# 2024年公司职员个人年终总结 公司员工年终个人总结报告(七篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-07-01

*公司职员个人年终总结 公司员工年终个人总结报告一本人在公司领导和部门的领导的大力关怀和正确指导下，围绕着本职岗位工作职责，立足岗位，兢兢业业，踏实工作，较好的完成各项任务，现将个人工作情况具体汇报总结如下：一、工作总体情况(一)思想进步，态...*

**公司职员个人年终总结 公司员工年终个人总结报告一**

本人在公司领导和部门的领导的大力关怀和正确指导下，围绕着本职岗位工作职责，立足岗位，兢兢业业，踏实工作，较好的完成各项任务，现将个人工作情况具体汇报总结如下：

一、工作总体情况

(一)思想进步，态度端正

参加工作以来，本人在思想上严格要求自我，利用业余时间，不断加强自我的思想理论学习，关注时政，认真学习了党的十八大精神，“中国梦”等，通过加强学习，努力提高自我的思想觉悟，提升自我的内涵素养，拓展视野，让自己更好的与时俱进，适应社会和岗位发展需求;

(二)严于律己，真诚待人

本年度，个人能够认真学习热力公司的各项规章制度，认真领会公司各项决议，始终与公司党委保持一致。在工作中，我严格遵守公司的各项规章制度工作，立足本职，团结同事，尊重领导，服从组织工作安排，在工作中能够严格要求自我，同时，与同事相处真诚相待，虚心向同事们学习，学习他们身上的品质和精神，不断提高自我的综合素养，更好更快的促进自我快速发展和提升。

(三)立足本职，做好工作

目前，我的工作部门客户服务部，主要工作内容为做电子版巡检记录、统计水电周、月报表，整理档案、库房账目、内务管理等，工作内容较细较杂，因此，在工作中，我不断培养自我的责任心和耐心，将责任心和耐心的培养放在做好工作首位，要求自己能够静下心来，认真处理每项工作中的细节，确保工作不在我的范围内出错，不因我耽误工作。

1、认真做好电子版巡检记录：全年共对\_\_\_块电子版进行巡检，记录各类问题\_\_\_次。

2、统计水电周、月报表：对水电数据进行认真核查，按时安质做好水电周、月报表工作，确保每张报表数据准确无误。

3、做好档案管理工作。针对负责的档案多且杂等特点，一方面个人认真学习档案管理业务知识，参加相关专业知识培训，不断提高自我的业务理论水平;另一方面，结合档案管理的实际情况，完善档案管理台帐，定期更新档案，严格遵守档案管理制度，努力确保档案不出差错。此外，积极强化自我运用电子档案管理的能力，充分发挥电子档案的作用。

4、完成库房账目及各项内务工作。在库房账目方面，坚持财务管理制度，做到账库相符，账库相实;在内务方面，按时按质完成领导交办的各项工作任务，尤其是每日定时定期的做好办公环境的保洁工作，努力营造一个环境卫生，氛围良好的工作环境。

二、存在问题

(一)学习力度还需要不断提高

在工作中，常常由于工作忙等各种原因，造成自我对于学习存在放松的现象，在学习上存在着一定的松懈、侥幸等思想意识，尤其是对热力行业的相关专业知识学习的力度还不够，了解还不深，此外，对于一些政策性的理论学习存在着重视度不足等现象，因此，在未来的工作实际中，在这些方面自己仍需不断加强和提高。

(二)专业技术能力仍需提高

在实践业务操作过程中，个人的业务能力仍需不断提升，在档案管理等相关业务实践过程中，自我还存在着业务素质和能力不强的现实状况，与公司的要求尚有一段差距。

(三)工作的统筹计划性需加强

在工作中，个人对工作的安排和计划性仍需不断提升，常常会因为工作安排不合理，而造成手忙脚乱的局面，极大的影响了工作的效率，这是本人需要不断改进的地方。

三、下步工作安排

(一)抓学习，提内涵。在未来的工作中，注重抓学习，重点学习党的各项理论知识、公司的规章制度及热力行业专业知识，努力促进自我的全面发展。

(二)重统筹，提效率。不断注重对于工作的科学安排和计划性，积极提高工作的效率;同时，努力增强对于工作的独立思考性，提升发现、分析和解决实际问题的能力。

(三)积极完成好各项工作任务。在未来工作中，个人将围绕着年度工作计划，科学安排，合理统筹，立足本职，认真遵守公司的各项规章制度，按期按质的确保个人年度工作任务的圆满完成，积极为公司的发展做出自己应尽的职责。

时光似箭，岁月如梭，转眼进入公司已经有半年多的时间，这是我从学校毕业第一次踏上工作岗位。作为一名新员工，非常感谢公司提供给我一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能。回首过去的六个多月，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多。在此我向公司的各位领导和同事表示最衷心的感谢，有你们的关心才能使我在工作中得心应手，也因有你们的帮助，才能令我在公司的发展上一个台阶。

作为公司经营部的预算人员，在此期间，我充分的认识到这份工作的重要性，同时也发现了自己工作的差距，也使自己明确了下一步努力的方向，现对自己在公司经营部所做的工作做一下回顾和总结：

一、工作情况

在经营部6个多月的时间中，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行了解，熟悉公司的企业文化。熟悉经营部运作流程，熟悉有关水利水电建筑预算的定额，参与标书的编制。

二、对于工作新的认识

对于预算工作，我觉得态度决定一切，对于工作如果没有一个好态度，一切也就无从谈起，只有以认真的态度、以主人翁的精神去对待自己的工作，才会实现公司利益的化。

三、工作中存在不足

由于自身的局限性，对于有些细节方面处理地不是太准确，因为预算工作有一部分是需要时间和经验的积累，不过我相信经验上的不足可以通过勤奋来弥补。对相关知识情况了解的还不够详细和充实，掌握的技术手段还不够多;需要继续学习以提高自己的知识水平和操作能力，加强分析和解决实际问题的能力;同时团队协作能力也需要进一步增强等。

在今后的工作中，我会加强自身学习，结合实际，多从细节考虑，认真做好本职工作，积极配合同事工作项目。积极向同事学习，虚心请教，并以实践带动学习，全方位提高自己的工作能力。克服自己本身存在的诸多缺点，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

转眼到年末，真诚的感谢所有的同事，谢谢你们半年多的相伴，让我倍感温暖和亲切。感谢公司能给刚毕业什么也不懂的我一个这么好的学习，让我在这些日子里学到了太多不曾有过的东西。也真挚的希望我们在20\_越走越好。

