司工作已经两年，基本上算是老员工，但在备件计划员岗位上工作满打满算仍不到一个月，在这个工作岗位上我仍然是个新人。需要用时间和实践，来逐步的强化自己的工作能力，完善自己的业务水平。在奥丰的这段时间，我的上级备件经理给了我很大的帮助，对我较快的融入工作角色起到的非常大的作用，我很感谢。

通过之前的培训学习和一个月的工作感受，我对未来的岗位工作也有了一些体会，请领导指正：

通过前期厂家的学习培训使我清楚认识到，备件计划是保障4s店正常运营中的非常重要的岗位，形象些说，备件仓库就像是汽车4s售后的“库”。合理库存的保持直接影响到售后备件的周转率、供货率及资金的周转率。在今后的的工作中我将会用精益求精的工作要求和积极主动的工作态度做到以下几点：

- 1、根据公司的业务需要和要求，按月做好配件计划，及时供应保证合理库存。
- 2、及时收集相关生产信息和市场信息，作出库存调整，上报配件经理。

- 3、根据公司有关配件计划、订购的规定，开展配件的计划、订购工作，正确、及时填写和传递配件订货单。
- 4、协助配件经理做好库存品的调节，减少积压现象。
- 5、协助配件经理协调与其它业务单位的关系，确保配件及时调节、供应。
- 6、熟悉公司车辆维修业务要求，仓贮式物流管理，合理安排库存，确保工作正常开展。
- 7、完成部门负责人交办的相关工作。

20\_\_年新年即将到来。在迎接新年的同时，我怀着喜悦的心情和同事们共同努力，一起见证了临沂\_\_城市展厅的诞生。明亮的销售展厅、宽敞的备件库房、完善的配套设施，\_\_崭新的一切每时每刻都在感染着我，看着这些我感受真切，深感自豪，对未来的工作充满着信心。未来，我将在公司上级领导的正确领导下，在同事的支持帮助下，严格要求自己，尽最大的努力为公司节约成本、提高效率、创造效益。在备件计划员这个崭新的富有挑战性的岗位上发挥自己的聪明才智，实现自己在新岗位上的人生价值！

