

# 工作总结计划(实用5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！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。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 工作总结计划篇一

### 会计公司xx年工作总结及xx年工作计划

漫天飞舞的雪花，刺骨的寒风，虽然冬天似乎漫长而难熬，但这个冬天我并不寒冷，因为我坚信我做出了一个正确的选择，加入到了一个温暖积极的团队。我认识到其实奋斗的人生才是最有价值的，最光彩的。因为在这里找到了我梦寐以求的工作，所以我要尽自己最大的努力融入这里，并且用我的能量为这个集体带来热量，相信我们大家一起团结努力，我们公司一定可以取得更大更辉煌的成绩！

古人有云，“读万卷书不如行万里路”。虽然我现在做的只是打电话，发传单的工作，但是我所走的每一步都是对未来生活的积累，所以我要把每一步走的坚实、稳固。

#### 1、打电话

记得第一次打电话的时候，头一次听到对方声音，我的大脑里一片空白，完全不知道自己在说什么；有时甚至很希望客户可以很亲切的拒绝我，这样我就不用说很多，也不会犯错误了，总是喜欢逃避问题。可是现在每次电话接通时，我都能够冷静的处理，和客户交流已经成为了我最开心的事情。通过几个月的锻炼，我现在已经可以独立的处理问题，不再是遇到问题就机械的向别人求助，心态也变的更加的平静，

也不会因为客户的心情好坏影响到自己的状态，我可以做到认真的对待每一位客户，遇到他们提出的问题，不论大小都悉心的帮他们解决。工作不仅仅带给我负担，更能带给我快乐，带给我激情，所以我一定要做好现在的工作，更好的提升自己的能力，让自己成为一个有亲和力，有感染力的销售人员。

## 2、扫楼

记得第一次敲门时，我甚至期望门里是没有人的，这样就不用担心自己说的不好了；记得第一次站在有好多人在看着我说话的屋子里时，我恨不得他们都埋头工作，这样我就不会紧张了；记得第一次被狠狠的拒绝时，我心里是怎样的难受，觉得自己的工作是多么的让人讨厌。但在领导以及同事的鼓励下我学会了该怎样面对压力，该怎样与别人交流，该怎样将自己学到的知识进行应用。现在面对客户时，我会非常自信骄傲的告诉他们，我是xx会计公司的。我为我的工作感到骄傲，我是在用劳动，用智慧换取果实，所以我愿意用全部热情努力工作，希望通过锻炼，通过学习，证明自己的价值。

## 3、报税

虽然报税是看上去很简单的问题，但是其中其实也蕴含着该怎样处理好问题的方法，也是需要我们去锻炼和学习。比如怎么处理突发事故，怎么分配很多杂乱的工作，怎么在忙碌中冷静的处理问题。通过这样的锻炼，现在我已经能够从容不迫的处理问题，遇到事情不会盲目的着急，无从下手。所以通过报税的工作，我学会了怎样灵活的处理问题。

通过四个月的工作与学习，我已经能够独立的解决的客户的问题，比以前自信，也比以前勇敢了，遇到新问题时我也能够冷静的处理。在这里工作，我不仅学习到了专业知识，怎样与人交流，最重要的是，我意识到了工作态度的重要性。我们不应该仅仅是考虑眼前的利益，工作并不光是为了薪水，

而是要提升自己的能力，体现自我的价值。所以我把每次与客户交流的机会都当成是对自己的一种锻炼，把握住每一次机会，遇到不懂的问题立刻想办法解决。我发现这样愿意与我交流的客户多了，我和他们说话也不在那么死板了。

## 1、优点

### (1) 不断的学习，用积极的方式思考问题。

首先，我认为摆在面前的问题，不会因为我们的懈怠而改变，相反我们积极努力的改变自己，也许问题就会迎刃而解了，所以我需要学会接受新的事物，努力适应环境。其次，我认真观察身边的每个人每一件事，学习大家处理事情的方式，总结大家的经验，找出最适合自己的方式。最后，每次和客户交流之后，我都会立刻总结自己哪里做的好，哪里做的不好，在实践中，磨练自己的毅力，提升自己的能力。

### (2) 不与别人攀比

所谓，人外有人山外有山。每个人都有自己的优缺点，只要我自己的今天比昨天好，我一直向着目标前进就可以了。目标还没有实现，那只能说明我做的还不够好，能力还需要更大的提升。所以不管遇到怎样的客户，我都能笑脸相迎，因为我把每次交流的机会都当成是对自己的一种锻炼，一种提升自己能力的方式。我相信只要每天都前进一小步，积累起来就会是一大步。所以通过不断的完善自我，总有一天我会赢得客户的信赖。

## 2、缺点及改善

### (1) 知识含量不足

每次客户提问时，我才发现自己很多问题其实理解的并不够透彻。所以我需要更加主动的去学习，用最简单、系统的方式，

让客户明白我的意思。做销售的工作，最需要我们做的就是调查市场，多与客户沟通，提高知识水平的同时提高沟通能力。现在我们时常会进行沙盘，这是我非常喜欢的环节，虽然不能完全的回答好问题，但是每次沟通后，都会发现我的不足之处，让我少走了不少得弯路，很感激领导们给我们一个成长的空间，让我们走的更高更远。

