# 个人年终工作总结报告2024

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-01-09

*个人年终工作总结报告2024（精选13篇）个人年终工作总结报告2024 篇1 不知不觉中，充满期望的20xx年就伴随着新年伊始即将的临近。20xx年就快结束，回首20xx这一年的工作，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...*

个人年终工作总结报告2024（精选13篇）

个人年终工作总结报告2024 篇1

不知不觉中，充满期望的20xx年就伴随着新年伊始即将的临近。20xx年就快结束，回首20xx这一年的工作，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。现将一年年的主要工作总结如下：

一、关系维护

我在公司负责对外关系的建立与维护，主要工作是与宁夏区的电力系统、供电局、设计院(电气室)建立友好关系，为各个项目创造良好的市场氛围，从而吸引各项目经理来做好项目。此刻这个社会关系就是金钱，市场和关系是连在一齐的!任何一家企业的发展壮大，都离不开人际关系的拓展。产品的销售和项目运作都要在构成良好的关系后才得以进行，市场的关系维护是企业至关重要的一环。

为了打通关系，近半年里，我设法发现并接近有决定权的客户。并做了严密的拜访计划。然后一家一家地拜访。刚开始经常吃闭门羹，不是领导没空，就是领导不在。好不容易见着了关键负责人，却又被告之他们已经和别的生产商建立了合作关系，在其它厂家制造的产品还没有什么重大问题出现之前，他们很难理解我们的新产品。

我不得拿着资料，反复地详细地向他们讲解我们产品，告诉他们我们产品所性能更优越。价格更合理，售后服务更有保证。带着礼品去拜访，人家看都不看一眼。有的借口很忙自我出去、有的敷衍了事、有的充耳不闻。甚至有的很直接地下逐客令。无数次被人当空气一样尴尬地凉在一边。记不清看过多少厌恶的表情，也不明白听过多少烦人的背后语，经常我刚看完一处白眼，又得去另一处听冷言冷语。尽管这样，我仍然没有放弃努力，最终在一次又一次的奔走中，他们慢慢理解了我们的产品，初步同意如有新项目或者换老化的设备能够与我们合作。

经过我的不懈努力，目前已经和电力公司招标处处长、生计处主任、基建处主任建立了良好的前期关系。并且和银川供电局、固原供电局、中卫供电局、吴忠供电局，局长与生计处的顺利建立了友好前期关系。现正进一步维护中。同期进行着与各大设计院，化工企业、宝塔项目、电力行业、工业、煤碳业、建筑业等行业的电气专工及主任的关系建立与维护。为明年的业务开展奠定了很好的基础。也为明年加入电力采购网做好了前期铺垫.

二、突出成绩

(1)、顺利和宁夏英力特公司建立了友好关系，取得了宝塔宁东重整项目。

明年的二甲醚是重大焦点项目;

聚炳乙烯项目的已经在前期跟进中

(2)、与宁夏煤业集团建立了友好合作关系，明年将与宁煤合作二甲醚及丁烯项目。

(3)、西夏电厂的2乘2机组的业务项目，现已顺利开工在建;

(4)、美利纸业二期项目也顺利开工在建。

(5)、灵武电厂和一铝厂已经开始使用我们的厂品。

三、工作体会

在工作、生活中我一向相信一份耕耘、一份收获。所以我一向在努力。不断的努力学习、不断的努力工作。在同事的热心指导下很快了解到电力系统的工作重点，为了工作的顺利进行，我通常要在下班后查看更多客户信息。经过努力的学习和工作，市场本事和关系维护都取得了进一步提高。但俗话说：“活到老，学到老”，我一向在各方面严格要求自我，经过阅读很多的道德修养书籍，高自身素质为能保质保量地完成工作任务。

在过去的基础上对电力系统的相关知识进行重学习，加深认识。使之更加系统化，从而融会贯通，业务水准提到了一个新的起跑线。此刻基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了过去只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。

回想一年来的工作，之所以能够取得一些成绩，得益于单位干部职工之间团结共事，相互信任，互相支持，共同维护班子的团结和整体效能的发挥进取努力和拼搏奉献。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限简便中走出这一年，尽管我做了很多的工作，取得了必须的成绩，但与上级的要求和先进单位相比，仍存在必须的差距，我将在今后的工作中不断努力克服和改善。

前景展望

展望邻近的20xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个客户，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的订单，完善市场部门的工作。在维护好已经建立起来的友好客户关系的同时，我会进一步拓展更好关系。力争让一些大型企业单位比如石化、供电局、电力系统、一些重工业等采用我们的产品。开拓市场虽然很艰苦，但有压力才有动力，经过在职场的磨练，我不仅仅具备了丰富的市场关系拓展经验和强大的抗压本事，还发展了广阔的人际关系，明年，我将跨入一个新的里程。

个人年终工作总结报告2024 篇2

一、思想方面

思想比较稳定，为了确保财务核算在酒店的各项工作中发挥准确的指导作用，我在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的作用。

