

# 2023年年终总结和下半年计划(优秀6篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 年终总结和下半年计划篇一

本人自20xx年12月5日非常荣幸的加入到汉军房地产公司这个大家庭中来，短短的拚搏、摸索、奋进的一个多月已经过去，在这一个多月来，对于项目营销策划这份工作我从感性认识上升到理性认识层面的阶段，不断思索创新，感觉收获颇多。同时我带着兴奋、肩负责任度过了繁忙而又充实的一个多月！短短一个多月，这是我人生转换的过程，是我职业方向发生改变的过程，是我成长的过程，从此对房地产经营理念、营销环境以及其使命更加了解；在公司领导的大力关心、支持下，我对房地产项目营销策划由生疏到熟悉、从热爱到愿意为之付出的心路历程，同时我也深感责任重大。回顾总结这一个月的工作，主要从感受、心得，思路等其他几个方面总结如下：按照公司各阶段性工作目标，突出重点，讲究实效，勤思考，并通过努力，千方百计，不折不扣地开展工作，逐步熟悉营销策划项目部各个工作流程，工作内容。但从总体来说，是在摸索上升的阶段。

### 一、工作进展情况回顾

市建设发展动态等；还有微观环境和周边房地产的竞争情况；再次是饮水思源，摸索有效的营销推广方案，经常思考这样的问题：怎样花最少的钱达到最好的宣传效果？通过什么样的方式才能找到准我们房地产潜在的客户？现阶段营销策划项目还存在什么问题，应该先从哪方面入手解决房地产营销难的问题？我的主要工作如下：

- 1、配合完成20xx年12月18日预约团购活动布置；
- 2、配合完成20xx年12月30日的年终酒会的策划，布置，执行实施；
- 3、积极针对宝资天提供的方案资料，提出自己的意见和想法；
- 5、积极配合公司相关的公关活动，配合同事完成其他工作内容；
- 6、完成公司领导临时安排的其它工作。

## 二、基本工作情况和做法

### (1) 不怕困难，建立把项目策划好的信心。

认真分析新形势新情况，正视新挑战，沉着应对，及时调整工作策略。一是认真学习河池市地产宏观环境和河池市的相关政策和规划，提高对它的理解和认识，以积极的姿态迎接困难，树立信心，始终保持旺盛的工作精神，千方百计挖潜营销思路。二是注重市场信息的收集和鉴别、分析能力，应对竞争对手的营销策略和市场推广策略，以之来调整我们的营销战略和策略；三是积极争取领导的支持和帮助，在制定营销策略和市场推广方案的时候，由于各自存在思维差别，肯定会出现意见不一致的情况，但对出现的问题和遇到的难题，会认真“把脉、会诊”，及时调整方式方法。

### (2) 提升自身专业素养和工作技能，提高工作效率

在常规工作的基础上，注重自身专业素养、沟通技能与工作能力的提升。自我抓基础、抓内功，一是抓实效工作，不断提高自我工作素质，使自己对策划有更深入的认识；二是注重自我工作作风的培养及业务能力的提高，着力提高工作效能。

### 三、的计划和目标

- 1、计划性和全局性最重要。尽量站在高一点的角度，把握不同阶段的核心工作。
- 2、持续学习。在学好业务知识和政治知识的基础上，尽量学习一些关于房地产的经济政策，包含土地、金融、税收、规划和物业等等，结合实际情况，加以运用。
- 3、为人处世是关键。作为团队中的一人，我要善待周围的一切，看到别人的优点，谦虚谨慎地向别人学习；互通有无，自己的长处应该与同事分享，达到大家共同成长的目的。
- 4、做好营销策划工作。让自己的水平从粗放型向集约化、精细化方向提升。
- 5、认真学习招商引资相关方面知识，不断的充实自己，把理论用之于实际，在实际中不断的总结，吸取经验。

展望未来，任重道远。我一定会以“火热的激情、专业的水平、高度的诚实、负责的态度”对待工作、生活和学习，为公司的发展添砖加瓦，为个人的发展增加砝码。最后，值此新年到来之际，祝福汉军集团事业蒸蒸日上、鹏程万里。

更多相关优秀文章推荐：

1. 销售年度工作总结与明年计划
2. 销售年度工作总结及下年工作计划
3. 销售年度工作总结与工作计划
4. 销售年度工作总结及计划
5. 销售年度工作总结与计划

6. 销售人员年度工作总结及计划
7. 销售经理年终工作总结及工作计划
8. 销售业务员年终工作总结和工作计划
9. 销售终工作总结工作计划
10. 房地产销售年终工作总结与计划

