# 土地成片开发工作总结(必备6篇)

来源：网友投稿 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-08-11

*土地成片开发工作总结1>一、种植情况全县种植小麦万亩，主要集中种植在我县北部海拔700米以下地区，\*均亩产200公斤，油菜种植面积万亩，主要种植在我县南部地区，\*均亩产135公斤。马铃薯种植面积7万亩（春洋芋），主要集中在半山以上地区，\*均...*

**土地成片开发工作总结1**

>一、种植情况

全县种植小麦万亩，主要集中种植在我县北部海拔700米以下地区，\*均亩产200公斤，油菜种植面积万亩，主要种植在我县南部地区，\*均亩产135公斤。马铃薯种植面积7万亩（春洋芋），主要集中在半山以上地区，\*均亩产1200公斤。

>二、主要病虫害发生防治情况

今年小麦、油菜病虫整体属轻发生年，轻于常年。小麦主要病虫共发生万亩次，防治万亩次，换回损失955吨，实际损失15吨。油菜主要病虫发生万亩次，防治万亩次，换回损失250吨，实际损失6吨。主要病虫发生情况如下。

1、小麦蚜虫

发生11万亩，防治面积5万亩（次）,属偏轻发生（2级），高峰期\*均百株蚜量185头，与去年相当。

2、油菜蚜虫

发生万亩，防治面积万亩（次）,虽然发生面大，但达防治指标面积少。

3、油菜菌核病和霜霉病

油菜菌核病发生1万亩，发生程度2级，防治面积万亩（次）,挽回损失10吨，未损失，\*均病株率％。油菜霜霉病发生2万亩，防治面积1万亩（次）,挽回损失20吨，实际损失2吨发生程度2级，与去年相当。

4、小麦纹枯病

发生3万亩，防治面积1万亩（次）,挽回损失50吨，实际损失1吨，发生程度2级。高峰期\*均病丛率％，比去年减少个百分点。

5、小麦白粉病

发生6万亩，防治面积3万亩（次）,挽回损失150吨，实际损失2吨。\*均病株率，略轻于去年。

6、小麦赤霉病

发生2万亩，防治面积1。5万亩（次）,主要是预防，挽回损失100吨，实际损失2吨，发生程度2级。

7、马铃薯早、晚疫病

早疫病发生1万亩，发生程度2级，防治万亩，挽回损失100吨，实际损失20吨，晚疫病发生2万亩，发生程度2级，挽回损失200吨，实际损失30吨。

>三、主要措施及防治效果

1、加强病虫监测预报。

开展了以小麦穗期主要病虫害系统调查，发布《病虫情报》，制定防治技术方案。

2、抓示范带动，指导农户及时开展防治工作。

重点抓了永新万亩小麦高产示范片创建设，在病虫防治关键时期（小麦穗期病虫防治）全部实行机防，做到统一药剂配方，统一时间，统一防治。另外，通过“百千万”工程，技术人员包镇负责开展技术指导，以及县、镇两级农技人员通过指导科技术示范户，带动周边农户及时开展病虫防治工作。

3、防治效果。

通过技术人员和广大农户共同努力，病虫危害损失控制在1%以内，小麦万亩高产示范片亩产220公斤，比示范区外增产15%。

xx县农业技术推广中心

**土地成片开发工作总结2**

人才交流中心工会女工工作在校工会和中心领导的关怀和支持下，紧紧围绕学校和工会工作的重点，积极开展具有女性特点的各种活动，认真完成了上级部门交给的各项工作任务，现将我中心女工工作做以简要汇报。

>一、积极参加校工会组织的各种女工活动

1、一直以来，我们积极响应校工会的号召，鼓励我中心的女工参加学校组织的各项活动。XX年以来我们组织人员参加了评选优秀女教工、跳绳比赛、运动会、法律知识问答等活动。

