

2023年团工委下一步工作计划 客服下一步工作计划(汇总10篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。因此,我们应该充分认识到计划的作用,并在日常生活中加以应用。以下是小编为大家收集的计划范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

团工委下一步工作计划篇一

随着公司的脚步迈入新的一年,管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度,深入发展的阶段,我部的工作也必须更上一个台阶,同时,针对本年度工作中的不足积极改进,提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识,完善档案管理并将对客服工作做深、做细。我部要严格按照公司的规章、制度办事,鼓励员工提高工作热情,积极配合、协调各部门的各项工作,发挥我部在管理处中应起的作用。

一、深化落实客服部内部建设与思想交流。

1、狠抓团队的内部建设

团队就如同一台机器,每一位客服员工就像这台机器上的螺丝钉,当这台机器运转起来的时候,任何一个环节都不可以出现问题,因此,内部建设成为关键。

如何才能加强内部建设。

升迁计划明确,让每一位客服觉得自己有所作为,有发展前途。

第二,制定良好的规章制度,完善各种纪律条例、奖惩制度,

对于违背规章制度的行为应当及时制止，并依照奖惩制度根据实际情况给予一定处罚措施，避免不良风气、违规行为的滋生和蔓延。

2、强化部门内部思想交流

因为管理处前期物业管理需要，客服人员的岗位流动性较大，每天的工作内容都不相同，在每天工作中或多或少都会有疑惑以及收获，因此制定每周一次的思想交流会，通过客服人员之间的思想交流总结以此达到触动思想、提高认识、互相帮助、加强团结、共同提高的目的。

二、加强培训，提高服务水平

1、搞好礼仪培训，规范仪容仪表。

客服部不仅是整个管理处的大脑，同时也是直接面对客户的部门，客服人员的仪容仪表是否得体，礼仪礼节是否规范成为客户评价物业好坏的第一印象。有些客服在工作初始尚能注意自己的仪容仪表及礼仪礼节，但是工作一段时间后就会忽视或轻视了仪容仪表及礼仪礼节的重要性，因此，我们要加强对客服人员的仪容仪表和礼仪礼节的培训，以制定每周一次的培训计划，提高客服人员对其的重视。

2、搞好专业知识培训、提高专业技能。

客服人员中大多无物业管理的工作经验，且对物业行业本身了解不多，因此需对她们进行专业知识上的培训包括物业管理法律法规，现行的南京市物业管理条例，建设部第195号令等，以此为后期管理打下良好的基础，在工作中做到有凭可据，有法可依。

3、加强对各岗位工作流程及岗位职责的培训。

岗位职责和 workflows 是实施标准化管理的基本制度，因此加强对岗位职责和 workflows 的培训非常重要。随着年后剩余三套别墅样板房的陆续开放，新人员的增加，以及老员工在近半年工作中或多或少出现的工作差错。我部将在明年进一步完善现有的 workflows 及岗位职责规范，总结工作经验，归纳工作中出现的问题添加进去，同时拟定培训计划，做到系统化、标准化、规范化、针对性强，以使岗位职责及 workflows 深入人心。

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。

团工委下一步工作计划篇二

加强我校食堂管理，减轻学生家长负担，消除学校食堂安全隐患，保证师生身心健康、为教育教学服务，特制定本计划。

- 1、规范学校食堂账务管理、确保记账合规合法、票据真实、手续齐全、账表规范。
- 2、规范学校食堂各种管理，确保学生营养餐和寄宿制经费全部用于改善学生生活上。
- 3、加强学校食堂卫生管理，完善食堂卫生设施和管理制度，严防食品中毒事故的发生。
- 4、加强学校食堂人员思想作风管理，确保从业人员态度好、工作质量好，遵守纪律，服从安排，服务于学校教学和师生生活。

1、强化学校食堂责任制，把食堂安全卫生管理放在首位，完善食堂管理和安全卫生工作制度。食堂人员必须把握好质量

关，严禁购买使用腐烂变质、有害有毒食物，严格执行索票索证制度，做到无证不购。严格操作规程，杜绝食物中毒事件发生。注意用电用火以及消防器材的管理，确保食堂无一安全事故发生。

2、加强食堂物品采购管理。严格执行“食品采购索证索票管理规定”，大庄物品与供应商签订包括保证食品安全内容的“订购合同”对于其他小庄物品要选点采购，对物品价格、质量等逐一验收和记录。

实行食品留样制度，做好留样记录，把好食品质量关。严堵违纪漏洞。

3、加强食堂卫生管理。每天按照所排“值日表”打扫三次，确保食堂卫生、整洁。

4、加强食堂经费手续管理。较大数量的食品、物品的采购由采购组操作，采购组由食堂主管和值周教师组成，做好签字手续和账务透明公开。

5、加强食堂核算管理。杜绝非食堂费用的支出。按日进行核算，按周平衡，按月结算，确保学生营养餐和寄宿制经费专款专用下拨款项与伙食开支基本持平。

6、加强食堂工作人员管理，规范工作行为。加强食堂员工的业务培训和政治学习，提高服务质量和水平。

7、加强食堂管理确保每一餐饭菜安全卫生，符合大多数学生的生活饮食习惯和口味，达到“营养改善计划”的目的。

总之，“食品安全”重于泰山，我们时刻都要把“食品安全”放在首位，把营养餐和寄宿制的每一分钱用好。

团工委下一步工作计划篇三

一、指导思想

家访是教师的重要工作内容之一，是学校和家庭，教师和家长联系沟通的有效途径。通过家访可以使教师、家长更全面了解孩子的情况，选择有效的教育方法，使孩子们个方面的素质得到健康全面的发展。因此教师要想提高学生的素质，必须全面了解学生。只在学校了解学生是远远不够的，必须也要了解学生在家的表现，这就需要老师也要了解学生的家庭教育背景，大部分是通过家访来实现的。通过家访教师同时也可以了解家长教育孩子的方法和教育理念，向家长宣传党的教育思想，科学的教育方法等等。因此教师必须进行家访。结合本班实际，特制订本学期如下。

