

# 最新工作一段时间后的自我评价(优秀5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 公司年终总结会议主持词篇一

x年2月13日下午4时□xx集团全体职工在会议室召开了x年度工作总结大会，会上董事长作了重要讲话，现将会议内容整理如下：

### 一、x年的形势

今年房地产公司主要有两个重点：一是想方设法搞好销售，争取上半年销售额达到2亿，下半年销售额达到5亿。销售人员内部要齐心协力，克服困难，增强工作的责任感、使命感。集团上下要全力配合销售，人人找关系，挖客户，确保每位员工销售1套房屋，尽快盘活资金，减少银行贷款，降低利息支出，增加公司收入。

二是回迁安置房建设务必按时完成。拆迁部门要尽快解决剩余4户房屋的拆迁，尽快清理影响开工的一切不利因素，确保安置房建设顺利进行，避免再次出现集体上访事件。

x年12月31日下午14时，公司在会议室召开x年度工作总结大会，班组长以上管理人员及所有机关人员参加了会议。会议由常务副总许主持，李总列席了会议。现将会议纪要如下：

会议主要分为两个部分，一是听取各部门及班组关于全年的工作总结和明年工作计划的汇报，二是听取常务副总许关于公司全年工作的总结和明年工作展望的报告。

我公司“20kt/a硫酸和8.2kt/a氧化铁项目”，从单机到连动，从点火到投料出产品，中间几经波折，克服了设备上和工艺上的重重困难，在保证安全生产的前提下，最终完成产硫酸13857.5吨(其中亚铁产酸2061吨)、铁精粉8663.2吨。全年消耗原料硫铁矿、七水亚铁及一水亚铁分别为9840.62吨、4014吨、988.4吨。投产累计运行约10个月，实际产能达到设计产能2万吨的84.2%，达到了该行业第一年实现设计产能80%的条件。许总和邓总表示该项目已经成功，同时认为该项目的经济增长点在硫酸亚铁。

会议在总结成绩、查找不足、求真务实的氛围中进行。会议回顾了整个一年中面对的内部、外部经济环境等压力和困难下取得的成绩，同时，还找出了过去工作中存在的以下一些不足：

- 1、执行力不足，效果落实不到实处；
- 2、人员培训和安全培训效果不佳；
- 3、制度的贯彻执行上未实施数据目标化管理；
- 4、制度执行的监管不严，无数据指标、无检查依据、无相应的制度管理执行考核机制；
- 5、基层干部组织、培训、计划性、执行力不强，没有有效的实施检查机制；
- 6、行业产品的了解不足，管理团队的建立存于表面，没有绩效力量；
- 10、企业文化建设缺失，员工集体荣誉感不强；会议还提出了

以下一些意见和建议：

1、对安全生产有贡献的人员(入职在一年以上的员工)进行年终表彰；

5、原料好坏对生产至关重要，一定要把好原料关；

6、人各有所长，要充分挖掘职工的长处，同时要加强职工培训，提高职工素质。会上，总经理王成林发表了重要讲话，王总指出前途是光明的，道路是曲折的，我们的目标是一定可实现的。会议最后，王总作出如下指示：

1□x年工作的重中之重是二期的设计、科研、办证等等工作的跟进；

2、各部门要根据自己部门情况作出明年的工作计划；3、加强与提高技术的研发□x年从组织上来保障；4、建立完善公司培训制度，让公司文化深入人心，把培训形成一种习惯。

6、提倡民主，广开言路，群策群力，共创辉煌。

## 公司年终总结会议主持词篇二

时光荏苒，岁月如梭，转眼之间20xx年即结束，在过去的一年里，在各位领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，公司各项工作稳步发展并取得了可喜的成绩。为了认真总结经验、分析问题，全面促进20xx年各项工作的开展，同时考察、提升管理人员的综合素质及呈现力，公司决定召开20xx年度年终总结大会，现将具体安排及要求通知如下：

