

领导个人总结与工作计划 领导个人工作计划(优秀7篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

领导个人总结与工作计划篇一

一、创新工作思路：

以转变观念为先导，以加强学习为基础，以开展“服务创新工程”活动为动力，努力提高团队素质，牢固树立服务意识，缩短业务流程，提高办事效率。

进一步搞好后勤保障和服务工作，当好领导的参谋和助手；发挥组织、协调和督查职能作用，竭力减轻领导的工作压力，让领导满意，研发和生产一线职工满意；提高服务水平，努力提升院办对内对外窗口形象。

- 1、切实改变工作作风，使团结、严肃、活泼、高效的工作作风得以明显体现。
- 2、树立服务意识，使经理办工作人员的服务意识在创新中得以明显增强。
- 3、加强学习充电，提高自身素质，为创新性开拓工作提供基础保障。
- 4、再造业务流程，显著提高办事效率。
- 5、每半月召开一次创新经验交流会。

6、每月出创新活动专刊一期，选编创新活动信息5条。

7、向公司上报创新活动简报至少一次。

8、充分发挥组织、协调和督查职能作用，加大督办力度。

1、勤于动脑，超前工作，当好参谋助手，搞好后勤服务。

2、为提高业务水平和修养素质，每人每月读一本与本职工作相关联的书。

3、建章立制，按章办事，缩短流程，提高效率。活动期间制定公文、会务、印章和接待等管理制度。

4、深入基层督查年中会贯彻和创新活动开展情况。

5、抓好典型，树好先进，加强宣传，搞好活动服务工作。

领导个人总结与工作计划篇二

根据20_年工作情况总经办展开20_年的工作，使总经办运用组织协调机能，充分发挥好参谋和助手的作用，使整个公司科学、高效、有序运转。具体计划如下：

行政工作是“公司矛盾的交点，稳定的重点，发展的支点”，“逆水行舟”是行政工作最真实的写照，一定要“从不松懈、循序渐进、天天进步”的展开行政管理工作。

1. 制度的修订与完善

对公司现行的规章制度进行深入了解，征对其在实行过程中出现的问题，提出修改建议，经总经理办公会议讨论达成共识后，不断完善各项制度。根据公司情况和现阶段外部情况制定新的、符合公司发展要求的规范。

目标：规范员工行为，制度有效地服务于各项工作。

2. 整合公司资源

目标：使公司的资源得到充分的利用，发挥的作用，提高效率降低成本。

3. 劳动纪律的管理

根据目前公司的状况制定合理的规章制度和劳动纪律，根据目前的《员工行为管理规定》、《门禁制度》、《考勤管理规定》……等相关规定的要求对公司所辖范围进行定期或不定期巡查，对违反相关规定要求的行为依据相关制度规定进行相应的处理并及时公布。将劳动纪律情况与个人及部门负责人的绩效考核相挂钩，将劳动纪律情况与先进评比相挂钩，将劳动纪律情况与定向培养、晋职晋升相挂钩，将劳动纪律情况与旅游培训相挂钩。

目标：使员工自觉遵守公司的规章制度和劳动纪律，服从公司的管理，提高执行力。

4. 公文、档案管理

制定《文件控制制度》推进公文制作，收发流程的标准化，规范档案资料的分类、归档、废除、调用程序。维持一个能保证公司信息资料开发、归档、调用、留存及保密的有效系统。

目标：尽可能提供准确、及时的资料和信息。

5. 办公用品的管理

制定《办公用品管理制度》合理控制办公用品的采购及发放，规范办公用品的领用程序和使用细则。根据各部门及岗位的

实际情况制定办公用品的领用定额。

目标：杜绝浪费办公用品和私自侵吞办公用品的现象。

6. 会议管理

制定《会议管理制度》规范会议纪律，规范会务安排和会议纪要记录，确定会议反馈程序。继续坚持周例会、部门例会的召开，并逐步积极发挥作用。

目标：保证会议的效率，使会议更好地服务于工作。

7.5s管理

制定《5s推行计划》，制定不同阶段的5s检查标准及相应的奖罚措施，实行定期或不定期检查各部门的5s执行状况，实行各部门责任区划分，各负其则。杜绝闲杂社会人员在办公区域逗留。

