

最新年度工作总结报告 质量年度工作报告 心得体会(大全8篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

年度工作总结报告 质量年度工作报告心得体会篇一

质量是一个企业发展的关键因素，而质量年度工作报告是对过去一年质量管理工作的总结和回顾，同时也是对未来发展的规划和展望。通过参与并撰写质量年度工作报告，我对企业的质量管理体系和发展进行了更深入的了解，并从中获得了一些宝贵的心得体会。

第二段：工作总结与客户满意度

在质量年度工作报告中，我深刻意识到了高质量的产品与服务对客户满意度的重要性。通过定期的质量分析和评估，我们的公司能够及时发现问题并采取措施进行改进。过去一年，我们不仅积极参与了客户满意度的调查和反馈，还开展了一系列的质量培训和沟通活动，以提高员工的服务意识和质量意识。这些努力也得到了客户的认可和回报，客户满意度得到了显著提升。

第三段：质量管理体系与团队合作

质量管理体系是保证产品质量的核心，它需要不断地改进和完善。在质量年度工作报告中，我深入了解了公司的质量管理体系，并与团队成员共同商讨和制定了一系列的改进措施。我们注重团队合作和沟通，在质量管理过程中互相支持和协作，使得公司的质量得到了持续提升。同时，我们也提

倡员工的创新和思考，鼓励他们积极参与质量管理工作，从而形成一个良好的质量文化。

第四段：市场竞争与质量创新

市场竞争的日益激烈，要求我们不断寻求质量创新和产品升级。在质量年度工作报告中，我了解到公司积极推进了新产品的研发和推出，以满足市场需求，并加强了对现有产品的质量改进和监控。这种质量创新的理念不仅带来了更好的产品质量，也使我们在市场竞争中占据了一席之地。质量年度工作报告的总结和反思，让我们更加清晰地认识到质量创新对企业发展的重要性和巨大潜力。

第五段：未来展望与个人成长

质量年度工作报告不仅对过去的工作进行了总结，更重要的是对未来的发展进行了展望。通过参与撰写质量年度工作报告，我不仅对企业的质量管理有了更深入的了解，也对自身的职业发展有了更高的要求。未来，我将进一步提升自己的专业能力和知识储备，通过参与质量管理工作，为企业的发展贡献自己的力量。

总结：

在质量年度工作报告中，我深刻认识到了质量对企业发展的决定性作用，同时也了解到质量管理不单是一项技术活，更是一种价值观和企业文化的体现。通过撰写质量年度工作报告，我学习到了许多关于质量管理的知识和方法，也获得了一些宝贵的心得体会。质量年度工作报告的撰写过程让我更加深刻地认识到了质量管理的复杂性和重要性，也为我在未来的工作中提供了更多的思考和改进的机会。

年度工作总结报告 质量年度工作报告心得体会篇二

一、班子建设。一年来，无不正确执行党的路线、方针、政策和县委、县政府决定的现象；无班子成员思想涣散、不团结、战斗力不强的情况；无处理重大问题不及时或不稳妥的情况。

二、组织生活。党组民主生活会和党组中心组理论学习均按要求进行。

三、廉政建设。无违反廉政建设规定和班子成员受纪律处分或法律追究的情况。

四、制度建设。有学习、财务管理、小车管理、公文处理、来客接待、岗位责任、出勤考核，责任追究等制度。无落实不到位的情况。

五、干部作风。无干职工中违法违纪行为。无乱收费、乱罚款、乱摊派行为；无“索、拿、卡、要、报”等侵害群众利益行为；无不依法行政或办事效率低下给企业和群众造成较大损失的行为；无被县优化办给予黄牌警告或干职工参与赌博被查获的情况。

六、政令畅通。无对县委、县政府和县政府办安排的工作不及时按要求落实或顶着不办的情况；无对县委、人大、政府、政协和县政府办召开的各种会议未履行请假手续不按要求参加的情况；无开会迟到、早退或无故不派指定人员参加的情况；无受到县委、县政府及其以上领导机关通报批评的情况，无对县委、县政府和县政府办指派的临时性、突击性工作(含车辆调度)不执行的情况。

七、块口活动。积极主动参加本口组织的各项活动。

八、计划生育。“四率”均达到100%，基础工作均按要求完成。

九、综合治理和安全生产，确保了一方平安。

十、信访工作。无重要信访信息不及时报告，发现上访苗头不采取有效手段制止，出现上访’情况，单位责任人不按要求劝返或劝返不力的情况；无不按要求处理县政府领导和县政府办及信访局批转的信访件的及信访请求被上级支持或被上级支持的信访事件责任单位拒不改正的情况和不按时完成建议和提案办理工作的情况；无办理工作敷衍塞责、答复件空洞无物、代表或委员不满意的情况。

十一、块口材料。无不按要求报送经济形势分析材料的情况；无不按要求报送组织、人事、编制、奖惩、块口联络等资料的情况。

十二、职能工作。

(一) 业余训练工作成绩显著

1、安化羽校顺利通过了国家体育总局乒羽中心和省体育局的验收评估，安化羽校被确定为中国羽毛球协会羽毛球学校(一级)，并被评为xx年年全省优秀体育后备人才基地，获得奖励资金12万元。

2、圆满完成了xx年年湖南省“嘉和杯”“威克多杯”青少年羽毛球比赛承办和参赛任务。在本次比赛中我县共夺得5枚金牌，团体总分列全省各市州县第二名。

3、运动员队伍建设成效显著，在训运动员达110人。

4、安化健儿继续驰骋世界羽坛，并保持良好的发展势头□xx年年，黄穗(与高凌合作)先后获马来西亚羽毛球超级赛女双冠军，韩国羽毛球超级赛女双冠军。田卿xx年入选国家一队以来表现出众，今年相继在菲律宾羽球赛等国际国内比赛中获得6项亚军。张圣获全国青年羽毛球锦标赛男子丙组单打冠

军。目前，我县在省羽毛球队的正式队员有11人，其中女子7人，男子4人，占省专业队人数的五分之二。田卿、程雯、张圣等有望在2012年奥运会一展宏图。

5、安化羽校声名远播，塞舌尔共和国社区发展、青年、体育和文化部首秘丹尼斯·罗斯一行慕名前来参观访问，香港凤凰卫视记者对羽校进行了采访报道。

(二) 全民健身运动蓬勃开展

2、联合县教育局成功举办了xx年年全县小学生羽毛球运动会，这次运动会是继xx年第十届全县中小學生运动会首次将羽毛球列为比赛项目后，举办的单项羽毛球运动会。本次运动会历时4天，共有23支代表队，领队、教练员、运动员、裁判员、工作人员200多人，清塘、龙塘、东坪代表队分别获得前三名。本次运动会是对近年来我县小学生羽毛球运动发展水平的重要检阅，对促进我县羽毛球运动的进一步普及和提高影响十分深远。

3、组队全省第四届农民运动会舞狮比赛，荣获二等奖；参加全市大众运动会羽毛球和乒乓球比赛，并取得了乒乓球单项第一名、第三名和羽毛球团体第二名的优异成绩，并被授予优秀组织奖称号。

