# 年终总结开头和结尾(十八篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-06-08

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**年终总结开头和结尾篇一**

一、个人工作

进入单位后不久，我就通过了试用，成为了单位一名正式的员工，在这努力的一年里面，我成长很快，当然也是和我的工作有关系，工作的压力是比较大的，如果我不去努力，那么很难在单位立足，这种压力也是没有把我压垮，而是让我更加的有动力，让我更加的明白，想要做好，那么就要努力的工作，我也是在单位团结同事，热情的帮助他人，而我的工作当需要帮助的时候，同事们也是热情的帮我，不懂的地方也是愿意教我，告诉我怎么去做，在我的岗位上，我坚守自己的责任，无论是日常轻松的工作，或者紧急的一些困难工作，我都是认真的去做，对于领导的安排，我也是愿意服从，不会去挑剔，也不抱怨，觉得别人的工作比我轻松，我反而觉得，能有机会做难的工作，那么我自己更容易成长，而且也是可以让自己的一个能力水平得到提升的。每一件事情，我都是踏踏实实的去做，不会应付了事，更不会因为事多事忙，就遗漏了，或者做的不够认真。

二、成长进步

通过一年的时间，我也是在工作之中有了很多的收获，对于一些困难工作的处理解决，让我在做自己本职工作的时候更加的得心应手了，而且我也是积极的参加单位组织的各种学习会议和培训课程，做好学习的笔记和在日常的工作中，将这些所学都用到工作之中去。平时不太懂的问题，我也是会积极的去请教，不会藏在心里，或者胆怯不问，只有问了，听到了，学到了，懂得了，那么自己才能成长。在单位的日子，每一天都是过得分外的充实，有很多的收获，在工作里头积累的经验也是让我到了年底，和之前的自己相比，做起事情来，效率更加的高了，很多以前觉得很难处理，或者必须要同事来帮助解决的问题，而今我都能很好的去自己解决了。

在单位的这一年，我的成长和工作的成就让我感到很满足，同时我也是知道，我还有挺多地方可以继续的去进步的，在新的一年里，我要继续的努力，提升自己，不断的把自己的工作水平提高，把工作做得更好。

**年终总结开头和结尾篇二**

(一)概说式开头

概说式开头，这是周全工作总结常用的一种写法。在开头处一般要概说基本情况，把要总结的工作的配景、时间、地点、经过及有关前提交处理代清晰，有时候也要把首要成就、经验、问题须要提出来，先给读者一个总的印象。例如，\_\_\_同志的《开国-年在西南》一文的开头如次：紧接着1949年10月1日开国仪式之后，我们人民解放军熬头、第2、第四周的原野战军的部队衔命进军西南，直捣美蒋匪帮在大陆上的最后果\_\_\_，解放西南7000万人民。从11月初发起战斗到12月27日止，先后不外57天，就基本上竣事了这个战役。在此期间，人民解放军进步了1000千米，消灭了敌军90万。今后，我们进行了比行军作战大为复杂困难的工作，9个月(云南是7个月)的努力是有结果就的。

这个开头不到200字，却归纳综合了至关富厚的内部实质意义，将工作配景、工作时间、工作基本情况交代得清清晰楚，具体而明确，既凸起了军事的乐成，又赐顾帮衬到其他方面的工作。整个开头部分写得扼要而滇密，鲜明而凸起，语言持重朴实，没有夸张措绘，读后，给人留下深刻的印象。

(二)论证式开头

论证式的开头，这是周全工作总结的另一种开头方法。在开头处不写基本情况，而是直裁了当提出上级指示精神，或者有关方针政策，然后路程经过过程可作例子的事来论证这类指示、方针、政策的不错性。例如，毛泽东同志的《三个月的总结》一文的开头如次

7月20日中央对时局的指示上说;\"我们是可以或者许打败蒋介石的。全党对此应有充分的决定信念。\"七、8、9三个月的作战，也已经证实了此项断语是不错的。用3个月的争取解放而进行的战的实践论证了中央指示的不错性，这….开头，情势新鲜，别具一格，文字未几，却具备高高在上的气焰。

(三)结论式开头

结论式的开头，就是先作结论，后叙述大概情况。这类开头方法最为常见，并且多用于周全性的工作总结。其写法就是在开头处.以高度归纳综合的笔法，说明工作是在什么情况下进行的，并对此项工作的结果，做出明确的结论，然后，用一过渡句，自然引出下文。例如.各单位财务工作总结的开头如次：一年来，我们坚持勤俭建国，勤俭办企业的方针，坚持为生产办事，为群众办事，严格执行国度的规章制度，实行经济核算，加强财务办理，促进了生产的发展，阐扬了财务工作的作用。我们在工作中的体会首要有以下几个方面：

这个开头.既写了配景、事情原因、依据，又点出了做过会么，结果怎么样(即结论)--\"促进了生产的发展，阐扬了财务工作的作用。\"文字虽则未几，但它直接把总结的内部实质意义，闪现在读者眼前，使人一看便得到全文的方法，开头总述完了以后，接着用了-个过渡句，自然引出下文的详细叙述，这样的开头，条理清晰，归纳综合性强，过渡自然，易于读者理解总结的内部实质意义。

**年终总结开头和结尾篇三**

20\_\_年是我在公司工作的第二个年头，在这一年多的时间里随着公司在不断的发展和壮大，我个人也从一个不知所谓的棱头青逐渐的变的成熟，从一个对工作毫无了解的门外汉变成一个熟悉工作流程的半职业人员，而且在对公司的管理和与人沟通方面我也有了更深层次的认识，我深知我取得的这些进步和公司领导的培养是分不开的。展望14年是机遇和挑战并存的一年，我将团结在公司领导核心周围，努力工作，艰苦奋斗，为公司向更高层次发展做出自己的贡献。回首20\_\_年，虽然在我公司没有取得让自己满意的成果，但是也在为公司默默做着奉献。回首13年初，当时给自己定的目标：

(1)要找准自己的工作方向;

(2)多做事，学到自己要学的东西,至少能在自己岗位的技术上有所突破;

(3)不抱怨，要以乐观的态度积极工作;

(4)为公司创造一定的效益。现在看来，没有一项做的让自己满意。需要再接再厉!

在这一年里，参与过几个输电线路工程，每次也只是在现场测量的时候显得比较重要，在这过程中当然也学到了很多现场的经验，但对于自己来说，获得的这些根本不足以填补自己在这一块知识的空白，一晃一年又过去了，真为自己捉急!这一年还做过几个综合整治工程，如综合整治工程，虽然这个工程是在我手上收尾的，但是并没有给自己带来任何喜悦及成就感，因为这个工程处理的每个环节都不是自己满意的，每次出现问题都是被施工队牵着鼻子走，这让自己也很恼火，事后自己也总结过，主要问题还是出现在自己身上，首先是自己对所做的事不够用心，没有很重视;其次是前期准备不够，每次只是自己给自己一个不会的理由来敷衍工作，其实同时也是在敷衍自己，对自己的不负责。

20\_\_年所做的送电线路工程，这个算是自己从头到尾都有参与的工程，前期的路径方案选择是由师傅选定的，当然现场自己一次不落的都去过，对现场的情况也算是了解的，在一开始的路径勘测中，发现很重要的一点就是对现场的大概方向头脑中要有概念，这一点对线路路径选择起着十分重要的作用，一旦对方向没有概念，会浪费大量的时间、人力和物力，同时选择出来的路径也是十分的不经济，要把这点做好，前期工作就要做好，因为很多项目所在地对我们来说都是陌生的，前期我们应该在地图上收集一下项目所在地的大概方向，这样不至于我们到现场很盲目。

在这个工程上，后期的工作自己都参与过，对于数据的整理，断面的排定，当然断面排定是和现场紧密相连的。以及到后期施工交桩。在这一系列的过程中都还是出现了一些问题，首先在断面排定上，第一次的方案不算很经济，档距过于保守;还有在施工图纸中出现一系列的问题，比如基础施工图中地脚螺栓间距与塔图中的不一致、地脚螺栓型号前后不对应，这些都是由于自己粗心造成的。

这一年对于自己来说，并不是让自己很满意，希望在接下来的一年里再接再厉，有所突破。

在20\_\_年给自己的目标就是在预算方面有一定的了解，希望能做一两个月的预算，希望领导能给与批准。

当然同时也希望公司能越走越顺，立足新的起点，迈上新的征程，开创新的辉煌。

**年终总结开头和结尾篇四**

\_\_\_\_年，我信心满满的来到\_\_\_,，作为一名新教师，在这一半期的教学过程中，我充分认识到教师的这一伟大职业。

时间飞逝，转眼20\_年已接近尾声。在这一年来。我由一名学生转变为一名，在\_\_\_\_

\_\_\_\_年即将结束，\_\_\_年的工作也即将告一段落，在这一年里，我经过自身努力，克服各种困难，特别是在领导的大力支持下，这一年是有意义的、有价值的、有收获的。我顺利的完成了\_\_工作，经历了\_\_工作。通过这些项目的管理，熟悉了\_\_的运作程序流程，掌握了\_\_系统的操作过程，这为今后的工作打下了一定的经验基础。

一年来，本人在\_\_\_的领导下，按照\_\_\_\_的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、\_\_知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵纪守法，认真履行职责，以实际行动实践“三个代表”。

20\_年转瞬即逝，步入教师队伍已有半年的我感触颇深，我的角色从一名刚刚毕业的大学生转换到一名人民教师，在这半年里终于体会到了作为一名老师的艰辛和不易，同时也收获了不少。

“累并快乐着”是最好的总结。在这里，借此机会我对2\_年的工作从以下几个方面做下总结。

**年终总结开头和结尾篇五**

范例一

伴新年钟声的临近，依依惜别了任务繁重、硕果累累的xx年，满怀热情的迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。年终之际，现对来公司九个月的里所作的工作汇报如下：

范例二

怀着对教育的梦想，我捧着一颗火热的心踏上了神圣的讲台。学期已，新的学期即将来临，半年里我体会到了做老师的艰辛和快乐，我把的青春倾注于我所钟爱的教育事业上，倾注于每学生身上。学期的工作结束，收获不少，下面我对上学期的工作作一总结，为新学期的工作确立新的。

范例三

过得真快，xx年又即将历史，我也度过了27岁生日。 20xx年总的来说高兴的事挺多，艰苦努力之后，我从记者升为副总编，担负起采编策划的重任。而“用心成就一切”的也使得我了主流客户的认可。。。

4、一晃而过，弹指之间，xx年已接近尾声，的一年在和同事们的悉心关怀和下，自身的不懈努力，在工作上了的，但也了诸多。回顾的一年，现将工作总结如下：

......

