# 202\_年新人年终总结

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-01-02

*202\_年新人年终总结（通用13篇）202\_年新人年终总结 篇1 时光流转间，进入贵公司工作已经快一个月了。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。在公司领导和广大同事的支持和帮助及财务部门领导对我的正确指挥下，我坚持...*

202\_年新人年终总结（通用13篇）

202\_年新人年终总结 篇1

时光流转间，进入贵公司工作已经快一个月了。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。在公司领导和广大同事的支持和帮助及财务部门领导对我的正确指挥下，我坚持不断的学习专业理论知识,积累工作经验，这一个月的试用期工作经历，使我的工作能力得到了由校园步入社会后得到幅度的提高。同时我还要继续加强自身思想修养、严格遵守各种规章制度、提高综合业务素质。在此，对自己的工作总结如下：

一、加强专业知识学习，提高专业素质

通过公司精心安排、组织的新员工培训，充分了解公司的基本状况。结合自己工作岗位，通过公司内部网、互联网以及领导、同事的介绍，学习相关专业知识，为以后的实际工作做准备。期间，在部门领导的指导下，担任了光电事业部的整个后勤工作。

二、改变思想，转换角色，严于律己

一位优秀的财务人员，不仅要掌握丰富的专业知识和实际操作经验，还必须要做到严格按会计准则办事。从自身角度考虑，一要改变思想，采取“空杯理论”的工作态度，不断提高;二要转换角色，尽快的进入工作状态;三要严于律己，不仅要遵守各种规章制度，也要把公司的企业精神、工作作风融入日常工作，并严格执行。

三、体会与感悟

公司从上到下全体员工的工作精神，使我感受颇深，正所谓：一言九鼎德胜天下。平时领导的指导与支持，方法方式独具匠心，恰到好处。给出了思路与方向，耐心观察，并及时指导，但不大包大揽，亲历亲为，培养后备人才。作为一名财务人员，对于公司财务工作，我将尽心尽责，对于不了解公司财务制度的业务人员，必须监督其按规定办事。同事之间，在工作上互相帮助，互相支持，共同为公司出力。

总之，工作上虽有不足，但在公司领导及同事的关怀与呵护下，不断提高、成长。我将以炙热的工作热情继续投入到今后的工作当中，以自己踏实努力的工作，报公司知遇之恩!

202\_年新人年终总结 篇2

自己从2\_\_\_年起开始从事销售工作，一年来在厂经营工作领导的带领和帮助下，加之全科职工的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止年月日，年完成销售额元，完成全年销售任务的%，货款回笼率为%，销售单价比去年下降了%，销售额和货款回笼率比去年同期下降了%和%。现将一年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款;、努力完成销售管理方法中的各项要求;、负责严格执行产品的出库手续;、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导;、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度;、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感;、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，几年来，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己频繁同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过几年的实践证明作为业务员业务技能和业绩至关重要，是检验业务员工作得失的标准。今年由于陕北系统内电网检查验收迫使工程停止及农电系统资金不到位，加之自己业务知识欠缺、业务技能不高、市场的瞬息万变而导致业绩欠佳。

二、明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成。

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。比如：、今年九月份，蒲城分厂由于承租人中止租赁协议并停产，厂内堆积硅石估计约吨、重晶石吨，而承租人已离开，出于安全方面的考虑，领导指示尽快运回分厂所存材料，接到任务后当天下午联系车辆并谈定运价，第二天便跟随车到蒲城分厂，按原计划三辆车分二次运输，在装车的过程中，由于估计重量不准，三辆车装车结束后，约剩吨左右，自己及时汇报领导并征得同意后从当地雇用两辆三轮车以同等的运价将剩余材料于当日运回，这样既节约了时间，又降低了费用。、今年八月下旬，到陕北出差，恰逢神东电力多种产业有限公司材料招标，此次招标涉及以后材料的采购，事关重大，自己了解详细情况后及时汇报领导并尽快寄来有关资料，自己深知，此次招投标对我厂及自己至关重要，而自己因未参加过正式的招投标会而感到无从下手，于是自己深思熟虑后便从材料采购单位的涉及招标的相关部门入手，搜集相关投标企业的详细情况及产品供货价格以为招标铺路，通过自己的不懈努力，在招标的过程中顺利通过资质审定、商务答辩和技术答辩，终于功夫不负有心人，最后我厂生产的yhws-/型氧化锌避雷器在此次招投标中中标，这样为产品以后的销售奠定了坚定的基础。

三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照厂制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

202\_年新人年终总结 篇3

工作又一年过去，这一年跟着领导的指示进行工作，相对较好的完成了自己的工作，现在旧一年将要打止，我在年尾总结我这一年的工作。

在公司我是个普通的员工，做的工作也都是一些简单的，虽然不复杂也不是特别的重要的，但是如果不去处理，也会对公司的一些工作造成一些小影响的。当然，我并不会因为自己的工作简单，就因此懈怠自己的工作。相反，我更加的认真和仔细，因为我知道只要在岗位一天，我就必须要做好个人的工作，因为那是我的责任，是我待在公司的价值，自己的价值可以在工作上有所体现，这对我来说是很难得的。因而这一年，我在自己的岗位上认真值守，在领导需要我的时候，积极的参与进去，努力的把领导交代下来要办的事情做好。正是因为自己是个普通员工，所以我知道自己要去努力的地方太多了，如此我便更要努力，要让自己的能力被领导看到并赏识，我就必须把个人的工作做好，让领导满意才行。

