# 2024年部门年终工作总结模板通用(9篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-03-04

*20\_年部门年终工作总结模板通用一20\_年，自己最喜欢的一句话。我们应该学会往前看，往前看是为了让我们知道进取，不会老是停留在自己的功劳簿上沾沾自喜，停滞不前，而是要从零开始，继续奋斗;我们更应该懂得往后看，往后看是为了让我们学会珍惜，不要...*

**20\_年部门年终工作总结模板通用一**

20\_年，自己最喜欢的一句话。我们应该学会往前看，往前看是为了让我们知道进取，不会老是停留在自己的功劳簿上沾沾自喜，停滞不前，而是要从零开始，继续奋斗;我们更应该懂得往后看，往后看是为了让我们学会珍惜，不要总是奢求别人的所拥有的，而无视自己所最宝贵的，而是要脚踏实地，稳步前行。

20\_年，公司作为省内医疗行业征集解决方案的提供商，我们的目标是为客户提供更加高效，优质的服务。作为研发部的一名管理人员，个人工作目标是要除了要实现工程项目高效完成，产品质量稳步提升，客户服务及时响应以外，还是实现建设优秀的研发团队，协调好部门间的沟通问题以及实现自身综合素质水平的稳步提升。下面我对其做逐步论述。

年初的时候，我们拥有一支某某组的研发团队，拥有5名研发人员，负责某某产品的研发工作。现在我们拥有一支门诊组的研发项目团队，拥有5名研发人员，3名实施人员。一年来年初的团队人员，只剩下我和某某两名，主要的业务系统，也从某某系统转变为门诊相关系统。值得庆兴的是我们现在仍然是一支非常有战斗力的团队，团结一心，携手向前，并且我们的原来的团队成员，现在也成为了其他团队骨干成员核心力量，为其他的研发团队奉献出自己的力量，

我们各自都仍然为自己所梦想热衷的事业继续奋斗着，千难万险，不变初衷。

20\_年，作为一名研发人员，在产品方面，我们完成了对于药品管理系统标准版的产品优化升级，并且在某某省某某学院附属医院，某某省某某研究院两家三甲医院实现的程序更新，在某某院，某某院等十余家某某医院免费完成了药品系统的升级工作;完成了药品供应链系统的产品研发，以及产品的实施推广工作，目前药品供应链系统产品已经初步成型，在新的一年里，我们还需要逐步对于产品的雕琢完善，以使产品更加完美。

20\_年，在产品方面，我们未能够实现的有，对于医疗器械，固定资产新开发产品的研发推广工作，未能及时保证，产品推广和完善计划未能完成;对于药品管理系统，预计新开发的升级版本的产品研发工作，未能够及时展开，并完成;对于某某管理系统，相关的产品规划，功能扩展，产品推广未能及时完成。

20\_年，关于产品研发的经验是，之前定的目标过于多，定的目标过于分散，研发想做的事情太多，但真正落地的时候，才发现要么是精力不足，要么是人力资源不足，或是其他方面的原因，导致最终做了一堆半残的产品，不推广吧白白浪费经历，强行推广的化，不能够达到用户的要求，或者说只能达到部分用户的需求，后续的改造完善工作无法接续，导致新研发升级更新速度缓慢，几尽于无。还有一点就是，我们总是把大量的精力，放在如何去使用学些新的技术，如何去开发新的业务面更广的新产品，而缺乏真正在我们现有的业务产品上，进行精雕细琢，进行产品优化，扎实产品基础，完善产品不足。不过现实可能也就是这样，我们总是执着于外表光鲜美丽的东西，而往往忽略事务内在的价值意义。在这我想与公司新来的研发人员，一起共勉的一句话，研发的工作是枯燥乏味的，需要持之以恒的耐心和坚持不懈的毅力，别无他路，唯一的捷径就是勤勉。

20\_年，关于产品的研发计划，当然前提是在20\_年的时候，我们团队的核心成员依然在我们团队的前提下，我计划完成以下几个方面的工作。首先，是要实现对于药品供应链管理系统的进一步功能优化，完善产品推广，优化产品实施。其次，完善门诊医生站病历管理模块，实现产品功能的便捷化开发和产品功能的进一步优化。最后，对于分诊叫号系统，多媒体导医系统，移动设备盘点系统等业务单一的模块，实现新的某某规范的移动跨平台产品的研发，实现产品开发。

20\_年已经过去，某某我们已经在路上。最后还想和说一句和大家共同分享的话。

人生从来就不是一帆风顺，有高潮，更会有低谷。重要的，不是你在顺境中能走多远，而是要看你在逆境中能够坚持多长时间。以后，别人羡慕你的资本，不是你在一帆风顺的时候，多么的风光无限，而是你在逆境中，在别人不知道的时候所受的苦，在逆境中的不断坚持和不变的希望。所以，朋友，不要在意你年轻时候所受到的苦难，因为他们才是你以后成功的资本。让我们一起在荆棘中前行，在磨砺中成长。

**20\_年部门年终工作总结模板通用二**

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。一年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。这一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，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，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，争取更多的入住率。

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。

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！

**20\_年部门年终工作总结模板通用三**

20xx年度在紧张忙碌中过去了，在这辞旧迎新之际，我作为生产经理代表生产部门将半年来生产质量各方面的工作作以简要总结，同时祝愿公司在新的年度里更上一层楼！

从6月份在生产系统工作开始，就目前生产部门的现状作了大量的制度改革和完善，使得车间管理不断合理化。主要表现在以下几个方面：

1、生产现场整理整顿：就当时的生产现场环境，通过开会和6s管理方面的知识培训，大家对生产现场的管理有了正确的认识，并积极配合，使生产现场比较以前更加清爽、整齐，各种产品，用具摆放规范有序。