## 年底工作总结主要有那几个方面篇四

在全县继续深入开展“双带双促一满意”活动。

一是加强农村基层班子和党员队伍建设，着力发挥示范带动作用。

按照抓两头、带中间的原则，对先进示范村抓规范促提高，对后进村抓整顿促转化，促进整体班子建设，增强了基层党组织的凝聚力、战斗力。

开展基层班子建设专题调研活动20多次，编发基层组织建设简报10期，其中，以支部书记访谈形式对5个后进村转化典型进行了总结报道。

继续实施农村党员干部星级化管理制度，兑现落实了的支部书记星级奖励基金；着力抓好农村党员干部的教育培训。

围绕“双带双促一满意”活动、农村科技培训、学习贯彻十七届三中全会精神等开展各类培训活动40多场次。

积极鼓励农村党员干部创业致富，全县涌现创业明星党员4300多名，带领群众共同致富的创业型党支部238个。

二是发挥党支部和党员干部的“双促”作用，优化农村经济发展环境。

积极引导农村党组织和党员干部实施村内道路硬化、沼气入户、户户通自来水等“六大工程”，农村基础设施条件明显改善。

把推行新型农村合作医疗、建设农村图书室和文化大院作为农村精神文明建设的重要内容，促进了农村社会事业的快速发展。

三是加强农村基层民主政治建设，确保“群众满意”。

“双带双促”的效果最终由群众评议，由群众考核。

经过考核，群众对党员带动作用满意率达到90%，对村党支部发挥作用满意率达到92%。

人民网、德州通讯、组织工作相继对我们开展“双带双促一满意”活动的做法予以推广。

二、创新工作机制，在打造基层党建工作亮点上实现新突破

一是对宋楼镇推行党务、政务监督员例会制度的做法进行了总结宣传。

二是着力推进“三型”机关党的建设，努力实现机关党建工作创新发展。

按照“抓好党建促发展，带好队伍强素质”的工作思路，以公安局试点，在县直机关推进学习型、服务型、创新型“三型”机关建设。

创建机关服务品牌20多个，机关党组织在围绕中心、服务大局中的重要作用日益彰显。

三是充分发挥非公企业党组织的“三个作用”，努力实现非公企业党建创新发展。

以金秋种业公司、天润公司作为示范点，充分发挥其在服务党的决策、服务经济发展、服务人民群众中的作用，在引领全县非公企业党建创新发展方面作出积极探索。

四是健全完善发展党员制度，提高发展党员质量。

坚持“不经过培训不能发展为党员”的原则，对全县所有发展对象进行集中培训。

全面推行发展党员预审制，对不符合发展程序的及时给予纠正，确保了发展质量。

三、创新帮扶形式，在健全城乡基层组织互帮互助机制上实现新突破

积极开展城乡党的基层组织互帮互助机制试点工作，结合夏津实际，探索建立了“县村创建、乡村帮建、村企共建、党员联建”四种模式。

一是县村创建。

从76个县直部门抽调优秀机关干部组成31个工作组，实行县村创建。

今年以来，县直驻村工作组先后投入资金615万元，修路20多公里，为4个驻村美化绿化亮化街道，建设秸秆气站或沼气池45个，完善文体场所15个。

二是乡村帮建。

从乡镇机关选拔45名优秀后备干部组成15个工作组，进驻15个后进村，实行乡村共建。

通过整理帮扶力度，有14个村配全配强了村“两委”班子，8个村的面貌得到了明显改善。

三是村企共建。

在全县选择50家规模以上非公企业与42个企业驻地村庄或企业老板原籍村庄结成“一帮一”、“多帮一”帮扶对子，实行村企共建。

探索“园区+村庄”、“企业+农场+村庄”、“企业+基地+农户”等共建模式，实现了企业与村庄的同步发展。

四是党员联建。

以县直机关党员志愿者为主体，组建“五团一队”，组织开展送政策、送文化、送科技、送法律、送卫生、送温暖等六下乡活动30场次，收到了明显效果。

为促进结对帮扶推进新农村建设工作的顺利开展，建立健全了四项工作机制。

一是加强组织领导，健全工作推进机制。

县委成立了领导小组，设立了下派办公室，实行了工作队队长负责制。

建立健全了驻村干部守则、工作日记、考勤、学习等工作制度。

积极做好后勤保障工作，每月为每个驻村工作组发放200元生活补贴。

二是加强监督管理，健全检查督导机制。

采取按时全面检查、不定期抽查暗访、定期调度等多种形式，加大督查力度。

坚持每周上报一次工作情况，每月召开一次结对帮扶工作调度会。

实行派出单位“一把手现场办公”制度，推动了驻村帮扶工作的深入开展。

三是创新活动载体，健全示范引导机制。

以实施民心工程、开展一把手现场办公活动为载体，推进帮扶工作。

加大对先进典型的总结宣传力度，发挥典型的示范引导作用。

四是落实帮扶责任，健全考核奖惩机制。

结合村级党支部开展的“双述职”活动，对工作组的帮扶情况进行考核评议，充分调动了帮扶工作的积极性。

四、创新关怀帮扶机制，在体现组织温暖上实现新突破

一是做好建国前老党员的关怀帮扶工作。

从今年1月份开始，为农村建国前入党的老党员每人每月提高了120元的固定生活补贴标准。

“重阳节”期间，为全县建国前老党员进行了健康查体活动。

二是做好辞职农村党支部书记退休待遇的落实工作。

为了让辞职的农村党支部书记有落头，今年以来，按领导要求，为年满60岁、连续任职或累计任职25年的农村辞职党支部书记办理退休手续。

经过逐级申报、调查走访、司法公证和三次公示。

目前，已经为72名符合条件的农村辞职党支部书记办理了退休手续。

三是做好流动党员的. 关怀帮扶工作。

对全县流动党员基本情况进行了调查统计，完善了流动党员信息库。

积极开展关怀帮扶活动，各级党组织为流动党员办实事好事24件，开展创业技能和实用技术培训11人，走访慰问73人。

五、创新工作思路，在贯彻上级部署上实现新突破

一是扎实做好日常业务工作，确保工作任务圆满完成。

积极做好党内统计、党刊征订、党费收缴工作，保证了工作质量。

全年撰写印发基层组织建设通报10期，对农村党支部典型、农村党员致富典型进行了总结宣传，有力地推动了各项工作

的开展。

二是积极开展实行大村制推进农村社区化改革调研活动，较好地发挥了参谋作用。

三是贯彻落实全市群众工作会议精神，扎实做好群众工作。

与相关部门协同组建了夏津县群众工作联席会议，在乡镇(街道)、开发区群众工作站设立党员群众谈心室，制定党员群众谈心制度，促进了群众工作的规范化、正常化。

## 年底工作总结主要有那几个方面篇五

### 一、主要工作及成效（重点）

#### （一）主要工作

光阴似箭，转眼间20xx年已过半，在上半年里，作为xx文化管理员，立足本职工作，严格遵守各项工作制度，认真对待工作，及时完成了上级交付的任务。为了更好地认识与改进上半年工作上的不足□xx综合文化服务中心做了以下工作总结。