## 年终总结和下半年计划篇二

20\_\_年我分行全辖共举办各级各类干部培训班758个，培训48889学时，参训人员15498人次，并从以下几个方面重点开展教育培训工作：

### 一、大力开展党校培训轮训工作

某分行党校通过举办党校主体班，在实践中探索了一条“依托地方资源、突出某行特色、改进教学管理、提高培训效果”的党校办学思路，提高了分行党校的整体工作水平。

按照总行党校全年工作部署，制定《某分行党校20\_\_年度培训计划》，按计划分别于三月下旬和五月下旬举办了第二、三期某分行党校主体班，共对98名近两年新提拔的副处级领导干部进行了40天的脱产理论培训。学员经过理论辅导、经济金融热点问题讲座、实地考察等不同阶段的学习，回到单位后，结合本地工作实际情况撰写了调研论文，分行党校对第二、三期党校主体班调研课题及学员论文进行评估，学员们完成了专题调研报告7篇，毕业论文98篇，经分行党校组织的专家审阅，推荐优秀论文42篇，论文优秀率为43%，理论课考试优秀率达94%。通过接受党校教育，领导干部的党性修养、政治理论素质和依法履行职责的能力进一步增强。

## 二、加强对辖内各级领导干部的理论业务培训

### 1、举办领导干部先进性教育培训班。

根据辖区先进性教育活动的需要，按照分行党委的要求，我们于8月中下旬在北戴河举办了一期某分行辖区处级党员领导干部先进性教育培训班，此次培训班共有77名学员参加培训，其中包括某分行党委组织部、呼和浩特中心支行党委班子成员13人、辖区32个地市中心支行党委书记及机关党委书记64人。培训班采取专家辅导、观看讲座录像、集中自学等方式，针对保持党员先进性教育活动有关内容进行培训，并在学习结束前组织全体学员参加了以《党章》为主要内容的开卷考试。

### 2、组织各级领导干部参加业务培训。

在开展理论教育的同时，我们进一步加强了对各级领导干部的业务培训：一是在4月，推荐分行机关和省会中心支行12名行领导，分2期参加总行组织的副厅局级分支行领导干部高级研修班；二是在5-6月，推荐32名地市中心支行副行长，分3期参加总行举办的中心支行行长业务培训班；三是在3-5月，推荐38名县支行行长参加总行举办的第五、六期县支行行长培训班；四是于4月初至6月末在保定金专分三期举办了县支行副职培训班，组织辖内240名县支行副行长、纪检组长针对中央银行新业务、宏观经济与货币政策、金融稳定与金融服务、金融会计管理与财务分析、金融法规、金融改革热点问题、领导科学等内容进行脱产学习。培训结束后，组织学员结合各地实际工作撰写结业论文，并对240篇论文进行打分评优。

## 三、在大力开展辖内岗位任职资格培训的同时，开展各类专项业务培训

### 1、按照总行统一规划，做好岗位任职资格培训考核的各项相关工作。

为了进一步在辖内做好岗位任职资格培训考核的宣传动员工作，促进某分行岗位任职资格培训考核工作规范顺利进行。我们一是在辖区征求《岗位任职资格培训和考核实施细则》(讨论稿)的意见，整理上报总行；二是制定《中国人民银行某分行岗位任职资格培训三年规划及考核实施方案》、《中国人民银行某分行岗位任职资格考核实施办法》等若干办法，推动辖区岗位任职资格培训考核各项工作制度化、规范化；三是在全辖发放并统计岗位任职资格与电大学历续读项目问卷；四是推荐机关及辖区干部参加任职资格培训考试法律科目的师资培训班；五是按照总行要求，在辖内证订新出版的岗位任职资格公共科目培训教材并组织学习。

## 2、利用省会中心支行培训资源，开展全辖业务培训。

在20\_\_年利用省会中心支行培训资源开展全辖业务培训的成功基础上，我们在9月下旬和10月下旬，分别在太原和石家庄举办了国库业务培训班和金融稳定业务培训班，期间邀请总行业务司局和分行有关处室领导，通过讲座和研讨的方式，针对新业务以及工作中的热点和难点问题，对163名辖内业务干部进行了培训，收到了较好的培训效果。

