

# 上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划(汇总10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？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。

## 上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划篇一

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

### 一、提高服务质量，规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达x余次，接待报修x余次，其中接待业主日常报修x余次，公共报修x余次；日平均电话接听量高达x余次，日平均接待来访x余次，回访平均每日x余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼

仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

## 二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

## 三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

## 四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚

不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

## 五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了\*\*小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

## 六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

## 七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月

的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

#### 八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页！

#### 客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

## 六、完成阳台维修工作

### 上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划篇二

我于20xx年xx月从大学毕业来到网大家庭——供电局工作已整整一年了。光阴似箭，一年的实习时间很快就过去了，我先后经历了严格而充实的新职工入企教育培训、省网公司集训、本局专业技术知识封闭培训后，又到线路管理所、变电管理所、电力设计咨询公司、城区供电分局四个生产部门实习，感受很深，收获颇丰。

回顾这一年的历程，在各级领导的教导和培养下，在老同志和同事们的关心和帮助下，在南网文化的熏陶下，我从一个懵懵懂懂、青涩的大学毕业生逐步成长为一名南网大家庭中的新时代员工，顺利地完成了从学生向南网职工自我角色的转变过程。在这一年的实习期里，不论在哪一个生产部门，我接触到的都是电力系统最基层的生产第一线职工，从他们身上我学习到了很多东西，不但有电力系统专业基础知识和生产现场实际操作技能，还有他们那种敬业爱岗、奋力拼搏、刻苦钻研、团结协作、优质服务、无私奉献……的南网精神，这些对我来说这简直就是一笔终身受益的宝贵财富。

第一，经过对南网方略的系统学习后，我深感南网公司是一个大型的中央企业，优秀的企业文化并将南网公司打造成为经营型、服务型、一体化、现代化的国内领先、国际著名企业战略目标的基础。自己在参加工作之前，面对我国严峻的就业形势，我认为只要参加了工作，好好干好自己的本职工作，解决温饱问题就算是一名合格的公民就行了。通过新员工入企教育培训和对南网方略的深入学习之后，我接触到了南网优秀的企业文化，它包含了公司的宗旨、使命、战略目标、发展思路、主题形象、企业理念等都是南网公司这个世界500强企业浓缩的各项管理精华，让我的思想也得到升华，

更是通过学习具体的事例和工作的经历，使我深刻的感受到南网人的责任和义务，感受到南网方针“主动承担社会责任，全力做好电力供应”的，继续深入学习践行南网文化是我今后工作的一个重要内容。

第二，我在实习期间通过与基层生产第一线电力职工的接触中，感受到他们那种敬业爱岗的精神值得我学习。敬业爱岗精神是无处不在的，它体现在线路工人翻山越岭、鏖战艳阳风雪，保障输电线路畅通；它体现在变电运行操作人员日夜监控、重复谨慎操作，确保电网安全运行；它体现在设计人员夜夜亮起的盏盏明灯，为加快电网建设步伐加班加点进行工程设计；它体现在电力客户服务中心职工扬起笑脸真诚地为千千万万的用户服务。它，是我心中燃起的小火苗，照亮我对工作的认知，激起我对工作的热情。现在我回想起xx年9月份多次跟随线路工人翻山越岭、烈日暴晒的实践，中午在山上肚子饿得咕噜噜叫，但是电力工人还在头顶烈日挥汗如雨的工作，他们没有丝毫的怨言，因为这就是电力职工最平凡的工作场面之一。那时刻我第一次被他们敬业爱岗的精神深深感动了，让我认识到什么是工作，什么是任务、什么是责任。而后其它生产部门的各个班组，我都体会到相同的感动，特别是在电力客户服务中心，面对几万户居民的电费缴纳和用电业扩工作，几名电力职工全年无节假日和双休日的倒班轮岗，常常忙了一上午连口水都忘了喝，让我体会到热爱工作、认真对待工作，其实是一件非常神圣和美好的事情，电力职工在认真工作的时候体现了一种特别美。敬业爱岗精神将是我一生受用不尽的宝贵财富，今后在任何工作岗位上都会将它发扬、继承下去。

第三，通过这一年的轮岗实习，我感受到学习将是我终生的课题。如何将自己在学校学习的理论知识运用到工作中，并且查缺补漏，苦学不熟悉的电力专业知识，这是我一直钻研的问题。由于我是学习文科专业的，在实习期间每到一部门和班组我都勤奋学习其电力相关的专业技能知识，认定学习是终身的事业，“在工作中学习、在学习中工作”一直是