由于旧馆环境设施陈旧，空间狭窄，为了给广大读者营造更好、更舒适的阅读学习环境，也为日后开展文化活动提供完善的设施场地□xx文化管理员配合村委领导的指示工作安排，结合茶山镇新时代文明实践中心试点工作部署要求，在1月初搬迁至新的综合文化服务大楼。增添xx新时代文明实践中心指示牌，逐步更新馆内制度，并制度上墙。并结合xx本村特色，打造“忠义文化”特色图书馆。

在文化管理员的岗位工作上，对xx村民群众开展多场文化活动，绘本分享活动，提高村民群众文化素质与文化兴趣、做好阅读推广，落实村里办证量与借阅量工作；每个月定期向上级提交活动简报，协助村领导完成了各种文化工作。同时，



积极参与各种图书馆业务培训、文化技能培训，不断提高自身文化素养和工作能力，高效处理工作中的问题。

## （二）工作成效

今年开馆至今□xx综合文化服务中心已开展文化活动15场，包括手工制作、绘本分享活动以及节日主题系列等活动。丰富多样的文化活动吸引不少村民及群众参加，为日后开展文化活动和推广文化传播奠定群众基础□xx综合文化服务中心还协助文广中心开展扫码阅读、茶园游会、茶山镇庆祝中国共产党成立100周年合唱比赛等活动。除此之外□xx综合文化服务中心协助xx委会开展防疫工作，为xx防疫献出一份力量，并逐个打电话通知村民群众接种新冠疫苗，并在“全市核酸检测”工作中献出自己的一份力量。

## 二、主要存在问题及解决方法（简要）

上半年以来，虽说已经搬迁至新的综合文化服务大楼，但由于各种客观原因，设计与装修公司施工进度慢，导致综合文化服务中心一直没能正常对外开放，以及导致上半年活动场所受限。办理支付宝免押金借阅证难度大，部分读者信用积分不够，部分读者知道身份证为读者证卡号不愿意办理，大部分到馆读者年龄小，无法办理。有创造性的工作思路还不是很多，个别工作还做的不够细致、不够完善。这些都有待于在后续工作中改进。

## 三、20xx年下半年工作计划

在xx文化管理员的跟进下，新的综合文化服务中心在下半年将能正式正常对外开放及投入使用。为了20xx年下半年工作有序进行□xx综合文化服务中心作出如下工作计划。计划开展20场文化活动，其中包括节日主题活动、传统文化手工艺、安全知识科普宣传、手工制作、绘本分享、百姓宣讲等活动。

通过丰富多样的文化活动提高小朋友的智力和想象力，培养小朋友的动手能力，陶冶小朋友的良好艺术修养及情操。并布置绘本角，给热爱绘本的村民群众营造更好的阅读环境与空间，对宣传绘本文化营造浓厚的氛围。为了响应一村一品牌，实现乡村振兴战略任务□xx综合文化服务中心计划打造“忠义文化”特色图书馆，收集更多关于叶永青、叶至刚的历史英雄事迹，并结合新时代文明实践站与特色图书馆，开展具有中国风元素的活动熏陶小朋友的爱国情怀，打造出属于xx的特色品牌。继续做好文化宣传工作，提升村民群众的文化娱乐与兴趣。积极配合村领导做好xx的文化工作。

xx文化管理员下半年将继续认真工作，不忘初心，为打造xx的特色文化，为群众文化事业的发展努力贡献出自己的一份力量。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 年底工作总结主要有那几个方面篇六

