

2023年公安枫桥经验实施方案(汇总7篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

客服工作报告总结ppt下载篇一

我是黑龙江省林业公安干校的一名老师。

我忠诚党的教育事业，热爱本职工作。

将教育工作看作是我的第二生命，将全部身心投入到教育教学，教书育人当中。

不断开拓创新，与时俱进;不断充实与完善自我，培养为人师表的能力;不断刻苦钻研专业知识;为了开拓自己的知识领域，进一步搞好现任的“心理学”专业课教学，以适应工作的需要，我于2011年3月被学校批准到人民公安大学进修心理学专业。

这次进修培训的主要课程是：犯罪心理学，警务心理学专业课。

希望通过些课程的学习，能不断提高自身的业务学习，提高自身业务水平和工作能力，以满足教育工作的需要;能成为林业公安干校的骨干教师;能较好的完成以后所担任的教学任务和其它工作，使自己更能出色的完成本职工作。

在这次进修中，我所选的课程中遇到我个人认为非常优秀的几位教师，这对我的教学也是受益终生的。

回想这一学期来，我遇到了不少很好的老师，对我的成长有着重要的影响，不仅以渊博知识给我传道授业解惑、传授我知识，教会我做人，更教会我如何敬业。

很怀念那些妙趣横生的讲演，很感谢他们。

都说遇到一个好老师改变了一个人，我想我今生也会是一位好老师的。

通过近一学期的学习，对我的触动特别深，心理学是一门学无止境的学问。

“把最新的学术动态传给学生，使之站在理论最前沿”是作为老师的追求，为此我们得要求自己对教学大纲必须一届一修订；教案必须一届一补充；多媒体课件必须一届一增补。

为使教学更有针对性，每门课初开及期末时，通过发一次问卷调查表，通过学生的评价检验教学效果，通过对问卷的统计分析，找到需要改进的形式与内容。

老师应该把自己定位为学生的指路人，而非引路人。

指路只是为学生确定方向，可以忽略具体途径，学术之路靠他们自己思索前行。

引路则有可能使学生亦步亦趋。

何况自己并非全能，可能会限制学生的个性发展，不利于学术的薪火传承。

老师应该强调，“读书万卷重在消化吸收以变成自己的思想，下笔万言贵在突破创新以写出自己的感悟”。

通过在人民公安大学一个学期有计划的学习，使自己开阔了视野，拓展了思路，我深知我在教育岗位上任重而道远。

(1) 犯罪心理学：本课程是犯罪心理学的基础理论为研究，主要学习包括犯罪心理各相关因素分析，国内外个体犯罪原因学说述评，犯罪心理的形成，发展变化及犯罪人的一般心理特点。

着重学习了故意犯罪心理和过失犯罪心理两大类。

在故意犯罪心理方面，又分别进行了个体犯罪心理和群体犯罪心理，财务犯罪心理，毒x犯罪心理，性犯罪心理等等的基础知识和基本技能，为以后学习更专业的心理学而打良好基础；在弄清基本理论和基本方法的同时，注意理论联系实际，以培养分析问题，解决实际问题的能力。

(2) 警务心理学：

警察职业是一个“社会刺激多元化”的职业，随着现代治安问题的日益复杂化和治安任务的日益繁重，警务工作的超负荷，工作对象的危险性，工作时间的不稳定性，往往让他们处于极度疲劳和高度紧张的高压环境之中。

但是心理问题并不是不可逾越的障碍，我们要正确认知它，并以正确的方法对待他。

中国自古就将就养心养生。

庄子有句养生之言：“虚室生白”，表面意思是说清楚了杂物的室内会明亮起来，而真正的意思是指清楚了“杂物”的心灵会充满阳光。

所以通过在人民公安大学的学习，我完成了警察基本心理素质及心理健康自我调适、和警察的人际交往心理的科目。

成绩如下：

(犯罪心理学 优 警务心理学 优)

课堂教学是教学工作的主要形式，教学设计是课堂教学是否成功的关键。

我们知道，任何事物或任务的完成都有其本身的发展过程和基本规律，任务是通过过程而实现的。

教学任务也同样如此，我们总是通过一系列的教学过程逐步完成教学任务的。

因此，研究教学过程，懂得怎样去设计教学过程，在教学前如何设计好一份完善的具体的教学过程计划方案，这对教师来说是十分重要的。

教学过程问题在理论上和实践上至关重要，所以古今中外教育家都对它进行各种探索和解释。

教学过程的理解和认识

教学过程是一种特殊的认识过程，它包含两方面的意义：其一，教学过程本质是一种认识过程；其二，这种认识又不同于一般认识或其它形式的认识，有其特殊性。

它是在教师有目的，有组织，有计划的指导下，学生主动地接受人类间接经验和知识的师生共同活动的过程。

在这个过程中，教师为了使使学生能掌握教学大纲及教材规定的知识要求和能力要求，必须精心制定最优化的教学方案，编制教材教法程序，适用多种教学手段进行科学组织和设计。

在教学教程中，按照拟订的设计方案，随时结合现状修正方案并将之实施。

教学过程应充分体现教师的主导作用和学生的主体作用。

在教学中，教师主导和学生主体是辩证的统一。

学，是在教之下的学；教，是为学而教。

换句话说，学这个主体是教主导下的主体；教这个主导是对主体的学的主导。

教师主导和学生的主体是辩证的统一。

教师的教学过程的设计水平直接决定了学生的学习效果和课堂教学的效益。

《心理学》课决不能只是照本宣科讲些理论，举几个例子了事，教师必须精心策划，既要有具体细致的总体设计，还能设想到各个局部可能出现的情况和应策，一个教学过程的设计的优劣，显然要由最终的智能教学效果和时间效益来评定。

课堂教学设计的出发点是什么

由于同一个内容可以产生不同的教学设计，说明不同的教学设计一定有不同的考虑，会实现不同的目的。

教师在备课时，一般容易单纯从教学内容出发，考虑如何掌握所教教学内容为主，对深层次的教學目的考虑不周或不去考虑，这确实是值得我们深思的问题，在这种思想指导下的教学设计经验只停留在知识内容或方法上，而忽视能力和素质要求，缺乏深层次的思考，淡化了过程。

怎样科学、合理地进行教学设计

我们知道，教学质量的关键在于课堂教学，而课堂教学的好坏，关键在于备课，可以说教学的过程是从备课开始的，因此抓好备课这个起始环节是至关重要的。

这样摆在我们面前的问题就是如何科学地、合理地进行教学

设计，真正把好备课关。

当前的问题是有些老师对备课还重视不够，个别老师的教案是使用多年不变，有的老师只备例题和习题，没有能力培养的意识，也有的老师将能力训练和素质培养纳入教学轨道，但经验不足，训练不知如何下手。

因此，我们觉得有必要对如何进行教学设计开展研究和讨论。

要研究课题特点

教学内容是进行能力训练的素材和载体，不同的教学内容对于培养不同的能力，在其功能上会有所差别，因此我们在设计教学过程时，为突出能力培养，一定要从教学的内容出发，研究教材内容与有关能力的关系，充分发挥某节教材内容对培养某项能力的特殊功能，使能力培养落在实处。

我们认为任何一段教学内容，任何一种课型都能起到培养能力提高素质的目的，关键在于挖掘精心设计教学过程。

有些教学课题要安排一定时间复习旧知识有“铺垫”才能讲述新知识，有的则完全可以“单刀直入”，直接进入教学课题，有些课题适宜于用讨论的方法，发挥学生的思维，有些则不然。

在教学中，教师的讲述和学生活动的设计就很有研究的余地，这是由课题特点决定的。

有些课题论证内容层次复杂，必须在教学过程中设计好知识和论证方法的准备环节，……。

教学中有以讲授概念、定理、法则为主的新知识课，有以巩固知识和技能技巧为主的复习课，有以了解学生掌握知识情况为主的检查课，也有包含以上几个要求的综合课，总之，

必须按照各自的课题特点，灵活设计不同的教学过程。

在人民公安大学教师中，我还学到了作为任课教师不但要有良好的文化修养素质，还要有科学的工作方法。

教育实践表明：一个合格的任课教师，应具备“四心”。

1. 爱心。

这里所指的爱心，就是热爱祖国的教育事业，热爱教育工作，集中到一点，就是热爱班级的学生，这是做好教师工作的前提。

2. 耐心。

俗话说：精诚所到金石为开。

任课教师既要有慈母般的爱，又要有充分的耐心。

遇到困难不急躁，不厌其烦地做好学生的思想政治工作，解决好学生的实际问题。

3. 信心。

信为万事之本。

对自己有信心，对学校有信心，对学生更要有信心

4. 放心。

教师的自我塑造

教师担负着教书育人的重任，是培养合格职校毕业生的最直接、最具体的教育者。

其教育效果如何，更直接的体现在学生的思想素质和业务素质上。

因此，教师只有被学生接受才能达到理想的教育效果。

被学生接受的关键是教师的自我修养，也就是自我塑造。

学校里学习的知识虽然并不一定对工作有直接、表面的作用，但是，知识是潜移默化的，我们不但要掌握所学的知识，通过学习的过程，我们也要学会怎样去学习、掌握知识，并且灵活应用。

掌握了知识后，还要在实践中深化。

知识并不等于能力，要实现它们之间的转化，就要去实践，在实践中去领会、再学习。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。

以上这些都是我对这次进修学习的收获及相应的一些体会，其中不乏有很多谬误和不周之处，望领导予以匡正。

教育工作将是我一生的职业，将为此奉献我毕生的精力和热情。

远程教育是一种以学生自主学习为主，教师指导为辅，通过各种媒体或网络自学的一门新兴教育体系。

在这里有我们渴求的书林瀚海，无论是“教”还是“学”，从内容到形式都新颖独特，激发了我的学习兴趣，对我不断地获取知识和提高教育层次是非常有益的，对日常工作起到了极大的促进作用，丰富的创造力和非凡的预见性，更能使我们领悟到教育学习的真谛，那就是人人享有终身接受教育的权利！这一切，都深深地吸引着我，同时也对远程教育有了

实实在在的认识，今天我想借此机会来谈一点心得与体会。

远程教育学习充分发挥了它的优势。

在学习的过程中我们可以下载网络课件，借助教师的讲解结合教材进行学习；然后运用所学知识去完成网上布置的作业，若此时碰到了疑难，也完全不必担心，可以和学习中心的在线老师或其他学员交流，讨论答疑，也可以在网上发贴留言，与大家一同探讨，还有许多学员在分组交流，大家彼此学习，既撞击出智慧的火花，又结识了许多志同道合的朋友。

此时你一定会为远程教育的魅力所折服。

在学习过程中应做到了以下几点：

1、树立学习信心，制定学习计划。

操之过急、急于求成，目标定得太高，只能是打击自己的学习信心，只有循序渐进、实事求是、正确地评价和认识自己、客观地设定自己的期望值，才能帮助自己树立较强的学习信心。

光有信心不行，还必须有自己的学习目标，确定了自己的学习目标以后，还要拟定实现目标的计划，即如何充分利用一切资源，包括人、财、物、时间和教学信息等为学习服务。

为每一个学习单元确定一个明确可行的学习目标，严格按照学习时间表完成每一个单元的学习任务和目标，脚踏实地地完成每一个学习任务和目标就会获得小小的成就感，不断地鼓舞和增强学习信心。

2、培养积极的学习情绪，养成良好的学习习惯。

在头脑最清醒、注意力最集中的时间段学习，才能取得更佳的、事半功倍的效果。

在学习中还必须克服自己的分心现象，养成良好的学习习惯。

3、多记笔记，提高领悟能力，增强记忆。

多做笔记有助于提高学习效率；有助于加强记忆，特别是对考试前的复习很有帮助。

有时候，除了把教材和光盘中重要的地方做下记录之外，还要综合其他相关资料，整理出一份内容较丰富的笔记。

这份笔记应反映出自己对学习资料的理解程度，运用自己的判断能力，把重点、难点、特殊内容记下来。

在做笔记的过程中，还必须灵活思考教材的内容，这样才会提高自己的理解能力。

4、重视交流与沟通，主动学习、主动探索。

在学习过程中多方交流，互通有无也是一种很好的学习方式。

在学习过程中遇到一些困难和挫折是在所难免的，当遇到自己难以解决的困难和问题时，应正确分析它们产生的原因，尽可能获得家人、朋友和教师的关心、支持和鼓励，多与同学交流学习心得和体会，互相鼓舞学习信心，学习他人的成功经验，消除不良心理影响，有助于激发学习动机，增强学习信心。

