

一年级教师计划 小学一年级美术老师的工作计划(模板5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。什么样的计划才是有效的呢？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。

物业部门工作总结及工作计划篇一

在这里我代表___x物业管理处做20__年工作总结的报告。首先我代表___x物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。

完善的物业服务项目及工作完成情况___x小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。

主要有以下几方面：

1、小区安全防范工作--保安小区安全

保卫工作在小区各项管理中处于重要的地位，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们首先主抓小区治安管理工作，对保安人员进行定期岗位培训。严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的

专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作--保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度；对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作--日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20__年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。由于此事涉及到更换总配电容

量，所以还在解决中。

4、绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

物业部门工作总结及工作计划篇二

“忙并收获着，累并快乐着”成了心曲的主旋律，常鸣耳盼。对我而言□xx年的工作是难忘、印记最深的一年。工作内容的转换，连带着工作思想、方法等一系列的适应与调整，压力带来了累的感觉，累中也融进了收获的快乐。

一、进公司的工作表现

(一)正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，经过半年的学习和锻炼，我们在工作上取得一定的进步，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教。

(二)半年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、

细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作。

二、工作中的不足与今后的努力方向

半年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

(一)发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

(二)发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好。

20xx新的一年，对自己来说又是新的起点、新的机遇、新的挑战。在今后的的工作中，我会继续努力，多和领导沟通自己在工作中的思想和感受，将来能和同事们和睦相处。像其他人学习，从中克服自己的不足，把工作做的更好，再接再厉，更上一层楼。

感谢你们对我的关怀，感谢你们对我的帮助，感谢你们为我做的一切的一切……祝愿你们：合家欢乐、平安幸福，恭祝你们的事业蒸蒸日上！谢谢！

物业部门工作总结及工作计划篇三

在生产工作中根据生产管理部的生产计划安排，为了确保生产计划的顺利完成，不影响需方的生产安排，车间与生产管理部、仓储部、销售部，进行了密切的沟通。当生产计划需要临时变更时，面对生产上临时调整的诸多难题，车间管理人员通过与各班组长一道积极努力的配合，充分调动生产技术骨干和员工的积极性，以及时保质保量的完成生产任务。车间完成了公司及生管理部下达的生产任务，及各项生产质量技术指标，保证了销售的供货需求。

1. 车间在生产过程中各班组对自己的产品负有责任感

作为集团六家子公司中药饮片原材料的指定供应商，我们深知自己肩上担负的责任的重大，对产品工艺的稳定性和质量的均一性都提出了很高的要求。我们将书面培训方式和现场操作技能相结合，并实时的进行督促和思想教育，使员工对产品的质量和自身工作的重要性与整个集团及相关公司的利害关系有高度的认识。车间本着对消费者负责和对公司利益负责的精神，严格按生产工艺要求严格把好质量关，在批生产记录、物料标示签、中间产品流转证的基础上车间实施了物料、标签交接审核登记制度，做到人人监督、有据可查，不管是工段长、班组长都对自己所生产成品负责，配合质检员层层把关，有效的杜绝不合格的产品流入下道工序，保证了产品质量，降低了生产成本，提高了产品的市场竞争力。随着我公司对外市场的逐渐放大，车间也正在积极努力的提高自己的生产水平，以满足市场多元化的需求。

2. 稳步提升的人员竞争力

我公司现处于操作员工新老交替的关键时期，明后两年将陆续有老员工退休，车间将新员工的培养作为重点项目来抓，以满足新设备、新技术、新产能、新需求对于人员素质的基本要求，人员是企业存在的根本，专业技术人员是企业成长、

发展的核心竞争力，对于新一代90后青年员工的培养才用了循序渐进的教育方法，树立正确的人生观、价值观。引导并帮助他们度过人生迷茫的择业阶段，调整积极心态，培养良好的职业素养。针对不同岗位分别培训岗位sop□相设备sop□清洁sop□维修维护保养，并以考试的形式对学习效果进行考核。

