

# 最新青协年度总结报告 个人年度总结报告 (大全6篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 青协年度总结报告篇一

加强队伍的建设是我们警队全年工作的重点，针对警队工作地点在油库这一区域的特殊性，严格要求每位警员牢牢绷紧安全弦，牢记“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产方针；结合油库全年安全工作和杭州市治安维稳的形势，学习分析和总结了今年发生的各类重大、特大事件的原因和教训，从而加强了我们在平时工作中的安全意识。让队员们了解油库文化服务的理念和经文保大队对经济警察的工作指示意见，文明执勤，提升服务质量，树立了良好的窗口形象，受到了各级领导和前来参观的友人的好评，提高了队员们工作的积极性，为队伍的建设打下了良好的基础。

### 二、加强军事训练，提高作战能力

鉴于工作性质的特殊性，警队要求队员们在体能和技能上比油库普通员工具备更高的水平，每周一次的体能技能强化训练，大大提高了队员们作战能力。列队、军姿、长跑、短跑、水带操作、消防泵操作、灭火器使用等一系列的训练，队员间相互切磋、交换意见，进一步提升了工作的积极性，增进了队员们之间的感情。此外，针对油库的应急预案，明确分工，让每位队员在遇到紧急事件的时候，知道自己的工作内容是什么，提高效率，完善应急处置能力，全年共进行消防实战演习 20 余次。

### 三、搞好消防设备检查保养工作，提升巡查能力

具备再好的体能和技能的人离开了消防设备，是不可能把火扑灭的，这就要求我们在日常的工作中加强对消防设备的检查和保养。

队员们严格按照“浙江杭州石油分公司消防设备检查保养细则”对应急照明灯、地下阀门、消火栓、冷却系统、泡沫系统、消防泵等设备定期和不定期进行检查和保养，确保设备完好有效，整齐干净。另外，油库要求白天每两小时巡查一次、夜间每小时巡检一次，其目的就是要及时发现存在的问题，把安全隐患消灭在萌芽状态，避免发生重大、特大事故。在巡查中，我们队员们也是相当仔细地检查设备运行是否正常、是否存在油品渗漏等问题，今年共发现阀门外渗 5 次，设备破损 1 次，并及时上报了主任室，减少了危险事故发生的可能性。

### 四、存在的不足及改进措施

- 1、政治理论的学习还不够，因此平常中应多关注报刊上的相关内容，或者上网学习。
- 2、军事训练中还存在人员不集中，态度不积极等不好的现象，因此应尽可能统筹好每个队员的上班時間，训练前尽可能保证队员已经过一定时间的休息。
- 3、队伍的稳定性还不够，人员流动性比较大，因此需要做好队员们的思想工作，同时也需要相关部门的协同努力。

## 青协年度总结报告篇二

办公室是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每一天除了本职工作外，还经常有计划之外

的事情需要临时处理，并且通常比较紧急，让我不得不放心手头的工作先去解决，所以这些临时性的事务占用了很多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今日欠了帐，明天还会有其他工作要去处理，所以，我经常利用休息时间来进行“补课”，把一些文字工作带回家去写。

办公室人手少，工作量大，异常是公司会务工作较多，这就需要部门员工团结协作。在这一年里，遇到各类活动和会议，我都进取配合做好会务工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只期望把活动圆满完成。

今年是公司的效益与服务年，而办公室就是个服务性质的部门，我认真做好各项服务工作，以保障工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，我都会及时办妥；下属机构遇到相关问题来咨询或者要求帮忙，我都会第一时间解答和解决。以一颗真诚的心去为大家服务。

## 二、尽心尽责，做好本职工作

一年来，我主要完成了一下工作：

### 1、文书工作严要求

1)公文轮阅归档及时。文件的流转、阅办严格按照公司规章制度及iso标准化流程要求，保证各类文件拟办、传阅的时效性，并及时将上级文件精神传达至各基层机构，确保政令畅通。待文件阅办完毕后，负责文件的归档、保管以及查阅。

2)下发公文无差错。做好分公司的发文工作，负责文件的套打、修改、附件扫描、红文的分发、寄送，电子邮件的发送，同时协助各部门发文的核稿。公司发文量较大，有时一天有多个文件要下发，我都是仔细去逐一核对原稿，以确保发文质量，一年来共下发红文份。同时负责办公室发文的拟稿，

