# 终端服务工作总结(合集35篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2025-06-06

*终端服务工作总结11、在运维过程中遇到突发问题及时与信息技术部门相关人员进行沟通，对于紧急情况的处理按照《应急预案》进行对应处理。在节假日安排主要人员进行值班和备勤，保障24小时均能及时相应。2、在运维工作过程中，积极协助新增设备的各项实施...*

**终端服务工作总结1**

1、在运维过程中遇到突发问题及时与信息技术部门相关人员进行沟通，对于紧急情况的处理按照《应急预案》进行对应处理。在节假日安排主要人员进行值班和备勤，保障24小时均能及时相应。

2、在运维工作过程中，积极协助新增设备的各项实施工作，获得了信息技术部的肯定；在到货、验收、集成方案和安装调试过程中提供全程保障；对于数据的迁移、备份，各人按照自己的职责，在制定详尽的计划后、经过信息技术部的批准严格按照方案实施；

3、在配合一些公司的重大活动、事件时，为应对信息技术部人员不足的情况。我们一方面做好运维工作的情况下，另一方面派出部分或全部人员协助信息技术部的各项工作，以弥补其人力不足的状况；

4、对于机房的升级改造过程中积极配合，全程派员监理施工过程，及时出具各种施工方案和设计资料。施工完成后及时完善各类图表的变更、标识。

5、配合行政部门做好资产管理工作，对于资产管理系统派出专门人员参与学习，并对备份、升级方案及时提出自己的建议；对于办公室提出的节能减排的倡议积极响应，主动采取措施避免能源和材料的浪费；多次配合办公室进行资产统计、巡检、登记工作。

**终端服务工作总结2**

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

一、电站前期建设投产试运行准备工作

1、严格内业管理，夯实管理基础。

2、强化安全生产培训

安全生产责任重大!项目部从进驻工地始终强调并把安全生产、安全施工、安全运行放在首要工作目标。针对这样的重点总承包工程项目，结合德令哈电站的具体要求，项目组全面总结分及析了德令哈安全生产以主运维工作中有关安全责任的重点、难点问题，探讨总结电站试运行及商运行期间的安全生产管理，研究部署责任目标和工作任务。对项目组成员及时组织了以《运规》、《安规》和《调规》为重点的集中讲课与考试，并编制了《试运行流程及责任划分》，明确了安全学习内容，强化安全生产的动态控制，时刻做到与上级安全管理要求一致，确保电站安全运行。

3、全面参与图纸审查与工程验收

在整个工程建设期期间，项目工程部为顺利施工安装，对工程各个系统分册图进行仔细深入的阅读，一方面更加彻底地掌握设计原则和思路，同时在实际施工安装中针对施工图设计中存在的偏差，及时与技术部门沟通，反馈技术部门修改完善。

4、投产试运行

项目投产试运行阶段主要配合技术部做了以下几个方面的工作

1）依据事先编制的“试运行流程及责任划分”，明确项目部各人员的岗位责任及要求，完成了电站启动前初步验收单元工程和分部工程的质量评定，并形成了初步验收鉴定书。

2）整理上报电站主要设备参数、电气一、二次系统图、监控系统图，对电站电气主结线设备进行命名和编号。

3）对电站生产现场的全部设备及时建档，编制安全标识、标号等。

工作总结

运维检修部

新的工作、新的环境，对我来说又是一次新的考验，我的心情激动又紧张，激动的是自己即将为这片热土奉献自己的一份力量；紧张的是自己能否适应，今后能否顺利的开展工作。如今，我已经参加工作两年多了，在领导和同事们的关系和帮助下，我逐渐融入工作，并按照各级组织的工作思路、目标、任务，立足本职，勤奋努力、拼搏向上，积极展开工作。

回首这两年的工作表现，虽存在些许的不足之处，但总体的付出，还是获得了不少收益。我目前主要工作内容如下：

2、计算机硬件的更换，购置和维护情况

公司电脑硬件总体来讲，出现问题频率较少，每台机器除了日常的简单故障维护之外，硬件方面都争取做到保修及自己维修，对一些配置较低的机器进行系统优化。

3、计算机系统及软件维护

4、积极参与QC课题

回顾过去的一年，在市县公司工区领导指导下取得的一些成绩，但也有一些不足。现就运行工作总结如下：

**终端服务工作总结3**

但个人仍有一些不足，我相信，只有服务做到位了，信号质量提高了，真正和用户做到了心连心，得到了用户的信任，和其它同事的努力下，用户的投诉也会慢慢减少。踏脚实地，狠抓落实，顽强拼搏，为下年的工作，打下基础，创造条件，圆满完成公司的各项指标任务。

至20xx年xx月底，xx公司在xx公司的运维又届满一年的时间了。在这为期一年的运维工作当中，xx的业务飞速发展，设备数量不断增加，人员的技术水平和业务知识有了显著的提升。我们的队伍在技术水平和管理经验上也有了本质的提高。

**终端服务工作总结4**

随着烟草营销网络发展，卷烟商业企业零售终端建设已摆上江西上饶玉山县分公司工作的重要议事日程。作为一线营销人员，客户经理对零售终端建设工作接受程度不同，这就要求客户经理正确对待这项工作，重新学习，善于交流，加快实现玉山县分公司卷烟零售终端建设步伐。

一、玉山县分公司现代零售终端建设现状

为进一步推进现代卷烟零售终端建设，提升卷烟零售终端服务质量与水平。根据省市局关于现代零售终端建设要求，双明客户服务部从20\_年下半年开始展开零售终端建设宣传与摸底工作，通过一段时间前期工作，选取了符合标准的零售户共37户作为现代终端零售户，占总客户数的6%。20\_年10月1 日至20\_年2月28日期间，开通终端信息系统天数152天，数据上传天数58天，登录次数83次，在线时长平均每天390分钟，每天网上销售2笔，每笔销售卷烟3条。详见附件中的客户使用行为分析表。

通过分析发现存在四种现状：

一是加入零售终端零售户，大多数没有按系统流程进行登录、上网销售、上传数据；

二是乡村市场的零售户主要由老人和妇女组成，文化水平不是很高。农村辖区的客户，经营特点就是粗放不规范，基本是一年到头对店内进出销售不盘点，夫妻店较多，人手不够，管理较混乱，由于功利心急切，只要销售东西多，来不及进行清点库存或对某商品进行盘点分析，零售户感觉终端建设可有可无，有些甚至认为是麻烦。思想较为保守，对新鲜事物持观望态度，所以对烟草的终端建设热情就不高，思想不够重视。零售户知识水平参差不齐，个别客户对终端系统操作还不熟。有的零售户只有一人会使用盟盟系统，碰上有事不在店里时，就不能使用。相当一部分客户不能做到按我们的指导规范、坚持进行扫码销售并按时上传信息，每天应付性的扫码几次，造成系统库存大于实际库存。导致数据不准确。

三是终端系统软件不稳定，在零售户使用过程中，经常出现系统无法登录和数据无法正常上传的情况，零售户有时不能正常登录，时好时坏，造成客户不愿使用。结算后退出等待时间过长，部分客户未等退出，就直接关闭终端客户软件，造成扫描后的销售数据无记录。客户在用盟盟系统对卷烟扫码、在提交时造成电脑经常没用。客户在盟盟系统卷烟扫码结束提交成功、在v3系统中没有销售数据。

四是培训宣传工作停留在面上，加入零售终端户的优惠政策，紧俏烟按照同级别零售户供货标准的倍供应。当前扫码销售价格是系统设置好的，不是客户的真实销售价格，这对价格信息采集就没有意义。零售终端建设列入客户经理的绩效考核，与客户经理的绩效工资挂钩，重结果，轻管理，只要达到发展户数率就可以了。

二、原因分析

当前卷烟现代零售终端建设出现的现状，必须进行深入研究，科学分析，分清主次，提高工作主动性，为领导的决策提供理论依据，为客户经理的实施提供帮助。

（一）人的因素，客户经理积极性、水平能力、宣传指导方面，动力是为了完成任务，达到发展户数；对终端知识的学习主动性差，没有系统学习，自己对终端知识一知半解；走访片区时开展宣传指导工作，走访时间紧，次数少，宣传指导效果差。

领导在重视情度、协调管理、具体指导方面，通过下任务指标体现重视情度，组织培训提高终端建设水平，领导检查指导工作过少，对实际情况掌握不透彻。

终端零售户在配合工作、经营能力、知识水平方面，对终端建设当做可有可无，甚至怕麻烦，有的零售户经营卷烟数量少，品牌培育能力差，对终端信息系统流程操作不熟练，差错比较多。

（二）设备、设施因素，已经开通盟盟系统，系统的稳定性差，主要是系统管理上的不足，软件开发公司服务没有跟上，处理故障缓慢，多次反映后，得到解决不及时，给予现代终端客户再技术资金上的支持，针对卷烟在不同终端的经营特点，统一零售终端店铺布局、形象柜台、背柜等终端形象元素改造。

（三）宣传资料因素，海报、灯箱、产品陈列、宣传品；手提袋、宣传页、促销礼品。

（四）现代零售终端建设的做法，在客户自愿提出申请，区局（分公司）营销部门初审、专卖部门审核，市局网建办及专卖部门审批后，选取同业态、类别的零售客户作为现代终端客户，通过对现代终端零售客户运行情况进行监测分析，进一步完善了全市现代终端建设方案，（五）现代零售终端的环境条件，为认真贯彻落实《国家烟草专卖局关于加强现代卷烟零售终端建设工作的意见》要求，我市烟草紧紧围绕“卷烟上水平”目标任务，切实有效地推进现代卷烟零售终端建设工作，打造具有“现代性、时代性、特色性”特征的功能零售终端，构建工、商、零三位一体面向消费者的卷烟营销体系，增强卷烟营销网络的竞争实力。按照“发展同向、工作同心、服务同步、利益同体”的总体要求和构建“平等互利、长期合作、共同发展”新型客我关系的目标，市局按照省公司现代终端建设五年规划总体思路，在学习柳州、上海、南昌等兄弟单位现代终端建设先进经验的基础上，结合上饶实际，对现代卷烟零售终端建设进行了努力的探索和实践。市局20\_年3月制定了卷烟零售终端建设实施方案，市局为零售客户印制并发放了《上饶烟草报》，让客户及时了解营销网建发展动态，增强货源分配的认知度，提升客户卷烟养护及陈列水平。

