# 公司员工工作总结报告(四篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-09-12

*公司员工工作总结报告一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...*

**公司员工工作总结报告一**

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的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

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!

**公司员工工作总结报告二**

20\_\_年在紧张和忙碌中过去了，回顾过去，展望未来，我的心情难以平静。在这艰难的一年里，公司的生产经营发生重大变化，生产经营遇到了前所未有的困难，x公司以及公司股东会、董事会、监事会、当地市、县政府和相关部门都给予了公司方方面面的关怀和支持。公司经营班子带领全体员工，团一致，克服困难，完成\_\_x，完成了年初董事会下达的生产经营任务，保持了职工队伍的基本稳定。

今年我作为公司，主要分管\_\_部门，负责\_\_x等方面的工作，比起\_\_x的工作来，我没有他们每天到生产单位那样苦，但是，整天忙碌于日常繁杂的事务中。现将\_\_年上半年工作总

一、认真学习深刻领会“\_\_\_\_”，用\_\_届\_\_中全会精神指导自己的工作。

今年党委把学习\_\_提出的“\_\_\_\_”和\_\_届\_\_中全会精神，当作一项重要的工作来抓，合公司的生产经营实际情况，在广大员工特别是领导干部中开展“\_\_\_\_”的学习;把建立和谐社会的理论，转化为构建“和谐企业”的具体实践，采取一系列扎实措施，推进和谐企业建设，增强企业的凝聚力。自己身先士卒，更是加倍努力，认真学习有关“\_\_\_\_”论述的重要文章，和《\_\_文选》的学习，体会“\_\_\_\_”重要思想，阅读有关构建和谐社会的学习文章，记录笔记和写学习心得，使自己深刻领会其理论内涵，为自己的工作做思想上的储备，逐步提高自己的政治理论水平。

在自己学习的同时，按照公司党委的统一步署，指导下级部门的理论学习，在员工当中深入贯彻落实\_\_公司提出的构建“和谐企业”的新目标，并在学习领会六中全会精神实质的基础上，进一步理清今后一个时期的工作思路，切实把\_\_届六中全会精神贯彻落实到公司的各项工作中去。

二、加强党风廉政建设，为构建廉洁和谐企业提供坚强有力的政治保障。

党风廉政建设不仅关系到企业的形象，也关系到企业的生存和发展。搞好公司的党风廉政建设，关键是公司领导班子成员和各级中层干部要提高认识，带头遵纪守法。

合“\_\_\_\_”、构建和谐社会理论的学习教育活动，我们把“\_\_\_\_”、建设和谐企业同党风廉政建设相合，通过各支部的民主生活会、领导班子成员中心组学习会等形式，开展批评与自我批评，对照领导干部廉洁自律“十不准”的要求，进行自查自纠。为贯彻落实中共中央《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防\_\_\_\_\_\_\_\_体系实施纲要》，公司也建立了《惩治和预防\_\_\_\_\_\_\_\_体系实施细则》，实现以标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防来推动反腐倡廉和党风廉政建设。

同时，还修改了《企务公开、民主监督实施细则》，在各二级单位实行“企务公开，民主监督”，就职工关心的热点和难点问题，发挥职工的民主监督作用，增强公司决策的透明度，使公司生产经营的各项工作得到职工的支持，发挥职工的积极性和创造性。

三、培育先进企业文化，增强员工的凝聚力。

企业精神是企业文化的核心，企业文化建设需要通过各种各样的方式、利用各种载体去培养、去创造。“\_\_\_\_”是我们公司的企业精神，为了把此精神深入到全体员工心中，形成一个蓬勃向上的团队，朝着既定的奋斗目标去前进，工会除在公司内开展了丰富多彩的娱乐活动，还参加了在\_\_组织的“迎‘五•一’”职工拔河和“同心协力”比赛，公司代表队获得三项奖励，一项第一两项第二。活跃了职工的业余文化生活，陶冶了职工的情操，达到培养“有理想、有道德、有文化、有纪律”的四有职工队伍的目的。

今年年初工会倡议广大员工，向\_\_家庭困难出车祸的临时工伸出援助之手，捐款和捐物，也送去了公司的一份爱心;公司还对\_\_x中学实施包扶，送去桌橙、办公柜、体育器材、办公用品等物\_\_多元;支持\_\_\_\_新农村建设，增强了员工的社会责任感和凝聚力，也为构建和谐社会做出了应有的贡献。

