# 部门经理年终工作总结优秀(二十一篇)

作者：情深意重 更新时间：2025-01-24

*部门经理年终工作总结一⑴协助做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题。⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录。⑶制定店内工作表。让前...*

**部门经理年终工作总结一**

⑴协助做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题。

⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录。

⑶制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度。

⑷掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施。

⑸做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录。

⑹督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求。

⑺参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案。

⑻制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德。

⑼与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账。

⑽对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。

无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

**部门经理年终工作总结二**

一元今复始，春风又一重.收获着辛勤的汗水和成功的喜悦，我们挥别了20\_\_年;带着新的向往和憧憬，满怀豪情跨入了充满希望的20\_\_年。神州起舞，万象更新，朝霞拱日，瑞盈人间，回首20\_\_年，身为项目部经理的我在集团公司的大力支持、指导下，克服了种种困难。并且在项目部的所有过程中，严格的遵守了国家各项法律法规，遵守公司的各项规章制度，敢于承担责任，而且有较高的组织协调能力，能将理论联系实际的开展工作，与各位同仁协作共事，较好地完成了各项工作目标。现将20\_\_年全年工作总结如下：

一、20\_\_年总体工作情况：

(一)、立足本职，深入管理：

作为建设公司项目部经理，我深知自己责任的重大。在思想上，我积极的保持与公司上级领导一致，在实际工作中，我主要是负责施工前各项准备工作的实施和督促，并根据各阶段成果及时制定以及修改相关政策和管理方案。比如，一是积极的针对有关的项目进行一定的工程分析，并结合多年的相关工作经验，制定出相关的施工总体进度计划和分项工程进度计划，并且能够编制科学的施工方案和人机料计划，让成本在工程建设初期就受到全面的控制，并能以创新的成本管理措施，切实的确保公司制定成本目标。二是立足本职基础，相应地制定了一些相关的管理制度，以此做到全方位的将管理措施落实到个人。三是积极参与设计变更的论证，负责工程签证的审核与落实;四是全方面的负责处理施工单位现场提出的技术问题，重大技术问题并且及时的回馈给设计管理部;五是切实的组织解决遇到或可能遇到的造价、工期、质量和安全问题，并及时上报。

(二)、务实基础，狠抓安全：

作为项目部经理，我一直把安全作为重中之重，因为安全不仅是工作的根本，更是公司效益的根本保证。所以，在本职工作当中，我一直本着认真贯彻落实我公司的各项规章制度为基础，切实的加强对施工队伍的管理力度，并且能够积极的针对各种情况，制定一系列切实可行的安全保障措施，加强了对各个安全相对薄弱的环节部位进行了一定的整改措施。这些措施的施行，不仅从根本上保证了个人员的安全，而且也有效的杜绝了各类违章作业。

(三)、积极执行，严把质量：

作为项目部经理，我以一丝不苟，认真负责的工作态度切实的做到了以质量体系的有效运行，确保工作和实体质量。在工作中，首先我坚持“三检制”的贯彻落实，真实并且及时的填写各项质检记录，切实的做到了有记录、有再现性、有追溯性。其次在全面的控制各项施工过程中，能够重点控制工序质量，坚持质量标准，切实的做到了严格检查，恪尽职守。最后立足本职，积极贯彻以“以预防为主”的方针，并且能够及时的组织会议，明确我部门工作方法、程序，用指导、引到的工作方法加强事前质量管理，尽可能避免或减少事后出现质量问题的批评与处罚。

总之，本年度，我在公司领导的指导下、在公司各相关部室的大力配合下，务实基础，改革创新，切实的做到了科学安排、合理调配，充分的履行了身为项目部经理的各项职责和任务，并且加大了项目部班子的建成力度和班子成员文化建设，从根本上做到了顾全大局，统筹管理。

二、存在的不足以及未来的展望：

在项目部工作管理中，虽然我努力学习与公司有关的管理体系的管理手册、程序文件，但是还是存在着一定的误差。而且，与公司各相关部室的沟通与交流仍然需要继续提高。在明年，我一定会针对这些不足，做出改进，力求做到尽善尽美。

风雨如磐逐梦路，励精图治大伟人，新的风帆已经扬起，新的年轮已经开启!雄关漫道真如铁，而今迈步从头越!20\_\_年又是一个新起点，也是充满希望和机遇的一年。在明年，我一定不会辜负你们的期望，带领项目部全体成员，为公司创造更高的效益，赢得更多的荣誉。

**部门经理年终工作总结三**

一、完成工程项目

1、完成了建筑工程基坑开挖的施工任务，做好了基础基础主体施工的各项准备工作。

2、厂房工程建设基本完成。

3、项目基坑工程完成，基础垫层施工完成，准备施工防水工程施工。

二、加强工程质量管理

我们坚持靠质量求生存、向管理要效益的经营理念，强化质量管理，提高工程质量管理水平，在质量管理过程中，严格按照设计要求及各种规范规程施工，实行工程质量责任制，要求各工种人员加强施工人员的质量仪式教育，做好施工前的技术交底工作，明确质量标准和要求，我们坚持百年大计质量第一的方针，做好质量通病预防工作，制定管理措施，做好每道工序质量的控制，各班组必须做好质量的自检、互检、交接检工作，项目部做好施工全过程的.监督检查工作，在自检合格的基础上组织相关人员进行专检，不断提高工程质量。

三、强化安全管理

为了认真贯彻执行安全生产规定，实施工程安全技术措施，建立健全安全生产管理机构，坚持管生产必须管安全的原则，安全与生产矛盾时，生产必须服从安全，项目部施工员在安排施工任务时，应同时做好安全技术交底工作，施工现场服从安全管理，对施工中的各部分各工种都组织有关人员进行检查和验收，建立安全生产教育制度，对新工人和其他人员，必须有针对性、有组织的进行施工基本知识和操作规程教育，正确使用安全防护设施和劳动保护用品，严格落实施工组织设计和施工方案中各种安全技术措施，确保施工安全生产。

四、施工管理情况

1、在工程施工管理中，做到有组织、有计划、合理科学安排施工人员，真正发挥，提高施工效益。

2、在保证工程质量和安全的情况下，加快施工进度。

3、施工成本控制，一是严格控制项目部的费用开支;二是做到增加收入;三是做好工程经济签证工作。

4、加强成本管理提高经济效益，通过调整施工队伍完善施工管理，提高施工人员的业务素质等手段，使管理水平进一步深化。

5、加强材料管理，在施工使用材料过程中，严把材料质量关，严禁不合格的材料进入工地。

6、加强施工管理，提高施工施工组织水平。正确的选择施工方案，合理布置施工现场，搞好现场调度和协调配合，加快施工进度，缩短施工工期，加强技术管理，提高工程质量，制定并贯彻降低成本的技术组织措施，提高经济效益，加强施工过程的技术质量检验制度，提高工程质量和做好各种避免返工的措施。

五、争创优质品牌工程

牢固树立百年大计质量第一的知道思想，强化项目部全体员工的质量意识，严格执行质量验收标准，强化内部质量管理控制，使工程管理活动秩序化、规范化，确保单位工程一次性验收合格率100%，按照公司质量目标及合同的质量要求，编制单位工程质量目标计划，抓住事前、事中、事后控制的三个阶段，项目责任人从开工到竣工对工程技术、质量安全等全面负责，合理科学组织施工，努力争取银河华府c—1办公楼项目创优质工程

六、抓好项目部建设

在项目部的各项工作中，不断增强员工的政治意识，大局意识，责任意识，使整体素质和凝聚力得到显著提高，积极组织员工认真学习，贯彻落实公司的会议精神，坚持公司的利益高于一切，使全体员工加强责任心，积极参与、配合公司的各项工作。