二、工作方面

严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作。按照每月份的工作计划，按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。从前台收银到复核、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。对日常采购价格进行核对，并每天对原材料的出入进行审核。财务部严格遵守酒店规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金定期进行盘点盘查，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。尊重领导，团结同事，不计较个人利益，以理服人。

三、其他工作

每月准时上报统计局数据。及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税。按时参加酒店召开的行政例会。按酒店的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员工资变动情况，及时与人事部沟通并解决。参加财政局会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为酒店服务。

四、今后工作设想及需要改进方向

过去的一年是紧张而繁忙的一年，做了很多工作，但同时也存在着不足，今后需要进一步加强财务、会计核算工作，将财务基础工作进一步做实做细。增强财务计划管理，加强计划执行情况的分析与控制，加强财务事先参与决策工作，从源头做好财务管理工作，为领导决策提供有用的决策信息。进一步加强财务日常监督工作，从每笔收支入手严格执行上级相关的政策和规章制度。进一步加强内部部门间的沟通、协调工作，严格按着部门职责做好本部门的工作，发挥财务部门应有的作用，为领导分忧，解难。加强财务人员业务学习和培训，全面提升业务水平。加强财务人员既当家又理财的财务意识，推动整体财务工作再上新的台阶。

个人年终工作总结报告2024 篇3

时间如白驹过隙，20\_\_年第一学期即将划上一个完满的句号。回顾半年来的班级管理工作，真可谓忙碌而紧张。本学期我担任九年级一班班主任，一个学期的工作实践，让我深刻体会到，要当好一个毕业班的班主任非常操心费力。毕竟学生在此年段，思想都十分活跃，个性也更替较快，伴随着紧张繁忙学习的学习生活，相跟而来的是情绪复杂而散乱。因此，我对本学期的班主任工作主要是在上学年度的基础上进行了较为细致的调整，结果证明收效一定是较好的。现本人将本学期班主任工作作如下小结：

一、本学期的基本工作思路。

在本学期的班务工作中，我始终坚持以理想信念教育和思想品德教育为核心。把加强学生思想、品德、纪律、法制、安全、行为等教育作为重点，把“自尊、自爱、自信、自强、自律”作为基本内容来开展班主任工作，让学生作到一切以德为先，让德促学，全面发展。

二、在思想上高度重视，严格抓学生的日常行为规范，努力培养学生良好的学习习惯。

班主任工作琐碎而繁杂的，这都需要班主任工作细微周到，但我总是不厌其烦、耐心做学生思想工作，每当学生取得一点学习的进步和思想上获得一点提高，我都会认真地进行全面总结与肯定。给学生以更大的激励。在半年工作中，我始终抓住班级的常规管理、让班规管理不放松。开学初，我利用班会活动对学生进行了班规宣读，要求学生对班规熟记于心。对学生在校间的着装、发型、纪律和劳动卫生等行为都提出具体要求，且督导落实。同时本人也力作模范，照章检查，发现问题随时校正。经过自己不断努力，我班学生时间观念，劳动意识，卫生意识和竞争意识，行为习惯已基本养成。在学校眼里我所在的班是一个让领导放得心，让学生、家长满意的班级。

三、注重落实学校各项任务。

从某某年秋学生进入这所学校，我就十分重视班集体的培养，教育他们，班级是学校一一个组成部分，一个好的班级才会让学生学得安心，学得踏实，才会感到温暖快乐，我们要为拥有一个好的班级而自豪。因此，对学校所规定的任务或开展的各项活动我都要求学生积极认真地完成，学生也极力照办。学生对每次活动都努力完成，荣誉感在班上得到了具体体现。在半学期中我班分别在“忠、孝、雅、诚”演讲活动中和冬季运动会中均取得令人满意的成绩。其他各项指标也在学校名列前茅。良好的班风也真正得到展示，学校对此也十分满意。

四、重视班干部队伍的建设和管理，培养其综合能力，发挥其先锋模范作用，以此影响和带动全玫各项工作的开展。

班干部是班主任的得力肋手，是班级管理的骨干力量。为了让他们发挥主力和辐射作用，我及时对他们的工作责任心和工作热情给予肯定，努力树立班干部的工作威信，塑造他们的班干部形象。定期召开班干部会仪，研究讨论班上的管理，对每周班上的情况和出现的问题展开批评与自我批评。要求班干部要多与同学们作思想沟通，要与班不学生打成一片，注重协调好各方面的关系，锻炼自己各方面能力。还鼓励他们努力工作的同时，要注重自身的成绩的提高，用以感化信服学生。

五、注重自身的学习与休养的养成。

我清楚地认识到，班主任是班级的组织者和。班主任自身素质的提高和管理能力的加强是管理好班级必不可少的条件。因此，我十分注意自己素质的提高，经常阅读一些有关班主任工作方面的书籍文章，我深知人到老学到老的道理。在空闲时，我常对自己班主任工作进行检查，总结自己工作中的得失，将其存放于自己的博客中。在我的影响和全体学生的努力下，班级管理取得了一定的进展。

