# 202\_年的年终工作总结

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-01-30

*202\_年的年终工作总结（精选13篇）202\_年的年终工作总结 篇1 20\_\_年将要结束，20\_\_的的工作也即将告一段落，今年\_月份来到公司，已经一年了，起初只是一名生产线的员工，在\_月份一个很偶然的机缘巧合下，我来到了仓库，做上了一个物料...*

202\_年的年终工作总结（精选13篇）

202\_年的年终工作总结 篇1

20\_\_年将要结束，20\_\_的的工作也即将告一段落，今年\_月份来到公司，已经一年了，起初只是一名生产线的员工，在\_月份一个很偶然的机缘巧合下，我来到了仓库，做上了一个物料员，这是我的机遇，也是我的幸运。回望20\_\_，真是让我感慨万千，是我难以忘怀的一年，这一年来，有心酸也有甘甜，这一年，很难忘。感谢领导对我的大力栽培，和同事在这一年对我的关怀和照顾，在你们的帮助和支持下，让我克服了重重困难，也从中学到了很多知识，熟悉了各项工作程序，为我以后的工作打下一定的经验基础，这一年，是值得我永远怀念的一年。

一年来，我一直严于律己，我的观念就是：要做，就一定要做到。我相信我能做到。在进仓库以来，我一直坚持着以身作则，严格要求自己，乐于服从领导的安排，工作积极主动、认真负责，建立起积极的心态，以乐观的态度去解决一切困难。还记得刚进来的时候，的困难就是作息时间，每天上班都要上的很晚很晚，开始很不习惯，搞的每天上班的时候都无精打采的，但我一直坚持去改变，去把自己的生物钟调整好，面对压力也决不轻言放弃，现在我做到了，也做好了。

记得有那么一句话：学历代表以前，能力代表现在，努力代表以后。这句话让我懂得，不管以前有着怎么样成绩，只有不断学习才是最重要的，以后有多高的成就，就看我今天付出了多少的努力。所以我不断去努力，不断去吸收新的知识和技能，不懂的我就问老同事，虚心向他们求教，我知道只有学的更多，懂的更多，才能在原有的基础上不断的去超越自我，才能在残酷的社会竞争之下有着自己的一席之地，才能够去做我想做的事。在下一个年度，我要不断的加强自身的个人修养，自觉提高思想觉悟，利用闲暇的时间来学习工作上的新知识和先进的工作方法，努力达到每一项工作的要求，树立一个良好的形象。

今年是我第一次离开家乡在外面闯荡，每逢节假日的时候，我都好想好像家，很多时候都怕自己坚持不下去，幸运的是还有着那么多可爱的同事陪伴着我，陪着我在一起渡过了一个又一个的节假日，给我留下了难以忘怀的记忆。感谢你们，感谢你们陪伴着我，没有你们的支持和陪伴，我可能做不到那么好。虽然我们彼此之间都有过真吵，但争吵并没有让我们感情淡化，反而更让我们知道友谊的珍贵，更加懂得珍惜。就是有时候我脾气不好会发火，也希望你们多多体谅，我会努力做好，让我们成为一个坚实的团体，一起学习，一起努力，一起超越自我。

总而言之，回首过去的一年工作生涯，单位陪伴我走过了一个很重要的一个阶段，让我养成了一个良好的学习、生活习惯，也让我懂的了很多，最后再衷心感谢我的领导和同事们，因为有了你们的陪伴，我才能够将工作做的那么顺利，也因为有了你们的帮助和支持，我才能迈向下一个台阶，希望在在一年度，我们能做的更好。

202\_年的年终工作总结 篇2

时间过得真快!转眼间，我从事汽车维修工作已经一年了。在这一年多的时间里，我学到了很多汽车维修的知识。为了更深入地了解工作，总结经验，扬长避短，提高维修技能水平，现将工作总结如下：

一、工作报告

自从我开始工作以来，我已经在一个新的工作环境中找到了一份——汽车修理工的新工作。我认真完成了工作，积极思考问题，向同事和车间领导学习，工作能力逐步提高。从平常的保养到故障排除，我对汽车有很深的了解。汽车是一个很复杂的机器，由成千上万个各种尺寸的零件组成，我想成为一个优秀的。要做好维修工作，必须了解汽车的结构和原理。我努力学习维修的知识，这样我就可以在新的环境下胜任新的工作。此外，由于新的工作环境，无论是维护能力还是意识形态都存在很多不足。在这些方面，我得到了部门领导和本部门老员工的正确指导和帮助，提高了我的工作能力，方向明确，态度端正。由此，为我的发展打下了良好的基础。

二、工作感受

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，对这份工作有了更深入的了解。每个人对工作的理解和感受都不一样，我也是，对我来说，我觉得工作态度最重要，因为态度决定一切。有了正确的态度，才能用正确的方法，找到正确的方向，得到正确的结果。

三.工作目标

在以后的工作中，我会加倍努力学习专业知识，掌握更多的维修技能，为以后的工作打下坚实的基础。在工作作风上，能遵纪守法，团结同事，实事求是，乐观向上，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤奋努力。发扬艰苦奋斗、努力工作、乐于助人的优良传统，永远诚实、勤奋工作、勤劳简朴地生活，永远记住自己的责任和义务。为此，我会更加努力，努力学习，提高自己的文化素质和各种工作技能，做出自己应有的贡献。

以后我会以全新的精神状态投入工作，努力学习，提高工作效率，熟练维修。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司规章制度，做好工作。

年终工作总结10

综上工作，得益于领导指挥有方、各部门协同配合，使后勤工作基本上做到了使人信赖，效率让人赞许，态度令人满意。在以后的工作中，我将继续发扬优点，改正不足，不断积累经验，与后勤部全体员工团结一致、开拓进取，为公司的发展做出最大的贡献。

20\_\_年在忙碌和充实中度过，总的来说，一年来，我分管协管的工作比较多、工作的范围广、任务重、责任大，由于我正确理解领导的工作部署，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动员工的工作积极性，较好地完成了全年分管和协管的工作任务。现简要回顾总结如下：

一、抓好后勤管理工作，大力提升服务水平

后勤管理工作涉及面广、杂，一年来我们以加强监督管理，提升服务水平为指导，从多方面着手，努力做好后勤工作。

1、能做到有及时地申购办公所需用品，做到不浪费，无过多存货等情况的发生。为各部门做好服务，能及时、保质保量送去各部门所需办公物品。月月盘点，对库内物品熟悉、清楚。