2、开展质量管理培训：从销售部反馈到生产部的客户投诉信息，生产部积极主动找原因和更好的改进方法。并召集生产全体员工进行pdca质量管理培训，让大家都有质量管理意识和责任感。通过多次的质量管理培训，员工们的质量细节控制和工作水平有了明显的提高。

3、成立专项工作日：为了确保公司产品质量满足客户要求，生产部门成立了质量管理日（每周二为公司的质量分析日）。针对质量分析会上大家提出来的问题，生产经理牵头负责在一周内给予解决或者上报技术部叶总来处理解决，并在下次质量会上向大家做出提出来问题的解决办法和处理结果。如此一来，公司产品方面有了全新的改进，客户的满意度不断提升。

4、开展质量活动月：通过质量管理月活动的开展，充分体现全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中细节的控制，提升员工们的质量意识和客户意识，从而向实现一起飞跃、鼎造精品的企业方针靠近！通过9月份对“一楼质量提升活动月”的开展，充分体现金加工全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中各细节的控制，提升员工们的质量意识和客户意识，实现从根本意义上的对一楼配件库存产品的质量改进！

5、过程方法和细节管理：生产系统最大的漏洞就是在工艺方面、流程方面、细节方面做的远远不够。如生产过程没有流程卡，没有图纸，没有记录，没有统计，导致生产效率无法统计，员工水平无法评定。面对这一现象，从8月份开始，车间执行主管下单流程卡到位法、统计工作法和员工生产日记法。这样一来，员工们的工作和质量都能清楚的表现在表格上，质量合格率也能在表格上看到。通过几个月的坚持，员工们自检产品行成了好的习惯，加工配件的质量明显提升。

6、成立质量管理领导小组：通过对生产车间的综合管理改进，生产部成立了质量管理小组，任用车间代表做为管理小组的组长，多人参与的模式，对生产过程、设备保养方面，产品光洁度方面。产品的毛刺、铁屑处理等细节方面做出有效的控制手法。在遇到质量问题时采取三不放过的原则。就是：质量问题原因不查明不放过、没有紧急处理措施不放过、没发长远对策不放过！并在生产早会上针对生产发现的问题进行有效分析，不能重复犯第二次同样的错误！如此几个月的坚持，使产品合格率明显提升。

1、爱心管理。通过感性认识阶段后，我和员工们之间的相处关系进入正常化，在车间管理上，选出了员工代表和管理层代表，如车间设财务监管（原是xx，现是xx），对车间违反车间规定的员工给予小额罚款（我们车间叫献爱心）然后上交财务监管处，财务监管人员根据天气情况，拿出罚款来给大家买饮料或者冰条吃。通过几个月的综合管理，大家的质量意识和工作积极性形成了质的飞跃！

2、走动管理。从6月份开始，每天销售一下订单到车间，象是跟单员，从配件开始到装配现场，全过程都在跟踪。在跟踪订单的过程，也是我学习的最好时候，同时能第一时间了解员工们的工作状态和产品配件有没有存在问题。通过半年多的努力，现在员工们的质量意识明显增强，产品质量明显提升。

3、激励机制。从7月份开始，对车间表现好的员工采用适当激励，如叫上几位表现好的去外面吃饭，顺便了解他们对工作方面或者职位晋升方面有什么想法，对生产管理方面有什么好的建议等。或者月底叫整个生产系统人员去外面聚餐，唱歌等。通过这些活动，拉近了员工之间的距离，凝聚了团队的合作精神和整体战斗力！

对于销售部门的信息反馈，生产部在生产结构方面采取以下几方面的改进。

1、外协会议：针对销售反映生产部门发货不及时，产品质量存在问题，生产部组织了外协沟通会，把目前公司的外协客户召集到公司进行有效沟通，把公司目前产品方面存在的发货不及时和产品质量客户的反馈信息向外协户做重要的说明，并提出了相互理解、相互促进的合作手法，同时规定了外协管理日，并由专人负责和外协的有关问题沟通和现场到外协处进行过程跟踪，通过几个月的实战，外协质量和供货期明显好转！

2、生产装配车间和加工车间进行有效整合。要求凡是生产前必须有生产经理下生产指令单，然后到技术部领取图纸并签上经理名字，生产经理把生产指令单交车间主任，并严格按生产单生产加工。装配车间员工凭领料单到一楼配件仓库领取配件时，要充当检验员的角色对所领的配件进行质量方面的初步检查，如果配件有问题，当场进行合理方式处理。另外要求装配人员在装配过程中必须站在客户角度考虑，产品的质量水平是否满足客户要求，如果装配现场有任何质量发现都第一时间上报生产经理进行合理改进！

3、配件仓库进行合理优化。针对配件仓库脏乱差、产品生锈、尺寸不对和质量不稳定、配件数量不清等问题上，通过生产部代表会议，决定对仓库进行彻底的整理整顿（当时用了句口号是：天翻地覆、完美体现！）。从10月5日开始，进行整理和细节处理，现在已初见成效。通过1个多月对一楼仓库的整理整顿，达到按区域、类别、标示固定存放，让人一目了然的效果！并且各类别产品配件全部采用塑料袋包装、涂油处理，确保入库后的产品的合理保存、使用时是都是合格品！整理完毕后，仓库执行了“先进先出”的原则（因为每种配件上有合格标签和入库日期，先进先出才有时可查），重新规定仓库各种产品配件的最高和最低的限量，利于生产合理计划和降低库存成本！

