

# 最新雪天应急预案培训PPT 雨雪天气应急预案(优秀7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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 总结的格式及PPT篇一

从xx年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在xx年12月14日和12月22日组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给金正公司工作人员，并且与金正公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并于xx年1月15日完成功能完善建议提交金正工作人员；2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设；3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平；4、从xx年1月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过

程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识；5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点；6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知；7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题；8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：  
1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平；2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通；3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。自xx年5月起，根据学校事业发展的需要，学校研究决定设置了新的职能部门——发展规划处。我本人经过参与竞聘，被任命为发展规划处处长。一年来，在学校领

导的关怀下, 在全校各级部门, 各学院领导和老师的大力支持下, 我本人团结带领全处同志, 忠于职守, 克服困难, 积极进取, 努力工作, 比较顺利地完成了发展规划处的各项任务. 根据党委组织部的要求, 现将有关情况总结如下, 敬请各位领导, 老师, 同事们批评指正.

## 对本职岗位的认识

根据中国农业大学处级机构设置和职能任务, 发展规划处的主要职能包括七个方面, 分别是: (1) 负责学校发展战略及总体发展规划的研究, 编制及督办落实; (2) 协调有关部门, 负责“985”工程, “211”工程等重大专项的论证申报, 组织管理, 落实监督, 验收评估等工作; (3) 协调有关部门, 进行校园发展规划的研究, 组织编制校园总体规划以及校园重大建设项目的校内前期论证工作; (4) 协调有关部门, 负责学校学科专业调整, 机构设置, 院系调整方案的规划论证以及学校各级各类研究中心/辅助单位设置的论证工作; (5) 协调组织进行社会主义新农村建设以及高等教育发展研究的相关工作, 并组织参与国家管理学科相关项目的申报及研究工作; (6) 统一管理学校各种基础数据, 负责学校基础数据库, 统计, 年鉴等工作; (7) 负责组织研究, 起草学校重大建议和重要报告. 经过一年来的工作, 主要有两点体会:

第一, 学校组建发展规划处的决定十分及时, 正确, 是完善现代大学管理体系的重要举措. 我个人认为, 根据以上的基本职责和任务可以看出, 发展规划处是学校重要的综合性, 交叉性的管理部门, 其主要作用是战略研究, 统筹规划, 综合协调, 既是学校事业发展的规划部门, 也是学校重大规划任务的协调落实部门. 从建立现代大学管理制度的角度来看, 发展规划处具有其特殊而重要的管理功能, 有鉴于此, 目前绝大多数985大学相继组建了发展规划处, 足见其重要性之所在.

第二, 担任发展规划处处长的岗位是富有挑战性和特殊性的岗位. 这是由该部门的基本岗位职责所决定的. 我个人体会, 作为

发展规划处的处长必须具有三个重要的基本素质和能力,一是要具有较丰富的综合知识和较强的综合分析问题的能力,才能够完成大量的战略规划工作;二是要具有较强的多部门,多单位综合协调能力和工作技能,才能够在正确处理各方面竞争与矛盾的基础上,完成相关任务;三是要具有较强的文字表达和写作能力,才能够以较高质量完成大量的报告编写和研究工作.这三点既是本人工作的体会,也是一年来在具体工作中不断提高自己管理能力的奋斗方向和努力的重点.

## (二)一年来的岗位工作任务完成情况总结

一年来的工作头绪很多.为了便于检查考核,我分别从规划处基本任务完成情况一一加以简要总结概述.

1,组织完成学校总体发展规划编制工作.在学校领导的统一部署和安排下,我本人直接组织,起草完成并正式发布了《中国农业大学事业发展规划》,《中国农业大学新农村建设行动规划纲要》两个重要文件.还组织完成了我校第一个《中国农业大学事业发展规划文献汇编》一书,约近30万字,成为集成我校各级,各部门规划的重要历史资料.组织起草完成了《中国农业大学211工程第三期预可行性规划报告》并已提交教育部. 2,负责推进“985工程”的各项基本建设.我校“985工程”二期建设项目于xx年4月正式启动.迄今为止,三年到校总经费1.5亿元.自“985工程”的管理工作由学校科技处划归发展规划处以来,克服人力不足的困难,切实加强“985工程”管理工作的协调力度和监管力度,完善管理程序,使“985工程”年是“985工程”实施三年来进展最快的一年,科研平台基地建设基本落实,重大仪器设备采购基本完成,各项工作顺利进行.

3.协调完成了“985工程”人才建设工作.经过联合人事,科技,国际中心等部门认真组织和各个平台的积极申报,先后组织各级各类人才协调论证会议5次.截止到xx年底,学校利用“985工程”人才队伍经费引进各类人才28人,配套教育部新世纪人才27人,教育部创新团队2个,高等学校创新引智基地2个.各类

人才经费也已基本落实.

4, 协调完成我校国家级重点学科评估和新学科增补工作. 根据学校领导的指示, 国家重点学科评估工作由发展规划处牵头落实. 为此, 我们联合研究生院, 科技处等机构成立学科建设协调办公室, 认真积极的组织各个学科评估材料和申报工作, 严格把关, 积极服务, 确保上报材料的水平和质量. 经过全校的共同努力, 我校19个国家重点学科评估全部顺利通过, 这是一件值得关注的大事. 同时, 也开始积极部署新增加学科的申报工作.