2、办公仪器和日常生活方面出现故障和问题时能及时处理，处理不了的时候请专业人士来处理，做到不担误正常工作的运行。在后勤工作中得到了同事的支持和配合。通过我们的努力配合，圆满地完成了20\_\_年的后勤和仓管工作。

二、车辆管理及维护

1、今年我们改革了用车制度，统一调度管理，做到出车有，归车有记录等工作流程。同时，车辆用油方面也制定出相关监督流程，排除了公车私用等情况的发生。

2、在车辆安全运行方面我们与司机签了出车安全责任书，保证出车安全，遵守交通规则。在保证工作正常运行的情况下，加强车辆管理，做好车辆的正常保养及维修，为我公司工作的开展提供了较好的服务。

三、做好全公司卫生工作，创造优美环境，做好安全保卫工作

对两位卫生员进行深刻、人性化的思想培训和具体工作细节及责任的培训与指导。制定相关卫生责任制度，要求每天多转、常扫、勤擦，随时发现问题及时处理。每周一大扫，周周有检查。对公司保卫人员，进行了安全防卫、防电、防火、防水培训，强化安全意识，做到时时提醒和经常检查。

四、工作中的不足

1、创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善。

2、工作中没有做好统筹安排，经常疲于处理工作中的各项纷繁琐事。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要不断的学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新一年的挑战，有责任心地踏踏实实工作，不能只是限于自身周围的小圈子，要着眼大局，着眼今后的发展。向其他同事学习，取长补短，相互交流好工作经验，共同进步。新的一年里，我会围绕着公司的中心工作，明确个人的职责做好工作，搞好协调、当好参谋、搞好服务，密切配合，希望能圆满地完成了20\_\_年的各项工作任务，为公司发展起到积极作用。

202\_年的年终工作总结 篇3

一年以来，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。现将思想、工作情况作简要总结。

一 、不断加强学习，素质进一步提高。具备良好的政治和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年来，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。一是重点学习了邓小平理论、“三个代表”重要思想和xx大报告、xx届三中、四中全会决定等篇章。二是学习了与业务部门相关的农业政策、法规和条例等;三是随领导下基层调研时注意联系实际学习。在下基层前，注意从网上或其他渠道收集信息，争取对调研的问题事前有所了解，也有利于调研中对问题认识更深入;对领导调研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、业务能力强的同志学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。我也积极参加单位组织的各种政治学习活动，通过实践有效地提高了理论水平和思想政治素质。

二、尽心尽力，较好地履行了自己的工作职责。一是根据机关的统一安排和领导的指示衔接好、安排好领导的活动。领导参加的每次公务活动都作好记录，一年来基本未出差错。二是较好的完成了呈送领导阅示的文件资料的接收、清退工作和处理好领导对人民来信的批示。对每次批示文件的来向、去向都作好登记，一年(本文权属第一范文网所有，更多文章请登陆查看)来，未出任何差错。三是尽可能根据领导关注的“三农”问题的热、难点问题收集相关信息、资料供领导参阅;四是自觉服从?办公室的领导，主动衔接工作，较好的完成了所交给的任务。

三、自觉遵守各项规定，自觉抵制不良风气的侵蚀。认真学习市委办关于《加强市级领导同志秘书管理的意见》并在工作中按此要求自己，增强服务意识，做到了政治坚定、谦虚谨慎、把握原则、谨慎交友、遵纪守法、廉洁自律。严格遵守单位的各项规章制度，平时生活中团结同志，一年来没违纪发生，没为领导形象抹黑。

虽然在一年的工作中取得了一定的成绩，但还存在一定的问题和不足。一是工作当中主动向领导汇报请示的多，为领导出注意想办法的少。二是调研不够，有些情况了解得不够细，不够实，不够多，掌握材料不够充分，使工作被动。三是处理一些工作关系时还不能得心应手。在新的一年里，要进一步增强责任感和使命感，切实加强自身建设，努力提高自身素质，更好地适应工作需要。

202\_年的年终工作总结 篇4

酒店在上级领导的关切支持下，在某某司理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了宏大的造诣，入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连立异高，在平安、卫生、办事等方面获得了相关的部门确定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过本身的尽力，也取得了不错造诣，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

一、尊重领导，听从指挥。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接收领导，屈服支配，依照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无牢骚，任劳任怨。对付领导表扬奖励，可以或许正确观待，不骄不躁;对付领导指出工作中的不够之处能实时改正，不暴不弃。可以或许的完成领导交办的工作任务，常常受酒店及客房部司理的表扬。

二、遵规守纪，搞好办事。

遵守酒店订定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上放工，处置惩罚好家庭和工作的关系，全年无告假记录，做到全勤上班。严格依照工作流程及领导要求搞好办事，做到房间扫除时不留死角，一尘不染，整洁清洁，为客人办事时，可以或许正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对付客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人说明清楚，取得客人的原谅。查房时，发明酒店物品有损失时，实时和客人一起进行核对，必要补偿时，说清事实，疏解来由，让客人满意。

三、连合协作，不计得失。

和酒店人员打成一片，搞好连合，互帮合作，关切爱护同事。在工作中，本身的工作完成后，能实时赞助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍当心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，打消误会，配合做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能实时打电话问候和去医院看望，同事家里有事时，了解清楚后，实时关切赞助，以此来促进交情，匆匆进工作。

四、客气学习，尽力进步。

固然做客房办事工作有七、八年了，但在酒店霉畚组织的基础技能和平安培训中，思想上看重，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后实时研习，加深印象，工作中，仔细琢磨，正确利用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使本身办事程度和个人素质再上一个新台阶。

存在的不够和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房对照多，光阴对照紧，房间卫生扫除得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记挂号的现象，给个人和单位造成了损失。

2、办事程度还需进步。文明礼貌用语用得少，态度对照生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关切支持下，在某某司理的正确领导下，我将认真做好本职工作，尽力进步本身办事程度，连合同事，积极朝上提高，做到会听话，会办事，会学习，和酒店全体员工一起连合和谐作，配合尽力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞大进，节节高，再创佳绩。

202\_年的年终工作总结 篇5

这一年是对宾馆发展具有重大深远意义的一年。一年里，在宾馆领导的正确指挥下，我们礼宾部协同宾馆所有部门员工圆满的完成了宾馆申星等重要接待任务。这些喜人成绩的取得，是宾馆全体员工努力的结果，也是与我们礼宾部每一位员工的辛勤努力工作是分不开的，下面我就我们礼宾部的工作作如下总结和安排：

