

最新餐饮服务员工年终工作总结以及计划 年终工作总结以及工作计划(大全10篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！我们该怎么拟定计划呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

餐饮服务员工年终工作总结以及计划篇一

科教科_年度工作中,在宿州市卫计委科教医考办的指导下,在院领导的领导、关心和支持下,在各科室的大力协助下,依据安徽省卫计委下发的科教指标考评标准和市卫计委的有关要求,在继教管理及岗前培训、执业考试和各类考试考务管理、科研管理、重点学科建设和人才培养、实验室生物安全管理、学术活动管理、实习进修管理、医师定期考核、远程会诊管理等方面取得了一些成绩,但也存在一些不足。为提高进一步全院的科教工作质量和水平,更好地完成下年度的工作任务,现把_年科教工作完成情况以及下年度工作打算总结如下。

一、_年主要科教工作完成情况

(一)加强重点专科建设,培养宿州名医

医院坚持走“以人为本,科技兴院”的发展战略,秉承“以人才促发展,以创新促效益”的宗旨,不断加强学科建设。重症医学科(icu)是安徽省重点特色专科;骨科、康复医学科、医学影像科是宿州市重点专科;微创外科、心血管内科、神经内科、介入放射科、消化内科、内分泌与糖尿病专科是医院重点专科;核医学科、颈腰痛科是医院特色专科。_年初,我院有张大健、卫志郁2人分别被评为“宿州名医”和“宿州天使”培养对象。

(二)积极开展新技术，促进新技术新项目临床应用

目前医院开展的处于地区或先进的科技创新项目有20余项，其中股骨头坏死治疗、全髌(全膝)关节置换、微创治疗椎间盘突出、颈椎前路外科手术、消化道狭窄内支架置放、前列腺疾病汽化电切技术、腹腔镜技术、心血管疾病介入诊疗技术、脑血管疾病介入诊疗技术、各类肿瘤根治术、妇科微创技术、骨(手足外科)科、口腔颌面外科显微整复技术、钬激光微创技术、医学影像三维重建和增强技术、风湿、类风湿、甲亢、糖尿病治疗、唇腭裂手术治疗等在本地区处于水平。成立了“穿刺诊疗中心”，筹建“腔镜中心”，扩大了口腔科规模，开展了b超引导下胆囊造瘘、输卵管超声造影等新技术。开展产前筛查千余例。

(二)积极落实依法执业，确保医疗安全

1、为更好地贯彻落实医疗卫生法律法规，确保医疗质量和医疗安全，结合“平安医院”、“四型医院”创建，我院多次召开由医疗副院长张大健主持的医疗安全、依法执业督查专题会议，对我院的依法执业及卫生法律法规落实情况进行汇报和总结分析，要求严格按市卫计委文件要求，对《执业医师法》、《传染病防治法》、《医疗机构管理条例》、《医疗废弃物管理条例》、《放射诊疗管理规定》等法律法规执行情况严格按照“二甲”标准进行自查和整改。

2、加强诊疗科目和医疗技术临床应用准入管理

与院办积极主动配合，在_5年以前原有2_个诊疗科目基础上，今年新增加心血管内科、神经内科、介入放射科等十余个诊疗科目。

3、进一步加强医疗技术临床应用准入管理，根据安徽省卫计委《关于取消第二三类医疗技术临床应用准入实行备案管理有关有关工作的通知》(卫医秘【_6】259号)等文件精神，我院

及时进行临床新技术备案，及时增加了包括心血管疾病介入诊疗技术、人工(膝)髌关节置换技术、口腔种植技术、脑血管疾病介入诊疗技术、三级和四级内镜等共65项新技术，今后会继续及时更新医疗技术的备案，确保医疗安全。

4、能够严格按照《执业医师法》的要求进行医务人员技术准入的资质管理，凡是无《医师资格证书》和《医师执业证书》的一律不安排执业，不授予处方权。个别执业范围不一致的人员我们及时进行调整科室或暂停执业活动。新考医师资格证书的人员全部按要求注册后进入合适的科室依法执业，未取得医师执业证书的人员(含执业助理医师)一律不安排单独值班或出具医疗文书，确保了医疗安全，维护了患者的合法权益。

5、依法开展多点执业，目前我院分别有29人和7人在芦岭矿职工医院和淮北市烈山区秦集医院开展多点执业。我院能够按登记的诊疗科目依法开展诊疗活动。

6、在市卫生监督局的数次依法执业督查中，医务处、科教科针对问题深入整改，受到了卫计委的肯定，科教科对近期全院医师依法执业情况进行了梳理和整顿。确保了我院的依法执业率100%。

7、按照省市卫计委的有关要求，积极实施医师电子化注册和考核工作，目前正在进行基础数据的整理和录入工作。

1、配合医务部、院感科、质管科、防保科等职能部门，持续加大医疗质量和医疗安全管理力度，继续保持“二甲”成果，继续深入开展“医疗安全年”、“平安医院”、“四型医院”、“爱婴医院”等创建活动，加强医疗法律法规和核心制度的培训与考核，新入院人员全部参加安全知识、制度培训、医德医风培训，并结合医务人员年度考核进行依法执业的法律法规等培训和考试。

2、更新了部分科教管理制度以及其它医院核心制度，并上传至至矿建总医院医学信息群(176200456)中供广大医护人员下载和学习。同时进行了三基三严训练考核和医务人员年度考核。

(四)采用多种形式，加强继教管理岗前培训、考核

1、加强业务培训和学习，创新学习形式，继续医学教育和人才梯队建设进一步完善。医务人员培训采用集中教学和科室(小组)学习相结合，网上学习和现场讲座相结合，充分利用我院的远程医学中心，进行远程会诊、远程门诊、远程病例讨论、远程教学活动，努力提高医务人员的技术水平；督促_6年度全员培训课目“寨卡病毒全员培训”未完成的学员继续完成学习。_年我院新申报市级继教项目11项(其中医疗医技4项，护理5项)，目前已全部举办完毕。举办或协助举办医疗安全、医疗文书书写、医院感染管理、传染病管理、应急管理 and 院前急救等培训班及专业学术讲座10余次。新申报_年度省级和继教项目7项(目前待审批)。

2、加强医务人员考核工作，除了新入人员岗前培训考核、三基训练和考核、年度考核外，同时还认真做好医师定期考核工作，我院共有21_人参加医师定期考核，其中11名中医类别的医务人员在宿州市中医院参加考核。

3、顺利完成今年的医师资格考试、产前诊断培训、母婴保健技术考试等组织报名和考试工作。为_6年度通过执业医师资格考试的6人办理了执业注册，参加_年度医师资格考试的人员共有20人，其中有_人顺利通过了国家医师资格考试。