四、积极维护治安秩序，营造良好的社会环境

1、加强制度建设。去年\_\_x部进一步完善了\_\_x管理制度，并装订成册下发到各有关部门。

2、加强\_\_x物品管理。每月要求保卫人员都对\_\_部门进行定期不定期的安全检查。举办了三期培训班，对相关从业人员进行了安全培训。今年全年公司未发生一起灾害事故和治安事件。

3、加强矿山外来人员管理。针对公司外来施工人员多，成份复杂的特点，保卫部门及时新发、补办了暂住证，建立健全各类档案。通过说服教育及时制止了一起少数民族民工酗酒滋事的事件。

五、积极参与精细化管理，运行内部办公网络，降低管理费用。

\_\_x公司目前有大小部门十几个，各单位每次发放文件、通知等少则几十张，多则上百张，每年单办公用纸一项就要花费几千元。我积极参与和在各项工作中落实精细化管理的思想，把解决这一问题当作重要工作，经公司主要领导同意后，在公司内部实行网络办公。经经过多次的试运行，达到了在公司局域网内实现了无纸化的网络办公。各单位只要将自己部门的通知、文件等以文件传输或发邮件等形式就可以了，接收的一方只要将文件保存即可，这样既节省了纸张，又减少了工作人员发放文件的时间，提高了工作效率，同时也节省了电话费，一举多得。

六、做好个人工作计划，努力提高工作作风，争当创建“四好”班子的模范。

今年年初公司提出了《公司“四好”领导班子创建活动实施细则》，这是为了全面加强公司领导班子思想政治建设，促进公司的发展和稳定，公司党委在全公司党员中建立保持共产党员先进性长效机制进行的一项举措，是坚持党对国有企业政治领导，提高党的领导能力，建设和谐企业，增强企业领导班子创造力、凝聚力、战斗力的重要措施。

“四好”班子就是政治素质好、经营业绩好、团协作好、作风形象好。为了创建这样的“四好”班子，首先，坚持政治理论和业务知识学习，争做学习型领导人员。努力学习马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“\_\_\_\_”重要思想，武装自己的头脑，不断增强政治意识、大局意识和责任意识;充分利用业余时间，自觉地给自己加压充电，缺什么，补什么，学以致用，努力做到与时俱进。第二，坚持科学发展观和正确业绩观，坚持发展为第一要务的思想，提高决策的能力和水平，遇到问题时做到科学决策、民主决策和依法决策，坚决防止凭经验、“拍脑袋”、“拍胸脯”的做法;按照公司制定的企业科学发展战略和目标，正确处理公司当前利益与长远利益之间的关系;按照公司精细化管理的要求，强化本职工作范围的管理。第三，积极参加支部和党委的双重组织生活，自觉接受组织的帮助和教育。不管是参加支部的民主生活会，还是参加党委的民主生活会也好，会前都要认真做好准备，会上敞开思想，积极发言，加强交流和沟通，认真开展批评与自我批评，达到不断增强党员之间，或者是班子成员之间团与活力的目的，提高自己的工作作风。第四，密切联系群众，做好新形势下职工群众的思想政治工作，时刻把职工群众饥渴、冷暖挂在心上，从根本上落实好、维护好、发展好职工群众的根本利益。经常与职工群众谈心、沟通，了解职工的实际困难，为职工特别是困难职工服好务。第五，增强班子团，维护班子团，营造一种和谐共事的氛围。因为我认为，团出凝聚力，团出生产力，和谐成就伟业，所以，增强团是加强领导班子建设、建设和谐领导班子的重要内容。自己在与其他班子成员的工作中，总是抱着相遇难得、相逢珍重、相处一心的做法，与他们多交心、不赌气，积极开展思想交流;多尽职、不争权，增强集体领导观念;多来往、不疏远，珍惜彼此真诚的情谊;多思过、不争功，努力培育开阔的胸襟。我觉得只有这样，才是重了同志之间的情分，重了正副之间的情分，重了上下之间的情分，才能在领导班子内部形成互相尊重、互相信任、互相理解、互相支持的良好风气，共同致力于干事业、谋发展，建设和谐企业的氛围。

七、自己身上存在的优缺点和问题。

上半年，自己虽然完成了自己的本职工作，可是与我们的“班长”及其他几位成员相比，自己相差很远，自愧不如。身上还存在着这样和那样的问题。

首先，工作方式方法不对头，一年来深入基层的时间不多，工作当中存在的问题没有及时予以解决;