4、积极支持部门和体育社团开展了活动。先后协助组织了政府办口五一登山比赛，国土系统和财政系统篮球赛等群体竞赛活动。此外，通过较长时间筹备，全县中国象棋协会成立大会暨首届“金六福杯”中国象棋比赛将于元月11日在县体育馆举行，目前，正在进行大会和比赛的准备工作。

(三) 体育产业开发效果显著

1、着力培育以羽毛球为重点的健身市场，有力地促进了全民关心、支持、投身羽毛球运动的良好氛围的形成，“羽之

乡”体育俱乐部全年对外开放场馆达1000余小时，接待羽毛球爱好者2万多人次，同时盘活了资产，安置了人员，并增加收入约4万元。

2、体育彩票发行工作逐步步入正规。在全市彩票销售严重滑坡，我县销售大户所在建设路大修，严重影响客源的情况下，截至11月底止，我县仍实现销售额143万元，可取得公益金4.5万元。

3、体育无形资产开发与利用取得一定成果。利用承办全省青少年羽毛球比赛的机遇，与南京胜利体育用品公司、安化嘉和房地产公司等企业的合作，筹资4万元，有效解决了全省青少年羽毛球比赛的资金和奖品难题。与浓乡情食品有限公司、美乐食品等企业的合作，解决了羽校学生日常饮用水等问题，实现了双赢。

(四)积极争资立项，为南区体育公园建设和安化羽校扩建积累资金。目前，羽校扩建已积累资金230万元，现正在着手选择、论证方案。

年度工作总结报告 质量年度工作报告心得体会篇三

近年来，随着社会经济的发展和人们对生活质量的不断追求，维保行业的重要性逐渐凸显。作为维保人员，每年年初的维保工作报告是我们为一年的工作定下目标、总结前一年工作的重要机会。通过对年度维保工作报告的撰写和思考，我逐渐领悟到几个重要的心得体会。

首先，维保工作的重要性不容忽视。维保工作不仅仅是简单的设备维修和保养工作，更体现了一个单位或企业的管理水平和服务品质。在年度维保工作报告中，我们不仅要详细记录每一项维保任务，还要对工作的质量和效果进行评估。通过这样的报告，上级领导可以清晰地了解到维保工作的成果和问题，并提供相应的指导和支持。因此，我们应该充分认

识到维保工作的重要性，时刻保持高度的责任感和紧迫感。

其次，年度维保工作报告是反思和改进的重要机会。在报告中，我们需要全面回顾过去一年的维保工作，分析存在的问题和不足，并提出相应的改进措施。通过这样的反思，我们可以从过去的经验中吸取教训，进一步提高我们的工作水平和服务质量。同时，报告还需要对工作中的亮点和创新进行充分的展示，这不仅是对整个团队的鼓励和肯定，也能够激发更多的创新思维和工作热情。

第三，年度维保工作报告需要全面而准确地反映维保工作的实际情况。在编写报告时，我们不能夸大成绩，也不能掩盖问题。相反，我们要客观地记录和描述每项维保任务的完成情况，包括工作量、工作质量、工作效率等方面的数据和事实。只有通过真实地呈现工作的实际情况，上级领导才能对我们的工作有一个准确的了解，并为我们提供更好的指导和支持。

第四，年度维保工作报告需要提出具体可行的改进措施和目标。通过对去年工作的总结和认真反思，我们需要明确问题所在，并提出相应的改进措施。这些改进措施应该有针对性 and 可操作性，能够有效地解决实际问题 and 提高工作效率。同时，我们还要设定明确的工作目标，明确自己在下一个工作年度中的努力方向和计划，这样才能保持团队的紧密协作 and 高效率的工作状态。

最后，在年度维保工作报告撰写过程中，我们需要注重语言表达的准确和简练。报告需要简洁明了，突出重点，使读者能够快速了解到工作的主要情况。同时，语言表达要准确，避免含糊不清或夸大其词的情况。只有这样，我们才能让读者对我们的工作有一个真实而准确的认识。

综上所述，年度维保工作报告是维保人员为一年的工作定下目标、总结前一年工作的重要机会。通过对报告的撰写和思

考，我们可以加深对维保工作的认识，提高工作水平和服务品质。同时，报告也是反思和改进的机会，我们应该全面、准确地反映工作的实际情况，并提出具体可行的改进措施和目标。最后，在报告的语言表达上，我们要注重准确和简练，使读者能够快速了解到工作的主要情况。通过这样的努力，我们相信能够不断提高维保工作的质量和效果，为社会经济的发展贡献更大的力量。

年度工作总结报告 质量年度工作报告心得体会篇四

1、从原本的现实纸张方面管理模式运行公司内部部门及职员，从今年三月份开始努力实践与摸索，暂时以手机方式来管理各个职员。到今年的xx月份，公司再次突破限制，以qq邮箱为突破口，再次实现了远程网络管理模式，也由此，公司正式跨入电子信息现代化时代。此路，一直沿用到今天。鉴于部份职员尚未能实时上网，公司决定暂时用手机浏览网页的同时查阅关于自己的邮件及信息。

2、人事系统及职员档案工作也由年初开始的手工输入到工作簿，到现今使用正规行业的人事系统，极大的改善了人事方面的工作。从而让公司及时了解人事方面的讯息，为掌握职员动态及提供了人力资源的清晰地分析重要的方向。至此，给公司领导层做出相应的策略提供极大的方便。

3、财务会计系统也从破解版，在5月6号正式使用注册版。因此彻底的摆脱了破解及试用版的限制，更加的清楚地统计及分析公司的财务状况。

4、共站方面由年初即将崩溃的系统，在年中访问及中秋举办活动，极大的巩固了原有的根据地，为今后的人力资源提供了安全保障。相信，在20xx年举办的春节活动，将是更加的稳固并发展壮大。更好地为公司运作服务。共站也顺利成功的由行政管理向文化理念的转变，因此共站往文艺活动之路迈向了新的方向。但是，共站的本质依然没有任何改变，也

不会改变：共站领导公司运营，而共站的工作完全为公司而服务。在此宗旨下，展开一系列的工作及活动，均为此展开。共站也因公司实现网络远程管理，而进入到现代化管理模式，成功续接站员各个工作及稳定站员与公司的关系。

鉴于以上各个方面，不足也会有许多。我们现在正是工作暂时只有三人。在三人工作人员中，仍然有着不能实时联系与沟通。通讯方面是最大的障碍，相信公司在经济实力壮大的同时，会改善这个问题。

1、今年20xx年的公司业绩非常的不理想，完全没有达到公司预定的目标。虽然如此，但是经过公司领导上下团结一致的情况下，公司迈出了一个个重要的脚步。

2、公司今年的财务主要对固定资产购置进行偏重的分配，从而偏轻了业务外在的发展。在本来业务发展偏轻的情况下，仍然进行边清偿原有的债务边发展公司的经济实力。因此，财务方面出现了发展严重缓慢性。

