# 2024年部门人员年终总结报告(优质9篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-12-23

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。部门人员年终总结报告篇一20x...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**部门人员年终总结报告篇一**

20xx年已经过去，为了在不断的总结中成长，在不断的审视中完善自己，为20——年能更好的、脚踏实地地完成好本职工作，现将20xx年工作总结如下：

一、思想方面：重视理论学习，坚定政治信念，积极参加公司组织的各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。

因为是服务部门，每天都会各种各样的人，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一把椅子让座，一杯热茶相送，一个满意答复”，每次看着来访的群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗？“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。也许会有一些的辛苦，但人不常说吗？辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力；在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

在公司领导的正确英明领导下，在广大员工的不懈支持下，勇于奉献，圆满地完成了本质工作和领导交办的.各项工作任务。

**部门人员年终总结报告篇二**

在总结过失和不足时，总是轻描淡写，几句话一带而过，有的甚至“大事化小，小事化了”，片面地多讲客观，而少讲主观。因此“年终总结”应多讲工作中的不足和存在的实际问题。你会写人事工作总结吗?下面小编给大家带来人事工作总结，希望大家喜欢!

时间一晃而过，年度工作接近尾声。在公司的领导与支持下，在各位同事的帮助下，本年度较好地完成了自己的本职工作和领导交办的其它任务。在此期间我的工作能力也有了极大的提升，但这不仅是我个人的功劳，也是公司领导给予我机会和工作上的支持。现总结20\_\_年工作如下：

1、负责办理员工的入职、离职等相关手续;

2、核对各部门月度排班、考勤、加班等情况;

3、协助上司做好会议、培训会场安排;

4、及时整理最新的员工资料，并将资料输入人力资源电脑系统内，确保系统资料准确、无误。

5、负责分公司员工假期统计、绩效考核汇总。

7、协助上司开展人员招聘工作，本年度招聘完成率为80.43%;

8、协助上司做好20\_\_年度年假延期的相关工作;

9、协助上司做好员工生日活动及其他相关的员工福利活动;

10、完成上司交办的其他工作任务。

总的来说，工作上虽然取得了一定的成绩，但同时存在一些不足，主要是工作细心程度还不够，自身学习、整体协调、培训技能还需要继续加强锻炼与学习，和经验丰富的同事相比还有一定差距。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，发扬孜孜不倦的进取精神，力求把工作做得更好，为公司的发展贡献自己的力量!

20\_\_年分公司人力资源部在各级领导和公司人力资源部的指导、其他部门的配合支持下，积极开展自身的工作，在进一步做好人力资源基础性工作的同时，加强定岗定员、人力资源培训、人力资源管理信息化和人力资源管理制度建设。为更好地开展好工作，对\_\_年我们部门主要工作总结如下：

一、加强管理制度建设。

根据公司管理体制的总体要求，我们部门根据工作的需要，先后制定了“关于夜餐补助的发放办法”、“职工请假工作交接管理规定”等文件。

二、人力资源管理。

发耳项目分公司是我公司在建工程中最后进场的工地，人力资源严重匮乏，为了工程能有序开展，在职工不能满足工程建设的情况下，\_\_年通过返聘公司退休职工和向社会招聘等多种形式，解决了施工管理、资料、新闻宣传、库房管理员、微机管理、后勤服务、罐车驾驶等岗位不足的人员。由于用工体制多样化，为了管理有条不紊，我们部门对不同的使用单位和用工形式鉴订了不同的用工合同，满足了分公司的用工需求。

三、加强人力资源培训工作。

为不断提高职工和协作工的素质和能力，满足公司及职工个人发展的需要，\_\_年我们部门精心组织，认真做好各类培训工作。\_\_年9月、10月配合省经贸委安全生产监督局、省质量监督局和公司人力资源部对发耳工地特种作业人员进行取证、换证工作，此次培训取证涉及焊工、电工、门(桥)式起重机操作工、流动式起重机司机、塔吊司机、起重司索工、叉车、厂驾、架子工、卷扬机操作工、施工电梯操作工共129人。另根据公司安排，转岗培训门式起重机操作工3人三个月的实操实习。通过以上的培训，缓解了分公司对特种作业人员的需求，为分公司完成\_\_年度工作起到了积极的作用。

四、做好人力资源管理的基础和日常工作，完成上级和分公司领导交给的各项工作任务。

1、协助公司人力资源部完成职工教育培训计划、职称考试及申报工作，完成各种统计报表。

2、根据经济核算的要求，建立、健全各种报表台帐。发耳分公司人力资源部现有职工2人，为完成月度的承包核算和年度的结算。为此，我们建立了如下台帐：职工调入、调出的基本数据台帐，安装协作工的用工档案及费用台帐;个人、专业处收入台帐;社聘用工、收入台帐等。

