

感想工作总结 工作计划及感想优选(通用8篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

感想工作总结 工作计划及感想优选篇一

我们这个团队是一个非常团结，众志成城的大家庭。通过这次活动，从当初的互不相识到后来不用言语就能有种心灵相通的默契，我们成长了，我们懂得了什么是包容什么是合作。我们小队团队合作意识和协调各方面力量的能力很强。当意见不一致的时候，我们知道不能争执，要好好的去协商，听取每个人的想法，进行归总。不能一厢情愿的坚持自己的观点，因为每个人可能分管的方面不一样，所以考虑问题的角度和侧重点也就不尽相同，大家都懂得把自己融入一个集体，从整个组的角度去考虑，为最终的目标着想，顾全大局，才能做到最好。

其次，我们小组很和谐，大家相互扶助，相互鼓励，友情浓郁。由于活动前我们提供给一些参与者的信息不全，因而导致我们工作中遇到了很多问题。每当这种时候，大家总是开开心心，营造欢乐的气氛。同时当活动中有些同学想家时，队长和其他同学总会贴心的关怀，让远在异地的队员们也能感到家的温馨。

另外，我们的团队非常有吃苦耐劳的精神。由于金费问题，大家住的地方很简陋。可是大家没有埋怨，没有退缩，已然尽心尽力的去把活动搞好。生活中大家相互照顾，这很大的弥补了条件简陋的缺陷。

同时，小队在参与者的交流方面做得很好。在做前期采访时，我们知道在采访中不仅要依照自己的想法走，还要懂得随机应变。我们边采访时边与被采访者探讨怎样更好地将每步完成，虚心听取他们的意见，并很好地把他们意见的精髓应用于实践。这为我们的活动增色了不少，也提高了效率。

总的来说，我们小队可谓完美，大家融为一体，做到了在短时间内实现团队力量效用的最大化。

对项目长期发展的意见：

由于活动前我们提供给一些参与者的信息不全，因而导致了时间、金钱和精力的浪费，导致本来就紧促的活动平添了更大的障碍。以后在这方面我们还要多加注意，力求让参与者详尽的了解我们的想法、了解活动的细则，这样可以让我们更好的顺利完成既定计划。

在活动安排方面有点乱，没有有序的计划，有点看一步走一步的弊端。造成了前松后紧的问题。

在拉外联的时候，有时没有协调好时间，造成不知道赞助方是否能提供外联，提供哪方面的赞助，提供多少，这为以后的计划安排和活动内容的制定造成了障碍。以后对于这种情况，最好多了解一些机构的信息，形成一种有备无患的良好格局，对这些机构择优进行拉外联的活动。

同时我认为最大的问题是活动地点的选择失误。由于地处偏僻，人们思想较为保守。对大学这类活动积极性不高，对我们大学生得不信任，是我们浪费了许多时间在劝说和调动其积极性上。同时由于地方小，很多资源不充足，我们在寻找和联络相关参与者上遇到很多麻烦。以后如果进行这类的活动，最好选择一个较为开放的地方，这样会有很大的便利。

感想工作总结 工作计划及感想优选篇二

安全生产是一种责任，不仅是对自己负责、对家人负责，更是对员工负责、对企业负责、对社会负责。每一次事故的*，都揪人心弦，每一次惨痛的事故，都给亲人心头留下永久的痛，安全生产牵动人心。安全生产，不仅仅关系你自己，更多的是关系到你我他。

安全生产是社会永恒的主题，是一切工作的真谛。安全是企业发展的前提和根本，与企业的生存发展息息相关，企业要想寻求更大发展，获得更广阔的市场，就必须切实抓好安全生产工作，全面落实安全生产责任制，遏制生产安全事故的发生，才能创造出更好的经济效益。

作为一名项目经理，深知肩上责任重大，对施工项目的安全生产工作负全面责任。因此，从自身角度就要牢固树立_安全发展，清洁发展_的指导思想和_安全第一，环保优先，以人为本_的正确理念，坚决克服_重生产，轻安全_的错误思想，切实摆正安全与进度、安全与效益的关系，切实做到_不安全不生产、不安全不开工、不安全不建设、不安全不运行_，确保生产安全。

