

# 2023年物业小区主任年终工作总结(实用10篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业小区主任年终工作总结篇一

**\*\*市\*\*花园业主委员会：**

贵会自成立以来，就以热心公益、无私奉献、务实高效的工作作风赢得小区业主的广泛赞誉与支持，同时也带动一批业主自觉参与到小区的各项管理中来，为我司服务工作的开展创建了沟通渠道与和谐环境，对各位委员的辛勤付出，我司深受激励，深表感激。

在对上半个合同年度服务工作的检讨和各项投诉的分析的基础上，我司拟在下半个合同年度做以下工作改进：

1. 改善秩序维护人员薪金和福利，补充缺编人数，稳定熟练员工，丰富业余文化生活，增加团队凝聚力。
2. 加大考核奖惩力度，进一步明确岗位职责和工作要求，规范门岗的盘查和登记工作，加强对入园人员的管理和控制。
3. 与辖区派出所等相关部门增进联系，对其警讯（周边）通报内容及时采取有效应对措施，防范各类治安案件的发生。
4. 由我司工程技术服务中心直接负责小区消防设施设备的检测和维护工作，保证其有效运行；培训消防控制中心值班人

员熟练掌握各类警报的处理程序；对灭火预案增加演练频次；同时加强消防知识的宣传教育，及时劝阻、制止消防违法违规行为。

1. 调整园区内路面清扫时段，增加清扫频次，提高保洁效果；及时转运垃圾，并保持垃圾中转区域整洁无异味；在保洁人员分片包干的基础上，公示作业标准、责任人，落实岗位监督职责。

2. 由我司工程技术服务中心委派专人指导小区绿化物的园艺造型修剪、黄土裸露处的补植，保持良好的园林观赏性。

3. 按“四害”防治要求及时进行消杀，防治病虫害，保持小区健康生活环境。

1. 按年度维保计划认真做好维修养护工作，保证设备有效运行。

2. 加强共用设备的运行管理巡视，及时劝阻、制止野蛮使用行为。

1. 完善更新小区标识标牌，以便方便使用和识别。

2. 加强时效性管理，及时回复业户投诉，对我司单方能解决的问题，当天给予回复，非我司单方能解决的事项要及时报告相关方并跟踪、通报处理的进度和结果。

与业户开展充分的沟通，了解业户的兴趣爱好，在小区内部开展能够让业户广泛参与的社区文化活动；拟策划“祈福新春，喜乐元宵”或“扑克牌拖拉机友谊赛”让业户之间增进了解，培养感情，交流思想，融洽关系；营建邻里守望、邻里关爱的和谐社区文化。

以上改进计划的执行情况，敬请贵会督导。

\*\*物业管理有限公司

\*\*分公司

二〇\*\*年\*\*月\*\*日

## 物业小区主任年终工作总结篇二

20xx年以来的一年中，面对xx市物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情来做好了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对20xx年的工作总结如下：

### （一）直接服务部门工作总结（服务中心）

服务中心中心是我们xxx对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训等工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、逐步予以改善。

#### 1、费用收缴工作

20xx年的工作重点之一是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

#### 2、业主（住户）满意度调查及投诉处理

今年一年，服务中心紧紧围绕一期的工程问题和返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须

先由服务中心、维修部、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去一年每一户的维修情况，服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

### 3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的一一套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。

### 4、工程返修工作

二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

### （二）间接服务部门工作总结（秩序维护部、保洁部、工程部）

20xx年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，维护部、保洁部、工程部全体员工发扬“吃苦耐劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了20xx年的工作任务。

## 1、秩序维护部

一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了管理方案，确保春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，避免丢失被盗现象。

二是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区基本消防器品全面检查10次，并做好记录和使用不干胶封条进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

## 2、保洁部

清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。

## 3、工程部（工程服务、工程维护）

20xx年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

### （一）经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严

重影响着我们服务质量的进一步提升。

## （二）管理方面的问题

## （三）员工素质意识方面的问题

服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、秩序维护巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理的要求尚有一定的差距，有待进一步提升。

认真审视和总结工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则退。20xx年已经过去，20xx年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量；另一方面，还要把上年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保我部全年工作目标和任务的顺利完成，确保我部各项工作高质量、高水平地持续推进。

