# 过去几年工作总结范文(精选64篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2025-03-06

*过去几年工作总结范文1我们依依惜别硕果累累的20xx年，满怀热情的迎来即将到来的20xx年。在这年终之际，现对来公司5个月的时间里所作的工作汇报如下：>1、正义erp项目的编码工作。了解新疆正义项目的背景、及计划安排，熟悉正义公司制度及业务...*

**过去几年工作总结范文1**

我们依依惜别硕果累累的20xx年，满怀热情的迎来即将到来的20xx年。在这年终之际，现对来公司5个月的时间里所作的工作汇报如下：

>1、正义erp项目的编码工作。

了解新疆正义项目的背景、及计划安排，熟悉正义公司制度及业务流程，再到熟悉新能开发模式，之后我根据需求调研报告，从基本的数据库创建，到编码，完成了销售部、生产部、采购部、质检部四个模块的基本单据的制单、审核、选单、查询、打印等系列的编码工作;完成了正义项目的模块测试及流程测试。

通过这段时间的努力，使我个人的耐心、细心程度及对工作的合理安排得到了锻炼，学会了在繁忙之中找条理，危难之中找希望。同时自己也有一些不足之处，一些细节地方技术上还不太成熟，还需加以学习与钻研。

>2、正义erp项目的实施工作。

十一月初开始进行正义项目的实施，每天早起赶在企业上班前赶到企业进行erp的实施。实施期间主要是软件的安装实施及对企业的erp系统的使用人员进行软件使用培训;纪录客户使用过程中出现的问题，晚上下班后加班加点将每天的小错误及客户变更修改完毕。

通过这项工作，使我原本欠缺的业务能力得到了很大的提高，并学到了很多与客户交流的技巧及业务上的知识，更加明晰了erp系统的流程。但离一个成功程序开发人员的标准还差得很远，在今后工作中，定会多多注意，加以改善。

>3、帮助和使用手册文档的编写。

帮助的编写使我熟悉了dreameweaver和fireworks的使用，为后期的oa开发也奠定一定的基础，使用说明的编写，使我更加加深了项目开发的整体思路与技术要点，总结了前期开发和实施中碰到的问题，并又一次的对软件整体进行了测试，对露出的小bug进行了最后的修改。

>4、利用工作之余的休息时间加强学习。

平时注意收集有关pb方面的资料文件，提高自己的处理新问题和解决新问题的能力，并加强学习java及oa方面的知识(现转为学习。net)，为后期的工作打好基础。

以上为本人粗略的个人工作小结，请领导审阅，如工作上有不到之处，请领导不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

展望临近的20xx年，我会更加努力、工作上认真负责，再接再厉，更上一层楼。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

**过去几年工作总结范文2**

通过近三个月的工作，目前已对公司组织结构、部门职责、生产工艺流程等有了较深的了解，熟悉掌握了账务处理流程、工作任务安排、协调接口部门等。在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，能够胜任自己的本职工作，现将试用期工作情况总结如下：

>1、初入职：

熟悉了解公司基本情况、组织架构和相关业务的流程，具体包括：公司管理层及财务中心人员的分工、基本审批程序和核算流程、成本核算控制流程、生产货物流转及出口贸易方式。实力雄厚的集团公司和健全的财务管理体系，让我相信自己的选择并且珍惜这个发挥和提升个人能力的机遇。

>2、车间实习：

使我对生产工艺流程有了进一步的了解：采购生皮—生皮分选投产—毛皮鞣制—毛皮染整—后整理—库存管理—皮形深加工。原料、半成品和产品不断的分选、反复的加工，让我深知成本核算的复杂性。通过生产工艺与日常工作联系一体为我的工作作好了铺垫。在实习过程中尽可能的认识车间同事，为以后协调部门工作打下基础。

>3、部门工作：

迅速掌握软件的操作；根据自己的职责分工认真的完成每一项工作，根据原始单据审核记账凭证，核对应收应付明细账保证挂账无误及银行款项无误，各部门报销单据按照公司要求审核签字等，及时请教同事解决自己的疑惑同时也指导各岗业务操作过程出现的问题；督促各岗完成各月记账、结账和账务处理工作；正确计算各项税款及个人所得税，及时、足额缴纳税款。

>4、来公司没多久就和财务中心同事一起参加了xxx拓展旅游

紧张的工作之余给同事间的感情交流铸造了一个轻松的平台，使各个部门间的相互沟通更加顺畅。

平时根据每个人的需求还定期组织大家培训学习业务知识；每周部门会议，总结自己上周工作情况计划下周需要完成的工作，会中就自己本职工作中出现的问题和同事一起探讨寻找出更好的解决方法。公司的这些举措让我充分认识公司的企业文化和团队建设。

目前工作过程中存在问题：忙于应付事务性工作多，忽略对工作的条理性规划，另外加上自身管理能力和对业务全面性的缺乏，导致工作有广度，没深度。在今后的工作须做好每周每月财务工作计划，将具体的工作及业务落到实处细处，具体的工作计划和思路包括：

①加强自身业务学习包括出口贸易方式的流程、会计核算、涉税处理、贸易结算及成本核算等，继续到车间实习尽快熟悉掌握公司的各项业务流程。

②协助经理对各岗位的每一项具体的业务提出正确的财务意见，完善相应的业务流程和制度。

③注重财务分析，每月分析各项财务指标并结合业务实质指出变化的原因及过程，督促各岗核对清理所负责的账务。

④加强培训，基于对员工情况的了解和部门效率的改进，平时根据员工需求制定培训计划，使部门团队综合素质不断提高。

新的工作环境意味着新的起点、新的挑战，作为一名财务人员，我认识到自己是一名基层管理者，更是一名执行者，我会充分发挥自身的主观能动性及工作积极性，为公司的高效发展贡献自己的全部力量。

会计个人试用期工作总结三个月的磨刀练阵，按理说，自己到底是宝刀还是锈铁应该可以从这些日子的点滴表现中露出应有的光泽了，然而直至目前，我却对自己这些许的光泽充满信心——我坚信自己不是锈铁！

**过去几年工作总结范文3**

20\_\_\_年很快过去了，在过去的一年里，在院领导、护士长及科主任的正确领导下，我认真学习马列主义、^v^思想、^v^理论和“三个代表”的重要思想;认真学习^v^文件精神。坚持“以病人为中心”的临床服务理念，发扬救死扶伤的革命人道主义精神，立足本职岗位，善于总结工作中的经验教训，踏踏实实做好医疗护理工作。在获得病员广泛好评的同时，也得到各级领导、护士长的认可。较好的完成了\_\_年度的工作任务。具体情景总结如下：

思想道德、政治品质方面：能够认真贯彻党的基本路线方针政策，经过报纸、杂志、书籍进取学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的职责感和事业心，进取主动认真的学习护士专业知识，工作态度端正，认真负责。在医疗实践过程中，严格遵守医德规范，规范操作。

专业知识、工作本事方面：我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，进取圆满的完成了以下本职工作：协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作。认真接待每一位病人，本着“朋友般的护患关系，亲人般的关心体贴”的新理念，经常换位思考病人的苦处。按医院的要求认真做好文件书写，认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录。认真执行医嘱，各项操作规范化。严密观察危重病人的病情变化，掌握好最佳医疗时机，并能做好一般患者的护理常规。工作中任劳任怨，不计个人得失。遵守规章制度，牢记三基(基础理论、基本知识和基本技能)三严(严肃的态度、严格的要求、严密的方法)。医院为了提高每位医生护士的专业理论和医疗技术水平，经常组织全院职工进行电视录像教学，对自我的护理工作更进了一大步。“医者父母心”，本人以千方百计解除病人的疾苦为己任。我期望所有的患者都能尽快的康复，利用巡视病房的机会，做好病人的心里护理是我一贯的工作作风，鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立战胜疾病的信心，当看到病人康复时，是我最高兴的的事情。

护理事业是一项崇高而神圣的事业，我为自我是护士队伍中的一员而自豪.在今后工作中，我将加倍努力，为人类的护理事业作出自我应有的贡献

新的一年快来到了，我真诚的祝福大家在新的一年里，身体健康，工作顺利，也祝愿我们医院工作更上新台阶，业务开拓新局面!

