

# 年终总结与展望

## 年终总结与展望 1

20\_\_年即将过去了，在这辞旧迎新之际，回首\_\_公司这些年来  
的发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦。今天，  
我想感谢和\_\_公司一路走来的每一位员工，为了工作，很多员工主  
动放弃休息，加班加点，甚至通宵达旦的工作；就因为有了大家的  
共同努力和奋斗，让\_\_公司在金融理财上取得今天这样的成就。感  
谢你们的努力和坚持，也感谢所有的员工对我的支持和信任。很多  
时候，我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度，往往是超  
出我们做领导的估计和想象的。在此，我想借这个机会，向你们说  
一声：“谢谢你们！你们辛苦了！拥有你们，我感到非常地骄傲！”

所以说，进入\_\_公司并不意味着你就是一个金玉人。只有当你真正地融入\_\_这个大家庭，把这个公司当成你自己的公司，把\_\_公司的荣辱看作你自己的荣辱，把这个梦想当成你自己的梦想的时候，这个时候你才是真正的一个金玉人。我们将一如既往的重视人才，员工是企业的第一资本，是企业发展的力量之源。“以人为本”是我们\_\_坚定不移的用人方针，努力提高员工的物质文化生活质量，实现员工价值是\_\_公司始终如一的追求。伴随着企业的发展壮大，\_\_公司将创造充分发挥广大员工的积极性和创造性的环境和条件，为员工实现自我价值搭建广阔的平台；构建同员工利益和价值追求相一致的企业共同愿望，让员工在为企业奋斗的同时实现自己的人生价值，实现企业与员工的共同的成功。

\_\_公司是我们所有金玉人共同的家园，是我们每个员工生活工作和实现人生价值的依托。可以说\_\_公司的利益是每个员工至高无上的长远利益和根本利益。任何时候、任何地方、任何情况下，要以公司大局为重，精诚团结，密切协作；忠诚奉献，拼搏实干，不负使命。

我公司自成立以来，我们通过艰苦创业、奋发拼搏，为社会、为国家创造利税，为市场、为广大客户提供了一流先进的产品。在未来的发展中，我们将一如既往地践行这一价值观，将自己融入到社会发展的潮流中，为社会提供性价比最优的产品，倡导和弘扬先进的企业文化，最大限度地提高经济效益和社会效益，在把企业做大做强中，为社会创造更大的财富。

扎实工作、创新拼搏来实现。需要我们创造一流的产品，一流的品牌，一流的'效益，一流的企业形象，一流的发展速度，一流的员工队伍，一流的企业管埋，一流的科学技术来实现。我们的一切工作都要向着这一目标而努力。

20\_\_年，是崭新的一年，在这一年还没有开始的时候，让我们每个人进入紧张的工作状态，比竞争对手领先一步，我们需要有着眼于未来的战略眼光。“挑战未来”，我们需要勇气、胆略和意识。我们需要自强不息、拼搏进取，我们需要更多的学习，增加知识储备；需要创新，不断突破陈规；需要实干，把目标落实于行动中；需要高效，快速反应，抓住一切机遇发展自己；需要团结，全体金玉人拧成一股绳，同心同德，为了\_\_辉煌灿烂的明天，我们一起努力奋斗！挑战未来！

最后，我代表全体员工，对总结表彰大会的隆重召开表示热烈的祝贺！对全体员工在20\_\_年所做出的成绩和贡献，尤其是受到表彰的先进管理者和优秀员工，表示热烈的祝贺！对所有员工家属表示春节的慰问，谢谢！年终总结与展望 2

信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，首先要感谢领导对我信任和支持。随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入年，为更好的收获，将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。

主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，目前的工作中。根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

#### 一、主要完成的工作

## 1 客服导医的管理工作

工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室。坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”发展战略做出了自己的努力。

为体现热情的服务，实际工作中。导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客 100 人左右，重复着：“您好”“请问我能帮您忙吗”“请您稍等”“对不起”等服务用语，礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

克服部门一人一岗的困难，部门合作中。取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部发杂志等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，处理患者投诉方面。认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了院的服务内容，增加了医院的亲和力。

工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，导医台作为全院的第一窗口单位。从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的自己首先做到要求导医们不做的自己坚决不做。工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了院的整体工作质量和效率。

