# 企业年终工作总结报告(实用14篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-12-13

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。企业年终工作总结报告篇一x是公司高速发展的一年，...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**企业年终工作总结报告篇一**

x是公司高速发展的一年，公司正在不断地更新着、不断地探索着，在不断地进步着、不断地强大着。公司扩大后，组织结构进行了重大变革，各项制度也随着工作的需要日益完善。日新月异的变化及公司良好的竞争机制，使员工增强了危机意识和奉献意识，为公司发展不断注入新的活力。回顾过去一年，在生产部全体员工共同努力以及其他部门的帮助和指导下，生产部x年出色完成了万的产值。现对x年的个人工作总结呈报如下：

一、工作中的不足之处：

1、整体产能已大幅度上升，达到1200~1400万每月，人均生产产值现在虽然达到万/人，但离生产目标还是有一定距离，比福建的人均产值还是有差距，这偏离了我们总部的优势，在绩效提高方面，我们的努力还是不够，需要来年认真分析，合理调配，充分利用。让效率提高赶上酒店行业水平，超越自我。

2、生产车间人员的技术能力相对较弱，从二次升级技术考核来看，整体水平不高。很多人员对生产的品质不明了，盲目操作，不良现象不知道如何去避免，品质更不知道如何去改善;对安全认识不够，不知道如何去防范，不知道怎样才是安全操作，对自己防护意识不清楚。看不习惯图纸，对公司的生产工艺不熟悉。依靠自己原有的经验或自己固有的理念去生产。无法把握品质，生产的效率也无法提高。新年里，要大力开展培训。

4、各项考核制度推进力度不够，特别是今年推行的组长考核制度，已经取得了一定成效，但并没有预计的成效好，主要是各部门的沟通配合方面不够，部分人的思想观念没有改变，一些人自我意识影响了考核的正常进行，考核工作已退出了原有的作用，使制度已产生消极影响，今后需在思想上进行教育，在工作中强制要求。让人员从思想上认识，在行动上改变。让考核真正发挥杠杆作用。

二、工作中的成绩：

2、4月份开始推行了产品移交制度，设置交接员，减少产品的车间流通过程中出现的数据不清，反复补料。让成本增加的现象。也有益于车间生产安排，让生产干部能清楚地知道产品配套，尾数。生产能力等方面的信息，也便于让生产干部评估车间人员的生产效率。

3、建立了组长考核制度，从产值，管理，品质，安全，人员等方面进行考核。用几个方面的考核对管理人员的能力进行考查，对现场的实际状况予以暴露。从几个月考核的结果来看，对人员的管理起了一定的约束作用。让生管，品管，主管等职能人员从多方面考察干部，以公平，公正的考核方式来管理。让管理趋向制度化，让管理逐步走上新的台阶。进行了车间人员的技术考核。

4、将计件工资制度推上新的台阶。计件工资原本的宗旨是让员工多劳多得，但在车间的执行过程中已偏离了正常的轨道，已走入集体单位计件的怪圈。10月份，在公司领导的指导下，坚决推行各车间分小班计件，打破原来集体计件方式，让员工明确知道，做了多少，能拿多少，对各组员工，组长进行评分，在工作表现上进行分类管理。执行几个月来，已暴露出原来集体计件中诸多不足，此工作对车间员工的生产效率有一定的激励，目前收获不是很大，这条路是比较艰难，但一定要走下去，真正落实公司的正确政策。

三、x年度工作计划：

1、提高生产效率，调控人员。大力推行小班计件方式。必须落实多劳多得的原则。与统计部多沟通，在工价上进行调整，对内部联络单多方审核，减少水份数据。现场走访，集思广益，找出生产中的消耗的原因，提高效率的方法，对工作时间劳动纪律，现场管理多加要求，在生产工艺上研究对策。多种渠道想方设法提高生产效率。在新年内必须将人均生产产值比提高10%。

2、进一步推动组长绩效考核制度。健全考核管理。对绩效管理几个月来的成绩和过失做总结和分析，以贴近实际为原则，提升管理职能为宗旨，将已有些僵化的条文予以修改，增加新的内容，完善考核方案。对参与考核的人员进行思想灌输理念。让考核走向公平，合理化，细化考核数据。

3、增加培训课程。从今年的考核和员工升级考试可以看出，干部的思想和管理跟不上公司快速发展的形势，明年计划每月至少安排一场干部管理理论培训由本人亲自讲课。员工安排每周一小时的培训时间，由车间组长和主管进行。在思想认识上，在实际操作上，在政策可行性上对员工和干部进行多方位，全面的知识培训，打造精英团队。

4、强行推行生管主导生产之模式。建立强大的生管队伍，首先要武装生管的头脑，树立以生管为主导的生产管理系统。以生管的计划来推动生产，保证客人的交期，依序生产，杜绝生产混乱的现象，生管同时要有充分的数据来分析生产能力和预见生产瓶颈，让生产进度要顺畅有序地执行。

5、设置每月优秀人员评定。在员工中进行优劣评比，从员工的平时表现，生产效率，生产品质等方面进行评比。创造良好的平台，让员工在工作中有竞争，也让有突出表现的员工有收获，让员工真正发挥潜能。从而改变生产氛围，创造积极参与的环境。

6、规划人员配置，为x年生产任务做准备。x年，公司规划深圳基地的年度销售额在3个亿，按目前的人员配置，主要在木工。备料，细作等单位，需要在这几个单位增人员。

四、需上级领导解决的问题

1、客供物料进行时间无法掌握。在很大程度上影响并制约了生产的进度

3、合理接单，在交期和类别上要有所权衡，不能总是让生产插单生产或是生产倾斜太多

以上是本人x年度工作的总结和2x年的年度计划，请领导批评指正。

**企业年终工作总结报告篇二**

20\_\_年是人保财险股份制改革上市后的第一个年度。这一年，是我司面临压力攻艰克难的一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的第一年。我司在市分公司党委、总经理室的正确领导下，在全体员工的奋力拼搏下，取得了一定的经营业绩。

20\_\_年，我司实收毛保费\_\_\_\_万元，同比增长\_%，已赚净保费\_\_\_万元，净利润\_\_\_万元，赔付率为\_\_%。较好地完成了上级公司下达的任务指标。

1、计划落实早、措施实

20年初，我司经理室就针对\_\_地区保险市场变化及20\_\_年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实情况及时的进行监控和调整。

在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

2、抢占车险市场，加大新工程、新项目的拓展力度，坚决的丢弃“垃圾保费”

一是确保续保业务及时回笼，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由经理室督促考核，并要求提前介入公关。一旦出现脱报，马上在全司公布，其他人员可以参与竞争，从而巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。

二是与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。

三是已失业务不放弃。我们不仅对20\_\_年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20\_\_年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，睁脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的，由经办人提供确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。

四是大小齐抓，能保则保。因为企业改制、转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些情况，我们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。做到责任到人，对保费在5万元以上的实行分管经理介入，共同公关。

3、以分散性业务为突破口，加大市场占有面

根据\_\_当前阶段的保源情况，年初，经理室经过仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与交警、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务;同时与县教委取得联系，班子成员多次与分管教育的副县长、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务有所突破。

4、开展劳动竞赛，促进“两险”业务健康成长

今年以来，我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了首季度“岁岁如意”贺岁保险、“幸福家庭”、“合家欢乐”等劳动竞赛活动，并自行组织了摩托车、责任险、意外险等突击活动，从而营造了一种健康活泼、你追我赶、团结奋进的业务发展氛围。特别是在年末开展的“幸福家庭”突击中，我公司顶住家财险滑坡和年末保源少的劣势情况，合理分解目标，层层落实，自加压力，跑企事业单位，跑个人家庭，一笔笔、一份份，最终以140%的好成绩超额完成市公司下达的任务。

