

# 2023年初级业务部工作总结(优秀7篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 初级业务部工作总结篇一

回首过去的12个月里，领导给了很多机会，再加上自己的努力，做了很多事情，感觉非常的充实。特别是在做以下事情的过程中，受益匪浅，回想起来让自己也感觉到些许的欣慰，觉得自己这一件并没有虚度。

### 一、积极参加公司开展的各项活动

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的压力而组织了多次出外旅游的节目，3月8日，是三八妇女节，公司组织了两厂之间的办公室文员去欢乐世界一日游；5月1日前一个晚上，公司组织了全部管理人员去k歌；7月29日，和xx办公室的同事们去清远漂流，28日入住清远温泉酒店泡温泉；9月29日，国庆前的两天，和办公室的同事去一日游。加上每个月都有不同的活动，都积极参与，这是自己进公司三年来，最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步，不断强大，关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

### 二、认认真真，做好本职工作

1. 责任心和奉献精神。这是我们xx公司中很重要的一点，可以说是精髓之一。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠

对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好跟单工作的第一要求，也是业务跟单员应该具备的最基本素质。

2. 勤快，团结互助。跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作，特别是外贸跟单工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3. 认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。我操作过的1个单子就曾经存在过这样的情况，由于出厂前板材没有经过硬度的测试，以置到货到了中国台湾后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况，到12月底都还不能够从海关那里取出来，造成了公司人工和财物的损失。回过头来想想，如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们业务跟单员只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是最大的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4. 吃苦精神。做跟单员一定要有吃苦精神，对于我们跟单员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

### 三、处理好跟客户和外部协作单位的关系

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的

关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

回首过去，自我认为还算取得了一些微不足道的成绩；当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助；但同时我也深刻地认识到自己在工作中也还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步的学习和改进。

第一、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，特别是对于我们年轻人，要时刻保持着一颗虚心上前的心。

第二、加强订单资料的整理，理顺文件夹中的订单资料。这点在过去的一直都做得不好，主要是没有从心底上彻底认识到其重要性和没有养成良好的习惯。

第三、加强产品知识、生产工艺、加工过程知识上的学习。这是目前我们业务跟单员普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名跟单员，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够组织和加强这方面知识的培训，那是再好不过。

第四、进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程可以大大减少出错的几率。在新的一年里要严格按照规范的流程操作订单，避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自己急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开发客户，在业务上增强自己的能力，进一步的发展和完善各方面的能力。

第六、争取更多的机会，发挥更大的作用，为公司各方面的发展做出自己应有的贡献。

总之，我要从自身的实际情况出发，发挥自身优势，有针对性的采取各种措施弥补自身存在的不足，不断完善自己各方面的能力，抓住我们部门阔步大发展的大好机遇，努力工作，积极进取，与部门同事团队作战，通力合作，尽我自己最大的努力做好本职工作，为我们公司业务目标的完成和飞速发展作出自己应有的贡献。

## 初级业务部工作总结篇二

秘书部(林培聪)

回顾一年的社团工作，尽管任务比较烦琐，秘书部基本上能够认真落实协会部门的工作任务安排。一个学年下来，我们参与了协会的大量前期和后备工作，具体如下：军训摄影展的工作人员安排，一二次招新摆摊工作安排和扫楼，会费等各项财务支出管理，通讯录、空闲表的信息收集和录入修改，每次培训课、外拍等活动通知，策划大赛物资准备和人员的安排，协会大联谊的踩点指引，手机摄影大赛和简历照义拍的负责工作以及30周年庆典系列活动和图书馆影展的部分任务安排等等。由此可见，我们秘书部可谓兢兢业业，尽职尽责。至于干事的积极性和部门凝聚力，还有待进一步地提高。诚然，某方面的工作也存在有个别的失误。希望以后各部门能够积极配合，增进沟通交流，通力合作，共同为促进协会的更好发展不断奋斗。

技术部(刘波)

管理上：管理偏松，部门内部交流太少，私拍太少，没能很

好的调动干事的摄影热情，开创的交流的群，交流还有待加强，但还是能发掘出热爱摄影的干事。

### 策划部(袁娴)

在策划部当了一年的部长，对于工作我都努力去做好，但也有很多不足的地方。我们的工作主要是写策划书，但很少让干事们写策划书，只是偶尔写一下。

总的来说，和其他会长部长合作都还比较顺利，但偶尔沟通得不是很好，所以有时工作得不是很顺利，但我也尽量把工作做到最好。我们部门组织的外拍，由于时间比较紧，所以准备得不是很好，但有空的干事们都参加了外拍。由于我个人的原因，所以没时间每一次都参加外拍，这一点我是做得最不好的。

另一方面我们部门的人之间的交流太少了，这可能是我们部长做得不够好吧，很少让他们在一起交流。还有我觉得留了太多旧的干事，由于他们的积极性不高，所以连新干事的积极性也慢慢降低，这是换届和招新的时候我们考虑得不够全面。

