

2023年清洁阿姨年终总结 年终工作总结(精选9篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

清洁阿姨年终总结 年终工作总结篇一

小区安全是居民幸福生活基本的保证，安全责任重于泰山。消防工作更是关乎小区的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保小区安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与南大门保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。

另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发事件。在今年的七月份，由于连续暴雨，市场附一楼涨水，值班队员多次通知全体队员抢险，为公司将损失减少到最低。经过全体队员的共同努力，本年度小区无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了小区的生活稳定。

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好小区广大住户。部门制定了严格的入职标准和管理条例，从队员的入职开始严格把关，并且必须符合三个标准即“招聘标准，试用标准，入职标准”一年来部门开展了一系列的培训学习和思想教育活动，并让队员共同参与培训及教育内容的制定。

通过仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，通过每周的军

事训练先使队员从外表上改变，树立形象。再通过“人生观、天下兴亡我的责任”等的学习改变队员们的消极思想，树立正确的人生价值观，队员们的素质和修养得了一定的提高。

由于保安工作的特殊性，住户有什么困难问题往往每一个找到保安来解决，那么保安就必须有优质的服务理念和及时有效的解决方法。从服务态度上出发，部门能解决的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让住户再去找。对经营户的意见及时反馈给公司领导。

一年来保安部把服务做为工作中的主要内容，部门也多次召开会议，共同探讨，讲授经验，并进行了专题学习，使队员们明白了服务的重要性和必要性，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造良好的经营环境和更优质的服务发挥了重要作用。

我们小区地处繁华路段，住户多，每天人流量很大，小区里出现的各种纠纷也较多。为此，部门专程派人在xx派出所学习外理各种纠纷的方法，本着无论什么原因，以先劝开双方为主，再仔细询问情况，划分责任，尽量使双方意见达成一致。在维持市场秩序方面，部门先后出台严格的管理措施，长期管理。保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。

在下一年的工作中，我们部门会针对不足之处，结合部门实际情况，扬长避短，在树立xx公司形象和完善保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在公司领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩。

我虽是一名普通的保安员，但在我心中□xx小区就是我的家，领导是我的家长。同事是我的兄弟姐妹，小区的事是我自己的事，我要精心守卫我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员“守卫小区、守卫我家”的责任重大。

保卫是一项特殊的、并具有很大大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。卡内基钢铁公司总裁齐瓦勃曾经说过“我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中提升自己。”因此，我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导交给我们的每一项任务，做到让领导放心。

在xx的带领下，我们圆满地完成了今年的工作任务，得到租、住户的满意，得到了领导的认可，我们的工作今年是比较重的一年。当中有几家住户装修消防的施工，进出的人员多且复杂，对我们的工作加大了压力，在这种情况下我们加强对进出人员、施工人员正监管和登记，定时进行楼巡，把萌芽的事故撤底消灭，确保小区的安全。

清洁阿姨年终总结 年终工作总结篇二

1、规范建筑市场管理、深入整顿和规范建筑市场秩序

结合日常考评对建筑市场检查实行三部位检查，即开工、主体、装修三个不同阶段进行不同手续的检查。开工阶段检查内容：依法检查建设单位施工许可证、图纸审查、规划许可证、工程发包资料、合同及合同法履约、建设工程参与各方主体及从业人员资质资格。主体阶段检查内容：劳务分包单位资质（外地企业要求进津备案及入空港区资质核验；本地企业要求办理入区资质核验）；施工总承包单位与劳务分包企业合同及合同法履约，中标项目经理、中标项目总监到岗状况。装修阶段检查内容：装饰装修专业分包单位资质（外地企业要求进津备案及入空港区资质核验；本地企业要求办理入区资质核验）；施工总承包单位与劳务分包企业合同及合同法履约，中标项目经理、中标项目总监到岗状况。

2、建筑工程信访接待工作

对于来访的农民工兄弟热情接待并指导他们填写信访登记表了

解上访人及欠薪单位、欠薪人的基本信息，将案情分类，对于只是来咨询的并未找过项目部解决的积极联络总承包单位项目部项目经理及时处理此事；对于存在争议或纠纷的案件将相关责任人员约到信访接待室商议解决方案争取第一时间帮助农民工拿到工资；对于那些黑心坏老板煽动工人围堵政府，扰乱正常办公秩序的案件，尽最大能力既不损害善良工人的权益又要保证企业以最小的损失解决此事。20xx年全年处理农民工欠薪106起，涉及人数2103人，为本区的安全稳定做出了贡献。

3、安全文明施工及农民工管理工作

育培训，增强了农民工兄弟的安全保护意识，保证农民工兄弟在施工和日常生活中能够对一些对于潜在的危险进行预判和避免。对于检查达不到安全、文明施工规范要求的现场，下发整改通知单监督整改，通过这四个方面的真抓实干从而严把了事故的诱发源头，防患于未然，为下一步的监督巡查工作打下了坚实的基础。全年共排查各类安全隐患1011条，下达《建筑工程安全隐患整改通知单》203份，《建筑工程安全隐患暂停施工整改通知单》9份。从而有力的促进了全区建设工程安全生产形式的持续稳定好转。

一年中虽然做了不少工作，也可以说尽到了综合管理员的职责，但是还存在着一些不足之处，例如有时候处理农民工欠薪问题时不够冷静，太容易受个人情绪影响，还有在日常工作中有一些毛躁想问题不够全面。同时文明施工工作也是值得我们骄傲的，是应该继续发扬的，也是必须带到明年工作中的。自己还要努力学习专业知识来提高自己的安全管理水平，确保在明年的安全管理工作中做到更好。

20xx年的工作展望：

案对于那些组织工闹的工人的不良记录记入诚信档案，提醒其他工程在用人时小心警惕。

2、保证工人工资月清月结，避免农民工权益受到损害。今年发生的一些案件都是工资都发放到了包工头手中，包工头逃跑或者始终不出面，这给我们处理农民工欠薪问题带来了很大的困难，这引起了我们的重视，在来年的工作中一定要继续落实工人工资发放到每个工人手中，监督每个项目必须配备专职民管员，将每个工人每个月的工资结算出来做成工资表发放并将工资表向每个工人公示。关于年终总结及展望就是这些，期待来年，无论是工作成绩还是自己的能力都更上一个台阶。

XXXX

20xx年x月x日

清洁阿姨年终总结 年终工作总结篇三

(一)不畏艰辛、克服困难，全力做好本职工作

我是20xx年xx月xx日进入公司，也是我踏入社会工作的第一天。面对陌生的环境，陌生的工作，当时无从下手，充满了迷茫，对业务操作是一窍不通，连一些最简单的工作术语都不懂。在公司领导合理安排岗位和同事的帮助下，很快便对工作业务有了一定掌握，较好地熟悉了入库操作、在库管理、出库操作等。现任xx系统操作组长和参与xx仓库管理，至今顺利完成xx仓库xx票入仓的系统操作；完成xx仓库出入库流程图绘制；组织员工进行xx系统培训；完成核查、修改xx系统历史遗留尺寸差异；绘制xx仓库平面草图；参与新秀丽审计盘点等。能准确、及时地与客户协调处理异常情况，能较好地处理各种工作细节和服从上级、公司的工作安排和管理制度。