## （2）理论没有完全付诸于实践

千里之行始于足下，所以我需要更加努力的把理论付诸于实践。很多时候知识点我理解了，可是和客户交流的时候，并没能完全的运用好学到的知识。所以以后的工作中，我应该不仅仅考虑客户提出问题的答案，应该的考虑客户为什么会提出这样的问题，他们真正的需求是什么，然后再结合我学过的知识，有针对性的解答客户的问题，这样才能更好的抓住客户的心里。

## （3）反映不够灵敏，说话逻辑性不强

遇到一些突发事情时，我不能够及时的想到最佳的处理方式。比如有时和客户聊了很多，出来后才意识到要是换一种说话的方式，或者给客户提些专业的建议，也许更吸引他们的注意力。所以我还需要不断的总结遇到的问题，多积累经验，不断的总结，不断的思考。通过实践提升自己的能力，多与客户沟通，发掘他们真正关心的问题，从他们的角度，为他们解决问题，用我们的专业赢得他们的支持。同时，我还有要持之以恒的态度，坚持不懈的发现问题，并解决问题，相信通过不断的努力，我一定会有更大的收获的。

## 3、心得体会

### （1）犯错误并不可怕，可怕的是不知道改正

现在我已经不在害怕犯错误，因为出现错误其实并不可怕，

可怕的是明知道自己有缺点却不努力地去改正，永远错误下去。记得刚开始时，每次和客户交谈之前我都会下意识的将目光投向带我的人，生怕自己的错误带来客户的不满，但是大家每次都鼓励我，要我自己努力的去尝试不同的方式吸引客户。现在不论门面多大的公司，不论里面坐了多少人，我都能勇敢的进去，讲出我们公司的优势。

## （2）坚持就是胜利

还记得刚开始做销售的时候我是有些抵触的，一直觉得对于一个不善于交际的我来说，是一座很难逾越的高山，但身体里不服输的精神，让我很想一直坚持下去。不到最后，绝不放弃，未来是把握在自己手里的，别人能做到的事情，我也一样可以做到，甚至还要努力做到更好。现在，每次打电话时我都告诉自己，一定会有信服我的人。每次发单我都告诉自己，我决不做一个机械的发单员，我要用我的智慧，用我的知识，在平凡的岗位上，创造出不一样的成绩！当然我的收获也离不开领导们对我的严格要求，有时领导们的一句话，一个言行，就能够让我深刻认识到自己身上的不足，让自己更发奋的去努力。

## （3）领导的信任是我们前进的动力

这段时间领导对我们的关心，我们都能感受得到的，所以请不要对我们失去信心，我们会更加的努力，用我们的成长，用我们的业绩来回报您的付出。同时我们也会多与领导沟通，让您更清楚的了解我们调查好的市场，也让我们更好的执行公司的政策，争取做到从领导的角度出发，为公司的整体利益着想。相信只要我们坚持不懈的努力奋斗下去，我们团队定可以乘风破浪的。

时光飞逝，一年的时光就这样悄悄的从我们身边划过了。但是通过今年的工作，让我不论是知识，处事的能力都有了很大的提高。

## 1、单位不等于学校

我意识到不能总是像大学时一样懒散的生活；也不能总是像弱者一样逃避困难；更不能总是像愚者一样不动脑的混日子。生活就像一杯咖啡，不论是研磨，还是品尝，都要用心去体味，需要不断的磨练，不断的提升自己，才能更好的品尝到其中的甘甜。所以我不害怕客户的拒绝，不害怕自己的无知，害怕的是自己没有进步，每天混日子。所以现在我要尽可能的提升自己的沟通能力，将自己的心中所想，用清晰的方式表达出来，提升说话的逻辑性，让客户相信我，愿意与我合作。

## 2、工作需要多动脑

我意识到，工作需要的不仅仅是专业的知识以及埋头苦干的热情，需要的是巧干，认真干。不是我们想做什么就做什么，单位工作需要的是严明的纪律，其实领导们对我们要求严格，也是为了让我们深刻的体会到，工作不是过家家，大家都开心就好了，而是要我们对自己所做的事情负责。所以我们不能认为是小事就不放在心上，怠慢的处理。因此我们也要认真地对待每位客户，用我们的专业，我们的热情，取得他们的信任与支持。想想因为我们的帮助，客户的问题解决了，他们脸上洋溢着如释重负的笑容，是不是我们的付出都是值得呢！

## 3、工作需要恒心

俗语说，下定决心做一件事，坚持到底，努力行动，定能成功。这点在工作中也是非常重要的。其实坚持一段时间好好工作，好好学习，并不可贵，可贵的是不受外界的影响，一直努力的学习到最后。在我们公司工作必须得有恒心，很多人刚开始工作时很有激情，过了一段时间就松懈了，其实这是非常可怕的，我们应该做的是不达目标决不罢休。而不是遇到困难就放弃，将责任推卸给别人，因为我们不能改变别

人，但是我们可以改变自己，适应环境。所以我会时刻提醒自己，要坚持不懈的努力下去，成功其实就是在坚持一小下。

### 1、签成第一单。

年初是签单的旺季，所以我要努力地把握好这个机会，即要考验自己的水平，也要证明自己的能力。同时我还要多读些关于销售的书籍，争取更好的掌握客户的心里，赢得客户的信任与支持。

