XXX股份有限公司

人资经理总结和计划

[第一部分：工时统计 4](#bookmark27" \o "Current Document)

[第二部分：工作分类 4](#bookmark30" \o "Current Document)

[第三部分：工作分类统计分析 6](#bookmark53" \o "Current Document)

[第四部分：工作成果 7](#bookmark59" \o "Current Document)

[一、 概预算换证考试](#bookmark62" \o "Current Document) *[7](#bookmark62" \o "Current Document)*

[二、 社保和医疗保险年审 7](#bookmark66" \o "Current Document)

[三、 2009年“五险一金” 7](#bookmark70" \o "Current Document)

[四、 人事办公软件](#bookmark74" \o "Current Document) *[7](#bookmark74" \o "Current Document)*

[五、 绩效考评 8](#bookmark78" \o "Current Document)

[六、 参与新办公楼搬家工作 8](#bookmark82" \o "Current Document)

[七、 人员招聘 8](#bookmark86" \o "Current Document)

[八、 入职工作 8](#bookmark90" \o "Current Document)

[九、 离职工作 9](#bookmark94" \o "Current Document)

[十、概预算网上申报换证工作 9](#bookmark98" \o "Current Document)

[H^一、职称申报工作 9](#bookmark101" \o "Current Document)

[十二、保险缴纳、增减员、报表工作 9](#bookmark104" \o "Current Document)

[十三、培训工作 9](#bookmark107" \o "Current Document)

[十四、岗级调整工作 10](#bookmark110" \o "Current Document)

[十五、合同类工作 10](#bookmark113" \o "Current Document)

[十六、档案户口类工作 10](#bookmark116" \o "Current Document)

[十七、数据维护和报表工作 10](#bookmark119" \o "Current Document)

[十八、参会、发布通知、编写文件类工作 10](#bookmark122" \o "Current Document)

[十九、解问答疑、为协助公司提供协助 11](#bookmark125" \o "Current Document)

[二十、全院学历、岗级、工龄工资调整测算 11](#bookmark128" \o "Current Document)

[二十一、股权分配测算 11](#bookmark131" \o "Current Document)

[二十二、竞聘上岗文件编写 11](#bookmark134" \o "Current Document)

[二十三、绩效考评文件编写 11](#bookmark137" \o "Current Document)

[二十四、制度文件编写 11](#bookmark140" \o "Current Document)

[二十五、对某人事专员进行传帮带 11](#bookmark143" \o "Current Document)

[二十六、党员工作 12](#bookmark146" \o "Current Document)

[二十七、研究公司治理专题 12](#bookmark149" \o "Current Document)

[二十八、研究E-learning在线培训考试系统问题 12](#bookmark152" \o "Current Document)

[二十九、人才定制化培养 12](#bookmark155" \o "Current Document)

[三十、事业编制职称外语和年终考评工作 13](#bookmark158" \o "Current Document)

三十一、十一全院培训 13

[三十二、培训资料汇总进行目录编辑工作 13](#bookmark164" \o "Current Document)

[三十三、研究工资体系建立和调整机制问题 13](#bookmark167" \o "Current Document)

[三十四、应届毕业生修改毕业设计题目工作 13](#bookmark170" \o "Current Document)

[三十五、新年晚会准备工作 13](#bookmark173" \o "Current Document)

[第五部分：人事管理向人力资源管理转型 14](#bookmark176" \o "Current Document)

[第六部分：2011年工作计划 15](#bookmark185" \o "Current Document)

[一、 服务意识 15](#bookmark188" \o "Current Document)

[二、 服务能力 16](#bookmark191" \o "Current Document)

[三、 月艮务平台 16](#bookmark197" \o "Current Document)

[四、 服务项目 16](#bookmark201" \o "Current Document)

[五、 服务层次 17](#bookmark205" \o "Current Document)

[六、 服务体系 17](#bookmark209" \o "Current Document)

[七、 服务规范 17](#bookmark213" \o "Current Document)

[八、 服务满意度 18](#bookmark217" \o "Current Document)

第一部分：工时统计

2010年全年为52周，扣除我享有的法定婚假3周，则实际工作周为49周， 按照每周5个工作日计算为245天，其中包含国家法定假日元旦1天，春节3 天，清明节1天，五一劳动节1天，端午节1天，中秋节1天，国庆节3天，共 计11天，不考虑法定年休假时间，则我2010年法定工作日为245-11=234天。