## 3、根据履行中央银行职能的需要，抓好辖区业务骨干的前沿性金融理论培训。

按照总、分行培训规划，做好辖内干部的业务培训。一是推荐28名辖内干部参加总行全年举办的各类专项业务培训班、研讨会；二是突出领导干部和业务骨干的培训，根据年初培训计划，经请示总行同意，2月在某学院开办了第二期在职干部攻读金融硕士学位的专业课程进修班，共有50名干部参加。截至目前，第一期进修班50名学员已全部结业，有5名学员提前通过了同等学力申请硕士学位全国统考，10名学员通过了统考的单科考试，第二期进修班也已经完成了两个学期，6门课程的学习。

#### 4、举办大型理论业务讲座。

按照年初培训计划，我们在全年邀请总行有关领导和其他单位的专家、学者分别对机关副处以上干部和机关全员进行了保持党员先进性教育、公文处理与写作、影响宏观货币政策因素、征信业务等8个专题，15次讲座。通过开展讲座，加强了理论学习、更新了业务知识、开拓了工作新思路。

#### 四、开展高层次培训，培养复合型、研究型人才

##### 1、积极推荐干部参加国际交流项目培训。

为全面提高辖区各级领导干部和业务骨干素质，开拓视野，培养复合型人才，我们积极推荐辖内干部参加总行各类国际交流项目的培训。一是推荐分行和省会中心支行4名副行长参加总行在德国举办的二期货币经济学及国际银行业务培训班；二是推荐7名辖内地市中心支行行长参加总行在香港举办的三期金融市场高级研讨班；三是推荐4名干部参加总行国际司的德国发展基金会项目面试、3人参加澳大利亚奖学金项目面试、3人参加日本奖学金项目面试、2人参加英格兰银行奖学金项目面试。

##### 2、加大英语培训力度。

分行党委多年来一直重视培养高层次外语人才，20\_\_年，在培养英语人才方面，一是推荐12名干部分2期参加总行在西南财经大学举办的bft英语培训班；二是推荐5名干部参加总行在研究生部组织的英语强化培训班；三是组织20\_\_年某分行英语强化培训班的学员参加全国bft考试，共有37人参加，全部通过了考试，其中取得高级证书36人，中级证书1人；四是组织41名干部参加在南开大学举办的20\_\_年某分行英语强化培训班，为保证培训效果，本次培训班依然采取提前半年通过笔试和口试选拔的方式确定参训人员。学员经过90天的脱产学习后，将于20\_\_年1月初参加全国bft考试。

### 3、加强对辖内中高层次专业技术人才的培养。

为了充分发挥高级专业技术人才在基层单位的积极作用，我们推荐分行及辖内省会中心支行21名高级经济师、6名高级会计师参加总行举办的高级经济师、高级会计师培训班，通过系统学习以及与国内外有关专家的讨论、交流，系统地提高了高素质干部的调研分析能力。

为提高辖区专业技术人员业务素质，便于加强岗位交流，针对部分职工现有职称与所从事专业不对口，以及某些业务骨干具有往其它专业发展潜力的情况，我们一是于3-4月在保定金专举办了一期24天的全国会计师资格考试考前培训班，共有辖区干部47人参加培训；二是在10月初在保定金专举办了一期20天的全国经济师资格考试考前培训班，共有辖区37名干部参加培训。

## 五、鼓励干部参加各类学历教育，规范学历学位变更认定工作

### 1、鼓励、引导干部通过自学提高学历层次。

在加强学历教育工作，改善辖内干部学历层次方面，我们一是为促进干部职工参加在职学历教育的规范化，提高干部职工的学习积极性，在总结近年来学历教育工作经验的基础上，重新修订了《中国人民银行某分行工作人员参加学历(学位)教育或脱产培训协议书》；二是组织动员辖内100名左右具备全日制专科学历的职工报考对外经贸大学金融学、会计学的专升本教育；三是组织分行机关及辖区有关人员报名参加“中国人民银行岗位任职资格考试与中央广播电视大学学历教育接轨项目”，某分行辖区报名参加岗位任职资格考试和电大学历套读的人员共1376人，其中：按单位层次分，分行10人、中心支行426人、县支行940人；按学历层次分，研究生1人、大学本科46人、专科1329人；按报考专业分，报名参加货币政策方向214人、金融服务方向679人、金融稳定方向54人、外



汇管理方向28人、综合管理方向401人。

## 2、开展全辖学历学位变更认定工作

按照总行人事司《关于中国人民银行系统干部职工学历、学位证书集中在教育部学历、学位认证中心查询认证的通知》(银人发[20\_\_]65号)有关要求,分行辖内处以下干部的学力学位认定变更工作,全部由分行人事处集中办理。我们及时向辖内转发总行文件并布置了20\_\_年度学历学位变更认定工作,共将分行机关、辖区上报的321人的学历学位材料进行审查、汇总整理,送交教育部学历、学位认证中心进行认证。此项工作的开展,基本解决了多年来干部职工学历学位变更认定工作中学籍查询难,政策尺度掌握不一致的问题。

