# 年总结和工作计划8篇

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2024-02-23

*要想在工作中有更好的成长，就一定要写好详细的工作计划，为了让自己以后的工作有序进行，我们要积极对待工作计划的制定，以下是小编精心为您推荐的年总结和工作计划8篇，供大家参考。年总结和工作计划篇1不知不觉中又迎来了新的一年。回顾一年来的历程，在...*

要想在工作中有更好的成长，就一定要写好详细的工作计划，为了让自己以后的工作有序进行，我们要积极对待工作计划的制定，以下是小编精心为您推荐的年总结和工作计划8篇，供大家参考。

年总结和工作计划篇1

不知不觉中又迎来了新的一年。回顾一年来的历程，在公司领导的带领帮助下，在销售部各位同仁的鼎力协助下， 我们恪尽职守，任劳任怨，努力完成了公司下达各项任务，取得了历史的最好业绩，截止到20xx年12月20日，全年完成销售任务2200万元，完成全年销售任务的150%，货款回笼2100万元，完成全年货款回笼任务的140%，销售额和货款回笼比去年同期上升了240%和360%。现将一年来长沙站的工作情况向各位领导汇报。

一、湖南电缆市场的状况和分析

湖南省区域大，电网建设发展的比较快。随着电网改造的深入，工业，化工，煤炭等行业加大基础投入，湖南是块很大的需求市场，因此很多生产厂家都将销售目标投向该地区，同时导致市场不断被细化，竞争日益激烈。在省电力公司系统，材料采购全部由省电力公司统一招标，在入围中标的厂家中选择。因为我公司在省电力公司尚未入围，大型的电缆招标我公司没资格参加，所以要在湖南省电力局形成销售规模确有困难。为此，我们抓住以株州，茶陵，炎陵，资兴等市县局三产为突破口，在稳住现有的市场上再做大做强。在湖南煤炭行业，由于我公司是他们的入围厂商，而且在去年的基础上今年又增加了湘潭矿业和涟邵物资供应公司两个供货单位，使销售量有了大幅的提高。

二、竞争对手的状况及价格分析

在湖南市场上参与竞争销售电缆的厂家很多。其中占居湖南市场

份额最多的应该属湘潭华菱电缆，湘能电缆，衡阳电缆和长沙青岛汉缆等。湘潭华菱电缆属湖南华菱集团{钢铁行业}收购的下属企业，和湖南煤业集团同属湖南国资委的下属企业，因此他们在钢铁和煤炭行业的销量占据了大半的份额，其价格比我公司的价格普遍要底3%左右，矿用橡套电缆底5%左右。湘能电缆是省电力公司收购的下属企业，电网改造的大部分招标电缆都是由湘能电缆中标，由于是自己的企业其价格比我公司的价格要高5%左右。衡阳电缆是老企业是湖南电缆行业知名企业，其销售网络遍布全省各地，占据了天时，地利，人和的位置。其价格比我公司要底3%左右。长沙青岛汉缆是青岛汉缆在长沙建立的一家电缆分厂，湖南省电力公司的大部份35kv及以上的高压电缆都是由该公司中标供货，实力比较雄厚，规模也比较大，其价格和我公司价格相差不大。另外，还有一个江苏中煤电缆，目前在湖南煤炭市场越来越有竞争力，在湘煤的几次矿用电缆投标中该公司的价格都比我公司的价格低10%左右，而且每次现场检测质量都符合国家标准。已成功进入了湖南煤炭市场，对我公司是个很大的竞争对手。

三、产品的质量和售后服务

以质量求生存，以产品求发展。产品的质量决定企业的命脉，质量好的产品也是决定销售员的成败。销售做为一项长期循序渐进的工作，产品的质量问题也就难免会出现。我们认为出现产品质量问题并不可怕，关键还要看我们怎么去正确对待客户的投诉，怎样去处理产品的质量问题，在接到客户的投诉时做为业务员首先要做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时向有关领导和相关部门汇报，相关部门在接

