# 观摩总结

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2025-01-08

*第一篇：观摩总结“两基”评估暨观摩活动总结景家泉中心小学二〇一一年十月“两基”评估暨观摩活动总结景泉中心小学为了进一步促进我学区“两基”迎国检工作，加强校际交流，提升办学水平，于2024年9月28日至29日学区组织了“两基”评估暨观摩活动...*

**第一篇：观摩总结**

“两基”评估暨观摩活动总结

景家泉中心小学

二〇一一年十月

“两基”评估暨观摩活动总结

景泉中心小学

为了进一步促进我学区“两基”迎国检工作，加强校际交流，提升办学水平，于2024年9月28日至29日学区组织了“两基”评估暨观摩活动，活动由学区领导、各校校长、书记、教导主任和“两基”专干人员参加，共50余人，大家风尘赴赴地走遍了全学区18所学校，对各学校的校容校貌、“两基”宣传、档案建设、各功能室建设、教室布置、办公室以及办学特色等方面详细进行了详细的观摩，下面就这次观摩活动略谈几点感受：

通过两天紧张有序地观摩，影响最深的是学区各校的校容校貌及育人环境等各方面焕然一新，较以前相比，发生了翻天覆地的变化。

一、校园文化建设突飞猛进，注重了环境育人。

八年制学校、独立初中、中心小学各具特色。一走进校园，一排排整齐的松树和柏树映入眼帘，一张张精彩的活动图片，一句句精炼的办学理念、办学思想、办学目标扑入同志们的视野，仿佛置身入富有诗光的绿色世界。景泉初中和巉口中心小学的专题片向我们展示了学校近几年的发展，也向人们展示了巉口学区的教育发展水平。赵家铺学校张贴了“教育决定发展，知识改变命运”、“创建和谐育人环境”，“绿色校园、文明校园、平安校园、和谐校园”，景泉初中张贴的“优化育人环境，提升办学品位”、“尊重开启心智、和谐润泽心田”，常川学校的“与学校同发展，和学生共成长”、“今日校园花朵，明天祖国栋梁，新颖别致，极大地调动了学生的竞争性和创优性，周家庄学校的“关爱点燃希望，和谐创造未来”，巉口中心小学的“表彰先进，培养良好学风”，“节约一粒米、节约一度电、节约一张纸、节约一滴水”；“从我做起、从现在做起、从小事做起、从身边事做起”时时提醒同学们如何做人，培养了学生节约的习惯，在学生幼小的心田里播下了如何做人的种子，致使小学生们健康成长，课间操整齐有序，吸引了观摩同志，为兄弟学校树立了榜样，这些都给我们留下了深刻的影响。各校围绕办学理念、办学思想、办学目标和学校愿景等几个方面，以教研为先导、以课改为主线、以质量求生存、以管理增效益、以创新求发展、以教师为保障、以服务为宗旨促进了学校和学生的全面发展。在注重学校发展、学生发展的同时，也注重教师的发展，宣传栏中除了有“学习标兵”、“品德榜样”、“进步学生”、“优秀团员”和“优秀队员”外，还有教师的教研成果、教育教学论文和学生的优秀作品。

二、教室布置新颖别致

常川学校教室布置围绕四方面，即活动栏、图书角、卫生角、学习园地。其中学习园地以醒目的题目，即“硕果累累”、“我在这儿”、“阅读天地”等展示给大家；大柏林学校学习园地出现了“不要最好，只要更好”、“我的天地”、“五味庭院”等字样，同时在黑板边张贴了“四字”警告我、“三字”我要做的班训；景泉中心小学的“国学诵读”角，向同仁们展示了学校对国学经典的重视；周家庄的教室专栏更富有课改意义，专栏分“红旗多”、“进步大”、“外面的世界”、“谁能和我比”、“我会画”等；赵家铺的专栏布置更富有创意，它分“写字入门”、“才艺展示”、“美文共赏”、“班级之星”、“数字世界”、“文学淀露”和“小小艺术家”等；景泉中心小学的各项活动表全部入框，给人以美观大方之感。从总体上来看，各校的教室布置较以前大有进步，尤其是公办学校更富有创新，少数民办学校教室布置略显陈旧。

