|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **《浙闽赣大区2019年2月工作总结及下月工作计划》** | | | |
| **月份** | **总结事项** | **具体事项** | **具体计划** |
| 本月工作总结 | 技术服务工作总结 | 亮点分析 | 服务记录填报质量高，问题处理及时。 |
| 不足分析 | 垃圾焚烧厂缺数较多。 |
| 改进措施 | 缺数问题属于国家端入库，提高大面积缺数的反应速度，及时响应快速解决，提高满意度。 |
| 推广工作总结 | 计划完成分析 | 新增合同个评审3家企业共计6个点位值守，与期望完成数量相当。 |
| 共性难题 | 垃圾焚烧厂群服务量大，7\*24小时有人反映问题，服务不及时。 |
| 应对策略 | 安排签单、跟单人员一对一为垃圾焚烧企业提供服务，增加服务满意度，促成签单率 |
| 下月工作计划 | 技术服务工作计划 | 技术服务本月重要事项 | 强调依托服务平台进行的服务工作的登记、任务单流转，严格要求，为KPI考核做准备。 |
| 重要事项安排或计划 | 1对1服务消化全区73家垃圾焚烧企业日常服务。 |
| 推广工作计划 | 区域推广策略（方法或激励） | 深挖垃圾焚烧集团公司需求，从值守入手，拓展数采仪、企业版在线监控、信息公开、数据分析、驻场服务等业务。 |
| 月度目标跟进计划 | 根据总部产品组的企业推广攻坚计划要求，坚决落实执行。 |
| 员工辅导计划 | 辅导员工姓名 | 陈惠平 |
| 辅导员工具体计划（提升哪项技能？具体方法？沟通时间等？） | 驻场服务工作指导，态度上迅速转变，以适应所在岗位工作内容。 |

服务运营部 浙闽赣大区

2019年3月08日