# 年终工作总结3000字

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-11-16

*年终工作总结3000字（精选12篇）年终工作总结3000字 篇1 公司技术、科技、标准化、QHSE管理体系工作认真贯彻落实管理局和建设集团的工作要求，紧紧围绕公司一届二次职代会精神和公司经营改革总体方案，坚持“遵守承诺让业主满意，追求卓越建...*

年终工作总结3000字（精选12篇）

年终工作总结3000字 篇1

公司技术、科技、标准化、QHSE管理体系工作认真贯彻落实管理局和建设集团的工作要求，紧紧围绕公司一届二次职代会精神和公司经营改革总体方案，坚持“遵守承诺让业主满意，追求卓越建优质路桥”的质量方针，夯实技术质量基础工作，完善监督考核约束机制，全面实施名牌战略和科技创新方案，全力打造精品工程，为用户提供满意服务，取得了较好的效果。

目前公司内外部工程已有40项通过了竣工验收，一次验交合格率100%，分项工程优良率93。8%，其中已有5项工程申报了局和油田优质工程，创业广场、乘二广场拟申报省优质工程，已完成了年初确定的质量目标。下面就一年来的技术、质量、科技、标准化、QHSE管理体系运行等如下：

一、完善各项管理制度，建立健全技术质量保证体系

今年初，针对公司生产经营实际，对公司《工程质量管理办法》和《科技创新方案》进行了修订、完善，并提交公司职代会讨论通过。明确了外部项目经理和内部分公司经理为工程质量第一责任人;确定了充实完善现有路基、路面、大中型桥梁、城市给排水、路灯照明施工技术和拓宽发展核心技术的科技创新方案;同时，制定了外部工程技术质量管理办法和技术质量管理工作要点;修改了公司QHSE管理体系文件，明确了职责，落实了责任。外部工程项目部均设置了项目总工，内部工程建立了技术质量组织机构。一年来各级管理人员都能履行其职责，并认真执行公司技术质量管理的各项管理制度和规定

二、不断增强为用户提供满意服务的质量意识，树品牌工程

为提高公司的施工信誉，树立公司形象，年初针对去年“庆五路”质量问题，在全公司范围内展开了“质量大讨论”，取得了显著效果。特别是第四分公司，他们结合实际分析影响摊铺质量的多种原因，制定相应措施，提出了底层达不到要求不摊铺;人、机、设备不符合要求不摊铺;油砂质量不合格不摊铺的“三不摊铺”原则，使今年的摊铺质量明显好于往年。为达到用户满意，征求业主的意见，了解用户的需求，三月份公司对在保修期内的66项工程进行了质量回访，对15项存在不同性质质量问题的工程，逐一分析原因，制定措施，落实整改时间和责任人，受到了广大用户的好评。今年在位于采油七厂厂区的民意路工程施工中，由于该工程投资不足，设计标准较低，为了达到用户满意，重塑公司在七厂的形象，公司党政领导亲临现场召开现场办公会研究方案，并确定了该工程宁愿一分钱不赚，也要保证质量，达到用户满意的宗旨。公司技术质量部协同施工单位二、四分公司技术人员反复测量计算，并针对工程的每个部位制定了详细的施工方案，该工程最终受到了七厂领导及居民的高度评价，并给公司写来了表扬信，又给四分公司追加了80余万元的摊铺任务。在乘二广场、创业广场的施工中，由于设计存在有与事实不符或没有设计方案的情况，施工单位一、二、四、六、八分公司出于高度负责的态度，顾全大局，树立了为用户提供满意服务的质量意识，主动与监理和业主沟通，提出我们的方案。为保证质量，不计较给增加工程量的多与少，精心施工，为保证广场路面排水通畅，六分公司主动增设设计外的雨水口十余处，对业主临时性的要求，一、二分公司积极响应，在工期紧，质量要求高，交叉作业多的情况下，两个广场保质保量地完成了任务，受到了局领导、当地居民以及业主(物业管理公司)的高度赞扬

三、以技术指导施工，以质量创信誉

以技术指导施工，使多项工程保质保量地完成，在每个工程开工前，项目部均制定了具体施工组织设计或施工方案，为了使方案更加科学合理有效，各项工程分别召开了施工方案汇报研究会，结合人力、设备、材料、技术等实际，确定各分部、分项工程的施工方案，以技术指导施工，加大技术复核力度。特别是在乘二广场、创业广场的施工中，由于该工程的特点：分部、分项工程杂，技术难度大，质量要求高，交叉作业多，专业种类复杂，广场面积大，我们制定了详细的施工工法和质量内控标准，优化队伍，对操作人员认真详细地进行技术交底并落实责任。在广场砖铺装时，由于开始经验不足，技术掌握不熟练，对达不到质量要求的部位曾多次返工推倒从来，为此，加大了技术指导和质量监督力度，在创业广场配置12人，进行广场砖的铺装指导和质量监督。对喷泉、雕塑施工，采取了供料负责安装的方法，控制了各类装饰材料的质量和安装质量，并加大对其技术复核，设专人负责取得了较好效果。今年7～8月份雨季施工中，针对今年雨季时间长，后期西一路、东一路、小Ⅰ-Ⅱ区道路等工程土方量大的实际，在土方路基施工中，优化施工方案，以技术指导施工，合理组织，抢晴天战雨天，对填筑土方含水量大的局限，采取了浆翻拌晾晒，局部加白灰和分级施工等技术措施。对后期二灰碎石施工，两层结构养生期过长，影响摊铺的情况，采取了两层同时施工，一次养生的技术措施，缩短了养生周期，为摊铺争取了时间。为了保证后期低温摊铺的质量，从技术上调整了油石比和油砂的出场温度等措施，并对后期摊铺倒排计划，界定了最后摊铺时间等一系列技术措施，使今年的各项工程均保质保量地完成了任务。

四、加大监督、检查力度，对施工项目严格考核

今年公司实行每月一次对内部施工项目的考核，根据检查结果出一期《工程质量通报》。狠抓重点工程、特别是工程的关键工序等重要环节的施工，加强自检和工序交接检查。主要手段有：1)对每项工程均设立“样板段”，严格执行样板起步制度，施工季节每月组织一次质量大检查，下发一期质量通报，适时召开质量优劣现场会;2)每项工程在施工组织设计中要结合工程实际确定关键工序和重要环节，对关键工序制定单独的施工方案，包括人、机、料、法等方面的措施;3)自检报验合格的工程如再发现质量问题，处罚检验人员等，工程质量的考核工作依据公司《绩效考核办法》、《工程质量管理办法》和《工程质量管理细则》执行。

五、持续改进QHSE管理体系，认真抓好体系运行工作

根据公司管理、施工的实际，经过一年多的体系运行，公司于20\_年对管理手册程序文件中不符合条款进行了修改。共修改了8个程序文件的39个条款，新制定各项管理办法、规定6项，明确规定了有关质量、环境、职业健康安全活动的具体要求、操作步骤和处理方法。通过此次修改使程序文件的符合性、操作性进一步提高，既符合公司的实际情况又符合标准的要求。

公司自质量、环境、职业健康安全体系运行以来，机关各相关职能部室始终坚持深入到基层进行宣贯指导，为管理体系的运行打下了良好的基础。各有关部门、分公司认真贯彻管理方针、严格执行体系文件和各项规定，严格遵守国家、行业的各项法律、法规和技术性标准，保证了QHSE管理体系的有效运行。今年6月23～26日，公司组成内审组，对机关11个部室、各分公司(项目部)进行了内审，共发现了30个不符合项。其中机关各职能部门共查出不符合项17项;一到八分公司不符合项计7项，其它基层单位不符合项合计6项。对以上30项不符合均给所在单位或部门下达了《不符合项报告》，各相关部室、分公司针对不符合项产生的原因，积极采取纠正措施，并已于7月跟踪整改完毕。通过内审提高了管理体系运行的有效性，达到了持续改进的目的。

8月25日，公司召开了QHSE管理体系管理评审会议，此次会议评审内容包括：质量、环境、职业健康安全管理体系的符合性、有效性、适宜性;质量、安全所执行法律、法规的符合性;目标、指标及管理方案的完成情况，存在问题及今后的改进措施。各相关部室针对评审内容，结合本部门QHSE管理体系运行实际进行了汇报发言，管理者代表赵文江对20\_\_年公司QHSE管理体系运行情况进行汇报。