三、校园环境整洁舒适

常言道：“环境育人”。一个集体没有良好的环境，发展就无从谈起。通过观摩，各校的教室、办公室、会议室、厕所等卫生发生了前所未有的变化，尤其是巉口中心小学、景泉中心小学等学校的教室墙壁全部用白色涂料刷新。景泉初级中学、松川学校和大柏林学校的篮球场地得到了硬化，既满足了师生锻炼身体的需求，有解决了学校吃水困难的问题。致使学生学得舒心，教师教得开心，为促进教育教学工作的发展奠定了基础。

四、档案建设整齐、规范

各校都能按档案整理规范整理装盒、编号、分类装柜，盒外标签规范、工整，盒内有目录，也有全宗目录，规范整齐，查找便捷。

五、各功能室建设规范有序

各校的图书、仪器都能分类摆放，整齐有序，为平时广大师生的使用与借阅创造了良好的条件。其中景泉初级中学、松川学校的电子白板教室、物理实验室、化学实验室、生物实验室设备先进，使用有效，为学生的全面发展奠定了坚实的基础；松川学校的计算机教室让农村学生享受了和城市学生一样的信息技术教育。

六、存在的问题

教育发展不均衡是我学区存在的最大问题。部分学校师生比例严重失调，专业教师严重不足，班额差距大，教育资源闲置，给教育教学带来不良影响。

总之，通过本次观摩活动，我们真切的感受到了近几年我学区教育教学所取得的辉煌成就，也找到了我们存在的问题，明确了今后努力的方向。

**第二篇：观摩总结**

日照市中心商务区安置社区C3区工程施工观摩总结

一、房建工程施工观摩活动

房建工程施工观摩活动由日照市建委、日照市城市建设投资公司组织，于2024年12月15日在日照市中心商务区安置社区C3区工程工地现场举行，现场分锦华施工区展示、天泰施工展示区、中建八局施工展示区。展示的项目有：钢筋剪力墙绑扎施工、脚手架搭设施工、模版支撑施工、楼板钢筋绑扎、混凝土浇筑施工、墙面装饰施工、屋顶顶面施工、强弱电安装施工、暖通安装施工、给排水安装施工、消防安装施工、安全文明施工展示展览等。各个项目展示了施工流程、展示了施工工艺、突出了施工要点、表明了施工节点、交流了施工经验、展现了施工的技术、突出了企业亮点、体现了工程施工管理水平、彰显了企业的整体实力。通过一天的观摩学习个人有了对工程施工监理的更深的体会，更明确了监理的内容和监理工程师的职责。

二、安装施工样板及施工监理要点

1线管、线盒的预留预埋现场观摩及监控要点

剪力墙中穿线管和线盒预埋施工

后砌墙中配电箱和线管预埋施工

后砌墙线管敷设施工

后砌墙中线盒预埋

1.1 剪力墙、柱内线管、线盒的预留预埋

剪力墙、柱内线管、线盒的预留预埋，应在土建墙、柱钢筋施工完毕后，模板未安装前。线管和盒的预埋位置，应按设计要求布置。为保证日后盒安装标高满足设计要求，预埋时，在墙或柱内用泡沫塑料板代替线盒，泡沫塑料板的尺寸150\*250\*100，线盒标高大于1.3米的线管从本层底板上敷设，并采用铁丝和钢筋绑扎牢固，防止在砼振动过程中移位，而影响预埋位置。柱或墙内暗敷线管，绑扎牢固，在线管的转弯或靠近线盒位置，必须有固定点且绑扎间距不大于500mm。