## 六、做好金融专业英语证书考试某考区的各项工作

根据20\_\_年全国金融专业英语证书考试工作会议精神,布置某考区20\_\_年度考试工作。在今天的考前准备和考务工作中,我们更新工作思路,改变以往独力承担报名考务工作的做法,在南开大学开设考点,并与南开大学和某财经大学合作开展面向考生的考前培训。5月28、29日在南开大学顺利地组织了考试,经过统计,20\_\_年共有有727人报名参加考试,337人次通过考试,分别是20\_\_年报名人数和通过人次的三倍,报考人数也是某考区历人数最多的一次,进一步扩大了考试的社会影响。

## 七、做好基础数据的统计和工作调研

为了配合全员岗位任职资格培训考核工作的开展,我们在辖内积极开展基础数据的摸底统计和培训考核试点单位的调研工作,一是定制统一的摸底调查表发放到各级中心支行,按照岗位任职资格考核的不同专业统计参加考试人员,并将参加考试人员分成三批参加不同年度的考试;二是针对基层行如何开展岗位任职资格培训考核工作以及相应的奖惩激励措施

等课题开展广泛的工作调研，将优秀的调研文章装订成册。

## 八、干部教育培训工作存在的问题和难点

一年来，我行的干部教育培训工作虽然取得了一定的成绩，但仍然面临着一些问题和困难，制约了工作的进一步深入，这些问题主要是：一是基层行参加高层次培训的机会有限，干部思路难以开阔，视野难以拓宽；二是辖内各省的常规技能培训相对缺乏交流，整体业务培训存在效率不高，资源浪费等问题；三是具有较高理论水平和丰富实践经验的师资力量不足，目前的各类培训多数是应付当前工作需要，满足不了干部对高深层次知识的需求；四是教育经费相对不足，对员工在职参加高层次学历教育的积极性有一定影响。

## 九、对干部教育培训工作的几点建议

为了更进一步做好教育培训工作，我们认为：一要进一步加强对干部培训教育工作制度化。结合岗位任职资格考试工作的展开，在制度上将岗位培训和干部上岗、转岗、晋升等工作结合起来，同时把领导干部抓职工教育工作的好坏作为绩效考核的一项内容；二要进一步改进培训方法，拓宽培训渠道。采取“走出去、请进来”的方式，多为干部提供拓宽视野的机会，同时不断改进培训方法，改灌输式为专题研讨式、案例分析式等，相互研讨，各抒己见，共同进步；三要建立科学的培训评估指标体系，对照确定的培训目标，从培训内容、培训形式、参加人数、出勤情况、考试成绩等综合评价培训组织者和接受培训者的培训绩效，确保学习培训效果；四要进一步加大对教育的投入，为提高教育水平和保证培训质量提供坚实的保障。

## 年终总结和下半年计划篇三

“5.12”地震灾害以来，我局按照上级部门抗震救灾工作会议精神，在区抗震救灾指挥部的领导下，充分发挥劳动保障

部门的职能作用，组织发动全体干部职工全力以赴做好抗震救灾工作的同时积极开展灾后重建，确保各项工作平稳开展。

## 一、加强领导，全力以赴做好抗震救灾工作

“5.12”特大地震灾害后，局党组及时成立了由局党组书记、局长任组长，党组成员任副组长，中层干部为成员的抗震救灾工作领导小组。加强了震后应急值守，确定值班人员，设立值班电话，确保了通讯畅通。同时强调，全体干部职工要进一步提高认识，切实把思想和行动统一到党中央、国务院和市委、市政府的决策部署上来，把这项工作作为当前的重中之重和重大政治任务摆上议事日程，迅速行动，全员发动，全力以赴做好抗震救灾工作。

