# 年终工作总结个人版(十五篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2025-04-06

*年终工作总结发言 年终工作总结个人版一一年的客服工作在忙碌中收尾，其实我非常希望这种充实的工作状态，客服工作很考验我的意志力，我希把这件事情做好，当然不仅仅是对自己的负责，很多时候都应该要有一个稳定的心态，这段时间以来其实对于工作我是非常有...*

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版一**

一年的客服工作在忙碌中收尾，其实我非常希望这种充实的工作状态，客服工作很考验我的意志力，我希把这件事情做好，当然不仅仅是对自己的负责，很多时候都应该要有一个稳定的心态，这段时间以来其实对于工作我是非常有规划的的，一年虽然不是很长，可是有计划绝对更加有保障，现在我非常希望自己能够把这些基本的事情完善好，在很多时候我对自己的要求是非常高的，过去一段时间我无限的对自己充满着乐观心态，也就这一年电话客服工作总结一番。

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的`同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都是一定的，我愿意话足够的时间去消化这些内容。

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这一年来，我觉得自己在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

针对以上问题，在20xx年的工作中，我计划从几个方面进行改善：

1、分析上一年客服咨询资料，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询潜力，这也是重中之重。

2、提高自身业务素质潜力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自我的心态，完善业务潜力、提高咨询量。

下一年即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版二**

岁末年初回顾icu病房起步的这一年当中，我在担任icu护士长这一年期间，在院领导的关心下，在科主任和护理部主任的帮助和支持下，使icu的护理工作得以正常运行。这一年来，在继续深入开展创群众满意医院和打击商业贿赂的思想指导下，顺利完成了本职工作，现将一年来的工作做如下几方面总结：

icu是危重病人进行抢救和严密监测的场所，要求病房环境合理、简洁、方便，利于观察和抢救，病房的抢救设施齐全，在原有icu病房的简陋条件和设施下，在院领导的支持下，完善了各项设施和仪器，一年当中，增设了3台呼吸机，6台注射泵，2台输液泵，以及各种医疗用品。并安装了热水器，室内开水供应设施，以及各种生活设施，以优质的病房条件服务于患者，方便的工作条件利于医护人员，使得icu的病房条件在本市以及周边地区处于领先水平。完善的设施离不开有效的.管理，这一年中制定了：icu贵重仪器管理制度，贵重药品管理制度，病房消毒措施。做到物品定点定位放置，固定了仪器管理人员，药品管理人员和物资管理人员。一年来，有效的病房管理保证了icu的日常工作。

icu在本院属新兴的一门学科，收集全院各科室以及外院的危重病人，机构庞杂，医疗护理任务繁重，而我科的护理人员均年龄较轻，资历浅，工作责任心不够强，且icu护士人员流动较大，因此制订一套严格周密，切实可行的制度常规，以保证icu的护理工作正常运转，本年度在原有xx年icu护理工作试行草案中，思想汇报专题不断完善和修改草案，增加了各项护理操作常规，急救药品毒麻药品每日每班清点制，无菌物品管理制度，护士培训计划，消毒隔离制度等，制定的同时督促，检查执行情况，各项制度常规保证了各项工作有章可循，从而使icu秩序井然，忙而不乱，其工作效能得以充分发挥。

由于icu的工作性质及严格要求，护士始终处于病人治疗及观察的第一线。因此，护理人员的素质如何，将直接关系到icu的工作效率。这一年来，icu护士的培训工作是我工作之重点，在icu护士的后续教育中，我采取了在职培训，外出进修，自学与考核相结合等办法，并结合医疗定期举办科内业务讲座及参加护理查房，严格按照xx年icu护士培训计划gt；进行培训并考核，xx年度先后输送两名护理人员到上海北京进修，全科护理人员均参加了护理专科或本科的在职教育，一年的培训使得icu护士能胜任日常工作，大多数护士成为icu熟练人才。

要做好icu护士姐妹的领头雁，不加强自身学习是不行的，在繁忙的工作之余，我努力学习专业知识和熟练掌握操作技能，并在媒体和网络上查阅icu相关资料，学习和探索，以提高自己的管理水平和业务水平，之外，本年度还参加了护理本科的在职教育，并取得良好成绩。与此同时，协助院长顺利完成了lt；lt；体外循环在心脏外科手术的应用gt；gt；这一课题，并通过了市科委鉴定，除此之外，还参与了我科lt；lt；乌司他汀对危重症患者脏器保护作用gt；gt；课题的研究。

xx年度我科收治病人x余例，成功抢救了ards，mods，dic，急重症胰腺炎，特重度颅脑外伤，心肺复苏后，多发伤等危重症患者，还配合心胸外科顺利完成了多例心外手术后的监护任务，取得了良好的社会效益和经济效益，一年来的护理工作由于院领导和科主任的重视，支持和帮助，内强管理，外塑形象，在护理质量，职业道德建设上取得一定成绩，但也存在许多的缺点，有待进一步改善。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版三**

光阴似箭，不知不觉，自进职以来至今，已有半个月了。回顾这半个月，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本把握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的题目作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和预备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部份。其重要性不可忽视。

首先它是店展和顾客之间的纽带和桥梁，一位合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热忱的往接待每位顾客。其次是要有良好的语言沟通技能，这样可让客户接受你的产品，终究达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的\'了解和熟悉，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已清楚的熟悉到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何进步自己工作的技能，固然此前没有相干工作经验但希看能从零学起，争取早日成为一位合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不但在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促进交易，进步客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、作别等这几个方面。在打招呼方面，不管旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感遭到我们的热忱，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有甚么需要帮助的。

在询问答疑方面，不管是甚么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻预备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到奇妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断往学习进步自己沟通能力。作别步骤也必不可少，不管是成交或没有成交都要保持同一的热忱态度往对待每位客人。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版四**