从总体形势来看，公司的安全生产状况总体相对比较稳定，但基层的安全环保工作依然严峻，综合管理能力还不能满足生产经营的需要，还达不到安全发展、清洁发展的要求。因此，需要我们基层领导正确认识目前的安全生产形势，率领全员扎扎实实地开展安全环保工作，将各项安全环保工作举措落到实处，务求实效，不断夯实基层hse管理，全面提高基层现场的事故整体预防能力，为公司实现持续健康发展奠定坚实的基础。

近几年，集团公司、公司对安全环保工作越来越重视，要求也越来越严，可以说，在当前形势下，安全是政治、是大局、是稳定、是和谐，更是一种不可推卸的责任，因此，作为基

层领导要充分认识到这一点，不断提高对安全环保工作的认识，增强抓好安全环保工作的紧迫感和责任意识。深刻理解_安全是否决性指标，经营是计划性指标，节能降耗是约束性指标_，从发展惠及员工、维护员工切身利益的角度出发，切实抓好安全环保工作。

要搞好安全生产工作，思想认识是关键，特别是基层各级领导的安全生产意识，必须认真贯彻执行国家和地方*有关安全生产方针、政策、法律法规，以及上级有关安全生产管理制度，把安全生产工作列入施工管理的重要议事日程，及时研究解决或审批有关安全生产中的`重大问题，并按规定提取安全经费，保障安全设施的及时到位，切实解决安全技术问题。在日常工作当中，始终坚持把安全生产摆在第一位，不断健全安全生产保证体系和安全生产监督体系，逐步完善hse行为准则□hse检查及考核标准□hse奖惩管理办法，做到组织落实、措施落实、检查落实、考核落实，促使hse管理基础工作进一步夯实。

安全环保工作是一项系统工程，是全员、全过程、全方位的工作，项目经理作为施工项目安全生产第一责任人，要切实履行第一责任人的责任，要亲自组织完善各级领导、各职能部门的hse职责，并将责任目标和工作压力层层传递下去，直至每一名岗位员工，要做到横向到边，纵向到底，构建_一把手挂帅，主管领导负责，专业路分管，职能部门监控，党政工团齐抓，全员参与_的责任体系和工作局面。同时，建立完善hse奖惩约束机制，把hse责任目标落实情况与有效的考核、奖惩结合起来，严考核，硬兑现，促使责任由全员共担。

抓安全生产工作，必须注重执行能力建设，严格按照公司规章制度和岗位操作规程办事，养成尊重科学规律，反对违章蛮干的好习惯，养成令行禁止、雷厉风行，执行制度一丝不苟、完成工作精益求精的好作风。同时，还要培养各级管理人员事事从严、事事过细的工作作风，敢于叫真章，善于抓

细节，及时发现和堵塞安全环保的漏洞，识别和防范施工现场存在的各类风险，落实各项消减控制措施，强化危机意识和风险意识，增强员工识险避险和事故应急处置能力，树立安全环保工作_没有问题就是最大的问题_和_没有最好只有更好_的理念，时刻保持对各类风险和隐患保持高度警觉，筑起坚固的防范之墙，遏制一切事故的发生。

风险管理是开展各项管理工作的基础和前提，因此，要切实抓好此项工作，组织全员开展全面、全方位的危害因素识别活动。项目经理要亲自组织开展，组织安全管理部门、生产技术部门、设备管理部门按照事故类别、施工工艺流程、设备设施现状开展危害因素识别活动，针对识别出的危害因素，及时制定风险消减控制措施，并充实、完善到施工项目_两书一表_、岗位_两书一表_和操作规程中，指导作业人员施工和操作，防范各类事故的发生。

总之，安全生产工作只有起点，没有终点。因此，安全生产工作必须全员参与，做到_人人、事事、时时、处处_抓安全生产工作，努力增强全员的安全环保意识，提高全员的安全环保素质，实现_要我安全_到_我要安全，我会安全_的思想转变，从而有力促进公司安全环保形势持续稳定发展。