3、财务在改善公司内部环境的下，流动资产一直在紧缩，财政赤字一直在增加。因此，公司在20xx年底出现了严重的亏损。明年的营业利润将会受到严重的影响。

4、今年的财务状况效差，公司营业额虽然在有所上升同时，但是营业利润一直处于负盈利状态，截止到年底12月31日止公司营业利润已经亏损达到1800元以上。

5、毛利润显然处于良好势头，但是开支及购置固定资产占用了大部分的资金。相信20xx年在拥有固定资产上，布像今年那样资金严重紧张，或许会更加完善资金链问题。

6、今年的投资结构保持在良好的势头，没有出现破产和空壳的现象。这是公司保持自信的一个重要的因素。理财管理方式及技术经验也有所进一步的提高和巩固。

1、今年的业务非常微小，在极少的业务量下运行公司的业务工作。业务员也一直未用上，临近年底的时候，业务才有所向外发展。通讯电话充值业务良好，而股票证券交易也一直保持良好的态势。公司的业务方面没有什么重大的变化。

2□ 20xx年的业务会因资金不紧张而会更加的顺利与便捷，公司会在原有的客户下，极力发展新的客户及各个新的业务渠道，努力发展公司的业务工作及完善公司业务的管理模式与制度。

3□ 20xx年的业务完全在远程网络上沟通完成，也完全由电脑虚拟数据收发货来完成营销整个系统的运行，相信在不久的将来发展到实物营销的时候会有更大的发展和赚取的利润也将会更加丰厚。

1、公司内部职员从今年3月份开始陆续招用及聘用职员以来，不断地进行调整和更换各个职务，公司尽力的调配到适合各个职员，职员也尽力发挥自己的本身优势，努力为公司做出更大的服务及贡献。

2、职员动态基本良好，没有发现异常现象。都是平稳的过渡或自行退出，行政处分也正常进行，只是先前原有的站员尚未录入行政处分以外，现今在今年新加入公司职员及共站的站员均记录号行政处分记录。现今暂时保存在工作表，尚未过渡输入到人事系统□20xx年初行政人事工作将从此着手开始工作。努力完善行政管理方面的工作。

3、公司组织结构基本良好，每个时期都有不同的组织机制结构，让公司运作更加的良好，保持公司内部管理衔接更加协调及顺畅。

4、公司章程也开始进一步的完善，公司简介也已完全出炉。为适应现代的宣传需要，做好了相应的准备。极大的改善了外界对公司的了解及树立自己本身的形象。

- 1、各个站员保持对共站的兴趣不减，仍有部分外界孩子想加入，但鉴于公司情况，暂缓了吸收及准加入。
- 2、各个班团体协调工作尚未完成及没有试验过，现在每个班团体均是独立自主的管理自己范围的相关事务，然而各个班团体都是在服务于公司为宗旨的前提下而开展工作。
- 3、共站的各个组织今年初开始从行政专职向文化娱乐活动的转变，截至到年底已经基本完成。但部分班级仍有参加公司行政方面的管理，公司录用依然全部是共站站员。共站领导公司，共站为公司而服务原有的路线及宗旨依然没有改变，改变的是日常活动和工作安排。
- 4、共站的站员是否承认是共站的站员及如何证明是共站的站员，先前都是以写日记为准，到今年完全向转变为是否参加共站的活动而证明及承认是否是共站的站员。
- 5、共站的成行分依然有效，并继续执行相关奖惩条例，也完善部分站员管理的制度。

以上是公司20xx年的工作年度报告。公司的路虽然异常的艰难与困苦，但是，共创的团队依然没有改变，依然团结一致。克服一个个困难，从而向稳定发展的方向迈进。相信，今后有个站员及公司职员，公司一定会更加成功、美好。

年度工作总结报告 质量年度工作报告心得体会篇五

随着现代企业的不断发展，内控管理成为了一项重要的保障企业运行的手段和制度。作为企业内控体系的重要组成部分，内控年度工作报告是对企业内控工作进行总结和回顾的重要文献，也是检验内控工作成果的重要标准。在参与编写和审阅内控年度工作报告的过程中，我深有体会，下面从报告的准备、内容、表达、评价和建议等五个方面进行总结，以期提升内控工作的水平和质量。

首先，内控年度工作报告的准备过程需要十分认真负责，需要对企业的运营情况进行详细了解和充分征求各部门的意见建议。在准备过程中，各部门之间要紧密配合，确保报告的全面性和真实性。而在取材材料时，应尽量选择客观数据和事实，避免主观臆断和片面夸大，使报告具有说服力和可信度。总之，内控年度工作报告的准备需要全员参与，做到从全局和细节两个方面兼顾，确保报告的客观性和充实性。

其次，内控年度工作报告的内容需要有系统性和主次分明。从报告的基本框架上看，应包括引言、总结、工作回顾、存在问题和改进建议等几个主要部分。其中，引言部分通常是对内控管理的定义和意义进行解释，并介绍报告的篇幅和重要性。总结部分是对报告的核心问题进行概括和提炼，对内控工作的整体情况进行评估。工作回顾部分是对内控工作的重要事件和措施进行回顾和总结，客观呈现内控工作的成果和不足。存在问题部分是对内控工作中出现的问题和短板进行深入剖析，寻找原因并提出相应的改进措施。改进建议部分是对内控工作的提升和改进进行思考和建议。通过这样的结构设计，能够使报告内容有条理，清晰明了，更加易读易懂。

再次，内控年度工作报告的表达方式要通俗易懂，避免使用过于专业化的术语和行话。报告的撰写要求在全文表达中能够体现报告的核心观点和论证思路，让读者一目了然。特别是在分析问题和提出建议时，要用简洁明了的语言，突出问题的关键点，使报告的表达更具针对性和解读性。此外，通过图表、表格等形式对数据进行可视化展示，可以更好地帮助读者理解报告的内容和意义。总之，内控年度工作报告的表达要求易读易懂，通俗易懂，让读者能够迅速了解报告的核心信息。

然后，对于内控年度工作报告的评价应既客观又公正。作为对内控工作的总结和总览，报告的评价起到了重要的指导作用。评价应体现在整个报告的内容和形式上，包括对工作成

果的肯定和问题的指出。在评价工作成果时，需要客观分析内控工作的优点和不足，有针对性地指出内控工作需要提升的地方。同时，对于提出的问题和存在的不足，要明确指出问题的原因和影响，并提出相应的改进建议。评价需要公正客观，突出事实的客观性，摒弃主观臆断和片面评价。

最后，内控年度工作报告的建议提出应具体可行，并持续跟进改进。无论是工作过程中出现的问题还是对今后工作的建议，都应具体指明措施和执行方法。在提出建议时，要充分考虑报告的可操作性和实施性，避免夸大和空洞的建议。同时，对于提出的建议，要形成明确的改进计划，并及时跟进改进的进展和成效，使改进的过程成为持续的循环，为企业的内控工作提供有力保障。

综上所述，内控年度工作报告是内控工作的重要组成部分，参与编写和审阅内控年度工作报告，对于了解企业内控工作的情况和整改方向至关重要。在报告的准备、内容、表达、评价和建议等方面，都需要认真对待，确保报告的质量和效果。只有通过不断的反思和改进，才能推动企业内控工作的规范化和高效化。

年度工作总结报告 质量年度工作报告心得体会篇六

一、严于律己，自觉加强党性锻炼，政治思想觉悟得到提高。

始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，坚持正确的世界观、人生观、价值观，并用以指导自己的学习、工作和生活实践。热爱祖国、热爱党、热爱社会主义，坚定共产主义信念，与党组织保持高度一致。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，任劳任怨，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

