

工作总结计划思路及措施(实用10篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

工作总结计划思路及措施篇一

充满机遇与挑战的20xx年已经过去，回首往事□20xx年通过上级领导的帮助和指导，加上全年员工的合作与努力，在汗水和智慧投入中，各方面得以新的发展，全年商场工作的顺利开展和管理水平的提高。

一、盘点20xx年的工作

a□加强超市的人力资源、商品缺断货追踪、商场财物管理。

b□完成对超市的全面整改工作，配合总部做好整改前的商品盘点工作、员工思想工作、财物清查工作；整改中的财物交接工作、商品退货内拨工作、人员加班安排等；整改后的各项交接工作。

c□对超市竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对超市滞销商品进行清退、缩短商品线长度，新型商品品种的引进等。

d□积极组织公司干部和员工进行学习和考核。

二、存在的问题

a□大环境 受三鹿奶粉事件、金融风暴、竞争店生鲜超市开业

等影响，客单价、来客数相对减少，特别是在商品同质化的条件下，同种商品的价格往往高于竞争店，一线商品更为严重，购买力严重不足，因x店的主要消费层次为中老年人群，顾客往往在购买来都货比三家、精挑细选，对于高单价商品的需求相对减少。

b□促销 场外促销活动全无，在商品没有竞争力的同时，应加大对乡村店的场外促销活动，特别是每月上、下旬，这对于提高商场来客数、客单价起到了较大的推动作用，起到了立竿见影的效果。大型促销活动每次都是一昧地特价促销活动，老生常谈，缺乏预见性和可行性。有的甚至只是形式性化，如：国庆、圣诞、元旦等重大节日促销都没有达到一定的效果，对于日益竞争的零售业没有起到攻城掠地的效果。

工作总结计划思路及措施篇二

八月份，襄城局(营销部)全体干部职工团结奋斗，栉风沐雨，早出晚归，克服主客观不利因素，圆满完成市局下达的各项目标任务。

卷烟销售总量完成箱，占计划的，单箱结构元/箱，占计划的101 %。

一、落实第一要务——卷烟销售工作

(一)统一思想，上下同心，全员上阵促销售

(二)明确任务，突出重点，扎扎实实做好基础工作

为确保卷烟正常销售，明确责任，我们实行把卷烟销售分解到每一天，每一条线，每一个人，做到每天有记录，一天一公布，月底奖惩兑现。在八月份经济工作会上我们不仅对超额完成任务的部门，而且对完成任务的线路客户经理、市管员给予了奖励，充分调动了员工销好卷烟的积极性。

始终坚持客户经理寻访、协访提高每天的访销成交率，从而争取订单最大化，合理利用了电话访销员的拉力与客户经理的推力，推动每天的卷烟计划完成。坚持规范经营，落实省局、市局的规定不动摇，着力扭转月初松、月中赶、月底压的恶性循环局面，从而达到了平衡销售。

(三)明确责任，强化措施，把卷烟销售工作落到实处

为了使客户经理的职能发挥到位，建设好一支优秀的团队，我们积极做好品牌置换工作中的宣传引导，加强客户经理目标、责任管理，建立健全了检查考核制度，严格考核到位，兑现到人，确保了卷烟销售的完成。加大内部管理奖惩力度，实行完成卷烟销售总量单项奖惩办法，进一步调动全员管好市场、销好卷烟的积极性。

客服中心从思想和管理入手，加强客户经理的培训工作，对客户经理进行每周一次教育培训学习，为其发放了《客户经理怎样为客户服务?》等方面的学习资料，通过这些有效的途径，提高了客户经理的业务技能、客户服务管理意识。

在工作中，我们认真分析市场，采取积极的措施，做好每天的工作日志，做好月旬市场情况分析，从中找出市场潜在的卷烟需求，对目前黄鹤楼、火之舞短缺的情况及时调整经营思路，结合辖区消费水平，选择适合市场的卷烟投放，积极寻求替代品牌，加大对价位相近替代产品宣传来弥补市场的供应不足，使市场潜力最大限度的转化为效益。