4、看板管理。看板管理是生产部面对目前管理混乱的重要举措。看板的使用，给大家一种警觉，大家都明白了什么是自己要做的，什么时候去做，什么时候

完成任务等。如销售生产管理看板、装配生产缺料综合管理看板、成品库综合管理看板、配件仓库综合管理看板、生产质量综合管理看板、仓库缺料综合管理看板。通过看板的使用，生产节奏清爽了、配件加工及时了，各项工作是均衡有序！

20xx年，生产部门的各项工作在全体员工的积极参与下，和上级领导的明确指导下，生产质量综合方面正向着良性方面发展。过去的一年来，虽然然生产质量各方面取得一些成绩，但同时也存在很多问题。主要表现在以下几个方面：

虽然半年多来一直强化现场管理，但由于员工素质不同，个别区域还有待进一步规范。员工综合素质教育和培训还要不断加强！

从多次的技术生产综合会议上，针对目前的产品结构和加工精度要求，都与生产实际严重脱节。导致图纸根本指导不了生产，希望在新的年度里，生产部门有权力来对图纸进行合理的有效的修改（配一工程师在生产部，适时对产品的改进和质量提升有直接效果！）。

由于公司人员的文化水平不同，分工不同，在对公司大的发展方针理解不到位，导致整体战斗力还有待提升。希望在新的年度里，加大员工素质教育和技能培训。

目前公司产品常出现质量问题而退货，一方面是员工装配或者包装时细节注意不到位，如机台装的表和夹具垂直度不够，装表的螺丝长度不合适，螺丝的强度不够，螺丝生锈，机台表面有划伤缺料等现象，正是这些细节管理不到位导致客户退货现象的发生！另一方面是我们的技术方面有缺陷。希望在新的年度里各方面都能全员参与、持续改进！

面对20xx年新的起跑线。我们生产部将会严格按质按量完成新年度的目标和生产质量系统中的各项任务，上一年度好的方面继续坚持，如看板管理的使用，仓库配件入库和出库的管理，外协质量管理的长抓不懈，质量管理的持续改进，工艺流程的合理改进等诸多方面，同时祝愿xx公司在新的年度里大展宏图，更进一步！

**20\_年部门年终工作总结模板通用四**

\_\_x年在紧张和忙碌中过去了,回首过去的一年，内心不禁感慨万千，这一年，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。在这辞旧迎新之际，我们生产部门将深刻地对本部门一年来的工作及得失作出细致的总结，同时祈愿我们公司明年会更好。

一、生产和产量方面

在过去的一年里，生产部门力挑重担，进行了大量的工艺摸索试验，冲压方面：克服了原材料板型差、客户质量标准大幅提高、原材料到货不及时、客户订单临时调整等困难，使得我们公司产品生产从往年单一的\_\_\_产品实现了向\_、\_\_同时生产的成功过渡。顺利完成\_\_\_\_吨，\_\_\_x吨。热处理方面：根据客户的要求，及时请教同行业厂家的相关经验，对我公司以前传统的退火工艺进行了大胆改进，经过一段时间的试验，一些刚开始接触的高效材料经过处理，产品基本上达到了客户的要求，同时生产部也总结了很多宝贵的经验。共完成热处理产品吨。新产品方面：\_\_x器是客户在今年新开发的产品，为了达到客户在产量和质量方面的要求，生产部顶着原材料到货不及时、产品型号杂乱、单品种需求量少、客户订单不稳定、模具更换频繁的困难共为客户加工特变产品吨，并合理调整生产计划，利用\_\_空闲时间，开发了\_\_产品并完成了为客户的小批供货。为今后公司产品多元化打下了良好的基矗材料初加工及对外加工方面截至12月20日共完成\_\_材料\_\_\_\_\_kg。

二、产品质量方面

在完成上述产量的同时，我们生产制造部门也高度重视产品质量，严把生产工序的每一个质量控制关，

三、设备模具管理方面

在这\_\_x年的一年里，公司投入资金购置了更加精密的模具和设备，为产品的产量和质量提供了更加有力的保证，虽然大部分设备都是新设备，故障率较低。但我们设备维修人员还是克服了技术力量薄弱的困难、按照设备维护保养的相关文件对设备进行定期检修保养，并且作了相应的记录及详细的设备点检表、模具维修记录、并为每套模具建立了详细的档案，有力地保障了设备的正常运转，进而从很大程度上确保了生产运行的稳定性。

四、人员管理方面

因公司生产任务的急剧增加，产品型号的多样化，公司新招聘员工很多，共有很多批次的新员工进入到车间的各生产岗位，且流动量很大，各岗位人员极不稳定，给生产各方面管理带来极大压力，就在这样的压力推动下，生产部还是坚定地对各岗位进行岗前岗中的简单培训，保证新进员工的顺利进入岗位角色，做到在领班及各级领导的正确引导下，基本胜任各自的岗位工作。

五、安全生产方面

在过去的一年里，基于行业的特殊性，我们生产部门将安全生产纳入了日常的管理工作之中，能够经常对各岗位员工进行安全知识的教育，培训操作工正确操作生产设备，发现问题及时处理。但是在5月4日、6月8日和10月28日仍然发生了\_\_x、\_x、\_\_x因违反操作规程而造成的恶性人身伤害事故，针对此类事件，生产部对全体操作工进行了更加频繁的安全警示教育。对一些有可能会造成人身伤害或设备模具损害隐患的人和事进行了严肃的经济处罚和批评警告。

