

2023年央企上半年工作总结(优质6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

央企上半年工作总结篇一

部门负责的客户大体上可以分为四类，即现金管理客户、公司无贷户和电子银行客户客户。结合全年的发展目标，坚持以市场为导向，以客户为中心，以账户为基础，抓大不放小，采取“确保稳住大客户，努力转变小客户，积极拓展新客户”的策略，制定详营销计划，在全公司开展系列的媒体宣传、网点销售、大型产品推介会、重点客户上门推介、组织投标和集中营销活动，形成持续的市场推广攻势。

巩固现金管理市场领先地位。继续分层次、深入推广现金管理服务，努力提高产品的客户价值。要通过抓重点客户扩大市场影响，增强现金管理的品牌效应。各行部要对辖区内重点客户、行业大户、集团客户进行调查，深入分析其经营特点、模式，设计切实的现金管理方案，主动进行营销。对现金管理存量客户挖掘深层次的需求，解决存在的问题，提高客户贡献度。今年争取新增现金管理客户185200户。

深入开发公司无贷户市场。中小企业无贷户，这也是我行的基础客户，并为资产业务、中间业务发展提供重要来源。20xx年在去年开展中小企业“弘业结算”主题营销活动基础上，总结经验，深化营销，增强营销效果。要保持全公司的公司无贷户市场营销在量上增长，并注重改善质量；要优化结构，提高优质客户比重，降低筹资成本率，增加高附加值产品的

销售。要重点抓好公司无贷户的开户营销，努力扩大市场占比。要加强对公司无贷户维护管理，深入分析其结算特点，进行全产品营销，扩大我行的结算市场份额。20xx年要努力实现新开对公结算账户358001户，结算账户净增长272430户。

做好系统大户的营销维护工作。针对全市还有部分镇区财政所未在我行开户的现状，通过调用各种资源进行营销，争取全面开花。并借势向各镇区其他政府分支机构展开营销攻势，争取更大的存款份额。同时对大中型企业、名牌企业、世界10强、纳税前8000名、进出口前7334强”等10多户重点客户挂牌认购工作，锁定他行目标客户，进行重点攻关。

客户资源是全公司至关重要的资源，对公客户是全公司的优质客户和潜力客户，要利用对公统一视图系统，在全面提供优质服务的基础上，进一步体现个性化、多样化的服务。

要建设好三个渠道：

一是要按照总行要求“二级分公司结算与现金管理部门至少配置3名客户经理；每个对公业务网点(含综合业务网点)应当根据业务发展情况至少配备1名客户经理，客户资源比较丰富的网点应适当增配，”构建起高素质的营销团队。

二是加强物理网点的建设。目前，由于对公结算业务方式品种多样，公司管理模式的差异，对公客户最常用的仍然是柜面服务渠道。我行要加强网点建设，在贵宾理财中心改造中要充分考虑对公客户的业务需要，满足客户的需求。各行部要制定详细的网点对公业务营销指南，对不同网点业态对公业务的服务内容、服务要求、服务行为规范、服务流程等进行指导。

三是要拓展电子银行业务渠道，扩大离柜业务占比。今年，电子银行业务在继续“跑马圈地”扩大市场占比的同时，还要“精耕细作”，拓展有层次的目标客户。各行部应充分重视

与利用分公司下发的目标客户清单，有侧重、有针对地开展营销工作，要在优质客户市场上占据绝对优势。同时做好客户服务与深度营销工作。通过建立企业客户电子银行台账，并以此作为客户支持和服务的重要依据，及时为客户解决在使用我行电子银行产品过程中遇到的问题，并适时将电子银行新产品推荐给客户，提高“动户率”和客户使用率。

深入开展“结算优质服务年”活动。要树立以客户为中心的现代金融服务理念，梳理制度，整合流程，以目标客户需求为导向。加快产品创新，提高服务效率，及时处理问题，加强服务管理，提高客户满意度，构建以客户为中心的服务模式。全面提升部门服务质量，实现全公司又好又快地发展目标。

