

2023年城市生活管理工作总结报告(7篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

2023年城市生活管理工作总结报告(7篇)篇一

行政部作为公司的核心部门，肩负着整个公司的管理责任。它的运作直接关系到整个公司的标准化进程。

一、行政事务管理

4. 负责督促(跟进、跟进、再跟进)，调查落实会议文件中决定的事项(不管是哪一项)

6. 负责节约公司成本(降低成本就为公司赚钱，省，省，再省——为你的严格节约加油!)

二、人力资源管理与开发

1. 组织结构、职位描述、人力规划和考勤管理。

2. 招募和使用：

提供工作分析的相关信息，使部门的人力资源计划与组织的战略相协调，面试申请人做出最终的聘用和任命决定，做出晋升、调动、奖惩和解雇的决定，编制工作分析和工作分析，制定人力资源计划。通过这些，在企业内部做到“人和事都合适”，即采用科学的方法，根据岗位要求安排员工到合适的岗位，实现人力资源的合理配置。

3. 工作报酬：

制定合理的薪酬福利制度，按劳取酬，择优奖励，通过薪酬、保险、福利等手段肯定和保障员工的工作业绩。其次，各种提升员工士气和生产力的激励策略也是对员工工作绩效的有效奖励。

4. 培训和发展：

现在的市场无疑应该是产品质量的竞争，归根结底是人才的竞争，是企业整体素质的竞争。一个产品的质量也是一个企业所有岗位技能的集中体现，所以应该把全员培训作为企业建立的基础，追求全员卓越、以人为本的管理模式。

提供培训发展需求和学员名单，制定并实施培训发展计划：主要是指职业技能培训和职业素质培训，为员工发展提供咨询，规范在职培训发展指导，通过培训发展“提高员工能力”和“发挥员工能力”来改善员工行为，从而达到预期标准。

2023年城市生活管理工作总结报告(7篇) 篇二

一、物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20--年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。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。

三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在：一是物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。二是有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。三是向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高。四是和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

一是加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。二是本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。三是向领导提供有效数据。

最后预祝--物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

2023年城市生活管理工作总结报告(7篇)篇三

通过三天的培训学习，使我对应急管理工作有了更全面的了解，对应急预案在街道工作中的认识得到了进一步提高，现就如何做好应急管理工作，我的认识是：

首先要落实应急管理工作的各项责任。街道应制定具体的可

操作性强的创建实施方案，将应急管理工作的每一项都落实到每个部门和责任人。

其次营造应急管理工作氛围。街道应制定应急演练计划，经常组织维稳工作人员开展练兵。大力提高应急管理工作意识、责任意识，推动应急管理工作深入开展。

再者就是制定应急管理工作预案，加大防范措施。一是对当前应急管理工作进行深入认真的分析，结合本街道实际情况，制定具体的应急管理工作预案。二是进一步建立、健全应急管理工作规章制度，特别是贯彻落实好24小时值班、带班制度。三是以防为主，加强管理，确保应急管理工作各项措施落到实处。

针对突发公共事件，丽园街道成立了突发公共事件应急管理办公室，并成立了应急预案编制领导小组，履行值守应急、预案管理、信息汇总和综合协调职能，发挥街道应急管理工作的运转枢纽作用，建立健全了覆盖街道各社区、各行业、各单位的预案体系。

(一)完善应急管理领导机构，强化工作责任。

(二)逐步完善各项应急预案体系，明确工作措施。

(三)建立健全值班值守机制，完善应急信息报送工作制度。

(四)强化应急救援队伍建设，组织应急救援演练。

丽园街道接到预警信息后，迅速核实情况，对情况属实的，及时上报领导。随后根据职责和规定的权限启动各部门应急预案，立即拟订相应工作措施。及时、有效地开展先期处置、控制及事态发展，将事件消除在萌芽状态。并根据防控情况及时调整措施，防止事态扩大。为保障各社区居民安全，长期以来坚持开展安全隐患排查活动。明确安全责任，坚持

以“安全第一，预防为主”为方针，坚决反对“重生产，轻安全”的思想，加强安全监管。对辖区内住街网点、居民区进行排查，重点检查火灾隐患，对存在不安全因素的场所及时清理。同时，还定期查看小区各处的下水井盖，以此来确保社区居民的出行平安。