5, 协调服务社会主义新农村建设工作. 在xx年底, 在学校领导下, 牵头组织相关部门和学院, 在我国高校率先完成了《中国农业大学服务新农村建设””行动纲要》. 并成功组织召开了新闻发布会, 在校内外引起很好反响. 教育部xx年第151期, 152期简报分别刊登了我校服务新农村建设工作进展. 学校服务新农村建设的新高潮由此掀起. 另外, 牵头组织落实了北京市教育委员会共建项目《服务北京社会主义新农村建设》工作. 经听取专家意见, 项目共设六个子项目. 分别涉及科技示范基地建设, 人才培养, 应用型研究生培养, 红色1+1, 提高农村商品信息化程度等方面. 目前, 各子项目均已启动, 建设进展顺利.

6, 负责完成学校统计工作和年鉴工作. 统计工作是我处一项重要工作职能. 在学校各部门的支持配合下, 按时保质地完成了统计数据上报工作, 并逐步理清了校内统计工作责任, 初步建立了统计工作机制, 促进了统计工作的规范化. 根据上级部门的要求, 协调学校有关单位, 顺利完成了-xx学年中国农业大学《高等教育基层统计报表》的上报. 负责完成了《中国农业大学统计公报》. 此表分28个分表, 涉及17个校内单位, 共54页, 上报数据达数千条. 通过汲取经验, 学校首次发布了《中国农业大学统计工作管理规定》, 使之制度化, 规范化. □xx年鉴》编撰工作进展顺利.

7, 协调完成了教育部直属高校””年7月, 教育部发布了《教育

部办公厅关于布置直属高校编制“基本建设计划”的通知。我首次接手此项工作，工作难度非常大。根据教育部的要求，与后勤基建处，财务处配合，在广泛征求各学院和附属单位意见的基础上，召开了多次会议研讨会议，并多次报学校党委常委暨校长办公会审议，按时完成了《中国农业大学“基本建设计划报告”》的上报工作。8，组织开展了xx年度发展规划专题咨询项目的研究工作。11月，根据学校领导指示要求，组织开展了xx年度中国农业大学发展规划专题咨询项目《世界一流涉农大学发展道路研究》的组织立项工作。我们积极组织有研究能力和国外留学经历的教师申报，确定了20个课题立项。目前已经完成研究报告70万字，得到了瞿振元书记等校领导的高度评价，正在组织进行成果凝练。

9，协调完成了学校部分研发中心的论证工作和各级研究中心的普查工作。一年来，先后组织开展了“985工程”曲周实验站建设论证以及学校草业工程中心，中国农业大学一超大集团作物科学研究中心，土地中心，中法肉牛中心，荒漠化中心等近10个研究机构的论证工作，使得我校研究中心等机构设置的论证工作步入制度化和规范化。根据校领导的指示，还对全校所有研究中心现状进行了全面普查，加强了管理。

10，参与组织和起草了学校部分重要报告。发展规划处还担负着起草学校重要文件的任务。一年来，按照学校安排，我直接参与学校第二届党代会《党委工作报告》的调研活动并组织起草了党代会报告初稿。完成了《校长任期述职报告》以及教学评估综合材料等撰写工作。

### (三)，在具体管理工作方面的体会

上任伊始，发展规划处既没有工作基础，工作条件，也没有人员队伍，一切都是从零开始。但是，学校的工作一刻不能怠慢。面对新的岗位，新的任务，我一方面按照学校部署，积极选拔人员，在1个月内组成了7个人的团队，另一方面，开始思考和谋划如何能够在较短时期内打开工作局面，获得领导和群众的认可，

这是一个不小的考验。回顾一年来的工作, 实践证实, 我和我们处的全体同仁经受住了考验, 付出了积极努力, 得到了大家的认可, 工作取得了预期效果, 略感欣慰。这些成绩的取得, 离不开学校领导的支持和鼓励, 离不开各级部门和学院的支持合作, 离不开广大老师的理解和支持, 在此表示感谢。

从个人管理体会角度, 有以下几方面需要进一步加以总结和汇报。

1, 重视发展规划工作的宏观制度建设。为进一步促进校园建设, “985工程”, “211工程”设备采购等工作决策咨询的规范化, 民主化和科学化, 在我们的积极倡导下, 经学校研究同意, 组织成立了《中国农业大学校园建设规划委员会》, 《“985工程”, “211工程”设备采购委员会》, 《学科创新引智基地领导小组》等, 有力地保障了学校重大发展决策的科学化。

