

最新部门年终总结模版 客服部门年终工作总结(优质8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

部门年终总结模版篇一

客服，其实是一个复杂而又简单的工作，简单的说，就是为客户服务，一切为客户着想。下面是本站小编为您精心整理的客服部门年终工作总结范文□

20xx年8月底我来到，经过了几天的培训，我对这份工作有了必须的了解和认识，此刻我将感想以及工作的认识总结如下：

1、客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通潜力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

3、对于公司经营的产品必须要了解、熟悉其功能

以下是我的一些感想：

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时光里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一向在努力适应着这种压力，虽然以前有放下过，但是我深思过后，既然已经来了，就要做到，受一点委屈算什么，如果这

一点委屈都受不了，那根本就不需要出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然此刻还会犯错误，但是只要我每一天都努力了，每一天都有进步了。那就是收获。其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一向没有接触过这个东西，但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂而又简单的工作，简单的说，就是为客户服务，一切为客户着想，当然这得确保在不损公司利益的情况下。

如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时间，我一向以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导致技术员到工地无法施工，就是因为我事先没有和客户沟通好。但是，俗话说：人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下一回就不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自我不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，以前想过让自己放下，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，此刻真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到此刻，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎样样的变化，既然我还在公司做，我就会很努力尽量让自己自动做到。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私自解决，之前就是因出现问题时自我没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

此刻，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

在物业公司的多次亲自指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

全年客服处理报修电话累计达14346个，解决各类故障14346个，排除原施工问题、报修故障解决率为100%;共接收投诉电话984个，及时处理、反馈984个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知23次。运用短信群发器发送通知累计1386条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

五、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计x人次，公寓入住人员登记累计x人次。公寓入住证明(办暂住证需要)累计xx人次。

八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

- 1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、部分报修工作的跟进、反馈不够及时。
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。
- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不

断提高。

5、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

斗转星移，进入已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名xx人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

一、树立全局观念，做好本职工作

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

二、精于专业技能，勤于思考应变

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正

确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

三、善于沟通交流，提高工作质量

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

四、遵守公司制度，积极参加活动

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

回首20xx年物业公司客服部可说是进一步发展的，一年精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中物业客服部得到了公司领导的关心和支持同时，也得到了其他各部分的大力协助，经过全体客服职员一年来的努力，工作客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。

回顾一年来的客服工作有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实了公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实为此客服部，根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际积极开展了客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的熟悉更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计日接待各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将题目解决。同时根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标积极开展□xx区物业费的收缴工

作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度进户抄水表收费工作的同时又完成了公司布置的新的任务——xx区首次进户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案并在下半年引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份完成了、收楼工作;同时又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

八、组织开展了募捐活动

在得知消息后物业公司领导，立即决定了在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后客服部全体职员积极献计献策，圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的

肯定，并提出了公道的建议。

总之在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信只要我们勤奋努力工作，积极探索勇于进取，我们一定能以最大的努力完成公司下达的各项
工作指标。

一、工作目标

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

二、自我方面目标

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

- 2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。
- 3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。
- 4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。
- 5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。

其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。

成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！

部门年终总结模版篇二

新的一年在你不知道的时候来到了，在过去的一年你有着怎样的收获呢，让我们一起来看看吧。下面是小编为大家整理的工程部门年终工作总结范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

20xx年对公司而言是提升的一年，自从今年xx月份的文件改编到员工的文件培训，使大家的工作更趋标准化，内部管理

更趋规范化，我司的物业服务得到业主认同，与业主形成良性互动。我有幸与公司各级领导和同仁共同经历，分享公司每一点成功的喜悦。这也是我人生路上一段弥足珍贵的经历，现将一年来的工作总结如下：

今年年初，西立面led幕墙灯进行整体维修改造，任务紧，工期短，狠追施工单位，按计划顺利的完成了施工监管任务，保证了工期，有效地控制了质量。led幕墙灯运行近一年以来，基本无故障，实现原定目标。

5月份左右，参与公司的文件改编，对原文件的不足之处提出改进意见，于7月份全部改编完成。在文件改编前的两个月，已实行新老文件合用的现象，在此期间出现过新老文件不适应的过程，在经过多次的培训、多次的改正后，于新文件下发后基本已能按照新标准、新规程进行操作。

做为领班，带领员工按照年度计划做好设备的保养工作，严格按照新编文件的规范操作，并填写相关的表格。并做好周工作计划、员工排班、材料采购计划等等。

今年9月，职位调整为运行主管以来，主要是对维修单的跟进及各部门之间的协调工作，合理安排，充分调动员工的工作积极性，在10月、11月班组缺人手的情况下，进行各班组交叉合作。高效率的完成前期的维修单，让员工互帮互助，达到不拖单的良好习惯。当然，在初期，我也曾迷惘过，困惑过，我甚至怀疑我不适合这份工作。后来我发现，只要自己不断的调整心态，虽然没有人说，但我自然而然的就知道了作为工程总调度应该做的一些什么事情，一些不懂的东西也就迎刃而解了，顿时让我豁然开朗。如今只要工作，我都会以充分的热情来干好事情。心态的调整使我明白在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。