丽园街道在平时及敏感时期、重大节庆期间所采取的措施如下：

一、进一步完善安全社区建设工作机制，促进安全社区向“预防为主、条块结合、综合治理”的工作运行机制转变。

二、巩固安全社区建设成果，持续提高安全社区运行绩效。

三、提升层次，优化安全社区结构，积极推进各级各类安全社区建设。

四、以安全社区创建为载体，推动安全生产长效机制建设。

1、及时地组织维稳人员赶到现场，安排现场抢救和警戒，调度、妥当、科学、合理地安排维稳人员化解矛盾及进行现场施救。

2、适时增派抢救队伍，有效遏制事态扩大，保护现场，妥当处理善后处理工作。

3、组织事件调查，维护社会稳定，及时向上级主管部门汇报事件的处置情况。

事件平息后，丽园街道会尽快做好善后处理工作，查清受损情况(人员伤亡和财产损失)，督促和组织开展修复工作，尽快恢复正常生产秩序，并进入实地察看、核实灾情，安置受灾群众。积极采取相应补救措施，协助有关部门解决抢救、医治、转移伤病员及死者善后处理及家属抚恤工作，尽量把

损失降到最低限度。

在应急管理工作虽然做出了突出的成绩，但离上级主管部门的严格要求还相差甚远，因此，在日后的工作中，丽园街道坚持深入基层贴近实际进行调查研究。只有深入实际，才能深化认识；只有广泛听取社区居民的意见，才能拓宽认识；只有积累总结各种意见，才能提高认识。应该把“问政于民、问计于民、问需于民”经常化、制度化，应急管理工作才能得到长足进步。

培训回去后，我们应以崭新的姿态，与时俱进，不断开拓创新，为促进哈密平安和谐作出自己的贡献。

2023年城市生活管理工作总结报告(7篇)篇四

一、基础准备工作

1、梳理岗位职责，完善岗位职责体系在公司组织架构及部门职能分工的框架下，通过与各部门负责人的反复沟通，规范岗位名称、明确岗位设置目的及岗位层级、细化岗位工作职责及相关任职要求，形成了公司完整的岗位架构图，完善了公司岗位职责体系，为公司人力资源工作的进一步深入开展打下了良好的基础。

2、制定职位规范，规范职位管理工作为了巩固岗位职责体系建设取得的成果，进一步提升人力资源基础管理水平与人力资源管理工作效率，在人力资源中心的领导下，并征求事业部人力资源部门的意见，制定了公司岗位描述管理规定，分别从管理中心及事业部、子公司两个层面，新增岗位与原有岗位两个维度，对岗位管理工作流程与具体实施细节进行规范，明确了用人部门与人力资源部门在职位管理工作中各自承担的责任，为公司整体职位管理工作提供了规范依据。

3、成立绩效委员会，建立绩效领导机制绩效管理工作涉及到公司宏观层面的目标实现，也关系到微观层面每个员工的切身利益，为了有效统筹与领导公司绩效管理工作，专门成立了由公司高层领导的绩效管理委员会，并明确了绩效管理委员会的定位，即对公司董事会负责，同时明确了绩效管理委员会的主要职责及具体工作机制，为公司接下来推动绩效管理工作提供了坚强的组织保障。

4、制定绩效细则，保障体系有效运行为了保证整体绩效工作的有效实施，人力资源中心牵头拟定了公司绩效管理实施细则，并从长远考虑将公司绩效区分为组织绩效与员工绩效，同时吸取公司高层对绩效管理工作的指导意见，最终该实施细则获得签批确定，通过绩效管理实施细则，从整体上明确了各部门、各层级在公司整体绩效体系中所承担的责任，明确了公司各层级在绩效管理工作中的具体考核归属，明确了绩效管理工作的具体操作流程，明确了绩效考核结果在人力资源管理工作中的应用，为公司绩效管理工作提供了实施依据，从而保障绩效体系有效运行。

5、丰富绩效体系，制定试用期考核方案从工作实际来看，绩效考核可以分为试用期考察与正式任职后考核，各自侧重点不同，为了丰富绩效管理体系，有效评估试用期员工与岗位胜任匹配度，为公司做出科学用人决策，在人力资源中心领导下并结合相关入职培训工作，完成了公司新员工试用期考核方案，明确了新员工在试用期间的考察标准及相关操作流程，具体为企业文化学习、品牌知识掌握、专业知识掌握、工作态度与表现、工作成果体现与一票否决事项等六个方面对。