时间的脚步跑得真快，不知不觉自己离开学校来到这里已经有两个年头了，在这两年多的时间里，看到了自己的不断进步，不断成长，经历了苦涩，也尝到了成功的甘甜，真正的感受到了社会的现实和生活的压力。

记得刚来公司时，对于刚出来工作的我来说，对工作上接触到的事情都觉得很好奇。那时候我觉得最大的问题是人际关系的处理，也许自己刚从学校走出这个现实的社会，不善言谈的自己很难去适应工作的环境，很难与来自五湖四海的同事进行沟通，因为觉得我们的想法和思想根本就不同。

虽然我是学化工专业，可是对于聚酯工艺这个概念还是比较陌生，刚开始的时候自己也有这么一个想法，觉得自己读完大学出来了，工作上的事情对于自己来说应该是不成问题的，但当自己真正出来工作的那一刻才知道原来自己什么也不懂，那一刻才知道当初自己在学校里面学到的东西在工作上根本就用不上，看着那些和我年龄相当甚至比我还要小的老师傅们游刃有余的干完自己的工作，自己心里面很自然地产生一种悲观的情绪，感觉理想很丰满，现实太骨感。

入司的第一个岗位是聚酯工艺现场操作工，这是一个需要自己去操作，去巡检，去查流程的岗位。刚来时虽然是冬天，那是聚酯四楼五楼的温度还是很高，想到夏天时的酷热我曾有一丝退缩的想法。当自己第一次干活手足无措的时候，我的这些小小兄弟们没有冷落我，他们用最通俗的语言为我讲解这一切。渐渐的我们相互融入了。那时候我们有共同的目标，就是进入中控操作室，看着中控操作员坐在舒服的办公室里，点点这个，又按按那个，我心动了。在诺大的聚酯楼内，我一次次的去巡检，查流程……每天工作的事情都是重重复复的，每天的生活都是很枯燥。

温度很高，晚上还没有人，可我知道我必须去这样重复。在工作中看到自己一点点的进步自己心里面很开心。当我得知自己当选为xx年度先进工作者时，我告诉自己我的努力没有白费也不会白费，有付出终究会有回报……

今年四月，我的工作调整到中控室，那一刻我抑制不住自己心中的喜悦。可这时我又从一个老员工变为新手，一切又是重新开始，不知该喜还是忧。而

我不知道的是从这一刻开始，我肩负的责任更加重了，我的一次误操作就可能导致停车事故，可以让全厂好几百人忙活一整天。时间一天天的过去，我终于不是新手了，可以独当一面了。可却开始纠结了……中控室，这个所有人都羡慕的岗位却有着所有人都体会不到的辛酸。每天面对枯燥的流程图，强辐射劣质显示器，设计不合理的操作台，日渐增加的操作任务，不尽人意的\'薪水……我曾问自己，这里值得自己去奉献青春吗？我不知道答案，我只知道没有了往日的工作热情。回想参加工作的这两年时间，远离了家乡，告别了亲人，我得到了什么？

得到了适应社会的能力却没有得到改变现实享受生活的能力，甚至连仅有的一点棱角也被生存的潜规则磨掉了。然而面对日渐增长的生活工作压力，我又不得不去努力，回头想想多少人可以做自己喜欢做的事情呢？

xx已经过去，迎来的是崭新的xx，新的一年，新的耕耘，新的收获。马上春节了，回家陪父母过个年，在离家的那一刻开始又是新的征程，在避风港短暂的休整之后又是人生旅途的再一次扬帆起航，相信自己，成功就在眼前。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版五**

20\_\_\_\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_\_\_\_年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，在新一年里努力再创佳绩。即是对自己的总结，也是对公司的交代，更是为下明年的工作做一个铺垫。不断总结经验，有所发现，有所发明，有所创造，有所前进。可见总结是指导和推动各项工作的一个步骤。有总结才会有提高，才会有进步。

公司领导根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，努力实现目标，齐心，蓄积等。总体思路指导着全年各项工作的开展。认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操。公司里紧张而又团结的工作氛围让每一位同仁拼搏奋进，犹如八仙过海、各显神通。

就个人而言，我们做一件事首先分析自己的情况，面临的环境，自己可以利用的资源，具有的优势和不足，然后才可以结合要达到的目标，制定最佳的方案，其实就是一个实事求是的过程。没有目标就没有方向，也就失去了你实事求是的意义。方法上有缺陷就会影响效率，事倍功半，甚至徒劳无益。抽时间通过各种渠道去学习营销方面的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。

常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的`销售情况以及整个白酒市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

在企业领导和各位同事关心和支持下，20\_\_\_\_年我个人无论是在业务拓展、组织协调、等各地方都有了很大的提升，同时也存在着不少不足之处。

1、心态的自我调整能力增强了。

2、学习能力、对市场的预见性和控制力能力增强了。

3、处理应急问题、对他人的心理状态的把握能力增强了。

4、对整体市场认识的高度有待提升。

“沟通从心开始”是\_\_\_\_公司的广告宣传词，我非常喜欢这句话，因此，我也时刻记住并把这句话带到我的工作中去。希望我能用心做好每一件不平常的事销售销售，销的是自己，售的是观念。买卖买卖，买的是感觉，卖的是好处做事要出于心，做人要出于情没有调查就没有发言权”，“知彼知己，百战不殆”，“不唯书、不唯上、只唯实”……

1、用事实和数据说话，客观总结;切忌空话大话，夸夸其谈。

2、既有成绩也有问题，问题要分析其根本原因.

3、目标和计划要分解落实，要有具体可行的方法。

4、提出意见要结合建议，不要一味抱怨和找茬，目的是改善。

总之20\_\_\_\_年的功也好过也好，都已成为历史，迎接我们的将是崭新的20\_\_\_\_年，站在新一年的门槛上，我们看到的是希望、是丰收和硕果累累!