二、班级学生家庭情况分析

班级学生在家庭情况和身体状况上比较复杂。通过与家长的沟通，发现家长学历普遍不高。大部分家长比较娇惯学生，导致学生不良的行为习惯，对家长辅导的依赖；还有一部分家长对孩子的学习比较上心，但是缺乏正确的方法，导致学生出现厌学的情况。这就是本班学生家庭教育的基本状况。

三、家访目的要求

- 1、了解学生的家庭教育情况，了解学生在家的表现。
- 2、了解学生家长教育孩子的方式方法。
- 3、征求家长对教师教学、班级、学校管理的意见和建议。
- 4、向家长宣传党的教育政策及提供先进的教育信息。

- 5、纠正家长错误的家教方法，向家长传授较科学的家教方法。
- 6、家访时不可与家长发生争吵和冲突，态度要和蔼，要与家长共同探讨教育孩子的问题。
- 7、不能接受家长的吃请，更不能接受家长的礼物。
- 8、家访后要及时记录和整理，不断总结经验教训。

四、家访工作的方法：

- 1、推心谕腹，相互理解。
- 2、注意信息反馈。
- 3、持续性与重点性相结合。

五、家访应注意的问题。

- 1、要全面了解学生。
- 2、要提前预约。
- 3、要注意家访时间的选择
- 4、不宜在学生出现问题时才去家访。
- 5、家访后，注意对学生的督导，以巩固家访效果。

六、家访重点

- 1、落后生，查找落后的原因及在家表现。
- 2、优生，了解在家表现及家庭教育情况。

3、问题生，随机家访。

1、家长期待、学生愉快、效果明显，但要长期化、制度化。

老师与家长面对面的交流，使双方更全面、更深入的了解学生，教师与学生心贴心的家访鼓励了学生，为在未来教育工作中促进学生健康全面发展打下坚实的基础。师生在和谐的气氛中解决了诸多问题，家长非常高兴。

教师家访活动应该长期化、制度化，坚持不懈，循序渐进，形成家校教育的良性循环，以真正达到教育的目的。我们希望通过家访，架起教师与家长、学生之间的情感桥梁，加深了解；沟通学校教育家庭教育，促使两者之间互相促进，帮助每一个孩子都能健康快乐地茁壮成长；让家长更了解学校，更关心学校的发展。

2、思想重视，认清误区，但更应增强教师的家访艺术

老师上门家访，会让学生感受到老师的关注和重视。这对学生是一种激励，对家长也是一个触动。有利于教师、家长、学生之间迅速达成共识，产生良好的教育效果。实践证明，家访是沟通教师、家长、学生心灵最直接的桥梁。

然而我校有部分教师对家访的意义认识不够深，忽视了其作用。还有部分班主任、教师没有充分的利用时间、抽出时间来进行家访。通过此次家访，我们看到了一些贫困家庭，深深的被学生和家長身上的坚韧等精神所感染，很多老师感慨都很深，回校之后有许多老师的思想开始有了新的变化。真正的让每一位教师把“关爱”送上门，真正的让每一位老师把家访的实效性体现出来，而不流于形式。

3、认真实践，善于总结，提高效率，但家访后的延续工作应及时跟进。

此次家访都是在老师们的休息时间进行，虽然辛苦却很有价值，各小组都总结了经验，对各位受访学生的情况也作了一定的文字说明。教师家访深受学生和家长的欢迎，加深了他们对老师的敬意和对教师工作的理解，为今后的相互沟通和相互合作奠定了牢固的感情基础，有助于为学生创造一个学校与家庭默契合作的、和谐的教育环境。各班班主任的后续工作要及时根据家访记录把家访后的与学生谈话交流等延续工作做好，让家访真正落到实处。

4、家长对学校有认同感，但对学校的发展等了解不深，需加强宣传。

此次家访，家长对我校教师的上门非常重视，很多家庭很早就等在等我们的老师。在与家长的交流中，他们都一致赞许我校的办学理念和教学教育管理，认为把孩子送到西流河一中上学是一件很好的事，他们很放心。但也暴露出家长朋友对学校有些情况的不太了解，有些家长仅仅从学生的片言片语中知道学校的发展。希望学校今后尽可能通过各种渠道加强学校的宣传。

我校家访活动的开展，是我校德育工作的一次有益尝试，活动取得了成功，收益颇丰。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，作为教育工作者，我们会在今后的教育教学中，一如既往地改革创新，认真做好学生工作和家长工作，服务学生，服务家长，为我校全面健康发展作出更大贡献。

家访即家庭访问，是老师与家长联系的经常性的重要工作，是加强学校教育与家庭教育相结合的重要途径。通过家访可以了解家长的文化素质，家庭教育状况的基础上，对学生进行全面认识、分析、理解，真正实现“一把钥匙开一把锁”。与学生、家长架起了联系与沟通的桥梁，织成家长与教师达成共识的纽带，促使学生根据自己的特点健康成长的重要方式。争取家长对学生教育工作的支持和配合，从而提高教育质量。现将本学期如下：

一、勤家访，架好主桥梁

家访是沟通教师、家长、学生心灵的桥梁，是三者共处一室，促膝谈心，拉近了彼此心理距离，有利于交换意见，也有助于达成共识，商量解决问题的办法。老师上门家访，让学生感受到老师的关注和重视，这对学生是个激励，对家长也是个触动，容易在教育形成合力，产生良好的教育效果。因此，教师家访的目标和途径如下：

