

2023年油库年度总结(汇总9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

油库年度总结篇一

时光如水，岁月如舟。转眼间20xx年即将过去，回首往事拉杆班将这一年的工作进行如下总结。

一、坚持以质量意识为理念。

1、做到“一点也不能差，差一点也不行”的质量管理要求。坚持以人为本的科学发展观和“以质量为中心”“以生产满意”为目的服务宗旨。统筹兼顾，质量效益，生产效益，管理效益，三方的关系。强调基础质量，环节质量，和终末质量，以及技术质量和工序质量的全方位系统化的质量管理。强调全员质量管理，全过程质量控制。强调班组在质量中为第一责任人的意识。

2、不断提高技术人员团队建设。一年来，班组一直把培养人员技术作为团队建设的一项重要内容来抓。因为只有技术过硬才可以保证“提质提能”攻无不克。和高级技术人员一起制定实施有针对性的培训计划，加强班子建设和员工队伍建设。

二、坚持整体推进为发展目标。

抓好生产和质量的关系的同时，安全工作放在第一位，以人为本重视安全工作，安全工作主要以教育为主，管理与教育

一起抓。做到“未发事先知”的预防管理理念。积极推动5s标识现场管理，明确现场整齐划一，明确具体摆放位置，严格落实各项管理制度。积极推进工艺文件复述内容，做到人人会背，并且达到熟知熟解，工艺文件复述坚持奖勤罚懒。

三、坚持以生产为第一要务。

1、经过一年来的努力，生产与质量得到全面提升。人员思想积极进步。提高质量的同时生产也得到全面提升，班组全面提倡公司的“提质提能”活动。利用五十几人，全面提能完成八十多人的生产任务。从月产重庆单轨2列提升到月产3列。担任的25公里动车组摇枕纪录时可以月产3列半，是从开始制造到今年的一个生产成绩的刷新记录。

2、这一年里。生产中涌现出很多杰出员工，其中被车间评为免检员工的就有四名。班组全力“提质提能”“排头抓尾”“择优上岗”“奖勤罚懒”资源共享的管理理念。充分发挥个人潜能，履行单车记件，多干多得的原则，提高职工工作动力。本班组承担着动车和城轨车两种车型，因工作需要许多人都拥有两种不同车型制造的资质，试工作情况进行合理布局。在这一年里班组多次被车间评为先进班组，这些都离不开车间的支持和班组的努力结果。

四、坚持以党为核心的团队建设。积极响应党支部的组织生活制度，不断加强党员干部队伍建设。把“忠诚企业”主题教育活动作为贯穿全年工作主线。认真组织班组人员学习党内刊物，并写出书面学习体会。积极地激励广大党员同志都要为党旗添光彩。“严于律己”“规范言行”做职工群众信任的党员，在班组中发挥党员先锋模范作用。

五、当然工作过程中还存在不足，通过我总结反思，主要有以下几点：

1、由于工作头绪多，有时会忽略晓之以理，动之以情的管理

方式。

2、偏重对日常工作的监督和管理，忽视了对大型活动的开展。

3、.自己思想认识还需提高，面对事情不能过于急，需要冷静思考，多向他人询问方法和意见。

我们深感肩头胆子的沉重和责任的重大。面对着各种的挑战，拉杆班将不会辜负车间的重望，勇敢向前在工作当中不断的探索和追求。

总的来说，工作是忙碌的、辛苦的，但感到的是充实和欣慰，因为跟着车间，和领导一起奋斗，一起解决工作中的困难，一起享受活动成功的喜悦。

油库年度总结篇二

一. 加强本班组队伍思想建设，提高业务技能

随着公司日新月异的发展。安全押运工作更为重要，押运中心各级领导对我们的押运工作也提出了更高的要求。因此，作为武装押运人员，军事化管理及军事训练是必然的，军事训练都和我们平时的工作息息相关，平时多训练，战时少流血。在实战中练兵，练就出了一支特别能吃苦、特别能战斗、素质特别过硬的武装押运班组。我八班还认真学习了xxxx的重要思想，提高了政治素质，牢固树立了大局观念，并不断提高个人的业务水平。努力做到政治上放心业务上过硬，工作中我们坚持以防为主，防治结合。严格遵守各项规章制度；加大安全防护意识学习；加强安全教育和检查力度；严于律己、恪尽职守、鞭策他人。通过这些措施，进一步完善了班组的押运监管机制，实现安全、优质、高效的工作目标。