六、科技项目、标准化实施工作

公司在加强质量管理的同时，还注意狠抓新技术推广应用项目的落实，公司《科技创新方案》中明确了五项推广项目研究课题，除此之外今年还将在沥青表处、砼构件等方面有所创新。由技术质量部主抓的《交互式立交桥》项目在局科技进步投标大会上一举中标并利用这项先进的技术在沈大公路建设中实施。今年年初在各项目部配备了最新施工建设国家、行业标准和规范等，对所用标准进行了确认和推广，并参加了修订局企标工作。

根据教导处安排，于\_月15日(星期三)，大队部对全校班主任老师工作手册进行了检查，现将检查情况小结如下：

一、填写及时、态度端正、书写认真。24位班主任老师都已经记录到第5周当天的内容了，学生、班级基本情况一览表填写齐全、详尽，能结合本班学生情况制定班级学期计划，每周情况能记载详细。

二、班、队会课形式多样。班、队会课教案详尽，有教育侧重点，能够根据班级的实际情况组织进行活动。例如：有的开展了班干部竞选的活动;有的结合学雷锋的契机开展了“学习雷锋精神、显示领巾风采”的主题队会;有的围绕学校开展的“争做感恩小新星”主题开展了“妈妈感谢您”等系列活动

三、加强信息技术与法制教育的整合。部分班主任老师通过观看《小小律师》的vcd，对学生进行法制教育。

四、重视家校联系。家访和谈话次数达到了规定的次数，有的每周达2-4次，能详细地记载好家访时间、学生姓名、家长姓名以及访问内容。

五、工作尽心尽责。每位班主任老师都能认真、及时地做好对偶发事件的处理工作，避免偶发事件的发生。

六、每次的会议记录都能详细地做好记载，并能够认真地实施。

七、存在的问题：

1、部分班主任老师制定的班级计划没有从班级的实际情况出发。

2、部分班主任老师忽略了每周工作的填写，有的班主任老师没有根据学校安排的工作进行填写，缺乏针对性和实效性。

3、部分班主任老师忽略了对班级所开展的社会实践的填写，有的班主任老师把班、队活动与社会实践混淆起来。

年终工作总结3000字 篇2

在过去的201#年里，我院在董事会及武穴市卫生局的正确领导下，紧紧围绕“以市场为导向，创新经营思路及经营理念，主动适应医疗市场需求，力求科学定位市场，坚持以人为本，着力推进规范创院、人才强院战略，转变观念，树立“品牌”意识，有效地增强医院综合实力”的总体思路，以发展为主题，以改善经营模式、改革创新为动力，突出服务，突出质量，突出重点，突出特色，不断调整思路，全体员工团结协作，奋力拼搏，较好地完成了全年的工作任务，医院整体水平迈上了一个新的台阶。现将过去一年的主要工作总结如下：

一、把“口牌、规范”叫响、积极打造品牌医院。

按照省卫生厅、市卫生局的部署，今年以来全院以打造“规范”医院、在群众中树口牌”活动为契机，围绕提升医疗质量和服务水平开展工作：

1、狠下功夫，努力提高医疗质量，形成了“质量兴院”的良好氛围。

医疗质量关系到病人的生命安全和身体健康，是医院发展的根本。我们把市卫生局年初部署的“医疗质量管理年”活动内容融入到创建“群众满意医院”活动当中，把提高医院医疗质量放在突出的位置。医院先后出台了一系列管理措施，确保医疗质量和医疗安全，有效杜绝了医疗事故和医疗纠纷的发生。

（1）健全和完善医院必备质量管理组织。根据创建活动考评标准，建立健全了“层次分明、职责清晰、功能到位”的必备医疗质量管理组织，对“医疗质量、病历管理、药事管理、医院感染管理、输血管理”等专业委员会的人员组成进行了调整和补充，完善了各委员会的工作制度，使各自的职责与权限范围进一步得到清晰。

（2）完善了各项医疗制度并形成了严格的督查机制，实施了一系列保证医疗质量的措施和方法。对照创建“规范医院”活动考评标准，根据有关的法律法规，结合我院实际情况，完善有关的管理规定和制度。制定了《突发公共卫生事件应急处理预案》、《医疗纠纷处理预案》、《导诊岗位服务规范》等一系列制度及措施。

（3）加强了法律法规的学习和教育。今年全院共组织了医护人员300多人次参加有关医疗纠纷防范与处理的学习班，广泛开展《中华人民共和国护士管理办法》、《医疗事故处理条例》、《病历书写基本规范》等法律法规的学习和教育，并对全院医务人员进行了多次相关法律法规的培训和考试。

（4）进一步规范医疗文书的书写质量，认真贯彻落实卫生部的《病历书写基本规范（试行）》和湖北省出台的《病历书写基本规范（试行）实施细则》，医院加强了对病历质量的检查工作：一是院领导经常不定期抽查运行病历和门诊病历，多次组织本院检查组督查病历质量，对不合格的病历通报批评，并责令重新改写，直至合格为止。二是科室主任对住院病历进行经常性的检查，及时纠正病历质量问题。三是质控科对每份归档病历进行每月终末质量检查，每月对病历质量情况进行小结并通报全院。四是病案管理委员会加大了管理力度，针对病历质量存在的问题进行专题讨论，制定了整改措施，督促及时整改。201#年共检查病历665份，其中甲级质量病历659份，有6份为乙级病历，未发现丙级病历，病历甲级率为99.1%。全年病历质量较好的科室有内科、妇科、外科、受到市局医疗检查组的肯定。201#年全院书写病历数最多的前两名医生分别是：内科的饶水廉、妇科的柯丽娟。

（5）认真落实三级医师查房制度。三级医师查房的质量，与医院整体医疗水平息息相关，只有三级医师查房质量的不断提高，才能保证医院整体医疗水平的发挥，减少医疗纠纷，促进医院医疗工作的健康发展。根据有关规范要求，结合我院实际情况，今年重新制定了三级医师查房制度，落实的督查力度，有效地提高了我院的诊疗水平。

（6）加强护理质量控制，提高了临床护理质量。一是注重发挥科室质控小组的作用，明确了科室护理质控小组的职责和工作方法，每月进行信息交流，提高了护士参与质量管理的意识，对抓好环节质量控制起到了促进作用。二是严格执行等级护理制度及考评标准，按等级护理要求落实病人的护理措施，重点加强了新入病人及重病人的日、夜间巡视工作。三是加强护理文书的规范书写，认真执行《省病历书写基本规范（实施细则）》，明确住院护理病历的质控护士，加强对护理记录的环节质控，及时纠正护士不正确、不规范的书写，提高了护理文书的内涵质量，201#年护理质量较好的同志分别是：李兰兰、陈星，张凤华、韩丽娟、徐超英。四是坚持护理质量考评，采取随机与定期相结合，每季组织各科室护士长屈万珍要进行一次全院护理质量大检查，每月抽查，每周交叉性小检查，对检查结果进行分析点评，发现问题及时提出整改措施，并在每周早会上点评。由于全院护理人员的辛勤付出，我院的护理工作在“规范医院”迈上一大步。在市局检查验收中受到充分的肯定。

全年护理住院病人665人，实现我院建以来零的突破，其中病危病人5人；一级护理29天次，急诊5人次，抢救危重病人3人次，执行输液9490人次，大手术护理12人次，各种治疗4043人次，其中住院治疗201#人次，门诊病人治疗1940人次，书写护理病历665份。全年未发生护理差错事故。

（7）加强医院感染管理工作，有效预防和控制了医院感染。各科均能按医院要求严格执行院内感染管理规范，按时做好院内感染监测工作并按规定及时上报传染病疫情。2、积极倡导人性化服务，想方设法提供便民措施。

为了给患者提供良好的就医环境，使他们感受到人性化服务的温暖，全院员工展开了换位思考，把自己置身于病人的角度，从病人的思维出发，想方设法为病人提供最温馨的服务，全院先后推行了19条便民服务管理措施，将人性化服务贯穿于医疗服务的全过程，受到患者及其家属的广泛好评，全年医院投诉明显减少，群众表扬明显增多。