21世纪，人的观念日新月异，社会的发展需要懂知识、能操作、善合作、会生存的人才，不断地激励着人们要不断学习，读书学习的过程就是丰富知识、积淀文化的过程，随着信息化、学习化社会的形成和知识经济时代的来临，教育正在经历深刻的变革。

由于计算机及其网络技术迅速发展，为远程教育开辟了新的

天地，这种开放式教育模式是现代远程教学技术与多媒体教学手段的有机结合，是一种新的人才培养模式，大大提高了人们接受教育的自主性，为终身学习、自主教育和高等教育大众化创造了条件。

“知识就是力量”，在未来的学习中，我将努力增强学习意识，更新巩固知识结构，丰富学习手段，提高自身修养与内涵，尊重老师，团结同学，努力完成学业。

2.教师总结ppt模板下载

3.年中总结ppt模板下载

4.培训总结ppt模板下载

5.半年总结ppt模板下载

6.销售总结ppt模板下载

7.月度总结ppt模板下载

8.项目总结ppt模板下载

客服工作报告总结ppt下载篇二

回顾这一个月，感慨良多，作为一名刚进入职场的菜鸟，懵懵懂懂、不知所措，但在行政部各位前辈的帮助下，一路磕磕绊绊的走过。

通过这一个月，我也学到了很多，快速的融入到xx行政部这个小家庭中，个人的工作认识和工作能力也有了相应的提高。

现总结如下：

一、以诚实的工作态度，严格要求自己，适应办公室工作特点

行政部作为公司主要的后勤工作地点，它的性质也就决定了办公室工作的繁杂性质。

但是，行政部的人也相对的比较少，我作为一个新人，能够主动的去帮忙，遇到不懂的就去请教，积极的配合各位前辈，快速高效的完成各项工作。

在工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为自己还是新人，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向同事学习、请教，学习他们的长处，反思自己不足，不断提高自己的业务素质。

我时刻会提醒自己，要诚恳待人，态度端正，积极想办法，无论大事小事，我都要尽最大能力去做到完美。

在平时时刻要求自己，必须遵守劳动纪律、从注意清洁卫生等小事做起，严格要求自己。

以不求有功、但求无过信念，来对待所有事情。

二、加强学习的力度，注重自身修养的提高

在中联，企业文化相当的特别，除去第一条的诚实，我最欣赏的就是：终身学习。

而这一点正是我想要积极做到的。

也因为这样，我不断的通过网络、书籍等学习人力资源相关的案例分析，利用下班时间学习语言知识，不断提高自己的

业务水平和个人能力。

工作中，虽然没有什么特别大的贡献，但是能够配合同事完成各项指标，从中学习，以便以后自己能够更好的独立完成工作。

另外，我也特别注重从工作中吸取教训，不断的总结，认真的学习写作、人事相关的政策、档案管理等相关的知识。

也虚心向前辈请教，取长补短，增强自己的服务意识。

希望能够尽快的融入到xx这个大家庭中去。

三、坚持做好每一项日常工作，快乐工作，自我肯定

1、出勤方面：每天都能提前至少三十分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并能及时检查各个办公区域的清洁、设备的完好等，并更新好sps方便蒋花查询。

2、纸张文档、电子文档的归档整理方面：在工作中，我注意对纸张资料的整理和保存，将有用的及时保存、归档，对于没用的及时销毁。

因为很多文字性工作都是电脑作业，所以我也在个人电脑中建立了工作资料档案库。

并于每周星期五把工作过的资料集中整理，分类保存，以便今后查找。

四、存在的不足

1、在本职工作中我还不够认真负责，岗位意识还有待进一步的提高。

不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。

由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。

在业务能力方面，我还有很多不足，比如在整理会议纪要时，没有抓住重点，记录不全，不能突出主要内容，给领导的会后工作也带来了不便。

2、对工作程序掌握不充分，对公司业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。

致使对自己有了些许的怀疑和不确定性，对未来也有了些许的灰暗情绪。

3、偶有缺少细心，办事不够谨慎，显得有些许毛躁。

工作是相对简单但又繁、杂、多，这就要求我必须细心、有良好的专业素质、思路缜密。

在这方面，我还不够细心，时有粗心大意、做事草率的情况，有时也会比较毛躁忘记一些事情等等。

五、下个月工作及学习计划

1、今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感。

在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。

尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。

3、爱岗敬业，勤劳奉献，不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要积极主动开展工作，摈弃浮躁等待的心态，善谋实干，肯干事，敢干事，能干事，会干事。

4、平时需多注意锻炼自己的听知能力。

在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到有集中的注意力、灵敏的反应力、深刻的理解力、牢固的记忆力、机智的综合力和精湛的品评力；在办事过程中，做到没有根据的话不说，没有把握的事不做，不轻易许愿，言必行，行必果。

5、要注意培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务能力，以便为景区的明天奉献自己的力量，为本职事业做出更大的贡献。

时间飞逝，转眼间，十二月份已经远走。

对于教师而言，如何写好当月的工作总结呢？如果你不知道十二月份教师工作总结怎么写，可以参阅以下这篇十二月教师工作总结，希望从中掌握工作总结写作技巧。

只有孩子们天天上幼儿园，我们的工作才能顺利的开展，由于最近再次流行的“手、足、口”病，贵老师特别注意并加强了班级卫生消毒工作的密度，每天严格按照要求做好自己份内的工作，而且还积极主动的帮助我们开展教学。

在入园和离园时，我们热情主动的接待家长，认真倾听家长的嘱托，对每个孩子做好排查工作。

入冬了，课间活动时带领大家跑跑步，锻炼身体，午睡时，给孩子们盖好被子，让大家在寒冷的冬天更是要身体棒棒的，总之，一切活动都在教师的默契配合下顺利的进行，确保班级工作顺利地开展。

二、做好教学工作计划，令教育教学有声有色的开展

每天，我们严格按照一日作息制度，开展好各项教学工作，在进行晨间活动、集体游戏、课件活动时我们让幼儿有自由、轻松的环境快乐的玩耍。

对于每天幼儿的蒙氏工作，是我们最关注的焦点，我们每天要记录孩子们工作中的表现，当孩子们的工作遇到困难了，出现问题了，我们都会及时给予知道和帮助，孩子们在自由工作中逐渐形成了一些好习惯，有序的摆放物品，轻声的与同伴对话，专注的做自己的工作，看着他们每天的变化，也是我们的骄傲。

在月末举行的“民族特色课程”竞赛活动中，孩子们思维活跃，语言表达能力得到了锻炼，增强了幼儿对于土家族的了解，更是拉近了家长与我们之间的距离，让家长走进我们的课堂，关注幼儿教育，发现孩子的另一面，同时也让我和李老师得到了许多的经验，吸取了更多的养分，对于我们以后的工作会有许多帮助。

三、做好家园工作，让家长满意放心。

1、做好卫生工作计划，为了预防“手、足、口”病的流行，必须家园的配合，提醒家长做好孩子在家的管理，并宣传了一些防护措施。

2、填写好本月的家园联系册，让孩子通过另一个渠道了解到孩子在园的表现。

3、邀请家长参与我们的教育教学，直观的了解老师和孩子。

让家长看到孩子在幼儿园是快乐的，是懂礼貌的，是聪明的。

4、每天做好孩子喂药、垫毛巾的工作，并在入园和离园时做

好交接。

四、不足之处

1、通过教研活动的开展，我们发现了自己需要努力的地方，应该继续学习，争取进步。

2、对班级常规管理还需要坚持一致性和一贯性。

综上所述，我们会在下个月继续努力，争取克服自己的不足，把工作做的更好。

1.月度工作总结模板ppt模板下载

2.月度总结ppt模板

3.销售月度总结ppt模板

5.教师总结ppt模板下载

6.年中总结ppt模板下载

7.培训总结ppt模板下载

8.半年总结ppt模板下载

客服工作报告总结ppt下载篇三

20xx年上半年，我部门在公司总经理、各科室的共同领导与指导下，按照公司章程的要求和部署，坚持以“稳步发展，重点突破”为重要指导思想，以保持部门工作流程的完善化，正规化，人员组建稳定化为发展目标，以培养新旧接替互帮

互助为出发点，结合部门实际，克服工作中存在的困难，基本完成了各项工作任务。

现将我部门20xx年外贸工作总结如下：

一、部门基本情况

截止目前，我部门有： 外贸业务员、单证、内务、以及客户服务人员共3人。

并由总经理亲理总的原则指导工作。

总经理助理协同安排相关事宜。

公司进出口部从20xx年组建以来，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。

截至20xx年中，逐步由简单单一的t/t结算，转让信用证拓进到直开信用证，代理出口业务等。

货物直接出口到韩国、中东、非洲、泰国、印度尼西亚、香港等东南亚国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验。

同时，公司总经理也给与我部门极大支持。

在协调部署各展会的同时，亲赴国外与外商进行面对面的商务洽谈活动。

并指导和调控公司销售由原来的主内销原则逐步转变为以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。

灵活多变的经营管理模式，使我进出口部业绩稳步提升。

本年年末，公司直接出口销售产品计9474700码；累计销售金额为：2804842.31美元。

二、以创新思维为先导，加强团队业务竞争力

就企业而言，我国目前的优秀企业大都在市场前景且具有一定竞争优势的成熟行业中，但处于行业的中下端位置，不仅无暴利可言，甚至利润稀薄。

这些成熟行业技术发展趋势清晰，一般不会出现技术方向突变带来的行业格局大变。

同时，这些行业需要巨大市场作为载体。

中下端的企业要想同等的争取市场、争取市场利润和市场占有度，就必须掌控一定的独到经营模式。

作为一个部门也一样，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。

要创新，要自主的进行创新，并切与公司整体运营的创新经营同步的创新。

方法和手段对我部门业务人员进行思维转变非常重要。

尤其我部门作为新成立的部门，业务水准和操作模式正在成熟和成长的阶段。

如何在以往工作的基础上继承、发扬、创新成为我们各项工作的当务之急。

经过半年半左右的实践和摸索，我部门基本确立了“加强对同行的学习、放眼国际市场、勇于创新、大胆实践”的方针，并取得了一些成效。

1. 积极尝试工作新方法，构建行之有效的工作体系。

经过在工作中学习，在尝试中稳定的创新方式。

总经理×××不断带领我进出口部稳步拓展业务。

并给予本部门每个人员最大的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩；但是工作中的失误同成绩一样，是我们不容忽视的一样重要因素。

外贸工作，象战场更像舞台。

轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。

而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

在上述基本工作状况的基础上，作为本部门的负责人，我需要进一步完善、和引导部门的走向。

并大力重点突出的加强部门和部门每个成员的工作独立性，工作自主性，在提高自身业务水准的前提下，帮助和指导部门成员的成长。

使我昌新布业进出口部的发展前景更为广阔。

2. 加强经验积累，及时掌握信息新动态。

查漏补缺将是我们今后的基本工作方针之一。

针对各环节，各不同业务操作的特点，围绕我们关心的重点问题，我部门将采取总结、商谈、以及其他富有娱乐欢快气氛等形式，去综合总结，分类整理。

依次来掌握了大量参考资料。

如“信用证出口审查”（配合公司整体销售工作）、“单证备忘归档”、等等。

通过该类工作，使我们能够及时、准确地对今后工作奠定基础，为各项工作的顺利开展提供出可靠的依据，便于我们有针对、有层次地提高工作效率和水平。

同时，在今年通过进一步通过网络工作的体验之后，在今后的工作中，我们更应该加强利用。

并及时获取来自国外或行业当中的最新动态，最新信息。

准确地做出决断，更好的配合公司的运营。

三、继续建立健全进出口部的各项规章制度，努力做到管理和工作有章可寻、有章可依。

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度。

20xx年中，制定了《xxxxxxx有限公司进出口部日常工作管理条例》，但因在制定的过程中人员的构建相对不是很稳定，因此并未立刻实行。

20xx年，我部门将在此基础上修订一版成熟的《条例》。

一方面为规范管理制度，一方面为保障工作程序的层次和正规化。

并且能切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

四、立足能力训练，加强外贸接单工作。

目前，因为外贸部普遍英文水准不高，在扩大外单的程序上受阻，过去的一段时间和现在，并且包含刚刚迎来的20xx年，整个部门的成员一直在努力，以期早日成熟，加强公司外单的获取量。