## 二、做好调查摸底，明确灾后重建目标任务

我局按照有关要求，及时对我区受灾情况进行摸底上报。一是对我区劳动保障系统工作人员及家属的伤亡情况、办公场地、办公设备的受损情况进行调查。经调查，我局职工无人员伤亡，1名职工家属失踪，社保中心服务大厅两面墙体裂缝，外墙瓷砖脱落，25个基层劳动保障站所办公用房也受到不同程度的损坏，经济损失约50.6万元；二是对参保企业及职工的受灾情况进行摸底调查；三是认真贯彻落实绵劳社办[]99号、104号文件精神，及时做好在地震和抗震救灾中伤亡人数的统计和待遇测算工作；四是按绵劳社函[2008]67号文件要求，对我区实施就业和社会保险特殊政策所需资金进行了测算；五是对我区技工学校和职业培训机构的受灾情况进行统计；六是及时到所帮扶的徐家镇响水村了解受灾情况，指导群众开展抗震自救工作，并组织一批群众急需的药品和篷布解决了燃眉之急；七是按照区委组织部绵游组通[2008]27号要求，积极动员全局党员缴纳特殊党费，支援灾区人民重建家园，献一份爱心，全局27名党员干部，上缴特殊党费3250元；八是积极参与抗震救灾工作，抽调7名工作人员配合区民政局装卸救灾物资；九是参与剑东社区和市局联系的唐家山

堰塞湖三分之一溃坝疏散撤离群众的协调、服务、宣传等工作，局领导带头昼夜值守，全体干部职工及时到位，按照区抗震救灾指挥部的要求圆满完成了社区群众疏散安置任务，无一人伤亡。同时，我局也处于疏散撤离范围，一方面对业务数据、资料的保存做了妥善安排，另一方面对撤离的职工严明了纪律，保证了撤离工作的顺利开展。

### 三、多措并举，确保灾后工作平稳开展

“5.12”地震后，在抗震救灾期间，局办公室及时上报、传达工作情况，值班电话24小时通讯畅通，做到了上情下达，确保了政令畅通。全局干部职工上下一心，并克服困难及时恢复各项业务工作的开展，做到了抗震救灾与业务开展“两不误”。

1、积极落实“5.12”灾后有关政策，全力做好就业服务工作。截止12月10日，我区实现城镇新增就业人员3927人，下岗失业人员和失地农民实现再就业1527人，就业困难对象再就业417人，累计发放《xx省地震灾区就业援助优惠证》15455册，开发公益性岗位1000个，重点解决家庭经济困难“零就业”人员和年龄较大返乡农民工就业。受理群众举报投诉2件，受理劳动争议仲裁案件7件。

2、社会保险，截止12月，发放养老金2260万元，办理退休289人，发放丧葬抚恤金66万元，办理入院1200人次，工伤认定103件。

3、做好灾后重建项目的申报：根据受灾情况及今后工作的需要，按照区委、区政府统一部署，我局及时成立了灾后重建领导小组，由局长王代伦同志任组长，副局长刘映宏、杜海利、肖钛鲸、李雪莲任副组长，领导小组下设办公室，抽出兼职人员开展工作，完善了机构。局领导小组召开专题会研究我局重建规划，及时报送相关统计表册和信息资料，积极争取项目支持。到目前为止，已确定xx市劳动保障局捐资约3万元援建

魏城镇劳动保障站，此项目正在实施过程中。其它项目正在申报。

#### 四、存在问题

1、完成城镇居民基本医疗保险参保任务难度大。市上下达我区的任务是83100人，但我区非农业人口大部分已参加了新型农村合作医疗保险，加上挂靠户、外出务工的人员较多，截止目前，完成任务率只有66%。

2、再就业资金缺口较大。我区今年的“4050”人员灵活就业社保补贴至今没能到位，不能确保年底补贴的发放，制约了各项再就业优惠政策的落实。

#### 五、二00九年灾后重建工作计划

二00九年，区劳动和社会保障局继续立足劳动保障工作实际，维护全区稳定发展大局。紧紧围绕全区经济建设这个中心，解放思想，创新工作思路，加强灾后重建工作。

1、积极争取灾后重建项目的立项和实施。包括区劳动保障服务中心的建设，26个基层劳动保障站所的建设，信息网络建设等。力争完成立项并按要求及时落实项目的实施。计划20建成2-3个规范的基层站所，同时协调好辖区内3所技校的重建工作。

2、结合灾后重建，突出重点，找准工作突破口，全力抓好就业援助和社会保险工作。进一步促进就业再就业工作，全面贯彻落实灾全特殊政策，狠抓民生工程建设，帮扶受灾群众，继续抓好因灾失业人员及返乡农民工的再就业工作，有计划的为灾区群众提供就业岗位，首先突出就业再就业培训，各类职业技能培训，不断完善培训阵地；其次是突出抓好“两个确保”，一是确保社会保险覆盖面增大，巩固社会保险征缴成果，尤其是抓好居民基本医疗保险，扎实做好原城镇集

