

最新辞职报告因家庭原因 财务离职报告 离职报告离职报告离职报告(大全6篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。我们该怎么拟定计划呢？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。

公司上半年工作总结及下半年计划篇一

今年，为了配团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期；优化人力资源配置，调换部分管理处负责人；收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月；同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作；开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题；配置了报纸、**期刊、**物业报、**保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活20物业公司工作总结工作总结。

第四、严肃纪律和检查处罚

坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗查哨和晚点名制度；加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人；增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求；推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示**物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

公司上半年工作总结及下半年计划篇二

20xx年，在地产公司唐董的正确领导及大力支持下，物业公司全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕地产总部所指示的工作目标开展工作，金龙华苑小区逐步进入规范化，服务品质逐步落实到位，管理工作持续改进完善，力争在20xx年度把金龙华苑小区工作推向一个新的台阶，根据20xx年工作的实施及进展，特制定物业公司20xx年的工作计划。

20xx年，物业公司将完善物业定位发展，调整新的发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进物业的服务品质、小区规范管理工作”思路，工作任务将主要涉及

到企业资质的定级，内部管理，经营管理，企业管理规模的扩大，保持并进一步提升公司的管理服务质量等具体工作。物业公司要在残酷的市场竞争中生存下来，就必须发展扩大。因此，工作重点主要是配合地产做好商铺管理规划及物业公司经营管理、服务品质、业务拓展方面来开展，收支实行“取之于物业，用之于物业”的政策，作为整体不提利润要求，只求服务品质，为能够顺利的达到申请三级企业资质的要求，扩大管理面积、扩大公司的规模将是面临最重要而迫切的需求。同时，根据公司发展需要，将调整组织结构，进一步优化人力资源，提高物业公司的人员素质。强抓落实内部管理，搞好培训工作，进一步落实公司的服务品质，保持公司的管理质量水平逐步上升。在工作程序上进行优化，保证工作能够更快更好的完成，确实做好地产开发品质服务的有力后盾并重点计划以下几个阶段来逐步落实。

一、落实物业三级资质评定

按照湖南省江华瑶族自治县物业管理的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于20xx年4月23日到期，初设1年的暂定期现已超出规定期限，其相关资质是由行政主管部门根据物业管理面积等参数来评审物业企业等级。据目前的管理面积，我公司可以评定为四级企业。我公司已在20xx年12月份承接江华县印象瑶都物业管理项目商住一体化约8万平方米，加上金龙华苑项目约80375.91平方米。目前我公司物业管理面积约16万平方米，这个数字对于物业企业来将是远远不够，初步计划如果能够顺利的拿下龙华。世纪城及华园国际对我们公司来说也将是住宅物业方面一个更大的奠基石。所以，企业等级评审工作将是明年上半年的重要工作之一。换取正式的企业等级将更有利于我公司取得在市场上竞争的砝码。因此，在20xx年第二季度开始准备有关资质评审的有关资料，不打无准备之仗。争取一次评审过关。

二、内部管理工作

（一）人力资源管理

物业公司在20xx年成立初期时至今设置了管理处经理—工程经理—保安—保洁，但具体人员定岗定位及责任分工成效不是很明显，比如服务中心文件建档、人事、相关合同、制度汇编、小区规划、工程维修标准等无完善的体系□20xx年将重新调整管理架构，编制完善的管理制度及岗位职责。在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

在培训工作上将逐步完善制度，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。管理人员必须要有较强的物业管理专业，基层员工进入公司接受公司的相关制度培训及岗位培训，技术性工种入公司后必须持相关国家认证证书上岗证上岗□□20xx年的培训工作重点转移到管理处和班组长员工上，基层的管理人员目前是公司的人力资源弱项□20xx年通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

（二）品质管理

服务品质管理没有推行实施，力度未加强落实无法达到所理想效果。可以看出服务中心对小区业主所提出整改项及投诉问题重视度不够（可以讲能拖就拖，能推就推，无具体解决方案和办法），最重要的是小区业主针对物业服务行业思想接受意识还未转换过来，员工的培训工作执行力度不够，执行的标准没有真正的落实。为此□20xx年将实行服务品质管理的.实施，为公司通过资质评审打下坚实的基础，争取能够在20xx年第二季度通过三级资质并取得相关证书。

