

最新公司员工年度工作总结 公司年度工作总结报告范例(通用17篇)

工会工作总结是工会组织的一项重要工作，它可以推动工会的发展和进步。以下是一些经过精心编写的工作总结结尾范文，供大家参考。

公司员工年度工作总结篇一

光阴似箭，日月如梭，转眼间，来到广扬公司近一年了。自从来到广扬公司工作以来至今，本人一直在项目部担任施工员，按照公司和领导的要求完成了广德文化中心基础工程及部分主体施工的施工管理工作，能将项目部布置的任务独立、有条不紊的完成，因此与项目部上下管理人员相处融洽。回忆在这年的施工员工作当中既忙碌着也收获着，回顾一年来工作中的经验、教训，有利于在以后的工作中扬长避短更好的做好技术管理工作，提起这支拙笔，对这一年来的工作情况进行一下总结，无论收获多少，感受多少，只为自己以后的工作与学习定下一个引航的标志。

一、 今年的主要工作

不间断的在施工现场巡视，对施工重点情况落实检查、对施工质量的控制、化解各施工班组之间的矛盾、解决现场施工过程中出现的问题从而管理上保证了施工进度。

二、 工作中存在的问题

1、 在管理上：对不听指挥、不按要求施工的班组没有进行严厉的惩罚，久而久之个别施工班组就有了侥幸的心态，至使在后期管理工作中出现了安排工作不大顺利的情况。在以后的管理工作中首先要明确自己的立场，发挥项目管理人员在施工现场起的主导作用，对施工班组做到奖罚分明，形成

绝对以项目部为中心领导方法，对那些不听指挥的施工班组决不心慈手软，施行严打、严抓以此来树立施工威信。另外，拿技术交底工作来说，并不是简单的把交底写完交给劳务施工队签字就完成工作了。而是在书面交底工作完成后，还要在工人的实际施工过程中跟踪、检查，发现未按或未完全按技术交底施工的工人，要耐心的给予讲解和指导，这样才能使分部分项工程做到位，避免返工，在保证施工进度同时也保证了工程质量。

三、今后的工作打算

和做人一样，能跟得上时代的步伐，才不会被时代所淘汰。面对日益激烈的竞争形势，在这个时候，应该为自己定好前进的方向，从思想上武装自己、充实自己，为社会为公司作出更大的成绩。做到“奋斗成绩事业，奉献充实人生”。

以上为我参加工作以来的一些心得和体会，由于水平有限，不免有些遗漏与不足之处，我会在以后的工作和学习过程中逐渐的提升自己为以后的工作作出更好的规划与总结。我坚信“天道酬勤”，我会用我的实际行动来证明我的能力与价值。

最后，新年到了，祝愿我们所有的同事新年快乐，工作顺利，祝愿我们公司所有的工程项目都能够顺利并超额完成任务，愿我们都能够把握住自己美好的明天！

公司员工年度工作总结篇二

20xx年的时光转瞬即逝，一年来，在领导的关心、指导和同事的帮助、支持下，我严格要求自己，勤奋学习，积极进取，努力提高理论和实践水平，较好地完成了各项工作任务，自己素质能力也获得了全方位的提升。现将一年来工作情况总结如下：

一、20xx年工作回顾

（一）积极参与完成集团年、季、月度工作总结、计划相关工作。配合完成各公司、部门20xx年度工作总结□20xx年度工作计划的整理、初稿汇编、报审；完成20xx年4-11月工作计划汇编、报审；完成20xx年第三季度工作总结汇编、报审；配合完成20xx年度《企管通报》共3期的汇编；协助编写领导年终讲话初稿；完成20xx年度评优活动相关工作。

（二）积极做好公司会议组织管理。截止11月，完成20xx年1-11月共22次总经理办公会及月度工作例会的组织工作，完成会议通知、签到，拟写会议纪要；协助完成部门组织的其他各项会议（管理咨询会、月度考评会等）；协助完成集团、业瑞、华姿建司、华姿装饰、华宇物业20xx年职工代表大会的筹备及实施等各项工作。

（三）认真配合做好质量管理体系工作。参与20xx年集团开发公司龙湾项目、上院项目、天宫花城项目、锦绣花城项目、金沙东岸项目、研发中心和营销中心的质量管理体系内审；参与并协助完成20xx年集团、华姿建司、华姿装饰、华宇物业监督审核及换证审核工作；完成质量体系文件的更新，发放；完成开发公司各部门年度质量计划及月度质量完成情况统计汇总；督促问题点及不符合项的整改；配合完成98名员工的内审员资格取证培训，办理相关手续。

（四）积极参与公司管理制度建设。协助完成《部门工作手册》修改；完成《总经理办公会制度》、《媒体信息监控管理办法》编制；协助完成《管理目标责任书》的签订及档案管理。

（五）做好外报材料的文案工作。完成四届一次政协提案《进一步提高建设项目审批效率的建议》及提案办理征询意见的办理；完成《关于支持民营经济转型升级创新发展的建

议》征求意见反馈；协助完成《民营经济1+3配套文件完成情况》材料的拟写；完成申报优秀企业家材料的拟写；完成地产新思维《新形势下房地产企业文化建设的思考》论文稿。

（六）圆满做好计划管理及绩效考核工作。完成10-11月月度计划的汇编、报审；完成项目工作进度完成情况检查共11次，汇总检查结果并上报；完成4-10月个人绩效考核汇总计算；完成10月部门绩效考核统计计算。

（七）圆满完成领导交办的各项工作任务。完成管理咨询公司的资料收集及前期联系，配合做好咨询过程中的相关工作。

二、收获及存在的不足

一年的学习和实践，个人取得了全方位的成长，更加深刻认识到：

（一）思想是做好工作的基础。20xx年通过在日常工作中的磨砺，我在思想上已经形成了一种稳定的状态，在工作中不断提醒自己谨记“解放思想，转变观念”八个字，形成一种不自觉的行为意识，从不同的角度去思考问题，开展工作，适应企业大局。

（二）效率是取得胜利的利刃。与组织一样，高效地个人工作往往会获得更多的产出。高效率是最佳工作激情、好的工作方法、适合的工具共同作用的结果，因此，在定下效率目标的时候，会促进个人的工作激情、促使个人去寻找合适的工作方法，运用合适的工具，最终促进自己的成长。

（三）创新是不断前进的动力。对个人来说，不断的创新工作，有利于提高工作效率，提升工作激情。要善于在工作中去打破陈旧，去糟取精，对现有的绩效考核，计划运营都应有新思考。

（四）踏实才能顺利实现目标。无论多么远大的理想，都需要有脚踏实地的工作，才能逐步实现。

（五）目标合理前进方向才对。个人的学习、工作必须量体裁衣，不妄想，不瞎想，只有适合的目标才会指导你走向正确的方向。

一年里，有成绩，亦存在诸多的不足：工作的主动性还需要进一步提升，未能实现对自己主办工作优化改变；对项目技术知识掌握有待进一步的加强，要进一步熟悉新的计划管理，全局性观念需要进一步加强；未能全面完成个人的目标，在来年的工作中，我将加强学习、创新工作，不断改进以上不足。

三、20xx年工作计划

20xx年是集团实现“四五”规划的最后一年，公司扩大规模发展的一年，也是新管控模式全面落地之年，各种矛盾将愈发突出，工作中也将面临更多更复杂的问题和困难。因此，我将在新的部门领导带领下，与新的同事一道，严格履行职责，较好地完成各项工作任务，进一步提升自己□20xx年的个人规划如下：

（一）认真学习计划运营管理知识，做好重庆区域公司计划管理。要结合管理咨询成果，建立新的工作计划模板及考评模板，提高计划管理有效性。进一步学习工程项目知识，深入一线，了解、监督及反馈计划执行情况，配合领导做好相关协调工作。

（二）配合做好组织绩效考评。在新的绩效考核模式下，配合做好区域公司的月度、季度及年度绩效考核工作，充分发挥绩效管理的作用，提升组织和个人绩效。

（三）配合做好区域公司制度建设和质量管理工作。在新的

管控模式下，完善区域公司的制度及宣贯，做好20xx年质量管理体系工作。

（四）做好会议组织管理。按照咨询成果中的会议管理制度要求，组织做好区域公司的各项会议工作。

（五）工作更加积极主动，勇于担责，圆满完成领导交办的各项工作任务，与部门领导、同事共同做好办公室工作。

（六）加强自我学习，提升自我修养，争做工作及生活上的表率。树立工作大局观，能够在工作中独当一面，为华宇事业添砖加瓦；力争取得经济师资格，获得职级晋升。

光阴荏苒，时光流逝□20xx年转瞬间过去了。全体员工，在公司各级的领导下，上下一心，团结协作，顺利地完成了全年各项工作任务。回顾20xx年，我们虽没有十分骄人的成绩，但平安、顺利是我们最大的收获。展望20xx年，相信公司会有更大的发展前景。为了更好地开展工作，认真吸取经验教训，找出工作中存在的问题，现将20xx年度工作总结汇报如下：

一、20xx年主要工作回顾：

（一）加强企业内部管理，不断提高企业管理水平

企业内部管理是企业生存和发展的基础。今年以来，公司在x总的正确指导下，在x总的领导下，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。坚持制度化管理与人性化管理相结合，分工协作，密切配合，不断修改完善各部门各岗位管理制度，适时组织全体员工学习体会。了解掌握人员动态和思想状况，加强沟通协调，及时解决矛盾和问题，决不允许任

何人以任何借口或理由在工作中相互推诿，更不允许任何人把个人之间的恩怨或思想情绪带到工作中去。有力地增强了企业的凝聚力和战斗力。定期召开工作会议，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。

（二）团结协作，密切配合，顺利完成全年各项生产任务

加强生产管理，完成生产任务是企业工作的核心所在。20xx年以来，公司各部门紧密配合，相互协作，围绕“强管理，抓安全，保质量，讲信誉，扎实高效”的工作思路狠抓生产任务的按时完成，得到了各施工方的一致好评。

1、加强了与各工地的配合协调力度，本着“平等互利、相互尊重，及时沟通”的原则，确保混凝土浇注的顺利进行，要求前场工长工作要深要细，提前做好工作安排，注重每一个环节，确保前场施工安全、高效、无误。

2、加大质量管控力度，努力实现节能降耗。公司自成立以来，始终坚持“以质量求生存，以信誉谋发展”的指导思想，大力加强质量建设。从源头抓起，严把原材料进货关，加强砼的生产、出厂、运输、和泵送等每一个生产环节的控制和要求。做到了批批送样检测，时时观察调整。20xx年，试验中心共进行砂、石、水泥等各种原材料检测173次，外加剂复检27次。发现问题迅速纠正，有力地保证了商品混凝土的质量。同时，为了降低生产成本，试验室工作人员，在充分保证质量的情况下，全年共进行了87次试配，27次混凝土试验。对不同气温条件下、不同标号的混凝土对塌落度及和易性的不同要求，适时调整配合比，使其达到最佳级配要求。既保证了混凝土质量又尽可能地降低了生产成本。

3、加强对操作人员的调配和管理，严格操作规程，不断培养新的技术能手，相互取长补短，努力提高操作室的操作技能。

为公司储备人才打下基础。

4、加强车队管理，有力保证了混凝土运送工作的圆满完成。尤其是全体驾驶员发扬连续作战的工作作风，克服天气寒冷带来的不利影响，加班加点，任劳任怨地完成各项运砼任务。

20xx年经过全体员工的共同努力，在各部门的相互支持配合下，公司全年完成生产方量75789米³，实现产值2700多万，保障了各工地混凝土的需要。

（三）狠抓安全工作，实现了全年安全事故为零的良好局面。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。年初公司即成立了以x总为组长的安全工作领导小组，加强安全监督检查，及时发现和消除安全隐患，不断修改和完善安全工作制度。

2、注重安全教育，提高安全意识。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，小隐患也会酿成大事故”的道理。坚持警钟长鸣，常抓不懈。

3、上下一心，齐抓共管。严格执行“安全第一，预防为主”的方针，紧紧围绕“人身安全、财产安全、施工安全”的目标，形成“人人讲安全，事事讲安全，时时讲安全”的安全工作氛围。绝不允许不讲安全的人和事存在。对忽视安全工作的部门，发生安全事故的责任人坚决处理，决不姑息迁就。

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，最大限度把损失降到最低程度。

5、加大设备的维修和保养力度，确保安全运行□20xx年公司在资金十分紧张的情况下，仍保证了设备维修和保养开支37万余元，充分说明了公司对设备安全运行的高度重视。真正做到了发现问题及时修理，定期组织检查保养，不允许带故障车辆上路，不允许设备带故障作业，将安全隐患消除在萌芽状态之中，有力保障了车辆和设备的运行安全。

（四）加强纪律建设、提高广大员工的主人翁意识

公司的绝大部分员工能严格要求自己，工作积极主动，认真负责，服从公司安排和调度。积极参加公司组织的清理洗车池、操作室下的水池及料场暗沟的排污等工作，不怕脏不怕累，认真负责，得到了公司领导的高度肯定。

二、工作中存在的一些问题

1、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。主要表现在工作人员对某些工作认识不足，导致工作“能拖就拖，能缓就缓”的现象时有发生，有时不是这个没到位就是那个没有到位，在一定程度上影响了工作进度。

2、前场与施工方和生产部门的衔接还不够。主要表现在：施工方配合力度有待进一步沟通和加强；生产、运输、泵送等环节配合力度需进一步提高，管道架设时有延后的现象发生等。

3、个别员工集体主义观念淡薄，工作怕脏怕累，只要组织照顾，不要组织纪律。不服从工作安排，工作斤斤计较，相互推诿扯皮的现象在一定程度上存在。这也不关他的事，那也不关他的事。为此，新的一年，我们要加强纪律整顿，对不服从工作安排的，公司将实行经济处罚和行政处罚。

4、少数员工安全防范意识不高，还有待进一步加强，主要体现在技术还不过硬，处理紧急情况的能力还有待提高，不能

提前发现问题，发现问题后又不能正确处理问题。据统计20xx年共发生各类安全事故隐患14余起，处罚20余人次。

5、工作不深不细的现象还比较突出，主要表现在怕麻烦，敷衍了事，不想做，不会做，有的是教他他也不做，这样的员工公司是要清理的。

6、极个别员工特殊思想严重，不服管，认为公司不敢管，拿他没有办法等思想严重存在。

7、工作流程有待制定，以避免造成职责不清，分工不明。

三、20xx年工作计划与建议

（一）紧紧围绕“抓质量、抓安全、抓成本”这一宗旨，严格管理。

首先，要从原材料质量抓起，不定期、分批次对进场的原材料进行检测，努力控制好水泥强度和稳定性，掌握沙石的含泥量是否超标等；试验中心还应把握好混凝土的塌落度和和易性。