20xx年，是全新的一年，自我挑战的一年，我将努力改正一年工作中的，把新一年的工作，为公司的发展尽一份力。

范例四

xx年在紧张和忙碌中了，回顾，展望未来，我的心情难以平静。艰难的一年里，公司的生产经营重大，生产经营遇到了前所未，x公司公司股东会、董事会、监事会、当地市、县和都了公司方面的关怀和支持。

范例五

xx年转眼间，在年的工作和生活中，到底应如何做自我评价和自我总结呢？问题有的难度。评价，总结，力求客观，成一家之言，要、立体地解剖。

范例六

光阴荏苒，在忙忙碌碌中送走了xx年，这一年对本人来说还是收获颇多，首先是自身业务的提高，其次是与部门之间的沟通比以前相对顺畅。当然这些进步与公司领导的帮助和关心是分不开的。现在就这些进步与同仁探讨，以便相互进步：

优秀的企业需要优秀的团队，做为这个团队的一份子，为这个团队的成长贡献自己微薄力量是自己义不容辞的责任。在已经到来20xx年，本人将继续以满怀的热情投入到自己的本职工作，为公司的发展贡献自己的力量。

范例七

时间一晃而过，弹指之间，xx年已接近尾声，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。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

范例八

在过去的xx年，在领导和同事的帮助下，通过自身不懈的努力，我在工作中得到了锻炼，取得了一定成绩。

“回首过去，是为了更好地面向未来。盘点自己一个学期的收获，无疑是一件愉快的事情，就像农人手捧着粮食，心里充满欣喜；盘点自己一个学期的工作，同时也是一件痛苦的事情，想想开初自己的雄心壮志和种种计划，有的没能付诸于实施，或者虽然实施了，却效果不那么理想，也不得不让人遗憾。好在我们还有将来，日子还在延续，总结经验和教训，必将有利于自己的前行。

范例九

在忙碌的工作，不知不觉迎来了新的一年，xx年，今年是有意义的，有价值的和有意义。回顾过去一年的工作经历，为中国的整体教育网络渠道业务文件的雇员，我深深感到，企业的蓬勃发展的战斗精神。

**年终总结开头和结尾篇六**

1、在全体同事的共同努力下，在公司领导的全面支持、关心下，本着一切为客户服务的宗旨，围绕优化服务、拓展和宣传和信息的功能，从客户的利益角度服务、业务管理、提高企业的知名度和利益最大化，通过扎扎实实的努力，圆满地完成了\*年的工作。

2、回顾这半年的工作，在取得成绩的同时，我们也找到了工作中的不足和问题，主要反映于及风格、定型还有待进一步探索，尤其是网上的公司产品库充分体现我们和我们这个平台能为客户提供良好的商机和快捷方便的信息、导航的功能发挥。展望新的一年，我们将继续努力，力争各项工作更上一个新台阶。

3、光阴如梭，一年的工作转瞬又将成为历史，\*年即将过去，\*年即将来临。新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战决心再接再厉，更上一层楼 ，一定努力打开一个工作新局面。在\*年，更好地完成工作，扬长避短，现总结如下：

4、时间一晃而过，弹指之间，\*年已接近尾声，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。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

5、在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，\*年这一年是有意义的、有价值的、有收获的，回顾这一年的工作历程，作为企业的一名员工，我深深感到\*企业之蓬勃发展的热气，\*人之拼搏的精神。

6、\*年在全体同仁的共同努力下，在领导致辞的正确指挥下，我们收获了丰收的一年，今天我的业绩完成了指标，这和大家的努力分不开，应为有了我们这个优秀的团队，大家相互帮助，通过扎扎实实的努力，给\*年画上了一个完美的句号。

**年终总结开头和结尾篇七**

紧张的20xx年年过去了，过去的一年可以说是不平凡的一年，作为车间的一名技术人员，我在车间领导和同志们的关心和支持下，通过努力工作，为企业做出了应有的贡献。在过去的一年中，我在工作和生活中高标准要求自己，做了很多工作，现将一年来的工作总结如下：

一、加强政治理论和技术知识学习，全面提高自己的政治文化素质和业务水平

在20xx年度工作中，我紧跟时代的步伐，加强理论知识方面的学习，进一步学习领会“三个代表”重要思想的内涵和精髓，努力做到认识上有新提高、运用上有新收获，达到指导实践、促进工作、提高工作水平和服务能力的目的，并及时写入常思想江报，积极向党组织靠拢，争取早日成为一名共产党员。在工作中不断的学习新技术新工艺，不断的充实自己，不断的提高自己的技术水平，来指导自己的工作。

二、工作中发扬团队合作精神，努务完成车间的生产任务

1、在平时的工作中，首先做好日常工作，我与车间其他技术员既有分工又有合作，坚持经常和其他技术员进行工作交流，充分发扬民主，杜绝独断专行，统一思想统一步骤，从而圆满完成车间的各项生产任务。20xx年配合其他技术员根据车间可纺性合理安排小修机台和换喷头机台，累计改纺台，xx个品种。

2、根据行业协会的精神，20xx年公司要求五长丝车间北区停车，我配合其他技术员做好停车期间的工艺处理和平时的串碱工作，并把在工作中遇到的问题及时向车间领导汇报，安排相关人员解决。xx月份北区开车，做好开车前期的准备工作，做好工艺处理，提前将各项工艺参数调整到位，确保开车成功，保证产品质量。

3、由于五长丝车间长期纺木桨，导丝轮废丝多，可纺性差，我经常和原液车间的技术员沟通，反映车间的可纺性情况，并与职能处室的技术员多联系沟通，希望能够改变桨粕的配比来提高可纺性，今年公司采取了使用多种桨粕混用的办法，大大提高了可纺性。满筒率由原来的不足%上升到了现的%左右。

4、每月将车间的生产情况进行一次总结，及时将总结上交到技术处；将车间的主材消耗进行总结，及时上交计划处。做好统计技术分析工作，将车间生产中出现的异常情况，进行分析采取纠正措施，写出纠正措施报告。

三、完成第五长丝车间作业指导书的编写和印刷工作

20xx年根据企管处的安排，要求各个车间完成作业指导书的换版工作，新的作业要求按照三合一体系的要求编写，我和其他技术员明确分工，使新的作业指导书包含环境和职业健康方面的内容，更适用于实际操作。xx月份将作业指导书及时发放到了职工手中，圆满完成了作业指导书的换版工作。

四、认真安排好职工培训工作提高职工的理论水平和操作水平

搞好职工培训工作是我们车间一项长抓不懈的工作，为此我们车间特别制定了培训制度，要求每个班组每月至少组织两次职工培训，开展形式多样的职工培训，对于新工转岗工要求有师带徒合同，由技术员鉴定合格后方可独立上岗。今年xx月份组织职工做三合一体系知识答卷，加强了职工对三合一体系知识的了解。又利用业余时间组织职工进行三合一体系知识的学习，使职工对公司的方针目标有更好理解等，为公司内审和外审打下良好基础。配合各工段班组搞好青工技术比赛，提高职工实际操作技能。加强新版作业指导书的学习，今年10月份，组织我车间全体职工全部进行了理论知识考试。提高了职工理论知识。四班职工坚持第二个早班学习，由于四班纺丝工是控制车间产品质量的关键岗位。平时很注重纺丝工工艺知识的学习，对影响产品质量的主要工艺要让职工明白，反复的给职工讲，尤其是xx月份总经理走访客户后，带回来的脆断丝筒子，让职工亲自感受脆断丝给用户带来损失，让职工在工作中如何避免脆断丝的产生，始终给职工敲响警钟，增强职工在工作中的责任感。

20xx年工作计划：新的一年对自己要有新的目标和要求在今后的工作中，我会更加努力，不辜负领导对我的信任。

**年终总结开头和结尾篇八**

一年一度的民主评议党员工作又将开始，我感到，民主评议党员工作是新形势下加强党员队伍建设的一项重要制度，是保持党员先进性的重要措施和有效途径;同时也是对每一个\*员一年来工作的一次大检阅，在检阅中发现一些党员在理想信念、根本宗旨、组织纪律、发挥作用等方面存在的突出问题，从而使每个党员通过评议达到思想上有触动、行动上有改进、工作上有提高、作风上有转变、纪律上有增强。

通过对照学习，结合本人工作实际情况，回顾一年来的工作学习情况，有收获

也有不足。现将我一年来的思想、工作和学习等方面的情况给大家汇报如下：

一、在坚持学习理论、深入领会“三个代表”重要思想的基础上，贯彻xx大精神，紧密结合践行社会主义荣辱观，作为一名中国\*党员，在给我无限的信心的同时也有更多的压力。时刻提醒着我注意，什么是一个党员该做的，什么是不该做的，更促进了我的进步。

首先，我深刻而清楚地认识到自己的缺点和不足，并在生活中循序渐进地改善。使我感到自己还有很多事要学。因为我是一名党员，就应该拿出吃苦耐劳的精神，如果连自己的缺点都不能克服还谈什么先锋模范作用。我积极响应支部党员活动，配合当前的理论前沿，为自己补充新鲜血液。当然，加强理论学习仍将是今后工作和生活中的一项主要的内容。不断加强学习，以适应企业发展的需要，不断的提高自己的政治理论素质。

二、始终坚持在工作中对用户用最热情的态度，不把家庭和个人的情绪带到工作中去，能够在思想上把这个大集体当作是自己的家，让我觉得自己有责任有义务去做好管好这一工作。

三、在工作中，坚持服从领导安排

在多年的收费工作中，我坚持以本单位的服务宗旨为主;诚信务实，服务至上。收费是一个单位的服务窗口，在工作中对用户提出的问题能够尽量解答让他们紧着眉头来笑逐颜开回。在工作中不断总结经验，培养自己对假钞的识别能力，避免在工作中造成直接经济损失的失误。我对工作一直勤勤恳恳、任劳任怨，遵章守纪，具有强烈的工作责任感、敬业精神和职业道德，用自己的良好表现赢得了领导和群众的认可。

一年来，虽然取得了一定的成绩，但仍存在一些不足之处;在工作中有时遇到个别特别爱刁难收费员的用户时情绪急躁、发脾气，不能做到自我控制。

这是我的一些感想和对自身不足之处的看法，也是作为一个党员在民主评议党员的一次自我剖析。当然，这些感想还比较粗浅，我身上存在的问题也不仅仅是自己总结的这几方面，还有许多没有察觉的缺点，需要在与同志们的进一步交流中发现和改正，需要各位领导和同志们给予批评指正。总之，今后我愿和大家一起在开拓中前进，在前进中开拓，保持积极进取的良好精神状态;和大家一起团结奋斗、发挥优势，使自己在今后的工作中进一步走向成熟!

