# 员工年度工作总结

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-04-01

*员工年度工作总结总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结怎么写才是正确的呢？以下是小编收集整理的员工年度工作...*

员工年度工作总结

总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结怎么写才是正确的呢？以下是小编收集整理的员工年度工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

**员工年度工作总结1**

随着公司的日益壮大，让下属负责和质量领先意识就成了改革的新思路，当前我们面临各种不同的工作压力和管理技术问题，主要有以下几个方面：

（一）如何提高员工的工作效率：告诉员工明确的目标和要求，提供必须的资源，解决员工不能克服的困难，给予完成任务的员工奖励，物流部门员工 工作总结。

（二）员工的责任心如何加强和提升，各班组激励职权在现场管理者班长的手里，加强质量意识和质量考核的经济岗位责任制，提高统计工作效率，建立一个公认的激励标准（员工考核：效率40、品质40、配合度20、出勤状况），加强技能考核和计件工资的标准化和科学性，来改变员工不良的惯性和习惯。

（三）如何培养多面手：一线员工在完成自己分内工作之后，可以不经同意使用15%的工作时间干个人感兴趣的事（别的岗位技能学习），以使员工从狭窄的专业分工中走出来，适应多方面工作的需要，在更大的范围内发挥作用，可以加强员工之间的互助协作，克服工种之间的忙闲不均和由此而产生的劳动力窝工浪费现象，保证全面地完成任务，其常见的形式有在综合性的生产组，某一工种的员工兼做组内其他工种的工作，箱体成型焊接员工不仅会箱体焊接，而且要会识图和底座焊接，箱体的打磨以及箱体的组装等。某种设备的操作工兼做其他不同设备的工作，如数控人员不仅要会激光切割机，而且要会数控冲床，数控折弯等设备作业。设备操作工兼做工作量化的分析工作。基本生产员工兼做辅助工人的工作。辅助员工兼做多种辅助工作等。多面手培养操作方法：

1、根据培训计划，然后按计划先后逐一进行作业基准及作业指导书内容的培训、指导。

2、完成初期培训指导后，进行参观作业员操作，加深其对作业基准及作业顺序培训内容的理解，随后利用中休或加班（工作结束后）时间，由班长指导进行实际作业操作。

3、在有班长或其他多面手顶位时，可以安排学员与作业员工一起进行实际操作，以提高作业准确性及顺序标准化，同时掌握正确的作业方法。

4、当学员掌握了正确的作业方法，并能达到其作业基准，又具备正常作业的速度，可以安排进行单独作业，使其逐步熟练达到一定程度的作业稳定性并能持续一段时间，期间班长要进行确认。

5、考核学员 培训效果。检查作业方法是否与作业指导书的顺序方法一致，有没有不正确的作业动作，如果有要及时纠正；进行成品确认检查。

（四）成本意识的培养：从小处看意识，如车子跑一趟可以办一件事也可以把几样事情妥善安排，车子出门，可以同时办很多事情。使用过的复印纸，非重要的文件可以反面再用。休息时间把灯关掉。空调机没有超过一定的温度不予使用。掉在地上的物料随时捡起。在一小时可以完成的工作，在一定的时间完成，不可拖延时间。从大处看管理：人员有过剩吗？现有人员做的事情，是否可缩减。协调工作是否一次就OK，不必经常协调或层层请示，浪费时间、消耗精力。生产频频更换品种，同样浪费时间。物料仓库积压过多，往往是资金周转困难最主要的原因。生产现场物料或半成品积压，同样是积压资金，并且占用生产流动空间。品质不良率高或返修品多，是造成品质成本高的主要原因，品质成本内的失败成本过高，往往是企业亏损的主要原因。不当的购置等管理层面的必须时时注意，并谋求改善的方法。消耗余料的回收，是一线操作人员的直接素养的见证，一个完整的产品其使用部件有毛刺或余料未清理，直接导致下道工序或客户施工进度以及公司的声誉。

（五）基层管理人员班组长和一线操作员工的工资如何构成：

班组长底薪工资的核定内容：底薪（正常满勤、无加班、绩效中等的薪资40%~60%）+班长津贴

班组长浮动工资的核定内容：绩效工资--任务绩效指个人及部门任务完成情况：本职工作质量-常规工作合格率、客户满意率、责任行为到位率，工作总结《物流部门员工 工作总结》。本职工作数量-单位时间内完成的工作总量（有效负荷、超额或提前）；本职工作事故-一般性责任事故出现的频率。管理绩效（管理人员角色行为到位程度）：纪律性-服从领导指挥、遵规守纪、有效管理控制；组织意识-横向沟通、妥协、合作。团队建设-下属团队和谐、进取。忠诚性-维护（不非法侵占）公司利益，积极预防和解决问题。工作创新-为稳定提高部门或组织的未来绩效所做的工作贡献。

班组长浮动工资的评定依据：任务占工资标准的60%，其中班组产量（出货数量）定额40%，质量为20%；节能降耗占工资标准的10%，其中节能5%，创收降耗为5%；管理占工资标准的30%，其中出勤为8%，制度执行情况为10%，卫生与安全为5%，纪律为4%，综合考评3%。

一线员工底薪工资的核定内容：技能50%；工作的重要性15%；资历年限15%；工作环境10%；学历10%。

一线员工浮动工资的评定依据：任务占工资标准的70%，其中个人产量定额50%，质量为20%；节能降耗占工资标准的10%：其中节能5%，创收降耗为5%；管理制度的配合度占工资标准的20%：其中出勤为3%，制度执行情况为7%，卫生与安全为5%，纪律为4%，综合考评1%。

浮动工资应得金额：当实际基数（计件工资）≤标准基数时（固定底薪）；浮动工资=基数单价\*实际生产基数=固定底薪

当实际基数（计件工资）≥标准基数时（固定底薪）；浮动工资={计件工资+计时工资-固定工资（底薪）}\*浮动工资评定依据=基数单价\*（实际基数-标准基数）\*生产效率+基数单价\*实际基数，其中，生产效率=实际生产基数/（标准基数-异常基数）

备注：作业员工的加班费计算（计件制）不发加班费，但可根据实际情况的需要酌情增加每件产品的工资价格。

五、20xx年度的工作计划

20xx年的工作目标是配合和推动公司管理制度改革，建立健全部门的考核制度，在公司高层管理的领导下将本部门的产量翻一番，达到公司的生产目标，在管理中求效益。

一、绩效管理的运用步骤：

1、对每个职位制订工作职责表，明确工作项目。

2、从工作项目，提出关键项目。

3、订出每一工作项目的绩效标准。

4、制订工作进行要点。

5、例外管理（异常管理）的运用。

6、绩效评估/反馈/改善/激励。

二、建立工人七大标准要求“全、细、严”：产量、质量消耗指标；技术操作标准；事故控制标准；设备维护标准；文明生产标准；限额领料金额和劳动纪律规定。

三、健全车间班组长骨干员工管理四方面，分管的指标必须完成；分管的基础工作必须健全；专业分析必须及时、准确；业务工作必须取得成绩。

四、全面修订工时定额，以工时定额测定劳动力，调动劳动力，不断提高企业科学管理水平。提高工时利用率，减少非生产工时；加强设备维护保养，减少停机，添置必要的工模具，提高工效，全年工时利用率争取达80%以上，每月增产工时80个。全年出勤率达95%以上。