3、优化就医环境，营造花园式医院。

为进一步改善就医环境，医院在财力十分紧张的情况下仍然挤出资金，对院内及院周边环境进行了整治，完善了院内外责任区的卫生基础设施，同时在各办公区放置鲜花盆景等，从而改善了医疗环境，缓解了患者就医的紧张情绪。

4、强化措施，进一步调整医院收入结构，控制药品收入比例。

严格控制药品在医疗业务收入中的比例，提高收入含金量，增加医院可持续发展能力及抗风险能力，使患者以最低的费用享受到质的服务是近年来医院收入结构调整的主要目的。一年来，通过新农合的开展、有效地降低了药品成本，降低了药品价格。同时坚持合理检查、合理用药、合理治疗，纠正滥开检查、开大处方的行为，制定了以常用药物为主的《基本用药目录》，在用药结构和用药范围上，对临床用药进行指导和控制，有效控制了药品费用的不合理增长，社会对医院价格的日渐趋于好感。

5、铁心硬手，抓好医院行风建设。

按照卫生部的“八项行业纪律”和省卫生厅的“六个不准”的要求，完善医德医风考评制度，考评结果与医务人员的工资、和评先评优挂钩，对群众投诉医德医风存在问题的，实行“一次投诉待岗”制度。建立了医疗服务信息公示制度，自觉接受社会监督，并在醒目位置设立投诉箱、意见箱，公布投诉电话，只要病人及家属反映问题属实或提出的意见切实可行，医院便及时调查处理及组织整改。全年医院共处理了3起违规违纪的人和事，其中有2人次受到退岗处理。

二、量化考评，积极推进人事制度改革，

我院人事分配制度改革经过近一年时间的实施，已经取得了一定的成绩和经验，但也还有许多不够完善的地方，如有的考评标准过于笼统，有的针对性不很强，有的不便操作等。我们对考评方案进一步进行了修订，使考评工作中难以操作的条款得到进一步细化、量化，力求使其更科学、合理。为了促进服务效率和服务质量的提高，主要内容有医德医风、工作质量及劳动纪律等方面，对在这些方面年终考评得分低于80分的末位者，医院给予停岗、待岗或转岗的处理。

三、突出重点，积极实施科技兴院战略。

1、加强学科建设，逐步完善我院人才结构。

抓好学科建设是提高医疗质量的基础，是医院发展的重要保证。针对我院目前学科建设不甚规范，专科优势和特色尚不明显，人才出现断档的现象，目前，医院正筹备恢复妇产科。通过对医院现有资源的整合，实现科有重点，人有专长的格局。

2、积极开展中医诊疗新技术，提高医院技术水平。今年我们派员去599医院、鄂洲爱民医院、其中小针治疗腰惟间盘突出、陈旧性腰椎骨质增生应用、获得良好效果，填补了我市空白。许多科室不断拓展技术领域，通过提高医疗质量和服务水平，逐步形成自身的特色，如急诊科对陶主任对脑中风、心梗等危重疾病的救治技术，有独到之处，常受到病人及家属的赞扬，在城内有一定的声誉。放射科拍片670多张、胃肠钡歺造影120人次、输卵管造影11人次、体检220人次，并想方设法为医院排忧解难。B超检查2334人次，心电图879人次。化验室完成4556人次、其中体检义诊1300人次、生化810人次、专科检查1727人次。

3、加强继续医学教育，努力提高医务人员业务素质。派人赴河南洛河参加“小针刀”培训学习，为提高医务人员的业务素质和诊疗水平，医院十分重视继续医学教育和专业人员的业务培训。采取请进来，派出去及远程医学教育等形式抓好继续医学教育。对导医及其它新进员工进行培训，请上级医院专家来我院会诊、开展不孕不肓新技术，对我院新技术新业务的开展，人才培养起到了积极的促进作用。

5、想方设法筹措资金，改善医院的硬件设施。医院在财力紧张情况下，为满足临床医疗的需要，今年投资30余万元，购进病床40张、被服50套，安装丨传呼系统，下排气式新型消毒锅，手术整体无影灯等，便携式B超机，新增6台电脑和4打印机，碎纸机、使医院的服务质量得到进一步提升。

四、营造安全稳定环境、积极抓好医院的综合治理工作。

今年医院认真贯彻落实市、政法委综治工作会议精神及综治工作各项措施，综合治理工作取得明显成效。一是领导重视，组织健全。医院把社会治安综合治理工作摆到重要议事日程，综治领导小组每季召开一次会议，研究综治工作的问题。二是目标明确，责任到人。为实现全年综治工作达到“十个坚决防止”的目标，今年年初医院与科室签订了社会治安综合治理责任状。三是强化检查监督，防范案件的发生。为使各项制度有效落实，对全院实行24小时监控，保安人员巡查、坚持了每周一次安全大检查，加大对重点科室的巡查力度，对检查出的问题及时提出整改意见，一年来医院的公共秩序、社会治安较有明显改观，为医院的发展营造了和谐稳定的社会环境。

五、重视环保、积极枛好医疗废物的管理工作

保洁工作受到了全体员工和社会的肯定，根据《医疗废物管理条例》，建立健全了医疗废物管理的规章制度，认真做好医疗废物的分类、收集工作，并统一送到市环保部门许可的医疗废物集中处置单位进行集中处置，杜绝了单位或个人买卖、丢弃医疗废物和回收利用医疗废物的现象，确保了医疗废物的安全、有序管理。

六、调动员工的潜力、积极引领医院“文化”建设，

重视和加强对医院工作的领导，注意发挥青年和女员工在医院建设中的作用，利用每周一早会唱“感恩的心”、和“仁爱永恒”院歌，激发全体员工干好本职的热情，利用3.8妇女、5.12国际护士节、端午节、中秋节物质的发放，等主要节日组织开展多彩文化的活动，人管人气死了人，制管人累死人、文化管人才管住了魂，既活跃了职工的文化生活，又凝聚了人心，树立了医院的新形象。

（七）做好台胀、积极抓好计划生育各项制度的落实，去年在这方做了“非法终止终娠”，今年以来我院痛政前非、痛定思痛，切实做好计划生育各项工作。按照上级部署，今年所有职工都与医院签订了“计划生育管理合同书”，确保了我院计育率和计划生育有关规章的落实。

（八）利用资源、积极探索医疗市场可行性。

201#年主动与各乡镇卫生院衡接，免费为乡村医生培训卫技人员两场共计140人次。建立转诊平台、开展义诊咨询活动13次，免费为农村村民，边远山区，留守儿童，妇女、老年进行疾病普查23次，检查了880人次。全年进行健康体检1300余人次。

以上成绩的取得，是董事会和市卫生局正确领导的结果，是全院员工共同努力的结果，在此，我代表医院领导向全体员工、表示最诚挚的敬意和衷心的感谢。

过去的一年，我们虽然取得了丰硕的成果，但是，我们应该清醒地看到自己的不足，特别是与强势医院相比，在人才建设、科技发展上还有较大的差距；医院的管理还跟不上形势的发展和需要；门诊业务量提升不明显，医院改革的步伐还不大；医疗质量和服务水平有待进一步提高。具体表现在以下几个方面：

1、服务质量及服务态度不优。这是当前损害医院形象，制约医院快速发展的一个突出问题，我们有些科室尤其是窗口科室，个别同志还没有把热情周到的服务当作医院生存和发展的生命线认真加以对待，人性化服务还仅仅是一句口号。

2、医疗质量还有薄弱环节，在开展组织的例行检查中，多次发现病历书写不规范、不及时、缺项漏项等情况。

3、医院的发展不够平衡，经营模式有待于进一步完善，医疗市场有待于进一步脱展，满足于目前取得的成绩，盲目乐观，缺乏创新动力，风险意识不强。

4、人才结构不甚合理，人才梯队尚未形成，名医、名科带动效益缺乏。院内学术氛围不够浓厚，专业技术人员的业务素质有待提高，学科带头人尚显贫乏，人才断档现象存在。

5、少数员工事业心意识淡漠，缺乏竞争意识和进取精神，远远不能适应医院市场化的客观需要，面对市场的激烈竞争，不少人仍然处在计划经济的年代，等、靠、要思想严重，仍有一部分同志“做一天和尚撞一天钟”，经常有个别人不在工作状态，经营意识、危机意识缺乏，与形势发展格格不入。