二、及时收集相关生产信息和市场信息，作出库存调整，上报配件经理。

三、根据授权公司有关配件计划、订购的规定，开展配件的计划、订购工作，正确、及时填写和传递配件订货单。

四、协助配件经理做好库存品的调节，减少积压现象。

五、协助配件经理协调与其它业务单位的关系，确保配件及时调节、供应。

六、熟悉公司车辆维修业务要求，仓贮式物流管理，合理安排库存，确保工作正常开展。

七、完成部门负责人交办的相关工作。

## 总经理岗位职责

一、负责建立，实施和改进公司的各项制度、目标和要求。

二、制订质量方针、质量目标，确保顾客需求与期望得到确定和满足。

三、确定公司的组织机构和资源的配备。

四、确保公司现有业绩，并使管理体系持续改进。

五、负责向全体员工传达，满足顾客和法律、法规的重要性。

六、组织企业各部门力量，完成董事会确实的各项经济指标。

七、关心职工生活、劳动保护，防止发生重大安全事故；加强职工安全教育、提高职工安全系数。

八、在发展生产的基础上提高职工的福利和技术业务、文化水平。

九、主持管理评审，确保管理体系的适宜，充分和有效。

十、规划好公司的未来战略方针和发展目标，并贯彻落实好公司的各项规定和指示，带领公司不断发展。

## 站长岗位职责

一、负责按行业要求、公司要求等合理制定相关工作流程、章程。

二、负责主持售后服务中心日常工作的开展，监督指导业务接待、索赔员的工作，协调各部门及与其它部门的关系，保证全体员工有很好的工作状态。

三、负责接待和处理重大客户投拆工作。

四、负责对顾客满意度的改进，进行总体协调，保证成绩稳步提高。

五、负责部门各项会议的定期召开，对日常工作进行总结，并不断改进、优化。

六、负责与授权公司和市场信息交流与沟通，各报表与文件的审核、签发。

七、负责对部门人员每月岗位的考核。

八、负责售后索赔事件的最终认定、处理。

九、负责抓好车间维修质量、安全生产和环境保护。

十、负责公司各项制度在本部门的宣导及信息的传递。

十一、负责质量管理体系中相关工作。

十二、负责商务发展计划的制定、实施、改正、评估□□poca□□

## 配件经理岗位职责

一、负责监督、指导配件工作人员做好配件管理工作，保证充足的、纯正的配件供应。

二、负责根据授权公司要求和市场需求，合理高速库存，将库存周转率控制在合理范围以内，加快资金周转。

三、负责及时向相关部门传递汽配市场信息及本站业务信息。

四、负责每月向相关部门提供月度报表及相关文件。

五、负责配件环境卫生、管理，确保仓库整洁有序，物品摆放规范，执行好6s管理。

六、负责定期对配件部进行盘点，确保帐、卡、物一致。

七、负责定期召开部门会议，不断提高配件工作人员业务水平和服务意识，保证本部门员工良好的工作状态。

八、负责公司各项制度在本部宣导及相关信息的传递。

九、负责本部人员的配件业务的培训指导及制定本部门培训计划。

十、负责协调与其它业务部的关系，并使配件工作流程不断优化、提高。

十一、负责质量管理体系中的相关工作。

## 车间主任岗位职责

一、负责合理安排维修人员的工作及车间看板的管理、开展并控制车间6s的具体实施，并保证本部人员有良好的工作状

态。

二、负责督促员工对车间工具、设备的定期保养和维护，并作记录。

三、负责车间安全生产环境卫生的管理、物品规范摆放，监督员工做到油、水、物件，“三不落地”。

四、负责协调与各部门的关系，控制维修质量及生产成本，确保车辆维修按时、按质完成。

五、负责车间管理过程中的事务处理，并及时向管理层反映。

六、负责定期召开会议，使车间工作流程不断优化与改进，以提高工作效率。

七、负责确定维修员工的培训需求及计划制定，平时对本部人员岗位考核并及时上报和存档。

八、负责质量管理体系中的相关工作。

九、负责公司各项制度在本部门的宣导及信息的传递。

#### 办公室主任岗位职责

一、负责公司各类文件的控制和信息管理。

二、协助总经理做好各部门各项目标、任务的考核。

三、负责公司人事管理和培训管理，制订培训计划，协助领导做好员工考评工作。

四、负责内部质量审核和质量改进工作的日常管理工作。

五、负责不合格项的纠正和预防措施以及质量改进工作的日

常管理工作。

六、配合总经理抓好安全工作。

七、贯彻公司质量方针，遵纪守法，敬业守则，完成领导交办任务。

