# 2024年企业年度工作总结个人心得体会(四篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-06-19

*企业年度工作总结个人心得体会一一、工作计划完成情况：1、项目策划目标、计划、行动卓见成效。根据\_\_\_\_项目发展的总体要求，本部今年在总经理的指导下，顺利完成了\_\_\_\_项目定位、方案修编、概念提升、相关业态运营机构评选、营销策划机构评选等主要...*

**企业年度工作总结个人心得体会一**

一、工作计划完成情况：

1、项目策划目标、计划、行动卓见成效。根据\_\_\_\_项目发展的总体要求，本部今年在总经理的指导下，顺利完成了\_\_\_\_项目定位、方案修编、概念提升、相关业态运营机构评选、营销策划机构评选等主要工作，为该项目高效、有序推进提供了重要的专业支持。

2、商业策划、定位顾问评审工作稳步、协调、快速完成。至20\_\_年底，本部在总经理指导下评选、审定、督导\_\_\_\_项目定位及其商业部分定位和设计优化，评选相关顾问公司及机构共计\_家。其中，适合该项目合作的机构\_家，且同时具备项目策划、定位、设计优化及招商运营优秀能力的机构有2家，与之合作深度和工作成效堪为优良。

3、制度建设取得显著成效。本部从年初开始，充分发挥和学习老一辈领导的“敬业精神和实战经验”，在\_\_总及综合办公室的督导及大力协助下，将《\_\_\_\_部门管理制度》、《部门职责》、《职务说明书》等相关制度建设得以建章建制并实施使用，为本部的科学化、规范化管理起到了重要的指导作用。

4、新项目拓展及策划高效、高质。本年既是我集团实际业务开展和实施的元年，又是我们在产业结构扩张及探索发展的一年。面对局势多变的政策及市场环境，我部树立“办法总比问题多”的工作理念，在集团领导的带领下，重点针对\_\_\_\_项目、\_\_\_\_项目、\_\_\_项目等做出了深入、具体、高效的项目策划及研究方案。为我集团在未来不断的产业发展及资源累积提供了大量的实战经验。

5、\_\_\_\_仪式筹备完满顺利。本年度\_\_\_\_月间，我部在集团领导的督导下、在全体同仁及兄弟姐妹的高度配合下，发挥出“不要钱、不要命”的从业信念。面临时间紧、任务重等诸多不利因素，心往一处想、力往一处使，在公司既定的开业、奠基筹备时间内，圆满地完成了“\_\_\_\_有限公司”开业相关物料的设计、制作及安装，并顺利地完成了开业典礼的策划和组织工作，为我集团在金融产业板块的展业之路打响了响亮的“一炮”。与此同时，结合\_\_\_\_项目现实发展状况，我部在集团领导及全体同仁的重托和协助下，发挥集体的力量，成功地完成了“\_\_\_\_”奠基仪式，借助该奠基仪式的成功举办，为我们在自己策划及执行大型活动经验上奠定了坚实的基础。

6、公共关系维护得力、顺畅。按照集团近期的战略发展方向和相关产业公共资源需要。本着“每位\_\_\_\_人都是集团的形象大使”之工作理念，我部在本年度与政府相关局、办及职能人员，以及相关产业合作伙伴、专业人士访谈等取得了良好的公关成效。同时，在公共关系协调、产业信息收集等方面，结合实际需求得当、有效地为公司在社会树立了良好的口碑效应。

二、重大突破和工作亮点：

20\_\_年，是我部门伴随集团共同拓步、迅猛发展的一年，但对于总体产业环境可谓“严冬之年”，本部何以能在这寒冬中在我集团的带领下，立足\_\_市红旗招展呢?总结起来主要有以下几点：

一是靠上级的正确领导。年初我集团确定的“\_\_\_\_”的指导思想和工作方针，事实证明这是一个既揽全局又具有切实指导意义的工作方针，同时上级领导经常结合本部的实际工作内容了解情况，排忧解难、献计献策并给予了正确的工作指导，这些都极大地鼓舞了我部员工的积极性和士气，有力地推动了我部业务的发展。在上级的正确领导下，本部在\_\_\_\_项目定位评审，\_\_\_\_奠基仪式，\_\_\_\_有限公司开业典礼等策划和组织上，取得了良好的成果。

二是指导思想正确。自从年初集团确定了总体战略方向和工作方针后，我部就结合本部实际情况，确定了“以业为大、以事为先、以勤为荣、以司为家”的指导思想。并结合项目发展实际需要订立了“一个中心，两个立足点，两个计划”。一个中心是把“项目策划”作为本部全年工作的中心，实行“宏观不漏项、微观要精准”的工作原则。两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于专业提升。通过一手抓开拓，一手抓专业，在促进市场开拓的同时，也更加注重职能专业水平的提高。两个计划就是《部门年度计划》和《个人职业生涯计划》。产业经营的最终目的是实现资本收益的最大化，把握了《部门年度计划》就等于把握了项目的发展方向，而《个人职业生涯计划》是实现《部门年度计划》的有力保证。所以切实做好并执行好《部门年度计划》、《个人职业生涯计划》是实现集团经营目标的可靠保障。本部在20\_\_年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。至20\_\_年我部共计完成集团交与的重点任务共计21项，其中好评率90%以上。这些都无不说明本部“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想是卓有成效的。

三是对形势分析准确，业务措施得当，工作部署到位。我集团及我部员工多是外地来\_\_发展事业的精兵，面临我们在\_\_还属新兴的集团公司，业务开拓环境具有一定的局限性，如果不清楚内、外部形势就会没有明确的市场导向和正确的工作定位，这就会导致本部工作一盘散沙，打乱仗。因此，我部高度重视调查研究和学习，认清工作环境，打有准备的仗。

20\_\_年做的第一项工作就是搞好“四个研究”，即：

1、研究分析区域内的经济发展情况，政策、产业和发展规划;

2、研究分析同行业的发展情况，明确竞争对手，认清形势;

3、研究分析项目定位、推广等达到资本最大化所需要的条件;

4、研究自身的策划对策。

三、有待改进和不足之处：

在上述一年中，我部虽有良好的业绩表现，却在实际工作当中发现了一些不足和有待下一年工作中改善之处。

问题一、项目及活动策划：项目策划的过程是项目灵魂注入的过程，更是集团无形资本和有型价值能否保证最大价值提升的关键。本部针对\_\_\_\_项目策划及定位的过程中，虽延续常规项目策划的工作思路和方法，但在宏观政策解读和区域经济展望的理解和深化程度仍然不够精准及透彻。在20\_\_年本部策划工作的重心就是，要深度研策本项目的核心价值及未来产业和产品的发展趋势，为该项目入市前做好效益最大化的充足准备。同时，在今年各项活动策划中存在最大的问题是，对活动筹备前的准备不够充分，以及活动策划和组织的统筹力度不够。在20\_\_年，本部将就其上述有待改进问题深度剖析活动策划和组织的核心内容、核心内涵条件，在前瞻性及规范性上重点突破改进。