具体工作措施：

### 1、强化服务意识，进一步提升工作质量

作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，千方百计让业主满意，要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给翡翠湖和海德华府尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境；与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进一期未完成单元的工程返修以及业主提出的工程返修、跟进二期室内装修以及一、二期遗留的工程返修。

## 2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

在下年的工作中，我们要继续强化创新意识，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度；我部将根据海德自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布路，营造良好的节日气氛，创新服务；针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，新的一年将加强对秩序维护部缺编人员的招聘工作，全力满足秩序维护部缺编要求，同时充分发挥员工的工作主动性和积极性。

## 3、强化管理意识，推进工作规范化运作

在新年度的工作中，我部将继续强化管理意识，使内部管理制度全面化和规范化，将责任落实到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确。要以制度约束人，在制度执行过程中给员工输入“按章办事，一丝不苟”的管理理念。

## 4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前我部下辖各部门人员的综合素质普遍有待提高，在新年度的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。特别是为迎接二期业主顺利收楼，我们要加强对礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等方面的培训。同时，加强员工外送培训，今年拟选派10名有发展前景的员工赴xxxxxx物业管理精品课堂学习。

总之，在20xx年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对xxx的信赖和

满意，树立良好的形象和口碑，把xxx物业打造成为xx物业管理水平第一的高档住宅园区。

xxx物业管理有限公司

## 物业小区主任年终工作总结篇三

今年年将是我们的物业工作全面提升的一年，我们将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、



水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

总之，自组织架构调整以来□xx区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项□20xx年区将以务实的工作态度，跟上公司的发展需求，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

## 物业小区主任年终工作总结篇四

时间过得真快，总在不经意间流逝，又进入新阶段，为了在

工作中有更好的成长！以下小编在这给大家整理了一些小区物业工作计划，希望对大家有帮助！

新的一年，新的起点，希望和困难同在，机遇与挫折并存，站领导提出每个人要有新的工作思路，这是一个非常好的创意。在新的一年里，我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面，也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

## 一、努力学习，加强自身修养，不断提高个人素质

在日常生活和工作中，我要努力学习别人的好思想和好作风，不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐，生活要向低标准看齐，艰苦奋斗、助人为乐”，继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员，但要以一个党员的标准来要求自己，不断提高个人的思想觉悟水平。在此期间，还要时刻记以自己的实际行动影响和带动大家把各项工作做到位。与此同时，我还要结合站上的工作安排和本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神和上级的文件精神，上传下达贯彻执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

## 二、工作中的学习要求

1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长和楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。

2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。

3、对水厂的工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

### 三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔贵重的财富。同时，还能对水厂和公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管和协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长和站长为榜样，多了解人、关心人，必要时要胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人们的自尊心和上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

### 四、具体工作措施

1、勤奋工作，在重点工作之余抓紧时间把队上的各种资料理顺，及时写完整。

2、抓紧时间及时写出消息通讯，把遇见的好人好事进一步发扬光大。

3、做好各部门的好后勤，让他们在轻松愉快中做好工作。不怕吃苦，也不怕吃亏，一切为了集体的利益，个人受点委屈没有什么，相信吃亏是福。

4、在生活 and 工作中谦虚谨慎、注意细节，多锻炼，经风雨、见世面，多和人交流，不断创新工作方法。以后不管安排到什么岗位，要向赵队这样干一行、爱一行、专一行，不必斤斤计较，从大处手，力所能及地做好工作，让工作成为自己的责任，让工作的过程成为自己对生命的享受过程，多积累生命的亮点，让个人平淡的生命也有自己的亮度。

物业办理公司应拟定出浑扫保净任务逐日、每周、每个月、每季曲至每一年的打算放置。比方：

### 逐日洁净任务

- (1) 辖区(楼)内路途浑扫两次，成天保净；
- (2) 辖区(楼)内绿化带，如草地、花木灌丛、修建小品等处浑扫一次；
- (3) 楼宇电梯间地板拖洗两次，周围护板浑抹一次；
- (4) 楼宇各层楼梯及走廊浑扫一次，楼梯扶脚浑抹一次；
- (5) 搜集每户发生的糊口渣滓及倾倒渣滓箱内的渣滓，并背责浑运至指定地址。

