

员工上半年工作总结及下半年工作计划

员工上半年工作总结(模板6篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

员工上半年工作总结及下半年工作计划篇一

时间过得真快，转眼间xx年已经过了近一半的时间□20xx年上半年的工作紧紧围绕公司年度规划，充分发挥部门职能，以饱满的工作热情和严谨的工作态度，不断完善人力资源管理的工作。现将上半年工作总结如下：

人力资源部将保障员工基本权益作为企业管理的基本原则，积极贯彻执行国家劳动法律法规，结合公司员工劳动关系实际情况□20xx年上半年共办理新签订劳动合同x人、续签xx人、解除x人。对原有劳动合同进行整理、核对，有序组织员工进行签订、续签，确保劳动合同的实效性。今年x月份顺利完成了20xx年度劳动监察部门对我公司的检查。

每月按时做好五险一金的人员增减工作，按时准确的缴纳社会保险、医疗保险、生育保险及住房公积金，及时向财务部按月报送《缴费明细表》，并与财务紧密配合□20xx年上半年人员趋于稳定，共增加保险缴纳人数x人、转移保险人数x人。完成xx人的医疗、生育的报销，为个人报销生育医疗资金x万余元。并与x月份完成医疗、生育单位部分的缴费基数申报核对工作。为公司员工提供周到优质的保障服务。

时光飞逝，转眼之间接手工资已经有半年之久了，在紧张忙碌而又充实的工作中，在领导和同事的帮助和指导下，我的

工作由熟悉到熟练，可独立完成本职工作。

员工体检是公司员工健康保障与健康支持体质的一项重要工作。今年第二季度人力资源部领导通过考察、洽谈、成本控制等方面进行有效的把控，圆满完成了20xx年的员工体检工作。

今年年初以来，已经陆续完成了一些资质的报名、考试，而且如二建、经济、审计、一建人员报名比较踊跃，只二建就报名xx人。

今年5月份，有幸得到公司的批准去参见市人才组织的人事档案培训工作，通过这次培训学到了很多知识，这个培训正好和我的工作相符，可以更好的了解档案材料，给员工的人事档案更好的服务。

今年6月份公司逐步对公司的全体人员的证书、资格证书进行统计存档这样一来，不但方便了统计一部分上报的报表和需要的材料，而且可以对公司现有的人员能力进行掌握，方便了根据工作的需要进行相关的培训和岗位的调整调整等。

从今年年初以来，随着工作的日益完善，公司的公章制度更加规范、身为一个保管公章的管理员深刻知道公章的重要性，严格按照公司的公章制度对公章的使用进行审批、登记、存档等。

切实做好公章的安全保护工作、严格、固定的放置公章。并在下班是锁好、钥匙统一放置，做到既方便工作，有确保安全。

以上是我对20xx年上半年工作的总结，在下半年的工作中我会总结上半年的工作经验和教训，争取下半年在领导的带领下再创新成绩，再上新台阶。

员工上半年工作总结及下半年工作计划篇二

转眼间20xx年上半年已过去了，回顾这半年，在领导的关心指导和同事的支持与帮助下，我顺利的完成了上半年度的工作。

作为公司的行政专员，半年来，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，我勤奋踏实地完成了上半年度的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，现将这半年的学习、工作情况总结如下：

一、踏实的工作态度

半年来，我坚持工作踏实，任劳任怨，自觉维护公司企业形象，妥善地做好本职工作，尽量避免工作中出现任何纰漏。

行政专员是属于服务性质的工作，且比较繁杂。

每天我都认真做好各项服务工作，以保障各部门工作的正常开展。

日常的工作内容比较琐碎，需要细心、谨慎，且不能疏忽大意，更不能马虎潦草。

为了按时完成各项工作，坚持每日建立备忘录。

我将当天的工作列入到备忘录里，一项一项的去完成，以免出现遗漏现象。

二、尽心尽责，做好行政人事工作

认真做好本职工作和日常事务性工作，协助领导保持良好的工作秩序和工作环境，使各项档案管理日趋正规化、规范化。

同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧，在部门经理的直接领导下，积极、主动的做好本部门日常内务工作。