3、认真执行工资政策，及时兑现工资、奖金及各种津补贴。

4、负责分公司的人员调出调进，协作工的日常调配，职工的请假、销假登记等。

5、项目分公司各配合队职工工作服的采购、领用。

总之，一年来，我部做了大量的工作，但还有很多工作未做好、做细，离公司和分公司的要求还有差距，在新的一年里，我部将一如继往，严格按政策办事，使部门的各项工作更上一个台阶。

20\_\_年根据公司各产业的业务目标和规划，针对各产业业务发展阶段，匹配对应的人力资源策略和计划，保障人力资源供给侧人员数量、质量能够满足新老业务目标实现。重点是加快人才供应速度、加速人才适岗进度、激励员工保持高绩效、打通员工职业发展通道、盘活现有员工能力，企业核心文化落地，继续夯实人力资源管理基础工作，初步进入规范化人力资源管理阶段。以人力资源项目制工作为抓手，匹配业务关键需求为切入点，适时的导入人才甄选、员工评价、员工激励、员工保留的业务领导者的人才管理工作，打造公司的人力资源亮点和优势，反哺业务目标达成。

一、人才引进

1、能力模型：搭建销售人员商务代表专业能力模型，输出能力标准;

2、招聘手册：在能力标准的基础上，完善面试提问汇总，输出招聘手册;

4、人才甄选辅助项目：严控面试评价标准、精准进行背景调查、薪酬沟通工作，做到细节工作有理有据，辅助进行人才面试测评体系，提高面试选才的准确度。

6、定岗定编职位说明书：参与公司定岗定编工作，保持人员增长与业务增加的比例的适配性;制定职位说明书标准，对外发布和内部迭代流程化，员工工作职责内容的活现，建立专业的人力资源品牌形象。

二、管理结构

1、组织架构

基于公司战略梳理，明确公司未来蓝图和目标，在此基础上理清各产业的的定位和价值排序及关系，以及各产业业务的发展思路。进而设计组织架构、业务架构和岗位分工。完善公司组织架构、部门职责分工、管理权限。随着业务不断调整和产业增加，组织规模越来越大，人员原来越多，管控难度越来越大，如果不对组织架构进行明晰，依靠人为因素调整和约束难度越来越大，需要借助硬性的组织架构完善和人为因素的管控打补丁来辅助改善员工文化冲击进行满足业务发展需求。

2、规则设计

基于新的组织架构对现有人员和制度进行进行全面盘点并更新，完善公司规则体系，形成规范性的共识。制定基础的人力资源管理制度、奖惩管理制度、行为规范管理制度、薪酬管理制度、绩效管理制度等，从集团管理体系或原来隐性的流程体系中梳理出自有的管理政策。

3、职位体系

组织架构清晰后，根据各岗位设置、部门划分、工作对接、管理路线、组织上下级关系界定清楚，并把所有岗位的级别、责任、权利明确到位，建立职位体系和职位等级，为补充完善设计“薪酬管理体系”提供基础依据。

三、人才管理

1、关键岗位、员工

根据公司业务发展进度，对标行业标杆和公司业务影响程度，梳理出公司各产业的关键岗位，进行组织盘点和人才盘点输出关键员工和绩优员工，在实施人力资源政策实施，重点关注关键岗位和关键员工。

2、干部培养

随着业务的不断扩张和业务条线的不断增加，需要进一步完善干部选拔培养机制，培养选拔业务骨干，挖掘员工潜力，使优秀人才能够脱颖而出，为公司新老产业提供充足、合格的后备人才，加强在职干部和后备干部培养，梳理干部管理办法，对“关键少数”核心成员进行激活，不断发现、引进优秀人员，保持组织的人力活力。

3、人才“蓄水池”

建立公司内部后备人才队伍，形成人才梯队资源库，使人才数量和结构能够满足公司发展要求。在实施过程中，制定人员入池、培养、晋升、出池标准，打造基层、中层、高层后备人才池，并根据入池人员的特点和差距制定针对性的培养计划和措施，建立公司人才干部培养和后备人才造血机制。

四、薪酬绩效

1、完善绩效考核管理办法

征求业务发展阶段和管理者建议思路，在经过充分讨论和论证的基础上完善公司绩效管理办法，尤其是销售人员绩效管理，针对绩效目标的设定、沟通、反馈、辅导形成常态化的机制，作为内部运营管理的重要抓手，与奖惩、任用、晋升、提薪挂钩，激活员工。

