

# 个人年度总结(15 篇)

## 个人年度总结 1

20xx 年，对于我一个刚刚踏上工作岗位上的新人来说，是有着特殊意义的一年。置身于新的环境，面对身边的各种陌生，等待我的也是各种挑战。从 7 月份来到区城管局参加工作到现在，虽然只有短短的 xx，可在局、大队的正确领导下，在队长与同事的热情帮助下，我很快驱散了身边的陌生，更好地将自己融入到了这个城管工作当中，不断学习，不断成长，也让我对城管这个执能部门转变了根本性的看法，现将工作以来的情况总结如下：

### 一、认真学习，努力提高。

首先要在日常工作中认真学习相关知识，熟读熟记相关法律、法规、规章和执法队伍内部管理规定，并且能熟练掌握和运用，严格要求自己，尽快进入角色，以提高自己的执法技能和水平，做到依法行政。

其次，在业务学习和实际处理方面，要虚心向领导和同事请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉城管工作环境和内容以及渣土这一块的相关业务。二、脚踏实地，努力工作。

在工作上，我对自己的要求是：不急于求成，要脚踏实地，一步一个脚印，有过程，才会有收获。

在城管大队工作的 xx 中，领导和同事们的耐心指导下，我在熟悉的基础上已经基本能完成各项日常工作；并且在工作中，按照规章制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关的各项规章制度，尊重领导，团结同志，关心集体，积极主动，多做贡献，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，并且不断改进工作。

我现在所属的渣土中队的工作主要是负责辖区内施工工地车辆驶出工地污染路面和夜间施工饶命这两块。不仅白天，还有晚上都会在领导的带领下在辖区内的各个工地巡查，以及处理案件，这就要求我们要有过硬的业务知识以及处理相关业务的能力。所以，压力还是有的，可正是因为有压力，才能让我更快的熟悉业务，更能理解城管这个执法部门不可或缺的作用，也更让我有一种荣誉感，因为城市的路面环境以及群众的夜间能否安睡也有我的一份。

这 xx 以来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，虽然有了不少的收获，但由于工作经验甚浅，我也清楚的认识到自身还有很多不足，还需要不断的学习与努力。今后，对相关的法规知识需要更进一步的学习和理解，对案件方面的技能还应该不断的加强熟练，作为一名城管协管员来说，我还有很多的东西要学习，还有很长的路要走。

这四个月以来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，虽然有了不少的收获，但由于工作经验甚浅，我也清楚的认识到自身还有很多不足，还需要不断的学习与努力。今后，对相关的法规知识需要更进一步的学习和理解，对案件方面的技能还应该不断的加强熟练，作为一名城管协管员来说，我还有很多的东西要学习，还有很长的路要走。

一是注重自身的执法者形象。一支队伍的风气，从队员的自身形象上就可以得到很好的体现，换句话说队员的形象，就代表了队伍的形象，因此，做一个整洁、礼貌的执法队员，可以使老百姓对城管执法队员有一个好的第一印象。

二是提高自身的思想觉悟。首先，牢固树立为人民服务的思想，把一切工作的出发点和落脚点放在群众高兴不高兴、满意不满意上，努力做代表人民群众利益的实践报告者做到八个要也就是要学习政治，坚定信念要钻研法律，娴熟业务；要关心干部个人集体，珍惜荣誉；要积极主动，多做贡献；要服从命令，听从指挥；要团结友爱，互相帮助；要依法办事，礼貌待人；要洁身自好廉正廉洁其次，要求队员认真学习城市管理相关的法律、法规、规章和执法队伍内部管理规定，并熟练掌握和运用，以提高自己的执法技能和水平，做到依法行政。再次，要求队员把上级的精神，城管的法规同执法工作实践相结合，针对执法中出现的各种矛盾，认真思考分析，善于抓住主要矛盾，弄清主客观原因，区别对待，灵活处理，创造性地工作，把矛盾解决在萌芽状态。

