

最新认识分数二教学反思(优秀6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

怎样给客户写工作总结 客户经理工作总结篇一

面对烟草行业体制的不断转变，工作流程的不断优化，网建的进一步提升以及网络新格局的形成，客户经理原先的工作机制和模式已跟不上行业发展的进程。因此，客户经理要从工作形式上着手改进服务质量，提升服务能力。结合近两年的工作实际，我觉得客户经理工作流程应从以下几个方面加以改进。

客户经理将月销量、结构、重点（培育）品牌、新品牌、压减品牌、促销品牌等计划合理分配给客户，对月计划不合理的客户在拜访中做好记录，月底统一调整。

客户经理合理确定拜访线路，制定《客户经理线路销售指标计划书》，指导客户合理确定库存、订单、明码标价、样品陈列等工作，做好零售指导价、行业政策和电子货币结算宣传工作。

在市场拜访中做到市场信息收集到位。准确，并认真记录市场信息收集本。有效的市场信息是公司经营决策和为零售客户导向的重要依据，收集市场信息成为客户经理的一项重要工作。由于不同区域内客户经营状况和品牌培育情况各不相同，而且在同一区域内不同客户之间也存在较大差异。因此，信息收集工作不能片面停留在表层，只有广泛的，深入的，全方位的了解，分析市场动态，才能获取真实有效的全面的信息，才能了解市场发展涇渭，了解市场的真实需求，为零

售客户和企业经营导航，为企业决策指明方向。客户经理应根据当日的信息收集，工作记录本完成当日工作日志，月底依据信息收集，工作记录本完成本月工作总结及月度市场分析。

客户走访是客户经理的日常性工作。根据客户的类别标准，类别客户走访次数也有明显的规定，客户经理要为自己制定月走访计划，严密部署走访流程，力求面面俱到。而且遇有新品上市，行业政策转变等重要情况时，要善于变通，灵活转变日程，争取在第一时间内通知到户，使零售客户有获取信息的优先权。

由于零售客户的文化水平，经营素质参差不齐，对客户经理涵义的理解各有深浅。那么采取何种方式，方法来自我介绍，自我推荐来加深零售客户的意识呢我觉得具备亲和力是首要的条件，由于目前较多的零售客户存在文化水平偏低，年龄偏大的现象，有板有眼的介绍方式显然不是良策，针对性地介绍外加亲和力才是打动客户的，加深印象的行之有效的方方式。比如说：针对客户经营存在问题和需要服务时，或是为客户提供理财，出谋划策时来自我介绍，或许会起到事半功倍的作用。其次是经常性地自我介绍，在平常走访或电话通知时，每次先自我介绍，直至客户能熟记你的名字。只有这样，客户才会意识到自己遇到问题时应该找谁解决，才会明白客户经理所演绎的角色。

新品牌上市，如不能全方位的提醒到户，就会使部分客户错失商机，就会降低客户满意度。而且在日常经营中有个不能忽视的问题，那就是新品抢先上市有时也是抢夺客源的先机。因此，客户经理在新品牌上市时要宣传到位，做到家喻户晓。新品上市要制定宣传计划，要先了解新品的包装看点，口味特色，价位空间，消费层次，性价比等，再来全面的推荐给客户，有促销的要重点告知，进一步提高新品上柜率。

客户利润提升指导是客户经理工作的重中之重，但现行的客

户利润提升指导工作流程对客户的指导存在很多的问题，我调阅了绝大部分客户经理的利润提升指导，大多是千篇一律，仿照金沙模式，且对客户的指导经营并不是很到位。为此我建议此项工作由原来的月度指导改为季度，半年。甚至年度指导，让客户经理有充足的时间为客户梳理出一个更为合理的利润提升指导规划。

客户经理的工作重心有了新的变化，对素质和能力的培养提出更高的要求。希望通过学习和各项技能培训，在工作中能不断地自我完善，自我提升，来不断满足客户日益增长的服务需求，从而提高客户满意度。

怎样给客户写工作总结 客户经理工作总结篇二

时光飞逝，光阴似箭，今天已经步入了20xx年的第三季度，为了使本部门的工作更好的开展，也为了使部门的管理得到提升，现给我们走过的第二季度做一总结。

上季度三个月（7—9）客房总收入为4790167，比年初制定的预计第三季度的总收入5341020，相差55万□20xx年第二季度总收入为4494091元□20xx年客房收入比去年同期相比提升了6个百分点。虽然在客房收入方面没有完成年初的既定任务，但是在部门各项工作中仍然存在可喜的成绩。

1、在对客方面，加大了拜访的力度，增加了和客人的沟通和交流。使客人对酒店存在的一些建议和意见能及时的进行反馈和跟进，使客人更加的信赖于我们。在加大跟进账单的问题方面，力度明显大于以前，账单相比都能及时进行补签。

2、在接待方面，顺利完成了暑假期间的客房入住情况，接待各个旅游团体都能比较完善，在重要会议方面，完成了阳春市党代会的接待工作。

3、对于员工的素质培训方面，主抓的为礼仪姿势和信息量的

培训。

4、对于酒店安全隐患的整改，通过巡视酒店各个区域，对于各个区域增加了安全指引和提示等来完善。

5、在月饼销售方面，在全体员工的共同努力下部门完成了下达任务的95、6%，部门员工多数在下班后去拜访客户以及电话多次联系客人，在此非常感谢在月饼销售中部门所有的员工付出的辛苦和努力。前厅部员工在销售100盒以上的有13人。

1、加大部门员工的培训工作的培训，以对客户服务方面的培训，多加案例和实际操作为主。并且抓好检查的工作。使部门的员工的服务水平整体提高（其中包括员工素质，员工礼仪，工作规范等的培训）

3、做好对客的沟通和拜访工作，在第四季度阳春旅游相比较处于一个淡季，为了使客房的出租率能提高，加大单位和公司的拜访，主要以会议团为住，大型会议的接待来提升客房的开房率。

以上是前厅部在第三季度的一些总结和以后的工作安排，通过总结才能认识到部门存在的不足和可以提升的方面，在以后的工作中前厅部一如既往的和各个部门一起，做好沟通和协调，加大各个部门的合作关系，使部门工作更加完善，使生意更加兴旺。

怎样给客户写工作总结 客户经理工作总结篇三

您好!首先对您下榻我酒店的不愉快经历，请允许酒店向您致以最诚挚的歉意!非常希望您有机会再次下榻我酒店，我们一定保证不会再有类似的情况发生，并郑重立下此承诺。

第一，我们将对此事件发生的原因做进一步的调查，对有关当

事人将依据店规严肃处理。

第二， 建立并完善我酒店的管理制度， 加强对员工的培训、教

育， 使每位到店的客人均能享受到高质量的服务。

第三， 开展管理人员的业务知识培训， 提高员工服务意识的同

时加强突发问题的解决能力。

衷心的希望在您入住期间针对酒店的其它方面能再提宝贵意见， 使我酒店能正确地、 客观地认识到经营管理中存在的不足， 以便酒店能及时改进和完善， 确保在今后的接待中能最大程度的达到客人满意。

希望这次不愉快的经历， 不要对您的工作和生活产生任何负面影响! 热烈期盼您的再次下榻， 祝您工作顺利， 生活愉快!

唐山国丰维景国际大酒店

20xx年xx月xx日

怎样给客户写工作总结 客户经理工作总结篇四

1、 行长挂帅， 全面出击。 为抓住营销机遇， 实现及时投入， 行长亲自挂帅并到xx公司进行公关， 采用多种方式与业主商榷、 座谈， 用我们的诚意和优质的服务赢得xx公司的理解与支持。

2、 客户经理全身心投入， 全方位服务。 我经常深入企业， 了解并掌握xx项目的工程进展情况、 资本金到位情况及公司的资金需求情况， 及时与xx公司沟通， 根据我行贷款申报审批

要求上报贷款核准审批材料，适时进行贷款投入。

3、留住存款，就是留住效益□xx公司目前尚在建设期，无营运收入，公司存款主要是项目资本金和银行贷款形成，为了能够更多的争取存款，我们在xx县无工行营业机构的不利情况下，经常放弃休息时间，经过无数次的同xx公司协商，公司多次从其他银行转入我行资金共计8600多万元。同时，为了能够稳住存款，在xx公司每次支付工程款时，尽量要求公司先从其他行支付，以最大限度的保留我行存款。

1、根据贷款管理要求，积极收集资料，完善贷款手续。目前，我已收集到项目科研报告、初步设计、项目批复、环保批复及开工报告等贷款所需的所有资料，为我行贷款安全提供了保障。

2、督促企业按借款用途专款专用，将借款资金用于xx高速公路建设。目前，我部已建立xx公司贷款资金使用台帐，对每笔资金使用情况登记，并同xx公司协商一致，我行贷款在工行系统内封闭使用。

3、经常深入施工现场了解施工进度，根据施工进度用款，保证资金按计划、按进度用在工程项目上。

4、及时做好贷后检查工作，并对贷后资料及时入档管理。开工一年来，我多次深入施工现场进行检查，并形成贷后检查材料8份，特别检查材料2份，大户分析材料4份，各种情况调查材料7份及报表资料上报若干份等，为保证我行贷款安全和领导决策提供了依据。

xx高速公路项目一期土建项目招投标结束后，11个标段中，仅xx县就有5个，由于我行在xx县无营业机构网点，施工单位无法在我行进行业务结算。为了能够最大限度的留住存款，我们对在我行开户的标段及其施工单位的资金实行封闭式管

理，并将项目公司监理单位的所有帐户开立到我行。目前□xx项目在我行共开立结算帐户9个，是我行对公存款和利润的又一增长点。

电子金融业务是工商银行发展的后动力，为了充分运用先进的结算工具，作为xx高速公路的客户经理，我充分发挥我行结算系统优势，重点抓好网上银行、金融e通道、汇款直通车、手机银行、电话银行等电子银行业务新产品的推介、营销，增强电子银行服务功能，并与湖北xx高速公路经营有限公司及湖北省xx高速公路中铁大桥局项经部建立全面的网上银行合作关系，为其提供高附加值的资金结算、清算和账户管理服务，为吸收更多的结算资金奠定了较好基础。目前，我部已同以上单位签订了网上银行及代发工资协议，不仅方便了企业，对我行业务发展也起到积极的促进作用。

在搞好xx项目工作的同时，我也积极做好其他项目的营销和存款工作□xx市奥昌工贸公司是一家民营企业，年销售收入5000万元，每月现金流量达400多万元，经过做工作，该单位将基本帐户开到我行，目前，我们已对该单位上了网上银行和电话银行，下一步，我将为其营销一定的贷款，如此之类的企业，我今年开立帐户3户。同时，我通过朋友关系，组织储蓄存款达120万元。

1、加大同xx公司的联系和公关力度，消除前期xxxx事件的不良影响，尽早建立更加良好的关系。因为，贷款进入时间和额度及资本金存款一致是各家银行激烈的竞争焦点，营销手段不断变化，从工作到人情，都要做到面面俱到。

2、加强贷后管理工作，积极关注xx高速公路项目进展情况、资本金到位情况和公司自己需求及资金使用情况，及时收集和反馈信息，保证我行信贷资产的安全。

3、全行整体联动，加强对xx公司的全方位服务。

20xx年xx月xx日

怎样给客户写工作总结 客户经理工作总结篇五

xxxx年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务xxxx万元，完成计划的xxx.x%[]办理承兑汇票贴现x笔，金额xxx万元，完成中间业务收入x万元，完成个人揽储xx万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近xxxx万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入

工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，

为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年x月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款xxx万元，成功转入我行。

怎样给客户写工作总结 客户经理工作总结篇六

（一）20xx年度工作成果及计划完成情况

维修扣款、签证工作程序》及其他岗位说明书、作业指导书组建了欧5期v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑cc尚品、黄石奥山星城等项目的维修组，并确定维修组成员。以上维修组承担了奥山地产旗下所有商品房、还建房质保期内的质保维修工作。

在日常工作中，客户服务部对各项目管理处维修组不断培训，使维修组成员能按照奥山地产客服中心的支持性文件要求完成质保期内维修工作，同时客户服务部积极协助各管理处与奥山地产武汉城市公司项目部、客户服务中心、工程管理中心、成本合约中心、研发设计中心、各项目工程总包及分包单位协调沟通，积极落实各种质保期内整改维修工作。

地产事业部例会议题等向地产事业部进行多方面的反馈及跟进落实，同时提出合理方案和建设性意见。

截止到20xx年12月19日□20xx年度客户服务部共发送工作报告、工作联系函、请示函164份。其中：工作报告5份、工作联系函151份、请示函8份。

5) 欧景苑5期a-101唐莉家中水泵房噪音问题；

7) 怡江苑c-2-203王文华家中因排污管堵塞导致反水赔付事宜；

进取、端正态度的精神不断摸索出新的管理方法及经验，为各项目管理处的客户服务工作保驾护航□20xx年在客服体系建设方面也取得了一些成效。

2、部门成立之初在胡立君及虞成姝两位培训师的组织下，客户服务部对各项目管理处客服、保洁人员组织培训13场次，外出参观学习1次，共计156人次。其中保洁工作完成保洁人员入职培训、仪容仪表、小区及售楼部保洁服务标准、组建各项目保洁部门架构、组织参观学习武汉奇峰石材护理公司石材展示及设备演练中心、协助完成恩施项目开荒保洁以及保洁培训考试等工作；客服工作完成客服职业道德、职业规划、客餐接待、仪容仪表、行为规范、建立客服人员工作标准以及客服培训考试等工作。

3、为了提高各项目管理处工程维修组的工作效率，保障维修程序的正常运行，客户服务部联合地产客服中心对欧5期□v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑、黄石奥山星城□cc尚品等项目管理处共集中组织工程维修、签证扣款培训、答疑11场次，共计98人次。客户服务部深入各项目管理处现场组织维修程序培训8次，共计56人次。通过不断的培训及指导，让各项目维修组成员充分理解透彻质保维修程序、流程、报表的填写以及软件录入等。

怎样给客户写工作总结 客户经理工作总结篇七

完成的主要工作量：

1、新增居民用户3699户（其中壁挂炉用户728户），小区5个（其中壁挂炉小区3个），公福用户8家□xx男孩女孩国际幼儿园、盈南幼儿园、宝湖幼儿园、宝湖加油站□xx市交警总队□xx市交警支队□xx故居、高新技术动漫园□xx19号楼职工餐厅、华府xx锅炉房□xx宜居物业）。

2、户内安检3862户，安装1774户，通气1925户。

建立了较为全面的基础管理制度：用户满意度有了很大的提高；连续安全运行365天无事故；员工素质全面提升。

1、完善制度，明确责任

根据公司的管理制度，结合客服工作实际情况，制定了各岗位相关制度规范，进一步明确了岗位职责，细化了考核办法。

2、规范流程，提高素质

按照公司要求，规范工作各个流程，严格把好安全质量关。

3、加大宣传，营造气氛

通过用户回访、发放宣传资料、设置宣传展板和咨询台等形式，在居民小区和用户进行面对面宣传安全知识，为广大用户营造一个安全、和谐、温馨的用户环境。

4、严格管理，提升服务

在“规范、科学、严格、精细”为目标的管理中，客服将继续加强管理制度，及时总结工作中的不足，调整工作方案，

杜绝安全隐患、事故的发生，使服务质量进一步的提升。

5增强素体、树立形象

通过坚持每天早班会和每月安全学习来不断增强员工的公共服务意识、提高公共服务水平，树立服务优良，社会满意的客服形象。

题的存在，其原因除了工程量大以外，同时还有安装、通气人员的数量满足不了用气高峰期的需求。

20xx年的主要工作将围绕着安全运营工作重心开展，客服将全面提高所属员工的安全意识，经常组织培训、案例分析、交流经验、严格工作标准加大居民用户安全回访力度，对所有居民用气小区从安全宣传活动、电话回访、发放安全资料、应急电话等几个方面着手，确保安全平稳运营。

同时，伴随着 20xx年居民用户和公福用户的增加，服务覆盖扩大。客服将加强内部员工服务意识，全面提升服务质量，牢固“用户至上、服务第一”的宗旨，树立良好的公司形象，争创优质服务窗口。

客户服务部□xx 20xx年1月20日

怎样给客户写工作总结 客户经理工作总结篇八

20xx年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自我的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自我较上了劲，必须要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完

成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至此刻，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自我的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，必须会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的信息趣言，也必须会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作潜力，随着银行改革的需要，我的工作潜力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，应对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门

同事的帮忙下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不一样的工作方式，努力为客户带给最优质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选取银行的趋势已经构成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，透过对客户的研究从而到达了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，透过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行状况下，他用心的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了十分好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他用心的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和职责感，任劳任怨、用心工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自我高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不

惜牺牲业余时间，放下双休和假期，利用一切时光和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我透过不懈的努力，在2004年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。