其次，继续加强安全生产监管力度。一是前场工长要加大泵工和管工的监管力度，督促管工加大对泵管的巡查力度，在注意安全的同时合理布管，注意泵管的加固工作，二是要求车队要提高安全意识，严禁超速行驶，严禁酒后驾车，要清楚的认识到安全驾驶的重要性和必要性，同时要认真负责装料，运料及收好小票，不允许把料拉错工地，否则必须严肃处理。

再次，继续提倡全员动员参与公司管理，尤其是试验中心要多做试验，优化混凝土配合比，从各个环节控制好产品成本，以使企业达到产品最大利润化。

最后，除着重抓好以上三方面的工作之外，还应搞好后勤保障工作。一方面要抓好原材料的供给与保障工作，杜绝停产待料的现象发生，否则，会给公司带来一定的负面影响，或者说有损公司形象和社会信誉。

（二）努力拓展商混市场，提高方量和经济效益

目前，我们公司现有的商混业务偏少，每天的生产方量远远不能满足现有设备，由于商混市场竞争比较激烈，为此，我们应制定一套切实可行的销售方案，多发展业务，只有这样，才能提高生产方量，从而提高企业经济效益。

（三）完善管理制度和 workflows，加强作风纪律整顿，提高广大员工的工作积极性。

20xx年，公司将在原管理制度的基础上不断修改，并利用一定的时间组织大家学习。

新的一年意味着新的开始，新的机遇和新的挑战，为此□xxxx全体员工，一定会精诚团结，努力奋斗，争取新的更大的胜利。

一年来，在总公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将物业公司xxxx年各项工作总结如下：

一、经营管理情况

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制

物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服

务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高

物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我们首先从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服

务意识和业务素质得到提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高

物业公司领导班子清醒的认识到在开展外向业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度（尤其是人力成本的控制），才能减少企业亏损、提高企业效益。采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，同时，财务与行政办人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商。为了提高服务，在有偿服务项目上，采取自购、代购或协助购买材料方式，以最大限度满足委托方利益。其次，通过减员工作使企业人力成本降低□xxxx年我们共与xx名员工解除了劳动关系，减少工资及附加费用近xx万元。第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，减少开支1万多元，此外，要求维修工作能修复的不换新，一人干的不用两人，一小时修复的决不用两小时；第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，还做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束；第五□xxxx年还加大开展了封堵、修门窗、挂门帘等保暖措施，

加装近四十部旧风机盘管和维修清扫了几百部风机盘管，增强了末端设施排风效能，大量节约了燃油。经统计，通过采取各项节能措施全年使低摊、物耗费用降低近8万元，油料减少22万元，减少员工餐、办公费、洗涤费及其它费用近20万元，减少工资及附加费10万元，达到了降低成本、提高效益的目的。

二、各部室工作情况总结

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，行政办主持起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度，使全体管理人员和员工的日常工作都有章可循、有制可约，起到了比较好的效果，尤其是《效绩工资考核制度》的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，同时为贯彻实施行政办每月组织多次不同形式的检查，确保了各项制度的执行。

由于物业公司不仅肩负着大厦的水、电、暖供应，同时还肩负着公司的综合治理、计划生育、环境绿化等政府职能部门管辖的工作，外协工作十分重要，为此行政办积极与政府职能部门联系、沟通，理顺了各种关系，圆满完成了街道等政府部门布置的计生、排污、绿化等任务，并且完成了停车收费、物业资质、二次供水等办证工作，为公司合理、合法经营奠定了基础。行政办还在协助经营班子加强内部管理和配合党、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、文体活动、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作（如制作了五块面积达8平方米的宣传栏、制作板报、横幅等），同时，督促和协助计划生育、采购、库房管理及员工餐等管理人员做好相关工作，保证了全年未发生一起违反计划生育政策的事件、保证采购各环节的透明度、物品领用的严格控制、库存的规范管理和员工用餐的质量，为各项工作的顺利开展创造了有利的条件。为迎接北京中瑞会计师事务所的审计，财务部放弃了休息备齐了各项资料，先后四次对去年的账务进

行了清查，在公司又更换了西安希格玛事务所后，财务部全体人员又一次放弃休息，顺利完成了重新审计工作。

为实现财务工作的现代办公，财务部还完成了帐务初始工作和财务软件升级工作，充分利用了新大中财务软件的帐务处理系统、会计报表系统、工资管理系统、固定资产管理系统和库存管理系统等模块（其中我们的存货管理模块是整个公司唯一启用并运作的公司）进行规范化、现代化的财务办公。

为配合完成股份公司经营目标责任书，财务部理顺了财务核算体系和规范财务核算流程，围绕目标收入和目标费用层层分解、认真剖析，通过每月会同各部门负责人召开财务分析会的形式给各部门培训和讲解成本控制要点和改进建议及措施，帮助各部门在成本控制方面取得了好的效果。同时，财务部在费用清缴、定期盘点对帐、内部培训和学习等方面也做了大量工作。每月及时清缴各种代收代缴费用，收取物业费及其他垫款，使应收帐款回收率达80%以上，保证了资金运作和流动上的顺畅；通过定期盘点存货、在用低值易耗品和固定资产，认真核对帐物，确保了公司资产的安全；通过订立并学习《财务人员考核管理办法》、学习股份公司各种财务文件和鼓励财务人员报考xxxx年全国会计职称考试考前辅导班等形式加强了财务人员的业务素质、提高了业务水平，并且经常开展职业道德教育，使所有财务人员做到了不计个人得失、不贪图小利、公私分明，保证了财务工作的纯洁性。保安部编制大、人员多，工作责任重，人员素质参差不齐，为工作的正常、有序开展带来了很大困难，因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上，为此，物业公司专门从保安公司招收了10名学员，其中有一名在校教官，四名班长，三名国旗手，以充实保安力量，同时，对素质较低、意识较差的保安进行再培训，不合格的给予辞退，使保安队伍整体素质得到了较大提高；为切实提高保安部管理人员的能力，保安部依照股份公司文件精神在管理人员的任用上采取竞争上岗方式竞聘了一名领班，在用人机制改革上迈出了务实的一步。

保安部员工在全年节假日以及公司开展的各项活动中都放弃了休息时间充实到最重要的岗位以确保大厦安全，通过公司及部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对顾客不公正行为时能以大局为重，做到打不还手、骂不还口，树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着股份公司保卫部的职责，故在安全保卫、综合治理、安全生产、消防安全等方面也做了大量的工作，为增强各子（分）公司的消防意识和安全生产意识，保安部负责人分别对各子（分）公司进行了业务知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对不符合安全标准的地方限期整改，对维护大厦安全起到了重要作用。

前楼软件园的开业，使保洁部的工作范围又扩大了几千平米，保洁员的工作任务又增加了许多，但为维护整个大厦的整体环境，保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时通过班前班后会形式进行全天工作的计划和总结，及时发现问题、解决问题；为适应新形势下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使对内提高服务质量和意识，对外树立服务形象。保洁部除了在人力成本上进行严格控制外，还尽可能的在物料消耗上节约成本，因保洁物耗是物业公司的一项较大的费用支出，在不影响工作质量的前提下节约物耗是保洁部降低成本的关键，保洁部按制定的节能降耗计划在管理上加大力度、在用“人”上下功夫，能重复使用的决不换新的，严格按标准剂量使用高成本清洁液剂，清洁用具谁丢失损坏谁赔偿，通过这一系列措施，有效的节约了成本。

根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、开拓家政市场的方式对外承接洗车、家庭室内清洁、办公区域卫生环境维护等项目，为

物业公司寻求新的经济增长点迈出了第一步。工程部的工作主要是保证大厦的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司基建办进行对大厦的施工改造和工程收尾的维修等工作。

今年开春工程部就对去年被冻坏的消防管线系统进行了大维修，恢复了大厦的消防功能；配合基建办完成了多项施工改造及善后处理工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障；对前期工程遗留的主下水道堵塞问题进行了根治和处理，对不合理的窨线进行了改造，清除了主下水管道的堵塞隐患；入冬前对大厦的保温缺陷进行了处理和解决，对九楼消防、生活水箱，酒店、展示中心门头及二楼库房、快餐吊顶及后堂做了完善的保温处理和封堵，修理了大量跑风、漏风的门窗等，保证了冬季正常采暖的需要。

在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的改、扩、新建施工，如派出专业人员进行提供资料、提合理化建议、施工安全检查等协助工作，在平安保险公司、汇科公司的施工过程中都给予了积极有力的配合，保证了物业公司各项目工作的顺利进行。在正常完成工作的同时工程部在节能降耗上也做出了大量的工作，能修理的决不更换、不买新，定时抄录设备运行数据，合理启停设备，精打细算每一度电、每一滴水、每一公斤油；对闲置设备进行合理利用，如对去年拆下的20多台风机盘管进行了维修清洗，重新加装到采暖不到位的区域，不仅保证了各经营区域合理采暖，又为公司节约了数万元资金；工程部不仅对内厉行节约，在为客户进行维修时也本着为客户着想的原则，争取少花钱、多办事。工程部还通过加强内部管理和深入落实《效绩工资考核制度》提高工程部全体员工的服务意识和水平，尤其是实行效绩工资考核以来，各班组自觉对所属不断员工进行职业道德、专业知识、工作技能等多方面的培训，使工作质量和服务质量都有了质的变化，彻底改

变了过去懒、散、慢的不良作风，形成主动找问题、查隐患、争出工的积极向上的局面；为了适应市场需要和物业公司发展的需要，工程部在对外承接安装、维修等服务上也在积极探索办法，在把员工素质和技能提高到一个新的高度的前提下，争取为物业公司创造新的效益和新的利润增长点。

通过各部门员工的积极配合和共同努力，物业公司今年的各项工作都取得了很大进展，也正按物业公司领导班子的长远规划一步一步的前进，相信在股份公司各级领导和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员的不懈努力，目标一定会在不久的将来得以实现。

三、存在的问题

首先，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在xxxx年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第二，物业公司成立时间较短，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第三，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

第四，培训工作力度欠缺、用人机制不灵活，外部交流少，市场情况了解不深，这需要在今后大力引进人才，迅速推动市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。这些问题都有待于股份公司各级领导大力帮助和协调以及物业公司自身不断努力去加以解决；同其它子（分）公司相比，我们还有许多工作存在一定的差距，我们将加强沟通和交流、汲取经验和教训，不断进行学习和教育，为物业公司今后的发展创造更好的外部环境和内部条件，为物业公司

外向型发展的必由之路夯实基础。

公司员工年度工作总结篇三

20xx年，公司在朱董事长的正确领导下，精诚团结，扎实苦干，圆满地完成了各项任务指标。现将和美旅行社有限公司20xx年工作情况总结如下：

20xx年度，我社组团接待人次达33866人次，比上年增长39.2%；本年度营业收入为372.9万元，较20xx年增加了2.75%；全年实现利润3.6万元，较20xx年增长36.9%。今年公司严格执行年初朱总下达的财务计划，节支措施得力，效果显著；在朱总的统一部署下，较好地完成了“实践科学发展观”活动内容，持续开展四星级旅行社创建工作；实现全年无安全生产责任事故，公司上下政治团结，思想稳定，完成了各级领导交办的各项工作任务。20xx年，公司顺利通过考核，获得“消费者信得过单位”荣誉称号。

（一）紧紧围绕“一个目标”，全体员工敬业奉献

今年以来，面对国际、国内经济疲软的大背景、“十八大的召开”及旅游安全事故频发的各种不利因素的影响，我们以不变应万变，坚定信心，迎难而上，实现了全年提高游客组团接待人次，实现营业收入增加的目标，坚持科学发展观，强化内部管理，优化旅游环境，把握市场动态，大力宣传促销，努力提高我社管理水平和品牌知名度，一切工作紧紧围绕经济效益这个中心而展开。为了实现这个目标，门市部、导游部、计调部人员付出了比往年更大的辛苦，由于今年组团人次的增加，公司员工奋战在工作前线，三四月份旺季时经常超负荷工作，而且还要面对来自社会方方面面的精神压力，但大家始终以大局为重，顶住压力，坚持原则，确保实现经济效益的最大化；财务部的工作也异常繁重，在负责正常的财务工作的同时，还要承担缴税、收存票款等大量工作，

但他们克服困难，兢兢业业地坚守在岗位上，高标准、严要求、高质量、无差错，完成了本职工作；由于开发公司工作外向性强、涉及面广，工作人员也异常辛苦，但大家毫无怨言，积极主动为公司排忧解难，都出色地完成了各自工作任务，总之，今年收入目标的圆满完成，依靠的是每位员工都能吃苦、能战斗，得益于大家爱岗敬业的奉献精神。

(二)认真学习“十八大”精神，增强公司上下政治素养

1. 在思想和行动上与领导决策相统一。抓好班子建设，形成工作合力，我们把加强班子团结作为切入点，严守管理 workflow，坚持民主集中制的原则，立足大局，勤于沟通，分工合作，确保了领导工作的高效率；按照上级主管部门的统一部署，精心组织，扎实推进，较好地完成了“实践科学发展观”内容，激发了公司上下凝心聚力、争创一流的工作干劲；通过对“十八大”精神的认真学习，认真做好相关宣传，做好带头作用，坚持民主生活会制度，提高员工的大局意识和政治素质，确保了领导决策畅通和团结稳定。

(三)努力做到“三个结合”，各项工作有序开展

1. 员工培训与内部管理相结合。随着公司对员工培训制度逐步完善成熟，我们在坚持常规素质考核的基础上，将员工的自身学习、作风纪律、工作成效、服务意识及增收节支等各项工作都纳入到考核范畴，突出管理的细节化和人性化，逐级考核，严格奖惩，用机制督促员工不断地自我学习、自我控制、自我完善。通过培训考核实施取得较好成效：一是员工的业务能力、服务水平、礼节礼貌有了提高；二是员工的遵规守律意识得到了加强；三是激活了管理层的创新动力和工作热情，提高了骨干的独立思考能力和独挡一面的管理能力，从而使公司的综合管理水平得到了有效地提升。

2. 政府主导与自主营销相结合。通过政策分析和旅游市场调研，今年我们制定了以政府主导与自主营销相结合的营销策

略，全面把握，突出重点，灵活宣传，力求实效。例如：今年年末组团“港澳游”专列。实践证明，采取政府主导与自主营销相结合宣传方式，既达到了少花钱、多办事的目的，同时提高了宣传活动的实效性和针对性。