4、_6年送出进修6人次，外出参加学术活动76人次；接收医学院校、基层医院来院实习进修10人次。

(五)加强科研课题的全过程管理和协调，积极组织申报科研计划。目前我院在研的院级科研计划课题共5项，拟申报埇桥

区和宿州市科研项目3项。

(六)积极进行安徽省二级微生物实验室备案工作，备案工作已经于10月份完成。

(七)积极创造条件开展远程会诊和远程教学

通过多种渠道和途径宣传远程会诊的优点，院内制作远程会诊宣传板3块，印发宣传材料数百份，会同市场营销部分别发至各科室和部分乡镇卫生院及附近基层诊所，今年共开展远程会诊10例；今年11月份利用远程会诊的硬件设备开通了远程教学系统，实时互动性的参加国内三级甲等医院专家教授的授课，起到了低成本、高回报的效果，截止年底已经开展3期远程教学。

(八)响应市卫计委关于开展双向转诊、卫生支农的号召，主动与市场营销部协作，建立与周边基层乡镇卫生院的双向转诊和免费培训乡村医师工作。目前我院与朱仙庄镇卫生院、时村卫生院、大营卫生院、顺河乡卫生院等多个乡镇医院建立和开展了双向转诊和免费培训医务人员的工作机制，截止目前共培训基层医务人员5名。我院的工会、医务处、市场营销部、体检中心等部门密切协作开展了送医下乡和免费义诊活动5次，受惠群众达数千人，提高了我院的社会知名度和信誉。

(九)存在的问题和需要改进的方面

1、科研项目项目缺乏市级及以上级别的项目，今后拟加强与埇桥区科技局和宿州市科技局及上级医院的联络和协作，力争获得市级及以上科研项目。

2、继教培训班办班质量还有待提高，学习内容还有待进一步完善和拓展；

3、三基训练器材、设施和场地不足，影响了医务人员的培训和考核。

4、部分新技术和诊疗科目因场地和人员资质等问题暂未能及时开展。

二、__年度工作打算

1、继续完成重点学科建设和管理、市级继教班、各类考试和培训工 作，申报市级继教项目部不低于10项，省级继教项目 不低于2项。

2、做好__年度市级科研计划项目的申报准备工作，外出学习 科研管理经验，加强院际间协作，学习外院先进经验，积极 主动寻求科研课题协作，力争申报市级以上科研课题2-3项。

3、鼓励医务人员积极参加住院医师规范化培训，完成市卫计委规定的住院医师规培任务。积极筹备和争取建立安徽省住 院医师规范化培训基地、助理医师转岗培训基地、皖北卫生 职业学院临床实训基地、。以期提高医务人员的考核和训练 水平，为我院医务人员的培训和标准化考核奠定基础。同时 加强医务人员的年度考核和医师定期考核，使考核工作常态 化、严格化和规范化。

4、积极做好二甲医院复审和迎检工作，确保医院各项管理工作达到二甲标准并常态化实施。

5、继续加强实验室生物安全管理，进一步健全制度，添置必要的安 全设施、设备，确保实验室生物安全。

6、积极创造条件加大科技投入，拟设立科研基金，出台相关 政策规定，激励医务人员主动开展新技术;夯实现有的院级重 点和特色专科，努力打造一批适应医院发展新形势的重点和 特色专科，例如：康复医学科、肿瘤专科等，做大做强骨科、

心(脑)血管介入诊疗科，医学影像科，力争获得新的省市级重点和特色专科；继续加大开展或引进协作开展新技术的力度，例如妇科、外科、骨科、肿瘤微创介入技术、产前诊断技术等不少于10项。积极筹备申报宿州市级研究所如“中西医结合疼痛研究所”（名称待定）等民办非企业。

7、打造一批市级名医和名科，争取涌现出“江淮名医”1-2名；

二、多层次多渠道培养人才。采取分层次开展医务人员的培训和考核，低年资医师采用传帮带、三基训练、自学、参加院级和市级学术讲座，高年资医师送出进修、参加学术活动、参加大查房、会诊等多种形式。制定严格的考核标准和轮转程序，促进基础质量和人员技术素质的提高。

餐饮服务员工年终工作总结以及计划篇二

1、一九二九快乐无忧，三九四九健康逗留，五九六九幸福不走，七九八九甜蜜无愁，九九重阳团聚久久，十分祝福祝你无愁，快乐永远长长久久！

2、时光又到九月九，长长久久交好运，吉祥如意万事顺，永永久久享幸福，健康生活好滋味，平安人生伴你行，祝重阳节快乐！

3、重阳糕，菊花酒，秋高气爽九月九；赏菊花，插茱萸，登高远眺过重阳；发短信，送祝福，愿你如意又吉祥。千里之外，遥寄一份祝愿：重阳快乐，快乐重阳！

4、枫叶飘飘，漫野金黄，晚菊傲霜，登高远望。在这丰收又浪漫的季节里，迎来来九九重阳节，祝你开心九九！幸福九九！甜蜜九九！

5、有些往事，即使远去也会在心头萦绕；有些人，即使不常

联系也会常记在心里；就像你，只轻轻的一个短信，就是我衷心心意的快递！祝：重阳快乐！

6、秋菊朵朵迎风绽，悠悠清香沁心脾；赏菊品茶乐逍遥，出门郊游乐陶陶；遍插茱萸寄思念，登高远眺送祝福；祝愿亲朋身安康，事事如意享幸福！

7、九九重阳喜洋洋，祝愿你欢天喜地红花郎，前路宽广似岷江，美味生活老鸭汤，红红火火串串香，展翅高飞比川航，轰轰烈烈赛攀钢，平平安安如草堂！

8、太阳、月亮、星星装扮美丽天空；高山、流水、绿野组成广阔大地；亲情、爱情、友情编织幸福画卷。国庆节、重阳节、小长假组合开心行程。重阳节快乐！

9、天与秋光，转转情伤，探金英知近重阳。——李清照《行香子·天与秋光》

10、九九节日大联欢，高朋满座把酒满；不问昔往各自处，只把今日歌畅欢。哪将忧然放心头？尚须快乐尽满怀；此刻劲歌频伴舞，欢聚一堂赛神仙！

11、九月初九重阳节，请你登高眺望，登高“避灾”福气旺，愿你前途无量福星高照，头插茱萸保健康，赏看菊花的美丽，不娇嫩寒风当中挺立，祝福你身体永远健健康康，像菊花一般美丽坚强。

12、你生命的秋天是菊花的.颜色，黄金般的色彩，耀眼炫目！你生命的秋天是枫叶的色彩，燃烧的光芒，神采奕奕！祝您老重阳节快乐，健康长寿！

13、九月九，漫步走；哥喝酒，你吃肉；哥登高，你带路；哥赏花，你唱歌；哥无语，你在吼。哈哈，“哈巴狗”，祝福你，重阳节，乐悠悠！早安。

餐饮服务员年终工作总结以及计划篇三

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析，那么餐饮服务员年终工作总结以及计划该怎样写呢?下面就是小编给大家带来的餐饮服务员年终工作总结以及计划，希望大家喜欢!