2、完善薪酬管理制度

通过市场薪酬调研和内部薪酬管理要求，调整薪酬结构，确立薪酬内部公平性和外部激励性原则，有条件的建立岗位评估基础上的宽带薪酬体系，做到薪酬管理的激励性和成本可控。

五、人才培养

1、在销售人员能力标准的基础上，绘制关键序列岗位能力地图，通过课程设计，搭建课程体系。

2、基于课程体系框架和内容，明确内训师队伍建设方向，培养3-5名关键岗位内训师队伍。

3、打造1-3门精品课程。

4、培训运营过程中，尝试多种学习方式，深入业务一线开展培训，做到部分课程训战结合。

5、完善培训需求调研和需求分析，紧贴业务的学习活动设计的运营体系，落地培训工作管理制度。

六、员工管理

1、搭建公司与员工的沟通渠道和沟通平台，听取员工的建议和心声，及时处理员工合理诉求。规范企业员工劳动合同、人事档案等资料，进行合规性整改工作，积极妥善处理劳动争议和纠纷，落实公司各项人力资源政策，降低员工离职率。开展正式或非正式的跨部门沟通，把员工关系的处理工作列入日常例行工作。

2、人力资源信息化。保持人力资源档案的准确性和完整性，通过人员档案能够随时反映公司人力资源状况，包括学历层次、服务年限、薪资水平、业绩情况、培训情况、奖惩情况、培养发展方向等各项数据和指标，为人力资源选用育留的提供分析依据。

3、塑造标杆文化

树立优秀员工的标杆作用，通过收集优秀员工的成长经历，在内部广泛宣传，塑造标杆文化。挖掘符合企业文化价值观的故事，为践行企业文化价值观落地积极准备素材。

七、人力资源团队

1、提升从业人员专业水平。人力资源部在安排各部门培训的同时，应着力对部门人员的素质提升，加强部门的培训、管理工作。

2、加强对业务的认知与理解，有条件的跟业务人员一起出差、下市场跑业务、参加业务部门会议，支持业务部门工作，真正理解业务发展阶段和真实需求，提供人力资源专业建议。

3、实行目标责任制和项目制。将部门年度目标分解到部门每个人，做到每项工作均有责任人、完成期限、完成质量要求、考核标准。做好每项工作的跟踪落实和结果反馈，及时调整工作目标，不断改进工作方法，确保年度目标的完成。

辞旧迎新之际让我回想起一年来在人事专员工作中的努力，身处于这个岗位之中自然能够明白做好人事工作的重要性，因此我能够遵从领导的指示并在人事工会中严格要求自己，每当完成一个阶段的人事工作以后都会及时反思自己是否存在不足之处，这一年的工作结束以后我也对自己在人事专员工作中的情况进行了总结。

招聘方面能够合理利用招聘渠道来发布岗位相关信息，我参加了当地的人才招聘会并通过面对面交流的形式来寻求岗位所需的人才，由于参加人才招聘会的大多都有着丰富的工作经验让我从中收获很多。我参加了部分职业院校的校园招聘会并从中查看学生投递的简历，虽然基本都没什么工作经验却胜在人数多且比较听从指挥，但由于基本都是实习生且在毕业以后很少有留在公司继续工作的缘故，因此要加大考核力度以免存在实习生对企业没有忠诚度的状况。我在网上发布了招聘消息并查看应聘者投递的简历，同时我也安排了面试并对应聘者的能力进行了考核，尽管简历的真实性有待考证却基本都具备不错的工作经验。

培训方面能够安排岗前培训从而让他们加深对各自职责的理解，事实上培训的过程也相当于是对新员工的一次考核，在这个期限内查看新员工的表现从而明白对方是否适合这个岗位，而且对待工作是否负责的话也能够通过岗前培训观察出来，在培训期间我也会介绍公司的文化理念从而引起员工的共鸣，在专业性的问题上则会邀请相关部门的负责人为新员工进行讲解，虽然每次培训的时间不长却能够很好地强化新员工的工作能力并筛选掉一部分对工作不负责的人。

考勤方面能够统计好员工的出勤状况并用于绩效考核与工资结算，我会要求所有员工都使用企业办公软件进行上下班打卡，这样的做法也是便于对员工的管理从而了解他们的工作状况，若是有员工存在迟到的状况则可以通过打卡记录得知，另外我也会准备好一部分请假单或调休单以供员工使用，当员工需要请假或者调休的时候则会按照流程为对方进行办理，另外有员工离职的时候也会办理好相应的手续并开具离职证明。

人事工作虽然并不难却需要花费不少心思，但能够完成人事工作便意味着自己尽到了职责所在，我会继续努力做好人事工作并为了企业的发展而努力，也希望领导能够支持自己从而让我对人事工作的完成更有信心。

我有幸进入公司独立优化部门负责人事行政工作，在这里感谢领导对我的精心培养，给予我工作上的支持。我将更加认真的对待今后的工作。现对今年工作进行以下总结。

一、工作内容

人事行政工作复杂，目前部门已配备了各种管理表，有员工纪律跟踪表、各组组员项目分配表、奖金分配表、月份\_\_表、转正试题表、员工面试、入职、转正、离职表、从人员招聘至任用，根据各组的实际需要，有针对性，合理地招聘员工，配备到各岗位。较好完成各组人员的入职、离职、调岗等人事审批工作;规范员工档案，对资料不齐全的作出补齐;确定员工劳动合同签定人数，配合人事部工作事宜。