（一）、家访目标：

- 2、了解学生家长教育孩子的方式方法。
- 3、征求家长对教师教学、班级、学校管理的意见和建议。
- 4、向家长宣传党的教育政策及提供先进的教育信息。
- 5、纠正家长错误的家教方法，向家长传授较科学的家教方法。

（二）、家访途径：

- 1、打电话提前预约，登门家访。
- 2、电话访问。
- 3、邀家长来学校。

二、整体策化，实施方案

开学初将根据学生的学习情况和家庭情况，初步制定家访实施方案，做到有目的、有计划地进行家访（每学期每个学生老师家访不少于三次分别是期初、期中、期末），如果没有特殊情况则按计划进行。但在实施过程中，也可以要求学生根据自己在学校与家庭的学习、表现情况，自行申请教师家

访，使自行申请与整体安排相结合，既体现了家访的灵活性，又体现师生之间的和谐、民主、平等关系的新型师生关系。

三、家访谈话要讲究方法

家访谈话要有方向、有目的，讲究艺术，切不可漫无边际地闲聊。否则，既浪费了自己的时间，也耗费了家长析热情，使家长对老师的谈话失去兴趣。在反映学生在学校的学习、行为表现情况时，不要一味地告状、批评学生的种种不良行为或只提优点，说好的方方面面。以表扬为主，从赞扬的角度切入话题，对学生的缺点却用借桃喻李委婉地指出，通过表扬别的学生在某个方面的优点来提醒家长，使家长明白自己的孩子在这方面的不足，知道今后该朝那个方向努力。这样，不仅在家长面前给学生留了脸面，拉近了师生距离，也使谈话气氛活跃，场面融洽和谐。

团工委下一步工作计划篇四

为了切实保障食品安全，学校成立了校长为组长，以总务主任，食品监督员为副组长□xx为学校食堂管理人的工作领导小组，建立了学校食品安全工作管理网络，制定了实施方案，设置了意见箱，张贴了宣传标语，无论大会与小会，领导必讲食品安全，定期不定期对食堂工作进行检查，开展食品安全卫生知识进课堂、进食堂、组织食品安全卫生知识讲座，举办食堂职工安全卫生知识培训班，层层签订责任状，把学校食品安全卫生工作当作学校管理的头等大事来抓，做到人人求真，事事求实，处处求细，全校上下形成了“食品安全卫生，责任重于泰山”的共识。

“没有规矩不成方圆”，有制度才有章可循。在人的管理上，一是制定了岗位职责，人员分工明确，各司其职，各负其责，这样，增强了职工爱岗敬业、坚守岗位、乐于服务、乐于奉献的职业道德观念；二是制定了《从业人员个人卫生管理制

度》、《食堂工作人员十不准》、《食堂从业人员患病调离管理制度》、和《厨师岗位卫生制度》等一系列制度，炊事员统一着装，要求做到勤洗澡、勤洗头、勤剪指甲、勤洗工作服，不抽烟、不对着食品说话，不让闲人出入，并从服务态度、服务质量、劳动纪律、劳动效率、团结意识、安全卫生、技术熟练程度等七个方面对炊事员进行全面考核管理，建立了一套较为严密的管理系统。同时，还通过召开座谈会、师徒结对、技术比武、表彰会、组织参观学习等活动，交流思想，畅谈体会，总结经验，找出差距，制定措施，营造一种和谐的'管理氛围。在物的管理上，学校有严格的管理规定，制定了《食品原料采购索证制度》、《农副产品采购制度》、《库房管理制度》等，大宗物资实行招标采购，凡要求购进的原材料有正规的进货渠道，所购鸡、鸭、鱼、肉索要质量检疫报告单；所购米、面、油、豆制品、饮品、调味品索要质量检验报告单；原材料存放必须隔墙隔地20公分，分类清楚，随时翻检，防止变质；学校食堂防鼠、防蚊、防尘设施齐全，并备有一定的灭鼠、灭蚊等药械，定期消毒杀菌、灭蚊，确保食堂安全卫生。

学校以“规范、安全、卫生、舒适、满意”为工作方针，以为师生“创造家的环境，营造家的温馨，培养家的感情，提供家的服务”为工作目标，以“师生的满意是我们追求”为服务理念，严格操作规范，确保师生的身心健康和生命安全。食堂规范运行机制体现在以下几个方面：一是食堂工作人员过好“三关”健康关、卫生关、培训关；二是做到“三统一”统一服装、统一健康检查、统一挂牌服务；四是采购原材料做到“三审”审查经营单位的卫生许可证和质量检验报告单，审查物资原材料的卫生质量，审查物资原材料的价格数量；五是食堂清洁卫生做到“三查”早、中、晚三次检查；六是物资存放做到“三分开生熟分开，米面油分开，作料与新鲜蔬菜分开；七是库房做到“三防”防潮、防鼠、防尘；八是食品加工做到“三保”保温、保熟、保味道；九是菜肴做到“三个讲究”讲究营养，讲究味道，讲究花样；十是食堂工作做到“三个确保”确保学生有饭吃，有开水喝；十一

是食堂工作接受“三个监督”接受社会、师生对食堂安全卫生的监督，接受社会、师生对食堂食品数量的监督，接受社会、师生对食堂食品质量的监督；十二是食堂工作实现“三个满意”让领导满意，让师生满意，让社会满意。

