# 工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划(八篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-06-22

*工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划一一、生产经营取得了预期目标1、今年以来公司上下紧密围绕\_\_年的目标任务主动出击，较好地完成了dd小区、dd花园、国税局、dd广场等小区的庭院管网、户室安装工程、全年共安装600户，已开通使用51...*

**工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划一**

一、生产经营取得了预期目标

1、今年以来公司上下紧密围绕\_\_年的目标任务主动出击，较好地完成了dd小区、dd花园、国税局、dd广场等小区的庭院管网、户室安装工程、全年共安装600户，已开通使用510户

2、完成了配气站到dd新区约2.5公里的主管dn159、pedn160管线安装工作，dd小区已对760余户进行了户室管网的部分安装工作。

3、完成了配气站至坝尾槽dn159主管，dd施工区外围管线的安装工程1公里及前期准备工作，即购回主管dn159无缝钢管约10千米，辅助材料20余万。并完成了坝尾槽新区庭院主管网约3公里的安装工作。截止10月份完成在建工程投资170万元。

4、完成电信住宅楼、粮食局住宅楼，农资公司住宅楼、食品公司住宅楼等部分改造（室内表改为户外表）工作，完成户内表改造80余户。

二、经营状况步入良性循环，并取得了一定的成效

1、实现销售税利，截止10月底累计实现经营销售收入673.5万元，主营业务税金及附加、增值税共计上交22.2万元。

2、新增固定资产155.5万元。

3、民用天然气费用回笼周期逐步缩短，欠费率由原来的40%—50%，下降到25%—30%。

三、抓重点强化内部管理、引入竞争激励机制

1、今年公司的重点放在已建成的盐丰小区、滨江花园、国税局高楼、财富广场的庭院的户室安装工作；对高滩、坝尾槽新区的主管及庭院管作为特事特办、按照县政府的工作部署和要求，抢时、抢进度与相应的基础设施同步进行，做到了按时、按量完成相应工作任务，为高滩、坝尾槽的基础设施的落实创造了条件。

2、凡对重点工程，公司都坚持“安全第一”的原则，认真做好工程安全工作，由负责安全的主管领导亲自抓、做到安全工作层层落实，具体到点、到人。从不放过任何安全隐患。对检查出隐患及时组织整改，做到有措施、有落实，把隐患消灭在萌芽状态中。特别是加强节假的安全巡查工作，确保安全平稳供气。对赵云管线落实专人负责巡查，今年发现两处因本体锈蚀天然气泄漏，公司立即组织人员连夜抢修及时整改。对城区管网进行分片区专人负责每月一次安全大检查，同时配合冬季安全大检查，公司特购进并安装加臭装置一套，在9月、10月进行了两次加臭查漏大检查，为了广大用户配合公司特在县新闻电视节目上连续两次一周时间进行宣传，从而增强了广大用户对安全使用天然气查漏、防漏的意识。

3、引入竞争激励机制，对所属辖区的安全责任人实行考核奖励，反之出现安全隐患未发现者则给予考核扣发。安全与工资奖金效益挂钩，极大地调动了全体员工的积极性和主动性。今年对城区检查出的几起人为事故即，盐丰小区两次因修房和修电力沟对天然气管造成损坏，田坝新街、育才路等因其他施工造成天然气管损坏，至使天然气泄漏，一经发现及时组织人员抢修，快速恢复供气。\_\_年公司未发生任何安全责任事故，做到了安全生产。

4、完善各项规章制度，公开天然气安装费、气费价格标准设立公示牌，同时还设立了抢修、投诉和查询电话，增设了公司干部职工形象栏，实行首问制、承诺制和服务公约，建立用户电话报修登记，落实24小时内回复落实制。及时解决用户提出的问题。

四、存在的困难和问题

公司走过了十个春秋，经历了一个曲折发展的艰难历程，面对新的发展形势，将遇到新的困难和新的挑战。

**工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划二**

内儿科是一支充满活力、爱心、刻苦钻研的年轻队伍，随着新院搬迁我们兢兢业业地走过了半年。全科始终不忘“一切以病人为中心，以质量为核心”的宗旨，用自己的爱心、诚心满足每一位住院病人的需求，把“救死扶伤”的工作作风贯穿于护理工作的全过程。在医院和护理部的领导下，根据半年前制定的工作目标，全科护理人员认真实施不懈努力基本完成了各项任务，赢得了大部分住院病人的满意。

一、科室基本情况

1、全科护理人员共x人，其中聘用护士x人，主管护师x人，护师x人，护士x人，大专x人，在读本科x人，中专x人。共有x张床位，全年收住院病人x人，上半年总数x人，下半年总数x人，下半年比上半年病人总数增加了x%，下半年抢救危重病人x人，死亡x人，抢救成功率x%。静脉采血x人，其中颈静脉x人，股静脉x人，皮试x人，肌注x人，输血人，导尿x人，洗胃抢救x人，死亡x人，洗胃抢救成功率x%。气管插管x人，成功插管x人并使用呼吸机正压呼吸。严格护理操作常规，严格消毒、灭菌、隔离措施的落实，对于内、儿传染综合科室无院内交叉感染，无差错事故发生。

二、科室设备、物资运行及相关制度情况

1、科室拥有抢救设备：洗胃机x台，婴儿温箱x台，除颤仪x台，成人吸痰器x台，幼儿吸痰器x台，运行正常并随时处于备用状态。所有抢救设备由责任班\_\_专人管理，每周定期检查运行情况、保养、作记录;抢救柜、药柜由责任班褚礼梅专人管理，定期检查，如出现缺药、漏药现象，予即时补上备用并记录;各种消毒液及用物每周定时更换，专人治疗班负责，主班每天检查1次，出现问题应立即报告并即时解决。