五、加强领导，注重团队协作。

第一，不断充实，努力加强团队建设。

团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的业务整体水平。

并且在诸多实践中也说明了共同努力的力量和团队建设的必要性。

我也就不长篇累牍。

第二，认真抓部门负责人，做好带头羊的工作。

部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。

尤其贸易工作不但是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合；同时对各个环节的衔接性也要求严格。

因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

第三，成员工作的中坚力量。

我部门现工作成员相对比较简从，易于工作汇总和衔接。

但在从总体公司集团运作的模式下，我提出几点要求：自主，自律，友爱，谦逊，学习。

在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。

为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

六、高度重视扫尾工作，采取有力措施，力争业务水平稳中有升。

1. 加强对新员工的培训工作。

2. 加强对新信息的贯彻学习。

积极落实国家或行业动态当中新近颁布的相关文件政策，为公司顺利地过渡新旧模式的接替。

通过不定时，不定量等形式，积极学习执行，主动将业务引流新规市场。

3. 积极应变，认真学习，管理和引导并重。

4. 严格执行公司的规章制度。

一方面加强对自身职责要求；

二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定，打好预防针。

三是以专门专项的会议等形式去解决种种问题。

半年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我进出口部每个成员的辛勤努力下□20xx年，我们虽然作出了一点成绩，积累了一些进出口工作经验。

但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首半年来，还有许多方面不尽如人意。

但是我们相信，对于充满挑战与机遇的新的工作来说，这仅仅是个良好的开始。

我们有决心也有信心以“稳步发展，重点突破”为指导，在公司董事长、总经理等领导班子的领导下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕进出口业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门进出口工作的新局面！

我于20xx年x月xx日参加保安工作至今，在这六个月的工作中我深刻体会到了保安工作的神圣。

作为一名保安员，我应充分认识工作的重要性：以高度的责任心，严格各项规章制度，脚踏实地确保为客户和群众提供优质的服务。

保安工作是一项工作时间长，劳动强度大，工作责任重的工作。

事关用户单位的财产安全，与一般工作不同的是，处理正常工作日之外的夜间和节假日安全事务往往是保安工作的重中之重！

在门卫室职守工作中和巡逻工作中，严格按照工作规范操作，从思想上提高工作的责任心。

从规范上明确保安人员的工作职责，提高保安工作的规范化和标准化，严格要求自己，以身作则，工作上做到一丝不苟，做到让公司与客户单位满意。

要有敬业奉献精神，高度责任感，爱岗敬业，对工作充满激情。

要有良好的观察能力，应变能力，了解队友的思想动态，与

对队友做好沟通，反省自己的工作。

现在我已经熟悉保安队员劳动纪律规定，及保安班班组的上岗规定及要求细则。

详细了解并明确保安工作职责，上班做到着装整洁，精神饱满，对待来访者的询问仔细解释并以答复。

对需要帮助的主动给予帮助，对生活区住户所需帮助的尽职帮助。

为了使小区的卫生环境更加优美，本班组已对小区楼梯口的环境加以了治理已见成效。

对办公楼及生活区进行巡逻检查，对公共财物及设备加以防护与保养，对住户反映的情况及时作出合理有效的处理。

我工作所属xxxxxx公司，应面临的是服务窗口，做到用礼貌用语，我会严格要求自己，将时刻铭记强化自己的能力，提升素质，改善工作方法，更好为做大做强保安事业做贡献！

一、人员、机构情况：

1□xx支行员工总人数xxx人。

其中，在职职工xx人，具有大专以上文化程度xx人，党员xx人，平均年龄xx岁；代办员xx人，临时工x人，离退休职工xx人，内退职工xx人。

2、机构设置办公室、个人金融业务中心、金堆分理处□xx分理处□xx分理处。

支行个人金融业务中心下设个人金融业务客户服务部及个人金融业务客户营销部□xx分理处下设xx储蓄所及xx营业网点，

除个人金融业务客户营销部外均为综合性营业网点。

二、资产负债情况：

截至六月末，各项贷款余额xxxx万元，其中：公司贷款xxxx万元，不良占比为xx%□个人综合消费贷款xxx万元，住房贷款xxx万元。

各项存款余额xxxxx万元，其中，储蓄存款xxxxx万元，较年初增加xxxx万元，对公存款xxxxx万元，较年初下降xxxx万元，同业存款xxx万元。

三、各项指标完成情况：

1、至六月末，储蓄存款净增xxxx万元，完成年度计划任务的xx%□较上年同期减少xx万元；对公存款下降xxxx万元，完成年度计划任务的-xx%□较上年同期减少xxx万元，至6月10日，公司和机构存款较年初下降xx万元，较上年同期减少xx万元。

2、新增个人综合消费贷款xxx万元，完成年度任务的xx%□

3、理财产品销售额 xxxxx万元，完成年度任务xxxx万元的2129%，其中，代理保险251万元，代理发行各类基金 100万元，销售“稳得利”理财产品35万元，代理国债40060万元。

新增个人中高端优质客户657户，

4、新增牡丹信用卡 480张(含换卡87张)，完成年度计划任务的129.7 %，超额完成分行下达的年度任务。

5、新增企业网上银行证书客户3户，企业网上银行普通客户14户，个人网银证书客户26户，个人网银普通客户749户，个人电话银行350户，手机银行30户。

6、实现利息收入162万元，较上年同期增加32万元，完成年度任务的48.8%。

7、实现中间业务收入141万元，较上年同期增加80万元，完成全年中间业务收入任务的67.8%。

(若计算上半年第二、三期国债手续费，中间业务收入实际完成337万元，已超额完成全年208万元任务)。

8、实现账面利润530万元(去年481万元)，实现拨备前利润522万元。

四、经营工作中存在的问题

1、贷款营销举步维艰。

法人客户贷款3500万元，为xxxx股份有限公司以借新还旧的方式在我行贷款，贷款形态为次级类贷款，企业在生产经营过程中受生产设备老化、技术落后、管理水平以及煤炭价格的上涨等因素影响，企业生产成本较高，不具备贷款准入条件。

xxxx公司受国际铝产品价格的上调，企业效益逐年好转□20xx年在归还完银行所有贷款后(在所有金融机构无贷款)，将经营收益主要投资于购买国债、职工福利、扩大再生产等，仅去年购买国债一项达xx亿元，上半年已在我行购买4亿元，已完成全年10亿元购买计划，企业无融资需求。

目前，有需求贷款的法人客户大多为我行已剥离贷款的企业，中小企业贷款受四类行准入条件限制无法办理。

个人综合消费贷款营销成绩尚差，截至五月底共办理综合消费贷款xxx万元。

根据xx县综合市场调查情况来看，按照县政府的县城南迁规划，县级政府部门将陆续南迁xx大街，但由于单位在征址过程中无法取得合法土地手续，使得住房按揭贷款的营销往往落空，加之一些客户有意愿以现房办理抵押贷款时大都存在房产或土地权属不明晰情况，导致贷款营销操作困难。

2、对公存款起伏较大，1月31日较年初增加7888万元，2月末较年初下降了7324万元，四月末较年初下降了13644万元，至6月底较年初负增长14986万元，我行对公存款长期依赖于xxxx公司，在2004年对公存款增加17000万的基础上，2005年再增加对公存款11775万元。

上半年，公司进行了战略性投资转移，改善投资渠道，实现多元化投资，一是全年计划购买国债10亿元，二是以参股、合营等方式对外扩大经营规模，三是继续扩大长安区产业园规模，导致公司的银行间存款资金量急速下降，对我行对公存款的增长带来了一定的难度，对公存款主要依赖于xxxx公司的局面短时间内难以改变。

3、中间业务收入可持续发展后劲不足，上半年，我行中间业务的收入还主要依靠为xxxx公司购买国债上，预计可为公司购买国债4亿元左右，仅此一项中间业务收入可实现260万元。

剔除购买国债业务收入，我行中间业务收入的来源主要为业务结算收入、灵通卡业务收入、代理保险业务收入和电子银行业务收入四大块上。

可实现收入的渠道较窄，制约了我行的中间业务的可持续发展。

4、人员年龄结构偏大、流动性不强。

目前，从我行现有的在职员工来看，平均年龄xx岁，员工知识接受能力差，加上多年来再未充实新员工，机构网点员工

长期无法流动，(如□xxx分理处有的员工在山上七、八年工作，最长的达28年之久)，一定程度上影响了员工的工作积极性。

五、目标、措施

继续贯彻落实年初制定的业务营销方案，全力实施以项目工程营销带动业务发展，扩大中间业务、银行卡、网上银行的营销成果，挖掘市场，大力发展个人综合消费贷款业务，6月末确保完成各项序时任务，为完成全年目标任务打下良好基础。

(一)对公存款方面

1、继续巩固和发展同xxxx公司的银企关系，实行三级公关营销，即行长对公司经理、主管行长对财务处长、客户经理对经办人员营销的营销机制，特别是加强同企业高层人员的联系和沟通，增进感情，尽快扭转我行对公存款持续下滑的局面。

2、在抓好优质客户的同时，积极捕捉信息，寻找新的客户资源。

加大对县级机构客户和民营中小企业的营销，营销重点主要是xx县财政局、县社保局□xx县华乾面粉厂□xx制药厂等目标客。

(二)中间业务方面

1、加强人民币结算业务收入，加大对汇款直通车、代收大专院校学杂费业务的宣传，进一步提高柜面优质服务，不断提高人民币结算业务的收入。

2、拓宽代理业务，特别是代理保险、基金和本外币理财产品业务，加大代理业务的考核力度，落实奖励措施，实行全员

营销机制，及时兑现奖励，努力提高各项代理业务收入占比。

3、发挥客户经理的营销作用，积极营销金堆城铝业公司的委托贷款业务以及企业年金业务，向企业宣传我行的现代化管理水平和先进的技术平台，推销先进的理财产品，密切关注公司年金运作进程，积极制定年金营销方案，及时介入，跟上企业战略转移的重点，不折不扣地做好优质客户的维护工作。

4、积极向客户推广牡丹灵通卡、牡丹信用卡，牡丹中油卡等产品，加大消费pos机的营销，不断改善银行卡使用环境，同时，借助电子银行示范区的推广，积极向客户营销电子银行产品，有效的分流柜面压力，不断促进中间业务收入健康持续发展。

(三)个人金融业务方面

1、继续以代发工资业务为重点，全面带动个人金融业务的发展。

一是加强对原代发工资单位的维护，定期走访客户，了解客户对产品的需求及服务工作意见，稳定客户。

二是挖掘新的代发工资客户，营销重点主要是XXXX监狱□XXXX结构配件厂□XX县电信局等单位。

三是积极开展本外币理财产品业务和电子银行业务的宣传和营销，扩大我行优质客户数量，不断打造我行个人金融特色业务。

2、挖潜市场，积极营销个人综合消费贷款业务。

一是抓政府部门机构南迁，对符合我行贷款政策、手续齐全的客户，积极开办个人住房贷款业务。

二是加大对城区内有门面房且资金紧缺的客户营销，在防范贷款风险的基础上，营销一户，办理一户，稳妥地开办个人房产抵押贷款。

(四)加快“专业化经营、系统化管理”的改革实施。

一是发挥机制机能，有效利用个人金融营业部营销和服务职能，明确职责，差异服务，对大客户的营销由营销部专职客户经理负责，对一般客户由客户服务部柜面负责营销。

二是进一步加强风险操作管理，充分发挥总会计事中控制、事后监督、账检员和内控专管员“三位一体”的监督作用，有效的防范操作性风险，杜绝案件的发生。

六、建议：

x我行综合办公楼建于1990年，砖混结构，建筑面积900多平方米，多年来一直未修缮，造成墙体大面积的脱落，门窗变形，暖气管道堵塞，照明线路老化，办公设施陈旧，急需要进行全面的维修改造。

去年支行曾以xxxx报(2005)xx号文专题上报，预算费用38.2万元，建议分行给以考虑解决。

1.年中工作总结ppt模板下载

2.年中工作总结ppt模板免费下载

3.年中工作总结ppt免费下载

4.ppt模板年中总结

5.ppt年中总结模板

7.教师总结ppt模板下载

8.培训总结ppt模板下载

客服工作报告总结ppt下载篇四

工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。下面是工作总结范文，还有ppt 欢迎阅读下载。

wps工作总结ppt模板下载

一、加强学习，注重提升个人修养

一是通过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，认真学习贯彻党的路线、方针、政策，深入学习领会党的十六大、十六届三中、四中全会精神，努力践行“三个代表”重要思想，不断提高了政治理论水平。

