# IT行业年度工作总结范文

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-05-30

*IT行业年度工作总结范文（精选12篇）IT行业年度工作总结范文 篇1 过去的一年，在马总的亲切关怀，伍经理的殷勤管理与认真指导，软件研发部的团结协作，以及在公司这充满奋斗的环境下，我以严肃认真的工作态度和百折不饶的精神，努力的完成了公司的各...*

IT行业年度工作总结范文（精选12篇）

IT行业年度工作总结范文 篇1

过去的一年，在马总的亲切关怀，伍经理的殷勤管理与认真指导，软件研发部的团结协作，以及在公司这充满奋斗的环境下，我以严肃认真的工作态度和百折不饶的精神，努力的完成了公司的各项工作，在软件研发、团队协作和个人成长上也取得了一定的成绩。在公司一年的工作已经结束，特向公司总结汇报如下：

一、软件研发

根据公司的安排，项目的需要。在自身的努力、伍经理的帮组，团队的合作下，克服重重技术困难，增长了工作经验，收获丰盈：

1、asp net开发

以前我在其他公司也做过一些开发，但是底层和架构与页面样式我都是没有涉及到的。通过这一年在本公司的的这些项目程序中的锻炼，我成长了，我学会了很多很多。

首先，面向对象语言的收获。对于当前编程的主流思想是对象，任何事物都可以用对象来表示。以前理解这些话很费解都是从表面上理解，没有从深入的体会，通过这次asp net项目的深入，不管是数据还是外部一些条件我们都可以抽象成对象，都可以用对象来表示，具体可以用语言中的类方法等。asp net如此，c#如此java也同样如此。

其次，具备独立完成vb net知识方面的能力。以前没有做过vb的东西，加上这次深入的做，这次涉及到的领域也非常广，常用的重要的都有涉及，并且还补充xml，javascript实际操作中空白的部分。通过这一年的开发，在net方面我能胜任这方面的工作，能独立完成这方面的工作。

再次，c#方面存在一些不足。LocALhOST通过c#这次软件的开发，也发现自己的不足，如基础知识掌握不牢，缺乏编程整体思想。这些都是需要在工作中完善和改进的。

2、数据库开发

数据库是伴随着项目以来用的最多最平凡的技术。以前对数据库只是会一些简单常用的操作，经过这一年项目的实战，对数据库的操作增加了一些丰富的经验。为以后的工作和经验的积累都奠定了坚实的基础。同时在项目中还用到了oracel与access数据库，这是我最大的收获

优点：能熟练的运用数据库技术进行开发。特别是对sql数据库的操作，经过这么长时间的积累，基本上能合理的设计和新建数据库，同时在数据结构上也加强了对数据库的理解。通过项目的实践现在能熟练使用和编写多种sql语句。还掌握了一些关于数据库优化sql语句优化的方法，能进行一些简单的优化。

缺点：数据是一门比较先进的技术，并不是你会写一些sql语句，能建几个数据库你就是数据库工程师。要成为一个好的数据库管理员是要经过长时间的工作积累。针对自己的不足，在以后的工作和学习中多接触，多运用新的知识点。充实自己的经验和知识储备。

二、团队协作

上面的成功与收获，除了自身努力外，以及公司的支持。是这个团队铸造了我。我们这个团队也是因为有了我们这些拼搏协作的队员，使得它成为一个具有务实、拼搏、创新精神的团队。我与软件研发小组是一个整体，这里的团队总结也就是我在这个团队中的收获。

务实：公司下发的任务，下发的工作，件件都是用心去做的。我们这个团队中没有一个人在工作的时候做了工作以外的事情，都是实实在在的做跟工作相关对公司有益的事情。相信在伍经理的带领下现在是这样，以后同样也是这样。

拼搏：公司给的每一个任务不管它多难，如果工作没有完成我们会晚上加班，也要尽可能的完成当天的工作。如果工作实在忙，为了赶进度我们放弃周末休息时间也要尽可能的使项目提前。

创新：现在我们开始项目的时候都会进行研讨，一般都会进行一个效率和逻辑的分析与讨论，保证程序正确的前提尽可能的提高程序的效率。

互助：我们小组内只要任何一个人出现技术或其它的问题，我们都会彼此都会尽可能的去帮助他。不会因为某一个人而拖住整个项目滞后。

交流：我们在项目中会及时沟通自己的收获，特别是一些针对性的技术问题。这样可以省了很多重复研究的时间，这是一笔很可观的时间。

在交流中只要我会的，我懂的，我不会去吝啬。我会积极的去与你交流，我的团队名言 人强团则强，人弱团则削 。

三、个人成长

通过公司这快一年的锻炼与学习我真的进步了很多，不管从技术上还是做事上，都不像以前那样了。我在公司学到的懂得的使我飞速成长。

技术上：不管从语言上还是做事的逻辑上都得到了很大的提高。现在在软件小组里面自己能独立完成一部分工作，承担自己的责任。

IT行业年度工作总结范文 篇2

时间飞逝，转眼间，做为一名嵩屿码头正式员工已经有半年之久。在这个难忘而又美好的日子里，我深入体会到了大公司的氛围和码头的巨大魅力，目睹了公司一步步走向成熟，看到了码头网络的不断健全和系统不断完善，并日渐稳定，同时，也看到了码头给于计算机技术人员带来众人向往的学习平台和和无限的机遇与挑战，所以，我在此对于过去的工作做下总结。

总结历史。在码头工作期间，我工作认真，具有较强的责任心和进取心，极富工作热情，确实完成领导交付的工作，乐于与他人沟通，和公司同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功的完成各项工作，具有很强的团队合作精神。注重自己的个人发展，不断努力学习网络知识。所以我现在已经能够熟练维护公司的系统和现场设备，包括有线终端跟无线终端等，能处理电脑软硬件所引起的相关故障，能注重大公司的种种流程细节，拥有了一名系统维护员的基本工作技能。

回顾历史。七八月份，是我成为公司正式员工最幼嫩的时期，一直都处在学习阶段，学习码头的系统的种种维护，包括学习无线设备，有线设备、电话跳接和cctv等，同时也参加了防台演练，从中学到了做好本职工作最基本的才能和后勤保障备用工作的实施方法，也学到一些日常的工作经验，包括处理相关问题的方式方法。九、十月份，主要的是维护和稳定系统，并着手整理和完善it设备管理系统。十二月份，参加ccna培训，并处理it设备管理系统合同事务。一月份，和财务部携手整理财务资产标签。从中，自己存在了极其多的问题，我不断的思考与反省，有些问题已得到解决，仍有问题瓶径所在，后来我发现自己的思考力度不够，很多时候碰到问题缺乏冷静思考，心急过度。自己工作经验也有一定的欠缺，同时，自己细心的问题依然有一定的存在，这也造成自己工作效率有所降低，在这种及时性极其强的码头里，时间就是一切，这也就是自己需要努力的方向。前段时间杂念比较多，忘记了自己仍然是处于人生最重要的学习阶段，浪费了不少精力和心思。以前上夜班犹多，很多时间都未能利用，以后自己必须摆脱夜晚内心厌学、厌做、厌想的困扰，及时处理和完善工作。

展望未来。在今后的工作过程中，我会更加严格要求自己，同时也有几个大问题是我需要努力的方向。it设备管理系统拥有极其多的问题，它是我的核心工作，它的完成情况反映着我的工作是否尽职。我会努力做好本职工作。还有，ccna培训完，由于时间等问题，有很多知识未能及时巩固，同时也需要紧抓时间实践操作，并参加实际建设和规划，使自己能更加灵活应用网络知识，并积累处理相关异常经验。同时，自己在今后的一年里，会参加相应的证书考核，不断提升自己，并紧抓利用业余时间努力学习it知识，搭建各种服务器知识，包括自己学习小型机跟提高英语水平。

IT行业年度工作总结范文 篇3

紧张而有序的一年又要过去了，忙碌的一年里，在领导及各部门各同事的帮助下，我顺利的完成了本年度的工作。为了今后更好的工作，总结经验、完善不足，本人就本年度的工作总结如下：

1、及时响应了各部门的电脑软件、硬件、邮件、网络、打印机的维护。尽可能的降低设备使用故障率，在其出现故障的时候，并做到了能在当地解决就当地解决，不能当地解决的也在最短的时间内给予了解决。

2、对中心每台电脑安装防病毒软件，避免了病毒在公司局域网内自我复制相互传播，占用局域网的网络资源，甚至使得系统崩溃，丢失硬盘的重要资料等各种危害，并及时的对软件进行升级，定期的清除隔离病毒的文件夹。

3、及时的对系统补丁进行更新，防止了病毒和黑客通过系统漏洞进行的破坏和攻击。对IE、OUTLOOK、OFFICE等应用程序也打上最新的补丁，另外还关闭了一些不需要的服务，关闭Guset帐号等。

4、项目机房系统更新，系统从原有的20xx更新到xp，重新安装了所有软件，解决了一部分原无法解决的问题，并重新部署杀毒软件解决方案。

5、交换机、路由等网络硬件设备的维护，屏蔽中心不用的端口，安全设置等，保证公司所有电脑的安全正常工作，优化路由运行速度，节约带宽，提高上网的速度化和稳定化，使我们上网的速度大大提高，保证网络顺畅。

