员工个人年度总结（34 篇）

银行员工个人年终工作总结 1 一年的时间过去了，回望自己这一年来的点点滴滴，都是一种特殊好的阅历，银行的工作我打起了十二分精神，日常的每一件工作都是让我自觉地知道自己应当做到哪些，时刻的清楚工作的重要程度，不管是在生活上还是在工作上，我始终保持着一丝不苟，这一年来我主动的完成银行的工作任务，明确自己的工作方向，我也给了自己足够的理由在以后的工作当中我也会接着用心，这一年的工作我也总结一番：

一、学习提高业务学问

一年的时间不是用来奢侈，关于银行的一些业务我不能说自己全部熟识，一些特殊深化的东西我还是需要接着钻研，这一年来我虚心的请教同事，根据自己的状况了解更多的东西，让自己各方面不断的积累提高，业务学问上面恒久是学不够的，针对自己的.日常业务，还有一些必要的学问我着重的了解一些东西，每天花时间学习银行的业务，对自己的严格要求，这一年来我面对这些业务实实在在的进步了不少，这确定是一个特殊宝贵的事情，提高了自身的业务实力也能让我们得到很多的提升，这次我的工作也是让我一步步的在进步，这些进步是可以看到了，不管是在什么时候都应当知道自己身上有哪些地方时缺乏的，努力学习业务学问，慢慢的加强对这些的了解，做到自己满足，上级满足，客户满足。

二、工作经过

只有不断的积累阅历，让工作不被耽误，时间不被奢侈了才是做好这份工作，一年的时间，我主动的协作各个同事，认真接待每一位客户，在什么时候都知道自己应当做到哪些，这是确定的，把银行工作做到细心认真，让客户满足了才是工作的胜利，总是我主动完成自己日常工作，每天花时间学习，让自己在这份工作上面花足够的时间去了解，一年来每天认真工作让我在业务实力上面，还有在接待客户上面都有了不少的提高，当然这些还需要接着提倡，发扬，我有着足够的耐性去做好这些，也确定会在工作当中更加用心。

三、缺乏之处

稳住的心态是第一，工作毛躁不是一个好的习惯，这一点我始终不否认，也是我始终存在的缺点在以往的工作过程中我总是工作毛躁，耐性不是很多，要知道耐性这是工作特殊必要的因素，这些缺点不能够在工作当中接着扩大，我会调整好自己，在这一方面会时花时间去改善，也会对工作更加认真负责。

员工个人年度总结 篇15

时光荏苒，20__年很快就要过去，来本项目一年多了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。刚上工地时，跟着师傅平时检查和验收时听着他们说的一些专业术语，很多不懂，心里很着急，之后不断的虚心向同事们请教，他们不但没有对我冷眼相看和讽刺，而且还热情的给我讲解。我很感动，在他们的指导下通过自身的努力，我很快适应了这份工作，刚到这个项目的半年里，我主要完成了路基的部分工作。今年我主要负责拱头特大桥与马鼻互通主线桥的梁片施工现场旁站、分项工序结束的验收工作，现就这一年来的主要工作完成情况作以下总结：

1、拱头特大桥 T 梁 728 片已全部生产完成；

2、马鼻互通主线桥空心板 87 片已全部生产完成；

3、马鼻互通主线桥桥面铺装及防撞护栏已全部完成；

4、尖墩分离式中桥空心板 139 片已完成 42 片；

5、迎接了省高指、市高指的例行检查；

6、在总监的带领下，多次学习了施工标准化的相关内容，观看了与之有关的影像资料；

7、组织学习了“八项规定、六项禁令”，观看了防腐倡廉的相关影像资料；

8、拱头特大桥及马鼻互通主线梁片内业资料与评定已全部完成。

由于是第一次接触梁片施工的监督工作，在监理工程师的指导下，我深入详细检查了施工各部位和环节，尽量做到事前监理，善于发现问题，一发现有出现问题的苗头马上制止，避免问题的发生。

发生问题了查找出现问题的原因尽早处理，处理不了的问题和重大问题及时向监理工程师汇报。

团结同事，热爱自己的本职工作，有良好的工作作风和吃苦耐劳精神，工作态度严禁，思想品德端正，遵守公司的各项管理制度，严格遵守监理“八不准”，日常工作中严格履行自己的岗位职责，认真完成领导交给的各项工作。

来年的工作方向：

1、加强团队意识意识，增强内部凝聚力；

2、不断加强自身的学习，提高自身的专业技术能力；

3、遵守公司的各项管理制度，协助工程师开展好各项工作；

4、勤奋工作，争取本项目的圆满完成。

总之，作为一名监理人员，要严格按国家规范、设计图纸工作，熟悉各个环节的施工工艺，在工作中努力学习，不断总结经验，吸取教训，努力将自己的专业技术水平提高到一个新的台阶。在此特别感谢带我的师傅王工和郭工，刚刚接触梁场工作的我，要学习的太多。不管是内业还是外业，他们都耐心的教我。从一片梁的钢筋骨架绑扎到最后的成品，我学到了很多。今年收获了很多，也期待明年的更多收获，希望能学到更多不同的东西，也希望

