# 2025公司部门年终总结及下半年计划

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-01-15

*20\_有关公司部门年终总结及下半年计划7篇不仅是员工各级领导也要重视总结的重要性，要让下属广开言道，言无不尽，言者无罪，实事求是，客观认真地总结。以下是小编整理的公司部门年终总结及下半年计划，欢迎大家借鉴与参考!20\_公司部门年终总结及下半...*

20\_有关公司部门年终总结及下半年计划7篇

不仅是员工各级领导也要重视总结的重要性，要让下属广开言道，言无不尽，言者无罪，实事求是，客观认真地总结。以下是小编整理的公司部门年终总结及下半年计划，欢迎大家借鉴与参考!

**20\_公司部门年终总结及下半年计划（精选篇1）**

一、20\_\_年工作成绩

（一）主要经营指标

一期可售房屋总套数 套，已经签订《商品房买卖合同》并缴纳房款套，签约率 %，尚未签约部分预计至明年6月份之前，房屋交付前全部签约。可售住宅面积达万平方米，预计实现住宅销售收入亿元。

（二）建设进度

20\_\_年项目建设取得了突飞猛进的发展，项目20\_\_年 11 月初开工，20\_\_年5 月开盘，工期只有11个月。项目体量大，总占地面积约43 公顷，总建筑面积40万平方米，一期总建筑面积66175.47平方米。而且项目位于 ，施工难度较大，在公司全力以赴的努力下，项目按计划建成。其中城市公馆一期5栋606户、叠院洋房 2 栋 48 户。现正建设城市公馆二期 2栋276户。工程建设方面：高层住宅共 7 栋，有 7 栋住宅正在进行主体结构施工。其中 5栋楼土建装饰工程完成 80 %。人防地下车库共1个，主体结构全部完工。

（三）企业品牌建设

品牌是消费者对产品或企业的信赖与忠诚，而且是长期与持久的信赖与忠诚。品牌是在激烈的市场竞争中独树一帜，也是对消费者的郑重承诺，是企业综合素质的体现。未来长期在市场竞争中取胜的法宝就是品牌。十年磨一剑，已经成为新疆地产企业中具有巨大市场竞争优势的企业。从这两年的实践中，可以看出 有三大竞争优势：

一是产品优势，二是资源优势，三是管理优势。

在此，我重点讲一下我们企业的管理优势。企业管理的科学化、规范化、有序化是企业正常运作和发展的基本条件。公司成立之初首要的工作就是迅速建立科学的组织机构、工作流程和工作秩序，规范部门工作职责和岗位责任制，短时间内公司进入正常运行状态，使各项工作流程清晰、责任明确、有章可循、有序运作。

1、建立和完善各项规章制度

一年来，公司共出台了包括招投标管理、财务管理、资产管理、员工管理、档案管理等八个方面近40项规章制度和管理办法。经济合同管理和大宗材料、设备采购是公司经济管理的重点之一，公司出台了《经济合同管理办法》、《大宗材料、设备采购供应管理办法》等相关管理办法。《固定资产管理办法》使公司资产管理有章可循，《资金使用及审批管理办法》保证了公司资金使用始终处于计划控制状态下。

2、招投标制度在企业经营中广泛运用

公司把招投标管理作为公司管理工作重中之重。在完善规章制度基础之上，认真贯彻执行招投标制度。招投标制度坚持公开、公平、公正的原则，通过对相关市场的调研、考察，对符合公司要求的工程承包商和材料供应商进行初选，实行邀请招标。公司对投标单位进行综合评议，按合理、低价的中标原则，确定中标单位。招投标制度采用决策权、执行权、审核权三权分立的原则，由工程部、预算部、计财部互相监督、各负其责，使招投标过程在“阳光下”运作。遏制社会上一些不良风气对公司的侵袭，有效的保护了企业利益，也保护了干部和员工队伍。通过招投标制度，降低了工程开发建设的资金投入。例如,商品的市场价格在250元/立方米—410元/立方米，而经过招投标后价格锁定在235元/立方米—377元/立方米。符合项目品质的塑钢门窗价格在450元/平方米，招投标后价格为385元/平方米。通过招投标确定的同质采暖PB管材，价格比市场同类产品低一半以上。

招投标制度在降低公司开发成本、节省资金方面起到了关键性的作用。同时，作为一种管理制度已深入干部、员工心中。

3、企业文化建设取得初步成果

企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展的不竭动力。其核心是企业的精神和价值观。建设良好的企业文化能够增强企业的凝聚力，展示企业形象与风采，增强企业信誉与美誉，是企业管理的最重要内容。而在企业文化的熏陶下，企业的员工有明确的行为规范，对于企业减少内耗、促进发展至关重要，也是企业文化存在的意义所在。

每一个企业都有自己追求的目标，我们追求的企业目标是利润、客户、员工。利润是企业实现再发展的基本要素；客户是企业生存的基石，为客户提供品牌产品和品牌服务，就等于为企业创造未来；员工的进步推动企业的发展，而企业的发展又为员工实现人生价值提供更广阔的舞台。

