

# 部门个人年度总结 部门个人年度工作总结 (模板9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。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。

## 部门个人年度总结篇一

上半年：

1. 春季消防知识培训及演练
2. 组织酒店网络安全讲座
3. 组织酒店客房技能大赛
4. 组织彩妆培训

下半年：

1. 企业文化学习

酒店聘请赵志惠老师为酒店的企业文化顾问，每月为酒店讲授3天的课程，自20xx年7月开始已经开课5次，共培训1494人次，对酒店企业文化建设起到了积极的作用。

要求各部门每月组织培训工作，并与每月25日送交培训计划，本部门根据各部门送交培训计划，实施检查，提高部门服务技能水平。

3. 宿舍评优

出了大量的样板宿舍和优秀个人，宿舍管理工作上了一个新的台阶。

#### 4. 饭店外语考试

今年共组织2次饭店外语考试，今年我酒店外语考试通过率不断上升。

#### 5. 组织技能比赛

在饭店内开展部门技能比赛，在9月份开展了中西餐摆台比赛、客房铺床比赛，10月份进行了前厅接待技能比赛、餐饮托盘比赛，11月份进行了全店消防知识竞赛、餐饮刀工比赛。酒店组织在10月份参加了城阳区餐饮业青年服务技能比武，通过这些比赛增强员工的服务意识、鼓励员工努力提升自己的岗位水平，在酒店范围内形成良好的学习氛围。

#### 6. 组织各类文化娱乐活动

11月份组织冬季运动会，进行了越野赛、拔河比赛、跳绳比赛，12月份组织进行了篮球比赛还进行了圣诞卡拉ok比赛。通过各种文娱活动的开展，使酒店员工团结互助，乐于沟通，也丰富了员工的业余生活。

#### 7. 舍长沟通会

从11月开始组织各部门员工召开沟通会，就员工关心的热点问题及建议意见在会议上提出，通过员工沟通会酒店各部门员工的建议和呼声得到了酒店的回应，减少部门之间，各不同职位之间的矛盾，起到了积极的作用。

#### 8. 抓好抓新员工的培训

确定新员工入职培训资料，规范培训内容，把好酒店人员素

质的第一关，使新员工在刚进店就对自己的岗位知识有所了解，并且能很快地进入角色，为以后的待客服务打下良好的基础。全年共培训新员工1106人次。

9. 建立员工培训档案：以便向领导和相关部门提供资料。09年的这项由于体制不完善，缺乏人手，这项工作进行的还不细致，在20xx年必然在这方面下功夫，建立一套完善的员工培训档案。

## 二、质检工作

20xx年是不寻常的一年，他记载着我们的努力，承载了我们的汗水。20xx年我们做了大量的工作，虽然取得了一些工作成绩，但与酒店的长远发展，与酒店领导的要求还有差距，工作当中还存在不少的问题，主要有以下几个方面：1、思想工作不到位。在日常工作当中，质检部查出的问题部门认为都是基层工作人员直接造成的，有的管理人员抱着“事不关己，高高挂起”的工作态度，对发生的问题只知道处罚员工，不分析员工犯错的根源，进行及时有效的沟通。工作责任心还有待于加强。

2、制度的执行力还不够，导致处理问题出现负面影响。

这种现象主要源于部门不能客观地分析所发生的问题，往往在实际的处罚中，一旦涉及到经济利益和感情方面，很多管理人员都不情愿执行，或只是执行不能使被罚员工心服口服。

3、质检部人员不能全面有效地进行现场监督。检查人员对现场所存在的问题意识不到或检查不够深入，对所存在的问题不能及时进行现场纠正，不能及时地进行现场指导。主要原因是20xx年质检部的刚刚成立，部门缺员。

4、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部对发现的问题分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容

搜集不完整，合理化建议少。

5、培训工作的计划性、系统性、整体性不够到位。

根据目前的服务质量现状分析，员工距离规范化、标准化、程序化操作还有些差距。

6、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。

作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，创造一个良好的、融洽的工作环境。

### 三、处罚奖励统计

工作计划：

- 1、是培训的效果不明显；
- 2、是教育培训的方式方法缺乏特色和手段相对落后；
- 3、是培训制度不够完善，日常考核评估的力度不够。

明年我们将在以下方面下工夫：

## 部门个人年度总结篇二

随着党的十八大胜利闭幕，我认真学习党的十八大报告；利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际形势；学习党的基本知识和有关政治思想文件、书籍。同时，认真学习有关林业和国土工作的业务知识，不断提高自己的理论水平和综合素质。

