# 二O一一年工作总结[推荐]

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2025-03-19

*第一篇：二O一一年工作总结[推荐]生产股二O一一年上半年工作总结时光荏苒，不知不觉中，半年时间已经过去。半年来，生产股在管理处的正确领导下，在股室同志的辛勤努力下，紧紧围绕管理处年初下达的目标责任书，加强对站上和股室的管理，强化服务意识，...*

**第一篇：二O一一年工作总结[推荐]**

生产股二O一一年上半年工作总结

时光荏苒，不知不觉中，半年时间已经过去。半年来，生产股在管理处的正确领导下，在股室同志的辛勤努力下，紧紧围绕管理处年初下达的目标责任书，加强对站上和股室的管理，强化服务意识，加大协调力度，扎实开展各项工作，较圆满地完成了领导分配的各项任务，现将半年来岗位职责完成情况总结如下。

一、主要指标完成情况

依据调度及各用水方需求，较出色地完成了供水任务。半年累计完成县城供水311312吨。

二、主要工作情况

1、政治上严格要求股室同志，认真学习和领会党的十七大、十七届三中、四中、五中全会精神，努力实践“三个代表”重要思想，树立和落实科学发展观，把全股室同志的思想统一到管理处的决策上来。廉洁自律，克己奉公，自觉树立水利人“献身、负责、求是、创新”的良好形象；

2、强化各站人员、设备及设施管理，加强日常三线巡视制度，依据实际情况及时编报备品备件购置计划和检修计划，及时组织各站完成设备巡视检修维护工作，检修工作尽量做到“小修不过班，大修不过天”，不断提高设备设施完好率，确保设备设施安全正常运转。半年共计检修维护设备设施10余次。其中针对温泉设备暴露出的问题在五、六月份我们还就二级站四号泵进行了重新选型和新泵的合同签订。

3、为了认真贯彻省、市、县、局关于安全生产方面的有关精神，落实安全生产责任制，年初编写了《温泉管理处安全生产责任书》，并与各站签订了该书，近期结合局安全生产月活动，对我处安全生产月活动进行了安排，明确了责任，压实了担子。还经常深入各站监听设备运行情况，监督机电运行人员安全操作规程执行情况，及时发现并纠正存在问题，严格杜绝一切人为不安全事故发生，半年无一例不安全责任事故发生。

4、在抓安全生产的同时，不忘防汛，及时编写了切实可行的工程设施度汛方案、防洪预案及安全供水应急预案，购置了防汛物资，检修了防汛机泵，清理防汛渠道1.5公里，进一步明确了分工，落实了各站防汛值班责任人，制定了24小时值班制度，把责任落到了实处，确保了本年度工程设施安全度汛及供水安全达标率。

5、及时准确填报各种报表，逐月做好水量和电量对口率核算工作，对口率达90％以上。及时协调供水及水、电费等方面的问题，保证运行工作平稳进行。供水方面，重点协调了与水司的关系，保证全年供水任务顺利完成；水费方面，重点催收了群生电厂去年旧欠；电费方面，重点协调了与电力局的营销科关系，保证电费核算准确无误。

6、经常性地督促机电运行人员认真学习业务知识，提高机电运行人员业务技术水平和实际操作能力。近期还编写了我处机电运行人员学习资料，现在正在印制中。

7、除了运行管理外，我们还突击抢修管道漏水2次，消除了不安全隐患，保证了供水秩序正常不间断；维修站内自来水设施1次；维修处理了三级站机房部分屋面等等。

8、完成了领导交办的各项临时性工作。

回顾半年来的工作，有得有失，成功的经验值得推广，失败的教训值得吸取。在下半年，我们生产股全体同志，将会一如既往地顾全大局，继续发扬水利人“献身、负责、求是、创新”精神，恪尽职守，勤奋工作，在未来的工作中，为温泉的供水事业作出应有的贡献。成绩只能说明过去，代表不了今天，更代表不了明天。下半年，我们生产股将在继续做好以上工作的基础上做好以下几方面的工作：一是切实加强对站上管理，向管理要效率；二是督促机电运行人员认真学习管理处下发的学习资料，提高机电运行人员业务技术水平和实际操作能力。下半年对机电运行人进行一次安规知识考试。三是坚持以人为本的科学理念，千方百计搞好安全生产。；四是狠抓供水保证率，重点搞好二级站四号泵更新改造工程。相信有处领导的正确领导，有我们股室及全处同志的辛勤努力，温泉将会有一个美好的明天。