二. 敬岗爱业无私奉献

由于武装押运工作的特殊性，所以对我们来说，上班与下班、上班与休息、已经难以区分，正因为如此，所以我八班特别注意强调，敬岗爱业和无私奉献，要求组员讲大局、讲工作、讲风格、讲奉献。常言道，功夫不负有心人。通过全组人员上下的共同努力，我八班的各项工作得到了公司领导的充分肯定，在得到肯定的同时我班组在执行押运任务时加强了安全防范的措施，重新明确了每位组员的安全职责，防范工作得到了进一步加强。在和营业网点的库包交接上，组员都得到了文明、热情、严格、高效。并因此而受到了网点职工的好评。

三. 努力实现押运工作及车辆的安全无事故

目前在城市交通非常拥挤的情况下、如何应用《道路交通安全法》和自觉遵守交管人员的指挥，努力提高自身素质，组员们纷纷出主意想办法，共同在班组里讨论，随着安全押运工作的难度越来越大，押运工作的形势仍然严峻。社会上的不安定因数和不良文化对安全押运的影响还比较大，试图干扰我们正常工作的社会恶势力和人员还存在，因此如何努力实现押运工作安全无事故，的确并非易事；我们也确实感到了压力和挑战。但是我们毕竟有领导的充分信任和同志们的大力支持，也有一腔热血，使我们变压力为动力，化条件为机遇，；并采取确实有效的措施，终于把领导的重托、大家的希望一件件地落实到实处，实现押运工作及车辆的安全无事故。

以上工作凝聚了我八班全体成员的心血，通过实施这几项工作，我班非但体会到了进取的艰辛，同时也领略了成功的欢欣。虽然在领导的关心支持下，在同志们的帮助下我们在工作中取得了一定的成绩，但是，离领导的要求和同志们的希望还有一定的差距。工作中，还有一些不尽人意的地方。特别是对执行押运任务时的警惕性还不够，我们会吸取教训，总结经验。

油库年度总结篇三

说班组是企业的“细胞”，那么，班组长则是“细胞”中的“细胞核”，是工人的排头兵和领头雁，班组长能否胜任，班组工作的好坏，直接关系到企业的兴衰。作为班长，做事要顾全大局，凡事从全班的工作考虑，精益求精，在日常工作中要起带头作用，不仅要勤于学习，而且要善于思考，努力提高自身素质，要以德立威，有威才能有为。

作为一名班组长，既是一线岗位上一个兵，又是一个特殊的兵，自己不仅要懂技术、会业务，又要谨协调、善管理。薄膜的维修技术含量较高，工作性质比较特殊，高速转动设备很多，高温的部位较多，因此，安全生产是一切工作的前提，是班组发展的根本保证。所以在工作上我们以预防为主坚持每次上安全学习课时安全必讲，反复讲，积极配合公司组织的各项安全学习和相关活动。对公司制定的安全规章制度严格执行。班前会上经常讲安全，把安全工作落到实处，就平时出现的安全隐患及时治理，对违章及时制止，班组在一年中避免多起安全事故。

在工作中，针对薄膜工作性质的特殊性，总结了有效的工作方式。

- 1、及时处理设备故障，薄膜没有备用设备，就是说如果任何一个环节出问题就会导致生产线的停工，所以对于薄膜的设备我们提的口号就是事不过夜，不管什么时候有事就是马上组织人员抓紧处理，把损失降到最低，尽快把生产线开起来，休息时间20分钟就要到岗。

