

2023年思想犯罪是犯罪的一种特殊形态 安全犯罪思想汇报(通用5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

年底个人工作总结篇一

我的主要工作包括：人事招聘、安全管理、体系认证与监督、新产品开发、工模器具的资产评估、资料的发放与管理等，工作内容较杂，经过两年的磨合，基本能保质保量的完成任务。

- 1、工资低而且不透明，没有具体的工资单，让人没有信服力；
- 2、没有合理的休息时间，业余生活枯燥；
- 3、员工之间不团结，没有归属感与积极性；
- 4、缺乏人性化管理，缺少人文关怀；
- 5、行政人员工作态度差，食堂伙食不给力，没有踏实工作的心境。这是公司客观存在的一些问题，是员工流动的主要因素。当然我是人力资源的负责人，我的责任最大，因为能力有限，只能为公司做一些力所能及的事情，比如：工资方面，因为人事不涉及工资结算，只负责考勤，所以对于员工的提议只有下情上传的义务，员工的工资怎么结算，只有少数人心中有数，工人都是糊里糊涂，给多少拿多少，如果心中有所不满，有的人忍气吞声，有的人居理力争，这就给工人带来不良的情绪。说实在的，现在这个信息社会，什么事情都

讲究公开透明，员工的法律保护意识也越来越强，因此公司应该保护他们的正当利益和某些权力，激发他们的工作积极性、创造性，引导企业员工为企业和社会的发展而努力。员工是公司的无形资产，是需要关爱与鼓励的，光凭我一个人的力量是很难留住好员工的，需要大家的力量，需要各部门的支持。在安全管理方面，为了确保“零事故、零伤害”，新进的员工都会进行安全教育，所有岗位公司都买了商业险。20xx年公司在安全方面还是比较理想的。当然安全生产是一项长期艰巨的任务，因此贯彻“安全生产、预防为主、全民动员”的方针，不断提高全体员工的思想认识，加强安全检查力度，明年同样不能掉以轻心。

体系认证方面，由于我们以前的主产品慢慢退出公司的销售计划，我认为ts16949体系可以不需要申请复查，因没有产品进行审核，无法维持体系的最基本因素，当然我们依然要按照体系的要求执行各项操作，决不能因为没有监督机构可以放松对自己的要求，希望这方面公司领导考虑一下。

除此之外，我还负责公司的新产品开发、工模器具的资产评估及管理。新产品开发主要是产品前期的试制过程，需要对产品进行3d和2d图纸的转化，产品的工艺、制作，对产品能否满足客户要求验证。由于新品开发人员有限，新产品开发的过程也没有工装夹具，对产品的制作要求比较高，有时需要各部门的协助才能完成新品的制作，在此非常感谢各部门领导的支持与协作，我们的新品才能逐一如期的完成，希望今年大家一如既往支持我们的工作。另外，工模器具的资产评估方面，我的工作是对工装模具进行实物拍照，做成档案后做到资产评估表中发给客户结算费用。其中实物拍照需要车间员工的协助才能完成，在此感谢他们的支持。不管是在新产品开发还是在为工模夹具提供资料的过程中，手上脸上难免会沾到油污，虽然我的心中会有不快，但是因为大家的支持与配合未曾埋怨，也希望今年会以更加饱满的心态投入到这项工作中去。

如上，是我这一年来的工作体会，从中让我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。

最后，因为是马年嘛，我提几点和“马”有关的建议与祝福：
1、希望食堂的标准“马”上有所提高，很多员工为此怨声载道；
2、希望员工的工资“马”上公开（有所上涨的话更好啦，哈哈），很多员工为此愤愤不平；
3、希望大家“马”上团结一致、齐心协力，很多员工心向往之；
4、希望公司马年“马”上红火，全体员工全力支持！

