

企业十大部门

工作总结与年度工作计划

样本合集

人力资源部年终总结

行政部年度工作总结

销售部年度工作总结

物控部门工作总结暨明年工作规划

生产部年度工作总结

品质部年度工作总结

客服部年度工作总结

仓库工作总结与下一年度工作计划

采购部年终总结

财务部年终工作总结

年度安全工作总结及下一年计划

生产车间班组长年度工作总结

全国职业经理 MBA 双证班 三个月

学校网址: www.mhjy.net

全国职业经理MBA双证班

认证系列: 职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询 MBA 等高级资格认证。

颁发双证: 高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

证书说明: 证书附档案、电子注册, 是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限: 3 个月 (允许提前毕业, 毕业后持续辅导 2 年) 收费标准: 全部学费 **1280** 元

咨询电话: 13684609885 0451- 88342620 **招生网站:** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱: xchy007@163.com **颁证单位:** 中国经济管理大学 **主办单位:** 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址: www.mhjy.net

部门工作总结与计划

WS046 人力资源部年终总结

人力资源部年终总结

2010年, 是公司飞速发展的一年。本部门在公司领导的正确指导下, 在全体员工的共同努力下, 紧紧围绕公司经营方针, 努力学习, 积极工作, 同心协力, 完成上级和公司领导交给的各项工作任务。

第一部分:年度工作综述

人力资源部年度工作一方面通过考勤管理、劳动合同管理、入离职管理等,确保各项人事管理工作的合法性、规范性、高效性,另一方面通过建立员工培训计划、员工福利计划、员工奖金方案等,加强企业文化的贯彻和渗透,提升员工的凝聚力和归属感,提升员工的敬业度。

根据部门工作的安排,2010年从员工招聘到劳动关系等,做了很多基础工作。在员工关怀、薪酬福利等方面有了取得了一定的阶段性进展,使人力资源部工作进一步走向成熟。但同时,仍有很多工作没有开展或者不很完善,为此在2010年即将结束之际,重新审视完成的工作,总结经验和不足,以便于今后更好地开展工作。

第二部分:具体工作总结

本年度人力资源部主要完成以下五个方面的工作。

(一) 招聘工作

2010年,随着公司的发展,各部门的空缺岗位较多,人员需求量较大并且需求相对紧迫,因此人力资源部在人员招聘工作方面投入了较多的时间和精力。本年度,在招聘方面主要应用的渠道有网络招聘、现场招聘、宣传海报招聘及内部员工介绍等。公司人事编制222人,累计至今日止,在职员工235人,超编13人。从5月至12月,累计入职员工132人,离职员工123人(图略)。

7月和11月人员流动量最大,离职人数的居高不下给招聘工作带来了一定被动性,要加强工作,控制离职率。

(二) 培训与开发

培训工作一直是贯穿始终的。从新员工入职培训到管理层培训,从企业文化培训到业务技能培训,重在让员工真正学到用于实践、能创造效益的实操本领。

本年度7月份制订了详细的培训计划,因成本控制等因素,企业培训以内训为主,培训人均为公司管理层。除期间因质检等工作,部分培训课程延迟外,培训基本上良好完成。

(三) 绩效管理

1. 本年度依照部门规定计划,于每周二及周五例行宿舍卫生质检。质检结果及时公布并评星级宿舍,检查中涌现出一大批质检成绩优秀的员工,均给予了奖励。卫生状况不良的员工也予以批评及相应罚款。

2. 制定了管理层行政值班流程记录表,与值班记录本并行使用,旨在记录详略得当,有的放矢,重点突出。严格按流程执行和检查,强化了管理层值班工作,工作绩效明显。

3. 为了将绩效与薪酬更好衔接,合理考核员工工作完成情况,并在薪资中得到体现,特改革过去绩效考核弊端,制定了新的绩效考核方案。

(四) 薪酬管理

本部门的薪酬管理主要为每月制工资表,这是人力资源部的常规工作。

(五) 劳动关系管理

1. 本年度进行了劳动合同的大范围整理,将不规范合同文本进行了重新签订。截止至今日,共计在职员工劳动合同204份,其中,因文本不规范而改签合同148份,因合

同到期而续签合同41份,原则上入职满一月即与新员工签订劳动合同。

2.本年度规范了入离职手续流程。入职需填具统一的应聘登记表,附上寸照、身份证复印件各2张,财务处交服装保证金,仓库处领取劳保用品,入职手续完毕。离职需提前一个月在人事处领取离职申请表,各部门签字报备,满一月后限周二或周五领取正式离职交接表及离职证明,直接上级部门负责人计算考勤,仓库劳保用品交接,人力资源部离职工资核算,财务部结算工资,离职手续完毕。一切流程均按规章制度严格执行。

3.本年度12月份进行了一线员工全员体检,办理健康证共计41张,费用2050元,在当月工资中扣缴,办证满一年后全额报销员工健康证费用。

4.本年度累计发放员工生日福利物资金额约3000元,该项员工关怀措施得到员工一致好评,是企业“家”文化的具体体现,值得继续发扬。

5.本年度规定节假日与每月15日、30日发放水果福利,且在每日两顿员工餐外增加了宵夜一项,并自11月起,员工宵夜安排中加入糕点一项,累计投入金额1200元。员工餐工作进一步完善,这与领导的关怀和指导密不可分,且得到了员工广泛认可。

6.本年度每月均举行员工评优活动及团队士气大比拼活动,涌现出一大批优秀员工及部门团体。员工付出的努力得到肯定,调动了员工积极性和创造力,企业文化深入人心。

7.本年度7月份组织了一次全体员工的农家乐活动。活动经费为4970元,公司管理层牵头,员工积极配合,度过了愉快的一天。员工在工作之余身心得到放松,纷纷表示,希望今后多开展此类活动。

第三部分:年度工作出现的问题及改进建议

人事管理工作按照岗位职责要求,为人力资源部的战略目标实现,发挥了作为人力资源部重要组成部分应有的作用,但是,在年度结束时,也仍有一些工作并未完成,同时在有些工作的推进过程中,也存在很多问题,为了更好地总结经验教训,促进以后工作更好地开展,现总结如下:

(一) 人事招聘未完成指标

人事招聘未完成储备20人的指标,主要原因是薪资待遇偏低,难有竞争力和现有招聘渠道效果不大,未在人事招聘上作合理费用投资。

针对上述情况,可开发新渠道,如组织大中专院校现场招聘等;招聘人员加强责任心,抓主要矛盾,将更多精力放到人事招聘工作上。

(二) 培训工作成效不大

培训工作成效不大,主要原因包括以下三点:

(1) 从领导至员工均未对培训予以重视,无论至上而下或是至下而上的方式均未深入人心,特别是员工对培训普遍缺乏认识,甚至因占用其休息时间而有抵触情绪。

(2) 培训计划单薄空泛,之前无培训需求调查,之后无培训效果评估。

(3) 执行力不强,部分课程因特殊原因顺延,而事后未按计划跟进,导致搁置。

根据原因,特列出以下三点建议:

(1) 来年开展培训工作前进行员工动员大会,从员工到管理层都深刻认识到培训的重要性以及其能带来的效益,不要将其视为负担。

(2) 从需求调查开始, 严密制作培训计划, 直至评估考核, 善始善终。

(3) 严格按照计划开展工作, 无论有何变因, 均及时更改方案, 切实执行, 决不找借口。

(三) 缺乏员工沟通渠道

员工工作、生活各方面问题无法有效反映到管理层, 导致人力资源部总是被动接受员工离职, 无法在员工有情绪之前就及时疏导、排除。来年, 建议管理层进一步打造沟通平台, 定期进行员工访谈, 重视员工的意见和建议, 积极采取改进措施, 取得员工对公司的信任, 提高员工满意度, 把员工关系工作做到实处。

(四) 部门执行力有待提高

很多制度因各种因素未能真正执行下来, 导致公司意志成为纸上谈兵。来年建议强化这一块。

(五) 忽视细节

在本年度的工作中, 并未真正做到“求真”、“求细”, 特别是在工作的细节上未给予充分重视, 如制工资表, 导致了一些疏漏之处的出现, 影响了整体工作质量。为此, 今后的工作将在精细化工作方面深入学习, 深刻检讨。在“细”上多下功夫, 杜绝各种低级错误和疏忽的出现。

第四部分: 2011年度工作计划

根据公司战略发展要求, 根据对本年度各项工作完成情况以及出现的问题的分析和总结, 人力资源部将在2011年度有计划、有侧重地开展各项工作, 现将主要工作分解如下:

一、招聘与配置

本部门计划就以下几个方面来开展明年的招聘工作。

(一) 完成公司各部门各职位的工作分析, 为人才招聘与评定薪资提供科学依据。

(二) 计划采取的招聘方式: 以现场招聘会为主, 兼顾网络、报刊、宣传、推荐等。其中现场招聘主要考虑××人才市场、××人力资源市场。还可以在2、3月份考虑个别大型人才招聘会, 6、7月份考虑各院校举办的应届生见面会等; 网络招聘主要为××人才网、××网等; 宣传与推荐视具体需求和情况确定。

(三) 具体招聘时间安排: 2~3月份, 根据需求参加3~5场现场招聘会; 6~7月份, 根据需求参加3~5场现场招聘会(含学校供需见面会)。平时保持与相关院校就业办联系, 以备所需; 根据实际情况变化, 人力资源部在平时还将不定期参加各类招聘会; 长期保持网上招聘, 以储备可能需要的人才; 报刊招聘暂不作具体时间安排; 熟人推荐暂不列入时间安排。

(四) 实施招聘注意事项

1. 招聘前应做好准备工作: 与用人部门沟通, 了解特定需求; 招聘广告(职位与要求)的撰写; 公司宣传品; 必要文具; 应聘登记表; 招聘人员的形象和素质要求。