2、科室执行严格的查时制度，班班查每周五大查，环环相扣。半年来堵科室药品漏洞x次，查出漏处理医嘱x例，已及时填补，未造成不良后果，各班分工明确各负其责，协调合作，未出现明显拖班造成人员的过度疲劳现象。

三、科室护理工作完成情况

半年来我科护理工作完成情况：基础护理平均x分，危重一级护理x分，护理表格书写x分，急救物品平均x分，病区消毒合格率x分，满意度调查x分科室管理x分。严格了一次性医疗用品(一次性无菌注射器、输血器、输液器等)得管理，用后全部做到分装、消毒、毁形、焚烧并记录。严格执行无菌操作，注射做到一人一针一管一带，无一例输液、输血反应。

四、科室业务学习及引进新技术开展情况

1、在x院长、\_\_主任的指导下，经过多次学习，我们科每位医生都能使用心电图机，每位护士都能看懂临床常见异常的心电图。科室对每例死亡病例、疑难病例都进行讨论，从中总结不足，制定出完整的治疗方案并上墙，备工作参考。现已上墙的治疗方案有：脑出血血压调控方案，上消化道出血抢救流程图，小儿呼衰、心衰急救流程图，急性心肌梗死抢救治疗方案及快速性心律失常抢救治疗方案(有一位尖端扭转型室性心动过速的病人在我科得到了及时的抢救并治愈出院)。大部分脑出血的病人在我科得到了全面、科学的治疗与护理，赢得了老百姓的信赖，留住了很多病人。今年还在我科开展了有史以来的第一例气管插管，使用呼吸机呼吸的先例，在病人身上进行了眼部、口腔、气管、导尿、褥疮、生活、心理等一系列护理，并整理装订成册。护理人员还学习了从省医引进的新技术：留置针的运用与护理，硫酸镁湿敷运用，褥疮患者使用氧疗，取得了很好的治疗效果，现已在我科运用。同时我们还学习了各种疾病的发病机制、临床表现及护理，能够即时、准确的为医生提供诊疗依据。

五、内部管理

1、一年来，科室每月定期召开二次会议，将这段时间出现的问题及患者、患者家属提出的意见、建议在会上相互沟通，进行疏理，针对存在的问题采取相应的措施：

1)、向患者家属发满意度调查问卷，收集意见、建议，使我们及时掌握和了解部分病人对我们医生、护士、病房管理的满意程度。

2)为了提高医护人员尊重和维护患者权益意识，通过学习，大家基本了解和掌握了与病人沟通的技巧，促进了医患、医护之间的关系和谐，增进了感情，让病人相信我们，愿意留在我们科。

3)为了给病人一个温馨的就医成人，我们围绕了“树行业新风，创一流服务”的活动主题，从细小环节入手，要求医护人员做到“四轻”、“七声”服务，对一些无法解决最基本的生活及住院费的患者，我们全科人员慷慨解囊，伸出援助之手，切实让病人感受到温馨、耐心、细心爱心的四心服务，感受到家的温暖。

4)经过今年“医疗质量管理”大检查后，使我们认识到了我们的管理不够完善，主要问题出现在对医疗安全入手不足：病历书写不及时、不规范，对各种疾病的治疗原则不规范，滥用抗生素，收费不透明，对各种记录不完整。

5)、为了实现人性化的管理，科室学习了护理部制定的“护理人员量化考核评分制度”，但是为了让值班人员心理轻松、不带情绪上班，我们科并没完全按照制度扣分罚款，而是要求大家相互帮助，各班相互检查，出现问题立即纠正帮助填补、循环进行，未得到即时纠正的，上下两班共同受罚，半年来只是在成人卫生、上岗形象及协调问题上个别被罚。

六、护理工作获得的社会效益

我科护理人员对于常规技术都能熟练掌握。对小儿头皮细小静脉的穿刺技术能做到动作准确、娴熟、一针见血率高，两位责任班护士都有很强的主动性和责任感，为每位患者做好入院的环境介绍、生活上的帮助、解释治疗护理计划以及出院后的健康指导、回访，在搬迁的第一季度满意度调查获得x%的好成绩，获得病人送来感谢信x封，第二季度获得病人送来锦旗一张、感谢信一封，但是满意度调查下跌到x%，说明了我们责任班的工作没有做到持之以恒，忽视了心理治疗与回访。如果每一次的回访都能让病人觉得你在用心为他治疗、记得他、关心他、有亲切感，就会使我们得到很好社会效益。

七、存在的不足

1、护理人员轮换太快，不好管理;

2、护理人员之间的相互协作能力相对较差;

3、护理人员缺乏与外界交流，服务意识不强;

八、20\_\_年内科护理工作计划

1、严格按《医院管理评价指南》及院内相关制度开展工作;

2、加强业务学习，提高护理技术水平;

3、选派护理骨干到省级医院进修心内科、新生儿科临床护理;

4、加强行风建设，做到优质服务。

**工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划三**

今年以来，在县委、政府的正确领导下，在县委组织部的关心指导下，紧紧围绕“抓党建、夯基础、促发展”的工作思路，认真落实上级的各项工作部署，不断加强农村基层组织规范化建设，夯实党建基础，提升党建工作整体水平，有力推动了全镇党建工作快速健康发展，以下是\_\_镇20\_\_年党建工作的情况总结。

一、基本情况

\_\_镇位于\_\_县城西南4公里处，全镇国土面积17.4平方公里，\_\_、\_\_、\_\_村三个社区委员会，21个村民小组，20\_\_年末全镇总人口6711人。镇党委下辖3个社区党总支、13个党支部，共有党员391名。其中预备党员12名，占党员总数的3.07%；女党员148名，占党员总数的37.85%；少数民族党员15名，占党员总数的3.84%；35岁及以下的党员128名，占党员总数的32.74%；大专以上学历的党员139名，占党员总数的35.55%。外出流动党员7名。共有入党积极分子（不包括发展对象）71人，发展对象9人。