到投诉的第一时间要及时和有关人员取的联系，在第一时间派出质检人员到现场和客户沟通，妥善处理，不要把问题扩大，在问题萌芽的阶段就解决好，让客户对处理方案感到满意。矿用电缆的质量请公司一定要把好关，电缆如果一但出事就会关系到井下几百号人的生命安全。在今年初，湘潭一个煤矿因井下电缆起火导致井下15人窒息死忙，事后分析为电缆质量原因引起的事故，矿长和电缆生产厂家负责人被判刑。为此，特提醒大家注意，井下无小事，出了事就会是大事，电缆的质量一定要抓紧抓好。

四、工作中存在的问题

回顾近几年长沙站的客户群我们不难看出，首先我们在开发新用户上做的还不够，基本上都是维持几个老用户，没有新鲜的血液，销量也就上不去，一但老用户出现问题就直接造成销量下滑。其次我们本身的业务技能，谈判的技巧也有待于向其他业务员和同行学习。第三。公司的交货时间是越来越长，没有半个月的时间都交不了货，严重影响了业务的发展，给用户造成很坏的影响。建议公司在常用的电缆上可以多做一些半成品，在有些型号规格上甚至可以做一些成品，这样可以大大减少生产时间，减少很多不必要的麻烦。第四。每个月的销售费用以及折让费公司兑现的时间拖的太长，半年时间都领不到一分钱，给销售人员造成很大的压力，公司应及时将业务费和折让费兑现发放到业务员手中。

五、20xx年的工作设想

在稳定目前现有的客户情况下，积极开拓新的用户，力争在新的一年里发展1~2家新的客户。

1、稳定现有电力系统的株州，茶陵，炎陵等市县电力局的业务，争取20xx年把澧陵电力局和浏阳电力局做下来，开劈新的销售渠道。

2、煤炭系统虽然入围，但在煤炭行业所占的销售分额不大，在积极扩大业绩的同时，公司也应该把目光放的更远，煤炭行业为了发展，现在都在准备上煤炭综采项目，综掘项目，和其配套的电缆叫采煤机电缆，还有6kv和10kv等中压矿用橡套电缆，矿用控制电缆，公司也应尽快把上述电缆的煤安证办下来。

3、武广高速铁路已竣工试运行，但后面的配套设施还有很多没完工，我们在广洲新火车站的建设工程中一直在跟进，时刻注意建设的进度，明年还需要很多电缆，争取明年在铁路系统上创造更好的业绩。

年总结和工作计划篇2

9月份整个xx市场的销售情况十分的不理想，要想完成下半年的销售任务，10月份是一个极其重要的时间点，10月份既是下半年的中间月份，也是决定十销售工作总结一促销效果好与否的重要时间段，所以九月份的工作是是极其重要的。以下是我的9月份工作总结：

一、9月份xx市场销售情况汇总及总代理分析：

二、xx省分销商十一促销销售分析

三、个人工作总结

九月份工作主要分为二大部分：促销前期的广告投放准备和专卖店的装修指导。

（一）促销前期的广告准备

通过最近几个月对底下分销商的了解以及对xx市场的整个状况的结合，在十一促销前期，利用有限的时间主要对xxx的客户以及部分大客户进行拜访，与客户商讨十一促销的广告投放事宜，主要走访了xxx几个客户。xxx的销量对整个xx总代理任务量的完成具有举足轻重的作用，整个xxx目前有9家专卖店，3个拿货点。通过对xxx、xxx的走访，了解各个经销商对十一促销的操作想法，并与之沟通目前公司的广告支持力度与产品组合政策。

目前xx省客户投放广告的积极性并不是很强烈，特别是一些xx客户，更多的是想依靠总代理在区域上进行广告投放，而没能看到投放广告所产生的短期和长期的经济效益。其实目前在xx省投放广告比较多的县域城市，其广告投放都与销售量起到了正比的关系，所以加强分销商的广告投入意识是相当重要与必须的。

（二）专卖店的装修指导

目前xx省在装修的专卖店有xxx。xx专卖店是比较早完成装修的。但后面去检查的时候也发现了较大的问题。xx专卖店的面积比较小，而且专卖店没有形成一个整体的空间，形象起不来，目前已经要求其对该店进行整改，把后面的墙体补实，以便形成一个整体的空间感。xx专卖店装修的比较精致，但在一些细节方面也也出现了一定的问题，另外门头的字体太多，使得整个专卖店的门头看起来比较凌乱，也让其对专卖店进行一些整改。

