

最新陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结 (汇总10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇一

作为事业单位下属的经营类场合——国际饭铺有其奇特的优越性，从治理体制到成长范围都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在年夜学这个特定的气氛内获得了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开辟外部市场的同时切身为员工的好处斟酌，能够有识年夜体、顾年夜局的不雅念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

然则事物的成长是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的海潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最年夜的成长动力，症结是要掌握竞争的技能避免竞争，增强立异意识、勇于打破传统不雅念、经营不雅念、治理立异逐步从以市场为本向以人为本的治理机制上挨近，塑造具有佳年夜夜特色的品牌企业。

若干意气风发、若干迟疑满志、若干年少轻狂、若干欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，然则未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中连续努力工作，勤报告请示、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔跑，祝愿列位司理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、

祝愿列位同仁在新的一年里续写人生新的光辉。

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇二

刚参加工作，在方法和经验上都存在不足，为了快速提高业务能力，利于做好本职工作，通过参加单位组织的学习文件会议，在工作中向领导、同事请教，利用网络资源、自身一点一滴的积累，在思想认识、综合能力等方面得到了很大的提高，学会了公文写作方法、掌握了基本业务知识、能够顺利完成重建办相关工作。

3月份参加工作以来，在局领导的带领下，完成了重建相关的部分工作；一是掌握工作基本情况。通过阅读重建相关资料、打电话了解、项目现场查看等方式，对8.12重建工作情况做到了有效掌握。二是参加维修验收工作。4月份参加对某某某四乡镇城乡居民住房维修验收工作。三是汇报重建进度。在同县民政、交通、国土、水务、安监及部分乡镇及时沟通，掌握项目进展情况的基础上，以表格形式汇总并向省、市重建办及县上有关领导汇报，按要求做到了重建进度“十天一汇报”。四是协助完成重建工作。工作中协助局长，按期完成重建进度汇报、工作推进计划、整改措施、重建年终总结等材料的上报，发出重建工作相关文件、邮件一百多份。五是重建办其他工作。努力完成领导安排的'其他工作以及办公室日常工作等。同时积极协助其他办公室完成了相关工作。

在工作中严格要求自己，按时上下班，能及时完成工作任务，遵守各项工作制度，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，务真求实、乐观上进，乐于助人。听从领导安排，和同事相处融洽。

一是由于刚参加工作，说话做事不够严谨、细致；

二是在工作方法、业务知识方面还有差距，在以后在工作中，我将认真学习各项相关政策和业务知识，积累工作经验，加

强沟通交流，努力使思想觉悟和工作效率进入一个新水平，为全局的发展尽一份力。

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇三

今天能成为一名优秀员工，我感到非常荣幸和兴奋。优秀员工的荣誉不仅是获得该奖项的个人，也是我们所有人的荣誉。没有领导的关心和培养，没有同事的共同努力，就没有我们这样优秀的员工，没有公司的精心培养，我们所有人都无法成长。公司为我们提供了充分的舞台来表达自己的价值。只有当公司发展时，我们才能有自己的发展，所以我们增长的一半成果应该归功于公司。

加入公司以来，在公司轻松和谐的工作氛围中，在领导的引导和同事的帮助与支持下，我从一名绿色大学毕业生成长为一名基本合格的设计师。老实说，我没有为公司做出过什么大的贡献，也没有取得过什么值得炫耀的非凡成就，我只是脚踏实地、兢兢业业地做好自己的工作，努力完成每一项任务，不断学习和积累，不断发现和解决问题，不断提高自己，提高自己的综合素质。在不断总结经验、汲取经验、向他人学习的'过程中，努力把自己的工作一次又一次做得更快更好，尽可能提高工作效率和工作质量，与同事和睦相处，愉快合作。然而，我深感荣幸的是，我的努力得到了公司的肯定和认可。我认为，公司的卓越评估活动再次向每位员工传达和解释了，只要我付出，脚踏实地地完成自己的工作，我就会得到回报。

我认为一个人是否优秀，不取决于你的工作有多重要，贡献有多大，而取决于你是否能认真工作，把工作做好。如果你能，你就是优秀的。如果你能做同样的事情，无论你负责什么工作，你就是最好的。作为一名优秀的员工，他应该以身作则，以高度的主人翁精神默默奉献光热，努力工作，爱岗敬业，以务实认真的工作态度勤奋工作。工作需要勤奋和责任感，因为勤奋可以提高生产效率。正如前辈所说，有了责