2. 安排面试应注意: 面试方法的选定; 面试人的选定; 面试题的拟定; 应聘登记表的填写; 面试人的形象; 面试结果的反馈。

(五) 招聘实施需支持与配合的事项和部门

1. 在2011年目标制定时将公司人力资源总规划告知人力资源部,各部门也应将本部门人力需求预测上报,以便人力资源部合理安排招聘工作。

2. 后勤部应根据公司2011年人力需求预测数量做好后勤保障的准备,特别是宿舍、工装和劳保用品供应等,务必跟上人力招聘需求,不能出现脱节。

二、培训与开发

在2011年,随着公司规模迅速扩张,对人才的需求提出新的要求:一是人才的数量要求增加,需要增加大量的管理人员及普通员工;二是对现有人员的素质提出了新的要求,原有的管理方法有待于改善,原有的业务技能有待提高。公司员工数量的增加,对公司的企业文化、凝聚力也提出了新的问题,如何深入宣导企业文化、提高员工技能以及对企业的凝聚力是该培训计划所要面临的一个重要课题。

(一) 年度培训计划需求调查结果分析

1. 基层员工培训需求调查结果总结。
2. 中层管理者培训需求调查结果总结。
3. 高层管理者培训需求调查结果总结。

(二) 年度培训计划的目标

1. 完善基层员工的培训课程,加强培训,显著提高基层员工的专业知识、服务技能。
2. 执行人才开发计划,培养一批公司急需的中层管理者。
3. 提高现有中层管理者的职业素质与管理技能。
4. 进行内部团队建设培训,加强部门、员工的沟通。
5. 积极宣传企业文化,增强员工对企业的认同,提高企业对员工的凝聚力。

(三) 培训计划

具体培训项目,见下表。

培训计划

培训内容	培训人	培训周期	预期效果
新员工入职培训	人力资源部	每月一次	让新员工了解公司的企业文化,熟悉掌握企业的各种环境及基本常识
员工团队凝聚力	店长	每季度一次	培训员工的服务意识,激发员工活力,培养员工动脑及团结精神
员工业务技能培训	各部门经理及主管	每周培训二次 每月考试一次	让员工掌握业务技能,并提高服务品质

员工业务技巧培训	部门经理	每月二次 每月考试一次	让员工掌握处理工作中的各种技巧, 提高客户满意度
管理层培训	店长	每月一次	培养管理层工作中的协调能力及检查督导能力, 如何将工作有效完成
激励培训	总经理或外聘	每月一次	有效激发员工潜能, 培养员工对企业的忠诚度
其他		每季度一次	针对店内各岗位需要进行培训

(四) 培训计划考核与业绩评价方法

通过以下指标的评测, 来评估整个培训工作的效果:

1. 培训体系运行计划评价指标有以下三项

- (1) 培训内容开发数量。目前拟开发培训内容为七类。
- (2) 内部培训师数量与技能。
- (3) 培训制度及人员体系完善状况。

2. 人才开发计划执行评价指标为人才培养数量与公司人才需求满足程度。目前基层人员108人, 中层管理人员20人, 均需参加培训与考核。

3. 培训计划课程实施的评价指标有以下四项:

- (1) 培训课程实施的数量。
- (2) 员工素质及技能提高的程度。
- (3) 员工满意度及士气。
- (4) 员工工作行为的改变与工作效率的提高情况。

人力资源部门在跟进培训过程中, 可发放培训调查问卷, 针对培训制度实施、师资力量、课程设置、考核方法等问题进行全员问卷调查, 调查结果纳入业绩评估。

三、绩效管理

明年绩效管理有很多质检基础工作要落实。

(一) 员工仪容仪表整治。质检对象为全体员工, 公司有严格的标准及细则, 从发型、面部、工装、工作牌、鞋袜及至个人卫生等都有严格规定。

(二) 工作纪律。参照《×××公司质检标准及细则》严格执行。

(三) 员工宿舍管理。该方面一直是公司比较重视的内容, 从宿舍卫生、作息时间及安全规定、物品摆放、水电管理、礼貌礼节和纪律等方面严格进行质检, 相关奖罚从员工薪酬中直接体现出来。

(四) 营业区域。包括楼面和厨房, 质检对象为楼面部和出品部员工。每天人力资源部(或组织管理层)进行巡察, 每一块营业区域、每一个档口案台都仔细检查, 发现问题一律及时公布并处理。

(五) 办公区域。包括办公室、仓库等, 质检对象为人事、财务、后勤人员。这一部分一直未得到足够重视, 希望在明年认真执行下来, 办公区域水电管理、卫生及物品摆放也按营业区域那样, 标准化管理, 并纳入绩效考核。

四、员工关系管理

(一) 员工劳动合同及档案

员工劳动合同明年继续保持合法、规范管理, 合同文本部分条款再作规范化调整, 如加入工资条款等。现有劳动合同是单独存放, 分类为在职、离职, 明年计划并入人事档案, 以人为单位, 统一管理。

人事档案明年要查漏补缺, 认真梳理。应聘登记表、照片、身份证复印件、劳动合同全部要在案, 以人为单位建立档案袋, 将其在公司一切人事活动所产生的资料, 如变更工资申请表、部门调动表等都并入当中, 做到集中存放, 资源整合。

离职档案也应具有完整性、可查性、连续性, 如有员工离职, 及时将其从在职档案中调出, 分部门、离职性质等要素存放。

人才储备库档案即来我公司面试, 填具了应聘登记表, 附上了相关复印件等, 但因各种情况未能应聘上该职位或经过考虑最终未办理入职手续的求职者。这一部分档案在明年要规范系统地整理一遍, 发现有效资源可及时利用。

为所有纸质档案都相应地建立电子档案。要有科学完备的索引, 电子目录要与纸质档案相关联, 可互考。这一部分在今年之前是个空白, 争取明年建立并利用起来, 更有益于档案完整及便于查找。

(二) 员工沟通激励及活动

1. 员工沟通将是今后工作的重点, 建立员工沟通制度, 定期进行员工访谈, 包括试用期沟通、转正沟通、离职沟通等, 设立“优秀员工店长接待日”活动, 构成一个员工成长沟通体系, 有效改善和提升员工关系管理水平, 同时提高员工合理化建议的奖励力度, 为公司领导决策提供参考依据。

2. 加强员工劳动保护工作, 及时跟踪劳动保护用品的落实情况, 了解楼面、出品员工的连续作业时间以及劳动强度, 规范用工管理。

不断提高员工福利水平, 对现有的生日福利等进一步优化, 采取灵活多样的形式体现公司对员工的关怀。

3. ××企业文化系列活动是一项优良传统, 一直开展得较为全面有序。从员工每月评优、员工士气大比拼、大小庆祝活动的节目表演、户外素质拓展, 到今年12月份引进的晨会激励模式等, 这些措施都为宣导企业文化、团结员工作出了有效贡献, 值得继续发扬, 并且不断改进创新, 做得更好。

明年在这个基础上, 应员工要求, 计划分春秋两季, 各安排一次全体员工的户外郊游活动, 具体方案再定。

第五部分 结束语

全国职业经理 MBA 双证班 三个月

学校网址: www.mhjy.net

人力资源管理工作任重道远。在新的一年里,要把人力资源的各环日常具体工作做细、做好、做到家,不断地提升专业水准和战略高度,从而推动人力资源战略目标的实现!

全国职业经理MBA双证班

认证系列: 职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询师 MBA 等高级资格认证。

颁发双证: 高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书(含 2 年全套学籍档案)

证书说明: 证书附档案、电子注册,是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限: 3 个月(允许提前毕业,毕业后持续辅导 2 年) 收费标准: 全部学费 **1280** 元

咨询电话: 13684609885 0451- 88342620 **招生网站:** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱: xchy007@163.com 颁证单位: 中国经济管理大学 主办单位: 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址: www.mhjy.net

WS047 行政部年度工作总结

行政部年度工作总结

一、2010年工作总结

2010年是公司竣工投产的第二年,也是公司各项工作从开始着手到向着制度化、公司化发展完善的一年,我部门从2009年8月正式设立以来,通过一年多时间的运作及不断调整、改进工作方法,到今年年底,部门大部分工作基本进入了正轨。

1. 首先, 我们通过一年多的运行, 完善了《员工入职须知》、《员工守则》等公司基本管理规定, 并实行了员工入职阅读并签字确认已被告知的制度为保证公司管理制度打下了基础。

2. 我们建立了公司下传文件及公司文件归档制度, 并确定的分类文件下发套用固定模板, 对下发文件进行了编号以及相关部门签收管理以确保公司下发的管理制度以及通知文件等有责任人负责传达, 文件内容的执行情况是否落实以可查找到责任人。

3. 员工档案的建立开始完善除了入职登记表的填写, 我们还根据员工的入厂时间进行了员工档案号及基本资料的电子文档编录, 以便于查找员工资料及提取数据。

4. 2010年3月, 开始给员工中的管理人员、保安、仓管、收货等涉及公司物料等工作的工作人员及持特种作业人员上岗证的人员办理了社保入保总人数:

_____人。

5. 公务车部分纳入了公司管理, 目前来看, 公司管理的车辆运行记录备案完善, 车辆维修保养等基本做到了公司统一管理。

公务车差费用因财务出纳人员报税及银行等原因不可能随时在公司, 而出车常常较急, 因此从5月起由经理在财务处借备用金(2000元), 驾驶员根据出车情况在经理处借出车费用, 回公司后凭票据经审核后销账。

5月~12月在我处报销的费用约: 28000元其中维修保养费用约: 8300(799约5700元; 798约2600元, 不含赵经理报销费用); 汽油及过路费(主要为799从5月~12月的汽油与过路费) 19700元, 不含798大部分费用。

6. 员工食堂进行了伙食整改, 并于年末设置了食堂管理专员, 以加强员工食堂的饭菜质量及成本核算管理。今年食堂总计费用, 原材料: 约26万元; 工人工资支出约9万元; 天然气约6000立方; 食堂会餐(元旦、端午、中秋等)约8000元; 共约36万元。