第二，心胸不宽，对自己主管部门的员工要求不严，考核不够，有时候还有考核不认真的现象;

第三，工作抓的不够细致，不够深入，听取职工的意见也不够全面;

第四，外部工作协调和处理的不够好。我时刻牢记自己是公司班子的一名成员，应具有坚定的政治立场，要始终站在公司的整体利益上考虑问题，不能计较个人的得失，要从大局出发，处处维护公司和职工的利益，不谋私利，不贪污受贿，不欺上瞒下，也决不当庸俗的干部。在以后的工作中，我要发扬光大自己的优点，改正自己的缺点，争当一名优秀的领导班子成员。

总之，自己在以后的工作中要加倍努力，一定听众领导的安排，积极主动地工作，做好下半年工作计划，好好学习政治理论和业务知识，为公司的再次创业做出应有的贡献。

**公司员工工作总结报告三**

\_\_\_\_年，后勤部在集团领导下紧紧围绕“节约成本、提升服务、保障运营”的工作目标，对内完善管理运行，对外提升服务质量，坚持服务过程中的总结和创造，不断提升后勤部服务管理理水平，基本按集团要求完成了后勤保障的工作任务。

一、坚持以营业为中心，做好后勤服务的工作，努力创造良好的营运环境

营运是公司经营发展的生命线，后勤部作为营业保障部门，在\_\_\_\_年进一步强化了以营业为中心的服务理想，加强与前勤营业部门的沟通协调，主动获得服务需求信息，提升员工的服务意识，做好多项基础运行保障的同时，进一步提高后勤服务质量，为公司整体运营服务的提升做出贡献。

(一)进一步加强物业设施维修维护，提高服务设施运行标准。

\_\_\_\_年，后勤部对长沈两店实行统一管理目标，在工作标准和规范方面实现统一管理。在基础设施维护方面，\_\_年对所有设施设备进行普查，重新建立健全了设备档案，统一编制了设备保养计划，并实行跟踪检查进度，保障设备设施的稳定运行;对于涉及物业运行的意外事件，建立了意外事件报告总结制度，要求意外事件发生时，填写《意外事件处理报告单》，对事故处理过程、事故发生原因、进一步的纠正预防措施均做了相应的要求，以此减少了同样问题的重复发生;实现多级巡视制度，包括经理级员工开店前巡视、物业管理员巡视，领导抽查巡视，联合检查巡视等，保障物业问题及时发现和处理。\_\_\_\_年截止目前，长沈两店通过巡视发现物业维护各类问题近35000个，均得到及时的处理，保持了较好的物业运行标准。在做好日常运行维护的同时，后勤部\_\_\_\_年截止目前共组织完成改造施工项目247项，其中长春店108项，沈阳店39项，满足公司经营发展的需求。

(二)强化环境秩序管理，营造清新舒适的购物环境。

良好的环境秩序是对顾客服务最直接的体现。因此，后勤部始终把环境秩序建设作为日常工作的重点来抓。\_\_\_\_年，主要从以下几方面加强了工作：一是加强外围卫生保洁工作，对外围的广场砖实行定期清理污渍，重要部位每天用清水冲刷，在风沙较大的季节，对重点情节区域采取洒水的方式降尘，同时增加了日常保洁清扫循环密度，将保洁承担范围一直马路上，尽可能减少周边环境对商场卫生的影响;二是积极改进保洁方法，全面提高室内保洁质量。保洁部门对地面理石、墙面、高空等需清洁部位积极探索保洁保养的方法，对重点保洁部位增加维护频率，并实行保洁质量定期和不定时抽查，对于保洁工具的要求保持干净清洁，确保了保洁质量保到质的提高;三是重视卖场温度调节，控制适宜温度。为较好的控制卖场温度，后勤部在商场各部位安装温度计，每天上、下午两次对温度进行检查，对温度出现偏差区域进行及时调整，保障了卖场温度始终保持恒温，误差不超多±1°c，确保为顾客提供清洁舒适的购物环境。