在20xx年上半年由物业公司负责人牵头对服务品质体系文件

进行汇编，使得对公司更加合适而有效。针对服务品质文件，汇编精简有效的品质管理培训。对新接管的项目实施项目式的服务品质体系进行整编推行，实施不同标准的服务质量系统。

理分析调查，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项进行整改并逐步完善。

（三）行政工作

经了解金龙华苑服务中心在20xx年中，未能彻底的起到承上启下的作用，管理当中存在一些欠缺。为此，在20xx年要加强小区管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在服务中心一楼前台处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由服务中心主管负责人抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的服务品质检查。

20xx年物业公司的消耗物品采购将由服务中心指定负责人进行统一采购。采购的形式采取固定供货商合同制服务，有利于节约成本和规范化操作。每月的25号报下个月的材料采购清单，次月3号领取所采购的物资，在有力保障项目正常运转的同时，注意费用的有效控制。

（四）企业文化和品牌打造

华安物业是年轻企业，依托金龙房地产公司和永州的经济发 展环境状况，华安物业继承金龙房地产公司高效的服务质量标准，扎实的内部管理。打造华安物业服务品牌，铸造朝气蓬勃的企业文化。在20xx年华安物业公司将通过举办一系列的活动，来铸造公司的品牌和文化。如：岗位技能竞赛、服务水平竞赛、扑克赛等，以此加强企业的凝聚力，增强员工的归属感，激发员工的工作热情。严肃工作纪律，从细小处

做起，如：着统一服装上班、见面问好、主动为业主提供帮助、下班整理自己的岗位物品及清洁卫生等等。再就是举办多种多样的竞赛活动，同时积极参与有关物业管理的各种会议和培训，在小区业主心中建立良好的形象。

三、对外拓展

物业公司20xx年4月成立至今为止已有三年，三年的时光已经过去了□20xx年如果不能够拓展管理面积，不但资质定级会成为一个问题，从长远的方面来讲，停止不前就会被淘汰。因此，公司的扩张压力是较大的□20xx年的工作重点必须转移到这方面来（包括金龙华苑商业管理）。湖南永州的物业管理市场，住宅小区在今后较长的一段时间里仍是最大市场，再其次是商业楼，再就是工业园区。按照我公司目前的规模，很难在市场上接到规模大、档次高的住宅物业。因此，中小型的物业将是我公司发展的首选目标。同时，住宅物业是市场上竞争最激烈的一个物业类型，我公司应在不放弃该类物业的情形下，开拓商业物业、工业物业和公共物业等类型的物业市场。走别人没有走的路。

公司上半年工作总结及下半年计划篇三

20xx年马上过半，本人来到x芜服务区已经有1个月的时间，在管理中心及有关领导的关心和支持下完成了服务区自交接以来的第一次改革。所有项目已经全面开展，每项工作都在有计划有步骤的实施：

1、完成了餐厅的全面开业。

20xx年初在管理中心和有关领导的不懈努力下，餐厅结束了试营业。餐厅全面对外开放，餐厅内增设了超市、零点，特色。满足了消费者的需求。在管理中心的关心和支持下，莱芜服务区餐厅及厨房合并，配套设施及人员、制度全面跟上，

圆满了完成了领导交代的任务。

2、南北超市的开业

20xx年四月二十二号，在领导的关心和支持下南北超市开业。我们本着更好的满足驾乘人员需求的心态，认真总结忠诚超市的经验及不足。以他无我有，他有我优的经营思路及张经理要求的每天至少巡逻六次，做到缺货必补，有货必新的管理理念为标准。加大对超市的管理及考核力度，尽力对满足客户的服务需求。

3、第三产业的开展.

20xx年三月份，在公司领导的关心及帮助下，莱芜服务区以葛经理带头，以不浪费土地资源及合理开发土地的心态。开展了第三产业。相继种植了多种蔬菜并垒起了猪圈，为服务区新增设了一道亮丽的风景线。

1、工作纪律散漫，自我约束能力差。

在来到服务区我多次违反公司8：30准时上岗的规章制度经常10点以前还在宿舍睡觉，严重破坏了山东高速管理人员的形象、破坏了制度面前人人平等，人人遵守制度的良好风气。给周围的同事带来了极坏的负面影响。有负领导对我的关心及信任。在此我非常悔恨，并向信任和关心我的领导道歉。没有工作纪律，就没有工作效率。在今后的工作中，我将时时刻刻把纪律放在第一位，严格约束自我，痛改前非，时刻绷紧纪律第一，制度面前人人平等，人人遵守制度的这条弦。