二O一一年六月九日

**第二篇：年工作总结**

年工作总结

我于2024年2月23日进入公司，时光匆匆，我已在公司工作了八个月的时间。在总经办工作期间，我主要负责二楼高管区的接待工作以及高管区领导办公室的卫生清洁与管理；公司的接待讲解；文件资料的登记、传送、存档；公司领导、部门领导、同事每月劳保福利的领取、发放；协助领导做好接待工作、公司相关会议活动的一些工作和其他一些临时性的工作。回头看看自己走过的路，真是感慨万千。经过这短短八个月的不断学习和努力工作，工作上也有了明显的进展；也是在公司领导的教导下，同事的帮助下，让我从一个什么都不懂的小女孩变成了一个兢兢业业的工作人员。

现将2024年主要工作情况做以下汇报：

一、日常工作内容

（一）楼层接待

接待工作本身对于接待礼仪方面的知识与技能方面要求甚高，也是一项细致而重要的公关工作，它代表着公司的形象以及公司整体员工的素质体现。要想做好这项工作，我就必须时刻保持警惕，处处小心谨慎。以高度的热情、严谨的工作态度认真履行自己的工作职责，严格要求自己的谈行举止，高效的完成各项工作任务。

1、在个人条件方面要求：形象好、细心、耐心、活泼、负责。在个性要求上要求：守时、谨慎、热情、合群、服从、自信、机智、勤快、整洁、自制、兴趣。在品质上要求：忠诚、负责、正派、廉洁、诚实、谦逊。工作中要仪态大方、热情开朗，说普通话用文明礼貌用语，接待行为规范，服务周到。

2、倡导“微笑服务”：在工作期间，无论何时，无论任何人进入高管区都要起身问好。当有客人来访时，必须起身迎接，引至领导办公室内，端茶送水。当客人来访，领导不在时，必须详细询问来访者情况并做好相关记录，根据情况及时向领导做汇报。当遇见领导不愿见的客人时，应起到为领导挡驾护航的作用。

3、电话的接听：在铃声响起两声后接起电话，并使用文明礼貌用语，例如：“您好，二楼接待”。随手做好电话的内容记录，当有重要事情时，以免出现忘记、漏听的现象，并及时做好汇报工作。委婉对待骚扰电话，提高工作效率。

4、每天早上提前10至20分钟到达办公室，将高管区各领导办公室门、窗打开进行通风，烧好热水为领导做好服务工作。每天对领导办公室进行卫生清洁，打造一个干净、整洁的办公环境。

5、高管区的管理工作：除了平时对二楼高管区会议室、接待室、花卉及固定资产的管理之外，还要加紧对于门禁的管理。以人在门开、人走门关为原则，做到随手关门，不使外人随便进出，加强高管区的安全性。

6、在工作上可以做到主动补位。并能与其他各科室人员加强沟通，密切合作，互相支持，保证整体工作不出现纰漏。在工作范围中，属于自己的工作要保质保量的完成，不属于自己的工作范围的配合其他人员能完成的也要按时完成。做到主动帮忙，热情服务。

（二）公司的接待讲解

1、多角度、多方面了解公司情况以及产品，做好讲解接待服务。同时兼着公司接待讲解员的我，应不断了解公司的整体情况及产品动态，对于公司的任何信息变动应第一时间了解。不断充实完善讲解词，力求做到解说的创新性、时效性。

2、对于讲解词应不断练习，充实，做到铭记于心。树立自己独有的讲解风格与清新自然的形象。现在已经可以独立熟练的接待客户参观讲解，但是针对领导的接待讲解还需进一步加强。

