

东北大学开题报告格式(通用5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

半年度工作总结篇一

我于20xx年10月份进入xxxx公司，在职期间，我非常感谢公司领导及各位同事的支持与帮助。在公司领导和各位同事的支持与帮助下，我很快融入了我们这个集体当中，成为这大家庭的一员，在工作模式和工作方式上有了重大的突破和改变，在任职期间，我严格要求自己，做好自己的本职工作。20xx年在不经意间已过半年，回首这半年，步步脚印，现将20xx年的上半年工作总结如下：

一 内勤日常工作

作为xxxx公司的销售内勤，我深知岗位的重要性，也能增强我个人的交际能力。销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽。

工作主要从以下几个方面开展； 1、日常业务衔接、客户服务、处理客户抱怨、客户咨询电话的接听及电话记录。 2、对客户进行销售政策的传达及业务信函的发送。 3、销售会议的安排、记录及跟踪结果。 4、做好本部门的档案管理工作，建立客户信息档案（涉及用户基本情况，使用品种、数量、价位、结算方式）。 5、各种促销活动情况了解，统计费用报销等协助办理。 6、建立销售分类台帐（反映出销售价格、运杂费、货款回收额度、应收货款额度）。 7、建立

销售费用台帐（反映出部门内部费用及每个业务人员的费用、差旅费、运杂费、包干费用的提取数额）。8、各种报表的统计、汇总，报告的打印转发。9、销售经理差旅费的初审与上报签批。10、对所经手的各类涉及我厂商业秘密的销售资料、数据应妥善保管，不得丢失或向外泄密。11、同类产品竞争品牌资料的分析与建档，销售相关宣传资料的领用、登记、分发。12、各月份客户优惠的结算及登记。

二、要坚持做到五勤，切实履行岗位职责

1、眼勤。内勤每天阅读文件，翻看档案，查阅材料。看文件、材料不能像过眼云烟，毫无印象。要认真看，对上级的文件要反复看，领会精神，吃透方针、政策，记住术语，明确任务；对下面的工作报告要细阅全文，掌握工作进展，熟悉情况，看出问题，以利指导；对有关部门的文件、材料着重学习经验和做法，取彼之长，补己之短。对各类业务报表要认真阅读填表说明，掌握填报方法和填报时间、要求。

2、手勤。在工作上积极主动，做好各项工作记录和资料的积累，对看到的情况、问题、数据、工作进展，都要根据需要分别摘录。

3、嘴勤。在处理日常事务工作中，要多动口向业务部门和其他同事请教，对不清楚的情况、细节、一件事的着落，要勤问、勤打听、勤催办，超越职权范围的要及时向领导请示，不能随自己的意志去办，随时向同事和群众多动口了解各方面的工作情况，实事求是，及时全面地向领导和上级汇报。

4、腿勤。要结合实际，经常开展调查工作，熟悉掌握各项工作动态，要与各部门多联系，相互交流情况，互相支持配合做好各项工作。

三、增强两种意识，更加从容从事内勤意识

1、服务意识。要做到不让领导安排的工作在自己这里延误，不让办理的事项在自己手里积压，不让各种差错在自己身上发生，不让客户在自己这里受冷落。要培养服务意识，时刻摆正位置，尽可能把工作安排得井井有条，做到坚决服从领导和服务群众。

2、奉献意识。内勤工作繁杂，加班加点，已成家常便饭。这不仅仅是对个人身体上的考验，更是精神意志的磨练。这就要求内勤无论何时何地，都要有吃苦耐劳、乐于奉献、攻坚克难的精神，要把自己对饲料事业的满腔热情和高度认真负责的态度融入到工作中，以苦为乐，敬业奉献，艰苦奋斗，真正培养自己的奉献意识。

四 总结

半年来，通过不断学习和不断摸索，收获很大，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面。我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。做了两年多的销售内勤工作了，有的时候也觉得自己有些经验，或是由着自己的判断来处理事情不够仔细，所以出现了不少的问题，也犯了不少错误，事后才知道自己的社会阅历缺乏，或是处理方法不当，我决心在今后的工作中要多提高自己的素质与修养，多学习为人处世的哲学，才能够超越现在的自己，争取更大的进步！

