

年终工作总结

年终工作总结 1

光阴荏苒，日月如梭。转眼就到了 20xx 年。回顾过去的一年，物控部门在整体运作和管理上，出现了转折性的改变，取得了可喜的成绩。与兄弟部门在业务的协作与配合上也是一帆风顺。但是在部门管理绩效方面因部门整改、人员变动和产品战略等原因，致使整个部门的工作业绩离理想的工作指标尚远，还有很大空间需要努力和提升。总结 20xx 年，就是要全方位地剖析过去一年中的种种不足和失误，为继往开来的 20xx 年提供强劲的后勤保障。为此现就本部门过去一年的库存物控管理、生产计划管理、erp 系统运行工作做一次深刻的总结，为即将到来的 20xx 年做一个指引性工作计划，为 20xx 年公司生产经营开局，打好桩铺好路。

20xx 年的库存管理经过不断的优化调整到目前为至仓库储存、库存控制、单据管理与库存准确率管制等各方面都取得了不错的成绩。具体从以下几方面来说：

第一、仓库规划。年初的仓库库位、物料规划是比较乱的。一种类型的物料在几个仓位都有存放，并且同类型的物料，分别由不同的仓管员分担管理，这样的规划不利于物料的储存管理，也不利于物料收发和责任区分。故此在四、五、六月份，我部就此问题做了专题会议，并给出了具体的整改方案，区域规划已于八月份完成，电子料区、五金与塑胶机壳区、成品区、半成品区、包材辅料区、来料待验区均已整顿完毕，并绘制了仓库平面图。各物料区域由专人管理做到了定岗定位，大大提高了工作效率。目前仓库库位由于量上来了，部分包装料与机壳占地较大难以规范化摆放外，其它已悉数搞定；

第二、物料管控。我部在八月份与计划部合并，九月份才基本上轨。至此我部正式更名为物控部，肩负起了物料控制与生产计划的两大重任。

1、物料请购。对此我部在八月与九月召开了几次专题会议讨论，最后确定由计划员下达生产计划、仓库管理员做备料欠料信息反馈、物控员急时定时规范化经济批量制单、经部门主管确认后交副总审批再下达请购，并各个环节匀相互沟通跟催，有效的’保证了请购物料的准确性与到料及时性。本部从10月份起到今无一例因物料欠料问题影响发货交期。

2、呆滞料、不良品的处理。根据本部门的工作计划，我部匀在每一个月的月底到月初几天与采购及品质等相关部门协调处理部分呆滞料与不良品（主要是线材、镜头、电子料、机壳、自制半成品）进行退回换货或交品质进行维修再次入库降低标准生产等，对于之前

计划批量误采超生产备库的物料现已处理的了 3/5，为公司减少了大量资金积压、挽回不少经济损失。另由于流程与权限问题，仓库与制造各部更换下了一大批不良包材与机芯 ic 积压在库为未能及时处理，至到年底才得以解决。

3、盘点管理。20xx 年度仓库在收发管理的各项工作基本上达标：准时入库率 98%，按时发料率为：97%及时出货率为 98%，库存物料准确率：96%。十二月份年终盘点，正在按预期计划进行中。

4、存在的不足：

a、部份大件物料的小配件有时个别物料管理员未经过清点就盲目签收，造成事后再找供应商补料；

b、发料方面遭产线及业务人员有多次投诉：物料管理员发料爱理不理，消极懈怠；还有未经任何领导签名，私自借料到产线；

c、出货产品，消极怠工，马虎大意致使成品错发多发（八、九月份共两次），遭客户投诉；

d、呆滞料、报废料处理不够及时，处理周期太长。

第三、仓库单据管理。为强化仓管员对物料收发管理和数据管理，本部曾于7月、9月、11月份联合财务部与业务部、采购部、生产部等兄弟部门进行了沟通协调，并对相关人员进行单据管理和处理流程的培训。重点对销售发货单、采购入库单、售后维修出库单做了明确规范，确定所有收发货的内部外部单据一律经部门主管审核后上交财务处及相关部门，仓库管理员匀见单有权限人签名后按单上内容核对收发货。

年终工作总结 2

“逸园上院”物业管理处于20xx年7月份成立，在近半年的时间里，物管处始终贯彻业主至上的原则精神，根据小区的实际情况，在搞好服务的同时

理顺完善管理工作，使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，现将本部门成立以来的物业主管的工作总结如下：

一、日常工作目标的完成情况

（一）业主入住前期物业管理工作。

1. 熟悉小区各项设施、设备的施工情况，配合工程部做好各项施工的验收；

2. 根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，

装修管理方案，报修工作流程等。

3. 配合销售部的售楼工作；

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排保洁做好现场的保洁服务，保

安进行 24 小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4. 搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料 and 各类协议及管理规定，顺利完成交房工作；针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程图，使交房工作顺利进行，目前第一时创底商办理入住 8 户，写字楼已全部投入使用。