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版六**

伴随着年末的到来，我们又兢兢业业地走过了一年。在这一年里我科全体护理人员在院领导重视及直接领导下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，针对年初制定的目标规划，全体护理人员狠抓落实、认真实施、不懈努力，圆满地完成了各项护理工作，同时也取得了较好的成绩。现将20\_\_\_年工作作如下总结：

1、今年我科根据创“二乙”评审标准的要求，积极整改完善各项工作，着重加强了患者十大安全目标考核。将患者十大安全目标管理在科室进行分工，让全科护士主动参与护理安全管理；加强了科室护理质控小组的管理，修订了护理质控检查标准及检查方法；提高质量控制的效果；重新制定了护理不良事件呈报表及压疮/跌倒呈报表及流程，建立关健科室间的病人转接制度，包括身份识别与登记制度，使护理人员工作有单可循，使护理行为更加科学、规范；为了掌握各项制度，提高护士的应急能力，科室组织学习了病区管理制度、危急值报告制度、医疗废物的处理、低血容量性休克的急救流程，进行心肺复苏、简易呼吸囊使用理论及操作，微量泵使用的培训与考核，心电监护理论操作考核等等；护士参与率和合格率均达100%，从而使护士能够规范落实各项护理操作，有较强的应急能力，遇事临危不乱，沉着、冷静，大大的提高了护理的安全，减少了差错事故的发生。今年我科发生一般护理差错7起，比去年同期明显减少。

2、今年科内新调入院护士3名，其中2名为应届毕业生，临床上缺乏经验，对她们进行各项护理规章制度、职责、护理病历书写，专科护理等多项护理技能的指导以及法律意识的教育，提高她们的抗风险意识及应急能力，指定有临床经验、责任心强的老护士做新调入护士的带教老师，培养与患者之间的沟通技巧、临床操作技能等。

1、护士长每周进行护理质量检查，每月进行护理质量分析，每季度护理部进行行政查房，每月填写护理风险管理登记表及压疮月报表，让科室每位护士参与质量管理，每月定期检查各自分管的任务，从而提高护士主观能动性和主动参与管理的意识，护士长发现问题能及时上报、分析、纠正处理，并且把存在的问题及时反馈给每位护士，提出有效的整改措施，并且进行整改后的评价，从而进一步提高护理质量水平，经过不懈的努力，我科在护理质量检查中取得较好的成绩，1—10月平均得分为95.5分，获得流动红旗“最佳护士站”的称号。

2、针对护理工作中存在的难点、焦点问题，设置工作重点，坚持把以“病人为中心”的人文护理理念融入更多实际具体的.工作细节。使护理质量标准落到实处，渗透、贯穿、落实到每个护士全程工作中去，使护理质量管理有章可循，形成一个良性循环。从病人的角度评价护理质量，把病人的满意度作为评价护理质量的重要指标，让患者真正从质量管理中得到实惠。

3、20\_\_\_年1—10月共收治住院病人648人，平均住院日8.08天，其中手术例数447人。

1、我科共有床位48张，这一年中护士最少只有5人，目前护士有10人，工作量较大，但我科全体护士始终重视基础专科护理，自觉进行晨晚间护理，协助病人进行日常生活的护理，保证病人“三短六洁”。督促工友做好环境卫生清洁工作，为病人提供一个整洁，舒适的环境，良好的住院环境得到病人一致的好评。

2、我科全体护士自觉遵守劳动纪律，坚守岗位，不迟到、不早退，十分注重护士仪表，态度，每位护士统一着装，配戴统一的头花，衣服干净整洁，在每次的仪表检查中获得较好的评价，良好的形象、优质的护理服务态度和熟练的护理技术使我科在医院病人满意度调查中得到较好的成绩，病人满意度调查分数平均为91分以上。

1、严格执行了各项消毒隔离制度，每2月组织1次医院感染知识学习和考核，提高护士的消毒隔离意识。特别是加强了围手术期抗生素使用知识的学习。

2、每月进行科室消毒隔离质量管理的自查及整改，每季度组织全体医务人员进行院感反馈会议及整改，1—10月消毒隔离质量检查平均得分为95。85分。配合院感科做好本科院感的管理：医院感染病例的上报、抗生素使用的管理，科室环境学监测，紫外线灯管测试，手卫生规范，医疗垃圾处理，环境卫生管理等等。

1、为了规范护理病历书写，不断提高护理病历质量，每月由专管人员不定期进行质量检查，对护理病历书写进行质量把关；护士长严格把握护理病历质量各个环节，根据护理记录评分标准，每月定期检查5份出院病历，每发现问题及时纠正，每月进行护理文书质量分析，对存在问题提出整改措施，并继续监控，使护士逐步掌握护理病历书写要求，以不断的提高护理病历的质量。护理病历合格率为95.89%。

2、重视护理人员继续教育，不断提高护士的综合素质，护士综合素质的高低决定着护理病历书写质量，鼓励护士进行在职继续教育，努力提高专业技术水平。今年我科有5位护士参加了继续教育学习。

1、根据年初制定的护理操作考核培训计划、抢救仪器使用培训计划，专科护理知识、护理制度培训计划以及护士应急能力培训计划，对我科护士有组织、有计划、有目的进行了培训和考核，护士参与率达100%，培训合格率达100%，取得较好的成效。

2、定期召开科室会议、科室质控小组会议，工休座谈会、护理疾病查房、业务学习、院内感染会议、每2月组织护理理论知识考核、护理操作考核、每周进行晨间提问。定期上报护理风险管理登记表，按时对护士工作质量进行评价并且上报，每年进行2次护理持续质量改进，不断提高护理质量。

3、继续发挥信息登记本的作用，鼓励护士积极参与，及时将工作中出现的问题及各种信息通过信息本反馈给每位护士，从而为护理部、护士长和护士之间架起一座沟通的桥梁。

4、为了满足病人及家属的需求，为病人提供良好的住院环境，减少家属的负担，食堂进行了送餐服务，良好的服务质量，得到了病人的好评，使病人的满意度不断提升。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版七**

