# 工作一年的年终总结6篇

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-02-17

*一份好的年终总结可以使我们的工作得到进步，忙碌的工作不经意间就结束了，是时候写份适合自己的年终总结了，小编今天就为您带来了工作一年的年终总结6篇，相信一定会对你有所帮助。工作一年的年终总结篇1在护理部的领导和大力支持下，紧紧围绕医院的工作主...*

一份好的年终总结可以使我们的工作得到进步，忙碌的工作不经意间就结束了，是时候写份适合自己的年终总结了，小编今天就为您带来了工作一年的年终总结6篇，相信一定会对你有所帮助。

工作一年的年终总结篇1

在护理部的领导和大力支持下，紧紧围绕医院的工作主题，以病人为中心，结合科室工作实际，进一步完善了科室工作周程、日程，细化管理，认真落实各项工作制度，逐步提高护理质量，现总结如下：

一、加强护士的继续教育，培养专科护理人才

1、鼓励护士参加成人高等教育，有\_\_名护士本科在读。

2、按年计划组织了业务学习近\_\_次，在备课时要求主讲人员一律制作幻灯片，不仅提高了学习效率，也使主讲人提高了计算机水平，收到了较好的学习效果。理论考试\_\_次，均取得较好的成绩，组织专科护理查房近\_\_次，进一步提高了护理人员处理疑难问题的能力。

3、加强了实习护士、新入科护士的入科介绍、专科理论培训和专科技术操作训练。

4、组织\_\_名助产人员参加了卫生局组织的母婴保健专项技术培训，并顺流通过了资格考试。

二、深入优质护理服务，努力提高基础护理质量

20\_\_年，我科以“优质护理服务”为中心，“夯实护理基础，开展优质护理服务”，科室反复多次组织护士学习文件的内容，领会文件精神，讨论具体实施方案，坚持以病人为中心，努力为病人提供一流的服务，满足患者需求，准备下半年正式成为示范病房，主要做了以下工作：

1、严格床头交接班，坚持每日由夜班对全部住院患者的诊断、治疗、手术等情况进行梳理、登记，使晨间交班更详细、严谨，并随时检查基础护理情况，及时指出存在问题及时改正，确保患者安全。

2、加强晨晚间护理，使床单平整无皱折，并确保床单、被褥无血迹、污渍，随脏随换，对所有患者使用的褥子、褥皮进行了大清洗，使每位患者床单元平整、清洁、舒适；晨间护士主动为患者洗脸、清洗外阴，保证患者清洁无污染。

3、加强医患沟通，进一步落实健康教育工作，提高临床效果，住院时做好入院宣教，消除其紧张情绪，住院后护士及时到病房与产妇进行沟通与交流，随时了解病人的思想，帮助病人排忧解难，将患者意见调查表与健康教育有机结合，督促每位主管护士根据自己所管患者的意见进行有针对性的教育，及时向病人讲解疾病相关知识，防病知识，药物作用等，做好出院指导，出院时为每位患者发放“爱心联系卡”。保证患者能随时与科室保持联系。科室在绩效考核中对工作中表现突出、主动加班等进行了奖励，使大家的工作积极性明显提高。

4、加强了出院随访，对出院后的患者进行了电话随访，及时了解出院后患者遇到的护理问题，进行电话咨询，对特殊问题，请其及时来院检查，受到了患者及家属的广泛好评。

三、规范工作流程，细化管理，提高护理质量

1、进一步完善了护理工作流程，利用晨会和业务学习时间组织护士学习，按照流程进行落实，各项工作的管理逐步趋于规范化、标准化。充分发挥质控小组的作用，按照质量检查标准，每周进行质量检查，并详细记录，在每月召开的质量分析会上进行反馈，分析原因，最后进行总结并制定出相应的整改措施，限期改进，进一步增强了护士的质量意识，护理质量明显提高。