**年终总结开头和结尾篇九**

20\_年已经过去了，在各科室同志的支持和帮助下，我勤奋踏实地完成了本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，为做好办公室各项工作打下了良好的基础。

来公司，已经快三年的时间了，其间有喜乐，也有哀愁，但更多的是对公司心存感激，因我在工作中不仅学到了与工作相关的知识、技能与方法，还学习到了如何做人、如何为人处世，这是比任何东西都宝贵的人生财富，并将受益终生。所以我怀着一颗感恩的心在工作着、学习着。下面我对本年度来的工作进行一下总结与归纳，如有不妥之处请领导批评指正。

一、认真学习，努力提高

一年来，我首先是认真学习了党的会议精神，深入贯彻落实科学发展观，弄清工作的方向、目标和任务，紧跟时代潮流，确保在思想上、行动上和党组织保持高度一致。

我努力学习与工作相关的各种知识，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作;通过学习思考提高，自己的思想素质、道德品质和工作能力都得到了明显的进步。

二、脚踏实地，努力工作

办公室是一个工作非常繁杂、任务比较重的部门。作为办公室一员肩负着领导助手的重任，同时又要兼顾机关正常运转的多能手，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是办公室人员不可推卸的职责。

一年来，我牢固树立了“办公室无小事”的思想，尽职尽责，努力工作。首先是熟悉本职业务，胜任工作。在工作之余，通过自己能够找到的一切资料，逐渐增进自己对调查研究的了解，使自己能够做好工作。

其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。办公室是全县机关上情下达、下情上报的桥梁，做好办公室工作，对全县工作的正常运转起着重要的作用，为此，无论是什么工作，在工作中，坚持做到“六个不让”，即：不让领导布置的工作在我手中延误，不让正在处理的公文在我手中积压，不让各种差错在我身上发生，不让前来联系工作的通知在我这里受到冷落，不让任何小道消息从我这里传播，不让办公室的形象在我这里受到损害。

第三是注意形象。办公室是县委机关的窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个机关的形象。

三、端正作风，摆正位置

在工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好工作。服从领导安排，不计得失、不挑轻重。对工作上的事，只注轻重大小，不分彼此厚薄，任何工作都力求用最少的时间，做到自己的最好，自工作以来，没有耽误过任何领导交办的任何事情。

在生活中，坚持正直、谦虚、朴实的生活作风，摆正自己的位置，尊重领导，团结同志，平等相处，以诚待人，不趋炎附势，也不欺上压下，正确处理好与领导、同事相处的尺与度的关系，大事讲原则，小事讲风格，自觉抵制腐朽思想的侵蚀。

四、存在问题

通过一年来的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

1、对办公室工作了解还不够全面，有些工作思想上存在应付现象;

2、工作的创造性还不够强，缺少吃苦耐劳、艰苦奋斗的精神;

3、学习掌握新政策、新规定还不够，对新形势下的工作需求还有差距;

4、调研工作不够深透，工作方法上还有待改进。这些不足，我将在今后的工作中努力加以改进提高，争取把自己的工作做得更好。

总之，一年来，通过努力学习和不断摸索，我的收获很大。

我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。做了一年的办公室工作了，有的时候也觉得自己有经验，或是由着自己的判断来处理事情，所以出现了不少的问题，给领导添了不少麻烦，使自己当时也很丢面子，最后在领导的帮助下都解决了问题，事后才知道自己的社会阅历缺乏，或是处理方法不当，我决心在今后的工作中要多提高自己的素质与休养，多学习为人处世的哲学，才能够超越现在的自己，争取更大的进步!

**年终总结开头和结尾篇十**

尊敬的各位领导：

您们好！本人自今年5月18日入职担任物业部保洁主管。工作职责为负责园区a、b、d日常保洁、定期消杀、垃圾清运工作，及和物业办公区和年底接收的e、f、g组团开荒和日常卫生保洁服务监管管理。管理范围较宽，人员分布较散，这些虽然给管理工作带来很大难度，但并没有改变我对工作的热情，这既是挑战也是难得的锻炼机会。下面将今年以来工作状况汇报如下：

一、开荒工作

工作伊始，面临的工作重点是abd组团的公共区域开荒，由于时间紧，维修工作多，这给开荒工作带来了很大的困难，基本上整段时间内是开荒工作和大规模维修工作同步进行，这就造成了完成的开荒区域存在着二次污染和重复清洁的问题。中水系统截止到业主集中办理入伙前仍没有开通，这对开荒工作来时无疑也是影响巨大的，但在物业部王经理的协调下，经过多方沟通，联系总包方尽量将大块施工垃圾清走，剩余部分少量施工垃圾由我安排开荒人员清理，另外透过协调暂时借用了消防水用做开荒使用。在业主办理入伙手续前每日现场监督检查、整改返工、逐项进行，保证了开荒工作的顺利完成。同样在年底接管的efg组团时，天寒地冻，大部分时间无法用水的状况下，克服重重困难完成了开荒工作。

二、日常保洁工作管理

外判公司保洁作为基层工作者普遍存在着年纪偏大，文化水平低，人员流动性大等问题。因本项目为别墅项目，工作环境只有园区和车库，条件比较恶劣，且每人所辖区域也很大任务重。物业公司除定期进行公司背景、管理制度、公司领导等深入的企业文化培训，同保洁公司自身工作制度的培训交叉、循环培训。并进行保洁公司内部的保洁工具实操，清洁技巧知识等培训，定期组织逐个口头考核，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的有所提高。同样在保洁员工的日常工作期间，对于他们的休息、吃饭问题等多加关心，联系工程部在车库内修建保洁休息室，在夏天高温期间发放防暑降温药品，使大家能够安心工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我物业部在人员紧张的状况下，抽调人员在两个月的时间内累计入户清洁施工后垃圾、入户内打扫达175次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过200次，保证了施工结束后，业主入住前户内及公共区域的卫生要求。

同时配合实际工作的细则我在日常工作中去总结和不断修正各项保洁类规章制度。先后更新了公司的《保洁作业指导书》先后制定、修改了一系列管理规定细则和具体措施，使各项管理分工明确、职责到人。并根据现场状况拟定了保洁员工岗位区域划分、工作流程、职责、安全操作规范、应急预案等资料。同样为随时检查员工的工作状况，由外判公司主管填写《工作日报表》和我每日填写的《保洁巡视检查表》双重巡视检查。我将每日员工工作表现，发现问题及整改，与其他部门的沟通配合及工作日志合并在一张纸上，减少了我很大的文案工作，也透过与保安主任、主管及绿化主管的沟通，相互监督通报，用以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。透过记录和检查表来了解他们的工作和质量状况，做到心中有数，有据可查，并将其整理存档备查。同客服部密切配合，上门处理两起保洁问题投诉，并及时做好相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题。同售楼处及会所工作人员交流配合，顺利完成各次上级领导的参观检查接待任务。

三、定期消杀工作

在定期的消杀除四害工作中，公司提出自行采购药品器械，安排人员进行透过搜集资料和咨询专业人士，多方比较和摸索，整理出一套适合本项目现状的操作流程及药品器械清单，节约了成本，同时配合车库安装的灭蚊灯和每周一次的消杀频率，到达了应有的效果，并做好文字记录存档。逐步改善了园区车库内蚊虫多的环境问题。

四、垃圾清运

垃圾清运公司自7月1日起正式进场，前期以生活垃圾为主，随着业主入住量的增加，和装修户的增多，施工垃圾堆放与各户的车库内，所以日常的工作中又多了一项垃圾的巡视。做好估量及时联系清运车辆进场。部分装修公司将施工物料和垃圾堆放在一齐，为了防止出现误清运，我设计了表格由清运人员与现场负责人签字确认，同时我另外通知前台联系业主，做到双保险。

回顾这半年多来的工作，在上级领导的帮忙和关心下虽然取得了一些成绩，园区和会所前期保洁工作步入正轨。但与公司各级领导的要求还有必须差距，在管理水平、沟通潜力上还有欠缺，遇事时有时不够冷静，有时急于求成往往事与愿违。这些不足之处都需要我去加强自身学习，用所学知识指导自己的工作，争取用更好的成绩来回报领导对我的信任。

在步入新的一年中我将已更为饱满的热情和用心的工作态度努力做到以下方面：

1.加强业务知识和公司企业文化的学习和提高，创新工作方法，完善各种管理规定。.

2.与外判公司主管加强沟通提高保洁服务质量、工作效率，加强各方面的培训。

3.结合公司规定逐步建立和完善起对外判公司的考核管理制度，提高外判公司工作效率水平。

以上报告请领导给予监督和指正。

**年终总结开头和结尾篇十一**

在公司领导正确领导与同事奋斗下，走过，迎来新的发展。围绕公司提出的要求和目标，我怀着认真负责、积极肯干的心去开展工作。下面，请允许我从以下几个方面进行述职。

二、\*\*年工作总结

\*\*年，我在售后服务中心做售后服务工作，负责集团电脑网络、小区智能化系统的维护。

1、在工作中，我以为客户着想，客户方便的服务理念，完成服务项目。

2、在日常的电脑网络维护方面，努力使自己能够达到尽快完成，完成较好的要求。在一年的维护中，处理主要维护项目达\*\*项以上。在平时，与客户交流，探讨电脑网络应用上的技术。

在维护中，学习研究，逐步改善，使用简单、易用、实用的方法和软件工具，处理问题。

在去年的几次较大规模病毒软件扩散中，以充分为客户尽快恢复的态度，减少破坏程度和损失，恢复工作状态。

3、集团公司5月进行办公环境整体改造，与同事一起，协助房产，在规定时间内，完成网络线路布线改造工作，恢复网络自动化办公环境。在这里得到了领导、前辈的传授与解惑。

4、集团软件正版化上，根据领导的要求，与同事一起，克服安装验收时间短、电脑性能有差异、客户时间不统一的困难，在规定时间内，除坏电脑或个别的外，完成主要软件安装。

5、小区智能化方面，处理了楼宇对讲系统、监控系统的日常维护。在市内的小区维护，主要围绕世纪花园、湖天一色、在水一方进行开展。在前辈带领下，掌握楼宇不能对讲、不能\*、不能关门、线路安装、线路查找、监控系统处理等技能。

三、存在的问题

1、对售后服务工作，处理层次还不深入。停留在完成具体售后维护项目，在售后服务各项程序、综合处理、规范化、制度化上处理不够;对售后服务的水平、质量，建设性有待提高。

2、对具体维护项目的分析，客户关系的把握，优化处理不足。

3、集团公司\*月份的网络布线，在工程工艺水平上有欠缺。

4、技术知识水平与实际操作熟练度，下的功夫不够。

四、工作体会

在日常工作中，心态很重要，尤其是对售后服务工作。积极的思想、平和

的心态，能促使工作进步，促进工作顺利。

没有深厚的理论基础，就看得不会更高更远，工作就不会更上一层楼。

在工作中，要有好的方法与技术;纵向、横向需求分析，综合判断，使平时工作更顺利。

**年终总结开头和结尾篇十二**

20xx年即将过去，回顾一年的训练、工作、生活，总结一些好的方面以及自己存在的不足，促进新的一年继续进步：

(一)在思想上能坚定政治立场，始终不移的跟着党和组织的脚步，安心在部队服役，思想稳定牢靠，并且积极投身各项政治工作和政治学习中去。

(二)在训练方面，能树立爱军精武意识，积极投身于各项专业训练中去，尤其是野营驻训期间能够刻苦训练、自主钻研，努力提高自身军事水平，并取得了一定成绩，经过一年的训练不论是在技能还是体能上达到了满意的效果。

(三)在工作上能够履行还自己的职责、摆正位置、服从安排，对于上级、班长交予的工作能按时完成。服从管理，对于经常性工作，也能做到循序渐进，按规矩办事。

(四)在生活中能快速适应部队生活，尤其是在驻训场，住宿条件相对恶劣下，能做到不怕苦、不怕脏，崇尚适者生存法则。

这一年当中在不断的学习成长下结合自己提高的同时，也认真查找制约自己发展上存在的不足：

(一)个人主义太强。再教、帮其他同志时不够谦虚，态度较为轻蔑，影响和战友之间的交往。

(二)小节养成不够注重。一些细小的问题想的不到位，作风纪律保持的不够严谨，有时对自己放松要求，没有时刻绷紧作风纪律这个弦。

**年终总结开头和结尾篇十三**

1、经济效益振奋人心。为了确保年度利润指标的实现，我们从各方面扎紧了“滴血口”，加固了“防洪坝”，防止了财源流失，确保了利润和上交款。公司全年实现利润总额1026万元，完成集团公司下达计划的157.8%，人均创利4.3万元;完成上交款779万元,占集团公司下达上交款任务的102.9%;全年清收工程款2263万元，占计划的113.2%;国有资产保值增值率达108%;年度员工人均收入5.1万元，上缴“五金”313万元，上缴率100%，全部兑现年初“三不欠”和“三不让”承诺。国务院38办监事会领导曾对我们的成本控制、管理增效的做法和业绩给予了全面肯定和高度评价。