以及各类活动会议通知的拟写。

3)编写办公会议材料，整理会议记录。每个月末对各部门月度计划的执行情景进行核对，催收各部门月度小结、计划，并拟写当月工作回顾，整理办公会议材料汇编成册，供总经理室参考。办公会议结束后，及时整理会议记录，待总经理修改后，送至各部门轮阅。

## 2、督办工作强力度

督办是确保公司政令畅通的有效手段，今年以来，作为督办小组的主要执行人员，在修订完善督办工作规程，并以红文的形式将督办工作制度化后，经过口头、书面等多种形式加大督办工作力度。抓好公司领导交办和批办的事项、基层单位对上级公司精神贯彻执行进度落实情景以及领导交办的临时性工作等，并定期向总经理室反馈。

## 3、内外宣传讲效果

宣传工作是公司树立系统内外社会形象的一个重要手段和窗口。今年在内部宣传方面，我主要是拟写分公司简报，做好一一协办的组稿工作，以及协助板报的编发，外部宣传方面完成了分公司更名广告、司庆祝贺广告、元旦贺新年广告的刊登，同时每月基本做到了有信息登报。

## 4、秘书工作。

秘书岗位是一个讲职责心的岗位。各个部门的很多请示、工作报告都是经由我手交给总经理室的，并且有些还需要保密，这就需要我在工作中仔细、耐心。一年来，对于各部门、各机构报送总经理室的各类文件都及时递交，对总经理室交办的各类工作都及时办妥，做到对总经理室负责，对相关部门负责。因为这个岗位的特殊性，为了更好地为领导服务，保证各项日常工作的开展，每一天我基本上6点多钟才下班。有

时碰到临时性的任务，需要加班加点，我都毫无怨言，认真完成工作。

## 5、企业文化活动进取参与

一年来进取参与了司庆拓展训练、员工家属会、全省运动会、中秋爬山活动、比学习竞赛活动等多项活动的策划和组织工作，为公司企业文化建设，凝聚力工程出了一份力。

一年来，无论在思想认识上还是工作本事上都有了较大的提高，但差距和不足还是存在的：比如工作总体思路不清晰，还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态，对自我的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有进取主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动。

新的一年有新的气象，应对新的任务新的压力，我也应当以新的面貌、更加进取主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的提高。

## 青协年度总结报告篇三

今天，我很高兴站在这里向大家述职，以接受大家的监督，促进我进步。

20\_\_年是川渝公司成立的第一年，我们生产乙班努力适应改革和参与改革，以“品牌工程年”活动为工作主线，在车间领导的正确领导和指引下，在全班员工紧密团结和奋斗下，以“规范、高效、更好”为追求目标，以人本管理为突破口，切实转变思想观念，牢固树立发展意识、竞争意识和创新意识，大力推动班组基础管理更上一个新的台阶。较为圆满地完成了厂、车间下达的各项生产任务；并能积极有序地开展各项工作，班组建设也得到提高。现将一年来主要工作总结如

下：

## 一、建立了一套符合我们班生产运行的新线运行模式

二次创业初期，有许许多多需要我们思考的问题，如何有效归范生产中各种细小环节是我们当前的基本任务，需要我们首先将所预料的各种环节进行规范和部署，以便员工们有章可循，大家做到心中有数；再加上“三定”工作的有效开展，使员工们的危机感进一步增强，进一步提高各方面知识已成为车间员工的当务之急。我班在当前的形式和任务面前，必须选择一套较为符合新线的运行模式，来适应我班的经营活 动，以便提高班组的各项工作。我们班班委经过几个月的不断探索和实践，总结出一套较为适合我班的运行模式。

## 二、建立了新线设备保养制度。

“产品质量的体现在现场”，我们车间一向注重车间形象，现在我们车间设备增加了一倍以上，搞好现场管理和设备保养是新线管理工作的重要组成部分，也是产品质量得以保证的前提和基础。所以如何搞好设备维修和保养是今年工作的重点。班组根据实际情况制定了一套维护现场管理和设备保养的规章制度来规范现场管理。