### 内训师岗位职责

一、负责本公司内部培训的授课工作和技术部工作。

二、切实落实授权公司对本公司的专业技术培训计划。

三、切实掌握公司内部技术的培训率，并对员工的内部技术培训进行考核及评估跟踪工作。

四、收集和分析重大技术案例和故障案例，及时传达，及时学习。

五、负责组织研究技术难题攻关工作。

六、协助公司开展培训的其它相关工作。

### 服务经理岗位职责

一、负责监督、指导业务接待、索赔员的具体工作并作月度考核，

### 岗位职责

二、负责索赔事务严格按授权公司索赔政策正常动作。

三、负责参与重要客户和万无以上付出金额的客户的相关工作。

四、制定、安排和协调售后服务工作的具体开展，协调业务接待、索赔、收银、维修车间、配件之间的关系，保证全部的员工有良好的工作状态。

五、严格按公司运作标准或相关要求开展工作。

六、定期对本部门的工作进行审核及改进。

七、积极开展和推进各项业务工作，控制管理及运作成本，完成内部拟定的工作目标。

八、做好业务统计分析工作，定期填写并上报各种报表。

九、负责控制和提高车间维修质量，安全生产成本控制和环境管理。

十、组织本部门开展的各项相关活动及评估工作。

十一、负责各项会议的召开及售后各项工作的不断优化改进。

十二、负责质量管理体系中的相关工作。

十三、负责公司各项制度在本部门的宣导及相关信息的传递。

#### 大厅接待岗位职责

一、保证有良好的工作热情，负责热情、主动的为客户提供服务。

二、负责客户休息区的环境卫生及绿化布置，每日清洁。

三、负责客户休息区用品的及时更换。

四、负责客户休息区相关设备的维护，如有损坏及时上报。



五、负责妥善保管客户休息区物品，并建立台帐。

六、完成部门负责人交办的相关工作。

## 年底工作总结主要有那几个方面篇七

一、负责根据公司的业务需要和要求，按月做好配件计划，及时供应保证合理库存。

二、及时收集相关生产信息和市场信息，作出库存调整，上报配件经理。

三、根据授权公司有关配件计划、订购的规定，开展配件的计划、订购工作，正确、及时填写和传递配件订货单。

四、协助配件经理做好库存品的调节，减少积压现象。

五、协助配件经理协调与其它业务单位的关系，确保配件及时调节、供应。

六、熟悉公司车辆维修业务要求，仓贮式物流管理，合理安排库存，确保工作正常开展。

七、完成部门负责人交办的相关工作。

### 配件收发员岗位职责

一、负责配件仓库的清洁卫生，配件规范摆放，标志清晰，并做好配件的维护工作。

二、负责配件的收发管理，及库存件的定期盘点并记录，确保帐、卡、物一致。

三、负责根据提货清单迅速、准确的提供配件，配件发放遵

循先进先出的原则。

四、负责对配件进货质量的检验和破损件的回退工作。

五、负责库存量的统计，若发现库存不足或过多应及时上报。

六、对配件的放置标准、防护要求、规范标识、规范搬运负责。

七、熟悉授权公司配件收发流程，不断提高业务水平。

八、完成部门负责人交办的其他相关工作。

### 维修人员岗位职责

一、根据前台和车间主任的分配，认真、仔细的完成维修工作。

二、负责在维修过程中对客户车辆采取有效的防护措施。

三、负责按委托书项目进行操作，在维修过程所出现的问题及时向管理层汇报。

四、对每个维修项目必须自检，合格后转到下个工序，不断提高专业技术，保证维修质量。

五、耐心、周到、热情的解答客户相关疑问，提高服务质量。

六、仔细、妥善地使用和保管工具设备及资料。

七、负责维修后的整理工作，做到油、水、物“三不落地”，保持车间整洁、有序及开展6s的具体实施。

八、完成部门负责人交办的其他相关工作。

## 索赔员岗位职责

- 一、熟悉授权公司索赔业务的具体工作流程。
- 二、负责协助业务接待，认真检查索赔车辆，做好车辆索赔的鉴定，保证索赔的准确性。
- 三、负责按规范流程输索赔申请及相应索赔事务。
- 四、负责定期整理和妥善保存所有索赔档案。
- 五、负责在授权公司开展的质量返修和相关活动中，报表资料的传递与交流。
- 六、负责按授权公司要求妥善保管索赔件和及时按要求回运。
- 七、负责客观真实的开展索赔工作，不得弄虚作假，并及时向管理层汇报工作状况。
- 八、主动收集、反馈有关车辆维修质量、技术等相关信息给相关部门。
- 九、积极向客户宣导授权公司的索赔条例。
- 十、完成部门负责人交办的相关工作。