3、进行讲解时，应本着热情有礼、大方得体为原则，令参观人员有种宾至如归的感觉。

（三）文件资料的登记、传送、存档

对于文件的不同进行公司文件与外来文件的分类，一般外来文件的处理比较多。收到文件后首先要对其进行登记，再根据文件的要求转达至相关负责人或部门，待处理完毕后再进行存档。

（四）每月劳保福利的领取、发放

1、公司针对每个员工，每个月都有一定的福利发放。由我负责领取、发放总经办领导及各位同事的劳保福利。

2、每月20号之后，填写领料单，由相关负责人签字后到物料库进行领取。发放时做好相关登记，以免出现漏发、错发的现象。

（五）协助领导做好接待工作及会议等活动安排

1、协助公司领导接待各级领导参观、视察的工作，做好引领及后勤服务。领导到来前要将茶水点、环境卫生等准备整理好。

2、积极主动的做好领导安排的各项临时性工作，做到随机应变。

3、针对公司培训、各种会议及各项活动等相关工作，协助领导完成各项分工，包括礼仪接待、会场准备、卫生清理等。根据相关安排进行落实、督促，以 万全的准备迎接工作。

（六）部门会议的通知工作

每周一下午固定的部门会议，由我负责会场的预定及通知工作。提前将学习的视频课件下载好，将会议所需物品准备好。针对会议时间，提前通知部门各同事，并做好相关记录，避免出现漏通知的现象。

二、工作中的不足之处

楼层接待的工作说很简单，其实很复杂。它不仅要求极高的接待礼仪接和接待技巧，还要求工作者自身具有良好的气质形象和素质修养。工作的繁杂与琐碎性，要求我做事一定要细心、谨慎，参加工作以来，虽然工作上有了进步但自身还是存在着很多的不足之处。

1、工作不够细心

不能发现工做中的小细节、小问题，做事有时马马虎虎，这样会给人一种不认真、随便的感觉。也会因为我的马虎工作中出现一些不应该出现的差错。

2、主动服务意识差，做事不够积极

工作上存在自我放松的情况，不能积极主动的去做一些工作，不能主动发现工作中的问题，处理事情做不到快、精、准。

3、接待礼仪做的不够标准

公司会有很多的会议活动或接待工作，在接待的商务礼仪中做的不够规范、标准。

4、“微笑服务”做的不够好

公司提倡“微笑服务”，作为接待一定要习惯微笑，以良好的态度示人，需练习“笑露八颗齿”的标准，在会议活动的后勤服务中，也需要面带微笑，给人以温馨、舒适的感觉。

5、个人形象要求方面

接待是对外的窗口，个人形象代表着公司的形象。要求化淡妆，穿工装。化淡妆也是对他人的礼貌，但是这点自身确实做的不够。

6、接待讲解方面

对于公司的整体情况及产品动态了解的不够全面，面对客户讲解时，不能做到有问必答。随机应变的能力有限，不能根据现场的情况应答问题。

面对各级领导讲解时，易紧张忘词，影响接待整体效果，还需进一步加强。审视自己的不足之处，工作还需不断的努力学习，今后我会时刻要求自己端正工作态度，对领导忠诚，待人热情，做事细心谨慎，对工作认真负责，加强自身学习，提高自己的处事能力。

三、今后努力的方向与目标

1、还需继续多领导、老同事学习，请教，随着公司的进步而进步。多与其他同事协调、沟通，取长补短，提高自身工作能力。对于领导的批评教导应虚心接受。

2、提高工作质量，提高自身的事业心与责任心。在做完每一件事后，都应该进行思考，总结；发现工作中的不足，自我反省，进行改正。

3、多了解公司的情况，学习公司产品信息，对于讲解词的变动应及时更改、牢记，热情服务到公司参观的领导、客户。

4、将在学校学到的知识，运用到实践工作当中。及时发现工作中存在的问题及不足之处。调整自我心态，要积极主动的去工作，不应被动应付。

工作计划

2024这一年马上就要过去了，即将迎来崭新的一年。这一年对于我自身来讲是关键的一年，这一年是我工作稳步发展的关键，是提升自我，实现自我价值的开始。为了能够更好、更有目标的工作，在2024年的基础上制定一个明年的大体工作计划。