时间如白驹过隙，一眨眼我都已经在咖啡厅工作了一年，虽然只是做一些简单的活，但是也确实学到了很多，感悟了很多。下面是我的工作总结，希望有缘人看到能够有所受益。

1. 收钱结账一定要在前台结，这样可以节省很多不必要的时间。省去诸如转述而造成的时间，误差等机会成本。
2. 一定要经常出现在老板的面前，只有经常出现在老板的面前，才能很快和老板搞熟关系，老板才会教会你更多的冷饮制作知识。
3. 没有客人时一定要多和店里的人交流，而不是自己一个人窝在角落看杂志。年轻人要热情点。
4. 尽量不要在老板眼皮底下犯错，虽然犯错是难免的，但是不要给老板看到，因为犯错毕竟会给别人留下马虎的印象。
5. 一定要做好店里基本的工作，创始人的第一份工作也是从清洗好厕所开始，做好基本的卫生工作是对自己的交待，也是对客人的负责。
6. 客人付钱时一定要问客人有没有零钱。这样才能保证店里有足够的零钱找给客人。
7. 要熟悉菜单，如果看到菜单有变动要及时更新你脑海中的

菜单内容。

8. 一定要保持谦虚的态度，要记住三百六十行行行出学问，要不断学习。

这次一年的工作给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

20__年是收获的一年，也是大发展的一年。在x总的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对今年的工作总结如下。

一、日常工作中树立三个理念

一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。细节决定成败，做好每一个工作细节，餐厅的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、培养敬业精神并坚持经营理念

餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

三、规范企业管理，实行品牌发展战略

在此情形下，我们深感责任重大，餐厅领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持餐厅运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，做出我们应有的贡献。

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。20__年时间过得真快，新的20__年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好!我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1. 认真做好每一天的每一项工作。
2. 认真学习仓储知识，努力考试晋升。
3. 利用休息时间进行计算机培训。
4. 多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与

职业无关;同时,也没有平凡与非凡的分别,所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心,而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。我是餐厅的一名服务员,我要在平凡的岗位上做到非凡。以下是今年的工作总结。

一、懂得微笑,善于微笑

现如今,微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质,尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言,它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲,但它却能产生无穷魅力,受惠者成为富有,施予者并不变穷,它转瞬即逝,却往往留下永久的回忆。在工作中,我会让微笑成为我的名片,让就餐者如沐春风。

二、勤能补拙是良训,一分辛苦一分才

只有勤快,才能换来更好的成绩。勤,就是辛勤,就是努力,比别人付出更多。快,就是效率。“业精于勤而荒于嬉,行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者,我更要付出比常人多百倍的勤奋,去营造更舒适的就餐环境,让更美好!

三、待客之道,周到是基础

既然谈周到,那么必然要主动去做好,主动去提供服务,而且要善于观察,还要懂得换位思考,做到客人所想不到,提供超前服务。在以后的工作中,我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉,想来宾之所想,急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态,做到得宠不骄,受辱不卑,从容应对。

做一名餐厅的服务员,其实很容易,也很简单。在每个繁华喧闹的都市中,在餐饮行业,服务员的角色太多太多,然而,

真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为我们每个人才有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让明天因为有我而骄傲！

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。现将今年的餐饮服务工作总结如下。

一、重视食品卫生，抓好安全防火

重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故。

抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了各项工作的正常开展和财产的安全，今年未发生任何的失火事故。

二、完善餐饮部的会议制度

由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。建立供应监督制度。协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，到有关部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，供应情况已处于正常化。

三、加强协调关系

酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

四、发展增收渠道，扩大营业收入

今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，餐饮部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

餐饮服务人员年终工作总结以及计划篇四

忙碌的一年即将过去，回首一年来的工作，作为客服人员需要做好客服年终工作总结以及规划下一年的客服工作计划，下面是小编给大家整理的客服年终工作总结以及工作计划范文_客服年终工作总结以及工作计划5篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

转瞬间20_年在我们忙碌的工作中已经过往。回首20_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、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20_年初步完善的各项规章制度的基础上20_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了解更加深刻。

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、__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__、__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__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-----__区首次进户抄水表收费工作。

六、__区底商的招租工作

制定了底商的招租方案并在下半年景功的引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在__月份完成了_#、_#的收楼工作;同时又完成了部分__区回迁楼(_#--1、2单元)收楼工作。

八、组织开展募捐活动

在得知__的消息后物业公司领导立即决定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终极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__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20_年的工作基础上, 20_年我们满怀信心与希看在新

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的努力完成公司下达的各项工作指标。

顾当初来__物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。

- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。
- 5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。
- 6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。
- 7、新旧表单的更换及投入使用。
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性：

细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标

点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度。
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。
- 3、加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学习photoshop□coreldraw软件的操作等。
- 4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。
- 5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入__物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

我从20_年6月1日__物业正式成立后，接管__物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
- 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
- 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
- 4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385

件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车卡。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的__师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。__师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一

方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社

区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们__物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

回顾20_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20_年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、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。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。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。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人

员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这一年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、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，已具备了本部门工作经验，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。

三、存在的问题和今后努力方向

一年来，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，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。

在20_年的工作中，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：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，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；提高自身业务水平。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。

忙碌的20_年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务

自20_年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家

式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

1、搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个

服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度上提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

2、搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《__市住宅区物业管理条例》、《__工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20__年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们__物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页!20__年我们的工作计划是：

1、针对__年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高__年入住率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

4、全力配合各部门做好房屋交付工作。

5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

时光如梭，不知不觉中来__服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

餐饮服务员工年终工作总结以及计划篇五

赤兔追风千里志，金龙拱日万家春。_1年对于__公司而言是精彩的一年，是发展的一年，是极其不平凡的一年，是一个充满机遇与挑战并存的一年。过去的一年，公司领导层在吕董和徐总的正确领导和支持下，始终坚持“诚信做人，用心做事”的理念，找准了两个方向：一是找准了企业定位，形成了以摩托车起动马达为主导，以金属门产销为发展的实体经济模式；二是找准了企业核心竞争力，那就是突出企业的主业，主导产品技术不断创新，不断改进产品质量，增强市场竞争力。同时，还提炼了一种精神：就是__人坚韧不拔，不畏艰险，敢于面对挫折，敢想、敢干，乐于奉献，创新发展的精神。以此带动公司全体员工，齐心协力、团结拼搏、务实创新、真抓实干，以力争打造“国内优秀微型电机生产基地”的新型企业为目标，切实完成了__公司下达的各项经营指标。