20xx年，是公司快速发展的一年。本部门在公司领导的正确指导下，在全体员工的共同努力下，紧紧围绕公司的经营方针，努力学习，积极工作，同心协力，完成上级和公司领导交给的各项工作任务。

人力资源20xx年工作一方面通过人事日常管理、员工奖惩制度、员工入职、离职、晋升、管理等，确保各项人事管理工作的合法性、规范性，另一方面通过建立员工培训计划、员工薪资福利计划、员工绩效考核等，对员工实施考核、激励，并通过企业文化的贯彻和渗透, 提升员工的凝聚力和归属感，提升员工的敬业度。

根据部门工作的安排，20xx年从员工招聘到劳动关系等，做了很多基础工作。在员工关怀、薪酬福利等方面有了取得了一定的阶段性进展，使人力资源部工作进一步走向成熟。但同时，仍有很多工作没有开展或者不很完善，为此在20xx年即将结束之际，重新审视完成的工作，总结经验和不足，以便于今后更好地开展工作。

20xx年度主要完成以下几个方面的工作：

一、招聘工作

随着公司的发展，人员需求量较大并且需求相对紧迫，因此人力资源部在人员招聘工作方面投入了较多的时间和精力。截至20xx年12月底，全公司在职员工472人(不含促销员)，缺编9人。累计入职员工435人，离职员工300人(见图)。

入离职分布图

9080706050403020\_0

人数

1月2月3月4月5月6月7月8月9月10月11月12月

由图可见，二月份年前入职人员少，离职人员比较多。5月至9月，是新增南昌店人员，到年底入职人员基本没有，离职人数的居高不下，20xx年度员工流失率达38.96%，给招聘工作带来了一定被动性。

本年度，南昌总部现有的招聘渠道为：面向南昌的网络招聘平台(赶集网、58同城网、中国99店长网、零售业管理网等)及人才市场现场招聘。门店现有的招聘渠道以现场招聘、内部人员介绍、海报招聘等。在各职位收到简历情况分析，有关零售超市专业人员很少，有时往往收到20多个简历，没有一名是符合岗位要求的应聘者进入面试阶段，绝大部分属于无效简历。

应聘人员分析：

1、求职者不愿意到本公司;

2、求职者临时有事，约下次时间或已经接到其他公司的录用;

3、求职者同时接到几家公司的面试通知，比较之后做出取舍。

4、求职者仍在职，求职的意向并不强，抱着“了解薪资待遇”的想法和现有待遇水平对比。

5、对公司的薪资福利不满意。

6、综合素质、专业不够。

二、培训工作

培训工作一直是贯穿始终的。从新员工入职培训到管理层培训，从企业文化培训到业务技能培训，重在让员工真正学到用于实践、能创造效益的实操本领。

因20xx年5月至10月初一直在南昌店，针对南昌店开业前制定了一套完整的培训计划。培训的课程涉及到认知企业文化、了解公司规章制度、熟悉工作流程、增加业务技能、熟练操作公司软件系统等培训工作。因成本控制等因素，企业培训以内训为主，培训人均为公司管理层。部分培训课程延迟外，培训基本上良好完成。

三、绩效管理

原制定的绩效考核项目达成率太高，门店无法完成所制定的目标，所谓的绩效达成也遥遥无期，导致绩效考核只是一个虚名。门店对绩效考核，没有产生任何的工作效率和积极性。针对绩效考核过程中存在的问题，逐步完善绩效考核体系，本年度5月份重新出台《绩效考核补充管理办法》，取消了对员工的考核，按门店所在的“部组管理层考核”为主导的考核方式。由原有的单项销售考核，增加到销售额、毛利额、营业外费用三大考核项目。

新出台的绩效考核方案，即简单又易懂，门店自5月份开始执行新的绩效考核方案，调动了人员的积极性，执行部门与部门之间的公平工作竞争，促进工作效率明显提高。

为了将绩效与薪酬更好衔接，合理考核部门工作完成情况，并在薪资中得到体现。每月本部门督促各部组绩效达成情况，每月中旬统计核算各门店的绩效考核达成率及奖金分配，并且发至各部门。

20xx年度各部门绩效奖金分配如下图：

由图表可以看出，乐安店在公司绩效达成率是最高的。主要体现在9月至12月，各项指标达成都比较其他门店高出许多。

四、薪酬管理及耗材管理

本部门的薪酬管理主要为每月制定总部人员工资表、抽查门店考勤及工资。公司耗材管理，也是人力资源部的常规工作。主要做以下工作：

(1)、本年度每月10号-15号之前，门店考勤、工资全部转发到本部门，对其督促、抽查门店的日常考勤状况;

(2)、本年度每月根据门店所产生的销售、人员薪资来统计核算门店人事成本控制率;

(3)、本年度每月1号、15号门店提报耗材、办公用品到本部门，进行统一登记、统一购买、统一发放;

(4)、本年度每月在规定的时间内对耗材供应商到货率的统计及核算。

(5)、20xx年度薪资统计(如图)：

(6)、20xx年度每月门店人事成本费用统计(如图)：

如图所示，因南昌店营业面积达6000平米，加之没有厂家的促销员，正式员工的增加，南昌店的人事成本还是比较高。其次是铅山店，因在11月份年底门店开门营业整改，装修期间影响了门店的销售，因此人事成本在年底一直较高。婺源一店人事成本控制还是蛮好，一直控制在3.5%-4.0%之间。

五、劳动关系管理

(一)本年度规范了入离职手续流程。入职需填具统一的应聘登记表，附上寸照、身份证复印件各2张，相关人员还要有担保人，交纳一定的管理费。离职需提前一个月在人事处领取离职申请表，各部门签字报备，所有人员入离职，都由人力资源部做好相应的档案资料备案，一切流程均按规章制度严格执行。