二、夯实基础，提升党建工作水平

（一）签订责任书，落实责任制。镇党委始终把加强党的建设作为自己的主要工作职责，把党建工作任务落实到每个班子成员，分工负责。与各总支、支部签订《年度基层党建工作目标责任书》，并将党建工作任务纳入各支部年度考核，定期听取汇报，定期不定期进行检查督促，做到年头有计划、有布置，年终有总结，有评比，有典型。

（二）加强队伍管理，提高队伍素质。以感恩教育和党的群众路线教育实践活动为契机，结合美丽\_\_建设，加强党员教育管理，不断提高党员队伍素质。

一是加强干部管理，切实转变工作作风。充分发挥党委的核心领导和表率作用，严格执行民主集中制原则，认真贯彻落实中央八项规定，坚决反对“四风”问题，建立务实管用的制度，密切联系群众，做到在感情上贴近群众，在行动上深入群众，真诚倾听群众呼声，真实反映群众愿望，切实为人民群众办好事，办实事。

二是加强党员发展质量，严把入口关，认真落实远程教育和“三会一课”制度，切实抓好党员入党积极分子培训。

三是组织党员干部外出参观学习。x月和\_\_月两次组织镇班子成员、新农村工作队员和部分社区村组干部分别到猴桥和善洲林场参观学习。在全镇党组织和党员干部中，营造了“人人争先进、个个当先锋”的浓厚氛围，引导广大党员干部增强为\_\_各项事业发展贡献力量的信心和决心。

四是认真落实困难老党员关爱制度。春节和七一，组织党代表、老党员召开座谈会，镇领导班子走访慰问困难老党员，并及时发放困难老党员关爱资金。在座谈和走访中，向他们通报全镇经济社会发展情况、党的方针、政策和县镇两级发展思路，征求他们对我镇经济社会发展等各方面的意见和建议，了解他们的思想、工作和生活情况，协调解决其面临的实际困难，使他们真正感受到党的温暖和政府的关怀。

五是认真开展党员作风整顿工作。各支部以召开党员大会、爱国卫生运动活动等为契机，严格要求党员对无故不参加活动，长期不交党费和不参加组织生活的党员进行了谈话，并对党的方针政策及党员管理机制进行了宣传。

（三）加强组织建设，发挥党组织战斗堡垒作用

一是进一步规范和完善村级组织活动场所的管理制度，加强对党员的教育和管理。年内，建立健全\_\_社区及下设三个支部党员活动室各项工作制度，购买办公桌椅。结合“四群”教育，建立《\_\_古镇核心目标管理责任制》，实行每户农户由1名镇领导班子、1名镇干部、1名村干部、1名社干部的四级部挂钩管理机制，不断增强干部服务群众意识，切实转变干部工作作风。

二是对照党建目标责任制，规范建立各社区党总支党建档案。

三是加强“三公开”工作，认真落实“三公开”工作制度。全镇各党总支、支部按照“群众关注什么，就公开什么”的原则，围绕群众关心“四重大”（即重大审批事项、重大人事安排、重大项目安排、重大额资金使用公开）进行公开，印发了《\_\_镇党务、村务、财务公开实施意见》，进一步增加我镇重大事项民主决策的透明度。

四是加强党组织阵地建设，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用。\_\_社区党总支因地点狭窄，新选址酸水沟建设，建筑面积\_\_平方米，计划总投资\_\_万元。在县级的支持下，今年3月破土动工，目前已完成了地基平整、挡土石脚及四周石脚支砌工程。

（四）加强组织领导，选优配强村级班子

第五届村级换届选举工作，我镇精心组织，加强领导，历时3个月时间，圆满完成村“两委”换届选举工作，选优配强了村“三委”班子。选举产生社区党总支委员15名和党总支书记3名，参选率达80%以上；选举产生村民委员会成员15名，村委会主任3名。三个社区村村“两委”班子交叉比例达50%以上，支书主任“一肩挑”比率达到100%；村两委成员中，有女委员6名，35岁以下4人，并在\_\_社区选举产生了专职专选副书记一名。选举产生村务监督委员会成员9名，其中主任3名。选优配强了村级班子，优化了村级班子结构，有效增强了村级班子整体合力，达到了预期目标。

三、突出重点，展现党建工作特色

（一）抓实一教育五行动

一是开展感恩教育活动。今年以来，\_\_镇紧扣“心存感恩、促进和谐”的主题，以编好一本书、召开一次党员专题会、开好一次群众大会、用好一个制度、用活一支队伍、发起一个环保活动“六个一”为抓手，在全镇深入开展感恩教育，由镇党政班子成员组织分片干部和驻村新农村工作队员分别到企业及三个社区组织全体党员召开感恩教育大会。并在各校园广泛开展“小手牵大手，共建美丽家园从我做起”环境保护活动，散发倡议书、讲环保小故事、开展环保知识问答、举行签名仪式，并组织部分学生到学校周边开展卫生大扫除，清除卫生死角，培养学生的爱护环境意识，以实际行动投身到建设美丽家园的活动中去，并带动全体家长、乃至全体村民树立起良好的环境保护意识。

二是开展村庄环境整治活动。4月初我镇制发了《\_\_镇环境综合治理实施方案》，启动了全镇环境综合整治工作。结合《\_\_镇古镇核心区保护挂钩管理目标责任制》，组织镇、村、组干部深入农户和经营户宣传环境综合整治的意义，与各农户和经营户分别签订《“门前三包”书》和《“门前三包”责任书》。为加强河道的综合整治，对\_\_河、\_\_江河道推行和实施“河长制”管理，并实行部门分段管理负责制。6月初，组织全镇镇、村和企业干部职工对\_\_河进行了清淤除障。