三是廉洁奉公。要求在执法过程中做到十个不准，要廉洁奉公、公私分明、洁身自好，坚持杜绝权钱交易，在内心筑起法纪的防腐墙，要经得住考验，从小事抓起，防微杜渐，勿以善小而不为，勿以恶小而为之。

## 个人年度总结 2

20xx 年是新的一年，是全国卫生系统继续深化改革的一年，在过去的 xx 年中，全体护理人员在院长重视及直接领导下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，较好的完成了院领导布置的各项护理工作，完成了 xx 年护理计划

90% 以上，现将工作情况总结如下：一、认真落实各项规章制度

严格执行规章制度是提高护理质量，确保安全医疗的根本保证，护士工作总结。

1、护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

2、坚持了查对制度：

(1)要求医嘱班班查对，每周护士参加总核对 1-2 次，并有记录；(2)护理操作时要求三查七对；

(3)坚持填写输液卡，一年来未发生大的护理差错。

3、认真落实骨科护理常规及显微外科护理常规，坚持填写了各种信息数据登记本，配备五种操作处置盘。

4、坚持床头交接班制度及晨间护理，预防了并发症的发生。

二、提高护士管理水平

1、坚持了护士手册的记录与考核：要求护士手册每月 5 日前交护理部进行考核，并根据护士订出的适合科室的年计划、季安排、月计划重点进行督促实施，并监测实施效果，要求护士把每月工作做一小结，以利于总结经验，开展工作。

2、坚持了护士例会制度：按等级医院要求每周召开护士例会一次，内容为：安排本周工作重点，总结上周工作中存在的优缺点，并提出相应的整改措施，向各护士反馈护理质控检查情况，并学习护士管理相关资料。

3、每月对护理质量进行检查，并及时反馈，不断提高护士的管理水平。

4、组织护士外出学习、参观，吸取兄弟单位先进经验，扩大知识面：5 月底派三病区护士参加了国际护理新进展学习班，学习结束后，向全体护士进行了汇报。

#### 加强护理人员医德医风建设

1、继续落实护士行为规范，在日常工作中落实护士文明用语 50 句。

2、分别于 6 月份、11 月份组织全体护士参加温岭宾馆、万昌宾馆的礼仪培训。

3、继续开展健康教育，对住院病人发放满意度调查表，(定期或不定期测评)满意度调查结果均在 95% 以上，并对满意度调查中存在的问题提出了整改措施，评选出了最佳护士。