整个一年里，我工作特别的勤奋，上班从不违规，几乎是满勤，没有缺勤。把办公室的给打理的有条和有序，为大家提供了一个良好的工作环境，也让大家感觉到办公室氛围的温馨。在公司里大家需要我的帮助，我都是积极的去帮忙，与大家都能相处和睦，并且建立了一个良好的同事情谊。当然，因为工作的相对轻松，在工作时间有余的情况下，我会进行学习，让自己理论修养得到提高，也不断开阔思维，积极的帮助大家想办法处理问题，同时呢，也在大家有困惑的时候，把自己的想法告知大家，一起去讨论，然后得出更好的解决方式，让工作能开展得更顺利。

一年我的工作当然也会有不足，在处理一些稍微复杂的问题时欠缺很多考虑，思考问题也不太全面，这是今年最突出的问题，也因为这个缺点，让我的很多工作都会陷入一段迷茫期，为此工作有时也特别的吃力。在将到来的新一年里，我要把自己这个不足给改正，要让自己的工作能力更好，我会继续去学习的，不断的充实自我，让自己在工作中有更好的体现，获得大家更多的认可。新一年，我要让自己在大家面前呈现更好的我，不负大家所望。

202\_年新人年终总结 篇4

20xx年即将接近尾声了。对一个刚踏入社会的新人类来说，20xx年的工作是难忘、印记最深的一年。这一年我有过快乐、伤心、徘徊和迷茫。但这一年最多的是收获。

在公司领导的关怀下，在公司同事的帮助下，这一年我学会了如何跟别人相处，如何开展自己的工作。刚进公司没多久，公司的业务部成立，我由原来的行政部门转到业务部，直属上司由行政主管变成业务部经理。当时听到我要转到业务部时，我有种不安，因为我对公司业务一点都不熟悉，我怕自己做不好。当时我面临的不单单是工作内容的转换，还包括工作上的适应与心态上的调整。还好，有行政主管和同事的帮助，我才从那段不安的情绪中走出来。下面是我在这年工作情况的回顾。

一、工作表现

从我进入广州保华以来我的工作表现可以用 好奇 热情 不安 迷茫 平静 来总结。

好奇是因为我刚踏入社会，对社会和公司不熟悉，所以对公司的业务等抱有好奇;热情是因为自己满意这份工作;不安是因为我调查业务部门，不知自己是否胜任这份工作;迷茫是因为一段时间过去了，发现自己每天总是等着别人来安排我的工作，觉得在公司自己没有存在的价值;平静是因为自己知道该怎样安排自己的工作。

在这一年里，我的收获在：(1)和阿珍协力搞好公司第一次的旅游活动，虽然期间出现一些不愉快的事情，但总算顺利结束。(2)在某些工作方面得到上司的认可。(3)应上司的要求，出了一份新进调查员的测试题，并得到行政主管的赞赏。(4)正确认识自身的工作和价值，学会处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系。

二、工作中的不足和今后努力的方向

这一年来工作上虽然取得一定的成绩，但也存在一些不足。主要表现在：

1、在某些工作上不够认真和虚心，工作上出现的错误都是因为自己的粗心和不虚心造成的。

2、工作上不积极主动，缺乏一定主观能动性。总认为把属于自己的事情完成任务了，不积极主动配合办公室其它事务。导致平时看着人家在忙的团团转，而自己却经常无所事事。

3、平时总是处于一种 要我做 而不是 我要做 的工作状态，工作有拖拉现象。如平时没有主动去了解和跟进调查员的工作情况，等到上级问到时，才打电话过去了解。

4、作为业务部的经理助理，在上司去了中山、佛山那边，自己并没清楚知道上司去那边做什么事情。

对以上几点自身所存在的问题，已切实地影响到自己的本职工作，为此，我感到十分内疚。但过去的都已成为过去，不断学习才能知道自己与别人的差距，总结不足找出解决方法才能上进，为此，我将认真总结，分析自己工作上不足的原因，找出存在的问题，从中吸取经验和教训，并在以后的工作中不断改进，以下为下一年我决心做好的

几个方面：

1、认真虚心的向同事学习，听从上级的教诲。

2、主动配合同事的工作，主动了解调查员的工作状况，及时向上级反应他们的工作状况。

3、加强专业知识水平的提高，不断拓展自己的知识面，争取在实践中不断积累更多的经验，努力使自己成为一名多面手的人才。

以上为个人在这一年的工作总结，如我还存在一些不足而我不知道的方面，请指出，致谢!

202\_年新人年终总结 篇5

自20xx年3月份入职以来，进公司已经9个月的时间，这是我人生中的第一份正式的工作，因此也没有成熟的经验，在公司领导强有力知道和耐心的帮助下，个人在20xx年取得不小的的进步。现将有关20xx年个人工作学习情况总结如下：

为了更块融入这个团队，为以后工作做好铺垫，部长带领我全面了解公司各项制度与要求，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能加入这个团队而感到自豪，同时也感觉到了压力。在今后的工作中我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

我担任行政文员一职，当然这看似简单的工作却没有想象的那样容易。行政文员其实包括两大内容：行政和文员。行政方面，我主要任务是负责前台的接待、办公室环境的维护和公司内部员工的日常用品、会议室的管理;文员工作主要负责公司文字材料任务、重要证件的保管。

我将详细总结行政方面的工作。接待由于综合管理部是职能部门，没有过多的案例罗列，我就把我负责的具体工作简单总结一下。首先，我负责前台接待，对外来的人员进行接待、登记、引导服务工作，同时为更好的服务园区企业，公司特别注重接待休闲大厅的接待服务和环境管理，为等候的客人提供良好的环境与服务，从而更好的完善接待制度。其次，我负责办公环境的日常管理、办公设备的日常养护与填补。员工各类办公用品的采购，领用与记录。公司大桶水的订购及统计。邮件、信件、快递、包裹等的收发，报刊杂志订阅、收发及摆放。接听公司电话、接受咨询，对于办公区无人接听转接前台的电话做好相应的指引及留言记录。