任感，你会在工作中谨慎小心，避免犯错。

荣誉只能代表过去和历史。重要的是我们将来做什么？未来，我们将戒骄戒躁，再接再厉，严格要求自己，发扬团队精神，与全体同仁共同努力，以实际行动为公司的发展做一些微薄的自救。不辜负每个人的期望和爱。

在新的一年里，我相信我们的公司会蒸蒸日上，日新月异，再创辉煌！我也祝愿大家财源广进，事业有成，好运连连！非常感谢你！

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇四

我于20xx年x月x日进入公司，根据公司的需要，目前担任xx一职，负责xxxx工作。

本人工作认真、细心且具有较强的职责心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作潜力；职责感强，确实完成领导交付的工作，和公司同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功地完成各项工作；用心学习新知识、技能，注重自身发展和进步，平时利用下班时间透过培训学习，来提高自己的综合素质，目前正在电大就读专科，以期将来能学以致用，同公司共同发展、进步。

、业务知识方面个性是相关法律法规掌握的还不够扎实等等。

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的职责心和自信心，必须能够改正这些缺点，争取在各方面取得更大的进步。

根据公司规章制度，试用人员在试用期满两个月合格后，即可被录用成为公司正式员工。且本人在工作期间，工作认真、细心且具有较强的职责心和进取心，勤勉不懈，极富工作热

情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作潜力。因此，我特向公司申请：期望能根据我的工作潜力、态度及表现给出合格评价，使我按期转为正式员工。

来到那里工作，我最大的收获莫过于在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作潜力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。我明白了企业的完美明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的完美明天更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，期望上级领导批准转正。

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇五

回想过去的一年，在和同事、和学生的相处中，发生了许多让人难忘的事情，让我增长了不少的见识，也从中吸取了很多的经验，在系主任领导和支持下，比较圆满地完成了自我所承担的各项工作任务，不论是政治思想觉悟还是业务工作潜力等方面都取得了必须的进步，为自我今后的工作和学习打下了良好的基础。我把自我去年一年的工作主要从政治思想、业务工作和潜力两个方面来总结。

一、思想上用心要求进步

作为一名大学辅导员，就应是具备高尚的人格，高度的社会职责感和严谨的治学态度，讲求为人师表。虽然我还不是一名党员，但是从一进校我就郑重地向党组织递交了入党申请书，每个月还定期向党组织递交思想汇报，在我们系里还有三位党员同事，个性是系主任，她是一个有多年党龄的老党员，我主动向她们学习，向她们看齐。在我带的学生中还有一名是党员，我总是在课余找她聊天，发现她的优点查找自我的不足，学生比老师进步对我来说压力不小，这也是促进我自我提高的动力所在。在平时的工作中，也就十分注重对个人素质的全面提高，用心参加学校组织的各项培训学习和

自我学习，争取早日加入中国共__，给学生做一个好榜样。

在此同时，我还用心做好学生的思想政治工作，平时的学习生活中，透过自我和其他同学的不断观察，及时了解每位学生的情绪和思想状况，发现同学有思想波动及时找他们谈话，尽早解决他们的思想问题。在班上，给同学们做出各种正面教育，号召同学们学习党的各项方针、政策，对思想上要求进步的同学给予用心支持和鼓励，帮忙这些同学不断改善，使他们能够全面发展自我，提高自我，缩短差距，让他们也能够早日加入中国共__。

二、注重学习业务知识和培养工作潜力

能够和学院一齐成长，并成为学院第一届学生的辅导员，我感到无比光荣！想想刚到学校来的时候，我们的第一项工作是新生接待，当时看到来自各地的新生由父母和家长陪同送到学校，望着他们由于天气的炎热和路途的疲惫，每个人一身的汗水不说，一到学校顾不上休息就开始为孩子忙前忙后，说实话我心里很不踏实，我怕自我带不好他们，不仅仅给学校丢脸，更辜负了这些望子成龙、望女成凤的家长，我感到自我的双肩无比沉重，职责无比重大。从那时起，我就暗下决心，无论如何我必须尽自我所能，认真地去做好这项工作，决不能辜负了学校和家长的期望！