总的来说，我们协会各部门之间，会长、部长、干事之间的沟通不够多，有一不份人不知道协会的运作、协会的活动、活动的内容等方面的信息。就算知道这些的人，也不一定很清楚。这也可能是某些人的态度问题吧，但最主要还是要从我们协会的制度方面找问题。

最后希望我们协会越来越好！

### 宣传部(廖叶怡)

在影协担任宣传部部长一年以来，从第一学期的军训摄影展开始，宣传部便负责参与每一次的宣传工作，其中包括每次

摆摊的摊位布置，开会等活动的现场布置，活动海报横幅的制作工作和申请工作等等。

在军训摄影展中宣传部主要负责制作展板海报，准备展览所需的物资。

在招新工作中负责招新摊位的布置和招新宣传。在两次招新中，新招了八名新干事，其中男生一名，在一年的宣传部工作中大家都积极参与，没有出现退部门的现象，部门内大家的相处也很好，每一次海报制作等工作都以团队的合作形式完成。

在社联的策划大赛的cosplay摄影大赛中，与yyk动漫社的宣传部合作，制作了手绘海报，标题，路标，负责布置活动现象的摊位摆设，路标的粘贴等。

在第二学期宣传部与秘书部合作策划了一次外拍活动，宣传部这边主要由晓英和阳莹负责，全部门配合完成外拍的其他工作，通过活动达到了让干事们熟悉更多的部门内的工作，从中获得锻炼的机会的目的。

在社联的文化月活动中，宣传部主要负责参与了环保负责设计大赛这一环节，从服装的设计，材料的准备，服装完全是手工制作，再到参加初赛，模特平面照的拍摄，最终进入决赛，虽在这一环节中并未获奖，但这一活动环节的每一步工作都由宣传部的干事参与完成。每一位成员都尽心尽力的做到最好。

在社联文化月活动和影协的30周年活动当中宣传部都参与了活动现场的布置工作，营造会场所需的气氛，宣传部对于会场活动现场等工作就是总是要到得比别人早走得比别人晚。这一年来大家都有付出同时也收获很多，很多工作都还可以做得更好，更完善。

## 宣传部(陈鑫)

学期的结束，也代表着重担的卸下，对于我本人来说，也是很舍不得的。很荣幸，自己能在对于影协来说比较重要的一年里为影协做出贡献，有所作为。

宣传用品(横幅及海报等)的申请：基本上每个干事都知道申请张贴宣传资料的流程及手续，而社联发出的关于申请事项的改动细则也发给了干事。

手绘海报的制作：经过这一年的锻炼，相信大家的绘画能力都有提高；对于海报的构思的思路也一定跟家清晰了。

活动摊位的布置：这个任务相对于上一个来说应该算较简单的，相信干事们也会很好的完成。

活动的物质准备及道具制作：对比起海报制作，相信这一个任务干事们会更有热情，而且部门中有的确有能力的人，可以起到引导的作用。

部门培训：新的学期由有实力的干事担任新部长，相信以她的能力能带领好新干事们，提升他们的能力。

总结以上各点，觉得下学期的宣传部还是很有希望的，相信他们也能做好他们的工作，为影协继续努力，继续奋斗。

## 模特部(张晓琳)

\_\_-\_\_学年模特部的工作主要是由我(张晓琳)和郭家文一起合作负责。上学期工作主要是搞好部门内部人员的关系，开展了两次联谊，干事们也很配合，不迟到，出勤率很高。下学期工作主要是做好社团发下的工作安排，一个手机摄影大赛，一个30周年庆典，工作得以顺利进行。两个学期一共举行了7次外拍活动，每位干事都在这个部门展现出自己的风采并且

得到很好的锻炼。整个社团的人都很团结，存在的不足在磨合中慢慢改善，总体来说这个学年的工作开展得不错，希望未来的模特部发展得越来越好！

dv部(王兰苑)

做了一年的影协dv部部长，深深体会到做好部长是不容易的。还好有三个部长一起齐心协力，分工合作，还有干事们的尽力配合。很多事情部长都要亲力亲为，比干事要忙得多。要招新，要开会，要培训，要分配任务，要飞信。

## 初级业务部工作总结篇三

### 一、部门基本情况

截止目前，我部门有：外贸业务员、单证员、业务兼内务共人。

由总经理亲自指导，由总经理助理协同安排相关事宜的原则工作。

自从我进入公司以来，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至x年底，业务范围逐步覆盖玩具，毛毯，五金配件，代理出口业务等。

货物直接出口到，以及其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验。同时，公司总经理也给予我部门极大支持，亲赴国外与外商进行面对面的商务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的经营管理模式，使我进出口部业绩稳步提升。