(二)对本职工作的认识

4、对职责的认识：明白了团队的重要性；

工作合理安排、保障效率的重要性；较好地协调本组人员的工作和保障准确性；对工作能够负责和能够按时顺利完成。

(一)高效服务，全力做好客户服务工作

我们的工作本职是服务，服务客户是我们赖以生存的主旋律，只有做好了客户服务，得到了客户的认可。客户才会真正地认同我们。能做到高效服务，对于客户的电话咨询，我都耐心解释并给予解决，客户提到的问题和需要，都能及时解答和解决。

(二)专业学习是做好工作的动力源泉

我们的工作价值是什么？是在工作中，得到不断地提升，不断地去学习得到进步。假如我们甘于落后，那么我们的价值将会一降再降，直到自己都不能认可自己。专业的学习，使自己的实际操作得到理论的支持，理论知识得到实际操作的验证，不断地提升不断地进步，才真正是我们的工作价值。点的精通，线的发展，交织成面的扩张，使自己能够覆盖更大的领域，才能在各方面不断地提升自己。

(三)因势而变，顺势而为，全力做好自己

在各种突发情况和紧急中，我迅速转变思路，找准自己的工作定位，积极和同事讨论改进方法。讨论在工作过程中的问题，有一些专业上不懂的地方我虚心向其他有经验的同事请教，根本点还是做好自己的本职工作。天下难事，必始于易；天下大事，必先于细，从简单的事做起从细节入手。在精细化管理时代已经悄然而至的今天，成大业若烹小鲜，做大事必重细节。只有从基层做起，筑稳根部，不眼高手低，不心

浮气躁，只有当浮躁被扎实所代替，冲动被理智所折服，成功才可能和我们不期而遇。

(四) 认真负责是做好工作的有力保障

你手上的每一份工作，都是为自己而做，在服务别人的时候，你所得到的并不仅仅是工作的报酬，还有技术的锻炼，品质的提升与名誉的提高。生活总是会给每个人回报的，无论是荣誉还是财富，条件是你必须转变自己的思想和认识，努力培养自己尽职尽责的工作精神。自己地不负责任往往导致他人的损失和不满，我们要明白到每月手上所拿到的工资，其实不是公司给的，也不是客户给的，而是我们身边每一位尽心尽责的同事在为你创造的财富。

(五) 心态决定一切

对环境和自我的判断决定我们的行为。我认为所有的工作改变首先来自于思想上的转变。怀疑、抱怨、无所谓、思想上的懒惰这些态度对工作都是致命的。认识到工作是自己的事便不会有懒惰的思想。

在过去的工作中，在公司领导和同事的帮助下，经过自己的努力，较快熟悉和顺利完成岗位规定的工作，也使客户对自己有了较高的评价。但仅仅限制于目前工作岗位，对公司其他业务和流程几乎一片空白，公司lms系统也没有较深入地了解 and 认识，对物流专业知识也有很大的不足。

(一) 虚心学习，力争在提高自身专业素质上取得新突破；

通过制定学习计划，做到与时俱进，每天晨会认真学习、总结。当然不仅要学习书上的东西，而且要学习做人的道理，处世的方法，不断增强服务客户的能力，增强与客户沟通的能力，增强解决客户问题的能力，使自己成为一个综合素质比较好的员工。加强思想认识，做到学以致用。

(二)加强物流管理、供应链管理知识方面的学习，并在工作中不断应用这些知识，做到理论实际相结合，不断发现工作的问题，使自己和公司能够共同进步。

(三)确立目标，不折扣行动；

(四)大胆思考，小心求证，力求做得更好；

在20xx年，我会努力改进，做好20xx年个人工作计划，争取做出更好成绩。为了进一步做好工作，为我们向行业先进水平迈进打好基础，积极参加部门培训，从目前情况看培训取得了比较良好的效果。这些培训在提高技能的同时，也促进了大家学习的热情。而把培训的技能应用到工作中去时，工作变得不再枯燥。

随着公司不断扩大，规范，完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也将更高，需掌握的知识需更广，为此，我将更加勤奋学习，提高自身各项素质和技能，适应公司发展要求。

以上是我的年度个人工作总结，请领导监督和指正！

清洁阿姨年终总结 年终工作总结篇四

食堂门外，饥饿催促着双脚走动，饭香怂恿着肚子咕咕叫。食堂门内，一窝蜂的叫声冲击着耳膜，人群的涌动植入眼眶。

“好，六班进。”随着一声令下，男生齐齐地似一把箭般刺入食堂，排队，焦急，等待。旁边一个个盛着饭的同学从身边飘香而过，我早已垂涎良久。终于，食堂阿姨抡起大勺，将勺子深入菜中，一晃，菜尽入勺中；一提，满勺菜提起；一抖，抖尽余下菜汁，只听“铛”一声，三道菜齐刷刷入碗。另一位阿姨，盛饭先观人，一眼扫过我，低头，一手五指张开，深入饭中，手指微弯再提；另一只手紧接而上，五指紧

闭，遮天蔽日般盖住饭团，然后握紧，然后向碗中一扔，完美入盘，饭团留着清晰的指印，凹凸不*。当我正准备离开时，一个沙哑又低沉的声音，一个似钟声雄浑又饱满的声音传来：“你俩等一下”。我和另一位同学止住脚步停在原地，不知所措。您戴着一副长方形镜框的眼镜，发量不多，白发丛生。一副文质彬彬，学识渊博的教授样子。再加一件淡蓝色衬衫，一双皮鞋，更增加和蔼儒雅气息。我抬头偷瞄，您眉头紧锁，眼中是不满的光芒。您抓住我的餐盘，几个箭步，走到人群最前端，用手指这个菜，那个菜。食堂阿姨马不停蹄地盛了一勺又一勺。您的背影瘦，骨节分明，微驼但坚硬，温暖似港湾。

您回头，转身，递了过来，满当当的菜和饭。饭菜飘香，暖意盎然。这个嘈杂的食堂充满异样的香味。吸入鼻腔，暖入心房。

您满意地点头，微笑着离开，又投入到不动声色的巡查中……

清洁阿姨年终总结 年终工作总结篇五

利用班前后会、周二周五学习会等，挤出时间，学习公司会议、车间文件精神，学习理论知识，学习岗位操作技能，努力提高大家节能减排觉悟，理论文化水平，及业务操作技能。以下是小编整理的关于班组长年终工作总结，供大家参阅。

一、生产任务的完成：（1）产品产量：

全年甲班共完成x9024.339吨，消耗x10968.085吨，消耗蒸汽11906.473吨。单耗为1.215吨/吨，较去年的1.17吨/吨上升了45公斤。蒸汽单耗为1.319吨/吨，较去年的1.351吨/吨下降了32公斤。消耗上升的主要原因是。

(1) 安全环保方面:在生产上牢抓安全生产不放松,做到安全生产无小事,环保是大事。根据不同季节,严抓安全生产管理;严格生产责任制;严格劳动纪律;严格废水、废气排放。真正做到“不安全、不环保、不生产。”从而保证了全年无任何责任事故发生。

(2) 设备管理方面:认真组织好本班生产的同时,积极配合车间搞好设备管理的日常管理工作。特别是抓好夜间的设备维护保养工作,出现设备故障时积极组织处理,以保证生产系统的安全稳定运行。从而为完成全年生产任务打下坚实的基础。(3) 质量管理方面:对于本车间的三种产品在生产过程严格把关,严格控制各项工艺指标,严格工艺操作规程。岗位出现工况异常及时调整,组织分析处理以保证生产运行正常和产品质量的稳定。达到全年各产品质量合格率100%。