而我时间工作时间统计如下：

本次统计的工作时间范围为2010年1月1日T2月31日，本人是从3月15 日起编写电子版工作日记，连续统计了 37个标准工作周，占应统计49个标准工 作周的76%,从统计学角度应具有代表性。37个工作周我实际工作日为230. 12 天,则我2010年全年实际工作日约为230. 12\* (49/37) =304. 75个工作日。

加班天数：340. 75-234=70. 75个工作日

国家规定职工月工作日为20. 83天，则加班70. 75天约折合3. 4个月。

特别说明的是工作日记属于不完全统计，实际工时一定远大于统计工时。

第二部分：工作分类

根据工作记录我全年工作分为20项，每个工作项进行了分类统计，详细统 计参加每周工作记录和《3-12月工作统计分析》表，各项工作内容的汇总时长 见表lo

表1:工时分类统计表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工作类别 | 折合工作巳 |
| 1 | 咨询类 | 2.85 |
| 2 | 入职类 | 4. 72 |
| 3 | 离职类 | 3. 54 |
| 4 | 事务类 | 44. 63 |
| 5 | 报表类 | 10. 14 |
| 6 | 数据类 | 14. 72 |
| 7 | 招聘类 | 31. 58 |
| 8 | 保险类 | 19. 63 |
| 9 | 岗级类 | 1. 75 |
| 10 | 合同类 | 4. 96 |
| 11 | 培训类 | 18. 54 |
| 12 | 通知类 | 3.40 |
| 13 | 会议类 | 6. 26 |
| 14 | 文件类 | 20. 63 |
| 15 | 绩效类 | 8. 64 |
| 16 | 概预算 | 3.44 |
| 17 | 职称类 | 11.88 |
| 18 | 协作类 | 1. 15 |
| 19 | 工作研究 | 14. 06 |
| 20 | 档案户口 | 3.63 |
| 合计工时 | | 230. 12 |

20项工作分别定义如下：

1、 咨询类：是指职工向我咨询关于其本人的保险、待遇、如何请病假婚假事 假、如何办理公积金买房等问题占用的工时。

2、 入职类：是指员工入职手续办理相关工作所占时长。

3、 离职类：是指员工离职手续办理相关工作所占时长。

4、 事务类：是指电话、邮件等日常工作以及门卡制作、新楼搬家、新年晩会 等难以归类的工作内容。

5、 报表类：是指为公司各部门提供其所需的统计报表工作，主要服务对象是 财务部、行政部门及院领导。

6、 数据类：是指员工各种基础数据的维护和更新工作。

7、 招聘类：是指围绕公司招聘所做的各种工作。

8、 保险类：是指围绕为公司员工缴纳“五险一金”服务所做的各种工作。

9、 岗级类：是指为岗级调整所作的各种工作。

10、 合同类：是指为员工签订合同做的工作。

11、 培训类：是指为员工培训服务做的工作。

12、 通知类：是指发布各类文件、短信通知、邮件群发及电话通知所占用的工

时。

13、 会议类：是指为参加各种工作会议所占用的工时。

14、 文件类：是指按照上级领导要求编写各种文件所占用工时。

15、 绩效类：是指年初绩效考评工作占用的工时。

16、 概预算：是指概预算考试、换证申报等工作占用的工时。

17、 职称类：是指职称申报、考试等工作占用的工时。

18、 协作类：是指为协助公司收集毕业证、组织考试、协助其办理合同保险所 做的工作。

19、 工作研究：是指为解决在工作中遇到的新问题新情况而进行研究、讨论、 收集信息等做的工作。

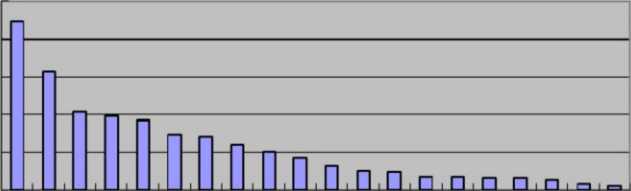
20、 档案户口：是指为员工办理档案、户口所作的工作。

要说明的是这20项工作只是2010年实际发生的工作内容，按照公司对人事 岗位的要求至少还应包括企业文化建设与岗位说明书的工作内容，则合计至少为 22项。

第三部分：工作分类统计分析

我将20项工作分类进行统计分析，具体分析结果参见图1,从图中可以看 出人事工作具有涉及面广，内容多，事项杂的特点，在20项工作中，排名前5 位的是：事务类（工时占比19. 4%），招聘类（工时占比13. 7%）,文件类（工时 占比9%）,保险类（工时占比8. 5%）,培训类（工时占比8. 1%）,前5项合计工 时占用百分比为58.7%。其余15项工作占用工时百分比为：41.3%O