公司员工电话号码统计和实时更新。负责公司办公车辆外派、办公用出租车的记录统计工作。鲜花、会议用花、员工生日礼品预定。公司员工名片的统计及印制。最后，我负责会议室的调度、配合各部门安排使用会议室以及各种设备的准备工作和设备和用品的管理与维护。

文秘方面，我负责公司会议记录，公司文件的报送和传递。公司重要证件的保管。根据上级领导要求完成其它文字材料任务。每月制作员工日常考勤管理及按月制作考勤统计表。公司每月办公费用的统计及预算申报。公司书籍的采购统计、日常管理公司员工生日的统计、更新，礼物的发放。

今年公司完成了股权变更在工商备案注册，我负责了第二次营业执照、组织机构代码证变更以及增加注册资本的营业执照的变更，在财务部的帮助配合下快速的完成了注册资本的增加。

除行政方面，我同时也兼任了人事的助理。大方向上由崔部长进行整体调控，而我负责小方面的跟进配合。我主要负责新员工(李旭、李倩、高用辉)入职登记，档案存放，社保公积金的缴纳;离职员工(陈立志、陈少君)离职登记，社保公积金的封存解除。今年7月份完成了公积金年检和基数的调整。

202\_年新人年终总结 篇6

本人于20xx年9月下旬进入非常荣幸加入股份有限公司，和众多经验丰富、年富力强的专业人士共事.时光荏苒，20xx年很快就要过去了，回首过去的半年，内心不禁感慨万千 时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

非常感谢公司给我这个成长的平台，令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与才能，回首过往，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向公司的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的帮助，才能令到公司的发展更上一个台阶，在工作上，围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，严格要求自己.强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质,在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平,力工作，按时完成工作任务。

半年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记公司制度，全心全意为公司创造利益的宗旨，努力实践公司各项目标的重要思想，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。在具体工作中，为领导当好参谋助手。

(1)认真收集各项信息数据，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策

(2)领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

(3)在接待来访工作中，坚持按照工作要求，热情接待来访、认真听取来访反映的问题，提出的要求、建议。同时，对要求解决但一时又解决不了的问题认真解释，耐心做好思想工作，让相信股份有限公司一定可以处理好。

总结

这一阶段的工作总体上还是顺利的，前期影响工程整体进度的因素比较多，不是哪一个单位或者个人的原因，我也相信通过前期的磨合后期会配合的更好 一个工程就是一块丰碑!一个公司就是一个大家庭，人人同心协力，发扬主人翁精神，我相信，x有限公司一定能做大!做强!

202\_年新人年终总结 篇7

时光如流星划过，瞬间即逝。进入公司工作已经四个月了，记得我是在夏日炎炎的七月末进入本公司的，那时对本工作的工作流程不熟，业务不精，环境也很生疏，但经过这几个月的锻炼、，并在领导和同事们的悉心指导和帮助下，使我取得了很多进展。

这份工作虽然技术性不高，但需要勤劳细心，每天的工作都有很多新问题发生，需不断学习，并在第一时间去解决问题，这就需要向有经验的同事虚心学习，总结经验来不断提升自己的业务水平和专业技能。还要借助有关书籍不断给自己 充电 ，以增加库管员管理方面的知识，并在日常生活中认真贯彻落实以备后用。现将我入职以来的工作做如下总结：

一、主要工作总结：

1.明确目标，理清思路，干好本职。

作为一个仓库管理员的工作可以用收、管、发三个字来概括。这三个字看似简单,但是要真正做到位,做齐全.做完善。就需每个仓管员在工作当中一定要保持清晰的头脑,认真,仔细的核实每张单据上的内容,以及根据单据准确核对，做到单据与实物一一对应。为此杨主管为了提高我们仓管的工作技能水平,每天对我们进行仓库技能培训.为了我们能更快,更好的做好本区域的工作,每次都是亲自带领以身作则，现场指导，随时让我们对所有实物进行整理清点，所有物资按要求分区放置,归类摆放,尤其注重发货过程中的相关问题，为了让我们能快速准确无误的找到实物,以此来提高我的工作效率。使所有物资都做到有帐可查，有据可依。随时要求我们进行安全库存盘查，为了做到时刻对货物心中有数，我们要随时回答任何一种钢材型号的件数，以及支数，并指定在哪里存放。随时做好库存的盘点工作，准确无误的把数据记在脑海里以方便工作。2、遵循原则，坚持先装后卸，先进先出原则。

这两原则始终贯彻在我们每天的工作流程中，也是我们每个人必须遵循的原则。当然为了工作需要有时也可以灵活应运，对与货场的货物我们都是把先进来的货物最先发完，在对新货物按新旧程度分先后发货。

3、恪尽职守，坚持高标准，提高服务质量。

装卸货时，我们必须核对各钢厂的单据，并核实单据上每项内容与所发实物一一对应，公司公章与经办人签字等手续齐全方可进行下一步奏的工作。再装卸货前，必须对货物所放地点、型号、数量明确。以便派吊车时有明确目标，装卸货时才会井然有序，也要明确告知客户要装卸货物的具体情况，以便客户心中有数。装卸货完毕，检查单据上的装卸手续是否齐全，若各项盖章签字手续齐全方可交与客户安全离开。做到让客户高兴而来，满意而归。

二、经验教训：

1.要对每天的工作进行归纳总结。

这一点很重要，记得刚来的时候我很迷茫，对每天的工作感觉很混乱，于是主管建议我每天写日记，把每天的工作流程和不足做个总结，这方法真的帮了我很多忙，是我在以后的工作中受益匪浅。

在繁忙的工作中，不仅要有忘我精神，还要回过头随时做好归纳总结。对已做过的工作进行回顾，精心核对每一个细节，对工作经验进行总结分析，归纳出怎样才能有效利用时间，提高效率，使工作程序化、系统化，条理化，流水化。从而使百尺竿头，更进一步，达到新层次，进入新境界，开创新篇章。以便在以后的工作中有利于加快自己前行的脚步。