1、物资管理工作：做好公司日常必备的物资采购，根据部门领用情况，进行领用登记。

2、文件管理工作：上半年共书写会议纪要20篇、新闻通讯投稿8篇，各项申请报告及总结20余份，同时完成各部门交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的通知、文件做到及时上传下达。

3、人事管理工作：每月月初统计公司员工考勤、加班值班表、按时完成员工社保缴费基数变更，及每月五险一金缴纳及核定工作。

4、日常行政工作：车辆的使用、办公用品和印章的管理，做到细致和仔细。

5、公司资料办理工作：办理了公司营业执照年检和组织机构代码证年检。

6、协助工作：协助部门经理做好公司活动的组织和安排工作，以及搞好公司企业文化的. 宣传活动。

三、学习到的知识

作为房地产公司的一名员工，我深深地感觉到了学习的紧迫性。

所谓学海无涯，而现有的知识水平是远远不够的，随着企业不断深入的发展，只有不断学习、不断积累，才能满足企业发展的需求。

为此，我利用业余时间报名了国家人力资源师二级培训，通过学习，加强了本岗位专业知识，同时提高了自身专业素质。

四、下半年工作计划

面临着项目已接近尾声，在下半年工作中，我将积极协助部门经理组织各项验收手续办理的准备工作，按时完成资质证书的年检工作，确保各部门工作正常开展，认真做好员工考勤及社保缴纳核定工作。

以端正的心态，踏踏实实、任劳任怨的完成上级交派的各项工作任务。

为企业明天的壮大发展贡献自己的一份力量。

年月，我有幸来到公司工作。

在这样一个优越舒适而又能充分发挥个人智慧能力的环境中，不觉已经工作了将近三个月的时间。

在这几个月的工作中我深切感受到的是领导无微不至的关怀、公司两级管理人员认真务实的工作作风、同事们团结奋发的干劲，体会到的是**人作为拓荒者的艰难和坚定，这对刚刚走上工作岗位的我来说，是受益匪浅的，同时也为我迈向正确的人生道路打下了良好的基础。

现在我将这三个月来的工作情况作一简单总结。

在思想上，我深刻地认识到，从其他行业转入物流行业，新环境、新领导、新同事、新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。

在工作初期，我认真了解了公司的发展概况，学习了公司的规章制度，熟悉了办公室日常管理事务及物流行业的一些基

基础知识，同时，也从多方面努力摸索工作的方式、方法，积极锻炼自己的工作能力，力求尽快完成自身角色的转变，以崭新的姿态迎接新工作的挑战。

在工作上，我主要从事的是是办公室的日常工作。

办公室对我来说是一个全新的工作领域。

作为办公室的一员，我清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，是推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往等。

面对繁杂琐碎的大量事务性工作，我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

在主管领导的帮助和支持下，我基本上做到了事事有着落、件件有落实。

三个月来，在主管领导的指导下，我基本上保证了办公室日常工作的有序运转，上级文件的处理、传阅，每月餐票、油票的发放，以及其他由办公室主办的一些事情都做到了及时、准确、无误。

三个月来，我参与起草了一些文件，如《关于禁止管理人员利用职务职权从事参与或变相参与公司所属业务项目的有关规定》等，起草撰写了一些工作材料，参与了公司两级机关一般管理人员年度业绩考核测评工作，同时，也积极主动地完成了上级领导交办的其他事情。

三个月的时间转瞬即逝，我虽然做了一些工作，但仍然存在不少问题，主要表现在：、初到公司，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足，感觉上是每天疲于应付工作。