### 二、以创新思维为先导，加强团队业务竞争力



就企业而言，我国目前的优秀企业大都在市场前景且具有一定竞争优势的成熟行业中，但处于行业的中下端位置，不仅无暴利可言，甚至利润稀薄。这些成熟行业技术发展趋势清晰，一般不会出现技术方向突变带来的行业格局大变。同时，这些行业需要巨大市场作为载体。中下端的企业要想同等的争取市场、争取市场利润和市场占有度，就必须掌控一定的独到经营模式。于是创新思维不得不出。

作为一个部门也一样，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切与公司整体运营的创新经营同步的创新。

方法和手段对我部门业务人员进行思维转变非常重要。尤其我部门成立时间不长，某些人还时不时犯一些低级的错误，没有最起码的责任心，其业务水准有待进一步提高，我们的操作模式正在成熟和成长的阶段。如何在以往工作的基础上继承、发扬、创新成为我们各项工作的当务之急。经过半年多左右的实践和摸索，我部门基本确立了加强对同行的学习、放眼国际市场、勇于创新、大胆实践的方针，并取得了一些成效。

### 1. 积极尝试工作新方法，构建行之有效的工作体系。

经过在工作中学习，在尝试中稳定的创新方式。总经理不断带领我部稳步拓展业务。并给予本部门每个人员的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩；但是工作中的失误同成绩一样，是我们不容忽视的一样重要因素。

外贸工作，象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

在上述基本工作状况的基础上，作为本部门的负责人，我需

要进一步完善、和引导部门的走向。并大力重点突出的加强部门和部门每个成员的工作独立性，工作自主性，在提高自身业务水准的前提下，帮助和指导部门成员的成长。使我部的发展前景更为广阔。

## 2. 加强经验积累，及时掌握信息新动态。

查漏补缺将是我们今后的基本工作方针之一。针对各环节，各不同业务操作的特点，围绕我们关心的重点问题，我部门将采取总结、交谈等形式，去综合总结，分类整理。依次来掌握了大量参考资料。如外贸业务经验总结（配合公司整体销售工作）、出口退税、外汇核销，管件资料等等。通过该类工作，使我们能够及时、准确地对今后工作奠定基础，为各项工作的顺利开展提供出可靠的依据，便于我们有针对、有层次地提高工作效率和水平。

同时，在今年通过进一步通过网络工作的体验之后，在今后的工作中，我们更应该加强利用。并及时获取来自国外或行业当中的最新动态，最新信息。准确地做出决断，更好的配合公司的运营。

### 三、继续建立健全进出口部的各项规章制度，努力做到管理和工作有章可寻、有章可依。

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度。初，我提出制定了《进出口有限公司管理制度大纲》，《客户开发计划周报表》，《客户联系日报表》等制度，但因在制定的过程中人员的构建相对不是很稳定，因此并未很好的执行下去。x年下半年，我部门将在此基础上进一步落实下去。一方面为规范管理制度，一方面为保障工作程序的层次和正规化。并且能切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

#### 四、立足能力训练，加强外贸接单工作。

目前，因为本部普遍英文水准不高，在扩大外单的程序上受阻，过去的一段时间和现在，整个部门的成员一直在努力，以期早日成熟，加强公司外单的获取量。

#### 五、加强领导，注重团对协作。

第一，不断充实，努力加强团队建设。团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的业务整体水平。并且在诸多实践中也说明了共同努力的力量和团队建设的必要性。我也就不长篇累牍。

第二，认真抓部门负责人，做好领头羊的工作。部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。尤其贸易工作不但是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合；同时对各个环节的衔接性也要求严格。因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

自主，自律，友爱，谦逊，学习。

在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

#### 六、高度重视扫尾工作，采取有力措施，力争业务水平稳中有升。

1. 加强对新员工的培训工作。

2. 加强对新信息的贯彻学习。积极落实国家或行业动态当中新近颁布的相关文件政策，为公司顺利地过渡新旧模式的接替。通过不定时，不定量等形式，积极学习执行，主动将业

务引流新规市场。

3. 积极应变，认真学习，管理和引导并重。

4. 严格执行公司的规章制度。一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定，打好预防针。三是以专门专项的会议等形式去解决种种问题。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部每个成员的辛勤努力下□20xx年，我们虽然作出了一点成绩，积累了一些进出口工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这半年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的新的工作来说，这仅仅是个良好的开始。

我们有决心也有信心以稳步发展，重点突破为指导，在公司董事长的领导下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕进出口业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门进出口工作的新局面！

## 初级业务部工作总结篇四

难忘而又精彩的20\_\_年结束了，回顾本人的工作情况是有很多东西需要自己好好总结总结。这里我就政治思想方面和工作方面略作小结。

### 一、政治思想方面

作为泰州电信分公司增值业务部的一个普通工作人员，在政治思想方面积极要求上进，关心国家大事，遵纪守法，维护国家利益，并在工作上严格遵守公司和部门的各项规章制度，同心协力、尽职尽责，勤务方面不迟到，不早退，能够做到有事先向领导请假，不无故旷工。