2、强化护理安全管理，提高护士的安全服务意识，科室每月组织进行质量安全分析，认真落实患者安全十大管理目标，严格执行各项规章制度和技术操作规程，重点管理安全隐患的薄弱环节，20\_\_年未发生护理不良事件。

四、继续加强重点部门——产房的管理，积极控制医院感染

严格按照医院重点部门管理标准，规范各种急救流程及各种急危重症的应急预案，落实各项消毒隔离制度，加强各种感染监测，完善了产房工作质量检查标准及产房工作周日程，每周进行检查落实，奖优罚劣，定期召开助产士会议，反馈工作中出现的问题，认真总结分析，制定下一步整改措施，并进行质量缺陷跟踪检查，强调质量管理人人参与，提高了助产士的质量意识和管理意识，从而提高了接生质量。

五、新业务开展

20\_\_年，开展了新生儿游泳、孕妇学校上课，目前科内业务量呈不断上升趋势。

六、不足之处

1、优质护理服务的内容还需深化，服务形式还需创新。

2、护理质量追踪检查还需进一步规范。

工作一年的年终总结篇2

一学期很快就要结束，回顾一学期所做的工作，现总结如下：

一、教育教学工作：

1、在开展区域活动中，我们根据幼儿年龄特点、发展需要投放活动材料，根据主题进展需要设计了一些与主题有关的区域活动材料，做到有计划有目的地投放，并及时增减活动材料。引导幼儿积极认真参与区域活动，满足幼儿发展的需要。针对幼儿个别差异，兴趣、能力投放了不同难度的活动材料。

2、加强浸入式英语教学强度。在一日活动中老师能很好地把握幼儿心理特点，能用正确的语音和恰当的方法组织活动，把英语教学渗透到每个主题活动中，带班能力不断提高。本期班级幼儿的英语会话水平有较大提高。

3、本学期加强了幼儿阅读、写字、讲故事、算算式等各方面的培养，提前做好幼小衔接工作。为幼儿准备了：田字格本、数学练习本，充分利用了餐前、离园前这段时间，组织幼儿早期阅读、识字游戏、练习写数字、做算术题等活动。开展了“故事大王”评比活动，每期评出一位获胜者，并把奖状张贴在“家园专栏”，幼儿的语言表达更加生动富有感情。讲故事的积极性越来越高。

二、家长工作：

本学期更加注重了和家长的沟通，及时全面地了解每位幼儿的思想变化，并给予及时的建议和意见，更多地组织了丰富多样的家园联谊活动，让家长参与到活动中来，如：国庆节“我是中国人”的诗歌表演。和“我是中国人”知识竞赛活动。家长开放日。“幼儿自制乐器展”。新年运动会等。家长对班级工作支持度高，能积极参与园里、班级的各项活动，主动要求多派任务，乐意为班级孩子多做贡献。本学期还发放了班级电话联系表，成立了班级家长委员会5名，家长委员会切实发挥了桥梁作用。有了家长的参与，我们本学期的教育教学活动真正做到了家园共育。

三、卫生保健工作：

本学学期我班更加注重幼儿的身体健康，严格按照我园的卫生消毒制度作好常规工作，卫生程序规范化。加强幼儿体能活动，增强幼儿的体质，对于有心理障碍的幼儿，有针对性进行辅导，幼儿在拥有健康体质的同时拥有健康的心理。幼儿能主动作好值日生工作。文明进餐，积极配合保健医生作好各项体检工作。加强消毒工作，杜绝流行病的发生。均本学期班级生病请假孩子少，幼儿的出勤率一直较高。在本次“迎新年、运动会”上，我班孩子在团体操表演以及单项运动比赛中均获得较好成绩。

本学期还加强了幼儿的自我保护意识及安全卫生教育，避免了幼儿安全事故的发生。培养了幼儿良好的生活习惯、卫生习惯，重点帮助几个进餐慢的幼儿改变不良的饮食习惯、本期孩子们身高体重增长迅速。