- 2、总结经验，找出最简单的处理方法。由于设备的先进性，对于维修人员来说要求技术水平比较高，所以每处理一个问题就要总结，经常性出的问题就和大家一起学习，做到人人都会，特殊的问题就和车间及设备部的技术人员共同研究，拿出方案最终解决，做到尽量不走弯路。

3、合理进行备件替代，降低成本，保障设备平稳运行。由于生产线的特殊性，备件是工作的重点，首先组织人员做好设备台帐，尽可能的将备件计划完善，然后经过认真考察尽可能备件国产化，降低维修成本，目前已成功代替一部分，为企业节约了成本又减少了备件的采购周期。

4、组织技术骨干进行技术攻关，成功解决长期制约生产线平稳生产问题。生产线交工时存在着不少的问题，生产不平稳，设备故障多，我们组织技术骨干逐项攻关，先后解决了热油炉问题，收卷机问题，控制系统问题，液压单元问题，分切机问题等逐步使生产平稳，到现在已经达到每月因设备检修时间小于3个小时记录。

5、针对设备进行预防性维修，对于经常性出问题的设备，制定一定的巡检制度，把问题消除在萌芽状态，并找出经常出问题的原因进行有效的措施，把故障尽可能的降低，保障了生产线的平稳运行。

油库年度总结篇四

以公司理念要求自己，诚信待人，踏实做事，服从领导安排，克服各种困难，始终以积极认真的心态对待工作。特别是进入冬季供暖期，劳动强度增加，在各种艰难的工作态势中，尽我们所能完善各种运行参数，尽管设备比往年增多了，但巡检设备，保养设备的工作并没有放下，依然按时检查保养。有时因为锅炉运行中的种种因素而达不到公司的运行要求。我们却迎难而上，积极调整自己的工作思路，抓住重点，极及进行运行高运调整，取得了可喜的成绩，在今年的锅炉运行中我们第一个将锅炉负荷提起到120t以上，并得到了公司领导的肯定和嘉奖。

在互联网及可得到学习资料的各种途径中寻找相关运行方面的资料；实践上严格遵守运行规程，培养个人独立操作能力，保证不发生误操事故，把工作中遇到的问题和取得的经验、

注意的事项随时记下来，虚心向专工和领导请教，班员都能达到独立上岗了，但深知要想锅炉专业学透学精，还需要时间的磨练、知识的积累，循序渐进，一日才比一日强。即使休假期间，不忘看锅炉专业书籍，做到身不在岗心在岗，还充分利用家里网络资源，查看电厂锅炉文献，开阔视野，继续充电，希望在岗能以新的专业水准对待工作。

若说“技术”比作“智商”的话，那么“能力”就可比作“情商”，锅炉专业亦是如此，智商高就不见得情商高，因为技术是死的，能力是活的。在各种突发事故中，我们班组团结如一人，果断处理，将事故消灭在萌芽状态，使实发事件最小化。所以判断能力快速准确，活学活用，才能更好地干好工作。

在耗煤、耗水、耗电方面，节约每一斤煤，每一滴水，每一度电。我们本着安全运行为首要，兼顾经济运行。

合理调整锅炉运行方式，确保完成公司下达的各项生产指标。避免人身伤亡、设备损坏、火灾事故、影响外网公司供热和人为责任造成重大事故。

在劳动竞赛中，我们做到不弄虚作假，以真正的实力与其它班组争取好的名次。

1、继续钻研锅炉专业技术，提高事故处理能力，争取锅炉运行更平稳，使锅炉负荷在安全、稳定、经济的情况下再上新高。

2、干好本职工作的同时，了解其他专业知识，争取早日达到“全能操作”目标。

4、继续发挥团结协作精神，强化理念，鞭策自己有更高的认识和发展。

在20xx年的工作中我们取得了一定的成绩，在技术方面有了新的突破，在工作中以主人翁的思想态度工作，全身心的投入到了电厂的工中，不懈的努力使们取得了骄人的成绩。但我们运行一班不会因为有了成绩而会放弃求新的步伐。我们会继续努力工作，鞭策自己，为中盟绥化热电有限公司奉献出自己的一份力量！