5、狠抓理赔和防灾防损质量的提高。

公司从狠抓第一现场的查勘率入手，坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

一是坚持双人查勘，双人定损，交叉做案，限时赔付，不断提高服务质量;

二是坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，以进一步提高服务水平;

四是积极做好防灾防损工作。

在分管领导的负责下，防理部门主动与各业务部门联系，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，积极会同相关业务部门对预案执行情况进行检查落实，对可能出现的问题及时采取措施，以减少损失，增强防范风险的能力。我们先后到有安全隐患的\_\_纸业、\_\_药业、\_\_公司等重点客户单位帮助整改隐患，制订防灾预案，深受客户的好评。

**企业年终工作总结报告篇三**

在xxx有限公司一年的工作已经结束了，在一年里，我和公司的职工以及领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助。下面，今年的工作总结如下：

一、感想和体会

1、态度决定一切。

工作时一定要一丝不苟，认真仔细，一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是出错，有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失。工作的时候我一直保持极大的工作热情，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽然工作中我也会犯一些错误，受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次生产实习虽然说时间比较少，但是却让我了解了公司的企业文化、生产模式和质量体系管理等经验，这对我来说是很宝贵的。

2、勤于思考

3、不断学习

要不断的丰富自己的专业知识和专业技能。这会使你的工作更加得心应手。一个人在自己的职位上有所作为，一定要对自己职业的专业知识有所熟悉，对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握，这样才算是一位合格的技术人员。

二、工作成果与收获

在这三个月里，我作为一个质量改善技术人员，认真学习公司的质量管理流程，根据岗位职责的要求，主要有以下工作成果及收获：

1、物料筛选车间筛选工装的制作

完成的工装有：遥控器筛选工装3个，塑封电机筛选工装4台，铁壳电机筛选工装4台，电控测试工装4台，传感器筛选工装1台，ptc电加热筛选1台。在制作过程中，我深刻的感受到，想要做好合理实用的工装必须了解被测试的物料的质量、工艺和性能这三个方面，根据我以前的工作经验，这三个方面我已经掌握，所以我用自己的经验去做工装，很快的得到大家的认可。

2、筛选工装的完善和维护

a、工装完善方面：工装制作完成后，为了工装达到预期的效果，我不断的查看工装在使用过程中的不足，改善不足之处，力求工装在人员使用方面达到舒适、便捷；在工作效率方面达到快速有效。

b、维护方面：加强对工装使用人员的培训，让使用人员不仅会使用测试工装而且还会处理工装常见的问题。

3、外机预装和筛选工装ctq的编制

a、外机预装ctq编制是以流水线的方式制定的，所有元器件要根据工艺文件确认后，在通过自检、互检和质量工艺要求来保障产品质量的。分别编制了kfr-23w、kfr-35wg、kfr-72w三种常规机型。

b、筛选方面的ctq是针对元器件的外观和基本性能，看元器件是否符合质量工艺要求。分别编制了遥控器ctq、塑封电机ctq、铁壳电机ctq、温度传感器ctq、ptc电加热ctq。

4、指导外协厂的品质改善，分析与改良不良材料跟踪；

a、对筛选车间统计的日报分析、生产下线分析日报分析

从分析表中可以看出各厂家物料的质量问题的波动，根据这个依据来指导外协厂家的品质改善，前期塑封电机噪音下线率高，新飞10027遥控器下线率高、铁壳电机下线率高，我参加了改善与跟踪，并编制了质量缺陷跟踪表。

b、对预装生产过程的出现的质量问题分析与改进

前期跟踪分析预装门开关电机下线率高的问题，并执行临时整改措施，运用质量分析——鱼骨图等工具来分析根本原因和直接原因，然后拿出永久的对策，接着执行及验证对策，最终防止再次发生或在其它产品上发生。通过这次改进，让我了解了公司的改进流程。

以上这些工作使我认识到质量改进是无极限的，产品只有更好，没有最好。

三、明确岗位职能，根据岗位职责的要求，我的主要工作及学习任务是：

2、负责解决产品生产过程中所出现的质量问题，处理品质异常及品质改善；

3、产品的品质状况跟进，处理客户投诉并提供解决措施；

4、制定各种与品质相关的检验标准与文件；

5、指导外协厂的品质改善，分析与改良不良材料。

四、认识个人能力不足。

1、目前在产品的品质状况跟进，处理客户投诉、品质相关检验标准制等方面存在不足，为了让自己做一个更称职的人员，一定努力学习并克服各种不足。

2、在与别人打交道方面由于性格等原因，缺乏主动性，但是在质量工作上，要别人接受你的意见，就需要具备良好的沟通能力，一定要主动积极，把沟通作为交流的桥梁。

五、今后自己努力方向

1、学无止境，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种技术知识，并用于指导实践。对现今空调制冷行业来说，变频空调技术的发展加速了高能效空调的淘汰步伐，在这方面我要加强自我学习。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力及沟通能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

**企业年终工作总结报告篇四**

随着现代企业经营模式和管理策略的转变,人力资源管理的内容、重点、方向以及管理的方式、方法上也随之发生重大改变。今天本站小编给大家整理了企业

年终工作总结

，希望对大家有所帮助。

桃花落去，梅雪冬阳，xx年就要结束了，这不是普通的一年，是饱尝辛酸的一年，在经历了金融危机的冲击下，许多企业停产歇业，我们公司在在各级领导的带领下，经受住了金融危机的冲击，机器设备的增加;人员的稳定，产量、质量都有明显的提高，公司日趋向做大、做强。具体表现在以下八方面：

一、产量方面

短短三四个月，产量翻了一倍多，这组数据正说明了在张总、陈工的正确带领下，在所有员工的共同努力下，才会创造出某某公司制造部产量有史以来最高、最好水平。

二、质量方面

1.各工序的合格率在以前的基础上都均有明显提高，直通率由10月份83、1%到12月份达到84、5%，提高了1、4%，直通率也创下了某某公司制造部产量有史以来最高、最好水平。

2.客户的投诉比以前有明显的下降，成品出货的质量也在从工艺、管理等方面加强控制。

3.未发生重大质量事故。

三、人员管理方面

针对内外操岗位人员协调能力差，职责不明确的情况，通过日常灌输，手把手教，逐渐明白内操指挥外操，外操及时回馈，班长统管全局，值班长提醒及对外协调的关系。遇事做到了忙而不乱，确保了工艺操作的安全平稳有序。持续开展技能教育，创建文明和谐生产氛围。培训作为车间的一项长期任务，在新经济背景下，是市场竞争、生存和发展的需要，每位员工必须拥有学习能力，一个比竞争对手学得更好更快的学习能力。建立学习型和创新型的员工队伍是企业发展的重要途径。班组为提升人员素质，1、发动鼓励大家利用工作之余，在技术上用心钻研，理论上熟记操作规程，培养个人独立操作能力，保证不发生误操事故。2、把工作中遇到的问题和取得的经验、注意的事项随时记下来，虚心向专业组和领导请教。3、充分利用家里网络资源。

四、物耗方面

1.主要原材料

车间每月对返基和返修晶片等及时回收利用，但少量员工因技能、机器设备不稳定性方面原因造成合格率低，加大原材料的投入量，影响了一次性直通率。

2.主要辅材料

银丝和手指套控制不是太好，有待于在xx年中加强管制。

五、数据报表方面

产量日报表、周报表、月报表、个人产量等都能准确无误、及时的统计好，随着iso9000质量体系试行的推动下，产品批量卡等数据报表也能准确的统计好，方便于车间进行查找、跟踪及总结影响产量、质量的原因。