甘肃xxxxx有限责任公司办公室。

20xx年xx月xx日。

公司领导、各公司经理、各项目经理及全体员工

（一）报告内容：

1、管理项目介绍；

（此项仅限项目负责人进行介绍，）

2□20xx年主要工作情况，内容包括《目标责任书》完成情况、做法、经验和体会；

日常管理工作，包括加强管理和提高服务质量方面；

直接为公司创造的.量化成绩，或者间接为公司创造的价值。

3□20xx年工作中存在哪些具体不足，是什么因素影响工作业绩，有待进一步提高方面，要分析原因，提出解决的措施。

4□20xx年工作的打算和思路，特别是面临即将签订新的目标责任书有什么好的建议、想法，需要公司创造什么条件来促进项目更好的完成目标责任书及自我完善目标（能力和素质），采取什么措施达成目标等等。

5□20xx年对公司经营、管理、下一步发展的建议。

（二）报告的要求：

1、要求各位管理人员高度重视述职报告，提前做好准备工作；

2、内容要客观。必须实事求是、客观实在、全面准确。既要讲成绩，又要讲失误；

既要讲优点，又要讲不足；

既不能夸大成绩，也不能回避问题。只有客观陈述履行职务的情况，才能有助于对自身工作做出全面、准确、客观的评价。

3、重点要突出。抓住带有影响性、全局性的主要工作，对有

创造性、开拓性的特色工作重点着笔，力求详尽具体，日常性、一般性、事务性工作表述要尽量简洁，略作介绍即可。

4、此次报告将作为年底对管理人员及项目部工作考评的重要依据。

结合月度绩效考核成绩和年终述职成绩，给予奖惩：

各公司经理、各项目经理及全体员工

1、所有参会人员必须提前十分钟到达会场，准时召开会议。

2、经理（含）以上领导不得缺席本次会议，汇报工作时要求必须有书面汇报材料。

## 公司年终总结会议主持词篇三

各位领导、同志们：

今天我们隆重，召开连金沃集团二00五年度工作总结表彰会。今天会议的主要内容是：由集团总裁张总做20xx年度工作总结及20xx年工作安排报告以及对评出的二0xx年度优秀员工进行表彰。

参加今天会的主要领导有集团总裁张明柱，总经理兰庆波，总经理王力，集团顾问许同福，参加今天会议的有集团厦部分工作人员、日鑫食品有限公司和庄河园区、加工厂的管理人员、技术人员及员工代表，共40人。在这里，向集团公司领导在百忙之中亲临会，首先让我们以掌声对各位领导的到来表示热烈的欢迎和衷心的感谢！

一、会进行第一项：请集团张明柱总裁做20xx年度工作总结及20xx年工作安排报告。

让我们再次用掌声向张总表示感谢□20xx年是我们金沃集团不同寻常的一年，我们坚信□20xx年在以张总为核心的领导班子的带领下，我们将以求新务实的工作作风，重生产，抓效益，再上一个新的台阶，真正做到沃土生金。

二、会进行第二项：请行政总监宣布20xx年度优秀员工名单。并请优秀员工到主席台前领奖。

三、会进行第三项：请优秀员工代表发言。

我想x会计的发言也代表了全体受奖人员的心声，成绩只代表过去，面对崭新的一年，希望在不同工作岗位的优秀员工能够不骄不躁在工作中真正地起到模范带头作用。

四、会进行第四项：由日鑫厂员工代表王霞发言。

20xx年我们对日鑫加工厂进行了全面的改造，相信在新的一年里，随着管理水平的不断提高，经营范围的不断扩展，加之科研创新能力的不断增强，日鑫加工厂的发展会越来越好！

会进行第五项：请塔岭园区王英明经理代表庄河基地发言。

可以说庄河基地是我们金沃集团的主要支柱，我们的领导也是几年如一日的把心血和精力全都倾注于庄河塔岭这片土地上，从政府到地方也非常重视，所以我们没有理由不把园区建设好，没有理由不把加工厂管理好□20xx年，庄河基地依然是我盲作的重中之重。相信新的一年会有新的起色。