11月公司进行客户意见调查，我有幸参与其中，虽然做为一个运行主管要经常与客户进行沟通，但做为意见调查回访这

种事，我还是第一次，我以十二分的精神、热情的态度参加此次意见回访，客户对我们的回访表示满意，特别是33f的新入住公司对我司工程技术人员的维修质量及工作的细心表示赞许，并提出多对员工进行客户单元的服务收费培训，让每一个员工都了解工程部的维修工作流程，标准化的完成维修工作。

作为工程部的总调度，要激发他人与你一起工作，以取得共同目标，而且能创立一种机会和成长并存的环境。在了解的基础上信任员工，不仅能够让员工体验解决难题、分享成功的乐趣，而且能够让员工认识到他们是这个团队的一部分，每个人都是这个团队有价值的贡献者。通过及时有效的沟通不仅能解决许多工作中现存的和潜在的问题，更能让团队成员知道团队需要他们，激发他们的工作热情，形成和谐的团队。作为调度必须要了解团队中每个人有形的和无形的需求，尽力满足他们的需求或引导改变他们的需求。随着这方面能力的加强，团队成员会更有活力、更有凝聚力、更有战斗力。

过去的一年，是丰收的一年，喜悦的一年，在日历上记录了自己前行的一些点滴，在看到自己成绩的同时也清醒的看到自己的不足，如在沟通方面有时主动性不够，核心技术掌握程度不够，个人有些急躁，大局观有些差距等等，自己的不足有时自己反而看不清楚，在工作中真诚希望领导和同事多提宝贵意见。今后的工作中，我将继续坚持“宽以待人，严以律己”的工作格言，并将在不断完善细化自己工作的同时，通过参加学习来进一步充实自己，从而提高自己的管理能力。

我始终尊崇这样一句哲言——天行健，君子自强以不息。我自己也因此而进步。公司的辉煌需要我们用努力去创造，个人的发展需要自己用拼搏去实现，为了这些崇高的目标，我一直都在不懈努力、奋力拼搏。在以后的工作当中，我将继续戒骄戒躁、艰苦奋斗，与大家一道紧密的团结在公司这个大家庭当中，用自己灿烂的青春去实现公司最大的目标。

时光过得飞快，在不知不觉之中，充满希望的一年就要伴随着洁白祥瑞的雪花到来了。在过去的一年里，我们有硕果累累的喜悦，也有与同事协同攻关的艰辛，就是这样，我们一步一步坚实地走过了20xx年的春秋夏冬。可以说，今年是拓展市场，持续发展的关键一年，回顾过去的一年，感慨很多，收获颇丰，信念更加坚定，思路格外清晰。现将今年工程部的工作总结如下。

本年伊始，工程部在公司各位领导的关心帮助下，对工程的后期安装、精装修工程展开全面的施工。由于我公司以前以土建为主，管理人员对装饰工程还不尽精通，但是，我们不气馁，不自卑，虚心学习，多方请教，克服重重困难，经过不懈努力，终于各方面的安装调试工作。同时，工程的第二阶段的改造、装饰工作正在有序进行。

分包项目做的好与坏，与公司息息相关，不仅直接影响公司的经济利益，而且影响公司的整体形象。自工程部重新组建以来，遵照公司领导的指示精神，加大对分支机构的横向管理力度。做到有计划、有组织、定期不定时的巡查监督，工程部对此多次召开专题会议，研究方案，部署任务。要求巡查人员做到：检查细致，有记录；督查严谨，有通知。提出整改意见，落实整改效果。

针对在工程质量、安全文明生产上有重大隐患的项目，提出严肃批评，限期整改。每次检查都发现较上次有大的改观，成效显著，没发生一起质量、安全事故。同时，对工程部管理人员在技术水平也有不同程度的帮助和提高。通过此项活动，既锻炼了自身队伍，也提高了公司形象。

为配合公司做好投资预算工作，工程部先后数十次派人进驻工业园区，亲自测量，据实绘图。在搜集结算资料，配合经营部方面做好工程结算。协助办公室做好公司的迁移工作，工程部派人打包办公用品，装车押运，积极搬运贵重、沉重物品，为公司成功按期搬迁，为公司的职工食堂的建造，做

出了应有的努力。

只有摆正位置，下功夫熟悉本职工作，才能有所作为。主动融入集体，处理好各方面的关系，才能把工作做得得心应手。以公司利益为重，不计较部门和个人利益的得失，才能有更大的收获。虚心学习，不断追求进步，才能跟上公司发展的步伐。

在过去的一年里，质量控制还有许多不足，质量控制的管理思路不太清晰，重点不突出，质量控制手段单一，没有形成全过程的把控体系。往往突出进度，而忽视施工程序层次化，施工方案常有变化，从而造成进度与质量之间的矛盾突出。安全文明管理较以往有大的改观，已经提到工程部的工作日程上来，成为工程部工作的重中之重，但缺乏明确的目标，尤其对分包单位，缺乏有效的力度，没有形成可畏的约束力。对合同管理的重视程度不够，表现在合同交底不清楚，项目管理人员对合同内容掌握的不是很清楚，甚至就没见过自己所管理项目的合同。许多项目的合同，工程部压根就没有，所以，造成出现了问题不能按照合同的约定及时有效地处理。

20xx年对工程部来说，是关键的一年。项目多且分散，工期紧任务重，交工面积大，管理人员少。困难中透着光明，艰辛拥抱喜悦！这就要求我们竭尽全力，执行迅速，增强思想意识，提高工作效率，确保年度目标的圆满实现，为公司走向集团化而努力奋斗！