七、下半年的工作计划安排

1、按照公司的施工任务目标，加强管理，严格要求，真抓实干，认真完成公司安排的各项施工任务。

2、在工程质量上加强管理措施，争创优质工程。

3、在安全文明施工上，争创省级安全文明工地。

4、加强项目部施工管理，加强工作责任心，提高办事效率。

**部门经理年终工作总结四**

20\_\_年，在公司领导的正确领导和大力支持下，我们江西大兴木业公司面对日益激烈的市场竞争形势，求发展，讲执行，抓落实，公司全体员工团结一致，奋力拼搏，较好地完成了年初公司下达的各项任务。现将本年度的工作情况作如下总结。

一、各项经济指标完成情况

1.销售额：全年实现销售额2334.7万元，比计划完成的2160万元增加了174.7万元，增长率为8%，其中外埠市场销售额1190.6万元，比计划完成的1100万元增加90.6万元，增长率为8.2%。

2.利润：全年实现利润180万元，比计划完成的148万元增加了32万元，其中外埠市场实现利润46万元。

3.利润指标分析：销售价格随市场波动频繁，原材料价格有所上涨，\_\_年木材价格每方比去年同期平均增长120.5元，全年用量为6504立方，成本增加51万元，影响了利润的增长。

二、加大销售力度，力求扩大市场。

年初我们就制定了\_\_年工作计划和细化指标，在经营工作中强化销售人员服务意识，为客户提供人性化服务，定点定人服务老客户和开发新市场，取得了良好效果。

(一)内埠市场

在保证质量的前提下，为客户提供更人性化的服务，客户满意度明显提高，增强了客户的忠诚度，为企业稳定发展奠定了良好基础。

(1) 以高质量、低价格、优服务，稳定了政府机关、各企业及其它中小客户。

(2)继续走联合之路，利用我们在规模上的优势为其他小型木器厂加工板材，以达到互利互惠。

(3)积极开拓市场，开发了本县六大机焦企业为新用户，扩大了销售范围。

(二)外埠市场

大兴木业公司的外埠市场的开发工作取得进一步发展，市场需求量增大，新推出的系列新产品成功运作。高质量的产品，优质的服务为我们赢得了良好的企业信誉，对这些周边地区产生一定的影响力。

三、车间内部管理

作为销售工作的坚强后盾，车间内部从各个角度，强化了内部管理：

(1)规范生产管理

车间领导小组响应厂部号召，实行“定岗”“定员”“定编”，强化了定额管理，并为推行定额、定员管理做了三项准备：一是对车间各班组、各工序进行了摸底，测算。二是带领职工“走出去，请进来”，学习同行业先进生产管理经验。三是根据自身情况借鉴试行。并根据厂部定岗定员号召，实行减员增效，将6名职工调往人才流动中心，对在职职工有很大触动，为车间进一步强化管理，提高生产效率打下坚实的基础。(2)质量管理工作

在生产经营过程中，我们注重产品质量的稳步提高，取得了较好成效。1999年5月20、21号两天顺利通过了iso9001质量认证中心第二次复审。通过认证工作，有效的控制了产品质量，使得生产质量管理工作更加系统，基本上实现了全年无重大质量事故。

(3)环境建设

根据木器生产的行业标准，严格执行公司及下设科室的环境建设行为准则规范要求，注重人文素质培养，通过板报、会议、宣传小册子等形式教育职工，提高职工的自身素养，使职工伴随着创建学习型企业的步伐一起成长，营造了整洁文明、高效生产的工作氛围。

(4)安全、文明生产

车间始终把安全生产放在首位，经常对职工进行安全教育。在“生产安全月”充分利用板报、安全生产知识答卷、张挂横幅标语等宣传形式，使《安全生产法》《交通安全法》深入职工。为了强化安全文明生产，我们制定了兴中木业公司安全生产应急预案，补充完善安全操作规程，对职工坚持每天的班前、班后会教育，取得较好效果，实现了全年无重大安全责任事故。

(5)设备改造和引进

在全体技术人员的努力下，完成新生产机组的安装和旧机组的改造工作，在公司领导的大力支持下，积极引进质量检测设备，使原材料采购和成品检验得到有效控制，为产品质量的稳步提高提供了保证。

四、做好职工的思想工作，增强干部职工的凝聚力

1998年我们及时传达公司的会议精神和下达文件，积极做好宣传工作，使职工充分了解企业发展动态，与企业相互融合，达到共同发展。我们还积极参加了厂部和工会组织的各项活动，如职工大会、庆“三.八”妇女节拔河比赛、篮球比赛和乒乓球比赛等活动，通过这些活动培养了职工高度的集体荣誉感，使企业职工形成一股强大的合力，有效的推动了企业发展。

五、存在问题和不足

(1)由于历史原因，职工的市场竞争意识不强，缺乏危机感。

(2)职工队伍基本稳定，但生产效率相对低下，职工潜能需进一步挖掘。在\_\_年我们将继续加强职工队伍建设，通过思想教育与技能培训等方式，强化职工的整体素质，以解决现存问题。

(3)产品质量还存在不稳定的情况，对产品的检测手段及方式还有待于进一步加强。

\_\_年是成功的一年，奋斗的一年，也是经验与教训并学的一年，在这一年里，市场有压力、有阻力，但我们通过全体干部职工的共同努力，依然取得了较好的成绩。\_\_年我们会一如既往的努力，为\_\_木业公司的繁荣兴旺做出不懈的努力。

**部门经理年终工作总结五**

在这三大主要工作中，我自己觉得广告已经进入一个比较大的进步状态，市场调研能力也取得很大的进步，就是策划方面还有所欠缺。但和\_\_年相比，对于策划方面的形势、要求及判断能力都有一定的进步。

1、我的进步。

我深知，一个人的工作不是靠天赋和优秀的过往，而是需要兢兢业业，百折不挠，锐意创新和尽心尽责。在20\_\_年中，我的确找到了一些自己的工作方法和工作态度，在借鉴和学习别人的同时，也在创新和坚持自己的方向。

(1)工作状态和同仁相处方面。

刚来公司我几乎一无所知，我需要褥韬光养晦，我自己觉得谁都是我的老师，我要向任何人学习。在此期间，我不断向大家学习工作的精神状态，试图早日完全融入整个状态，但是我这方面做的还不好，没有短时间把自己调整过来。

到了20\_\_年，我逐步找到自己的定位，现今怀着真诚、友好、沟通、协作以及谦卑的态度和公司的每一位同仁相处，时刻学习他们身上的优点，以快乐充实的心态面对工作的每一天。

(2)工作能力及专业知识。

这一年我接触最多的是广告文案和地产市场调研。这两个方面，我已有长足的发展，我觉得我是值得我自己肯定的。

文案方面。在20\_\_年中，我接触了多类不同的广告文案总类，有楼盘类的，有讲座类的，有比赛类的，有服装类的，有食品类的，有餐饮类的，有酒店类的，也有媒体类的等等。可以说，在广告方面，20\_\_年对我的锻炼非常广大，我也在工作中寻找到了属于自己擅长的风格和语感，也总结了一些经验。

市场调研。20\_\_年，我对烟台地产市场有了数次比较详细的调研，在长期性调研中我的分析能力也有长足的进步。在20\_\_年中，为了配合策划部的各种市场策划报告，我与王海东协作调研，市场调研工作较好完成，并形成了一个稳定的市场调研系统。

20\_\_年我也参与了外地市场的一些调研，如招远、蓬莱、威海等，尤其是参与淄博的市场调研，对我影响至深，也是让我明白了市场调研的真谛，比如专业化、数字化、微观和宏观化以及清晰化。我在此次调研中，不但所学颇多，也在后续工作中圆满完成。

策划能力。我不得不承认，在策划方面我还存在许多不足。在我印象中，策划的基础是调研，没有站在市场上的策划，注定是危险的、站不住脚的。而我个人觉得如果没有经过周密的市场调研和丰富的经验，策划是很难的。同时，我也学到了许多知识，也明白了策划所要求的那些能力。我想在20\_\_年中通过我的学习和锻炼，我将会更加有效地进入策划这个工作上面。但是我自己要求我自己一定要象要求广告文案一样，策划不但要有效而且还要有创意。