**过去几年工作总结范文4**

本人现任幼儿园教研主任，做好自己本职教育教学工作之外协助业务园长管理幼儿园的教育教学工作，主抓幼儿园的特色教育。三年来，在园领导和全体同事的帮助支持下，本人注重提高个人道德修养，加强个人业务学习，兢兢业业做好负责的各项工作，取得了优良的工作成绩，现分所做的主要工作及取得的成绩、存在的问题和不足、今后的努力方向三个部分进行总结。

所做主要工作及取得的成绩

（一）加强道德修养，提高业务水平，打牢工作基础。

1、严于律己，端正态度，提高修养。在工作中时刻以一名以^v^员的标准严格要求自己，团结同事，乐于助人，以身作则，模范遵守园内各项规章制度。以“垂范、敬业、好学、反思”作为行动准绳，时刻提醒自己经常反思自身言行、倾听大家声音，看到自身不足，做到坚持原则、不邀功、不争宠、不搞小团体、不搬弄是非，做到心胸宽大、语言平和、与人为善。在工作中按照“爱岗敬业、诚实守信、服务家长、奉献社会”的标准，明确教育目标，端正态度，20xx学年因为工作需要，在做好本职工作的同时，成为三个班的临时代班，分担班上的教学任务，但无论多忙多累，时刻都将幼儿园的管理工作放在首位，不计较个人得失，尽忠职守。

2、我在努力工作外还是一名学习型的老师，努力学习业务，提高理论水平。作为幼儿园的教育教学管理者，自己深知要不断学习，才能在专业知识方面引领教师成长，我利用业余时间认真学习《纲要》《规程》《纲要解读》《教科研管理》《幼儿教育》等书籍，关注和学习前沿的幼教理论，并利用业余时间进修大专，修完后将继续冲刺本科学历，使自己的理论知识达到一个更高的水平。20xx年，我还有幸到北京西城区的市级示范园蹲点学习，聆听北京幼教专家讲座，观摩西城区幼儿园考核及半日活动评优，参观了西城区5所市级示范园，蹲点西城区洁民幼儿园，大大提高了自己业务能力，回来后还学以致用，把所学的点点滴滴面向全镇作分享交流报告。

（二）加强教学管理，抓好日常教育，提高教育水平。

身居管理岗位，我感到责任的重大，不敢有丝毫的松懈。认真管理幼儿园的教育教学，积极配合麦园长组织幼儿园老师开展各种活动。平时我主抓日常教学工作，深入教学一线，做好日常教学工作的检查和把关，坚持推门听课，每周一检查备课本及一周工作计划表、户外活动计划表，并对教师包括区域活动开展情况、分组教学活动情况等各项日常教学工作展开随机抽查；积极开展教研和科研活动，主动承担示范公开教学任务，组织老师开展一人一课或一课多研活动，耐心地手把手指导令到新教师们都能尽快地成长并取得好成绩；帮助教师解决日常教育教学和园本课程实施中的问题和疑惑，切实提高教师的教学水平和课堂教学质量，提升教师的教育教学水平，保证了本园课程的有效实施。

（三）组织参加竞赛，勇于接受挑战，取得优异成绩。

20xx学年，与何老师精心编排的少儿舞蹈《闹通济》在狮山少儿花会舞台上获得了二等奖。小塘镇教师基本功大赛上，我与大班级的老师们一起向高难度舞蹈《如火青春》发出挑战，我们利用午休及晚上的时间加班排练，比赛那天我们终于把精彩带给了大家，荣获镇基本功大赛一等奖。南海区优秀园本教研活动中，我们结合实际确定研讨主题《怎样给孩子讲故事》，通过和麦园长的不断讨论修改，我们的方案成功入选，7月1日现场评比顺利完成。

20xx学年，我带领教研组全体老师们辅导罗莹和李要兰老师参加大三届青年教师基本功大赛一扫前一年的颓势，分别获得了南海区二等奖及三等奖。和何老师筹备排练的南海区六一汇演舞蹈《虎趣》，获得狮山镇二等奖及获得南海区三等奖。年度末我还和李老师一起策划了大班毕业典礼，挑选了种类不一的十四个节目，结合老师的实力安排排练工作，大班毕业典礼时成功的舞台得到了领导家长们的一致好评。

20xx学年，我协助李要兰老师在南海区首届幼师专业师德大赛中获得二等奖。和麦园长带领教研组的老师帮助汤莉莎老师参加南海区青年教师基本功大赛艺术活动评优活动，在狮山镇及南海区均获得了特等奖，同时还获得了最佳原创课例奖，汤老师还获得了南海区最具潜质奖。另外，我和何老师精心编排、筹备排练南海区六一文艺汇演舞蹈《小胖胖》，获得了全场最高分，不但获得了狮山镇一等奖还获得了南海区一等奖，我和何老师同时还获得了南海区优秀辅导老师奖。在20xx学年的大班毕业典礼同样由我带领钟老师策划编排，精彩不减去年。

（四）推动工作创新，努力教育探索，获得多项荣誉。

三年来，在园领导的关心栽培下，在全体同事的帮助支持下，本人在工作中取得了一定的成绩，这些成绩誉离不开大家的帮助支持，是集体努力的成果。

**过去几年工作总结范文5**

回首20xx年的我的销售历程，经历许多没有接触的事物和事情；见识了很多从未见识过新鲜；

似乎从一开始，在20xx年希望带来的一切都是新发展、新要求，摆在我的眼前，昂首只能选择前进。

总体观察，20xx年对我取得长足进步；不论与客户的谈判，还是销售经验与新客户的接洽工作，都在不断进步中。

下面是我对公司的品牌推广提出一些个人见解；

理想中我的品牌战略：首先，我司是专业生产汽车制动泵类配件，制动泵是我们的最强的一项，因此在制动泵方面，尽量使用自己的品牌；其次，一些大型经销商会坚持用他们自己的品牌结合我们的产品打入市场，但是我方仍应想方设法将^v^XX^v^品牌进入产品中；再者，品牌的打响是靠稳定的质量在市场的推广而建立的，就好比国内大多数消费者认识的优质品牌仍以国外品牌为主导，人们知道喝饮料首选什么、什么牌子，买运动鞋看的更多是什么牌子，手机要买那个牌子，电器产品还是这个牌子的质量更好些，就连买本土轿车都得先看看厂商的国际合作伙伴是日本的还是欧美的，由于那些名牌的质量优越，人们就会潜意识的相互之间宣传；另外，我们公司如今外协采购外销的规模在逐渐增大，针对外协产品我们应该杜绝用自己的品牌而影响自己^v^XX^v^品牌专业制造制动汽车配件的形象，我们考虑的是长远的战略眼光；最后，对企业的不断宣传可以提高品牌的知名度以及品牌的长远效益。

随着公司规模的不断壮大、市场格局的深化稳定和产品技术含量的节节提升，如何有效拓展世界各地的市场份额应是我们的首要问题；如今我们在美国设立分公司，紧接着我们有在伊朗成立分公司的想法，其一切都是为了赢取更多的市场份额和对当地以及周边市场的有效管理；我们也不能忘记CRM（客户关系管理）的推动，有效地管理好每个区域的客户与我们之间的友好和长期合作的关系炙手可热，我们要掌握产品优势的主动权去获取市场而非等客户来找我们！

1、东欧地区：目前俄罗斯市场仍是空白，由于国家政策以及关税、运费等问题，对于我们来说，如何进一步努力的降低产品成本来提高价格竞争力是进军俄国市场的首要问题；出现一点危机的市场是立陶宛，由于价格问题，我们在和一个大客户出货时候产生了分歧，若能在20xx年顺利解决价格问题，销售份额将有保持或者提升；东欧市场较好的是波兰市场，目前虽然只有两个客户，但是20xx年的销售额有望达到18万美元（卡玛斯外协为主）；东欧市场另一福田是土耳其市场，虽然20xx年跟我司贸易的客户不如以往那么多，但是市场前景较好，尤其是大客户的锁定以及小客户的推动，有望我司产品在该地区取得更大发展；

2、西欧地区：意大利和德国市场在20xx年发展稳定，希望通过新厂房的规模和展会、拜访等品牌推广，赢取更多的客户和更大的市场份额；英国市场目前只有一个客户，但是由于助力器和硅油离合器水泵问题，今年贸易额不仅一般而且助力器的退货给我造成较大损失；此外经过20xx年对西欧市场的了解，发现该市场要求质量高，价格要适中，在西班牙、法国新车较多，即使开发新产品，市场的持续能力也不高；基于此，我个人认为西欧地区市场策略，如何锁定关键大客户成了首要任务，比如说意大利的LPR，如果我们的产品能够达到他们的性能要求，就应当全力配合客户，从长远利益角度考虑，率先占领市场份额，然后推动价格的提升；

3、现行和客户的联系过程是：前期谈判工作（邮件交流、核对询价单和报价、价格的确认和所寄样品的确认、产品标识、付款方式的商定、订单的生产）下单前的待办工作（包装内盒、外箱唛头、内盒不干胶内容）生产中的联络（交货期的反馈、与生产部的协调工作）发货前的联络（船公司的联络与船期的安排、物流的管理）发货后的联络（货款的回笼问题、单据的邮寄或者银行交单）再次联络（新订单的谈判）；