经过了一年的学习和摸索，自我已逐步积累了一些经验，能够比较从容的处理日常工作中出现的各类问题，不论是管理潜力、综合分析潜力、协调潜力还是语言表达潜力等方面都因为实际工作中的操作而有了很大的提高，我认为在学生工作中，主要是两方面的资料，即管理育人和服务育人。

1、管理育人

批评；对于那些各方面表现平平，但事事又有自我独到见解的那种成长型学生，我采取多人谈话，以对其他人进步的表扬

或对错误者的批评，侧面鼓励或教育他；而对于那种自尊心个性强的成熟型学生，我不批评，只是表示对其所为很关心的询问式谈话，让其自我悟出其中的道理。

进入大学以后，很多学生一旦适应了新的环境和学习、生活方式，便放松了学习，为了不让同学们掉队，不论是平时还是考试前，我都严格要求，并让学习委员采取各种形式多帮忙成绩差的同学。

2、服务育人

虽然管理是学生工作中十分重要的一项资料，但是在我看来，仅仅做好管理是不够的，服务学生也同样也是必不可少的。作为一名大学辅导员，除了管理好学生，还要服务好学生。在和学生的相处中，我也谨记这一点，这也使得我在处理学生问题时，排除总是单一以管为主，不论什么事情我总是以引导学生为主，突出一种个性化、亲情化的管理模式，在平时的的工作中不仅仅指导他们学习，还指导他们的生活，“亲其师，乐其友而信其道”，使我自我与学生之间建立起了是老师亦是朋友的关系，从而拉近了我和学生之间的距离。平时，只要学生给我反映的状况，无论事情大小我都把它们记下来，并想办法帮忙解决，很多时候都是站在他们的立场替他们着想，此刻班上的学生中有很多同学都和我谈过心里话，甚至有些话是连父母都不愿意说的，我也个性尊重这些同学，能够给予帮忙的我尽力而为，让他们从内心信任我，愿意和我交流，在潜移默化中实现了教育的目的。

回首过去一年的工作，我发现自我还有很多方面做的不够，工作中也有一些不尽人意的地方，让我时刻铭记必须要给学生树立一个用心、正面的榜样，过去的一年是学院也是我们每个老师探索的一年，经过这一年的工作，我相信我们必须能够在工作中更加完善自我，管理好自我的学生。

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇六

从20xx年x月x日到公司报到距今整整一年了。跨越到陌生行业，即便热情如我，依然难免茫然，默默告诉自己，这是机遇也是挑战。可做的便是专注一颗心，观察、探索、学习、酝酿，在付出中收获，在工作中成长。面对领导每一句建议和批评，还有同事们热情的笑脸、帮助的双手，心怀感恩。尊敬领导、善待同事，让我用最快时间融入了这个年轻的集体，期望在工作上用最短的时间成熟和独当一面，成了我工作一年以来的目标。我将这x个月的工作一一回顾，期望借总结的镜子看清来时路，让未来更顺畅而圆满。

通过与xx□xx□xx等市场的电话联系初步了解各市场的基本情况，在x月份经销商会议与xx月份媒体采访人员见面会更加了解这个充满霸气的xx营销模式和参与者的与众不同。因为对市场的不了解，刚刚到公司的时候总是很小心的与市场沟通。

平时通过注意大区与市场的沟通方式，也向有经验的同事学习如何将调查的事物更好地得到市场的认可并很积极的配合，总结所有经验逐步地在与市场沟通中熟悉、了解。在市场方面对自己满意的地方是学习理解新鲜事物较快，和市场的`交流上顺畅，通常能给客户留下良好的第一印象。不足的地方则是缺乏对市场细节的学习和研究，处理相关问题缺乏经验。

接下来计划将所负责市场的基本信息包括人口数、专卖店地址□20xx年xx年的销量和广告投放情况进行更细致的了解与分析，通过与大区 and 部门优秀同事学习沟通工作经验，更好地了解市场、更有效地沟通市场并得到市场的信任和理解。

对点经理和部分经销商的了解主要是通过电话沟通。自己很自豪的认为在沟通方面不存在障碍，但在第一个月特别抵触。从来没有接触过通过电话沟通的形式来完成工作，对不知道性格秉性的经销商、店经理逐一的通过电话进行沟通，了解