二、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质。

作为一名刚步入运政的新人，我清醒地看到人生舞台已发生转变，自己又缺乏工作经验，所以只有不断加强学习，积累充实自我，才能锻炼好为人民服务的本领。工作以来，始终坚持一边工作一边学习，不断提高了自身综合素质水平。

一是认真学习党的各种重要思想，深刻领会其科学内涵，认真学习“创先争优”，进一步夯实了理论基础，提高了党性认识和思想道德素质。

二是认真学习业务知识，始终保持虚心好学的态度对待业务知识的学习。学习到了许多工作方法，与群众直接接触，真正做到深入到群众中去。平时，多看、多问、多想，主动向领导、向群众请教问题，机关学习会、各种工作会议都是我学习的好机会。此外，认真参加各类培训、会议，通过执法培训，熟练掌握了业务技能。业务知识的学习使我在工作上迅速成长起来。

三是认真学习法律知识。作为办公室人员需要负责处理各种文件，另外作为运政执法人员，更是直接涉及到许多法律法规的运用问题。结合自己的工作实际特点，利用业余时间，自觉加强了对法律法规知识的学习，进一步增强了法律意识和法律观念。

三、努力工作，认真完成工作任务。

我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，努力作好本职工作。不管是在办公室，还是在违规处理室，工作尽职尽责、任劳任怨，努力做好服务工作，当好参谋助手。

(一) 办公室工作。可以说办公室工作是完全服务性质的工作，既要对外服务，也对内服务，工作中要做到“三勤”即嘴勤、手勤、脚勤：在接待群众来访办事时，都能主动询问是否有需要办理的事，遇到办理不了的案件时能耐心向其解释清楚，

或帮助其联系他人，使群众能尽快办好手续，树立好运政的形象。同时在组织会务、后勤管理、打字复印等工作上也尽职尽责，不留下任何纰漏。

(二) 违章处罚室工作。在违章处罚室，先是认真学习《中华人民共和国道路运输条例》、《云南省道路运输条例》，了解法律法规，并解读大理州交通运政管理处下发的行政处罚自由裁量权基准执行标准；然后向有经验的同事请教相关问题，向他们学习操行、处理问题的方法方式。在遇到驾驶员有疑问时，认真向他们解释相关的法律法规，使他们回顾三个月来的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处：首先，在理论学习上远不够深入，尤其是将理论运用到实际工作中去的能力还比较欠缺；其次，在工作上，工作经验尚浅，法律知识不足，情况了解不细，给工作带来一定的影响，也不利于尽快成长；再次，在工作中主动向领导汇报、请示的多，相对来说，为领导出主意、想办法的时候少。

在以后的工作中，我一定会扬长避短，克服不足、认真学习、发奋工作、积极进取、尽快成长，把工作做的更好，为人民群众做的更多，贡献做的最大。

年度工作总结报告 质量年度工作报告心得体会篇七

随着现代企业管理水平的不断提升，内控工作的重要性也越来越被当做企业可持续发展的基石之一。作为一名内控工作人员，不仅需要对企业内部运营状况有全面的了解，还需要具备优秀的风险应对能力和决策能力。近期，我对我所在企业的年度内控工作报告进行了深入研究和分析，以下是我对该报告的心得体会。

首先，报告中明确了内部控制的重要性与目标。内部控制是企业保持良好运营状态的关键环节，它在保障企业财务稳定、规范管理流程、预防风险等方面起到重要作用。通过建立有

效的内控制度，企业可以提高财务透明度，提升管理效能，规避潜在风险，确保企业的长期可持续发展。报告对这一点进行了深入的探讨，使我更加清晰地认识到内部控制对企业的重要性。

其次，报告中详细介绍了内控工作的具体措施和进展情况。内控工作的实施需要科学合理的计划和有效的执行。报告中列举了各个环节的具体控制措施，如风险评估、内部审计和监督检查等。同时，报告也对各项控制措施的实施效果进行了详细的分析与评估。通过这一部分的内容，我认识到内控工作需要全员参与，各个环节相互配合，形成工作合力。只有如此，企业的内控机制才能真正发挥出作用。

第三，在报告中，我也看到了内控工作中存在的一些问题和挑战。内控工作需要面对日益复杂的外部环境和内部挑战，这对内控工作人员提出了更高的要求。报告中提到了一些问题，如信息安全、流程缺陷和人员素质等。这些问题的存在不仅会影响企业的发展，还可能埋下潜在的风险。对于这些问题，报告中也提出了相应的应对措施和改进方向，使我深刻意识到，内控工作只有与时俱进，不断完善，才能更好地适应变化的环境和需求。

第四，报告中提到了内控工作成果与收益。通过对内控工作的有效实施，企业可以取得一系列的成果和收益。报告中列举了一些具体的数据和案例，如财务问题的减少、流程效率的提高和管理风险的降低等。这些成果和收益既是内控工作水平和成熟度的体现，也是管理层和股东值得肯定和关注的对象。在读完这一部分后，我对内控工作的重要性与意义有了更加深刻的认识。

最后，报告中对未来内控工作的规划与展望给我留下了深刻印象。报告提出，内控工作需要与企业战略目标和业务发展紧密结合，不断提升内控水平和质量。此外，报告还指出了内控工作人员需要具备的一些能力和素质，如专业知识、团

队合作和沟通技巧等。这些规划和展望为我提供了一个明确的指导方向，也为我个人的发展和成长提供了借鉴和启示。

通过阅读年度内控工作报告，我对内控工作的重要性、具体措施以及在实施过程中的问题和挑战有了更深入的理解。我相信，只有通过不断思考和总结，将这些理论与实践相结合，才能更好地推动内控工作的发展，为企业的可持续发展贡献力量。因此，我将以报告为引导，不断提升自己的专业能力和综合素质，为企业的内控工作做出更大的贡献。

年度工作总结报告 质量年度工作报告心得体会篇八

这次会议的主题是：深入贯彻全盛市电信工作会议精神，总结20xx年各项工作，研究部署20xx年工作任务，动员全体电信员工统一思想、振奋精神、与时俱进、开拓创新，为全面完成20xx年各项预算目标任务而努力奋斗！

下面，我向大会作工作报告，请予审议。

20xx年，我们在市分公司党委的正确领导下，公安电信全体员工始终坚持一切围绕发展，一切支持发展，一切服务发展，上下一心，迎难而上，艰苦奋斗，团结拼搏，全年的各项工作均达到了预期目标。

截止12月份，累计完成业务收入5463万元，比上年同期增长1.66%重点业务发展，固定电话净增19206户，其中phs新增6442户，宽带业务净增2600户。

（一）落实了“一快”。我们以市场为导向，以客户为中心，以收入为主线，大力拓展有效业务和有效用户市场，做精做细话务量经营，进一步深化四个营销主渠道作用，不断树立竞争优势，努力保持收入市场份额稳定，实现业务收入较快增长。

1、精心打造四大重点业务，加快结构调整，不断扩大有效用户市场规模。今年以来，一改以前小灵通业务、市农话业务、宽带业务及增值业务四大重点业务的发展一视同仁、齐头并进、共同发展的工作思路。充分利用各自优势，在不同时期，针对不同的市场环境，不断加快业务发展结构调整，使得有效用户市场的规模空前。