2、继续学习和进步的

当然对于一个合格的工作者，所要学习和进步的包括他所有的工作，但是也有重点。

策划能力是20\_\_年我要主要突破的方面。我个人无法忍受我对地产策划还不熟悉，我需要强力突破这个难点。当然作为一个优秀的策划人，丰富的市场的经验十分必要，对于这方面我要多加积累和锻炼。还有就是知识上面的积累。

如果在20\_\_，我突破了策划这方面的能力，并有长足的\'发展，我相信这一年也是我不平凡的一年，我也将为公司创造更多的效益，在将来我相信我会有较大的成绩。因此对我来说，20\_\_年，我要付出更多的努力，不懈怠，不骄傲，不满足，不气馁，这样在20\_\_才能取得更大的成绩。

20\_\_年，我还没完成一份广告推广计划、市调报告、项目定位报告以及策划报告等等，我希望通过20\_\_年的努力，可以逐步接触这方面的工作，并出色完成，以为公司分担自己的职责。

3、\_\_年公司的印象

20\_\_年，公司陆续有了一些新人，这些新人都比很优秀，很好沟通相处，很快熟悉并融合到公司里头。

20\_\_年，给人的感觉是公司比往年忙多了，因为工作确实比以前多了很多。我想对于\_\_年，不但每个人收获颇多，公司也有很大的进步。

我对公司的未来充满了信心，因为这个团体是和谐愉快、健康向上的，但是由于浓重的亲情化，互相之间的监督、批评难免会少一些。

**部门经理年终工作总结六**

一、工作总结：

1、对公司文化的理解与感受：一年来，杨总和我讲到，公司经营管理按照“诚信、责任、和谐;军队、学校、家庭。”12字方针操作，通过学习与了解，让我感受到公司是个很厚重的有社会责任感的企业。也是一个有良好学习氛围的企业，我来公司已经接近尾声的“培训师争霸赛”和互联网征文等一系列活动的开展就是的说明。从内部关系来说，感觉部门间、员工间关系非常和谐，大家生活上互相关心帮助，工作上各尽所能，配合默契，人与人之间平等真诚相待，亲如一家人。公司非常注重社会影响力和品牌效应。而从公司经营与业务来看，公司在本领域做到了全国地位。

2、工伤事宜的处理:我来公司四天时发生了不幸的林堂树工伤事故，当时我全程参与了林堂伤工伤事故的处理过程，这次工伤事故，让我真正感觉到公司是一个负责任的良心企业，在发生工伤事故后，公司从上到下都积极行动了起来。给予最快的处置方式，的医疗条件。也给我以后在处理这类问题及各项工作中指明了方向，让我坚定了工作的信心。在后续工伤事故中我也能够高效及时的去处理。

3、劳动关系的处理：我来公司一个星期左右，总经理杨总交给我去处理pmc部冯兴平的事情。当时我的前任让我不要去处理这个比较棘手的事情，但我觉得作为一个人事部的经理，协调各个部门的工作本来就是我应尽职责和业务，在总经理及部门的配合下，事情最终得到圆满的解决。通过此次事件的处理，我真正理解公司领导的良苦用心，只要按照公司的12字方针去操作，所有问题都一定会得到圆满的解决。

4、其他日常事务的处理：在这二个月中，公司先后举办了二次大的会议，一次为一年一度的广州建博会。作为人事行政部只是对其进行了配合和规范化的安排。另外一次是公司一年一度半年总结会，人事行政部对整个会议进行了具体筹划(包括会议地点、整个会议流程安排等工作)，通过这此会议也了解到自己安排这次会议还不够细致和周到，考虑得也不够全面，也对我这叫以后的工作提出了改进和更高要求。另就是人事行政部一些日常事务的处理，作为人力行政部在处理各个事务，我都希望能够及时高效的去处理完成，但是在实际工作中我还远远做的不够，在以后工作中需要进一步去加强。

通过一年的工作与学习了解，尽管我对公司的战略规划与经营情况情况掌握与了解还远远不够，还有许多需要学习提高的地方，但已深深爱上了这个大家庭，非常珍惜在公司工作的机会。希望能与公司共成长，虚心向领导与同事学习，不断提升自我，并结合自己过去的经验，不懈努力，踏实敬业，和部门同事一起，提高人力资源管理水平，共同推动公司发展。

二、工作中发现的问题及建议

激励对于组织经营至关重要。员工的能力和天赋并不直接决定其对组织的价值，只有当其能力和天赋发挥出来才能够为组织带来益处，而员工能力和天赋的发挥很大程度上取决于其动机水平的高低。动机决定了一个人努力的方向即选择做出什么样的行为，努力的水平即行为的努力的程度，坚持的水平即遇到阻碍时付出多大的努力坚持自己的行为。动机的内源性与外源性互补，内源性动机与外源性动机均感觉不足。现在的员工状态是没有好或是不好。混日子拿钱，公司好坏是否有发展似乎都跟自己无关，因为没有竞争所以没有压力。我想每个人都该问问自己，你工作的目的是什么，对于你的工作你做到更好了吗?对工作你是尽力了还是全力以赴了?你的目标和对自己的要求是什么?下一个2年之后在个人技能上、知识的存储上、最能体现个人价值的薪酬上你要达到一个什么样的高度，为此你做出了怎样的努力呢?

任何事物总要经历从无到有，从小到大的历程，这一年来我们在制度的建设、人文环境、行政后勤等方面已经迈开了前进的脚步，在未来的日子里我们会越走越好的，相信从现在开始，公司体制将更加健全，完善，公司各部门将有更大的向心力，凝聚力;20\_\_年我们会继续壮大的企业。付出与回报是相辅相成的，每个人都将自己看做是企业中的一份子、每个人都为此全心全意的付出、再大的困难再难的坎我们都可以趟过去。企业发展了，个人的价值也将得到提升。

**部门经理年终工作总结七**

建筑成本在建筑工程项目中占据着重要的作用，加强对成本的控制要建立在保证整个建筑工程的进度，以及工程质量的基础上，从而对影响成本的因素，采取有效的措施对其加强规范，从而将建筑成本控制在合理的范围之内，并且在保证质量的前提下尽可能地降低成本，提高资金的利用率，实现企业利润的最大化，提高企业的经济效益，从而促进企业的发展。下面是我的年终总结：

1建筑工程项目管理中成本控制的问题：

1.1管理成本的意识薄弱

虽然在项目经理部有明确的分工，但是这都是表面的，整个部门的成本管理意识都很薄弱。比如说项目建设中的技术人员，为了保证整个建筑工程的质量，因此采用了可行的技术措施，但是这种技术措施并不是建立在经济的基础上的，还有的工程组织人员，为了加快工程的进度往往盲目的增加施工人员数量，从而增加了成本[1]。

1.2控制方法不完善

对于一个建筑项目的控制是一个紧随建筑进程的过程，然而一个建筑项目有长有短，而且影响因素有很多，因此控制的主要目的就是使整个项目按照规定的大方向进行发展，但是上述方法在工程进展的过程中对成本的预计，在与实际值比较的时候是无法得出成本有没有超支，无法给项目的管理者提供有效的信息，从而使其无法决策，难以保证工程的成本的有效控制。

1.3事前事中控制不到位

对于建筑项目的成本控制必须做好事前的预算，并密切地关注建筑过程中成本的变化。目前，很多施工的企业缺乏事前对成本的控制，更是疏忽对施工过程中成本的管理，完全放任其发展，他们把对成本的控制仅仅放在整个工程完工之后的结束的阶段，最后阶段如果没有超支还好，不会给企业带来太大的影响，但是如果成本超支了就没有补救措施挽回超支的那一部分了，这样就减少了企业的利润，阻碍企业的发展。

