# 员工年度总结报告2024

来源：网友投稿 作者：风起云涌 更新时间：2024-07-26

*员工年度总结报告20\_【7篇】员工年度总结报告应该怎样写？总结的基本表达手段是被动的(严格地说是证明),它要用自身实践活动中的真实的,典型的材料来证明它所指出的各个判断的正确性.下面是小编给大家带来的员工年度总结报告20\_，希望能够帮到你哟...*

员工年度总结报告20\_【7篇】

员工年度总结报告应该怎样写？总结的基本表达手段是被动的(严格地说是证明),它要用自身实践活动中的真实的,典型的材料来证明它所指出的各个判断的正确性.下面是小编给大家带来的员工年度总结报告20\_，希望能够帮到你哟!

**员工年度总结报告20\_篇1**

20\_\_年就快结束，回首年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，年是公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下：

一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务！

（一）在年里，我自觉加强学习，虚心求教释惑，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，较快地完成任务。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，不断进步，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）年工程维修主要有：在卫生间后墙贴瓷砖，天花修补，二栋宿舍走廊护栏及宿舍阳台护栏的维修，还有各类大小维修已达几千件之多！

（三）爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用

二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制。

（一）年上半年，公司已制定了完善的规程及考勤制度年下半年，行政部组织召开了年的工作安排布置会议年底实行工作目标完成情况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中宿舍管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

（二）对清洁工每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

（三）做好固定资产管理工作要求负责宿舍固定资产管理，

对固定资产的监督、管理、维修和使用维护。

（四）加强组织领导，切实落实消防工作责任制，为全面贯彻落实“预防为主、防消结合”的方针，公司消防安全工作在上级领导下，建立了消防安全检查制度，从而推动消防安全各项工作有效的开展。

三、主要经验和收获

在安防工作这两年来，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：

（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）只有坚持原则落实制度，认真统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（五）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。

四、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己。

（一）开展常规检查。把安全教育工作作为重点检查内容之一。冬季公司对电线和宿舍区进行防火安全检查。

（二）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，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，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

（三）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。

五、要定期召开工作会议，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！

六、存在的不足

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：

1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。

2本部有个别员工，骄傲情绪较高，工作上我行我素，自已为是，公司的制度公开不遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽，冷语，这些情况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教育或处罚，为企业创造良好的工作环境和形象。

3宿舍偷盗事件的发生，虽然我们做了不少工作，门窗加固，与其公司及员工宣传提高自我防范意识，但这还不能解决根本问题，后来引起上级领导的重视，现在工业园已安装了高清视频监控系统，这样就能更好的预防被盗事件的发生。

七、下步的打算

针对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：在上级的正确领导下，\_\_公司的明天更美好!

**员工年度总结报告20\_篇2**

回顾这一个月，感慨良多，作为一名刚进入职场的菜鸟，懵懵懂懂、不知所谓，但在行政部各位前辈的帮助下，一路磕磕绊绊的走过。通过这一个月，我也学到了很多，快速的融入到\_\_行政部这个小家庭中，个人的工作认识和工作能力也有了相应的提高。 现总结如下：

一、 以诚实的工作态度，严格要求自己，适应办公室工作特点

行政部作为公司主要的后勤工作地点，它的性质也就决定了办公室工作的繁杂性质。但是，行政部的人也相对的比较少，我作为一个新人，能够主动的去帮忙，遇到不懂的就去请教，积极的配合各位前辈，快速高效的完成各项工作。

在工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为自己还是新人，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向同事学习、请教，学习他们的长处，反思自己不足，不断提高自己的业务素质。我时刻会提醒自己，要诚恳待人，态度端正，积极想办法，无论大事小事，我都要尽最大能力去做到完美。在平时时刻要求自己，必须遵守劳动纪律、从注意清洁卫生等小事做起，严格要求自己。以不求有功、但求无过信念，来对待所有事情。