坚持领导挂点，部门包片，全员上阵促销售，深入基层，深入一线，深入市场，与零售户面对面的交流、专访，为零售户排忧解难，提供更好的服务，确保卷烟销售任务的完成。

二、强化第一重点---专卖管理工作

工作总结计划思路及措施篇三

光阴似箭，日月如梭，一晃20xx年就过去了。首先感谢公司领导给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位领导和各位同仁对我工作上的支持和帮助，能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。

我于20xx年3月从四店调入一店，作为一店的店长，全面负责一店的工作。其中有苦也有乐。对于没有学历，也没有专业技能的我，为了使一店各方面的工作不落后，我要边学边干，同时还要比别人花更多的时间来努力工作，来回报雇主。除了接受公司领导直接培训外，还参加了长安大学的教授的培训，所以，只有拼命工作才是我最好的选择。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以要大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好销售。怎样去做好销售，是我们工作的重点，在销售的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。所以我给自己的任务是不怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

在这一年里时间里，今年的销售比去年有所提高，当然也有各方面的原因，比起公司的其它门店，毛利不是很理想。所以有待在经营过程中把握好毛利。一店也是一比较特殊的门店，难得管理的是两个出品，把面临的顾客群体各式各样，人员也比较复杂。

俗话说，养兵千日，用兵一时，我们将加倍努力，为门店的销售作出最大的贡献。

一、盘点工作

a□加强雅柏超市的人力资源、商品缺断货追踪、商场财物管理。

b□完成对雅柏超市的全面整改工作，配合店长做好整改前的商品盘点工作、员工思想工作、财物清查工作；整改中的财物交接工作、商品退货内拨工作、人员加班安排等；整改后的各项交接工作。

c□协助代店长严建平完成对雅柏生活馆的系列整改问题及其它运营工作。

d□完成对雅柏生活馆的交接及彭田商场的固定资产、人员情况、资金情况的交接手续等。

e□完成对彭田商场人员、固定资产、商场资金等一系列的盘点交接工作。

f□对彭田商场竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对彭田商场滞销商品进行清退、缩短商品线长度，新型商品品种的引进等。

g□配合公司组织的专管员以上干部的培训考核活动。

二、存在的问题

公司问题：

a□今年4月份后惠购生鲜超市开业，客单价、来客数相对减少，由于受周边零售业态的影响及资源分化较为严重，特别是在商品同质化的条件下，同种商品的价格往往高于竞争店，一线商品更为严重，另外，受天气影响，入冬以来气温相对往

年有所偏高，季节性商品不能达到理想中的销售业绩，购买力严重不足，因彭田村的主要消费来自于打工阶层，顾客往往在购买来都货比三家、精挑细选，对于高单价商品的需求相对减少。

b□场外促销活动全无，在商品没有竞争力的同时，应加大对乡村店的场外促销活动，特别是每月上、下旬，这对于提高商场来客数、客单价起到了较大的推动作用，起到了立竿见影的效果。大型促销活动每次都一味地特价促销活动，老生常谈，缺乏预见性和可行性。有的甚至只是形式性化，如：国庆、圣诞、元旦等重大节日促销都没有达到一定的效果，对于日益竞争的零售业没有起到攻城掠地的效果。

c□11月至元月份是食品销售旺季时期，顾客需求量大，而畅销商品、特价促销商品经常出现断档，有的畅销商品甚至断档一到两个星期，畅销品牌到货速度慢，周转率低，严重影响商场业绩。

工作总结计划思路及措施篇四

xx年，我镇计划生育圆满地完成了各项指标任务，其中几项硬指标如：我镇总人口31779人，已婚育妇7267人，出生428人，计外7人，（计划生育率98%，全年共做女扎45例、上环181例、取环35例、人工流引产7例）。社会抚养费应征收51万，已征收43万多，完成近90%，有望居全县第一。信息化到村率100%，居全县第一，有力地支撑了我镇的流动人口“一盘棋”工作。阵地建设投入加大，村级阵地全县一流；协会工作配合有力，继续有望保持全县前茅；尤其是我市今年6月作为试点推出的“一盘棋”工作，我镇的任务不但顺利完成，并得到市计生委的高度表扬，给予了农村“一盘棋”典型的赞誉。目前，根据掌握的信息，我镇今年在县排队将会继续保持第二。市模范乡镇也有望保持。但“十佳乡镇”称号要争取尚有一定困难，因为县里以第2申报，要与其他区县第2争一个名额的