6、针对服务器，3次被黑客攻击采取相应的解决方案。重新部署服务器。

7、学校服务器，硬件的安装、维修、调试，投影仪设备的定期清理，维护。

8、电话交换机部属置，电话线调整，电话录音设备的安装调试。

9、rtx服务器、邮件服务器、web服务器、搭建、优化、信息整理和测试。用户数据导入和备份。

10、为了最大的节约成本，并针对学校所有计算机设置系统自动休眠，有效地节省了相当一部分资源。

11、加强了对网络设备的维护，对经常出故障的设备采取了相应的解决办法。公司目前一共近80多台电脑，由于机器较多，日常出现故障的情况较为常见，主要的电脑故障有：系统故障，网络故障，软件故障等，很多机器由于长期使用，导致系统中存在大量垃圾文件，系统文件也有部分受到损坏，从而导致系统崩溃，重装系统，另外有一些属网络故障，线路问题等。

近一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作，从不把情绪带到工作中。在具体工作中，我努力做好服务工作。回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步。但我也认识到自己的不足之处：

1、因为简单的问题重复出现重复解决，可能到位不及时。

2、自己的思路还很窄对现代网络技术的发展认识的不够全面，自己对新技术掌握速度还不够快。

3、有时出现问题我并不知道而领导先知。其实从咱们公司的结构来看这些都是正常的，但我以网管的身份感到惭愧。

总结了过去，方能展望未来!最后说说明年的工作计划，辞旧迎新，在总结本年度工作的同时，针对自己不足之处，我对明年工作也提出了初步设想：

1、在继续完善公司网络的同时，加强理论和业务知识学习，不断提高自身综合素质水平。把工作做到更好。

2、对公司所有电脑设备进行统一计算机名称，和ip实现远程管理，维护。提升工作效率。

3、领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

4、在硬件条件允许的情况下安装，网络流量检测软件，对局域网进行监测，及时发现网络故障和排错，使网络快速高效的运行。

在我入职的近一年，我在公司学到了很多，学会了如何处事，如何与他人更好的交流等等。我在做好自己本职的同时，也学习了公司的一些相关的文化，在我觉得，公司在茁壮的成长，像雨后的春笋;发展速度飞快，犹如刚发射的火箭直冲云霄。这些新的现象是因为共同的努力而创造的，我也希望用自己的这份微薄的力为公司和为自己创造一个更好的未来。

IT行业年度工作总结范文 篇4

xx年即奖过去，x酒店在集团公司的正确领导和大力支持下，经过全体员工的共同努力，克服了经济危机、市场需求下滑、行业竞争加剧的压力，取得了良好的社会品牌效益与经济效益。在经营方式上实现了由探索经营向专业化经营的转变，在管理体制上实现了由 人管人 向制度化的转变。现将xx年的工作总结

经 营 方 面

xx年是酒店成立的第二年，也是酒店发展面临着巨大考验的一年， 创业难，守业更难 。xx年度，市场竞争的加剧，经营成本的增加，以及经济危机的冲击，导致同行业纷纷使用降价、打折等不正当竞争手段，使酒店运营面临着不进则退的境地，营业额缩减，客户流失，员工积极性下降。面对重重困难与压力，酒店所有人员上下齐心协力，变危机为发展机遇，依据市场实际情况，在求变中求发展，建立以营销为主体，以服务为基石，以市场需求为导向的正确发展理念，适应经营发展的需要。

xx年全年营业收入x元，营业利润x元，扣除折旧费后的全年累计利润为x万元，其中，餐饮利润为：x万元，客房利润为：x万元，ktv利润为：x万元，当年固定资产投资x万元。现有员工x人，年发放员工福利x万元，为x名员工参加了五项社会保险。

完善营销队伍，扩大营销力度，扩展市场份额，建立稳定的营销

体系，积极争取新客户，各部门也积极推出新措施。

1、扩大营销队伍编制，调整营销人员，增加奖励机制;

2、建立中文网站，扩大对外宣传;

3、在电视媒体做酒店的品牌宣传;

4、菜肴及时创新，努力打造酒店特色菜。适时推出五月美食节，更新菜品，并在媒体做宣传;

5、拓展经营思路，ktv推出啤酒节;

6、客房部推出个性化服务;

7、增加经营项目，餐饮精品肥牛吧盛装启幕。

以上系列营销举措的实施，使酒店的经营立于不败之地，稳定了客户，确立酒店良好的品牌形象。

管理方面

一、 完善管理，推出《百分制考核制度》。《百分制考核制度》的推出，使酒店管理迈出了向制度化建设的第一步，但此项考核制度有待于进一步完善。

二、 加强人员培训，提升酒店的服务品质。服务是酒店的生存之本，是提高员工素质的有效手段。

1、 部门建立行之有效的培训制度和例会制度，使员工的精神面貌有所改变，使酒店经营管理思想得到了有效实施;

2、 酒店采取走出去请进来的办法，聘请营口市经济技术学校的专业讲师来酒店培训指导，并派管理人员到青岛海景花园酒店学习，提高中高层干部的视野，为促进酒店规范化管理起到了积极的作用;

3、 通过开展员工技能大赛，进一步提升员工的服务技能，并在站前区举办的酒店行业员工技能大赛中获得团体第一名，扩大了酒店的社会影响。

三、 创造和谐的工作环境，建设团结向上的xx企业文化。

1、 组织成立 爱心帮扶基金会 ，为员工营造 家 的氛围，建立互助互爱的工作环境，酒店每年向基金会注入一定的资金，解决员工的实际困难。并于十月份，启动爱心帮扶基金，为身患重病的员工资助x元医疗费，及时为员工送去了爱心和关怀;

2、 积极开展有益于企业文化建设的各项活动，举办首届青年文化节、第二届七一大合唱比赛和十一员工棋牌比赛。通过领导与员工的共同参与，展示员工的风采，为各级领导与员工提供了交流的机会，促进酒店的文化建设。

3、 成立工会组织和党支部，充分发挥党员模范带头的作用，以点带面，全面带动酒店全体员工共同进步。

存在的问题

xx年度取得了一定的成绩，但仍存在不足，主要有以下方面：

一、 由于市场判断的不正确和对竞争对手的不了解，使绩效考核存在与实际经营现状发生偏离，指标不科学的现象，给经营部门的工作造成较大的压力;

二、 营销体系不完善，存在 缺乏统一思想，各自为战 的现象，且营销手段单一，客户群体有待进一步扩大;

三、 缺乏严格的执行力，未能真正做到有效监督和奖勤罚懒。中层干部对制度缺乏严肃性和公平性，对本部门员工偏袒呵护，造成酒店制度在实施过程中缺乏公正性;

四、 各部门对工作缺乏雷厉风行的工作作风，对行政指令不重视，未及时落实。执行力存在虎头蛇尾现象，特别是后勤对一线部门的支持力度存在怠慢情绪;

五、 欠缺细节管理，各部门人员缺少责任心，特别在成本费用方面，酒店的管理费用和营业外费用仍然居高不下，需要进一步加强会计监督和核算职能，细化环节管理，节支增效。

针对xx年的经营成果及存在的问题，下年度重点做好以下方向：

下年度工作方向

明确以发展为主题，营销要有新思路，管理要有新突破，经营要有新局面，各项工作要有新举措。工作重点

下年度工作重点

一、依据市场和自身经营发展需求，合理量化各项指标，建立科学有效的绩效考核指标体系

确立合理的业务指标，完善相应的奖惩措施。本着实事求是的原则，客观科学面对市场，通过财务数据的分析和市场需求调研，制定xx年各项经营指标，由财务和经营部门做出科学的、有激励作用的绩效考核指标，以便有利于调动工作积极性，在可行的前提下，把绩效考核普及到员工，密切员工和经营的利益关系，与酒店的经营成果挂钩。

二、完善营销队伍，加强营销管理，建立统一的营销体系

1、使营销指标与经营部门的指标挂钩，加强营销与经营部门的密切合作;

2、扩大营销队伍，提高客户拜访率，形成稳定的营销网络;

3、在稳定老客户的基础上，通过多渠道阔展客源、建立有效的奖励机制，在部门内部形成积极挖潜的工作氛围;

4、确立全员营销的大营销概念，适时推出全员营销的奖励政策，最大限度调动广大员工的营销积极性;

5、根据本地消费特点，推陈出新，开展灵活多样的营销政策，吸纳新客户的加入。

三、加强制度化建设，严肃制度，加大监督力度，保证有效执行。

1、依据酒店的自身发展，完善各项制度和工作流程，尽力做到每个环节都有章可循，对触犯制度的员工一视同仁;

2、加强制度监督，适时调配监督检查人员，发挥保安的监控作用，切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，真正形成由制度管理酒店的制度化模式。

四、做好服务培训，提升干部队伍及员工的整体素养。

1、定期派领班级以上员工外出培训学习，开阔视野，并带回有效的管理方法和服务理念;

2、所有部门建立班前开会、班后总结制度，建立定期培训制度，实现经营与管理发展一致的有效衔接;