总之，本学期的班主任工作使我学到了许多，但是，由于本人身体欠差之因，往往心有余而力不足，有些工作还没有做到位，班上一部分学生学习懒散，行为习惯差，将会严重影响明年最后一个学期的管理。但为了学生更好的发展，我力争抓住明年最后一学期，搞好教学，抓好班级，争取在中考中获得好的成绩。

个人年终工作总结报告2024 篇4

自今年4月加入\_\_文化，我主要从事平面设计，在这阶段的工作中，我从实践中不断成长，不断学习，我与公司一起成长，我和同事一起工作生活，让我融入了这个群体也融入这个社会，实现个人价值。在这里，我得到了同事的很多帮助和照顾，尤其是来自本同事的关怀和支持，在此我寄予最诚恳的谢。在这断时间，我主要负责公司的基础性的建设与宣传，从名片到展架和公司的装饰，说实话，我刚毕业，我在学校其实只是做设计，对于实际应用开始还是难以独立完成公司的任务决策，为了公司利益，节约公司成本，我多次请示领导，或许可能会让领导觉得我做事拖泥带水，但是我相信，随着我的成长，我会尽自己的能力与经验，用最少的成本创造更高的价值。

一、设计工作的本职

作为设计，虽然，我还没有真正接过一个策划案，但是从这一阶段的磨练中，我也充分理解了我的职责，从策划给出任务开始，然后开展我的工作搜集素材、整理素材、创意表现、初稿、分析讨论、做出早起方案、研究决策、确定样稿，成品样稿打印、批量制作、印刷校色到最后送到客户以及最后的安装执行。作为一个设计应该有以下的意识平面设计的过程是有计划有步骤的渐进式不断完善的过程，设计的成功与否很大程度上取决于理念是否准确，考虑是否完善。设计之美永无止境，完善取决于态度。

1、调查

调查是了解事物的过程，设计需要的是有目的和完整的调查。背景、市场调查、行业调查(关于品牌、受众、产品)、关于定位、表现手法、调查是设计的开始和基础(背景知识)。

2、内容

内容分为主题和具体内容两部分，这是设计师在进行设计前的基本材料。

3、理念

构思立意是设计的第一步，在设计中思路比一切更重要。理念一向独立于设计之上。也许在你的视觉作品中传达出理念是最难的一件事。

4、调动视觉元素

在设计中基本元素相当于你作品的构件，每一个元素都要有传递和加强传递信息的目的。真正优秀的设计师往往很“吝啬”，每动用一种元素，都会从整体需要出发去考虑。在一个版面之中，构成元素可以根据类别来进行划分，如可以分为：

标题、内文、背景、色调、主体图形、留白、视觉中心等等。平面设计版面就是把不同元素进行有机结合的过程。例如在版式当中常常借助框架(也叫骨骼)，就有很多种形式，规律框架和非规律框架，可见框架和隐性框架;还有在字体元素当中，对于字体和字型的选择和搭配的好坏就是一个非常有讲究的。选择字体风格的过程就是一个美学判断的过程，还有在色彩这一元素的使用上，能体现出一个设计师对色彩的理解和修养。色彩是一种语言(信息)，色彩具有感情，能让人产生联想，能让人感到冷暖、前后、轻重、大小等等。善于调动视觉元素是设计师必备的能力之一。

5、选择表现手法

手法即是技巧，在视觉产品泛滥的今天要想把受众打动以并非易事，更多的视觉作品已被人们的眼睛自动的忽略掉了。要把你的信息传递出去有几种方法呢?一种是完整完美的以传统美学去表现的设计方式，会被受众欣赏阅读并记住。二种是用新奇的或出奇不意的方式可以达到(包括在材料上)三种是疯狂的广告投放量，进行地毯式的强行轰炸。而我们更需要那一种呢?虽然三种方法都能达到目的，但我们清楚他们的回报是不同的。

我们在三大构成中学过很多种图形的处理和表现手法，如对比、类比、夸张、对称、主次、明暗、变异、重复、矛盾、放射、节奏、粗细、冷暖、面积等形式。另外还有从图形处理的效果上又有手绘类效果，如油画、铅笔、水彩、版画、蜡笔、涂鸦还有其他的如摄影、老照片、等等。那么你要选择那一种呢?这取决于你的目的和目标群体，以及你的设计水平。

6、平衡

平衡能带来视觉及心理的满足，设计师要解决画面当中力场的平衡，前后衔接的平衡，平衡感也是设计师构图所需要的能力，平衡与不平衡是相对的，以是否达到主题要求为标准。平衡分为对称平衡和不对称平衡，包括点、线、面、色、空间的平衡。

7、出彩

记住，你要创造出视觉兴奋点来升华你的作品。

7、关于风格

作为设计师有时是反对风格的，固定风格的形成意味着自我的僵死，但风格同时有是一个设计师性格、喜好、阅历、修养的反映，也是设计师成熟的标志，以为“了解大同，才能独走边缘”。

9、制作

检查项目包括：图形、字体、内文、色彩、编排、比例、出血要求：视觉的想象力和效果要赏心悦目，而更重要的是被受众理解!