瑞气呈祥舒万物，同心同德开新局。我们坚信，金沃集团经过人才优化，管理变革，背靠优秀的企业文化，通过实施多元化、国际化的发展战略，定会迎来更加辉煌的明天！

好，会议到此结束！

## 公司年终总结会议主持词篇四

尊敬的各位领导、各位工友：

今天，窗外阳光明媚，室内暖意融融；在这新春佳节即将来临之际，我们华康所有员工齐聚于此，隆重召开20xx年度年终总结暨员工表彰大会。本次会议的主要目的是：回顾一年来的公司各部门工作开展情况，总结经验并吸取教训，共商公司未来发展大计，并对为公司各项工作的进展做出突出贡献的个人进行表彰和奖励。首先我代表公司对服务此次会议的全体后勤工作人员表示由衷的感谢，同时为了保证会议的有序进行，希望各参会人员查看自己的手机，请自觉的把手机调为震动模式，我在此，谢谢大家！

今天，我们的会议议程有以下十项：

首先：由总经理作年度工作汇报，其内容是各个部门各科室的运行状况；

第二项：由生产部廖总汇报xx年度的车间运行情况；

第三项：由生产部郭经理对xx年度的车间建设以及生产状况做以详尽的汇报；

第四项：由安全办游主任对xx年度的安全工作以及成效向大会做以汇报；

第五项：由行政人事部王经理对xx年本部门工作开展情况进行总结；

第六项：宣读公司职工委员会xx年3号文件“关于浙江华康纸业先进个人的名单”；

第七项：进行颁奖仪式。由公司各位领导为获得上述荣誉的

个人颁奖！

第八项：进行体育比赛颁奖仪式！

第九项：由xx年优秀员工代表造纸二车间许自新主任发表获奖感言！

最后，由公司董事长总做xx年度整体性的工作总结及公司未来的发展规划。

以上是我们本次会议的主要安排，风云变幻，世事无常□xx年x月份以来，席卷而来经济危机致使中国的经济发展再次走向新的拐点；我们华康针对目前状况，该何去何从，今后该如何扩大发展，这都将会成为一个崭新的课题！“燕飞千里靠头雁”，不错，一个充满希望的企业必须要有一个魄力与智慧并存的领导班子，我们华康就有一个如此的决策班子，现在有请公司总经理为大家做xx年度工作汇报，大家掌声欢迎！

（总经理发言内容）

来抓，接下来有请生产部廖总为大会做工作汇报，大家掌声表示欢迎！

（廖总发言内容）

造纸生产线是个复杂的工艺流程，对生产过程的优化管理可以有效的降低能耗，我们车间员工出谋划策，通过不断的改良设备，从下半年开始我们节能效果比较突出，下面有请郭经理做xx年的车间生产汇报，大家欢迎！

（郭经理发言内容）

（游主任发言内容）



健全的行政后勤服务体系能为车间生产提供坚实的保障，后勤工作虽然琐碎但是相当重要，在过去的一年后勤部门实施了很多切实可行的措施，极大的改善了我们员工的生活条件，下面有请行政人事部王经理为大会做工作汇报！大家表示欢迎！

（王主任发言内容）

公司决策层以及各部门负责人已经向大会做了详细的工作汇报，大家也已经相当了解xx年我们公司的经营发展状况，总体来说其业绩也是值得肯定的。在这期间当然少不了大家的勤劳肯干，最后经过员工民主投票以及公司总体评选，我们推举出了5位劳模以及36位先进个人，现在由我宣读公司职工委员会xx年3号文件。

（本人宣读文件）

下面，大会进行第八项：为劳模、先进个人以及08乃年度安全生产班组颁奖，现在我宣布，颁奖仪式现在开始！

接下来颁发的奖项是先进个人，颁奖排名顺序不分先后，这一组颁奖共分5个批次，为了保持主席台秩序，希望念到名字的工友按照宣读顺序，逐一从主席台的左侧上台领奖，在拍照合影之后，依次右侧下台，谢谢！