2.学会多听，多问、多学、多想、多沟通，学会换位思考。我们每个人都处在一个社会的大家庭里，要想时刻过的开心快乐，就必须建立好一个良好和谐的人际关系。这也是我们做好每项工作的一个关键环节。遇事不公可以换位思考一下，以便达到相互理解融洽相处，最终达到心灵与效益的共赢。

3.加强安全意识，并随时保持库房卫生清洁，给自己创造一个良好的工作环境。

库管工作，首先要做好库房货物的存储和安全工作，要详细的记录货物的进出以及库存情况，注意货物销售的大致走向。确保库存货物的安全性存放。随时做好人身与财产安全的检查工作，确保在安全的环境中工作，在工作中注意安全，安全不保何谈效益。

4.工作中还有很多缺陷，性格优柔寡断，缺乏果断性，不够细心，缺乏警惕性。

由于粗心犯了很多失误，比如开门不拿钥匙，锁门不关窗。自己拿不中的事情没能及时向领导请教，失误层出。专业知识欠缺，综合能力不强。今后我将竭力学习并改正，努力打造完美的自己。

三、明年主要工作计划：

1、今后我将继续落实贯彻公司的各项管理制度，并继续脚踏实地、勤勤恳恳、认认真真、努力完成各项工作。自觉主动地做好每一项工作，正视自己的工作，勇于担当，无论工作是繁忙还是清闲，都要适时提醒自己不忘本职工作的职责。.平时团结同事，维护公司利益。每天都保持一种朝气蓬勃的精神面貌面对工作。2、继续学习完善自我。学习专业知识，不仅要向有经验同事请教，还要通过书本知识，掌握更丰富的理论知识，并用运与实践。打破单一的学习方法，向着多元化综合化的高素质人才能发展，以适应社会的现代化需求。

总之，回顾过去，是为了更好地面对未来。在这段时间的库管员工作中，我得到不断的改善是离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同事的大力支持和配合。对过去的不足，我将会不懈努力争取做到更好，我会用行动来证明。为适应企业的发展，努力提高自己职业技能和业务水平，认真学习公司的各项管理制度，以积极的态度做好领导交给的每一项工作，是自己在普通的岗位上发挥自己的光和热!

202\_年新人年终总结 篇8

20\_\_年，我部门在公司总经理、各科室的共同领导与指导下，按照公司章程的要求和部署，坚持以 稳步发展，重点突破 为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，正规化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，基本完成了各项工作任务。现将我部门20\_\_年外贸工作总结如下：

一、部门基本情况

截止目前，我部门有：

外贸业务员、单证、内务、以及客户服务人员共3人。并由总经理亲理总的原则指导工作。总经理助理协同安排相关事宜。公司进出口部从20xx年组建以来，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至20xx年底，逐步由简单单一的t/t结算，转让信用证拓进到直开信用证，代理出口业务等。

货物直接出口到 等东南亚国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验。同时，公司总经理也给与我部门极大支持。在协调部署各展会的同时，亲赴国外与外商进行面对面的商务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的主内销原则逐步转变为以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的经营管理模式，使我进出口部业绩稳步提升。

本年年度末，公司直接出口销售产品计9474700码;累计销售金额为：2804842.31美元。

二、以创新思维为先导，加强团队业务竞争力

就企业而言，我国目前的优秀企业大都在市场前景且具一定竞争优势的成熟行业中，但处于行业的中下端位置，不仅无暴利可言，甚至利润稀薄。这些成熟行业技术发展趋势清晰，一般不会出现技术方向突变带来的行业格局大变。同时，这些行业需要巨大市场作为载体。中下端的企业要想同等的争取市场、争取市场利润和市场占有度，就必须掌控一定的独到经营模式。于是创新思维不得不被提出。

作为一个部门也一样，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切与公司整体运营的创新经营同步的创新。

202\_年新人年终总结 篇9

刚入职的时候，怀着满腔激情谈谈自己第一个年报之前的准备工作，要对各个项目的具体行业发展情况、环境有个了解，帮助自己接下来的年报审计，被前辈批评说并无什么实际意义，后来的事实也的确如此，进入现场后，具体的程序以及工作已经能够让你焦头烂额，宏观的问题的关注对你毫无益处。反思后发现，作为审计项目组成员，你对于这个项目组最大的贡献应该是及时完成分配的相关科目审计工作，如果能够还能在完成之余协助其他成员解决一些审计问题，那就已然足够让大家欢喜了。由此可见，如何提高审计工作的效率，提升审计工作的质量，才是我们作为审计人员最需要解决的问题。因此在第二年年报开始之前，抽出一个上午反思了一下过去一年前前后后经历了十个IPO、新三板、并购重组等审计项目所碰到的在具体审计过程中的问题及自己思考的解决方法，趁距离年报还有些日子，有所准备，有所行动，但愿能在第二个年报里看到自己更多的进步。

问题一：没有审计思路，执行审计工作南辕北辙，做的东西并非所想要的结果，导致返工;

思考：这是最近的一个项目，自己在审计一家互联网广告公司收入科目时碰到的问题，从你对经营业务的了解，明确收入确认原则，到你要执行哪些审计程序、获取什么样的证据去针对哪些认定，应该需要有一个清晰的思路，如若没有思路就去编制底稿，整理数据，获取证据，必然导致走弯路，低效率。个人认为，只有在具体项目业务过程中，当执行审计工作前，一定要清晰的明白自己要达到什么目标，返回去检验自己接下来要做的工作是不是能够实现这一目标，如果有疑惑与担心，与外勤主管或者有经验的前辈进行交流，获取他人的建议。