尽管如此，但是我在很多方面得到了公司领导、部门领导的正确引导和帮助，所以我在较短的时间内适应了新的工作。

、缺乏创新精神。

不能积极主动地发挥自身聪明才智，而是被动消极地适应工作需要。

领导交办的事情基本上都能完成，但自己不会主动牵着工作走，很被动。

缺乏认真钻研、开拓进取的精神，忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。

、工作不很扎实，不能与时俱进。

作为一名刚刚踏入社会的大学生，身上缺乏应有的朝气，学习新知识、掌握新东西不够。

自身也存在眼高手低、懒于动手的毛病，不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。

在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

首先，加强学习，主动学习。

身处当今知识经济时代，必须时刻学习方能不落伍，所以我将把加强学习，提高政治思想素质和业务工作水平，树立良好的职业道德，作为一项日常工作来抓，以严肃的态度，饱满的热情，严格的纪律，全身心地投入学习，为我的工作

积累必要的基础知识和基本技能。

其次，提高服务意识，改进工作作风。

作为办公室的一名工作人员，我将本着为人民服务的原则，热情、主动地做好自己的本职工作，为前来办事的人员提供满意的服务。

再次，提高工作能力，勇于创新。

虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

同时，我也将注重锻炼自己的应变能力、协调能力、组织能力以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

以上是我对三个月来工作的总结，说的不太多。

但我认为用实际行动做出来更有说服力。

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在今后工作中我将努力奋斗，克服自己的缺点，弥补不足，争取做的更好。

员工上半年工作总结及下半年工作计划篇三

1、销售任务完成情况

1)、第2季度轿车部共销售282台，我个人销售115台，其中赛豹19台，路宝15台，赛马21台，占轿车部总数的18%。

2)、结合总办销售工作安排，每位员工轮流到xx飞值班，在那边我一共接待113个有效客户，其中成交的有6个。有力的给竞争对手一个重要打击。

2、销售工作总结、分析

1) 入职感言。在销售岗位上，首先我要提到两个人一个是总办林总监和销售部王经理，我要非常感谢他们俩人在工作上对我的帮助。我在接触汽车销售时，对汽车知识和销售知识非常缺乏，我的工作可以说是很难入手的。前两个月，我都是在王总监和莫经理的带领下进行客户谈判、分析客户情况的、所以在销售中遇到难谈下来的客户或对比车型优势对比的时候我总想到他们。正因为有了他们在销售技巧、谈判工作中的帮助，还有前期这些经验做铺垫，所以八月份我才能顺利的在岗位中独立开展工作，整个学习的过程，可以说完全是两个领导言传身教的结果。

2) 职业心态的调整

销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信;如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

3) 重点客户的开展。我在这里想说一下：我们要把b类的客户当成a类来接待，就这样我们才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。拜访，对客户做到每周至少三次的拜访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

4) 自己工作中的不足：

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习、请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。

首先，从理念上：我应该和公司保持一致的经营思想、经营理念，与公司高层统一目标和认识，协助公司促进企业文化方面的建设。

第二，业务上：了解客户的资料务、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息，力争第4季度要比3季度翻一翻。

最后我希望上半年公司的业绩更加辉煌！

员工上半年工作总结及下半年工作计划篇四

上半年将告一段落，在公司领导的指导下，在各领导及各同事的共同努力下，我们认真完成了公司的各项工作任务，并取得了一定的成绩，总结如下：

1、完善采购制度，降低成本

根据材料采购计划，按时、按需对公司主要产品及辅材进行申购。在请购材料的同时，并把材料的价格信息及时提供给相关技术部门，为产品设计选材提供图纸和成本估价。提高采购员的自身知识及业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买到材料，减少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。

为降低成本，通过寻找多方供方，做到询价、比价、议价，从中选择物美价廉的供方。

2、与各供应商建设立并保持良好的关系

下半年进一步加强对供应商的管理，对每家来访的供应商进行分析了解，确保每一个合适的供应商的资料不流失，同时也利于出国留学采购对供应商信息的掌握，从而进一步扩大市场信息空间。建立合格供应商名录，对供应商进行评价和分板，合格者才具备供应商资格。