1.2顶板（底板）内线管、线盒预埋

线盒安装：在顶板模板完成时，根据图纸设计要求，按不同系统、不同功能、不同回路认真定位线盒位置，灯头盒采用Φ65mm深60mm的圆线盒，作为接线盒专用盒，暗配盒、箱应在其对应的模板处，用有区别的油漆做好标志，便于施工。为防止线盒堵塞，用封口胶把线盒口封好。进入线盒的管口用管堵封严。为防止线盒移位，线盒采用铁钉固定。为便于日后管线疏通，在施工时，在线盒分支位置标上线管走向标记。所有进盒线管均应带锁扣，进盒线管保证与盒垂直，保证管口平齐、光滑无毛刺，且锁扣与盒接触紧密，并做到一管一孔，没有线管进入的盒面上的敲落孔保证完好无损。

线管安装：在底层板筋安装好后，及时进行线管的安装，线管必须以最近的线路进行敷设，且尽量减少线管上弯头的数量，以便管内穿线时减少阻力；当线管较长时，须按要求增设过线盒，PVC线管的弯曲半径应大于管外径的6倍，弯管过程中应采用专用弹簧，并保证用力均匀，以防止弯头上有折皱、裂纹等现象发生，多管敷设时，其弯曲半径的圆心一致，线管绑扎牢固，绑扎间距不大于1米，线管过梁时，应从梁主筋的下面穿过，并保持2公分的间距，以防受梁筋压而损坏线管，杜绝线管从梁主筋的上面穿过。强电部分的线管保护层厚度不小于15mm，交叉敷设时强电管在上，弱电线管在下，强、弱电管平行敷设时其间距不小于200mm。引出混凝土墙、地面的管子要顺直，两根以上管引出时应排列整齐。不同专业的配管用不同标记和图纸相符的编号，严防漏配。

预埋在板内或墙内的线管，必须经现场监理、甲方代表验收合格后，方可进行隐蔽作业施工。在浇砼时派专人守护线管，阻止可能的破坏，及时修复有损坏的线管等。

1.3管路清通，线盒安装

线管、线盒预留，预埋完成浇砼后，下一层施工前，应及时派施工人员，对露出板面上的线管用1：3的水泥砂浆进行保护处理，以防止其他工种对线管的损坏。土建拆模后，对已施工完毕的线路进行清通。检查管路有无堵塞现象发生，在线管中穿好16#铁丝，并总结预埋过程中出现的问题，以下层楼板或墙内线管、线盒的预埋，总结经验，改进技术，确保管路畅通，杜绝类似情况再次发生；派人清理墙或柱内预留泡沫板，孔洞内应清理干净。2 消防管线、喷淋头安装施工现场观摩及监控要点

地暖水管和喷淋水管安装

给水水管安装施工

喷淋主管道及分支管安装

喷淋支管及喷淋头安装

2.1 工艺流程

材料、组件、设备检验→管网安装→设备安装→喷头支管安装→喷头及系统组件安装→通水调试→竣工验收 2.2 操作要点

材料、组件、设备的检验、管材、管件的检验同消火栓管道安装。自动灭火系统选用的喷头、报警阀、压力开关、水流指示器等系统组件必须是国家消防产品质量监督检测中心检测合格产品。2.3喷头的检验应符合下列要求

喷头的型号、规格应符合设计要求，喷头的商标、型号、公称压力动作温度，制造厂及生产年月等标志齐全；喷头外观应无加工缺陷和机械损伤，喷头螺纹密封面应完整、光滑、不得有伤痕、毛刺、缺丝或断丝的现象，闭式喷头应从每批（同制造厂、同规格、同型号、同时到货）中抽查1%，但不得少于5只，进行密封性能试验，试验压力为3.0Mpa，试验时间不得少于3min，无渗漏、无损伤为合格，如有一只不合格，再抽查2%，但不得少于10只重作试验，如仍有一只不合格，不得使用该批喷头。2.4 控制、信号阀门及其附件检验应符合下列要求

阀门及其附件应完好齐全，不得有任何加工缺陷和机械损伤，且均有产品合格证，报警阀、水流指示器除有商标、型号、规格等标志外，还应有水流方向的永久性标志，报警阀和控制阀的阀瓣及其操作机构应动作灵活，无卡涩现象，阀体内清洁，无异物；