感想工作总结 工作计划及感想优选篇三

以全面落实为指导，以实现个人价值与企业价值的和谐统一为宗旨，以转变观念为突破口，积极融入企业和谐发展的历史进程中；以加强学习为根本，加速提升岗位技能水平；以遵章守纪为重点，努力确保人生安全无隐患；以勤奋工作为主攻方向，树立刻苦钻研的敬业精神；以拓展兴趣爱好为追求，不断提升个人综合素质。以崭新的战斗姿态，崭新的精神风貌、崭新的工作作风促进企业实现建设精品污水处理厂的战略目标而努力奋斗。

二、工作目标

1、加强认识，转变工作角色。面对当今世界严峻的经济形势，今年当务之急必须做到“一个转变，一个认清”，即转变工作角色，认清工作形势。为此，一方面要加强认识，提高意识，要从大局意识出发，站在可持续发展的高度上，牢固树立“三百六十行，行行出状元”和“既来之，则安之”的观念，警惕“今天工作不努力，明天努力找工作”不良后果；另一方面在思考问题，处理事情时，必须跳出以前的思维方式，摆正自己的位置，树立全局意识，切实转变工作角色，积极融入企业发展的大潮中。

2、实事求是，建设职业规划。目标就是方向，有了前进的方向就有了奋斗目标。因此，一方面要本着实事求是、适当超前的原则，建立职业发展规划，制定出未来三年的发展目标，然后将三年发展目标逐年、逐月进行分解，让自己对职业成长有一个清晰的目标，随着目标的攀升与实现，努力促进综合素质的不断提升；另一方面要把目标植根脑中、牢记心中、常念口中，从而使自己目标明确，不断鞭策自己，并力争做到三月一回顾、半年一小结、一年一总结，确保目标不流于形式，促进各项目标顺利进行。

三、加强学习，提升个人素质

岗位技能是单位员工发展的生命线。要做一名合格的员工起步必须加强和提高自己的岗位技术水平。为此，首先要进一步明确工作职责，按照领导对自己工作的安排，尽快熟悉自己的工作和职责，明确工作要求；其次要结合实际深切领悟集团公司的发展规划，明确工作任务，进一步提高工作的主动性和自觉性；第三要向“书本学、向师傅学、向同事学、向领导学”和通过“互帮互助”等活动，虚心听取大家的指导和教育，而且要善于学习、勤于思考，在干中学、学中干，明确工作中处理问题的程序，做到守纪律、知程序、明内容、讲方法，学于用、知与行、说与做的统一，同时要采取多途径和方式加强与各级各类人员的交流和沟通，确保各项交流畅通无阻；第四要不折不扣地参加集团技能培训，积极参加

检测评估，完成培训任务，保证培训质量；同时还要充分利用业余时间自学充电，真正做到干中学，学中干，活到老，学到老，逐步培养终身学习的良好习惯。

四、勤奋工作，积极回报企业

立足本职，踏实工作不仅是员工回报企业的最根本方式，而且也是员工责任意识的重要体现。__是一个企业，同时也是一个事业，做事业先做人，做人和做事是一致的，做人和做事，要对得起社会，对得起企业，对得起自己的良心。__它为员工铺设了成长的道路、搭建了成才的平台、奠定了成功的希望。因此，只有踏实工作，才能创造业绩，只有艰苦奋斗，工作才会不是一句空话。无论在任何时候都要坚持刻苦钻研、勤奋工作，都要坚持谦虚、谨慎、不骄、不躁。不论什么时候都应应以饱满的热情，充沛的干劲投入到工作中，切切实实履好职，踏踏实实干好本职，常怀感恩之心，这样才能推动企业和个人实现和谐健康发展。

平凡的事业承载新的希望，宏伟的目标开启新的梦想。面对新的工作、新的挑战，新的起点、新的机遇。我相信：有各级领导的正确领导，有广大热心同事的教育和帮助和自己的不懈努力，我一定会成为一名优秀的事业单位员工__也一定会在建设精品污水处理厂的发展进程中不断开创辉煌而灿烂的美好明天！