二、存在的不足

1、在本职工作中我还不够认真负责，岗位意识还有待进一步的提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在业务能力方面，我还有很多不足，比如在整理会议纪要时，没有抓住重点，记录不全，不能突出主要内容，给领导的会后工作也带来了不便。

2、对工作程序掌握不充分，对公司业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。致使对自己有了些许的怀疑和不确定性，对未来也有了些许的灰暗情绪。

3、偶有缺少细心，办事不够谨慎，显得有些许毛躁。工作是相对简单但又繁、杂、多，这就要求我必须细心、有良好的专业素质、思路缜密。在这方面，我还不够细心，时有粗心大意、做事草率的情况，有时也会比较毛躁忘记一些事情等等。

三、下个月工作及学习计划

1、今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。

3、爱岗敬业，勤劳奉献，不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要积极主动开展工作，摈弃浮躁等待的心态，善谋实干，肯干事，敢干事，能干事，会干事。

4、平时需多注意锻炼自己的听知能力。在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到有集中的注意力、灵敏的反应力、深刻的理解力、牢固的记忆力、机智的综合力和精湛的品评力;在办事过程中，做到没有根据的话不说，没有把握的事不做，不轻易许愿，言必行，行必果。

5、要注意培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务能力，以便为景区的明天奉献自己的力量，为本职事业做出更大的贡献。

**员工年度总结报告20\_篇3**

一年来，在公司领导的正确领导下，在同事们的热情帮助和支持下，使我在工作中得到了锻炼，积累了丰富的经验，但也存在了许多不足之处，回顾即将过去的一年，现将工作总结如下：

工作方面：作为员工,在工作岗位上我坚持规范着装、礼貌待客、热情服务尽自己最大的努力让每一位顾客高兴而来、满意而归。作为一名理货员我按照超市的理货工作流程去做，虚心向老同事学习、请教,理货员的工作看似简单，实际上琐碎而复杂，首先要清洁卖场货架、遵循商品先进先出的原则，进行商品检查、生产日期、保质期及库存情况，然后上货及补货、整理商品陈列、美观、整齐、还需丰满。上货后及时清理纸箱及包装物，并归放到指定位置，将残次、破损的商品清出货架，集中存放。将巡视发现的单一商品及时归位，防止商品丢失、预防为患。

通过学习五不自：不自知、不自律、不自信、不自励、不自调、使我认识到自己的缺点和不足：例如：与同事沟通少，学习的主动性不强、工作时缺乏思考，也不注重总结。尤其是在工作中细心不够，又容易急躁，做不到周到细致。不懂得鼓励自己，也不会鼓励同事，不会反思自己给自己加油打气。不会调整思路，遇到问题不能很好的调节自己的情绪。

在今后工作中加强企业文化、业务知识的学习，与同事们多交流、多沟通，向他们学习更好的方式方法。工作中认认真真，踏踏实实、运用我们所学习的服务技巧：看、听、笑、说、动为顾客提供优质的服务，完成好领导交给的各项工作任务，为公司的发展壮大贡献自己的力量。

时光如梭，20\_\_年工作已接近尾声，回顾一年的工作有的有失，现将总结如下：

一、熟悉并做好超市工作流程，严格对商品把关。

作为超市的老员工要熟悉各环节工作流程，理货、补货、收银、接货、小餐车服务，由于超市工作的不定性和特殊性，要求我们必须做到业务多能手，怎样做好一个理货员，看似简单枯燥的工作，也是直接面对旅客的服务，自身的一言一行体现着超市的服务质量和服务水平，理货员的工作职责上班后要认真做好交接班情况，巡视卖场，有无新品上市，核对商品标价签，做好商品前进陈列，保持商品的丰满、美观，查看商品库存数做到心中有数。做好商品安全工作，随时查看商品日期，对过期的商品及时撤架，并详细记录。