2.5 监测及报警控制装置的检查

压力开关、水流指示器及水位、气压、阀门限位等监测及报警装置应有清晰的铭牌、安全操作指示标志和产品说明书。安装前应逐个检查其功能、传输信号是否灵敏可靠，不合格者不得使用。2.6管网连接

支吊架安装前必须先刷铁红防锈漆二遍，灰色面漆二遍，管卡洞机械加工，禁止氧乙炔切割，支架安装应合理牢固，不应晃动，≥DN80管径应用门型支架，<DN80管径为吊架或悬臂支架。喷淋管道配水支管上每一直管段，相邻两喷头之间的管段至少应设吊架1个，如喷头之间距离小于1.8m时，可隔断设置吊架，但吊架的间距不宜大于3.6m。管道支架、吊架安装位置不应妨碍喷头的喷水效果，管道支架、吊架与喷头之间的距离不小于300mm，与末端喷头之间的距离不大于750mm。管径≥50mm时配水干管及配水管、配水支管的长度超过15mm时，每15m长度内最少设一个（管径≤40mm的管段可不设）。竖直安装的配水干管应在其始端设防晃支架或采用管卡固定，其安装位置距地面或楼地面的距离为1.5m~1.8m。电缆桥架安装施工现场观摩及监控要点

电缆桥架和配电箱安装

电缆桥架接地和接地连接安装

3.1工艺流程

画线定位→固定件安装→桥架支撑件安装→桥架托盘线槽安装→金属桥架的接地保护→敷设电缆

依据建筑电气工程施工质量验收规范（GB50303-2024）对本电气工程：高、低压系统、照明系统、应急照明系统、动力系统、防雷接地系统；火灾自动报警 和联动控制系统，广播和紧急广播系统、有线电视系统、保安监控系统进行施工。3.2电气竖井内所有的电缆桥架

电缆桥架应平直，无明显扭曲，支架应焊接牢固，无显著变形，下料误差应在5mm范围内，切口应无卷边毛刺。防火堵料（防火枕）、防火涂料应选用经国家鉴定的定型产品。竖井内的配电箱应有出厂合格证、生产许可证、“CCC”认证标志和认证证书复印件及试验记录。电线、电缆及附件应选用符合国家现行技术标准的产品，并应有出厂合格证、“CCC”认证标志和认证证书复印件。电线、电缆还应有生产许可证。金属膨胀螺栓：根据允许拉力和剪力及设备的安装孔径确定。接线端子：根据导线截面及导线根数选用相应规格的接线端子。钢板、圆钢、扁钢、角钢、螺栓、螺母、螺丝、垫圈、弹簧垫圈等金属材料，均应采用镀锌制品。3.3电缆敷设

在桥架就位后，即可敷设线缆。按照设计要求，将需要敷设在该桥架中的电缆按顺序摆放，排列应整齐，尽量避免交叉。敷设时要按适当的间距加以固定，并且及时装设标志牌。电缆终端头，竖井的两端均应装设标志牌。标志牌上应注明线路编号，无编号时，写明电缆型号、规格及起讫地点，字迹应清晰，不易脱落，规格要统一，能防腐，挂装应牢固。电缆在终端头和接头处要留出备用长度。电缆进入竖井、盘柜以及穿入管子时，出入口应封闭，管口应密封。明敷在竖井内带有麻护层的电缆，应剥除麻护层，并对其铠装加以防腐。电缆穿过竖井后，用防火枕进行密实封堵。

三、体会

通过此次观摩会学习，交流了施工经验，提高了技术，拓展了技能，明确了安装施工的控制重点和要点，更意识到安装工程施工质量的重要性，在今后的工程施工中，取长补短，发扬 “比、学、赶、超”的的精神，以施工规范为依据，以技术要求为基础，以监理职责为准绳，认真研究图纸，查阅规范，做好技术交底，严格执行质量监控，努力配合业主和施工方全面做好日照市中心商务区安置社区C3区工程的机电安装施工监理工作。