### 2、加强对学过知识的总结，将他们融会贯通，运用到实际的工作中去。

在以后的工作中遇到不懂的问题时，我要及时的提问，及时总结，积极的反思，不怕犯错误，争取不在同样的问题上犯相同的错误。同时，我还要加强对旧知识的复习，努力做到今日事今日毕，不拖延，时刻严格的要求自己，在遵守公司的规章制度的同时，更好的完成公司的任务。

### 3、多与客户沟通。

我要认真对待每次与客户交流的机会，努力完善自我，多学习。把每次与客户交流的机会都当成对自己的一种锻炼，一件乐事，一次能力的提升。我最喜欢通过努力，获得成功时的喜悦，所以不论遇到多大的困难我都不会退缩。所谓乱世造英雄，我们要想实现自己的价值，就不可以过于安逸，有时把自己放于困境，也未必是件坏事，经历过的事情不论好坏，都是我们的财富。相信随着经验的积累，我一定能够赢得客户的信赖与支持的。

### 4、加强与领导的沟通

我要试着从全局的角度为公司解决问题，不只考虑个人的利益，将集体的利益放在更重要的位置上，努力做到不抱怨，

不议论别人。对于领导们的要求，努力认真的完成，并及时的向领导们反馈现实的工作情况，做到保质保量的完成工作。

## 5、转为会计

我需要更加努力的提高自己的能力，不懈怠，把自己现在的工作做好，为以后的工作打下坚实的基础。就像姚明说的，你怎样对待你的身体，身体就会怎样对待你，所以只要我认真对待每一天，每天都不断的进步，相信我会实现目标的！

最后，要感谢一年来，大家对我的关怀与支持，相信只要我们大家一起努力，我们的团队定能走的更高更远的。我们就是xx最大最正规的代理记账公司□xx会计公司！

## 工作总结计划篇二

一年来，我局紧紧围绕建设“平安黄埔”的工作目标，认真履行职责，加大协调力度，切实解决食品安全突出问题，深入开展食品安全专项整治，强化食品安全宣传培训，辖区食品药品安全监管工作再上新台阶，现将我局201x年“四品一械”安全生产监管工作情况及下一年工作打算汇报如下：

一、完善制度、综合协调，落实政府抓手作用。

（一）落实责任，明确食品安全监管重点。

一是组织召开黄埔区20xx年食品安全工作会议，进一步加强组织领导，全面落实今年食品安全工作，对辖区食品安全整治重点、目标任务、信息报送、摸底调查、督促检查等做出具体部署和明确要求。并由区政府与区食安委20个委员单位签订食品安全目标责任书，不断健全完善“地方政府负总责、监管部门各负其责、企业为第一责任人”的食品安全责任体

系。二是严格按照区委、区政府的统一部署，充分发挥综合监管、组织协调的作用，制定重点工作方案，加强信息收集、整理，认真编写上报工作动态，及时转发了各类文件、通知，牵头召开专题会议，对区食安办主要成员单位进行走访，认真做好督查督办，充分发挥抓手作用。

## （二）明确重点，保障节日、重大活动期间食品安全。

一是在“元旦”、“春节”、“广州春交会”、“五一”、“端午节”及国庆等重大时节组织了多次食品安全专项检查。通过开展专项检查活动，规范了经营者的行为，促进了食品药品市场秩序的良性发展，为重大节日期间食品消费安全和人民群众的身体健​​康提供有效保障。二是共协调我区重大活动餐饮服务保障工作6次，其中包括“菠萝诞”美食街、南岗街等社区20xx0人流水席大型聚餐活动、荔联街沧联社区沧头村例会1200名群众聚餐等。我局根据指示，及时制定活动食品安全保障方案，并积极协调区疾控中心做好食品技术检测支持，从组织、人员、预查、巡查、检测、投诉处理等方面开展全方位的食品安全保障工作。

## （三）落实资金，支持食药安全监测检验工作。

为更好地开展我区食品安全各环节监管，提高食品安全行政执法的力度和效率，我局积极协调落实区财政资金支持的食品安全监测检验工作。经向区相关部门申请，区财政决定对相关部门在我区开展的经常性食品安全监管过程中所需的监测检验工作给予一定的资金支持，下拨工商、质监部门4万元，食品药品犯罪侦查大队2万元，辖区九个街道办事处各5000元。

## （四）落实部署，明确辖区“食得放心”城市建设工作。

为进一步明确今年食品安全工作重点任务，全面推动建设“食得放心”城市和食品安全监管体系建设工作，区食安办经征求各单位意见后，制定并印发了□20xx年黄埔区食品安

全重点工作安排》，将全区食品安全重点工作分解到各部门，做到目标明确、分工细致、责任到位。

### （五）沟通协调，解决食品安全新问题

一是积极协调相关部门，解决各成员单位在食品安全监管过程中发现的突出问题。全年共协调解决问题7起，包括：生猪养殖、市场抽检发现不合格葱产品、餐饮企业抽检发现食用油黄曲霉毒素b1超标及“丰乳牌调制加糖炼乳”不合格、文冲街“文豪家政服务部”存在食品安全隐患和涉嫌生产有毒有害豆芽案件的查处。

