

最新课题二氧化碳制取的研究教学反思(优秀5篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间和资源分配。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

物业项目年度工作计划表 物业项目经理工作计划篇一

一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入学习贯彻党的十x届五中全会和十x届中央纪委五次会议精神，全面落实科学发展观。按总公司党委、四公司党总支廉政工作的部署和要求，紧密围绕xx项目部生产经营为中心，建立较为完善的反腐倡廉制度，落实党风廉政建设责任制，为xx项目部健康、稳定、和谐发展提供有力的政治保证。

二、工作要点

(一)、抓好责任制，确保党风廉政建设工作落实

党风廉政建设和反腐败工作，任务艰巨而繁重，为使党风廉政建设和反腐倡廉工作落到实处，取得实效，项目部继续抓好党风廉政建设责任制的落实，实行“党组统一领导、党政齐抓共管。依靠干部职工的支持和参与，项目经理总负责，项目班子成员及各科室各负其职”的反腐倡廉工作制度。

1、统一思想，提高认识。党风廉政建设作为党的建设的重要

内容，项目班子领导要高度重视，把党风廉政建设与施工生产等各项工作紧密结合，一起部署、一起落实、一起检查、一起考核，把党风廉政建设纳入科室和全体管理人员的考核评比中去。

2、明确责任，抓好落实。明确项目经理、总工、生产经理、各部门负责人及员工的主要工作任务，做到岗位职责清单化。项目经理与总工、生产经理、各部门负责人签订廉政建设责任状，各部门负责人与本部门职工签订廉政建设责任状，做到层层有签状、层层有落实。责任状中明确每名职工的职责，拓展从源头上防治腐败工作。

3、项目经理要管理好项目班子，带好队伍，亲自部署廉政建设和反腐工作，并抓好廉政建设工作的落实，其他班子成员做到党风廉政建设工作与其他业务工作紧密结合。

(二)、抓好廉政教育，筑牢防腐倡廉思想基础

1、加大宣传力度，充分利用项目部虎跃简报和宣传栏等传播渠道，宣传廉洁教育和廉政文化有关知识，发挥宣传工作在传播廉政教育中的积极作用，形成良好的廉政教育氛围。以宣传正面典型和先进人物为重点，号召项目部全体职工向先进单位和先进人物学习，用先进典范照亮自己。同时，培养树立项目部的先进典型科室和个人，一人先进，全体看齐，做到学有榜样，赶有方向，以推动干部职工自觉搞好文明优质服务。

2、加强学习，增强党员干部廉洁自律意识。组织召开项目部201x年党员廉政建设工作会议，部署廉政建设工作计划。学习《中工共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》，在中纪委全会上的重要讲话精神，深刻领会新形势下反腐倡廉的重大意义。加强对党员干部的教育，筑牢反腐防线，切实增强党员、干部清正廉洁的自觉性和主动性。

先活动，激发职工争当先进的良好氛围。

(三)、抓好制度建设，进一步规范干部职工的廉洁自律行为。

不断完善各项制度建设，为廉政建设提供保障。项目部要以改革的精神，研究国家的政策、认真传达总公司党委、四公司党总支的精神，正确分析施工现场的新情况，及时总结新经验，进一步明确领导对分管工作的职责，部室负责人对本部门党风廉政建设工作职责。通过建立监督制度、责任追究制度、廉洁自律谈话制度等，进一步规范工作程序和监督机制，从制度上预防腐败问题和不当行为的发生。同时，在各级干部的述职报告中，增强述廉内容，积极开展批评与自我批评，切实提高反腐倡廉的自觉性。

(四)、抓好作风建设，提高工作效能

1、加强领导干部作风建设。把改进领导干部作风作为深化学习实践科学发展观活动整改落实的措施，增强立党为公、执政为民的自觉性和坚实性。从解决职工最关心、最直接、最现实的利益问题做起，真心实意为项目职工做实事、办好事、解难事。

2、扎实推进工作作风及效能建设。大力倡导服务之风、学习之风、创新之风、务实之风、廉洁之风，严格执行有关厉行节约，反对铺张浪费的相关规定，切实维护项目形象，加强管理，严肃纪律，努力提高工作效能。项目部执行及时报销制度，财务定期核对备用金借款用途，从根源上做好反腐倡廉工作。