成立之初，公司提出了企业的七项价值观，作为公司的追求和理念。我们的企业价值观是：质量与信誉--是公司产品成功的关键，也是企业创立品牌的基础；原创与领跑--理念领先、技术创新、永争第一是公司的可持续发展战略的精髓；规范与有序--实现规范化管理、有序化经营是公司的管理原则；和谐与奋斗--内部和谐的氛围与整体的奋斗精神是公司的追求；卓越与贡献--追求卓越与贡献是公司倡导的工作目标；给予员工信任与尊重是对公司“人本”管理思想最好的诠释；诚实与正直--是公司与员工共同秉承的优良品质。

4、拥有相对稳定的干部、员工队伍

随着公司的发展，公司由最初的3人发展到干部、员工56人。本科以上学历的员工占员工总数的66%，平均年龄为32岁。专业配置科学、人员结构合理。在干部、骨干员工队伍相对稳定的基础上，公司又吸纳了一批优秀的员工加盟到公司来，为公司带来了新鲜血液和激情。随着社会的进步，社会分工更加明确，整合社会一流的专业化资源，才能制造一流的产品，塑造一流的品牌，为上海紫园的高品质、高附加值提供保障。

二、20\_\_年工作存在的不足有待进一步加强的工作

（一）服务观念、服务意识需进一步强化

员工还没有从思想上树立起“客户至上”的服务观念。主动服务意识不强，使得我们在服务工作中较为被动。

（二）干部、员工专业化水平有待进一步提高

我们的干部、员工具有较强的敬业精神和奉献精神，但部分干部缺乏管理经验，专业水平不高，工作计划性不强。上海紫园作为大型的房地产综合开发项目，开发过程较复杂，开发标准较高。尤其二期工程开工后，对我们的干部、员工提出更高的要求。

（三）售后服务工作要加强管理

在今后的售后服务工作中，公司将围绕“合同签署”、“工程变更”和“客户投诉”三大售后服务工作重点。规范售后服务管理制度、工作程序和工作方法，牢固树立起“客户至上”的服务观念，使服务意识深入到每位员工的思想意识中，并体现在实际工作中。

**20\_公司部门年终总结及下半年计划（精选篇2）**

正是荆条开花的季节,我们结束了上半年的工作，在这半年里我们遇到了很多的新问题，正是由于问题的暴漏，促使公司不断的改进,对各部门管理工作都提出了更高的要求。这半年来，财务部在公司领导的支持和帮助下，在其他部门的有效配合下，以企业效益为中心，围绕部门年度工作目标和重要任务，全体财务人员共同努力，力求做到及时准确完成核算工作，为公司经营发展做好监督服务；真实反映公司财务状况、经营成果，为领导经营决策提供依据。现就上半年度实际工作总结汇报如下：

一、认真完成工作。

认真完成公司日常各项财务核算工作，严格遵守财务会计制度和税收法规，认真履行职责，严格按照公司有关规定程序和审批权限办理。每月能按时按质完成凭证编制复核，按时编制报送财务报表，及时反映公司经营状况。

二、防范经营风险。

防范经营风险，特别是防范税务风险，促进公司稳健经营。建立了良好的银企关系和税企关系；定期与国税地税业务沟通，认真听取对方意见和建议，使工作能更快速、更有效得完成。按时办理纳税申报，及时足额交纳各项税款。

三、积极做好汇算清缴工作。

在规定的时间内向税局报送年度企业所得税纳税申报表，并汇算清缴，结清应缴应退税款。报送的资料包括年度企业所得税纳税申报表纸质资料和电子数据。

四、高新技术企业复审的相关工作。

为通过高新技术企业复审，我们接受了事务所针对高新技术企业复审的专项审计，对事务所提供了12-14年的申报资料，包含研发的材料、人工、固定资产折旧、收入等。

五、积极践行公司企业文化及各种规章制度。

实行每天召开早会的制度，每位员工在早会上及时汇报工作完成情况以及安排计划当天的工作内容，即达到了团队间有效的沟通，又使工作得到更好的衔接。对于新进员工，根据每个人的特点进行及时合理的安排及调整，使之得到更多锻炼机会；同时积极参加公司的各种文体活动，使之增强团队凝聚力。定期召开分享会，把对具体事件的理解、观点与大家一起分享，分享快乐、分享成果。

六、不断完善。

不断完善会计电算化，使财务工作又上一个新的台阶 为建立规范的公司帐套体系，对会计科目、核算项目、费用项目的设置根据各个部门的实际情况进行设置，为今后税务部门、审计部门进行帐务检查做好前期工作。目前财务人员都熟练掌握了软件账务处理模块的应用与操作，固定资产模块、采购模块、销售模块及存货模块也在逐步应用，并且采购与销售部门也开始学习应用，这样信息流逐步实现数据共享，这不仅为财务人员节约了时间，提高工作效率，还可以使采购销售针对自己的业务范围及需求，进行数据查询统计， 使我们的工作上了一个新的台阶。