2、关心女工的身体健康，组织女工参加体检，办理女性重大疾病安康保险，并组织女工参加学校组织的各类女性健康知识讲座。

3、组织人员参加“色彩与服饰讲座”、“美容知识讲座”不但使女工拓宽了知识面，而且激发她们鼓励她们学会享受生活，提高生活质量，展现女工良好的风貌，受到大家的欢迎。

>二、中心自己组织形式多样内容丰富的活动

1、举办讲座，增长知识：针对中心女工的实际情况，就子女教育、女性心理健康、家庭夫妻相处艺术等大家比较关心的热点问题进行辅导，收到良好的效果。

2、依\*：组织女工认真学习《妇女权益保障法》、《婚姻法》、《女职工劳动保护规定》等有关政策法规，作到学法知法，懂法用法，不断提高女教职工的自我保护意识和自我保护能力。用法律的武器维护自己的合法权益。

3、走访慰问，奉献爱心：为女工排忧、解难、主动关心她们疾苦，遇到女工生孩子、住院、去世等事情，中心领导及工会委员都前去她们家中探望、慰问，在经济上给予援助，及时送去学校的温暖和关爱，尽可能的帮助她们解决遇到的困难，走出困境。切实帮助困难女工解决实际问题。

4、重要节日，精心组织：“三八”国际劳动妇女节是妇女姐妹们自己的节日，每年我们都开展多种形式的文化体育活动，让广大女职工过好自己的节日。如发放一些纪念品等福利活动；举办座谈会，请在工作与家庭相互关系上处理的比较优秀的女教工现身说法，互相交流经验与体会；组织投篮比赛、乒乓球赛、跳绳比赛等富有女工特色的文体活动，使大家既锻炼了身体、丰富了业余生活，又感受到工会及中心对她们的关心，增强了女工工作的凝聚力、吸引力和创造力。

5、不断加强女工组织建设：注重女工干部培训，认真学习领会上级组织的文件精神和要求，结合中心女工工作实际情况，努力为广大女工创造条件，使她们能更好地为学校的发展和建设做出自己的贡献。

为适应新形势发展的需要，使女工工作体现时代性，我们要紧紧围绕学校的中心工作，把重点放在女工特色上，以创新的思维方式去开拓女工新工作，提升品牌意识，使女工工作再上新台阶。

——创业中心工作总结3篇

**土地成片开发工作总结3**

上半年来，土地开发整理工作在局领导的正确领导下，在局各股室、下属单位、国土所的大力支持和配合下，在全体工作人员的共同努力下，在服务全局中心工作的同时，以项目为抓手，积极开展土地开发整理工作，实施省级土地整理项目1个、市级高速公路耕地占补\*衡项目11个，争取省级土地开发整理项目1个，土地开发整理总规模公顷，新增耕地公顷，投资万元。目前，10个市级高速公路耕地占补\*衡项目已竣工并上报市国土资源局申请验收，省级立项投资的土门镇（竹林关镇）等2个镇土地整理项目建设竣工在即。现将土地开发复垦整理中心上半年工作简要回顾总结如下：

一、所干主要工作

1、加强中心内部管理。拟定《中心20xx年工作要点》、《中心工作人员20xx年工作分组》、《中心工作人员20xx年工作职责》、《中心工作制度》、《中心工作纪律》等；加强干部职工的学习教育，坚持思想纪律作风整顿常态化，认真开展国土资源法律知识学习活动，提高素质、强化纪律，增强其责任心，积极主动完成工作。加强单位卫生、文明建设，关心干部职工身心健康。干部职工遵纪守法、团结和睦、勤恳工作，单位工作、生活秩序正常。

2、争取上级支持和投资，积极筹划年度前期重点项目实施准备工作。年内计划启动土地开发整理项目1个，为省级立项的棣花（商镇）等2个镇土地开发整理项目，该项目建设总规模公顷，其中开发公顷，整理公顷，新增加耕地公顷，总投资万元。目前，已完成项目可行性研究、立项审批、初步设计和省预算下达，省补助投资万元（预算万元的75%），其余25%即万元由地方配套。由于地方没有配套资金，需要对原设计进行优化。与原初步设计单位西安理工大学水利水电土木建筑研究设计院商洽设计优化事宜，与商镇、棣花镇主要领导进行接洽，对项目区土地利用现状变更进行了测量。计划在下半年完成优化设计方案、招标方案、实施方案编制报批和项目招投标，力争早日启动实施项目。