话有一定难度。

xx年，我们将结合市、县下达我镇的人口和计生工作目标要求，紧紧围绕“稳定低生育水平、统筹解决人口问题”这个中心任务，以健全和完善人口计生工作长效机制建设为抓手，坚持工作重心下移的工作思路，加强流动人口服务管理，严格依法实施综合治理，着力强化服务建设，着力提升我镇人口和计生工作健康有序发展的水平。在继续保持领导重视、部门配合、完善网络的基础上，明年我镇将重点做好以下几项工作，以保证我镇的计生工作再上新台阶。

这几年，我镇的计生工作虽然连续多年得到市、县表彰，但总的行业印象是“基础工作过硬，形象代言不合”。虽然近两年村级阵地大大改善，但镇级阵地已经成为严重制约发展的障碍，建设好服务所，已经势在必行。目前，我镇服务所建设虽然纳入省国债项目（验收奖30万），但迟迟没有具体批复，看来须得领导找县计划发展局沟通，如果计划发展局同意立项，就可先建再验收争取省、市奖励资金。

此项工作如果按单建服务所600平方，需要资金60万。

去年，我镇通过党委、政府的有力领导，使各村加大了对计划生育工作的重视，各村统一配齐了村专干助理，她们在做好电脑信息、填报表册等工作方面做出了很大的贡献，一举解决了我镇妇女主任年纪偏大、任务过重、业务过杂而导致村级管理难到位的难题。目前，队伍建设关键是镇上专职医生的问题，如果因清理临聘人员而没有医生，不但服务所难达标（中心所编制是2个医生），而且在下村透环、上门手术等方面带来工作的巨大压力。因此，请求领导要重点解决，或留用医生的临聘编、或调任公务员、或请人事局考录专业雇员。

（一）是要加强学习，应对新的政情社情。我镇作为我省、市、县比较好的乡镇，要争取“百尺竿头，再进一步”必须

以学习为先导。首先要加强专业理论学习来指导我们的工作。比如城乡一体化建设的理论探讨，特别是取消城乡户籍二元制以后的人口政策的研究；其次是要多取经，他山之石，可以攻玉。xx年初，我们特意去考察了省、市计生委推荐的星城、丁字、江贝等兄弟乡镇，虽然他们各有长处，但真正能够触动开拓性思维的亮点不多，建议领导能够在xx年能够批准一次让村专干去发达地方如江、浙、鲁、粤等地点考察的机会，这既有她们强烈要求多年的愿望（她们在曹、陈时期就提过多次），也是我镇奖优罚劣的激励制度实施的可操作措施，更是工作实现大跨越的现实需要。

工作总结计划思路及措施篇五

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构。今天本站小编给大家整理了客服月工作总结，希望对大家有所帮助。

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当

成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

在洪水肆虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊

投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克

服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验

1首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

2分析、调查问题的原因

4最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

5投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

- 2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。
- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。
- 4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。
- 5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。
- 6、严格检查：实行个人自查、主管 / 经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。
- 7、循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。
- 8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。
- 9、规范操作：进一步完善操作规范。

“ 物业零缺陷 ” 的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢！

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些

具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

客服人员20xx年度工作总结

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作

中去;每当公司要开展新的业务时,自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握,只有这样才能更好的回答顾客的询问,才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中,我严格按照“顾客至上,服务第一”的工作思路,对顾客提出的咨询,做到详细的解答;对顾客反映的问题,自己能解决的就积极、稳妥的给予解决,对自己不能解决的问题,积极向上级如实反映,争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否,做到登记详细,天天查阅,发现问题及时解决,有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结,但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺,实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪,有时急于求成。在下步工作中,要加以克服和改进。

工作总结计划思路及措施篇六

一、 加强业务学习,提高业务素质

通过公司精心安排、组织的新员工培训,充分了解公司的基本状况。结合自己工作岗位,通过公司内部网、互联网以及领导、同事的介绍,学习相关行业知识、公司成功案例等,为以后的实际工作做准备。期间,在部门领导的指导下,编写了《浅议市场营销与管理咨询》,并作为项目组成员参与编写了《**公司企业文化建设项目建议书》、《**公司企业文化建设项目调研方案及调研提纲》、《**公司企业文化建设项目调研报告提纲》等相关文件。