七、认真做好常规性财务工作。

每天的采购入库核算，销售开单发货工作、每月工资的发放工作；每天费用报销、记账、票据审核工作，同时配合采购部核数、销售公司核价等工作；做好大量的会计报表资料、银行资料、以及税务申报的资料；每月凭证的整理归档保管等工作，在这最平常最繁琐的工作中，财务部能够轻重缓急妥善处理各项工作，及时为各项经济活动提供有力的支持和配合，满足了各部门对财务部的工作要求。

对日常的财务工作流程熟练掌握，能够做到有条不紊、条理清晰、账实相符。从原始发票的取得到填制凭证，从会计报表编制到凭证的装订和保存，从经济合同的归档到各种基础财务资料的收集，都达到了正规化、标准化。收集、整理、装订、归档，一律按照财务档案管理制度执行，深化了财务基础工作，使得财务部成为公司的信息库。

八、不断学习。

不断学习以此提高部门员工的业务技能水平和法律意识 随着各项财务、税务的新规定不断出台，财务人员还需及时针对专业知识方面加强培训。尤其增值税、企业所得税、个人所得税等，财务部应多加培训，进行学习、讨论，争取使企业利润最大化。将公司财务人员培养为不仅能够做好资金收付工作，还能够充分发挥财务管理的作用，增强独立解决问题的能力。

上半年工作的不足及改进措施：

在上半年的工作中，由于刚刚接收工作，流程内部规定不熟悉，只能在工作中慢慢熟悉、了解，工作中存在很多不足；

1、我们的公司内存货的盘点、办事处盘点，虽然有了小小的进步，都没有达到我们想要的效果，下半年我们要对每一个月的盘点情况与当月的收发存账务处理进行有效核对，及时找出不符点，进行更正。

2、车间计件薪资分配的审核，没有实行有效的控制，车间的产量与原料消耗不配比，明明是一车间的产品，入库时却入到二车间；薪资分配标准笼统，不细化，造成出现不同开工线数与产量时，找不到适用的标准；车间零工使用情况没有备案，使薪资分配不能体现多劳多得。

3、浪潮软件的应用还需加强，软件的好处我们大家有目共睹，前提是我们要做好基础数据的初始记录，上半年我们在应用好账务处理的同时，加强了销售模块和采购模块的应用，虽然取得了一定的进步，但应用的还不是特别好，所以软件的应用，特别是销售与采购模块的应用贵在坚持。

下半年工作计划：

财务部门作为公司的一个主要职能监督部门，“当好家、理好财，更好地服务生产”是财务部应尽的职责。在公司加强管理、规范经济行为、提高企业竞争力等方面我们负有很大的义务与责任。只有不断的学习与总结，管理工作才能得到提高，鉴于工作中存在的问题，在下半年工作中重点应在以下几个方面进行：

一、严格遵守并执行股份公司下发的各项规章制度和管理办法，以厂为家，树立员工的良好形象，遵守和执行各项劳动纪律，带领财务人员以饱满的工作热情投入到工作中去。

二、稳定财务队伍，进一步提高财务人员的综合素质，继续推进岗位之间的交叉培训工作，增加相互工作的认知、理解程度，增强相互之间工作的有效配合，并增强部门员工责任感及企业归属感，保证财务人员队伍的稳定，使公司的财务核算水平进一步的提高。

三、与国、地税部门沟通协调各项税费减免、纳税申报等相关事宜；加强对出口货物退税流程的学习，及时享受国家出口退税的优惠政策。

四、加强应收账款的管理，协助营销做好公司的资金回笼，控制好费用，有效控制应收账款的增长。

五、认真做好档案资料的归集整理、账务处理、财产物资的盘点核实及债权债务的清偿等各项清理工作，做到账账、账证、账实、账表相符。

最后，财务部的工作并非独立的，离不开各个部门的配合，希望在今后的工作中，大家互相支持，互相帮助，发扬兄弟人的精神，为完成下半年度的工作，为企业的经营目标的实现做出更大的贡献!

**20\_公司部门年终总结及下半年计划（精选篇3）**

20\_\_年，投递局认真贯彻落实省市公司有关服务质量和运行KPI指标总体要求，坚持以“三化”为导向，全力打造以普邮网为基干、快包投递专段和代投、自提相结合的投递组网模式，积极推进网格化优化升级。同时，紧紧围绕普遍服务提升和“三大歼灭战”活动，深入开展自查自纠工作，切实强化基础管理，创新日常检查监督工作方法，优化生产作业流程，加强业务培训，为报刊和快递包裹的可持续发展提供有力支撑，确保全年各项投递管控指标的实现，客户满意度不断提升。

一、深入推进投递网优化转型升级，不断提升客户体验

1、组织做好快递包裹日常投递和旺季“春节”期间生产运行工作。圆满完成了上半年旺季生产期间的各项投递任务。1-6月份共计进口快递包裹??件，当日妥投为x件，退转邮件x件，当日妥投率为x%；三日妥投率为x%，投递信息实时反馈率达到??%；虚假信息反馈和投递质量客户投诉率为0。

2、继续深化投递改革，不断优化投递作业组织，动态调整投递段道范围。对部分投递部投递区域进行了重新划分，将东区投递部部分段道（5个普邮段道+2个大户段）划入中区投递部管理，分流东区投递部快递包裹进口量较大压力，解决投递部面临突出问题。