### 每周洁净任务

- (2) 业户疑箱浑拭一次；
- (3) 露台(包罗裙房、车棚)、庭院战水沟浑扫一次。

### 每个月洁净任务

- (1) 天花板尘灰战蜘蛛网断根一次；
- (2) 各层走讲公用玻璃窗擦拭一次(天天擦数层，一个月內包

管全数擦拭一次)；

(3) 大众走廊及路灯的灯罩浑拭一次。

别的，楼宇的玻璃幕墙拟每个月或每季擦拭一次；花岗石、磨石子中墙拟每一年放置浑洗一次；普通火泥中墙拟每一年放置粉刷一次等。

## 按期查抄

物业办理公司可将逐日、每周、每季、每一年浑扫保净任务的详细内容用记实报表的情势牢固上去，有利于安插任务战停止按期查抄。

20\_\_年将是我们物业管理工作计划全面提升的一年，我们将针对所欠缺与不足方面努力补上，全面提高，跟上公司与发展商的发展要求。特制定了20\_\_年物业管理工作计划：

### 一、保安管理

1)、做好小区的治安管理工作，维护良好的治安秩序。

2)、对各规章制度与岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。

3)、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。

4)、做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。

5)、加大军事训练力度，在20\_\_年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。

6) 以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

## 二、工程维护保养管理

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

## 三、环境卫生的管理

1) 环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2) 要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续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，确保小区的卫生清洁美观。

3) 要求保洁部按照开发商的要求进行。

## 四、客服管理

1) 继续加强客户服务水平与服务质量，业主满意率达到95%左右。

2) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷与意见、建议。

4) 完善客服制度与流程，部门基本实现制度化管理。

5) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。更多精彩加物业社区微信。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平与服务质量，提高员工队伍的综合素质。

## 五、完善管理处日常管理

开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，更多精彩加物业社区微信。大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

## 六、根据公司年度计划，创建文明和谐小区。

根据公司年度管理工作计划，20\_\_年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20\_\_年物管处将以务实的物业服务工作态度，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

下半年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有\_\_特色的物业管理品牌。

回顾上半年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

20\_\_年，中支公司在省分公司各级领导及全体同仁的关心支持下，完成了筹建工作并顺利开业，在业务的发展上也取得了较好的成绩，占领了一定的市场份额，圆满地完成了省公司下达的各项任务指标，在此基础上，公司总结20\_\_年的工作经验并结合地区的实际情况，制定如下工作计划：

一、加强业管工作，构建优质、规范的承保服务体系。承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在20\_\_年度里，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格承保。

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。同时做好市场调研，并定期编制中、长期业务计划。



3、建立健全重大标的业务和特殊风险业务的风险评估制度，确保风险的合理控制，同时根据业务的风险情况，执行有关分保或再保险管理规定，确保合理分散承保风险。

二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台。

随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过20\_\_年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在20\_\_年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意最大化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释、理赔投诉等各项工作。

3、以中心支公司为中心，专、兼职并行，建立一个覆盖全区的查勘、定损网点，初期由中支设立专职查勘定损人员3名，同时搭配非专职人员共同查勘，以提高中支业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损合理，理赔快捷。

4、在20\_\_年6月之前完成15营销服务部□yy营销服务部两个服务机构的下延工作，至此，全区的服务网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的保险售后服务。

三、加快业务发展，提高市场占有率，做大做强公司保险品牌。

根据20\_\_年中支保费收入1515万元为依据，其中各险种的占比为：机动车辆险85%，非车险10%，人意险5%。20\_\_年度，中心支公司拟定业务发展规划计划为实现全年保费收入1515万元，各险种比例计划为机动车辆险75%，非车险15%，人意险10%，计划的实现将从以下几个方面去实施完成。

1、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点，20\_\_年在车险业务上要巩固老的客户，争取新客户，侧重点在发展车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

2、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企业，对效益好，风险低的企业要重点公关，与企业建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在20\_\_年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