对办公室日常纪律管理，不定期通知宣传消防知识并做好办公室管理工作;对办公室清洁卫生，安全进行巡查;跟踪后勤安排员工人住宿，关注员工宿舍卫生安全等情况;排解员工之间的人和事矛盾。对优化部门\_\_各数据分析：在优化\_\_表优化效果统计表进行跟踪发现问题进行周与周的对比和本月与上个月的对比从中找出原因，并进行跟优化工程师对接一起分析问题的所在处。做好每个周的\_\_外推效果跟踪的统计以及\_\_的\_\_对比，从中检查看那个平台\_\_人数比较多，积极告诉他们作出改整。

二、工作建议

员工培训机制的待完善和加强;应从传统的劳动人事管理逐步向现代化人力资源管理方面过渡;我将继续完善公司制度，特别是在日常行政管理和人事管理方面加大制度建设的力度，修订和完善奖惩规定，激励机制等制度;加强培训力度，完善培训机制。强化管理制度的培训，便于在实际工作的正常操作，需根据实际情况制定培训计划，使培训工作能起到切实的效果;协助各部门工作，加强与员工沟通，加强团结，迅速营造良好办公环境;加强劳动人事管理工作。

三、工作不足

负责部门的人事行政工作、协调方面还有所的欠缺，对部门工作情况，人员纪律的检查力度待提高;积极对公司企业文化及工作氛围的建设;劳动人事管理工作实现规范化管理方面仍有待加强，提升管理水平，完善人事档案管理，从单纯的事务性工作向现代人力资源管理过渡;组织员工活动，加强企业文化建设工作，以员工对企业有良好的认同感和归属感。

今年人事行政工作虽不算太理想，但我们会继续努力，加强学习，积极配合公司管理好部门人事行政工作，努力使工作水平上升到一个新的台阶。

**部门人员年终总结报告篇三**

时光荏苒，转眼又到年终，自己在运营部工作已有一年半时间，回首即将逝去的20——年，发现自己在工作状态以及编辑业务方面取得了很大进步。工作报告总结如下：

工作状态积极而稳妥

工作态度更加严谨务实：一年来，我坚持工作踏实，任劳任怨，自觉维护频道的形象，妥善严谨地做好编辑工作，尽量避免编辑稿件中出现纰漏。

更加注重发扬团队精神：部门的良性发展不是某个人的行为，而是建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础。上一年来，我保持与部门同事的良好沟通，通过不断交流来融入整个部门的整体，更通过参与到频道整体建设中，为部门的整体稳定发展贡献自己的智慧力量。

更加积极的进取之心：互联网行业正在飞速的发展，编辑的概念越来越抽象，它不再局限于信息收集与转载，更需要从业人员具备各方面丰富海量的知识，超强的信息资源整合、评论、组织、策划能力，网络编辑必将发展成一种高素质复合型人才。这就给我们编辑人员提出了更高的要求，一年中，我坚持不断学习专业知识，不断充实、武装自己的头脑，工作带来的高要求，激励了我更加积极的进取之心。

编辑业务精益求精

一年中，我在编辑日常业务中不断总结经验，使自己的业务水平有了整体提高。

一、保质保量地完成日常稿件发布工作，同时针对it热点综编和原创部分新闻稿件。

二、维护频道更新；每日更新频道首页各个板块内容，同时更换新闻中心两侧栏目内容。

三、认真完成早班和周末值班。除积累了一些工作经验外，也对生活和汽车行业有了更深入的了解，在其他主管的帮助下，学习到了运营部门其他几个频道的知识。

四、一年来，制作多个行业专题：如《中国正式进入3g时代》、《魔兽归来》、《小灵通退市引争议》、《联通iphone正式发售》、《九部委重拳打击手机网络色情》等。

五、围绕年底热点话题，进行综编及编写盘点类原创稿件，《盘点it业20——年度关键词：日子在偷菜中溜走》《20xx年it江湖十大人物有人宝刀不老有人剑走偏锋》等综编稿件，获得了网友关注，点击率、转载率较高。

在公司领导的指导和在部门同事的配合下，通过大家的不断努力，it频道整体有了一定的提高。在流量上也有所体现，目前每天的流量都在40万左右。

满怀激情展望未来

在新的一年里我将总结过去一年的成功和不足，在做好自己工作的同事，积极参与新闻中心的其他各项工作，把网络的内容建设好，努力为运营部做贡献。

通过一年多的工作，我已经逐渐意识到，作为一个网络编辑，首先应该跳出的就是ctrl+c和ctrl+v的工作模式，应该带着自己的想法来编辑新闻。在新的一年之中，我会在日常工作之外，多做基础性的工作，让自己迅速充实起来，逐渐加强专业知识水平，逐渐向着成长为一个“专家型”编辑的方向前进，这样，不仅可以让自己的水平得以迅速提高，更能让网站频道的影响力得到提升。