XX

20xx年2月12日

年底个人工作总结篇二

xxxx年是公司行政在党委和工会的协调配合下，紧紧围绕公司奋斗目标，抓机遇、求发展，全体员工齐心协力，顽强进取，大干快上，各方面的工作取得显著成绩的一年。在过去的一年里，公司全体员工充分发扬了“忠诚、团结、求实、创新”的企业精神，大力倡导“精、细、实、高、新”的管理理念，同心同德、真抓实干，超额完成了年度生产经营计划，各项主要指标均达到了历史水平。公司全年生产尿素吨，比上年同期增长；完成产值万元，比上年同期增长%；完成销售收入万元，比上年同期增%；利税突破万元，比上年同期增长%；工业增加值万元，比上年同期增长%。员工年均收入为元，与上年同期相比增加%。并对一届二次职代会所提出的17件提案，全部予以落实。完成上述指标，我们主要做了以下工作。

安全生产和对环境的保护是公司得以生存发展的基矗在全年的工作中，我们“安全责任重于泰山”的讲话为指导，做到人员落实，制度落实，机构落实，责任落实，经费落实。坚持加强现场安全管理，及时发现、消除隐患；坚持制止各种违

章行为;坚持加强员工安全、消防知识培训,开展“安全生产月”活动和《事故应急救援预案》演习,提高员工们的安全意识;坚持每周五、节假日前的大检查以及日常巡查工作,及时整改安全隐患,加大安全硬件设施投入和特种作业人员的培训取证工作,提高安全人员待遇等,全年未发生轻伤、重伤和死亡事故。

xxxx年,公司在环境管理工作上有了较大突破,按照iso14001环境管理体系要求,公司加大了环保投入,环境纠纷赔偿额比上年下降了25%,同时,为了实现工业废水“三年内达到零排放”的目标,在相关部门通力配合下,完成了《工业废水与循环水综合治理工程》的项目可行性研究报告的评审修订工作,并列入国家的环保治理专项资金项目。

“质量是生命线,环境是健康源”,这句话深植于每个员工心中□xxxx年,公司坚持“依靠科技进步,走绿色经营之路,建设质量、环保型化工企业,推进企业可持续发展”的思想。公司在通过iso9001—xxxx质量管理体系和iso14001—1996环境管理体系认证后,从年初就着手两个体系的整合工作。编制了《质量环境管理手册》,并于七月份发布实施,通过一段时间的运行后,于10月份进行了内部审核,对查出的18个不符合项和30个观察项进行了评审整改。在11月下旬北京中质协对公司质量环境管理体系监督审核后,公司被推荐继续使用两大管理体系认证证书,从而进一步提升了公司形象。

为了降低能源消耗,扩大生产规模,促进生产长周期运行,公司坚持技改不停步,向技改要效益□xxxx年公司共投资600余万元,运用新技术、新设备、新材料、新工艺分别对一、四车间冰机冷却系统、尿素合成塔、循环机等8个项目进行技术改造,既降低了能耗,又达到了增产和环保的目的,保证了生产长周期安全运行。通过技改后,年可新增产值1400万元,可创利润400万元,尿素日产由上年的320吨增加到345吨。通过技改,降耗、增产效果十分明显□xxxx年全年5次打破日

产记录，3次打破月产记录。

xxxx年，公司面对生产原、燃、材料价格不断上涨和设备严重老化的挑战，着力于节能降耗降成本，寻求新的经济增长点。并从节约一滴油、一方气、一度电做起，加大现场管理的监督力度，严格管理，精心操作，减少跑、冒、滴、漏。公司在做好节能降耗的同时，严格按照体系要求，紧紧围绕“质量是企业的生命”这一主题，坚持每天对产品质量以及包装重量进行抽查，决不让不合格品流入市常经过一年的努力，公司尿素产品一级品率达到98、3%，优等品率达到63、5%，合格品率为100%。

