

制药行业年终工作总结(汇总7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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

制药行业年终工作总结篇一

我公司党支部成立于__年_月_日，在党建工作中，以经济建设为中心，以增产、增效、增收为目标，认真落实十八大精神和“科学发展观”的重要思想，结合本单位实际，改进党的生活内容和活动形式，有效的发挥了我公司党支部的战斗堡垒作用和党的先锋模范作用，并取得了较好的效果。下面谈一下我公司支部在党建工作中的主要做法和体会。今年以来，我公司党支部在上级党委的正确领导下，认真贯彻党的“十八大”精神、学习、实践“科学发展观”的重要思想，坚持以经济建设为中心，坚持改革，不断深化公司内部经营机制，紧紧把握发展这个主题，大力加强党的建设、精神文明建设和思想政治工作，充分发挥了党支部的政治核心作用和战斗堡垒作用，为全面完成各项生产任务提供了政治、思想和组织保证，回顾今年来的工作，主要工作和体会有四个方面：

一、党建工作融入到生产经营中，发挥党组织的政治优势，转变观念，统一思想，为全面完成各项生产经营指标奠定思想基础。

党建工作与“发展生产”相融入，紧密围绕生产实际，统一思想坚定信心，实现了年年都有新发展。现已与天津汽车集团公司和东风集团公司进行仪表配套生产，发展前景非常广

阔，并已获得浙江省科技厅新产品项目，浙江省重点科技项目和市、区重点科技项目，被列入温州市“创新强工”项目，通过了省级新产品鉴定。

二、在金融危机的影响下，党支部及时调整战略，紧紧围绕降低成本工作广泛进行艰苦奋斗教育，并组织党员开展修旧利废和科技降低成本等活动，使我公司的经济效益大大提高。

三、近年来，我们始终把安全工作作为头等大事来抓，从管理上强化了以人安全为重点，以人为本的管理思想，加强了现场的安全管理工作，并狠抓了安全规程对号。在安全教育上，增强安全教育的针对性和时效性，不断改进教育方法，在党员活动中把党员在安全生产发挥党员先锋模范作用作为重要内容，使我公司安全工作得到了稳定进行，保证了安全生产，为公司快发展、大发展、全面发展提供了动力。

四、积极开展文明单位创建活动，努力培育企业文化。

今年公司投入大量资金，大力加强企业文化设施建设，配有乒乓球桌1张、卡拉OK音响一套、网吧电脑21台等硬件设施，报刊阅览室一间，为满足员工的业余生活提供了硬件条件。五一期间，组织全体党员、技术骨干一行32人赴厦门、杭州千岛湖旅游活动，以构建活力和谐企业为目标，全力营建和谐发展。认真实践科学发展观，认真贯彻十八大精神。并组织党员认真开展了“爱岗位、明责任、守纪律”教育活动，使党员的思想、政治素质有了明显提高，为在各项生产建设中发挥党员先锋模范作用奠定了思想基础。

制药行业年终工作总结篇二

在过去的一年里，国内各地房地产销售额不同程度的下降。我们公司全体员工在这种严峻形势下，能够紧密的团结在公司领导层的周围，在董事会正确领导下，各部门、各单位各级员工的积极努力，发扬敢于拼搏的精神，克服各种困难，

仍然取得了可喜可贺的成绩。因此，我代表公司董事会，向全体员工、各级主管干部表示衷心的感谢！

地下室部分和地上裙楼部分已经完成，1号楼主体工程也接近收尾阶段，项目全年未出现重大质量及安全事故。酒店的筹备工作也在密锣紧鼓的进行中。在招商工作中，成功引进了大型商家，大大的提升了社区档次和综合竞争实力，为公司的‘社区品牌增添了更丰富的色彩。

物业公司在广大员工的辛勤付出中，以饱满的热情和团结务实、敬业求进的精神，紧跟公司发展的节拍，不断吸收和借鉴物业管理行业精华和成功经验，专业服务水平和内部管理水平得到逐步提高。公司在提高全体员工的专业素质上和内部管理水平上做了不少努力，持续进行各种的员工培训，通过学习，全体员工的服务意识与服务技巧有了较大的提高，专业素质得到加强。现在，物业公司各班组已初步形成依章办事，遵守公司规章制度和客户服务程序的良好风气，各项工作基本实现有章可循，有据可依，有记录可查。