2, 探索建立多部门协调合作机制, 提高效率。多部门密切合作是完成发展规划工作的重要保障, 对此, 我们十分重视并积极主动地做好协调合作工作。“985工程”日常管理工作非常烦琐, 涉及多个部门。在保障正常运转的前提下, 积极配合平台主任和办事人员联系校内及校外部门, 缩短办事程序和时间, 加快运转效率。为了提高办事效率, 简化程序, 分别与后勤基建处, 财务处, 国有资产管理处国际合作与交流处等相关部门座谈, 研讨有关“985工程”内部管理问题。先后与国有资产管理处制定了“985工程”, “211工程”仪器设备采购与管理程序, 与后勤基建处制定了“985工程”, “211工程”基本建设与修缮项目管理程序, 与财务处就“985工程”财务管理办法进行了座谈并起草了补充规定。3, 建立处内工作制度, 保障工作运行顺畅。我始终认识到, 机构的内部建设是高效开展工作的重要保证。因此, 从我处成立伊始, 就认真开展了处内制度建设和工作作风建设。倡导要勤于学习, 敢于创新, 坚持“效率第一, 团结第一”。为了加强内部管理, 保证工作运行顺畅, 先后制定了《中国农业大学发展规划处公章管理规定》, 《发展规划处处内财务和报销管理规定》, 《发展规划处处务会议制度》, 《发展规划处国

有资产管理规定》等管理制度. 十分重视民主集中制原则, 处内班子集体研究决定工作, 经费的预决算及处内有关人事, 财务, 干部和职工考核等重要, 重大问题. 推行了每周一处务会制度. 坚持处务公开, 促进了全处和谐团结.

4, 自觉加强理论学习, 注重改进工作作风. 一年来, 围绕新的工作要求, 通过网络, 报刊和订阅《中国高等教育》, 《中国高教研究》等期刊, 主动学习了诸如现代大学管理理论, 高校财务管理制度, 高校基本建设指标分析, 高等农业教育发展道路等

## 总结的格式及PPT篇二

我院十分重视节能减排工作, 一直认真贯彻落实节约能源的基本国策和国家有关开展节能减排行动实施文件精神, 我院的节能减排工作在上级相关部门的指导下, 全院节能减排工作顺利推进并取得初步成效, 现将我院节能减排工作总结如下。

一、领导重视。医院领导十分重视节能减排工作, 多次在医院的全体职工大会上要求广大干部职工要高度重视节能减排工作, 树立“时时节约、人人有责”的意识。

二、加强宣传。首先是利用“节能宣传周”进行节能宣传, 其次是在换季或者天气突变的时候及时下发节约用水、用电的通知等文件, 并针对文件要求的内容进行不定时的抽查。

三、强化考核。将节能减排工作与绩效考核挂钩, 为各科室安装水、电表, 将水、电用量计入科室绩效考核, 与每一位职工的实际收入挂钩, 促使职工养成节约的意识, 使医院各部门自觉节能减排。

四、注重落实。

使用声光控感应灯;除特定的科室外, 夏天空调设置最低制冷

温度为26°，要求开空调必须关门；在使用电脑、打印机、传真机、复印机等办公自动化设备时，要求尽量减少待机时间，下班前关闭各类电器设备的电源。

(2)切实加强用水管理，坚决避免长流水现象；新安装的水龙头均采用了感应式水龙头；将饮用水和生活用水水源分开，减少水资源消耗。

(3)严格执行公务用车配备标准，科学派车，减少车辆使用次数；严格杜绝公车私用现象发生；执行定点加油制度；要求需要停车3分钟以上时要熄火等候。

(4)规范办公用品管理，提倡修旧利废；减少纸质文件下发，多利用办公自动化系统进行文件的传阅和发放。

(5)为响应国家节能减排工作要求，对宿舍区7栋住宅楼和医院门诊楼外墙保温改造，保温建筑面积达24707平方米；并对暖气管道进行单户控制改造；同时还为宿舍楼统一安装了楼宇门，正在统一制作中批。

(6)在进行设备采购时，坚决不采购国家明令淘汰的用能产品，一直遵循着“科技先进，能在数年内保持领先水平、不会淘汰，对相同产品进行消耗对比，选择低消耗、高效率的产品”的原则。

保意识贯穿到医院各项工作中，分化目标落实责任到人，提高广大医护人员的节能减排意识，促进我院节能减排工作的开展。在即将开工建设的新院区工程中，我们将继续做好节能减排工作，切实加快节约型医院建设，为社会和医院发展作贡献。

## 总结的格式及PPT篇三

大学的生活快要结束了，回顾大学三年的学习、思想、工作

和生活，心中不免思绪万千。过去的三年，在教师和同学们的关怀和帮忙下不断地学习、奋力逐渐长大为了一名合格大学生，此刻的我胸怀大志，敢于挑战自我和生活。下头将对我大学三年的学习、思想、工作和生活做一个总结。

## 一、学习方面：

经过大学的学习我的本事明显的得到了提高。懂得了运用正确的学习方法，同时还要注重独立思考。在今后的工作中我将更加重视自我的学习，把在大学学习到的理论知识进取地与实际工作相结合，从而使学习和实践融为一体。在今后的工作当中我也要进一步充实自我的专业知识，为自我更好的适应工作打下良好基础。

## 二、思想方面：

进入大学以后，我认识到仅仅学习好是不够的。要追求上进，思想上的提高也是必不可少的。作为当代青年，我们要为祖国建设贡献自我的力气。经过了解一些名人，读一些励志书，使自我的思想方面有了极大的提高，我想这就是一种提高。

## 三、工作方面：

大学期间，担任了三年的学工部助理，一年宣传委员。在与同学们相处的四年期间，我积极主动地为同学们服务，对工作热情，任劳任怨，职责心强，具有良好的组织交际本事，和同学团结一致，注重配合其他学生干部出色完成各项工作，促进了团队沟通与合作，得到了大家的一致好评。