9月24日凌晨，区公安分局食药侦大队民警根据前期摸排掌握的线索，对位于穗东街油厂东路2个窝点进行突击检查，当场缴获绿豆芽成品约2500公斤，无根豆芽调节剂12瓶，绿豆芽生长剂58袋等农药和化学药品。接通知后，当天上午区食安办连同相关部门赶赴现场。经协商，决定由区质监局对豆芽产品进行抽样，并委托广州市质量监督检测研究院进行检测；由区农林局对2个窝点的豆芽生产情况进行检查及清点，并根据区质监局提供的检测报告，协助认定豆芽样品检出物性质；由穗东街道办事处负责督促落实两个窝点停止生产并防止现有豆芽的销售；同时，由区工商分局、区食药监局对已流入市场的问题豆芽进行追踪；区食安办负责汇总各部门的处理情况，形成报告发至区公安分局。经协调，相关部门各司其职，确保了此次豆芽案件处理过程存在的问题圆满解决。目前，5名犯罪嫌疑人已被黄埔区公安分局依法刑事拘留。

二是加强应急值守，严格推行《黄埔区突发食源性疾患事件处理制度》，加强应急值班管理，落实局执法人员全天候轮值制度，确保食品安全应急管理渠道畅通。全年共处理14起突发事件，其中6起由红会医院等接诊的集体中毒事件，经查实不属我区监管辖段，区食安办都及时协调转交该区食安办协调处理。协调相关职能部门处理怀疑因进食不洁食物引起食物中毒的投诉事件4起。

三是根据上级要求，协调组织相关部门深入开展问题鱼翅、问题大米、乳制品、地沟油及肉及肉制品等食品安全专项整治行动，通过不断增进部门间的联系配合，严厉打击制售假劣食品的违法行为，确保做到违法生产、经营食品案件发现一宗，取缔一宗，切实净化我区食品市场环境，促进了食品市场秩序的良性发展。

10月22日，区人大常委会在区九届人大常委会第十八次会议上对区食品安全监管工作进行评议，区食品安全监管工作以“满意17票、基本满意4票、不满意0票”通过评议。

## 二、多措并举，保障辖区“四品一械”安全

（一）坚持日常监管与专项整治并重，大力整治规范“三品一械”市场秩序。开展打击保健食品“四非”专项行动，严厉打击保健食品非法生产、非法经营、非法添加和非法宣传等违法违规行为，我局结合辖区实际制定了《黄埔区打击保健食品“四非”专项行动工作方案》，落实了各个职能科室的工作职责，对辖区内1家保健食品生产企业、120家保健食品经营企业进行了专项检查，共出动执法人次125人次，进一步加强我区保健食品监管，整顿和规范保健食品市场秩序。

### （二）做好人感染h7n9禽流感防控工作情况

在国家发布人感染h7n9禽流感信息后，我局立即组织人员召开会议，布置辖区做好人感染h7n9禽流感餐饮环节防控工作。通过现场宣传、发放宣传资料、张贴宣传图画等方式提高餐饮服务单位的人感染h7n9禽流感防控知识，并通过黄埔区信息交互平台通知将防控内容和注意事项发给各企业负责人。宣传餐饮服务单位共186家次，发放宣传资料1000份，张贴宣传图画50张，发送信息5000余条。

五一期间，我局组织执法人员到有活禽的21家餐饮单位现场检查，要求餐饮单位立即宰杀现场养殖的活禽，立即停止购

买活禽，并暂时停止售卖鸡、鸭、飞禽类食品。要求餐饮单位立即对有养殖活禽的场所进行消毒，并加强对员工尤其是接触活禽的人员的健康观察。5月中旬，我局联系区疾病预防控制中心，对区内21家曾经养殖过活禽，有宰杀活禽的人员进行血样和咽试纸标本检验。

同时，我局开展了对防控h7n9流感有关的医用防护口罩、医用防护服、呼吸机、麻醉机、体外诊断试剂等医疗器械产品经营专项检查；对辖区65家药品经营单位销售防控禽流感的相关药品进行了监督检查，并与企业商讨防控h7n9流感有关药品、医疗器械储备调用事宜，保证防控产品的储备充足、质量安全。

### （三）加大肉及肉制品监管工作。

根据《广州市餐饮服务环节肉及肉制品专项检查工作方案》（穗食药监餐〔201x〕468号）的通知精神，我们开展了采购、使用、经营（掺）假牛羊肉、病死畜禽肉、注水肉、有毒有害肉制品、“组装蚝”等违反食品安全违法行为的专项行动，专项检查共出动执法人员386人次，派出执法车辆75辆次，对365家餐饮单位进行检查，其中整治重点地区9个，整治重点单位147个，责令整改45家。

## 三、重锤出击，查处大案要案

一年来，我局以创建“平安黄埔”为工作重点，维持了“打假”高压态势，共出动执法人员1700余人次，检查“三品一械”生产、经营、使用单位和餐饮服务企业1554家次；受理群众投诉44起，处理协查7宗。核查和回复“三化”查无341宗；立案案件23宗，结案案件22宗；共抽检药品、医疗器械165批次，化妆品、保健食品171批次（含应急抽检30批次），很好地完成了年度任务，同时应急抽检数量为201x年的约7倍，大大帮助了疑难案件的办理；共查处窝点10余个，其中3个涉案金额过千万，移送公安机关案件8宗，协助区食