不足之处：对幼儿的细致观察不够，班级教师在指导活动区时指导不过来，活动区材料制作需更多创意。我们将再接再厉，努力做得更好。

工作一年的年终总结篇3

20\_\_年的客服工作快结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了今年的工作任务。以下是今年的工作总结。

一、提升服务品质

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单，现场管理逐级负责、分级管理，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。

建立店长培训制，进行销售跟进。对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过x次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡x余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，起到了以点带面的作用。

二、顾客投诉接待与处理

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

三、人员管理检查范围全面化、制度化

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

四、值班经理业务技能及专业化水平的提升

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制。

工作一年的年终总结篇4

在区委、区政府的正确领导下，劳动保障局认真组织学习党的精神，积极开展党的群众路线教育实践活动，加强和改进工作作风，按照立党为公、执政为民的要求，以落实为民办实事为契机，突出重点，真抓实干，认真贯彻执行国家有关劳动和社会保险工作的基本方针、政策及劳动和社会保险制度改革总体方案，结合全市实际，拟订相应政策和具体改革方案，较好的完成了上级安排的各项工作任务。现将本年度工作情况总结汇报如下：

一、主要工作完成情况。(一)为民办实事目标任务完成情况。1-11 月，全区城镇新增就业6737人，占全年任务6600人的102%;农村贫困家庭转移就业援助500户，占全年任务500户的100%;全区101户零就业家庭实现了就业再就业，达到了零就业家庭就业援助100%的目标;城镇居民医保参保人数118875人，占全年任务8万人的148.6%。(二)就业再就业工作完成情况。1-11 月，全区城镇新增就业6737人，占全年任务6600人的102%，下岗失业人员再就业3087人，占全年任务3000人的102.9%，其中困难对象(4050人员)再就业1274人，占全年任务1200人的106.1%，农村劳动力新增转移就业7252人，占全年任务6900人的105.1%，其中农村贫困家庭转移就业援助500户，占全年任务500户的100%;新增公益性岗位安置了48名城镇未就业的退伍军人，帮助101户城镇零就业家庭实现了就业再就业，达到了零就业家庭就业援助动态清零的工作目标;城镇登记失业率控制在4.3%以内。(三)社会保险主要指标完成情况。企业养老保险、城镇职工医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险，分别新增参保2636人、4641人、1310人、4005人、4502万人,分别为全年任务的119.8%、103.1%、100.8%、100.1 %、100.04%，征缴基金分别为3531万元(不含清欠326万元)、1808.4万元、253.9万元、98.06万元、101.3万元，分别为全年任务的121%、100.5%、123.8%、103.22%、112.6%。机关事业单位养老保险参保职工为11084人,基金征缴4258万元，完成全年任务的126%。城镇居民医保自6月1日启动以来，目前实际参保人数118875人，完成全年任务的148.6%;基金征缴640万元，完成全年任务106.7%。加强了社会保险基金监督管理，确保了社会保险基金规范运作率达100%，确保了社会保险基金安全完整率达100%。(四)职业培训和职业技能鉴定工作。1-11月，全区培训各类人员10389人，占培训任务9800人的106%，其中企业职工培训3960人，占培训任务3800人的104.2%;农村转移技能培训3812人，占培训任务3800人的100.3%;创业培训103人，占培训任务100人的103%。职业技能鉴定人数458人，占任务450人的101.7%，取证人数362人，占任务360人的100.5%。(五)劳动监察、仲裁工作情况。1-11月，劳动监察共受理举报投诉案件200件，结案182件，结案率为91%，国有及国有控股企业、非国有企业劳动合同签订率均为100%;劳动仲裁立案94件，结案91件，结案率达96.8%，其中调解结案84起，调解率达92%。二、工作主要特点。第一，主动争取领导重视。完成今年劳动保障工作的各项目标任务，积极争取领导重视是关键。我们多次在区委扩大会、区政府常务会汇报劳动保障工作，争取区委、区政府将劳动保障工作纳入重要议事日程，定期研究劳动保障工作中出现的新情况、新问题。为做好城镇居民医保工作，我们争取区政府召开两次全区性会议，将各单位党政主要领导明确为劳动保障工作的第一责任人，将做好城镇居民参保工作作为考核干部工作实绩的重要内容，形成一级抓一级、层层抓落实的工作机制。第二，积极协调部门关系。就业再就业和社会保障工作是一项系统工程，需要全社会的支持与配合。