半年度工作总结篇二

标题的写法有很多，如果贵公司对您写作上半年工作总结的标题没有特殊规定，

一般工作总结的写法有：

除了这些标题，您还可以加上公司的名称或者部门的名称，如果您觉得需要的话，比如我的工作总结标题会拟定为《世

界工厂网编辑部上半年工作总结》等，您可以参考。当然了，有的公司工作总结和工作计划是并重的，所以您在拟定标题的时候可以在以上提供的标题适当的位置添加上下半年工作计划等字样，比如：上半年工作总结和下半年工作计划等，您可以根据贵公司的具体情况而定！

俗话说万事开头难，这工作总结还没写就头疼了，主要是因为不知道该如何下笔啊！那好吧，世界工厂网小编就专门来说这个上半年工作总结的开头怎么写吧，下面为您提供一个范例，希望对您有参考价值：

不知不觉，上半年马上就要结束了，抓不住的是时间，我只能在有限的工作时间里努力做更多的事情。上半年对我来说是个挑战，工作中的困难重重，但越是困难，我就越是想挑战，我相信只有不断挑战自己的极限才能让自己在更大程度上有一个新的提升！这是我工作以来面临压力最大的半年也是我最有成就感的半年，为了把以后的工作做得更好，特将上半年工作情况总结如下：

.....

正文是工作总结的核心，这才是最重要的，那么上半年工作总结的正文都应该包括哪些内容呢？既然是工作总结，也就意味着对这马上要过去的半年工作中经验教训的总结，以及工作中的心得体会，还有对下一阶段工作的打算等！

1. 上半年工作重点或者工作的主要内容
2. 工作中的主要成绩以及工作中学习到的主要技能等
3. 工作中的失误以及原因分析
4. 下半年工作计划和主要努力方向以及要达到的目标

正文主体写好了，怎么收尾呢？什么都不说，直接落款走人是不是太过突然了，感觉别扭？是的，最好的。工作总结就是要有一个收尾，简单一点就好。比如我们可以这样写：

参加工作已经一年有余，这是我毕业之后的第一份工作，上半年也是我收获最多和成长最快的半年，以上是我对这半年以来工作和学习状况的总结。接下来我将继续努力，及时学习，弥补不足，为世界工厂网的发展壮大添砖加瓦！

半年度工作总结篇三

年终工作总结 我们是非紧急救助中心自来水分中心朝阳抢修站的客户服务代表。分中心派发的具体任务是通过我们的工作落实到抢修人员中的。进行现场抢修、维修、调查工作，并通过我们的工作及时地将抢修、维修和调查处理的结果快速的通过网络进行反馈。我们的工作好与坏、及时与否，关系到百姓的困难和需求及时得到解决和落实，代表着政府形象，这项工作既平凡又艰巨。

柜台是服务的窗口，要为百姓提供优质服务。因此我都会用心的去做每一件事。在以后的日子里我将继续加强学习，努力工作！为此我付出了大量时间，分析客户报修的原因，并做了不少的笔记。工作中努力做到以下几点：

及时检查、整理当月台账，并做好回访工作。认真接听每一个电话，并且详记每个电话内容，严格按照公司的要求为每一位来访客人打电话并联系派遣人员。对来访的客人我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。二、努力打造良好的柜台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，

我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为维修项目部的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效力。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，为了往后能更好的工作不断的打下基础。

工作中每天都会遇到不同的客户，不同的客户有不同的脾气，针对不同的客户我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“客户至上”，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客户也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来客户开心自己也舒心。

以下是自己的一些工作体会：一、工作中要和睦的和同事相处，帮助同事解决在工作中遇到的困难。

二、提高服务水平并在对外服务过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客户的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

三、沟通不是一个单独的行为，因此在对外服务或接听电话过程中，你的每个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人际关系的关键。

对于柜台服务窗口，除了业务知识以外，还要学会站在用户的角度想问题，凡事要替用户考虑，真正把用户当成亲人一样的对待。不管用户情绪激动的，咄咄逼人的、唠叨的、还是语无伦次的，只要知道他们需要什么，再难沟通的问题也就迎刃而解。