**20\_年部门年终工作总结模板通用五**

20xx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20xx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

20xx年，后勤部对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，20xx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;范文top100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、事故发生塬因、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。

(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。20xx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;叁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

20xx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

20xx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。20xx年，后勤部在总结20xx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。20xx年初，后勤部组织召开了20xx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20xx年工作的问题的基础上，对各部门下达的工作目标共涉及xx项工作，目标或指标xx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20xx年房间管理普及的基础上，20xx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。20xx年，后勤部共制作各项目标化标志共xx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20xx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20xx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，避免了管理停留在塬来的水平。

(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20xx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。20xx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，20xx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20xx年共抽查员工安全知识掌握情况xx余次，抽查人数近x人次，进一步增进了员工了解掌握安全知识。叁是加强消防安全演练，20xx年，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。20xx，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，后勤部强化以下叁方面的工作：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;叁是完善报修流程，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，两店共发现安全隐患达xx项，其中xx店xx项，xx店xx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20xx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，最大强度的避免了安全事故的发生。通过一年的努力，20xx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。20xx年，在治安工作中，后勤部主要从以下叁方面入手：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x次，直接抓获到商场的各类犯罪嫌疑人xx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x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，20xx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

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

(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。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;叁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。20xx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，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20xx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，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;叁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，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。

**20\_年部门年终工作总结模板通用六**

20xx年的脚步已迈向身后，回想走过的脚步，深深浅浅一年时间，有欢笑，有泪水，有小小的成功，有淡淡的失落。20xx年是有意义的、有价值的、有收获的。在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在工作上廉洁奉公、务真求实。作为公司的采购人员，我树立“为公司节约每一分钱”的观念。积极落实公司采购工作的要点和完成钢厂协议量的计划。坚持“同等质量比价格，同等价格比质量，最大限度为公司节约成本”的工作原则。现将主要工作情况总结如下：

在公司领导及公司其他同事的配合与支持下20xx年里在自己的业务单位江阴长达钢厂共完成采购一万六千多吨的计划量。虽然公司与江阴长达钢厂签订的协议量是每月3000吨，但在行情不稳定的情况下，长达钢厂每月每期都在打折，在这样的情况下我公司还是较圆满的完成了与长达钢厂签订的协议量。

在五月到八月间，在部门领导销售思路的带领下我在本市市场里挨家挨户的发放我公司经营的中板与热轧卷板的宣传资料给市场商户进一步了解我公司经营的钢材品种规格的齐全和价格的实惠在取得一定成果后（期间市场其它商户在我公司拿货也较多）增加了一定的销售的数量。

期间在部门领导的安排下我与新进公司销售部的小陈同事一起去下游市场跑业务，在我们俩共同努力下也新增加了好几家用中厚板和卷板的厂，每月也有70- 80吨的拿货量多的时候有一百来吨。我感受到只要肯出去真心努力的跑客户，总归是会有回报的。

平时每日电话询问市场各大经销商价格（对每日网上各地区报价如 上海杭州 南京 无锡等地的价格了解和电子盘、期货）。

也会帮着部门同事去市场商户那开提货单、送支票、收发票等一些事物。观察本市市场一些同行竞争对手的库存变化情况。

跟车送货（这样能让我做采购的第一时间了解到下游用户对一些产品规格的需求）。

空下后我会去市场上与一些认识的商户探讨和分析行情走势这样可以进一步了解行业竞争对手的一些基本情况等等。

通过这一年来,自己参与的各种工作,我认识到自我力量的不足.尤其是在与客户谈到一些棘手的业务问题时自己不知道如何灵活的处理时,我都在对自己进行反思,希望可以实现对自己的一些突破.我想要改变自己身上一些局限我自己展现的因素,改变原有的工作方式,要求自己在业务上达到最佳的状态.有时候我在默默的注视着自己,对自己的一言一行又像一个旁观者在监督着自己,这些在我以往的工作经历中都是没有的,都是在自己遇到一些棘手的问题不能及时解决,才有所感悟后对自我的要求.我认为自己工作中的不足之处有:

（一）沟通不够

人和人交往,最大是真诚,相互理解和平时的沟通,善意的表达自己的想法.关键是你能不能用真诚去打动对方让对方接纳.我相信这句话是没错的,在以前也认为确实凭借着亲和力和真实、诚意便可以与同事顺畅交流,至于同事心态的多样化却没有认真去想过.在经历了一些事以后,才发觉同事的的心理具有很大的不确定性,尤其是在工作中出现分歧对自己的想法也会存在犹豫,这个时候就需要沟通,反复的沟通,达到相互的理解和支持.而我在这个方面是做得不够到位的,我的沟通方式比较直接,不太会“引客入境”.我想这与我从事这个职业经历太浅、个人性格有关.我个人偏向比较直率的沟通方式,不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法.在日后的工作中,我想要加强自己沟通技巧的变换尝试,适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的想法这方面的能力.

（二）工作中缺乏创新思维

不管是日常生活中还是工作中,人们需要相互协助,相互帮助,只有这样才能更好的干好工作,充分发挥每个人的潜力.通过这一年来,自己共同合作的部门领导和同事,他们都很热心的及时给予了我在工作上的理解和帮助,从而使我顺利完成了自己的各种工作.让我提高了对工作的谨慎态度,养成了凡事要问清楚,做事前想要有所借鉴的习惯,本来这是件好事,但是却会产生一定反方向的影响,那就是缺少了创新意识.工作的积极性和主动性是建立在对工作负责的态度上,而不是建立充分地出色完成工作的基础上,这样变会限制自己主观新思维的发生.按部就班地去工作只是一名称职职工起码要做到的事,而他永远不可能成为一名优秀职工,真正的优秀职工是需要有创新意识,在工作方式、工作效率上的不断更新.对于这一点,我也需要在日后的工作中让自己慢慢转变,自我挖掘有利于工作开展的思路.