3、推进民主管理，认真执行民主生活会及全体职工大会制度。以召开职工大会，规范民主管理为契机，继续探索办事公平，增强透明度的有效途径。以召开项目班子民主生活会为平台，认真开展领导干部批评与自我批评，主动亮思想，勇于解剖自己，不断提高工作作风。

(五)、抓好过程监督，加强考核，形成有效预防机制

1、加大推行办事公开，严格按公司规章制度办事，努力为职工提供高质量的报务。利用项目部虎跃简报和宣传栏，及时对廉政工作进行考核、评优等各项工作。项目部各体党员要认真接受广大职工的监督，树立诚信廉洁的服务意识和形象。

2、不断拓宽监督渠道，建立健全党内外监督机制。项目部将通过不定期召开党内外群众座谈会，及时查收群众意见，了解党员的思想 and 作风；项目部设立〈厂务公开廉政建设〉举报箱，及时收集群众的意见等多种形式，及时、准确、全面地了解项目部各位党员、干部的表现，对于群众反映的问题，项目部党支部及时作出调查处理，并公开调查处理的结果。

3、严格考核，责任到位。项目部党支部将按照年初所制定的生产等各项工作目标，年末前要全面总结检查，要把检查考核的结果作为评选先进的重要条件，对违反《廉政准则》及党风廉政建设责任制规定的行为实行一票否决制度，并进行严肃处理。

1、做好春节期间院内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的安全工作，让业主度过一个安全祥和的春节。

2、根据业主提出的有关问题，积极与开发公司领导协调处理。

3、加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。

4、对于院内绿化缺少部分，及时补种，增强院内绿化美观。

6、积极与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20xx年度的物业收费工作。

7、提前做好小区电梯报检、年检工作及20xx度暖气试压、供

暖工作。

8、根据工作需要其他临时性工作。

纵观201x年的发展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战和破解压力的一年。在公司领导的支持和帮助下，我认为201x年的工作会在我带领的团队下做的更加出色。带领物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

一、对外拓展：

物业公司到了20xx年，如果不能够拓展管理面积，不但资质换级会成为一个问题，从长远的方面来讲，不能够发展就会被淘汰。因此，公司的扩张压力是较大的□20xx年的工作重点必须转移到这方面来。四川成都的物业管理市场，住宅小区在今后较长的一段时间里仍是市场，退其次是综合写字楼，再就是工业园区。按照我公司目前的规模，难以在市场上接到规模大、档次高的住宅物业。因此，中小型的物业将是我公司发展的首选目标。同时，住宅物业是市场上竞争最激烈的一个物业类型，我公司应在不放弃该类物业的情形下，开拓写字楼、工业物业和公共物业等类型的物业市场。走别人没有走的路。在20xx年第一季度即组织人员进行一次大规模的市场调查。就得出的结果调整公司的拓展方向。

经过20xx年的对外拓展尝试，感觉到公司缺乏一个专门的拓展部门来从事拓展工作。使得该项工作在人力投入不足的情况下，市场情况不熟，信息缺乏，虽做了大量的工作，但未能有成绩。因此□20xx年必须加大拓展工作力度，增加投入，拟设专门的拓展部门招聘高素质的得力人员来专业从事拓展工作，力争该项工作能够顺利的开展起来。投入预算见附表5。

目前暂定20xx年的拓展目标计划为23万平方米，这个数字经

过研究，是比较实际的数字，能够实现的数字。如果20xx能够找到一个工业园区则十万平方米是较为容易实现的；如果是在住宅物业方面能够拓展有成绩，有两个项目的话，也可以实现。目前在谈的大观园项目等也表明，公司20xx年的拓展前景是美好的。

二、换取企业资质

按照四川省的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于20xx年5月份到期，有关行政部门根据我公司的管理面积等参数来评审我公司的企业等级。据我公司目前的管理面积，可以评定为四级企业。如果在5月份之前能够接到一个以上物业管理项目，则评定为三级企业，应该是可以的。所以，企业等级评审工作将是明年上半年的重要工作之一。换取正式的企业等级将更有利于我公司取得在市场上竞争的砝码。因此，在20xx年第二季度开始准备有关资质评审的有关资料，不打无准备之仗。争取一次评审过关。