五、实行工作抽样对员工进行工时核定：员工工作时间百分比，员工工作速率；机器利用率

六、由于工作的不定性，一些计划必须建立在其他相关计划实现的基础上才能制订。

**员工年度工作总结2**

当我第一次迈入工厂看到工厂忙碌的景象时还是有些紧张的，我们公司有多条流水线，每条流水线有人工作，分工明确也效率高，仔细看着有时候都感觉这是一种艺术，干净整洁的工作环境，整齐有序的工作方式，高度机器化的工作方式让我瞬间就觉得自己来对了地方，简单沟通了一番，我整理了自己的行装，第二天就开始了工作。

么一个新人都有一个手忙脚乱的过程，我也如此，我在工作的时候应为对工作不熟练做起事情来非常的慢，而且做的不好，还需要同事帮忙，但是这样我也感到了非常的累，第一天工作就全身出汗，在我们工厂工作环境还是比较清凉的，我如同进入到了火炉，同事们看到我的窘态微笑的安抚我，告诉我不要急慢慢来有什么不懂的可以问我们，这让我安心了不少，同事也非常感激与我一同工作的同时，他们虽然自己也非常，忙碌但是还非常关心我愿意帮助我，一份感激悄悄埋在心头。

人都是在正常的，经过了几个月的工作我也已经能够做好所有的工作，虽然还有些手忙脚乱，但是也能够自己做好了，同时在工作中同事也给了我们很多工作技巧，让我有了更大的成长和发展空间，有了更近一步的动力，每天的工作如同是一次蜕变，每一次的改变都是不可多得的机会。当我看到在我身边的一些新员工加入的时候如同我刚开始是手忙脚乱一样我也感到了一些好笑，看到他们额头冒汗，看到他们为了工作而忙碌的身影没想到这就是以前我刚来是在同事们眼中的形象，虽然已经过去但是我却也明白该怎么去做，在新同事忙碌的时候适时搭把手，让他们可以慢慢适应工作，这成为了我们工厂的传统，同样我们也更加团结，工作的热情也更高，每个人都愿意帮助别人也愿意一起努力这样的团体工作效率自然而然就高了，我们也超越了对手。

但是也有失败的时候被对对手超越因为我们做的不够好，做的还不够，当这样的结果出现的时候我们一般都会这样处理那就是，大家一起努力一起喊出响亮的口号这是对自己的一次鼓励也是对自己的加油。春来冬去，一年的时间也已经过去，望着过去的工作成果，有自豪也有些许遗憾，因为有做的好的地方，也有做的令自己不满意的地方，需要努力的还有很多，需要坚持的依然也有很多，我还需要继续努力。

眺望不愿的明年，我许下誓言，明年的工作继续，我的动力也会开到最大，用最激烈的热情，去完成一年的工作用更好的努力去创造明年的奇迹传说，我会一直前进，为我们厂，也为了我们工作的集体，努力不放弃，把过往一年的经验教训总结体会回来，为明年的工作奠定基础。

**员工年度工作总结3**

20xx年4月21号，我怀着激动而又兴奋的心情来到了我的实习单位浙XXXx项目管理有限公司，开始了我的实习工作。到目前为止已经有2个月的时间了，在这段时间的实习中，我凭借领导的教导和自己的努力，自己的专业知识、实践能力有了很大的提高。在这期间，做为一名实习生，我学到了很多，这是我的工作总结。

首先来介绍一下我所在的工程监理项目部的工程。该工程位于温州市瓯海区XX街道XX村、XX村。工程名称：XXx经济适用房D—yy地块I标。工程规模：3#～4#楼投资金额：10262万元，建筑面积：39900平方米，层数：20。结构为剪力墙结构。

工作情况：初到工地，人地生疏，监理经验的缺乏，在工作中遇到了一些困难，面对困难我并未退缩，积极向各位前辈虚心学习，并抓紧时间熟悉施工图纸及有关资料整理工作，在最短的时间内了解工地状况，很快的进入了监理的角色。

在监理实际工作中，在各位前辈的指导下，认真覆行监理员的工作职责，做好施工现场的监理旁站记录和施工现场的有关记录，并及时的汇总到监理日志中，当然，在监理过程中也曾多次遇到自已不能解决的问题。如：施工单位人员在施工时未严格按设计及规范的要求进行施工，当我发现后进行阻止，但施工人员不听劝阻，依然我行我素，此时，我知道凭靠我个人的力量加之有限的水平是不能完全阻止其不正确的施工，随即通知有经验的同事到场协助解决，这样即保证了施工质量，也树立了监理在工程质量控制中的作用。

此外，本人在这两个月来的监理工作中，还担任着监理资料员工作。初到工地，对资料员这一工作的概念还不是太清楚，以为只是收、发资料或完成本部门文字处理工作等。但随着工作的进展、自已不断的学习和在各位同事的耐心指导下，我明白了：工程除了能通过本身反映外，资料也是很重要的一个环节，通过资料能反映出工程当中材料的使用，各工序之间是否符合相关要求，是否按施工图施工等。

作为监理资料员，严格把好这道关，做好资料的收集、整理工作，在工程中有着举足轻重的作用，到工地后，在领导明确了自已的工作职责和分工后，就马上开始查阅各相关资料、文件和技术规范，发现：衡量一个工程的好坏，除了通过工程实体反映外，资料也是一个极其重要的环节。通过资料能反映出工程所使用材料的优劣、工序之间的交接是否符合要求，工程是否按图施工等等。所以监理资料员在监理工作中有着不容忽视的作用。作为监理资料员，要严格把好这道关，做好资料的收集、复核、整理工作。那么，作为一名监理资料员应该做的：

首先，1、接收到上级有关部门下发的各种资料、文件后，及时的进行登记、存档，并及时的分发给施工单位项目部。2、及时的完成对工程资料的传递工作，当收到施工单位上报的各种资料后，及时的对其进行分类和进行初步的审核，对于合格的资料及时的分发给项目总监和各专业监理工程师进行复核，对于不合格的资料，及时的返回给施工单位，要求其及时的进行复核或整改后重新报到工部进行审核。3、及时的完成本部门的文字处理工作，配合各专业监理工程师做好工作联系单、监理工程师通知和监理月报等工作。4、完成工程资料的收集、整理、汇总、编制和存档工作。

其次，重视对资料的管理，做到“资料预控”。这一点至关重要，也是做好资料管理的必备条件。因为很多人都认为现场决定一切，资料只不过是现场的附属物、是可以补，甚至可以写“回忆录”的，以至于出现工程进行了很长时间，资料还是一片空白的怪现象。更有甚者，有的工程资料是竣工后闭门造车一次性“造”出来的。试想，不见证取样、不进行任何试验编造出来的资料能真实反映工程实际吗？要知道，工程建设监理资料是项目监理机构对工程项目实施监理过程中逐步形成的，是工程建设过程真实、全面的反映，对控制工程质量有着至关重要的作用。

所以说，如果资料不符合要求，工程实体质量根本就无从谈起。由此，我们一定要从思想上重视对资料的管理工作，要坚持报验必须资料先行，争取做到“资料预控”。所谓“资料预控”是指在施工前就对工程的施工过程应具备的基本资料有个整体轮廓，需要收集哪些资料做到心中有数。因为每一个工程从基础到主体、到装饰直至竣工验收都有其内在的规律和规定，有章可循。通过资料预控，1、可以做到对报审资料提前审查、督促施工单位做到资料与施工同步。2、熟练掌握各阶段资料收集的范围及内容。3、加强资料和现场的联系。4、加强与业主及施工单位的沟通与联系，具备一定的协调能力。5、要加强学习。