此外，在日常工作方面，我还要力争做到：

一、继续加强新闻理论基础知识的学习，增强自身的新闻敏锐性，提升组织策划能力。

二、不管是技术上还是内容上都要形成自己的独特的编辑方针，做出自己的特色。

三、频道内容方面我会进一步加强专题的制作。除了规定的特别策划以外，要根据新闻事件的发展多做一些有深度、有内容的专题。

新的一年中，我会和部门全体同事、领导一起齐心协力，在探索中不断发展。在部门成长的过程中，也会出现了一些始料未及和难以避免的问题，在日后的工作中，我会继续从工作中不断吸取经验，及时改正，在实践中不断发展，不断完善。逆水行舟，不进则退。今后，我会认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。相信，在团队整体的努力下，部门今后的路会愈走愈远，愈走愈好！

**部门人员年终总结报告篇四**

根据20\_\_年中创公司全年工作计划，结合本部门工作实际，现就一年来行政人事部工作做如下汇报：

回顾20\_\_年，行政人事部在总经室的领导下，紧跟市场发展需求，着重配合一线相关部门，严格落实公司的各项工作部署。在行政管理方面落实规章制度，加强监督监管;人事管理方面结合公司岗位实际，落实人才本地化需求;后勤保障上，及时跟进需求，尽职尽责。

一、20\_\_年人事主要工作

1、人事管理求完善、个人素质求提升

中创公司人事工作在公司总经理带领下，紧跟战略调整步伐，严格按照公司要求，完善人员招聘、培训、考核等人事相关工作的规范化与制度化。

(1)根据公司人员配备需求，结合公司的实际情况，和组织架构的调整，做为人事部我们加大人员招聘力度。根据年初招聘计划和中途组织架构的调整，全年通过网络、大型人才招聘会等渠道，共进行了8次招聘工作，其中网络招聘费用开支1600元，招聘会费用开支为960元。在招聘工作中，初审符合招聘岗位要求的简历148份，通过初试人员87人，通过复试64人，入职46人。目前仍在岗位人数为22人，20\_\_年公司中层人员进行了重新的调整，调整后的团队更有战斗力，工作效率大幅提高，部门配合更加密切。

(2)在人员培训方面，行政人事部配合市场部开展了消防安全知识培训、办公室礼仪礼节培训，对入职员工从《员工手册》入手，引导人员完善入职手续、部门领导谈心熟悉岗位要求、行政人事部明确公司制度、班组长培训提高工作技能、以老带新培养协助精神。全年共培训新入职员工近46名。

(3)在公司总经理指导下，对员工档案进行严格审查，对于资料不齐全的一律要求补齐全，并结合人事档案管理需求，对现有人员建立起电子档案。

(4)在员工关系处理方面，结合出现劳动纠纷，行政人事部积极沟通、及时请示，确保公司利益不受损失。例如：刘颖向劳动监察部门投诉的事情处理中，行政人事部通过积极的沟通，了解其投诉的真正目地，及时请示公司总经室领导，圆满完成了此事的处理。在戴建齐事情处理中，经过对双方家属做思想工作，积极疏通，在总经室领导的指导下，双方已达成私下和解。

(5)在员工社会保险方面，20\_\_年行政人事部做了大量的工作，与政府部门打交道，事难办脸难看，排长队还要赔笑脸，无论怎样行政人事部人员都不厌其烦，耐心尽力的为每一位员工做好服务，确保不遗漏每一个工作细节。社保：为在职职工办理新增、转移、退保等手续共计28人次;失业：办理增减手续4人次;办理女工生育保险2人次;发展工会人员7人。

一年来，通过各项任务完成，逐步提高了行政人事部在人事工作的工作标准，并结合公司各项规定制度，从人员入职开始，结合《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》两部新法，完善公司人事工作中不足，提升行政人事依法按章处理人事及其相关工作能力。

二、20\_\_年行政主要工作

1、日常管理要制度、行政保障要质量

20\_\_年行政日常管理、行政后勤保障为行政人事部全年工作主线之一，在管理上强化制度、在保障上要质量。一年来我们在行政方面做了以下几方面工作：

(1)根据20\_\_年管理工作中存在不足进行了相关制度的完善。在年初，修订了《中创公司公文流转管理办法》、依据集团《公章、专用章使用的有关规定》拟定完善了《中创公司公章、专用章管理使用的规定》，结合20\_\_年日常管理与实际操作进行修订与完善了《员工打卡考勤制度》、《劳防用品管理制度》。紧跟集团总部下达的文件、相关规定、通知及其要求，及时调整我公司管理规定与管理办法、结合我公司日常管理实际，加强规章制度操作的规范性。

(2)根据行政日常工作的要求，在六月前完成了组织机构代码证、社保保险登记证、劳动保障诚信评价等级证，营业执照等证照进行了年检，通过一系列公司证照的年检，为全年对外工作的顺利开展打下良好的基础。