工的思想观念跟得上公司的发展。

(1) 在x年新考核细则执行的基础上,按照分厂x年目标责任书认真分解落实好全年各产品的产量任务,降低各产品的消耗成本,抓好各产品的质量与安全环保工作,认真吸取事故的教训,坚决杜绝任何人为责任事故发生,保证x年安全文明生产。认真做到“抓管理、抓小事、抓细节”始终以“安全文明生产、保护好环境”为宗旨;以“生产成本利润”为核心,向消耗成本要效益。

(2) 认真学习新工艺、新知识。组织好氯化苧技改后新工艺的生产和节能降耗工作,为完成x年努力做好工作。

(3) 认真搞好本班组的各项基础管理工作。严格管理、严格各项规章制度、严格各项工艺规程。保证全员参与自觉执行。并认真搞好本班组日常管理工作,抓好各项专业管理,促进x年班内工作再上新台阶。

(4) 在政治思想上高度和公司保持一致,认真转变思想、更新

关念，紧跟公司的发展形势。在民主管理上始终保持公开、公平、公正的原则，做到考勤、考核、奖金三公开。根据x年的考核细则，认真搞好职工的日常考核工作，严格把关为职工的晋升拿出可靠真实的考评、考核数据。力争x年全面完成公司下达的各项任务目标，保证年底大家都能拿全年终加薪和工资晋级！

一：加强管理，严明纪律，安全生产。

“安全为天”、“安全大于一切”、“安全是职工最好的福利”等，公司安全理念在我们班组职工心中时常在回响。在日常工作中，我时刻牢牢绷紧安全这根弦，在班前会上讲安全，班中查安全，班后总结安全。带领大家严格遵守岗位安全操作规程，严格遵守停岗位制度；配合发车间作好危险品的安全生产工作；加强设备巡视，把事故消灭于萌芽状态；认真执行交接班程序，手交手，口，双人交接后签字才能离开。

二、加强学习，认清形势，适应节能减排工作新要求。

在日常工作中，我们十分注意职工的节能减排思想意识的教育工作。利用班前后会、周二周五学习会等，挤出时间，学习公司会议、车间文件精神，学习理论知识，学习岗位操作技能，努力提高大家节能减排觉悟，理论文化水平，及业务操作技能。及时组织职工学习，准确熟练地掌握操作流程，较好的完成了生产任务。

三、搞好班组民主管理和队伍建设。

在我们班组，民主管理是一直以来养成的好习惯。无论是工资奖金分配、工休假的安排，还是先进职工的评选，我们全部按照公司、车间的要求，做到公平、公正、公开。还在班组成员中广泛开展提合理化建议、开展创先争优、讲评互评等活动，极大地提高了职工的工作积极性、主观能动性，在我们班组形成了一股党员干部带头，人人争先进，个个当模

范，一心为工作的良好氛围。

四、认真总结不足，提高工作责任心。

加强自我修炼，提高自身素质，努力打造一支高效精干的班组队伍，是我一贯坚持的工作方法。然而，由于我们的生产人工操作的环节较多，在具体的操作中，存在着一些不确定的威胁因素。

上半年，我们班组出现了一起质量事故和安全责任事故。而在安全责任事故中，作为带班长的我确是此次事故的直接操作者。在具体的工作中，事故让我警醒，并让我再次深刻的体会到，在安全操作中，不仅要时刻在思想上绷紧安全弦，更要时时刻刻的落实到每一步的操作中去的安全生产真理。

在今后的工作中，我一定积极参加安全学习，努力提高自身素质，高标准，严要求，提高自己的安全意识，为班组成员树立一个安全的工作形象。这样才能带领大家精心打造一支高效精干、纪律严明、作风过硬的班组队伍。把安全理念渗透到职工的日常工作中，以安全文化引导职工思想，规范职工行为。

下半年，我将带领全体成员，克服以往工作的不足，更加努力地工作，确保安全生产，为公司整体工作做出自己应有的贡献。

一、半年各项任务指标基本完成.

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。)

清洁阿姨年终总结 年终工作总结篇六

紧张忙碌的20xx年即将过去，充满希望的20xx年已悄然而至。在过去的一年里，我依然抱着极端认真负责的态度展开各项工作，兢兢业业，勤勤恳恳，有得也有失，有成果也有不足。以下是小编整理的化工厂年终工作总结，欢迎大家参阅。

紧张忙碌的20xx年即将过去，充满希望的20xx年已悄然而至。在过去的一年里，我依然抱着极端认真负责的态度展开各项工作，兢兢业业，勤勤恳恳，有得也有失，有成果也有不足。

一、20xx年工作成果。

(一)狠抓安全、环保工作。

1、能够亲自落实各项安全防护措施，个人安全意识有所增强。

自从去年我工段发生安全事故之后，对我个人的震动很大，使我认识到自身工作中还存在的不足，本年度我要求自己不管任何检修项目，对其安全防护措施都亲自去抓，去落实，甚至去监护，确保检修中的安全，尤其是动火作业，从票证的办理到置换，各项防护措施的安排，都要做到心中有数，忙而不乱。事实也证明，回顾我工段全年的各项检修与动火作业，都能够安全高效地完成，无一例违反安全操作规程的作业。

2、对现场隐患的排查能够及早预警并协调配合消缺。

如果说对一个故障或者问题点的判断，结论下在盖棺定论之后，我觉的这一点都不足称道，只有能够在潜伏期及早地预警或者提出前瞻性的想法才是我们当前应该提倡的，哪怕这

个预警是多余的，或者是有偏颇的都不为过。本年度我先后对北粗破机、小渣泵、回收泵等许多异常都能在第一时间内提出疑虑，并联系消除隐患，确保装置的安全与满负荷生产。但令人遗憾的是也有许多问题，当你提出来之后，却如一缕轻风一样拂过，如北粗破机丝杠断的问题，只有等到断了10几根的时候才去解决，更换下槽铁，加弹簧，最终使问题得到彻底解决。还有小渣泵，我们早就提出不行了，依然是“可以用”的说辞，最终导致半夜2点钟的时候坏了，差点搞的降量。

3、在应急演练方面也有突破，并得到各级领导的好评。

本年度在应急演练方面，我积极地探索，首先从硬件上完善，对我工段的各个可能发生的问题点进行了统一的登记，最后编印成册《乙炔工段应急预案》共12篇，有封面、目录，令人一目了然。再利用周一安全活动的的时间让工段员工去学习，最后才组织班组进行演练。在11--12月的分厂抽查中，我工段共有三次演练，得到了分厂领导的充分肯定，同时我首先用的“埋雷”形式也得到安全部领导的认可。

(二)班组建设已初见成效。

1、从硬件上完善班组建设所必备的条件。

本年度，我在分厂领导的指导下，首先从硬件上完善班组建设必备的一些条件，我先后参观烧碱分厂电解工段三次，与其工段长交流多次，请教关于班组建设与工段管理的一些好的做法与先进经验，并加以吸收借鉴，都得到了好的效果。如班组考评方面，员工激励机制方面，各类台帐管理方面都有所提高，同时我也把我工段周一安全学习活动开展，应急演练方面，现场文明生产责任制方面等做的比较优秀的也与他们进行了一个交流，也引起烧碱工段长们的极大兴趣，为工段对外树立了一个良好的形象。