最后除了做好以上五点以外，对工程技术的资料整理还必须做到及时、真实、准确、完整。具体地说：及时性，是做好资料的前提。工程技术资料是对建筑实物质量情况的真实反映，因此要求资料必须按照建筑物施工的进度及时整理、同时，及时性还反映在施工企业内部质量的管理上、“自检、互检和交接检”的质量管理体制要求工程技术资料的整理必须及时，这是施工时严格控制的“质量环”。

同时，质量控制、进度控制和投资控制也要求有资料的具体反映。

**员工年度工作总结4**

同志们，昨天刚刚召开了全市的电信工作会议，今天我们就马不停蹄地在这里召开20xx年\*\*电信工作会议，希望能把省、市电信工作会议的精神及时地向大家作传达贯彻，同时总结我们20xx年的各项工作，提出20xx年的工作思路。同志们，时间不等人，市场不等人，机遇不等人，我们要把20xx年的各项工作抓早抓实，明确目标，变革创新，务实高效，促进\*\*电信更优、更快地持续发展。

下面，我向大会作工作总结报告。

第一部分 20xx年各项工作总结与回顾

已经过去的20xx年对我

们来说还是记忆犹新。这一年，面对着繁重的改革与发展的任务和激烈的市场竞争，我们的业务发展出现了较大的起伏。前两个季度，我们的业务收入与去年同期相比均出现了不同程度的下滑，在全市的业绩考核排名中也曾一度落后，每位员工还因此扣掉了好几百元的绩效工资；后两个季度，经过全局员工上下一心，奋力拼搏，我们的业务收入实现了止跌、回升、反弹，在全市业务发展龙虎榜中的排名连续几期都位居前列。到年末，经过全体员工的共同努力，我们较好地完成了市公司下达的6150万的调整后预算指标。20xx年，我们实现固话放号（含pAS）15898户，其中pAS放号6793户，电话用户总数达到108954户，pAS用户总数达到18800户；净增宽带用户3179户，宽带用户总数达到4529户。

回顾去年的工作，我们主要有以下几方面的认识和体会：

一、坚持以发展为要务，市场得到进一步拓展

20xx年，面对激烈的市场竞争，我们在省、市公司的统一部署下，以三个主量发展为重点，进一步拓展市场。相继开展了“春风行动”、“夏日旋风”、“彩虹计划”等营销战役，立足实际，借助各类营销渠道，通过各种方式，大力发展各项电信业务，多方拓展市场，着力提高业务收入，取得了一定成效。

1、注重话务量营销。针对长话话务量分流严重的局面，我们实施了“长话保有工程”，通过Ip长话打折，有针对性地开放Ip业务等方法，抑制了其他运营商对长话业务的分流。还积极采取有效跟进的策略大力开拓公话、201电话吧和网吧业务市场，利用社会力量大力发展电信业务，加大对新业务、增值业务的推广力度，有效挖潜，保有和激发了话务量市场。

2、强化大客户、商业客户营销服务工作。通过采取与大客、商客签订长话特惠协议等优惠措施，加上个性化、专业化、人性化、标准化的服务，我们锁定了中高端客户，实现了高端话务量的保有。20xx年大客户流失率为0。

3、不断激活市场需求兴奋点。小灵通业务是我们\*\*电信业务发展的亮点所在。去年，通过“小灵通包月零首付”等优惠政策的实施，我们的小灵通业务获得了长足的发展。20xx年共净增pAS用户6793户。宽带业务市场在20xx年也得到了充分的开拓，结合省市公司推出的“宽带极速之旅20xx”、“奋战50天，实现了宽带用户超百万”等各种营销措施，去年我们共发展了3179户宽带用户。

4、大力实施信息化助推工程。加速推进政府、企业、社区、农村信息化建设，抢抓发展和服务先机。我们与县政府的政务信息网建设协议书已经成功签订，并通过政府信息化带动行业信息化的发展，相继启动了“工商网”、“国税网”工程，发展了一批行业用户。此外，还通过“绿缘读书网”营销，刺激了学生群体消费。

5、充分挖掘农村电信市场。通过开展“支局劳动竞赛”，不失时机地启动农村电信市场，既提高了支局员工的工作积极性，又拉动了全局业务收入的增长。

二、坚持以效益为中心，通信建设投资更趋于理性

20xx年通信建设投资主要是以服务于前端，服务于市场为目的，注重投资的效益性和效用性，侧重于配合市场发展趋势。完成了横溪、白塔、田市三个乡镇的小灵通工程；完成了县局旧机房改造和相关专业设备的搬迁、割接；根据支局要求及业务发展需要实施线路、设备的“短、平、快”工程，有力地支撑了业务发展。

三、坚持以支撑前端为目的，维护水平进一步提升

通过综合化集中维护的实施及后端资源的整合，我们的网络能力得到了加强，网络功能得到了完善，维护水平也得到了进一步的提升。20xx年主要完成了小灵通的网络优化，C08交换机的升级扩容和宽带设备的升级改造，加强了后台的话务量经营分析，提高了端到端的维护服务水平和快速反应能力，基本实现了“业务开通和故障处理”等对前端的响应承诺。

四、坚持以用心服务为宗旨，通信服务水平有了很大改善

20xx年，我们继续强化“用户至上，用心服务”的经营理念，不断创新服务体系、方式和手段，采取了一系列改善服务的有效措施，服务工作做到了常抓不懈。去年共受理用户投诉365件，其中有理由投诉260件，处理回复率100%；受理县长热线交办单80件（次），受理县消费者协会转办投诉30多件。随着上半年零首付小灵通的推出，用户投诉逐渐增多，局里专门成立了用户投诉处理小组，落实专人负责，给用

**员工年度工作总结5**

转眼间，一年的时间又飞逝而过，充满希望的20xx年就要到来了。走过20xx，再回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。“忙并收获着，累并快乐着”成了心曲的主旋律，常鸣耳盼。

工作以来，在公司领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学x上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，这和领导的关心以及身边同事的帮助是分不开的，在今后的工作中我会继续努力，再接再厉，严格要求自己，不断求实创新，不断磨炼自己，尽我所能把工作做好，争取取得更大的成绩。

在工作中，对照相关标准，严于律己，较好的完成各项工作任务；能够遵守纪律，团结同事，务真求实，乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在完成本职工作的同时，对其他部门要求协助的事情都能耐心、及时完成，给予帮助。对自身不懂的问题和知识能虚心听取同事们的建议，与同事相互沟通、相互交流。在领导和同事们的帮助下，扎实工作，积极进取，努力提高自身水平，履行好岗位职责，严格要求自己，认真完成领导交办的各项工作任务。

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，有时对人处事的态度口气不好，学x、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，内容上缺少纵深挖掘的延伸，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，向其他同事学x，努力把工作做得更好。

近年来，公司的各项规章制度得到改善或进一步的完善，本人能够积极响应公司的各项规章制度，以公司的各项规章制度为准则加强工作责任感，及时做好本人的各项本职工作，为企业做好本人力所能及的服务工作。

在企业不断改革的推动下，我认识到不被淘汰就要不断学x，更新理念，提高自我的素质和业务技术水平，以适应新的形势的需要。发扬孜孜不倦的进取精神。加强学x，勇于实践，博览群书，在向书本学x的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学x方法，端正学x态度，提高学x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，树立科室的良好形象。

新的一年里我要加紧学x，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里已在暗暗的为自己鼓劲。在竞争中站稳脚步，取长补短，争取获得更好的工作成绩。

