

最新人力资源部门总结报告(模板6篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

人力资源部门总结报告篇一

我于20xx年x月x日以咨询助理的身份进入xx□成为xx的一名普通员工□20xx年x月x日被提升为行政与人事部见习经理，两个月后被正式任命为行政与人事部经理。

从入职到现在，回顾将近一年的工作，有进步也有不足，下面我从三部分来对我的工作进行汇报。在过去一年的工作中由于我的努力取得了很大的进步。

在刚入职时，作为一名新员工，对学院的很多情况都不了解，为了适应新的工作环境，我以归零的心态来接收这里的每一项工作，每一位同事，学院的每一个制度。为了尽快了解学院情况，我搜集了很多学院的资料来学习，遇到不懂的或不清楚的地方，及时向同事请教，这样，我用最短的时间掌握了学院的情况，为高招时的工作打下了基础。由于我的努力和出色的表现，在9月份被提升为行政与人事部见习经理。

在任行政与人事部经理期间，我兢兢业业，坚持原则，做好每一项工作。为人正直，原则性强，这也是从事人力资源工作必须具备的职业素养，行政人事部本身就是调节企业和员工利益的平衡杠杆，为人正直，正是确保了处理事务的公平、公正。例如：在做员工考勤考核时坚持考核制度，不因任何人的个人原因而放宽条件；在组织召开会议，参加培训等方面严格遵守学院制度，以此作为标杆，在员工行为不符合制度要求时，严格执行制度所规定的行为，对其违规行为进行

处罚。

我欣赏xx在“全球通”广告宣传里的一句话：“每个人，都是一座山，世界上最难攀越的山其实是自己。努力向上，即便前进一小步也有新高度”。按我的理解，高度不同，视野就不同，思考问题的角度也不同，那么就要求自己站在领导的位置、学院的角度上去思考问题，掌握全局观念，只有这样，我们提供的方案和建议才是全面的、具有价值的；才能将工作当做自己的事情来做，把学院利益、学生的利益放在首位，才能真正为领导分忧、减压，为学员成长贡献自己的微薄之力。

员工活动是放松紧张的工作状态的有效调节剂，是增加团队凝聚力的途径，员工培训是提升员工素质、统一认识、统一思想、统一行动的有效方法，因此在去年半年的工作中，多次组织员工活动与培训，例如组织员工篮球赛、跳绳比赛、执行力培训、技能培训等项目，得到了员工的认可。

行政工作是项服务性工作，为各部门提供良好的服务，配合各部门的工作，为每位员工建立家的温馨，让每位员工有归属感是我们义不容辞的责任。为此，我们首先从美化办公环境做起，每周进行卫生评比，并张榜公布，表扬卫生好的，批评卫生差的，使每位员工都能认识到，办公室就是我们的家。为过生日的员工庆祝生日也是建立企业文化的一部分，使员工感受到亲人的关怀，家人的温暖。

奖惩有法也是激励员工的有效方法。对进步明显、贡献突出的员工进行精神和物质上的奖励是对员工成绩的认可，也是激励其他员工的有效方法。为此，我们评出了2019年的进步奖、贡献奖及优秀员工，鼓励真正优秀的员工，为其他员工树立榜样。当然，对于违反学院规定、未及时完成工作、拿出结果的员工给予相应的惩罚也是必不可少的，当然，惩罚不是目的，我们是既要让员工认识到自己的错误，也鼓励其能够用心认真工作，给每一项工作提交一分满意的答卷。

当然，在以上一年的工作中还存在很多的不足之处。

1. 计划性不强

计划是行动的指南针，好的计划能够预先调配资源，有条不紊的开展工作，用最小的成本达到的效益。但在过去的工作中不完善的计划体系导致了工作的无条理性，降低了工作效率。

2. 招聘力度不够

招聘工作是整个人力资源工作中最耗费精力的一项工作，加之学院对专业要求的专精尖，尤其对老师的要求，既要求专业对口、学历过关、又要求项目经验丰富，这就要求我们通过多种渠道进行筛选，但一直以来，我们仅通过中华英才网和智联招聘进行筛选，而这类招聘网上的简历大多数是工作经验不足的大学毕业生，不能满足我们的需求，这就极大的限制我们招聘效果，不能及时招聘到位，造成特殊人才的短缺，给部门正常运转带来影响。