我们积极争取两办、法院、公安、财政、工商、税务、教育、审计、计生等相关职能部门对劳动保障工作的支持，形成整体合力，共同做好劳动保障工作。第三，认真抓好督查落实。今年我局建立了督查室，建立健全劳动就业和社会保障工作的督促检查机制，把自查与上级检查结合起来，把日常督促检查与定期检查结合起来，将作风督查与工作督查结合起来，以检查促整改、促落实。重点加强对社保扩面、城镇居民医保及就业工作的检查督办，每月进行一次检查，每季度进行一次通报，有力地促进劳动保障工作目标任务的完成。三、具体工作做法。1.强化领导，明确责任，精心组织实施为民办实事工程。为民办实事工程关系到人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。做好为民办实事工作，领导重视是关键。我局对为民办实事工作高度重视，在全区召开为民办实事工作会议后，立即召开了党组扩大会议和全体干部职工会议，认真传达了省、市、区为民办实事工作会议精神，将为民办实事工作列入重要议事日程，认真制订了为民办实事工作方案，成立了为民办实事工作领导小组，负责为民办实事工作的组织、协调、联络、督促检查和考核工作。我们积极争取区委区政府的重视，5月6日召开了全区社会保险扩面征缴和就业工作会议，与乡镇、办事处及区直相关部门签订了城镇居民医保和就业再就业工作目标管理责任状，将城镇居民医保、零就业家庭就业援助和农村贫困家庭转移就业援助等工作纳入目标管理考核。与此同时，局里与下属单位签订目标管理责任制，做到任务量化到人，责任考核到人。局督查室每月对为民办实事工作进行督查，并及时通报情况，确保了我区劳动保障系统为民办事各项任务的圆满完成。2.强化宣传，积极发动，广泛宣传劳动保障政策。我们将20xx年作为劳动保障政策宣传年，并结合市局扩面征缴百日行动，将5月份定为 社会保险活动月，大张旗鼓地开展劳动保障政策宣传。一是上街集中宣传。多次组织业务骨干上街设立咨询点、举办宣传咨询日，通过面对面地为群众解疑答惑等形式开展就业再就业、社会保险扩面征缴、城镇居民医保集中宣传，发放《劳动合同法》、《就业促进法》、《劳动争议调解法》及社会保险等各种宣传资料4000余份。二是依托社区开展宣传。以区政府名义组织各街道、社区制作悬挂劳动保障政策宣传横幅320幅，各社保经办机构、就业服务中心指导帮助社区开辟政策宣传专栏31个，深入乡镇、事业单位及民营企业宣传政策，发放宣传资料4.5万份。三是借助广播、电视、网络、报纸等媒体进行宣传。先后在永州电视台、永州广播电台、冷水滩新闻网、《永州日报》开辟专栏进行广泛宣传。通过这些宣传活动，使社会保险和就业再就业政策家喻户晓，人人皆知，有效地促进了城镇居民医保、社会保险扩面征缴和就业再就业工作的顺利开展。3.强化就业，落实政策，千方百计推进就业再就业工作。我们认真贯彻实施《就业促进法》，认真落实省、市就业再就业政策。一是开展岗位派送活动。建立保障零就业家庭的动态管理机制，对零就业 家庭就业做到发现一户、认定一户、援助一户、清零一户。通过开发家政、保洁、保绿、保安等公益性岗位，安置零就业家庭成员及就业困难人员229人，通过街道、科局对口帮扶49名零就业家庭成员实现了就业。二是开展农民工专场招聘活动。3月15日，利用当地农村二月八赶社人多的时机，联合市局在我区普利桥镇举办农民工专场招聘会，为34家用人单位和准备外出务工的农村劳动者、受冰雪灾害的农村困难户和失地农民牵线搭桥，提供空岗信息1000余个，发放春风卡、农民工维权资料5000余份，当场有300余人与用人单位达成就业意向。三是开展民营企业招聘周活动。5月20-26日，组织35家民营企业参加以为民营企业招聘用人服务、为大中专毕业生就业搭桥为主题的民营企业招聘周，提供就业岗位3478个，吸纳1956名城乡劳动者就业，其中下岗失业人员752人，大中专毕业生68人。四是加强再就业服务。对符合条件的下岗失业人员核发《再就业优惠证》1962本，并按要求对已发放的13600本《再就业优惠证》进行了年检及续签。五是加强农村劳动力培训。充分发挥各类职业学校、培训机构的作用，多渠道、多层次、多形式开展农民工免费职业培训3812人，提高了农村劳动力转移就业能力。4.强化扩面，多轮推动，切实做好社保扩面征缴工作。我们将5月份定为社会保险活动月，通过开展红五月活动，着力推动社保扩面征缴。一是政府推动。区政府召开高规格的社会保险扩面征缴暨城镇居民医疗保险动员大会，步步高超市永州店等4家积极参保缴费单位作了典型发言，区长就社会保险扩面征缴工作进行安排部署，乡镇、办事处、区直单位及70余家企业负责人参加了会议，提高了用人单位参保缴费积极性。二是宣传发动。制定切实可行的实施方案，通过现场讲解、上门宣传、利用媒体宣传、联动宣传等形式展开立体式社会保险宣传。三是部门联动。为确保如期完成扩面征缴任务，社会保险扩面联席成员单位相互配合，将参加社会保险作为办理各项证件及手续的条件，抽调精干人员组成了4个扩面小组，明确任务，分片包干，并将任务完成情况作为年终考评的重要依据。四是分类推进。在开展扩面参保上，采取抓住大户，攻克难户，接续散户，不漏小户的办法，即首先集中力量抓住大户企业以起到幅射效应，然后将具有一定生产规模、效益相对较好、生产相对稳定的企业扩缴进来;对具有代表性而态度较差且拒不参保的企业，通过行政手段和法律强制手段进行重点突破;认真做好散户的社保接续工作，最后扩至所有企业。五是严格执法。劳动保障监察大队组织2个执法小组，配合社保经办机构进行专项执法检查，对经办机构移交案件及时立案，对不参保的单位依法下达限期整改指令书。以上就是我区劳动保障局本年度工作情况总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