三、存在的问题

终端建设做了大量工作，但存在问题也不少，主要表现在三方面：一是思想不够重视，卷烟经营能力不强，盈利水平不高且卷烟销售收入在部分客户的店面整体收入中所占比例尚小，部分客户认为经营卷烟可有可无。认识有偏差，部分单位将终端建设理解为单纯的形象改造和广告投放，忽略了终端软实力的提升。二是行业零售终端建设水平不均衡。受主观上重视不够、客观上素质不高和经济水平的制约，终端维护不到位，客户漏扫、不及时扫码等不规范使用现象时有发生，致使终端数据采集严重失真、终端信息采集功能得不到正常发挥。三是营销人员整体综合素质偏低，客户需求预测、经营指导、品牌培育等工作相对滞后。

四、玉山县分公司现代零售终端建设对策

（一）扎实工作基础，解决现代终端建设的关键问题。

1.建立统一的现代终端零售店的形象，统一招牌图案，建立统一柜台陈列，分类单个地柜、立面烟柜、单柜双层、双柜、窄长型平铺柜、转角柜，建立统一卷烟展示，分类实行按档位、价格、重点推荐排列，从中心向外及从上至下排列的顺序。

2.宣传、培训零售终端知识，按照“发展同向、工作同心、服务同步、利益同体”的总体要求和构建“平等互利、长期合作、共同发展”新型客我关系的目标，发放了800余份宣传单，利用新商盟网站向全县所有客户广泛宣传，零售客户对烟草现代终端建设工作知晓率快速提升，从店面形象、经营设施、商品陈列、宣传广告、系统操作等方面入手，相继出台了现代终端建设标准、现代终端客户选择办法、现代终端客户货柜设计样本，上饶市印制了1500份操作手册，购置了2500台扫码枪。参加全市营销现代终端建设业务技能、数据分析、系统操作等方面的视频培训，开展客户经理的营销服务水平和软件应用能力的培训，为终端建设做好人才保障。开展客户培训，可以通过集中式和一对一式相结合的培训方式，指导现代终端客户熟练使用终端信息管理软件，规范扫码销售、品牌推介等技能。切实加强零售客户经营能力指导和培训，提高零售客户卷烟推介技巧。现代终端建设培训，主要讲解盟盟系统的操作流程，提升客户系统操作水平。通过客户经理上门指导，增强了客户自主参与、自主投入的意识。

3.科学选点、合理布局。按照业态分类排序，超市、烟酒店、商场、食杂店、便利店、娱乐服务类、其他；按照客户类别排序，常规1-3级客户；按照商圈排序，县城繁华街道、交通要道、商业集贸区，农村乡镇主街道、交通要道、集市贸易区。按照业主经营水平，要求具有初中以上文化程度，年龄不能过高。

（二）扎实市场基础，解决现代终端建设的根本问题。

1.搭建公平、公正的竞争平台，保持良好市场状态，零售户能够诚信经营，守法经营，做到现代终端零售户在一年内没有违法、违规记录，没有因销售假冒伪劣卷烟被投诉，做到明码标价、明码实价。

2.发挥现代零售终端优势，吸引零售户志愿加入现代终端客户，不会怕麻烦，从加深客户关系入手，增加走访次数，创造沟通交流机会，拉近客户关系，帮助解决实际问题，多向零售户学习，多征求客户意见，建立平等发展的关系。

3.提高现代零售终端吸引顾客、增加收入的能力。指导经营，增加销量，调整结构，提高赢利水平；分析经营，建立合理的卷烟库存，提高资金利用率；打造形象，吸引顾客，引导消费，提高经营能力。

（三）扎实终端凝聚力，解决现代零售终端功能问题。

1.信息利用，通过零售终端采集市场信息，可以帮助行业及时、准确地把握市场消费趋势的动态变化，便于调整营销和管理策略。现代终端零售户严格按照流程进行扫码入库、销售、上传，收集经营信息，进行分析比对，查找原因，细化办法措施。掌握典型消费者信息，采集进销存、销量、毛利率等数据，消费趋势，消费者购买规律和行为偏好；掌握社会库存、价格等信息；搭建电子商务平台，依托终端信息管理系统，引导其配置扫码枪，采集客户销售记录和进、销、存数据报表。

2.渠道销售，把现代零售终端作为联系消费者纽带，作为卷烟销售的渠道，带动周边零售客户规范经营。充分利用普通终端面积广、客户多等优势，开展不同档次、不同形式的品牌宣传推介活动。

3.品牌培育，树立自身产品的品牌形象，提升品牌和企业知名度；现代零售终端客户率先作为新品牌上柜的对象，利用现代终端条件，调整品牌结构，通过终端影响力，提高品牌市场占有率；做好培育品牌的货源投放、消费引导工作。通过这些形象店和示范店，带动其他零售终端做好品牌培育工作，让他们自愿想要加入现代终端行列当中。利用农村“红白喜宴”，进行品牌宣传；开展下乡镇站点促销活动及“新品宣传日”消费者品吸。帮助卷烟零售户改善店面形象和实施品牌帮贫活动。充分利用现代终端客户经营场所、经营能力及商圈等优势，提升知名品牌和重点品牌的培育和促销力度。充分利用新商盟网站、现代终端信息管理平台开展网上营销品牌培育活动，活动内容包括品牌文化、包装、吸味特征等介绍，进一步提高网络营销、品牌培育活动知晓率、参与率。

4.品牌推广，活动推广，海报推广，人员推广，使功能终端自愿主动实施重点品牌推介，给予终端客户给予一定的物质、精神激励，提供物料支持、促销安排、销售排名。提高品牌推介能力，加强与终端的互动，协助营销、示范营销，开展终端产品知识、品牌文化、推销技巧、沟通能力的训练。卷烟品牌的传播与推广需要树立品牌形象、挖掘品牌内涵、打造品牌文化、提升品牌价值，寻找与消费者情感沟通的诉求点。经营场所黄金的全面占控、广告宣传的统一发布、产品信息的统一发布、产品推介的统一发布、卷烟出样的生动化统

一、品牌文化的全方位体验展示、货源投放的精准化。

5.宣传促销，评吸宣传，店面形象，柜台陈列整洁、美观、醒目，一般陈列的原则“干净整洁、显而易见、明码标价、齐全饱满、稳固安全、重点突出、定期整理”，产品展示，吸引消费者注意力，激发消费者购买欲望。广告宣传，利用条模、包模、pop展架、台牌、促销工具等物品装饰店堂，利用门店柜台、广告图片、LED显示屏、电视媒体播放、布置促销工具等形式。促销活动，举办品牌分析会、新品上市推介会，介绍产品特点、包装特色和吸味。

6.消费跟踪，建立消费者档案，建立消费者回访制度，记录消费者购买行为，确定不同品牌档次、不同品牌的主吸消费者，收集消费者的购买行为信息，包括：消费数量、消费价格、消费频次、消费地点、消费时间。记录消费者的意见和建议，包括：卷烟质量、价格、渠道、售后服务。

玉山县分公司现代零售终端建设工作已全面铺开，增加的户数不断扩大，但现代零售终端建设工作质量与上级烟草的要求、与市场化导向改革的要求差距很大，事实上烟草现代零售户终端建设工作，已经上升到行业发展的生命线，工作质量高低已经制约着县分公司的经济运行质量，工作进度的快慢决定着在行业经济发展的排名，现代零售终端建设工作开头容易，保持下去难；面上容易，深入下去难；现代零售终端建设难就难在，工作烦琐，见效慢；难就难在营销服务人员自己改正服务，还要带动客户提高工作热情。现在的关键就是抓住学习不放，多向书本学习，多向全国行业的先进现代零售终端的经验学习，现代零售终端建设工作靠坚持、靠智慧、靠苦干。

**终端服务工作总结5**

前面几个星期，我们学习了客户端的知识，其中主要有3个部分：xhtml，c，js。通过学习，我对客户端网页编程有了一个初步的了解，xhtml主要是页面内容的一个体现，是静态网页设计的基础，c用来控制页面的布局和网页的表现形式，javascript用于动态控制网页，以及对表单收集的数据进行客户端的验证。

xhtml和c是基础，这部分的内容不多也比较简单，学起来也比较轻松，主要是把其中概念要理解，而我们在实际编写网页时可以借助帮助手册，而且我们以后可能不会直接从事这方面的工作，所以现在只需要把基本的概念理解了就行了，以后在工作中能看懂代码就行。

javascript是我们客户端学习的重点，因为它也是一门编程语言，通过对它的学习，我们能掌握一些程序设计的技巧和思维。更为重要的是，它是一门面向对象的程序设计语言，它可以为我们以后学习java打下一个比较好的基础。我们以前学过的c语言是一种面向过程的语言，通过它的学习，我们对程序设计的一些思维有了初步的了解，知道了3种流程控制，而对javascript的学习，我们了解到了面向对象的一些基础知识，对象的概念等。

javascript也是我们这段时间学习的一个难点，由于以前没有面向对象程序设计的经验，这部分刚开始学的时候学得不是很好，要背的知识点太多，一部分知识要我们学习了java后重新回来才完全理解，有很多新的英语单词需要记。幸好李老师给了我们一个中文手册，有时候记不住的地方可以查手册，提高了我们学习的效率。对这部分的学习，感觉要从总体上来把握学习的知识点，不要抓住细节不放，如果能够将自己的思维提高到一个新的高度再回过头来看细节就比较轻松了。

javascript是一种弱类型的语言，它的特点是一个变量可以被赋值为多种类型的数据，我们在声明变量的时候不用声明它的类型，因为我们并不关心它的具体类型，这也是为什么在javascript中没有类这个概念的原因。类本身是一种复合的数据类型，对象才是具体的变量，在javascript中，任何一个变量可以被赋予任何类型的数据，我们对变量的类型并不关心，因此也没有类的概念。