问题二：在执行程序过程中对于未知的恐惧，对能否与客户实现有效沟通以及担心自己的言行被客户与同事视为不专业的恐惧导致不能马上立即采取行动与客户沟通，去做正确的事;

思考：经历过几个项目后，开始明白实际上很多时候你无法通过单单一次沟通、访谈就能够对被审计单位的某一流程有一个清晰全面的了解，还要结合你检查文件，观察经营活动的其他工作，然后再与客户反复沟通前一次没有关注到的问题以及新的疑问。想要获取对经营业务最清晰的了解，这个过程必须是一个反复修正的过程。但是，重要的是你要保证每次的沟通都是有效的沟通，都是在解决新的疑问与新的问题，一定要避免在这个过程中的无用功，切忌就一个问题反复咨询，让客户觉得你不专业。所以，需要做到或者说要比以往做的更好的应该是沟通前的准备，包括翻看以往年度的审计底稿，如果能提前获取到文件，也可以通过检查文件提前对业务有个了解，增强接下来你与客户沟通的效率。还有就是一些小的技巧，通过正式访谈对流程总体有个确定了解，而对于具体细枝末节，总是在工作时间与客户沟通可能引起不快，那就可以在非正式时间比如就餐时与其沟通。

问题三：技术层面上的缺乏，包括专业知识上的掌握、E\_CEL操作技能的缺乏。掌握并不仅仅指学到知识，考下证书，而是在实际业务过程中的对不同核算业务的快速理解与运用，记得在一个项目上和前辈讨论一个复杂的核算流程，前辈表述完，你可能只理解了三分之一，影响了项目组内部的沟通效率;而E\_CEL技能则是更加明显，人家有更直接方便的技巧，而你没有，笨办法、死办法导致你无法更快更有效的解决问题。

思考：E\_CEL操作技能，通过一些书籍提前学习与熟悉，这种单一纯粹的操作肯定无法马上做到精通，个人认为重要的是对一些公式、功能有一个印象，在你碰到具体数据处理问题的时候，脑海里能够闪现出有那么一个技能能够提高效率。相信技能要做到精通一定是通过一次又一次反复的运用才实现的。对于所学到的专业知识的运用，通过翻看最新的专业书籍回顾、了解会计核算，个人觉得同上一个道理，只能通过在一个有一个项目中的不断运用，才能实现效率的提高。

问题四：对审计工作流程的不熟悉，流程包括填写调整系统、编制附注、编制底稿以及底稿证据之间的时间上以及逻辑上关系，还有你和项目组其他成员之间的工作联系。不熟悉导致无法整合，做到哪儿算哪儿，严重影响个人甚至是整个项目组的效率。

思考：一方面，总结过去负责科目所执行的审计程序，比如货币资金自己执行过哪些通用审计程序，以及还有那些因为具体业务的不同而追加的程序，并明白执行这些程序的原因，所针对的具体认定。这样能迅速在你进入审计现场后提高工作效率，同时当作为项目小组组长后，也可以帮助你给新的组员进行必要指导打下基础。另一方面，对于今年自己可能会接触的，或者自己想要与外勤主管申请去做的以往没有做过的科目，可以通过翻看以往连续审计工作底稿，总结执行了那些程序，针对的又是那些认定，对于不明白的，也可以及时与相关同事请教。还有就是再进入现场后，一定要注意外勤主管、项目经理与项目组沟通的项目进度时间，同时结合过去审计经验明确自己在什么时点应该提交什么工作成果，比如编制集团现流表所涉及的数据，编制附注披露所涉及的明细项目，由此来制定自己的项目工作计划，把握自己的工作时间。

思考的漏洞，究其缘由一定都是经历的匮乏，自己过去一年工作的一些浅薄思考必然有不足之处，还希望得到各位前辈得指正与建议。

202\_年新人年终总结 篇10

自20\_\_年7月20日与xx酒店进行工作交接后，至今已有四个多月，时光飞逝，虽然到xx酒店工作的时间不算长，但接手工作后，在公司相关领导的指导下，人力资源部在无任何现存历史资料和老成员的情况下，工作逐渐走上正轨;同时为企业经营提供了可靠的后勤保障，发挥了部门的职能作用，现就接手后的工作总结如下：

一、劳动人事工作

(一)建立劳动人事以及相关资料

1、建立人事档案与相关资料

与xx酒店交接后，由于对方带走了一切人事资料、消毁了酒店所有管理制度，人力资源部从头做起，制定酒店人员登记表，下发到部门，员工填写人事资料后，迅速建起人事档案以及输入电脑，建立员工花名册，以便随时掌握在职员工情况。

为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，人力资源部根据工作需要，建立了相关人事表格，包括《求职申请表》、《员工内部调动通知书》、《人员变动表》、《员工工作表现评估表》等，使人员流动规范化、程序化，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

2、建立相关制度

俗话说：“有规距才成方圆”，为了进一步加强管理，人力资源部根据酒店实际情况，就员工入职、离职、调动、转正等方面形成一套规章制度;就员工事、病、休假等制定请假制度;就员工食堂用餐的实际情况实行餐卡制度;就员工宿舍的管理形成相关规定;以及考勤、质检、检查包、值班等都出台相关规定，制度形成后，才方便在工作中操作，同时在执行中也有依有据。

现员工手册与各部门岗位责任制与工作流程正在制定与完善中，预计12月份可完成。

(二)招聘与档案的管理

1、招聘

为了对酒店人员进行及时补充、跟进，保障各部门用人时有人可用，有人才可选，人力资源部随时与人才市场、劳动局、职业学校等保持联系，通常来说招聘分为常规招聘与非常规招聘，常规招聘即指与相关人才市场进行联系，每周定时进行招聘，但由于人才招聘方面还未形成一定的规模，此类招聘对保安类的职业有一定的效果，但还是不太理想;除了常规招聘外，人力资源部还与各大中专院校保持联系，在有毕业生的季节，及时与学校取得联系，以方便对人才进行储备。