图1：



匸时分类统计

叫、计

o o o o o O

**5 4 3 2 1** 一 WT

匚匚

索3 養臨 湫W辛 女 WU 巻以

制M 普羿 *SS*

工作分类

第四部分：工作成果

一、 概预算换证考试

本次概预算换证考试为某省内最后一次考试机会，我院涉及9人，名单如下: 机密 。全部为我院高级管理者。

在9人均因工作需要无法 的情况，（机密）

，保证了这9人顺利通过考试。

二、 社保和医疗保险年审

机密

三、 2009年“五险一金”保费

机密

四、 人事办公软件

办公软件电子化、专业化是管理发展的必然要求和结果，今年年初我们进行 了单机版试用、人事办公软件选型、软件供应商筛选、询价、规划软件功能需求 等大量工作，取得了阶段性成果。

已经建立起以免费软件魔方网表为平台的人事管理数据系统，现该系统正在 试验调试中。

五、 绩效考评

独立承担了针对2009年全院职工绩效考评结果数据整理汇总分析，革新了 绩效考评数据统计的方法，并按照新的统计方法对自2007年以来的全部绩效考 评数据进行了统计对比。

六、 参与新办公楼搬家工作

进入3月综合部工作重点是为5月迁入新办公楼做准备，我在独立承担设计 院人事工作的同时为新办公楼搬迁承担了如下一些事情。首先是招聘实习生为新 办公楼搬迁工作提供人力；其次是TD电话安装以及移动电话集团大客户工作； 第三就是临时门卡和门口制作；第四新办公楼搬家。

七、 人员招聘

截止到12月底，设计院本年新增入职员工56人。另外还招聘2011届毕业 生42人，全年合计完成招聘工作量98人。

招聘是2010年下半年我最主要的工作，我院从2010年9月至12月期间成 功招聘各类2011年应届毕业生和其他往届人员约60人左右。

我个人参加大型招聘会1场，进行企业宣讲3场，全年阅读简历超过2000 份，接待面试人员超300人。

人员招聘是一个系统工程涉及从标准制订、信息发布、简历收集、分类汇总、 电话通知、现场组织、结果统计、录用通知等诸多环节，需要做很多工作，将来 需要改进的地方也很多。

八、 入职工作

为约95人办理入职登记、体检等工作，包括部分应届毕业生毁约和改签， 还有员工在试用期考查不合格予以辞退。

九、离职工作

查找档案建立了自2005年以来84人离职统计表，并做了简要分析。2010 年12月底之前完成了 24人离职工作办理手续。

十、概预算网上申报换证工作

2010年7月完成12人网上概预算申报换证工作，并解决3人网上概预算申 报换证遗留问题。

2010年10月完成我院48人网上概预算证换证工作，其中32名事业编制职 工全部是我院领导和高级技术人员，他们换证因无法提供合法社保参保证明而而 临概预算证书全部无效的风险，我（机密）。

合计完成概预算换证工作人数63人。

上述人员的申报材料、工作业绩、证书扫描等工作全部都是我们编写的。

十一、职称申报工作

2010年5月完成33人通信管理局职称申报、组织考试等工作。同时编写了 《职称申报操作手册》规范性文件。

十二、保险缴纳、增减员、报表工作

8月份之前独自承担了全院保险缴纳、增减员和月报表工作，做到了及时， 准确、规范。同时完成了《保险减员操作手册》与《保险增员操作手册》两个规 范性文件。

8月份之后由某人事专员同志具体负责保险缴纳和增减员工作，我主要负责 对报表的审核以及对某人事专员同志进行指导。

十三、培训工作

参与了新员工培训组织工作，新员工培训43人。负责每月北京xxx的管理 培训组织工作，已至少完成40人次的北京管理培训，完成了系列培训资料的电 子版和视频整理，完成《外出培训管理办法》文件。

十四、岗级调整工作

在总经理的直接领导下多次对岗级进行调整使其日益完善，为领导决策提供 了数据依据。

十五、合同类工作

今年6月设计院更名为股份有限公司，设计院全体员工除了事业编制员工为 都存在合同新签和续签的问题。完成员工新签合同36人，续签合同人数151人, 从协助回迁设计院员工15人的各类报表和合同编写，组织签合同等工作。