20\_\_年，我县分公司在省、市公司的正确领导下，在县委、县政府的大力支持及有部门的通力协作下，按照“以市场运作为原则，开拓进取树形象;以确保收入为目标，与时俱进谋发展”的经营方针自我加压，认真贯彻省公司“四个以”的决策，发扬创新求实、发展进步的工作作风，高标准、严要求地做好了各项工作，各项经营指标取得了突破性的进展。全年共实现总收入\_\_万元，占比上年增收15、25万元，增长13、49%，企业取得了快速发展。现将今年的工作总结如下：

一、强化内部管理，提高企业效益。

1、完善了全员目标责任管理。进一步规范内部管理机制健全激励机制，实施绩效管理。把企业内部经济责任制与目标管理有机结合起来，全面实行量化积分考核奖惩制度。结合实际制定了《\_县分公司20\_年员工岗位责任制及目标考评方案》，定岗定员，责任到人。实施月度考核，季度末根据考核结果发放当季效益工资，有效激发了员工干好工作的积极性。

2、严控费用支出。加强内部财务管理，严格控制费用开支。一是加强材料成本核算，健全材料领、退料制度，大大提高了材料的利用率和节约率;二是加强对工程成本的控制，按工程进度核拨款，加强工程监管，加强跟踪问效;三是压缩日常费用开支比例，尽量减少不必要支出。

3、加强安全生产管理。抓好安全教育，树立“安全至上”观念，强调“安全也是效益”。增加安全防护投入，为每个员工办理一份“人身意外伤害保险”。增强自我防范意识，在企业形成“时时讲安全、人人关注安全”的氛围，有效避免了安全责任事故的发生。由于安全管理抓得严，我县分公司全年未出现一起安全责任事故。

二、推出有力举措，大力拓展业务范围。

1、稳步发展基本业务。我县分公司采取有力措施发展网络基本业务，年初顺应市场需要，制定了《\_分公司关于租赁店面经营户安装使用有线电视优惠办法》，既大大拓宽了有线电视的业务范围，增加了收视维护费，又从源头上堵住了私拉乱接有线电视信号的违法行为，进一步规范了市场。经过努力，全年共新增城区用户\_\_户，使我县有线电视用户达到了\_\_户，新增用户率达8、9%。

2、重点发展数字电视业务。一是认真进行市场调查，细分市场，并写出了调查报告，有针对性地对不同用户群采取不同的促销手段;二是加大宣传，精心策划。投入宣传经费3000多元，举行现场咨询演示会，印发宣传单，配送邮政广告10000多份，利用有线电视进行广告宣传，并在收视率极高的自办节目《\_新闻》前配播“\_数字电视欢迎您收看《\_新闻》”的广告，收到了良好效果;三是积极发展集团用户。充分利用省公司的有关优惠政策，由分公司领导亲自出面洽谈，争取到了县地税局、国税局、农发行、发改局等单位集体购买数字电视机顶盒，使用户在短时间内迅速增长;四是做好优质服务。树立用户至上的服务理念，在人员少、时间紧、安装任务集中的情况下，分公司员工加班加点，分工协作，为用户做好数字电视机顶盒的安装，耐心解答用户的咨询，以优质服务赢得了用户，赢得了市场。从元月份正式推出数字电视业务以来，经过卓有成效的工作，仅在春节前夕数字电视用户就突破了200户，全年共发展数字电视用户达\_\_户。

3、宽带互联网业务有了一定发展。我县分公司首先利用公司办公所在的\_\_大楼原有网络进行布线，发展大楼内单位用户\_户。然后逐步向大楼周边小区和用户延伸。目前共发展互联网收费用户\_\_户，全年累计实现互联网业务收入\_\_元。此外，还为县政府领导办公室接入了广电互联网，受到县领导的高度评价，同时也较好地宣传了广电增值业务，展示了公司的良好形象。

三、抢抓机遇，实现了网络建设的跨越发展。

1、全面完成了城区光缆网改造任务。我县城区广电网络升级改造工程自去年11月开始后，我县分公司精心组织，周密安排，努力克服施工难度大、涉及面广等诸多困难，到今年5月实现了工程的顺利竣工，除预留的\_个光节点外，已经开通光节点\_个，并为\_工业区、火车站、财政、地税以及县行政中心等部分小区和用户联接上了光节点信号。据不完全统计，我县城区网光缆改造共完成地埋管道开挖埋设\_公里，杆路架设\_公里，新架墙吊线路\_公里，复挂光缆线路\_公里，布放管道光缆\_公里，布放架空光缆\_公里。与此同时，做好了资料整理和工程自检自验工作，并顺利通过了上级组织的验收。

2、完成了全部乡镇光缆联网和收编整合工作，实现了“全县一张网”的目标。一是加快了乡镇联网改造步伐。在省、市公司的正确领导下，我县乡镇联网改造前后二期项目均得以批复，将全县\_个乡镇全部纳入了联网范畴。我县分公司抓住机遇，抓紧组织工程施工，截止12月底已完成县至各乡镇光缆联网杆路建设和光缆敷设，以及设备的安装、调试工作。据统计，我县乡镇光缆联网共架设杆路\_公里，新架墙吊线路\_公里，复挂光缆线路\_公里，布放管道光缆\_公里，布放架空光缆\_\_公里，开通乡镇光节点\_个。经过扎实有效的工作，较快实现了工程竣工，并在12月初迎来了省市公司组织的验收。二是积极争取县委、县政府的支持，以行政手段推动乡镇联网收编整合的顺利实施。我县分公司根据县政府批转的《\_\_县农村广播电视网络收编整合实施方案》，对乡镇广电网络实行全面整合，并于9月2日以县政府的名义召开了全县乡镇联网收编整合会议。经核定，共整合农村有线电视网络\_\_户，整合协议在10月底已签订完毕，资产及网络的移交工作也已在12月全面完成，实现了“全县一张网”的目标。

四、推行优质服务，确保网络优质安全运行。

1、强化服务意识。一是转变员工观念，反复提倡“用户就是上帝，服务就靠质量”、“人人是效益，个个是形象”、“广电是我家，搞好靠大家”等观念;二是设立了服务监督栏，让每位员工面对群众，接受监督;三是在电视台公开服务，推行办事制、首问责任制;四是上班时间工作人员一律挂牌上岗，热情接待每位来访者，接听好每一个电话，从细节做起，不断塑造广电人美好形象。

2、加强网络维护。一是建立部门分工合作机制，保持部门间的联系与沟通，使各部门既分工又合作，密切配合，及时处理各种网络故障，全年共上门为用户维护检修3582人次;二是完成了\_\_段光缆线路的正常巡查、维护以及敏感时期的光缆线路巡护任务，有效确保了广播电视信号的畅通，未发生任何责任事故;三是加强了sdh设备及机房前端设备的.检修、维护，消除机房用电安全隐患1起，确保了设备安全平稳运转。

