

最新人资经理工作总结 总经理年度工作报告(精选5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。写报告的时候需要注意什么呢?有哪些格式需要注意呢?下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

人资经理工作总结 总经理年度工作报告篇一

大家好!

又是一年即将过去□20xx年是集团进一步提高精细化管理,各方面工作快速发展的一年。回顾即将过去的一年,在公司领导班子的正确指导下,抢修任务做到快速处置、供水服务保障标准得到进一步提升、经济技术指标圆满完成、管网管理水平再上新台阶。生产计划科全体职工勤奋工作、上下一心,圆满完成各项任务和全年考核指标,取得了较好的成绩。

以下是我个人就20xx年在政治理论学习、本职主要工作、科室建设、存在的不足和努力方向等方面向各位领导和同志们汇报,有不到之处望批评指正。

公司精神为推动企业又快又好的发展,全面提升xx供水管理和服务水平,确保供水管网安全稳定运行指明了方向。

20xx年,我在完成日常工作的同时,积极参加公司组织的各项活动,带领积极分子开展政治理论学习和知识培训,在日常读书看报的过程中,自己都能够认真去领会,结合自己的工作实际进行思考。为了适应新形势发展和工作的需要,我始终坚持政治理论学习与业务学习相结合,努力提高自己的政治思想觉悟和业务能力。

作为一名xx供水企业的职工、干部，有责任，也应该扎扎实实的完成每一项工作。我们的工作正是通过不断的学习，使自己能够自觉的把平时的各项工作同公司的要求，组织的要求结合起来。在工作中不断提高自己的政治觉悟和组织纪律性。特别是在日常的工作中，我能够摆正位置，不论在什么时候，什么情况下都能积极主动的工作，自觉的维护领导的威信，协调各部门工作，工作中任劳任怨，坚决把领导交办的工作完成。

目前，生产计划科xx名同事，有xx个岗位，作为经理，除做好组织协调工作外，我能够在安排好自己工作的同时，调动全科室人员在完成本职工作，积极主动的完成一些临时交办任务。在日常工作中，我能够严格要求自己，始终坚持做到每天早一点到单位，下班晚一点再走。对待科室和自己经手的事情能够做到多分析、多请示，处理事情过程中，努力做到手勤、腿勤，全面了解情况，最好能够在现场得到第一手资料，为领导提供决策依据，和相关部门共同商议解决办法。

在工作中，我始终要求自己只要是大点的工程、大的抢修任务不论白天或者晚上必须及时赶到现场，保证抢修关闸工作能在第一时间得到完成。在解决管线疑难问题时，很多情况都是处置时间长、协调部门多，我总是提醒自己，要有一种必须解决的毅力和决心，当一个疑难问题解决后，比较一下在严冬酷暑下辛苦，比较一下在现场几天来大家凝思苦想却不知所措的时候，成功的喜悦和收获在心里总有一种高兴的感觉。

20xx年，集团提出了“挖潜补能，强基精管，转型增效，乘势发展，为xx经济建设和社会发展提供优质的供水服务和保障”的工作目标，对公司的整体工作和各项考核指标也提出了更高的要求。生产计划科结合自身工作，我与科室全体职工一道，保证了各类报表统计、暗漏复核详实准确，数据上报及时；多次开展业务流程的宣贯、生产安全、有限空间的

培训，按照领导要求，制定了有限空间作业安全规范，积极开展安康杯相关活动；进一步强化了抢修任务派发跟踪、计划停水方案的制定；在维护企业利益的基础上，认真完成各项理赔工作；积极开展设备运行管理和各类管网隐患排查，及时协调处置管线疑难问题的处置等工作。

截止到现在□20xx年各项供水服务保障多达xx次，xx天。生产计划科按照领导要求，从任务的下达，各项保障预案的汇总、手册编制、以及保障期间管线排查、问题协调处置、简报信息的报送等工作，全体职工都是以极大的热情，不知疲倦的按时完成每一项工作。

在工作中，我能够自觉遵守集团和公司关于领导干部廉洁自律的各项规定，严格要求自己，以身作则，坚决不违反纪律，不违反企业各项规章制度，努力本科室全体职工做出榜样。在政治纪律方面，我能够始终保持敏锐性和坚定性，自觉抵制不正之风。