6、个别科室办事缺乏计划性，随意性较大，缺乏按规章制度办事的自觉性，在履行经营岗位职责上不尽人意。

7、今年虽然没有发生责任性医疗事故，但医疗隐患苗头尚存，如不引起重视，必将导致严重的后果。

新的一年里，我们要认真学习贯彻落实党的xx届三中全会重要精神，紧紧围绕董事会提出的发展战略，加强学科建设和人才队伍建设，提高服务质量和服务水平，提高医院管理质量和管理水平，深化医院改革，依靠卫生局的正确领导和董事会大力支持，依托医保和产科的支撑，全面提升医院核心竞争力，抢抓新机遇，争创新优势，实现医院发展新突破，再铸新辉煌。

年终工作总结3000字 篇3

为当真贯彻落实国家电网公司“新农村、新电力、新处事”农电成长方针计谋，增强\_\_城区供电所规范化、尺度化和科学化打点，周全晋升我所基本打点、人员打点、平安出产、营销处事等工作的尺度化，强化处事功能，提高工作质量和效率。按照国网公司《关于开展尺度化示范供电所建树工作的通知》，对照《国家电网公司尺度化示范供电所评价查核尺度》，并连系当前农电工作重点和工作现实，将尺度融入到建树工作中去，层层分化，落实到人，成立了常态机制。在建树工作过程中，我所先后接管了国家电网公司农电部、省公司农电部以及\_\_供电局等上级部门和率领的搜检指导，为我所此后的成长指了然奋斗标的目的。在上级主管部门的辅佐指导下，我所周全完成终局下达的各项经济手艺经营指标。在打点工作方面，我地址省公司“规范化打点”尺度的基本上，紧紧依托建树“国网公司尺度化示范供电所”这一载体，积极试探前进前辈的农电打点模式，开拓立异，不竭进取，稳步开展建树尺度化示范供电所勾当。此刻，就我所根基情形及建树国家电网尺度化示范供电所的工作总结如下：

一、城区供电所根基情形

\_\_城区供电所地处\_\_\_\_脚下，是\_\_供电局的南年夜门，辖1个镇，1个街道办，5个社区，共9042户客户。近年来，\_\_县域城区经济成长势态精采，用电量持续3年增添比例跨越25.00%。

城区供电所现有职工13人，设置有3个专业组。管辖10kv线路129.37km/5条，配变244台，其中专变131台，公变113台，担负着\_\_县城区及周边\_\_、\_\_等9042户出发糊口用电。20\_\_年售电量完成\_\_\_\_万千瓦时，农村低压综合线损率7.36%。近年来，我所先后获得多项殊荣，并于1998年9月被国家电网公司命名为“青年文明号”。跟着省公司“县级一流供电企业”的建树及复磨练收又为我所进一步成长注入了新的活力。今年我所被确定为建树国网公司“尺度化示范供电所”，我所感受到压力的同时，亦感受到无比的责任感、动力感。

二、建树工作中的具体做法

1、树立身牌意识，提高企业形象，积极推广vi视觉系统

国网公司推出企业视觉识别系统，规范了企业对外宣传的整体形象，我所按照现实情形，将视觉识别系统应用分为了两个条理，一是必备项目，二是选用项目。其中必备项目搜罗：营业厅门楣、营业厅铭牌、营业时刻铭牌、玻璃门窗防撞条、小型双面识别灯箱、处事台布景墙、供电所铭牌(供电所名称标识牌)、所长接待日铭牌、处事电话铭牌、客户定见箱、处事台项目指示牌(营业咨询、收费等)、桌牌(客户歇息处、客户书写台、岗位牌)、资料架、资料盒、资料夹、营业厅轨制、办公室轨制、办公室岗位桌牌、工作人员工作证、办公室及隶属行动措施标识牌等。选用项目搜罗信封、便签、处事卡、手刺、纸杯、雨伞等。

经由过程实施vi系统，能够在泛博用户中实时树立起国家电网公司的崭新企业形象，让客户感应感染到供电所窗口处事的规范、统一，为进一步晋升国家电网企业品牌形象拓展市场，提高效益起到精采的敦促浸染。

2、积极开展尺度化示范供电所建树勾当，提高打点水平

经由过程开展了尺度化示范供电所的建树勾当。在建树中促整改、在整改中促成长、在成长中促打点，夯实了平安出产基本，提高了经营效益，改变了处事不美观念，晋升了处事水平。

(1)规范功能设置，增强基本打点

我所按照“\_\_县电力局尺度化供电所培植实施方案”的具体尺度、实施细则、查核要求及整体思绪，当真落实终局主管部门对供电所的办公情形的统一规划，对供电所的功能设置进行了合理的调整填补，使各功能区设置加倍合理、清楚。办公室安插除保留原有的所长、综合办公室、值班室外，还增设了档案室、勾当室、阅览室、声誉室等。对平安工器具和出产工器具进行了区分和规范，统一货架，专人打点，规范并明晰了备品备件、平安工器具等台帐，并设专人进行挂号领用记实，做到了“帐、卡、物”三相符。成立和规范使用了供电所上墙资料、岗位工作职责、综合打点轨制、综合打点记实等四个方面资料，做到了上墙资料尺度统一、内容统一、摆放地址统一、各类记实本统一。

(2)夯实平安基本，保障电网平安运行

持久以来，我所始终坚持“平安第一，预防为主”的方针，成立三级平安看管网，经由过程签定平安责任书逐级落实平安责任制。针对农村电力行动措施盗窃、破损事务一度年夜幅上升的情形，我所从“新农村、新电力、新处事”的三新计谋高度积极向政府陈述请示，并连系\_\_县成立的\_\_市第一个县政府常设的呵护电力行动措施率领小组为契机，从头唤起政府对电力打点、平安用电和电力行动措施呵护的正视，采用成本村平易近护线队，有用地遏制了此类事务的发生。同时我所还经常性经由过程会议和各类平安宣传勾当，向泛博农人宣传平安用电常识，提高人农人的平安意识，20\_\_年上半年未发生一路触电伤亡事情及线路被盗事务。

(3)以专业化为依托打牢模式化打点平台

实施了专业化打点。成立了出产、营销、处事三个分歧类型专业化打点小组，对应设立了供电所“一长、三员、三组”组织机构，明晰了各岗位职责，完美了工作尺度、工作流程和规章轨制。将员工划分到各专业班组分组功课，打破了供电所班组划分不清楚、工作职责不明晰、工作随意性强的松散式打点现状，构建起供电所尺度化培植的雏形。

(4)以尺度化为抓手构建规范化打点收集

一方面坚持专业打点与尺度化培植相连系。增强专业化打点力度，经由过程局整体思绪：各本能机能科室专业与供电所专业的对接，按照尺度化打点“注重过程、安身专业、科学量化”的原则，为本能机能专业与供电所搭建了沟通、交流的平台，促进了专业打点与执行层的现实跟尾。各专业成立起打点收集图和工作流程，运用专业尺度予以串联、贯通，形成专业打点自上而下、自下而上的运转闭环，使每个岗位清楚工作过程，知道在哪个环节具体做什么、怎么做、达到什么样的尺度和下场。

另一方面坚持进修培训与尺度化培植相连系，凸起培训形式的矫捷性。采纳集中和自学的体例开展全员培训。本着“学我所做，做我所学”的理念，采纳尺度化常识问答、现场提问、强化“培训周”、集中考试、工作不美观摩等体例，使泛博员工对尺度化常识熟记于心、力行于岗。

(5)强化以效益为中心的不美观念，提高经营打点水平

连系省公司开展的“三个主题年”勾当，我所清醒熟悉到只有抓好打点才能真正发生效益。我所对配网线路维护、抄核收的责任人进行了明晰，并实施按期轮岗，杜绝了抄核收死角，避免了彼此扯皮的现象。在周全实施“三公开、四到户、五统一”和微机制票的基本上，重点按照局拟定的“\_\_县电力局低压台区线损打点法子”，从头规范低压客户业扩流程，实现了从方案确定、勘查施工、完工验收，到装表接电、审核归档的全过程打点。在推广培植县城亮光工程，实现了从受理到勘测、设计、安装和组织验收全过程一条龙处事，在人员少，工程量年夜的情形下，上半年新增高压用户8户，低压客户65户，新增变压器8台，新增容量1720kva。在日常用电搜检和计量打点工作中，供电所实施台区责任制，所有抄表人员负责的台区每月均在抄表的同时要完成用电搜检、计量搜检，并做好响应的记实。

