

# 最新水利年终总结(通用5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 水利年终总结篇一

广电行业是我国进行宣传、教育的主要工具,其中广电行业的市场化运作在我国的广电行业中占重中之重。今天本站小编给大家找来了广电行业个人年度总结报告,希望能够帮助到大家。

\*年渐渐地接近尾声了,新一年的脚步离我们越来越近了。回顾营业中心一年来的工作,有辛苦有付出,有成绩有不足,当然更多的是工作经验的积累和对明年工作的展望。现对营业中心20xx年的工作做如下总结:

一、主营业厅管理方面:

一业务方面:

1、在年初制定了《20xx年营业中心管理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核管理流程和考核办法》,从制度上加强业务管理,理顺作业流程。同时严明管理制度,综合考核,论绩取酬。

2、加强业务培训,在营业中心开展每日一题、每周一试,提高营业员的业务水平。

3、每日一会,利用早会的时间对营业员进行业务培训,及时

快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。

4、\*年7月21日起在营业前台实现了电子免填单服务，即实现了营业工单业务的变革。

二服务方面：

1、于\*年1月24日，邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了vip客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足用户的需要。

2、建立健全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。

3、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。

4、改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。

5、加强服务礼仪培训，每月定期学习《河南礼仪服务讲座》和《欧顾得礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。

6、从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评比活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。

7、营业中心从年初开展争创“青年文明号”的活动，并于\*年1月被评为\*\*市“市级青年文明号”、\*年11月被评为黑龙江拾省级青年文明号”的光荣称号；同时\*年年底，向省公司申报“星级营业厅”，并有六名营业员即营业厅内50%的营

业人员分别被省公司评为二星级和一星级营业员。

### 三、渠道管理方面：

#### 一合作营业厅管理：

1、在年初建立了《中心区合作营业厅管理办法》及相应的《考评办法》，对中心区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

顾一下工作、反思一下不足、思考一下打算，非常必要和及时。一年多来，在上级公司和大家的共同支持帮助下，本人为有线电视网络的管理和发展作出了一点微薄的努力。现将一年多的工作总结如下：

这一年，对于我们有线网络来说，是非同寻常的一年，网络体制的改革、网络资源的产业化运作、网络业务经营方式的转变等等，都给我们有线网络注入新的活力，给我们带来了广阔的发展空间和发展机遇。我作为一名有线网络人员，有幸目睹并经历了这一年有线网络的发展进程。在上级各部门的直接领导下，我扎实工作，不计个人名利，在网络整合、强化管理、优质服务、思想工作等方面作了些创新和探索，促进了事业的发展。

#### 一、抓安全传输，保信号畅通

去年以来，网络的安全传输形势十分严峻。为确保网络传输的绝对安全，在上级的统一部署下，本人每天不间断地对线路进行巡查。确保了国庆节、和党的“”召开重要播出保证期”的传输安全，使党和政府的声音安全、畅通地传送到千家万户。

#### 二、抓优质服务，诚实做人，树行业形象，干净办事。

作为一名有线网络人员，网络配备应该说是比较精简的，具体负责日常维修的人员现增加到4人，而作为一个窗口服务的行业，且管理范围涉及整个永康坝区，直接用户达3000之多，各种事情可以说是应接不暇。在人手少，工作量大的情况下，本人没有丝毫怨言，从不把困难推向公司里，而是想方设法自我消化。努力调动自己的积极性，在大家的共同努力下，使各项工作有条不紊正常运作，一年来，在上级公司领导的直接帮助、支持下，经过全体员工的共同努力，使我站的各项工作有了新的起色。全年发展(新增入网)户185户，改装楼栋线路100户，改造和改迁主支干线8处，改迁供电电源3处；受理用户报修860起(次)，其中维修处理因区域性停电，供电户不正常供电故障50起(次)、受风雨雷电及气温变化和其它因素造成的故障460起(次)、因用户使用不当和室内私拉乱接等造成的故障350起(次)；夜间维修线路3次，并完成了公司里安排的其它各项任务。