问题二、商业顾问及运营：\_\_\_\_的商业部分既是商业地产的核心部分，又是我集团总体产业战略的关键部分。在今年本部担纲该项目商业部分的筹划和管理工作期间，虽在顾问机构筛选及各项工作量化上有所成效，但在行业经验、宏观把控、产业研究、资源累计上还存在诸多不足。在20\_\_年，本部将就其不足之处深入地、有计划地从提升人员能力和专业素质上“苦练内功”，在我集团提供的学习和成长的“熔炉里”迅速打造成行业内的精英团队，向集团领导及一路陪伴我们成长的各位领导和兄弟姐妹递交一份满意的答卷。

问题三、新项目拓展策划：为了“又快又好”地为我集团在珠三角产业扩张奠定坚实的储备资源，本部的核心任务还有新项目拓展及研策。在20\_\_年，本部在新项目拓展及研策的质和量还是不够充分，同时，对于本部的长项“项目前期开发”工作投入程度不佳。为此，我们将在20\_\_年，重点针对集团既定的产业扩张型项目进行深度、有效地工作开展，为我集团在“风险小、少投入、多控制”等资源获取中取得优秀的战果。

问题四、组织架构及管理：本部于今年上半年，在集团领导的正确指导下，将部门管理制度进行了合理的制定，也为我们在工作开展中提供了正确的方向和纲领。而制度的有效执行和产业发展的有效结合就成为了科学化管理的核心内容。在20\_\_年的工作当中，我部全员“埋头苦干”的同时，偶有“走偏”之时，这就是制度运用不够规范。在制度执行过程中发现现实工作推进不够顺畅，这也是制度建设不够完善。所以，本部在20\_\_年的制度建设工作中将常抓不懈，不断地在“实践中制度建设、制度中规范实践”，将制度建设、组织管理真正地落实到实际效益的产出和资本价值最大化。

四、建设性建议：

一个企业乃至一个国家，能够“战无不胜”、“基业长青”的根本条件是“笺言”文化，而令我们引以为荣的是，我们“\_\_家族”无处不流淌着“融智”的血脉。也正是这样的企业文化使我们每位“家庭成员”无不感到，为我们蓝琴献计献策是如此的骄傲和荣耀。我们蓝琴在未来的发展中还有很长的路要走，为了我们能够走得更好、走得更远，本部特对我集团在未来的工作建议做以汇报：

建议一、拓宽“融智”途径，加强行业交流：在以往公司内部的培训和外部考察、学习的基础上，根据职务内容需要，有针对性地增加和拓宽行业经验交流及行业信息收集的渠道。20\_\_年是我集团项目开发进入实质性推进重要的一年，也是我们全员素质迅速提升和产业发展信息大量累积的关键一年。而外出学习、考察、交流则是我们项目发展至关重要的“养料源泉”，“没有调查就没有发言权”、“知己知彼百战百胜”等先辈的教诲是毋容置疑的成功要素。所以，本部建议明年的工作进程中尽可能多增加考察和学习的机会，本部也会十分珍惜每次学习和成长的机会，将将所学、所感形成规范的报告，并坚持“学到、悟道、做到”的原则，将“扬弃”的精髓在公司推而广之，为集团无形资本的累积“添砖加瓦”。

建议二、开展“你最棒的地方!”主题活动：工作中最重要的是“重点、效率和速度”，最要命的是“偏执、愚钝和拖沓”。而问题是为什么总有人不想做“要命”的那一个，却一直在做“要命”的那一个呢?就好比“好钢看刀刃，好马看牙齿”。每个人都有其人性和价值的“长、短板”，不是每个人都能够结合职业生涯找对自身的“长板”将潜能在工作中发挥到极致，有些自己可以发掘，有些则需要身边的领导、同事或朋友可以发掘，这就是有的人“在工作中是幸福的”和有的人“在工作中是无奈的”本质差异。所以，本部建议在集团内部定期开展“你最棒的地方!”主题活动，每个人都对身边兄弟姐妹身上的优点进行发掘和提炼。形成每个人都能够明确“自己的长项究竟是什么?自己到底要什么?自己要达到的目标多久可以实现?在公司如何可以实现?”。明确了自己的职业生涯，不但有利于自己的人生成长，更加有利于领导对其“才尽其用”、“唯才是举”“有的放矢”。

五、总结：

20\_\_年是集团奠定珠三角事业根基重要的一年，能够悉心共创我司的峥嵘岁月，也是本人及本部门同仁难得的成长机遇。为此，心怀感恩之情，我协同本部向集团各位领导及所有同仁致敬!感谢各位领导一直以来给予我们的点拨和支持，感谢各位同仁的精诚合作，感谢我部兄弟姐妹的锐意进取!也正是这些，我部才有今天取得的小小成绩，这些成绩和成长是与每位领导和同事密不可分的!

“既来之，则为之”。20\_\_年，我们将一如既往、再接再厉，充分运用\_\_\_\_的发展平台，共创共享我们的\_\_\_\_伟业。为集团创造更大的价值是我们的目标，为团队缔造更多的佳绩是我们的责任，为蓝琴打造更好的项目是我们的使命。在此，我们有理由相信在集团领导的带领下，通过本部及所有同仁坚持不懈地共同努力，力争在新的年度取得突破性的成绩!新的一年，新的起点，新的开始，最后，本人协同部门全体向集团领导及所有的兄弟姐妹拜个早年!祝大家：携手共进龙腾盛世，集团发展气壮云天!

<

**企业年度工作总结个人心得体会二**

一、概述

20\_\_年，我最值得骄傲，也是最辛苦的一年，公司给我提供了很好的学习、锻炼平台!我是在5月份的时候进入南极人项目组，当时旗舰店客服只有6人，7月份开始第一次聚划算活动，到最后的双11大型活动，双12……一波接着一波，人员也从原来的寥寥几人增加到10几人!同时客服的整体素质也在不断的增加……很感谢许总监对我的信任，和王总的关怀，让我对自己有了更足的信心，一定可以把客服带的越来越好!

二、新员工培训总结

20\_\_年\_月份很荣幸被挑选到南极人这么好的项目中，这也意味着我的担子很重，需要招聘新的成员，培训知识，同时对售后人员的指导，活动人员安排……还算很成功的20\_\_年一共培养了3位可以胜重任的人员，宋书阳、王春艳、康承迪(他们也有了适合自己的岗位)在这个期间，我个人最欠缺的还是工作分配上，不能灵活的“放权”。例如旗舰店第一次聚划算，由于当时的天天快递配送范围小，很多件不能及时送到客户手上，需要中转，导致很多件都在路途中客户就要求立即退款，这种只要交与售后处理就可以的，也是由于人员不足，我就一个人扛着，以至于把自己压的喘不过气来，也影响了其他工作安排，知道自己问题出在哪里了，后期就主要开始培养人才，让我懂得一个小团队的力量是100%大于个人的。

让我感触最深的还是在培训新员工这里，我们很多时候是看中新来员工的工作接受能力以及他/她对这份工作的态度，往往会忽略掉感情沟通，恰恰相反的是新来员工是最需要关怀的。哪怕我们只说了一句“午饭吃好了吗?”他们也会感觉我是这个“家庭”里的成员!多多和新来员工沟通，不管是从生活还是工作方面都可以掌握住组员的心里变化，也避免人员流动。

三、公司薪资制度

20\_\_年南极人项目组从客服组长级以上的都实施了年薪制度。不管是对核心人员，还是公司管理，真的是很棒!这个制度不是约束，相反的是大家都把南极人整个项目看做是自己的事情，尽心尽力去做好它，只有共同努力做好它自己才会有更好的收入，更大的进步!

