

最新小班泥工美丽的彩虹教案 小班泥工活动圆圆的皮球教案(大全5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。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。

年度公司工作总结报告篇一

您们好！

时间过的很快，转眼间我加入江苏邮通监理公司已经半年了，在这工作的半年里，我的感触很大，20__年即将过去，在这年终岁末之时，回首自己半年来的工作生活，总结工作的成绩及收获，找出自己的不足之处，以利于自己明年能够更好的完成工作。

在过去的半年里，在公司与项目部领导的指导与带领下，我认真坚持正确的工作指导思想，树立“让业主满意”的服务宗旨，尽心尽职，努力完成工作。

在正式加入公司初期，我服从公司领导的安排，参与了苏北分公司支援苏州的计划，参与了苏州移动td四期的建设，虽说只有短短的一个月的时间，但是它真正的让我了解到了监理工作的特性，也让我学到了很多关于设备安装方面的知识，随后在王总的带领下为业主做出了优质的服务，在工作中，严格要求自己，树立强烈的责任心，对待工作不马虎，不偷懒，尽自己最大的努力把监理工作做好，遇到不懂或者自己不确定的事情，及时向公司中的经验丰富的老前辈请教。以便积累更多的工作经验，在闲暇之余，阅读一些关与线路、设备方面的监理知识，提高自己的专业知识。

在20__年的工程里，工程开工前对工程主要计划的工程项目包括工程所用的材料以及施工顺序做一些详细的了解，对现场施工作用的材料做明确的检验，根据建设单位交出的工程设计文本，与当日现场施工的情况做一个比较，最后向业主汇报当日的`施工现场情况，让业主能够在第一时间了解工程的施工现场情况及施工进度。在监理过程中，我主要抓住质量、进度、安全方面的控制，主要强调事前控制，预防为主，结合施工过程的旁站，若发现质量及安全隐患，及时以口头通知形式令施工单位进行整改。

在进行电缆拆旧的施工过程中，对照该工程点的施工设计文本，查看本次拆旧电缆是否与设计文本有出入，同时记录当日拆旧电缆的规格、米数，在电缆入库时进行核实。另外根据业主要求，令施工单位在每个工程点留够一些常用的电缆当作堪用料，对于割接完成后，要求施工单位及时整理光电缆。施工进度以周报的形式按时发往项目部。

对于施工单位上交的竣工资料，要求施工单位上交属实的竣工文本，认真核实竣工文本中的工作量及其材料表，尤其是电缆竣工文本，核实电缆拆旧平衡表与拆旧竣工图纸是否符合，对于欠缺的资料要求施工单位尽早提供。

20__年即将过去，回顾这半年来的监理工作，体会最深的就是做好监理工作就必须严格认真，有较强的责任心以及较高的业务素质，虽然我很努力扎实的做好每一项工作，但是还是存在很多不足之处，对于监理记录的文字方面有所欠缺，以后自己会加强这方面的学习，提高文字编辑水平，以便更好的为公司服务。

20__年的工作即将展开，我会时刻服从公司安排，响应公司的号召，保质保量的完成公司下达的任务，努力的提高自身的素质及业务水平，做到让公司放心，让领导满意，为公司在监理行业树立良好的企业形象。我相信邮通的明天会更好。

年度公司工作总结报告篇二

__年已经过去，在过去的一年里，国内各地房地产销售额不同程度的下降。__市房地产经济虽然无泡沫，但也不可避免的受到上述全国性大环境的冲击，普遍出现销售不旺的困难局面。但是，我们公司全体员工在这种严峻形势下，能够紧密的团结在公司领导层的周围，在董事会正确领导下，各部门、各单位各级员工的积极努力，发扬敢于拼搏的精神，克服各种困难，仍然取得了可喜可贺的成绩。因此，我代表公司董事会，向全体员工、各级主管干部表示衷心的感谢！

在过去的一年里，__以极高的消化速度和消化率顺利占领__市场。上半年，三期工程全部顺利完成竣工验收。目前除尚余小部分高层住宅单位外，其余全部销售完毕，销售率达到98%，别墅和商铺单位已全部售空。去年，公司全年销售金额达到x亿元，回笼资金x亿元。元旦__的开盘销售场面异常火热，销售率节节攀升，实现了20__年的开门红，在__市房地产市场再次引起轰动效应。