2、承揽任务超额完成。全年共承揽任务8项，合同金额5.3亿元,占集团公司下达计划的106%;在建工程18项，完成产值4亿元，占集团公司下达计划的143%，尤其是“大干120天”期间，各指挥部表现突出,全公司提前10天完成大干任务。在承揽上我们严格按照年初制定的经营原则，“在有金子的地方开矿，在有鱼的地方撒网”，实施理性经营，尤其是对明知亏损的工程、垫资工资和钓鱼工程坚决不揽，真正做到了“不能揽一个亏损工程”的承诺。

如四川双流正兴锦江大桥、重庆寒风垭隧道、四川大渡河瀑布沟水电公路复线等项工程，投资较大，但风险也较大，在多方分析评估的基础上，我们主动放弃了这些基本到手的项目，如果不坚持理性经营，盲目投标，饥不择食，上半年我们就可以提前完成全年承揽指标，但那种只求数量、不求质量效益的粗放经营，对四公司来说是坚决不允许的。与此同时，我们在充满变数的建筑市场里不断拓宽经营领域，如以内蒙大唐国际呼准铁路托电支线耿庆沟车站等系列工程为标志，实现了在华北的滚动发展;以湖南高速公路二标为标志，实现了向中南地区的渗透;以四川华润水电站鸭嘴河进场公路、青城山东软大道等项目为标志，实现了向川西北市场的挺进，而且还巩固了华能、阿坝水电、国电等既有的水电市场。

3、在建工程捷报频传。全年在建工程18项，没有一个告急工程，也没有一个亏损工程，宝兴电站在更换施工队伍和指挥长的情况下，总工徐晓刚同志临危受命，勇挑重担，一举扭转了工程前期的被动局面;恩利指挥部自去年创全线第一个进场，第一个安家，第一个开工后，今年又高质量完成全标段第一根桩基、第一片预制梁、第一个隧道掘进突破千米大关;呼准指挥部在征地拆迁、设计图纸等不到位的情况下，短短的70天时间，完成了新集煤台4000多万元产值的施工任务，创造了内蒙古集煤站施工奇迹，得到呼和浩特铁路局领导的高度评价;

位于川西夹金山下的场平工程指挥部，春节期间牺牲了与家人团聚的机会，掀起了大干\*，用三分之一的时间完成了三分之二的任务，战胜了国内水电劲旅，获业主特别奖励30万元;郑西铁路客运专线指挥部每月综合评比均在全标段，已累计获得局指挥部奖金100多万元;色尔古指挥部不但工程干得好，而且与方方面面的关系非常融洽，为单位创造了可观的效益;襄渝指挥部喷锚质量被局集团公司领导誉为“达到了国际水平”。总之，xx年公司所有竣工和在建项目没有一个亮黄牌，没有一个不合格，更没有一个“豆腐渣”，在各方面都得到社会各界好评，全年共收到业主嘉奖共计9份，荣获业主奖励200多万元，兑现了年初“要干就干，要做就做”的承诺。

这些成绩的取得得益于我们狠抓了三个关键：一个是配备了有能力、懂管理、会算账的指挥长及班子成员;二是关键工程、上亿工程由公司领导亲自担任指挥长;三是在劳务队伍的选择和管理上，确立了“三证俱全、实力雄厚、作风过硬、技术达标、信誉良好”的标准，年度内我们在5个表现良好的劳务队伍中建立了临时党支部，成立了工会组织，与内部队伍一样，年终评选指标同时下达、同时表彰、同时参加职代会。

4、安全质量全面创优。xx年，有2项qc成果分获国家和铁道部奖励;阳明大桥年度内先后荣获铁道部优质工程一等奖和“鲁班奖”，襄渝指挥部在铁道部质量信誉评价中以98.3分的优势居全11标段之首;恩利指挥部连续9次获安全质量评比第一名，并荣获总公司“安全生产标准化工地”称号;呼准工程指挥部所干工程在验收时受到了专家们的一致好评;年度内竣工移交的咔日沟大桥、s210公路段cd段土石方工程、宝兴新场平工程等均通过一次性验收，合格率100%，优良率达到95%以上。

在安全上，公司今年在建项目共有8座隧道，共计22.4公里，占局集团公司在建隧道工程的一半以上，通过全体员工的共同努力，没有出现一起等级事故，实现了全年安全责任事故为零的目标，特别是恩利指挥部采取超前地质预报等科学手段，加强危险源的排查，发现了深达70米，宽达40米的大溶洞并及时排除险情，受到业主监理的赞赏;色尔古、柳坪电站指挥部，针对碳质千枚岩收敛变形大、掌子面掉块等恶劣的地质条件，积极组织专家会诊，集中精力加强预防，杜绝了一切安全质量责任事故;襄渝指挥部加强了\*监测工作，提高检测频率，全年没有发生一起\*爆炸事故;郑西凤凰岭隧道在crd法施工中，有效控制了大断面黄土沉降。

在安全管理方面，年度内我们着重狠抓了以下几项工作：一是层层签订以安全为内容的包保责任状，同时在各级领导中得到了较好的落实;二是我们将大断面黄土、软岩、\*、溶岩隧道和高架桥施工以及易燃易爆物品的管理，纳入重点控制领域，在各指挥部配备了专职安全员，还为专职安全员配备了摩托车、能承受100多公斤压力的头盔、鲜艳的服装和醒目的袖标，被业主、监理称为“特警部队在深山巡逻、在隧道值班”，增强他们对安全工作的责任感和使命感;三是不定期组织施技部、安质部、派出所等职能部门，到各指挥部进行安全质量内业资料大检查，督促各项内业资料的整理完善，确保每一个过程无偏差;四是实行安全一票否决制，年度内针对项目班子、专职安全员的安全工作奖罚标准，在原有的基础上得以大幅度提高，其奖罚标准较去年提高了10倍，此外，还给予专职安全员适当的津贴补助，增强了工作的积极性。

5、债务清收、变更索赔成效显著。债务清收、变更索赔是公司今年创利增效、加强成本控制的着力点，也是开展“管理效益年”活动的重要内容。在清欠方面，我们采取灵活多样的战术，追求实实在在的效果。在变更索赔方面，我们的举措是将以往承揽指标更变为变更索赔指标，以新出台的《变更索赔奖励办法》，实施年终效绩考核，与各指挥长年终奖金挂钩，奖励兑现，成效显著。呼准在材料调差上做足文章，一项就增加了合同投资400多万元;恩利指挥部通过技术和攻关手段，增加变更金额超过多万元，超额完成上级下达的任务指标。全公司全年实现变更索赔共计1.03亿元，占计划指标的198%。xx年我们实现利润很大一部分就来自变更索赔。

6、资质就位年年攀升。在去年的基础上，今年顺利通过了“三标一体”内审，成功申报市政工程总承包一级资质、隧道专业承包一级资质和公路路基工程专业承包二级资质;成功申报了4个劳务资质，并将7个劳务队纳入内部管理，成立党支部;先后通过了档案目标管理部级达标和国家二级达标验收，一年内档案目标管理连跨二个台阶;注册资本金由万增长为7000万元;固定资产同比增长30%;完成组织申报全国建造师考试考核共计24人次，同时完成15名项目经理的变更工作。

7、企业凝聚力逐步增强。年度为困难职工筹措扶困基金共计8万多元，筹措2万多元为员工进行了一次身体普查，对以来分配到公司的优秀大学生，给予3万元的个人购房借款资助，尤其是为一位身患重症的见习生募捐15万元，使其迅速摆脱了病痛、恢复了健康，社会反响强烈;先后为78名员工解决成都市户口迁入,协调多名员工子女转入城市就近入学;对新学员施行导师带徒“一对一”的特殊培养方式;开展“员工之星”评先活动;每月组织1-2期集中学习，由公司领导班子、各部负责人轮流主讲授课，促进员工知识更新和整体素质的提高;规范公司机关及各指挥部办公室人员接待礼仪，尤其是加强小车司机、公务员和厨师的管理和教育;以局集团公司企业文化节为契机，组织开展工地巡回演讲演出大型活动。

凡此种种具有首创精神的特殊制度及举措，无不体现了企业的亲和力和凝聚力。全年共有15人分别被交通部、全国施工企业协会、省国资委、总公司和局集团公司等上级单位评为“公路工程优秀项目经理”、“优秀\*员”、“十佳\*员”、“六好\*员标兵”、“优秀团干部”、“优秀联络员”，公司党委和1个基层党支部分别被总公司和省国资委评为“先进基层党组织”;公司班子再度被集团公司评为“四好领导班子”，自xx年以来，该项殊荣公司已经“三连贯”。此外，5人被评为公司首批“员工之星”，3个指挥部被评为公司“五强指挥部”，6个单位被评为公司先进单位。目前，公司员工精神饱满，安居乐业，和谐稳定。

8、企业文化硕果累累。年初，我们按照新颁发的《集团公司企业文化识别系统》的总体要求，全面完成了企业视觉识别的规范化设计，并对各指挥部进行全方位的富有特色的形象塑造，使每个工区都有特色，每个指挥部都有亮点。通过一年来的不懈努力，恩利、色尔古、宝兴等指挥部工地文化建设已成为业主组织观摩学习对象，特别是恩利高速公路工程，我们在去年工作会上就提出要把它打造成四公司的一面旗帜，经在全体员工和恩利指挥部的共同努力，目前它不仅成为我们项目标准化管理的样板，同时也成为湖北省交通厅沪蓉西指挥部在全线树立的一面旗帜，恩利指挥部不仅管理程序在全公司得以推广落实，而且还在全公司树立了“因地制宜，量力而行，花小钱办大事”的榜样，有力促进了在建工程的施工组织、现场管理、成本控制、文明施工和文化建设，得到了总公司领导赵广发副总经理的高度评价，称赞恩利指挥部“营房公寓化、管理制度化、现场工厂化、作业规范化、安全人性化、质量标准化”，恩利工地还被总公司列为xx年经验交流项目。

此外，各指挥部项目标准化管理取得了较好的成绩，已基本达到标准化工地标准，为企业文化建设树立了形象，获得了美誉，赢得了效益，在集团公司企业文化节上，四公司企业文化建设经验被确定为重要的交流材料之一，同时我们还被评为总公司企业文化先进单位。

9、党群工作取得丰硕成果。xx年基层党建工作进一步加强，各级党组织认真开展经常性思想政治工作，增强了凝聚力和战斗力;工会共青团工作展示了新的作为。成功召开了公司第一次团代会;公司工会捐款献爱心近20人次;新闻报道工作成效明显，在总公司及省部级以上报刊完成刊稿量占全年计划146%，局集团《跨越》完成全年计划的148%。

总之，一年来我们的一切运作，无不贯穿全面工作争第一这根主线，我们的所有经验，无不是全面工作争第一实践的积累和探索，我们在各方面所取得的成绩，无不是集团公司的正确领导和全体员工开拓进取、共同奋斗的结果。在此，我代表四公司党政工团和全体员工，向给予我们亲切关怀、大力支持和热情帮助的集团公司领导、集团公司机关表示衷心的感谢，向同我们长期保持诚信合作的友好单位、向公司全体员工以及你们的家属致以亲切的慰问和崇-高-的-敬-意!