二、对顾客做好优质服务，满足顾客购物需求的同时增加超市营业额。

引导顾客购物，热情耐心细致，解答顾客询问，利用多说一句话营销方式介绍当地特产，满足顾客需求，增加销售额。随着冬季的天气变冷，超市新上了围巾等冬季保暖用品，我值班时曾有一个男孩给母亲挑选围巾，我耐心的给予解答并推荐，最后男孩给母亲选购了一条满意的围巾。虽然这是件普通的小事，但我体会到对顾客的服务一是要会察言观色，二是要耐心细致，做好细节服务。

三、积极投稿，传递正能量。

在超市中的好人好事、会议精神、总站指导思想和企业文化，我都深刻体会，用文字表达出来，为总站通讯和超市博客积极发稿宣传，传递了超市团队的正能量。

四、 不足和打算。

1、缺乏创新意识，做事不够细致。

2、业务不够扎实，存在侥幸心里，得过且过 。

3、处理问题不够灵活，呆板、教条。

在20\_\_年工作中，业务不仅要扎实、全面、精细，制定出工作计划，拓宽市场渠道，实现多元化经营模式，增强自信心，用自己的工作方法对新事物敢于突破和尝试。学会统筹安排，工作要用心，细节见成效。工作重在到位。要学会自我调节情绪，自我鼓励，增强自我的荣誉感。遇到问题时要时刻调整心态，学会换位思考，调动团队的积极性，促进团队的核心力和凝聚力，用一颗感恩的心，为顺和奉献自己的微薄之力。

时月穿朔，光阴似箭，一转眼一年又过去了，今年以来，在公司各级领导的正确领导下，紧紧围绕年初的工作目标，以“两个绝不允许”为统领，以“六项要求”为抓手，以“合站重组”为工作切入点，以“五不自”为突破，坚持工作从零做起，业务从零学起，服务意识从零抓起，取得了较好的成绩。

一、强化业务技能，坚持从零做起。

今年以来，我始终把学习业务作为一种生存本能，积极参加公司组织的各种培训学习，报着“处处留心皆学问”的态度，做到不懂就问，不耻下问，收到了很好的效果，在公司每月组织的业务考核中，都取得了较好的成绩。平时工作中，坚持从零做起，从现在做起，从点滴小事做起。努力做到在平凡的岗位上兢兢业业，创新思维，激情工作。成为符合“六项要求”的员工。

二、强化服务意识，集体荣誉感比较强。

平时时刻牢记“旅客就是上帝”“旅客的小事就是大事”的服务意识，始终把旅客想要咨询的事提前想好、旅客想要待办的事提前准备好、旅客想要资助的事提前计划好，各项服务内容、服务要求做到超前计划，未雨绸缪，得到了旅客的好评。同时积极唱响“我就是公司的窗口”“我就是公司的形象代言人”的旋律。不管任何时候、任何地点、任何情况下，坚持以公司荣誉和利益为重，坚决做到：不利于公司信誉和形象的话不说、不利于公司信誉和形象的事不做。并作为一条“红线”，决不逾越。

三、强化职责意识，把平凡的事干好就是不平凡。

超市工作，本身就是一项繁琐的事项，特别是现场加工、制作这一方面。圣人云：事勿忙，忙多错。所以在平时工作中，我都能做到忙中不乱，有条不紊，工作有始有终。特别是合站以后，与新同事能够及时交流，相互沟通，互相促进，取长补短，把工作干得有形有色。同时，随着季节的变化，对货架上的货物随时调整调换，做到安全整齐，卫生清洁、在多说一句话、多一个微笑的营销策略中，也起到了积极的作用。