一、五期项目方面

地下室部分和地上裙楼部分已经完成，1#楼主体工程也接近收尾阶段，项目全年未出现重大质量及安全事故。酒店的筹备工作也在密锣紧鼓的进行中。在招商工作中，成功引进了__这样的大型商家，__的进入，将成为__地区的第二家大型综合超市，也将会大大的提升了__社区档次和综合竞争实力，为公司的社区品牌增添了更丰富的色彩。

二、物业管理方面

物业公司在广大员工的辛勤付出中，以饱满的热情和团结务实、敬业求进的精神，紧跟公司发展的节拍，不断吸收和借鉴物业管理行业精华和成功经验，专业服务水平和内部管理水平得到逐步提高。公司在提高全体员工的专业素质上和内

部管理水平上做了不少努力，持续进行各种的员工培训，通过学习，全体员工的服务意识与服务技巧有了较大的提高，专业素质得到加强。现在，物业公司各班组已初步形成依章办事，遵守公司规章纪律和客户服务程序的良好风气，各项工作基本实现有章可循，有据可依，有记录可查。

三、工程管理方面

通过工程部全体的努力，不断提高工程质量，确保确保工程进度，各专项责任人全面负责自己区域内的工程进度、工程质量和施工安全工作，保质保量完成公司下达的任务。

四、问题和不足

(1) 是人员流动性过高，专业人才招聘困难。

去年全年共计离职员工人数将近120人，相当于一整个物业公司人员。员工流动性高，必然导致一些列的问题出现：一方面增加招聘费用、培训费用等管理成本。另一方面让内部业务流程等不能有效的延续，让部分工作不能有效开展起来。所以，针对此问题，物业公司须综合详细地分析员工离职的主要原因，及时采取有效的办法，努力提高内部员工的归属感和凝聚力，体现更多的关怀，让员工感受到家的温暖，减少员工流失。与此同时，通过各种渠道和各种办法，招募优秀的物管人才，保证物业公司良性发展。

(2) 是安全防范工作仍存在有漏洞。

由于保安人员不多，人员流动性大，专业素质仍有待提高。在安全防范方面例如装修管理和出入控制等方面，各项手续要遵循“人性化、服务性”原则的同时，也要兼顾确保安全性的目的。小区出入口检查等方面仍需要进一步加强工作，对此，下年度应从人员素质上着手，努力建立更完善的安全综合防范系统，做好“防火、防盗、防人为破坏”三防工作，

确保小区安全无问题。

(3) 是内部管理和工作流程须进一步完善和规范。

目前，物业公司在__顾问公司的指导下，内部管理和相关业务流程已基本建立管理框架，但也还存在较多不足和有待改进的地方。例如物业公司内部的相关业务流程、工作指引、服务指引还不完善。管理层对一线工作人员的指导性不高。工作人员服务意识不足等。导致小区业主对物业管理工作满意度不高，不断的有不满情绪出现。因此，物业公司应从“服务就是让客户满意”，“业主至上，服务第一”等服务理念出发，强调对客户工作的重要性，加强内部管理，进一步完善内部工作流程和工作指引，加强员工教育培训，在实际工作寻求突破。

(4) 是创收能力进一步提高。

去年物业虽然现在推出了一些个性化服务项目，但现仅限于内部客户，且在价格上与服务水平方面与社会其他同行相比无明显优势，会所的功能也没有充分的发挥，这些问题都有待下年度积极探索解决办法，利用好现有的有利资源提高创收能力。

2、公司内部管理方面

(1) 是进一步完善公司规章制度，细化管理流程。

严格执行公司的各项规章制度，逐步与规范的管理体制接轨，进一步明确内部分工和职责，建立顺畅的上传下达通道，团结协作，规范有序的工作秩序，有利推动各项工作顺利开展。

(2) 是加强团队建设，努力提高员工素质。

首先，进一步加强职工队伍的思想工作，促进员工思想观念

的转变，在积极转变工作作风方面下功夫，对全体员工适时安排员工学习，提供交流平台，在公司内部建立学习的氛围，通过培训学习不断提高员工整体素质，配合总公司的发展需要，尽快打造出一支可以高效、实干的企业团队，为公司的发展提供优秀的人才资源保证。