三是开展绿化荒山行动。7月组织镇内各单位、企业、村组干部及群众实施老龟坡绿化荒山植树活动，共种植树苗5万余株，绿化荒山1700余亩，彻底消除了“绿化盲区”。通过感恩教育、村庄环境整治和荒山绿化，在全镇形成人人参与环境卫生管理的氛围，镇内环境卫生状况明显改善，两条河流中的污物明显减少，水环境明显好转。

四是壮大村级集体经济行动。充分依靠各社区村资源优势，因村制宜，宜农则农，宜养则养，宜商则商，不断拓宽发展领域，形成各具特色的经济发展路子，使村集体经济发展的路子越走越宽。\_\_、\_\_村委会借助旅游资源丰富的优势出租房屋，开办民居旅馆、民居餐馆、农家乐等使集体经济得到了较大发展。\_\_、\_\_村委会充分利用集体矿山石材资源优势，制定优惠政策开发石材资源，使集体经济得到了快速增长。

（二）抓实部门挂钩服务

按照部门挂钩服务基层推动基层党组织创先争优活动要求，我镇\_\_社区和\_\_社区由县委政研室挂钩，十字路社区由\_\_古镇保护管理局挂钩。3月初，两个挂钩单位分别与三个社区签订了结对帮扶共建协议书，为推动基层党组织创先争优搭建了平台。在开展工作中，两个挂钩单位认真开展走访调研，听取工作汇报，帮助挂钩村理思路，谋发展。在挂钩社区的同时，重点结对帮扶挂钩社区21户农户。结合《\_\_镇古镇核心区保护挂钩管理目标责任制》，我镇也建立了相应的挂钩制度，实行每两个部门挂钩一个小组，明确每位领导干部的重点挂钩服务户，主要领导挂钩3户、其他班子成员挂钩2户、站所负责人和一般干部挂钩1户。主要工作总结范文挂钩致富户、困难户、产业大户和“五种人”四种类型户。通过县、镇两级干部入民居、访民情、解民困、办实事，有力推进了四群教育和部门挂钩服务基层工作的开展。建立了民情民意收集反馈机制。畅通了群众诉求渠道，实行每月收集和反馈民情民意一次，由镇党委安排相关部门办理民情民意，及时化解矛盾。截止目前，共收集、反馈和解决了关于旅游基础设施建设及古镇保护开发为主要内容的民意意见30余条。

（三）抓实基层组织建设年工作

结合基层组织建设年工作，优化组织设置。优化调整党组织设置，做好合并、撤销、新建党组织工作，实现“优化一批、调整一批、撤销一批、新建一批”党组织的目标。结合\_\_实际，经报请组织部同意，将供销社支部撤销，党员进行了合理化流转；将农推支部撤并机关支部，并对机关支部班子成员进行了调整。结合村级换届进一步优化了总支及下设支部的班子。

（四）抓实党员创业致富阳光工程

为帮助农村党员创业致富，努力造就一批“双带”型农村党员，不断增强农村党员队伍的生机活力，根据县委要求，经实地调研，选取十字路社区6户党员户为县农村党员创业致富阳光工程试点，实施“农村党员创业致富阳光工程”。以“阳光三项工程”（创业启动基金、创业贷款贴息、创业成果奖）为抓手，用1至3年的时间，在试点社区培养和扶持起一批具有代表性和示范性的农村党员创业致富标兵。

1、抓实党员日常活动

为增强党员的生机活力，丰富党员活动。

一是年初制定了党员活动实施方案，由镇财政补助机关企事业单位党支部活动经费\_\_元/支部、补助农村党支部活动经费\_\_元/支部；各村党总支补助下设党支部\_\_元/支部。全镇各党支部开展了不同形式的党员活动。

二是利用镇内休闲活动场所，各社区党员群众自发组建了10余支民间文艺队，由镇文化站工作人员牵头组织广场舞等文化活动。通过活动的开展，不断增强党总支、支部的凝聚力和战斗力。

四、明年工作计划

一是抓好党的群众路线教育实践活动，认真开展批评与自我批评，深入分析存在问题的根源，切实改进机关工作作风，着力解决人民群众反映强烈的突出问题。

二是抓好\_\_社区党总支阵地建设。

三是用活“四个一”干部挂钩制度，开展好干部蹲点、走访入户工作，做好民情民意收集办理工作。

四是抓实“爱党爱国示范户、勤劳致富示范户、遵纪守法示范户、家庭和睦示范户、诚信经营示范户、美化家园示范户、热心公益示范户、崇尚新风示范户”党建“百社千户”工程“八型”示范户“八型”示范户创建工作。

**工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划四**

20\_\_年，在公司的正确领导下，在各兄弟部门的支持下，我根据公司的工作精神与工作部署，结合生产部经理的岗位职责与工作实际，创新工作思路、转变工作作风，认真踏实努力工作，较好地完成了各项生产工作任务，取得一定成绩。现将20\_\_年工作情况具体总结如下：

一、生产任务完成情况

20\_\_年，我带领生产部干部员工团结协作，齐心协力，认真努力工作，较好地完成了生产任务，生产运行正常，无生产安全事故，全年完成\_\_生产任务。

二、全年采取的主要工作措施

（一）加强思想教育，提高员工凝聚力。

20\_\_年，我切实加强对员工的思想工作，开展国情、厂情教育，培养员工的感恩心。通过开展思想教育工作，使生产部每个员工树立正确的世界观、人生观和价值观，提高思想政治觉悟，热爱企业，热爱工作岗位，做到心往一处想，劲往一处使，增强执行力，提高工作效率，确保完成公司下达的生产任务。