## 三、严格执行生产调度指令，认真组织生产

一个企业的生产是否能够正常进行，取决于生产调度的合理调度，我们生产班坚决服从生产调度指令，为全面完成全年的生产任务打下基础。首先，在实际生产过程中班组能够很好的协调各方面的工作，能从培养员工素质和提高工作效率两方面着手开展各项工作，并且能有效运用人力资源进行合理安排，认真组织生产，今年同期生产产量比去年增长百分之十以上；其次，班组为提高班组员工的综合素质，逐步将员工岗位进行轮换，让他们有机会接触和掌握各岗位的操作技能，班组为他们提供岗位轮换机会，使员工们的综合素质得

到进一步提高。

四、确保“20\_\_版质量保证体系”在本班正常运行，进一步严格工艺管理，抓好过程控制，并杜绝质量事故的发生。

我们班组始终紧紧围饶20\_\_版质量保证体系的运行，因面临技改工程后不久，设备的各项工艺指标的控制有很大难度，班组在车间及工艺员的正确指导下，通过不断的探索、不断调整，逐步将每个工序的各项指标控制在工艺要求范围之内，再加上不断对员工进行有关质量方面的培训和指导，很快从过渡期成长到成熟期。在实际生产过程中，我们主要通过员工的相互配合来控制产品质量，前后工序相互监督、相互验证，使产品质量得到较好的控制。

五、强化班组管理，搞好班组文化建设，提升班组凝聚力。

今年因为各项还需努力规范,加上“非典”因素的影响,没有过多的时间来搞班组活动,但我们知道班组凝聚力是一个团体能否发挥好整体作战能力的关键,所以我们组织了两次十分有意义的户外活动,这几次活动不但使班组成员之间增强了了解,关键是使大家感觉到一种自重感,对以后的工作有很大帮助。其次,班组从以前的管理方式逐步向人性化进行过渡,班组将很多工作让班委来完成,让班委们既感到压力又感到他们对于班组的重要性,使他们主动为班组出谋划策。通过这一年的磨合,班组已经成为一个完整的整体,大家处于这个整体之中,相互配合、相互理解,为将来的工作打下了基础。

六、作好政治思想工作和职业道德教育。

掌握现代员工的人格、思想和工作动机等因素是有效组织生产的关键,但这也是资源中最不定的因素,它可能随时发生改变,我的具体做法是:首先,通过和员工的接触,了解他们的需求,在班组尽量满足他们的需求;其次,通过班会的形

式对他们进行政治思想教育和职业道德教育，让他们认识到工作的重要性和必要性。最后，我们主要通过素质教育让他们的实际操作水平能得到一定提高，并且教会实际工作技巧，能更好地运用在实际中。

总之，这一年通过全班员工的共同努力，在车间领导的正确领导下，能够完成各项工作指标来之不易，但我们也清醒认识到我们所做的工作离厂和车间的要求还很远，我们一定与时俱进、奋勇拼搏、团结一心，扎扎实实干好每一项工作，为明年的工作打好坚实基础，我们相信在我们大家的共同努力下，重烟的明天会更加美好。

## 青协年度总结报告篇四

本学期，我着重从德育出发，做到既教书又育人，把研修工作落到实处，在课堂教育教学的实践中，不断修正自己的思想，国家的兴衰，取决于教育；教育的兴衰，取决于教师。教师是立校之本。而师德则是教育之魂。

一、良好的师德，是自我教育完善的需要。

从古至今，在人们心目中，似乎很难找出比教师更受敬重的职业。只要用真诚的心去感化学生，用真诚的爱去引导学生，只有真的爱学生才能当之无愧地说爱教育事业。记得曾经有一位教育家说过：“要使学生的品德高尚，教师自己首先应该是一个品德高尚的人。”

教师是学生的一面镜子，言谈举止，为人处世，衣着穿戴都是学生私下议论的话题。为人师表不能说一套做一套，应严以律己，言行一致，表里如一，成为学生的表率。孔子说得好：“其身正，不令而行，其身不正，虽令不从。”