1.4工程低劣质量对成本的影响

由于在建设过程中缺乏相应的监督与管理，质量问题频出，由于质量不过关会给企业带来的巨大的经济损失和名誉损失，甚至会危及到人们的生命安全，从而会破坏企业自身的良好的形象，阻碍企业的长远发展。

2加强工程项目管理中成本控制的措施

(1)建立组织机构。企业要想加强对成本的管理与控制，必须建立、完善以项目管理层为控制中心的功能和体系。成立成本管理的领导小组，以项目经理人为第一负责人，然后辅之工程技术部门、财务部门、以及质量管理部门等相关部门的领导的协助，共同努力发挥成本管理小组的作用，从而加强对成本的管理、指导以及考核，对所要进行的项目经济活动进行分析，制定合理的成本目标，并制定出相关的措施与途径，从而切实地达到成本管理的目的。

(2)围绕项目经理建立成本控制体系。项目经理在成本控制中占据着核心地位，以项目经理为中心在项目部建立一个成本控制量化的责任体系，有利于将成本目标进行分解给不同的岗位和作业层，明确每个层次的成本管理的任务以及目标，在此基础上实施有效的激励措施以及惩戒措施，从而达到权责利的结合，提高每一个人的成本管理的意识，促进每一个成本负责人积极主动地加强对成本的管理[2]。

2.2技术措施

(1)施工组织设计要经济、合理。合理经济的施工组织设计，不是凭空出现的，而是要结合建设项目工程的实际情况以及特点，还有具体的施工条件等来综合制定的，不仅要对工期以及成本之间的辩证关系进行考虑，还要制定正确可行的施工方案，促进施工现场的合理、规范，在此基础上通过对新工艺、新材料以及新技术的运用，不断地提高建设的现代化水平;此外，还要加强整个工程的进度，有效地缩短工期，加强竣工收尾工作的管理。在整个建筑工程施工的过程中，要实时地搜集实际发生的成本数据，及时地掌握市场信息，并在此基础上及时地调整施工的进度，更新施工设计，根据具体的施工情况来有组织的、科学的、有计划的安排施工，避免盲目地赶工期的情况的发生，保证成本不会由于赶工而激增，从而把成本控制在合理的范围之内。

(2)加强技术质量管理。管理技术质量的主要方法就是不断地研发、推广新产品、新技术以及新结构和新材料，在技术革新的基础上还要制定成本管理的技术组织措施，加强施工过程中的技术质量的检验，确保工程质量的合格，从而有效地避免返工，避免返工带来的经济损失，进而保证企业的经济效益。

2.3经济措施

(1)材料费。对于工程建设中所需要的材料用量，一定要坚持限额领料的制度，尽量一次性搬够，避免二次运输;在材料的价格方面，则需要遵循择优选择的标准，在保证材料的质量问题的前提下，选择价格更低的，此外还要尽量的降低运输费用，节省不必要的开支，提高资金的利用率，减少占用率[3]。

(2)人工费。人工费虽然没有材料费占得比重那么多，但是也不少，因此还是要加强对其的控制与管理。要不算改善劳动组织，合理使用劳动力，提高施工工人的工作效率，为了提高其工作积极性和主动性，可以实施相应的激励惩戒制度，为了保障工程的质量，要加强对员工的培训和教育，尽量减少不必要的、多余的生产用工，控制生产人员的比例，从而节省人工费的成本。

(3)机械费。在建筑工程中，机械的使用是少不了的，根据建设工程的实际需要，选配合理的机械设备，并要加强对机械的保养和维修，延长机械的使用寿命，合理、高效地利用机械设备可以有效地加快工程的进度，提高工作效率，减少机械的使用费用，从而达到节约成本、管理成本的目标[4]。

3结束语

建筑工程项目是十分复杂的，对于建筑工程来说建筑成本是最重要的，如今普遍存在管理成本的意识薄弱、控制方法不完善、事前事中控制不到位、工程低劣质量等问题，很容易造成成本的浪费，从而建筑企业的经济效益带来损失，因此为了避免这种情况的发生，企业必须加强建筑工程项目中成本的控制，通过组织措施、技术措施、经济措施将建筑工程的成本控制在合理的范围之内，从而实现企业的利益最大化。

**部门经理年终工作总结八**

\_\_年是公司逐步走上正轨、逐步走上科学化管理的一年，是公司巩固发展基础、拓展新业务的一年。作为商务部主管，在公司领导的帮助指导下，在各部门的密切配合下，在商务部员工的大力支持下，我较好地履行了一名商务部主官的职责，带领商务部在\_\_年工作中取得了一些成绩，为公司树立形象、提升品牌下了不少功夫、做了不少工作，下面结合自己一年来的工作，向公司汇报如下：

一、完成的主要工作。

(一)注重学习专业知识，提高自身的能力素质。担任商务部主管以来，我始终把加强学习、提高自身素质放在第一位，坚持向公司领导学习、向其他主管学习、向身边的同事学习，每次完成一项任务后，我都会专门找出时间进行梳理总结，找出自己在工作中好的方面和存在的不足，以便于在以后工作中能够针对弱项制定合理的计划。通过一年的学习提高，我本身不仅在专业知识、产品推广、活动策划、管理方法方面有了提高，而且在工作经验也更加丰富，思维更加开阔，管理的方法也更加灵活，这些能力的提高归功于公司各位负责人的批评帮助，归功于各位同事的及时提醒，才让自己的能力得到迅速提高。

(二)加强人力资源整合，提升商务部工作效率。年初，公司大幅改善办公条件、为员工营造舒适优雅的办公环境时，我针对商务部员工在\_\_年工作中存在的问题，进行了思考分析，对一些问题尤其是影响工作效率、工作质量的问题进行了剖析，并对商务部每名员工的工作内容进行了细化，明确了标准和工作时限，改善了管理方式。公司的考勤制度、安全制度、考核制度、差旅报销制度等各项制度实行以后，我及时组织商务部员工进行了学习，并要求每名员工要遵守好公司的各项制度，为公司正规化管理尽心尽力，坚决杜绝出现违规违纪等问题。

(三)坚持以活动为牵引，拓展公司品牌形象。\_\_年，我带领商务部的员工重点公司几项重点工作，价值11万的东站广告、恩施游戏中心推广、举行第三届血流大赛决赛、诗歌接龙、三峡首届花牌挑战赛、金麒麟奖、周年庆典活动、网站关键词排名优化、枝江万人花牌赛、我爱花牌微博管理和论坛发帖，qq群维护，发展新玩家等工作，在这些工作中，我带领商务部的员工分别在宜昌社区、五峰，长阳，枝江，宜都，松滋等多个地点社区进行了推广，通过活动举办和客户合作，圆满完成了任务的同时，展现了公司高效的工作作风和工作质量，同时赢得了更多玩家，提升了我们公司的知名度，为公司赢得了口碑。

(四)注重加强沟通协调，营造工作内外关系。\_\_年，作为商务部主管，不仅要维护好商务部内在的关系，调动商务部人员和兼职人员的工作积极性，还要和公司的其他部门密切配合，及时将收集的信息反馈交流，为其他部门完善提供参考、为公司制定策略和部署提供依据。同时，还要和各个社区及合作方进行沟通协调，尤其是在东站广告投放、社区进行推广活动、组织血流大赛、我爱花牌大赛等活动中，更要与玩家、社区人员、政府人员进行沟通协调。通过今年的工作，我感到作为商务部主官在这方面努力比较多，公司的外在发展环境和口碑有明显提升、公司内部员工关系也更加密切。

二、存在的不足

(一)活动组织筹划还不够严密。去年组织的几个大的比赛活动中，因为筹划不科学、细节考虑不到位、方案不具体等原因，导致在组织活动中出现现场秩序混乱、人员管控不严等现象，一定程度上影响了活动的组织，同时在组织活动宣传推广中，针对性不强、效果不明显的问题也有存在。