目标：创造整洁、美观、舒适的办公环境，保证各项工作正常有序地进行。

8. 来访接待与外联工作管理

制定《投诉管理制度》，建立总经理信箱、总经理邮箱，保持各部门之间，上下级之间，员工之间沟通渠道的畅通。妥善安排接待外来访客。积极维护好公司与劳动局、质量技术监督局、公安局、各协会和新闻媒体之间的关系。

目标：使内部各项工作紧密配合，高效运转；对外树立良好的企业形象

牢牢抓住以“经营人心，管理人性”为人力资源工作宗旨，以“机构建设、制度建设、人力资源规划与配置”这三个工作

重心，寻找解决问题方法和实施。

1. 招聘管理

招聘是企业对外宣传的大好机会，严格规范的招聘流程不仅能为企业招到合适的人才，而且对外还能更广泛地树立企业的良好形象。

根据公司各项业务的发展需要，拟订人才需求计划。进一步完善招聘从广告发布、面试、复试到试用等环节，避免出现误导求职者和招聘人员在面试中主观臆断的情况。

目标：第一时间为公司招到合适的人才。

2. 定员定岗管理

考查了解公司目前各岗位的工作情况，征对发现的问题，对个别岗位进行调整，进一步明确和细化各岗位的工作职责和工作目标，加强各岗位、各部门之间的工作链接，杜绝出现工作责任的盲点。

目标：事事有人做，事事有人负责。

3. 培训管理

根据各岗位工作性质，实际工作中出现的问题和公司各项业务开展的需要，进行有征对性的培训，重点培训员工的执行力与忠诚度，培养员工的协作意识。进行入职培训、岗位技能培训、职业发展培训、综合素质培训等内容，避免培训走形式或脱离员工实际需求的现象。对于新员工不管是一个、两个甚至十个，重点在于灌输，让新人了解公司企业文化理念并认知和认同，对其个人文化素质的培养而达到公司的要求。每次培训后必须对培训效果(培训的有效性)进行有效的评价。

1、坚持落实好个人效益管理。一个集体是由个人组成的，集体的效益与个人时效是紧密相关的。全体员工要改变认识，逆向思维，小河有水大河满，而不是大河有水小河满。改变大树底下好乘凉的吃大锅饭的观念。坚决反对摆老资格，谈过去功劳，打击比薪比职务现象。其一，充分提高时间效益，切实落实好工作时志表，充分利用好每一秒钟的时间，只有保证每秒，每分，每时，每天的工作效益，才能保证个人价值。其二，实行目标分解，任务到人，通过绩效评估找到差距。每个岗位都必须设立最低的绩效要求，实行末位淘汰。其三，实行机构扁平化，提高机构的效率，采取一专多职，提高负责人的掌控力，操作在我，责任在我。

2、坚持落实好公司各部门效益。我公司各部门一直采取独立核算的财务管理体系。公司各部门要把提高经济效益作为中心工作来抓，所有工作要围绕这一中心开展。其一，抓好财务费用管理：不能因为财务在总部统一管理核算，就放松了各自分支机构自身的财务管理工作。日常费用开支、小物资采购等基础工作要认真做好，坚决落实公司制定的费用定额，要结合工作中实际情况，及时提出合理化建议。其二，抓好日常考核管理：做好考勤记录工作，考勤人员要恪尽职守，公平公正记勤，领导要监查到位，确保记录真实性，以便薪资制度的落实。部门领导要及时做好计件考核的安排，给公司总财务部门快速、准确核算。其三，抓好物资流通管理：工厂浪费之首是库存，采取制定产品、原料、辅助材料的库存水平线，通过降低库存来暴露生产经营方面的问题，如：机械维修的速度、质量问题、交货时间等方面的问题，以便调整和改进。其四，抓好财产安全管理：规范所有物资出入库手续，领用，损耗，均要认真记录，详细报告，确保物资安全，以提高经济效益。其五，生产安全管理：要树立安全意识，始终坚持安全第一，预防为主的安全方针。制定安全生产管理目标，签订安全生产责任书，将安全生产管理目标、指标层层分解、落实，实行考核机制。加强安全常识、知识培训，进行应急练习，保障安全设施到位，消除安全隐患，将不安全因素消除在萌芽状态之中。只有安全保证了，才有