二、存在的主要问题

回顾过去的一年，我们为取得的成绩而倍感自豪，但也必须保持清醒的头脑，因为我们所做的一切，离王董事长、李总经理和局集团公司的要求还远远不够，离“全面工作争第一”的目标还有相当长的距离，表现在发展的道路上存在着这样或那样的不足，这势必引起我们的高度重视，并想方设法加以克服和解决。一是在经营承揽上，应对市场的瞬息变化的快速反应能力不够强，加上企业资质偏低、到位较晚、知名度不高、品牌不硬，影响了中标率;二是个别指挥部对标准化管理理念不新，认识不足，企业文化建设及精细化管理还做得不规范、不到位;三是优秀的经营人才、工程技术人才、项目管理人才及政工人才严重不足，虽然年度引进了近百名新学员，但短期内还不能适应公司快速发展的需求;三是个别单位对员工尤其是新学员的管理和教育缺乏“人文精神”，影响了队伍的和谐与稳定;四是在管理的过程中间，仍出现这样或那样的不和谐声音，如进度的一度滞后、施工中出现突发事件等等。

三、xx年的指导思想和主要任务

(一)指导思想：以xx届六中全会为指导，以局集团公司“五会”精神为指南，以公司全面工作争第一、服务细节创效益为理念，以公司垂直、扁平化模式及五制闭合为管理体系，以公司经营为统领(公司管揽、指挥部管干)，以内蒙古为主战场，以西南水利水电、铁路(地方铁路)为主，以公路为辅，形成全方位的经营大格局。

(二)主要工作：抓住一个核心、坚持二个理念、达到三个满意、强调四为、落实五个制、实施六个化、突出七个最、实现八个目标、力争九个多、确保十个。

一个核心：就是生产经营效益。经营承揽的主体责任归属于公司，指挥部的市场定位是干好在建工程(原则上指挥部指挥长兼书记，常务指挥长兼总工，再配一个副指挥长，指挥部共设四部一室)，是安全、质量、进度、效益、环水保、成本控制、变更索赔、队伍建设、人才培养、标准化管理、建设和谐企业的责任主体。经过近五年的发展，我们现在有了根据地，有了“滚动机”，有了“生存空间”，贪求数量、盲目扩张的浮躁滚动心态已不复存在。xx年要以地方铁路开发为主线，巩固内蒙古市场，拓宽水利水电市场，扎进华中高速公路市场，构筑既有市场的地域优势，充分发挥公司市政、隧道专业的资质优势;要以工程项目为平台，经营部为主体，指挥部为辅，统一制标，统一承揽;要继续贯彻“三不揽”政策，“不是好菜决不装篮”，“不是金山决不动土”。

各指挥长要以铸造“全面工作争第一”的建筑品牌为己任，坚持“不干则已，要干就干”的一惯作风和追求，千方百计实现全线争优，确保各项工程成为所在标段项目标准化管理的样板。色尔古柳坪在确保安全质量的前提下追抢进度;恩利指挥部要一如既往保持全线第一的荣誉，始终保持在沪蓉西的旗帜不倒、作风不减、情绪不低、战斗不止、样板不断;郑西铺架要以新技术新设备新工艺的开发应用为先导，力争在工法上开发四公司自己的专利，坚决做到试验段永远不做试验，同时要把安全工作作为重中之重的大事来抓，内蒙古临策工程要全线创优，一次成优。明年竣工项目较多，襄渝要加快拆迁力度，确保合同期限内全面完成施工任务，同时要为铁道部质量信誉评价再立新功;呼准、栗子坪、鸭嘴河、宝兴1#支洞等要以实现创利、塑形、获誉、交友的各项和谐任务滚动发展为目标，不因暂时顺利而麻痹，不以即将收尾而松懈，必须“咬定青山不放松，狠抓项目是根本”。

二个理念：就是全面工作争第一、细节服务创效益。全面工作争第一的理念一直是我四公司永恒的座右铭，大会小会经常讲，反复讲的，今天在这里就不在重复讲了，希望大家要认真领会，加以落实。关于细节服务的理念，我将在下面着重阐述。

三个满意：就是业主监理满意、上级领导满意、广大员工满意。俗话说：这奖那奖不如老百姓的夸奖，这杯那杯不如老百姓的口碑。我们好几个指挥部业主监理都替我们说话，视我们为朋友，上级领导去检查工地也非常高兴，广大员工能在这个氛围中也感到非常骄傲，也有使不完的劲，因此，我们不管你是机关人员还是指挥长或者是普通员工，都要以“三个满意”来衡量你工作干得好不好，这也是考核的标准。如果业主监理满意、上级领导满意、广大员工满意了，一切工作也就做好了。

四个为：就是服从为天、忠诚为善、细节为王、落实为上。所谓服从为天，就是个人要服从集体，下级要服从上级,全党要服从中央，俗话说“军人以服从命令为天职”，如此公司方能保持较强的执行能力，做到政令畅通，上下和谐;所谓忠诚为善，就是对企业、对上级、对业主必须忠心耿耿，忠于职守，诚实可信;所谓细节为王，就是要求既要有把握全局之能，又要明察秋毫，工作到位;所谓落实为上，就是必须具有务实的作风，把上级的规章制度，领导的决心意图，业主监理的要求指令，及时高效地落到实处。“四为”的核心是“忠诚”二个字。我们待人讲忠厚，爱情讲忠贞，员工更要讲忠诚。忠诚，是我们传统文化的重要组成部分，国人无忠不立，岳飞“精忠报国”是忠诚，杨家将“血洒金沙滩”是忠诚，关云长“千里走单骑”也是忠诚;企业无忠不兴，只有对企业忠诚的员工，才能自觉做到无条件服从。员工的忠诚标准是：干好本职工作，保证安全质量效益，勇争鲁班奖、詹天佑奖，全面工作争第一，这是对企业忠诚度体、最直观的反映。

“四为”的关键是“细节”二个字(同时也包括服务)。“细节服务文化”同样也是中国传统文化的重要组成部分。《道德经》上说“天下难事，必做于易;天下大事，必做于细”，可见细节服务的重要。公司发展的实践表明，态度的精心，过程的精细，方能成就结果的精品，正所谓“江河归入大海，细节决定成败”。就我们来说，细节服务无处无在，处处体现细节服务，细节服务就是经济效益，贯穿从竞标到竣工的全过程，标书制作要精益求精、施工组织要细节优化、安全质量要防微杜渐、成本控制要精打细算、竣工资料要一项不漏。细节服务要做到超前思维、超前预测，别人看不到的我们看到了，别人做不到的我们做到了，别人做到的我们做得更好，如工地标牌摆什么位置、活动板房如何布置、会议室桌椅如何摆设等等;再如员工老人来了应该去问候，体现关心，职工生病住院买点水果和鲜花去看看，体现温暖，甚至连食堂的味道、员工待人接物等等都要充分考虑周全，做到天衣无缝，无可挑剔。去年从机关到指挥部，我们的细节服务工作做得不错，积累了一些经验，希望在新的一年里再上一个台阶，“于细微之处见精神”。

五个制：就是指令制、执行制、督导制、问责制、反馈制。这五制形成了一个完整的闭合管理制度，是今后管理的一个重要制度，要由人管人改为制度管人。为什么要制定五制?就是为了强化管理，明确工作程序、工作职责，实现事事有人抓，事事有落实，事事有反馈，克服工作中管理不到位的不规范行为，确保高质量、高水平的完成公司下达的各项经济技术指标。

1、指令制就是通过各管理层制定计划，按照计划下达指令，在一定时期内必须完成的工作目标。也就是说公司各部门下达的计划就是指令。

2、执行制就是对公司下达的指令要正确透彻地理解和贯彻执行，各指挥部必须按照计划完成，要不打拆扣、想方设法保证指令的有效执行。

3、督导制就是针对公司下达的指令执行情况进行监督，有没有走样。如质量、安全、进度、现场文明施工等项工作，要重点检查工程是否按照设计文件和施工技术指南以及验收标准施工，施工现场是否存在重大质量和安全生产隐患，各工序安排是否妥当以及现场施工是否文明，材料有无浪费等。

4、问责制也就是根据考核标准、考核细则、考核内容每月逐条考核，针对每一位项目管理人员进行考核评价：可以达标、不达标、严重不达标。并追究指令执行人的责任。造成重大损失或严重影响的要追究执行人的相应责任。责任追究的具体程序为：立案→确定相关责任人→提供免责证明→确定责任→处罚。

5、反馈制就是指令完成后应收集指令并应尽快予以答复，并及时向指令人反馈执行情况。

以上指令制、执行制、督导制、问责制、反馈制组成公司的闭合管理制度，是公司的核心管理制度。各指挥部可根据实际情况细化“五制”内容，并进行全员贯彻落实。但每一指令必须闭合，才能形成一个完整的制度。

六个化：就是营房公寓化、管理制度化、现场工厂化、作业规范化、安全人性化、质量标准化。这是总公司赵总在检查恩利指挥部时由感而发的。xx年，我们要把这“六化标准”和王董事长提出的“四高要求”作为标准化建设的方向，恩利指挥部标准化管理的成效就是证明。那种“搞标准化建设就得花大钱，人为加重成本负担，进而影响经济效益”的想法是一种认识上的不和谐，必须加以克服和纠正。当然，标准化建设需要投入，就拿恩利指挥部来说，驻地花园化、宿舍公寓化、现场工厂化要花钱，而且属前期投入，但是经指挥部精打细算，多平米的板房支出也仅仅是30多万元，与同类的其他工程相比，可算是“毛毛雨”，而且效果很好，业主满意，更主要的是有近3000万元的变更接踵而至。所以，干大事勿算小帐，须从效益和长远来考量。当然，标准化建设也要坚持量力而行，因地制宜的原则，尤其是临建绝不能超标，要“花小钱，办大事”，那种大操大办、本末倒置的行为必须杜绝。

七个最：就是打造出实力、经营理念最新、管理最先、服务接待、利润、班子、思想政治工作最到位的四公司。这几个最，我重点讲服务和接待二个“最”。近几年企业文化建设的成功经验表明，服务工作是全面工作争第一的无形力量，是建设和谐企业的润滑剂，给我们带来的是朋友、商机、形象、鲁班奖和利润。去年在申报“鲁班奖”、档案管理国家二级达标等项活动中，服务工作起到了至关重要的作用，这些成功的范例，我们都深有感触和体会。所以，渗透服务文化、打造服务品牌、增强服务意识、提高服务水平、优化服务质量，应是xx年企业文化纵深发展的主题、以绝图强的方向、打造差异的途径、挖潜增效的手段。

八个目标：1、全年承揽任务确保5个亿，争取8亿;2、完成施工产值确保6个亿，争取8亿;3、实现利润确保800万，争取1200万;4、国有资产保值增值率达到105%;5、安全生产达到上级要求，单项工程合格率100%，优良率90%以上，确保部优工程1项，局优工程1项，局优标准化工地2项;6、上交款完成率100%;7、争取水利水电和公路总承包一级资质申报就位，公司保持集团公司先进单位称号，公司领导班子保持“四好领导班子”荣誉;8、员工平均收入确保5万元，争取6万元。(同志们，我们要上下齐动员，团结共奋战，艰苦创业不畏难，努力拼搏谱新篇，我们的目标一定要实现，我们的目标一定能--够--实--现!)