## 业务接待岗位职责

- 一、负责按规范要求及时、热忱的接送客户，并实行首问责任制原则。
- 二、负责按规范操作流程，准确判断并详细记录：维修车辆的相关信息、车主的相关信息、维修的相关信息、其它要求有关手续。

三、对接待客户负责并耐心解答客户疑问，保证兑现对客户的承诺，若有问题及时向上级领导反映，取得支持和帮助。

四、负责及时与客户沟通，告知车辆维修过程中出现的新的状况。

五、负责按规范流程进行索赔相关事务的处理。

六、不断提高专业技术水平和服务意识，优化改进工作。

七、完成部门负责人交办的相关工作。

八、每日评估自己的工作，每月总结工作并上交服务经理。

#### 工具保管员岗位职责

一、负责工具间的卫生清洁、定期打扫整理。

二、负责对专用工具或书籍进行编号、登记，建立台帐，并作标识。

三、负责按规范流程办理工具借用手续，并作详细记录。

四、负责对专用工具的妥善保管，及日常维护、督促维修人员按时归还。

五、负责定期对专用工具和书籍进行盘点并作记录。

六、负责对归还工具的验收，如有损坏或遗失及时登记并上报。

#### 销售经理岗位职责

在总经理的领导下，负责销售部的销售工作，带领销售人员完成销售任务：

- 1、每日向总经理分别汇报前一日工作和当日工作安排；
- 2、传达上级领导的指示和要求，并监督实施；
- 3、安排好销售顾问每天工作和交车事宜；
- 4、帮助销售顾问做好接待顾客工作，力争不断提高成交率；
- 5、要求销售顾问每天打回访电话，跟踪每一位潜在客户；
- 6、依照制度安排好每位试乘试驾人员进行试车，并注意安全；
- 7、负责展厅及车辆卫生；
- 8、定期安排销售顾问进行职业技能培训和学习；
- 9、掌握竞争车型情况，及时向公司领导汇报；
- 10、负责协调好展厅所有人员的工作联系；
- 11、协调销售顾问和其它部门的工作；
- 12、完成上级领导交给的其他工作。

## 年底工作总结主要有那几个方面篇八

行政人事部即行政、人事为一体的综合管理部门。行政管理、人事管理是公司有序规范发展中不可缺少的组成部分，为提高公司的管理水平，凝聚企业团队力量，使企业进入一个管理标准化、规范化的良好状态。

过去半年来，公司从组建到发展，此刻已进入快速发展期。回顾半年，领导对行政人事工作的关心与支持，极大地鼓舞着行政人事部工作不断取得新突破。在此我向公司的领导以及全体同事表示衷心的感谢。有你们的理解和协助使我在

工作中更加的得心应手，也因为有你们的帮忙，使我更好的完成了各项工作任务，令公司的发展更上一个台阶，现将工作总结如下：

## 一、人员招聘

1、各部门新增岗位的管理工作。

2、根据各部门人员的实际需求有针对性、合理性招聘员工配备各岗位；透过采取一系列切实措施，如广发招聘信息、网上招聘、现场招聘等各种办法揽用工人才，卓有成效，完成公司上半年40位人才需求。

## 二、建立、健全、规范人事档案管理

1、对现有人员进行建档工作，合同、就业协议、毕业证、学位证、身份证、住址、合同年限等信息，现员工档案齐全。

2、完成应届毕业生户口、档案管理工作。

3、办理社保工作，并完成每月新增正式员工社保的办理工作。

4、完成员工入职、转正、离职、绩效评定涨薪等管理工作。

5、实行各部门负责人对在职人员的人数进行每月统计，并对离职、新进、调动人员作月统计并进行核对，员工通讯录更新，方便各部门、财务查找、结算管理。

6、及时做好档案材料的收集、整理、归档。

7、人才库档案管理工作，提高后期招聘效率。

## 三、员工培训工作

1、完成新入职人员职业化培训，包括行政管理制度、考勤制

度、工作汇报等。其中考勤管理，规范打卡、外出登记；加强请假制度，对不履行请假手续者、擅自离岗者等，坚决予以查实并作来源理，这样既维护考勤制度的严肃性，又从另一方面激励了在岗员工的用心性，进而大大改善了公司的工作作风。