党员先进性教育活动学习小结

科学发展观活动学习调研阶段总结

在javascript的后面几章，我们着重学习了对象模型，重点是标准文档对象模型dom和传统对象模型，以及浏览器对象模型，这部分的内容，主要是要记得多，知道每个对象都有什么属性和方法，最后我们总结了表单的验证，只要前面的内容都弄懂了，这部分学习起来就没有问题。

通过这2个多星期的学习，我对客户端网页编程有了一定的了解，已经进入java的学习了，这才是我们学习的重点，要更加的努力才行。

**终端服务工作总结6**

\_\_年，终端部从发展战略上，依旧以“巩固和维护武汉医药零售终端网络;推广新品种，配送广普药”为部门主职。因为网络是通路资源，新药是利润源泉，普药是合作桥梁。

一、指导思想

1、两手都要抓，两手都要硬。

两手抓：一手抓新药推广，一手抓普药配送

两手硬：新药推广：增加回款压缩应收确保毛利打出拳头

普药配送：扩大区域开发客户提升比重坚持原则

2、双重身份，双重考核

双重身份：既是新药推广人员，又是普药配送人员

双重考核：分新药指标和普药指标两块考核(新药指标为主要考核指标)

3、担子更重，激励更大

担子更重：新药推广回款任务：120\_\_元/年;普药配送回款任务：240\_\_元/月(含调拨)。同比增长1\_\_

激励更大：奖优罚劣，多劳多得;工资定等级，奖金靠业绩;全年拿多少，只凭真本事。

二、奋斗目标

(一)、新药推广目标：

1、实现新药销售回款150\_\_，确保毛利22\_\_，比20\_\_年度增长5\_\_;

2、形成2~\_\_畅销的、高利润的名优品种，以拳头产品来打下公司在武汉医药零售终端市场上的铁桶江山;

3、构建“零应付，小应收”的账款体系。争取在20\_\_年上半年实现终端部与公司的现款交易，不欠公司货款，不占用公司资金。同时，通过加大产品流速，尽量压缩部门对客户的应收款。

(二)、普药配送目标：

抓大放小，与武汉医药市场上的2\_\_医药零售连锁巨头建立合作关系，通过谈判、协议等方式，逐步扩大它们在我公司的普药采购的份额。

三、任务分解

(一)、新药推广回款任务量：

1、保底任务量：1016(20\_\_年度实际回款基数)(\_\_年平均每月增长率)=120\_\_元/年

2、目标任务量：(公司整体目标增长率)=174\_\_元/年

3、任务分解：分任务到个人，确定基数，同比增长;“保底”考核，“目标”激励。详见《\_\_年终端部业务人员新药月度任务明细表》(略)

(二)、普药配送回款任务量：

1、目标任务量：240\_\_元/月(含调拨)。

2、任务分解：分区定人;任务细分、纵向到客户，横向到区域。详见《\_\_年终端部业务人员普药月度任务明细表》(略)

四、公司支持

将“终端部”从“营销部”中划出，单独成立一个与其他部门并列平级的终端部，由营销副总分管，改变以前那种：

部中有部;

组织关系不明细，指令无所适从;

部门有很多领导，实际却很少有人管;

公司通知发放不到、精神传达不到，OTC人员无归属感;

等一系列影响工作情绪和工作效率的、低效的、不顺的局面。

(一)、新药推广方面：

1、让终端部参与到产品的选择中来，并且将对应产品的销售改革下放到终端部以便部门能放开手脚操作;

2、凡终端部操作的品种，公司在对武汉市场上的客户进行销售开票时，应与终端部执行统一的价格体系;或者完全不对武汉市场上的客户销售，统一由终端部对其供货。不要给客户留下“内外价格不一致”甚至“总经销商的供货价高于其它分销商的价”的印象。

(二)普药配送方面：

1、品种：购进一些适合于走零售终端药店这一条渠道的产品;满足零售药店采购的品牌及品规需求。我们可以通过综合这十几家连锁药店的经营品种目录，得出在零售药店中销量排在前500—1000位的品种，并将其采购到位。

2、价格：在销售政策允许的情况下，一步到位地将价格下放到同行最低，形成绝对的价格优势。

3、服务：完善进货计划收集、开票报价、配送运输、货物退换等全程服务系统，形成“对应人做对应事，专业人做专业事”的规范流程，提高服务质量。

4、考核：每月，公司以终端部普药配送实际回款金额的作为终端部普药配送的费用开支补贴，由终端部依据内部考核指标统一支配。

五、内部调整

整体来说，部门从三大方面作出了相应的调整：

1、部门更加强调“计划—执行—监控—考核”的.回路闭合;

2、完善了后勤服务工作，部门一切围绕业务转;

3、工作更具挑战性，回报更具刺激性。

(一)、新药推广方面：

1、废除主管制，打破基本工资固定制，实行业务员级别制和基本工作浮动制。

A.级别及基本工资：

警戒级：70\_\_三级：90\_\_二级：120\_\_一级：150\_\_

B：级别确定条件：

一级：实际回款在1\_\_元/月以上，或任务完成率为17\_\_;(以基数任务量为参照数)

二级：实际回款在\_\_元/月以上，或任务完成率为15\_\_;

三级：实际回款超过元/月，或任务完成率超过11\_\_;

警戒级：不符合以上三条任意一条者，均为警戒级;连续三个月处此级别的业务人员，调离岗位。

2、细分任务到每一个具体的业务员，

3、分客户到具体的业务员，将客户编号变为：“区域+姓名+数字”

4、实行“客户区域制”和“开发个人制”：

客户只得由所在区域的业务人员去开发和维护，但具体由哪个业务员去开发和维护，按“第一次接触”原则决定;

5、调整考核指标及奖罚细则：(详见附表《\_\_年终端部新药考核指标及奖罚细则》)

B.回款金额：回款毛利

要求：在客户接受的条件下，尽量以较高的供货价格向客户供货

奖罚：以回款毛利的\_\_作为月奖金;另\_\_作年终奖

C.应收账款

要求：增加“账款周期不得超过\_\_月，有超过\_\_月者，按金额的\_\_罚款。”

6、调整费用开支明细及标准

手机费：警戒级：\_\_三级：10\_\_二级：20\_\_一级：30\_\_

运输费：提前申请，经同意，如实核销;

促销费：依据标准，凭缴款单和同等金额的有效发票核销;

招待费：不得超过当月回款金额的1‰，事前申请;

其他商务：如开业、答谢、贺礼等，事前申请凭正规发票及收据核销;

除此之外，无任何开支项目。

(二)普药配送方面：

1、扩大区域

向郊区辐射。开发江夏、蔡甸、新洲、黄陂、东西湖五郊区的客户。

武昌、洪山、青山、汉阳、江夏、蔡甸江南片

乔口、江汉、江岸、新洲、黄陂、东西湖江北片

2、锁定客户

A.客户分配原则：a、新药、普药结合的原则：新药谁做，普药就由谁做b、地理就近原则

B.客户开发原则：

千万百计巩固大客户，开发大客户潜力(区级批发单位、大型连锁药店)

若即若离保留小客户(对单体药店，只要现款交易即可合作)

3、明确任务

分区定人;任务细分、纵向到客户，横向到区域。(详见《\_\_年终端部业务人员普药月度任务明细表》)

4、细化考核

原则：下滑惩罚、增长奖励;任务核算、按区统计

指标：回款金额、合作政策、应收账款、产出投入

业务员提成=(回款金额-任务基数)

5、操作原则：

养笼中之鸟----巩固已有客户，开发潜力

捕漏网之鱼----开发空白客户，转移渠道

6、实施方法：推拉结合、批零统吃

推拉结合。推：由业务员走出去，送货上门;拉：请客户到公司，自行提货。

批零统吃。除同级批发商的调拔业务之外，其他的所有批发单位、医药、零售连锁药店的普药业务都可以做。

**终端服务工作总结7**

本月重点工作(工作内容，花费时间;预期效果)

1、有利于业绩提升的工作：

2、有利于员工成长的工作：

3、有利于服务改良的工作：

4、有利于形象提升的工作：

业绩分析:人员要素:

1、本月新增、流失、晋升、降职简要分析;

2、专卖店现有人事预计变化及变化原因分析;

3、培训实施分析、学习人员分析和处理建议;

4、现有管理障碍及需协调处理事项货品要素:

1、各大类商品进、销、存信息分析;

2、各品类畅、滞销状况、单品促销分析信息;商品销售率、库存率分析3、相对数分析：畅滞销具体款号(前后10名);

形象要素:

卫生、陈列、道具和灯具的完整无破损市场竞争:

促销要素:时间活动前活动后增比金额笔数件数平均折扣客单价物单价交易比备注连带销售、简单易算，容易理解

下月的工作目标和销售目标分解:

1、有利于业绩提升的工作：

2、有利于员工成长的工作：

3、有利于服务改良的工作：

4、有利于形象提升的工作：

**终端服务工作总结8**

施工项目物资计划是对施工项目生产的部署和安排，指导施工项目材料的订货，采购，加工，储备和供应，是降低成本重要环节之一，尤其是项目部资金链不是很好的时候，作为物资部做好施工项目物资计划更是重中之重。自开工以来由于业主资金拨付不及时，作为物资工作更是难上加难。在这样的情况下，物资部全体员工齐心协力，在资金短缺的情况下，我部通过各种渠道挖掘有潜力，有能力，资金雄厚的供应商作为我项目部合作伙伴，提前做计划，在市场行情较低时积极备料，降低成本。在满足施工生产需要的前提下，我们还同时严格根据技术提供的备料单和技术指标进行物资采购，及时掌握市场动态，抓住机遇，保证采购的材料不存在质次价高的情况。

**终端服务工作总结9**

在日常工作中应该多动脑筋，分清主次，办事有条理性。不断对之前工作进行总结，吸取之前的经验教训。对于不清楚的事情，多向同事请教，提高工作效率。

在日常运维工作中，团队成员间分工明确，增强办事条理性。了解工作流程，了解每一个岗位的职责，提高工作效率减少不必要的时间浪费。对运维工作中的问题要一根到底，有始有终，并对问题的解决方法进行记录。

设备部一年来在公司领导正确的领导下，在张经理的带领下，经过设备部全体人员的共同努力下及各部门的大力支持下，完成了xx年的设备维修，设备维护，及设备管理。确保了设备运行正常，满足了生产任务的需求。

项目设备部是公司设备管理文件的基层执行部门。实际工作中，在设备管理方面，根据施工需要编制设备需用计划，组织和协调工程所需设备进场；在职能范围内购买相应施工设备并进行管理，编制新购设备台帐上报；定期编制上报机械设备业务表，编制和实施设备维修计划，定期组织对现场设备的检查和保养；对外租设备和人员资格进行认定和鉴定方面，收集供方资料，并对资料进行加以分析、评价和《合格供方名录》的发布、上报工作；在特种设备管理方面，建立健全特种设备和特种作业安全生产制度，并对特种设备建立了相应的单机档案。设备部每月月底对设备进行了单机核算，确保清楚每一台设备的油料及配件消耗情况，同时也做好每一台设备的维修保养记录，保证设备安全正常运转，使施工能正常进行。

在新的一年里，我们设备部会以积极、健康的心态投入工作；在今后的工作中，我们有责任、也有信心正视困难，迎接挑战，不断设定新的目标，并在目标中一步步提高，在追求中不断前进，铸就辉煌。为施工产第一线提供最完美的服务。

下面列举，一年中遇到的故障与大家分享交流，敬请各位领导及同事批评指正。

我检查了配置没有问题，然后如果lan专线掉包呢，那么qq软件也会下线的，这很奇怪。于是，拨通了xx数码工程师宋工的手机，向他说了故障问题，请他帮远程检查，几分钟后，工程师回电话了，说我配置出错，经过手机沟通工程师的耐心指导，问题得到了解决，这时我才想到是我太粗心不够认真出现的错误，下次一定不能出现此类问题，而影响用户的正常使用。

通过处理这个故障以后，我对中国电信服务理念“用户至上，用心服务”又有了一个深刻的认识，就是“认真与负责”的工作态度，在工作中是显得非常重要的，不能有半点马虎，我们要树立个人的责任心和首问责任制，在处理问题时，不能互相推诿，应该迎难而上。

为了提升客户感知度，建立与用户的良好友谊，言谈举止时，应有一种思想态度“自己是代表xx企业的，在工作中维护企业形象”在工作中应该积极的不断的探索学习，不能认为自己懂了一些常识就骄傲自满，应认识自己的不足，在闲暇时与同事互相多切磋交流，取长补短，促进提升个人的维护技能，以备将工作做得更好，体现出一个团队的团结协作。

我坚信，我们在今后的工作中一定会做得更好！祝愿中国电信更加强大与繁荣富强！

岁月不居!转眼间我来到运维部宽带班工作已经三个月的光阴。在这三个月的光阴里，本身学习到了许多有关宽带的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，进步本身的业务技能，现将工作环境总结如下：

**终端服务工作总结10**

①储运部的货运车厢进行改造，把原先长的车厢割短，焊接，刷油漆，重新装回。

②生产七线的搬迁，因生产需要，把原先安装好的七线拆除，装车运到北京。

③因安全隐患，一到六线集罐机到缠绕膜机两边的护栏安装。

④做宿舍堆放东西的架子和质检部放样板的架子。

⑤安装储运部新隔板清洗机的气路、水路。

⑥安装二线新的光检机和做光检机打罐出来的辅助罐路。

在这一年里，我除了车间生产线的正常巡检和因机械故障意外停机的抢修工作，和完成领导、领班安排的各项工作。这期间还多次参与了因放假生产线停机的大型检修工作，为确保车间生产线的按时开工，我们克服了重重困难按时完成。

**终端服务工作总结11**

xx年xx月份，在市县局党组的正确领导和大力支持下，围 绕月初制定的工作目标和工作任务，坚持“卷烟上水平” 总体方向，精细管理，创新创和，强化市场监管和内部监 管，突出服务品牌和知名品牌建设，着力企业文化和队伍 建 设，提 升 软 实 力，我县局（分公司）营销部克服多种因素 带来的市场困难，全体干部职工团结奋斗，迎难而上，较好地 完成了本月的工作任务。

一、主要所做的工作

（一）做好卷烟销售工作，确保年前卷烟销售任务顺利完成。做好卷烟销售工作，确保年前卷烟销售任务顺利完成。

任务顺利完成1、经济指标完成情况:xx月份共销售 万支，完成 市公司下达计划任务(6337 万支)的 ,销售量与去年同期 相比上升 ，其中

一、二类烟增幅最大，分别销售 万支和 万支，一类烟同比增幅 ，二类烟增幅 。三类烟的销量最大，为 万支，同比增幅 ，占 2 月份总销量的 。四类烟有 万支，同比下降 。五类烟为 万支，同比下降 。从 以上数据可以看出

一、二、三类烟销售量同比上升，四、五类 烟同比下降，我县（分公司）销售卷烟结构不断优化。电子结 算户 1590 户,占比例 ,电子结算成功率 。

2、以市场需求为导向，以品牌培育为重点，努力实现市场营销上水平。以终端营销“135”工作法推广落地为抓手，深化 终端建设，提高品牌培育水平。采取自学与互学相结合、多渠 道培训考核、创新优化工作流程、加强与兄弟公司的互动交流、全面开展推广学习、应用“135”工作法，实现“135”终端工 作法与终端营销的有机结合。重点培育品牌销售目标完成情况表

单位：万支 商品名称 双喜（软五叶神）双喜（硬五叶神）白沙(硬蓝尚品)七匹狼（通泰）黄山（大壹品)芙蓉王（蓝）七匹狼（通运）和平目标任务 销量 完成率

重点培育品牌覆盖率目标完成情况表

单位:% 商品名称 黄鹤楼(软蓝)红金龙（晓楼）贵烟（流金岁月）完成任务 目标任务 重点培育品牌销量和覆盖率目标完成率五个已达标，再针 对未完成的几个品牌上柜和销售情况加强跟踪、引导，提高上 柜率和销量。通过引导，这些品牌的销量和上柜率都有所提高。

3、进一步加强规范了卷烟零售客户分类测评工作。并做好客户星级宣传、解释、引导工作。做好级别变动客户的解释、指导，并针对部分有潜力提升级别的客户做好指导工作，帮助 客户保级别、提级别，规范客户经营。加强市场信息的采集，密切关注市场动态，及时反馈有关市场信息。

4、稳中求升，推动电子商务稳步发展。客户经理加强宣传 和沟通力度，户户宣传，家家沟通，截止 2 月 29 日网上订货客 户有 864 户，达 。

5．是加强对送货员和送货司机的责任意识的教育。学习好 各项应急预案，保证在任何情况下送货都能及时无误送达。(二)存在问题分析

1、135 工作法在实践过程中与理论结合困难。135 工作法 是从宏观上对我们的营销工作做出指导，但是由于每个地区实 际情况不同，在应用上要求对 135 工作法本土化，除了对客户 经理要求较高、操作难度较大等困难外，还存在如何真正发挥 其服务客户和品牌培育方面作用的问题。

2、在电子商务方面，虽然目前在没有开通“银企”合作的 情况下，网上订货客户面已达到 53%以上，但是还存在着部分客 户是由亲戚子女代订的情况，存在不稳定因素。另外，网上订 货面增长速度放缓，各客户经理片区潜力客户有待挖掘。尤其 是农网客户，网订开展较为困难，原因分析：一是年龄基本较 大，二是文化程度普遍较低，三是基本没有电脑。

二、下阶段工作计划

（一）、销售进入淡季，要求客户经理更加细致精确的开展 工作，加强落实绩效考核，确保销售任务顺利完成。

（二）加强网上订货宣传推广工作和新商盟网上订货系统、培训工作。在保持原有网订客户的基础上，通过认真走访，对 符合条件的、有一定销售潜力的客户，进行上报、申请再增加 一些网订客户，计划 3 月底完成任务网订客户达到 1000 户。

（三）、加强各部门之间的沟通协调，密切关注市场变化情 况。通过多方部门的协调沟通，及时对市场上出现的异常现象 进行跟踪分析，并加强对零售客户相关法律、法规和防调包等 知识的宣传，防止不法分子有机可乘，避免相关财物遭受损失。