团工委下一步工作计划篇五

针对保安部20xx年上半年度工作情况和本年度工作实际情况，为了更好加强队伍建设，提高服务质量，增强为业主服务的意识，本年度工作主要开展如下：

6、根据现在工作特点，加强出入人员的控制，杜绝无关人员进入大厦或在园区周围逗留；

7、加强装修房间的监管巡查，及时发现纠正违规操作施工的现象；

8、加强车库巡查监管，确保车辆进出有序和摆放整齐，跟车主加强沟通，共同做好车辆安全保障工作。

9、针对外围广场治安的复杂性和机动车辆乱停乱放的现象，根据管理处整体规划做好安全预防和车辆疏导管理工作部署和作好各项执行工作。

10、每周开一次班组会议，每半月进行一次领班会议，每月召开一次保安部会议，确保能够及时商讨学习总结工作经验，及时传达工作指示。

11、每月进行一次消防设备，消防器材公共物品的检查、清点与保养工作，确保各项设备能够正常投入使用。

12、每季度进行一次业务技能、军事素质考核，实行优胜劣汰工作机制，不断提高队员的工作技能及工作效率。

13、每季度进行一次全方位安全检查工作，确保能够及时发现问题和解决处理问题。

14、每半年进行一次突发事件、防火救灾安防工作的实战模拟演练工作，不断提高队员的安全防范意识与处突能力。

团工委下一步工作计划篇六

【导语】以下是为大家精心整理的《财务人员工作总结及下一步计划》，供您查阅。

20xx年，在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，我个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，现将本人一年以来的个人工作总结报告如下：

一、在学习上，注重提升个人修养

1、通过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，认真学习贯彻党的路线、方针、政策，不断提高了政治理论水平，加强政治思想和品德修养。

2、认真学习财经、廉政方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事。

3、努力钻研业务知识，积极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，严格按照“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作。

4、不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际

际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

5、全力融入单位组织开展的各项业务技能活动，在领导的带领和同事们的帮助下挖掘了自己的潜力，增长了业务知识，开阔了自己的视野，提升了政治业务能力。

二、在思想上，认真履行廉政建设

作为一名财务工作者，我在工作中能认真履行岗位职责，坚守工作岗位，遵守工作制度和职业道德，做好财务工作计划，乐于接受安排的常规和临时任务，如完成单位领导离任审计、廉政专项治理、自查自纠情况报告及清房相关事项等。

三、在工作上，扎实做好本职工作

一年来，本人以高度的责任感和事业心，自觉服从组织和领导的安排，努力做好各项工作，较好地完成了各项工作任务。由于财会工作繁事、杂事多，其工作都具有事务性和突发性的特点，在财务战线上，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。对待来报账的同志，能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，做好会计法律法规的宣传工作。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销；对不合规的凭证，指明原因，要求改正。努力提高工作效率和服务质量，以高效、优质的服务，保障单位的后勤财务工作顺利开展。

四、下一步工作思考

(一)经过这次全面总结，让自己又一次认识到自身在工作中、意识上存在许多不足。基于这个目的，回想这一年工作，再和其他单位财务人员相比，还存在一下几个的问题，希望在14年的工作中能够不断改进，不断提高。

1、财务工作距财务管理的要求还有很大的差距。单位财务工作的还是会计工作，目前财务仅仅停留在事中记帐、事后算帐，对事务发展的预见性不够，不能将工作做在前面，往往是碰到问题解决问题，而不能做到防患于未然。

2、会计工作中仍有许多待改进之处。今年财政局组织我们学习了财政部《会计工作基础规范》及《行政事业单位财务制度》对财务制度中新的变化做出了调整和指导，也对我们的会计工作提出了具体的要求。但在实际工作中还存在许多不足之处，尤其在一些小问题的执行上不够坚决，在对一些已形成习惯做法的问题处理上，改变起来还有一定困难。

3、管理工作的形式化、表面化。有很多的日常管理工作的还不够细致、深化，往往只拘于形式或停留在表面，没有起到真正的管理作用，对照制度的要求，还存在问题，针对这种管理中存在的问题如何将管理工作做细作深，应是今后工作中的又一重点。

4、缺乏沟通，对相关信息掌握不到位。财务工作是对单位经济活动的反映、监督，对本股室以外的信息应及时了解，而目前就是对财务暂时没用或是不相关的信息、知识没有主动与其他股室进行沟通、了解；另外和领导的沟通还存在问题，对领导的工作思路及对财务工作的要求还不能完全掌握，以至于使自己的工作有时很被动。

五、鉴于以上问题以及个人的一些想法，计划在16年的工作中重点应在以下问题几个方面进行改进、提高：

1、在做好日常会计核算工作的基础上，还是要不断学习业务知识，针对自己的薄弱环节有的放矢；同时向其他单位做的好的财务人员学习好的经验，提高自身的综合业务能力。另外，认真做好财务计划工作，保持与领导及时沟通，确保所有事项顺利进行。

2、力求会计核算工作的规范化、制度化

按照财政部《会计工作基础规范》和《财务管理制度》的要求，做好日常会计核算工作。只有按照《工作规范》、《财务制度》做好日常会计核算工作，做好财务工作分析的基础工作，才能为领导提供真实有效的、具有参考价值的财务分析及决策依据。

3、做深、做细日常财务管理工作

在接下来的一年，我计划多花一些时间，多研究研究财务软件及其他相关软件中的功能模块，尽可能使现有的功能得到充分利用，让单位的财务管理工作更上一个台阶，起到真正的控制、管理作用。

最后，作为一名合格的财务工作者，不仅要具备相关的知识和技能，而且还要有严谨细致耐心的工作作风，同时，无论在什么岗位，哪怕是毫不起眼的工作，都应该用心做到最好，哪怕是在别人眼中是一份枯燥的工作，也要善于从中寻找乐趣，做到日新月异，从改变中找到创新。在今后的工作中，希望领导能一如既往地大力支持财务工作，我也会在工作中尽我所能，不遗余力地作好财务工作。

