# 工作总结和计划202\_(汇总28篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-03-17

*工作总结和计划20\_120xx年对我来说非常有意义，是我到公司工作的第一个整年。也是我职业生涯的一个新起点，我对此十分珍惜，也尽自己最大的努力来适应这份工作。通过这一年来的不断学习，以及领导、同事的帮助，我己经完全融入到了公司这个大家庭中，...*

**工作总结和计划20\_1**

20xx年对我来说非常有意义，是我到公司工作的第一个整年。也是我职业生涯的一个新起点，我对此十分珍惜，也尽自己最大的努力来适应这份工作。通过这一年来的不断学习，以及领导、同事的帮助，我己经完全融入到了公司这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高。虽然工作中还有这样那样的不足之处，但应该说这一年多来付出了不少，也收获了很多，感觉自己在工作中明显的成熟进步了。现在就20xx年的工作情况以及20xx年的工作规划作一个总结报告。

>一、年度总结

1、办公室现状：办公室是公司的一个枢纽部门，是一个服务性质的部门。对公司内外许多事情和工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂、重复性强的特点。要求工作人员保持好的心态来开展工作。

办公室人手少，工作量大，每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，从而不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务一般占用很多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做，但手头的工作也不能耽误。但是我们积极配合做好工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。认真做好各项服务工作，以保障公司工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，及时办妥。职工遇到相关问题来咨询或者要求帮助，都会第一时间解答和解决，以一颗真诚的心去为大家服务。

2、个人存在的不足之处：虽然个人在学习、工作方面取得了明显的进步，做出了一定的成绩，但是与上级领导要求相比，还有一定差距，主要表现在：

一是文字表达能力和字迹工整程度有待于提高，不能满足各级政府部门检查时的要求，还需要进一步提升；

二是没有想在前，做在先。工作热情和主动性还不够，有些事情没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动；

三是工作细心度有所欠缺。在日常工作中，经常因为不够细心而出现一些低级的错误，从而浪费时间或者是重做一次，在接下来的工作中，会努力改正这个毛病；

四是收集各部门人员资料一直存在的.问题。由于各部门岗位流动性较大，要收集的资料又比较多且繁杂，再加上与其它部门对人员的调动和岗位的变动不够重视，所以在收集人员资料时难免会发生忘交或漏交等状况。在政府部门检查时一直是一个难题。所以，希望在新的一年里各部门能够积极和配合这一项工作；

五是有的时候不能得到同志们的认可。在一定程度上对工作都造成了一定的影响，今后必需引起重视并加以克服。在完成工作方法上还需要更加扎实、更加细致，一丝不苟，提高工作质量；

六是工作经验有待进一步提高。公司接待上级领导检查频繁，不同的政府部门对待同一检查事项的方法不同。这给材料的准备方面带来了很大难题，另外因为工作经验的欠缺，办公室准备的材料还和政府部门要求达到的水平相差甚远，有很多明明己经下大力气做好的工作不被认可。我会将这一点作为新一年工作的重点，努力做到更好。

>二、20xx年工作计划

1、进一步完善整理公司各项制度、操作规程。公司现存的制度及其它，80%都是以往员工为了应付检查从网上或是其它途径获得，没有进行仔细整理。其中最大的问题就是这些制度与公司实际情况不付，且内容相差甚远，有些文档中的出现的公司名称还是xx煤矿、xx模具公司等等。而且现存档案数量庞大，光现存制度就有470多条。计划在20xx年对这些制度逐一进行梳理，并制定成册。

2、对现存证件重进行一次梳理，对公司五大员、安全检查工、安全员、特种作业证等人员进行重新整理，现存证件有50%的人己离职，遇到上级详细的检查时经不起核实和推敲。希望公司明年可以找一批能干的住的、能干久的人来进行证件的培训，并且对这些人员进行适量的补助或加薪等。避免人员流失的尴尬局面；

3、督促监管好各项目部资料的准备工作。现在的项目部办公室在日常材料的准备上己经完全与公司脱钩，项目部办公室职工闲置、难以管理，并且对交待给他们的工作持反对态度。认为这些工作是公司强加给他们的，完全不认为这些工作是他们应该做好的。工作纯粹是应付，连日常的会议记录都是千篇一律的复印，一旦上级对采区项目部资料进行检查，后果不堪设想。希望20xx年公司可以对这一点进行重视，给予办公室一定的领导和处罚执行权力，加强对各下属办公室的管理，并要求未设置办公室的采区必须设置办公室，对公司负责；

4、总结今年工作经验，对新的一年接待上级领导检查时的资料重新规划整理，尽可能的满足不同部门的不同检查要求，避免像今年一样出现“做了白做”的现象；

5、个人建议把公司网站做起来，并且把公司所有分公司加入进去，一来可以更好的向社会展示企业面貌，二来如果网络部门人手够、推广做的好，知名度高的话，也可能利用互联网实现产品销售、人材招聘等。

>三、总结

少说话、多办事，当好“服务员”。扎实做好接待、文秘、档案、卫生和重大检查、重要会议的后勤保障工作，为公司发展做贡献。

**工作总结和计划20\_2**

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块(字朝里放置于阳台内)，最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会，\_\_花园业委会完成改眩金海湾、\_\_花园、\_\_翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。\_\_海景顺利通过安全文明小区的复检工作;翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评;彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评;嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评;公司通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包;碧华庭居、\_\_翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有的尝试。

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受\_\_物业的管理，达到业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。

20\_\_年公司共出版《\_\_物业管理》报12期，平均发行数量为11000份/期，发行范围遍及27个省市。公司内外部网站在今年也进行了改版，全年共上传各类文章616篇，在报道公司重大新闻和重要信息、展现公司业务规模和市场拓展步伐、宣传公司业务类型和服务特色、反映员工思想动态和改进建议等方面发挥了积极的作用。《\_\_物业管理信息》也于今年下半年面世，以每10天为一期的频度对外免费推出，目前阅读人次节节升高，反应热烈，要求订阅的与日俱增，公司的品牌得到进一步的推广。在11月底举行的住交会期间，我们接待了来自全国28个城市的43批客户，为明年市场拓展打下了坚实的基矗。

**工作总结和计划20\_3**

20\_\_已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近9个月，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这9个月的时间里我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20\_\_年的工作作以下总结。

一、前台日常工作

1、前台接待。

接待人员是展现公司形象的第一人，从20\_\_年4月入职至12月以来，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近9个月来，共计接待用户达600人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发。

认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理。

饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订。

项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免费影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在OA上发生日祝福，20\_\_年累计订生日蛋糕17个。