3、工作中团结同事

能正确处理好与领导同事之间的关系，保持良好的沟通，充分发挥岗位职责，认真完成各项工作任务，协助相关部门的工作需要，能按照技术部的要求及时与各供应商进行沟通协调，尽努力按照我司的标准供应产品。

4、上半年的工程订单所需设备均可按时交货

未能及时到货设备也及时向上级反映，并做出相应的处理。供应商供货时也要求其提供必要的资料。

1、公开透明的按采购制度程序办事，在采购前、采购中、采购后的各个环节都主动接受财务及其他部门的监督，有问题将会在第一时间反馈给上级领导。

2、围绕控制成本、采购性价比的产品等方面工作进行开展工作，采购员在充分了解市场信息的基础上进行询价、比价，注重沟通技巧和谈判策略。

3、加强对供应商的管理协调，合作过程中，采购员必须公正严明，最终为公司选择且具有战略伙伴的供应商。

4、逐步加强对设备及材料的价格信息管理，提高部门采购员的工责任感，下半年采购部将特别注重采购人员的工作分配，保证采购设备及材料信息的有效追踪。在专业知道得到提高的同时，业务素质及责任感非常重要，做一个有责任感的采购员，把好公司的进口关。

对各部门的请购问题上，希望请购部门给采购部一定的采购时间，请购材料时做好请购计划，尽量避免当天请购要求当天要货，或是第二天马上要货。为此将打乱采购员的工作计划，急需的物料有可能会造成价格方面或运费偏高，不利于控制成本。请各部门做好请购物料的计划。

1、由于采购及施工过程中没有及时发现并提供相关的证书和报告，导致在工程验收通电时，出现了低压计量柜不符合标准的问题，给公司造成了极坏的影响，和很大的损失。此类低级错误是完全可以避免的，但是由于采购部的疏忽，给公司带来不必要的影响与麻烦，公司作出任何的处罚都愿意承担。

通过这次的教训，今后的采购部工作要求更加完善，在设备进厂前，各种相关资料必须全部到位，后续并要求供应商设备如有任何的变更必须把资料补全。并了解市场的变化，要求各采购对设备要充分了解，避免此类问题再次发生。

2、供应商体系没有完善，对重要的材料/设备没有建立健全的资料库。工作的计划性不强，没有充分了解市场的行情，有关于东莞市变压器方面的变化情况没有掌握到位。部门与部门之间的沟通也未能达到理想的效果。

以上都是采购部现所存在的问题，自身所清楚的问题，我们会一一的克服，有什么做得不对或不到位的，也希望领导及各部门同事多提出你们宝贵的意见和建议，你们都是我们身边的良师益友，有你们支持，我们才可以进步得更快。

1、完善供应商体系，对重要材料/设备的供应商要求达到2—3家，确保材料/设备能够及时供应。随时关注市场变化，尽量利用多渠道来降低成本、控制质量。稳定现有供应商，开发有潜力的供应商，不断优化供应商体系，在工本中不断改进工作方法，不断积累经验。

- 2、随着市场的因素影响，各种原材料的价格都在不同程度上涨或是下调，采购员要做好价格的比对，做好比价、议价，了解市场价格，从中选择优秀的供应商，避免供应商以各种理由对公司提出涨价的要求。
- 3、继续配合项目部完成工程上所需求的设备及辅材的购买及设备进场，以及工程所需的设备的各种质资。
- 4、采购物资进行分类，制定分类物资采购制度，如工程设备和设备零部件的采购无法在短期内完成，所以在采购的过程中要做好采购计划；如日常所需文具等常用物资，做好相应的存货，购买量大则可以降低成本。
- 5、配合仓库，掌握好仓库库存，了解销售的情况，使采购工作不处于被动状态，及时清查库存呆滞品，并上报上级处理。
- 6、采购员的产品知识及业务素质通过培训和相互学习，使专业知识及业务水平得到提高，同时培养新进人员，使之尽快熟悉工作。