回顾过去的一年，所走过的路程，心中感慨万千。因为20xx年对于我们工程来说，可算是充满了艰辛与挑战的一年，下面我就把20xx年度的工作向在座的各位领导及同事们做以总结与汇报：

如果将酒店比做一个人，我们工程部好比是一个人的心脏，而我们工程部的水、电、油、暖就好比是向各个部门输送的血液、氧气和营养，无论任何一个环节出现问题，都将会给

酒店带来无法挽回的经济损失，直接影响酒店的声誉和形象。为此我们建立了巡检制度，发现问题急时解决，把一切事故都消灭在萌芽状态之中，例如：今年冬天进九以来，我们接到餐饮部门的投诉，说我们酒店来用餐的客人普遍都反映室内温度不够，空调吹冷风的问题。得知这一情况后我们大家经过仔细的分析和认真研究，发现是由于铁路锅炉房提供的热源温度过低，也因为我们的换热系统由于老化而造成的换热效率降低所至，针对这一问题，将怎样解决呢？我经过反复思考后，果断的做出决定，把低区的换热罐，改造为空调系统换热，把铁路锅炉房供应仅有的50多度热能，全部转换出来，从而达到空调所需要的温度，确保各部门营业。

节水：有一段时期，我们经常发现低区供水系统不正常，时常有丢水的现象。我们通过对地沟管网进行了实地考查发现系统上出现了问题，为使这一问题能得到很好的解决，我们将原来直起供水，改造成变频恒压供水，并对水箱增加了电磁阀控制，其中水位控制器是利用一些废旧门的电路板改造而成的，这样即保证了水压的平稳供应，而每个月又可节约用水1500吨。

节电：酒店在装修期间为了提高视觉效果并为客人营造舒适的就餐环境，我们增加了排风设备，同时使用了大量的高功率的光源，但是开业后每月的电量与以往相比增加了百分之0.42在这种情况下，我常常在想怎样工作才能既不影响光照度又能把电量降下来呢？经大家集思广益，最后决定将91间客房的地灯，台灯由原来40瓦蘑菇泡改成11瓦节能灯，把40瓦床头灯改成25瓦烛光泡，这样可节约8.8千瓦，据此我们又把一至三层的格栅灯由原来的50瓦降至35瓦可节电2.2千瓦，而同时我们又把停车场的10盏400瓦钠灯，降至3盏，可节电，3.88千瓦，通过采取这些措施，使耗电量比开业初期降低了百分之0.13。

降耗：由于客房的小冰箱以全部超过保修期，而每次制冷装置维修都是由厂家更换，全套的制冷装置，成本是160元，那

么90多台冰箱要这样下去，是必造成很大的费用，我们的助理工程师诸英春师傅，通过在网上查阅大量的技术资料以冰箱经过反复试验，终于找出问题的关键所在，只要更换制冷片即可解决问题，其成本只需要26.5元，一项，就可节约1万多元。可是厨房的冰箱又给我们带来了新的问题，由于蒸发器泄漏，无法修补。如果因此而报废非常可惜，重新购买则需要几千元，为降低成本，节约资金，我们经过认真仔细的研究决定，用紫钢管制做蒸发器。将其固定在物品架上，既不破坏箱体又增加了制冷量，类似这种情况的冰箱我们修复了三台，为酒店节约资金一万两千余元。

（一）在一次客房装修过程中，原计划只是进行刮大白和换壁纸但是在实施过程中，却发现很多楼层的棚顶都有开裂和起层的现象，特别是8层、9层的棚面已经脱落下来，如果要重新做水泥灰层，则需要有有段时间的养生期，而且是既费人才又费物力。在这种情况下，我们马上向领导请示，并说明如果由我们自己有石膏板吊棚，不但可以省时，还可以在人力上节约一大笔资金，领导经过了认真的研究，最终采纳了我的建议，还有就是每层楼装修前，我们工程部负责必须将室内所有的家具全部保护起来，并且把所有的电器设施全部拆除，等装修结束后，再将其全部重新恢复。当时在我们电工少，工期又紧的情况下，我们在工作中不怕苦，不怕累，敢闯、敢干而得名的小老虎领班王铁岩，带领两名倒班电工，不分白天，黑夜，加班加点，按时完成了工作任务。

（二）为了维护我们酒店的劳动纪律，加强院内的保安措施，领导决定由我们工程部负责在后院建一所房屋来做为保安办公室我们接到这个任务后，大家群策群力，各自发挥了各自的特长，只用了六、七天时间，就将保安办公室成功的砌筑起来了，并得到了领导的赞赏。

（三）在十月份的消防检查中，消防部门提出了我们油、汽路管线的材料不合乎标准，需要进行改造。这了不影响正常营业，必须利用晚市后的时间开始做业。将原铝朔管线全部

改为镀锌管线，我们的，在不影响白天上班的情况下，连续工作了3个通宵，将所有的油、气路管线全部改造完毕。顺利地通过了消防部门的检查验证。

19的工作已经告一段落，有成绩也有不足因为我的性情比较耿直，有时难免还有此急躁，所说出来的话就会容易伤人，这势必会给工作带来不必要的麻烦。在今后的工作中，我将调整好自己的心态，努力掌握电器方面的知识，在工作和学习中不断地善自己，进一步提高工程部的服务标准和员工的技能，为在20更好的为各部门服务，打下了良好的基础。