感想工作总结 工作计划及感想优选篇四

时间总是在美好中过得特别快，转眼大一就已经过了一半。一路走来，我们经历着种种，时间见证着我们的成长。回首，除去假期，半年多的相处，我有颇多的感触，感动。来自五湖四海的原本陌生的我们，相聚在了一起，相聚在中国石油大学胜利学院，相聚在（专业+班级）。

在生活中，自踏入大学大门的那一刻起，就注定我要为之改变。因为这个陌生的环境需要一个更坚强更成熟的我来面对。没了父母的唠叨，没了老师的叮咛，这份轻松带给我们的却不只是轻松，更多的是迷茫与烦恼。面对丰富多彩的校园生活，我们必须明确自己的方向，做出适当的选择，每个人都要为自己选择负责。就是这样，在大学里，没有人告诉你应该做什么该怎么做，只有自己慢慢地在生活中逐渐适应，去寻找自己要走的路。成长意味着更多的责任，更多的无奈，更多的辛酸，但我坚信自己有足够的勇气来面对这些。

已经过去的一年，是不断充实自己，不断探索的一年，我在许多方面获益良多，能力方面有所提升，眼界有所拓展，思想有所升华，同时，缺点也逐渐凸显。学习方面不够刻苦，不论是从日常表现还是最终的成绩上都可以体现出来；社会交际能力仍然需要提升，以助于以后的工作生活；在身体锻炼方面需要加强，良好的身体也是一个人持续发展的关键。

这一学期，从书本中学习的知识不少，经历的东西也很多。如果说书本上的知识是我们大学学习的开始，那么，社会工作则是我们所学知识得以实践的平台，我们也逐渐在大学的象牙塔里不断的成长，不断的变得成熟。

大一，给了我一些新奇而又痛苦的经历，也教会了我许多，没有什么付出是白费的，没有付出也是没有收货的。在今后学习生活中，我会不断努力，追求自己的理想，在学习中学会生活，在生活中体验人生！

接着是我以后在学习中的计划。

大一：打牢地基。观念上将“要我学”变为“我要学”，脚踏实地学好基础课程，特别是英语和计算机。在大规划下要做小计划，坚持每天记英语单词、练习口语，并从大一一开始就坚定不移地学下去。

大二：承前启后。在这一年里，既要稳抓基础，又要做好由基础课向专业课过渡的准备，以便向大三平稳过渡。可参加有益的社会实践，如下乡、义工活动，也可尝试到与自己专业相关的单位兼职，多体验不同层次的生活，培养自己的吃苦精神和社会责任感。

感想工作总结 工作计划及感想优选篇五

一、加强领导，认真贯彻落实《条例》和《方案》。

我县把实施扩大国家免疫规划作为卫生工作的重点，切实加强了领导。成立了××县实施扩大国家免疫规划民生工程工作督导活动领导小组，全面负责活动的组织实施，以保证扩大国家免疫规划各项工作落实到位，确保全县适龄儿童享受一类疫苗免费接种政策。

二、进一步加强预防接种单位管理和人员培训工作。

继续按照《关于进一步加强预防接种单位认定和人员培训工作的通知》，完善接种单位资质认定工作[]20xx年6月底前已认定25家预防接种单位(包括4家只接种乙肝疫苗首针和卡介苗的县级医疗卫生单位)[]20xx年以来对预防接种人员进行了多次培训，今年4月15日，再次对从事免疫规划工作人员74人进行了扩大国家免疫规划知识与技能培训，培训结束后进行了考试，对考核合格者发给了上岗证。

三、加大免疫规划知识的宣传。

免疫规划知识和免疫规划国家政策的宣传对免疫规划接种工作的开展十分重要。根据省、市卫生厅(局)关于开展预防接种宣传周活动的通知精神，为落实扩大国家免疫规划工作，向公众宣传国家免疫规划政策和预防接种知识，每年的4月21至25日开展了形式多样的宣传活动。根据宣传主题在电视台播放了预防接种知识光碟，各预防接种门诊今年悬挂了“及