(三)主动加强服务，提高员工的服务意识。

\_\_\_\_年后勤部提出“一站式”服务的工作要求，对于到后勤部办理业务的供应商实行全天候服务;同时，对工作业务不做岗位分工，真正实现了“首问负责制”，所有后勤文职人员都能办理所有业务，来后勤部办理业务的客户不用等候，即有人全程能够办理完成;实行服务投诉电话公示，主动接受服务监督。为全面提高服务质量，后勤部还制定了《维修投诉电话管理办法》，对24小时维修电话进行录音，及时反馈处理结果，对各部门后勤服务需求实行跟踪制度，由物业管理员及时现场了解服务效果及服务满意度，及时总结和处理服务中的问题;通过参加营业例会及时获得服务信息，使后勤部第一时间了解服务需求，及时予以配合和处理;在每个公司特定活动中，后勤部都要组织召开服务配合协调会，研究服务细节，确保后勤服务配合工作保障到位，保证后勤服务工作的圆满完成。

(四)加强对供应商专柜的现场管理，推行有偿维修服务。

\_\_\_\_年，后勤部将专柜的设施管理纳入物业服务管理范围中，对专柜卖区实行每天巡视制度，对于需要维修维护的项目，及时通知专柜整改，对于不能按要求整改的，由后勤部按有偿维修方式进行及时处理，促进卖场整体运行环境的提升;在对供应商专柜的维修中，后勤部坚持“服务为本”的主导思想，对于能提供材料的专柜实行免费维修，对于我方提供材料的不收取人工费用，受到了供应商的欢迎。在做好专柜卖场服务的同时，后勤部同时加强对专柜后区的管理工作，实行定期对专柜库房进行检查巡视，及时发现和处理安全隐患，避免了安全问题的发生。

二、加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进后勤物业整体管理水平的提升。

管理是服务的基础，科学有序的管理是保持服务持续有效的前提条件。\_\_\_\_年，后勤部在总结\_\_年管理工作的基础上，进一步加强了基础工作建设，有效提高内部管理理运行水平，促进了各项工作的整体提升。

(一)突出工作重点，落实管理目标责任制。

为促进后勤各项工作有的放矢的开展。\_\_年初，后勤部组织召开了\_\_年的工作安排布置会议，提出了以“成本、效率、服务”为工作主线确立各部门的管理目标。后勤部在认真总结\_\_年工作的问题的基础上，对各部门下达的工作目标共涉及26项工作，目标或指标60项;并同时提出了落实的措施和方法、实施计划和目标考核的办法。以此，明确了后勤各部门全年的工作方向。在工作目标的实现方面，后勤部实行每月检查跟踪落实情况，将落实工作目标的手段和措施列入各部门每月的工作计划，年底实行工作目标完成情况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中后勤部共重新建立和完善工作制度15项，有力地促进了管理水平的整体提升。

(二)完善基础运行工作，推行目视化管理。

在\_\_年房间管理普及的基础上，\_\_年后勤部进一步强化了后勤设备设施的运行管理，推行管理目视化，即要求所有涉及后勤物业运行的指示、数据、部位实行全面标识管理。\_\_年，后勤部共制作各项目标化标志共600余项，内容涵盖了所有的房间和运行设备，使设备运行的信息更加透明化，有效减少运行操作失误的发生。

(三)建立工作检查体系，提升全员工作监督意识。

管理工作存在的偶然性和不确定性，一般来说，管理者只能通过检查来监督管理的运行情况，但后勤部管理范围较大，容易出现问题的部位也较多，如何能有效地保证后勤各系统稳定运行是后勤服务落实的关键。为加强工作的检查监督，让工作检查监督工作至上而下成为一个整体。后勤部在\_\_\_\_年推出了《建立后勤检查监督体系的管理办法》，中心内容是层层履行检查职能，把随机不确定的检查监督变成可量化的检查职责的落实，层层明确检查范围、检查内容、检查方法、检查标准及检查周期;同时重视检查监督职责是否有效得到落实，强调现场检查，通过强有力的检查监督体系促进工作的落实。

(四)加强工作总结，促进管理提升。

为及时总结工作中的问题，后勤部在\_\_\_\_年实行每月工作总结制。为了更好总结工作，后勤部制定了每月工作总结表，对总结工作内容进行了明确，保证总结的全面性，便于及时发现问题和解决问题;为避免各部门工作过程中出现的对上级过度依赖，提高自我提升意识，后勤部还要求各部门在日常管理工作中加强工作创新，要求各部门每半月对管理提升情况进行总结，以报告形式报给部领导审阅，有效地促进各部门的自我管理提升意识，避免了管理停留在原来的水平。