### 三、重要任务

有线电视是党和政府的重要宣传工具，又是群众必不可少的文化活动。一旦出现问题，势必响应党委、政府的工作，影响群众的文化生活，后果十分严重。为了确保线路畅通，适应群众的文化生活需要。我镇的有线电视光纤网线路长、光点多，覆盖范围广，最长到达鸭塘来回达20多公里。所经路途地形复杂，既有以架空为主的线路，过大河的线路，受人为或自然破坏的情况较为严重。有线电视外线管理的另一项重要任务学习就是网络局部变更和用户端的增减变化，随着城市改造，街道拆迁，居民迁移，对其重新施工安装、调试及维护应按整个系统设计的要求处理，使其满足技术指标的要求。有线电视是高科技装备的社会系统工程，是一个庞大复杂的网络，从信号接收、处理、传输、分配直至用户，环环紧密相连。它的前端部分和外线部分(包括干线、分配网络、用户终端)的技术指标的保证要依赖于各个环节，任何一点出了问题都可能影响用户的正常收看。所以，我们为了要保证“安全优质播出”这一中心任务，更要加强外线的管理。

存在不足：

### 1、入第一线不够

对于工作，虽然本人是尽心尽责，但是联系群众不够深入。与群众交流就比较少，使广大群众的建议和呼声很难全面了解和掌握，从一定程度上影响了我的工作积极性和热情。

xxxx年，我县分公司在省、市公司的正确领导下，在县委、县政府的大力支持及有关部门的通力协作下，按照“以市场运作为原则，开拓进取树形象；以确保收入为目标，与时俱进谋发展”的经营方针自我加压，认真贯彻省公司“四个以”的决策，发扬创新求实、发展进步的工作作风，高标准、严要求地做好了各项工作，各项经营指标取得了突破性的进展。全年共实现总收入x万元，占比上年增收15.25万元，增长13.49%，企业取得了快速发展。现将今年的工作总结如下：

#### 一、强化内部管理，提高企业效益。

1、完善了全员目标责任管理。进一步规范内部管理机制，健全激励机制，实施绩效管理。把企业内部经济责任制与目标管理有机结合起来，全面实行量化积分考核奖惩制度。结合实际制定了《xx县分公司20xx年员工岗位责任制及目标考评方案》，定岗定员，责任到人。实施月度考核，季度末根据考核结果发放当季效益工资，有效激发了员工干好工作的积极性。

2、严控费用支出。加强内部财务管理，严格控制费用开支。一是加强材料成本核算，健全材料领、退料制度，大大提高了材料的利用率和节约率；二是加强对工程成本的控制，按工程进度核拨款，加强工程监管，加强跟踪问效；三是压缩日常费用开支比例，尽量减少不必要支出。

3、加强安全生产管理。抓好安全教育，树立“安全至上”观

念，强调“安全也是效益”。增加安全防护投入，为每个员工办理一份“人身意外伤害保险”。增强自我防范意识，在企业形成“时时讲安全、人人关注安全”的氛围，有效避免了安全责任事故的发生。由于安全管理抓得严，我县分公司全年未出现一起安全责任事故。

## 二、推出有力举措，大力拓展业务范围。

1、稳步发展基本业务。我县分公司采取有力措施发展网络基本业务，年初顺应市场需要，制定了《分公司关于租赁店面经营户安装使用有线电视优惠办法》，既大大拓宽了有线电视的业务范围，增加了收视维护费，又从源头上堵住了私拉乱接有线电视信号的违法行为，进一步规范了市场。经过努力，全年共新增城区用户x户，使我县有线电视用户达到了x户，新增用户率达8.9%。

2、重点发展数字电视业务。一是认真进行市场调查，细分市场，并写出了调查报告，有针对性地对不同用户群采取不同的促销手段；二是加大宣传，精心策划。投入宣传经费3000多元，举行现场咨询演示会，印发宣传单，配送邮政广告10000多份，利用有线电视进行广告宣传，并在收视率极高的自办节目《新闻》前配播“数字电视欢迎您收看《新闻》”的广告，收到了良好效果；三是积极发展集团用户。充分利用省公司的有关优惠政策，由分公司领导亲自出面洽谈，争取到了县地税局、国税局、农发行、发改局等单位集体购买数字电视机顶盒，使用户在短时间内迅速增长；四是做好优质服务。树立用户至上的服务理念，在人员少、时间紧、安装任务集中的情况下，分公司员工加班加点，分工协作，为用户做好数字电视机顶盒的安装，耐心解答用户的咨询，以优质服务赢得了用户，赢得了市场。从元月份正式推出数字电视业务以来，经过卓有成效的工作，仅在春节前夕数字电视用户就突破了200户，全年共发展数字电视用户达x户。