3、做好了三线安全整治工作。分公司认真传达贯彻上级整治精神，并成立了由分管副总经理任组长，各部门负责人为成员的专项整治领导小组，统筹安排，责任到人。在整治工作中区别不同情况分项进行。首先，对城区范围内有线电视与电力、电信线路的交越以及电力、电信搭挂、交越我分公司线路的情况进行了调查统计。然后，根据统计情况，对安全隐患较大、易发生事故线路按照整治的要求先期进行了整治;对隐患较小、不易发生事故的线路作出统一安排，逐步整治;对情况特殊、暂时无法整改的线路与产权单位签定了协议。到目前为止，县城\_工业大道、等路段线路已整改完毕。

五、强化人本管理，提高企业的凝聚力。

员工的积极性和创造性是完成各项工作任务的根本保证。我们一直坚持“以人为本”的管理理念，收到了较好的效果。

1、进一步理顺了工资分配关系。结合省公司有关工资分配的文件精神，制定分公司员工工资分配办法，执行企业工资标准。按照报酬与效益挂钩、与职责挂钩、与贡献挂钩的原则，增加了外线人员和技术人员的补助，增强了一线人员的工作责任心和敬业精神。

2、扎实开展学习培训工作。一是在年初制定学习、考试制度。要求每个干部职工做好读书笔记，全年达2万字以上;同时，每季度进行1次政治、业务知识考试，聘请县委党校老师进行监考和阅卷，考试成绩与考评工资挂钩，考试成绩公布后严格奖惩。通过每月集中学习，平时分散自学，季度考试的方法，着力提高员工思想政治素质和业务技能水平;二是开展了“三项学习教育”活动，大力倡导良好的职业道德风尚;三是开展学好“两本书”活动。在省公司发出“向全体员工推荐两本书”的倡议后，我县分公司立即联系购买好《没有任何借口》和《细节决定成败》书籍，做到员工人手一册。随后，召开分公司全体员工大会，进行专题学习和动员，制定了专题学习计划，要求大家提高认识，认真研读，做好笔记，得到员工积极响应。四是积极选派技术人员参加省、市公司举办的各类学习培训活动，全年培训人员16人次。通过学习培训，有效推动了员工素质的提高，增强了企业的凝聚力和向心力。

3、抓好了企业文化建设。企业文化是在生产、经营、发展、壮大过程中不断形成的理念，是员工共同的价值观，共同的行为准则。为此，我县分公司把企业文化建设作为企业发展的重中之重来抓，不断增强员工对企业的归属感、自信心和自豪感。首先，做好员工的管理工作和思想工作，时刻关心每位员工的思想动态和精神状态，尊重人的本质，积极为员工的自我教育、自我塑造、自我发展创造条件，以民主平等的态度进行对话交流，多点关心，多点人情味，在分公司内部营造了一种和谐、宽松的工作环境。其次，加强宣传力度，制作了“广电精神”、“广电网络企业精神”等牌匾，使员工增强对\_广电网络企业品牌、企业标识、企业理念、企业精神的理解和认同。第三，积极组织员工撰写论文，参加征文活动，向省、市刊物投稿。分公司总经理\_\_撰写的《理顺市县级分公司的人事关系是加快我省广电网络发展的当务之急》一文在省公司举办的征文活动中被评为三等奖，另还有一篇文章获鼓励奖;分公司行政财务部经理撰写的《如何加强县级广电队伍建设》一文在(本文权属文秘之音所有，更多文章请登陆查看)《声屏世界》杂志发表。此外，信息上报工作也有很好成绩。今年共在省公司主办的《\_广播电视网络工作简报》上刊发信息21篇，列全省各分公司第一。

回顾20\_年的工作，我县分公司取得了可喜的成就和效益，使企业获得了跨越式发展，但在经营过程中也存在着一些问题，如县城分配网改造任务繁重;乡镇联网后，原有网络质量低下，导致管理维护、收费难度加大;机房还未改建，以及机制尚需理顺和完善;工程技术人员业务水平有待进一步提高;队伍建设有待进一步加强等等，这都有待于在今后的工作中加以解决。20\_年，我县分公司将把管理摆在最突出位置，进一步规范运营，以实现“网络做大，事业做强，效益提高”的目标。

今年元月份，我调动了工作。到了新的工作岗位，后作为一名新员工，我迅速调整自己的状态，在领导和同事的指导帮助下，积极融入新的工作环境，为今后干好工作打下了良好的基础。现将一年以来的工作、学习作以下总结：

一、转变角色，尽快适应工作环境

到新的公司对于我来说是一次难得的机会，尽快完成角色转变，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从一名工程技术人员的角度出发，努力尽快适应工程项目的快节奏、高效率的工作，通过学习，自己的知识积累、技术水平、协调能力等方面都有了一定程度的提高。

二、加强学习，努力提高技术水平和业务素质

到\_\_后，我积极地参加各种技术交流活动，仔细听、认真记、用心琢磨，努力了解各种新技术、新设备。其中，通过去生产厂家现场考察，扩大了知识面，对先进设备有了一个全方位的概念，为日后工作打下了坚实的基础。

三、踏实肯干，端正态度

始终保持谦虚学习的态度，切实增强责任感、危机感和协调能力，使自身能力全面提高。工作中时刻提醒自己：我的工作关系到总厂日后的发展，不能有丝毫马虎。按照领导的安排在工作过程中，遵守纪律，服从安排，顺利完成了\_\_任务。

四、协同工作

作为\_\_的一员，我始终努力配合领导和同事的工作，在配合好\_\_工作的基础上，一直以来，办公室的电脑有问题，只要我空闲，从来没有拒绝过维修;大家遇到电脑技术方面的问题，只要是我知道的，均给于了耐心答复和解决。

回首过去，我在思想上、学习上、工作上取得了一点进步，但也还有不足之处，理论知识水平还有所欠缺，成长的还比较慢，离领导的期望还有差距，自身综合素质还需要更进一步提高。在今后的工作中，要努力做到：

1。夯实基本功。积极参加继续教育和技能培训以及各类厂家技术交流，努力提高自己的技术水平。

2。努力做一个复合型的技术人才。工业自动化涉及的专业很多，在工作中要积极熟悉其他专业特点，使自己在最短时间内成长为一名合格的技术人才。

20\_\_年很快过去了，迎新之际，我们总结过去的20\_年。展望充满希望的20\_年，入职以来我在新的工作中得到了一些体会，在工作中心态很重要，工作要有激情，保持阳光的微笑，可以拉近人与人之间的距离。积极的思想，平和的心态和充足的干劲才能促进工作进步和工作的顺利。