## 2 咨询热线工作

其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口。从电话咨询到预约就门诊量也不不同程度的增长，吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率 98%成绩，从而提高了社会效益和经济效益；主要做了以下几方面的工作：

一制定部门咨询师的岗位制度；提高患者就诊率；

二与咨询人员一起研讨电话营销方案。

三网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；便于更好地开展工作；

四根据患者信息进行初步的市场调查和分析。



让患者通过我院良好的'诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，五维护出院病人的良好关系。开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

## 二、工作中的几点不足

专业知识相对欠缺，一由于自己对本地风土人情知识欠了解。虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

体现为个别工作灵活性不够，二对导医们有时要求过于犯教条主义。有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，三由于客服工作具有不可预见性和对抗性。工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，四电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少。没有做好员工的培训工作。

## 三、工作建议

充分发挥质检组的质检效力。一院领导应增加到一线巡视和检查的次数。

二医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

满足低收入消费者，三医院应尽量服务不同群体的需求。尤其是咨询预约病人。

四加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

应对全体人员进行宣教，五开展新的医疗技术服务宣传时。以免影响工作效率。

让员工参与院服务质量管理，六让全员树立“顾客不满危机”意识。创造最大顾客价值。

以提高自身素质，七希望能多给一些外出培训的机会。更好地为医院效力。

#### 四、明年的工作计划

一努力学习医护专业知识。

二继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作；提高服务质量；提高管理水平；

三加强导医工作的管理。

四做好全院员工礼仪培训工作；年终总结与展望 3

尊敬的公司领导、各位同事：

大家晚上好！

今天我们在这里召开\_\_年年终工作会议。主要目的是总结和思考过去，展望和规划未来。在过去的一年里，我们在业务上有了新的突破，销售额持续稳定的增长，和\_\_年相比增长了 50%，生产能力和产品质量也超过和遥遥领先于很多竞争对手，员工队伍在不断壮大，产品设计和营销策略在不断创新，售后服务网络在不断完善，我们的客户也越来越多。

\_\_年已经过去了，在这辞旧迎新之际，回首\_\_公司这些年来的发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和\_\_公司一路走来的每一位员工，为了工作，很多员工主动放弃休息，加班加点，甚至通宵达旦的工作；就因为有了大家的共同努力和奋斗，让\_\_公司在陶瓷布料机械上取得今天这样的成就。感谢你们的努力和坚持，也感谢所有的员工对我的支持和信任。很多时候，我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度，往往是超出我们做领导的估计和想象的。在此，我想借这个机会，向你们说一声：“谢谢你们！你们辛苦了！拥有你们，我感到非常地骄傲！”

所以说，进入\_\_公司并不意味着你就是一个\_\_人。只有当你真正地融入\_\_这个大家庭，把这个公司当成你自己的公司，把\_\_公司的荣辱看作你自己的荣辱，把这个梦想当成你自己的梦想的时候，这个时候你才是真正的一个\_\_人。我们将一如既往的重视人才，员工是企业的第一资本，是企业发展的力量之源。“以人为本”是我们\_\_坚定不移的用人方针，努力提高员工的物质文化生活质量，实现员工价值是\_\_公司始终如一的追求。伴随着企业的发展壮大，\_\_公司将创造充分发挥广大员工的积极性和创造性的环境和条件，为员工实现自我价值搭建广阔的平台；构建同员工利益和价值追求相一致的企业共同愿望，让员工在为\_\_公司奋斗的同时实现自己的人生价值，实现企业与员工的共同的成功。

20\_\_年转眼即逝，在自加入高尔夫7个月以来，在公司领导的指导指示下，完成了公司布置的基本任务。

一、现将工作回报如下并对来年的工作重点做出针对性的改正：

### 1、完成了高尔夫餐厅的团队构建。

高尔夫餐厅由餐厅及大堂吧两部分组成，餐厅的功能是向客户提供中、西式散点团队用餐，大堂吧向客户提供酒水、饮品等消费的功能。整个高尔夫餐厅人员编制为餐厅领班 1 名，大堂吧领班 1 名，餐厅服务员 12 名，传菜员 3 名，大堂吧服务员 4 名，吧生 3 名，目前到编为大堂吧领班 1 名，吧生 2 名，传菜员 2 名，餐厅服务员 5 名，尚缺编 15 人。在目前没有正式营业的情况下，能基本保证基本公司的接待。