(二)管理理念还有一定的差距。作为商务部主管，不仅要做好自己的本职工作，带领商务部人员做好各项工作，而且还要管理协调好商务部各位员工的相关工作，在实际工作中，在管理调动员工的积极性上还有些差距，特别是在工作任务重、压力大的情况下，考虑员工承受能力比较少，只想高标准完成任务，为公司树立形象。这方面还需要进一步加强。

(三)广告推广的精准化还不够。\_\_年，公司推广总投入是43万元，投入比例比较大，成效也比较明显，尤其是我们商务部承办的几项大的活动，有效地提高了公司品牌，提高了影响力。但是在大项活动之前做的一些工作中，我们有些广告投放效果不够明显，没有针对人群进行投放，导致有些投入和成效不成正比。

三、\_\_年的工作规划

(一)高标准完成公司各项任务。今年公司在广告投入方面较去年有所下降，但是我仍会带领商务部的人员高标准完成公司赋予的更像任务，以更高的标准、更快的效率和更科学的方案，做好各项活动筹划。尤其是按照春季以新款斗地主为嘘头，夏季以花牌，秋季以血流，冬季以周年庆典做综合赛事的目标，贯穿整个年度工作，为公司带来更多盈利。

(二)打造精品提高工作质量。商务部的一项重要任务，就是提升公司知名度，为公司塑造品牌形象。在目前宜昌激烈的竞争市场中，作为商务部主官，我将以更加严格的要求、更高的标准、更详细的筹划，提高工作质量，切实通过把工作做精细，赢得工作上的主动。

(三)进一步提高自身能力素质。总结去年的工作，自己有很多体会和收获，关键是找准了自己的努力方向。今年，我将通过各种方式学习提高自己的能力素质，争取以更完美的工作、更专业的知识、更科学的分析、更详细的筹划、更合理的管理来展现自己，为公司在新年度的发展做出更多贡献。

**部门经理年终工作总结九**

一、银行工作需要严谨的工作态度。

其实做任何工作都应当认真细致，尤其是在会计处，每个岗位都需要与数字打交道，经常要处理很多数据，要求精确，任何一点细小的错误都会影响到整体的结果。比如做同城交换，借贷双方的金额数字必须完全准确，才能进行解付和交易。在记账时，每一笔交易录入电脑后都要有专人复核，确保汇款时间、金额、汇款人和收款人账号等各项要素准确无误。

二、讲究分工合作，工作程序详细具体，每一步骤都有必须的操作规范。

比如进行代理兑付汇票结清录入时，必须按照计算核对总金额、记账、复核、打印、批轧这些步骤进行。每一张汇票的信息都要准确地输入电脑，还要经过复核。如果资料出现错误，就无法使交易成功。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须大家一齐分工合作，才能最终完成工作任务。

三、与同事的相处与交流很重要。

由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，所以同事之间的沟通与交流很重要。在工作过程中难免会出现一些差错，给下一道工序的同事造成不便;或者由于某些客观原因，虽然不应由某个人完全负责，但确实影响到其他同事的工作。这时必须要用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

期间，我得到了各位领导、教师和前辈们的关心与帮忙，各位教师都十分耐心地教导我，让我不但学会业务，也学到很多待人处事的道理。异常是办公室里的教师们，在繁忙的工作中抽出时间，不仅仅在工作上给我指导，向我解说业务知识，还在生活上给与很多关怀。期望以后有机会能再向各位教师学习请教。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有异常的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。对我而言，社会和单位才是的大学，我发现自我在课本上学到的知识太有限，太浅薄。在交行里每一个人都是我的教师，我要学习的实在太多太多，不仅仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

**部门经理年终工作总结篇十**

年终部门经理总结范本今年,由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入,饮食行业环境相当严峻,如何搞好经营,饮食部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使饮食部在饮食业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将主要工作总结如下:

一、各项经济指标完成情况:

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元,比去年的\_\_\_\_\_元,增长\_\_\_\_\_元,增长率\_\_%,营业成本\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加\_\_\_\_\_元,增加率\_\_%,综合毛利率\_\_%,比去年的\_\_%,上升(或下降)\_\_%,营业费用为\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加(或下降)\_\_\_\_\_元,增加(或下降)率\_\_%,全年实际完成任务\_\_\_\_\_元,超额完成\_\_\_\_\_元,(定额上交年任务为380万元)，年终部门经理总结范本。

二、今年完成的主要工作:

(一)落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。

今年,饮食部定额上交酒店的任务为380万元,比去年的320万元,上升60万元,上升率为19%。为了较好地完成任务,饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_元,增加了\_\_\_元,增长率为\_\_%。

(二)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1.健全管理机构,由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2.完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3.建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专薄记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4.加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5.提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以耒日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而耒,满意而归。

(三)开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在饮食业不景气,生意难做的情况下,饮食部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆偿试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二,开展联营活动,饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点，工作总结《年终部门经理总结范本》。第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。[ne\_t]

(四)全员公关,争取更多的回头客。

饮食部领导把公关作为一项重要工作耒抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年饮食部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依\_制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习\"三字经\"活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的.成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈会5次,妇女会2次,家访6次,探望病员20次。

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有8次,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约5人。

(七)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。

1.严格劳动用工制度,饮食部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长6人,领班8人。对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2.完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,饮食部领导首先明确了培训要具有\"目的性\"、\"实用性\"、\"时间性\"的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展\"推销手册\"、\"服务知识、技能\"、\"咨客服务规范\"、\"酒店管理知识\"、\"出品质量\"、\"促销业务知识\"、\"英语50句\"、\"礼貌用语\"、\"安全卫生知识\"等培训达200多次。

(八)重视食品卫生,抓好安全防火。

1.重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竟赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2.抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以耒未发生任何的失火事故。

(九)按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

**部门经理年终工作总结篇十一**

20\_\_年转瞬即逝，回顾这一年来，我在某某银行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将\_\_\_\_上一年的工作情况总结如下：

作为一名理财客户经理，不仅要逐步提高自己的服务意识和服务水平，做好客户的财务保密的工作和管理工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

一、努力提升业务技能水平，强化理财管理意识。

为了能够更好的拓展客户，在分行某某部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识理财业务的操作模式，理财经验和管理的把握也进一步得到了提升;另外，为了加强学习业务技能，一年内先后某次参加了分行举办的技能培训。

二﹑加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作。

由于\_\_\_\_年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。一年期间，曾参与万客户的理财工作，为客户建立了良好的关系，实现了人民币理财产品多万元。

三、积极营销外币储蓄和理财产品。

今年总行推出了系列产品，借此向我行大客户推销我行的理财产品，共营销了美元理财产品万美元、港币理财产品万港币、人民币理财产品多万元。

四、加强客户营销，增加客户群体。

自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，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、协调办事能力等方面，经过上一年的锻炼有了一定的提高，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。

**部门经理年终工作总结篇十二**

我由东营泰基汽车销售服务有限公司调到寿光玄武任管理部经理。在公司领导的关心和支持以及同志们的协助下，管理部完成了各项工作，和领导交办的各项任务，为公司的发展做出了一定的贡献。我也做了大量的工作，得到了公司领导的肯定和同志们的信任。下面，我向大家简单总结工作情况。

一、加强学习，提高素质

作为管理部经理，要想作好本职工作，首先必须在思想上与集团和公司保持高度的一致。我始终认为，只有认真执行集团公司文件，服从公司领导，才能排除一切干扰，战胜一切困难，干好管理工作。为此我认真学习了集团文件精神并在实际工作中不断加以实践，实事求是，公平公开。在工作中，我坚决贯彻执行集团和公司领导的各项指示、规定。时刻不放松学习，始终使自己的思想跟得上公司的发展。