2、细节管理及节约意识有待提高

超市及餐厅工作开展后我多次到餐厅超市巡视工作，却没有发现什么不合理的问题。直到张化峰经理来视察工作时，提出了餐厅超市在不影响照明的前提下摘除多余灯管、北区超

市热水器更换位电水壶及货架物品摆放不丰满等多个要求。使我认识到了管理工作微小的细节和节约意识都需要增强。

20xx年下半年，是服务区各种工作开展以后的过渡期。还会有各种没有见过没有想到的困难及问题等待面对。我将紧紧围绕公司的发展主题，坚持‘以人为本’、‘持续改进’和‘不断完善’的发展思路继续发扬人人奉献，不怕苦、不怕困难的工作作风。努力学习业务知识、理论知识及专业技术。争取把自己的专业知识和工作经验落实到实践，通过个人提高队员，提高自我。

公司上半年工作总结及下半年计划篇四

20xx年上半年度公司顺利通过了第4届一次职工代表大会，在职工队伍保障、职工福利提高、职工队伍稳定上取得了良好的业绩，也为公司上下团结一心，共克时艰打下了牢固的基础。20xx年上半年度公司继续坚持“保安全、挖潜力、拓市场、降成本、抓管理”的主要工作方针，力促安全生产经营、优质文明服务、深化运力结构。实现了安全营运无事故、优质服务无投诉的良好工作目标。

一、20xx年上半年度经济指标完成情况

上半年度完成营业收入1130万元(6月份预计190万元)，客运量28.1万人次(6月份预计4.7万人)，旅客周转量1001.5万人公里(6月份预计197万人公里)，亏损128万元(不含6号、1号出售净收益412.4万元)。

二、20xx年上半年度工作情况

(一)牢记安全责任始终是企业稳固发展的重要保证

1、全力抓好春运安全生产工作。20xx年的春运，公司紧紧围绕“以人为本，安全畅通，和谐稳定”的主题，深入开展春运

安全生产工作，在加强春运安全生产领导小组、职工安全防范意识的提高上下足了功夫，并突出春运工作重点在查堵危险品工作、特殊气象条件下的安全航行、加强现场管理力度上比以往有了新的提高，公司还不失时机的开展春运安全竞赛活动提出“安全畅通、优质服务”的口号，让公司在20xx年春运工作中取得一定的成绩，确保了社会的稳定，人民群众的出行安全，提高了企业的社会声誉。

2、强化可视力工作方法，深化日常性、季节性安全管理与隐患排查工作。一是加强安全管理可视力工作方法，强调各职能科室有关负责人要多下现场，多做跟踪指导工作。二是做好日常性和季节性工作，结合可视力工作方法进一步明确各客轮和相关科室在春雾季节与“三防”期间的工作职责，尤其是大雾大风天气人员及时到位、启动应急预案。三是牢固树立“隐患就是事故”的理念，坚持月度安全服务考核和自查自改工作，深入开展隐患排查治理工作，确保公司的安全生产工作有条不紊地开展。

3、开展岗位大练兵培训活动，推行安全与防污染管理规章20xx年5月起，公司按计划举行了岗位大练兵活动，活动以提高员工队伍整体技能素质为出发点，提出“缺少什么就补学什么”的活动口号，激励全体员工针对自己的岗位职责，将练兵竞赛活动与日常的安全生产工作结合起来，较好地提升了船员安全航行和优质文明服务的技能，并首先对非体系船7轮引入《安全与防污染管理规章》的培训和辅导，让公司在船舶有效管理、船员队伍素质上得到全面性的提高。

4、认真开展全国第十个安全生产月活动。今年“全国安全生产月”活动的主题是“安全责任、重在落实”，为此公司本着一切从实际出发的原则，结合本单位实际制定了一系列任务，着重抓好安全警示教育、防灾减灾、应急演练、落实三防预案、做好隐患排查等，落实安全责任主体，落实各项责任措施，落实安全工作到岗到人，确保今年的安全生产月活动开展有序。