结算与现金管理部作为产品部门，承担着产品创新、维护与管理的责任加强营销支持系统建设。做好总行全公司法人客户营销、单位企业级客户信息管理和单位银行结算账户管理三大核心系统的推广工作，为实施科学的营销管理提供技术手段。

完善结算产品创新机制。一是要实行产品经理制，各行配备产品经理。产品经理要成为收集、研发产品的主要承担者。二是建立信息反馈机制。各行部将客户需求汇总后报送分公司结算与现金管理部。分公司定期组织联系行、重点行召开产品创新业务研讨会，集中解决客户关心的问题。

提高财智账户品牌的市场认知度。今年要继续实施结算与现金管理品牌策略，以“财智账户”为核心，在统一品牌下扩大品牌内涵，提升品牌价值。要对新开发的结算与现金管理产品及时进行品牌设计，制定适当的品牌策略，纳入到统一品牌体系中。加强财智账户品牌的推广力度，做好品牌维护，保持品牌影响力。

加大新产品推广应用力度。各行部要加强对产品需求的采集

和新产品推广应用的组织管理，明确职责，加强考核，形成触角广泛、反应灵敏的市场需求反馈网络和任务具体、激励有效的新产品推广机制，增强市场快速响应能力，真正使投放的新产品能够尽快占领市场、取得盈利。今年将推出本外币一体化资金池、单位客户短信通知、金融服务证书、全国自动清算系统等新产品。

要加强人员管理，实施日常工作规范，制定行为准则，建立和完善工作日志制度、客户档案制度、走访客户制度以及信息反馈制度。

加强业务培训。今年分公司将继续组织各种结算和现金管理业务、电子银行业务培训和营销技能培训，尝试更加多样化的培训方式，通过深入基层培训，扩大受训人员范围，努力提高业务人员素质，以适应现代商业银行市场竞争需求。

要以风险防控为主线，积极完善结算制度体系建设。在产品创新中，坚持制度先行。要定期通报结算案件的动向，制定切实的防范措施，坚决遏制结算案件发生。加强对结算中间业务收入的管理，加大对账户管理的力度。进一步加强监督力度，会计检查员、事后监督要要注重发挥日常业务检查监督的作用，及时发现、堵塞业务差错和漏洞，各网点对存在的问题要进行整改。

央企上半年工作总结篇二

本年度我园的安全教育工作牢固树立“安全第一，预防为主，综合治理”，“责任重于泰山”的意识，以幼儿园安全工作为前提，以确保幼儿园保教工作的顺利进行为出发点，以提高师生和家长的安全意识及广泛开展安全教育活动为途径，积极推进“创安全发展学校”的创建，做到防患于未然。现结合本园实际，制定本年度安全工作计划。

一、指导思想：

以党的“十_”大精神和上级主管部门的工作思路为指导，坚持“安全第一，预防为主”，以宣传有关安全工作的法律、法规为主线，层层落实安全责任制，加强师幼的安全教育和培训，强化监督检查，深入开展安全专项整治，促进我园教育教学质量稳步发展。始终把全园师生的安危放在各项工作的首位。为保证幼儿的身体健康和生命安全，使孩子顺利成长，我们有必要制定一个安全计划，增强幼儿的安全意识，提高幼儿的保护自身的能力。营造学园“人人关注安全，人人参与创建”的浓厚氛围，创造和谐、安全、稳定的良好环境，提高全体师生和家长的安全意识，为争创“泉州市安全发展学校”而努力。

二、活动目标

(一)培养幼儿良好的个人卫生习惯、交通安全意识

(二)继续按省“平安校园”标准及教育部有关加强幼儿园安全工作的指示精神和通知，做好各项安全工作，杜绝重大安全事故的发生。

(三)加大安全工作管理力度，争创“泉州市安全发展学校”。

三、具体措施

(一)健全健全制度，加强管理机制

1. 进一步加强安全制度建设，建立健全安全工作的管理机制，进一步明确安全工作领导小组的工作职责，完善安全工作管理网络，有目的的制订和修改安全工作管理制度，层层落实“一岗双责”安全工作责任。