为使自己在工作上在新的一年有一个新的起点，我不断的总结和学习!过去的一年作为工长，基本上每天基本上是在现场颠簸，楼层之间忙碌的奔走度过的，虽然辛苦，但回想起来却是很充实。首先对自己以及各位同事在这一年的工作说声：辛苦了!对这一年里取得成功和失败说声：谢谢!感谢我在成功中获得喜悦，珍惜失败中得到的启迪。我很感谢领导的信任，一年来，我在各位领导的关怀和批评指导下配合各项工作，在自己的工长岗位忠实的履行了自己的职责，辛劳和泪水并存，也使我看到了自己的不足。同时也使我转变了很多，思考了很多。这些转变都是不知不觉中积累出来的。过去的那些工作日子里充满了激情，也饱含了泪光，甚至也有过挣扎。在老员工的指引下和同事们的帮助下，学会了如何做好本职的那些工作。

20\_\_年即将远去，面对20\_\_年的工作，在这里，我从个人的角度谈谈自己要为工作的努力：敬业者要认真地、虔诚地、全身心地投入到自己的工作当中，在我的老师卢耀庭卢师傅身上我深刻的识到这一点。他永远是那么的有精神有热情的投入到工作中，尽职尽责，坚持自己的工作理念，不管严寒酷暑，那么一大把年纪，始终坚守自己的质检岗位，从不放松，从不疏忽大意;在质量控制方面，总是不厌其烦苦口婆心的对一批批工人做技术交底，送走一批又来一批，就这样一直下去，每次我都颇受感触。从他身上我看到了自己的不足，也是一种提高。任何改变对于一个人都是艰难的，从卢师傅身上对比我自己的态度和思想改变了很多。工作方式上有些时候我已试图按照老同事对自己提出和建议的新的工作路径去改变一些态度方式或思路。例如：与各个部门，同事间的工作配合，工作流程，方法的采纳等!首先提醒自己认识问题的第一步，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，怎样才能做的更好，这是一项持续性的工作，同样也容不得丝毫怠慢。

通过这一年来我认识到团队的力量和自我的不足，我想改变自己身上一些原有的工作方式，要求自己在团队的协助中达到最佳的状态。有时候我在默默的注视着自己的一言一行，又像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。

工作中我有很多优点但还得改进。比如：我沟通能力比较强!人和人交往最大的是真诚，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。在以前也认为凭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的想过。在经历了一年工作中，才发觉同事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，达到相互理解和支持。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，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，适当表达自己的想法也让对方愉悦接受，适时运用恰当的方式更好地，更出色地完成自己的工作!

我在20\_\_年经历了很多，最后，我要感谢领导给我这个机会，让我敞开心怀说说心里话，同时给予我厚望，我在新的一年里会更加激情，更加负责的在工作中表现自己，去温暖别人，带动别人，也让别人关注自己，这是一件很幸福的事……感谢所有帮助支持我的每一位同事让我一步一步的走到了今天!

一、一年又一年

之所以我会用“坚持”来从容过去的一年又一年，是因为我们的工作性质就是这样，没有特别要求我们有什么特殊的技能或者说才华，而是需要我们坚守在我们的岗位上，做好我们手头的事情，做好我们应该做的就可以了。这不是说我们的工作不需要创造力，而是我的工作是一个更看重员工能否坚守的岗位。很高兴，我又用自己的努力和付出，坚持了一年。我相信，以我的努力，我还可以坚持一年又一年。

二、与时间作伴

我们公司的工作是我们每一个员工学会与时间作伴的工作，只要我们学会了与时间作伴，我们的工作也就很好完成了。我在今年的一整年里，依旧如过去两年一样，能够很好的与时间作伴，把我的工作圆满完成。我很感谢这样懂得与时间作伴的自己，我相信我的领导也能看得见我这一年与时间作伴的成绩。我在我们公司已经工作三年之久了，公司来了又去的同事数不胜数，领导们也会原谅这些人来人往的求职者们，但我还是觉得能够在公司做三年之久我是一个好员工，是一个有恒心有毅力的好员工。

三、明年和明年

今年是我在公司工作的第三年，明年就是我在公司工作的第三年了。当我进公司第一天人事告诉我这份工作无非就是“坚持”开始，我已经做好了长期在这里坚守下去的打算。今年是这样，明年，还有下一个明年，我将依旧坚守在自己的岗位上，和公司一起成长，一起进步!争取把我们公司打造成一个恒久的老品牌，再加上我们公司产品的上乘质量，这样就可以像德国产品那般深得人心了!希望自己能够看到我们公司品牌成为一个值得人们信赖的老品牌的那一天到来!

四、计划与坚守

虽说在我们公司的主要任务是“坚守”，但坚守也是需要计划的。在这个年底计划好明年的工作，这有利于我明年更好的展开工作。我打算在明年的时候用我这几年在公司的工作经验去做一些能够拓展我们公司知名度的事情，现在都是看品牌知名度的时代，我相信只有我们的知名度有了，我们公司产品也就更好卖了。说不定我们公司品牌也有一跟人提起就引来极大批的订货量!公司好了，我们员工个人的福利待遇才会更好!

在过去的一年里，在经历了一系列严重影响客户的事件后，我店率先及时调整了经营理念，仍然实现了上级给的目标，这与每一位员工的努力是分不开的;我非常荣幸成为这个团队的一员。作为酒店营销部门的一名员工，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验和不足，扬长避短，争取进步，在新的一年里创造新的成绩。

一、客人反映问题多

对于我们的服务业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命。如果这两个方面做得不好，酒店想要发展壮大，也只是纸上谈兵。主动服务意识有待加强，服务缺乏耐心和人性化，尤其是面对大量客人时。对细节关注不够，凡事都没能从自我做起，比如举手之劳，收拾客人扔的垃圾，帮客人提行李等等。营业时间不定时，弹性大。技术支持问题：维护范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。各部门各奔东西，部门之间的联系和沟通要加强。

服务质量有待优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各个部门和岗位的员工服务质量横向上是越来越高越来越低，纵向上是越来越好越来越差。无论白天黑夜，平时周末，有没有领导，都很难提供同样优质的服务。反复出现的问题是，一些部门或岗位的一些员工gfd不整洁，缺乏礼貌和主动性，接待服务差，处理不灵活。此外，粗心的清洁和不及时的设备维护也影响了酒店的整体服务质量。

二、营销中的问题

经过一段时间的磨合，市场部已经合并成一个精干、团结、上进的团队。团队分工协作，人员之间沟通顺畅。相关部门之间的合作也日益加强，可以相互理解和支持。好的方面需要加倍努力，发扬光大，但也存在很多问题。

应加强与其他部门的沟通与合作;市场部渴望得到其他部门的理解和支持，本着客人第一，服务第一的原则，真诚对待客人，把客人送回酒店。营销工作不是人人认可的;没有客人抱怨没有生意，客人过来抱怨太忙太辛苦。员工服务的惯性、主动性和责任感的缺乏，给营销人员赢得客户的主动性带来了很大的阻力。部门职责不清，本末倒置，互相指责，玩忽职守推卸责任，导致营销人员未能及时处理客户投诉，降低客户退货率。市场调研不够深入，规划方案缺乏创新。