（二）加强设备管理，确保生产正常进行。

设备是重要的生产工具，对于完成生产任务，提高柴油发电机组质量具有极其重要作用。我切实加强设备管理，一是教育员工要爱惜设备，按操作要领使用设备，精心维护设备，保持设备的完好率和正常运行。二是开展设备使用、保养辅导，利用晨会、班会等方式对员工进行辅导，使他们懂设备结构，懂设备检查的作用及方法，懂设备的维护保养，懂设备操作规程。在工作中，使用好设备，保养好设备，稳定设备功能，确保设备正常运行，满足生产需要。

（三）加强质量管理，确保产品质量合格。

我知道我们企业技术力量比较薄弱，产品质量上不去，返工较多。所以，我作为生产部经理，特别注重质量，为此把产品质量放在工作的首位，提高每个员工质量意识，认识产品标准和质量的重要性以及对企业的影响。我从抓质量的基础性工作做起，在生产过程中牢记“质量是生命，生产保质量”的思想，坚决杜绝质量事故。

开展质量问题“大反思、大排查、大整治”活动，制定质量问题排查整治和督促检查方案，针对柴油发电机组的质量特点，明确质量工作责任、目标、任务、内容和监督检查措施，落实质量排查、登记、整治、督办、验收等每个环节的工作要求，切实做到质量排查彻底、督促检查到位、整治责任明确、跟踪督办有力。

通过这些措施，达到及时发现质量隐患，及时整治质量问题，防止出现质量事故，确保柴油发电机组质量合格，增强柴油发电机组的质量信誉，从而促进企业的发展，也给员工带来实在的利益。

（四）加强安全生产工作，确保生产安全。

20\_\_年，我切实加强安全生产工作，树立“安全为了生产，生产必须安全”的思想，杜绝一切安全事故，确保生产安全。具体抓好四项工作：

一是在生产过程中，要求全体干部员工时刻保持清醒的头脑，充分认识到安全生产的重要性，时刻保持高度的警觉性。形成“人人讲安全，事事为安全，时时想安全，处处保安全”的思想氛围，消除一切安全隐患。

二是制定和完善规章制度并确保有效执行。我制定安全生产管理制度，建立安全生产岗位责任制，做到责任到人，明确分工。把安全贯串于生产全过程，加强安全隐患排查，消除一切安全隐患。

三是加强安全培训工作。我加强对员工的技术培训，定期对员工进行培训，对新工艺、新设备的操作使用以及近期柴油发电机组生产中的技术难点、安全隐患进行深入细致的分析讲解，提高员工的整体技术水平，确保生产安全。

四是齐心协力，共同维护安全生产。在生产过程中，要求每个员工严格按照制度要求，认真排查安全隐患，做好安全生产工作，把安全时刻铭记于心，做到“不伤害自己，不伤害他人，不被他人伤害”，共同维护安全生产，促进企业发展。

三、存在的不足问题

20\_\_年，我在取得一定成绩的同时也存在一些不足，一是部分岗位员工的操作水平和理论知识不够，管理人员的拓展思维欠缺，成本节约观念淡薄，存在浪费和跑冒滴漏现象；二是质量意识和安全意识还不够强，提高产品质量上措施不够，遵守安全制度和安全操作方面有欠缺，需要继续加强。

四、20\_\_年工作计划

（一）坚定信心，提高产品质量。

20\_\_年，我要坚定信心，重点抓好产品质量，认真检查分析，找出薄弱环节，落实整改措施，加强质量管理，努力提高柴油发电机组的质量。

（二）加强培训，提高员工综合素质。

我要加强对员工工作业务技能与安全生产知识培训，提高员工的专业知识水平和安全生产知识，提高员工的战斗力和工作执行力，使工作效率得到有效提高。

（三）注重安全，确保安全生产不出事故。

我要进一步加强安全生产力度，加强对设备的使用、保养管理，加强安全生产制度的落实与检查，消除一切安全隐患，力争实现无安全事故。

（四）加强管理，继续做好降本增效工作。

我要进一步加强能源管理，加强原材料管理，树立勤俭办厂方针，节约水电，爱护、珍惜企业财产，继续做好降本增效工作，为公司增加经济效益而努力。

20\_\_年，我认真努力工作，虽然取得了一定的工作成绩，但是与公司的要求和员工的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，深化管理，按公司的要求，做好自己的本职工作，为公司健康持续发展做出应有的贡献。

**工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划五**

人口计划生育事业是一项社会系统工程，从200x10月至今，\_\_\_\_x有限公司在局、处各级党委的高度重视及相关部门的大力支持配合下，计划生育工作取得了明显成效。

具体开展工作如下：

一、根本抓观念。

从更新计划生育观念上抓起，加大“关爱女孩行动”宣传教育力度。统一各级领导干部对治理出生人口性别比重要性的认识，开展多途径、多形式的广泛宣传，继续深入开展婚育新风进万家活动。今年，公司制作以计划生育为主题的宣传橱窗6期，印制禁止性别鉴定和选择性终止妊娠警告学习资料50份，悬挂宣传教育横副6条，组织员工开展人口与计划生育知识答题76人次，合格率98%，通过多种形式的宣传教育，员工的思想认识逐步提高。

二、核心抓制度。

公司各部门层层建立领导干部计划生育工作性别比控制工作责任制。党政一把手亲自抓、负总责；其次在上一年工作的基础上，进一步完善育龄妇女登记卡、月、季报、避孕花名表等基础资料，更加细化、精确了各项统计指标和数字，并统一规范，合理设置基础台帐，积极配合\_\_\_\_x计生工作，加快建全计划生育育龄妇女信息库，逐步将计划生育工作纳入正规化管理。

三、突出抓查处。

全公司各部门将非法鉴定胎儿性别和非法进行选择性终止妊娠工作内容作为治理出生人口性别比的重点来抓，至今，公司未发生一例性别鉴定事件；其次，公司针对近年来离婚率逐步提升的现状，严把计划生育关，组织员工进行了2次针对性的摸底调查，对重点人群实施监控，保持了公司连年无超生现象的良好局面。