(3)认真及时配合公司各部门作好办公用品的采购与发放工作。在力求节约日常办公用品开支前提下，行政人事部针对日常用品库存及配发、使用品，基本做到月底有清查、月初有申报、在采购时本着“货比三家，质量与价格并重”的原则，既为公司购买到合适用品，又在最大程度上节省公司开支。例如：20\_\_添置固定资产：台式电脑4台，数码相机1台，柜式空调1台，挂式空调2台，考勤机1台。这些资产列出来数据不多，但在采购的过程中，我们每采购一件都要走遍开封市的每个商场，至少要询价比较三个商家以上，价格和质量都要做出对比，最后再次压价，做到以最低的价钱买最好质量的产品，并且笔笔都有帐可查。

(4)组织安排公司办公会议，提前做好会场布置，通知与会人员准时参加，做好会议记录和整理会议纪要，准确及时把会议内容传达给与会人员，并督办会议精神的落实情况。在对外招待茶话会上，我们做到提前采购、起早准备，会中茶水服务，会后打扫场地，有效的保障了我们对外的接待水平和接待质量。

(5)存档工作：存档行政文件211份，合同375份。行政人事部通过对档案管理书籍的进一步学习后，提高了档案管理的认识，发现公司以前存档的文件有些是没有保存价值的。于是20\_\_年对公司不同价值、不同科目的文档进行了分门别类的存档，方便了以后档案的查询和管理。

(6)在行政监管上，考勤方面：每月月初把上个月的打卡记录采集、整理、校队打印并让每位员工签字确认、存档，对违反公司考勤纪律的员工，行为较轻者进行口头批评，屡犯不改者予以行政处罚。日常监管：平均每月4次对员工纪律进行不定时不定期检查，发现违纪行为，对员工进行思想教育，全年口头批评58人次，20\_\_年行政处罚22人次。

(7)20\_\_年4月份行政人事部人员进行了全面的调整，面对新环境和新挑战，我们部门人员团结一致，兢兢业业，一丝不苟，边学习边摸索，通过不懈努力，逐步掌握并完善了我们的工作细节，并在实践中不断查找工作漏洞，发现问题及时解决，更好的为其他部门提供后勤保障服务。本着厉行节约的工作原则，我们开源节流，办公用纸建立了登记制度，办公用品、劳保用品坚持以旧换新，报废固定资产、低值易耗品废旧再利用，办公室做到人走灯灭，关闭电源，水源，有效为公司节约每一分钱、每一度电。

(8)车辆管理方面：20\_\_年共行程19200公里，平均每月行程1600公里，每天2次市内宣传，行程28公里。平均每月派发60张派车单，每天完成出车任务2次。20\_\_年车辆共保养了2次。全年发生了2起交通安全事故，打破连续两年平安无事故的历史，经过调查了解事故起因后，及时对司机思想进行疏导，避免再次意外事故的发生。

三、20\_\_年工作中存在不足之处

作为行政人事部，即是公司综合管理部门，也是公司综合保障部门，其管理是否到位直接关系公司的运营，其保障是否得力直接关系人员凝聚力与向心力。

在一年工作中，虽然行政人事工作千头万绪，大事能提到桌面没几件，但是公司总经室安排各项事务我们部门人员不打折扣，坚决执行、树立表率模范的作用。回顾一年工作，虽说做到了尽心尽力，但在部门的工作中还存在以下不足：

(1)规章制度的执行上施之太软有待加强

规章制度是一个公司自己“法律”，行政人事部是公司里的“执法”部，对于部门自身人员要求上，应以表率作用走在公司其他部门员工的前列。目前存在对本部门人员要求不够严格。对于人员考勤上，讲人性时多，讲规章原则少了些，致使公司员工存在一些不良现象养成了一种工作习惯。例如在纪律维护上时紧时松、对于违纪者说地多，真正按规定执行少。在制度面前讲人情时多、体谅大家时多，体谅公司纪律时少。致使一些员工认为自己违了纪、犯了错全是公司错，养成了公司一些员工不从自身找原因、从公司制度中找不足。

(2)办公资产、物品的管理上有待规范

在公司资产管理上，虽然分公司资产一看一目了然，但作为行政人事部门，应对资产分门别类登记造册，按资产使用状态以堪用品、报废品造册，并对其构置时间、使用年限、责任人等仔细标注，为公司资产核算、办公采购、设备维修更换等，为总经室提出决策依据。

(3)各项日常数据统计有待加强

作为行政人事部，其在日常相关统计上应给总经理提供一些参考依据。如每月人员入职离职人数、员工流失率、月发传真总量、月办公用品日常消耗登记统计，派车单详细记录车辆行驶里程、月耗油料统计，做好办公用品、办公费用日常开支的统计等。