外重内轻。即重视外部营销，忽视内部管理。投入大量的\'人才和物力进行酒店营销，但是酒店内部基础工作较差，设备老化，员工缺乏系统的培训，员工素质慢慢提高;酒店基层管理混乱，工作效率低，物耗高，效益低。这种“三落后”的内部管理最终影响了外部营销，使外部营销失去了保障。由于“重外轻内”的结果，酒店只获得暂时和局部的利益，缺乏可持续发展的基础，酒店在竞争中处于弱势，被困在酒店内外。

三、营销策略

1、稳定部分固定消费客户，与周边企业建立良好关系。为了巩固老客户，发展新客户，建议召开大型客户欣赏联络会，加强与客户的情感沟通，听取客户意见。

2、发展创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客户，营销代表要做好工作日记，完成每个工作日拜访客户的工作步骤，根据每月营销任务完成情况和工作日记，对营销代表进行全面考核。

3、投诉处理。市场部，尤其是前台岗位，是酒店的门面岗位，也是客人提问、反映情况、提出建议、投诉不满的地方。本着“顾客至上，服务第一”和“让顾客完全满意”的宗旨，从部门经理到主管，从领班到接待员，他们除了礼貌热情之外，还能化解矛盾，妥善处理问题

营销策略不是一成不变的。经过一定时间的执行，我们可以检查预期目标是否达到，方向是否正确，并定期进行调整。为了确保来年营销工作的顺利高效实施，我店还需要通过努力加强关键工作流程和关键系统，培养组织执行力，从而更好地开发和留住客户!

<

★ 20\_员工个人季度工作总结最新</span

★ 20\_员工个人半年岗位工作总结</span

★ 20\_员工个人季度心得感想总结</span

★ 20\_员工个人半年工作总结模板</span

★ 20\_职工个人季度心得体会总结</span

★ 20\_年公司综合部工作总结汇报</span

★ 20\_公司员工工作心得感想总结</span

★ 房地产员工个人上半年工作总结范文五篇</span

★ 20\_员工个人职位阶段感受总结</span

★ 20\_年人力资源部季度工作总结汇报</span[\_TAG\_h2]公司职员个人年终总结 公司员工年终个人总结报告二

时光似箭，岁月如梭，转眼进入公司已经有半年多的时间，这是我从学校毕业第一次踏上工作岗位。作为一名新员工，非常感谢公司提供给我一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能。回首过去的六个多月，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多。在此我向公司的各位领导和同事表示最衷心的感谢，有你们的关心才能使我在工作中得心应手，也因有你们的帮助，才能令我在公司的发展上一个台阶。

作为公司经营部的预算人员，在此期间，我充分的认识到这份工作的重要性，同时也发现了自己工作的差距，也使自己明确了下一步努力的方向，现对自己在公司经营部所做的工作做一下回顾和总结：

一、工作情况

在经营部6个多月的时间中，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行了解，熟悉公司的企业文化。熟悉经营部运作流程，熟悉有关水利水电建筑预算的定额，参与标书的编制。

二、对于工作新的认识

对于预算工作，我觉得态度决定一切，对于工作如果没有一个好态度，一切也就无从谈起，只有以认真的态度、以主人翁的精神去对待自己的工作，才会实现公司利益的化。

三、工作中存在不足

由于自身的局限性，对于有些细节方面处理地不是太准确，因为预算工作有一部分是需要时间和经验的积累，不过我相信经验上的不足可以通过勤奋来弥补。对相关知识情况了解的还不够详细和充实，掌握的技术手段还不够多;需要继续学习以提高自己的知识水平和操作能力，加强分析和解决实际问题的能力;同时团队协作能力也需要进一步增强等。

在今后的工作中，我会加强自身学习，结合实际，多从细节考虑，认真做好本职工作，积极配合同事工作项目。积极向同事学习，虚心请教，并以实践带动学习，全方位提高自己的工作能力。克服自己本身存在的诸多缺点，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

转眼到年末，真诚的感谢所有的同事，谢谢你们半年多的相伴，让我倍感温暖和亲切。感谢公司能给刚毕业什么也不懂的我一个这么好的学习，让我在这些日子里学到了太多不曾有过的东西。也真挚的希望我们在20\_越走越好。

**公司职员个人年终总结 公司员工年终个人总结报告三**

20\_\_年很快过去了，迎新之际，我们总结过去的20\_年。展望充满希望的20\_年，入职以来我在新的工作中得到了一些体会，在工作中心态很重要，工作要有激情，保持阳光的微笑，可以拉近人与人之间的距离。积极的思想，平和的心态和充足的干劲才能促进工作进步和工作的顺利。

为使自己在工作上在新的一年有一个新的起点，我不断的总结和学习!过去的一年作为工长，基本上每天基本上是在现场颠簸，楼层之间忙碌的奔走度过的，虽然辛苦，但回想起来却是很充实。首先对自己以及各位同事在这一年的工作说声：辛苦了!对这一年里取得成功和失败说声：谢谢!感谢我在成功中获得喜悦，珍惜失败中得到的启迪。我很感谢领导的信任，一年来，我在各位领导的关怀和批评指导下配合各项工作，在自己的工长岗位忠实的履行了自己的职责，辛劳和泪水并存，也使我看到了自己的不足。同时也使我转变了很多，思考了很多。这些转变都是不知不觉中积累出来的。过去的那些工作日子里充满了激情，也饱含了泪光，甚至也有过挣扎。在老员工的指引下和同事们的帮助下，学会了如何做好本职的那些工作。

20\_\_年即将远去，面对20\_\_年的工作，在这里，我从个人的角度谈谈自己要为工作的努力：敬业者要认真地、虔诚地、全身心地投入到自己的工作当中，在我的老师卢耀庭卢师傅身上我深刻的识到这一点。他永远是那么的有精神有热情的投入到工作中，尽职尽责，坚持自己的工作理念，不管严寒酷暑，那么一大把年纪，始终坚守自己的质检岗位，从不放松，从不疏忽大意;在质量控制方面，总是不厌其烦苦口婆心的对一批批工人做技术交底，送走一批又来一批，就这样一直下去，每次我都颇受感触。从他身上我看到了自己的不足，也是一种提高。任何改变对于一个人都是艰难的，从卢师傅身上对比我自己的态度和思想改变了很多。工作方式上有些时候我已试图按照老同事对自己提出和建议的新的工作路径去改变一些态度方式或思路。例如：与各个部门，同事间的工作配合，工作流程，方法的采纳等!首先提醒自己认识问题的第一步，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，怎样才能做的更好，这是一项持续性的工作，同样也容不得丝毫怠慢。

通过这一年来我认识到团队的力量和自我的不足，我想改变自己身上一些原有的工作方式，要求自己在团队的协助中达到最佳的状态。有时候我在默默的注视着自己的一言一行，又像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。

工作中我有很多优点但还得改进。比如：我沟通能力比较强!人和人交往最大的是真诚，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。在以前也认为凭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的想过。在经历了一年工作中，才发觉同事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，达到相互理解和支持。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，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，适当表达自己的想法也让对方愉悦接受，适时运用恰当的方式更好地，更出色地完成自己的工作!