四、支持与鼓励。

关爱女孩行动是计划生育工作的一项重要内容，这项工作的成败，直接影响低生育水平的稳定，影响计划生育工作的和谐进展，关爱女孩行动的核心是爱，在各项工作的开展与服务中，为将这项工作做细、做实，公司以这次活动为契机，积极鼓励独生子女员工家庭，为他们发放独生子女经费共计4.54万元，并在六一节日期间为独生子女发放慰问品共计3000余元，这些工作的开展，为计划生育工作的有效推进奠定了良好的基础。

经过近一年的努力，\_\_\_\_x公司在计划生育工作中取得了一定的成绩，但是我们的工作还存在一些不足，管理人员还不够成熟，在工作中缺乏足够的经验，今后，公司将进一步组织人员加强业务知识学习，认真领会国家计划生育政策文件精神，积极配合上级部门工作，持续性的将这项工作做到更好。

**工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划六**

寒冷刚刚降临，这个学期的工作便要结束了，感叹时间流逝的同时，回忆本学期来的点点滴滴，让我深深感到当一名教师不简单，当一名一年级的班主任更是不容易。

20\_\_年9月，以前的那群懂事的大孩子们在我的脑海中的印象还没减退，便迎来了这34个和我有缘的孩童，我们将一起走过六年美好的时光。我觉得我会把我工作中最美好的时光和这群孩子一起度过，因为这个时期正是我心无旁骛的时期，我憧憬着，六年和这群娃娃们有一个美好的.开始。

无限的爱心、耐心更要有如针般细的心才能创造出让孩子茁壮成长的良好教育环境。所以开学初就读了一本薛老师的《心平气和一年级》，给自己定下了一个目标——心平气和。我所面对的是朝气蓬勃，有思想，有感情，自我表现欲强的一年级学生，所以一个学期下来给我最最强烈的体会是：做到这一点真难。一学期下来，我迷惘过，烦躁过，甚至怀疑过自己能否真正胜任低年级的班主任工作。我半路上有些打退堂鼓了。幸亏几次姐妹们轻描淡写的点播，让我又树立起了信心。

班主任工作中既要有宏观的群体管理，又要有微观的个性发展；要有强烈的前瞻性；工作更要细致的落实到位，只有这样才能使学生在班上健康全面发展。作为一年级班主任，我针对我们班男孩子多，活泼好动的特点，做了如下的工作：

一、真诚、耐心，培养学生良好的习惯。

一年级学生的特点就是好动、好玩。如何让这些孩子们适应小学生活，成为一个真正的、懂事的小学生是我碰到的首要问题。我认为，良好的习惯是学习的基础。因而，在了解每位学生的基础上，我从小事抓起，注重培养学生养成良好的学习、生活习惯，为学生创设一个和谐、整洁的学习、生活环境。我利用班队、晨会让全班同学讨论，明确小学生应做到哪些，不能做哪些；在班内开展“小组争优”“奖品换购”的活动，每日每周定时评比，表彰先进，以此不断强化，帮助学生初步养成良好的学习、生活习惯。并且，在班中选拔出合适的学生（经学生民主选出）担任班干部，进行培养、指导，鼓励他们做好带头工作，协助教师完成一些工作，如：早读，午间等。

同时我清醒地认识到无论哪一种习惯的养成都不能“说到立即做到”，平时要有足够的耐心、诚心引导学生，期待他们的进步。记得教研课上，孩子们课堂常规一塌糊涂，朗读、书写大不如在班级，说实话，不上火是假的，为了这节教研课，我煞费苦心，可效果却离我预想的相差千里。和二班不做比较也是假的，做为一个班主任，如何能做到那样的心平气和呀？可是回到班级，压制住自己的“怒火”，反思课堂上自己的不足，静下来几分钟，告诉我的孩子们，你们表现的比老师想象的好。正是那一次，让我在工作中做到了冷静下来处理问题，效果会很棒，学生也慢慢地进步了很多很多。看来，真诚、耐心是合格教师的一剂良药。

二、关爱、赏识，真诚为友。

每个孩子都有自己的思想，他们渴望被理解，被尊重。教师更不能居高临下地逼视孩子，也不能粗暴冷硬地刺伤孩子。要以朋友的身份蹲下身子和他们说话，平等地进行交流，倾听孩子的诉说，尊重孩子的选择，分享孩子的快乐。一位教育家曾指出，教育的奥秘就在于坚信孩子“行”。我首先对每个学生进行全面了解，经常同他们个别谈心，从学习、心理、家庭等处了解学生。班中有一个叫“z”的同学，上课乱动，下课后经常攻击其他同学，性格暴躁，动不动就大喊大叫，刚开始，我也很无奈，可是后来根据我的观察和接触，发现这个孩子非常善良，而且乐于表现自己，经过我的多方面努力之后，该生在各方面都有了很大的进步，希望期末考试的成绩会不错。

三、做好后进生的转化工作

我们这个班有34个学生，21个男同学，后进生的人数也相对多。因此，转化后进生是班主任的一项必不可少的工作。我认为对后进生要给予特别的关爱。要做到思想上不歧视，感情上不厌倦，态度上不粗暴。要用自己对差生的一片真诚的爱心，去叩响他们的心灵之门。要善于发现他们的闪光点。比如：在课堂上不要紧紧盯着优等生，应多给后进生创造条件，鼓励他们举手发言，及时给予肯定、奖励，。多与家长联系，让这些孩子多读点书，努力争取家校联合为学生创造一个良好的学习环境，同时也促进班级的整体发展。开学初，班级里来了一个见人就打的孩子，无奈，我走到哪里，就用手领他到哪里，可就是这样10多分钟，他便大叫：“老师欺负小孩子！”这样一个顽劣的孩子该让我怎么办？对他进行情感攻击，是我的第一步；“老师喜欢我。”他和他的家长这样说到。鼓励，第二步；让他爱上写字，爱上学习，这是第三步。没想到，现在他现在平时测验分数不低，而且，还能真真正正的帮我管理同学们在食堂就餐时的卫生。