4、非洲片区：单分开南非市场，我们非洲市场仍不理想；目前销售区域仍是集中在埃及和突尼斯，建立贸易关系的有3家，20xx年有销售来往的只有两家，其中一家埃及大客户因为付款方式无法达成一致而取消大约30万美元的订单；但是埃及另一客户的贸易额由去年的一万多美金增大到近7万美金；突尼斯客户的贸易额也由去年的六千多增到一万美金；随着我司产品在市场的布局成熟与质量的提高，坚信能在北非市场有更大份额；

5、南非片区：目前南非市场客户共计5家，由代理XXX公司负责管理销售区域，我司监督；目前主要区域在约翰内斯堡，然后在德班和开普敦各有一客户；现行主导销售产品是制动分泵；销售额由去年的不到8万美金，增加到今年的18万余美金；初步预计20xx年销售额达到28万美金，并向30万发出挑战；

6、中东市场：20xx年有贸易来往的中东客户（阿联酋、伊朗、以色列）共计11个客户；20xx年公司产品销售额5万余美元，外协产品销售额12万余美元，在业绩上都高于去年的产值；随着伊朗市场的不断拓展，我司起亚PRIDE总泵和分泵将以主打产品进入该市场，同时争取通过明年的展会或者拜访，扩充日本车系列产品在中东迪拜以及周边国家的市场份额；

7、对于客户所寄和给的新样品，我认为我司应该首先对其进行筛选，不能是汽车配件的样品我们就接受，如果数量、市场、利润不是很理想，就立即放弃，过多精力的分散，其结果必定是得不偿失。

**过去几年工作总结范文6**

时光流逝，光阴似箭，20xx年就这样飞速的走过，迎接的将是崭新的xx。回顾过去一年来的工作，在公司领导及各位同事的大力支持与帮助下，我不仅顺利的完成了自己所做的工作，而且对所做的概预算和经济评价专业有了更深入的学习和熟练的运用，也使我更近一步的了解了设计的工作流程。让我有更充分的信心去挑战来年的工作任务。

>一、年度工作情况

为了更好的做好自己今后的工作，总结经验教训，现将个人工作总结如下：20xx年年初时，公司的项目并不是很多，我参加的主要项目有xx电站的调整概算，xx的水保概算，xx人饮工程的估算和经评，xx水电站的经济评价等。利用空余的时间我看了一些有关造价和经评有关的书籍，对有些模糊的知识点从学习到了解再到运用的过程，我觉得对自己来说是一个很大的进步。

从年中开始一直到年末，任务就特别多了，一个接着一个，而且时间也很紧凑，从六月份开始为了赶xx的几个报告几乎就要天天加班，说实话确实是很辛苦，但在任务重时间紧的情况下我们能按时按质地完成任务，说明我们还是在努力并且有实力去接受挑战。年中到年末我参加的主要项目有xx工程、xx工程等等。

要敢于尝试才能有进步！xx年对我来说是一个既充实又充满挑战的一年。的挑战还是编制《xxxx方案报告》，刚开始编写时，感觉找不到方向也不知道如何下手，但我敢于去尝试，经过不断地思考，不断地收集资料，不断地向领导和师兄们请教，报告还是在规定的时间内完成。虽然报告做的不是非常完美，但我觉得我是竟全力去完成了。相信有了这次尝试，在以后的工作中我都能很快的上手。

>二、来年工作计划

20xx年自己在进步的同时也有一些不足的地方，现将其总结为两点作为下一年改进的计划：

书到用时方恨少。进过这一年的磨练，首先我感觉自己的知识还很欠缺，我觉得要做好设计工作，不光是自己的专业精通了就行，各个专业之间都是相辅相成的，涉及到的其他专业都要有所了解才能形成一个整体的框架，从而自己所做的才能够更好地为下一个专业服务。学习是一个日积月累的过程，也是一个不断求知探索的过程，因此，不断地给自己充电是新的一年里的首要计划。

其次，我觉得设计就是一个团体合作的过程，不是各搞各的，也不是那个专业做的好，就说这个报告完美了，而是各个专业之间要相互沟通、相互配合才能堪称这个设计合作的过程。希望在新的一年里各个专业之间能默契的配合，也希望在下一年度领导能加大这方面的管理。

20xx年已接近尾声，20xx年正向我们奔来，在新的一年里可能还有更多的困难和挑战在等着我们，但我已经做好了心理准备，因为年轻就是我现在的资本，再苦再累，我也愿意去拼。

**过去几年工作总结范文7**

20\_\_\_年度是\_\_\_\_\_\_团支部快速提高的一年，在实业公司团委的正确领导下，在分公司的大力支持下，分公司团支部牢牢抓住“团结、朝气、向上、奉献”的工作主题，开展了一系列有益员工身心健康、彰显企业文化、展示青年形象的活动，取得了良好效果，现总结汇报如下：

一、精心组织，制订详细的年度工作计划，明确了工作目标分公司团支部于2月25日召开了团支部年度工作会议。围绕实业公司团委和永州分公司制订的年度工作发展方针，明确了“团结、朝气、向上、奉献”的工作主题，制订了20\_\_\_年度空港实业永州分公司团支部重点工作活动计划，计划组织了一系列旨在提高团员青年们的政治思想教育、业务技能培训的学习活动，以彰显团员青年们朝气蓬勃向上的精神面貌，鼓励爱岗敬业奉献的企业文化。

二、建立了“永州机场青年服务QQ群”

三、组织开展可持续性的“导师带徒”活动工作

从今年3月份开始，充分发挥一线青年岗位能手的“传、帮、带”作用，进取探索和丰富团员青年们的岗位技能培训，进取开展“导师带徒”的培训活动，截止目前，经过师徒双方的双向选择，分公司团支部已正式促成师徒结对进行全方位培养的组合共有五对，并鼓励青年员工们进取参加各类资质认定考试，先后有两名青年员工经过了中级经济师和会计统考。

四、与机场派出所组建了青年篮球队

为丰富青年员工们的业余生活，提高员工们的身体素质，远离亚健康，展现湖南空港年轻人朝气蓬勃的形象，分公司团支部与机场派出所共同组建了一支青年篮球队，制订了严格的训练计划(每周的团体训练时间不低于8小时)，并与驻场及政府单位组织了友谊篮球赛6场，虽屡战屡败，但青年球员们的拼搏精神获得了一致好评，增进了友谊的同时，青年员工们的归属感和团体荣誉更强了。

五、与永州机场派出所，共建了一支青年治安联防队。针对20\_\_\_年度暴恐事件频发，安全压力骤增的情景，根据“平安机场”建设专项行动的工作要求，由分公司团支部发起，与机场派出所共同组建了一支青年治安联防队，由机场派出所负责对队员进行相关法律法规、反恐器械、可疑人员车辆识别及处置等相关资料的培训，并取得了很好的效果，联防队成功处置了7月26日、9月19日、10月25日三起在候机楼发生的诈骗治安事件。

六、进取组织开展专项主题活动，彰显企业文化，凝聚团队战斗力

20\_\_\_年度分公司先后举办了“勇攀高峰，唱响梦想”户外拓展、“欢乐空港人”象棋、军棋、跳棋、乒乓球、卡拉OK等一系列群众文体活动，增进了团员青年们的友谊，丰富了团员青年们的生活，充分彰显了湖南空港企业文化。

七、进取开展公益活动

为弘扬中华民族“一方有难、八方支援”的传统美德，为用实际行动支持湘西的抗洪救灾活动，7月24日分公司团支部在机场候机楼开展了献爱心募捐活动，得到广大旅客和员工的支持，筹得善款1240元全部捐献灾区。

回顾20\_\_\_年度的分公司团支部工作，在组织建设和开展工作上还存在经验不足、方式单一、创新不够等问题，在即将到来的20\_\_\_年度，永州分公司团支部将继续按照实业公司团委的统一部署，以充分发挥团员青年们的进取性、主动性、创造性为目标，开展一系列有益员工身心健康的活动，不断提高青年员工们的劳动技能和安全服务意识，充分展示团员青年们的智慧与风采，将永州分公司团支部打造成一支学习型、服务型、战斗型的队伍。

**过去几年工作总结范文8**

三年来，在院领导大力支持下，在医院各位同志的鼎力帮助下，本人爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交下来的其它任务，现简要回顾总结如下：