3、宽带互联网业务有了一定发展。我县分公司首先利用公司

办公所在的x大楼原有网络进行布线，发展大楼内单位用户xx户。然后逐步向大楼周边小区和用户延伸。目前共发展互联网收费用户x户，全年累计实现互联网业务收入x元。此外，还为县政府领导办公室接入了广电互联网，受到县领导的高度评价，同时也较好地宣传了广电增值业务，展示了公司的良好形象。

### 三、抢抓机遇，实现了网络建设的跨越发展。

1、全面完成了城区光缆网改造任务。我县城区广电网络升级改造自去年11月开始后，我县分公司精心组织，周密安排，努力克服施工难度大、涉及面广等诸多困难，到今年5月实现了工程的顺利竣工，除预留的x个光节点外，已经开通光节点xx个，并为工业区、火车站、财政、地税以及县行政中心等部分小区和用户联接上了光节点信号。据不完全统计，我县城区网光缆改造共完成地埋管道开挖埋设x公里，杆路架设xx公里，新架墙吊线路x公里，复挂光缆线路x公里，布放管道光缆xx公里，布放架空光缆xx公里。与此同时，做好了资料整理和工程自检自验工作，并顺利通过了上级组织的验收。

2、完成了全部乡镇光缆联网和收编整合工作，实现了“全县一张网”的目标。一是加快了乡镇联网改造步伐。在省、市公司的正确领导下，我县乡镇联网改造前后二期项目均得以批复，将全县xx个乡镇全部纳入了联网范畴。我县分公司抓住机遇，抓紧组织工程施工，截止12月底已完成县至各乡镇光缆联网杆路建设和光缆敷设，以及设备的安装、调试工作。据统计，我县乡镇光缆联网共架设杆路xx公里，新架墙吊线路x公里，复挂光缆线路xx公里，布放管道光缆x公里，布放架空光缆x公里，开通乡镇光节点x个。经过扎实有效的工作，较快实现了工程竣工，并在12月初迎来了省市公司组织的验收。二是积极争取县委、县政府的支持，以行政手段推动乡镇联网收编整合的顺利实施。我县分公司根据县政府批转的

《x县农村广播电视网络收编整合实施方案》，对乡镇广电网络实行全面整合，并于9月2日以县政府的名义召开了全县乡镇联网收编整合会议。经核定，共整合农村有线电视网络x户，整合协议在10月底已签订完毕，资产及网络的移交工作也已在12月全面完成，实现了“全县一张网”的目标。

#### 四、推行优质服务，确保网络优质安全运行。

1、强化服务意识。一是转变员工观念，反复提倡“用户就是上帝，服务就靠质量”、“人人是效益，个个是形象”、“广电是我家，搞好靠大家”等观念；二是设立了服务监督栏，让每位员工面对群众，接受监督；三是在电视台公开服务承诺，推行办事限时制、首问责任制；四是上班时间工作人员一律挂牌上岗，热情接待每位来访者，接听好每一个电话，从细节做起，不断塑造广电人美好形象。

2、加强网络维护。一是建立部门分工合作机制，保持部门间的联系与沟通，使各部门既分工又合作，密切配合，及时处理各种网络故障，全年共上门为用户维护检修3582人次；二是完成了x段光缆线路的正常巡查、维护以及敏感时期的光缆线路巡护任务，有效确保了广播电视信号的畅通，未发生任何责任事故；三是加强了sdh设备及机房前端设备的检修、维护，消除机房用电安全隐患1起，确保了设备安全平稳运转。

3、做好了三线安全整治工作。分公司认真传达贯彻上级整治精神，并成立了由分管副总经理任组长，各部门负责人为成员的专项整治领导小组，统筹安排，责任到人。在整治工作中区别不同情况分项进行。首先，对城区范围内有线电视与电力、电信线路的交越以及电力、电信搭挂、交越我分公司线路的情况进行了调查统计。然后，根据统计情况，对安全隐患较大、易发生事故线路按照整治的要求先期进行了整治；对隐患较小、不易发生事故的线路作出统一安排，逐步整治；对情况特殊、暂时无法整改的线路与产权单位签定了协议。到目前为止，县城工业大道、等路段线路已整改完毕。



## 五、强化人本管理，提高企业的凝聚力。

员工的积极性和创造性是完成各项工作任务的根本保证。我们一直坚持“以人为本”的管理理念，收到了较好的效果。

1、进一步理顺了工资分配关系。结合省公司有关工资分配的文件精神，制定分公司员工工资分配办法，执行企业工资标准。按照报酬与效益挂钩、与职责挂钩、与贡献挂钩的原则，增加了外线人员和技术人员的补助，增强了一线人员的工作责任心和敬业精神。