十六、档案户口类工作

今年我们进行档案户口集中管理工作，在省人才建立了档案群（群号A123）, 与以前员工自己零散存档相比，使档案管理的集中化、专业化程度又向前迈进一 步。同时我们又在某派出所建立了集体户口管理群，将来可以有效解决应届毕业 生落户的问题。

全年为超过20人办理了集体户口事宜提供服务。

编写了《员工办理集体户口指南》文件，解决了员工不知道如何办理集体户 口问题。

十七、数据维护和报表工作

随着设计院员工不断增加，人员数据维护和更新的任务日益增加，同时根据 各个部门领导的需要，我们负责日常提供各种管理表格和数据，供领导分析决策 使用，这也是我们日常很重要的一部分工作。

编写了《数据更新操作规范》文件，规范了数据更新工作。

十八、参会、发布通知、编写文件类工作

人事岗位还承担着参加各种会议，根据领导要求发布各类通知、编写各类 文件的任务。这三项工作合计约占用我工时的9%。

十九、解问答疑、为协助公司提供协助

人事岗位承担着解答员工关于工资、福利、保险、住房公积金、住院、请 假等相关疑问的职责，这些工作琐碎但是事关员工切身利益，只有对人事管理相 关政策相当熟悉，才能准确快速地为员工提供服务。同时我们还为协助公司诸如 合同编写、缴纳保险、人员考试、资质换证、员工数据等提供了很多协作服务。

二十、全院学历、岗级、工龄工资调整测算

在总经理领导下完成了全院学历、岗级、工龄工资测算工作，至少对总经理 提出的4套以上方案进行测算，编制计算公式，为领导科学决策提供支撑。

二十一、股权分配测算

夯实全院参与股权分配人员信息，制作相关统计表和汇总表，按照总经理要 求进行了至少10次以上调整，为领导决策提供依据。

二十二、竞聘上岗文件编写

按照总经理要求对2011年换届选举竞聘上岗工作编写规范性文件，为换届 选举工作提供服务。

二十三、绩效考评文件编写

已经基本完成全部设计部门绩效考评文件的编写，为2011年年初绩效考评 工作做好了准备。

二十四、制度文件编写

在总经理、主管院长领导下完成了相关工资制度、福利制度文件的框架工作, 拟于换届选举完成后发布。

二十五、对某人事专员进行传帮带

通过8、9月份对某人事专员一对一传帮带培训，某人事专员已经能够应付 每月常规的保险工作。

二十六、党员工作

下半年集中对我院企业编制员工党员情况进行了全院调查，并协助部分预备 党员转正，收集资料研究我院成立党委的可能性。

二十七、研究公司治理专题

按照总经理指示研究公司治理专题问题，我借助某大学网上图书馆、百度搜 索、书店查阅等多种途径，海选出总经理要求的资料，为领导决策提供服务。

二十八、研究E-learning在线培训考试系统问题

我院具有知识密集型、员工工作地点和工作时间难以确定、行业技术发展快、 集中培训成本高难度大等特点，我院现在已经沉淀了很多技术培训的视频和文档 资料，如何让这些资料发挥应有的效果是个很有挑战的问题。

综合以上情况我个人具体在线培训系统可以满足我们的需要，它具有分布 式、可互动、学习时间地点灵活等优点，如果我们建立起这样的系统有助于我们 大大缩短员工培训的时间，降低培训成本，建立竞争优势。

二十九、人才定制化培养

我院具有高校背景，主任多次指出应发挥高校优势把人才招聘工作溶于学生 日常学习实践中。我认真研究了这一思想的操作性，并且搜集了部分高校的信息, 我发现部分高校为了应对招生、学生就业问题主动提出了愿意联合企业，进行学 生定向培养。

我个人建议此项工作可以借鉴深圳特区模式，先局部后整体、先易后难，稳 步进行，具体的说就是先在二级本科院校进行小规模试点，锻炼队伍、积累经验, 然后再向某大学通信学院推广。