一、加强学习力度，为自己“充电”

1、向书本学习，坚持每天挤出一定的时间不断充实自己，端正态度，改进方法，广泛汲取各种“营养”。

2、向周围的同事学习，工作中我始终保持谦虚谨慎、虚心求教的态度，学习他们任劳任怨、求真务实的工作作风和处理问题的方法。

3、向实践学习，把所学的知识运用于实际工作中，在实践中检验所学知识，查找不足，提高自己，不断提高自己的业务水平，熟练的完成本职工作。

二、以下为具体工作计划

（一）楼层接待

1、出勤方面，坚持每天提前十到二十分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并及时打扫各领导办公室，烧好热水，浇灌绿植等。

2、来访接待方面，做到眼观六路、耳听八方，客人来访主动迎接，问其详细情况后，根据情况引领至领导办公室或接待室，为其倒水；领导不愿见的，要起到阻挡拦截的作用。

3、电话接听、会议室使用方面，做好相关方面的记录，关于同事的咨询要积极回应，有需要时要给予帮助。会议室的使用要合理安排好时间，根据具体登 记信息调整，以免使用时发生冲突。

4、加强高管区的管理工作，对固定资产做好登记，如有变动及时反馈给相关负责部门；坚持随手关门禁的原则，重要文件所在文件柜内，确保高管区的安全性。

5、坚持“微笑服务”，来人主动起身问好，并面带笑容。接待客人送水时也应礼物问候，面带微笑。

6、多参加公司组织的培训活动，自己主动学习相关接待礼仪，化淡妆、坚持穿工装，提升自我形象与素质修养。

（二）公司的接待讲解

1、加强讲解词的练习度，多了解公司的整体情况与产品动态。提高现场应变的能力，学习讲解词相关的内容，增加自己的农业知识，做到讲解有问必答。

2、坚持热情有礼、大方得体的原则，进一步加强客户接待。

3、改掉自己讲解时的小毛病，如：口头语、小动作等。能够针对讲解对象的不同，现场的情况，随时更改讲解内容，带动全场。

4、接待领导时，沉稳住自己，不要紧张，提高讲解效率。

（三）文件资料的登记、传送、存档

加强文件的管理，遵守管理规定，将文件资料规整到文件盒内保存。待文件处理后进行存档。

（四）劳保福利的领取、发放

每月20号之后，按时领取，发放到部门相关人员手中，及时做好登记处理。人员变动时，应及时进行更改，以免出现误差。

（五）协助领导做好接待工作及会议等活动安排

1、协助领导做好每次的接待工作，在加强自身接待能力与技巧的同时，也要注意学习领导的接待方法。争取可以独立承担起接待工作。

2、会议等活动安排，在每次参与的过程中，要善于自我总结经验，除了做好现场后勤服务之外，也要参与到决策当中，可以为领导出谋划策。

（六）部门会议的通知工作

做到有所准备，没有差错，及时通知，确保会议可以顺利进行。

（七）其他

有效，有质有量的完成领导安排的临时性工作，在新的一年中的新任务也要积极主动的去学习、去完成。取他人的长处，弥补自身的不足。

最后，通过这段时间的工作和学习，我明白了许多也感悟了许多。在今后的工作和生活中要始终保持积极乐观的态度，才能工作的更好，生活的更好更精彩。我会努力提高自身的素质修养与工作技能，弥补工作中的不足，在工作中不断的总结经验，用谦虚的态度和高度的热情尽职尽责地做好本职工作，争取做一名优秀的专业化行政人员。

郭婷婷

2024-10-22

**第三篇：年工作总结**

转眼间2个月试用期已接近尾声,首先感谢公司能给我展示才能、实现自身价值的机会.我于2024年11月3日成为公司的试用员工,担任销售出纳一职,现将我的工作及学习生活情况作如下汇报.一、工作方面：