3、建立相应的人才储备机制，定期对领班级以上干部考核，建立能上能下的有效用人机制;

4、树立先进典型，加大对先进员工的奖励，有效带动员工 比、学、赶、超 的精神，拉动服务品质的提升;

五、强化成本控制，制定成本管理制度，向节约要效益，向管理要效益，充分发挥财务的科学管理职能。

1、依靠科学、严格的财务管理，由财务部制定成本管理制度，明确划分责、权范围;

2、各部门依据月经营成果，建立部门成本控制档案，做到管理和节约从源头抓起;

3、财务部依据经营成果，对费用部门每月提出合理化建议和相应措施，合理控制费用 ，杜绝 跑、冒、滴、漏 现象的发生。

六、加强设备设施的维护保养，落实安全防范工作。酒店的经营设备设施，经过两年的运营，已经有不同程度的损坏，新年度，必须加强对设备设施的维护与保养，落实责任人管理，对故障做到及时维修;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防范工作。

七、发挥酒店自身优势，开辟特色经营之路和创新之路。

1、强化塑造品牌形象，在集团发展中，发挥奠基石和铺路石的作用。 到位的服务 是基础， 到家的服务是目标。 随着人们经济水平的不断提升，现代酒店的经营不只是简单的出售饮食和客房，同时也是出售温馨、和善的氛围及轻松愉快的体验。全新的酒店服务，将是超越 到位的服务 ，而是追求 到家的服务 。新年度，我们的服务要在原有的基础上，为客人提供的延伸服务，以进一步提高品牌形象。

2、酒店经营有特色，才能长久运营。服务是酒店的生存之本，管理是效益存在的基础，创新是是企业的生命力。我们酒店的规模不大，若想在激烈的市场竞争中立足，必须找准自身定位，具备自身对市场的快速反映、灵活的经营模式和良好的服务品质，方可在酒店行业中取得更大的成果。

虽然我们的酒店很年轻，虽然我们的领导队伍很年轻，但我们正在向成熟的管理模式迈进，虽然经营之路很坎坷，竞争还比较激烈，但我坚信：有集团公司的坚强后盾，有我们尽职尽责、团结奋进的团队，用科学的发展观念和永不服输精神，在xx年，酒店一定会取得辉煌的成果。

IT行业年度工作总结范文 篇5

本人于20xx年11月应聘到支队工作，现系美兰大队交通协警员，协助民警开展道路交通管理工作。一年来，我一直恪守工作纪律，严格要求自己，在各级领导和同事们的帮助指导下，比较圆满地完成了自己所承担的各项工作任务，并通过自己的努力，在思想上、业务工作水平上都有了很大的提高。现汇报如下：

思想上，加强政治理论学习，不断提高自身的政治和思想觉悟。我认真学习了党的会议精神，积极参加党的群众路线教育实践活动，认真领会公安部的五条禁令，牢固树立人民利益高于一切的思想。学习上，我认真学习了《道路交通安全法》等专业知识，不断提高自己的理论水平，时刻保持清醒的头脑，以健康良好的状态投身于本职工作。 工作上，我严格遵守队里的各项规章制度和纪律，服从命令，听从指挥。在工作中勤勤恳恳，不论天气如何恶劣我都能按时上班，认真站好每一班岗，保质保量完成上级下达的任务，努力协助民警维护好自己辖区内的交通秩序。认真做好电动车排查工作，协助民警开展电动车超标、逆行、不按规定车道行驶等专项整治工作，不怕苦不怕累，发扬连续作战的精神，与同志们一起确保道路畅通。

回顾一年来的工作，我在思想上、工作上、学习上取得了很多的进步，但我也认识到自己的不足之处，比如理论水平还不够高，遇到疑难杂症还缺乏实际处理经验等，今后，我一定认真克服缺点，自觉把自己置于组织和群众的监督之下，刻苦学习，勤奋工作，再接再厉，做一名合格的交通协警员，认真协助民警做好交通管理工作，在自己的岗位上为和谐社会贡献一份力量!

IT行业年度工作总结范文 篇6

今年，是中国共产党90华诞之年，是“十二五”规划的开局之年，也是上饶发展提升的关键之年。一年来，公司紧紧围绕年度经济战略目标和服务于上饶经济建设的工作思路，积极按照市委、市政府和主管局以及上级有关部门的工作部署，在社会各界的大力支持和积极配合下，公司领导班子坚持以科学发展观为统领，立足全市经济发展大局，紧紧围绕供水服务这个中心工作，以优化供水服务工作为出发点，以开展“发展提升年”活动为契机，转变工作作风，优化服务环境，狠抓措施落实，对外加强文明服务，提升优质服务水平，对内细化企业管理，扎实稳定地开展安全生产，有力地促进了企业的科学发展。20万吨/水厂工程建设按既定目标实现了投产试运行，为加快推进我市建设宜居宜业宜游现代化区域中心城市提供了良好的供用水环境。

一、主要经济指标完成情况

截至11月底，公司共完成售水量1840万吨，销售收入2434万元;新增用户2919户，现用户总量达73500户;敷设管线14.97公里，现供水管线达到263公里;抢修及时率和抄表准确率99%;水质综合合格率达到99.95%。

二、20万吨/日水厂建设工程主体基本完成

\_\_市重点民生工程—新建20万吨/日自来水厂工程于20\_\_年7月开工，在省、市政府职能部门的大力支持下，公司项目建设领导小组和前线指挥项目部严格实行“高起点起步，高标准建设”，精心组织施工，众志成城，全力以赴确保工程全面、高效、优质完成。今年7月，省委副书记、省长鹿心社莅临20万吨/日水厂视察，对工程建设坚持高起点规划、高品位建设的做法给予了充分肯定。今年9月，工程建设主体竣工并试运行至今，现已承担全市政府机关、企事业单位和近30万居民用水的保障任务，饶城供水压力得到极大提高，供水水质进一步提升，社会反响良好，达到水压满足、水质优良的预期效果。目前，工程建设进入装饰装修扫尾阶段，公司整体搬迁已提上了重要议事日程。

三、千方百计确保安全优质供水

1、全力以赴做好保安全、防恐怖、维稳定工作。今年是新中国成立90周年的大庆之年，也是我市召开第三次党代会、市“两会”和承办“七城会”女子足球赛区等重大活动比较集中的年份，我公司把保安全、防恐怖、维稳定工作纳入全年工作的重点，从讲政治的高度，全面加强安全生产。一是着力强调在继续做好平时的安保工作以外，要重点加强重大节日、重要活动期间的防恐工作，落实制度、层层把关，切实保障供水安全。二是全年实行班子成员和中层干部轮流带班值班制度，并加强对两个水厂的保卫力量，夜间保卫人员值班实行双人双岗制，严防死守。三是公司始终坚持安全生产“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持标本兼治，重在治本，严格执行安全生产各项制度，不断深入和强化安全生产管理，不断优化和落实安全生产措施，做到“安全为了生产，生产必须安全”，同时结合安全生产月活动，经常性的开展安全生产的宣传教育，定期开展安全检查和隐患排查，发现问题及时整改，不留死角。正是由于思想重视、制度落实、措施到位，保证了我市各项重大活动期间，安全供水万无一失。

2、科学安排、周密部署、高峰供水保平安。夏季高峰供水是供水企业一年中任务最艰巨，工作最繁忙的季节。今年我公司对高峰供水工作提前部署，及早准备。一是今年5月公司就召开高峰供水动员大会，明确提出高峰供水的工作目标是“抓水质、保平安、优服务”九字方针，要求各部门，特别是生产一线部门对高峰供水工作要做到思想认识到位，组织领导到位，检查督促和排查治理到位，牢固树立主动主动再主动、上门上门再上门的服务意识，时刻让用户用上放心水，得到满意的服务。二是为满足边远地段高峰供水季节的用水需求，公司本着早规划、早部署、早施工、早见效的原则，彻底解决这一关乎百姓切身利益的问题，在城郊三口一路，安装了一台管道增压设备，从设备购置到日后设备运行、维护，未让用户出一分钱，此举受到用户的一致好评。三是严格做好一年一度高峰供水前的水厂供水设施、设备的检查保养和供水管道、阀门的巡查、检修工作，确保供水设施完好率保持在100%的水平。四是公司根据高峰供水，用户用水迫切安装、维修及时率要求高，修复时间要求短的特点，公司组织安装、维修等服务岗位的人员开展多个项目的劳动竞赛，借此提高员工业务水平和操作技能，增强高峰供水情况下的保障能力。

3、严抓抢修及时率，确保供水安全通畅。公司维修中心累计抢修各种口径管漏296处，其中维修dn100mm以上干管168处，dn100mm以上阀门维修130处，闸门养护320处，维修消火栓25处，更换井盖16处，抢修及时率达到98%以上，获得了广大人民群众的好评。为了确保供水水质达gb5750—20\_\_《生活饮用水卫生标准》的要求，对澄清池、清水池进行定期清洗，水质管理科在认真做好现有的各项化验工作的基础上，每周对fe、mn、cu、pb、zn、ag、cd七个项目检验，并且定期对砷、氟化物等项目进行分析检测，对出厂水实行全天监测，保证了供水水质。同时，坚持将每天水质检测情况向上级有关部门报告。