二、 改变思想,转换角色,严于律己

一位优秀的管理咨询顾问,不仅要掌握各行各业丰富的理论

知识和实战经验，还必须能从中提炼出其精华之所在，同时结合客户的实际状况，提供整体解决方案。从自身角度考虑，一要改变思想，采取“空杯理论”的工作态度，不断提高；二要转换角色，尽快的进入工作状态；三要严于律己，不仅要遵守各种规章制度，也要把公司的企业精神、工作作风融入日常工作，并严格执行。

三、体会与感悟

公司从上到下全体员工的工作精神，使我感受颇深，正所谓：一言九鼎德胜天下。平时领导的指导与支持，方法方式独具匠心，恰到好处。给出了思路与方向，耐心观察，并及时指导，但不大包大揽，亲历亲为，培养后备人才。作为管理咨询顾问，对于客户企业，不是代替他们去做，而是引到思路，塑造其行为规范，并形成管理制度甚至员工习惯、企业精神。

总之，工作上虽有不足，但在公司领导及同事的关怀与呵护下，不断提高、成长。对于接下来的工作，充分信心！

总结人：

2015年4月

[]时间飞梭，光阴转转，三个月的试用期在出差的旅途中转眼就要结束了，。回想起在过去的三个月的时间里，我还是为自己选择瑞达公司感到高兴。从7月1日到瑞达的那天起，我就深深的感觉到公司的有一种学习的文化，在过去的近三个月的时间里，我想我已经融入到这一块土壤中。领导的关怀、同事的教导和帮助、技术的提高等等，都让我有一种“在瑞达，值得”这样的感觉。

我想就三个月来的具体的工作来谈谈。

刚到公司的前两周，都是进行一些公司内部培训，其中包

括公司制度和112系统的技术培训，在这两周的时间里，我基本对公司的规章制度、公司性质以及熟悉公司环境都有很大的帮助。而且还通过万海青老师的培训，对112系统有一个模糊的'轮廓，这些对我以后的工作、特别是现阶段还不是特别熟悉系统的时候的工作有着很积极的指导作用。

在接下来的两个月里，我先后去过的地方有南海、东莞和江门三个地方，在三个不同的地方的工作当中，我其实在三个地方的工作的时候是三种不同的角色。在南海的时候，是我在瑞达公司的第一次出差，别说工作，其实就连很多基本的生活事情我都不很清楚，说真的我很感谢陈明桂，作为公司的新同事，在南海和东莞的时候他教我很多东西，特别是电信的业务知识，如排队机、交换机等方面的知识，让我在东莞一个人工作的时候能够单独和华为公司工程师进行电信业务割接等等。在东莞的时候，让我明白了系统部工作的一些工作内容，熟悉了ivr112语音机的很多知识，让我学会一个人能够维护112语音机，并且能够修改ivr112语音程序，如修改112和1000号之间的转接程序，更加让我对自己选择瑞达公司表示认同。在南海的三天时间，我基本上都没有进行过具体的工作，都是观察、学习。在东莞，就过渡到从观察到自己动手维护、自己动手修改代码，然后自己和局方、华为、科技公司之间沟通讨论，到最后在公司的几天，对董建军在东莞的一些不熟悉的知识进行电话交流，这其实就表明我已经独立进行工作。在最近的时间里，我基本上都是在江门电信工作，工作比较多，也涉及到很多新的知识，如中间件技术，在方工的指导下，我对ibss和112系统这一部分还是多了很多的了解。由于前些时间基本上都是做语音程序，这次在江门的工作中，基本上接触的都是数据库方面的知识（虽然也做语音），虽然很多东西还是新的，但是通过这次的工作，我还是对下次工作比较有信心。

公司的文化、同事的交流和指导是我喜欢留在瑞达工作的一个很重要的原因。回想试用期间的工作，我深深感觉到个人

力量的单薄和集体力量的强大。人，不可能什么都懂，但是只要肯学、肯做，同时公司有个学习的气氛，我想我还是会很快成长起来的。何况我从来就是个好学的人。

关于我自己，优点和缺点都很明显。在和客户交往、工作协调、语言表达和文档编写方面我都有自己的优点，在东莞、江门两地，客户配合我们工作都做的不错。特别是在江门，其他同事和局方的协调工作、给局方的方案和文档，这些工作基本上都是我在做，而且得到同事和局方人员的认可。但是我的缺点也是非常明显的，最明显的就是对112系统的和ibmcics中间件的不熟悉，我想这些应该需要一定的时间的，但我希望自己能够用最少的时间来熟悉，如果有一个系统的学习112的机会，那将是一个很不错的的事情。