(二)合理处置待命船舶、调整运力结构是企业可持续继续发展的关键策略

1、自从20xx年“三船两线”计划调整后公司1、10号两轮则处于了长久的待命状况，但是两艘船年近三百万的管理费用支出一直是全司领导与员工心中的一块大石头，亦是企业经营发展、走出困境的一件大包袱。为此经过公司多方努力终于将两轮分别以910万元和450万元出售给东方海运有限责任公司和上海乐百年投资有限公司，为企业走出困境可持续发展，盘活国有资产打下了良好的基础。

2、定海-上海小洋山航线，由始发港西码头迁回三江后，票价下调20%□20xx年1月12日复航后至2月25日累计110航次2830人，平均每航次26人，收入1547元，而仅柴油成本3125元，日4航次仅亏油达6312元，加上船员工资、系解缆费、代理费、税、保险费、船舶折旧费等营运日每天亏损万元以上。为此公司于2月26日开始对该线暂时撤运，又在5月1-5日趁3天小长假时期尝试营运，但效果依然不佳，因此对该线继续采取暂时撤运等待时机复航的策略，来降低该线给企业正常经营发展所带来巨大的经济包袱。

(三)内抓管理、节能降耗是企业内部稳定的重要举措

1、对公司《员工奖惩办法》与《科室纪律作风检查考评实施办法》进行了重新的修订，并通过中层干部以上会议的肯定。办法修订后根据其规定成立了考核督促小组，对公司内部的纪律作风、工作作风与清洁卫生方面进行了每月一次的综合考评，为营造一个良好的办公秩序，提高公司机关内部办事效率和工作质量，促进企业内部管理方面起到了积极的作用。

2、继续加强节能降耗工作，完善节能降耗办法的推广和考核工作，加强物配件的修旧利废力度，降低了生产成本，严控船舶修理费用，使费用偏离度控制在20%以内，对物料进出管理工作严格执行预决算制度，还注重细节，特别是对水、电

等资源的节约管理。

3、进一步加强人财物的管理，财务工作继续做好榭普线合作经营的实绩核算，在双方财务部门结算上采用月度对账、季度预算平衡、半年度预结算等方式，严肃执行票务核对核算制度；进一步完善单船核算分析制度，以及严格帐物核对、结算核对、费用核查等资金流转制度和票证管理制度。

(四) 顺利召开职代会，维护企业职工队伍稳定是企业健康成长的关键因素

20xx年是公司最为困难的一年，由于部分航线的撤运、分流与高油价所带来的成本高位运营，使得营业收入大幅度降低，亏损严重。为此职工队伍所衍生出来消极性、害怕性的思想负担给公司的正常安全生产工作带来了不必要的麻烦，为了维护职工的根本利益，维护职工队伍稳定，在这个大背景下公司于3月25、26日召开了第四届一次职工代表大会，大会共收到提案9份，共11条，就员工最关心的收入福利问题上进行了公司历史上最大的一次变革，这次变革以更贴近企业实际的绩效奖代替落后不合理的月度奖，在保证职工福利不变、提高职工收入的基础上更要求全体职工把注意力集中在企业再创业、再发展这个主题上，激发起职工的凝聚力与向心力，与企业同命运共患难，砥砺奋进、共克时艰。本次职代会也得到了职工队伍的肯定，为企业的稳定健康发展打下坚实的基础。

1□20xx年公司在党建工作上认真组织开展“当模范 争先锋 做奉献”、“我为党旗添光彩、新区建设我先行”等向建党90周年献礼的系列活动，突出了发挥党员在职工队伍中的核心作用和党员在生产经营活动中的带头模范作用。

2、积极认真搞好“企业员工形势教育活动”□20xx年公司经营环境受到极大的困境，针对员工队伍存在的一些现实问题，公司利用“通高简报”、各类活动等契机，把企业形势教育

渗透到实际工作中，在“求生存、求发展”的共鸣心声下，企业凝聚力得到了进一步加强。

3、提升“ ”品牌效应，加强文明服务质量建设，把重心放在提高服务质量上，努力打造精品航线。20xx年公司以软件提升为内因，推进了8轮“创青年文明号”活动的开展，并在12号轮上延伸了三姐妹服务岗。同时对公司服务行为规范作了进一步完善，引入导游知识服务旅客，全面提升了服务质量。