### 2、给予相应各岗位提供了专业性的培训。

自 5 月起，招聘的餐厅员工根据相应的'岗位提供了专业知识以及综合知识的培训，其课程包括了餐厅服务礼仪培训，餐厅托盘及叠花培训，中、西式摆台培训，中、西餐餐中服务培训，酒水知识及斟酒培训，中西式菜肴菜肴常识培训等酒店知识培训。在经过理论知识的培训之后，自 9 月\_日起，在不断的内部接待中餐厅进行了实操加强培训，服务人员从对餐饮一无所知到目前逐渐熟悉餐饮技能及知识，有了很大的进步。

### 3、对营业所需要的物品做计划。

在领导的指示指导下，根据餐厅的总位数以及功能区划分，对中、西式餐具，出品的用具以及数量、服务用具做了数量计划以及配合采购，目前绝大部分物品已到并通过验收、使用，目前在根据实际出品及使用情况逐步调整部门物品的使用。

### 4、部门操作流程的确立及实施。

根据酒店行业情况以及高尔夫行业情况，在公司制度的指导下，确定了部门岗位职责以及营业中的工作流程，自9月以来，部门已经按照制定的流程进行工作以及接待，员工对流程的熟悉程度已逐步上升。

#### 5、试运行以及接待工作逐步展开。

经过员工培训以及物资、物料准备，自9月\_日起，餐厅已经按照正常运营模式进行接待，通过3个月的时间接待，餐厅逐步成为有正常运营接待能力的餐厅，取得了很大的进步。

二、通过今年的工作，餐厅在运营的同时也发现了一些不足的问题：

#### 1、团队的整体素质。

团队构建的时间比较短，且成员绝大多数没有酒店餐饮的工作经验，限制了培训的成果，虽然在初期以及试运营的过程中不断总结，但是还是存在3大问题，一是专业性技能不够熟练，二是对顾客心理的把握能力，三是个人综合素质。明年的工作重点之一就是针对这些问题给员工做提升，通过不断专业培训和接待，及时总结和培训，做针对性个人单独培训，以及请求公司对个人进行素质培训。

#### 2、部分流程制度的完善。

由于缺乏高尔夫综合知识以及餐厅新建的因素，在部分实际操作上估计不足，餐厅将在公司制度的前提下，对部分流程进行微调，期望达到更高效的目的。

### 3、对顾客满意度的评估。

由于餐厅没有正式营业，除了公司接待，在散点顾客的顾客满意度的调查以及顾客意见听取上餐厅没有进行书面性的填写和分析，不能达到改善餐厅出品、服务的目的。

### 4、与其他部门协调配合。

由于初建部门之间的沟通还存在一些问题，可以通过相互熟悉流程增加部门之间的配合程度。

### 5、工作细节的执行情况。

部门的工作细节没到位，第一是流程不熟悉，第二的责任心问题，部门将通过流程、制度的培训加强员工作业的熟悉程度，将各项工作采取专人负责制度提高员工责任心来解决执行力的问题，同时也要防止僵化的思想问题。

### 6、部门运营成本的控制。

首先是能耗的控制，要培训给员工随手关灯、人走灯灭等良好的习惯，随时随地注意能耗的节约，第二是让员工有主人翁的意识，对餐厅易耗物资进行控制，养成节约的习惯，严禁浪费。

在来年的工作中，按照部门工作职能以及岗位职责的要求，部门将针对今年的问题逐步改进，期望部门的工作能高效、有序。年终总结与展望 4

尊敬的公司领导、各位同事：

大家晚上好！



今天我们在这里召开\*\*年年终工作会议。主要目的是总结和思考过去，展望和规划未来。在过去的一年里，我们在业务上有了新的突破，销售额持续稳定的增长，和 09 年相比增长了 50%，生产能力和产品质量也超过和遥遥领先于很多竞争对手，员工队伍在不断壮大，产品设计和营销策略在不断创新，售后服务网络在不断完善，我们的客户也越来越多……