荣获个人先进荣誉的. 第一批员工有：范中伟、罗贤、黄仲清、何宗军、何勇、翁平贵、孙正军，有请七位上台领奖，大家掌声表示祝贺！

光荣评选为先进个人的第二批员工是：韩世全、丁井能、向万福、王以斌、陈五权、李启银、丁进权有请七位，大家掌声欢迎！

一分耕耘，一分收获；获得先进个人荣誉的第三批员工是：、

刘帮学、王邦算、王朝村、张寿陆、李玉灵、孙帮友、詹有喜；来~~，我们大家掌声再热烈点，欢迎他们登台领奖！

接下来颁发的是：第五批次的先进个人奖项，他们是：、邓乾刚、丁进鹏、彭如松、陈月霞、林金平、焦华荣、徐良友、张林辉等六位工友，掌声欢迎他们到主席台来，掌声有请！

最后，我们颁发的是年度生产班组安全奖，经过公司统计以及整体评选，获得此项荣誉的班组有：制浆车间乙班一班；制浆车间制浆乙班二班；制浆车间制浆丙班一班；制浆车间碎浆乙班。热烈欢迎四位班长登台领奖，大家掌声有请~~，新的一年，希望你们能够把安全生产的观念继续保持，各班组要以以上集体为榜样争创xx年度安全生产班组！

现在大会进行第九项：体育比赛颁奖仪式！经过16号一整天的激烈角逐，各位员工斗志斗勇，发扬敢于拼搏的风格，赛出了成绩，增进了友谊！接下来有我公布各个比赛项目的获奖名单：

2、：在女子立定跳远项目里，第二名陈月霞，第三名章少红；在男子立定跳远项目：获得第一名的是郑存财，第二名丁进权，第三名余响华，在象棋比赛中项目中获得第一名的是向太生，第二名吴连康，有请七位上台领奖！

3、在象棋比赛中项目中获得第三名的是彭如松；在军棋比赛项目中获得第一名的是熊永才，第二名黄伟，第三名熊武顺，在自行车慢骑项目中：获得第一名的是王仕尧，第二名是潘永学，第三名是巴丽祥，掌声欢迎七位上台领奖。

5、下面颁发的是团体比赛的优胜者，由于主席台空间有限，我在这里只公布获奖的团体名称，奖品在会后到生产部办公室领取，望各位见谅！在男子拔河比赛项目中获得第一名的是设备动力科，第二名是制浆车间二组，第三名是制浆车间一组；在女子组获得第一名的是行政组，我们再次恭喜他们！

所谓是天道酬勤，付出总有回报，我们广大员工在平凡的岗位上任劳任怨，数年如一日，奉献出了他们的汗水与心血，他们是令人敬佩的，也是令人尊重的；接下来有请我们的员工优秀代表许自新上台发言，大家掌声欢迎~~~有请！

展望未来，前景美好，我们信心百倍！在新的一年里，只要有在座各位工友的同协力，我们将以更加饱满的热情，更加昂扬的斗志，更加务实的作风，在决策层的正确领导下，团结一致，共同建设华康的美好未来，我们坚信由我们的努力，华康的明天一定会更加的辉煌！

现在我隆重的宣布□20xx年度华康纸业年终总结暨员工表彰大会圆满结束！

## 公司年终总结会议主持词篇五

地点：党支部办公室

参加人员：

主持人：

记录人：

会议内容：研究确定我村今年的党建工作要点

：今天，党工委下发了2019年党建工作要点，我们一起学习学习，同时，一起研究我们村今年党建工作的重点。下面我先传达一下文件精神：2019年党建工作的指导思想是：紧紧围绕着建设富裕、文明、和谐的现代化都这一目标，全面优化党的干部结构，夯实新农村建设的政治基础。

1、全面整合组织资源，进一步完善基层组织互帮互助机制。

- 2、全面加强社区党建工作，进一步提升服务能力。
- 3、全面加强两新组织党建工作，拓宽党建工作覆盖面。
- 4、严格党员发展标准，保证党组织纯洁性。
- 5、抓好党员队伍建设，不断提升执政能力。
- 6、全面加强远程教育，不断提高党员干部整体素质
- 7、创新活动载体，扎实抓好基层党建工作。