3. 培训不够系统

由于学院各项业务正处于发展壮大的阶段，但人员的素质不能满足学院的发展，这就需要针对不能部门不同岗位的要求进行各种培训，但由于各部门事务性工作的繁忙，我自身的计划、执行及组织培训的能力不足，还未建立较科学的培训管理体系，如：将培训与员工人事调整进行紧密结合，可通过基层管理培训，建立考核晋升制度。

4. 员工考评工作不到位

员工转正、晋升、加薪、调岗、解聘等考核工作未建立完善的机制，没有建立有效的量化、客观的数据周密细致的全面考评。

人力资源部门总结报告篇二

在近6年财务经理的实践工作中，我深深感受到企业制度规范化的重要性，除了发挥财务监督，服务职能外，工作的责任心，事业心业务能力也是非常重要的。按公司目前的发展步伐，停留在目前的水平上是远远不够的，要有一个跨越式的飞跃，不能我一个人提高，要全体财务人员共同提高。我想：通过mba的学习，要在管理、预算、项目投资方面进一步加强，要把学到的知识真正运用到公司今后的发展中，做好公司的各项财务工作。我相信：在不久的将来，财务部门将成为优秀人才向往的地方。

一、员工礼节礼貌方面

进入酒店没有感觉到向进入三星级酒店，无论是前台还是餐饮还是客房整体汽分，没有一位酒店员工或是管理人员能做到对待客人向对待上帝一样，没有一位员会想我的工资是客人发给我的，而不是老板。

建议：以人事部签头制定各岗位员工的礼节礼貌的基本要求进行大规模的培训，让员工清楚知道自己应该达到的礼节礼貌标准，在工作中上至总经理下至各岗位领班要认真落实，加强督导，只要是酒店的管理人员(无论岗位)都要发现员工没有做到的`要去说去督导，而不是认为不是我部门的员工视而不见，从酒店上层做起，带动员工的礼节礼貌意识，从而达到服务热情礼貌的表现。

二、各岗位的纪律及卫生

酒店各岗位员工作纪律涣散，工作随意，各岗位工做纪律应是各部门及人事部签并没有制定下发培训，让员工道知我在工作中应该有的工作纪律要求，特别是酒店的服务一线岗尊，如前台，迎宾及宴会预定，在重点岗位，酒店各级管理人员在工作时要多留心观察，多督导多检查以预防为主，教育和

日常要求为重心，多鼓励少处罚，而现在大多管理人员任为不是我部门的事情，只要我部门不出事，老板不知道，客人不投诉而自任为一切工作都做的很好了。

三、员工仪容仪表及卫生要求

制定适合本酒店的着装要求及卫生标准，需要投入的一事实上要投如改变现有员工的精神面貌，要统一要求，卫生方面加强检督，该项配到位的工具要配到位，如吸尘器等。

四、酒店各级管理人员的工作配合

酒店工作是各岗尊管理人员要相互配合才能共同完成酒店的工作的，现在管理人员工作随意，相互工作不配合，都自任为自己的工作做的很不错了，什么都会，在工作中有人要做件事，有部分管理人员不配合，看笑话，心不向一起使，部分管理人员没有把自己放在一个星级酒店管理岗位上去要求自己，工作随意，对下属不加以指导，造成员工在工作中看管理人员的笑话，造成酒店一切问题没能落实，都是管理人员的责任，在开会时没有几个管理人员会站在酒店的立场上想工作，在工作中讨价还价要报酬而不是先想怎样把工作做好后要考虑报酬。

人力资源部总结报告篇三

2019年，在公司领导的悉心督促下，在各部门同事的协助和配合下，办公室全体人员认真履行职责，各项工作均取得一定进展，部门综合素质和能力得到了一定程度的提高。现将一年来的工作情况汇报如下：

1. 在2019年工作基础上，做好了公司会议管理、后勤服务保障和各类对外联系与接待等日常管理工作，做好各类统计报表工作。

(1) 全年共接收公司各部门会议纪要60份，全部及时呈送负责人签字后下发至各部门。

(2) 严格出动车辆管理，满足了各项用车需求，未出任何差错。

(3) 圆满完成了公司各类招待和接待任务。

(4) 合理安排采购计划，完成了公司各项采购工作。

(5) 结合卫生港复审工作，加强对食堂采购、用餐环境秩序的管理：健全食堂索证管理，做到保质保量；加强卫生检查，做好食堂防蝇防疫等相关媒介管理工作；努力提高办公区环境质量，对食堂、边防宿舍等办公楼部分区域的设备设施进行了维护改造与更新。