我们已拟定了在20xx年将要计划实施的几个专项工程：

（一）为保证全酒店的空调，能在夏季正常使用，我们要对空调机组进行全面地大修。

（二）我们酒店的水资源受外界的控制，为防止因外界停水给酒店带来的经济损失，我们准备制做一个储备水箱。

（三）按市局的要求，也为了确保客人的经济财产不受损失，我们要为客户的每个楼层都要安装上监控系统。

（四）各部门所使用的电量免遭非议，我们准备为各部门分增设电表，以便于监控。

（五）客房装修期间所有房的外墙均已损坏，我们决定为0a房的外墙全部重新粘贴瓷砖，即保证了形象、美观，又能预防雨水从窗口侵入。

以上的几项工作计划不是很全面，还需要在实施中逐步的进行完善。最后我要对工程部的全体同事们说：“你们辛苦了！我非常感谢你们！因为是你们的支持给了我自信与勇气！是你们的付出成就了我们的希望和梦想，我要赞美你们吃苦耐劳的精神。”在新的一年里我们一定会再创佳绩。

20xx年在悄然之间就逝去了，我将自己在工作上的一些感受和事件做了一个整理，更便于今后的工作的进行，以下是我的工作总结：

（一）20xx年xx月xx日到公司开完会已后按照公司要求进行检查了xx项目、xx项目、检查各项目的技术文件、施工方案、施工质量、施工安全、整个施工生产体系，检查中存在的质量问题、安全隐患、生产要点已全面做出了整改措施和技术控制方法，并将检查存在的各分项工程技术资料上报了公司。

（二）根据检查存在的问题我已经做了相关的整改技术交底，并将技术交底下发到各位工长手中，并切要求各项目主要管理人员按照相关技术交底资料实施控制工程质量，在实施过程中因管理体系不健全领导没有高度重视工程质量，层层落实不到位，所以执行中没有原格按照相关技术规范资料落实，没有落实的原因分析。

（三）根据目前各项目在建工程存在的质量、和安全问题进一步作出分析，工程质量是企业的生命，一个企业应于质量第一、安全第一为目标。首先公司领导对工程质量就没有得到高度的重视，公司对各项目没有制定明确的质量管理目标、安全管理目标、没有明确可行的质量、安全控制措施，更没有统一的控制目标，因此、导致每个分项工程在施工过程中就没有得到有效的控制。

（四）各项目对质量管理存在的缺陷就是没有做好有针对性的作业技术交底控制书，高层管理人员对各分项工程的质量管理目标不明确，安全管理也不明确，更不用说有什么指导控制性的有效技术文件，波动性和随意性都比较大，根据检查结果可以反映出前期的实施过程，分项工程施工中基本是根据各位工长的随意性去指挥操作，无论技术高低，没有按照有关规范要求做出相关的有效控制文件。

（五）做好技术交底是有效控制工程质量的条件之一，为此，

每一分项工程开始实施前均要进行交底，作业技术的交底、施工方案的具体细化，明确更具体的技术实施方案，是工序施工的具体指导文件，做好技术交底首先项目经理就应该高度重视，并切要明确交底的内容包括施工方法，质量要求和验收标准，施工过程中需注意的问题，可能出现的意外问题及应急措施。关键部位，或技术难度大，施工复杂的分项工程，没有做好技术交底的分项工程，不得进入正式实施。

（一）建设工程是一个生产的单件性，流动性、波动较大，它不像一般工业产品那样的生产线那么规范，有固定的生产流水线，有规范化的生产工艺和完善的检测技术、有成套的生产设备和稳定的生产环境，所以工程质量容易产生波动而且波动还比较大，同时影响工程质量的因素还比较多，其中任一因素发生变动，都会使工程质量产生波动。如材料规格品种使用错误、施工方法不当、操作未按规程进行、机械设备故障、设计失误、生产系统施工环境等等都会造成工程质量事故。主要一个因素就是人为因素，根据我公司目前在建的工程项目、所存在的质量问题、和安全隐患绝大部分是人为因素所造成的质量问题和安全问题，总的归纳起来主要有五个方面，人因素、材料因素、机械因素、施工方法、施工环境五大因素。

（二）人员因素、人是生产经营活动的主体，也是工程项目建设的决策者、管理者、操作者、工程建设的全过程，如项目的规划，决策、勘察、设计和施工，都是通过人来完成的。人员的素质，即人的文化水平、技术水平、决策能力、管理能力、作业能力、控制能力、身体素质及职业道德等，都将直接地影响施工质量，所以人员因素是影响工程质量的一个重要因素。因此要加强管理人员的自身管理素质，提高质量、安全的管理素质，首先要从领导做起，要从领导抓起。

部门年终总结模版篇三

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年x月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部

全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出xx"1+n"服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏□20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立xx热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起xx品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围。xx“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个x员工去共同增进，客户的满意度与xx品牌知名度及形象的提升将是我们每一个xx人的责任与骄傲！

部门年终总结模版篇四

在过去的一年里，严格按照公司采购管理制度，极力控制采购成本，保质保量的完成了各项采购任务，全年完成采购项目共计560万元，保证了公司生产部的正常运营，在整体的一年里，还尚未达到预期的理想效果，如采购及时率尚且能达到98%，迟发货、质量不达标等因素仍然存在，在今后的工作中继续努力学习，不断学习业务技能，征询产品信息，加强与客户沟通，更好的保质保量完成各项采购工作，使各项工作正确、准确率力争达到100%为了更好的完善采购工作，确