(五)加强工时工效管理，建立员工约束和激励机制。

后勤部是集团人员最多的部门，同时员工的整体素质不高，大多数员工属于基层服务人员。如何更好地加强管理，有效提高员工主动工作意识，是后勤部面临的主要问题。针对员工工作的实际情况，后勤部\_\_\_\_年对各部门工时工效管理专门制定管理目标，要求各部门对所有岗位的有效工作时间进行阶段性的跟踪、统计和分析，以此提出岗位工作内容的调整和提升有效工时的办法，各部门经过几个月的跟踪分析，均采取了不同程度的提高工时的措施，取得了一定的效果。如工务部实行有效工时考核制度，将单纯值班，侯工、路途，领取材料等时间等不列入工时，并确定一般操作工作的通用工时标准及每月标准工时，把工时考核同员工绩效挂钩，促进了员工对工作的重视，实现了员工从等待派工到自己主动寻找工作机会的转变。

三、坚持安全第一的思想，安全管理和细节服务并重，为营业提供安全运行和服务的保障。

公司的消防安全工作一直是后勤部工作的重中之重。\_\_\_\_年，后勤部对保安部提出了“完善基础、注重细节、服务到位、保障运行”的工作要求，进一步要求从保安队伍建设、内部管理、对外形象等方面提高公司安全运行管理水平。

(一)加强全员安全教育，提高员工的安全意识。

员工是工作的最终执行和落实者，让全员掌握安全知识，提高安全意识是公司整体安全运行的保障。为此，\_\_\_\_年，后勤部进一步加强了对员工安全知识的培训，主要从以下主要环节入手：一是把好入职上岗关，协调人力资源部在新员工入职培训时，增加安全知识内容的培训，使新员工上岗前了解掌握基本的安全知识;二是加强员工工作过程中的消防知识抽查，在其他部门的配合下，截止日前，保安部\_\_\_\_年共抽查员工安全知识掌握情况100余次，抽查人数近20\_人次，进一步增进了员工了解掌握安全知识三是加强消防安全演练，\_\_\_\_年，长沈两店每周均进行两次消防疏散演练，在演练前进行消防知识讲解，将消防管理工作贯穿于员工工作过程中。

(二)加强消防系统的运行维护，保证系统稳定运行。

消防自动控制系统是消防安全技术防范的基本保证。\_\_\_\_，后勤部进一步加强消防系统的维修维护工作，要求系统问题维修不过夜，保证了消防系统的稳定运行。在具体工作中，后勤部强化以下三方面的工作：一是消防设施设备保养的标准化。针对各类消防设施设备，在年初确定保养标准和保养检测周期，同时加强问题的整改跟踪和验收检查，确保所有设施设备处于良好状态;二是对可移动消防设备进行特殊资产管理，保证“可使用、不遗失”的管理要求;三是完善报修流程，实行维护和监督分开，促进整改跟踪，长沈两店截止日前先后发生20次消防报警故障，均在规定时间内得到解决。

(三)安全检查，及时消除事故隐患。

后勤部每年要求组织4次专项安全隐患检查，通过已完成的三次安全检查，长沈两店共发现安全隐患达460项，其中长春店311项，沈阳店149项，所有的问题均已在规定期限内整改完毕;在落实部门安全检查的同时，日常的巡视检查也是非常重要的工作内容，后勤部\_\_\_\_年对安全检查项目进行了分类，根据工作重点不同，实行日检、周检、月检、随机检查等不同的检查类别，使工作检查的针对性更强;对于重点部位的消防安全工作，实行专人盯防，强度的避免了安全事故的发生。通过一年的努力，\_\_年全年长沈两店均未发生火险事故，保证了商场的安全运行。

(四)治安综合治理，为营业创造有利的服务环境。

在重视消防安全管理的同时，后勤部也加强了公司内部安全治理工作。\_\_\_\_年，在治安工作中，后勤部主要从以下三方面入手：一是加强与营业部门协调，打击盗窃商品的行为及协助处理顾客纠纷，截止日前，长沈两店共接警155次，直接抓获到商场的各类犯罪嫌疑人20人次，受到顾客和供应商的好评，全年保安部20人次受到集团的表彰奖励。二是与收银等部门协调，打击“倒卡“行为，截止日前，后勤部采取直接盯防等方式确认并采取措施处理倒卡人员9人次，基本杜绝了倒卡人员在我商场内公开从事倒卡活动。