4、每月科室定期召开工休座谈会一次，征求病人意见，对病人提出的要求给予最大程度的满足。

5、对新分配的护士进行岗前职业道德教育、规章制度、护士行为规范教育及护理基础知识、专科知识、护理技术操作考核，合格者给予上岗。

#### 四、提高护理人员业务素质

1、对在职人员进行三基培训，并组织理论考试。

2、与医务科合作，聘请专家授课，讲授骨科、内、外科知识，以提高专业知识。

3、各科室每周晨间提问 1-2 次，内容为基础理论知识和骨科知识。

4、“三八妇女节”举行了护理技术操作比赛(无菌操作)，并评选出了一等奖(吴蔚蔚)、二等奖(李敏丹、唐海萍)、三等奖(周莉君)分别给予了奖励。

5、12月初，护理部对全院护士分组进行了护理技术操作考核：

病区护士考核：静脉输液、吸氧；急诊室护士考核：心肺复苏、吸氧、洗胃；手术室护士考核：静脉输液、无菌操作。

6、加强了危重病人的护理，坚持了床头交接班制度和晨间护理。

7、坚持了护理业务查房：每月轮流在三个病区进行了护理业务查房，对护理诊断、护理措施进行了探讨，以达到提高业务素质的目的。

8、9月份至11月份对今年进院的9名新护士进行了岗前培训，内容为基础护理与专科护理知识，组织护士每人讲一课，提高护士授课能力。

9、全院有5名护士参加护理大专自学考试，有3名护士参加护理大专函授。

## 五、加强了院内感染管理

1、严格执行了院内管理领导小组制定的消毒隔离制度。

2、每个科室坚持了每月对病区治疗室、换药室的空气培养，对高危科室夏季如手术室、门诊手术室，每月进行二次空气培养，确保了无菌切口无一例感染的好成绩。

3、科室坚持了每月对治疗室、换药室进行紫外线消毒，并记录，每周对紫外线灯管用无水酒精进行除尘处理，并记录，每两月对紫外线强度进行监测。

4、一次性用品使用后各病区、手术室、急诊室均能及时毁形，浸泡，集中处理，并定期检查督促，对各种消毒液浓度定期测试检查坚持晨间护理一床一中一湿扫。

5、各病区治疗室、换药室均能坚持消毒液(1: 400 消毒灵)拖地每日二次，病房内定期用消毒液拖地(1: 400 消毒灵)出院病人床单进行了终末消毒(清理床头柜，并用消毒液擦拭)。6、手术室严格执行了院染管理要求，无菌包内用了化学指示剂。

7、供应室建立了消毒物品监测记录本，对每种消毒物品进行了定期定点监测。

## 六、护理人员较出色的完成护理工作

1、坚持了以病人为中心，以质量为核心，为病人提供优质服务的宗旨，深入开展了以病人为中心的健康教育，通过发放健康教育手册，以及通过护士的言传身教，让病人熟悉掌握疾病防治，康复及相关的医疗，护理及自我保健等知识。

2、八月份在三病区开展整体护理模式病房，三病区护士除了向病人讲授疾病的防治及康复知识外，还深入病房与病人谈心。

3、全年共收治了住院病人 2357 个，留观 125 个，手术室开展手术 2380 例。急诊护士为急诊病人提供了全程服务，包括护送病人去拍片，做 b 超、心电图，陪病人办入院手续，送病人到

手术室，三个病区固定了责任护士、巡回护士，使病员得到了周到的服务。

4、全院护理人员撰写护理论文 30 篇，其中一篇参加了全国第三届骨科护理学术交流，有 3 篇参加台州地区学术交流，有 2 篇参加《当代护士》第二十一次全国护理学术交流。

## 七、存在问题：

1、个别护士素质不高，无菌观念不强。

2、整体护理尚处于摸索阶段，护理书写欠规范。

3、由于护理人员较少，基础护理不到位，如一级护理病人未能得到一级护士的服务，仅次于日常工作。

4、病房管理尚不尽人意。

一年来护理工作由于院长的重视、支持和帮助，内强管理，外塑形象，在护理质量、职业道德建设上取得了一定成绩，但也存在一定缺点，有待进一步改善。

## 个人年度总结 3

1、认清安全形势，强化安全意识，加大管理力度

20xx 年，是公司由试生产转入正常生产的关键一年，也是实现装置安全稳定、长周期、满负荷、优化运行的重要一年,随着生产装置的运行，面临着技术不熟练、操作经验不足等诸多不利因素，加上一些装置固有的重大危险因素，安全管理的难度越来越大，安全工作的压力越来越大，安全生产形势不容乐观。

各级管理人员要把安全第一落实在生产过程中，真正把安全当技术，把安全当事业，把安全当作天，带着感情抓安全，凭着良心抓安全，真正用心抓安全，勇担安全管理责任，坚守对员工的生命健康，牢固树立生命至上的观念，始终保持安全高度警觉，增强思考力，提高应变力，做到预见敏锐，行动果断，自觉思安危、谋全局，未雨绸缪、防患未然，为公司的生产运行营造良好的安全环境。

## 2、完善和量化安全责任体系

进一步落实安全生产责任制，坚持和完善安全生产目标体系、责任体系和监督考核体系，强化各部门安全生产主体责任，签订安全目标责任书，切实把无形的安全责任量化为具体的考核指标，真正做到责任制内容“零盲区”、责任制边界“零错位”、责任制落实“零缺位”，把安全生产责任的落实始终贯穿于管理的每一个环节，实现安全的'全过程控制。