效益可言。

3、坚持落实好exin赢利模式。

一，要抓好市场分析工作。

用四只眼睛看市场。成立市场研发部，以公司营销人员为主力军，结合高层领导的时间，每年集中开两次专题分析会，进行行业调研：从政策法规、宏观经济、地方产业政策、金融税务上分析，把握好趋势；进行竞争对手调研：从对手优势劣势、组织结构、产品状况、核心人才、管理手段、营销手段、客户资源上分析，做到知己知彼，百战百胜；进行产品调研：从市场上，对同类产品的包装、价格、服务、品质上分析，认清我们的产品，做到心中有数；进行消费者调研：细分区域，细分客户层次，细分消费者的心理，要站在消费者的立场上看市场。发现需求比满足需求更重要，领导的一小时胜过员工的百小时。今年，着重要让研发人员和高层领导多贴近市场，让他们做竞争对手的消费者，感受市场。

二，要抓好绩效管理。

没有绩效的企业等于无效。我们鄂信为了树立公司形象，扩大产业，规范管理近十年了。在绩效管理，检查评估上很欠缺。大锅饭的现象重，能加不能减，能上不能下。因此绩效是今年赢利的重点了。利润导向，数字说话。其一，制定好各部门、岗位个人的目标：明确数据、重点、责任者、时间。制作部门月份任务目标表和个人业绩时间表。从总经理、经理、至职员都要制定好各人的任务指标，并签订协议。只要有目标，就会有很多方法，就能找到实现目标的行动方案。其二，加强检查评估的力度：员工只做你检查的事，你检查什么，就得到什么，就是检查者。销售经理、厂长、主任要实行3每3对照：3每：每人，每天，每件事。3对照：对照目标，对照过程，对照结果。总经理，副总经理要进行每周检查，找到未完成目标的原因和障碍，拿出克服障碍的对策和

方法。通过评估和检讨，必须知道目标完成情况，其三，制定好激励和处罚制度：好的激励能让笨人变成才，要实行好职称评定待遇、流动红旗、业绩排行榜、团体奖罚、每天、每月、每半年业绩奖励制度，制度要当事人认同，制度在先，奖罚在后，做到奖罚分明。万众效益为中心，给后进赶先进，给你自我实现，给你__成功。

企业的经营就是 $10-8=2$ ，销售收入减少成本等于利润，也就是价格减成本等于利润。我们都要采取逆向思维：结果-过程-因为。我们要的结果是什么？是高利润率，是附加值。怎样增加利润？提高产量？我们的规模有限。提高价格？客户能否答应？！但，降低成本，这是我们都能说了算的。20__年我们要把降低成本作为重点来抓。在两年内一定要将我们的所有产品成本降到行业最低端。低成本永远是企业的杀手锏，是企业成__则。其一，我们要用招标比价，高层出马，源头购买，保证采购物资质优价低，砍掉原材料成本5%和配件易耗品成本10%；其二，落实好财务审计。财务部门要对各分支机构全面情况定期进行审计，及时发现问题，解决问题，避免不必要的损失。其三，实行预算管理，节能降耗，从节约一滴油，一方水，一度电做起，加大现场管理和督察的力度，减少日常生产中滴、漏、掉的现象，砍掉损耗50%。其三，强差旅费用审批，制定行政办公费用标准列表，砍掉日常开支8%；保证现金支出项目合理化，保证优质现金流，提高资金利用率。其四、做好生产，销售，采购计划，采取先客户后产品，降低库存率10%，特别是模具厂，金刚石库存，认真做好库房管理，及时掌握库房物资数量的动态情况，尽量减少物资积压。其五，做好固定资产的统计、分析工作，提高固定资产利用率15%，增加回报。每砍掉一分成本，就是企业一分利润。