九个多：员工收入多、学习型员工多、科技人才多、导师带徒弟多、员工之星多、金杯银杯多、变更索赔多、上交款多、银行存款多。

1、员工收入多就是我们四公司的员工收入要略高于同行业平均水平。

2、学习型员工多通过学习，公司形成“比、学、赶、帮、超”的学习和竞争氛围，进而提升整体素质，促进优秀员工、先进集体、先进个人层出不穷。

3、科技人才多近五年来，公司坚持“不求所有、但求所用”的原则，为优秀人才广开“黄金通道”、“绿色通道”，引进了大量的急需的人才，尤其是项目管理人才、工程技术人才，(从xx年公司拟出台政策提高指挥长、总工、工程部长、计划部长待遇，特别提高指挥长待遇，施行风险抵押，工资预付，决算兑现，让为企业干事的人得到认可，不要让他们流汗流血又流泪，鼓励大家积极为公司创效，要奖得眼红，罚得难受，这些方案如果得到大家认可，我们就执行。)在全面工作争第一的工程创优活动中发挥了重要作用。但是人才引进毕竟有限，我们不能把未来完全寄托在引进人才上，这是缺乏远见的，也不利于公司长期和谐发展。自己培养依然是主流，把人才寄托在“空降兵”身上，短期可以，长期不行，个别可以，普遍不行。鉴于此，各指挥部应把发现、培养和有效使用优秀人才作为一项事关企业前途的千秋大计来抓，百年树木，十年树人。xx年，要培养一批优秀人才到各级领导岗位上。

4、导师带徒弟多去年导师带徒弟工作做得很好，有的已得到奖励，当然也有受罚的，受罚的不是师傅不得力，而是徒弟不争气。今年要扩大导师带徒弟“一对一”这项工作，要出现更多的导师带徒弟先进人物。

5、员工之星多宾馆档是五，我们的评出的员工之星也是五员工，是广大员工的佼佼者，也是广大员工学习的榜样。去年评出五名员工之星，今年要在去年的基础上出现更多的员工之星。

6、金杯银杯多就是要在各项指标的完成上力争多拿金杯银杯、金奖银奖，的要拿、部级的要拿、总公司的要拿、集团公司的更要拿。

7、变更索赔多xx年，各指挥部变更索赔取代经营承揽指标的政策不变，具体指标会后将专门发文下达，共计变更索赔1亿元。而且要一直坚持下去，确保两个集中，公司集中力量抓管理抓承揽，各指挥部集中精力抓项目标准化，搞变更索赔，从中创造利润。我们每个项目务必明白“低中标、勤签证、高索赔”是施工企业的九字黄金律，要加大变更索赔的力度。在变更索赔上要讲事实，重证据，据理力争，坚持原则，又要适当让步，机动灵活，讲究谈判技巧和艺术，并做到同业主监理搞好相互关系，始终保持友好合作气氛，尤其是要抓紧在工程建设的四分之一和四分之三这两个阶段，将变更索赔搞定。呼准、恩利、色尔古等指挥部创造的效益很大一部分就是变更来的。xx年，每个指挥部必须确保项目赢利，绝对不能亏损。要想千方、设百计搞好变更索赔这项利润化的工作，实行扁平化管理的指挥部，要理解公司对项目的管理不是管死你，而是给你坚强的后盾，只是一种正常监督职能。

8、上交款多xx年的生产经营形势非常喜人，各指挥部的上交款要比xx年多。尤其内蒙、恩利、色尔古是上交款的大户，指挥长又是公司班子，要带好头，其他指挥部也一样。另外我在此顺便强调一下，今后公司财务收支两条线，必须现金交易，有借有还，再借不难。

9、银行存款多银行存款到年底达到500万到1000万元，彻底改变现在银行没有我们一分存款的现象，以利于资本的积累和企业长远发展。

十个：

1、100%实现集团公司下达的各项经济指标;2、100%实现员工年人均收入5万元的目标;3、100%的在建工程项目实现盈利;4、100%的在建工程项目实现安全质量标准化管理;5、100%的在建工程项目都成为公司形象窗口;6、100%的员工都成为公司形象代言人;7、100%实现上交款、“五金”和员工工资“三不欠”目标;8、100%兑现总公司提出的“三不让”承诺;9、100%的项目部都成为责任成本核算中心;10、100%的党员岗位都成为“先锋模范岗”。

十一句话：

在任用干部方面：重文凭而不唯文凭，量才任用，量才定位，始终坚持：干部能上能下，人员能进能出，待遇能高能低，在什么岗位拿什么钱。撤不干事的人;撤不能干事的人;撤干不成事的人;撤不忠诚企业、不关心员工的人;用想干事的人;用干得事的人;用能干成事的人;用不会出事的人;用忠诚企业的人;用业主、上级领导、职工满意的人;用会管理、会算帐给企业挣钱的人。

xx年对指挥长的要求：一个字是“赢”，二个字是“创优”，三个字是“争第一”，四个字是“留住人才”。对机关各部室负责人要求：用眼睛思考问题，用脑筋解决问题，用情商处理问题，用胆商决定问题。对全体员工的要求：

为了全面贯彻落实集团公司工作会的精神，确保公司“八项目标”、“十个100%”的顺利实现，提出几点要求：

1个总目标：项目管理第一、安全质量争第一、效益第一的总目标。

2个确保：确保公司在建项目一个不亏损;

确保公司在建项目不出一起人身安全及工程质量重大事故。

3个否决：评选五强指挥部、先进单位及其他奖项时，

凡上交款、养老保险金未及时交清一票否决;今后公司经济往来采取收支两条线，一律现金交易。

凡出现重大人身伤亡、质量事故，一票否决;

凡未完成变更索赔指标，一票否决。

4个加强：一是加强项目标准化管理。始终成为全标段三线建设典范、企业文化窗口、文明施工样板。要保持、要长久、要坚持、要巩固。两年工期以上的要配备健身及娱乐设施。

二是加强指挥部“服务细节”。指挥部第一把手和领导班子的带头作用、表率作用。今后各指挥部、机关会议室24小时要有瓜果、鲜花、香烟、矿泉水、欢迎标识牌等。

三是加强各指挥部办公室建设。办公室部员、司机、厨师等人员配置，标准是素质要高，形象要好，驾驶技术要精，饭菜味道要香。

四是加强全员商务沟通。机关、指挥部各级领导和全体员工要加强商务礼仪培训学习。一方面靠自己平时观察、悟性，另一方面公司统一安排学习。

5个不求只求：不求规模大，只求项目好;

不求产值多，只求效益好;

不求承揽任务多，只求含金量高;

不求表扬多，只求安全质量好;

不求名利多，只求职工待遇好。

6个反对6个要：

反对跑官要官、跑待遇要待遇的人;

要脚踏实地、甘于奉献、不计名利、默默无闻的人。

反对内部请客送礼、大吃大喝的人;

要内部君子之交、其淡若水、正常交往、融洽和谐的人。

反对阳奉阴违、口是心非、当面一套背后一套的人;

要正大光明、言行一致、表面如一的人。

反对当啃老族、草莓族、月光族的人;

要量入为出、理性消费、真才实学的人

反对吃大锅饭、不算账、伸手要的人;

要精打细算、厉行节约、为企业分忧、为上级解难的人。

反对吃里扒外、不关心员工的人。

要忠诚企业、勤政廉洁、爱护员工的人。

我们共同为之奋斗的四公司已历经五年，这是一段激情燃烧的岁月，是背井离乡的阵痛，是夹缝求生的艰辛，是开疆拓土的气魄，是虎口拔牙的胆识。回首往事，我们无怨无悔，展望未来，我们豪情依旧。今天，大家欢聚一堂，共谋未来，在总结经验的同时，我们更要保持高度的清醒，公司的积累毕竟不足，业绩毕竟不够，亮点毕竟不多，事业没有止境，奋斗没有穷期，后来者正在超越，竞争将更加激烈。将军谋败不谋胜，我们要学会在失败中找经验，在成功中找教训，未来五年，我们要注重资本积累，不做坐吃山空的“啃老族”;注重内外兼修，不做华而不实的“草莓族”，注重成本核算，不做透支未来的“月光族”，要向创新要效益、向品牌要效益、向管理要效益、向素质要效益、向服务细节要效益，成功打造出四公司的效益名片、服务名片、文化名片、素质名片、品牌名片、人才名片。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”!新的一年，我们要高唱《真心英雄》，“不经风雨，怎么见彩虹，没有人能随随便便成功”，就是要在风风雨雨、坎坎坷坷中成就未来;要高唱《在希望的田野上》，就是要在茫茫的田野上抢抓机遇，为我所用;我们要记住“两个保持”：始终保持艰苦奋斗优良传统，始终保持谦虚谨慎的优良作风，要记住毛主席他老人家所说“多少事，从来急，天地转，光阴迫，一万年太久，只争朝夕”，始终要有公司组建时期的那股精神、那种作风、那种动力，戒骄戒躁，珍惜时光，马不停蹄，不断巩固现有成果，加快资本积累。新的一年，公司要有新理念，经营要有新点子，管理要有新办法，项目要有新形象，变更要有新招术，服务要有新花样，企管要有新资质，工程要有新样板，财务要有新增长，党建要有新思想，职工要有新住房，安质要有新保障，把四公司做新、做强、做优、做实，贡献大家的智慧和力量;我们要有不到长城非好汉的决心，百尺杆头、更进一步的恒心，唱到最后、笑到最后的开心，誓将“十字”发展战略进行到底!誓将做优做强做实进行到底!誓将全面工作争第一进行到底!

同志们，xx年是我们四公司企业文化年、标准化管理年、经济效益年、现金入库年，形势喜人又逼人。xx年各项指标比以住一年高、任务重、压力大，前进道路有很多困难，要居安思危，细心思考。我们要坚定不移地按照王董事长提出的四个毫不动摇：毫不动摇地坚持解放思想，转变观念;毫不动摇坚持发展是第一要务;毫不动摇地坚持深化改革;毫不动摇地坚持优化企业环境，营造干好事业的良好氛围。象《西游记》那种团队一样，坚定信心，迎难而上。春节即将来临之际，向各位代表和全体员工拜个早年，并通过你们，向你们父母、亲人、朋友表示新年祝福，祝他们身体健康，新年快乐，合家幸福!