员工个人年度总结 篇16

不知不觉在这个酒店已经做了有_年时间，从刚开始对一无所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。_年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。下面是我对这一年的工作总结：

一、加强业务培训，提高自身素质

__部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我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。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

__部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的.同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员："只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来"的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

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磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。__部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

__处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

员工个人年度总结 篇17

进入公司的时间并不是太长，作为新人，我也是尽责的完成了该做的一个工作，这一年来，自己也是有挺多的感触，的确工作不是那么轻松的，但是也是在努力的一个付出里面让我收获蛮多也是看到自身的一些问题，要去多学多改进才行的，同时我也是知道在公司这份工作的不易，也是去珍惜，在此也就自己工作来做个总结。

为了完成工作，我也是积极的参与到培训以及跟着同事去学习，而好的氛围也是帮助到了我，大家都是乐意来解答我的一个问题，的确不熟悉工作，那么就是要去学，而且我也是在学的过程会去做好笔记，毕竟别人教了一次，我如果不会再去问也是有些让人不耐烦，而自己做好了笔记也是可以在问题出现的时候去看笔记，去思考，这样对于自己能力的提升也是更有帮助的，在一年的时间我也是问了很多，同时也是积极的态度得到认可，同事们也是和我成为了朋友，这份帮助也是让我能在公司立足岗位，的确工作不是那么简单的，以前在学校也是觉得自己学到了很多，但是其实真的走上社会就会发现，其实自己还有蛮多不懂的方面，这些都是要去学，才能做好事情的。

工作上，我也是尽责完成任务，为了做好，也是会多去思考，并且一天事情结束也是会反思总结下，看看有什么问题，又是哪些还可以做好一些，或者去提升效率，从不太熟悉到而今自己也是可以把一些我所拥有的经验教给新人，可以说这一年工作上我有了挺多的经验以及技巧，当然这都是需要去努力才有的，同时也是感受到工作上的努力其实也是要找到方向，不然再怎么的付出，也是没有什么效果的，多去思考，然后找对了方法也是能做好了工作。同时也是有一些问题出现，其实这并没有什么，工作是需要去做的，犯了错，那么就是要去改正，而不是掩盖，或者觉得怎么样都是不会出错的，其实有了错误改进了也是可以让自己锻炼，然后在下次的时候做的更好，也是感谢公司给予的机会，才有了我目前所有的

一个工作能力。

对于以后的一个工作，自己也是会去多思考，然后找到方法，来做到位，同时也是把来年工作规划好，去为公司作出更大贡献，同时自己也是能力上要多去提升，去让自己岗位立足更稳。我也是相信来年工作我是可以做得更好的。

员工个人年度总结 篇18

今年以来，中国邮政储蓄银行__县支行在县委、政府的正确领导下，以高度的政治责任感、社会责任感和经济责任感为使命，抢抓发展机遇，创新经营方式，突出服务职能。通过增设新网点,加强服务设施建设,强化职工素质提升,推出新业务,不断拓展自身服务能力;通过邮政储蓄”好借好还”小额贷款、小企业贷款等系列融资业务及其他金融业务知识宣传,普及社会大众的金融知识,努力践行客户服务理念与现代银行业经营职能，奏响服务地方经济发展曲，为推动__县经济社会的发展贡献力量，现将今年__县邮政储蓄工作整体开展情况总结汇报如下:

一、加强网点硬件建设，提升服务能力,优化服务环境今年__县邮政储蓄银行通过向上级行积极争取,新增__大道西段营业网点一个;新增__大道中段信贷服务中心一处;先后设立信贷营业部、信贷营业部、信贷营业部三处信贷服务中心。延伸了邮政储蓄银行服务半径，增大了邮政金融服务覆盖面。

今年下半年，陆续对支行、__乡支行营业场所进行了规范化改造工作，高标准配置网点硬件设施，力争打造一流精品示范网点。提高网点的硬实力，配齐自助服务区的自助机具，增设理财服务区，为更多的`客户办理金融业务。强化员工培训，不断提高员工综合素质，提升服务客户的软实力，加强常用文明服务用语和服务礼仪等，多方位打造上档次、综合型的“精品”网点，营造出美观整洁、舒适典雅的营业环境。服务内涵的深化、服务质量的提高、服务品质的提升，让邮政储蓄银行树立了良好的社会形象，给__县广大人民

群众营造一个全新的金融服务环境。

二、以市场为导向，扶持弱势群体，服务中小企业，全面助推地方经济发展__县邮政储蓄银行自成立以来，先后开办了“好借好还”小额贷款、商务贷款、二手房贷款、下岗再就业贴息贷款、小企业贷款等贷款品种。信贷业务发展始终致力于融资服务，以盘活地方经济为已任，把送信贷下乡服务农村经济发展作为主要抓手，以服务个体工商户、微小企业主作为切入点，将“支持中小企业，服务中小企业”作为全行发展的战略选择，取得了显著成绩。