团工委下一步工作计划篇七

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种问题，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深入到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质

量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量问题，产生的抱怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利益时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定，应即时反应给相关的制作部门(责任部门)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量问题的所在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送相关部门。

以上，是我对一年下半年的客服工作计划，可能还有很多不清晰，不明白的地方，希望领导、同事们多多给予支持与帮助。展望一年，我会更加努力、认真负责的去对待本岗位工作，也力争为公司赢取更多利润，树立公司在客户心目中光辉形象。

20--年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20--年一月一日共办理交房手续--户。办理二次装修手续--户，二次装修验房--户，二次装修已退押金--户。车位报名--户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约—多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20—年—月—日之前共发出一份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单—份，完成率—%。—月—日以后共递交客户投诉信息日报表—份，投诉处理单—份。开发公司工程部维修完成回单—份，业主投诉报修维修率—%。我部门回访—份，回访率—%，工程维修满意率—%。

四、地下室透水事故处理工作

20—年—月—日地下室透水事故共造成—户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的. 服务质量及服务水平。

截止到20—年—月—日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访—户，并发放物业服务意见表—份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达—%，接待电话报修的满意

率达--%，回访工作的满意率达--%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案一份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为一户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、明年工作计划

在物业公司-经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴-户，未交-户。水电费预交费用不足业主-户，未交-户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

团工委下一步工作计划篇八

以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实党的十三大和十三届三中、四中全会精神，以“强民，富民、奔小康、打造生态文明乡村”为主线，把稳定解决扶贫对象温饱、尽快实现脱贫致富作为首要任务，注重特色产业发展，注重基础设施建设，注重基本公共服务均等化，加快推进建设经济强村，与全镇全县全省全国同步建成小康社会。

（一）突出重点，精准扶贫。加大对建档立卡贫困社和贫困户的扶持力度，财政专项扶贫资金向建档立卡贫困社和贫困户的发展倾斜。坚持基本政策精准到人，帮扶力量精准到户，基础建设（产业）精准到村组。

（二）政府主导、农民主体、社会参与。镇政府对脱贫工作负总责，把脱贫工作纳入经济社会发展总体规划；鼓励农民自力更生、艰苦奋斗，充分调动广大农民自主创业、发展生产、建设美好家园的积极性、主动性和创造性，增强农民自我发展、自我完善和自我服务的能力；广泛动员社会各界参与扶贫开发。

（三）齐心协力，合力推进。各社、各单位要根据本规划，积极向上级主管部门争取资金、项目，在制定政策、分配资金、安排项目时要向8个建档立卡贫困社倾斜，形成工作合力。

（四）统筹兼顾，科学发展。坚持脱贫与建设美好乡村相结

合，与生态建设、环境保护相结合，与招商引资相结合。充分发挥田头特色资源优势，发展特色产业，提倡健康科学，生活方式，促进经济社会发展与人口资源环境相协调。

按照“三年实现脱贫，五年同步小康”的总体目标，到20xx年实现8个重点贫困社脱贫。基本实现扶贫对象不愁吃、不愁穿，保障其义务教育、基本医疗和住房，农村居民可支配收入增速与全县平均水平相等，确保贫困发生率低于8%，全面摆脱贫困。

（一）农民生活达到小康水平□20xx年，农村居民人均纯收入2532元，到20xx年达到3500元，年均增长15%。规划期内，贫困人口由20xx年的1640人下降到20xx年的317人，贫困发生率由77.8%下降到8%以内。通过扶贫开发，力争本村村民整体经济年收益与当镇农村居民可支配收入同步增长，到20xx年，人均纯收入3500元以上的农户达到90%以上。

（二）基础设施不断加强□20xx年实现农村水泥公路到组率达80%；解决2106人农村饮水安全问题，安全率达到99%，配套完善村级供水设施；农户沼气入户率达到60%以上。到20xx年，农村基础设施建设主要指标达到国家规定目标。

（三）社会事业全面进步。九年义务教育成果进一步巩固，初中阶段教育入学率达到99%以上。建立健全村级卫生室及配置合格村医，乡、村两级医疗卫生服务网络。确保新型农村合作医疗参合率达到98%以上，确保新型农村养老保险及城乡居民社会养老保险基本实现全覆盖，医疗保障水平全面提高。城乡公共文化、广播影视服务体系基本完善。人口自然增长率控制在5%以内，实现人口均衡发展。人民生活水平普遍提高，生活质量大幅提升。

（四）生态环境进一步改善。到20xx年，村庄绿化率达到76%以上，卫生厕所使用率达到60%以上，污水处理率达到85%以

上，农民集中居住区垃圾实行统一收集处理，村社污水集中处理率和生活垃圾无害化处理率分别达到90%，小流域治理率达到70%以上，坡耕地水土流失综合治理率达到75%以上，森林覆盖率提高到40%以上，绿化率达50%以上，生态区得到有效保护。预警、监测、应急、救援系统功能齐全，防灾减灾能力显著增强。

（五）乡风文明程度大幅提高。进一步加强农村基层组织建设、党风廉政建设、民主法制建设、乡村治理和精神文明建设。农民法制意识不断增强，村民自治能力进一步提高。到20xx年，政务公开、村务公开、党务公开率达到100%，村民自治、民主法制创建面均达到95%以上。

（六）农村基层组织建设扎实推进。认真落实基层党建工作责任制，努力建设坚强有力的领导班子、本领过硬的骨干队伍、功能实用的服务场所、形式多样的服务载体、健全完善的制度机制，到20xx年实现“四有”目标的基层服务型党组织达到100%。加强村级为民服务中心建设，全面实行村干部集中办公和“背包”服务、网格化服务，到20xx年建成较为完善的基层便民、为民服务体系。