品药品犯罪侦查大队查办案件6宗。罚没金额51.07万元。积极提升稽查执法办案水平，巩固了去年“三打两建”成果，较好地完成了年初制定的工作目标和任务。

#### 四、全面落实，巩固食药安全监管“两建”工作

##### （一）强化沟通，“两法”紧密衔接

我局加强与新成立的区食品药品犯罪侦查大队的沟通协作，建立常态化工作制度，移送、协办案件紧密配合。6月13日，我局牵头召开了201x年食品、药品及农资产品的行政执法与刑事司法衔接工作讨论会，研讨如何加大对食品药品违法犯罪行为的打击力度，解决日常行政执法与刑事司法衔接工作中存在的问题，建立责任明确、效率提高、监督有力的行政执法与刑事司法衔接的工作机制。通过本次研讨，进一步缩小我区各部门对行政执法与刑事司法衔接的认识差异；统一了涉刑案件的种类、标准；明确办案过程中证据的种类、固定和提取方式；解决了困扰各部门的办案经费不足等问题。本次研讨会的成功召开，构筑了我区“两法”衔接的平台，理顺了“两法”衔接工作程序，将会有力高效地打击食品药品违法犯罪行为。今年，我局已顺利移交司法机关处理案件6宗，协办案件8宗。我局与公安、检察部门在分工调查协作、线索证据移交、案件产品定性及沟通交接各方面都得到顺利开展，行政执法与刑事司法衔接工作取得了很大进步。

##### （二）以打促建，完善“打假”机制

通过边打边建，以打促建，完善“打假”长效机制建设。一是边打边总结，认真梳理稽查工作中的好的经验、好的做法，始终保持“打假”的高压态势。二是建立健全联合打假工作机制。与公安、卫生、质监、工商等多部门联合，制定有关工作机制。通过定期召开联席会议、互通信息、重大案件督办等方式有力地打击制售假劣行为。三是进一步推进企业质量信用等级建设，不断探索建立“三品一械”企业不良行为

警示和监管“黑名单”制度。四是建立了打假预警机制和突发事件应急机制，早打击、时控制，做到风险可控、处理及时、反馈高效。

（四）广泛宣传培训，营造人人关注食品安全的良好氛围。

一是按照市食安办食品安全“进社区、进学校、进企业”的要求，积极部署开展了主题为“社会共治，同心携手维护食品安全”食品安全宣传周系列主题活动。在宣传周活动期间，辖区共出动562人次执法人员参与活动，共张贴了650食品安全宣传海报，派发《食品安全知识手册》1000本；开展了现场咨询活动1次，派发了2650份宣传资料，共接受300多人次的咨询；悬挂宣传标语26条，滚动播放食品安全宣传标语和《公告》20xx多次，发送食品安全预警短信20xx0多条。向区教育局、各街道发放保健食品宣传海报180份，并落实将其张贴于各学校和社区的宣传栏中。既提高了群众识别能力，学会科学理性消费，又提高了从业人员管理水平，增强了企业自律意识，规范了企业经营行为。

二是联合区人社局举办了“201x年黄埔区‘三化’网格员食品安全监管知识培训班”，近300名网格人员参加了培训。培训班分别就《中华人民共和国食品安全法》的各食品安全监管环节等相关内容采取图文并茂的形式有针对性地讲解食品安全业务知识，帮助网格人员快速准确地判断违法行为，如何应对工作中发现食品制假售假可疑线索、无证无照或证照不齐生产经营食品的行为，以及生产销售假冒伪劣、有毒有害食品的行为等。同时，根据各监管部门的职能，将需要网格员日常巡查的内容及报告方式编印成简而易懂的小册子，方便网格人员携带并查阅。极大地提升了各街道网格员发现解决食品安全问题的能力。

## 五、201x年工作计划

（一）继续做好食品药品安全突发事件应急工作。建立健全应

急组织机构和各项规章制度确保一旦发生食品药品安全事故，能有效组织、快速反应，限度地减少危害，保障我区饮食用药安全。

(二) 进一步规范食品药品生产流通秩序，组织开展节假日和重大活动期间的食品安全专项检查行动；继续深入开展打击地沟油、肉及肉制品等食品安全专项整治行动；继续开展打击保健食品“四非”专项行动；严抓高风险食品、区域性食品行业、特色性食品行业的专项整治。

(三) 加大监督检查力度，提高检测技术含量。开展抽样检查。并对不符合法定要求的产品或食品将依法立案。

(四) 加强对问题食品特别是问题大米、食用油、过期变质食品的稽查工作；做好重大餐饮服务的指导监督和保障工作。

(五) 继续加强食品药品安全培训和宣传，强化执法人员、食品安全协管员和从业人员的食品安全培训。组织食安办成员单位召开食品安全形势分析会，总结食品安全工作监管情况。

(六) 完成区委区政府、市食药监局和市食安办交办的各项工作任务。

## 工作总结计划篇三

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规则的带领下，哪里公平？没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，

一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧！

说说我的带团经历吧！说实话，没啥值得炫耀的经验，只能说是一种互相学习吧！从拿上导游证的这一刻，我觉得自己是个导游工作者，我可以去很多自己没有去过的城市玩，可以免费进入各个景区，自己真的高兴的不得了，但是刚拿上导游证，没有一家旅行社肯聘你去他们那里工作，当时心情直接跌到谷底，经过一个多月，同学之前有比我更早进入旅行社工作，我便找到一份工作，但是这份工作我只做了一个月，因为我没有记住他们单位的电话号码，也更别说带团了。