一、_1年完成的主要工作：

1、经营管理方面：规范制度，加强成本、费用控制，确保经营目标实现。

根据公司发展战略，_1年我们将管理工作纳入首要位置，各部门认真领会管理效益年的含义，紧紧围绕公司经营目标，

开源节流、增收节支，着重从以下几个方面努力，确保了公司经营目标的实现，使经营工作提早步入了“规范化、制度化、法制化、科学化”的轨道。

一是制定完善了规章制度。首先从工作出勤、按作业指导书操作、每天及时完成生产计划等制度上规范了员工；二是加强成本、费用控制。为了寻求好的成本核算办法，真实的反应成本，财务人员对每一个产品、原材料品种质量及各种消耗都去了解，还熟悉有关生产、采购、新品开发、设备添置等业务环节的内容，分析费用开支的合理性、必要性，规范了审批、执行、报销程序，减少节约不必要的开支，杜绝浪费现象；三是盘活闲置资产，充分利用资源。对闲置十多台半自动绕线机、20多台机轴生产设备及时变卖变现，对市场三包件拆机后的机壳、转子、电线等进行分类整理、加工，在不影响电机性能的前提下，有使用价值的经鉴定后回用。

2、供销方面：

在_1年市场经历比20_年金融危机还萧条的大背景下，配套部准确把握市场行情，紧紧围绕销售计划，积极调整采购策略，加大了自制机壳、铝盖的品种和数量，本着“价格更低、质量更好”的原则开发新的供方，精心安排配件。销售人员为摆脱不利的销售处境，迅速适应急剧变化的市场形势，在吕董的带队下加大走访力度，准确把握市场信息变化，充分发挥营销技巧，不但扩大了江苏欧翔、浙江新霸、嘉领、金浪等老客户合作的数量和种类，在稳定老客户基础上开拓新客户，发展了正强等一批实力雄厚的新客户。

3、生产方面：及时调整生产工艺，加大技术改造，圆满完成生产任务。

针对电机市场的严峻形势，生产部门始终坚持“保安全，提质量，抓工艺改进，降成本，增效益”的原则，根据销售市场情况随时调整生产计划，相继开展对喷漆房改造、自己设

计制作半自动纤维轴抛光机□cg铣中心高气动夹具、改进cg铝盖抛光工艺、贴磁瓦员工制作塞棒加强工序自检，改造总装车间气管网等工作，保证产品产量、质量，对违反劳动纪律的行为及时进行制止，全年生产工艺系统运行平稳，各项工作有序开展，圆满完成了全年的各项生产任务。

4、新品方面□150-a完成开发，进入小批量试制，目前已基本趋于成熟。114电机转子可以进入小批量生产，整机还在小批量试制阶段。

5、安全方面：加大安全教育培训和现场操作规范的要求。

安全工作是稳定企业生产、保障职工权益、保证企业效益的重中之重。安全是我公司工作的难点之所在，每一个细小的管理漏洞都会给安全工作造成不可预测的后果，为了克服各种不利因素对我们安全工作造成的影响，在公司领导的高度重视和大力引导下，我们在继承传统的安全管理经验的同时，积极学习和探索先进的安全管理办法。

(1)安全检查：在车间现场检查各类隐患和问题,违反岗位操作规程、安全规程,劳保用品穿戴,设备跑冒滴漏等问题,要求及时整改,及时协调帮助解决问题,遏制了重大事故隐患的发生。

(2)利用早会或专题会进行安全教育培训。为规范日常安全教育,着重从规范培训内容、改进培训方式、扩大培训对象范围、合理调整培训时间几个方面着手,使员工的安全观念从“要我安全”转变为“我要安全”,进一步大大提高了职工的安全意识。

二、_年工作中存在如下问题:

1、重视数量而轻视质量。对质量缺乏认识,质量管理措施落不到实处,产品质量不稳定,批量性质量问题屡次出现: 3-4

月铝盖止口超长，在装配过程中造成擦前后档或卡死，5-6月磁瓦新引进厂家因其质量不稳定，公司品保部未能准确判定，导致电机到市场后被用户发现掉磁瓦，7-__月电机因压铸铝材质量差压铸铝盖有孔洞、自制机壳尺寸与图纸不符，导致电机漏水；9-10月份自制机轴齿部太硬，断轴；转子虚焊严重；采购的2.3mm钢板厚薄不均匀，导致机壳后档时松时紧，电机易卡死。12月份机轴硬度不够，导致机轴磨齿。自制件和外购配件不合格让步使用太多(且不走流程，谁都可以作出让步使用的决定)

这些问题产生的根源是：我司质量控制机制存在问题；工装、夹具、模具、数控设备未定期维修维护，使设备灵敏度超差；技术资料未及时更新一致(报废环节欠缺)；质量问题分析会太少(让更多的人对质量问题不重视、麻木)；配件没有最低的安全库存(为了生产，不合格配件只能违规使用)；部份品管人员业务水平低且工作不务实。

2、设备与生产都是生产部门的基础，设备管理工作相当差。我们应紧紧围绕“人员、设备、管理”三个工作重点切实开展好此项工作。一是建立健全各项规章制度：所谓有制度不执行等于零，有号召不响应等于一句空话。为把设备管理工作落到实处，由生产部要定期不定期去各车间进行检查、督促、落实，才能收到了良好的效果。二是加强设备巡检，使设备处于完好状态：为保证设备的正常运转，生产部应在每月26日-2__日应组织一次相关部门人员参加的设备大检查，生产部根据整改时限，及时跟踪各车间整改情况，对查出问题逐项逐条核对落实，对未整改又无原因说明的，根据设备管理制度给予相应处罚，保证设备在状态下安全运行。三是强化设备的维护与检修，保证备用设备达到备用状态：公司正常的检维修工作应该有机修工、电工承头，为随时掌握设备检维修信息，由各车间主任、副主任每周出具一次设备检修信息反馈和一周维修信息单，生产部根据每周信息反馈情况每月对机修工、电工进行考核并与经济责任制挂钩，从而保证了维修质量，真正做到“紧急问题不过夜、重大问题不过

周”，缩短检维修时间。每次设备大检查都还将“备用设备”列为重点检查项目，从而使备用设备达到正常备用状态，为保证生产正常进行做好了保障。四是加强技术改造：为使设备充分发挥其效能，我们需要不断地用新技术、新工艺对设备进行技术改造和更新。可以实施“请进来、走出去”的策略，对难度较大的技改项目，或请有关专家或设备制造厂家人员到我方现场进行探讨论证，或派员工到同行业、兄弟单位进行学习，取长补短，学习先进经验，结我公司实际再制定出切实可行的、先进的、合理的技改方案。

3、部份管理人员工作缺乏主动和应有的积极性，有些岗位的人员设置不合理，工作量极其不饱和，给其他员工负面影响相当大，且引发心理不平衡，横向攀比，加之公司缺乏激励绩效机制，导致公司整体工作效率非常低下和被动。