（二）房屋管理

第一时创写字楼和逸园上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了 20 多次验收，对不合格项进行书面汇总，

跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查。第一时创写字楼现已使用，装修无

破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

（三）公共设施、设备的管理

对已开始使用的第一时创写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。

完成小型检修工作和应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

逸园上院各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

（四）环境卫生和绿化管理

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实

行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

（五）小区安全工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、

道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工

作情况良好。

（六）其他

1. 搞好维修服务工作为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成

率。共计接到维修投诉 42 起，完成 42 起，完成率为 100%。配合工程部做的工程维修及检查约为 170 余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设

施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

2. 加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区实际情况与管

理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。

保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

3. 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户

排忧解难。

二、存在的`问题和教训

虽然，我们在半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理和服务人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑

不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在 20xx 年的工

作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

三、20xx 年工作计划

（一）部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门

整体的管理和服务水平，保证无重大安全责任事故的发生，使逸园上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守

并维护公司及部门的管理制度。

（二）配合工程部做好接管验收和日常巡查工作；配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

（三）加强制度建设，强化监督检查。

（四）建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

（五）搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。

年终工作总结 3

在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里？面对多次失败的教训，查找自身原因、，找出了自己的不足。在今后的工作中要不断加强业务学习，提高自身能力，

缺乏计划，缺少保障措施。

对客户的信息要及时响应并回复；对客户的回复不能简单的一问一答，要尽可能全面、周到，但不可啰嗦。语言尽显专业性与针对性，否则失去继续交谈的机会。

报价表，报价应报得恰如其分，不能过低，也不能过高；好东西不能贱卖，普通的产品不能报高。因为客户往往会从你的报价来判断你的诚实性，并同时判断你对产品的熟悉程度；如果一个非常简单普通的产品你报一个远离市场的价位，甚至几天都报不出来，这说明诚实性不够，根本不懂这一行，自然而然客人不会再理会。

以上是个人一年以来的工作总结，如有不足之处，望批评指正。

感谢公司的培养，感谢我的老板和关心我的跟人对我言传身教的悉心指导，我一定会以积极主动，自信，充满激情的心态去工作。

年终工作总结 4

弹指一挥间，20xx 年就已悄然过去。在过去的一年里，学到了很多，收获了很多，临近年终，感觉有必要对自己的工作做一个总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做得更好，之前一直担任广汉店的店长，直到 20xx 年 11 月，我被公司外派到新成立的崇州

奥康名品空间，正值金融风暴之际，作为一个店长，我深感责任重大，如何带领我的新员工在崇州闯出一片新的天地，不辱公司使命，这是我的首要任务。

细节决定成败，作为崇州奥康名品空间店的具体负责人，我的工作能力、工作态度直接影响到本店的销售业绩。所以，作为一个店长，我十分注意每天的工作细节。每天早晨，我总是提前到达店里，作好营业前的准备工作。为了培养员工的主人翁责任感，我让员工轮流主持召开每天的晨会，总结昨天的工作，分析昨天销售业绩好的原因，以便再接再厉，如果不好，那么原因是什么，我们应该怎样来解决，总之，要想法调动员工的工作热情。还针对当店的情况，制定了店里的奖惩制度表。

作为销售行业，良好的形象是成功的前提。因此，我历来注意以身作则，注意自己的仪容仪表，对工作充满激情，认真做好每天的工作，处理好售后服务。虽然本店刚开张一个多月，但是，针对我们这一月的任务来说，我们在前大半个月就顺利的完成了，并且超额完成了 xxx%，同时也为过去的一年画上了一个完美的句号。面对 20xx 年的工作，我决定在以下几个方面狠下功夫：

一、建立一支熟悉销售技巧而又相对稳定的销售团队：

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的.销售团队是企业的根本

二、完善销售制度：

销售管理是企业老大难问题，销售人员出错，见顾客处于放任自流的状态，完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

具体细节：

1: 根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日，以每月，每周，每日的销售目标分解到每个销售人员的身上，完成各个时间段的任务，并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

2: 加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理，做好细节工作。

3: 加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质

4: 充实产品知识，为顾客提供质的服务。

5: 每周六制作和提交本周工作总结和下周工作计划。

年终工作总结 5

我于 xx 年 1 月 13 日进入 xx 集团水泥厂一车间超细微粉班工作，在工作的六个月里，在领导的关心和培养下，在车间同事的帮助和支持下，我已适应了这里的工作以及生活环境，回想过去六个月的工作，我学到了很多东西，现将各方面的情况总结：

