

# 最新月度工作总结汇报内容(大全10篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 月度工作总结汇报内容篇一

一、从严要求的环境下，认识工作，进一步认识自己。我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境的影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

二、在勤奋努力的学习中，素质得到提升。应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，

要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

三、在熟悉中寻求突破、寻求创新，工作取得进展。回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求；工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

## 月度工作总结汇报内容篇二

一、班况分析：

二、本月我班做了一下工作：

1、组织幼儿拍球并带幼儿参加了拍球比赛，让幼儿感受到了竞赛的乐趣。

2、参与了妈咪沙龙活动。

3、班里两位老师参加了幼儿园组织的首席教师评选活动，并从中得到了提高和锻炼。

4、扎扎实实做好教育教学，尤其是阅读识字和英语，为教学成果展做好准备。

5、针对幼儿年龄段生理特征，上下楼梯困难，我班开展了“安全教育”活动，利用课堂教学，日常生活的渗透加强幼儿安全意识，提高了幼儿的自我保护意识。

6、在家园共建方面，我们通过家访、妈咪沙龙、幼儿观察评价表附以电话沟通、便条、短信息等方式与家长保持联系。

12月份我班将从以下开展工作：

1、做好卫生消毒工作，保证每位幼儿的安全。

2、继续做好家园共育工作，通过教学成果展、哈佛摇篮艺术节活动让家长感受宝宝的风采。

3、做好冬季流行感冒的预防工作。

4、认真备好每节课，努力提高自己的教学水平。

重点工作：

1、积极筹备、并组织幼儿参加“幼儿园嘉年华”。

2、继续扎实的做好教育教学，并积极筹备幼儿教学成果展。

## 月度工作总结汇报内容篇三

为了更好开展质量月活动，\_\_年9月3日下午机械厂召开全厂

员工会议进行活动动员，罗厂长对开展质量月活动的目的和要求进行了简单的叙述，并宣布质量月活动开始。封厂长对质量月活动的具体实施，活动安排等问题做了简明扼要的评述。苏总对各车间的改善情况做了具体的要求，质量月活动正式拉开序幕。要求要以质量月活动为契机，营造“人人关心质量、人人重视质量”的氛围。

## 2. 开展各种宣传，提高质量意识

在质量月活动中开展了形式多样内容丰富的宣传活动。利用宣传栏进行宣传质量月活动的主题及活动内容，普及质量知识，加大宣传力度，以提高员工的质量意识，宣传标语的形式开展质量宣传活动，营造人人关心质量，人人重视质量的良好氛围。

## 3. 加强培训力度

在本“质量月”活动中掀起了学习的高潮，使员工树立了质量观念，提高了员工的质量意识。各车间通过各种形式，开展对员工的质量培训。机加车间：对操作工进行言传身教方式的操作培训，要求工人加强自检，严格控制零件质量；对全车间员工进行了量具使用的培训。结构车间：坚持定期会议，提高员工的质量意识，每天生产结束后，质检员对当天的生产和质量情况进行总结，并定期在车间以予公示；使车间的质量整体有了一定的改观。轻钢车间：加强了职工的图纸识别培训，逐步开展员工图纸识别能力的培训。

## 4. 严格控制生产过程质量

为了有效的实现过程质量控制，各车间员工提高自检能力，生产过程中加强了自检。车间检验人员提高了检验的力度和频率，所有尺寸按照公司内控标准严格执行，并详细做好记录。各车间主任严格管理各车间的质量，使产品质量都有了明显的提高。

## 5. 召开质量月座谈会

\_\_年9月28日，公司开展了管理人员的“质量月”座谈会，对于质量月活动，全体管理人员都深有感触，达成共识：质量月使公司的产品质量有了明显的提高，加强了员工的管理，提高了质量意识和员工素质，但必须坚持，常抓不懈。部分管理人发言，也指出了质量月活动中很多需要解决的问题，还没有完全彻底的解决，需要不断地努力。苏总最后总结发言，指出质量月的开展，提高了员工的质量意识，收到一定效果，并且要坚持；通过质量月活动，产品返修率明显下降，但也不可回避的出现了一定的质量问题，需要管理人员和员工继续改善，进一步提高了质量意识。

## 6. 质量月中出现的问题仍然比较多

虽然9月份质量月，我公司的产品质量有了明显的改善，但依然存在很多问题，外观质量尚有待提高，产品打磨不够仔细，部分细节亟待改进，喷漆存在较多质量问题，其中最多的是流痕严重，质量量月后期已有大量改善，但仍存有不足。

9月30日本次质量月活动经过全厂人员共同努力圆满结束，，通过本次质理月活动大大提高了质量意识，提高了人员的技能水平和管理水平，达到了预期的目标，并取得了良好的社会效益。质量月使我公司的质量有了很大的提高，希望各车间保持目前的良好形势，对质量常抓不懈，形成月月是质量月，日日抓质量的良好氛围，使我公司的质量不断的上新台阶，树立我公司的质量信誉，创立品牌，在市场中立于不败之地。

## 月度工作总结汇报内容篇四

一、强化学习、严于律己，努力提高自身素质

作为一名主管会计人员，必须不断地学习，不断地更新知识，才能提高自己的理论水平和业务能力。因此，几年来，我认真学习了各类金融法律、法规以及会出规章制度，从而拓宽了知识面，开阔了视野，政治理论水平不断提高，为干好本职工作打下了基础。在阅读了《致加西亚的信》、《做不抱怨的员工》后，我受益非浅，在工作中要勤勤恳恳、任劳任怨，树立良好的道德观念，杜绝腐败行为，清正廉洁。工作中，能够认真执行有关财务管理规定，履行节约、务实开拓，我自觉遵守党的政治纪律和金融法律、法规，在工作中讲大局、讲原则、讲团结。生活中，严格要求自己，作风优良，事事处处以大局为重，以集体利益为重，克己奉公。