**终端服务工作总结12**

1、先对公司员工进行一次基本知识培训，让员工了解到计算机的正确使用方法，病毒防范，重要文件的备份等。从而大大提高了员工对电脑使用的熟练程度。

3、使员工使用统一的、经过安全测试的系统及应用软件，安装、设置统一的杀毒软件、防火墙等安全防护软件，且经过努力实践，并在每台机器上设定了自动系统补丁升级及定期查杀规则。

4、对于个人的关键性数据资料、邮件进行路径转移备份，使这些数据远离危险故障点，避免意外丢失所带来的严重后果。操作系统进行常规定期备份，便于事后的还原。

经过一段时间的贯彻和工作，先前的混乱现象得到有效控制，现公司的十余台电脑，工作状态稳定，没有出现大面积的系统崩溃和故障。

我是x市一名xx工作人员，在今年年初我加入x公司，初入公司的我对一些事情不是特别了解，在领导及同事的帮助指导下，以及我自身的努力，我由一名职场小白，转变为专业的维护人员，无论是在对工作的敬业精神上及思想境界上，我都有了很大的提升，而且在业务能力上也提升不少呢。

回想在公司半年的工作里，不仅在业务上有了很大的收获，我还认识了很多的良师益友，在他们的身上我学到了很多的经验，虽然半年的学习中我提升了不少，可是在一些方面还是有许多的不足，过去了半年，现在对自己的工作情况做一个总结。

从初入司的职场小白到如今专业的维护人员，在这半年的时候里我学习到了很多，比如，维护人员的工作态度及责任性，都是我需要学习的，像我们平时的工作，每天都要对机房进行温度、湿度等各项指标进行记录，检查等。还有对设备电路是否正常运行进行检测等等，以及有的时候还需要简单的处理一些专业投诉，使各项设备能够正常的运行，这一切的一切都必须要求我们有极致的耐心及细心。

在这半年的学习、工作中，我发现自己离一个专业的运维人员还是一定的差距，包括在工作技能、习惯、思维以及专业知识上都不是特别的成熟，这些都是以后需要在工作中不段的努力及提高的方面，细细回想自己在这一年里还有好许多方面做的不是特别好。

1.工作不够精细化，每次发现自己不足的地方要及时改正和总结，避免以后在出现类似错误，对传输专业设备、资源方面了解不是太透彻，要利用周围身边的人和资源提高自己的工作能力。

2.工作不够灵活，平时缺少与同事之间的沟通，做事要分清主次，抓主要矛盾，划清界限，哪些是本质工作，哪些是帮助，哪些是必须做的，要想清楚。怎么和其他部门人员进行沟通，怎么和本部门人员进行沟通，怎么和用户沟通，这些都是以后需要重点沟通和学习的地方。

在今后的生活及学习中，一定要时刻注意着自己的不足，在平时的时候养生良好的习惯，这样在工作中才能够得心应手，多学习一些专业技能为自己的充充电，使自己尽快的成长起来，让自己变的更加专业，努力为x司的发展出自己的一份力。

一、我的工作内容：在工作中，我勤奋工作，获得了本部门领导和公司同事的认同。当然，我也出现了一些小的差错和问题，部门领导以及相关同事也及时给我指出，促进了我的成长。在运维岗位上的这三个月的时间里，工作重点主要集中在：

三、我的不足与改进：三个月来，我在经理和公司同事们的热心帮助下取的了一定的进步，综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

2、有时候办事不够干练，工作主动性发挥的还是不够，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离；

四、对公司的建议：仅在我的工作范畴来看，我来公司的时间短，需要学习的还很多，一些情况还不熟悉。不过我相信，在领导和同事的支持下，我会增加工作的成熟性，为公司的发展竭尽全力。

我的总结还不全面，希望领导多提宝贵意见。在以后的工作中，我会一如既往，对人：

与人为善，对工作：力求完美，不断提高自己的技术水平及综合素质。在此我提出转正申请，希望自己能成为公司的正式员工，恳请领导予以批准。

1、>主要工作完成情况、亮点和取得的成绩

（一）工程项目上线

参与工程。

（二）安全运行年考核

（三）机房工作

机房未搬迁之前正常对机房进行日常巡检以及UPS巡检工作。处理故障，等。配合完成搬迁前的服务器配置的整理的工作以及重启文档收集等搬迁准备工作。

搬迁之后，维护工作进入正轨，但也存在一些问题。由于空调参数设置问题，导致频繁低压报警，联系厂家排查原因，并找到问题解决方法。冬天湿度低，需要每天使用加湿器并添加水。在年底对机房进行了整体的清洁，包括主机房地面以及UPS室的电池灰尘的清理。在楼层弱电间新增能了温度传感器，进一步加强了对设备环境条件的监控。

（四）运维事项

完成了四个系统版本升级。日常的事项包括对各支行的运维以及分行部室的运维工作。工作中力求及时响应，做好运维的工作。

**终端服务工作总结13**

烟草公司年终工作总结务实求效益

创新促发展

200\*年是\*\*烟草又一个艰苦奋斗之年、又一个健康发展之年。全体干部职工在上级局和\*\*市委、市政府的正确领导下，在临烟精神的激励下，以\_理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实党的\_精神，坚持“一要规范、二要改革、三要创新”的行业工作重点，坚持“规范治企、网建强企、素质兴企、改革促企”的企业工作方针，按照“创新、创效、稳定”的工作思路，以提高服务客户的能力、市场控制力和企业综合竞争能力为目的，突出服务，深化改革，强化管理，注重创新，积极应对国内外环境带来的困难和挑战，抢抓发展机遇，努力寻找企业政治思想工作新的结合点、企业经济效益新的增长点和企业内部管理新的突破点，全力实施“五个创新”工程，全面推进可持续发展战略、主精副强战略，市场稳定、网络巩固、管理创新，经济效益实现稳步增长，文明创建工作取得突破性进展，为全面推进\*\*烟草改革与发展事业迈出了坚实的、关键的步伐。

一、经济运行稳中有升，呈现新特点

今年，我局（公司）共销售卷烟 大箱，同比

大箱减少

大箱，减幅为

%，实现销售收入

万元，同比减少 万元，减幅为

%，毛利总额

万元，同比减少

万元，减幅为

%，实现利润

万元，同比增加 万元，增幅为

%，超额完成全年目标任务，综合毛利率达到 %，同比增长

%，费用利润率为 %，同比增长

%。从数字上分析来看：卷烟销量、销额都有较大幅度的减少，但毛利总额减少并不多，综合毛利率同比提高了近个百分点，提高幅度较大，其中 月份毛利率达到历史最高水平，为

%,同比增长了 个百分点。卷烟单箱均价和毛利增长较快，单箱均价为

元，同比增加 元，增长

%，单箱毛利 元，同比增加

元，增长了

%。这说明，我们品牌结构得到了进一步优化，品牌结构效益正逐步凸现，经济运行质量和效益有了实质性的提高，实现了全年高开稳走的目标。

二、完善网络营销体系，提升网络功能有新突破卷烟销售网络建设是商业企业的一项基础性工程，也是关系商业企业兴衰成败的生命工程。今年，我们把提高服务质量和管理水平，实现消费者、零售户、卷烟工业企业“三个满意”贯穿网建全过程，在狠抓网络升级，提高网络营销能力，充分发挥网络功能，尤其是在提高培育品牌、置换品牌能力等方面做了不少行之有效的工作，找准了企业新的经济增长点。

1、把“规范经营”作为营销工作的第一要务。我们将规范视为企业立足之本，认真贯彻落实国家局治理卷烟体外循环电视电话会议精神与“五条纪律”，把狠抓规范作为重中之重，以规范创效益。一方面，对省产烟严格按辖区计划调拨、省外烟以辖区实际所需定购、严格执行省产烟及省外烟限价令、规范落地销售等政策指令和制度规定，在“抓落实”上下功夫，以求实效。同时，我们以国家局治理卷烟体外循环工作为重点，以“卷烟入网落地销售”为落脚点，对公司内部经营进行了严格的自清自查，并形成制度不定期对销售票据进行检查，有力地促进了规范

销服务卡，卡片上印制了为卷烟零售户特设的四个电话：一是卷烟订购电话。在电话访销过程中，如零售户因事错过订货，可拨打这个电话，我们及时给予补办订货手续。二是客户服务电话。由营销中心主任接听，如零售户对访销配送的好的建议、要求或需咨询有关问题，可拨打这个电话。三是文明执法监督电话。专卖执法人员在执法过程中一举一动随时接受零售户的监督。四是经营权益投诉电话。卷烟零售户如发现公司有访送不到位、服务态度不好等行为，可随时向公司投诉。我们除派专人解决这些问题，尽量为零售户谋求利益外，还将依据单位制度给予当事人严厉的处罚。在对客户投诉的处理过程中，我们做到有专门的登记、有及时的调查落实、有明确的处理意见。营销服务卡的推行是我们建立“绿色”服务通道的重要举措，受到了广大卷烟零售户的好评。

6、稳步推进电子结算方式的试点。11月份，我们与银行协商合作，开通专用于卷烟送货结算的电子结算数据业务，在城区3台送货车组所服务的片区，全面开展电子结算卡应用试点。到12月底，使用电子结算的网络户达到 家，电子结算的销量达到城区配送总量的 %以上。我们的网建工作通过狠抓规范、深化改革、不断创新，注重网络功能的发挥，已取得了明显的成效，卷烟销售正逐步向现代物流转变，为努力建成一个“优质化服务、规范化经营、专业化分工、信息化管理”的集约型卷烟营销网络夯实了工作基础。