## 二、工作方面

### 1、彩铃业务

彩铃和集团彩铃业务支撑工作平稳很有调理的即将翻开新的第一页，回顾，彩铃和集团彩铃业务支撑是本人的重点工作，工作中能够认真商务彩铃的制作、上传和维护工作，尽可能满足客户经理各种制作要求以便他们发展业务，用户在使用彩铃过程中遇到问题能够即时处理尽量减少用户的投诉，虽然工作非常的枯燥无味基本不会出现什么亮点，但也没有给整个彩铃业务带来一点污点，基本上只能算与功劳无关与苦劳有染。

### 2、168业务

能够积极融合到每年的中、高考人工查分的队伍里，购买q币及全国、并做好每月的168点卡报表、全省的点卡，做好购买记录并认真核对好点卡的购买数量，对全国新开节目列出每个节目的号码、费率、呼转号码等交给相关人员即时开通并检查开通情况，即时处理一些用户投诉。年底由于工作调整168的相关工作调整给其他同事做，为了不让168相关工作出现脱节现象，我把168工作中的流程整理形成文字电子档认真转交相关同事，使他在很短的时间内就能顺利做好168相关工作。

### 3、idc业务管理

为每台idc主机陪上正确的身份牌，做好每个idc用户的详细资料及每台主机出入机房登记记录，如遇到用户要到机房对主机进行维护时，每次都能够提前作准备联系后端的相关人员履行必要的手续后陪同用户进入机房并监督、指导用户按规定操作，用户维护结束后做记录留底并由用户签字、整理现场后陪同用户一起离开机房。

#### 4、其他方面

能够积极按时完成领导布置的其他工作任务，并能够融入到营销团队中参与工作，能够主动向用户推荐电信产品，在电信的全员营销活动中取得了一些小小的成绩，遇到因工作需要加班加点时都能够主动积极的配合，每次彩铃升级、新功能的推出要求加做班测试工作时，总能按照要求提前做好准备工作，在规定时间内到达测试现场并认真做好每一项测试记录，遇到问题即时的反馈给领导。

展望20\_\_年，我将更好地做好自己的本职工作，进一步做好彩铃业务支撑工作，进一步学习各项业务知识提高自身的业务营销能力，工作中遇到问题虚心向同事和领导请教，不断完善自己，争取在今后的工作取得更好的成绩。

### 初级业务部工作总结篇五

回首过去的一年，我部门在公司总经理\_总的领导以及各位同仁的共同努力下，完成了年度业务目标。坚持以稳定外销，扩大内销，推广品牌，发展门店为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，规范化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，完成了一定的销售利润。

业务部门从成立至今，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。业务范围逐步扩大，灵活多变的管理模式，使我部门业绩稳步提升。

作为业务部门来说，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切实与公司整体运营的创新经营理念同步。象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度。我部门将一方面落实规范管理制度，一方面保障工作程序的层次和规范化。并且切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

- 1、不断充实，努力加强团队建设。团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的整体业务水平。
- 2、认真做好部门领头羊的工作。部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。
- 3、成员工作的中坚力量。在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

我部门规划从以下几个方面加强管理工作和业务开展工作：

- 1、加强对新员工的培训工作，积极应变，认真学习，管理和引导并重。
- 2、加强订单成本核算，从报价就开始掌握订单的盈利情况，加工成本的多少。
- 3、加强对订单的了解，在下单第一时间了解面辅料状况，什么时间可以上手，在哪里生产，多少人生产，需要生产多少天。
- 4、严格执行公司的规章制度。一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部门每个成

员的辛勤努力下，我们虽然做出了好的成绩，积累了一些好的工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这一年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的业务工作来说，这是个好的开始。在我们自己的不懈努力中，围绕业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门工作的新局面！

## 初级业务部工作总结篇六

20xx年x月，我加入到了中国人寿保险公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其它主管的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够很好的为客户提供保险咨询服务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司伙伴一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

### 一、努力提高政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象；能够坚持正确的政治方向，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

### 二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

### 三、严格执行各项规章制度



一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买非法彩等不良行为。

#### 四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年多来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。

回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与秀的伙伴比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

### 初级业务部工作总结篇七

1、 通过全室会议，及时传达上级及院里各项精神和任务。认清形势，统一思想，明确职能。根据20xx年工作要点目标，进行任务分解，分工明确、责任到人，定期强调、整顿、调整。根据院考核细则和职能的调整，重新制定本部门的考核办法，使制度更加细化，管理更加到位。

2、 根据业务整合和人员调整，在部门实行分级管理。通过每月的小组汇报会和定期的组长沟通会，了解各组工作情况和存在的问题，及时采取措施，充分体现一盘棋思想和组长

作用，形成部门和谐氛围。使大家在感到压力的同时增强动力和自信，增强向心力、责任心、执行力，根据个人角色转变观念，不断创新，尽职尽责，学习氛围和工作气氛融洽和谐，内部团结一致，新老搭配，相互配合，为圆满完成20xx年工作目标勤奋努力。