(二)认真做好员工档案管理工作，做到员工档案一人一档，人事档案一事一档，并及时的进行更新。

(三)因门店女性占比达到85%，本年度三月八日妇女节，发放物资做为节日的礼物送给一线的.女性员工，该项员工关怀措施得到员工一致好评，是企业“家”文化的具体体现，值得继续发扬。

(四)本年度评选年度优秀员工、优秀管理，对此举行员工评优涌现出一大批优秀员工及部门团体。员工付出的努力得到肯定，调动了员工积极性和创造力，企业文化深入人心。

人事管理工作按照岗位职责要求，为人力资源部的战略目标实现，发挥了作为人力资源部重要组成部分应有的作用，但是，在年度结束时，也仍有一些工作并未完成，同时在有些工作的推进过程中，也存在很多问题，为了更好地总结经验教训，促进以后工作更好地开展，现简要总结如下：

1、人事招聘未完成储备人才的工作。分析原因如下：(1)薪资待遇偏低，难有竞争力;(2)现有招聘渠道效果不大，未在人事招聘上作合理费用投资。

改进：(1).开发多渠道，多方面发掘人才。如组织大中专院校现场招聘等;(2).特招一批储备干部，统一培训、统一实习、统一考核、统一分配的原则;(3).加强相关面试的技巧，降低用人风险，将更多精力放到人事招聘工作上来。(4).增加人才数据库。对人才数据库进行能力分类、岗位分类、专业分类等。

做好人才储备工作是人事一项重要工作，后续将及时将合适的人才补入合适的岗位，既要有专业型、综合型、管理型人才储备。

2、培训工作成效不大。究其原因，主要如下：(1)员工对培训普遍缺乏认识，甚至因占用其休息时间而有抵触情绪;(2)培训计划单薄空泛，之前无培训需求调查，之后无培训效果评估;(3)执行力不强，部分课程因特殊原因顺延，而事后未按计划跟进，导致搁置。

改进：(1)、开展培训工作前进行员工动员大会，从员工到管理层都深刻认识到培训的重要性以及其能带来的效益，不要将其视为负担;

(2)、从需求调查开始，严密制作培训计划，直至评估考核，善始善终;

(3)、严格按计划开展工作，使新员工更快融入公司氛围，熟悉公司流程，认同企业文化;

3、缺乏对基层员工沟通渠道。员工工作、生活各方面问题无法有效反映到管理层，导致人力资源部总是被动接受员工离职，无法在员工有情绪之前就及时疏导、排除。

改进：(1)加强门店管理层进一步打造沟通平台，定期进行员工访谈，重视员工的意见和建议，积极采取改进措施，取得员工对公司的信任，提高员工满意度，把员工关系工作做到实处。

(2)部门执行力有待提高。很多制度因各种因素未能真正执行下来，导致公司意志成为纸上谈兵。建议强化这一块。

4、薪资福利低于同行业15%-20%，无社保，给人事招聘带来很大的压力。

建议：(1)对资深员工或管理层，进行购买社保，并签定正式劳动合同。

(2)对员工的入职满一年后，可多领取一个月的薪资(全年发放13个月工资)。

(3)增加行政绩效考核，在工资栏里，增加一项行政绩效工资，同时制定严格的、铁的纪律，奖罚分明。行政绩效对门店现场管理要求比较高，门店的现场管理监督一定要到位，做到公平、公正、合理。

以上就是本人的年度工作总结，在以后的工作中，争取在完成好本职工作的同时，不断调整工作思路，改进工作方法，将眼光放得长远一些，将思维放的再开阔一些，开拓创新。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版八**

时间一晃而过，转眼间到公司快三个月了。这是我人生中弥足珍贵的一段经历。在这段时间里各级领导在工作上给予了我极大的帮助，在生活上给予了我极大的关心，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了x人“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。在对x肃然起敬的同时，也为我有机会成为x的一份子而自豪。在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

在x月份x高级人才交流会上认识了x总，我拿到的第一份资料就是介绍新厂画册，当时只是觉得企业规模很大，和x总交谈后，感觉老板很平易近人。对其它方面就不太知道了，特别是对化纤行业几乎一无所知。通过三个月的亲身体会，对化纤行业和公司有了一定了解。公司的理念被x总通俗的解释为五个发，确实是很恰当，本人对这一理念非常认同。公司发展不忘回报社会的壮举，令人敬佩。公司以人为本、尊重人才的思想在实际工作中贯彻，这是x能发展壮大的重要原因。在x年时间实现跨越发展的确很不容易，争做全球第一是x的雄心壮志，也是凝聚人才的核心动力。现在x在涤纶短纤行业起到了举足轻重的地位，今后还将更加辉煌。

爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。在这三个月的时间里，我能遵守公司的各项规章制度，兢兢业业做好本职业工作，三个月从未迟到早退，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，认真履行岗位职责，平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。一本《细节决定成败》让我豪情万丈，一种积极豁达的心态、一种良好的.习惯、一份计划并按时完成竟是如此重要，并最终决定一个的人成败。这本书让我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

根据目前工作分工，我的主要工作任务是：

（1）负责公司培训工作。

（2）负责工伤保险工作。

（3）办公室部分写作和临时工作。

通过完成上述工作，使我认识到一个称职的管理人员应当具有良好的语言表达能力、流畅的文字写作能力、较强的组织领导能力、灵活的处理问题能力、有效的对外联系能力、大型活动的策划及筹备能力。在原来的公司里，很多工作我只是管，大部分工作是手下人在做，现在亲手做，发现很多看似简单的工作，其实里面还有很多技巧。

虽然到来了近三个月，对生产工艺还不太了解，到生产现场时间不多，人员熟悉程度也不够，对分工的工作还没有形成系统的计划和长远规划。随着对公司和工作的进一步熟悉，我也希望领导今后多分配一些工作，我觉得多做一些工作更能体现自己的人生价值。“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中我要不断学习业务知识，通过多看、多问、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导实践。在今后工作中，要努力当好领导的参谋助手，把自己的工作创造性做好做扎实，为x的发展贡献自己的力量。