## 二、以优质服务为主线，立足本职、服务三农

银行是“根植地方、服务大众”的农村银行，因此，必须立足“三农”，为广大农村地区提供方便、快捷的金融服务，才能促进银行的持续发展。我在工作中，积极主动协调多方关系，克服种种困难，抢抓有利时机，牢固树立“存款兴行”的思想意识，千方百计筹措资金。

我与内勤的同志一道，时时注意服务的言行，热情对待每一位客户，耐心细致地做好解释，做好优质服务工作。抓好对公业务，主动与各单位联系，吸纳多方资金。加大业务宣传力度，充分利用了柜台宣传、街道宣传、下乡宣传、标语宣传等方式进行全方位宣传。几年来，在支行统一安排下，我积极参加了分理处开展的各种营销活动。在针对农村社保开户的时候，我主动与镇、村、社联系，与其它同事一道，克服困难，牺牲休息时间，晚上加班工作，保质保量提前完成任务，赢得了群众的好评。

## 三、加大财务管理力度，认真做好会出辅导、统计报表和反洗钱等工作

作为一名主管会计，必须要有较强的责任心，在工作中以身

作则，带头遵守规章制度。加大对柜员管理、大额资金管理、账户管理、重空凭证管理、现金管理、联行往来等规章制度检查力度，遏制和杜绝了各类案件的发生，实现了“零”发案率的目标，确保了全年无事故的发生。

我坚持每月至少两次到所辖网点检查制度执行情况，组织临柜人员学习业务知识和工作纪律，对会出工作进行细致检查、认真辅导，发现工作中有违规违纪和失误之处，当面指出，及时化解经营风险，防止案件发生。平时工作中，我注重数据收集和票据及时整理归档，随时向支行提供、上报准确的数据和报表。加大反洗钱工作力度，维护正常的金融秩序，杜绝金融案件的发生。

一是对业务知识学习坚持不够好、不全面，没有很好地处理工学矛盾。整天忙于工作和事务，没能够拿出足够的时间进行学习，面对改革的新形势、新情况、新问题，不能很好地掌握理论，用理论指导工作。

二是与领导和同事们交流不够。开展交心谈心活动较少，不能及时沟通，交流思想。

三是深入网点检查力度不够，未能及时、全面了解会出工作动态，往往检查较多，关心和严格要求较少等等。

对这些问题，我将在来年的工作中加以改正，在上级组织和分理处领导的带领下，在同事们的关心、支持下，继续努力工作，发扬优点，改正不足，克服困难，为\_银行的发展做出更大的贡献。

## 月度工作总结汇报内容篇五

一. 客户管理细化，确定并重点服务忠诚客户；

2. 通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施；

3. 对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

二. 续保率和预约率；

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。

三. 资源共享、良性竞争；

四. 人员培训；

1. 加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；

2. 注重理论与实际工作相结合的培训，对sa注重产品基本知识和实操相结合，特别是实际接待能力的考核。维修技师注重操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

五. 增加维修人员。

随着保有量增加和回厂频次的增加，在加强管理提高工作效率考核人均产值的同时，适当增加维修人员数量。

六. 团队建设

1. 目标和表现形式

专营店组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工



主动提高自身素质。

## 2. 实施手段及措施

采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。

## 七. 考核激励制度

激励制度是专营店对于员工优良行为或者突出业绩的正面反馈，本质目的是为了能够通过激励强化员工对此类行为的认同并坚持下去，同时，也树立了一个其他员工学习的典范，潜在的号召所有员工去做出类似的行为。所以，在激励的过程中，关键的一项就是要保证考核标准的公平性和合理性，避免激励引发员工的不满行为，保证激励的行为是值得保持和提倡的。具体的激励办法，可以根据实际情况在物质和精神方面有选择的实施。

### 1. 物质激励

(1) 目标设定

(2) 考核标准

(3) 实施计划

物质激励的特点：见效快，明确但持续的时间比较短。

### 2. 非物质激励计划

(1) 目标设定

(2) 考核标准

### (3) 实施计划

非物质激励的特点：实施起来比较麻烦，但对行为的强化持续时间较长。

## 八. 岗位职责

### 1. 岗位职责编制与优化

关键岗位职责按照东风日产标准进行，各部门根据实际情况进行员工岗位职责的再确定。岗位与岗位之间职责衔接流畅、融洽；层次分明、贯穿各个部门，有利于部门的稳定，人员变动时的交接明确、清晰，做到责任到人。

### 2. 岗位说明书

岗位说明书作为岗位职责编制与优化的结果，包括两个方面的内容：

岗位具体工作任务描述

岗位任职资格及能力评估

岗位说明书的编制是一项庞大、耗时的工程，但对于专营店经营过程中人员的变动、人员的招聘、人员的考核等人力资源管理工作有重要的意义。从持续发展的角度看，专营店有必要制定岗位说明书，指导专营店的人力资源管理，保证专营店能够得到合适的人、分配合适的岗位并通过合适的奖励和培训保留优秀的人才！具体实施过程中如果有什么困难，可以咨询东风日产乘用车公司销售部经营管理科。