3、积极做好与银行的代理业务工作。20\_\_年10月我司经过积极地努力已与中国银行、中国建设银行、中国工商银行、中国农业银行、福建兴业银行等签定了兼业代理合作协议，20\_\_年要集中精力与各大银行加强业务上的沟通联系，让银行充分地了解中华保险的品牌及优势，争取加大银行在代理业务上对我司的支持与政策倾斜力度，力求在银行代理业务上的'新突破，实现险种结构调整的战略目标，为公司实现效益最大化奠定良好的基础。

在新的一年里，虽然市场的竞争将更加激烈，但有省公司的正确领导，中支将开拓思路，奋力进取，去创造新的业绩，为做大做强公司保险事业而奋斗。

上半年已经过去了，迎来了下半年，为了更好的完成工作，为此为下半年作一工作总结，本文是关于安监部下半年工作计划，仅供大家阅读参考。

## 下半年工作思路及重点工作安排

- 1、组织生产、多经系统员工进行《安规》的夏季培训工作，搞好夏训验收考试工作。
- 2、完善公司安全教育室功能，搞好新上岗、转岗员工的三级安全教育。
- 4、开展一次对输配电线路防外力工作落实情况的专项监督；
- 5、修订五大之后与实际工作不符的规章制度。
- 6、完善各项工作流程。
- 7、加强发承包工程安全管理，继续开展技改、基建工程专项安全监督，对发生事故、障碍、险情或违章的入网作业队伍进行严格考核。
- 8、组织开展防止人身事故专项安全监督，重点开展人身安全风险辨识和控制工作，监督、考核各级人员的到岗到位情况。
- 9、组织开展秋检工作，实现人身、误操作事故零目标。
- 10、做好秋、冬季安全教育培训工作。
- 11、搞好安全生产部分同业对标工作的组织协调工作。

做好小区卫生工作，给小区居民一个干净舒适的生活环境，我根据自己工作的任务，做了如下详细安排。

## 一、早上工作

必须要在小区居民早上工作之前，做好卫生工作，规定每天早上六点起来上班，六点半赶到小区工作，首先的任务就是对小区全面打扫。对于小区大道认真打扫干净，打扫工作遵守不随意挪动居民的物品，不打扰居民，不随意摆放垃圾。维护小区居民的权益。作为一个保洁员，我只希望在自己能力范围内做好工作，不给小区居民添麻烦。对小区做了整体清理之后就及时的把垃圾挪移到指定位置。小区内有垃圾桶十五个，在各个角落内。我负责把垃圾清理出来，然后倾倒到垃圾堆。当垃圾很多的时候负责我打电话让人来拉走。避免蚊虫滋生。工作完成后，会对小区内垃圾桶或者比较脏些地方消毒。之后就是打扫楼道内的垃圾，确保所有的垃圾都能得到及时解决，我从不会让居民主动联系我，而是会主动的与他们沟通，做好协商避免自己在工作中影响到他们的生活。

## 二、中午工作

在小区内，一般中午都比较安静，这时候每一栋楼的居民也相对要少一些，这时候我就会开始对每栋居民楼进行打扫，每家每户，都会把他们家里产生的垃圾放在门口，这时候我只需要到门口把垃圾全部收拾掉就行，对楼道内的卫生，需要经常维护，每天中午都会把楼道拖一遍，同时会做好消毒工作，毕竟楼道经常是人们行走的地方，在这些地方的卫生一定要保持。因为每栋楼层都没有楼道，只需要在楼梯处清扫一遍，还有就是电梯，电梯的卫生更重要，会对电梯内简单打扫。保证我工作的时候没有垃圾。对于垃圾比较多的地方我会放上垃圾桶，这样方便居民扔垃圾。

## 三、晚上工作

晚上，一般都是收拾下午出现的垃圾，按照我工作的经历，一般下午的垃圾比较少，不需要太多的操心，只需要保持基本的卫生，我一般就是会在晚上把一些随意仍在小区内的垃圾捡到垃圾桶，同时清理每个垃圾桶的垃圾。因为晚上需要安静，正因为如此我都会在六点到七点之间做好这一些工作，清理掉产生的垃圾，做好整个小区的卫生。我也会留下自己的联系方式，与小区内的居民沟通，那些地方需要经常清扫，需要改进。与小区居民沟通后改进，在我看来这样有利于我的工作，避免出现分歧影响到以后的工作。