\*\*年已经过去了，在这辞旧迎新之际，回首\_\_公司这些年来的发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和\_\_公司一路走来的每一位员工，为了工作，很多员工主动放弃休息，加班加点，甚至通宵达旦的工作；就因为有了大家的共同努力和奋斗，让\_\_公司在陶瓷布料机械上取得今天这样的成就。感谢你们的'努力和坚持，也感谢所有的员工对我的支持和信任。很多时候，我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度，往往是超出我们做领导的估计和想象的。在此，我想借这个机会，向你们说一声：“谢谢你们！你们辛苦了！拥有你们，我感到非常地骄傲！”

所以说，进入\_\_公司并不意味着你就是一个\_\_人。只

有当你真正地融入\_\_这个大家庭，把这个公司当成你自己的公司，把\_\_公司的荣辱看作你自己的荣辱，把这个梦想当成你自己的梦想的时候，这个时候你才是真正的一个\_\_人。我们将一如既往的重视人才，员工是企业的第一资本，是企业发展的力量之源。“以人为本”是我们\_\_坚定不移的用人方针，努力提高员工的物质文化生活质量，实现员工价值是\_\_公司始终如一的追求。伴随着企业的发展壮大，\_\_公司将创造充分发挥广大员工的积极性和创造性的环境和条件，为员工实现自我价值搭建广阔的平台；构建同员工利益和价值追求相一致的企业共同愿望，让员工在为企业奋斗的同时实现自己的人生价值，实现企业与员工的共同的成功。年终总结与展望 5

两个月的试用期工作到今天就要结束了，回首刚刚来到公司的那一天，觉得两个月的时间特别的长，现在到了结束的时候了，才发现这时间真的是过的太快了。两个月的工作里面，也是学习的时间，我认真工作的同时，积极向公司的各位前辈学习，仔细观看他们的设计，学习他们的设计理念。这两个月我成长了许多，比我自己在家闭门造车学习到的多多了。现在我就我这两个月在服装设计试用期岗位上收获到的知识点做一个总结。

### 一、工作方面

虽然大家看在我是新人的'份上，并没有怎么苛责我，但是我自已心理清楚，我必须要去学习才能在工作上面学习到东西。所以我在工作的时候，不停地学习手绘板的手绘方法，还经常向他们请教

问题问题。所以这两个月让我很快地就适应了工作，对这些软件的具体操作方法很快地就熟练了起来。

## 二、思想方面

对待工作对待学习，之前我都是处于一个被动的状态，别人催着我学习了我会想着学习，而到了工作上面，我改变了自己的思想，我开始变得自己主动去了解去学习。服装设计师需要有很多的潮流知识，所以我在这两个月工作才开始变得更加关注潮流动态，为此我还专门订购了一套时尚杂志，在网上还关注了几个技术不错的时尚博主。

### 三，克服自己的惰性

都说知识学得越多越好，就像刘总说的，策划行业是个杂的"行业，博学多才，懂的越多思考问题的时候就可以面面俱到，更能做到准确性及专业性，虽然只是设计人员，但是设计也是来源于生活，看的多，想的多，悟的多了，创意的来源也就更广，发散思维就更不用说了！

### 四，提高工作效率

快速的有效的完成工作任务是每个公司都希望员工能够做到的，也是我个人认为比较重要的，两个小时能完成的工作如果可以在一个半小时内完成，剩余出来的时间就可以自己支配用来学习自己没有时间学习的相关知识了。工作应该都是认真负责，速战速决！在战场上，生命攸关，自己一点忽视有可能造成不可预料的结果，每一个任务都应该像一个战士对待战争一样。

展望 20\_\_年的工作，希望能够再接再厉，我将以公司的经营理念为坐标，将自己的知识背景和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和创意思想，为

公司的发展尽我绵薄之力，争取做出更大的成果。年终总结与展望

6

从最开始制作款式图粗糙，到后来在同事以及领导的关心于帮助和自己的努力之下我调整并明确了自己的设计思路；在印花方面的我积极并努力的去印花厂去了解学习；通过各种媒体收集流行资讯：包括时装发布会、服装流行题、服装流行色等；与版型师沟通设计意图学习制版方面的内容，了解服装工艺，控制样衣版型式样和进度，协调版师和样衣工的工作，控制样衣的工艺方法和质量，样衣完成后我查看样衣并找出自己不满意的地方并加以改正。以下是我20\_\_年的工作总结。