2、扎实开展学习培训工作。一是在年初制定学习、考试制度。要求每个干部职工做好读书笔记，全年达2万字以上；同时，每季度进行1次政治、业务知识考试，聘请县委党校老师进行监考和阅卷，考试成绩与考评工资挂钩，考试成绩公布后严格奖惩。通过每月集中学习，平时分散自学，季度考试的方法，着力提高员工思想政治素质和业务技能水平；二是开展了“三项学习教育”活动，大力倡导良好的职业道德风尚；三是开展学好“两本书”活动。在省公司发出“向全体员工推荐两本书”的倡议后，我县分公司立即联系购买好《没有任何借口》和《细节决定成败》书籍，做到员工人手一册。随后，召开分公司全体员工大会，进行专题学习和动员，制定了专题学习计划，要求大家提高认识，认真研读，做好笔记，得到员工积极响应。四是积极选派技术人员参加省、市公司举办的各类学习培训活动，全年培训人员16人次。通过学习培训，有效推动了员工素质的提高，增强了企业的凝聚力和向心力。

3、抓好了企业文化建设。企业文化是在生产、经营、发展、壮大过程中不断形成的理念，是员工共同的价值观，共同的行为准则。为此，我县分公司把企业文化建设作为企业发展的重中之重来抓，不断增强员工对企业的归属感、自信心和自豪感。首先，做好员工的管理工作和思想工作，时刻关心每位员工的思想动态和精神状态，尊重人的本质，积极为员

工的自我教育、自我塑造、自我发展创造条件，以民主平等的态度进行对话交流，多点关心，多点人情味，在分公司内部营造了一种和谐、宽松的工作环境。其次，加强宣传力度，制作了“广电精神”、“广电网络企业精神”等牌匾，使员工增强对广电网络企业品牌、企业标识、企业理念、企业精神的理解和认同。第三，积极组织员工撰写论文，参加征文活动，向省、市刊物投稿。分公司总经理撰写的《理顺市县级分公司的人事关系是加快我省广电网络发展的当务之急》一文在省公司举办的征文活动中被评为三等奖，另还有一篇文章获鼓励奖；分公司行政财务部经理撰写的《如何加强县级广电队伍建设》一文在《声屏世界》杂志发表。此外，信息上报工作也有很好成绩。今年共在省公司主办的《广播电视网络工作简报》上刊发信息21篇，列全省各分公司第一。

回顾20xx年的工作，我县分公司取得了可喜的成就和效益，使企业获得了跨越式发展，但在经营过程中也存在着一些问题，如县城分配网改造任务繁重；乡镇联网后，原有网络质量低下，导致管理维护、收费难度加大；机房还未改建，以及机制尚需理顺和完善；工程技术人员业务水平有待进一步提高；队伍建设有待进一步加强等等，这都有待于在今后的工作中加以解决。20xx年，我县分公司将把管理摆在最突出位置，进一步规范运营，以实现“网络做大，事业做强，效益提高”的目标。

## 水利年终总结篇二

今年来，我们在公司党委的正确领导下，在各级安全消防职能部门的监督指导下，以《西平县电业局20\_\_年安全工作计划》和西电[20\_\_]5号《关于开展20\_\_年度三个“百日安全无事故”安全生产竞赛活动的通知》以及西电[20\_\_]32号《关于开展春季安全大检查的通知》等一系列文件精神为指导。始终把安全工作放在一切工作的首位，列入重要工作议事日程，当成头等大事来抓。做到了同布置、同检查、同总结、

同评比。半年来未发生一例不安全事故。总结半年来的安全工作，我们认为主要做好了以下几点：

### 一、加强组织领导，明确责任目标。

为了认真做好全年的安全工作，确保年度内各项工作顺利进行，我们及时调整成立了以行政一把手为组长，副经理为副组长，各部门主任为成员的安全及消防安全工作领导小组，并由一名副经理具体负责。建立、完善了责任到人，明确分工的分级负责管理安全网络体系。

### 二、加强对全体员工的安全常识教育，进一步提高全体职工对安全工作重要性的认识。

安全工作事关企业全局利益，因此我们始终坚持把安全教育放在首位，制订了员工安全知识学习、培训方案，进一步强化了全体员工的安全知识教育。利用典型案例和事例，经常组织职工进行学习，我们采取灵活多样的宣传教育形式，对职工进行了防火、防盗窃、防丢失、防人身伤害等主要内容的安规常识教育，全体员工积极参加了局组织的安规知识考试，通过集中学习和派人参加局组织的学习、培训，我们开展了以消防安全和交通安全常识为重点的教育，由于我们思想重视，宣传教育到位，职工的安全责任感和防范意识明显提高，有效防止了各类事故的发生。