为强化经营指标打点，我所按照局下达的经济指标打算，将售电量、均价、电费收受接管、线损等指标按月分化到各台区，完成了从指标分化、月度完成情形剖析、问题原因查找、法子法子拟定、查核功效计较到小我收入兑现的整个闭环打点过程，形成了方针明晰、职责清楚、剖析透辟、查核到位的线损打点系统。同时我所还实施了台区计量跟踪抄表轨制，每月由所长、馈路长按岁首拟定的跟踪抄表打算抄录台区电量，实现了对台区电量抄表工作的监管，从而保证了台区总表抄见电量和分表抄见电量的真实性，为看管线损查核落实情形供给了依据，为有针对性的对线损异常台区睁开剖析和查找原因，切实进行整改，拟定响应手艺和打点法子供给了切确的基本数据。

(6)尺度化培植成效初步闪现

农网培植更科学。跟着尺度化培植的周全推进，我所连系“电气化”村组刷新，共计刷新2个村组。将尺度化理念、体例贯串于培植各环节。鼎力推广“典型设计”，开展了“施工尺度影像打点法”，保证了电网工程质量，提高了电网健康水平。

(7)成立优质处事常态机制，供给优质便捷处事

我所重点经由过程营业窗口培植、事情抢修轨制以及行风看管轨制实现优质处事的常态机制。对营业窗口，做到了窗口工作人员统一着装，佩戴统一标识表记标帜，用电营业受理和电费收受接管统一在窗口柜台打点，使供电所营业厅真正成为优质处事的窗口。同时设立了抢修值班室，配备了完美的事情抢修备品备件和出产、交通工具，实施专人24小时抢修值班准军事化打点，在规范事情抢修轨制和抢修值班记实的基本上，经由过程成立电力故障报修挂号卡填写轨制，由报修客户对事情抢修质量和准时达到率进行看管，从而形成了事情抢修的闭环打点。同时，针对\_\_县20\_\_年重点项目培植，发放了20张“重点项目跟踪处事卡”。同时，操作“54”青年节、“61”儿童节，对城区辖区5所黉舍发放了“平安常识读本”8030册。

完美相关配套轨制，敦促优质处事工作的落实，把优质处事工作纳入责任查核方针，使优质处事与平安出产责任制同放置、同落实、同查核、同奖惩。奉行出格处事工作制，执行停电公示制，实施所长接待日轨制和不按期所长走访日。设立举报电话、投诉箱，公示抢修、投诉、举报电话。礼聘行风看管员，召开看管员座谈会和客户座谈会，集思广益听取客户反映的定见和提出的建议，当真听取对处事质量的评价，全所员工自觉从客户对劲的处所做起，从客户过错劲的处所改起。

处事于辖区政府的工作年夜局和新农村的培植工作。积极配合政府进行新农村培植，落实“新农村、新电力、新处事”三新计谋，在实效上下功夫。一是措置好与乡(镇)党委、政府的关系。自动开展工作，做到勤陈述请示、勤参谋，积极宣传各类电力政策，争夺乡(镇)率领的理解和关心。二是措置好与村党支部、村委会的关系。在用电上辅佐村“两委”出主意、设法子、当参谋。与村干部增进友情，成立精采的关系，以求得村干部对“四到户”打点、农电平安打点、低压资产维护、查处盗窃电、呵护电力行动措施、清理树障等工作的鼎力撑持、配合。

(8)抓好软件培植，完美优化现代化系统功能

实现收集化运行及打点，我所的各类基本档案、报表经由过程收集报送到各主管部门，以使我所的电量电费、业扩报装、计量打点等所有营业内容均实现有用的闭环打点。

三、建树尺度化示范供电所取得的下场

经由过程省公司、\_\_供电局及局率领、主管部门等各级人员的搜检指导，且在全所员工的配合全力下，我所已具备尺度化示范供电所验收的初步前提。从下场上看，经由建树尺度化示范供电所，我所发生了很年夜的转变，这些转变不仅仅是办公情形的显著转变，还有供电所内部打点流程进行一步规范和完美，工作职责、打点体例和方针更为明晰，打点裂痕获得有用地堵塞，处事形象获得进一步提高，极年夜地提高了供电所人员的综合素质，改变了供电所打点和处事不美观念，处事质量和效率较着提高。从开展建树尺度化示范供电所工作以来，我们各项指标完成情形精采，全年未发生一路平安责任事情，20\_\_年售电量完成\_\_\_\_万kwh，同比增添31.43%，综合线损降低至7.36%，同比下降1.37个百分点，完成平均单价(税后)515.81元/千千瓦时，电费收受接管率100%。

四、建树尺度化示范供电所的几点体味和工作思绪

第一，率领正视是我们取得优异建树成就的关健。任何工作的顺遂开展都得益于精采的组织率领，否则就会成为无本之木、无源之水。在我所鼎力开展建树工作始末，我局各级率领高度正视增强组织工作的力度，做到思惟统一、步履统一，从泉源上为建树工作供给了有力的保障。

第二，全体带动，统一熟悉是工作有序开展的基本。在开展建树工作的过程中，我所高度正视全员思惟熟悉的统一，经由过程不竭地宣传、进修，力争把最精髓的群众聪明通顺贯通贯通为我所用，把最普遍的群众力量聚积在统一个方针上，最终为实现建树方针而全力。

第三，以点带面，慢慢铺开，是我们建树工作有序开展的主要体例。在实施建树工作的过程中，我所按照局店头所建树省公司“样板供电所”堆集的经验，并经由过程局多次组织到兄弟局前进前辈供电所建树进行实地考查进修，主管科室手把手教，把建树工作循序渐进地开展，再在建树的过程中不竭进修交流，扬长避短，有用地确保了建树工作得以顺遂进行。

第四，在建树工作中，我们也发现一些我所打点方面的裂痕，在此后的工作中，要在已完成达标建树的尺度化示范供电所基本上，不竭引入最新、最科学的打点体例和手段，进一步对建树工作加以改良和晋升，把工作作得更深切、更扎实，不竭开创农电打点工作崭新的场所排场。

尺度化打点是一个循序渐进、慢慢深切的过程，不是一朝一夕就可以完成的。在此后的工作中，我们将不竭进取，开拓立异，以“清楚条理、明晰责任、统一流程、规范尺度、强化查核、提高人员素质”为重点，进一步强化内部打点，当真落实“两种精神、两种意识”，为整体晋升我所打点水平而全力奋斗。

年终工作总结3000字 篇4

\_\_年对\_\_\_\_支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在全体员工的共同努力下，\_\_\_\_路支行坚持年初制订的工作思路，克服重重困难，团结一致，勇于开拓，在坚持规范经营、防范风险的前提下，以发展为主线，以利润为目标，以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场、创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长。现将\_\_年工作情况汇报如下：

一、经营业绩

1、负债业务：截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元;储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：截止11月底，我行贷款余额为40273万元，比年初新增万元。9月底，我行向\_\_\_\_项目成功营销4亿元贷款，并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产贷款，有效调整了我行的贷款结构，提高了利息收入水平。同时，我行今年在房地产项目贷款营销上也取得了较好的成绩，分别营销\_\_\_\_、\_\_\_\_两家优质房地产企业贷款各5000万元，为我行房地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到634.26万元，资产质量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到6.6万元。

3、中间业务：今年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入7.5万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信托280万元，各类保险25万元，理财产品中间业务收入达到\_\_\_\_万元。

4、国际业务：今年我行国际业务有了较大的进展。通过营销\_\_\_\_科技、\_\_\_\_等有进出口业务的贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇82.59万元，国际结算量达到71.71万元。11月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：为了给客户提供方便快捷的高科技服务，减轻前台压力，今年我行对电子银行业务的发展提出了较高的目标。截止11月底，我行共发展企业网银客户14户，个人网银273户，callcenter签约287户，网银结算量达到32393万元。