3. 软环境建设与硬件建设相结合。为加快我社的提档升级，我们坚持软、硬件建设并重的原则，一手抓好旅游服务管理，一手抓好公司环境建设。通过培训等方式，加强导游人员的综合素质，提升导游人员的带团水平以达到服务的人性化、规范化和细节化，进而提升旅行社的整体品位。此外，公司今年还采购大量硬件，对公司办公环境、接待环境进行优化，提升企业形象。

回顾一年的工作，在总结成绩的同时，我们也清醒地意识到：在服务水平、服务质量上我们还有很多不尽人意的地方，礼仪礼貌需要进一步规范，服务标准应该要求更高，需要克服工作情绪化、缺乏职业认同感的问题，在实际工作中要注重磨练意志品格、强化心理素质、提高道德修养，以理智的态度处理各种突发情况，提高应变能力和心理承受能力，以更加积极的态度维护好窗口形象；在旅游安全方面，公司在处理突发情况的救援组织、机制和措施还需进一步健全；另有公司需要加强职工的思想工作，关心员工工作的同时，兼顾员工家庭生活。

20xx年，我们将紧紧围绕公司的提档升级，加速实施四星级旅行社的创建工作，以创建工作为统领，坚持软件建设与硬件建设并重的原则，全面优化公司环境，完善企业设施，提高企业管理水平和旅游品位；以市场为导向，把握动态，寻找机会，大力营销，多形式开发市场，以互惠互利、共同发展为准则，在景区、景点及旅行商之间搭建一个良好的交流交易平台，进一步协调各方关系，拓展市场客源，提升和美旅游品牌形象，促进和美旅行社可持续发展；牢固树立“人才是第一资源”和“员工第一”的理念，关爱员工生活，解决员工疾苦，为员工提供优良的学习、工作和发展环境，结合实

际和工作的特殊性，下大力、多形式搞好员工培训，提高干部员工的综合素质，打造一支素质形象好、专业技能强、文化涵养高的过硬队伍，增强景区的核心竞争力。

总之□20xx年在朱总的正确领导下，在相关部门及其他同行精英的指导和帮助下，通过我们全体员工的不懈努力，顺应了今年旅游的大好形势，圆满完成了各项工作目标。

20xx年，我们将以更加高昂的斗志、更加饱满的热情，振奋精神，鼓足干劲，抓住机遇，迎接挑战，为和美旅行社的发展再攀新高做出应有的贡献。

公司员工年度工作总结篇四

20xx年悄然而去□20xx年已然开启，从13年8月份至今在锦绣花园中、小学教学楼室内外装饰装修项目上，整整一年多的时间，工程终于圆满竣工，回首过去一年的工作，有喜悦，也有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，从中让我学到了很多。非常感谢装饰公司给我提供了一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能，积累了对本专业的施工和管理经验，这都是我一生的财富。在岚山项目上虽没有骄人工作业绩，但在公司领导的支持下，在公司同事后勤的配合下，努力工作，踏实做事，较好地完成了本职工作和任务。

20xx年基本全年在xx项目上，通过xx项目现场管理，施工过程中参与各个环节，由于前期图纸会审没有参与，图纸没有现场深化和本项目的复杂性，在施工过程中图纸更改次数较多，图纸跟现场很多地方不一致，设计的图纸中有出现装修造型，工艺无法满足其专业施工条件，导致进度受其影响，造成了后期施工不必要的滞后和材料的浪费。在装修过程中有时我方装饰施工方案与土建、消防、空调机电等施工方案发生冲突，由于前期与土建、消防、空调机电等相关专业没

及时联系和沟通，造成不必要的麻烦，因此在施工中要及时与项目总包方工种沟通联系，加强配合，将此类问题信息交流反馈，今后需加强不同的问题类型进行不同的分析处理。其次，就开工准备的材料计划和进度计划，要在施工过程中及时跟进工作，严格要求材料部按材料计划时间节点要求执行，材料及时进场保证施工班组的施工进度；严格要求现场施工班组按进度计划时间节点要求保质保量的执行并施工完成。在施工阶段，严格按图纸及规范控制好质量与结构的安全至关重要，尤其控制对木质材料的防潮、防腐、防火，作为一名现场施工管理人员，必须要有很强的责任感，严格按照公司要求及本职工作来认真工作，在日常的工作中对工程各分包方及施工现场严格把关，严格要求控制好工程质量，落实执行隐蔽验收工作，杜绝隐蔽前存在的质量隐患，圆满的完成竣工验收。下面是我对20xx年度工作总结和20xx年度工作打算。

(一)公司内部以及天泰、监理等外部沟通协调很重要。

(二)做每项工作都要有目的、计划和步骤。

(三)不管大事小事，都要切切实实地去落实。

(四)摆正自己的位置，深入熟悉和学习，才能更好适应工作岗位。

(五)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。

(六)要加强与工人之间的交流，要与工人做好沟通，解决处理好施工技术上的问题，要与工人多多进行思想交流，管得好工人，才能真正管得好工程，才能把质量提上去，进度赶上去。

(一)缺乏人与人之间的沟通，协调能力。

(二)缺乏门窗、外墙保温相关的专业知识，考虑问题不够周全。

(三)事多了，有时候会分不清事情的轻重。

(四)对工程的成本控制没有做到心中有数，对材料的控制没有计划和有效的措施，缺少计划性和组织性。

针对20xx年工作中存在的不足，为了新一年更好的工作□20xx年突出做好以下几个方面的工作打算：

(一)加强与工人、同事、领导之间的沟通能力。

(二)业余时间多看些门窗、幕墙、外墙保温的规范，增长自己的理论知识，充实自己。

(三)做每一项工作前都制定明确的计划和步骤，做到行动有了方向，工作有了目标，那样办事心中才真正有底！

(四)通过不断深入学习和培训，提高对本专业的技术能力和管理能力，从而提高主动性和积极性。

(五)加强自身的执行力和配合力、维护公司的形象，调整工作思路。

(六)施工现场严格按工程进度施工，把控材料严禁浪费，勤于监督现场施工，把控施工质量，做到每个工程都圆满竣工交付。

公司员工年度工作总结篇五

客运公司销售渠道是铁路客运体制改革中的重要问题。经营模式的转变使铁路运输企业的价值链发生重大变化，车站售

票系统的归属变得十分重要。今天本站小编给大家整理了客运公司年度工作总结，希望对大家有所帮助。

20xx年，长途汽车客运站在集团公司领导的正确指引下，在集团各部门的大力协助下，全站干部职工齐心协力坚持以安全生产为前提，以经济效益为中心，积极克服各种不利因素，不断建立健全各项规章制度，注重安全教育和培训，加强站务管理，使车站稳步良性发展。现将我站20xx年工作总结如下：

一、圆满完成各项经济指标。

20xx年，在全站员工的共同努力下，车站圆满完成了春运、“五一”小长假、暑运、“十一”国庆黄金周等多项旅客运输任务，预计全年发送班次12万个班次，运送旅客300万人，完成经济收入约10000万元，较去年增长8%，预计全年超额完成2.6%。在线路引进方面截止20xx年11月份车站引进线路60条引进车辆280台。

二、狠抓安全管理，确保站场运营安全有序。

在安全工作方面，长途汽车客运站始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，不断完善安全管理制度，并严格执行，确保运营安全。

1、消防工作方面，车站安排专人，每月定期对站内所有的消防器材及参营车辆随车配备消防器材进行检查、整改，同时，对站务人员及司乘人员如何正确使用灭火器及消防栓也进行现场培训，保证站场消防无漏洞，车站坚持每月对站场电源线路进行集中检查，对查出的隐患及时整改。同时，车站夜间值班站长坚持夜间带领员工对各办公室、售票房及办事处进行检查，重点检查用电设备电源是否关闭，并对车场进行巡查，确保车站夜间安全。

2、为进一步加强车站城市“窗口”文明建设，营造车站良好的治安环境和交通秩序，车站抽调治安管理人员，配合辖区公安部门，对站内及周边进行治安交通综合整治活动，有效打击了票托、票贩、摩的、拐的等违法行为，为进出站旅客营造了良好的乘车环境，也为参营车辆经营者创造了宽松的经营环境。

3、春运、五一、暑运、十一国庆黄金周等大客流期间，车站及时完善《大客流应急预案》和《突发事件应急预案》，召开动员会，并层层签订安全责任书，将安全工作落到实处，逢雨雪雾等恶劣天气，车站严查车辆随车配备防滑、消防设施，并通过安全警示厅加强对司乘人员安全警示教育工作，杜绝安全事故的发生。

4、为全面落实集团公司“百日安全大检查”活动精神，车站成立活动领导小组，利用led电子屏、广播、宣传标语等多种形式对司乘人员进行宣传，加强安全教育；各岗位人员严格安全操作规程，切实执行“三品检查”、“五证一牌两单报班”等安全制度，确保运营安全。

5、六月份为安全生产月，车站利用电子显示屏滚动播放安全生产标语，制作安全生产横幅，并在一楼大厅外设置了安全宣传台，对过往市民、司乘、员工宣传安全常识；在实际工作中，车站尤其严格了三品检查、车辆安全例检、双签以及检票送车工作，要求安检相关岗位人员严格车辆安检，确保行车安全。

6、六月份开始，按照省市交通主管部门要求，车站要求参营车辆在发班时播放安全警示视频，并在车厢内醒目位置张贴安全知识卡片，并不断加强司乘人员的安全双告知工作。七月份，全国开展旅客安全带佩戴普及，车站安排专人，逐车逐一检查落实，同时要求司乘人员做好旅客解释工作，确保全员佩戴安全带，同时，车站与各参营车辆及公司签订“安全责任书”，加强司乘人员安全教育和管理工作，要求按照规定

配备双驾，且每个驾驶员连续工作时间不得超过2小时，并严格执行夜间0时至5时到就近服务区停车休息规定，确保行车安全。

7、为迎接党的“”召开，全力做好安保工作，车站配合辖区治安单位，全面做好“”期间安保维稳工作，与配载北京旅客的北京、廊坊、赤峰车辆签订安全责任书，对去往北京的旅客实名登记售票，对发往北京的货物实名登记。节日期间，通过对“三品”的严查，无一件“三品”进站、上车。

8、在安全工作痕迹化管理方面，车站对所有安全工作资料收集，统一装订、归档，并由专人管理，确保做好车站安全工作痕迹化管理工作。

三、抓好党员队伍建设，提高整体素质。

20xx年，长途汽车客运站党支部积极开展党建工作，积极组织党员、干部学习党纪政纪等法律法规，有组织、有步骤地开展了警示教育活动，重点对党员进行党的基本理论、基本路线、基本纲领、市场经济、政策法规、时事政治等五个方面的学习培训，通过组织广大党员、干部学习党的各项纪检条例、规定，组织座谈讨论等活动，增强了党员干部，特别是领导干部的反腐倡廉意识和自律意识。在组织发展中我们严格坚持发展党员工作的“十六字”方针，今年本站党支部培养发展了三名党员，确定了四名预备党员，以及三名积极分子。

在党建工作中，车站党支部组织党员，积极参与植树活动，红五月歌唱比赛、广场舞等文化活动，同时，在11月份，响应西安日报社“暖冬行动”，发动党员及广大干部职工，向贫困山区共计捐赠85件棉衣，向弱势群体奉献爱心。

四、加强员工培训，全面打造学习型企业。

20xx年，根据车站工作实际，车站制定了《20xx年员工大会培训计划》、《班后会培训计划》、《党员学习计划》，坚持每日班前班后会学习，周二全员培训的学习制度，对员工进行安全知识、业务技能、四城联创、服务礼仪及行业知识等方面进行培训，通过培训学习，营造了一个良好的学习氛围，也全面提高了员工的业务能力和服务管理水平。

安排安全警示厅工作人员每天发车前对司乘人员进行安全培训的同时，并增加服务培训的课程，通过培训，进一步提高了司乘人员优质服务的意识，形成了站务员、司乘人员共同提升服务质量的良好局面。

五、规范经营，提升服务，推动企业良好迅速发展。在线路引进、车辆持续增多的情况下，车位利用率如何提高是车站一大课题，车站做好班线司乘工作，要求车辆站外待发，提前2小时进站上位，并将站内所有待发位设置为发车位，有效提高车位利用率。

在规范参营车辆经营方面，车站调整了稽查机构，充实了稽查人员，每日对参营车辆站外营运情况进行检查，规范了参营车辆经营行为，消除了安全隐患，维护了旅客的合法权益，树立了车站良好形象。

为方便广大旅客购票，车站坚持候车厅全天候免费开放，并实行24小时售票，客流高峰期，随时启动应急预案，增开售票窗口10余个，并对热门线路预售10-30天客票，以此缓解客流高峰期旅客购票压力。同时，为不使票款流失，车站为每位售票员都配备了一本地图册，对不熟悉的站点及时查询，引导旅客转乘就近线路车辆，为旅客提供最佳的出行乘车路线，既方便了旅客，也留住旅客，同时提升了车站效益。

在20xx年省、市各级开展的“敬老文明号”、“学生务工人员平安返乡”活动中，车站设立专用购票窗口，提升服务，方便老龄旅客和学生、务工人员出行。

六、做好四城联创长效管理，促车站三优三化发展□20xx年，西安市四城联创工作重点放在了创文工作上，根据省、市各相关主管部门文件及会议精神，长途汽车客运站将继续发扬创卫工作优良作风，加大资金投入，狠抓创文工作，以创文工作为契机，不断提升车站软硬件建设，为旅客打造优美、舒心的乘候车环境。

车站还组织员工开展丰富多彩的主题实践活动，如：党员植树活动、春节卫生整治活动、卫生月活动、“5.31无烟日活动”等，创新活动内容，引导广大干部职工树立“文明西安我建设，西安文明我荣耀”理念，不断增强文明、卫生、环保意识，提高文明素质，讲文明、懂礼仪，做文明交通人，从而全面提升车站管理和服务水平，向中外游客展示良好西安交通新形象。

七、以人为本，建设员工温馨之家。

20xx年，车站积极响应集团公司工作精神，积极报名参加红歌联唱比赛等文体活动，赢得了集团领导的高度评价。同时，也丰富了员工的业余生活，陶冶了员工情操，激发了员工学习、工作的动力，使员工以更加饱满和良好的工作热情和精神状态投入到实际工作中去。