通过工程部全体的努力，不断提高工程质量，确保确保工程进度，各专项责任人全面负责自己区域内的工程进度、工程质量和施工安全工作，保质保量完成公司下达的任务。

同事们，今年的成绩即将成为历史，新的一年已经开始，对于我们公司又即将翻开新的一页，续写新的篇章。新的一年，将是新的形势，新的挑战，新的要求，我们面临新的任务，新的机遇，新的挑战。我们在肯定成绩的同时也要正视各种问题的存在，具体地讲，主要几个方面：

1、物业管理方面，物业管理工作好就比产品的售后服务，直接关系到我们公司在社会上的形象，影响公司的长期发展，故打造品牌物业将成为物业公司下一年度的工作重点。去年物业公司存在几个比较重要的问题：

(1) 是人员流动性过高，专业人才招聘困难。去年全年共计离职员工人数将近xxx人，相当于一整个物业公司人员。员工流动性高，必然导致一些列的问题出现：一方面增加招聘费用、培训费用等管理成本；另一方面让内部业务流程等不能有效的延续，让部分工作不能有效开展起来。所以，针对此问题，物业公司须综合详细地分析员工离职的主要原因，及时采取有效的办法，努力提高内部员工的归属感和凝聚力，体现更多的关怀，让员工感受到家的温暖，减少员工流失。与此同时，通过各种渠道和各种办法，招募优秀的物管人才，保证物业公司良性发展。

(2) 是安全防范工作仍存在有漏洞。由于保安人员不多，人员流动性大，专业素质仍有待提高。在安全防范方面例如装修管理和出入控制等方面，各项手续要遵循“人性化、服务性”原则的同时，也要兼顾确保安全性目的。小区出入口检查等方面仍需要进一步加强工作，对此，下年度应从人员素质上着手，努力建立更完善的安全综合防范系统，做好“防火、防盗、防人为破坏”三防工作，确保小区安全无问题。

(3) 是内部管理和工作流程须进一步完善和规范。目前，物业公司在xx顾问公司的指导下，内部管理和相关业务流程已基本建立管理框架，但也还存在较多不足和有待改进的地方。例如物业公司内部的相关业务流程、工作指引、服务指引还不完善；管理层对一线工作人员的指导性不高；工作人员服务意识不足等。导致小区业主对物业管理工作满意度不高，不断的有不满情绪出现。因此，物业公司应从“服务就是让客户满意”，“业主至上，服务第一”等服务理念出发，强调对客户工作的重要性，加强内部管理，进一步完善内部工作流程和工作指引，加强员工教育培训，在实际工作寻求突破。

(4) 是创收能力进一步提高。去年物业虽然现在推出了一些个性化服务项目，但现仅限于内部客户，且在价格上与服务水平方面与社会其他同行相比无明显优势，会所的功能也没

有充分的发挥，这些问题都有待下年度积极探索解决办法，利用好现有的有利资源提高创收能力。

2、公司内部管理方面

(1) 是进一步完善公司规章制度，细化管理流程。严格执行公司的各项规章制度，逐步与规范的管理体制接轨，进一步明确内部分工和职责，建立顺畅的上传下达通道，团结协作，规范有序的工作秩序，有利推动各项工作顺利开展。

(2) 是加强团队建设，努力提高员工素质。首先，进一步加强职工队伍的思想工作，促进员工思想观念的转变，在积极转变工作作风方面下功夫，对全体员工适时安排员工学习，提供交流平台，在公司内部建立学习的氛围，通过培训学习不断提高员工整体素质，配合总公司的发展需要，尽快打造出一支可以高效、实干的企业团队，为公司的发展提供优秀的人才资源保证。

3、工程管理方面。强化工程管理，细化工作计划。积极加强对施工单位的管理工作，对项目进行分解，明确各阶段的工作内容、工作难点、工作时间等，采取分段控制，责任到人的办法，真正做到“凡事有人负责、凡事有人监督、凡事有章可循、凡事有据可查”。对工程安全、质量、进度上严格要求。严罚重奖，充分调动了施工单位及监理人员的积极性，充分发挥他们的潜能，逐步使各施工单位的管理工作与我公司的管理同步；积极与施工单位沟通，了解施工单位的难处，及时排除工作中的困难，推进项目建设，从而保证了按期、保质、保量、顺利完成各项任务。