制度建设是企业发展的重要保证。公司发展至今，一是抓住机遇，靠灵活机动的生产、经营战术，二是靠广大员工的支持和严格的制度管理。xxxx年，公司结合经营管理实际，新制订了《标准化管理实施办法》、《企业方针目标管理办法》、《市场营销管理办法》，修订了《劳动用工、工资福利待遇管理办法》。同时还要求中层以上管理人员在每个月末的办公会上就公司经营、管理、制度等方面提出修改意见和建议。充分发挥管理人员及全体员工在企业生存发展过程中的重要作用，通过发动全体管理人员对制度的修订完善，使公司制度建设更具有合理性和可行性。在执行制度上坚持人人平等、奖惩逗硬，同时结合“动之以情、晓之以理”的人本管理机制，把情感管理融入管理的全过程，不断提高管理质量，真正实现把约束机制变为员工的自觉行动。

为了保证生产经营、发展、技术改造的资金需求。xxxx年，公司进一步对资金使用实行分级计划、分层把关，总经理严格审核，保证资金统筹安排合理运用，同时，加大资本运作力度，用好用活资金。一是对银行贷款及时采取先还后贷，避免了贷款的逾期；二是加强了存货资金的管理，对库房材料实行了定额管理，原材料实行以耗定进的办法减少存货资金的占用；三是加大了对应收账款的清收力度，坚持每周一对应收账款明细逐一核查，编制销售周报表，督促销售人员对货款

的回收，使应收账款降到最低水平，减少呆坏帐损失，加快了流动资金周转。四是由于xxxx年尿素价格持续上涨，公司利润逐月上升，公司强化资本运营管理，通过科学论证，先后控股、参股的几家企业运营正常，投资回报前景看好。五是资金及时支付，利用办公信息自动化系统、网上银行的功能，准确、及时、安全、高效保障资金需求渠道畅通。

为了改变传统的办公方式，规范工作程序，提高工作效率，公司在进一步加强计算机的日常维护管理的同时，加快了计算机信息化工程的进程。与重庆宏声新思维公司一起完善了设备管理、销售管理、采购管理、库存管理、生产统计管理、人力资源管理、办公自动化和财务接口管理等模块，并要求员工尽量“事事都在网上做，少费纸张少用墨”，逐步实现无纸化办公。xxxx年11月，公司通过了重庆市信息产业局组织的信息化工程验收，使公司的工作效率和工作质量实现了新的跨越。

为了确保正常生产和xxxx年初制定的一系列目标指标的实现，供应处全力以赴，认真做好库房管理工作，及时掌握库房物资数量的动态情况，尽量减少物资压库。在采购中，千方百计实现比质比价采购，对采购市场进行咨询了解，逐一排查，分析掌握生产厂家资质和技术力量，从产品的实用性等多方进行比较，保证采购物资的质量。始终坚持减少中间环节，降低采购成本，提高进销差率。通过努力，xxxx年供应处全面完成了年初提出的计划，外购物资按时到货率达到了98、46%，一次验收合格率达到99%，进销差率1、1%。

为提高产销率和资金回笼率及销售价格，xxxx年公司认真对全国市场需求变化进行分析，准确地把握化肥走势，制定切实可行的营销策略，并根据不同时期的市场销售变化情况，适时调整销售策略，建立诚信的客户网络，不断提高产品在本地市场的占有率。经过一年的努力，公司尿素产销率和资金回笼率均达到100%，在用户心中树立了良好的企业形象和品

牌形象，产品销价在同行业中长期处于较高价位。

在新经济背景下，企业要在市场竞争中生存和发展，必须拥有学习能力，一个比竞争对手学得更好更快的学习能力。建立学习型和创新型的员工队伍是企业人力资源开发的重要途径。xxxx年公司根据年初制订的培训和各部门工作实际，认真组织开展了中层以上管理人员企业财务管理基础培训，全公司班长以上管理人员综合素质培训，高级工、中级工培训，iso9001质量管理体系，iso14001环境管理体系整合培训和新一轮质量管理基础知识培训，以及企业标准化体系的培训等18项培训，培训内容涉及党和国家的方针、政策、法律法规，生产管理、财务管理、营销管理、劳动保护、民主管理、档案管理、化工专业技术、安全消防知识、以及企业文化建设等。通过培训，既提高了公司员工的综合素质，又实现了企业人力资源的不断增值。