### 一、日常工作

打印出图，贴面料、审核作品；必要的时候与领导沟通。下去看版师。裁剪老师进度，并了解有无碰到问题；到样衣房监督样衣质量、进展。去印花厂印花并学习。

### 二、工作上的不足和要改进的方面

20\_\_年的时间里，我对我们设计部所从事的工作流程、方法等有了较深的认识，但是还需要不断的学习和实践。不管成绩的好坏，我可以说我学习到了很多东西，这些东西可以让我受用一生。

### 三、以下是我的看点与想法

我希望公司是不是能不断提供一些新的设计、工艺、技术等相关的一些资料，比如可以关注一些有很有代表性的成功案例，并不光是图片、画册，还应该更多接触新的技术工艺；由于样衣工的速度和工艺问题，如果在几个部门一起大力开发的前提下可能跟不上进度，导致新样制作缓慢，所以需要专门配置几个专门作新样的样衣

工;针织厂的配合问题,希望公司多找几家针织厂使本公司制作样衣时的速度加快,一寸光阴一寸金。

由于本部门没有画图人员所以我们要把图放到其他部门，这样不仅影响其他部门的运作，还影响本部门的新样速度所以本人认为有必要配置一个画图人员；我希望公司多让设计人员出去进行针对性地区域进行市场调查，商场调查，目标品牌调查为目标或将来开发针对性的目标产品。

“业精于勤而荒于嬉”，的典故告诉我们学业由于勤奋而精通，但它却荒废在嬉笑声中，事情由于反复思考而成功，但它却能毁灭于随随便便，所以在以后的工作中我要不断熟悉职业知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能，作到学以致用。勤奋学习不让自己的努力毁灭于随随便便之间。年终总结与展望 7

#### 一、计算机

这些只是提高班必须要学习的技术，可是米老师说过，这些东西只要给够你时间，总能学会。大家都在学，掌握是迟早的事，只不过时间有长有短。看到自己的学习历程，也感觉到自己的这一年没有白费。虽然现在自己的进度不快，学习的时候老是爱钻牛角尖，查起资料，深究起问题来没完没了。所以学习的效率也不会太高，学习的时候经常停下来思考问题，但经常跑偏。“盲人摸象”、“囫囵吞枣”老是做不好，师傅也老说我，不要学的太过仔细，学到不到黄河不死心的地步。



学习原本就是需要交互的，不是一个简单的线性学习。也就是说，很多时候一个新的知识不是学习了就能真正的理解了，这时候可以暂时的放下来，继续后面相关知识的学习，通过进一步的学习，才能对以前的知识有了深入和深刻的理解。虽然这个思想在刚进入提高班的时候就知道了，思想上移，可行动却没跟上，以后还要继续改进，落实到行动上才可以。

## 二、英语

对于英语的学习可以说是走走停停，磕磕绊绊。说白了还是意志不坚定，“坚持”这两个字谈何容易。回顾以前自己的英语总结，真是感受颇深啊。每一篇都在反思自己的懈怠，说好下个月要改进学习方式，改变学习方法，坚持每天学英语。可是每次都是坚持了没几天就又懈怠了。每每到了月末就会感觉没有东西可写，这里也就不在过多介绍了。只有在暑假、寒假、十月一这样比较长的假期才能坚持每天的英语学习。

自己分析了一下原因，感觉自己学习英语时是靠兴趣来学的，每次拿到一个新的材料的时候，就会感到很有趣，一看就刹不住闸。可是看过一遍以后，要是再看第二遍、第三遍就开始看不下去了。如何培养自己持续学英语的兴趣着实重要。就最近学习的 Paul 叔材料以及以前学过一遍的赖世雄英语来说，最开始听，跟着读，感觉很有意思，尤其整个屋子一起读，那种感觉，你要是不读出声来都不好意思。可是听了三遍 Paul 材料以后就开始不愿意再去听了，可以说是没有兴趣了吧。

英语的学习是持久的，和计算机相比之下，确实英语的学习更难。但是如何能提升自己的感觉尤其重要，还要继续探索才行。

### 三、自考

今年是我第一次参加自学考试，听师哥师姐说，自学考试就跟你的期末考试差不多，突击学习几天就能过。这个道理我们都懂，但那不是米老师的根本意思，老师是希望通过这个自学考试来锻炼我们的时间管理和学习方法。考试那都只是顺便的事，只要好好利用二八定理，就可以让你的学习更加的轻松。