我正在编写此项工作计划书，届时请领导审阅、斧正。

三十、事业编制职称外语和年终考评工作

今年为我院22名事业编制员工提供了职称外语考试从通知、报名、填表、 订阅教材、缴费、考试组织全程服务。

为46名事业编制员工某大学年终考评工作提供从文件整理、填表、盖章、 报送全程服务。

三—、H—全院培训

组织安排十一期间院级培训6场，部门培训16场，为整个培训提供课程安 排、人员组织、场地安排、外聘专家接待、课程录像和课件汇总、培训记录登记 等全程服务。

组织企业文化学习、编写了企业文化考试试卷，并组织综合部门员工进行考 试。

三十二、培训资料汇总进行目录编辑工作

我院多年来大量视频资料散乱存放在文件服务器上，我对所有文件服务器上 的资料进行了整理、分类，编辑成日录发给全体员工供大家学习参考。

三十三、研究工资体系建立和调整机制问题

根据总经理指示研究如何将工资体系向核心员工倾斜已经如何有效激励员 工问题，我个人就这个问题编写了一份文件《工资问题研究》将来供领导参考。

三十四、应届毕业生修改毕业设计题目工作

为26名应届毕业生修改毕业设计题日提供从通知本人、联系部门负责人、 联系具体指导教师确定题目、汇总题目、联系某大学修改毕业设计题目等全程服 务。

三十五、新年晚会准备工作

我自己在新年晩会上独立负责3项工作，同时参与游戏设计、订车、搬运、

会议保障等其他多项工作O

第五部分：人事管理向人力资源管理转型

从上述工作统计分类中可以判断我公司现阶段仍停留在相对传统的人事管 理阶段，从人事管理阶段向人力资源管理阶段转型应是未来工作的奋斗目标。

人事工作与人力资源工作相比既有联系又有区别。人事工作是基础，人力资 源工作是人事工作发展的目标和更高阶段，按照现在的管理理论人力资源管理发 展的更高阶段是人力资本管理。

2007年以前我公司没有专门的人事管理，经过08年和09年企业的快速成 长，我公司现在正处于一个从人事管理向人力资源管理转型的发展阶段。

人事管理与人力资源管理的学理区别过于复杂，可以从管理思想、管理活动、 管理内容，二者在管理上的地位、组织结构、管理技术等众多层面进行区分，这 里不展开论述了。

具体到我公司而言，现阶段主要任务应是健全人事管理体系，夯实人事管理 内容，使处于常规性、操作层面的人事管理工作制度化、流程化、标准化。从“选、 用、育、留”四个层面建立健全人事管理的相关工作模块，为公司管理从人事管 理向人力资源管理顺利转型打下基础。

人力资源管理分六大模块：人力资源规划；招聘与配置；培训与开发；绩效 管理；薪酬福利管理；员工关系管理。

1. 人力资源规划是使企业稳定的拥有一定质量的和必要数量的人力，以 实现包括个人利益在内的该组织目标而拟订的一套措施，从而求得人员需求量和 人员拥有量之间在企业未来发展过程中的相互匹配。
2. 员工招聘和配置是指按照企业经营战略规划的要求把优秀、合适的人 招聘进企业，把合适的人放在合适的岗位。员工招聘的来源主要有内部招聘和外 部招聘，具体方法有熟人推荐、校园招聘、猎头公司等。
3. 绩效考评。从内涵上说就是对人及其工作状况进行评价，对人的工作 结果，通过评价体现人在组织中的相对价值或贡献程度。从外延上来遊，就是有 目的、有组织的对日常工作中的人进行观察、记录、分析和评价。

（4） 培训与开发是指组织通过学习、训导的手段，提高员工的工作能力、 知识水平和潜能发挥，最大限度的使员工的个人素质与工作需求相匹配，进行促 进员工现在和将来的工作绩效的提高。这里不能把培训与开发等同，培训是给新 员工或现有员工传授其完成本职工作所必需的基本技能的过程；而开发主要是指 管理开发，指一切通过传授知识、转变观念或提高技能来改善当前或未来管理工 作绩效的活动。

（5） 薪酬福利管理。薪酬福利制度制订的步骤包括制定薪酬策略、工作分 析、薪酬调查、薪酬结构设计、薪酬分级和定薪以及薪酬制度的控制和管理。

（6） 员工劳动关系管理。劳动关系是指劳动者和用人单位（包括各类企业、 个体工商户、事业单位等）在劳动过程中建立的社会经济关系。员工劳动关系管 理的好坏影响着员工对企业的忠诚与去留。

对照这6个工作模块的内容和要求，我们的管理还欠缺很多。人力资源管理 的技术性、专业性要求很高，未来公司要实现人力资源管理前提必须进行专业化 分工，并进行专业培训。