（一）对专业技术知识学习不够深入，今后工作中应继续加强自身学习，不断提高业务技能水平。

（二）在系统的政治学习还不够深入，需要进一步加强政治理论的学习。

（三）本职工作没有做到最好，有时还是有松懈思想，工作中有时不够细心，考虑问题不够全面，关心同事有不到位的情况，缺乏雷厉风行的作风，今后有待进一步加强和改进。

20xx年，公司的整体工作仍然是繁忙而又艰巨，我将会更加的严格要求自己，踏实工作、求真务实、团结同志，以更好的精神状态完成组织交给的各项工作和任务。

以上是我的述职，诚心诚意接受同志们的审议。谢谢大家！

人资经理工作总结 总经理年度工作报告篇二

大家下午好！

首先感谢在过去一年中，为公司付出辛勤劳动的全体万佳人：你们辛苦了！谢谢你们！

春去冬回、寒来暑往□20xx伴随着大家勤劳的付出渐行渐远。时值岁末，回首走过的一年，对于我们所有万佳人来说，这是忙碌的一年，也是收获的一年。在全体员工的共同努力下，公司实现了年销售总额突破2.4亿元，开创了公司有史以来产值和税收的新高，为地方经济发展做出了新的贡献。

成绩谓之可喜，却并非一蹴而就，探寻收获的背后，我们不难看出，未雨绸缪的布局准备、齐心协力的共同奋斗、精益求精的品质追求、以人为本的人文关怀才是达成这一切的前提和保证。

接下来，我总结一下今年我们企业所取得的成绩：

在国家新能源政策的指引和要求下，环保节能技术已是趋势。公司早在几年前就敏锐的捕捉到这一机遇讯息，于20xx年就开始着手筹划并研发试制成功了车用和家用变频节能空调必不可少的电子膨胀阀线圈，以及达到国5标准的车用配套的各类电磁线圈。在经历了不断的探索和改进后，产品各项指标日趋完善，在成功完成升级换代后，终于在今年迎来了爆发式的订单增长，单就汽车配套产品一项就为公司的生产总值贡献了近1/5的份额。另外，新能源汽车配套产品均有望成为公司下一个产值和利润新的增长项目。利用成熟的技术为基础，不断向主业产品周边拓展，寻求新的利润增长点，这将是公司未来一如既往的坚持和追求。

“品质至上”一直是公司秉承的经营理念，在企业持续发展三十余年的经营活动中逐渐凸显出了它的重要性。优胜劣汰

的市场法则虽然残酷，但其根本的话语权还是在企业自己手中，公司曾经历过品质不达标而丢失订单的阵痛，也曾有客户不看好性价比而放弃采购的无奈。为了能在大浪淘沙的市场环境中占有一席之地，公司近年来在品质追求上可谓是不遗余力：从原料把关到生产监督，从工艺要求到制程控制，我们都追求以“零缺陷”为目标。在高标准，严要求下制造出来的高品质产品才让我们在客户中赢得了良好信誉。有了质量过硬的产品我们才有更多的自信和话语权，才不至于随时处于被动的局面。只有坚持用品质开路，相信我们的未来之路才会走得更远。

企业的发展离不开优秀的人才和稳定的员工队伍。近年来，公司为了保证各工序人员的合理配备，在人员数量和岗位优化上可谓是用尽心良苦。公司将提升员工收入作为主要抓手，改变作业方式、优化作业流程、提高员工产量，从而增加员工收入。另外各种奖励、补贴、福利都以直观的方式让员工能真切感受到。在各部门的通力合作、多措并举下，今年员工数量相对充盈，人心聚合、情绪饱满，较好的保证了生产的各项所需。企业以人为本、员工以厂为家让我们收获了双赢的结果，今后，关爱员工将是企业始终如一的选择。

光阴荏苒、时光如梭，新的一年又即将开始。过去的一年，哪怕收获了惊喜我们也不要太多留恋，即使不尽如意也不要过度悲观。20xx年依然是充满未知的一年，机遇和挑战始终并存，希望所有万佳人继续发扬不怕苦、不怕累的精神，与企业荣辱与共，为公司、为自己、为未来再拼无悔、再续辉煌！