一、回顾上一年的主要工作：

1、礼宾部硬件设施的完善：宾馆经过几年的经营发展，硬件设施逐渐的更新完善。宾馆为礼宾部采购了新的电瓶车辆，更换了新的礼宾台，配备了过车道上的禁止停车指示牌等。这些硬件设备的更新完善，激励了我们礼宾部员工的的工作积极性，也为我们能为客人提供更优质的服务打下了坚实的基础。

2、礼宾部员工队伍的建设：酒店业是个人员流动性很大的行业，我们礼宾部在年初拥有员工9人，到现在共有员工15人，已经能够满足宾馆的各类接待任务。

新员工作为礼宾部员工的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，我们礼宾部开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识酒店行业特点，使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入礼宾部的步伐，在平时的工作中我们要求新员工熟知牢记宾馆应知应会，积极向老员工学习对客服务技能，从而能够快速提高自己的对客服务水平。

3、礼宾部管理制度的完善：无规矩不成方圆。礼宾部成立之初的管理制度，已不能满足近年来宾馆发展的需求。今年一年里，我们逐步的健全了礼宾部的一些管理规章制度。从礼宾员日常行为规范，到行李运送寄存规范，再到电瓶车的驾驶与保养管理，我们礼宾部都有明确完善的管理制度，从领班到小组长再到每位员工，我们都做到了具体要求。我们礼宾部坚持天天开班会，周周开例会，月月做总结，及时解决员工在工作中出现的问题，鼓励表现优秀的员工，互相学习交流工作经验，明确下步的工作重点，提高对客服务质量。

二、工作中出现的问题：

1、员工对客服务中的问题：宾馆作为一个服务行业，对客人提供完美的优质的服务就成为了重中之重，礼宾部作为客人到宾馆的第一印象和最后印象，能否为客人提供无微不至的服务就显得尤为重要。在日常的工作中，我们礼宾部的一些员工的对客技能掌握较好，但对客服务意识还比较淡薄。在今后的工作中，我们会重视对员工对客服务意识的培养，做好做到对客服务的个性化和人性化。

2、礼宾员的电瓶车驾驶及管理问题：今年宾馆为礼宾部采购了新的电瓶车4辆，基本由一些熟悉操作的老员工进行驾驶和管理，由于一些员工掌握不好电瓶车的驾驶速度，这对宾馆的客人和宾馆的员工产生了不安全因素，对此宾馆领导安排电瓶车驾驶员进行了系统的规范的培训，我们礼宾部也安排了细心认真的员工对电瓶车的进行管理保养，制订了《礼宾部电瓶车驾驶管理制度》，这个制度的出台，规范了电瓶车驾驶员平时出现的一些不良习惯，也为宾馆内的交通人身安全提供了保障。

3、礼宾员日常行为规范问题：我们礼宾员的一言一行，一举一动都代表着宾馆的形象。今年宾馆顺利完成了评定的任务，作为一个即将是五宾馆的礼宾员，对我们礼宾员的举止就有了更高的要求。在这一年里，我们个别礼宾员从仪容仪表到行为举止都做的相当的不好，在工作时间工作区域的自律性很差，违反部门规定的现象也时有发生。在今后的工作中我们会加强对礼宾员精神文明的建设，努力提高礼宾员的自律性和规范礼宾员的精神面貌。

三、工作安排：

1、继续加强礼宾员的培训，提高礼宾员的综合素质，提高对客的服务质量。在接下来的一年里我们将继续加强对礼宾部员工的培训工作，通过对一些实际案例的分析让每个礼宾员在对客服务意识上都有所提高，对客服务技能方面，重点我们将放在对礼宾员的英语培训方面，我们会与领导讨论安排大堂副理对礼宾员进行不定期经常性的英语培训，提高礼宾员的英语听说能力。对于经常出现的客人问询问题，我们会安排礼宾员在非当班期间了解各类最新的城市信息，旅游景点信息等基本公共信息。要求礼宾员注重服务细节，对客提供满意周到的服务。

2、确实关心礼宾员工作生活，稳定礼宾员队伍。在不影响正常工作的情况下，新的一年里，我们礼宾部会多组织礼宾员开展一些积极向上的活动，丰富礼宾员的生活，培养礼宾员的集体荣誉感，让每个礼宾员都有良好轻松的心态，能更好的进行工作。

3、继续完善改进礼宾岗位工作流程工作规范。接下来的一年里我们礼宾部将根据部门实际情况继续改进完善工作流程和工作规范，让每个礼宾员都能严格要求自己，遵守宾馆部门的各项规章制度，在工作中努力认真完成自己的工作，工作流程达到服务质量标准化、规范化、精细化。

今年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们礼宾部有信心在各级领导的正确领导下，在全体宾馆员工的共同努力下，让\_\_宾馆明天更加辉煌。

202\_年的年终工作总结 篇6

20\_\_年转眼已过，我们期盼的末日也没有到来，迎接我们的是新的20\_\_，新的一年新的开始。20\_\_年我们公司在\_\_的太阳能工程有\_\_大学和\_\_小学。\_\_大学是有真空玻璃管的太阳能即热系统，这个工程由于个人缘由没有直接负责这个工程，但后期售后有我来负责，这个工程完工后有个小插曲，我给大家讲一下。

工程完工后有\_月校园反映没有热水，当时天还热和，到校园发现东楼有爆管状况，水箱处于低水位，保管由于系统缺水造成，当时第一感觉是表头损坏，造成上水不正常，更换表头后状况仍然存在，查看设定参数各项正常，查看线路发现循环管道探头和上水管道探头未装，临时安装后各项正常，所以说以后工程的各项探头不能省装，说不定会影响表头某项功能的正常运转，处于安全斟酌我把水箱的水设置成最低三格水，这样能够水箱水温的最大化稳定，及最大化利用太阳能，也能够避免空晒爆管，这个系统的太阳能自动上水是我手动测试正常后离开的。

西楼状况也不好，但爆管未几，到机房查看状况，发现系统没有一点水，系统也没有缺水保护，循环泵一向空转，但水箱显示还有一格水，调理水位探头高度后水位显示正常，系统缺水保护，循环泵停转，修改参数，换管后工作正常。

透过这次维修我个人终结太阳能调试，各项参数设定后，最好是手动测试正常后再离开，水箱水位探头务必根据水箱的高度，调理各水位位置，保证不能有错误的显示，这样才能保证我们的太阳能系统工作正常，避免没必要要的损失。