：我认为党委制定的2019年党建工作要点关于严格党员发展，对我们来说，是切实可行的，发展党员要坚持组织程序，严格党员标准，全面增加党员发展的透明度，公开度，确保党员发展质量，这就是关键，不能什么人都往党内拉，咱村里大多数的党员总体还是好的，觉悟也很高，但也有个别党员确实是不像话，素质太差，大事小事斤斤计较，安排工作拖拖拉拉、讨价还价，起不到模范带头作用，我建议这样的党员要进行个别谈话和教育让他意识到作为一个共产党员应该怎样做。同时提到要加强违纪违法党员的查处力度，结合计划生育，财务审计等工作，对违纪违法党员，发现一个，查处一个，决不姑息迁就，给我们每个党员都敲响了警钟。

：从实际情况看，我们农村党员总体素质还有一定的差距，农村党员干部也是同样，党工委对党建工作要点讲得很好，通过各种渠道，如远程教育，集中培训，征求意见，自我剖析，整顿提高等手段真正使党员干部的思想统一到贯彻落实中国共产党第十七次全国代表大会□xx届三中、四中中精神，落实科学发展观的轨道上来，为建设社会主义新农村奠定坚强的组织基础和政治保障。

一是抓班子带队伍，我们这个党支部班子是全村党员群众的核心，我们把党组织的各项工作做好了，全村的工作就做好

了。

二是抓作风树形象，对个别不发挥作用，不遵纪守法的党员，今年要加强教育，决不能让党员混同于一般群众。

三是要抓教育强素质，刚才、两位同志说的很有道理，但出现这些问题的原因，就是我们平时没抓好教育，党员干部的素质没有提高，所以今年必须抓好现代远程教育学习和三会一课。对无故不参加学习的党员，七一和年底坚决不予表彰奖励。

大家看看还有什么意见，如果没有意见我们就算会。

(一致同意)

## 公司年终总结会议主持词篇六

第1项主持人发言（1分钟）

各位领导、各位同事：

今天，在元旦佳节即将到来之际，我们在这里欢聚一堂，召开“博大实业集团年终总结大会”，主要目的是为了总结一年来的工作并对共商公司发展大计。

为保证会议的有序进行，在会议正式开始之前，请大家注意：

- 1、请大家暂时关闭手机（或将手机调至静音或振动状态），不要接打电话；
- 2、不要在会场内来回走动，大声喧哗，或与人交头接耳；
- 3、不要随地吐痰，乱扔垃圾；

4、会议结束以后，依次退场。现在会议正式开始。

第2项：王总致新年贺词（5分钟）

首先有请集团董事长张总致新年贺词并宣布大会开始，大家热烈欢迎。

感谢张总的精彩新年贺词，振奋人心。

第3项：李院长讲话（10分钟）

下面有请李院长作20xx年工作总结和20xx年工作计划，大家热烈欢迎。??

感谢李院长的发言

第4项：汉江国际老年公寓魏理事长讲话；（10分钟）

下面有请魏理事长就公寓进行发言。

感谢魏理事长的发言。

第5项：颁奖与合影；（25分钟）

每年最为激动人心的时刻到啦，优秀部门与员工的表彰，请大家打起精神，端正坐姿。

下面有请xxx宣读表彰决定。

第6项：获奖员工代表讲话（15分钟）

有请获奖员工代表发表感言

再次把掌声送给他们。刚刚听了各位的发言，深有感触，大家谈的可能不仅仅是获奖感言，可贵的是他们把这份荣誉送

给了科室，送给我们这个集体，而且都认识到身上担负着更重的责任。

第7项：总经理总结性讲话（5分钟）

感谢张总。

第8项：主持人结束致辞：（1分钟）

刚才张总的重要讲话，以及几位领导的总结报告，既对集团一年来的发展进行了全面、客观、公正的总结，也提出了集团明年计划的发展思路，描绘了公司美好的未来，让我们每一个人都能感受到集团的前途，员工代表的发言也更加坚定了我们每个人的信心。正所谓“风劲潮涌，自当扬帆破浪；任重道远，更需策马扬鞭”我相信在张总的正确领导下，全体上下一心，我们博大一定大有作为，我们的明天会更好！现在我宣布，本次大会圆满结束。谢谢大家！