四、供水经营管理实现增收降耗

一是全年各项经济任务早分解，早明确、早落实。年初，公司对所属各部门工作制定详细的计划，明确任务职责，层层签订目标责任状，严格按目标责任状逐月进行绩效考核，将主营收入和生产成本作为加强供水工作基础地位的一项硬指标加以落实，促进了公司各项工作的顺利开展，经营业绩稳步提升。二是水厂根据实际情况，努力做好安全供水，健全各项管理制度，规范用水计量;科学合理组织生产调度，确保正常供水，节约制水成本;抓好设备管理，年度大修、月度保养工作稳步有续开展，对于消耗和劳损较大的设备进行局部维修和更换部件，对列入技术改造计划的设备，按计划更换，以提高供水质量;抓好业务培训，水厂多次组织员工进行业务培训和技能考核，充分调动了员工的学习积极性，同时继续坚持了“以需定压，以压定量”的供水办法，根据各种用户的用水需求，及时合理地调节供水量，并不断探索寻求既能满足用户需求，又不浪费水源的最佳供水压力点;进一步规范了材料申购程序，实行三级审核制度，有效实现了生产资料采购的控管;在实行材料统一采购和财务审批制度的基础上，还加强了办公用品支出管理，有效地降低了办公用品的消耗。同时，在车辆管理、用电管理、机械维修等方面都采取了相应措施，节能降耗取得了显著成绩。三是加大管网探漏力度，全年完成城市主次干管道、里弄小巷等探漏86次，累计徒步行程约320余公里，找出并维修漏点15处，有效遏制了管网水跑、冒、滴、漏现象;三是加大力度，规范用水性质，组织精干力量，对城区水表进行了普查，进一步理顺了供水秩序，全年严格划分和规范用水户性质近30余户，纠正查处违章用水10户，不仅降低了管网漏失，而且减少了不良用水事件发生。

五、拓展服务内涵，优化企业形象

公司本着“客户利益无小事”的工作原则，奉行“以供水安全为目标，以客户需求为导向，以服务客户为中心，以客户满意为标准”的服务理念，始于用户追求，终于用户满意，不断拓展服务内涵，提高服务水平，优化企业形象。

1、服务内涵不断延伸。今年我公司把积极创建省文明行业示范点作为一项重要工作来抓，创建迎评既是对我们多年来行风建设成效的检验，也是对我公司进一步强化服务理念、拓宽服务渠道、拓展服务空间、延伸服务内涵、完善服务机制的一种激励。为此，公司高度重视，利用各种会议进行层层宣传发动，提高广大员工服务意思，增强责任心和集体荣誉感，并专门下发文件，制定了实施方案，明确工作目标，把责任落实到人。二是为深入推进机关效能建设，扎实做好发展提升年的各项工作，不断提升窗口部门服务质量，结合窗口服务行业工作特点，按照发展提升年活动工作部署，在公司接水服务大厅、供水销售公司服务窗口开展评选“和谐水司·微笑大使”活动，进一步提高了窗口服务人员的素质，展示优秀员工的形象，达到优化企业服务形象，对用户优质、高效、贴心服务的目的。三是广泛征求意见、持续改进服务。今年11月，公司分别组成十个工作小组，对供水区域内的用户全面进行上门征求意见，对水表、管网进行普查，并送上便民联系卡，用水服务指南等资料，加强与企业用户的沟通与了解，对用户遇到用水方面的问题，及时给予帮助解决。目前，已完成1000多户的走访工作，从征求到的意见内容，96%以上的用户对我公司的供水服务表示满意和基本满意。

2、信息公开渠道不断完善，今年我们在原有营业网点、服务指南、水费告知、热线服务等信息公开形式的基础上，又拓展了新的公开渠道。在上饶之窗网站进行公司实名注册，不定期的发布与人们群众相关的供水服务信息，同时还安排专人负责在线交流，用户随时可在网站上发帖与我公司交流，对用户的帖子，公司有关人员会较及时地予以回帖。二是通过各种新闻媒体同时传递信息，在特殊情况下，如突发性应急抢修、冰冻灾害天气、计划施工停水等，同时利用电视、广播以及网络发布公告通知，把各种信息以最快速度，在最短的时间内传播给用户，维护社会水情稳定公开。

3、加大宣传力度，不断提升城市供企业形象。今年以来公司加大了企业信息宣传力度，获得良好的社会效应。利用市电视台、晚报、日报、上饶新闻网等宣传媒体，加大宣传力度，公司在省、市各级媒体上发表宣传文章25篇，全年印刷并发放宣传资料1000余份，大力进行用水和节水知识宣传;在市电视台播报公司新闻11次、有计划的停水通知5次;在《中国水星》、《中国供水节水报》上发表宣传文章6篇;在上饶之窗网回复网民关于供水类的建议、意见和投诉15次。信息宣传工作的强化实施，进一步提升了企业服务形象。

六、20\_\_年工作工作思路

20\_\_年是公司整体搬迁城东水厂的开局之年，市委第三次党代会已明确“建设宜居、宜业、宜游的现代化区域中心城市目标”的奋斗目标，站在新的起跑线上，我们踌躇满志、信心百倍。

——指导思想：始终坚持市委、市政府和局党委的正确领导，以科学发展观为总揽，以“创先争优活动”为契机，围绕全市供水服务中心工作目标，紧扣全司“主辅并进，两轮齐驱，扩容提质，科学跨越”的工作重心，实“抄表、回收、安装、维修、中心控制”责任制，对外拓展业务，开辟增收产业，全面建设“水质优、服务好、效益高，环境美”省内一流服务型企业。

——主要工作措施：

(一)生产目标

全年着力抓好供水主业，实现“三增长、一降低”，即供水量增长，水费回收率增长，安装收入增长，漏失率降低。实现供水量、销售收入、水费回收率稳步增长。

(二)“借力”中心新区，做强城东水厂

我市正强势推进中心新区建设，这也必将是我市供水事业实现跨越发展的又一良机。因此，我们务必审时度势，抢抓机遇，稳步有序推进公司整体搬迁工作，并力争短期内理顺城东水厂运营的各项工作。城东水厂作为赣东北片区乃至全省前列的高标准现代化水厂，积极谋划做强城东水厂，为中心新区的大建设和大发展提供坚实的供水保障。

(三)“致力”规范管理，重拳整治供用水市场

规范整治用水市场，严格规范用水性质比例划分，重拳打击偷盗水行为，狠抓“老旧”、“高危”管网的改造，强力推动水表强检工作和远程抄表系统安装工作，有效治理水费拖欠的怪相，打造一个规范、有序、健康的供用水市场，把供水主业做实做强。

(四)“着力”发展三产，提高企业经济效益

一手抓主业，一手抓三产，把“副业当主业抓”，两手并重，两轮齐驱，一如既往地用最优质的服务赢得三产市场，用最精细的管理获取经济效益，进一步拓宽三产经营，把第三产业做大做强。

(五)“全力”保障供水，强化安全质量意识

在城区面积大扩张、用水人口大增长、供水范围大推进，市民的生活质量大提高的新时期，供水安全无小事。20\_\_年供水服务工作将以“保质、保量、保压”为前提，全力构筑安全供水新体系。建立、完善供水安全管理长效机制;同时，科学谋划好高层用户的供水规划和抄表计量收费工作，让高层用户用水无忧。

(六)“给力”队伍建设，优化供水服务

以“创先争优”为抓手，大力开展文明创建，狠抓队伍建设。充分发扬党员的先锋模范作用，培育干部职工的主人翁精神，强化服务意识，营造“人人争先”的良好工作氛围;同时，抓教育、抓培训，凝炼企业文化，不断提高干部职工的整体素质。以优良的供水服务，展示供水人的风采。

20\_\_年是为我公司转型发展、做大做强夯实基础的准备之年、关键之年，公司的工作重心将转移到服从这个大局上来。这是新的历史起点。在主管局的正确领导和大力支持下，公司上下一心干工作，齐心协力谋发展，以务实的工作作风，积极的从业态度，科学的管理手段，扎扎实实地开展各项工作，努力做强饶城供水事业!