感谢领导的关心、同事的帮助，没有他们我开展不了工作。我想人不可又很多不懂的东西，人也不可能什么都懂，不懂不要紧，只要肯学，任何一个大学毕业的人都是可以学会的，我认为我自己就是一个肯学、也愿学的人。我不是一个喜欢常常换工作的人，所有我想既然我已经成为瑞达的一份子，我已经适应目前的工作，也比较喜欢公司、特别是系统部的氛围，所以我希望能够留在瑞达公司，为公司也为自己努力工作。

谢谢！

工作总结计划思路及措施篇七

伴随着社会的不断发展,财务工作的质量受到了社会各界的关注,提升财务工作的水平是目前财务信息使用者的共同愿望。今天本站小编给大家整理了财务的工作总结,希望对大家有所帮助。

个人总结部分：

一、完成的主要工作：

1、以认真的工作的态度及时准确的完成各月开票、认证、记帐、结帐和账务处理工作，及时准确的填报各类月度、季度、年终账务报表、并按时向各部门报送，及时准确的完成了税务的申报与缴纳，及时且顺利的完成了今年280万的退税工作。以及对各类会计档案进行了分类、装订、归档。

2、以严谨的工作态度及时准确的核签公司日常各类支出，并进行费用明细分类。及时准确的根据公司的资金情况和经营情况进行“资金预算”并提出合理的建议，以便让上层管理者能够及时的了解公司的资金情况并采取相对应的措施。

3、对公司各种证件的变更及年检负责，由于公司正处于发展初期，加上经营地址的变更，导致公司的各类证件需要发生相应的变更，除了今年4月份由于本人工作上的疏忽对海关部门没有及时进行变更，导致212单的报关没能按照正常的报关程序进行，好在刘总通过自己的人脉关系及时采用了其它的报关渠道才没有造成不必要的损失，在此做自我检讨，希望自己在以后的工作中能够更加严谨以杜绝类似的情况发生。除此以外其它相关部门的各类证件都做到了及时变更和顺利年检。

4、对于上级领导交待的其它临时工作能够及时的完成。

二、加强学习，注重提升个人修养和综合素质

1、通过报纸杂志、电脑网络和电视新闻等媒体，加强政治思想和品德修养。

2、认真学习财经方面的各项规定及新的法规政策，自觉按照国家的财经政策和程序办事。始终把工作放在严谨、细致、

扎实、求实上，脚踏实地的工作。

3、努力做到学以致用，融会贯通，理论联系实际，让自己“在工作中学习，在学习中工作”，使自身综合能力不断得到提高。

三、个人工作中存在的不足

尽管自己顺利的完成了今年的各项工作任务，但在工作还是有不足之处：谦于财会工作的繁与杂，日常忙于应付事务性的工作较多，而深入的探讨、思考、研究财务管理的办法和工作制度较少，导致在工作上广度有余，而深度不足。加之财务部门人员的不稳定，以致自己对于整个财务部没有起到很好的统领作用。

四、明年的工作构想及要点：

希望自己在新的的一年里，逐步学习运用科学的方法，加强对本部门的管理，提高本部门的工作效率，以达到事半功倍的效果。主要有以下三点：一是加强本部门的成本核算与管理，二是加强与各部门的工作链接，包括收汇管理，应付管理，进出仓跟进等，最大限度地发挥财务部门的职能。三是是准确做好各项财务测算，为上级领导的决策提供依据。

第二部分 财务部门的总结

1、出纳岗位：人员已稳定，除了日常按时准确的付款/及时的登账/和日清月结外，还建立了按月费用支出的分类归集表，按月收汇明细表及汇总表，及时了解收汇情况并对差异进行备注。