同事学习，然后再进行深入加工。在学习过程中，我深深感到加强自身学习、提高自身素质的紧迫性，向书本学习，坚

持每天挤出一定的时间不断充实自己，端正态度，改进方法，广泛汲取各种“营养”；我不断向周围的同志学习，主动向同仁、同事们请教，学习他们任劳任怨、求真务实的工作作风和处理问题的方法。

一是积极参与林业站及村建办协助工作。

二是全面完成了20xx年下半年的林业各种资料和报表的任务，特别是林业的森林资源保护、森林防火工作及森林病虫害工作，协助张站长发放森林法规宣传单3000余份，向全镇村民签订森林防火目标责任书3000余份，制作林业宣传标语和固定标语20余幅，协助张站长创办林业专栏4期，上报各种信息1x期；协助张站长完成公益林补偿工作，补偿面积达19500亩，补偿资金15xx25元的任务。办理林权证变更50户及采伐蓄积357.20立方米。

三是协助村建办完成一些力所能及的事情，端正随叫随到的工作态度，完成全镇非煤矿山的运输排查工作，制作各种应急预案，建立非煤矿山码单使用及退回台账，使全镇非煤矿山工作有序开展。

虽然这半年来，我在工作中取得了一定的成绩，但还存在很多的问题和不足。一是工作有急躁情绪，有时工作急于求成；二是处理一些工作关系时还不能得心应手，工作显得措手不及。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自身综合素质和各种工作技能。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。在以后的工作当中，我将继续努力学习各项政策及法规，使农户办事更加方便快捷；将继续学习公文知识，完善自己在写作方面的不足；将积极学习党的纲领和规章制度，争取早日加入中国共产党。

## 部门个人年度总结篇三

2020年x月10号加入了明发商业房地产管理公司，我始终怀着饱满的工作热情，与上级领导及同事深入沟通和学习，在明发商业广场从事招商工作，现将自己近一段时间的收获与感悟做一个全面的总结，鞭策自己，再接再厉。

刚出校门的我，到了公司之后，更加觉得我们要学习的东西有许多。以前在学校里，学的都是大概框架的东西。而我实习的岗位需要更专业的知识。面对这样的情景，我有点摸不着头脑。但是这并不能阻止我向前进的步伐，我积极阅读一些关于招商类的书籍。遇到不明白的地方。积极请教部门的同事，与此同时了解企业文化、还有项目的具体情况，还学习对招商项目市场的了解与分析，学习招商接待拓展技巧各方面进行相关培训。了解商场的基本结构，基本的礼仪接待和话术技巧做深入分析，希望能够尽快的掌握接待工作。

1、在学习过程中，总结发觉招商是一项长期性、复杂性、效果不确定性的工作，各种因素均可以制约和改变招商的结果，对于处于第一线的招商人员的我来说，工作的难度和挑战性不言而喻。为了更好的完成招商工作，客户信息储备、拓宽信息源、增强工作信心和改善畏难情绪等工作，还需要长时间的磨练与实践。

2、细节处理方面，尤其是一些辅助性的操作细节上，还要进一步加强空间。在商户的扫街方面有所欠缺，业务知识有在需要提高，主观意识过强。

3、在招商过程中发现，对工程项目还是不够了解，如何更好地利用庞大的周边地区利好消息、发掘其潜力的客户。我还需要取长补短，学习更多工作中的经验，弥补自己的短板。加强与各位同仁的指导交流工作，丰富行业经验。

1、要提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；

3、要提高大局观，是否能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；

4、把握一切机会提高专业能力，多向各位同仁请教，积极了解招商

等各个方面相关知识。在公司下一阶段招商中，施展自己的才能。

其实作为一个新员工，所有的地方都是需要学习的，多听、多看、多想、多做、多沟通，向每一个员工学习他们身上的优秀工作习惯，丰富的专业技能，配合着实际工作不断的进步，不论在什么环境下。

一是三人行必有我师，

二是天道酬勤。

## 部门个人年度总结篇四

20xx年在紧张和忙碌中过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，这一年，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。在这辞旧迎新之际，我们生产部门将深刻地对本部门一年来的工作及得失作出细致的总结，同时祈愿我们公司明年会更好。