1、协助部门同事认真审核各部门报销的费用原始单证.计划财务部门是公司的监管及服务的窗口,为了更好地为公司员工服务及合理地利用公司资金,我积极、认真地学习了公司的管理体系,在审核报销单证时,坚持坚持贯彻执行公司财务管理制度.对手续不全,费用项目不明确的单证,退回经办人重新填制.2、协助部门同事为公司员工办理工资卡.为了保护公司资金的安全使用,听从主管领导的安排,协助同事为公司员工办理工资卡,使员工工资及时发放.3、对江苏项目公司调拨过来的实物资产及海南项目公司所购实物资产清盘,并建成电子文档保存.为了杜绝公司实物资产虚增的可能性,对每笔费用报销所涉及到的实物资产项目进行严格细致审核,对盘点到的所有实物资产及报销凭证所列资产进行一一核对.为了避免项目公司调拨过来的实物资产不遗失,进行了二次盘点,如有变动,及时进行调整.4、严格履行岗位职责,努力做好本职工作,对上级安排工作任务做到及时、细致、周全完成.在本部门的工作中,我一直严格要求自己严以律已,拾遗补漏,不断地发现问题,解决问题,总结原因,积累经验,从而完善和提升公司的管理机制,能认真执行保密制度,认真及时做好领导布置的每一项任务,同时主动为领导分忧,帮助同事做一些自己力所能及的事情.二、学习生活方面：

进公司以来,本人尊敬领导,与同事关系融洽,在较短的时间内适应了公司的工作环境.为尽快进入工作角色,我自觉认真学习本公司、本部门、本岗位的各项制度、规则,严格按照公司里制定的工作制度开展工作.并利用业余时间进行自学理论知识,业务水平和理论素养都有所提高.工作中我始终保持谦虚谨慎、虚心求教的态度,主动向领导、同事们请教,向实践学习,把所学的知识运用于实际工作中,在实践中检验所学知识,查找不足,提高自己,防止和克服浅尝辄止、一知半解的倾向.近两个月的工作,培养了我乐观、自信、诚实、坦率的生活态度；认真、谨慎、积极、主动的工作作风.我非常珍惜此次工作机会,在以后的工作中,我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作,为公司创造价值,同公司一起展望美好的未来！

2024年又快过去了，回顾今年来的本人工作情况，现简述如下：

一、作为一个项目部的预算员，我能按照公司及项目部的各项规章制度，按时按质地完成项目部的各项经营管理工作。

1、对内的工作情况。按公司的规定要求，每月的月底统计当月的实际施工产值及成本分析情况。及时与供应、技术财务等部门沟通，对于施工阶段的预算书以实际情况按每个楼层每个分项工程进行编制，并打印全部的工料分析，作为定额人工和定额材料下达给生产经理，在实际的施工过程中，根据现场的实际情况，对定额编制的工料含量的高低水平作出适当科学合理化的调整，该定额人工作为工程任务单进行人工的控制和分配的基础，定额材料作为仓库进行定额领料的依据。平时在工作中总是积极地配合项目经理进行合同管理，参与一些分包合同的洽谈，根据公司的规定并结合项目部的实际情况，起草一些分包合同的草稿，分包合同签订后，对分包合同进行跟踪管理，每月初完成本项目部的上月的实际施工分配任务（包括分包方的粗分配），定额材料的统计，并向公司提交有关的报表，每月月底向公司提交下月的主要材料计划，预计下月的施工产值及各项的耗用成本，编制下月的成本保证措施。在施工过程中，实行定额领料和成本跟踪控制，为项目部的成本控制提供一些合理化的保证措施，为项目部及时提供一些经营资料及数据，及时做好项目的成本核算工作。及时参加项目的会议，按公司的规章制度进行值班等。