二、提高管理能力

作为一名管理干部，能做到恪尽职守，认真履行自己的职责，积极协调与集团公司及各部门的关系，作好后勤工作，配合各部门作好工作。去年刚到公司，为了熟悉业务，我经常向公司领导学习，逐渐熟悉和掌握了管理部的工作方法，认真落实集团要求，实行公开、民主管理。在工作中，我积极向领导反映职工的意见和建议，认真维护职工权益，积极为职工在生活方面创造条件，改善职工伙食，安装太阳能热水器等，将公司对职工的关心送达到每名职工心中。

三、推进工作的全面进步

在公司领导的带领下，我带领本部门同志，完成了各项工作指标和领导交办的各项任务。未发生重大安全事故。开业初期，根据集团文件结合本公司实际情况，制定、完善了一些公司制度，包括伙房、宿舍、保安、考勤、电脑、处罚等，在公司领导带领下，积极拓展外部关系，认真做好接待工作。积极向公司领导提出自己的建议，力争做到发展要有新思路，工作要有新举措。春节过后，新建了车棚，方便职工停车，4月份，开始筹建蔬菜大棚，现已开始种植，很快就可以为集团和职工食堂提供绿色无公害蔬菜。

**部门经理年终工作总结篇十三**

大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象。大堂经理是银行的形象代言人，她的言行举止和服务质量是银行形象的缩影;大堂经理是连接客户、柜员、客户经理的纽带，她不仅是工作人员，还是客户的代言人。作为大堂经理，我深感责任重大，时刻铭记大堂经理岗位职责，努力做好厅堂内的服务销售管理、迎宾接待、客户疏导、业务推介、客户挖掘等各项工作。20\_\_年已经结束，20\_\_年正踏步向我们走来，我们要回首过去，总结提高，展望未来。在过去的一年里，在余行长的带领下，在同事的帮忙和自身的努力下，我收获颇多。

在政治觉悟方面，坚持和拥护党的领导，深入学习贯彻党的十八大以来历次全会精神和“两学、一做”会议精神，努力提高思想政治素养和理论水平，保持思想上的清醒和政治上的坚定，在实际工作中发挥先锋模范作用，践行全心全意为人民服务的宗旨。在提升服务水平上作表率，在服务礼仪、服务效率、服务技巧、服务能力等方面不断的加以改进，努力提升客户的体验，让客户真正感受到我们的真诚和温暖，敢于投身到化解不良的战场上去，磨砺自己，丰富自己，成就自己。

在工作中，认真贯彻总行的各种会议精神和工作部署，在自己的岗位上做好引导和分流客户，根据客户需求，推荐渠道预约功能，引导客户至相应业务办理区域体验或办理，减轻柜面压力的同时提高了网点自助渠道和电子渠道迁移率。努力提高识别优质客户和挖掘潜在客户的能力，尤其是存量客户的潜力，用我们的真心为客户服务，向他们介绍合适的基金、理财等金融产品，让客户认可、信任并依赖我们，实现共赢。在遇到客户投诉和网点内各类突发事件时，我也更加沉着冷静，设身处地为客户着想，耐心为客户解决问题，获得客户的一致好评。

在不断进步的同时，我深知自己还存在很多不足。尤其是在今年12月份由大堂经理转岗从事个贷客户经理一职，在客户经理这个岗位上，我还是新人一枚，到了新的岗位，自己的工作经验、业务知识和其他的客户经理相比有一定的差距。

一是金融专业知识有待进一步加强。个贷客户经理岗位的专业知识更加细化，尤其是面对如今市场经济的多样性，如何能给我行优质客户提供专业的金融信息和理财产品，这就需要提高自身的学习能力和学习主动性，及时掌握最新的财经信息和准确分析未来的经济走势，以提高自身金融专业知识水平。

二是营销能力还有待加强，缺乏主动性和创新性思维。在工作中过于被动，领导安排什么就做什么，喜欢按部就班的工作模式，缺乏自己思考，不够积极主动。

三是服务意识和解决问题的能力还有待提高。四个层次服务包括标准化的形式服务、高效率的内涵服务、增值性的贷客理财服务和主动性的柜面营销服务。我在接待客户时虽然很熟练但有时流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。在处理问题时有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

针对这些问题，在新的一年里，在领导同事的监督和帮助下，我一定要做出改变，提高自己。

一是努力学习金融业务知识，尤其是个贷业务相关管理规定，密切关注制度的变化。做好本网点的个贷业务系统录入、维护;落实项目的批复条件和账务处理，贷款资料的整理、档案移交;跟踪和监督借款人的履约情况，负责对逾期贷款的催收和客户提前还贷的业务处理等基本岗位职责。

二是发挥人的主动性，我们不仅要维护现有贷款客户的合作关系，还要主动挖掘、争揽新的客户资源，扩大本网点优质贷款客户群，做好各带客户群的交叉销售，提升客户在我行的贡献率。同时针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销。

三是提高服务意识和团队合作意识。我们在为客户服务的时候不仅要满足客户的表面需求同时要学会挖掘客户的潜在需求，在客户有问题和困难的时候，要认真倾听客户的难处，争取客户利益最大化。另外要加强团队协作能力，加强交叉营销，与同事一起，全方位服务客户。

**部门经理年终工作总结篇十四**

尊敬的各位公司领导：

你们好!

时光飞逝，日月如梭，在大家的辛勤工作努力奋斗中，\_\_年很快步入了尾声，转眼之间，我们公司成立至今已有\_\_年有余，业绩进入了平稳发展趋势，在\_\_已经拥有了一定的稳固市场，这与公司严格的管理制度及质量要求是密不可分的，也是公司各位领导的英明决策和各位同仁努力奋斗才能取得的成就!不知不觉我进入公司也已经一年多了，在各位领导及同仁的指导帮助下，终不辱使命的完成了公司合理安排的各项业务。回顾总结：在以公司宗旨为轴心，以公司利益为前提的条件下，我部也取得了一些小小的成绩，但仍存在诸多不足，导致在工作中出现纰漏，给公司造成了不良的.影响及不可挽回的负面损失，在此，我向公司表示深深的歉意。现总结失败教训，吸取经验，确保相同的错误绝不会出现第二次，将一切不良问题处理在萌芽状态。

这一年中，总体形式较为可观，在上半年中，有个别单项完成过程中不为乐观，总结得出以下几点!

一，施工现场的管理及监督：管理既是对工人的合理安排调度，明确分工，责任到人，监督是对现场施工工作进度的跟进，在每一阶段应注意的细节问题，每下一阶段可能出现的不利情况，监督及时才能确保不出现任何不良问题;正是此两点，我做得不到位，导致在三月份的一单项业务中出现纰漏，有负公司领导的期望及各位同仁的热诚帮助，实为惭愧。失败乃成功之母，日后，必须严格管理，责任明确到人，让工人明白其职责所在，这是确保质量的重要性;现场的监督要做到胸有成竹，了于指掌，及时跟进!

二，技术工种的指导及培训：装饰行业日益精工化，市场紧促，竞争激烈，技术要求是生存的关键，没有最好只有更好!施工过程中技术人员的作业是质量的根本保障!中国人口众多，但任何公司企业更需要的是人才，优秀的技术人员是公司发展中不可缺乏的人才之一。对员工加以指导培训，巩固技术，聚众之长，纳贤之优，因人致宜，掘其所长，才能不断提高技术含量。因此，计划在明年将继续扩建团队，优胜劣汰，做到技术不合格，坚决不上技术岗位!

三，针对于客户要求：顾客是上帝，服务提高产品负价值，在不影响公司及个人的利益和声誉的前提下，对客户应做到有求必应，巩固老客户，增强声誉。客户的需求就是我们的追求!

关于以上几点，诚望公司领导及各位同仁给予指点帮助，万分感谢!