二、工作的态度与责任

我觉得，我是一个性格很直的人，有事情我要是做就尽自己能力去做，认真负责，能吃苦耐劳，在做设计方面，我在工作中实践，在实践中学习，我主要负责配合设计策划，做出策划和客户满意的作品，要学会与同事沟通，在做策划时候，要不断地进行讨论，做出完美的策划方案。我热爱设计的职业，对于设计，要不断地学习积累，丰富自己的设计手法，让自己成熟，在设计时候要充

分理解客户的需求，尽自己努力给客户最满意的设计方案，在这段时间，我很期待能做一个成功的设计策划方案，在工作不断成长。

三、我的价值

公司的理念：“追求卓越服务，创造无限价值”，对于我来讲，我的价值就是给公司创造价值，我会以我的能力不断地公司创造价值，尽我的能动性去工作，目前为止，我觉得我的工作重心在小的广告设计，作为平面设计，可以再策划领导下做辅助设计，也可以独立去完成平面广告设计，根据我目前的考察，在我公司楼上有三家公司的业务与我们公司相似，有两家报社工作室，养生美容院若干，餐馆3家，理财投资公司3家，教育机构。这些资源对我们公司来说其实挺丰富的，我觉得这些公司想一张关系网，只要我们努力去沟通，我们可以给彼此创造价值，互惠互利，比如从养生生活馆来说，他们的场所现在主要依赖网络的团购优惠和优惠卡传单活动来寻求顾客，我们作为广告公司，可以为其提供平面和媒体网络的广告服务，比如折页、优惠券、优惠卡、以及报纸杂志版面支持，加上我公司的短信平台，我觉得我们有能力给客户全方位的服务，把这个做好需要销售策划设计协调共同完成，给客户带来满意的广告效果。其他的公司，就要根据实际情况给予不同的策划宣传方案，给客户创造良好的广告价值，从而达到给公司创造价值和影响力。具体就不一一列举。我们可以与其他公司合作，提供包括名片、展板、展架、喷绘、写真、发光字、包装等一系列广告支持。

个人年终工作总结报告2024 篇5

时间一晃而过，转眼间到公司已经一年了。这是我人生中弥足珍贵的一段经历。在这段时间里各级领导在工作上给予了我极大的帮助，在生活上给予了我极大的关心。在对公司各级领导肃然起敬的同时，也为我有机会成为公司的一份子而自豪。

在这一年的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报。

一、通过培训学习和日常工作积累使我对公司有了一定的新的认识

在\_月份我来到了\_公司—\_分公司参加招聘，经过几轮面试和笔试，终于能够有幸加入了\_这个大家庭，在我进入公司时我拿到的第一份资料就是公司介绍和新员工入职说明，当时只是觉得公司很正规，很强大。在和人事、部门领导交流后，感觉公司很亲切，很温馨。公司的理念在平时的工作以及项目开发时体现的淋漓尽致，本人对公司的理念非常认同。现在公司在\_行业起到了举足轻重的地位，今后还将更加辉煌。

二、遵守各项规章制度，认真工作，端正态度，使自己素养不断得到提高

爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。在这一年的时间里，我能遵守公司的各项规章制度，兢兢业业做好本职业工作，一年多来从未迟到早退，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，认真履行岗位职责，平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。在这一年的时间里让我认识到：一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、一份计划并按时完成竟是如此重要，并最终决定一个的人成败。让我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

三、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高

在进入公司以来，一直参与到\_项目的集成和开发。通过完成上述工作，使我认识到一个称职的开发人员应当具有良好的语言表达能力、扎实的技术能力、较强的逻辑处理能力、灵活的应变问题能力、有效的对外联系能力。在参与项目开发的过程中，发现很多看似简单的工作，其实里面还有很多技巧。

四、不足和需改进方面

虽然加入公司这个大家庭已经一年了，对开发技术掌握的还不是很深，对发现问题的处理还不是很全面。随着对公司和工作的进一步熟悉，我也希望能够在今后的工作中更加迅速的提升自己的业务能力以及技术能力，我觉得多做一些工作更能体现自己的人生价值。“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中我要不断学习业务知识，通过多看、多问、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于实践。

在今后工作中，要努力做好开发人员的本职工作，注重工作态度，把自己的工作创造性做好做扎实，为项目的开发以及公司的发展贡献自己的力量。

五、工作计划暂时做出以下几点规划

1、要提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水;

2、工作要注重实效、注重结果，一切工作围绕着目标的完成;

3、要提高大局观，是否能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺;

4、把握一切机会提高专业能力，加强平时知识总结工作;

5、虚心请教比我做的优秀的其他同事，向他们学习技术或经验。

其实作为一个新员工，所有的地方都是需要学习的，多听、多看、多想、多做、多沟通，向每一个员工学习他们身上的优秀工作习惯，丰富的专业技能，配合着实际工作不断的进步，不论在什么环境下，我都相信这两点：一是三人行必有我师，二是天道酬勤。