3、做好省级立项投资的丹凤县土门镇（竹林关镇）等2个镇土地整理项目建设工作。该项目总规模公顷，其中土门片公顷，竹林关片公顷；项目省级投资万元，其中工程施工费万元。项目于20xx年11月启动，12月继续开工建设，我中心工作人员常驻项目区，吃住在工地，紧跟工程，现场督导，协调项目所在镇、村、组、群众，解决项目实施过程中出现的有关困难和问题；加强对施工单位的管理，监督工程质量，督促施工进度；监督、配合监理单位做好工程质量监督，对项目的实施和监理进行全面监督检查。自项目开工以来，召开项目建设专题会议20多次，组织项目建设观摩，奖优评差。通过认真开展监督检查工作，保证工程质量及进度。该项目省级审批工期为1年，有望提前3-4个月完成建设任务。目前，已完成全部土地\*整、农田水利、田间道路等工程，整理土地公顷，新增耕地公顷，新建大口井21眼、井房21座，埋设110管道2620米、90管道12950米，阀门井、泄水井30座，出水桩182个，修复河堤1440米，浆砌石排水渠1070米，新建田间道路6780米，改造田间道路5200米，工程正处于扫尾阶段，正在进一步完善施工和准备竣工验收。

4、做好市级立项投资项目的11个高速公路耕地占补\*衡项目建设工作。11个项目涉及桃坪、武关、峦庄、双槽、庾岭、铁峪铺、东岭、竹林关、资峪、土门等10个乡镇32个村34个片区近70个自然地块。除2个项目于20xx年3月底4月初启动实施外，其余9个项目大多数于20xx年11月份启动实施。在我中心和项目所在地乡镇人民\*的共同努力下，截止5月中旬，桃坪乡金湾等7个村、峦庄镇马家坪等4个村、庾岭镇石门塬等3个村、资峪乡麻地湾村、双槽等2个乡镇、铁峪铺镇桃花等2个村、武关镇武关等⑷个村、竹林关镇王塬等2个村、竹林关等2个镇、东岭乡大桑园等2个村共10个土地开发整理项目基本竣工，项目完成总建设规模公顷，新增耕地公顷，其中水浇地公顷，旱地公顷，移动土方万方，石方万方；新建机井28眼，维修机井8眼，新建井房36座，安装潜水泵36台，埋设输水管道14209米，出水栓285个，引水坝

2座，蓄水池2个，u型渠630米，架设输电线路20xx米，新建排水渠855米；新建田间路80米，生产路16654米。协助商南土地开发服务中心完成工程竣工勘测定界、相关图件制作，编制验收材料30套，我局已于5月10日将该10个市级高速公路耕地占补\*衡项目以丹国土资字〔20xx〕30号文件上报市国土资源局申请验收。

5、积极开展土地（整理开发复垦）后备资源基本情况调查工作。结合新土地利用现状图、数据库，调查土地后备资源公顷，其中开发公顷，整理公顷，预计新

增耕地公顷。十二五规划土地整治项目21个，规划总规模1666公顷，新增耕地公顷，其中未利用地开发公顷，建设用地复垦公顷，水毁地修复公顷，估算投资万元。为土地开发复垦整理专项规划编制和土地利用总体规划修编工作奠定初步基础。

**土地成片开发工作总结4**

在区教研室的统一领导、各校领导的大力支持下，本学期我镇小学信息技术科紧紧围绕提高信息技术教师的业务素质和学生的信息素养为目标，积极、扎实开展中心教研组的各项工作。

主要工作总结如下：

>一、健全学科建设，落实各项教学常规。

健全我镇信息技术学科的建设，提高我镇各信息技术教师的教学能力及教研能力，强化科学管理。作好学科内各人的分工，发挥其主动性，使其各尽所能。通过定期召开学科教研会议加强各学校之间的联系、交流，充分利用科组QQ群实现教师之间的互助和合作。本学期，我们针对各学校的教学特点以及开课情况，制定了一系列教研活动，以新课程改革的指导思想和基本理论指导本学科的教学实践。让教师在活动中用理论指导教学，锤炼自身业务能力，促进了教师观念的更新和素质的提高。以骨干教师上示范课、同课异构为主，从教学目标、教材内容、教学方法入手，优化教学过程，改进教学方法，大家相互学习，取长补短，共同提高，切实提高了信息技术学科的教学质量。