3. 新设备、新技术提升生产能力

我公司所使用生产设备均为现代中药饮片加工技术最前沿的创新科技，今年较去年又新增了qg-37气流网带干燥机一台、最新型的自控温燃油炒药机二台□tdp-600大型破碎机一台、剁刀机二台，加工小包装的多功能切片机一台、加工川芎饮片的旋料式切片机一台、磨刀机一台，使车间的加工能力在去年的基础上又提高了40%以上。通过9月份的人参加工项目的初步摸索，总结为生产设备是限制生产能力主要瓶颈，因此公司在10-11月份对人参烘干房进行改造扩建、并建设了人参净制药房、购买了大量的晾晒干燥工具、新增了人参蒸箱一台、现在筹划建设的楼顶阳光房项目将大大的降低干燥的劳动强度、节约生产时间。突破设备的瓶颈后预计明年人参的瞬时加工能力、总能力将是现在的三倍以上。为了能够满足需方对炮制品种产量需求，公司于11月份新购入了5t蒸制箱一台、多功能提取罐一台，使炮制工序的生产能力增加了一倍。随着车间新技术、新原理的生产设备的增加，在增加了产能的同时对于设备管理方面也提出了新的要求，要求员工要会使用、会维修、会保养、而且要能创新。车间对现有设备的小改进如：转盘式切药机的电机护板、剁刀式切药机的底座等。合理的生产安排、熟练的操作技能、正确维护保养才能够完全的将设备的全部能力发挥出来，车间将通过不断地培训学习、加强现场管理、设备管理来保证生产设备安全、有序的正常运转。

4. 物料管理

不同的需方对同一品种的使用方式、质量需求、需货日期不同的这样一个问题，最终会体现在生产上。为了能够满足不同的需求，车间加强了物料的管理并与不同的质量需求相结合，严格按照生产管理部下发的生产计划和需方信息，按照药典要求并有针对性的进行生产加工，物料管理员与质检员、物料接受人员共同核对，减少误差的产生。加强了物料摆放、标示标签的管理，做到帐物相符、清晰明了。物料管理员、质检员严格监督物料平衡，出现偏差立即按照偏差处理规程执行。在严格按照gmp的物料管理执行的基础上，车间建立了物料收率统计、物料接受发放登记制度，凡是与物料管理员直接交接的物料均有签字审核。做到了接收发放有审核，出现差错有据可查、责任到人，从而增强了员工物料管理、质量管理的责任意识。

5、环境卫生

车间整体环境卫生有了很大的升，随着生产管理的日趋稳定，在完成生产任务的同时能够将环境卫生良好的保持。全年多次迎接大、小型参观数十次，面对中药饮片加工生产的特殊性，多次受到参观人员的好评。一个良好的生产环境，能够给予员工良好的工作状态，从而为完成生产任务打下基础。一个良好的生产环境，代表了一个企业的管理水平、员工素质和企业的整体形象。我们将不懈努力的保持下去，并争取做得更好。

1. 年生产过程中认真宣传贯彻公司的各项规章制度，严格执行安全生产条例，严格按操作规程进行操作。车间向员工进行安全教育、培训、答卷，使员工清楚的认识到安全工作的重要性，提高员工的安全工作防范意识。同时车间加大了自检自查和处罚力度，有效的避免了各类事故的发生。另外，今年对《消防安全紧急疏散预案》、《消防安全知识》、用火、用电、节约用水等多方面安全知识进行了培训，组织人员实物、实地的进行消防演练和紧急疏散。

2. 车间对安全事故做到了齐抓共管。九月一名员工将烟火带入车间，车间配合人力资源部对当事人进行教育及严格按照人力资源管理规定执行。车间对此事高度重视，再一次对全体员工进行了安全教育培训，增强员工的安全意识。车间安全员严格履行安全职责，做到平时多巡检巡查、有厂房、设备改造、动火的关键作业能抓住安全重点，一旦发现安全隐患的苗头，就一直采取跟踪、改进等相应的措施，杜绝安全事故的发生。车间力争做到人人讲安全，人人懂安全，人人做安全。