保做好下一年的工作任务，现将我之工作做以下总结：

一、总结工作

在倡导公司制度做好每日计划与总结的前提，也是完成日事日毕的重要保障，每天写好每天所要做的工作，处理的事，对所做的情况做一总结，对没有处理好的事，紧接处理，尽量做到问题不推迟，尽最快解决。

二、提高性价比

我们的采购工作就是服务于生产，就是以最低的成本满足高质量严要求的生产所需辅料，一定要对要采购的辅料细心的分析，在做性价比，始终坚持做好以质论价，货比三家，多快好省的采购原则。

三、多对比、多沟通

四、严格把控采购

跟现场，逐步加强与各部门的沟通，严格控制采购时间和采购周期，保证各种辅料的购进科学合理，极力配合公司各项财产运营工作，当不同的物品及辅料进厂前，要及时的和有关部门做好协调与沟通。

五、控制质与量

要控制物品及材料入库的数量与质量，在购进物品与材料时发生质量、数量异常情况下，应立即采取紧急措施，并与供应商联系，和有关部门进行协商处理。

六、学会主动与人沟通，交流

经常与车间，仓库，质检部的相关人员接触，这样便于自己了解产品，跟踪需要，减少工作失误，提高工作效率。

综上所述，在以后的工作中，我会更加努力地学习，不断地积累丰富采购经验，高标准严要求的完成各项工作，总之，所有的工作结果都与领导和同事们的帮助和支持分不开的，在此表示感谢，我们采购部是一个集体，今后一定会更加团结，齐心协力，共同进步，向同一个目标迈进——争取更大的进步！

部门年终总结模版篇五

大家好！

时光荏苒，岁月匆匆，转眼间2014年即将离去，在过去的一年里，根据学校的总体部署和要求，我作为学校集团的总经理，兼管各分校和总部职能培训工作。今年在校领导班子的正确带领下，我和全体教职工认真贯彻落实学校的相关政策，发扬齐心协力、团结拼搏、务实创新、真抓实干的作风，取得了令人振奋的成绩。现将今年我校的工作情况向大家做如下汇报：

一、深化改革、健全管理体制

(一)、加强领导班子的建设

领导干部起着领头羊的作用，自身的决策和分析问题能力关系着学校的发展，为了进一步建立健全学校的相关管理工作。一是明确了领导职责，加大对他们的监管、协调力度。二是强化工作措施、明确责任，狠抓落实，增强各级干部的凝聚力、向心力和战斗力。

(二)、加强内部管理，深化分配制度改革

为了推进我校的快速发展，经过深入研究、决定对我校的内部管理体制和运行机制进行了重新的探索和改进。一是对基本制度的建立，完善财务制度、班级管理制度等。二是实行

绩效考核，从各分校主任到基层员工都按相关绩效考核制度进行考核。并成立各技能小组，设立了奖金制度。通过严格考核，奖罚分明，多劳多得，少劳少得，充分调动广大教职工工作的积极性。通过这一系列的改革，现已取得一定的成效。

(三)、优化人员配置，着力打造一流师资队伍

教师队伍是学校的核心资源。培养一支业务精、师德高尚的高素质人才队伍是我校的一个长期课题。今年上半年，我校就率先提拔和任用了一批员工，进行强化训练。另外，年初就制定了相应的培训计划，使培训工作能够系统化、全面化、合理化地持续推进。还针对职业道德和专业技能对员工进行专门的培训。使其能够熟练掌握业务技能，更好地完成传道授业解惑的使命。

二、开拓创新，积极引进新项目

我们一直坚持以创新促发展，以发展求效益的理念，不断探寻新的突破口。因地制宜，在各培训点不断引进新型项目，取得了不错的效果。一是福永分点人员设置到位，先增设了人力资源管理，招调工培训，并成班开设，完成了一楼招生大厅升级。学历类招生有所突破。二是观澜分点先设两名主任，对口专管，责任到人，对学历进行了分流，及大专班相关事务办理，分流到311进行，一楼只负责成考咨询，这样使相关事务各条理化。向人力开发局申请平面设计，已批准办班，在观澜开设。与银星，天天公司合作开设成考，已正式开班。三是石岩分点，新增设了外语培训项目，中小学辅导，全日制英语班，并已开设相关班级转型升级，所推的套餐班，报读在90%以上。四是大浪分点，是一个新点今年有新的突破与新白丽合作开设了68人的电工培训，校企合作向前走了一大步，完成了基本项目发展定位。并新开设合作了软件开发班。除此之外，我们进一步与合作大学搞好关系，申请了深圳职业技术学院到我校开考，促进了与其的合作交流关

系。(后面的还可以添加下半年的新项目)

三、多方位、多角度促进教学管理

学校的宗旨就是全面塑造德才兼备的社会主义新型人才。我校一直坚持以生为本的理念，努力探索在高职教育下的新型育人模式。坚持以“三热爱”教育为核心，以素质教育为根本，以就业教育为着力点，以习惯养成教育为出发点，开展各项教育工作。