在下半年的工作中，我部门人员仍会认真工作，不断提高自身素质、管理水平及专业的产品知识，增强责任意识，提高完成工作的效率，同时我们也会选择性采纳公司其他部门提出关于下降成本和提高效率的方法，并不断的大胆尝试，取其精华去其糟粕。为公司明天的发展能更上一层楼贡献出微薄力量。

员工上半年工作总结及下半年工作计划篇五

时间过得真快，一晃眼，本人在做人事助理的工作也已经有半年之久了，以前在学校从没觉得时间过得那么快过。在这半年的时光里，本人作为人事助理，协助人事主管做了许多的事情，学到了许多的东西。为了让未来的人事工作做得更好，也为了让本人的成长记录在案，本人现将上半年的工作，

总结如下：

一、协助制定和完善企业人力资源管理相关规章制度

在做人事助理的这半年，是本人毕业之后做的第一份事，也是本人发现自己所学的人力资源管理专业正是适合我的专业，本人以后肯定要继续往这条路上走的工作。在这半年里，本人做的最枯燥无聊的事情，也不过是协助人事主管制定和完善企业人力资源管理相关规章制度，就连这项工作，本人也能找寻到做人事工作的乐趣。我想这就是找到了自己所喜欢的工作的感觉吧！

二、协助办理员工人事变动的手续以及人事档案的管理

是一个规模挺大的企业，应聘入职的人很多，离开这里的人也很多，这使得人力资源部的工作还是有一些可以做的，就拿人事的转正、离职、调动等变动手续的办理来说，每天就要花掉很多时间了，不过值得庆幸的事，在这项工作中，本人也学到了许多过去学不到在学校学不到的经验知识。

三、协助组织和实施员工的培训活动以及文娱活动

大企业的培训活动以及文娱活动是本人做人事助理工作半年内，感觉的一项工作。在协助人事主管组织和实施员工的培训活动中，本人不仅能够学到如何组织活动，而且能够在培训活动中学到许多东西，而文娱活动的组织和实施则给我带来了经验以及工作中的放松。

四、负责招聘信息的发布、简历的筛选、员工考勤与调休假登记工作

除了以上协助主管的工作，本人也负责招聘信息的发布工作，在收到应聘者发来的简历后，对简历的筛选也是本人的工作。整个企业内部的员工考勤登记以及调休假的登记，这也是本

人这半年来常做的工作。

五、完成人事主管交办的其它事项

这半年里，以上工作之外，本人也会服从主管的安排，完成其交代我去办理的其它事项。这些工作比较琐碎，也就不一一记录了。

员工上半年工作总结及下半年工作计划篇六

上半年，地面服务部客运服务室在公司及地服部的正确领导下，在公司各部门的紧密配合及大力支持下，以优化服务环境，促进服务人性化为宗旨，以“树立精品服务意识，打造优质服务产品，全面提升服务质量，塑造美丽服务形象”为总体目标，为旅客提供真诚、热情、专业、快捷的地面服务，使地面服务综合保障能力得到全面升级，服务质量呈稳步上升趋势，时尚坚韧的服务架构正日渐稳固，美丽和谐的地面服务团队正日益成熟，现将上半年客运服务室工作情况进行分析总结，并提出下半年工作的基本思路和构想：

- 1、安全是民航业永恒的主题，为了这重中之重的的问题，服务室积极响应公司继续开展“今冬明春百日安全竞赛”活动及安全隐患排查整改活动，严格执行公司对隔离区证件的管理规定。另外狠抓安全教育与培训，夯实技能基础。组织员工认真学习公司关于航空安全工作规划，明确地面服务的安全职责，将安全意识深入到骨子里。
- 2、为了确保完成春运工作任务，组织服务室三个班组学习了《地面服务部“春运”安全及服务保障方案》，确保每位员工能认识到今年春运安全工作的特点、难点。
- 3、针对我国华北、华东地区遭受灾害性雨雪天气，和春运期间可能会遇到的大面积航班延误，特别组织各班组进行不正常航班的案例及服务技巧经验交流与学习，同时组织有计划