加强政治思想和品德修养。

默默无闻作为自己的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；四是不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”。

坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

二、严格履行岗位职责，扎实做好本职工作

一年来，本人以高度的责任感和事业心，自觉服从组织和领导的安排，努力做好各项工作，较好地完成了各项工作任务。

由于财会工作繁事、杂事多，其工作都具有事务性和突发性的特点，因此结合具体情况，按时间性，全年的工作如下：一季度，完成2011年财务决算收尾工作，办好相关事宜，办理事业年检。

认真总结去年的财务工作，并为2011年订下了财务工作设想。

对各类会计档案，进行了分类、装订、归档。

对财务专用软件进行了清理、杀毒和备份。

完成2011年新增固定资产的建账、建卡、年检工作；二季度，按照财务制度及预算收支科目建立2011年新账，处理日常发生的经济业务。

按工资报表要求建立工资统计账目，以便于分项目统计，准时向主管部门报送财务、统计月报季报；充分发挥了会计核算、监督职能。

及时向相关单位、站领导提供相关信息、资料，以便正确决策。

主动与局计财科及时保持联系，提出用款申请计划，以达到资金的正常周转。

在对外付款方面，严格把关，严格执行和遵守国家财经制度，账务做到日清月结、账实相符、账账相符。

完善了财务手续，写出了自查情况、经验体会、内部控制制度建设情况及会计制度执行情况，进一步规范了会计行为。

办理职工增资事项。

四季度，为审核认定免交残疾人金报送了劳资表、残废证、工资领取单。

申报缴纳合同工养老保险、失业保险，下半年医保，住房公积金。

办理人事工资审核等。

三、勤勤恳恳做好后勤服务

如为执法人员考试报到、做考前准备工作，完成廉政专项治理自查自纠情况报告及党风廉政工总结等文字材料的撰写。

无论在什么岗位，哪怕是毫不起眼的工作，都应该用心做到最好，哪怕是在别人眼中是一份枯燥的工作，也要善于从中寻找乐趣，做到日新月异，从改变中找到创新。

客服工作报告总结ppt下载篇五

工作述职，首先应对业绩以及职责有一个明确陈述。重点是把履职经验与组织分享，否则向老总一个人汇报就可以了。总结、提炼你过去一年有哪些成功的经验。通过成功经验的分享，本身就是一个学习。而且通过总结，提炼经验，也是完成一个系统。在陈述过程中，要以数据和事实来说话；同时要注重对成功经验的提炼，不要只是一种罗列，我今天干了些什么??有的述职列了几十条，记流水帐，没有对流水帐进行提炼，对于成功经验，没有去很好地、系统地予以总结。述职的最终目的是通过总结经验对系统加以改进。

从教训中去学习，不要回避问题的责任人，要找到问题的关

键及解决问题的方法。要避免局限于谈现象，缺乏原因、责任人、今后如何避免等分析。

第三、述职本身是一个能力开发过程，是对自我能力，以及团队能力的一个开发过程。

除讲业绩经验以及问题，还要分析我们团队的建设及人力资源管理问题。 人力资源不应是人力资源部一个部门的事，而是每个管理者都要参与的事。部门经理要对本部门的人才结构、核心人才流失负责。如果我们人才留不住，人才结构没有提升，那说明你的业绩没有提升。

如何把我们的人力资源建设、企业文化建设放在述职中?对此我们谈得较少。说明我们在对业绩的陈述中，对软件即队伍建设、文化建设、团队建设关注不够。很少有人去分析能力提升，我的能力有哪些不够?明年我在能力上要有哪些提升?管理上要有哪些提升?而且不光是个人，还包括团队。

如果团队的能力提升得不够，那么仅靠个人能力提升也是不够的。 第四、确定新目标，新思路，新系统是述职的又一要求。因为述职是一个管理过程，可以及时发现问题，改进工作，这是一个新思路的产生过程。 为什么要让领导参加?就是让你的思路让领导了解。这是一个良性互动概念。

评委已不仅是评价打分，而更为重要的是通过了解述职人的新思路，来考虑它与大局、与集团或公司的整体思路是否吻合。这个过程也是高层与基层的一个沟通过程，一个相互达成共识的过程。

所以说，述职是一个管理过程，一个系统过程。一种绩效推进系统的原因所在。 为何要让文员参加?要相关部门参加?这就是要让相关部门认识到，我怎么去提供支持。

看其他部门在做什么，我怎么办、怎么做。 第五、在提出新

思路、新观念的同时，我们还要思考我们面临什么样的挑战、什么样的机会。在谈新思路时，要有一个透晰的分析。第六、述职过程是一个寻求支持、寻求资源的过程。因为当我们做到一定程度时，需要的是一种整体绩效，我们的产研销部门绝对不是一个局部绩效，它要求的是一个整体绩效。

所以在这样一个条件下，你需要你的上级、相关部门提供一个什么样的支持？要利用这个机会，明确提出你的要求。

××××××

——任期述职报告 ×××

(×年×月×日)

工作述职，首先应对业绩以及职责有一个明确陈述。重点是把履职经验与组织分享，否则向老总一个人汇报就可以了。总结、提炼你过去一年有哪些成功的经验。通过成功经验的分享，本身就是一个学习。而且通过总结，提炼经验，也是完成一个系统。

在陈述过程中，要以数据和事实来说话；同时要注重对成功经验的提炼，不要只是一种罗列，我今天干了些什么，有的述职列了几十条，记流水帐，没有对流水帐进行提炼，对于成功经验，没有去很好地、系统地予以总结。述职的最终目的是通过总结经验对系统加以改进。

第二、述职的再一个目的是寻找问题。即一年来我们存在什么问题；同时找到产生问题的原因。通过分析找出问题，避免以后犯同样的'错误。允许犯错误，但不要犯同样的错。我们应该深入地去分析问题，找出问题责任人，相关原因何在？从教训中去学习，不要回避问题的责任人，要找到问题的关键及解决问题的方法。要避免局限于谈现象，缺乏原因、责任人、今后如何避免等分析。

第三、述职本身是一个能力开发过程，是对自我能力，以及团队能力的一个开发过程。除讲业绩经验以及问题，还要分析我们团队的建设及人力资源管理问题。

人力资源不应是人力资源部一个部门的事，而是每个管理者都要参与的事。部门经理要对本部门的人才结构、核心人才流失负责。如果我们人才留不住，人才结构没有提升，那说明你的业绩没有提升。

如何把我们的人力资源建设、企业文化建设放在述职中？对此我们谈得较少。说明我们在对业绩的陈述中，对软件即队伍建设、文化建设、团队建设关注不够。很少有人去分析能力提升，我的能力有哪些不够？明年我在能力上要有哪些提升？管理上要有哪些提升？而且不光是个人，还包括团队。如果团队的能力提升得不够，那么仅靠个人能力提升也是不够的。

第四、确定新目标，新思路，新系统是述职的又一要求。因为述职是一个管理过程，可以及时发现问题，改进工作，这是一个新思路的产生过程。

为什么要让领导参加？就是让你的思路让领导了解。这是一个良性互动概念。评委已不仅是评价打分，而更为重要的是通过了解述职人的新思路，来考虑它与大局、与集团或公司的整体思路是否吻合。这个过程也是高层与基层的一个沟通过程，一个相互达成共识的过程。所以说，述职是一个管理过程，一个系统过程。一种绩效推进系统的原因所在。

为何要让文员参加？要相关部门参加？这就是要让相关部门认识到，我怎么去提供支持。看其他部门在做什么，我怎么办、怎么做。

第五、在提出新思路、新观念的同时，我们还要思考我们面临什么样的挑战、什么样的机会。在谈新思路时，要有一个透晰的分析。

第六、述职过程是一个寻求支持、寻求资源的过程。因为当我们做到一定程度时，需要的是一种整体绩效，我们的产研销部门绝对不是一个局部绩效，它要求的是一个整体绩效。所以在这样一个条件下，你需要你的上级、相关部门提供一个什么样的支持?要利用这个机会，明确提出你的要求。

述职本身就是一个沟通，更多的应是提出变革与创新，不要仅是做职责的罗列。我们所要求提倡的是创新性的策略与措施，重点应在这方面，更多的是看公司下一步可持续性发展、为公司的变革与创新，我要做出哪些创新性贡献。

- 1.总结报告ppt模板免费下载
- 2.实习总结报告ppt模板下载
- 3.年度总结报告ppt模板免费下载
- 5.工作总结报告ppt立体模板下载
- 6.贺信ppt模板下载
- 7.竞聘ppt模板下载
- 8.教师总结ppt模板下载

客服工作报告总结ppt下载篇六

1 引言

1.1 编写目的

xxx公司业务管理系统的开发已经基本完成。

写此项目开发总结报告，以方便我们在以后的项目开发中来更好的实施项目的订制开发；让我在今后的项目开发中有更多的有据的资料来规范我们的开发过程和提高我们的开发效率，从而创造更多公司效益。

1.2 背景

项目名称□xxx业务管理系统

软件名称□xxx业务系统

客户□xxx

用户□xxx员工

1.3 参考资料

项目开发文档：

(1) 软件开发数据模型：

(2) 数据库开发文档：

(3) 软件业务流程参考：

(4) 软件使用手册参考：

(5) 软件业务流程参考：

(7) 软件中使用的安全ikey驱动□ikey

如有修改，即使修改此处的参考文档名称。

2 开发工作评价

2.1 对生产效率的评价

(1) 系统开发已历时快1年的时间了

(2) 开发的反复性比较多。

(3) 对客户的需求理解不是很透彻。

综合以上，此项目的开发效率不是很高，相反有相当一定时间的浪费。

2.2 对产品功能的评价

经过我们公司各位同事的共同努力协作，xxx业务管理系统已经很好的完成了客户的业务流需求。

经过对客户使用过程的观察，此项目开发的还是比较成功，但是还是存在着一些问题，造成这些问题的原因是多方面的。

如：前期系统数据库的设计缺陷和部分代码的构建缺陷、客户需求的理解上也存在一定问题，这就需要我们用一定的时间来维护客户使用过程中提出的新问题和存在的debug

总的来说，此系统的功能开发还是一个比较成功的案例。

2.3 对技术方法的总结

在此项目中使用到技术和工具：

(1) 使用代码生成器：使用代码生成器 [代码自动生成器]，此工具在很大程度上提高了编码效率，从而加快了项目的开发进程。

在以后的项目中，我们要尽量的来使用一些类似的工具来在

最短的时间内完成工作。

在今后的项目开发中，我们最好是能开发出适合自己的代码生成工具，更大限度的节省开发周期和开发费用。

(2)使用数据库建模工具[]powerdesigner 工具来建立系统数据库模型，以方便程序员很好的理解业务流和掌握系统架构者的架构思想，更好的满足客户的功能需求。

在今后的项目开发中，我们要更好的来完成系统的前期数据库模型的建立，最大的来优化系统功能。

(3)使用第三方控件：此系统中使用了componentart 第三方控件。

此控件在很大程度上满足了客户对软件界面的需求，从而也给软件的操作带来了方便。

本项目中只使用了componentart 一种第三方控件，在今后的项目开发过程中，要继续使用第三方的控件。

这样以来，无论是针对软件界面的美观性、友好性来说、易操作性而言，还是针对系统开发效率而言，这都是很好途径。

但需要注意的是：在使用第三方控件时，要谨慎的选择一些网络中的比较常见的第三方控件。

(4)使用自定义控件：此系统中使用了自定义控件(ghdgridview)[]此自定义控件可以很好的统一系统中的所有信息显示表格样式。

如客户对数据显示样式有什么新的意见，我就不需要修改每一个页面的表格样式，我们只需要修改ghdgridview控件的样式，系统中的所有继承自ghdgridview的表格样式都可以改变。

(5) 系统开发框架：此系统的框架使用的是简单三层结构，此框架在开发一些中小软件是比较实用的。

但是我们要是可以开发出自己的框架，把一些通用的功能开发到框架中。

这样以来，在以后的系统开发中，针对系统中一些通用的功能就不需要再开发，从而也可以很好的提高我们的开发效率；减少很多维护费用。

使我们的技术不断的更加成熟。

(6) 系统安全加密：此系统中针对客户提出的系统安全问题，我们采用了ikey加密硬件钥匙来验证客户端登陆客户的合法性，此ikey钥匙可以绑定到一个系统使用用户，也可以让多个用户来使用一个加密钥匙来验证登陆系统的合法性。