我坚持的理念。在跟随线路工人到现场实际工作中，我学习了很多电力设施基本的知识，认识了各种电杆杆型、了解了组成线路的各个部件等等知识；在龙山变电站，我通过查看资料及观察变电人员操作，了解了变电站的组成和设备，以及“两票三制”的重要、操作的安全措施和各种危险点预防控制措施等等；在设计咨询公司，通过实际描图和晒图纸，我学会cad软件的基本操作，体会了晒图机的操作以及设计工作的整套流程；在电力客户服务中心实习的半年时间里，更是认真学习书本上电力系统的基本知识，还有用电业务受理的专业技能知识，做到面对客户能够解答大部分的基本用电疑问，已能受理用电方面的基本业务接洽工作。但是我要掌握的知识还远远不够，需要学习的知识和技能还有很多，要做好今后的工作，就需要加倍的努力，只有刻苦学习、深刻钻研、并且多实践，才能更早的“出真知”。

第四，通过一年的学习实践，我看到了电力职工团结协作精神是干好各项工作的关键。团结就是力量，这句至理名言深刻的阐述了我们工作中一种重要的精神。任何工作都离不开大家的合作，所谓“滴水不成海，独木难成林”，南方电网公司作为世界500强之一的企业，更是需要所有南网人的努力，南网方略的团队理念就言简意赅的阐述了团结协作的必要性和重要性。我们一开始实习，首先就是学习领会南网方略，感受南网文化，对于团队理念就有了初步的认识，再结合我之前在学校学生会工作和大学在著名企业实习期间的体会，更加深刻的理解团结协作的重要性。在这一年实习中，每到—一个部门和班组，我都感受到这种和谐的团结精神，特别是基层生产班组，很多工作任务都是需要很多人协作才能完成的，比如在变电站生产现场的实际倒闸操作中，变电运行人员必须进行唱票、复诵等程序正确无误后才能操作，正是这种团结协作、互相支持的精神鼓舞大家出色完成各项任务。

第五，通过这一年的实习生活，基层生产班组人员优质服务的意识和精神是我学习的榜样。由于我在电力客户服务中心实习了五个多月的时间，所以我对于供电行业优质服务的理



解特别深刻。客户服务中心是电力企业面对公众的窗口，窗口服务的优劣直接影响到电力企业的形象，在实际工作中，面对各类不同的用电客户，我始终强化自己的优质服务意识，牢记“服务永无止境”的服务理念，微笑、热情，待人亲切是我工作的必修课，并且在工作中学习实践如何更好的与客户沟通，如何更加耐心的为客户解答用电疑难，如何面对情绪激动言辞不善的客户，这些都是我以前在大学期间的学习中不曾遇到的课题。记得在实习阶段中的某一天中午快下班的时候，我遇到过一位情绪变化多端的客户，她没有任何理由的拒绝与我合作完成她的用电变更申请，并且开始就用言辞激烈的语言进行人身攻击，当时我感到非常的委屈和愤慨，但是我作为供电局“窗口”形象，没有和这位客户进行争吵，继续面带微笑并谨慎言辞、态度客气的与她进行沟通。在同事和我的劝解下她的情绪逐渐好转，最终顺利完成业务办理还面带笑容的离开，在她离开后我终于流下了委屈的泪水。这样类似的事例在客户服务中心还有很多，该中心职工为电力企业的窗口形象甘当受气筒，努力实践优质服务理念，出色地完成各项工作。在实习期间，我一直努力摆正自己的角色，磨练自己的性格，无论事情大小都认真对待。南网公司“服务永无止境”的服务理念将会使我获益匪浅。

论语有句话是“学而时习之，不亦说乎”，在前进的道路上时常停下来回头看看总结经验教训，对于我是非常有益的。过去的一年是我成长的第一年，我要特别感谢各位领导和同事对我的指引和帮助，我现在在基层生产第一线班组——电力客户服务中心实习工作，我热爱我的岗位、热爱我的工作，只有扎根基层班组才能学习到电力企业的工作精髓，在今后的的工作中，我将认真总结经验，加强专业技能的学习，时刻保持积极向上的心态，努力做一名合格的、优秀的南网职工，为企业的发展贡献出自己的力量。