六、工艺方面

1.为了确保产品的品质的稳定性，人工上架在10月底对操作工艺进行了修改，由原来的两点胶规定为三点胶，在张总的指点及班组的监控下，人工上架的员工现已熟练的按更改后的工艺进行操作。

2.在日益竞争的市场中，我们想得到

客户的垂青，得有夯实的质量保证，公司多方面的增加或改造设备。如对某些样品增加温特等工艺。

七、5s管理

在iso9000质量体系试行中，虽然与公司前况相比，有很大进步。但在5s管理方面我存大着很多不足，最主要是缺少持之以恒的管理方针，有时为了准时交产量而忽略5s的持之以恒的管理。

八、安全方面

在没有任何安全设施防护的情况下，这四个月中没有发生过一起安全事故，这让我感到很庆幸。

如果说xx年对某某公司制造部是个展翅飞跃的时段，那我更希望xx年中我们能飞得更远、更广，拥有一片更广阔的天地。xx年八个方面中存在的不足，在xx年中要加强改进，具体实施以下五方面：

一、产量方面

1.加强员工的稳定性;

2.加强提高员工的操作技能，提高生产效率;

3.有效的安排好生产，减少时间的滞留性。

二、质量方面

1.加强培训、提高员工的操作技能，提高一次性合格率;

2.加强对设备的保养;

3.加强对重点工序的管控，减少生产质量事故的发生;

三、物耗方面

1.加大对返基、返修片的有效利用数量，提高一次性合格率;

2.加强对原材料物掉地现象的管制;

3.加强对银丝、手指套等辅助材料的管控;

四、5s管理方面

1.加强对员工素质教育的培训;

2.要求领班坚持持之以恒的5s管理，加强在产品工艺中因5s易造成品质事故的进行管控。

五、在数据统计、工艺、安全方面同样引起重视，加强管理，确保安全生产。

结语：在新的一年来临之际，我希望公司能在新的一年中，从考虑员工的稳定性出发，不但要提高员工的工资待遇及福利、保证适当的休息时间，还要举办一些的活动来增加大家的凝聚力;同时我也希望管理层次的工资待遇及福利也能有所提高。

另外我认为对于一个企业来讲，安全生产是最重要、关键的注意事项，我建议公司在xx年中能把安全生产放在首位来考虑。能行动增加安全消防的基础设施及对员工进行安全教育。

工作任务和管理目标的全面完成，我们在困境中谋发展，在挑战中寻机遇，在公司的重大项目建设上实现了历史性的突破。面对取得的业绩，我们在感到由衷自豪和骄傲的同时也更进一步增强了我们对公司事业必胜的信心和勇气。

即将成为过去的xx年，是我们药业公司发展史上具有开创性意义的一年。在过去的一年里，公司面临着抢抓机遇加快实施中药现代化工程建设，推动gmp认证和千方百计确保公司外部市场产品需求两大中心工作任务。一方面，国家对未通过gmp认证的药品生产企业实施的停产措施，迫使我们抓紧时间完成公司gmp认证所需相关硬件设施的建设和软件的配套完善。另一方面，公司外部市场的成熟和发展，也对我们的药品生产、质量保障和服务水平提出了严苛的要求。所有这一切，都给我们带来了无形的压力和动力。一年来，我们紧紧围绕中心工作，从强化公司内部管理上入手，以全面提升员工队伍的综合素质为依托，以突破重点工程项目建设为核心，以科技项目申报为着力点，在强化开拓能力和创新能力上下功夫，全面提高企业的生存能力和核心竞争能力。 一年来，我们主要完成了以下几项工作任务：

第一，在保运转，保市场供应的思想指导下。一年来，我们及时向市场供应益心酮片771件，圆满地保障了公司外部市场的发展。在此基础上，我们还提取山楂叶总黄酮425公斤。

第二，是在国家土地政策日益严格的情况下，先后办理了公司现址临近振兴街的2、9亩土地和公司原租用的38、2亩土地的征用手续，办理了国有土地使用证，彻底解决了公司自成立以来长期悬而未决的用地问题，为公司的发展奠定了坚实的基础。

第三，在公司资金严重短缺的情况下，开创性地运用现代房地产开发管理模式引进资金，使综合楼破土动工，一层已接近封顶，公司筹备近三年的花园建设进入实质性实施阶段。

第四，是在公司中药现代化工程建设陷入困境的情况下，解玉武经理临危受命，采取积极的合作与协作方式，顺利完成了工程主体车间封顶的年内工作目标。

第五，是通过县、市及省科技主管部门，成功将我公司的大孔树脂吸附法生产山楂叶总黄酮项目申报为国家级星火计划项目，从而使我公司成为国家级重点科技项目实施单位，大大提高了公司的知名度和美誉度，进一步拓宽了公司的发展空间。

第六，是克服了资料欠缺、没有科目先列等一系列困难，多方收集资料，成功申报了\*\*省重大科技攻关项目——绛县道地药材连翘gap基地建设项目，争取回15万元的项目资金，并为公司的良性发展和当地农民脱贫致富创造了良好条件。同时我们还成功地将公司的大孔树脂吸附法生产山楂叶总黄酮项目申报了\*\*省专利推广资助项目，成功地将绛县道地药材连翘gap基地建设项目申报了运城市科技局技术开发项目。

值得说明的是，这些成绩是在公司生产经营陷于困境，资金极度短缺的条件下取得的。这些成绩中饱含了我们药业一班人艰辛的心血汗水，是我们药业公司全体员工自力更生，艰苦奋斗的结晶。

为了完成这些工作任务，我们主要做了以下几项工作：

一、全面加强内部管理，增强企业的核心竞争力。

企业的管理是无止境的，企业管理的效益也是无止境的。一年来，面对公司的生产处于基本停顿的现状，我们越是加大了公司内部管理工作的力度。通过严格规范的内部管理，增强了企业的核心竞争力和员工队伍的凝聚力。

在日常工作中，我们注重发挥监督检查的作用，经常性地组织现场管理、安全管理、岗位责任制管。

x年即将过去，我作为安环部的一名员工，在公司领导的带领下，围绕着管理制度的建立健全，工程项目的申报审批等工作要点，较好地完成了公司所交付的各项工作任务，个人的工作技能也有了明显的提高。

一、xx年主要工作内容如下：

1、理顺安评、环评办事程序，推进安评、环换手续办理进程。

我在安环部主要负责安评、环评手续办理相关工作，由于安环部门成立不久，开发区的相关工作部门也是刚刚成立，很多工作都没人涉及过，所以首先面临的工作是如何理顺工作程序。在公司领导的带领下，我们勤走、多问，通过对政府下发文件及相关部门的办事程序的认真学习，一步一步的摸索出并总结了一套办理相关手续的工作程序，方便了今后的工作、提高了工作质量。目前，安评、环评工作都有了较大的进展。

2、认真学习上级下发文件，协助建立健全公司安全、环保制度。

按相关部门要求，今年公司开始加快了厂区管理制度的建立、健全工作，很多安全、环保相关的规定都是根据领导授意，结合厂区实际情况总结制定的。这些制度的制定不仅满足了上级部门的检查要求，也方便了我们公司的管理。

3、按时完成上级领导布置的检查、整改相关工作

由于公司的属于新建企业，各职能部门对公司的检查和管理比较严格。在过去的一年里，我在公司领导的指导下完成了上级各部门对企业制度、项目手续等方面的检查工作。对上级部门下达的整改意见，我主动督促整改落实情况，组织人员学习培训，提高员工安全意识，对违反安全规定的人或事给予纠正，通过隐患整改，有效的保障了安全生产工作的顺利进行。