我知道自己必须充实自己，多学习，才能够很快进入到这个行业，第二个工作单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我觉得自己很没用，正好赶上旅游旺季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原和那边的导游交接工作，呵呵，真的很生气，我觉得自己完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的问题，毅然要求我帮那个导游把她带的客人接回来，这就是我开始了导游生涯的第一个团队，客人都很好，我上车虽然很紧张，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的空气，也锻炼了我的胆量，虽然没有完整的带完这个团队，我其实还是很感谢旅行社的领导，让我出团了，但是这份工作工资收入太低，我没坚持很久就不干了。

第三份工作，那就是进入国旅的那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了宁夏地接导游的队伍，我也认识了比我年长一些的导游前辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的成长，我也开始从3个人的散客然后30人的专列带起，我发现自己的知识实在是太少了，有的时候客人问到的问题真的是回答不上来，我走到哪都会买一些书回来给自己补充知识，经过了几年的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是不错的，便一如既往的向前走。

现在从国旅出来了，我任然感激以前在国旅工作的那些乐于把自己的知识全部讲给我们这些新人的前辈们，要不是国旅，我可能也就坚持不到现在。

从开始选择做兼职，我算不上是优秀导游，觉得只要所有团队不被投诉，只要我用心来对待我接待的客人，我能赚一些钱够自己花就还不错了，但是我同时听到很多优秀导游的故事，我也想像他们一样，可是我一直默默无闻，以前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到宁夏对我们这里的风土人情都很感兴趣，说我们这里的导游实在，诚实，不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护宁夏旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人诚实实在的种种行为还是打消了客人对导游不好传闻的那些想法，我真的很欣慰我们宁夏的旅游环境一直能健康的发展。

今年我带团接受投诉三次，第一次投诉原因是因为旅行社为了降低成本，雇佣不是旅游车队的车子接待游客，去了西宁，司机不认识路，我与司机再车上争吵路是否走错等等的事情，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队互相沟通合作才能避免这些事情的发生，也就不会有投诉了，在这个投诉问题里我也是冲动了，所以说冲动是魔鬼，我被旅行社扣了500元钱，我要反映的问题是旅行社降低成本可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游工作实在是一个很大的影响。第二次投诉，是我没有核对住宿的宾馆，因为在吃饭的餐厅客人斤斤计较，结账的时候和餐厅发生了一些争吵，我出于好心要全陪先带着其他客人回酒店休息，但是拿错了房卡，本来是兰花花的新酒店，最后住进了旁边的旧酒店，客人都住进去以后发现房子不是他们那个标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了房子，第二天也把我给换了，这个问题是我因为疏忽犯的不该犯的错误的，做我们这个工作，就要时刻保持一个兴奋的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也损失了将近

块钱，因为至今旅行社就这个问题收不来团款也不给导游报账。第三次投诉，我只带了一个人，真的是更不应该被投诉的，原因是我没有一直陪着客人，把人家冷落了，天哪，什么样的投诉都能成立，这个更提醒了我，作为宣传我们宁夏的使者，一个人也要把她当成是上帝，别看人少了，赚不到钱了，就粗心大意，话说，别拿村长不当干部，现在的客人真的是花钱不花钱都是大爷，不管你用什么办法把她陪舒服了，高兴了就ok了。处理了这个投诉，我不仅写了检讨书，甚至还被社里扣了三个月的工资，我现在签了合同还是被停薪留职的处分，我觉得很不公平，但是我是一名导游，我要为旅行社维护更多的客户，因为我，可能社里损失了就不只是一个客户这个问题了，我只能接受了。

总之做导游工作，除了你有渊博的知识，还得处理好你和客人，你和旅行社，你和家人所有的问题，虽然你不是神，但是你必须知道这是你得职责，不想被社会淘汰，你就要天天爬在电线杆上等着被电死，要不你连电线杆都没摸到，就已经死了，学着做第一个吃螃蟹的人，只有有十分的信心，才能做成九分得成绩。

更多年终工作总结范文推荐阅读：

1. 导游年终工作工作总结
2. 导游个人年度工作总结
3. 导游年度工作总结
4. 旅行社导游部年度考核个人工作总结
5. 景区年终工作总结
6. 旅行社年度工作总结

7. 员工年终工作总结三篇
8. 生产工作总结(2)
9. 业务员年终工作总结范文
10. 旅游部经理年终工作总结

## 工作总结计划篇四

我一直坚信旅游业是一个大舞台，有幸登上这个舞台，我更加坚信自己会在舞台上有所施展！

### ——题记

自\*年进入旅游业，\*年考取导游资格证，从事导游工作近7年。7年来，导游生涯充满了欢乐与泪水、成功与失败，充满了爱与恨、得与失，真可谓“谁解其中味，甘苦我自知”，但是我爱导游，我坚信自己就是“活在风景中的人”，更加相信，旅游业是一个大舞台，自己可以有所施展，有所成就。辞旧迎新之际，回顾一下从业七年的历程，总结一下导游工作的心得体会，我想对自己将来就会大有裨益。