二、认真研究新课程。



通过认真学习新课标，能够把握新课标“立足于促进学生的发展，为他们终身学习、生活和工作奠定基础”的精神，特别对新教材体系和内容安排做了学习和研究，开展集体备课和教学反思活动，提高了自己备课和讲课教学水平。

在我的课堂教学上，我带给我的学生是一种音乐学习的轻松，明朗而高效的节奏感，严肃而活泼的氛围，重学法指导，重合作意识的培养，重情感交流。在新课标下，我觉得教师的教学要放在激发学生学习的内趋力，引导学生主动探求音乐知识；指导学生学习方法，使学生由“学会”到“会学”，变“被动学习”为“自主学习”。

我坚信，兴趣是学习任何知识最好的老师。正因为如此，学生们在适应了我的授课模式以后，渐渐地从对我的课堂发生兴趣转向对音乐学习感兴趣。我是发自内心地感动于这种良性的循环。同时，在音乐课堂教学中我能够适时适当地利用多媒体教学设备充分调动学生的非智力因素，消除学习紧张感和焦虑感，激发学生探索未知的本能和强烈的好奇心、求知欲，这样既充实丰富了课堂，又提高了学生学习音乐的兴趣。

爱是教师美丽的语言，我们教师应有那颗与学生沟通的法宝——博爱之心，去爱学生，影响学生，关心他们的成长。我们应该用先进的理念、恰当的方法带给学生鲜活的知识与技能，成为现代社会有用之才。我愿用这一沟通的法宝——博爱之心，在知识的海洋里播种与收获。愿我们的生命在收获与播种的海洋里飞溅出璀璨的花朵。

## 青协年度总结报告篇五

回顾这20x来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过20x来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将20x来的工作情况总结如

下：

## 一、办公室的日常管理工作。

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，办理公司有关证件。在公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在x部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的'优势，积极为公司办理各类证件。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了x证书、项目立项手续x产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

2、及时了解x情况，为领导决策提供依据。作为x企业，土地交付是重中之重。由于x的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到x□x拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了x及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司(x号办公会议精神要求，我针对目前x房地产的发展情况及房屋

租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如x□x又到x花园□x花园□x小区调查这些物业的租售情况。就x号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

4、认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并对会议有关决议的实施。认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作；公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

5、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保(养老保险、失业保险、医疗保险)的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧。

6、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在x月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准。

7、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会在x召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

## 青协年度总结报告篇六

20xx年过去了,回首abc这些年来的发展历程和风风雨雨,我们有过挫折,有过困惑,有过喜悦。

今天,我想感谢和abc一路走来的每一位员工,感谢你们对我的信任,是你们的努力和坚持,让abc在中国yy业内崭露头角,取得今天这样的成就。

我还记得这样一位员工aa□当时,我派他到北方某一工地出差,走之前他来我办公室时,还是非常英俊,非常精神的一个小伙子。

可是当他二个星期后回来再站在我面前时,我看到他的嘴上满是热苍。

我就问他怎么回事,他说因为井道里很冷,冻感冒了。

我问羽绒服穿了没有(因为冬天北方很冷,走前我特意给他们都买了厚厚的羽绒服)?他说衣服太厚,井道里干活不方便就没有穿。

说实话,当时,我真的是很心酸!很心疼!我知道在abc□有许许多多的员工象aa一样,为了工作,主动放弃休息,加班加点,甚至通宵达旦的工作;还有许多员工冒着寒风酷暑,常年累月奋战在工地现场,365天没有几天可以合家团聚。

很多时候,我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度,往往是超出我们做领导的估计和想象的。

在此,我想借这个机会,向你们说一声:“谢谢你们!你们辛苦了!拥有你们,我感到非常地骄傲!”

今天,我讲话的主题是光荣与梦想。

为什么用这个标题?