### 3. 能力提升计划

(2) 各部门针对日常工作中出现的问题、漏洞等进行总结，形成备忘录；

(3) 每月分批组织人员到其他专营店参观学习，相互交流，共同提高；

(4) 利用周一的晨会，全体人员共同学习总公司的各项管理制度、经营理念、计划方针，进一步明确岗位职责，进一步加强工作效率。

(5) 每天的“激情一刻”中安排员工进行各自岗位技能展示（如服务背诵csi销售六方位绕车介绍等），并由部门经理当场点评，达到共同学习、提高的目的。

## 九. 业务流程

### 1. 业务流程现状

目前的正常工作均按照各项业务流程的标准进行。存在的不足有nssw中的交车流程和服务接待流程以及派工工作流程。交车流程中出现简化交车步骤的情况，比如操作讲解；服务接待流程中出现接待不及时的现象；派工工作流程中sa不了解车间可利用工作时间，致使交车时间的拖延造成客户不满。

### 2. 规范化改善进程（各部门在优化中应扮演的角色，尤其是跨部门流程）

(4) 进行关联部门业务培训，比如服务部对销售顾问进行相关保险索赔知识的培训等。

## 十. 后勤服务

### 1. 服务内容

(1) 保证基础设备良好运转；

(2) 卫生保洁的有效监控；办公设备的维护及耗材；

### (3) 工装统

一、考勤、工资福利发放、车辆油品管理。

#### 2. 达标标准

(2) 展厅卫生无暇次，严格按保洁员工作流程规范；

(3) 员工形象统一，工资准确按时发放无异议，车辆派用手续齐全，费用经济合理。

#### 3. 改善目标

合理利用设备，科学节约办公耗材，让员工放心无后顾之忧。为员工提供人性化的后勤保证，确保专营店业务流畅的开展。

### 十一. 业务执行监控

#### 1. 监控具体事项

(1) 完善各项规章制度，保证各项业务顺利开展，并有章可循；

(2) 监督、督促各项规章制度的落实度；

(4) 有利于部门与部门之间的协调，避免出现运营与管理上的倾斜。

#### 2. 检核办法与标准及措施

(1) 必须有纲领性的计划和总结；

(2) 实行数据监控、建立完善的反馈表格；

(3) 专营店定期的例会，必须拿出真实的数据；

#### (4) 开展批评与自我批评、互

## 月度工作总结汇报内容篇六

为了进一步增强职工的安全意识和法制观念，提高职工的技术素质和工作技能，夯实安全生产基础，营造本质安全作业环境，促进我厂安全生产稳步发展。20\_\_年以来我厂根据《关于开展2019年度安全技术培训工作的通知》的要求，将职工安全技术培训作为了我厂20\_\_年强基攻坚的重要工作，20\_\_年，磨心坡发电厂在公司相关部门的指导下，全厂职工团结一心，克服生产任务重、时间紧等困难，圆满完成了20\_\_年的培训工作任务。通过安全技术培训工作的开展，使电厂职工安全技术培训的执行能力和创新能力得到极大的提升，也对职工的技能水平、操作能力、综合素质等方面产生了积极的影响，从而保障了20\_\_年全年安全生产工作的顺利完成。在全年的培训工作中，涌现出了一大批勇于学习、不断创新、积极拼搏的员工，通过他们的先锋带头作用，在全场范围内营造一种学技术，增知识的气氛。虽然20\_\_年的培训工作取得了一定的效果，但我们在看到成绩的同时要发现不足，为了促进全厂的培训工作在2012年更上一层楼，在此对全厂20\_\_年的培训工作着如下总结。

### 一、提高思想认识、转变培训方式

在去年培训工作顺利开展的基础上，20\_\_年，我厂在《关于开展2019年度安全技术培训工作的通知》文件中明确要求各车间、部门要进一步提高对安全技术培训工作的认识，明确了各级领导和管理人员的培训职责，强化了培训工作的重要性和必要性，要求把安全技术培训提高到思想高度上来认识。把“安全第一、预防为主”的安全生产方针通过安全技术培训的方式贯彻和传输到广大职工群众中去。相比去年教条式的培训方式，20\_\_年年初经厂研究，制定了“以人为本、注重实效”的培训方式，这也是我厂20\_\_年培训工作的一大突破，使其贯穿于全年安全技术培训工作中。与此同时在培训

过程中加强了对人的管理，尤其注重了对职工自身安全思想觉悟和实用性操作技术的培训，摒弃了以往以偏概全的培训方式。通过培训方式的转变，职工的安全意识和安全行为得到极大的提升，实际操作能力得到大幅度的增强，截止到今年年底，我厂未发生一起人员和设备受伤事故，各类生产经营指标均顺利完成，实现了安全生产最好年的生产目标，这跟我们的安全技术培训工作是分不开的。

## 二、形式多样、内容丰富、亮点突出

针对电厂的生产作业特点，我厂在20\_\_年的培训工作中重点加强了对生产环境、职业危害、应急预案、厂规章制度、安全设施、防护用品使用方法以及各项法律法规等方面的培训和宣传力度。此外，针对我厂近年来新进职工较多，新工人安全业务技能水平普遍不高的情况，我厂根据实际生产情况并结合新工人的自身特点制定了“一帮一、点对点”的培训教育模式，再结合到师徒合同“传帮带”的考核模式，把“一帮一、点对点”的培训教育模式与“传帮带”的考核模式相结合，通过结合使新工人的安全意识和业务技能水平得到了显著提高，基本上能顺利完成本岗位的生产工作任务。