济南市建设监理有限公司

中心商务区安置社区C3片区项目监理部

2024年12月16号

**第三篇：观摩总结**

观摩总结

11月29日，在邬红波校长的带领下，和两位礼仪社的学生一起观摩了滨海国际合作学校的奠基仪式的礼仪服务。

本次活动的礼仪是由某礼仪公司承办的，到场进行礼仪服务的共有20名礼仪小姐，在看了整个礼仪服务之后，我对此次的礼仪活动有一些自己的感受和想法。

本次礼仪服务的优点：

1、在礼仪服务开始之前，将所有的礼仪人员集中分配工作，每个人各司其职。在礼仪服务开始之前，告诉礼仪人员今天的工作内容和各自的工作范围，这一部分比较有条理，在服务开始之后，礼仪人员迅速分散到各自的工作岗位。

2、本次礼仪服务共有20人，每一块岗位上都有一个作为此岗位的负责人，统筹她职责内的礼仪人员以及工作。这个方面在签到台的表现最为明显，签到台总共安排了4个礼仪人员，其中的一个人就是这四个人的负责人，不管是领导的引导、胸花的佩戴，都由这个人来安排，这就避免了礼仪人员出现大的混乱。

3、礼仪人员身高基本统一。每个岗位上的礼仪人员的身高都基本相同，视觉效果比较协调。

4、引领到位。在将领导引领上主席台的服务中，两位礼仪人员做的很到位。本次礼仪服务的缺点：

1、服装不够统一。20个礼仪人员的服装有两个款式，虽然不会对礼仪服务有大的影响，但是视觉效果不好；每个人礼仪人员所穿的鞋子都不一样，看过去非常零乱。

2、妆容问题明显。20个礼仪人员发型没有统一，而且头发很乱，大部分的人没有化妆，这会让主办方认为她们对这次活动的不重视，在这次的活动中，会场中有一些领导对这个现象不满意。

3、微笑服务的缺失。不管是迎宾的礼仪人员，还是签到台的礼仪人员，基本都没有笑容，这是礼仪服务中最基本的内容。

4、服务中出现的问题。在整个服务过程中，她们有很多的小问题表现出来。（1）礼仪人员的站姿各不相同，很多人的手势都是错误的，站姿不标准，特别是门口迎宾的四个人，精神面貌很不好。

（2）在各领导陆续到来后，礼仪人员有个重要的任务就是为领导佩戴胸花，但是本次的礼仪人员佩戴胸花的速度很慢，而且胸花佩戴的效果不好，从这方面可以看中，平时对这方面的训练较少。

（3）在佩戴完胸花之后，礼仪人员有另一个重要的任务就是将各位领带引领到指定的休息场地，但是在此次活动中，礼仪人员没有做到这个服务，领导基本都自行进入会场。

（4）会议开始之后，有两名礼仪人员站立在台两侧，这个过程中，她们并没有保持标准的站姿，而是不时得与台下的人说话等。

对本次礼仪服务的观摩让我从中学到了很多，我们有比她们做的优秀的地方，但是我们也有做的不到位的方面需要我们去改进。

1、要不断得练习礼仪知识，使学生可以将这些知识熟练得转化到实际运用中。

2、在这次观摩中，我发现，每次礼仪活动的准备是很重要的，服装、妆容等等每个方面都是重点。

3、微笑服务也是我们学生欠缺的一点，这也是我们需要重视的一方面，从本次 的活动中可以看出，微笑服务是很重要的。

4、岗位分工。在各个岗位上确定一名组长这是我们没有做好的，要从下次活动开始改进。

这次滨海国际合作学校的奠基仪式是由某大型的演艺公司承办的，从现场各方面可以看出此公司的实力还是比较雄厚的。

1、舞台的布置。舞台的整体布置很大气，舞台的钢构看上去非常的结实，2、休息处的布置。休息处是由几个白色帐篷搭在一起，帐篷的挑高较高，从外表呈现房子的形状，里面的布置非常的简单，足以让领导们在此休息。