最后我希望在公司能有更好的发展，也希望我们公司能够做大做强，独树一帜。在xx行业成为常青树！

**员工年度工作总结6**

今年是“十一五”规划的开局之年，也是我区全面实现小康、加快两个率先的关键之年。今年来，区安监局根据市、区安全生产工作的指导思想和奋斗目标，按照充分体现与时俱进的精神、科学发展的态度、依法行政的意识和不断创新的理念，强化主体责任，突出监管重点，深化专项整治，完善体制机制，立足防范监控，服务经济建设大局，全面提升安全监管水平的要求，围绕年初制订的“围绕一个目标，突出三项重点工作，落实“三个一”活动，抓好三项监管工作”的工作思路，做了大量的工作，取得了一定的成效，努力实现了全区安全生产形势的稳定好转，1—10月份，全区发生工矿商贸企业、建设系统生产性安全死亡事故各1起，死亡2人，道路交通事故死亡27人，占全年控制指标的70.7%。现将有关情况总结如下：

一、明确职责，切实做好组织协调工作

围绕我区xxxx年安全生产工作的目标和任务，认真做好组织、宣传、发动工作，全面落实区政府有关安全生产工作意见是我们的一项主要工作。一是协助区政府办公室组织召开了全区安全生产工作会议。传达贯彻了市安全生产会议精神，总结了xxxx年度全区的安全生产工作，部署了xxxx年的安全生产工作，并对xxxx年度安全生产工作先进集体和个人进行了表彰。二是组织钟楼经济开发区、新闸镇和各街道办事处与区政府签订了《钟楼区xxxx年安全生产目标管理责任书》。三是履行区安委会办公室的职责。组织召开了四次安委会成员会议，及时贯彻落实市、区有关安全生产工作的要求，汇报区安全生产工作中的新动向以及存在的问题，落实会议形成的统一意见和解决办法；四是多次组织有区领导参加的对全区安全生产工作的检查和督查活动。五是组织协调区交巡警大队、区消防大队和区管建局等部门，进一步推进危险化学品、人员密集场所、道路交通、建筑施工专项整治工作。

二、广泛宣传，努力营造全社会安全文化氛围

我们利用多种形式广泛开展全民性的安全科普知识宣传，加强对群众的安全教育，不断增强群众依法自我安全保护的意识和对事故的防范能力，营造一个人人关注安全、人人自觉保安全的浓厚安全生产氛围。

1、开展第5个全国“安全生产月”活动。围绕“安全发展，国泰民安”的活动主题，投入了一定的人力、物力和财力，认真组织开展“安全生产月”活动。一是在南大街商业步行街中心广场举行了“安全生产月”大型宣传咨询活动。区政府领导、区安监局、区总工会、区消防大队和区交巡警大队和市气象局就安全生产法律、法规和安全生产知识进行了现场咨询，并向广大市民分发了宣传资料。市安监局有关领导亲临现场指导了宣传咨询日活动，并对我区活动的形式、内容予以肯定。二是组织各条块安管员、企业员工及社区居民1000余人参加了市安监局和广播电台联合举办的安全生产知识有奖竞赛活动。三是开展安全生产法律法规和安全生产知识进企业、进社区、进校园和进工地等活动，区安监局与开发区、镇、街道及有关部门利用主题宣传、咨询、展板巡展、消防演习、座谈、讲座等形式的活动，开展安全生产普法宣传教育，传播安全发展理念，增强安全法制意识。四是区安监局、总工会组织开展“安康杯”竞赛和对进城务工人员安全宣传教育活动,充分发挥广大职工在安全生产中的积极作用。五是组织开展安全生产督查，区安监、工会、消防大队等部门组成的安全生产督查组，对20家企业、场所进行了安全生产抽查，对在检查中发现的一些事故隐患提出了限期整改意见。

2、全面开展生产经营单位安全生产职责告知承诺工作。继续深入开展“生产经营单位法人主体责任宣传年”活动，进一步增强生产经营单位法人的主体责任意识和法制意识。组织协调开发区、镇、街道和有关部门指定专人负责所辖区域内生产经营单位安全生产职责告知承诺的实施，努力覆盖本地区所有生产经营单位，对重点企业、危险性较大的企业优先实行，对去年未实施企业、新办企业、法人变更企业等及时进行补签承诺书。截止4月底，全区新签承诺书890余份，xxxx年、xxxx年合计签订承诺书20xx余份。

3、组织开展安全生产法律法规知识培训。广泛开展群众性的安全生产法律法规学习和安全生产知识教育，切实提高全民安全意识，防止和减少安全生产事故，保障人民群众的生命和财产安全，促进经济和社会发展。一是组织全区各条块的分管领导、安管员和行政村安管干部集中学习培训，市安监局和区政府领导到会并对全区安全生产工作提出要求。学习培训期间，我们组织全体人员到常熟市安监局学习取经，听取了常熟市安监局殷朱局长的经验介绍，并参观了常熟市东南经济开发区，全体学习人员得益非浅。二是举办各类安全生产知识培训班，今年来，我们分别举办了《烟花爆竹安全管理条例》宣贯班1期，危险化学品安全生产知识培训班1期，生产经营单位法人代表、分管负责人、安管员安全生产业务知识培训领证班3期、再培训班5期，共有1500余人参加了学习培训。三是举办特种作业人员安全技术培训班，区安监局本着为企业服务的宗旨，主动和市劳动教育保护中心联系，利用双休日到镇、街道集中举办风电焊工、冲压剪切工培训班7期，560余名风电焊工、冲压剪切工经培训、考核合格持证上岗，全区特种作业人员的持证上岗率有所提高。四是举办各类安全生产知识讲座，区安监局不定期到开发区、镇、街道、有关部门和企业举办各类安全生产知识讲座，今年，在怀德路街道、凌家塘市场发展有限公司、美能特机电有限公司等街道和企业举办了安全生产知识讲座8次，600余人参加了听讲。

三、明确目标，认真开展“三个一”活动

根据区政府有关开展“三个一”活动的要求，区安监局结合本部门实际，制订了“三个一”活动计划，并积极组织实施。

1、一个课题：加强城区街道安全生产监督管理工作。近年

来，全区安全生产监督管理工作取得了一定的进步。但城区街道安全生产监管工作由于受体制、机制、手段等因素的影响进展不大，为此，区安监局开展了加强城区街道安全生产监管工作的调研。通过学习先进地区的经验，深入城区街道调查研究，探讨城区街道安全生产监督管理的新思路，进一步强化城区街道安全生产目标管理工作。7月份区安监局组织有关人员到兄弟市、区参观学习取经；8月下旬，我们会同区有关部门开展了对全区5个城区街道安全生产监督管理工作的调研，就城区街道的企业种类、经济总量及安全生产监管工作状况等情况进行调查研究和综合分析，探讨加强监管工作、落实有效措施、减少各类事故的新举措，并完成了《关于加强城区街道安全生产工作的调研与思考》的调研报告。根据近期区划调整，结合我区实际，提出加强城区街道安全生产工作对策、措施和具体设想，提交区领导研究决策。

2、一件实事：近年来，随着经济的快速发展，农村外来务工人员大量涌入城市，为解决外来务工人员子女的就学问题，这一新的办学模式应运而生。为了切实加强外来工子弟民办简易学校的安全监管，实现学校安全办学条件和安全状况的根本好转，有效预防各类安全事故尤其是群死群伤事故的发生。5月份、9月份区安监局、区教文局和区消防大队等部门对全区外来工子弟民办简易学校有关安全状况进行了调查摸底和专项检查。针对全区外来工子弟民办简易学校存在的安全隐患，10月13日、11月2日，我们两次召集镇、街道及有关职能部门和学校的举办者、校长召开了专题会议，制订、落实《关于加强外来工子弟民办简易学校安全监管工作的意见》，进一步明确了外来工子弟民办简易学校举办者的主体责任和镇、街道及有关职能部门的监管职责，进行了管理职责分解，并对学校的安全管理提出了具体要求。下一步我们将依法加强监督管理，组织开展专项检查，建立联合执法机制，形成合力，对不服从管理、不履行安全管理职责的学校，依法予以严肃查处。今年已取缔了严重不符合办学条件的工友立志希望学校。