## 四、生活方面：

在生活上，我最大的特点是诚实守信，热心待人，勇于挑战自我，时间观念强，有着良好的生活习惯和正派作风。我崇尚质朴的生活。平易近人待人友好，所以一向以来与人相处甚

是融洽. 敢于拼搏， 刻苦耐劳将伴随我迎接未来新挑战。

总结四年的大学生活， 我收获很多。 感激教师和同学给我的关怀与帮忙， 这将是 我人生中最宝贵的财富。

## 总结的格式及PPT篇四

物业管理是城市管理的重要组成部分， 搞好物业管理是政府的重要职能。 它关系到城市管理水平， 关系到人民群众的安居乐业。

上半年工作总结：

### 1、 在3月份组织各社区成立了物业管理组织机构

由于我街道地处市中心， 辖区内大多数小区物业管理没有形成或者缺乏统一有效的管理办法， 于是我部门根据上级的指示， 在我街道辖区内的各个社区陆续成立了物业管理组织机构， 随着机构的日益规范， 我街道辖区内个小区的物业管理将会有很大的提升和规范。 对业主的日常生活也将会有很大的帮助。

### 2、 进一步完善了物业管理工作职责

对于我街道各社区刚刚成立的物业管理机构， 正在不断的进行完善， 制定了各项物业管理的工作职责， 随着上下级各部门的共同努力， ， 把我街道住宅小区的物业管理服务工作抓好抓实， 为创建温馨和谐的小区环境而不懈努力。

### 3、 完善了各项工作制度

### 4、 对本地区危旧房屋进行了摸底登记及测量工作

### 5、 5月份指导河西社区、 云府花园小区成立了业主委员会

## 6、6月中旬对辖区内危旧房屋进行拆迁征收动员工作

## 7、对辖区内的部分旧小区进行改造

东街街道地处新城区的老城区，基础配套设施陈旧、楼体破旧、历久失修是居民小区普遍存在的问题，部分小区处于无专人管理状态，居住环境差、乱搭乱建问题严重、道路凹凸不平、雨污合流、管网老化堵塞等问题，降低了小区居民的生活质量，给居民的生活带来了诸多不便，旧小区改造成为当下亟待解决的问题。近期，东街街道办事处集中力量加大对边角地带的拆迁力度和旧小区的改造力度，着力改善居住环境，构建良好市容市貌。

自开展此次旧小区改造工作以来，从规划、施工到验收，因地制宜、科学规划、严格把关，做到改造后的旧小区规模适度、布局合理、功能齐全。我办今年预计改造点12处，自6月13日以来，护北社区冶金小区、党校一号院、老缸房社区煤炭设计院宿舍、河西社区新华印刷厂宿舍及商品楼小区已经同步改造、接近尾声。针对这五处旧小区各自存在的不同问题分别采取有效措施，改造项目包括楼顶防水、院面硬化、检修排污管网、安装单元防盗门、粉刷围墙及楼道、清理乱堆乱放、拆除乱搭乱建、修建小区大门、新建或维修车棚及门房等。力争通过改造将旧小区建成平安宜居小区。其余的小区即将陆续开工改造。

下半年工作计划：

### 1、进一步完善各社区物业工作制度

### 2、积极督促施工单位按期完成旧小区改造工作

目前已经开工改造的5个小区正在有条不紊的进行当中，物业办将会配合各部门积极监管和督促施工单位按期完成改造任务且取得圆满成功。在计划改造的12个小区中剩余7个小区

也将陆续开始动工。

3、努力配合上级主管部门做好危旧平房的拆迁和征收工作

4、完善旧小区改造后续管理工作

5、积极开展业主委员会或者院委会成立指导工作

业主委员会或者院委会在物业管理活动中，能否发挥业主在物业管理中的主体地位，对行业健康发展起到至关重要的作用。为提高广大业主在物业管理活动中参与意识，实现业主“自我管理、自我服务、自我负责”的工作目标，我办工作人员准备对辖区内符合成立条件的小区同时开展业主委员会组建工作。并对组建工作的各个环节进行精心指导，并严格做到程序合法，手续合规，随着业主委员会或者院委会的成立，在小区的物业管理中将发挥积极作用。

6、积极做好危旧平房征收安置协调工作

通过街道办事处物业办的努力与行之有效的方法和措施，我街道住宅小区广大业主的生活质量和居住环境将会进一步提高，物业服务工作将会进一步规范。物业办将继续以完善旧小区改造后续管理工作为宗旨，积极开展业主委员会或者院委会成立指导工作，通过物业服务单位、小区业主委员会、广大业主和有关部门的共同努力，把我街道住宅小区的物业管理服务工作抓好抓实，为创建温馨和谐的小区环境而不懈努力。