一、思想上：

端正自己的工作态度，按时上下班，积极参加各种活动，同时不断加强自己世界观和人生观的改造，提高自己的思想觉悟，扎实自己的工作作风。

二、工作上：

服从组织的安排，在水泥厂一车间矿粉班工作，首先熟悉整条生产线，分别在配料、中控巡检、放散的岗位上工作，现已能独立完成各岗位上的工作，并认真填写工作记录，写下自己的工作体会和总结，丰富自己的经验。通过这几个岗位的工作，使我对整条生产线的操作流程以及设备有了更深的掌握，对操作磨机需要注意条件有了一定掌握，例如温度、压差、磨振、等条件已经掌握得很好，还有磨机的开停机顺序都已经掌握，现已能独立完成开机生产。另外，做好生产工作的同时，我还要注意安全，安全与质量是分不开的。“安全第一，预防为主”，要在生产中发现隐患，从而消除隐患，绝不给自己和他人带来伤害。严格遵循四个能力”，“三不伤害”和“三不违反”原则。

三、学习上：

在生活中，不断加强企业文化的学习，增强自己的企业荣誉感，在工作中，合自身的实际，向师傅跟同事虚心请教，积极通过查询资料，丰富自己生产线设备方面的知识，以及关于水泥方面的知识。重点掌握设备方面的知识，以便更好的掌握设备的操作，防止误动设备，造成经济损失及人身伤害。学习了 6s 管理以后，我更对自己的工作要求更加严格，在工作中一一按照 6s 执行，学习了安全标准化建设，让我在工作中更加标准的操作，同时也加深了自己对安全重要性的认知，使我获得了很多新的知识。

同时，我也清醒的认识到，我还存在很大缺乏，比方经验不如，对磨机知识掌握还不到位，这些方面都有待我更进一步的学习，在未

来的日子里，我会更加积极的学习，戒骄戒躁、谦虚谨慎、继续勤奋工作，精益求精，争取做出更大的奉献。

四、生活上：

在生活中，各位师傅以及各位领导对我非常关心，他们不仅是我的’同事，更像我的亲人。每当我在公作中遇到困难，他们都不辞辛劳帮助我解决困难；在生活上遇到不舒心的时候，都是他们第一个开导我让我翻开心。在此我对公司的领导和同事表示最诚挚的感谢！

回忆这六个月的工作，我能够熟练掌握和完成各岗位的工作，这些都离不开领导的指导和同事们的帮助，在此我诚挚的表示感谢！在将来的工作中我希望还能得到大家的指导和帮助，我将以更大的热情投入到工作中和大家一道为 xx 水泥厂的美好明天而奋斗不止。

年终工作总结 6

通过近一年的工作，是我对药店的工作有更深入的了解，看似简单的工作，要做好他的确不容易。现在对近段时间的工作总结如下：

1、要提升自己的销售必须加强自己的专业水平，这是我们作为营业员的必要条件，如果顾客进店以后找到自己，自己就必须以专业的知识给顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该如何来提升呢？那是我们平时积累的经验和熟悉药品的专业度。

（1）、我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

（2）我们一定要站在顾客的位置多替他们着想，老客户一般都有长期服药的记录，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，”欲擒故纵”方能获得长远利益。

（3）我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠（特别是敏感药品）。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

2、客户反映较多的情况

对于我们销售型的药房来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

（1）、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如发生质量问题接二连三，顾客怨声载道。

（2）、报价问题：因公司内部价格体系不完整，不同顾客的等级无法体现，老顾客、大顾客体会不到公司的照顾与优惠。等等都是问题。

3、思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，强化服务理念，服务思想深入我们每一位心中。

4、中药问题存在的很多不完整的也不健全的体系，在每个药房来说中药可谓是一个很重要的不可缺少的.一部分。既然重要那么我们就更应该注重，要销售好中药就必须去了解它熟悉它爱护它，我们存在的问题就是没有爱护，注重，导致他的质量上有太大的不合格如生虫，潮湿，霉变串柜等诸多问题，还有很多名贵药材的生产厂家不健全导致了顾客不信任而造成的销量的直线下降，我们以前的很多名贵药材的老客户现在完全都没有回头的了所以对中药的损失是很大的。其次由于我们的专业知识欠缺和经验的很多不足的地方而让我们的顾客还不满意，所以我们自身问题才是最主要的不足。所以以后我们应该从我们的品牌，质量服务，这些方面来赢得顾客的好评做到让顾客买我们的药感觉到放心，安全。尽量从服务上来提升我们的信誉。

成功好比一张梯子，”机会”是梯子两侧的长柱，”能力”是插在两个长柱之间的横木。只有长柱没有横木，梯子没有用处，一旦你产生了一个简单的坚定的想法，只要你不停地重复它，终会使之成为现实。提炼、坚持、重复，这是你成功的法宝；持之以恒，最终会达到临界值。

年终工作总结 7

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/695243000110011130>