领导个人总结与工作计划篇三

大家好！

我们都知道项羽和刘邦争霸天下的故事——

项羽在_秦王朝的战争中起了非常关键的作用，属于实力派人物，其势力远远超出刘邦，而且他“力拔山，气盖世”。若论单打独斗，别说他能以一当十，就是以一当百也不为过；在与刘邦争夺天下的过程中，一开始，只要他亲临战斗，则每战必克，刘邦则临战必败，但结果却是刘邦势力越来越大，而他的势力却越来越小，最终落得个被围垓下、自刎乌江的结局。他至死也没弄明白，他到底失败在什么地方，还说：“此天亡我也，非战之罪也。”

反观刘邦，早在当亭长时，“好酒及色”简直就是地痞流氓。但在与项羽的战争中，却最终打败项羽，夺得天下，高唱《大风歌》，胜利还乡来。为什么？刘邦在建国后的一次庆功会上，曾向群臣解释说：“运筹帷幄之中，决胜千里之外，吾不如张良；镇国家，抚百姓，给饷馈，吾不如萧何；连百万之众，战必胜，攻必取，吾不如韩信。三者皆人杰，吾能用之，此吾所以取天下者也。项羽有一范增而不能用，此所以为吾擒也。”

刘邦把胜利的原因归结为他的团队，他建立了一个人才各得其所、才能适得其用的团队；而项羽仅靠匹夫之勇，没有建立起人才得其所用的团队，所以失败在情理之中。

那么，什么是团队呢？ibm所给的定义是：团队就是一小群有互补技能，为了一个共同的目标而相互支持的人。

所以，在招商局、在我们这个集体中，在座的每一位都至关重要、缺一不可，没有这一群互补技能，为了一个共同的目标而相互支持的各位，招商局将一事无成。

团队精神是干部职工主体地位的一种整体体现，是干部职工对单位内部人际关系的态度。团队精神作为一种基本意识，意味着大家对于招商局，对于所在线口的认同感和归属感；意

意味着大家将自己命运与团队命运紧密相联，与单位同兴衰、共荣辱的自我选择；意味着各位主动与单位其他同事的协同、协作，共同创造团结和谐气氛的自觉意向；意味着愿意为团队的目标努力奋斗，甚至牺牲个人利益也在所不惜的战斗精神。

具体讲，打造一流团队、创造一流业绩，我们必须做好“谋划、实干、创新、管理”这八字标准。

一是谋划：用心谋划，向思路要出路

着眼于新形势、新要求，我们按照全省有影响、全市保三强、全县创一流的标准，谋划20招商引资工作。一是谋大。结合黄梅实际，年我们提出了234战略，即：力争全年新开工、新投产亿元项目20个以上；新引进亿元项目30个以上；实现招商引资到位资金40亿元以上，这个大目标。二是谋全。2018年我县招商引资工作思路是：重点招工业、科学引市场、致力活旅游、关键抓落地。全面落实每月的主要工作活动：一月份，“开门红”集中签约；二月份，返乡企业代表招商推介暨小池签约；三月份，全县招商引资工作大会，暨广东专场推介；四月份，项目建设开工季集中开工；五月份，苏州吴江专场推介会；六月份，拜访商会以商招商；七月份，产业项目大拉练大督办；八月份，福建专场推介；九月份，石膏产业高峰论坛；十月份，校友招商推介会；十一月份，集中签约督办；十二月份，优化民营经济发展环境大走访，通过每月有主题、每月有活动，确保全年工作全面开展。三是谋实。按照“一手抓招引、一手抓落地”的总体要求，抓招引：我们实实在在有一批重点跟踪项目信息。2018年的行动方案上，重大跟进项目22个，拟协议总投资400亿元，都明确了具体联系人，江局长分管的信息分析中心还有一大批跟进项目。抓落地：我们实实在在有一些过硬的举措。建立签约项目会商机制、待办事项交办机制、第三方服务机制等等，切实提高涉企部门办事效率和服务水平，确保签约项目快落地、快建设、快投产。通过谋划，全面拓宽招商引资的思路和出路。