2、文档归整及办事处资产登记。

从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计。

每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给王兰莹。

4、组织员工活动。

每周三下午5点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

四、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

五、20\_\_年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。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；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，辞20\_\_迎20\_\_，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

**工作总结和计划20\_4**

为了更好地总结经验，找准不足，以利明年工作的开展，总公司要求各分支机构，认真搞好20\_\_年的工作总结，现就有关问题通知如下：

一、工作总结的主要内容

(一)、主要工作

1、认真总结经营管理的主要经验、做法、体会等;

2、认真总结20\_\_年承揽的工程项目、开拓市场的情况(20\_\_年新签合同名称、投资额、合同额、完成情况);

3、20\_\_年以前已签合同的完成情况(项目进度、收费情况等);

4、管理费上交情况(20\_\_年及以前欠交数额，20\_\_年应上交、能实交、欠交数额);

5、组织结构、部门设置及人员、培训、注册等情况;

6、财务收支、管理情况。

(二)、目前存在的问题及应吸取的经验、教训

(三)、明年的打算、建议

二、几点要求

1、各分支机构领导要高度重视，

2、总结要祥实，数据要准确;

3、纸质文件一律用a4纸打印装订成册，邮寄到总公司管理部。同时，全部书面资料要通过邮件报送电子版。报电子版时需标明主题：“\_\_分公司\_\_年工作总结”;

3、所有资料请于\_\_年12月15日前上报集团公司管理部。

地址：

邮编：

信箱：

**工作总结和计划20\_5**

自20\_\_年\_\_月份调入物业管理处一年来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务，下面将一年来的工作情况汇报：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合20\_的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20\_\_年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

在20\_\_工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

3、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责。

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20\_年的工作存在以下不足：

1、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

2、食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难。

3、绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫。

五、下步的打算

针对20\_\_年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

1、积极搞好与\_\_公司、业主之间的协调，进一步理顺关系。

2、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

3、管好财、理好账，控制好经常项目开支。

4、想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系。

5、抓好小区绿化维护工作。

**工作总结和计划20\_6**

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_\_客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。

在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们客服中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_\_银行客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得\_\_主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

1、高效完成外呼任务。

在进行每天的外客服，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3、增强主动服务意识，保持良好心态，不断完善自我。

培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**工作总结和计划20\_7**

综合办公室是公司总经理室直接领导下的综合管理部门，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，工作也千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、人事管理、薪资管理、采购管理等。工作虽然繁杂琐碎，综合办公室三名人员各司其职，分管行政、人事、采购工作，人员虽然很少，综合办公室人员工却分工不分家，在工作上相互鼓励，相互学习。

过去的一年，综合办公室在公司领导的关心和帮助下，在全体员工的不懈努力下，各项工作有了一定的进展，为\_\_年工作奠定了基础，创造了良好的条件。为了总结经验、寻找差距，促进部门各项工作再上一个台阶，现将\_\_年工作总结汇报如下。

一、综合办公室行政管理工作：

1、认真做好综合办公室的文件整理工作

\_\_年1月至11月，按照公司要求拟定综合性文件、报告96份;整理对外发文167份;整理外部收文125份，综合办公室已认真做好相关文件的收、发、登记、分发、文件和督办工作，以及对文件资料的整理存档工作。

2、协助公司领导，完善公司制度

根据公司运行工作实际，协助公司领导相继完善了《规章制度汇编》、《员工手册》等规章制度。通过这些制度，规范了公司员工的行为，增加了员工的责任心。

对在公司召开的会议，会前做好签到本、茶水、椅子、会议通知、车辆接送等各项准备工作，保证会议按时召开。会后完成记录报总经理室。对在公司外召开的会议及接待，及时按照通知要求做好酒店、车辆等预定工作，并做好相关费用的结算工作。

5、组织安排各项活动

\_\_年综合办公室组织安排了各种形式的活动，得到了各部门、项目部的支持。元月份组织各部门、项目部员工参加抗雪救灾活动;4月份在指挥部领导下组织了公司团员参加了植物认养活动;5月份起组织全体员工向地震灾区捐款的活动，三次募捐共筹得善款一万三千余元，物资若干;6月份组织员工参加迎奥运火炬方队，为奥运\_在合肥的顺利传递贡献了自己的力量，同期，组织各项目员工开展“从细节入手，提高服务质量”大讨论活动。

二、综合办公室人事管理工作

1、根据需要，及时做好人员招聘及现有人员潜力开发工作

人员招聘是综合办公室人事管理工作中的重点，\_\_年随着政务区各项配套设施的建成，物业基层人员处于一人难求的局面，为打破僵局，综合办公室采用多元化招聘手段，与劳务公司签订基层员工用工协议;与周边街道办事处联系输送街道辖区内适龄人员。2月份，公司顺利接管天鹅湖畔小区，综合办公室迎难而上，高效、及时的完成了小区基本人员配置。截止11月份，公司目前在岗人员941人。

3、加强档案、考勤管理，确保劳资无误发放

\_\_年下半年，在外借一人的配合下，对公司相关的员工档案、考勤卡等进行了整理，目前档案管理工作基本能达到领导的要求。在劳资管理方面，综合办公室人事管理人员一丝不苟，对公司各部门、项目部送交上来的考勤表、加班表反复核对，发现疑问及时汇报，不造含糊不清的帐表，按时将工资表送交财务。

4、做到合法用工，完善劳动合同签订和社会保险入户、转出工作

\_\_年1月1日新的劳动合同法实施，这就要求，对每位新入职员工都须签订劳动合同。改变了以往一贯试用期后签订合同的做法，新的规定在无形中加大了劳动合同签订和社保办理的工作量，综合办公室人事管理人员在日常工作仔细核对每位员工的信息，以保证在劳动合同签订和社保办理中不出错。

由于物业公司一线员工众多，自我保护意识欠缺，在日常工作中经常会出现一些意外伤害，\_\_年申报工伤20余起。另，公司于5月份顺得通过公司员工的各项保险基数核定工作。

三、完善培训、福利机制。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各部门、项目部的综合素质普遍有待提高，\_\_年综合办公室将根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为员工带来帮助。

同时，\_\_年7月份开始的全体员工大体检活动，在广大员工中得到了认可，增加了员工对企业的信任及肯定。\_\_年综合办公室将希望继续为员工能争取到此类的福利活动。

四、完善\_\_年各类物品的采购招标工作

走向市场，了解市场行情做好采价准备，对所有采购物品要严把质量关，设备、工具类一定要做好售后维修保养，积极听取相关专业人士对所购物品及采购工作所提出的良好建议意见。

以上总结计划妥否，请领导批示!