回想今年的工作，虽然取得了一些进步和成绩，但在一些方面还存在不足。 一是不知道服务创新，墨守成规，业务知识掌握的不够扎实，如：新上商品的价格、保质期、整箱数量等。“弟子规”背诵的不够熟练，服务技巧运用的不够完善，看、听、笑、说、动五方面不协调，普通话说的不标准；二是工作中，自我约束能力不够，有时有松懈的思想。三是对自己没有太大的信心，不愿意接受新生事物，总觉得自己脑子笨，学新生事物学的慢，忘的快，遇到突发事件，总觉得自己处理不好，瞻前顾后，缺少果断的决心，如微信等，到现在也不会使用。四是不知道鼓励别人，也不知道鼓励自己，和领导同事之间缺少有效的勾通，有时工作处于被动状态。五是对自己不会调整工作思路，不会调整心态，遇到烦恼和突发的事，不能及时、很好的调整情绪，总是会情绪化，不能保持平常心，不能客观地、全面地处理事情。

明年的工作打算：

一是对自己的缺点逐一改正，落实到位，例如：每周记十种商品的价格，保质期等，每周背几句“弟子规”。企业文化知识，规章制度，都要熟记于心。

二是加强自我约束能力，强化服务意识，回家跟着电视练习普通话，常和领导同事进行工作交流和勾通，遇到突发事件，自己有能力解决的及时解决，确实解决不了的，立即向领导汇报。不把“垃圾”情绪带到工作中等，相信自己能确实做到“抓铁有痕、踏实留印”，脚踏实地地工作。

三是积极主动地接受新鲜事物，多学、多看、多记，与时俱进，跟上快节奏的步伐，营销的思路也要多样化。努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

**员工年度总结报告20\_篇4**

一、20\_\_年市场营销工作总结

20\_\_年，在公司党委的正确领导下，营销战线上广大干部职工，围绕“12345”总体奋斗目标，创造性地开展各项营销工作，克服了供需矛盾突出、白莲铝厂停产等诸多不利因素。群策群力，奋力拼搏，资产经营取得了丰硕成果，实现了“三确保、三实现、三推进”的年度营销工作目标，为提高经济效益和企业的发展，做出了新的贡献！

主要指标完成情景：

售电量完成33325万KWH，比年度计划增长4.1%，如剔除白莲铝厂因素超幅18.2%。

售电均价完成386.33元KKWH，比年度计划372.46元KKWH上升13.87元KKWH。

售电收入完成14155万元。

当年电费回收率100%，历欠电费回收97.4万元，历欠回收率20.7%。

线损率完成7.54%，比市公司下达计划下降0.01百分点。

营业普查156807户，3.838亿174起，违约用电171起，补收电量107万KWH万元，收取违约使用电费37.0万元，合理增收共计95.4万元，超计划完成20.4万元。

推广电热锅炉1台，容量270KW。

一年来，我们重点开展了以下几项工作：

1、加强电力需求侧管理，售电量稳步增长。

针对白莲铝厂停产和年初供电形势紧张局面，公司树立大营销观念，始终把开拓用电市场作为一项全局性的龙头工作来抓。经过加强需求侧管理，抓季节用电高峰，抓招商引资机遇，稳定了工业用电市场，拓展了生活用电市场，克服了铝厂停产而减少电量5600万千瓦时的影响，实现电量同比18.2%的增幅。

一方面，进取向县委政府汇报，争取了各级政府和广大电力客房的理解与支持，同时采取适当限电和调控小水电上网发电等多项措施，确保了20\_\_年元旦、春节、“五一”黄金周及高考期间电网安全稳定运行，确保了全县有序用电，最大限度地满足了全县经济发展和城乡居民生活用电需求。同时，各单位根据供用电形势的变化制订了电网迎峰渡夏供电预案，并按照“先让电，再限电，后拉闸”的原则，严肃调度纪律确保了城乡居民生活、农业生产、重点单位部门和用户用电。

另一方面，对年初确立的20家企业大的电量增长点采取领导职责制的方式实行大客户经理负责制上门跟踪服务，促成新增电量3600万千瓦时。同时积极主动为全县招商引资供给服务，优质高效办理了奎拓公司、福星铸钢、兰溪油料、兰溪电石厂、稳健公司、金辉石料、散花中泰公司以及围绕浠水河、巴河流域等大小92家等客户的报装增容工作，促成早日送电投产。