**上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计**

## 划篇三

### （一）突出目标重点，周密安排部署

安全监管行业涉及面广，热点、难点问题多，直接关系到人民群众切身利益。六五普法期间，县安监局围绕提高依法行政水平这一主线，精心规划，突出重点，分年度开展了主题鲜明的普法活动，坚持每年年初制定普法工作计划，年终有书面工作总结。成立由局长担任组长的普法领导小组，加强对普法工作的领导。结合局实际，明确每年普法任务，确保这项工作每年有新的内容，每年都能取得新的成绩。

### （二）普法形式多样，措施保障有力

1、利用多种形式有效提高干部职工的法律水平。“打铁还得自身硬”。提高干部和执法人员的法律水平，是做好执法和普法工作的前提。具体做法：一是在机关内部建立学习制度，组织全体干部职工对相关法律法规进行系统学习，同时将普法教材、作业发到每名干部职工手上进行学习巩固；二是利用“双周例会”组织全局干部职工参加安全生产方面的法律、法规知识学习；三是局全体干部职工均取得了安全生产监管执法证，要求执法人员结合安监实践，“在干中学，在学中干”，进一步提高执法能力，规范执法行为。并鼓励在职干部、企业单位安全工作人员积极参加全国注册安全工程师资格考试，努力提高业务技能。20xx年我局有3人通过全国注册安全工程师资格考试。通过在内部建立学习制度、外出接受培训、动员干部职工参加注册安全工程师考试等方式对全体干部职工进行相关法律、法规教育，从而有效提高了干部职工的法律水平。

2、加强宣传教育培训力度，立促全社会“关爱生命，关注安全”氛围的形成。一是营造声势，主动向基层发放各类安全生产宣传资料。据不完全统计，几年来，我局（包括县安委办）已累计向基层发放《安全生产法》宣传单15000份、《安

《安徽省安全生产条例》宣传单10000份、《烟花爆竹安全管理条例》宣传单10000份，另外每年投入1万多元征订发放《安全生产报》以及“安全生产月”宣传品。二是紧扣主题，大力开展全国“安全生产月”活动。每年6月，是全国安全生产月，我们一直把该项活动作为普及宣传安全生产法律法规的最佳时机，利用多种渠道，采取多种方式，大力开展宣传活动。20xx年安全生产月期间，我局根据“红线意识、底线思维”这一主题，会同有关部门，在县园林广场采取多种宣传形式，大力宣传国家安全生产方针、政策、法律法规以及加强安全生产的重大举措，引导和启发全社会重视人的生命价值，进一步强化生产经营单位的法律责任意识。三是常抓不懈，深入基层进行安全生产宣传培训。每年组织全县乡镇、村（社区）分管安全负责人、安全员，安全信息员认真学习安全生产法规法律；分期分批组织企事业单位的安全管理人员参加省、市、县举办的取证（换证）培训（复训），进一步提高“三项岗位”人员的持证上岗率；以《安全生产法》、《矿山安全法》和安全生产管理知识为主要内容，全面推进“法律五进”活动，系统对全县范围内矿山、非煤矿山、危险化学品生产、经营、存储企业的员工进行全员培训。20xx年共参加和组织安全教育培训班12期，受教育人员1200余人。通过培训，从业人员的安全素质和自我防范意识明显提高，“三违”现象明显减少，为依法行政，严格执法、公正执法、文明执法创造了良好的环境。

### （三）履行安全职责，依法依规行政

我局坚持将普法工作和依法行政相结合，尤其体现在安全生产执法检查上。安全生产执法检查是我局的一项重要职能，也是普法宣传工作的一个重要环节。每年我局都要根据不同时期的安全生产情况进行执法检查。定期检查和不定期抽查相结合，专项整治和综合检查相结合，将安全检查和隐患整改结合，将违法处罚和普法教育相结合，力求在最大程度上发现安全隐患，在最短时间内督促完成整改。同时，利用检查整治和处罚企业违法违规行为时机，对业主及有关人员进行

行普法教育，收到较好效果。几年来，没有出现一例行政复议和行政诉讼案件。

二

1、进一步加强对普法工作的领导。继续落实“普法”规划完善年度工作计划，明确普法任务，保证普法经费到位，确保各项工作顺利完成。

2、进一步强化培训学习力度。一是强化领导干部学习，已提请县委中心组安排一次对新《安全生产法》的学习，邀请专家讲课。二是强化安监干部学习，利用新一轮执法资格的培训、考试，切实提升全县安监干部的执法素养。三是强化乡（镇）、村社区涉安干部学习，每年组织一次轮训，突出培训的针对性和实效性，使乡（镇）、村干部进一步明确安全生产工作的重要性，提高安全监管水平，切实肩负起各自工作范围内的安全监管责任。四是强化企业从业人员、安全管理人员的培训学习，切实提高企业安全管理人员的安全生产知识和管理能力。