这样以来，即使用户的密码不慎丢失，或者被不法人员取得(不法人员他也是无法登陆到我们的系统中来)，这样就最大的提高了我们系统的安全性。

ikey加密钥匙是很好的加密b/s架构软件的硬件工具，在以后的软件安全方面可以借鉴。

3 项目经验总结

3.1 签定合同

一个项目的开发成败或者说项目开发带来效益的大小，在很大程度上是受项目合同签定的影响的。

往往，很多一部分公司与客户签定的项目合同都是很模糊的，也很难签定的比较清楚，这样以来就会导致在项目的开发后期，工作量会越来越大，影响项目的竣工周期；而且，项目的

开发费用一般是不会变的。

这样以来，我们就大大的降低了我们的开发效益。

虽然需求范围很难签定的明确，但是我们在签定合同时，要尽可能的去把合同功能边界和添加新功能的条件签定。

3.2 开发团队

在项目确立后，要尽快的建立起项目开发团队。

项目团队成员的团结合作、相互沟通是非常重要的，团队成员之间要相互学习彼此的优点和技术，使团队的能力不断的提高。

这样，在项目的开发过程中，团队才不会被难题困住不动。

另外，团队中要有一个项目负责人，这个人无论是在与客户的沟通上，还是在技术上都要是很出众的人，此项目负责人要能很好的沟通客户与开发成员之间，以此来更好的理解客户的功能需求。

人的记忆力总是有限的，所以就要求开发团队成员要尽可能的书写一些开发文档，这些文档往往是我们在项目开发后期要用到的可寻资料。

项目团队士气是项目成功的一个因素，我们需要不断的来培养我们的团队气势，使我们的团队不断的壮大。

3.3 需求的调研

在项目确立后，就到了需求调研分析阶段。

(1) 项目组对客户整体组织结构、公司有关人员的关系、职责等如果没有一个很好、足够的了解掌握，这样项目组就无

法很好的完整的整理到客户的需求、或者说客户真实的功能需求，如此以来我们就为自己埋下了地雷，影响项目的开发周期，这就要求我们要与客户搞好无论是工作上的还是生活上的朋友关系，要深入的去了解客户需求。

(2)我们要尽量的让客户也参与到项目的开发团队中来，也就是说我们要使客户把自己也纳入到项目的开发团队中来，如此一来，我们掌握客户需求的真实性、可靠性就会大大的提高，也就不会为项目的后期功能开发埋下陷阱。

(3)在需求调研过程中，如果缺乏足够用户参与，这样的需求调研也是失败的。

很多程序员不愿参与到客户的需求调研中去，为什么呢?很简单，与客户沟通不如与代码沟通容易有意思。

尽管这样，我们还是必须用足够多的时间去和客户进行沟通，了解他们真实的需求。

很多用户也是如此，他们自己也不愿意参与到项目的需求调研中来，为什么呢?需求调研有出去和朋友一块烂漫吗?!虽然现状如此，我们还是要努力的使客户参与到需求的调研中来。

(4)模糊需求，也就是模棱两可是需求规格说明中最为可怕的问题。

一是指诸多客户对需求说明产生了不同的理解;一是指单个读者能用不止一个方式来解释某个需求说明。

针对对这种情况，就要求我们的调研人员要能够从多个角度来分析客户的不同需求，整理出最终的需求与客户确认，定出最终真实可靠的需求，我们绝不能凭借我们自己的单面理解来定立客户的最终需求。

(5) 在一个项目的开发中，文档的书写是极为重要的一项工作。

因为，某些文档就是我们在开发后期与客户沟通的可寻依据、也是我们程序员在编码过程中要用到的重要文档。

我们绝对不能认为，凭借我们的大脑来记录所有的开发需求。

即使，你说你是天才，你要用你那颗爱因斯坦的大脑来记录所有的开发需求，那也是不可能的，人的精力总是有限的。

这就要求我们在需求调研中做好需求文档的'记录和整理。

(6) 需求调研工具选择，客户一般对图形还是比较感兴趣的，所以我们在调研过程中，我要尽量的采用图形化界面来和客户沟通需求。

比如可以采用rose工具，把客户的意思转换为用例图、时序图、协作图、状态图、类图等，使表达的意思更加直观。

这样客户会更快的进行问题的实质。

3.4 做好开发计划

在项目确立后，我们就需要做好项目开发计划，需求调研用时，开发用时，测试用时，实施用时，维护用时。

在我们做好了计划后，我们要随时的跟踪计划任务的完成进度，从而使我们的项目进度掌控在我们的开发周期范围之内，今日计划、行动，明日成功。

3.5 很好的沟通

在其他行业中，人与人的之间的沟通是很重要的。

项目开发也不例外，很好的沟通能够加快项目的进度，这就

要求我们每一个开发人员要学会和善于沟通于客户和同事之间。

在一个项目的开发过程中，我们与客户的沟通是一个不断交流和沟通的过程。

在开发到一定的阶段，我们就需要和客户沟通已有功能，尽量地去避免一些隐藏的问题，及时的发现问题，解决问题，从而按时或者提前完成项目的开发。

3.6 做好工作总结

在项目进行的过程中，我们要不断去整理自己的工作情况和做好总结，这样以来，无论是在自己的技术还是其它方面，都会对我们有很大的提高，在长期的积累后，无论是我们个人能力，还是我们的团队能力都会有很大的提高。

一、积极协调各方关系

在公司领导的带领下，我们积极努力与市政府、港区政府及所属的交通局、规划局等机关部门建立起良好的协作关系，使我们的仓储及炼化项目得到了积极的进展，充分保障了我们项目的前期工作有效得力。

二、努力做好前期准备工作

年初，采取超常规的工作方式，购买了20公顷的仓储项目用地，为企业节约资金0.8亿元。

2. 为有效推进项目，我们编制了“新建工程报批项目表”和“工程报批事项进度表”，使工程报批工作能够按计划进行。

3. 根据预期的项目进行情况，分别编制了仓储库区工程和码

头工程实施进度计划，为下一步工程项目的实施做好准备。

4. 建立了计算机内部网络，实现了企业内的资源共享，并且部门之间可以实现无纸化办公，提高了办公效率。

5. 为做好码头、库区施工单位的招投标工作，通过了解股份公司的内部要求，我们对符合资质要求的施工单位进行了初步筛选，并于xx年12月10日至14日分别与7家仓储施工单位和2家岩土施工单位进行了技术交流，参与人员通过填写“技术交流记录表”对施工单位有了进一步的了解，为以后的施工招标做好准备。

6. 通过各种渠道收集整理主材供应商、码头施工、化工基建监理、水运航道工程监理等企业的明细表，收罗了各企业的主营业务范围、企业资质、施工(监理)业绩、联系方式等资料，为下一步的招标工作做好准备。

7. 配合港经济区农村局进行填海地块用海手续的报批工作，目前需由我司提供的资料均已到位。

8. 项目核准报批方面，已书面向市(港区)各相关主管部门提交了征求意见的公函，目前已全部收到复函;其他核准所需材料亦在准备之中。

9. 及时将项目建设进展情况及项目推进中存在的问题与市各有关部门进行沟通，积极与有关部门配合寻求解决问题的办法，并多次向港区及市府相关部门发函发文，为推进项目做出了贡献。

客服工作报告总结ppt下载篇七

时光飞逝，不知不觉间，我们在忙忙碌碌中走完了xx[]迎来

了xx□

在此，我把自己在xx年的工作做一个小结，努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在来年的工作中做得更好。

在业务工作方面：今年由于新系统上线，业务的集中与综合，我遵照上级行的指示，岗位从滞后复核变成了综合柜员。

无论从事什么岗位的工作，我始终保持着良好的工作态度，以一名银行人的标准严格要求自己，遵守各项规章制度，不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行操作，把合规放在第一位。

从事滞后复核的工作本身就是对一个人综合素质的考量与信赖，我也不辜负上级领导对自己的期望，不滥用自己的职权，兢兢业业，克己奉公，每天不厌其烦、仔仔细细地翻阅着每张传票，看柜员办理的业务是不是合规，章子盖地是否盖到位，签名是不是写在了该写的地方，汇款、存款填票的要素是否齐全，坚决不让一个章子漏盖，不让一个签名漏签，不让传票的要素不全，不给不合规的业务授权。

虽然不在前台，但是我却是前台的有力支撑，为前台提供着各种后勤保障服务，想前台之所想，急前台之所急，有力地扫除了前台柜员的后顾之忧，省却了结账之后翻阅传票的麻烦，减轻了柜员的工作量，让他们有时间和精力办理更多的业务，创造更大的经济效益。

在此期间，我认认真真地履行着我的职责，完成了行里交给我的每一项任务。

在临近年末从事综合柜员的日子，虽然接近十几年没有从事前台服务，但我还是顺顺利利地完成了我的工作任务。

作为前台操作人员，我深知其岗位的重要性，毕竟我直接面

对的就是客户，我的形象就代表着农行的形象，只有我热情周到的服务才能赢得更多的客户，取得更大的效益。

因此，在实际工作当中，我声音洪亮地与客户交流，规范自己的'服务，耐心诚恳的解答客户的询问，及时、准确、快捷地为客户办理各项业务，并且根据不同的客户群体积极营销行里的各种理财产品和金融服务，从短信通、支付通、手机银行、网上银行、电话银行、到“安心得利”，“农银汇理基金”、“存金通”等等。

同时，我还秉持“活到老学到老”的信念，利用业余时间积极参加行里的各项业务培训和活动，学习新业务、新知识，不断更新自己的知识结构，使自己始终站在农行金融服务的第一线。

在安全和风险防范方面：我们是经营货币的特殊行业。

我们的工作直接和现金打交道，因而不可避免的存在着各种风险，尤其是接送库的时候，所以为了银行资金的安全运营，我时刻提醒自己要加强自身安全防范的意识，认真学习和履行上级行的关于安全及风险防范的文件，警钟长鸣，为客户提供便捷金融服务的同时，也一定不忘坚持规范操作，以防不安全事故的发生。

生活当中，我一直坚持着良好的作息习惯，按时上下班，积极带头打扫营业室的卫生。

当然，我还一直保持着良好的人际关系，团结同事，关心同事，与同事和睦相处。

同时，在大家忙碌工作的同时，也不忘为大带去欢笑，调剂的营业室的气氛，使大家以愉快轻松的心情处理着各种复杂的业务。

虽然在过去的一年中，我取得了一定的成绩，但是还存在很多不足之处，服务的质量、业务技能还有待加强、提高。

我打算在新的一年里更加积极地学习各项新知识，严格要求自己，为行里达到今年的新目标做出更大的贡献。

同志们，“春天行动”的号角已经吹响，还等什么呢？让我们放手大干一场吧！

屈指算来，到公司已近半年的时间，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已基本融入了公司这个大家庭。

同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了一些初步了解。

首先，谈谈自己这段时间心态的转变。

坦白讲，如果说从到公司来就一直以火一般的热忱投入到工作中，那是虚伪的空话。

可以说，这段时间工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。

最初觉得只要充分发挥自己的特长，那么不论所做的工作怎样，都不会觉得工作上的劳苦，但扪心自问，原来学的知识何以致用，你的特长在哪里，刚参加工作的我便迷茫的不知自己的定位。

没有一丝的心理准备，公司安排我做信息收集整理工作，乍看起来信息收集数据统计似乎枯燥乏味、平淡无奇，要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、有创造性却是很不容易的。

所以，调整好心态的我渐渐的明白了，在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。

如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的工人；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。

心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功或失败。

如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他也就掌握了达到成功的原理。

倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么无论在怎样的岗位上都能丰富他人生的经历。

拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。

其次，对我半年来的工作状况做一个小结。

学习无止境，职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学校里学的理论知识运用到工作中，并进一步提高、升华。

我的主要工作是负责行业的信息整理工作，通过对信息技术和互联网络的应用，将公司开发与经营全过程中产生的大量动态数据、行业供应等市场主要数据和各级政府机关颁布的政策法规进行及时、准确、全面的采集、处理，为公司今后宏观决策提供依据。