4、生产现场管理工作方面还有如下不足：一是生产工人迟到、早退现象、在岗位玩手机或做与工作无关的事仍存在；二是质检力量薄弱，质检工作到位率、产品合格率不高，不合格品与合格品未明显隔离，出现半成品、产成品批量报废现象；三是仓库管理缺乏规范化；四是生产部下达各车间的生产任务，时限要求有时不够具体明确，以致有关车间生产缺乏计划性，处于被动状态；五是车间对工人的管理不到位，重布置，少检查、监督，落实效果欠佳；六是个别员工缺乏顾全大局意识，直接影响大多数工人的积极性；七是现场管理应有序，每天坚持清场，不合格品和不合格配件必须有标志并隔离。八是涉及生产的配套采购工作为生产部门提供服务的意识和时效性需进一步改进、提高。

5、员工流失率太大。老员工的流失，无论是对产品质量还是对生产效率的保证都是非常大的损失，希望各部门都有义务想方设法留住员工。

6、门业车间处于管理真空和死角。定价机制不归口，混乱。产销尤其是生产与外贸电子商务不对接和共享资源，极度脱

节，流失商机。

三、_年工作计划

中央将_3年经济工作的总基调确定为“稳中求进”，但世界外部经济环境有较多不确定因素，形势仍十分严峻，同业竞争和生产集中度日益加剧。而我们受自身硬件和软件条件制约，整体竞争优势不够强，公司将面临新的挑战。面对新形势、新要求，我们必须用危机意识去设想工作，用创新意识去拓展管理，用精品意识去占领市场。抓住公司搬迁到仙居县良好的发展态势，充分利用社会资源，充分利用自身优势，以昂扬的斗志、饱满的热情、坚定的信念、扎实的工作，在战略机遇期中加快公司又好又快发展。

思路决定出路，思想决定行动。_年公司工作的总体思路：转变观念，创新管理；加强培训，提高素质；整合资源，强化营销；完善工艺、确保质量；优化流程，严控成本；注重细节，安全生产；扩大产值规模，提高经济效益，不断提升企业竞争力、管理执行力，推动企业全面协调可持续发展。

1、完善内部管理。为适应公司发展的要求及适应市场竞争的需要，从管理入手，加强制度建设，实施“一切按文件(书面资料)管理，一切按程序(规范)操作，一切用数据(事实)说话，一次就把工作(生产)做好”战略。真正做到靠制度管人，按程序办事，杜绝“重制度建设、轻制度落实”现象发生，尤其是门业车间的管理不能处于管理死角和真空。进一步建立岗位工作标准，确保执行力畅通，强化公司的基础管理工作。

2、人力资源已逐渐成为许多公司发展的“第一要素”。降低员工流失率，保留住企业老员工也是公司_年首要重视的事情。如果流失率过高，企业将蒙受直接损失(包括离职成本、替换成本、培训成本、质量成本和工作效率等)，并影响到企业工作的连续性、工作质量和其他人员的稳定性。为稳定员工队伍首先要加强员工培训，重视对员工的人文关怀，留得住员

工，加大“__”人才储备比重。企业之间竞争日趋激烈的今天，建立能经得起市场风浪考验和适应企业发展高素质员工队伍是提升竞争力的一个有效举措。“学习能力强弱”又是人才个体或团队优劣的试金石。只有不断加强员工队伍和人才队伍的建设，继续抓好员工教育培训，提高岗位技能水平，并根据需求对管理人员进行换位工作，努力将企业办成“学习型企业”。员工培训主要体现在两个方面：一是重视一线员工的培训；二是重视管理人员的培训。公司在_年重视员工的培训工作，如入职教育、安全生产、消防知识、加工技能、装配技能、技术知识等六项培训，通过培训，培养出能独立操作的徒工，可以大大缓解了技术工人不足的难题。通过招聘应届大学毕业生和专业技术工人的工作，改善员工队伍的年龄结构和专业水准，为企业做好人力资源的储备工作。其次，公司继续考虑给老员工一定的福利，如果员工能一次签订3年或3年以上的，并工作期满的，公司给予一定金额的补贴；第三，改变现在员工食堂的承包模式，由公司自己经营，补贴部分费用，努力改善食堂伙食，让员工基本吃好，安心工作。

3、加强财务管理，拓宽融资渠道为了解决企业流动资金紧张，影响生产投入的问题，一方面在企业内部挖潜，加强财务管理中的成本管理，统筹兼顾收支平衡，减少占用，将有限的资金投入生产中，限度地保证了生产计划的进度要求。另一方面，为解决新厂区建设的资金投入的问题，积极拓宽融资渠道，与各银行接触，把融资用于公司经营工作建设。

4、加强配件和原材料组织工作，确保生产计划顺利实施。采购工作要坚持在分析、权衡质量保证、价格、交货时间等因素的基础上与供应商确定合作，并不断开发新的供应商，淘汰不合格供应商。保持经常与供应商进行有效的沟通洽商，努力为公司争取优惠条件，有效减少采购成本，控制质量。在采购过程中，要充分了解请购材料、配件的品名、规格，密切配合技术、生产、财务、品保、仓库等部门，做到急件或需用日期接近者应优先办理。彻底改变因材料、配件质量

问题或不能及时到位而影响生产及延期交货的状况，确保符合质量要求的资材能够及时供应，切实满足订单的生产需求。同时，建立信誉，与供应商合作双赢，用有限的资金确保生产所需的换向器、机轴、轴承、电线、部份机加件和其它配套件及自制配件的原材料按时回厂。从而保证月产40万只、年产450万只马达的生产计划顺利完成。

5、加大技术改造，提高技术创新。_年技术部门在设计、工艺、工装各方面还要做大量工作。在设计上：完成直卡弯卡自制，3月份实现批量生产；完成cg机壳自制设备、工装、夹具定型及量产。在工艺上：3月份前编制金工车间作业指导书；5月底前绘制各车间工装夹具图纸；6月份前完成编制__公司机加工艺、转子工艺、装配工艺文件。计划添置或更新的设备有：滴漆机、全自动点焊机、装配流水线直流测试仪、气动量仪、弹簧测试仪、智能电枢检测仪。在人员配置上，加强技术开发队伍的建设，提高产品技术水平和科技含量，增强技术创新能力，提高产品核心竞争力。力争_年完成申报1-2项实用新型专利或外观专利，增加公司的无形资产。

6、强化质量管理。质量是企业的生命，企业的竞争实质上是产品的竞争，而产品的竞争力主要体现在质量上。产品质量好的企业会有良好的市场，有良好的利润和企业更好的发展前途，职工就有更好的收入和稳定的工作。为了提高全公司质量意识，保证公司通过北京天一认证中心对我公司质量管理体系运行后的监督审核，公司将六月定为“质量月”，开展主题为“规范化工作、创优质产品”的质量月活动。通过培训，使员工真正认识到所从事工作与产品质量的相关性和重要性，以及如何为实现质量目标做出贡献。并通过查问题、找隐患，规范了工作流程，提高了产品质量。做到“全员、全过程、全企业”的质量管理，从原材料的进入到成品的出厂以及售后服务等各个环节加以管理，从总经理到一般员工，从生产、采购领域到技术、销售部门都开展质量管理活动。操作工人要严格执行制定好的工艺标准，要有自检自查的责任感与能力。现场管理人员对操作工人必须天天监督，时时