3、进一步加大普法宣传力度。一是不断创新宣传方式，继续做好“安全生产月”活动，进一步强化“红线”意识，弘扬安全文化，普及安全知识，提升安全素养，有力推动各乡镇、有关部门和企业安全生产重点工作的有效落实，为加快实现全国安全生产形势根本好转营造浓厚的社会氛围。二是继续深入基层，开展普法宣传教育培训，为企业做好服务工作。

## **上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划篇四**

（一）无质量事故。

（二）质量管理体系在工程能够有效运行。

(三) 工程质量满足施工规范、技术标准的要求

(四) 工程施工中无严重不合格品，管理体系审核中无严重不符合项。

(五) 无伤亡事故。

(一) 取得的成绩

结合本项目实际情况及工程特点，我部通过已建立的以项目经理为核心的质量保证体系，实行项目经理领导下的质量管理负责制，使得各部门、各班组、各岗位的工作职能和职责明确，质量工作要素清楚，各部门质量管理协调一致，质量管理信息渠道畅通，从而保证项目内部质量体系的有效有序运行。通过分析本项目工程结构和质量控制工作的重点难点，及以往项目质量管理工作的薄弱环节，认真策划，精心部署，做到重点部位重点控制，各主要工序均有专人负责质量管理与控制，真正实现责任到岗、责任到人、责任到工序。按照公司质量管理体系的要求，对工程建设涉及的法律法规和拟采用的标准规范进行符合性识别，确保其有效性和实用性。遵循“p-d-c-a”的循环过程，切实执行持续改进，不断完善项目部质量管理体系，使之更好的指导项目部各项工作，保证顺利实现项目制定的各项质量目标，优质高效地完成建设任务。

项目部每月至少组织一次质量大检查，结合检查情况，制定纠正和预防措施，并写出书面通报，实行样板引路，表扬先进，鞭策后者。总结每个月的质量状况，交流和推广好的做法，并不断改进存在的问题，截至目前我部共下发质量整改通知16份，整改率100%。

服从建设单位、监理单位、设计单位、质检站的检查、指导和监督工作，虚心接受他们提出的建议，积极与建设单位、监理单位搞好配合工作。将工程质量控制重点、难点和检查

出来的项目工作薄弱环节列清单，作为质量工作主题。集中火力，逐一对质量控制重点、难点和薄弱环节进行轮番轰炸。工程技术人员跟班作业，随时解决施工中的技术难题。质量检查人员有质量否决权，发现违背施工程序、使用不合格材料，质检人员有权制止，发现问题立即上报主管领导，迅速提出解决方案，将质量问题消灭在萌芽状态。

项目部定期为员工们进行质量培训，主要在年初开工前，年末停工后，质量月期间，以及各个分部分项工程开始施工前进行现场集中培训，并对施工中涉及到的关键工序、特殊工序做重点讲解，使员工提前了解到施工中应该注意的环节，从而增强员工的质量知识和工作技能。及时将上级和项目部关于质量的文件精神、管理办法宣贯到员工。

我部有针对性的组织了“预制空心板梁质量活动小组”来解决施工中存在的砼外观质量通病问题。在起初生产的预制箱梁时，出现了砼外观颜色不匀，并且有水纹现象。通过qc小组活动，找出了产生问题的原因，并采取了有效措施，在之后预制的箱梁，外观亮洁、颜色一致、尺寸准确、基本达到了精品要求。因qc小组活动开展得较扎实，切实地解决了质量问题，提高了施工质量。

随着施工的进展，我们及时、如实地进行了分项工程质量评定，上半年共评定分项工程 98 项，分部工程17项，子单位工程3项，合格率 100%。

9 月份我部开展了质量月活动，根据公司要求制定了活动方案、内容和目标，认真进行实施，月底进行了总结，取得了良好效果。

我部按照公司程序文件和项目质量计划要求，项目部各部门、下属各施工队严格按分工开展贯标工作，做到了管理有序，现场和资料规范，所有工作都处于受控状态，确保了施工质量，顺利通过了我公司的内审检查。