2. 每位教职员工都应该清醒的认识到安全工作是幼儿园教育工作中的重中之重，是确保幼儿园保教活动正常进行的基础和保障，认真履行自己的职责。领导小组成员必须加强安全

工作的监督与检查，做好幼儿园安全教育活动的组织实施，经常性对园内场地、设施等方面的安全进行检查维修，对幼儿、教师的饮食卫生进行监督，以及时发现不安全隐患，防患于未然。

3. 继续做好与各部门和每位教职员工的安全生产工作责任书的逐级签定工作。进一步落实专人负责幼儿的安全工作，使安全生产工作层层分解、责任到人，形成齐抓共管的良好局面，为全园师生营造一个安全、安静、和谐、健康的成长环境。

4. 安全教育工作领导小组成员要定期布置自查安全工作，实行安全工作自查制度，各部门、各人员要认真仔细地检查并做好台账记录，发现问题要及时报告、整改，排除不安全隐患，防止事故发生，确保幼儿园师生人身安全和公共财产不受侵害。加强相关业务的学习，提高各岗位工作人员的安全意识和应对能力，进一步明确各自的职责。同时把安全工作列入到全园教工的日常工作考核范围内，将安全工作作为教师师德考核及及职工月绩效考核的标准之一。

5. 教师、保育员要细心、耐心呵护每一个孩子，不要让幼儿因此而受到各种伤害。每天要关注本班幼儿的出勤情况，及时了解情况，关注幼儿的身体状况，对于带病入园的幼儿需特别注意其饮食和用药，发现幼儿身体有异，及时联系家长带回孩子到医院就诊。

6. 加强日常值班和节假日值班制度，做到定人、定岗、定责值班制度和通讯工具畅通。值班老师要做到眼亮、耳聪、脚勤、手快，若发现不安全事故，应及时做好处理，并及时上报、及时与幼儿家长取得联系。值班老师在完成自己的工作职责时要认真做好交接班工作，坚决杜绝无人值班的空暇。其余老师要时刻关注身边的每一位幼儿，关注身边的每一件事，不分你我，共同为园内的安全工作负责。

7. “看好自己的门，管好自己的人”。每天值班老师在幼儿入园、离园开门时要坚守岗位，把好门关，严禁幼儿独自出门回家，绝不漏放一个孩子。

(二)加强安全宣传教育，开展安全教育活动，提高全体师生安全意识

1. 加强安全教育，牢固树立安全意识。重视幼儿安全工作，在教师、幼儿中牢固树立安全意识，及时消除多种安全隐患，防止意外事故的发生。我们要求各班制定全面、详细的安全教育计划。在期初期末开展“安全教育周”活动，各班开展安全主题教育活动及安全主题展板，强化班级教师的安全意识，学习防毒、防水、防火、防传染病等安全常识及自救方法。在安全教育周开展地震演练，在幼儿中开展交通安全知识、防溺水等主题宣传教育活动。

2. 创设有关安全教育的活动环境，结合一日活动各环节，对幼儿进行卫生安全教育并开展相关的活动，使幼儿掌握一些自我保护的技能，提高幼儿的保护能力。

3. 在幼儿一日活动中渗透有关的安全知识，让幼儿知道110、120、119紧急呼叫电话的号码和用途，遇到紧急情况，能呼叫求救，限度地消除不安全因素。

4. 积累有关安全教育的资料，提高安全教育的科学性。

(三)创立创安全发展学园，促进幼儿健康成长

1. 定期维护园舍设施，为幼儿园实施安全管理提供保障。分管领导认真做好安全台账记录。

2. 严格按照要求聘用符合任职资格要求、身心健康的炊事员、教师、保育员。

3. 严格执行卫生安全消毒制度，每周对幼儿的玩教具按要求进行清洗、消毒，每二周为幼儿晒被褥等。保健员督查保育员认真做好卫生安全消毒累计时间与记录。
4. 严禁使用有毒有害的玩教具，严禁使用有毒有害材料制作玩教具，注意各类环境创设的安全性。
5. 加强食堂饮食卫生安全的管理，严防食物中毒事故的发生。伙管员做到日有检查，月按时汇报。
6. 加强卫生保健安全管理，要求幼儿每天晨检率达100%。保健员认真做好每日缺勤幼儿的筛查与报告。