4、负责对安全、环保等职能部门下发文件的接收、整理、保管工作

4、组建了公司电脑办公网络，完成电脑维护及电脑制图等工作

由于个人爱好，我在大学时自学了cad制图软件，参加工作后所从事的工作又一直都和电脑有关，所以慢慢掌握了一定的电脑维护相关知识。xx年由于办公需要，公司先后购进了多台电脑，当时公司中懂电脑的人不多，我利用自己掌握的知识完成了电脑网络的架设和日常维护工作，安环评工作及厂区设计、车间设计工作中用到的cad制图工作大都由我来完成。

5、理顺人事部门工作程序，完成公司人事电子档案的初期建档工作

xx年上半年，公司人员还不齐整，我兼管理人事部门的工作，为了便于管理，我努力学习相关知识，从网上搜集资料，并找到了一套免费的人事管理软件，建立了人事电子档案，使人事管理程序化、秩序化，基本理顺了人事管理工作程序。

二、存在不足

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够，组织、沟通能力上还略有欠缺，和有经验的同事比较还有一定差距，二是涉及工作多样复杂，需要时间学习，三是工作中不够大胆，要在不断的学习过程中改变工作方法，不断创新完善。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

三、明年

工作计划

1、认真学习，努力提高自身素质及工作能力，尽职、尽责、尽快地完成安、环部的本职工作。

2、发扬吃苦耐劳精神。不怕吃苦，主动找事干，做到\"眼勤、嘴勤、手勤、腿勤\"，积极适应各种环境，在复杂的工作中磨练意志，增长才干。

3、发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，在学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种\"营养\";同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底和踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立良好的形象。

4、当好助手。对各项决策和出现的问题，及时提出合理化建议和解决办法供领导参考，配合部门领导完成公司下达的任务。

总之，一年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但离要求有一定的差距，我将

不断地总结经验，加强学习，更新观念，提高各方面的工作能力。紧紧围绕公司的中心工作，以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

**企业年终工作总结报告篇五**

20\_\_年，是公司克服困难、迎难而上的一年。

全体员工在公司王总、吴总领导下，克服了资金紧张、市场受国家加强医药行业监控而萎缩等困难，大举引进先进模具、设备，改进生产工艺，采取了各种措施提高质量管理，积极开拓市场，加强企业管理，使得企业经营步入正轨，前景渐渐明晰。办公室一年来立足做好后勤服务，重点狠抓食堂伙食、考勤制度、管理规章制度、企业人力资源等工作，同时从细处着手，在卫生管理、员工日常行为规范、宣传工作、接待工作、会务工作等小事上毫不马虎，为企业正常运作做出了应有贡献。

现将一年工作总结如下：

一、细化企业管理，发挥行政职能

办公室基于去年《员工手册》定稿、规章制度基本框架确定基础上，极力将所有现行制度督办到位，并细化、细分各项规章，使得管理工作更上一层楼。

一年来，企业共制定了《工作餐管理制度》、《加强车间现场管理规则》、《湖南乐福地医药包材科技有限公司会议管理制度》、《关于严肃考勤纪律的通知》、《关于将年终奖与请假时间进行挂钩的决定》等十余项规章管理制度，同时在历次的中层会议、质量例会上对原有不符合实际的制度进行规定予以修正，如：九月二十四日例会上，对公司考勤纪律进行了调整，要求所有员工提前离岗，必须填写请假条并经上级领导批字，请假条经门卫审核留存后方可离厂;三月三十日整风会议上，首次提出了“所有员工不得进行群体性喧哗，扰乱公司正常工作、生产秩序，所有争议、问题，必须按照由员工-班长-带班主任-部长-办公室-总经理的顺序逐级上报，解决问题，如不满意，可选择辞职，否则予以除名”等等规定。这数十条可行性极强的制度新增与修订，使得企业管理越来越成熟、越来越细致，也愈加切实企业运作实际，为保障企业各部门协调运作起到较好的约束作用。

在制度的新增与修订过程中，办公室积极做好宣传动员工作，即通过发布公告、通知，或形成红头文件下发各部，让每位员工心中有底。同时，在各项制度的执行中，办公室对违纪员工绝不姑息、严厉处罚，对加强企业各项规章制度的执行力起到了很好的震慑作用，员工们的日常工作、生活中遵纪守法，基本上都能达到企业要求。一年来，在我们的努力下，企业没有出现过大的违纪违章行为。

二、积极发挥后勤服务功能，为企业生产经营起到保障作用

今年来，办公室在后勤工作方面主要在食堂管理、车辆调配等方面积极开展工作：

1、食堂管理方面，首先，今年我们克服了公司人员增多、食堂人手少、物价逐步上涨等不利因素，在伙食质量、采购成本上下工夫。今年公司实行工作餐制度以后，公司就餐人员大幅度增加，食堂工作强度大大增强，而食堂人员仍然保持了原有3人，办公室人员由原来的四人减少到三人，这就使得食堂工作愈加难做。在此情况下，办公室做好调整工作，一方面安排罗芳芳由原来的内勤兼任主管食堂工作，另一方面积极动员食堂工作人员克服困难，适应工作。在食堂人员忙不过来情况下，办公室所有人员都主动充实到食堂一线帮忙，缓解了食堂人员匮乏的困难。

此外，严格落实食品卫生安全工作。今年我们组织了所有食堂工作人员进行了一次体检，最终三位师傅都顺利通过检查。平时，办公室周主任还不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高了工作人员在工作中的服务质量和意识。今年上半年，由于卫生局对企业进行例行检查，办公室还专门抽出时间对食堂食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作进行了一次大规模的整改，通过整改，顺利通过了市卫生局的全面检查。平时，办公室也注意做好食堂卫生的随时清理，每天对食堂进行一次清洁，每周对厨房一次大清扫，每个月对餐厅进行一次大冲洗。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。今年企业为了方便员工清洁餐具，还专门购置了电烧壶一个。

最后，自今年4月3日工作餐制度实行以来，办公室积极做好监控管理，在工作餐政策执行之前便精心设计了一套切实可行、成本较低的执行方案(即现行的发放工作餐票的方法)，并报公司领导审核通过。在具体实施过程中，我们每天派人现场发放餐票，避免了错误的发生，同时餐票管理做到日清月结，餐票发放帐目清晰明了，没有出现过错报漏报，为企业成本控制加了一把锁。

3、办公用品领用以及复印、打印方面，我们也要求所有人员坚持签字制度，做到“以旧换新”、所有采购的办公用品个个有记录、件件有源头，同时，我们对领用也进行了控制，不该领用的一律予以追回，必须补充的尽快予以解决。在打印复印方面，所有打印、复印数量在十张以上的都予以登记，以控制碳粉、墨盒成本。

4、集团电话管理规范化。今年企业将所有拥有移动卡的员工列入“乐福地”集团，既通过乐福地宣传彩铃提高了企业知名度，也使得企业员工相互通话费用大大降低。

5、卫生清洁工作常抓不懈。做为从事医药行业的企业，卫生条件尤为重要。\_\_年办公室继续将卫生工作做为后勤工作的重心来抓，坚持每月一次的卫生大检查雷打不动，对于不遵守卫生规则乱丢乱放、室内摆设凌乱、地面不干净、门窗未擦、墙角有蛛网的房间，办公室都毫不姑息，严厉处罚，一年来共对5个宿舍、9人次进行了卫生奖的扣罚，公司卫生工作在制度的威严下越来越好。其次，是坚持定期对招待所卫生进行清洁、消毒，客户睡过的被褥、毯子哪怕只是睡过一晚，也好不马虎清洗干净，招待所每间房间做到整洁有序、气味清新，给所有到位客户留下了美好映象。