时接种疫苗，人人享有健康”的宣传横幅，张贴宣传画，在街头开展了现场宣传咨询活动，发放了宣传单等。通过宣传，广泛普及了预防接种知识，提高了全社会参与国家免疫规划工作的积极性和主动性，营造了全社会参与实施国家免疫规划的氛围。

四、进一步加强冷链、疫苗和注射器使用管理。

实施扩大国家免疫规划工作以后，一类疫苗的种类和注射器的种类都增加了，给管理带来一定的难度。因此，县疾控中心根据《规范》要求统一印刷了疫苗出入库登记簿、注射器出入库登记簿、冷链温度记录簿、疫苗发放登记簿、冷链设备档案记录表等，免费发放给各接种单位。建立健全各项管理制度，完善疫苗贮存、运输温度记录和库房管理、领发手续等冷链运转机制，实行专人负责、专帐管理和冷链专用。

五、全面加强规范化接种门诊建设和常规免疫接种工作。

我县自20xx年县疾控中心预防接种门诊率先达到a级规范化接种门诊后□20xx年至20xx年先后有12家乡级预防接种门诊通过了县卫生局b级规范化接种门诊的考核验收，实现了定时、定点、定人员为适龄儿童提供及时的免疫接种服务，确保国家免疫规划疫苗接种率达到目标要求。为适应扩大免疫规划接种服务的需要，县疾控中心新建设了设施和功能更为齐全规范的预防接种门诊，提高了接种服务水平。

我县20xx年通过省卫生厅“以乡(镇)为单位儿童计划免疫接种率90%达标”考核以后，进一步加强了常规疫苗的接种工作，巩固了90%达标的成果。近三年接种率调查显示均在95%左右。**年以来，为了确保新增的一类疫苗接种率达80%以上，各乡级接种门诊改变了以往按月接种模式，乡级实行按旬或按周接种制度，确保了适龄儿童得到及时、有效、安全的预防接种服务。

六、进一步提高扩大国家免疫规划疫苗接种率。

目前，我县有21家预防接种单位，由于地域关系及流动儿童和留守儿童的增多，使得以往的免疫接种服务形式很难适应如今的扩大免疫规划工作。为此，我县下发了有关文件，每年开展两次以上免疫规划查漏补种工作，要求各乡镇结合学校查验儿童预防接种证有效开展免疫规划疫苗查漏补种工作，特别是加强新增一类疫苗和脊灰疫苗等加强免疫的查漏补种工作；加强免疫薄弱地区、流动和留守儿童的接种，并积极宣传扩大国家免疫规划相关政策，进一步提高全县适龄儿童免疫规划疫苗接种率。

七、实行“分片包干”和督导检查制度。

为保证实现扩大国家免疫规划各项目标落到实处，我县实行了“分片包干”和督导检查制度，划分了责任人和责任范围。各片责任人对责任范围内扩大国家免疫规划工作负责，预防接种单位负责人对本单位承担的责任区域内儿童国家免疫规划疫苗的预防接种工作负责。每年督导检查不少于8次，及时发现存在的问题，提出了整改意见，并对各次督导情况进行了全县通报。根据督导和接种率调查结果，我县原一类疫苗接种率达95%以上，新增一类疫苗接种率均达85%以上。

八、积极争取扩免经费和规范预防接种补助经费的发放。

实施扩大国家免疫规划工作以后，我县一类疫苗接种100%实行了免费。但原先的二类疫苗变成了一类疫苗，各预防接种单位在经济收入方面有了大幅度的减少，为了保证我县免疫规划工作能及时有效的运转，县局及县疾控中心依据国家政策积极向县政府争取预防接种补助经费，并严格按照《预防接种补助经费使用管理办法(暂行)》的规定，制定了我县经费使用管理办法。目前，县财政已部分解决了县级免疫规划工作经费。对中央下达的每针剂3元的接种补助已按规定及时足额下拨到了各预防接种单位，以保证扩大免疫规划疫苗接