3、工程管理方面。

强化工程管理，细化工作计划。积极加强对施工单位的管理工作，对项目进行分解，明确各阶段的工作内容、工作难点、工作时间等，采取分段控制，责任到人的办法，真正做到“凡事有人负责、凡事有人监督、凡事有章可循、凡事有据可查”。对工程安全、质量、进度上严格要求。严罚重奖，充分调动了施工单位及监理人员的积极性，充分发挥他们的潜能，逐步使各施工单位的管理工作与我公司的管理同步。积极与施工单位沟通，了解施工单位的难处，及时排除工作中的困难，推进项目建设，从而保证了按期、保质、保量、顺利完成各项任务。

同事们，在新的一年里，光荣和梦想同在，挑战与机遇并存，站在新的起点上，让我们团结起来，携手并肩，振奋精神，不断创新，寻求突破，向着更高更远的目标奋进，努力续写全新的灿烂与辉煌！我相信，在全体员工群策群力，齐心协力，一定能完成好公司的各项任务，我们有信心在新的一年里再创新的成绩，为公司的发展壮大做出更大的贡献。

年度公司工作总结报告篇三

对于工作这个词，是潜移默化的接受的，作为一名从高校毕业时间很短的学生来说，社会经验、工作经验都很缺乏，所以在平时我要多学多问，付出比别人更多的努力。在公司里面我深切的感受到的是领导们无微不至的关怀，同事们团结奋发、互帮互助的干劲，工作中认真务实的作风，这对走上

工作岗位时间短的我来说是受益匪浅的，为我迈向正确的人生道路打下了良好的基础。

一、学习业务知识，作好本职工作

学习是一辈子的事情，我学的是电子商务专业，对工程资料方面几乎是零的开始，所以初期就很盲目，给自己的岗位学习造成了极大的阻碍，后来经过领导和同事的及时引导，加上自我深入的感性认识和学习，逐渐的对工作性质和工作内容有了良好的适应，万事开头难，有了一个好的开始，我相信以后的工作会进行的很顺利，自己的进步会很明显。

二、理论联系实际，在实践中成长

无论我们的理论知识多么丰富，最后都是要回归到实践中来，因为工作本身就是实践性的。

在以前谈到理论联系实际，就会潜意识的理解为把书面的理论知识转化为被动的动作行为。在参加工作之后才发现，以前的想法都是片面的或形而上学的，因为以前思考问题都是基于完全的理论之上，没有真正触碰到实践的东西，才会导致理解结果显得单薄和脆弱。直到慢慢的接触到实际的工作，并在工作中去处理以一些问题，才发现理论和实际其实是相辅相成的，理论联系实际本事是应该具备主观能动性的，理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程。我们的实践需要以理论作为基石，然后在理论基础上去探索和实施；而我们在实践过程中又不断的进行总结和思考，为自己的理论知识补充鲜活的营养。理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程。

冰冻三尺，非一日之寒。经过实践的积累，自己在工作的各方面都有了明显的进步，每次遇到困难时，我就虚心系向别人请教，事后自己又归纳总结，不断的改进自己的方式方法，虽然目前还是显得稚嫩和粗糙，但我会在今后的工作中不断

的历练和提升的。

三、加强思想文化建设，提升综合素质

我作为公司的一名新人，也将是未来的新生力量，深感肩上的责任重大。公司的领导也时常教导我们要多学习各种知识，多参加各种活动，锻炼自己多方面的能力，以提高自身的素质层次。

我平时也保持着读书的习惯，读中国古典的名著和现当代的一些励志的书籍，书籍是人类进步的阶梯，我从书中得到了太多太多的东西，自身的进步和充实有书籍的很大功劳。

经过了这一阶段的工作和学习，感触很多，收获也很多，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在今后的时间里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献，也为个人的提高创造更多的空间。

年度公司工作总结报告篇四

一、专项效能监察工作准备情况

为确保专项效能监察工作的实效，监察审计部认真制定了安全生产管理专项效能监察实施方案，细化了安全生产管理效能监察对照表，明确了效能监察内容、工作方法和步骤，即：按照集团公司统一要求，对公司安全生产第一责任人、生产副总经理、总工程师和安全监察部、设备部、发电部以及发电一部、发电二部、各检修分公司和相关班组进行检查；对宏大公司的安全生产责任落实情况作为一项重点工作进行监察。工作方法由部门自查和效能监察工作小组深入现场进行检查。

工作步骤为自查自纠阶段(5月20日-6月20日)，检查阶段(7月1日-8月31日)，整改阶段(9月1日-10月20日)。

二、专项效能监察自查自纠工作开展情况

根据工作安排和要求，公司安全生产第一责任人、生产副总经理、总工程师和其他相关领导对照《____热电公司____年安全生产管理效能监察表》，认真开展了自查。安全监察部、设备部、发电部以及发电一部、发电二部、各检修分公司的部门负责人及班组安全生产第一责任人对所管理职责范围安全生产制度执行情况认真进行自查。自查的重点是各项安全生产管理制度执行落实是否到位，是否按规定认真履行职责，工作是否达到制度规定的要求及取得效果。宏大热电公司也认真组织进行了对安全管理责任落实情况的自查。将自查自纠情况形成书面报告上报了效能监察小组。安全生产管理效能监察小组对此进行了检查和督促，经检查，各级领导干部和各部门都重视做到了自觉认真地开展安全生产管理效能监察自查自纠工作，自查自纠阶段工作情况良好。

三、专项效能监察工作检查阶段工作情况

由监察审计部、安全监察部、设备部、发电部、计划营销部等部门组成的效能监察监督检查工作小组对公司各部门安全生产责任制落实情况及部门自查结果进行了对照检查，主要检查了各部门制度管理中基础资料是否齐全；是否存在管理责任不落实、管理缺位、越位、不到位的问题；部门间工作是否存在相互推诿扯皮、效率低下的问题；检查在执行管理制度过程中是否科学严谨；奖惩适度是否还存在不全面和漏洞。根据检查发现安全生产管理总体情况较好，各级安全生产责任制落实到位，管理人员能够认真履行职责，严格要求、大胆管理。

四、监察建议

- 1、各部门进一步做好各项安全管理制度的完善和归档工作；

2、进一步落实好各级安全责任制，切实做到任务层层分解，责任层层落实，形成自上而下的责任追究机制和自下而上的安全长效机制。

3、个别部门之间工作相互推诿扯皮、效率低下的问题要彻底解决；

5、进一步完善奖励激励机制，做到与责权利管理机制相统一，以责论处、奖惩分明。

五、整改提高情况

公司各部门根据效能监察小组发的《监察建议书》，将问题细化分解到专业部门，责任落实到人，及时进行整改。切实做到了各项具体工作有人负责，有人检查，有人监督、有人验收、有人考核，形成了闭环管理，各级管理人员安全生产责任制落实到位，切实提高了各职能部门安全生产管理制度执行力水平。使各项安全生产工作任务目标有序进行。确保整改取得了实效。

1、加强两票管理，规范人员工作行为。针对两票在执行过程中所暴露出的问题，公司重点加强了“两票”的管理工作，先后组织人员认真学习了集团公司与_____热电公司《两票使用管理实施细则》，针对两票执行过程中出现问题较多的具体情况专门组织了14次讲课，并对贯彻执行情况进行检查监督，进一步提高了对两票的理解和认识。效能监察小组、公司领导和各级管理干部深入班组，组织学习各类事故通报及集团公司下发的《事故案例培训教材》，监督检查学习情况，切实提高了全体员工对无票作业危害性的认识，落实“两票”管理责任制和各项规章制度，坚决杜绝两票管理低标准、执行随意的问题，把集团公司两票执行“三个100%”落到实处。

2、强化重大危险源管理，提高职工防范意识。按照集团公司

新的标准我公司对《重大危险源监督管理实施细则》进行了修订和完善并下发执行，重点对车管中心、机修分场、燃运分场进行了重大危险源监督管理工作的培训讲课，同时加大对各部门重大危险源的管理工作开展情况的监督和检查力度，整理出各部门的重大危险源目录，建立了重大危险源台帐，汇总编制出重大危险源综合报告。并且对重大危险源作出了星级评定，二十五项反措方面，在检查核实的基础上整理完成了“____热电有限责任公司《防止电力生产重大事故的二十五项重点要求实施导则》检查表填报结果”。

3、技术监控方面，我们召开了各专业技术监控会，参加____分公司召开的技术监控会，完成了技术监控星级评定工作。

4、春季安全大检查，结合实际，从查领导、查思想、查管理、查规章制度、查隐患着手，对照本岗位职责，重点从防人身伤害、两票三制、重大危险源监控、防止全厂停电、设备治理、节能降耗、提高人员思想认识和安全整改工作的整治等各方面扎实开展工作，对存在的突出问题进行动态、闭环管理，力求取得实效，促进安全管理水平不断提高。

5、在防汛工作上，重点从机构的组织、人员的配备、物资的储备、预案的制定完善与演练、防汛制度的修订方面入手，做好日常防汛工作。突出重点，狠抓薄弱环节，立足防大汛、防洪水、防局部大雨，确保汛期安全生产的“三防一保”。并要求各部门做到防汛物资专用，储备充足、通讯24小时畅通、人员随叫随到，确保安全渡汛。

6、针对目前发承包工程较多的实际情况，我们加强了对多种经营的安全管理监督工作，随时纠正不安全行为，规范人员作业行为，使我公司的发承包工程的管理工作有了很大的提高。

公司还先后投入大量资金对设备和工作环境进行综合治理改造，加大设备技术改造投资力度，提高设备健康水平，加强

设备消缺管理，修订完善《设备缺陷管理制度》，做到节能降耗，改善运行人员的工作环境。以便达到通过认真开展安全生产管理效能监察，提高公司整体安全生产水平，确保公司安全生产局面的稳定，增强公司经济效益。

通过开展安全生产管理效能监察，监督检查了公司安全管理的薄弱环节和漏洞，为公司经营管理、建章立制、堵塞漏洞、增进效益等方面起到了积极作用，取得了一定的成绩。但我们会继续努力，本着集团公司提出的“节约年”活动，按照中央关于反腐倡廉要“标本兼治，综合治理，惩防并举，注重预防”的总方针，把安全生产管理效能监察工作做得更好。

年度公司工作总结报告篇五

我所在的岗位是化学合成部低分子原料班组，我们所生产的低分子肝素钙是很昂贵的原料，我们也是全公司生产此产品的第一道把关人。我们所制作的低分子原料的质量，直接关系到成品低分子肝素钙注射剂的后续流程是否质量合格，稍有大意或疏忽就会给公司的效益和信益带来负面的影响，所以我在工作中坚决按照sop标准操作规程工作，尽力对原料每一步反映过程都做到严肃认真，每道工序都必须严格要求自己做到最好，能为公司做出保质保量的原药是我工作中应尽的职责。

平时在一点一滴的工作中，我对不懂的专业知识，会虔诚向领导及技术人员和老同志请教，同时我也会毫无保留的把自己所积累的一些工作技能，传教给新来的每位同事。尽可能的让自己和大家都能够独立完成领导交给我们的工作任务。

我知道，在平凡的岗位上工作，更需要有平和的心态，确保自己分内的工作不出任何差错，才是一名有责任心的好员工。虽然我没有大的业绩，但是我坚信只要对工作恪尽职守，把每天一点一滴的日常工作做好，才能积累出好的技能，有了好的生产力才能为公司良好的效益添砖加瓦。

回首过去恍然如梦，聚首今天我们辉煌依旧，新的一年即将到来，今后我会恪守东鸿人勤奋努力的优良传统，积极发扬吃苦耐劳的企业精神，听从领导的指挥和安排，积极配合好同事做好班里的工作。

面对蒸蒸日上的东鸿企业文化，我愿意用自己敏锐的眼睛来观察和发现它的美，愿意用一颗积极向上的心灵来歌颂它的宏伟，愿意用自己诚实的人格来描绘东鸿的发展，愿意用自己乐观的生活和工作态度来感染和带动身边的每位同事，让大家带着快乐的心情，更好的完成工作，更快乐的生活，更加信心百倍的创造和维护我们的企业，是我下一年里最大的心愿。总结过去的成绩都归属于昨天，在新的一年里，我会带着一颗感恩的心，紧跟公司发展的步伐，不断的夯实自己的技能，不断的去完善自己，与同事精诚团结把本部门的工作完成的更好，从而打造一个优秀的团队，为日后公司更高远的发展目标而共同奋斗，是我今后工作中的忠心愿望。

年度公司工作总结报告篇六

一、工作态度

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务能力

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。

年度公司工作总结报告篇七

公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务

转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20__年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学

习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20__年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地开展业务及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20__年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。