和针对性的实战演习，确保不发生影响安全及服务质量的重大问题。

4、针对08奥运年以及上半年所发生的一些有关安全方面的特殊情况，根据公司安全指导思想，对拉萨及涉奥航班等安全系数有较高要求的航班，专门制定出特殊服务保障方案，避免在上述重要航班中出现重大安全事故。

5、继续巩固科室季度安全评估制度和每月“安全教育日”制度，同时积极组织专门人员不定期对各班组服务及安全工作落实情况进行检查，一旦发现安全隐患，及时进行梳理和分析，有针对性的提出相应措施，强化全员预防工作差错的责任意识，提高职业素养，提升员工预防工作差错的技巧和方方法，取得了较好的效果。

1、针对工作战线长、人力资源紧张、新员工多等特点，为确保春运期间大面积的航班延误时能在第一时间给旅客送上暖和的热水，共储备了16箱纸杯，重新购买了10个水壶。而新购的10个小喇叭为繁忙的安检口找客提供了更多的方便。

2、因人员相对不足，成份新，新员工比例大，其中有三分之一员工没有参加过“春运”保障，针对以上情况，对三十多名新员工进行了服务室第二期“新叶杯”岗位练兵活动，同时相应适量增加新员工的航班任务量，以战代练，为春运保障打下坚实的基础。

3、针对拉萨航班的特殊性，制定专项保障方案，合理调配新候机楼及支线候机楼服务人员，登机口配备骨干人员，安排至少三名导乘参与引导服务。在震后，针对无人陪伴旅客量明显攀升，组织无航班任务的员工在高峰时段随时待命，确保运输现场有充足的保障力量，保证无人陪伴旅客的正常出行。

4、对于重要航班保障任务，如航班中载有四川省团代表，特

别是震后持续一个星期的灾区伤员的运送以及大量的救援团队和灾区孤儿的保障工作，服务室专门成立了专机保障小组，并就此制定了严密科学的人性化服务保障方案，受到社会各界及公司领导的高度赞扬。

5、为对员工在岗期间的工作情况进行有效评估，并配合即将推出的员工星级等级管理标准和绩效工资考评制度，完善地服部的信息报告制度，从三月份起实行“员工每日工作单”制度，让员工报告自己一天的工作内容和工作情况，并由值班班主任对其进行讲评。

6、顺利实施了与荷兰皇家航空公司的代码共享航班、虚拟航班、中转联乘航班的服务保障工作。

7、关于不正常航班，及时掌握信息动态，准确制定服务预案，始终坚持“航班延误服务不延误”的意识，最大限度的降低旅客对航班延误的不满，提高团队整体处置不正常航班的能力。

2、年初针对新员工进行了第二期“新叶杯”岗位练兵，同时组织各班组针对雨季航班进行业务复训以多种形式提高全员业务水平。

3、继续加强服务室“流程优化”小组职能，及时梳理服务流程，并对已不能适应现场操作的流程及时进行修改。

4、通过多次试讲选拔、扩大服务室兼职教员队伍，对教案进行了统一的审定，并升级了服务室的业务题库。

1、实现上半年旅客有效投诉为零，重大工作差错为零的工作目标。

2、成立服务室质量检查小组，严格按照《地面客运服务质量标准》，不定期检查员工在岗位上工作质量和服务质量达标

情况。

3、将公司、中心、部门、科室对工作质量和服务质量的检查纳入班组管理，使班组评比和员工绩效考核量化。

4、上半年旅客满意度同比去年同期呈稳步上升趋势。

1、服务室推出的班组长“星级”管理办法，以提高班组各项工作的质量和班组执行的有效性，建立班组长责任制的长效管理机制，使班组长真正成为基层工作的先锋和“龙头”。

2、“形象基金会”的成立一周年。坚持由科室指导，其会长、副会长本着公平、公正、公开的原则采取“民选”方式，由员工自己推选、公示而产生，基金会的资金“取之与民、用之与民”。基金会一年来运转良好，有效的实现员工自我监督、自我管理的功效。