2. 做好了各级来文的收发登记、批办传阅和督办工作，2019年共收到各级监管部门文件90份，全部做到有批复、有落实、有回复；按照公司领导要求做好了各项文件起草及总结、汇报和计划等撰写工作。

3. 做好了公司各类资证的换证审核工作。港口保安符合证书换证因延期原因，尚未完成。

4. 按照公司教育培训等各项工作计划及时落实了相应工作；做好了公司各类人员的从业资证的培训申报和换领证工作；对内开展评优评先进、知识竞赛等宣传培训活动，做好了相关活动的服务工作；定期对公司宣传栏进行更新，不断丰富宣传栏内容，使之具备实用性。

5. 做好人事管理工作，为公司招录合格人才，满足公司运营需要。

(1) 根据需要，主动参加招聘会，为公司招录合格人才，全

年共参加招聘会10次，为公司招得9名合格员工，公司目前在岗人员51人。

(2) 与员工签订或续签劳动合同，为相关职工办理社保及退保手续。

(3) 加强考勤管理，确保劳资无误发放。

6. 按照公司《文件档案管理制度》规范文件档案管理。

7. 加强门卫管理，杜绝了证照不全的车辆入库提货和超载现象，杜绝了违禁物品进入库区；督促门卫人员提高服务认识，提升企业形象。

8. 做好了行政值班及各类节日期间的工作安排，保障公司运营安全。

9. 加强职业卫生管理工作，组织职工进行体检，完善职业卫生监护台账，落实职业危害告知等职业病防治工作，有效保护职工健康；做好环境卫生工作，定期组织各部门对库区环境进行清理。

10. 与相关单位签订协议，保障公司运营；2019年签订了固体废物处理、鼠密度监控、污水处理、清运垃圾、餐厨废处理等协议。

11. 做好沟通协调工作，做好公司领导交办的各项工作。

(1) 与各级员工签订了2019年各岗位安全责任书。

(2) 按照安全标准化现场考评提出的要求，完成了对《公司安全生产应急预案》、《公司安全管理制度》等规范性文件的修订，并组织相关人员进行评审。

(3) 配合安环部完成了对库区部分管线的防腐除锈工作。

(4) 拟定安全月活动方案并组织实施，对相关活动进行了总结上报。

(5) 完成了对公司电话网络业务的续约工作，降低了相关成本。

(6) 按照有关部门要求，对库区内标识进行更换。

2019年，办公室工作做了不少，但与往年工作相比，并没有真正称得上亮点的工作，其中改变最为明显的是库区环境卫生工作。今年，为有效解决库区环境杂草丛生的问题，办公室采取先进行药物抑制，再进行清理的工作方法，从入春开始，每2个月组织各部门进行一次库区环境整治活动，彻底改变了往年库区脏、乱等现象，既美化了库区环境，又在库区环境整治过程中，加强了各部门的沟通联系与协调配合，各部门人员责任心也得到了提高。

2019年工作中存在不足与改变措施：

1. 行政检查工作还需进一步完善，2020年针对各部门工作计划落实情况、领导安排工作完成情况进行跟踪检查，重视员工执行力检查，将行政检查和监督职能落实到位。

2. 对各项费用汇总缺乏分析，2020年对部门各项工作经费预算及使用情况进行每月进行汇总分析，为制定工作计划及目标提高有力的依据。

3. 人事工作方面，2020年需加强公司人才储备与培养工作，避免出现某些环节人员流动后断层的现象，为公司内部晋升通道建设打好基础；针对各级各类员工工作中存在的素质能力和专业能力进行调查分析并提出解决方案，提供对员工的招聘、录用、考核、培训、奖惩和晋升的判断依据，主动促进员工成长，避免出现岗位流动太过频繁，影响工作的情况。

4. 在员工关系方面，需进一步丰富员工活动，2020年办公室计划除定期组织会议、培训等活动外，将定期组织包馄饨、相关人员聚会等活动促进员工相互交流沟通，融洽员工相互关系；企业文化建设这一块，重点放在打造团队凝聚力方面，尽量了解员工需求，发现员工闪光点，努力调动员工的主动性，提高员工归属感。