三、突出“诚信服务”管理模式，创新专卖管理有新进展根据国家局、省局专卖管理新三年阶段目标任务要求，我们以整体规范烟草市场经济秩序为重点，着力治理整顿卷烟体外循环，积极探索零售户诚信等级管理和社区化管理，进一步加强了对市场的监管力度，规范了专卖执法行为，创新了专销结合方式，使市场净化率和占有率得到进一步提高。全年共查处卷烟违法案件 起，其中立案案件 起，查扣违法卷烟

条，端掉贩假藏假窝点 个，没收非法生产卷烟

条，由\_门治安留置贩假售假分子 人，严厉地打击了违法分子的嚣张气焰。

1、抓好了卷烟体外循环专项治理工作。按照国家局、省局关于建立公开、公平、规范有序的全国统一大市场的要求，我局成立了以\*\*局长为组长的治理整顿卷烟体外循环工作领导小组，认真扎实地开展了卷烟体外循环专项治理工作，切实加强了企业内部的经营管理。一方面，我们按照国家局“五条纪律”的要求严肃认真地对单位经营情况进行了自查，并建立了内部监管长效机制，把“入网落地销售”和省局限价政策作为销售工作的高压线，坚持营销部门自查和专卖部门督查相结合的检查方式，确保企业内部经营规范。另一方面，我们制定了一系列的规章制度。如：《凭证供货制度》、《卷烟限量供货制度》等，严格规定了营销中心必须凭证供货，并且对经营户的单品牌每次供货量、每次总供货量及月总供货量做出了明确的数量限制。同时，我们对辖区没有市场又有计划的卷烟及时上报分公司，由分公司统一调剂。另外，为确保专项治理工作的有效落实，真正做到不卖一根违规烟，我们还制订了七项措施：一是严格按计划购进卷烟，组织卷烟的入网落地销售，不能入网落地销售的卷烟不调；二是严禁截高补低，低于限价、截高补低的生意不做；三是严禁搞搭配销售、借地销售、卖大户、向无证户供货，不符合规范要求的钱不赚；四是严禁虚拟客户、虚拟辖区销量；五是严禁搞虚假信息报表；六是严格执行到货确认制度；七是严格按网建要求实行毗邻地区按传统消费习惯供货。

2、深化了专卖法律法规宣传。我们始终把对烟草专卖法律法规的宣传放在突出位置。今年来，我们共印发宣传资料10000多份，出动宣传车3台次，举办打假图片展一次，出版报4期，悬挂宣传横幅 条（幅）；公开烧毁假冒伪劣卷烟 余件，标值

多万元；以“”消费者权益保护日为契机，组织宣传车辆到各街道、各乡镇进行巡回宣传，同时开展上街咨询服务活动，设立了两个咨询点，局领导亲自为消费者宣传烟草专卖法律法规和识别假冒烟的基本方法，解答各类咨询3500多人次，获得了广大群众的好评；在日常检查过程中，我们坚持管理与宣传同步，全年共上门宣传202\_多人次。同时，我们在《\*\*报》、《\*\*人民广播电台》和《\*\*电视台》等媒体对《烟草专卖法》、《烟草专卖法实施条例》、《卷烟零售经营须知》及年底换发新《烟草专卖零售许可证》等作了专版宣传和播放，在社会上引起了积极反响。另外，我们还就烟草专卖管理工作积极主动向市委、人大、政府、政协及有关部门呈报、呈阅有关法律法规、规范性文件资料和汇报材料 余份（篇），进一步加深有关部门对烟草专卖管理的认识和理解，为烟草执法争取了更广泛、更有力的支持。月，市政府专门以文件形式下发了《\*\*市卷烟零售户管理办法》，使全市卷烟零售户的规范管理得到了市政府和其他职能部门的支持。在加强对零售户的宣传上，我们还将市场管理情况及时在卷烟经营者协会刊物上进行登载，使经营户从一件件的案例中吸取教训，提高守法规范经营的自觉性。真正做到了报刊上有文，电视中有影，广播里有声；越是边远乡镇越要反复宣传，越是城区越不留死角。形成了横向到边，纵向到底的宣传格局，赢得了理解和支持，收到了良好的效果。

3、突出了专卖服务功能。今年，我们特别注重管理与服务相结合，在查处打击不法烟贩的同时积极开展诚信化、亲情化服务，把文明执法、柔性管理作为丰富服务内涵、提高烟草对零售户的亲和力的工作来抓，使客户自觉守法经营意识不断加强，满意度也不断提高，基本建立了卷烟零售管理体系。首先，从规范用语、检查程序等方面入手，融入柔性管理、亲和管理、人性化管理这些新元素，把管理作为一门艺术来学习、研究和实践。我们要求专卖管理人员在管理过程中实行骂不还口、打不还手的文明执法方式，坚持以诚待人，以理服人，以情感人，以法治人；在进行检查时要有人情味，注意规范用语，切忌对零售户耍态度瞪眼睛。专卖人员原来进店检查时开口的第一句话经常是“我们来检查了”、“香烟拿出来看看”等，语气硬，态度横，碰到好说话的经营户就过去了，碰到不好说话的说不准就给你脸色看，弄不好可能发生口角。现在，这些现象基本杜绝了，我们的专卖管理人员进门有招呼声，出门有告别声，执法过程中不仅仅是例行检查了事，他们还负责向经营户宣传法律法规和政策、推介新品牌，帮助经营户分析市场动向、品牌走势，指导经营户拟订购货计划等。特别是在进行市场品牌置换过程中，我们充分发挥了专卖调控市场、服务市场、服务零售户的作用，受到经营户的一致好评。如因倒卖相思鸟烟被专卖查处过的儒溪镇经营户陈某，认为自己一直守法经营，这次是公司没有相思鸟的烟，而消费者又要买相思鸟，不得已才从外地购进一点，却被\_严厉处罚，对专卖执法检查有抵触情绪。我们的市管员先后三次上门做宣传工作，动之以情、晓之以理，并帮助他分析卷烟市场动向，调整经营品牌结构，指导他拟订购货计划，以真诚的服务感动了陈某，化解了矛盾，在6月30日的半年工作目标考核中，陈某动情地对考核小组的同志讲：“你们的服务真的好，搭帮你们的专业指导，这个月卖烟比上个月多赚了200多元！”感激之情溢于言表。同时，从 月份起，我们通过对桃矿小区进行大量基础调查研究后，开展了社区化管理和诚信服务试点，单独建立了桃矿小区卷烟经营的电子档案，绘制了桃矿小区详细地图，实行诚信等级化管理和烟草市场社区化管理，提高卷烟经营户的诚信经营等级，为建立符合市场法则和\*\*实际的烟草市场服务和管理长效机制进行了试点，积累了初步经验。另外在日常管理中，我们的专卖员如果发现谁家的许可证或网络牌没有挂上墙，并不会简单地说“挂上”，而是自己带上榔头、钉子，帮助经营户把许可证或网络牌挂上，把专卖服务零售户的具体行动落实在细微之处。

4、加大了市场整治力度。整顿和规范烟草市场秩序是专卖管理工作永恒的主题。今年我们继续保持高压的打假态势，采取集中整治与分片管理相结合的办法，对假冒烟、走私烟、非法流入烟进行了重点打击。全年共查处卷烟违法案件 起，其中立案案件 起，查扣违法卷烟

条，端掉贩假藏假窝点 个，没收非法生产卷烟

条，由\_门治安留置贩假售假分子 人。从4月25日开始，我们组织路南、路北两个中队对全市21个乡镇进行了为期50天的集中整治，共查处违法案件9起，查扣卷烟672条，净化了农村卷烟市场，为农村市场品牌置换和辖区卷烟销量的提高创造了有利条件。城区中队针对城区卷烟经营户集中、违法案件发生率较高的特点，将城区划分为4片，责任到人，片管员坚持每天进行市场管理，信息准、出击快，3月13日接举报称白云镇个体户乔某家中藏有非法流入烟，专卖办全体出动，15分钟赶到现场，当场查扣非法流入烟51条。今年来，三个中队联合整治市场50余次，加晚班

余人次，辖区市场净化率继续保持较高水平。

5、规范了专卖执法行为。我们修订完善了包括内部管理、行政执法程序等内部管理制度，对规范执法行为起到了积极的引导、保障作用。一是我们按照国家局《烟草专卖行政处罚程序规定》和《烟草专卖行政处罚案卷标准》的要求，重新规范办案文书。二是明确要求执法人员在行政执法过程中，要严格按程序办案。三是结合查处分离和重大案件集体讨论工作规程，健全执法监督制约机制，每一起立案案件都要由分管领导审查把关，规范了执法程序和执法行为。四是建立了错案和违规执法责任追究制度，凡发生败诉案件和严重违规执法行为的要层层追究有关人员的责任。到目前为止，我局行政处罚和卷宗制作的质量得到较大提高，且没有发生一起行政复议、行政诉讼案件。