3、加强班组思想作风建设，定期进行员工思想动态分析，以达到员工思想统一，步调一致。

5、为适应公司的发展需要，储备服务班组长后备力量，同时应对人才输出而造成的骨干流失问题，继续组织班组长“预备役”应聘工作，及时充实班组长“预备役”队伍。

6、美化服务室文化墙，使之成为员工思想、工作、生活的交流平台。

7、各班组积极参加有意义的公益活动，如：为表达对北京奥运的支持而举办“机务与客运服务室倾心组友谊篮球赛。”

8、班组内部开展丰富多彩的体育锻炼，为了迎接“北京奥运会”，组织开展了“时尚健康，与奥运同行”的时尚健身操活动。

9、开展丰富多彩的健康和谐的主题班会活动，如：“感谢母亲，感谢有你”的母亲节主题班会。

11、服务室各班组纷纷展开内部特色服务策划班会，集思广益，本着创新服务，人性化设计的原则并分别在除夕佳节、三八妇女节，五一、六一和父亲节、母亲节以及传统端午佳节开展各具主题的特色服务，得到旅客的高度赞扬和肯定。

1、服务室大胆创新科室管理，共策划和实施3个管理的“金点子”。

2、服务室成立了兼职策划小组，针对全年的重要节日和“春运”、“暑运”、“黄金周”，进行了统一的策划，共上报特色“金点子”43个，被公司、部门、科室共采纳31个。

3、另外还成立了对外宣传小组，对登机口服务、好人好事和重要航班保障等方面进行宣传报道，《川航月报》上半年共刊登了7篇，《地服之窗》上半年共刊登了19篇，另外拓宽宣传渠道向行业内的大型媒体如民航资源网，投放新闻宣传稿件，多数得到刊登采纳。

七、存在的主要问题：虽然在今年上半年的工作中取得了一些可喜成绩，但是我们仍然清醒的认识到工作中存在的瑕疵，需引起高度的重视。

1、因公司发展的需要，我科室骨干外流现象严重，新的骨干队伍调整尚需一个适应过程，对生产运行的重要关口把关不够，工作的预见性和前瞻性不强。

2、错上客的低级工作差错重复出现，而且呈时间间隔短，密度大的特点，充分暴露出部分员工的安全意识淡薄，工作责任心不强，工作流程执行不严谨，导致上半年不能从根本上杜绝低级工作差错的出现。

1、实行安全管理层层责任制，科室一把手为科室安全第一责任人，值班主任为班组安全第一责任人，教育每位员工树立“安全在我心中”的主人翁意识。

2、始终坚持“安全第一，预防为主”的指导思想，总结上半年安全工作的经验和教训，树立典型案例，开展警示教育，提高安全防范的有效性。

3、规范季度安全评估制度，及时梳理服务流程中各个环节存在的安全隐患，探索“事前控制”的有效途径。

4、进一步完善服务室安全台帐，使服务室安全管理逐渐规范化、系统化。

1、力争下半年有效投诉为零，重大工作差错为零。

2、完善ios9001质量体系，及时增补新的内容，以适应新的模式。

3、进一步完善科室监督检查制度，细化并完善考核制度，坚决贯彻“四不放过”原则。

4、定期开展旅客投诉分析，制定相应应对方案，有效降低旅客投诉率。

5、下半年采取有效措施杜绝人为原因的低级差错