面对市场经济的飞速发展，我国加入wto后市场竞争愈来愈激烈，这也给工业企业带来严峻的挑战。公司作为一个高耗能的化工企业，如何在激烈的市场竞争中赢得优势，围绕xxxx年追求财富化这一目标，抓住发展契机，以求实的精神，扎实的工作作风，灵活的经营战术，不断强化资本运作水平和质量，进行产品结构调整，实施多品种、多元化的经营发展战略，先后出资控股机械公司、农资公司、车用天然气公司、精达化工有限公司，以及参股经营了江津佳禾燃气有限公司、四川开元化工有限公司。目前这些公司(除精达公司外)运营正常，发展前景较好，为提高我公司的综合竞争实力奠定了基矗。

企业的文化建设是企业发展的催化剂，更是企业健康发展的基矗xxxx年，在公司党委的领导下，党政工齐抓共管，将企业文化建设定格在增强企业的凝聚力和感召力上，把企业精神作为员工的精神力量，紧紧围绕生产经营目标任务的完成，继续深入、持久地在全公司范围内广泛开展了争创文明车间、

文明处室、文明班组、文明科室、安全合格班组活动;广泛开展了工会系统建家活动;广泛开展了多种形式的劳动竞赛活动;广泛开展了形式多样的创先争优活动;广泛开展了多种形式的员工喜闻乐见、寓教于乐的文化、体育、娱乐活动。对外树立了良好的企业形象,对内极大地增强了企业对员工的凝聚力,同时极大地鼓舞和调动了员工生产(工作)积极性、主动性和创造性,在公司形成了心齐、气顺、劲足的良好氛围。经过全公司上下一心齐努力,我们公司不仅物质文明建设取得了好成绩,而且政治文明、精神文明建设也成绩斐然。公司继续保持了江津市“文明单位”称号,公司党委连续四年保持了江津市“先进基层党组织”称号,公司工会继续保持了重庆市“模范职工之家”称号,公司团委再次被评为江津市“五四红旗团委”,公司九个处室和3个车间继续保持了文明车间(处室)称号,30个班组(科室)继续保持了文明班组(科室)称号,537名员工继续保持了“文明员工”称号。xxxx年,公司评出两个先进集体,六个先进班组(科室),十名先进个人。两名员工获特殊贡献奖。他们是我公司众多集体和个人的典型代表,他们为公司全面完成xxxx年的目标任务作出了卓越的贡献。为此,我代表公司党、政、工再次向他们表示衷心的感谢!

xxxx年我们虽然做了大量的工作,取得了可喜的成绩,但在我们的工作中仍然存在一定的差距。其一,部分员工思想观念依然陈旧,转变较慢,工作主动性不强,缺乏进取精神和忧患意识、竞争意识。其二,个别员工综合素质还有待提高,公司专业技术人才青黄不接。其三,个别管理人员创新意识较差,管理水平偏低,管理工作缺乏新的突破。其四,虽然销售形势喜人,市场占有率有较大提高,但产品单一,终端客户的需求调查、信息反馈欠佳,市场存在潜在的危机。其五,员工培训虽多,但仍存在流于形式的现象。其六,部门与部门之间沟通协调配合欠佳,以致于出现工作脱接、效率低、质量差的现象。其七,管理制度和办法难以持之以恒执行,执行力较弱。存在的上述差距,有待于我们在工作中不

断总结、改进和完善。

年底个人工作总结篇三

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项公司规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持‘谦虚、谨慎、律己’工作态度，在领导关心培养和同事们帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，履行好岗位职责，坚持理想，坚定信念，不断加强学习，挖掘开发新客户。经过努力这一年完成__万业务。收入业务占比完成__%。欠费每月清零。妥投率__。按照公司下达任务100%完成。