2、工段管理逐步趋于科学化，制度化。

我一直认为，做为最基层的管理，尤其是每天做人的工作，涉及到安全、考勤、工艺质量、文明生产、设备管理、经济考核等诸多方面的工段长，其实就是一个“管家婆”，面对如此错综复杂的关系，管理一定要走制度化的路子，不能带有随意性，更不能讲人情，搞关系。因此，本年度，我工段在执行《聚氯乙烯乙炔工段管理标准》的时候上下一盘棋，始终坚持用一把尺子衡量每一件事情，时刻关注每一位员工的思想动态，如果处罚了某一个人，不光是罚完了钱就了事，还要掌握他的心理活动，如果有疙瘩还要帮他解决，既要教育他，还要让他高兴，把活干好，在管人的路子上我是不断探索，大胆尝试，积极谏言，努力配合刘段打理好工段和各项事务。尤其是班组考核方面，我工段铁面无私，奖罚分明；在工段帐务管理上，我工段实行专工管钱，副段长管帐，工段长审核，工段员工监督，班长评议的全公开化的管理模式。

3、本着不断发现问题，解决问题的积极态度开展各项工作，在“利”与“弊”的权衡下大胆尝试。

随着事物的发展规律与时间的推移，在我们的日常管理中会暴露出许多新问题，新矛盾，因此就要求我们要与时俱进，不断开拓。因此本年度，我工段共出台各类工段级文件37个，都是以乙炔no.20xx--x形式的下发，进一步深化制度化管人的理念。同时，我工段在做管理尝试的时候，不固步自封、不缩手缩脚，而是用“利”与“弊”的原则进行权衡，如果是“利”大于“弊”，我们就会不折不扣地去执行。如对一、三班主控的调整，就是一个比较成功的例子，站在一班的利益上是有“弊”的，但是站在工段的利益上有“利”的，显而易见，“利”是大于“弊”的。

(三) 各类台帐已趋于完善。

1、对于台帐的建立从思想意识里面有了一个转变。

之前建立台帐是为了“应付检查”而现在却是为了“查找方便”，这是一个思想意识里面的转变，如各类安全台帐、仪表台帐，特种设备台帐、各类防护用品台帐等。在这一块上，也确实付出了很多的心血，要做到“滴水不漏，无可挑剔”还真不是一件容易的事。但是做好了还真能起到事半功倍的效果，如消防器材配置台帐，能够做到帐面与现场统一就可以心中有数，库房备品备件台帐，也能够做到一查清楚，心中有数。

2、对于台帐从消极抵触到主动建立的一个转变。

提到这一条，还真要感谢领导的英明之举，给工段配了电脑。现在有了电脑，好多台帐可以做成电子版，既方便保存，又方便查询。现在我工段会主动地建立好多台帐，有利于各项工作的开展，如无定河渣浆输送管与上清液管的维护保养台帐，皮带更换台帐，减速机维护保养台帐，员工绩效台帐，班组考评台帐等等。

(四)经济活动分析会走向正规化。

在经济活动分析会这一块上，我在老早就请教过专工，应该怎样入手，同时与烧碱的工段长进行过一个交流，听取别人的建议，结合自己工段的实际情况把工段的各项工作进行了一个分类，然后根据分类的情况，查找每日的《工作日志》进行填充具体的内容，有血有肉，有纲有领，有重点也有概括。另外当工段一级的经济活动分析会走上渠道之后，然后在分厂领导的大力扶持与指导下，又着手开展班组级的经济活动分析会，让他们要言之有物，言之中的，并把这一项工作纳入日常例行的工作中去，已收到了良好的效果。

(五)对岗位员工的培训积极探索。

这个工作主要是前半年，我对岗位员工的培训可以说是一手抓，亲自抓，不松懈。内容涉及到安全、工艺、设备、应急

处理、事故预想等多个领域，苦口婆心、言传身教、教学相长。怎样来提高大家的现场操作水平，增强其安全意识，我是动过一些脑筋的，搜集资料、亲自命题、亲自判卷，也曾经把我的员工拉到一楼食堂进行过比较正规的闭卷考试，想方设法地让我工段的员工培训工作能落到实处，能上一个台阶而做出了许多的努力。

(六) 个人学习紧锣密鼓，一腔热血付诸东流。

关于个人学习，我从来都没有放弃过，无论是聚氯乙烯工艺还是设备基础知识，操作工等资料，尤其是报名工艺助理以来，对化工原理，化工基础的学习更是紧锣密鼓、起早贪黑、废寝忘食，没想到一纸文凭却让满腔的热血付诸东流，为此我很灰心，付出与回报的心理杠杆严重的失衡。也因此在自己的博客上写下了《哀莫大于心死》的悲叹，后来我在众多博友的鼓励下很快调整了自己的心态，其实这一切都是“欲望”惹的祸，现在我反倒感觉轻松多了。“无欲则刚”，“与人无争，与世无争”的日子过的无比的平静与快乐。心境平和的时候工作起来反倒更有条理，更有章法，效率反而高了。

二、20xx年工作不足。

1、工作的时候过于迂腐。

其实关于这一点我给领导当面也提过，就是对于任何缺陷得不到及时的消除是深恶痛绝的，是一个纯粹的完善主义者。比如在电石库为了制止司机的抽烟，受到围攻，最终不得向安环部请求援手的困境；比如为了肃清民工的劳动纪律遭受集体罢工的困境；比如为了扣电石灰与物资部人员争执的困境等等，充分暴露出我在工作的时候过于迂腐，太过较真的缺点。

2、工作的时候过于激进。

人无论干任何事件，积极是好事，但是积极过度了就叫“激进”。比如身为副段长的我有时候想把工作做好，于是就犯了“激进”的错误。本来是工艺上的事情，我多虑了；本来是设备上的事情，我多嘴了；本来是“一把手”的事情，我越权了。说明自己在日常的工作中还缺少历练，缺少老成，有思想不成熟的缺点。

3、工作的时候有点浮躁。

人有一个好的心情，工作效率是最高的，适宜的宽松环境也能激发出人的聪明才智，提高工作效率，如果有顾虑工作起来难免有浮躁。本年度，我在工作的某些时候还是有一点浮躁，现场巡检也有点粗糙，可能会留下一个半个的死角查不到，如对乙炔气柜取样口漏气的问题，签工作票与调度时间矛盾的问题都与我有关系，可见我的工作作风还是有不严谨，不细致的缺点。

1、狠抓安全不放松，重视环保求发展。

安全生产和对环境的保护是公司得以生存发展的基矗在全年的工作中，我们以jzm同志“安全责任重于泰山”的讲话为指导，做到人员落实，制度落实，机构落实，责任落实，经费落实。坚持加强现场安全管理，及时发现、消除隐患；坚持制止各种违章行为；坚持加强员工安全、消防知识培训，开展“安全生产月”活动和《事故应急救援预案》演习，提高员工们的安全意识；坚持每周五、节假日前的大检查以及日常巡查工作，及时整改安全隐患，加大安全硬件设施投入和特种作业人员的培训取证工作，提高安全人员待遇等，全年未发生轻伤、重伤和死亡事故。

200*年，公司在环境管理工作上有了较大突破，按照iso14001环境管理体系要求，公司加大了环保投入，环境纠纷赔偿额比上年下降了25%，同时，为了实现工业废水“三年内达到零排放”的目标，在相关部门通力配合下，完成了