工作一年的年终总结篇5

20xx年转眼即逝，我们迎来了新的一年，在此，我对这一年的工作予以总结。20xx年对我是特殊的一年，通过这一年在项目部的成长，我对项目部的堆场施工的车辆管理有了更深的了解，所以20xx年自己的工作也随之多了更多的责任和义务，自己的岗位也有了相应的调整，工作性质也发生了很大的改变。由20xx年的跟班队长的岗位上转变为车辆调度员，刚到新的岗位后，我认真跟有经验的同事学习，调度员工作，要能够克服生产中的脱节现象，使各环节之间、各堆场之间的工作保持相互协调，均衡地完成生产作业计划。因为自己之前的工作性质与生产调度岗位性质有所不同，于是我积极与领导沟通，转变角色，以最快的速度适应了新的工作岗位。

作为一名车辆调度员，怎样正确合理的安排生产，是必须面对并为之不懈努力的课题。所以，从进入担任车辆调度的第一步，就先熟悉了堆场施工的所有流程，结合堆场现场，更加深入了解作为车辆调度的职责，在熟悉生产操作规程的同时做出客观正确的生产指挥。从事生车辆度岗位开始，作为车辆调度员，首先要做到内行管理，管理工作，重在管人，管人重在管心，管思想，安排一项工作，应先把项目部领导的工作标准给各个工作面讲清楚，然后认真检查落实工作进展的情况，而且对于常见的易发生的问题应该有预见性，事前应考虑到在什么时候，哪个环节易出现问题，从而拿出强有力且有效可行的措施加以预防和控制，把一些问题控制在萌芽状态，保证生产有序顺畅的进行，事前的预防胜于事后的控制，达到防患于未然。