2、以巩固存量为核心，精细经营，打赢了话务量经营保卫战。今年以来，我们的竞争除移动、联通外还新增加网通和铁通，在立项困难、建设资金严重不足的情况下，我们积极主动，沉着应对竞争，使竞争对手ip长话量逐月下降，整体降幅达69.9%，在没有硝烟的战场上，打赢了话务量经营保卫战。

3、进一步巩固大客户市场阵地，积极拓展商业客户领域。在盛市公司的统一安排下，结合公司的工作实际，针对以前公众客户与商业客户不分的情况，借bpr工作流程重组的东风，公司党委及时调整机构，重新区分工作职责，新成立了公众客户服务中心，把营销中心的工作重点转到了商业客户服务领域，不断树立了我们的竞争优势，既保持了市场份额的稳定，又实现了业务收入的快速增长。

4、进一步深化四个营销主渠道作用，树立竞争优势，效果明显。今年以来，为深化落实营销渠道作用，搞好渠道建设，与员工进行全方位的沟通，使员工们充分认识到营销服务工作的重要性，深切感受到只有共同努力，大家凝心聚力，上下联动，倾力支撑绿色通道，才能打造出精品渠道，树立我们的竞争优势，实现企业与个人的双赢。

（二）突出了“两新”。工作创新求实效，管理创新促发展，以人为本，进一步深化五项机制创新，科学管理强内功，打造出了一支有凝聚力的领导团队。

车要跑的快，全靠车头带。一个企业的成败取决于它的领导团队是否有凝聚力。公安电信的稳定发展，正是因为有一个

团结、奋进、务实、求真的领导团队。他们倡导实事求是的工作作风；本着工作要有新思路、发展要有新举措的创业精神；协调好党、政、工、团工作步调；研究员工的思想动态；搞好企业改革、发展与稳定的关系；坚持以人为本、人才强企的战略思想；不断革新激励机制；转变机关工作作风，每周机关人员到分（支）局及时了解市场动向，调查、协助基层解决问题。打破前、后端的人员流动屏障，有计划、有步骤的进行人员轮岗，以不断创新工作思路，达到提高企业效益的目的。除了在工作上创新求实效，公司党委还不断加强内部管理。以改制和bpr重组为契机，实施成本领导战略，继续深化财务管理创新，全面推进成本控制，充分发挥纪检监察的职能作用，更新各种流程，科学调整人力资源结构，更加激发员工的工作热情，从而促进企业持续稳定的向前发展。

（三）做到了“三早”。市场调查早，建设规划早，从而达到了受益早的目的。

庞大而有效的用户市场是我们做大做强的基矗为突破制约公安电信业务收入发展的瓶颈，唯有不断扩大市场规模，才能完成从量变到质变的过程。为此，公司党委在20xx年第四季度就及早启动20xx年的网络建设。成立了由市尝建设、综合等部门人员组成的农话发展专班，每周一、五两次碰头会，发现问题，及时解决。

同时，建设部门坚持“市场引导

，科学规划，突出重点，协调发展，适度超前”的指导方针，以满足市场发展需要为第一要素，积极开展资源大清查。根据市场调查情况，结合网络建设规划，把农户们的一份份期盼，织入了中国电信的“心网”。截止12月底，共完成线路投资万元，新增能力线，完成个工程项目，完成交换投资万元，增容门，新建个模块点。达到了以规模扩张拉动效益增长的目的。

（四）体现了“一个稳”。进一步深化和完善以本地网为中心的 network 维护和网络资源集中管理，不断提升全面支撑和快速响应能力，确保了网络安全稳定可靠运行。

（五）实施了服务领先战略，确立了新的服务理念，重铸了新的服务对象，打造了新的服务平台，服务质量实现了新的跨越。

一是成立由总经理为组长的服务领导小组，加强对通信服务工作的领导，把服务工作纳入每月例会的议事日程之中，做到一手抓发展，一手抓服务，把服务和发展摆在同样的位置。

二是建立健全各项规章制度，打牢工作基矗20xx年我们紧紧围绕电信服务的各项标准，以抓三项服务（规范、等级、承诺）为突破口，并结合工作实际情况，制定了高于行业标准要求 and 实施细则的日常奖惩办法，使人人有通信服务指标，个个有通信服务责任。

三是提高窗口人员的业务素质，提高电信的知名度，树立良好的公安电信形象。营业窗口作为企业与用户相连接的第一界面，是服务的起点和终点，用户对电信企业的初步感受或印象，也主要是通过营业窗口来获得的，所以，我们遵循“以人为本”的原则，增强对外服务人员的服务意识，加强服务思想教育及业务培训，两者同步进行，县分公司营业厅班组被荆州市委、团荆州市委授予市“青年文明号”。

（六）围绕中心工作，强化了支撑保障能力，开展了企业文化建设，有力促进了企业稳定、持续、健康的发展。

以建立职代会制度为契机，推进企业民主管理，工会充分发挥联系群众的纽带作用，把工会工作与企业的中心工作有机结合起来，广泛开展了形式多样的劳动竞赛活动，走访离退休老同志16人次，慰问困难职工16人次。

坚持不懈地把党风廉政建设和反腐败引向深入，定期开展党员、干部学习，纪检监察继续开展效能监察和源头治理工作，对重大工程项目进行重点监督和检查，涉及金额51.79万元，强化内部审计工作，审计金额42.6万元，为企业营造了和谐的发展环境。

在企业文化建设方面，积极推动企业经济效益与精神文明建设协调发展，形合力，系统推进，务求实效。

（二）重点业务重点突破，用户市场份额得到了巩固。全年发展固话和小灵通2.1万户，宽带发展提前1.5个月完成全年发展计划，来电显示发展2.5万余户，其渗透率达49%。用户市场份额得到巩固。

发现、解决发展中的问题。

（四）有待改进的几个方面：

1、员工绩效考核虽然得到了执行，但在kpi指标设定和考核上存在走过场，没能按要求落实考核到位，管理者的认识有待于进一步提高，单位内部二级考核急待加强。

2、在保持存量上缺乏有效的营销手段。公众客户的固话与小灵通用户流失和区间话务量被分流的势头没有得到很好的控制，营销管控乏力，直接影响了全年收入预算目标的实现。

3、后端支撑和服务前端的意识、前端间的主动协调和服务客户的意识、管理者服务和支撑一线的意识均有待加强。

4、收入构成比重还须进一步改进，尤其是宽带市场和phs的收入比重有待进一步提高。

5、管理工作中的执行力度不够，员工的素质和工作技能还须加强培训，使其适应激烈的竞争环境，达到快速发展与精细

管理的要求。

20xx年是公安电信的发展之年、改革之年、对标之年。为此，确立公安电信20xx年工作总体指导思想是：全面贯彻落实盛市公司工作会议精神，牢固树立科学积极的发展观，以发展为主题，以营销为中心，以价值为导向，创新发展、精细管理、强化执行，保持收入持续增长、结构持续优化、利润持续提升、资源合理利用，市场份额得到巩固。真抓实干，扎实工作、奋发图强，确保公安电信走在荆州电信各县（市）分公司的前列，巩固和提高公安电信在全省十强县市的地位。