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

个人年终工作总结报告2024 篇6

一、加强基础管理，创造良好工作环境

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

如：做到了员工人事档案、培训档案、合同档案、公章管理等工作的清晰明确，严格规范;做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理，从不拖拉;做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养、日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。成功组织了室外文化拓展、羽毛球比赛、读书征文、管理学、市场营销学培训课、员工健康体检等活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果，受到一致好评;行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

二、加强服务，树立良好风气

行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为员工服务、为广场商户服务。一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下三点：

1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的食堂、仓库、采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

2、在工作计划中，每月都突出1-2个“重点”工作。做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

3、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

三、加强学习，形成良好的学习氛围

行政部人员要具备很强的工作能力和保持行政部高效运转，就必须为切实履行好自身职责及时“充电”，做到基本知识笃学、本职业务知识深学、修身知识勤学、急需知识先学，不断补充各等方面的知识和深入钻研行政部业务知识。一年来，我部从加强自身学习入手，认真学习了公司业务流程、集团制度等业务内容，切实加强了理论、业务学习的自觉性，形成了良好的学习氛围。

四、认真履行职责

1.狠抓员工礼仪行为规范、办公环境办公秩序的监察工作。

严格按照公司要求，在公司员工行为规范和办公环境等员工自律方面加大了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

2.培训工作：为了能切实提高员工素质,以更好地适应市场竞争,我部积极配合公司把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合。在“学习培训月”活动中，成功举办了管理学、营销学等近60课时的培训课，并把培训工作的规划纳入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工政治理论和专业技能等方面的培训。

3.人力资源管理工作:根据各部门的人员需求，在确保人员编制完全控制在标准编制内，本着网上搜、报纸上招、内部推荐等方法，协助部门完成人员招聘工作。对于新员工，定期与其面谈，发现问题随时沟通，深入的了解，帮助他解决思想上的难题，通过制度培训、企业文化的培训等等手段，让员工喜欢公司的文化、了解企业的发展前景、设计员工的职业发展规划。通过考核，肯定优点，更不保留的指出欠失，使员工在企业中顺利的渡过实习期。完成公司人事档案信息的建立完善、公司员工劳动报酬的监督发放、公司人员进出的人事管理等工作;并按时完成员工月考勤记录、月工资报表的上报工作。

一、加强基础管理，创造良好工作环境为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

如：做到了员工人事档案、培训档案、合同档案、公章管理等工作的清晰明确，严格规范;做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理，从不拖拉;做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养、日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。成功组织了室外文化拓展、羽毛球比赛、读书征文、管理学、市场营销学培训课、员工健康体检等活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果，受到一致好评;行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

4、充分考虑员工福利，做好员工激励工作，做好员工职业生涯规划，培养雇员主人翁精神和献身精神，增强企业凝聚力。

个人年终工作总结报告2024 篇7

不知不觉，来到思德科已经有四五个月，在工作中，体会到很多，也获得了一些经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心。在这段还不算长的时间里，通过自身的的不懈力，在工作中取得了一定的效果，但也存在诸多的不足。回顾过去的这几个月，现将工作总结如下：

一 做成了什么工作

在这段时间,提高了公司的业物水平,增加了业物量,给公司创造了利润.也得到了领导的肯定和鼓励.

二 学到了一些什么

1 由于这段时间对业务的学习,对相关的流程有了越来越深的认识.

2 经历这一个多月来对业务的接触与学习,深刻体会到,发现问题,处理问题的过程,同时也是学习的过程,通过不断的学习和总结,遇到问题的时候才能从容的面对和解决.

3 在工作中,经过实际的教训,了解自已专业知识的不足,深刻理解了时间的滞延是对公司很大的伤害,这就需要我们在和供应商或客户沟通前,一定要先对业务的相关知识和流程了解清楚,在工作之前,多辛苦一下,减少因为自已对工作流程不能很好的表达的原因,耽误公司的作业进度.工作中,很多事情需要同事一起完成,在这个过程中,大家互相信认,提醒和补充,可以大大提高工作效率,想把信息处理的及时,有效和清晰.少不了同事之间的配合,理解和沟通.

4 现在我经常冷静的分析自已,认清自已的位置,问问自已付出了多少;时刻记得工作要细致化信息准确化,个人得失模糊计算;遇到风险要及时规避,出了问题要勇于担当.要把工作融入到自已的生活中,工作质量取决于沟通质量,沟通质量就是生活质量.

三 工作目标

其中,以下几点是我下年重点要提高的地方:

1 加强平时知识总结工作;

2 要提高工作的主动性,做事干脆果断,不拖泥带水;

3 工作要注重实效,注重结果,一切工作围绕着目标的完成;

4 要提高大局观,是否能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺;

5 把握一切机会提高业物方面的专业和沟通能力,多了解客户的需求搞好关系.