做到内行管理，一方面应熟练掌握堆场生产流程、施工工艺要求，另一方面则把标安全管理熟记于心，并能灵活运用，有了这两件法宝，在车辆管理当中才能得心应手，游刃有余。其次，作为堆场施工的车辆调度员，对各队公平对待，对待困难迎难而上、对待成绩不骄不躁、对待事物总结反思，做事情有理有据，奖罚公平公正。

作为调度员，就是必须做到上传下达，及时把项目部安排的工作落实到现场，不延误。项目部调度工作，它的宗旨就是要及时组织协调、监督检查、信息传递、全面服务。它的宗旨要求，就要达到情况明、底数清、汇报解决问题要及时。

施工中不可能没有问题，但是原则性的问题一定要坚持，一是一，二是二，丁是丁，铆是铆，决不含糊，而且要实事求是，是就是，非就是非，态度端正，作风朴实，对原则性的问题应一抓到底，对于弄虚作假，要严惩不怠。过去一年中，为做好车辆调度工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人。一是爱岗敬业讲奉献。我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业；二是锤炼业务讲提高。经过近一年的学习和锻炼，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自己的业务水平有所提高。一年来，在工作中，以公司制度规范自己的言行，尊重领导，团结同事，谦虚谨慎，努力提高工作水平，主动接受每个人的意见，不断改进工作。

自身存在不足和今后如何改进

在这一年中，我自己工作的各个方面有所进步，但总体来说要提高的地方还有很多，项目部也在不断发展壮大，使的我在各方面的工作仍有很大的改善空间。为使自己的工作更进一步，在今后工作中，我将不断地进行学习和实践，弥补自己的不足，本着对工作高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，工作中三思而后行，学会能够站在大局上去考虑问题，尽快熟悉与工作有关的所有流程，让工作的沟通更加流畅，同时在学习的系统性和深度上必须更上一个台阶。良好的协调意识，实事求是的工作态度，日益完善的指挥控制技能，是我今后从事生产调度工作追求的方向和目标。

光阴如梭，一年的工作转瞬又将成为历史，新的一年，新的挑战即将到来。

工作一年的年终总结篇6

在公司实习已经有两个多月的时间，在这段时间里，有喜，有苦，有过怀疑，苦辣酸甜都经历了，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了公司的组织结构、业务范围、人事关系、企业文化，在不同的岗位上锻炼，跟着不同的经理学习，极大的开拓了我的眼光，积累了更多的业务知识，提高了工作能力。本文从具体的跟单岗位着手，主要总结自己对跟单岗位的理解和认识，以及一些在具体岗位上的心得体会。

一、跟单和跟单员

1、什么是跟单：

跟单是英文walkthrough的直译 ，意思是从业务的起始一直到业务的结束――一般都是到财务做帐结束――一整套业务流程。跟单就是跟着这些已经发生的业务所留下的证据――各种证据、单据、报表等――对业务流程进行重复模拟。

2、跟单员的定义(documentary handler)：

跟单员是指在国际贸易过程中，根据已签署的商务合约中有关出口商品的相关要求，代表公司选择生产加工企业，指导、监督其完成生产进度以确保合同如期完成的专职人员。(不能兼职，替代)所有围绕着订单去工作，对出货交期负责的人，都是跟单员。

3、跟单员的工作内容

跟单员的主要工作是在企业业务流程运作过程中，以客户定单为依据，跟踪产品(服务)运作流向并督促定单落实的专业人员，是各企业开展各项业务，特别是外贸业务的基础性人才之一。