学科组建设日趋完善，教研活动扎实开展，成效喜人。各校学科教研组能根据本校具体情况扎实开展教学教研工作。其中盐步中心小学信息技术科组开展了面向全镇的信息技术教研基地开放活动，横江小学更代表我区、我镇参与“佛山市中小学信息技术学科示范教研组评审”，都很好地展示了我镇信息技术科组的朝气面貌。

>二、开展各项教学教研活动，提高教师的业务素质和学生的信息素养。

组织常规教学教研活动，提升信息技术教师教学教研水\*，进一步促进信息技术教学规范化;组织信息技术教师外出，针对教堂教学、学科竞赛、校园信息化建设及电教设备维护进行观摩学习。

活动1：参加“《南海区中小学竞赛管理系统》培训”。

20xx年8月30日桂城街道桂江一中科学楼电脑室。开展了《南海区中小学竞赛管理系统》培训活动，我学科组教师积极参与，认真学习了南海区中小学竞赛管理系统的使用方法，为学校、全镇乃至全区的学科竞赛管理工作提供了大力的支持。

活动2：参与“20xx年度南海区中小学教学论文评审活动”。

本次论文评选我镇小学组上送的5篇论文全部获奖，分别获得一等奖2篇，二等奖1篇，三等奖2篇，获奖率排在各镇街前列。

活动3：南海区信息技术学科“同课异构——高效课堂”教研活动(大沥桂城片)

20xx年10月19日在桂城夏西小学举行信息技术“同课异构——高效课堂”教研活动。我镇河东小学\_标老师上的《美食天地在南海》一课受到听课老师和专家们的一致好评。

活动4：南海区小学信息学辅导研讨活动

20xx年10月11日全区小学信息学老师齐聚我镇黄岐小学共同参与南海区小学信息学辅导研讨活动。黄岐小学陈志峰老师分享一节精彩的信息学辅导研究课并作了信息学辅导及在线评测系统使用经验的讲座。为我镇乃至全区信息学辅导老师提供宝贵经验。

活动5：南海区信息技术学科“同课异构——高效课堂”教研活动。(全区)

20xx年11月16日在石门实验小学举办了南海区信息技术学科“同课异构——高效课堂”教研活动(全区)。我镇部分教师不怕路远，准时参加活动，展现我镇信息技术教师好学上进的精神面貌。

活动6：开展大沥镇20xx年信息学竞赛活动。

本次活动得到各小学及石门实验学校的大力支持，经过激烈的角逐，评出甲组：黄泽华等10人获一等奖;何少渝等14人获二等奖;何倩等16人获三等奖。乙组：梁元科等24人获一等奖;高广等30人获二等奖;陈晓婷等53人获三等奖。杜灿基等14位老师获优秀辅导老师奖，横江小学等10所学校获团体奖。

活动7：参加“20xx年南海区中小学电脑制作活动指导教师培训班”

20xx年1月6日在南海实验中学举办的“20xx年南海区中小学电脑制作活动指导教师培训班”。教师们热情参与，为我镇20xx年电脑制作活动的开展打下坚实基础。

>三、培养尖子、做好竞赛辅导工作。

各学校继续开展学生的电脑制作比赛辅导和信息学竞赛辅导,部分学校还新开展了机器人活动培训。一学期来，各信息技术教师认真组织、开展学生培训，积极参加各项比赛，取得了较好的成绩。