体企业超龄人员和返城知青参加基本养老保险相关工作；二是确保各类保障资金按时足额发放。再次是进一步健全劳动关系协调机制，积极维护劳动者合法权益。

## 年终总结和下半年计划篇四

在短短的一年时间里我开阔了眼界，学到了如何做好本职工作，提升服务水平的系统的业务知识。当然，这只是总行给我提供了一把掌握世界金融新领域经营的钥匙，今后我仍要进一步地学习、深造、提高。下面我从以下几个方面进行汇报：

### 一、全球一流的培训机构给我们授课

这次培训班是由我们来自全国银行各分行的39名学员组成的，讲师是从美国启明全球研究院上海启明金融管理学院请来的曾志尧教授。培训时间虽短，但曾老师利用自身得天独厚的全球化资源和专业知识优势，向我们灵活多样地讲述了“全球教育”和“全球企业”的新概念。

这次培训的主题是“心服务”计划。“心服务”就是用心为我们的客户提供真诚的，发自内心的服务。通过学习，我知道只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到浦发银行接受我们的服务。

经营产品品牌，你可以用75%的时间、金钱和精力来影响顾客而只用25%应对剩下的一切。而对银行而言，经营我们的服务品牌必须用至少50%的时间、金钱来影响自己的员工。优先权正好相反，产品品牌以顾客为先。而服务品牌以自身员工为

先，要想使品牌服务有效，必须教会员工亲历他们服务的品牌，因为对客户而言，代表品牌的人就是品牌。如果员工表现不当，品牌与顾客之间的关系就会崩溃。

下面的这个故事是老师在讲课中给我们讲的一个案例，同是服务行业，他们的做法好比一面镜子，也许会启发我们的思路：

于先生因公出差泰国，曾下榻东方饭店，第一次入住时良好的饭店环境和服务给他留下了深刻印象。而第二次入住时的几个细节，更使他对饭店的好感迅速升级。这天早晨，他刚走出房门准备用餐，楼层服务生恭敬的问道：“于先生是要用早餐吗？”于先生很奇怪，反问：“你怎么知道我姓于？”服务生说：“我们饭店规定，晚上要背熟所有客人的姓名。”这令于先生大吃一惊，因为往返世界各地，入住无数酒店，这种情况还是第一次碰到。于先生高兴地乘电梯来到餐厅，刚出电梯，餐厅服务生就说：“于先生，里面请。”于先生更加疑惑：“你知道我姓于？”服务生答“上面电话刚刚下来，说您已经下楼了。”如此高的效率让于先生再次大吃一惊。

于先生刚进餐厅，服务小姐微笑着问：“于先生还要老位子吗？”于先生的惊讶再次升级，心想“尽管我不是第一次在这里吃饭，但最近的一次也是一年前了，难道这里的服务小姐记忆力那么好？”看到于先生惊讶的目光，服务小姐主动解释说：“我刚刚查过记录，您在去年6月8日在靠近第二个窗口的位子上用过早餐。”于先生听后兴奋地说：“老位子！老位子！”服务小姐接着问：“老菜单？一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋？”现在于先生已经不再惊讶了：“老菜单，就要老菜单！”这一次早餐给于先生留下了终生难忘的印象。

后来由于业务调整，于先生3年没有去泰国。生日这天，他突然收到一封东方饭店发来的贺卡，里面还附了一封短信：“亲爱的于先生，您已经3年没有光顾东方饭店了，我们

全体人员非常想念您，希望还能再次见到您。今天是您的生日，祝您生日愉快。”于先生当时非常感动，发誓如果再去泰国，一定住在东方饭店，而且要说服所有去泰国的朋友也像他一样选择东方。一封贴着六元邮票的信，就这样买到了顾客的一颗心——这就是客户关系管理的魔力。

我们在日常的服务中也应该用心服务，注意细节，发挥团队协作精神，巩固老客户，从而发展新客户。市场营销学告诉我们，争取一个新客户的成本是留住一个老客户的5倍，在利润贡献方面，老客户更是新客户的16倍。那么留住老客户就是提高利润，增强我们在市场中的竞争力。

## 二、学习的灵活多样性

我们这次学习，老师采取互动的方式，我们共分5个小组，老师借鉴先进银行实施服务品质的案例与学员们研讨。并进行分组讨论，学员们针对服务礼仪与无缝交接服务流程实况演练，并进行声音肢体语言的练习和多媒体课件与教学。

礼仪迎宾接待演练中，我感到：1、五步距离主动上前(即客户走进营业厅时距客户五步的距离时就要主动问候，不要等客户走近时才问候，那样会吓客户一跳);2、保持亲切的微笑;3、双眼平视客户的眼睛;4、身体微微向前倾约30度，点头示意表示对客户的欢迎等等都非常适用。