### 一、生产和产量方面

在过去的1月至8月由于订单的不稳定，导致员工队伍不太稳定，人员流失大，但从9月份开始至今，订单的急速上升，给车间管理带来极大压力，新招聘员工多，共有五六批次的新员工进入到车间的各生产岗位，就在这样的压力推动下，我同各车间管理还是坚定地进行岗前岗中的各种培训，保证了新进员工的顺利进入岗位角色，做到基本胜任各自的岗位工

作，按时完成当月值。

## 二、产品质量方面

在完成上述产量的同时，我们生产部也高度重视产品质量，严把生产工序的每一个质量控制关，利用生产部会议、生产线会议及生产过程及时为操作工灌输质量理念，坚持操作工为第一质检员的观点。根据操作工的流动量，及时为新职工现场操作实践，保证每一个新操作工在上机独立操作以前，都能了解基本的产品质量判别方法。我们始终坚信产品质量是生产出来的，只要生产部的每一个员工都有高度的质量意识，并付诸于生产操作的每一环节中，产品质量将会稳步提高，以达到满足客户质量要求的目标。

## 三、人员管理方面

因公司生产任务的急剧增加，产品型号的多样化，公司新招聘员工很多，共有很多批次的新员工进入到车间的各生产岗位，且流动量很大，各岗位人员极不稳定，给生产各方面管理带来极大压力，就在这样的压力推动下，生产部还是坚定地对各岗位进行岗前岗中的简单培训，保证新进员工的顺利进入岗位角色，做到在各拉长的正确引导下，基本胜任各自的岗位工作。

## 四、安全生产方面

在过去的一年里，基于行业的特殊性，我们生产部门将安全生产纳入了日常的管理工作之中，能够经常对各岗位员工进行安全知识的教育，培训操作工正确操作生产设备，发现问题及时处理。但是在10月29日仍然发生了冲压车间员工杜勋林因违反操作规程而造成的恶性人身伤害事故，针对此类事件，生产部对全体操作工进行了更加频繁的安全警示教育。对一些有可能会造成人身伤害或设备模具损害隐患的人和事进行了严肃的处罚和批评警告。

## （一）生产现场管理方面

各岗位的生产现场管理较为混乱，主要是生产过程的各种辅助用品摆放不整齐，产成品、二级品没有做到定置管理。还有就是环境卫生、设备卫生、人员卫生很差，操作工甚至各线拉长换材质换规格的清场意识薄弱。

## （二）人员管理方面

由于生产部绝大部分员工都是外来农民工，普遍文化素质较低、工作态度自由散漫，加之生产管理人员在具体管理方面的松懈，致使员工的责任、团队、服从管理意识不强，缺乏质量观念和成本观念，不能很好地爱护公司财物，节约各项能源。在这方面我们正在着手进行整顿、教育、并制定详细的规章制度和各方面培训计划，对操作工的人员流失率、生产效率，协同品质部对生产过程、客户反馈的不良信息作详细的分析，对出现问题的职工进行有针对性的培训教育，继而进行系列的检查督促，建立健全相应的规章制度及奖罚措施，不断提高员工的综合素质，以适应企业今后发展的要求。

## （三）生产现场的设备维护

在过去的一年内，各线的原材料损耗大，具体原因有2点：

2、现场管理人员管理松懈和员工缺乏质量观念和成本观念，不能很好地爱护公司财物，节约各项能源。

面对即将到来的20xx年，我们生产部愿以最饱满的热情对待新年的每一天，团结协作，克服存在不足之处，重点放在提高产品质量，控制生产成本，减少材料浪费，并抓好安全生产，为公司的发展尽我们的努力！

## 部门个人年度总结篇五

学校保安部在市综治办的领导下，坚持预防为主、防治结合、加强教育、群防群治的原则，通过安全教育，增强学生的安全意识和自我防护能力；通过齐抓共管，营造全校教职员工关心和支持学校安全工作的局面，从而切实保障师生安全和财产不受损失，维护学校正常的教育教学秩序。现总结如下。

进一步做好安全教育工作，切实加强对安全教育工作的领导，学校把安全工作列入重要议事日程，学校校长xx直接抓，分管副校长xx具体抓，学校办公室、政教处、保卫科具体分工负责组织实施。

1、建立安全保卫工作领导责任制和责任追究制。由校长负责，将安全保卫工作列入各有关处室的目标考核内容，并进行严格考核，严格执行责任追究制度，对造成重大安全事故的，要严肃追究有关领导及直接责任人的责任。