二、绩效实施工作

1、拟定绩效指标，明确工作重心要点绩效指标的本意在于对工作目标的跟踪，根据公司年度业绩目标及关注要点并结合各岗位核心岗位职责，拟定相关绩效考核指标，总监级从关

键业绩、职能履职与否决项三个维度进行考核，普通员工从关键岗位职责及关键胜任素质两个维度进行考核，在各有侧重的同时兼顾周边及上下游协作。

2、沟通确定指标，达成一致考核标准岗位层级不同，绩效管理的归属也就不同，人力资源中心内部对拟定的绩效指标达成一致认同后，分别与公司高层及部分负责人进行探讨商定，事业部总监级以上分别由公司高层及事业部负责人确定并最终与被考核人沟通达成一致，在与部门负责人达成一致考核标准后，管理中心普通员工由各部门负责人与其下属员工沟通并最终达成一致。通过多方努力及反复沟通，最终形成了公司各层级、各岗位考核标准，并初步形成了公司绩效考核指标库。

3、分层推进实施，合理控制推进节奏由于公司的绩效氛围还不浓厚，尤其是各部门负责人对绩效管理工具的作用与认识并不相同，为了合理控制推进节奏，真正实现绩效管理目的，根据绩效管理委员会的统一部署，在人力资源中心领导下，绩效管理工作分层、分情况逐步推进。事业部总监级每季度进行模拟，待条件成熟时进行试点，最终按公司要求实施；管理中心员工绩效开展有一定基础，因此按月度进行实考，并与绩效工资挂钩，且目前已基本走上正轨；物流中心仓储部以前从未进行考核，因此绩效认识比较薄弱，目前主要是从工作表现及工作态度方面进行考核，并对相应指标进行二次量化，以加强考核针对性，总体来说，目前绩效推进节奏控制合理。

4、阶段工作回顾，总结改进存在问题总结过去、改进未来是绩效管理工作的根本要求，通过对各层级绩效考核工作的直接跟踪，采用pdca循环总结改进方法，每季度结束后在人力资源中心内部进行绩效工作阶段回顾，改进考核指标设计中存在的问题，同时对考核过程发现的其他部门存在的问题进行积极反馈并协助改进，待时机成熟将扩大绩效工作阶段回顾范围，在绩效管理委员会领导下重点解决组织绩效反馈与

改进问题。

5、探索激励方式，提升绩效激励力度针对目前总监级绩效考核挂钩项缺失与部分部门负责人反映绩效激励力度不足问题，在人力资源中心负责人领导下我们积极探索公司激励方式，努力提升绩效激励力度，并结合年度薪资调整契机，完成了年度调薪与绩效挂钩设计，此方案的实施将会很大方面解决总监绩效挂钩项缺失及激励力度不足问题。

三、目前存在问题

1、高层的后续关注力度还不够大量的基础准备工作已经基本完成，前期公司高层也给与了大量时间与建议支持，但在后续工作中由于某些其他原因导致高层的关注力度不够，但绩效管理涉及公司全局，离开高层关注将导致推进难度增大。

2、配套支撑系统还不够完善绩效体系的正常运行离不开其他配套系统的有效支撑，但公司目前的预算体系还不完善，部分重要指标不能实施（如，费用），数据支撑系统还不够稳定，部分数据相互打架（如□ma单产），不能看到各部门的年度工作计划，导致难以及时了解部门工作重心变化（如，新店计划、新品计划等），如此难免将降低绩效管理工作的效果。

3、少数部门的绩效认识还不够深入个别部门还停留在绩效管理是人力资源部的事的认识上，认为是在为人力资源部做工作，觉得绩效考核工作繁琐，只想给个总分（如，物流中心），这其实是管理懒惰与管理者责任缺失的表现；个别部门认为绩效考核就是扣钱，因此担心影响员工情绪，在考核结果中都是给满分，“息事宁人、讨好员工”（如，财务中心），这其实违背了绩效管理的“帮助员工成长实现企业目标”的最终目的，实质上并不利于员工成长。

4、考核结果应用还比较单一目前绩效考核结果主要应用于绩效工资核算，与岗位晋升、年度薪资调整的关联度不大，针对被考核者存在问题的培训改进工作尚未进行，与员工关系管理的关系尚不明确，与招聘体系的联动尚未建立。

5、薪酬与绩效体系还不够匹配薪酬与绩效是激励体系的重要组成部分且互为依托，需要无缝对接与相互匹配，目前部分层级薪资区间较大，但对应绩效工资额度恒定，因此可能导致薪资在高位的员工对绩效的重视不足，影响激励效果。