公司正处于企业转型期，是一个非常关键的时期，这一时期应该从管理上下功夫，企业管理的好坏，会决定企业转型的成败。首先，要加强思想观念的转变，加大培训力度，特别是管理干部要改变老观念，要从实干型向管理型转变。领导干部定期参加外培，这样可以开阔视野、学习管理理论。其次，公司要健全管理制度、明确岗位职权、建立激励机制、完善考核方式。好的制度可以改变人的行为，好的制度可以激励员工，好的制度可以强化管理。第三，要做好后继人才的培养工作。成立x年了，当年创业的壮年人已经逐渐变成了老年人，这也是客观规律，从现在起，要做好老同志的传帮带工作，把他们的好做法传下来，永远留在。第四，既要引进人才，还要用好人才，特别是要挖掘公司内部现有人才，限度发挥各类人才的作用。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版九**

作为充满激情的it公司，20xx带给我们了太多的回忆，在此我将总结20xx，瞧望新的一年：

暂停了项目的运作之后，我带领部分技术团队成员加盟了朋友的公司，担任了他公司开发部的副主管。在这里我做得并不是很开心，虽然他给的薪水还可以的，但是感觉到这家公司对程序员太缺乏关怀，导致这里人员的流动十分大，本来我过来是负责提升开发部的项目管理水平和软件质量水平的，结果我一来就要解决开发部的人员配置与建设问题，这些在软件公司都是很敏感的问题。

考虑到隐私，我不能说得很明白，当时朋友公司的开发部是和稀泥，每个人只要有空就去做项目，做产品，不管是否愿意，不管是否很懂那个产品线的东西，缺乏对程序员的个人职业规划，很多程序员做得很累，叫苦连天，我到没有1个月，作为副主管的我就接到了3封辞职报告，有两个还是核心人员，我认真的分析了他们的情况之后，我开始协助主管整顿开发部了，当时我主要的思路是这么考虑的：第一，对开发部分产品线和工作面，第二，在开发部建立人才的梯次。每个产品线或者工作面设一个负责人，再带几个程序员的模式，并且承诺他们以后绝不随意更换他们的工作面和产品线方向。经过几次的交流之后，要求离职的3个人员有2个核心终于愿意留下来了，慢慢的，整个开发部开始稳定下来。

公司是否需要跟程序员做职业规划?怎么做?这确实是一个值得探讨的.话题。如果不跟程序员做职业规划，他会觉得他只是一个救火队员，那里有火那里救，工作就是为了救火，他很快就会对工作失去兴趣，所以公司真的有需要跟程序员做职业规划的。怎么做?我觉得有必要针对程序员个人做个体分析，每个程序员都有特性，也有自己的特长，结合公司的实际情况和需要，因地置宜，因体裁衣，一般在软件公司，程序员的发展一般有两个方向:技术和管理，有的人适宜技术一直发展，从普通程序员到高级程序员，再到技术带头人，最后到技术专家；而有的程序员发展到一定的阶段后，技术无法再有突破，则需要引导或者给予机会让他有业务分析，系统分析，项目经理的锻炼，慢慢的走咨询顾问或者管理的道路。在朋友的公司里我基本是以这套办法来说服程序员和解决程序员的职业规划，事实证明，起到了一定的效果，至少改善了开发部的人员频繁流动的情况。

后来我在朋友的公司里还做了一些项目管理和软件质量管理的工作，最后还是觉得这里不适合自己长期发展，所以跟朋友协商好了，过完年回来就离职。他也很感谢我帮他解决他面临的困境，也挽留了我，但是我去意已决，不想回头。

关于接下来的路，目前我正积极寻找机会，正好也先准备休息一下，如果找到机会，东山再起!

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版篇十**

我在工作上兢兢业业，任劳任怨，服从单位领导安排，完满地完成了全年的工作任务，无事故记录。工作之余，我还努力参加各种学习培训，使自己成为本领过硬，思想先进的优秀员工。

根据单位统一安排，今年以来能积极参加单位组织的文化培训，同时能关心时事，利用报纸、广播及时了解国家大事，自身素质有明显提高，能在执行任务期间，文明驾驶，礼貌待客，热情服务，自觉维护单位和个人的形象。

一年来，能始终牢记“行车万里，安全第一”的总目标，在日常工作中，结合自身工作要求，能认真学习和钻研驾驶专业知识。同时爱护车辆，勤俭节约，对所驾驶的车辆及时检查、维修，每天做好对车辆的清洁工作，做到车子每日如新。平时注意掌握车辆的状况，及时做好保养等工作，使车况良好。做到不开快车，不酒后驾车，不私自出车等。认真做好安全防范措施，消除安全隐患，时刻提高警惕，严格遵守规章制度，保证每一次出行都遵纪守法、文明驾驶，确保安全出车，文明驾车。

作为一名司机，一年来我能明确自己的工作职责，遵循职业道德规范。在工作中严格按照各项规章制度，坚持个人利益服从全局利益，增强时间观念，服从领导，做到不迟到，不早退，不误事。在工作中任劳任怨，只要有需要时早晚或节假日都能随叫随到，不计报酬从无怨言；在资料文件的传递工作，做到及时传递无差错，较好地完成了领导和同事所交给的工作和任务。

我在安全驾驶方面和日常工作取得了一定成效，也得到了公司领导和同事们的肯定。但是我也深知与领导的\'要求相比，还存在一定的差距，在新的一年里，我将会发扬优势，克服不足，努力学习，不断提高自己，进一步增强服务意识，争取公司的发展做出更大的贡献。

有人说选择了司机就选择了辛苦，我今后也必将长期将与这一清苦的职业为伴，但我决不言悔，因为我愿意为我所从事的事业付出满腔热忱、捧出全部真诚，愿意为我挚爱工作奉献一切。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版篇十一**