检查。品保部门，不仅要加强队伍建设，提高质量控制统计分析和增强防范质量问题的方法，对企业的产品进行细致的检测，更重要的是从源头上抓起，牢固树立以质量为中心，以有效为标准，以提高质量和增加经济效益为目的，严格执行《公司不合格品控制程序》，创造性地实行质量监控，全面提高企业的产品质量，杜绝批量性质量事件的再发生，真正做到不合格的原材料、零部件坚决不用、不合格的成品坚决不出厂。

7、建立公司绩效考核机制的雏形，分阶段逐步强化绩效考核的责任机制，使公司的各项指标分解落实到各部门、各岗位，实行目标管理、量化考核。

一、生产工作方面，提高企业劳动生产率。_年1月底根据各车间用工人员情况，制定用工人员方案，春节后由生产部、车间和综合办共同配合积极招收新工人，确保正常生产人员的配备，通过工资、员工福利、保险、年功工资等手段确保员工队伍相对稳定。生产部要本着“合理调度、均衡生产”的原则，根据车间生产能力的大小，下达生产计划任务要合理、具体、明确；要密切联系配套、技术、品保、仓库等部门，强化计划管理工作，通过公司下达的年度计划的指导安排去实施；生产部通过工作计划去管理、控制检查和落实，强化生产组织工作，确保销售订单履约率；提高“市场”和“质量”意识，转变墨守陈规和按部就班的生产组织观念，想方设法应对客户订单集中、生产任务量大、生产周期严重不足、生产资金紧缺的困难局面。面对这道道难关，我们在生产组织中，一是对内打破常规，深挖潜力，提高设备的生产效率，衔接好装配作业进度，强化作业现场的指导，把住质量关，扎实做好设备的管、用、养、修、改、购等工作，严格执行设备维修保养制度，坚持设备周评审检查制度，要确实保证设备的正常运行。二是高度重视企业的安全生产工作。建立健全设备操作规程，完善安全管理制度，实行公司领导层及部门现场带班检查制，把检查督促作为经常手段，把隐患整改落实到位。对经常发生的安全隐患重点，责成部门及班组签定

责任协议，从程序和细节上确保企业生产安全。三是不断加强仓库管理。要想方设法切实做到仓库物料管理账目清晰，账、物、卡一致；密切配合采购、技术、质检、生产、财务等部门工作，从而降低运营成本，增加盈利。严肃生产指挥，严密生产计划，灵活生产调度，提高应变能力，确保生产计划实施，确保经济指标全面实现。

9、整合外贸和国内销售部资源，进一步加大营销工作力度，开创销售工作新局面。一是我们既要牢牢抓住传统销售市场，加强信息收集，以优异的质量和品牌站稳市场，还要以开放的视野，适度拓展新市场；二是要加强客服管理，细分客户市场和客户需求，完善客户档案，实施差异化服务，做好客户满意度调查，建立客户投诉处理机制；三是进一步完善市场营销奖惩机制，打造过硬的营销队伍，加强实战培训，提高商务谈判中议价能力，准确市场定位。四是积极构建企业信息门户和电子商务平台，理顺门业车间定价不归口的弊端，继续利用__在踏板车市场的信誉，借鉴“服务”优势，主攻江苏、浙江、广东发动机企业，巩固和扩大门业市场份额。

10、完成二期厂房竣工验收工作，在4月底前完成门业、金工、转子、总装车间新作业区的生产工艺、设备、仓库物流布局规划。使产能在现有基础上扩大30%。

11、发挥党、团、工会组织作用，增强员工凝聚力。注重企业文化建设，规范员工的言行，确保企业内部团结协作，使企业各项工作协调有序进行。要通过企业文化把企业、员工和社会三者有机结合到一起，创建和谐企业。企业文化要以人为本，尊重人的感情，在企业中创造一种团结友爱、相互信任的和谐气氛，使企业文化成为企业管理的一个重要组成部分和企业发展壮大的重要支撑。__年公司要不断加强党团工会在公司中的纽带、宣传、带头作用。我们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，提倡员工喜闻乐见、寓教于乐的文化、体育、娱乐活动。如：3. __节期间

在全公司女职工中开展“巾帼趣味运动”活动，公司还将组织员工钓鱼比赛、车间篮球、台球比赛，组织参加爬山活动，丰富企业文化生活，凝聚人心，鼓舞士气。公司党支部也将针对公司整个党员状况，“七.一”节前夕在党员、青年团员和积极分子中开展“党在我心中”竞答活动。今年培养、发展入党积极分子1-2名。公司工会继续开展关心员工生活，诸如送生日面，对生病住院员工进行及时探视、慰问等活动，让员工感到公司大家庭的温暖。为员工解决实际困难，免除后顾之忧，提高员工生活质量，筹划__“员工困难互助基金活动”。

天时人事日相催，冬至阳生春又来。我们全体__人要抢抓机遇、开拓创新、拼搏进取，振奋精神，迎难而上，为实现公司_年的经营目标和发展目标而努力奋斗！

餐饮服务员工年终工作总结以及计划篇六

一、加强党风廉政建设，进一步建立健全惩防长效机制，在加快推进医院建设的同时，抓好作风建设，建设一支高素质的干部职工队伍，树立医务人员新形象是医院党建工作的一个重点。要以长效机制加强党员、干部和职工的教育管理与监督。

1、切实加强党内监督工作。督促领导干部认真践行廉政承诺，加强对与领导干部作风密切相关的关键环节监督。进一步落实领导干部参加双重民主生活会制度，提高领导干部民主生活会质量。开展民主评议党员动，强化党内监督，发展党内民主，推行党务公开。

2、大力推进领导干部廉洁自律工作。认真贯彻“四大纪律、八项要求”，严格执行领导干部廉洁从政各项规定。继续贯彻落实党风廉政建设责任制，强化责任考核，严格监督，维护党的纪律，促进领导班子和党员干部廉洁从政，树立廉政形象。

二、加强党的思想建设，创建学习型医院、学习型党支部。

要认真贯彻落实党的xx大精神，身体力行“三个代表”重要思想，就必须在创新学习机制上入手，将创建学习型医院与创建学习型党支部有机结合起来。党委将从中发掘典型、总结经验，适时召开交流会，以利相互学习，共同提高。

1、加强干部队伍的教育培训工作，坚持做到学教研相结合，提高学习的效果。抓好中层以上干部领导科学和管理科学知识的学习培训，提高领导干部理论思维、统筹谋划、决策应变、处理疑难问题的能力，增强全局观念、服务群众的自觉意识，培养实事求是，联系群众，勇于开展批评与自我批评，保持清正廉洁的优良作风。