**部门经理年终工作总结篇十五**

20\_\_上一年，在公司各级领导的正确领导下，带领项目部全体员工，认真学习公司的各项规定，继续贯彻执行和落实公司的各项规章制度，思想上、行动上、工作上和公司保持高度一致，紧紧围绕公司的总体部署和任务目标，加强管理，齐心协力，发扬无私奉献的精神，较好的完成了上一年生产计划，根据项目部的实际工作情况，总结如下：

一、完成工程项目

1、完成了建筑工程基坑开挖的施工任务，做好了基础基础主体施工的各项准备工作。

2、厂房工程建设基本完成。

3、项目基坑工程完成，基础垫层施工完成，准备施工防水工程施工。

二、加强工程质量管理

我们坚持靠质量求生存、向管理要效益的经营理念，强化质量管理，提高工程质量管理水平，在质量管理过程中，严格按照设计要求及各种规范规程施工，实行工程质量责任制，要求各工种人员加强施工人员的质量仪式教育，做好施工前的技术交底工作，明确质量标准和要求，我们坚持百年大计质量第一的方针，做好质量通病预防工作，制定管理措施，做好每道工序质量的控制，各班组必须做好质量的自检、互检、交接检工作，项目部做好施工全过程的.监督检查工作，在自检合格的基础上组织相关人员进行专检，不断提高工程质量。

三、强化安全管理

为了认真贯彻执行安全生产规定，实施工程安全技术措施，建立健全安全生产管理机构，坚持管生产必须管安全的原则，安全与生产矛盾时，生产必须服从安全，项目部施工员在安排施工任务时，应同时做好安全技术交底工作，施工现场服从安全管理，对施工中的各部分各工种都组织有关人员进行检查和验收，建立安全生产教育制度，对新工人和其他人员，必须有针对性、有组织的进行施工基本知识和操作规程教育，正确使用安全防护设施和劳动保护用品，严格落实施工组织设计和施工方案中各种安全技术措施，确保施工安全生产。

四、施工管理情况

1、在工程施工管理中，做到有组织、有计划、合理科学安排施工人员，真正发挥，提高施工效益。

2、在保证工程质量和安全的情况下，加快施工进度。

3、施工成本控制，一是严格控制项目部的费用开支;二是做到增加收入;三是做好工程经济签证工作。

4、加强成本管理提高经济效益，通过调整施工队伍完善施工管理，提高施工人员的业务素质等手段，使管理水平进一步深化。

5、加强材料管理，在施工使用材料过程中，严把材料质量关，严禁不合格的材料进入工地。

6、加强施工管理，提高施工施工组织水平。正确的选择施工方案，合理布置施工现场，搞好现场调度和协调配合，加快施工进度，缩短施工工期，加强技术管理，提高工程质量，制定并贯彻降低成本的技术组织措施，提高经济效益，加强施工过程的技术质量检验制度，提高工程质量和做好各种避免返工的措施。

五、争创优质品牌工程

牢固树立百年大计质量第一的知道思想，强化项目部全体员工的质量意识，严格执行质量验收标准，强化内部质量管理控制，使工程管理活动秩序化、规范化，确保单位工程一次性验收合格率100%，按照公司质量目标及合同的质量要求，编制单位工程质量目标计划，抓住事前、事中、事后控制的三个阶段，项目责任人从开工到竣工对工程技术、质量安全等全面负责，合理科学组织施工，努力争取银河华府c—1办公楼项目创优质工程

六、抓好项目部建设

在项目部的各项工作中，不断增强员工的政治意识，大局意识，责任意识，使整体素质和凝聚力得到显著提高，积极组织员工认真学习，贯彻落实公司的会议精神，坚持公司的利益高于一切，使全体员工加强责任心，积极参与、配合公司的各项工作。

七、下一年的工作计划安排

1、按照公司的施工任务目标，加强管理，严格要求，真抓实干，认真完成公司安排的各项施工任务。

2、在工程质量上加强管理措施，争创优质工程。

3、在安全文明施工上，争创省级安全文明工地。

4、加强项目部施工管理，加强工作责任心，提高办事效率。

**部门经理年终工作总结篇十六**

20\_\_年转瞬即逝，回顾这半年来，我在某某银行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将\_\_\_\_上半年的工作情况总结如下：

作为一名理财客户经理，不仅要逐步提高自己的服务意识和服务水平，做好客户的财务保密的工作和管理工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

一、努力提升业务技能水平，强化理财管理意识。

为了能够更好的拓展客户，在分行某某部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识理财业务的操作模式，理财经验和管理的把握也进一步得到了提升;另外，为了加强学习业务技能，半年内先后某次参加了分行举办的技能培训。

二﹑加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作。

由于\_\_\_\_年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与万客户的理财工作，为客户建立了良好的关系，实现了人民币理财产品多万元。

三、积极营销外币储蓄和理财产品。

今年总行推出了系列产品，借此向我行大客户推销我行的理财产品，共营销了美元理财产品万美元、港币理财产品万港币、人民币理财产品多万元。

四、加强客户营销，增加客户群体。

自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，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、协调办事能力等方面，经过上半年的锻炼有了一定的提高，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。

**部门经理年终工作总结篇十七**

打造一流的人事干部队伍，是历史赋予人事部门的光荣任务，如何实现这一目标，我认为必须引入科学的人事管理，在科学发展观的指导下，通过计划、组织、协调和控制等一系列手段，优化人与人、人与事、人与组织的关系，限度地发挥组织和个人的作用。人事部门的作用发挥，必须由高素质的人事干部队伍作保证，提高人事干部素质可以从公务员考核的“德、能、勤、绩、廉”五个方面入手。

一、德应该放在首位，德才兼备，以德为先。德以人本，人事干部的道德建设关系着人心向背，关系着党的形象和威信，关系着人事事业的成败：作为高素质的人事干部，在德的方面应有哪些要求呢？

一是服务宗旨必须明确。要履行工作职责，做到全心全意为人民服务，就必须心系群众，服务人民，心胸豁达，富有情义。要牢固树立正确的权力观、地位观、利益观。时刻提醒自己，手中的权力来自人民，没有任何理由轻视群众。要自觉树立服务意识、责任意识。在服务中心、服务大局、服务基层、服务群众上履行职责。要正确处理对上负责和对群众负责的关系。思想上尊重群众，感情上贴紧群众，行动上服务群众。平时的工作中要提倡换位思考，想一想如果我是一个服务对象，对自己的这种服务态度和工作作风是否能满意。

二是政策观念要强。人事干部从事着国家人事行政管理工作，日常的工作中涉及到党和国家政策的贯彻执行，贯彻果直接影响经济社会发展，影响到国家形象，处理不当会给国家带来巨大的损失，在人民群众中造成负面影响。合我们的工作实际，钻研好、理解好政策是每一个人事干部基本功。要用历史的观点对过时的政策适时扬弃，防止影响新的政策的贯彻落实，要做到勤记、勤学。运用政策要有严肃的政策观念，做到令行禁止，违反政策规定的话不说，违反政策规定的事不做。要善于发现现行政策措施中存在的问题，中国幅员辽阔，各地的基本情况不同，国家制定出的一些政策措施在一些地区适用，在另一些地区不一定适用，要及时发现问题，向上级反映，提出修改意见，这也是对事业负责。

三是要讲团，团是成就事业的前提和基础，“人心齐、泰山移”，“众人划桨开大船”。只有团才能有凝聚力、战斗力，只有团才能出生产力，才能出优秀的人事干部团队。在工作中，要时时处处讲团，顾大局，不利于团的话不说，不利于团的事不做，在全局形成谋发展、干大事的浓厚氛围。要以良好的精神状态，狠抓薄弱环节，遇到难点问题要马上形成合力，要用集体的智慧开创人事工作新局面。

二、能力十分重要

作为一个人事干部，光有为人民服务的热情是不够的，还要具备研究新情况，解决新问题，开创工作新局面的能力。从能力上讲，时代要求我们每一个人事干部必须是本岗位的行家里手，否则打造过硬队伍和创一流业绩只能是一句空话。