坚持以农业增效、农民增收为核心，不断优化产业结构。加快转变农业发展方式，大力实施“一村一品”，努力提高农业产业化水平，围绕一村一品特色产业村建设，着力发展特色生态农业，促进农民持续增收。

1、建设特色农业产业基地。按照高产、优质、高效、生态安全的要求，依托优势，因地制宜，做大做强本村特色产业，到20xx年，发展党参、黄芪和柴胡等中药材种植面积达到0.9万亩。

（1）做大做强传统产业

全膜玉米：进一步做优做强全膜玉米种植。按照环境生态化、

园地清洁化、基地规模化、生产标准化的要求，大力发展高产、抗旱、优质和生态的全膜玉米产业基地。因地制宜，以朱母生态观光点为主线，大力发展村级生态旅游文化。

马铃薯：着力建设标准化生态马铃薯产业园，加快改造低产马铃薯品种。到20xx年，发展高产优质生态马铃薯3000亩。

生态养殖：到20xx年，年出栏生猪200头，小尾寒羊羊5266只。

（2）大力推广成熟产业

小杂粮：以荞麦、大豆、胡麻等主要传统品种为主，引进、开发、示范和推广，进一步优化品种结构，提高产量和品质。到20xx年，计划发展小杂粮种植900亩。

（3）积极培育新兴产业

枣树和核桃：到20xx年，发展枣树、核桃产业园1745亩，拓展农民增收途径，提高农民收入。

2、培育壮大新型农业经营主体。加快农村土地承包经营权确权登记颁证工作，建立农村土地承包经营权流转市场，积极发展适度规模经营，着力培育、规范、壮大农业龙头企业、农民专业合作社、家庭农场、专业大户等新型农业经营主体。发展和壮大一批农业产业化龙头企业，到20xx年，培育规范化农民专业合作社5家，发展家庭农场10家，培育各类专业大户50户。建立农业龙头企业和规范、示范农民专业合作社、家庭农场名录制和优胜劣汰机制，引导各类项目资金扶持名录内的经营主体。

3、实施精品名牌战略。鼓励龙头企业、专业合作社和各类经济实体开展“三品认证”。到20xx年，中药材等特色农业基地实现无害认证全覆盖，有机产品认证达到1个，有机产品认证基地达到200亩。初步建立农产品品牌培育、发展和保护体

系，加快形成“创建一批、提升一批、储备一批”的农产品品牌发展新格局。培育一批如中药材等产业的新兴品牌。

4、推进农业科技创新。加强基层农林技术推广体系建设，提升技术推广能力，强化产前、产中、产后服务，积极支持基层农技部门牵头创办试验、示范基地。

5、提升农村劳动力素质。围绕中药材等特色产业，培育一批有技术、懂经营、善管理的新型职业农民，提升农民素质，促进特色产业发展。依托职业技术培训机构，根据区域外劳动力市场需求，采用校企联合等方式开展订单式定向培训。鼓励农村受训劳动力参加劳动部门举办的职业技能培训、职业技能鉴定。

1、努力改善交通条件。坚持把贫困村道路建设作为重点，加大支持村际道路和通组水泥路建设力度，提高农村公路安全水平和服务能力。修建通组道路里程41.3公里，实现组组通路的目标。

2、努力加强城乡建设。以村址为中心，坚持内疏外拓，强化生态保护，打造乡村景观，完善公共设施，增强集镇功能，加强文明创建，提升人居环境。

3、加强农村安全饮水和农田水利建设。遵循科学规划、综合治理、用养结合、防止污染的原则，加强农田集水工程改造提升，提高防汛抗旱能力。到20xx年，使现有农田集水工程排涝灌溉作用得到有效发挥，实现农村安全饮水全覆盖。

4、加强农村供电和通信条件建设。到20xx年基本建成安全可靠、节能环保、技术先进、管理规范的新型农村电网。加速实现无线通信信号全覆盖，消除自然村、交通沿线和旅游景区通信盲区，实现通信全覆盖；加强信息化建设，提升信息化服务水平。

1、大力实施教育扶贫工程。大力发展学前教育、巩固发展义务教育、积极普及高中教育、全力支持职业教育，提高教育的整体质量与效益，推动教育事业科学发展。争取国家政策，积极推进学校标准化建设和教育信息化建设，注重改善偏远贫困村的教学条件，全面实施“教学点教育资源全覆盖”项目，结合对口帮扶工作，加大对特困生的帮扶力度，进一步提高群众对学校的满意率。

2、积极推进农村文化建设。加快建设农村文化体育基础设施建设，积极推动文化下乡进社区，支持兴办各类群众文化团体，鼓励文化志愿服务。充分挖掘本地传统特色文化、体育项目，组织群众参与形式多样、内容丰富的传统特色文化、体育竞技活动，丰富群众的文化体育生活。

3、加快发展农村医疗卫生。全面落实建立城乡居民健康档案、健康教育、传染病防治、预防接种、儿童保健、孕产妇保健、老年人保健、高血压和糖尿病，患者管理，完善医疗服务体系。群众获得的公共卫生和基本医疗服务更加均等，服务水平进一步提高。扩大农村免费公共卫生服务和免疫范围，加强人畜共患疾病、结核病等传染疾病及地方病的防治。实行基本药物制度对村卫生室全覆盖，缓解因病致贫、因病返贫问题。完善乡、村两级医疗卫生和计划生育服务网络体系及信息化手段，加大对村级卫生室及人才培养支持力度，加大对计划生育扶贫对象扶持力度。