同事们，在新的一年里，光荣和梦想同在，挑战与机遇并存，站在新的起点上，让我们团结起来，携手并肩，振奋精神，不断创新，寻求突破，向着更高更远的目标奋进，努力续写全新的灿烂与辉煌！我相信，在全体员工群策群力，齐心协力，一定能完成好公司的各项任务，我们有信心在新的一年里

里再创新的成绩，为公司的`发展壮大做出更大的贡献。

制药行业年终工作总结篇三

自从走出学校这座象牙塔，犹如温室里的花朵般的我便在双选会上义无反顾的选中了现下我所在的公司：珠宝国际玉器城。从7月份报道加入这个行业到现在，不知不觉中半年光景一晃而过。本来是被看好做茶叶销售的我，在我的坚持下最终被分配到珠宝销售部门并开始了人生当中全新的完全与专业无关的“历程”。

认真回顾这六个月的时光，从一无所知到现在的游刃有余，无不载满了我的酸甜苦辣，不过，深深感谢正是因为这一切的历练才指引着我一步步慢慢走向成熟和稳重。

我之所以会选择该新兴企业，得益于在实习开始之前去探访贵公司基地时老总和员工们那热情的接待和回答问题时诚挚的态度，都给我留下了极深刻的印象。作为康辉旗下的子公司，贵公司的企业精神和企业文化都不容置疑。因为我从中看到，这里随时随地标榜的是团队合作精神这样一种凝聚的力量，同时也不乏残酷的竞争意识。所以无论身处何方优胜劣汰是个永恒的主题，更何况我是个坚信自己定能经受得住考验的人。

从试用期到正式上岗这一路走来，无论是我的销售技巧还是专业知识虽然说没有质地的飞跃却在日臻成熟和进步。我生性喜爱交流和谈话，所以不存在面生或不爱说话的难题。却在如何看客和物色“好”客人方面却时常栽了跟斗，也因此吃过不少苦头、走了不少弯路。都说人心最难测，做这行的最能够体会到这点。而且每天来自于业绩方面的压力真的好大。同样的顾客量同样的机会如果自己销售的业绩比其他人低了会很伤心不已。毕竟拿提成吃饭的人能不视业绩如命么？现下还正处在旅游淡季之际，混这口饭吃的我们更是愁云惨淡之极。时光在飞逝生命要继续，我们每天也还是继续拼命

的创造自己的价值。

话说回来，真的不得不好好感谢一番三位老总平日里对我们悉心的指导与支持。感谢他们仨培训专业知识时的认真；感谢他们仨在我们销售工作过程中遭遇困难时的解围；更感谢他们仨在我们出错之余时的理解与包容。总之，在这个企业似一个大家庭般的温暖总会环绕着温暖着彼此。更重要的是在很多层面上也相应反映出三位老总处理事务时常以以人为本作为出发点，让大家感受到了人性化的关怀。

虽然在我还没有完全的融入角色之前却经历了公司两次大的工资制度的改革，然而事前负责招聘的管事人也不曾给我们打过此类的预防针，所以老实说当时还觉得贵公司没什么信誉，只会不停的出尔反尔，什么两千的工资都只是说来糊弄像我们这样不谙时世的学生罢了。对于处涉社会的我这事儿算是个不小的打击，我为此还偷偷抹过好几回眼泪呢。左思右虑之下最终还是坚持了我最初的选择坚持直到现在，尽管现在的我还是那么的渺小，那么的默默无闻，可是我就是越挫越勇。我知道理想与现实之间往往会有很大的差别，但是我不怕前路艰难。就像黄总说的“又不是造原子弹，有什么难的。”也像雷总说的“明天，会更好。”眼下最主要的就是做好本职工作。

做好本职工作我概括出三大点：

- 1、热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多刁难，也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。
- 2、对工作随时充满激情，不管我们每天的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。
- 3、控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