四、工作阐述

20\_\_年双11大型活动，在整个公司的共同努力下，创造了奇迹般的业绩。时间刚刚指到11月\_日0点的时候，客户订单就像是雨点一样“落下来”;忽然之间感觉，值得了……所有之前为旗舰店付出汗水、泪水都值得了!当然在这个过程中也真真实实反应出来很多不好的一面，双11过后的售后问题。

先说说聚划算的发货情况，订单是入杭州仓库的，由于订单量特别大，平均100单里有2单被堵在“门外”进不了系统，对于我们和买家来说就是漏发，那就意味着要走我们淘管系统发出，但是问题就是出在这里，我们仓库的货全部拉到杭州仓，导致客户一连串的投诉，30%赔款等等，这样一来不但影响整个店铺的销量，也大大增加了售后的工作量，我个人感觉后期货品一定不能全部放第三方仓库;

品牌特卖活动，这个活动也是第三方发货，问题出现在客服是第一次接触这个活动规则，很被动，导致很多未发货单子堆积在一起后才知道问题的严重性。活动中手忙脚乱，所有对接都要电话沟通，不接受qq、旺旺聊天，而且对方每天是不同的客服;之后我总结了一点，不管是淘宝什么类型活动，我们要把前期工作做好，多问，当然如果有条件的话，希望运营能把活动情况讲讲，多多注意细节!

接着就是快递，特别说明的就是中通速递，由于前期不了解仓储和快递公司之间的合作内容，导致在直接对接的时候很不开心，原因就是中通不及时给予答复要么就是敷衍、答应转件的却不转，承诺一定会追回的包裹还是送到买家手上，追问的急了直接丢给一个站点的联系电话，周六日没有对接等等等等。后期通过和仓库总监韩晓旭沟通，只要是中通拿到的包裹责任全部在中通，不管他中转也好，还是再转给其他快递，我们保证包裹准时到客户手上就可以，在这之后所有快递投诉我们基本处理方案是，先满足客户的要求，后期再跟仓库，快递沟通!淘宝平台上使用的快递很重要，一旦快递出现问题了，肯定影响评分，直接影响我们的服务态度!总体分析下来还是我们选择快递的范围太小，如果多几家可以选择，估计中通也不会这种态度!

11月\_日开始，大批审单工作开始了，在南极人项目所有人的努力下订单在规定时间内及时发出，总体来说确实很棒!同时部分问题也浮出来了，首先是售前客服，由于平时不要求大家在淘管系统内做审单工作，所以在大量需要人一起审单的时候，不能及时派上用场，或者平时多多培养专门审单的小组，也不会手忙脚乱……第二个问题就是在其他部门的辅助时候，开始时我本人没有把自己作为一个领导的身份去做，导致有少部分订单被踢皮球，经过许总监的提醒，按照人头去分订单，一人一天必须审500单，效果确实很好，让我明白，大多数的人员很自觉，很有责任心，少数的人还是需要制度强压才能出成绩!

11月\_日起，退款、维权开始了，速度是以秒速计算的，一天下来，等待我们处理的有近万单;退款、维权的原因五花八门，其中最头痛的是我们是南极人品牌，少数客户收到我们发过去的包裹居然有像波司登，红豆，三枪，雪中飞的内衣，接到这种投诉，昏头了;品牌完全混乱，这个问题第一时间反馈到了商品部门，答复是厂家出库的时候标签贴错了，这样的厂家太不小心了，季节性的产品大家都明白需要赶工赶工，这种错误不应该的!一天近万单的退款需要及时处理，但是我们又面临一个大问题，人员不足，此时旗舰店的售后客服已经是达到了一个人当两个人用，可是量实在是太大了，转念一想，南极人项目人员不够，那我们整个客服的力量很大，当即把其他项目的组长，售后全部调过来，在刘经理的带动下，加班加点，很成功的在淘宝规定时间内完成退款。维权;很感动，团体力量就是大

五、对个人要求

20\_\_，崭新的一年，我最想说的就是，\_\_年很累，很辛苦，可是很开心，我爱这样的氛围，再次感谢领导给我提供了更好的平台，作为主管，肩膀的担子更重了，请相信我，要么不要做，要做就要做的最好!下面是我20\_\_年几个方面工作的概括，还请各位领导对我的工作进行监督：

1、旗舰店客服整体服务意识提高，做到每个人都可以售前售后全能人才

2、新员工的培训培养更多的组长级客服

3、明确售前、售后的提成算法

4、每位客服的工作聊天记录及时跟进，指导

5、每位客服的岗位职责，做到奖罚分明

六、对公司的期待

1、希望公司能给予多点的客服培训机会

2、希望仓储配合能多找点合作的快递公司

3、更希望公司能够奖惩制度再明细点，大家的激情就更高了

七、总结

我们处在这个网络时代，电商行业很前卫，而我们那么幸运成为其中一员，让我们用100%的努力去做好它;20\_\_过去了，虽然我们取

得了很好的成绩，但是绝不能骄傲，我一定会总结去年一年的工作经验，优点传承，缺点统统抹去;20\_\_年我会从售后、淘管系统、绩效、赤兔名品等几方便重点着手培训，多多培养多才人员;努力，再努力……

**企业年度工作总结个人心得体会三**

时间不知不觉，我们后知后觉，辛苦的工作已经告一段落了，回顾这段时间中有什么值得分享的成绩呢?为此要做好工作总结。下面小编给大家带来企业年度工作总结个人范文，希望大家喜欢!