大家知道，把abc办成一个受人尊敬的企业，一直以来都是我的梦想。

什么样才叫受人尊敬？就是当你非常自豪地、光荣地告诉你的家人、朋友“我在abcyy公司工作”时，他们会投以你无比羡慕和崇敬的目光。

我认为，一个有理想，有追求的人，一定会十分愿意来abc工作。

因为，没有任何一个愿景或是梦想，能比“把一个不怎么知名的企业，亲手打造成一个知名的跨国企业乃至世界500强的公司”更令人振奋和激动人心的事了。

事实也证明这一点，这二年，我们在到全国各大高校和其他知名公司同台招聘的时候，有许多优秀的学生都选择了我们abc□

今年7月，马上又将会有近20名应届生加入我们的团队。

其中有些学生是放弃了进类似宝洁、国际性银行这样的机会，而选择了我们abc□

因为□abc能提供他们更为宽广的发展舞台，这就是他们选择abc的理由我希望，我的梦想不仅仅是我一个人的梦想，而是我们所有abc人共同的梦想，并以这个梦想为荣。

这里，我想特别说明一下，在abc工作并不等于你就是一名真正的abc人，这是二个不同的概念。

所以说，进入abc公司并不意味着你就是一个abc人。

只有当你真正地融入abc□把这个公司当成自己的公司，

把abc的荣辱看作自己的荣辱，把这个梦想当成自己的梦想的时候，你才称得上是一个真正意义上的abc人。

abc需要的是真正的abc人，如果不能成为一个真正的abc人，必将会被abc所淘汰，这也就是为什么12年公司会劝退部分员工的原因。

为了实现我们的梦想，争取光荣。

我想对我们abc的员工和领导们提几点要求。

对所有abc人的要求

作为一名abc人，我希望你们每个人对工作都要有充满激情。

这种激情，首先源自你对这份工作的热爱。

我们很难想象，一个不热爱工作的人，怎么可能主动积极地去工作？怎么可能把工作做好的？只有热爱工作、对工作充满激情的人，才会自动自发地产生出责任感，这种责任感与一些靠外在的管理措施或领导压下来产生的责任感是完全不一样的。

前者是主动的，后者是被动的。

举个例子：销售部收到一份客户关于工程维保方面事宜的传真，把它拿到维保部，维保部的人说，这样，你让这个客户打电话给我吧！咋听起来，好象没有什么问题，挺正常。

但维保部说这个话的人，他的工作一定不是主动的。

主动工作的人会说：“好的，你把他的电话给我，我来和他联系。”

”这就是主动工作和被动工作的区别。

被动工作时间久了，会形成压力，这种压力容易使人的身心倦怠，对工作产生厌烦的情绪。

而主动工作的人会乐在其中，因为他把工作看成是一种锻炼，把工作中的困难看成是机会，是挑战。

其次，我要求我们每一个abc人都要有团队合作的精神。

这让我想起，我们小时候都玩过的一个运动项目接力赛。

大家都知道，在接力赛中，交棒是一个至关重要的环节，它直接关系到整个比赛的输赢。

因此，在中途交棒时，把棒递交给下一个队友的人，他一定会考虑：我要怎样把手里的接力棒递出去，可以方便地、顺利地让我的队友接到。

同时，准备接棒的人也一定会主动把自己的手伸出去接棒。

只有每个队员在每一次交棒中完美地合作，才有赢的可能。

其实，我们每个人，每个部门，就好比是这个队伍中的一员。

而我们企业，就好比是站在接力赛跑道上的参赛队，谁合作得好，接得稳，跑得快，谁才能拿第一！目前，我们部门间的合作与沟通是一个比较大的问题。

既然我们为了一个共同的梦想选择走到了一起。

那么，我希望，我们每个人、每个部门在合作时，都能站在一个共同的立场来思考和解决问题。

如果在合作中意见不统一，发生了不愉快或小摩擦；我希望，

我们都能有一颗宽容心。

此外，还有很重要的一点，就是执行力!这是目前现代企业界里一个很流行的词。

那什么叫执行力呢?我认为，执行力就是把企业战略转化成行动的能力，这一点我认为中国人民解放军做得最好。

执行力不是仅靠聪明就可以做到的，它必须是贯彻到点点滴滴的细节上，贯彻到执行的速度上。

一年来,为保证各项目标的完成,我从以下几个方面开展了工作:

## 1、调整机构，明确分工，保证各项工作的落实

根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。

同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。

调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的'被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

## 2、理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。



例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。

为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。

在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。

经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对20xx年咨询公司对\*\*客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\*\*区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。

通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。

在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。

利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我

从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81.79%，列全省第二。