1. 工作目标

(1) 行政工作方面做到有效提高工作效率和工作执行率，培养员工工作计划性和责任心，切实降低相关成本，体现管理效益，加强团队建设。

(2) 人事工作方面做到满足岗位需求、保证人才储备、谨慎招聘；加强培养员工凝聚力与赤诚度，完善公司内部晋升通道建设。

(3) 后勤保障方面做到调动和配置最合理的后勤资源满足员工吃住、生产生活需求，并不断提高公司环境质量。

2. 重点工作的具体要求与实施保障

(1) 做到在保障各项工作任务完成的情况下，公司各项办公经费同比下降5个百分点（车辆费用、宽带电话、办公耗材等），行政执行检查完成率100%。

实施保障：对各项办公经费预算及使用情况进行每月进行汇总分析，对各部门每周收发工作计划单，对照各项工作计划定期检查执行情况。

(2) 做到在保障公司运营情况下，公司正式员工流动率控制在15%以下，职工续约留用率大于90%，招聘员工计划完成率大于85%，本部门人员流动率控制在5%以下，职工留用率大于95%。

实施保障：针对各岗位员工工作中存在的素质能力和专业能力进行调查分析并制定岗位说明书，按照岗位说明书对相关岗位采取招聘、录用、考核、培训、奖惩等管理措施；加强企业文化建设，丰富员工活动，促进员工沟通交流，融洽相互关系，了解摸清员工需求，发现和发扬员工闪光点，调动员工主动性，提高员工归属感与团队凝聚力；做好人才储备与培养工作，主动促进员工成长，为公司内部晋升通道建设打好基础。

(3) 做好车辆、采购、食堂、卫生、通讯、基本公共工程维护等管理工作。做到在满足公司各项后勤需求的情况下，全年食物中毒事件为零，食堂餐饮贴心可靠，有效减少浪费，为职工提供优良工作、生活环境。

3. 2020年工作计划

(1) 在2019年度工作基础上，继续做好公司会议管理、活动管理、后勤管理、各类对外联系及接待等日常管理工作，做好各类统计报表工作。

(2) 做好各级来文的收发登记、批办传阅和督办工作，做到有批复、有落实、有回复；按照公司领导要求做好文件起草及总结、汇报和计划等撰写工作；及时与相关单位签订协议，保障公司运营。

(3) 加强员工培训工作，按照公司教育培训等各项工作计划落实相应工作；根据上级有关要求，组织相关人员参加培训及复训；做好公司各类资证的换证审核工作。

4. 进一步做好人事管理及文件档案管理工作；规范来往文件的接收、发放、归档及档案的借阅等工作，做到便于查询、便于管理。

5. 进一步加强门卫人员管理，加强门卫卡口管理工作；要求

门卫人员在按要求做好监管工作的同时，提高服务认识，提升企业形象。

6. 做好行政值班及各类节日期间的工作安排，确保公司运营安全。

7. 加强职业卫生管理，落实各项职业病防治工作，保护职工健康。

8. 加强制度管理，定期落实对制度规范执行情况的核查及管理工作。

9. 做好沟通协调工作，做好公司领导交办的各项工作。

新的一年已经来到，2019年的成败得失已是过往，办公室将针对2019年工作中的亮点继续保持和加强，针对工作中不足将进行针对性的完善与改进，做好2020年度的行政后勤与人事工作。

人力资源部门总结报告篇四

行政部是公司的关键部门之一，对内管理水平要求不断提升，对外要应对工商、社保等机关的各项检查。xx年，行政工作紧紧围绕公司的经营方针、目标展开工作，紧跟公司各项工作部署。现将xx年的工作做如下简要总结。xx年行政部工作上可分为以下三个方面：

1、根据各市场部人员的实际需要，有针对性、合理地招聘一批员工，配备到各岗位。目前，已在重点市场广东、云南、某、成都、武汉、南京等地招聘员工共计90余人，已转正员工50多人。

3、规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。

6、与集团总部沟通，确定员工劳动合同签定及社保办理事宜。

1、成功组织营销中心开业庆典：根据工作情景的需要，营销中心拟订将于12月底开业。行政部打好提前战，打扫新办公区卫生，开通新办公区的电脑、电话、网线，采购办公用品等，使营销中心顺利开业。