共计24人次，全部完成了厂年初下达的全年培训计划。1月份全厂对集团新的质量标准化标准进行了集中学习和培训，并进行了全员考试，考试合格率达100%;2月份各车间、部室抓好了对公司年初下达的各类安全文件的学习和培训，同时还对厂下达的全员安全培训内容进行了专项培训。并进行了考试，全厂参与率达到100%;3月22日和23日分别在三汇瓦斯电站和煤矸石厂区发电车间开展了多工种应急事故预案应急演练;4月25日结合三月份应急演练情况对我厂《事故应急预案》进行了重新修订;5月份各车间、部室再次对修订了的《事故应急预案》进行了培训和学习;此外，我厂还在5月份对新入厂的12名新工人进行了思想政治、职业卫生、安全教育等方面的培训，及时有效的完成了厂年初下达的半年培训计划。

6月份进行了全厂有奖安全知识竞赛活动，全厂的参与率达到99%；同时厂为了激励各车间、部门在上半年安全和技能培训中取得的各项成绩。决定7月份在全厂范围内评选出3名优秀教师和10名优秀学员，分别给予500元/人和200元/人的奖励，以提高职工对培训工作的积极性。

8月份开展了职工技能等级评定大赛，通过此次评定大赛，极大的增强了职工找差距、肯专研、学技术的积极性，为此厂对在此次技能等级评定大赛中取得好成绩的人员给予了一定的奖励。此外厂工会还积极召开全厂班组长、群监员、青年团员座谈会和体验式教育活动。通过这一系列活动，不但丰富了职工技术培训的形式，进一步激发了职工群众、工程技术人员学技术、提高岗位技能的积极性，也收到了培训的实效。

9月21日在厂四楼会议室组织全厂科级以上干部进行了安全基础知识培训考试，考试合格率达100%。9月28日针对天矿司发文件的要求我厂在四楼会议室举行了安全知识竞赛，此外，我厂还在9月份对全厂34名员级以上的管理人员和科级干部进行了职业卫生培训考试，考试合格率达100%。

10月14日我厂在金刀峡举行了“深化基础、平安四季”班组建设培训推进会，此次会议就班组建设、安全生产、职工心声等方面做了详细的讨论，凝聚了职工人心，激励了广大职工谋发展的动力，为实现电厂安全生产最好年奠定了思想基础。

11月9日在厂办公楼前开展了20\_\_年消防安全培训演练，通过对消防安全知识、消防器材使用方法、灭火技能等方面的培训，增强了我厂职工的消防意识和消防技能；11月10日在厂四楼会议室举行了全厂多工种职业卫生复训培训，复训人员达76人，复训考试合格率达100%，通过此次职业卫生培训极大的提高了我厂职工的职业卫生技能，有效的杜绝了职业伤害的发生。

除此之外为了注重培训实效，达到提高职工安全技术技能的目的。车间在进行理论授课培训的同时，不拘于形式，还开展了每周一题思考，月未或季度还进行每月一考。通过全年的安全技术培训，职工的安全意识得到增强，防止了三违发生，提高了职工的安全防护意识，职工的技术素质和工作技能有了较大的提高，取得较好的成绩、收到较好的实效，保证了我厂安全生产稳步向前发展。

### 三、存在的不足

(一) 少数职工对培训工作持应付式态度、职工的培训自觉性较差、被动式培训现象尤为突出；教师培训课件无及时更新、培训内容过于简单、培训效果不明显等，这些问题均需要我们在明年的工作中加以改进。

(二) 在培训考试过程中还存在个别职工考试试卷代做、考试签名代签等现象，各车间还要继续加大管理和宣传力度，明确责任，严格考核制度，保证培训工作顺利推进，同时各车间要针对各自的问题加强整改，力争20\_\_年把职工安全技术培训工作搞得扎实和更好。

(三) 目前我厂的教学培训方式主要是靠培训老师的培训教案为主，多媒体教学相对欠缺，教学手段还有待进一步改进，把培训教案、多媒体教学与实用性教学手段相结合，摸索出一套适合我厂培训工作的教学方式，以达到学以致用目的。

总之，通过全年的安全技术培训，职工的安全意识得到增强，职工的技术素质和工作技能有较大的提高，取得较好的成绩、收到较好的实效。同时要针对目前培训工作中存在的问题和不足均需要我们在20\_\_年的安全培训工作中加以改进，我们将在今后的工作中发扬成绩改进不足，把职工安全技术培训工作搞得扎实和更好。



## 月度工作总结汇报内容篇七

9月份计划共安排培训61项，实际完成培训59项，其中：内部临时增加培训5次：火花光谱仪的使用培训、采购业务及财务一体化培训、煤的发热量的测量、员工行为管理准则、标准溶液的配制与标定。

培训总课时2532小时，参加人员1029人，因参加培训人数177人，人均参加小时数：14.33小时；培训讲师评估表1029份，均分91；组织者评估表1029份，均分91.36；本月培训跟踪表共发放237份，对课程评价份均：91.72。新员工培训基本情况：（20\_\_年第四期期新员工入职培训，参加人员46人，目标人均培训32小时、总课时1472小时，人均实际参加40小时，实际参加总课时数：1840小时，人均与总课时数都超出计划时间；培训师评估表发放644份，均分：89.64分；培训组织评估表发放：644份，均分：88.26分；培训跟踪表187份。均分：91.59）