都说兴趣是最好的老师。任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做好它，所以作为一名销售人员首先是要热爱销售，然后喜欢与人交流与人沟通，并勇于承受其间的任何压力，总之，胜不骄败不馁，我们才会有好心情、好的工作状态和好的战果。

建议与意见：

- 1、住宿环境不佳，既不通风又不透光，隔音效果还不好。住处离洗手间远了点，给夜间上卫生间带来不便。
- 2、餐饮卫生不过关，要不豆芽菜里带汽油味儿，要不米饭带馊味儿要不菜里夹带学生胸卡或指甲的情况时有发生。
- 3、上级不能够对员工一视同仁，在判分单之事存有私心，伤人心呐。
- 4、希望不要出现主管无辜打骂员工而不给予公正处理还销声匿迹丑事的情形。
- 5、每个柜台上所挂标牌指示的最低和最高价位与实际存在不符，有客人发现后为此对我们的服务产生不信赖感。

但是我依然清晰的记得，当初__产品刚刚打入__市场，要让__在__扎根落脚，经历了多么艰辛的过程。压力空前的大，要克服很多问题，需要付出比以往更多的劳动。公司安排我在__的__超市，面对激烈的挑战，我有些彷徨，自己是否有能力挑起这幅重担？看到__产品包装新颖，品种齐全等特点，心想既来之则安之。放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能完成公司所交给的任务。就这样拼搏完成了一个月，又接着挑战新的一个月。半年后，看到越来越多的顾客认可了__，使我特别开心。让我看到了__会有很好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

这一年来，经过坚持不懈地努力工作，成绩突出有两个月，在一月和十月份分别完成了一万元销量。除五月份外，其它月份销量均在4500~8500元之间。要做好促销工作，我体会深刻有三点：

第一、始终保持良好的心态。比如说，工作中会碰到顾客流量少或者一连向几个顾客介绍产品均没有成功，我们很容易泄气，情绪不好，老想着今天太倒霉等等。这样注意力会不集中，再看到顾客也会反映慢，信心不足，影响销售。反过来，稍微想一下为什么一连推荐失败，即刻调整心态，如去超市外边呼吸几口新鲜空气等，再继续努力。

第二、察言观色，因人而异，对不同顾客使用不同促销技巧。例如，学生类顾客比较喜欢潮流的广告性强的产品。所以让其很快接受我们所推荐的产品较为困难，我们则需要有耐心。可先简单介绍一下产品，然后可对她讲学生为什么容易长痘痘和黑头，需要注意些什么问题等。讲这些使她觉得你比较专业。再着询问她学什么专业等，可增强她对你的信任度。最后快速针对其推荐产品，如此成功率较高。

第三、抓到顾客后，切记不要一味的说产品。现在品牌多，促销员更多，促销语言大同小异。所以介绍产品时一味说产品如何好，容易让顾客觉得我们就想着单单推销产品出去，使自己不能很快被顾客信任。事实上，顾客只有信任了你，接受了你这个人，才会接受你所介绍的产品。如果简单扼要针对性介绍完产品，在顾客考虑时可将产品话题引入人的话题，比如赞美顾客两句或问问顾客平时是怎样护理的。

在工作中我发现自己也有不少缺点，如耐心不够，销售技巧和美容知识欠佳等。在以后的工作中，不断学习，取长补短，做出更好的成绩。

20__年让我有点依依不舍，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成

长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐！

制药行业年终工作总结篇四

20__年对我来说具有特别的意义，因为这份工作是我从事的第一份正式的工作，是我职业生涯的一个起点，我对此也十分珍惜，也尽努力去胜任这一岗位。通过一年来的不断学习，以及同事、领导的帮助，我已完全融入到了企业管理部这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中很多事情有待完善，但应该说这一年付出了不少，也收获了很多，我自己感到成长了，也逐渐成熟了。

一、以踏实的工作态度，适应企管部工作特点

企管部是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，以及规划协调好公司各部门的各项事务。这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放下手头的工作先去解决，当然自己手头上的事情也很多，经常是忙忙碌碌的一天下来，但是每一天都很充实，我本着为大家服务的心态是做好每一件事。为公司贡献我的一点光和热。