2、对外（对业主和监理）的工作情况。每月月底向业主和监理提交的施工进度报表以作付工程进度款的依据，及时与投资监理核对工程量，进度产值确定后，及时配合项目经理催促业主支付上月的工程进度款。及时向业主进行工程签证，做好一些索赔工程，特别是一些工程材料的报价，提前向业主和监理报价，以便业主审核后，我施工方材料员能及时采购，使得工程顺利施工。总之，在经营方针上坚持最高的收入，最低的支出。对内工作及时、准确、实事求是、把握住定额，控制量，有时并且要留有一定的余量；对外工作资料齐全、用足政策、用足机会，时刻处理好业主、监理与施工方的关系，有时遇到一些工作困难，及时与领导联系汇报，以便寻找更好解决问题的办法，争取公司的最大利润

二、积极做好工程的审计工作。做好了翔殷路的结算送审工作及结清御桥花园的审计扫尾工作等。

三、服从公司领导的工作安排，积极做好项目部以外的工作。本人在工作中，总是以大局为重。在工作中积极参与公司的招投标工作和其他的预算工作。无论自己项目部手中的工作多忙，总是服从公司领导的工作安排，当时项目部的事件比较多，本人总是加班加点，合理、科学地运用 时间，既完成了项目部的份内事件，又完成了公司安排的任务。

四、积极适应和遵守执行公司的各项管理制度的改革，进一步增强工作责任感。

今年以来，公司的各项规章制度得到改善或进一步的完善，本人总是积极适应这种情况，以公司各项现行的规章制度和预算员的职业道德为准则增强工作责任感，及时做好本人的各项工作，为企业做好本人力所能及的服务工作。

五、运用 工作之余的休息时间增强学习。

平时留心收集上海市有关现行的定额资料文件，并增强学习工程量计算的技巧等业务知识。努力学习计算机知识，提高自己的工作效率。

以上为本人粗略的个人工作小结，请gewi审阅，如工作上有不到之处，请不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

今年的时光过的很快，可能也跟自己的日子过的不错有关，因为我上调到银行工作了，这是对我很不错的，因此日子过的有滋有味，时间一而就过的快了。

在每年年末的时候，赵烈我还是要写出一份年终总结的，这是对我过去一年的工作总结，也是对我来年工作的一种Ji励，这已经成为了我的一种习惯。

21世纪人是最重要的生产力，支行十分重视对员工的培养，注重打造学习型的团队和个人。为此，自年初开始，支行按网点负责人、业务主管、员工和客户经理4个层面每周培训一次。在全辖开展励志活动，一是发放励志书籍，二是励志作品和口号的征集评选活动。以此来加强精神文明建设，弘扬爱岗敬业的精神风貌，提高团队的凝聚力和向心力。

不过对我来说，写出年终总结也是一件比较容易的事情，我已经写过很多了，下面就是我在过去一年的年终总结：

200\*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，在取得一定成绩。

截止到200\*年12月末，我行各项主要业务指标完成情况如下：

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\*\*\*万元，比年初新增\*\*\*万元，完成计划的\*\*%。增量结构为：储蓄存款新增\*\*万元，完成计划\*\*%；企业存款新增\*\*万元，完成计划\*\*%。外币存款余额为\*\*万美元，比年初新增\*\*万元，完成计划的\*\*%。

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200\*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\*\*\*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—\*\*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2024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\*\*\*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\*\*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。

**第四篇：年工作总结**

工作总结

即将送别0

八、真情凝聚0八，目送渐行渐远的二00八年，回目我们的足迹，细数我们的脚印，成立仅仅40天的“涪陵区行政服务中心装饰工程基建办”，在局领导的深切关怀下，在分管领导的悉心指导下，来自不同单位、互不相识的各位同仁，报到即潜心投入工作，凭着各位高度的责任感、满腔的热情、丰富的阅历、长期的积淀、真诚的付出、不懈的努力，圆满地完成了局领导交办的二00八年《涪陵区行政服务中心装饰工程》基本建设管理工作任务。现将40天来的工作总结如下：