2、不断完善学校安全保卫工作规章制度。建立学校安全保卫工作的各项规章制度，并根据安全保卫工作形势的发展，不断完善充实。建立健全定期检查和日常防范相结合的安全管理制度，以及学生管理、门卫值班、巡逻值班、防火防灾品卫生管理、防火安全管理、体育器材检查、健康体检等规章制度。

要确保安全，根本在于提高安全意识、自我防范和自护自救能力，抓好安全教育，是学校安全工作的基矗我们以安全教育周为重点，经常性地对学生开展安全教育，特别是抓好交通、大型活动等的安全教育。

1、开展丰富多彩的教育活动。利用班会、团队活动、活动课、人防课、学科渗透等途径，通过讲解、演示和训练，对学生开展安全预防教育，使学生接受比较系统的防溺水、防交通事故、防触电、防食物中毒、防并防体育运动伤害、防火防

盗、防震、防骗、防煤气中毒等安全知识和技能教育。

2、认真做好安全教育周工作。学校安全教育周以“校园安全”为主题，在安全教育周期间，学校组织学习安全教育工作文件，对校内易发事故类型、重点部位保护、工作薄弱环节、各类人员安全意识与安全技能等方面，开展深入全面的大检查，消除隐患，有针对地扎实地开展教育和防范工作。

开展常规检查。每学期开学以后，学校把安全教育工作作为重点检查内容之一。汛前，学校对校舍进行全面的安全检查。同时，积极配合市卫生局对学校食堂、饮水卫生进行检查。冬季，学校对电线和家属区进行防火安全检查。

我们在安全保卫方面做了一些工作，安全保卫工作得到加强，但是安全保卫工作的难度越来越大，学校安全保卫工作的形势仍然比较严峻。

学校安全工作的难度不断增大。学生中独生子女越来越多，独生子女在家庭中往往受保护较多，而缺乏生活经验。学生作为社会的弱势群体，多数自我保护意识和安全防范能力低，大大增加了学校安全工作的难度。

今后，我们将进一步重视安全保卫工作，及时解决安全保卫工作中发现的新问题，不断提高我校安全保卫工作水平。

## 部门个人年度总结篇六

企管部是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，以及规划协调好公司各部门的各项事务。这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放下手头的工作先去解决，当然自己手头上的事情也很多，经常是忙忙碌碌的一天下来，但是每一天都很充实，我本着为大家服务的心态是做好每一

件事。为公司贡献我的一点光和热。

一年来，我主要完成了以下工作：

1、公司各项费用报销单的审核：首先各部门指定人员把部门人员发生的报销单上交给企管审核人员，企管审核人员对报销单的事项、金额、票据等一系列事项审核；审核完毕，每周三交给企管部领导审核，领导审核完毕，我录入到费用登记软件中，并对比较特殊的报销单做其它方面的录入，；再交由张总审核，张总审核完毕，再重新把所有报销单登记，做一个详细的费用报销单明细表，交由财务。

2、保险柜文件的管理。此类文件涉及范围非常广，整体上分为公司内部性的；公司内部性的又分为公司所有证书证件、合同、协议、行政后勤等。需要进行整体的区分，方便各部门人员需要时，及时提供。

3、档案这一块，是花时间、经历最多的一块，其分为两大块：

（1）纸质档案：全部是用手写，每个人的档案上都要写好员工的个人信息，我接手这一块完全是空白；并且还要分部门，统计好各部门的人数，在上面列清单。在这样有效的分类下，公司所有人员信息都可能很直观的查到。

（2）电子档案：这一块是纸质档案的另一种呈现方式，是对员工个人基本信息的录入，例如：姓名、身份证、毕业学校等一系列。涉及得非常细。这样一种录及方式方便公司各领导对员工个人基本信息的查看。

5、公司印信的保管及用印情况的登记。各部门凭用印申请单，经领导签字，待我审核，才予盖章。并且每月整理所有用印申请单，并录入到电脑，方便领导对某一时段用印情况的审核。

6、外宾的接待。公司来访的客人较多，经常需要陪其去车间，向其解说公司相应情况，对于客人一系列问题进行解答；也要准备好会议室，放好资料、倒水等事项。

7、部门内部电话传真的接收。对于外部来的电话，我会根据相应情况进行筛选，挑选出一些重要的文件上交给领导，待领导查阅。

8、人员的招聘，办公用品的领用等一系列涉及到办公室内部事项，进行了相应的处理。

工作一涉及到与人的协调就会产生相应的矛盾，很多人对于要求的执行性不予配合，要多方面做思想工作，很多事情细节方面完善性不足，但整体性不错。所以对这些事情规范还要改进。我会力求做到尽善尽美。