1、内业资料信息报送存在滞后现象，业务能力不均衡，不能统筹兼顾，造成效率低下。虽然在工作过程中，通过会议学习，技术交底等方式进行改善，但效果不明显，下一步除了要勤沟通，多交流外，该培训的要去做培训，不能因为“工地有事”而不去学习，必须从我部自身的内部工作规划管理抓起，切忌扬长避短，保证员工的全面发展。

2、由于项目部现场施工管理人员工作年龄普遍较低，以新生及工作一年的同事为主，员工素质好，但业务素质却不一定高。人是生产活动的主体，也是工程项目建设的管理者和操作者，工程建设都是通过人来完成的，工程质量的形成受到所有参加工程项目施工的人员共同作用，施工人员技术素质，都将直接和间接地影响施工的质量。 ，补充新的技术血液、提高施工人员的技术水平，是我部当前或今后要解决的问题，唯有如此，我部质量管理才能从根本上有所提升。

1. 工程质量目标：无质量事故，创“黄山杯”。

2、确保质量管理体系在阜阳市城南新区xxx及附属物工程有效运行。

3、单位工程一次交验合格率100%，工程质量满足施工规范、技术标准的要求。

4、工程一次交验合格率100%，顾客满意度达到95%，合同履约率100%。

5、工程施工中不出现严重不合格品，管理体系审核中不出现严重不符合项。

6、无伤亡事故。

1、主管领导继续督促落实质量管理各项规定；职能部门极力配合项目部完善质量管理体系。确保项目部全面质量管理体系

系正常高效地运行。

2、项目部所属各单位管理者、施工技术员、质检员要熟练掌握行业规范，设计要求。熟知项目部各项质量管理规定和文件精神，加强施工现场的管理力度，确保质量管理人员职责明确。

3、质量责任制要层层落实，特别是要将质量责任落实到班（组）和个人。职能部门定期进行检查监督。

和质量管理规定。

5、严格执行项目部关于质量的各项管理规定和《质量奖惩办法》，对各类质量事故坚持‘四不放过’的原则严肃处理，不得以任何借口免于处理。

20xx年快要过去，新的一年即将到来，我部还要继续加强施工过程的质量控制，按照我部制定的质量目标，落实质量责任制，狠抓质量通病，严把质量检查和验收关，苦练本领，培养专业化的施工队伍，大力提升以质量为中心的全面管理水平，使我部在建工程始终处于有效的控制状态中，让监理放心，业主满意。

## 上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划篇五

\_\_年是我们\_\_告部业务开展的开局之年，做好\_\_年广告创收工作，对开创市场、媒体运营管理有着至关重要的好处，做好\_\_年广告创收工作，对于我自己也具有十分重要的特殊好处。因此，我要调整好工作思路、增强职责意识，充分认识并做好今年广告创收工作。

一、制定每月、每季度的工作计划。充分利用现有资源，尽最大努力、最大限度的开拓广告市场。鉴于目前我们的终端



数量有限的状况在争取投放的同时，也会为未来的市场多做铺垫工作，争取有更多大投放量、长期投放的客户参与进来。根据终端数量的增长状况，有针对性地调整工作策略、开发新的领域。

1、在第一季度，以市场铺垫、推动市场为主，扩大\_\_\_\_司的知名度及推进速度告知，因为处于双节的特殊时期，很多单位的宣传计划制定完成，节后还会处于一个广告低潮期，我会充分利用这段时间补充相关知识，加紧联络客户感情，以期组成一个强大的客户群体。适当的寻找小一些的投放客户将广告投放进来，但我预计对方会有要求很低的折扣或者以货抵广告费的情况。

2、在第二季度的时候，因为有“五一劳动节”的关系，广告市场会迎来一个小小的高峰期，并且随着天气的逐渐转热，夏季饮品、洗浴用品、防蚊用品等的广告会作为投放重点开发。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，广告市场会给后半年带来一个良好的开端，白酒、保健品、礼品等一些产品会加入广告行列。并且，随着我公司终端铺设数量的增加，一些投放量大的、长期的客户就能够逐步渗入进来了，为年底的广告大战做好充分的准备。

4、年底的广告工作是一年当中的顶峰时期，加之我们一年的终端铺设、客户推广，我相信是我们广告部最热火朝天的时间。随着冬季结婚人群的增加，一些婚庆服务、婚庆用品也会加入广告行列，双节的广告气氛也会在这种环境下随之而来。

我会充分的根据实际状况、时间特点去做好客户开发工作，并根据市场变化及时调节我的工作思路。争取把广告额度做到最大化！

二、制订学习计划。做市场开拓是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。产品知识、营销知识、投放策略、数据、媒体运作管理等相关广告的知识都是我要掌握的资料，知己知彼，方能百战不殆(在这方面还期望公司给与我们业务人员支持)。