即将过去的二00八年，是涪陵区行政服务中心装饰工程的启动之年，也是这项工程管理最关键的一年。在这50天里，我们组建起了一个团结协作、运行高效、工作有效、廉洁奉公的管理团队，有明确的管理目标、可靠的管理依据、可行的管理措施来保证本工程的顺利实施和按质如期竣工。为此，我们不敢有半点懈怠，在人手少、工作头绪多的情况下，工作不分份内份外、不分领导或员工，奉献了午休又奉献双休。我们深感责任重大，也深感身心疲惫，但我们信心坚定、脚踏实地、从我做起、从小事做起、从今天做起、从

此时做起，紧紧围绕建设工程施工管理的质量、成本、工期、安全等四大目标，严格遵守基本建设程序和国家及地方有关基本建设的法律、法规、标准、规范等，以工程建设质量为中心，倾力打造本工程建设质量、成本、工期、安全的最佳平衡点。完成了以下三个方面的工作。

一、工程建设准备工作

众所周知，工程建设准备工作量大、面广、涉及的部门 和单位多。而工程建设准备工作完成的质量如何又会直接影响后续工作进展是否顺利。为此，我们在人手少、类似工作经验有限的情况下，边学边干，一人身兼多职，工作不分份内份外，很抓重点，通力合作，做好了以下两件事。

1、完善了有关设计资料，原有设计资料仅有室内装修 和室外幕墙的设计图纸，而且室外幕墙的设计还是越资质的违规设计，没有室内暖通设计、消防设计和新增土建工程设计。为此，我们在多方咨询和实地考察的基础上，遴选了有相应资质的重庆市设计院和重庆市大恒设计有限公司对室外幕墙进行了重新设计，对室内暖通设计、消防和新增土建工程进行了施工图设计。形成了能满足本装饰工程功能和施工的完整设计资料。

2、完成了涪陵区行政服务中心装饰工程及其新增土建工程的施工图审查、预算编制、预算审查工作。

二、工程建设招标、合同谈判及签定工作

工程建设招标工作是作为业主管理建设工程项目的一 个十分重要的环节，我们深谙此环节的重要性，惟恐有负于局领导的重托和厚望，为此，我们严格按照国家《招标投标法》《施工招标投标管理办法》以及《重庆市建设工程施工招标投标监督管理办法》的有关规定，对本工程，按照有利于施工管理、有利于提高工程质量、有利于降低工程造价和保证合理的工期等原则，将装饰工程及其新增土建工程分别进行了公开招标竞争性谈判。

在招标前，我们认真咨询了建设行政主管部门、有关专家和兄弟单位的近期竣工工程和近期开标工程，拟订了资格预审条件；并通过各种渠道在建筑材料市场对拟用的各种材料进行了询价，做好工程招标前的准备工作。

在招标过程中，为了保证工程建设质量和工程建设招标的公开、公平、公正，我们采用了公开招标形式。对报名投标企业的资质、经济实力、拟派驻项目的管理人员等设置了较高的标准；同时，对报名投标企业按资格预审文件的要求和有关规定进行了资格审查，对资格审查合格的企业逐一进行了实地考察，以保证投标企业的实力和信誉。为今后建设工程施工质量的保证打下良好的基础。

工程开标后，在与中标单位的合同谈判中，我们做到了坚持招标条件不改变，有理、有据、平等协商、寸利必争，与中标单位签定了施工合同。

三、工程建设施工管理工作

在工程建设施工管理中，我们做了这样一些工作：

1、进一步健全管理机构。

我们与重庆恒正建设监理有限责任公司签定了建设监 理合同；聘请了技术顾问；安排了现场代表；落实了内业管理及相关人员。

2、建立健全管理制度。

我们先后制定了基建办工作职责、基建办主任职责、资 料员工作职责、现场管理负责人职责、现场管理人员职责、驾驶员岗位职责、隐蔽工程量收方验收细则、基建办工作人员行为的五不准规定等制度。

3、工程建设进展情况

截止二00八年十二月二十日，与我们分别签定装饰工 程施工合同和新增土建工程施工合同的重庆港鑫建筑装饰设计工程有限公司、重庆市涪陵区展一建筑工程有限责任公司均已进场。重庆港鑫建筑装饰设计工程有限公司完成了室内原有消防管道的拆除、原有外墙拆除脚手架的搭设和原有外墙的拆除，正在进行消防管道的安装和室内装饰施工的准备。重庆市涪陵区展一建筑工程有限责任公司正在进行外墙装饰柱的基础开挖和楼梯改建的拆除。