四、10月份工作计划

9月份惨淡的销售销量给接下来几个月的工作增加了极大的压力，如果想顺利的完成公司对xx省的销售任务，在接下来的工作中要把所有的`精力都投放要市场当中去，针对九月的市场情况，对10月的的工作做出如下的计划。

一、做好各个分销商的十一促销的销售和囤货工作。实时与分销商进行联系，了解整个促销的销售情况，对于底下各个区域的竞争对手的促销情况进行汇总，做好十一促销结束前的分销商进货工作。十一促销作为公司的四大促销节日来说，公司的让利力度是相当大的，所以对于有实力的分销商要让其多下订单，只有把分销商的库存填满了，才能给客户造成一定压力，才能更快的让产品在通路上流通。

二、做好几个专卖店的装修指导工作。目前xx还有几个专卖店正在装修中，必须做好施工过程中的风格与公司的要求一致。确保装修的店面在形象、档次上达到公司的要求，使得分销商在未来的竞争具有优势。

三、利用有限的时间进行有针对性的市场开发。目前xx省的销售量一起起不来，离合同的截止日也只有2个半月了，要想快速的做起量来，开发专卖店是个较快的捷径。重点开发区域是：xx、xx等区域。这些地方都是有一定的摸底基础的，有一些意向客户，所以开发的可塑性比较高。

九月份的销售量是失败的，与自己预期的差距太多了，自己要对这次失败承担一定的责任，主要是专卖店没能实现在国庆之前开业，活动促销没有执行到位以及没能说服代理商及时的的进行库存的补充等方面的问题。在职场上自己要学习的东西还太多。

以上是我20xx年9月份的工作总结以及10月份的工作计划。还望领导对我工作的指点！

年总结和工作计划篇3

20xx，注定是个不平静的一年。

xx的冬天总是来得缓慢而短暂，眼看20xx年就要过去了，在迎接新的一年到来之时，回过头，看看已经走过的路，不由让人心生感慨。飞德利，这个让人熟悉而又温暖的名字正如它的英文friendly一样，是友好的，亲密的；互助的。虽说来业务部才短短两个月的时间，但它对我来说却是熟悉的不能再熟悉。因为去年在车间做过生产这一环节，所以早已对飞德利产生了感情。希望以后的日子能继续和xxxx一起成长一起进步。

两个月，说多不多说少不少。对于销售业务来说我才只跨进了一只脚而已，不懂得问题太多太多。但是这丝毫没有影响我对于销售的热情，特别是看到总监们忙碌而自信的身影，以及经理和同事们对于新人无私的照顾让我更加有信心可以做好这份工作。一切从零开始，沉淀下来，业务不是一天两天就可以做起来的，虽然有时候会很浮躁，但总监的话一直在提醒我，努力做好每一件事就离成功不远了。总结一下20xx年最后两个月的工作，从刚开始的熟悉资料，到找名单，到打电话，再到支持的第一个小单，都离不开x经理无私的帮助，也让我慢慢熟悉了做业务的整个流程，避免了走很多弯路。当然还有性格很好的x哥，健谈自信的x老板，和蔼睿智的x哥，沉稳大度的x哥，都给了我很大的帮助和鼓励，很庆幸能在战马队和大家一起努力。俗话说一个好汉三个帮，虽然有了大家的帮助，但是对于我来说还有很多的不足，总结一下今年的工作情况：

1、打电话的量没有上来，没有更好的克服自身的情绪。

（有时办公室比较安静的时候就不敢打电话了，过度的在意了同事们的眼光。）

2、名单找的不够精准，越来越懒了。

（对于找名单没有目的性，只要是有电话的都打了一遍，没有找到真正有需求的客户，所以拒绝的比较多）

3、对公司的产品没有熟悉透彻，不知道如何和客户介绍。

（虽说在车间做过，但对于用户体验这块没有很好的去了解，不知道客户真正需要的是什么）

4、和客户的沟通能力不够，容易冷场。

（话术，反应能力不够，打电话有时会很紧张，没有自己的特色，容易被客户忽略）

5、开发的客户没有很好的跟进。

（第二次联系客户很少，经常打过一次电话后面就没有联系了）

6、和同事之间交流不够，特别是和一些老同事距离感很强。

正所谓人无完人，金无足赤。工作就是带薪学习，为了能让自己在20xx年改掉这些阻碍自己成功的不足之处，明年计划：

1、每天给自己订下目标计划并严格执行

（没有规矩不成方圆，没有计划就没有执行。把计划细分到每天的工作上，定下奖罚制度并拜托x经理监督）

2、增加打电话的量，不要在意他人的眼光

（这个世界不在乎你的自尊，只在乎你做出来的成绩。业务就是要把自己的脸皮练厚和客户做朋友，多打电话多和客户沟通，嘴皮子是磨练出来的，同时向总监、经理、同事们学习说话技巧。）