以上列举的不足之处,是我自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处,在日后的工作,也希望公司领导和所有同事能够帮助我一同发现问题、解决问题.

20xx年已过去了,面对20xx年的工作,新的各项工作给我带来的是迷雾和无限遐想.在这里,我从个人的角度谈谈自己20xx年要对工作的努力:

关键词一:蜕变

任何改变对于一个人都是艰难的.我也试图按照新的工作路径去改变一些态度、方式或思路.在这方面,我认为自己已经在慢慢尝试和接受新的转变,例如与各个部门、同事间的的工作配合,工作流程、方法的采纳等,但是仍然存在不足的地方.我的成长、工作和生活经历让我习惯性的去一个人完成某项事件或任务,这样的结果会有两种:要么顺利完结,要么被遇到的困难打到.因为一个人的能力、精力毕竟是有限的,而对自己尚在不具备成熟处理问题的条件下,个人的力量就更显单薄了.

20xx年对我来说,正确的蜕变很重要.要改变的问题很多,首先就是意识.纵观我们公司的发展历程,和其他同行的差距越来越大,如何定位我们这样的公司,如何多争取更多的业务,促进公司的发展.意识转变能反作用自己的行为.写出来分析是对自己的警示,提醒自己需要树立深刻的危机意识,认识到问题是蜕变的第一步.其次就是行动,在行动中时刻提醒自己在做什么,问问自己做的对不对,做的是否到位,怎么样才能做得更好.

关键词二:提高

公司的发展形势的客观原因不用过多描述,因为任何公司的发展都要经历这样那样的曲折道路,我想有部分来自自身原因,说明从我自身还有需要改进和加强的地方.这要求勤练内功,提高个人的专业知识和业务能力.对于我一个从公司采购员来说,勤练内功和提高专业知识、技巧是必要的.另外最重要的就是要扩大个人的信息来源和广泛的沟通技巧,全身心的投入到公司的各项工作.

在过去的一年里,认识自我,找出差距,在新的一年工作中更要有大的进步,这一年里还是有很多不足之处,在新的一年里要吸取着前一年的教训,对业务知识活学活用,在新的一年里弥补去年的不足之处,全面提高自身素质业务水平,在以后的工作中有不足之处请领导批评指出,为公司作出一点点贡献.

**20\_年部门年终工作总结模板通用七**

岁首年末，转眼间20xx年即将过去，在领导的帮助下，在大家的辛勤工作下，本年度中我们取得了比往年都要好的成绩，下面我将从以下几个方面对本年度的工作做以总结：

1、本年度的工作成绩：

本年度中，在大家的不懈努力之下，全年工程立项共48项，其中已完成项目44项；建筑面积共计98万平米，投标总报价共计亿元。其中，完成小型工程施工投标文件编制41项；园区工程6项，计划投标3项；完成工程竣工结算1项。我部门年收入共计xx元，支出共计x元。

2、我部门，为保证各项目标的完成，从以下几个方面开展了工作：

①落实工作，明确分工，高效完成每个项目

根据我部门的实际情况，为了能够快速、高效的完成每项工作，我部门使各个项目都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。由于人员设备的配备齐全，对于较大的工程，能更好更快的完成预算任务。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，进一步提高工作效率，为整体工作的推进提供了保证。

②理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上每月认真分析客户的建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对收费问题，我们的收费标准只有咨询公司的1/3，由于我们人员设备齐全，能更好更快的完成投标文件的编制任务，节省了大量的人力、物力，对于分公司来说可以节省大部分开支。经过几个月的运行，在领导和个公司的支持下我们的服务质量有了很大的提高。

③认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的预算团队

拥有一支优秀的工作人员队伍，是我们做好本职工作一个非常重要的前提前提。本年度中，我们虽然工作任务很重，但是我们未曾忘记要不断的进步。

在工作中，我们非常注重人才的培养，在领导的支持下，有经验的预算员在不断的追求上进，自我深造；年轻的预算员们也在不断的加紧学习，向有经验的员工学习。为了帮助年轻预算员的尽快的成长，我们开展了定期的讨论会，让大家在一起谈谈经验与不足，大家互相借鉴，互相学习。

④加强管理，提高绩效，努力提高执行力

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的管理，通过管理工作的开展，使我们对部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，使管理人员和普通员工的工作能力都得到了较大的提高。

这一年来很多时候同志们都在超负荷工作，甚至几天几夜才能睡上几个小时，每一份投标文件的编制，每一个项目的投标报价，都要经过仔细推敲，细心检查。虽然我们的工作时常加班熬夜，任务重，时间要求紧迫，但同志们不怕吃苦，不厌其烦，细致耐心，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极为分公司做好标书。在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

这一年来，我们的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，学习、服务还不够，与领导的要求比，还有一定差距。

在今后的工作中，我们要不断的总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。只要我们不断的努力就一定会把预算工作做好，给公司带来更大的效益。让我们在今后的生活中不断学习，不断总结，提高自己的工作能力，从而带动公司工程造价的发展。

**20\_年部门年终工作总结模板通用八**

20\_\_年，对于中国家具城股份有限公司来讲是开拓创新的一年。沈阳新中城物业管理有限公司紧随公司的步伐，在公司领导的正确指引下，在房产公司各部门的积极配合下，我本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了全年的工作任务。现将一年来的工作总结如下：