二、尽心尽责，做好本职工作

一年来，我主要完成了以下工作：

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

个详细的费用报销单明细表，交由财务。

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

3、统计报表的填写及上报。我这一块的统计报表涉及到南昌市经济技术开发区、南昌市经贸委、南昌市重点企业服务平台网、省外经贸厅发展处以及其他政府不固定性的相应政府报表五大块。报表部分与财务部协调完成，财务出相应的数据，有些数据需要自己的计算，每大块涉及到的报表较多。

4、档案这一块，是花时间、经历最多的一块，其分为两大块：

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

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

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

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

7、有关政府性文件、事项的处理。今年在陈经理的引导下，处理了两大项：一是公司环评文件，二是公司内部固体废弃物的处理。这两大块在多方的协调下，终于完美的完成。接下来就是一些后绪的工作。当然也有些相应的政府类似文件也进行了处理。

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

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

三、工作中存在的不足

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

四、规划

20__年对我来说是一个崭新的一年，也是一个新的起点，我会加倍的努力，规划好我明年的工作，完善我这一块工作。

制药行业年终工作总结篇五

时间转眼消逝，我在企业一年的工作也就此结束。面对将迎来的新一年，我怀抱很大的希望，我觉得自己可以更好地胜任工作。现在就对我过去的工作做如下简短的总结：

这一年，我对于自己的工作尽职尽责的，我喜欢自己做的工作，从来没有忘记过开始的初心，我工作以来，我热爱工作，在

自己岗位上踏实工作，不做工作相驳的事情，而是敬业的守在工作岗位上，把份内的工作给做好，不让领导为我担忧，而是努力去为领导分担一部分的重担，与同事一起努力的、积极的做着工作，配合好企业的制度，在岗位上认真做好工作，把事情都处理好。本年度，我对工作的热爱，让领导对我的能力越加的认可，与此我更加的喜欢去工作，把自己手中的工作一一做好。

作为企业的员工，我有认真的学习各项制度，努力遵守着规定，遵循这企业的规则，做好自己的事情，向着成为优秀的员工的目标前进。上班从不违反规定，没有迟到，也没有缺勤。如果有要事，我会向领导报备请假在离开公司，总之所有的事情都跟着制度来做，按照程序一步步的做好。工作的时间里，我是不允许自己做不关工作的事情，连随意的聊天都不曾有，我都是全神贯注的在做着工作，不然心思被溜走，专心做着工作。

过去一年，我的工作也不全是优点，还是有些问题的。比如专业知识还有许多方面是欠缺的，所以在处理自己工作时，有时候因为不是很懂，导致工作在后面无法按时完成，要自己先把理论学会了，才能进一步的解决，不然就只能放在一边，这样也就耽误了一些工作。另外就是整理东西不在行，总是乱七八糟的扔，搞得办公桌上一团乱，每天工作的时候，都要整理一通，很浪费时间，而且有时候很急的时候，因为很乱，就不能很快的找到自己要的东西，这个问题我必须解决，也必须改正乱丢的习惯，不然对于工作是没有帮助的。

以上是是过去我一年的工作的总结，我知道自己有需要去改进的地方，那么在新的一年里，我把工作上余留下来的问题解决了，努力让工作更顺利的完成。

制药行业年终工作总结篇六

组织财务活动、处理与各方面的财务关系是我部的本职工作，

随着业务的不断扩张，记帐、登帐工作越来越重要。为提高工作效率，使会计核算从原始的计算和登记工作中解脱出来。我们在年初即进行了会计电算化的实施，经过一个月的数据初始化和三个月的手机结合，全体财务人员全都熟练掌握了财务软件的应用与操作，财务核算顺利过渡到用电算化处理业务。这为财务人员节约了时间，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。

财务部一直人手较少，但在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项工作。财务部每天都离不开资金的收付与财务报帐、记帐工作。这是财务部最平常最繁重的工作，一年来，我们及时为各项内外经济活动提供了应有的支持。基本上满足了各部门对我部的财务要求。公司资金流量一直很大，尤其是在8月至12月收缴销售款的期间，现金流量巨大而繁琐，财务部邹治和胡蓉两位同志本着“认真、仔细、严谨”的工作作风，各项资金收付安全、准确、及时，没有出现任何差错。全年累计实现资金收付达2亿3757万元。企业的各项经济活动最终都将以财务数据的方式展现出来。在财务核算工作中每一位财务人员尽职尽责，认真处理每一笔业务，为公司节省各项开支费用尽自己最大的努力。财务部全年审核原始单据12824张，处理会计凭证2179张，准确无误地出具各类会计报表无数。