我刚负责售后的时候，第一个任务就是\_\_的空气源热泵，当时我还甚么都不懂，此刻懂一点了，说下\_\_的空气源，\_\_空气源的安装位置能够说是在一个半封闭的房间里内，空间有限，空调的集热遭到必须限制，安装上空间太过狭窄，给售后带来很大困难。他们的热泵题目是早期没有安装水处理，造成后期的管道结垢，把主机管路断开后接外循环加进除垢剂循环\_小时后，除垢完成，此刻空气源运转正常。这次维修我感觉在安装工程是应适当斟酌售后题目，给售后留必须的空间，或留一些东西方便后期的售后。

在我们公司刚起步的时候，做的工程有\_\_空气源和\_\_平板太阳能，其中\_\_的致命的是没有斟酌后期售后，\_\_空气源主机假如出现题目，这个系统务必全拆，由于他没有维修空间，安信酒店的平板题目是坡度小，致使回水不完全，此刻题目是有两排出现了铜管冻裂，这些题目不是大的题目，但是给客户造成不好的影响，最坏就是对我们的工程失往信心。

在下的一年中我预备多学一点维修的知识方便以后的售后，在工程上多参观，多学习，把他人的东西转成自己的。

20\_\_年我还负责公司的采购材料，材料是一个工程好坏的根本，好的材料才能做出好的工程，好的材料才能保证了工程的质量。甚么才是好材料，价格好，质量好，用得好才叫好材料。

材料的价格，种类有很多，这个在预算是个头痛事，我预备在下一年把各种材料的价格，品种，质量好坏做一个具体的表格，方便以后的预算，在材料上还需要各项目经理的配合和监视，材料在工地上的使用中出现的题目，及质量题目，还需要各项目经理的及时沟通。材料到场后还需要各经理及时查看数目及质量，避免经销售商的移花接木。

在报材料的方面，工地需要甚么材料做好统计提早报给我，我们的工地比较多，提早报给我，我能够规划行程。做到时间的公道利用。固然还有特殊状况，特殊状况特殊对待，如工程上急需的材料能够当天报第二天到，不能每一天特殊状况，我还有其他的事情要做，希看各项目经理的理解。在材料上我预备下一年扩大我得材料库，让工程使用材料有更大的选取空间，在材料上做到同等价格质量最好。

我在公司已有一年了，坦诚、务实、专业、双赢是我们的公司理念，我在公司工作很简单由于我们的工作气氛很好，像一个大的家庭，苦点，累点心里也是甜的。我在公司有压力，由于我此刻的知识还欠缺很多，我要在最短的时间学习更多的知识。

新的一年新的开始，祝大家在新的一年有一个新的开始。

202\_年的年终工作总结 篇7

20\_\_年，在同事、领导的关心和帮忙下，经过不断实践、不断学习，本人的工作技能和工作水平有了较大提高。现将我一年来的工作情景总结如下：

一、认真学习，努力提高

一年来，我努力学习与工作相关的各种知识，使自我在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。经过学习思考--提高，自我的思想素质、道德品质和工作本事都得到了明显的提高。

二、端正作风，摆正位置

在工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好工作。服从领导安排，不计得失、不挑轻重。对工作上的事，只注轻重大小，不分彼此厚薄，任何工作都力求用最少的时间，做到自我的，自工作以来，没有耽误过任何领导交办的任何事情。在生活中，坚持正直、谦虚、朴实的生活作风，摆正自我的位置，尊重领导，团结同志，平等相处，以诚待人，不趋炎附势，也不欺上压下，正确处理好与领导、同事相处的尺与度的关系，大事讲原则，小事讲风格，自觉抵制腐朽思想的侵蚀。

三、脚踏实地，努力工作

本人在办公室从事文秘工作期间，能够牢固树立“办公室无小事”的思想，尽职尽责，努力工作。办公室是一个工作十分繁杂、任务比较重的部门。作为办公室一员肩负着领导助手的重任，同时又要兼顾机关正常运转的多能手，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重研究，做好协调，所有这些都是办公室人员不可推卸的职责，在日常工作中，我虚心向领导、同事请教学习，取长补短，来增强服务意识和大局意识，能够做到提前思考，对任何工作都能做到计划性强、可操作性强、落实快捷等。无论是什么工作，坚持做到不让领导布置的工作在我手中延误，不让正在处理的公文在我手中积压，不让各种差错在我身上发生，不让前来联系工作的通知在我那里受到冷落，不让任何小道消息从我那里传播，不让办公室的形象在我那里受到损害。第三是注意形象。办公室是总厂对外的窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自我的言谈举止，不因为自我的过失而影响到整个机关的形象。

四、存在的不足

经过一年来的工作，我也清醒地看到自我还存在许多不足，主要是：

一、对新岗位工作了解还不够全面，有些工作思想上存在应付现象。

二、工作的创造性还不够强，缺少吃苦耐劳、艰苦奋斗的精神。

三、学习掌握新政策、新规定还不够，对新形势下的工作需求还有差距。

四、深入一线调研工作不够深透，工作方法上还有待改善。这些不足，我将在今后的工作中努力加以改善提高，争取把自我的工作做得更好。

五、今后努力的方向

1、今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的职责感。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。

3、爱岗敬业，勤劳奉献，不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要进取主动开展工作，摈弃浮躁等待的心态，善谋实干，肯干事，敢干事，能干事，会干事。

4、要注意培养自我的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务本事，以便为矿区建设奉献自我的力量，为本职事业做出更大的贡献。

总之，一年内我认为自我从思想认识上、业务及理论知识上有了明显提高，这些提高是与同事们对我极大支持和帮忙的结果离不开的。在此，我从内心深处表示衷心的感激和致敬，也真诚地期望在今后的工作中，领导、同事们能对我一如既往的给予关怀和支持，在工作、生活及其他方面做得不妥之处请同志们给予批评和指正，在新的一年里，我将更加努力工作，发扬成绩，改正不足。

202\_年的年终工作总结 篇8

自进入单位近一年来，在领导的关心、指导和同事们的帮忙下，我迅速的融入群众，进入工作主角，基本掌握了各项工作要领，较好的完成了各项工作任务。工作之余透过自学，丰富了理论学识，并在工作过程中将所学理论付诸实践，透过理论知识与实践经验相结合，进一步提高了解决实际问题的潜力。现将一年来的工作、学习状况简要总结如下：

