某公司负责人的个人年度述职报告范文

　　时光如水,光阴似箭,充满机遇与挑战的2012年既将过去,通过上级领导的帮助指导,加之全部十多名同志注重合作,注重协调,在汗水和智慧的投入中,各方面工作取得了新的成就,有了新的进步。看到公司营业额蒸蒸日上,我内心感到无比欣慰和骄傲。我想一个人只有经过不断努力,不断奋斗,才能克服自身的缺点,才能不断超越自我,实现理想和人生的价值。

　　我是于97年6月份到XX公司参加工作的,今年按照领导分工主要负责公司的对外合作及全区经营工作的资费管理与策划工作。

一年来,由于有上级领导的正确指导和帮助,有全部职工的大力支持,再加上自己的不断努力,工作上取得了一定的成绩。对外合作工作成绩明显,邮政合作进一步扩大,全年完成邮政发展任务占公司总发展任务的50%以上;新兴业务发展迅速,管理正规,发展XX用户33100户,网上通话用户比例超过70%,在省XX任务发展中进入前三名。在工作中我能够忠实履行职责,不断自查、反省自己, 不断开拓进取,把自己全身心地投入到各项工作实践中。总的感到,自己能够胜任本职工作,还是称职的。

现将2012年的主要工作情况述职如下:

　　一、以提高自身素质为突破口,在不断的学习中掌握干好工作的基本技能和知识

　　近一年来,我经常把自己放在公司建设的总体框架中来反思自己,审视自己,看自身能力和素质的提高幅度,能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要,能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己,要在公司立得住脚,不辜负领导的期望,自身素质的强弱是关键,自己毕竟是才来公司几年的大学生,从哪个角度讲都还是处在起步阶段,必须在工作中不断地提高自己。回顾近一年来的情况,为了提高自身能力素质,上让领导放心,下让顾客满意,我系统的学习了“管理学”“客户关系学”“客户心理学”“移动通信基本知识”等学习书目,全面提高自己,力争在语言表达的能力上有突破,在协调关系的能力上有突破,在组织管理的能力上有突破,在完成工作的标准上有突破。通过学习,感到既开阔了眼界,又丰富了头脑,既学到了知识,更看到了差距。在不断的学习中提高了自己的能力素质,增强了干好本职工作的本领。

　　二、以提高工作效率为根本,在坚持原则的基础上保证完成工作的标准和质量

　　一年来,由于工作环境变化较大,迎来送往的工作比较多,需要协调、联系的工作也相应增多,在工作中,我注意总结摸索工作规律,注意与公司其他部门建立比较融洽的关系,以便于开展工作。作为公司的综合职能部门,我注意随时掌握各部门的工作动向,掌握各个县市的工作情况,做到随时有事能够随时处理。作为市场综合部的经理,对外合作工作的主管,接触的人和事比较杂,想要利用个人关系来办违反政策、违反规定的人也比较多,但我认为,要想顺利完成工作,提高工作效率,就必须坚持原则,公司的各项规定要坚决遵守,违背政策的事坚持不做。只有做到这一点,才能称得上是为公司负责,为部门负责,更是为自己负责,一年来,也有不少亲属、朋友想通过我为个人办理规定以外的业务关系,我都能坚持原则,予以拒绝,做到了坚持原则、秉公办事,不让亲情、感情、人情渗透工作,干扰原则,虽然这在一定程度上伤害了个人感情,影响了个人关系,但却坚持了正常的工作程序,保证了工作正常开展,减少了不必要的阻力和压力,工作效率也相应提高。

　　三、以强化服务质量为目标,在不断更新服务手段中巩固老客户,吸纳新客源

　　一年中,由于XX、XX等公司加大了竞争力度,在巩固老客户,吸纳新客户方面,公司面临着巨大的挑战,为了保证公司各项业务的不断发展,在巩固中有所提高,有所进步,我注意研究市场动向,及时向公司提出合理化建议,通过不断改进、更新服务手段来巩固公司客户群体。如针对消费群体的不同,建议公司采取重点攻击的手段,加强了对绥芬河市的业务服务,效益额明显提高。为进一步吸纳新的客户群体,及时应对小灵通的开通,针对市区学校较多,生源较广的情况,建议推出了XX卡,降低XX费,收到了较好的效果。在受领了省XX发展用户指标后,我们采取主动出击、宣传造势的方法,超额完成了指标任务,在全省XX任务发展中排在了前列。此外,结合多年从事服务工作的实际,年初以来,我强调本部门在开展工作中要“动真情,讲实理,办实事”,坚持用“真心”“爱心”和“恒心”来做好广大客户的服务工作,为客户进行亲情服务。一年来,我们综合部做到了热情接待、细心答询、主动服务、全程跟踪,在客户心目中留下了周到、热情的好印象,也为公司在外树立了良好的形象。

　　四、以树立良好形象为牵引,在坚持行为影响、示范引路的前提下激发部属工作热情

　　俗话说:“喊破嗓子,不如做出样子”,作为一个部门副职,如果在台上说的是一套,在台下做的又是一套,就会对下属造成非常不好的影响,因此,在日常工作中,我非常注重自身的形象,要求部属做到的,我自己首先坚决做到,要求部属不做的,我带头不去违犯。在各项工作中,我做到了加班加点第一个到位,集中学习第一个到场,急难任务第一个先上,在部属心目中树立了善于吃苦,勤奋工作良好的形象。古人讲,“业精于勤荒于嬉,形成于思毁于惰”。提高完善自我离不开勤,工作出成绩也离不开勤,作为一个部门的副职,完成本职工作更要勤字当先,做到眼勤、腿勤、手勤、嘴勤,对待工作要有废寝忘食的精神,当天的事当天办,保证案无积卷,事不过夜。一年来,重大节假日我基本没有休息,带头带领部里人员在各大场所进行各项业务宣传,平时经常加班加点到深夜,虽然累是累点,但看到公司的营业额大幅度增长,心中还是感到非常欣慰。在日常工作,生活中,我非常注意关心、帮助部里的职工,有话讲在明处,有事提上桌面,不搞当面一套,背后一套,并主动帮助他们解决实际生活困难,使大家心里话愿意和我讲,困难事愿意找我办,有效的保证了全部人员思想稳定,形成了一盘棋局面。大家什么事都能以公司利益为重,以部门利益为重,讲团结,讲协作,出色的完成了各项工作任务。

　　存在的问题及下步打算

　　回顾一年来的工作,对照职责,认为自己还是称职的。虽然在一年的工作中我取得了一定的成绩,但也存在着不足。首先,在工作中由于年龄较轻,工作方法过于简单;在一些问题的处理上显得还不够冷静。其次,在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次,自己在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足,有待于在下步工作中加以改进和克服

　　在下一步的工作中,我要虚心向其它同志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。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。