三、认真履行文秘工作职责，较好地完成公司领导交付的任务

文秘工作纷繁复杂，头绪颇多，整个办公室虽然只有三个人，却要担负起整个公司的对内、对外行文、会务工作安排、对外接待以及招待所管理，同时采访、拍照、宣传工作也应尽职尽责。

2、宣传工作侧重企业运作及塑造企业良好形象。今年办公室宣传工作以企业生产经营管理为重点，每月更新一次板报栏，在宣传栏目中刊登企业发生的好人好事、企业动态，同时在安全、质量方面进行培训，尤其通过漫画等形势进行潜移默化教育、通过照片来加强企业新闻报道的效果，今年共出板报48版次，其中优秀员工板块给企业赞誉先进、鼓励后进工作推动不少，企业动向栏目更为企业形象建设以及企业文化建设增色不少，现在，位于厂门的两块宣传版已经成为企业一道亮丽的风景，成为员工培训和信息传递的一条信息桥梁。特别在今年7月份，耒阳爆发特大洪灾，企业通过宣传栏发出捐款、捐物倡议，短短两天时间获捐现金2907元、衣物58件，较好发挥了“一方有难、八方支援”宣传阵地作用，为企业建立了良好外部形象。

3、申报工作有条不紊。今年办公室先后参与了二月份湖南省企业技术创新项目申报、三月份的国家级火炬计划申报、七月份赴香港融资资料及中国农业银行衡阳市亚银支行“还旧借新”方式贷款、八月份的衡阳市中小企业专项资金申请、九月份衡阳市中小企业专项资金申请、十一月份的湖南省科技厅科技项目专项资金申报等各项申报工作，通过我们积极准备资料，今年4月26日财政局给予了企业25万元扶助资金以及75万元税收减免的优惠政策，其他申报工作虽然宣告失败，也为企业来年的申报工作总结了经验、积累了人脉。

其他申报工作，如今年企业的申报重点――新产品认证工作，办公室也积极参与进去，提供所需资料，进行文件撰写和资料整理，同时适应认证需要补充缺乏资料等，保证了此次认证的圆满成功。平时，在财务部、销售部、生产部、质量部需要提供企业资质证明材料、企业宣传碟等资料情况下，对各项资料进行了补充和修订。全年共计打印企业资质证明68本、打印申报资料79本、制作企业宣传碟片125本、培训试卷124份，满足了企业对文字宣传材料的需要。

4、接待工作井井有条。今年企业大到7月20日迎接acic公司、6月18日迎接千山客户团、12月8日迎接省药监局专家，小到陆续到访的客户单位、各设备供应厂家、各政府机构办事人员以及各级单位造访人员，办公室都予以热情接待，做到端茶送水不洒、说话不卑不亢。

尤其是一些重要的接待任务，如千山客户团、药监局领导考察等，办公室都经过精心准备、细心安排，为树立公司良好企业形象打下基础，首先是严把资料关，做到汇报材料简单明了、言简意赅、重点突出、讲述观点时能够一针见血，但绝不尖锐突出、牵强为难;其次，预先安排接待路线，配备齐全所需汇报材料、接待物品等，并组织好工作人员各就各位，在安排招待所、摄影摄像、迎接、倒茶等各个环节狠抓细节、杜绝失误，促使历次接待活动圆满完成。经过努力，今年历次接待活动都得到各位领导的高度评价。

除此，对于来电来访，做到件件有汇报，件件有落实，件件做到位，让领导满意，也让来电者遂意。对于一些来司拉业务人员及索要债务人员，办公室一方面热心接待，一方面委婉推脱和尽量解决，做到不卑不亢、收放自如，既不伤害彼此感情，也不影响公司利益。

四、依据实际情况开展人力资源工作，严格执行考勤考核制度

办公室同时兼管公司的人力资源一摊子工作，包括对外招聘、对内培训、考勤考核等。今年企业人事变动频繁，办公室克服了人手少、任务多的困难，圆满完成了6次大型的企业招聘、培训工作，考勤考核工作也按月严格执行，为员工月度考核、工资核算提供了准确无误的依据。

我们今年来分别于二月二十八日、四月六日、四月十二日、六月十五日赶赴石鼓、开发区人事局等人才市场参加了4次大型人才招聘会，并于元月份、二月七日、十一月份三次在公司进行了现场招聘活动，每次招聘人员在30人以上，通过这七次大型招聘活动，企业共计招收优秀销售人员两名、模具技术人员两名、普工100余名(含试用期未满即辞职人员)，为企业正常运作保证了人力资源的延续性。适应新、老员工岗位培训需要，企业今年共组织新员工入厂集体大型培训七次，企业在岗人员大型培训一次，次均培训天数为三天，总课时达到42节，每次培训办公室都安排了较为详细易懂的培训内容，涉及生产、质量、设备、企业文化、规章制度等各个环节，且做到培训节节有记录、结束有考试，所有培训人员必须通过培训考试方能通过我们考核，新员工可以依次进入公司开始试用，在职员工可以获得培训合格证，为员工上岗正确操作、正常开展业务工作、遵守公司规章制度、较快融入企业文化氛围奠定了良好基础。

考勤、考核方面，首先，办公室每月月初通过对考勤机数据的核对，并比照各部门送交的考勤表，严格审核每位员工的出勤状况，再具体形成考勤表交送财务核算工资，一年来每月数据来龙去脉清楚、每组考勤有凭有据，全年办公室提供的考勤数据没有出现过任何错误，为财务做帐提供了详尽准确的第一手资料。其次，对于历次员工的工资调整、扣款罚款，办公室都做到每笔款项有领导批示、有文件精神，今年共涉及到10位员工的升降职调整工资、所有员工扣除押金以及每月卫生奖、记录奖的扣款情况，我们都有相应文件根据和具体备查记录，因此在员工对扣款、工资数额有争议时，我们都能找到依据令其心服口服，做到理直气壮，确保不让员工受一点委屈，也不让企业经济利益受损。

五、注重企业形象建设，积极做好对外联络工作

外联工作关系到企业公共关系形象，做好了，可以在社会上树立起一个良好的外部形象和提高企业商誉，今年办公室对于社区工作给予了最大的支持，年初即分别就治安管理、计划生育与街道办事处签订了责任状，全年在我们努力下，一方面，办公室督促保卫处狠抓企业周边环境的治安管理起到成效，年内没有发生过盗窃及其他恶性治安事件，对于一些因学生贪玩砸坏路灯的情况，保安也能注意工作方法，以劝导和教育为主，避免了该类事件的再次发生，也避免了与周边居民的矛盾冲突;另一方面，重视女工工作，按照国家、省市计划生育政策做好各项计划生育宣传和动员、预防工作，公司全年没有发生计划外怀孕、超生情况，今年年初，为了使女同志身体健康得到更好的保障，我们还组织大部分女工进行妇检，赢得员工赞许。

另外，对于消防中心给企业进行的各项任务安排，企业都积极予以支持，如：今年企业利用岗位培训机会对员工进行了两次消防知识讲座、年内还对消防器材进行了一次全面检查、各班班前会议、节假日来临之前，企业都对消防工作反复进行强调，确保公司在安全前提下运作。其他居委会、社区号召、要求企业完成的各项任务，办公室都先经过领导批示后全力开展，一些行政、事业单位要求参加的会议，我们都派人到会并将会议精神传达到位，很好起到了信息纽带的作用，也使得周边单位与公司关系变得更为融洽，相关部门给予公司的支持与关注也自然而然逐渐增加。