车站在建设“员工温馨之家”的过程中，重视软硬件的双加强工作，消除员工后顾之忧，使员工安心踏实工作，同时，全力帮助员工解决工作、生活中出现的困难，通过建设“员工温馨之家”活动的开展，长途汽车客运站已真正成为员工的温馨之家。

八、多媒介宣传，展现车站良好形象。

据不完全统计，车站20xx年累计受到国家、省、市各大媒体正面宣传报道逾200篇次，车站文明程度和社会知名度得到进一步提高，也树立了西安交通窗口良好形象。

在集团宣传部的指导下，车站加大微博平台建设工作，积极学习和借鉴兄弟单位微博工作的良好做法，将车站亮点展示给广大网民和社会，充分发挥微博作用，方便旅客出行。20xx年，车站与“西安失物招领”微博栏目合作，刊发失物招领信息，无偿招领，方便了旅客认领，进一步提升了车站形象。

20xx年即将结束，伴随“ ”的闭幕，我们将迎来20xx年，在新的经济年，我们将以此为契机，把握机会，积极引进线路，发展壮大，并不断提升管理与服务质量，为平安品牌化打下良好基础！

历时40天的春运工作已经结束，中心站在阜汽集团、市交通局的正确领导下，按照“以人为本、安全为先、科学组织、和谐春运”的指导原则，精心组织春运旅客运输工作，确保了广大旅客走得了、走得及时、走得安全、走得满意。实现了“安全、畅通、有序、优质”的总目标，圆满地完成了春运的各项工作任务。现将20xx年我站春运工作情况总结如下：

一、20xx年春运完成任务情况

春运期间共发送3133个班次，运送旅客7万余人次，实现营收1397万余元，圆满完成预定任务。春运期间，我站安全无事故，旅客安全运送率达100%，未发生一起交通事故、刑事和治安案件以及有影响的投诉案件，普通投诉案件也明显下降，得到上级主管部门的充分肯定。

二、春运工作组织，实施情况

我站认真贯彻落实集团公司20xx年春运工作安排，加强春运运力组织，成立以王韬站长为组长的春运工作领导小组。科学合理安排班次，及时了解和掌握客源的流量、流时、流向，制定各项春运防范措施、预案。组织好春运加班、包车运输，确保春运期间旅客出行方便快捷不滞留。具体做法：根据客流量的变化，及时调整发车班次，科学合理调配运力，旅客

运输安全高效。增设了临时售票窗口，热情引导旅客购票乘车，客流、车流安全有序。我站与公路部门建立了联动机制，遇有恶劣天气或临时封路实行交通管制时，及时向我站通报，共同采取措施，确保了运输车辆及旅客能够方便出行。

三、以安全工作为重心，加强源头管理

本着“安全生产、预防为主”的管理安全理念，把春运安全生产管理工作放在了各项工作的重中之重，层层签订《春运工作责任状》。春运前加大安全宣传力度，利用横幅、宣传单、流动字幕宣传安全生产的重要性。强化“源头化”管理，强化封闭式管理，我站与谯陵派出抽调警力联合，维护车站客运治安秩序，加大对“三品”的查堵力度，认真做好易燃易爆危险品查堵工作；加强“三分钟安全宣传”，严格执行“三不进站、六不出站”制度，加大宣传“安全带”的重要性。

加强“一分钟叮嘱”制度，并制作“一分钟叮嘱卡”发放到每位车主手中。严把车辆技术关、出站关。严格执行凌晨2：00—5：00落地休息制度，部分班线调整发车时间提前发车，尽量避免夜间行车。春运前加强安全排查，消除了不安全因素，确保安全生产。注重安全培训教育，春运前通召开春运安全大会，举办全站职工培训，不断提高全站员工的安全意识和业务素质，积极与车属单位gps监控中心取得联系，使其加强对营运车辆的适时监控，做到早发现，早提醒，安全管理更加有效。

全体稽查人员深入敏感站点、热点线路，集中优势力量，加大稽查力度，严厉打击客车超员行为，保证了节日运输秩序，有效的遏制了部分客运经营者乱涨价、超员、疲劳驾驶等违法违章行为，保护了乘客的生命财产安全，确保春运期间道路运输有序进行。

四、增加便民措施，提高服务意识，努力实现优质服务。

春运期间，我站牢固树立和落实“以人为本、旅客至上”的服务理念，积极创新服务方式，全面开展“情满旅途”活动。自春运以来，我站突出优质服务主题，从点滴小事做起，严格要求，打造文明服务窗口，展示优质服务形象。

全力做好售票和候乘服务，营造了“宾至如归”的温馨环境……针对我站服务工作的特点，本着便民、利民、为民，优化服务环境的经营理念，积极推行了便民措施。开通了邮政联网售票、咨询服务热线电话。我站设置了站长值班室并公布了值班站长电话；在老、弱、并残、孕重点旅客候车室的一角增设了爱心“妈咪小屋”，解除了候车新妈妈在公共场所当众给孩子喂奶的尴尬局面；增设志愿服务台，为旅客提供导乘、推送行李服务，积极帮助行动不便的旅客上车。

今年春运未出现雨雪雾等恶劣天气，旅客出行相对较晚较集中，在初七我站迎来客流高峰期，为了切实保障出行旅客的便利，为广大旅客提供优质、温馨、满意的出行服务，“晶莹班组”配备便民箱，备齐了便民急需用品，落实首问责任，实行了首问责任追究制。提倡文明服务，委屈服务，主动服务，得到了广大旅客的一致好评。继续深化“微笑服务，温馨交通”活动，提升了工作效率，提高了群众的满意度，没有发生因服务质量产生的投诉问题，全站上下处处可见温馨和谐的画面。

20xx年春运工作，在集团公司和上级主管部门的高度重视、关心和指导下，我站春运工作安全、平稳、有序。我站春运运力准备充足，调度工作安排合理、井然有序，整个春运期间没有出现旅客滞留现象，圆满完成了今年春运既定的各项工作任务。今年春运特点：正月十五前客流以民工流居多，以上海、普陀、苏州、杭州、乍浦、温州方向为主；正月十六后客流以北京、天津、张家港方向为主。在今后的工作中，我站将继续认真抓好安全生产、服务质量，进一步提高服务意识、服务技能，努力使客运工作再上新台阶。

xx年，我们运输公司在市局的正确领导和运管处及有关部门的大力支持下，认真贯彻落实党的xx大精神，以“科学发展观”为指导、以“两个率先”为目标，抢抓机遇，克难奋进，全面落实科学的发展观，取得了一定的成效。xx年共完成客运x万人，旅客周转量x万人公里，分别比去年同期增长和，实现公路运输业服务增加值x万元，同比增长。回顾xx年来的工作，我们主要做好以下几方面：

一、克难奋进，突出重点，圆满完成各项运输任务。

交通运输行业是与人民群众生活密切相关的窗口行业，关系到社会稳定和发展。虽然今年随着国际油价的不断上涨，运输业遭受了前所未有的困难和压力，但我们依然克服种种困难，较好地发挥了专业运输企业的工作职能，在做好日本站常运输工作的同时，突出运输重点，圆满完成了各项运输任务。

每年春运等节假日旅客运输是我们工作的重点之一，运输压力也非常严峻。尤其是今年新增加的高二能力测试、女足超级联赛、“两节”活动等重大的政府性运输任务，公司上下高度重视，针对时间紧，任务重等特点，党政行管人员，放弃节假日休息，全心投入到车站，维持秩序，导乘导购。各部门也相互配合，客运公司及旅游分公司克服节假日车辆紧张、调度难等不利因素，认真组织，周密安排。安保科对所有承担运输任务的机驾人员进行安全教育、车辆进行检测，期间加强检查、指导和督促，保证了高峰期间运输工作忙而不乱，确保了旅客走好、走了、走满意，得到社会各界的一致好评，树立了良好的企业形象。

二、强化管理、落实专项整治，不断净化运输市场环境和秩序。

随着客运市场格局的不断变化，为适应现代客运市场和满足广大旅客的需要，我公司逐步把不适应现代运输条件的车辆提前报废更新，车辆逐步向新、中档、高档化方向发展，

不断改变运输条件，提升企业形象。今年公司投资x万元新增旅游高级客车辆，投入x万元农公线更新了辆中巴上线，至20xx年11月底公司共有大客辆、中巴辆、普货辆，其中旅游客车辆，车辆总数已达辆。随着车辆的逐步增加，给运输管理工作带来了许多压力与困难，主要表现在：1、驾乘人员因收费服务问题方面时有举报发生，尤其是线为不缴乡下站点停车费，先后多人上访；2、并线车辆争道抢行、高峰期间短途客拒载、分组不合理常有断档；3营运车辆带病行驶，违章行为时有发生，今年来的几次事故都是由于驾驶员的安全意识不强造成的等等。面对以上存在的诸多问题，公司结合市处客运市场专项整治活动，认真进行了调查研究，查找问题根源，多次召集各线长商讨，拿出切实可行的合理方案，7-9月份公司会同公安、运管等三部门对问题尤为突出的、三条线进行线长改选和重新分组，事实证明，合理的分组，选出各线大家信任的线长，能净化运输市场环境和秩序，营造和谐的客运氛围，确保旅客运输安全。

三、勤练内功、强素质，不断提升服务质量和水平。

一是围绕安全、生产等中心工作，做好宣传教育，发挥了宣传喉舌和鼓劲加油的作用。随着我公司新客运站的投入使用，公司的软硬件建设得到了进一步的加强，公司专门开辟了宣传阵地，采用横幅、标语画廊、黑板报、电视广播等形式和载体，画廊、黑板报坚持每月更换一次，3月份我们通过省经济频道专门制作了专题片，进行宣传，从形式到内容都有了充实和创新。4月份，公司组织办公室文秘人员参加了市局组织的信息员培训班，从新闻写作、摄影摄像、节目制作等方面的进行业务培训，不断强化和充实信息员的业务能力，提高了宣传队伍的整体素质，保证了宣传工作的水平和质量。下属各部门也根据公司的部署和要求，紧紧围绕企业改革、生产经营、劳动竞赛等活动，认真组织宣传发动和跟踪报道工作，有力促进了中心工作的顺利进行。二是加大培训力度，提高了职工队伍的整体素质。今年年初，公司新录用了一批

站务员，公司党总支部和工会对其进行了岗前培训。为全面加强企业干部职工的思想政治教育，提升职工的业务技能水平，丰富企业的文化内涵，6月中上旬，公司又抽出2个下午时间，举办了两期职工轮训班，对职工进行了安全、文明服务、业务知识等方面的培训；11月份又组织党员干部观看党的xx大召开，集中时间学习了党的xx大内容。通过一系列的培训教育，进一步增强了员工的自豪感和归属感，促进了企业的健康发展。

并根据局“安全管理基础年”活动要求，重新建立健全了各项规章制度和工作台帐，建立领导、部门、岗位三级安全管理网络，逐级签订安全目标责任书，进一步明确各部门和各岗位的安全职责，层层分解安全责任，倡导互相监督，互相协作，相互提高，齐抓共管的和谐氛围。在日常工作中，安委会坚持每月召开一次专题会议，及时传达上级文件精神、解决公司存在的安全问题。每月定期召开驾驶员安全例会，由公安、交通分管领导对典型的交通事故案例进行学习、剖析事故原由，吸取经验教训，不断向机驾人员灌输安全知识，强化安全意识，有效地消除了事故中的人为隐患。为了不断强化全体员工的安全意识和安全理念，公司采用展板、展块、横幅、标语、安全宣传画、竞赛活动等多种形式加以教育和宣传。遇有冰冻、大雾等恶劣天气，及时利用广播、黑板进行车前喊话提醒注意事项。同时结合交通环境综合整治、安全月、“安康杯竞赛”、“两节”开幕、“安全管理基础年”等活动，分批对全体员工进行安全知识学习、岗位培训、安全知识竞赛，力求宣传形式多样化，调动一切积极因素，掌握安全生产的主动权。据统计安保科全年仅出板报就达12期、黑板提醒22次。

公司员工年度工作总结篇六

这是我们第一次真正的走入社会，真正的踏上工作岗位，12月14日怀着期待和忐忑的心情我们来到了兴沈药业，期待是

因为自己真的很想把这份工作做好，忐忑是因为自己对这个行业还完全陌生，我担心自己能适应这个圈子，然后让公司失望。刚开始我跟小彭师傅学习，我认为她真的很优秀，尤其在和客户交流方面，声音自信亲切还有进攻性。我在告诉自己我也要好好向他学习。由于对药品不熟悉刚开始的几天里我一直在熟悉药品。对于陌生的东西即使我记忆力很好每天也记住不了很多。说实话我喜欢销售也愿意挑战，但是在这个我完全陌生的圈子里面对完全陌生的药品是是我和客户沟通是很紧张很缺乏底气。看着和我一起来的小尚已经能独立操作后勤的事而我还在学习，说实话我心里很着急也很难过。我是一个要强的人，所以尽管每天看起来我无所事事其实我都在心里默默练习和客户对话。时间总是转瞬即逝，转眼来公司已经一个月了。我也开始独立和客户沟通。通过这么久的和客户沟通我收获了很多也成长了很多。对这个月的工作总结了一下主要有以下几点：

一、在实践中学习，努力适应工作。

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和 workflows 都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了文员和销售的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员转变。短短的一个月让我对工作有了新的认识和体会。我的一言一行都代表着公司，与客户交流要有进攻性，要随和，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我。

加入到这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，这是医药所有工作者的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十

个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时的和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。

一个月的工作也让我产生了危机意识，客户说的很多药品我都不了解，单靠我现在掌握的知识和对公司的了解在与客户沟通起来还是很有阻碍的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，努力熟悉和改善自己，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。当然通过一个月和客户的交流我也发现了自身存在的很多问题，主要有以下几点：1、与客户交流时缺乏进攻性 2、应变能力还不够 3、对药品的熟悉度还要大大加强发现问题就要解决问题，在剩下的一个月的试用期里我会努力改善自己，每天继续熟悉药品，加强和客户交流，每次交流完都自我检讨一下。然后期待着正式加入兴沈。

我想兴沈需要的是全能的人才，所以在未来的日子里我会努力学习更多的东西，磨练自己，努力成为一个优秀的销售人员，做到即使老板不在也能独立解决自己遇到的问题，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