**工作总结和计划20\_8**

工作以来，在单位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、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作总结如下：

思想上，积极参加政治学习，自觉遵守各项法规。

工作上，本人自20\_\_年工作以来，先后在\_\_部门、x科室、会计科等科室工作过，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握储蓄、会计、计划、信用卡、个贷等业务，成为\_\_行业务的行家里手。

记得，刚进\_\_行，为了尽快掌握\_\_行业务，我每天都提前x个多小时到岗，练习点钞、打算盘、储蓄业务，虽然那时住处离工作单位要坐车x个多小时，但我每天都风雨无阻，特别是冬天，冰天雪地，怕挤不上车，我常常要提前\_\_个小时上班，就是那时起我养成了早到单位的习惯，现在每天都是第一个到行里，先打扫卫生，再看看业务书或准备准备一天的工作，也是这个习惯，给了我充足的时间学习到更多的业务知识，为我几年来工作的顺利开展打下了良好的基础。

我工作过的岗位大部分在前台，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，记得有一位第一次到我行客户，当我了解到他要贷款买二手房时，由于他不知该怎么办，只是有个想法，我便详细地向他介绍了个贷的所有手续。除了在服务客户上我尽心尽力，在行里组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各项竞赛，展示自我，并取得了优异的成绩，受到了单位的嘉奖。学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。由于我毕业财校属于中专，刚工作我就利用业余时间自学大专，并于\_\_年毕业，但我没有满足于现状，又于\_\_年自修\_\_大学金融本科，由于学习勤奋刻苦，成绩优良，学习中受到老师充分肯定，目前正在积极准备论文答辩。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，完全达到了本科生所具有的水准。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高，并于\_\_年参加全国中级经济师资格考试，顺利通过同时被行里聘为中级师。在多年的业务知识考核当中，每次会计业务资格考试都达到一级水平。

最后，我想说的是，上面只是我工作中取得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话\_一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧\_。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业。

**工作总结和计划20\_9**

时间在不断的流逝，但我们的任务却必须不断的加强！在20\_\_年的这段时间里，我作为\_\_商场的保安人员，在工作期间，严格遵守队长命令，坚守自己的岗位区域。并谨遵公司的规定，在工作时间打气十二分的精神，保护商场的安全，维持\_\_区域的秩序稳定！

一年的时间过去，除了在工作中个遵守公司的规定和要求之外，我们也受到了领导和队长的的很多指点。在工作中每一次训练和会议都帮助我们更好的提高了工作的能力，还大大完善了我们在工作上的服务性！这也让我们能很好的给每位来商场的客户提供服务和帮助，给商场带来更好的口碑和便利！如今，一年的时间匆匆而过，我在此对自己的工作总结如下：

一、工作情况

我主要负责商场\_\_区域的保安工作，在工作期间，我认真负责的保证自己区域的稳定和安全。保证商场内不会出纠纷、打闹，要及时尽心调解，并做危险的预防工作。

工作中，我会紧盯人群的情况，防止有盗窃的行为发生。一年来，我们共发现盗窃情况x次，并都成功抓获并追回。尽管我负责区域并未出现盗窃，但我也一直在工作中保持警觉，保证及时出现问题自己也能第一时间赶到现场。当然，我衷心的希望这样的行为再不会在我们商场发生。

二、安全方面

商场人来人往，除了做好秩序的维持，最重要的就是保证商场的安全。在工作期间，我密切关注人流密集情况，有必要时进行调整，防止出现踩踏情况。此外，我还会定期检查负责区域的设施安全。从栏杆到电路，再是安全出口的开闭情况，在工作期间我都会做好检查，对有安全隐患的地方及时报告维修。

三、个人的不足和今后的计划

回顾这一年的工作情况，我有以下几点问题需要积极的解决：

1、加强自身的服务，提高沟通能力，这样会让制止顾客一些不安全行为的时候变得更加轻松。

2、提高安全知识，自我的安全知识还不够完善，培训中学习的知识尽管非常的实用，但我自身也不能松懈，要更加去扩展自己的安全知识。

3、加强个人能力的锻炼，在工作外，我不仅要加强身体的锻炼，更要扩展自己作为保安人员的素质。

在保安岗位上日复一日的工作尽管枯燥，但我绝不会松懈自己的责任，我会带着如火的热情在工作中坚守岗位，保卫商场安全和秩序！

**工作总结和计划20\_10**

回顾当初来xx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，需具备相当充分的专业知识，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工作的开展，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。

>一、工作具体内容

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。

>二、工作中的收获

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xx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xx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以及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。

>三、新一年的计划

在20xx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。

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xx物业这个优秀的团队，xx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己、超越自己，与公司一起取得更大的进步！

**工作总结和计划20\_11**

一年又将过去，我认为有必要对自己的工作做一下总结。总结的目的在于吸取教训，提高自己来把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。在领导和同事们的关怀和指导下，我通过不懈努力，今年各方面均取得一定的进步，现将我的工作情况做如下汇报：

一、通过日常工作积累我对工作岗位的认识

一直以来采购员的工作是服务于生产，它的任务就是以最低的采购成本提供满足质量、数量、交货期三大条件。换句话说，生产就是采购员的客户，质量、数量、交货期就是生产的要求。生产的三点要求对采购员来说是三点责任：向谁买，买多少，何时买。

我作为一个采购员最终的价值是采购成本的控制，采购成本直接影响公司收益。所以我始终坚持以满足生产为目的、以货比三家为前提、以质量把控为原则，做好每一笔采购，做到物有所值，物有所用。严格按采购计划采购，做到及时、适用，合理降低物资积压和采购成本。对购进物品做到票证齐全、票物相符，报账及时。

二、明确岗位职能，认真做好采购工作

在“明确目标，勇于负责，主动配合，公司满意”的观念下，积极的落实采购工作要点和月度采购计划制定工作。在部门领导和同事的积极配合下，共计完成临时采购\_\_份，完成\_\_、\_\_、\_\_月度采购计划内所有采购项目，共计费用\_\_余万元，采购项目涉及办公用品、工索具、码头辅助设施、厨房用品和常用物资等。以上工作执行情况良好，并较圆满的完成采购任务，随着物资仓库的建立，在x月初开始办理入库手续。

完成办理合同文件x余件，共起草x项购置合同，合同涉及金额达x万元，参与采购物资验收工作\_\_起，并完成已落实合同档案移交工作。

三、根据公司需求，挑选优秀供应商

选择供应商是采购工作中非常重要的一个环节，直接关系到所采购产品的质量、价格、服务等方面，所以选择一个优秀的供应商对于我的工作来说非常重要。我通过以下途径来选择：

1、公开征求的方式：

以公开招标的方式来寻找供应商，使符合资格的供应商有参与投标的机会。不过通常比较少用此种方式，因为这是被动地寻找供应商，换言之，若最适合的供应商不主动来投标，恐怕就会失去公开征求的意义。