1、实现主营业务收入6222万元，实现增幅13.89%。

2、新增固定电话用户18000户（含村村通）；小灵通放号6000户；宽带业务发展6000户；来电显示新增18000户；灵通短信实现**万元、七彩铃音发展**户，成为增值业务新的亮点。

3、确保实现利润40740.37万元。

4、全面提升电信服务水平，重大服务事件媒体曝光为零，越省级投诉为零；用户投诉处理及时率100%，处理满意率98%；综合满意度超过81分，其中大客户服务满意度超过83分；商业客户满意度超过81分；公众客户满意度超过81分。

5□

为落实20xx年工作目标，我们要在强化执行力，强化绩效考核的落实，强化队伍的建设与思想观念的转变上下苦功、动真格。为此必须树立“两个观念”，强化“四种能力”，重点抓好“六个方面工作”，我们才能圆满20xx年的目标任务。

首先我们要树立发展是第一要务的观念。发展是硬道理，是我们企业不断成长壮大的必由之路。在当前激烈竞争的环境

中，我们不仅要克服企业发展遇到的困难和“等靠要”惰性心理以及指望上级降指标、给政策的思想；更要摒弃自我满足，自我陶醉和“小富即安”的思想，低指标“好混不好过”。实践证明，被动跟进，消极观望只会贻误商机，丢失市场，被市场无情淘汰。保持科学积极的发展速度，不断优化资源配置，积极开拓新的增长点，提高发展质量，增强企业的创收能力和持续发展能力。坚定不移地加快有价值的发展步伐，全面达到业务收入、业务收入增长率、通信市场份额、通信市场增量份额、全员劳动生产率、成长性业务收入占比等wts综合衡量指标要求，着力提升比较优势，争取市场竞争的主动地位。

其次是树立效益是企业生命的观念。时间就是金钱，效益就是生命。企业的生存价值就在于不断创造效益。它是衡量一个企业生存空间大小和生命力强弱的最显著标尺。所以我们要不断创造良好的效益，要转变靠投资拉动收入增长的发展模式，注重网络的增值、运营、管理及合理的投资回报，最大限度地优化配置资源，盘活存量资产。要注重强化系统执行力，改变过去粗放的管理方式，明确管理目标，细化管理，改进管理方式，向降低经营成本，提高运营效率为核心的精细化管理转变，把发展、改革、服务等各项工作做得更深入、更透彻、更精细、更科学。

20xx年，我们还要强化“四种能力”，树立“四种优势”。

1、强化执行能力，树立经营卓越优势。大力强化执行能力，是全面完成20xx年各项目标任务的最根本保证。强化执行能力有两种途径：一是要全面实施对标管理。对标就是找准先进、学习先进、赶超先进。对准目标，学习细节，学习流程，学习操作。缺什么，补什么。集百家之长，为我所用。我们在经营上要学松滋，改革上学监利。通过扎实对标，不断超越自我，超越对手。二是要着力提升我们的管理水平，使管理人员成为执行的模范。要大力倡导“少说空话，多做实事，说到做到，说好做好，在卓越的执行中创新”，“让想干事

的人有机会，让会干事的人有舞台，让能干成事的人有地位”的执行文化观。

增长越快，付现成本越多，提供改善工作环境、提高福利的空间越大，这就形成了正循环，反之，则是负循环。精细管理，就是通过精确的内部管控，达到开源节流的目的。要逐步形成企业各项管理工作有据可查，有章可循，有法可依的局面。使企业的资源得到充分有效利用。

3、强化营销服务能力，树立客户领先优势。一是转变经营方式，确保存量，降低流失。留住客户，巩固市常用差异化的产品发展新客户，用持续跟进的服务巩固老客户。要建立用户流失预警机制，深入分析用户拆机、离网的原因，采取针对性措施，绑定用户消费，减少用户离网。二是提升服务能力。在服务方式上要以客户感知和产品体验为切入点关怀客户；以良好的产品吸引和优良的质量发展客户；以卓越的品牌优势和个性化的服务手段留住客户。在服务理念上要形成后端为前端服务，前端为用户服务的观念。进一步强化服务意识，夯实管理基础，完善服务流程，强化技术支撑，着力提高服务水平，从而树立客户领先的优势。

4、强化学习创新能力，树立全面创新优势。学习创新是企业的活力之源。在复杂多变的环境中，企业持久的比较优势，就是比竞争对手学习得更快、创新得更快。全面创新首先是发展创新。就是结合实际，因地制宜，找准目标，找准市场，找准客户，集全局之力，保证投入，突破性发展。其次是管理创新。管理创新包括两个方面工作：一是强化绩效考核的导向作用，突出重点，简化指标，关注主要目标和关键任务。对市场前端部门，侧重考核收入目标的执行情况，强化对保存量、激增量的引导作用；对后端和管控部门，侧重考核对前端支撑服务的情况，逐步提高考核指标的量化、细化水平。二是建立以民主测评为主要依据的末位淘汰制，让人人有事干、事事有人干，让干事的人有机会、有能力的人有舞台、干成事的人有地位，让不愿干、不能干的人有损失，积极倡

导以主人翁精神用心做事。不断将优势转化为推动企业持续、稳定、快速发展的永动力。

（一）、在市场营销与服务方面，以发展为主题，以营销为中心，优化体系、快速发展、精细经营、提升服务，强化市场营销，深化优质服务工程，完善渠道建设，打好存量保卫战，优化业务结构，释放经营风险，确保业务收入稳步增长。

1、以业务收入为主线，量质并重，实现有价值的快速发展。

业务发展“量是基础，质是保证”。业务发展的原则是“量质并重，均衡协调”。业务发展的重点一是宽带、二是固话，三是小灵通，四是增值业务。

经营是企业各项工作的龙头。把保持收入增长，稳定市场份额作为经营工作的两大主要任务，实现由重视增量向增量存量并重、由产品营销向客户营销两个转变。进一步细分市场盘活资源、优化结构、实施精确化经营，在更大的范围保存量、更广的领域激增量。

第一，以“村村通”为重点，挖掘固话发展空间。

固话发展总的原则是“有能力处找市场，有市场处上能力，切实提高投资回报率”。

固话是本地网立身之本，发展之基，是创造业务收入的主要来源。20xx年将以农话为重点，大力拓展“村村通”业务。以“村村通”作为抢占农村市场的首要手段，以市场需求大，用户群相对集中的农村区域为目标市场，积极发掘有效客户资源。同时继续借助地方政府部门的力量，将“村村通”作为发展本地经济的“民心工程”，加大业务宣传力度，兼顾效益，快速发展。市话的发展主要是抓装春节”、“5.17”、“国庆节”等业务发展的黄金时期，逐步模糊月租概念，稳步发展。全面强化“有家就有中国电信固定电话”的品牌引

导。

第二，以驻地网为突破口，不遗余力地大力发展宽带业务。

加快宽带发展是现实和战略的需要。当前规模发展宽带的时机日趋成熟，要立足“提升服务树品牌，丰富应用促发展”，站在战略的高度抓好驻地网建设。20xx年的宽带业务发展以驻地网业务为突破口，以用户密集、消费能力高的小区为目标市场，加快宽带小区的发展进度，在兼顾效益与市场份额的基础上，确保有效益地投入；同时进一步加大宽带应用、内容及增值业务的推广进度，以妙妙邮、绿色上网、楚楚宽带、互联星空亮点业务等组合的营销方式，丰富电信宽带业务内涵，提升宽带品牌形象，走集约化、规模化发展之路，确保4000户的宽带业务发展目标。