市场情况，每次打电话之前都要纸笔记录沟通的内容。

通过一年的语言沟通接触，从开始xx不理不睬到现在的“谢谢”，从xx对公司的种种埋怨到现在“我们随时沟通”，从xx□xx只答应不作为到现在的“有事您说话”种种对话告诉我，我的沟通是有进步的，起码得到了他们的认可。在沟通的同时，将优秀市场营销技巧介绍给其他市场如自贡为了更好的维护老顾客办的xx介绍给xx□xx的《xx□赠送模式介绍给常德，种种的使用效果通过点经理热情的电话声音告诉我，我的沟通是必要的，我的存在是必要的。

接下来计划将经销商进行分类，根据经销商和店经理对市场和公司的配合程度程度有计划的进行拜访沟通工作，定期对进行回访沟通，了解经销商在经营过程中存在的问题和对公司产品、服务、政策、广告等方面的意见和建议；接受到的好的意见和意见传递给其他待发展的市场；向大区学习管理市场的方式和技巧并将市场方案逐步渗透，让经销商或店经理了解市场方案执行意义并与市场共同了解学习市场方案实施的过程并在实施过程得到自我的提高。

办公室工作是我工作的重要部分之一，承担者公司与市场的沟通桥梁。一来整理市场的各种信息、给市场提供各种帮助和各市场与公司的各种事物与财务往来，二来是配合区经理做好采购、和数据提供，还有就是虽然琐碎但却都很重要的工作。在这些工作里要的就是耐心、细心和专心。我控制着我急躁的性格一项一项地完成着看似循规蹈矩的工作。通过这一件件小事也看到了自己很多的不足，如月报中会出现填写错误、调查数据与现实的出入和一些本应该主动去承担的事物。

市场专员工作总结4工作地点、环境的转换，还有工作思想、方法等一系列的适应与调整，压力却带给了我前进的号角，累中也融进了收获的快乐。做一份市场专员半年工作总结来汇报自己半年来的工作。

工作态度要严于律己，不断加强自己作风建设。到公司以来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则。作风是公司一个形象问题，不能因为个人原因让客户说广源的作风有问题，把广源当成是自己的家，荣辱与共。在工作中要用自己的行动规范自己的一切言行。努力强化自己专业知识，做好各项客户服务工作。坚持跟踪的原则，对每个客户都要跟踪有结果，努力提高沟通水平。在这一个月里，虽然遇到不少的困难，但是只要积极想办法去解决，思想乐观，还是可以学到很多知识。

每天外出见客户时强化自身形象，提高自身素质，对自己坚持严格要求，不要因为自己一个人一片天地就懒惰，忘记工作，忘记自己的工作职责和工作任务。我们对工作要心中有度，有责任。对待客户一定要以诚相待，办事处的工作最大的规律就是“无规律”，因此，我要正确认识自身的工作和价值，正确处理工作中的苦与乐，得与失、坚持甘于奉献、诚实敬业，特别在业务锤炼过程中一定要有总结和反省，当日工作当日毕，业务讲效率，公司可能养闲人，但是不希望闲人是我。所以一定要努力，一定要学习，争取早日突破有成绩，经过这么长时间的学习和锻炼，我在工作上已经取得一定的进步。

市场部作营销管理心结构调整及专业分工细化新生部门，市场研究工作新制定主工作职责，公司整体营销策略及售项目销售提供专业参考意见及决策支持。工作范围仅局限于项目调研及市调报告，经本人建议领认改进并丰富各种专业报告表现形式及结构，丰富容涵盖面并相应提升专业性及读性，增加深化报告种类。领及同事起重新搭建市场部工作架构，理顺工作流程，并不断报告模板进行改进提，使实现流程化、专业化，使市场部市场研究工作逐渐步入轨。

市场部市场研究方向工作主包括三部分：例行性工作、临时性工作及专题性工作。例行性工作主包括售项目定期销售分析报告(周报、月报)、四城市房地产销售市场月度宏观报告、

北京市房地产市场月度宏观分析报告、市场动态监控等;临时性工作主包括竞品项目调研、竞品项目调研报告、竞品项目卖点分析等;专题性工作主包括撰专题性研究报告、课题性研究报告等。

还需要领导和同志们关心帮助支持。下半年将一如继往好好工作，并努力查找克服自己的不足，争取更大的进步!