## 总结的格式及PPT篇五

欢迎来到本站，今天小编为大家介绍的是总结报告格式范文，希望对大家有帮助。

我作为渠道的首席业务代表，肩负着公司与六个城市的十四

家经销商之间友好合作的桥梁。归结起来主要包含在以下几个方面：

### (一) 年渠道工作内容回顾及概述

年3月5日正式调入渠道部，在基本了解了渠道日常工作流程后，和前任业务代表开始下地州了解渠道并进行工作交接。4月1日正式接手渠道工作，刚开始的日子，对于从技术转业务的我压力非常的大，这其中包括了领导对我的信任、经销商对我的考验、以及业务流程的不熟悉。在部门经理和其他同事的帮助下，我很快的找到了做业务代表的“感觉”，顺利的完成的渠道的交接工作，使工作走上了正轨。

回顾工作内容大致分为以下以下七点：

1. 信息传递：主要是用电子邮件和传真的方式及时传递产品报价和公司库存情况，日常接听业务电话，以及新产品的产品性能介绍，促销政策的及时下发，彩页和宣传资料的发放等。
2. 员工培训：在出差过程中，抽时间给经销商员工做产品性能培训和销售技巧培训。十个月内分别给公司做培训共计1。
3. 投标支持：及时响应渠道上报的招标信息，认真填写询价表，根据实际情况和特殊情况针对每一单做出相应的支持。
4. 签约大会：在公司的组织协调下，圆满完成公司财年的经销商大会。通过此次会议，不但再次加深了对经销商的了解，同时也提升了自己在会务方面的能力。更有利的是坚定了各经销商对其分销商实力、财力等全方位的肯定，对长期的合作起了很大的促进作用，并为以后的友好业务合作奠定了基础。
5. 财年签约：在公司领导的安排下，我提前进入地州，使六

个城市的十四家电脑公司进行较为详细的了解。结合去年已签约公司的销售情况和市场职能等因素，合理地概括过去一批在各地享有一定的知名度或资金，市场能力较强公司进行签约，对我公司在渠道的销售市场稳定和开拓奠定了基础，从而顺利完成了新财年商用产品的签约，同时，通过此行对于我的涉外能力也有很大的提高。

6. 地州投标：今年共参加地州投标八次，地区二次、地区一次、地区五次，共中标三次，中标总金额为近二百八十万。

7. 内部配合：配合市场推广部做活动共计十四站，七站、站、一站。以及电脑的大型新品发布活动。“”新品在渠道区共进行四站，为期近一个月。“”为主的系列新品发布站活动。

## (二) 一年来自身工作的评定

在近一年渠道工作中，从大的方面来讲，相对来说较满意的是能从售后到销售角色的快速转换，迅速接手渠道工作，顺利完成新财年渠道签约。从小的方面来讲，能够有持之以恒的心态去对待每一件事情，凡事都当自己的事情去做，做到了无愧我心。总结起来有两个方面：

1. 凭借公司的优势去帮助经销商，大方面坚持公司的制度，在政策方面严守公司的原则不变，出现问题都以积极的态度去对待，尽公司所能为经销商解决问题。凡是遇到特殊情况，此时都是经销商非常着急的事情，每次都能主动去做好细节工作和一些实际的工作，如星期天不能发货、公司的相关接口人不在、公司有集体活动等等，我就在不违反公司制度的条件下想尽一切办法去帮助他们，如果礼拜天没有人发货，我自己去发，不论是公事还是经销商的私事，只要他们找到我，我都努力去办好，最终经销商认可了我，起到了“桥梁”的作用。

2. 观察市场，了解其变化，结合本公司的情况，对经销商进

行耐心的分析，帮助其排除杂念，树立信心。我从公司的长远发展的角度去做工作。如从公司的忠诚度——厂家的资源的支持(宣传、市场活动、设立专卖店的条件等);从的角度——我对经销商的信用金的评定、其它产品的价格支持等。另外，通过大量细致的工作，使得从公司实行新的信用金制度以来，除之外(因我们维修方面的原因)，渠道十三家经销商五个月无逾期，这一点是值得欣慰的。

### (三)经验和体会

通过十个月的渠道工作，让我深深的感到——做渠道工作容易，想做好就是一件非常不容易的事情。可以用总结六条经验：一细二勤三要。一细即心细、二勤就是嘴勤、腿勤、三要是皮要厚、嘴要甜、心要狠。

#### 1、心细

比如，在处理日常工作过程中，经常会遇到经销商口头向我询问报价和库存以及物流，通常他们是问几天以后的事情，可能几天都不问，但是突然就会问到，如果心不细把他们的事情忘掉了，就会让经销商觉得你不够重视他，虽然是小事情，但足以以小见大，所以必须记住。另外，在平时沟通的时候，注意一些细节问题，如：公司的发展方向、营业额突破多少万、最近的销量公司开业纪念日、老总的生日、等等，从各方面去关心他们，(渠道的经销商相对来说比较重感情!)