3、落实市公司相关文件要求，规范退转邮件处理，在市区各投递部内组开了专线邮路，做好退转邮件的处理和交换，实现了快递包裹退转邮件“当日转、当日投”。同时，组织投递部做好了快递包裹咬界邮件、跨区邮件的直投工作，进一步提升了客户体验。

4、深入推进投递区域网格化管理和自提网络建设，不断适应物品型邮件投递作业需求。在春节旺季期间，为解决部分投递部生产场地不足问题，投递局实施快递包裹分拣前置处理，对代投点投递包裹直接在中心局处理场地进行分拣、扫描、下段处理，组开直送代投点专线邮路（安排机动车辆直接从中心局直送代投点），有效减少中转处理环节，提高处理效率。

二、强化班基础管理，提高投递能力和服务水平。

1、对投递部部分投递员进行了轮岗，组织开展了轮岗人员段道清查和新到投递部人员的岗位培训工作。

2、加强客户投诉管理，不断改进工作质量。建立了客户投诉常态化管控机制，一是每天通报各部工单情况和排名；二是定期开展段道客户走访工作，了解客户用邮需求并加以改进；三是对经常出现问题的段道和人员实施加密检查，强化落实考核。

3、强化日常监督检查。在日常工作中不断探索总结在检查中的好的经验和方法，加强投递服务各项指标管控。突出对快递包裹等重点业务的妥投率、实时反馈率等指标的考核。持续开展快递包裹妥投信息外呼核查工作，严控虚假信息反馈现象。积极利用视频监控系统、投递外勤监控系统等信息技术手段，做好非现场检查工作。

4、加强投递员法律法规、服务礼仪和职业道德教育，组织开展法律法规和服务礼仪专题培训，根据岗位职责不同分别与投递员、检查员、部主任继续签订工作质量责任书，强化全体人员服务意识和责任意识。

5、深入贯彻落实市公司普遍服务提升活动要求，结合我局投递工作实际，制定下发了《关于开展邮政普遍服务提升活动的通知》，细化阶段安排和整治内容，把学习、查找、整改、提高与当前投递管理服务相关工作紧密结合起来，实实在在地查找和剖析存在问题，制定了有效整改措施，普遍服务和整体投递服务质量有了较大提升。

6、深入贯彻落实集团李国华总经理批示精神，根据集团公司、省市公司“三大歼灭战”文件要求，组织各投递部切实抓好“邮件退转不规范”“跟段检查不落实”“收发室逾期邮件不清退”等主要突出问题，制定了限时整改措施，实现了“闭环管理”。对272名投递员进行了“一封信、一颗心”主题教育培训活动，并进行了专题测试，测试率和合格率均达到100%。

三、上半年存在问题

1、市区快递包裹日均进口常量达120\_件左右，部分投递部现有场地不足，内部处理效率不高问题凸显。

2、投递局在搞活投递终端方面通过大力发展代投点、自提点等方面有效解决了人员不足问题，投递能力建设有了进一步增强。但同时由于部分代投点人员综合素质参差不齐，快包投交作业标准执行不到位，11183工单量逐月递增，投递服务质量存在一定问题，影响客户体验。

第二部分

（下半年工作思路）

下半年，投递局将认真贯彻落实省市公司《投递网优化升级实施意见》有关要求，继续坚持以三年发展规划为指导，深入推进“普专组合”及“网格化+直封直投+中转投递”模式，确保普遍服务投递质量，全面提升投递服务品质。同时，继续以“三大歼灭战”“普遍服务质量提升”活动为主线，全面排查和消灭现阶段存在问题，确保普遍服务和商业化服务水平不断提升。

一、落实优化升级实施意见，继续加快推进投递网转型升级

1、积极推进网格化管理，合理优化布局投递网点，通过购买、租赁等方式进行选点，拟将东区投递部划分成四个网格，解决现有场地不足和拆迁问题。

2、深入推进“普专组合”投递网作业组织模式。根据段道进口量、投递密度并按照混投、专段进行科学组网。通过综合运用网格化、多频次、中转接力、驻点投递、自提代投等五项措施，使投递网具备较强的弹性和自适应能力。

3、积极推进自提（代投）点的直封直投。配合中心局完善电子地图、名址库相关资料，利用电子围栏技术，在中心局使用机械化设备对业务量较大的自提（代投）点的包裹快递邮件进行分拣，并由机动车直接投递到自提（代投）点，从根本上解决多次中转问题，有效提高处理效率。

4、全面加快并规范发展人工自提点。结合本辖内自提（代投）点现状，合理规划、建设自提（代投）网络，力争在每一个新建小区、进口量较大的写字楼等地点设置一个代投点，有效缓解投递压力。

5、积极与速递易徐州公司联动起来，一是积极争取中邮速递易公司投入，对具备安装自提柜的小区进行摸底调查和汇总上报，加大智能包裹柜在市区布放力度；二是主动作为，积极配合速递易公司做好新增及现有自提柜扩容场地洽谈工作。

二、建立健全日常质量检查管控体系,加强运行指标管控，实现普服、商业投递能力“双提升”