(一)、寓教于乐，丰富学生的业余文化生活

通过开展多种活动，包括技能大赛、文艺表演、运动会等等，既能提高学生的专业水平，又能丰富他们的业余生活。增强了他们的文化内涵、审美意识、人文素养以及专业能力。

(二)、抓好班主任队伍建设工作

班主任是与学生的学习生活紧密相连的。职校学生正处于青春发育阶段，内心叛逆，对未来、人生既向往也迷茫。班主任要从生活、学习、心理三方面去多关心、了解他们。为此，定期召开班主任例会，分析存在的问题，总结、吸纳别人的先进管理经验。并且对他们的思想、工作进行有计划、有针对性的指导、培训，以提高班主任的班级管理水平。

(三)、突出重点，加强学生的管理

一是按照学校的班级管理制度和住宿制度，把学生的仪表、出勤、违纪等每天检查的情况，做好登记、记录，结果与班级考核直接挂钩。二是大力开展校园道德文化活动，提升学生的道德素养。三是注重对学生平时的心理辅导，对思想出现的波动，老师特别是班主任要积极了解，努力消除学生的思想负担。四是积极宣传做好安全教育工作。培养学生的安全意识，使其具备一定的逃生技能。

四、抓好招生就业工作

生源是学校生存与发展的前提，搞好招生工作是学校每年的头等大事。我校在认真总结以往春季、秋季招生的经验的基础上，努力工作，积极宣传，克服各种困难，不断探索，向兄弟院校学习，寻求新的招生办法等。通过各种途径做好宣传我校的工作，让家长 and 他们的孩子对我校的教育工作有信心。今年秋季招生共完成x人的招生任务。

就业工作始终是我们工作的重点，招办各项工作的开展都是围绕就业这个“中心”。我们认真落实“职业教育就是就业教育”的精神，努力做到以“出口”“带动”“进口”。所以我们不断跑企业，广交企业朋友。同时注重加强了毕业生就业教育，制定完善了我校就业推荐制度，建立毕业生就业推荐档案。及时了解用人单位对我校学生的意见。以便提高就业巩固率。本年度截止到目前接触企业x余家，安排面试x次，推荐就业学生x人。

五、工作中的不足

20xx年，我校通过认真布局，改进管理体制，全体教职员工的共同努力下工作虽然取得了较好的成绩，但是面对竞争日趋激烈的职校市场，还是存在一定的不足。一是一些前台人员招生热情不足。对前来咨询的家长、学生，态度不够热情，对相关招生细节了解不足，不能充分应对。这是很不利于我校的招生工作的。二是心态方面的问题。这也是我要讲的重点。大家都知道态度决定一切。一个人心态调整不好，他的工作也不可能顺利开展，更不要说取得什么成绩。现在，社会是处于转型期，有很多东西，与我们的传统观念、道德观念不符。这也造成现在的人很浮躁。今年，我校这个问题就比较突出。有的人喜欢相互比较，情绪波动很大，工作不踏实。我希望以后大家真的要静下心来，坐得住。三是部分领导对员工关心不够，本位思想严重。不能及时了解员工的思想动态以及他们遇到的困难。四是尽管我们在积极创新，

但总体来说，创新力度还是不够。五是管理体制需进一步完善。比如财务管理流程就需要细化、简洁流程，对各项成本开支做好控制。

六、下一年的工作计划

(一)、加强教师队伍的建设

要做好教育工作，教师队伍建设是根本。着重要抓好以下三方面工作。一是加强员工行为建设，切实加强员工思想教育，提高员工政治思想觉悟与道德情操。二是加强专业文化建设，定期对员工进行相关培训，并都要求考到相应的证件，学校会以证给予补贴。

(二)、发展第二力量，便于学校系统化管理

我校涉及的分校，职能部门较多，为便于进一步的管理，我校会在各分校主任下面设项目主管一职。这样，既可以分担分校主任的工作，也能更好地管理我校开展的新项目。做到分工明确，各司其职，共谋发展。

(三)、加强协调、细化管理、责任到人

今后，我们要积极与企业沟通，加强合作，了解他们的需求，培养企业所需的人才。也要多与其它职校兄弟沟通、学习，促进自身的发展。管理方面也要进一步把责任落实到人头，实行谁负责，谁就要承担相应的责任。以此促进我校的工作顺利开展。

回顾过去，展望未来。以上是我校20xx年来工作总结，我们竭尽全力向着名校强校奋进。当然，在实际工作过程中也出现了一些不尽人意之处，我们会查找不足，克服困难，总结经验教训，以便在今后工作中得到提高。我相信，在我们东方教育集团所有教职员工的共同努力下，我们的职校教育工

作一定会迎来一个繁荣的景象。同志们，让我们再接再厉，以全新的面貌迎接新的挑战。

谢谢！

部门年终总结模版篇六

时间如梭□20xx年很快就从我们身边溜走了。回首这一年的工作和学习觉得自己有了长足的进步，同时也存在着这样那样的缺点，为了能在新的一年中更好的工作和学习，因此在这新旧年交替的时候对20xx年的工作、学习以及思想情况总结如下。