我最开始由于担心时间不够，就只报了两门自学考试科目。虽然最后都过了，但是也有考前紧张突击的体会，并没有严格按照三步走的战略来学习课本。我感觉最后能够通过是团队的力量，最后临考的`那段时间，我们小组每天晚上会讨论问题，讲课，猜题等。对我们的考试很有帮助，但是这些东西要是提前做的话就不用那么的着急了。通过自学考试，也让我体会到了团队的力量是无穷的，知识是通过交流和分享来获得的。而不是一个人在那里埋头苦学，那会一点效率也没有。

### 思想上移

米老师的思想有很多，以前也有师哥专门总结过那些经典的话，做成了米老师语录。我们也在提高班待了有一年多了，这些思想早已潜移默化到我们的脑子里，当然，这些也只是第一步：接受。至于能不能用到生活中去改变，还要看自己。

说道这些思想，我感觉最重要的就是——积极主动。也是高效人士七个习惯里面排第一位的。首先我承认，自己性格内向，很少积极主动。这种现状一直维持到20年的暑假。之前的一年里，没有担任过任何职位，也没有进过委员会，没有主动找过老师，更没有主动上台发过言。真正开始改变我的要从作品展开始说起，作品展期间，我们的作品很荣幸的被选上，在学府展示以前是长达一个星期的彩排。那段日子过得很漫长，可以说是这一段时间的磨练将我的勇气和自信激发了出来。

后来暑假结束时，米老师说我不够积极主动，也是那时，我加入了机房委员会。然后被分到了服务器部门管理五楼机房。在刚开学的那段时间，感觉自己不能胜任机房管理的工作，自己的技术和能力都远不及那些早就加入机房的人。可是师姐的一番话，让我又重新振作起来。她说技术不是最重要的，不会咱可以学，如何管理成员，如何为人处事才是最重要的。即使你会的东西再多，如果你不能很好的让大家信服你，帮助你，是什么事情也做不成的。就这样，随着经验的积累，现在已经对机房的工作轻车熟路，也算是比较核心的机房管理成员了吧。

当然，这只是积极主动的一个表现而已，这也告诉我们，思想上移固然很重要，只有落实到行动中去才能真正体现出来。

总结：

20\_\_年已经过去，留下的是满满的成长和收获，当然也有着遗憾和失落。生活就是如此，没有苦恼，没有困难，哪来的快乐和喜

悦。最让人开心莫过于解决问题，克服难题后的欣喜和激动。让我们保留下那瞬间的美好，迎接新的一年把。奋斗的日子还很长，还有很多挑战在等着我们，保持一颗积极向上的心，培养解决问题的能力。相信所有的问题都会迎刃而解。年终总结与展望 8

## 一、工作开展情况

### (一) 行政审批改革工作情况

为进一步清理、取消妨碍市场开放、公平竞争或者其他不适应经济社会发展需要的审批事项，逐步形成规范高效的审批运行机制、科学合理的审批管理机制和严密完善的审批监督制约机制，使行政审批法制化和规范化，使政府的职能切实转变到经济调节、市场监管、社会管理和公共服务上来，构建起行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的政府管理体制和运行机制，打造务实高效的政务环境，创造一流的投资发展环境。我局共开展了四轮行政审批制度改革工作，2012年初，我局开展了第四轮行政审批事项清理工作，经局务会议研究决定，我局现有的20项行政审批项目，保留9项、取消7项、停止实施1项、下放3项。清理后，我局有行政审批项目9项，与20\_\_年的26项相比，减少了17项，减少65.4%，与现有的20项相比，减少11项，减少55%。

### (二) 网上办事大厅和电子监察系统建设情况

为建设好、推广好、运用好网络智能化办公系统，进一步营造有利于我市跨越赶超、科学崛起的良好政务服务环境，加快运用现代网络信息技术实施行政许可、行政服务和行政监管的实践创新，推进廉洁高效的服务型政府建设。我局按照省政府关于加快建设网上办事大厅的工作部署，积极推进市、县(市、区)两级统一的集信息公开、网上办理、便民服务、电子监察于一体的网上办事大厅建设。同时，积极推进局机关的电子办公建设，实现办公业务的规范化、电子化、网络化、无纸化，全面提高工作质量和工作效率，促进管理现代化、决策科学化，推进网上全流程审批和电子监管，努力提高审批和办事服务的效率。