一个优秀的军师抵不过三个优秀的士兵，在现任经理的带领下，速递站员工营造了一份有活一起干有困难一起解决有任务一起执行的良好氛围在这个小队里也体会到了无血缘的兄弟之情，深信__全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。有一朝气蓬勃的明天。只有公司发展好了。我们的工资福利才会好。勤勤恳恳工作才是我们的选择。

在这一年多的时间里和客户沟通中，也有失误冒进的过失。现在的市场竞争极其激烈，逆水行舟。不进则退。对电子商务客户需求了解不够细腻，导致极少部分客户对__失去信心选择民营快递。在接下来的工作中要每日跟进客户动态，掌握邮件路向，发现问题解决一起，及时沟通解决不累计失误。抓住每次对手失误，客户回头选择__的时机积极促销提供非邮公司不能提供的服务在同等价格上比速度，在同等速度上比服务。

20__年，是全新的一年，是自我挑战的一年，总结经验和教训。必将有利于自己的前行。我将努力改正去年工作中的缺点，把新一年的工作给自己一个规划，尽自己的能力完成公司下达的任务和目标。为邮政速递的发展贡献自己的力量。

年底个人工作总结篇四

20x年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

20x年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久”的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提升自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

年底个人工作总结篇五

本人在教育教学工作中，始终坚持党的教育方针，面向全体学生，教书育人，为人师表，确立以学生为主体，以培养学生主动发展为中心的教学思想，重视学生的个性发展，重视激发学生的创造能力，培养学生德、智、体、美、劳全面发展，工作责任心强，服从领导的分工，积极做好本职工作，认真备课、上课、听课、评课，广泛获取各种知识，形成比较完整的知识结构，严格要求学生，尊重学生，发扬教学民主，使学生学有所得，不断提高，从而不断提高自己的教学水平，并顺利完成教育教学任务。

一、政治思想方面：

认真学习新的教育理论，及时更新教育理念。积极参加校本培训，并做了大量的政治笔记与理论笔记。新的教育形式不允许我们在课堂上重复讲书，我们必须具有先进的教育观念，才能适应教育的发展。所以我不但注重集体的政治理论学习，还注意从书本中汲取营养，认真学习仔细体会新形势下怎样做一名好教师。

二、教育教学方面：

要提高教学质量，关键是上好课。为了上好课，我做了下面的工作：

1、课前准备：备好课。

2、认真钻研教材，对教材的基本思想、基本概念，每句话、每个字都弄清楚，了解教材的结构，重点与难点，掌握知识的逻辑，能运用自如，知道应补充哪些资料，怎样才能教好。

3、了解学生原有的知识技能的质量，他们的兴趣、需要、方法、习惯，学习新知识可能会有哪些困难，采取相应的预防措施。

4、考虑教法，解决如何把已掌握的教材传授给学生，包括如何组织教材、如何安排每节课的活动。

5、课堂上的情况。

组织好课堂教学，关注全体学生，注意信息反馈，调动学生的有意注意，使其保持相对稳定性，同时，激发学生的情感，使他们产生愉悦的心境，创造良好的课堂气氛，课堂语言简洁明了，克服了以前重复的毛病，课堂提问面向全体学生，注意引发学生学数学的兴趣，课堂上讲练结合，布置好家庭作业，作业少而精，减轻学生的负担。

6、要提高教学质量，还要做好课后辅导工作，小学生爱动、好玩，缺乏自控能力，常在学习上不能按时完成作业，有的学生抄袭作业，针对这种问题，就要抓好学生的思想教育，并使这一工作贯彻到对学生的学学习指导中去，还要做好对学生学习的辅导和帮助工作，尤其在后进生的转化上，对后进生努力做到从友善开始，比如，握握他的手，摸摸他的头，或帮助整理衣服。从赞美着手，所有的人都渴望得到别人的理解和尊重，所以，和差生交谈时，对他的处境、想法表示深刻的理解和尊重，还有在批评学生之前，先谈谈自己工作