个人年终工作总结报告2024 篇8

今年，在各级领导的正确领导和州中心及各县管理部同仁的热诚关心和帮助下，通过自我学习和提高，我理论联系实际，求真务实，在思想认识上和工作能力上有了很大提高，回顾一年来的工作，我总结如下：

一、今年主要的工作情况

1、注重自身学习，提高自身综合素质

\_

2、政策规章联系工作实际，恪尽职守

工作中，我爱岗敬业，能按时按质按量完成本职工作，能够摆正自身的位置服从领导，服从安排，切实增强大局意识和服务意识。踏踏实实工作，力求精益求精。

(1)严格按照《会计法》、《住房公积金财务管理办法》和《住房公积金会计核算办法》，严肃认真办理我县住房公积金的归集等相关业务。缴存的金额做到每户必审，每月必核，严格把关，精准入账，严防审核数据和实缴数额，按要求开具业务凭证，并时时与受托银行联系沟通，对业务办理情况进行掌控，以便发现问题，及时进行处理并及时入档;协助审核提取、偿还住房公积金的相关证明材料，防止有冒领或套取住房公积金行为的发生，并及时将凭证确认进账。

(2)根据《楚雄彝族自治州住房公积金个人住房贷款办法》之规定，协助受理贷款申请人的咨询业务和资料收集工作，做好政策的宣传工作，并按时把银行的还贷数据导入系统。

(3)根据出纳岗位责任要求，及时与各受托银行做好原始凭证的交割，审核并认真记录每一笔资金的往来，定期与银行对账，做到资金的日清月结。分类管理好各种收支凭证，确保原始凭证的合法、真实、准确、完整，并按时与会计交割，按时登记入账，确保账证相符、账实相符和账表相符。

3、加强自身作风建设，严于律己

这一年里，我严格遵守国家的法律、法规和各项规章、制度，严格遵守党员干部廉洁自律各项规定，自觉与腐败形为做斗争，有坚定的政治方向、政治立场、政治观点和高度的政治鉴别力;我洁身自好，树立了正确的权力观、地位观、利益观，不以工作上的方便谋取己利，时时以党性原则和(会计)职业道德规范衡量队自己、约束自己，加强作风建设：

(1)切实转变思想作风，不患位之不尊，而患德之不崇。在思想道德方面，使自己的思想和行动更加符合客观实际，更加符合当前的国情和时代发展的要求，认真对比反思自己与“八荣八耻”要求的差距，发扬好高尚的道德风格，以最纯洁的良心支配自己的道德行为。不担心地位不高，而是担心道德修养不纯。

(2)切实转变学习作风，读书患不多，思义患不明。按照“八荣八耻”社会主义荣辱观，我始终把学习作为工作、生活的第一需要，不断扩充知识面，优化自身知识结构，提高思维能力和决策能力。

(3)切实转变工作作风，以公共为心者，人心乐而从之。我时时把全心全意为民服务作为宗旨，扑下身子，放下架子，与群众话同心、语同情、行同步，加强亲和力。坚持原则，真抓实干;勤勉敬业，狠抓落实;崇尚科学，掌握科学方法，把握事物规律，结合本地实际以勤勉的工作作风和高度敬业的工作态度干好本职工作。

(4)切实转变生活作风，薄于身而厚于民，约于身而广于世。“历览前贤国与家，成由勤俭败由奢”，我注重培养积极向上的生活情趣，做清正廉洁，艰苦奋斗的表率。从点滴入手，在个人兴趣爱好等小节问题上防微杜渐，自觉抵制各种诱惑，纯洁好自己的生活圈和社交圈，深刻认识艰苦奋斗的现实意义和历史意义，带头倡导艰苦奋斗的生活作风。

二、工作中存在的问题

(1)学习还不够，政策理论水平不高，有时不能很好地站在高度分析问题、解决问题。

(2)太墨守成规，不能把规章更好的结合实际，工作中缺乏一定的灵活性。

三、今后努力的方向

已过的一年中，我服从领导，服从安排，尽职尽责，勇于进取。

在新的一年里，我将：

(1)深入学习，做到勤学、精学，加强理论和专业知识的学习，逐步提高自己的理论水平和业务能力，不断进取，用科学的理论知识武装自己，用科学的发展观来分析问题、解决问题。

(2)一如继往的遵守各项规章制度，继续提高自身政治修养，强化为人民服务的宗旨意识。

(3)增强工作的预见性、创新性、有效性，用正确的人生观和价值观鼓舞自己，争取更大进步。

个人年终工作总结报告2024 篇9

工商银行储蓄柜员年度年终工作总结年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。\_\_\_\_年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

\_\_\_\_年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久“的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处!