3. 通过车间工段、班组、安全员的细致工作，车间在本年度的安全生产基本达到了公司对车间的指标和要求。

1. 员工薪酬

车间在今年施行了工资定额制度，一改以往的按产值系数分配方式的决算方式，通过近大半年的施行，车间员工的生产积极性有了显著的提高，薪酬与每日的工作息息相关，每个员工都有了积极主动生产的动力，不劳不得，多劳多得是现在员工的普遍心态。但此种方式也有一定弊端，就是不顾质量，只求数量。车间利用现有的管理团队进行加大力度的质量监督，并提高了相应的质量问题的处罚力度，通过培训树立员工良好的工作心态、职业道德。在管理上围绕着质量第一的管理观念，以质量第一工作重心，使员工明白，一切与质量相违背的行为都是不可取的。

2. 整体素质的提升

人员是企业存才的最基本单位，是企业的未来发展的主要决定因素，是企业总体竞争力的体现，因此提高员工整体素质是车间必抓的一件大事，公司先后派遣人员到省内参加与gmp相关的培训、到延边公司参加生产管理类的培训、公文写作基础知识培训，提高了员工的管理水平。公司与摩尔拓展训练基地合作开展了一次军事化户外拓展训练，通过此

次训练，达到了预期的训练目标，增强了团队凝聚力、建立高品质沟通、拓宽思维、增强员工抗压能力、解决问题的能力、团队协作能力和执行力，使我公司员工的整体素质得到明显的提升，并且员工在本次培训中挑战自我、突破自我，为自己的人生打开新的一页。此次活动受到员工的一致好评，对员工的生产生活产生了巨大的影响。

3. 丰富员工业余文化生活，增强车间凝聚力

公司于8月份举办了全厂职工的球类运动会，车间在比赛前组织员工利用个人休息时间训练，车间员工在完成生产任务的同时不畏炎热、疲倦，始终用饱满的热情为车间的荣誉而战，赛场上的运动员相互合作、相互信任、勇于拼搏、胜不骄、败不馁，很好的体现了车间员工的精神面貌，赛场外的车间员工同样以整齐、洪亮的口号为车间队加油助威，通过此次运动会，车间员工的凝聚力、团队合作能力得到了很大的提升。在比赛中我们赛出了友谊、赛出了风格。

年就要到了，在即将开始的新一年的工作，车间将继续带领员工加强自身的思想和业务学习，将继续调动生产技术骨干和工段，班组人员的积极性，配合各部门保质保量的完成公司、生产管理部下达的生产任务和各项指标。在生产过程中加强加大现场管理的力度做到安全生产，消除隐患。要让安全生产在车间员工心目中警钟长鸣，安全生产意识不减。加强质量管理严把质量关，杜绝各类事故的发生。随着生产设备的逐渐增加，生产产能的逐渐放大，对外市场的不断推展，车间在新一年的工作任务将会任重而道远，我们会积极配合各部门、努力完善生产现场条件完全符合gmp要求，高标准的完成年的各项工作。

(一)严格依法整治，狠抓隐患整改。对全县成品油市场进行全方位监管，年初，由分管副局长带队，一行四人对全县加油站（点）进行检查，下发了《关于开展成品油经营企业20xx年度经营资格年度检查和**年安全督工作的通知》，

并结合20xx年xx县开展打击取缔非法加油站专项行动全面排查，以防死灰复燃，未发非法和超范围经营行为。

(二)上报xx县成品油零售行业“十二五”发展补充规划新增加油站(乡镇)7家，并通过县人民政府行文，发放各相关科局及乡镇。

(三)成品油年检工作：按照《成品油市场管理办法》及上级部门要求，通过资料审查、实地察看，圆满完成了对20xx年全县52家成品油零售企业年检工作。其中，中石化经营部1家、加油站30家(中石化13家、中石油3家、社会加油站14家)、加油点21家(中石化1家)。按上级文件要求，我局对52家加油站(点)进行了年检，其中，检查合格加油站(点)49家(含中石化分公司1家)，不合格加油站(点)3家。20xx年全县共销售成品油27090.5吨，其中汽油销售11823吨、柴油销售15267.5吨。

近年来随着电子商务快速发展，电子商务的应用走到了市场的前沿，为适应当前时代的需求，根据上级文件精神，今年我局组织相关人员，对全县电子商务企业及产品进行摸底，并就开设“特色中国·湖南馆·xx县分馆”一事向县人民政府报告，推荐了长沙凯弘网络科技有限公司为“特色中国·湖南馆·xx县分馆”的运营商，全权负责做好筹备开设“特色中国·湖南馆·xx县分馆”相关工作。