IT行业年度工作总结范文 篇7

在过去一年中，办公室围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作汇报如下。

一、立足服务，强化意识。客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套规章制度，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定岗位职责、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

二、严格进行文字管理，草拟综合性文件和报告等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。负责本部们的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交工作计划、自查报告;对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结;按规定时间向人力资源部递交学习计划、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表;每月向财务部递交常用民工工作记录;将各班组的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

三、服务好来电来访群众，认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反应的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

四、虚心学习业务知识，做好维修调度。因为我们客服部拥有水表拆装班和便民维修班两个班组，所以我的日常工作自然就有了调度这项职能。为了尽快熟悉业务，我积极向工程技术部和我部维修人员进行请教，在最短的时间内学习各种维修常识，以便在接到维修任务时准确判断，正确调度到班组，尽早完成工作。全年接待来人来电及生产调度任务2千余起，其中有详细记录的1686起，最高月份甚至达到300多起。

五、管理好部门的车辆。我部各班组业务繁多，且办公地点又比较分散，安排协调车辆任相应比较繁重：

1、保证zz营业大厅每天两次的送款(包括周六、周日)。

2、每周一用户发展看工地。

3、每周三下午行政审批中心送件。

4、每周五上午行政审批中心拿件，及zz营业大厅和羊山收费窗口一周的水费银行进账单据。

5、逢月底扎帐前一星期，需要去zz及zz收费窗口多拿一次进账单。

6、月底扎帐当天要提前安排好车辆协同安保人员去zz营业厅押款。

7、安排维修用车及发展办看用水性质及办理破路手续看现场等。

8、其他临时性用车，几乎每天都要去行政部协调车辆。所有情况都要提前想好，做好安排，一个都不能耽误，看似简单，其实非常耗费精力。

六、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务

1、在茶叶节，高考，等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2、积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，(比如一三五下班后排练，每次都需提前协调排练场地，然后开门、播放音乐、准备道具等，排练结束后再清场、锁门，)同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

3、 争先创优 活动中，积极安排我部创卫工作并积极参加。虽然每次创卫只需数人，但对于我部来说却是难事，因为我部人员工作地点分散而且每个岗位都离不了人，为了公平合理的安排创卫人员，每次都要根据工作情况轮流安排(比如收费高峰期不安排大厅、输入表本繁忙时期不安排微机室等)。

4、9月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

七、响应号召，厉行节俭。严格管理好部门的办公用品，建立详细的表格，明确清楚的记录好每支笔甚至每张纸的去向。在安排车辆出行时尽量做到不跑冤枉路，重复路，能一条路线完成的工作最好一次完成，这样既节约了时间，又降低了油耗。

不足和打算

不足：工作思路不够明确，条理不清晰，抓住工作就做，忙得团团转，觉得永远有做不完的工作，工作也做了，却看不出成效。

打算：

1、理清思路再工作，把固定性的工作提前做好，这样才能在接到临时性工作时有条不紊。

2、由于9月份部门进行了重新整合，水表拆装班分到别部，生产调度的工作任务减轻，工作重心转移，下一步要利用部门博客加强宣传，改变公司内部对客服的认识，改变前期有些部门对我客服部的错误认识，要让大家认识到我们客服的作用。

3、工作要有前瞻性，主动工作，多思考，想到一些需要做的工作及时与部长们请示沟通，不要一味等领导安排时再去做。

一年来，在人员和车辆有限的情况下，我们办公室的同志们克服种种困难，做了大量的工作，但离公司领导的要求和同志门的期望还有很大差距，服务意识和工作效率还有待进一步提高。今后我将带领班组成员更加扎实工作，不断总结经验，发扬优点，继续前进。急而不躁，怒而不形，喜而不亢，随和而不盲从，自信而不固执，直率而不粗暴，用一颗平常心，宽容心，责任心来面对一切繁琐工作。

我相信，无论前路多么崎岖，工作多么繁重，我都能以一贯之，严格要求自己，为我公司持续深化改革奉献自己的一份力量!

IT行业年度工作总结范文 篇8

20xx年交通行政执法工作中，在上级领导关心支持和同事们的密切配合下，我的各方面工作成绩斐然。现将今年以来我个人的执法工作以及相关情况简要的小结如下：

一、政治素质逐步提升。切实提高科学发展观的应用能力，树立以人为本、执政为民执法的理念。认真学习中国共产党的报告和新文件，树立正确的执法观，牢记全心全意为人民服务的宗旨，在工作中积极发挥模范带头作用。

二、业务能力不断提高。打铁还须自身硬，今年以来，积极参加法制学习，认真做好笔记，不断提高业务水平。注重树立良好的执法形象，为文明执法和做好服务打下坚实的基础。语言方面：不断提高表达能力，力求规范、准确;文字方面：不断提高法律文书水平，不出现语言混乱，甚至词不达意等问题，力求行文流畅、严谨、规范;应用能力方面：法律、法规等条文理解到位，适用准确。

三、自觉加强业务理论学习，提高个人素质， 在这一年里我能主动积极地进行专业理论知识学习，在工作中针对自己的本职工作，系统地进行各种交通法律、法规知识的学习。通过一段时间来的工作实践证明，使我深刻的认识到学习的重要性。更加严格要求自己，让自己尽早、尽快的熟悉工作情况，少走弯路。积极保持与各级领导的沟通，遇到疑难问题多请示、虚心向同事请教、学习，不懂就问。通过学习对提高自己的工作能力有了较大的促进作用。使自己在工作中不掉队、不落伍，通过学习 思考 提高，使自己的思想素质、道德品质和工作能力都得到了明显的进步。能够更好地胜任本职工作。

总之，在这一年多的工作中，虽然我受益于单位的培养和领导的关心，取得了个人一点点进步，但也在工作总结中发现了自己的不足，如对行政相对人的服务意识不够周到，对创新执法工作能动性不强。这些都是我今后要努力工作的方向，争取在今后工作中和大家一起进步，把交通行政执法工作推向新的高度，开创交通行政执法工作的新局面。

IT行业年度工作总结范文 篇9

今年，是中国共产党90华诞之年，是 规划的开局之年，也是上饶发展提升的关键之年。一年来，公司紧紧围绕年度经济战略目标和服务于上饶经济建设的工作思路，积极按照市委、市政府和主管局以及上级有关部门的工作部署，在社会各界的大力支持和积极配合下，公司领导班子坚持以科学发展观为统领，立足全市经济发展大局，紧紧围绕供水服务这个中心工作，以优化供水服务工作为出发点，以开展 发展提升年 活动为契机，转变工作作风，优化服务环境，狠抓措施落实，对外加强文明服务，提升优质服务水平，对内细化企业管理，扎实稳定地开展安全生产，有力地促进了企业的科学发展。20万吨/水厂工程建设按既定目标实现了投产试运行，为加快推进我市建设宜居宜业宜游现代化区域中心城市提供了良好的供用水环境。

一、主要经济指标完成情况

截至11月底，公司共完成售水量1840万吨，销售收入2434万元;新增用户2919户，现用户总量达73500户;敷设管线14.97公里，现供水管线达到263公里;抢修及时率和抄表准确率99%;水质综合合格率达到99.95%。

二、20万吨/日水厂建设工程主体基本完成

XX市重点民生工程 新建20万吨/日自来水厂工程于20xx年7月开工，在省、市政府职能部门的大力支持下，公司项目建设领导小组和前线指挥项目部严格实行 高起点起步，高标准建设 ，精心组织施工，众志成城，全力以赴确保工程全面、高效、优质完成。今年7月，省委副书记、省长鹿心社莅临20万吨/日水厂视察，对工程建设坚持高起点规划、高品位建设的做法给予了充分肯定。今年9月，工程建设主体竣工并试运行至今，现已承担全市政府机关、企事业单位和近30万居民用水的保障任务，饶城供水压力得到极大提高，供水水质进一步提升，社会反响良好，达到水压满足、水质优良的预期效果。目前，工程建设进入装饰装修扫尾阶段，公司整体搬迁已提上了重要议事日程。

三、千方百计确保安全优质供水

1、全力以赴做好保安全、防恐怖、维稳定工作。今年是新中国成立90周年的大庆之年，也是我市召开第三次党代会、市 两会 和承办 七城会 女子足球赛区等重大活动比较集中的年份，我公司把保安全、防恐怖、维稳定工作纳入全年工作的重点，从讲政治的高度，全面加强安全生产。一是着力强调在继续做好平时的安保工作以外，要重点加强重大节日、重要活动期间的防恐工作，落实制度、层层把关，切实保障供水安全。二是全年实行班子成员和中层干部轮流带班值班制度，并加强对两个水厂的保卫力量，夜间保卫人员值班实行双人双岗制，严防死守。三是公司始终坚持安全生产 安全第一，预防为主，综合治理 的方针，坚持标本兼治，重在治本，严格执行安全生产各项制度，不断深入和强化安全生产管理，不断优化和落实安全生产措施，做到 安全为了生产，生产必须安全 ，同时结合安全生产月活动，经常性的开展安全生产的宣传教育，定期开展安全检查和隐患排查，发现问题及时整改，不留死角。正是由于思想重视、制度落实、措施到位，保证了我市各项重大活动期间，安全供水万无一失。

2、科学安排、周密部署、高峰供水保平安。夏季高峰供水是供水企业一年中任务最艰巨，工作最繁忙的季节。今年我公司对高峰供水工作提前部署，及早准备。一是今年5月公司就召开高峰供水动员大会，明确提出高峰供水的工作目标是 抓水质、保平安、优服务 九字方针，要求各部门，特别是生产一线部门对高峰供水工作要做到思想认识到位，组织领导到位，检查督促和排查治理到位，牢固树立主动主动再主动、上门上门再上门的服务意识，时刻让用户用上放心水，得到满意的服务。二是为满足边远地段高峰供水季节的用水需求，公司本着早规划、早部署、早施工、早见效的原则，彻底解决这一关乎百姓切身利益的问题，在城郊三口一路，安装了一台管道增压设备，从设备购置到日后设备运行、维护，未让用户出一分钱，此举受到用户的一致好评。三是严格做好一年一度高峰供水前的水厂供水设施、设备的检查保养和供水管道、阀门的巡查、检修工作，确保供水设施完好率保持在100%的水平。四是公司根据高峰供水，用户用水迫切安装、维修及时率要求高，修复时间要求短的特点，公司组织安装、维修等服务岗位的人员开展多个项目的劳动竞赛，借此提高员工业务水平和操作技能，增强高峰供水情况下的保障能力。