当然说得再漂亮也没用，行动和效果才是最有说服力的，我会努力！

公司员工年度工作总结篇七

20xx已经到来，回首20xx是播种希望的一年，也是收获硕

果的一年，在上级领导正确带领下，在公司各部门通力配合下，在我们销售三部全体同仁的共同努力下，取得了还算可喜的成绩，今年1.98亿的任务完成了1.83亿相对于去年的1.47亿同比增长了三千六百万。销售任务指标达成率92.3%，回款达成率91%，毛利达成率90%；综合指标考核达成率91.13%基本达到公司考核要求。

作为一名组长我深感责任重大，且与有荣焉。几年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：作为一个终端销售与商业开票员来说，首先要有一个良好的心理素质；其次是要具备专业的职业技能知识作为后盾，再次是要有一套良好的管理制度，成本核算是最为重要的，终端客户和商业客户的销售控制，尽量的减少成本，如何获得利润的最大化？最重要的一个是要用心观察，用心与顾客交流，留住老客户并发展新客户，尽可能的做到最好，具体归纳为以下几点：

第一、终端客户及商业客户的疏通

(1) 富有吸引力的销售证策：

- 1、永远站在客户的立场来谈论一切。
- 2、充分阐述并仔细计算出给他带来不同寻常的利益。
- 3、沟通现在和未来的远大目标。

(2) 良好的朋友、伙伴关系

- 1、充分尊重对方，以诚动人，以心征服对方。
- 2、良好的沟通技巧和经常交流来维持密切关系。
- 3、正确应用利益驱动原则，处理好与公司及个人的关系。
- 4、了解不同客户的需求。

(3)较强的自我开发市场能力

- 1、详细介绍所辖片区(区域)销售力量，促销手段和活动。
- 2、概要介绍公司对全国市场促销和开发的策略。
- 3、详细了解公司优势产品，主治及应用推广情况，详细了解其他产品。做到心中有产品，产品在心中。

第二、做好员工的思想工作，团结好部门员工，充分调动和发挥员工的积极性

了解每一个员工的优点所在并发挥其特长，做到量才适用，增强部门的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

虽然在日常工作中，有很多的困难，很多的波折，其中据我们开票员反映：因为医疗改革等种种原因，一些乡镇诊所不敢大量进货导致销量下滑。同时，有顾客反映价高，赠品发放不到位，但是通过兄弟部门的帮助，所有的问题都得到了妥善的解决。我们众志成城，团结一心，视困难为“纸老虎”，战略上蔑视它战术上重视它。

第三、靠周到而细致的服务去吸引客户

发挥所有员工的主动性和创造性，使员工从被动的“我干”为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几个方面做好本职工作。首先，调整好自己的心态，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决，为顾客营造一个舒畅的心情，其次积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者的需求，要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的报完计划。

第四、加强学习，不断提高思想业务素质

1、学海无涯，学无止境，只有不断充电，才能维持业务发挥，所以一直以来我们都积极学习，一年来公司组织了医药知识理论及各类学习授课，我们都认真参加，通过学习知识让自己树立先进的工作理念，也明确了今后工作努力的方向，随着社会的发展，知识的更新，也催促着我们不断学习，通过这些学习活动，不断的充实了自己，丰富了自己的知识，为自己更好的工作实践作好了预备。

2、任劳任怨，完成公司交给的任务。工作内容是很烦琐，烦杂的，其中包括客户资料的邮寄，客户售前售后的电话回访，以及客户日常的琐事，如查货，传真资料，市场销售协调工作等等一系列的工作，都需要为顾客认真的完成，对于公司交待下来的每一项任务，比如otc的一些促销品种，生物制品大免小免进效期品种，医疗器械部的所有品种，还有三九，汪氏……等几大厂家的部分活动品种，我们都以最大的热情把它完成好。基本上要能做到任劳任怨，优质高效。

总之，今年的总体工作有所提高，其他工作也有待于精益求精。当然，中间少不了我们领导事前事后的忙碌，更少不了我们业务员每天起早摸黑在外奔波劳累，不知流了多少汗，受了多少委屈，但他(她)们还是无怨无悔。一分耕耘一分收获，我们懂得感恩，在以后的工作中更加兢兢业业圆满完成公司交给的任务。

最后祝：全体同仁在新的一年里身体健康，工作顺利!并祝医药公司业绩蒸蒸日上，再创辉煌!

公司员工年度工作总结篇八

新的一年已经开始，新的挑战 and 考验将促使我们不断创新发展思路，在发展中促转变，在转变中促发展，以新的举措努力实现新的工作目标。

__年，我们__公司全年工作的指导思想是：

以促进发展方式转变为工作主线，以推进结构调整、提升发展质量为工作重点，以提高经济效益、增强发展后劲为工作目标，坚持务实创新、科学发展，在新的历史起点上，努力实现新的跨越。

在新的一年里，我公司的具体工作目标是：

1、发展规模稳中有升，全年完成施工产值亿元，实现利税x万元；

4、科技创新再造优势，争创工法__项，省级工法__项，省级以上qc成果x项，发表省级以上论文x篇。

为了实现以上工作目标，我们将在在新的一年里，认真贯彻落实县委县政府在年前召开的全县建筑业工作会议及全县“八比二争先”争先创优动员大会会议精神，结合我公司实际情况，扎扎实实地抓好以下四大方面的工作：

一、调整经营思路：

__年是我国规划的开官之年，年前的中央经济工作会议已将__年工作重点从“保增长”定调为“促转变”，这也就意味着社会关注点将从经济增长率的高低，转向经济增长的质量、效益和可持续性，这对我们建筑企业来说，面临的困难与考验比过去的一年只增未减。

今年我们要继续实施“大市场、大业主、大项目”和多元化发展战略，走出一条具有特色的建筑业发展之路。针对公司现状，我们要进一步抓好多元化经营，优化产业结构，寻求新的经济增长点，以适应市场变化，适时调整产品结构，今后我们将在强调以房屋建筑施工为主的同时，加快房地产开发的发展，不断向建筑业的上下游延伸。

二、强化企业管理：

1、抓好绩效管理的完善与推行。按照公司的部署，__年将在全员中实行绩效管理、绩效考核，实行定岗、定员、定薪，充分调动广大干部职工的积极性。今年我们将对前期绩效管理试运行的成果进行总结，取精华，去糟粕，不断总结完善，通过开展对员工绩效管理知识的系统性讲解和培训，使大家能够更加深刻地认识到绩效管理的意义，从而加强双方的反馈和沟通，以制定出适合我们实情的绩效管理考核制度，并适时在全公司进行推广。同时，公司内部要进一步强化管理职能，按市场经济要求进一步科学合理进行机构设置。

2、加快信息化管理建设进程。目前我们的信息化建设尚处于前期试运行阶段，多平台的融合尚未完全实现，今年我们将加大投入力度，尽快完成财务管理、档案电子化管理、收发文管理等多平台的融合，实现管理电子化、办公精细化，显著降本增效。

3、强化以人为本的项目管理。人才是企业核心竞争力中的核心，项目经理又是核心中的关键人物，选好项目经理是圆满履行施工合同，确保企业经济效益和社会信誉的基础。

在新的一年里，我们将坚持以“建设”的标准，选择和使用合格的“__人才”。面对建筑市场上的恶性竞争，为了企业的可持续发展和长远利益，我们公司决不能轻易降低标准、降低门槛，乱收队伍、乱接业务，面对不规范的建筑市场，我们将以更规范的企业管管理，来提高竞争能力和发展能力。

为此，公司各工程处、各科室的主要负责人，从投标评审到合同评审，直至项目开工后的全过程、全方位跟踪管理，都要各司其职，各负其责。要继续坚持事前把关、事前控制的风险管理原则，我们还将通过多种措施来切实加大对公司各项规章制度的执行力，以确保管理成效。

三、注重人才培养：

公司在注重企业壮大的同时，要把科技进步和人才培养放在优先发展的地位，在人才引进后，积极为他们营造适宜的学习环境，通过开展“青蓝工程”结对子，结合企业自身培养和鼓励职工自学，尽快将他们培养成企业管理人员的中坚力量，保证企业新陈代谢和发展的需要。公司将不断加强专业技术人员的培训和教育，积极鼓励和引导大中专生员工报考一级建造师，不断扩充一级建造师队伍，凡考取一级建造师者，公司将给予相应的奖励。

我们将不断创新完善选才、育才、用才、留才的有效机制，建立充满活力的用人机制，真正做到“让有用的人进来，没用的人出去，干得好的人上去，上的去的人干好，引进来的留住，留得住的用好”，真正体现人尽其才，才尽其用。

四、加强品牌建设：

我们将以《企业文化指导手册》为标准，以开展“企业文化月”为载体，大力开展企业文化建设活动，在全公司上下营造积极向上的精神风貌，培育团队协作精神，弘扬“精心施工创优质，重视环境建广厦，以人为本保安康，诚信守约为用户，全员参与求发展”的企业精神，倡导勇于创新、争创一流、自我超越的意识，使企业精神成为全体员工的行动指南。通过有效的文化灌输、文化传播和强有力的思想工作，使得广大员工对企业文化从认识、服从转化为自觉的意识和行动，有效促进企业整体工作的提高。

为此我们将着重从如下几方面出发，大力开展品牌建设。

1、实施品牌战略，继续狠抓工程质量。

工程质量是建筑企业生存和发展的基础，要以质量取信于社会，以质量锻造品牌，必须脚踏实地地从每一个工程项目抓起。我们要始终把保证质量和满足用户的需求放在首位，以“过程控制与最终检验相结合、技术进步与实施严格管理

相结合、激励机制与制约机制相结合”的管理方法，对工程项目进行全面的质量和生产经营管理。__年，凡我公司承建的所有工程项目，在签订合同的同时，必须明确创优目标，请公司各科室、各工程处会同相关项目经理，将创优计划一一落实到位。争创优质工程，公司将以获奖鼓励的原则奖励获奖项目部，促使企业质量工作上台阶。

2、实施品牌战略，继续狠抓安全生产。

安全生产事关职工的利益，社会的安全和谐，企业的经济效益和社会声誉。我们要把人的生命安全放在高于一切的位置，在确保工程质量的同时，要坚持“安全第一，预防为主”的方针，“严”字当头抓安全，做到安全管理职责明确、奖罚分明、措施到位、万无一失。今年，我们将在原有的基础上进一步完善安全生产管理体系，推行安全风险基金管理，各工程处要认真总结安全生产工作经验，找差距、挑问题、寻原因、订措施，切实加大对所属工程项目的现场管理力度，抓教育、抓检查、抓整改、除隐患，强势推进安全生产管理工作，全面开创安全生产工作的新局面。

3、实施品牌战略，继续狠抓诚信建设。

诚信无价，诚信是无形的品牌，以“诚信”为基础的合作，比其他任何形态的合作更牢靠，更持久，更有生命力。“先造人品，后造精品”，这是诚信的基本原则，对内对外都要讲诚信，承接业务首先要讲诚信，质量、安全、工期、服务等都诚信到位，“建设”的品牌会越打越响；内部管理要讲诚信，言而有信，管理才有秩序，工作才有效率，企业才有凝聚力，希望全体员工在新的一年里遵章守纪，言行一致地做好各项工作，自觉维护和提升形象。

我们将一如既往的以高度的责任心和紧迫感实施和推进本企业的品牌战略，建立健全体制机制，树立强烈的品牌意识，通过学习现代企业知识，了解国内外建筑业的发展形势，利

用信息网，实施组合经营，构筑文化品牌，从而不断提升企业形象和知名度。

【结语】

红日初升，其道大光；河出伏流，一泻汪洋。做好新一年的各项工作任务艰巨，挑战和机遇考验着我们，责任和使命激励着我们。在新的一年里，我们建设全体员工有信心、有决心在县委、县政府、县建设局的正确领导下，在各有关部门的大力支持下，以企业规划为契机，团结奋斗、开拓创新、扎实工作、规范管理，我们一定能够实现新的工作目标，为企业的兴旺发达，为海安经济社会的发展再作新的贡献！

公司员工年度工作总结篇九

回首20__年，有太多的美好的回忆，20__年本人来到长京行工作，但是惟有20__年这一年的学习，让我深深的感受到了自己进步，但还是存在不少问题，在处理问题以及工作的方法上也有不足，但是我相信在领导的帮助与鼓励下，我一定会拥有更美好的明天。

一、销售工作总结、分析

在销售顾问岗位上，首先我要感谢一个人那就是我们销售部的曹经理，我要非常感谢他在工作上对我的帮助。虽然我在销售部门已经工作了一年多，但对销售经验以及工作信心非常缺乏，我的工作可以说是很难入手。20__年初，我都是在曹经理的带领下帮助下进行客户谈判、分析客户情况、在销售中遇到难谈下来的客户销售过程中遇到的问题我总想到他，所以基本上是4月份本人的销售业绩及能力才有所提升。

二、职业心态的调整

销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会

从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比耐心；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

重点客户的开展。我在这里想说一下：我要把b类的客户当成a类来接待，就这样我才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。回访，对客户做到每周至少二次的回访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

三、自己工作中的不足：

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习、尽快提高自己的销售技能。

今年，我将一如既往地按照公司的要求，在去年的工作基础上更加努力，全面开展20__年度的工作。现制定工作划如下：

- 1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，好稳定与客户关系。
- 2、因北京限购令的开始买车需摇号，所以要更加珍惜客户的资源。
- 3、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式的销售方式。

四、今年对自己有以下要求：

- 1、每月应该尽最大努力完成销售目标。

- 2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。
- 3、要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。
- 4、对客户不能再有爆燥的心态，一定要本着长京行的服务理念“爱您超您所想”这样的态度去对待每位进店客户。
- 5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。
- 8、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。
- 9、为了今年的销售任务我要努力完成任务，为公司创造更多利润。

公司员工年度工作总结篇十

在公司领导的带动下，在全体成员的帮助下，我紧紧围绕成品物资仓储工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务，现就自己的一年工作作简要工作总结。

- 1、加强思想政治学习及专业知识学，提高政治素质。主要学习公司相关精神，物资管理、计算机操作、工商管理 etc 知识，以求不断提高自身素。

- 1、我主要负责砂状、铝法、粒状成品管理，在工作中能够严格要求自己，保证入库、出库、领料的数据准确。

- 2、当班期间，认真协调入库及准确及时入库。

3、物资发放，能认真执行物资发放规定，敢于坚持原则不徇私情，保证成品发货的准确性。

4、报表制作，四点班除了提高发货效率外，还要认真收集数据，合理编制，以自己最大能力为领导们提供极尽可能准确的数据。

5、做好仓库管理工作，尽可能将库内打并整洁，及时除理烂袋，根据情况整理库房，并积极向5s管理靠近。

辞旧迎新，在总结本年工作的同时，针对自己工作中存在的性格急躁，不善讲究工作方式等问题也要端正态度、努力克服。我对明年工作也提出了初步设想，一是继续加强理论学习，牢固树立服务是第一位的观念，二是继续加强业务学习，积极争取参加各类培训班，做业务上的行家能手，提高工作效率，使工作再上新台阶；三是账目方面，我要努力学好计算机为以后的企业资源规划[erp]等网络管理做好充分准备。