3、会场周围的布置。从会场的入口到主席台，一路都摆放了鲜花，使会场看起来很温馨，而且这部分布置用到的材质看上去还是比较高档。

4、地毯的铺设。会场很大，整个会场都铺上了红地毯，而且可以看出，地毯都是整块铺设，在现场很少看到地毯的接缝，这样的布置，既有利于整体的美观，也方便于行走。

5、多媒体设备。在舞台的左方，有一辆白色的车，与生活中见到的货车一般大小，车身是一个很大的屏幕，与电脑、摄像机等连接后，不仅可以播放宣传片，还可以现场直播会场的活动。

6、礼炮等。在舞台的右方摆放了一些礼炮，是大炮的形状，在奠基活动到最高潮的时候，会场的入口处也有彩色烟雾式礼炮。

7、工作人员的分工。此次活动的会场较大，工作人员之间的联络都是使用对讲机，从当天的会场看到，工作人员都有各自负责的区域，和其他区域的人联络就是使用对讲机。

8、准备充分。从当天整个活动可以看出，这个演艺公司的经验非常的丰富，事先的准备应该很充分。

9、主持人。当天的主持人邀请的是宁波电台交通频道的主持人，主持人的仪态很大方。

10、进入沿海中路后，沿路可以看到彩旗和活动所在地的标示。

11、临场应变。进入会场的道路是石子路，活动当天会有风，地方的地毯不时得被吹起来，演艺公司的工作人员很快解决了这问题，他们在地毯的四周浇上水，这样做确实起到了很好的效果。

12、座位的布置。会场较大，参加活动的人员都需要到指定位置就座，在座位的两边都有标识牌进行指示。这些是现场可以看到的一些情况，可以看出，要完整得承办一个活动，首先，需要完成的工作量很大；其次，需要的人员很多，每个人必须要有明确的分工；第三，需要的设备很多，而且要确保这些设备的现场的正常运转。要完成好一次活动，活动的整体策划和准备也是非常重要的。

如果要承办整个活动的话，我们需要改进很多方面：

1、舞台搭建所需要的材料，以及与舞台相关的各种音控、灯光等设备，而且需要专人管理、运转这些设备。

2、各类布置物品的准备，这里包括地毯、桌布、桌椅等等，在这次活动的观摩中，他们的休息室给人留下了很深的印象。这些虽然是比较小的设备，但也是活动所必需的。

3、专业人员的配备。整个活动的顺利进行需要各方人员的同心协作，因此专业人员的配备是非常重要的。

4、活动策划。每次活动的开展都需要一份详细的策划书，包括设备、分工、紧急情况的处理等等。

5、礼仪人员的配备。现在的礼仪活动主要是以礼仪社成员为主，如果要承办整个活动，需要精化和整合人员，派出最优秀的学生。

6、市场的拓展。这需要通过宣传等方法来提升知名度。

7、我们学校在这方面是欠缺经验的，向他人学习这方面的知识也是必须的。

8、我们拥有多才多艺的学生，这是我们的优势。

**第四篇：观摩总结**

陕西省第十九届文明施工观摩工地

观后总结

2024年11月12日，陕西省第十九届文明施工观摩工地现场会开始，我们第五直属工程公司对此次观摩会很重视，因为我们是才成立不久的新的工程公司，在建项目也不多，管理人员的技术水平和业务素质也参差不齐，在文明工地创建和施工管理方面需要学习的东西太多，参观观摩工地无疑是一次很难得的学习机会。我们在公司经理贾勇同志的带领下分成两批分别于11月12日、13日对陕五建的TOPONE项目、中建的莱安中心等七个工地进行了参观学习，参观学习人次共计35人次。

通过本次观摩学习，我们看到了我们未来项目在文明工地创建上的标准，结合我们五直项目的实际情况，就这些标准化工地在文明施工、安全管理、绿色施工、新技术应用等方面的一些亮点提出来供大家借鉴学习。