制度属于企业的硬性管理，任何成功的企业无一例外的有其严格的规章制度。长天公司从无到有，从当初的三两人到今天的上百人，规范各项经济行为已日益成为企业管理的主题。在过去的一年中，财务部相继出台了关于财产管理、合同签订、费用控制等方面的规章制度。为完善公司各项内部管理制度，建设财务管理内外环境尽了我们应尽的职责。

财务部除要认真负责地处理公司内部财务关系外，为达成本单位的任务，还要妥善处理外部各方面的财务关系。与外部建立并保持良好的联系。本年度财务部友好妥善地处理了各

单位的往来款项的收支。同时与银行建立了优良的银企关系、与税务机构建立了良好的税企关系，全面处理了保险公司遗留资产的往来手续，并圆满完成了对统计、工商等各部门有关资料的申报。

资金对于企业来说，就如“血液”对于人体一样重要。今年工程建设全面铺开，各经营管理机构逐步建立，新员工不断加盟。资金需求日益增加。尤其在1—7月份项目未能取得任何经济收益的情况下，公司承受了巨大的资金压力。我部根据工程建设和公司发展的要求，为确保资金使用单位各项工作的顺利开展，与总公司一起筹划、合理安排调度资金。同时财务部还全面承担了8月份开始的销售收款和银行按揭工作，在全体财务人员和招商人员的共同努力下全力以赴地做好了资金的快速回笼。保证了市场建设的顺利进行，及时偿还了银行到期贷款，全年累计完成投资2.6亿元，偿还到期贷款4500万元。资金的成功运作保证了长天和东方公司的正常运转，更是继续树立了东方公司“aaa资信企业”的良好形象。

自项目启动以来，一直有多家银行向公司进行信贷营销。为了公司的长足发展，财务部与工行东塘支行建立了信贷关系，以期达到积累企业信誉的目的。我部于3月—5月向银行申请房地产开发贷款3000万元。期间收集、整理了大量资料，编制各类贷款报告，与银行人员商谈贷款工作，多次接待银行各级领导的视察，在完成贷款工作的同时与银行建立了良好的合作伙伴关系，同时使我们对贷款工作有了全面的了解，学到了新的业务知识。

招商是本年度的重中之重，招商政策的优劣与否直接关系到公司的生存和发展。财务部协助公司领导做了大量的财务分析和市场调查。全面参与了公司招商政策的制定，为公司制定销售价格、租赁价格，出台各项招商政策和调动招商积极性和主观能动性提供财务参考。

由于董事长、总经理正确的决策和超前的预见，以及全体员

工的不懈努力，招商工作取得了可喜的成绩。根据财务统计数据截至12月31日，门店销售：297个、住房销售262个，成交率72.44%，成交额11560万元，实收房款9301万元，尚有未收房款20xx万元，资金回收率为82.62%；预定门店67套，收取定金139万元。出租自有门店82套，收取定金59万元，出租率53.25%。在这5个月中，财务部和招商部同心协力，加班加点，尤其是在审批至11月16日的按揭贷款中，表现了两部门不怕苦不怕累的良好工作作风。当月工行东塘支行向公司发放按揭贷款2391万元，创该行月发放按揭贷款的最高记录。确实取得了骄人的业绩。

时光飞逝，今年的工作转瞬即为历史。一年中，财务部有很多应做而未做、应做好而未做好的工作，比如在资产实物性管理的建章建卡上，在各项经营费用的控制上，在规范财务核算程序、统一财务管理表格上，在及时准确地向公司领导汇报财务数据，实施财务分析等方面都相当欠缺。在财务工作中我们也发现公司的基础管理工作比较薄弱；日常成本费用支出比较随意；公司对员工工作要么没有很明确严格具体科学的要求；要么就是执行乏力；也有一些员工在工作中不能站在公司的立场和利益上等等。这些应该是xx年财务管理要重点思考和解决的主题，也是每一位长天人如何提高自我、服务企业所要思考和改进的必修课。作为财务人员，我们在公司加强管理、规范经济行为、提高企业竞争力等方面还应尽更大的义务与责任。我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，加强学习，以适应时代和企业的发展，与各位共同进步，与公司共同成长。