各单位进取开拓电力市场，取得明显成效，如绿杨、兰溪、丁司当、竹瓦等四个单位，电量同比增幅分别到达281.8%、99%、54.2%、54.2%。

2、全面推进公变台区化管理，营销精细化管理体系初步建立

去年市公司将“全面完成公变台区化管理”作为九件大事之一，把实行公变台区化管理作为营销精细化管理的重要手段。年初，《\_\_供电公司推行台区营销管理工作实施方案》制订下发以后，我们迅速成立了一把手挂帅的台区化管理工作领导小组，制定了详细的实施方案。同时，对全县台区计量装置情景进行调查摸底，确定改造方案，在市公司专项资金和公司县城网项目的大力支持下，对城区126个城镇公变台区和乡镇区的219个台区进行了计量装置改造和安装，为公变台区化管理供给了必备的技术基础。各单位对所有公变用户进行了清理，杜绝了台区间的交叉互供、私拉乱接现象，并重新以台区为单位编制抄表本（卡），核对客户用电基本信息，完善客户档案，为公变台区化管理供给了必备的管理基础。

在方法上，以城区、散花供电营业所为试点，以线损、电费回收、营业质量和优质服务为主要考核指标，注重指标测算的科学性、考核办法的可操作性。公司先后两次召开会议，交流试点经验，推广典型作法，边实施，边完善。在台区化管理过程中，由于原先没有对10kV线路和专变用户管理纳入统一考核，出现了线损向上转移的现象。对此，一是修改办法，将10kV线路、专变用户全部纳入考核范围，实行分层管理；二是对全县10kV级计量装置现状进行调查统计，提出了改造方案。

依照《\_\_供电公司公变台区化管理验收办法》，我们制订了“基础管理、计量装置改造、线损管理、电费回收和优质服务”五大部分制订评分细则，对各单位组织了验收。经过公变台区化管理的推行，调动了基层营销员工的工作进取性，差错率大幅降低，电费回收率普遍提高，公变台区线损率下降，为企业增加了经济效益。

3、进取推进预购电制，年度电费回收目标圆满完成

为了防止电费呆死帐的发生，最大限度控制企业经营风险，公司“全面推进预购电制，努力改革电费回收模式”作为20\_\_年市场营销工作目标之一。主要从三个方面入手，一是争取政策支持。县经贸转发了市经贸委以黄经贸[20\_\_]160号文下发了《关于进一步加强电费回收工作的通知》，对长期拖欠电费或结算信誉不高的用户，要求必须签订预购电协议，安装预购电装置，实行先购后用。二是在大力推行预购电制基础上进取争取市公司对于推进预购电制补助。三是制定实施方案。明确专人负责，落实预购电制推广名单，安排时间进度，将“IC卡预付费箱”和“购电控”相结合，重点对小炼钢等“五小”企业、抗旱排涝和交费信誉不高的用户严格实行预购电制，并进行跟踪督办，将这一技术措施落实到位。截止去年底，已经安装IC卡预付费装置42户、购电控12户，同时，对8家大用户实行分旬收费，如浠水宜化公司、奎拓公司、福星铸钢等用户，促进了电费回收任务的完成。

4、全面开展电力营销竞赛，营销工作质效得到提高

去年公司领导高度重视市场营销竞赛活动，成立了组织机构，按照市公司市场营销竞赛活动要求，结合浠水公司实际，补充了竞赛资料，修订了《市场营销竞赛办法》和《评分标准》。在开展活动过程中，注重“三个结合”：第一，将竞赛活动与市场营销日常工作有机结合，以活动为载体，将营销基础管理工作和各种专项工作纳入活动中，同时经过日常检查和专项检查，促进活动开展；第二，将竞赛活动与农村供电所规范化管理动态考核相结合，从九月份开始，对规范化管理已经验收的农村供电所进行动态抽查，并将抽查结果纳入竞赛考核；第三，将竞赛活动与创“双十佳”相结合。