## 公司年终总结会议主持词篇七

部下设了商业客户室和公众客户室，通过对大客户的个性化服务，商客的专业化服务和公客的标准化服务，我们对全县的电信客户实行差异化服务。加上后端支撑和综合管控部门，我公司共设有5个部门和5个电信支局。现有员工136人，劳务工20人，党员56人，团员36人，大专以上学历员工占比例的45。同时，我们还是省级文明单位、省级模范职工之家、省级消费者信得过单位和省级青年文明号。今年6月底，浙江省政府纠风办，浙江省通信管理局印发《关于20xx年开展电信行业民主评议行风活动实施方案》后，省电信公司、台州市分公司迅速作了部署，我公司在省公司有关民主评议行风的电视电话召开后，立即行动，动员全体员工积极参与到电信行风评议活动中来，迅速成立公司行风评议活动领导小组和办公室；提出了“积极开展行业建设，全面提升服务水平”的工作目标，更多经典尽在坚持纠风工作“标本兼治、

纠建并举”的方针和“行业必须管行风”的原则，在抗台任务重，发展任务重的情况下，我们刻不容缓地拉开了全局性行风建设活动的帷幕。

我们认为，开展电信行风评议活动，是落实“三个代表”重要思想，纠正损害群众利益的不正之风的一项重要举措，也是促进电信企业不断健康发展的保障。为了全面落实本次行风评议活动，我们通过全员大会、宣传橱窗、《\*\*电信信息》等形式，深入开展行风评议活动的动员和宣传工作，真正做到人人知情况，明责任。要求全体干部职工一定要思想到位，组织得力，明确目标，层层落实。指出行风建设活动是一项重塑企业新形象、提升企业综合实力的系统工程，必须要与打造优秀的企业文化和创建学习型企业相结合，必须融入到企业的日常经营活动中去，必须自始至终、努力不懈的抓细抓实抓出成效，通过行风评议活动，充分发挥社会舆论和群众监督的作用。切实推进电信服务标准的落实和电信行业信用体系的建设，使电信员工牢固树立以人为本的服务观，以及诚信服务、优质服务、创新服务的新风尚。进一步在员工中开展“精细”服务活动，努力提高服务水平，窗口和各客户群不断创新服务，推出各种针对性服务和个性化服务。不断提高服务水平和用户服务满意度。

在日常服务工作中，我们突出强化“用户至上，用心服务”理念，深化服务内涵，完善“以前台服务为标志，以后台服务为支撑，网络服务为基础”的服务链；拓宽服务渠道，以四大营销渠道组建为标志建立无缝覆盖的客户服务网，并不断转变服务方式，创新服务内容。狠抓落实“首问负责制”和“用户申告红黄牌制”，提高用户满意度。今年来，公司不断接到用户来信、来电或通过10000号转来的，对某位或某几位员工给予表扬的要求。许多用户热情洋溢，话语中流露出对电信员工真挚的感激之情。

为了提升全员服务水平，我们不断致力于员工综合素质的提高。提出创建学习型企业，倡导“学习成就未来，知识改变



命运。”的理念，成立了学习型企业创建领导小组，建立全员参与、全员学习、全员成长的学习机制，把集体学习和个人学习有机结合起来，不断提高全体员工的学习能力和理论联系实际的能力，保证团队内各种资源、经验、知识的分享和共享。从局务会议的学习交流活动开始，开展了形式多样、内容丰富的学习活动。

在学习中，我们通过对员工“德、智、技”等方面的均衡发展来提升员工的综合素质。首先是强化广大员工的理想信念和宗旨观念。积极开展十六大精神和“三个代表”重要思想学习宣传活动，进一步加深广大员工对“三个代表”重要思想深刻内涵的理解和精神实质的把握，真正用这一科学的理论武装头脑，指导实践。为了培养员工优秀的职业道德，我们组织员工认真学习中共中央《公民道德建设实施纲要》和《浙江省公民道德规范》，立足电信行业着重加强职业道德教育学习，开展以“诚实守信，优质服务”为主题的系列活动。员工的职业技能的提高也是做好服务的前提，公司实行全员持证上岗培训考核制。采取老师授课和自学相结合的形式，分别对营销、技术、管理岗位进行培训，努力实践“终身学习”的学习理念，鼓励员工“精一门、会两门、懂三门”，进一步提高了员工的业务创新水平。