种工作顺利开展。

九、存在的主要问题。

1、由于地方财力不足，免疫规划工作经费尚未全部到位。我们将积极争取地方政府的免疫规划政策经费足额到位。

2、冷链设备严重缺乏。随着扩大国家免疫规划疫苗的种类增加后，冷链设备显得严重缺乏，特别是县疾控中心常规冷库设备。

3、专业人员缺少。虽然各乡(镇、区、场)卫生院成立了防保站，但由于目前农村卫生院缺乏医技人员，防保站的防疫人员都是兼职，有的兼职较多，免疫接种管理工作就不能到位，影响扩大国家免疫规划工作的有序开展。

4、随着扩大国家免疫规划疫苗种类的增加，二类疫苗相对减少，农村卫生院创收的途径也相应减少，造成了工作经费的困难。

感想工作总结 工作计划及感想优选篇六

1、加强团体的力量

在团体中能够更好的发挥自身的能力，同时对提升个人素质具有更大的帮助，在与同事们的相处中，我发现我和xx在性格上有很多的共同处，同时也有很多的不同，其中有许多是我要学习加强的，这种性格上的互补，在具体的工作中可以帮助我们查缺补漏，提升自己。在下半年中，我更要加强队员的团结，团结是我不断成长的土壤。

2、熟识项目

销售最重要的是对自己所从事项目的精度了解，我在年前散

发传单不断的与人接触的过程中，对本项目有了深度的了解，但在接待顾客的过程中，还是不断的有新问题的出现，让我无法流利的回答顾客的提问，主要是对项目及相关房产知识的不够了解，在年之后，对项目的学习，对房产知识的了解，是熟识项目的首要。调盘，年后又新起了几个楼盘，在与同行之间比较能够更好地加强对自己销售对象的信心，在不断的学习中充实自己，在不断的实践中提升自己。

3、树立自己的目标

有目标才会有方向，有方向才会有不断努力的动力。在每个月的月初都要对自己订立下目标，先从小的目标开始，即独立流利的完成任务，然后再一步步的完成奖励下授的销售任务，直到超额完成任务。在每月的月初订立下自己当月的销售目标，同时记录下当天接待顾客中出现的问题及解决之道，不时的翻动前期的工作日志，温故而知新。

销售的产品可以不同，但销售的目的相同，都是为了把自己的产品卖出去，用实物换成钱。因我从未正式的接触过销售，所以在推销及推销技巧处有很大的不足，所以提升自身就要从提升自己的销售能力开始。

首先，书籍是活的知识的最有利的途径，年后要大量的阅读有关销售及销售技巧的书籍，同时不断的关注房地产方面的消息，及时的充实自己，总结自己的实践经验。

其次，实践出真知，所有的理论只有与实践相结合，才能被自身很好的吸收，提升自己，从基础的做起，重新对销售流程进行学习，在演练中对项目加深印象，同时对顾客关心的合同条款进行熟读并学习。了解最新的法律法规知识。在与顾客的交流中，不断的发现问题，在团队的交流中，解决问题，不断的提升自己。

最后，在生活中用心的观察他人的销售方式，尤其是在同行

之间更能学到，前期先照搬他人在销售过程中，遇到问题后的解答方式，经过后期的语言加工，再遇到问题时就能有自己的方式解答。

感想工作总结 工作计划及感想优选篇七

2017年的物业客服年度工作计划总结会议上，其中实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。下面是爱汇网小编为大家收集整理的2017物业客服年度工作计划总结及感想，欢迎大家阅读。

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较;根据客户反馈信息，及时做出反映。

3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的

目的。

6、加强内部管理，执行质量体系要求

6.1加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

6.2改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的.战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业

主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

一、 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、 建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(三) 搞好客服前台服务。

客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元/月，全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当

年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能 有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和 顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

4. 小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处 在居民中的印象。

7. 客服人员规范服务, 丰富、充实专业知识, 为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习, 对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8. 落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户；