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇七

我们塘桥镇20xx年度党员冬训工作以江总书记“三个代表”重要思想和*****“两个务必”要求为指导，深入贯彻党的十六大、十六届四中全会精神，以把我镇建设成为“经济繁荣昌盛、民主法制健全、科技文化发达、社会文明进步、环境整洁优美、人民生活富裕”的新型农村城镇为总目标，结合本地实际，注重实际效果，全面开展党员冬训，取得了明显的效果。从今年冬训开始，我们就对冬训进行了认真的规划与部署，学习形式多样，有集中辅导，镇党委书记作了全镇党员干部冬训动员报告;有心得交流，华芳、银河等单位作了交流发言。有分散自学，下发了《十六大文件汇编》、“两个务必”等材料，并结合实际工作，开展了外出招商引资、参观考察、慰问贫困户等多项活动。

通过冬训，我们在以下三个方面有了提高。

- 1、确立率先意识，始终把发展作为第一要务。发展是当前一切工作的主线。通过冬训，我们形成共识，要紧紧抓住经济建设这个中心，进一步解放思想，自觉打破传统观念和陈旧思维的束缚。本着不进是退，慢进也是退的原则，进一步调整目标，提出明年工业开票销售收入超80亿元的目标，并提出加快工业结构战略性调整，进一步增强工业经济综合竞争力。

一要壮大规模经济，提升产业群体优势，年内建成1个全国知名的'棉纺织生产基地、1个大规模的信息电子产品生产开发基地、1个国内最大规模的机顶盒生产基地和国内民用智能龙头基业。

二要加大技改投入，提升企业档次。全年完成技改工业量超过10亿元。三要加强服务引导，不断提升中小企业的集群优势。

2、确立民本观念，把富民放在突出位置。加快富民步伐，促进共同富裕，是实践“三个代表”重要思想的最最终体现，也是我们工作的根本出发点和落脚点。年内在青龙中心路形成一条集商贸、饮食、娱乐于一体的商业街，调整现行农业种养殖业布局，发展壮大花木果品、特种水产、特色蔬菜三大特色种养业，并积极发展第三产业，不断拓宽农民增收渠道。年内完成三产投入1亿元，新增个体工商户130户，新增从业人员500人。

3、确立创新理念，把提升开放层次和水平作为动力源泉。招商引资是当前经济工作的重中之重，也是全面构筑新一轮竞争优势的关键。冬训大会一结束，党委书记就亲自带队，远赴新加坡、香港等地开展招商活动，打响了羊年经济工作的第一炮。我镇早在97年就创建成国家卫生镇，并获得全国第一批小城镇建设示范镇等荣誉。通过冬训，大家意识到荣誉面前应当有更高追求。遂召开动员会，向全镇人民发出了20xx年创建全国环境优美镇的动员，并组织基层干部及相关部门人员赴上海、苏州、常熟等地考察，制订了详尽的创建规划。

1.党员年终工作总结范文

2.党员工作总结的范文

3.先进党员工作总结范文

- 4.党员半年工作总结范文
- 5.士官党员年终工作总结范文
- 6.党员年终的工作总结
- 7.关于教师党员工作总结
- 8.学校党员帮扶工作总结

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇八

（一）加强环节管控，促进理赔效益提升。

始终将理赔成本管控作为主要任务之一，在全年工作中坚持规范标准，从严把控理赔质量，杜绝不合理超赔、错赔，制止不合格赔案，使公司赔付支出做到严格、规范、合理。围绕理赔成本管控，我们分别在未决清理、案件质量核查、人伤案件处理等方面做了诸多工作。

2、加大了人伤案件的管理力度。截止11月底，全年医疗审核案件4087笔，总申报金额7642.15万元，共剔除不合理费用达1449.29万元，扣减比例达18.96%。其中车险医疗审核案件1994笔，车险申报金额4943.08万元，剔除不合理费用达834.15万元，扣减率16.88%；非车险医疗审核案件1976笔，车险申报金额2197.41万，剔除不合理费用达515.46万元，扣减率23.46%。20xx年全年省内、省间涉及人伤跟踪6831笔。其中车险3459笔、责任险2249笔、意外及健康险150笔、其他险种974笔，人伤首次跟踪基本达到100%。车险人伤调解140笔，共涉案金额27.18万元。由于人伤案件逐年增加，我们加强了人伤案件理赔队伍的建设，将原来的医审分部更名为人伤案件理赔服务分中心。全市人伤跟踪医审人员11人，超过上级要求的人员占比数。人伤案件逐步由原来的事后审核转