加强竞赛的过程管理。10月份，公司工会和市场营销科一齐组织专班，对各单位市场营销竞赛工作进行了一次全面的检查，并将检查结果进行了通报。针对市场营销竞赛检查过程中发现的薄弱环节和存在的突出问题，在11月份的农村供电所动态抽查检查过程中进行全面的跟踪督办。同时，组织了市场营销竞赛自查和自评分；20\_\_年元月初，结合年终大检查，对各单位市场营销竞赛进行了检查评比。

5、大力开展营销稽查，供用电秩序得到规范

完善稽查网络，构成了稽查大队、供电营业所、电工组三级稽查体系，健全了营销稽查组织机构。加强与公安部门的联系，理顺了联合查处窃电案件的关系，明确了各自的工作职责，加大了对窃电案件和窃电惯犯的查处力度，构成了警电联手打击窃电、共同维护社会供用电秩序的新的工作格局。

认真落实省公司营业普查整改。针对省公司大规模的营业普要活动过程中发现的问题和不足，按照上级整改要求，公司营销科、稽查大队组织专班多次深入到各供电单位，逐一检查，逐一督办，全面落实省公司的整改意见。

大力推进防窃电计量装置改造步伐。公司组织计量所，城区有关人员到黄州分局参观学习，在市公司专家和现场示范和指导下进行示范安装、检查督办，各单位抽调专人加班加点，保证工艺和质量。防窃电改造完成高供高量用户20户，高供低量用户35户，低压三相直通用户50户，低压三相带CT用户30户，居民表外移1500户，改造前后的效益明显。

6、全面推行质量管理体系，提高了计量管理水平

全面推进计量质量管理是去年市场营销中心工作之一。以推广应用电能计量信息管理系统为手段，从管理标准、工作标准和业务流程着手，明确了各岗位职责，加强了业务流程控制，进一步规范了各项工作行为，理顺了工作流程。完善计量基础资料管理，建立了计量设备资产、台帐、校验、轮换和故障处理等工作的相关资料的动态电子记录，实现各类计划、统计报表从微机自动生成。建立了工作质量监督机制，便于发现工作中存在的问题。供给了电能计量有关信息的网络查询，为资料查找供给快捷方便的手段。基本实现了计量工作信息化管理。

经过计量质量管理体系的推行，建立完善了管理标准和工作标准，控制了业务流程，规范了工作行为，加强了计量质量监督，加强了电能计量的全过程管理。

7、深入实施“星级工程”，优质服务水平不断提高

在深入开展“生命线”教育实践活动的基础上，结合全县“三评一促创五好”和省市公司“双十佳”评比活动，继续深化“星级工程”活动，选送了一批营销窗口服务人员到\_\_电校进行全面的培训，组织开展了两期管理人员及营销班长的优质服务培训，考核实行了人人过关，促进服务水平和服务质量的提高。开展供电营业窗口规范化服务竞赛活动，引入“服务事故”新理念，先后4次对公司属15个营业窗口和48个电工组进行了专项检查和比赛抽查考核工作，加大了明查暗访和投诉处理力度。经过常态运行机制的建设，使优质服务从组织领导上得到保证，从工作力量上得到加强，从措施办法上得到落实。

加强服务制度建设。下发了《“95598客户服务工作管理办法》，对受理的电话业务实行闭环管理，保证客户的投诉、举报件件有答复，事事有落实。制订了《浠水县供电公司大客户经理服务制》，对月用电量在10万千瓦时以上或用电容量在315千伏安及以上的客户实行大客户经理服务制，对其用电业务申请优先处理和跟踪服务。

加强供电形势的宣传。召开了客户代表座谈会和新闻发布会。发放了宣传手册，制作了宣传灯箱广告。发放征求意见表和客户满意率调查表，满意率到达98%，在去年电力供应紧张、压减负荷的情景下，做到缺电不缺服务。10月份，被浠水县消费者协会考评为服务性企业第一名。