面对领导及同事的期许，我满怀信心，相信在成品组在师玉平主任的领导和同志的帮助的下，我一定能把工作做得更好，名副其实地成为一名永不落伍的成品保管员。

1、劳务队管理还需进一步加强，其人员的不确定性，工作模式的粗放化，为成品质量及发货效率都带来了极为滞后的不利因素。

2、市场信息收集不够详细。比如硅法发货，在无法控制其不合格品产生的情况下，应提供一定的客户要求信息，以便合理存放。

公司员工年度工作总结篇十一

公司sy230型预焙阳极电解槽，它集成了国内外各种先进的技术和成果，采用了全封闭自动化物料输送系统、高能效自动

化监控烟气净化和回收系统，采用智能模糊控制系统，全过程辅助管理铝电解生产，以及电气自动化程度较高的平稳供电系统和较先进的光谱分析质量监控设施等，工艺流程紧凑，自动化程度高，在全国同行业处于先进行列，整个生产工艺，属于电解铝行业的清洁生产工艺。

二、关于环保治理

对于电解铝行业，环保达标是十分重要的基础条件，____年起国家为了贯彻环保政策，先后出台了许多措施，关闭了许多环保不达标企业，因此在这种环境下成立的____铝业对环保工作的重视是不言而喻的，公司领导认真贯彻执行国家有关行业政策和制度，从长远利益出发，用发展的眼光看问题，无论是工程建设时期还是现在的生产时期，都不忘抓好环保治理工作，做到高起点、高要求，具体做到如下几点：

1、高标准设计，奠定技术基础

2、突出治理，重点抓好技术达标

再次，确保环保设施100%的运转。因为认识到环保的重要，同时也尝到了综合治理都是变废为宝的甜头，公司所有环保治理设备确保了24小时100%运转，为创造优美洁净的环境奠定了科学基础。同时，公司专门成立了净化回收车间，还设立了安环科从而使公司的环保氛围得到有管理、有监督、有执行，长期良性运转。另外，公司还积极主动地请县、市环保部门指导和加强监测，及时整改和完善，并最终达到行业标准。

公司员工年度工作总结篇十二

10

今年是形势严峻的一年，也是不平凡的一年。在集团公司和

分公司党组的正确领导下，公司总部坚持科学发展观，以安全生产为前提，以经济效益为中心，带领各部门以及各子公司，在发电厂所处流域天气干旱和同行业竞争激烈的情况下，全体员工团结一致，奋力拼搏，安全生产、经营管理、党建工作等方面仍取得了重大进展，各方面工作都有了一定的进步。但也应清醒地认识到，明年的形势依然严峻，公司需要做好各方面的工作计划，需要全体员工奋发努力，增强克服困难的信心，力争明年取得突出成绩。

一、今年工作总结回顾

(一)生产指标完成情况

截止11月30日，累计完成发电量6.60亿千瓦时，完成年计划9亿千瓦时的73%；主营业务收入13336万元完成年计划的71%，同比减少3996万元，减幅23%；实现利润总额4471万元完成年计划的45%，同比减少5548万元，减幅55%；净利润实现3820万元，完成年计划的43%，同比减少5651万元，减幅60%。预计全年可完成发电量约6.9亿千瓦时，比计划发电量少约2.00亿kwh，未完成全年的生产任务。

公司系统1-11月份完成上网电量6.37亿千瓦时(包括香格里拉公司合并纳入增加0.2亿千瓦时)，比上年同期8.27亿千瓦时下降1.9亿千瓦时，同比降低22.97%；平均上网电价244.6元/兆瓦时(含税)，比上年同期245.11元/兆瓦时(含税)降低0.51元/兆瓦时，同比下降0.21%，电价下降的原因是香格里拉公司新投产电站电价较低所致；1-11月累计实现销售收入1.33亿元(包括香格里拉公司合并纳入增加366万元)，比上年同期1.73亿元下降0.4亿元，同比降低23.12%。

公司1-11月份主营业务成本7897万元(包括香格里拉公司合并纳入增加454万元)，比上年同期7502万元增加395万元，同比增加5.27%，主要原因是职工薪酬、办公费、差旅费等增加。

公司系统1-11月份财务费用2622万元(包含香格里拉公司合并纳入增加306万元),比上年同期2767万元减少145万元,降低5.24%,主要原因是利率下调减少财务费用所致。

公司系统1-11月份实现利润总额4471万元,比上年同期10019万元降低5545万元,增幅为55.34%。

总体来看,生产经营的各项指标完成的不够理想,主要原因有:一是受干旱天气严重的影响,发电量大幅下降;二是受经济危机及地方电网鼓励用电及优惠电价政策的影响,市场遭受冲击;三香电司格登电站在年初的枯水期及第三季度的上网电量及电价均受到一定影响;受地方电网装机容量大、用电负荷小的影响,电站8月份投产后,出力受限,也造成了一定的电量损失;四设备运行不稳、故障率较高也是不利因素。

(二)安全生产工作进一步得到了加强,安全形势得到了持续保障

1、狠抓安全基础工作。公司认真贯彻集团公司20__年安全生产一号文,始终把安全生产放到突出的位置来看待,始终坚持以“安全第一,预防为主,综合治理”的方针指导全年安全生产工作。一年来,在抓好经济效益的同时,狠抓安全生产工作,组织开展了“三项行动”、“三讲一落实”活动、安全设施标准化建设、春季安全检查、防汛安全检查,秋季安全检查、“全国安全生产月”活动[]6s管理等行之有效的安全生产基础管理工作,全面落实各项反事故措施,加大对老旧设备的改造力度,通过这些基础管理工作,有效的提高了安全生产管理水平,夯实了安全基础,防止各类事故发生,保障了公司安全生产局面稳定。

2、狠抓隐患排查工作。针对各电厂,特别是白水河、中山包设备老化、缺陷较多、运行稳定性差等实际情况,加强了设备的修理技改管理,加大设备隐患排查治理和技术改造力度,有效的提高了设备的健康水平,确保了机组的稳定运行和安

全发供电。

3、狠抓防洪度汛工作。公司制定了“安全第一，预防为主，常备不懈，全力抢险”的防汛工作方针，成立防汛工作组织机构，下设防汛办公室及相应的应急组织机构，全面负责公司的防洪度汛工作；督促指导各电站加强和水文部门联系，制定相应的防汛措施，编写防汛预案、并根据预案进行演练。公司全面落实防洪度汛工作，确保防汛安全，同时充分利用汛期水力资源，使得企业经济效益实现化。

4、安全生产工作业绩突出。在公司强力的组织和领导下，在全体员工的共同努力下，20__全年全公司未发生重大设备及以上事故，未发生人身伤亡事故，未发生生产设备重大损坏事故和电网事故，未发生人为误操作事故、火灾事故、交通事故实现人身伤亡事故“零”指标；安全生产的稳定形势得到了持续保障。

(三)加大了设备整治工作力度，提高了设备健康水平

今年公司在设备整治方面下了很大力气，加强修理技改的管理，加大技改投入，取得了明显的效果，设备运行状况明显好转，非计划停运大幅下降。针对各电厂，特别是白水河、中山包设备老化、缺陷较多、运行稳定性差等实际情况，加强了设备的修理技改管理，加大设备隐患排查治理和技术改造力度，有效的提高了设备的健康水平，确保了机组的稳定运行和安全发供电；积极推动技术改造，投入资金309万，完成了技改项目18项，项目完成率为100%；逐步推进安全生产管理信息化，提高了工作效率，为确保全年安全生产提供保障。

(四)加强了人才培养与开发的力度，切实提高员工的思想素质和专业技能

高素质高水平的员工队伍是保证公司可持续发展的重要因素，20__年公司进一步加强了人才培养与开发的力度，通过多种

形式积极开发了员工的潜能，壮大了专业化的人才队伍。公司制定了详细的人才培训计划，组织了各个层次各个专业的培训班，鼓励并安排员工积极参加政府部门的人才资格评定和职业技能鉴定。20__年有6人通过高级工技能鉴定，1人通过中级工技能鉴定；7人通过了初级专业技术资格认定；有1人申报中级专业技术资格，1人申报高级专业技术资格。同时及时安排相关员工参加集团公司、分公司以及其他相关单位举办的各类培训班及专业调考，督促各控股企业加强员工的工作技能和业务能力培训，其中总部举办培训班7届。

(五) 践行科学发展观，党风廉政建设和思想政治工作再上新台阶

公司组织党员干部认真学习贯彻党的十七届四中全会和集团公司、分公司年度工作会议精神，扎实开展深入学习实践科学发展观活动，积极响应“创牌行动”号召，认真抓好党风廉政建设和监察监督工作。

成立了领导小组，明确了各部门责任，构建了惩治与预防腐败体系。修改制定了《二〇〇九年党风廉政建设责任书》做到了逐级分解责任目标，层层落实领导责任，各级领导班子成员责任目标明确，责任范围及内容清楚，责任落实到位。

认真检查梳理公司党风廉政建设制度，重点完善对资产管理、项目招投标管理、“三重一大”决策制度、领导干部评廉述廉等方面的制度和规范；制定了党风廉政建设方面的制度10多个。

努力构建“大监督”工作格局，建立涉及公司安全生产、资产经营、员工队伍建设的各个环节的权力运行的监控机制、风险防范的预警机制和监督考核的评价机制；开展了工程、项目招标管理效能监察和节能减排专项效能监察工作。一是健全“大监督”组织体系。各党支部建立“大监督”工作机构，公司各级主要负责人对监督工作负总责、亲自抓。二是建立

重大事项决策制度。重点抓好对各级管理人员、关键岗位人员和经营管理关键环节的监督，凡属“三重一大”必须经领导班子集体讨论决定。今年我们重点抓好“三重一大”（重大决策、重要干部任免、重要项目安排和大额度资金使用）制度执行情况的监督检查，各单位做到“三重一大”事项组织程序正确、议事资料翔实完备。三是重点抓好项目建设、大修技改、设备物资采购过程的监督。在工程项目建设过程中，做到工程安全、质量优良、造价合理、进度按期、干部队伍廉洁。在工程项目、设备物资采购招标过程中监督到位，严格执行“三分离原则”（即：推荐投标人员不参与评标，评标人员不参与定标，监督人员参与全过程），保证项目和设备招标采购公开、公平、公正。

（六）初步开创企业文化建设的新局面

企业文化是配合硬性制度的软性管理，对于调动广大员工工作积极性和主动有着重要的意义。一年来，我们充分发展思想政治工作优势，坚持“以人为本，民心为天”，大力营造“干群一心，同心建家”的企业文化氛围，有效地增强了公司的活力和凝聚力，有力地激发了广大干部员工的战斗力和创造力。

以《中国集团公司文明单位创建管理办法》为指导，把企业文化和创建文明单位结合起来，使“干群一心、同心建家”的理念深入人心。积极配合集团公司和分公司的“创牌行动”，开展同心文化理念和集团公司标识的宣贯工作，目前已基本完成公司贵阳办公室、兴义办公楼的门牌、办公用品等的规范使用，同时，结合安全生产部开展的“6s”活动，兴义的几家电厂厂房已经基本实现设备标识标准化。

（七）工会、共青团等开展有声有色的工作，民主管理的精神得到体现

20__年4月份，公司成立了工会和共青团，6月份成立了女工

委员会，各自健全了内部组织机构，召开了会议，开展了有声有色的工作。组织了民主测评，对班子成员进行民主评议同时为公司的发展献计献策，给员工提供参政议政的平台；组织各类活动，安全知识竞赛、排球比赛、自助旅游等丰富了员工业余文化生活，提高了员工的参与管理和主动工作的积极性。

二、今年取得的基本经验

一是只有紧紧围绕生产安全和经济效益为核心工作，上下一心，精诚团结，坚决贯彻执行公司的决定，才能克服困难，取得显著成效。事实证明，哪个部门或子公司的执行力贯彻力强，哪个地方的工作业绩就突出；安全生产方面的卓有成效就说明了这一点。二是大胆创新才能打开新局面。人才引进与培养、党建工作、企业文化建设、工会共青团工作、经营管理工作只有大胆创新，积极主动，开拓进取才能取得成效。三是紧紧围绕经济效益的主线，才能更好地开展各项工作。技术工作、设备整改、精神文明建设、企业党建工作等都要围绕提高经济效益这条主线展开，服务于生产与经营工作，才能劲往一处使，形成整合力，冲击电力市场才有力量。

三、把握形势，研究政策，坚定发展信心

20__年公司的生产经营状况不够理想，没有完成年初的计划；但这些成绩仍值得肯定，是在金融危机的大背景下克服种种困难取得的，是发展中的问题。20__年，随着金融危机的减弱和经济的复苏，电力需求市场也将越来越大，我们将面临更大的发展机遇。因此我们要把握形势，研究政策，坚定发展的信心，树立克服困难战胜困难的雄心。全公司上下应该用发展的眼光看待问题，事物的发展不是一帆风顺的，都是充满波折的，呈现波浪式前进螺旋式上升的特点，随着事物继续向前发展，中间的矛盾终将会解决，摆在面前的终将是一条光明的道路。

但是我们也应当清醒地认识眼前的挑战，金融危机还将冲击电力市场，地方电网的竞争还会相当的激烈，天气干旱等自然原因还有很多不可预测因素的干扰，我们自身的资金缺乏等因素还会影响下一步的生产和经营，对此我应有充分的心理准备，以积极的心态和创新的姿态迎接新的挑战。

公司年度工作总结报告十篇

公司员工年度工作总结篇十三

同志们：

现将公司关于20____年工作情况和20____年工作思路情况报告如下：

一、20____年工作回顾

一年来，在市场运作变化频繁，规范经营不断深入的环境下，公司坚持以科学发展观为指导思想，以求生存为企业的基本要求，开拓进取，迎难而上，努力创新经营新模式，强化管理执行力，公司整体运行良好，取得较好的经营业绩。公司实现销售收入1亿元，首次进入亿元企业行列；上缴税收突破600万元。在此，我谨代表公司向辛勤工作的全体员工表示衷心的感谢20____年公司完成的主要工作：