### 三、认真抓好制度的落实工作，使安全制度、安全措施落实到实处。

今年，我们认真落实“安全第一，预防为主”的方针，强化管理，落实制度，务实际、求实效。根据局《20\_\_年度安全管理实施意见》的具体要求，年初，我们逐级、逐人签订了安全岗位责任书，使安全工作步入了规范化管理的轨道。在此基础上，修订了安全各项规章制度和措施，完善了安全生产奖惩办法，严格考核，公司坚持每月召开一次安全分析会，

各部门每月召开两次分析会，查找问题，消除隐患，保证各项工作顺利进行。根据我们单位的实际，我们把防火、防盗作为安全重点，对各单位的消防设施、器材和安全防护设备、制度经常进行检查，严格值班制度和领导带班巡视制度，确保了各项规章制度的贯彻落实。

#### 四、加大监督检查力度，真正做到防患于未然。

认真开展安全检查，促进了其他工作正常进行。节日期间，我们狠抓了安全经营和值班制度的落实工作，加大巡视检查力度，对重点部位的消防设施、安全防范措施、人员和物资做了周密安排。春季安全大检查中，我们根据本单位的实际情况，重点抓了以防火、防盗窃、防丢失、防人身伤亡为主要内容的安全工作。百日安全无事故活动中，我们及时制定了活动内容和标准，对百日活动做了精心组织、周密安排，重点抓好了各部门的日常经营安全和夜间值班安全工作。这些措施和办法，都对做好安全工作起到了积极有效的作用。在季节性安全大检查活动中，我们结合企业安全性评价工作，重点检查了各岗位安全生产责任制的落实情况，各班组安全生产措施、安全分析会、安全消防器材是否配置合理，有无超期现象，人员是否会使用灭火器扑救初期火灾等，使安全大检查活动有声有色。

今年来，我们根据企业已经全面实行股份制改造实际情况，在公司“安全监管工作领导小组”的监督指导下，制订了切实可行的措施和办法，做到了体制改革和安全管理两不误。各级安全管理体系从而得到了进一步加强。

#### 五、加大消防安全管理力度，积极做好消防安全各项工作。

消防安全是安全工作的重中之重，为此，我们本着“以防为主、防消结合”的原则，在上级安监和消防部门的督促、指导下，采取得力措施，积极做好了消防安全工作。首先，我们在年初，就根据公司实际情况，及时调整、成立了《消防

安全工作领导小组》和《消防安全突击队》。并顺利通过了消防部门的消防年度检验。为杜绝消防隐患和事故的发生打下了坚实的基础。

六、严格车辆管理，加强了驾驶员《交通安全法》的学习、贯彻工作。

积极组织驾驶员参加了局组织的每月一次的交通安全知识学习和培训。参加了上级交警大队组织的交通安全宣传图片展，驾驶员的交通安全意识和工作责任心得到进一步增强。由于我们思想重视，措施得力。一年来，未发生一例违反交通安全法事件和交通安全事故。

20\_\_年，由于我们思想重视，组织得力，措施到位，各级领导责任明确，真正把安全工作摆到了一切工作的首位，思想重视，工作扎实，保证了企业各项经营工作的高效、稳妥进行。同时，也应当看到，我们的安全工作仍有许多不足之处，不容乐观，主要有以下两点：

- 1、安全集中教育时间少，效果不明显。
- 2、监督、检查力度还有待进一步加强。

今后，我们要在完善各项安全措施和责任目标的基础上，把安全工作的重心放在对各部门的监督、检查、整改方面，加大检查和查处力度，特别要加大对重点部位和事故高发季节的检查工作。对检查中发现的问题和隐患，要坚持“三不放过”的原则，随发现，随整改，不拖延，不抱侥幸心理，下决心，花大力气做好安全工作，为企业的可持续发展创造良好的安全环境。

电力物资公司

20\_\_年十二月九日

## 电力行业年度工作总结报告

### 水利年终总结篇三

真正写好一篇工作总结，需要平时工作过程中不断总结、不断反思，好的工作总结就是有丰富的内容。下面是小编为大家整理的年度保安行业工作总结报告，希望对您有所帮助。欢迎大家阅读参考学习！