回首20\_\_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部分的大力协助，经过全体客服职员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业治理的熟悉和理解。同时，随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的熟悉更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，日接待各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将题目解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、某区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展\_\_区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成\_\_区每季度进户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——\_\_区首次进户抄水表收费工作。

六、某区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在\_\_月份，完成了\_\_的收楼工作;同时，又完成了部分\_\_区回迁楼(1、2单元)收楼工作。

八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对\_\_节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区\_\_门及\_\_区各大堂内购置了\_\_及其各种装饰品。

九、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了公道的建议。

总之，在20\_\_年的工作基础上，\_\_年我们满怀信心与希看，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以的努力完成公司下达的各项工作指标。

20\_\_年是“\_\_\_”的开局之年，在集团公司领导的正确领导下，我们始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，以深入扎实开展“三项行动”、“隐患排查治理”，实施“安全生产年”各项活动为契机，在强化现场安全基础管理的同时，狠抓安全队伍建设，大力塑造企业安全文化，全面提升管理人员安全实务能力，全面提高全员安全意识，不断夯实安全“三基”工作，取得了较好的安全实效。20\_\_年在进行年度大修和四个技改项目相继建设投产的情况下，工伤事故起数仍与20\_\_年持平，各类违章违纪同比持平，安全教育培训计划完成率100%;隐患排查计划完成率及整改率分别为100%、99%(部分未到期或需全厂停车大修)，安全生产事故死亡人数为零，全年无重大安全生产事故、无重大环境污染事故、无重大职业病事故、无重大火灾和人身伤亡事故，“三废”排放达到国家标准。这一成绩的取得得益于公司领导、各级管理人员的高度重视，严格管理以及纠察大队的严格纠察。为进一步总结成绩，积累经验，提升安全生产管理水平，现将20\_\_年度安全生产工作总结如下：

(一)夯实基础，全面落实安全生产责任制，强化制度执行力度。

1、坚持推行“四化一追究”，层层签订安全生产责任状，认真落实责任追究。在2月15日对\_\_年安全风险金的兑现及20\_\_年安全责任状的签订工作会上，对达到目标的33个单位兑现风险奖励金额21.5008万元，对锅炉车间等四个单位因未能达到年初签订的安全生产目标，共计9人惩扣上交的安全风险金额2万元。今年年初共有40个单位或部门的各级管理人员共有125人参加责任书的签订仪式，共向公司交纳了35.8万元安全风险抵押金。下半年我们也将继续推进安全管理的“六大原则”和“六大模块”理念，夯实“双基”管理工作，推动公司所属单位安全生产责任制体系的持久落实。

2、强化基层安全绩效考核，开展各类安全评比(安全管理创最佳、单项活动组织创最佳、安全积分管理最差单位)、基层单位“四最”评比(最佳班组长、最佳安全标兵、最佳监护人、最不讲安全的人)和各单位一把手安全积分考核管理，推行“安全明星榜”活动，运用比较管理形成反差，增强团队管理人员的安全责任感、荣誉感，提高员工安全意识、服从和执行意识。对全年扣分最多的单位负责人进行“黄牌”警告和说“清楚”，对安全积分扣完的单位负责人、安全员坚决予以免职，让所有管理人员的“面子、票子、位子”都与安全绩效挂钩。

3、严格纠察和奖惩，坚持不正常现象“四不放过”的原则，责任追究抓改进。利用中午纠察和晚上值班活动，持之以恒的加大处罚力度，落实责任追究，严格考核兑现。在责任追究的执行上，要奖的让人眼红，罚得让其心痛，建立黑白分明安全是非观，促进安全目标最大限度实现。全年违章违纪556起，其中原则性违章违纪256起，现场纠正提醒300起，违章人数246人次(含外施队违章人员)，共考核金额76000元。

(二)创新举措，突出解决难点，勇于担当责任，在监管中提升能力，确保一方平安。

1、紧紧围绕年初大修工作，认真组织，积极协调，圆满完成\_\_年度大修工作。

为认真贯彻余总提出的“安全、优质、节约、彻底”的方针，我们围绕大修工作重点，建立健全现场三级安全监管网络，以实现“零伤害、零事故、零污染”为目标，全力以赴备战大修。从前期策划早准备、事中检查抓落实、事后总结促提高三大方面开展好具体工作。

(1)检修前期细致策划，提前做好大修准备，做到有备无患。高度重视、充分准备、确保心中有数;意识培训、案例教育、确保氛围形成;仔细讨论、认真核实，确保方案科学;表格验证、签字把关、确保措施落实;网络监管、紧盯现场、确保过程受控;后勤保障、服务大修、确保安全检修。

(2)检修事中认真检查，适时抓好落实，做到各个环节受控。用高压态势管现场，有压力更有信心。大修事项分段做，先期进入检修的项目，对照大修模式要求开好头。突出现场管理，推行“人盯人”的防守模式，重抓过程监管，确保结果受控。严格执行环保预案，检修治理不放松环保。

(3)检修事后及时总结，专项评比促提高，树立先进倡新风。严格对照大修安全管理规定，进行监管队伍评比。部门适时总结评定，做好事项协调，及时修正执行偏差。

2、日常检维修监管方面，坚持与生产实际相结合，部门人员分片监管到车间，充分发挥好部门的服务职能，确保安全生产。集团公司前方生产车间、职能科室、二级单位、分公司共22家单位共划分为13个小组，每天对安全监管事项、环保协调事项、安全纠察事项实行系统监管，牵头落实，与基层单位一道解决生产中的隐患和瓶颈问题。

3、精心组织，以三个阶段事务推进表为指导，确保技改施工监管安全基础管理事务落实。20\_\_年所有的技改项目我们安全部责任到人，制定职责，内部签订责任状，明确牵头人的责权利，加强对三胺、碳化、复合肥、双氧水、楚瓷、陶瓷脱硫、造气3#系统等技改施工现场的安全监管;做好新改扩项目三阶段推进工作：即“本质安全落实，软件讨论完善，基础工作夯实”。技改施工现场进入安装试车阶段之后，我们采用“重点出击、重点击破”的战略思想，指派经验较丰富的5人协助楚瓷和二水在现场与单位一道履行好监管方面的职责，努力确保技改施工项目施工及开车过程中的安全。针对空分新工艺11月份安排专人赴临泉中能化工学习，回来之后进行现场指导，努力确保施工安装及以后试生产过程中的安全。对于新建工段坚持召开三天一次安全例会，及时规范临时用电、人员行为安全，做好各项安全方面事务的协调工作。对技改新项目及时编制《事故案例汇编》，先后对双氧水、甲醛、三胺、碳化、复合肥进行了编制，提升反事故能力。

匆匆流逝的岁月让我意识到今年的企业采购工作终于得到顺利的落寞，一年来的艰辛似乎体现出身为采购员的自己在工作中付出了很多心血，也正因为如此让我在熟练运用采购工作技巧的同时也与同事们建立了深厚的友谊，另外领导的关怀也是自己成为采购员以来走在职业生涯中不可缺少的，只不过面对竞争激烈的市场环境应该对今年已经完成的采购工作进行总结才行。

通过与供货商之间的交涉确定最终人选并签订采购方面的合同，尽管以往合作的供货商还算不错却也要更加追求商品的完美才行，因此我在今年的采购工作中除了进行详细的信息收益以外还编制了采购信息表，这对于公司的经营来说自然能够以此对市场的行情有着较为详细的了解，而且还能够通过与市场部之间的对比来进行验证从而有着较好的工作体验，至于供货商的选取则是初选了商品质量与价格更加符合企业发展需求的类型，相互之间的交涉与合同的签订则体现了身为采购员的自己代表所在公司诚意所在。