4、健全农村社会保障体系。按照“个人缴费、集体补助、政府补贴”的原则，巩固新型农村社会养老保险成果，逐步提高农村养老保险金。做到“五保户”应保尽保，符合低保条件的农村低收入人口全部纳入低保，巩固提高农村医保水平，完善农村，困难群众医疗救助制度。大力推进五保户、特困户危房改造、扶贫搬迁和生态移民工程。

1、加强环境保护。加大农村饮用水源地保护力度，加强引用水源地保护区监督和管理，制定保障饮用水安全应急预案；

积极推进农饮工程及引用水源保护工程建设，加大对农村水质监测频次，确保农村引用水安全。加强生活污水、垃圾处理工程建设，大力推行农村生活污水集中和分散相结合处理模式及农村垃圾分类，实现垃圾资源化、减量化、无害化处理。大力实施农村清洁工程，建立“户保洁、村收集、乡转运”的农村生活垃圾处理模式和保洁制度。

2、努力实现乡风文明。按照培养有文化、懂技术、会经营的新型农民要求，以“文明户”评比、文明创建等为载体，大力弘扬“三苦精神”；深入开展公民思想道德建设、文明创建和建立农民书屋，大力宣传好人好事，积极倡导文明新风尚，农村赌博、迷信活动明显减少，农民整体素质得到全面提升。

3、加强农村民主与法治。开展多种形式培养村干部，努力提高村党组织书记、村委会主任和“两委”班子整体素质，完善村民自治机制，大力推进民主选举、民主决策、民主管理和民主监督，不断提高村民自治能力和水平，充分发挥村民会议、村民代表会议和“一事一议”制度在民主决策中的作用；开展经常性的法律法规知识宣传教育；积极引导农民学法、懂法、守法，按法律法规办事，用法律武器维护自身合法权益。

4、加快美好乡村建设。重点选择王马山、胡圈、邵坪、朱母等中心村庄，采取一次规划、分类指导、分步实施的办法，建成环境优美、产业鲜明、生活舒适、管理民主、邻里和睦的美好村庄。

（一）健全组织保障机制。坚持党政“一把手”负责制，切实加强了对全村脱贫工作的领导，统揽全局，凝聚力量，有步骤的推进规划实施。具体由村扶贫开发工作领导小组负责全村脱贫工作的组织领导，扶贫开发领导小组负责全乡脱贫工作日常事务。各社要成立工作小组，村主要负责人任组长，实行单位帮扶联系村、干部包户的工作模式，深入调查研究、

广泛动员、精心组织、倾情帮扶。加强农村实用人才队伍建设，落实激励政策，把广大党员干部的思想统一起来，把全村人民的力量凝聚起来，努力形成脱贫摘帽的良好氛围和强大合力。

(二)创新精准扶贫工作机制。

1、创新贫困人口识别机制。创新贫困人口识别方法，确保基数精准；规范贫困人口识别程序，确保流程精准；强化公示、公开，确保对象精准。

2、创新建立分类机制。紧扣贫困成因、贫困程度梳理分类，因社因人分类施策，确保成因精准、类别精准、施策精准。在尊重群众意愿的情况下，做到“滴灌”精准、措施得力、脱贫有望。

3、创新建立规划机制。立足村情实际，注重与减贫摘帽、同步小康指标相衔接，实事求是制定工作规划，确保目标精准；在推动贫困户脱贫致富的同时，着力提高村级经济发展，进一步改善生态环境和村容村貌，提升村民素质和村风文明程度，真正实现民富村强，确保思路精准；针对贫困村自然条件，尊重群众发展意愿，力求规划内容和举措细化到每个项目、每家每户，做到措施精准。

4、创新建立动力机制。注重通过会议动员、入户引导、参观学习等形式宣传政策、发动群众，增强自我求变、自我发展的信心，确保宣传动员精准；从群众最迫切的需求着手，在基础设施、产业发展、社会保障等方面优先排列其帮扶需求，确保需求意愿精准；尊重群众意愿，顺应群众期盼，回应群众关切，将知情权、决定权、管理权交给群众，确保主体地位精准。

5、创新建立管理机制。建立贫困村和贫困户管理系统，做到户有卡、村有册、乡有管理系统，确保对象管理精准；建立

监测评估体系，对各类扶贫资源到村到户、贫困村经济社会发展、扶贫对象就业增收情况、产业发展、基础设施建设、公共服务和社会保障等情况进行监测评估，准确反映扶贫成效，确保成效评估精准。

（三）创新农村管理体制机制。

1、推进集体“三资”市场化运营。着力提高农村集体“三资”管理的制度化、规范化、民主化水平。探索农村资源资产化、资产资本化、资本股份化的有效实现形式。允许农民以出租或入股相关产业项目经营主体来获取租金或分红，让农民从集体“三资”市场化运营中获取更多收益。在不改变林地集体所有权和林地性质、用途的前提下，允许农民依法自愿有偿规范流转林地承包经营权，鼓励农民通过入股分红、专业合作等方式，积极开展规模经营、集约经营，促进林农实现长期增收、森林生态保持良好。鼓励村级依托现有资源通过开发、租赁、入股、经营等多种形式发展集体经济，带动农民增收。

2、推进农村土地和林权制度改革。明晰农村土地和集体林权财产权属，支持农民从土地承包经营权、集体林权的流转中获得财产性收入，大幅度提高农民在土地增值收益中的分配比例。加快推进农村集体土地所有权、土地承包经营权、集体建设用地使用权、宅基地使用权确权登记颁证。积极争取土地整理项目，稳步规范推进城乡土地增减挂钩，鼓励支持农民开展土地复垦和整理，实现土地效益最大化，增加农民收益。完善土地征用程序和补偿机制，妥善安置失地农民。继续推进集体林权制度改革，深化各项配套制度改革，进一步明确林权主体，理顺经营关系。