2、证照办理工作：集团公司驻广州办事处证照的办理如期完成，保证营销中心工作的正常开展；并与各市场部沟通协调，各市场的证照办理工作正在进行。

3、和相关职能机关如工商做好沟通工作，以使公司对外工作通畅。

4、对内严格审查各部门的办公用品的使用情景，并做好物品领用登记，合理地采购办公用品。

5、严格控制各项办公费用开支，以节俭降低成本为第一原则。

6、做好公司各部门后勤管理保障工作：机车票预定、食宿安排等，及时、主动的完成日常管理工作中的各项工作。

1、根据市场发展情景及结合集团公司相关制度，制定相应的管理制度，使各项工作有章可寻，为强化内部管理供给了制度保证。行政部出台了《行政部管理手册》，内含《固定资产管理办法》、《办公用品管理办法》、《传真收发管理》、《电子文件管理》、《档案管理》、《打印复印管理》等，并制定《公司假日值班制度》、《卫生轮值制》等多项规章制度，经过落实各项规章制度，规范了工作程序。

2、逐步完善公司监督机制，加强了对员工的监督管理力度。

3、充分引导员工勇于承担职责。逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担职责。

4、加强对全国各市场部的管理：统一实施各项制度管理制度，统一使用日常工作表格，要求各市场部每月上报有关统计数据。

xx年工作尚存不足之处：

2、对公司内部的监督、管理（如环境、卫生的检查等）不力；

3、缺乏对公司企业文化及工作氛围的建设；

4、员工培训机制有待完善和加强；

5、人事工作还处于传统的劳动人事管理，应从传统的劳动人事管理逐步向现代人力资源管理过渡。

xx年，行政部的工作重点将从以下几个方面着手工作：

1、继续完善公司制度建设。异常是在日常行政管理和劳动人事管理方面加大制度建设的力度。修订和完善奖惩规定、激励机制等制度。

2、加强培训力度，完善培训机制。企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各市场部人员的综合素质普遍有待提高，尤其是各市场部负责人，需根据实际情景制定培训计划，使培训工作能起到切实的效果。

3、协助各市场工作，加强与员工沟通，加强团结，迅速营造良好办公环境

4、加强公司档案的管理，强化保密管理工作。行政部将着重加强档案现代化管理，对档案进行计算机管理，争取早日实现档案管理电子化；强化保密文件管理工作，加强机要文件的取送、传阅和保管工作。

5、加强劳动人事管理工作：劳动人事管理工作实现规范化管理方面仍有待加强，提升管理水平，完善人事档案管理，从单纯的事务性工作向现代人力资源管理过渡。

6、推行网络，提高公司办公效率水平，逐步向无纸化办公目标迈进。

7、组织员工活动，加强企业文化建设工作，让员工对企业有良好的认同感和归属感。行政部在xx年的工作中虽取得了必须成绩，但还要努力工作、加强学习、进取配合各市场部工作，尽最大的努力使公司的整体形象、工作水平上升到一个新的台阶。

人力资源部门总结报告篇五

2019年供应部认真执行公司部署的各项方针政策，团结配合公司各部门管理，尽心尽力、工作勤勤恳恳，把公司部署的各项工作逐一落实到位。2019年供应部主要完成以下几个方面的工作：

2、对整个采购流程进行科学管理，将成本控制细化在采购活动的每一个环节，充分调查和了解相关情况，不断积累与分析构成产品成本方面的信息，合理运用各种采购方法，将采购成本的降低落到实处。

3、做好采购计划，制定常备库存材料明细，做到早发现，早通知，早入库。

目前我公司共有合格供应商xx家均进行了评审，做到原材料进厂合格率百分之百。同时，供应部根据公司以销定产的规划，做到适价、适质、适时、适量、适地五原则，为公司采购效益最大化做出了努力，真正为公司做到了省一分钱，增一分利的效果。

1、**适价**。价格是公司采购过程中敏感的焦点。为此采购人员在与供应商的砍价上做足了功夫，明确了多渠道获得报价，比价，议价，定价等环节，为公司把握市场脉搏，寻找合适价格。

2、**适质**。在日常工作中，采购人员，安排了一部分时间去帮助供应商改善产品质量，稳定产品品质，因此，在现有供应商评价中，供应商都是合格优秀的供应商。

3、**适时**。根据生产部所做出的生产计划，促使供应商按预定的时间交货；一方面，协调生产计划，不造成库存积压过多，而积压大量采购资金，对企业来说，交货时机很重要。库存积压是企业很忌讳的事情。

4、**适量**。随着销售状况，公司改善生产计划，合理调节供应商发货数量及频率，采用经济订购量进行发货安排，为公司进一步控制包装物库存，取得了良好效果，减轻了库存量的重大负担。