一、思想上严于律己。工作中坚持以党的各项重要思想为指导，认真贯彻执行党的路线、方针和政策。透过对十八大精神的学习，进一步夯实了理论基础，提高了思想认识水平。

二、业务上勤学好问。平常主动向领导、同事请教，用心参加各种形式的学习，个性是参加了\_\_\_\_培训，切实提高了业务知识和技能，并在实际工作中不断总结经验，进一步提高办事效率。

三、工作上保质保量。日常具体担任报表统计、证照办理和资料整理等工作，在工作中，勤勤恳恳，严格要求：一是认真校对数据，确保汇总报表数据的真实有效性;二是高效办理证照，确保100%在承诺时限内办结，且无因疏忽返工;三是仔细整理办公室资料，合理归档，提高办公效率。

回顾一年来的工作，我虽然在各方面都取得了务必的进步，但同时也深刻认识到自身还存在诸多不足，主要是思想认识较浅，业务理论深度不够，实践经验不足，今后务必加强学习，努力提高思想认识水平和业务知识，注意总结实践经验，全面提高工作潜力，力争更好的为人民服务。

年终个人工作总结2

不知不觉中，旧的一年悄然离去，迎来崭新而充满期望的\_\_年，回首即将走完的\_\_年，正如我的星座运势一样，对我而言，是一个思考、反省，尝新求变之年。

我一向在思考，思考着怎样把工作做得尽善尽美，因此我一向在努力学习在工作中碰到却不懂的知识。自从\_\_年7月5日正式加入厦门\_\_油脂有限公司以来，我始终分外珍惜这个来之不易的工作机会，总是充满热情的对待领导交办的每一件事，不会的地方就努力去掌握。我天生对未知的知识领域保有一颗强烈的好奇心，总是期望能透过自学，透过交流，丰富自己的知识储备，完善自己的理论体系。在这半年里，我把自己放在一个“小助手”的位置上，协助领导、同事做好项目筹建的各项工作。同时，我期望透过我的协调潜力，透过我的热情和真诚，把油脂项目部的办事效率提到更高的水平，使本部门成为集团的榜样。由于对电脑软件有一种天然的理解潜力，无论是碰到本人十分擅长Office系列软件还是其他电脑方面的问题，总能被我迎刃化解。

因为工作需要，在这一年里内我还学会了Project、AutoCAD和Acrobat等专业软件，让电脑能为我做更多的事，使我的工作潜力如虎添翼;油脂加工工艺方面，我也曾“按图索骥”到图书馆借书，以能完全看懂工艺流程图为目标，恶补相关专业知识，做到“知其然亦知其所以然”，只有把工艺搞懂了，才能清楚如何把工厂建好，运行好。工艺方面，我还将并且十分愿意认真学习、深入了解，争取完全掌握油厂运行的整套模式，将来做维持工厂正常运行的“小助手”;土建施工方面，我很乐意跑工地向专家们请教各类建筑知识。引孔、压桩、支模板、铺垫层、挖承台……就像是看一部Discovery探索频道播出的《工厂是怎样建成的》大型纪录片一样，是我生命中一次宝贵的亲身实地学习经历，同时增进我对工厂的感情。在我的心中，\_\_油脂就像一个胎儿，在\_\_年孕育，并将在20\_\_年诞生，我将满怀憧憬地迎接建成投产那一天的到来!

我时常反省，反省自己工作中的不足，进一步认识自己，扬长避短，争取在新的一年里在工作上有更出色的表现。首先要更加注重细节，下班前写好施工日志，收拾好桌面，从容的结束一天的工作，而不是慌乱的去赶班车;其次是更加细化工作时间，科学合理的安排好每一项工作，不再出现拖拉的迹象;最后是加强体育锻炼，持续充沛的精力，继续坚持每逢节假日去体育馆锻炼身体，才能适应今后长时间进驻工地这样相对艰苦的工作环境。

在新的一年里，我会更加用心工作，服从安排，一丝不苟地完成好项目建设中分配到的任务，同时也将时刻牢记“分工不分家”的工作态度和“安全、质量、效率、规范、团结、奉献”的十二字方针，提高团队协作潜力，共同为\_\_油脂建设项目添砖加瓦!

我十分满意属于我的\_\_，同时憧憬着\_\_的到来!

202\_年的年终工作总结 篇9

本学期是一个繁忙而又充实的学期。德育部门围绕学校的办学理念，紧扣三 场 开展了各项德育工作。

一、通过营造 生态场 ，奠定良好的德育管理基础。

1、落实做好后进生辅导、特殊家庭学生等辅导工作。

为了实行有效德育，德育处完善心育辅导、后进生辅导、特殊家庭学生辅导工作，建档造册，全面跟进落实相关工作，为迎接镇德育工作评估打下良好的基础。德育处特别编写了《罗沙小学家校联系手册》，准备于20xx学年第二学期全面投入使用。

2、上好20xx年开学第一课，为中国梦而努力。

德育处于9月2日开学第一天组织全体学生收看《开学第一课》。学校德育处通过开展主题班会、写观后感、社会实践等丰富多彩的后续活动，引导学生从我做起，从身边小事做起，爱学习、爱劳动、爱祖国，为实现伟大中国梦而勤奋学习、努力奋斗。

3、规范德育制度建设，狠抓严抓制度落实，以制度建设细化德育工作，以制度建设推动教师队伍的发展，提高学生自我管理能力。德育处对照《镇中小学评估体系》，认真完善了德育制度建设，整理收集了德育工作档案。

4、狠抓严抓各项管理制度落实，全面推进 全民皆兵 式的班级新型管理，提高学生养成教育的实效。班级新型管理模式已经深入到每个班。

5、创文引领，推进学校德育活动开展。本学期，德育处以佛山市创建全国文明城市活动为契机，推动学校德育工作的全面开展，全面落实20xx年创文档案收集工作;先后两次整理收集《未成年人思想道德建设》档案，并代表镇参加区的年度检查，被评为乐从镇创文先进单位。

二、在德育工作中，创设高效的学习场。

(一)加强师德建设，打造德育队伍。

1、开展 学习师德楷模、增强职业操守 师德教育主题活动。

8月31日下午，全体教职员工集体观看新学期师德教育第一课：《一位美国最佳教师的启示》。本次活动，教师们认真撰写心得体会，增强了全体教师的职业操守，为老师们今后的教育教学工作提供了很大的帮助。