## 物业小区主任年终工作总结篇五

xx年，我们正在公司带领的引导取鼎力撑持下，依照公司的任务请求，本着“您的对劲，是我们永久的逃供”的物业办事主旨，“以人造本，以客为尊，以诚为源，以量为先”的公司办理理念，以“下水仄，创效益，树品牌”做为公司的成长方针，“办事第1、客户至上”做为每位员工的疑条。颠末部分全部员工的配合尽力，展开了一系列的劣量办事任务，正在此对一年的任务做以扼要总结。总结履历战教导，找出不敷，为xx年的任务挨好根本。

### 1. 职员办理

保净实施日班后，员工情感颠簸，展开任务好不容易，为此战员工多圆面相同，不变员工情感，没有影响到任务量量。按照各岗亭任务需讨情况，重面增强了职员的公道设置装备摆设战任务背荷量之查核，现实运做特色战请求，调解了班次战值班时候，正在没有增添职员的环境下，根基知足了保净的运转请求。

现有职员14人，今年度共有9人去职战调职()

此中1人调职到库区，8人去职。

## 2. 培训

对新进职保净职员停止了洁净实际培训并针对分歧岗亭停止现实操纵培训，使保净员操纵保净任务常识，到达写字楼保净任务的请求。

正在对保净员停止《保净任务脚册》培训的前提下，连系任务中的现实环境侧重了以下培训：洁净剂的分类战利用，洁净法式，洁净没有锈钢金饰，家具的洁净，洁净烟灰盅，洁净壁纸，电梯的洁净调养，锈的处置。

增强了员工查核轨制的培训，创劣战有闭贯标常识的培训，成立了员工任务的义务心，今朝员工曾经可以或许尽力任务并按划定尺度完成，但正在恪守任务规律，行动举行等细节圆面借需监视办理，下一步将增强那圆面培训并使之成为风俗。

颠末不竭的培训取磨开，保净员工已顺应现有办理模式战任务法式，职员根基不变。

## 3. 保净任务形式圆面

正在散团公司带领引导下实施“无人洁净”，“本性洁净”获得了杰出的结果。

正在本有的夜班根本上分红两个班次，首要洁净任务放正在日班停止。正在实行“无人洁净”的同时为包管卫死量量，增强了保净放哨洁净频次。现有职员设置装备摆设7f-16f一位保净员根基可以或许到达将随时发生的卫死成绩正在30分钟内办理，但正在岑岭期11f16f常常存正在1小时保净员没法进入男洗手间景象，致使洗手间较净。

正在“本性洁净”圆面增强洁净频次，将本来的牢固的打算洁净改成此刻的随时洁净，收现污净当即洁净，规复本有本性，与的了较好的结果，但洁净本钱有所增添。远一期间果

两建施工战市政路途施工，团体情况尘埃较年夜，固然增强了洁净但团体卫死情况没有到达请求，并且洁净本钱有所增添，跟着施工的竣事将停止完全洁净，以到达卫死尺度。

正在包管电梯地毯卫死到达尺度的请求，每20分钟吸尘一次。

#### 4. 保净任务完成圆面

(1) 完成了保净职员体例及任务形式的实时订正

(2) 完成对年夜厦大众地区卫诞辰常庇护任务。

(3) 完成对新进驻楼层的拓荒任务。

(4) 完成年夜厦石材晶硬处置，地毯调养任务。

(5) 完成年夜厦渣滓的浑运任务。

(6) 完成年夜厦中墙的2次浑洗。

(7) 完成中围空中冲洗任务。

(8) 对b1车场每个月两次的浑洗任务。(没有背责平常保净任务)

(9) 完成特约洁净办事。库区石材空中2次晶面处置战地毯，床头，沙收的浑洗任务。3楼地毯的浑洗任务。

## 物业小区主任年终工作总结篇六

xx年上半年□xx物业公司在集团领导的大力支持下，紧紧围绕集团公司提出的“社会化、市场化、规范化”要求，本着“热情高效服务、依法依规管理”的工作方针，加强了部门管理和员工自身素质培养，不断创新和挖掘内部潜力，努