通过发票的开具处理好后续的采购报销工作并得到财务部员工的认可，也许是自己在今年的采购工作中积累的大票发票在信息方面较为完整的缘故，因此在处理后续的报销工作能够在财务部的认同下得到及时有效的处理，只不过相对于采购过程来说这类需要票据证明的流程需要格外引起重视才不会出现基础性的差错，所以我经常利用空暇时间学习采购报表的编制并对其中的流程有了大致的了解，尽管进步的幅度并不大却也能在长期的积累中实现对自身采购能力的提升。

虽然作为企业采购员的自己依旧存在着可以进步的空间却也要引起重视才行，至少通过往年的工作内容可以得知自己在采购信息的真实性上面还存在着些许不足，也许这项问题的存在与自己统计采购数据不够严谨的问题存在着相应的联系，因此针对采购工作的问题应该予以细致的分析才能够找出解决的方法并使得自身能力获得提升，诚然需要眼界足够开阔的优势去也要勤恳地对待采购工作中的各项事务才能够在努力过后小有成就。

总结过后难免会因为采购工作中的些许做法感到有些患得患失，但是相信在努力过后自己也不会因为工作中的不足而陷入沮丧的心情之中，因为我明白这是自己挥洒汗水的证明又怎能在完成任务的同时仅仅将目光停留在过去呢?

一、概述

20\_\_年，我最值得骄傲，也是最辛苦的一年，公司给我提供了很好的学习、锻炼平台!我是在5月份的时候进入南极人项目组，当时旗舰店客服只有6人，7月份开始第一次聚划算活动，到最后的双11大型活动，双12……一波接着一波，人员也从原来的寥寥几人增加到10几人!同时客服的整体素质也在不断的增加……很感谢许总监对我的信任，和王总的关怀，让我对自己有了更足的信心，一定可以把客服带的越来越好!

二、新员工培训总结

20\_\_年\_月份很荣幸被挑选到南极人这么好的项目中，这也意味着我的担子很重，需要招聘新的成员，培训知识，同时对售后人员的指导，活动人员安排……还算很成功的20\_\_年一共培养了3位可以胜重任的人员，宋书阳、王春艳、康承迪(他们也有了适合自己的岗位)在这个期间，我个人最欠缺的还是工作分配上，不能灵活的“放权”。例如旗舰店第一次聚划算，由于当时的天天快递配送范围小，很多件不能及时送到客户手上，需要中转，导致很多件都在路途中客户就要求立即退款，这种只要交与售后处理就可以的，也是由于人员不足，我就一个人扛着，以至于把自己压的喘不过气来，也影响了其他工作安排，知道自己问题出在哪里了，后期就主要开始培养人才，让我懂得一个小团队的力量是100%大于个人的。

让我感触最深的还是在培训新员工这里，我们很多时候是看中新来员工的工作接受能力以及他/她对这份工作的态度，往往会忽略掉感情沟通，恰恰相反的是新来员工是最需要关怀的。哪怕我们只说了一句“午饭吃好了吗?”他们也会感觉我是这个“家庭”里的成员!多多和新来员工沟通，不管是从生活还是工作方面都可以掌握住组员的心里变化，也避免人员流动。

三、公司薪资制度

20\_\_年南极人项目组从客服组长级以上的都实施了年薪制度。不管是对核心人员，还是公司管理，真的是很棒!这个制度不是约束，相反的是大家都把南极人整个项目看做是自己的事情，尽心尽力去做好它，只有共同努力做好它自己才会有更好的收入，更大的进步!

四、工作阐述

20\_\_年双11大型活动，在整个公司的共同努力下，创造了奇迹般的业绩。时间刚刚指到11月\_日0点的时候，客户订单就像是雨点一样“落下来”;忽然之间感觉，值得了……所有之前为旗舰店付出汗水、泪水都值得了!当然在这个过程中也真真实实反应出来很多不好的一面，双11过后的售后问题。

先说说聚划算的发货情况，订单是入杭州仓库的，由于订单量特别大，平均100单里有2单被堵在“门外”进不了系统，对于我们和买家来说就是漏发，那就意味着要走我们淘管系统发出，但是问题就是出在这里，我们仓库的货全部拉到杭州仓，导致客户一连串的投诉，30%赔款等等，这样一来不但影响整个店铺的销量，也大大增加了售后的工作量，我个人感觉后期货品一定不能全部放第三方仓库;

品牌特卖活动，这个活动也是第三方发货，问题出现在客服是第一次接触这个活动规则，很被动，导致很多未发货单子堆积在一起后才知道问题的严重性。活动中手忙脚乱，所有对接都要电话沟通，不接受qq、旺旺聊天，而且对方每天是不同的客服;之后我总结了一点，不管是淘宝什么类型活动，我们要把前期工作做好，多问，当然如果有条件的话，希望运营能把活动情况讲讲，多多注意细节!

接着就是快递，特别说明的就是中通速递，由于前期不了解仓储和快递公司之间的合作内容，导致在直接对接的时候很不开心，原因就是中通不及时给予答复要么就是敷衍、答应转件的却不转，承诺一定会追回的包裹还是送到买家手上，追问的急了直接丢给一个站点的联系电话，周六日没有对接等等等等。后期通过和仓库总监韩晓旭沟通，只要是中通拿到的包裹责任全部在中通，不管他中转也好，还是再转给其他快递，我们保证包裹准时到客户手上就可以，在这之后所有快递投诉我们基本处理方案是，先满足客户的要求，后期再跟仓库，快递沟通!淘宝平台上使用的快递很重要，一旦快递出现问题了，肯定影响评分，直接影响我们的服务态度!总体分析下来还是我们选择快递的范围太小，如果多几家可以选择，估计中通也不会这种态度!

11月\_日开始，大批审单工作开始了，在南极人项目所有人的努力下订单在规定时间内及时发出，总体来说确实很棒!同时部分问题也浮出来了，首先是售前客服，由于平时不要求大家在淘管系统内做审单工作，所以在大量需要人一起审单的时候，不能及时派上用场，或者平时多多培养专门审单的小组，也不会手忙脚乱……第二个问题就是在其他部门的辅助时候，开始时我本人没有把自己作为一个领导的身份去做，导致有少部分订单被踢皮球，经过许总监的提醒，按照人头去分订单，一人一天必须审500单，效果确实很好，让我明白，大多数的人员很自觉，很有责任心，少数的人还是需要制度强压才能出成绩!