的不足。

7、积极参与听课、评课，虚心向同行学习教学方法，博采众长，提高教学水平。

8、热爱学生，平等的对待每一个学生，让他们都感受到老师的关心，良好的师生关系促进了学生的学习。

三、工作考勤方面：

我热爱自己的事业，从不因为个人的私事耽误工作的时间。并积极运用有效的工作时间做好自己分内的工作。在工作上，我严格要求自己，工作实干，并能完成学校给予的各项任务，为提高自身的素质，我不但积极参加各项培训，到各地听课学习，平时，经常查阅有关教学资料。同时经常在课外与学生联系，时时关心他们，当然在教学工作存在着一些不足的地方，须在以后进一步的努力。

总而言之，现在社会对教师的素质要求更高，在今后的教育教学工作中，我将更严格要求自己，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为美好的明天作出自己奉献。

年底个人工作总结篇六

“忙并收获着，累并快乐着”成了心曲的主旋律，常鸣耳盼。对我而言□xx年的工作是难忘、印记最深的一年。工作内容的转换，连带着工作思想、方法等一系列的适应与调整，（包括工作上的适应与心态上的调整）压力带来了累的感觉，累中也融进了收获的快乐。

（一）正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，经过一年的学习和锻炼，我们在工作上取得一定的进步，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教。

（二）一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守企业各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作。

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，与客户沟通还在基本格式上徘徊，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把做得更好。

（一）发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

（二）发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立办公室的良好形象。

（三）当好助手。对各项决策和出现的问题，及时提出合理化建议和解决办法供领导参考。

年底个人工作总结篇七

本人从事综合柜员一职。平日工作主要有柜应对私业务、对公业务、代发工资、信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的

支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自我处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自我及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

我很庆幸自我能够加入xx银行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自我肯努力创造。当然也仅有能为企业做出奉献，才能实现自我的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自我的本职工作是基本要求，作为一个柜员应当懂得自我该做什么，什么不能做，有主见有胆识。

另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，经过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，经过自身的努力来维护好每一位客户；当然，经过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的今日，在具有热情的`服务态度，娴熟的业务本事的同时，还必须要不断的学习，提高自我各方面的本事水平，才能向客户供给更高效、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能供给了有力的保障。我始终参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自我的业务本事水平。

经过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它能够是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如

果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自我的负责。

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新情景新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，应对严峻的挑战，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。个人情绪控制不佳。今后的努力方向是：加强理论学习，进一步提高自身素质；转变工作作风，努力克服自我的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，进取配合领导和同事们把工作做得更好。

在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人梦想与企业的发展紧密结合，充分发挥自我的工作进取性、创造性和主动性，我终会实现自我的人身价值，与我们xx银行共同走向更好的明天。

年底个人工作总结篇八

公元20xx年岁次癸巳，似乎注定这不是一个平凡的年份。于中国来说，刚刚落幕的三中全会吹响了全面改革的号角，习总书记该干的还是要大胆干的口号荡气回肠。于私来说，心之桥班组经过九个月时间的摸索，团队已经迅速成型，各项工作有序展开并取得丰硕成果。

（一）工作总结

我于20xx年5月担任客服一分队小组长一职。在科室领导和同事们的关心指导下，用较短的时间熟悉了小组长的工作范围和职责。

心思缜密，尽职尽责：在日常工作中，我勤奋努力，认真完成上级交代的相关工作：日常巡检、投诉处理及投诉月报、现场紧急事件处理、日报及服务质量分析月报等。

富有创新意识，提升整组业务水平：在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。作为客服分队的管理人员，不仅要现场运营进行实时监控和管理，也要善于思考，对提升服务质量提出相应的新举措。为了提升坐席代表的业务水平，我提出温故知新举措，对固定知识点进行重温 and 巩固，并学习新知识点，对业务知识全面了解。为了提升服务质量，提高整体服务水平，我提出大家来找茬计划，每天对问题录音、营销录音以及优秀录音进行分析和讨论，为组员提供互帮互助，相互提升的平台。