7. 公司宣传及外部事务, 基本按相关要求完成公司宣传费用较低, 目前已付的几百元。

8. 公司门卫继治安工作今年总体比较有序; 货运大门共收取物流车辆水费: 2100元, 交财务1400元; 物流车辆驾驶员赔偿货运大门费用: 600元(交财务)。

9. 员工宿舍今年夏天安装了空调, 空调部分的电费由员工自行承担(非生产车间员工宿舍由公司承担)空调费用6、7、8月收取, 已在各入住人员工资中扣除, 9月份因工资过低且电费不多, 未扣10月空调停用。

11. 员工宿舍外部环境卫生清扫工作基本良好, 但内部卫生及整洁情况较差。

12. 今年6月, 由我部门负责, 完成了公司一期第一部分绿化建设工作, 一期绿化费用情况: 场坪用机械费4800元; 人工费用(草坪)、清理建设垃圾、预埋肥料等费用6100元; 苗木(包活一年)费用: 23500元; 草籽: 4800元; 其他(肥料、农药、工具): 1000元以上合计: 40200元。

10月, 完成了一期第二部分(预留的员工宿舍区域、堆场前树木)的绿化建设, 费用情况: 人工费(挖坑及场地平整)900元, 苗木(包活一年)7000元; 合计: 7900元。

二、2010年需改进的工作

1. 人力资源管理

(1) 人员招聘效果不是太好, 之前公司以网络招聘为主, 急需人员的时候才招聘, 选择优秀的人员困难。

(2) 现场招聘比较容易招到人, 但人员留用性较差。

(3) 员工档案比较原始, 希望增加功能相对强大的人力资源管理软件(约需费用500元), 建立更先进、更全面的人力资源管理系统。

2. 员工食堂除卫生情况之外, 其他需改进的地方较多, 如饭菜质量、成本、原材料采购、库存等建议设置食堂及后勤主管, 明确主管的岗位职责, 从成本开始, 加强对食堂管理工作。

3. 员工活动室12月底正式启用活动室添置麻将、乒乓球桌(球拍)、篮球、羽毛球、报刊杂志等, 制定了活动室管理规定, 活动室管理人员岗位职责, 由公司保安人员兼任活动室管理人员, 负责管理。

4. 企业文化的加强因为公司竣工投产的时间不长, 加之工人流动性过大, 因此企业文化这一块, 目前还主要针对在管理人员中明年需从员工活动室、员工宿舍清洁卫生及纪律管理、绿化维护等工作做起, 加强企业文化的建设。

5. 公司活动及员工培训的加强

前期由于公司的主要任务是企业生存问题, 因此在公司活动及员工素质及能力方面的培训不是很多, 除了一年一度的年终员工活动、三八节女工礼品外, 平时一般主要是一些聚餐活动。

公司对生产车间这一块只进行了三次安全及管理制度培训, 管理人员的培训相对多一点, 比如上岗证、继续教育的课程、教育集团走进企业的培训等。

目前员工培训这一块还没有具体的方案, 明年根据企业的经营情况, 从薄弱环节着手, 加强员工培训。

WS048 销售部年度工作总结

销售部年度工作总结

一、主要工作回顾

按公司整体市场思路和方向, 在过去的销售年度中, 主要做了以下工作:

(一) 广泛市场调研活动

通过各种方式的调研活动, 如网络、展会、客户访问等方式, 收集市场资料, 进行市场分析, 包括客户密集区域、密集产业、采购周期、采购时机、客户贡献、本行业状态、主要竞争对手状况(产品优劣势、价格、主要营销手段)等。通过以上活动, 可以做到有的放矢, 以达到精准营销、高效营销。

(二) 频繁营销活动

在过去的销售年度中, 共联系客户××××余家、××××余人次, 投递产品宣传手册××××余份, 拜访接待客户××××余人次, 参加行业展会多次, 取得了明显的营销效果。

(三) 注重销售骨干培养

人才是营销的核心资源, 本部门组建两年来, 积极发挥团队的推动器作用, 注重销售骨干的培养。刚

进入本部门时,销售人员大部分从零开始,对销售,特别是本行业的技术、产品和目标市场一无所知。经过包括客户查找定位、约谈、招投标、合同签订等一系列“以团队为主体”的言传身教式培训及实战历练之后,他们已经成为能够独当一面的销售骨干,并正为公司创造着越来越多的市场价值。

(四) 营销体系初步形成

根据营销工作的具体内容和工作流程,建立了详尽而明晰的客户档案,将包括客户基本信息、客户重要度分级、客户联系过程、报价、合同销售情况、客户关系维护、后续服务、销售成本等在内的一系列的信息都记录在案,形成了丰富的客户字典,以备销售人员随时调阅。

根据以上信息,对市场进行了多种分析,包括客户区域分析、行业分析、趋势分析、机会分析、客户贡献分析、成本分析、绩效分析等,以掌握营销活动的一般规律,进行举一反三,持续完善业务流程。

(五) 重塑客户关系概念

将双向的客户关系,发展为多元化的客户关系。一方面,建立起公司和客户之间的纵向关系;另一方面又努力发挥桥梁作用,建立起客户和客户之间的横向关系,形成了多元互动、立体交叉、充满活力、自我扩张的客户关系网络。

(六) 提高适应能力

根据不断变化的客户需求,向公司提出合理化建议,提高公司产品的市场适应能力。

二、存在的问题及解决思路

问题总是和工作形影不离,成绩微不足道,但问题需要认真总结、反思和探讨,问题解决的过程,将是不断发展和持续前行的过程,并且,这些问题的有效解决,也正是下个销售年度努力目标之所在。

(一) 尚未建立高效、规范的营销体系和业务流程

营销,是一个复杂而系统的工程,需要建立一套高效、规范、而不失灵活的营销体系和业务流程,来完成这样的工程。比如营销业务流程中的客户管理、渠道管理、价格管理、订单管理、合同管理、成本核算、绩效考核等,都应该有统一、严格的标准和规范。

(二) 尚未真正建立起富有活力和战斗力的营销团队

市场如战场,要想在激烈的市场竞争中立于不败之地,必须建立一支有共同目标、有激情、有战斗力、有凝聚力的营销团队。游击战固然灵活,但要取得市场的压倒性优势,还是需要有相当规模的兵团作战。

(三) 市场宣传力度不足,品牌号召力有待加强

营销分为营和销,即市场宣传和销售两部分。两者的关系为空中力量和地面部队的关系。广泛进行对外宣传,提高公司品牌形象,以保持公司在市场空间中的优势地位。

(四) 质量和用户服务需要进一步完善

产品质量和用户服务,应该是营销体系中极其重要的两个内容。在买方市场背景下,应该以服务者的心态,向用户提供最优质的产品和最卓越的服务,以应用为本,切实帮助用户解决实际问题。

以上四点将是下个销售年度需要解决的主要问题、思路和努力方向。

WS049 物控部门工作总结暨明年工作规划

物控部门工作总结暨明年工作规划

各位领导:

物控部的工作在各位领导的支持和帮助下,在各部门的配合下,本年度取得了较好的成绩,也有一些问题需要改进。

一、年度总结

(一) 工作成绩

1. 生产方面

推行《××生产排程表》,理顺××生产秩序,根据订单,结合现有库存,对半成品的生产提供数据支持,通过对数据分析、客户需求、订单数量等对生产量做出产前评估,尽量使半成品的排产科学化、合理化。通过合理安排生产,在保证市场和客户需求的情况下,尽可能降低半成品库存,降低产品的生产成本并提高产品合格率,以期提高客户满意度和降低客户投诉率。

2. 培训方面

七月份、八月份组织部门人员进行MC-物控培训;九月份对本部门内部人员和生产车间中基层管理人员进行了JIT-准时生产方式培训;十月份对本部门内部人员和生产车间中基层管理人员进行了LP-精益生产培训;十一月份对本部门内部人员和生产车间中基层管理人员进行了中基层管理人员有效沟通技巧培训。通过培训使本部门以及生产车间的管理人员对于针对我们公司特定的营销模式及生产方式有了进一步的思考,虽然不能只依靠培训来拉动生产能力,但可以通过培训来逐步培训正确的工作和思维方式,逐步提高工作能力与工作效率。

3. 物料管理

十月份,对仓库存在问题进行重点排查,找原因,提方法,在十月中旬,给半成品仓管员提出了仓库管理实物实时台账,逐步完善仓库管理工作,对于半成品仓库的进、销、存管理过程中存在的问题进行整理、整顿、检讨、改进,通过实物实时台账的建立,督促仓库实物库存尽可能快速、准确地与电脑中“库存管理系统”的数据同步更新,为PC接单、排产、为销售和客户及时反馈信息提供有效依据,提高工作效率和订单命中率以及订单达成率,提高了应对市场需求的即时反应能力。

原料仓、纸箱仓、辅料仓结合物料管理要求,加强对“账、物、卡、位”管理一致性的要求,提高仓库数据的准确度,加强物料管理,按照先进先出、安全节约等相关要求进行仓库管理。

五金仓。通过对五金仓的抽盘,规范仓库管理,尤其对于化工类物料,强调分类存放,保障人员、物料的安全,要求仓管员在验收货品时要求供应商提供MSDS(化学品安全说明书Material Safety Data Sheet)。以便安全地对物资进行保管。

4. 生产计划

目前,业务下单后,PC计划员排产时,基本上已经有了按计划生产和按计划排产的意识,特别是在消耗半成品的现有库存方面,因为加强了对半成品仓库的管理,因此,在业务接单以后PC排产时能够更加准确、及时地对客户的订单组织生产,仓库若有半成品,便不再安排××车间生产半成品。