## 二、主要做法及措施

(一)领导重视，强力推动。市林业局党组高度重视行政审批事项清理工作，自觉增强政治意识和大局意识，切实加强领导，由主要负责人召集局班子成员、职能科室、下属事业单位负责同志分别召开了3次班子扩大会议，按照市委、市政府的统一部署要求，按照合法、合理、高效、便民和权责统一、监督有效的原则进行“大会审”，逐条逐项讨论，不留死角、不留盲点，认真负责地提出审批事项去留的意见。

(二)坚持原则，狠抓清理。注重强化高效服务，以“简化前置门槛”、“强化后续监管”、“推进依法行政”、“改进机关作风”四大原则对现行实施的行政审批事项进行“大清理”，自觉拿出“敢革自己命”的精神来，可取消可不取消的`务必取消，可下放可

不下放的务必下放，可转移可不转移的务必转移。同时，进一步压缩拟保留审批时间，提高工作效率，既确保提升部门的服务效能，又加强执法监管工作，防止监管脱节。



(三) 搞好衔接，确保成效。行政审批事项清理工作业务性强，情况复杂，我局坚持未雨绸缪的原则，主动加强与上级业务部门的联系和沟通，加强与市编办的沟通，及时了解和掌握上级清理动态，对涉及本单位的审批事项，及早提出上下衔接的具体意见和办法，为确保我局行政审批制度改革取得实效夯实了基础。

### 三、存在的主要困难和问题

我局行政审批制度改革工作虽然取得了阶段性成效，但与省、市的要求和群众的期盼还有一定差距，还存在不少困难和问题，主要表现在：一是对行政审批的监督管理还需进一步加强。二是相关配套措施还不够完善，管理有待规范，工作运转还不够高效，各项规章制度还需进一步健全完善。三是工作人员业务水平还有差距，进一步推进网上审批工作难度较大。

### 四、下步工作打算

(一) 进一步加强后续监管。为保证行政审批项目“放得下、接得住”，形成上下衔接、整体推进的工作格局。做好行政审批项目取消下放后的监管工作，防止出现管理真空。着眼建立长效机制，进一步加强对审批实施情况的监管，确保不出现反弹。对落实审批项目处理决定不够严格的科室，认真进行督促检查，提出改进措施并加以落实；对发现的变相审批、违规审批等行为，依法依规坚决予以纠正。进一步完善规范性文件的登记备案制度，坚决防止违反法定权限和程序，随意增设行政审批项目或增加审批条件，加强监督检查，切实制止和纠正各种违反法律规定的审批行为。

(二)进一步规范行政服务中心“窗口”。严格执行《行政许可法》和《政务信息公开条例》，将相关单位所涉及的行政审批事项及公共服务事项全部纳入中心办理，强化项目入驻管理，杜绝体外循环和“两头”受理现象，规范行政审批行为。根据法定条件和程序，进一步完善办事指南，精简办事程序，缩短承诺办结时间，强化限时办结，切实提高工作效率。定期对窗口受理通知书、办件台帐等进行检查，对服务对象进行电话回访抽查，确保窗口办件质量。

(三)进一步提高“窗口”人员素质。高度重视干部队伍建设，采取“请进来，送出去”的方式，进一步强化工作人员的培训教育，提高业务技能，增强服务意识，改进服务态度，提升服务水平，努力打造一支“业务精通、作风过硬、纪律严明、廉洁奉公”的政务服务队伍。

(四)严格落实监督考核机制。充分发挥群众和社会各方面的监督作用，广泛征求社会公众的意见和建议，全方位动态公开政府部门的服务情况和服务质量，勇于接受社会监督，切实保障行政审批改革工作健康有序发展。年终总结与展望 9

### 一、吸取教训，提高自己

以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年三月份到公司工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业

中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教经理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来存在的缺点：

对于市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

## 二、部门工作总结

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

下面是公司 20\_\_年总的销售情况：

从上面的销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

客观上的'一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有个，加上没有记录的概括为个，八个月天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，洛阳迅及汽车运输有限公司就是一个明显的例子。工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

### 三、市场分析

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/838035077045006072>