合理利用优势，为呼叫中心出一份力：因为我曾经有广告公司的策划经验，在领导们的支持和信任下，负责呼叫中心20xx年品牌策划。通过调查研究和案例收集分析，我完成了20xx年品牌策划案的编写，受到了信息部领导和科室领导的一致认可，并在后续的执行过程中担负起与广告公司沟通和协调的工作。

团队合作，其利断金：我们的班组在吴滔的带领下，成为了一个做事风格严谨、团结且真诚的班组。我们有着一个共同的目标就是成为长沙机场卓越班组，成为一道亮丽的风景线。为了这个共同的目标我们努力着，合作着，思考着，创新着。通过我们共同的努力[]20xx年二季度我们成为机场的优秀班组，这是我们集体的荣誉，也是呼叫中心乃至信息部的荣誉。

（二）工作中的不足

- 1) 对于领导交办的任务，虽然能基本完成上级交办的任务，但是处事不够干练，想问题不够全面，不够深刻。
- 2) 有时处理投诉问题思路不够清晰，沟通不到位，使得处理

起来比较被动，沟通协调能力有待加强。

3) 缺乏客服工作经验，面对问题过于急躁，一心想干点事情，做点成绩，但缺少全盘筹划，工作不够谨慎周密，工作的方式方法也有待领导同事的进一步指导改进。

（一）蓝图绘就，目标确定，关键在于抓好落实。

扎实工作，提升服务：伴随着长沙机场呼叫中心的成长，我们也在不断的改进工作。服务质量是呼叫中心发展的根本。2014年在我的日常工作稳步推进的同时，我将更加注重对现场运营的管理。通过对各项数据的研究，对各个组员服务质量和心态的关注，对业务知识更新的宣贯，达到提升服务质量的目的。

开拓思路，创新工作：

在温故知新和大家来找茬长效举措将继续执行的同时，我将开拓创新，提出一些新的长效举措，调整员工心态，提升服务质量，提高全员工的服务意识。

积极思考，快乐营销：

随着呼叫中心的发展与壮大，极为迫切的需要提升营销业务，我希望参与新一轮的营销策划案，并且制定组员营销计划，推广营销策略，提升营销意识，培训营销理论知识，加强营销实战经验，为呼叫中心的业务发展尽一份力量。

（二）加强学习，提升个人素质。

强化岗位业务知识学习：客服的业务水平是呼叫中心发展的生命线，作为小组长的我，无论是基础业务知识还是处理疑难问题，都应该游刃有余，保证工作质量，争取成为专家中的专家。

自身学习，提升发展空间：在我的职业生涯中，不断学习和摸索创新是我工作的动力，喜欢挑战和提升的我更希望能够有更好的发展空间□20xx年我将报名参加助理经济师的学习和考试，为职业生涯拓宽道路。

提升沟通和协调能力：作为班组的一名管理人员，沟通和协调能力是体现士兵是否可以成为将军的基本条件。提升沟通与协调能力的举措我将计划两点，首先阅读心阅城堡中各类书籍，比如《演讲与口才》等，其次多听优秀录音，学会取长补短。

尽管节候已冷到深处，时间依旧负重而行，但我毕竟有了一个新的开始□2x14的晨曦初开，一种祝福的阳光，暖暖地将我们照耀。在新年的爆竹声中回望一年的收获，在除夕的火塘旁筹划明春的耕种。借着马年的好运道，希望自己的事业如铁马金戈一般，不顾惜力气，不懈怠精神，如一股洪流，摧古拉朽地前进。不动摇于普世俗事，不折腾于创新思索，纵使千难万险，却有梦想在握。虽是沧海横流，却有云帆高挂。用又一365个日子的梦想和努力，书写一部辉煌的《心之桥颂》，我，应当能做到。

年底个人工作总结篇九

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规则的带领下，哪里公平？没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧！