《工业废水与循环水综合治理工程》的项目可行性研究报告的评审修订工作，并列入国家的环保治理专项资金项目。

2、整合“两大体系”，提升企业形象。

“质量是生命线，环境是健康源”，这句话深植于每个员工心中。200*年，公司坚持“依靠科技进步，走绿色经营之路，建设质量、环保型化工企业，推进企业可持续发展”的思想。公司在通过iso9001—20xx质量管理体系和iso14001—1996环境管理体系认证后，从年初就着手两个体系的整合工作。编制了《质量环境管理手册》，并于七月份发布实施，通过一段时间的运行后，于10月份进行了内部审核，对查出的18个不符合项和30个观察项进行了评审整改。在11月下旬北京中质协对公司质量环境管理体系监督审核后，公司被推荐继续使用两大管理体系认证证书，从而进一步提升了企业形象。

3、坚持技改不停步，扩大生产创效益。

为了降低能源消耗，扩大生产规模，促进生产长周期运行，公司坚持技改不停步，向技改要效益。200*年公司共投资600余万元，运用新技术、新设备、新材料、新工艺分别对一、四车间冰机冷却系统、尿素合成塔、循环机等8个项目进行技术改造，既降低了能耗，又达到了增产和环保的目的，保证了生产长周期安全运行。通过技改后，年可新增产值1400万元，可创利润400万元，尿素日产由上年的320吨增加到345吨。通过技改，降耗、增产效果十分明显，200*年全年5次打破日产记录，3次打破月产记录。

4、强化内部管理，夯实发展基矗

(1) 节能降耗降成本，狠抓质量上台阶。

200*年，公司面对生产原、燃、材料价格不断上涨和设备严重老化的挑战，着力于节能降耗降成本，寻求新的经济增长

点。并从节约一滴油、一方气、一度电做起，加大现场管理的监督力度，严格管理，精心操作，减少跑、冒、滴、漏。公司在做好节能降耗的同时，严格按照体系要求，紧紧围绕“质量是企业的生命”这一主题，坚持每天对产品质量以及包装重量进行抽查，决不让不合格品流入市场经过一年的努力，公司尿素产品一级品率达到98.3%，优等品率达到63.5%，合格品率为100%。

(2) 完善制度建设，加大执行力度。

制度建设是企业发展的重要保证。公司发展至今，一是抓住机遇，靠灵活机动的生产、经营战术，二是靠广大员工的支持和严格的制度管理。200*年，公司结合经营管理实际，新制订了《标准化管理实施办法》、《企业方针目标管理办法》、《市场营销管理办法》，修订了《劳动用工、工资福利待遇管理办法》。同时还要求中层以上管理人员在每个月末的办公会上就公司经营、管理、制度等方面提出修改意见和建议。充分发挥管理人员及全体员工在企业生存发展过程中的重要作用，通过发动全体管理人员对制度的修订完善，使公司制度建设更具有合理性和可行性。在执行制度上坚持人人平等、奖惩逗硬，同时结合“动之以情、晓之以理”的人本管理机制，把情感管理融入管理的全过程，不断提高管理质量，真正实现把约束机制变为员工的自觉行动。

(3) 加强财务监督，保障资金需求。

为了保证生产经营、发展、技术改造的资金需求，200*年，公司进一步对资金使用实行分级计划、分层把关，总经理严格审核，保证资金统筹安排合理运用，同时，加大资本运作力度，用好用活资金。一是对银行贷款及时采取先还后贷，避免了贷款的逾期；二是加强了存货资金的管理，对库房材料实行了定额管理，原材料实行以耗定进的办法减少存货资金的占用；三是加大了对应收账款的清收力度，坚持每周一对应收账款明细逐一核查，编制销售周报表，督促销售人员对货

款的回收，使应收账款降到最低水平，减少呆坏帐损失，加快了流动资金周转。四是由于200*年尿素价格持续上涨，公司利润逐月上升，公司强化资本运营管理，通过科学论证，先后控股、参股的几家企业运营正常，投资回报前景看好。五是资金及时支付，利用办公信息自动化系统、网上银行的功能，准确、及时、安全、高效保障资金需求渠道畅通。

(4) 推行办公自动化，提高工作效率。

为了改变传统的办公方式，规范工作程序，提高工作效率，公司在进一步加强计算机的日常维护管理的同时，加快了计算机信息化工程的进程。与重庆宏声新思维公司一起完善了设备管理、销售管理、采购管理、库存管理、生产统计管理、人力资源管理、办公自动化和财务接口管理等模块，并要求员工尽量“事事都在网上做，少费纸张少用墨”，逐步实现无纸化办公。200*年11月，公司通过了重庆市信息产业局组织的信息化工程验收，使公司的工作效率和工作质量实现了新的跨越。

紧张忙碌的20xx年即将过去，充满希望的20xx年已悄然而至。在过去的一年里，我依然抱着极端认真负责的态度展开各项工作，兢兢业业，勤勤恳恳，有得也有失，有成果也有不足。

一、20xx年工作成果。

(一) 狠抓安全、环保工作。

1、能够亲自落实各项安全防护措施，个人安全意识有所增强。

自从去年我工段发生安全事故之后，对我个人的震动很大，使我认识到自身工作中还存在的不足，本年度我要求自己不管任何检修项目，对其安全防护措施都亲自去抓，去落实，甚至去监护，确保检修中的安全，尤其是动火作业，从票证的办理到置换，各项防护措施的安排，都要做到心中有数，

忙而不乱。事实也证明，回顾我工段全年的各项检修与动火作业，都能够安全高效地完成，无一例违反安全操作规程的作业。

2、对现场隐患的排查能够及早预警并协调配合消缺。

如果说对一个故障或者问题点的判断，结论下在盖棺定论之后，我觉的这一点都不足称道，只有能够在潜伏期及早地预警或者提出前瞻性的想法才是我们当前应该提倡的，哪怕这个预警是多余的，或者是有偏颇的都不为过。本年度我先后对北粗破机、小渣泵、回收泵等许多异常都能在第一时间内提出疑虑，并联系消缺隐患，确保装置的安全与满负荷生产。但令人遗憾的是也有许多问题，当你提出来之后，却如一缕轻风一样拂过，如北粗破机丝杠断的问题，只有等到断了10几根的时候才去解决，更换下槽铁，加弹簧，最终使问题得到彻底解决。还有小渣泵，我们早就提出不行了，依然是“可以用”的说辞，最终导致半夜2点钟的时候坏了，差点搞的降量。

3、在应急演练方面也有突破，并得到各级领导的好评。

本年度在应急演练方面，我积极地探索，首先从硬件上完善，对我工段的各个可能发生的问题点进行了统一的登记，最后编印成册《乙炔工段应急预案》共12篇，有封面、目录，令人一目了然。再利用周一安全活动的的时间让工段员工去学习，最后才组织班组进行演练。在11--12月的分厂抽查中，我工段共有三次演练，得到了分厂领导的充分肯定，同时我首先用的“埋雷”形式也得到安全部领导的认可。

(二)班组建设已初见成效。

1、从硬件上完善班组建设所必备的条件。

本年度，我在分厂领导的指导下，首先从硬件上完善班组建

设必备的一些条件，我先后参观烧碱分厂电解工段三次，与其工段长交流多次，请教关于班组建设与工段管理的一些好的做法与先进经验，并加以吸收借鉴，都得到了好的效果。如班组考评方面，员工激励机制方面，各类台帐管理方面都有所提高，同时我也把我工段周一安全学习活动开展，应急演练方面，现场文明生产责任制方面等做的比较优秀的也与他们进行了一个交流，也引起烧碱工段长们的极大兴趣，为工段对外树立了一个良好的形象。