## 3、加大安全培训力度，建设企业安全文化

安全培训教育是安全管理的基础，强化安全培训教育，提高全员安全意识和整体安全素质，提高员工特别是班组长、生产骨干的安全意识及安全技能。

培训教育上，多采取生动有趣的方法，购买或下载多媒体安全、消防视频，利用多种形式加强安全教育，增强职工安全意识，强化安全理念，实现“要我安全”向“我要安全”的实质性转变。

## 4、加强安全管理部门专业知识的学习

通过对安全专业书籍及国家法律法规的学习，增长专业知识水平，提高部门专业

的安全生产工作方针，牢固树立安全生产“责任重于泰山”的思想观念，始终把安全生产工作放在心头，做到警钟长鸣，常抓不懈，消除事故隐患，防止事故发生。

#### 5、加强外来施工单位的安全监管工作

要明确外协单位的安全生产责任和义务，签订安全责任书，做好相关的资质审查、登记、备案，加强施工项目的安全监管，特种作业严格持证上岗，确保相关方的安全监管工作“有人管、有法管、管得住、管得好”，将外来施工单位和人员的安全管理落到实处。

6、加强关键部位的安全管理，做好安全、环保预案的演练，提高事故应急救援处置的能力对重大危险源、锅炉、压力容器等易造成群死群伤事故的关键部位要时刻处在监控状态，制定《生产安全事故综合应急预案》演练计划，演练要做到有计划、有培训、有评审、有记录、有总结，提高演练的针对性、实用性，确保安全演练不走形式、走过场，取得实效，并根据每次演练情况不断修订、完善应急救援预案。

安全工作只有起点没有终点，对当前在安全生产中存在的一些薄弱环节，我们要保持高度警惕，居安思危找差距，警钟长鸣从零开始。坚持以人为本的安全生产理念，立足于保护员工生命，保障公司发展，增强人员的安全素质，减少人为事故，努力实现长周期的实现安全生产，为公司生产经营任务的顺利完成奠定坚实的基础。

### 一、用积极主动的态度来迎接客人

去年我的客服工作是不够好的，这一点我自己最为清楚。针对去年的客服工作，我将用积极主动的态度来迎接客人。去年是我从事商场客服工作的第一年，我还没有能够完全从消费者的位置转移到商场客服的位置，总在对待客人的时候不怎么主动，更不用提“积极”这个词了。在去年年末总结的时候，我意识到了自己的问题，所以在今年的工作总结计划中，我首先要求自己的就是要用积极主动的态度来迎接客人。要么就不要做客服的工作，要么就做好客服工作，既然选择了客服这个岗位，那就要转变自己的位置来对待认真工作！

### 二、用耐心包容的态度来帮助客人

在商场做客服的时候，是要有无私的奉献精神的。这就跟求神拜佛一样，如果你只是祈求平安，说不定菩萨听见了还会赐你平安或者其他更多的东西，但如果你提着东西去向菩萨求着求那，菩萨一看就觉得压力很大，菩萨就不会选择帮你去实现你的请求的。做客服也一样，顾客就是上帝，你只有无私的，用耐心和包容的态度去对待他们，帮助他们的时候，做客服的才会有可能有所收获。我今年就要用这样的耐心和包容继续无私的帮助客人，让他们真正感受到我对他们的好，而给我机会向他们推销产品。

### 三、用友善和平的态度来维系客人

去年我还有一个事情也做的不够好，归根结底还是因为我位置没有转换过来。去年和我不怎么积极主动地迎接客人一样，我也不怎么愿意去维系客人，时常客人

答他们的话。在今年我要改变这一点，要用友善和平的态度去维系在我手里买过东西的客人，让他们有机会再来我这里光顾!只有对我这里有了好印象，他们才会记得我这里，才会来我这里买我的东西的!