另外，在20\_\_年末的时候，我报考了\_\_\_\_学的\_\_\_\_专业，因为我了解到其中有很多的做影视前期、后期及管理的课程，广告部的管理、编播也会有很多这方面的工作，我将系统地、全面的进行学习，以便理论结合实际。好让自己在广告部能够发挥更大的作用。

三、加强自己思想建设，增强全局意识、增强职责感、增强团队意识。用心主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的潜力减轻领导的压力。

以上，是我对\_\_年的一些设想，可能还很不成熟，期望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我期望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮忙。20\_\_年，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作、业务潜力。

## **上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划篇六**

一周健康游戏内容：小小滑滑梯、滚皮球、小鱼游

生活活动及指导：能在老师的带领下洗手，并能找到自己的毛巾擦手。

自由活动：宝宝自带玩具，自由玩耍，稳定情绪

认识活动：找一找，帮助宝宝认识更多的朋友，并记住名字

体育活动：滚皮球，能够跟着老师一起游戏。

搭建活动：能够自由的拼搭。

体育活动：小鱼游

体育活动：小小滑滑梯，能够在老师的周围愉快地玩。

家长工作：多注意孩子的身体情况，针对幼儿园作息时间，适当调整孩子在家的作息情况，让幼儿尽快适应。

## 上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划篇七

第一：沟通技巧不具备.每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐.语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。

第三：客户报表没有做很好的整理。对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好.确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。

第四：开拓新客户量少.今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为

了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识的时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

第一：每周每天都写工作总结和工作计划。一周一小结，每月一大结。这样工作起来有目标，不会盲目。并且把今天工作思路理清了，工作起来更加顺畅。同时看看工作上的失误和不懂，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改进。多加以动脑思考问题。

第二：每天做好客户报表。并且分好a□b□c级客户，做好详细而又明了的客户跟进情况，以及下一步的跟进计划。同时每天早上来公司，第一先大概浏览一下昨天的客户报表，然后对于今天的客户电话拜访有针对性，有目的性的进行沟通。把a□b□c级客户做好一个很好的归纳和总结，并争取把a级意向客户变成真正的客户。把b级客户变成a级客户等以此类推的进行跟进和不断跟踪。

第三：每周给自己订一个目标：争取每天至少联系一个意向强烈客户，每个月至少合作成功6个客户。每天不断反思和不断总结。

第四：加强业务知识和专业知识。在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对防伪标签的需求和要求，提出合

理化的建议。

第五：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，每半个月维护好每一个老客户。列出报表里的重点客户和大客户，投入相应的时间把客户关系搞好. 并且有什么苗头及时跟领导反映。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在年后更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善. 望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

## 上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划篇八

20xx年8月30号，根据局支教工作安排，我来到西顺河镇中心幼儿园报到，进行为期一年的支教工作，担任中心园中一班的班主任。一年光阴，飞速疾逝，回顾支教工作与生活，收获颇多，感慨颇多，让我随心而叙吧。

九月初，接手中一班班主任和语言类教学工作之时，通过细心地观察和了解，发现本班幼儿良好的学习习惯、生活习惯尚未养成，各种能力几近空白，如美工、语言等方面，与机关幼儿园同年龄段的孩子相比，各方面差距较大。我及时调整自己的思路，与园领导交流，共同制定出符合幼儿实际能力的各科教学计划、常规训练计划。在一日活动的各个环节，充分利用各种机会，对幼儿进行全方位的常规训练；课堂上，细致而耐心地教孩子们学习各种基本技能；利用各种节前、节后，对孩子们进行情感教育。通过一学年的努力，我班孩子各方面的能力有了长足的进步，在两个的期末教学工作测试中，我班孩子表现突出，成绩优异，且取得幼儿早操竞赛一

等奖、艺术操竞赛一等奖的好成绩。

在做好班主任和教学工作的同时，我不忘自己作为支教老师的责任，经常与年轻教师促膝谈心，鼓励她们参加各种学习、竞赛活动，培养她们提升专业成长的信心。与年轻的谢月老师师徒结对。指导张娟老师参加市级信息化教学能手竞赛，从选课题到活动组织、教学方法、修改教案、全程陪同参赛等，对张老师进行全方位的指导。20xx年9月初，张老师在县级选拔赛上取得全县第二名的好成绩，并于10月23号代表洪泽县到淮安市参赛，取得淮安市二等奖的好成绩。对园内进行示范公开课两次：中班美术特色活动《线条想象画》、中班语言《春天的电话》。