油库年度总结篇五

6、组织并现场监督退货产品的处理，确保方案合理、执行严格，对批量未使用产品的处理过程给予记录。

7、低值易耗品、生产辅料及电能消耗的控制，减少浪费；

8、根据生产订单、库存情况编排日生产计划，并组织实施；

10、对化学品的领用和发放确保安全的使用与存放。

在这段学习期时间里对公司asp系统操作不熟练。，工作认识不够，缺乏全局观念，对工作缺少分析。

2、在工作当中遵循实事求是的原则，脚踏实地，干好每一项工作；

4、关注库存，当好领导的参谋，平衡每条生产线的生产产量和休息时间；

6、努力做好员工思想政治工作，全面掌握和了解每位员工的思想动态，关心员工在工作和生活中遇到的实际困难。

当我总结出旧年的工作变化时新年的脚步又将被正泰之声的音符迎来，就让我们一起努力拼搏唱响新年的正泰之歌传播四方吧。物流班组长工作总结(五)

在这近一年时间里，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，我在矿领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项本职工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高。

班组长是是一线生产的直接指挥者和组织者，在组织中起到承上启下的关键作用，班组长的管理水平和自身素质的高低将最终影响公司的经济效益以及战略目标的实现。作为一名班组长，首先必须要有高度的责任感，对手下的班组成员负责，对生产的质量负责，对上级下达的指标负责；其次要懂生产流程、熟悉业务知识、技术功底过硬，会使用班组里的各种设备。带动班组成员顺利完成工作指标。

在班组管理工作中，要用规章制度和考核细则来管理班组、约束班组成员。班组在分工协作方面，工作要细，责任要到人，职责要明确，并与效益奖金挂钩相结合，从严考核，使班组各项工作有章可寻。使班组管理形成良好的运行机制。在班组从严管理工作中，大力宣传从严管理的目的和意义，不断提高班组成员对从严管理的认识，统一思想，使之变为自觉的行动。使班组成员认识到从严管理是维持正常工作秩序，保证安全生产的重要措施，是对班组成员高度负责的体现。同时自己要处处以身作则，严于律己，工作上要求班组成员做到的，自己首先得做到，要求班组成员不能办的事，自己首先不能办。

班组必须每天开好班前会。班前会应至少包含以下四方面内容：

- 1、当天的生产计划、作业任务。
- 2、昨天发生的异常状况。
- 3、对班组成员个人或班组进行口头表扬。

4、对班组成员宣传企业的管理文化、政策方针、发生的大事等。

一个班组有多个成员组成，每个成员因为自己的性格、背景不同，对工作的态度也不一样，比如有的自认为这些活比较简单，做起事情来难免眼高手低；有的人工作时间长，自持资历老，会挑一些轻活干；有的人新进厂，对人和设备还不是很熟悉，工作起来难免会畏手畏脚；还有，有的人仔细认真，有的x大咧咧，林林总总，不尽相同，时间长了，这些小问题如果得不到解决，势必会影响整个班组的凝聚力和战斗力。这就需要班组长要主动地多与各位成员进行沟通，了解他们的思想动态，根据每个人的具体情况，进行解决问题。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战。在这一基础上，我必须拥有新的高度，在原有的基础上再接再厉，认真提高业务水平，为公司的发展，贡献自己的力量。