耐心、细心、善于捕捉重点是柜台人员必须具备的素质，凡事站在用户的角度，多考虑用户需求才能真正做好柜台服务工作。

回想这一年来的工作，自己也有不足的地方，如工作时集中力不够，会犯迷糊；有时候解决问题还有所欠缺，我会努力改正自身的不足，从而提高工作质量、效率。

展望新的一年，我会做到同事间相互尊重，相互配合，相互支持，相互关心，加强维修人员之间沟通，努力做好柜台督导及信息传达工作。

半年度工作总结篇四

转眼间20xx年上半年的工作已经结束了，在20xx年上半年的工作中，给我留下深刻印象的事情不是很多，不过工作就是这样，没有很多轰轰烈烈的事情，只是在平淡中慢慢的工作。这才是生活和工作的真谛，这才是能够做好工作的前提。要是每天都有大事情发生，员工怎么才能够安下心来工作呢，所以平淡才是真。上年年的工作就是在这样的平淡中度过了。

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

二、办公室的日常管理工作

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

3、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会在xxxx召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

4、理顺关系，办理公司有关证件。公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在xxxx部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司办理各类证件。通过多方努力，我只用了月余时

间，办好了xxxx证书、项目立项手续xxxx产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

5、及时了解xxxx情况，为领导决策提供依据。作为xxxx企业，土地交付是重中之重。由于xxxx的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到xxxx拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了xxxx及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

6、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司□xxxx号办公会议精神要求，我针对目前xxxx房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如xxxx又到xxxx花园□xxxx小区调查这些物业的租售情况。就xx号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

7、认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作；公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，办公

室主任对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。在下半年里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

一，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进办公室对其他部门的支持能力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

三，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手。

展望20xx年下半年的工作，我想说，我只要保持上半年的状态就好了，在慢慢的进步中得到更多的发展，这才是我一直以来所坚持的，我会在不断的前进中找到方向，我相信我会做的更好的，我知道这一切都是不平常的，但是我会努力做好这一切，相信下半年的工作一定会去的更大的发展！

半年度工作总结篇五

工会是党联系职工群众的桥梁和纽带，是会员和职工利益的代表。党领导下的工会工作，是中国特色社会主义政治文明的重要组成部分，是党的领导和人民当家作主的一个重要结合点。上半年□xx镇工会在镇党委、政府的支持和县总工会的精心指导下，深入学习实践科学发展观，认真学习贯彻党的十七届四中全会和十七大会议精神，紧密结合我镇实际，按照年初制定的工作目标，与时俱进、开拓创新、扎实推进，工会工作取得了新的进展。

为贯彻全总十五届四次执委会议精神，认真贯彻“组织起来，

切实维权”的方针，落实关于要加快在企业普遍建立工会的步伐，在企业普遍推进工资集体协商工作的要求。按照市县总工会通知要求，结合我镇具体实际，在全镇开展“广普查、深组建、全覆盖”集中建会行动全面进入第二、三阶段工作。上半年，我镇工会积极采取措施，加大力度，深入组建。在我镇工会的努力下，我镇各企业已相继成立了各自公会。

三八妇女节期间，镇政府妇联和工会联合召开了“迎三、八、庆妇女节”的表彰庆祝大会。向在20xx年获得xx镇村妇代会先进集体□xx镇优秀村妇代会主任□xx镇“三八红旗手”、学赛能手以及尊老敬老先进个人的女同志们颁发荣誉证书和奖品。并希望受表彰的同志珍惜荣誉、再接再厉、再创佳绩。

为庆祝“五一”国际劳动节和“五四”青年节，同时也为了进一步活跃xx镇文化，促进文化建设与其他各项工作共同发展，镇工会成功组织举办了“庆五一、五四职工运动会”，全镇干部职工70余人踊跃参加了羽毛球、乒乓球、跳绳、棋牌、钓鱼等近十项的比赛。

上半年中，我镇工会积极完成县总工会下达的各项工作任务，积极组织镇职工参与工会活动。

在接下来的半年中，将再接再厉。工作重心继续放在“广普查、深组建、全覆盖”集中建会行动全面进入第二、三阶段工作，攻坚克难，不留死角，全面覆盖。集中力量，扫除建会工作的盲点、空白点。