(4)员工日常培训上存在欠缺

培训是员工最好福利。只有通过各方面的培训使公司全员在共同目标下努力奋斗。行政人事部要通过培训使公司全员从认识纪律到遵守纪律、维护纪律。目前行政人事部在员工培训方面做得还不到位，市场上要出成绩、内勤做好保障，没有统一的思想和高昂的工作激情，团队将是一盘散沙。20\_\_年将根据总经室的要求，加强团队建设工作，以“忠诚、协作、行动”为团队协作口号，加强培训力度。培训不仅存在于规定制度的培训，对于业务知识针对不同部门、不同人员也需进行集体、个人培训。如做行政人事工作不了解办公室礼仪礼节、人事工作不掌握招聘的技能技巧、不了解地方政策法规;做客服的一遇到问题就是去请示公司，自己不会应用对话技巧搁置问题，使公司与客户矛盾加剧;做市场服务不专业等等。这些都需通过行政人事督查、提出相应培训建议。

(5)管理上存在只说不管、只讲不罚

行政人事部门就是规章制度维护与执行部门，20\_\_年对于办公室卫生、纪律抓的不严，看见说一说、讲一讲，不痛不痒。对于日常办公秩序维护上只讲不罚，如上网浏览与工作无关的网页、上网购物、群聚聊天、玩游戏等。使一些规章形同虚设，20\_\_年将会改变这种管理方法，严厉惩处上网打游戏现象。

回顾20\_\_我们紧张忙碌，无怨无悔，展望20\_\_我们加足马力，充满信心，在中创公司领导班子的带领下，只要我们工作更加细致点、沟通多一点、责任心强一点，我坚信20\_\_年行政人事部各项工作会竹竿拔节年年高。

**部门人员年终总结报告篇五**

20xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信!

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

**部门人员年终总结报告篇六**

时光荏苒，转眼又到年终，自己在运营部工作已有一年半时间，回首即将逝去的20--年，发现自己在工作状态以及编辑业务方面取得了很大进步。工作报告总结如下：

工作状态积极而稳妥

工作态度更加严谨务实：一年来，我坚持工作踏实，任劳任怨，自觉维护频道的形象，妥善严谨地做好编辑工作，尽量避免编辑稿件中出现纰漏。

更加注重发扬团队精神：部门的良性发展不是某个人的行为，而是建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础。上一年来，我保持与部门同事的良好沟通，通过不断交流来融入整个部门的整体，更通过参与到频道整体建设中，为部门的整体稳定发展贡献自己的智慧力量。

更加积极的进取之心：互联网行业正在飞速的发展，编辑的概念越来越抽象，它不再局限于信息收集与转载，更需要从业人员具备各方面丰富海量的知识，超强的信息资源整合、评论、组织、策划能力，网络编辑必将发展成一种高素质复合型人才。这就给我们编辑人员提出了更高的要求，一年中，我坚持不断学习专业知识，不断充实、武装自己的头脑，工作带来的高要求，激励了我更加积极的进取之心。

编辑业务精益求精

一年中，我在编辑日常业务中不断总结经验，使自己的业务水平有了整体提高。

一、保质保量地完成日常稿件发布工作，同时针对it热点综编和原创部分新闻稿件。

二、维护频道更新;每日更新频道首页各个板块内容，同时更换新闻中心两侧栏目内容。

三、认真完成早班和周末值班。除积累了一些工作经验外，也对生活和汽车行业有了更深入的了解，在其他主管的帮助下，学习到了运营部门其他几个频道的知识。

四、一年来，制作多个行业专题：如《中国正式进入3g时代》、《魔兽归来》、《小灵通退市引争议》、《联通iphone正式发售》、《九部委重拳打击手机网络色情》等。

五、围绕年底热点话题，进行综编及编写盘点类原创稿件，《盘点it业20--年度关键词：日子在偷菜中溜走》《20--年it江湖十大人物有人宝刀不老有人剑走偏锋》等综编稿件，获得了网友关注，点击率、转载率较高。

在公司领导的指导和在部门同事的配合下，通过大家的不断努力，it频道整体有了一定的提高。在流量上也有所体现，目前每天的流量都在40万左右。

满怀激情展望未来

在新的一年里我将总结过去一年的成功和不足，在做好自己工作的同事，积极参与新闻中心的其他各项工作，把网络的内容建设好，努力为运营部做贡献。

通过一年多的工作，我已经逐渐意识到，作为一个网络编辑，首先应该跳出的就是ctrl+c和ctrl+v的工作模式，应该带着自己的想法来编辑新闻。在新的一年之中，我会在日常工作之外，多做基础性的工作，让自己迅速充实起来，逐渐加强专业知识水平，逐渐向着成长为一个“专家型”编辑的方向前进，这样，不仅可以让自己的水平得以迅速提高，更能让网站频道的影响力得到提升。

此外，在日常工作方面，我还要力争做到：

一、继续加强新闻理论基础知识的学习，增强自身的新闻敏锐性，提升组织策划能力。

二、不管是技术上还是内容上都要形成自己的独特的编辑方针，做出自己的特色。

三、频道内容方面我会进一步加强专题的制作。除了规定的特别策划以外，要根据新闻事件的发展多做一些有深度、有内容的专题。

新的一年中，我会和部门全体同事、领导一起齐心协力，在探索中不断发展。在部门成长的过程中，也会出现了一些始料未及和难以避免的问题，在日后的工作中，我会继续从工作中不断吸取经验，及时改正，在实践中不断发展，不断完善。逆水行舟，不进则退。今后，我会认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。相信，在团队整体的努力下，部门今后的路会愈走愈远，愈走愈好!