四、具体工作安排

附：月份安排

(一)八、九月份

1. 做好暑假期间的安全教育管理工作，及时消除隐患。
2. 成立安全领导小组，进行安全部署及期初安全排查。
3. 针对学园存在安全隐患进行及时维护。
4. 开展全体教师、后勤人员层层级级签定《安全责任书》。
5. 拟定开学第一周安全周相关方案，开展地震应急疏散演练。
6. 安海片第三轮安全工作互检。
7. 安排中秋、国庆假期值班表及各班进行假期安全主题班会。
8. 开展全园行的两节前的安全大检查，与家长签订两节放假安全责任书，安排各岗位人员加强节日值班。

(二)十月份：

1. 指导保健员做好秋季流行疾病的预防。
2. 积极配合市的后勤安全大检查，做好园内的各项安全工作。
3. 参加市幼儿园卫生保健工作例会。
4. 加强食堂饮食卫生安全的检查。
5. 开展消防安全知识讲座。
6. 做好秋季防火工作。

(三)十一月份：

1. 开展11月份——学园安全生产月活动
2. 继续做好幼儿秋季的防病工作。
3. 拟定消防演练方案，在11月9日进行消防演练.
4. 开展11.9消防日消防宣传活动.
5. 指导保健医生进行营养计算.
6. 开展期中学园设备、设施的安全隐患大排查。
- 7安全领导小组会议。
8. 组织幼儿秋游，保障幼儿安全防范措施。

(四)十二月份：

1. 开展12.2学生道路交通安全宣传教育周(12月2日—6日第十

四周)。

2. 进行开展“12.1”世界艾滋病日;12.4法制日法制安全教育.
3. 请法制园长进行法制培训，教师进行法制测试.
4. 开展综治安全月活动。
5. 根据气候变化，保健员指导保育人员做好幼儿防寒工作。
6. 开展卫生保健知识讲座。
7. 继续做好设备、设施的维修、保养工作。
8. 做好庆元旦的活动的准备工作及假期安全教育。
9. 开展20__年各校(园)安全目标责任制考评活动;
10. 接受安海片第四轮安全工作互检。
11. 部署元旦期间学校安全工作;

(五)一月份:

1. 对幼儿园重点部位进行全面细致的检查。
2. 做好春节寒假期间的安全教育工作和安全管理工作，对幼儿进行假期前安全防护。
3. 安排假期值班工作及期末安全排查。
4. 部署期末、寒假及春节期间学园安全工作;
5. 学园消防设施专项检查;

6. 期末安全检查。

央企上半年工作总结篇三

1、销售流程管理和5s管理：通过制定标准的销售流程来规范销售人员的行为准则。通过对销售人员，展厅，展车进行系统的5s管理来满足顾客的核心需求，这就是销售人员主动、热情、专业；环境(展厅)舒适、明朗。交易无压力、专业、可信赖。

2、销售绩效的规范管理：

(1)来店客户管理：要求销售人员对来店客户进行登记，至少留有70%以上的客户资料，并对意向客户进行级别确认。

(2)意向客户和保有客户管理：要求每个销售人员至少有100个以上的意向客户，并对其进行档案管理和有计划的访问，通过增加保有基盘的数量，从而增加维修的固定顾客，再增加新的介绍订单，使专营店的业务走向良性循环。