三、公司目前存在的问题与困难

上半年公司各项工作按照董事会下达的目标、任务，经过全公司共同努力，基本达到预期目标。但也存在一些不足与困难，较为突出的有：

3、三小洋线在迁址三江码头以后，客流量没有良好的起色，随着油价的提高，该线运营情况入不敷支，成为了公司最大的经济包袱，为此暂时撤运该线。如何使该线转亏为盈，再次成为企业的一个赢利点是今后企业发展相当关键的一环。

4、公司船员队伍工种失衡，有的工种紧缺、有的工种多余。为此调整船员队伍结构，平衡船员队伍组成是公司20xx年的一项重要工作。

5、企业经营业绩下降，部分员工思想波动比较大，部分航线员工尤其是亏损、待命航线的员工缺乏坚持的信心，对留住较好素质的员工增加了难度。

6、企业员工技能素质有待提升，公司在安全意识与可视力工作的量化度、自觉度需要加大监督考核力度。

7、公司运力结构不合理，造成船舶年修航修无合适机动船舶顶班(如三洋泗线船舶年修)。

这些不足与困难使公司面临较大的风险□20xx年是公司真正进入艰辛与持续创业之年，面对大桥挑战和运输市场格局的变化，我们必须采取积极的应对措施来化不利因素为有利因素，对企业树立起信心，齐心协力、共克时艰。

四、下半年工作打算

20xx年上半年公司工作整体稳步推进，坚持“保安全、挖潜力、拓市场、降成本、抓管理”的工作方针有效形成，尽管在出售1、10轮之后公司的经济包袱大大降低，但是高油价、高成本的运作，以及处于待命状态的9轮与2轮都是公司下半年所要继续面临的困难□20xx年下半年公司坚持既定的工作思路，主要抓好以下几点工作：

- 1、严把安全生产管理工作关口，促进企业稳定，顺利完成全国第十个安全生产月活动，加强“三防”期间安全生产工作、日常性和季节性安全管理工作。做好《安全和防污染规章制度》引入非体船舶的具体工作，提升安全管理水平。继续加强可视力工作方法，继续完善现场管理考核办法和应急事宜报告、控制、处理程序。

- 2、继续做好下半年船员岗位大练兵工作，巩固岗位大练兵实效，深入滚动地开展专项培训和实操考核，为实施船员优化组合打下扎实的基础。

- 3、计划于7-9月的暑运和旅游旺季由待命船舶9轮作恢复性开航三江-小洋山线，如该三个月内客流依然无起色，达不到正常的生产盈利保本点，则对该线继续采取长期报停撤退的策略。

- 4、继续深化开源、节流工作。一是合理安排资金，提高资金周转和还贷能力；二是节能降耗，加强船舶维修管理，严格物料采购领发制度，继续做好修旧利废工作，对年修船舶继续实施质量跟踪督查制度，加强油、水、电定额使用、计划控

制工作，降低机务成本；三是把好开源节流关口，加强对企业重大决策的资金运作、船舶买卖维修、物料采购等工作的监督；四是完善企务公开制度，促进企业健康发展。

5、加强企业员工思想教育，形成企业稳定局面，继续开展“企业形势教育”活动，促进企业和谐稳定发展，不断提升工作责任感和对企业的归属感，增强员工队伍的凝聚力和向心力，进一步激发工作热情，为推进企业持续稳定发展打下坚实基础。

6、继续开展创建工作，促企业文明建设，创建工作以文明建设为活动目标，探索新思路、新方法为重点。努力打造“安全运行无事故，优质服务无投诉”的客运软环境，提高“”品牌知名度，实现良好经济效益，使公司文明创建工作得到进一步加强，为市精神文明建设贡献一份力量。

公司上半年工作总结及下半年计划篇五

1、加班加点，紧抓进度，铆足劲头进入布展施工

20xx年初我馆在完成布展提升方案初步设计基础上，为做到精益求精，逐层确定展示内容并经过四次内容汇报会推敲，逐步完善布展设计内容，对规划馆各层展示内容进行了合理安排。布展提升施工是一项复杂而艰巨的工作，涉及多个行业的方方面面。为了建设高水平的规划展馆，确保布展提升的水平和质量，我们与设计单位详细沟通设计内容并吸取天津规划馆等先进布展经验。特别对沙盘改造、主秀影片led显示屏、室外广场等设计严格把关。半年来，确定了室外广场和大厅方案，召开了主秀影片创意方案征集会，组织了施工图设计招标led屏制作招标，监理公司招标，布展提升施工招标，室外广场景观提升招标，完成了施工前的一切准备工作。