四、重视员工持续培训工作，努力提高后勤员工的整体素质，加强后勤员工队伍建设。

针对后勤部员工结构中基层服务人员偏多，整体文化素质偏低的实际状况，20\_年，后勤部有针对性的开展员工培训工作，从提升员工岗位胜任能力入手，加强员工的服务意识，流程意识，团队意识，形象意识，在整体打造适应公司发展的后勤服务团队。

(一)岗位训练力度，尤其是各种紧急情况的处理的演练。

\_\_\_\_年，后勤部在每周两次消防疏散演练的基础上，将日常的员工岗位训练扩大到停电、停水、特殊天气、跑水、设备停运、重大治安事件处理等多方面。每月都进行就循环演练。在演练过程中，强调各部门各岗位的相互协调配合。同时，通过每次演练调整工作标准，及时发现问题，提升了员工处理紧急情况的能力;\_\_年后勤部长沈两店先后进行各类紧急情况演练70余次，每次演练场形成演练报告，对演练实际情况进行分析，总结经验和不足，从而也提升了员工配合协调处理工作的能力。

(二)服务标准化，提高员工的现场服务能力。

在公司营业过程中，后勤员工不可避免地直接面对顾客，因此，后勤部在教育员工如何在工作过程中减少对顾客的干扰和影响外，更进一步重视如何能更好地为顾客顾客提供直接的服务。在\_\_\_\_年，后勤部组织了员工对所有商场品牌，业种位置进行培训，要求员工在需要时能迅速到达指定位置，同时，在顾客咨询时能准确为顾客提供服务。通过培训，日前后勤员工中大部分能熟记品牌及业种位置，为处理工作及为顾客提供服务提供了便利的条件;在直接面对顾客的岗位，后勤部还强调服务的标准化，避免不同人员服务出现差异，保持了服务的一致性。

(三)员工的礼貌礼仪考核，提升员工对外形象。

后勤部从以下几方面加强了后勤员工礼貌礼仪工作：一是从坐、立、行等基础方面规范员工行为，检查督促员工养成良好的习惯;二是从着装仪表上加强日常检查监督，强调岗前正容。工人在完成工作任务后迅速更换脏的工装，确保在新工作任务时干净着装;三是加强特殊员工的日常岗位训练，保安部每天早上长期坚持进行员工队列训练，使保安员形成了较好的行为习惯。

(四)工作标准，推行员工岗位工作量化考核工作。

为了使员工进一步对自己的工作职责更加清晰。后勤部在准确规定各岗位工作职责的基础，对岗位实际工作内容进一步细化，确定工作每个环节和内容的细化工作标准，形成岗位工作量化考核表。日前，后勤部从经理到一般员工均完成了岗位工作量化考核表的制定，使员工工作考核有据可依，基本达到“细化、量化、清晰化“的管理目标。

五、做好内部服务，履行后勤保障职能，为员工创造良好的工作环境。

后勤部在做好营业运行服务的同时，按照集团提倡员工员工之间及部门之间服务的理念，努力做好对内的服务，积极发挥后勤保障功能，为员工在公司工作创造良好的工作环境。

(一)员工餐厅质量关，提高员工满意度。

办好餐厅一直是后勤工作中的难点之一，如何让大多数员工在公司就餐放心满意是后勤部反复研究的课题。\_\_\_\_年，员工餐厅进一步在菜品花样上下功夫，每天菜品增加到6个，员工基本可实行自助就餐，自由加餐，确保员工可选择到相对喜欢的菜肴;同时，\_\_\_\_年，员工餐厅还多渠道收集员工对于就餐满意度的信息，根据员工满意情况适时调整菜品出品，尽可能确保餐品符合大多数员工的口味;为满足员工就餐多样化的需求，餐厅在\_\_年还推出面条、盖浇饭，及商务套餐等品种;也受到员工的欢迎。同时，也为今后餐厅经营管理方式的调整提供经验。

(二)更衣室的管理，为员工提供安全干净的活动空间。

更衣室每天都有几千人上下班在此更衣，安全、卫生问题是更衣室管理面临的难题，以前也不时出现物品失窃的事件。为此，\_\_\_\_年后勤部门组织开会研究更衣室管理问题，对更衣室管理工作提出新的标准：一是理顺更衣室进出的流程，加强安全管理;二是实行更衣室集中时段开放制，既方便员工又便于管理;三是加强对临时进出更衣室员工的服务，通过以上措施，使更衣室的安全问题得到了控制，\_\_年基本未发生更衣安全事故。在更衣室卫生方面，后勤部做到及时打扫，每天检查，保证更衣室始终保持卫生干净的状态。