三、积极配合市局做好全县中小商贸流通企业服务体系建设项目统计报表工作。

物业部门工作总结及工作计划篇四

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高客服质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到__宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客户服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3、__农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水

添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作；宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv□棋牌室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

物业部门工作总结及工作计划篇五

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编

制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治

安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况

进驻xx后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

（2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报，奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

（3）搞好保安员前期的培训工作

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

（4）配合开发商的售楼工作

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管

理方面的疑问，制作了二块xx宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

（5）搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念

进驻xx后，我们坚持实施家园化，人性化管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维

修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96、8%，及时率为83、4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

（3）加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

（4）认真听取业主意见，及时为住户排忧解难

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在2020年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使xx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业公司的发展添砖加瓦。

物业部门工作总结及工作计划篇六

2019年对于我们xx物业公司来说是不平凡的一年，2019年我们接收了近90万平米的小区，在接收二片区的初期，我司亏损了100多万，面对如此大的压力，在各部门的支持与配合下，经过本部门全体同仁艰苦不懈的努力，狠抓收费率，使收入大大的超出预算指标。对维修成本和费用的控制非常严格，使全年利润超出预算50%。

2019年，我部门共制定工作目标计划52项（其中月计划工作42项，总经理督办工作10项），完成52项，工作计划完成率达100%。

（一）科学编制经营预算，加强预算执行管理。

按照集团的要求，2019我司开展了全面的预算管理工作，根据公司经营计划，科学地编制了2019年财务预算报告。为确保预算能够顺利执行，降低偏差，财务部以小区为利润中心，小区主任为责任人，参考各小区收入、成本费用的历史数据，将预算的各项指标分解到小区，每个月对各小区预算执行情况分析、通报、考核，按季度进行奖罚。从今年全年的执行情况来看，这种层层分解落实到人的预算执行方式效果显著，今年各小区都顺利完成指标，公司完成了预算收入的105%，利润完成了预算的150%。各小区主任的工作积极性大大提高

同时公司的利润也得到了保障。

（二）发挥财务审核监督作用，促进公司的经营规范发展。

为控制维修费用，规范维修项目和价格，总经理在财务部设置了两名核算员，分别对一二片区的各类维修维护费用进行审核，通过财务的现场勘查和认真审核，严格控制了维修成本。

2019年维修费比2018年下降了xx万元，下降了20%；自集团财务部要求各二级公司对报销审核要规范后，财务部严把财务单证、票据关，报销严格按照先审批，后办事“的原则，不符合财务制度及公司报销制度的报销，坚决予以退单，杜绝了随意性，真正的起到财务监督的作用。由于平时的点点滴滴积累，在集团的规范化检查中，财务层面的检查获得了97分的好成绩，在海口市小金库检查中被审计事务所评价为：规范细致，无任何违规行为。

（三）加强团队建设，提高整体素质。

随着公司业务的拓展，对收银员业务熟练程度和工作强度的需求有所提高，针对这种情况财务部对收银、出纳人员开展了业务操作技能培训，2019年不仅针对新招收银员一对一培训外，对公司25名收银员还开展了三次大型全员参与的专业培训，二次技能与业务知识考试，并将成绩优秀者公示奖励，以提高大家学习积极性。通过这一系列的举措，目前收银员都完全能够胜任收银工作。

财务部还针对收银这个窗口岗位，增加了仪容仪表及礼貌用语的培训，在工作中要求使用相请语、询问语。例如：“您好”“请问有什么事情需要帮忙”等，并将此项内容作为工作职责必须遵守。

（四）加强欠费收取工作。

从7月份开始，财务部每周都通过收费系统统计各小区的历史收费情况、当月收费情况，并将该数据每周通报给小区主任，以便他们随时掌握小区欠费情况，增加催缴力度，并将收费率情况列入考核指标中，通过以上举措迅速降低了各小区的历史欠费，例如xx小区仅有7万元左右的欠费。全公司的欠费金额也达到历史最低点。