### 二、培训收获

（一）9月份虽然公司整体工作繁忙，但培训团队主动克服困难，协调培训场所、调剂培训时间并充分利用工余时间，力争做到培训课题新颖，内容丰富，培训作用及效果明显提升。

（二）按照公司要求，集中八天的培训班圆满完成各项培训任务，并通过八天的培训。每位学员在培训中不同程度地取得了一定的收获。

盾安文化的导入接受与思想观念的转变提升，是这次教育与培训活动最大的收获。这对新入职员工认知盾安文化、认同盾安规则，进而跟随盾安理念，融入金盛团队，尽快适应环境，胜任本职岗位，起到了应有的作用。学员反映，掌握作为合格的盾安人应具备的工作态度、专业知识、职业技能和基本素养，将会对今后正式入职后的工作、学习与生活提供

有益的帮助。

(三)领导对培训的重视度提高，培训完成情况明显大幅度提高。

(四)培训组织晚上对各部门的培训进行跟踪，提高培训的效果

### 三、培训过程中发现的问题及建议

1、本月培训，因临时工作太多如，部门长(主要担当授课人的角色)出差及公司会议室占用时间等原因，致使计划培训时间推迟和调整情况较多，部分部门对培训内容进行调整。

2、推迟培训时间较多，虽都能在月底前完成培训任务，但时间的把握导致后期的工作与培训冲突较大，建议大家在汇报各部门培训需求时，能告知组织者大致培训时间，尽量提前培训，避免因月底工作繁重和会议室的安排等原因影响参训人员的培训。

3、培训自觉度较差，本月培训组织部门忙于新员工入职培训，因此个别部门不按规定时间按时参加培训或因为工作原因取消培训的过多。

4、公司将由生产准备期向生产运行期转型，届时，大量的工作也会使这些领导根本无法保证培训的时间、质量和效果，这将给培训工作带来极大不便，更无法体现出培训是职工最大的福利。

5、各部门对于自己部门培训时间不明确，建议培训组织部门在月初oa上公布后，资料员下载本部门培训内容，根据工作情况调整尽量提前培训。

6、培训工作进行至现今，对于培训师的能力提升还是有待加

强，建议尽快实施差异化和个性化的培训，差异化即对于高层人员的. 培训进行送出去或请进来的培训方式进行。对于中层管理人员的培训实行个性化，除自身所在部门的专业基础技能培训需加强外，可以根据自身需求选择其他类型的培训，而非固定的勉强要求参与。

## 月度工作总结汇报内容篇八

### 一、前言

随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高，人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。近年来汽车贸易企业在xx犹如雨后春笋迅速发展。汽车贸易公司的形式一般都是从外国引进的“4s”店形式。在国内汽车销售市场还不算饱和的情况下，这种以店销为主的方式占了销售量的90%以上。只有少量车型如：微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫，而轿车走的都是店销形式. 而在全面建设小康社会的今天，汽车已进入越来越多的百姓家庭，成为普通人出行的代步工具。

二、实习目的作为一名汽车服务工程专业的大学生，我们必须走在时代的前沿，了解最新的汽车动态及技术，掌握汽车相关的知识，利用一切可以利用的时间和机会参加社会实践活动，把我们所学的知识与社会相结合，不断地在实际中总结经验，提取精华，充实自己，完善自我，才能更好的为社会服务，并且可以为以后的工作之路做好铺垫，还可以熟练掌握汽车行业的销售和售后技能。

### 三、实习单位简介

#### (1) 实习时间和地点

20xx年5月份中旬；

xx公司是xx公司授权的xx首家特许服务中心。学校的目的是让我们更清楚的了解汽车市场的现状，汽车的发展史，了解以后的实习环境。

## (2) 实习单位背景介绍

与众多4s店相邻，交通比较便捷，员工素质精良尽责□xx4s店是一家集销售、维修、美容装饰为一体的汽车经销企业□xx4s店秉承顾客就是上帝的理念一直在不断完善服务质量，努力的在前进中。因为公司在发展阶段，所以目前还是以销售为主售后为辅的方式运营。公司设有销售部、钣喷装饰部、售后维修部、配件管理及精品销售部。这家公司主要经营xx汽车，主要销售车型为□c级，e级，s级，g级等。

## (3) 实习部门介绍

售后维修部。售后的服务项目比较完整，主要包括车辆的保养、维修、外出救援、保险理赔、钣金喷漆、车辆装饰、二手车置换等。维修部日常主要负责车辆的维修、保养及钣喷装饰等工作。

## 四、汽车销售流程

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——签约

成交——交车——售后跟踪

1. 接待：接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，

之后再询问客户需要提供什么帮助。语气尽量热情诚恳。

2. 咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3. 车辆介绍：在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。

4. 试乘试驾：在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。

5. 报价协商：通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。

6. 签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

7. 交车：要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。

8. 售后跟踪：一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。

## 五、xx4s店服务的主要内容

### □1□4s店服务流程

1、接待准备：服务顾问按规范要求检查仪容、仪表；准备好必要的表单、工具、材料料；环境维护及清洁。

2、迎接顾客：主动迎接，并引导顾客停车；使用标准问候语言；恰当称呼顾客。

3、环车检查：安装三件套；基本信息登录；环车检查；详细、准确填写接车登记表。

4、现场问诊：了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听顾客的要求及对车辆故障的描述。

批准后做出结论；不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。

6、获得、核实顾客、车辆信息：向顾客取得行驶证及车辆保养手册；引导顾客到接待前台，请顾客坐下。

7、确认备品供应情况：查询备品库存，确定是否有所需备品。

8、估算备品/工时费用：查看dms系统内顾客服务档案，以判断车辆是否还有其它可推荐的维修项目；尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时费和备品费进行细化；将所有项目及所需备品录入dms系统；如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。