感谢各位对我本人及财务部的支持，谢谢大家。

制药行业年终工作总结篇七

作为一名客服人员，我逐渐感觉到客服工作是在不断接受日常生活中的各种挑战，不断寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必须的，

但我个人认为，同时要在这两点的基础上尽量把枯燥单调的工作做得活灵活现，学会把工作当成一种享受。首先，诚实地对待用户，把用户当成亲人或朋友，真诚地为用户提供切实有效的建议和帮助，是一份快乐工作的前提条件之一。其次，在咨询用户时，要认真倾听他们的问题，进行详细的分析和引导，防止服务态度问题引起客户不满。

公司一直以微笑服务为己任，以客户满意为宗旨，立足本职，爱岗敬业，努力做好客户服务。作为证券行业的新人，我还是有一些不足的。一是工作经验不足，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够；第三，工作有时不耐烦，渴望成功。因此，在下一步，我需要克服和提高，努力做到以下几点：

第一，努力学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为一名客服人员，我深深体会到，学习不仅仅是一项任务，更是一种责任，一种工作的实际需要。未来我会努力提高自己的业务水平，注重理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己微薄的力量。

第二，立足本职，热爱本职岗位，敬业爱岗

1. 作为客服人员，我一直认为“简单的事情做好不容易”。工作中事事认真，每当遇到复杂琐碎的事情，总是积极努力地去做；同事遇到困难需要更换时，可以毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司安排，全心全意投入到更换工作中；每当一家公司想要推出一项新业务时，它总是对新业务有一个全面而详细的了解。只有这样，才能更好地回答客户的询问，使公司全面深入地开展新业务。

2. 工作中，大家要严格遵循“客户第一，服务至上”的工作理念，对客户的建议给予详细的解答；积极稳妥地解决客户反映的问题，不能解决的问题积极如实向上级汇报，争取尽快给客户答复；对于客户提出的问题和是否解决，详细登记，每

天咨询，发现问题及时解决，有效防止错误和遗漏。同时虚心和老同事商量也是做好工作的重点。努力学习，借鉴他们的工作经验和技能，不仅有利于自己的工作，也有助于与各部门的协调和沟通。

3. 不要迟到，早退，偷懒。能够认真主动地完成领导交给的所有任务。

第三，微笑服务

当今社会，所有服务行业都在倡导微笑服务。微笑是企业对员工的基本要求，但微笑不仅是一种表达情绪的方式，也是一种工作技能。作为一名客户服务人员，我们应该被要求将技术技能与完美的服务相结合。微笑是一把能融化坚冰的剑。可见，微笑是我们在工作中保护自己的必要手段。微笑是幸福的一种表达。当客户需要我们的帮助时，我们及时传递微笑，获得希望。微笑服务是一种力量，它不仅能产生良好的经济效益，还能创造无价的社会效益，让企业拥有良好的信誉和对信誉的敬畏。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、实现情感交流的阶梯，也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主要途径，是增加服务语言价值和效率的有力添加剂。我们倡导的微笑服务是健康的性格、乐观的情绪、良好的修养和坚定的信念等几项心理基本素质的自然表达。只有热爱生活、热爱客户、热爱工作的人，才能永远保持和拥有那种优雅、安静、优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以

下基本素质：

- 1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
- 2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
- 3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
- 4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
- 5、外表整洁大方，言行举止得体。
- 6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

- 1、建立客户意见表或投诉登记表。

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

- 2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

- 3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

- 1、认真听取顾客的每一句话。
- 2、充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题。
- 3、收集事故信息，以找出最恰当的解决方案。
- 4、提出有效的解决办法。
- 5、询问顾客的意见。
- 6、跟踪服务。
- 7、换位思考，站在客户的立场上看问题。

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在20__年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。