1、继续以“普遍服务提升”“三大歼灭战”活动为主线，针对内部作业存在问题短板制定规范化处理流程。同时，深入贯彻落实省市公司有关文件要求，按照阶段安排组织做好各项活动的检查整改、验收，确保活动目标顺利实现。

2、强化日常监督检查。在日常工作中不断探索总结在检查中的好的经验和方法，加强投递服务各项指标管控。出台下发《投递局投递服务质量KPI指标考核办法》，根据指标管控重点设立等级区分和责任追究制度，突出对快递包裹等重点业务指标的考核。

3、加强投递部主任和兼职检查员履职能力建设和动态管理，在评先树优活动中将投递部的投递服务质量与部主任和检查员进行挂钩。另外，根据投递工作特点合理安排检查员进行“交叉互查”，定期对检查员实行轮岗，并对检查员的履职情况进行会审打分，打造一支高效、实干的投递检查队伍，坚决筑牢第一道防线作用。

4、继续推行积分奖惩管理办法，对现行的积分办法进行修订和完善，每月进行通报和统计排名。以成果积分为导向，按照量化奖惩的基本原则，加强员工履职能力和创新能力建设，形成自觉、自律、创新、争先创优的工作作风，切实保障各级政策、精神和规章制度的贯彻落实，全面提升邮政投递服务质量。

5、规范代投点、代投人员邮件交接、登记等处理流程，对代投点人员快递包裹投交作业标准、对外服务方面进行了专题培训测试。同时，组织开展代投点走访、服务质量检查活动。

三、加快推进同城网建设

落实省分公司《关于印发关于加快推进同城网建设的指导意见>的通知》（苏邮分〔20\_\_〕274号）文件要求，配合包裹快递部做好同城业务发展的支撑保障。依托本地网布局，加快建设同城投递队伍，并坚持集中统一调度管控，根据各类业务忙闲规律，动态调整普邮、快包、商业化业务在城市不同区域的投递组织方式。

**20\_公司部门年终总结及下半年计划（精选篇4）**

上半年即将结束。回顾上半年一直从事客服岗位的一些事情，不禁感慨万千。上半年的工作总结如下：

一、日常接待工作

每天填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访的投诉及服务项目，协调处理结果，及时反馈并回电业主。总共有成千上万个项目。

二、档案管理

档案是在物业管理中直接形成的文件。业主资料、各部门档案、报修单、工作联系函、放行单等。都严格按照档案管理规定进行了彻底的分类整理，做到了目录清晰，便于检索，每栋楼的住户资料都进行了装箱，各部门的档案都进行了按期、认真的袋装和管理。实现规范化管理，同时制定和完善数据保密制度，定期检查档案，并对变更或缺失及时改进。上半年，我们共收到\_\_份维修报告、\_\_份发行说明和\_\_份工作联系函。

第三，样板间

样板间不仅是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月底，我会对样板间内的物品进行盘点，记录损坏的物品并上报工程维修部，确保样板间内的物品完好。上半年，样板间共接待参观团体，参观人数共计。

四.各种费用的收取

鉴于物业管理是一个高投入、高成本、低回报的服务业。确保工作正常进行。

必须做好各项费用的归集工作，确保按时足额归集。上半年物业服务费为人民币\_\_。

私家花园维护费\_\_元；光纤使用费\_\_元；预付水费\_\_元；有线电视安装费\_\_元；燃气安装费\_\_元。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年\_\_月\_\_日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访\_\_户，并发放物业服务意见表\_\_份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达\_\_%，接待电话报修的满意率达\_\_%，回访工作的满意率达\_\_%。

六、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

七、下半年工作计划

1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

**20\_公司部门年终总结及下半年计划（精选篇5）**

20\_\_年马上过半，本人来到莱芜服务区已经有1个月的时间，在管理中心及有关领导的关心和支持下完成了服务区自交接以来的第一次改革。所有项目已经全面开展，每项工作都在有计划有步骤的实施：

一、20\_\_年上半年工作情况

1、完成了餐厅的全面开业。

20\_\_年初在管理中心和有关领导的不懈努力下，餐厅结束了试营业。餐厅全面对外开放，餐厅内增设了超市、零点，特色炒菜。满足了消费者的需求。在管理中心的关心和支持下，莱芜服务区餐厅及厨房合并，配套设施及人员、制度全面跟上，圆满了完成了领导交代的任务。

2、南北超市的开业

20\_\_年四月二十二号，在领导的关心和支持下南北超市开业。我们本着更好的满足驾乘人员需求的心态，认真总结忠诚超市的经验及不足。以他无我有，他有我优的经营思路及张经理要求的每天至少巡逻六次，做到缺货必补，有货必新的管理理念为标准。加大对超市的管理及考核力度，尽力对满足客户的服务需求。

3、第三产业的开展.