1.抓效益、重服务

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司创建初期，我便把其定位在树品牌效应，积极开拓新领域，努力创造新的经济增长点。本年度，在物业公司全体员工的共同努力下，明择园小区共收缴物业费93085。2元，收缴垃圾清运费31620元，其它费用293358元，共计418063。2元。为开创新的经济增长点，在股份公司领导的积极努力下，物业公司接管了沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入19万元，加上出租库房的收入1万元，共计20万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。本年度，由于明择园小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收取。从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表现在：1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。2、报修及时，维修到位。3、工作中做到四不：即不可以无笑容，不可以发脾气，不可以说不管，办事不拖拉。一年来，经过物业公司全体员工的不懈努力，明择园小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

2.抓管理、重培训

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协调的能力外，更重要的体现在管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与能力，对他们的工作分工也各有不同。1、积极宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的积极性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束取代人的约束，起到了良好的效果。

做为只有一岁的沈阳新中城物业管理有限公司，在管理中即缺乏理论指导，又缺乏实践经验。这就需要我们不断地学习相关的物业管理知识，充实到工作中来加以实践。一年来，物业公司在管理岗位的员工全部取得了国家建设部颁发的《物业管理岗位经理证书》，部分员工利用业余时间考取了《会计师资格证书》，在物业公司内部形成了良好的学习氛围。此外，我积极利用每周三下午的时间，组织全体员工对国家新颁布的《物业管理条例》及在物业管理中出现的典型案例进行学习、讨论，使其进一步了解和掌握物业管理相关的法律、法规和政策，对物业管理中出现的一些基本问题找到了解决的方法与对策，做到了有法可依，有案可徇，这些对员工在实际工作中起到了极好的参考与借鉴作用，同时，为员工们今后能够走上物业管理的领导岗位奠定了基础。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不可以松懈。我利用每周五上午8：00—9：00的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

3.抓创新、重实效

时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。沈阳新中城物业管理有限公司依靠中国家具城集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在沈阳物业管理的大军中占领一席之地。沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理项目的实施，开创了新中城物业公司发展的新领域，国家《物业管理条例》的出台，进一步激化了物业小区招投标项目的实施，为物业公司的发展提供了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当考虑的是，从物业公司自身发展的实际情况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对新中城物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还应该扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

部门年终工作总结9

20\_\_是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年;是面对公司先后二次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年;是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。全年来，在总公司各级的正确领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“源于心诚、止于完美”的公司宗旨，在上传下达、内外业务办理、服务质量、内部管理、服务业主等方面取得了丰硕成果。当你走进物业公司，看到由1栋错落有致、揉合欧陆元素的现代化建筑与整齐有序的服务人员相互衬映的情景时。

当看到引领潮流的古罗马雕塑与欧式建筑风格的优雅环境交相辉映时;看到逐步完善的健身器材、儿童乐园、休闲会所、羽毛球场地、休闲座椅、公示栏、果皮箱等公共设施整齐配置时。你一定对独具匠心、灵动风情的环境所感染，一定对公司及公司全体成员的辛勤劳动所自豪，这一系列的成绩着实渗透着公司领导及全体成员的汗水与热血。现将全年工作简要总结如下：

1.基本情况

按照公司组织架构及新领导班子调整，物业公司现总经理1人、副总经理2人、工程技工5人、绿化技工2人、保洁技工10人、秩序维护部经理12人，增设办公楼大堂经理1名、会所经理1名，共计\_\_人。今年来，物业服务全体成员紧紧围绕为住户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对\_\_\_\_花园服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、抓落实上下功夫、求实效，全年来，共接待解决业主有效投诉8000余件、处理及时率达到100%，公共设施维修养护50余件，维修及时率70%。

2.工作思路及方法

(一)承接对外工程、完善对内基础建设、取得明显成效。

从年初以来，在大家的共同努力中，先后承接对外工程建设，加大公司创收，效果显著。如：20\_\_年3月份至5月份公司安排人员集中精力完成了\_\_小区电路改装、插线板的安装工程以及对各楼层照明线路重新布置工程、安装日光灯、牛眼灯、射灯3000余盏，并完成了大厦首次保洁任务，为公司赢得荣誉;20\_\_年8月份至11月份完成了\_\_\_\_花园商务会所电路改造及安装工程，完成安装琉璃灯、日光灯、牛眼灯、射灯1000余盏。对内协助开发商完善了\_\_\_\_花园基础设施建设，改造2、4、5、6、9号楼水表箱及水表168户。尤其是自从新一届领导班子调整以来，进一步加大基础设施建设完善工程，全方位提升了\_\_\_\_花园物业服务品质及品牌效应，解决了长期以来小区的共性问题及事关广大业主居住的问题，取得了明显成效。

(二)积极主动工作、诚心诚意服务、打牢服务基础。

全年来，公司在日常业务处理，深化客户关系、提高业主满意率上发生了重大变化，变被动服务为主动服务、变投诉解决为主动跟进行处理。如物业公司在入伙业主打压、试水、交房验收等方面做到了不断联系提醒业主尽快收房工作，在业主收房过程中，手续办理、钥匙交接、费用收取、引领验房、办理装修等全套业务同期进展，达到了业主的满意。从年初以来公司安排人员先后共办理业主入伙45户，安装可视对讲82台、冷热水管、地暖管打压23户，冬季冷热水管排水(含空置房)150户，三凌电梯公司在日常保养的基础上处理应急故障10次，解决楼上漏水引发的矛盾5户，弱电维修、可视对讲调试、对讲门铃无声音、无图像125次;电压测试、壁挂炉调试、插座安装86户;联系更换平开窗扇塑钢窗合页28户;电话有线无信号处理14户;壁挂炉挂架6户。