在过去的一年里，在公司领导的正确领导下，认真履行岗位职责，圆满完成了领导交办的各项工作。搞好财务基础工作，按照“两责”、“两制”进行财务核算和财务监督。

遵守财经纪律，严格审查各项经济业务报销单据，根据审核无误的原始凭证做好会计核算工作，及时记帐、结帐，做到帐帐相符、帐表相符。按月、季、年度及时上报会计报表及有关统计报表。负责公司收入、成本、费用、利润一套完整程序的核算工作，做到真实、准确、完整。认真审核合同，及时贴印花税。搞好固定资产核算工作，准确计提固定资产折旧。

严格按税法规定准确计算营业税款及个人所得税等各项税金并负责按时及时、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。做好发票的领用、开具、缴销工作，及时做好防伪税控系统的抄税工作。负责与有关部门联系做好系统软件的升级及维护保养工作。

严格执行财经纪律，按照财务制度进行核算。在日常的财务

核算过程中，积极为二级公司经理提供及时、可靠、完整的财务信息，配合二级公司进行资质年检，为他们提供有关的数据及报表，为公司经理进行经营决策、财务分析提供可靠的依据。按时完成国电公司下达的各类财务统计报表。

做好20xx年度财务决算工作。年末，我和科内全体财务人员一到起进行了紧张的财务决算工作，决算前要做很多基础工作，进入xx月份，自己就着手做决算前的一切准备工作，包括各类辅助台帐的记录、核对等工作。在决算过程中，加班加点，积极与二级公司经理协调、沟通，对公司收入、成本费用等结转做到真实、准确、无漏项，圆满保质保量的完成了年度决算工作。

虽然现在做的财务工作和自己上学时候所学的专业不同，令我起初担任起这项工作有一定的困难。但我并不因此而感到灰心和气馁，而是虚心地向同事请教，并利用业余时间钻研专业书，加强学习，注意积累经验。很快我就熟悉了业务，能够独立承担所负责的公司的成本核算任务，得到了领导和同事们的肯定和好评。我认为只有这样勤奋工作、虚心请教，才能进一步提高自己的工作能力。我工作在一个非常平凡的岗位上，不能象许多的科学家、政治家那样轰轰烈烈的干一番大事业，但我始终坚信，在平凡的工作岗位上也一样能发光、发热。关键就在于我们个人是否能够坚持信念，是否能够保持兢兢业业的工作态度。作为企业的主人，我要牢固树立“厂兴我荣，厂衰我耻”的思想，全面贯彻落实xx公司开展的“双增双节”活动，从节约一度电、一滴水、一张纸这些小事情做起，努力为企业的扭亏增效贡献出自己微薄的力量。

工作不忘学习，要边工作边学习，我很赞成这个观点，且一直也是这样做的。至此，我利用业余时间报考了会计大专，考取了会计技术初级资格职称，通过不断的学习来提高自己的业务水平。积极参加厂里对干部的计算机知识培训。进一步提高了自己在对办公软件的使用操作，这些对实际工作有很大的帮助，较大地提高了效率。

工作与学习固然重要，但要保证两者能沿着正确的目标和方向前进，就必须不断加强思想政治修养。

部门年终总结模版篇七

xx年度，后勤管理科在院部的领导和支持下做了很多、卓有成效的工作，现将xx年的工作总结如下：

1□xx年我院各项工作处于高速发展阶段，且我院是全县用电大户，在人员少、事情多的情景下。每周定时组织水、电工到各科室进行后勤行政查房。发现问题及时处理，对于无法及时完成的事情，做好记录并立即上报分管领导，经领导同意后，会同外请专业人员妥善安排处理。今年xx月份成立十病区，后勤组织相关人员加班加点进行水、电改造。及时的完成上级领导安排的任务。得到领导和大家的一致好评。今年院部领导按照工作安排，确定在xx月份前完成等级医院创立工作。我们后勤管理科按照创立标准，组织相关专业人员克服困难、加班对水、电、气供应设备进行改造完善工作。做好创立资料的补充工作。在创立等级医院过程中得到评审专家的高度好评。

2、加强水电安全监管力度，后勤管理科与医疗、护理、行政科室领导共同协商制定相关管理制度，共同监管，杜绝滴漏跑冒，有效的节俭了水、电费用。

3、修旧利废，节俭成本，对于更换的物品做到能用的修复后再次使用。节俭了成本支出。

4、合理安排时间组织水、电工进行业务知识学习，提高业务知识和技能。

1、医院运行以来，由于行政后勤人员不足，供应保障计划性差，给临床工作带来不便，也不贴合医院财务管理规范，在财务部门指导下，负责医院日常物资的计划制定，实行计划、

采购分开管理。首先了解科室上报计划的合理性，掌握科室计划周期的使用量，并作分别统计。

2、了解市场价格，坚持“质好价优”原则，杜绝关系进货的不良状况。计划、采购两条线的实施，有效地构成了约束机制，医院物资保障效力得到进一步提高。同时加强医院的后勤物资出、入库管理，杜绝人情单。

院领导在人员比较紧张的情景下，及时的安排一名人员充实到消防值班岗位，弥补人员不足、事情多的局面。并参加了市消防支队组织的专业技能培训，保证了消防控制室的正常值班。

1、氧气是医院诊疗工作中的重要保障。每日安排专人24小时值班，定时到病房巡查氧气压力、以及有无跑、漏气情景发生。发现问题及时处理。保证了临床正常的用氧安全。

2、污水处理站关系到医院污水处理排放是否达标的重点科室。按照环保部门的要求，每日8小时定时工作，做好药物投放、详细记录运行时间。保证了污水的达标排放。

3、在院部领导、安全生产委员会的领导下，按照工作计划，全年组织2次消防安全知识培训，使我院职工人人了解、掌握必须的消防安全知识及初起火灾扑救、逃生本事。深得消防管理部门的好评□xx年度被县消防安全委员会评为先进单位和先进个人。