1、陕西五建TOPONE项目

亮点：他们坚持以资源高效利用为核心，以环保优先为原则，大胆创新，在‘四节一环保’上下足功夫。收获了一系列绿色文明的硕果。其中‘永临结合’大大的实现了一个字‘省’。为了解决施工浪费大这一难题，该项目大胆运用‘永临结合’的方法，也就是将永久性的设施和临时设施统一规划，使临设不仅能满足施工的需要，还能成为永久性设施的基础。有效避免了重复施工，减少材料和能源的消耗，减少建筑垃圾排放，不仅节约了成本，更是做到了绿色施工。

2、陕建总承包三部地电广场B座项目

亮点：他们注重绿色施工，尤其是在环境保护方面做得很突出，在工地四周设隔音屏障以减少噪音对附近居民的干扰。专门为砼泵车设置隔音房，降低作业时噪音的排放量。

3、中建莱安中心项目

亮点：他们以人为本，为职工及农民工朋友们创造了良好的生活及工作环境。生活区宽敞、干净、整洁，生活娱乐设施样样俱全。让广大职工及农民工朋友们在这里工作就像在家一样。

4、中天万科城项目 亮点：他们打破了常规的主体现浇钢筋混凝土施工方法而采取了竖向现浇纵向预制的新颖做法。并且在钢筋砼门窗洞口施工时做了安装槽，门窗安装后内侧不需要进行收口抹灰，这样做大大节约了工程成本，同时也为施工带来了许多方便。

5、陕西一建大学南路小区项目

亮点：他们精益求精，以质量求胜，项目部从一开始就提出严格的质量标准，即‘不凿、不修、不补’。为了这一目标，在施工过程中制定了多种过硬措施，如墙柱钢筋定位钢筋、梁定位钢筋、板马凳筋、门窗洞口定位筋，梁模板使用短方木制作的梁夹，板模板周边用创新支撑体系，混凝土二次收面等，从工作流程和制度上严控各工序的施工质量，最终达到质量一次成优，同时运用BIM技术进行管线及户内开关插座综合排布及优化，实现现场标准化，节能高效化。

第五直属工程公司

2024年11月20日（后附照片）

**第五篇：观摩总结**

以文明规范为准绳，切实提高服务质量

——观摩学习总结

6月26日，在人力资源部赵经理的带领下，我们一行六人有幸与重庆各银行开展了观摩交流活动。这次观摩学习，是转变观念之旅、开拓视野之旅、寻找差距之旅和提高水平之旅。通过学习使我树立了不进则退，慢进也是退的危机感和紧迫感，只有加快发展，才能在激烈的竞争中立于不败之地。这些银行优质的服务、丰富的文化、优美的环境，值得我们学习和借鉴。

一、服务创新

重庆各银行，在提升本行服务质量上很有超前意识。一是特别注重硬件和基础设施建设，加快了网点开放式柜台建设，大堂内统一标准的标识和装修，为网点服务质量优化打下了良好的基础。二是把服务体现在用心和细心上。如建西分理处在大厅内设有民警提示：①大额存取需两人专车接送。②存取款中防止密码被他人盗取。③存取款后请保存好交易回单。④离柜前请当面点清现金，放在贴身位置。⑤离开银行注意观察，防止可以人尾随。⑥紧急情况请拨“110”报警。这些人性化的温馨提示，让广大客户深感服务的到位和方便。三是每个网点的布置上别有用心。填单台、电话银行、自助设备、理财室、VIP客户室、高低柜台的设置等等都是经过精心设计和布置的。四是注重流程再造。弹性排班、工作流程的设计很到位，有效提高了办事效率，提升了服务水平。五是注重柜员服务质量。柜员着装统一，服务流程规范，普通话服务。客户到来时站立并鞠躬30°问“您好”，办理业务时双手递接，办事有轻声，客户离开时用“请慢走”送别客户。