3、为实现制度与文化的对接，体现部门文化，倡导员工的信仰和梦想，组成青年团队，由大家推荐选出青年代表，负责青年人的活动策划与组织实施。在年轻人中开展“假如我是服务明星”活动，通过开展服务格言展示、“5.20”活动现场服务、服务明星评比、北京标准送检体验“我是用户”和现场考察学习(先后派四人前去北京送检学习，体会自己是用户的感受和学习体会，在年轻人之间展开讨论，做专题汇报、“事业与人生发展”主题演讲比赛、庆“七一”演唱活动、业务知识培训考试、业务技能培训演示、院羽毛球和室里组织的乒乓球比赛以及院里组织先进到中测院学习考察等活动。通过这些活动，充分发挥部门文化的渗透作用，促进文化与业务管理的有机结合，为构建和谐团队形成凝聚、向心起到良好的促进和激励作用。

4、作为部门负责人和带头人，配合协调。做到管好人、用好人、培养人、锻炼人。充分管理、使用、培养、锻炼各组长，给他们发展空间，发挥他们的作用，各组配合协调，出现彼此相互理解，产生彼此的支持和配合。通过产生的组织合力，创造高效的管理和高质量的服务。

通过以上形式增强同心协力的意识，创造了共同奉献的团队核心，激发了团队的工作动力和奉献精神，整个团队呈现齐心向上的动力和活力。

依照院里制度框架体系，在原有的制度框架体系下，严格制度管理体系，健全管理制度，高标准严要求，坚持“以制度管人，以流程管事”的原则，根据部门的职能整合和人员的调整，结合本部门的性质和业务进行规范化的完善和创新。

先后认真系统地梳理了部门的各项制度，根据部门的工作实际，制定分工制度、考核办法、考勤制度、安全制度、沟通汇报制度等，划清了管理界面，形成“边实践、边摸索、边总结、边完善、边创新”的原则开展制度建设。从而完善各项管理制度，对规范管理起到促进和制约作用，从而使制度化提高到一个新的水平。

1)、为随时掌握业务发展动态，做好业务统计分析，制订了业务统计暂行管理办法，依托数字技术和管理程序，对全院业务分月、季度、年中、年终进行统计分析，为及时全面掌握全院业务提供可靠数据，在业务管理方面起到了掌控和监督作用。

2)、为严格管理现场检校业务，制订了出检管理办法和现场检校流程卡及现场检校客户满意度调查表。为规范出检证书和出检统计，加强人力增加出检登记录入。对规范出检流程，保证证书的及时，提高证书的及时率，同时开展客户对我们现场检校满意度调查，解决了对现场检校管理有时出现的失控问题。

3)、为加强和规范收费管理，对检定收费实行专人管理和审核，修改完善了业务委托协议，规范了收费分类的鉴别依据，每月对检定收费审核情况进行汇总，接受财务部对收费管理的监督，对发展部签署的协议进行确认上报，起到监督作用。配合财务部做好产品质量监督抽查专项经费审计检查工作。

4)、根据业务划转对所有程序文件和业务流程进行系统梳理，完成修改了七个程序文件，针对法治任务管理的不足和缺陷，制订了六个管理办法和制度，同时对职能进行界定，对人员进行职能分工，达到业务上的统一管理和规范管理。

5)、为方便用户，提高效率，加强了人力，解决了力诺园区的业务受理和证书审核打印问题，并制订了业务受理流程，业务受理工作顺利开展，并随着宣传告知不断扩大客户群。

6)、根据工作需要和管理需求,针对我院现用的程序进行修改完善,先后派人到北京、江苏进行学习考察和广东院进行交流学习,并根据需求和借鉴的经验集中对程序提出完善改进方案和合理化建议。在提出建议实行证书新系统的过渡和使用后,反复征求专业室对系统使用的意见反馈,及时形成反馈报告提交质管部,配合质管部解决系统出现的问题。为配合证书系统的顺利使用,完成了系统对检定项目的配置,为进一步保证检校质量和证书质量,规范统计、管理、收费做好程序上的支持。

通过管理上的统一和改进,做到管理系统化、规范化、制度化的提高。

在我院形成的这种“大收发”,“大管理”,业务全覆盖、统一管理的模式下,我们正在积极努力探索出一条管理方法,努力把我院业务管理纳入科学化、高效化、规范化轨道,起到业务管理部门的作用。针对覆盖的业务管理范围,在原来管理的模式下,对新增加的职能和扩展的职能进行系统整合,思考创新管理方法,从思路上考虑扩展、全面;方法上考虑可行、得力;在执行过程中抓落实、管理抓到位,最后争取取得良好的效果,达到管理有成效。