变为提前介入、全面跟踪、专业审核为主要工作职能。加大了跟踪的力度，及时做好人伤案件的查勘、跟踪和引导及费用调解工作。

3、加强对大案要案的跟踪处理。如孝感市712因暴雨造成机动车辆淹水，造成大面积车辆受损；汉川支公司福星科技股份有限公司水路货运案，自出险连续跟踪三个月，聘请长江公司进行为时三个月打捞；汉川雅贝塑料和雅贝儿童两厂火灾案；襄阳棉纺厂火灾案；云梦支公司的川汉物流和中盐鸿博地陷事故；加上营业部承保合力安晟公司物流货运案，上述大案均由中心、县市联手处理，取得了卓有成效的效果。

（二）创新服务举措，持续提升客户满意度。

1、积极贯彻落实公司“客户节”各项服务举措。加强了十项车险理赔服务和四项非车险理赔服务承诺的执行力度，重新印制了理赔服务指南宣传折页，加大车险查勘“四个一”考核，定期现场对查勘定损人员，理赔服务大厅前台工作人员及服务职场建设情况进行抽查通报□20xx年抽查通报的共计三次，处罚了查关人员1人次，通过抽查理赔服务在软硬件方面，有明显提升，大大提升了服务效率。

2、积极推进理赔提速工作。以“降未决、降周期”为突破口，多措并举，做到每笔案件有人跟踪，每个环节有人催办，结案周期长短考核到人，以赔案处理数量和时效来左右薪酬高低推进赔案提速工作。对小额人伤案件进行现场调解。自小额人伤案件现场调解实施以来，车险小额人伤现场决赔13笔，共涉案金额1.06万元□20xx年元至11月，全险种案件处理率102.78%，未决案件总量降到3647件；车险、非车险理赔周期提速均超过30%；出险客户投诉同比下降50%以上。

3、强化服务指标考核，推进服务提升。坚持了核心考核数据的月通报考核工作，开展关键指标考核，激励各支公司抓好服务。由于大家的共同努力，全市系统理赔效率和理赔服务

水平得到明显提升，车险周期和非车险周期提速均超过30%。

陆等单位的服务大厅装修，使公司服务形象、服务礼仪、服务流程、服务态度、窗口环境等问题得到有效改善。

5、树立主动服务意识，切实加强理赔服务□20xx年是总公司推出的“服务质量年”，为积极响应保监会保护消费者权益、改进理赔服务质量、切实解决“理赔难”的号召，深入贯彻执行王银成总裁“服务制胜，打造保险行业第一服务品牌”的指示，中心简化和减少不必要和不重要的流程、手续，强化对理赔相关岗位人员的培训和前台与后台的衔接，对理赔关键指标实行每周通报，从理赔合规、服务标准化和工作纪律三个方面对理赔人员考核问责。通过加强理赔服务，对引起客户投诉及投诉升级和个人和部门加大处罚力度，对服务态度不好引起客户投诉的通报批评并处以罚金，今年理赔服务“神秘人”测评在全省排前4位，下半年亿元保费有效投诉量为0件，较往年有较大改善，公司内外客户服务满意度得到明显提升。

6、发挥通赔服务优势，提升了车险通赔服务质量。截止11月底，本代外处理案件1284件，本代外地代赔付案件155件，赔款金额合计702476.84元。代查勘案件数958件，代定损案件281件，省间外代本案件处理率低于123.34%，同期上升50.63%，在全省排名第一。发挥通赔服务优势，提升车险理赔服务质量，是20xx年总公司推出的重要举措之一，注重通赔案件的处理时效和通赔服务，及时跟踪案件处理状态，定期提取数据，对本代外案件及时与出险地沟通，及时流转，并根据客户需求做好代赔付。处理外代本案件465件，做到及时跟踪回访客户，以缩短通赔案件的理赔周期。