尤其是针对08年年初一场冷空气的侵袭，使室外环境温度降低到零下35度，\_\_\_\_花园面对带有地下室的楼层排水管全部封冻的情景，公司在公司领导的带领下，对所有地下室进行保温，加电热带、保温材料，在大家的共同的努力下，才使高层住户排水畅通、缓解了天气严寒给广大业主带来的不良影响，同时，针对\_\_公司尚未成立，户外管道井全部封冻的实际，又对小区水表、进户水管进行加保温、每单元添加珍珠盐等加强保温，在全体维修人员的长期坚持中，解决了井内冻结、水表防冻的困难，保障了广大业主的正常生活。

(三)发挥服务特色、提升物业品牌。

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。全年来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后协调解决了封闭式自行车棚外包、家政保洁服务外包、地上停车场办 证、为小区结婚业主订购送鲜花等事宜，完成了元旦、春节小区节日装饰工作，08年3月份物业办组织银川新闻快报频道记者对小区进行了宣传报道;中房物业、西城物业及建校学生先后进入小区进行参观，进一步提升了品牌宣传。

同时，为响应物业办号召，先后由公司抽调人员组成了篮球队参加了全市物业行业建身活动，8月份，公司在参加物业服务技能大练兵活动中荣获集体三等奖、现主任\_\_同志荣获物业服务岗位技能大练兵理论竞赛优秀奖，《银川物业》优秀通讯员等称号，为公司赢得了荣誉，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。同时，为融洽业主与物业关系，创建和谐花园小区，公司在正月十五举办了业主“猜谜活动”，参加竞猜的业主达50余人，活动的开展有效促进了服务内容的深化。

3.加强内部管理，充分发挥团队作用

公司主要下设客服、维修、绿化、秩序维护部、保洁部五个主要职能部门及车场、会所、大厦、地上停车场等管理人员等特别部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，全年工作中显现出了出色的执行能力。

(一)客服部：客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对外业务联系、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过客服人员进行协调、解决。全年来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任，在每片区装修巡检、空置房检查、业务处理、费用催缴上做到了责任到人;对内又进行业务联系，如：共同收取费用、共同处理投诉、报修，共同解决当天问题等，使工作效率明显提升。

如：公司经过新班子调整后，在人员管理、业务管理、欠费催缴、塑钢门窗报修、维修、壁挂炉调试、屋面维修统计，室内起包住户解决等方面做出了积极努力，收到良好效果，在为期三个月工作\_\_催缴物业服务费约26万余元，解决长期欠费户25户，催缴营业房欠费达10余户。

(二)工程维修部：维修部是公司工作的重点，各项工作贯穿于小区的方方面面。全年来，维修部在对外业务承揽、对内工程维修、住户室内维修、公共设施维护等方面创出了骄人的业绩，尤其是在维修业务量大、任务重的前提下，全体人员加班加点，扎扎实实完成各项任务，为做好服务工作奠定了良好基础。

如：在2、4、5、6、9水表安装改造中维修人员一身泥、一身汗，短短几分中，整个人被浮灰盖满全身;在大厦电路改装过程中，为了赶工期，维修人员加班加点，全月无休息，表现出了较高的觉悟和敬业精神;在改装多层排水工程中，面对高空作业难、险的特点，全体维修人员毫不犹豫想方设法进行改装，按时完成了工期，较强的团队精神表现出了较好业绩，为公司发展打下了良好基础。

**20\_年部门年终工作总结模板通用九**

在过去的20xx年里，技术部门所有人员在不断的学习中，逐渐熟悉公司新的管理模式和新的文件流程方式；本着对工作认真负责的态度，参加各种工程会议；，认真检查、跟踪落实各分项工程施工质量及进展情况；了解工程动态，对有可能出现问题的项目进行事前预控，将损失降到最小。维护公司利益，把公司的利益放在首位；尽忠于公司，把公司的事业与自身的发展融为一体；尽责于本职工作，均没有缺习早退现象，没有任何工程师受过任何处分；互相能妥善处理好同事之间的关系，积极发挥团队合作精神，基本能按时努力完成领导下达的各项指标任务，对工程提出理论性、经验性、实际性建议，促使工程顺利圆满。在过去一年中，技术部的工作任务是繁杂/繁琐的一年，回顾20xx年的工作，技术部工作总结如下：

资源共享系统建设的完成：已经完成所有门店及新建项目已有的图纸电子归档集成系统，

技术项目组就长兴八佰伴项目、金坛西门新建项目，全程参与了项目的规划及实施，对各阶段方案进行技术分析及把控，对设计方出图进行综合审查并与其沟通审查意见。密切跟踪长兴项目现阶段的基坑工程，对图纸变更及施工方案进行研讨及把控，提供必要的技术支持。

泰兴大统华项目：负责结构加固方案的确定及施工图审查，协调事业部与设计方设计过程中的方案变更事宜。为屋顶新增生活水箱设计基础，为楼板上新增砌体墙提供结构处理方案。目前该项目正在准备进行结构加固施工。

常州武进项目：负责对广场原下地下室楼梯改为自动扶梯的结构加固进行跟踪。目前该处结构改造工程已接近尾声。

无锡八佰伴自动扶梯改造项目：主要负责对原结构加固图纸的审核，看其是否满足本次扶梯改造的要求。原图纸已经设计了新增扶梯的基坑等构件，可以按图施工。

霞客大统华项目：审查结构加固图纸，对屋顶新增水箱的屋面承重进行复核。现工程已完工。技术部年度工作总结华士大统华项目，参与江阴华士超市扩初设计方案讨论，并跟踪项目实施进度。目前工程正按施工计划有序进行。