近期为保证顺利、高效、高质量完成布展施工任务，我馆成

立了布展提升领导小组办公室，制定了《安全保障制度》、《晨会制度》、《周例会制度》、《信息上报制度》，成立了安全施工监督组、施工质量监督组、施工进度督导组，确保施工顺利完成。目前施工队伍已进场，布展提升已全面开展。

2、完善考评制度，加强业务培训，提升整体素质

规划馆作为城市规划对外宣传的窗口，服务接待尤为重要，我馆十分注重团队建设，制定了《规划馆工作人员绩效考评制度》，现已进入试运行阶段，使得考评制度更加合理化、实用化。在此基础上我馆制定了加强团队建设措施。一是进行深层次全方面的职业道德培训，开展谈心活动，了解工作人员心理动向，调动其工作积极性。二是注重业务培训，开展规划专业知识和技巧培训，通过专家授课，岗位培训，实地参观，技能训练等多种培训方式，进行集体观摩、互动学习。三是加强交流学习，2月份我馆带领工作人员前往西柏坡纪念馆进行交流和考察，就展馆管理体制、观众接待、讲解服务等问题进行深入广泛座谈式沟通，为我馆从服务、讲解等多方面提升工作开拓了思路。四是引入新鲜力量，经多种渠道，如从各大院校和社会招贤、世博会河北馆讲解员中层层初选，6月中旬聘请专业评委进行面试选拔，择优选聘了三名讲解员，为我馆注入新活力，提高讲解队伍整体素质。

我馆延续打造对外接待的优质品牌，按照展现“国内一流，省会领先”的展馆形象的标准，抓住市总体规划道路红线在市规划馆公示的契机，人潮涌入，接待新高潮的趋势，搞好讲解接待服务，牢固树立服务意识，注重接待程序细节化管理，从参观预约、保障接待、经验总结，每个环节细微之处都慎而又慎，确保讲解整个过程完美无缺。今年来我们创新理念，改革接待服务，实施定点讲解，提高讲解服务，使得参观的游客都有所收获，并得到最优质的讲解体验。上半年成功接待省内外党政团体及社会各界代表团133个，参观团队人数达5025人次，散客人数达48506人次。

我馆吸取其他兄弟展馆先进经验，结合运行两年实际工作，进一步完善管理体制，提升规划馆的建设和管理水平。逐一完善规章制度并着力推进制度的落实。年初，为使得接待流程更加细致、保证各部门联动、衔接畅通，各项工作规范化、程序化、制度化，我馆制定了《规划馆日常运行规定》，有力地提高工作效率。在保证正常运行同时不忘安全工作，我馆整合出一套《市规划馆消防制度汇编》，填补了消防制度的漏洞，防患于未然。我馆档案库更加具体、分工更加明确。从各项事务资料、固定资产资料、接待记录、接待文件、布展资料、展示设备资料等方面分别由综合部、策展部、技术部分类整理保存，使得档案更加明确，方便查阅。

1、施工有序安排，确保布展提升工作圆满完成

根据布展提升施工总进度表，充分发挥规划馆组织协调作用，拿出具体组织实施方案，为布展提升提供组织保障。安排安全保障小组、质量监督小组、进度督导小组、影片设计小组使得布展提升施工工作确保安全下按时保质完成。

7月1日施工人员已进场，开始全面施工。施施工期间工作重点，放在施工的安全保障上，确保10月1日布展完毕。

2、加强业务培训，保障提升后参观接待

预计布展提升后，我馆会迎来一个参观高峰期，因此从现在开始，我馆将根据布展新内容，撰写讲解词，并在施工期间对讲解员进行系统、全面的规划知识、讲解礼仪、历史文化等方面的培训，做好迎接布展提升后的讲解接待工作。

另外我馆将组织专业人员对馆内布展提升后的声光电设备进行全面的摸底培训，列出设备参数、使用方法、维修指南等能够让技术人员全部熟练地掌握，确保开馆后接待任务的顺利进行。