力完成各项任务。现将主要工作及计划汇报如下：

20xx年上半年，物业公司按照年初与集团公司签订的实现销售收入xxxx的《生产经营责任书》目标，紧抓经营指标落实，有效控制成本。截止6月30日，我公司已实现销售收入xxxx□完成全年指标xx%□实际总支出xxxx□

一是重点落实公司三体系认证工作。我公司于6月10日正式开展了质量、环境、职业健康安全三体系贯标培训工作。此举是xx物业公司落实集团“持续改进管理年”要求和本公司2013年度工作计划，全面提升管理水平的重要举措。贯标工作由xxxxx认证中心全程指导，目前此项工作正在文件编制阶段。贯标工作全员参与，通过全面梳理各项工作，严格执行行业标准，为物业服务管理规范化奠定了基础。

二是细管理、抓培训、树形象。公司牢牢树立管理即是服务的理念，细化各项管理。公司细化管理制度，明晰流程程序，强调工作责任心及主动性，做好职责定位，使物业工作有条不紊。制定了全年培训计划，以学习物业服务行业知识、物业法规制度为主要内容，采取领导授课、全员轮流授课、案例分析、模拟现场操作等形式，达到促进员工自觉学习，提升服务意识、服务形象、服务行为、服务技巧的目的。截止目前，共开展集中业务工作培训10期，全员参与授课15人次，在员工中营造了勤学专业知识和勤分析工作不足、乐于分享工作心得的良好氛围。一系列培训使公司管理规范化、人员专业化、服务标准化的目标落到实处。员工不断改善服务方式方法，树立了企业良好的形象。

三是建立长效机制，抓好各项制度的考核落实。坚持上下班打卡制度，员工上、下班必须按照公司提供的打卡方式，到指定地点打卡，以记录出勤情况。办公室以考勤机记录的出勤情况及辅助考勤单据统计考勤，考勤成绩将与工资及年底考核挂钩，将考核工作落到实处；坚持每周例会制度，总结上



周工作，对发现的问题拿出解决办法，布置下周主要工作，同时做好会议记录的文字确认签字及归档工作，确保了公司内部信息及时流通，指示精神传达到位，截止6月26日，共对23份会议记录采取双式存档。今年以来，公司还对《部门经理考核办法》、《员工考核细则》等文件进行了完善和修订，以促进各项制度有效执行。

一是真诚、温暖、快捷服务确保小区温馨、祥和、安全。上半年节假日多，公司节日期间组织保洁人员对小区公共设施、楼道、停车场、景观池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施；在小区大门张贴对联，中心花园树上挂灯笼、包金布，设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电及各类设施设备的正常运行。

二是加强安保队伍建设，严控车辆停放秩序，切实提高园区安防等级。进一步加强了安保队伍建设，狠抓了队员培训教育，在加强队伍管理的同时，大力开展了安全教育和技能培训，既提高了队员的安全防范意识也提高了队员的安防技能，尤其在消防知识和技能掌握方面，取得了很好的效果。同时，为规范小区秩序，解决小区车辆乱停乱放现象的发生，加强了园区对车辆停放的引导和督促检查，发现不按规范停放的车辆及时进行督导，采取先友情提示和上锁提醒的方式，对屡次乱停乱放的车辆进行了上锁和处罚，为此，大大改善了车主无序停放的不良习惯。

三是规范调整绿化保洁工作范围，保证园区卫生整洁、环境优美。对绿化人员年龄及工作范围进行调整，上半年解除3名年龄满60岁绿化养护人员，招聘1名50多岁养护人员，减少养护人员相应增加一线人员收入，保证了绿化保洁人员思想稳定，工作有序开展。上半年，绿化保洁部继续严格执行装修垃圾处理管理制度，规范垃圾堆放地点及处理时间；对小区内

杂草进行了彻底清理，改善了园区生活卫生环境；对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全；对园区内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。目前重点工作是积极采取浇灌措施，保障已植草皮安全渡过夏天。