时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，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。

今年，是本人在参加财务工作的第二年。按说，我们每个追求进步的人，免不了会在年终岁首对自己进行一番盘点。这也是对自己的一种鞭策吧。在一年的时间里，在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，本人能够遵纪守法、认真学习、努力钻研、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，在财务岗位上发挥了应有的作用。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将xx年的工作做如下简要回顾和总结。

今年的财务会计工作总结可以分以下三个方面：

一是通过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，积极参加政治学习，遵守劳动纪律，团结同志，热爱集体，服从分配，对后勤工作认真负责，在工作中努力求真、求实、求新。以积极热情的心态去完成园里安排的各项工作。积极参加园内各项活动，做好各项工作，积极要求进步加强政治思想和品德修养。

二是认真学习财经、廉政方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事。

三是努力钻研业务知识，积极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，严格按照“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；四是不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

1、任劳任怨、乐于吃苦、甘于奉献。今年以来，由于教育系统财务规范化整改工作，财务工作的力度和难度都有所加大。除了完成报账工作，本人还同时兼顾园里的后勤工作及其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，经常加班加点进行工作。在工作中发扬乐于吃苦、甘于奉献的精神，对待各项工作始终能够做到任劳任怨、尽职尽责。在完成报账任务的同时，兼顾后勤工作，出色地完成各项工作任务。

2、顾全大局、服从安排、团结协作。今年，根据园内的工作安排，本人从原来的记账岗位上调整到报账岗位上。在岗位变动的过程中，本人能顾全大局、服从安排，虚心向有经验的同志学习，认真探索，总结方法，增强业务知识，掌握业务技能，并能团结同志，加强协作，很快适应了新的工作岗位，熟悉了报账业务，与全员同志一起做好财务审核和监督工作。

3、坚持原则、客观公正、依法办事。一年以来，本人主要负责财务报账工作，在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，坚决不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我园会计信息的\'真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

4、爱岗敬业、提高效率、热情服务。在财务战线上，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销；对不合规的凭证，指明原因，要求改正。努力提高工作效率和服务质量，以高效、优质的服务，获得了园内教职工的好评。

本人作为教育系统的一名财务工作者，具有双重身份。因此，在平时的工作中，既以一名人民教师的标准来要求自己，学习和掌握与幼儿教育有关的教育教学知识，做到教学相长，为人师表。又以一名财会人员的标准要求自己，加强会计人员职业道德教育和建设，熟悉财经法律、法规、规章和国家统一会计制度，树立了幼教教育工作人民教师和财务工作者的良好形象。

为了能够适应建设现代化文明幼儿园和实现我园会计电算化的目标，20xx年，本人能够根据业务学习安排并充分利用业余时间，加强对财务业务知识的学习和培训。通过学习会计电算化知识和财务软件的运用，掌握了电算化技能，提高了实际动手操作能力；通过会计人员继续教育培训，学习了会计基础工作规范化要求，使自身的会计业务知识和水平得到了更新和提高，适应了现在的工作要求，并为将来的工作做好准备。

1、服务上还达不到要求，有时态度生硬，不使用文明用语。

2、在本职工作上，由于经验和专业水平不足，有很多地方做的不到位，不够熟练。总之，在工作中我享受到收获的喜悦，也在工作中发现一些存在的问题。在今后的工作中我应不断地学习新知识，努力提高思想及业务素质。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版篇十二**

20xx年是天津市红磡物业管理有限公司管理分公司稳定发展的一年，对于中控室是值得荣耀的一年。

我部门在经理的领导部署下，基本完成了这一年中各个阶段的工作任务。10年中控室最重要的三件事，就是业主天津银行入驻前的装修安全、入驻后的消防安全和基金办公室的装修安全工作。

1、在装修公司没有进入施工现场前，应熟悉装修蓝图，并根据宣武门大厦的建筑图和消防设施设备做好预防火灾措施和火灾应急预案；

2、在装修公司人员进入施工现场时，严格检查装修人员在客服部办理的进门证及其所携带的工具，非装修人员及不符合标准的工具不准进入大厦；装修人员离开施工现场时，严格检查其是否将大厦物品带出；

3、在中控室认真监看装修公司的每一次进料和出料，并收取出料证；严格监视装修人员是否在大厦非施工楼层走动；

4、每日固定两次巡检、并不定时抽查各楼层施工现场，检查是否按规定开出动火作业表规范用火、是否安全用电，保证没有漏电情况和大厦已有消防设施设备是否摆放正常不被建筑垃圾遮盖；

5、确保装修楼层安装新消防设施后，在中控室的`火灾自动报警器上输入编号，并留下图纸和编号。

今年xx月，在物业经理的带领和中控室各位同事团结协作下，圆满的完成了工作任务。

1、依据宣武门大厦建筑图纸、装修图纸和消防设施设备并与本物业领导及各部门商讨制定详细的火灾应急预案；

2、每日提前到岗检查前一晚重要地点，并填写记录；检查完毕后认真监看各个屏幕，确保非银行人员及其相关人员进入大厦；并保证在岗期间屏幕前无无人监看状况；同事们常常放弃休息换着吃饭；

3、在中控室随时关注楼宇自控系统和火灾报警系统，注意夏天新风机组和排风机组的正常运行保证通风、冬天供热保暖；一旦火灾报警系统报警能立即实地查看，如为误报立即解决使系统恢复正常；若发生火情可以及时按火灾应急预案灭火；中控人员曾多次解除误报使业主放心踏实的完成工作；

4、每日正常两次巡楼并记录，检查各楼层消防设施设备使之可以正常使用，为此中控的同事层层不落的亲自清理消火栓、灭火器，让设施不仅外观整洁干净使用也可以更加方便。

在这几方面，中控室的全部同事会在即将到来的20xx年也全部做到，不拉空的完成每日日常工作。

1、在业主基金办公室入驻前的装修期间，中控室的同事们不仅良好的做到了业主天津银行装修时需注意的地方，例如施工方的用水用电和进出，还更好的配合公司其他部门与业主天津银行、基金办公室之间的沟通，做到装修不干扰银行工作、银行工作不影响装修质量和速度，使装修公司正常交工让业主入驻；