3、严抓抢修及时率，确保供水安全通畅。公司维修中心累计抢修各种口径管漏296处，其中维修dn100mm以上干管168处，dn100mm以上阀门维修130处，闸门养护320处，维修消火栓25处，更换井盖16处，抢修及时率达到98%以上，获得了广大人民群众的好评。为了确保供水水质达gb5750 20xx《生活饮用水卫生标准》的要求，对澄清池、清水池进行定期清洗，水质管理科在认真做好现有的各项化验工作的基础上，每周对fe、mn、cu、pb、zn、ag、cd七个项目检验，并且定期对砷、氟化物等项目进行分析检测，对出厂水实行全天监测，保证了供水水质。同时，坚持将每天水质检测情况向上级有关部门报告。

四、供水经营管理实现增收降耗

一是全年各项经济任务早分解，早明确、早落实。年初，公司对所属各部门工作制定详细的计划，明确任务职责，层层签订目标责任状，严格按目标责任状逐月进行绩效考核，将主营收入和生产成本作为加强供水工作基础地位的一项硬指标加以落实，促进了公司各项工作的顺利开展，经营业绩稳步提升。二是水厂根据实际情况，努力做好安全供水，健全各项管理制度，规范用水计量;科学合理组织生产调度，确保正常供水，节约制水成本;抓好设备管理，年度大修、月度保养工作稳步有续开展，对于消耗和劳损较大的设备进行局部维修和更换部件，对列入技术改造计划的设备，按计划更换，以提高供水质量;抓好业务培训，水厂多次组织员工进行业务培训和技能考核，充分调动了员工的学习积极性，同时继续坚持了 以需定压，以压定量 的供水办法，根据各种用户的用水需求，及时合理地调节供水量，并不断探索寻求既能满足用户需求，又不浪费水源的最佳供水压力点;进一步规范了材料申购程序，实行三级审核制度，有效实现了生产资料采购的控管;在实行材料统一采购和财务审批制度的基础上，还加强了办公用品支出管理，有效地降低了办公用品的消耗。同时，在车辆管理、用电管理、机械维修等方面都采取了相应措施，节能降耗取得了显著成绩。三是加大管网探漏力度，全年完成城市主次干管道、里弄小巷等探漏86次，累计徒步行程约320余公里，找出并维修漏点15处，有效遏制了管网水跑、冒、滴、漏现象;三是加大力度，规范用水性质，组织精干力量，对城区水表进行了普查，进一步理顺了供水秩序，全年严格划分和规范用水户性质近30余户，纠正查处违章用水10户，不仅降低了管网漏失，而且减少了不良用水事件发生。

五、拓展服务内涵，优化企业形象

公司本着 客户利益无小事 的工作原则，奉行 以供水安全为目标，以客户需求为导向，以服务客户为中心，以客户满意为标准 的服务理念，始于用户追求，终于用户满意，不断拓展服务内涵，提高服务水平，优化企业形象。

1、服务内涵不断延伸。今年我公司把积极创建省文明行业示范点作为一项重要工作来抓，创建迎评既是对我们多年来行风建设成效的检验，也是对我公司进一步强化服务理念、拓宽服务渠道、拓展服务空间、延伸服务内涵、完善服务机制的一种激励。为此，公司高度重视，利用各种会议进行层层宣传发动，提高广大员工服务意思，增强责任心和集体荣誉感，并专门下发文件，制定了实施方案，明确工作目标，把责任落实到人。二是为深入推进机关效能建设，扎实做好发展提升年的各项工作，不断提升窗口部门服务质量，结合窗口服务行业工作特点，按照发展提升年活动工作部署，在公司接水服务大厅、供水销售公司服务窗口开展评选 和谐水司 微笑大使 活动，进一步提高了窗口服务人员的素质，展示优秀员工的形象，达到优化企业服务形象，对用户优质、高效、贴心服务的目的。三是广泛征求意见、持续改进服务。今年11月，公司分别组成十个工作小组，对供水区域内的用户全面进行上门征求意见，对水表、管网进行普查，并送上便民联系卡，用水服务指南等资料，加强与企业用户的沟通与了解，对用户遇到用水方面的问题，及时给予帮助解决。目前，已完成1000多户的走访工作，从征求到的意见内容，96%以上的用户对我公司的供水服务表示满意和基本满意。

2、信息公开渠道不断完善，今年我们在原有营业网点、服务指南、水费告知、热线服务等信息公开形式的基础上，又拓展了新的公开渠道。在上饶之窗网站进行公司实名注册，不定期的发布与人们群众相关的供水服务信息，同时还安排专人负责在线交流，用户随时可在网站上发帖与我公司交流，对用户的帖子，公司有关人员会较及时地予以回帖。二是通过各种新闻媒体同时传递信息，在特殊情况下，如突发性应急抢修、冰冻灾害天气、计划施工停水等，同时利用电视、广播以及网络发布公告通知，把各种信息以最快速度，在最短的时间内传播给用户，维护社会水情稳定公开。

3、加大宣传力度，不断提升城市供企业形象。今年以来公司加大了企业信息宣传力度，获得良好的社会效应。利用市电视台、晚报、日报、上饶新闻网等宣传媒体，加大宣传力度，公司在省、市各级媒体上发表宣传文章25篇，全年印刷并发放宣传资料1000余份，大力进行用水和节水知识宣传;在市电视台播报公司新闻11次、有计划的停水通知5次;在《中国水星》、《中国供水节水报》上发表宣传文章6篇;在上饶之窗网回复网民关于供水类的建议、意见和投诉15次。信息宣传工作的强化实施，进一步提升了企业服务形象。

六、20xx年工作工作思路

20xx年是公司整体搬迁城东水厂的开局之年，市委第三次党代会已明确 建设宜居、宜业、宜游的现代化区域中心城市目标 的奋斗目标，站在新的起跑线上，我们踌躇满志、信心百倍。

指导思想：始终坚持市委、市政府和局党委的正确领导，以科学发展观为总揽，以 创先争优活动 为契机，围绕全市供水服务中心工作目标，紧扣全司 主辅并进，两轮齐驱，扩容提质，科学跨越 的工作重心，实 抄表、回收、安装、维修、中心控制 责任制，对外拓展业务，开辟增收产业，全面建设 水质优、服务好、效益高，环境美 省内一流服务型企业。

主要工作措施：

(一)生产目标

全年着力抓好供水主业，实现 三增长、一降低 ，即供水量增长，水费回收率增长，安装收入增长，漏失率降低。实现供水量、销售收入、水费回收率稳步增长。

(二) 借力 中心新区，做强城东水厂

我市正强势推进中心新区建设，这也必将是我市供水事业实现跨越发展的又一良机。因此，我们务必审时度势，抢抓机遇，稳步有序推进公司整体搬迁工作，并力争短期内理顺城东水厂运营的各项工作。城东水厂作为赣东北片区乃至全省前列的高标准现代化水厂，积极谋划做强城东水厂，为中心新区的大建设和大发展提供坚实的供水保障。

(三) 致力 规范管理，重拳整治供用水市场

规范整治用水市场，严格规范用水性质比例划分，重拳打击偷盗水行为，狠抓 老旧 、 高危 管网的改造，强力推动水表强检工作和远程抄表系统安装工作，有效治理水费拖欠的怪相，打造一个规范、有序、健康的供用水市场，把供水主业做实做强。

(四) 着力 发展三产，提高企业经济效益

一手抓主业，一手抓三产，把 副业当主业抓 ，两手并重，两轮齐驱，一如既往地用最优质的服务赢得三产市场，用最精细的管理获取经济效益，进一步拓宽三产经营，把第三产业做大做强。

(五) 全力 保障供水，强化安全质量意识

在城区面积大扩张、用水人口大增长、供水范围大推进，市民的生活质量大提高的新时期，供水安全无小事。20xx年供水服务工作将以 保质、保量、保压 为前提，全力构筑安全供水新体系。建立、完善供水安全管理长效机制;同时，科学谋划好高层用户的供水规划和抄表计量收费工作，让高层用户用水无忧。

(六) 给力 队伍建设，优化供水服务

以 创先争优 为抓手，大力开展文明创建，狠抓队伍建设。充分发扬党员的先锋模范作用，培育干部职工的主人翁精神，强化服务意识，营造 人人争先 的良好工作氛围;同时，抓教育、抓培训，凝炼企业文化，不断提高干部职工的整体素质。以优良的供水服务，展示供水人的风采。

20xx年是为我公司转型发展、做大做强夯实基础的准备之年、关键之年，公司的工作重心将转移到服从这个大局上来。这是新的历史起点。在主管局的正确领导和大力支持下，公司上下一心干工作，齐心协力谋发展，以务实的工作作风，积极的从业态度，科学的管理手段，扎扎实实地开展各项工作，努力做强饶城供水事业!