2、成本岗位：这是本年新增的一个岗位，目前主要是成本审核、核算、及控制工作，实行按订单号乃至套件号进行成本台帐的核算与控制，对各订单的实际成本负责，为相关部门

提供及时有用的信息，这也是一个同时要与各部门链接的岗位，新增这一个岗位后，建立了各供应商应付账款台账和每月的供应商对账表，使得今年在业务量番一翻的情况下仍能很好的完成各应付账款所需的数据及发票跟踪到位的情况，但也许是由于各种因素的存在，导致今年的成本核算没能达到预计的效果，希望在新的一年里各部门能够积极的配合财务部门成本核算的工作，共同为成本所反映的真实性及时性出一份力，同时作为成本岗位的核算者也应该不断地鞭策自己，加强学习，从而达到一个企业成本核算的真正意义。

3、总账岗位：在前面的个人总结里已做总结，再此处就不再赘诉。

4、财务部门：总的来说本年度财务部门算是友好妥善了地处理对内对外的各项工作链接，包括与工商/税务/银行等外围部门都建立了良好的关系。

总之，今年的工作即将转瞬成为历史。也希望财务部那些应做而未做、应做好而未做好的工作也随着20xx年的逝去而成为历史，在新的一年20xx到来之际，让我们为自己加油，为部门加油，为公司加油，共同进步，共同成长。

最后，我再一次衷心感谢身边的每一位同事，有了你们这样好的同事，我相信我们的公司明天会更好!再一次衷心感谢公司，在这片热土上，我们将收获无限的希望!

时光荏苒□20xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

今年的工作可以分以下三个方面

一、费用成本方面的管理

规范了库存材料的核算管理，严格控制材料库存的合理储备，减少资金占用。建立了材料领用制度，改变了原来不论是否需要、不论那个部门使用、也不论购进的数量多少，都在购进之日起一次摊销到某一个部门来核算的模糊成本。

2. 在原来的基础上细划了成本费用的管理，加强了运输费用的项目管理，分门别类的计算每辆车实际消耗的费用项目，真实反映每一辆车当期的运输成本。为运输车辆的绩效管理提供参考依据。

二、会计基础工作

(1) 认真执行《会计法》，进一步对财务人员加强财务基础工作的指导，规范记账凭证的编制，严格对原始凭证的合理性进行审核，强化会计档案的管理等。对所有成本费用按部门、项目进行归集分类，月底将共同费用进行分摊结转体现部门效益。

(2) 按规定时间编制本公司的各种类型的财务报表，及时申报各项税金。并积极配合公司其他部门相关人员的工作。

三、财务核算与管理工作

(1) 按公司要求对公司的收入、成本进行监督、审核，制定相应的财务制度。统一核算口径，日常工作中，及时沟通、与其他核算部门建立了良好的合作关系。

(2) 正确计算营业税款及个人所得税，及时、足额地缴纳税款，积极配合税务部门使用新的税收申报软件，及时发现违背税务法规的问题并予以改正，保持与税务部门的沟通与联系，取得他们的支持与指导。

(3) 在紧张的工作之余，加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做

到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的部门新形象。

(4)作为基层管理者，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。

新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我们决心再接再厉，更上一层楼。20xx年我们将向财务精细化管理进军，精细化财务管理需要“确保营运资金流转顺畅”、“确保投资效益”、“优化财务管理手段”等，这样，就足以对公司的财务管理做精做细。要以“细”为起点，做到细致入微，对每一岗位、部门的每一项具体的业务，都建立起一套相应的成本归集。并将财务管理的触角延伸到公司的各个经营领域，通过行使财务监督职能，拓展财务管理与服务职能，实现财务管理“零”死角，挖掘财务活动的潜在价值。虽然，精细化财务管理是件极为复杂的事情，其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。

有的作用，为单位的发展做出了应有的贡献。

务工作奠定了思想基础。

二、爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

1、顾全大局、服从安排、团结协作。作为单位的会计主管，在工作过程中，本人能顾全大局、服从安排，虚心学习，认真探索，总结方法，增强业务知识，掌握业务技能，并能团结同志，加强协作，很快适应了新的工作要求，熟悉了会计业务，积极做好财务审核和监督工作。

准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

3、任劳任怨、乐于吃苦、甘于奉献。在工作中发扬乐于吃苦、甘于奉献的精神，对待各项工作始终能够做到任劳任怨、尽职尽责。在完成报账任务的同时，兼顾其他工作，做好预算，管理使用好各项资金，出色地完成各项工作任务，起到了先进和榜样的作用。