为了不断提高电信服务质量，我们建立健全行业内部与社会监督工作机制，使行风监督工作经常化、制度化。

以“10000”客户服务中心为龙头，推进规范化服务，对用户投诉做到事事有回音，件件有落实，使“10000”成为企业与客户之间一道沟通的桥梁。在企业内部我们建立了首问负责制、服务质量通报制和考核制，每个月我们都会对各支局及营业厅的检查中存在服务质量问题进行通报和考核。各客户服务部门对各项营销方案、服务举措、新业务及资费收费方式都建立了事前进行学习培训，事中进行检查和监督，执行中一旦发现差错和失误及时给予纠正。

对10000号的工单我们还实行了闭环管理。

在规范服务标准方面，在营业服务上我们已实行主动热情、微笑、解释耐心周到、行为举止得体。用语规范做到四声服务、十字用语使用、唱收唱付。客户要求办理业务变更、取消的手续时，受理人员能做到详细告知客户的相关内容。对固话、小灵通已建立了公开、公平的选号机制。并根据客户的需求开通各项业务。客户索取消费相关业务费用清单时，营业窗口根据客户户名认证，免费提供清单。在营业场所、营业窗口的醒目位置上，各类电信产品、各类业务资费实行明码标价，对优惠促销的各类套餐、优惠政策资费标准也予以公示。在营业厅我们还放置了用户意见簿，意见箱，便民服务箱和小灵通产品展示台，并有专职的值班经理负责用户的业务咨询及投诉处理。

宽带服务方面，我们根据省、市公司有关文件切实落实宽带业务规范，在装移机时严格执行承诺时限，对三大客户群实施不同的标准，保证及时率都在99以上。在此基础上，我们自加压力，规定了宽带平均障碍历时240分钟，电话平均障碍历时360分钟，均比行业规定的时间缩短。对宽带修障我们实行了错时服务，晚上10时前都随时可以上门服务。同时我们不断提高安装维护队伍的服务水平，从方便用户出发实行了人员支局属地管理办法。小灵通服务一向是客户关心的问题，我们的承诺标准是入网时限最长24小时；售后服务上，有专门售后服务部门，修障方面非人为故障七日内包换手机，手机故障一年内保修。并配有备用机。

我们还以做好公司绩效管理工作作为提升服务质量的重要手段，有效推动行风评议活动。通过不断完善绩效考核体系，来调动员工积极性，从根本上改变服务工作作风。我们的二次考核采用了360度全方位测评，把行风评议活动所要求的达标项目纳入考核指标，使员工的经济效益与服务质量直接挂钩。考核中对个别表现较差的服务人员通报批评，在营业员服务评定时实行星级营业员制和末位淘汰制。

今年8月24——28日，我公司组织力量，对各部门、支局和窗

口进行行风自查，我们认真对照浙江省《电信行业民主评议行风问卷调查表》和《台州电信公司行风自查内容表》，摸查服务现状，清理存在的问题，并进行现场整改。我们从四个方面着手开展自检自查活动：一是规范营业服务，主要检查服务环境、业务宣传的真实性、营销服务能力和用语规范；二是提升小灵通品牌服务，对小灵通的售后服务、用户投诉处理情况进行全面检查，要求后端维护部门不断进行小灵通的网络优化，并组织了社会群众开展“寻找小灵通信号盲区”活动，切实提升小灵通服务品牌，打造精品网络；三是提升宽带服务水平，特别是宽带安装和查障时限方面进行检查；四是致力于规范电信资费执行标准。针对在自查中发现的问题，我们在整改落实阶段，通过开展服务质量提升月和营业员星级评定等活动，努力提升窗口服务水平。