9. 不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

感想工作总结 工作计划及感想优选篇八

作为一名班主任，面对六七十个同学，要掌握每个学生 的情况，确实不是一件容易的事，关键要有细心、有耐心，大处着眼，小处着手，细致入微的开展工作，找出每位学生的“闪光点”、“不足点”，从而告诉他们怎样扬长避短，实现自我的转变，争取不断的进步，工作计划感想。象我

们214班的许元龙同学，刚入班的一段时间，上自习课总爱说话，传纸条，影响自习纪律，影响别人学习。我发现这一现象后找他谈话，他还老不承认错误。可有一次，他帮助同学打扫除，我知道后，立即在全班同学面前表扬了他，他非常高兴，随后几天，课堂表现也有较大好转，抓住时机在班会上我又表扬了他遵守课堂纪律的好的一面。结果他表现得更好了，学习也较努力了。在期中考试，级里进了10名，这虽然是一个小小的进步。我又不失时机地鼓励他。在其后一个月后的考试中，他在年级里进步了17名，终于在上学期期末考试中又前进了52名。这样，他由高一有名的违纪生，变成了上进、守纪、成绩不断进步的好学生。在第一学期结束时，我还给他发了奖一学习进步奖。另外，我们班还有不善发问的王振阳、崔林同学；爱说爱笑的郭满飞、晁宇彬；差科突出的王德朋、郭向博同学；思想波动大的王君瑶同学；动力不足的扬宇辉同学；爱玩的谢挺、梁晨、石浩强同学；爱起哄的曹亮同学；有“厌学”情绪的赵靖同学等等，我都同他们多次谈话，指出他们的不足，放大他们的优点，使他们充满自信，把精力用在学习上，用在补差上。通过一学期的努力，这些同学逐渐改掉了自己的毛病，学习成绩都有了较大进步。

二、不失时机的对学生进行成人教育

高中生，十

六、七岁，正是人生观、世界观形成的阶段，他们的年龄，说大不大、说小不小，这个年龄段，他们自控能力差，还经常自以为是。针对这种情况，开学初，我在班会上说。人有三种：一种是损人利己的人，一种是“自扫门前雪”的人，还有一种是有益于他人的人。我们最起码要保证做一个不损害别人的人，进一步做一个有益于他人的人。为了培养学生的“爱心”、“孝心”、“责任心”和“使命感”，我又发动学生以“我长大了”为话题让学生每人写一篇周记并在班会上朗读自己的文章。结果何宝辉同学的朗读很动情，读着读

着哭得几乎都读不下去了。通过这个活动，使同学们深深地认识到，自己应该对家庭负责，对自己负责，应该有一种责任感和使命感，使自己的学习和生活更有目的、更有动力。为了规范学生的言行，我班举行“感动214班人物”的评选活动，两周一期；在评选中，学生的积极性很高，争先恐后地发言。像同学推荐的杨世武同学，处处能为别人着想，有一次上早操时，不知谁的车放在本来就很窄的路边，前面有个同学差点撞在车上，绕道过去了，而杨世武跑操经过时，主动出列把车推到靠墙边处，使后面的同学不会再出现危险。还有何宝辉、赵亚豪、何强等心地善良；林源源诚实可信；蒋冬冬孝敬老人帮助同学；盛凤凤学习刻苦努力，脚痛坚持出操；陈家瑜、赖苑苑见校园地面上的塑料袋等垃圾主动捡起，放入垃圾筒里；石浩强身为寝室长，以身作则，处处想着集体，使他所带的寝室每次卫生检查都能奖励加分；还有孔晓龙、王德朋等等，他们做的事虽然没有什么轰轰烈烈，都是一些日常生活小事，但我觉得，只要同学们能够发现发生在自己身边的这些好人好事，就一定能不断的规范自己的言行，进一步加强自身修养和素质，工作计划《工作计划感想》。只要我们人人都做好了身边这些小事，我们的班级、我们的学校，乃至整个世界将会更加和谐、美好。