这使我能在第一时间接触到各类行业政策和投资信息，极大地扩充了我的知识量。

在对信息进行整理的过程中，又提高了我对office等办公软件的熟练程度，同时也增进了对档案管理知识的认识。

除此之外,我还尝试着进行了xx项目的成本估算,使我有机会能接触到估算实践工作,对成本估算知识有了一个从理论到实践的升华过程。

结合学校里学的相关知识,我觉得需要进一步摸索和思考,活学活用,来解决实际的问题。

即使是最基础的工作,也需要不断地创新求进,以提高工作效率。

我工作的很大一部分内容,与信息档案的收集、整理有关,本来以为这是一种比较枯燥的工作,其实,如果有心多思考一下,档案管理也会更赋于人性化。

接触工作至今,我发现需要保存的资料类目繁多、信息量大。

于是,我在按常规进行整理的同时对一些资料从地区、级别等方面进行横向比较,当然,随着工作的深入,还有更多新的内容等待我去学习,去思索。

当然,我在工作中还存在着一些不足之处,如过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足等。

在接下来的工作中,我将本着对本职工作的认真和责任心,把工作做好做精。

总之,我将以公司的经营理念为坐标,做好个人工作计划,将自己的知识背景和公司的具体环境相互融合,利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和领先技术,为公司的发展尽我绵薄之力。

客服工作报告总结ppt下载篇八

在我来到这里的两个多月的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。

目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把下一步的工作做的更好。

下面我对2011年上半年工作总结汇报如下：

我是今年三月份到公司工作的，在没有负责市场销售管理工作以前，我的销售经验不足，仅凭对销售工作的热情，而缺乏奶粉行业销售经验和行业知识。

为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对奶粉市场有了一个大概的认识和了解。

现在我逐渐可以应对客户所提到的问题，把握客户的需要，基本良好的与客户沟通与信任。

所以经过努力，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。

在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个提高，针对市场的一些变化，现在能拿出一些方案应付一些突发事件。

存在的缺点：

对于奶粉市场了解的还不够深入，在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。

本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个一般促销人员的位置上，对市场促销人员的管理，培训，指导力度不够。

我容易比较狂傲、办事不够职业化如赌气不配合等，这些都是阻碍我在工作的道路上继续前进的绊脚石。

在今后的日子，我都会有针对性地修正自己的不足。

二. 下半年工作计划

在下一步工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1、做好基础工作，为下一步工作做好铺垫。

基础工作在这个行业中很难做，下一步要做好每个店的月平均销量，按送货次数分解计划，做到有的放矢。

维护好客情，做好与客户的关系，经常与客户沟通。

对销售点的其他品牌做好记录，做到对他们销售形式与方式了如指掌，针对他们做自己的销售计划。

2、完善促销制度，加强促销员的管理。

促销管理是老大难问题，促销人员出去，处于放任自流的状态。

完善促销人员管理制度的目的是让促销人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高促销人员的主人翁意识。

培养促销人员在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

3. 灵活运用活动，提高销售质量

现在奶粉市场品牌很多，但主要也就是那几家。

在近段时间销售产品过程中，牵涉问题最多的就是过去客户的流失。

在下一步的销售工作中我认为产品的活动力度做一下灵活的运用，这样可以提高销售人员及店老板积极性。

在奶粉区域，我们产品的知名度与价格都很有优势，外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

4、销售目标

下一步的销售目标最基本的是做到根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每一次送货，完成各个时间段的销售任务。

并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

三. 我的`建议

1. 创造良好工作环境，提高工作效率。

提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

形成互相学习，互相帮助的氛围，能提高工作的积极性，不要互相贬低，互相利用。

2、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们的根本。

在下一步的工作中建立一个和谐的团队作为一项主要的工作来抓。

以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解。

在我来到这里的两个多月的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。

目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把下一步的工作做的更好。

下面我对2011年上半年工作总结汇报如下：

我是今年三月份到公司工作的，在没有负责市场销售管理工作以前，我的销售经验不足，仅凭对销售工作的热情，而缺乏奶粉行业销售经验和行业知识。

为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对奶粉市场有了一个大概的认识和了解。

现在我逐渐可以应对客户所提到的问题，把握客户的需要，基本良好的与客户沟通与信任。

所以经过努力，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。

在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个提高，针对市场的一些变化，现在能拿出一些方案应付一些突发事件。

存在的缺点：

对于奶粉市场了解的还不够深入，在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。

本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个一般促销人员的位置上，对市场促销人员的管理，培训，指导力度不够。

我容易比较狂傲、办事不够职业化如赌气不配合等，这些都是阻碍我在工作的道路上继续前进的绊脚石。

在今后的日子，我都会有针对性地修正自己的不足。

二. 下半年工作计划

在下一步工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1、做好基础工作，为下一步工作做好铺垫。

基础工作在这个行业中很难做，下一步要做好每个店的月平均销量，按送货次数分解计划，做到有的放矢。

维护好客情，做好与客户的关系，经常与客户沟通。

对销售点的其他品牌做好记录，做到对他们销售形式与方式了如指掌，针对他们做自己的销售计划。

2、完善促销制度，加强促销员的管理。

促销管理是老大难问题，促销人员出去，处于放任自流的状态。

完善促销人员管理制度的目的是让促销人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高促销人员的主人翁意识。

培养促销人员在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的

看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

3. 灵活运用活动，提高销售质量

现在奶粉市场品牌很多，但主要也就是那几家。

在近段时间销售产品过程中，牵涉问题最多的就是过去客户的流失。

在下一步的销售工作中我认为产品的活动力度做一下灵活的运用，这样可以提高销售人员及店老板积极性。

在奶粉区域，我们产品的知名度与价格都很有优势，外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

4、销售目标

下一步的销售目标最基本的是做到根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每一次送货，完成各个时间段的销售任务。

并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

三. 我的建议

1. 创造良好工作环境，提高工作效率。

提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

形成互相学习，互相帮助的氛围，能提高工作的积极性，不要互相贬低，互相利用。

2、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们的根本。

在下一步的工作中建立一个和谐的团队作为一项主要的工作来抓。

以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解。

20xx年是总经办工作充实、团结奋进的一年。

总经办2xxxx在业务职能增加，人员精简的情况下，紧紧围绕公司重点工作，精诚团结，勤奋工作，在后勤保障、绩效考核、工程服务和办公管理等方面较好地履行了职责，经受了锻炼和考验。

现将年度工作总结

一、加强工作协调，认真履行职责。

总经办作为后勤服务和办公协调的核心部室，在理顺内外关系，提高管理效率，保证上传下达等方面具有枢纽作用。

20xx年度总经办以沟通协调作为开展工作的切入点，在做好迎来送往、办文、办会工作的同时，注重与各部室、车间的信息共享和协作配合。

通过发挥部室整体职能，保证了工程建设和经营管理活动的顺利进行。

20xx年度，总经办通过加强与技改办的协作，做到了信息畅通，服务及时。

在招标采购、合同审签、督促送货、车辆服务等方面关口前移，及时到位，增强了后勤保障工作的主动性。

按照公司领导意图，通过向江西锅炉厂发送感谢信，赠锦旗等方式，较好地达到了催货目的。

在工程验收后，总经办又与技改办合作组织了对上海凌桥等优秀供应商授牌活动，密切了合作关系，增进了理解和友谊。

在与生产计划部和技术装备部的协作中，顺利完成了中央电视台环保万里行记者的接待工作，通过真诚交流和一线调查，使记者们了解了企业形势，转变了对企业的态度，维护了公司形象，并且在公司领导的努力下，主动在技改增容工程竣工庆典中，深入现场宣传报道企业。

在“环境日”、“安全月”以及供暖宣传等工作中，总经办与兄弟部室积极协作，在编发材料、制作展板、组织上街宣传的同时，利用广电局“3。

15”和消协等业务优势，为企业阶段性目标营造氛围，协调处理争议。

并压价200xxxx签订了广电局、龙之媒等新闻媒体的供热宣传协议。

总经办在人员管理和福利发放工作中，跟人力部积极配合，使《人性化管理》和《赢在执行》的培训活动达到了预期目的。

保证了春节、中秋节业务走访和职工福利发放顺畅及时。

通过与财务部的相互协作，顺利完成了基建工程款的支付工作。

2016年度，总经办较好地组织了公司季度工作总结和董事会

议，完成了半年总结会、公司工程总结表彰会和工会换届、年度考核等大型会议的筹备服务工作。

顺利办理了营业执照、机构代码证、市级重合同守信用企业年审手续，做好了县安全协会入会和市级卫生先进单位的检查复审等工作。

正是由于主动协作，积极沟通，总经办在食堂帐目审核、技改工程收方乃至水厂中止租赁、张庄水厂资产转让等工作才得到了兄弟单位的大力支持，使领导部署的任务得以较好地贯彻落实。

观念变、天地宽，我感觉到总经办2016年度的工作不论是在服务水平还是在工作观念方面都有了新的提高和进步，与11年相比实现了大的跨越。

在以后的工作中，我们将秉持这一思路，更加积极主动地开展好沟通协调工作，使总经办“三个服务”职能的发挥更加主动、更为超前。

二、严格绩效考核，提高执行力度。

在企管部职能合并到总经办以后，我们利用工作便利等优势，加快了签呈业务和票据、合同的批转速度，提高了传递效率。

同时，及时做好了企业统计和资料外报等工作。

20xx年度未发生一起签呈表滞留延误问题，未出现一次报表纰漏。

在日场管理工作中，总经办根据机构调整情况，及时修订了管理程序，从计划收集和总结落实等环节入手，利用晨会和总经办掌握信息全面的优势，加强了对月度工作要点、部门计划的考核。

在月度考评中，按照实事求是、客观公正的原则，严格考核兑现，使绩效考评工作得到了贯彻落实。

由于工作周密，严以律己，全年未发生一次考核失误，得到了公司领导和大家的认可。

总经办根据领导要求，严格执行《公司例会制度》，按时组织召开管理例会，做到了部门月月有计划，公司月月有考评，月月工作有总结。

使广大管理人员巩固并养成了良好的工作习惯。

20xx年度总经办印制《月度工作要点》12期，编发《生产经营简报》16期，并结合企业实际刊登了管理文摘，开阔了员工思路，受到了大家的好评。

通过严格细致的绩效考核工作，使大家的工作每月得以客观评价，不仅增强了工作责任感，而且促进了薪酬挂钩，提高了企业的执行力度，保证了规章制度的贯彻落实。

三、发挥宣传职能，当好纽带桥梁。

在公司加快技改增容工程建设，积极开展降耗增效的形势下，总经办正确把握公司管理意图，积极开展企业内、外部宣传工作。

以厂报为载体，宣传公司的工作思路，介绍企业的工作动态，并积极刊登职工文章，开展了专题征文活动，使宣传报道工作成为企业管理的纽带和桥梁，促进了经营管理工作的开展。

20xx年度共印发厂报13期使企业报成为展示职工才能的舞台，成为丰富职工生活的园地。

在建立和形成健康向上的企业文化方面发挥了积极的作用。

20xx年度总经办利用宣传栏、读报栏进行内部宣传的同时，还通过电视台开展了“3。

15”消费者权益日宣传工作，结合技改增容工程进度，播发了居民敬告书，减少了居民对吹管、煮炉等工作的误解。

并结合工程安装情况，录制了冬季供暖的专题片，拍摄了春节献词等企业宣传材料。

在公司开展的百日安全生产无事故活动中，总经办拍制了以职工子女为画面的巨幅宣传画，配和生产部门进行了亲情导向宣传活动。

得到了领导和同志们的赞扬。

为了记录工程安装资料，便于员工培训，总经办拍摄了锅炉、汽轮机组的资料，并刻制了光盘，对于工程施工和设备安装中发现的问题，我们随时拍录，为索赔和缺陷消除等工作提供了依据。

同时，总经办还积极发挥局域网的作用，及时将公司信息和图像材料在网上发布，不仅加快了信息传播速度，而且实现了资源共享，提高了办公自动化水平。

四、规范档案管理，积极为生产经营服务。

在技改增容工程建设中，由于设备种类繁多，技术性强，加上机组是苏产二手设备，资料珍贵，对档案的收集管理工作提出了严格的要求。

2016年度总经办协同技改办重点做好了工程图纸整卷归档和资料收集工作，为了提高档案管理水平，网-互联网最大文秘资源网公司派档案员进行了为期半月的业务培训，安装了档案管理软件，增添了扫描仪等设备，并抽调人员对图纸资料