2、工段管理逐步趋于科学化，制度化。

我一直认为，做为最基层的管理，尤其是每天做人的工作，涉及到安全、考勤、工艺质量、文明生产、设备管理、经济考核等诸多方面的工段长，其实就是一个“管家婆”，面对如此错综复杂的关系，管理一定要走制度化的路子，不能带有随意性，更不能讲人情，搞关系。因此，本年度，我工段在执行《聚氯乙烯乙炔工段管理标准》的时候上下一盘棋，始终坚持用一把尺子衡量每一件事情，时刻关注每一位员工的思想动态，如果处罚了某一个人，不光是罚完了钱就了事，还要掌握他的心理活动，如果有疙瘩还要帮他解决，既要教育他，还要让他高兴，把活干好，在管人的路子上我是不断探索，大胆尝试，积极谏言，努力配合刘段打理好工段和各项事务。尤其是班组考核方面，我工段铁面无私，奖罚分明；在工段帐务管理上，我工段实行专工管钱，副段长管帐，工段长审核，工段员工监督，班长评议的全公开化的管理模式。

3、本着不断发现问题，解决问题的积极态度开展各项工作，在“利”与“弊”的权衡下大胆尝试。

随着事物的发展规律与时间的推移，在我们的日常管理中会暴露出许多新问题，新矛盾，因此就要求我们要与时俱进，不断开拓。因此本年度，我工段共出台各类工段级文件37个，都是以乙炔no.20xx--x形式的下发，进一步深化制度化管人的理念。同时，我工段在做管理尝试的时候，不固步自封、不

缩手缩脚，而是用“利”与“弊”的原则进行权衡，如果是“利”大于“弊”，我们就会不折不扣地去执行。如对一、三班主控的调整，就是一个比较成功的例子，站在一班的利益上是有“弊”的，但是站在工段的利益上有“利”的，显而易见，“利”是大于“弊”的。

(三) 各类台帐已趋于完善。

1、对于台帐的建立从思想意识里面有了一个转变。

之前建立台帐是为了“应付检检查”而现在却是为了“查找方便”，这是一个思想意识里面的转变，如各类安全台帐、仪表台帐，特种设备台帐、各类防护用品台帐等。在这一块上，也确实付出了很多的心血，要做到“滴水不漏，无可挑剔”还真不是一件容易的事。但是做好了还真能起到事半功倍的效果，如消防器材配置台帐，能够做到帐面与现场统一就可以心中有数，库房备品备件台帐，也能够做到一查清楚，心中有数。

2、对于台帐从消极抵触到主动建立的一个转变。

提到这一条，还真要感谢领导的英明之举，给工段配了电脑。现在有了电脑，好多台帐可以做成电子版，既方便保存，又方便查询。现在我工段会主动地建立好多台帐，有利于各项工作的开展，如无定河渣浆输送管与上清液管的维护保养台帐，皮带更换台帐，减速机维护保养台帐，员工绩效台帐，班组考评台帐等等。

(四) 经济活动分析会走向正规化。

在经济活动分析会这一块上，我在老早就请教过专工，应该怎样入手，同时与烧碱的工段长进行过一个交流，听取别人的建议，结合自己工段的实际情况把工段的各项工作进行了一个分类，然后根据分类的情况，查找每日的《工作日志》

进行填充具体的内容，有血有肉，有纲有领，有重点也有概括。另外当工段一级的经济活动分析会走上渠道之后，然后在分厂领导的大力扶持与指导下，又着手开展班组级的经济活动分析会，让他们要言之有物，言之中的，并把这一项工作纳入日常例行的工作中去，已收到了良好的效果。

(五)对岗位员工的培训积极探索。

这个工作主要是前半年，我对岗位员工的培训可以说是一手抓，亲自抓，不松懈。内容涉及到安全、工艺、设备、应急处理、事故预想等多个领域，苦口婆心、言传身教、教学相长。怎样来提高大家的现场操作水平，增强其安全意识，我是动过一些脑筋的，搜集资料、亲自命题、亲自判卷，也曾经把我的员工拉到一楼食堂进行过比较正规的闭卷考试，想方设法地让我工段的员工培训工作能落到实处，能上一个台阶而做出了许多的努力。

(六)个人学习紧锣密鼓，一腔热血付诸东流。

关于个人学习，我从来都没有放弃过，无论是聚氯乙烯工艺还是设备基础知识，操作工等资料，尤其是报名工艺助理以来，对化工原理，化工基础的学习更是紧锣密鼓、起早贪黑、废寝忘食，没想到一纸文凭却让满腔的热血付诸东流，为此我很灰心，付出与回报的心理杠杆严重的失衡。也因此在自己的博客上写下了《哀莫大于心死》的悲叹，后来我在众多博友的鼓励下很快调整了自己的心态，其实这一切都是“欲望”惹的祸，现在我反倒感觉轻松多了。“无欲则刚”，“与人无争，与世无争”的日子过的无比的平静与快乐。心境平和的时候工作起来反倒更有条理，更有章法，效率反而高了。

二、20xx年工作不足。

1、工作的时候过于迂腐。

其实关于这一点我给领导当面也提过，就是对于任何缺陷得不到及时的消除是深恶痛绝的，是一个纯粹的完善主义者。比如在电石库为了制止司机的抽烟，受到围攻，最终不得向安环部请求援手的困境；比如为了肃清民工的劳动纪律遭受集体罢工的困境；比如为了扣电石灰与物资部人员争执的困境等等，充分暴露出我在工作的时候过于迂腐，太过较真的缺点。

2、工作的时候过于激进。

人无论干任何事件，积极是好事，但是积极过度了就叫“激进”。比如身为副段长的我有时候想把工作做好，于是就犯了“激进”的错误。本来是工艺上的事情，我多虑了；本来是设备上的事情，我多嘴了；本来是“一把手”的事情，我越权了。说明自己在日常的工作中还缺少历练，缺少老成，有思想不成熟的缺点。

3、工作的时候有点浮躁。

人有一个好的心情，工作效率是最高的，适宜的宽松环境也能激发出人的聪明才智，提高工作效率，如果有顾虑工作起来难免有浮躁。本年度，我在工作的某些时候还是有一点浮躁，现场巡检也有点粗糙，可能会留下一个半个的死角查不到，如对乙炔气柜取样口漏气的问题，签工作票与调度时间矛盾的问题都与我有关系，可见我的工作作风还是有不严谨，不细致的缺点。

三、20xx年工作计划

1、把安全环保工作做为一切工作的出发点与落脚点。

这不光是一句口号，更重要的是要贯彻落实到每一项工作，每一个操作中去。“我们乙炔工段再不能出事了”，这可能是一句发自肺腑的话。因此，明年我们要把这一句真言深入到每一位员工的心里，这个思想渗透到每一位员工的每一个

操作上。同时我也会亲自去落实每一项安全防护措施，动火作业的安保措施，检修作业的安保措施，置换作业的彻底性，非正常生产时的跟进与监督，严格遵守公司与分厂的各项安全规程，确保全年无事故。

2、加强现场巡检，细致入微查隐患。

要想确保装置与人员的安全，平稳满负荷生产，对现场的隐患排查与消缺是关键。因此□20xx年我计划在原有巡检的基础上，更加细致。对日常生产中或者操作中遇到的问题要深入探究，把可能发生的操作失误或者违章操作进行合理的推演，告诉岗位员工怎样排除一些生产中遇到的故障，提高员工的应急处理能力，避免安全事件的发生。