人资经理工作总结 总经理年度工作报告篇三

有的认为，作为一名大堂经理，他的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影，肩负着协调银行和客户间关系的重任。有的认为，大堂经理这一职位相当于银行的一个门面，大堂经理好象人的眼睛，是心灵的窗户。也有的认为大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接

进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

二、如何做好大堂经理工作

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”，综合各自观点，主要有以下几方面。

等。有的将大堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

(二)要具备良好的各类素质和能力。有的认为，学习能力最重要，大堂经理要不断地充实和完善自己的业务知识，使自己成为一本移动的银行“活字典”。有的认为，工作中要时时给自己充电，在熟练掌握银行各项业务知识的同时，还要在工作中不断增长自己的才干。有的认为，大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设，业务知识是大堂经理的基础，是人体的骨骼。有的认为，大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方，个人素质是大堂经理的门面，是皮肤。有的认为，大堂经理不仅要学习金融、经济知识，还要学习银行的各项业务操作流程、各项金融产品知识，不仅要学习传统业务知识还要学习新业务知识，只有这样，才能为客户提供全方位、个性化的金融服务。有的认为，一名优秀的大堂经理，必须拥有一本小册子，里面不断记录今天的信息和明天的计划，做到在反思和学习中进步，才能完善自己，提高自己。

是瀑布、是彩虹，用正确的语言去沟通才能产生良好的效果，因此在与客户沟通的过程中，要了解客户的特点，因人而异，使用不同的沟通方法，使沟通产生意想不到的效果。有的认

为沟通和协调包括两方面，一是与自己的同事沟通，另一方面与客户的沟通，当自己融入到农合行团队后，就要与同事和谐相处，就能更好地服务客户。有的认为，大堂经理不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。

意见、虚心接受客户的批评，当碰到急躁客户重复询问同一问题时，大堂经理务必要耐心听、耐心解释；当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，然后虚心接受客户的批评，感谢客户的督促。有的认为大堂经理要怀着感恩的心去工作，首先要感谢客户，其次要感恩单位，在感恩中体验这份工作带来的快乐，也让客户记住农合行温暖的服务。

(五)要具备足够的应急事件的处理能力。有的认为，大堂经理是银行工作的“一线”，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件，考验大堂经理处理能力，如何处理好突发事件，需要大堂经理去探索、去研究；处事能力是大堂经理的智慧，是大脑。有的认为当客户有抱怨情绪时，大堂经理要先稳定客户的情绪，然后面带微笑，耐心地解释。

(六)要具有合理调度维持秩序的能力。有的认为，大堂经理在事实的基础上开拓思路，从客户和银行双向思考，不怕辛苦，不推诿搪塞，以自身的实际行动去引导客户；合理调度是大堂经理的行动，是肌肉。有的认为，对于客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户，要引导客户到其他窗口办理相关业务，确保营业大厅秩序稳定。

(七)要具有观察和维护重点客户的能力。有的认为，作为大堂经理，要对重点客户有记录，能准确地叫出他们的名字，竭诚为他们提供服务。有的认为，对客户群，大堂经理要有洞察力，平常善于掌握客户的信息，给客户分类，在服务好老顾客的同时注重发掘新客户，特别对大客户和潜在客户，

要及时向他们推介金融产品，最大程度保住客户源。

三、结束语

由于应聘者观点很多，很难在短短的篇幅全部述及。只能选择一些比较好的观点综合起来，供大家参考。最后，用一位应聘者的结束语作一总结：他认为，要当一名优秀的大堂经理，还需要有“三心”即：忠心——对自己银行要忠心，全心全意为本银行工作；爱心——对同事和客户要心怀一颗感恩的心，感谢他们对大堂经理工作的支持；责任心——要尽职尽责，爱岗敬业。

人资经理工作总结 总经理年度工作报告篇四

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上。餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

人资经理工作总结 总经理年度工作报告篇五

今年总结会，有销售部和技术部两个部门在会上总结发言，说得非常好，希望以后有更多的部门能在总结大会上发言，让大家来分享他们的工作成果和经验！

刚才还对先进个人、先进班组部门和产品品质达标等奖项予以了表彰，在这里再一次表示祝贺！

20 年，在宏观经济下行的形势下，公司销售收入实现 亿元，缴纳税收 万元。与20 年同比分别增长 %、 %。由于市场可比价格比去年下降，销售收入完成年计划的 %。自20 年至20 年，销售收入、缴纳税收年均分别增长 %、 %。公司每年都能稳步增长，确实不容易！那么，我们的成功因素有哪些呢？我们来总结一下。