1、积极做好学生参加南海区信息学竞赛的辅导工作。

本学期我镇信息学辅导工作加强了石门实验学校和各小学的联动，继续发挥信息学“共同体”的作用，并举办20xx年大沥镇信息学竞赛。辅导老师和学生都得到不同程度的提高。

2、积极参与第xx届中小学生电脑制作活动。

我镇学生积极参加第xx届电脑制作大赛，涌现出如大沥实验小学、盐步中心小学、横江小学、\*地小学等一批成绩优秀的学校，为我镇电脑制作活动的开展起到很好的带头作用。

3、积极开展机器人竞赛的辅导工作。

我镇机器人活动一如既往地红火开展，取得的成绩继续耀眼。涌现出如\*地小学、大沥实验小学、盐步中心小学、漖表小学等一批机器人活动特色学校。

>四、做好学期考查工作。

本学期各校根据区的考试方案，能较好地开展信息技术学科的学期考查工作，从各校上交的试题、质量分析报告、学生成绩等材料反映出大部分学校能认真、扎实完成该项工作。

>五、落实课题研究，抓好校本。

部分学校能将校本教研和区教研有机结合，开展针对性的教研活动专题学习。横江小学和黄岐小学的信息技术小课题被区立项。

>六、不足。

一)部分教师对区、镇开展的教研活动参与积极性不高，迟到、早退、甚至不到。影响了我镇信息技术教师的形象，不利于良好教研氛围的形成。

二)仍然存在“放羊式”的课堂。表现在课堂组织混乱、学生纪律松散、教学方法陈旧。

三)课题研究力度需要加强。要在教学中总结经验，发现问题，鼓励以课题的形式开展研究，提升自身的教学教研水\*。

四)个别学校对信息技术学科的期末考查工作马虎对待。表现在迟交、缺交、不交期末考查资料，上交的考查资料质量低、甚至有把以前的考查资料“改头换面”后上交。

五)各校教师间的沟通联动有待加强。

继续通过QQ群等手段加强各校教师的联系，及时将经验进行总结、交流，将好的教学资源进行共享。

六)信息学活动参与面有待扩大、竞赛水\*有待提高。

**土地成片开发工作总结5**

以下是本人从事质检期间的一些工作心得：

一、掌握员工状态：

作为一名质检，首先要了解每个员工的姓名、工号和服务质量等情况。

1、 准确的叫出每个员工的工号、姓名或妮称，可让员工感觉到被尊重与重视，可拉进彼此

之间的距离，便于日后开展工作，做为管理人员，别忽略这一点。

2、 在项目开展初期三天内应对现场每个员工的服务质量进行分析和总结，可按监听评分结果将员工服务质量进行分类，可分为：优、中等、差；然后有针对性监听，对服务质量保持较好的员工，我们可以少监听不但能提高工作效率，同时也能全面保证好服务质量。

二、质检监控的方式：

实时监听、抽查录音监听、成功单复核和旁听。

1、 对新员工而言以上四种方式都适用，首先在新员工上线拨测时主要采取实时监听和旁听，由于新员工无外呼经验且对业务技能方面未能完全熟悉，因此实时监听和旁听能够及时发现员工存在问题，可做及时补救工作；同时采取提查录音和成功单复核能确认员工的保存状态是否正确，因为新员工对保存状态容易混淆。

2、 对老员工而言，在新项目开展初期，由于员工对业务还未完全掌握，可先采用实时监听，当员工对业务基本掌握和熟悉后，可采取抽查监听或成功单复核，这样可以提高监听效率，加大监听的力度，全方位监控服务质量。

三、学会分析报表：

作为一名聪明的质检应该学会分析报表，结合报表进行监听工作。许多时候很多新上任的质检或综援只是单一性的从录音系统中随机抽查录音进行监听，这是一种较盲目和片面的方式，很难发现员工存在问题。

1、话务员工作统计表：通过话务员工作统计报表可以一目了然掌握每个员工拨打量、接通量、成功访问量、成功办理量、拒访率、工作时长、工作时效等，从报表中可以体现一

个员工的积极性及所存在的问题。例如某个员工某天的的业绩起伏过大，那么我们应该例为重头监听对象，不可忽视。

2）、拨打明细表：通过拨打明细表，可以清楚知道每个电话号码的通话时长，拨打次数及保存状态等，对于通话时间过长或过短的录音，往往容易存在问题，所以应加以留意。在进行成功单复核，主要通过明细报表进行核对。因此在进行时我们可以先导出一分话务员工作统计表和拨打明细表，然后结合报表对员工进行针对性监听，这样不但能更直接、及时发现员工存在问题，同时可以提高质检质量和工作效率。