9、预估完工时间：根据对维修项目所需工时的估计及店内实际情况预估出完工时间。

10、制作任务委托书

11、安排顾客休息

## （2）售后服务工作的内容

1、整理客户资料、建立客户档案：客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录（详见“客户档案基本资料表”）。

2、根据客户档案资料，研究客户的需求：业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

（1）询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；

（2）询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；

（3）告之相关的汽车运用知识和注意事项；

（4）介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

（6）咨询服务；

(7) 走访客户。

## 六、实习体会

对专业的实际应用有了的了解，增强了专业知识的感性面及认识面。

在两个实习单位见习之后，我们看到了一辆汽车进入到4s店后是如何在销售，车内装饰，售后信息反馈，零件更换，整体保养，车身维修等等一系列完善的服务项目和服务流程上提供服务的。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的技能是不能在书本上彻底理解的。

\*\*\*\*年\*\*月到\*\*月，我在东风日产\*\*专营店进行维修实习活动。在这三个月的时光里，我对汽车4s店的整车销售、售后服务、维修、信息反馈等有了必须的了解和深刻体会。

齐全，优质纯正的配件是日产系列车辆运行的安全保证。该店是一个大型的4s店，销售服务的车型有：天籁、颐达、骐达、帕拉丁、轩逸、骊威、骏逸等几种车型。

这家店不但拥有一批高素质、高技能的汽车维修技术人员，而且从国内、外购进一批先进的汽车维修检测设备。例如：电脑检测分析仪、喷油清洗分析仪、四轮定位仪、atf自动循环清洗……等等。使得该厂软、硬件兼备且完善。

在这三个月的实习中，我对汽车的保养以及保养的必要性有了深刻的理解。

1、清洁汽车外表，检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液



面高度是否贴合要求。检查喇叭、灯光是否齐全、有效，安装是否牢固。检查转向机构各连接部位是否松旷，安装是否牢固。检查轮胎气压是否充足，并清除胎间及胎纹间杂物。检查转向盘的游动间隙是否贴合标准；轮毂轴承、转向节主销是否松动。检查离合器和制动踏板的自由行程是否贴合规定。

查拖挂装置工作是否可靠。

3、发动机油的更换。发动机机油的作用主要是对发动机进行润滑、冷却、密封、清洁、防锈、防腐……若没有机油，汽车的心脏就不能正常运转。使用矿物油，一般5000公里换一次机油。4、汽车制动液检查与更换：汽车行驶必须的时光就要检查制动液，必要时需更换。制动液在使用必须时光后，会出现沸点降低、污染及不一样程度的氧化变质，所以应根据气候、环境条件、季节变化及工况等及时检查其质量性能，做到及时更换。普通工况下，制动液在使用2年或5万公里后就应更换。原则上，不一样型号的制动液不能混用，以免相互间产生化学反应，影响制动效果。不一样车型，使用的制动液也往往不一样。制动液有矿物油型制动液、合成型制动液等类型。

然而，给我印象最深的不单单是专业的实习，还包括实习的一些体会。

找实习工作的认识：

大学生实习活动是一个从大学生生活到社会工作的一个过渡阶段。本站学校和社会的差别很大，有些同学在学校时，对自己以后工作的事情思考得少，准备得少，一旦步入社会，自我心理上就一片空白。在踏入社会时，对于自我到底要干什么工作，自我有什么技能，是什么料，都不是很有把握。因此，实习就显得尤为重要。

运用潜力与实际工作要求还是有必须的差距。不要一开始就想着自我要找到一份好工作，自我专业内的工作，自我喜欢的工作，这样是不够切合实际的。

工作总结：

1。每一天都能做工作日记，早上上班前写好自我在这一天的工作目标，工作中就应注意的重点问题，有那些事情是要问清楚的等。然后在每一天下班前再看一下自我在当天做了那些工作，那些工作目标没有完成，为什么没有完成，自我在以后的工作中就应注意那些问题……这样将是很重要的，经常看看会有很大进步的。

2。在工作时，如果遇到一些不是很清楚的地方，必须要向上级或师傅问清楚，不能乱凭空想象，乱做，这样做出来的东西很有可能会返工。

3。在实习工作中，很有可能会碰到和你的顶头上司发生矛盾的事。如果已经发生了，你要思考为什么会发生这样的事，事情能不能避免，如果能避免，自我在以后的工作中就要注意些。

4。在讨论问题时，要有自我的见解，不能人云亦云，没有见解。

5。工作中要踏踏实实，人人真真做，要多总结，多交流。

前言：

现在所谓的“4s”也就是：整车销售[sale] 零配件[sparepart] 售后服务[service] 信息反馈等[survey] 中国汽车行业开始感受到前所未有的压力。股市分流，原材料价格飙升，物价指数居高不下，燃油税时代日渐临近，这一切都让顾客变得却步不前。

作为市场前沿的排头兵，汽车销售顾问的工作压力也变得空前沉重. 如何成为一个出色的汽车销售顾问变的尤为重要。既要了解每个销售的流程，又要知道每个客户的需求。同时要熟悉每款车型的优势与特点，在向客户介绍的时候本着最专业的精神为每个客户买到最适合的车。真诚的为每位顾客服务，积极维护老客户，发展新客户，努力去成为一个出色的汽车销售顾问。