6、创新了专销结合方式。“三网”建设是专销结合的具体体现。只有以信息网为纽带、以销售网为核心、以专卖网为保障，“三网”合一，“三网”联动，“三网“互促，才能提高网络运作质量和效率。一方面，我们成立了市场管理中队，调整4名营销经理充实了队伍，与市管员紧密结合，对辖区市场进一步细分为9片，并就管理与服务的范围做出了明确的规定；另一方面，我们加强了专销联席会议制度。定于每周一上午召开一次专销结合会,将访销员、送货员、稽查员、市管员收集的各类信息汇总，相互摆问题、提要求、评不足,共同研究解决问题的办法。同时，我们十分重视专销结合的信息反馈,操作过程中实行零报告制度。一是收集市场动态，“四员”掌握到最贴近的市场信息后,及时填写“四员”共用的《专销结合信息反馈单》,访销、配送、稽查、市管任何一方面的信息都由发现部门专人填单、责任部门专人签收，查实处理情况及时反馈、归档。二是充分利用专卖管理信息系统的作用，制作了专销结合工作流程,专卖和销售根据企业内联网与上联系统互享信息，对各个环节实行动态管理、微观监管和宏观调控。另外，为把专销结合落到实处，我们采取“四线”互控、“四员”联动的综合考核方式，把四员紧密联系在一起。访销、配送、专卖“三线”互控，纪监、人教“一线”监督，访销员、送货员、稽查员、市管员“四员”联动，效益工资与销量、销额、市场净化率、市场占有率等直接挂钩，捆绑考核，层层签订经济目标责任状。我们规定，访销员、送货员在做好本职工作的同时，要将零售户的进货、经营、违规情况，市管员的工作质量以及零售户的满意度及时向上报告。市管员、稽查员除管好辖区市场外，还要对访销送货人员的工作质量进行监督，从不同的工作岗位对各岗位的工作质量进行交叉互控。改“四员”护短为“四员”互督，全面提升了网络效能，促进了服务质量的提升。

四、企业内部管理注入了新的活力

1、财务管理规范化。财务管理是企业管理的核心。我们坚持科学理财，强化了管理意识：一是规范了资金管理。每天对送货车辆资金实物抽查盘底，逐日收取销售日报及资金回笼单，并由银行派专人上车收款；对专卖规费、罚没款分季度盘底，与财政局一一核对，严格罚缴分离；对公司所有票据进行不定期盘底，确保无呆帐、坏帐。二是规范了费用管理。年初由财务对费用分项目分解，列出计划，每季度由纪监室公布一次费用计划执行情况。坚持经济开支程序和费用公开透明，按减控计划从严掌握，从严管理，确保了全年费用不突破预算这一目标的顺利实现。三是规范了会计基础工作，实行“两改”。一方面是改变报帐程序，由原来的先报帐、后做帐的报帐程序改为先由会计审核原始凭证无误后编制记帐凭证，并由财务科长审核后交出纳报帐，从而从源头上堵住了可能出现的管理漏洞；另一方面是改变会计核算方式，即将原来的分部门“粗放型”会计核算改为“细致型”核算，进一步细化了会计核算工作，对每一项费用都分配到每一个经济活动上，使之一目了然，为领导提供了最直观的量本利数据。四是规范了财经秩序。按上级整顿和规范市场经济秩序的要求，以建立“规范、守法、诚信”的财经秩序为目标，继续对各项财经工作进行自查自纠，重点突出，职责明确，效果明显。五是继续推行“4+1”费用管理方式。即经办人、主办股室、企业财务、经审和分管领导或企业一把手，根据各自职责对原始票据等进行审核签字。局长签字前先由经审和财务对费用开支合规性、票据合法有效性进行审核把关。并对费用支出情况定期进行审查，逐月公布结果，接受群众监督。一系列措施的实施促进了财务管理的规范化、科学化、制度化，使我们顺利通过了上级各有关部门的审计清算和检查，有效地保证了企业各项工作的顺利开展。

2、目标管理程序化。强化了程序化办公制度的管理与落实。首先,我们坚持每月初召开由党组成员和中层干部参加的办公例会，各科室负责人汇报上月工作，安排下月工作，党组领导总结上月工作，确定下月工作重点。同时，月底由办公室协助局领导对各项工作进行督查督办，并将督查结果列入年终目标管理考核。另外，我们还将全年的目标任务层层分解，步步落实，严格层级管理，一级抓一级，一级管好一级，一级向一级负责，办事不越权、不揽权、不推诿。办公程序的严格规范，进一步明确了责任，增大了工作透明度，确保了政令畅通与各项工作任务的圆满完成。

3、党风廉政建设制度化。在党风廉政建设方面,局领导坚持示范在前，管人在后，把清廉作为立身之本，严于律己，廉洁奉公，率先签订企业党风廉政建设责任状，自觉接受全员监督，带领全员认真贯彻中纪委和各级党风廉政建设会议精神，确保党风廉政建设工作落到实处。首先，我们从制度上筑牢了全员拒腐防变的大堤。继续实行党风廉政建设风险抵押制和责任追究制，印发了《\*\*市\_（公司）党组关于党风廉政建设责任制的实施办法》的文件，在目标管理考核中实行党风廉政“一票否决制”，每月每人提取100元设立了党风廉政奖，逐月考核，年终一次性兑现。其次,我们注重开展警示教育,从思想上规范了全员行为。以辅导课、看教育片等形式开展学教活动10多次,组织观看了原河北省国税局局长李真贪污受贿案录象教育片——《扭曲的人生》及反FLG科教片《深渊——\_的本质》，及时组织学习了《中国\_中央关于加强和改进党的作风建设的决定》、中纪委《对领导干部接受和赠送礼金、有价证券、和支付凭证的处分规定》等上级有关规章制度。同时，我们以办宣传栏、举办演讲赛、组织廉政知识测试等各种形式广泛开展了党风廉政教育,如 月

日举办的以“党纪法规在我心中”为主题的演讲赛,\*\*市电视台专门作了报道,在企业内外产生了较大反响，收到了良好效果。另外，我们还做好了“三评”延伸工作。一评是在公司内部开展“双评”活动，即：干部评职工，职工评干部。通过此活动，干部评职工，评出了谅解，职工评干部，评出了信任，解决了一些从领导角度难以解决的问题。二评是在公司外部开展“员工新风万人评”活动，我们将“三员”（访销员、送货员、专卖员）的照片、姓名装订成册，由纪监、人教部门带着深入到所辖区域的经营户之中，逐页翻，逐个问，上门征求意见，广泛听取经营户对“三员”的工作作风、服务态度、服务质量上的意见和建议，评出“服务标兵”，树立典型，以点带面，促进了工作作风的转变。三评是经济评审，全程监督各项经济活动。我们坚持经审工作“两人以上，货比三家，择优购买”原则，凡200元以上的开支都必须由经济评审小组审查、核实、加盖公章后，局（司）领导才签字报销。200\*年共评审经济活动

笔，评审金额

万元，核减金额

元。由于反腐倡廉态度坚决，措施有力，活动有效，干部职工廉政意识明显增强，没有发现任何违法乱纪现象，全年上交礼品礼金 人次，折合金额

元。我局局长\*\*同志还当选为“艰苦奋斗、勤廉为民”优秀领导干部。

4、队伍素质进一步优化。我们从企业的长远利益和全局出发,确定了与企业发展方向相一致的育人目标,以人员结构调整为主线，以科学育人为重点，以“政治坚强、廉洁过硬、团结有力、作风扎实、结构优化、业务精通”为要求，狠抓教育不放松，在提高职工队伍素质方面下了一番功夫。一是我们严格执行中层干部竞争上岗不动摇，以岗定人，能者上，庸者下，并在年底对中层干部进行了民主测评，弘扬优点，揭露缺点，真正做到了人尽其才，才尽其用，培养了干部职工的主人翁意识和忧患意识，增强了干部队伍的危机感、紧迫感和责任

心，激发了员工刻苦学习的热情。二是制订了局年度学习教育计划及学习贯彻“三个代表”重要思想，掀起学习新高潮实施方案，坚持每月职工大会学习制度不动摇，狠抓学习教育计划的落实。三是运用多种形式的学教活动，在寓教于乐中加强员工思想教育和素质教育。一方面，我们采取集中统一培训、日常培训与自学相结合的方式进行，重点对访销、配送、市管、稽查，组织了两次集中统一培训，讲实际问题，规范服务要求，提高素质标准，接受培训人员78人次，培训面100％，收到了明显的效果。同时，我们还对“四员”进行网建基础知识考试，进一步掀起全员学网建、懂网建的热潮。另一方面，我们采取请进来、走出去的方式开展现场教育活动，如6月17日组织党员干部访贫问苦；11月11日请市委常委市委宣传部部长戴新武同志来我局作十六届三中全会专题辅导报告；12月 日组织员工到我局“双联”单位——市百货批发公司养猪场开展的“我与下岗职工比一比”现场教育活动。另外，我们还先后组织观看了现代花鼓戏《郑培民》《老骆佚事》，学习英雄模范先进事迹。四是积极鼓励员工自学深造，进行知识更新，为自学成才者广开绿灯。目前有12人在参加自考、函授学习，今年已有4人通过自学拿到了大学文凭，企业文化结构层次得到改善。在树立员工理想和提高综合素质上我们坚持正面教育、正确引导，职工的素质和精神面貌有了明显的转变，遵纪守法、敬业爱岗的意识也进一步增强了，企业上下充满了朝气和活力，员工的工作积极性、创造性都有了很大程度的提高，职工队伍的素质也得到了进一步优化，使企业长远发展有了最根本的原动力。

5、安全工作进一步强化。安全稳定无小事。面对新形势下出现的新情况、新问题，我们坚决贯彻“安全第一、预防为主”“谁主管、谁负责”的方针，实行“全员、全方位、全过程”的安全管理体制，建立了完整的内勤档案，层层签订了安全责任状，按责任大小人人向公司交纳了400-1000元的风险抵押金，进行安全责任承包,并从有限的工资计划中每人每月提取100元作为安全奖,逐月考核,年终兑现，有力地促进了安全承包责任制的落实。同时，我们还投入