这是我讲的第一个方面谋划，优秀的团队：要用心谋划，向思路要出路。

二是实干：致力实干，以力度保速度

坚持不等不靠、干中求助，以超常规的思路、超常规的力度、超常规的速度，强力推进招商引资工作。一是点燃引爆点。2018年，招商引资工作的引爆点是什么？元月17日上午，黄梅县重点项目集中签约开工活动隆重举行，11个项目签约入驻，4个项目集中开工，协议总投资达121亿元，实现了招商引资开门红。二是选准着力点。2018年，招商引资工作的着力点是什么？全面摆开阵势、全力招引纺织。之前我们有百鑫纺织、宏晟纺织，今年我们已经签约章氏纺织、郑骏纺织、宏富纺织、美盛纺织等4家纺织项目，至将签约费总、陆总、周总等一批纺织项目。五月份吴江专场推介暨集中签约会，拟主办单位：湖北省商务厅，承办单位：黄梅县人民政府，全员参与、全面摆开招引纺织项目阵势，确保完成开发区纺织产业园中园1000亩地块的招引工作。三是创造增长点。2018年，招商引资工作的增长点是什么？打造千亿支柱产业——石膏产业。充分利用我县优质石膏资源，着力引进以石膏为主要原材料的延伸企业落户下新和小池临港产业园，用5-打造千亿级产业。同时，突出满园工程，盘活闲置厂房和土地；招引专业市场和综合物流中心，打造中部活力的市场集散地。通过点燃引爆点、选准着力点、创造增长点，保超完成全年招引协议固定资产投资150亿元以上；引进省外资金120亿元以上。

这是我讲的第二个方面实干，优秀的团队：要致力实干，以力度保速度。

三是创新：放手创新，变有限为无限

资源有限、项目有限、扶持有限，但思想无限、办法无限、创新无限，我们将有限与无限有机结合起来，走出一条招商

引资创新之路。一是坚持产业招商。突出产业招商在招商引资中的龙头地位，围绕纺织、农副产品加工、新材料、新能源、生物医药等主导产业和石膏等成长型产业，建立“一个产业、一个项目目录、一个企业信息库、一套招商路线图”的产业链招商机制，招引一批关联性强、产业链长、附加值高的项目群、产业链。二是开展以商招商。整合异地黄梅商会资源，强化商会、协会间的互动，增强感情联系纽带，促进已落户招商引资企业积极引进合作伙伴和上下游配套企业落户。三是探索资本招商。结合自身产业优势，整合资金设立产业投资基金。积极扶持企业上市，助力资本招商。四是推进校友招商。充分挖掘和发挥我县一中校友会的资源优势，通过校友自身或校友引进的高端人才、产业项目，带来一个创新团队，催生一个新兴产业，培育一个新的经济增长点。五是实行委托招商。制订中介招商、委托招商激励奖励机制，运用商业化手段，聘请一批中介机构为招商代表、招商大使，助力我县招商。

这是我讲的第三个方面创新，优秀的团队：要放手创新，变有限为无限。

四是管理：立足管理，积小成为大成

牢记使命、勇于担当，确保将黄梅招商工作一项一项抓紧、抓实、抓出成效。一是强责任。2018年的招商局实行党员干部全员上阵，大力推进421工程，即：每个班子成员、每个驻外分局要带头招商，全年完成4个项目双向考察跟进，新招引2个工业项目签约，落实1个工业项目新征用地、开工建设，并把工作任务量化分解、结账到人。二是正作风。在全局上下倡导白加黑、五加二、晴加雨的工作理念，干部全天候奋战在招商一线、协调一线、服务一线、督办一线、保障一线，展示过硬的工作作风和政策水平。三是严考核。按照各自的岗位职责工作绩效与招商综合考评有机结合起来，坚决做到严考核、重奖惩。全局上下将形成浓厚的干事创业氛围，想发展、谋发展、思发展的热情一浪高过一浪。通过细小的日

常管理，营造强大的招商气场。

各位同仁：

“一人难挑千斤担，众人能移万座山”。这是古人对团队力量的描写。我们是一个整体，一个人都不能少、一个人都不能缺，只有相互信赖、互相支持，做好自己应该做好的每一步，才能将我们的集体打造成一个富有战斗力、执行力的团队。一个优秀的团队，自信而不自满，昂扬而不张扬。招商引资任务艰巨、招商引资时不我待。2018年我们将以强烈的事业心和责任感，打造一流团队，创造一流业绩，实现招商引资新跨越。