以上两种招聘的方法效果不是很明显，除此之外，人力资源部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友介绍到酒店，这是一种人才来源途径较广的方法，也通常比较有效果。

2、档案管理

员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案以及电脑登记档案，包括在职人员员工档案、离职人员员工档案以及应聘人员档案存档等三部分，档案的建立以及有效管理有利于人力资源部随时掌握在职人员以及人员流动情况。

对于凡是来到酒店来应职的人员，都建立档案资料，作为人才储备资料，以便于部门需要人时随时查阅，大大减低了招聘率。

(三)劳动关系问题

1、现有人员情况：

酒店现有员工共计188名，其中人力资源11名(含老总)，营销部7人，财务部15人，工程部11人，保安部16人，房务部33人，茶艺部28人，餐饮部67人(含厨房33人)，督导部2人(有编制不增人)在所有人员中，总经理、执行总经理、副总经理3名，董事长秘书1名、总监2名，经理7名，副经理3名，主管2名，领班16名，员工154名，督导层以上人员占总人数的18%，员工占总人数的82%。

2、人员流动情况

7月20日交接后，除交接当日离职人员外，至今为止离职人员共计137人(其中41人因管理公司撤除后离职)，酒店人员流动率为72%。

3、劳动关系情况

由于酒店接手后才四个月，人员流动率较大，没有一批固定的人员，也未与员工签定劳动合同。

二、组织机构、劳资、福利工作

(一)劳动工资

1、交接后，根据酒店现在人员工资情况，拟定了等级工资方案，但一直没有批示，从现在状况来看，由于接手后，员工情况还不是很稳定，现也不宜实行等级工资，但要体现优秀与一般的差别，等级工资是今后员工工资的趋势。现今仅对部分员工工资作了合理调整，且对相关的迟到、早退、病假、事假、丧假、工伤、婚假等缺勤制度进行了补充。

(二)人员定编、审核

人力资源部根据酒店实际情况，结合部门意见，审核了部门岗位人员，定了部门淡旺季最低编制。 但从实际经营情况来看，人员的有效利用与经营状态应成正比，在渡假性酒店里更是重要，初步设想为进行交叉培训后，部门之间相互调配人员，是最理想的状态，详在20\_\_年工作计划中提出。

(三)员工食堂：

员工食堂是员工为提供生活的基本保证，员工食堂伙食的好坏，直接影响到员工身体的健康，一个员工一天的伙食标准为5元/天(含早、中、晚)，从接手后的几个月标准分别为：

7月21日至8月20日：5.5元/人，

8月21日至9月20日：4.3元/人，

9月21日至10月20日：5.2元/人，

10月21日至11月20日：还未计算出

第一个月超标原因为接手后人员流动性大，且外来支援人员较多，而且含了夜宵的成本，第一个月实行夜宵成本后，人力资源部根据实际情况，对夜宵成本与发放方便面成本进行比较后，仍采取夜宵发放方便面的形式，故第二个月成本有所下降，第三个月由于部分人员用餐未划餐卡，造成了超成本现象的发生。

人力资源部根据用餐情况，采取人员用餐划卡的形式，这样有利于控制外来人员用餐的情况的发生，在实行餐卡制后，至今为止，实际为财务增加餐费与餐卡收入为27元。

(四)员工宿舍：

酒店现员工住宿主要分布在二号楼和基地两大部分，分别为50-60人的实际住宿量。基地向来实行水电费实际分摊制，二号楼以往实行估计扣水电费用的方法，但二号要的电器设备、住宿环境均比基地好，实际水电费的扣除量却与基地接近，人力资源部根据实际情况，从接手后的第二个月起，申请在二号楼每个宿舍安装水、电表，实行与基地相同的实际分摊形式，减少公司开支，每月为公司节约费用约300元。

三、培训

1、部门培训：部门培训主要由部门进行，人力资源部参加较少，从今后的计划来看，各部门应在每月底上报下月培训计划，人力资源部进行参加、监督，并及时进行反馈。

2、新员工岗前培训：人力资源部根据酒店实际情况拟定了新员入职培训计划，具体内容包括酒店概况、规章制度、消防知识、工程部常识以及礼仪及素质五大部分，其中消防知识和工程部常识由保安和工程部主讲，岗位培训的主要目的是为了让新入职员工在最短时间内了解酒店文化、熟悉酒店产品，尽快融入工作岗位。

3、人力资源部组织的全酒店性质的培训：

(1)ppt培训

(2)经理以上人员讲大课

此类培训，才开始开展起来，碟片学习已播放过的有：陈安之的人才法则《把自己激励成“超人”》与《要你成功》，崔冰的《服务员的五项修炼》才播放了两集，这类培训让员工有利于让员工在别人的成功经验以及案倒中学到丰富的知识，培养服务意识，提高个人素质。

经理以上人员讲大课正在进行中，主要目的是让员工增长全方面的知识，而不是单一的接受本部门的业务范围。增加了对酒店的了解，才能以主人翁责任感在服务中体现得更到位，同时全酒店性质的培训也是为了增加学习氛围，提高酒店员工素质以及整体水平，进一步的提高服务质量，为xx酒店创造更高标准的服务水准而作铺垫。

(3)联系外来培训：例如此次与重庆工业技工学校联合举行的计算机培训，在员工中大受欢迎，既为员工提供了培训的机会，又提高了员工的计算机水平，如有合适的机会，今后应多联系此类培训。