十月份,PC计划员通过数据分析以及结合公司实际生产情况,对××的半成品生产进行色系分类以及对生产型号指定进行整理,对精益生产提供了支持,通过有效控制,节约生产成本,缩短制造周期。在半成品生产过程中遵循按色系、产量来安排生产。

(二) 缺点与不足

1. 部门与部门之间缺乏主动沟通的意识,存在以自我为中心的“本位主义”思想。不利于高质量地完成工作,虽然当别的部门提出配合时,大家都会配合,但是主动协助其他部门完成工作,或者很愉快地配合其他部门提出要求其配合完成的工作方面仍然做得不是很到位,这将会在一定程度上影响工作完成的速度与质量。

2. 员工学习意识不强,自我满足于现状,不求进取,有些员工即便是参加培训,也是应付了事,不能实现业务知识水平的提升,也有一些员工存在守旧思想,在处理工作中的问题时候,认识是“以前就是这样处理的”,没有创新思维观念,不能创造性地开展工作,不能很好地保持能力的提升与企业发展的要求同步。

二、来年的工作规划

以上是物控部工作总结,下面对来年的工作作以规划:

1. 目前,××生产基本正常,在现在的基础上,加强PC精益生产的意识,提高为生产和销售服务的意识,加强对按订单、色系、结合库存半成品状况组织生产的管理,朝着“由接单生产朝计划生产”的生产模式转变。

2. MC仓储物料管理模式已经初步建立并在边摸索、边执行、边改进,日后工作仍然需要大力强抓,特别是沟通方面,着重加强MC人员与PC和登账员、统计员之间的沟通,以加强数据准确性和及时性为主,提高沟通效率和沟通质量,即时共享生产信息。

3. 部门人员整合。本着“人人有事做,人人能做事,人人做对事”的原则,杜绝职能重复、人力资源浪费。通过人员整合,明确责任,组建合理、高效的工作团队,提高团队合作意识,加强部门内部和部门与部门之间的沟通,提高工作效率和工作质量。

4. 培训工作。围绕部门工作重点,有针对性地开展相关内容的培训,通过培训使员工提高自身工作能力,具备更快、更好地完成工作的能力,具备更好的职业道德与个人道德操行,忠于岗位职责,更好地为公司服务。

以上是物控部的部门工作总结与来年的工作规划,在以后的工作中,期盼公司领导多多批评指导和支持。

WS050 生产部年度工作总结

生产部年度工作总结

2011年在紧张和忙碌中过去了。在这辞旧迎新之际,我们生产部现就针对本部门一年来的工作做出整体总结,同时祝愿我们公司明年发展得更好。

现总结如下:

一、生产和产量方面

在过去的一年里,生产部进行了大量的制度改革和完善,使得车间生产不断合理化。在面对生产过程中的国外客户对产品的质量标准大幅提高,客户订单突发调整,生产材料突现质量问题,生产材料到货不急时,新机型工序难等困难,我们都及时调整生产计划,一一完成。使得我们公司产品产量在这一年内相对2010年的年产量提高了许多。如主机年产量相对提升20%,电池年产量相对提升22%,座充年产量相对提升30%,同时这一年里还大批量地生产了许多模型机。

二、制度体制方面

在面对公司的快速发展,公司的制度体制完善与否也是至关重要的。公司在这一年里前后出台了多项生产工作制度。

(1) KPI绩效考核制度。一方面给员工有了新的薪资的提升空间,而不再是以往仅靠加班和换岗的方式来提升;另一方面有目标性地提高了员工的生产明确性,避开了生产的随意和盲目性。依据这一制度提升和激发了大部分员工生产的积极性。

(2) 6S车间管理制度。改善了以往车间生产秩序,使得车间生产物料能够按要求摆放在指定的区域范围内;大部分员工能够按要求佩戴静电环。

(3) 离岗证制度。在借用离岗证很大程度上改善了员工随意走动和离岗现象,使得车间流水生产能够顺利进行等。

三、产品质量方面

在完成生产产量的同时,我们在生产过程中也重视产品的质量,严把生产工序的每个质量关,我们在给员工开早会时,及时总结每个时期生产问题,为员工灌输生产质量理念,并要求每个员工做好员工自检和互检工作。在遇到质量问题时不怕麻烦及时反馈,以便及时处理。根据员工的流动量,及时为新员工安排老员工做质量和操作技能方面的指导,保证每个新员工能够了解基本的产品质量辨别方法。只要我们每个员工都有高度的生产质量意识,并用于生产操作中的每个环节,产品质量将会稳步提高,以达到满足客户质量要求的目标。

四、人员管理方面

由于公司规模逐渐扩大,生产任务急剧增加,产品型号增多。公司新招的员工相比往年多了许多,已有很多批次的新员工进入到车间的各个生产岗位,而且流动量也很大,各岗位的人员极不稳定,特别是配件1组和配件2组,这样给生产方面带来了极大的压力,面对这些问题各组组长在压力推动下,还是如期安排好各组人员做好生产工作,同时各组人力资源相互协调配合,保证了生产过程中员工顺利进入各自岗位角色,做到在组长和其他领导的正确引导下,基本胜任各自的岗位工作。

五、生产结构方面

对于生产订单不断增加, 生产结构合理化整改也是必不可少的。在这一年里车间生产流水结构有以下几点变化:

(1) 将配件1组中座充部分生产工序外包生产, 在公司这块生产支出合理的情况下节省了许多劳动力, 同时座充加了几道工序提高了座充的质量。

(2) 先后两次合理整改了配件1组、配件2组、调试组、对机组、总检组, 使得流水线的生产更加顺畅, 从而避开不要的周转和人力浪费, 一定程度上提高了生产效率。

(3) 针对调试、对机、维修这三个技术型岗位培养和增加了技术员, 以适应不断扩大的生产规模, 同时可以应对因这三个岗位技术人员突发病、事、假或辞职而造成的生产滞后风险。

六、员工福利方面

今年先后组织了两次大型的员工集体活动, 通过这些活动使得员工间, 员工与管理者间的相互沟通认识, 建立了良好的集体关系, 培养了员工的团队合作精神, 同时有可以缓解和放松员工的工作压力; 还有一点就是设立员工生日当天带薪休假这一制度, 体现公司正逐步走向人性化。

车间生产部在过去的一年里, 在公司领导的正确领导下顺利通过了ISO9000审核组对生产部的审核, 并通过这次工作, 健全了很多以前没有做到的东西。各生产岗位基本顺利完成了公司下达的各项生产任务。

生产部虽然从各方面做了许多工作, 也取得了一定的成绩和进步, 但还存在较多的问题, 主要有以下几个方面的不足:

一、生产现场管理方面

各岗位的生产现场管理较为混乱, 主要是生产过程中的各种辅助工具用品摆放不够整齐, 合格品、次品没有及时作好分类放置管理, 由于同时生产产品机型多, 工序繁杂, 员工甚至组长在更换机型时更换材料的清场意识薄弱。

二、人员管理方面

由于生产部大部分员工都是从社会上临时招聘的, 许多年轻的员工普遍素质较低, 工作态度自由散漫, 致使员工的责任、团队和服从管理意识不强, 缺乏质量观念和成本观念, 不能够很好地节约公司的财产。在这方面需要公司制定出详细的规章制度和员工岗前岗中的各方面培训计划方案, 从而不断提高员工的综合素质, 以适应公司的今后发展。

三、产品质量方面

目前, 我们公司产品的质量方面在生产过程中时常出现问题, 综合这一年来这类问题的总结, 一方面是员工操作不当或者疏漏的生产部自身问题; 另一方面除了生产部自身问题外品管部也有部分不可推卸的责任。在往常品管部把关不够严格, 出现不合格物料投入生产后成批出现问题导致返工或者物料规格偏差大而增加了不必要的劳动力投入。因此公司要加强品管部的职业技能培训, 使得品管部能够有效而快速的检出来料好坏, 从而避免上述现象。同时生产部和品管部的技术人员要多交流客户反馈的问题, 及时统计好相关数据并有针对性的做出改良方案, 使不良率逐步降低, 实现公司生产直通率85%, 整机开箱合格率98%。

四、其余存在问题归纳

1. 生产线同时间生产型号多又乱。
2. 生产材料来料不齐。
3. 材料规格不符合, 质量差等问题常出现。

4. 新型产品工序多又难。
5. 电池放电检测受设备限制，生产速度慢。
6. 超声波模具更换频繁，易出问题。

对于过去的2011年度工作总结有了一定的归纳，现在就基于总结上述所遇到的问题和困难做出2011年简要的工作计划，以有利于公司生产发展的控制、调整和持续改进。

1. 加强自我的时间管理，以自己的行动培养下属都养成在规定的时间内完成工作任务的习惯，合理规划时间。

2. 配合上级，认真做好6S管理工作，进行现场管理，营造一个规范、整洁、安全、有序的生产环境。

3. 做好生产前准备工作，要求各个工序的负责人及操作员，在生产前一定要做好准备，依据当天生产任务，熟悉所生产产品技术和工艺的要求；核对材料或者上一道工序半成品是否符合要求；检查设备、工具是否齐全和正常。

4. 做好生产过程检查。在生产过程中，督促车间主管和各组组长作好生产巡检和自检工作，同时自己也加强巡检，防止产品质量缺陷流往下一道工序，以保证产品的质量稳定性。

5. 工艺管理上，严格要求员工按照不同时期不同情况的工艺要求进行作业，对特殊的技术要求自己要做好跟踪核对或者派专业人员指导、核对。

6. 抓好每位员工的培训工作，强化员工的生产纪律，提高员工生产专业知识，同时合理调度员工，平衡综合生产能力。

7. 认真做好各种生产和质量记录，严格按照上级要求来填报表单，同时积极主动地向上级进行口头或者书面工作汇报及有效的信息反馈。

8. 密切配合销售部，确保他们客户的订单如期的完成。

9. 合理安排生产，尽量避免不必要的加班，降低公司的生产投入。

面对2012年，我们生产部愿以饱满的精神，团结合作，克服存在不足之处，提高工作质量，抓好安全生产，为公司的发展尽我们最大的努力，创造更高的效益。

WS051 品质部年度工作总结

品质部年度工作总结

今年以来,在公司领导的关怀和指导下,在同事们的大力支持下,品质部顺利进行本年度各项工作。品质部控制范围广:包括了进料、生产过程监控、成品监测、工装夹具、工艺改进、产品开发、售后服务,还包括体系建设、工艺检查等工作。现将今年以来的工作情况做如下小结:

一、部门基础管理

1. 生产状态更新工作已完成。生产用图、生产工艺和检验作业指导书大部分已整理,预计年内全面整理完毕。

2. 健全了品质部门质量目标,包括进料和成品漏检率、纠正预防措施等,并将所有目标指标纳入各岗位人员的绩效考核,确保品质监控的质量。

3. 加强专业知识学习,开展知识、技能培训,全面提高员工素质。

(1) 按照《年度培训计划》的要求,组织全体人员学习ISO 9001: 2008质量管理体系知识,《程序文件》内容培训,并对相关内容进行了考试、考核合格率达100%。品技全体人员积极参加了《执行力》培训。

(2) 为了提高检验员的操作技能,开展了产品工艺、产品测量和操作技能等培训。考核合格发了上岗证。

(3) 为加强质量检测力度,还对质检人员制订了培训计划。如机械制图和常用软件办公应用

二、质量控制

1. 进料品质控制: 完善控制流程和检测手段: 拟制了《外协件检验指导书》文件,规范了进料检验作业流程和检验标准。严格进料检验,发现数百批不合格品,并开展不合格品处理工作。

2. 制程过程控制: 严格执行“三检”制度,避免大批量不合格事故的发生,推行了产品标示和追溯工作。

3. 成品质量控制: 从今年的成品检验结果来看每月合格率均在99%以上,成品质量得到很大的提升,应归功于装配车间执行首检制度和成品检验的控制。

三、生产服务

1. 工装车间参与长达半年的新生产线安装和零部件加工,保质保量按时完成公司新生产线安装计划目标。

2. 工装车间日常配合机加车间工装夹具的制作,修理和改造。如分泵钳口铣加工的改造。加工中心工装夹具的制作。

3. 工装车间配合新品开发组对新品工装的试制和修正。

四、工作规划

1. 作为品质控制部门,由于之前几个月业务繁忙,对于现场生产工艺的日常检查较

少。但是任何理由都不能作为借口,今后我们会平衡好各方面工作,将大量的时间用于管理及服务品质的监控上,从而真正能够做到按要求生产,发挥文件的执行效果。

2. 从今年产品客户反馈问题来看,也体现了现有品质控制还存在不够完善,有漏洞的问题。主要是对产品检验手段和检验技术理解的缺乏。一方面是培训不深入,同时也体现了现有品质人员在产品的检验工作的执行度上下的工夫不够。今后加强各岗位人员的业务能力培训和绩效考核。

五、工作建议

1. 加强与外协件仓库的沟通,严格执行检验合格后入库原则,避免不合格品混乱和不良品入库现象。

2. 检验员工薪待遇较低,对质量波动有很大的影响。

3. 由于受公司采购批量和其他因素的影响,来料质量无法从源头上保证,只能加强外协件检验,无形增加外协件检验员工作压力。公司应加强与供应商沟通,要求其改善。

4. 公司很多员工和中层管理人员都很怕培训,很烦培训,没有对培训工作有很深的认识。这很大程度取决于人员素质。

5. 公司部分职能部门新员工的选用可通过内部提拔,如采购部采购员从仓管员中,技术人员从内部提拔等。内部提拔为优秀人才提供了职业发展舞台,能够留住高素质核心人才。提高了员工对企业的忠诚度。

6. 员工辞工应办理离职移交手续。公司应安排其他人员接替其工作和职责,避免盲目上岗。

时值公司酝酿突破发展和走向规范化、制度化管理发展之际,品质检验工作任重而道远。现在品质部人员越来越感受到公司对质量工作重视度的加强。品质部将继续按照总经理的指示,提升品管人员素质。做好今后的品质管理策划,严格质量控制,确保公司产品和服务的质量能满足市场发展和客户的需要。

××××××××有限公司

品质部

WS052 客服部年度工作总结

客服部年度工作总结

××××年的工作已接近尾声,一年来,在公司总经理室的正确领导下,各部门同事齐心协力,共同努力,客服工作取得了一定的成绩。

今年以来,客服部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。

客服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。

一、在制度建设方面,继续加强客户服务基础管理工作,进一步完善相关管理制度
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。

针对我公司部分客服人员在服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题,我公司客服部着力抓好全体客服人员的服务规范性,并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客服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,使客服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,也为我公司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

××××年6月,总公司举行了全国客服人员上岗资格考试,我部全体人员13人参加,合格9人,持证率达70%。此次全国系统的客服人员考试,加强了客服人员专业知识的学习,也提升了客服部的服务质量。

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,客服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,并制订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,切实提高了我公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

我公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。

为切实有效地开展活动,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。

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. 客服部把为客户服务工作做细做新,积极为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服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合××××年的工作如何进行改进做如下安排：

一、抓紧分公司下发的各类相关文件的落实及执行工作，继续做好客服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。

针对客服部今年以来人员调整的客观原因，客服部新入职人员对专业知识及业务技能的缺乏。××××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，推行公司综合客服人员制，更好地为客户服务。

二、配合公司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。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释服务内涵

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. 保证各项工作的顺利进行，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，为××××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. 进一步加强客服管理工作，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，客服部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强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，提升运营能力，防范经营风险，树立企业热情、真诚的服务形象，使客服真正承担起企业品牌载体的重任。

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。

良好的客户关系需要我们每一个员工去共同增进，客户的满意度与品牌知名度及形象的提升将是我们每一位客服人员的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简

单的工作做成不简单的事, 达到客户、公司、自我的三赢。

WS053 仓库工作总结与下一年度工作计划

仓库工作总结与下一年度工作计划

一、工作总结

首先感谢企业能给我这个机会能让我成为公司的一员, 让我在企业工作的同时学习、成长与进步。

在此我做出工作总结, 总结一年中存在的问题, 以便在来年的工作中做得更好、更出色, 为企业腾出更多的资金, 便于企业资金的周转与扩大业务。使企业越做越强, 越做越好, 带领我们和公司一起腾飞。

(一) 物料入库数量异常

1. 对部件的不熟悉

物料仓库的功能就是要确保物料的进出数量正确无误, 出现这种情况的原因, 一是对物料的不熟悉, 导致一些小的、不常用的部件, 不认识。二是因经过搬迁厂房, 在此过程中, 因品种多, 在分类的时候, 有偏差。所以容易出现数量的异常。

2. 品质异常退料导致不能及时入库

出现品质异常时, 因退料情况没有及时掌握物料的重新入库时间影响到生产进度情况, 所以应该做到掌握这一情况, 以便及时的跟催入库。

3. 物品出入库时有漏计情况

因前一段时间没有按正规的仓库规程序操作和人员的不齐整, 人手不足。导致有线上人员直接到仓库拿走了物料, 没有向仓库人员禀报。不过从仓库人员配备相对齐整后出现这种情况基本没有。

(二) 物料入库后的物料核查异常

1. 不清楚产品的物料清单导致物料数量不足或是配件不齐

因没有最新最全的物料配制清单, 在核查物料齐全的时候, 会有些物料部件核查不到位, 导致物料不足, 影响生产, 所以, 为了来年我们能更好地开展工作我希望能给我们一份最新最全的产品物料配制清单。

2. 没有及时按月, 进行物料核查, 调整物料的误差

按正规程序, 仓库应每个月对自己所管辖的范围, 进行物料清理核查, 保证物料的准确性。

(三) 物料入账数量异常

1. 急用物料没入账

因物料采购没有及时到位。导致生产线上没有物料可用, 而后紧急采购回来的物料, 直接拉回线上使用, 没有按程序入库。

2. 临时物料没入账

工作人员临时到仓库拿走几个部件, 没有入账, 这也是不对的, 不管是谁, 只要从

仓库拿走物料,都要登记、签字,这样才能保证仓库数据的准确无误性。

(四) 物料摆放和区域划分不规范

1. 没有进行系统的规划

因经过搬厂使物料大规模的转移,而且在搬迁之前没有对仓库进行系统的规划和划分,致使,在后来的整理中难度极度加大,导致仓库工作人员的工作量大大加强,没有最短的时间内完成物料的清点和区域规划不是很规范。

2. 物料没有正常的标志单

导致在物料配备的时候,工作量大大加强。

(五) 分工不明确,团队配合不默契

因仓库人员不稳定和人员不充足,导致人员职责分工不明确,意见不统一。没有合作默契,做事情没有计划,没有按系统的流程作业。我将在来年的工作计划中将分工职责具体化,责任到人。

以上是我对仓库一年来的工作中做的不足的地方进行的总结,可能总结不全面,希望领导指正。来年我一定会带领我的工作团队,改进完善仓库存在的问题。以便更好地配合生产线,完成生产任务。

二、下一年度工作计划

为了来年仓库工作更好、更合理的发展以及为企业赢得更多的资金周转空间,以变赚取更多的利益,我将来年的工作做如下安排。

(一) 人员安排及所有物料重新整体规划

1. 人员分配与职责安排

(1) 物料仓管人员的工作职责(略)。

(2) 成品仓管的工作职责(略)。

(3) 仓库主管的工作职责(略)。

2. 物料的重新整体规划

(1) 按物料的用途分类(略)。

(2) 实行ABC物料分类管理方法(略)。

(3) 将批量大、个体小、没有正规包装的物料进行数量个位化,按个体的重量求出物料的数量,将其按一定的数量包装好,以便数量的统计。

(4) 将所有物料进行固定库位管理。

(5) 设置物料的最高存量和最低存量。

(6) 严格控制物料的出入库。

(7) 仓库报废物料以及过期内盒占用了仓库大量的使用面积,为了更好的摆放和管制物料,应该将这些物料处理,以便腾出更多的地方来整理摆放合格物料。

(8) 定期做仓库的盘点作业和抽查物料数量保证物料的准确性。

每2个月做一次整体库存盘存,每个月做局部库存盘存,每天做活动物料盘存,实行考核制度,按ISO/TS16949对仓库账卡物准确率要达到98%的要求进行考核。随时由主管组织抽查物料。总之为保证仓库物料的准确性,一定要随时抽查。要培养仓库作业人员良好的习惯。