无缝交接，指的是为客户的服务达到一种非常顺畅的连接，要发挥团队精神，在无缝服务中不论是大堂经理还是理财经理还是每位柜员都至关重要。从大堂经理迎接客户探明客户的来意，到将一般客户疏导到自助银行或是高柜区或低柜区，将识别的优质客户推荐给理财经理，都需整体的配合。

## 三、投诉是我们每位员工都会遇到的最烦心的问题。

在处理投诉中，我们要注意：一是建立良好的心态。当客户



向你表达对银行的任何抱怨与不满时，你就是代表浦发银行负责处理客户的情绪。我们常见的错误心态是：这又不是我引起的，或者这不是我们银行的错，为什么要我处理？因此，就对客户的抱怨与不满，进行一连串的解释、反问与推托，反而使客户情绪不断积累、抱怨越滚越大。当遇到客户对我们的服务不满时，尽管不是因为我们自身的错误，也应该主动向客户表达歉意，此时的道歉是针对客户产生的“愤怒、生气”的情绪而表示歉意。并不意味着我们承认事情本身的错误。适当的致歉可以立即缓和客户的情绪，有助于客户后续的处理。另外一点是我们在柜面服务中经常遇到的：客户的需求与我们的制度发生冲突时，客户产生的不满情绪。这时，我们在客户面前不要急于先搬出银行的制度，可以心平气和地帮客户想想变通问题的办法，同时委婉的告知客户我们的风险点，展现出我们处理事情的热忱与诚意。

通过这种形象化的训练，使我认识大堂经理工作的重要性，它是提高零售银行业核心竞争的关键之一，更是大堂经理、客户与柜员之间的纽带，大堂经理专业素养的完善，对于创建一流的行业服务至关重要。

#### 四、是参加培训的体会

这次培训中的现场演练，给我留下了深刻的印象，它把整个日常服务中的柜员、大堂经理、理财经理及客户贯穿起来，教给我们应该分工不分家，相互配合，真正创出浦发银行一流的服务品牌。

## 年终总结和下半年计划篇五

### 一、指导思想：

为了加强和规范我校寄宿生的管理工作，维护学校正常的教学秩序，确保各项工作落实到位，经校委会研究决定就进一步做好学校寄宿生管理工作的有关工作计划如下：

## 一、提高认识，加强领导，增强责任意识

1、寄宿生管理的重要性。为切实加强我校寄宿生管理工作，对保障我校学生的生命安全，促进我校学生健康成长，办好人民满意的教育，服务社会主义新农村建设，具有重要的意义。寄宿生在校时间长，他们的思想意识、道德情操、行为习惯、生活作风等都要在这个大家庭中培养、形成和发展，我校寄宿生管理工作的好坏直接关系到我校学生的成长和社会的稳定，同时也关系到社会、家长对我校的评价。

2、配强力量，健全网络。学校成立以刘靖邦校长为主任，谢志为副主任的寄宿生管理工作委员会。

1、严格安全排查制度。计划建立学生宿舍日常安全检查工作制度，注重学校安全排查过程中的每一个细节，重点排查学生宿舍、楼梯走道、食堂餐厅、饮用水源、图书室、实验室、教室、配电室等重点场所和重点部位的安全情况和安全隐患。要坚持学校安全隐患排查与整改登记制度，排查后填写“中小学校安全隐患排查与整改表”，排查登记要注重每个细节，发现危房、灭火器材和照明设施损坏及其他安全隐患，应立即停止使用，及时维修或更换；学校若无力解决的，要采取相应的防护、警示措施，并及时报告当地政府有关职能部门及教育行政部门。

2、细化生管人员职责。我校将严格执行夜间巡查制度、值班登记制度、查铺登记制度。做好夜间的安全保卫及对突发事件做出应急反应，非寄宿生不得在学校留宿，出现擅自出走或擅自留宿的将及时报告，及时处理。寄宿生在学校规定的住校期间因病因事离校的，要办理严格的报告、审批、登记手续备案。认真落实寄宿生管理人员岗位责任制和责任追究制。