四、绩效工作改进建议

2023年城市生活管理工作总结报告(7篇)篇五

一、组织健全，职责明确。

为进一步做好安全教育工作，切实加强对安全教育工作的领导，学校把安全工作列入了重要议事日程，成立了学校安全工作领导小组，学校教师都具有很强的安全意识。我们还根据学校安全工作的具体形势，把涉及师生安全的各块内容进行认真分解落实到人，做到每一项工作都有对应的专管人员，防止了工作上的相互推诿。从而形成了学校校长直接抓，分管人员具体抓，各班主任具体分工负责组织实施，学校与老师签定安全责任书，层层落实、责任到人。定期全面展开校园安全排查，对查出的安全问题，坚持“谁主管，谁负责；谁检查，谁负责”的原则，限期整改。对教职员工的安全生产工作实行与绩效工资相挂钩的考核体系。

二、完善安全制度，加强安全管理。

为规范学校安全管理，我校建立了一整套学校安全管理制度：如《门卫24小时值班制度》、《节假日行政教师值班制度》、《安全工作值班制度》、《安全工作巡查制度》、《食品卫

生管理制度》、《消防安全工作制度》、《行政领导包年级包片管理制度》等等。通过建章立制，达到规范师生行为，增强师生安全意识的目的，细化学生出操的行走路线，实行正副班主任跟班、跟操制，校园各区域安排教师轮流值日，定期检查，并记好值日记录。每天安排一名行政人员、两名年级主任值班，早、中、晚巡视校园，及时发现处理问题，确保校园安全。通过细化管理，使学校安全管理网络覆盖到校园的每一个区域，每一个角落，每一个时段，使安全工作制度化、规范化、常态化。对学校的突发事件，我校制订了《西关小学重突大事故应急预案》，对火灾、下雪、食物中毒、地震等突发公共事件制定了应急预案，明确了应急救援队伍和应急处理的具体方法，并通过每学期的应急演练提高全体师生的应急反应和救援水平，最大限度地保障师生的生命财产安全。

三、强化责任意识，加强防范管理。

(一)加强门卫和值班教师管理。加大门卫和值班教师的管理力度。我校有门卫和治安大队配备的两名专职保安，加强校园的安全值日，同时要求每日三位值班领导提前30分钟到校，班主任提前10分钟到校。做到校内有学生就有老师，巡视和规范学生活动。放学时段，除了保安进行值班外，我们每天安排三名领导协同保安一起值日，确保学生安全离校。严格控制学生在校时间，做好学生出入学校请假审批制度，学生到校后无特殊情况不准外出，确需外出的要凭班主任开出的“请假条”，并有家长来接，保安才同意其离开。校外人员来访需校领导同意后保安才同意其进入。住校学生家长凭学校发放的“家长接送卡”进校接孩子或找老师谈事。由于上述措施到位，严格控制了社会闲杂人员进入校园，确保学校正常的教育秩序。

(二)加强学校周边交通管理。我校大门外是光明街，针对学生上学和放学时间交通拥挤、车辆多的现状，我校联系交警中队在校门口设立护学岗，同时安排学校行政值日人员和保

安每日在校门口协助交警值勤检查，及时发现和排除一切安全隐患，使学生进出学校安全畅通。为切实保障学生安全。同时学校还向学生家长发出《致家长的一封信》，要求家长配合学校做好学生的安全教育，做到交通安全警钟常鸣，杜绝意外伤亡事故的发生，确保师生生命安全。

(三)改善校园环境，消除安全隐患。我校以硬化、美化、绿化、亮化建设拓宽学生活动空间，以保证学生安全为重点，每学期开学前都要对学校综合楼、教学楼、实验楼、宿舍楼、食堂及校门等周边环境，以及各类用电、消防设施等进行了彻底的检查，发现安全隐患立即解决。平时要求班主任和值日教师养成放学关窗锁门、关闭电器的习惯。行政值日教师加大检查的力度，发现问题除了通报批评，还实行责任追究制，提高了教师的安全防范意识，确保校舍安全。

(四)加强技防措施。我校坚持以防为主，防治结合，根据“人防、技防、物防”并举的原则，在学校校园四周、餐厅等重要地方安装20个红外线探头，设备都运行正常，监控图像资料贮存可达60天；整个校园形成了一个完整的监控系统，监控职责落实到人，以确保学校的财产安全，防范于未然。