2、进一步抓好党委中心组的学习，努力创建学习型领导班子。院领导干部的学习，将按照党委制定的学习计划，并结合本职业务和工作分工作出安排，保证内容、讲究方法、注重实效。坚持集中学习与个人自学相结合，通读原文与专题研讨相结合，力求做到学得多一点、钻得深一点。通过学习，使党委努力成为勤奋学习、善于思考的模范，解放思想、与时俱进的模范，勇于实践、锐意创新的模范。

三、加强党的组织建设，提高战斗力和凝聚力。

1、由于上一轮竞聘上岗周期已经结束□201x年将进行新一轮的竞聘上岗工作□201x年我们将制定新一轮干部考核聘任实施方案，进一步深化完善干部人事制度改革，配备高素质的干部队伍。

2、深入学习贯彻《党章》。按照《党章》的要求，加强党委、支部班子建设，要按照上级党委组织部门的统一部署，认真完成党委换届选举工作。要按照“政治素质好、工作业绩好、团结协作好、作风形象好”的要求，制定创争计划，积极开展创建好班子活动，提高领导班子的战斗力和凝聚力。

在不断的发展中，我们医院近年来取得了很大的工作成绩，在今后的工作中，我们还将会继续不断的努力。这些都是我们一直以来不断的努力的成果。随着时间的不断的推移，我们还会做的更好！

201x年今后的工作中，医院党委将继续以人为本，狠抓队伍建设；牢记“服务群众，奉献社会”的宗旨，突出重点，狠抓服务承诺；树立科学发展观，以求真务实的工作态度做好工作，为医疗行业建设做出自己应有的贡献，为社会提供优质高效的服务，为社会发展做出自己的贡献！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

餐饮服务员工年终工作总结以及计划篇七

1、公司新增店柜“自营：7店；加盟：7店；总计：14家。”使公司总销售网络达到31家。

2、基本完成年初制定的拓展目标，进一步扩大了市场份额。

二、在加强企业制度化和企业文化的建设和完善方面

1、通过提升对企业文化的深入渗透和引导，公司建立了一支依托以“诚信”为根本的有战斗力的“敢拼、敢想、敢于亮剑、敢打硬仗”的干部队伍和团队，并培养了众多的销售精英。基本上能够支持我们的大团队“基业公司”20xx年的企业快速增长。

2、通过大b会的建立，增加了员工相互了解的平台，进一步增进了员工荣誉感和对企业和团队的认同感、凝聚力。更好的体现了公司理念“至诚聚心、和谐聚力”。

3、引进了新的经营观念和更科学的管理机制，促进了公司的建设，使公司上下都动了起来，不断的小跑起来，不断的发现问题、面对问题、解决问题，让公司的上上下下都感受到了激情和活力，真正的体现了公司企业文化中公司精神所提倡的“激情、执着、创新、卓越”的精神和公司作风所要求的“协作进取、雷厉风行”。

4、通过对各个部门专业性的不断整合和对各级管理人员的不断高标准要求和评估，运用在“过程中发现问题、在过程中解决问题、在过程中完善”的办法，力求以最佳方案，更求以最及时解决的态度，促使各级管理人员和各个部门的“工作责任要求、工作标准、工作技能、工作效率、工作配合”等各个方面得到了巨大的提升；同时对各级管理人员的“严格要求、细心提醒、给予机会”等方面情理并济的提携，真正体现了公司企业文化中公司管理理念所要求的“严制明责、执行高效、情理并济”。

5、在制度建设方面我们还有更多的路要走，更多的标准要建立并细化……

三、在人才的引进、提拔、储备方面

3、通过对人才“能者上、平者下、庸者退”的调整，增强了企业和团队的活力，激发了人人积极向上，敢于争先的竞争

意识;并锻炼了干部和团队“坚强的意志、积极平和的心态、良好的适应性”;大部分人都能够做到“能上能下、敢于承担责任、敢于挑担子”。

文档为doc格式

餐饮服务员工年终工作总结以及计划篇八

在部门领导和同志们的帮助和指导下，本人能够认真贯彻分行及部门工作部署，坚持“拓客户、增存款”经营理念，把扩展客户、做大业务作为中心工作，现将工作总结如下：

一、思想作风建设情况

(一)思想上能从严从高要求自己，自觉加强政策理论和管理知识的学习，努力提高政治理论水平和管理能力。

一年来，我能认真学习重要思想和重新修订的《中国共产党党章》，学习党的路线、方针、政策和法规，特别是坚持学习报告精神，参加整肃行风行纪活动，思想认识有了较大提高，充实了理论知识、开阔了工作思路，丰富了领导经验，对我们农行改革的前景更加充满了信心。

(二)学习上能不断充实自己，自觉加强基础理论和业务知识的学习，努力提高业务水平，为尽快适应新的岗位，进入角色，我不断完善自身，提高业务水平，扩大知识面。

一是不管工作有多忙，坚持反复学习《信贷经营管理必读》、《商业银行公司业务实务》等业务书籍，认真阅读金融法规、业务管理制度和业务操作办法，以提高自己的业务知识和业务能力。二是参加分行组织的各种业务技能培训，一年来，通过自己的努力，本人的业务水平和工作能力有了进一步的提高。

(三)作风上能严格要求自己，不断增强法制观念，按章办事，廉洁自律。

作为一名客户经理，我以优秀共产党员、客户经理的标准严格要求自己，工作走在前头，讲求奉献，廉洁奉公。对情况复杂，政策性、敏感性强的问题，我能够加强请示汇报，针对客户部门的工作特点，能切实自己的职责，依法办事、廉洁自律，坚持经常性的制度学习，加强内控管理和信贷档案管理；能够严格执行客户经理制度。

二、履行职责情况

以扩大基础客户、增加存款为核心，积极配合领导的工作，努力完成领导的工作分配，认真做好工作计划和考核方案，利用上半年的时间，积极上报了5户授信项目，并实现了4笔授信有效落地，实现了新增5户有效基础客户，完成新增存款某万元。实现了新增现金管理客户1户，签署芝麻开户协议2户。

三、存在的问题和今后努力的方向

本人经过总结回顾，认为自己一年来的工作是称职的，但仍然存在以下不足：工作经验有待丰富，工作效率有待提高，工作系统性不够强；今后本人将进一步加强学习，虚心求教，克服不足，将工作做得更好。

(一)放下思想包袱，扎扎实实做好本职工作，当一名合格的客户部经理。

作为客户经理，不同于其他保障部门和营业网点，承担管理和经营的双重职能，工作担子是很重的，需要具备把握宏观全局、处理微观事物的能力，今后本人一定会放下思想包袱，放开手脚，积极主动协助部门领导抓好工作，当好助手，积极把业务做大。