5、**适地**。在供应商的选择过程中，综合考量，选择了双方沟通方便，处理事务便捷，物流成本低的供应商，在过去的一年中得到了实际操作经验。

一年来，我部门除了供应原材料保障工作，还积极为公司协调做好了各项售后服务工作。配合销售部门的售后质量问题处理及时解决，满足生产需求，从不耽误。

对于产品销售工作主要有以下几个方面的因素：

1、 质量问题的存在众所周知，所以质量问题，是销售好与坏的一个非常重要的因素。这直接影响着商家对供应商产品的信任度和购买力度以及订购忠诚度。

2、 竞争比较激烈，其他企业价格对比悬殊。在市场经济的

大环境下，各企业的竞争已经越来越白热化。在产品普遍相同或类似的情况下，价格的竞争，也成为了销售渠道上的一个大关口。在产品质量普遍存在的前提下，同行的其他企业的产品价格压低很多，以致形成比较悬殊的价格对比。在品牌凸显性不强的局势下，这种悬殊的价格之差，同样造成了创利方面的压力。

3、 应收款偏大普遍客户回款状况不好造成我们的回笼计划不准时，影响了公司的整体运作。

今后，在公司统一部署下，以经济效益为中心，以公司利润最大化为目标，对外开拓市场，对内严格制定每一个相关步骤，保证质量，以市场为导向，面对市场经济越来越激烈的竞争挑战，抢抓机遇，团结拼搏，齐心协力完成好年度的销售工作计划任务。未来的工作在过去的经验上主要需要改善之处：

1、质量的改善。在销售工作开展之前，对产品的质量要有更严格的把关，并在销售宣传中，把质量的优势尽可能最大的凸现出来，争取商家对我公司产品更多的信任和更大的购买力。

2、价格方面。在预算的价格尺度调动范围内，根据市场环境的形势和对市场竞争的科学合理性分析，调整适合的价格标准，使产品的销售既在预计范围内盈利，又使消费商家对价格方面减少挑剔。同时，可以适当的选择时机，开展系列的促销活动，从而是产品的品牌让更多商家熟知，是产品的质量在商家中形成一个良好的口碑。

3、 加大资金回笼的力度，回避企业风险。在货款回笼方面，整个部门都形成共识，

将该项工作摆在重中之重的位置。拟定具有约束能力的销售合约，对于应收款的回收采取合理的时效性限制。吸取了以

往的经验教训，我们严格履行销售成交的审批程序，从源头到最终成交都加以控制，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了一定效果。

4、多面的销售渠道，发展更多的销售平台除了最原始的销售渠道之外，提高网络销售水平，建立良好信用的网络销售平台。销售形势的好坏将直接影响公司经济效益的高低。多年来，产品销售部坚持巩固老市场、培育新市场、发展市场空间、挖掘潜在市场，未来，我们还需要更全面的利用我们公司越来越壮大的品牌影响带动产品销售，建成了以本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局；同时，可以与各传媒媒介等形成良好的合作关系，如多参加或举办业内或相关行业的系列活动，多方面的进行宣传销售，让本品牌的产品有更广大的拓展平台。

（1）加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系；

（4）做好售前、售中、售后服务。

在环境工作中，注意交通工具的管理，注意对供应商车辆安全，环保知识的宣传与监督，对于汽车围棋不合格坚决不上路，至今未发生过一次交通事故，库房管理工作中对于易燃易爆物品做好防火防爆工作，至今未发生任何事故。

人力资源部门总结报告篇六

几年来，各企业不同程度地经受了市场风险的锻炼和考验，销售工作的水平已是“今非昔比”。但随着生产的迅速发展、产品翻新加快、需求日新月异，销售工作又不断产生新的“危机感”。今天本站小编给大家整理了企业销售部门20xx工作总结，希望对大家有所帮助。

xx年，本部全体业务人员在企业的领导下，围绕年的目标任务展开一切工作，具体总结如下：

一、总体目标完成情况：

销售1750万元，完成目标计划(2250万)的77.8%

回笼1100万元，与销售收入比为63%。

(一)在销售地方，主要受以下几地方因素影响：

1、广轻出集团业务下滑比较严重。年该客户完成销售1800万元，而年由于新领导、新政策，本年广轻出对其铁牌企业开展大整顿和调整，特别是松宝集团、华盛风扇等几大客户被取之有铁牌资格后，使我们的纸箱销售业务大幅度下降，其他铁牌客户的业务也受到不一样程度影响，预计本年整个广轻集团销售800万元前后，比年初企业下达的计划万相差甚远。