>一、政治思想方面

三年来，本人能认真学习马列主义、^v^思想、^v^理论和“三个代表”重要思想，认真贯彻和落实科学发展观，在思想上、政治上、行动上时刻与^v^保持高度一致，有较强的政治敏锐性和政治鉴别力，在大是大非面前能保持清醒的政治头脑，能运用马克思主义的立场、观点、方法来观察、分析和处理问题。在平时工作中，始终以一个^v^员的标准严格要求自己，充分发挥先锋模范作用，自觉维护单位的整体利益和长远利益。敢于坚持原则，顾全大局，作风正派，严守纪律，团结同志，尊重领导，乐于助人，无私奉献，做到始终牢记党的宗旨，全心全意为人民服务。在同志们的真诚支持和帮助下，取得了干部职工对我的高度信任，使我的工作能一步一个台阶地前进，使我的思想也更加成熟了，也使我的世界观、人生观、和价值观得到了锻炼。

>二、业务工作方面

自20xx年参加工作以来，先后在xx医院、xx职工医院等多个部门工作学习过，不论在哪里工作都能够认真钻研业务，很快掌握工作思路。20xx年起在xx职工医院做麻醉工作，虚心向有经验的同志学习，认真探索，总结方法，增强业务知识，掌握业务技能，很快适应了新的工作岗位，熟悉了各项麻醉方法的操作技能，及早地成为了麻醉室骨干医生。

在工作中，除了完成本职工作以外，同时在不影响本职工作的情况下，能积极参与院里的其他工作。从不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益。在工作中发扬乐于吃苦、甘于奉献的精神，对待各项工作始终能够做到任劳任怨、尽职尽责。作风严谨，遵纪守法，清正廉洁。不论是在上班工作时间，还是八小时以外，均能够严格要求自己，自觉遵守法律法规，遵守单位的各项规章制度。爱岗敬业、热情服务，始终能够以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中，能与其他同志处理好工作关系，努力提高工作效率和服务质量，开拓进取，与时俱进，及时提出新思路、新建议、新打算，有超前意识，讲求工作方法，注重工作实效，摒弃形式主义花架子，在工作中能够身体力行，认真负责，严格把关，敢于面对问题。真正做到爱岗敬业，吃苦耐劳。狠抓细节，严谨细致。

在工作中牢固树立“细节决定成败”理念，努力养成一丝不苟、善始善终的工作作风。在临床工作中，遵守医院的各项规章制度，按时上、下班，坚守工作岗位，积极配合医院领导及科室领导的工作，努力完成上级下达的各项任务。在工作中，本人深切的认识到一个合格的麻醉科医生应具备的素质和条件。努力提高自身的业务水平，不断加强业务理论学习，能熟练掌握硬膜外麻醉、颈丛麻醉，气管内插管全身麻醉，静脉复合麻醉等各种基本的麻醉技术，尽量与手术医师配合好，满足手术医师对麻醉的要求，以便达到麻醉的平稳、安全和手术的顺利完成。每做完一台手术麻醉后自己都会认真总结，总结麻醉失败的教训或成功的心得，以求不断的提高自己的业务水平，能更好的为病人服务。在院领导支持下间断的去进修深造，提高了业务技能和理论水平。学习了新的技术和方法，如：深静脉穿刺术、急诊急救的流程、简易呼吸器的使用、心脏除颤仪的使用等。工作中，注重和各科室的同仁们共同学习，共同提高，共同推广，学会了更多的技能。

在如今医患关系紧张的时期，切实的贯彻“以病人为中心，以提高医疗服务质量为主题”的思想，为了病人的一切，急病人之所急，尽己所能帮患者尽快解决病痛之若，用自己的实际行动让病人了解医生仍然是值得信任的人。

回顾三年来的工作，在领导和同志们的关心、帮助和支持下，我虽然取得了一定成绩，但是还有差距和不足，主要表现在理论学习的.系统性、自觉性不够，用科学发展观指导实践，推动工作的能力还需增强；工作思路和工作方法上开拓创新精神还有待提高；在执行力上还需要进一步加强。在今后的工作中，我将牢固树立全心全意为人民服务的宗旨，进一步加强政治理论学习和党性修养，不断提高综合素质和专业职业技术能力，更加努力地做好各项工作，我将认真总结经验，吸取教训，一如既往，求真务实，开拓进取，在党组织的关怀和培养下，经过自己的不断努力，力求为社会做出更多、更大贡献而努力奋斗！

**过去几年工作总结范文9**

时间一晃而过，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。以下是我的个人工作总结。

>一、完成工作方面

根据材料采购计划，按时、按需对公司主要产品及辅材进行申购。在请购材料的同时，并把材料的价格信息及时提供给相关技术部门，为产品设计选材提供图纸和成本估价。提高采购员的自身知识及业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买到材料，减少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。为降低成本，通过寻找多方供方，做到询价、比价、议价，从中选择物美价廉的供方。

进一步加强对供应商的管理，对每家来访的供应商进行分析了解，确保每一个合适的供应商的资料不流失，同时也利于采购对供应商信息的掌握，从而进一步扩大市场信息空间。建立合格供应商名录，对供应商进行评价和分板，合格者才具备供商资格。

工作中团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系，保持良好的沟通，充分发挥岗位职责，认真完成各项工作任务，协助相关部门的工作需要，能按照技术部的要求及时与各供应商进行沟通协调，尽努力按照我司的标准供应产品。工程订单所需设备均可按时交货，未能及时到货设备也及时向上级反映，并做出相应的处理。供应商供货时也要求其提供必要的资料。

>二、采购工作的体会

公开透明的按采购制度程序办事，在采购前、采购中、采购后的各个环节都主动按受财务及其他部门的监督，有问题将会在第一时间反馈给上级领导。围绕控制成本、采购性价比的产品等方面进行开展工作，采购员在充分了解市场信息的基础上进行询价、比价，注重沟通技巧和谈判策略。

加强对供应商的管理协调，合作过程中，采购员必须公正严明，最终为公司选择且具有战略伙伴的供应商。逐步加强对设备及材料的价格信息管理，提高部门采购员的工责任感觉，今后采购部将特别注重采购人员的工作分配，保证采购设备及材料信息的有效追踪。在专业知道得到提高的`同时，业务素质及责任感非常重要，做一个有责任感的采购员，把好公司的进口关。

>三、采购工作上的要求

对各部门的请购问题上，希望请购部门给采购部一定的采购时间，请购材料时做好请购计划，尽量避免当天请购要求当天要货，或是第二天马上要货。为此将打乱采购员的工作计划，急需的物料有可能会造成价格方面或运费偏高，不利于控制成本。请各部门做好请购物料的计划。

>四、工作上的缺点和不足

由于采购及施工过程中没有及时发现并提供相关的证书和报告，导致在工程验收通电时，出现了低压计量柜不符合标准的问题，给公司造成了极坏的影响，和很大的损失。此类低级错误是完全可以避免的，但是由于采购部的疏忽，给公司带来不必要的影响与麻烦，公司作出任何的处罚都愿意承担。通过这次的教训，今后的采购部工作要求更加完善，在设备进厂前，各种相关资料必须全部到位，后续并要求供应商设备如有任何的变更必须把资料补全。并了解市场的变化，要求各采购对设备要充分了解，避免此类问题再次发生。

供应商体系没有完善，对重要的材料或者设备没有建立健全的资料库。工作的计划性不强，没有充分了解市场的行情，有关于XX市变压器方面的变化情况没有掌握到位。部门与部门之间的沟通也未能达到理想的效果。

>五、今后的工作计划

完善供应商体系，对重要材料或设备的供应商要求达到两到三家，确保材料或设备能够了及时供应。随时关注市场变化，尽量利用多渠道来降低成本、控制质量。稳定现有供应商，开发有潜力的供应商，不断优化供应商体系，在工本中不断改进工作方法，不断积累经验。随着市场的因素影响，各种原材料的价格都在不同程度上涨或是下调，采购员要做好价格的比对，做好比价、议价，了解市场价格，从中选择优秀的供应商，避免供应商以各种理由对公司提出涨价的要求。继续配合项目部完成工程上所需求的设备及辅材的购买及设备进场，以及工程所需的设备的各种质资。

采购物资进行分类，制定分类物资采购制度，如工程设备和设备零部件的采购无法在短期内完成，所以在采购的过程中要做好采购计划；如日常所需文具等常用物资，做好相应的存货，购买量大则可以降低成本。配合仓库，掌握好仓库库存，了解销售的情况，使采购工作不处于被动状态，及时清查库存呆滞品，并上报上级处理。采购员的产品知识及业务素质通过培训和相互学习，使专业知识及业务水平得到提高，同时培养新进人员，使之尽快熟悉工作。

在今后的工作中，我部门人员仍会认真工作，不断提高自身素质、管理水平及专业的产品知识，增强责任意识，提高完成工作的效率，同时我们也会选择性采纳公司其他部门提出关于下降成本和提高效率的方法，并不断的大胆尝试，取其精华去其糟粕。为公司明天的发展能更上一层楼贡献出微薄力量。