3、多向经理和同事请教，并做好笔记

（遇到不懂得问题多问几个同事，同时记录下来不要一听而过，多去总结问题寻找答案）

4、对于公司产品多去看其他同事怎么和客户介绍推荐，客户遇到的问题及时记录下来

（有空多翻翻公司资料，多去论坛了解珠宝照明的趋势，机会和问题）

5、认真做好abc类客户分类，给客户发短信问候让客户记住自己

（重要的不是你认识多少客户而是多少客户认识你，多去关注客户动态，丰富对客户的了解）

6、多参加一些公司的活动，同事遇到困难及时帮忙，得到同事的帮助及时感谢，和同事分享一些小礼物，多和同事们交流。

7、最后，上班时间尽量少做和工作无关的事，少玩手机少刷网页多开发客户。

时光飞逝，短短的一年时间即将过去，只有把握今天才能有更好的明天。总结起来就是一句话：

勤奋，好学，多总结

思考，沉淀，再出发

年总结和工作计划篇4

来到\_\_的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾半年来的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是53客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，\_\_年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查.社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户，外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在\_\_年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在\_\_年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐,全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.

下半年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

年总结和工作计划篇5

上半年以来，街道社区在竹镇镇党委、政府的正确领导下，在社区两委班子及广大党员群众的共同努力下，以创新思路抓改革，一心一意谋发展，围绕“三清两整一提升”工作，牢固实施年初制定的各项工作计划，社区的各项工作正在扎实推进，现将半年来的工作情况汇报如下：

一、 抓好班子队伍建设，增强凝聚力。

今年是基层组织建设年，我社区以思想作风建设为根本，以创建“五个好”党组织为重点，不断创新工作思路，全面加强和改进党的建设，为实现社区经济发展目标提供了坚强的组织保证。

二、 做好计划生育工作，为群众服务。

我社区对前期工作进行总结，充分吸取经验，对计划生育工作坚持更高要求，对上级下达的任务，都认真完成。这半年来，我社区把上环工作全部落实到位。目前，社区育龄妇女1500多人，三月份月服务二类人员有960人，完成率为99%。

三、化解不稳定因素，创建和谐社区。

我社区坚持以年初下达的综合治理工作目标为标准，严格落实到位，目前我社区没有发生一起越级上访和违规、违法上访的实例。在社区两委的共同努力下，认真搞好“12345”回访工作，对群众的诉求，能够做到及时摸底、及时汇报、及时处理、及时回访。

四、狠抓控违管理和征地拆迁工作，强化工作措施。

半年来，控违管理工作也取得了一定的成效，工作中，我社区积极做好巡查管理，一旦发现违法建房情况，及时制止，有效预防了事态的恶化。这半年来，我社区共发现违章建筑8起，拆除面积共计285平方米。

征地拆迁工作严格按照政策执行，强化措施，狠抓落实，在工作中坚持以干部的诚心换取被拆迁对象支持工作的真心，以干部的真情换取被拆对象支持工作的热情，做到宣传政策清楚、掌握情况仔细、把握政策准确、服务群众热情，确保征地拆迁工作落到实处，目前，我社区正在办理民族小区征地青苗补偿手续。

五、切实落实“三清两整一提升”工作，改善社区面貌。

今年以来我社区建立和完善了奖励机制，不定期对每位社区保洁员的工作情况进行抽查，检查结果直接与保洁员的工资挂钩，并完善了街道社区垃圾处理设施，为每条街修建了垃圾池，配置了垃圾桶，提高了社区生活垃圾集中处理效率，通过这一系列措施大大改善了我社区的环境。