我积极配合中心园的教科研工作安排，分别于20xx年11月和20xx年4月对全园老师开设讲座两次：《如何写观察记录》、《如何撰写论文》，取得较好效果。在园内的各项教研活动中，我以身作则，认真对待每一次的活动，起到了讲解、示范的作用。我园老师们的教科研意识逐渐养成，教科研活动的氛围越来越浓厚，实际成效明显。

在中心园的各项竞赛活动中，我作为评委，秉着公正、公平的态度，实事求是地做好评委工作，得到老师们的认可。

在平时的教学工作中，我按时、按质完成备课、上课、听课的任务，在园领导的每次检查工作中，始终保持好评。

在做好支教工作的同时，我积极做好市级课题《以绘本阅读活动为径，提高幼儿阅读素养的实践研究》的主持人工作，该课题于20xx年11月30日顺利结题，得到市级课题组专家的一致肯定。

我作为课题组成员的省级课题《幼小课程与教学衔接的实践研究》于20xx年1月开题，现处实践研究中。课题组于20xx年5月7号进行了“幼小课程与教学衔接的‘同课异构’展示

活动”，本人撰写的论文《幼小衔接的初步思考》参会交流。

我设计的语言教案《鼠小弟的小背心》于20xx年12月26日获得淮安市教研室一等奖；撰写的论文《多媒体ppt图片在绘本教学中运用的实例分析》于20xx年12月26日获得淮安市教研室一等奖，并选送省教研室参赛，获省教研室二等奖。

在20xx年年底的师德考核中，我得到中心园领导和老师们的一致肯定，考核成绩为“优秀”。

支教工作已近尾声，回首一年的工作，觉得最大的收获是：为一方的同行姐妹们送去较为先进的教育理念、科学的教育教学方法；为可爱的孩子们打开一扇扇窗，开阔他们的视野、拓展他们的思维、丰富他们的情感。于己，觉得虽然自己已过半百，但能克服身体有病，天天坐车，风雨无阻地坚持早到学校上班，已是一个完美，心态极其端正，为自己骄傲！

一年的支教工作让我更加认识到支教工作的重要性和必要性，于洪泽的教育事业，于教师的个人事业！

## 上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划篇九

我从入职到今天可以说就是xxx个月了，在这公司的xxx个月，看着公司一天天变化，也看着自己一天天的成长，生活是如此充满希望。每日永无止境的问题，不断的磨练着我们，也不断的坚强着我们，很快新的xxx年就要到了，新的挑战也会跟着而来，我希望我和我的团队明年会更加的强大，发挥着更多的作用。蛮想找个很安静的环境，喝个茶，听个歌，安安静静的数下自己今年的收获，然后再想想明年的事情。

我是xxx月xxx日入职的，前期和很多新来的员工一样，刚来的那段日子，真的挺迷茫的，部门是刚成立的，没有专业的

实施主管，没有人告诉我什么是商家编码，没有人给我介绍网店是什么样子的，我要如何开始学习这个系统。我刚来的第一个星期，我就跟着池龙发去了奥巴实施，那个时候，真觉得自己就是个二愣子，啥都不会。回来后的我，努力的整理着在奥巴那xxx天遇到的问题，靠着自己的感觉提出问题的不合理，同时也告诉公司，我需要有人给我们一些系统的培训。

很快，所有的努力终于有了回报，公司xxx了培训，详细的从网店到系统的操作，让我明白系统xxx能对接上网店，怎么对接的。我之前提出的问题，原来是可以那样解决的。同时终于我们也有了真正归属的部门□xxx□

在xxx的时候，因为是刚来的员工，每天做的工作就是学着别人测试系统，虽说没有测试任务，但是每天都会要求自己去做测试每一个功能，我知道，测试不只是测试，也是一种学习。在xxx月份之前，我都是没有客户实施的，这段时间除了测试系统，我自己也学着做各种各样的操作视频。没有人要求我这么做，但是我知道我要去做这些事情，同样的目的，我做出了的视频不一定能帮助别人，但一定可以帮助我。

在xxx月初的时候，我终于实施了xxx个客户□xxx能赢。非常非常的感谢这个客户，多谢他的宽容以及指导，我艰难的完成这个客户，也让我明白，实施真的不是一件很轻松的活。整个实施过程，我学到不只是软件的技能，也学到了软件系统的分析，功能文档的整理。