因此以下几点是重点发展方向：

1、加强政治理论和技术知识学习，全面提高自己的政治文化素质和业务水平。

2、本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手。

3、加强与矿工兄弟班组的沟通合作，认真学习，加强管理，努力使班组形成团结一致，勤奋工作的良好氛围。

4、全面完成领导交给的各项任务。并且日升日高，不断挑战新的工作。

总之在这近一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加

以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为锦界煤矿的发展做出更大更多的贡献。

油库年度总结篇六

提升自身素质的基础是学习。提升工作能力的源泉还是学习。在这一年里，由于工作经验的欠缺，我在工作中暴露出一些问题，有了这些欠缺的工作经验，现在我工作起来明显比刚开始更加顺手，其实所谓事半功倍，就是每天都要尽可能得累积进步，哪怕时几处微不足道的细节，天长日久下来也是一笔可以极大助力的工作财富。

我坚持把理论学习摆在重要的位置，不断提高管理水平和理论知识，时刻做到自我反省，更好的适应工作任务需要。

发扬干一行，爱一行的工作作风。以高度的责任心、使命感和工作热情，积极负责开展工作，努力提升自身素质，积极做好班组各项培训，整体提高员工的技能，使之更好的完成各项生产任务，加强岗位巡检，认真履行、监护各项规章制度。俗话说“火车跑得快，全靠车头带”。我坚持以身作则，工作冲在前，在生产中积极巡检各个岗位，排除隐患积极清除各项故障，提高工作效率与质量。

员工是一切工作的源泉，而员工的思想状况直接影响到工作效率和工作完成情况。班组每周都会组织员工进行学习培训，每天都会巡查各个岗位和员工谈心，教育大家树立主人公责任感，把个人的命运和公司紧密联系起来。把‘‘今天工作不努力，明天努力找工作’’的意识牢记在员工心头提高员工积极性和责任感。

3. 树立员工安全生产意识，把安全放在心里，把过去嘴上讲安全变成心中想安全。形成安全工作天天讲，人人抓的良好局面。

4. 认真促进好员工做好互保联保及二次确认的工作制度。把各项工作责任到人。

1. 自身管理水平欠缺，应继续加强学习，提升自身素养，提高管理能力。

2. 工作力度不够大，工作细节没有妥善处理好。今后要把工作做细、做到位。

3. 安全工作没有做到位。在以后我要严格落实各项规章制度，做好安全工作。

1. 认真完成领导交给的各项工作任务，加强自身学习。

2. 重点做好员工的培训工作，提升员工的工作能力，自身素养。把丙班打造成一支技术过硬，思想过硬的高素质队伍。

3. 做好安全工作。认真执行各项规章制度。抓好节能降耗，节约生产。

4. 加强与领导的沟通和汇报工作。

总之，在xx年我会继续加大学习和工作热情，完成好领导交给我的各项工作任务，为公司的发展贡献自己的力量。

油库年度总结篇七

1、安全目标情况：按照与科室年初签订安全目标责任书没出现任何安全事故。

2、生产任务完成情况：圆满地完成了上级下达的各项生产任务。 3、质量情况：保质保量完成了分析化验任务，确保了成品100%合格出厂，严格执行化验分析标准，并坚持复核审核，确保了分析准确率达到要求，无质量事故。

其他方面 职工违纪率：零 职工出勤率：100%

抓好班组规范化管理：积极做好班员的管理工作：在工作中对班员进行规范化教育，各项工作、任务分工明确，责任层层落实，严格要求操作规程和考核标准，关心每一位班组成员，注意调动班员的积极性，化解班员的消极思想。为提高员工们参与班级管理的积极性，我们公开了班组管理财务，重大问题和敏感问题必须召开民主会，征求每一位班员的建议和意见。

3、安全生产。为做好安全生产运行，我班坚持了每周的班组安全活动，并组织班员进行安全生产职责、安全管理制度、防洪应急预案、抗震应急预案和安全小常识的学习。通过了厂、科室的安全考核和验收，观看了炼化公司组织安全巡回展览，观看了厂安全科组织的教育录像和消防培训，通过这些活动的开展，有效地增强了班员的安全生产和自我保护意识，从而消除了麻痹思想，杜绝“三违”现象。半年未出现安全生产事故。