3、加强工艺与质量的管理。

关于这一点其实在我工段有很深的潜力可挖，如水环压缩机介质含酸的问题，水洗塔阻力大的问题，乙炔总管含酸的问题，乙炔气柜ph值显酸性的问题，次钠配置指标高低的问题，前后关联都有着千丝万缕的联系，加强操作与工艺控制管理，监控考核，无不对改善现状有着莫大的好处。因此20xx年加强监控与考核，是可以促进工艺与质量管理工作的提高。

4、继续做好班组长的培养，尤其是执行力的培养。

在工段管理过程中，让我头痛的一件事情就是班组长的责任心太差，眼里面没活，缺少积极主动的工作态度与工作热情，你推一下动一下，你不推他就不动，班组的执行力亟待提高。因此□20xx年我会着手侧重做这一方面的培养，尤其是培养班长与班组的执行力。让他们对工段安排的任务不打折扣地去执行，并且能够发挥自己主观能动性、发挥自己聪明才智的去执行，做一个有头脑、有思想的人，而不是一个只会单纯地听众命令的机械的人。

清洁阿姨年终总结 年终工作总结篇七

截止到20xx年x月x日，20xx年共办理交房手续x户。办理二次装修手续x户，二次装修验房x户，二次装修已退押金x户。车位报名x户。

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

20xx年x月x日之前共发出x份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单x份，完成率x%□x月x日以后共递交客户投诉信息日报表x份，投诉处理单x份。开发公司工程部维修完成回单x份，业主投诉报修维修率x%□我部门回访x份，回访率x%□工程维修满意率x%□

20xx年x月x日地下室透水事故共造成x户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

在物业公司x经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

总结：客服部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长

充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

清洁阿姨年终总结 年终工作总结篇八

宿舍安全工作是一直强调的，也是重中之重的工作，安全无小事，出事没有回头路。所以在工作是我们把安全管理工作一直放到首位。

1、时刻警惕着私拉电线，使用明火和使用大功率电器的现象出现。这一年来，我们不间断的宣传，并以教育引导为主，学生上课时我们进行排查，发现有寝室使用大功率电器的立即没收，消除了安全隐患。另外，我们还要求同学们之间要相互提醒，共同监督。

2、抓好学生晚归、不归现象。我们严格遵守查房点名制度，做好查房记录，对晚归、不归学生，总是想尽办法利用发短信、打电话与学生联系，查清去向，做好记录，次日把晚归、不归信息送给各分院。

3、我们要求自己时刻摸清学生的思想，每月要对所管理的学生进行思想交流，及时发现有思想情况的学生及时疏导、上报。

二、宿舍管理服务方面

宿管工作是个比较繁琐的工作，水、电、门、窗、床、锁等等都是我们日常要报修为学生服务的工作。对于故意损坏公物的学生，除了批评教育还要追交赔款。

住校的学生大部分都是第一次离开父母，有些学生生活上不

能自理，我们要求对待学生要象对待自己的孩子一样。夜里遇到学生生病，我们的宿管员陪同去医院。并利用黑板报做好各种宣传，做好寝室用电安全的警示、个人物品保管、好人好事的表扬、天气变化的预报、增添衣服各种通知等等。

三、宿舍卫生方面

寝室卫生是历年来的老大难，为了改变这一状况，促使学生养成良好的生活习惯，营造一个文明的学习、生活和休息环境。我们每个星期不定期的对各楼层寝室进行逐一检查，评出“文明寝室”通过光荣榜给予宣传表扬，并对脏、乱、差的寝室进行督促整改。，通过长抓不懈，寝室卫生面貌比往年有了较大的改观。

回顾即将过去一年，我们完成了学院交给我们的各项工作，为学校做出了一定贡献。但我们清醒地认识到，离校领导的要求还有一段距离，展望未来，我们紧紧围绕正德厚生，务实创新的育人理念，把宿舍管理工作做得更好，争取更上一层楼。

一、改革创新，优化宿管员队伍，堵住住宿漏洞

1、改革创新，优化宿管员队伍建设。在学院领导和学生处领导的支持下，今年我们对宿管员队伍进行了大胆的改革。取消了楼道长管理制度，由科室一对一的管理。宿管员由原来的31名，管理不到3000学生。经过改革，我们学校现在有3300多名学生，现在有24名宿管员进行管理。虽说他们管理的学生增加了，管理难度和工作量也大了，但他们的收入也多了，收入增加了他们的工作积极性也上去了，他们的责任心和管理水平也相应提高了。总的来说改革创新是为了更好的发展，只有创新才能提高管理水平，才能提高责任心，才能节约成本，经过改革每年为学校节约成本近8万余元。当然了节约成本是一方面，提高管理水平才是我们改革的方向，最重要是为以后的宿管工作奠定了基础。现在看来我们宿管

改革是非常成功的，宿管员的管理水平、责任心和素质都有一个质的飞跃，比以前天地之差别。当然了，一个好的管理模式必须有一个好的制度跟上去。我们相应制定了《宿管员考核细则》，对违反细则其中一条的从200元浮动工资中扣除，连续三个月扣完200元的作辞退处理。我们不仅对他们进行爱岗敬业的教育，而且多次对他们进行业务培训，以激发他们的工作热情，发挥他们的主观能动性，提高他们的管理水平和责任心。

2、改革创新，严格住宿管理。今年暑期开学我们要求宿管员在安排学生寝室的同时，并作好交费发票登记工作，住宿费交多少，学费交多少登记清楚，没有交费的不安排寝室。不象往年在学习中间还要宿管员一个一个问：“学生住宿费交了没有？发票让我看看”。并且做起来难度很大，有的学生不配合，还说：“问一次，问一次，烦不烦啊！你们三联管理这么落后，我有没有交费你们可以到财务查啊！别再来烦我了”。今年暑期开学改变了这种情况，并且谁交费了没有不用在问学生本人，查看一下登记就非常清楚了，不再做重复工作，堵住了住宿费不交的漏洞。

二、头脑清醒，时刻绷紧安全管理这根弦

宿舍安全工作是我们一直强调的，也是重中之重的工作，安全无小事，出事没有回头路。今年初我们学校发生的3.28事件。事后，真对这一事件我们立即组织宿管员进行了认真反思，再次强调安全管理的重要性，要求宿管员做好学生的按抚工作，同时摸清每个学生的思想，把责任落实到人，把安全管理工作放到首位。

1、对于那些私拉电线或使用花钱，躺在床上吸烟，使用明火，使用大功率电器。我们进行不间断的宣传，并以教育引导为主，学生上课时要求宿管员进行排查，发现有寝室使用大功率电器的立即没收，今年没收大功率电器共计60余件，消除了安全隐患。另外，我们要求同学们要相互提醒，共同监督。

2、建立了寝室安全检查制度，每月二次对各寝室进行全面安全检查，对检查结果要求每月中旬和月底上报科室，并责任到人。主要检查学生寝室的线路、设施设备、大功率电器、管制刀具等，力争在源头上消除安全事故发生。

3、工作制度化、规范化，要求宿管员不间断的巡查楼层，发现安全隐患及时采取措施解决，力争做到学生寝室安全有序，无外来人员留宿现象。

4、抓好学生晚归、不归。我们严格遵守查房点名制度，做好查房记录，对晚归、不归学生，宿管员总是想尽办法利用发短信、打电话与学生联系，查清去向，做好记录，次日把晚归、不归信息送给各分院。今年住宿率96 %左右、晚归率 2 %， 不归率 1 %。

5、我们要求宿管员时刻摸清学生的思想，每月要对所管理的学生进行思想排查，及时发现有思想情况的学生及时上报科室，今年我们共排查出有心理和身体问题的学生15名，并及时通报给了各分院。