（一）加强沟通协作，促进服务规模快速提升

一是联合__县工商局，服务微小经济实体。在各级党委、政府的大力支持下，__县邮政储蓄银行联合__县工商局强化对全县个体工商户、微小企业主、种植养殖户的服务职能，切实解决此类微小经济实体的“融资难”问题，双方将业务宣传、信息排摸、召开推介会、信用村建设和信用市场建设工作等确定为合作重点，并逐步建立了合作服务的长效机制。在实际开展工作过程中，服务主体进一步扩大，县城街道居委会、农村村委均参与其中，进而服务范围更为广泛，受服务对象快速增加，在社会上引起了良好的反响，被赞为：创新思路，收效显著，群众受益。通过合作服务使各项工作得到深入开展，使邮政储蓄银行信贷业务被更多的群众了解和使用，促进我行信贷业务的持继发展，为地方经济发展注入了活力。今年，共为全县户城镇、农村个体工商户、种植养殖户办理各种贷款万元。

二是联合劳动局，服务下岗失业人员、退伍军人、外出务工返乡人员创业。今年2月份以来，我行联合__县劳动局发放下岗再就业贴息贷款，共放款笔，金额万元。在提供融资服务的同时，为保证__县社会的稳定、和谐发展做出了积极的贡献。

（二）调整经营策略，支持中小企业我行小企业贷款业务开办后，便把“支持中小企业，服务中小企业”作为全行发展的战略选择，以服务中小企业发展为目标，以深化融资服务为主线，以优化经营结构为导向，以发展中小企业信贷业务作为全行新的效益增长点，创新机制，增添活力，做强做大中小企业贷款，做到工作推进有力度，支持发展有深度，服务客户有广度，促进中小企业又好又快发展。同时，积极与政府相关部门互通信息，完善与客户有效的联系制度，有针对性、有侧重点地对全县中小客户生产经营和资金需求情况进行详细的调查摸底，多方拓宽中小企业融资渠道，全力抓好中小企业信贷服务工作。

（三）打造阳光贷款品牌，改善__县信用环境省分行在信贷业务开办之初便制定下发了信贷员“四十个严禁”和“八不准”规定，我行及时进行宣贯，对全体信贷人员进行学习培训，要求信贷人员坚决贯彻执行。为把此项工作落到实处，我行制作了560块服务承诺牌，在全县行政村进行悬挂，将服务贯彻到老百姓。

员工个人年度总结 篇19

一、20__年度完成的主要工作及经验

1、全厂节能指标完成情况及分析（截止到12月18日）

（1）完成综合厂用电量95.005万kWh，累计完成综合厂用电率0.484%。比年度计划综合厂用电率0.6%降低0.116%。

（2）完成平均发电耗水率为6.137m3/kwh，比年度计划发电耗水率6.3m3/kwh降低0.163m3/kwh。

2、节能技术改造项目完成情况总结

（1）完成3台机组技术供水管道防结露、保温处理，减少运行维护费用，改善冷却效果。

（2）增设了两台除湿机，提高了机组的除湿效率、使送风气流分布均匀，风力强劲、出风平稳、噪音低、控制精确，减少设备损坏，改善除湿效果。

3、节能措施及优化运行方面的主要经验与效益分析

（1）全面分析电站用电负荷情况、温度、湿度等环境情况后，有计划地停用部分风机、照明设施，降低用电负荷。

（2）在进行分析并采取预防性措施后，在确保机组温度等技术指标未受到影响的前提下，适当降低技术供水压力，降低机组润滑、冷却用水损耗。

二、节能技术监督工作

1、日常节能监督发现和处理的重大问题

电站三台机组技术供水电动蝶阀信号辅助接点上传至上位机监控系统直接单步操作，方便快捷，提高了机组的稳定运行。

2、大小修节能技术监督所完成的工作

在#2、#3机组C修过程中，对技术供水系统进行全面的检查，对主轴密封供水和技术供水滤水器进行了清扫，对调速器油泵进行了清扫。

三、经济性评价

通过改造技术供水电动阀、高水位运行、优化用电负荷运行方式，截止到12月18日，年度平均发电耗水率为6.137m3/kwh，按照计划的6.3m3/kwh计算，相当于多发电0.25%；综合厂用电率控制在0.484%，按照计划的0.6%计算，相当于多发电0.11%。