20\_\_年三月份，在公司领导的关心及帮助下，莱芜服务区以葛经理带头，以不浪费土地资源及合理开发土地的心态。开展了第三产业。相继种植了多种蔬菜并垒起了猪圈，为服务区新增设了一道亮丽的风景线。

二、存在的问题及不足

1、工作纪律散漫，自我约束能力差。

在来到服务区我多次违反公司8：30准时上岗的规章制度经常10点以前还在宿舍睡觉，严重破坏了山东高速管理人员的形象、破坏了制度面前人人平等，人人遵守制度的良好风气。给周围的同事带来了极坏的负面影响。有负领导对我的关心及信任。在此我非常悔恨，并向信任和关心我的领导道歉。没有工作纪律，就没有工作效率。在今后的工作中，我将时时刻刻把纪律放在第一位，严格约束自我，痛改前非，时刻绷紧纪律第一，制度面前人人平等，人人遵守制度的这条弦。

2、细节管理及节约意识有待提高

超市及餐厅工作开展后我多次到餐厅超市巡视工作，却没有发现什么不合理的问题。直到张化峰经理来视察工作时，提出了餐厅超市在不影响照明的前提下摘除多余灯管、北区超市热水器更换位电水壶及货架物品摆放不丰满等多个要求。使我认识到了管理工作微小的细节和节约意识都需要增强。

三、下半年工作计划

20\_\_年下半年，是服务区各种工作开展以后的过渡期。还会有各种没有见过没有想到的困难及问题等待面对。我将紧紧围绕公司的发展主题，坚持‘以人为本’、‘持续改进’和‘不断完善’的发展思路继续发扬人人奉献，不怕苦、不怕困难的工作作风。努力学习业务知识、理论知识及专业技术。争取把自己的专业知识和工作经验落实到实践，通过个人提高队员，提高自我。

**20\_公司部门年终总结及下半年计划（精选篇6）**

20\_\_年渐渐地临近尾声了，新一年的脚步离我们越来越近了。回顾营业中心一年来的工作，有辛苦有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累和对明年工作的展望。现对营业中心20\_\_年的工作做如下总结：

一、主营业厅管理方面：

（一）业务方面：

1、在年初制定了《20\_\_年营业中心管理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核管理流程和考核办法》，从制度上加强业务管理，理顺作业流程。同时严明管理制度，综合考核，论绩取酬。

2、加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

3、每日一会，利用早会的时间对营业员进行业务培训，及时快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。

4、20\_\_年7月21日起在营业前台实现了电子免填单服务，即实现了营业工单业务的变革。

5、完成了市场经营部交办的各项生产任务，同时对今年的客户资料的核实及帐单邮寄等大型修改工作都保质保量完成，

（二）服务方面：

1、于20\_\_年1月24日，邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了VIP客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足\_\_\_\_用户的需要。

2、建立建全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。

3、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。

4、改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。

5、加强服务礼仪培训，每月定期学习《河南礼仪服务讲座》和《欧顾得礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。

6、从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评比活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。

7、营业中心从年初开展争创“青年文明号”的活动，并于20\_\_年1月被评为\_\_\_\_市“市级青年文明号”、20\_\_年11月被评为黑龙江省“省级青年文明号”的光荣称号；同时20\_\_年年底，向省公司申报“星级营业厅”，并有六名营业员即营业厅内50％的营业人员分别被省公司评为二星级和一星级营业员。

二、渠道管理方面：

（一） 合作营业厅管理：

1、在年初建立了《中心区合作营业厅管理办法》及相应的《考评办法》，对中心区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

2、加强合作营业厅人员的业务培训和服务礼仪培训，与主营业厅一起进行参加例会并每周一试及礼仪形态实践操作。

3、由主营业厅的营业员分组定期到合作营业厅做业务交流，极大地解决了合作营业厅业务不熟练、前台经验缺少等不足，提高了合作营业厅的业务处理水平。

4、以上措施极大地调动了合作营业厅的积极性，对客户的服务有明显的提升，业务上也有了一定程度的进步，在省公司的例行检查中，成绩一直名列前茅，在七月份的省公司联检中，中心区合作营业厅名列全省第一名。

（二） 代办点管理：

1、20\_\_年11月，营业中心与中心区七家手机经销商建立合作关系，为我公司代办\_\_\_\_业务，采取即买即通的方式。

2、营业中心由专人负责上门服务，每天定期送卡、收缴话费及相关证件，同时因公司代办政策灵活，经销商积极性很高。

三、清欠管理：

1、20\_\_年7月份，中心区成立清欠队伍，聘用了6名清欠员，专门负责中心区网外欠费的清缴。并制定了具体的清欠管理制度及考评办法。

2、清欠班采取法院协助、走访学校和街道办事处、派发欠费催缴函等方式进行积极催缴，截止11月底累计清回拆机欠费54702.15元。

3、中心区网上欠费采取1258外呼清缴方式，四个月累计清回欠费189643.86。

4、中心区自加强清欠管理后，清回金额有明显上升趋势，截至11月底中心区的欠费率由年初的8.42％降低为3.7％。

四、工作不足：

总结20\_\_年全年的工作，仍然有很多不足之处：

1、营业员的综合素质有待提高，营业中心本年度人员更换较频繁，新营业员占中心营业人员总数的1/3，一些营业员前台经验不丰富，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业中心整体综合素质。

2、对于营销渠道尤其是代办点、代办员的业务管理仍处于初步摸索阶段，在管理工作中仍有许多问题须在以后的工作中逐步积累经验，改善不足。

五、工作思路：

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

3、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20\_\_年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