个人年终工作总结报告2024 篇10

一、法规至大，规程至严，安全至上，业务至重

1、作为国家特殊管制之行业，相关法律、法规，所有从业人员必须掌握。在国家法律、政策、法规的约束和指导下，企业才能够健康生存、有序发展。懂法、尊法、守法，是企业存在的基础，是员工立业的根本。

2、作为危险品行业，一切作业工作必须遵循既定规程。作业规程是企业日常工作的强制性纲领、规范性要求，对企业各项管理流程、管理细节及人员观念、心态、作风、行动力都进行了详尽的规范约束。尊，则康健;违，则引生命安全、财产损失之祸。

3、安全工作，是企业正常运转的基本保证。安全事故，不论大小，都将给企业和员工带来身体、精神和物质等方面的影响。安全工作也是一项需要长期坚持、持之以恒、任何时候都不能丝毫懈怠、不能掉以轻心、不能凭经验、凭感觉、存侥幸心理的头等大事，坚决不能因为马虎大意、因为侥幸走捷径、因为技术违规等原因丧失安全生产意识，岂不知，命已失，何事之?因此，长期的安全培训、严谨的安全作业、严格的安全管控，是企业正常运转中安全工作的核心。

4、业务实践，是企业成长的根本。企业的资质、水平，是与业务实践密不可分的。没有实践的资质只是纸老虎，未经历练的水平终究泡沫易碎。企业要追求进步、获得成长，只有依靠大量的业务实践磨炼。一切管理的前提都是业务。业务是企业生存之本，是管理之源。

二、工作计划

1、业务培训。不论在何分公司，业务培训都将成为我们长期坚持之工作。国家法律在修订、产品技术在更新、作业规程在改变、竞争环境在演变，员工观念、心态、方式、方法也需随之而变。不变，则落后;变，则通达。我们的团队，必须业务知识熟练、法律法规明了、交际逢源、竞争有力。

2、安全教育。安全事故猛于虎，万般缘由皆人为。安全教育，将成为我司之例行制度。通过培训、灌输、安全检查、案例解剖、集体讨论、自查自纠、制度考核等方式，强化团队安全意识，促进公司安全生产。

3、业务拓展。前端业务拓展，既创收而造福职工，又促进公司管理之成熟，可谓荣誉之任。来年，我将引导团队四方搜集信息、广洽合作，先占领普通石场开采、矿山开采市场，再往露天煤矿、土石方、水利、桥梁、公路、爆破拆除等业务领域探索开拓，同时不忘加强与同行竞争对手之合作，争取工程评估、监理之收益。通过积极引导、绩效激励、营销培训、帮扶传教等举措，开创全民业务、全民创收之奋进文化。

4、强化政府职能部门关系。20\_\_年，将亲自拜访所属分公司地方政府职能人员，逐一交流，建立和谐政企关系，将政府职能人脉资源控制在手，确保当地公司开证、揽业务等工作畅通有序。

5、探索分公司有效管理方法。为避免管理内耗，阻碍发展，我将不断尝试摸索在确保与总部“制度一致、目标一致、行动一致”框架下的分公司管理制度、管理方法与企业文化的创建与完善。

个人年终工作总结报告2024 篇11

一、本年度

1\_年即将曩昔，在这将近一年的光阴中我通过尽力的工作，也有了一点劳绩，临近年终，我感到有需要对本身的工作做一下总结。目的在于汲取教训，进步本身，以至于把工作做的更好，本身有信心也有决心把来岁的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年三月份到公司工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有\_\_贩卖经验的，仅凭对贩卖工作的热情，而短缺\_\_行业贩卖经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到贩卖和产品方面的难点和问题，我常常请教\_\_司理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求办理问题的和对一些对照难缠的客户研究针对性策略，取得了优越的后果。

通过赓续的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对\_\_市场有了一个也许的认识和了解。现在我渐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各类问题，精确的把握客户的必要，优越的与客户沟通，因此渐渐取得了客户的信任。所以颠末泰半年的尽力，也取得了几个胜利客户案例，一些优质客户也渐渐积累到了必然水平，对市场的认识也有一个对照透明的控制。在赓续的学习产品知识和积累经验的同时，本身的才能，业务程度都比以前有了一个较大幅度的进步，针对市场的一些变更和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个对照完整的规划应付一些突发变乱。对付一个项目可以全程的操作下来。

存在的缺点：

对付\_\_市场了解的还不敷深入，对产品的技巧问题控制的过度脆弱，不能十分清晰的向客户说明，对付一些大的问题不能快速拿出一个很好的办理问题的措施。在与客户的沟通历程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反映。本职的工作做得欠好，感到本身还停留在一个贩卖人员的地位上，对市场贩卖人员的培训，指导力度不敷，影响市场部的贩卖业绩。

二、部门工作总结

在将近一年的光阴中，颠末市场部全体员工配合的尽力，使我们公司的产品知名度在河南市场上垂垂被客户所认识，优越的售后办事加上精良的产品品质得到了客户的一致好评，也取得了名贵的贩卖经验和一些胜利的客户案例。这是我觉得我们做的对照好的方面，但在其他方面在工作中我们做法照样存在很大的问题。