**过去几年工作总结范文10**

我叫XXXX，男，19年月出生，大专文化，^v^党员，19年12月在信用社参加工作，历任信贷员、记账员、座班主任兼会计，199x年在信用社任信贷员、200x年任信用社座班主任兼会计，XX年任信用社主任至今。

自从参加信用社工作以来，平时注意自己的治素质培养，团结同志，待人诚恳，于1998年光荣的加入了中国。我认真学习国家的金融方针策、法律法规和信用社的各项规章制度，积极思考，努力钻研，不断进取，于1995年参加了XX农业银行学校金融专业的学习，1998年经市体改办批准以优异的成绩被推荐参加XX省广播电视大学金融专业的学习，XX年参加XX广播电视大学金融专业本科班的学习(现在读)经过系统理论知识学习，已具有一定的策理论水平。1993年至XX年以来，屡次被县农行、县联社评为综合先进个人及单项先进个人，受到表彰奖励。

参加信用社工作以来，对自己高标准、严要求，坚持苦练基本功。始终不忘充实自己，业务技术知识在短期内达到上级要求。特别是担任会计工作后，坚持学中干，干中学，立足本职，勤于钻研，不断丰富自我，完善自我，提高自我，能够在短时间内熟练掌握财务会计知识，在日常门柜、会计决算、帐务等工作中，严格按照有关会计制度和上级文件精神进行操作，按业务操作规程办理好每笔业务，能够严格审查传票，正确提取各项费用;结息日做好结息入帐等工作。能够及时核对内外帐务，能及时、准确地完成各种会计报表的编制。严格按规定管理好重要空白凭证，按照重要空白凭证的领用手续，做好重要空白凭证的领用登记和出、入库。每天坚持帐实检查，确保凭证的使用、销号有序、规范，避免出现遗失。妥善保管好各种印章、对系统打印的流水查询做到当天勾对，坚持帐务上的不定期自查，做好大额现金收支备案工作。交替班时做到手续完整，责任分明，做到防范他人和自我约束。未出现过责任性差错和案件，圆满完成了领导分配的各项工作任务。不论是营业时间还是非营业时间都能提高警惕，牢记防预案，时刻绷紧“安全”这根弦，确保人身和信用社的资金安全。

在担任信贷员期间，我坚持下乡深入农户，及时掌握各户生产生活的资金需求，适时发放小额信用贷款。在农村产业结构调整中，及时向社主任汇报发放联保贷款的建议，经考察向XXx投放联保贷款30余万元，当年每户增收过万元，取得了支持农民致福和我社业务发展的双赢。合理安排公休和工作的关系，时刻以工作任务为中心，明确阶段目标，不达目的不罢休，月月季季按时完成任务。今年担任XX社主任以来，面对该社资产质量低下、存贷占比严重超标、职工队伍人心涣散、环境卫生不整等突出问题。以整顿劳动纪律为突破口，整章建制严格内部管理，坚持集体学习和党员活动日学习，强化考核机制。解决员工生活问题，不断丰富业余文化生活，员工队伍精神面貌焕然一新，业务经营迈入良性轨道。

不断发扬“爱社如爱家”、“社兴我荣、社衰我耻”的主人翁意识，工作中严把脚踏实地，诚实待人，“心诚则路正，路正则事业成”的准则。今后的工作，我将发扬成绩，改正缺点，立足本职为农村合作金融事业的发展奉献出自己的一份光和热。

**过去几年工作总结范文11**

20xx对我来说是有吸引力的一年。经历了从郊区到农村再到市场看重的学校，让我对教育教学有了更深的认识，也极大的提升了自己的思想和教学。

>第一、师德内化

教师职业道德的六条规则，原本只是记忆，现在内化为行动。在教育教学实践中，要每天认真实践，爱国守法，爱岗敬业，关心学生，为人师表，教书育人，终身学习。每天练习，特别是关心学生，终身学习。当老师教书的时候，我对一个后进生关注了一年，给他写了几十条观察日志，关心他，信任他，引导他。回来的时候，老实的父母送了我一只自己抓的蝉蛹作为感谢。今天想起来感觉是一种职业上的快乐。

>第二，在教室里站稳

作为一名教师，最重要的是在课堂上站稳脚跟。这些年来，我一直在课堂上“站着”，但我不确定自己是否“稳定”。20xx年10月，我强迫自己参加教学专家的评审。历时近五个月的教学专家参与评估的经历，给我的不仅仅是我还没有拿到的“花纸”，还有这种体验。在这次经历中，我慢慢觉得自己可以在课堂上“稳扎稳打”，论坛真的是属于自己的。

>第三，好好学习

由于年龄和学校条件的限制，学生出去学习的机会很少，所以我寻求自我突破，自费加强学习，收获很大。此外，通过阅读，我不断完善自己的想法。在过去的20xx年里，我读了苏霍姆林斯基的选集。从五本厚厚的书里，我体会到了什么是真正的教育，什么是真正的教育家，什么是教育的情怀和理想。

>第四，讲课写书

讲课写书是我今年的收获。20xx年，应邀在河南省临颍、襄城、曲阜三地谈读书、反思、写作，与同行分享学习心得，获得广泛好评，给我很大的自我认同感。20xx年10月份，我拿到了一本小书《做的小学科学教师》，为我今年的实践和学习画上了一个圆满的句号。

总之，在过去的一年里，我们一直匆匆忙忙，“做”得多，“想”得少。从各方面来说，收获都不错。新的一年来了，我需要去做，去思考，去务实，去做新的教育。

**过去几年工作总结范文12**

幼儿园保育物流的质量与成千上万的家庭有关。只有扎实做好保育工作，孩子才能健康活泼地成长，让父母放心。本月，在园区领导的正确领导和所有护理物流人员的共同努力下，园区护理物流工作根据大纲精神和园区实际情况，脚踏实地完成护理物流工作任务，取得必要成果，为了使未来工作更好，本月护理物流工作总结如下：

>一、加强学习，努力提高保育后勤人员的政治和专业素质

本着理论指导和实践的态度，定期组织物流人员进行政治和业务学习，每半月召开一次例会，及时了解物流人员的思想动态和工作中存在的问题，努力提高物流人员的所有权意识。组织学习幼儿园法律法规，个性是幼儿园卫生消毒方法、食品法和消防知识，学习安全教育文件，卫生教师举办护理知识讲座，护士、食堂人员商业知识考试，使护士、食堂人员能够规范操作，简而言之，通过各种形式，帮助引导他们提高专业理论主观掌握指导思想，整合工作。

>二、始终做好安全工作，确保幼儿园安全正常运行

安全工作是幼儿园工作的首要任务子的安全影响着父母的心。首先，我们重申了幼儿园的安全制度，成立了安全领导小组，召开了安全工作会议，定期全面修改和完善幼儿园内外的所有设施和设备。对于各种危险和隐患，我们应及时发现并及时修复，并经常提醒班主任注意各种大小硬件的维修，以确保园区内每个儿童事故的风险最小化。加强对门卫工作职责的教育。家长用接送卡接孩子，用游戏和活动教孩子安全知识和技能，保健老师举办安全知识专题讲座。只有有了安全，才能有良好的教育教学秩序。否则，一切都是纸上谈兵。在今后的工作中，我们还将永远鸣响安全工作的警钟，不懈努力，对儿童的安全负责。

>三、加大保健力度，科学合理安排一日饮食

本月，按照苏州市幼儿园保健合格标准的要求，严格规范地实施，把儿童的健康、健康和安全放在首位。首先，做好孩子进入幼儿园的晨检，做好晨检的各项工作，确保每个孩子来园，安全回家。二是建立合理的生活制度，培养儿童良好的生活习惯，建立定期健康检查制度，监测儿童生长发育，做好秋季传染病预防工作，本月是流感发病率高的一个月，但我园仍做好预防工作，增加紫外线消毒灯，增加消毒，确保儿童健康。我们还根据不同年龄进行适当的体育锻炼，以确保儿童的户外体育锻炼和活动时间，提高儿童的身心健康和抗病潜力。此外，我们还科学合理地安排儿童的日常饮食，每月计算饮食的营养，成立饮食领导小组，根据儿童的年龄和生长发育需要制定合理的营养饮食。注意厨房食品来源的日常登记验收，签发发票，严格控制门户，防止食品变质变味进入园区，坚决杜绝三无产品。