**20\_公司部门年终总结及下半年计划（精选篇7）**

今年历史上全新、最好的发展时期，是公司贯彻研究院“软件结合转型提升”发展战略关键的一年，各项工作取得飞跃的发展。一年来，总裁办在公司领导的正确领导下，在行政总监的带领下，在公司其他管理职能部门、业务部门的大力支持配合下，紧紧围绕综合协调和管理、改善办公环境、服务、宣传、行政后勤保障等工作重点，立足服务，强化管理，做了大量工作，较好地完成了公司领导交办的各项工作任务，服务和管理水平有明显提升，充分发挥了总裁办工作的承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司的发展做出了积极贡献。现将一年来的工作情况总结如下：

一、综合协调，充分发挥参谋助手作用

１、认真组织开展各项全局性活动。一年来，总裁办紧紧围绕“以公司业务发展为核心”组织一系列活动：如\_\_年工作总结暨\_\_年年经营计划工作会议、\_\_年年上半年经营工作总结暨下半年经营工作计划会议、公司各经营部门11年销售指标下达、11年经营工作计划分期分批内部汇报、长白山暑期文化游览活动、公司中高层管理人员培训、公司文化衫制作、文化墙布置、组织观看保密教育片、员工体检、注射冬季流感疫苗、\_\_-\_\_年新春联欢会、\_\_年圣诞庆祝活动等。在各项活动中，总裁办按公司的总体部署，认真做好实施方案的制定、动员安排，组织、宣传等一系列工作。

2、协助公司领导健全规范每周办公例会制度。为加强公司经营管理重大决策的科学性，及时跟踪各部门业务动态，使公司始终保持持续、健康的发展，由总裁办召集每周召开一次公司领导办公例会，重点研究近期工作重点和公司经营发展战略和策略有关方面的问题。\_\_年年，总裁办共组织例会近50次。

3、把行政管理向纵深推进。围绕公司经营指标和战略指标，按照“工作要细,落实要快，督办要勤”的要求，认真搞好每周公司领导办公例会纪要的整理,并配合行政总监对会议的各项决定，将会议精神上传下达、工作情况内外沟通、问题处理左右协调；对各项阶段性重点工作，进行督办和落实，强化督办、计划、检查、汇总与情况通报，有力地推动公司各项工作目标的落实与完成。

4、充分发挥总裁办的服务保障职能：及时完成和处理公司领导交办的临时、紧急的、特别的任务，为领导服好务。从没有发生因工作失误而影响全局的事情。办理公司领导办理出国手续20余次，安排公司领导重要活动60余次。

5、体现公司人文关怀，增强公司凝聚力：a、协助工会组织对公司员工进行各种慰问活动：员工生日庆祝120余次；慰问生育员工5人次；慰问结婚员工7人次；探望过的生病员工7人次；慰问直系家属去世员工2人次。b、为保证晚间加班员工的用餐，提供“免费加油站”服务。这些举措从人性化管理的角度提高了员工的积极性，在公司中营造出“员工爱企业，企业爱员工”的良好氛围，增强了公司的凝聚力。

6、切实贯彻院领导“六个统一”的指示精神，将赛迪顾问及所属的赛迪信息和赛迪公关办公室进行整合归并，实行全面统一管理。成立了以李峻执行总裁任组长，总裁办牵头、行政总监赵小宁“抓总”的赛迪顾问外包合作项目招议标领导小组，制订相关招议标文件和制度，组织\_\_年年度办公采购项目的招议标。实现了公司礼品、办公用品、票务预订、速递、印刷、翻译、快印等物品和服务的“统一招标采购”。

7、根据组织机构调整安排协调并组织各部门工位调整。相继完成了公司八个部门的工位调配工作；赛迪顾问、赛迪信息和赛迪公关的工位调配工作。

二、管理工作做到了严格、高效

总裁办工作千头万绪，内容多、事情杂、时间紧、要求高，因此，在总裁办管理工作中，认真履行好工作职责，提高管理水平，是总裁办工作的一项重要内容。一年来，总裁办结合工作实际，狠抓综合管理不放松，进一步健全和完善了内部管理体系，加强与管理与职能部门和业务部门的协调与沟通，使总裁办工作开始走上规范化、优质化、高效化的管理轨道。

１、严格公章管理。\_\_年年共盖具公章900余次，没有出现事故。

２、不断完善制度建设。使各部门和总裁办的工作做到了办事有章可循、有据可查，提高了工作效率。

⑴对总裁办工作流程进行了梳理，规范了职责清晰、分工明确、操作性强的工作程序。包括：公文管理、公章使用、实物资产管理―固定资产管理、、低值易耗品管理和易货交易管理、招标、会议管理等工作流程。

⑵根据公司业务发展，颁布了、《关于定资产流失、实现公司资产的保质增值做出了积极贡献。

３、抓住重点降低费用，强化管理，积极做好各项办公开支降本增效工作，做到“实干”与“干实”的统一。

⑴、年度招议标成果显著，\_\_年年度办公采购项目大大节支。办公采购直接、间接节约费用\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元。