(三)为营业部门服务，满足员工的服务要求。

为保证员工良好的工作环境，后勤部定期安排人员对员工工作场所进行不定期巡视，及时了解员工工作环境设施设备运转的情况，在供暖、供水等特殊时期后勤部安排专人到工作场所检查，及时进行调节和处理。在其他部门有后勤服务需求的情况下，后勤部积极安排好工作，第一时间解决问题;同时，后勤部各层面人员通过各种渠道，主要向营业部门征求服务需求，主动做好服务工作，有力地帮助其他部门解决了工作之忧。

六、加强资产采购管理工作，树立成本控制观念，节能降耗工作再上升台阶。

后勤部是公司运行费用使用的部门，加强费用控制，履行节能降耗是后勤工作的重点之一，\_\_\_\_年，后勤部重点在以下几方面做好费用控制，降低成本的工作。

(一)闲置资产管理，提高资产利用率。

经过多年的经营，后勤库房积累了一定数量的闲置资产。为了更好地做好资产管理工作，\_\_\_\_年，后勤部组织了闲置资产大盘点工作，对闲置资产重新进行了分类、评估，并对部分资产进行维修维护;同时，对部分可利用资产进行了重点登记，以方便资产的调拨。在采购需求执行前，实行资产管理员审核先行审核制度，确认是否有可替代闲置资产后再确定是否执行采购，限度利用闲置资产。如今年对超市提报采购消磁板的过程中，后勤部从闲置资产中调拨出来进行改造维修，满足了超市的需求，节约采购资金4万余元。今年以来，后勤部协调部门之间调拨资产100多次，长沈两店资产调拨12次，长沈哈之间调拨资产达30余次，提高了资产的利用率。

(二)执行采购程序，加强采购管理监督。

在采购控制管理方面，后勤部始终坚持常用物资的采购通过招标确定供应商的制度。年初，组织了后勤、财务、总办等部门召开采购招标评定会，现场确定合作供应商;其次加强采购价格的监督，对于市场价格波动大的产品实行定期走访市场，随机抽查供应商报价等办法，确保采购价格的合理性;同时，对于市场价格周期波动加大的采购采购审核过程中要求提供比较供应商，以保证以就低价格采购，加强监督。

(三)能源运行控制，节能降耗效果显著。

节能降耗工作是后勤部非常关注的重点工作之一，\_\_年后勤部更是把节能降耗工作考核的指标之一，要求各部门制定节能降耗的具体措施和计划。后勤部主要采取了以下的节能降耗措施：一是对所有能源消耗设备设施进行普查，重新确定运行时间周期及频率;二是对能源使用消耗的场所加强能源消耗控制，如办公室、值班室、库房等实行巡视管理，督促各部门在管理好能源消耗设备，避免不必要的能源消耗;三是提高全员的节约意识，及时发现和制止能源浪费的问题，通过以下措施的实施，\_\_年，节能降耗工作取得较好的效果，截止日前沈阳店电费与计划相比节约133.7万元，长春店节约电费达86.6万元。

(四)费用使用分析，及时调整费用控制办法。

后勤部每月对主要费用支出项目均进行费用分析，包括：餐厅费用使用分析，电费、水费、燃气费等费用支出分析。对计划执行情况及两店运行费用情况进行综合对比，分析差异与变化原因，提出下阶段应采取的费用控制措施和办法，通过逐月的费用分析报告，确保部领导及时掌握费用的使用情况及效果，及时采取调整措施，使费用使用能始终控制在合理和预期的范围内。

**公司员工工作总结报告四**

\_\_\_\_年在局党组和科室的正确领导下，结合岗位实际，树立为领导服务、为机关服务，为烟草事业发展服务的思想，较好地完成了组织交给自己的各项工作。下面我就个人一年来的工作情况向大家做以年终工作总结，不足之处敬请大家批评指正。