后续的实施慢慢的开始顺利，不过由于性格上的急躁，加上长期的异地实施，让我情绪没能稳定，在给xxx个客户实施的时候言语过于急躁，着急着回去，没有把客户的事情放在心上，导致实施质量很不好，虽然最后这xxx个客户还是使用系统了，但是由于我的工作态度，给客户造成了很不好的印象，这也是我后来一直警告自己的。



1、实施过程中，技能的专业度影响了客户对你的信任度，而信任度代表着客户的配合程度。

2、实施后过程中处理问题态度，影响着这个客户对你的看法，一定要积极主动的处理问题，也许客户的问题我们无法解决，但是我们可以参与进去帮他们去想别的办法，那么再刁难的客户也会感激你，这点我很感谢业务部的伍恒才，我非常很认同。

3、实施过程中，要敢于告诉客户好的操作流程，建议他们规划出流程，为他们将来的发展做好基础，同时在与客户的讨论中，获取更好的建议，这点也很感谢伍恒才。

4、实施过程中，要经常去整理收集各种问题，对于将来公司的发展以及系统的改善都是很宝贵的财富。

5、作为实施人员，我明白我只是实施人员，我负责产品的实施，培训，对接着客户，客服，业务，产品部的人，专业，诚恳，谦虚，认真，好的工作习惯，是我以后要更加强化的。同时也很感谢那些帮助我的人。

实施部xxx月份至今，现有人数xxx人，离职xxx人

客服部xxx月份至今，现有人数xxx人，离职xxx人

xxx已接项目xxx个

## 1、现有问题

a.客服人员的专业技能还是比较欠缺，由于目前所接受的项目大部分是开源宝，加上实践的机会较少，客服人员对于系统的概念还是有些抽象，在处理问题的效率上还要继续提高。我的想法是加强客服人员的培训，多内部交流，加强部门内，以及部门之间的信息流通，多走出去实践。

b.实施人员这块我感觉的就是信息的获取上，目前公司对于系统的研发进度以及规划并没有对实施部门真正的开放，而且公司对实施人员的培训很少，都是通过实施人员之间的交流来获取大部分的信息，导致系统的改动以及一些新功能，需要在实施过程中才能发现，另外公司培训这块我有和业务人员交流过，公司对于系统的培训确实非常的少，这也是一些业务人员离职的原因。

## 2、解决的方式

a.和部门人员一起制作系统的实施手册，操作手册，定期整理常见客户问题，加强客服人员培训，增强部门内，部门外的信息交流，多带出去实践。

b.希望公司可以加强内部的信息化建设，加强部门间的信息交流，经常xxx各种各样的培训，我们实施人员也需要很多培训的。

## 3、明年的计划

a.年初强化部门人员的网渠宝的培训，整理出网渠宝的实施手册，操作手册，操作视频，和部门人员一起整理常见问题，做成文档。

b.讨论出更好，更高效的问题反馈、解决机制，让所有人员解决问题的速度更快，客户受理能力更高。

c.要求更好的服务态度，部门人员要定期的进行一次自我反省。

d.定位xxx在公司整个团队中的位置。客户服务，信息的，各个部门的衔接，在提供强有力的后勤保障的同时，也提供更准确的市场信息，为公司在老客户身上挖掘更多价值提供更多的信息。

## 感恩

我记得公司的xxx和我们说过，要学会感恩，我觉得是的，要学会。

感谢麦总，是他让我体会到一个公司xxx的xxx力，也很感谢董总这段时间的帮助，宽容体谅，还有指导，感谢池龙发的教导，感谢产品部的刘荣，小平，唐文彦这些被我烦了这么久的人，感谢xxx的所有同事的帮忙，也很感谢恒才的诚恳教导。还有那些其他帮助过我，也批评过我，不服我的人，是你们让我努力。

## 上报工作总结和工作计划一样吗 工作总结和工作计划篇十

- 1、参加周一大例会
- 2、拜访西门子客户洽谈会议意向
- 3、对老客户电话拜访，销售月饼
- 4、市区签订商务协议
- 5、洽谈德才培训会议意向

有意向购买月饼客户分别为：阿斯利康公司，工商银行花园路支行

- 1、参加大例会
- 2、确定德才培训会议细节
- 3、回访去年9月份开会客户，收集会议信息

#### 4、重点联系新老客户销售月饼