4、爱岗敬业、提高效率、热情服务。能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，切实搞好会计法律法规的宣传工作。

三、遵纪守法、廉洁自律，做到秉公理财、清正廉洁。在实际工作中，结合医疗业务工作的特点，规范财务行为，把好财务关，坚持“厉行节约、勤俭办事业”的方针，努力提高资金使用效益，促进事业发展。

四、努力学习，增强业务知识，提高工作能力。通过会计人员继续教育培训，进一步学习了会计基础工作规范化要求，使自身的会计业务知识和水平及时得到了更新和提高，适应了现在的工作要求，并为将来的工作做好准备。综上所述□20xx年，本人在整体工作上取得了一定成绩，但仍存在一定问题和不足，今后，我将一如既往地领导同志们学习，发扬优点、克服不足，与时俱进，积极进取，力争使自己的政治素质和业务水平在较短的时间内再上新台阶，以适应现代社会飞速发展的需要，从而更好地完成各项工作任务。

工作总结计划思路及措施篇八

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要到达必须的目的，如果我们带给给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，

可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标能够直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种状况，在使用过程中碰到了，抑或直接在理解公司服务的时候遇到的，他能够对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户带给的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够到达这样的企业能够说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司能够透过努力来增加自我服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话必须要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持状况怎样样？这个支持状况是由客户满意度来直接影响的，所以我们能够透过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标能够向着“零抱怨无投诉”进行。

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维潜力，注重用理

论联系实际，用实践来锻炼自我。为公司全面信息化的成功上线贡献了自我的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是用心、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自我总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自我能解决的就用心、稳妥的给予解决，对自我不能解决的问题，用心向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自我对全年工作的总结，但自我深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改善。

工作总结计划思路及措施篇九

光阴似箭，日月如梭，转眼间一年已经过去，在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习；不畏困难；更好的工作来回报上级。

一、工作的职责

二、消防知识

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

三、存在的不足和今后的努力方向

回顾大半年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；三是工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意！

工作总结计划思路及措施篇十

2011年是“十二五”规划的开局起步年，也是上海进一步深化改革，加快转变发展方式，实现又好又快发展的关键一年。今年以来，区***局在市公司的正确领导下，紧紧围绕“坚持

科学发展、鼓励创新发展、推动快速发展”这一中心，主动融入地方经济发展，认清形势增干劲，突出重点抓经营，求真务实谋发展，攻坚克难促转型，创先争优赢满意，各项工作统筹兼顾，同步发展。在全局干部员工的共同努力下，全局经营、管理、服务、队伍建设、文明创建等方面均取得了一定的进步。

第一部分：2011年工作总结

一、2011年1-11月份各项目标任务完成情况：

业务总收入：截止11月30日，区局累计考核完成收入15103万元，完成市公司下达的收入计划16278万元的92.78%。与去年同期完成13225万元相比，绝对值增长1878万元，同比增长14.2%。