四、指标对标管理

1、机组主要能耗指标与设计值的差距及分析

（1）机组发电耗水率比计划值降低的主要原因：科学合理进行水位优化调度，抬高库水位运行，增加发电水头；降低机组空转空载时间，提高停机备用时的漏水量。

（2）综合厂用电率比计划值降低的主要原因：适当降低部分用电设备，对大负荷用电设备进行严控管理。

2、机组主要指标与国内同类型机组对比的差距及原因分析无同类型水轮发电机组相关数据进行比较。

五、在节能制度完善、节能管理方法上有何改进

1、建立节能管理组织机构，建立健全节能管理制度，做好定期检查与分析工作。

2、目前尚无其他有效手段对节能指标进行更深层次的监控、分析，缺乏同类型机组的比较数据。

3、缺乏水电站节能方面的管理知识和经验，需上级单位进行业务指导、培训。

六、影响节能指标的重大设备问题及工作难度

目前无影响节能指标的重大设备问题。在工作开展方面，一是缺少相关节能管理制度，二是缺乏有效节能措施，三是缺少节能监控手段。

七、节油、节电、节水方面所做工作及取得的效果有效控制综合厂用电率和发电耗水率在计划值以内。

八、简要分析20__年完成供电煤耗目标值的有利及不利因素无

九、20__年节能工作思路及设想

1、加强与技术监督单位的沟通，要求其在技术监督管理方面提出可行的改进措施。

2、与点检定修管理制度相结合，努力提高有关设备的节能水平。

十、20__年主要节能技改计划和主要节能项目

1、加强与上游电站的水情、雨情联系，不同时期对水库进行科学合理调度，提高水量利用率，使机组保持高水位运行。

2、作好设备维护消缺工作，提高设备健康水平，以及从生产生活的细节做起，节约用水用电，降低厂用电率及综合厂用电率。

员工个人年度总结 篇20

光阴荏苒，转眼间我进入__银行分行已经一年半的时间。20__年是对银行业来说是一个不平凡的一年，__年次贷危机引发的金融风暴席卷全球，业界预期后续效应将在今年中国实体经济面上显现并传递至银行。经历了全球金融风暴的洗礼，国内银行信贷市场经营也顺时而动的发生变化。这些经营思路的变化，从上至下传递到了各家银行的一线营销部门，也使我在职业生涯的第二年有了更多的感触与体会。

今年以来，我部不但很好的完成了分行的各项指标任务，而且圆满的解决了部门历史遗留的一些问题。本人在部门领导的关心与指导下，在各方面都取得了明显的'进步。当然，自身仍然有较多不足之处需要不断改进完善。截至目前，__部存款余额84050万元，日均81463万元；贷款余额85000万元，日均77800万元；截至12月10日实现经济利润1042万元，中间业务收入363万元；本人存款余额14787万元，存款日均10636万元；贷款余额13700万元，日均5989万元。各项主要经营指标都取得了不错的成绩。

现将本人一年来的工作总结如下，从进行以来，我的工作历程可分为三个阶段：

一、在__年7月份进入分行到年底，我主要是学习各项银行知识，适应银行环境，熟悉各项操作手续，在这个集体中快速成长。主要是从对银行业陌生到开始熟悉的过程，也是一个毕业生到职业客户经理的角色转变过程。

二、__年上半年，我在主管的指导下，开始全面接手部门所有客户的关系维护，并协助主管开发新客户。此外，我还承担苏北部的每月部门业务指标分析、利润测算以及市场二部的部门月度经营分析报表工作。接触的业务层面越来越高，也使得我开始从更高的层面来思考问题。在这个过程中，我更多从市场营销、客户经营、指标管理等方面来不断提高自己的知识水平与技能。期间，本人业绩也开始有所体现。__年1月，在主管的指导下，我上报一家新客户股份申请授信额度8000万，批复额度20__万元。

三、今年6月，苏北部业务主管离职，新老领导的交替，也使得我身上的担子更加重。我积极配合好新老领导完成交接，并和新领导做好部门的老客户关系稳定。下半年，我先后配合主管完成新客户开发2家，老客户挖潜1家，独立完成7家老客户的授信续报工作。并在今年10月份独立联系意向性客户两家，其中_集团目前的信托融资业务已经进入实质性的操作阶段。

此外，我还兼职担任本部门的计算机管理员、考勤员、保管员等职务，在做好本职工作的同时，我也主动安排时间，按质按量完成好兼职工作，在__年分行信息技术部的考核中，我部计算机管理考核为满分，位列分行前茅。

员工个人年度总结 篇21

本人20__年进_银行，至今已5个月的时间。在这段学习和工作的日子里，我收获颇多。接近年终岁尾，在此我将本人今年的工作总结如下：

一、工作学习状况

作为新入职的员工，尽快的学习业务学问、提高操作实力尤为重要。在本行的培训课程中，我深化了解了建设银行的发展状况、机构构成等企业文化；在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作实力，勤学勤练，驾驭了综合学问、运营学问及前台的详细操作规范，并娴熟驾驭点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。在行内组织的新员工棋盘山拓展训练中，增加了自己的团队意识，并被评为本组最佳队员。实习期间我主动向老柜员学习储蓄前台的操作，并顺当通过了分行组织的新员工上岗考试，成为和平支行这个大家庭中的一员。 我正式成为一名柜员也许有两个月的时间了，尽管还在试用期，但在工作上我严格要求自己像正式员工看齐。工作中与同事相互帮助，遇到不熟识的业务会主动向同事们学习，并仔细记录下来；在柜台操作过程中严格根据对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；始终把客户的满足放在第一位，对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满足的答复；结账后，与同事交换检查票子，刚好发觉错误并改正，削减差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等，丰富自己的金融学问。