四、质检

从现状来看，质检工作基本算才起步，质检工作主要分为定时质检与不定时质检两大部分，包括对员工礼仪、纪律、部门清洁卫生等全方面的检查，主要起到监督的目的。

本月对质检的奖惩进一步明确，实施后能明显发现各部门环境卫生质量有所提高，但今后还有待于加强不定时质检的力度。

五、活动

响应上级领导号召，人力资源部于历时3个月，于9-11份组织开展了“xx酒店秋季服务技能比赛与形象大使选拔赛”，此次活动在全酒店影响较大，不仅提高了参赛部门员工的服务技能技巧，更提高了员工的工作积极性，特别是形象大使选拔赛活动。

服务技能比赛主要分为了比赛与比赛后的补考两次环节，针对在比赛中考试成绩达不到80分的员工，在11月份重新进行了补考，除财务部一收银员未参加补考被延长试用期外，其余参赛部门员工全部都合格达标。

从形象大使活动中可看出，在不影响正常经营的前提下，劳逸结合，不仅能提高员工的业务水平，增强工作积极性，还丰富了员工的业余生活、增强了员工的凝聚力以及酒店的团队精神，从此次活动中可看发现，今后人力资源部要多举行类似活动。

以上是从20\_\_年7月20日接手后的工作总结，当然成绩是属于过去，本部门工作也存在许多不足之处，需要进一步完善，主要包括：

1、制度方面有待完善，形成一套适合酒店运行的、规范的制度，才有利于在今后的工作中形成有法可依的“法制”环境。

2、培训工作应加强，应在酒店范围内形成主动学习的氛围，培养酒店员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，酒店才能进步得更快。

3、质检工作中的不定时质检抽查工作应加强。

4、完成部门员工转正考核制度。

年底计划及20\_\_年工作计划要点：

1、20\_\_年12月完成员工手册、岗位责任制以及工作流程。

2、20\_\_年12月、20\_\_年1月的工作重点在于培训工作，培训工作除了让经理讲大课外，还可让员工参加到培训中来，愿意进行培训的员工可自行组织课题，内容不限，只要是健康的话题都可以，主要目的是培训员工的个人能力。另外12月积极配合前台营业部门的圣诞节活动。

3、20x年1月组织一次年终优秀员工评选活动，采取以自荐与部门推荐的形式，分部门开展自我演讲、拉票的形式进行评选，选出各部门优秀员工，目的：不同于老式的优秀员工评选活动，由部门推荐人力资源部审核的形式，要让员工掌握自主权，毛遂自荐的方式进行演讲，另一目的又提高了员工表达能力与参与性。

4、年终的员工团年宴，如第3条不能进行，那么举行一个年终文娱汇演、聚餐活动，如能进行，仅是一个年终团年宴。

5、20\_\_年2月底(春节后)-4月组织开展春季运动会，将工作中的托盘等服务项目结合入内体育项目内。

6、20\_\_年5月-7月：以展现员工的个人才能为目的，可以以歌唱比赛、表演的比赛形式。

7、20\_\_年10月-12月：服务明星评选活动与演讲比赛，演讲主题待定。

8、20\_\_年12月至春节：同上。

9、完善员工转正考核制度。

10、人员的储备：加强与各大职校的联系，储备人才，联系学校学生来酒店实习，即缓解人员压力的同时也节俭了工资。

11、培训：积极开展各类主题培训、专题培训、常规培训，提高员工的业务水平。

12、质检：质检可与培训密切结合，每月确定一个质检工作主题，围绕开展质检专题培训，通过质检发现问题，通过培训配合解决问题。

13、在大环境稳定的前提下，调整工资方案，推行等级工资制度。

建议：

1、为了稳定员工结构队伍，根据员工在酒店的工作时间长短与能力，与骨干员工签定劳动合同，并购买保险，这样可增强员工队伍的稳定性与归宿感，同时也降低了部门员工的流动性与流失率。

2、工资方案建议实行等级挂钩制，是今后员工工资的趋势，对员工工资进行等级化，员工凭能力拿工资，而不是所有转正员工都是550元/月的工资，而是有等级的区别，这样就打破了吃“大锅饭”的局面，此工资制度的前提是员工结构较稳定。

3、开展交叉培训：

酒店是一个渡假性的酒店，存在明显的淡旺季，可开展交叉培训，如让餐饮部和茶艺部开展交叉培训，通过考核后各部门选取一定的人员，这些人员，比如说茶艺部选定的餐饮部合格人员并不是培训之后就不再接受茶艺部的培训了，在不影响工作的前题下，员工利用空余时间参与茶艺部的其它培训，如茶艺部生意忙时，可让餐饮部这些人员去支援，支援后有一定的工资补助，这样既缓减少了人员不足的压力也间接性的提高了部分人员的工资，增加了员工的能动性，形成一批这样的交叉培训后的员工后，即可对各部门编制进行压编，就有利于部门之间合理利用人员。

此培训方案为一个初步设想，在进行调查以及部门讨论后看是否可行，因为会涉及用人部门的工资支出以及被用人部门的工作安排等诸多问题。

202\_年新人年终总结 篇11

紧张而有序的一年又要过去了，忙碌的一年里，在领导及各部门各同事的帮助下，我顺利的完成了本年度的工作。为了今后更好的工作，总结经验、完善不足，本人就本年度的工作总结如下：

1、及时响应了各部门的电脑软件、硬件、邮件、网络、打印机的维护。尽可能的降低设备使用故障率，在其出现故障的时候，并做到了能在当地解决就当地解决,不能当地解决的也在最短的时间内给予了解决。

2、对中心每台电脑安装防病毒软件,避免了病毒在公司局域网内自我复制相互传播，占用局域网的网络资源,甚至使得系统崩溃,丢失硬盘的重要资料等各种危害,并及时的对软件进行升级,定期的清除隔离病毒的文件夹。

3、及时的对系统补丁进行更新，防止了病毒和黑客通过系统漏洞进行的破坏和攻击。对IE、OUTLOOK、OFFICE等应用程序也打上最新的补丁,另外还关闭了一些不需要的服务,关闭Guset帐号等。