>四、食堂管理长效，食品品种多样化

食堂工作是幼儿园卫生安全工作的首要任务，为了确保儿童食品安全，我们每两周组织食堂工作人员进行业务学习、学习食品卫生知识、食品中毒预防知识、餐具消毒知识等，实行分工责任制，负责工作，提高工作效率，提高服务师生的意识和水平。本月由于各种原因，食堂多次调整人员，在新员工上岗前可进行体检，持证上岗，及时领取卫生许可证，为食堂员工配备必要的劳动防护用品，调动工作意图，让他们轻松工作，更好地为师生服务。为了不断提高儿童的饮食质量，在饮食营养、图案品种和搭配上，头脑风暴不断增加图案和颜色品种，食品采购由专人负责。按实际人数合理采购，专人负责验收，入库手续齐全，严禁不合格食品入园。加强食堂卫生工作指导，不定期抽查，发现问题及时整改。

>五、进一步完善园舍环境，争创优美卫生的教育环境

本月以儿童健康成长为核心，努力营造适应儿童健康快乐成长的良好环境。因地制宜开展绿化美化工作，提高绿化品味。专人负责草坪、花卉、树木的维护，并根据需要增加所需的设备设施。

卫生干燥区划分，人人参与，对人负责。明确干燥区域的卫生要求。严格执行班级卫生消毒工作，保育教师每天按照规定的要求进行清洁消毒，防止细菌和病毒的传播。

本月必须提高护理后勤工作，护理后勤人员素质明显提高。全体教职工能够密切配合，在安全方面做了大量工作，没有发生重大事故。结果已经过去，下个月将继续加强安全工作，规范门卫和儿童接送制度，确保儿童安全，加强食堂工作指导，规范操作，基于基本食谱，追求颜色、香味、味道、恐惧，购买必要的设备，加强园区卫生工作检查，我们将充满信心，努力工作，创造一流的教育环境，赢得社会和家长的信任，为幼儿园辉煌的明天继续努力！

看着渐渐长大的孩子，我从他们身上感到一种自豪感。转眼间，一个月过去了，我的耳朵里似乎仍然充满了孩子们刚进入公园时的热闹声音。在过去的半年里，孩子们学到了很多，在各个方面都取得了很好的进步。在这里，我也应该整理我的想法，总结我过去的工作经验，以便更好地提高我的工作水平。

我积极参与各种时事和政治学习，坚持理论与实践相结合，从我做起，从身边的小事做起，用正确的思想引导孩子，做好教育工作。

**过去几年工作总结范文13**

一年的时间很快的过去了，这一年里，我在科长的带领下，委领导的关心及全体同志的帮助下，能够比较圆满的完成了本年度的工作任务，在思想觉悟等方面都有了一定的提高，本年度的总结主要有以下几项：

一、政治思想表现、品德素质修养和职业道德方面

能够认真学习dxp建设具有中国特色社会主义的理论，自觉贯彻执行党和国家制定的路线、方针、政策，具有全心全意为人民服务的公仆意识。能遵纪守法，敢于同违法乱纪行为作斗争，忠于职守、实事求是、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。认真学习了jzm的“三个代表”精神，并写了心得体会和全委同志进行了交流，能较好的理解了“三个代表”精神的内涵，在“三个代表”回访再复查过程中，能及时的发现存在的问题及对“三个代表”精神领悟不透的地方并及时加强学习，予以改正。还学习了^v^同志在八届二次全会上的讲话，使我在思想觉悟方面有了一定的进步。

二、业务知识和工作能力方面

在目前的工作岗位上，能够不断的去学习，积累经验，经过自己的努力，具备了一定的工作能力，能够从容的接待人民群众的咨询。在组织管理、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

三、工作态度和勤奋敬业方面 热爱自己的本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守科委的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

四、工作的数量、质量、效益和贡献

能够及时完成制定的工作任务，达到了预期的效果，在文件打印，材料的备份等工作中，都能保质、保量的完成，同时在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过一年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步，为科委做出了应有的贡献。

总结一年的工作，虽然有了一定的进步和成绩，但在一些方面也存在着不足。比如，有创造性的工作思路还不是很多，个别工作还不是做的很完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，要认真学习和贯彻党和国家的政策、方针、路线，努力使思想觉悟和工作效率全面上水平，为我区实现跨越式发展做出应有的贡献。

**过去几年工作总结范文14**

又是一年快过，作为一名xx服务员，在领导和各位同事的关心、支持和帮助下，我在工作中认认真履行岗职责，对工作精益求精，时刻保持谦虚谨慎的态度，以认真学习，扎实工作为准则，认真完成的各项工作任务，现将工作情况总结如下：

一、在思想上

时刻保持学无止境的态度，牢记xx服务工作人员宗旨，树立全心全意为顾客服务的宗旨，从思想认识上有了新的提高。

二、在工作上

认真学习业务知识，理论和实践相结合，本着对工作积极、认真、负责的态度，不断改进工作方法，总结经验，充分发挥岗位职能，认真学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾摆放;包厢上菜搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题;服务中注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同问题等等。在日积月累的学习中，一天改正一点，提高一点，每天都是进步。

xx是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人优质的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如您、请、抱歉、假如、可以等等，并且我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具，另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

三、在运用语言表达上

需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。对于服务中发生的突发性事件是屡见不鲜的，在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承顾客是上帝，客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，当状况发生时，服务员首先考虑的不是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

回顾20xx的工作，xx为我们员工开展了很多活动，唱歌比赛，户外活动，让我们员工与员工，领导与员工之间有了更深一层的了解，而我在思想上，工作上，交流上等各方面都取得了进步，做一名服务员固然很辛苦，但是认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。在今后的工作中我一定再接再励，扬长避短，在实践中磨炼自己，成为一名优秀的服务员。在最后我祝xx越办越红火，分店越开越多。

**过去几年工作总结范文15**

开学已经到了第七周，忙碌而充实，我们数学组坚持以学校和级部工作计划为指导，认真贯彻落实上级教育部门的要求，以课程改革为核心，以学生的发展为本，以高效课堂教学研究为重点，致力于学生的全面发展和教师的专业成长，凝心聚力完成各项工作。现将本阶段的工作进行总结：

>一、按计划实施的工作

1.用心参加远程研修。

2.加强理论学习。

组织全组教师鼓励积极自学，不断加强理论，提升理论修养，丰厚自己的底蕴，提高自身素质，提升教育教学业务水平，努力做到“品德高尚、学识渊博、业务精湛”。因老师们教学工作比较重，家长放学之后对学困生进行辅导，所以集中理论学习次数不多，以后还要加强。

3.用心做好常规工作。

4.组织教师们外出学习。

>二、下一步实施的工作

1.完成远程研修作业。

下一阶段督促老师们重点认真完成观课评课的工作，认真观看4节展示交流课，写出高质量的观课报告，并且提交一篇精彩的教学设计。

2.做好教学常规的督导工作。

教研组继续配合级部承担对教学的指导和管理，认真按照“八个精心”的各项要求，切实落实好备课、上课、作业批改、质量检测、课外辅导、考试等各个环节工作，期中、期末对常规工作进行检查督导，带领老师们扎实常规，做好做精。

3.召开教学经验交流会。

每一位老师在自己的教学实践中积累丰富的经验，为了展示、交流和学习身边的经验，发挥优秀教师的示范和榜样作用，我们期中和期末召开教学工作经验交流会，鼓励教师们共同分享经验，相互学习。

4.开展数学竞赛。

坚持抓学生的口算、计算、分析与应用等基本技能训练，做到天天训练，持之以恒。为激发学习兴趣，提高学习数学能力，开展形式多样的学习竞赛活动，既能提高学习乐趣，也能使双基得到落实，增强数学在生活中的体验，促进学生个性和谐发展。

>三、未实施的工作

1.“三课评选”活动没有落实。

学校开展以备课、上课和评课评选为主要内容的“三课评选”活动，因我们组绝大多数老师均是利用教学博客每天准时发布教案，只有1位老师是手写备课，所以这项工作无法实施。

2.集体备课活动没有落实。

开展集体备课活动能促进集体间的合作研讨，交流教学经验，讨论教学问题，能够相互学习共同提高。但是我们每一位老师执教一个年级的数学课，所以集体备课难以实行。

3.集体理论学习和教学研讨还需加强。

在今后教研室的工作中，我们将不断总结，督促全组进步。

**过去几年工作总结范文16**

光阴似箭，一个学期就那样一晃就过去了，现在也临近学期的尾声了。对于这个学期我在学生会的工作，感慨着实很多。这个学期作为体育部副部长的自己同时兼任了文艺部，工作真的多了不少，事情永远是说得容易做得难。忙?累?充实?这些感觉一个都不少，不过现在一个学期即将过去，回想起这个学期我收获的真的比我付出的要多得多。