我在20\_\_年经历了很多，最后，我要感谢领导给我这个机会，让我敞开心怀说说心里话，同时给予我厚望，我在新的一年里会更加激情，更加负责的在工作中表现自己，去温暖别人，带动别人，也让别人关注自己，这是一件很幸福的事……感谢所有帮助支持我的每一位同事让我一步一步的走到了今天!

**公司职员个人年终总结 公司员工年终个人总结报告四**

20\_\_年，我县分公司在省、市公司的正确领导下，在县委、县政府的大力支持及有部门的通力协作下，按照“以市场运作为原则，开拓进取树形象;以确保收入为目标，与时俱进谋发展”的经营方针自我加压，认真贯彻省公司“四个以”的决策，发扬创新求实、发展进步的工作作风，高标准、严要求地做好了各项工作，各项经营指标取得了突破性的进展。全年共实现总收入\_\_万元，占比上年增收15、25万元，增长13、49%，企业取得了快速发展。现将今年的工作总结如下：

一、强化内部管理，提高企业效益。

1、完善了全员目标责任管理。进一步规范内部管理机制健全激励机制，实施绩效管理。把企业内部经济责任制与目标管理有机结合起来，全面实行量化积分考核奖惩制度。结合实际制定了《\_县分公司20\_年员工岗位责任制及目标考评方案》，定岗定员，责任到人。实施月度考核，季度末根据考核结果发放当季效益工资，有效激发了员工干好工作的积极性。

2、严控费用支出。加强内部财务管理，严格控制费用开支。一是加强材料成本核算，健全材料领、退料制度，大大提高了材料的利用率和节约率;二是加强对工程成本的控制，按工程进度核拨款，加强工程监管，加强跟踪问效;三是压缩日常费用开支比例，尽量减少不必要支出。

3、加强安全生产管理。抓好安全教育，树立“安全至上”观念，强调“安全也是效益”。增加安全防护投入，为每个员工办理一份“人身意外伤害保险”。增强自我防范意识，在企业形成“时时讲安全、人人关注安全”的氛围，有效避免了安全责任事故的发生。由于安全管理抓得严，我县分公司全年未出现一起安全责任事故。

二、推出有力举措，大力拓展业务范围。

1、稳步发展基本业务。我县分公司采取有力措施发展网络基本业务，年初顺应市场需要，制定了《\_分公司关于租赁店面经营户安装使用有线电视优惠办法》，既大大拓宽了有线电视的业务范围，增加了收视维护费，又从源头上堵住了私拉乱接有线电视信号的违法行为，进一步规范了市场。经过努力，全年共新增城区用户\_\_户，使我县有线电视用户达到了\_\_户，新增用户率达8、9%。

2、重点发展数字电视业务。一是认真进行市场调查，细分市场，并写出了调查报告，有针对性地对不同用户群采取不同的促销手段;二是加大宣传，精心策划。投入宣传经费3000多元，举行现场咨询演示会，印发宣传单，配送邮政广告10000多份，利用有线电视进行广告宣传，并在收视率极高的自办节目《\_新闻》前配播“\_数字电视欢迎您收看《\_新闻》”的广告，收到了良好效果;三是积极发展集团用户。充分利用省公司的有关优惠政策，由分公司领导亲自出面洽谈，争取到了县地税局、国税局、农发行、发改局等单位集体购买数字电视机顶盒，使用户在短时间内迅速增长;四是做好优质服务。树立用户至上的服务理念，在人员少、时间紧、安装任务集中的情况下，分公司员工加班加点，分工协作，为用户做好数字电视机顶盒的安装，耐心解答用户的咨询，以优质服务赢得了用户，赢得了市场。从元月份正式推出数字电视业务以来，经过卓有成效的工作，仅在春节前夕数字电视用户就突破了200户，全年共发展数字电视用户达\_\_户。

3、宽带互联网业务有了一定发展。我县分公司首先利用公司办公所在的\_\_大楼原有网络进行布线，发展大楼内单位用户\_户。然后逐步向大楼周边小区和用户延伸。目前共发展互联网收费用户\_\_户，全年累计实现互联网业务收入\_\_元。此外，还为县政府领导办公室接入了广电互联网，受到县领导的高度评价，同时也较好地宣传了广电增值业务，展示了公司的良好形象。

三、抢抓机遇，实现了网络建设的跨越发展。

1、全面完成了城区光缆网改造任务。我县城区广电网络升级改造工程自去年11月开始后，我县分公司精心组织，周密安排，努力克服施工难度大、涉及面广等诸多困难，到今年5月实现了工程的顺利竣工，除预留的\_个光节点外，已经开通光节点\_个，并为\_工业区、火车站、财政、地税以及县行政中心等部分小区和用户联接上了光节点信号。据不完全统计，我县城区网光缆改造共完成地埋管道开挖埋设\_公里，杆路架设\_公里，新架墙吊线路\_公里，复挂光缆线路\_公里，布放管道光缆\_公里，布放架空光缆\_公里。与此同时，做好了资料整理和工程自检自验工作，并顺利通过了上级组织的验收。

2、完成了全部乡镇光缆联网和收编整合工作，实现了“全县一张网”的目标。一是加快了乡镇联网改造步伐。在省、市公司的正确领导下，我县乡镇联网改造前后二期项目均得以批复，将全县\_个乡镇全部纳入了联网范畴。我县分公司抓住机遇，抓紧组织工程施工，截止12月底已完成县至各乡镇光缆联网杆路建设和光缆敷设，以及设备的安装、调试工作。据统计，我县乡镇光缆联网共架设杆路\_公里，新架墙吊线路\_公里，复挂光缆线路\_公里，布放管道光缆\_公里，布放架空光缆\_\_公里，开通乡镇光节点\_个。经过扎实有效的工作，较快实现了工程竣工，并在12月初迎来了省市公司组织的验收。二是积极争取县委、县政府的支持，以行政手段推动乡镇联网收编整合的顺利实施。我县分公司根据县政府批转的《\_\_县农村广播电视网络收编整合实施方案》，对乡镇广电网络实行全面整合，并于9月2日以县政府的名义召开了全县乡镇联网收编整合会议。经核定，共整合农村有线电视网络\_\_户，整合协议在10月底已签订完毕，资产及网络的移交工作也已在12月全面完成，实现了“全县一张网”的目标。