(一)抓住市场机遇，企业出现持续发展的良好势头。

公司以市场为导向，抓住市场机遇，积极、主动参与市场竞争，努力转变增长方式，体现二方面特点：一是企业经营整体水平得到进一步提升。20____年公司拓展新的经济增长点，全面提升运营质量，产品销售得到了均衡扩展。消毒灭菌设备摆脱过去靠器械产品贴补的局面，扭亏为盈，销售量达270多台；二是不断拓展市场空间的战略目标进一步确立。公司在巩固原有市场基础上，根据国家对医疗卫生事业的投入，积

极跟踪地方发展中潜在的医疗卫生项目，努力捕捉市场，市场应变能力有所提高，市场空间得到拓展。

(二) 增强科技创新，企业展现科技管理的不断进步。

公司为适应市场及技术规范的需求，在改进现有产品中进行技术创新。对原有器械产品，如：传递窗、干燥柜的工艺进行了改进，电动升降病床按照新的行业标准进行完善及改进，使产品质量稳定；消毒灭菌产品执行新的国家标准，使产品质量得到有效控制。实现了1.5m³环氧乙烷双门机动门灭菌器及其它新规格灭菌器的生产。清洗消毒器完成了480型快速清洗消毒器及520型清洗消毒器新规格的生产，并和湖北省疾控中心联合开发隧道式清洗机及箱式清洗机。针对用户需求生产的牙科手机专用清洗机、手术鞋专用清洗机、湿化瓶专用清洗机，得到用户赞誉；过氧化氢低温等离子灭菌器完成了对注液系统、柜门的改进，增加提纯系统并改变加热保温方式，经国家疾控中心及军事科学院检测合格。

为了执行新的容规标准，有效完成产品设计转换工作，截止目前为止已完1成20余套产品新设计图纸，确保转换工作正常运行。

(三) 遵守行业监管，企业体现规范管理的新的提高。

公司遵守行业监管的要求，针对公司生产的主导产品注册换证工作，严格按照国家新颁布技术标准，对产品进行重大技术改进，及时有效完成转换工作。一次性完成了医疗器械生产许可证换证工作。

(四) 注重基础管理，企业呈现管理水平有效提升。

公司进一步规范财务行为，加强了对经营活动中资金的管理，有效的降低生产经营成本，控制和防范了经营风险。按照现代企业制度的内在要求，在建立各部门职责基础上，初步建

立起人力资源绩效管理考核体系。质量管理体系有效运行，产品质量有所提升。

必须清醒地看到，我们公司面临着不少困难和问题：一是公司整体盈利能力较弱。造成这种情况主要原因是由于原材料价格持续上涨而产品价格低位销售导致产品成本偏高及人力成本加大等因素所致；二是公司整体管理水平有待进一步提升。公司管理思路仍需优化，管理体系有待进一步完善，控制、指导、监督、服务力度和能力有待提高；部分管理人员精神面貌与思维方式不能适应形势需要，“用心不足、到位有距、做实存虚”现象依然存在；三是员工的整体综合素质亟待提升，员工积极性和工作激情尚待进一步激发调动。我们必须高度重视存在的问题，继续采取有力措施加以解决。

二、20____年的形势和主要任务

[面临的形势]

当前国内经济虽企稳回升，但外部经济环境有较多不确定，形势仍十分严峻，同业竞争日益加剧。而我们受自身硬件条件制约，整体竞争优势不够强，公司将面临新的挑战。面对新形势、新要求，我们必须用危机意识去瞄准市场，用创新意识去拓展市场，用精品意识去占领市场。抓住公司搬迁整合发展之际，充分利用社会资源，充分利用自身优势，以昂扬的斗志、饱满的热情、坚定的信念、扎实的工作，在战略机遇期中加快公司又好又快发展。

[工作目标]

20____年是我公司发展决定性的一年。做好明年的工作，维护公司的生存，面对严峻的现实，我们始终要坚持以科学发展观为指导思想，以求生存为企业的基本要求。

20____年公司工作的总体思路：转变观念，创新管理；加强培

训，提高素质；整合资源，强化营销；完善工艺、确保质量；优化流程，严控成本；注重细节，安全生产；扩大产值规模，提高经济效益，不断提升企业竞争力、管理执行力，推动企业全面协调可持续发展。

[工作要求]

新的一年我们重点抓以下方面的工作：

做好企业搬迁前期准备工作。随着武汉大道建设及城中村改造，我公司异地搬迁改造正式开始启动，公司在东西湖区高桥地区购置80亩，将于新的一年内开工建设，预计20____年下半年新厂房投入使用。异地搬迁改造是企业跨越式发展的飞跃，也是公司20年来发展一次极好机遇。异地搬迁改造将有力的推进企业成为规模适度、产品专业、流程合理、技术先进、环境清洁、系列齐全的医疗器械生产企业，成为国内行业内具有综合竞争实力的企业。同时要正确处理好近期与远期、经营与建设、员工与公司等方面的关系，确保企业平稳有序地过渡，最后达到搬赢搬强的目标。

要以提高素质为重点，加强员工队伍的建设。企业之间竞争日趋激烈的今天，建立能经得起市场风浪考验和适应企业发展高素质员工队伍。“学习能力强弱”又是人才个体或团队优劣的试金石。只有不断加强员工队伍和人才队伍的建设，继续抓好员工教育培训，提高岗位技能水平，并根据需求对管理人员进行换位工作，努力将企业办成“学习型企业”，打造成为意志坚定不徘徊，思路清晰不模糊，决策果敢不盲目，执行坚决不犹豫，方式创新不拘泥，团结拼搏不懈怠的员工队伍。

以巩固拓展为纲，提升市场营销能力。20____年我们仍然要坚持以市场为导向，顺应时局变化，快速适应市场，占领市场，积极调整经营思路，大胆整合内部资源和借助外部资源，形成多元的经营格局。一是我们既要牢牢抓住传统销售市场，

加强信息收集，积极跟踪地方城市发展中的潜在医疗卫生项目，以优异的质量和品牌站稳市场，还要以开放的视野适度拓展新市场；二是要加强客服管理，细分客户市场和客户需求，完善客户档案，实施差异化服务，做好客户满意度调查，建立客户投诉处理机制；三是进一步完善市场营销奖惩机制，打造过硬的营销队伍，加强实战培训，提高商务谈判中议价能力。

进一步加强对产品的改进与完善工作。技术部应该在不断总结经验的基础上，加强对产品的改进与完善工作，加大产品的技术含量，提高产品的附加值，使产品进行高水准的竞争。随着新厂房开始建设，技术部门应在工艺流程改造上做好文章，参与设计新工艺方案，切实改变滞后于生产的问题。在新一年继续完成过氧化氢低温等离子灭菌器技术改进工作。做好压力容器产品设计及转换工作。做好灭菌器产品全面贯彻执行国家标准的技术改进工作。

强化企业管理的监督职能，切实加强体系持续有效运行。在新的一年里要增强管理透明度，形成有章可循、有错必纠的管理体系。加强以财务管理为中心的各项企业管理，确实降低采购成本，堵塞管理漏洞，特别加强应收款的风险管理，确保制度化、规范化运作。逐步建立完善人力资源开发与管理体系，完善绩效考核管理。要加强对各项规章制度的完善和执行情况的检查落实，确保质量监督管理职能的实施，推进体系持续改进工作。

生产管理人员要掌握先进的生产管理技能，随时把握生产环节的变化，注重生产班组晨会管理的不断完善，对异型产品的工艺审评会的组织实行常态化；扎实做好设备的管、用、养、修、改、购等工作，严格执行设备维修保养制度，坚持设备周评审检查制度，要确实保证设备的正常运行。

进一步推进信息化管理，新一年要积极做好各信息子系统的使用和完善及推广工作，发挥好信息系统在节能降耗工作的

作用，提升信息对管理决策的辅助作用。

高度重视企业的安全生产工作。建立健全设备操作规程，完善安全管理制度，实行公司领导层及部门现场带班检查制，把检查督促作为经常手段，把隐患整改落实到位。对经常发生的安全隐患重点，责成部门及班组签定责任协议，将责任与利益挂钩，从程序和细节上确保企业生产安全。

同志们：

复杂而严峻的经营形势正在考验我们，光荣而艰巨的任务正在召唤我们，让我们以更加坚定的信心、更加自觉的行动，全面落实科学发展观，以锐意进取和百折不挠的精神，抢抓新机遇，迎接新挑战，认真地做好自己今天的每一项工作，我们就一定能在市场经济的风浪中逾越险阻走向明天。

祝同志们新年快乐、身体健康、阖家幸福、万事如意。

公司员工年度工作总结篇十四

转眼我到公司工作已接近半年了。在这不到半年的时间里是我人生旅途中的重要一程，期间在领导的培养帮忙、同志们的关心支持下我逐步适应了工作环境，较为圆满地完成了自己所承担的各项任务，个人素质和业务工作潜力都取得了必须的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础，静心回顾这半年的工作生活，收获颇丰。现将我这半年来的学习工作情况总结如下：

一、加强学习，提高素质、

首先，认真学习了企业管理细则，并严格要求自己，自觉遵守，进一步强化自己的职责意识和团体意识，其次，在业务学习方面，我虚心向身边的同事请教，透过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和资料，

积累自己的业务知识。

此外，根据公司安排参加了新员工入职培训。在培训中，透过戴经理和王经理教育，对公司的发展历程、和企业文化有了更深的了解，为我更好的投入工作打下了良好基础。

二、踏实肯干，完成工作、

在公司工作的半年中，透过领导和同事们的耐心指导，我在熟悉的基础上基本能完成办公室的各项日常工作，期间我具体工作主要包括以下几个方面：

第一，负责装饰公司的接发货，装饰公司的货物有不少是易损坏货物，所以我到快递公司接发货时都要认真检查货物是否齐全，有没有损坏，并且准确核对货款，回到装饰公司后和装饰公司仓库管理人员做好交接。

第二，负责带领公司各店购车客户的新车挂牌工作，公司各店业务员有的对新车注册登记表的填写要求不是很清楚，这就要求我们对每个挂牌的客户手续要认真细致的检查一遍并参照手续到车辆上核对车架号和发动机号是否一致，有错误的地方及时改正，以免到了车管所后因手续问题耽误时间。

第三，六月份我开始负责汽车保险工作，由于以前从来没有接触过汽车保险，对保险知识知之甚少，所以要边学边干、边干边学，做到脑勤手勤嘴勤，多想、多记、多问，争取尽早掌握工作方法，尽快适应工作岗位。

半年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如工作潜力和创新意识不足、知识水平有待提高等。

今后我将努力做到以下几点，期望领导和同志们对我进行监督指导：

- 1、自觉加强专业知识学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的知识水平和业务潜力。
- 2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。
- 3、继续提高自身治修养，强化服务意识，努力做好自己的本职工作，为公司的辉煌的明天贡献自己的一份力量。

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](#)

公司员工年度工作总结篇十五

时光飞逝，转眼间一年的工作已经结束。回首过去的20xx[]物业公司团结一致，齐心协力，攻坚克难，勤奋付出，求真务实，开拓创新，全面提升服务新格局。严格执行物业服务合同及相关条例法规，努力做到谋发展不动摇，抓管理不松劲，保稳定不懈怠，真抓实干，积极推进，所属小区员工无违纪且服务到位、真情付出、业主满意；在品牌树立、氛围营造，提升物业服务品牌，提高物业服务质量等方面取得了成立以来最佳业绩，进一步推进与高端物业服务接轨为目标，始终坚持科学发展观和以人为本的原则，重合同，守信誉，诚信

经营，人性化服务，品牌化管理，有大家的支持和关注，才使我们工作得到成功延续与顺利的拓展，目标任务的圆满完成，成绩的取得，主要是拥有了我们物业公司所有的好员工，默默无闻的奉献精神，忠于职守的职业操守，赢得了业主满意与荣耀。

为更好的紧跟集团发展战略，巩固提升管家服务品质，进一步拓展微信□app平台高科技服务含量，尽快实现物业“转型”，逐步产生造血功能，使目标管理责任制落到实处，促进20xx年物业工作全面发展。现就20xx年物业工作报告如下：

一、20xx年目标完成及工作回顾

(一)耕耘十一载塑造品牌捷报频传争创佳绩

时光荏苒，岁月如梭(suo)□物业乘着诚信品牌与精诚服务理念已走过第x个年头，一路走来，物业始终认真贯彻物业服务新理念，秉承x品牌主张，创新发展，积极推进项目晋升提档□x项目全部进入国家示范项目的成功经验基础上，今年，小区继续以分的佳绩通过“国优”复检，同时，在接盘时间短，服务任务重的前提下，加班加点、自建自管设备间、档案资料室，全员参战无怨言，顺利通过“市优”考评，所属小区继续保持着行业领先地位。

(二)赴外考察择善而从学习进取拓展思路

20xx是物业公司促进服务品牌提升，加强赴外考察学习，开拓进取之年。在集团领导的鼎力支持下，物业公司本着的思想，坚持“走出去、请进来”的学习心态，组织物业中高层管理人员，先后有针对性的赴等地参观学习省内外先进、高端的物业管理经验，到系统的学习了标杆企业在物业服务中《应用app和微信平台构建智慧社区》专题培训。

(三)加强日常培训提升服务技能

物业公司在营造文化氛围与提升管理服务水平的的基础上，通过贴合实际、系统规范的员工培训，加强员工队伍建设，不断提高业务素质，快速适应公司发展战略对人才素质的需求，进一步规范培训体系，形成系统完备、运行有效的制度体系，物业总部组织员工进行《爱企如家，知恩图报》、《物业服务基本技能培训》、邀请律师进行《物业常见法律法规》培训等，全年相继进行各类业务培训近x次，增长了知识，拓展了业务，丰富了服务和解决处理问题的能力，营造了浓厚的企业文化氛围，达到提升服务品质、转变思想观念、丰富创新能力、高效管理模式之目的。

(四)贴心细致管家服务共创和谐幸福社区

物业公司始终以“急业主之所急，想业主之所想”为服务初衷，围绕“平安健康喜乐”的服务理念，为业主提供温情、优质、快捷、高效的人性化服务，以浓浓的情、深深的意，营造出“业主心连心温馨和谐一家亲”良好氛围，让业主感受到无微不至的物业服务。

一年来，物业公司紧紧围绕“便民、利民、为民”的服务宗旨，在各区域全面地开展了露天电影周投放、免费义诊、磨刀修家电、六一儿童节演出等活动，进一步贴近了服务。用回馈业主、拉近业主与物业的距离，以此沟通情感、增进友谊、消除误会，为促进社区和谐文明发展起到了重要作用。