四、录音分析的技巧：

录音分析是质检日常工作中一个重要的环节，我认为做好录音要从以下几个方面入手：

1、养成收集录音的习惯：在每天的质检监听中会遇到许多较典型的录音，不论好与差的，只要有代表性的都可进行收集，可建立一个文件夹对录音进行分类储存，比如建立一个存放好的录音夹，一个存放差的录音夹，便于随时使用，而不是到了要做录音分析时才，匆忙找几条录音，这样的录音往往没有什么代表性。

3、 录音分析的目的：针对监听中员工存在的问题，经常安排时间为服务质量及业绩较落后的员工进行典型案例分析，且每周至少安排全体员工进行一次案例分析点评，通过借鉴优秀员工的录音，让员工从中取长补短，不断提高自身沟通和销售技巧，最终提高整体员工的服务水\*。

4、 录音分析的方法与技巧：首先要告诉员工我们是对事不对人，目的是让大家通过案例在以后的工作如何扬长避短，同时点评录音应该从录音的优点和缺点相结合进行评价，如果把一个录音评得一无是处，可能会伤了员工的自尊心，同时会影响你跟员工的沟通；同时做录音分析时要有层次的进行，对于过长的录音，我们要分步进行点评。比如录音中某个地方存在着不足或好的地方，可先暂停播放录音，就此先进行

点评，这样可以加深员工的印象，而不是等一个录音全部播放完后再进行点评，这样员工往往只能记住其中的部分，难以全面的分析，效果不太明显。

五、质检扣罚种类与技巧：

质检扣罚可分为口头提醒、口头警告、质检提醒单、下岗培训、经济扣罚，严重的给予辞退。

1、质检扣罚可能是一件较头疼的事，特别是对一些新上任的质检或综援，往往显得很棘手，经常碰壁，首先怕得罪员工，其次会遇到员工不接受处罚，自己变得措手无策。通常对于员工监听中存在的服务质量问题，视情况轻重，第一次可给予口头提醒或警告，如问

题较严重但又未造成太大影响的，可以让员工签质检提醒单，如下次再犯同样错误，则直接进行扣罚。在扣罚时不要马上就拿出扣罚单，且不要一味的进行指责，可先让员工听回当时录音，让他自己找出问题，如他找不出，你再诚垦的给予指出，要让他心服口服的签单，同时要让员工知道我们的最终目的不在于扣罚，而是让他能够从中吸取教训，在以后的工作加以改善，避免犯同样错误，取得更大的进步。

2、密切留意受扣罚员工的工作心态，通常员工在接受处罚后，会出现情绪低落，我们要对其进行开导和谈心，当发现员工有进步时要及时给予肯定，让他找回自信。

六、质检间交换监听对象：

由于目前现场项目较多，且规模较大，会分成几个区进行监听，质检或综援不要固定的对某个区域进行监听，时间长了会觉得都是老问题，因此可以轮换区域和监听对象，这样可以发现更多的问题，最大程度的保证好服务质量。

七、端正工作心态：

作为一名质检，不是机械和应付式的完成每天60条的录音监听和质检日志，同时我们的主要任务不是挑出员工的毛病，更重要的是如何去帮助员工服务认识到自己存在的不足，如何改善和提升员工的沟通、挽留和销售技巧，提高整体员工的服务水\*，从而保证好整体的服务质量，最大程度减少投诉的发生；同时要坚定自己的立场，不要过于在乎员工对你的评价，而影响了工作状态。如果有10员工对你进行评价，假如10个全说你好，那你可能是过于偏向员工，而不太敢于管事；假如10个员工都说你很差，那么你应好好的反省和检讨一下自己，是哪方面做得不足，及时改进；假如10个员工有一半说你好，一半说你差，那是很正常的，因为人无完人，塾能无错。

八、多向其他管理人员学习：

每个质检或综援都有自己不同的经历和经验，常言说“三个臭皮匠胜过一个诸葛亮，三人同行必有我师”。在\*时我们可以多向身边的其他同事请教和学习，取长补短，经常性对自己的工作进行总结和改进，在以后的工作中加以运用。同时可以买一些有关如何管理现场和员工的书籍进行学习，这样不但可以充实和丰富自己的知识和经验，利用到工作中进行举一反三，这样在工作中就可以避免少走歪路，提高自己的管理能力，成为一名合格而优秀的管理人员。