期增长了12.97%；

**专业全年基本收入计划为206万元，累计完成160万元，完成全年计划的77.67%，占区局业务收入的1.06%，较去年同期下降了15.79%。

二、主要工作经验和做法

（一）坚持以宣传教育为先导，更加注重思想建设，科学发展再添新动力。

- 1、抓好班子层面的宣传教育，领好路。
- 2、坚持抓好干部层面的宣传教育，带好头。
- 3、坚持抓好员工层面的宣传教育，鼓好劲。

（二）坚持以效益为核心，更加注重科学发展，发展方式实现新转变。

（三）坚持以市场为导向，更加注重能力提升，营销体制改革取得新进展。

- 1、加强营销队伍建设。
- 2、加强营销基础管理。
- 3、加大大客户开发和维护。
- 4、开展三大“营销战区”擂台赛。

（四）坚持以质量为保障，更加注重降本增效，企业管理再添新举措。

- 1、围绕中心工作，加强财务管理。
- 2、加强质量管理，优化内部作业流程。
- 3、加强安全生产管理，打造平安区局。

（五）坚持以创新为动力，更加注重深化改革，内部体制迸发新活力。

- 1、推进三项制度改革，调动干部员工积极性。
- 2、调整机构编制设置，优化人力资源配置。
- 3、深化改革模式，优化服务方式。

（六）坚持以素质提升为根本，更加注重队伍建设，服务水平迈上新台阶。

- 1、加强技能培训，坚定不移走人才强企之路。

2、服务质量常抓不懈，树立良好形象。

（七）坚持以创先争优活动为抓手，更加注重作风建设，党建工作呈现新面貌。

1、落实党务公开工作。

2、加强党风廉政建设。

3、加强机关作风建设。

4、开展创先争优活动。

5、抓好党员发展。

（八）坚持以价值为灵魂，更加注重和谐稳定，文明创建再创新局面。

1、加强文明创建工作。

2、深化凝聚力工程建设。

第二部分：工作体会和不足

一是部分干部对科学发展观的认识还不深不透，发展思路不宽，发展办法不多，工作措施不实，创新精神不足，责任意识不强。

二是经济增长方式转变速度慢，经营基础不够扎实，业务结构不合理。

三是营销体系建设还未真正走上正轨，营销工作上缺少有效的方法，思路不新，力度不大，全局营销力量、营销理念还比较薄弱。

四是对员工的宣传教育力度还不大，员工主人翁意识还不强，队伍整体素质不高，没有发挥出全局员工的潜力和作用，员工尚未牢固树立起与企业同呼吸、共命运的思想。

五是品牌建设有待于进一步加强。

第三部分：2012年工作思路

2012年，上海***将实现进一步的高速增长，因此，我们***必须要进一步加快转型，加快发展，创新突破，提高经营质量和企业效益，实现“双保”（保增长，保增效）。区局将认真学习和贯彻落实党的十七届六中全会精神，坚持科学发展为第一要务，进一步统一思想，凝聚力量，进一步完善机制，深化改革，进一步调整结构，拓展市场，进一步加强管理，从严治局，进一步抓好服务，提升形象，带领全局干部员工以更加高昂的斗志、更加饱满的精神、更加充足的干劲，投入到新一年的改革发展中。

2012年***工作的指导思想：

2012年***主要工作目标：

1、2、3、为实现上述工作目标，必须着重做好以下个方面的工作：

一、紧紧围绕“三个发展”这一主题，转变观念，创新思路，重点加强“三大建设”。

思想支配行动，思路决定出路。面对复杂多变的市场竞争和

艰巨繁重的目标任务，必须要牢固确立“坚持科学发展，鼓励创新发展，推动快速发展”工作方针，紧抓理论学习和思想教育，统一思想形共识，唱响发展主旋律。

- 1、加强思想政治建设，铸就精神支柱。
- 2、加强宣传阵地建设，营造良好氛围。
- 3、加强能力和作风建设，提高工作效率。

二、牢牢把握地方经济快速发展这一机遇，调整结构，拓展市场，重点推进“三个深化”。

- 1、深化业务结构调整，提升综合竞争力。
- 2、深化营销体系建设，提高营销贡献率。
- 3、深化管理体系建设，提升经济运行质量。

三、紧紧扣住“服务促发展”这一主线，内强素质、外树形象，重点推进“两项工程”。

- 1、推进员工素质工程，以“强素质”来“强服务”。
- 2、推进***形象工程，以“好形象”出“好服务”。

四、牢牢坚持“以人为本”这一原则，抓好党建，构建和谐，重点实现“三个发挥”。

为了促进区局和谐发展，必须抓好党建、文明创建等工作，增强企业凝聚力、向心力和战斗力。

- 1、坚持抓好基层党建工作，发挥党组织核心保障作用。
- 2、加强文明创建工作，发挥市文明单位示范作用。
- 3、关心员工生产生活，发挥党政工团组织作用。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。新的一年，我们将迎来

新的机遇和新的挑战。机遇靠我们去把握，市场期待我们去拓展。###**将在市公司党委的坚强领导下，抢登地方经济发展高速列车，以“等不起”的紧迫感、“慢不得”的危机感、“坐不住”的责任感，进一步理清发展思路、创新发展模式、提高发展质量、夯实发展基础、增强发展后劲，克服一切困难，应对各种挑战，发展中国特色**事业做出我们应有的贡献。

###区**局

年月日