岁末年终，我静心回顾这年的工作。一年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，为此我坚持自加压力，积极发挥正能量。随着银行安全保卫工作的不断开展，我经常思索：如何才能更进一步地做好安全防范工作，如何提高我们自身的素质和工作能力！现将工作总结如下：

#### 一、树立主人翁意识，发扬爱岗敬业的精神

银行安全保卫是一项特殊的、并具有危险性的服务工作，因此，我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导交给我们的每一项任务，每一个要求，做到让领导放心，让银行放心。

一年以来，在公司领导的正确领导下，大力发扬爱岗敬业的精神，树立高度的责任心和主人翁意识。公司夏季组织开展的自查自纠活动更如甘霖滋润我这颗新苗成长，不但提高了我的思想道德素质和政治理论修养，在潜移默化中改变了大家处理问题时的思维方式，还形成了一个比、学、赶、帮、超的良好氛围，增进了战友间的友谊，可谓一举多得。

我虽是一名普通的保安员，但在我心中，银行就是我的家，行里的职工是我的兄弟姐妹，行里的事就是我自己的事，我要精心守护我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白

作为一个家庭成员，一名保安员服务银行、守卫我家的责任重大。

## 二、勤学苦练、强化自身素质

作为一名刚入行的新手，面对全新的工作，我没有胆怯，在业务学习方面，我虚心向身边的同事请教，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工作环境和内容。同时，我还自觉学习与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。

为了能快速进入角色，熟悉工作. 我利用一切可能的时间学习银行保安工作的各项规章制度，遇到不明白的地方就立即向班长及同事请教。为提高自己的工作能力和服务水平，在平时工作中，我学会了踏实，勤奋，兢兢业业地干好每一项工作。我深知，无论做任何事，务心竭尽全力，因为它能决定一个人事业的成败。俗话说的好：打铁还得自身硬，作为银行的警员，必须具备较高的个人综合素质，否则就容易出问题，而只有不断强化自身的综合素质和业务技能，才能提高自己的整体工作水平与战斗力。

我在平时空余时间琢磨监控与消防知识。银行安装数码监控时，我虚心请教安装技术人员及时掌握操作程序，并学会了摄像机的简单维护与安装。平时如出现一些小的故障我都自己完成，减少供应商来行维护所需要的不必要的时间及由此带来安全的隐患。熟悉消防的总体布局及每一个设备的位置：如火警按钮，烟感探头，消防栓等。加强消防知识学习。懂灭火器的一般知识：什么着火，用什么灭火器，为突发事件提供了安全保障。

## 三、增强主动性，力求按工作规程办事

班组是一家，形象靠大家。协助配合中队及班组长完善工作细节。做好日常执勤记录，做好交接班工作，当班卫生工作

不含糊，夜间清场检查不懈怠。养成良好的工作习惯，注意检查并维护使用好监控设备。发现问题及时汇报。

## 一、进一步健全和完善安全防范体系

### 1. 组织落实

自从10月10日接手保安部以来，根据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书□

### 2. 制度落实

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真正做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。

### 3. 宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火器150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像资料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

## 二、落实安全检查，确保酒店安全。

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、



我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对二楼餐厅装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

接手以来，落实安全巡逻检查200余次，每半月组织安全大检查4次，同时安全检查发现不安全因素13起(例：1. 灭火器过期失效。2. 厨房操作间没有配备灭火毯。3. 消防栓缺少配件。)等情况。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改完毕。

同时落实了公安局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自己一年来的工作历程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，于1月23日借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于5月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，5月底再次参与综合部组织的对天誉威斯汀酒店部分已交付使用客房进行的初步验收工作。20\_\_年6月，本人调回洲头咀保安队任保安领班现将自己\_\_年度工作、思想情况向上级领导汇报如下：

一、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自己加强对项目工地的巡查力度，于10月19日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于11月2日抓获一名从边检站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子。

三、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的

工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对保安队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、工作方式过于急躁，对新入职队员要求过高造成07年8月至10月保安队人员流动率增高。

2、工作中时有松懈。

3、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习、积累。

20\_\_年即将过去，我们将满怀信心地迎来20\_\_年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄。

20\_\_年即将过去，我们将满怀信心地迎来新的一年，过去一年，是公司提升企业安全、服务品质的一年，也是安全管理部工作贯彻项目部指标完成的较为理想的一年。值此辞旧迎