谢谢大家！

领导个人总结与工作计划篇四

一、教室情况分析。

我们班共有学生人，女生人，男生人，学生能力、性格差异较大，因此，我决定从以下几点入手：

1、充分利用班会的时间学习《小学生守则》和《小学生日常行为规范》，并在日常学习的过程中让学生知道什么行为是对的，什么是不对的，使学生养成优良的学习和生活习惯。我将在教室设立“小小监督岗”，专门负责监督检查学生的日常行为，对表现不够好的学生，及时进行点拨，指导，加强教育。

2、合理利用升旗仪式，重大节日，加强学生的德育教育。这学期利用教师节，国庆节，少先队建队日和元旦等重大活动举行一些有意义的主题班队会，使学生懂得做人的道理，培养其爱国主义情感。同时，让学生在各种活动和劳动中学会合作，学会生活。

3、充分发挥各项活动中的教育阵地的作用,增强学生的荣誉感,使学生心中有他人,有集体。另外,还要充分发挥教室内外的刊版的教育作用,采用“自理小屋”,“卫生小天使”和“礼仪花园”等栏目进一步规范学生的行为习惯。

二、弘志明德,培养学生从小树立远大理想,长大成为国家栋梁之材。

富有理想的孩子从小就有理想的激励,而且他们能一步一步前进,实现自己的人生价值.我国古代将树立远大理想称做“立志”。自孔子以来的历代学者都把“立志”作为必要条件。虽百工技艺,未有不本于志者.。我认为,作为学生从小树立远大理想,长大成为国家栋梁之材,意义就更重大了。

可是,每次我询问不同的学生:“孩子,你们长大了想干什么”时,他们的答案总是一致的,而且总不能让我满意。一个“不知道”就把我敷衍了,我听了很是纳闷,我不相信学生会这样说,于是我接着问:“那你们读书是为了什么呢”我万万没想到他们的回答也是同样爽快:“不知道。”当时我在想,这大概是老师和父母平时都疏于对孩子们这方面的教育了吧!难怪这些孩子学习起来不主动,懒懒散散,无所事事,过一天算一天,过了今天不知道明天干什么。

针对学生中存在的这种情况,我觉得应该利用课前和课余时间,搞一些小活动、讲小故事或进行一段短演讲:想象“二十年后的我”;周恩来少年时立志为“中华之崛起而读书”;抱石怀沙,自沉汨罗的屈原,想的是祖国的振兴;马克思把创建共产主义学说作为自己的远大抱负。

学生终于明白了:一个没有理想的人,就象没有翅膀的鸟儿怎么也飞不高。理想是学生腾飞的翅膀,有了理想,才会有前进的方向;有了理想才会有前进的动力。上课时,我还有认识地营造一些氛围,让孩子们相互谈谈理想自己,帮助学生分析自己的潜在优势或帮助寻找适合于他的人生道路。让他看

到希望，让希望燃烧起光明，照亮他人生的路。这样将大道理同小道理与学生个人的切身利益挂勾，思想工作实在，有利于学生清醒头脑，树立远大而实际的人生理想。

学生是富有理想的，这是他们成功的希望所在。相信每个学生都能满怀激情地拥抱自己理想，放飞自己希望，奔向自己灿烂辉煌的明天。

三、教室纪律方面。

一个教室，要想有优良的班风，必须要有优良的纪律才行。因而，我从以下几点入手：

1、教室纪律。

首先师生共同制定班规班纪，并制定相应的“奖惩”办法。这样学生既感到有趣，又有动力，而且可以在不知不觉中遵守纪律。由于是孩子们自己制定的，这样变被动的各种要求为主动的行为，有助于学生将文字内化为行为。我们班的宗旨是“说到就要做到”。

2、课间纪律。

课间是学生轻松休息的时间，优良的课间纪律将会给整个校园带来活跃而轻松的气氛。然而，丰富多彩的课间活动，就是解决课间纪律乱的法宝。我将针对学生的年龄特点，采用师生共同参与的方法，开展“跳绳，做游戏，拍球”等活动，使学生既健体又受教育，还能增进师生之间的感情，扩大交流的空间，同时，随时提醒学生要注意的危险活动和场地，寓教于乐。