(二) 贯彻执行ISO/TS16949仓库程序

1. 仓库的账、物、卡目标达成率要求达到98%。

目标达成率体现在:

(1) 材料数量日流水账作业明细账, 实际的来料数量, 物料标签贴纸的统一性, 也就是每天的来料数量是否做到按实际的进料数量入账, 每天的物料入库是否都有明确标示。

(2) 账、物、卡的统一性。

(3) 材料数量日流水账作业明细、盘点作业表、原物料库存明细等表单来体现。

2. 记录控制

为提供符合要求和质量管理体系有效运行的证据而建立的记录, 应该得到控制。编制形成仓库的文件程序, 以规定记录的标识、储存。记录应清晰、易于识别和检索。

(1) 形成仓库物料盘点月报表。并作为文件程序予以保存。

(2) 形成仓库物料每日每批次的物料报表。

(3) 账物卡月核对表, 针对仓库中的所有原物料在每月中进行抽点或全点。

(4) 领料单是各生产单位的领料依据, 严格控制物料数量。

(5) 物料出入库单使物料出库日期和数量有一个真实证据。

3. 运用库存管理系统

运用现代科学管理方法, 运用一套可以加快库存周转时间和物料流动的管理软件, 使仓库更好更现代化的运行起来, 更方便的实施A、B、C物料分类管理方法。

WS054 采购部年终总结

采购部年终总结

一、组织实施“阳光采购策略”

本年度我们进一步强调采购工作透明, 在采购工作中做到公开、公平、公正。不论是大宗材料、设备还是小型材料的零星采购, 都尽量多的邀请相关职能部门参与。即使在时间紧, 任务重的时候, 也始终坚持这个原则, 邀请审计部相关人员一起询比价, 采购前、采购中、采购后的各个环节中主动接受审计监督。不但确保工作的透明, 也保证了工程进度。

1. 完善制度, 职责明确, 按章办事

本年通过组织学习《采购管理战略》和公司ISO 9000质量管理体系文件, 完善更具操作性的《材料、设备采购控制流程》、《采购及供方评价作业指导书》等采购管理制度。制度清楚, 操作有据可查, 为阳光采购奠定了理论基础。

2. 公开、公正透明, 实现公开招标

采购部按项目部和施工单位上报的采购计划公开招标, 邀标单位都在三家以上, 有

的多达十余家,并且邀标谈质论价全过程总工办、工程部、审计部、采购部都参与,增加阳光采购透明度,真正做到降低成本、保护公司利益。

3. 采购效益全线凸现

实施公开透明的阳光采购策略后,同等的材料设备价格都便宜了。为公司节约了100多万的采购资金,直观有效地降低了材料设备采购成本。

4. 监督机制基本形成

做好价格和技术规格分离和职能定位工作,价格必须经采购部和审计部,技术必须经工程部和总工办,形成相互制衡的工作机制;防范、抑制腐败。建立材料价格信息库和材料价格监管机制,提高采购人员的自身素质和业务水平,保证货比三家,质优价廉的购买材料,减少工程成本,提高采购效率,提高企业利润。

二、控制成本、采购性价比最优等方面开展工作

本年采购部继续围绕“控制成本、采购性价比最优的产品”的工作目标,要求采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价,注重沟通技巧和谈判策略。要求各长期合作供应商在原价位的基础上下浮5~8个百分点(当然针对部分价格较高而又不降价的供货商我们也做了局部调整)。

同时调整了部分工作程序,增加了采购复核环节,采取由采供部副经理在采购人员对材料、设备询比价的基础上进行复核,再由采购部经理进一步复核,实行了“采购部的两级价格复核机制”,然后再传送审计部复核。力求最大限度的控制成本,为公司节约每一分钱。采购人员也在每一项具体工作和每一个工作细节中得到锻炼。

三、加强对供应商管理协调

本年采购部进一步加强了对供应商管理,本着对每一位来访的供应商负责的态度,制定了“采购供应部供方信息表”,对每一位来访的供应商进行分类登记,确保了每一个供应商资料不会流失。同时也利于采供对供应商信息的掌握,从而进一步扩大了市场信息空间。建立了合格供方名录,在进行邀标报价之前,对商家进行评价和分析,合格者才能进入合格供方名录、才具有报价资格。

四、加强对材料、设备价格信息管理

本年采购部进一步加强了对材料、设备信息的管理,每一次材料设备的计划、询比价都进行了复印留底,保持了信息资料的完整,同时输入电脑保存,建立采购部材料、设备信息库,以备随时查阅、对比。

五、提高员工业务素质 and 责任感

采购部特别注重,除组织部门人员进行培训外,还注重在平时的每项具体工作和每个工作细节中不断的提高业务素质,同时反复强调采购人员的责任感,强调每个人对自己已采购的材料设备负责到底,保证了对材料、设备有效的追踪。

六、下一年改进计划

1. 公司推行流程管理的契机,细化采购管理流程

流程管理成熟度是衡量企业是否进入规范化的主要标志,公司从规范化进入精细化管理阶段最重要的前提是建立强大的流程管理体系。抓住公司推行流程管理的契机,细化采购管理流程,从而全面提高公司采购管理水平。

2. 制定采购预算与估计成本

制定采购预算是在具体实施项目采购行为之前,对项目采购成本的一种估计和预测,是对整个项目资金的一种理性的规划。不仅对项目采购资金进行了合理的配置和分发,还建立了一个资金的使用标准,以便对采购实施行为中的资金使用进行随时的检测与控制,确保项目资金的使用在一定的合理范围内浮动。

有了采购预算约束,能提高项目资金的使用效率,优化项目采购管理中资源的调配,查找资金使用过程中的一些例外情况,有效地控制项目资金的流向和流量,从而达到控制采购成本的目的。

3. 改进供应商的选择

在进行供应商数量的选择时既要避免单一货源,寻求多家供应,同时又要保证所选供应商承担的供应份额充足,以获取供应商的优惠政策,降低物资的价格和采购成本。这样既能保证采购物资供应的质量,又能有力地控制采购支出。

4. 建立重要货物供应商信息的数据库

以便在需要时候能随时找到相应的供应商,以及这些供应商的产品或服务的规格性能及其他方面的可靠信息。

5. 建立同一类货物的价格目录

采购者能进行比较和选择,充分利用竞争的办法来获得价格上的利益。

6. 采购员根据图纸提前介入询价

设计图纸出来后,采购部提前介入,争取赢得时间,降低采购成本。

在下一年的工作中,我们部门要虚心向其他部门学习工作和管理经验,借鉴好的工作方法,努力学习业务理论知识,不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神,增强责任意识,提高完成工作的标准。

同时我部门希望公司各个部门出新、出奇的想出不断降低成本和提高效率的方法,并不断的大胆尝试,取其精华、修改弊端。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。

WS055 财务部年终工作总结

财务部年终工作总结

各位领导:

财务部的工作在各位领导的支持和帮助下,在各部门的配合下,本年度取得了较好的成绩。

×××年财务部的工作紧紧围绕着领导年初提出的工作重点和工作计划展开的,在×××的正确领导和各部门的通力配合下以成本管理和资金管理为重点,以务实、高效的工作作风,有序地完成了各项财务工作,有力地推动了财务管理在企业管理中的核心

作用。为使财务工作进一步得到提高,现将×××年的工作做如下简要回顾和总结。

一、成功实施会计电算化,使财务工作上一个新的台阶

(一) 成绩

按照年初计划,财务部于上半年度完成了财务软件的实施工作。在实施中与软件销售方的技术人员多次沟通,在数据初始化时建立了规范的企业账套体系,对会计科目、核算项目、费用项目的设置均按照企业会计制度的规定进行设置。为今后税务部门、银行部门进行账务检查做好前期工作。目前会计人员全都熟练掌握了财务软件的应用与操作,财务核算也由手工顺利过渡到电算化处理业务。这不仅为财务人员节约了时间,提高工作效率,还大大提高了数据的查询功能,为财务分析打下了良好的基础,使财务工作上了一个新的台阶。

(二) 存在的问题

由于储存数据库的电脑不是单独的电脑,平时也在进行日常工作的操作。由于操作失误,致使一个账套的数据丢失,只能花费人力、花费时间重新输入账套。今后的工作中要求财务人员养成良好的数据备份习惯,每月定期进行硬盘、光盘的备份,并将数据备份的工作落实到责任人,避免发生类似重复劳动。

二、认真做好常规性财务工作

(一) 成绩

1. 财务部虽然人数不少,但都分散到各项目部,公司本部财务人员每天面临大量的资金支付、费用报销、记账、票据审核工作。同时还要配合经营部的投标工作,做好大量的会计报表资料、银行资料、社保资料工作,每月还要频繁办理员工社保申报和增减工作。在这最平常最繁琐的工作中,财务部能够轻重缓急妥善处理各项工作,及时为各项经济活动提供有力的支持和配合,基本上满足了各部门对我部的财务要求。

2. 对日常的财务工作流程熟练掌握,能够做到有条不紊、条理清晰、账实相符。从原始发票的取得到填制凭证,从会计报表编制到凭证的装订和保存,从经济合同的归档到各种基础财务资料的收集,都达到了正规化、标准化。收集、整理、装订、归档,一律按照财务档案管理制度执行,使得财务部成为公司的信息库。