新之际，对一年的工作进行回顾，总结经验、查找不足，以利于在新的一年里扬长避短，再创佳绩。

## 一、发挥优势管理，狠抓基层建设

### 1、优质服务、赢得信赖。

公司通过引进新昌品牌管理，强化管理准则，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了园区业主好评，赢得了业主的信赖，受业主委托物业安全管理部协助公司完成的接待工作上百次，其中人大代表团2次，全国中宣部领导3次，知名企业合作会6次，由于接待工作完成出色，安全管理部获得业主优质服务的赞誉。

### 2、预防为主、重点布控

在公司总部的关心指导下，项目部通过制定各项安全方案等项消防预案，贯彻落实防火、防盗等“六防”措施，全年未发生一件意外安全事故。项目经理每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。安全部安排干部员工勤于巡查、严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保园区万无一失。针对特别区域实行重点监控，在自行车场盗窃高发区实行严密布防，抓获盗窃者3人，为业主挽回直接损失数千元。由于完美时空园区安全管理的出色，因此被海淀区评为社会治安综合治理先进单位。

### 3、完善设施、有备无患

通过公司领导亲临现场指导，安保部将园区消防预案、设备设施、消防器材检查维护等各项工作，进行了不断的完善。制定园区消防设施设备维修保养计划，使园区消防设施设备不但做到正常运行而且延长使用年限。今年已对园区3656个光电探测器，进行了专业性检测，严格检查消防设施设备，

提前对烟感系统报警点不准确进行专业性检测。保障线路畅通、正常使用，对大厅内应急疏散灯、安全出口进行补装和更换。同时对消防器材实行分区管理、检查、维护并落实到人。按照北京政府及公司要求，组织园区业主进行消防演习，消防演习的成功演练，得到了国家相关部门及广大业主的好评。

## 二、严格管理、提升品质，改变观念、创新管理

1、按照项目年初制定的安全培训计划，安保部参照行业规范对保安员进行32次专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

2、安全管理部按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。

做到实际工作培训，分阶段、分内容进行考评，通过培训保安员整体素质提升了、服务水平提高了、业主满意度提高了，通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

3、在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，结合项目管理服务特点，按照项目部的要求，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。

安保部教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务内涵的真谛的理解及运用。安保部通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完成项目给的管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。通过思想工作，提升了保安员思想道德品质，涌现出多个拾金不昧的好保安，受到了业主的书面赞扬。

通过工作实践的摸索，安保部还创作出“物业保安员应知应会”的规范准则并上交公司总部在全公司推广，不但使子海理想的每位一线保安员在为业主和客户服务时品质显著提升，而且使其他兄弟项目受益。

安全管理部通过对20\_\_年工作进行回顾和总结，总结过去、展望未来，整改不足之处并制定新一年的提升服务目标，以利于20\_\_年安全管理部各项工作更好的全面展开。

以下几项工作是安保部20\_\_年的工作重点及提升项：

1、我们将始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，在各项预案具体实施还不尽完美的情况下，安保部将继续跟进落实。

2、保安员及领导组织管理水平有待提升：表现为骨干人员文化修养、专业知识和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐，安保部与项目制定的管理规范尚未全部落实，安保部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量尚需优化和提高：从多次检查和客户投诉中发现，安保部各个岗位保安员的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。

安保部将强化管理达到白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在的一个样的服务标准。

一、在劳动纪律方面，为了提高保安服务质量，切实维护我公司利益和展示我公司良好形象，保证被服务单位有一个正常的工作秩序，严防各类突发事件的发生，为客户提供一个良好的工作环境，在上半年严格落实保安公司各项规章制度，严格执行相关的、可行的奖惩条例，通过奖惩条例的执行激励了一些态度不端正的、工作懒散的员工，使得员工在工作中产生一种好学、征求上进的兴趣，同时营造了一种浓厚的

学习氛围。仅第一、二季度组织员工消防培训8课时、业务技能培训144课时，组织消防演练2次，使每位员工熟练的掌握了消防知识、业务及操作技能，另外还起草了各种应急突发事件的预案。

二、在环境卫生及宿舍内务方面及时检查、督促和进行相关的内务整理培训，使得员工能够自觉的养成区域卫生不定时清洁、内务整理规范有序的良好习惯。

三、在安全上也加强防范，增强保安人员的责任感，不定时检查他们工作，看他们是否养成良好的工作习惯。首先对摄像监控室定期的进行抽查设备情况，查记录，对记录填写不属实严格的进行了处理，通过严格的管理使得每位员工都拥有了一份责任心和责任感。当然，其中也有的员工常常会产生对工作逆反的心态，甚至产生惰性，对这样的情况我们没有先处罚，首先加强培训，耐心沟通，同时通过多次组织开班前会、单对单沟通形式将惰性的局面整体扭转。