2、通过同行业介绍：

所谓“同行是冤家”是指业务人员之间，因为彼此间争夺客户，尔虞我诈;反之，同行的采购人员倒是“亲家”，因为彼此可以联合采购或互通有无。

3、市场寻找：

完成\_\_余起采购询价和市场摸底工作，来往传真、邮件x余份，走访供应商x家，其中有生意来往x家。经过挑选，建立长期合作单位供应商x家，其中工索具生产商x家，日常物资供应商x家。

四、积极适应和遵守公司制度，进一步加强工作责任感

今年以来，公司的各项规章制度得到进一步完善，本人总是积极适应这种情况，以公司各项先行的规章制度和岗位职能为准则加强工作责任感，及时做好本人的各项工作，为公司做好本人力所能及的工作。

五、20\_\_年工作规划

回顾过去，展望未来。在即将到来的20\_\_年里，我将继续发扬优点改进缺点。且具体从以下几个方面开展工作：

1、认真按照文件中所提出的各项要求，给予具体的谋划和运作。

2、以理清工作思路，提高工作效率和实效，切实加强部门与部门之间的配合与协作。

3、积极抓好公司总库内的各种内务管理，勇于担当对总库的所有收发、采购、调控、配送等之责任。

4、在管好、做好和切实完成好总库各项工作的前提下，时常加强对各项目工地库房的检查和钢材等大型材料采购的跟踪与监管。

**工作总结和计划20\_12**

新的一年来临之际，回想自己一年里所走过的路、所经历的事，可能有过许多的感慨，许多的惊喜，但自己也收获了一份镇定、从容的心态。三个感谢：首先我们都得感谢公司和于总，给我们提供了良好的工作条件;其次感谢刘总，给我们真切的指导和让我们终生受益的实战经验;最后我还得感谢在座的同事，曾经给我的帮助和谅解。相处的过程中让我学到的不仅是做事的方法，更重要的是做人的道理，做人是做事的前提和基础。怀着感恩的心，让自己与公司又共度过了一个春秋。我在成长中领悟人生，在人生中体会成长。

转眼20\_\_年已经到来，又开绐了新一年的工作，为了工作更好的开展，我就20\_\_年作一个全面而详实的总结，以便对20\_\_年的工作做参考和借鉴。

一、市场情况概述：

20\_\_年个人与红波共同所负责市场为新乡市区，所负责区域为5号区，任务新品200万，金品\_\_万，本区域共计店面445家，饭店零售数目相当，全年所负责市场共计完成220余万元，其中新品任务完成。市场铺货率达到70%以上，空白点主要集中在人民路平原路两侧，其中以三流酒店居多;在就是不太临街的小巷，其中以小零售网点居多。

二、简要分析

综合来看，20\_\_年平川酒新品一号在往年良好销售势头的基础上，承继并提高了其销售数额，继续扩大了其市场主导力;金品一号通过长期的市场运作，也占据了一定的市场分额。

三、市场运作主要模式中的经验及存在的问题

1、采用《客户销售登记卡》，对客户的销售状况进行监控，统计记录，使我们心有明细。

好处：可以随时对客户的库存数量，销售周期进行纺计分析，对客户级别进行分类，确定那些客户当明星，那些客户是平民，那些客户为重点挖掘的潜力股，这样公司在有相应产品活动政策后，可以有秩序的\_送钱\_，既节省时间，还提高销售活动效果。

2、一店一策的申请，针对不同情况的商户，问清楚他们的需求，尽最大的能力去达到双方都满意的结果。你想吧，看是我们这次麻烦了点，但商户以后我们在去的时间，肯定他就会态度不一样，为什么?因为这时间我们不是在销售，是在交心，交朋友，能相互帮忙的朋友。前提，不和规矩的坚决不做。

3、就是在和经销商合作的过程中，我们得时刻记得，我们是厂家业务，他们才是头，在外面的头，正常的时间友好合作，彼此尊重，关键的时候咱们还得是那脖子，头再厉害，最终还得听脖子指挥，只要咱们抓得住市场，拿得住商户，就不怕他不服。

4，金品酒售后一事。其实销售做久了压力是比较大的，就像金品酒收瓶，兑奖的事，因为市场经销商不愿投入人力，就逐渐形成了只管杀不管埋的怪圈，收瓶咱不说，新品还可以收，但兑奖太不及时，基本上都依靠我们，尤其急兑奖的问题得不到有效的解决。人都说一流的销售是混业绩，二流的销售是混日子，三流的销售是混饭吃，今年我必须把自己定位成一个一流的销售，那就是必须把工作当成是自己的事，认真、努力、主动地去做，除了要对工作总结外还要不断的学习，探索如何做出业绩，怎样使利润最大化，我知道这都要通过勤奋来完成的，为了明天，Who怕Who，其实做销售也就是做人。

5，工作中由于与本市场的商户有了一定时间的合作，能够取得商户基本的信任，进店相对比较随意，气氛比较缓和，有时间导致客户拜访八步骤还不够到位，跳点等现象时有发生。

四，个人的建议：

1、市场陈列作为一项长期的基础工作来抓，俗话说淡季做市场，旺季抓销量，淡季的时间咱们公司会一如既往的主抓宣传这面大旗，投入大量的人力，物力，通过如喝平川撞好运，平川酒爱心接送考生，平川杯武林争霸等一系列活动来拉动，细想一下，其实我们前期所做的一切都是为旺季的量化而造势的，在淡旺季交替之时〈8、9月〉，其他厂家必会出台形式各异的方式来吸引消费者的眼球，以刺激起购买的欲望，进而切割市场分额，扩大销售。这时间我建议八月底我们应该成淡季造势之力，率先与终点酒店签定陈列，其中生意较好，在本区域或一条街影响较大的，应签订长期的陈列协议，且奖励高于一般店面，以确保我们产品在旺季时间排面，销量在同行业中的绝对优势。

2、利用咱们国家的传统节日做宣传，发放有特殊意义的礼品。如端午节发种子中秋节送月饼平安夜送平安果等，并提前做好准备。通过乡情与亲情进而打动消费者的心。

五、20\_\_工作重点

1、加大对窜货的打击力度，加强自己的拜访频率。

2、让老客户逐渐引进金品，巩固老客户的忠诚度。

3、继续开发空白市场，加大空口市的新品开发。

4、随着新品价格的上涨，坚决让终端价格涨上来。

总之20\_\_年功也好过也好，都已经成为历史，迎接我们的将是崭新的20\_\_年，站在20\_\_的门槛上，我们看到的是希望，是丰收和硕果累累!