(五)节能降耗开源节流集思广益创造价值

物业公司始终树立“点点滴滴降成本，方方面面创效益”的勤俭节约意识，强化措施，注重实效，加大与相关职能部门关系的沟通与联系，在保证服务过程不减，服务标准质量不降，确保形象品牌的前提下，扎实有效地开展了各项节能工作，采取因地制宜、多方借鉴的方法，先后实行降低人力成

本、自行维修解决部分外包工程、节约水电能源、降低物料消耗等有力措施，收效显著，减少了资金的注入，养成了良好的爱企如家好习惯。

(六) 全员齐动员共筑美好家园

自入住以来，物业公司就纳入工作中的重中之重，从前期介入、办理入住、后期管理服务，物业公司严格按照集团的精神要求，迅速整合各公司人力资源，实现人员共享，资源共享，统一调动，全面推进建设，确保了业主入住舒心、生活安心和各种设施设备的正常运转及区域环境。

(七) 安全工作贯彻始终突发事件应对自如

物业公司始终把安全工作放在首位，贯彻始终。充分树立全第一，防患于未然的思想意识，坚持抓“四个环节”不间断，做到区域处处有人管、事事有人抓，各负其责、落实到人。常年把安全防范、安全防火纳入工作议事日程，完善制度、追踪问责、定期检查，做到了人防、技防管理到位，宣传落实到位。配备肩用安全指示灯，保障地库及夜班员工人身安全，购路灭火弹、呼吸机、自制消防器材应急箱，配全装备，危险地带画警示黄线并温馨提示；适时在庭院、管家服务中心等地悬挂宣传消防安全条幅、设立消防安全展板，多次开展消防培训，并利用已过期的灭火器在小区内进行消防演练，确保人人懂得消防知识，人人会使用灭火设备；由维护员组成的义务消防队，熟知位路、运用自如，接警、报警、引警反映迅速，处路灵活，全年共处路业主家因做饭、电器使用不当等引发火灾事件多起，避免了影响、挽回了业主的损失，并及时帮助业主清理火场、清掏室内积水，受到了全区业主的高度赞扬和一致好评。

每逢重大节日、春秋防火大风季节、秋冬防盗高发期等敏感时期，物业公司都及时设立治安联防巡逻加温馨提示、协同派出所，监督检查、区域巡视等跟踪问效经常，落实完善整

改及时到位，全面提高安全防范意识，树立人人讲防范，事事想安全。把护卫工作真正做到横向到边，纵向到底，切实把事故和隐患消灭在萌芽之中。小区维护员工作认真负责，无论严冬还是酷暑，无论白天还是黑夜，都能坚守岗位，默默无闻的履行职能。关爱业主、礼节礼貌周到，深受业主的爱戴和赞誉，即树立了形象，又使安全防范工作落到了实处，确保了小区万无一失。

二、问题与不足

20xx年是极不平凡而富有挑战的一年，是聚精会神铸品牌，脚踏实地提升服务的一年，也是开拓思路求发展、凝聚力量攀新高的一年。物业人全力以赴，积极参战，圆满地完成了各项工作任务。虽然取得了一定成绩，但面对新形势下的物业管理与转型经营理念，我们依然存在一些问题与不足：

针对以上问题与不足，物业总部利用年终总结进行了对照剖析，一致认为：以上问题的存在，公司全体员工结合会议精神，面对问题不遮不掩、不躲不绕、不推不闪、逐项梳理，认真研究了目标管理责任兑现实施方案，制定了长远发展措施，确保今后几年各项工作任务的全落实。

三、20xx年的工作目标及设想

20xx年是物业公司成立的第x个年头，是巩固服务和品牌成果、向高端物业进发、展示管家服务的重要之年，是多种经营和全面实施目标管理的开头之年，我们各级要立足本职、开拓创新、稳中求进，在经营创新和提升服务上探索新路子、找准突破口。

(一)持续创新提升服务品牌形象再创新高

扩大品牌的营造和树立，促进高端服务水准和管家服务理念，在确保原小区“国优”的基础上，要紧跟集团步伐，继续高

标准严要求，尽快完善各种设施，更加贴近地服务业主，在去年晋“市优”的基础上，今年跳跃省级“十佳项目”的创建工作。

(二)持续营造文化氛围构建和谐智慧小区

物业公司坚持鼓励员工立足岗位、扎实工作、学习深造，提高专业技术知识以及个人综合素质所取得的阶段性成果。20xx年物业公司将继续加大在职培训力度、强化微信app平台学习运用，进一步引导“转型”、开拓创新意识，鼓励员工报考各类与工作相关的职称考试，培养更多优秀的经营人才，让我们员工拥有更高的文化修养、专业知识、强烈的法律意识，从企业内部形成勤奋工作、锐意进取、勇于创新的工作氛围，在实践中培养激发员工的创造精神，丰富公司人才梯队建设，形成继任者的人才源泉，为公司可持续发展提供人才资本支持。整体提升物业各项管理服务的工作质量，为物业公司的全面发展打好坚实基础。

(三)大力开展爱企如家教育精打细算过紧日子

滴水之恩，当涌泉相报。企业是我们的家，物业人要立足现实、勇于进取、勤奋工作，与企业同呼吸共成长，严格按照目标管理责任制步步抓落实，以踏实肯干的敬业精神献身事业，以规范精细、热情周到的管家理念，服务于业主，传播正能量，为业主提供平安、健康、喜乐的社区环境，做好物业仪式感、尊贵感，将服务和经营接轨有效地结合起来，为品牌增效益，用服务促品质，为开发建设做出应有的贡献。

(四)心态归零再度起航为实现目标管理再续佳绩

依据集团下一阶段的战略发展的整体目标和物业公司面临的新形势，物业公司将积极开展经营目标管理，重新定位物业管理模式，全面实行深化改革，在提升服务品质、巩固品牌成果的前提下，向高端物业进发，提升服务质量，扩大品牌

知名度。通过目标管理，为企业创收，实现可持续发展的目标。

一是通过全方位的、多渠道的经营性商业化运作，利用微信及app平台，提高工作效率，节约人力成本，管控各项支出费用成本，开展有偿服务，利用现有资源，积极创收。二是对总公司和基层分公司的职责、流程重新进行了定位梳理，目标进行了分解，观念得到了更新。现已制定了各基层项目经理的责任制度，制定细化承包经营责任书，细化了工作标准；将开源节流、控制各项费用成本激活，调动各基层分公司的各种有利因素。使各分公司的经营服务等各项工作能沿着正确的道路和方向，健康良性的发展。

总结即将结束□20xx年的工作已经起航。我们要面对新的目标、新的任务、迎接新的挑战。夯实基础，稳妥前进，确保服务、巩固品牌、促进效益双丰收。

新年即将到来，新的任务已经来临，我们要面对新的挑战，探索新做法，拓展新思路，面对新的挑战不退却，勤奋努力、勇于创新，坚持走品牌路线不动摇，把力量的源泉化作为前进的动力，把目标管理的号角吹响，把我们的服务工作做得更好。

公司员工年度工作总结篇十六

-----同志们, 下午好!

产量是生存之本、质量是发展之源、没有质量就没有市场、没有产量就没有了一切，一个企业没有质量也就无信誉可言更无效益可言。因为有了质量也就根本没有人会要我们的产品。在质量方面，我们公司在200x年做的很不理想。今年全年的质量赔款达到近100多万元，每月一般情况下都要有5-6万左右的氨纶纱赔款。其中的三次质量赔款就达到了70万，一次是50s的并线赔了17万、另外两次分别是40s的并线

赔了32万、20万。

在今年的中秋节的那次会议上我记得我曾讲过：假如这笔不小的赔款金，用来增发我们职工的工资，用来增添新设备，这样会给我们的公司、给我们的员工带来多大的利益。现在我还要老生常谈，主要目的就是再次提醒大家，“同样的错误我们不能犯第二次”。

几万、几十万的钱赔给人家，我们得到了什么了？不但没得到任何利益，还给我们的客户留下很坏的印象。这对于以后的业务也是很不好的影响。我归纳了一下质量问题主要有以下四点：

安全问题，这是每次开会必讲的问题，“安全第一”是生产的根本前提。可是在200x年依然发生了近20起安全事故。其中工伤事故5起，造成直接经济损失7万元。安全事故的赔款总额达到近10万元。这不仅仅给我们公司的经济带来损失，同时也严重损害了我们员工的身心。发生的几起事故中有的员工摔断了腿、有的在操作中被机器绞断了手指。同志们，这些都是血淋淋的事实啊！我们每个员工都希望健健康康的在外地打工挣点钱回家开开心心的过个年。可是摔断腿、少了手指，这年还能过的开心吗？归纳分析事故发生的原因主要有以下几点：

俗话说：“无规矩不成方圆”。我们一些新员工由于进厂没有经过专门的质量、操作规程、厂纪厂规等教育，所以他们缺乏纪律观念。有时甚至无视厂纪厂规，迟到、早退、打架、旷工等现象仍然存在。那么明年在职工管理上一定要做好工作，想方设法提高员工整体素质。加强他们对法律法规、厂纪厂规的认识。以上几点是我对我们公司200x年的工作之中存中的问题，做出的总结。开头我讲过，我们是“败军”，但相信大家能明白这个道理：再怎么样的“败军”之中，依然会有勇往直前的士兵。20我们共评出了3个先进班组，65名先进工作者。王建国、赵国兴、姚惠芹、杜叶明、胡瑞建、

卢明、等根据平常工作表现获得特等奖。对于他们的先进事迹我想在座都是有目共睹的。在此我只举几个例子。

一、棉纺包装组的组长陈国芬相信大家都认识。夏天的时候，气温高达38℃-39℃。每袋纱净重都在25公斤，对于一个女同胞来说，在这种环境下经常这样包装、成袋，确实很辛苦的。每次都是全身被汗水浸透，可以说她流的汗比我们任何一个人都要多。

二、我们的老先进赵国兴同志，我在每年的总结大会上都会提到，他的工作大家也是知道，不管是刮风还是下雨，不管是上班时间还是下班时间，不管是白天不是晚上，他都要带着装卸工去装货去卸货。

三、棉纺三分厂甲班的吕亚勤，她的两大管理方针就是“从严治班”加上“热情如火”，在实际管理工作中实施的很好，在200x年她对班里的质量、产量方面做了大量的工作。四、陶国妹同志是我公司棉纺一分厂乙班班长，该同志以吃苦耐劳，工作思路清晰，工作措施得力而见长，每次统计产量，她都是遥遥领先。五、长山分厂乙班的班长朱勤娣，她在自己的岗位上，任劳任怨、勤勤恳恳把班里的一点点琐事做的干净利落。六、一二分厂甲班的值班长张秀琴，吊着绷带进车间的值班长，她的事迹我也早有耳闻。七、并线分厂的郁良芬同志，是一位热爱本职工作，有强烈的事业心和责任感的值班长。八、一分厂梳棉工段的工段长秦兴峰同志，在我公司已经扎扎实实的干了整整十四年，今年他又在对梳棉车改造上作出了很大的成绩。还有像我们各大车间的主任，他们的工作也都很辛苦。对于这些先进们的先进事迹，都是值得我们大家去学习的，因为他们并没有在逆境中倒退，他们依然在不断的努力工作，在自己的岗位上发光发热。我们长江棉纺织有限公司需要更多这样的先进。希望他们在新的一年里继续发扬这种精神、努力工作。同时也希望其它同志，能以先进为榜样，充分发挥出自己的能量，争当先进。以上是结合年企业的各项工作运作情况，总结出来的七大具体问

题，希望20我们能趋利避害，在质量管理、安全卫生、销售管理、人员素质等方面彻底解决2003年存在的问题。

同志们，不管失败还是成功，都属于过去。面向未来、期待明天，才是目前我们应该做的。虽说明天困难依然存在、形势依然不容乐观、市场竞争日益激烈、利润不断降低、市场行情依然相当严峻。但我们大家只要鼓足干劲，时刻保持清醒的头脑去迎接新的挑战，相信成功依然属于我们。

同志们，发展要有新的思路，工作要有新的目标，年已经来临，新的一年的工作已经逐步展开。2004年我们将在村党委、集团公司的正确领导下，加快企业管理改革步伐，强化工作措施落实，维护安定团结局面，以新的目标为航向，以新的目标为动力，把企业的各项工作推上一个新的台阶。具体工作目标及工作规划布置如下：一、2004年各项指标：

5、应收款回收率达98%6、开发新产品3项

围绕集团公司提出的五年再建一个新长江的目标，虽然200x年对于我们棉纺织有限公司来说，是前进途中的一个低谷，但这绝不会阻挡我们前进的步伐。我公司将在五年之内实现全面翻番的目标也将始终不移。在200x年我们将会进一步引导企业走上规范化、制度化、科学化的道路，管理思想上要紧跟时代步伐，与时俱进，管理方式上要适合企业发展。五年之内一定要把公司建成一个具有3万锭普梳、3万锭精梳、3万锭并线、1万锭外发加工的生产能力，具有雄厚经济实力的规模型企业，办成一个档次高、技术领先、以产品经营为主，资本经营为辅的，在国内同行业具有相当影响、在国际市场中具有一定竞争力的现代型企业。

同志们，通过今天这个会议，我希望我们在座的管理人员能进一步解放思想，发现问题并解决问题。加强学习先进的管理方式，先进的管理模式，先进的管理理念，在工作中能以更加扎实有效的措施，更加合理高效的方法，把企业管理工

作推上一个新台阶。如何完成目标主要靠我们大家层层落实，以与时俱进的勇气，从头抓起，千斤担子大家挑，严格考核目标，各分厂必须把各项目标真正的落实到实处，签订的责任状是虽然是一种量化，但必须要在落实上下功夫。我在这里希望大家切实维护合同的严肃性。调动一切可以调动的积极性来提高企业的效益，来搞好企业的发展，这需要我们大家共同去努力、需要我们付出辛勤的劳动、需要我们用我们自己的智慧去共同创造。我希望在座的各位都能认清形势，明确目标，争做企业的强者。

200x年春节即将来临，在此向大家拜一个早年，祝大家新年愉快、身体健康、合家欢乐、猴年大发。谢谢大家！

公司员工年度工作总结篇十七

作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于__回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了___个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

一、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代

表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用__文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

四、有效的完成本职工作

__是我们与顾客沟通的工具之一，在__上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请到过售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过__与顾客打交道，但是__沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，但是在领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

公司年度工作总结报告范文