四、业务拓展情况，年初至今半年时间陆续拓展2个项目，增加人员8人，这些成绩源于宾馆严格的管理，宾馆的管理就是所属区域的门面牌，只有好的服务质量才能够吸引大量的顾客。其中这些还是靠实际内在的一些东西就是质量，形象、服务意识、素质三者缺一不可。只有这三样能够长期的保持下去才能够吸引大量的顾客眼球，才会有大量的“买主”。

上半年来，每天都在发生着巨大的变化，一、二季度作为保安部的我们配合甲方迎检20余次，检查部门主要包括消防支队、区安监局、治安支队、区分局内保处，共查出问题3项，现场进行了整改，主要问题0项。在工作中积极配合甲方，有问题及时协助甲方处理，在这一方面得到了客户方领导的认可。同时使得客户方对我保安公司予以工作上的肯定。

当然整体来看是不错，但实际工作当中还存在着一些不足之处：

保安员对“保安行为规范”的认识了解还是不够。如个别保安员在执勤期间与不配合保安疏导安全出口的客人因为不听保安指挥导致发生争执，严重影响了保安员形象，未做到“打不还手、骂不还口”的宗旨及顾客至上的宗旨，出现问题处理不了的要及时汇报，由上级解决。针对这点，每月必须对工作人员的行为规范、服务意识、以及各项规章制度进行培训，以达到完善管理要求。

以上是我的工作总结，请领导批评指正。

## 水利年终总结篇四

\*年渐渐地接近尾声了，新一年的脚步离我们越来越近了。回顾营业中心一年来的工作，有辛苦有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累和对明年工作的展望。现对营业中心20xx年的工作做如下总结：

一、主营业厅管理方面：

一业务方面：

1、在年初制定了《20xx年营业中心管理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核管理流程和考核办法》，从制度上加强业务管理，理顺作业流程。同时严明管理制度，综合考核，论绩取酬。

2、加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

3、每日一会，利用早会的时间对营业员进行业务培训，及时快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。



4、\*年7月21日起在营业前台实现了电子免填单服务，即实现了营业工单业务的变革。

## 二服务方面：

1、于\*年1月24日，邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了vip客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足用户的需要。

2、建立建全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。

3、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。

4、改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。

5、加强服务礼仪培训，每月定期学习《河南礼仪服务讲座》和《欧顾得礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。

6、从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评比活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。

7、营业中心从年初开展争创“青年文明号”的活动，并于\*年1月被评为\*\*市“市级青年文明号”、\*年11月被评为黑龙江拾省级青年文明号”的光荣称号；同时\*年年底，向省公司申报“星级营业厅”，并有六名营业员即营业厅内50%的营业人员分别被省公司评为二星级和一星级营业员。

## 三、渠道管理方面：

一合作营业厅管理：

1、在年初建立了《中心区合作营业厅管理办法》及相应的《考评办法》，对中心区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

## 水利年终总结篇五

尊敬的领导，同事们：

在过去的一年中，作为银行业务员，我全身心地投入到了我们的工作中。我想以这份年度总结报告，回顾并分享我在过去一年的成长、收获和学习。

首先，我要感谢公司提供的良好的工作环境，以及对我的个人成长的关注。在这一年中，我不断地挑战自我，提升自我，从而更好地服务于我们的客户。

在过去的一年中，我主要负责了以下工作：

1. 存款业务：我积极寻求新的存款渠道，例如推出新的存款产品，以满足客户的需求。通过这些努力，我们的存款总额有了显著增长。

2. 贷款业务：我积极参与贷款业务的推广和办理，通过优化流程，加快了贷款审批的速度，为客户提供了更好的服务。

3. 电子银行：我推动了电子银行产品的创新，推出了新的服务，如手机银行和在线支付，以满足客户日益增长的金融服务需求。

在工作中，我遇到了许多挑战，但同时也收获了许多成果。我学习到了如何更好地处理压力，如何更有效地沟通，以及如何处理复杂的问题。

在未来，我希望能继续提升自己的专业技能，更好地服务于我们的客户。我将继续寻找新的机会，推动创新，并致力于提高我们的服务质量。

最后，我要感谢我的同事们，他们的支持和帮助使我在工作中取得了成果。我期待在新的一年里，我们能一起创造更多的价值。

谢谢大家。

[您的名字]

[日期]