6、其他方面：\_\_年\_\_\_\_路支行在结算服务、核算质量、安全生产等方面也取得了一定的成绩，实现全年安全生产无事故。同时也积极参与\_\_\_\_支行举办的各种活动，在行庆50周年合唱比赛中，我行做为牵头行，积极准备，组织有序，与营业部、黄河支行组成的参赛队一举获得第一名的好成绩。

二、主要工作回顾

1、围绕增强价值创造能力，提高经营水平

在\_\_年的工作中，\_\_\_\_路支行始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。今年，我行充分认识到省行理财中心的潜力，通过与省分行个人客户部的多次沟通，利用理财中心的优美环境，开通对公高端客户窗口，不仅完善了理财中心的功能，也提高了对公高端客户对我行的满意度，实现了对客户的差别化服务。此项举措对我行的服务水平是一个很大地提升，收到了良好的效果。

在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，客户经理负责上门走访维护，并由前台客户经理进行方便快捷的核算服务。今年以来客户经理维护的优质客户户数增加了42%，存款余额增加22%。

在今年3月份储蓄存款达到37000万元以后，我行对私存款新增不理想。一度回落到年初3\_\_万元左右。目前通过设立对私前台客户经理，开辟vip客户专区，筛选金博大和世纪联华返款商户的前20名做为重点寻找沟通联系等手段，发现并留住高端客户，从而促进对私业务向上增长。同时狠抓前台人员服务水平和工作效率，目前由于dcc上线、集约化经营等因素流失的客户已逐渐开始回流。

2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平

年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。

为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使\_\_\_\_科技、等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

3、从严把握核算质量，防范资金风险

今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质。

今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应建行改造和社会竞争的所需人才。员工的培训主要从以下几个途径展开：1)积极组织员工参加上级行培训，全年参训132人次，是力度最大的一年。特别是支行在人员短缺、业务繁忙情况下，克服重重困难，让每一个前台员工脱产11天专心学习。2)、支行自行组织对全体员工的深化培训。专项制定学习计划，每周安排2个晚上培训。培训采取多样化的学习形式，如每次由3名员工做讲师进行背课，使每个人既是学生又是讲师，收到了很好的效果。3)、加大对客户经理、中层负责人、业务骨干的提升培训。组织读书活动，推荐《细节决定成败》、《成功人士的七个习惯》等优秀书目，开展读后感想座谈，使骨干人员得到有效的素质提高。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事故

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把“家园文化”深入推广，团队凝聚力越来越强。

今年工会注意“家园文化”建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛中一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。

三.存在的问题

1、前台服务存在差距，客户投诉时有发生。今年我行发生一起有效投诉一起，严重影响了我行的信誉。

2、客户经理队伍有待于加大。现有客户经理只是维护了对公客户，如果加上对私客户维护，显然人力不足。

3、对公、对私业务发展措施落实不到位，需要树立全员营销理念，以推动业务快速发展。

4、网银、电话银行签约推广力度不大，柜面客户排队的压力依然很大。

四、\_\_年工作规划

\_\_年发展思路：以学习《决定》为发展契机，围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

1、指标规划：对公日均新增3000万元，储蓄日均新增\_\_万元，中间业务收入有更大突破，实现180万元;储蓄存款争取突破4亿元。国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成金水支行下达的任务。

2、继续推进绩效管理，促进全行经营绩效的全面提高。

3、扩充经营人员队伍，增设客户经理岗位，从核算主导型向价值创造型转化。

4、会计达标通过一级验收。

5、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。

6、加大网银、电话银行的营销力度，全面提升我行服务手段，最大限度减轻柜面压力。

\_\_年，在分行党委、行长室的正确领导下，\_\_支行进一步发挥区域优势，明确目标，坚持业务发展和合规经营相结合，正确处理好规模、质量、效益三者关系，在年度取得一定成绩。

截止到\_\_年12月末，我行各项主要业务指标完成情况

中间业务：国际结算量累计\_\_万美元，比去年同期增加\_\_万美元，增幅达\_\_%;结售汇合计为\_\_万美元，比去年同期增加\_\_万美元，增幅达\_\_%。

负债业务：本外币存款余额为\_\_\_\_万元，其中：人民币存款余额为\_\_x万元，比年初新增\_\_x万元，完成年度计划的\_\_%。增量结构为：储蓄存款新增\_\_万元，完成年度计划\_\_%;企业存款新增\_\_万元，完成年度计划\_\_%。外币存款余额为\_\_万美元，比年初新增\_\_万元，完成年度计划的\_\_%。

资产业务：本外币各项贷款余额为\_\_万元，比年初增加\_\_万元，资产优良率、收息率保持100%。消费贷款新增\_\_万元，同期增幅为\_\_%，完成年度计划\_\_%。

总结今年各项业务发展和管理，我们主要采取以下工作措施

一、狠抓内控合规管理，营造爱行爱岗企业文化

1、以专项活动严控风险重点。一季度开展各条线部门\_\_年问题的对照梳理，由各业务主管对照问题汇总，查找本部门存在的问题并加以整改;二季度“人人挖遗漏，处处防风险”的百条风险建议活动，组织对公、对私、国际结算业务人员座谈操作中制度未覆盖的风险，组织评选“慧眼奖”，涌现有一些有价值的防风险建议。

2、制定\_\_x员工全面管理规划，加强员工整体性管理。将员工管理和成长进行细分，规划个人发展生涯，打造支行和谐奋进的企业文化氛围。

3、强化业务主管“内当家”作用。从责权利方面对业务主管提出更高要求。同时今年开始实行定期独立汇报制，加强对业务主管的双线管理，由内控监督员每月向综合管理部汇报制和每季向分管行长汇报，从而掌控网点内部管理现状。

二、突出绩效考核引导作用，重点竞赛活动拉动业务发展

1、各季度与时俱进，重点竞赛活动加速业务迅速发展。

一季度坚持存款立行原则，根据市场规律开展存款开门红竞赛，通过采取支行每周通报、定期例会分析，网点业务宣传咨询活动和vip客户座谈等措施，使开门红活动扎实有效开展，在分行开门红竞赛活动中，支行对公日均存款处于分行领先位置，对私存款中网点入围率40%。

2、完善改进绩效考核整体方案，突出考核的全面引导作用。

今年对各项业务指标考核取消了加分封顶的限制，鼓励网点充分发挥优势，利用自身区域特点发展业务。同时，为配合总行经营合规年的创建，在考核中强化了综合管理考核力度，特别是业务主管的管理职能考核分大幅度提高，体现对内控管理的重视。

三、做大做强中间业务，拓展赢利新空间

1、其他中间业务：经过积极引导，各网点明确了中间业务对于我们收益、功能和形象上的重要性，通过早筹备、早落实，纷纷挖掘客户资源，积极拓展中间业务指标，经过上下努力，目前大部分业务进度均已完成。另外，支行积极拓展分行新业务，制定\_\_x竞赛奖励方案，通过每日发送短信，及时向行长室和网点负责人通报黄金宝行情及相关信息，举办业务培训会和情景营销，带动\_\_x新品业务的市场占有率提升。

2、国际结算：培育重大客户，争揽市场业务份额。根据年初制定的方案，对支行前十位大客户实行首席客户经理制，业务发展部主管客户经理每季向首席客户经理汇报业务情况和公司经营情况，共同商定下一步营销方案，提高客户忠诚度与贡献度。

我行通过与分行及\_\_分行联动营销，抓住有利时机，以网上银行为营销手段促进了该公司在我行国际结算量的增加;对于另一结算大户—\_\_公司，我们以资产业务投入为契机，采取灵活的用款还款方式。经过多方面营销，目前为止，\_\_公司国际结算量达\_\_亿美元，\_\_结算量达\_\_万美元。与此同时，也关注中小公司的国际结算业务，利用各种机会进行营销，形成两头抓，两头都不放松的发展局面。

3、零售贷款：在有效防范风险的前提下，结合\_\_宏观调控对无锡房市的影响，我们注重加强与中介的合作，重点发展二手房业务，同时兼顾新楼盘开发的发展思路。经过努力，实现新增\_\_x万元，较同期增幅为\_\_x%。