第一要提高岗位适应能力。时代的发展对新时期人事干部提出了更高的要求，人事干部要适应这一要求，不仅要学好政策，把握好政策界线，在完成好各自工作的同时，还要根据自己的岗位实际学习人才学理论、行为科学理论、经济管理及专业技术知识，拓宽知识面。不仅要把提高学历层次放在重要位置，更重要的是要熟悉人事部门的各项基础业务工作，要为新进机关人员开展人事业务培训并引入相应的考核机制，这样做除了对正常的工作开展有利以外，也为干部轮岗创造条件。要提倡老同志主动对年轻同志进行传帮带，也要求年轻同志虚心向老同志学习业务，及早掌握处理业务的能力，迅速地成长起来。

第二要提高创新思维能力。长期以来，由于受传统思想的影响，一些人事干部养成了按部就班的习惯，创新意识不强，求稳思想较重，这种状况应当改变。一要有高昂的创新激情，它来源于强烈的事业心和责任感。作为一个人事干部，我们必须要认清自己的责任和和使命，爱岗敬业，锐意进取，勇于奉献，永远保持高昂的工作热情和创新激情。二要有科学的创新态度。创新是一种科学实践。我们不能把创新当儿戏，为了一时的头脑发热而“创新”，为了好听、好看而“创新”。要把创新的激情与求真务实的态度合起来，坚持一切按科学要求办事，按客观规律办事，立足实际、着眼发展、统筹兼顾、量力而行。三是要有正确的创新方法。创新不是标新立异，而是为了解决问题、促进发展。所以创新的基本方法是要认清形势，找准问题。要准确把握党和政府的中心工作、经济社会发展大局、人事工作的发展趋势及人才队伍建设现状等情况和要求，找准人事管理工作中存在的突出问题和薄弱环节，集中精力，认真破解。

第三要提高解决问题能力。解决问题是人事工作中经常碰到的事情，如何解决好那可不是件简单的事。一要善于调查研究。问题大多数发生在基层，解决问题的办法也大多数来自基层，只有基层人事管理工作中的突出问题和矛盾摸清楚，才能把解决问题的办法找出来。二要善于思考问题。要养成勤于思考的习惯，善于去粗取精，去伪存真，由此及彼，由表及里，科学系统的思考问题。要增强忧患意识，危机意识，善于见微知著，以小见大，由近知远，不断发现新问题，寻求新突破。三要善于总归纳。实践是的课堂，的老师。要培养总归纳的良好习惯，及时总实践中的成功做法，认真吸取工作中的经验教训，正确把握事物的发展规律，不断提升工作能力和水平。

三、工作要勤奋，新时期勤奋精神、工作态度和敬业情况是一个人事干部勤的体现。

首先，每个人事干部要以饱满政治热情对待工作，要有“不用扬鞭自奋蹄”的精神。具体体现在对人事工作的热爱，要有终身为人事工作奉献的精神，忠于职守，爱岗敬业、勤奋工作。现在社会发展很快，竞争非常激烈，工作和学习如同“逆水行舟，不进则退”，要只争朝夕，努力做好工作。

其次，必须树立效率的观念。当今社会是讲究高效率的社会，人事干部必须以提高工作效率为已任，要通过自己的不断努力，创造出人事管理的高效率。实现人事管理工作的高效率离不开信息化手段的使用，如今想创造出一流的工作业绩而不采用现代化管理手段恐怕是难以实现的。现在我们局的信息化条件是相当不错的，关键在于运用。在这个问题上，第一是要有这个意识，每开创一项新的工作，要从头开始重视信息化使用的问题，经历了长期的积累，将会给我们的人事管理工作带来非常好的成效。这点在我们的一些人事工作中已经得到验证，但还很不够，目前我局由于信息化管理滞后给工作带来的不便还是存在的。换言之有些可以提高效率的事情我们还没有做好，必须引起重视。第二是要有运用信息化的水平，现在我们人事干部的文化水平不低，不存在学习信息化知识的障碍，学习条件也很不错，所以主要还是内因。要切实把信息化使用当成工作之必须，掌握运用现代信息技术服务于人事工作，使我们的服务更高效、更便捷。

四、要创造出的业绩

业绩是每个人事干部通过创造性的劳动产生的，毫无疑问我们中的每一个人每一天都在创造着我们的工作业绩，这是一种时代的责任，同时也是社会衡量我们服务水平高低的依据，与我们打造一流人事干部队伍密切相关。

一是为适应时代发展而进行人事工作创新而产生的业绩。适应时代发展，人事工作必须锐意改革，在改革过程中，有很多全新的工作需要我们去努力，去创造性地工作，没有这种工作的创新，人事工作就不能适应经济和社会发展的需要，也就会被历史所淘汰，就没有什么前途。这一点每一个人事干部都必须要有清醒的认识，要力争在自己的岗位上开拓创新，谋求新的发展，通过辛勤努力的工作，创造出一流的业绩而奉献给国家。

二是服务于群众的传统人事工作所创造出的业绩。人事部门有很多岗位由于其自身的特点，其工作方法和标准继承性很大，国家刚性的政策规定较多，表现在工作上大多是常规性的，但却是人民群众所必须的。我们许多人事干部常年默默默无闻地服务于第一线，用平常的眼光，好象做了一辈子也没有什么创造出什么骄人的业绩来，这种业绩很容易被忽视。从科学评价公务员的业绩和充分调动积极性的角度去认识，这种情况必须改变，原因是人事干部可以有岗位分工的不同，但大家都在履行着为人民服务的义务，从事日常工作的人事干部所创造的工作成绩同样应该被尊重，这样才能形成一种合力，才能共同完成好党交给我们的人事工作大业。

五、做廉政建设的标兵

艰苦奋斗，勤俭节约，廉洁从政，清白高尚。树立正确的人生观、价值观。实际工作中，不收受贿赂，不利用工作便利为自己牟取私利，不对服务对象提要求、讲条件，不弄虚作假、徇私舞弊。弘扬艰苦朴素、勤俭节约的精神，用党的纪律严格约自己，自重、自省，保持高尚的情操和清正廉洁的浩然正气。

在处理具体问题时，要秉公办事，以民为本，取信于民，不滥用权力，不对群众说空话、假话。要维护人事干部之间的团和诚信。坚持做到对上级不欺骗、不隐瞒、不虚报功绩、不阳奉阴违;对同事不虚伪、不做作、不搞两面作风。

生活正派，情趣健康，讲求操守，注重品行。自觉加强党性修养。常把自身言行与党和人民的要求、与党性原则相对照，及时发现问题，克服不足。“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”。不能为了一己好恶损公肥私，不能以下不为例为自己开脱。三是培养有情趣的兴趣爱好。人事干部要以正当方式追求理性业余爱好，不沉迷于灯红酒绿和低级趣味，从而培养自己高尚的人格。

**部门经理年终工作总结篇十八**

一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动,进一步整合服务资源,促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型,不断提升服务水平,创造客户价值,积极承担社会责任,为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

2、针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

\_\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达7%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本,促进销售，把日常业务处理和服务工作相合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动,不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动,公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作。为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

**部门经理年终工作总结篇十九**

20\_\_年\_月\_日，经盈众集团控股有限公司董事会的任命，我担任盈众传媒总经理一职。这一年里，在集团董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回顾一年个月来工作，主要有以下几方面：

一、组织建设

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监李涌、运营总监郑非、财务总监黄慧娟。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监黄慧娟共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监黄慧娟来完成。

二、文化建设

注重企业文化建设，提炼盈众传媒的文化“合众共赢、激情创新”，既强调与集团的关系又突出公司传媒性质的特征。承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、快乐生活”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断营销创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

三、团队建设

通过组织一系列活动来建设盈众传媒的大团队：组

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