三、让爱扎根于每个学生的心间

爱是教育工作的基础，爱能融化一切。如果缺乏了爱，老师和学生就会疏远，进而产生隔阂，学生出现一些问题，总是批评的多，训斥的多，从而使学生产生抵触情绪，给自己工作带来不便。为此，我从一点一滴做起，对学生学习上多指导，生活上多关心，通过“爱”最终感化学生，让他们从内心深处乐于接受老师的教诲，从而沿着老师所期待的目标努力，实现新的转化。

四、做好考后总结，及时鼓励和引导

1、班里进步较大的十名同学

2、单科成绩第一名

3、总成绩前十名

4、两个整体进步较大的寝室

前三项奖是个人奖，获奖者各得笔记本一本，后一项是集体奖，全班男女生共八个寝室，评出整体进步较大的两个寝室，各得洗衣粉两袋，奖品在班会上逐一发放。这样做，大大激励了同学们的学习热情。

五、共同协作、形成合力

在教学过程中，培优补差及后进生的转化工作上都需要班主任和任课教师对学生的要求一致。为此，班主任与教师之间，教师与学生之间要齐心，我经常在办公室里和任课老师交换意见，讨论某某同学近期情况，和学生谈心，共同探讨好的适合自己的学习方法，在班里面经常倡导“步调一致得胜利”的思想，使我们师生拧成一股绳、劲往一处使、心往一处想。

总之，班级管理是一项长期而细致的工作，只要我们用心去抓实、抓紧、抓好，坚持不懈，共同努力，一定会取得辉煌的成就。

一、关于讨论本身的意义认识。

学校工作计划是一学期学校工作的总体指南，它直接从宏观上牵制着学校在一定时间段的发展方向。因此，对工作计划的厘清，显然是必要的。今天，袁校长召集了校长班子，对工作计划各个方面进行讨论，其意义不言而喻。学校的工作计划，反映了学校工作前沿理念，作为校长首当其冲地要搞

懂，更要统一思想，形成合力。

二、关于计划如何撰写的思考

学校计划要能结合学校具体的实际，提出一学期工作的总体指导思想，具有较强的严肃性与规范性。工作计划要能体现工作的重点，体现这个学校的特色，具有创新性。如果这个工作计划具有较强的普适性，随便拿到哪一所学校都适用，那么这样的工作计划显然是失败的。工作计划撰写的纬度大体有这样的几个方法：从总体上大体分四方面内容，一是指导思想；二是工作目标；三是具体措施，四是一学期工作安排。在具体措施方面，每个措施的撰写要体现三个方面的思考：比如教学工作方面有哪些措施，可以从三个方面去梳理清楚：首先是目标定位，其次是达到这个目标的具体内容是什么的表述；第三，实现这个目标的有哪些方法措施、制度保障是什么。语言要简洁、明了、通俗易懂，体现条理性和逻辑层次性。

三、关于学校工作理念的更新：

关于德育的理念：

首先是对“以德育德，以爱育爱”的理解。德，是师生成长的重要基石；爱，教育教学的真谛体现了爱。“德爱”理念是学校总体的办法指导思想。

其次，学校提出了主体性德育的思想。要充分发挥在开展德育活动中的自主性，提升学生自治能力。班队活动课，要让孩子自己策划主持，教师要从讲台上退下来。要改变过去将班队课上成训斥课、批评课，让德育成为学生的生活的一个部分，在生活中提升道德水平。学生可以班级现象、个人感悟、新颖事件进行评说、讨论，在辩别中提升思想认识。

关于教学的理念

对质量的全面认识。质量，不仅仅是指分数。学校整体发展的质量、师长共同成长的质量不是靠分来衡量的。

大力倡导素质教育，全力推进校本课程的开发与实施。在开齐上足国家课程的基础上，结合学校实际为学生提供可供必修与选修相结合的校本课程。通过校本课程的实施和推进，全力打造具有学校特色的全面加特长素质的优秀学生。

关于对领导干部的要求：

领导干部要体现全能素质，不仅仅对某一方面的学校工作有所了解，更能对学校全面工作，各个口子的工作都能了如指掌。领导干部，通过轮岗体验，达到全能素质。