

(实用)年终工作述职报告4篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://www.xiaorob.com/fanwen/baogao/83848.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

【实用】年终工作述职报告4篇

随着人们自身素质提升，报告的使用成为日常生活的常态，其在写作上具有一定的窍门。一听到写报告就拖延症懒癌齐复发？下面是小编为大家收集的年终工作述职报告4篇，仅供参考，大家一起来看看吧。

年终工作述职报告篇1

我们在上级公司的大力支持和正确领导下，经过全体员工的共同努力，较好地完成了上级下达的任务指标。截至目前，实收毛保费万元，同比增长%，已赚净保费万元，净利润万元，赔付率为%。现将主要的工作情况报告如下：

一、采取的主要工作措施

（一）抓管理，全面提高规范经营水平

一是建立健全各项制度。我们不断健全完善了内控制度、管理规定、实施细则及各种管理办法，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

二是加强业务管理。在业务管理上，主要是规范理赔流程和监督检查，采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：制定了《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

三是完善考核机制。随着保险竞争越来越激烈，加之上市后面面对的新形势、新体制、新模式、新战略，必然要求我们在公司管理上全面提升水平，从而在竞争中发展，在竞争中前进。我们除了继续巩固和采用过去行之有效的办法外，还按照上级公司有关规定引进和采用了科学的管理体系，出台了一系列管理规章制度、考核办法。在日常管理中，能够认真严格的按照上级公司《财务管理规定》、《单证管理规定》和承保相关规定，积极有效的开展工作，严格把关，认真审核，正是由于他们负责的工作态度，使得我们在上级公司组织的业务台帐专项检查、单证管理验收、单证装订、应收保费管理等多项检查中得到了上级公司的好评。

（二）抓销售，积极开拓市场

一是层层落实任务指标。年初，我们就针对地区保险市场变化及20年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我公司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实情况及时的进行监控和调整。在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

二是加大市场拓展力度。今年来，我们把稳固车险和企业财产保险，拓展新车市场和新工程新项目作为业务工作的重中之重，在抓业务数量的基础上，坚决的丢弃屡保屡亏的“垃圾”业务。我们与地方政府有关部门建立联系网络

，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，主动把握市场，消除了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。针对已失业务，我们要求业务内勤把全年流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的，由经办人提供确切证明；属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。

三是积极参与竞争。面对外部竞争所带来的业务压力，我们始终保持沉着冷静，客观面对现实情况，主动寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战。公司多次向当地政府主要领导汇报工作，突出汇报我们是如何加大对地方经济建设支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，我们积极参与了全民创业调研活动，与领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使政府对我们热心参与地方工作表示满意，还对我们正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们给予肯定，从而对我们的工作给予了很大地倾斜。我们要求所有中层干部走出办公室，对所有中小企业必须亲自上门拜访，深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员；对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供各方面服务。

四是加大市场占有面。根据当前阶段的保源情况，年初，我们经过仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与交警、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务。同时与教育部门取得联系，班子成员多次与分管教育的领导、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务有所突破。

五是开展劳动竞赛。我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了劳动竞赛活动，并自行组织了摩托车、责任险、意外险等突击活动，从而营造了一种健康活泼、你追我赶、团结奋进的业务发展氛围。特别是在年末，我公司顶住家财险滑坡和年末保源少的劣势情况，合理分解目标，层层落实，自加压力，跑企事业单位，跑个人家庭，一笔笔、一份份，最终以良好的成绩超额完成市公司下达的任务。

六是狠抓理赔管理。今年以来，我们狠抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。据统计，截至目前，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

（三）抓服务，树立保险行业的良好形象

为人民群众服务是保险业发展的根本目的，不断满足人民群众的保险需求是保险工作的出发点和归宿。服务是保险企业的宗旨，是客服中心工作的核心内容。在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满意，通过我们的思想和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户之间的距离，更促进了业务的发展。

一是转变服务观念，办活保险服务。为使保户满意，我们进一步推出了“承诺服务”和“限时服务”，实行了公司权限以内赔案当天赔付，超公司上报审批案件5天赔付。承诺服务制度的建立，使我司今年接收的个理赔案件，都有效落实在承诺服务时间之内，平均结案速度提前了3天左右，受到保户的好评。