（一）业务量增加与部门管理能力不匹配。

（二）加强服务意识，为各小区提供最完备的服务。

由于处在公司总部，我部门会有优越感，有时会有不耐烦的情绪，从而影响对各小区服务态度，未能提供质的服务。

解决措施：加强与各小区沟通，经常下到小区查看实际情况，对各小区反映的情况及时进行。

改进，对公司的各种规定耐心解释，定期提醒各小区欠费情况，争取做到让各小区都满意。

（一）协助公司完成2020年的经营目标和计划，开展全面预算管理，使公司本年收入达到xx万元。

（二）协助公司完成各小小区的内部承包数据统计，使公司利益化的同时承包者能够盈利的双赢局面。

（三）根据各小区实际情况和历史数据拟定及落实各小区指标，为公司目标责任书提供数据支撑。

（四）对收银员及部门人员进行专业知识和提升。

（五）配合公司加速整合后企业文化建设，落实和完成五年战略目标。

（六）加强内控管理和财务审核的职能，对各类显性和隐形收入要认真盘查，做到对各小区情况了如指掌。

（七）提高财务预警能力，通过财务数据的分析，找出公司经营上存在的问题，并向管理者提出预警。

2019年对我们部门来说是充满挑战与机遇的一年，通过接手新小区我们的队伍将不断的壮大，这就要求我们要有较高的工作效率和能力，有强有力的专业知识做支撑，对各小区的情况更是要了如指掌，为此我们需要加强团队队伍的建设，充分调动部门员工积极性，为人才提供发展的平台，加大培训力度和员工的紧迫感，使我们部门能更好的为小区提供完善的服务，为公司的可持续发展贡献自己的一份绵薄之力。

物业部门工作总结及工作计划篇七

一. 工作中取得的收获主要有：

4， 与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置

5， 根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容

二. 工作中存在的不足

2， 对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行

3， 对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果

4， 工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏

5， 办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

三. 坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线在现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四，加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

1，针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

物业部门工作总结及工作计划篇八

20xx年是公司发展跨越历史性阶段的一年，在xx的带领下，经过公司全体员工齐心协力，团结一致，克服困难，积极开拓，并一切按照公司制度的要求，采取了精心革新，细致调整，等一系列得力的举措，终于赢得了 " 示范大厦 " 的荣誉称号。

在公司跨越历史性之年，我有幸亲历并承蒙公司的信任，为公司尽了一份微薄之力，今天我非常荣幸地站在这里，代表物业部与各位同事、各位领导共同回顾20xx[]今天我也非常自豪地站在这里，代表物业部与各位同事、各位领导共同展望我们即将迈进的20xx[]在展望中我们相信[]xx物业一定是创新的团队，秀的团队！

通过理论和技能考核，所有人员符合公司要求具备上岗资格。

坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗和点名制度；加大检查督导的力度，查处窜岗连天2起，受绩效处罚人次2人。查处环境差30处，责令整改人数共计30人，受绩效处罚人次15人。

为了更好的保障公司的环境，保洁部本着尽职尽责的态度不怕苦不怕累坚持完成了业主入住前的房间清理工作、大厦石材的养护工作、和一些计划性保洁的工作。

在市场竞争越演越烈的今天，为了能够辅助公司在商场战争中处于不败之势，只有从服务上下功夫。保洁部全体员工在不断的探索公司所有租户的生活规律后，上报公司领导决定实施上门服务收取生活垃圾，这项创新服务在广大租户中引起了一致的好评，与此同时保洁部响应公司领导的号召对所有新入住的租户增加免费上门保洁服务次数，赢得了口碑。

为了符合 " 示范大厦 " 的所有规范，物业部全体员工会努力保证大厦所有的卫生死角和正常保洁范围的清理工作。并全面强化保洁人员 " 以租户为中心的服务意识 " ，力求限度地满足租户需求；推出的创新服务，大大提高了租户对保洁服务的满意率。

20xx年，除了要一如既往地作好本职工作，坚定 " 服务 " 的理念外，还要开拓工作思路。

以上是我部20xx年度工作总结。各位领导、各位同事面对新的目标、新的任务、新的挑战 and 机遇，我们相信在集团公司的支持和公司领导的关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取□xx物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时国贸物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

物业部门工作总结及工作计划篇九

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的

推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

一年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下一年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。