2020年对我来说是一个崭新的一年，也是一个新的起点，我会加倍的努力，规划好我明年的工作，完善我这一块工作。

## 部门个人年度总结篇七

宣传部作为校学生会一个展示的窗口，为我校各项文娱活动的宣传与开展提供了良好的前提保障。我们以全心全意为同学服务，全心全意为校学生会服务作为工作理念，及时有效的开展各种宣传活动，保证我校同学都能及时了解学校开展的各项活动。我们尽力完成各项分配下来的任务，用心将每张海报、背景板、条幅做好，以求达到预期的宣传效果，让更多的同学能过参与到学生会所组织的各项活动中。我们宣传部也在努力提高自己的技术水平，争取能做出更好更美观的海报、背景板。为了能更好的开展工作，我们积极地配合各部，处理好与其他各部工作关系。在老师和主席团各位成员的帮助下，我们也有了不小的进步，宣传部也在逐渐成长，部内的每位成员都或多或少的从每次的活动中收获到了一些东西。

在活动进行中，我们配合各部门工作，及时张贴各类海报及条幅，

为活动的有效开展及进行作保障。每份海报、条幅都凝聚了我们宣传部成员的心血与汗水。平时的活动比较多，有时几个部门的工作又是同时进行的，所以我们的工作量非常大，工期也非常紧，我们不惜牺牲我们的课余时间、休息与吃饭时间甚至是上课时间来完成海报、条幅。我们相信，只要努力、用心和踏实的工作，我们一定会做的更好！

短短的半学期，每个人都有所收获：

第一：团队凝聚力。通过上学期的工作，大家彼此之间都有了一定得了解，相互之间建立了一种比平时的学习生活中更特别的友谊，宣传部就像是一个大家庭，每位部员都是大家庭中的一份子。工作中，我们相互支持帮助，相互鼓励慰藉。在一次的工作，我们每个人都在不断成长，团体的凝聚力也在逐渐增强，部员之间的关系也变得更加融洽，大家庭也变得更加和睦。

第二：责任心。无论是海报还是条幅，我们都会用心完成，认真的审核，保证活动时间和地点的准确性，保证条幅在悬挂期间的平整，保证海报在活动开始之前能一直保留在展板或橱窗里，这些都是为了能更好的宣传学生会，准确及时的向同学传达学生会的活动信息。虽然都是一些琐碎的事，但仍需要我们有很强的责任心与耐心。

第三：创新性。总结前一段时间的工作，我们海报的风格各有不同，有简约的，有古典的，有活泼的……大家在不断地提高技术的同时，开拓思维，制作的海报也越来越多的得到老师的认可。

总结这半个学期的工作，我们宣传部与各部之间保持密切的联系，保证时间、地点、内容的准确，为活动的顺利进行提

供了先决条件;并且我们积极、我们热情、我们团结一致，以的状态与高质量的海报展示我们学校的各项学生工作;另外，我们在这半学期的工作中也暴露了不少的问题，出了一些错误，在后半个学期中，我们会认真总结吸取教训，全力改正，将宣传工作做到。回顾之前做的工作，无论时好时坏，那还都不是\*。宣传部依然会保持现在的工作热情，开拓创新，加强与各部门之间的交流合作，为了更好的为校会，为同学们服务而努力。

## 部门个人年度总结篇八

(一)组织机构健全，制度完善。为切实加强对社会治安综合治理工作的领导，落实办事机构和具体工作人员，根据人员变动情况，我局及时调整和充实了社会治安综合治理领导小组和群防群治组织，明确了领导机构及各类人员的职责，修改完善了各项管理制度，做到了机构健全、制度完善，人员到位，分工明确、广泛参与、责任落实，齐抓共管。