#### 2、嘴勤

俗话说：商场如战场!信息是非常重要的，一个重要的信息就可带来丰厚的利润，所以在日常工作过程中，对于信息的传递是至关重要的，尤其是价格的调整、库存、促销政策等等，一定要及时的传递。

#### 3、腿勤

作为地州经销商来说，最熟的就是渠道部的业务代表了，有什么事情首先想到的就是找我去解决，那么在经销商还没有完全适应公司接口人太多的情况下，我就毫不犹豫的去办，先把事情办完后在捎带的提醒一下，比如说：下次要询这种设备的价格直接找某某人。遇到事情不能推，先办再讲！

#### 4、皮要厚

凡是遇到经销商发火的时候一定要皮厚，听他抱怨，先不能解释原因，他在气头上，就是想发火，那就让他发，此时再委屈也要忍受。等他心平气和的时候再给他解释原因，让他明白，刚才的火不应该发，让他心里感到内疚。遇到经销商不能理解的事情，一定要认真的解释，不能破罐子破摔，由去发展，学会用多种方法控制事态的发展。

#### 5、嘴要甜

没有人不喜欢被人夸，在称呼上一定要注意，什么时候可以直呼其名，什么时候必须称“总”。要面子的时候给足面子。还有就是在日常出差的时候就有机会见到经销商的员工，和员工打成一片，尤其是和他们的业务骨干聊聊天、吃吃饭。可以从侧面了解到许多情况，对于负责财务的一般都是老总最亲的人，是“拉拢腐蚀”不掉的，所以就要靠嘴甜，大姐、阿姨常挂嘴边，是不是买些水果慰问一下，在收款的时候有很大的作用。如：及时的把对帐单给老总，老总说让办钱，马上就办等等。

#### 6、心要狠

在处理一些原则上问题的时候，一定要心狠，站对位置。不能因为平时销售能力就一味的迁就他，在处理投标支持的时候，不能参杂个人感情，要根据实际情况，狠下心来处理。

以上六点是我要在这十个月的渠道工作中总结出来的经验和体

会，自我感觉认识的很片面，诚恳的希望公司领导能给予指正。

#### (四)工作中存在问题及总结经验教训

在近一年的工作中，自我感觉也出现了很多问题，主要有以下几个方面

##### 1、忙忙碌碌

每天在公司上班总是觉得忙忙碌碌，但是每天回首一天的工作，总觉得是一无所获，感觉只是一个忙字，但是具体干了什么，却也说不出个所以然，通过上次的培训，发现主要是因为我没有处理好紧急但是不重要的事情和不紧急也不重要的问题，每天大量的时间都化在了处理这些事情上，所以感觉到一天忙忙碌碌但是总觉得一无所获，在新的一年里，我准备按照培训中所说的，把每天该做的和要做的事情分清轻重缓急，合理安排和利用自己的时间。

##### 2、缺少经验

在工作过程中，做的最多的就是和人打交道，而且都是和公司的老总打交道，经常遇到一些问题要给经销商小之以理动之以情的去讲大道理，没到这种时候我都感觉到自己有些力不从心，因为这种时候需要多方面的知识和经验以及很多的专业理论知识，所以，我要在明年的工作过程中，总结今年的不足，随时给自己充电，同事也希望公司能多给一些这方面的培训机会，让我快速的成长起来。能更好的为公司工作。

在地州的八次投标中，明显的可以感觉到，有很多方面缺少经验，比如临场答辩、投标资料的准备、投标价格的掌握、竞争对手的了解等，在每次投标之后将投标的过程以及问题做了整理，希望在新的一年里，公司能给我更多的机会去锻炼，如果有机会的话能做一些这方面的培训。

### 3、懒惰

在以上总结的经验中，平时在执行的时候有时不能够百分百做到，希望领导在以后的工作过程中能够经常经常指正。

### 3、探索

作为我个人来说，目前对自己所做的渠道工作还是不满意，我认为渠道的工作应该是多方面的，但是我目前只能作一些如我自己总结的那些事情，所以在这一年即将结束的时候，希望公司领导能给予我最大的帮助，指引我向正确的方面去发展。

流年似水，转眼到联已经是第二次写工作总结了，这不禁使我想起来在毕业时的选择，我毫不犹豫的选择了公司，我既然选择了进公司而放弃到政府单位工作，就是要珍惜宝贵的时光，公司领导把我调到商用事业部，这其中包含着对我的极大信任，也承担着很大的责任。所以，我会尽己所能，在以后的日子里，努力作好渠道工作，不辜负公司对我的信任与培养！

从xx年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在xx年12月14日和12月22日组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给金正公司工作人员，并且与金正公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并于xx年1月15日完成功能

完善建议提交金正工作人员;2、负责公司客户服务中心质检管理办法编辑，并且协助完成公司客户服务中心管理办法制定及公司客户服务中心规范用语编辑，完善公司客户服务中心制度体系建设;3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平;4、从xx年1月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户咨询电话，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识;5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点;6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知;7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题;8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：  
1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户咨询电话过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平;2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通;3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足认

真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。自xx年5月起，根据学校事业发展的需要，学校研究决定设置了新的职能部门--发展规划处。我本人经过参与竞聘，被任命为发展规划处处长。一年来，在学校领导的关怀下，在全校各级部门，各学院领导和老师的大力支持下，我本人团结带领全处同志，忠于职守，克服困难，积极进取，努力工作，比较顺利地完成了发展规划处的各项任务。根据党委组织部的要求，现将有关情况总结如下，敬请各位领导，老师，同事们批评指正。