四、把握尺度，爱中有严。

意大利著名教育家蒙台梭利曾写到：“道德的营养和精神的中毒对人们心灵的危害，正如身体的营养不良对身体的危害一样。”班里有几个很聪明，但非常调皮的小男孩。对于他们身上出现的不良行为，我没掉以轻心，听之任之，更不会因其学习成绩好而包容、姑息。一次，班里几个平常成绩、表现都不错的学生搞恶作剧。我得知后，立即找他们谈心，讲道理，并严厉地批评了他们。从那以后，这些同学也逐渐学会严格要求自己，学习上也有了更大的进步。

五、开展班级活动，让每一位学生得到锻炼。

一年级学生虽小，但是对于活动的参与是有着极大的热情的。我们开展了语文大课堂——树叶贴画活动，家长们的积极参与，孩子们在课堂上的精彩展示，让我觉得我不是一名普通的教师，成就感油然而生。数学游戏活动经常搞，针对孩子年龄特点，让学生在玩中学，学中玩，成绩明显提高，数学单项测试成绩不错。写字比赛发微信，写的好的发到信息上，家长、孩子有目标，扬言超过写字最好的孩子，期末了，每个孩子的字都有超长的进步。所以语文单项测试成绩也很好。

做好班主任工作，不是一件容易的事，做一个好的班主任，更不是一件容易的事情。这学期虽然自觉想了不少办法，下了不少功夫，但效果却并不是我理想中的明显。在半学期的工作当中，有成绩，有不足，反思自己，有时经验主义，拿老一套管理现在的班级和孩子，让孩子受到了一些伤害，我没有进步，可孩子们却跟着时代的节拍在前进，我想，我只有与时俱进，读书、学习，方能迎头赶上。我将在今后的实践中再接再厉，才能把工作做得更好。

**工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划七**

20\_\_年是我在证券公司信息技术部工作的第四个年头，而我所在的部门又是证券公司的核心部门，我的一言一行和一举一动都代表着公司的形象。我的工作中更不能有一丝的马虎和放松，稍一出小差错可铸成重大灾难性后果。众所周知，证券公司的信息技术部门是最忙的部门之一，而我所在的岗位更是不能有一丝的空闲，每一次新系统的投产和建设让我每次都有新的发现，新的进步!在信息技术部工作的时间里，使我感觉到了自己每天都在进步!而除了日常维护外，还有一些其他的工作需要处理.

因此，在这样的工作环境中，就迫使我不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照公司的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我和部门全体员工的共同努力下，\_\_年我个人没有发生一次责任事故。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会，不懂的弄懂，争取做到新时期证券行业的一名合格技术工。下面我对\_\_这一年来所做的工作作一个简单的总结

1、恒生内控平台和数据中心系统建设

根据中国证券监督管理委员会和上海证券交易所的要求，证券公司必需建立净资本报送系统、异常交易监控和大小非减持监控系统。由于我公司原有独立存管系统为福建新意公司所开发，数据库平台是基于sqlserver20\_\_，而新意公司的净资本报送系统、异常交易监控和大小非减持监控系统是基于数据库teradata，因此,对数据库的投入将会增加很大一笔费用，软硬件费用算下来一共需要投入一百多万，而在系统的稳定性和易操作性方面不是太理想。后又咨询到金仕达公司的该系统，费用也在一百多万以上，相对于我公司原有新意独立存管系统而言，增加了重复投入费用。而结合公司的实际业务情况，所以在选择开发商和价格方面作了更深入的探讨和考虑。恒生公司愿意无条件移植我公司原有独立存管系统和反洗钱系统，给的报价也是在充分保护原有系统的基础上给出的价格，而且还有一个专门的维护团队，有很强的实力。从公司实际业务情况出发，最终选择了价格适当的恒生公司内控平台和数据中心系统。

2、恒生内控平台和数据中心系统建设的后期维护

在三个多月的紧张建设和测试中，我公司的证券公司反洗钱监控报送系统、内控平台、净资本监控系统、异常交易和大小非减持监控系统顺利建设完成，并正常接管以前新意独立存管系统的运行。从系统的需求探讨到筹建和正式上线运行，得到了公司领导和各项目组成员的大力支持，因此，在建设和测试过程中都很顺利。在后期的维护中主要是针对一些新需求的解决和证监会的新报表报送需求，目前恒生公司工程师正在我公司现场解决中，估计月底可全部解决完成。

3、三方存管系统建设和后期维护

“券商托管证券，银行监管资金”这是三方存管总的思想，目的是充分保护投资者，也让资金更安全，投资者更放心。

从三方存管的提出到建设以及正式上线，我们部门都是走在了最前面。从联系通讯线路，联系银行到测试和正式上线，我部门的所有员工都在默默的为这一新业务的学习和开展而努力。在公司全体员工的共同努力下，今年新增上线中国银行、兴业银行。目前招商银行准生产测试已完成，现正进行到实盘测试阶段，估计明年年初可正式上线运行。

4、公司净资本监控系统新报表报送规则

根据证监会要求，证券公司需要执行新报表报送规则，并于\_\_年x月x日正式报送。由于我公司已上线运行的净资本监控系统还是老的报表，需要联系恒生公司对原有净资本系统进行升级，满足证监会的新报表报送要求。在了解公司的需求后，和恒生公司联系升级事宜且进展顺利，目前恒生公司工程师正在现场解决中，即可正式报送新报表。