3、一个亮点：我们认真贯彻安全监管“关口前移、重心下移”的工作思路，始终把工作的立足点放在基层、放在企业，不断强化“双基”，积极推行安全生产基础工作标准化管理。一是进一步规范完善全区镇、街道（部门）、行政村（社区）和基层企业安全机构的台帐和管理制度。区安监局结合全区实际，在充分调查研究、听取各方面意见的基础上，本着实用、高效及可操作的原则，对原有的台帐和管理制度进行了梳理、调整和充实。3月份，在全市率先将管理制度刻制光盘，试行基础台帐电子化管理，为各单位的使用、管理提供方便和提高工作效率；二是进一步加强安全生产监督检查。4月份，在全市率先编制《安全生产监督检查表》，指导镇、街道（部门）、行政村（社区）的安全生产监督管理工作，督促企业建立严密、完整、有序的安全管理体系和各项规章制度，使安全生产检查工作日常化、规范化、标准化，促使企业逐步达到本质安全。三是进一步强化安全生产知识培训教育。7月份，在全市率先编制《安全生产学习资料汇编》，包含了国家有关安全生产法律法规、各级领导的重要讲话和安全常识等内容，用于生产经营单位的法人代表、安全生产分管负责人和安管员的学习培训及指导生产经营单位对员工的“三级教育”，提高从业人员的安全意识和自我防范能力。

四、突出重点，深入开展全区安全生产大检查

为认真贯彻落实市、区有关认真抓好安全生产检查的通知精神，进一步加大安全生产工作力度，积极组织开展了安全生产大检查。一是我们先后在节假日和“两会”其间，4次组织有区政府主要领导参加的安全生产检查与督查。区四套班子的主要领导、区安监局、总工会、监察局、卫生局、消防大队的主要负责人，分别对企业、市场、饭店、娱乐场所、医院等进行了安全生产检查。每到一个单位，检查组都认真听取各单位负责人对安全生产工作情况的汇报，并对检查中发现的问题，提出了整改意见。二是我们与区消防大队、区管建局、区教文局、区卫生局等有关职能部门实行定期综合检查和不定期的专业检查相结合的办法，组织开展对人员密集场所、在建工程、学校、职业卫生等的安全生产监督检查。加强检查和督察的力度，把检查和整改、检查和责任制、责任追究结合起来，及时发现事故隐患，解决实际问题。三是加强对重点地区、重点单位、重点部位的全面检查，开展重大危险源的排查整改工作，我们抽调局里3名工作人员，每周至少组织一次对1-2家重点企业进行“横向到边，纵向到底”的全面检查，截止目前，共检查企业82家，对存在问题的60家企业开出了责令整改通知书，并按期进行了整改复查验收。对一些存在问题比较严重的生产经营单位采取连续跟踪和提供服务的办法，发现一家，彻底解决一家，帮助这些企业建立健全安全生产的规章制度，制定有效的操作规程，促使这些单位从根本上解决存在的问题。四是深化安全生产专项整治工作，遏制重特大事故的发生。重点抓好危险化学品安全专项整治，制定危险化学品安全专项整治方案，加强日常检查指导，对全区危险化学品生产、使用、存储企业逐一检查验收；行使综合监管职能，协调公安交巡警、消防和建设部门组织开展道路交通、人员密集场所和建筑施工安全专项整治。五是做好应急救援预案的演练指导协调工作。

五、依法行政，进一步规范行政执法行为

按照《安全生产法》、《行政许可法》、《xxxx省安全生产条例》等法律法规的有关规定，依法行政，公正执法，严肃查处安全事故违法违规行为。认真履行职责，规范行政许可。一是加强安全生产的过程执法，4月份，完成了行政执法依据的梳理工作，进一步完善行政执法程序，规范行政执法行为，全面推行行政执法责任制。二是认真执行事故报告制度，按照“四不放过”的原则，严格按照法定程序和文书要求操作，依法严肃查处各类生产安全违法行为。一方面对性质恶劣的非法违法行为实行数款并罚，今年对1起死亡事故并处罚款53288.06元；另一方面加大事前非法违法行为的查处力度，对1家将厂房出租给不具备安全生产条件的单位、存在较多安全隐患的“厂中厂”企业立案查处，没收违法所得。三是认真行使行政执法职权，做好各类备案工作及有关协查工作。四是认真做好群众来信来访和事故隐患举报的查处工作。对群众来信来访及市安监局转来的事故隐患举报，我们都能在第一时间赶赴事故隐患现场，及时地去了解情况，发现情况属实，及时要求有关企业进行整改，对举报的重大事故隐患和一时整改不了的事故隐患，采取必要的安全措施，确保安全第一，做到件件有答复、件件有落实。

六、提高素质，不断加强安监队伍建设

我们认真贯彻落实全区机关作风建设动员大会精神，从思想建设、党风廉政建设、业务建设和作风建设入手，着力提高安全监管队伍的素质，树立安监队伍“求实、进取、高效、廉洁”的良好形象。一是加强学习，提高政治业务素质。我们利用每月一次的集中学习和每周一次的专题讨论的形式，以区安监局党支部成立为动力，组织开展学习《\*\*》和树立社会主义荣辱观等活动，不断提高全局工作人员的政治思想素质；学习国家有关安全生产工作的法律法规和业务知识，不断提高业务水平和工作能力，以适应安全生产工作事业发展的需要。二是加强机关作风建设。进一步转变职能、工作方式和工作作风，履行好综合监管的职责，建立、健全“岗位责任制”、“服务承诺制”、“首问负责制”、“按时办结制”和“责任追究制”等制度。三是从严治内，树立形象。严格执行“八要八不要”和区安监局制定的《机关工作人员廉洁自律规定》（九不准），聘请了市、区有关部门和企业的10名行风监督员来监督安监局党风廉政建设，自觉接受基层、企业和群众的监督，树立公正执法、纪律严明、廉洁自律、勤政为民的良好形象。

**员工年度工作总结7**

大家好!作为电信员工，有机会获此殊荣，我很高兴，也非常激动。此时次刻，我想用三个词来表达我的心情。

第一个词是感谢。我要感谢单位领导和同事们对我的信任、支持和鼓励，我由衷地感谢你们!

第二个词是自豪。人们常说，一粒种子，只有深深地植根于沃土，才能生机无限;而一名员工，只有置身拼搏创业的氛围，才能蓬勃向上!我非常自豪在人生的韶华之年，来到电信这片沃土。在她的培养、造就下，在领导的信任和同事们的帮助下，小小的我才得以成长，我人生的画屏上才涂下了一抹最绚烂的`色彩。

第三个词是行动。为了感谢领导和同志们对我的信任，为了回报电信对我的培养，我将把这份感谢与感恩化作行动，将自己的全部智慧与力量奉献给电信，勤奋敬业，激情逐梦，在未来的道路上执着前行，努力做到更好!