4、 项目机房系统更新，系统从原有的20xx更新到xp，重新安装了所有软件，解决了一部分原无法解决的问题，并重新部署杀毒软件解决方案。

5、交换机、路由等网络硬件设备的维护,屏蔽中心不用的端口,安全设置等,保证公司所有电脑的安全正常工作,优化路由运行速度,节约带宽,提高上网的速度化和稳定化,使我们上网的速度大大提高,保证网络顺畅

6、针对服务器，3次被黑客攻击采取相应的解决方案。重新部署服务器。

7、学校服务器，硬件的安装、维修、调试，投影仪设备的定期清理，维护。

8、电话交换机部属置，电话线调整，电话录音设备的安装调试。

9、rtx服务器、邮件服务器、web服务器、搭建、优化、信息整理和测试。用户数据导入和备份。

10、为了最大的节约成本，并针对学校所有计算机设置系统自动休眠，有效地节省了相当一部分资源。

11、加强了对网络设备的维护,对经常出故障的设备采取了相应的解决办法。公司目前一共近80多台电脑，由于机器较多，日常出现故障的情况较为常见，主要的电脑故障有：系统故障，网络故障，软件故障等，很多机器由于长期使用，导致系统中存在大量垃圾文件，系统文件也有部分受到损坏，从而导致系统崩溃，重装系统，另外有一些属网络故障，线路问题等。

近一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作，从不把情绪带到工作中。在具体工作中，我努力做好服务工作。回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步。但我也认识到自己的不足之处：

1、因为简单的问题重复出现重复解决，可能到位不及时。

2、自己的思路还很窄对现代网络技术的发展认识的不够全面，自己对新技术掌握速度还不够快。

3、有时出现问题我并不知道而领导先知。其实从咱们公司的结构来看这些都是正常的，但我以网管的身份感到惭愧。

总结了过去，方能展望未来! 最后说说明年的工作计划，辞旧迎新，在总结本年度工作的同时，针对自己不足之处，我对明年工作也提出了初步设想：

1、在继续完善公司网络的同时，加强理论和业务知识学习，不断提高自身综合素质水平。把工作做到更好。

2、对公司所有电脑设备进行统一计算机名称，和ip实现远程管理，维护。提升工作效率。

3、领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

4、在硬件条件允许的情况下安装，网络流量检测软件，对局域网进行监测，及时发现网络故障和排错，使网络快速高效的运行。

在我入职的近一年，我在公司学到了很多，学会了如何处事，如何与他人更好的交流等等。我在做好自己本职的同时，也学习了公司的一些相关的文化，在我觉得，公司在茁壮的成长，像雨后的春笋;发展速度飞快，犹如刚发射的火箭直冲云霄。这些新的现象是因为共同的努力而创造的，我也希望用自己的这份微薄的力为公司和为自己创造一个更好的未来。

总之，感谢领导对我的信任与支持，我将尽心尽责、全力以赴地把工作做好!

202\_年新人年终总结 篇12

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多， 客人永远是对的 这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。 酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输： 客人永远不会错,错的只会是我们 ， 只有真诚的服务,才会换来客人的微笑 。 我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员： 只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来 的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人， 事不关已，高高挂起 最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断 、 勤学后方知不足 。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

202\_年新人年终总结 篇13

20\_年12月份，我通过公务员录用考试，被招录到\_局，至今已一年有余。一年多里，在局领导的正确领导和亲切关怀下，在同志们的热情帮助和支持下，我始终以一个国家公务员的标准严格要求自己，不断增强责任意识、大局意识、时效意识，埋头苦干，刻苦钻研，遵纪守法，无论在思想政治方面，还是在业务能力方面都取得了长足进步，较为圆满地完成了各项工作任务。现将一年来的工作、学习情况汇报如下：

一、加强学习，提升个人素质

第一、认真加强思想政治学习，不断提高自己的政治理论水平。

第二、认真加强专业知识学习，不断充实自己工程审计方面的业务知识。对于我来说，虽然从事工程建设工作接近三年，有一定的工作经验和能力，但政府部门的工程审计是一个崭新的工作。为了能尽快适应环境，更好地开展工作，我努力坚持“向人学、向书本学”的学习型适应思路：一方面，虚心向同科室的老同志请教，通过他们的言行举止、工作程序等来规范自己的工作行为;另一方面，认真学习《中华人民共和国审计法》、《中华人民共和国国家审计准则》、《审计机关审计项目质量控制办法》等书籍杂志，努力掌握有关专业知识。并在20\_年12月份参加了市审计局举办的“全市投资审计工作人员培训班”，在20\_年4月份参加了市交委举办的“全市交通系统造价专业工作人员培训班”，系统地学习了《工程造价管理基础理论与相关法规》、《工程造价计价与控制 》、《建设工程技术与计量(土建、安装)》、《工程造价案例分析 》知识，为更好地做好本职工作奠定了专业知识基础。

第三、认真加强科学文化学习，不断提高自己的综合素质。我严格按照国家公务员的考试知识结构要求自己，提高自己的综合素质，在工作之余努力丰富自己全面的科学文化知识。参加并顺利通过公务员初任培训，并自学工程项目管理、园林工程技术等专业知识，通过了全国二级注册建造师、国家园林助理工程师等资格考试。

二、认真履行职责，积极开展工作

坚持原则，认真办事，现场与资料结合，做好了“\_路第一合同段”工程的投资审计工作。20\_年10月份，根据上级的文件精神和局里的统一安排，我参加了“\_路第一合同段”工程结算的审计工作。本着求实、严谨、认真负责的工作态度，将测量、抽样数据同有关签证一一核对，将不符合要求的签证剔除，将与现场不符合的资料进行审减，尽职尽责完成审计工作报告，高质量地完成了“\_路第一合同段”工程结算投资审计项目。

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！