对于体育部，这个学期的工作主要有10月份的电工院篮球赛和电工院运动会，11月份的漓江学院院运会和“乒博杯”乒乓球赛，11月份到12月份的八大系篮球联赛。这个学期我正式接手了体育部的工作，虽然对于体育部的工作原本就比较熟悉，但当自己要开始做决定或是亲自去处理事情的时候，这种感受和自己当助理那会儿的感受是不一样的。虽然总的来说工作任务都大体完成了，可是工作中仍然发现了一些问题，如运动员训练积极性不高时如何解决，运动会期间运动员不能到来如何处理，检录的到位与否也是保证运动会能否顺利进行的关键。看到了问题，总要努力去想解决的方案，主动面对自己的缺点，主动去寻找方法。也许一个人的力量卑微不足以解决事情，但主动就是解决问题的重点。同时工作的完成肯定少不了大家的帮助，如黄老师，韦银河学长和运动员以及其他们部门对我们体育部的帮助和支持，众人拾柴火焰高，我相信只有融入团队才能更好的保证工作的完成。

对于文艺部，这个学期主要的工作有迎新晚会、选拔新礼仪和新主持人、八大系联谊晚会、院运会开幕式和元旦晚会，以及为一些活动提供主持人和礼仪。刚接手文艺部的工作，因为之前对文艺部部门的工作不大了解，以至于给了自己很大的压力和忙碌。迎新晚会的节目主要是由我们10级生物技术班排的一个音乐情景剧，因为刚上大二，大家心比较散，又鉴于一些同学需要参加补考，从决定节目一直到排节目这个过程难度都很大，一度的泄气让我确实很烦恼，其中夹杂着体育部电工院运动会和篮球赛的事情，感觉自己真的挺忙挺累的。但是我想认真的完成一件事情，所以我尽努力去做。一件事摆在眼前，你可能可以选择不做，但一旦选择了就坚持到底。迎新晚会前几天都挺忙，排节目的人也很辛苦，但迎新晚会当天节目的反响还不错，那时候自己真的很开心。对于选拔礼仪和主持人，以前可能没怎么注意文艺部的工作，所以真正的开展起来对于发放通知和选拔工作感觉都不是那么简单，不过多亏了10级主持人和礼仪的帮助和支持，总算为我们文艺部挑选出了一些不错的礼仪和主持人。只是新主持人和新礼仪因经验不足，还存在着一些问题，以后我也该多了解主持人和礼仪的工作和礼节方面的知识。因为之前也算有组织过迎新晚会的节目，所以对于八大系联谊晚会大体开展得还挺好，因为是从学生会中挑选出的演员，所以大家排练的积极性也挺高，虽然大家排练的时间很短，但是大家都很努力也很配合我的工作。与此同时在八大系晚会节目排演的过程中也要开始着手院运会开幕式的节目，我们育才这边主要是负责理学专业特色的展示，主要是节目前期的构思和人员的挑选。平时还要为院运会和球赛做下啦啦队，当然这很感谢我的助理了和其他部门的配合了。不过这存在的问题是啦啦队的加油声不够大，活跃气氛的力度不够，这也是我做得不够的地方，以后我应该从挑选人这方面多给予重视。

从文艺部和体育部的工作中，我主要是学习到了大事需要郑重考虑，琐事需要耐心和坚持。其实有一些人觉得我做的事不少，也挺累。其实我也在享受这样充实的过程，虽然工作中的忙碌也会带给我不少的抱怨，但我也享受着工作完成带给我的喜悦和自豪。我从工作中学习到了很多，之前我是从体育部中学到了一些体育运动的知识，这让我更懂得团队精神的重要性，让我更珍惜团队。现在我从文艺部中学到了一些主持人、礼仪和策划晚会的知识，这也让我开阔了不少眼界。更多的我学到了怎样与人沟通交流，怎么相处，这对不擅表达的我有了很大的填充和帮助。无论是从什么活动，只有细细体会才发现身边的一些学长学姐乃至老师们的艰辛和努力，可能这些都是我们在生活中容易忽略的，但这些精神和品质都是很值得我去学习的。

对于现在部门的人员，我对自己的助理还是很放心的，大家都是朝着为建设更好的团队而努力。这个学期我和雁山的文艺部及体育部都保持着较良好的联系，因为活动的关系同时我也与各部门的联系较多，这一定程度上对于我开展活动有了很大的帮助。老师和主席的对于我的帮助也分担了我不少的工作，使我更好的开展活动。

但在开展工作中我仍然发现到自己身上一些不足：

1.自己有一些畏难的情绪，耐心和工作的主动性仍有待加强。

2.对于给助理分配工作的能力需要加强，通知要到位。

3.应该可以更主动的联系活动主办方。

4.对于礼仪和主持人知识了解的比较少。

5.要学着解决学习和工作如何平衡的问题。

对于自己的学习，两个部门的工作确实占据了我不少的时间，如何平衡好工总和学习一直是我比较棘手的问题吧。但对于学习，我一直都是处着抓紧努力的状态，也许我学习的时间被压缩了不少，但我还是会尽力做好自己的作业。这个学期课程在前期比较多，在后期的时候因为选修课结束了所以课程相对没那么拥挤。但我仍然有英语四级考试和公共营养师的考试面对，工作和学习的冲突，不免让我有力不从心的感觉。无论如何，学习掌握在自己的手中，时间也掌握在自己的手中，也许我不够聪明，但我相信坚持的努力一定可以给自己带来意外的收获。

一个学期即将结束，我会在假期尽快调整好自己的状态，并且以更饱满的精神投入到下学期的工作和学习中。

**过去几年工作总结范文17**

20\_\_年，在公司的正确领导下，紧紧围绕公司的整体工作思路及工作重点，不断提高工程监理的水平，杜绝重大安全事故的发生。以公司质量目标为工作目标，本着严格监理、热情服务、守法公正、科学诚信的企业精神，经过一年的努力，本人基本实现了本年度的工作目标。作为监理公司的一员，现将本年度工作、学习情景向领导作以下汇报：

一、现场工作总结：

1、在工程进行过程中掌握工程设计图纸，找出质量控制难点确定控制目标，同时查阅本工程各种专业的施工规范和质量检验标准以满足本工程的需要。对进场的专业施工单位进行资质及方案审查。

2、重视对进场材料、构配件的检查和验收，要求施工单位进场材料必须附产品出厂合格证，并及时报监理部进行进场材料的外观检验和质量证明文件审查，并签署合格材料报审资料。对于外观检验和检测结果不合格的材料，要求承包单位立即清出现场，不得使用。同时在监理过程中对使用的材料采取跟踪监督，杜绝承包单位在使用材料时存在以次充好，偷梁换柱的现象发生。

3、对隐蔽工程和关键部位的施工实行旁站监理，并要求监理人员做好旁站监理记录。严格要求承包单位分项分部的施工报检程序，避免工程实体与资料脱节，确保施工进度与资料同步进行。对于施工过程过程中存在的质量、安全及进度问题先口头交流，再书面要求并追踪最终开专题会议进行解决。组织召开专业质量专题会议、安全会议及进度专题会议，并协调现场相关人员每周对施工现场进行安全大检查。

4、与建设单位做好紧密配合，对施工单位编制的施工进度计划进行提前审查，经与业主协商并征得同意，对施工单位不合理的工序安排提出意见，要求其合理调整，使进度计划满足实际工程需要，对于每个工种施工前必须做样板间经我监理部及业主检查验收合格方可大面积展开，并同时构成书面记录。施工过程中的每单项工程工程量完成情景做到心中有数，每完成一个项目工程及时报业主进行确认。

二、存在的不足和提议：

1、在工作过程中我发现自身业务水平、专业技术之局限，知识面的不足。如a、对部分细部验收规范、强制性规定的界限不明确;b、在工作中，对施工单位的口头指令比较多;c、与施工方沟通不够等造成监理工作很被动。在以后的工作中，对工程进度的控制还应当从实施情景着手，避免进度计划与实体脱节。同时加强自身安全生产管理专业知识的学习积累，以满足安全生产需要。

2、提议公司能够在适当的时候多组织经验丰富的专业人员，对我们监理人员进行培训，以增强专业水平。

三、下一步工作打算和体会：

我做为监理工程师，从事工程师工作时间不算太长，工作中还存在许多不足之处，今后我会更加的严格要求自我，努力钻研业务、不断更新和补充新的知识，提高业务水平和工作本事，总结经验，更好的完成监理工作。

**过去几年工作总结范文18**

>一、加强学习，完成角色转变

我知道，要想从一名大学生转变成一名优秀的公务员，特别是乡镇干部，需要不断的加强学习，完成理论与实践的结合。为此，我认真钻研各种业务知识，并向工作经验丰富的老同志虚心请教，在工作中不断锻炼和提高自己，坚定不移的执行党的路线及方针政策。此外，还积极参与各种业务培训和与工作相关的知识学习。通过系统的学习，达到了学以立德、学以增智、学以致用。现在已基本适应了现任工作，顺利完成了角色的变化。