(3)看板管理：要求销售经理对车辆的订交存利用看板的形式进行动态管理，每日更新，公开透明，提高工作效率。

(4)试乘试驾管理：配备试乘试驾车辆，制定试车路线，让顾客亲身体会车辆的性能和配置，为顾客提供服务 and 进行总结。

3、营销管理：

(1)要求市场部和销售部做到：知己：即，搞清自己的产品市场、目标客户群体究竟是谁。知彼：即，搞清竞争车型的销售形势，分品牌罗列出其市场的表现形式，如产品广告，广宣投放量，广宣主题，报道频次等；要量化的总结出竞争车型广宣的优缺点。通过上述资料的积累，搞好市场分析，按年度，季度，月度设定销售目标，分析当地市场动向、政策

法规及竞争车型的销售活动，为本品牌的销售活动提供情报上的支持，并适时加大本品牌的广宣力度，培养顾客对本品牌的认识度和忠诚度，以此提高来店客户批次，增加店内成交的比例。销售基盘做得好不好，直接影响着市场部，因此，严格要求销售部做好对基盘客户的延伸管理工作，精耕细作，开发基盘，养护基盘。

(2) 积极开拓集团采购和政府采购，开发行业用车；在本产品销售区域范围内，尽力建设二级网点，扩大销售层面。

(3) 在条件允许的范围内，利用好消费贷款，尽量以低首付，低风险的优势使本产品以高于其他竞争车型的比例进入百姓家。

(4) 为顾客提供多元化的延伸服务。专营店可卖产品不仅是新车，还有二手车、金融产品、精品、会员，维修服务等，要下力量进行深度挖掘。

二、以提高顾客满意度为中心，加强售后服务管理：

专营店售后服务的目的就是通过优质的服务来维护管理内用户，发展新用户，促使用户再次购买，并确保服务受益，以服务受益来覆盖专营店的经营费用；市场占有率，顾客占有率是衡量售后服务的指标，丢掉顾客的原因70%不是因为产品质量，而是因为服务质量，所以必须建立优质化的售后服务体系，必须以提高顾客满意度为中心，牢记热情接待，保证质量和遵守约定是售后服务的三大支柱，为顾客提供他们真正服务的需要，以完成本品牌的经营战略。

(1) 可信的服务。

(2) 保姆式的提醒，跟踪服务以及预约服务。

(3) 礼貌的服务接待。

(4) 负责责任的问诊及检查。

(5) 尊重客户的意愿。

(6) 可靠的维修质量。

(7) 明确，可接受的维修项目和费用说明。

(8) 超出预期的服务。促进顾客满意的主要方法是：顾客接待、明码标价，准时交车，车辆清洁，一次修复，售后服务跟踪。

2、建立以顾客为中心的评价制度：主要指标有：

(1) 回厂率：不得低于50%，否则说明客户在流失。

(2) 返修率：不得超过3%。

(3) 定期保养实施率：它可以反映出顾客对你的忠诚度。

(4) 客户投诉率：必须以专业的接待方法，站在顾客的立场上进行投诉处理；客户投诉是很好的情报，它能使我们发现问题。让客户快乐理应是员工的责任。

3、加强对售后服务的管理：

(1) 绩效管理：如服务吸收率、定期保养成功率、单台营业收入、一次维修成功率等。

(2) 现场管理□5s管理，如油水不落地，物物有定位等。

(3) 动态管理：如看板管理，其功能是：有多少车在修、在何工位修、由何人在修、需何时交车、有多少人可派工、有无停工待料车辆等。

4、搞好零部件与精品的管理工作：零部件与精品的管理分内

外两部分：对顾客服务的目标为：纯正的零部件、合理的价格、快速的服务率、及时的供货速度。内部目标为：销售额、利润、库存管理(配件库存的周转一般应为一年4-5次)[]5s管理等。

三、以提高员工满意度为中心，加强人力资源管理：

随着市场格局的不断变化，人力资源作为一种可再生的资源，对企业的生存和发展至关重要；因此，有计划地对人力资源进行合理配置，通过对员工的招聘，培训，使用，考核，评价，激励，调整等一系列过程，调动员工的积极性，发挥人员潜能，以应对越来越大的市场竞争，确保专营店]各项指标，任务的完成，为公司创造价值。具体包括：人员招聘与录用。员工培训与转训。薪酬与绩效考核。员工激励，奖惩及福利。人事调整和劳动关系。员工日常管理制度。