三、内部管理工作：

(一)人力资源管理：

物业公司在20xx年中设置了两个职能部门，分别是综合管理部和经营管理部，今年将新设立拓展部。分管原来经营管理部的物业管理项目的对外拓展工作。同时，在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

在员工的晋升上，更注重于不同岗位的轮换，加强内部员工的培养和选拔，带出一支真正的高素质队伍。推行员工职业生涯咨询，培养员工的爱岗敬业的精神。真正以公司的发展为自己的事业。在今后的项目发展中，必须给予内部员工一定的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

在培训工作上将继续完善制度，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。员工进入公司后一年内必须持证上岗率达100%。技术性工种必须持相关国家认证证书上岗□20xx年的培训工作重点转移到管理员和班组长这一级员工上，基层的管理人员目前是公司的人力资源弱项□20xx年通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

(二) 品质管理：

质量管理体系在20xx年开始推行，其力度和效果均不理想。除了大家的重视度不够外，还在培训工作上滞后，执行的标准没有真正的落实。为此□20xx年将继续贯彻公司的质量体系，为公司通过iso9000□20xx的认证认真的打好基础，争取能够在20xx年通过认证。

在20xx年2月份以前组织综合管理部和公司的主要人员对质量体系文件修改，使得对公司更加合适而有效。针对修改版的文件，组织精简有效的品质管理培训。对新接管的项目实施项目式的质量体系设计，对单独的项目编写质量文件，单独实施不同标准的质量系统。

20xx年将实施品质管理项目专人负责制，公司每个接管的项目都指定专人配合品质主管从事质量管理工作。包括在该项目的质量内部管理、业主的投诉及处理、管理的资料档案收集、制作项目质量管理审核报告等。同时，配合项目业主(业主委员会)的需求进行年度的质量管理分析调查，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项进行整改。

20xx年12月拟将进行一次内部质量管理体系审核，将严格依照iso9000□20xx的要素进行，这次内审将是物业公司的第一次品质管理总结会议。

(三) 行政工作：

综合管理部在20xx年中，未能彻底的起到承上启下的作用，有一定欠缺。工作有停顿，许多问题没有细致的落实。在公司和员工之间没有一个有效的沟通手段，大部分员工对工作情绪低沉，得不到高层主管的工作帮助。为此，在20xx年综合管理部要加强管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在公司总部和各项目处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由行政主管人员抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的质量体系审核。

物业项目年度工作计划表 物业项目经理工作计划篇二

工作计划网发布物业前台工作计划表格式，更多物业前台工作计划表格式相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

一、咨询服务

遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。

询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。

热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

1. 严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。

2. 对客户服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。

3. 对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。
4. 与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

二、接听电话

接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

5. 电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

6. 填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求

三、接待服务

热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。

负责外来人员登记工作。

负责外借用品的办理工作。

接待推销人员，不“推挡”推销人员，将推销材料完整的收集保存上交领班。

7. 主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

8. 仔细核对外协人员、借物人员证件的'有效性。

9. 对客户服务中注意使用礼貌用语。做到“三声”：来有迎声、问有答声、走有送声。

10. 在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。

四、文案工作

负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。

11. 文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。

12. 节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。

五、邮件分拣

负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。

13. 邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。

物业项目年度工作计划表 物业项目经理工作计划篇三

我们作为客服的基本条件就是一定要做好计划，下面就由小编为大家整理物业客服工作计划表格的内容，欢迎大家查看！

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三) 加强部门培训工作的，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、程序化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满艰辛与坎坷，却收获成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

- 1、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 2、 定期思想交流总结。
- 3、 建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 4、 完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、 人员的招聘、培训。
- 6、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、 交房工作的准备、实施。
- 8、 空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、 完善业主档案。

- 10、 费用的收取及催缴。
- 12、 组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、 定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、 负责办理入注验房，交房、装修的全部手续。
- 16、 签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、 根据业主要求开展其他有偿服务。
- 18、 监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。
- 19、 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。
- 20、 领导交办的其他工作。