除此，今年我们加强同网通、移动、联信网络公司的合作都结出好果，分别为企业节约话费、建立网上企业宣传平台发挥了较好作用。

如果说企业生产、销售工作是企业进步的支撑点，那么办公室工作则是在所有支撑点上润滑加油的工作，办公室今年来所有后勤服务的提供让企业发展更为顺利，也使得企业运作更为迅速，当然工作中还存在“文字资料误差”、时机选择错误等失误，有待在\_\_年全力改善。让我们共同期待企业即将高飞猛进的\_\_年。

**企业年终工作总结报告篇六**

为什么要写工作总结，每个人的经历和阅历不同，对工作总结的认识不同，写工作总结的出发点和目的就不同。那么工作总结该怎么写呢?下面给大家分享关于企业年终自我工作总结报告，方便大家学习。

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了20\_\_年各项工作，取得了一定成绩。回顾一年来的工作，我们主要做了以下几点：

一、管理精细化

商场客服工作在商场中具有举足轻重的地位，能否及时解决商场中的一切交易事宜，有效服务顾客决定着顾客对商场的态度和商场今后的发展。为此我们在客服管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。

二、工作标准化

处理纠纷的工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到投诉或疑问，无论时间大小，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照商场运行流程，为客户提供力所能及的方便。

三、服务规范化

服务竞争在各大商场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把顾客服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门咨询，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次。一年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

20\_\_年悄然离开，我们的工作水平在这一年发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。

在过去的半年中很有幸加入到\_x公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一 、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二 、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三 、不足待改进之处

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，也将成为新年伊始需要完善的重点。1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四 、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率;历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与\_x共同成长!

自今年7月入职至现在，我一直在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但通过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

今天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

二、考核

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降;太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励;考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

三、团队建设

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队最强的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力

“您好，请问有什么可以帮您?”、“您好，请讲”诚信、热情的接电话是我们每个话务员的职责。一天的电话对我们来说可以分为业务咨询、故障受理、疑难解答和投诉意见。每个电话的事情与条件各不一样，所以每个客户我们都要认真的对待，因为我们是企业的对外窗口，我们代表着企业的形象、文化与制度。

同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同公司各站点服务中心间作着有效的配合，也与其它各办公部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，我对团队二字体会特别深刻。一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心大家的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，认真的记录与解答每一个顾客的疑难故障与投诉建议。

作为话务员我们都只是一个新手。但这并不能成为我们可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我们就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。上岗之前，上级领导下费苦心，为我们搜集各种资料(礼仪规范、疑难解答、实物操作)，同时也让我们了解到一个优秀的客服代表，不仅要有熟练的业务知识和高超的服务技巧，还要不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

然而我们作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户开展沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。

在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，我频繁会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不出来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，相互学习，取长补短，并将其运用到话务工作中去。以客户为中心，不断提高服务品质;保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“等文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”;以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的资讯，保持礼貌态度，为顾客解答疑难，如需派工，认真记录用户的全部信息，让工作做的有条有序。遇到投诉反馈意见的用户，要清楚、准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前客服组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，对于我而言，没有最好，只有更好!

时间匆匆，转眼20\_即将过去了，回顾过去的一年里，真是百感交集。要总结的实在太多了，现将我一年的工作情况总结如下：

偶然的机会我干了\_客服这个工作，不知不觉已有一年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

**企业年终工作总结报告篇七**

20xx年的工作已经结束，根据自身工作的实际情景，我对自我的工作做出分析评定，总结经验教训，提出改善方法，以便自我在今后的工作中扬长避短，为今后不断改善工作方法，提高工作效率供给依据。

我来五公司已有x个年头了，在这x年里我参建了各种各样的工程，能够说对建筑行业的大体已经有了较为清晰的认识，作为一名技术人员，我将工作定位为协助好技术负责人的工作和不断的自我学习充实，在参与建设的工程中，在完成工程的材料计划和基本的施工测量放线的同时，还协助技术负责人编制施工方案、技术交底，并负责工程技术资料的指导与编制，和施工员一齐进行现场质量检查，以及协助安全员落实、督促、检查施工现场安全工作。

施工现场工作更使我深深明白，自我翻看规范、规程学习到的知识在实际操作过程中必须落实到底，不能有一点迁就的意向。拿除盐水站室内外水沟防腐一事来说，对我就是一个莫大的经验教训，因为是新工艺，不单单对我，对我们整个项目部而言，此项工程也是头一遭，在学习过相关规范规程之后，对耐酸转的做法以及施工时耐酸转对温度、湿度、养护时间、粘贴工艺和呋喃胶泥的配比有了较为清楚的认识之后，我们便即刻组织了相关人员进行施工，由于选择的队伍只是粘贴普通面砖的人员。

我们认为只要在配比上严把质量关，应当没有问题，再加上当时工期紧，没有时间联系专业的防腐队伍，再加上当时天气寒冷，而耐酸砖粘贴时要求的温度在xxc以上，我们也没有采取相应的保温措施，养护时间不低于xx天，甲方在x天后就投入到了使用当中，以至于造成所有耐酸砖在不到一个月之内大面积脱落，之后全部返工处理。若当时我们坚持原则，给甲方签订书面协议，我们的损失会减少到最低限度，我作为当时负责除盐水站工程的技术员，有必须的职责，像这样以公司的效益为自我买的施工经验对我来说太重了，必须以严谨的工作态度来要求自我，技术含量上不能掺杂任何侥幸成分，仅有这样你才能在自我的岗位上站稳。

技术交底作为施工班组的作业指导书，这就要求技术人员必须在施工工序开始之前做好，这一点我没有做好，像钢筋、模板、砼浇筑这些常见的施工工序在基础都快施工完了我还没有去做，只注意那些有特殊要求的施工工序，然而随着工作中不断的学习和认识，我对技术交底工作有了更深的认识，就技术交底工作来说，并不是简单的把交底写完交给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，也就是我们公司所要求的“坚持过程受控”的质量方针之一，无形中又和质量检查员联系到了一体，从而充分体会到了建筑施工过程中各项专业人员“既分工又合作”这种无形的团队精神，这一点在今后的工作中是我必须要改善的，也是我必须能做到的。

一幕幕血的事实，一行行触目惊心的数据，把建筑行业中的安全生产推向了巅峰，管生产必须抓安全，安全工作并单是专职安全员的职责，我们每一个人都应绷紧安全生产的神经，异常是技术人员，在编写安全技术交底的时候，不能因为不是自我的本职工作而玩忽懈怠，要认真编写，进取配合安全员管理工作，加大管理力度，众所周知，安全管理工作难度很大，很多工人都不能理解，但我们要以足够的耐心和力度来严格管理。最重要的就是树立安全意识，首先在项目部管理人员心中必须有强烈的安全意识和职责感，仅有项目部管理人员从心底认识到安全的重要性，才能用心做好这项工作。

今年的工程施工工作，使得自我的专业知识得到了长进和加深，工作本事，包括组织协调本事、管理本事和应变本事都得到了很大的提高，更重要的是获得了宝贵的工作经验的积累。半年来的工作表现也得到了项目部领导和同事们的认可。在今后的工作中，我将以百倍的热情迎接新的挑战，在学习中提高和成熟起来，不断地鞭策自我并充实能量，提高自身素质与业务水平，以适应时代和企业的发展，与公司共同提高、共同成长。为公司的发展贡献自我的力量。

**企业年终工作总结报告篇八**

回顾20\_\_\_年来的工作，有许多的收获和体会。客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，完成了饭店下达的营业指标。接待了世博\_\_\_\_\_\_\_\_、等重要客人。作为领班每天认真地完成上级布置的各项工作要求，做好客房卫生检查和员工工作督导，确保客房的及时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