电信营业厅是电信公司的窗口。在公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。总结起来主要有以下几点：

一、 正确的工作态度及优质的服务水平

在营业前台担任营业员时，我首先找对自己的正确位置，为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务.......一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。

优质的服务水平：首先要把客户放在第一位，无疑这是我们的重中之重，我收获最大的感慨和主题便是--客户在我心中。一个小问候、一个小提示、一个短信、一个电话都使客户惊喜地发现，他时刻在我心中，心灵的沟通能让所有美好的东西无处不在。微笑服务，微笑可以使我们获得友谊，它可以消除人际间的误会，你会微笑不是服务，但当你把这微笑送给客户的时候，就产生了服务。时刻把客户的利益放在第一位，一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务，才能真正做到“五心”服务，即爱心、热心、诚心、关心和虚心。

二、 良好地工作作风及娴熟的业务技能

记得刚分配我到营业厅的时候，为了尽快掌握公司业务知识，牺牲了所有节假日，我利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识，除了上班钻研业务知识外，还利用下班时间翻阅相关资料并进行测试，使自己的业务水平有了极大的提高，让业务能顺利开展，并受到师傅和同事的一致好评。我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代

表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。

三、 良好的团队合作精神

在现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。为此,在工作中我不光自己努力工作,同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外,生活中我也经常和同事谈心,了解各自内心的想法,相互出主意、想办法。

四、 我认为一名优秀员工应该起到表率作用，应该以高度的主人翁精神，默默地奉献着光和热;应该抱着务实认真的工作态度，埋头苦干，敬业爱岗，勤勤恳恳地做好本职工作。对于目前的工作，我虽然取得了一点点成绩，但我还存在一些不足之处，所在以后的工作中，我会在继续发挥自己的优点及良好的工作作风的基础上继续加强业务学习，提高自身素质。同时认真听取前台营业的各种意见及建议，不断做好工作总结，和大家一起做好服务工作。

现在我们塔门分公司的全员活动在轰轰烈烈地进行着，我做为维护部一名优秀员工，将积极参与改善活动中去，不断地展现自己的热情和智慧，为公司和自己创造一个更加优美的工作环境。展望未来，我还有很长的路要走，我不会被现在一点成绩冲昏头脑，我将继续发扬成绩，不断创新，不求做得最好，但求做得更好。

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确

的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

**员工年度工作总结8**

20xx年即将过去，在这将过去的一年中，结团公司和省公司的相关文件精神，开展了系列工作。做到机房安全管理，无重大人为事故；网络安全运行，无重大故障隐患；优化和维护并重，保障网络质量和稳定。

在这一年对工作的总结如下：

1、核心层改造：由于电信业务的迅猛发展，华为传输网络的电路数量的不断增加，导致现华为核心层难以承载如此迅速的业务发展，因此需对该网络进行合理的优化配置。面对南昌市5个核心节点，要不断提升其核心调度能力，降低设备的直接接入承载点，合理的配置时隙资源，做到资源利用率的最大化。针对4个核心节点设备（枢纽楼8楼，第二长途楼，蛟桥，迎宾），采取低阶交叉能力下移，提高高阶交叉的使用率等一系列的优化方案，强化核心节点的综合调度处理能力。至5月初，华为核心层优化工作全部完成，共计新建6套osn7500设备，电路割接33次，完成8000余条的电路优化工作。针对枢纽楼8楼，第二长途楼，枢纽楼11楼等3套osn9500设备和莲塘osn7500设备进行了交叉板升级；并且对南钢、罗家集和蓝天学校等3个中兴s380设备更换其交叉板，提高了低价交叉能力，使其设备能够适应业务发展需要。

2、配合省传输局枢11楼机房改造：由于枢纽楼11楼长途传输机房的改造，需将2m电口的电路优化成光口时隙输出，以适应全光网络的发展需求，因此配合省传输局进行时隙优化割接，至5月，全部完成枢纽楼11楼机房改造工程，配合割接13次，共计800余条电路。

3、传输网管整合：为便于传输网络的统一集中监控和维护管理，今年完成了华为网管t20xx网管升级至u20xx网管系统，并且将其接入网网管纳入进华为u20xx网管系统；对于中兴e300网管各区域独立监控的现状，将其蛟桥、上海路、新建县和安义县的各个e300网管服务器全部纳入进枢纽楼8楼中兴c网e300网管。

4、七城会保障：第七届全国城市运动会在南昌举办，中国电信负责保障其网络的通信运行正常。因此为保证七城会的通信质量，从制定保障方案、工程建设、电路制作和监控告警进行管控，做到零故障、零投诉，确保了七城会的圆满结束。

5、接入网设备替换：对于接入网机房的环境较复杂，并且传输设备在网运行时间过长，设备趋于老化，对网络的安全稳定存在较大隐患。针对该现状，进行了一系列的设备替换工程，今年已完成了8个接入网的设备割接替换。

6、市县网络优化：为加强南昌市到四县的网络质量，整合四县汇聚环网，以适应市县网络发展。在华为传输网方面，完成新建县——蛟桥的2.5g环升至10g环网，将安义——蛟桥割接优化成2.5g双节点成环；并且增加一个莲塘——民和——迎宾10g环网。中兴传输网方面，新增长棱——乐化——湾里——蛟桥一个10g环网。

7、移动网的建设和优化：针对电信天翼3g业务的发展，根据省公司要求和市公司无线网优中心的要求和安排，今年新增、扩容357室外宏站和室内分布站，共计制作903条2m电路。

8、资源增效：根据集团公司和省公司下发低成本高效运营的要求，针对传输网络现状，从无效电路，冗余时隙和板卡清理等方面进行增效工作。至今完成清理无效电路1200多条、释放冗余时隙1749条、板卡盘活71.8余万元，共计节省投资183.8余万元。

工作中的不足：

1、接入网设备替换因成本不足、工程人手不够等因素，导致优化周期过长。

2、新产品上线如otn设备组网的建设，维护人员对设备不够了解，加上培训力度不到位，致使设备出现问题无法进行故障处理。

下一年工作计划：

1、中兴接入层网络优化：由于中兴s360设备厂家已停产，如设备板件出现问题难以得到备件支持。因此在下一年的工作中需将s360设备全部替换成中兴s385设备，确保中兴接入层的网络稳定。

2、接入网设备替换：接入网传输网络比较复杂，设备接入业务繁杂，资金成本等因素导致替换进度较缓慢，所以在下一年的工作中仍继续进行替换工作。

3、移动网的建设和优化：随着c网3g业务的快速发展，基站数量和基站容量的增加是必不可少的，因此面对业务的发展，配套的基站传输设备也必须紧跟发展的步伐，在下一年的工作中，按省公司和市公司的计划安排，完成c网基站的新建和扩容，并对c网基站传输进行不断的优化，降低基站的断站率，保证基站的稳定运行。

4、otn等波分设备的网络应用：今年新建的otn波分设备需将数据业务割接至其网中。

5、加强otn等新设备的培训力度，从理论知识到实践操作，都要扎扎实实学习。

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20xx年一年工作总结如下：

自接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23%，融合业务比去年同期增长15%，单装宽带比去年同比增长5%，2g、3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的xx环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

热爱本职工作，精通移动业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物;也可以结交很多的朋友;工作更可以使我们活的更精xx!要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的xx格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

严格遵章守纪，维护企业信誉。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、xx工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20xx年的工作计划如下：

第一，明确20xx年的工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的xx格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保xx营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动xx、积极xx，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“明年”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保xx公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

总上所述，既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

**员工年度工作总结9**

一年的工作也是结束了，对于过去这一年，我认真的完成工作的一个任务，同时也是在这份工作里面有了很多进步，感受到自己的能力也是和之前相比有了很大提升，在此也是就这一年工作来总结下。