四、合理使用资金，重视财务分析：

企业的目标是生存、发展、活力，其核心目标是获利，也就是如何利用有限的资源获得的效益。因此，作为企业日常经营管理者们的总经理必须使专营店的财务管理工作制度化，规范化，不断提高专营店的财务管理水平和盈利能力。重视资金运用和财务分析，做到加速资金周转，增加收入，努力经营，科学管理，合理使用资金，减少库存资金占用，控制消耗，降低费用。

总之，让企业赚钱、让员工开心、让老板放心理应是专营店总经理的职责和永远追求的目标！

央企上半年工作总结篇四

一是转变思想观念，积极适应股份制改革后新的管理模式和展业模式，继续加强竞争意识和危机意识的教育，加强并运用数据管理，引入激励机制。

二是正确处理规模与效益、当前与长远、做大和做强的关系，加强整体公关力度，注重业务承保质量，以最快速度和的质量挑选并占领市场。

三是继续加强与公安、交警、教育、卫生等部门的沟通，争取他们的协助，努力提高五小车辆、学平险、校园方责任险、医疗责任险的承保率。

四是强化理赔服务工作。努力提高现场查勘率，采取人性化服务，区别对待，加快理赔速度，提高服务质量，改善外部展业环境。

五是针对竞争，密切注意同行业发展举措，加大公关力度，采取积极有效的方法，参与竞争，巩固原有险种的市场份额，积极拓展新业务、新保源。

1、做到文明办公，做到环境整洁，语言文明，礼貌服务，规范办公行为。

2、提高工作效率，从各个工作环节都要保持高效，要使快速简捷、灵活的工作作风得到客户的认可。

3、做好跟踪服务，与客户始终保持经常性的较好沟通，确保客户的问题在最短的时间内得到解决。

在20_年工作中，我有决心，在公司的正确领导下，坚定信心，锐意进取，扎实工作，求真务实，创新发展，为我公司和保险业的发展作出新贡献。

央企上半年工作总结篇五

一、树立正确的服务思想。

根据要求，结合实际，严格执行财务法律法规，加强财产管理，勤俭节约，科学使用资金，改善办学条件，为学校教育教学提供良好的物质保障。财务人员本着求实创新、到位和科学的原则，全方位为全校师生服务。

二、认真抓好常规工作。

(一)财务工作。

1、财务人员要根据学校工作计划，加强对各种开支的核算，做好年度预算工作，并严格执行做好年终的结算工作，为学校提供可靠的数据，确保收支平衡。

2、加强过程管理，财务人员及时统计教育经费使用情况，做到信息准确，底码清楚，每月向校理财小组汇报，为领导合理使用资金提供数据，每次报帐后，及时公示经费使用情况，加强财务监督。

3、加强财务工作的领导，学校开支由校长审批，大额开支由校理财小组讨论决定，做到民主理财，财务公开。

4、财务人员要严格执行财务制度，秉公办事，对于不合理的开支，有权拒绝支付，并按时上报材料。

(二)学校设施设备的管理和使用。

1、加强固定资产的管理，完善各室设备的办公设备及使用制度，提高设备的利用率。

2、加强财产管理，开学初认真清查各室各班财产，期末完成清核工作。

三、学校营养餐工作

学校营养餐工作规范，做到优质、安全、高效地服务师生。

即：

- 1、特聘用专职人员为全校师生负责营养餐发放工作。并做好留样待查工作。
- 2、营养餐专职人员要负责蛋奶存放室的卫生工作，相关工具分类摆放，做好消毒处理的工作。
- 3、营养餐专职人员按照安排表，及时通知班主任按时接收。