7、讲效益，促发展，整合送修资源。通过车辆送修资源的集中调度，整合维护了公司资源。根据集中调度方案要求，严格执行领导的安排部署，经过为期差不多三个月的集中调度，对孝感城区的资源有了一个较为明确的调度管理思路，为今

后的工作更加积极努力的与相关合作4s店沟通，奠定坚实基础，协调为客户带来实质的方便与快捷，更有效的提升我司服务水平。使我司的资源得到有效的留存与控制。客户就是市场的导向，只有服务客户，抓住客户，拓展客户，这样才能“固根本而枝繁叶茂，壮源泉而源远流长”。

（三）加强理赔队伍建设，全面推进理赔人力资源改革。今年根据总省公司理赔工作会议的部署，2-3月份我司正式启动了理赔队伍的人力资源改革，根据岗位设置人尽其才，合理配置，对相关岗位作了调整，对缺编岗位的进行了2次公开招聘。9月份分别对全市理赔机构进行调整，提拔了一批能力强技术硬的理赔干充实到管理岗位上，保证了队伍的年轻化，增加队伍的活力。为了提高理赔队伍的业务素质，中心针对全市理赔队伍业务素质参差不齐情况，组织全市理赔人员进行多次各项专业技能、服务效勇和业务系统培训，对新同志采取一带一方式做好传帮带。通过几个月的运作队伍稳定，技能得到显著提升。

（四）分析数据，抓住关键，力争各项指标达成。

今年我们工作目标是：赔付率控制在63%以内，周期提速

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇九

年初以来，在单位领导和其他同志的帮助指导下，我能够积极主动地融入到（单位）良好的工作学习氛围当中，坚持在干中学，虚心向老同志请教意见和招法；坚持在学中干，不断积累和掌握“三办”技巧和经验，完成了领导交给的各项任务，自身办事能力和写作水平都有了很大的进步，具体表现为以下3个方面。

一是坚持时不空过抓学习，在不断求教中提升工作能力。处在（单位）长的带领下形成了一个人人想学习、人人爱学习、人人善学习的良好氛围。处里每名同志都能利用业余时间抓

紧学习、丰富内涵、提高自己。相比处长和一些老同志，自己在“三办”方面还有很多新知识要学习，有很多好经验要掌握。我把抓学习作为每天的重要工作坚持不懈，不敢怠慢。日常学习中，我坚持勤思、勤问、勤记。个人在电脑上建立学习文件夹，把好的名言警句、上级文件精神摘抄、理论观点等收集起来，每天给自己定时间翻看一遍、记住几点，养成勤于学习积累的良好习惯。业务工作中，我坚持勤学、勤写、勤练。遇到新情况新问题，我总是向老同志虚心请教，指点迷津，把握方向。争取把工作想在前、过程想细、办法想好，避免出纰漏。此外，我还结合业务工作勤于练笔，利用业余时间写研讨文章、经验做法等10余篇，在不断学习中提高工作能力。

二是坚持路不空走勤对照，在找准差距中增强工作动力。科室里的科室长和一些老同志们工作时间长，都有深厚的业务基础和文字功底，对机关、对基层都有一定了解和认识，特别是每个人的工作艺术和综合能力更值得我去学习。我个人跟其他同志比，有很大的差距和不足。这些差距和不足既是压力也是动力，工作中，我自觉把差距当作动力，始终保持良好的精神状态做好每一项工作。每承办一件事情，写一篇小稿，都向其他同志求教。处长和老同志虽然不善于直截了当地批评，但工作能力上的影响和生活上的关心，时时处处都对我个人是一种极大的动力。特别是干事对自己工作中的一些问题的提醒和交流，我个人都是在工作上深受极大的鼓动，这种动力促使我工作中减少了失误，提高了标准。

三是坚持事不空做常自省，在完成任务中提高工作标准。工作中，我深深感到，我接受的每一份工作或者每项任务都是一次工作锻炼，是一次个人素质的认证，更是一次工作经验的积累。有活干才有机会出现失误、更有资格接受历练，才能得到收获的快乐。因此，我非常在意每次领导交给我的任务、办公室交给我的活，哪怕是一个小来小去的上传下达，我都认真去对待，仔细地完成，尽力地做好。我自觉利用业余时间尽快提高自己的工作能力，工作中时时处处以一名机