进行了加班整理。

保证了生产和工程施工需要。

通过认真吸取图纸借阅教训，严格技术资料的签批手续，使档案管理工作有了很大程度的提高。

在县档案系统开展的工作检查中多次受到表扬，并被评定为省一级档案室。

五、搞好车辆服务，保证行车安全。

总经办在沿用去年定点加油，定点维修，定人驾驶等管理制度的同时，修订了车辆油耗管理办法，严格了行车里程和车辆费用的控制工作，依托鲁阳公司以每辆车290xxxx的费用办理了车辆集中入保，在完成检测维护和证照审验的同时，做好了6。

2xxxx元的车辆赔付工作。

20xx年度总经办制定了车辆派遣程序，明确了派车权限，进一步扩大了车队在车辆调度方面的自主权。

在煤炭供应紧张，工程考察和设备采购大量用车的情况下，满足了各部门的用车需要。

为了激发驾驶员的工作热情，保证安全行车，总经办在执行里程工资管理办法的同时，实行了安全补助否决制度，对于发生交通事故的驾驶员折扣或取消安全奖励资格。

为了提高驾驶员的安全行车能力，公司于6月1日请交警队派人到公司进行了安全教育，组织员工观看了道路交通安全宣传光碟。

使车队驾驶员安全文明驾驶的意识明显增强。

在经常出发的情况下，为了保证工业园工程用车，车队排班在工业园服务。

每天起早贪黑，加班加点，并主动承担了送饭任务，使安装人员在辛劳之余，能够及时吃上热菜热饭。

在车队全体驾驶员的努力下，2016年度实现了安全行车2xxxx公里无人身伤害事故的目标。

六、履行行管职责，当好后勤保障。

20xx年度，公司在机构调整中，将土建管理工作合并到了行管科，扩大了行管职能范围。

这既是公司工作调整的需要，也代表了公司领导对总经办工作的肯定和支持。

总经办在唐传道助理的指导下，迅速进入角色，完成了东苑小区管道施工，除盐水备用管道铺设，工业园煤场硬化以及土建验收决算等工作。

配合工程审计决算，总经办合理确定了资金支付限额，集中做好了年底工程款支付工作。

同时，总经办修订了行管科管理制度，制定并执行了内部例会和零工计划单等规定，使工程管理人员改进了原有工作方法，融入了行管团队之中，接受并认同了团队文化。

在工业园技改增容工程建设中，总经办协同工会组织义务劳动2xxxx清理了施工垃圾，平整了绿化场地，集中回收了废旧钢材和工程余料。

协同运输砂土九十八车，改良土壤3100平米。

栽植银杏、雪松等苗木146棵、小龙柏2830株，对西厂门前100xxxx米的绿地进行了声价改造，协同集团公司完成厂区门前绿化122xxxx米。

粉刷了西厂院墙和围栏，做好了卫生区、绿化带的划分和检查考核工作，保证了办公场所的清洁卫生。

行管科在精简xxxx的情况下，继续发扬去年的工作作风，细致耐心地做好了卫生间管道更换、办公楼防水处理工作。

整修了门厅，改造了澡堂水源。

确保员工在工作之余能够洗上温暖舒服的热水澡。

按照公司的统一安排，行管科人员积极平整场地，清理工程垃圾。

做好了庆典筹备工作。

并于20xx年9月29日成功举办了技改增容工程竣工庆典，受到了公司领导的表扬。

七、加强伙食管理，满足职工需要。

20xx年度，食堂不断改进饮食服务工作，在挖掘潜力，服务一线职工的基础上，开展了技改增容工程和大修现场的防暑降温活动。

为了保证饭菜可口，食堂建立并实施了定期征求意见活动，到生产一线征求员工意见，随时调整饭菜口味，积极为生产一线服务。

12年度食堂共完成营业额13。

xxxx元，月均1。

xxxx元，比11年度增长了12。

完成业务招待2xxxx元，保证了工程建设和生产经营接待需要。

自6月份水厂中止租赁以来，食堂共制水7964桶，制小平水109箱。

为了改善运行人员就餐条件，公司实施了免费供餐制度。

为了让职工吃饱吃好，充分把领导的关心落到实处，食堂积极降低采购成本，添置了器具，严格落实了供餐人数，补发了4xxxx快餐杯，统一进行了编号，发放了托盘，做好了供餐准备工作。

总经办配套制定了《免费供餐考核管理办法》，建立了月度测评和定期征求意见制度。

经过一个多月的实践，在运行人员综合考评会上，被评为优秀，用辛勤的付出，赢得了员工的理解和支持。

2016年度，总经办还按照党总支的要求，召开党员学习会议，完成了“保先”教育活动。

做好了蒸汽提价的材料申报，以及企业热电联产规划的编制工作。

按照职责分工，完成了工业园36部电话的安装和虚拟网组建工作。

签定了定额包月协议，减少了通讯投资，降低了管理维护费

用。

在企业资金紧张的情况下，压缩党报党刊订费用32，完成了2013年度报刊及专业杂志的征订和配发工作。

过去的一年紧张忙碌，总经办全体人员在紧张中感受到了工作的责任和压力，在忙碌中增添了自信和收获。

大家感到心中都有一种贡献的充实和欣慰。

忙碌并快乐着是2016年度总经办全体工作人员共同的感受和写照。

过去的一年虽然取得了一定的成绩，但是与个人所经受的锻炼和进步而言，都是倍加珍惜和无怨无悔的。

能够为公司的经营管理工作增砖添瓦，也是作为员工的本分。

我们知道我们总经办的工作还存在很多的缺点和不足：譬如在公共图纸借阅方面，档案管理员把关不严，违背了签批程序，被公司通报批评。

在技改工程吹管中，汽机车间损伤绿篱，行管工作不及时严格，遭到了公司领导的批评和通报。

回顾甚至反省总经办一年来的工作，自己感到惭愧。

作为部门负责人，过多的陷于事务摊子之中，占用了非常多的时间和精力。

对本应投入精力策划和思考的问题，自己不能全力以赴，对公司中重点工作的掌握控制不够严格细致，信息反馈不够及时顺畅。

总之，一年来总经办尤其是我个人的工作离公司领导的要求

还存在很大的差距，在新的年度中需要认真地排查和改正。

365天的工作中，虽然暴露出一些问题，但我们认为出现问题不可怕，可怕的是不知道存在的问题。

只要暴露了问题，我们就有信心有能力战胜自我，不断改进新年度的工作。

我们总经办2xxxx也决心在公司领导的带领下，一如既往地为公司的发展和增收创效工作做出新的成绩和贡献。

客服工作报告总结ppt下载篇九

(一)存款工作

1、单位存款方面□xx年，支行的单位存款增势迅猛，截止12月31日，单位存款余额达万元较年初净增万元，较上年同期增加了万元，完成年度计划的%，单位存款旬均增长万元，完成年度计划的%。

其中，新增单位存款主要是xx市财政局社保资金户的亿元增量和xx理工大学的亿元存款。

在这项工作中，支行坚持稳定老客户，努力拓展新客户的营销原则。

第一，加强领导，落实责任。

年初，支行多次召开单位存款工作会议，认真总结经验，制定了今年的单位存款工作实施方案。

明确了工作步骤，将各项指标分解落实到基层，并按季指定

了相应的考评方案和奖惩措施，增强了基层单位的责任感和紧迫感，提高了员工的积极性和创造性。

第二，更新观念，强化管理。

一是从转变观念入手，多次组织对员工的学习培训，使大家树立了“围绕效益，瞄准市场，主动出击，全员创利”的经营理念，变“要我揽储”为“我要揽储”。

二是坚持以“管理出效益”为原则，强化对内管理，狠抓服务质量。

我行成立了“营销存款工作领导小组”，由一把手亲自挂帅，并坚持执行《大额存款转移报告制度》，同时，采取各种措施改善工作环境，提高员工服务质量。

4月份，总行批准了我行向理工大学发放3亿元贷款项目。

此笔贷款，按理工大学的原意应按工程进度，分期、逐笔发放。

但我行本着早放款早受益、创造最大效益的想法，经与理工大学多次协商，在迅速做好贷前调查及一系列相关工作的情况下，于4月30日向理工大学全额发放了3亿元贷款，至年末，滞留资金过亿元，该校收取学费的资金帐户也转到我行，对我行完成全年单位存款任务起到了关键作用。

2. 储蓄存款工作：至xx年末，支行储蓄存款余额达万元，较年初净增万元，较上年同期增加了万元，完成年度计划的%；储蓄存款旬均增长万元，完成年度计划的%；其中外币储蓄余额折合人民币万元，较年初净增万元，完成年度计划的%；教育储蓄余额万，较年初净增万元，完成年度计划的%。

在第一季度的“迎新春”活动中，支行立足于抢先抓早，积

极部署，群策群力，在本次活动中取得了较好的成绩。

支行外币储蓄余额折人民币高达万元，获得外币储蓄先进单位称号，支行营业部人民币储蓄较年初净增万元，获得储蓄先进集体称号，景阳分理处的张祝平同志荣获先进个人称号。

(二) 中间业务

截止12月末，支行中间业务收入成绩喜人，实现万元，较上年同期增加万元，完成年度计划的%。

其中，代理寿险工作成绩突出，全年共计实现保险代理业务保费收入万元，较上年同期增加余万元，为支行创效万余元，此外，银行卡中间业务收入也达到了较高水平(此项工作将在银行卡工作中详细说明)。

从以上数字可以看出，我行的中间业务收入增势迅猛，代理寿险业务功不可没。

我们的主要做法是：

- 1、安排专人负责与各保险公司的业务联络和关系协调，加强与保险公司合作；同时，派多人次到市内其他商业银行“取经”，以客户身份，进行实地了解，学习其好的做法和经验。
- 2、提高全员对代理保险业务的认识，增强其工作的积极性，主动性。

年初，我行将代理保险业务的计划进行层层分解，落实给各分理处和每名员工，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”。

我行注意加大对内宣传力度，使员工意识到代理保险业务是一项惠己利行的新兴业务，激发起工作的积极性、主动性。

对外宣传方面，通过各服务网点张贴宣传海报，发宣传单，面对面讲解等方式，大力宣传保险业务益处，增加其知名度，让更多的人认识和了解保险。

3、采取行之有效的措施，加大岗位培训力度，提高其从事该业务的服务技能。

为了做好代理保险业务工作，我行克服人手少，任务重的困难，与各家保险公司大力合作，积极组织人员利用统一休息时间和串休时间，分期分批组织员工进行保险业务培训，讲解保险知识，传授营销技巧。

4、建立代理保险业务的日报告制。

我们指定了操作性很强的检查考核方案，实行“日报”、“周检查”、“月通报”制度，建立了保险业务销售台帐，时时掌握销售信息。

(三) 银行卡工作

截止12月31日，支行银行卡业务收入表现不俗，共计实现了万元，完成年度计划%;存款余额万元;银行卡发卡量余额张，较年初净增张;银行卡消费额累计消费万元，完成年度计划的%。

自xx年2月116日起，农行开始实行新的金融服务收费标准，许多客户并没有因为收取手续费而不在我行办理业务，这主要是因为虽然相应的收取了手续费，但我行的员工服务热情，以真诚赢得了广大客户。

以青年路分理处为例，该分理处银行卡中间业务收入激增就是因为该行员工不怕困难，积极争取周边的个体工商户到本行办理银行卡异地汇款业务(这些个体工商户存款的券别多为10元以下面值)，从而使得该分理处银行卡中间业务收入大

幅度提高。

虽然支行银行卡收入完成的较好，但是，其他指标年度计划的完成不容乐观。

针对支行银行卡各项指标发展较不均衡的经营状况，今年5月份，支行制定并实施了《□xx支行xx年银行卡和电子银行经营考核评比办法》和《□xx支行xx年度金穗卡“1+n”活动实施方案》。

目前看，这两个考核办法均已取得成效，充分调动了全体员工的银行卡工作积极性，“爱我金穗，用我金穗”已成为我行每位员工的工作宗旨，仅仅6月份一个月的时间，员工持卡消费高达50余万元，同时，经支行多方公关营销，与xx理工大学等大专院校达成协议，为新生办理借记卡余张，为支行的银行卡工作带来质的飞跃，全面带动银行卡发卡量、银行卡存款和银行卡业务收入的均衡、快速发展。

(四)贷款工作 截止12月31日，我行客户部各项贷款余额合计为万元;不良贷款按四级分类年初余额为万元，不良贷款按五级分类年初余额为万元;截止12月末，不良贷款按四级分类余额为万元。