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，年度工作计划的重点是物业服务中心，一是要加强内

部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合管理，它是与因住房改革而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理，是与建立市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。这种集高度统一的管理全方位多层次的服务、市场化的经营为一体，寓经营与管理于服务中的物业管理，其实是一种服务性的行业。

物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。同属第三产业，物业管理又具有自己特有的性质，即它是集管理、服务、经营于一体，并寓经营、管理于服务中的产业。为物业所有人与使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业升值。恒佳物业管理公司想业主之所想，急业主之所急。其运作处于良好水平，收费率达到88%以上，业主满意度达到中上等水平。小区环境优美，绿化程度高，设施齐全完备，经常开展各项活动，丰富业主的业余生活，属于高品质小区。其经营目标是为主业创造一个“安全、温暖、快捷、方便、洁净”的生活小区。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专

门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升客务部的形象，在一定程度上也提升整个物业公司的形象，更突出物业公司的服务性质。

物业项目年度工作计划表 物业项目经理工作计划篇四

前言

个性化、形象化竞争日益激烈，将成为太原市地产发展的潮流。物业项目要取得优异的销售业绩，就必须把握时机，尽竭利用自身的个性资本和雄浑的势力，把自身打造成极富个性和口碑，拥有良好公众形象的楼盘。

二、项目物业概述(略)

三、项目物业的优势与不足

优势：

、位置优越，交通便捷

位置优越：处于北城区的成熟社区之中心；徒步分钟即可到达酒店、食府、剧院、商场、超市等社区设施一应俱全。

交通便捷：公共交通比较便捷，有三趟公交线路途径本案

、区内康体、娱乐、休闲设施一应俱全

室外设施：活动广场、小区幼儿园、医院、购物广场、篮球场

室内设施：桑拿浴室、健身室、乒乓球室、桌球室、卡拉酒廊

、小户型

房厅、房厅，面积一一平方米之间的小户型，以及提供菜单式装修，对于事业有成、家庭结构简单、时尚、享受的目标购房群极具吸引力。

不足：

、环境建设缺乏吸引性景观

环境建设缺乏吸引性景观，不利于引发目标购房群兴趣；不利于提升花园在公众中的知名度、美誉度和造成记忆；同时也不利于满足区内居民的荣誉感。（现代住宅不仅要满足居住的需要，还要满足居住者特殊的心理需求）

、物业管理缺乏特色服务

物业管理方面未能根据目标购房群的职业特点和实际需求（事业有成、时尚、享受）开展特色服务，使花园在服务方面缺乏了应有的个性和吸引力。

四、目标购房群

、年龄在——岁之间经济富裕有投资意识或有习惯在北城生活的中老年人

家庭构成：一口、中老年夫妻或带一小孩、单身中老年

家庭构成：一口、中青年夫妻或带一小孩、单身中青年

五、项目物业营销阻碍及对策

阻碍：

- 、花园内朝向差、无景、背阴的单位难于销售。
- 、区内商铺经营状况不景气，销售业绩不佳。

对策：

- 、把区内朝向差、背阴、无景的单位作为特别单位重新命名炒作，作为特价单位适时限量发售。通过广告炒作、整体形象和价格之间的落差以及增值赠送来促进销售。
- 、商铺经营不景气，销售业绩不佳，究其原因有二。
一是区内人气不旺，二是花园离大型购物中心太近。

故对策有二：

- 一、引爆住宅销售，带旺区内人气，促进商铺的经营和销售；
- 二、根据区内居民的职业特点、年龄结构、心理特征、追求喜好和实际需求开展特色经营。例如：高品味的酒廊、咖啡厅等。

物业项目年度工作计划表 物业项目经理工作计划篇五

班组是企业机构中的最小组织单位，企业的各项生产经营活动均通过班组传递给员工，班组建设的好坏直接影响企业的工作执行效率、队伍建设情况和文化塑造水准。加强班组建设对提高基层单位整体工作水平尤为重要。售后服务工作生产组织特殊、工作责任重大，对管理、质量、安全等方面要

求更加严格，班组建设的紧迫性也更加突出。唐山轨道客车有限责任公司（简称：唐车公司）在售后服务工作中着重加强班组建设，在班组管理、人才培养、团队建设、阵地建设等方面采取了诸多有效措施，取得了良好的成效。