对于自己的工作，其实也是自己做好了选择，然后也是挺合适自己的，在工作上可以很好的把自己的能力去展现，但同时也是看到自身的一些缺点，这些也是我这个刚毕业不久的新人所有的，也是无法避免，所以我也是积极的去学习，去主动多做事情来让自己可以更好的把工作能完成，而一年的时间自己也是学到挺多，公司有组织培训，我也是会笔记来做好不懂的方面去问，去在工作之中把培训中收获的去运用好，成为了自己的能力，同时下班以后也是积极的参与到一些学习课程中去，我明白时间的一个宝贵，也是会去珍惜，不会觉得多花些时间在工作以及专业所学上是累和辛苦的，此刻的辛苦和多做一些，多学一些也是可以让自己以后轻松，同时也是感激能拥有这份工作，让我可以在社会立足。

工作上，积极的完成，并且也是和同事多去交流一些工作上的事情，平时的时候完成工作不但是任务的完成就够了，自己也是会去思考，这件工作是否自己做的好，是否还有可以进步的空间，又是哪些细节还可以做好这样任务的完成能更好一些。同时不但是在态度上去端正，同时也是尽量的把效率给提升，一年下来，以前觉得很难的工作而今自己也是可以做好，当然这也是离不开同事们的一个帮助，而我也是没有辜负这份领导给予的期待，这一年所做出来的成绩，还是不错的，当然我也是明白和其他同事相比，经验还是显得不是那么够的，一些事情处理上不是那么的成熟，不过这也是需要时间的积累，在以后工作里头要继续的去做好才行。同时通过工作认识到自己的一个不足问题，那么也是找到了来年工作的一个方向，清楚要朝什么方面去努力。

时间过得很快，我也是工作之中做好，也是很充实，对于自己还需要去提升的方面也是会继续的来努力，在明年工作里头，我也是会把事情给做的更好，去有更多的进步，也是会和同事友好的去相处，去相互的帮助团结起来，做好公司的工作。

**员工年度工作总结10**

一年来的工作结束了，到了这年度考核之际确实让我感触良多，在这方面应该要做好准备，20xx年的时间结束了，在这年度考核之际，我深刻的意识到了这一点，一年来我认真的搞好分内的职责，保持一个好的态度，我也相信在以后的工作当中，一定会认真做的更好，回顾过去的一年我也总结一下。

在工作当中我认为完成每天的工作，按时的做好总结，我知道自己的能够做好的事情有限，更多的时候我需要请教周围的同事，我也会遇到一些让我解决不了的工作，这样下去是很不好的，所以我会虚心的请教同事，认真的提高自己能力，在这一年工作的结束的时候，我也需要做出一个好的判断，鼓励自己更好的去做好分内的事情，未来在学习当中这些都是我应该去做好的，一年的工作结束，我是能够深刻的意识到这一点，我一定会认真的去做好接下来的工作，一年的工作到头了，还有很多事情是我的应该去调整好，我对自己业务能力是非常重视的，这对我来讲是一个很大的升华，对于接下来的工作有着一个深刻的理解，在过去一年来的工作当中，这让我感觉非常的好。

在过去一年来的工作当中我清楚了解到了这一点，我也是非常的感激过去一年来的经历，通过这样的方式我也得到了很多的提高，工作是自己分内的职责，这让我觉很有意义，一年来自己努力下面，提高了工作能力，比去年的业绩提高了不少，这让我感觉非常的好，在这方面我是不断的提高经验，在这一点上面我非常确信我是可以做的更好，一年来我也接触了很多，通过自己的努力，做出了了一定的成绩，在过去一年的工作当中感觉非常有意义，让我非常充实，这一年来我也接触到了很多新的工作，这是过去没有接触过的，我认为这极大的丰富了我的工作，让我见识到了很多，真的感觉很有意义，感觉非常的好，在以后的工作当中我的一定会调整好心态，保持一个好的态度，在这段时间的工作当中，我保持了一个好的状态，这也是我应该要有的准备。

我也有一些做的不够好的地方，我能够清楚意识到这一点，我总是会在工作当中很纠结，这样心态对待工作肯定是很不好的，我需要认真的反省好自己，以后我一定会完善好这一点，把工作做的更好。

**员工年度工作总结11**

我叫xx，现任xx局审计科长。审计科的主要职能是负责xxxx系统内部审计工作，对所属单位经济活动进行专项和后续审计，负责对所属单位领导干部的经济责任审计，指导基层单位开展内部审计工作。现将我今年履职情况总结如下：

一、实施内部审计，发挥内审。

今年以来我们科对5家院长调动的xxxx院进行了院长任期内经济责任审计；对3家xxxx院关于招待费偏高情况进行审计；对2家xxxx院汽车费用支出较大情况进行审计；对2家xxxx院基建项目资金使用情况进行专项审计；对8家xxxx院职工来信来访反映与经济相关的问题进行审计调查。

在审计工作中，我要求自己，做到廉洁自律、行为规范、严谨细致、结果公正；做到审计报告中提出的意见和建议中肯，业绩评价实在；做到经济责任分清，对国家和单位负责，对当事人负责。真实、全面地反映院长履行经济责任情况。

二、树立服务理念，将事后监督前移到事前事中的风险防范。

在审计工作中，我以独立、客观的态度对被审计单位内部控制制度和风险管理进行检查和客观评价，并提出进一步完善内部控制制度的建议和对策，从而帮助单位纠错防弊、加强控制、提高管理水平。

为了更好地帮助基层单位建立内部控制制度和风险管理过程的设计，今年我们审计科编辑出版了xxxx系统《惩防体系基本框架规章制度汇编》和《xxxx系统规章制度汇编》。督导各医疗xxxx单位建立健全内部控制制度，并且装订存档。通过完善制度建设，堵塞管理漏洞，把管理审计和风险审计有机地结合起来，有效地从源头上控制风险与提高绩效，促进单位提高管理水平。

三、做好领导交办的其他事项。

今年我们协助局纪委开展行风整治工作，督导和检查各单位实际工作和书面资料的进展情况，并负责将全系统行风整治各个阶段工作的资料进行收集、汇编、装订、存档。

我虽然较好地完成各项工作任务，但与局领导和同志们的要求相比还有差距。在以后的工作中，我要加强政治学习，进一步提高自身修养，尊敬领导、团结同志、诚实为人、正派做事。

**员工年度工作总结12**

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在x银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

(一)我在不耻下问中收获了成长。

我作为银行的老员工，有着牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为x银行的优秀员工。

一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，已经熟练撑握了各项业务技能、办理程序。

功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的x银行职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。

我是进入银行至今获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题。

为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入乡镇村民家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了他们的理解与支持，圆满完成了工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

(三)我在竭诚服务中赢得了笑容。

优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发展对服务行业提出的要求，也是x银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。

通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把x银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

(四)我从敬业守道中感受了快乐。

我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。

在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。

二、存在的不足及今后努力方向

银行员工个人工作总结回顾这一年，我自身也存在一些问题：

一是业务学习不够到位，缺乏学习的紧迫感和自觉性；二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现。

针对以上问题，我今后将加强理论学习，进一步提高自身素质，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

三、20xx年工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为x银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。

在激烈市场竞争中，树立x银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。

用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。

我要紧紧抓住x县大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。

我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为x银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为x银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