(二)刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为全行业务发展贡献聪明才智。

今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平，继续走访客户，提高组织营销能力，抓好大客户营销，做好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户。

(三)严格要求，廉洁自律，做一名优秀共产党员和客户经理。

目前全党正在深入开展学精神，作为信贷业务的客户经理，我一定要保持清醒头脑，以共产党员的标准严格要求自己，廉洁自律，绝不干有损于国家集体和人民的事情，清清白白做人，堂堂正正办事，继续保持一名优秀共产党员和客户经理的本色。

金融销售年终总结及明年计划范文精选(4)

回顾走过的一年，所有的经历都化作一段美好的回忆，结合自身工作岗位，一年来取得了部分成绩，但也还存在一定的不足。在我行进行网点转型，提升服务质量，加强网点营销。我们支行从人员配置进行了部分调整，安排了低柜销售人员，个人理财业务得到初步的发展，开始尝试向中高端客户提供专业化个人投资理财综合服务。我也从低柜调整到理财室从事个人理财业务。

虽然在工作中遇到诸多的困难和问题。但是，在分行个金部理财中心的指导下、支行领导高度重视下，建设队伍、培养人才、抓业务发展、以新产品拓展市场，加大营销工作。以下是某年度个人工作总结报告：

一、某年具体工作总结：

客户维系、挖掘、管理、个人产品销售工作：

4. 结合市场客户投资理财需求，按照上级行工作部署进一步推进新产品上市，如人民币周末理财、安稳回报系列、中银进取博弈理财等、以及贵金属的销售。

自身培训与学习情况：

二、存在的不足：

尽管我行理财业务已得到初步发展，但由于理财业务开展起步较晚，起点较低，使得理财业务发展存在规模较小，与同业比较存在较大差距，存在人员不足、素质不高、管理未配套等问题。

目前，我行为扩大中间业务收入，仅仅在发展代理保险，代售基金是远远不够的，产品有待更丰富，理财渠道有待拓展，我行的特色产品：汇聚宝，外汇宝，纸黄金，人民币博弈等许多特色理财品种还没完全推广开(受营销人员，业务素质等方面的制约)缺少专业性理财。

不足处：

2. 营销力度薄弱，需要团队协作加强营销，没有充分发挥个人能力；

三、来年工作打算

2. 不断加强素质培养，作好自学及参加培训；进一步提高业务水平

3. 加大营销力度推进各项目标工作，有效的重点放在客户量的增长。

餐饮服务员年终工作总结以及计划篇九

金融销售年度工作总结范文

从x月1x日入住xx以来□xx的针对以前的工作，从四个方面进行总结：

一、xx公司xx项目的成员组成：

xx营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。

二、营销部的工作协调和责权明确

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为xx公司的领导，我有很大的责任。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题（自百分网无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的重中之重。

三、关于会议

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

四、营销部的管理

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给予指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目圆满成功。

金融销售年度工作总结怎么写？

1、情况概述

客观地表述任务完成情况，取得的成绩，要用数据说话。

比如：今年公司下达的销售任务指标是多少，实际完成了销售任务多少，超额完成任务或离任务的差距是多少，达到人均消费者多少，与去年相比增长率是多少，各项经用开支多少，完成利润多少。市场占有率多少，与去年相比增长了多少，产品见货率多少，是提高还是降低了。

2、简要分析

针对上述的事实（数据），简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

3、特别说明

若是成功的经验，对公司其它市场有指导意义的，需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验，可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。若是区域市场运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

注意销售数据分析：

运用科学、准确数据说话，做到有理有据，简洁、真实、有效，体现运用科学数据，把握市场机遇的能力。

1) 区域总体数据分析：作为大区经理应该通过这个数据分析，体现你的大区全局思维与管理（有与竞争品牌销售对比数据）。

2) 管辖省级数据分析：具体到每个省、地市数据分析，能够反映你了解掌握各区域，市场的市场与销售情况（有与竞争品牌销售对比数据）。

3) 品牌、品类数据分析：通过品牌、品类数据分析，能够反映你了解掌握各品牌、品类销售比例、市场占有率、投入与产出比等。

4) 终端销售数据分析：运用零售市场数据说话，能够反映你了解掌握各终端销售与经营情况（有与竞争品牌销售对比数据）。

餐饮服务员工年终工作总结以及计划篇十

光阴如梭，2020转眼即过，一转眼，我到xxx公司已经有一年多了，在这一年多的时间里，通过我自身的努力，特别是公司领导的大力支持与配合，我学习到了很多，对于公司的管理操作流程，对于房地产知识的认知，对于销售方面的理解，都得到了很充足的认识。非常感谢公司给我提供一个成长的平台，让我在工作中不断学习，不断进步，从而不断的提升自身的素质和才能。回顾过去的一年多当中，公司陪伴我走过了很重要的一个阶段，使我懂得很多。再次我向公司尊敬的领导以及亲爱的同事们表示衷心的感谢，有你们对协助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商一个台阶。

下面，我将这一年来的具体工作情况汇总如下：

一. 首先，认认真真做好本职工作

1. 坚决完成领导交办的各项任务，尽量做到让领导满意。
2. 协助领导做好日常工作，配合领导的工作

二. 严于律己，自觉遵守公司各项规章制度

严格遵守公司各项规章制度，谨记领导的知识和批评并且付诸于行动。不迟到、不早退、不旷工。做事谨慎认真，每日定下工作计划，并且坚决完成，日常工作记录并及时更新模板、来电及时记录等。积极配合公司行政人员完成考勤以及周报、月报等工作。待人处事有礼貌，对待同事坦诚宽容，严肃公司纪律，工作不要懈怠，不玩游戏，不闲聊，不做与工作内容无关的任何事情。

三. 存在的不足

虽然是年轻，干劲十足，但是缺乏经验，在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺，此外由于专业知识方面的不足，在面对客户时，有可能会導致交流积极性不足，言辞生硬，不能有效表达，这样很有可能会影响到工作效果。另外在客户逼定方面不够大胆，果断，这些工作方面的不足，希望在明年的销售工作时间内找到工作方法，不断创新完善，从而使自己的业绩有一个提升。

年，我们xx项目获得了年度优秀团队奖，销售业绩在公司各个项目中遥遥领先，我以在这样一个优秀的团队里为荣。在公司飞速发展的今天，我在有可能会被分配到其他项目中，这样让我更加的警醒自己，身为优秀团队中的一员，我不能让团队蒙羞，我要让队伍因我而荣。

专业知识，积累销售经验，提高业务水平，提升自身素质，并且时时以高标准要求自己，不断学习，让自己成为一名优秀的销售人员。为新的一年而努力奋斗，让自己在新的一年里继续得到成长与充实，让自己早日在飞速发展的公司中有自己的一席之地。

以上是我对的工作作出的总结。