自医院实行大后勤分工管理以来，后勤科对水、电等工种实行严格管理，坚持每日查房制度。具体做法是：自行巡查电器设备的运行状况，检查水管线有无跑、漏现象，发现问题及时处理，每日由水、电专业人员询问各科室存在问题和待维修处理问题。一般问题当时处理，并交付给科室，实行维修工作签单制。疑难问题书面向本科负责人汇报，本科组织讨论，拿来源理方案。本院人力、技术等因素不能完成时，

立即向分管领导汇报，及时外请人员予以处理。此工作方法避免了拖拉和扯皮现象的发生，提高了工作效率，杜绝了医院安全生产隐患和事故的发生。门卫在人员少的情景下，合理排班。门、急诊、病区遇有特殊医患纠纷进取协助医务部门处理相关事务。

我院是全县唯一的二级公立医院，承担全县大多数卫生行政职能等行为活动的承办，在数次大型检查、验收、观摩活动中，我院花大力气治理医院环境及公共秩序，9月份完成西大门的安保工作（安装减速带及升降杆），配合医务科完成xx医院的验收工作。在每次的检查活动中环境面貌均得到上级领导和相关单位的肯定，受到社会一致好评。

医院食堂在医院的发展中起到了举足轻重的作用。如何合理的解决住院病员及我院职工的饮食问题，是院领导关注的重要事情之一。xx月份对食堂进行外包竞标。早、中、晚规定开饭时间。组织各式各样的早点，晚间能保证加班医师的正常用餐。

xx年度后勤科主要是围绕院部的工作思路，完善基础设施的配套功能，保证基础设施的安全运转，及时尽量满足临床需求。

- 1、进一步完善、落实考勤考核制度，认真执行请销假制度。
- 2、上半年完成全院被服、工作服调配工作。做好物资管理清
- 3、成立保卫组织，明确职责加强巡逻保卫工作。
- 4、进一步加强医院水、电安全管理。
- 5、安全检查，增加监控xx只（医患沟通室的录音监控）。
- 6、坚持不懈做好公共卫生间的保洁工作，迎接上级部门检查。

7、完成院内环境整治、基础设施维护工作。

8、完成领导交办的其他事情。

部门年终总结模版篇八

回首过去的12个月里，领导给了很多机会，再加上自己的努力，做了很多事情，感觉非常的充实。特别是在做以下事情的过程中，受益匪浅，回想起来让自己也感觉到些许的欣慰，觉得自己这一件并没有虚度。

一、积极参加公司开展的各项活动

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的压力而组织了多次出外旅游的节目，3月8日，是三八妇女节，公司组织了两厂之间的办公室文员去欢乐世界一日游；5月1日前一个晚上，公司组织了全部管理人员去k歌；7月29日，和xx办公室的同事们去清远漂流，28日入住清远温泉酒店泡温泉；9月29日，国庆前的两天，和办公室的同事去一日游。加上每个月都有不同的活动，都积极参与，这是自己进公司三年来，最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步，不断强大，关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

二、认认真真，做好本职工作

1. 责任心和奉献精神。这是我们xx公司中很重要的一点，可以说是精髓之一。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好跟单工作的第一要求，也是业务跟单员应该具备的最基本素质。

2. 勤快，团结互助。跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作，特别是外贸跟单工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3. 认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。我操作过的1个单子就曾经存在过这样的情况，由于出厂前板材没有经过硬度的测试，以置到货到了中国台湾后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况，到12月底都还不能够从海关那里取出来，造成了公司人工和财物的损失。回过头来想想，如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们业务跟单员只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是最大的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4. 吃苦精神。做跟单员一定要有吃苦精神，对于我们跟单员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

三、处理好跟客户和外部协作单位的关系

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他

方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

回首过去，自我认为还算取得了一些微不足道的成绩；当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助；但同时我也深刻地认识到自己在工作中也还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步的学习和改进。

第一、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，特别是对于我们年轻人，要时刻保持着一颗虚心上前的心。

第二、加强订单资料的整理，理顺文件夹中的订单资料。这点在过去的一直都做得不好，主要是没有从心底上彻底认识到其重要性和没有养成良好的习惯。

第三、加强产品知识、生产工艺、加工过程知识上的学习。这是目前我们业务跟单员普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名跟单员，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够组织和加强这方面知识的培训，那是再好不过。

第四、进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程可以大大减少出错的几率。在新的一年里要严格按照规范的流程操作订单，避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自己急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开发客户，在业务上增强自己的能力，进一步的发展和完善各方面的能力。

第六、争取更多的机会，发挥更大的作用，为公司各方面的发展做出自己应有的贡献。

总之，我要从自身的实际情况出发，发挥自身优势，有针对性的采取各种措施弥补自身存在的不足，不断完善自己各方面的能力，抓住我们部门阔步大发展的大好机遇，努力工作，积极进取，与部门同事团队作战，通力合作，尽我自己最大的努力做好本职工作，为我们公司业务目标的完成和飞速发展作出自己应有的贡献。