习节能文件，并能做好笔记，半年没有超出节能指标。

5、班组建设卓有成效。具有较好执行力和团队精神是我班多年来的优良传统，在班组建设方面我们重点做了以下工作：一是建立健全班组各项制度和台账，上罐取样有内部的登高作业票，坚持每月一次班务会和民主生活会，坚持每周一次班组安全活动。二是成立了班委会，班委会由班长、副班长、班组安全员和班组技术员四人组成，每个人分工明确、责任到人。三是大力推进以6s为主要内容的tnpm管理并制定了定置图，建立了严格的考评标准和考核制度。我班严格按照6s的要求，合理的摆放各岗位的分析仪器、化验器具，保持现场卫生清洁、仪器整齐。四是职工培训体现以人不本的理念。根据科里的总体要求，结合本班实践工作，针对化验人员文化水平参差不齐的情况，对化验员进行有针对性地培训。按照“干什么学什么，缺什么补什么”，集中培训和一对一培训

的原则，给大家创造比较轻松学习氛围。五是加强民主管理，做好班员的思想政治工作，充分发挥每个班员长处，最大限度调动全班人员的工作积极性，使她们能心往一处想，劲往一处使，达到共同进步目的。

6、积极参加了厂和科室组织的各项活动。一是成功的办了两次职工园地；二是积极参加了厂工会五月份组织的趣味运动会和“七.一”歌咏大合唱。三是积极响应党支部号召，为5.12特大地震献爱心活动，每一个班员都能自觉自愿为灾区捐款。四是积极参加了科室在十月份组织的“岗位大练兵、技能大培训、技术大比武”活动，并在比赛中我班取得了优异的成绩。

7、班组文化建设稳步推进。我班按照“质检科企业文化领导小组”的总体要求，写出了本班的班风、班训、理念，充分发扬质检科好的作风、好的传统，正在形成自己的文化体系。

三、存在问题：

1、由于人员调动频繁，对班里管理工作增加了一定的难度。

2、管理工作有待进一步加强。 3、人员整体素质有待于提高。

4、创新能力还需努力。

5、每个班员的业务学习和操作技能要进一步加强。 四、下半年的工作计划。

1、继续抓好班组学习，提高全班整体素质。 2、安全工作常抓不懈。

3、注重管理工作，严格要求，严格管理。 4、加强班组建设。

5、搞好全班的团结。

(本文素材来源于网络，如有侵权，请联系删除。)

油库年度总结篇八

班组在矿山分厂领导的带领下，在“安全第一”，“预防为主”的思想指导下。使班组的工作顺利完成月度、季度的生产指标。

1、对班组员工进行生产责任制的教育和宣传各项安全生产管理制度，并在工作中存在的安全隐患及时整改、把工作安全风险降到最低，有效的防止防范事故发生。对进入工作中的工作人员进行教育，教育员工做好“一班三检”工作，把“一班三检”落实到工作中，使员工的安全思想意识提高，预防在工作中发生事故，经常与班组人员进行沟通，使班组人员在工作中注意易发生事故的要点，降低安全事故发生的风险系数。

2、深入对设备的检查工作，对设备进行检查，对检查出来有隐患的设备及时报修、整改。做到不带隐患出车的原则，却保生产安全进行。在运矿道路的护坡上载上警示牌、警示桩，对路况不平的地方进行修整，对有危险的高架头进行排险后再进行作业，确保设备、人员的安全。

3、7到8月份高温天气作时，防止有人中暑，班组领到分厂发下的防暑降温药品，并下发给每名员工，同时在中午一点半在作业现场有防暑降温饮品!如绿豆糖水、凉茶等给员工饮用防止有中暑事件出现。