**年终总结开头和结尾篇十四**

岁月不居!转眼间我来到工作将近一年了。时间催促我即将告别20xx，憧憬激励我在20xx年开创事业的新高。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，现将20xx年工作情况总结如下：

一、工作汇报

自20xx年x月x日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。伴随着房产的蓬勃发展，特别是20xx年又荣获，我所工作的策划部作为公司的宣传部门尤为重要。对外宣传的每一篇资料，每一句话都代表着公司的形象。所有，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了公司领导、部门领导的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

二、思想汇报

20xx年是我真真正正走上工作岗位的第一年，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。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，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。

20xx年，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、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。

三、主要活动及成绩

1、20xx年4月，准备并参加房展会。主要工作为宣传资料准备、现场资料的收集与存档。

2、20xx年5月，准备企业内刊的资料收集及酒店公寓资料的收集。

3、20xx年6月，返校一个月，考察楼市。如：、商旅酒店(产权式)、假日酒店等。

4、20xx年7月，第二期收尾工作，与印刷厂协作印刷。撰写“x项目说明”、“示范区可行性报告”等系列政府报告。

5、20xx年8月，

6、20xx年9月，网站文字改版工作全部完成，重新启动留言板功能。

7、20xx年10月，商业房产考察。

8、20xx年11月，制作20xx年新年台历。与外协部门合作编辑设计。

9、20xx年12月，考察x房地产市场，主要是大户型楼盘，为定位、销售做号准备。出版了第三期，并联系制作了“俱乐部”vip会员卡。

**年终总结开头和结尾篇十五**

在、县政府的正确领导下，在上级人事部门的具体指导下，我局坚持以科学发展观统领工作全局，以贯彻实施《公务员法》为重点，突出抓好公务员队伍建设，按照科学人才观的要求，进一步抓好专业技术人才队伍建设，统筹兼顾，继续做好其他各项人事人才工作，注重发挥人事人才工作在构建和-谐社会中的作用，努力推进人事人才工作和-谐发展。现将一年工作工作情况总结如下。

一、全面贯彻实施公务员法，加强公务员队伍建设

一是强化年度考核，狠抓作风建设。严格按照考核程序，完成了20xx年度全县国家机关、事业单位工作人员年度考核评奖工作。全县共9911名国家工作人员参加年度考核，共评出优秀1290人、称职8580人、基本称职12人、不称职1人、待定等次149人，另有21人未参加考核。对年度考核优秀人员，共报市政府记二等功20人、县政府记三等功149人、授予嘉奖奖励

1121人。二是紧紧围绕20xx年度、县政府的重点工作和重点项目，配合县直有关部门抓好考核评奖工作，对评选出的先进单位和先进个人，组织进行了经济工作会议大会表彰。三是坚持凡进必考，严把公务员入口关。严格按照“公平、公正、公开”的原则，认真组织开展了20xx年度公务员公开考试录用工作。全县计划录用10名乡镇办事员、1名公安干警。今年公务员招录工作由于放宽报考条件，取消地域限制，报考人员达到了502人，乡镇办事员职位招录比例更是达到了1：49.2，创下历年新高。根据市人事局的统一安排部署，经过简章发布、资格审查、笔试、面试、体检等环节和程序，我们积极协助配合，圆满完成了招录工作。继去年公务员面试工作由县里自行组织负责以来，我们精心组织面试工作，狠抓每一个细节的到位，并全程接受纪检监察监督，确保了面试工作的公平、公正、公开。四是强化综合管理，做好人事调配。先后办理了2人辞职手续，26名事业单位新聘用的大中专毕业生转正定级手续，4批次政府人事任免行文，3批次政府提请人大任免行文。五是积极推进事业单位人事制度改革，坚持按照“新人新办法”的原则推行事业单位人员聘用制，先后办理了51人次的聘用手续。严格执行事业单位新进人员一律实行公开招聘的有关规定，出台了桑人发〔20xx〕1号《关于事业单位新进人员实行公开招聘的通知》的文件。在具体实施中，先后协助县畜牧局、县计生局做好了相关公开招聘指导工作。六是积极稳妥推进公务员法实施工作。严格执行政策，把好公务员登记关，全县共完成了七大机关和九大群团组织1652人次的公务员登记审核工作，并根据登记信息建立起了公务员信息数据库。其中使用行政编制登记的1454人、事业编制登记的29人、超编登记的99人、提前离岗登记的70人。另有32人暂缓登记、48人暂未登记。坚持上下对口的原则，做好事业单位参照公务员法管理申报，完成了我县22个事业单位申报参照公务员法管理的报批工作。严格按规定比例合理确定职务职级，经过审核，全县七大机关和九大群团组织，共核定领导职数278个，申报核定非领导职数149个。

二、强化综合管理，加强专业技术人才队伍建设

一是积极推行专业技术任职资格考试制度，组织开展了各类专业技术资格考试报名工作，先后完成57人的经济专业任职资格考试报名工作，271人的职称外语考试报名工作。二是合理设置岗位，规范岗位管理。为科学合理分配中小学专业技术职务评审指标，促进教师专业技术队伍结构的优化。开展了20xx年度中小学专业技术职务岗位职数清理工作。全县比例应设高级岗位318个、中级岗位1687个，已聘任高级岗位182个、中级岗位1680个。根据岗位职数情况，我们向市人事局申报了20xx年中小学教师职称评审指标数，申报高级50个、中级150个。三是加强专业技术人员能力建设。组织77人开展了计算机中级操作技术培训考试。组织全县专业技术人员开展了以“科技创新与创新能力培养”为主题的公共课目的继续教育工作，全县共4700余名专业技术人员参加了培训考试。四是做好专技资格确认工作，及时转发省、市关于高、中级职称资格确认文件，完成了300余人次的专技人员聘任合同鉴证工作。

三、严格执行政策，确保各项待遇落实

一是继续做好企业军转干部维稳解困工作。组织召开了座谈会，并于春节前开展了一次慰问走访。根据个案解决的原则，妥善解决了刘纪平、向刚如等2名确有实际困难的企业军转干部的生活困难问题。在节假日期间，我们加强部门联系，及时掌握动态，严格落实五包责任制，确保了我县企业军转干部的稳定。二是完成了全县机关事业单位工资制度改革工作。工资制度改革涉及全县干部职工的切身利益，时间紧、要求高、任务重。为此，我们通过组织开展专门业务培训班，积极宣讲新政策，加强业务培训。通过努力，全县行政机关事业单位共10016名在职人员，2855名离退休人员参与工资套改和享受艰苦边远地区津贴，全县月增加工资3648716元。三是加强机关事业单位工勤人员管理。认真组织开展工人技术等级考试工作，完成了全县452名工人技术等级和22名技师实际操作考试工作。四是做好工资福利日常管理，共办理了职务工资调整手续58人次，工资转移手续79人次，新参加工作人员工资定级手续21人次，退休人员审批手续127人次，死亡抚恤48人次，工龄认定69人次。

四、完善人事争议仲裁，加强人才市场建设

一是扎实围绕人事人才工作的难点问题，做好涉及人事人才方面的信访工作。在热情做好政策解释的同时，认真开展调查研究，做好信访回复工作，力争把矛盾化解在萌芽状态，一年共接待、回复来访40余人次。二是按照科学统计，为决策提供服务的原则，组织完成了20xx年度全县人事统计的各项工作任务。三是配合推进事业单位人事制度改革，积极开展和推行人事代理工作。四是认真做好高校毕业生就业服务工作，接管学生档案200余份，累计共接管档案800余份。五是加强人才中心档案管理，对中心托管的档案进行了认真的清理归类，为科学合理管理、利用档案打好了基础。

五、强化督促考核，整体推进8件实事

一是积极主动与8件实事相关责任单位联系，以、政府的名义出台了《桑植县20xx年为民办8件实事工作方案》，并出台了相关的考核激励等措施，进一步明确了具体任务。二是建立健全班子，明确了具体分管领导和具体人员专抓8件实事考核工作。三是强化督促考核，会同有关部门严格按照逐月报告、按季自评，定期与不定期实地抽查的方式，加强了督促检查力度，确保了我县8件实事工作按部就班的开展。截止到目前，全县8件实事工作进展顺利。

六、努力转变工作作风，不断加强自身建设

一是扎实围绕“三最”开展调研活动，先后组织人员深入到部分企业、乡镇、基层单位开展调研，进一步了拓展工作思路。二是加强机关内部管理，修改完善了岗位责任制和各项管理制度，规范了机关的日常管理，确保了机关的正常运转。三是加大人事信息调研工作力度，研究出台了《人事信息调研工作奖励考核办法》，积极鼓励机关干部做好信息调研工作。一年来，共向市局报送各类信息11篇，采用10篇。四是认真开展转变干部作风建设活动。按照的要求，扎实推进干部作风建设，完成了学习动员和边整边改阶段的各项工作任务，机关干部作风得到进一步加强。

七、存在的主要问题

一是深入基层调查研究开展得较少，工作思路欠开拓。二是工作按部就班地开展，缺乏创新意识。三是机关干部队伍整体综合素质不高，机关学习抓得还不够。

八、下一年工作打算

继续抓好《公务员法》贯彻实施工作，做好事业单位参照公务员法管理的有关工作。坚持公务员考试录用制度和事业单位新进人员公开招聘制度，严把人员入口关，不断提高人才队伍整体素质。完善公务员考核制度，组织完成好20xx年年度考核工作。认真组织完成好20xx年度人事统计工作。进一步加大8件实事工作的考核督查力度，确保全面完成8件实事任务。认真组织开展好20xx年度全县专业技术职务资格评审上报工作，继续完成事业单位专业技术职务岗位设置工作。配合相关部门继续进一步做好企业军转干部维稳解困工作。继续深入开展转变干部作风建设活动，把干部作风建设活动与日常工作紧密结合起来，不断推动工作向前发展。

**年终总结开头和结尾篇十六**

一、在政治上严格要求自己

认真学习和领会党的十九大精神，努力实践“三个代表”重要思想，树立和落实科学发展观，把自己的思想统一到局的决策上来。廉洁自律，克己奉公，自觉树立人事干部“公道正派”的良好形象。

二、扎扎实实做好工资统计工作

部署并完成了全局职工20xx年7月调整工资标准和xx月正常晋升工资档次以及离退休人员增加离退休费工作，填写个人调标晋档审批表600多份存档;上20xx年各种工资、干部年报;完成20xx年劳动年审、残疾人就业年审;下达各局属各单位20xx年工资计划;清理清退在用合同工临时工;及时维护人事工资管理信息系统。将手中负责的工资统计工作全面、清楚、毫无差错地交给处内接管的同志。

三、大胆加强船员管理工作

本人3月份具体负责船员管理后，积极走访海事局、各船员培训单位，搞清楚各种办事程序，仔细学习船员管理的有关法律法规、政策性文件，深入船员中了解、熟悉情况，很快进入角色。加强船员管理的基础工作，进一步完善船员信息数据库，不断提高船员管理水平和工作效率。加强船员证书管理，整理船员各类证书，及时办理36本到期船员服务簿的年审，建立船员证书数据库，实现船员证书管理的信息化、规范化。清理船员假期，严格船员假期管理，周密安排、认真组织船员休假。

为安排更多人员休假，压缩船舶靠泊码头人员的编制，由原来的26人减少到22人，船返港后，及时安排人员休假，全年共安排休假72人次，休去假期近5000天。严格把关，切实做好四条船海上生产人员的调配工作。在从控制出海人员编制的原则下，全年完成四条船19个航次的出海人员调配工作。

四、踏踏实实当好助手

作为副手，在摆正自己位置的基础上，献计献策，尽心尽力，协助处长做好处里的各项工作，当好局领导的参谋。协助制定《岗位管理实施办法》及细则，起动并完成我局今年的岗位管理改革工作。

