

最新怎样做好第二季度工作总结报告(优秀5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来看看吧。

怎样做好第二季度工作总结报告篇一

深圳有着天然地理优势，比邻国际大都会香港，服务要求和理念相互渗透和整合，深圳的服务快速发展。很多人都说，深圳的服务一直都做得很不错，但服务业的人都说，深圳的是最难做的，因为客户要求高，维权意识强。笔者所在的呼叫中心服务占比很重，常常有员工也发出这样的感叹。为了提升服务质量和客户满意，各行各业都各显神通，用了很多的方法和套路，给出很多服务的要求和流程，做了这么多，深圳客户是不是都很满意呢，他们的满意度比别的地方要高吗？不一定，给员工的服务要求再多，服务标准和流程再完善，仍然有部分客户不满意。服务挖潜和提升，要有良好的服务心态，以做好服务为荣，做好服务5s□

一、服务好不好，心态很重要。把服务当成一种职业还是一种事业，决定了服务工作的出色与否。我们都听说过砌墙工人的故事，甲乙丙三个人的起点都是一样的：砌墙，盖房子。但三个人的归宿不一样，原因是三个人的想法不同，甲没有更多的想法，重复做一个砌墙的工人，乙有一定的想法，而丙有自己的思想，他倾注了自己的意识，他关注了砌房子的目标，变砌“墙”为建“一座美丽的城市”，其工作心态发生了与甲、乙不同的变化。丙心中怀着远大的目标，他看到的是一个新城市，于是他的工作状态便更积极，他也在工作中体会到创造的快乐，而这种积极的精神状态促使他的工作更加出色。因此，首先要有一种把服务当成事业的心态，以

服务为荣，才能把服务做好。一个座席代表一天要接听几百个电话，如果日复一日不动脑筋地从事着单调的工作，不管是砌墙还是接电话，这确实叫人快乐不起来，日子一长，再远大的理想也难以激起工作的热情。看待这个问题，我认为，首先要认识到客户的重要性，把每一位客户都当成自己最重要的人。其实是明白虽然我们每天重复几百次，但对客户而言每一次都是第一次的道理。此外，要想获得持久的工作激情，需要我们在工作中多一些研究性的思考，或许我们会体会到更多的快乐。

二、smile（微笑）：即微笑服务。微笑服务的重要性是不言而喻的，在服务行业，微笑服务几乎是被提得最多的理念之一。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。虽然呼叫中心与客户不见面，但微笑能通过电话线传递给客户，客户在通话的过程中也能感受到我们的微笑。对于微笑、热情的服务，客户会有如沐春风的感觉。10086早在多年前就提出了看不见的风景，听得见的靓丽的口号。当你愉快地工作时，你会发现，微笑一直就挂在你的嘴角。它不仅可以让每一位接受你服务的客户拥有一个愉快的心情，更让我们的工作充满了激情。

三、迅速（speed）即快速解决客户问题。从客户寻求呼叫中心服务的过程来看，客户的基本需求是能够快速接通并且快速解决问题。快速解决问题包含了服务过程的几个关键点：

致每个人表达出来的效果不一样，座席代表只有快速理解客户的问题和需求，才能针对性地提出解决方案。除了座席代表基本具备的理解能力外，还要在日积月累中，积累一些客户的问法，掌握客户询问的一般规律，学会在交谈中找准客户的需求。另外，呼叫中心也应该在培训中增加案例教学，把日常收集的一些应对常景通过案例教学或制作应答口径的方式告知座席代表，给他们足够的支撑。

（2）、快速找到解决办法。理解了客户的问题和需求后，针

对这些问题进行剖析和解答，这个过程要求座席代表业务熟练，熟悉处理流程，同时也要求后台支撑到位。客户都希望得到的答案是准确的、指引是清晰的，常常在新员工的通话中发现客户反问座席代表这个业务到底是怎么样的，是应该还是肯定？如果座席代表回答过程语气不确定，往往会有很多客户重复来电重复确认。所以，业务熟悉很重要，同时对于问题的处理流程要很清晰，一方面要清晰给客户指引，另一方面减少客户的重复确认，座席代表经常会有业务培训和巩固，虽然会占用部分休息时间，但对于工作效率的提升是非常明显的，能起到事半功倍的效果。同时，后台要在业务讲解、知识库架构清晰、及时更新方面做好充分地支撑，座席代表向客户回答问题，需要以知识库作为依据，如果知识库混乱，座席代表不易查找，或者业务未能及时更新都会影响座席代表快速解决问题的能力。

(3)、简单明白告诉客户。要简单明白，不但要减少专业术语还需要员工有良好的沟通技巧，我们常说“沟通：不在于你说了什么，而在于对方听到了什么”，所以员工理解了客户的问题并找到解决方法后，要简单明白地告诉客户。这要求员工要不断提升自己的沟通处理能力，不断总结各种问题出现的解决办法；要求培训管理部门经常总结沟通技巧的案例和方法，及时对座席代表开展话术培训和案例教学。

四、诚恳[sincerity]在服务的过程中，难免会碰到客户不满意的情况，不管是对公司不满、对业务不满还是对人员不满，座席代表都应该与客户进行诚恳的沟通。在处理一些投诉的过程中，座席代表常常会先将客户分成不同的类别来进行不同方式的处理，这对问题的解决是很有帮助的，但同时，任何一家企业都不可能十全十美，也不可能100%的客户都理解和支持，这时，一定要与客户进行诚恳的沟通，取得客户的谅解，在日常工作中，可以通过角色扮演的案例教学或者角色互换，站在客户的角度来体验我们自己的业务和服务，多理解客户，许多冲突是因为言语习惯导致的，而不是根本的利益矛盾，所以诚恳的沟通能使双方的沟通顺畅和愉悦。

五、灵活[smart] 灵活的处理技巧，就是在处理问题的时候不能用一刀切的方式，要针对客户的不同情况，具体问题具体分析。呼叫中心面对的客户群体多，座席代表的服务是1对n 每个客户的具体情况都不一样，虽然很多呼叫中心都有场景应答口径，但在处理客户问题的时候，要灵活使用不同的处理方案。

六、学习[study] 活到老，学到老。其实，在大多数深圳人的观念里服务业跟其它许多行业一样是一门技术性行业，这里面包括了很多服务理念、服务技巧、沟通能力、发音和发声方法等知识，而呼叫中心行业近几年也在飞速发展，除了服务业常规技能学习外，还增加了营销技巧、多媒体渠道应用[ivr] 话术培训等等，座席代表要把服务做好，要有全局的视野和对各种技能的熟练应用。

做好服务工作，每个人都有自己的的一套方法，方法没有最好的，只有最适合的，这需要每个人不断地学习和总结。周围的朋友对香港的服务比较满意，问及原因时，一般都是感觉比较舒服。目前很多呼叫中心的座席代表都已经可以准确回答客户问题，我想，如果在专业的基础上再增加一些同理心，让客户感觉整个服务过程除了解决了客户的问题和需求外，还感觉舒适，就是满意的服务。

怎样做好第二季度工作总结报告篇二

尊敬的老师、亲爱的同学们：

大家好！

当20xx年悄然而至的时候，当天天萦绕耳畔的读书声戛然而止的时候，我们又一次踏着时光的节拍，迎来了盼望已久的寒假。中华民族的传统佳节——春节也日益临近，在此，我代表学校领导班子向全体老师、同学表示节日的祝福和问候！

祝大家新春快乐!万事如意!老师们、同学们,回味一学期的学习和生活,每一天都有我们的奋斗,每一时都有我们的思索,一路走来,我们迈出的每一步都是坚实的。

本学期,学校在积极改善师生的教学环境,积极筹措了资金为一年级所在的2号楼各教室装备了电脑与电视机,为学校的多功能展示厅装备了灯光与音响。目前,学校有10个多媒体教室可用,已使教学手段现代化成为可能,更拓展了同学们了解多彩世界的渠道。学校在学期初接受市级教育现代化先进校验收,已成功评为盐城市实施教育现代化的先进校。

这学期,我们学校的教师队伍在迅速成长。学校关注教学与练习的两个有效,先后组织了课堂教学竞赛、命题艺术竞赛,组织了开放周活动,承办了建湖县西北片的教学现场会,聘请了建湖与溧阳教研室的领导亲临我校进行指导。以集体备课、同课异构、教学竞赛等形式引领教师提高教学业务。全体教师苦练内功,学理论、学业务、参加培训、展示课堂,实现了自身的不断发展。教师参加各级各类比赛捷报频传:获学校“成长杯”教学赛一等奖,杨小琴、金鑫、杨杰、汤其银、陈琳获朗读比赛一等奖;接德玉老师参加县电教课会讲获得了一等奖。冯松梅老师参加县英语微型课会讲获得了二等奖,杨林、杨小琴、董立霞参加县“三人行”活动,技压群雄,获得课堂教学、才艺展示一等奖第一名的好成绩。这学期,我们更欣喜地看到同学们的学习成绩也在不断进步。许多同学在这次期末考试中考出了十分理想的好成绩。

而13徐海超、马紫艳、李豆豆、成娅杰、21的钟宁龙、22的吴香语语文都考了100分; 11的钟琰、22的范俊杰数学都考了100分。

31的孙敏、郑剑、顾明怡、32卢立俊、吕杰、姚金洋、42钱晨、61秦志豪数学都考了100分; 31的梁宇、32陈文龙、吴慧琳、郑昊、刘海婷、吴必森、孔琪等英语考了100分。这些成绩是十分优异的,这些成绩虽然离不开老师的辛勤教导,

但其中更多的是离不开以上这些同学汗水与勤奋的结晶，我们应该为他们取得如此优异的成绩来一次热烈的鼓掌以表达对他们衷心的祝贺。（鼓掌）

学校的节日活动有声有色。九月初的尊师系列活动，中秋节的慰问老人，国庆60周年的大合唱比赛，少先队建队日的纪念活动，元旦时期的“迎新年师生朗读赛”，“新春杯”演讲赛、年度的“八小天使评选”，各项活动效果明显。

学生孙亚岚、郑盈盈、吕彤、姜彩月、孙敏在朗读赛中荣获了一等奖，学生季冰倩、顾方林、曾诗琪、郑盈盈、唐志骁在演讲比赛中荣获了一等奖。

学校的育人环境在不断改善。学校先后组织召开了6次学生家长大会，先后多次邀请了钟庄交警中队干警、镇司法干警来校进行交通安全讲座，开展法制教育讲座。目前，我校全体学生讲文明、守纪律、行为端、学风正。学校涌现出了许多的先进的人和事。

六(1)的杨娟能帮助后进同学共同进步持之以恒；

(3)的唐从祥、六(1)的曾诗琪、杨峰丽、六(3)季冰倩他们能协助老师管理好班集体，乐于当好老师小助手。

一、五(2)的郑少峰、六(1)的孙航、六(3)的肖春华等同学他们热爱劳动、讲究卫生，打扫清洁区总是一马当先抢在前。五(1)班女生蒋梦玮，五(3)班男生陆文祥、范伟、朱宗正、刘忠义等同学，每天坚持打扫厕所，从不叫一声苦和累。

他们为我们学校的班级管理、环境整洁作出了自己的贡献，我要向他们说一声“谢谢”！学校表扬你们的良好品德，感谢你们的辛勤劳动。

五(2)的姜彩月，六(3)的陈颖，四(1)的吕彤、六(2)吴星琪、

一(1)唐智骁、二(1)乔战、五(1)孙优、三(1)陆昱分别被学校评为爱国小天使、服务小天使、科学小天使、劳动小天使、互助小天使、诚信小天使、守纪小天使和节俭小天使。

学校的体育卫生与艺术教育工作异彩纷呈。

学校积极参加市、县艺术比赛和展演活动，儿童小淮剧《烦人的小“祖宗”》的五位演员刘中义、季冰倩、曾欢、朱宗正、孙亚兰才艺一流、特长明显，深受观众喜爱。他们表演的节目，参加了全国“梅花奖”盐城市区的比赛演出，参加了省“三下乡”节目展演，先后被县局与县委宣传部调演，还在社会上形成了一定的积极效应，为学校赢得了较高的荣誉而体育工作，因我校的阳光体育活动实现了常态化，也成绩斐然。学校篮球队参加市比赛荣获了第四名。学校已成功创建成市小篮球体育传统校。学校的‘冬季三项’活动得到了省教育厅的充分肯定，学校也被表彰省为“江苏省‘冬季三项’百日锻炼先进校”。这些成绩是其他乡镇校难以获取的，这对于我们来说应该值得骄傲和自豪。

当然，我们在收获知识、收获自信和成功，收获高尚品德和高雅言行的同时。我们也应该看到我们在平时的学习生活中还存在着一定数量的不足。比如说，每班都有那么几个学习上不求上进的小朋友，比如说，我们的少数同学在“自信、感恩、习惯养成”方面还是做得不够好，走出校园就凌乱了路队，校外见到其他班的老师不够尊重；比如说，在极个别学生身上有时还存在粗言秽语和乱丢垃圾的现象。这与我们学校“文明、优美、和谐”的大环境是格格不入的。所以，下学期我们将大力加强对校园不文明行为的检查，充分发挥少先队员的先锋模范作用，以实际行动为创建我校文明、优美、和谐的校园环境而努力。

同学们，快乐的寒假生活从今天起就要开始了，怎样过一个有意义的假期呢？在此，我想向同学们提出几点要求：

怎样做好第二季度工作总结报告篇三

一、充分认识组工信息工作的地位和作用，增强工作责任感和紧迫感

组工信息工作是指有组织、有目的、有计划地收集、整理和反馈有关组织工作的信息，为领导决策和指导工作服务的一项专门性活动，它是组织工作的一个重要组成部分，是一项不是中心却影响中心、不是重点却影响重点的必做不可的重要工作。

(一)加强组工信息工作是提高组织部门领导和管理水平的客观需要

(二)加强组织部门信息工作是做好新形势下组织工作的迫切要求

(三)上级组织部门反映情况特别是重要情况是各级组织部门不可推卸的政治责任

准确、及时、全面地向领导和领导机关提供信息，不仅是各级组织部门办公室的重要职责，也是办公室发挥参谋助手作用的重要体现。信息工作做得怎样，在很大程度上反映着办公室为领导服务的层次和质量。如果省委和有关部门不能及时了解各地的情况，就会影响省委对全局工作的把握，上级机关在工作指导中就难免犯官僚主义、形式主义和瞎指挥的错误。及时向省委和有关部门请示报告，迅速得到上级的指示，就可以把一些突发事件处理得更为稳妥，避免和减少损失，并有利于从中吸取教训，改进我们的工作。由此可见，向上级组织部门报送信息，是党的组织制度和组织纪律的要求，是一项严肃的政治任务，决不是愿不愿意报，愿报多少报多少的问题，而是必须要经常实事求是的报的问题。

二、把握大局，围绕中心，在提高信息质量上下功夫

质量是信息的生命。提高信息质量，需要从多方面努力，但最根本的一条，就是要把握大局、围绕中心来开展信息工作，把着力点放在帮助大家强化大局意识，努力在工作中做到自觉地围绕大局想问题，围绕大局出主意，围绕大局抓落实。这一点做到了，我们的工作质量就会有一个大的飞跃，参谋助手作用和服务水平就会有一个大的提高。

(一) 高质量信息稿件的主要特点

怎样做好第二季度工作总结报告篇四

^v^同志指出：人类总得不断总结经验，有所发现，有所发明，有所创造，有所前进。可见总结是指导和推动各项工作的一个步骤。有总结才会有提高，才会有进步，从大的方面说，总结能为国家制订各项路线、方针、政策提供重要依据；从个人或集体来说，总结也是不断提高思想、业务水平的一项切实的事情，同时，写总结本身也是总结过程中的重要环节。

工作总结的特征

- 1、工作总结，也就是看看取得了哪些成绩，存在哪些缺点和不足，取得什么经验与教训。
- 2、如何针对存在的问题与不足，充分进行分析，采取相应的应对策略与改进措施，提高今后的工作效率与质量。

工作总结的作用

- 1、总结是寻找工作规律的重要手段。
- 2、总结是培养、提高工作能力的重要途径。
- 3、总结是团结基层员工争取领导支持的好渠道。

如何写好工作总结

1、标题

标题通常标明总结的单位，总结的时间，概括的内容。也可分正副标题。

2、正文

正文是总结的主要部分。

3、日期

总结的结尾要写明日期。

如何写正文

条理要清楚。要剪裁得体，详略适宜。

1、基本情况概述

将总结的中心内容、主要经验、成绩与效果等作概括的提示；或者将工作的过程、基本情况、突出的成绩作简洁介绍。目的在于对总结的全貌有一个概括的了解。

2、成绩和经验

这是总结的目的，是正文的关键部分，一般是写出做法，成绩之后再写经验。即表述成绩、做法之后，从分析成功的原因、主客观条件中得出经验教益。

3、存在的问题和教训

总结存在的问题与教训更为重要，是正文的关键部分，一般放在成绩与经验之后写。

4、今后工作努力的方向与思路

根据今后的工作任务和要求，吸取前一时期总结出来工作的经验和教训，明确努力方向，成功的经验与方法，要继续发挥、完善，针对存在的问题，提出解决方法与改进措施等。

写工作总结需注意的问题

1、总结前要充分搜集占有材料。

一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。这是正确分析、得出经验与教训的基础。

2、总结中若无数字，就没有说服力。

如主要预算指标完成数据、成本降低数据、“业务增长率”、“市场占有率”、“顾客投诉减少率”、“接待了多少来访者”、“节约了多少开支”、“平均每天接电话多少个”、“平均每年有多少天在外出差”等等。但切记“数字也不是多多益善”，能说明成绩与问题就可以了。如果把一片密密麻麻的数字写在总结上，估计看到一半就晕了。也可以适当把数据做成饼形图、条形图等种种直观、可视的图表。

3、工作总结切忌回避问题

要体现是事求是、一分为二的原则。总结的目的全在于应用、发展和提高。“成绩不讲跑不掉，问题不讲不得了”。在总结成绩的同时，要客观地查找工作中存在的不足和问题，正视缺点，以警示今后的工作，少走弯路，避免在将来的工作中犯同样的错误。

4、要避免成绩注水，体现实事求是的原则。

这就是从实际出发，有一说一，有二说二，老老实实，认真

负责。写总结要防止几种情况，一种是因领导让写，不得不写，写几行敷衍过去，这不是严肃的态度；二是把写总结当作吹嘘自己、捞取好处的机会，在总结里将小事说成大事，甚至捏造事实，弄虚作假；三是出于所谓的“谦虚”，该写的不写，或是写了怕人讽刺就不写。这些都不是实事求是的态度。

总结成绩必须是事实成果的汇总归类和条理化，既不能人为拔高，注水膨胀，也不能把别人成果拿来共享，更不能笔下生花，无中生有，闭门造车。

5、工作总结中，常常出现两种倾向。

一种是好大喜功，搞浮夸，只讲成绩，不谈问题；另一种是将总结写成了“检讨书”，把工作说成一无是处。这两种都不是实事求是的态度。避免简单罗列，体现依事说理的原则。

工作总结不仅仅是工作量的罗列汇总，而是要通过总结上升到理性的高度来认识所做的工作。要通过对全年的工作总结得出一般性规律，形成有益的经验，达成一致的认识，使其对今后工作具有指导作用，对他人具有借鉴作用，没有经验体会的总结是不全面的，不完整的，也是毫无意义的。

6、总结要写得有理论价值。

一方面，要抓主要矛盾，无论谈成绩或谈存在问题，都不要面面俱到。另一方面，对主要矛盾要进行深入细致的分析，谈成绩要写清怎么做的，为什么这样做，效果如何，经验是什么；谈存在问题，要写清是什么问题，为什么会出现这种问题，其性质是什么，教训是什么。这样的总结，才能对前一段的工作有所反思，并由感性认识上升到理性认识。

7、忌事无俱细，体现突出重点的原则。

经营工作方方面面，大小事情很多，无需事无俱细地对所有工作进行总结，芝麻西瓜一起抓。重点应该是承担的任务指标完成情况、队伍建设情况以及为完成指标克服困难所采取的措施等。

怎样做好第二季度工作总结报告篇五

(一) 坚持从严治党，加强党的建设，深入开展党的群众路线教育实践活动

按照中央的统一部署，根据省、市委的要求，市委党校按照市活动办和第十一督导组的要求扎扎实实将各项工作落实到位，教育实践活动重点突出、特色鲜明、成效明显。一是转作风。校委领导深入教学一线认真开展“四个一”活动。建立了党员领导干部基层联系点制度，经常性赴基层党校(电大)开展工作性调研，工作更接地气。二是改学风。建立校委领衔重大课题制度，变“坐而论道”为带着问题到一线调研学习，校委带头深入基层开展重大市情专题研究。三是强内涵。围绕“中心”办党校，推进教学科研“双精品”战略。以需求为导向，改革培训模式。开展“大规模、快节奏、高水平”的师资培训和挂职锻炼工作。四是树形象。成立“xx市情研究中心”，搭建市情研究的新平台，举办区域性研究论坛，充分发挥决策思想库作用。

通过党的群众路线教育实践活动，较好地解决了领导班子和党员领导干部在“四风”方面存在的突出问题，使全体党员经受了一次严格的党性锻炼和洗礼，工作作风进一步转变，群众观念进一步增强，党性修养进一步提高，政治纪律进一步强化，各项工作都取得了长足的进步，弘扬了正能量，树立了新形象。

(二) 坚持开门办学，更加注重质量，干部教育培训取得新突破

20xx年，两校三院紧贴xx市经济社会发展现实需求，以党政干部为重点，遵循分级分类和终身学习的原则，整体推进各级各类教育培训工作。20xx年总培训人数达60000人次以上，其中党校、行政学院、社会主义学院、zd干部学院的培训规模达到10000人次；函授研究生和电大本、专科学历教育达到8000人次；干部在线学习达到10000人次；服务社会的终身教育、社区教育注册学习人数超过320xx人次。在党校各类教学中，“质量立校”的思想得到了树立。特别是20xx年的培训工作得到了市主要领导的充分肯定。

(三)深化教学改革，突出按需培训，教学的互动性、实效性进一步增强

教学是党校的中心工作，根据“两校三院”的工作实际和特点，党校坚持不断深化教学改革，将教学的“实效性”贯穿到每一个培训层次和教学环节。一是充实教学内容。把xx届三中、四中全会精神、“转型升级，加快发展”、“长江经济带发展战略”等内容进教材、进课堂。二是改进教学方法，首次将全国党校系统精品课引入我校主体班课堂，在各类教学班次中引进情景模拟式、访谈式、双讲式教学方式，强化课堂互动环节，充分发挥学员主体地位和能动性，鼓励师生交流、合作科研。三是开展精品课程建设，提高教学竞争力和吸引力。实行精品课建设工程，今年取得三个校级精品课，两个省级精品课，成果显著。四是开展现场教学，围绕我市“四个中心”和“一链一基地四园区”建设，组织学员开展调查研究，并通过开设学员讲坛，让学员把一线的实际情况和工作经验带到课堂，互动交流，达到提高学习效果的目的。五是强化主体班管理。突出党性教育和纪律要求，发挥学员党支部和班委会作用，自我管理，互帮互学。六是加强了“四库”建设，高标准建设专题库，高要求建好师资库，高质量编好案例库，高起点建好基地库，着力解决制约教学质量提升的瓶颈问题。同时，以市委组织部与党校共同开展干部教育基地建设为契机，进一步规范和提升现场教学质量。

(四)深化培训改革，创新专题设置，培训的针对性实效性进一步显现

建立和完善以需求为导向的教学计划生成机制，改革培训模式，围绕市委市政府中心工作设置教学专题，优化教学内容，实行分类培训、分层教学，由“一刀切”的通用模式向专题班模式转变，更加贴近市情，更加贴近学员培训需求的实际情况。做到“干什么，学什么”、“需要什么，培训什么”。一是对20xx年春季学期主体班教学计划进行了新的改革，在处干班、青干班基础上，设置“工业转型升级”、“新型城镇化建设”、“社会事业改革与社会治理创新”、“文化与旅游发展”四个专题班进行学习。二是紧密联系实际，开展市情研学□20xx年秋季学期开学伊始，就在主体班次增加了十个市情专题调研板块。新开设学员选修专题、视频教学专题□“xx市经济社会转型发展专题”等三大专题。三是干部在线学习平台也同步推出市情专题版块，并开辟学员专题论坛，引导学员充分了解市情、研究市情，为我市的经济社会发展出谋献策。专题班显著提高学习效果，学员学习成果获得市委主要领导肯定性批示。

(五)深化科研改革，提升咨政能力，党校的“智库”作用进一步发挥

充分发挥党校理论研究和决策咨询的作用，真正体现党校科研为市委市政府重大战略部署服务的特色，这也是去年市委张晓麟书记来党校调研市情研究中心工作时对党校教师提出的工作要求。每一位教研人员，要能够像医生一样，既要能诊断问题，还要能开出方子，努力使教研人员成为理论研究专家和实践指导行家。一是发挥“xx市情研究中心”作用，围绕市委、市政府中心工作开展重大市情课题研究，推进“讲、研、解、宣”工作。二是制定了《市委党校科研管理办法》、《科研课题管理暂行规定》等科研制度，突出强化科研课题的效用意识，引导科研课题“接地气”，体现针对性和现实

性，避免书匠式的写作，要求在实践中“有用”和“管用”，力求成为党委政府决策的重要参考依据。三是改革科研评价体系，制定了《科研成果奖励暂行办法》，强化科研成果的精品意识，倡导以成果论英雄，以精品决高下的研究氛围，把精力集中到出精品上来，实现科研成果由数量型向质量型转变。四是高度重视科研态度和学术道德问题，建立科研成果“查重”机制，从制度上建立“质量红线”，未通过审核的成果不予结项。对秋季学期主体班学员也实行论文查重，树立诚信意识，严把质量关。今年以来，立项全省党校系统重点课题3项，省委宣传部1项，国家开放大学课题1项，市委交办课题8项，市级课题32项，上报省级咨政报告2项，市级咨政报告13项，其中13篇研究成果获得省委和市委市政府主要领导等批示，在决策咨政方面较好地发挥了思想库作用；10月份首次举办“呼应长江经济带国家发展战略”座谈会，获得积极成果。

(六)加强队伍建设，注重能力培养，着力提高教师的综合素质和教研水平

着力建设一支素质优良、结构合理、能力较强、适应新时期干部教育培训要求的师资队伍。这是我们党校各项工作的一个根本点，教学科研是我们的看家本领。一是制定了《教职工培训三年规划》，开展大规模、快节奏、高水平的师资培训。今年共选派30多名教师赴中央党校、北京大学、厦门大学培训学习。通过积极争取，与中央党校经济学部开展战略合作，本学期安排6名骨干教师与中央党校经济学部结对，强化骨干培养；二是大力推行教研人员参加社会实践和挂职锻炼，实施了《市委党校关于教研人员参加社会实践和挂职锻炼的暂行规定》，在职教师三年一轮，通过“接地气”提高教师理论联系实际的能力。目前共派出30多人到相关单位参加社会实践和挂职锻炼。三是加强教学团队建设，促进教研室发挥主体作用，走出去调研、读经典、交流座谈成为新常态，大力开展优势学科和学科带头人三年建设计划，师资骨干队伍作用明显增强。四是实行主体班班主任、辅导员聘任

制管理，改变行政人员一贯制的方式，锻炼教师的行政管理能力和协调沟通能力。五是加强“大师资库”建设。按照专兼结合的原则，选聘实践经验丰富、理论水平较高，善于课堂讲授的党政领导干部、专家学者、企业管理人员、基层模范到党校担任兼职教师，在更大范围、更高层次上实现师资共享，优化教师队伍结构。

(七)加强业务指导，注重系统联动，着力提升县区教学科研水平

树立市县一盘棋的思想，加强业务指导和工作联动，充分发挥全市党校系统、电大系统的优势。一是建立工作联动机制，出台了《市、县(区)党校(两校三院)工作联动机制实施办法》，在教学资源、学科建设、师资培训、科研工作和信息化建设等方面加强与县区党校、行政学院、社会主义学院、电大的协调和联系。二是以群众路线教育实践活动为契机，建立校委领导联系点制度，每位领导联系一个县区党校、电大，经常性开展工作调研，指导县区提高办学水平。三是改革科研管理制度，将县区统一纳入科研管理，在科研课题申报、立项、成果转化上统一调度和指导，积极鼓励合作科研。四是改革教学管理机制。邀请县区党校参与市党校的教学观摩和各类教学比赛。三个教研室与三个县委党校开展对口业务指导和工作交流，双向互动，县党校教师来市区参加教研活动已经成为新常态。召开市县(区)两校三院参加的“今年怎么看，明年怎么办”座谈会，共同谋划明年工作。

(八)加强作风建设，提高工作效能，着力提升后勤服务保障水平

以深入开展党的群众路线教育实践活动为契机，通过效能建设，制度建设，抓工作作风转变，抓改革任务落实，确保党校事业又好又快发展。一是在群众路线教育实践活动中整改问题40项，发扬“钉钉子”精神，及时回应和解决两校资源整合以来，群众反映强烈的历史遗留问题，密切了党群干群

关系。二是走“亲戚”、服务企业和招商工作成效显著。帮扶“亲戚”49户，走访100多户次，帮扶博望滨湖村解决村党总支党建问题和村级水利建设问题。深入推进“服务企业活动”。走访企业数十次，召开企业专题座谈会5次。协助开发了干部在线学习“丰云”手机平台。此外，成功引荐招商项目4个。三是加强机关效能建设，制定了《市委党校贯彻落实市机关效能责任追究办法若干规定》，校效能办开展经常化效能督查、巡查，教职工的精神状态更加饱满，工作作风得到切实改进。四是加强节约型校园建设，严格执行上级关于厉行节约的有关规定，“三公经费”得到了更好的管理，办学过程中的浪费现象得到控制。五是后勤管理实行“模块化”改革试点，工作效率进一步提高，学员餐厅和住宿服务水平得到提升。物业社会化改革稳步推进，实行物业人员劳务派遣，并依法全面参加社会保险，管理、服务、经营关系进一步理顺。

二、20xx年教学科研改革年工作中的第一次

20xx年是党校“教学科研改革年”，党校各项工作全面进步，得到了市委市政府主要领导和省委党校主要领导的表扬和充分肯定。省委党校常务副校长张岳峰及其他几位副校长到xx市委党校进行了调研指导，对我们教学、科研、管理、党的建设各项工作都给予了肯定，尤其是咨政研究工作给予了充分肯定。为了让大家更加明确、明白，我将20xx年我们开展的“第一次”工作做了一点梳理。

在管理工作方面，第一次在年度工作任务中提出改革任务表。系统的提出34项改革任务，年初有计划、有安排，年底有考核、有测评。同时，对52项工作中的大多数都进行了制度化建设，完成了制度汇编，形成了长效的工作机制，用制度化的成果巩固我们教育实践的成果，巩固我们的改革成效。