二、存在不足

进入建设银行以来，面对新的`环境与工作，我始终在主动主动地去适应，但是刚刚起先接触银行业务，在许多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够娴熟，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其次，对本行金融产品和业务学问还不够熟识，为客户供应询问服务的打算不足。另外，从业时间太短，金融学问相对缺乏。

作为一名银行新员工，到今日已经入行快5个月，虽然还是在试用期，但在工作岗位上我严格要求自己像正式员工看齐，工作过程中和同事之间相互帮助，遇到不熟识的业务主动向同事们学习，并仔细记录下来；在柜台操作过程中我严格根据对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声，对于客户的问题要求自己给出一个令客户满足的答复，始终把客户的满足放在第一位；在结账后，和同事之间交换检查一天的票子，发觉错误刚好改正，削减差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等。 通过不断的学习信任自己能够在短期内成为一名优秀的储蓄柜员，全面的驾驭储蓄柜台学问，技能上也要更娴熟，不断加快自己办业务的速度，使自己的业务量不断提升；加强自己在理财、金融、个贷、对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础；和同事之间建立更默契的协作，把和平支行的发展作为大家共同的目标。信任通过自己的努力，我能够成为和平支行最优秀的员工之一。

三、下一步努力方向

今日的不足，是今后工作中完善自我的努力方向，我要坚持磨练自己，做到以下几点：

1、加强操作技能练习，娴熟驾驭前台各类业务操作方法；

2、深化学习金融学问和行内业务规范，尽快提高自身实力；

3、增加团队意识，互帮互助，与同事友好相处。

4、仔细负责，勤奋工作。

匆忙一年过去，在建设银行的工作劳碌而充溢。回顾过去，我深深的感谢赐予我指导、帮助甚至指责的人，是他们让我在错误中吸取教训，不断成长。将来的一年，我将以昂扬的斗志和主动的看法去面对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，为建设银行的辉煌做出更大的贡献。

员工个人年度总结 篇22

不知不觉中，20__已离我们远去，20__年_月_日我怀着无限的憧憬来到公司，转眼已过去一年了，一年来我主要担任工作，从中也学到了不少新知识/新技术。在工作中，体会到很多，也获得了一些经验教训，同时感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心，在这段时间里通过我自身的不懈努力，在工作中取得了一定成果，但也存在诸多不足。

一、自觉加强学习，努力提高自身技术水平

我在公司从事工作，刚开始我错误的认为工作比较简单，也不过就那么几个设备，虽说这些设备简单，但都是由电子元件构成的，需要我们认真仔细的去推敲，有时问题就是很简单，可是看着简单的事情，我有时没有做好，甚至就下倒了，再不敢去尝试了，我怕别人说连这都不会一天在这干啥呢，其实无论我们干什么，心态很重要，首先得把自己放在一个合适自己的位置上，给自己一个准确的定位，这样才能脚踏实地的干好每件事情。干每件事之前我都要仔细的想好了，把每一个环节、每一个细节都要想周全了，然后认真仔细的一步一步检查，工作中思路要清晰，只有思路清晰了，问题就会得到解决。在技术不懂得，我会认真学习，虚心请教，或者找资料查阅，直到弄懂才肯善罢甘休，这样才能不断提高自己的理论素质和技术能力，在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即多想、多看、多实验。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的。

二、心系工作，认真负责

1、做好每项工作的一手资料。

2、技术问题及时与技术员沟通，干活时积极主动地与各作业区取得联系，以便干活顺利进行。

3、积极主动配合好公司各部门的工作。

认真负责干好每项工作。从20__年开始建设，从先前的改成了，这也是我20__年主要负责的一个项目，工作对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，因为工作需要，

我做了以下工作：一是加强专业知识和管理方面的学习;二是认真、仔细检查每项工作。

三、经验和收获

在__部、__部各半年，完成了一些工作，取得了一定成绩总结起来有以下几个方面的经验和收获：

1、摆正自己的位置，熟悉基本业务，掌握基本技能，才能尽快适应自己的工作岗位。

2、要主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的状态。

3、要树立服务意识，加强沟通协调能力，才能做好分内的工作。

四、工作中存在的不足

1、工作技能不足。不能适应某些工作，领导指派的工作不能很好的完成，基本技能应用不是很熟练。

2、工作态度不好。对待工作有时不够及时主动、积极，不能够静下心来学习新知识、新技术，在工作中遇到难题，常常等待领导指示，说一步做一步，没有把工作做实、做深、做细。