在自查落实工作中，公司下发分部门的自查对照表，先由部门和支局自我对照，找出差距，提出问题和整改措施，立即整改；在此基础上，公司行风评议活动工作小组再进行检查落实。自查中我们发现了一些存在的问题，随即进行了整改。有的问题比较复杂，一个部门无法解决的，我们召开相关部门协调会议，研究措施。针对一些共性问题，如优化小灵通网络、提升小灵通品牌形象等，我们就通过公司司务会全面部署实施方案。我们还对各电信营业厅和电信业务代办点进行了专项检查，进一步落实服务规范化和服务硬件。

公司行风评议领导小组本着高度负责的态度，常下支局指导行风评议活动。每到一处，他们与支局长一道，向员工宣讲今年民主评议行风活动的重要性，讲解浙江省人民政府纠风办、浙江省通信管理局《关于20xx年开展电信行业民主评议行风活动实施方案》的要求和内容，明确台州市电信分公司的实施意见中的部署以及本公司活动计划、各阶段任务。

公司行风评议领导小组还对营业厅的规范化服务，工单的规范填写，首问负责制的登记，进行了具体指导；对地处交通不便地方的修障，农村集市日缴费集中等困难进行了详细了

解，一起研究解决方案。在生产服务一线的员工都表示，虽然业务发展任务较重，但服务提升事关用户的切身利益，也是关系中国电信形象和荣誉的大事，服务无止境，为广大用户提供更加满意的服务，是电信员工的天职。

通过自查自纠阶段，我们对服务工作中存在的问题与不足进行了客观的剖析，提出了下阶段行风建设工作思路，以“五个进一步”作为今后行风建设活动的标杆，那就是观念要进一步转变，服务质量要进一步提升，人员技能素质要进一步提高，业务宣传要进一步加强，竞争要进一步规范。在服务质量的提升上，我们要着重做好装移机和修障的及时率的提高，各支局所营业窗口的服务态度要全面改观，从方便客户出发，努力拓宽客户缴费渠道，电信资费的查询功能要进一步完善。行风建设的好坏是服务质量的具体体现，服务质量直接反映着电信行风建设，因此全体员工要从身边的“小事”做起，从点滴做起。服务工作无小事，需要我们不断创新服务，提高服务水平，全方位地满足用户需求。

一是要把行风评议工作作为企业各项工作的出发点和归宿，充分体现“人民邮电为人民”的服务宗旨，体现“用心服务，用户至上”的服务理念。高度重视行风建设，持之以恒地把这项工作抓细、抓实、抓好，使\*\*电信在电信服务上具有更强的竞争力。

二是要进一步推进行风评议工作。要注重实效，把行风评议工作纳入绩效考核范围，实行各级责任制，做到责任明确、落实到位，谁主管谁负责。

三是加强效能监察，严格管理，建立健全行风建设长效机制。加强对服务质量全过程的监督、检查、控制与考核，严格执行首问责任制、用户申告红黄牌制等服务工作管理制度，认真查找服务工作中存在的薄弱环节和差距，不断整改完善。

四是注重沟通，加强指导，营造氛围，取得成效。各级管理

人员要经常深入生产、服务一线，加大对服务过程各个环节的有效监督检查和指导，及时掌握动态，给予指导，促进并推动服务质量与水平的改善和提升。同时，组织开展系列宣传活动，努力营造行风建设氛围。

五是加强教育，培育“学习型”员工，切实提高服务队伍的整体素质。以“创建学习型企业，培育学习型员工”为目标，党政工团齐抓共管，增强全员学习的紧迫感和责任感，通过学与用的有机结合，用理论指导实践，在实践中总结经验，努力打造一支素质优、业务精、技能高的服务工作队伍，使行风评议工作更好的贯彻落实。

六是将行风建设与文明单位创建工作有机结合，协调发展，有效推进。要牢固树立大局观念和全局意识，互相协作、齐抓共管，作风要实，工作要实，措施要实，形成同创共建的良好氛围。

水可载舟，亦可覆舟，客户是承载我们企业发展的活水，而服务是我们的生命线。我们将永远秉承“用户至上，用心服务”的服务宗旨，不断巩固和发扬行风评议活动中所取得的成果，促进\*\*电信更优、更快地可持续发展。