过去的一年，我们的工作虽然取得了很大的成绩，但也必须看到当前市场营销管理工作中仍然存在一些不容忽视的问题。

一是营销基础管理不细、不严。主要表此刻抄表工作质量不高，仍然存在估抄、漏抄、缺抄现象，尤其是“0”度户数比例较大；抄表日程没有得到很好地坚持，没有履行抄表日程审批制度和抄表轮换制度，造成报表数据失真。

二是内稽力度不够。主要表此刻目前各供电营业所和稽查大队主要以用电检查、创收为主，营销内稽工作开展不力，且普遍未得到重视；加之各供电单位对营业工作质量未严格考核，造成一些营销环节出现漏洞。

三是营销现代化程度不够高。主要表此刻营销信息系统功能应用不完善，报装管理、计量管理和营销稽查没有全面应用，抄表机应用不广，营销业务“无笔化”工作退步等。

四是电费回收面临困难。主要表此刻国有企业改制改革的进程中，部分企业倒闭或破产，增加了电费欠费风险；居民客户交费途径、方式单一，交费时间集中，带来居民交费不便，给电费回收工作造成压力。

这些问题和困难务必引起我们的高度重视，在今后的工作中加强分析和研究，采取得力措施认真解决。

二、20\_\_年市场营销工作目标和任务

20\_\_年是国家电网公司建设“一强三优”现代公司的起步之年，也是县公司全面实施“一争、二创、三提高”发展规划的重要的一年。

当前，国家实施进取宏观调控政策，加大对中部地区的扶持力度，沿海产业加速向中西部转移，湖北大力实施武汉城市圈发展战略，新一轮的经济增长已经起步，随着浠水县新型工业化和农业产业化的不断推进，招商引资项目建设的力度不断加大，一大批新的经济增长点和电量增长点正在构成，必然带来电力需求的增长，为电力市场的开拓供给了较有力的支撑。可是，由于电煤紧张，供需矛盾凸现，季节性缺电短期内不能缓解，供电企业仍然面临着很大压力。

分析新形势，应对新挑战，我们要以开拓创新、强化管理、优化服务的思想来指导、安排和部署营销工作，要解决当前公司市场营销工作中存在的问题和困难，进一步增强做好市场营销工作的职责感和紧迫感，坚定做好新一年市场营销工作的信心和决心，克难奋进，努力进取，扎实工作，开创市场营销工作新局面。

20\_\_年的市场营销工作任务繁重而艰巨。我们要正视困难，坚定信心，在公司党委的正确领导下，团结拼搏、克难奋进、勇于创新、扎实工作，全面完成20\_\_年各项营销目标任务，为实现公司“135”总体目标作出更大贡献。

**员工年度总结报告20\_篇5**

今年一年的工作已经结束了，在这一年中自己是有着很不错的表现的，我对自己的表现也是比较的满意的。但是我也知道自己也有很多的工作是做得还不够好的，所以我也不会因为自己今年的好成绩而感觉到骄傲。我知道自己在明年的工作中是需要继续的努力的，这样才能够在今年的基础上继续的有进步，所以我想自己是应该要为今年的工作做好总结的，同时也计划一下自己新一年工作，只有这样做我才是会有进步的。

一、年度总结

今年自己的表现是比较的不错的，我会从三个方面来为今年的表现做一个总结：

首先是工作上。在这一年中我是很认真的在做好自己的工作的，我花了很多的休息时间在我的工作上，下班之后自己也会去做思考，让自己能够清楚的知道我要怎样做才是能够把工作做好的。虽然这一年是有一些疲惫的，但是我想自己的收获也是很多的。今年领导交代给我的工作我是很好的完成了的，有些时候也会受到领导的表扬，这是给了我一些鼓励的，让我明白只有努力才是可以做好自己的工作的。

其次是纪律上。在做好自己应该要做的工作的同时我也会严格的要求自己，让自己必须要做到遵守公司的规章制度，违反纪律的事情不管在什么时候都是不应该去做的，这一点我心里是非常的清楚的，所以我也绝对不会去做一些违反纪律的事情。这样不仅会让自己受到批评，也会对自己的个人发展有影响。