(五)加强消防管理。消防安全是学校安全工作中不可忽视的一个重要环节。学校制定了《消防安全管理制度》，根据上级有关部门的要求，配置了灭火器50只，消防栓98只，定期检查更换，保证消防设施符合消防要求。对学校重点部门的消防安全坚持“以防为主，以消为辅”的消防工作方针。

(六)加强食堂管理。食堂工作关系到学校的稳定和发展，关系到全校师生的切身利益。我校一直把食堂安全工作列为学校管理的重要部分。不断完善食堂管理体制，健全食堂管理网络，从操作上保证管理工作有章可循。定期对食堂工作人员进行卫生知识培训，每年组织食堂员工进行体检，并持证上岗；健全食堂卫生消毒、食物保管、验收制度，做到分工明确，责任到人；食堂的标准符合操作流程，严格把好食物采购

关，坚持食品采购索证和定点采购制度，坚决禁止“三无”食品进入食堂。采购的食品有专人登记验收，责任到人。餐具、用具天天进行高温消毒，经常保持食堂环境的整洁，坚决禁止无关人员进入食堂的厨房和仓库，加强监督，确保师生饮食安全。

四、强化安全教育，树立安全意识。

抓好安全教育，是学校安全工作的基础。我校根据学校教育的实际，建立安全教育长效机制，有针对性地开展内容丰富、形式多样的法制宣传教育，不断提高全体师生的法制意识，防范意识，安全意识。

(一)是利用每周周会，学校领导对安全工作进行专题讲解和安全知识宣传，而且还针对一周的安全事件进行总结，以此来带动全校师生对安全知识的重视和预防，值周领导总结后，班主任上安全知识课。每天利用课间操广播，对学生进行安全常规教育，人人都知道火警报警电话119，急救电话120;不吃过期食品，不饮小摊上的饮料，不买“三无”食品，严禁学生在校外小摊小点上购买无质量保证的食品和其他物品;注意个人卫生，饭前便后要洗手等。以此来带动全校师生讲安全的良好氛围。

(二)是广泛利用讲座、教室黑板报等途径，定期邀请公安交警、地方派出所等有关政法部门和法制副校长来校对学生进行安全交通法规教育。

(三)根据教育局要求，我校制定了各类应急预案，如《小学火灾事故应急预案》《小学地震应急预案》《小学食物中毒应急预案》等;每学期定期组织全校师生员工开展应急演练。学校先后组织开展了地震紧急疏散演练，发生火灾时如何使用灭火器的消防演练，通过演练，让师生员工认识到了演练的重要，也初步掌握了一些预防的方法。各种活动的开展，既培养了学生团队合作精神，又进一步提高了师生的安全意

识。

五、定期研究安全工作，落实长效机制。

学校建立、健全安全检查制度，落实长效管理机制。在学校安全管理中，我校由于领导重视，制度健全，职责明确，组织完善，齐抓共管，我校的安全工作真正落到了实处。本年度中，学校无重大安全事故发生，犯罪率控制在“零”，学校食堂在上级有关部门检查中获得好评，在今后的工作中，我们将继续坚持“安全责任重于泰山”的方针，严格执行各项安全制度，对师生的安全教育工作做到天天抓、周周抓、月月抓，力争把我校安全稳定工作做得更好、更有成效。

2023年城市生活管理工作总结报告(7篇)篇六

1. 动力机制。旨在形成员工内在追求的强大动力，主要包括物质动力和精神动力，即利益激励机制和精神激励机制。二者相辅相成，不可过分强调一方而忽视另一方。
2. 压力机制。包括竞争压力和目标责任压力。竞争经常使人面临挑战，使人有一种危机感；正是这种危机感和挑战，会使人产生一种拼搏向前的力量。因而在用人、选人、工资、奖励等管理工作中，应充分发挥优胜劣汰的竞争机制。目标责任制在于使人有明确的奋斗方向和责任，迫使人去努力履行自己的职责。
3. 约束机制。制度规范和伦理道德规范，使人的行为有所遵循，使人知道应当做什么，如何去做并怎样做对。制度是一种有形的约束，伦理道德是一种无形的约束；前者是企业的法规，是一种强制约束，后者主要是自我约束和社会舆论约束。当人们精神境界进一步提高时，这两种约束都将转化为自觉的行为。
4. 保证机制。包括法律保证和社会保障体系的保证。法律保