3、工作思路不对。对工作的流程认识不够，逻辑能力欠缺。

4、存在自我满足现象。在自己的本职工作中作出了一些成绩，就自以为不错了，对自身要求降低了。

员工个人年度总结 篇23

20__年是深入学习贯彻落实党的十八大精神的开局之年，也是全面小康社会建设的关键一年。

在本年度的工作当中，在公司领导的正确带领下，在同事们的帮助下，较好的完成了各项工作任务，自身的思想政治素质和综合素质都有了较大的提高。

作为烟草公司的营销人员，是企业和广大消费者之间的桥梁和纽带，是生产厂家品牌的直接推介人和宣传员，是开拓市场的急先锋和先行者。

作为一名烟草营销人员在实际工作中必须对烟草行业和营销工作有一个全面的了解，为做好烟草营销工作和提高企业经济效益打下良好的基础。

现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

一、烟草行业的认识。

中国烟草是一个实行专卖制度和“统一领导，垂直管理，专卖专营”体制的特殊行业，多年来为国家做出了突出的贡献，但目前的形势也不容乐观，一是国内买方市场全面形成，消费者对产品的选择居于主要地位，所要解决的矛盾主要是有效需求的问题；

二是在入世以后，国内市场国际化日趋显现，中国的市场将逐步对外开放，烟草行业将最终要面临跨国企业的竞争;三是控烟运动在不断推进，烟草的发展将受到进一步的制约等问题。

我们在看到行业蓬勃发展的同时，也要居安思危。

二、营销工作。

从营销的角度来讲，烟草行业由传统商业向现代流通的转变主要体现在行业自身定位的转变，即由“坐商”向“行商”的转变。

卷烟产品是一个特殊的产品，感觉和文化色彩高于理性的辨识，产品本身就是对消费者的服务，这就需要把服务意识贯穿于市场营销的全过程，把服务作为产品本身的重要内容，把服务营销和客户关系管理作为产品增值的重要手段。

(一)对烟草营销工作的感悟。

一要不断创新工作方法。

著名管理大师德鲁克在《管理：任务、责任和实践》一书中指出，企业的两项基本职能就是：市场销售和创新。

创新意识虽然是贯穿企业的各个环节和各个部门，但在营销体系中更显得直观重要。

创新是企业繁荣与振兴的致胜法宝。

任何一个企业，没有不断的永续创新，企业就不能发展和生存，甚至走向倒闭的危险境地。

所以，一个优秀的烟草企业营销工作者，必须具备的是极具活力的创新精神，热爱自己企业如生命的神圣责任感，在实际工作中脚踏实地，一步一个脚印的开拓烟草营销工作，创新性地去研究营销方法，只有自己研究出的方法才能铭刻于心，才能使自己对烟草营销工作有更深的认识，才能为企业占领市场和提高经济效益作出更大的贡献。

二要善于剖析与总结。

在实际工作中，烟草营销人员常年活跃在访销一线，面对千差万别，形形色色的广大业户和广大消费者，由于烟草行业的营销人员的素质高低不同，工作效果各有千秋，难免出现这样或那样的偏差，所以，一名优秀的烟草营销人员，必须善于剖析与总结，吸取成功的经验与教训，坚定信心，认清形势，科学判断，不断总结，不断提高，使自己成为烟草行业的市场营销行家里手。

三要善于观察和汲取经验。

一个人的知识和水平是有限，光靠自己是不够的，要想真正搞好烟草营销工作，烟草营销人员就应该用一定的时间专心研究各类营销高手的创新性工作方法，详细观察业界动态，竭力打造学习型烟草营销人员。

古为今用，洋为中用这句话至今仍然具有极大的真理性，尤其是对烟草营销人员来讲，要善于吸取经验，提高自己的理性思维，不断把烟草营销工作推向新的台阶。

烟草营销人员是烟草行业光荣的一员，时代赋予了其神圣的责任，忠诚是每一个烟草人所不可或缺的必备素质，忠诚地为企业服务是其第一行为准则，所以，必须全力以赴地、最大限度地维护国家利益、广大业户和消费者利益，践行“两个利益至上”的原则，最大限度地发挥烟草营销人员的积极性。