2、能强陶瓷集团年初预计该客户的销售不少于500万，但由于目前我们的品质和售价未能满足客户的需求，我们的业务份额非但没有扩大，而且还在缩小。如果我们能在预印地方做出考虑的，其销售份额将会增大。

3、受品质及交货达成的影响。如能强、强辉、金科、欧神诺等陶瓷厂受纸板强度，印刷色差及套印走位等因素的影响，加上上半年我们的彩印生产饱和，客户落单都无法接下来，使客户对我们的信心产生了动摇，影响了部分的销售。

(二)在资金回笼地方，主要是宏丰玻璃、华盛风扇到期的资金未能及时回笼，加上汇德帮陶瓷、华盛风扇的业务份额做大(两客户合计销售650万)。虽然有部分资金未能到期但占的应收款项颇大。

另外，受社会极大市场环境的影响，通通客户支付延期，造

成我们的回笼计划不按时，影响了企业的整体运作。

二、主要做了以下几地方工作：

1、重点抓工作纪律和职业道德素质。

针对本部个别业务员组织纪律性差及工作效率低等不良现象，一地方采取个别谈心；另一地方，我们加大对制度的落实、执行和监督力度。完善了工作汇报制度，使业务员的精神面貌有了明显改善，工作效率提高了。同时，我们及时地利用一些典型事例去教育和整醒业务人员，养成良好的职业道德和素养，并加大促进和监控力度，防止损害企业利益和损坏企业形象的现象发生。

2、加强对落单的审核以及库存产品的送货工作，最大限度减少库存，降低企业风险。

本年，我们吸取了以往的经验教训，特别是对风扇行业，我们严格履行落单的审批程序，从源头加以控制，面对库存的成品，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了一定效果。

3、提高业务员的服务品质和业务能力，使一批老客户的业务能巩固并成长起来。在平时的日常工作中，我们规定业务员必须做到以下几点：

(1)加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系；

(3)及时将客户的规定及产品品质情况反馈给有关部门，并加强与横向部门的沟

通协作，使我们的产品品质和服务能满足客户的需要；

(5) 积极参与与新业务的开拓。上半年经过努力，成功开拓了两个客户(江门金瑞宝陶瓷和三水盛路天线有限企业)，有望在下半年成为新的利润增长点。

(6) 加大资金回笼的力度，回避企业风险。

在货款回笼地方，整个部门都形成共识，将该项工作摆在重中之重的位置。一直以来，本部两位主管分工协作，亲自督促和协助业务员按计划去追收货款，从没有松懈过，到目前为止，绝大多数的客户回笼是比较正常的，个别客户由于某些缘故，回笼速度较慢。(如宏丰厂，华盛厂等)

三、存在问题：

- 1、部门的日常管理工作需要进一步加强；
- 2、整体的资金回笼不理想，未达到预期规定；
- 3、压库工作效果不明显；
- 5、新业务的开拓不够，业务增长小；

企业所下达的任务有些脱离现实，业绩检测不合理影响业务员的工作情绪。 销售部工作总结范文(二)

20xx年即将过去，在这一年的时间中销售部通过全员努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。

下面我对一年来的工作进行简单的总结。

从报表上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确不理想。(具体数据附销售部各项报表)。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，目前发现销售部有待解决有主要问题有以下几点：

1、业务人员工作的积极性不高。

缺乏主动性，懒散，也就是常说的上进心不强。

2、沟通不够深入。

业务人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有追踪是一个失误。

3、工作没有一个明确的目标和详细的计划。

业务人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，造成不良后果。

4、业务人员的素质形象、业务知识不高。

转眼间已接近年底，今年我们销售部门根据年初制定的总体目标以及分阶段制定的目标，根据既定的销售策略和任务，按照常年的习惯，进行针对市场的销售任务。期间，我部门也制定了自己的目标计划和销售计划，基本完成各自预定的销售任务，并及时总结经验，加以改善。为更好的开展新的工作，特对20xx年销售部工作做一个全面总结，并对20xx年工作计划做一简单规范，具体如下：

一、全年主要工作：

1、人员招聘：为保证二期项目的顺利销售，年初开始按计划进行人才储备，经过招聘、培训以及个别销售人员的流动调整之后，目前销售部共有销售人员7名，均较为稳定。另外，前期物业方面也因需要适时添加人员，目前人员均稳定。