四、充分认识优势及压力，树立营销新理念

由于支行一季度行长室成员调整，新的领导班子到位后，加强分工，明确职责，三位行长与网点建立联系负责制。提出“用脑用心的有效营销”、“团队个人相结合的有效营销”新理念。为此倡导个性化营销，充分挖掘本区域资源;柜面和目标客户营销相结合，柜面以管理引导柜员营销为主，变被动服务为主动营销;业务拓展通过联动营销等手段，利用项目组丰富的拓展经验，增强对目标客户的营销力度。此外，行长室十分重视产品的联动营销，由国际结算产品带动，负债业务的增长。

五、深层发掘区域资源，确保业务源远流长

1、提高员工素质，加强企业文化建设

2、加强对新项目争揽。累计争揽新项目\_\_个，注册资金合计达\_\_万元。日资项目争揽的传统优势地位得到进一步巩固;欧美项目争揽踏步前进，如\_\_等纷纷落户我行。

3、加大对他行目标客户的争揽力度。三个项目组具体锁定4-5家他行客户作为近期目标，有针对性地进行营销。对已开立帐户的他行客户，要求增加走帐、存款比例;尚未营销成功的，进一步通过外围营销、产品营销、走访等形式，积极争揽。

4、继续强化与政府招商部门的沟通，确保新的优质项目源头。首先要求客户经理们每星期至少跑招商部门两次，第一时间捕捉项目信息，并据此展开跟踪与营销。其次，按项目组进行具体分工，三个项目组对应三个招商局，充分利用有限资源，重点联络，重点跟踪;再次，点面结合，在全面保持与招商部门联系的同时，有重点的选择部分招商经理，重点公关，使他们成为“内线”人物。

在今后的工作岁月中，我还是会一如既往的努力工作，将我该做的事情做好，将领导布置的任务完成好，和同事处好关系，为我们支行的发展做出自己应有的贡献。

做好自己的工作看似简单，其实也是对国家作出了自己应有的贡献了。全球金融危机的爆发导致我们国家的经济已经发展的不如之前几年迅猛了，这是大环境，全球影响都这样，不过我们还是应该不要灰心，金融危机早晚都要过去，只要我们做好了自己的工作，就是为国家经济的恢复做出了应有的贡献。

\_\_年是我负责工作的第3年，在领导的关心和同事的大力帮助下，本人顺利完成年度工作任务，现将履职情况汇报1、强化服务意识，优质高效为一线服务。做为一名总行员工，服务的好坏直接关系到总行形象。这一年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。\_\_年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。时间的快速程度有的时候令人感到无可奈何。不过总的来说，我在过去一年中的工作还是不错的，除了很好的完成了自己的工作外，还帮助同事完成一些力所能及的事情，也因此多次受到领导的表扬。5月，我到\_\_信用社任副主任，分管存款工作。时间飞逝，转眼我已经与\_\_银行共同走过了五个春秋。\_\_年8月当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\_\_银行的情形油然在目。

这一年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。

年终工作总结3000字 篇5

XX年对支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在全体员工的共同努力下，路支行坚持年初制订的工作思路，克服重重困难，团结一致，勇于开拓，在坚持规范经营、防范风险的前提下，以发展为主线，以利润为目标，以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场、创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长。现将XX年工作情况汇报如下：

一、经营业绩

1、负债业务：截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元;储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：截止11月底，我行贷款余额为40273万元，比年初新增 万元。9月底，我行向\*\*项目成功营销4亿元贷款，并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产贷款，有效调整了我行的贷款结构，提高了利息收入水平。同时，我行今年在房地产项目贷款营销上也取得了较好的成绩，分别营销、两家优质房地产企业贷款各5000万元，为我行房地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到634.26万元，资产质量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到6.6万元。

3、中间业务：今年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入7.5万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信托280万元，各类保险25万元，理财产品中间业务收入达到\*\*万元。

4、国际业务：今年我行国际业务有了较大的进展。通过营销\*\*科技、等有进出口业务的贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇82.59万元，国际结算量达到71.71万元。11月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：为了给客户提供方便快捷的高科技服务，减轻前台压力，今年我行对电子银行业务的发展提出了较高的目标。截止11月底，我行共发展企业网银客户14户，个人网银273户，callcenter签约287户，网银结算量达到32393万元。

6、其他方面：XX年路支行在结算服务、核算质量、安全生产等方面也取得了一定的成绩，实现全年安全生产无事故。同时也积极参与支行举办的各种活动，在行庆50周年合唱比赛中，我行做为牵头行，积极准备，组织有序，与营业部、黄河支行组成的参赛队一举获得第一名的好成绩。

二、主要工作回顾

1、围绕增强价值创造能力，提高经营水平

在XX年的工作中，路支行始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。今年，我行充分认识到省行理财中心的潜力，通过与省分行个人客户部的多次沟通，利用理财中心的优美环境，开通对公高端客户窗口，不仅完善了理财中心的功能，也提高了对公高端客户对我行的满意度，实现了对客户的差别化服务。此项举措对我行的服务水平是一个很大地提升，收到了良好的效果。

在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，客户经理负责上门走访维护，并由前台客户经理进行方便快捷的核算服务。今年以来客户经理维护的优质客户户数增加了42%，存款余额增加22%。

在今年3月份储蓄存款达到37000万元以后，我行对私存款新增不理想。一度回落到年初3XX万元左右。目前通过设立对私前台客户经理，开辟vip客户专区，筛选金博大和世纪联华返款商户的前20名做为重点寻找沟通联系等手段，发现并留住高端客户，从而促进对私业务向上增长。同时狠抓前台人员服务水平和工作效率，目前由于dcc上线、集约化经营等因素流失的客户已逐渐开始回流。

2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平

年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。

为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使\*\*科技、等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

3、从严把握核算质量，防范资金风险

今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质。

今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应建行改造和社会竞争的所需人才。员工的培训主要从以下几个途径展开：1)积极组织员工参加上级行培训，全年参训132人次，是力度最大的一年。特别是支行在人员短缺、业务繁忙情况下，克服重重困难，让每一个前台员工脱产11天专心学习。2)、支行自行组织对全体员工的深化培训。专项制定学习计划，每周安排2个晚上培训。培训采取多样化的学习形式，如每次由3名员工做讲师进行背课，使每个人既是学生又是讲师，收到了很好的效果。3)、加大对客户经理、中层负责人、业务骨干的提升培训。组织读书活动，推荐《细节决定成败》、《成功人士的七个习惯》等优秀书目，开展读后感想座谈，使骨干人员得到有效的素质提高。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事故

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把 家园文化 深入推广，团队凝聚力越来越强。

今年工会注意 家园文化 建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛中一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。

三.存在的问题

1、前台服务存在差距，客户投诉时有发生。今年我行发生一起有效投诉一起，严重影响了我行的信誉。

2、客户经理队伍有待于加大。现有客户经理只是维护了对公客户，如果加上对私客户维护，显然人力不足。

3、对公、对私业务发展措施落实不到位，需要树立全员营销理念，以推动业务快速发展。

4、网银、电话银行签约推广力度不大，柜面客户排队的压力依然很大。

四、XX年工作规划

XX年发展思路：以学习《决定》为发展契机，围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

1、指标规划：对公日均新增3000万元，储蓄日均新增XX万元，中间业务收入有更大突破，实现180万元;储蓄存款争取突破4亿元。国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成金水支行下达的任务。

2、继续推进绩效管理，促进全行经营绩效的全面提高。

3、扩充经营人员队伍，增设客户经理岗位，从核算主导型向价值创造型转化。

4、会计达标通过一级验收。

5、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。

6、加大网银、电话银行的营销力度，全面提升我行服务手段，最大限度减轻柜面压力。

XX年，在分行党委、行长室的正确领导下，支行进一步发挥区域优势，明确目标，坚持业务发展和合规经营相结合，正确处理好规模、质量、效益三者关系，在年度取得一定成绩。

截止到XX年12月末，我行各项主要业务指标完成情况

中间业务：国际结算量累计万美元，比去年同期增加万美元，增幅达%;结售汇合计为万美元，比去年同期增加万美元，增幅达%。

负债业务：本外币存款余额为x万元，其中：人民币存款余额为x万元，比年初新增x万元，完成年度计划的%。增量结构为：储蓄存款新增xx万元，完成年度计划%;企业存款新增xx万元，完成年度计划%。外币存款余额为万美元，比年初新增xx万元，完成年度计划的%。