IT行业年度工作总结范文 篇10

XX年 ，在市委、市政府的领导下，在省局、市委宣传部的指导下，我市广播电视工作坚持以科学发展观为指导，抢抓机遇，创新发展，实现了全市广播电视事业的长足进步。

一、推进宣传创新，宣传引导有力成效显著

一是围绕市委市政府中心，切实抓好广播电视宣传工作。 广播电视两台重点围绕学习科学发展观、市“两会”、 灯会、安全生产、社会稳定、“五 一”、“五 四”纪念活动、城乡环境综合治理、经济发展等开展了系列宣传报道，为全市经济、社会发展营造了良好的舆论氛围。截止5月底，两台播发开展学习实践科学发展观的宣传报道消息500余条，专稿11篇，专题6期，专访16期(个)，录音报道23个，上送川台播出18条;广播新闻性节目经济报道发稿量3000条以上，社教性节目经济报道内容专题(专栏)近100期(次);两台分别开设栏目对城乡环境综合治理进行报道，到目前已播发相关消息225条，专稿3件。/ 二是成功举办了《 骄傲 XX年度人物》评选表彰活动。由 电视台、 人民广播电台举办的旨在崇尚高尚情操，彰显道德力量，弘扬奋斗精神，推动和谐社会建设，充分发挥广播电视在现代社会生活中强大的舆论宣传和媒体引导作用的《 骄傲 XX年度人物》推荐评选活动于XX年2月20日揭晓颁奖。市领导雷洪金、梁国定、高先敏、张乾华、杨大忠、石岷嘉、李恒昌出席颁奖典礼。此次颁奖典礼， 电视台进行了全程直播、乐山电视台也同时播出了颁奖典礼实况。对这次评选和直播活动社会各界给予了极高的评价，称赞这台颁奖典礼无论在内容上、形式上和电视直播的效果上都达到了前所未有的新水平，充分展示了 电视台制播节目的新形象。

三是优化电视节目资源，创新宣传报道形式。电视台于今年3月份全新推出了3个栏目《区县视窗》、《高新视点》、《公共视线》，自开播以来，收到了社会各界特别是各区县的好评，增强了宣传效果，切实发挥了广播电视为市委市政府中心工作、为各区县经济社会发展服好务的功能。

四是全力策划并启动了新中国成立60周年、建市70周年主题宣传，广播电视两台主要新闻栏目(节目)开辟了主题专栏，以此为主题的一部三集文献片《名城 》已完成文稿工作，现已进入拍摄阶段。

五是 电台文化旅游广播于6月1日正式开播。 电台文化旅游广播是全省目前经国家广电总局批准开播的文化旅游频道。该频道以大文化的眼光挖掘本地文化精髓，更广泛地彰显和突出具有深厚文化底蕴的盐都;以更高的眼界提升大众节目的文化含量，着重展现地方特色，探寻高雅节目的通俗化，提升大众节目的，重点关注文化娱乐领域，突出节目的精致和艺术性。在节目设置上追求文化节目通俗化，节目内容包含文化娱乐新闻、文学、音乐、交通、生活、娱乐等几大类，重点打造资讯、文学、音乐、校园、交通、生活、娱乐等几个亮点节目。6月1日晚， 广播电视局(台)举行了隆重的开播仪式，省广播电影电视局党组书记、局长何大新，市委书记、市人大常委会主任王海林，市人大党组书记、常务副主任高先敏，市委副书记、市长雷洪金，市政协党组书记、主席梁国定，市委副书记陈华，市人大副主任杨大忠，副市长石岷嘉，市政协副主席李恒昌等省市领导为开播发来了贺词，并莅会共同敲响了开播钟声。

六是坚持精品意识，广播电视节目创优再创佳绩。在全省广播电视节目政府奖评选中， 电台、电视台送评节目获省级政府优秀奖15件，提名奖18件，节目创优位列全省地级市州第一名，自办电视节目收视率创历史新高。

IT行业年度工作总结范文 篇11

光阴似箭，时光如梭，转眼之间，客服部成立已经两个年头了，工作虽然繁忙，但在公司领导的关心支持下，部里各项工作有条不紊，和其它部室团结协作，共同努力，认真履行工作职责，较好的完成了上级安排的各项工作任务。现将组建以来的工作总结如下：

在共性目标中，客服部完成情况如下：

一、我部无违反安全生产、党风廉政建设、计划生育现象，并积极贯彻执行党的路线、方针、政策，遵守国家法律法规，真抓实干，严格落实公司各项规章制度，全面完成了与公司签订的工作目标。

二、切实加强了党风廉政、政风、行风建设，严格遵守了 五禁止、十不准 ，无重大违纪违法案件发生。

三、继续深化创先争优活动，在党员队伍中，按照 五个好 、 五个表率 的要求发现、培养和树立先进典型;认真开展优质服务，兑现了 服务承诺制 及 首问负责制 ，热情接待办事群众，服务满意率达100%，投诉处理满意率达100%。

四、狠抓安全、生产管理工作，安全生产责任落实到位，无重大责任事故发生。落实信访责任制，无赴省以上集体上访事件，并认真办理局交办的市长热线、信访件及各类督办件，按时按要求上报了办理结果，办结率达100%。

五、积极完成投稿任务，共发工作信息30篇。

六、在做好本职工作的同时，客服部的全体员工们能积极完成上级安排的各项临时工作，如组织人员进行客服基本知识培训，做好争创国家卫生城市责任区卫生清扫和安全防汛工作，积极参加 学习党史知识竞赛 活动并取得优异成绩。

在业务目标中，客服部完成情况如下：

一、服务窗口业务精准、积极协调解决各类咨询和投诉问题。

各服务窗口紧紧围绕公司总体发展目标，积极配合客服部总体工作部署和工作目标做好本职工作。

1、营业厅共计收缴水费91897828.91元，共计出票279017份。营业厅主要担负公司供水用户水费收缴、水费水量查询、电话咨询、业务接待等多项服务工作。自大厅成立以来，始终本着 诚信为本、优质服务 的宗旨，内强素质，外树形象，通过真诚接待、耐心解答及详细宣传，赢得广大用户的声声称赞!面对各式各样的用水客户，大厅工作人员总是以平和的心态，坚持微笑服务、耐心解释，取得他们的理解、平息怒气、化解矛盾。

2、客户接待办和供水热线共计接到各类问询及投诉电话5万余起，其中有详细记录的3120起，同时认真及时地做好用户回访工作。客服热线肩负着全市供水用户对各类用水方面的咨询、报修、报漏等工作，每天的电话问询量非常大，尤其是在四月份热线班由原先的五班运转调整为四班运转后，工作量较之以前更加繁重，大家的休息时间少了，工作量无形增加。今年夏季持续高温，铺设复线管网工程及电业局经常停电等原因水厂不能正常供水，造成了城区供水不足、压力不足等现象频繁地出现，随之而来的是电话量不断增加;特别是主管道爆管时，我们一天的电话量多达1000余次，由于电话量过大，热线班长为了缓解大家的工作压力，无论是在周末还是节假日，都主动牺牲自己的休息时间来公司加班，和值班人员一起接听电话。热线员马玲同志被公司抽去参加春晚排练，为了不耽误工作，经常在排练结束后，拖着疲惫的身子依然能够坚持在岗位上，到晚会彩排和演出时，其他同志就到岗顶替她值班，大家相互支持，相互配合，就是为了一个朴实的信念：不能耽误工作。

3、部办公室严格执行工作职责，管理好本部车辆，受理来人来电及安排生产调度共计1686起。

二、认真落实一站式服务，真情为民。

1、行政审批中心办件业务受理窗口共受理各类涉水申请909件，一周办结率达100%，用户满意度达100%，中心及纪委联合下发的针对窗口办件情况的每月综合得分均在100分以上;新增的收费业务从4月1日起收费总笔数4289笔，总额625367.15元，两个业务窗口无一例用户投诉现象。工作期间随时迎接各阶层人士的参观及检查。

2、发展新用户是我们义不容辞的责任，也是工作中的重中之重。面对具体任务必须亲临现场，真干、实干。坚持每周五从羊山行政审批大厅取回用户申请件并编序排队，无论刮风下雨还是炎炎烈日每周一都要雷打不动一如既往地组织相关人员深入现场实地勘察工地，有时多达40余户。冬天冒着严寒，手指冻得通红;夏天顶着酷热，汗流浃背。我们不言苦，不言累，化阻力为动力，日复一日，年复一年，凭着干一行、爱一行和对工作的热情，严谨认真，一丝不苟，努力完成新时期的用户发展工作。一年来，用户发展办共下各类例会、审批报告及退件1252份，并对有关信息和数据进行妥善收集归类、存档。办理破路手续37户，现场核实后更改用水性质429户，新立用户11148户，输入DN40以上(含DN40)水表封绳号192户，现场核实漏户重户信息47户，较好地完成了用户发展工作。