不良贷款按五级分类余额为万元。

培植优良客户4户，共新投放信贷资金35800万元，有力地支持了区域经济的发展;在不良贷款清收上，我们发扬有条件上，没有条件创造条件上的精神，调整思路，转换观念，因地制宜，因企施策，共清收不良贷款万元，盘活万元。

总结全年，主要做了以下几方面的工作：

- 1、合理调整信贷资产结构，积极培植黄金客户，切实提高信贷资产盈利水平。

科学合理的信贷资产结构对于改善资产质量，控制信贷风险，实现良好的综合效益具有重要的作用。

工作中，我们认真执行省行提出的以利润为目标，以市场为导向，大力调整信贷资产的方针，在对客户信用测评的基础上，对于限制类和淘汰类客户坚决不予贷款支持，制定严密的压缩计划，积极倡导“一保、二争、三扩、四退”的经营策略，完善劣质客户退出机制。

在确定新增贷款投向上，我们坚持风险控制和综合效益相结合的原则，力求将有限的资金用在“刀刃”上，彻底杜绝点贷、指贷、人情贷、关系贷款，千方百计控制信贷投放切入点，深入挖掘潜在客户资源，积极主动地加大优质客户的开发力度，重点培植规模较大的黄金客户和经营前景较好的优势企业，切实优化贷款结构。

xx理工大学欲进行南校区项目建设，急需银行的信贷扶植，这无疑是我行合理调整信贷资产结构，积极培植黄金客户，切实提高__信贷资产盈利水平的绝好项目。

经过周密准备，统筹规划，客户部门在行领导的带领下，把营销的触角伸向了xx理工大学。

xx理工大学项目的巨大效益引来了共行、建行、交行等多家实力雄厚的竞争者，均欲将其收入自家囊中。

面对这种局面，我行领导在上级行的大力支持下，积极开展市场营销。

一次不行，就去两次，在对学校营销的同时，又巧妙地对该校的主管部门开展更高层次的营销。

百折不挠的精神终于感动了校领导，他说：“我真服了你们这股韧劲了，领导我见得多了，可像你们这么敬业的领导我

还是头一次见，行了，我们就与你们建立信贷关系了”。

为了使该校项目的信贷资金早投放，早见效，为了使该校项目的信贷资金早投放，早见效，在上级行的帮助下，我行又向总行申请了“特事特办”，行领导多次前往总行，汇报项目情况，寻求政策支持。

经过不懈努力，终于成功地将xx理工大学发展成为我行的优良客户，银企双赢，互惠互利的格局已经形成。

此外，我行又向xx市路灯处□xx洗浴有限责任公司等企业发放贷款5800万元。

2、根据上级行部署，实施不良资产分帐经营。

年初伊始，按照上级行的部署，我行客户部门积极实行不良贷款的分帐经营。

加班加点，保质保量地完成了这一具有战略意义的工作。

共计对28263万元不良贷款实现了分帐经营，此举对于我行减轻经营压力，优化资产质量，改善资产结构，起到了至关重要的推动作用。

3、改进工作方法，细化工作措施积极做好收息工作。

我行客户部门的领导和工作人员在行领导的正确带领下，改进工作方法，细化工作措施，积极深入企业，将利息及早落实。

此外，前台会计人员协助看好贷款企业帐户，做到贷款利息一分不流失。

由于领导有方，措施得力，收息工作取得了较好的成绩。

全年共实现利息收入万元。

4、上半年，在优化增量的基础上，我们加大了对存量不良贷款的清收整治力度。

结合各项指标和工作实际，经过精密测算，将指标横向分解落实到人，纵向分解落实到企业，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”。

在不良贷款清收工作中，

我们精心部署，周密安排，取得了清贷收息攻坚战的阶段性胜利。

5、扎扎实实做好贷后管理工作。

xx年，xx银行总行从战略的高度将贷后管理工作作为本年度的“四大工程”之一作为全年信贷工作的重中之重。

为了将信贷客户的贷后工作做实做细，我行客户部门在行领导的带领下，努力学习贷后管理的相关知识和业务，在实践中不断钻研和探索，扎扎实实地做好贷后管理工作。

xx理工大学是我行的大客户，贷后管理工作尤其重要。

贷款发放后，我行认真执行上级行的贷款管理制度，对企业用款和项目进展情况适时监测。

先后多次深入学校教学和建筑施工场所，进行实地检查，并按照贷后管理的有关规定，加强了该贷款贷后管理人员队伍的调整力度，将业务精良，责任心强，素质高的人员充实到其中来，建立了客户经理组，设立了风险经理。

客户经理组人员为，组长：孙国启，副组长[]x0[]组员[]x1[]x2[]

x3□确定了经营行行长为贷后管理主要负责人;风险经理为x4□x5□

作为重点客户，省市行均配备了客户经理组，贷后管理过程中，我行客户部门严格履行客户部门的贷后管理主要职责，对资金用途、限制性条款的落实、项目的建设及其他相关情况进行认真的审核和处理。

按照客户经理组制定的贷后管理方案努力做好贷后的维护工作。

二□xx年工作的部署与展望

回首xx年的工作，我们虽然基本完成了年初既定的工作划，取得了一定的成绩，但个别方面存在的差距和不足也是不容忽视的，我们将总结经验，弥补不足，鼓足干劲，开拓创新。

因此，明年的工作重点我们将放在继续控制成本，扩大市场营销力度，大力拓展市场营销份额，强化服务，完善信贷管理。

1、加强成本控制

目前，从我行的各项业务经营情况的量化分析中，我们可以看出存款余额的增加比例和利润的增加比例并不是完全一致的，银行卡的发卡量和银行卡余额也是不成正比的。

分析其原因，主要是收入增加的同时，我们对成本的控制仍然不够。

例如，银行卡的发卡量方面，在以前年度，有些分理处单纯追求发卡的数量而不顾质量和效益，开出了许多空卡和长期不动卡，这种处于休眠状态的卡不产生利润却增加了成本，因此我部将在明年严格控制成本，以保证实现利润的最大化。

2、加大市场营销力度

市场营销是现代商业银行工作中永恒的主题，有鉴于此□xx年，我部将积极公关，加大宣传力度，争取把营销工作做实做细、做大做强。

同时，还将继续推行“1+n”银行卡持卡消费活动，这里的“1”指员工持卡消费□“n”指员工发展和动员的持卡人(非农行员工)持卡消费，即以员工的持卡消费带动周围消费群体的消费，以期扩大我行银行卡的影响力，增加中间业务收入和银行卡存款。

另外我部也将继续督促和指导各分理处和储蓄所加大对存款的营销力度，努力拓展寿险代理业务市场，开发新的目标客户，为支行创造更大效益。

3、强化服务

在日趋激烈的市场竞争中，服务的优劣对企业的效益有直接的影响，例如“海尔”的服务，在质量相当的情况下赢得了更多的客户。

在目前已有的软和硬件条件下，我行强化服务是增加效益的一个有效途径。

xx年，我部要积极把提升服务质量，改进服务方式作为日常工作的重要环节常抓不懈。

对在定期不定期的监督检查中发现的问题，及时纠正，严肃处理。

在员工中间开展“假如我是一名客户”的大讨论，进行换位思考，使之想客户之所想，急客户之所急，设身处地地为客户排忧解难。

4、完善信贷管理

xx年的工作让我们清醒地意识到成绩的背后还隐藏着这样那样的差距和不足。

(1)、进一步调整信贷结构，强化信贷风险管理，提高信贷资产质量。

要做好这项工作，必须做到“三加”，即信贷结构调整要加速；不良贷款清收要加力；风险管理要加强。

结构调整要“加速”是指按省行党委确立的“抓两头和一保、二争、三扩、四退”的经营发展战略，大力压缩劣质客户的贷款占用，努力提高优良客户贷款占比，积极扩展、培植和巩固优良客户群体。

要以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标，更新经营理念，积极抢占消费贷款市场份额，加快消费贷款的发放，改善信贷资产结构；清收盘活要“加力”是指要进一步集中精神，集中时间，集中人力，加大力度，最大限度地盘活不良贷款，以缓解资金紧张状况。

从而腾出有限信贷资金，支持产品有市场，经营见效益的客户，提高资金使用效益；风险管理要“加强”是指要向管理要质量、要效益，选准新增贷款投向，加强贷后管理，切实优化增量，努力防范和化解信贷资产风险，提高信贷资产营运管理水平。

(2)、在优化增量的基础上，避免前清后增的基础上，我们要继续加大对存量不良贷款的清收整治和利息的回收工作力度。

要加强领导落实责任，明确阶段性目标，坚持抓早和常抓不懈。

要结合各项指标和工作实际，进行精密测算，将指标横向分解落实到人，纵向分解落实到企业，清收目标分解到信贷员之后，要签定《不良贷款清收责任书》，明确具体目标，然后与个人的工资和奖金挂钩。

按月考核，按季兑现。

要按照责任和时间的要求，把收息工作落到实处，作到该收必收，应收尽收。

要采用目标清收、责任清收、领导包大户清收、依法清收、感情投入法进行清收，因企施策，一企多策，多策并举，争取早见成效。

时光荏苒，xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。

从**年3月份担任项目经理到年末、这一年的工作一幕幕的在眼前闪过。

在领导们的关怀和指导下，在同事们的互相关爱与工作配合下，在工作实践和学习中、这一年就此告一段落了。

以下是我作为项目经理的年度工作总结报告。

我是**年3月份有幸被xx公司录用项目经理一职的，就职后因新的环境新的项目都比较陌生，所以在公司勤奋苦干，以求可尽快掌握公司的各项工程项目重点。

在公司桥梁检测地铁部担任桥梁检测的工作，至今已有十个多月了。

这一年来，从刚入职时对检测工作的渺茫和不懂，到现在领悟了部分仪器的操作，这一切离不开领导们和同事们的关心

和指导。

从最初刚接触到樱花西桥、把我领入了桥梁检测的领域，到后来春夏之季白石桥下那些日子的艰苦奋斗，师傅李福顺、耐心且严格的教导下，在一次次一步步地磨练中受益到了不浅的知识。

在后来接触的、陶然桥、广安门天桥、学院路三座天桥、中关村与成府路五座天桥、等等…又加强了我对桥梁检测行业的认识和学习。

因自己所学与桥检专业跨度较大、知识尚浅，所以在工作方面领导们更是仁义至极，对我的尺度放宽，让我在工作和学习中获益不浅、动力十足。

后来公司又让我接触了许多桥梁检测的任务，例如：东单通道、安慧立交桥与安慧人行通道的检测工作，还有金融街旁月坛桥的检测工作，还有在寒风中让我和同事可以有机会并肩战斗两个通宵、记忆尤深的艰巨任务天宁寺桥，到后来的建安桥、卫星天桥、从建造中到铺平后高粱桥，还有西直门立交桥的检测工作、中关村一号桥、等等…还有很多让我学习和检测工作过的桥梁就不一一陈述了。

我和其他项目经理们在地铁、10号线、4号线、直径线、还有人行通道与热力管线工程挖掘工作旁的桥梁间排回着，作着桥梁观测的工作。

虽然努力接触、学习桥梁检测工作的知识、以丰富自己，从而更快地跟上工作专业的脚步。

但是出错在所难免，有时还因为一时的不清醒、冲动做事和同事发生口角上的冲突，给同事带来了的不快和对工作的不重视、让自己懊悔万分，事后让我也是受益匪浅。

因为对专业知识知晓的少之又少，对工作也会带来少许不便。

幸好有同事们的细心关怀与指导，领导们的不计前嫌，给与了我不小的信心与动力。

在艰巨的桥检工作过程中、我和同事在放弃平常假期与国假、清明节和国庆节、以求努力完成单位给与的加班任务。

大家都认真苦干、做好本职工作，加强学习，尽可能地完成可完成的任务。

在勤奋工作中受到了领导和同事们的认可与好评，在工作实践中丰富了桥检工作的知识，使我对桥梁检测的工作和学习领悟又迈上了一个新的台阶。

截止十二月底我和同事们都尽力做好单位所属的桥梁检测工作，为明年工作打下十足稳固的准备和基础。

不知不觉的跨进了**年这一新的开端。

今后我将更加努力工作，加强学习，实事求是，完成工作所需任务，强化意识，关心同事，关心领导和公司建设，为人生竖立坚实的目标，用苦干回报公司，用知识丰富自己，让自己能在项目经理的工作和专业知识的领域更上一层楼，从而可以为公司的效益做出更好的贡献。