## 对本职岗位的认识

根据中国农业大学处级机构设置和职能任务，发展规划处的主要职能包括七个方面，分别是：(1)负责学校发展战略及总体发展规划的研究，编制及督办落实；(2)协调有关部门，负责“985”工程，“211”工程等重大专项的论证申报，组织管理，落实监督，验收评估等工作；(3)协调有关部门，进行校园发展规划的研究，组织编制校园总体规划以及校园重大建设项目的校内前期论证工作；(4)协调有关部门，负责学校学科专业调整，机构设置，院系调整方案的规划论证以及学校各级各类研究中心/辅助单位设置的论证工作；(5)协调组织进行社会主义新农村建设以及高等教育发展研究的相关工作，并组织参与国家管理学科相关项目的申报及研究工作；(6)统一管理学校各种基础数据，负责学校基础数据库，统计，年鉴等工作；(7)负责组织研究，起草学校重大建议和重要报告。经过一年来的工作，主要有两点体会：

第一，学校组建发展规划处的决定十分及时，正确，是完善现代大学管理体系的重要举措。我个人认为，根据以上的基本职责

和任务可以看出,发展规划处是学校重要的综合性,交叉性的管理部门,其主要作用是战略研究,统筹规划,综合协调,既是学校事业发展的规划部门,也是学校重大规划任务的协调落实部门.从建立现代大学管理制度的角度来看,发展规划处具有其特殊而重要的管理功能,有鉴于此,目前绝大多数985大学相继组建了发展规划处,足见其重要性之所在.

第二,担任发展规划处处长的岗位是富有挑战性和特殊性的岗位.这是由该部门的基本岗位职责所决定的.我个人体会,作为发展规划处的处长必须具有三个重要的基本素质和能力,一是要具有较丰富的综合知识和较强的综合分析问题的能力,才能够完成大量的战略规划工作;二是要具有较强的多部门,多单位综合协调能力和工作技能,才能够在正确处理各方面竞争与矛盾的基础上,完成相关任务;三是要具有较强的文字表达和写作能力,才能够以较高质量完成大量的报告编写和研究工作.这三点既是本人工作的体会,也是一年来在具体工作中不断提高自己管理能力的奋斗方向和努力的重点.

## (二)一年来的岗位工作任务完成情况总结

一年来的工作头绪很多.为了便于检查考核,我分别从规划处基本任务完成情况一一加以简要总结概述.

- 1,组织完成学校总体发展规划编制工作.在学校领导的统一部署和安排下,我本人直接组织,起草完成并正式发布了《中国农业大学事业发展规划》,《中国农业大学新农村建设行动规划纲要》两个重要文件.还组织完成了我校第一个《中国农业大学事业发展规划文献汇编》一书,约近30万字,成为集成我校各级,各部门规划的重要历史资料.组织起草完成了《中国农业大学211工程第三期预可行性规划报告》并已提交教育部.
- 2,负责推进“985工程”的各项基本建设.我校“985工程”二期建设项目于xx年4月正式启动.迄今为止,三年到校总经费1.5亿元.自“985工程”的管理工作由学校科技处划归发展规划处以来,克服人力不足的困难,切实加强“985工程”管理工作

的协调力度和监管力度,完善管理程序,使“985工程”年是“985工程”实施三年来进展最快的一年,科研平台基地建设基本落实,重大仪器设备采购基本完成,各项工作顺利进行.

3. 协调完成了“985工程”人才建设工作. 经过联合人事,科技,国际中心等部门认真组织和各个平台的积极申报,先后组织各级各类人才协调论证会议5次. 截止到xx年底,学校利用“985工程”人才队伍经费引进各类人才28人,配套教育部新世纪人才27人,教育部创新团队2个,高等学校创新引智基地2个. 各类人才经费也已基本落实.

4, 协调完成我校国家级重点学科评估和新学科增补工作. 根据学校领导的指示,国家重点学科评估工作由发展规划处牵头落实. 为此,我们联合研究生院,科技处等机构成立学科建设协调办公室,认真积极的组织各个学科评估材料和申报工作,严格把关,积极服务,确保上报材料的水平和质量. 经过全校的共同努力,我校19个国家重点学科评估全部顺利通过,这是一件值得关注的大事. 同时,也开始积极部署新增加学科的申报工作.

5, 协调服务社会主义新农村建设工作. 在xx年底,在学校领导下,牵头组织相关部门和学院,在我国高校率先完成了《中国农业大学服务新农村建设的“行动纲要”》. 并成功组织召开了新闻发布会,在校内外引起很好反响. 教育部xx年第151期, 152期简报分别刊登了我校服务新农村建设工作进展. 学校服务新农村建设的新高潮由此掀起. 另外,牵头组织落实了北京市教育委员会共建项目《服务北京社会主义新农村建设的》工作. 经听取专家意见,项目共设六个子项目. 分别涉及科技示范基地建设, 人才培养, 应用型研究生培养, 红色1+1, 提高农村商品信息化程度等方面. 目前, 各子项目均已启动, 建设进展顺利.

6, 负责完成学校统计工作和年鉴工作. 统计工作是我处一项重要工作职能. 在学校各部门的支持配合下, 按时保质地完成了统计数据上报工作, 并逐步理清了校内统计工作责任, 初步建

立了统计工作机制,促进了统计工作的规范化.根据上级部门的要求,协调学校有关单位,顺利完成了xx-xx学年中国农业大学《高等教育基层统计报表》的上报.负责完成了《中国农业大学统计公报》.此表分28个分表,涉及17个校内单位,共54页,上报数据达数千条.通过汲取经验,学校首次发布了《中国农业大学统计工作管理规定》,使之制度化,规范化.[]xx年鉴》编撰工作进展顺利.