万余元，对检查出来的安全隐患进行了彻底整改。另外，我们将安全稳定工作寓于学教活动，今年共开展相关学习与活动10余次。一是组织员工认真学习了\*\*市政府有关安全生产、稳定工作的会议精神，并分别于5月10日和10月24日请市消防大队领导给予现场指导，组织学习安全知识和消防实战演习，同时对全局员工进行了一次安全知识测试，收到了较好的效果；二是在全局（公司）上下广泛开展“百日安全无事故”和遵纪守法、安全管理暨工作零差错竞赛活动。我们分别成立了由\*\*局长亲任组长的竞赛活动领导小组，制订出了包括防火、防盗、防骗、防交通事故在内的详细的考核办法，并由领导小组进行不定期的检查和评分，发现问题及时督促整改。三是在防“非典”期间，我们按照上级的要求和部署开展了一系列的防护工作，首先是成立以局长\*\*同志为组长的防“非典”工作领导小组，同时把“非典”防治知识编印成册发到每个员工的手中，做到了一户不漏，一人不漏，另外，我们严格实行“零报告”制度、出差返回人员送医院检查制度等，在防护期间，我们还确定一台专车专门负责接送职工上下班，最大限度地防止了“非典”病毒的入侵，我局无一人被隔离检查。四是结合“”娄底市烟草公司销售经理部副经理携款潜逃事件和“”衡阳特大火灾事故，在全员中进行了安全防范教育和岗位自查活动等。今年来我们共悬挂张贴宣传横幅、标语61条，出宣传专栏4期，这些形式多样的宣传教育活动，有效地提高了员工遵守安全规章的自觉性，增强了安全意识，“安全第一”这个概念在员工的脑海里更加根深蒂固，全局上下形成了一种“人人讲安全、处处讲安全、事事讲安全”好风尚。另外，在打击地下“\_”工作方面，我们下大力，出重拳，运用法律的、经济的、行政的手段，一级抓一级，一级管一级，在全局形成了上下联动，齐抓共管，横向到边，纵向到底的打击整治地下“\_”赌博活动的局面。一是严格落实责任制和责任追究制。各科室负责人均向党组签订了责任状，并将此项工作纳入了年终目标管理考核，同时规定凡发现单位员工（包括临时工）及其家属参与“买码”的一律解除劳动合同，除了追究当事人的责任外，还要追究所在部门负责人的连带责任，将工作责任落实到了每个职工的肩上。二是实行“三包”工作制。采取分管领导包所管科室；科室负责人包本科室员工；员工包家属的措施，在全局上下形成了一张严密的监控网络。三是实行举报有奖制度。凡举报单位员工（包括家属、子女）参与买码属实的，对举报者一次奖励1000元，举报聘用人员的（包括家属、子女）参与码属实的，一次奖励500元。这些措施的实施，在全局形成了打击地下“\_”赌博活动的强大合力和压力，收到了很好的效果，到目前为止，我局还未发现有人参与“买码”赌博活动。

五、精神文明建设跃上新台阶在精神文明建设方面，我们在年初明确了争创湖南省文明建设先进单位的奋斗目标，并结合企业实际开展了生动活泼的精神文明创建活动。一是围绕“内做文明员工”，积极开展了以“讲学习，比自觉刻苦精神，看谁理论实际结合紧；讲政治，比党性原则理想信念，看谁政治思想觉悟高；讲正气，比廉洁自律敢于碰硬，看谁批评与自我批评精神强；讲奉献，比服务态度工作业绩，看谁求真务实作风好”为主要内容的“四讲四比四看”活动、以“首问责任制、主办负责制”等为主要内容的精神文明创建活动等，提高了全员的积极性和工作热情。另外，为了把学习党的\_引向深入，深刻领会\_精神实质，我们在3月份举办了以“学习党的\_”为主题的有奖征文活动，各科室认真组织，全员积极参与，共有55名员工参赛，征文活动评审小组对活动开展情况进行了评比总结，共评出

一、二、三等奖12名并给予了表彰奖励。二是围绕“外当文明市民”，我们坚持以服务、诚信为宗旨，认真组织抓好了企业“双联”、建整扶贫等服务地方、回报社会的工作。在防“非典”的过程中，全民动员，积极预防，并向\*\*市防治“非典”指挥部捐献了企业资金2万元和员工集资治理发愣功0元，为夺取全市防治“非典”工作的全面胜利尽了一份心，出了一份力。在开展建整扶贫工作的过程中，我们认真实践“三个代表”，以实际行动学习党员干部的楷模郑培民，坚持立党为公、执政为民，引领老百姓“亮身份、创红旗、奔小康”。6月17日，我局全体党员在局长\*\*同志的率领下，到建整扶贫村羊楼司新和村开展访贫问苦活动，慰问了该村10户特困户并捐献了慰问金，今年我局建整扶贫资金到位 元，员工自发捐赠现金3000元、衣服330多件，不但密切了党群、干群关系，也对广大党员干部进行了一次很好的现场教育，激励全体党员干部牢记“两个务必”，加强艰苦奋斗意识，树立了\*\*烟草良好的外部形象。月 日，岳阳市文明委对我局（司）创省级文明单位进行了检查验收，对我们的创建工作给予了充分的肯定，并表示要积极向省文明办申报我们为免检单位。

六、多元经营迈出了关键的一步在做精做强主业、确保平稳发展的同时，积极稳妥地发展多元化经营，这是上级局的明确指示，也是谋求\*\*烟草发展大计的现实需要。从年初开始，局党组一直对开拓经营渠道，发展多元经营这项工作给予了高度重视，结合\*\*实际作了大量的调查研究，并到兄弟县市就多元经营开展情况进行了实地考察。2月起，多元化经营工作正式列入局党组的重要议事日程。经过两个多月的筹备运作，于4月15日组建了由职工家属全额集资的“\*\*市金鑫贸易责任有限公司”，公司具有独立的法人资格，拟定经营项目主要有烟酒副食、五金交电、纺织品、服装、饮食服务、房屋租赁、物流、建材等，当前正在运营的项目有卷烟零售、房屋租赁、饮食服务及物流等。卷烟零售店自开业以来，日销售额在3万元以上，获得了一定的利润。今年，我们的多元经营工作迈出了关键的一步，今后，我们要继续广开门路，多找点子，积极发展有潜力的项目，并及时向上级申请报批，真正通过发展多元化经营，实现化解主业风险、增加职工收入、增强企业综合实力和发展后劲的目标。此外，我们的计生工作广泛开展了“两为两争”等一系列活动，坚持组织领导到位，宣传教育到位，制度与责任状落实到位，流动人口管理到位，顺利通过了上级检查验收；档案工作繁而不乱，被评为\*\*市档案管理工作先进单位；工青妇工作紧紧围绕企业中心，以“爱企兴企”为己任，充分发扬了当家作主的精神，发挥了生力军、突击队的作用；老协工作善始善终，紧紧围绕“老有所养、老有所乐、老有所学、老有所教”开展，关心爱护老同志，合理安排老同志的生活，使老同志时刻感受到企业大家庭的温馨。200\*年是\*\*烟草的进取之年，收获之年，这是我们全体员工坚持励精图治，奋发向上，一心一意谋发展的结果，是对我们不懈努力的回报。欲穷千里目，更上一层楼，在即将到来的20\_年，我们要紧紧抓住发展这一要务，坚持以党的“\_”精神为指针，认真贯彻落实“三个代表”重要思想，思想再解放，观念再更新，力量再凝聚，进一步开拓新思路，开创新局面，实现新突破，建一流队伍、树一流形象、创一流效益，为\*\*烟草事业的改革与发展再立新功。

**终端服务工作总结14**

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作――故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

**终端服务工作总结15**

1、在分公司分管领导的指导下制定了《机房值班制度》及《机房维护及消防制度》，根据制度明确了机房值班人员，建立和完善各项维护制度和加强机房资料及文档的管理，机房设备检修清扫，做好“三防”工作，确保设备正常运行，保证信号安全传输。

2、积极配合总公司和机房对纤、跳线等工作。对机房进行不定期检查，遇到安全隐患及时排除并上报，遇到节假日和重要传输时期，都做好了安全上报等工作。

3、不定期对机房的消防工作进行安全检查，就一些存在的问题进行了及时整改，消除了存在的安全隐患。

**终端服务工作总结16**

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的树立和dslam设备的内衔接及外衔接。这些工作使本身加倍纯熟的操作使用客服系统。而且对机房设备有了必然的了解，使本身对上层设备有了加倍感官上的认识。

在投入到新的办公情况后，我也开始了新的工作――故障预处置惩罚。这项工作使本身控制了基础的adsl技巧。可以处置惩罚大部分的用户端故障。为了办理一些外线班处置惩罚不了的问题，本身和外线人员一起机房和用户端处置惩罚。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求本身，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务才能，照样从思想上都存在很多的不够。在这些方面我都获得了部门领导及本部门的老员工的正确引导和赞助，使我在工作才能进步，偏向明确，态度正直。从而，对我的成长打下了优越的根基。

**终端服务工作总结17**

我们新疆是一个多民族的地方，只有搞好民族团结，才能顺利开展工作，公司不仅需要能单枪匹马实干的人才，更需要是的一个有着高度凝聚力与战斗力的精英团队。

对我麦盖提分公司维护车辆进行定期安全检查，树立全员安全意识，确保全年安全生产，为新的一年开展各项工作奠定了良好的基础。以上是本人的20xx年度个人工作总结，请公司领导审阅，如有不足之处，请给予建议或批评。

20xx年对于物资设备部是艰难的一年，同时也是自我历练的一年。物资设备部全体员工在公司领导及相关部门的关心下，在项目部领导的正确领导下及各部门的同心协力下，物资部努力工作、诚恳办事、兢兢业业、克服资金困难、广开门路，想尽一切办法确保施工生产与施工进度。全年完成物资采购约xx万元，加工料约xx万元，安全收发运物资xx吨。建设了两条120商品混凝土生产线，优质投产，配置相应设备10余台。随着国家基础建设的飞速发展，物价，油价的持续上涨，原

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！