四、卫生方面。

讲究卫生很重要。俗话说：“祸从口出，病从口入”。收拾好卫生，既能使身体健康，又能养成优良的生活习惯，还能创设

一个优良的学习环境。

1、个人卫生：要求衣着整洁，做好“三勤”，桌箱勤清，物品勤摆，两操勤做。

2、教室卫生：每天早、中、晚分派值日生清扫，设立卫生监督岗，进行检查与监督。对于主动、及时打扫卫生的同学或小组，进行奖励。

五、班干部的培养方面。

教室管理光靠教室领导一人来管理是不够的，而班干部却是教室管理的小助手。这学期我在大稳定不动摇的前提下，将采取班干部轮流制(包括班长和组长)，使教室管理再上新台阶，让每个孩子的潜能都得到充分的挖掘，培养有个性的人，使孩子们学会学习，学会生活，学会合作和学会管理。

六、其他方面。

教室管理中还应注重个体的发展，在各项活动中挖掘各种人才及学生的潜力，使班上的每个同学都能在某一方面得到进一步的发展。因此，在教室继续开展各种活动。如：文明小标兵评选，小书法家，小发明家，小诗人，数学小博士和爱书人等各种评比活动。在这些活动中，大力推出新人，新作，让每个孩子都敢于面对大家展示自我，充分锻炼自己，提高学生的自信心，另外，充分利用教室板报中的德育阵地，加强管理。

还给孩子们一个金色的童年，这学期，我将会蹲下身子和学生说话，用心去交流，用欣赏的眼光寻找孩子身上的每一处闪光点。我相信，只要关爱孩子，尊重孩子，宽容孩子，我们就能找到开启学生心灵的钥匙。

领导个人总结与工作计划篇五

在工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训。

2、建档

利用统一的专业的管理软件分类建立档案。

3、数据统计分析

分析，比较信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见。

4、投诉处理

根据群众反馈投诉的信息，及时做出反映。以群众为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对xx的客服工作是首次参与，在进入xx短短的xx天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

1、对工作中一些具体要求不是很清楚，导致自己的工作不知道怎样才可以顺利的开展，担心自己在做无用功，浪费公司资源。

2、人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间。

3、需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流。

由于自己在客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了

把客服工作高效率地做好，因此，希望xx相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的'工作能够得到很好的衔接，谢谢！

领导个人总结与工作计划篇六

办公室一班人发挥表率作用，自觉带头学习，班子团结向上，工作务实创新，全体工作人员凝心聚力，形成浓厚的比、学、赶、帮氛围，理论水平和综合素质得到明显提高。一是坚持集中学习与自学相结合。坚持学习制度，科学处理好工学矛盾，保持学习的持续性。二是坚持理论学习与业务学习相结合。办公室在努力抓好日常政治、业务学习的基础上，抓好通读、笔记、心得、整改四个环节，理论水平全面提高。办公室适时开展旨在提高业务能力的效能建设活动，办文、办会、办事能力得到加强。三是组织机关全体干部职工共计147人外出考察学习，学习先进经验、典型做法。

二、服务大局，恪尽职守，着力提高事务工作质量

(一)文秘工作。在收文、办文、制文、发文上力求做到程序化、规范化、时效化。一是坚持质量和效率并重，进一步规范街道收文、办文程序，实行收文、办文专人负责，实行事限时制度和公文处理全程跟踪服务制度，急件急办，特件特办，密件专办。今年以来，共处理上级来文(包括传真、书面通知、电话通知等)共704份(次)，下发文(包括通知)614份。二是公文制发按照上级有关要求，力求每个环节都做到严格规范，精益求精。全年制发总结、报告、请示、通知等各类公文440件，其中党委文件195份，政府文件101份，其它公文共144份，切实做到了规范、高效。三是认真做好重要材料起草工作。按照上级有关文件要求和街道党工委、办事处领导的指示，全年撰写各类汇报材料、领导讲话稿120余篇，会议纪要30期，发送信息24余篇，无一疏漏、误时、误事现象，提高了街道工作的时效性。