下面是公司20\_\_年总的贩卖环境：

从上面的贩卖业绩上看，我们的工作做的是欠好的，可以说是贩卖做的十分的失败。\_\_产品价格凌乱，这对付我们开展市场造成很大的压力。

客不雅上的一些因素固然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在贩卖工作最基础的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作倒现在有纪录的客户访问记录有\_\_个，加上没有记录的概括为\_\_个，八个月\_\_天的光阴，总体盘算三个贩卖人员一天拜访的客户量\_\_个。从上面的数字上看我们基础的访问客户工作没有做好。沟通不敷深入。贩卖人员在与客户沟通的历程中，不能把我们公司产品的环境十分清晰的转达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反映。在转达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接收的什么水平，洛阳迅及汽车运输有限公司便是一个明显的例子。

工作没有一个明确的目标和详细的计划。贩卖人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，贩卖工作处于放任自流的状态，从而引发贩卖工作没有一个统一的治理，工作光阴没有合理的分配，工作场所场面凌乱等各类不良的效果。

新业务的开发不敷，业务增长小，个别业务员的工作责任心和性不强，业务才能还有待进步

三、市场阐发

现在\_\_市场品牌许多，但主要也便是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。在价格上是卖得偏高的价位，在本年贩卖产品历程中，扳连问题最多的便是产品的价格。有几个因为价格而丢单的客户，面对小型的客户，价格不是太别紧张的问题，但面对采购数量对照多时，客户对产品的价位时异常敏感的。在来岁的贩卖工作中我觉得产品的价格做一下适当的浮动，这样可以匆匆进贩卖人员去贩卖。

在\_\_区域，我们公司进入市场对照晚，产品的知名度与价格都没有什么优势，在\_\_开发市场压力很大，所以我们把主要的市场放在地区市上，那里的市场竞争相对的来说要比\_\_小一点。外界因素削减了，加上我们的贩卖人员的机动性，我相信我们做的比本来更好。

市场是优越的，形势是严峻的。可以用这一句话来概括，在技巧成长飞快地本日，来岁是大有作为的一年，假如在来岁一年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

四、20\_\_年工作计划

在来岁的工作筹划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1、树立一支熟悉业务，而相对稳定的贩卖团队。

人才是企业最名贵的资源，一切贩卖业绩都来源于有一个好的贩卖人员，树立一支具有凝聚力，互助精神的贩卖团队是企业的根本。在来岁的工作中树立一个协调，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2、完善贩卖制度，树立一套明确系统的业务治理法子。

贩卖治理是企业的垂老难问题，贩卖人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善贩卖治理制度的目的是让贩卖人员在工作中施展主不雅能动性，对工作有高度的责任心，进步贩卖人员的主人翁意识。

3、培养贩卖人员发明问题，总结问题，赓续自我进步的习惯。

培养贩卖人员发明问题，总结问标题的在于进步贩卖人员综合素质，在工作中能发明问题总结问题并能提出本身的见地和建议，业务才能进步到一个新的档次。

4、在地区市树立贩卖，办事网点。(建议试行)

依据今年在出差历程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然转变行程，毁约，车辆不在家的环境，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成光阴，资金上的挥霍。

5、贩卖目标

个人年终工作总结报告2024 篇12

不知不觉，从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们\_\_\_\_的无限期待;另一头连着\_\_\_\_的责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务内涵。

而随着95519拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。

同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助x老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

个人年终工作总结报告2024 篇13

我于20\_\_年11月27日成为兴业银行的一员，虽然所学专业不对口，但我深知能有这样一个机会进入我行工作实属不易，对我来说是机遇更是挑战。对银行业务不甚了解的我，只能通过自己的加倍努力，不断充胀自己，从基础学起做起，一步一个脚印才能稳步的走下去。

刚进银行，认识新同事，熟悉新环境，尽快融入到‘兴业’这个大家庭中是第一步。当我对翻看传票、各种业务单有不明白的地方，同事们总是不厌其烦地给我讲解，并想方设法让我去接触更多我尚不熟悉的新知识、新技能，更把自己的书籍、笔记借给我，我深深的感受到了这个大家庭对我的帮助与关怀。在这样和谐的氛围中，有这样的好领导、好同事，怎能不让我加倍努力呢?

这段时间所接触的知识主要是储蓄业务、转账、挂失换卡、理财等业务，虽然还没有全面的掌握，但已基本理清工作思路和方法。当然，要做好柜面工作，首先各项技能必须全面达标。翻打传票、点钞、计息、中英文录入，每一项技能都需要加倍练习。由于白天工作繁忙，没有时间学习，但我充分利用晚上和周末时间练习操作、学习理论，在银行工作这段时间，每晚学习到凌晨一点才休息。

与此同时，我也认识到银行柜面业务看似简单重复，实则需要柜员细心、耐心、有责任心。细心地处理每一笔业务，耐心地服务每一位客户，时时刻刻谨记工作职责，对每一位客户负责。总结这些天，学到了很多，也存在许多不足。在此真诚感谢各位领导的关怀和教导，感谢同事们的帮助和关心。来自农村的我不怕苦、不怕累，工作会加倍努力，完全服从上级领导安排，做好领导交于的每一个任务，希望领导多批评指正，引导我朝正确的方向前行。

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