一、改变工作方法

部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，心得体会范文锦集找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

二、切实履实职责

完成上级交办的各项工作：在工作中，我虽然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个产品质量检查员。查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，坚持当班空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

三、做好服务工作的同时关心员工

做到团结友爱、相互帮助、共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

四、协助主管提高员工对客服务质量，强化服务意识

对员工服务质量做好现场\_\_\_\_\_\_\_\_工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

20\_\_\_年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力，为我们的将来共创辉煌！

**企业年终工作总结报告篇九**

5月份，我进办公室学做材料统计，刚开始，我以为自己不能够做好，就一直默默告诉自己，不管做什么事情都要细心，不要出差错，这是领导对我的信任，我不能辜负领导对我的期望，也不能让他们对我失去信心，我想在今后的工作中，不管出现什么事情，总会有解决的办法。

刚到财务的我，财务的工作我一点都不懂，也不知道从何做起，怕什么事情都会做错，想想如果什么事情都不去做的话，将来不可能什么事情都不做吧，我知道自己的那种想法都是错误的，不管什么事情，只要做了第一次，第二次就不会怕做错，只有靠多学、多做、多问、多了解、多思考，知道的事情越多，出错的机会就会越少。

做材料统计也有一段时间，虽然做统计这块不是什么很高的技术水平，也不要很高的本事，但能看出一个人的心有多细，刚开始做统计，出错的地方特别的多，当时觉得是自己没得用。那时很恢心，是何老师、陈老师、熊老师给了我信心，给了我勇气，也靠财务的工作人员，我今天走到这一步，我很感谢何老师、熊老师、陈老师，我受到了他们很大的影响，值得学习的地方太多啦!也是她们给我信心，让我走到这步。

每个月盘成过后都要和库管员对帐，有时对帐对得人都快疯是的，一共七八个管理员，如果脑子不清醒的话，对错的机会是很大的，但是每一个月都必须对的，也必须坚持下去，认真负责的库管员，对帐都没得哪么老火，其实在对帐方面，库管员们还是做得很好。只是有时候，稍微可能出错，但是在对帐时都会体现出来的。每个人库管员可能都会犯同样的错误，单子做错，发货时可能发错厂家，厂家名称写错啊，这些都是有可能的。

在和同事之间，她们都是我学习榜样，是她们给了我像家一样的温暖，与她们在一起共同学习，取她们的长处补自己短处。

做统计要细心，也要脚踏实地的，三心二意是做不好事情的。虽然刚工作没多久，但我还是知道的，在办公室工作繁杂，稍不注意就易出纰漏，有的甚至可能会影响公司大局。

因此，我时时刻刻都对自己说着工作要有责任心，更要细心、细致，要从细小的事抓起。时时刻刻、事事处处，都要认真、细致，谨言慎行，做到不让领导布置的工作在办公室延误，不让需要办理的报表、单子在办公室积压，不让到办公室联系工作的同事受到冷落，不让公司形象因办公室工作而受损。

财务工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习财务制度，理清思路，分类整理好各类报表。

工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为公司及部门工作做出了应有的贡献。

我会在新的一年再接再厉总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。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，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献把工作做的更好。

**企业年终工作总结报告篇十**

时光飞逝，在即将走完之际，为了能够以更好的面貌迎接的到来，我将根据自身工作的情况，对过去自己的工作做出分析，总结经验教训，提出改进方法，以便使自己在今后的工作中能惩前毖后，扬长补短，为今后不断改进工作方法，提高工作效率提供依据。

一、履行岗位职责

作为项目部楼栋号长，我注重控制工程的施工质量、重视与建设单位和监理单位的协调以及班组的管理协调、配合安全部完成安全管理工作，严抓材料管理以节约工程成本。主要在以下几个方面说明：

1、工程质量管理

\_\_\_\_楼作为项目唯一一栋办公大楼，又临近\_\_\_\_大道。针对1#楼的特殊性，故工程质量要求高标准、高起点。注重事前控制，对一些质量通病控制的萌芽状态。施工前期，组织对班组技术交底，让班组人员在思想上给予重视。要求木工、钢筋工、泥工等班组按图纸施工，并对施工过程中存在的质量通病留下影像资料、照片组织班组学习。施工中对施工技术严格要求，在工作的一年中，提出工程联系单13份，为工程的工期、质量、安全起了推进作用。并在施工过程中邀请生产经理、技术负责及其他楼栋的班组负责人上楼指导并提出意见。此措施取得良好作用，也为了后期的施工质量带来良好的效果。在质量管理上，达到监理单位验收条件。

2、班组管理与协调

项目施工员是基层的管理者，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者，因此更要树立起良好的自身形象。在每次的生产例会上，都将存在质量通病的影像资料反馈给各班组，并让其参与讨论，达到共同提高的目的。

3、与建设单位、监理单位的协调

作为一个施工管理人员，自从到项目以来，我就注重和建设单位和监理单位的配合协调工作，针对建设单位和监理单位提出的好的建议，研究落实，取得了建设单位和监理单位的肯定。

4、技术管理

对施工技术严格要求，必须认真研究施工图纸和施工规范，以确保施工质量，在学习同时把施工重点、施工方法和处理办法都记录下来，以便技术交底不遗漏，尽量做到事前预留，事前解决，针对重点问题，在每个阶段施工初期都向各班组提出具体要求，特别强调问题的严重性并耐心向他们讲清规范中的要求。

5、安全管理工作

在工作过程中，配合安全部完成安全管理和教育工作，在建设单位的几次检查中认真落实整改，取得一定的成绩。

6、材料管理工作

本着节约成本的原则，在实际工作过程中，严格控制原材料的使用，例如小料钢筋，每层楼施工完毕，注重要求钢筋班组整理收集，在下层施工时全部使用掉。节约成本的思想，落实到了各个班组的行动中，在项目的建设中尽全力节约成本。

二、工作中存在的问题

在取得良好成绩的同时，本人在工作上也存在一些问题。例如：一些质量通病还是存在的。为了提高工作效率和工作质量，我在下一阶段的施工中会着重以下几个方面：

1、加强知识储备，提高业务素质，提高工作效率。

2、要创造性地开展工作，多动脑想办法改进工作方法。

3、在管理上，对不按要求施工的班组没有及时进行严厉的处罚，久而久之导致个别班组存在侥幸心理，以至后期出现现场管理难的现象。

三、今后的工作打算

作为一名栋号长，我不断丰富自己的专业知识，凭着求真务实、踏实肯干的工作态度，在实践中摸索、在经验中积极发展创新、不断提高自己的工作能力。在项目完成的同时，我也完善了自身。现在，我总结了自身的成长以及不足，希望在未来的工作中更严格的要求自己，以更新、更强的面貌迎接以后的工作生活。

**企业年终工作总结报告篇十一**

时间飞逝，x已过，感谢公司对我的信任，使得我有机会加入x大家庭，公司是一个成长型的企业，在袁总的正确领导下，公司在一年下来也取得了不错的成绩，我个人也学习到了很多关于家装行业的相关知识，虽然工作中也有一些做得不足的地方，但我一直本着洁身自好，恪尽职守，善用其财，无愧其禄的工作观念，踏踏实实的工作。x年，就工作中发现的问题，我个人认为：

第一，需要把各岗位细分化，职责更明确化，才能更大的提高工作效率。

第二，工地成本核算需要大大的加强，才能保证工地能够获取利润。

第三，工地的跟踪服务一定要有专人负责，才能有效的保证工地的顺利进行，以及工程款的进度，最后按工期完成验收交尾款。

20x年，我们要对过去工作中不足的地方进行完善管理，对做得好的我们需要把工作做得更好，加强财务管理，做到财务工作长计划，短安排。使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用。

7、其他方面，听从公司领导的工作安排，认真的完成每一项任务。

在新的一年里，祝愿公司能上一个大台阶，我将与公司同进步，共发展!