关干部要求自己，对照反思日常工作的问题，哪些地方做得不够，出现了什么样的错误，或者有哪些成功的经验，对号入座、不断总结，逐步提高工作的效率和质量。

一是理论学习不够自觉。积极学、主动学的意识不强，一年来没有完整地读过一本理论书籍，致使自己理论水平还处在低层次徘徊，说不出深入浅出的话语，讲不透入木三分的道理。

二是工作作风不够扎实。处理工作动作慢、反映迟，缺乏雷厉风行的作风，存在推一推动一动的现象；不研究问题，得过且过，只满足于完成任务，在求创新求发展上用劲不足；不够安心，考虑个人事情过多。

三是自我要求不够严格。一些制度落实不够严格，遇到困难就绕道走；对待自己还存在原谅心理，遇到事情或者完成不好的工作，总会给自己找借口、找理由开脱，缺乏解剖自我、较真求实的态度，不能够严格要求自己，吃大苦、耐大劳的意识不够。八小以外的管理执行的不够严格，自律意识还有待加强。

一要振奋精神状态，增强学习紧迫感。要把学习当作是丰富自己、充实自己的一個过程。下功夫学习理解好最新理论和方针政策。按照机关干部的四種能力（一是调查研究的能力，二是文字表达能力，三是协调办事能力，四是帮助基层解决问题的能力）坚持勤于学习，刻苦实践，不断增强自己的能力素质。

二要强化标准意识，提高工作质量。对待所分担的工作，要高标准，求质量，避免粗枝大叶，粗心大意，要尽可能减少错、漏、忘问题的发生，不让上级指示、领导要求和基层情况在自己手里延误。

三要严格要求自身，树立良好形象。机关是窗口，要通过树

立自己的良好的形象，为基层树立好的形象。注意以下几点：提供优质服务；遵守办公和生活秩序；注意爱护机关环境。

陶瓷厂的个人年终总结 店员工作总结篇十

不知不觉中一年的时光已悄然飞逝，回顾这一年，很忙碌，也很充实。在领导、同事的指导与帮助下，我努力学习，已经能够很熟悉各项工作内容和公司各个部门的职能所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段时期的考验和磨砺。回数这一年里，有许多值得总结和反思的地方。现将工作做一个小结，借以促进提高。

办公室的工作看起来简单，做起来其实既复杂又繁琐，每天除了本职工作外，经常有领导布置的临时性工作任务，并且一般比较紧急，有时候不得不放下手头的工作先去解决，所以这些临时性的事务占用了比较多工作时间。20xx年这一年是我成长最多的一年，经常参加公司的一些设计性会议，让我学习到很多新的知识。在崔办的领导下，我们积极主动的配合各部门干好日常工作，也经常因为别的部门需要而加班加点，但我们任劳任怨，坚守岗位，全身心投入到工作中。与别的部门合作，其实可以学到很多知识。工作让我乐在其中。

在工作中，我始终摆正自己的位置，对领导敬重，对同事尊重，不说不利于团结的话，不做不利于团结的事，以诚相待，踏实做事，在做好自己本职工作外，帮助同事，关心同事，努力营造舒适、宽松的工作氛围。

在过去的一年中，在领导同事的关心帮助下，我学习到了很多新的知识和珍贵的品质，个人素质得到了很大的提高，精神上得到了洗礼，工作上也得到了一定的成绩，但我深知道想要达到公司领导的期许还是有很大的差距的，对照新的要求还有很长的路要走。在接下来的时间中，我一定要更加努力地工作，勤奋学习，严格遵守公司各类规章制度，虚心向

同事们学习。

为了明年工作做得更出色，我一定要加强个人修养，理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同事相互交流好的工作经验，争取明年的工作更上一个台阶。回首这一年，工作中虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足，一是马虎，有时工作一繁忙，着急把工作赶快完成，就会心急，一心急就容易马虎出错，所以以后一定要加强细心，不再因为马虎造成工作中的失误。二是工作中不够大胆，创新工作方法的能力不够强。

展望20xx年，新的起点，我会发扬优点，弥补不足，也希望领导能够更加严厉的指导，多给我一些学习的机会，以便让我努力改进。