六、为民办实事，服务群众。

半年来，我社区两委在党委政府的带领下，想群众所想，急群众所急，以解决群众最根本、最迫切的问题着手，共为群众解决如下问题，深受群众的一致好评。

1、铺设老建筑站、市府街、竹墩路人行道彩砖，铺设桃花组水泥路面，新建幼儿园小区下水道及水泥路面工程，铺设老公交车站约20xx平方米瓜子片。既美化了社区环境，又解决了群众的出行难。

2、对社区东后街、北大街、官元组等14个街组的路边、街头进行清理，共清理生活垃圾约320吨，建筑垃圾约960吨，对社区街边进行杂草清除、场地整理，以及露天污水沟，进行涵管铺设，为群众创造了一个良好的生活环境。

3、对社区居民房屋、围墙，及桥面、风景树等进行外墙涂料刷白，对仕林路门面店牌、店招统一经行规划出新，一方面为群众增添了亮点，另一方面为政府迎接上级各部门的检查夯实了基础。

半年的工作，虽然取得了一点成绩，但离党委政府的要求还有一定的差距，在下半年的工作中我们将进一步总结经验、找差距，继续按照党委政府的总体要求，全面完成年初交给我们的各项任务。

下半年的工作重点：

在下半年的工作中我社区将进一步统一思想，团结一致，既要总结成绩，又要找出问题和不足，确实提高工作责任心，狠抓关键，重点抓好以下10项工作。

1、切实加强党的基层组织建设，增强党员干部的凝聚力。

2、抓好计划生育，杜绝超生和计划外怀孕。

3、狠抓控违管理，杜绝乱搭建现象。

4、继续开展“三清两整一提升”工作，打造美丽乡村。

5、搞好民族小区征地拆迁工作，推进小区建设步伐。

6、做好“12345”回访工作，为群众事实。

7、抓好综治检查及社区调解等工作，确保社会稳定。

8、继续搞好社区环境卫生长效管理工作。

9、落实防汛工作，做到未雨绸谋。

10、配合党委政府搞好各项迎查工作。

年总结和工作计划篇6

回顾过去的一年，我部在公司领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作，年终工作总结及工作计划。

一、树服务品牌，抓学习、管理

1.组织学习

作为一个小区，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目的。我们落实每月4次全体保安会议。充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们小区为业主服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，例如：年前在大门岗看见一位业主不交费，把汽车停在出口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他一定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，并动手打了我们队员刘湘湘，踢了一脚，我们队员始终没有还手，当时我正赶到现场后被拉开。有队员给我讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。

为此在全体保安会议上大力表扬了xxx，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在业主及周围群众的声誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，主要是公司领导在平时教育，培养的结果。

2.人性化管理

加强对员工的管理,是我们部门要经常做的.如何加强员工进行管理，是我们部门更应关注的，对员工我们采取人性化管理只有这样，才能发挥出员工更好的积极性，在今后的工作中他们才能够用敬业来报答企业。

二、服务质量

1.大门岗服务

大门岗是我们小区为业主服务的最前沿，他的服务质量好坏，关系到业主第一感觉，为此为了保证我们的服务质量，我们从以下二个方面落实：

第一.经常性组织员工开会学习，培养员工对企业要有敬业精神，只有这样服务质量才会到家。

第二.服务质量，大门岗停车场保安服务，做到业主及外来车辆来去时，指挥车辆服务，指路服务。尤其是是在天寒地冻，日晒雨淋，他们始终站在服务最前沿，为客人服务。

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。

三、全年工作的整体思路：

1、与各部门签订20xx年度消防安全责任书；使人人肩上有担子人人心里装安全确小区安全万无一失。

2、完善各项规章制度，保小区平安。必须保证小区的安全，确保小区消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对小区及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。

3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员安全培训。

4、开展学习读书活动，建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习，制定详细的学习计划，改变这种不学习的习惯，多发一些服务资料，或者写学习心得的形式，督促和鼓励部门员工的学习，特别是业务知识的学习。做到月、季、年有检查，有成果，有提高。全面提高部门员工的素质。

5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位，（立岗、停车指挥、消防监控、保安）进行两个月一轮岗，改变过去那种固定岗位的模式，做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作，一专多能，全面发展。