4、进入秋季对员工进行宣传教育防火安全意识，重点检查灭火器是否正常，对灭火器有异常情况的进行更换，却保防火工作做到万无一失。

5、一年下来的工作虽然比较顺利，工作也取得一定的成绩，但也存在不足之处，对安全的宣传教育还要不断提高，对现场作业的工作布置要更加谨慎、到位，确保做到“安全生产”、“安全第一”的理念。

6、在新的一年即将来临之制，我们班组将在分厂领导的带领下，克服以往工作的不足，更加努力工作，确保安全生产，为清新cc水泥公司矿山分厂作出贡献。

xx年，在车间主任的正确领导和相关部门和机修的大力支持下，通过包装n车间n线n班全体叉车同志的共同努力，我们在无违章、无责任事故保证行车安全的前提下，截至9月底共行驶213119公里；日出车115台次；其中日行300公里以上共98次；150公里以上197台次；假日出车80天；在跨部门的临时出车约60台次；修理车118台次；其中牵引车56台次。

在一年中，包装n车间n线n班全体叉车同志能够自觉地抓、挤时间学习公司的“十大”会议精神和以“被人踩为代表，努力挤工资养白领为代表，以职工利益就是领导小费为三个代表的重要思想，深刻领会精神实质，在政治上能与公司高层保持一致。能努力学习科学文化、业务知识，不断提高自己的业务知识水平。

在新的一年里，我们更加努力学习，团结一致，做好自己的本职工作，争取更好的圆满完成好上级交办我们的各项工作任务。并争取在原由的工作力度上再上一台阶，在原由的工资上再挤出一点为250智商精英的培养计划作出突出的贡献。

油库年度总结篇九

x年1月8日□“x”班组在科室领导的关怀下，在班组成员的期盼下正式成立了。一年以来，在信息管理部的正确领导下，本着“服务顾客、完善自我、回馈社会”的企业宗旨，圆满的完成了各项工作任务，取得了一定的成绩。现将“x”班组x年的工作情况汇报如下。

x年1月起，截至到10月底，数据显示□“x”班组的实际接通数为x个，人工接通率为x%□全年旅客满意率为x%□自8月20日

截止至10月底“x”班组累计营销机票为x张，累计成单数为x单。

自成立以来“x”班组坚持以“安全第一、预防为主、综合治理”的安全理念，将安全工作开展到日常生活与工作中，全力抓好安全管理，为呼叫中心的发展和建设创造了良好的安全环境。

x年初，客服第二分队与班组每位成员均签订安全责任书，每位成员熟知各项安全质量指标以及各项保障措施，为确保各项措施的落实，班组会定期进行内部抽查。全年系统不正常情况信息报告率、设备机房、坐席前端设备巡视率等各项安全质量指标均控制在绩效目标控制范围内。

进一步推进风险管理，针对每一项风险都要做到闭环“x”班组结合生产实际，将安全意识深入到日常工作中，全年总共辨识危险源多达11条，通过对危险源全面系统的风险分析和评估，实施降低风险的措施，目前所有风险均已闭环。同时“x”班组积极发动班组人员采用头脑风暴，全年共提出48条合理化建议。

1、开展应急演练，提升应急处置能力

班组人员积极协助科室制定应急演练方案，不断完善工作流程及应急流程，尤其是在《航空涉恐电话处置预案》上出谋划策，具有很强的操作性。制定了不就代表完事了这是“x”班组对成员的一贯要求，其中班组人员多次协助科室动态修订《呼叫中心客服系统故障演练方案》、《不正常航班服务预案》，积极参加各项应急演练。通过动态增强员工的应急处置能力和抗风险能力，全面提高了员工的安全警觉性，10月31日“x”班组人员成功处置一起涉恐威胁航空器安全事件。