**工作总结和计划20\_13**

时间转瞬一年过去，对过去工作，多了很多的回忆。那么回忆一年来的工作，我发现自己的工作做的还是可以的，值得鼓励一下，我不仅完成了公司交给我的那些工作，我还在工作中学到很多的工作技能，真让我开心。如此就来总结我这一年的工作，总结如下：

一、工作完成情况

一年来，我做这最普通的工作，但是也有些小的辛苦，不过乐在其中。一年里完成了公司各设备器材的维修和换新工作，把已经损坏的设备都换成新的，供大家使用，把有问题的设备进行了维修，比如电脑、空调等，全部都进行了检修。我还完成了各项市场调研，全部都是外出做了真正的现场调研的，编写了x份市场调研，帮助大家了解市场的发展方向和状况。一年里，我不断的整理文件档案，把大家需要打印的东西打印好，把通知写好并发布，这一年发通知有放假通知、会议通知等一共x份。

二、学会的新事物

这一年，我新学会了怎么剪辑视频，每次公司举办活动的时候，我就用自己学会的视频剪辑技能帮助把活动视频进行剪辑，给大家送上精确剪辑的视频观看。另外，还学会了使用Excel制作各样的表格，以前就会一种，这一年，我就新增了好几种方法，在做表的时候真的是方便很多。学会的新技能帮助了我很多的工作，让我在公司也也越发有存在感了，更让大家对我的能力给出满满的肯定。

三、需要自身的地方

当然，工作有做的好的地方，也有做的不好的地方，比如在处理文件的时候，我记性不好，经常是会漏掉一些文件，这样就造成工作上的麻烦了。对于这个缺点，我只能在以后把要做的事情都记在备忘录里面，并定个闹钟提醒自己。此外，就是情绪控制不好，经常把情绪带到工作上去，这也很影响正常工作，因而下一年，我必须要去控制自己的情绪，尽可能的不把情绪带到工作中去，以免影响工作。

四、明年工作计划

在下一年，我要更加努力的学习，把自己的新技能在增加一些，这样我才能在公司长远的工作，努力去进步，即使是个普通员工，我也可以把工作做的优秀的，努力去把自身的缺点都去改正，并且时常反省自己，那么我相信我明年的发展一定可以更好。

**工作总结和计划20\_14**

一、本年度工作总结

\_\_年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年十月份到公司工作的，同时开始组建销售部，进入公司之后我通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对预付费储值卡市场有了一个深入的认识和了解。可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，逐渐取得客户的信任。所以经过努力，也取得了几个成功的客户资源，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高。

虽然之前一直在从事销售的相关工作，有一定的销售知识与经验，但比较优秀的成功的销售管理人才，还是有一定距离的。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响销售部的销售业绩。

二、部门工作总结

在将近三个月的时间中，经过销售部全体员工共同的努力，讨论制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，公司宣传资料《至客户的一封信》，为各媒体广告出谋划策，提出万事无忧德行天下的核心语句，使我们公司的产品知名度在市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计整理黄页资料五千余条，寄出公司宣传资料三千余封，不畏严寒，在税务大厅，高新区各个写字楼进行陌生拜访，为即将到来的疯狂销售旺季打好了基础做好了准备。团队建设方面，制定了详细的销售人员考核标准，与销售部运行制度，工作流程，团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

从销售部门销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在

1)销售工作最基本的客户访问量太少。销售部是今年十月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有210个，加上没有记录的概括为230个，一个月的时间，总体计算五个销售人员一天拜访的客户量2个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

2)沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4)新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

三、市场分析

现在消费卡市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。表面上各家公司之间竞争是激烈的，我公司的出现更是加剧了这一场竞争战。但冷静下来仔细分析，我公司的核心竞争力，例如发卡资金的监管，山西省境外商户的数量与质量，以及我公司雄厚的资金实力与优质的客户资源，都是其他公司无法

四、20\_\_年工作计划

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做

1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4、在地区市建立销售，服务网点。(建议试行)

根据今年在出差过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，车辆不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。

5、销售目标

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日;以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

**工作总结和计划20\_15**

一、20\_\_年上半年完成的生产任务和指标

20\_\_年1-6月份接收电解原铝吨。生产铝锭吨。铸损(5‰)吨。

1-6月份生产用电163200kwh，吨铝铸造用电。1-6月份维护费用元，吨铝维护费用元。1-6月份吨铝锭全部为锭，无不合格锭产生，表面质量全部合格。

二、生产运行和设备、设施

20\_\_年上半年生产运行平稳，未出现影响电解生产的故障或事故，广大员工能按车间要求履行岗位职责，完成工作任务。车间在生产管理上以保稳定、保安全、节能降耗为中心。上半年2#铸机单台连续运行，在设备维护、保养、消缺方面加大管理力度，车间技术人员保持24小时不离岗，随时处理设备故障，并多次对铸机各部位进行改造，确保了设备能够正常运行。铸造车间的混合炉是用电大户，\_\_年上半年我们继续对混合炉的使用、维护办法进行调整，采用单台炉运行，夜间停电保温，使生产用电大幅下降，平均月用电量达到

万kwh上下，1#混合炉在停用的情况下，维护好2#炉的稳定运行

就成了关键问题，采用专人定时扒渣，及时清理的维护保养方法，上半年单台炉安全运行，容量和炉膛的健康状况保持良好。

生产运行方面我的经验是：正常的生产运行，依赖设备设施的健康状况，设备设施的健康状况取决于广大员工的共同努力，生产运行正常，设备设施健康可减少工人的劳动强度，又受益广大员工，受益公司集体。

三、员工管理和班组建设

20\_\_年上半年在班组建设方面，车间主要以培养员工的主人翁意识，增强班组人员凝聚力，培养岗位之间团结协作为重点。具体采取的方法有：1)每周定期对班组长进行培训，以车间例会形式组织班组长分析目前生产中存在的问题，交流班组管理中好的经验和做法，对出现不足的地方进行批评与指正。

2)制定班组竞赛的考核办法，车间将各班组每月的产量、铸损、产品质量、机物料消耗、生产现场考核等多项指标进行统计和分析，考评出当月红旗班组，根据员工的个人表现评出当月先进个人。对红旗班组、先进个人给予500元和50元的奖励，并进行通告表扬。班长对奖励有支配权，可以再次奖励班组员工，也可以组织员工做其他活动。

3)车间在班组内开展末位淘汰，竞争上岗制度，任何在班组表现不好的员工返回车间进行待岗学习，给予待岗待遇，其表现直到被班组认可，方可返回班组，恢复待遇。通过以上一系列方法，各班组形成了以班长为核心，争产量、争指标的一个个团队，班组团结，凝聚力很强，给各方面工作的开展奠定了基础。