11月\_日起，退款、维权开始了，速度是以秒速计算的，一天下来，等待我们处理的有近万单;退款、维权的原因五花八门，其中最头痛的是我们是南极人品牌，少数客户收到我们发过去的包裹居然有像波司登，红豆，三枪，雪中飞的内衣，接到这种投诉，昏头了;品牌完全混乱，这个问题第一时间反馈到了商品部门，答复是厂家出库的时候标签贴错了，这样的厂家太不小心了，季节性的产品大家都明白需要赶工赶工，这种错误不应该的!一天近万单的退款需要及时处理，但是我们又面临一个大问题，人员不足，此时旗舰店的售后客服已经是达到了一个人当两个人用，可是量实在是太大了，转念一想，南极人项目人员不够，那我们整个客服的力量很大，当即把其他项目的组长，售后全部调过来，在刘经理的带动下，加班加点，很成功的在淘宝规定时间内完成退款。维权;很感动，团体力量就是大

五、对个人要求

20\_\_，崭新的一年，我最想说的就是，\_\_年很累，很辛苦，可是很开心，我爱这样的氛围，再次感谢领导给我提供了更好的平台，作为主管，肩膀的担子更重了，请相信我，要么不要做，要做就要做的最好!下面是我20\_\_年几个方面工作的概括，还请各位领导对我的工作进行监督：

1、旗舰店客服整体服务意识提高，做到每个人都可以售前售后全能人才

2、新员工的培训培养更多的组长级客服

3、明确售前、售后的提成算法

4、每位客服的工作聊天记录及时跟进，指导

5、每位客服的岗位职责，做到奖罚分明

六、对公司的期待

1、希望公司能给予多点的客服培训机会

2、希望仓储配合能多找点合作的快递公司

3、更希望公司能够奖惩制度再明细点，大家的激情就更高了

七、总结

我们处在这个网络时代，电商行业很前卫，而我们那么幸运成为其中一员，让我们用100%的努力去做好它;20\_\_过去了，虽然我们取

得了很好的成绩，但是绝不能骄傲，我一定会总结去年一年的工作经验，优点传承，缺点统统抹去;20\_\_年我会从售后、淘管系统、绩效、赤兔名品等几方便重点着手培训，多多培养多才人员;努力，再努力……

20\_\_年是我们\_\_公司业务快速、健康、和谐发展的一年。我部在集团领导的正确领导和支持下，按照年初集团所确定的“创新、探索、务实、高效”的企业理念和工作方针，在全部门的共同努力下，克服了种种困难，在政策及市场环境不佳的情况下，圆满、优质地完成了今年本部的各项工作：

一、工作计划完成情况：

1、项目策划目标、计划、行动卓见成效。根据\_\_\_\_项目发展的总体要求，本部今年在总经理的指导下，顺利完成了\_\_\_\_项目定位、方案修编、概念提升、相关业态运营机构评选、营销策划机构评选等主要工作，为该项目高效、有序推进提供了重要的专业支持。

2、商业策划、定位顾问评审工作稳步、协调、快速完成。至20\_\_年底，本部在总经理指导下评选、审定、督导\_\_\_\_项目定位及其商业部分定位和设计优化，评选相关顾问公司及机构共计\_家。其中，适合该项目合作的机构\_家，且同时具备项目策划、定位、设计优化及招商运营优秀能力的机构有2家，与之合作深度和工作成效堪为优良。

3、制度建设取得显著成效。本部从年初开始，充分发挥和学习老一辈领导的“敬业精神和实战经验”，在\_\_总及综合办公室的督导及大力协助下，将《\_\_\_\_部门管理制度》、《部门职责》、《职务说明书》等相关制度建设得以建章建制并实施使用，为本部的科学化、规范化管理起到了重要的指导作用。

4、新项目拓展及策划高效、高质。本年既是我集团实际业务开展和实施的元年，又是我们在产业结构扩张及探索发展的一年。面对局势多变的政策及市场环境，我部树立“办法总比问题多”的工作理念，在集团领导的带领下，重点针对\_\_\_\_项目、\_\_\_\_项目、\_\_\_项目等做出了深入、具体、高效的项目策划及研究方案。为我集团在未来不断的产业发展及资源累积提供了大量的实战经验。

5、\_\_\_\_仪式筹备完满顺利。本年度\_\_\_\_月间，我部在集团领导的督导下、在全体同仁及兄弟姐妹的高度配合下，发挥出“不要钱、不要命”的从业信念。面临时间紧、任务重等诸多不利因素，心往一处想、力往一处使，在公司既定的开业、奠基筹备时间内，圆满地完成了“\_\_\_\_有限公司”开业相关物料的设计、制作及安装，并顺利地完成了开业典礼的策划和组织工作，为我集团在金融产业板块的展业之路打响了响亮的“一炮”。与此同时，结合\_\_\_\_项目现实发展状况，我部在集团领导及全体同仁的重托和协助下，发挥集体的力量，成功地完成了“\_\_\_\_”奠基仪式，借助该奠基仪式的成功举办，为我们在自己策划及执行大型活动经验上奠定了坚实的基础。

6、公共关系维护得力、顺畅。按照集团近期的战略发展方向和相关产业公共资源需要。本着“每位\_\_\_\_人都是集团的形象大使”之工作理念，我部在本年度与政府相关局、办及职能人员，以及相关产业合作伙伴、专业人士访谈等取得了良好的公关成效。同时，在公共关系协调、产业信息收集等方面，结合实际需求得当、有效地为公司在社会树立了良好的口碑效应。

二、重大突破和工作亮点：

20\_\_年，是我部门伴随集团共同拓步、迅猛发展的一年，但对于总体产业环境可谓“严冬之年”，本部何以能在这寒冬中在我集团的带领下，立足\_\_市红旗招展呢?总结起来主要有以下几点：

一是靠上级的正确领导。年初我集团确定的“\_\_\_\_”的指导思想和工作方针，事实证明这是一个既揽全局又具有切实指导意义的工作方针，同时上级领导经常结合本部的实际工作内容了解情况，排忧解难、献计献策并给予了正确的工作指导，这些都极大地鼓舞了我部员工的积极性和士气，有力地推动了我部业务的发展。在上级的正确领导下，本部在\_\_\_\_项目定位评审，\_\_\_\_奠基仪式，\_\_\_\_有限公司开业典礼等策划和组织上，取得了良好的成果。

二是指导思想正确。自从年初集团确定了总体战略方向和工作方针后，我部就结合本部实际情况，确定了“以业为大、以事为先、以勤为荣、以司为家”的指导思想。并结合项目发展实际需要订立了“一个中心，两个立足点，两个计划”。一个中心是把“项目策划”作为本部全年工作的中心，实行“宏观不漏项、微观要精准”的工作原则。两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于专业提升。通过一手抓开拓，一手抓专业，在促进市场开拓的同时，也更加注重职能专业水平的提高。两个计划就是《部门年度计划》和《个人职业生涯计划》。产业经营的最终目的是实现资本收益的最大化，把握了《部门年度计划》就等于把握了项目的发展方向，而《个人职业生涯计划》是实现《部门年度计划》的有力保证。所以切实做好并执行好《部门年度计划》、《个人职业生涯计划》是实现集团经营目标的可靠保障。本部在20\_\_年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。至20\_\_年我部共计完成集团交与的重点任务共计21项，其中好评率90%以上。这些都无不说明本部“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想是卓有成效的。