（四）健全多元投入机制。积极争取中央和省、市、县项目资金支持，广泛吸纳企业和社会资金参与，主动争取在外人员捐资援建。同时，动员受益群众合理出资，形成脱贫奔小康建设的多元化投入机制。按照谁投资、谁经营、谁受益的

原则；广泛鼓励和引导社会资金投入；通过采取民办公助、以奖代补、项目配套、实物补助等措施，引导农民群众自愿投资投劳，广泛吸纳民间资金。同时整合现有的各方面农村建设资金，实行统一规划、统筹使用、性质不变、渠道不乱，充分发挥资金的聚集效应，实现群众参与最大化、资源利用最大化、综合效益最大化。

（五）健全监督管理机制。坚持推行政务、财务公开，接收社会监督，杜绝“暗箱”操作。坚持项目资金实行专户储存，专账、专人管理，专项拨付，增强透明度，并实行年度资金审计和领导经济责任审计，确保资金运行安全，发挥最大效益。对违规违纪行为，一经查实，依照有关规定严肃追究相关责任人责任。

（六）健全考核奖惩机制。将脱贫奔小康工作纳入目标综合考核和干部考核的重要内容，并建立脱贫奔小康工作考核奖惩制度，对先进村和单位给予表彰奖励，对工作不力，完成任务差的相关责任单位和责任人给予严肃处理。对8个建档立卡贫困社制定统一的普惠政策资金扶持方案和考核方案。建立干部包村包户考核制度，将考核结果与单位和个人评先评优相结合。

团工委下一步工作计划篇九

1、针对监理工作中存在的诸多不规范现象，依据《公路工程招标文件范本》、《公路工程

规程、公路工程标准化施工技术指南等，对员工进行针对性培训。

2、每个监理机构针对当年工程特点分别编制一篇有关技术或者管理方面的经验总结，供

其他监理机构学习和交流。

3、每个监理单位每月编制试验检测工作总结，报七公司工程部，由工程部检查汇总报公

司领导，使领导对各监理项目工程质量目标完成情况清楚。

4、每个月监理单位将所监理工程进度完成情况报工程部汇总，由工程部综合分析和总结

报领导参考，便于领导决策和宏观管理。

5、系统完善工程部资料库整理工作。

二、员工培训计划

离规范的现象，分析造成的不良后果，提出改善的办法或建议，报工程部邮箱。

2、工程部将上述问题按照类别进行汇总，并依据相关合同条款、规范、标准、规程及指

南要求进行解答和总结，然后，报公司领导审查。

3、上述总结领导审核通过后，下发所有员工进行学习。

4□20xx年3月10前，各监理单位针对学习情况分别组织闭卷考试。

5□20xx年3月31日前，工程部将员工培训情况汇总报公司。

三、各监理单位管理经验或者技术交流相关内容

1、在质量监理方面，总监理工程师(驻地工程师)、专业监理工程师、监理员的职责。

2、在进度监理方面，总体进度计划和月进度计划的格式和内

容。

3、在费用监理方面，怎样做到简单、高效、准确、及时。

4、在安全监理方面，我们公司有哪些不足，如何解决。

团工委下一步工作计划篇十

xx村位于xx镇xx部，总面积xx平方公里，辖xx个村民小组，共xx户，人口xx人，党员xx人。全村有耕地xx亩，山林x万亩。村民经济以粮食种植、林业及外出劳务为主，经济十分落后，贫困问题相当突出。20xx年以来，村内共有贫困户xx户xx人。至20xx年底，现已脱贫xx户xx人，当前仍有xx户xx人未脱贫。

深入贯彻学习党的十九大和十九届二中、三中全会精神，认真落实县委、县政府关于扶贫工作的安排布署，结合县扶贫开发攻坚工作领导小组印发的《xx县2020年脱贫攻坚工作要点》要求，把扶贫工作做为我局切实转变工作作风、密切联系群众的纽带，真正达到群众得实惠、干部受教育的目的。以提高农民收入、促进农村劳动力转移和就业为目的，不断增强农民自身“造血”功能，使其生活有保障、就业有门路、创业有项目、尽早尽快地走上脱贫致富之路。

根据xx村发展实际和扶贫工作具体要求，本着增加农民收入、提高生活水平原则，积极引导村民转变观念，调整产业结构，增强脱贫致富能力，通过产业扶持、就业培训、教育支持、兜底保障等措施，确保至少完成村内x户贫困户的脱贫任务和巩固至少x户已脱贫户工作成果。

1、强化领导。专门成立驻点帮扶工作领导小组，由局长xx任组长，分管副局长xx任副组长，xx任队长兼任xx村第一书记，xx任专职联络员。

2、强化党建。充分发挥党员模范带头作用，组织全村党员学习十九大报告、政策、法规、科技，稳步提升党员素质，着力提升支村两委班子的管理能力和自治能力。不断健全村民议事决策制度，充分调动村民的积极性和主动性。严格落实村务公开各项规定，确保村级管理公开透明，进一步密切并巩固党群干群关系。

3、办好实事。全力扶持村级基础设施建设和农业产业发展，积极争资引项，力争为xx村解决一批群众反映突出、严重影响制约生产生活的实际问题。

4、强化责任。组织全局干部职工积极参与驻村帮扶工作，每名帮扶责任人确保至少结对1户贫困户，每月至少落实上门走访1次。因人施策，制定具有针对性的帮扶方案，并严格落实帮扶措施。深入开展送温暖送爱心活动，大力宣传各项惠民利好政策和脱贫攻坚成果，进一步坚定帮扶对象脱贫信心和决心。帮扶工作情况纳入每一干部绩效考核范畴，严格确保“结对到位、措施到位、脱贫到位和验收过关”的“三到位一过关”责任的落实。