四、推行优质服务，确保网络优质安全运行。

1、强化服务意识。一是转变员工观念，反复提倡“用户就是上帝，服务就靠质量”、“人人是效益，个个是形象”、“广电是我家，搞好靠大家”等观念;二是设立了服务监督栏，让每位员工面对群众，接受监督;三是在电视台公开服务，推行办事制、首问责任制;四是上班时间工作人员一律挂牌上岗，热情接待每位来访者，接听好每一个电话，从细节做起，不断塑造广电人美好形象。

2、加强网络维护。一是建立部门分工合作机制，保持部门间的联系与沟通，使各部门既分工又合作，密切配合，及时处理各种网络故障，全年共上门为用户维护检修3582人次;二是完成了\_\_段光缆线路的正常巡查、维护以及敏感时期的光缆线路巡护任务，有效确保了广播电视信号的畅通，未发生任何责任事故;三是加强了sdh设备及机房前端设备的.检修、维护，消除机房用电安全隐患1起，确保了设备安全平稳运转。

3、做好了三线安全整治工作。分公司认真传达贯彻上级整治精神，并成立了由分管副总经理任组长，各部门负责人为成员的专项整治领导小组，统筹安排，责任到人。在整治工作中区别不同情况分项进行。首先，对城区范围内有线电视与电力、电信线路的交越以及电力、电信搭挂、交越我分公司线路的情况进行了调查统计。然后，根据统计情况，对安全隐患较大、易发生事故线路按照整治的要求先期进行了整治;对隐患较小、不易发生事故的线路作出统一安排，逐步整治;对情况特殊、暂时无法整改的线路与产权单位签定了协议。到目前为止，县城\_工业大道、等路段线路已整改完毕。

五、强化人本管理，提高企业的凝聚力。

员工的积极性和创造性是完成各项工作任务的根本保证。我们一直坚持“以人为本”的管理理念，收到了较好的效果。

1、进一步理顺了工资分配关系。结合省公司有关工资分配的文件精神，制定分公司员工工资分配办法，执行企业工资标准。按照报酬与效益挂钩、与职责挂钩、与贡献挂钩的原则，增加了外线人员和技术人员的补助，增强了一线人员的工作责任心和敬业精神。

2、扎实开展学习培训工作。一是在年初制定学习、考试制度。要求每个干部职工做好读书笔记，全年达2万字以上;同时，每季度进行1次政治、业务知识考试，聘请县委党校老师进行监考和阅卷，考试成绩与考评工资挂钩，考试成绩公布后严格奖惩。通过每月集中学习，平时分散自学，季度考试的方法，着力提高员工思想政治素质和业务技能水平;二是开展了“三项学习教育”活动，大力倡导良好的职业道德风尚;三是开展学好“两本书”活动。在省公司发出“向全体员工推荐两本书”的倡议后，我县分公司立即联系购买好《没有任何借口》和《细节决定成败》书籍，做到员工人手一册。随后，召开分公司全体员工大会，进行专题学习和动员，制定了专题学习计划，要求大家提高认识，认真研读，做好笔记，得到员工积极响应。四是积极选派技术人员参加省、市公司举办的各类学习培训活动，全年培训人员16人次。通过学习培训，有效推动了员工素质的提高，增强了企业的凝聚力和向心力。

3、抓好了企业文化建设。企业文化是在生产、经营、发展、壮大过程中不断形成的理念，是员工共同的价值观，共同的行为准则。为此，我县分公司把企业文化建设作为企业发展的重中之重来抓，不断增强员工对企业的归属感、自信心和自豪感。首先，做好员工的管理工作和思想工作，时刻关心每位员工的思想动态和精神状态，尊重人的本质，积极为员工的自我教育、自我塑造、自我发展创造条件，以民主平等的态度进行对话交流，多点关心，多点人情味，在分公司内部营造了一种和谐、宽松的工作环境。其次，加强宣传力度，制作了“广电精神”、“广电网络企业精神”等牌匾，使员工增强对\_广电网络企业品牌、企业标识、企业理念、企业精神的理解和认同。第三，积极组织员工撰写论文，参加征文活动，向省、市刊物投稿。分公司总经理\_\_撰写的《理顺市县级分公司的人事关系是加快我省广电网络发展的当务之急》一文在省公司举办的征文活动中被评为三等奖，另还有一篇文章获鼓励奖;分公司行政财务部经理撰写的《如何加强县级广电队伍建设》一文在(本文权属文秘之音所有，更多文章请登陆查看)《声屏世界》杂志发表。此外，信息上报工作也有很好成绩。今年共在省公司主办的《\_广播电视网络工作简报》上刊发信息21篇，列全省各分公司第一。

回顾20\_年的工作，我县分公司取得了可喜的成就和效益，使企业获得了跨越式发展，但在经营过程中也存在着一些问题，如县城分配网改造任务繁重;乡镇联网后，原有网络质量低下，导致管理维护、收费难度加大;机房还未改建，以及机制尚需理顺和完善;工程技术人员业务水平有待进一步提高;队伍建设有待进一步加强等等，这都有待于在今后的工作中加以解决。20\_年，我县分公司将把管理摆在最突出位置，进一步规范运营，以实现“网络做大，事业做强，效益提高”的目标。

**公司职员个人年终总结 公司员工年终个人总结报告五**

今年元月份，我调动了工作。到了新的工作岗位，后作为一名新员工，我迅速调整自己的状态，在领导和同事的指导帮助下，积极融入新的工作环境，为今后干好工作打下了良好的基础。现将一年以来的工作、学习作以下总结：

一、转变角色，尽快适应工作环境

到新的公司对于我来说是一次难得的机会，尽快完成角色转变，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从一名工程技术人员的角度出发，努力尽快适应工程项目的快节奏、高效率的工作，通过学习，自己的知识积累、技术水平、协调能力等方面都有了一定程度的提高。

二、加强学习，努力提高技术水平和业务素质

到\_\_后，我积极地参加各种技术交流活动，仔细听、认真记、用心琢磨，努力了解各种新技术、新设备。其中，通过去生产厂家现场考察，扩大了知识面，对先进设备有了一个全方位的概念，为日后工作打下了坚实的基础。

三、踏实肯干，端正态度

始终保持谦虚学习的态度，切实增强责任感、危机感和协调能力，使自身能力全面提高。工作中时刻提醒自己：我的工作关系到总厂日后的发展，不能有丝毫马虎。按照领导的安排在工作过程中，遵守纪律，服从安排，顺利完成了\_\_任务。