4、跟单员工作的重要性

面对客户、面对订单开展工作的跟单员，在当今社会竞争日益激烈的市场经济环境下，重要性不断突显出来，在很多公司，跟单员成了老板们的“特别助理” 。跟单员是企业与市场、业务员与客户之间联系的纽带，随着商品市场的多样化、小批量化以及节奏的加快，跟单员工作质量的好坏直接影响公司的服务品质和企业形象。

跟单员工作是一项非常“综合性”和“边缘性”的“学科” ：对外要有业务员的素质，对内要有生产管理的能力。作为一个企业的接单、跟单、出货的窗口，跟单员不了解工厂生产环节的运作情况，那是难以想象的。在订单的生产来说，执行者是生产部门，跟单员对客户负责而追求的交期达成率就几乎“掌握在” 生产部门的手里了。于是，沟通、跟催等能力就特别致命。这是跟单员工作的挑战性所在。有些时候，跟单员是业务经理的助理;有些时候，跟单员是业务部门所有业务人员的助理;有些时候，跟单员是老板的助理;更多的时候，跟单员是客户的助理。

二、对公司跟单岗位的认识

1、跟单岗位的工作内容

我公司的跟单岗位的工作内容包括：合同的制作、指令的制作下发、装船通知的制作、箱单和发票的制作、单证(植检证、产地证、提单等)的核对、单证的寄出、货款的回收;与客户及时的联系，通过邮件、电话或者传真的方式向客户提供有效的信息(装船通知、dhl号码、货物运输状况等)，根据贸易方式及时的催款;与销售经理及时沟通，每天更新工作序列表格和电子表格，向销售经理提供有效的信息(生产进度、客户提货和付款、客户要求)，按照销售经理的思路制作合同和指令;与同事及时的协调，和单证方面确认植检证和产地证，和海运方面确认船期，和货代方面确认提单。

2.如何更好的做好跟单工作

在做跟单的工作中对每一个环节都必须保持仔细，仔细，再仔细的的工作态度，因为如果我们在工作中出现的每一个失误都会带来非常多的麻烦和损失，例如我们在确认产地证，质检证，提单的时候出现失误，就会给公司带来一些不必要的损失，如果我们在做发票时出现数字上的错误，那么带来的损失将是不可估量的。所以在我们今后的工作中一定要做到认真，细致。

为更好的做好跟单工作我认为要从以下几个方面入手：

1)熟悉客户。熟悉我们客户的要货情况及其规律，如某个客户喜欢要什么样的货，什么规格的，有什么特殊的要求等等，这都是我们跟单必须了解并熟悉的。

2)深入了解产品知识。只有我们更好的了解我们的产品才能更有效的工作，减少一些低级的失误，如多少公斤的苹果装什么规格的，在一个集装箱里可以装多少箱，以及这个集装箱内的温度和通风，这也是我们必须要了解的基本常识。

3)合同与指令。当我们在做合同的时候一定要与销售经理多沟通，如客户所要货物的规格，重量，金额和船期。确保无误后再给客户发过去。在做指令的时候也是尤为重要的，指令上的每一项都要认真仔细的填写，因为公司的全体员工都是围绕我们所做的指令来工作的所以更不能有丝毫的失误。

4)在确认单证方面。我们一定要了解到单证对客户的重要性，可能在我们看来一个不起眼的错误到了我们客户那里将是一个非常的麻烦，甚至直接影响到客户的正常提货，所以也必须做到准确无误。

5)在做箱单，发票方面。在我们得到产地证的时候我们就可以做箱单发票，做好以后先放好，在给客户寄单证以前每天检查几遍，这样可以非常有效的减免失误率。

6)在给客户寄单证方面。当我们准备好客户所需的单证后，在确认可以给客户发件时更要慎重，根据我们客户的付款条件，有的客户我们可以直接发件(如dhl/tnt)有的客户则需要我们通过银行发件，在做银行发件时我们需要做一张《出口托收委托书》交与银行，其间一定要将代收行和付款人以及托收金额准确无误的填清楚再交与银行。

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！