2、培训工作：因全年销售主要集中在下半年，全新的产品，均需要相对应的解说词。上半年销售部最主要的工作就是培训，样板房开放前，近两月的时间销售部全员均在做系统而全面的培训，包括区域、沙盘及样板房的解说。针对竞争对手的产品做出对应回答，力争做到从容接待，提升楼盘形象。

3、市场调研：今年下半年，因为新项目开始蓄客迎接开盘，培训之外，给销售人员又增添市场调研的工作，从培训起，销售部开展全面的调研，包括项目周边楼盘调研、同质楼盘调研、商铺和车位调研，实行至少每月更新一次市调报告，经过调研锻炼了销售员的分析能力，并增加了周边楼盘的熟悉。

4、日常业务：销售期间，主要依靠现场接待、老客户回访、案场暖场活动吸引新客户，通过实践性的销售进一步巩固了培训所学内容，尤其是销售技巧的实践。

5、其他工作：主要是配合策划部门做好暖场活动及阶段性活动

二、今年是公司的销售元年，但实际上销售没有预期的那么好。主要有以下几个方面的因素：

1、工期延后问题：按照公司计划节点，样板房的展示及开盘时间均相应延后，因此损失部分案场客户，流失至竞争楼盘。

2、竞争激烈：同地段的楼盘间价格差距较大，聚龙湖版块一直以龙泊湾、金鹰以及我楼盘保持高价营销路线，但以南一路之隔的风鸣缙香与我项目价差达到数千元每平米，近期开

盘的龙泊湾湖景房价格相对前期房源未见涨幅，给客户变相降价的感觉，对我项目的销售带来了部分影响。

3、回款未及时到位：受市场环境的影响，普遍客户支付延期，延期签约造成我们的回款计划不按时，影响了公司的整体运作。

4、销售人员心态及积极性：今年经过培训后的销售员仍然出现流动，主要还是心态不够端正，因为公寓难以销售及半年时间的空销期，团队内部分人员对自己的自信也有所下降，而团队的惰性是今年一个主要的障碍，更多的体现在纪律的遵守上，在客户的跟进频率上也有待提高。

三、20xx年工作计划：

对于20xx年主要工作计划，主要做以下几点规划：

1、不断储备销售人员，保证新项目人员的充沛；

4、加大资金回款的力度，采取合理的时效性限制，严格履行销售成交的审批程序；

6、与策划部做好对接，努力完成每月销售任务，提高销售团队的能动作用；

7、提高销售人员自身工作素质，完成销售部其他日常工作。

过去一年，我们走过了一段艰辛的历程，也体会到了这一过程带来的快乐。此刻，我们站在一个新的起点，面对未来更多的挑战。也许，未来的路是充满曲折的，甚至比过去所要承受的压力更大，但我们坚信，这条路是充满机遇、充满希望的。我们深信，在公司的正确领导下，依靠优秀的产品、先进的理念、良好的服务，全体员工坚定信念，团结协作，以小目标实现大目标，以大目标实现长远目标，一步一个脚

印，一定能出色完成任务，让20xx年成为名副其实的销售元年！

在王总和徐总及各部门领导的带领下，贯彻公司文化及理念，开创行业重大创新为我们共同的目标去奋斗。回顾这一年的工作历程，作为太和品牌的销售人员，虽完成公司的暂定目标，但工作中存在不少的问题，希望公司能给予指正。为了来年更好的完成太和的营销工作、实现既定目标，特对阶段性的销售工作进行总结。

刚进公司那会，什么都不懂。公司本着培养的目的把我招至太和的大家庭，通过近一年的学习及摸索，我主要从以下几个方面来总结与展望未来。

1、工作方面。虚心向同事们学习，不懂的多问、多看、多想。努力提高服务质量，微笑面对顾客，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。完善顾客资料，重点培养新的顾客群，让新的顾客转变为忠实顾客；针对老顾客要付出更多的耐心和细心，并让其带新的顾客进行消费。

2、学习方面。为提高销售技巧，利用业余时间，在网络、书本中不断学习新的知识，充分运用于日常销售工作中，增强了自身素质并提升个人销售业。

注重团队合作精神，服从公司安排，以创新理念为主，提高最大销售利润为目标。

经过这一年来的工作的磨练，能得到公司的认可我感到非常荣幸。临近年终，展望第四季度，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年里把工作做得更出色。最后祝太和能在公司和我们的共同努力下创造财富。