6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一制服（配齐皮带、肩章、帽徽等），部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人资部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。

7、整顿保安宿舍。向部队宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学过来，做到摆放整齐，条块分明，，带动西欧区整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

8、平时多注意员工的想法，经常进行交（流，关心、爱护员工。对个别比较差的员工进行个别谈心，帮助，找出存在的问题，激励他们在新的一年在服务质量方面要有一个飞跃的提高。

年总结和工作计划篇7

白驹过隙，弹指瞬间，一年的时光便悄然滑过，xx年已匆匆过去，回顾一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持帮助下，顺利完成了公司分派的任务。现将xx年所完成的各项具体任务和日常工作做一番全面的梳理：

一：工作能力和具体业务方面

1.我的工作岗位主要是原煤发运，把握煤质。

每个矿的煤质都不相同，在枣庄市内以及附近大大小小的矿就有几十个，主要有强肥煤，气肥煤以及三分之一焦，要想完全了解每个矿的煤质首先就要学会经常采集信息并熟记于心。回收率是煤质的一项重要指标，它直接关系到洗煤的成本问题，在发煤前了解了矿上的化验指标后就要知道回收率是多少，计算成本后才能发运。

在发煤的途中并不是所有的矿上里层煤与外表所相符，这就需要我时刻在现场观察并且采样区分淘出回收率加以计算，只有保证在成本内才能发运。淘回收率时决不可弄虚作假以次代优。

发完煤后要及时记录下发运多少吨并向领导汇报工作情况。如果代为发放商报的吨位与厂内磅房计算吨位有误差应及时与代为发放商联系对账，保证不能出现以点点的误差。

xx年金宝进原煤及发出精煤明细

2.保护公司内的商业机密

不与任何非本公司员工以及非相关人员交谈涉及到公司的煤炭发运商，成本价格，合同书，经营信息以及销售信息。

3.

二：工作中的缺点及不足

总结一年来的工作，虽然取得了一定的成绩，自身也有了很大的进步，但是还存在着以下不足：

1.有时工作的质量和标准与领导的要求还有一定差距。一方面，由于个人能力素质不够高，另一方面是由于沟通不够深入。

2.有时工作敏感性还不是很强。对领导交办的事不够敏感，有时工作没有提前准备，上报工作情况不够及时。

3.新业务的开拓不够，业务增长小，工作计划性不强，业务能力还有待提高。

xx年计划

xx年已过，未来的日子依旧充满了挑战和机遇，总觉得所要做的努力，看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的。但我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，xx年会是我在金宝的陪伴下蜕变的一年。

（一）增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，做为一名员工要将自己放的低一点再低一点，懂得团队的力量和重要。

（二）勤学习，提高业务能力。

涉及到工作相关知识的学习，路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。自己的知识毕竟十分有限，工作中我遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如“营销的签订”“市场信息采集”等，面对这些问题，我首先要自己先多了解，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色。

（三）勤动手，坚守工作职责。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有。作为一名青年，社会经验和工作经验比较匮乏，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为从小上进心很强的我，最大的特点就是学习能力强，待人真诚。工作中，我要勤于动手做好本职工作，戒骄戒躁，不做也言语的巨人，行动的矮子。无论是在煤炭发运，市场信息采集还是营销的签订，我都要用心做到更好。同时，这次要抓住的xx的契机磨练自己，凭借公司的良好环境提升自己。

（四）勤思考，理论联系实际。

工作中要细心留意。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，要学会做个有心人，通过自身细心观察和留意，反思和总结，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的闪光点，加以学习和自我提高，多读多看，学习政策法规，拆迁条例等方面的知识，提高履行岗位职责的能力。

（五）勤动笔，提升专业独立性。

勤写勤练，为了熟练协议的签订工作，要在平时多下功夫，训练自己做到签订协议时胸有成竹，相信自己，游刃有余。要努力重视自己的专业独立性，学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。

年总结和工作计划篇8

一年来我队紧紧围绕“一通三防”工作，并结合我矿的实际情况，努力提高通风设施的工程质量，不断优化矿井通风系统，增强了通风系统的稳定性，可靠性。其次，在矿领导的高度重视下加之主管科室的严格考核，进一步促进了我队的质量标准化工作和安全工作的有效推进，总之，我队在今年的工作实现了安全、质量双丰收，圆满完成了全年度的各项工作目标，并取得了突破性的进展，现将今年工作做如下总结：