1、业务统计与分析是今年的新课题、新任务,我们在原有的基础上扩大统计范围,不断思考、不断探索。为此专人负责此项工作,通过摸索、积累和实践,面对工作量大而繁琐的数据,做到统计渠道正常、统计数据准确、统计内容全面、统计方法正确、统计结果有效;原因分析有据、措施改进得力,建议提高有效。根据院里要求专题汇报了统计分析及管理思路、上半年、前三季业务统计分析、“十一五”期间的业务统计,尤其是接到“十一五”统计部分汇编任务后,在时间紧、任务重的情况下,主任负责组成统计小组,制订方案,精心安排、合理部署,在不影响正常工作的同时,利用业余时间加班加点,在预定的时间内,提前完成任务,专题汇报后得到院领导的一致肯定和认可,业务统计部分做好了经验

积累，奠定了基础，为我院辉煌“十一五”的汇编工作起到了先行和推动作用。

2、针对工作性质和管理的要求，不定期的和计量处做好工作汇报和沟通，按时完成季报任务，根据省局要求和院里安排，完成5.20活动的方案制定和活动的组织实施、活动的总结上报以及活动的跟踪落实和后续活动的系列总结工作。配合计量处召开热量表质量分析会、做好热量表监督抽查自查统计、标准考核自查、电能表监督检查、定量包装抽查、光化室国抽、质量月活动以及监督处下达的国抽电能表、压力表复检及监督抽查等工作，配合专业室派专人进行现场抽样，圆满完成抽样任务，及时督促专业室按时完成任务并按时提交报告。

3、加强证书报告审核和管理，是今年尤其是整合后工作的重点，对证书报告管理实行专人负责，对证书报告进行分类归档、保存，并对原始记录周期重新排列存档，完成20xx年原始记录的归存和证书的备份工作。按要求每月对证书报告终审合格率、及时率进行统计上报，及时掌握证书报告质量，使证书报告管理上档次做了应尽的努力。

针对处里对型式评价报告和管理存在的问题反馈的意见汇总，及时报告分管领导，和处理及时交流沟通后，召开专题分析会，进行原因分析和改进建议。为加强环节把关，增加报告审核力度和监督环节，制定了型式评价管理办法，修改流程，加强流程环节的审核并对处里的问题答复制定了严格规范审批流程。通过几个月的严格要求和整顿，整改后效果良好，后期报告几乎没有意见反馈，得到了处里的认可，并根据要求完成了型式评价报告和委托检验报告的上传任务。

4、针对型式评价、标准考核、检定员培训管理存在的问题，为提高型式评价、标准考核、检定员培训的质量，修改完善了标准考核管理办法，并在征求专业室意见及建议的基础上，对检定员培训考试，严格规范完善了检定员培训流程卡，从

流程环节上保证培训时间和质量;对自检流程环节样品的环节控制加以改进和完善,增加了任务单的流转环节,保证样品的流转控制,确保自检时间的控制和质量控制。为确保任务按期完成,对任务的延期审批进行严格控制,对型式评价、标准考核、检定员培训、自检外检任务的完成情况及时通报和考核。

5、组织专业室克服困难圆满完成一年两次的标准送检;组织集中人员标准考核;完成计量处组织的检定员考试;参加院组织的内审、管理评审以及实验室资质认定、实验室认可现场评审等活动,配合质管部圆满完成审核任务。

6、为加强业务管理,提高工作效率,实现条码管理系统,利用条码系统完成业务受理和仓储管理,通过近两年对系统的多次研讨、方案的修改、最后的调试和演示试运行,对运用过程中出现的问题进行反复改进,现已投入使用,并对使用中出现问题有待完善和改进。条码的使用将对业务管理起到高效、规范、准确、监督作用。

7、为配合及时回款,做好一年两次的业务欠款统计和催款、回款统计,配合财务部、发展部做好催缴款项落实工作,为我院业务收入催缴工作做了大量的工作。

业务大厅是我院的服务窗口,承担所有业务受理、实现我院业务统一管理目标的单位。如何完善优化服务环境,创新服务发展模式,提高服务能力和质量,开展争先创优及争创“十佳文明窗口”活动,从而提升服务推进业务统一管理,成为我们的重要任务和工作方向。

1、不断创新服务举措(两地受理、代办托运邮寄、中午值班),优化服务环境(坚持提前上班打扫卫生、中午值班清洁卫生),打造一流窗口形象,在“创先争优”活动中开展一系列评比活动(党员承诺、明星评比、格言展示、演讲比赛、技能比赛、交流学习),并接受创先争优现场评比考核;充分发挥工作人

员的主观能动性和创新精神，进一步提升工作效率和服务质量。本着：你来办事，我来服务，欢迎批评，请你监督这种服务理念，营造和谐氛围。广泛征求客户意见和建议，开展满意度调查，进一步改进提高。