四、安全管理和职工培训

安全管理方面主要从两方面开展工作：

1、通过技术改造消除原有不安全隐患和危险源。如1#机使用过程中常出现溢铝、炸模的现象，车间通过多次改进二次调流装置，增设挡铝设施，及时更换铸模等措施控制不安全隐患的发生。

2、结合安全标准化建设，对车间不安全隐患和重大危险源进行认真分析，制定控制措施和应急措施，并定期进行检查、监控。建立了安全生产隐患排查台账，不安全隐患、危险源台账，对生产中的违章、违规现象及时制止并考核。

职工培训方面主要以车间对班组长、班组长对员工的办法采取车间例会，班前会的形式宣传公司精神，学习规程、制度并进行班前警示教育。搜集一些特殊的案例，利用班前会进行宣讲，以达到提高员工安全意识的目的。

五、节能降耗和改革创新

在节能降耗方面：20\_\_年上半年铸造车间主要以降成本为主题，车间厂房照明整流器自行修复30多个，节约费用约一万元;修复旧分配器两个，节约费用2万余元;改革创新方面，水平溜槽制作双溜槽一用一备，交替运行，确保溜槽及时维护。

**工作总结和计划20\_16**

自计划经营部正式成立以来，在公司领导大力支持、各部门的积极配合下，紧紧围绕公司确定的工作思路和目标，较好地履行了部门职能，积极发挥了部门作用，认真协调各部门间的工作关系，进一步强化内部管理，确保了计划经营部事务及各项工作的正常运行，为公司整体工作目标的实现发挥了应有的作用，现将计划经营部工作总结如下：

>一、加强部门管理，落实岗位责任

20xx年6月计划经营部正式成立，现有员工8人，建立了分工明确、责任到人的部门的组织机构。

1、制定了进一步明确了部门员工工作职能、岗位工作职责以及工作纪律和要求等，很大程度上促进了工作作风的提升;

2、建立和落实了例会制度，形成了每周例会和每月例会制度。加强了部门文化建设。工作上，大家相互交流，互帮互助，分享各自的经验和知识。通过分享和内部培训，不仅对自身掌握的知识进行了总结，而且对部门人员的能力提升也做出了贡献。

>二、认真做好部门工作，切实做到执行有力。

自计划经营部成立以来，我部门切实把搞好公司安排的工作做为一项重要职能，全力保障各项工作的正常推进，先后完成了以下工作：

1、完成公司本年度工程总体计划及进度计划下达;

2、完成公司本年度工程二次目标分解下发执行工作;

3、完成每周进度计划分析调整工作;

4、完成了本年度竣工工程结算工作及各工程增补报价工程;

5、并对已完工工程做经营成本分析;

6、建立了各项计划经营数据报表，如年报、月报、周报等，随时了解工程进展情况;

7、完成了计划经营事务管理流程标准的建立;

8、建立了计划经营部门各项工作考核制度。

>三、树立大局观，认真协调公司部门间的工作。

计划经营部作为公司的一个协调部门，需要有大局观，在自身的不断努力和公司各部门的积极配合下，按计划推进了以下工作：

1、全力协调与配合公司各部门，按计划稳定高效的完成现有工程项目的`正常运作;

2、充分发挥牵头作用，按计划推动工厂生产及工程项目之间的联动有序的施工;

3、认真履行部门职能，经过严谨的前期审核，科学的管理工程经营运作工作;

4、积极发挥计划管理职能，把握各工程进展按既定目标实施，努力加快公司资金的周转效率，提高了公司资金的利用率。

>四、20xx年度工作的初步设想

20xx年，计划经营将按照“运转有序、协调有力、督办有效”的标准，充分履行部门职能，发挥“助手”作用，严格落实各项规章制度，积极协调部门工作，切实加强内部管理，确保各项工作任务的圆满完成。

1、加强学习，弥补工作经验上的不足。从加强业务知识、业务技能的学习入手，提高本岗位的业务水平和技能，更好的为公司、领导做好协调组织工作。

2、继续加强和改进协调工作方式，充分发挥计划经营部协调职能。从改进工作方式入手，首先安排好既有工程的有效开展，同时做好新工程前期施工准备，有序协调新老工程在施工环节的安排，使得各工程平稳有序的得以进行。

3、落实好公司经营方针，控制各工程资金有效利用。依照各工程二次目标分解所制定的计划，严格控制各环节，使得工程成本得到有效控制。

4、进一步提高全局观、长远观，充分发挥“助手”职能，努力配合公司领导规划好公司的长期发展。在公司领导正确领导和各部门鼎力协助下，计划经营部将积极进取，开拓创新，充分发挥公司领导赋予的职责，为公司的发展壮大做出新的更大的贡献。

**工作总结和计划20\_17**

时光荏苒，转眼20\_\_年过去了，回顾一年的工作感受很多，收获很多。其中也包含了各级领导的培养，教育和同事的帮助，关心，也包涵了自己的辛勤耕耘和不懈努力的辛酸。一年来，自己始终坚持勤恳做事，诚恳做人的原则，坚持做事不贪大，得失不计小，认真履行自己的本职工作。从外网管理站到工程项目部，无论做什么样的工作都坚持执行公司安排的任务，可以说20\_\_年是公司推进改革，拓展市场，持续发展的关键年。现对过去一年的工作总结如下：

在20\_\_年里，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干。不断掌握方法积累经验。我注重以工作动力为牵引，依托工作岗位，学习提高，通过观察，摸索，查阅资料和实践锻炼，较快地完成任务。另一方面问书本，问同事，不断进步逐渐摸清工作中的基本情况，找到切入点，把握住工作重点和难点。1到4月份我在第一管理站工作，负责对苑等50多万平方米的供热任务，我们全站人员不负领导期望，圆满完成20\_\_的供热任务和各项经济指标，并积极配合收费人员收费，收费率达到90%以上。5月份我调入工程项目部工作，项目部刚开展工作时，在边经理、李经理的带领下我们十四个员工团结一心，在集团公司领导的精心指导下。我们既是一个团队又有各自的分工，我的职责主要是负责换热站的建设，换热站8座，安装14台换热机组，离子交换器6组，供热面积可达到109万平方米。工程部所有员工顶酷暑，站雨夜，坚守工作一线每天工作十多个小时。勤勤恳恳、任劳任怨，没有任何怨言。

由于我们的供热工程工序比较复杂，繁琐，地下障碍物比较多。经常加班加点，比如;医专新小区二级网比较复杂，在供暖开始是发现供回 水管道接反，为了不影响供热时间，我带领等四名民工奋战36小时，我们的眼睛被电焊光刺激的通红，眼睛无法睁开，但还是坚决完成任务，及时给用户送去温暖。这样的工作还有很多，很多。回顾过去的一年，完成了一些工作，取得了一些成绩，总结下来有以下几方面的经验和收获。

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(四)要加强与员工的交流，要与员工做好沟通，解决员工工作上的情绪问题，要与员工进行思想交流。

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。兼听下面员工的意见，敢于荐举贤才，总结工作成绩与问题，及时采取对策!总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

针对20\_\_年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与员工的协调，进一步理顺关系。

(二)加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

(三)加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与员工进行沟通，向广大员工宣传公司管理的相关规定，提高员工们的安全意识，同时在安全管理方面要严格要求自己，为广大公司员工做好模范带头作用。在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进!我相信：在城投集团公司的正确领导下，公司发展的会更美好!