1. 加强班组管理，提升基础管理水平

生产组织管理

编制售后服务中心检修作业相关管理办法，明确服务中心层面生产组织环节的职责分工和具体工作。加强班组生产管理，要求各班组在生产调度会议后组织召开班前会，进行班组层面工作分工，提前做好各项产前准备工作，工作完工后由作业组、技术组做好收尾工作，实现生产闭环管理。

作业现场管理

要求技术组负责作业现场的技术指导和质量卡控，调度和作业组组长负责班组员工和供应商员工现场作业的盯控，保证作业进度和现场作业安全，监督做好自检、互检，确保作业质量。管理组负责对全体人员进行安全教育，并做好安全教育记录存档工作。值班调度和各组组长负责现场安全检查，并做好检查记录。要求每日开工前各班组利用班前会进行安全提醒，确保安全生产零事故。

办公环境管理

要求各班组按照售后文化建设规范做好办公区域的环境布置。各组制定值日表，明确每天值日人员，保证办公环境优良。各班组文件柜须有明确的管理人员，文件应摆放整齐、分类明确、标识统一，便于存档和查阅。管理组将更衣柜分配明确到人，使用人注意保持更衣柜的整洁。中心对各办公区域卫生情况进行不定期检查，对于执行情况不良的责任班组进行考核。

工具、设备、物料管理

要求作业组将常用工具、设备建立使用台帐。物流组做好工具、设备及物料的总体管理工作，确保帐物相符、库房整洁。作业组将作业过程中产生的废旧物料按相关要求及时处理，禁止堆积在工作现场。管理组应做好办公设备的日常管理工作，定期组织检查，保证帐物相符。

员工管理

要求班组员工严格按照排班计划工作，准时参加调度会、班前会等会议，对于迟到、无故不参加的员工由各组进行考核。服务中心定期对各班组员工出勤、工作量、培训情况、参与班组建设情况、突出贡献等情况进行检查，将结果纳入每月绩效考核。服务中心每月组织绩效考核打分，将员工月度绩效考核的成绩作为中心绩效工资分配的主要依据。

2. 加强人才培养，打造学习型班组

坚持“每周一课”常态化学习制度

“每周一课”是唐车售后部门独具特色的一种培训载体。中心管理组负责培训的总体管理工作，包括组织进行培训需求分析，制定培训重点及月度培训计划以及培训的组织实施等工作。其它各业务组负责本组的培训管理工作，配合管理组制定培训计划，协助开展培训管理工作，并协助培养各业务领域的培训教师，做好培训教材、考题的编制等工作。加强培训管理，将培训学员的出勤、笔记、课后习题、考试成绩等情况纳入员工月绩效考核中，对优秀培训教师和优秀学员进行奖励。

建立“学创”小组

为丰富售后人才培养途径，搭建有效的创新载体，在各业务组中建立“学创（学习、创新）”小组，由各组组长担任本

班组“学创”小组组长，指定一名副组长担任学习委员，一名副组长担任创新委员。每天在工余时间由学习委员组织学习，学习的主要内容包括售后服务近期发生故障的报告及相关文件、通知等。每季度由创新委员牵头组织制定班组创新攻关计划，各组利用工余或业余时间做好创新攻关的工作，创新的内容包括优化业务流程、改进管理方法、技术攻关、质量整治等。对于创新创效成果显著的班组积极组织向上级申报创新成果，并进行物质奖励。

评选“月度成长之星”

为丰富人才培养途径，激励员工快速成长，服务中心每月评选出一名“月度成长之星”，以促进在各班组内部形成奋勇争先的良好氛围。“月度成长之星”候选人为各组当月成长进步最大的员工（各组组长不参与评选）。评选的主要依据为绩效考核成绩、工作态度提升情况、突出贡献等。每月各班组推荐本班组的“月度成长之星”候选人，服务中心综合各组候选人的成绩进行评选。在中心文化阵地上设立专栏，将每月评选出的“月度成长之星”照片张贴在专栏上进行宣扬，亦给予适当物质奖励。