第三，以phs社会代办为契机，有价值地发展小灵通。

20xx年将把phs社会代办、代销作为小灵通销售的主要途径，同时加强与电信全业务代办点的合作，强化管理和监督职能，使社会代办规范化、正规化，拓宽电信产品的销售面。

在品牌定位上将小灵通从“低资费、工薪族、本地通”的弱势品牌中转变过来，丰富其内涵，做好重新定位，进一步加大小灵通品牌形象宣传和网络优化宣传，发展以彩铃和短信为主的增值业务，进一步转变、美化和丰满小灵通在客户心目中的品牌形象，为小灵通业务发展营造良好的外部环境。

第四，从战略高度出发，开拓性地发展增值业务。

p;进一步加快来电显示、96800信息、11800、灵通短信等一批增值业务的发展。要把宽带应用和灵通短信作为增值业务发展的切入点 and 突破口，尽快形成多个增值业务创收亮点，提高增值业务收入比重，进一步优化收入结构。

第五、以公话超市和手机伴侣卡为重点，巩固公话经营成果。

20xx年，公话业务将继续坚持“主动出击，主动竞争”的发展策略，大力发展公话超市业务，继续保持公话市场份额的优势地位。进一步细分流动客户市尝他网客户市场，以17908、17909他网电话卡作为新的亮点，巩固公话经营成果。

第六，全面启动“全家福家庭计划”和“客户回报计划”，做好存量保有工作。

20xx年将以“经营好现有用户”为中心，全面启动“全家福家庭计划”和“客户回报计划”，实施忠诚客户回报行动。针对存量用户使用电信业务情况，精心策划系列套餐方案，逐步在现有用户的基础上形成若干类有显著“区隔”的套餐客户，向用户清晰传达“全家福家庭计划”的优越性与普通客户的差别；建立用户积分机制，定期开展“积分送礼”活动，稳步提升客户忠诚度。通过产品捆绑优惠、客户回报这种形式，培育电信的忠诚客户与高值客户，确保在网用户存量。

加强对话务量异动客户群基础数据的深入分析，切实落实派单式营销和分客户群针对性营销工作，做精做细话务量经营；继续大力开展“国内长话慢慢聊”经营等针对性营销活动，稳步提高国内长话市场份额。

第七，提升营销渠道协调运作效率，增强营销服务能力。

20xx年将通过明确计划和严格的考核提高营销能力，加强渠道建设。各渠道部门切实对所辖客户群的存量、增量收入预算负责，重点加强客户细分、针对性营销策划和派单式营销的能力建设。大力推进派单式闭环营销管理，建立营销派单的跟踪分析、效果评估和考核流程，加大对渠道部门的派单执行率、营销成功率的考核力度。提升大客户市场营销能力，充分利用固网的多业务优势，加大组合营销和增值业务推广

力度，实现客户价值的共同增长。坚持以我为主，适当发展社会渠道，加强对社会渠道的管控，确保为我所用。要处理好不同渠道相互交叉的问题，准确界定客户渠道的市场和责任，合理调整渠道的利益关系，使各渠道协调工作，形成信息互通、资源共享、联合团队、协同作战的局面。

2、以规范服务为主线，实施服务领先战略，提升服务比较优势。

服务方面将以坚持竞争导向，以用户体验为中心，全面深化优质服务工程，着力创造服务比较优势，不断提升企业服务水平，力争行风评议在同地区同行业中勇夺第一。

第一，推进分客户群的差异化服务。重点实施大客户星级服务计划。形成统一规范、运作正常、持续改进的闭环“一站式服务”保证体系；持续改进提升服务水平，创立于运营商中持续领先地位的大客户服务品牌。大力推行商业客户满意工程，实施“服务补救计划”，对商业客户的申诉特别是有理由申诉，在妥善处理的基础上，全力做好补救工作。大力推行公众客户的标准化服务。规范服务流程及服务行为，实施“上门服务”、“零距离”服务，提高服务的亲情度。

第二，完善10000号客户服务质量管理体系。加快10000号由服务中心向营销服务中心转型，不断拓展业务受理的主动营销功能。严格按流程进行监控和考核，使10000号业务受理比率不断提升，回访面达100%，回访满意率达100%。

第三，继续推进窗口服务达标工程。落实首问责任制，抓好服务现场管理，推行“免填单”服务，提高窗口服务水平。

20xx年的市场经营工作又将是机遇与挑战并存，但我们有理由相信，在分公司党委的正确领导下，一定能够圆满完成全年各项经营预算目标，因为我们有一支特别能吃苦、特别能战斗、敢打必胜的员工队伍，只要我们坚定信心、讲究方法，

我们就将排除万难，实现目标。

（二）、在通信建设与运行维护方面，科学规划，精心管理，不断提高支撑和快速响应能力，确保网络安全稳定可靠运行。

网络建设工作要围绕市尝精打细算，用好建设计划，做好项目管理。加大驻地网建设力度，不遗余力为发展宽带业务提供能力；以“村村通”工程为重点，为农话大发展提供重要手段，坚持扩大网络规模和挖掘网络潜力并举，做好线路适度扩容及设备配套工作，充分挖掘网络潜力，充分用好现有网络资源，提高现有网络的实装率。

网络建设既要树立前端驱动观点，又要依靠全面预算方法，我们在实施具体项目时要做到细、实、准、盛快，按建设管理程序，按内控管理规定做好相关工作，利用项目投资效率工具，优化工程项目，使效益高的项目先上马、早上马，进一步贴近市场，提高投资回报率和市场反应速度，力争5月底前保质保量完成80%以上的投资计划，达到早建设早受益的目的。

设备6672线322.7万，村村通6个点279.5万（phs扩容34个基站238万，新建管道2公里27.5万）外，待安排计划为686.6万初步安排为adsl扩容2232线78.1万，新建驻地网4300线170.9万（设备77.5万，网线、多媒体箱等93.4万，其中正在设计项目37.6万）光纤接入网60万，零星接入及市场响应20万，线路扩容3800线左右358万（现有项目3300线约300万）新建模块局1个。根据市场需求，将在充分的利用好全县建设计划的情况下，积极申请市公司总经理建设基金，投入到效益明显的项目。

强化“安全第一，预防为主”和“维护就是经营，维护就是服务”的理念把安全可靠运行放在运行维护的首要位置，认真落实维护作业计划和“五防”工作，确保各项维护指标的落实，明确各岗位考核的主要kpi值，保证网络安全畅通。进

进一步优化完善phs网络，确保小灵通来话接通率，掉话率达到和超过规定的指标；加大adsl异常掉线，网速不达标的整治力度，解决数据网络存在的各种问题；进一步搞好网络巡修，线路抢修工作，保障设备完好，缩短障碍历时。认真落实线路维护的“五个一”提高服务质量改善服务形象。进一步细化大客户的差异化服务标准，确保大客户端到端维护服务水平的不断提高。