5、制作公司三方存管系统常见问题及处理方法汇总，对原有经纪人营销系统的移植工程，配合中心机房新增网上交易as、ar四台。

6、对中心机房b股外币转帐、清算机器、行情分发系统机器、咨询接收和转发机器的更换工作。

7、对各营业部及服务部新意开户证书的升级，联系升级三方存管许可证和相关系统的授权事宜，给财务部解决资金存管不能重复导出凭证的问题。

8、制作关于网上交易系统登陆不上行情和委托的常见问题及处理方法汇总，制作公司风控系统评级表。由于公司各分支机构需要上传图像扫描资料和清算中心的统一刻录光盘，开通ftp用户和网络连接配置事宜。制作中心机房系统应急计划和设备标签并张贴事宜。

9、配合公司机房改造工程，库房卫生打扫和机器卫生整理等工作。

10、配合恒生工程师对中心机房报盘系统升级，以减轻报盘风险和压力问题，配合恒生工程师对三方存管系统版本和接口的升级，配合恒生工程师对公司oiw报盘库结构的升级，配合恒生公司对我公司信息系统的评估工作。

11、配合公司合规管理部和人民银行对我公司反洗钱数据报送核查工作，配合公司合规管理部反洗钱数据报送工作。配合贵州证监局对中心机房的检查，一些文档的准备工作。

12、安装开放式基金系统，测试及清算，发邮件数据等事宜，配合中北营业部切换novell系统和网络隔离。

13、合并原汉唐和华创席位后，报盘统一测试。配合北京路营业部，新华路营业部及各服务部工行三方存管批量上线工作。

14、配合德阳灾备中心系统建设及制作应急切换方案。

15、配合公司帐户规范工作。

16、机房日常维护和巡视，日志填写、数据备份、值班等工作。

我有渴望学习新知识和不断探索的热忱，在每一次公司发展新业务和组织活动的时候。我都会第一个站出来，不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，我需要学习和提高的地方还有很多。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个部门的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了部门领导交给的每一项任务。

同时也存在一些不足

1、证券业务还有待深入全面了解。

2、对网络方面知识和动手能力有待加强。

3、在维护或工程实施中，对要害问题总结，并形成文档的努力不够。只有这样，才更便于大家来共享，减少不必要的重复劳动，提高部门的工作效率。

4、在以后的工作和学习中要不断地学习新业务，新知识，做到知识的不断更新。改进措施

1、平时注重知识技能积累，刻苦钻研，在边学习边实践中成长。

2、加强网络方面和数据库方面的学习，有机会多参加相关方面的培训。

3、在工作中善于总结，对典型、要害问题解决注重整理，形成文档，希望部门加强这方面的交流、监督。

4、主动争取新业务工程测试和实施机会，在实践中学习。

5、加强和各营业部以及服务部的沟通。

\_\_年工作安排

1、配合公司开放式基金系统建设，测试及上线。

2、配合公司招商银行实盘测试及正式上线工作。

3、反洗钱监控系统、净资本监控系统、异常交易和大小非减持监控系统、内控系统的维护和相关升级事宜。

4、服务部升级为营业部后，对财务系统的相关备份工作，新增财务登陆站点后的相关维护工作。

5、柜台系统和三方存管系统维护及相关升级事宜。

6、配合公司中心机房网络改造工程及网络管理工作。

7、加强对06交易柜台相关系统的学习和oracle数据库的学习。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他优秀同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

**工段长年终总结及计划 客服主管年终总结及计划八**

百货区域柜长\_\_年度工作总结及\_\_年工作计划

在我们监利中心百货工作一年来,在部门领导的正确带领下,在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己，较好的履行一名柜长的职责,较好的完成工作任务,总结起来收获很多.

一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平，作为一名柜长，首先，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。这对我一个刚从事百货行业的人来说，更是有太多的东西让我去学习，随着百货行业的发展，对我们柜长的工作提出了新的要求，通过学习，我总能提前学习好各方面的能力，为下面的员工做好指导。

二、员工管理，要做好了员工的管理，指导工作，柜长虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们从这些烦琐的工作中也能总结出一个属于自己的管理方法。

三、现场的管理，这是一个很大的概念，它包含了好多的内容，我从以下几个小的方面来总结一下我的工作

1、现场行为规范、从整体来说我觉得控制得不是太好，因为中百进入监利时间不长，而且监利人的工作习惯很难跟上商场的脚步，对于这种情况我们不能强行的太死板，太死板会造成人员不断离职情况出现，所以规章制度还需要一段时间来慢慢步入正轨，通过一年来的学习与实践，员工在不断的吸收规章制度的矫正，纪律也在不断往好的方面发展。

2、现场环境、我黄金区自开业以来，我们在卫生方面、商品陈列、员工服务质量等方面都做的比较好，关于投诉方面几乎是零记录，给广大顾客朋友带来了良好的购物氛围，取得了一定的成绩，这与部门领导的正确带领有着很大的关系。

3、商品管理、黄金属于贵重物品，商场规定管理人员不能进入柜台进行直观的检查，所以我们只能对货源情况进行催促，保证货源的更新与饱满，使顾客能够挑选到适合自己的产品，每天我都对柜台进行库存登记，确保了断货，断码的情况发生，保证了每天正常经营的进行。

四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个柜长，能够在营业员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，不失时机的向领导请示汇报。

五、销售情况：通过一年来在全体干部员工的共同努力下，我黄金区域的销售达到了元的经营管理工作取得了一定的成绩，但对照公司要求和企业发展需要还有很大的距离，特别是在营销创新、机制创新方面需要进行不断的努力和开拓。我们要在集团领导和商场领导的大力支持与帮助下，认真总结经验，学习先进方法，提高管理水平，争创更好业绩，为明年迈上新台阶做出更大贡献。

通过一年的工作总结，我有几点感触同时也是明年的一个工作计划：

一、是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个员工，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。

二、是要学会与部门、领导、员工之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿现场部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，要他们的相互配合，从中发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。

三、是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们基层管理人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

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！