## 一、实习目的：

1. 更快的适应社会，增强自身的素质学习更多的销售技巧，学会与顾客接触，交流。
2. 了解xx的汽车各种品牌，价格，性能。
3. 了解公司管理模式，进一步加深对理论知识的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用。
4. 通过实习加深我们对汽车专业在国民经济中所处地位和作用的认识，巩固专业思想，激发热情。

## 二、时间□20xx年6月4日——6月28日

## 三、地点□xx

## 四、公司组成：销售部维修部财务部综合办公室

销售部职员：经理□xxx

销售顾问□xxx

信息员□xxx

## 五、实习内容：

1. 掌握xx的销售流程
2. 与销售人员搞好关系，从他们那里学习更多的经验
3. 学会运用相应的销售技巧
4. 更好的了解汽车各方面的信息，对各种车型进行比较
5. 真正了解“4s店”的含义

## 六、汽车销售流程图：

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——  
签约

成交——交车——售后跟踪

帮助。语气尽量热情诚恳。

2. 咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3. 车辆介绍：在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。

4. 试乘试驾：在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。

5. 报价协商：通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。

6. 签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

7. 交车：要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。

8. 售后跟踪：一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。

七、xx旗下品牌：

....八、车型主要配置：

....九、实习总结：

短短的一个月的实习期过去了，而我在xx邢台京鹏店实习的这一个月感受颇深，让我学到了一些学习中学不到的东西，教会了我怎样去与顾客接处，让我认识到，生活中的很多事情不是那么轻易就能做好的，要靠自己的不断努力和坚韧的毅力才能做好。

刚去的时候，我满怀信念，我相信：既然有新的开始就会有新的收获。因此报到的当天我去的很早，并且很快就见到了

张经理，接着就上了岗，于是我就跟着小贡开始了以后的工作。

我每天早晨7：40到，下午6：00下班，刚来的这几天还能受得了，可紧接的以后的时间就特别的累，每天骑着自己的爱车，载着自己疲惫的身躯回到学校，连饭都不想吃，就想好好的睡一觉。可时间长了，我却接受了时间对我的考验。

让我们在一些烦闷的工作中解脱出来。有时候擦车也特让我郁闷□xx的车最低的也有1.425米，而我的个子小，够不着车顶，每天只擦车身，不擦车顶，总是不能完整的擦完一辆车。

而我的主要任务就是擦车和洗车，顺便可以跟着销售员学习一些销售技巧，并且能够与顾客沟通，我生来就是一个比较腼腆的男孩子，有的时候虽然与顾客接触了，但总怕说错什么话，记得有一次，有一位顾客让我给他讲一下发动机，光听他所说的驾龄就比我的年纪大，当时我都有点傻了，不知道从哪里说起，也怕说错什么让人家笑话，也感觉他是不是故意在戏弄我，看我是新来的，幸亏当时小尹帮我解了围，可是我并不介意，这也许也是件好事，知道自己哪里是障碍，以后加以改正。

他们经常对我说：要想卖好车，就必须先学会擦车。这就像担子一样压在我的脊梁上，总让我不知道该如何是好，每天早上重复同样的动作，时间长了，我骑自行车越来越快，车擦的越来越好，越来越干净，原本从学校到公司用50分钟，而现在不到40分钟就到了，开句玩笑话，别的没学会，可车技却练了出来。

有时候总感觉自己像一只脱了缰的骏马，驰骋在无际的草原上，不知道何处是我的归路，有时候我就像一只雄鹰，翱翔在广阔的天空中，不知道我的目标在何处，还有时候我就好比一个盲人，不知道眼前的光明在那里，而现在的我就像是一只无头苍蝇，到处的乱撞，对于销售来说，不知道从哪里

入手，看来自己还是欠缺一些社会经验呀，从此以后我要好好的干，为了实现自己的理想，苦点，累点那没什么，只要能学到东西，那也就忍了。

现在的顾客也特别难缠，有时就为了那么一点小东西就唠叨个不停，没事的时候我就站在那些销售员的旁边跟他们套近乎，取一下他们的“经”，争取早日成“佛”，看他们在那里与顾客交流，我真羡慕，我暗想：什么时候我可以真正的与顾客交流呢，我虽然看在眼里，可我早已把他们所说的话记在心里了。

在某种情况下，语言也是一种障碍，有些顾客在看车的时候讲的全是他们那里的方言，有时我根本就听不懂，这就影响了我与顾客的交流。通过这件事看来我得多才多艺呀，会的多了，就会什么也不怕，谁都别想难住你。

就在实习的最后一天，我终于得到了一个彻底与顾客接触的机会，我拿着钥匙带顾客到车库看他想要的**nf**御翔，到了那里，我先为顾客简短的做了一下介绍，就开始回答他所提的问题。很快属于我们的时间过完了，我感觉自己答的还不错，忽悠那些对于汽车不在行的那些人还是可以的。

一个月的实习过完了，现在回想起来还是那么的津津有味，在那里我学到了很多知识，也让我与顾客得到了好多次近距离接触，我现在基本上已经有了销售技巧，并且能够把车卖出去。

## 十、收获和体会：

种费用，询问顾客在使用汽车时有什么意见和建议等。在节假日的时候，也可以与顾客联系，送他们一些小礼物什么的作为纪念。总之，就是要先做人，后卖车，要换位思考，多替顾客着想。