二是转变工作作风，提高工作效率。我们简化办事程序，实行一条龙服务，打破以往让保户自己找办公室办理业务，将所有工序集中营业大厅一起办公，并在大厅各窗口设明显标志，配导办员咨询员，使保户在一处就能办理全部手续。同时实行办理业务限时制，每笔业务办理最长不超5分钟，为保户提供了方便快捷的服务。实行大案、疑案跟踪制度，主动为保户到交警部门协助处理事故，为保户提供了保险职责以外的服务，给保户提供了方便；在事故车辆修理上，实行现场定损，一次性结案；在修理厂修车，提前预算，车修好，只需保户交很少的差额，其余款项由公司与修理厂结算，缓解了保户交费困难，保障了保户迅速恢复生产。

三是树立保险形象，打造财保品牌。我们下发了《营业人员服务规范和管理规定》，制定了一系列文明服务、廉政服务的规范措施，无论是谁，触犯保户利益，年终对本人的业绩实行“一票否决”，使全司业务和理赔人员都能严格按照保险原则办事。我们在广泛开展创建“文明科室”，争当“文明优质服务标兵”劳动竞赛的基础上，实行了礼仪服务、文明用语、禁服务忌语，挂牌服务、持证展业、送赔款上门等活动，并对着装、仪表、环境卫生、内务做了详细的标准规定，使全司的环境建设和人员的精神面貌焕然一新，为保户创造了舒适的投保环境。

（四）抓队伍，不断提高员工素质

一是加强思想教育。我们一直以来把对党员干部的思想教育放在工作的首位，做到学习有制度、有计划、有记录、有交流。我们坚持进行了“两个条例”、党的十七大和十七届三中、四中、五中全会精神的学习，通过学习，进一步端正和提高了思想和认识，增强了政治敏锐性。注重加强党风政风的建设工作，定期召开民主生活会，倡导建立民主、团结、积极、向上的干部队伍，在工作中实行亲属回避制度，个人使用车辆主动向财务上缴费用，公务招待实行“先审批、后登记、再执行”的管理制度，保证有详细的廉政台帐。

二是大力引进人才。公司能不能开展好业务，人是最关键的因素。公司十分重视对人才的选拔，招聘和使用打破用人界限，实际中以事业留人，以感情留人，以待遇留人。我们采取现招现用、培训提高和人才储备的办法，通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，一批充满活力、热爱保险事业的年轻人走进了财产保险的行列，保证了短期和中长期的人力资源。

三是加强人员培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。我们通过多种形式培养和使用现有人才，鼓励员工自学成才，提高全体员工的专业水平和综合素质。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终进行综合评价。

四是关心员工生活。公司始终把费用向一线倾斜，在思想和经济对每位职工都给予了亲切的关怀和帮助，每位职工每逢生日都会收到公司送去的祝福，从而调动了员工的工作积极性和创造性，进一步增强了员工的使命感和责任感，公司上下到处充满着团结、拼搏、进取向上的良好氛围，为公司各项任务的完成打下了坚实的人才基础。

二、存在的问题

一年来的工作虽然取得了一定成绩，但是离上级领导的要求和保户的期望还有一定差距，还存在一些问题和不足：一是思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够；二是面对强大的市场竞争压力，有的同志出现畏难情绪，少部分员工有思想惰性，缺乏市场发展前瞻性，主动出击少，被动挨打的多，造成了少部分业务的流失；三是客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够；三是服务意识不强、措施不力，服务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

三、今后的打算

随着市场变化和竞争的不断加剧，在今后的工作中，我们将牢牢地把握市场的主动权，加强争夺市场的力度，加快抢占市场的速度，进一步拓展市场。

一是加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、管理的观念。

二是转变思想观念，积极适应股份制改革后新的管理模式和展业模式，继续加强竞争意识和危机意识的教育，加强并运用数据管理，引入激励机制，全面调动员工的积极性和主动性。

三是强化服务意识、完善服务职能，改善服务措施。改变以往传统的服务观念，大胆创新，强化服务的角色定位，采取全方位的服务措施，形成一个具有品牌的特色服务。

四是继续加强与公安、交警、教育、卫生等部门的沟通，争取他们的协助，努力提高五小车辆、学平险、校园方责任险、医疗责任险的承保率。

五是强化理赔服务工作。努力提高现场查勘率，采取人性化服务，区别对待，加快理赔速度，提高服务质量，改善外部展业环境。

六是加强培训，提高理赔人员的政治素质、专业素质及综合素质，培训采取近期与长期相结合、理论与实际相结合、内部与外部相结合，力争在短期内大大提高员工的素质，从而提高服务水平。