2、这次装修期间，中控室有的同事放弃休息时间天天到岗，只为有保障安全的装修让业主入驻的更及时更放心。

短短两个月内，在领导的领导下和与其他部门的配合下，所有同事圆满的完成了各项工作，这一次是对中控室新同事非常重要的历练。

10年中控室在其他工作方面进行了完善，具体内容如下：

由于b1停车库安保系统管理，中控室并没有过多关注，但是随着b1b2归属于本物业管理，中控室对地下停车库加强了监看并进行监督，使业主停车更加便捷。

中控室一直人员缺少，有时候并不能更好的完成日常工作，但在下半年培养招聘到了新同事，这样会在新的一年里使原有工作和领导给予的任务完成的更好。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版篇十三**

作为\*\*集团子公司的\*\*公司，财务部是\*\*公司的关键部门之一，对内财务管理水平的要求应不断提升，对外要应对税务、审计及财政等机关的各项检查、掌握税收政策及合理应用。在这一年里全体财务部员工任劳任怨、齐心协力把各项工作都扛下来了。财务部的综合工作能力相比\*\*年又迈进了一步。回顾即将过去的这一年，在公司领导及部门经理的正确领导下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开工作，紧跟公司各项工作部署。在核算、管理方面做了应尽的责任。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将\*\*年的工作做如下简要回顾和总结。

一、费用成本方面的管理

1。规范了库存材料的核算管理，严格控制材料库存的合理储备，减少资金占用。建立了材料领用制度，改变了原来不论是否需要、不论那个部门使用、也不论购进的数量多少，都在购进之日起一次摊销到某一个部门来核算的模糊成本。

2。在原来的基础上细划了成本费用的管理，加强了运输费用的项目管理，分门别类的计算每辆车实际消耗的费用项目，真实反映每一辆车当期的运输成本。为运输车辆的绩效管理提供参考依据。

二、会计基础工作

（1）认真执行《会计法》，进一步对财务人员加强财务基础工作的指导，规范记账凭证的编制，严格对原始凭证的合理性进行审核，强化会计档案的管理等。对所有成本费用按部门、项目进行归集分类，月底将共同费用进行分摊结转体现部门效益。

（2）国家财政部门对柯莱公司的财务等级评定还是第一次。我们在无任何前期准备的前提下，突然接受检查，但长宁区财政局还是对柯莱公司财务基础管理工作给予了肯定。给柯莱公司的财务等级分数也是评定组有史以来，评给分的一家公司。

（3）按规定时间编制本公司及集团公司需要的各种类型的财务报表，及时申报各项税金。在集团公司的年中审计、年终预审及财政税务的检查中，积极配合相关人员工作。

三、财务核算与管理工作

（1）按公司要求对分公司以及营业点的收入、成本进行监督、审核，制定相应的财务制度。统一核算口径，日常工作中，及时沟通、密切联系并注意对他们的工作提出些指导性的意见，与各分公司、营业点的核算部门建立了良好的合作关系。

（2）正确计算营业税款及个人所得税，及时、足额地缴纳税款，积极配合税务部门使用新的税收申报软件，及时发现违背税务法规的问题并予以改正，保持与税务部门的沟通与联系，取得他们的支持与指导。

（3）在紧张的工作之余，加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的.部门新形象。

（4）作为基层管理者，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。

新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我们决心再接再厉，更上一层楼。\*\*年我们将向财务精细化管理进军，精细化财务管理需要“确保营运资金流转顺畅”、“确保投资效益”、“优化财务管理手段”等，这样，就足以对公司的财务管理做精做细。要以“细”为起点，做到细致入微，对每一岗位、部门的每一项具体的业务，都建立起一套相应的成本归集。并将财务管理的触角延伸到公司的各个经营领域，通过行使财务监督职能，拓展财务管理与服务职能，实现财务管理“零”死角，挖掘财务活动的潜在价值。虽然，精细化财务管理是件极为复杂的事情，其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版篇十四**

自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

下面，我将自己这一个月的工作情况作简要总结：

一、负责公司打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。

2、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

二、员工档案资料建立。

1、本月期间我将公司员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。

2、对各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

3、及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

三、负责员工考勤工作。

1、初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

五、接待服务工作。

六、外来电话的接听。

七、公司内部其它事务性工作。

八、领导交办的其它工作。

来梵尔赛时尚酒店这一个月学习了很多，收获了很多。现在我将自己这一个月的\'收获和认识向领导做一下汇报。

九、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

十、工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习。

大家能在同一公司上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作。

由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不是做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致，做好工作中的每一件事情!

**年终工作总结发言 年终工作总结个人版篇十五**

实际销售完成年度考核计划的130％，同比增长15％，所实现的纯利同比增长381％。确立了武商建二在青山区域市场的领先市场地位。 经营调整成效凸显。全年引进新渠道104个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。 两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。 扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

04年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识 ”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

04年的工作成绩显著，但也存在以下六点制约企业发展的问题： 问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。 问题二：对市场形式的`预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。 问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了营销工作的发展。 问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而有扩大的趋势。 问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变。 问题六：供应商渠道的整合在04年虽有改变，但效果并不明显。 20xx年，青山周边区域的商业竞争将日趋白热化。面对前有中南销品贸的整装待业，后有青山百货的步步紧追，我们将从以下几个方面重点入手：

一、抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标 以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保

一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二、准确把握市场定位，实施差异化经营 略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三、组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度 通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

四、以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源 做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为05年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

五、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应 要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

六、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约 在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

七、科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销 05年的营销工作要突破较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

八、实施员工素质工程，实现人才发展战略转型 20xx年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作氛围。

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！