>二、严于律己。

以一个优秀党员的标准严格要求自己党政办公室是xx乡党委、政府的参谋，是一个窗口单位，担负着参与政务、管理、综合服务等重要职责，加班加点，占用双休日、节假日是常事。对此，我能以事业为重，正确对待，毫无怨言，始终保持严谨认真地工作态度，以一个优秀党员的饿标准严格要求自己，扎扎实实对待每一项工作；无论大事小事，做到干一件成一件，力求把工作做细、做好、做精。同时主动给自己压担子，不给领导添麻烦，做到严密周到，科学安排，确保每一项工作落到实处。始终保持严谨认真的工作态度、一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，兢兢业业，受到领导和同事的好评。牢固树立勤政廉政的意识，廉洁自律，始终做到自重、自醒、自信、自立，时刻铭记自己的历史使命。

>三、任劳任怨，扎扎实实做好本职工作

（一）做好群众的接待工作

对来访群众，我都做到了热情接待，对群众提出问题能够当场答复的当场答复，不能当场答复的给领导汇报后再给予答复。三年来，共接待群众三百余批六百多人次。

（二）做好上级领导的接待工作

我时常告诫自己，办公室工作无小事，做好一件事是小事，做错一件事是大事，不容半点闪失，所以我都尽心尽责做好每一件事，以高度负责的精神做好每一项工作。凡是上级领导来我乡检查指导工作，我都能够协同各部室认真准备接待，重大的接待还拟定接待计划，注意接待细节，确立了办公室在同事、领导心目中的良好形象，提升了办公室接待工作水平。

（三）做好机关内务工作

办公室事多人少，无论是领导的材料、会场的卫生、会前的签到、会议的服务有时都需我一个人独立完成，每次会议的召开，我都提前几天加班加点的去准备。在机关事务管理上，我注重强化服务意识，切实提高为领导服务、为部门服务、为群众服务的水平，保证服务到位严格按章办事，做好车辆、饭堂、机关设施等后勤工作的管理。

（四）做好公文处理、材料起草工作

进一步规范文件的起草、收发、管理以及督查等工作，严把行文关、政策关、校对关，保证了行文的严肃性，提高了公文质量，较好地完成乡党委、政府交办的各项具体事务，没有出现大的纰漏。准备每一次大会的领导讲稿，上报各种信息、材料，编发《xx工作》，传递会议精神及党委、政府近期发展思路。做好党务、政务信息公开，保证全乡干部群众及时了解党委、政府的工作动态。

（五）做好其他本职工作

几年的基层工作，让我认识到办公室工作并不是我的全部职责，村里老百姓有矛盾了要去处理；村里工程被堵了要去调解；民调工作要到组到户的做工作；主汛期的三个月天天抱着办公室电话睡觉；三年来，共查办党员违纪案件6起；圆满完成了20xx年度乡、村两级党委换届、乡团委换届工作，又好又快的完成全乡8000余人新农保录入工作、办好每年7月的入党积极分子培训班、同时做好两项制度衔接工作、人事工资管理、劳动保障、食品药品、党统、干统及其他统计工作。

三年来，在乡党委、政府的正确领导，以及全体干部职工的支持配合下，我的思想和业务上有了一定的提高，工作也取得了一些成绩。今后，我将继续认认真真学习，兢兢业业工作，老老实实做人，勤勤恳恳做事，切实履行好岗位职责，努力完成各项工作任务，不断争取更大的进步，决不辜负组织、同志们的信任和期望。

**过去几年工作总结范文19**

>一、一年来的工作表现

(一)强化形象，提高自身素质。

为做好督查工作，我所坚持严格要求，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。综合部门的工作最大地规律就是 “无规律”，因此，我们正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼业务讲提高。经过半年的学习和锻炼，我们在工作上取得一定的进步，利用办公室学习资料传阅或为各部门校稿的同时，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自身在文字材料上有所提高。

(二)严于律已，不断加强作风建设。

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作;坚持做到不利于机关形象的事不做，不利于机关形象的话不说，积极维护机关的良好形象。

(三)强化职能，做好服务工作。

工作中，我们注重把握根本，努力提高服务水平。所里人手少，工作量大，这就需要我们全体人员团结协作。在这一年里，不管遇到上的困难，我们都积极配合做好工作，同事们的心都能往一处想，劲都往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

>二、工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，材料上还在基本格式上徘徊，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，努力把工作做得更好。

(一)发扬吃苦耐劳精神。

面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

(二)发扬孜孜不倦的进取精神。

加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，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，树立办公室的良好形象。

(三)当好助手。

对各项决策和出现的问题，及时提出合理化建议和解决办法供领导参考。

**过去几年工作总结范文20**

20xx年，我从一所小学分到另一所小学任教，在XX小学工作的一年里，我担任了六年级的数学老师，兼六年级的班主任。短暂的一年时间，它如同荡秋千般悄悄地从我眼前滑过。每天备课、上课、批改作业、教育学生已成了工作的主要部分，每当在与学生的交流和沟通中，我感受到了学校的良好氛围，感受到了教育的温暖。现把20xx年的教育教学工作进行如下总结：

>一、工作更应该细致化。

在xx小学的一年里，许多事情都比较马虎对待，不能把工作做得细致化。比如在批改学生的作业时，为了能尽快给学生讲评，学生交上来的试卷只看学生答题的结果，忽略学生的答题步骤，学生只要能写出正确答案就给分，尤其是进入总复习的时候，表现得更加明显，这是自己在20xx年的一个失误。在以后的工作中我会努力改正，认真对待每一件事。

>二、细读课标研透教材。

教师承担着教书育人的工作，一线教师的时间大部分用在教学，细读课标研透教材是每一位教师的一项不可或缺的教学工作。这个学年，有时因为太过忙碌，无暇精心备课，导致课堂的教学效果底下，调动不了学生的积极性，学生的学习兴趣不浓厚，学生的成绩下滑明显。20xx年，我要更加注重课前准备，把每一节课都备足，不仅备教材，还要备学生，学生是学习的主人，在课堂上争取把时间留给学生积极思考和发问，促进学生思维能力的提高。

>三、转变教育学生的观念。

20xx学年度里，在教育学生方面，我一贯秉着“严格”的原则，对待学生时常板着脸，对学生犯的错误，总对严格批评的方式教育，却不知，学生需要的是关爱，爱人者，人恒爱之，给学生一点阳光，学生就会灿烂，而对学生斥之“笨猪、蠢才”之类的话语，就会严重刺伤孩子稚嫩的心，使其在惶恐和不安中度过，从而失去了自信心，迷失了自我。有人曾说过“厌弃一个学生，无异于毁灭一个学生”，成长中的孩子需要更多的关系、鼓励和引导，这犹如涓涓细流，流淌在孩子的心田，让他们感受到学校的温馨，教育的温暖。

>四、活到老学到老。

回望20xx学年，我读的书少之又少，有时从图书馆借出的书，却放在一旁久久没有翻开，殊不知，书到用时方恨少。古人常劝告大家多读书，“安居不用架高堂，书中自有黄金屋”“读书不觉已春深，一寸光阴一寸金”“书卷多情似故人，晨昏忧乐每相亲”“读书破万卷，下笔如有神”。20xx年，我要重新拾起书本，去吸取书中的营养，感受书中的道理。

回顾过去，展望未来，20xx年已成过去，无论过去的一年是酸的、甜的、苦的还是辣的，它都成为我的回忆，收拾行囊，展望未来，20xx年重新制定目标，并朝着目标奋勇前行。

**过去几年工作总结范文21**

一年好景君须记，最是橙黄橘绿时，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在xx客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对20xx年的工作进行总结。

>一、忠于职守，以赤诚之心克艰

20xx年，是我进入公司的第二个年头，随着客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对xx客户中心的需求不断增加，客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，xx客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的xx客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

>二、乐于奉献，促幸福之花绽放

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为xx客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天xx个接续产量，提升到了每天xx个，且连续三个月创下了xx金融服务中心产量最高的佳绩，同时转接评价满意率高达xx%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

>三、继往开来，扬梦想之帆远航

20xx年，我积极主动的加入组织的“xxxx”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

20xx年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的IT部门靠拢，争取成为一名合格的IT技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

**过去几年工作总结范文22**

20xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

>一、经营方面：

20xx年客房完成的营业总额为x元（其中住房总收入为元、客房杂项金额为元），月平均营业额为元（其中月平均住房收入为元，月客房杂项金额为元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为元，住房率为％。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较二零零四年有所上升，但离酒店下达的营业指标（月均一百二十万）还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

>二、服务、卫生质量方面：

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的\'提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固

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！