总之，新的一年，我们面临着新的机遇和挑战，面临的困难很多，工作压力将更大，要求会更高。我们将在上级公司的领导下，以党的十七大精神为指导，牢固树立和落实科学发展观，团结一心，齐心协力，勤奋工作，把各方面的工作做的更好，努力开创保险工作的新局面，为我公司和保险业的发展作出新贡献。

年终工作述职报告篇2

一、办公室工作

今年3月，办公室的骨干员工吴敏，因工作需要调至经营管理部，除司机外，办公室只剩下我和原来前台的通讯员任晓瑜。4月初，陈园园调至办公室。

办公室骤然面临着巨大的考验。部门员工对各项业务均不熟悉，所有工作得重新再学习。我跟大家一起，重新分工，从头再来。利用每天的碰头会，逐一布置任务，认真指导审核，做好过程指导，在工作中一起提高。

面对大量繁琐事务，我们一起调整思路，周密调研，将办公室的各项工作重新梳理，科学整合，简化流程，大刀阔斧地进行了部门内部改革，短时间内让各项工作井井有条，焕发出别样的生机。不论是会务接待、基层调研，还是信息化管理、品牌宣传，办公室成为一个高效运转的职能机构，上传下达通畅，管理外延全面，成为了联系公司领导和基层部门的核心纽带。

今年办公室调研工作密切关注宏观政策、行业动向和前沿技术，精选符合公司发展战略，贴近公司信息的信息；内部管理体现窗口形象，提升服务水准；前台、司机、文秘各司其职，高效有序；勇于创新实现突破；会务接待规范礼仪；督办职能充分发挥，广告CI工作慎重选择大胆突破，先后编印了《检测手册》、《工程监测》等样本广告册，在企业形象建设、标识管理、企业品牌上形成了特色。

二、网络营销部工作

网络营销是新东西，之前只是在建材厂工作时，利用零星时间再BY灌浆料上做了一点尝试。但要将宝冶技术的所有业务嫁接到电子商务上，心底根本没底。

今年3月8日，公司为了强化营销，正式组建了网络营销部，从办公室分立单独运营。我深知责任重大，花了很多时间学习别人怎么做电子商务，再考虑如何根据公司的实际开展网络营销。

在领导和兄弟部门的帮助下，我和我的同事们专心致志、踏踏实实地从网站建设、网络推广一步步做起，通过QQ群、博客、论坛、400客服、电子商铺、搜索引擎等工具，一步步构筑起宝冶技术的网络天地。

幸运的是，今年超额完成公司下达的营销指标，拿到了960余万元的市场订单，宝冶技术的网络营销终于挺过了婴儿期。

这是群策群力、上下一心的结果，我们没有让别人看到笑话。

三、党支部和共青团工作

今年由于工作比较繁忙，我在履行机关党支部书记、团委书记、《宝冶技术》报总编方面的职责时，投入时间有限，工作不太到位。

机关党支部工作主要还是在党委领导下，中规中矩地开展了一些活动，创新不够；共青团工作给青年的关心和支持还不够，公司青年员工比例很大，还需要加强工作力度，考虑到青年工作的持续发展，今年也主要在锻炼和培养年轻的团干部；《宝冶技术》报在倡导企业主旋律、提高企业品牌影响力方面还需要有更多探索。

四、工作中的不足

在工作中，暴露出很多不足，主要表现在：

1、过于性急，不太讲究工作方式方法。

这一点主要表现在网络营销部方面。有时候看到某些关键词排名不好，或者有些网络推广工作没有达到预期的要求，跟团队沟通时不太委婉，不注意技巧，性格暴躁，以后需要改进。

2、考虑问题不太周全。

办公室的有些事务，由于阅历和经验不够，有时考虑不周全。还需要向老前辈们多学习、多请教，尽量把每一件事都办好。

20xx年，对办公室和网络部而言，都是关键重要的一年。我将和年轻的同事们一道，充分发挥年轻人的朝气和干劲，多向领导和前辈学习请教，敢拼敢干，在市场大潮中乘风破浪，为工程技术公司的发展贡献我们的力量！