2、利用排队系统，解决环境秩序，提高办事效率；利用条码系统，提高受理效率、规范样品管理；利用显示屏幕，宣传我院技术能力和服务；利用广告机、电视机展示我院的技术装备以及检校进度；利用门禁系统规范实验室管理；利用综合查询系统，对检定、校准、委托检验、型式评价、标准考核、监督抽查等进行监督，并对所有业务进行综合查询和统计。

受 理 20xx年 20xx年 同期比例 备 注

型式评价

(台件) 1782 1831 2.74%

委托检验

(台件) 768 1328 72.91%

检定校准

(台件) 286031 288755 0.95%

标准考核

(项) 459 440 -4.13%

人员培训

(人次) 942 1280 35.88%

测量审核

(单位) 0 15 100%

监督检验

定量包装942台件 定量包装1244台件

检校证书

(份) 100992 99017 -1.95%

3c检测

(报告) 1590 1700 6.91%

20xx年全年业务量为316288台件，截止12月14日受理量为286031台件，12月15日至31日受理量为30257台件。

20xx年截止12月14日共受理288755台件，加上去年15日至31日的受理量30257台件将达到319012台件。与去年相比较，预计将超额受理2724台件，至少增长0.9%。

为实现我院业务统一管理，一个窗口对外的目的，检测业务部在原有业务收发、证书打印、审核、收费审查、分账、合同结算、仓库管理等职能的基础上，新设力诺园区业务受理点，又将质管部的型式评价、监督抽查、委托检验、仲裁检验、自检外检、计量标准考核、检定员培训考核、测量审核的受理及相关报告的审核、计量处的季报职能划转至我部，同时将珠宝(院部、万嘉隆、齐鲁金店、太阳金店、昌乐)、安电室的3c检测业务统计部分等职能接管，下步还要考虑测绘仪器站的收发问题和原始记录、报告的存档管理、收发业务大平台的建立、强检计量器具的管理以及多地点业务的管理等，真正形成我院所有业务统一管理，实现业务管理无空缺、全覆盖。



目前面临人员多、职能多、任务重、地点分散、管理难度大，缺少管理人才及技术人员等问题。在此情况下，我们采取统一部署，内部明确职责，理顺流程，合理调配，根据业务划分形成组长负责制的小组管理模式，实行组长负责制，有问题和分管主任沟通，定期召开各组长沟通会，汇报各组情况，针对发现和反应的问题，提出解决办法。开展各组竞赛，通过比奉献、比效率、比服务、比质量活动，评出差错低、服务好、效率高、满意度高的小组和个人，并给予表扬和奖励。各小组各负其责，相互配合，实行动态管理考核，达到高效管理带动高效服务和质量的目的。

根据目前的人员结构和工作需要，建议应加强型式评价管理人员和统计分析人员，以补充力量加大管理力度。

通过每月、每季、年中、年终的业务统计与分析，虽然做了很大的工作，总想在积累经验的基础上更加努力求精，但由于人员专业问题、能力问题、系统问题以及统计失误等原因，总感到此项工作欠缺达不到满意。随着统计工作的深入，一定加强原因分析，探讨交流学习，对统计分析当做课题开发研究，找出适用于我们的统计方法和分析方法，不断总结、不断积累，形成成熟的适合我院业务管理的统计报告。

事业发展部的合同签订，有时对我们收入界定带来滞后作用。通过沟通，要求发展部及时输入客户管理系统，并与我们的系统联网，对输入的合同单位，在我们录入时起到提示作用，方便我们划分收入类别。为加强合同管理，起到监督作用，对合同进行确认，并按时上报财务部以确定合同额。同时对合同收费结算、汇款结算等结算流程协调财务部尽量做到程序简便、流畅，从而提高效率。

为加强出检管理，制定出检管理规定和出检流程卡附现场检校顾客满意度调查。为配合新证书系统的使用，抽出一人专门负责对出检单进行逐项录入，这是新增的一项工作量很大的工作，以规范出检流程，确保出检工作质量，提高出检服

务质量，解决和提高证书及时率和顾客满意率。

型式评价、计量标准考核、自检超期较多，原因存在工作忙、检验设备不到位或设备有限、用户整改、调修时间过长、检验人员、考评员重视不够、办事拖拉等等，造成积压超期。针对超期问题专门强调、整改，并写出超期原因分析和整改措施，按规定要求定期在网上公布超期数量和原因，为加强管理，在网上下发通知，除特殊原因办理延期外，严格控制超期。

按要求每年原始记录上交办公室保存，因各种原因，至今未完成上交保存工作，造成原始记录堆放不集中(型评□3c)□存在不安全因素。办公室针对档案管理进行普查汇报，初步形成意见：对技术档案的保存分级管理，解决存放空间问题，目前办公室正在调研当中待解决。我们已设专人负责收取、保存、管理本部门所负责的业务管理职能下的原始记录存档保管工作，但存放地点不集中□3c记录因地点问题暂未接收。