四、协同工作

作为\_\_的一员，我始终努力配合领导和同事的工作，在配合好\_\_工作的基础上，一直以来，办公室的电脑有问题，只要我空闲，从来没有拒绝过维修;大家遇到电脑技术方面的问题，只要是我知道的，均给于了耐心答复和解决。

回首过去，我在思想上、学习上、工作上取得了一点进步，但也还有不足之处，理论知识水平还有所欠缺，成长的还比较慢，离领导的期望还有差距，自身综合素质还需要更进一步提高。在今后的工作中，要努力做到：

1。夯实基本功。积极参加继续教育和技能培训以及各类厂家技术交流，努力提高自己的技术水平。

2。努力做一个复合型的技术人才。工业自动化涉及的专业很多，在工作中要积极熟悉其他专业特点，使自己在最短时间内成长为一名合格的技术人才。

**公司职员个人年终总结 公司员工年终个人总结报告六**

在过去的一年里，在经历了一系列严重影响客户的事件后，我店率先及时调整了经营理念，仍然实现了上级给的目标，这与每一位员工的努力是分不开的;我非常荣幸成为这个团队的一员。作为酒店营销部门的一名员工，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验和不足，扬长避短，争取进步，在新的一年里创造新的成绩。

一、客人反映问题多

对于我们的服务业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命。如果这两个方面做得不好，酒店想要发展壮大，也只是纸上谈兵。主动服务意识有待加强，服务缺乏耐心和人性化，尤其是面对大量客人时。对细节关注不够，凡事都没能从自我做起，比如举手之劳，收拾客人扔的垃圾，帮客人提行李等等。营业时间不定时，弹性大。技术支持问题：维护范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。各部门各奔东西，部门之间的联系和沟通要加强。

服务质量有待优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各个部门和岗位的员工服务质量横向上是越来越高越来越低，纵向上是越来越好越来越差。无论白天黑夜，平时周末，有没有领导，都很难提供同样优质的服务。反复出现的问题是，一些部门或岗位的一些员工gfd不整洁，缺乏礼貌和主动性，接待服务差，处理不灵活。此外，粗心的清洁和不及时的设备维护也影响了酒店的整体服务质量。

二、营销中的问题

经过一段时间的磨合，市场部已经合并成一个精干、团结、上进的团队。团队分工协作，人员之间沟通顺畅。相关部门之间的合作也日益加强，可以相互理解和支持。好的方面需要加倍努力，发扬光大，但也存在很多问题。

应加强与其他部门的沟通与合作;市场部渴望得到其他部门的理解和支持，本着客人第一，服务第一的原则，真诚对待客人，把客人送回酒店。营销工作不是人人认可的;没有客人抱怨没有生意，客人过来抱怨太忙太辛苦。员工服务的惯性、主动性和责任感的缺乏，给营销人员赢得客户的主动性带来了很大的阻力。部门职责不清，本末倒置，互相指责，玩忽职守推卸责任，导致营销人员未能及时处理客户投诉，降低客户退货率。市场调研不够深入，规划方案缺乏创新。

外重内轻。即重视外部营销，忽视内部管理。投入大量的\'人才和物力进行酒店营销，但是酒店内部基础工作较差，设备老化，员工缺乏系统的培训，员工素质慢慢提高;酒店基层管理混乱，工作效率低，物耗高，效益低。这种“三落后”的内部管理最终影响了外部营销，使外部营销失去了保障。由于“重外轻内”的结果，酒店只获得暂时和局部的利益，缺乏可持续发展的基础，酒店在竞争中处于弱势，被困在酒店内外。

三、营销策略

1、稳定部分固定消费客户，与周边企业建立良好关系。为了巩固老客户，发展新客户，建议召开大型客户欣赏联络会，加强与客户的情感沟通，听取客户意见。

2、发展创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客户，营销代表要做好工作日记，完成每个工作日拜访客户的工作步骤，根据每月营销任务完成情况和工作日记，对营销代表进行全面考核。

3、投诉处理。市场部，尤其是前台岗位，是酒店的门面岗位，也是客人提问、反映情况、提出建议、投诉不满的地方。本着“顾客至上，服务第一”和“让顾客完全满意”的宗旨，从部门经理到主管，从领班到接待员，他们除了礼貌热情之外，还能化解矛盾，妥善处理问题

营销策略不是一成不变的。经过一定时间的执行，我们可以检查预期目标是否达到，方向是否正确，并定期进行调整。为了确保来年营销工作的顺利高效实施，我店还需要通过努力加强关键工作流程和关键系统，培养组织执行力，从而更好地开发和留住客户!

<

**公司职员个人年终总结 公司员工年终个人总结报告七**

一、一年又一年

之所以我会用“坚持”来从容过去的一年又一年，是因为我们的工作性质就是这样，没有特别要求我们有什么特殊的技能或者说才华，而是需要我们坚守在我们的岗位上，做好我们手头的事情，做好我们应该做的就可以了。这不是说我们的工作不需要创造力，而是我的工作是一个更看重员工能否坚守的岗位。很高兴，我又用自己的努力和付出，坚持了一年。我相信，以我的努力，我还可以坚持一年又一年。

二、与时间作伴

我们公司的工作是我们每一个员工学会与时间作伴的工作，只要我们学会了与时间作伴，我们的工作也就很好完成了。我在今年的一整年里，依旧如过去两年一样，能够很好的与时间作伴，把我的工作圆满完成。我很感谢这样懂得与时间作伴的自己，我相信我的领导也能看得见我这一年与时间作伴的成绩。我在我们公司已经工作三年之久了，公司来了又去的同事数不胜数，领导们也会原谅这些人来人往的求职者们，但我还是觉得能够在公司做三年之久我是一个好员工，是一个有恒心有毅力的好员工。

三、明年和明年

今年是我在公司工作的第三年，明年就是我在公司工作的第三年了。当我进公司第一天人事告诉我这份工作无非就是“坚持”开始，我已经做好了长期在这里坚守下去的打算。今年是这样，明年，还有下一个明年，我将依旧坚守在自己的岗位上，和公司一起成长，一起进步!争取把我们公司打造成一个恒久的老品牌，再加上我们公司产品的上乘质量，这样就可以像德国产品那般深得人心了!希望自己能够看到我们公司品牌成为一个值得人们信赖的老品牌的那一天到来!

四、计划与坚守

虽说在我们公司的主要任务是“坚守”，但坚守也是需要计划的。在这个年底计划好明年的工作，这有利于我明年更好的展开工作。我打算在明年的时候用我这几年在公司的工作经验去做一些能够拓展我们公司知名度的事情，现在都是看品牌知名度的时代，我相信只有我们的知名度有了，我们公司产品也就更好卖了。说不定我们公司品牌也有一跟人提起就引来极大批的订货量!公司好了，我们员工个人的福利待遇才会更好!

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！