三是对形势分析准确，业务措施得当，工作部署到位。我集团及我部员工多是外地来\_\_发展事业的精兵，面临我们在\_\_还属新兴的集团公司，业务开拓环境具有一定的局限性，如果不清楚内、外部形势就会没有明确的市场导向和正确的工作定位，这就会导致本部工作一盘散沙，打乱仗。因此，我部高度重视调查研究和学习，认清工作环境，打有准备的仗。

20\_\_年做的第一项工作就是搞好“四个研究”，即：

1、研究分析区域内的经济发展情况，政策、产业和发展规划;

2、研究分析同行业的发展情况，明确竞争对手，认清形势;

3、研究分析项目定位、推广等达到资本最大化所需要的条件;

4、研究自身的策划对策。

三、有待改进和不足之处：

在上述一年中，我部虽有良好的业绩表现，却在实际工作当中发现了一些不足和有待下一年工作中改善之处。

问题一、项目及活动策划：项目策划的过程是项目灵魂注入的过程，更是集团无形资本和有型价值能否保证最大价值提升的关键。本部针对\_\_\_\_项目策划及定位的过程中，虽延续常规项目策划的工作思路和方法，但在宏观政策解读和区域经济展望的理解和深化程度仍然不够精准及透彻。在20\_\_年本部策划工作的重心就是，要深度研策本项目的核心价值及未来产业和产品的发展趋势，为该项目入市前做好效益最大化的充足准备。同时，在今年各项活动策划中存在最大的问题是，对活动筹备前的准备不够充分，以及活动策划和组织的统筹力度不够。在20\_\_年，本部将就其上述有待改进问题深度剖析活动策划和组织的核心内容、核心内涵条件，在前瞻性及规范性上重点突破改进。

问题二、商业顾问及运营：\_\_\_\_的商业部分既是商业地产的核心部分，又是我集团总体产业战略的关键部分。在今年本部担纲该项目商业部分的筹划和管理工作期间，虽在顾问机构筛选及各项工作量化上有所成效，但在行业经验、宏观把控、产业研究、资源累计上还存在诸多不足。在20\_\_年，本部将就其不足之处深入地、有计划地从提升人员能力和专业素质上“苦练内功”，在我集团提供的学习和成长的“熔炉里”迅速打造成行业内的精英团队，向集团领导及一路陪伴我们成长的各位领导和兄弟姐妹递交一份满意的答卷。

问题三、新项目拓展策划：为了“又快又好”地为我集团在珠三角产业扩张奠定坚实的储备资源，本部的核心任务还有新项目拓展及研策。在20\_\_年，本部在新项目拓展及研策的质和量还是不够充分，同时，对于本部的长项“项目前期开发”工作投入程度不佳。为此，我们将在20\_\_年，重点针对集团既定的产业扩张型项目进行深度、有效地工作开展，为我集团在“风险小、少投入、多控制”等资源获取中取得优秀的战果。

问题四、组织架构及管理：本部于今年上半年，在集团领导的正确指导下，将部门管理制度进行了合理的制定，也为我们在工作开展中提供了正确的方向和纲领。而制度的有效执行和产业发展的有效结合就成为了科学化管理的核心内容。在20\_\_年的工作当中，我部全员“埋头苦干”的同时，偶有“走偏”之时，这就是制度运用不够规范。在制度执行过程中发现现实工作推进不够顺畅，这也是制度建设不够完善。所以，本部在20\_\_年的制度建设工作中将常抓不懈，不断地在“实践中制度建设、制度中规范实践”，将制度建设、组织管理真正地落实到实际效益的产出和资本价值最大化。

四、建设性建议：

一个企业乃至一个国家，能够“战无不胜”、“基业长青”的根本条件是“笺言”文化，而令我们引以为荣的是，我们“\_\_家族”无处不流淌着“融智”的血脉。也正是这样的企业文化使我们每位“家庭成员”无不感到，为我们蓝琴献计献策是如此的骄傲和荣耀。我们蓝琴在未来的发展中还有很长的路要走，为了我们能够走得更好、走得更远，本部特对我集团在未来的工作建议做以汇报：

建议一、拓宽“融智”途径，加强行业交流：在以往公司内部的培训和外部考察、学习的基础上，根据职务内容需要，有针对性地增加和拓宽行业经验交流及行业信息收集的渠道。20\_\_年是我集团项目开发进入实质性推进重要的一年，也是我们全员素质迅速提升和产业发展信息大量累积的关键一年。而外出学习、考察、交流则是我们项目发展至关重要的“养料源泉”，“没有调查就没有发言权”、“知己知彼百战百胜”等先辈的教诲是毋容置疑的成功要素。所以，本部建议明年的工作进程中尽可能多增加考察和学习的机会，本部也会十分珍惜每次学习和成长的机会，将将所学、所感形成规范的报告，并坚持“学到、悟道、做到”的原则，将“扬弃”的精髓在公司推而广之，为集团无形资本的累积“添砖加瓦”。

建议二、开展“你最棒的地方!”主题活动：工作中最重要的是“重点、效率和速度”，最要命的是“偏执、愚钝和拖沓”。而问题是为什么总有人不想做“要命”的那一个，却一直在做“要命”的那一个呢?就好比“好钢看刀刃，好马看牙齿”。每个人都有其人性和价值的“长、短板”，不是每个人都能够结合职业生涯找对自身的“长板”将潜能在工作中发挥到极致，有些自己可以发掘，有些则需要身边的领导、同事或朋友可以发掘，这就是有的人“在工作中是幸福的”和有的人“在工作中是无奈的”本质差异。所以，本部建议在集团内部定期开展“你最棒的地方!”主题活动，每个人都对身边兄弟姐妹身上的优点进行发掘和提炼。形成每个人都能够明确“自己的长项究竟是什么?自己到底要什么?自己要达到的目标多久可以实现?在公司如何可以实现?”。明确了自己的职业生涯，不但有利于自己的人生成长，更加有利于领导对其“才尽其用”、“唯才是举”“有的放矢”。

五、总结：

20\_\_年是集团奠定珠三角事业根基重要的一年，能够悉心共创我司的峥嵘岁月，也是本人及本部门同仁难得的成长机遇。为此，心怀感恩之情，我协同本部向集团各位领导及所有同仁致敬!感谢各位领导一直以来给予我们的点拨和支持，感谢各位同仁的精诚合作，感谢我部兄弟姐妹的锐意进取!也正是这些，我部才有今天取得的小小成绩，这些成绩和成长是与每位领导和同事密不可分的!

“既来之，则为之”。20\_\_年，我们将一如既往、再接再厉，充分运用\_\_\_\_的发展平台，共创共享我们的\_\_\_\_伟业。为集团创造更大的价值是我们的目标，为团队缔造更多的佳绩是我们的责任，为蓝琴打造更好的项目是我们的使命。在此，我们有理由相信在集团领导的带领下，通过本部及所有同仁坚持不懈地共同努力，力争在新的年度取得突破性的成绩!新的一年，新的起点，新的开始，最后，本人协同部门全体向集团领导及所有的兄弟姐妹拜个早年!祝大家：携手共进龙腾盛世，集团发展气壮云天!