四、抓好学校绿化美化工作。

- 1、抓好对学校校园内花草剪枝、浇灌工作。

央企上半年工作总结篇六

风吹干了上半年的烦恼忧愁，那么在下半年，你的工作计划制定了吗?下面是本站小编收集整理下半年工作计划，欢迎阅读。

第一，要高度重视全行不良资产的清收压降工作，切实防范和控制风险。重点突出三个方面的工作着力点：1、着力做好大额贷款的清收工作。下半年要对大额贷款进行一次再检查、再清理，逐户、逐笔摸清情况，制定压缩计划，落实压缩措施，明确落实责任，逐户、逐笔制定清收保全的方案和措施。2、着力狠抓责任贷款的清收工作。要按照“责任到位、整改到位”的原则，深化责任追究机制，加大责任贷款的清收力度。3、着力狠抓抵债资产的处置工作。不良贷款清收要以现金清收为主，抵债资产要以变现为主，处置过程中要加快变现速度、减少费用支出，促进清收盘活工作再上新台阶。

第二，要高度重视全行的核心竞争力建设，切实完善科学合

理的综合考核体系。下一步要结合全行改革发展的总体任务，继续补充完善薪酬管理体系，充分体现以下几个原则：一要充分体现责权利相结合的原则，重新规划我行的薪酬管理体系。要坚持“以岗定薪、以能定资、以绩定奖、岗变薪变”的基本原则，认真落实银监会《商业银行稳健薪酬监管指引》的要求，制定有利于本行战略目标实施和竞争力提升与人才培养、风险控制相适应的薪酬机制，充分调动管理者和一线员工的积极性，引导全员模范履职尽责，不断提高业绩水平和工作能力，促进全行经营效益的提高和整体竞争力的增强。二要充分体现多劳多得的劳动报酬分配以及奖勤罚懒的原则。健全完善定性、定量的指标体系，让干事创业者得实惠，做出贡献者得奖励，造成风险者受处罚，真正建立起多劳多得、优胜劣汰机制，让每个员工最大限度地发挥作用和潜能，在实现个人价值的同时为企业创造价值。三要充分体现多种方式、多种渠道相结合的多重激励原则。要切实抓好年初我们提到的为员工办好五件实事的落实，开辟多条职业发展通道。从下半年开始，启动全行人才培养核心工程，达到“三个一百”的目标：培养储备100名优秀管理人才、100名优秀客户经理和100名技术业务骨干，使我行切实增加人才储备，在竞争中不断发展壮大，并使每位员工从做大的蛋糕中得到应有的回报，实现自己的价值。

第三，要高度重视全行的作风效能建设，切实增强事业心和责任感。要围绕“严、细、实”的工作要求，突出抓好以下几个方面：一是教育引导全员大力弘扬求真务实、真抓实干的优良作风。领导干部要坚持深入实际、深入群众，开展调查研究，认真解决基层员工最关心、最直接、最现实的利益问题，让广大基层员工得到实惠。广大员工要依法操作，合规履职，埋头苦干，模范尽职，把岗位责任与全行的发展紧密结合起来。二是大力增强干事创业的事业心和责任感，切实提高执行力和落实力。一把手要切实履行好“一岗双责”，组织实施好各项决策，切实提高本职工作效能，要以高度的事业心和责任感投入到工作中，坚持以人为本，抓好班子、带好队伍，敢于担当，勇于负责。三是大力弘扬“三种精

神”，引导全员全身心投入齐商银行的发展事业。大力弘扬艰苦奋斗精神，牢记“两个务必”，崇尚节俭，厉行节约，把资金更多地用在民生上、用在发展上；大力弘扬开拓创新精神，在管理和发展中敢于大胆地试、大胆地闯、大胆地干；大力弘扬身先士卒精神，发挥各级干部的影响力和示范作用，在规章落实、纪律执行、行为检查和责任追究等各方面，都要以身作则，率先垂范，提高依法合规意识，维护制度的严肃性。四是大力提高“五种能力”，不断增强党员干部的综合素质。一是政治鉴别能力。二是开拓创新能力。三是决策判断能力。四是灵活应变能力。五是驾驭控制能力。在纷繁复杂的工作中，牢牢把握和控制局面，为全行的创新发展做出贡献。

一、指导思想

以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

二、工作目标

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

共2页，当前第1页12