丹阳华地十字路口地下车库项目，对丹阳华地十字路口地下车库的规划进行结构设计并绘制结构图，以便计算工程造价，为项目投资提供参考数据。

自行提出结构改造方案：就和信店自动扶梯改造项目提出《和信电动扶梯改造4套方案的结构提案报告》；对溧阳大统华改造提出楼板加固方案；对无锡八佰伴七楼的外婆家楼板漏水情况进行分析并提出处理方案；泰兴项目加固工程技术方案等。

拟建项目的总体规划：绘制合肥市冻结地块初步规划方案；绘制合肥中心商务区地块初步规划方案；绘制金坛老西门菜场地块初步规划方案。

图纸及合同任务书的审查工作：审查南通百货大楼中庭加扶梯改造图；审查宜兴和信店及南京八佰伴改造项目的设计图纸完成情况；审查＂苏地20xx-b-57地块商业办公＂的建筑图纸，对该建筑是否符合华地集团开店的物业要求提出参考意见；查看近期运行的各项目的交付条件或租赁合同，分析条款里应明确但未明确的权责与义务，为今后的合同完善做支持。

技术部项目组协助相关部门编制制度及标准：《华地国际工程项目技术工作进展跟踪计划表》；各项目的层高、荷载、装修高度的设计标准；《华地国际工程管理制度总纲及流程》；《华地国际工程改（扩）建项目管理制度及流程》；《设计管理制度及流程》；《华地企业超市待建（租赁）项目建筑技术标准（20xx年7月试用版）》；《华地国际百货（购物中心）收购（租赁）项目建筑技术参考》；《关于项目图纸变更程序与图纸归档的规定》；《工程技术与物管条款》；《华地功能招商营建原则》等等。

1.与各部门间的沟通问题：在工作中，和各部门的沟通存在问题，很多问题不能在第一时间反应到技术部，就不能及时解决，将影响各部门的工作。经过10月份与各部门开会商讨的结果，目前有很大的变化，基本能及时掌握信息。

2.问题解决存在不及时：由于是技术分工与专业专人负责制度，有些问题相互存在矛盾和冲突，不能及时解决处理，从20xx年开始，就计划就一些问题，召集开店部/规划部，等各专业就一些问题，集中讨论，集中解决，加快工作效率。形成一个整体团队。

3.业务专业能力加强：日常工作开展还可以，但就一些，新科技，创新方面还很不足，今后要加强人员自我学习。20xx年度重点技术攻关项目是，空调/暖通系统设计要创新，发挥多年来汲取的技术与经验，就目前所有门店下冷上热状态，要有较大的改观，在技术上要攻关，要突破这个难题，啃下这个硬骨头，弥补这一技术空白。

4.技术力量分散：技术部人员目前是分散的，所有人员的分工也是分散的。每天的工作内容就是有计划性的，但有时各门店穿插进来，要求及时解决，就打破了原有的计划。虽然在平时的日常工作中还能勉强应付，真的到了要展开大项目的时候，需要集中力量的时候，人手不足，发现协同工作的能力并不强，今后要加强合作，培养团队能力，为开展更深层次的工作做好准备。当然还有许多不足之处，有待于改正、改进。

xx年我从事了技术质量处的管理工作，这个岗位对我又是一个新的工作起点。技术管理岗位是对各施工项目的全面的技术质量管理并保证质量体系有效运行。它包括了以下工作内容：组织贯彻执行国家、地区、部门关于技术质量方面的法规、标准、文件；负责工程项目的技术质量管理工作；借鉴同行业先进的施工方法或自创独特的施工方法在本企业中推广实施，不断改进施工方法和提高管理水平；根据企业现状和长远发展规划搞好技术培训工作。因此就此部门的工作，我做了以下工作：

技术管理方面实施了看板管理工作。实施看板管理是我公司经营管理的重要措施，通过实施看板管理拉开了分配档次，充分体现了多劳多得、少劳少得、不劳不得的按劳分配原则，提高功效。实施过程中依据看板管理相关实施方案和规定，按照通用的工序向班组及作业组下达任务书，任务书中明确了施工要求，领料、用料施工程序和计件工日，项目部按作业组任务书完成情况进行检查核实计件工资。期间，供应部门、技术管理部门等相关处室人员要相互配合，通力合作，保证了各工程按期、高质、安全完成。石油化工行业个人年终/年度工作总结

我公司多年来技术管理方面基础扎实、各项制度健全，但我认为针对现在技术力量年轻化现象，应尤其加强施工方案的针对性和可操作性以及施工总结的科学性、实用性。对与我们施工过的每项工程我总结出完整的施工特点、程序和方法。作为技术积累，必要时可以按同类整理出系统资料。既可指导以后施工，又可为投标提供基础资料。在编制方案交底上我们实行了下发作业指导书的办法在，整理出一套实用于化工炼油系统的竣工资料编制说明，为刚参加工作的技术员在整理竣工资料上提供了方便。

作为技术质量处的管理工作者，在今后的工作中我将以百倍的热情迎接新的挑战，继续完善技术发展体系，强化技术创新能力，形成以高、大、精、尖为核心竞争力的技术差别竞争优势，逐步建立完整高效的技术发展体系，形成各项目统一技术管理，分级实施，目标考核，相互支持，资源共享的技术管理体系。

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！