7,协调完成了教育部直属高校""年7月,教育部发布了《教育部办公厅关于布置直属高校编制""基本建设计划》的通知.我首次接手此项工作,工作难度非常大.根据教育部的要求,与后勤基建处,财务处配合,在广泛征求各学院和附属单位意见的基础上,召开了多次会议研讨会议,并多次报学校党委常委暨校长办公会审议,按时完成了《中国农业大学""基本建设计划报告》的上报工作.8,组织开展了xx年度发展规划专题咨询项目的研究工作.11月,根据学校领导指示要求,组织开展了xx年度中国农业大学发展规划专题咨询项目《世界一流涉农大学发展道路研究》的组织立项工作.我们积极组织有研究能力和国外留学经历的教师申报,确定了20个课题立项.目前已经完成研究报告70万字,得到了瞿振元书记等校领导的高度评价,正在组织进行成果凝练.

9,协调完成了学校部分研发中心的论证工作和各级研究中心的普查工作.一年来,先后组织开展了"985工程"曲周实验站建设论证以及学校草业工程中心,中国农业大学一超大集团作物科学研究中心,土地中心,中法肉牛中心,荒漠化中心等近10个研究机构的论证工作,使得我校研究中心等机构设置的论证工作步入制度化和规范化.根据校领导的指示,还对全校所有研究中心现状进行了全面普查,加强了管理.

10,参与组织和起草了学校部分重要报告.发展规划处还担负着起草学校重要文件的任务.一年来,按照学校安排,我直接参与学校第二届党代会《党委工作报告》的调研活动并组织起

草了党代会报告初稿. 完成了《校长任期述职报告》以及教学评估综合材料等撰写工作.

### (三), 在具体管理工作方面的体会

上任伊始, 发展规划处既没有工作基础, 工作条件, 也没有人员队伍, 一切都是从零开始. 但是, 学校的工作一刻不能怠慢. 面对新的岗位, 新的任务, 我一方面按照学校部署, 积极选拔人员, 在1个月内组成了7个人的团队, 另一方面, 开始思考和谋划如何能够在较短时期内打开工作局面, 获得领导和群众的认可, 这是一个不小的考验. 回顾一年来的工作, 实践证实, 我和我们处的全体同仁经受住了考验, 付出了积极努力, 得到了大家的认可, 工作取得了预期效果, 略感欣慰. 这些成绩的取得, 离不开学校领导的支持和鼓励, 离不开各级部门和学院的支持合作, 离不开广大老师的理解和支持, 在此表示感谢.

从个人管理体会角度, 有以下几方面需要进一步加以总结和汇报.

1, 重视发展规划工作的宏观制度建设. 为进一步促进校园建设, “985工程”, “211工程”设备采购等工作决策咨询的规范化, 民主化和科学化, 在我们的积极倡导下, 经学校研究同意, 组织成立了《中国农业大学校园建设规划委员会》, 《“985工程”, “211工程”设备采购委员会》, 《学科创新引智基地领导小组》等, 有力地保障了学校重大发展决策的科学化.

2, 探索建立多部门协调合作机制, 提高效率. 多部门密切合作是完成发展规划工作的重要保障, 对此, 我们十分重视并积极主动地做好协调合作工作. “985工程”日常管理工作非常烦琐, 涉及多个部门. 在保障正常运转的前提下, 积极配合平台主任和办事人员联系校内及校外部门, 缩短办事程序和时间, 加快运转效率. 为了提高办事效率, 简化程序, 分别与后勤基建处, 财务处, 国有资产管理处国际合作与交流处等相关部门座谈, 研讨有关“985工程”内部管理问题. 先后与国有资产管理处制

定了“985工程”，“211工程”仪器设备采购与管理程序，与后勤基建处制定了“985工程”，“211工程”基本建设与修缮项目管理程序，与财务处就“985工程”财务管理办法进行了座谈并起草了补充规定。3, 建立处内工作制度，保障工作运行顺畅。我始终认识到，机构的内部建设是高效开展工作的重要保证。因此，从我处成立伊始，就认真开展了处内制度建设和工作作风建设。倡导要勤于学习，敢于创新，坚持“效率第一，团结第一”。为了加强内部管理，保证工作运行顺畅，先后制定了《中国农业大学发展规划处公章管理规定》，《发展规划处处内财务和报销管理规定》，《发展规划处处务会议制度》，《发展规划处国有资产管理规定》等管理制度。十分重视民主集中制原则，处内班子集体研究决定工作，经费的预决算及处内有关人事，财务，干部和职工考核等重要，重大问题。推行了每周一处务会制度。坚持处务公开，促进了全处和谐团结。

4, 自觉加强理论学习，注重改进工作作风。一年来，围绕新的工作要求，通过网络，报刊和订阅《中国高等教育》，《中国高教研究》等期刊，主动学习了诸如现代大学管理理论，高校财务管理制度，高校基本建设指标分析，高等农业教育发展道路等