2、组织参加了乐从镇首届中小学班主任论坛、德育论文撰写和课题研究的讲座。

3、德育处组织了马雪梅、杨露、莫林安、林波辉四位班主任参加顺德区中小学德育骨干提升培训班，以此提升班主任工作能力。

(二)课题引领，推进社区德育工作。

20xx年，我校德育课题《小学生德育在社区的实效性研究》申报20xx 年度中小学(中职学校)德育课题，获得审批，成功立项。在第一阶段课题研究工作中，德育处开展了 我爱我家，我爱学校，我爱社区 -感恩主题社会实践活动。学生通过社会实践活动行为，内化能力与习惯。为了展示社区德育成果，德育专门制作了20个德育成果展板，轮流在三村进行展出。德育成果展活动很好地传递了正能量，既向社区宣传了学校工作，也获得了群众对学校教育的支持与理解。

(三)开展 推广阅读 润泽生命 书香校园创建系列活动。

1、开展书香系列评比活动。本学期，德育处全面推进书香校园创建设工作，开展了 书香班级 、 书香教师 、 书香之星 、 书香家庭 系列评选活动。从最美图书柜、最爱阅读班级、读书笔记、书香氛围形成、德育校本教材开展情况和国学经典诵读比赛等方面综合考评，最终评选出11个 书香班级 根据家庭藏书、亲子共读阅读习惯和家长读书征文比赛等情况考查，评选出10个 书香家庭 最后，根据读书情况、读书分享交流会和学生读书征文比赛活动评选出24名 书香之星 。通过书香系列总结表彰，树立榜样，真正让 书香 荡漾在校园的每一个角落。

2、编写德育校本教材，开设德育校本课程。德育处编写了德育校本教材《国学经典诵读》;增设《国学课》，组织学生学习《弟子规》、《新三字经》及《感恩能量》，旨在通过学生大量的朗读、评议、抄背、感悟中学习中华民族明文礼仪之邦的真谛，修养自身品行。在 庆国庆，诵经典 国学经典诵读比赛活动中，孩子们诵读了《弟子规》和《能量朗读》等诗文，节目内涵丰富，表演形式多样，很好地检验了各班学习德育校本教材《国学经典诵读》的成果。让孩子诵读中华经典诗文，能够在他们的血液里融入民族文化的基因，播下民族精神的种子。

3、走进社区，展示读书成果。随着读书活动的深入，校园里出现了一个个能说会道的讲故事小能手。20xx年12月7日下午，他们代表学校参加了沙边青年坊举办的 中国梦，我的梦 讲故事比赛。他们通过一个个真实而感人肺腑的故事，抒发了对祖国无限的热爱，表达了对中华民族未来的美好祝愿以及努力学习将来做祖国优秀接班人的决心。经过激烈的角逐，五(2)班刘影同学，五(3)班何思缘同学获一等奖，五(2)班何智远同学获二等奖。

4、师生读书交流会活动，绽放多彩童年

童年生活是绚丽的，值得庆幸的是我们的学生在五彩斑斓的生活中有书籍陪伴他们的成长，书籍给了他们一份成长的淡雅。我校于20xx年12月9日下午以班级为单位举行了主题为 好书共读，你我共享 师生读书交流会，无论是教师还是学生，都纷纷介绍了自己近期阅读的书籍，并谈出了自己的读书收获和乐趣，师生们在交流和分享中国共产党成长，在书香海洋中齐翱翔。通过此次读书活动交流，更进一步掀起了全校师生读书的高潮，激发了全体师生的读书热情，取得了良好的效果。期待读书活动能促使阅读成为师生最为自然的生活状态，用洋溢的书香感染师生，凸显文化特色。

5、发挥社区力量，开展图书漂流活动。

本学期，沙边青年坊为学校提供了300本图书。德育处实行图书漂流的形式，让书进入到每个班，发挥其作用。

6、重新规划书香校园评比档案，迎接镇书香校园评比活动。

本学期，德育处全面规划书香校园评比档案资料。全方位地开展书香校园创建设活动，力求做到材料丰富，佐证有力。目前，我校的书香校园档案已全面完成，这必将推动书香校园创建工作的实施。

(三)活动引领，推进学校心育工作

1、组织参加乐从镇心理健康教育优质课比赛，最终魏泽洁老师获镇三等奖。

2、举办心理健康教育活动月，推动学校心育工作。

德育处以镇心育的活动要求为指针，并结合我校实际情况，举办了罗沙小学第三届心理健康教育活动月活动。很好地宣传普及心理健康知识，使学生了解更多的心理现象，学习更多的心理健康方法，进一步提高自我心理调节能力，帮助学生培养积极进取的人生态度。

工作重点：20xx年11月，沙边村青年坊到我校分别开展了 E网教育计划 、 青青期教育 、 一起来减压 三项心理健康教育活动。20xx年12月20日下午，沙边村青年坊的工作人员到罗沙小学开展 让我们在一起 团辅活动。活动让同学们放松了身心，调节了心情，并懂得了与同学们和谐相处、共同分享的道理。相信青年坊的工作人员和大家在一起的欢乐镜头会永远定格在每个学生的心中。

三、在 人性场 中体现和谐教育。

(一)开展德育经典活动，润育孩子美好心灵

1、开展教师节主题教育活动，落实感恩教育

在中华人民共和国第29个教师节来临之际，为了营造浓厚的尊师、敬师、爱师的氛围，培养队员们对老师们感恩的情怀，以自己的言行表达对老师的浓浓谢意，罗沙小学组织开展20xx年庆祝教师节主题教育活动。

2、开展 扶贫困，送温暖，献爱心 捐款活动，践行广东精神

为了进一步发扬雷锋精神，从小培养关心学生互助友爱的优良品德，以帮助弱势少年儿童为目标，进一步调动少先队员助人为乐、奉献爱心的主动性和积极性，增强公益活动和社会责任感，帮助清远塝脚小学和学校低保贫困生改善成长环境。罗沙小学德育处、少先队积极响应上级号召，组织全校师生开展 扶贫困，送温暖，献爱心 捐款活动。活动中，师生们慷慨捐款，用实际行动践行 厚于德、诚于信、敏于行 的广东精神。