年终工作述职报告篇3

光阴似箭日如梭，屈指算来，我已在金伯利度过了四个春秋。20××年2月6日伴随着新店开业，来到了金伯利西店，在这一年里也让我体会多多，收益多多，感谢各位领导和同事的支持与帮助，让我更好的成长。现我将20××年工作情况汇报如下：

一、工作态度勤奋，诚恳，不厌烦

对于二楼工作主动完成。

- 1、生日电话坚持每天11点之前拨打完毕，把金伯利的美好祝福及时送给顾客；
- 2、坚持每天拨打三日回访电话，在顾客购买首饰后的第三天及时拨打电话，询问顾客购买的项链戴上长短是否合适，戒指佩戴大小如何，让顾客感觉到金伯利服务如此贴心。
- 3、每天晚上收集当天购买顾客的档案，细心登记顾客生日，以防漏登漏记。

二、对自身职责，切实负责

我管理钻石货品已有两年多的时间。在管理货品，对于新到的货品首先核对件数；核对饰品印记是否与标签和证书相符；核对首饰编号及价位是否与货单相符；检查货品是否有质量问题，对于有问题的货品及时挑出返回公司；对于柜台缺货的货品及时补货，把公司推出的新款，系列款饰品，归类摆放，单独选一个柜台重点展出；对于东西两店调货予以配合，随时需要随时送货到位；对于出柜货品，及时打出库，新增货品及时打入库。月底盘货时保证月月顺利盘完并且保证数据万无一失；对于未经经理允许，任何人不得从柜台拿出货品离店，做的都比较到位，全年未出错一次。

三、在销售中总结如下：

1、接待过程中，充分展示珠宝货品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此营业员对珠宝首饰的展示十分重要，主动引导顾客试戴首饰，当我拿出钻石首饰时，给顾客描述时，例：描述钻石的切工，并且用手轻轻转动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完，再递给顾客，这样顾客会模仿我的动作去观察钻石，并且会问：“什么是比利时切工？”我便可进行讲解，这样的一问一答，是营业员展示珠宝饰品的技巧。在顾客挑选款式出现挑花眼的情况时，我及时推荐两件款式反差比较大，且顾客选择观察时间较长的饰品，描述两者款式所代表的不同风格，这样容易锁定和缩小顾客选择的风格和范围。在挑选价位时，遵循猛上慢下的原则挑选。

2、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓住机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其实后期感受就会得到更多的满足。当一位女士戴上新买的一枚钻戒去上班，总是希望引起同事们的注意，当别人看到这枚钻戒后，她便会把所知道的有关钻石知识滔滔不绝的讲一遍，充分得到拥有一颗钻石的精神享受，同时也在为我们作广告。常言道“满意的顾客是最好的广告”“影响力最强的广告是其周围的人”因此，在销售过程中抓住机会，当顾客提出质疑时，巧妙讲解珠宝知识。

3、引导消费者走出购买误区，扬长避短巧妙的解释钻石品质

由于有些营销单位的误导，使许多消费者购买钻石时要求产地是南非的。当顾客问有无南非钻石时，我先肯定的说有，告诉顾客“实际上钻石的好坏是以4C标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，金伯利采用的全部都是南非高品质优质钻石。在给顾客拿证书时，掌握主动权，在递给顾客前先看一下，并根据品级扬长避短先对钻石作

以肯定。结合钻石分级原则和条件以及价格比说服顾客。

4、及时总结销售过程和经验

对于顾客进行分析归类，对于特别问题及时向上反映，与同事交流经验，寻找不足，互相帮助，共同提高。努力把销售做好，给顾客提供一个轻松的购物环境。

5、寻找客源

除了记录柜台上的潜在顾客外，每天早上我点完货后，及时翻阅生日本，看当天是否有重大顾客生日，对于重大顾客生日，提前向领导申请礼品，以领礼品，让顾客进店，抓住机会，刺激再次消费。