人事工作每一点进步都与上级的正确领导，各位同事的支持配合密不可分， 8月9日，总经理会同杨主任指示由我和某人事专员共同承担我院的人事工作， 这是对我院人事工作发展的巨大支持，也为未来公司管理由人事管理向人力资源 管理迈进创造了必要的发展条件。

22项工作现已分为操作级和综合管理级两个层面。操作级工作已逐步移交 给某人事专员同志负责，主要包含工作内容如下：概预算考试及换证工作、员工 入职离职工作、合同管理工作、保险缴纳、增减员和报表工作、档案户口工作、 数据维护和报表工作、解问答疑及协助公司协作工作共计7项。

第六部分：2011年工作计划

2011年拟从服务意识、服务能力、服务平台、服务项目、服务层次、服务 体系、服务规范、服务满意度几个方面改进人事工作。

—、服务意识

我院具有全心全意为设计员工服务的优良传统，主任每次会议都强调服务 意识，这种精神已经深入到综合部每位员工，今后我们将继续巩固全心全意为员 工服务理念，并将之系统化、制度化。

二、 服务能力

就我个人而言，我自感自己的服务能力仍有待提高。我计划从如下几个方面 提高自己的服务能力：

1、 提高自己的人力资源理论素养；

我自费购买了一套绩效考评光盘，现已经整理出该光盘的电子文档资料, 我感觉这套材料很适合我公司，今后将不断深入学习。

2、 提高自己绘制流程图的能力；

与2009年比较，2010年人力资源工作在制度化方面取得了很大的突破， 形成了包括从招聘、入职、保险、档案、户口、概预算考试、职称考试、 数据更新、培训、工资制度、福利制度、员工离职等一系列管理文件。 2010年计划将这些文件内容流程化，为未来导入OA系统做准备。

同时在日常工作中为领导编写公文的能力还有待提高、同时为更好的为 员工服务还计划学习照相和摄影技术。

三、 服务平台

我公司作为一家即将上市的高技术企业，人力资源作为一个服务平台使用的 仍然是WORD. EXCEL这些通用软件，这些软件构件的服务平台与小公司无异，这 很显然是与我公司人力资源工作服务对象规模日益扩大，服务要求不断提高、服 务内容日益多元化的要求不相适应，已经连续2年我们在相关软件选型测算方面 做了很多工作，因此希望未来在服务平台建设方面能够取得突破。

四、 服务项目

2011年我们计划在传统的人事服务项目中进行扩展，为一线设计员工扩展服 务项目，开辟新的服务领域，逐步增加我们的服务项目，落实总经理、主任多次 提出的努力解决员工后顾之忧的指示。

五、 服务层次

我们在扩展服务领域的同时，还要不断提高我们的服务层次，改善我们的服 务质量，通过提升我们的服务意识和服务能力努力为员工提供快捷高效、人性化、 亲情化服务。

六、 服务体系

2010年我们将人事工作的几个模块的规范文件已经建立起来，下一步就是要 在各个模块之间起紧密联系，实现各项工作的无缝链接，使传统的基于职能块状 分割的各项工作变成一个紧密联系高效互动的整体。构建具有特色的人事服务体 系。

七、 服务规范

我院是从一家规模较小的企业快速成长起来的公司，在这的成长过程中要求 我们的管理从灵活机动、一事一议向高效规范转变。过去2年我们在规范化方面 做了很多工作，也取得了一些进展，但是规范化和制度化对于一个不断进步的企 业来说是永无止境的，必须常抓不懈。

八、服务满意度

最终衡量我们工作结果的是我们服务对象是否满意，影响员工满意度的因素很 多，除了我们的服务意识、服务技能主观原因，还有很多客观原因，比如员工对 很多事情的流程不甚了解，可能造成对我们工作有很多不理解，如果我们能够对 我们的工作建立一套流程透明的体系，使员工可以及时了解我们工作的进展，这 样就能增加员工对我们的理解，同时也能够加强对我们工作的监督，使相关办事 人员不敢懈怠。一个事情的结果受内外诸多因素的影响，不是每件事情只要我们 尽量了就能让员工对结果满意，但是我们可以至少让员工知道我们做出什么样的 努力，整个事情的进展如何，增加员工对我们的信任和理解。以上是我对2010 年工作的一个概况总结和对2011年工作的一个初步设想，本人精力能力有限， 仓促之间一定有很多不足、不当、谬误之处，敬请各位领导斧正。