3、便民服务班坚持 服务用户，点滴做起 的服务理念，把用户放在第一位。当用户打来求助电话，他们都会以最快的速度赶到现场，仔细检查进行维修，常常是累的满头大汗也顾不上拭擦，每当用户在服务结束后表示感谢时，我们的同志们也只是憨厚地说的： 这是我们应该做的 。在班组成员的努力下，便民服务班共完成表前小管道维修、拆换阀门共计964处，查水254处。并在茶文化节和高考前夕完成市内各大宾馆、政府等单位的上门走访服务工作。用户满意率100%。

三、微机录入细致精准、信息网络运转顺畅。

1、微机班工作枯燥、任务繁重，长期面对电脑周而复始地录入抄表数据，大家视力、颈椎、腰椎都产生了病痛，翻标本时手指开裂，自己想办法带上手指套。在这种情况下，班组成员还是一如既往，认真，坚韧，精准的保证了数据输入的准确率。全年共计输入抄表数据1573590，更改用水性质531份，减免违约金、阶梯水量6098户，输入维修票、监察部罚款单2219份，新增用户调线路10882户，拆表户1330户，更改表口径100户，更改用户名称1775余户。

2、信息中心班组成员积极贯彻以人为本的供水理念，对供水信息平台、短信收发平台以及水费语音查询平台进行进一步的完善。在夏季用水高峰前抽派专人进行了为期三个月的全市大客户走访，主要针对各大小区以及各大企事业单位。然后对收集的一千余户用户信息进行整理，录入短信平台系统，以便及时告知用户停送水信息。全年度按领导要求及时发送停水通知和催缴水费短信312887条。保障系统平台全天候正常运转，并和代收单位技术部门密切联系，保障每月4万余笔代收账目的正确性，及时调整各代收机构的错帐822笔。对公司各部室近百台电脑及网络设备进行维护，出动技术服务达二百余次。经领导批准开通各部门的上网权限，分配供水信息平台的使用工号及权限，根据需要更新信息平台。排除报税系统发票中的上传故障。配合国都电力升级切换代收费系统网络，配合审计局对我公司进行水费收费系统的审查。

四、完善工作流程，规范工程预决算。

全方位提高服务质量，完善预决算室规章制度，对工程预决算做到仔细审核，发现问题及时与相关部门沟通，协商解决，同时做好部门间资料交接手续。1---8月做预算共计162份，决算272份。

五、加快水表拆装及表井整改进度

水表拆装班担负全市十四万户水表的拆装、表前闸门及水表接头等配件的维修与更换工作。拆装班每周制定工作计划，并认真落实。在日常工作中，同志们严格执行公司服务承诺制度，水表拆回后，会同相关部门做好水表交接工作，同时做好水表三联单的登记工作。1 8月拆装班维修、拆换各类水表共计1452块(其中DN40以上的188块)，整改表井592处，维修表接头闸门、管道612处。

IT行业年度工作总结范文 篇12

时间过的很快，转眼间来公司已经一年半了。伴随着公司的飞速发展我也在不断的进步着，因为我知道只有不断的学习，不断的完善自己的水平，才能从公司脱颖而出，成为一名合格的运行人员。这一年里在公司的领导下、同事们的支持和帮助下，我认真学习专业知识、总结工作经验，积极完成自己岗位的各项工作。综合自己一年来的工作，作出如下总结

一、培训学习及取证

培训是每位员工提升技能的核心任务，学以致用才是我们最终的效果，所以我们今年增加了培训学习的力度。在这一年里我们认真学习了每日早班会值长布置的安规、运规知识，每日以提问的形式进行考问、讲解，这样日复一日的学习下去，我对安规和运规有了很大的提高并受到了每个人学习积极性的感染和值长的督促，为日后的工作奠定了基础。在公司的组织下，今年的5月份和11月份我参加了值长证和电工进网许可证培训学习，这两次的培训机会来之不易，在学习期间，我们都是按时上课，认真听讲，顺利取得了证件。

二、安全与消防工作

在上半年，我统计了安全工器具的种类及数量并重新规划了摆放位置，每个柜子都制作了标示牌，使得这些工器具有序不乱。按照安全工器具的管理要求我做了清单并统计了检验到期时间，做到心中有数。作为班组的安全员，我以身作则，把安全放在第一位，安全生产-1-是重中之重，在设备停送电时我都认真填写操作票以及其他相关记录，在操作时做到监护到位，保证人身和设备的安全。6月份的安全月我们运行人员对220kV变电站站区设备重点区域进行隐患排查、缺陷消除，以保证设备的正常运行。配合值长对所有消防系统检查、试验，消防器材及设施检查，消缺，严格执行消防安全制度，完善消防安全台账，并对消防泵房进行卫生清理。而且我们在每台主变和磁控电抗器及油库添置了消防沙箱并填满沙子，加强了消防的力度。

三、值班及部门日常工作

值班是我们运行人员的主要职责，在值班期间我认真填写各项记录，及时查看监控系统报文，做到出现设备异常情况及时汇报，风机出现故障及时通知维护人员处理，使站内设备和风机保持状态，保证当值期间能完成更多的发电量。

也掌握了各项值班制度及操作规范和注意事项，为以后的工作奠定了扎实的基础。在值守期间，我跟着检修组到站外进行箱变和线路的巡视和消缺工作，从中也学习了很多的知识，增加了知识面。为了规范继电保护定值的管理，我编写了电子版继电保护定值单，为了以后的定值核对，保护装置校验等工作带来了方便。

四、春检工作

今年的6月份，我参加了每年定期的春检预试工作，检修期为3天，我负责的是继电保护自动装置调试工作。在此期间我配合调试单位试验人员顺利完成了#1、#2、#3主变保护装置和测控装置，251长兴线、252牛长线线路保护装置和测控装置，主变和线路故障录波器-2-以及35kV高压开关保护装置等所有继电保护试验，由于停电时间短，试验项目多，我们每天加班加点、保质保量完成当天布置的任务。在试验过程中，我们发现了几处缺陷并及时处理，消除了危及设备正常运行的安全隐患。部分设备带电后的试验工作更为重要，我们认真分析运行方式并考虑可能出现人为的误操作事故，做了相应的安全措施，确保万无一失。短短的三天时间，虽然我们很累，但是我们学到了很多来之不易的知识。看到试验师傅们的熟练操作，我感觉到我差之甚远，继电保护是一个变电站的核心，想完全掌握继电保护知识还得更加努力。

五、工作、学习中存在的不足

在这一年的工作中，我也很清楚自己还存在很多的不足与缺点

自认为学习积极性不够高，动手少；和同事、领导沟通及交流经验少；学习专业知识不彻底。我相信我还欠缺实际经验和锻炼，但我会努力提高自身的专业技能，为公司作出更多的贡献。在新的一年里，对我来说也是一个新的起点，我要继续努力完善自己，做好自己的本职工作，为我们公司的不断发展壮大贡献自己的力量。

回顾这一年来，我进步了很多，这与领导的支持和同志们的帮助是分不开的，在此对领导和同志们表示衷心的感谢！往后我会更加努力，茁壮成长，回报公司，尽职尽责做好每一件事。我相信在以后的工作中，我能更熟练的完成本职工作，为了我们公司的发展，我会一直向前看，踏踏实实工作，一步一个脚印去努力、进步，实现在岗位上的自身价值。-3-以上是我这一年来思想、工作情况的总结，有不足的地方，请领导和同事们批评、指正。谢谢！六、20xx年个人工作计划

希望在新的一年里从思想认识和工作能力上有新的提高和进一步的完善。更为了做好20xx年工作，做出入下计划

严格执行我们公司及运行部门20xx年工作计划，履行岗位职责，做好本职工作，积极配合同事们完成各项任务。认真学习部门团队建设内容，加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率。

第一季度工作计划

1、完成自己的本职工作，认真值班，填写好各项值班记录；做好站内设备巡视及消缺工作。

2、配合检修组做好箱变和线路巡视及消缺工作。

3、完善电子版继电保护定值单，每月进行一次继电保护定值核对。

4、编写班组培训制度、培训管理员职责和培训计划。

5、对全体运行人员进行电气一次设备进行基础知识培训。

6、对安规知识的学习和培训并进行一次考试。

第二季度工作计划

1、完成自己的本职工作，认真值班，填写好各项值班记录；做好站内设备巡视及消缺工作。

2、配合检修组做好箱变和线路巡视及消缺工作。

3、每月进行一次继电保护定值核对。

4、对全体运行人员进行电气二次设备进行基础知识培训。-4-5、对安规知识的学习和培训并进行一次考试。

6、做好安全月安全生产工作。

第三季度工作计划

1、完成自己的本职工作，认真值班，填写好各项值班记录；做好站内设备巡视及消缺工作。

2、配合检修组做好箱变和线路巡视及消缺工作。

3、每月进行一次继电保护定值核对。

4、对全体运行人员进行箱变和线路进行基础知识培训。

第四季度工作计划

1、完成自己的本职工作，认真值班，填写好各项值班记录；做好站内设备巡视及消缺工作。

2、配合检修组做好箱变和线路巡视及消缺工作。

3、每月进行一次继电保护定值核对。

4、对全体运行人员进行反渗透系统、消防系统进行基础知识培训。

5、对安规知识的学习和培训并进行一次考试。

6、做好防寒防冻工作，重点检查电暖气是否良好。

7、对一年的培训工作进行总结、考核。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找