### 宠辱不惊，去留无意，导游之心态篇

自申领导游证之后，已记不清自己曾出团多少次，带领多少名游客出行了，全国的名胜古迹、青水绿水基本上走了一个遍。这中间除了视野、见识和阅历的收获之外，还有就是心态。刚刚带团期间，心高气盛，热情满怀，感觉自己什么团都可以带，什么线都可以走，颇有些“初生牛犊不怕虎”的勇猛；随着时间的推移，历练的增加，变得有些谨慎有余，而魄力不足了，每每接到一个团，总是寻思怎样去安排，会不会出现哪些问题，少却了当初的果敢，如履薄冰一般；再到后来，每个旅游团能带出什么效果，哪些问题可以处理，

哪些事情需要预防，都已在出团之前有一个心理预期了，当时感觉自己就像诸葛亮，“未出茅庐”，可以给旅游团的整体效果打分了，但一两个团队效果与预期相关甚远，游客的一两个问题回答不上了，又一下子猛醒，原来自己所知如此之少……。

我想正是这样一个反反复复的心态变化，使得自己渐渐成熟。我想做为导游来讲，心态最为重要，《菜根谭》里的名言可以成为我们导游工作人员的座右铭：去留无意，望天上云卷云舒，宠辱不惊，看庭前花开花落。

## 欢言得所憩，美景聊共挥，导游之讲解篇

唐李白曾有诗“美酒聊共挥”，套用到导游工作应该改一字作：“欢言得所憩，美景聊共挥”，导游是游人之师，游客之友，其主要职能是讲解服务。一个优秀的导游应该是通今博古的杂家，应该是泰然自若，口吐珠玑的谈家，应该是随机应变，口若悬河的纵横家，更应该是温文尔雅，谈笑风生的儒家，他能够带领游客，在谈笑之间以激扬文字，指点江山。

很多导游员总是埋怨游客越来越难带，其实，是因为随着旅游日益走进人们的生活，人们出游次数的越来越多，旅行者的见识与阅历以及消费理念变得成熟了，而导游员的职业水平从整体上没有相应的提高所致。

### 1、自信，导游讲解的原动力

导游要有充分的自信心，自信心直接影响着讲解水平的发挥与游客的信任感。引用谈判界的定律：权力基于人的看法，如果你认为你拥有权力，那么你就有权力；如果你认为你没有权力，那么即使把握着有权力，你也不会使用它。导游有将景点介绍给游客的权力，有决定在什么地方讲，讲什么的权力；导游也有选择具体游线的权力，等等。只要导游认

识到了这个由广大游客赋予导游的权力，认真准备、练就扎实的基本功，就不会也不该发生怯场现象，从而在任何场境下都能从容地带好团，讲好景。

## 2、得体，导游讲解的基本点

导游讲解要得体，就是语言体式上的恰如其分，即既能合乎讲解内容，讲解场境，又能反映导游的讲解风格。首先，导游语言要有整体的和谐感，导游作为一种特殊的讲演者，其和谐感体现在：语言严谨而不呆滞，活泼而不轻率，幽默而不油滑，亲切而不低俗，明白而不粗浅。其次，导游语言要有分体的适应性，即针对不同的景观，运用不同的修辞词汇，采用不同的基调。如自然山水导游语言的轻快，园林建筑的斯文，文物古迹的凝重，革命史迹的庄重，主题公园的高亢等。要因景因文，各有所宜。再次，导游语言要有个体的独特性，这主要是指导游个体的讲解风格。即语言风格应与导游员个体气质、修养相吻合，或平和舒展，或朴实简洁，或严谨详实，或情真意深，或激情昂扬。

## 3、对象，导游讲解的难点

导游讲解最难征服主要来之于两类人，一是同行，即同在一个景区内讲解的导游；二是游客中的佼佼者。事实上，任何一个高明的导游都会随时随地遇上超过自己的强者。但是，寸有所长，尺有所短。如果导游看不到自己的长处，甚至将长处也视为短处，那么，也就无法开展任何一项社会工作了。老练的导游，他们为了维护自己的尊严与自信心，常将游客看成学生和听众，做到“台上目中无人，台下虚怀若谷”。既然已经“粉墨登场”，那就要有“全无敌”的气概。这不是盲目狂妄，而是建立在“台下”练就的良好素质基础之上的自信。

## 4、干扰、语误、忘词，导游讲解的考验

导游讲解还要面临着如何对待游客干扰的问题。每个游客的成长经历不一样，学识、志趣、品行也千差万别。导游在讲解过程中，时常会有游客对导游发出各种干扰信息。其中有非消极的干扰，如插话，私下讲话；也有消极干扰，即故意刁难导游，做出各种不和谐、不礼貌的言行。这就需要导游给予恰当的回复，对于这些不够友善的干扰，或者给予循循善诱，或者不予理会，一般不应该采取批评和训斥，以免游客产生逆反心理和对立情绪，导致导游工作难以正常进行。

导游讲解应该意真辞切，理当气蕴，品贵神运，一字不易。但是，“智者千虑，必有一失”。导游在讲解中难免会发生口误或忘词等自身失误。字字珠玑、滴水不漏者毕竟是少数。口误既出，可按正确的讲法重复一遍，勿使谬种流传，确保讲解内容的可信度，置之不理是不行的。导游讲解都是脱稿讲解，随时都有中途忘词的可能。中途忘词会影响讲解的连贯性，影响讲解内容的全面性，进而有损讲解质量。要避免中途忘词的尴尬场面，最要紧的是熟记讲解内容，尤其是那些格言警句等精彩部分，都必须花时间记熟在心；对于那些临场记忆不起来的，可以省略不讲，或者干脆设置悬念，延至下次讲；也可以“嫁祸”于游客，设置某个问答，请游客为代言人，帮助自己摆脱困境。