**部门人员年终总结报告篇七**

今年以来，在办公室的正确领导和同事们的协作、帮助下，通过自身努力，认真负责的完成了办公室和领导安排的各种事项。现将个人一年来学习、工作情况总结如下：

虽然这几年我从事文秘工作积累了一些经验，文字功底也逐步提高，各方面的能力在办公室领导指导下，以及同事的帮助下得到多方煅炼，但是与市委办公室高标准要求还有许多差距，要弥补这些差距，就必须加强自身学习，通过学习——实践——再学习，不断提高自己的理论水平和分析问题，解决问题的能力。我深知：作为一位秘书，如果没有扎实的理论功底作基础，没有正确的理论指导实践工作，就不可能做好秘书这行工作，就不能真正成为一名合格的秘书。

今年以来，我在积极参加市委办公室组织的各项学习活动，认真完成学习任务的基础上，还非常注重个人自学，坚持每天阅读各类文章，并认真做好读书笔记，努力做到融会贯通，联系实际，举一反三。注重学习效果，做到活学活用，学以致用。并根据日新月异的形势发展变化，注重学习新知识，熟悉新学科，努力适应新形势、新任务对本职工作的要求，不断拓宽知识视野。在工作中我有强烈的工作事业心和责任感，有多做事、干好工作的强烈愿望。敢于面对困难，能吃苦耐劳，加班加点毫无怨言。今年根据市委办公室的安排，我到地委办信息科跟班学习两个月，使自己个人能力得到进一步煅炼。

我作为一名行政，除积极完成办公室交办的各项工作以外，还主动为分管领导服好务。今年以来，我认真完成了办公室领导交办讲话及各种汇报、通知、总结、经验交流材料等材料的起草校对工作，及时编写了各类政法方面的信息。对领导交办的各类信访案件做到及时处理、及时报送。全年跟随领导5次下基层进行调研，并撰写了有价值的调研。听从领导，服从安排，今年根据办公室的安排，我参加民兵训练，在训练中，我始终坚持能吃苦能战斗的精神，认真完成各项训练任务，受到了阿克地委、阿克苏地区行署、阿克苏军分区的联合通报表扬，并颁发了先进个人奖牌。

今年以来，我严格要求自己，认真遵守市委办公室的各项规章制度，自觉做到值好班，上班不迟，下班不早退，按要求及时签到，特别是在有急事、到其它单位办事、下单位调研等情况都自觉向办公室领导请假。

1、虽然自己平常也加强了学习，但是学习内容仅仅限于自己对口业务方面的学习，其它方面的知识看得比较少，知识面不广大。所以在新一年里我将进一步加强学习，更好的适应办公室工作。

2、心再细一点，工作再得细点，避免出现不必要的错误，进一步提高办文质量。

3、加强各方面能力的煅炼，不断提高自己的办事、办文能力，提高工作效率。

**部门人员年终总结报告篇八**

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，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旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺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最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，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、塑造店铺优良形象

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旺旺文字与顾客交流，面对计算机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优良的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好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优良平台，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，让顾客有一个优良的购物体验，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，在旺旺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度，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，热度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，这时我们就要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，做到胸有成竹。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然充电时刻不长，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旺旺与顾客打交道，但是旺旺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，当接触了不用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，主动参加公司的培训，但是领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

**部门人员年终总结报告篇九**

提前一个月向自己所在部门的领导提出离职申请，并附《离职申请报告》表单，此表单主要内容有：

部门、职务、入职时间、拟离职时间、离职原因、部门领导审批栏、分管领导审批栏

人事部门在接到离职员工提交的经审批的《离职申请表》后，与离职人员进行离职面谈，进一步了解及掌握员工离职的原因，因工作环境、待遇等方面的问题则需与离职员工部门领导协商，在不违背公司各项原则的前提下，争取留住员工，确实无法挽留的则总结经验，为完善公司用人机制打好基础。

确认离职后，招聘候选人员到岗或内部调派，进行离职工作交接.虽然劳动关系双方依法解除或终止劳动合同时，企业应在解除或终止劳动合同时即员工离职时一次付清劳动者工资。但实际上很多企业却未必是这样做的，有些企业习惯于要求离职员工在企业下月正常发薪日来领取工资而不是离职时予以结清，这样办理容易留下隐患，如发生仲裁时，公司较被动.

[人事部门为离职人员办好离职手续]

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