公司创办以来，一直就在 这个细分行业内从事生产经营，集中公司的所有力量把 产品做精做透！我们这么多年就是在“集中力量做好一件事”，在 行业内，我们做到了最优秀！公司发展过程中，存在很多的问题，我们抓住焦点问题，我们聚焦过市场客户，聚焦过工艺改善，聚焦过品质提升，聚焦过成本控制，聚焦过产品研发等等。找准焦点，我们把集中的力量着力发挥出来，使工作更有成效、更有价值。可以说，公司就是在这两条战略原则影响下走到现在的。

那么，我们公司还有哪些成功的优势呢？

一是产品市场的拓展。公司的产品客户现在增加到 余家，年销售额在 万元以上的客户达 余家，客户数量的增加毫无疑问带来市场的增加。市场行业也从以往 、 行业进入到 、 、 、 其他 等行业。产品进入新的行业，带来的往往是“革命性”改变，例如：20 年，产品 进入 行业，当年产品就实现 余万元销售收入，占当年销售收入总额的 %。又

比如 产品市场的开发，公司现在还在开足马力生产。20 年，在宏观经济下行的形势下，销售部门依然取得了 亿元的骄人业绩，公司上下信心倍增。在这里，感谢销售部同事们!掌声再一次送给他们!

二是产品的研发。公司成熟产品品种已经达到 余种，当然也是根据市场和产品盈利能力来选择生产，尤其是公司的 、 、产品的研发，都达到国内先进水平。大家知道，20 年公司聚焦的 产品开发，经过不断改善、创新，产品 含量低于 ，成为国内品质较好的 产品。

三是品质的提升。产品品质的提升，直接促进 品牌的提升。公司的产品合格率从 年的 %跃升到 年的 %。尤其是 公司，20 年合格率为 %，20 年一跃到 %。产品合格率的提高，带来了成本的降低，尤其是一次合格率的考核引入，更促进了产品品质的提升，既降低产品生产成本，更增加产品市场上的竞争优势。这里对 、 、 几个产品提出表扬，产品合格率比20 年分别提升 %、 %、 %。

元、 元、 元、 元，增加了产品的市场竞争力，增加了产品的盈利能力。利润=售价-成本，售价是市场定的，而我们做的只能是降低产品成本。

五是管理的提升。经过这么些年的沉淀，尤其是 帮助 进行管理培训以来，公司的管理水平较以前有长足的进步，管理人员技能有较大的提升。我们的管理者计划能力增强了，聚焦点的能力增强了，总结开会的能力增强了□5w2h□5m1e□smart□甘特图□8d表单等管理工具使用也非常熟练。管理的提升带来价值的提升。

六是创新改善。不管是市场的开拓，还是产品的研发，抑或是工艺的更新，甚至小到一个工具表单的调整，每一位员工都会为之改善与创新。比如， 产品 问题的创新改善；投料量提升产能的创新改善；调整提升收率节约电耗的创新改善；

废水收集回用的创新改善；回收利用改善；使用淤泥培养活性污泥的创新改善，管理的分工负责也是创新改善等等。改善往往伴随创新，创新是为了改善。公司人人讲改善，事事讲改善这种精益文化逐步形成。

步。没错，公司就需要你们这种作风扎实特别团结能打胜仗的队伍！

20年的工作亮点纷呈。各位员工精诚合作、积极进取、勇于创新，在各自的岗位上创造了卓越业绩。为你们的精彩表现鼓掌！

按20年初的部署，年内推开各部门的绩效管理，但效果不明显。部、部、仓库等与生产关联紧密的部门员工实施与生产车间绩效挂钩的模式进行考核效果也不是很到位，对员工的激励作用不明显。其他部、部等都还没有展开绩效考核工作。绩效管理滞后对公司发展的影响越来越明显。

学习型组织打造力度不够，员工学习的自觉程度不足。公司的发展提升要有人力资源的提升来支撑。目前，人才的提升与企业发展提升的匹配矛盾逐渐凸显。公司的内部培训体系不完善，是导致公司人才提升和紧缺的主要原因。