①市内速递：\_\_年年市内速递\_\_\_\_件，费用共计\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元。同比\_\_年工作量增长率为47％，折扣率为14，节约费用2100元；

②ems速递：\_\_年年ems速递\_\_\_\_件，费用共计\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元。同比\_\_年工作量增长226％，折扣率为20，节约费用17602元；

③名片印制：\_\_年年名片印制\_\_×盒，费用共计\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元，同比\_\_年工作量增长70，折扣率为11，节约费用1496元；

④票务订购：\_\_年年票务订购\_\_×张，费用共计\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元。同比\_\_年工作量增长271，折扣率为1.5－2，节约费用\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元；

⑤办公用品采购：\_\_年年办公用品采购350次，发放3331次，费用共计\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元。同比\_\_年工作量增长45，最高折扣率达18，节约费用\_\_\_\_×元；

⑥礼品订制、采购：\_\_年年礼品订制采购120余次，发放203次，费用共计\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元，同比\_\_年，采购工作量增长18，发放工作量增长93，最高折扣率达49.5，节约费用最高达\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元。

在对上述办公采购项目的把控中，还注意杜绝超出预算的不合理的超支，使各项费用一直处于控制状态。

⑵、要求复印室做好纸张的双面利用。制订员工两份文件以上复印、100张以上打印文件复印的规定。

３、积极改进工作作风。服务是始终贯穿总裁办工作，总裁办工作的核心就是搞好“两个服务”，即为公司领导服务、为业务部门服务，服务工作搞得好不好，能不能让领导和业务部门满意，是衡量总裁办工作的标准。因此总裁办要求办事程序严谨、周密、细致，不出现漏洞；考虑问题认真缜密，不顾此失彼；同时，加强团结协作，和其他职能部门之间做到目标同向、工作同步，工作相互支持，加强交流和沟通，建立起健康向上、宽松和谐的人际关系，充分发挥总裁办的整体效应，最大限度地提高工作效率。

三、公文处理工作做到了高质、及时

公文处理工作是总裁办的又一项重要工作任务之一。\_\_年年，公司贯彻落实“向上提升、向下扎根”的公司战略，会议材料及上报材料较多，且注重时效性，对行文质量要求也比较高。为此，在公文处理上，坚持从严、从精、及时的原则，确保了各类文字材料保质按时完成。

１、保质保量完成文字材料的起草、撰写、修改和审核工作。\_\_年年共撰写会议纪要近50篇；编写修改简报29篇；签报及报送研究院相关汇告资料起草与办理近40篇；起草、制发红头文件10余篇；起草、发布各类规定、通知近50篇。

２、撰写并严格审核公司业务动态信息文字材料上报工作。公司业务动态的信息反馈能正确、及时的反映公司的工作进度和工作成绩。\_\_年年总裁办一直严格做好撰写公司领导办公例会会议纪要、审核修改华强北指数项目工作简报、手机渠道建设工作简报等公司业务动态的信息渠道建设工作，及时上报研究院。刘烈宏院长书面批示五次，对公司工作给予大力肯定。

３、切实做好文书档案工作。总裁办严格执行公文处理制度，对文件的收、发、办理、管理努力做到规范化、程序化。力求达到传达信息准确、及时，做到了高效快捷，没有造成延误和遗失。\_\_年年，对院发文件的办理达190次，全部得到了及时传阅和办理。

四、改善公司办公环境，创造良好工作环境，提升公司整体形象

\_\_年年，为了进一步落实\_\_集团“软硬结合、转型提升”的发展战略，在狠抓“软”件，拓展内涵的同时，积极进行“硬”件环境的建设。在院领导及公司领导的大力支持下，\_\_年年总裁办组织进行了公司九、十层办公区域改造，先后投资\_\_万余元，进行了大、中、小规模\_\_余次技术改造和装修、装饰。投资\_\_万余元更新、增加了办公设备，极大地改善了公司办公条件。增加近万元对公司办公区域进行绿化和美化，营造优雅的工作环境，实现了优美环境与业务增长的和谐发展。

经公司领导研究，由总裁办报研究院申请，获得了研究院在改造经费\_\_万余元和优先解决零售数据渠道项目及其部分急需办公设备经费\_\_万余元的大力支持，合计\_\_万余元。，也已获得院长批示同意。

主要重点办公改造包括：

1、办公区域改造：①三家公司合并统一后，为了资源共享、提高效率，总裁办牵头首先对人力资源部等四个职能部门的办公场所进行了重新规划和集中合并；随后对十层大会议室及公司对外宣传墙进行了改造；继而对九、十层办公区域实施技术改造、地面改装和综合布线；为了统一整合公司的办公形象，又重点对九层北侧工位区域进行统一改造，更换了工位。改造后的工位由原来的206个增加到243个；②公司领导办公室改造：公司领导办公室增加了3个；③会议室装修改造：会议室增至6个，公司具备了召开大、中、小型各类规模和档次的会议室和接待贵宾客户的条件。

2、添置配套办公设备。\_\_年年，公司添置办公设备\_\_台，其中新购笔记本电脑\_\_台

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