3、开展 送温暖，献爱心 慰问活动，培养学生爱心

20xx年12月25日，罗沙小学开展了 送温暖，献爱心 慰问活动。慰问团由教师代表及学生代表组成，给贫困学生送去了一份温暖，给贫困家庭送去了一份问候。慰问团送上了棉被、水壶等慰问品，进一步了解贫困学生家庭情况并向家长汇报了学生在校学习、午餐、午休的进步情况，向贫困家庭送上了最衷心的祝福，希望他们能过上一个幸福、温暖的冬天。学生家长倍感温暖、倍受感动。

4、开展 温暖重阳，爱心敬老 慰问活动，传承尊老美德

20xx年10月10日和11日两天下午，罗沙小学党员志愿者、教师代表、少先队员代表组成的慰问团慰问了罗沙、沙边、杨滘三村的孤寡老人。我校本次组织的慰问孤寡老人活动，让大家深深感受到了 孝心无轻疏，世间高龄皆父母;年老不孤独，天下晚辈尽儿孙 。

5、开展 欢送新兵 活动，加强学生爱国主义教育

在学校领导的指导和带领下，罗沙小学少先队先后完成了9月2、3日为罗沙村、沙边村、杨滘村的送入伍通知书和9月5日的送军工作。在整个活动中，鼓乐队全体队员精神抖擞，排列着整齐的队伍，奏响着振奋人心的曲子，为 三村 送军营造了喜庆欢腾的氛围，培养了学生爱国主义精神。

(二)增强教育合力，提高育人实效。

1、提升校讯通工作质量，打造我校校讯通特色。

家长主动开通业务，学生主动刷卡，教师主动发送短信，这三项工作很好地反映出我校目前的校讯通工作情况。因此，我校的校讯通工作位居全镇的前列。某种意义上说，这也是家长认同学校教育教学工作的体现。

2、举办家长会，展示成果，赢得支持。

10月11日晚上，德育处组织举办了主题为 生命，因沟通而精彩 家长会活动。以家长会为契机，让家长了解了孩子在学校就餐的情况，展现了教师良好风貌，增进家长对学校、班级、老师、学生的了解。家长对学校教育放心，必将全力支持学校教育工作。

3、协助沙边村委会举办五、六年级家长家庭教育知识讲座活动。

为了更好的推动家庭教育健康发展，普及家庭教育知识，传授科学教子方法，提高家长素质，为未成年人健康成长营造良好的家庭和社会环境，20xx年10月30日晚上，佛山市妇女讲师团讲师、佛山市第三人民医院心理科主任医师王玲教授为我校五六年级家长作主题为 如何同孩子进行性与情感的沟通 的家庭教育讲座。本次家庭教育知识讲座由乐从镇妇联、沙边村妇代会、沙边村家长学校、罗沙小学共同主办，也是我校社区德育课题研究的又一次成功实践。

王玲教授用生动形象的语言，就青春期教育的迫切性展开了讲座，她从 家庭性教育的重要性 、 家庭性健康教育存在的问题 、 家庭性健康教育的方法 和 家庭情感沟通方法 等多个方面向家长做了精彩的讲座。在短短一个半小时的时间里，王教授生动的讲演，鲜活的案例，给在场的所有人都留下了深刻的印象，博得了全场的阵阵掌声，她提出的观点也引发了大家的思考。讲座结束后，有数十名家长依然依依不舍，不断咨询。这次讲座将会广泛而深远地影响各个听课的家庭。

3、落实家长问卷调查工作。结合上学期家长集中的反映的问题和本学期学期开展的工作，修订家长问卷调查，提高学校办学质量和社区影响力。利用家委会及家长义工的有效沟通，收集社区群众的合理建议，不断完善家校管理机制，创新家教交流模式，鼓励家长人人参与，积极发言，分享家教好做法。

四、努力的方向

1、学生的文明礼仪习惯没有很好地养成，直接影响到德育工作的开展;

2、德育主题活动开展的持续性有待加强，特别是要加强活动的德育实效性;

3、班主任队伍建设有待进一步深化，特别是德育论文质量较差。

一学期来，德育处在三场中探索着适合罗沙小学发展的德育工作管理的路，在 树形管理 中汲取着适合罗沙小学德育处这一 分枝 更粗壮生长的养料。

新的管理模式带来的效果进一步凸现!新学期里部门成员将继续群策群力，更加主动地跟进、落实部门工作，不断学习、创新，探讨更加高效的工作途径，让罗沙小学这棵树更加繁茂!

202\_年的年终工作总结 篇10

20xx年将近尾声，回顾这一年我们的工作，是有喜有忧。门卫的职业是锁碎的，细小的，但我热爱这个职业，在工作中，我个人认为还是可以的，有口皆碑，有柔有刚。概括起来主要表现在以下四个方面，即：责，勤，爱。三个字上，现分述如下：

一、在工作中长期坚持一个勤字，勤是我们搞好工作的前提和基础，尤其是门卫工作，离开了勤字是无法完成职责的，门卫工作看似轻松，实则不然，就拿我们一天的工作来说吧，一要经常开关门，二是每天进出的车辆近百趟次，三是我们还要随时随地，打扫周边的环境卫生。四是我们还要坚守职责，防止闲杂人等潜入院内搞破坏，所以这些都要靠什么来完成呢?当然靠的就是个勤字，此外对于校领导分配的其它各种任务，我们也是做到随叫随到，不折不扣去完成。

二、在工作中，始终围绕一个责字，我的工作是为学生负责、为家长负责、更是为学校的发展负责。所以我坚持做到人不离岗，不空岗，勤关门，对进出的每辆车，我都做到笑进迎出，不厌其烦地问清来龙去脉，严格把控，这样做的好处就是把很多的闲人等和与校内无关的车辆都拦截在校门外。对来访的家长和外来人员出入，我都做到了认真盘查、登记和引导。

三、一直以来，我遵遁着一个爱字来管理学生，把学生视同已出一样去关心他们、去爱护他们，天冷了看到有些穿少的孩子就跟他提醒一句，多加点衣服，对小孩子们就说，在放学和上学的路上要靠边走，不要走在路中间去了，要注意来往的车辆等等。这样一来，我们也有了回报，是什么呢?是孩子们在进出校门口时的微笑和问候，说实在的，当我听到孩子们的问候和看到他们的微笑，我也就心满意足了。

以上就是我一年来的工作，不到之去，请校领导和各位老师批评指正。由于水平限制，还有很多内容没有表达出来，同时以上所述只是我应该做的，离学校领导的要求还不够，我会吸取教训，总结经验，在新的一年里，在保安公司及校领导的正确指导下，进一步加强学校的保卫工作使每一项工作落到实处，做到防患未然，确保安全无事故。