首先，要清楚你的报告来源包括哪些内容有哪些数据，只有基于数据分析才能得出一个完整有效的报告！ 其次，要确定报告给谁：是给培训部门的还是上级主管部门再确定报告内容范围。

再次，你要确定报告的目的，质检的职责是提高整个呼叫中心的服务质量，所以报告的重点应该是哪些人哪些服务需要提高，如何提高。

所以你的报告该怎么写归根到底是看你的监听考核标准和监听方法及监听明细来写，基于上述数据分析确定报告内容！

总的来说，一套完整的呼叫中心质检报告应该包括：1.每日监听明细 2.每周/每月质量报告，3.每周/每月案例分析报告4.阶段培训计划报告5.质量趋势预测报告等几大方面。所有的报告都是基于每日监听明细汇总分析出来的。

举个例子最普通的月报，交给上级主管的，具体内容大致可分为：

横向单独指标：监听总量，ACD组监听量，ACD组合格率，监听ABC问题量，进而得出总体合格率，突出问题----普遍性/个性分析，普遍案例，个性案例，培训意见ABC项，个人提高ABC项；

纵向对比指标：ACD组合格率对比，ACD组与前一月合格率对比，总体与前一月对比，ABC问题与前一月升降对比，共性/个性问题改进情况（与上月对比），与下月指标作出质量趋势预测分析，培训新要点等 如果完全按照上述指标可能会很麻烦，所以可以制定大致框架：每日明细-----汇总监听量----确定ACD组及团队合格率------查找共性个性问题-----作出个性指导分析及共性培训要求计划-----跟踪前一阶段培训效果----预测后一阶段培训质量（就是一个流程）

质检人员不可能对每一通电话做监听分析，绝对没有足够的人力时间，所以这涉及到质检监听方法问题： 首先，质检工作要顺利展开，必须第一时间制定质检监控标准，确定考核的详细清楚的项目给出分值，进行打分，只有这样，客服人员才有章可循，质检人员才有法可依。

其次，监听数量的确定根据现场每天的通话量找出\*均值，根据电话时长的\*均值和质检人员数量按照有效工作时长确定每日监听量，质检主管应该根据统计学的抽样分析方法选择合适的样本，具体有随机抽样，分层抽样等方法；

再次，监听方式的选择，质检监听不是没有目的针对性的监听，应该根据现场情况比如新产品投放，新员工加入，新业务开展等新情况作出有所侧重的分析，比方说当投入新产品时候，应该考虑监听新产品的熟悉程度，所以应该把大部分监听量放在新产品录音上，又如新员工加入，则要考虑新员工的技能水\*应该侧重新员工录音的监听，监听方式应该在不同阶段不同情况下作出调整。确定了监听方式后再按照第二点确定样本容量！

第四点：借用数据组，售后，物流等报表进行倒查分析，针对报表问题分析监听重点！

最后，也是最容易忘记的，就是注意进行培训跟进，对与共性问题培训后问题有没有得到控制所以需要定期抽查监控，对于个性问题也要定期进行监控！

**土地成片开发工作总结6**

时间过的真快，转眼20xx年就到了4月，现就第一季度的工作做一下总结。今年的工作两随着我国经济情况的好转，客服中心的工作量也特别大，这点从我的工作中就得到了体现。先自己负责的工程管理组的具体工作总结如下：

一、完成了XXX户的开工工作单的查验工作，同比增长了XX，的增长。

二、负控组织完成了XXX户的报装任务，并且没有出任何的问题，对中心的工作起到了积极的作用。

三、对负控的报装流程进行的更为科学的安排，将负控的安装、调试都纳入了流程管理，使其工作做到了分工明确，责任得到了落实。

四、积极组织班组人员配合软件编程人员完成了，客户信息查询系统。

五、工程招投标工作，正积极稳妥的开展。对三产企业的工作起到了配合作用。

六、施工单位、设备厂家、设计单位、等相关单位的备案在有序开展，规范的市场。

七、积极组织工程管理人员业务学习，班组人员技术水\*得到了进一步提高。

八、根据流程的变动，对开工查验单进行了更新。为中心的规范服务起到了积极的作用。

九、本着三节约的精神，班组加强车辆管理，在油耗、维修费中、班组的车辆是维护的最好的。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找