三、宿舍管理，坚持以服务为主

宿管工作是个比较繁琐的工作，水、电、门、窗、床、锁等等都是我们日常要报修为学生服务的工作。对于故意损坏公物的学生，除了批评教育还要追交赔款，收交的赔款有20xx余元。为了更好的服务学生，让学生在学校的家一样温暖，我们女生宿舍配备了针、线、温度计、创伤贴等。宿管员帮助学生缝补衣物，有的学生想改善口味，我们宿管员还从家里给他们带吃的。他们大部分都是第一次离开父母，有些学生生活上不能自理，我们要求对待学生要象对待自己的孩子一样。夜里遇到学生生病，我们的宿管员陪同去医院，为方便学生，每个楼层都有微波炉。并利用黑板报做好各种宣传，做好寝室用电安全的警示、个人物品保管、好人好事的表扬、天气变化的预报、增添衣服各种通知等等。

四、服从大局，做好寝室卫生和寝室调整工作

1. 寒假我们共搬运行李750余只包裹，调整寝室120余间，打扫卫生465间，包括265个洗漱间，擦洗柜子、桌子、凳子等寝室内设施设备。

2. 暑假我们共搬运行李800余只包裹，调整寝室200余间，打扫卫生465间，包括265个洗漱间，拆洗420台电扇。擦洗窗户465间，柜子、桌子、凳子等等。

3. 检查寝室设施需报修项目，及时报维修科修理。

五、做好“文明寝室”评比工作

寝室卫生是历年来的老大难，为了改变这一状况，促使学生养成良好的生活习惯，营造一个文明的学习、生活和休息环境。我们每月不定期的对各楼层寝室进行逐一检查，评出“月文明寝室”通过校广播站给予宣传表扬，脏、乱、差的寝室要求宿管员督促整改，也作为考核宿管员管理工作的一项指标。经综合评定上半学期评出文明寝室20个，下学期评出25个，给予了精神奖励和一定的物质奖励，通过长抓不懈寝室卫生面貌比往年有了较大的改观。

六、20xx年工作中的不足

在我们完成任务、取得成绩的同时，应该看到工作中存在的不足。

1、男生寝室卫生状况难以令人满意，赌博、玩电脑到深夜还存在；

2、寝室失窃仍有发生；

3、员工素质和管理水平有待进一步提高；

4、安全管理工作还有待加强。

七、明年工作计划

- 1、加强自身的学习，提高自己管理水平；
- 2、提高员工工作素质，培养员工管理能力；
- 3、继续开展文明寝室评比活动，培养学生集体荣誉感；
- 4、对赌博、打麻将、打架、玩电脑到深夜的加强管理力度；
- 5、制定新的措施把学生寝室卫生搞好。

回顾即将过去一年，我们完成了学院交给我们的各项工作，为学校做出了一定贡献。但我们清醒地认识到，离校领导的要求还有一段距离，展望未来，我们紧紧围绕正德厚生，务实创新的育人理念，把宿舍管理工作做得更好，争取更上一层楼。

共2页，当前第2页12

清洁阿姨年终总结 年终工作总结篇九

保洁只不过是物业服务管理行业中的一个行当。它体现着行业单位的态洁形象，同时，也经业主、使用视觉感观留下第一印象。俗话说：进门看地面，坐下摸板凳。这就是人们审视卫生状况的习惯心理常态。

一、保洁标准化

在去年的基础上，在新细化工作内容，严格考评大分标准。不同区域，不同部位都有具体的分值考评。这样，便于操作，利于检查。

1. 按标准培训，针对岗位轮换和新员工入职较多的实际，实行例会讲理论，在岗做示范的方法进行培训。班长手把手教，熟练工传、帮、带，发挥班长的业务技能长，调动熟练工的积极性。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了受培者的技能，有拉近了同事间的距离，一举两得，相得益彰。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快(即：眼勤看手快做)；先粗后细，一步到步，人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。

2. 按标准去做。分二，责任到人，签定目标责任书，让员工胸中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来有个准。周师傅就是突出的一位，大厅的玻璃大门，玻璃幕墙洁净透明，茶几、沙发一尘不染。袁师傅发扬着精益求精的工作作风，楼层保洁清洗垃圾桶，与男性相比，毫不逊色，保持了主楼卫生洁净度。

名都大厦现在是装修期间，在人员少工作量大的情况下，几位师傅也拿标准来要求自己，向标准去靠拢，尽量接近和达到标准。对他们的工作，只有这样来描述：扫地荡身灰，拖地一身汗。较突出，调人员积极行动，毫无怨言。老范师傅责任的区域是目前最彻底，较洁净的一块，从装修阶段而言，是难以见到的标准典范。

3. 按标准去查。在检查工作中，不去过场。杜绝一糊二混，发现问题即使提出，注意预期轻重，尽量不伤和气，出现反常，多方协助。目的只有一个，标准不放弃。技之一恒的日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，墙上贴的才不会是一纸空文，区的卫生也才能赢得业主和使用人的满意。

二、创卫严要求

创建卫生城市是市委市政府的重大决策，一年来，我们始终绷紧这根弘，从不敢松懈。区内一直保持着良好状态。

1. 上级要求的时间，严格执行；按着标准严格去做。过去广场保洁时间是：早城八点到晚上八点。为了创卫，有关部门要求我们必须六点半之前把卫生做好，然后再整理摆放车辆。在不增加人员的情况下，把两人同班改为上、下午对班粒长了班时间，达到了创卫的时间要求。诚然，个班时间虽然缩短了，工作量去成倍的增加了。但是，二位师傅二话不说，欣然接受分配。同时标准不降低，偌大广场很难见到烟带和果壳纸屑。酷暑里，晴天一身汗，雨天一身水，严冬时，顶着星辰来上班，借着路灯扫广场，迎着寒风回家去，已是晚饭过几时。天天如此，实在不易，平平凡凡，难能可贵。他俩的敬业境界和吃苦耐劳精神值得我们物业人好好学习。

2. 上级要求长效管理，我们至始至终。从认识上讲，创卫事关重大，从工作职责来说，我们是主力军，可以，我们必须接受任务，义不容辞，随时接受检查，全力以赴做好创卫工作。用二位师傅的话来说：“检查时是怎么做，平时也是怎么做”，做到了平时和检查一个样。在无数次的检查验收明查暗访过程中，也证明了一点。银河一块没问题，我们能放心。居委会领导如是一说。

三、团结讲正气

在工作的实际中，我们一直提醒和要求大家：不利于团结的话不说(背后不议论别人长短)；不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴；不利于团结的事不做，尤其是值班期间和交过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，相处。将正气，歪风邪气难存在了；讲正气，减少了猜疑心理。团结出心情团结出精神。拿女同胞的话讲：现在我们的心情舒畅，干起活来有尽头，吃点苦受点累心甘情愿，领导提倡的废品收集全归公，我们坚决服从，乐意去做。由来已久的惯例被打破，杜绝了任何人私自处理废品的现象。即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，有增加了收入，虽然是很微不足道，但是，它体现了一种精神和境界，更加重要的是，他促进了团结增强了团队意识。公司多次的突击任务

都能只之即来，乐意干活，没有怨言。

四、感慨与无奈

在人们的想象中，做保洁是做普通不过得了，谁都能做，其他啊，能做，不一定会做。按照我们的标准，从不会到会做，总得有个过程，且得用心揣摩。说这些，可能有人会认为保洁有什么门道，别自做清高。