现场讲解应该遵守预先编排的时间表，在设定的时间内完成某个景观的介绍。一旦某个景观讲解超出规定时间，就会影响下一游程的正常安排。因此，若是遇上时间不富裕，讲解内容将超出时间许可范围，导游就必须对所讲内容进行技术处理，现时调整讲解策略。在基本上保持完整的讲解体系下，删除部分内容，尤其是无关紧要的传闻、故事、闲聊，或将详叙改为概述都是可取的。需注意的是，“虎头蛇尾”、“拦腰一刀”等是不适合的做法。

## 5、超限逆反，导游讲解的误区

超限逆反是指冗长的讲解，超出游客心理承受能力；或者，

导游因为游客赞成自己的观点，就滔滔不绝，讲个没完，这样，使游客的反应由原来的兴奋状态转为抑制状态，产生超限逆反的心理。为防止超限逆反，导游讲解内容即使是游客感兴趣的内容，也要适可而止。要考虑不同层次游客的信息承受能力，包括信息内容与信息数量，过少传递信息，讲解内容偏少单薄，不是优质服务；过多传递，讲个没完，也未必是为所有游客称道的优质服务。两种方法，出发点不一样，结果都一样。一个大家都感兴趣的话题是不会引发游客逆反心理的。美国伯克利加州大学格赖斯教授以为，人们谈话之所以能顺利进行，是因为谈话双方都能够遵守“四个准则”：谈话内容涉及的信息充分却不多余；谈话内容真实可靠；话语与话题有关；表述清楚，简洁明了。导游在景观讲解中，能很好地把握上述“四个准则”，就能有效地制止超限逆反的发生。

## 工作总结计划篇五

光阴似箭，岁月如梭。转眼间我来到救护队已经快两年了，在这两年期间无论是工作方面还是为人处事发面我都学到了很多，让我感觉到自己更加的充实了。马上又是一个年头，随着队里的规划发展，我队将又会迎来一个快速发展的契机，面对新的挑战 and 机遇，我们要与时俱进、乘势而上，以创建学习型、服务型和军事化的救护为目标，再接再厉搞好我们的本职工作。在救护队中队员是战斗员，是救护的主要力量，是救护队的门面，要多鼓励支持。但同时后勤保障服务的人员也一样重要。现就后勤中最重要的部分作出工作计划，以保证救护队的战斗力：

### 一、生活内务方面

1、加强指战员责任心，时刻保持各种仪器的完好性，仪器设备的完好，是顺利完成救护工作的必要保证。全国各时期救护队员在救灾抢险中因装备设备故障，发生的自身伤亡的案例占很大比例。因此每个指战员必须把救护仪器视为第二

生命，按时检查、维护、保养，保证仪器设备的完好，随时达到战备要求。

2、 熟练掌握各种仪器、装备的操作是每个指战员必须具备的最基本的技能，在事故处理中，如不能熟练掌握各种仪器、装备的操作，遇到仪器出现故障，不能正确的判断和及时地进行排除，将会危及到自身甚至整个小队的安全和事故的处理进程。因此，每个队员对于仪器和装备必须做到懂结构，知原理，会操作，及时正确判断故障并快速排除，以便在实战中赢得宝贵的时间。 3 、在日常训练和实战演习中，要养成严格、细致的工作作风和良好的工作习惯，每项工作都应做到一丝不苟，在训练中，个人做到技术熟练，集体项目配合默契。

4 、加强身体素质和心理素质的锻炼。身体素质和心理素质是处理事故安全救护的有效保证。队员在救灾中因身体素质差，心理承受能力差，处事慌乱、紧张、盲目蛮干或缺乏应有的训练而造成的自身伤亡事故，在应急救援中所占的比例较大。因此，在身体和心理素质上，必须加强对指战员在恶劣环境中生存能力的锻炼，达到提高指战员在灾区自救、互救和抢险救灾的能力。

二、 车辆管理 在管理方面，加强对驾驶员的管理，利用休息时间不定期组织检查，同时对违章驾驶员进行帮教工作。对于在检查中发现的问题，及时督促整改，不留隐患。

在安全教育方面，采取会议强调和督促学习的方式对专职驾驶员进行素质教育。分别从车辆安全行驶，驾驶员的素质教育，车辆维护保养，《新道路交通安全法规》进行学习，以及车库的安全防火防盗等多方面作强调。并且完善车库管理制度，建立车库安全防火的检查记录及交接班记录等。

车辆管理使用制度

- 3、 救护车必须做到专车专用， 严禁调用救护车做与救护无关的工作， 更不得私借他人；
- 4、 救护车必须专车专人管理， 严禁混乱用车；
- 5、 所有车辆非抢救事故出动， 司机必须向分管领导或队长请示同意后方可出车；
- 6、 车辆管理维修时， 应首先报告队长审批同意后方可修理；
- 7、 值班司机若听到出动警铃， 立即发动车辆听从指挥员指挥， 按时出动；矿山救护车停在事故矿井时， 应时刻处于战备状态， 司机应负责照看好车上的救护装备和指站员的衣物。