<

★ 公司年度自我工作总结报告范文五篇</span

★ 公司员工个人工作总结优秀范文5篇</span

★ 国企的企业单位个人年终工作总结五篇</span

★ 公司年度工作总结与下年计划范文</span

★ 500字普通员工个人总结范文5篇</span

★ 公司管理人员个人工作总结范文五篇</span

★ 20\_公司年度工作总结汇报范文五篇</span

★ 20\_企业员工个人工作总结范文大全3篇</span

★ 公司年终工作总结报告与计划范文</span

★ 企业安全生产年终个人工作总结范文五篇</span[\_TAG\_h2]企业年度工作总结个人心得体会四

20\_\_年是“\_\_\_”的开局之年，在集团公司领导的正确领导下，我们始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针，以深入扎实开展“三项行动”、“隐患排查治理”，实施“安全生产年”各项活动为契机，在强化现场安全基础管理的同时，狠抓安全队伍建设，大力塑造企业安全文化，全面提升管理人员安全实务能力，全面提高全员安全意识，不断夯实安全“三基”工作，取得了较好的安全实效。20\_\_年在进行年度大修和四个技改项目相继建设投产的情况下，工伤事故起数仍与20\_\_年持平，各类违章违纪同比持平，安全教育培训计划完成率100%;隐患排查计划完成率及整改率分别为100%、99%(部分未到期或需全厂停车大修)，安全生产事故死亡人数为零，全年无重大安全生产事故、无重大环境污染事故、无重大职业病事故、无重大火灾和人身伤亡事故，“三废”排放达到国家标准。这一成绩的取得得益于公司领导、各级管理人员的高度重视，严格管理以及纠察大队的严格纠察。为进一步总结成绩，积累经验，提升安全生产管理水平，现将20\_\_年度安全生产工作总结如下：

(一)夯实基础，全面落实安全生产责任制，强化制度执行力度。

1、坚持推行“四化一追究”，层层签订安全生产责任状，认真落实责任追究。在2月15日对\_\_年安全风险金的兑现及20\_\_年安全责任状的签订工作会上，对达到目标的33个单位兑现风险奖励金额21.5008万元，对锅炉车间等四个单位因未能达到年初签订的安全生产目标，共计9人惩扣上交的安全风险金额2万元。今年年初共有40个单位或部门的各级管理人员共有125人参加责任书的签订仪式，共向公司交纳了35.8万元安全风险抵押金。下半年我们也将继续推进安全管理的“六大原则”和“六大模块”理念，夯实“双基”管理工作，推动公司所属单位安全生产责任制体系的持久落实。

2、强化基层安全绩效考核，开展各类安全评比(安全管理创最佳、单项活动组织创最佳、安全积分管理最差单位)、基层单位“四最”评比(最佳班组长、最佳安全标兵、最佳监护人、最不讲安全的人)和各单位一把手安全积分考核管理，推行“安全明星榜”活动，运用比较管理形成反差，增强团队管理人员的安全责任感、荣誉感，提高员工安全意识、服从和执行意识。对全年扣分最多的单位负责人进行“黄牌”警告和说“清楚”，对安全积分扣完的单位负责人、安全员坚决予以免职，让所有管理人员的“面子、票子、位子”都与安全绩效挂钩。

3、严格纠察和奖惩，坚持不正常现象“四不放过”的原则，责任追究抓改进。利用中午纠察和晚上值班活动，持之以恒的加大处罚力度，落实责任追究，严格考核兑现。在责任追究的执行上，要奖的让人眼红，罚得让其心痛，建立黑白分明安全是非观，促进安全目标最大限度实现。全年违章违纪556起，其中原则性违章违纪256起，现场纠正提醒300起，违章人数246人次(含外施队违章人员)，共考核金额76000元。

(二)创新举措，突出解决难点，勇于担当责任，在监管中提升能力，确保一方平安。

1、紧紧围绕年初大修工作，认真组织，积极协调，圆满完成\_\_年度大修工作。

为认真贯彻余总提出的“安全、优质、节约、彻底”的方针，我们围绕大修工作重点，建立健全现场三级安全监管网络，以实现“零伤害、零事故、零污染”为目标，全力以赴备战大修。从前期策划早准备、事中检查抓落实、事后总结促提高三大方面开展好具体工作。

(1)检修前期细致策划，提前做好大修准备，做到有备无患。高度重视、充分准备、确保心中有数;意识培训、案例教育、确保氛围形成;仔细讨论、认真核实，确保方案科学;表格验证、签字把关、确保措施落实;网络监管、紧盯现场、确保过程受控;后勤保障、服务大修、确保安全检修。

(2)检修事中认真检查，适时抓好落实，做到各个环节受控。用高压态势管现场，有压力更有信心。大修事项分段做，先期进入检修的项目，对照大修模式要求开好头。突出现场管理，推行“人盯人”的防守模式，重抓过程监管，确保结果受控。严格执行环保预案，检修治理不放松环保。

(3)检修事后及时总结，专项评比促提高，树立先进倡新风。严格对照大修安全管理规定，进行监管队伍评比。部门适时总结评定，做好事项协调，及时修正执行偏差。

2、日常检维修监管方面，坚持与生产实际相结合，部门人员分片监管到车间，充分发挥好部门的服务职能，确保安全生产。集团公司前方生产车间、职能科室、二级单位、分公司共22家单位共划分为13个小组，每天对安全监管事项、环保协调事项、安全纠察事项实行系统监管，牵头落实，与基层单位一道解决生产中的隐患和瓶颈问题。

3、精心组织，以三个阶段事务推进表为指导，确保技改施工监管安全基础管理事务落实。20\_\_年所有的技改项目我们安全部责任到人，制定职责，内部签订责任状，明确牵头人的责权利，加强对三胺、碳化、复合肥、双氧水、楚瓷、陶瓷脱硫、造气3#系统等技改施工现场的安全监管;做好新改扩项目三阶段推进工作：即“本质安全落实，软件讨论完善，基础工作夯实”。技改施工现场进入安装试车阶段之后，我们采用“重点出击、重点击破”的战略思想，指派经验较丰富的5人协助楚瓷和二水在现场与单位一道履行好监管方面的职责，努力确保技改施工项目施工及开车过程中的安全。针对空分新工艺11月份安排专人赴临泉中能化工学习，回来之后进行现场指导，努力确保施工安装及以后试生产过程中的安全。对于新建工段坚持召开三天一次安全例会，及时规范临时用电、人员行为安全，做好各项安全方面事务的协调工作。对技改新项目及时编制《事故案例汇编》，先后对双氧水、甲醛、三胺、碳化、复合肥进行了编制，提升反事故能力。

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