**企业年终工作总结报告篇十二**

为了坚持党对国有企业的领导，充分发挥国有企业党组织的政治核心作用，促进国有企业的改革和发展，现就进一步加强和改进国有企业党的建设工作总结如下：

一、认清形势和任务，增强搞好国有企业党建工作的责任心和紧迫感

我国社会主义现代化建设已经进入重要的发展时期。实现国民经济和社会发展“九五”计划和20\_年远景目标，加快经济体制和经济增长方式的根本性转变，必须切实搞好国有企业，这是事关全局的一项紧迫的战略任务。几十年来，国有企业不断发展壮大，为我国建立独立的比较完整的国民经济体系和巩固人民民主专政的国家政权做出了历史性贡献。国有企业为改革开放和现代化建设做出了新的重大贡献。搞好国有企业不仅是重大的经济问题，而且是重大的政治问题。各级党委和领导同志必须实事求是地分析当前国有企业面临的新形势、遇到的困难和问题，从战略上全局上深刻认识搞好国有企业的重大意义，以高度的政治责任感和历史使命感，进一步统一思想，坚定信心，扎实工作，千方百计把国有企业搞好。

以公有制为主体的现代企业制度是社会主义市场经济体制的基础，是我国国有企业改革的方向。国有企业深化改革，建立现代企业制度，要坚持产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学，也要体现社会主义基本制度的要求。坚持党对国有企业的政治领导，发挥国有企业党组织的政治核心作用，充分依靠和调动职工群众的积极性和创造性，这是我们的政治优势，是建立有中国特色现代企业制度的本质要求。国有企业面向市场，深化改革，转换经营机制，加强内部管理，加快技术进步，提高经济效益，都迫切需要增强国有企业党组织的凝聚力和战斗力，充分发挥党组织的作用。

二、坚持党对国有企业的政治领导，充分发挥国有企业党组织的政治核心作用

坚持党对国有企业的政治领导，是一个重大原则问题，任何时候都不能动摇。党对国有企业的政治领导，主要体现在：坚持国有企业的社会主义方向，保证党的路线、方针、政策和国家法律、法规在企业贯彻执行;坚持党管干部的原则，按照管理权限，依法选派、推荐国有资产产权代表和企业经营管理负责人，并对他们实施教育、培养、考核、监督;坚持发挥企业党组织的政治核心作用和党员的先锋模范作用。强调坚持党对国有企业的政治领导，但不能以党代政，以党代企。

三、认真贯彻国有企业党建工作的指导思想和方针原则

新形势下的企业党建工作，坚持党的“一个中心、两个基本点”的基本路线，紧紧围绕企业改革和生产经营来进行，坚持党要管党、从严治党的方针，从政治、思想、组织和作风上全面加强党的建设，充分发挥党组织的政治核心作用，促进企业的物质文明和精神文明建设。

企业党建工作的目标是：(1)有一个坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，善经营，会管理，团结协作，廉洁公正，开拓进取，得到职工群众拥护的领导班子。(2)有一支能够在企业改革、发展中经得起困难和风险。

**企业年终工作总结报告篇十三**

作为一名刚加入建筑公司项目部工作的技术人员，我将工作定位为协助好技术负责人的工作和不断的自我学习充实，在参与建设的工程中，除了协助技术负责人编制项目质量计划、施工方案、作业指导书、技术交底，并负责进场原材料的取样送检、工程技术资料的编制，和施工员一起进行现场质量检查，以及施工测量工作。加强与各职能部门的协调配合，营造良好的工作氛围建设工程项目运作过程中涉及方方面面，搞好协调配合。在施工过程中，统一步调，形成合力，对在项目实施过程中遇到的问题和情况，主动和领导汇报，作到沟通、协调，保证项目建设顺利实施。

在工程施工过程中，我一直以积极的心态认真地对待自己的工作，在从事的各项工作中，都能尽职尽责，以求完满的完成工作任务。“不要急于出成绩，埋下头来干工作”，是我常拿来提醒自己的警言，提醒自己不要好高骛远，而要脚踏实地，多干实事，在实践中检验自己的知识并获得施工现场的经验累积。开拓创新意识，积极配合各项目经理完成工作，规划长远的人生目标，将远大的目标细化到每天的学习生活和工作中，全力以赴，端正态度，认真工作。

我在每个阶段的工作中勤勤恳恳、任劳任怨，积极主动地完成各级领导交给的任务，并在做好本职工作的基础上，不断学习钻研，努力提高自己的业务水平;同时在思想上严格要求自己，在作风上艰苦朴素、求真务实为贺花园建设尽心尽力，努力工作。建设工程也具有时效性的特别，各种规范不断的更新和发展，我不仅需要自己不断学习，更应该主动、互相交流、互相学习、取长补短，不断增强自身业务知识和技术。

今后我要切实提高自身综合素质，树立自觉的学习意识，循序渐进，温故知新，持之以恒，坚持不懈，扎扎实实地学习，才能学到真才实学，才能把学到的知识融会贯通到我们的具体工作中去。

**企业年终工作总结报告篇十四**

转眼间20xx年的工作已经结束，作为一名技术人员，我将工作定位为协助好车间生产工作，理论联系实际，在实践中验证理论，用理论指导生产、服务生产。在实践和生产过程中不断的自我学习充实。现将这一年里我的工作内容进行以下总结：

对现有工艺人员及镀膜工序员工进行培训，用理论武装生产，培训内容涵盖工艺知识、操作规程、岗位安全制度等。利用班前、班后会针对生产过程中出现的问题加以纠正式的培训若干，现工艺人员已经初步掌握了真空管膜层的基础知识，能够熟练的针对膜层颜色、性能、换靶周期等作以调整。在生产的同时，我还不间断的积累实验数据，协助技术实验室xx抽检、送检真空管，根据实验数据，调整膜层工艺，使车间生产的真空管合格率屡创新高。

针对年初市场反应的膜层颜色杂乱等现象，每天要求工艺人员针对所开启镀膜机做样管对比，出炉不达标的限时调整，并编制了各工序控制膜层颜色的暂行办法，一年来成绩显著，侧面了解市场反应良好。根据市场需要，一年来，多次开发研究了具有\_\_特色的真空管，如xx紫墨金真空管、黑膜真空管、偏心真空管外镀膜技术，有效的拓宽了市场。根据实验数据多次研究，开发了xx金三角真空管，有效的降低了真空管对于热水器热损的影响，产品将拓宽并服务于xx的市场。

许多先进、自动化程度较高的设备不断落户真空管车间，作为车间工艺主管的我，只有不断向人学习，了解先进技术，才能胜任此职务。一年来我不断学习，并修改、制定了车间操作工艺，岗位安全操作规程等。

思想解放的不够，日常工作中求稳的成份占的多一些，还有些放不开，对待工作还是不那么灵活。对待问题的探索和实践步子还不够大。在加强学习方面自己还存在一定的差距，特别是工作实践中才发现，自己所了解的才是一知半解，今后应加强理论方面的学习，做到不耻下问。

我将一如既往地发扬不怕困难、艰苦奋斗、乐于奉献、勇于创新”的精神，熟练地掌握先进的生产工艺，培养优秀的工艺人员，与之掌握并学习领先的工艺知识，用精益求精的工作态度，严谨细致的工作方法，科学求实的工作作风，规范系统的工作成效，制造出高品质，高标准的产品，回报公司！在xx的大舞台上实现自己的人生价值！

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn