

最新开展零事故工作计划 开展工作计划(优质7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。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看。

开展零事故工作计划篇一

儿童是祖国的未来和希望，他们的健康成长关系到整个民族的明天，但同时儿童在整个社会中处于弱势地位，身体弱小，心理脆弱，更容易受到外界的诱惑和侵犯，他们应得到更多更全面的保护。按照江府妇儿工委办[20xx]01号文件，我局对开展儿童保护多部门一起行动开展了工作，具体工作思路是：

一、把未成年儿童符合享受低保的纳入了低保范围，程序是向本辖区村（居）委会写出书面申请，由村居委会公示无异议报所辖乡镇、民政局审批，做到应保尽保。

二、未成年人因病住院用去医疗费可实行大病医疗救助，具体程序是：病者在患病住院后，用去一定医疗费且家庭困难的可申请城乡医疗救助，具体办理程序是：

- （1）写出书面申请办理城乡医疗救助；
- （2）乡镇出具贫困证明；
- （3）参加新农合报销后原始凭证（发票）；
- （4）入出院病例复印件；

(5) 本人身份证、户口本复印件；

(6) 信用社帐号复印件；

(7) 医疗救助审批表一式两份报民政局审批。

三、针对需救助的妇女儿童，须公安、派出所出具有关证明送我局救助管理站，救助站接有关证明后，按相关程序给予救助。

四、符合五保供养的孤儿纳入五保范围，具体程序是：

(1) 本人写出书面申请；

(2) 经乡镇审批公示无异议报，报县民政局核审，符合条件发给五保供养金每月150元，由财政直发。

二〇xx年二月十九日

开展零事故工作计划篇二

为认真落实全面从严治党要求，教育引导广大党员自觉守纪律、讲规矩，不断强化基层党组织的政治功能，整体提升基层党组织建设水平，根据上级有关要求，结合我市实际，现就进一步落实“三会一课”制度、严格党内组织生活有关事项通知如下：

一、对象

全市各行政村(村改居)党组织和全体党员(包括预备党员)。

二、措施

1、优化农村基层党组织设置。按照党员就近就便过组织生活

的原则，一般按区域划分党小组。各镇乡(街道)党(工)委要指导下属各村党组织在5月15日前调整或重新划分党小组，切实方便党员参加党小组活动。同时，建立农村党员服务制度，按照有利于党员发挥作用的原则将每名农村党员编入一支党员服务队(男党员70周岁以上、女党员65周岁以上、年老体弱卧床不起和长期生病生活不能自理的党员可不参加)。各村党组织根据本村产业特点、农业特色，结合党员自身优势特长和队伍结构，在5月15日前合理设置若干个党员服务队，服务队队长一般由支部委员兼任，每季度开展活动不少于1次。

2、明确“三会一课”要求。支部党员大会每季度至少召开1次，由支部书记主持，全体党员参加；支部委员会一般每月召开1次，由支部书记主持，全体支部委员参加；党小组会一般每月召开1次，由党小组长主持，小组全体党员参加；党课每季度1次，由支部委员会负责，全体党员、发展对象和入党积极分子参加。党支部每年初要制订党课教育计划，安排党课时间、内容等，并通过党务公开栏等形式进行通报。镇乡、街道党(工)委书记要带头上党课，每季度选择1个村党组织上党课；包村领导每年给所包村党组织上1次党课；驻村干部、村党支部书记每年分别给所在村党组织上1次以上党课。非党的包村领导和驻村干部由镇乡(街道)党(工)委安排其他党委委员和机关党员上党课。

3、突出“三会一课”政治性。紧紧围绕中心工作任务，围绕党支部自身建设，围绕充分发挥基层党组织和党员作用，突出政治性、思想性，安排学习中国特色社会主义理论、党的路线方针政策、时事政治，学习党章、党史和党内规定，学习党的优良传统，学习传达上级指示精神，讨论决定支部重要事项和工作措施，召开组织生活会、开展批评和自我批评，研究发展党员和党内评先评优工作等，切实增强党员的党性观念和政治觉悟。

4、建立党员集中活动日制度。除“三会一课”外，每月10日固定为党员集中活动日，各村党组织要以支部或党小组为单

位开展党员服务等活动。镇乡、街道党(工)委要建立党员集中活动日季度预告制,根据全年工作计划和阶段性工作重点,在每季度首月5日前制订下发当季度活动计划,做到活动有计划、有准备、有主题、有重点。各村党组织要进一步细化活动方案,至少提前3天以书面形式通知党员集中活动日的主题、时间、地点、内容等情况。

5、提升“三会一课”实效。根据党员的特点和需求,在运用讲授辅导、交流讨论、现场观摩、远程教育等方式的基础上,大力推进党内组织生活载体、形式、手段的创新。探索开展体验式、开放式组织生活,积极推行创意组织生活,推广党员过“政治生日”和“微党课”、“微讲课”等做法,切实增强“三会一课”的吸引力和实效性。重视抓好流动党员的组织生活,流出地党组织要充分利用网络、手机短信、微信□qq等载体,灵活多样组织流动党员过好组织生活;要利用节假日外出党员返乡等有利时机,组织针对性的学习教育,及时“补课”。

6、严肃“三会一课”纪律。把“三会一课”制度执行情况纳入星级管理的重要内容,把党员参加“三会一课”情况纳入党员日常量化管理的重要内容。严格执行请假制度(附党内组织生活考勤表),村党组织要严格对照《农村党员日常表现量化管理办法》进行加扣分,对无故不参加组织生活的党员,按照相关规定予以及时处置。同时,党组织不得借机搞吃请、外出旅游、不得发放任何形式的误工补贴和其他钱物。

三、要求

1、明确工作责任。落实“三会一课”制度,严格党内组织生活情况,作为党(工)委书记抓基层党建工作述职评议、农村基层党组织建设实绩考查、村党组织书记抓党建责任清单的重要内容,党(工)委书记要切实履行第一责任人职责,党群副书记要担起主抓责任,组织委员负责具体责任,村党组织书记要负起具体组织者的责任,认真组织实施。

2、精心组织推动。各镇乡、街道党(工)委每季度至少召开1次基层党建研判分析会议,及时研究解决基层党建工作中出现的新情况、新问题。要结合实际,制定方案,细化落实,以求真务实的作风严格落实“三会一课”制度,丰富党员集中活动内容,杜绝形式主义。包村领导、驻村干部必须指导督促村党组织分解落实每月计划安排,详细记载组织生活开展情况。党员大会、支委会、党课、党员服务、党员集中活动等情况统一记录在市里下发的《党组织活动记录簿》中,镇乡(街道)统一制作《党小组活动记录簿》用于记录党小组会。

3、强化考核督查。各镇乡、街道党(工)委要把包村领导、驻村干部上党课情况纳入年度考核,把农村基层党组织执行“三会一课”制度情况列入日常督查范围,每月组织开展检查,对落实不到位、执行敷衍了事的党组织要进行通报批评。市委组织部将不定期开展督查,对未严格落实“三会一课”制度的相关党组织和人员予以责任追究。

开展零事故工作计划篇三

20xx年是产业升级和经济转型的关键时期,这对工会如何更好地服务大局、提高职工素质、引导职工在促进经济转型升级方面发挥作用提出了新任务。为更好地发挥工会组织、引导、服务职工和维护职工合法权益的重要作用,充分发挥工人阶级在推动科学发展中的主力军作用,努力把工会组织建设成为覆盖面广、凝聚力强、党政放心、职工满意的工人阶级群众组织。

围绕经济发展的实际需要,坚持“促进企业发展、维护职工权益”的原则,全面开展“同舟共济保增长、建功立业促发展”竞赛活动,在重点行业、重点企业、重点工程,组织开展合理化建议、劳动竞赛和现代服务业创优竞赛、“我为节能减排作贡献”等建功立业活动,增强企业自主创新能力,进一步提升发展信心,提升发展能力,提升发展水平。要以

创建“工人先锋号”活动为载体，以争创“五个一流”为目标，广泛宣传和发动，团结动员广大职工与企业合力奋进，在团结协作中凝聚力量，在共谋发展实现双赢。

充分发挥市总工会职工宣讲团的作用，开展社会主义核心价值观教育，引导职工群众牢固树立中国特色社会主义共同理想，树立正确的世界观、人生观和价值观。充分发挥工会“大学校”的作用，扎实推进“争创学习型组织、争当知识型职工，树新时代职工形象”和创建“职工书屋”活动，进一步整合工会培训资源，提高职工技能培训的层次和水平，增强培训能力。利用社会教育资源，建立资源共享机制，以职工俱乐部、职工学校、企业培训中心等阵地为依托，建设一批以“工会培训板块”为主的职工培训基地，开展职工职业技能提升活动，鼓励和引领职工广泛开展技术革新、技术攻关和发明创造等“六小”活动，培养造就一大批知识型、技术型、创新型的高素质职工创新人才。充分发挥劳模示范引领作用，大力弘扬新时期劳模精神，宣传工人阶级的丰功伟绩，要结合我市实际，制定劳模先进培养规划，在职工队伍中培育更多的“金牌工人”、“创新标兵”，建立劳模先进后备人才库。要通过创立“劳模工作室”、名师带高徒等多种平台，组织形式多样的培训活动，号召劳模为宜兴发展献智慧、献技艺、献爱心，在新起点上再创新业、再立新功，使之成为各行各业的品牌，职工学习的标杆。

把创建“劳动关系和谐企业”作为构建和谐劳动关系的有效载体，按照“党委领导、政府支持、工会运作、各方配合、企业和职工积极参与”的创建方法，通过“量”的扩大，推动“质”的提升，不断深化创建活动。充分利用创建活动包容性强的特点，把推动解决职工最关心、最直接、最现实的利益问题作为创建工作的重点，进一步拓展创建形式，扩大创建范围，完善共创机制，把民主管理、公正合理、互惠互利、和谐发展的理念贯穿到企业发展的全过程，依法规范用工，履行社会责任，协调劳动关系，实现劳资“双赢”。

加强职代会、厂务公开（劳动者权益公开）、职工董事监事制度建设，进一步畅通职工参与管理表达诉求的渠道，力争使企业建立厂务公开民主管理制度的面达90%，规模企业职工代会建制达1000家，集群职代会覆盖企业达3000家；加强劳动合同和集体合同制度建设，积极推动各类企业全面梳理、调整和完善企业劳动用工规章制度，按照规模企业、集群覆盖、行业规范三个类型，进行分类指导，实行由点到面、递级推进，严格履行职代会、集体协商、厂务公开的民主程序和“议、商、审、示、监”的工作流程，依法规范企业用工行为，依法建立健全企业内部管理制度；加强工会劳动保护机制建设，加大安全生产的监督力度，督促企业切实履行社会责任，继续开展“安康杯”竞赛活动和创建劳动保护合格、示范工会活动，组织开展好“送安全、送文化、送法律”活动，帮助职工熟悉和掌握劳动安全卫生知识，增强自我保护意识，保护职工安全与健康权益；加强工会劳动法律监督工作，健全组织网络，完善工作制度，注重劳动争议调解制度建设，加大对劳动关系矛盾预警、监督和调处的力度，充分发挥工会劳动争议中心调解庭、调解室和各级工会劳调组织的作用，做好职工信访工作，做到早掌握、早介入、早解决，把矛盾化解在基层，消除在萌芽状态。继续探索实践“三调一体”“诉中调解”“调裁诉对接”的工作机制，并加以不断完善和创新，努力构建具有宜兴工会特色的调处劳动争议新的工作品牌；加强职工共享企业发展成果机制建设，推动各类企业建立职工工资共决机制、正常增长机制和支付保障制度，大力推行行业工资协商，提高职工特别是一线职工工资收入，使全市企业工资协商建制率动态保持在95%以上。

开展零事故工作计划篇四

为认真贯彻落实市、县委召开的“三违”治理工作会议精神，乡认真组织精心策划，制定一系列可行措施，现特做如下工作计划。

及时召开各级工作会议，认真传达市、县委工作会议精神，

把开展此项工作的重要性、必要性让大家知晓，发动群众主动参与相互监督。在每个村委成立一个宣讲团，走村窜户宣讲党委政府开展“三违”整治的决心、目的、重大意义，以及“三违”给社会、群众带来的巨大危害，真正让“三违”治理工作形成强大的舆论氛围。

为了让此项工作落到实处不走过场，以促进我乡整体形象转变，我乡针对20xx年存在的问题制定了一系列措施，主要从“七个严格”来体现：一是严格规划管理。所有建房必须符合总体规划和乡域规划，原则上实行连片开发和集中安置，尽量减少零星重建。实行建房规划公示制度，凡不符合规划要求的一律不得批准建房；二是严格用地管理。坚持集约节约用地原则，严格控制用地规模和使用标准，全面实行国有土地储备制度；三是严格建房规模。农村建房必须严格执行“一户一宅”制度，严格控制建房标准，建新旧复垦；四是严格报批条件；五是严格报批程序；六是严格风貌管理；七是严格日常监管；通过制度管人办事，以措施促进展。

20xx年我乡成立了以乡长为组长分管领导为副组长的建设领域“三违”专项集中整治工作领导小组，加强对“三违”整治的组织领导和协调。从国土、村建、林业、安办、等相关单位和部门抽调专人组成工作组，按职责分工统筹协调、全面配合。下设“三违”整治办公室，由、二同志负责日常办公，全面负责“三违”建设情况摸底调查、勘测丈量、现场锁定、收集相关影像资料。让“三违”业主全程参与，并签字确认。

为做到心中有数，家底清、情况明，为持续开展工作打下坚实基础，党委、政府决定从3月1日起对全乡涉及“三违”范围内进行一次摸底，通过宣传发动首先由各对象户主动申报，凡存在“三违”现象的集体或个人，必须在规定的时间内主动向我乡“三违”整治办公室按其所属情况进行申报，通过核实后可由申报对象在限定时间内自行整改；对没有主动申报意图蒙混过关的对象将组织专门队伍进行清查，并对清查出的对象进行通报和公示，经公示期过后如仍然没有整改将

组织专业队伍进行强制处理。乡“三违”整治办公室设置了举报箱和举报电话。

为了我乡大环境的改变，在乡“三违”整治工作将会长期有序、有力的开展下去，相信通过上级部门的指导、群众的支持和全乡干部的不懈努力，“三违”现象在将会越来越少，我们的明天也会越来越美好。

开展零事故工作计划篇五

“科研兴校、科研兴教、科研育师”的办学思想已成为我们教育管理者的极力打造“创新教育”品牌，探索一条富有自身特色的教育科研之路，也是提高学校的教学质量的关键。现结合我们学校的实际情况，谈谈如何在“提高教学质量年”活动中开展学校的教育科研工作。

打造一支高素质的科研队伍是优化学校教育科研的基础。思想是行动的先导，为了强化全体教师的科研意识、创新研究观念，学校以校本培训为突破口，积极倡导全体教职工“在学习中思考，在思考中创新，在创新中教学，在教学中研究”。

（一）强化学习，丰富底蕴。任何人从事课题研究如果没有一定的理论作指导，研究就会浅薄无力，不可能向纵深发展。“集中辅导为辅，自学自练为主”是我校教师主要的学习形式。并出台了教师学习制度，确保学习在学校管理中的地位，同时也从制度上强化教师学习的重要性。这样有利于教师教育教学理论水平的提高。

（二）提供舞台，促进交流

1、交流活动主题化

学校课题组要根据每学期的研究重点和每个月教师研究的活

动特征，推出研究系列主题活动。每月一个活动主题，目标明确、重点突出。学校还可以通过定期召开课题研究会，组织开展“科研课题阶段成果展评”，编辑出刊“课题研究专集”等多中方式，为教师提供大量展示和交流机会，让教师们在学习中交流、在交流中学习。

2、研究项目校本化

学校搞教育科研必须立足本校实际才能解决学校存在的问题，有效促进学校发展。因此，近年来我校紧紧围绕“新课程改革”这一目标，确定了校本研究内容。这样就会使教师的教学科研工作有了明确的目标，及时解决教师自己在教学中的问题，促进了教学质量的提高。

教育科研的有效开展需要一套科学、合理、规范的运行机制。“理清脉络、建立体系、整体规划、板块研究、分类指导”是我校初步形成的新的教育科研管理模式。

1、建立体系，层级管理。按照常规教研与教育科研并行的工作思路，我校设计了“层级管理”运行组织。层级管理就是分级管理、分层落实的管理体系。

(1) 组建研究领导小组 该组由校长和分管教学人员组成，属于决策层，负责决定教改、教科研、学校发展等重大问题的决策和统筹安排、机构设置、人事安排、经费预算和部门协调。

(2) 成立教研员组。学校从教师中聘请一批师德高尚、业务能力强、有丰富教育教学经验的老师担任教研员，每学科由1—2名组成全校教研员组。其任务就是协助教科室视导、督导、指导全校各学科的教研教改、师资建设、资源库建设、课外科技竞赛活动、命题审定等有关工作。

(3) 组建教研组。负责本学科各个研究项目的具体落实。

以上四个层次，职责分明。决策计划层、指导层、落实层各负其责，构成一个整体。各层之间人员有交叉，便于各层的连贯与沟通，决策与管理、管理与落实的衔接与协调。除决策层外，其余各组分工不分家，相互渗透、互相配合、构成一个整体，凝成一种合力，为优化学校教育教学做了组织和机构上的保证。

2、完善制度，目标导向

(1) 建立管理机制 本着明确责任，分工协作，统筹规划，动态调整的原则，我校制定了教科室主任、教研组长、教研员、实验教师工作职责几十项。建立了定期检查、分析、汇报制度和课题研究例会制度。完善的管理制度使教育科研有章可循，有法可依，显著的提高了科研管理效率。

(2) 实施激励机制 学校坚持内外相结合的激励原则，一方面挑选科研能力强和热心教育科研的教师为教育科研实验教师，使实验教师产生荣誉感，另一方面对实验教师实行奖励：学校推行的校内“职级制”明确要求：凡是未承担课题研究的教师实行一票否决。此外，学校给实验教师人平每期100元的奖励经费，用于考核教师们的阶段研究成果。

“科研兴校”是我校亘古不变的办学方略，也是提高学校教学质量的主要途径。为了打造我校的品牌科研，学校正在设施、经费、人事安排、图书资料、政策导向上进行新一轮的策划，目的是营造一个宽松、和谐、优化的教育科研环境，使我校的教学质量更上一层楼。

开展零事故工作计划篇六

一、加强护理人员的规范化培训，尤其是急救技术、专科知识和法律法规知识的培训，不断提高各级护理人员的专业水平，更好地开展临床护理工作。

1、重点加强对新护士、聘用护士、低年资护士的考核，强化她们的学习意识，按护理部计划强化基础护理知识为主，引导、关爱、支持、帮直至达标。

2、加强专科技能的培训：制定出专科理论、法律、法规、核心制度与技能的培训与考核计划，每月组织考试、考核2次，理论考试要有试卷并由护士长组织进行考试，要求讲究实效、实用。

3、基本技能考核：属于规范化培训对象的护士，在年内21项基本技能必须全部达标，考核要求在实际工作中抽考。其他层次的护士安排操作考试一次，理论考试一次。

4、强化相关知识的学习掌握，组织规章制度的实际考核，理论考试与临床应用相结合，检查遵章守规的执行情况。

5、加强人文知识的学习，提高护士的整体素养。

6、更新专业理论知识，提高专科护理技术水平。随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，组织学习专科知识，如遇开展新技术项目及特殊疑难病种，可通过请医生授课、检索文献资料、组织护理查房及护理会诊讨论等形式更新知识和技能。

二、建立检查、考评、反馈制度，设立可追溯机制，护士长经常深入病室检查、督促、考评。考评方式以现场考评护士及查看病人、查看记录、听取医生意见，发现护理工作中的问题，提出整改措施。

三、进一步规范护理文书书写，从细节上抓起，加强对每份护理文书采取三级考评制度质控护士—护士长—出院病历终末，定期进行护理记录缺陷分析与持续改进，强调不合格的护理文书不归档。

四、加强护理过程中的安全管理

- 1、继续加强护理安全三级监控管理，每月进行护理安全隐患查摆及做好护理差错缺陷、护理投诉的归因分析，多从自身的角度进行分析，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范与改进措施。对同样问题反复出现的及个人，追究护士长管理及个人的有关责任。
- 2、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强对护生的管理，明确带教老师的安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。
- 3、强化对科室硬件设施的常规检查意识，平时加强对性能及安全性的检查，及时发现问题及时维修，保持设备的完好。

五、深化亲情服务，提高服务质量

- 1、在培养护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作用语，护患沟通技能。培养护士树立良好的职业形象。
- 2、注重收集护理服务需求信息，通过与住院病人的交谈，出院留言、满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，及时的. 提出改进措施，同时对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性。

六、做好教学、科研工作

- 1、指定具有护师以上职称的护士负责实习生的带教工作，定期召开评学评教会，听取带教教师及实习生的意见。
- 2、护士长为总带教老师，护士长首日负责制，重视带教工作，经常检查带教老师的带教态度、责任心及业务水平，安排护理查房，了解实习计划的完成情况，做好出科理论及操作考核。护士长安排一次法律、法规讲座。

七、培养护士经营意识，认真执行物价收费标准，善于进行成本效益核算，降低医疗成本，节约不必要的开支，保证资源有效合理配置。

住院病人费用每日公式制，出院病人费用清查签单制。

八、贯彻执行法律、法规，坚持质量就是效益的原则，重视质量监控，强化量化管理，保证护理工作处于良性运作状态。

九、打破奖金发放的大锅饭，真正做到奖勤罚懒，奖优惩劣。

十、不断加强医护，护患沟通、联系、协作，增进协调，处理好人际、科际关系。为提高护理质量和管理提供有力的契机。定期反馈评价临床工作，持续改进使治疗与护理工作能有计划，按质按量完成。

十一、加强人性化服务，创立温馨病房，营造患者满意科室。

十二、抓好护士业务学习及护理查房，增强科研意识，不断探索进取。

十四、重视护理临床带教，并将护理查房典型病例制作成多媒体课件。

十五、厉行节约，勤俭持家，做好科室的经济核算。遵守国家物价收费标准。

十六、加强护士在职教育，提高护理人员的综合素质。对法律知识教育，不定期考核，增强法律意识，以法服务病人，以法保护自己。

十七、培养护士经营意识，认真执行物价收费标准，善于进行成本效益核算，降低医疗成本，节约不必要的开支，保证资源有效合理配置。

以上计划为我院妇产科201_年护士长工作计划，我们一定会全力以赴照顾好妇女儿童，将我院的护理工作推上一个新台阶。

开展零事故工作计划篇七

xxxx年，中支公司在省分公司各级领导及全体同仁的关心支持下，完成了筹建工作并顺利开业，在业务的发展上也取得了较好的成绩，占领了一定的市场份额，圆满地完成了省公司下达的各项任务指标，在此基础上，公司总结xxxx年的工作经验并结合地区的实际情况，制定如下工作计划：

承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在20xx年度里，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格承保。

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。同时做好市场调研，并定期编制中、长期业务计划。

3、建立健全重大标的业务和特殊风险业务的风险评估制度，确保风险的合理控制，同时根据业务的风险情况，执行有关分保或再保险管理规定，确保合理分散承保风险。

4、强化承保、核保规范，严格执行条款、费率体系，熟练掌握新核心业务系统的操作，对中支所属的承保、核保人员进行全面、系统的培训，以提高他们的综合业务技能和素质，为公司业务发展提供良好的保障。

随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过xxxx年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在20xx年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释、理赔投诉等各项工作。

3、以中心支公司为中心，专、兼职并行，建立一个覆盖全区的查勘、定损网点，初期由中支设立专职查勘定损人员3名，同时搭配非专职人员共同查勘，以提高中支业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损合理，理赔快捷。

4、在20xx年6月之前完成“秘书工作”营销服务部□yy营销服务部两个服务机构的下延工作，至此，全区的服务网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的保险售后服务。

根据xxxx年中支保费收入“秘书工作”xx万元为依据，其中各险种的占比为：机动车辆险85%，非车险10%，人意

险5%□20xx年度，中心支公司拟定业务发展规划计划为实现全年保费收入“秘书工作”xx万元，各险种比例计划为机动车辆险75%，非车险15%，人意险10%，计划的实现将从以下几个方面去实施完成。

1、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点□20xx年在车险业务上要巩固老的客户，争取新客户，侧重点在发展车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

2、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企业，对效益好，风险低的企业要重点公关，与企业建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在xxxx年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

3、积极做好与银行的代理业务工作□xxxx年10月我司经过积极地努力已与中国银行、中国建设银行、中国工商银行、中国农业银行、福建兴业银行等签定了兼业代理合作协议□20xx年要集中精力与各大银行加强业务上的沟通联系，让银行充分地了解中华保险的品牌及优势，争取加大银行在代理业务上对我司的支持与政策倾斜力度，力求在银行代理业务上的新突破，实现险种结构调整的战略目标，为公司实现效益化奠定良好的基础。

在新的一年里，虽然市场的竞争将更加激烈，但有省公司的正确领导，中支将开拓思路，奋力进取，去创造新的业绩，为做大做强公司保险事业而奋斗。