(二)领导责任制和目标管理责任制落实到位。在领导责任制的落实上，按照“谁主管、谁负责”的原则，把社会治安综合治理工作纳入了重要议事日程，年初，对此项工作进行了专门研究和部署，制发了《关于印发年卫生系统社会治安综合治理工作要点的通知》，提出了具体工作目标和措施，坚持了“两手抓、两手都要硬”的方针，落实了必要经费，做到了年初有安排、年终有总结、工作有力度；在目标管理责任制的落实上，根据年初与市委、市政府及清江社区社会治安综合治理委员会签订的目标责任书内容，我局把各项目标任务层层分解落实到了科室和人头，把部门主管领导抓综治工作的实绩列入了年度考核的内容，并做到了与干部的任用、评先和受奖挂钩，严格兑现了奖惩。

(三)排查调处矛盾纠纷及时有效。我们坚持了矛盾纠纷排查月报制，并针对各单位上报的矛盾纠纷及各种隐患，通过召开座谈会、民主生活会、个别谈心和思想交流等方式，及时

处理和有效化解了矛盾，消除了不稳定因素。

(四) 狠抓安全生产，全面落实了安全生产责任制。在抓安全生产方面，一是坚持了经常排查和整治单位内的重点部位和突出问题；二是投入经费增添和更换了部分安全设施；三是组织人员对市直属医疗卫生单位进行了经常性的安全生产大检查，及时发现和消除了各种不安全隐患，单位内无盗窃案件及重大治安灾害事故和安全事故发生；四是各单位内部均层层签订了安全生产目标管理责任书，明确了各级人员的工作职责，全面落实了安全生产责任制。在加强对外来务工人员、暂寄住人口、租借房人员的管理上，做到了认真登记、加强教育、管理有序，暂住人员无违法犯罪行为，无民事纠纷转化为刑事案件发生，单位内无刑满释放和解除劳教人员。

(五) “五五”普法和社会治安综合治理宣传活动有声有色、深入扎实。今年以来，在加强对“五五”普法和社会治安综合治理的宣传上，利用职工会议、政治学习、板报、专栏等多种形式对“五五”普法规划、有关法律法规如《行政许可法》、《安全生产法》、《食品卫生法》、《传染病防治法》、《突发公共卫生事件应急条例》以及禁毒、除“六害”、“创安”等活动进行了广泛宣传，进一步增强了干部职工的学法意识、守法意识和护法意识。8月27日，我们组织局机关公务员及市卫生监督局卫生监督人员共29人参加了全省卫生系统法律知识考试。考试采取全省统一时间和统一试卷的方式进行，考试内容涉及《宪法》、《行政许可法》、《食品安全法》、《护士条例》、《信访条例》等法律、法规和规章的相关内容。

(六) 平安创建活动成效显著。在平安创建活动中主要抓了以下工作：一是领导高度重视，对此项工作进行了专门研究和部署，成立了平安创建活动领导小组，确定了分管领导和办事机构，把此项工作纳入了重要议事日程；二是向市直属医疗卫生单位转发了全省卫生系统开展平安创建活动的意见，提出了创建工作的目标、任务和具体要求，切实把此项工作

落到了实处；三是对各地各单位的创建活动进行了督导；四是建立健全了工作运行机制，保证了创建工作的正常运转；五是通过认真开展各项创建活动，推动了全市卫生系统平安创建活动的深入开展，确保了各单位的平安。

(七)在配合社区管理、社区教育、社区防范方面，进一步完善了群防群治工作体系和工作机制，加强了节假日前后安全教育，积极开展了安全文明建创及科技创安活动，提高了安全文明创建工作质量。

(八)狠抓了本部门、本单位的综治工作。在维护社会稳定工作中，充分发挥了综治委成员单位的职能作用，落实了本部门医疗安全、卫生安全、联系基层和述职制度，单位内部职工无组织和参与非法示威、集体上访、械斗、哄抢和等有碍社会秩序的活动。同时按照“属地管理”原则，积极配合地方党委、政府完成了辖区内社会治安综合治理年度工作任务，全年无事故发生，确保了一方平安。

(一)平安创建活动需进一步加大力度。

(二)治安整治有待加强，治安案件仍时有发生。

在新的一年里，我局社会治安综合治理工作要继续在市委、市政府和市综治委的领导及指导下，深入贯彻落实实践科学发展观，坚持把社会治安综合治理工作纳入小康社会建设的规划之中，进一步统一思想，加强领导，强化管理，增添措施，狠抓落实，为开创社会治安综合治理工作新局面、维护社会稳定、促进社会经济发展做出积极的贡献。

## 部门个人年度总结篇九

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务

管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、

系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

### 三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

### 四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

#### 1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

#### 2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生

险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏□xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围。