资产业务：本外币各项贷款余额为xx万元，比年初增加xx万元，资产优良率、收息率保持100%。消费贷款新增xx万元，同期增幅为%，完成年度计划%。

总结今年各项业务发展和管理，我们主要采取以下工作措施

一、狠抓内控合规管理，营造爱行爱岗企业文化

1、以专项活动严控风险重点。一季度开展各条线部门XX年问题的对照梳理，由各业务主管对照问题汇总，查找本部门存在的问题并加以整改;二季度 人人挖遗漏，处处防风险 的百条风险建议活动，组织对公、对私、国际结算业务人员座谈操作中制度未覆盖的风险，组织评选 慧眼奖 ，涌现有一些有价值的防风险建议。

2、制定x员工全面管理规划，加强员工整体性管理。将员工管理和成长进行细分，规划个人发展生涯，打造支行和谐奋进的企业文化氛围。

3、强化业务主管 内当家 作用。从责权利方面对业务主管提出更高要求。同时今年开始实行定期独立汇报制，加强对业务主管的双线管理，由内控监督员每月向综合管理部汇报制和每季向分管行长汇报，从而掌控网点内部管理现状。

二、突出绩效考核引导作用，重点竞赛活动拉动业务发展

1、各季度与时俱进，重点竞赛活动加速业务迅速发展。

一季度坚持存款立行原则，根据市场规律开展存款开门红竞赛，通过采取支行每周通报、定期例会分析，网点业务宣传咨询活动和vip客户座谈等措施，使开门红活动扎实有效开展，在分行开门红竞赛活动中，支行对公日均存款处于分行领先位置，对私存款中网点入围率40%。

2、完善改进绩效考核整体方案，突出考核的全面引导作用。

今年对各项业务指标考核取消了加分封顶的限制，鼓励网点充分发挥优势，利用自身区域特点发展业务。同时，为配合总行经营合规年的创建，在考核中强化了综合管理考核力度，特别是业务主管的管理职能考核分大幅度提高，体现对内控管理的重视。

三、做大做强中间业务，拓展赢利新空间

1、其他中间业务：经过积极引导，各网点明确了中间业务对于我们收益、功能和形象上的重要性，通过早筹备、早落实，纷纷挖掘客户资源，积极拓展中间业务指标，经过上下努力，目前大部分业务进度均已完成。另外，支行积极拓展分行新业务，制定竞赛奖励方案，通过每日发送短信，及时向行长室和网点负责人通报黄金宝行情及相关信息，举办业务培训会和情景营销，带动新品业务的市场占有率提升。

2、国际结算：培育重大客户，争揽市场业务份额。根据年初制定的方案，对支行前十位大客户实行首席客户经理制，业务发展部主管客户经理每季向首席客户经理汇报业务情况和公司经营情况，共同商定下一步营销方案，提高客户忠诚度与贡献度。

我行通过与分行及分行联动营销，抓住有利时机，以网上银行为营销手段促进了该公司在我行国际结算量的增加;对于另一结算大户 xx公司，我们以资产业务投入为契机，采取灵活的用款还款方式。经过多方面营销，目前为止，xx公司国际结算量达亿美元，结算量达万美元。与此同时，也关注中小公司的国际结算业务，利用各种机会进行营销，形成两头抓，两头都不放松的发展局面。

3、零售贷款：在有效防范风险的前提下，结合宏观调控对无锡房市的影响，我们注重加强与中介的合作，重点发展二手房业务，同时兼顾新楼盘开发的发展思路。经过努力，实现新增x万元，较同期增幅为%。

四、充分认识优势及压力，树立营销新理念

由于支行一季度行长室成员调整，新的领导班子到位后，加强分工，明确职责，三位行长与网点建立联系负责制。提出 用脑用心的有效营销 、 团队个人相结合的有效营销 新理念。为此倡导个性化营销，充分挖掘本区域资源;柜面和目标客户营销相结合，柜面以管理引导柜员营销为主，变被动服务为主动营销;业务拓展通过联动营销等手段，利用项目组丰富的拓展经验，增强对目标客户的营销力度。此外，行长室十分重视产品的联动营销，由国际结算产品带动，负债业务的增长。

五、深层发掘区域资源，确保业务源远流长

1、提高员工素质，加强企业文化建设

2、加强对新项目争揽。累计争揽新项目xx个，注册资金合计达xx万元。日资项目争揽的传统优势地位得到进一步巩固;欧美项目争揽踏步前进，如等纷纷落户我行。

3、加大对他行目标客户的争揽力度。三个项目组具体锁定4-5家他行客户作为近期目标，有针对性地进行营销。对已开立帐户的他行客户，要求增加走帐、存款比例;尚未营销成功的，进一步通过外围营销、产品营销、走访等形式，积极争揽。

4、继续强化与政府招商部门的沟通，确保新的优质项目源头。首先要求客户经理们每星期至少跑招商部门两次，第一时间捕捉项目信息，并据此展开跟踪与营销。其次，按项目组进行具体分工，三个项目组对应三个招商局，充分利用有限资源，重点联络，重点跟踪;再次，点面结合，在全面保持与招商部门联系的同时，有重点的选择部分招商经理，重点公关，使他们成为 内线 人物。

在今后的工作岁月中，我还是会一如既往的努力工作，将我该做的事情做好，将领导布置的任务完成好，和同事处好关系，为我们支行的发展做出自己应有的贡献。

做好自己的工作看似简单，其实也是对国家作出了自己应有的贡献了。全球金融危机的爆发导致我们国家的经济已经发展的不如之前几年迅猛了，这是大环境，全球影响都这样，不过我们还是应该不要灰心，金融危机早晚都要过去，只要我们做好了自己的工作，就是为国家经济的恢复做出了应有的贡献。

xx年是我负责工作的第3年，在领导的关心和同事的大力帮助下，本人顺利完成年度工作任务，现将履职情况汇报1、强化服务意识，优质高效为一线服务。做为一名总行员工，服务的好坏直接关系到总行形象。这一年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。xx年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。时间的快速程度有的时候令人感到无可奈何。不过总的来说，我在过去一年中的工作还是不错的，除了很好的完成了自己的工作外，还帮助同事完成一些力所能及的事情，也因此多次受到领导的表扬。5月，我到信用社任副主任，分管存款工作。时间飞逝，转眼我已经与xx银行共同走过了五个春秋。xx年8月当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进xx银行的情形油然在目。

这一年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。

年终工作总结3000字 篇6

一、任务完成情况

今年实际完成销售量为5000万，其中\*\*20xx万， 1200万,其他1800万，基本完成年初既定目标。

常规产品比去年有所下降，增长较快，相比去年有少量增长;但销售不够理想(计划是在1500万左右)，(DN1000以上)销售量很少，有少量增幅。

总的说来是销售量正常，OEM增长较快，但公司自身产品增长不够理想， 品牌增长也不理想。

二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、 质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如客户的，客户的等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、 细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、 交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、 运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如、等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、 技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，、等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司 客户至上 客户就是上帝 的宗旨不和谐。

6、 报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽;销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想;业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、 人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、 组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、 发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、 统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、 销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、 技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、 部门责任不清，本未倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

四、关于公司管理的想法

我们\*\*公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在州乃至行业都小有名气。应该说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是非常美好的。

管理出效益 ，这个准则大家都知道，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管理不够。严格说来公司应该以制度化管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的最大化。就拿考勤来说，卡天天打，可是迟到、早退的没有处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别?不如不打。又如员工工作怠慢没人批评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

过程决定结果，细节决定成败，司的目标或者一个计划之所以最后出现。

现偏差，往往是在执行的过程中，某些细节执行的不到位所造成。老板们有很多好的想法、方案，有很宏伟的计划，为什么到了最后都没有带来明显的效果?比如说公司年初订的仓库报表，成本核算等，开会时一遍又一遍的说，可就是没有结果，为什么?这就是政令不通，执行力度不够啊。这就是为什么国内企业最近几年都很关注 执行力 的一个重要原因，执行力从那里来?过程控制就是一个关键!完整的过程控制分以下四个方面：

1)工作报告

相关人员和部门定期或不定期向总经理或相关负责人汇报工作，报告进展状况，领导也抽出时间主动了解进展状况，给予工作上指导。

2)例会

定期的例会可以了解各部门协作情况，可以共同献计献策，并相互沟通。公司的例会太

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！