(二)会务工作。认真做好会议会务工作，确保了各种会议的顺利召开。一是扎实做好会前的各项准备，为会议召开创造条件。在“办会”方面，根据各种会议的内容、规模、档次，认真做好会议主题的确立、会议文件的准备、会议通知的发放及出席人员的落实、会议主持稿的起草、会议场所的布置。二是做好会议的服务和接待，努力为参会人员创造一个舒适的环境。三是做好会议的跟踪服务，力争使会议的决议得到贯彻落实。按照会议要求，抓好会议任务的督办、会议资料的归档等工作。全年累计共做好310余次各类会务工作，圆满完成“四大基础工程”专题工作会、换届选举专题培训会等各项大小会议的任务要求。

(三)走访调查。一是紧紧围绕街道中心工作，广泛开展“听民声、了民意、解民忧、帮民富、促民和”民情走访活动。通过深入联系村(社区)了解基层情况，帮助解决实际困难，收集意见建议，主动为基层服务，积极解决群众关心的热点、难点问题，真正做到惠民利民。二是深入开展“四大基础工程”宣讲活动。办公室以“四大基础工程”为主题，以农村产权制度改革、农村土地综合整治、公共服务与社会管理、农村基层治理机制为主要内容，开展“一对一”“1+n”入户宣传，确保家喻户晓，切实提高群众知晓率、参与率和满意度。三是开展新市民服务工作。按照领导包楼栋、办公室包单元、个人包户的要求，围绕持续稳定就业目标，在龙华二期开展入户摸底调查活动，摸清就业实情，为实现社区居民充分就业奠定了基础。

三、立足实际，认真履职，切实搞好各项服务

(一)综合协调。在办事上力求做到快捷、高效、无误。一是坚持严格政务制度，做到上传下达快捷有序，在全年各类指示、通知等信息传递中，无一差错。二是协助街道领导处理街道日常工作，尽力把领导从繁杂的事务性活动中解脱出来，让领导有更多的精力和时间去谋全局、抓大事。三是帮助部门协调解决业务交叉问题，及时反映群众关心的热点、难点

问题，认真办理事务，切实搞好服务，发挥好桥梁和纽带作用。

(二)行政事务。一是严格执行机要保密制度，进一步加强了机关的安全保卫工作，全年没有出现漏密、泄密和丢失文件现象。二是做好机关大楼的水电供应、清洁卫生工作。安排专人负责，不定时检查，加强了办公楼、公共场所的经常性维修管理和环境卫生的清扫、管护工作，营造了良好的办公环境。三是做好办公用品购买和发放、车辆安排工作，解决好各办公室公务用车问题。协调好上下左右的关系，确保街道各部门工作正常运转。四是按照有关规定和权限慎重使用和保管好公章，对不符合政策或有关手续不齐的一律不予盖章，耐心做好解释工作，避免群众造成误解，维护党工委、办事处的良好形象。

(三)组织人事。一是协助街道党工委、办事处抓好公务员年度考核、干部调动任免、干部调动和到龄人员的退休手续办理等工作。今年共为7人(次)办理调入调出手续;为2名干部职工办理好退休手续。二是对街道便民服务中心主任1名实行推荐提拔，对街道7名副主任和中队长职务实行竞争上岗。进一步深化了干部人事制度改革，推进干部管理科学化、民主化、制度化，建立了一支朝气蓬勃、奋发有为的机关干部队伍。三是充分发扬民主，严格依法办事，圆满完成13个村(社区)换届选举工作，进一步优化了村(社区)两委干部队伍，其中8名“一村一大”当选村两委干部。

四、创先争优，夯实基础，强化基层组织建设

领导个人总结与工作计划篇七

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋□xx店售后工作计划。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来

访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录。

（二）根据客户档案资料，研究客户的需求

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

（三）与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- （1）询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；
- （2）询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；
- （3）告之相关的汽车运用知识和注意事项；
- （4）介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；
- （6）咨询服务；
- （7）走访客户

售后服务工作规定

- 1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员一一跟踪业务员负责完成。
- 2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档

案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表，并归档保存。

（四）指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部

其他人员暂时代理工作。

（五）业务主管负责监督检查售后服务工作；并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结；小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告；并存档保存。

（六）本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表”。