一、立足本职干好工作

回顾\_\_\_\_年的工作，自已能够勤奋学习，努力工作，认真完成各项工作任务，积极参加局机关组织的各项政治活动，努力学习，不断提高政治素质。自已做为一名汽车驾驶员，努力做到马达一响，集中思想，车轮一转，注意安全，车行万里路，开好每一步，十分把握七分开，留下三分防意外。平时总有一种责任感和安全感，在工作中始终保持一个清醒的头脑，虽然驾驶员的工作很单调，但是它确实能让人有一种自豪感，这种工作要求有很强的责任心，驾车中来不得半点马虎，集中精力，按章操作，十次事故九次快，思想麻痹事故来，因此自己能够时时把安全二字放心间，爱岗敬业，吃苦耐劳，行车时处处想到安全，工作中做好服务，重点突出为机关服务，以服务为本，决不让人等车，做到车在哪里人就要在哪里，行车中做到安全第一，中速行驶不开英雄车、不酒后驾车、疲劳驾车、赌气驾车，不抢超、抢会，集中思想行驶不闲谈，按章驾驶，做到礼让三先，牢记自已的责任，树立安全第一的思想，精心操作，谨慎驾驶，防止任何事故的发生，保证安全行车。行车中做到遇有情况不明，雨雪雾天气视线不清，以及通过交叉路口弯道，险道和繁华路段时，减速缓慢通行，避免事故发生和人身安全。

爱护车辆，勤俭节约。在\_\_\_\_年的车辆维修方面，自己做到了先请示后修理，先报告再执行，做到维修和配件讲质量、比价格，到单位指定的汽车维修厂去修理，力争做到能小修决不大修，能自己修理的决不到修理厂去修理，勤俭节约降低公司费用，保证完成出车任务，全年安全行驶4万多公里。

平时能够保持车辆整洁，卫生、干净，让每一位乘车者都有一种舒适感和亲切感，能够熟练撑握自己所驾车辆的性能，按章办事，搞好服务，随叫随到，不分时间、地点和休息日，因为驾驶员的工作很特殊，所以干一行爱一行，对外树立我们三门峡烟草公司的形象，文明做人，老实办事，优质服务，不怕吃苦，兢兢业业干好工作。

二、加强团结服从管理

在做好本职工作的同时，我积极参加局机关组织的各种政治活动和公益性活动。自己做为一名驾驶员，工作比较有特殊性，经常出车在外，局机关组织的集体活动有时不能及时参加。所以，在今后的工作中，要积极参加机关组织的各项集体活动，工作中要加强团结，服从管理，乐于助人，平时要能够团结同志，互相帮助，善待他人，热心帮助他人解决困难，求真务实、埋头苦干、自觉做到个人利益服从集体利益、局部利益服从全局利益。要紧跟形势，按照市局20\_年的工作方针及指导思想，并肩作战，齐心协力完成好今年市局提出的三个“力”字，即盈利能力、竞争实力和发展潜力，恪守经济效益、求真务实、长远发展“三个理念”，大力弘扬以人为本的原则，认清形势，开拓进取，加强学习，实事求是。要有一种良好的敬业精神，把公司的发展要视自己的生命一样在前进，要求真务实，埋头苦干，不折不扣的贯彻落实好各项规章制度，从我做起，不图名不图利，始终保持和公司的发展一致，公司没有发展我们的员工就没有前途。要不断加强学习，努力提高自己的文化素质，多看书多学习，通过学习不断提高思想觉悟，勤奋工作，热情服务，步调一致，力争圆满完成各项工作任务。

回想2\_\_年的工作情况，找差距、比贡献，工作中还存在着这样或那样的缺点，如各种学习还不够好，服务质量还不是很高，思想认识还有待进一步提高。再有就是自己平时个性比较强，说话有时不太注意措辞，容易发脾气，可能会给同志们带来了一些情感方面的伤害，敬请大家谅解。总之，在这新的一年里，我要不断加强学习，提高自己身心修养，努力改造自己的世界观，克服困难，力争上游，改正缺点，搞好服务，加强团结，遵守纪律，按时上下班，不早退、不迟到，诚心实意接受批评。

工作中要和科室全体同志搞好团结，协调工作，强化安全意识和服务意识，把安全责任落到实处，爱岗敬业，一丝不苟。新的一年工作要有新的起点，要高标准、严要求，看好自己的家门，做好自己的事，为烟草事业的蓬勃发展做出自己应尽的努力，为三门峡两烟振兴加油出力，搞好本职工作，要尽职尽责完成各项工作任务，争取做一名称职合格的好职工。

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！