## 个人年度总结 5

随着学期的结束，20\_\_年度即将过去，回顾一年来的工作，充实而富有挑战，在学校领导和同事的鼎力支持下努力地完成了各项任务。为将来年的工作做得更好，特就20\_\_年工作小结如下：

### 1.政治思想：

本人坚决拥护中国的基本路线，努力贯彻党的教育方针，献身党的教育事业。准时参加学校组织的政治学习并认真做好笔记，写好学习心得，思想端正，服从学校的工作安排，办事认真负责;并能自觉遵守职业道德，在学生中树立良好的教师形象;能够顾全大局，团结协作，在各方面以党员的标准严格要求自己，以便更好地适应教育发展的形势。

### 2.教育：

1)、专业成长。严格做好五认真常规工作，紧紧抓住课堂，研究教学设计，创设问题情境，改革教学方式，实施有效教学，拓展学生思维，努力提高课堂教学效益;坚持撰写个人教育教学博客，交流教学得失，学习教学经验，拓宽教学视野，广交数学之友，丰富业余生活。认真参与市小学数学中心组教研活动，在听课、

数学学科教学能手。

2)、教学管理。认真组织好教师业务学习，20xx 年围绕有效教学开展 15 次集中学习，提升教师教学理念;开展同课异构课堂教学竞赛活动，拉开过程，提高实效;启用有效教学实施手册，为教师个人、学校积累业务资料;每学期初制定好学校工作总结计划并督促实施落实，期末做好学校工作总结。

### 3.继续教育：

积极参加培训与学习，分别交流培训心得，领略风范、聆听教授讲学、对话专家学者、碰撞思想火花，更新了管理理念，丰富了管理思想，学习了管理技巧。

一年以来，在校领导及同事们的支持和帮助下，以党的新时期精神为指导，本人能努力做好各项工作，认真地履行了自己的职责。现将一年来的政治思想、教学和学习等方面的工作报告如下：在思想政治方面，能认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，学习科学发展观，坚持党的教育方针，忠诚党的教育事业。加强自身的政治理论学习，提高理论水平。在教学实践中，认真贯彻党的教育方针，坚持党性原则，提高党性修养、努力实践 三个代表重要思想，学习和落实科学发展观，与时俱进，爱岗敬业，为人师表，热爱学生，尊重学生，争取让每个学生都能享受到的教育，都能有不同程度的发展。努力做到政治坚定、业务精干、作风踏实、为人诚实。在师德上严格要求自己，要做一个合格的人民教师!

真钻研新大纲、吃透教材，积极开拓教学思路，把一些先进的教学理论、科学的教学方法及先进现代教学手段灵活运用于课堂教学中，努力培养学生的合作交流、自主探究、勇于创新的能力。对个别的差生，能悉心辅导，经常面批作业，找出知识的薄弱环节，及时进行补漏。在课堂上，采用多提问，多检查，及时疏导，及时反馈的形式，努力提高后进生的文化基础知识。做到课前认真备课、制作课件、领会教材中的重点、难点，积极查找与教材有关的资料，帮助学生理解每一个问题和难点。上课时认真授课，抓住重点、突出难点、精讲精练，运用多种教学方法，从学生的知识水平出发，力求培养学生的学习兴趣，调动学生学习的积极性，限度地发扬课堂民主，创设生动活泼的气氛，让学生愉快思考，主动探索、大胆质疑，敢于标新立异。

在教学中注意理论与实践相结合，注意搜集学生在实践中遇到的实际问题，结合理论教学从理论上解释出现的问题，提出解决的方法和措施，并积极培养学生的动手能力。不断提高教学质量，教学效果评价良好。在教学工作上，根据学校的工作目标和教材的内容，了解学生的实际情况，通过钻研教材、研究具体教学方法，制定了切实可行的教学工作总结计划，保证了整个教学工作的顺利开展。安全常规教育工作我也从不忽视，经常利用班会课、宣传橱窗对学生进行安全知识教育，并且每到重大节假日，都会让学生带去一封有关安全教育方面的致家长信，本学年无安全事故发生。由于本人认真备好每一节课，上好每一堂课，批好每一