在工作车间和前台的工作人员看他们是那么的努力，而我们也即将踏上社会了，他们的工作态度和工作理念就是我们的榜样，这次的参观学习给我的感触非常的深刻，他们的工作态度让我叹止，即使我们只是来参观，可他们仍当我是客户一样，这就是他们的公司所受于他们的工作理念。

因此，我们明白了，现在我们对我的将来从满了希望，我们相信通过我的努力，我将是他们中的一员，通过这次的学习，更加确信自己的信念了，我相信，我能行，因为我现在充满信心和力量，通过我的努力我会是个很出色的职员！

## 月度工作总结汇报内容篇九

不知不觉间来公司已整整一年了，在领导和周围同事的帮助下，我渐渐熟悉了公司，渐渐进入自己的角色，开始了自己热爱的人力资源职业新的生涯。短暂的一年里虽没有在许多方面有所建树，但对于自己这一年的工作是深有体会，下面是我入职以来工作的总结。

### 一、社保公积金方面

由于以前没怎么接触过社保公积金，刚开始干起来的确有些吃力，从开始不懂什么叫公积金约定提取、普通提取，到现在不仅熟悉掌握，而且成功为公司两名员工办理了购房公积金的提取。期间，也总结了不同情况住房公积金的提取应该注意哪些事项，怎样才能顺利提取公积金等。

人力工作繁琐，社保公积金模块更是琐碎，它不仅需要你认真仔细，更需要你有强烈的责任心和很强的服务意识，要定期的为公司员工缴纳各种保险和公积金，因为这些都是跟员工切身利益相关的。同时，也要时刻关注国家在这方面的政策，并不定时地对这些政策的更改更新采取相关措施。例如，公积金基数的调整，外部农村劳动力生育险的缴纳等等。近期，已成功查阅了公司员工保险缴纳情况，并打算为新转正



的员工及时把各种保险给补缴上。

## 二、新员工招聘与选拔方面

对于人力的招聘这个模块自己应该还是比较熟悉比较擅长的，做起来入手也很快，因为毕竟以前是做这个模块工作的。但同时，同以前招聘工作又有些不同，在以前，无论是去学校招聘还是应聘者主动找上门应聘，单位都处于上风，不怕招不到合适的员工。

现在情况却大大不同，现在的单位不再是简单的生产型企业，招聘不再那么简单粗放式，而且地处于\_\_\_\_，招聘方式变了，简单的粗放式逐渐由网络招聘所取代，同时应聘者选择的机会更多，所以人员流动也更大。这不得不给招聘人员带来巨大的挑战，怎样用最少的成本和最快捷的方式为公司招到合适的员工成为人力的一大挑战。

人力的工作不仅仅是这两方面的工作，还有绩效考核、人员培训、薪酬福利等方面的工作很多内容都是需要人事人员来做的。对于以上那些方面也是自己今后想努力的方向，自己今后开展的工作也会朝那些方面发展，因为发现，公司这几方面做的不是很完善，所以也需要自己不断努力，在自己尽快熟悉公司各个方面后，尽快把其他几个方面完善起来，争取把人力各个方面工作做好。

## 三、今后工作规划

### 1、培训方面

之所以把培训放在首位，是发现公司在培训方面有许多需要改善的地方，没有系统的培训体系和制度建设。所以自己今后会建立健全的培训体系并形成制度包括对新员工的入职教育培训、部门级培训，专业培训；对于老员工的培训有不定期的销售技巧培训，职业生涯培训等。同时，从公司内部选拔

培训师，选拔一批内部优秀人员作为公司讲师，来为公司员工培训。这些东西一旦建立起来，形成公司的规章制度长期实行下去。外部讲师的聘请公司要发展，就不得不走向外面世界，多了解外面，让员工多充实下知识。要在一年间定期组织一到两次的培训，人力部门开发一些课件，对员工进行定期的培训。

## 2、绩效考核方面

知道公司销售助理是分为五个等级，建立等级工资制，但是感觉这有些单一，不足以全方位考核员工，等级工资制对员工的激励不够，我想在征得领导同意的情况下，建立另一种绩效考核制度，由每个部门的主管来考核自己的员工，根据手下员工的多少来进行比例的划分，分为四个等级，让主管根据员工每个月的表现分别评等级。以此类推，相应主管由部门经理进行考核。这样能激励表现更突出的员工，同时也鞭策那些工作起色不大之人。公司不鼓励员工请假，为了激励员工，应该设有每个月的全勤奖，以表扬那些月度内没有请过假的人，同时，也把这个作为年度评优考核的一个重要依据。

为员工谋利，为企业分忧，也将是我们人力工作的方向，平衡好企业与员工之间的关系是对人力工作的挑战。公司的发展壮大得益于主生产销售部门的不断进步，同时，职能部门也相应应该得到重视和提高，因为，光有生产和销售，没有足够的管理能力，公司只能永远停留在局限水平。希望人事部门得到领导的重视，来大力推行各项管理职能。我将不遗余力地为之而努力和奋斗。

## 月度工作总结汇报内容篇十

### 1. 自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

## 2. 心系本职工作，认真履行职责

认真核对财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了收支平衡和盈利目标的实现。做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照\_\_公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，服务费已全额到账。合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

## 3. 主要经验和收获

只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。只有坚持原则落实制

度，认真理财管账，才能履行好财务职责。只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。