一、通风设施方面：

1、全年按质量标准化构筑风门10组、施工密闭30道、构筑防火门5道、构筑调节风窗4道，更换风门3组。

2、对井下所有风门闭锁装置进行改造，将闭锁装置电源改为专线，增加了气动闭锁装置，确保了风门闭锁的可靠性。

二、瓦斯防治方面：

今年10月份我队成功实现了安全员与瓦斯员的分离工作，现有瓦斯员45人，基本能够满足井下各个工作面的需求。

三、防尘、防火方面：

1、对副斜井及轨道下山洒水管路进行了完善，增加了洒水软管，提高了洒水效率。

2、轨道下山安装自动洒水装置两组，皮带下山安装了自动洒水装置十组，提高了工作能力。

3、皮带下山更换4寸静压水管1000米。

4、建设标准化消防材料库一座。

5、全年共完成了西扩区、皮带下山、总回下山、进风斜井等四处五组主隔爆水棚的安装工作。

二、安全管理方面：

我队在安全管理方面，主要是井下现场监管和安全培训两个重点。

1、安全培训，通风队全体职工贯彻学习了上级下发的所有安全文件以及事故案例，不断提高职工对安全工作重要性和必要性的认识，增加紧迫感和责任感，树立安全第一、以人为本的理念，始终把安全工作放在首位，坚持“安全发展，科学发展”的原则，提高员工安全意识；认真开展通风队职工“手指口述”和“双指双述”学习活动，利用班前会、班末会组织学习考核。

2、井下现场监管，从思想上引起重视，时时刻刻以现场管理为重点，从现场管理要体现出工作的重要性，并通过例会、班前会等形式，多次强调安全的重要性，始终坚持以“安全第一，重在预防”为主题，并将各项安全指令传达到每个人，实行班组长安全负责制，让每一位职工都牢固安全大于一切，不仅要对自己安全负责，还要对家庭负责，时刻保持高度的责任心，将事故隐患消灭于萌芽状态。

回顾今年的工作，虽然在安全和质量标准化工作方面取得了良好的成绩，但是还存在很多不足。所以在今后的工作中，我们将以取得的成绩作为新的起点，按照我公司的总体部署，科学、合理安排工程项目，计划在20xx年完成以下工程项目。

一、通风设施方面：

全年计划施工风门3组、密闭20道、防火门3道；完成皮带下山4寸静压水管的更换工作；将皮带下山主压风管路延伸至7#联巷；对井下所有密闭前栅栏进行更换，力争做到标准、美化、统一、实用；完成西平巷6寸、4寸静压水管的更换工作；整理22109风巷绕道、22106运巷绕道，建立一座标准化风筒材料库，一座标准化管路材料库；回收22106运巷瓦斯抽放管路300根；

二、现场管理方面：

为了加强现场安全质量管理，我队本年度不断加强安全教育宣传力度，积极推动精细化管理，注意施工全过程的每个环节、并根据井下条件的变化和随时出现的新情况、新问题，不断修改、充实、完善规章制度和各项措施，保证对规章制度的正确理解和掌握，坚持从严要求、一丝不苟，严格遵守各项规章制度，严厉惩处违章指挥、违章作业、违反劳动纪律的行为。使我们在抓具体工作上有要求有标准有时限，提高工作效率。确保做到有章可循，推进我矿“一通三防”工作有序进行。全年要做到所有施工地点的文明生产和物料标准化放置工作，力争做到质量标准化动态达标。

三、加强安全管理，确保安全生产：

安全工作是煤矿安全生产的重中之重，为了使人人从思想上引起重视，我队加大了思想教育，时时刻刻以现场管理为重点，从现场管理要体现出工作的重要性，并通过例会、班前会等形式，多次强调安全的重要性，始终坚持以“安全第一，重在预防”为主题，并将各项安全指令传达到每个人，实行班组长安全负责制，让每一位职工都牢固安全大于一切，不仅要对自己安全负责，还要对家庭负责，时刻保持高度的责任心，将事故隐患消灭于萌芽状态，确保我队做到本年度零事故、零三违的良好局面。

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！