最后是思想上。我一直都保持着一个好的态度去对待自己的工作，做到全力以赴和全神贯注的去完成自己的工作，以公司的利益为先，个人的利益靠后。我觉得自己的思想觉悟是比较的高的，我不会为了自己个人的利益就去损害公司或者其它同事的利益。

二、工作计划

我知道自己也还是有很多的不足的，有很多的工作自己是还可以做得更好的，所以在新的一年中我是会提高对自己的一些要求的，让我能够用一个更高的标准去完成自己的工作，要做到的是把工作做好，而不是把工作做完，这两者是有着很大的区别的。我也要努力的去向领导学习才行，我的工作能力跟领导之间的差距是比较的明显的，但我是能够从领导身上学习到很多的。新的一年我是会有更多的进步的，我相信一定会是这样的一个结果。

**员工年度总结报告20\_篇6**

新一年的工作已经开始了，我也应该要为自己这一年的工作做一个总结了。在过去的一年中，我觉得自己是很用心的在做好自己的工作的，所以也有了不错的成绩。跟年初的时候相比自己是进步了非常多的，现在我也算是有着很不错的工作能力了。现在我要为自己这一年的工作进行一个归纳总结，更加清楚的知道自己在过去的一年中做了哪些工作，表现又是怎样的。

一、工作表现

这一年中自己是有了很大的进步的，跟去年的自己相比进步是非常的明显的，工作完成得是越来越顺利跟迅速的了。在这一年中我认真的去完成领导分配给我的每一个工作，做好了自己应该要做的事情。在工作中一直保持着一个积极的工作状态，在遇到自己不会的工作的时候就去向其它的人请教，让自己能够学到更多的东西。我的工作能力是提高了很多的，看着自己的进步我感觉到很开心，因为这表示着自己的努力还是有一些收获的，在新的一年我也会继续的保持这样的一个工作状态的，会继续的去努力。

在今年的工作中还是出现了一些错误的，但我能够从中吸取教训，在之后是绝对不会再出现同样的错误的。我知道一些错误自己是不应该犯的，总是在工作中粗心，让自己多犯了很多的错误。这一年我是遵守公司的规定的，绝对不会去做一些自己不应该做的事情。在这一年的工作我是没有迟到过一次的，每一个月都是满勤的状态，在上班时间也不会去做跟工作无关的事情，在这一点上我觉得自己的表现是很不错的，也应该要继续保持。

二、不足之处

在工作中自己还是没有办法完全的集中注意力，总是会分心，导致自己出现一些不应该的错误，在之后自己是应该要吸取教训的。我想在新的一年中我应该要努力的改掉自己粗心的坏习惯，让自己少犯一些错误。自己没有把握的工作也不能盲目的去做，要先把所有的事情都问清楚，虽然这样也可能会被领导骂，但总比自己做错之后再被骂的好。在遇到问题的时候自己应该要学会冷静下来去寻找解决的办法，不要太过慌张。在遇到难题的时候可以去寻求领导和同事的帮助，自己无法解决的事情要学会找别人帮忙。

新的一年的工作已经开始了，希望自己在这一年中能够继续的有进步，让自己的工作能力再一次的提高。

**员工年度总结报告20\_篇7**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

（五）基层管理人员班组长和一线操作员工的工资如何构成：

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

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

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

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

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

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

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

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

五、20\_\_年度的工作计划

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

一、绩效管理的运用步骤：

1、对每个职位制订工作职责表，明确工作项目。

2、从工作项目，提出关键项目。

3、订出每一工作项目的绩效标准。

4、制订工作进行要点。

5、例外管理（异常管理）的运用。

6、绩效评估/反馈/改善/激励。

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

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

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

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

六、由于工作的不定性，一些计划必须建立在其他相关计划实现的基础上才能制订。

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