说说我的带团经历吧！说实话，没啥值得炫耀的经验，只能说

是一种互相学习吧!从xx年拿上导游证的这一刻，我觉得自己是个导游工作者，我可以去很多自己没有去过的城市玩，可以免费进入各个景区，自己真的高兴的不得了，但是刚拿上导游证，没有一家旅行社肯聘你去他们那里工作，当时心情直接跌到谷底，经过一个多月，同学之前有比我更早进入旅行社工作，我便找到一份工作，但是这份工作我只做了一个月，因为我没有记住他们单位的电话号码，也更别说带团了。

我知道自己必须充实自己，多学习，才能够很快进入到这个行业，第二个工作单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我觉得自己很没用，正好赶上旅游旺季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原和那边的导游交接工作，呵呵，真的很生气，我觉得自己完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的问题，毅然要求我帮那个导游把她带的客人接回来，这就是我开始了导游生涯的第一个团队，客人都很好，我上车虽然很紧张，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的空气，也锻炼了我的胆量，虽然没有完整的带完这个团队，我其实还是很感谢旅行社的领导，让我出团了，但是这份工作工资收入太低，我没坚持很久就不干了。

第三份工作，那就是进入国旅的那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了宁夏地接导游的队伍，我也认识了比我年长一些的导游前辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的成长，我也开始从3个人的散客然后30人的专列带起，我发现自己的知识实在是太少了，有的时候客人问到的问题真的是回答不上来，我走到哪都会买一些书回来给自己补充知识，经过了几年的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是很不错的，便一如既往的向前走。

现在从国旅出来了，我任然感激以前在国旅工作的那些乐于把自己的知识全部讲给我们这些新人的前辈们，要不是国旅，我可能也就坚持不到现在。

今年我带团接受投诉三次，第一次投诉原因是因为旅行社为了降低成本，雇佣不是旅游车队的车子接待游客，去了西宁，司机不认识路，我与司机再车上争吵路是否走错等等的事情，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队互相沟通合作才能避免这些事情的发生，也就不会有投诉了，在这个投诉问题里我也是冲动了，所以说冲动是魔鬼，我被旅行社扣了500元钱，我要反映的问题是旅行社降低成本可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游工作实在是一个很大的影响。第二次投诉，是我没有核对住宿的宾馆，因为在吃饭的餐厅客人斤斤计较，账的时候和餐厅发生了一些争吵，我出于好心要全陪先带着其他客人回酒店休息，但是拿错了房卡，本来是兰花花的新酒店，最后住进了旁边的旧酒店，客人都住进去以后发现房子不是他们那个标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了房子，第二天也把我给换了，这个问题是我因为疏忽犯的不该犯的错误的，做我们这个工作，就要时刻保持一个兴奋的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也损失了将近xx块钱，因为至今旅行社就这个问题收不来团款也不给导游报账。第三次投诉，我只带了两个人，真的是更不应该被投诉的，原因是我没有一直陪着客人，把人家冷落了，天哪，什么样的投诉都能成立，这个更提醒了我，作为宣传我们宁夏的使者，一个人也要把她当成是上帝，别看人少了，赚不到钱了，就粗心大意，话说，别拿村长不当干部，现在的客人真的是花钱不花钱都是大爷，不管你用什么办法把她陪舒服了，高兴了就ok了。处理了这个投诉，我不仅写了检讨书，甚至还被社里扣了三个月的工资，我现在签了合同还是被停薪留职的处分，我觉得很不公平，但是我是一名导游，我要为旅行社维护的客户，因为我，可能社里损失了就不只是一个客户这个问题了，我只能接受了。

总之做导游工作，除了你有渊博的知识，还得处理好你和客人，你和旅行社，你和家人所有的问题，虽然你不是神，但是你必须知道这是你得职责，不想被社会淘汰，你就要天天爬在电线杆上等着被电死，要不你连电线杆都没摸到，就已

经死了，学着做第一个吃螃蟹的人，只有有十分的信心，才能做成九分得成绩。