(二) 存在的问题

在财务部内部的自查和反检中,发现个别业务账务处理不够严谨,比如多头挂往来账的现象时有发生。工作量大,没有时间复核是客观原因,主观上还是处理业务时不够细心严谨,没有养成边工作边思考的好习惯。下年度将加大内部自查、对账工作,时时确保每笔业务准确无误。

三、加强与税务部门的沟通

(一) 成绩

1. 在年初的一次临时税务抽查中,及时与税务专管员进行事前沟通,同时做好账务自查的准备工作,在检查中认真对待税务人员的询问,顺利通过了税务检查。

2. 财务部在办理各种税务证明、税务资料时,由于外地税务部门出于抓税源的目的,人为制造很多阻碍、甚至刁难。财务人员不懈努力,多方寻求突破口,加强与本地税务部门的沟通,最终获得本地税务部门的理解和支持,避免公司承担一些不合理的税负。

3. 在不违反财政、税法规定的前提下, 对企业所得税、个人所得税进行了税务筹划, 合理地为公司降低税负。同时每月按时进行纳税申报, 最多的月份要在规定的时限内同时面对七个税务局进行申报, 但财务部统筹安排时间, 财务人员内部协作配合, 每月都按时完成税务申报工作, 尽最大努力树立诚信纳税的形象。

(二) 存在的问题

项目部出于节约成本的良好出发点, 没有取得相应的发票, 致使账面利润高达几百万。各项目财务人员平时都尽力收集发票, 但杯水车薪。本年度3月份需要面对税务检查, 财务部必须采取应对措施, 这需要公司领导和项目部的支持。

四、加强资金管理

(一) 成绩

1. 积极做好往来款的清理工作。应收款主要是员工出差和购物所借的备用金, 这部分借款如不及时清理, 就不能够真实反映经济活动和经费支出, 甚至会出现不必要的损失, 为此我们采取积极措施加强管理和清算。一是控制借款的资金额度; 二是控制借款占用时间; 三是及时对借款清理结算。由于采取有力措施, 使公司本部的每位员工养成借款及时了账的良好习惯。

2. 针对货币资金, 每月末定期对项目财务人员和公司出纳的货币资金进行内部自查、自检工作。虽然面对巨大而繁琐的资金流量, 仍能保证资金收付安全、准确。

(二) 存在的问题

个别项目部存在给员工的私人借款因员工擅自离岗而没有追回的情况, 针对这个问题财务部明令要求: 私人借款必须上报财务部并经总经理批准, 发放工资时应及时扣回。

在加强资金管理的同时, 财务部还需要思考资金效益。在公司沉淀资金较多的时间段, 可以与银行密切合作, 尝试采取“通知存款”“协定存款”的方式, 提高公司资金增值率, 与银行相互支持取得双赢。

五、认真做好年终决算工作

年终决算是一项比较复杂和繁重的工作任务, 主要是进行账务清点, 盘点公司的经营状况, 考核各项目经济指标。同时也是向银行、税务部门提供公司一年来财务状况的重要文件。在岁末年初的这个月里, 财务部同心协力、加班加点, 表现出不怕苦、不怕累的敬业精神, 于本月16日顺利完成年终决算工作。

本年度的财务报表内容包括公司整体的盈利能力、债权债务; 经营部、各工程项目的经济指标完成情况、费用开支情况。全面反映了公司的经营状况、债权债务、资本结构、偿债能力。为本年度的绩效考核、经营责任目标考核工作提供了真实、可信、详尽的数据信息。财务部将根据集团领导的经营思路, 不断积累经验, 提供更加详尽的财务数据。

总而言之, 财务部的工作在各位领导的支持和帮助下, 在各部门的配合下, 取得了较好的成绩。本年度全体财务人员在繁忙的工作中都表现出非常的努力和敬业。虽然我们做了很多工作, 但是, 来年的任务会更重, 压力会更大, 还有很多事情等待着我们, 我们将继续挑战下年度的工作。积极进取, 开拓创新, 充分发挥财务管理在企业管理中的核心作用, 为企业的发展壮大做出新的更大的贡献!

WS056 年度安全工作总结及下一年计划

年度安全工作总结及下一年计划

我公司属于现正处于在建阶段,公司自成立以来在抓好工程建设的同时也认真抓好安全工作,坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产管理方针,公司领导班子以“管好工程建设必须管好安全”为原则,强化员工安全教育和培训,提高公司广大管理人员的安全生产技术知识和管理水平,增强广大员工的安全生产素质,认真落实各级管理人员的安全生产责任制,努力完善安全生产自我约束机制及安全生产规章制度,严格贯彻安全生产操作规程和各项安全生产规章制度,坚决杜绝“违章指挥,违章操作,违反劳动纪律”的情况出现,“全员、全面、全过程、全天候”地开展各项安全工作,把安全隐患遏制于萌芽阶段,防止安全事故的发生,为公司各项工作的开展打下了坚实的基础,确保了当前项目建设阶段及竣工投产后工作的安全有序进行。

结合我公司实际,我公司开展了一系列的安全生产管理工作,现将本年度开展的安全生产工作总结及下一年工作计划阐述如下:

一、本年度安全生产工作总结

1. 成立安全生产管理组织机构并落实职责(略)

2. 明确安全生产管理目标

安全生产管理目标是一个企业的安全灵魂,我公司以“以人为本,营造全员参与安全管理的企业安全文化氛围,最终实现‘零工伤、零灾害、零污染’”为目标。

3. 加强员工安全教育培训、强化安全意识及安全生产知识

我公司是新建企业,从业人员大多是新招聘人员,他们是事故的多发群体,发生安全事故的几率比较高。一般新员工初来乍到,在生产各方面安全素质不够,对岗位、陌生环境的不熟悉,存在好奇、紧张、侥幸、逞能、莽撞等一些不安全的心理因素,存在这样的不安全心态就会在工作中表现出一些不安全的行为,很容易发生安全事故。

4. 修订并不断完善安全管理制度

安全管理制度是一个企业的安全规范,它的存在体现了一个企业的安全管理水平,我公司自成立以来积极修订并不断完善安全管理制度,具体修订了《××安全生产管理制度》、《××公司安全生产工作职责》、《××公司安全教育制度》、《××公司防火安全管理制度》、《××公司动火作业安全管理制度》、《××公司消防应急救援预案》等安全管理制度,同时我公司还积极整理、保存相关安全资料,使我公司安全档案更加完善,在以后的生产过程中我公司将根据实际生产情况不断完善相应的安全管理制度,把我公司安全管理工作制度化、规范化,使我公司安全管理水平上一个新台阶。

5. 积极开展安全生产检查、监督工作

我公司属于新建企业,正处于土建和设备安装阶段,根据我公司安全管理的需要,我公司组织安全生产管理委员会成员、各部门/车间、监理公司负责人及各土建施工单

位、设备安装公司的安全负责人每月至少进行两次安全生产检查，自××年××月××日成立安全生产管理委员会至今总共进行了××次安全生产大检查，主要是对各自施工现场存在的安全隐患进行检查，包括土建施工安全检查、用电用火安全检查、设备安装安全检查，检查完后进行安全检查例会，并根据安全检查实际情况下发安全隐患整改通知书要求存在隐患的单位立即整改，我公司将落实人员对安全隐患整改工作跟踪以便更好地完成整改工作，在这几次的安全检查中共发出××份安全隐患整改通知书，完成整改的有××份，同时先后组织传达并下发了××份文件。

平时我公司各级管理人员还经常、不定时的下施工现场进行安全的自查自纠活动，做到及时发现、解决安全隐患，营造全员参与安全管理的企业安全文化氛围，通过激励、检查、宣教、制度规范等手段，不断提升我公司各部门及人员的安全素质、并充分调动全员参与安全管理的积极性，从而把各项安全工作落到实处，防止安全事故的发生。

6. 加强外施工单位的安全管理

我公司正处于土建和设备安装阶段，各土建施工单位、设备安装公司较多，为了明确各施工单位的安全管理职责，使其更好地做好安全管理工作，我公司根据其实际进厂情况要求其签订《安全协议书》、设立安全管理机构、制定安全管理制度、配备专职安全员，并将上述资料上交我公司备案。同时我公司还要求各施工单位高度重视安全管理工作，加强其施工现场的安全管理，做好各自员工的安全教育工作，增强现场施工人员的安全意识，树立安全第一的思想观念，经常开展安全的自查自纠活动，防范安全事故于未然，彻底消除安全隐患。

7. 加强消防安全管理、建立高效的事应急救援预案

我公司生产出的成品都属于易燃物质，很容易发生火灾，因此已制定出《××公司防火安全管理制度》、《××公司动火作业安全管理制度》、《××公司消防应急救援预案》等消防制度，并于××年××月××日组织公司班长级以上管理人员及保卫科人员共××人开展消防演练，教会了他们如何使用灭火器、消火栓及附属消防设施灭火，并经常对员工进行消防知识培训，为“提高我公司发生火灾后的快速反应能力，确保快速、有序、高效地应对重、特大火灾事故的发生，最大限度地减少人员伤亡和降低公司财产损失，以求在发生火灾事故后能够迅速有效地组织抢救，避免火灾事故的扩大，保障公司和员工财产的安全”提供了保障。

8. 加大对安全生产的经济投入

为了做好安全管理工作，我公司加大了对安全生产的经济投入，先后拉了许多条大的安全横幅，购买了大批量的“注意安全、严禁烟火、当心触电等安全警示牌及二氧化碳、干粉灭火器，由于我公司堆场为重点防火区域，在对其加强消防安全管理的同时也加大了消防设施的投入，购买和安装了大量室外消火栓保证堆场四周消防水贯通，确保消防安全。