落实“教学练比”活动

积极开展教学练比活动，将“教”、“学”、“练”、“比”各个环节的工作做实、做细。“教”和“学”环节可与“每周一课”、“学创”小组、高技能人才技能演示等工作结合。要求各班组将教学内容结合实际工作，加强青年员工的“练”，将学习成果转化为操作技能。管理组重点做好“比”这个环节的策划工作，紧密联系检修工作，突出“实战”，并对成绩优秀的员工给予奖励。

抓实“导师带徒”活动

加强导师和徒弟的选配、管理工作。要求各班组在员工排班、工作安排等方面有意识的将师徒安排在一起，为其提供学习、培养的机会。师徒按教学计划每月组织不少于2小时的集中学习、交流（以现场教学为主），徒弟需撰写学习笔记与月度总结。每月月底前徒弟将学习笔记、月度总结和现场教学照片上报管理组，完成情况纳入绩效考核，对于导师带徒成果显著的师徒给予奖励。

3. 加强团队建设，形成优秀文化

加强员工形象建设

为规范售后服务员工的行为，树立文明形象，打造高素质的文明班组，编制售后服务人员行为规范标准，各班组应严格按照办法执行，使员工的文明用语、仪容仪表及行为规范标准化。各组加强对本组员工的日常管理，管理组不定期检查各班组员工的行为规范执行情况，并对不符合行为规范要求的员工及所属班组按规定进行考核。

组织开好班前会

编制售后服务中心班前会相关流程，内容包括列队点名、分配工作、质量安全提醒、唱班歌等，以充分展现出售后“王牌之师”的良好精神风貌。各组组长在班前会召开之前将班前会内容进行充分准备，保证班前会的召开顺畅、务实、有效。管理组指定检查人员参与各班组班前会的召开，监督并向中心领导反馈班前会的执行情况。

员工生日送祝福

为使员工感受到集体的温暖，体现服务中心领导及同事的关怀，服务中心为每名过生日员工准备了精美的生日贺卡和一份小礼物。管理组每月月初将当月生日员工进行统计，并将生日贺卡发给各班组，由组长组织填写生日祝福，并由全体

组员及服务站领导签字。由组长代表服务站将贺卡和礼物交给过生日员工，并合影留念，合影在班组看板上进行展示。

积极开展“每月一赛”文体活动

开展“每月一赛”文体活动，由团支部牵头每月组织开展一次全中心员工参与的文化、体育活动，丰富员工的业余文化生活。各班组内可依据员工兴趣爱好自由组成篮球、足球、自驾游、摄影等“自组织”活动小组，利用业余时间开展活动，对于及时上报活动信息的班组进行加分，并给予一定的物质支持。

开展“行为优化”活动

积极开展“行为优化”活动，引导员工树立良好的售后服务行为，不断提升员工职业素养，塑造一流产品、服务形象。要求各班组针对提升检修作业质量、规范作业流程、优化作业行为、提高工作效率等方面开展“行为优化”活动。各组每月至少完成一项“行为优化”活动，完成后将信息上报管理组，将各班组“行为优化”活动完成情况纳入绩效考核。

4. 加强阵地建设，搭建交流、展示平台

技术阵地

技术阵地（“阵地”即班组看板）作为服务中心技术工作的交流、展示平台，包括技术创新成果展示、技术文件通知、重点工作进展、故障统计分析、培训工作安排、“学创小组”工作计划、值日安排等版块。版块内容由技术组负责定期更新。

生产阵地

生产阵地作为服务中心生产作业、调度组织工作的交流、展

示平台，包括操作创新成果展示、生产计划安排、重点工作进展、培训工作安排、安全教育、典型故障分析、“学创小组”工作计划、值日安排等版块。版块内容由作业组、调度组负责定期更新。

物流阵地

物流阵地作为服务中心物流管理工作的交流、展示平台，包括管理创新成果展示、修旧利废成果展示、物料供应计划、重点工作进展、培训工作安排、文件通知、“学创小组”工作计划、值日安排等版块。版块内容由物流组负责定期更新。

管理阵地

管理阵地作为服务中心日常管理工作的交流、展示平台，包括管理创新成果展示、中心月度重点工作安排、上级单位文件通知、公司领导讲话、值日安排等版块。版块内容由管理组负责定期更新。

文化阵地