二、文化创新

为了体现企业文化，各银行采取多种多样的形式，有力地展示了各银行近年来业务发展中呈现出的亮点和辉煌业绩，增强了员工们的集体荣誉感，鼓舞了士气，提升了全员的敬业精神和主人翁意识。如观音桥支行在营业大厅外部设有字幕，滚动播出企业文化；总行营业部在每个作业后面设有小型的资料夹，置有包含本行企业文化的宣传资料。

三、环境创新

银行作为特殊行业，积极为客户创造优良的个性化服务环境，让客户感受到温馨，是一个不容忽视的环节。重庆各银行就非常注重环境的创造。如中国银行、观音桥支行都在每个柜台上都放有小盆的绿色植物；总行营业部在服务区设有饮水机、碎纸机，放有杂志、报纸。

通过到重庆各行的观摩学习，我们深深感到工作上的差距和不足。作一对比主要体现在以下几方面：

1、服务意识有待深化。自文明规范服务实施以来，员工的服务意识得到了明显提高，服务行为得到较大改善。但文明规范服务的学习还有待进一步加强，部分人文明规范服务的理解还停留在较浅的层面，只是机械的执行规定的流程，文明规范服务没有真正体现在服务的每一个环节之中。

2、业务流程及工作效率有待进一步提高。主要是业务流程过于

繁琐，业务操作环节过多，致使办理业务速度缓慢，客户等待时间长，影响了办理业务的实效。

3、网点配置有待改善。首先是网点人员不足，无大堂经理。指导客户填写单据、如何输密、复印身份证等事情均由临柜人员办理，降低了工作的效率，耽误了其他客户的时间。其次是银行部分设备陈旧老化，如大堂内的点钞机，使用频率较低；部分送话器时好时坏。再次，营业执照、金融许可证、税务登记证、岗位指示、业务标识、监督电话和客户服务电话灯服务等标识的设置还有待改进。

4、网点环境布置有待进一步优化。目前的环境布局对效率的提高有一定的阻滞作用，如未设置专门的填单台、一米线未按标准设置、各种单证及书写工具摆放不够整齐，没有规范的单据填写范例

5、企业文化宣传有待进一步加强。我行对我行发展历程、优秀业绩等方面的宣传的力度不够，且宣传形式单一。

面对现实，寻找差距，采取措施，奋起直追。为进一步提升企业信度，提高服务质量，我们必须对当前工作加以改进：

一、提升服务意识，强化服务观念。

加强业务技能学习，从主观上提高办理业务的效率；进一步深化优质文明服务，在坚持“三心四声”“双手递接”服务的基础上，把客户当朋友，想客户之所想，急客户之所急，充分运用服务技巧主动关心客户，服务客户，让客户感受到超过期望的服务。

二、规范服务流程，提高服务效率。

规范服务流程，在不影响正常业务的前提下简化操作环节，降低

客户的等待时间，从根本上提高服务效率，提升银行口碑。

三、规范网点配置，促进业务提升。

配备大堂经理，处理大堂事务，切实提高服务效率；在大厅内设置填单台（避免客户在柜台上填单影响办理业务速度），并设有填单样本供客户模仿；确保自助终端、点验钞仪等设施处于正常工作状态；客户私密保护措施落实到位，设置一米线或相当功能设施，设置安全提示；意见簿、防滑垫等便民服务设施设置齐全保持整洁和正常使用，各种单证及书写工具摆放整齐，有规范的单据填写范例；采用悬挂式的宣传牌为客户提供人民币基本结算业务收费表和服务项目及价格明细表等公示信息。

四、优化网点配置，提升服务质量

办公物品实行定位管理；机具布线隐蔽；柜员工作台面、营业

窗口各类物品摆放有序，客户视线范围内无柜员私人物品；为办理业务的柜台或暂停办理业务的柜台使用卷帘。

五、丰富宣传形式，提升企业文化

在有条件的情况下，在营业厅内设置视频播放器，对我行的企业文化，现阶段的产品及活动进行宣传；印制适量对我行发展历程、优秀业绩、当前产品及活动介绍的宣传资料。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！