根据统计分析要求，部分程序需进一步完善，已达到检索快捷准确。针对目前所使用的证书系统、查询系统，还存在问题，针对所使用程序及外网要求，重新梳理、启动，对不完善需补充添加、修改的内容汇总上报质管部，以完善后适应我们的需求。

原在发展部关于强检计量器具数据平台的建立，已有几年未上报，出现空缺。根据职能将强检计量器具数据平台建立，数据上报调整我部，因此项工作量大我们设专人目前正在准备中，逐步健全数据平台，保证及时上报。

根据院里20xx年工作目标和任务以及分解到部门的目标和任务以及业务管理职能的调整，明年要转变和扩展思路，加强管理力度，从质量手册和程序文件管理入手，查找管理上的缺陷，充实各业务管理规定，完善和规范管理机制，使其管理到位更加规范。

- 1、加强团队建设，在业务面广、任务重、人员多、分布散的情况下，使团队更加团结，更有亲和力和富有战斗力，发挥年轻同志的作用，做好重点使用，重点培养，充分发挥各组长的作用，由小组到团队，协调配合开展工作。
- 2、做好和事业发展部的合同衔接工作，从程序上入手，规范协议管理和监督，做好结算接口，避免管理漏洞。
- 3、参与、配合做好收发、证书系统的研制工作以及业务收发的综合管理平台的开发工作；做好强检计量器具数据平台的建立和及时上报，加强强检计量器具的管理，掌握强检计量器具的受检率、合格率，及时为省局计量处提供强检数据，完成季报工作。
- 4、加强收费管理，结合证书管理系统，实现程序检定收费的自动生成，对实现检定、校准划分，收入界定起到准确、可靠、简便的鉴别监督作用。
- 5、继续做好收发、物流、仓储条码的使用完善工作；
- 7、针对部门的实际工作情况和人员情况，及时做好调整和应用，为业务管理做好沟通、协调、服务支持；现一人已辞职，处里帮忙一人，实际现有人员19人，除去主任两人，现有岗位人员17人，收发三人、录入二人(送检、出检)、仓库一人、送样一人、证书审核打印、装订二人、收费管理、统计结算二人、力诺四人、法制任务管理二人。以送检量统计□20xx年130100 台件□20xx年133039台件，工作量增加2.26%，目前应配备仓库收样取样一人，送样一人，(因两岗目前均为老同志，需配备两名年轻男同志)，这样基本满足工作需求，否则超负荷的工作量一旦一人缺岗无人顶替。
- 9、在20xx年业务统计分析的基础上，更加系统的加强统计知识的学习，加强统计人员的培训，使业务统计分析更加具有系统性、专业型、准确性。

10、继续采取以老带新的模式，做好新人的培训。采取走出去、请进来的方式开阔眼界、学习交流，为提高、找差距提供良好的学习交流平台。

xx□继续做好“争先创优”和“微笑服务”活动的开展，通过争先创优、文明窗口，树立服务典型和微笑之星，通过佩戴微笑标志，推出服务项目(短信通知、预约服务、随叫随到服务、快递打包服务、网上业务、上门服务、引导接送服务等)，提高服务质量;体现我院窗口服务形象，继续保持文明窗口的称号，在服务方面更加贴心、细心、温馨。

12、为提高服务，加强用户满意度调查统计和分析，根据用户的反馈找出原因，提出解决的办法，增强现场满意度调查，通过汇总统计网上公布，对顾客的投诉和不满依照考核细则执行考核。

1、建议对本部门人员实行同工同酬(现行人员分在编、聘用、二类、辅助)，工作岗位性质一样，待遇报酬不同，直接影响工作安排，也影响员工的工作积极性。

2、建议办公室抓紧落实原始记录的保存交接工作，目前原始记录存放积压空间过大，如不及时解决，以无法满足今年的存放。

3、建议院里抓紧解决送检车辆问题(力诺接送仪器、北京等地标准送检);尤其力诺接送仪器车是已报废车辆，常以修理来维持，一旦坏停，直接影响工作和两地业务流转。

4、建议我院的系统开发研制工作，尽量做到专业性强、实用性强，借鉴成功院所的经验，充分发挥我院专业人员的作用，广泛听取专业人员的意见和建议，通过研制、开发、应用，开发出具有我院特色的综合管理系统。

5、为加强统计工作、型式评价管理工作，建议院领导是否考

考虑增加或调换专业性人员，使此项工作更加专业、更加规范。

检测业务部20xx年经历职能整合，在业务面广、工作量大、任务重的情况下，全体同志克服困难，团结一致，齐心协力，取得了一定的成绩，保质保量完成了全年工作任务。对一年来院领导、职能科室、专业室对我们工作的大力支持、帮助和理解表示衷心的感谢，对我们工作中出现的差错和失误表示歉意，对你们给予的体谅和包容表示致谢。检测业务部将充满信心，努力创新，不断积累、丰富管理经验，广泛接受大家的监督，为计量院的明天做出我们应有的贡献。