我想这两点显然已成为制约公司稳步发展的最根本原因。

我们做企业要像种地一样，我们等待它生根、发芽、结果，我们不能拔苗助长，更不能急功近利。企业成长是需要时间的，需要经过时间的洗礼与沉淀。企业的成功就是一个大转轮，开始很慢才能把她转动，一旦转动起来就势不可挡。一年的时间，我们可能做不成什么事情，但2019年、20年、30年，我们总能把 打造为更受人信赖更受人尊重的企业。

有一份调查，70年代全球财富500强企业到83年消失了三分之一，到96年消失了60%。所以，企业成功的最低标准就是活着。

而能让企业活下去的唯一理由是企业对客户和社会有没有价值。所以，公司要提升客户价值，要为社会尽责奉献，这样的企业才会更受信赖、更受尊重。我们要活得更舒服，不那么难受的话，就要潜心修炼、苦练内功，这样我们才能更健康的活着。

20 年，公司聚焦什么呢？前面分析了公司稳步发展的有利因素，我们工艺、技术有一定的优势，有市场客户资源，有产品的低成本控制和品质的优势。这些都是肯特公司长期发展积累沉淀下来的优势资源。那么问题就来了，谁来使用这些资源，来创造更大的价值？公司层级在提升，有没有匹配的人才提升呢？公司的人才储备又在哪里？所以，我们找准下一轮推动公司快速发展的焦点就是：人才的培养与激励！

公司计划用1-2年的时间初建公司的人才培养体系。公司荣幸请到 来帮助我们。目的就是统一思想，统一价值观，在培训中发现人才，提升各个层级员工的能级与岗位的匹配程度，尤其是我们的中层管理干部，让他们成为能为公司贡献价值的真正人才！

绩效管理是让员工自己管理自己的一个最好途径。目前生产部门的一线员工绩效考核取得非常明显的激励效果。其他部门的考核要求在20 年上半年逐步推进。各部门必须把绩效管理作为焦点工作来推进。

20 年，公司的管理方针依然是“提升品质，创建品牌”，品质永远是企业健康活下去的最基本条件，我们不但要保持产品品质提升的态势，更要提高各项工作的品质。所有工作品质好坏的衡量标准是看工作成果是否利用公司提升客户价值。

20 年底公司高管会上，提出了20 年的销售目标为 亿元，我非常认同。20 年的目标为什么与20 年的目标没有变化呢？现在我们的焦点不在市场，不在技术，而是在前面说过的“人才”，我们要聚焦人才的培养和激励！只要我们遵循“时间致

胜”的战略原则，我们稳扎稳打，积累沉淀我们肯特的优势资源，找准焦点，集中力量，肯特的成功大转盘就会后续发力，势不可挡！

1、各副总分管口子与部门在 月底前整理好人力资源培训的相关情况，找出存在的问题， 月份请 来指导我们人才培养体系的建立。重点是公司培训框架的搭建，内部讲师的培养，人才培养的标准和实效考核。

2、绩效考核工作的推开。各分管副总根据各部门的工作岗位实际情况，建立考核体系，尽快试运行。

3、产品市场的拓展。今年市场拓展的产品主要是： 、 、 。

4、产品品质与成本控制的改善。20 年两公司的产品合格率要持续提升(达到 %以上)，成本控制节约额在 万元以上。聚焦品质与成本改善的主要产品为： 、 、 、 、 等产品。

5、企业文化的宣贯。企业文化是什么?其实说穿了，企业文化就是公司崇尚什么样的人，赞同什么样的事，什么样的人符合公司的需要，什么样的事是对的，什么样的人不符合公司的价值观，什么样的事又是公司所不认可的。企业文化的宣贯要靠我们中层管理者来传导来宣贯，绝不只是高管，也不是单哪个部门能做好的。企业文化的宣贯也作为20 年重点改善的工作内容，要通过学习型组织的打造来渗透落地。

新的一年，新的希望，新的一年，新的征程。成功的蓝图已绘就，让我们携手起来，精诚合作、努力创新、积极进取，在肯特成功的大道上挥洒激情的汗水，洋溢喜悦的笑容，享受成功的快乐！

最后，在这里向在座各位拜个年，恭贺各位新年身体健康，家庭和睦，万事如意！

年 月 日