**工作总结和计划20\_18**

为了总结经验，取长补短，更进一步做好物业工作，在这一年内我对物业工作也做如下总结。

一、应做到有“责任心、爱心、耐心、虚心”的“四有心人”。

1、责任心：首先要严格落实、认清自己岗位职责。就我们的工作而言，一切从单位、业主利益出发，一切为单位、业主服务就是我们的责任。我想我们每一个人都不想自己成为一个“不负责任，没有责任感的人”。认清自己的岗位职责就会知道自己该做什么不该做什么了。这样就会认真去做好本职工作，对自己工作责任内的任何事情主动认真去做，不要等着领导去安排;

2、爱心：一个好的员工要有足够的工作经验，有细心，有热情的工作态度外，我认为还要有爱心，爱心也是我们做好工作的一大“法宝”，一定要把自己那份“爱心”融入到环境中，融入到工作中去;

3、耐心：增强工作观念和宗旨意识，一定要树立以人为本的思想，尽可能地为业主办实事、办好事。即要用耐心、真心、精心解决问题，细心做好工作。这样才能把工作做好、做细、做扎实，切实解决工作中遇到的实际问题。

4、虚心：在工作中一定要本着虚心学习、认真求教的宗旨，扎实的工作。虚心向物业前辈学习求教，总结教训积累经验，以诚恳的态度对待工作。

二、应以饱满乐观的心态去对待工作。

社会对于物业这一行业认知欠缺，很多人看不起物业工作人员，但是我们自己一定要以很好的心态去面对。在工作中一定不要太多抱怨、太多牢骚，在思想上要积极进取，乐观向上，千万不能停滞不前。

三、工作中以身作则，严格自己的工作态度。

工作期间严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地确保客户提供优质的服务，在本职岗位上做实事、做好事。

四、提高专业水平，提高道德修养。

要想真正提高自己的专业水平，为企业、个人多创造一些财富就必须严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦钻研，成为工作能手;加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

在今后的工作中我还会不断地努力，不断地总结各方面的经验，做出我自己的贡献!

**工作总结和计划20\_19**

在过去的一年里，我科在医院领导的正确领导下，在各职能部门的大力帮助支持下，经过全科同志们的积极努力，使本科室的各项工作取得了可喜的成绩，外科得到空前的发展，为在栾川县确立“二级甲等中医院”的地位打下了良好的基础。

一、20\_\_年工作总结

(一)医德医风方面

我科遵守医院各项规章制度，具备高度的事业心和强烈的工作责任感，本着“一切为了病人、为了病人一切、为了一切病人”的服务宗旨，不断提高医护质量，全年未发生一起医疗事故或差错。科室内部医护之间团结友爱，互相尊重，形成一个有力的战斗集体。全科老同志爱护新同志，工作上身体力行，起到了模范带头作用，新同志尊重老同志，业务上虚心好学。我们每个人深刻体会到了工作中的苦和累，但也经常被其他人的敬业精神感动着。我们还定期组织全科医护人员聚会，协调各种矛盾，不断增强集体的凝聚力和荣誉感。科室负责同志经常征求患者及其家属对我们工作的意见和建议，努力改善服务态度和服务质量，牢固树立争创一流的思想，力争社会效益和经济效益双丰收。

(二)业务方面

20\_\_年外科在医院领导的大力支持下，我们外科专业的救治水平得到进一步提高。20\_\_年共收治病人700余人次，抢救病人10余例，各种手术病人334人次。取得了显著的社会效益和经济效益。全科医护人员，不怕脏、不怕累、不分昼夜照顾病人，以精湛的技术和无私的奉献精神，赢得到了社会各界及病人家属的高度评价。因为本院的特殊性，我科的主要病种以普外科，泌尿外科和脑外科为主。而对于重症病人的抢救，我科已建立了一套颇为完善、高效的诊治方案：及时准确的急诊处理，急诊手术病人的绿色通道，各种肿瘤根治手术的开展象征着我科已具备开展代表外科领域高难度手术的实力。

回顾即将过去的20\_\_年，对我们外科全体职工来说,确实是不平凡的一年,我院外科从小到大，从弱到强，医院领导及有关科室人员倾注了大量心血，给予了各方面的扶持和照顾,全体外科工作人员也付出了辛勤的劳动和汗水。在此，我们外科全体工作人员，向所有关心、支持、帮助过我们的人们郑重地说一声：谢谢!

二、20\_\_年工作计划

展望即将到来的20\_\_年，我们充满了希望和期待，对我们医院及外科来说，依然是需要平稳、巩固、发展和壮大的关键一年，我们既感觉到了一定的压力和困难，但更充满了热情和信心。具体到外科，我们认为有以下工作需要进一步加强和努力：

(一)、进一步强化经营意识

具体措施是要进一步降低用药成本比例，拓展服务范围，向服务要效益，向新技术要效益，向医疗挖潜要效益。外科是一个重要的临床科室，也是一个高风险的战场。我们殷切希望在医院领导和兄弟科室的关心、支持和指导下，外科明年工作更上一层楼。

(二)进一步加强与我院市场部的合作

提高社会影响力与医院领导协商，适当降低社会病人住院期间的费用，努力拓展病人来源渠道，提高外科在全社会的影响力。

(三)进一步完善服务流程

**工作总结和计划20\_20**

时光荏苒，回顾20\_\_年自己在\_\_厂综合办公室做的工作,虽然都是很平凡，不需要很高技术含量的工作，但是深刻体会到了对待工作要有很强的责任心，要认真仔细，不能出任何差错。这一年里，在厂领导、部门经理及同事的细心指导和帮助下，我的业务能力和工作水平得到了一定提高，工作中能够严格要求自己，不计较个人得失，认真完成自己本职工作及领导交办的工作任务。20\_\_年我的工作任务是负责公司职工社保、公积金,\_\_厂劳动合同、培训报表和办理职工退休等工作.我的工作性质要求我要经常去社保部门和税务部门办事.通过这一年的锻炼,我的办事能力和办事效率也得到了提高。这一年，我始终以积极的心态去完成自己的工作，保证了公司全体员工五险一金的按时缴纳，每月按时完成各项保险的增减变动。并顺利完成了公司20\_\_年社保和公积金的年度核定工作。