五、xx月份以来，根据局领导的安排，本人主持人事处的工作

在局领导的领导下，团结和带领全处人员，克服人员减少的困难，理顺管理关系，保证了人事处各项工作的正常运转。本人具体做的工作主要为：完成了局机关及附属单位改革人员调整分流工作;完成了局机关及附属单位、船队人员的专业技术职务、工人技术等级职务的重新聘任工作;人员的调整分流工作;修改、完善我处质量管理体系文件，并顺利通过换证审核;制定我局20xx年毕业生需求计划、学历培训计划;布置20xx年度考核工作。

20xx年是我正式运行以来的第一年，一年来，在领导的正确领导、指挥下，我们努力拼搏、克服困难、无私奉献、全力以赴，出色地完成了上级领导交给我们的各项任务。

随着我的建章立制工作的进一步深入，人教科也相应完善了各项规章制度。在台领导的关怀下,在中心人教处的指导下,人教科顺利完成了人事制度改革工作、职称评定工作、文秘工作等，基建档案的整理工作已近尾声，等待验收。现将一年来的工作汇报如下：

1、人事制度改革工作

人事制度改革是监测中心今年上半年的一项重大举措，我根据中心部署，自20xx年x月开始着手进行人事制度改革的筹备工作。人事教育科负责承办人事制度改革具体工作。

为很好地完成这次人事制度改革，x月中旬,在的带领下，我们开始着手草拟各部门考核制度、岗位说明书、各岗位任职资格、机构人员设置方案、奖金分配方案等，并对原有的部分规章制度作了修改。从人事制度改革的程序操作上，我们遵照中心的要求，参照x的改革方案，制定出切实可行的改革方案。

为达到改革的目的,充分调动大家工作学习积极性，我们抓住改革的两个关键:一是实行全员聘用制,二是引入激励机制,制定合理的内部分配方案。

人事制度改革主要是在中层干部的选拔任用上，实行竞聘上岗的办法，人教科严格按照竞聘程序推进竞聘工作。为充分体现民主，我们在竞聘前下发《人员情况调查表》和《个人应聘意向表》，对照应聘条件严格审查每名应聘人员。在竞聘演讲会上为每名职工下发《中层干部竞聘演讲民主评议表》，大家为每名参加竞聘人员打分，投出自己神圣的一票，使全体职工都参与到中层干部的选拔工作中来。

在x月xx日召开的签约大会上，我每名职工都与签订了为期两年的聘用合同。通过一系列的改革准备工作，到x月xx日我人事制度改革工作圆满结束，我台实行全员聘用制。

2、健全制度

3、完善管理

按照年初制定的工作计划，继续完善各项规章制度和岗位职责、完善各项考核制度，加大执行力度。

20xx年，我大部分职工均已转正，这带来了一些新出现的问题。为与里的实际情况协调，我们参照中心、兄弟以及地方的政策、规定，及时制定出切合我台实际情况的规定、制度。围绕人事制度改革，制定完善一系列岗位人员职责40条、岗位职责15条、管理制度、规定13条、考核制度、奖惩制度11条、以及《职工请销假及假期待遇的有关规定》、《考勤办法》等。

4、整理基建档案，

5、迎接总局验收

为确保我台工程竣工验收工作的顺利完成，在机房有关人员的支持下，

参照城建档案管理办法、建设工程文件归档整理规范和对工程建设档案管理暂行规定，对工程相关资料进行了分类、归档和造册，全部文档、资料分工程资料、技术资料两大部分，共计十九卷，107册，1007份。其中：

工程资料共计16卷，71册，776份。包括建台的函件、请示、批复、可研、征地手续资料、工程建设审批手续、相关证书、勘察设计文件、报告;土建招标、装修及道路邀标资料;工程概预算、审计报告、财务决算报告;监理文件;施工资料;锅炉房、消防、空调、凿井等工程技术资料;电力工程资料;工程竣工文件资料;工程汇报等。

技术资料共计3卷，36册，231份。包括天馈线工程技术资料;网络技术资料;电气设备资料等。

6、基础工作

人教科完成了职工工资正常晋级调整工资标准等项工作，xx年新招调职

工x，人教科为他们办理了招录手续和调入手续，为他们工资定级，并上报中心得到批复。为今年实习期满的单中专毕业生办理转正定级手续以及职称的评定工作。

总结过去，展望未来，在今后的日子里，我会更加努力地做好本职工作。

**年终总结开头和结尾篇十七**

中国每年毕业的it专业的学生数量远高于美国和印度，但供求矛盾依旧突出。很多it企业苦于实用型it新生力量的缺乏，而大量的it专业学生却为就业问题烦恼。什么样的人，才是it企业青睐的人才?在刚刚结束的微软院校it课程“校园之星”大赛上，担当评委的多家it企业老总聚集一堂，纵论企业用人之道。“对于软件外包行业来说，对人才的要求有三点。”微创(上海)有限公司副总裁徐欣简明扼要地指出：“一是职业素养，二是语言表达能力，三是技术。”

“现在的毕业生最欠缺什么素质?企业重视新进员工什么素质?外语流利、专业知识扎实还是计算机应用熟练?”这些问题应该由人才市场上的买方——企业来回答更具有说服力。最近，上海某高校向80多家用人单位发放了调查问卷，结果显示，敬业精神、团队合作精神、人际沟通能力等“软实力”已经成为用人单位最看重的毕业生素质，反倒是计算机、外语水平、专业知识等传统指标逐渐退居二线了。

什么样的人才是当前中国it业最需要的呢?哪一类型的人才是各大企业竞相争夺的?清华软件学院教授穆彬在论坛上讲道，一流的软件工程师应有两种基本素养：职业素养和专业素养。职业素养包括是否有责任心、能够对自己准确定位、对企业和行业文化的认同、具有管理水平———管理别人和被人管理、沟通与合作的能力等等。区别于其他行业所要求的就是专业素质，这些要求更深而且难度较大。要有足够的知识面，it是多变的行业，知识面广对工作大有好处，而且目前国内it行业还处于发展不稳定时期，所以知识面宽可塑性就大;有突出的专业和技术方向，能够胜任不同阶段的本职工作;要有一定的行业背景，“知己知彼百战不殆”，了解所从事行业的背景是it从业人员应必备的素养;掌握it学习方法，包括快速学习和自主学习;获取信息的能力，迅速掌握行业动态;了解软件开发过程，注重编程规范和文档写作;了解软件行业技术的特点、职业规划的意识、沟通与团队合作。要具备这些能力是要有长期系统的(请继续关注好范文网：)学习和训练，这是学校教育和个人塑造的结果，而现在具备这些素养的人明显缺乏。

那么到底什么时候才是职业素养呢?职业素养是个很大的概念，专业是第一位的，但是除了专业，敬业和道德是必备的，体现到职场上的就是职业素养;体现在生活中的就是个人素质或者道德修养。职业素养是人类在社会活动中需要遵守的行为规范。个体行为的总合构成了自身的职业素养，职业素养是内涵，个体行为是外在表象。所以，职业素养是一个人职业生涯成败的关键因素。职业素养量化而成“职商。”英文careerquotient简称cq。也可以说一生成败看职商。

职业素养概括的说包含以下四个方面：一是职业道德，二是职业思想(意识)，三是职业行为习惯，四是职业技能。前三项是职业素养中最根基的部分。而职业技能是支撑职业人生的表象内容。

在衡量一个人的时候，企业通常将二者的比例以6.5—3.5进行划分。前三项属世界观、价值观、人生观范畴的产物。从出生到退休或至死亡逐步形成，逐渐完善。而后一项，是通过学习、培训比较容易获得。例如，计算机、英语、建筑等属职业技能范畴的技能，可以通过三年左右的时间令我们掌握入门技术，在实践运用中日渐成熟而成专家。可企业更认同的道理是，如果一个人基本的职业素养不够，比如说忠诚度不够，那么技能越高的人，其隐含

的危险越大。所以，用大树理论来描述两者的关系比较直接。每个人都是一棵数，原本都可以成为大树，而根系就是一个人的职业素养。枝、干、叶、型就是其显现出来的职业素养养表象。要想枝繁叶茂，首先必须根系发达。

当前，整个社会都在谈论大学生就业难，但我们在与毕业生接触中却发现，相同的学生由于进入了不同的企业或单位，由于受不同企业文化的熏陶，事业发展也不同。优秀的企业理念成就了优秀的员工，要让自己在现代职场中脱颖而出，成为一个企业必不可少的人，就要以良好的职业道德秉持先进的工作理念去开拓自己的人生理念。现代高等职业教育尤其必须在学校教育中将优秀企业的员工标准融入学生职业生涯指导课中，加以培训和历练，缩短学生的就业适应期。

曾经有一位it届的总监表示，企业在选择人才时一般基于两个方面的考核：专业化+职业化。所谓“专业化”是指基本的专业知识和动手的实践能力。而“职业化”是指基本的职业素养和职业技能。其中，基本的职业素养是所有企业考核人才的重中之重。刚出校门的大学生如果想得到步入企业的第一张门票，具备以下七项职业素养就显得尤为重要。

职业素养一：做事先做人。道德品性是一个企业考核人才最为看重的一项，道德操守好的人才即使专业知识上有所欠缺也丝毫不影响他的求职。进入一个企业，一定要分清什么是企业的，什么是个人的，在企业做事，一定要有自己的道德准则，在任何时候道德的底线都不能突破。

职业素养二：心态归零。现在社会处于一个转型期，有很多人暴富，大学期间高额的学费，导致一些大学生在择业时心态非常浮躁，不务实，总是再想下一个要“跳槽”的地方是什么。这样的学生即使学历再高，企业也是不会录用的。而一个优秀的人才心态是平和的，这样才能做到干一行爱一行，在学习中提高自己。

职业素养三：学会倾听。只有会倾听的人才会不断进步。把心打开，学会去听取不同的意见，从不同的人身上学习优点，这样才能使自己更快地成长。

职业素养四：积极主动。做事主动积极，不是被动完成。这样遇到问题，才会想办法去解决，而不是回避。领导一般都会喜欢主观能动性强的职员。

职业素养五：敢负责任。现在的大学生很多是独生子女，遇到事情很少有敢于承担责任的勇气，这是不可取的。犯错并不可怕，失败是成功之母，敢于在失误面前承担责任的职员，才是企业垂青的对象。

职业素养六：敢于承诺。这一点是考核人才的执行力。每个企业的领导都希望自己的下属的执行力强，这样才能更好地贯彻领导的意图。因此，一名优秀人才就是要敢于把事情承担下来，愿意主动地承担下来，这样才能更快地成长起来。

职业素养七：创新意识。每个企业的高管都希望自己的职员能在自己分配任务的基础上做得更好，这就要求职员具有创新意识。优秀的人才就要做到在管理、技术等方面不墨守成规、不被以往的经验所束缚。

大学生如果具备了以上七项职业素养，再掌握一些基本的职业技能，那么就能很快很顺利地得到进入企业的首张入场券。

**年终总结开头和结尾篇十八**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1。作为客服人员，我始终认为“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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2。在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3。不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1。尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2。有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3。个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4。头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5。外表整洁大方，言行举止得体。

6。工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1。建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2。即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决并及时答复客户。

3。跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1。耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2。态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3。动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4。语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5。层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6。办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1。认真听取顾客的每一句话

2。充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题

3。收集事故信息，以找出最恰当的解决方案

4。提出有效的解决办法

5。询问顾客的意见

6。跟踪服务

7。换位思考，站在客户的立场上看问题

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找