2、协调开发部门的持术培训工作，并按时通知每月培训资料。现周一硬件开发部门培训、周三软件开发部门培训、周六下午由孙总或外请老师培训。3、同人力资源行业专家联系，计划邀请老师为公司做管理培训。

#### 四、绩效和薪酬的管理

1、采用等级评估法绩效考核方案，对员工每月的工作任务、职业化、岗位要求三个方面进行考评。

2、控制人员工资成本。

#### 五、行政管理

1、贯彻执行公司领导指示。做好上、下联络沟通工作，及时向领导反映状况，反馈信息；协调各部门间关系，综合协调工作；对各项工作和计划(周月报□oa日记)的督办和检查。协助总经理日常工作。

2、协助公司领导，制定、完善公司规章制度，并执行贯彻公司规章制度。

3、加强与员工之间的工作沟通，及时发现并解决问题，沟通中做到有章可循，违纪有据可查，使他们了解、支持行政工作，取得了良好的效果，并注重行政工作质量的提高。

4、负责公司来往快递、信函的处理及收发、登记、传阅；做好公司文件的通知、审核、传递、催办、检查。加强办公文

件、档案管理。在文件收发上做到下发的文件及时送达有关部门办理，为公司贯彻落实上级精神、完成工作任务带给了有力的保证；同时，档案管理做到井然有序，随时为公司查询做好服务。

5、监督、检查、管理方面：每一天对公司各部门环境卫生、办公设施、安全、纪律进行检查，有异常状况及时处理。在检查中发现的违纪、违规等各种不良现象通知相关部门负责人进行处理；加强公司管理、提高行政服务质量，认真收集信息，全面、准确了解和掌握各部门工作的开展状况，分析工作存在的问题，总结工作经验，及时向公司汇报，让公司上级能全面准确地了解和掌握最近工作的实际状况，为解决问题作出正确的决策。

6、办公物资采购、库存的管理：公司办公用品采购，成本控制，审核办公用品的出、入库管理工作、使用登记、维护工作等；对公司各部门使用的固定资产进行统计，并分类建档保存。

7、收集票务、酒店、快递、印刷、办公百货等公司信息，确保方便、快捷的为公司带给服务。

8、公司办公会议安排、记录和整理会议纪要，根据需要按会议决定发文。

9、接待来访客人，坚持按照工作要求，热情接待来访客人、认真听取来访客人反映的问题，提出的要求、推荐。

10、司机和公司车辆的监督管理。司机反映的各种问题及日常工作状况、报销单据进行审核、查阅，对有异常的及时处理。

11、制定员工宿舍管理制度，统一宿舍管理，签署入住协议。



12、公司行政表格管理。

13、完成上级交办的其他任务，并按时按质的完成。

## 六、20xx年8-12月工作计划

根据部门上半年的工作安排，结合公司目前实际状况和今后的发展趋势，行政人事部计划从以下几方面开展下半年的工作，全面推行目标管理。

1、行政人事部在下半年里除做好日常管理工作外，重点做好以下几方面工作

2、加大行政管理及监督力度，并根据工作实际状况，对行政管理有关规章制度修改、完善，使其更加贴合实际工作的需要。

3、加大人力资源管理力度，完善劳动人事档案及合同的管理，严格控制公司劳动用工，做好以事设岗，人尽其才。为人才招募与评定薪资、绩效考核带给合理依据。

5、严格执行公司各项规章制度。比如行政管理、考勤、用工以及员工宿舍的管理等等。

6、做好人员流动率的控制与劳资关系、纠纷的预见与处理等记录。既保障员工合法权益又维护公司的形象和根本利益。

7、加大内部人力、人才开发力度，弘扬优秀的企业文化和企业传统，用优秀的文化感染每一位员工。

8、严格办公室管理及办公用品的管理、以及环境卫生、公司安全管理。

上半年公司是紧张忙碌的，行政人事部工作职责重大，但我

始终以饱满的工作热情投入到工作中，兢兢业业，履行行政、人事等各项工作职责、执行公司的规章制度，较好的完成了各项工作。当然，行政人事部在上半年的工作中还存在不到位，不完善的地方，力争在下半年工作中改善和纠正。随着公司的发展壮大，能够预计下半年行政、人事管理等各项工作将更加繁重，要求也更高，为此，我将更加勤奋的工作，努力为公司做出贡献！