四、工作中的不足：

- 1、激情缩减，缺乏活力
- 2、闭门造车，没有创新意识
- 3、社交范围小，知识面窄，缺乏重大顾客。
- 4、说话婉转程度不够

对于上述不足，在20××年新的一年里我要及时改变它。

将20××年工作目标及方向汇报如下：

- 1、每周摘抄一篇有关首饰与时尚的知识，并与大家分享。多看有益成长的书刊，多关注新闻，丰富自己的知识的同时，也让大家了解的更多。
- 2、加强沟通，提高自己。多与同事及周围的人群沟通学习，为人处事，接人待物。当自己心中有疑惑时，可以和同事一起探讨，先听取同事的意见，再说出自己的想法，以便下次遇到此类情况如何更好处理，加强提升自己。
- 3、增加自己的忠实顾客。每月增加忠实顾客与重大顾客各3名。对于之前维护的顾客要及时发送祝福信息及天气变化提醒。对于进店先过来看看的顾客，想办法留下顾客联系方式，发展为潜在顾客及时追踪，直至成交，成为自己的忠实顾客。在这方面提升自身的主动性，坚持不懈的耐力。
- 4、外出学习。我希望公司每月给我们一次外出学习的时间，去旁边城市了解其它品牌及同品牌的营销模式，做市场调查，丰富自己，学习别人的销售模式，变换思路，开阔视野。
- 5、加强自己社交范围。例如：坐公交车，洗澡或去买东西时，要主动与别人搭话，告诉别人自己的职务，如有需要可以随时联系。
- 6、坚持不懈，持之以恒。对于之前好的习惯，与工作态度要一直坚持下去；不足之处，要及时改变思路与方式，直到把它做完做好。配合领导做好店堂工作，遵循店堂店规。

20××年已然过去，在20××年新的一年里，我有决心和信心把自己的工作做得更好，完成我肩负的责任。只要在金伯利工作一天，我就会全心全意做好一天的工作，为自己也为金伯利的明天奋斗。

年终工作述职报告篇4

各位领导、同室们：

大家好!

首先感谢大家一直以来在工作等各方面对我的信任、支持、指导和帮助。

XXXX年X月份我担任中控室副主任以来，在主管领导及部门领导的支持下，我努力做了以下工作：

- 1、协助我部门领导做好中控室的劳动管理、安全文明生产、工资、统计等日常管理工作;
- 2、协助我部门领导做好中控室的工艺维护及管理工作，贯彻落实公司安全生产计划，合理优化参数，加强操作管理;
- 3、协调其他科室和车间积极处理生产过程中中控及现场出现的异常问题;
- 4、做好生产调度协调工作;

XXXX年X月份根据公司组织安排，我又兼任烧成车间副主任职务，在原有工作量的基础上又增加了大量的工作。烧成车间设备问题多，职工工作积极性差，管理难度大，我积极配合车间主任、书记及其他副主任的各项工作，付出了努力。

- 1、做好中控和车间在生产中的衔接与配合，及时联系协调处理生产中的异常问题;
- 2、协助车间做好安全文明生产管理工作;
- 3、在现场对车间职工进行生产工艺教育管理工作;
- 4、在车间生产工艺管理和维护方面做了大量的工作;
- 5、做好领导交办的其他工作。

一直以来，我认真履行副主任岗位职责，执行公司的各种指示和精神，主动与其它部门车间配合，立足岗位，积极进取，扎实工作，努力促进我部门各项工作的稳步发展。总结近段时间的工作，我还存在很多的不足之处。

- 1、管理及业务能力有很大不足。在以后的工作中我要不断更新思想观念，加强业务知识的学习，努力提高自己的业务能力、提高自身素质和业务管理水平;
- 2、在工作方法上还需要更加扎实，更加细致，把原则性和灵活性很好地结合起来，提高工作质量;
- 3、管理不够大胆。以后的工作中，必须认真履行岗位职责，大胆管理，尽职尽责，以强烈的事业心和责任感，协助搞好中控及车间的各项工作，为公司的发展做出自己的贡献。

谢谢大家!

述职人：

日期

更多 述职报告范文 请访问 <https://www.xiaorob.com/fanwen/baogao/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发