学年的努力，学生的学习成绩有了很大的提高。得到校领导和教师的一致好评。

## 个人年度总结 6

### 一、工作目标

- 1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。
- 2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。
- 3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。
- 4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。
- 5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。
- 6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。
- 7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

### 二、自我方面目标

- 1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！

## 个人年度总结 7

时光总是转瞬即逝，在公司工作的一年来，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自我的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的工作状况总结如下：

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮忙，让我在较短的时光内熟悉了前台的工作资料还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的一年也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

加入到这个大群众，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，台个人年度总结这是文化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以用心乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一向是今后工作努力的目标和方向。

一年来的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我此刻掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自我充电，拓宽自我的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时思考得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自我的潜力为公司的建设与发展贡献自我的力量！

即将过去的\_\_\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们积极响应酒店的号召，开展节约节支活动，控制好成本。为节约费用，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当 HSE 房入住，当 SALES 要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来

装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价？如何向有预定的客人推荐更好的房型？等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是 UG。以此争取更高的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

## 个人年度总结 8

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为某某企业的每一名员工，我们深深感到企业之蓬勃发展的热气，人之拼搏的精神。

我是某某销售部门的一名普通员工，刚到房产时，该同志对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮忙下，很快了解到公

司的性质及其房地产市场。作为销售部中的一员，该同志深深觉到自我身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自我的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自我。在高素质的基础上更要加强自我的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自我的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于 20xx 年与某某公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，某某积极配合某某公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为\_月份的销售高潮奠定了基础。最终以 5 个月完成合同额某某万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，某某从中得到了不少专业知识，使自我各方面都有所提高。

20xx 年下旬公司与某某公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，某某担任销售内业及会计两种职务。应对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，该同志基本上每一天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，某某立刻进入主角并且娴熟的完成了自我的本职工作。

由于房款数额巨大，在收款的过程中该同志做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，该同志不断总结自我的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售

部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，并且一期余房也一并售罄，这其中与某某和其他销售部成员的努力是分不开的。

20xx 年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的`市场竞争中，占有一席之地。

## 个人年度总结 9

回顾 20xx 年一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的工作目标严格要求自己，较好地完成了自己的本职工作。通过一年的学习与工作，自己又学到了许多东西，现将 20xx 年的工作情况总结如下：

### 一、个人的工作情况。

自己清楚的认识到：综合部是董事长、总经理直接领导下的管理部门，是承上启下、内外沟通、协调左右、广泛联系的枢纽，是推动各项工作朝着既定目标前进的中心。综合部的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、手续年检、宣传教育、迎来送往等。而作为综合部的一员，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，必须强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静处理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，较好地完成了工作。

### 1、补充办理公司有关证件及手续。

自今年 10 月份接手紫通公司的相关手续审批以来，一是完成公司投标的资料准备工作，二是积极进行安全生产许可证及资质动态考核的申报工作，现已完成。

## 2、人事管理方面。

全年一共招聘 13 名新员工，基本满足了有关部门对人员的需求；较好地完成了各部门员工的入职、转正、离职的人事审批及建档工作；建立了员工信息登记库；按时完成每月员工考勤的汇总与统计，完成工资表的制作工作。

## 3、日常工作。

a、按时收发公司文件，确保文件传达的准确性与时效性。

b、对公司印章的使用、保管进行严格的管理，实行领导审批、印章使用登记制度，确保印章使用的合法性。

c、做好办公用品的领用登记制度，控制各项办公经费的支出，合理购买办公用品，完善办公耗材的管控工作及办公设备的维护、保养。

d、对公司油卡实行集中办理、专卡专用的制度，按时、认真、严格登记相关车辆的油耗及公里数情况。

e、落实好各种会议的会前、会中、会后的资料准备工作，如成功组织举行了员工聘任和机构调整后干部任命会议等。

f、及时、高效地完成领导交待的各项任务。

## 4、配合、协调工作。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/476023044210010043>