(二)当前国内卷烟营销现状及趋势分析。

中国烟草行业卷烟营销，已经经历了20多年的发展。

经营模式从早期的大量坐销批发、少量门市批发到访销配送、访送分离，再到电话订货、电子结算等。

经过历次变迁，中国卷烟营销模式已逐步向科学、有效、合理、可控的方向发展和完善，并正在由以“我”为中心向以客户为中心转变。

20__年，全国开始农村卷烟零售网络的建设，20__年，全国城市卷烟零售网络建设拉开帷幕。

到目前为止，全国的卷烟流通，已形成以省级烟草专卖局(公司)为管理主体，州市级烟草专卖局(公司)为经营主体的格局。

全国各地市级烟草公司已基本完成了470多万个卷烟零售户的网络建设。

电话订货、电子结算的经营方式，已涵盖所有的城市卷烟零售

户，以及农村部分卷烟零售户。

随着经营模式的转变，对卷烟经营客户的定位也随之转变。

在此前，无论是工业企业，还是商业企业，都仅仅是把客户当作销售的对象，随后又上升为服务的对象。

随着行业形势的变化，客户作为工商企业赖以生存和发展的资源，受到重视的程度越来越高。

从国家局连续出台的几项政策中，可以看出对营销终端的重视。

如："两个利益至上"的原则，由于烟草行业的特殊性，国家烟草专卖局提出国家利益和消费者利益是烟草工作的出发点和归宿点，国家利益最终要通过消费者利益的满足才能实现，离开了消费者的利益，国家利益不可能变成现实;"三个满意"，工业企业在经营运行中，要以消费者为中心，以烟草公司、卷烟零售户为纽带。

烟草公司、卷烟零售户和消费者满意是卷烟销售工作的目标和方向。

工商职责划分，全国烟草实施了又一次重大改革：工商分离，工业主要负责卷烟的生产，商业负责卷烟的流通。

这为中国烟草大企业、大品牌、大市场的形成奠定了基础。

建立以州市级烟草公司为经营主体的卷烟流通模式。

(三)控烟公约生效对烟草营销产生重大影响。

随着消费者健康意识不断提高，反吸烟浪潮逐渐高涨，西方发达国家吸烟人口呈下降之势。

随着《烟草控制框架公约》的生效和中国批准加入《公约》，卷烟的广告宣传等将受到严格的法律限制。

《公约》中明确要求烟盒包装上扩大健康警语面积，卷烟包装需要进行新的设计，以符合《公约》规定。

其次，《公约》对烟草广告和促销进行了严格的限制。

烟草广告和促销途径越来越少，推广产品的途径受到限制。

当前，我们要认清形势，努力做到以客户为中心，以市场为导向，在烟草专卖专营的体制之下，积极探索卓有成效的市场营销道路。

通过深入细致的市场调查和研究分析进行市场细分，一方面结合自身的优势;另一方面加强与零售商的合作，科学而合理地利用专卖专营，保证商业渠道的通畅及其功能的发挥。

大力加强营销培训，改变我们的思想观念，丰富我们的营销知识，提高我们的营销技能，使我们能更加清醒地认识到当前卷烟销售的形势和市场营销工作的重要性。

(四)加强对零售终端的控制与培训。

零售终端直接接触消费者，零售户在卷烟的销售中具有举足轻重的作用。

大型消费品厂家几乎无一例外地将竞争触角延伸到了零售终端。

尽管烟草销售渠道的唯一性制约了卷烟企业对零售终端的直接影响力，但是所有大的卷烟企业都在积极服务零售终端，影响零售终端，利用零售终端。

所以，通过一定形式和渠道，对零售终端进行培训，在帮助他们认识企业，认知品牌的同时，使其掌握更多的商业零售知识，以建立长期互信的伙伴关系。

在烟草营销领域，深度营销指的就是关注终端，让消费者从零售终端接触产品，认知;并接受品牌。

所以，零售终端是传递品牌文化的主阵地。

对终端进行一定形式的培训和交流，是当前卷烟营销的重要内容。

市场的稳定和发展必须有高质量、高效率的营销体系的支持。

营销体系中最核心的三大功能是跟踪调控、品牌推广和交流服务。

对内培训应始终贯穿于这三大功能之中。

培训就是要调动员工的积极性、挖掘出员工的潜力。

有两个因素使员工能够做好工作：技巧和态度。

通过培训，员工得到技巧，通过激励，员工可以建立他去做好工作的意愿。

营销人员的基本目标是推销产品，建立商誉和良好的客户关系，维持高效率的工作。

市场营销是一项复杂的系统工程。

它涉及到的因素和内容很多。

如何让我们的营销队伍和人员更加全面系统地掌握营销理论知识，丰富他们的营销技巧，有利于更好地开展工作。

团队精神的构建是市场营销活动的重要内容，要取得更大的市场和广泛的品牌传播，需要互相帮助、互相支持、互相关心、团结、向上，加强群体意识和协作能力。

可以说营销活动中的每一件事都必须认真对待，并加以贯彻、落实。

市场营销活动很复杂，受环境因素的影响很大。

环境一旦发生变化，就必须及时调整和改变营销策略，甚至重新制定营销战略。

故而，必须对国家的经济政策、行业政策和行业发展趋势作系统的了解。

关注终端、抓住终端、谁能与终端形成良好、互信的合作关系，谁就能通过终端，把握复杂的动态市场。

对外培训，就是为了直接向终端传递品牌的优势和价值理念，有利于消费市场的培育及消费文化的普及。

员工个人年度总结 篇24

_年5月9日，通过公司为我搭建的平台，在所领导和同志们的信任下，我走上了站站长的岗位。带着一份眷恋、一份期盼，迎来了充满希望与挑战的_年责任年！_年我站项目建设昼夜兼程，维修改造披星戴月，优质服务品牌升级，手册修编激情澎湃。正是这些工作的付出，才使我站每个人都心存感动、心存自豪、更心存感恩。