2、以制度建设为抓手，全面提升队伍素质

无规矩不成方圆□“x”班组成立以后迅速建立了各项规章制度，先后制定了《早晚班交接管理制度》、《卫生管理制度》以及《班组会议制度》等规范性文件。

（一）积极推进行动计划，完善工作流程

自x成立以来□“x”班组在分公司领导的大力培养下、在企业文化熏陶下，从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有了全新的认识和理解。从接听电话的随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待每通电话按照指定的工作流程执行，有了一个质的飞跃；从生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的问题，班组成员付出了极大的努力。为进一步提高我们的服务水平，班组成员积极献计献策，按照“接听—总结需求—解决需求—结束”的步骤，不断地完善每一项工作流程。

作为一线客服代表成员，我们每天的工作内容就是解决旅客问题。呼叫中心是公司对外服务的一个重要窗口，我们的服务质量高低直接关系到公司的声誉□“x”班组要求每一位成员服务旅客均要做到用心去聆听。正是有了这热情的服务，我们多次受到旅客表扬，截止11月19日仍保持零投诉的骄人业绩。

（二）细化培训工作，切实提高成员业务水平

“x”班组在完成科室培训的前提下，根据自身实际需求量身定制了沟通常用技巧、营销技巧等培训，截止到10月31日，人均培训课时达到38个。通过培训后我们绩效考核中的业务成绩平均分达到98.03分。

为了进一步提升整体的服务水平，班组成员集思广益，开展“互帮互助”、“一对一”、“发音练习”以及“大家来找茬”等新举措，自开展这四项举措以来，我们的“互帮互助”共相互听取和分析了上千通的录音。针对录音中的不足

和优点我们通过晚班会来分享。本着不抛弃，不放弃的理念，班组开展了“一对一”的举措，由辅导专员针对落后的员工制定培训计划、录音分析、数据分析并进行一期和二期的专项辅导。在开展举措的同时我们通过电话拨测问问题的方法再一次对我们的业务知识进行巩固。在质检专员的检测下，班组的质检低分持续减少，现在班组质检平均分达到96.26分。

“x”班组充分发挥班组成员特点，根据每位组员的特长进行职责分工，让组员深入了解班组建设并共同努力建设我们的班组，让每位组员都有归属感。

（一）分工合作，携手共进，共同建设优秀班组

“x”班组在班组建设中，组员分工明确，各展所长，人尽其能，相互协作。同时在人员管理方面，自主创新，制定《小组长轮岗制度》，让每位轮岗小组长均能感受“在其位、做其事、想其事”。不断的向其他优秀班组学习取经，找出自己班组存在的问题和不足并进行改进，在部门“优秀班组”评比中进步明显，也取得了优异的成绩。

（二）打造团队氛围，开展班组活动

“x”班组是一支充满活力的队伍，在工作之余我们开展了多次班组活动，增加了彼此间的情感。

在过去的10个月里□“x”班组在全组成员的共同努力下取得了一定的成绩，但还是在很多方面存在不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善。

一、班组的成员虽然都很积极努力，但在大量的工作当中，有时候会出现“心有余而力不足”的情况。

二、在“服务意识”、“沟通能力”以及专业理论方面的培

训过少。

三、“x”班组是一支年轻化的队伍，虽然有着年轻人的干劲，但是缺乏经验和在某些方面会表现出不成熟。

一、夯实基础。掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础，我们要做到对于原有的知识信手拈来，对于新的知识能够及时掌握，并有钻研精神。

二、狠抓培训。通过开展各类培训、各类考核，进一步让组员提高服务意识和服务水平。

三、完善班组管理制度。切实落实管理岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制。

四、更深层次开展班组建设工作。及时发现问题，在最短的时间内找到解决疑难问题的最佳途径。

总结不足，肯定付出。对于新一年的工作计划与工作目标，我们要把学习、创新、服务、热情、合作、发展的理念贯穿于我们的日常工作中，协助完成科室年度目标，争创优秀班组，打造团队竞争力。