3、将逐步改善生活设施，配足管理人员。积极争取资金，加大校舍建设投入，改善寄宿生的住宿条件，确保寄宿生宿舍

区内有卫生间，寄宿生有洗澡、晒衣服的场所，有热饭吃，有开水喝。按照《望城县中小学校寄宿生管理工作实施细则(试行)》规定，配齐生管人员、配备简单医药箱。

4、将优化宿舍区的布置。宿舍区的布置要简洁大方，内容健康向上，符合学生的实际，创设具有浓厚氛围的宿舍文化。宿舍物品摆放要做到“八个一条线”(口杯牙刷一条线、开水壶一条线、脸盆一条线、毛巾一条线、鞋子一条线、被子一条线、箱子一条线、杂物一条线)，力求整齐有序。

1、积极探索，认真总结。我校要积极探索寄宿生管理的工作的科学方法，推行人性化管理，努力营造安全有序、文明健康的学习生活环境;及时总结经验和好的做法。

2、考核表彰，优先评选。计划将寄宿生管理纳入“教师年度量化考核”和“绩效考评的重要内容中，结合日常与年终考评，对寄宿生管理进行测评，对寄宿生管理工作取得明显成效的，成绩突出的老师，学校在“先进工作者”人员推荐时，予以优先考虑。

3、责任事故，依章处理。凡在寄宿生管理工作中因管理不善、措施不力、玩忽职守，发生安全责任事故的，对负有直接责任的人员，当年考核为不合格，并追究直接责任人和有关领导的行政责任。凡发生重特大安全责任事故、触犯刑律的，将提请有关部门依法处理。

## 年终总结和下半年计划篇六

工作中异常突发事件处理及时到位，3月16压缩机跳停事故，100#600#紧急停车处理，处理中尽最大努力，为公司挽回经济损失，杜绝环保事故发生。工作中及时发现并处理跑冒滴漏现象，4月18日本班发现一楼a釜分布器四通管线内衬漏，泄漏较严重，第一时间t0611ab降量□a釜紧急停车。此事故若不能及时发现正确处理，将造成设备严重腐蚀，并造

成停车影响整体生产。

本人认真进行交接班前预检，积极组织好班前班后会，总结当班生产情况。工作中认真完成领导布置的每项工作，主动为上级分忧，督促组员遵守公司各项规章制度，自己起带头表率作用，并与组员一起搞好生产，从而较好完成了由本班负责的工作任务。

督促组员每日做好工作笔记，严格按操作法操作，力求生产操作平稳，各项分析控制指标正常，当发生异常情况及时处理。现场巡检要求按巡检路线认真进行巡回检查，发现跑冒滴漏现象立即及时处理汇报。分配好班组工作，全力调动组员工作积极性，加深组员之间的互信，搞好班组团结。

今年上半年根据公司生产部的需求到调度室学习，以本车间工作为重点，协助调度开展日常工作。在调度室期间，通过对各车间装置的学习，对全厂工艺有了一定的了解，通过理论学习与现场相结合，记住主要设备的参数位号和物料管线走向、特性。对全公司水、电、气的用户分配及物料消耗有了一定认识。

学习调度员职责和职权，关注循环水pH值变化。对全公司应急预案进行学习。学会了如何给领导发生产信息，各车间产量消耗数据记录等工作。经过不断的学习、不断的进步，逐步的提升了自身的素质与技能。在调度室学到了很多，收获感触很多。

承周董及公司领导信任，10月份后提拔我为\_\_车间任技术员，结合5年多在\_\_车间任班长的工作经验，加上车间领导同事的帮助，较好的履行了技术员的工作职责。刚上任，觉得肩上的担子很重，以前是一个班长管理一个班组，现在要配合主任管理好整个车间。

自上任以来完成11月份各项停车检修计划和新增两台压缩

机的技改配管，协助外协开好动火证，安排好每天的配管计划、申报材料等，每天繁忙的工作让我感觉到工作生活更加充实。经过一个多月的设备安装，工艺配管，设备试压查漏，压缩机试运行，至前天12月18日100#600#开车前，新\_\_压缩机开车联动，一次开车圆满成功。

总结这一年来工作情况，在工作中还存在着许多不足之处，今后更要提高自身的思想素质，完善细节化管理及基础管理，更好的完成公司下达的各项工作任务。在车间主任的领导下，明年工作着重抓好以下几点工作：

- 1、安全环保工作，基础管理要上台阶。
- 2、精心组织好车间生产，做好节能降耗工作。
- 3、抓好产品质量工作，及时跟踪分析指标。
- 4、严抓现场管理，促进现场管理工作上台阶。

今后我将再接再厉，一如既往，有所创新做好我的本职工作。合理安排好工作的各个环节，加强车间三纪管理，努力营造和谐氛围，让员工保持良好的精神状态，保证装置的安全稳定运行。为公司的发展贡献自己的一份力量。