缅怀逝去的_年，心中无限感慨。我从一名默默无闻的“小兵”走到了站长的岗位并比较圆满的完成了公司及所领导交办的各项工作任务，在这里我要首先感谢所领导对我的信任、支持、教导、关怀、爱护以及帮助，使我能够快速的成长起来，更要感谢我站的全体员工，正是因为有了他们的支持和帮助才使我站渡过了一个又一个艰难时期。

在这里我对所有曾经支持和帮助过我站的领导及员工致以深深的谢意，感谢你们不吝赐教；感谢你们敬业、忠诚的精神；感谢你们的细心呵护让我能够快速成才。

_年已经过去，为了更快的提升管理经验、不断提升业务能力、逐步完善自身素质，我对过去一年工作和生活中所发生的问题做了一下总结和归纳，不够完善之处还请领导和同志们见谅并希望大家对我能够及时提出纠偏意见，我将努力使自己做到，现将_年工作总结如下：

一、“新兵”上岗、直面困难。

随着老板关于“创新管理、快乐富有”的理念出台，热力行业的改革就势在必得不可更改。结合老板“人人身上有合同，人人身上有指标”的.指导思想，公司相继出台了一系列创新举措，而我就是其中的一个受益者。

回想我刚走上站长岗位时，心中忐忑不安。深怕哪个关系或者工作处理不好而影响站内工作的开展，我上任后的最初一段时间，对工作摸不到头绪，不能合理安排时间和工作量。幸好领导及时的

对我进行提点才让我找到了工作的方向和重心，在最初恢复路面和阀门井保温工作中，我不怕脏、不怕累，时刻对自己进行高标准的要求。

功夫不负有心人，通过近一个半月的历练，我终于摆脱了自己以前那种事不关己高高挂起的心态，终于能为了让南北区站成为公司境内的站而踏实的工作了。

为了不让领导失望，为了不给师父丢脸我竭尽所能忘我的工作着，在我最艰难的时期一个身影的出现为我屏蔽了流言蜚语、遮挡了风霜雪雨，这个人就是我的老班长。

正是他不断的鼓励我、教导我，才让我渡过了难关并成功的走到了今天。在领导和员工的帮助下，更使我迅速的走出了阴影，为实现自身的价值而投入到紧张忙碌的工作中。

二、学习“做人”、懂得“奉献”。

在我从最初忐忑不安的心态下蜕变成一名合格的员工期间，正是因为有领导不断的对我灌输正确的人生观、价值观并结合华生优秀的企业文化理念，才让我从一个懵懂少年成长成了一名懂得奉献、懂得感恩的华生人。

回想当初的我，只知道索取却忘记了自己所应该承担的责任，我记得有一次领导教育我们说：“要想当一名合格的站长，就不能计较个人得失，只有认真做好自己的本质工作，才能击垮所有人对你们的不信任、不支持”。

是的，正是因为我选择了相信领导的谆谆教导，所以我才能快速、茁壮、健康、快乐的成长着。为了能尽快掌握我站辖区内的情况，我选择了放弃年假，利用一切时间来学习业务知识和管理经验。

在_年9月中旬我站接到了天然酒店改造工程，当时我站只有我和韩雁冰两人在处理站内拆连户工作。但为了不影响工作进度，我曾先后多次和所领导及技术安全员到现场实地测量、考察。

当我站人员齐整的时候已经是10月6号了，可是当时天然酒店楼内没有一组合格的暖气片，通过和燃气高部长的多次沟通，终于在10月15日完成了暖气片的安装，可距离10月25日供热只有10天的时间了，为了不影响工作进度，我站全体人员充分发挥了敢打敢拼、永不言弃的精神，用了7天的时间完成了此项工作，而且站内其他工作都得到了全面的开展，没有一项工作未完成。

在交付使用的头天下午高部长却突然提出一楼也要供热，并且明天就要使用。当时我站已经开栓供热了，供热初期的忙碌使我站员工都已经筋疲力尽了，为了不影响第二天的工作，不得已我独自一人于10月25日晚20点45分到天然酒店对其一楼进行分户改造，至次日凌晨4点15分收工。当我回到站内收拾好工具的时候，才感觉自己已经体力透支了。

说实话在我独自一人干活的时候，我也有过不甘、有过气愤、有过流泪、有过心酸，却惟独没有想要放弃，因为我知道领导对我的信任是多么难得，因为我知道我能得到成功就必须面对苦难，因为我知道在我背后有华生文化这个强大的信念在支撑着我、鼓励着我，因为我知道如果我想尽快成长，这就是必经的历程。

三、优质服务、众志成城。

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/805323013132011214