9. 加强特种设备及特种作业人员安全管理

我公司现正处于建设阶段，各种特种设备也处于安装阶段，为了做好投产后特种设备及特种作业人员的安全管理，我们对特种设备及操作人员的做了如下前期管理工作：收集正在安装的特种设备的材料，做好我们特种设备使用许可证及特种设备操作人员上

岗证件登记工作,制定好特种设备安全操作规程,拟定了《××公司特种设备安全管理制度》、《××公司特种设备重大事故应急救援预案》,同时加强特种作业人员的培训

工作。

二、下一年安全生产工作计划

在这一年来的安全生产工作中,我们采取了强有力的措施,做了大量的工作,消除了不少安全隐患,在取得成绩的同时,我们的安全生产形势依然严峻,安全管理工作永远没有终点,在以后的安全管理工作中我公司将根据实际,明确责任,加大力度,把安全生产工作深入扎实、坚持不懈的抓下去,以确保全公司安全生产形势稳定。因此,明年我们将着重从以下几个方面开展安全生产工作:

1. 根据公司实际情况,建立健全各方面的安全生产规章制度、操作规程,把安全管理工作制度化、规范化,使安全管理水平上一个新台阶。

2. 进一步落实完善安全生产工作责任制,各部门、车间都要签订安全生产责任书,确保安全生产责任制落到实处;完善安全生产责任追究制度,使安全生产责任真正落实到每个员工、尤其是生产一线的生产和安全管理人员,营造全员参与安全管理的企业安全文化氛围。

3. 按要求配备安全管理人员,按规范完成厂区安全设施的布置工作,加大安全经费的投入,确保安全经费富足、到位,同时把安全工作的关口前移,立足防范,狠抓“三违”行为。

4. 加大安全生产宣传力度,提高全员安全生产意识及安全文化素质,强化员工的自我保护意识,认真宣传和贯彻落实党和国家关于安全生产的各项方针政策,抓好各项安全整治措施的落实。

5. 加强公司员工安全教育培训工作,广泛开展安全生产技能培训,在企业中全面提高各级管理人员和生产员工的安全生产意识和安全生产技能,建立一支政治素质过硬、技术全面的安全生产管理队伍和员工队伍。

6. 加强消防安全管理,组织一次公司全体人员的消防演练,为“提高我公司发生火灾后的快速反应能力,最大限度地减少人员伤亡和降低公司财产损失”提供保障,同时在厂区范围内按要求安装足量的消防设施,加强重点防火区域的消防管理工作,做到勤巡逻、勤发现、勤解决,以消除各项消防隐患。

7. 认真按照公司制定的安全管理制度抓好各类安全生产检查,每月至少开展两次安全生产大检查并进行安全例会,加大事故隐患排查力度,开展各类安全隐患的专项治理工作,确保及时发现、及时解决存在的安全隐患,防止安全事故的发生。

8. 加强特种设备的使用和特种作业人员的安全生产工作,严格执行特种作业人员持证上岗制度,及时对特种设备进行自检,严防特种设备带病作业,防止安全事故的发生。

9. 加强各土建施工单位及设备安装公司的安全管理工作,要求其成立施工现场安全管理机构、落实安全管理制度及配备安全员,各级管理人员要尽好自己的安全职责并督促做好各项安全工作,及时发现并解决施工现场存在的安全隐患;同时做好各施工单位做好各自员工的安全教育工作,增强现场施工人员的安全意识,防范安全事故于未然。

安全生产管理工作永远都没有终点,我们将认真贯彻“安全第一,预防为主,综合

治理”的方针，强化安全生产管理，把各项安全管理工作落到实处，要努力营造全员参与安全管理工作的企业安全文化氛围，抓好公司各项安全生产管理工作，为“创造一个好的安全生产环境，切实保障人民群众生命和国家财产安全”而不懈努力。

××公司安全部

××××年××月××日

WS057 生产车间班组长年度工作总结

生产车间班组长年度工作总结

时光荏苒，××××年已经悄然离我们而去，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。一年来，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，我严格要求自己，按照公司及车间的要求，较好地完成了自己的本职工作，并且通过努力，使自己在工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改进。现将××××年的工作情况总结如下：

一、主要完成的工作

1. 班组的建设与管理得到加强

注塑车间成立的时间不长，因其前身管理比较混乱，故在班组中存在着许多亟待解决问题。为了解决这些问题我采取了规范执行正激励制度的措施。对于班组表现较好的员工给予加考核分，而对于表现较差的员工则坚决扣除一定的考核分。由于采取了这种奖惩分明，公平公正的考核办法，班组员工的执行力得到了很大的提高而且提高了班组的凝聚力。

2. 狠抓安全管理

注塑车间相对于公司其他车间来说安全隐患较多，比较容易出事故，在过去的一年里也发生了几起重大的工伤事故，这些事故给公司和车间带来的损失是巨大的。身为一班之长，虽然所拥有的权力不是很大，但肩负着全班十几名员工的生命安全的重任。因此，对于安全工作我从未放松过，月月讲，天天讲。

3. 保证产品质量

随着公司规模的扩大和品牌知名度的日益提升，消费者对产品质量要求也越来越高，因此，公司高层对产品质量的重视程度也被提到了一个前所未有的高度。

我深知作为车间班组长，自己的工作直接影响车间的工作质量。出于对公司的负责任，我在质量控制方面一直不敢有所松懈，积极与检验班的同事及时进行信息的沟通与交流，对于生产过程中出现的问题件、缺陷件从不轻易放过。同时加强员工对质量重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让一个问题件从本班组流入下一道工序。

4. 积极参与车间改善活动

注塑车间就像一个大家庭，我每天生活工作在这个温暖的大家庭里，作为这个大家庭中的一员我觉得我有义务和责任将它建设得更加美好和谐。因此，一年来，我积极参与车间的改善活动，并调动班组员工的积极性，利用集体的智慧对车间提出了许多有价值的改善。

5. 加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重,而自己的学识、能力和阅历与优秀称职的班组长还有一定的距离,所以总不敢掉以轻心,一直在学习,向书本学习、向周围的领导学习、向同事学习,积极提高自身各项业务素质,努力提高工作效率和工作质量,争取工作的主动性。

通过这一年的努力感觉自己还是有了一定的进步,能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题,在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面都有了很大的提高,保证了本岗位各项工作的正常运行,能够以正确的态度对待各项工作任务,具备较强的专业心、责任心。

二、工作中出现的问题及解决方法

一年来,我敬业爱岗、创造性地开展工作,取得了一些成绩,但也存在一些问题和不足,主要表现在以下几点:

1. 安全生产方面

安全管理没有做到位,力度不够;安全培训不到位;检查不到位。很多时候,由于员工的劳动强度较大,体力消耗较多,因此在完成当天的产量,做整理现场的工作中出现忽视安全的现象,更是有在劳保用品没有穿戴整齐的情况下进行操作的现象从而导致第三季度连续两次发生划伤事故。

现在想来这两起事故的发生,我有着不可推卸的责任。首先,在组织班组日常安全培训的过程中没有真正做到让每一个员工时刻将安全生产牢记于心;其次,在安全检查方面没有做到全程跟踪全程检查;最后,在发生一次事故后没有及时总结经验教训,避免类似的事件再次的发生。使员工遭受痛苦,使车间的荣誉及利益受到损伤,我很是自责。为此,我决定在今后的工作中加强安全培训的力度并改进相关培训的形式并强化班组安全员的责任感,使班组每位员工都认识到安全生产的重要性,从而形成“人人重视安全生产,人人参与安全生产”的良好氛围。

2. 质量控制方面

质量是生产出来的,而不是检查出来的,就是要讲全面质量管理,要按照目标要求认真抓好每一个环节,每一道工序。同时质量检查又十分重要,特别是在生产过程中的质量检查可以有效地避免发生质量事故和质量问题,变事后处理为事前预防和事中控制,变被动为主动。

虽然目前公司从上至下都开始重视质量,但在实际操作过程中还是存在许多问题,尤其是班组之间的配合,例如在板料的运输和成品的装卸过程中还有许多有待改进的地方。要解决这些问题不是某一个班组努力就可以做好的,这需要几个相关班组的通力合作,我认为要想做好质量工作,必须把握“严、细、实”的原则,要严格管理,认真细致,狠抓落实。

3. 班组管理方面

虽然在过去的一年中班组的管理水平有了一定的提高但还是存在一些问题,如:员工的标准化作业情况有待改进,员工的专业技术水平有待提高,员工的工作积极性还没有被充分的调动起来等。

我深知:没有高水平的管理,就没有高素质的员工,就没有高质量的产品。因此,我会在以后的工作中着重解决提高班组员工综合素质的问题,充分利用业余时间,多安排一些有关标准化作业以及专业技术知识的培训,争取在较短的时间内让员工的综合素质有较大的提升。

三、今后努力方向

新的一年意味着新的起点,新的机遇,新的挑战。我会再接再厉,认真提高业务、工作水平,为公司和车间发展,贡献自己的力量。

我决心在接下来的一年中努力做到以下几点:

1. 加强学习, 拓宽知识面。努力学习专业知识和相关管理知识。
 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. 加强与车间兄弟班组的沟通合作, 向先进班组学习, 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. 全面完成车间交给的各项任务, 为车间带出一个能打硬仗, 吃苦耐劳的班组。
- 最后, 希望各位领导能在以后的工作中一如既往的支持我, 我将以更加优秀的工作业绩回报各位领导的关心与厚爱, 因为我会一直努力! 谢谢!

全国职业经理MBA双证班

认证系列: 职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询师 MBA 等高级资格认证。

颁发双证: 高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)

证书说明: 证书附档案、电子注册, 是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限: 3 个月 (允许提前毕业, 毕业后持续辅导 2 年) 收费标准: 全部学费 **1280** 元

咨询电话: 13684609885 0451- 88342620 招生网站: <http://www.mhjy.net>

电子邮箱: xchy007@163.com 颁证单位: 中国经济管理大学 主办单位: 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址: www.mhjy.net