202\_年的年终工作总结 篇11

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、总机：

1、负责公司所有经销商日常订单的接收、确认及汇总。

2、客户确认单的制订及相关催款等事宜。

3、负责非标产品的报价及图纸确认。

4、销售统计表的制订及相关客户回款账目的整理。

5、日常订单的跟踪及回复。

6、发货状况的协调与跟进等。

二、不足之处：

1、对客户没有一种概念 急客户之所急 的基本理念。客户所反映的问题未能及时解决，导致给客户一种公司混乱的印象

2、缺乏生产进度表导致客户问产品生产进度时无法及时反馈信息给客户。

3、缺乏团队合作精神!缺乏相互配合的工作态度，导致工作积极性丧失及自我约束力松懈，工作效率低下。

三、20xx年对自己有以下要求：

1、对所有客户都有一种理念 客户是上帝 。但不能太低三下气。给客户一个好印象，为公司树立更好的形象。

2、客户反映问题，不再 事不关己，高高挂起 一定会尽全力解决。让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

3、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增加工作技能。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

202\_年的年终工作总结 篇12

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑。在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通。要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。 千里之行，始于足下 ，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备。即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视。就是要把每一位客人都视为 上帝 看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住 客人是我们的衣食父母 。

5、细腻。主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造。为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造 家 的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚。热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在 银都酒店世界 感受到不一般的快乐。

202\_年的年终工作总结 篇13

20xx年即将过去与20xx就要到来之际，我先祝贺各位同事在度过愉快丰收的一年和在未来一年中万事顺意!自己在局与中心领导和全体同事的关心、支持和帮助下，坚持自我严格要求、加强学习、踏实工作，在政治思想、工作学习等方面取得了不小的进步，下面把自己各方面的表现向领导和同事们作个小总结。

一、爱岗敬业，坚持原则树立良好的职业道德

在工作中，自己按照发展要有新思路，改革要有新突破，开放要有新局面，各项工作要新举措的要求，在工作中要能够坚持原则，秉公办事，顾全大局，以新《会计法》为依据。遵纪守法，遵守财经纪律。认真履行会计岗位职责，一丝不苟，忠于职守尽职尽责的工作。服从组织安排，并能按时保质保量完成岗位任务工作。主动利用会计的优势和特长，给领导当好参谋，合理合法处理好财会业务。对各办公室人员所需报销的单据进行认真审核，为领导把好第一关，对不合理的票据一律不予报销，发现问题及时向领导汇报，认真做好会计基础工作，认真审核原始凭证，会计凭证手续齐全，装订整洁符合要求，科目设置准确，帐目清楚，会计报表要准确及时完整定期向领导汇报财务业务执行情况，除按时完成本职工作之外，还能完成临时性工作任务。

二、在生活作风方面

生活中继续发扬勤俭节约、团结互助的优良作风，并有意识约束自己的言行，努力做到：能自己解决的绝不找领导解决，能暂时凑合的绝不跟领导反映，绝不提过分和无理的要求。同时，正确处理好工作与生活的关系，以积极健康的生活状态为工作打下了良好的基础。

三、加强政治学习努力提高自身素质

我深知作为财务工作人员，肩负的任务繁重，责任重大，为了不辜负领导的重托和大家的信任，更好的履行职责，就必须不断的学习，因此把学习放在重要位置，认真学习业务知识和煤矿兼并重组的新形势下的政策，自己无论是在政治思想上还是业务水平方面，有了较大的提高。坚持把学习和积累作为提升自身素质，提高工作能力的基本途径，坚持把参加各种学习活动与业务学习结合起来，并认真做好重点学习笔记。工作中能认真执行有关财务管理规定，履行节约，勤俭办公，务实开拓。

四、重视日常财务收支管理

收支管理是一个单位财务管理工作的重中之重，加强收支管理，既是缓解资金供需矛盾，发展事业的需要，也是贯彻执勤俭办一切事业方针的体现。为了加强这一管理，我们建立建全各项财务制度，财务日常工作，就可以做到有法可依，有章可循，实现管理的规范的制度化。对一切开支严格按财务制度办理，对一些创收积极进行催收，使得局和中心财务财务能够集中财力办公，通过财务室认真落实的执行，收效非常明显。在经费相当紧张的情况下，既保证局和中心一系列政党业务活动和财务收支健康顺利地开展，又使各项收支的安排使用符合发展的要求，极大的提高了资金的使用效益，达到了增收节支的目的。

五、认真做好年终决算工作

年终决算是一项比较复杂和繁重的工作任务，主要是进行结清旧账，年终转账和记入新账，编制会计报表等，财务报表是仅反映单位财务状况和收支情况的书面文件，单位领导了解情况，掌握政策，指导本单位预算执行工作的重要资料，也是编制下年度财务收支计划的基础。认真细致地搞好年终决算和编制各种会计报表。写出分析，能过分析总结出管理中的经验，提示出存在的问题，以便改进财务管理工作，提高管理水平也为领导的决策提供依据。

六、存在的问题和不足

工作取得了一些成绩，是与领导同事的信任和帮助是分不开的，同时也意识到自身还存在着许多不足之处，与大家的期望还有差距。一是虽然在思想上始终与党组织保持一致，但在行动上积极向党组织靠拢方面做得还不够好;二是在工作中存在一定失误，虽然都及时补救，但还是影响了工作效率;三是对工作的繁杂性有时出现厌倦情绪、畏难情绪，精神状态不够好，导致进度较慢，需要认真加以克服;四是记账对账受其他工作影响不够及时，同时，因为时间紧，工作任务多，对支出户未达账项的定期清理情况也不理想。五是因为基本在财务岗工作，对具体业务经办技能掌握较少，进而导致对各项业务政策的理解和掌握程度不够，需要进一步加强学习。

针对以上的问题和不足，我将在以后的工作中认真加以克服，同时进一步提高思想政治觉悟，通过不断的学习进行弥补，克服不良情绪，积极主动的做好本职工作。在工作过程中也请领导和同事多批评多指教，使我取得更大的进步。在新的一年里，我们将更加努力工作，发扬成绩，改正不足，以勤奋务实，解放思想，转变观念，抓住机遇，改变命运。以事业为基础，以经济为导向，以稳定为前提，以学习为补充，以发展为动力。为我煤炭局、培训中心的建设和发展贡献自己的力量。

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！