3、树立城市规划新形象，提升品牌做文章

通过布展提升施工这个有利契机，加大规划馆宣传力度，扩大知名度和影响力。通过各种媒体开展以规划宣传为主导的延伸服。

公司上半年工作总结及下半年计划篇六

尊敬的各位公司领导：

20xx年上半年的工作已经接近尾声，回顾半年来的工作情况□20xx年上半年是中国联通x分公司平稳快速发展的半年，半年中□x经营部在各级领导关心支持下，于3月份完成了部门调整，重新捋顺了工作关系。在市分公司的正确领导下，结合当地实际情况，因地制宜的开展工作，使移动通信、数据业务及其它方面齐头并进，全面发展，在容城竞争激烈的通讯市场上占有相当大的份额，并取得了一定的成绩。现将具体工作汇报如下：

移动通信市场—c网前期增长减缓，后期有所增长；g网稳定增长。以下是我经营部1—5月份各项任务的完成情况。

x年1—5月份任务完成情况

截止到5月份我经营部总开帐收入x万元，完成全年任务数的x%□与去年同期相比增长了x万。

在我县代理市场稳步发展的情况下，我经营部紧密部署，以农村包围县城，更深的拓宽x农村市场。下半年在市公司的领导下我们将继续坚持以g□c两网为中心，数据业务齐头并进，充分发挥公司综合业务的优势，把移动、数据、互联网进行有效的结合，细分市场，因地制宜的开展工作，坚决完成我经营部的各项经营任务。

目前，从我经营部总体市场的运作来看，渠道的建设制约了公司业务的发展，市场占有率低，实际只占到了x%[]业务渗透率占x%[]同时对现有代理的服务与管理不够完善，有些地方建立起来就消失了，更谈不上管理，只是开发，没有起到真正的意义。

一、首先，建立好我们的组织，提高团队素质，加强管理，制定奖罚制度和激励方案。此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

二、代理商的管理和维护，针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司x年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

三、活动落实，对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

四、公司发展存在问题解决方案

- 1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。
- 2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。
- 3、选好、选对作好活动的代理
- 4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。
- 5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

随着x经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的.工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。作好离网用户挽留与维系：
1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。
2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。
3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率；
1、普通用户维：
1) 定期对用户电话回访或短信拜访；
2) 节日祝福(短信)；
2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点
1) 做到每月电话回访或短信拜访一次(根据用户的要求)，回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。
2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。
3) 生日祝福、节日祝福(针对不同用户，要有实用的东西)。
4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。
5) 亲情服务。(根据不同用户的需求，为用户提供帮助)
6) 定期的上门走访。
四、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

建立一支高素质的客服队伍是当前工作的重要保证，为此公司在全员范围内开展了技术大练兵活动。我们从“立足岗位、注重实效”出发，依照“干什么、练什么、缺什么、补什

么”的要求，针对当前客服现状，明确客服经理的职责，明确分工，强化约束机制，突出考核力度，切实落实首问负责制，全面提高客服人员的素质与工作效率，切实做到“内强素质、外树形象”。结合结对子工作，做好星级制度考核，减少与市分客服口的差距。做好客户经营与维系，加大对客户服务的连续性及延续性以服务在我心征文及星级营业厅申报为契机强化员工整体服务意识，真正做到用心服务。

1、制定一套适合我经营部自身的内部管理制度，并严格执行。

从自身做起，树立公司形象，抛弃过去一些懒散作风，做到责任明确，任务具体，还要协调好各部门之间的联系，加强每个员工的责任心，充份调动大家的积极性和创造性，使公司形成一个团结协做的集体。

2、在公司内部深入大练兵活动，真正的落实到位，严格按岗位大练兵计划实施。

3、加强公司文件的管理与归档工作，才能在需要的时候有数据可查、有记录可签、有依据可寻、有经验总结、有教训可取。

4、加强内控工作，目前我经营部对内控认识不够，内控流程没有具体到每个流程责任人，更没有认真组织学习过内控流程相关内容，这就使员工防范风险意识不强，对流程风险点，控制措施理解不够，因此，要全员加强内控流程及体系文件的学习，并落实到人，使之认识到内控的重要性。

总之，在全体员工的共同努力下，我经营部的各项工作一定会更加完善，业绩不断提高。在上级领导的领导和大力支持下，充分发挥主观能动性，尽最大努力完成各项任务指标，抓好内部管理工作，使x年的各项业务发展迈向新的辉煌。