施工的有关手续办理正在有序进行，目前已办完规划许可证，质检手续正在办理中。

4、工程建设中存在的问题

目前，在工程建设中，主要存在施工工期太短的问题，合同工期与工程建设的实际要求比较起来过短，增加了工程建设管理难度。

以上是我们50天来的工作，成绩记录着过去的足迹，学习将决定我们未来的奉献。我们深知：涪陵区行政服务中心装饰工程，不仅是我区的重点工程、形象工程，更是一项民心工程，为此，我们将一如既往的努力工作，不断加强个人和团队的专业知识学习，进一步提高工作能力，更好的完成工作任务，管好一项工程，锤练一支队伍，留一地美名，树一座丰碑。

涪陵区行政服务中心装饰工程基建办 二00八年十二月二十日

**第五篇：年工作总结**

工 作 总 结

---陈聪

转眼间今年已过去，售后服务部也同其他部门一样进入了新年的倒计时；回首经过的一年历程可谓是百感交集，售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了可以增加销售机会，做不好也可以毁掉一个关系网。所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面，我们售后服务是一个启下承上的工作；一方面与最底层接触，另一方面也要和中层甚至高层接触，我们的服务身份不会变；但我们需更换一种角度和形象和对方交流。进入恒远公司我一直从事售后服务工作，目睹了恒远公司的发展壮大和工作制度的完善，在今年的工作当中自身素质得到了很好的提升；特将今年工作做以下总结：

一、摆正心态 做好本职工作

不管做什么工作，树立健康的心态是首要任务，售后服务也不例外。我认为售后服务工作的健康心态是“体现企业形象，使客户对设备的满意度和信任度最大化”最大限度的在保证公司利益的情况下，帮客户解决所有困难。售后服务工作同时也为了及时反馈设备从出厂至使用过程中出现的因不足之处导致的故障问题，以便作出及时改进使客户得到更好的使用要求，同时也避免公司二次经济损失。

二、提高专业技能 善于现场观察

随着建材行业的飞速发展，国家提倡的全民节能减排

方针，发改委的相应政策的推动下，我们的设备也要适应新的工艺条件下的使用要求。作为一个售后服务人员；要在现场勤于观察、独立思考，多与现场同行业其他技术人员交流，对于不同的环境工艺创新改进知识至关重要，在现场碰到解决不了的问题，要在回公司后要及时向公司技术高层请教直至弄懂、弄通，也是提升自己的一种办法。

三、积极沟通交流，胜于协助协调

现场服务技术人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通能力。有的设备大多时候是由于操作不当才造成了故障；但客户会极端的认为质量不行，所以这个时候需要我们找出矛盾点的所在和客户进行交流沟通完善操作，从而避免对设备的不信任；对公司形象的负面影响。

我们临朐是一个设备加工大县，我们在同行业当中要做到我们不仅要卖设备；更是在卖服务，向客户推广公司的产品设备不仅是销售人员的职责也是售后人员的职责，体现良好的服务；才会有好的价值；市场才会更大更广。在本行业发展的形势下，尤其国家颁布的相应政策，我们也面临着机遇和挑战在这个大背景下售后工作也需要新的工作思路，假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚是完善的售后服务，我们公司设备可以创出一个品牌；我们的服务也完全可以尝试去创造品牌，一个企业也只有靠高质量设备完善的售后服务流程才能将企

业立于同行业不败之地成为同行业的领头企业。

四、新年新气象，工作新思路

今年公司正迈着稳定的步伐前进着，我们又搬入到新厂区我们做售后工作的也要有很大的改善，我们将在新的一年里摆脱掉传统的放羊式服务、实行配合销售区域分配式跟踪服务，这样有效提高服务效率、便于人员管理、降低服务成本，成为销售跟客户沟通的新桥梁。

持之以恒行之更远

2024-12-17

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！