一、20\_\_年工作回顾

(一)办理公司自有职工的社保、公积金核定工作

1、公司自有职工的社保月度核定工作

每月按时办理公司、\_\_分厂、深圳分厂自有职工的基本医疗、养老、失业等保险申报核定和增减变动工作,现公司养老保险在湖北省养老保险局参保，医疗、工伤、生育保险在\_\_市\_\_区社保局参保，失业保在\_\_区社保局参保，社保参保率达到100%; 每月按时缴纳自有职工社保的费用。20\_\_年全年完成公司社保的各项基础管理工作。20\_\_年全年缴纳公司自有职工社保费用共计万元,每月在规定时间内完成社保异动工作，并按要求做好月度增减变动台帐。对于离职人员的社保,按公司要求及时上报社保局办理停保,并根据个人要求，把部分离职人员社保关系转入个人窗口缴费。对内部调动人员的社保,和调入单位对接,把调动人员的社保关系转给现工作单位。虽然这些事情都是比较琐碎的事,但是这两年工作给我的感受是一定要认真仔细,工作上不能出现任何错误;就比如每次去交社保的钱，必须仔细核对清楚，毕竟每个月的社保费用也不是一笔小数目，如果因为自己一时粗心大意,就会导致公司财产受到损失。所以每次我都不断提醒自己，在工作中思想要高度集中，时刻保持严谨的工作作风。

2 公积金工作

目前公司自有职工公积金帐户都在\_\_\_\_区工商银行开户，截止11月，有x名职工在\_\_市参加公积金，每月及时核定公积金费用给公司,由公司统一转帐给开户银行,并做好公积金增减变动等日常工作。为退休职工和部分离职职工办理公积金提取事宜。20\_\_年公积金全年缴纳费用万元;办理公积金启封、封存、新开户等个人变更，做好相关资料备案。

3、认真执行湖北省社保部门和\_\_市公积金中心的政策规定, 于20\_\_年5月份办理公司职工医疗保险20\_\_年年度缴费工资申报核定, 6月份完成职工养老保险20\_\_年缴费工资申报, 7月份办理了公司职工公积金年度缴费基数调整。保证了职工福利基础工作的完成。

4、按三局、公司相关文件要求为分厂125名自有职工申请企业年金，并做好相关备案。

(二)办理职工离退休工作

1、办理20\_\_年公司职工退休审批工作

尽早确定20\_\_年公司退休人员名单，经公司领导审核后上报湖北省人力资源和社会保障厅退休审批处审批。20\_\_年公司共有3人退休，截止11月底，已全部办理，并将已退休人员的档案及时移交给湖北省养老保险局档案管理处。

2、办理退休人员其他工作

20\_\_年共办理4名退休人员的丧葬费事宜，为2名退休人员提取公积金;并及时办理退休人员的医疗费报销和社保卡信息更改事宜。今年8月份，根据湖北省养老保险局28号文和32号文的文件通知，认真学习领会文件精神，已为24名退休职工办理异地养老金发放变更。

(三)办理公司职工医疗费报销，重症申请，工伤认定

20\_\_年为7名职工办理医疗费报销，合计报销费用x元;工伤保险理赔x人，报销费用x元，生育保险报销费用x元。为x名患重病的职工办理了医疗保险门诊重症，办理老工伤申报4人，并做好了相关资料备案。确保职工享有应有的福利。

(四)劳务派遣员工社保的管理

按公司要求及时核对每月中新劳务派遣人员的人数，及时上报每月\_\_厂人员的增减变动。并做好相关记录。为\_\_厂中新劳务派遣人员办理医疗费报销和社保卡。截止11月底，\_\_厂中新劳务派遣人员有128人参保，今年新参保53人，停保24人。

(五)劳动合同的管理

到目前为止，\_\_厂新签合同人员x人，解除合同x人，终止合同x人，签订实习生协议x人。严格按照《中建三局短期用工管理规定》，退休返聘人员7人，其中返聘车间操作人员5人，管理人员1人，后勤服务人员1人;并及时签订退休返聘协议。今年清理自有职工合同到期人员6人，按公司规定，提前两个月组织到期人员办理劳动合同续签申请，及时续签

后移交给公司。清理劳务派遣员工到期人员34人，并联系中新人力资源公司及时续签合同。对新进人员、离职人员及时清理，录入合同台帐，每月更新劳动合同台帐。分厂自有职工劳动合同在公司保存，劳务派遣员工合同全部整理存放在本厂档案柜，便于以后查找需要。

(六)培训工作

1、 20\_\_年\_\_厂培训工作围绕公司人才培养战略和公司人力资源部制定的培训计划, 并结合分厂实际情况,强化员工培训意识。根据各部门的培训需求进行调查，截止11月底，举办管理人员专业技能和综合素质培训共69期，参加培训人数约1000余人。组织内部培训50余次，累计158学时;外部培训19余次，累计744学时。员工教育培训学时全年达到40学时以上有50人，员工教育培训面达57%。20\_\_年分厂通过加大培训力度，不断提高了管理人员的能力和素质，满足分厂快速发展的需要。

2、分厂更加重视对新员工的教育培训工作，今年8月份，组织公司本部分到我厂的11名高校毕业生进行一周的新员工培训。做好集中岗前安全三级教育，并介绍分厂的基本情况，联合团委组织新老员工篮球赛，唱歌比赛等娱乐性活动，使新员工尽快融入分厂的企业氛围。为帮助新员工尽快熟悉分厂环境，早日融入分厂团队文化,今年我厂继续推行导师带徒的培养方法，为每一位新员工指定一名经验丰富的导师，并组织签定师徒协议,使新员工能更快的融入工作，能够在工作中独当一面。对新员工进行职业化心态培训, 培养新员工良好的职业心态，树立明确的职业生涯目标。在新员工入职一个月后，组织召开新员工座谈会，及时了解新员工在工作、生活中存在的问题，并根据新员工提出的问题指定解决方案，解决他们生活中遇到的困难，尽可能满足新员工的要求。

3、结合车间生产情况，制定一线工人培训计划，11月份，与车间31名工人签订导师带徒协议，积

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！