3、搞好网络资源的动态管理，做好网络优化工作，为前台支持充分利用现有资源。

在现有网络资源基础上，要不断完善录入的网络资源，保证录入网络资源的完善性、准确性、真实性，搞好网络资源的动态管理，制定相关流程，根据使用状况，不断地对网络进行优化，调整、合理调配各种资源，启动并做好数据和交换专业的资源清理和录入工作，按时做好固话用户□adsl和lan用户的清理录入工作，努力提高资源利用率，使我县的资源管理工作在全市各县市公司名列前茅。

（三）、重视分（支）局工作，做到规范管理，加强支撑，提升素质。

加强对分（支）局的管理和支撑，提升分（支）局的营销能力、创收能力和服务能力。要把分（支）局局长培养成企业最优秀的经营管理人才。继续实行业务督办挂靠工作制度，以收入为核心，对督办单位相关政策的执行及收入组织的落实情况进行检查、督办。每月利用星期六、日到分（支）局协调做好市场调查以及相关市场信息的收集，并对经营工作具体指导，协调解决督办单位生产经营工作中遇到的困难，确保每月收入目标值的实现。

（四）、在综合管理工作方面，强化绩效考核，加强财务预算管理，完善业务检查制度，全力做好中心工作的保障。

1、以绩效考核为主线，完善激励强化考核，提供人力资源保障。

第一，加强“四支人才队伍”建设。要坚持以人为本，用科学的人才观指导建设职业化经营管理人才队伍、专家型技术业务人才队伍、技能型销售维护人才队伍和专业化综合管理人才队伍等“四支人才队伍”。

第二，紧密围绕企业战略目标，全面推行绩效管理，建立岗位靠竞争，薪酬靠贡献的企业文化。要根据价值创造的驱动因素，确定关键业绩指标[kpi]通过kpi把企业发展战略目标层层分解到每个部门、每个员工，实现压力层层传递，确保企业目标的实现。

第三，改进绩效工资分配方式。根据市公司的要求，加大浮动绩效工资考核比例，逐步打破绩效工资与岗位系数直接挂钩的方式，进一步拉开分配差距。一是薪酬要向前台倾斜，使前台人员的待遇逐步接近甚至超过后台，前台人员素质逐步接近后台。人员一靠自身素质提高，二靠岗位输入。二是倡导“岗位靠竞争、薪酬凭业绩”，积极探索使分配向贡献倾斜、向关键岗位倾斜。

第四，科学合理地设置岗位，完善部门和员工kpi设置，加强部门对员工考核工作的指导和监督。一是加大对企业主管和助理级人员考核，建立基于业绩考核的主管和助理级人员淘汰机制；二是以岗位业绩管理为中心，实现kpi指标100%到岗到人。三是根据市场需求，进一步增加前端岗位设置，充实技术业务营销人员，达到前后端管控人员比例要求。

第五，继续规范深化劳动用工制度改革。积极稳妥地做好依法规范用工工作，严格控制用工数量，严禁单位私自用工，实行私自用工单位负责人责任追究制。

2、以利润为主线，加强财务预算管理，完善内控制度，推

进财务集约化管理。

按照“管理集中、制度统一、控制有力、效益提升、保障发展”的指导方针，加强财务管控，优化结构调整，大幅提高盈利能力，实现价值最大化。成本管理实行“预算管理、核实计划、部门控制、均衡使用、过程控制”。

第一，认真落实全过程的成本控制。要推行科学有效的成本管控措施，开展目标成本管理和成本定额管理，降低付现成本，提高成本的使用效益。

第二，全面推行预算管理。要采取有力措施，从时间进度、成本结构调控方面加强20xx年预算执行的管控，进一步提高预算执行调控能力，确保各主要预算按预算进度完成。

第三，建立以现金流量为核心，以确保收入项目资金的及时回笼和各项费用支出控制的现金流管理制度。确保收入资金按时上缴。

3、以效能监察为主线，突出重点标本兼治，努力为企业健康发展保驾护航。

认真贯彻落实“从严治企”的方针，始终把党风廉政建设和反腐倡廉工作作为企业的一项重要任务，党政齐抓共管，紧紧围绕企业改革发展和生产经营中心，做到抓效能与抓廉洁相结合；治标与治本相结合；抓过程监督与重点监督相结合。注重调查研究，广泛征求各方面意见，抓住管理中的问题，本着先易后难，先专题后综合的原则，把企业领导关心的重点、生产经营管理的难点、员工关注的热点、改革触及的焦点作为效能监察的重点，把领导有决心、群众有反映、问题突出、有条件解决、易见效果的问题作为效能监察的切入点。20xx年的工作重点是绩效管理，规范内部的招标投标工作等方面。

4、加强安全生产管理，杜绝安全事故。完善业务检查制度，减少“跑、冒、滴、漏”的损失。

进一步落实安全生产责任制。明确安全责任，通过例行检查与突击性检查相结合，查找、治理各种安全检查隐患。做好季节性、特殊时期的安全预防整治工作，把因工责任死亡率、因工责任重伤率为零两个硬指标纳入绩效考核体系并实行一票否决。

业务部门要建立健全各类业务的检查稽核制度，严格按照检查稽核流程落实，加强检查力度和频次，确保业务收入“颗粒归仓”。

（五）以培育先进企业文化为主线，弘扬企业精神，形成良好的企业文化氛围。

文化是企业的灵魂，是现代企业管理的最高境界，要按照市公司的统一部署和要求开展推进企业文化建设工程。积极倡导并大力推进优秀的企业文化，有计划、有步骤地进行企业文化宣贯工作，引导员工认同“对成效的不懈追求，无边际合作和学习型工作方式”的bpr主流文化。以培育核心价值观，服务理念为重点，推行员工行为规范。要把深化企业核心价值观教育与解决企业发展中的实际问题结合起来，认真分析企业存在的各种矛盾和问题，做好员工的思想政治工作。要把精神文明创建与企业文化建设相结合，通过文明创建，将企业文化建设提升到新的高度。

（六）以民主管理为主线，强化企务公开，服务中心工作，增强企业凝聚力。

切实履行工会职能，积极研究和探索新时期、新阶段工会工作的新思路，新方法，最充分地把工会组织的活力激发出来，团结动员全体员工为完成各项生产经营任务，努力推进公安电信持续快速发展。进一步落实企务公开制度，落实职代会

职权，促进企业管理民主化和科学化。通过组织开展形式多样的劳动竞赛和合理化建议活动，确保企业各项生产经营目标的完成。要坚持开展丰富多彩、寓教于乐的文化体育活动，陶冶员工情操，提高员工素质，增强企业向心力和凝聚力。

以落实“两项待遇”为重点，做好离退休员工的工作。加强档案信息管理，为中心工作搞好服务。

回顾过去感慨万千，展望未来期待无限。为把公安电信做大，做优，做强，我们一定把“创新”做为工作的主旋律，把“快捷”作为立足市场的骏马，把“敬业”作为公安电信人的从业态度，发扬艰苦奋斗、团结拼搏、认真负责、一心为公的良好作风，坚持为中国电信的品牌增添光彩，坚持以公安电信新形象开创未来，坚持用优质高效的快节奏谋求发展，坚持靠诚实可靠的优质服务赢得市场，让中国电信的大旗在三袁故里高高地飘扬。

谢谢大家。