**员工年度工作总结13**

一、主要完成工作：

20xx年x月进入公司以来，主要负责在驻点银行，通过渠道营销，完成营销工作。因此对证券业务又有了较深的理解，工作中能解决各种基本问题。

在业务营销过程中，与客户的交谈和遇到的不同问题，提高了自己的沟通能力和应变能力；而对客户不定期的回访，为其提供全方位、多角度的服务，使安信服务真正的深入人心。 对自己经手的每一笔业务，都认真对待，尽量避免给客户和公司带来不必要的麻烦，办事效率力求最快、最好。

二、未完成工作和自己的不足：

1、证券知识还须加深了解，需不断学习。

2、在与客户关系维护中，沟通方式还要逐步加强。

3、专业分析能力及营销能力还须进一步增强。

进入金融营销这个行业，业绩是衡量一个人的价值所在，前两个月的业绩表现不佳，我重新整理了思路，结果在余下的时间里完成了开户任务以及潜在大客户洽谈任务。为促成这单生意儿做铺垫，争取在12月前完成。

三、本人当年绩效目标完成情况及自我评价：

1、发传单。

进入中信证券我经常发传单，虽然发了很多，效果不是很好，但觉得还是可行，大量的传单会提高公司的知名度，下一步还想适量发些，坚持终会有效果的。

2、有效利用银行资源。

在银行驻点已有近四个月了，业绩十分不理想。招商银行很好的服务有口皆碑，许多客户慕名而来，如能利用好这一资源紧紧抓住几个潜在客户效果是很好的，但招商银行和中信建投证券很好的合作关系和相互间有回扣的合作方式使我一直在寻找突破点，虽然很有压力，但目前与他们处好关系也是唯一的办法。驻点客户经理的素质直接影响着公司的形象，所以我一直在努力的去做。

3、充分利用关系网络。

拉动朋友或朋友介绍也是一种很有效的办法。通过朋友介绍朋友，让想炒股的客户选择我们安信来开户，另外，对于已在其它券商开通三方存管业务的客户，向客户介绍我公司的服务理念及竞争优势，努力将客户争取过来。

四、下一年度发展目标及本人需要的支持或帮助：

对于专业知识的提升是在职业生涯中一直都不可以松懈的一项工作。尤其是在当今金融产品品种越来越多，客户的投资需求越来越显著的时期，作为一名证券从业人员，能够为客户提供更贴心的理财服务将是在职场中立足的根本。首先，在专业知识方面，计划在20xx年通过证券投资分析和期货基础知识。其次，通过自己的业余生活拓展营销渠道，加强人际沟通和往来，既能丰富自己的生活，又能对工作的开展有所帮助。

现在市场波动大，观望的人占多数，同行间竞争也万分激烈，为此，我必须要不断的学习，丰富自己的专业知识，为客户提供全方位的服务，要想尽一切办法，尽自己最大努力来做。

**员工年度工作总结14**

回顾走过的历程，不禁感概万千。展望未来，在20年的工作中，物流部将继往开来全体员工围绕着公司的发展。以“中国名牌产品”称号的获得为契机，努力奋斗，强化管理、深化改革、增创效益应做好以下几点方面工作：

一、继续提高员工素质

我部门坚持组织学习《机动车驾驶员安全教育辅导》、热门思想汇报《岗位培训》教材，使广大驾驶员热爱本职工作，在本职上精益上求精。提倡行车讲究语言美，礼让三先风格高的思想品质。

二、加强部门服务水平

为了提高客户对物流配送的满意度，使企业和客户达到双赢的目的，我部门极积走访各客户和各地经销商，了解客户销售情况，为了征求客户对运输工作的建议，我部将制定了驾驶员行车服务卡，让广大经销对驾驶员和部门多提宝贵意见，还激励部门驾驶员争当红旗手，不断提高服务水平。

三、不断完善管理制度

由于以往物流部缺乏系统的规章制度，造成管理工作存在漏洞，对此部门根据岗位具体情况，先后制定了《小货车驾驶员管理制定》、

《叉车司机管理规定》、《倒运车驾驶员管理规定》、《小货车轮班安排表》、《车辆零配件出入库流程》、《车辆轮胎更换申请单》，本部从全局利益出发，按照制度执行，对个别纪律散漫，有损公司利益的员工给予严厉处罚，对表现突出、技术精湛的给予奖励。

四、加快管理岗位建设

目前部门各岗人员x人，其中后勤人员x人，驾驶员x人，基本能够满足各岗位人需求，我部结合岗位工作具体情况，从员工中挑选出班组长，让其负责本组日常事务管理；从调度中选一人当任总调度负责物流部门厂内一切生产、安全、调配工作。逐步形成了“其层具体落实、中层监督指导、高层宏观控制”的合理化组织结构。工作总

结使各岗位人员明确其职责所在，以便在工作中各司其职，各尽其责，继而争先创优。

五、降低运营成本核算

为了降低运营成本，本部先后采取了一系列有效措施，随着成本率的提高，普通轮胎使用寿命过短，易破易爆，不仅费用较高，也给行车安全埋下隐患，经过市场摸底调查，货比三家，决定改用质量可靠，价格合理的“佳通”系列轮胎，并且签约定点守信合同，有力地控制驾驶员随意更换轮胎和附带件。同时对零配件也进行了货比三家，选购质价更为合理的零配件，一定程度上减少了运营成本，而高额的耗油费用直接影响了车辆的运营效益，因此建立自己的油库成了最佳的解决方案。

随着公司的不断发展，物流部规模也得以壮大。我部门从全局利益出发，坚持以安全为中心、服务为宗旨、效益为目标的原则而开展工作。加强部门管理建设，不断提高人员素质，强化服务水平、降低运营成本。全体员工齐心协力、努力奋斗，争取比上年度取得更好的效益。

**员工年度工作总结15**

时间过得真快，转眼20xx年即将结束，迎来的是20xx年新的开始，在这期间回顾20xx年—0月份的工作，主要有以下几条：

一、仓库保管员的工作

负责仓库大库(原辅料区、阴凉库)、危库、剧库、冷库、中药材库及阴凉库的日常卫生和安全工作及各项记录。

负责所有有关原辅材料、中药材、危险品、化试、冷藏物品等的入库、出库工作，按标准操作程序和标准管理制度做好各项工作及记录。

二、配合车间生产

生产计划，负责制造部固体车间、液体车间、注射剂车间、原料药车间、中药提取车间、合成车间等的分料工作，及时填写相关的记录。

配合以上各车间的领料工作，及时填写货位卡，分类帐，核准现场物料等，做到帐目清晰，可查。发现问题及时汇报，改正。

三、配合GMP的认证

配合做好了各车间GMP认证所需超多的调帐工作。

完成了仓库GMP认证期间的超多帐目清查、整理工作，做到了帐目一目了然，现场整洁，到达了帐、卡、物一致。

配合化验中心做好现场核准工作。

四、负责仓库洁净区的管理和清洁工作

1、做好洁净区空调机组的维护工作。

2、每个星期一做好洁净区的清洁工作及填写相关记录。

3、化验中心、质保部取样后，做好清洁工作。

4、分料后，做好清洁工作及清场记录。

五、配合其他的工作

1、负责中药材外加工所需材料的入库，领料工作及相关记录。

2、负责生命能在我厂合成时所需原辅材料的入库、分料、领料工作及相关记录。

3、负责技研部做小试或新产品开发所需物料的入库、分料、领料工作及相关记录。

4、配合化验中心的取样工作。

5、每月协助财务做好盘点工作。

6、配合成品保管员做好出库、退货、搬运工作，辅助包材保管员做好日常工作。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！