证主要是指通过法律保证人的基本权利、利益、名誉、人格等不受侵害。社会保障体系主要是保证员工在病、老、伤、残及失业等情况下的正常生活。在社会保障体系之外的企业福利制度，则是作为一种激励和增强企业凝聚力的手段。

5. 选择机制。主要指员工有自由选择职业的权力，有应聘和辞职、选择新职业的权力，以促进人才的合理流动；与此同时，企业也有选择和解聘的权力。实际上这也是一种竞争机制，有利于人才的脱颖而出和优化组合，有利于建立企业结构合理、素质优良的人才群体。

6. 环境影响机制。人的积极性、创造性的发挥，必然受环境因素的影响。主要指两种环境因素：一是指人际关系。和谐、友善、融洽的人际关系，会使人心情舒畅，在友好合作、互相关怀中愉快地进行工作；反之，则会影响工作情绪和干劲。二是指工作本身的条件和环境。人的大半生是在工作中度过的，工作条件和环境的改善，必然会影响到人的心境和情绪。提高工作条件和环境质量，首先是指工作本身水平方向的扩大化和垂直方向的丰富化；其次是指完成工作任务所必备的工具、设备、器材等的先进水平和完备程度；再次则指工作场所的宽敞、洁净、明亮、舒适程度，以及厂区的绿化、美化、整洁程度等。创造良好的人际关系环境和工作条件环境，让所有员工在欢畅、快乐的心境中工作和生活，不仅会促进工作效率的提高，也会促进人们文明程度的提高。

2023年城市生活管理工作总结报告(7篇) 篇七

工作岗位是运营质量管理岗，经县分领导研究，对我主要工作做了一些调整。主要工作就是集团中心内勤和县分高端用户维护工作。

(一) 集团中心内勤工作

强调客户经理月重点工作

1、部门晨会：组织部门员工学习新文件、最新活动方案、客户经理行为规范等。同时做会议记录、培训记录。

时间紧缺，

2、日常报表：有时市分通知上报东西比较紧促。为了能按时上报，自愿加班。有几次下班后，加班，无人知晓，被锁在办公室。

3、其它工作：

次月统计完成量，

1、协助主管制定客户经理、联产直销员月度考评表。协助主管打分进行考评。

重要内容告知主管，

2、协助主管阅mss系统文件。并组织部门员工学习。

集团用户按月录入大客户系统。

3、系统新建集团名称。

4、集团零次户、欠费派单。

季度及临时性活动方案、总结。

5、月度、半年、年度工作总结。

6、v网发展计划、月度任务分解及阶段性活动任务分解落实等。

费用到期宽带和数固业务欠费派单

7、数固业务欠费方案制定。督促客户经理通知用户按时续费

及清收欠费。

8、客户经理联产费用核算制表。

9、集团保有费用报账、发放制表。

很重视县分绩效考核，总之。集团中心一些考核指标，都会慎重考虑，尤其靠系统支撑考核的项目，都努力做到及时、准确、超额完成任务，力争拿到最高分。今年县分集团专线考核指标分值始终保持在9分以上，最高分得到10.7分。

（二）高端用户维护工作

并按时发放对应的会员卡，

1、每月10号前分配系统新增个人高端200户左右。县分vip用户持卡率10月达到87%超目标值7%名列市分第一。

欠费、离网分析，

2、每月12日上报县分客户经理维系质量分析。包含资格会员动态保有。同期开展相关高端活动总结，月度重点工作计划等内容。

派单给客户经理。

3、导出每月拍照会员、高端零次户。

派单给客户经理，

4、联系下发符合兑换积分用户明细。督促通知用户兑换。

5、“双节”高端慰问活动方案制定、总结。

按季度制定县分相关特色俱乐部会员活动方案

- 6、市分统一安排下。组织会员参加，提升俱乐部会员感知率。
- 7、处理高端用户投诉。

二、20__年工作计划

能够自觉遵守劳动纪律，平时。不迟到早退，团结同志，有协作奉献精神。工作中我认识了很多客户，也交到许多朋友，交际面变得越来越广，工作也相对容易了领导、同事给予我很多帮助与关爱，客户给予我鼓励与认可，这些都使我不断成长，并在工作中享受快乐。深爱上了联通事业，也敢于向自己的弱项发起挑战。

在年更加努力地进行业务学习，且不断的向公司和其他县分相关部门的员工请教，以更高更严的标准要求自己，使自己的业务水平和素质上升到一个更高的层面。