四是加强住户装修管理，严控违规装修情况发生，保证园区房屋使用安全、规范。加强了住户装修管理，严格按装修协议检查，半年装修巡查108户，并填写《客服装修巡查工作记录表》。上半年装修验收61户，同时依据《凌云金湖家园房屋装饰装修管理协议》在检查装修过程中处理违规9笔，有5笔及时进行了更正，目前还有4笔违规事情正在处理中。加强对园区公共设施、保洁情况、保安情况、楼道单元门进行检查，在日常巡查中发现问题202处，并及时上报相关部门进行处理。累计巡查空置房572户，保证了空置房屋使用安全。

## 物业小区主任年终工作总结篇七

20xx年将是我们全面提升的一年，我们将针对所欠缺与不足方面努力补上，全面提高，跟上公司与发展商的发展要求。特制定了20xx年物业管理工作计划：

- 1)、做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序。
- 2)、对各规章制度与岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。
- 3)、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。
- 4)、做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。

5)、加大军事训练力度，在20xx年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。

6)以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

1)环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2)要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续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，确保小区的卫生清洁美观。

3)要求保洁部按照开发商的要求进行。

1)继续加强客户服务水平与服务质量，业主满意率达到95%左右。

2)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷与意见、建议。

4)完善客服制度与流程，部门基本实现制度化管理。

5)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务

意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。更多精彩加物业社区微信。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平与服务质量，提高员工队伍的综合素质。

开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，更多精彩加物业社区微信。大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

根据公司年度管理工作计划[]20xx年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20xx年物管处将以务实的物业服务工作态度，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

## 物业小区主任年终工作总结篇八

物业迎来新的一年，我们物业保安也迎来新的一年，今年的工作要比去年更要重点做好，对此，我个人制定20xx年的工作计划：

- 1、各服务处正确处理好与小区业主、租户之间的关系。
- 2、严格控制出入各小区的人员与车辆，杜绝无关人员、车辆进入小区；维护小区的安全，创造舒适、放心的居住和办公

环境。

3、做好各片区的巡查工作，特别是对重点部位的检查，夜间、节假日期间加强巡查力度，确保安全。

4、与公司全体员工、合作单位、租户形成群防群治，联防保卫巡查制度。

5、做好治安管理工作、消防工作及监控系统管理和保密工作。

做好队伍建设，打造一支稳定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的安保队伍，确保公司业务经营正常运作。

全面总结20xx年安保工作存在的薄弱环节和不足之处，加强新的一年部门工作、工作纪律、岗位职责、岗位技能的管理、教育、培训，充分调动全体保安队员工作的积极性和主动性，增强服从意识、服务意识、责任感，使全体队员用饱满的工作热情全身心地投入到日常的工作中。

## 物业小区主任年终工作总结篇九

1、一年来本着对员工同等公平、公正、公开的原则，加强员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力，使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

### 2、员工培训工作

员工培训工作作为日常工作的指标任务(因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作)，利用中午休息时间每周一次，每次2小时的集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等，并根据实际情况制定了各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、

《语言行为规范》及相关的工作技巧，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经考核，员工实操考核100%合格，理论考核95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

3、对两班组员工日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋(员工自购)等严格要求，并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

#### 4、日常保洁工作

加强一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

#### 5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的市场调查，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

## 二、清洁开荒工作

在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所

有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化植物摆设等工作，在全体员工的共同努力下，圆满完成并安排员……来年计划同样可以根据部门职责来说，具体到这些职责采用何种方法方案落实实施，进度及控制方案，并对今年的不足采取改善方案及预防措施。

## 物业小区主任年终工作总结篇十

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。

### 二、基本工作思路

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，物业服务中心今年工作的重点，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。

### 三、具体实施办法

#### (一)进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物

业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

## (二) 进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，



营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1-2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

新的学期已经开始，我们新一届团委学生会即将开展新的活动，现将本学期的计划拟定如下：

一、工作宗旨：以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，带头学习宣传党和国家的重要方针政策，全心全意为青年团员和同学们成长成才服务。

二、工作目标：在院党委和校团委、学生会领导下，强化使命感和责任感，全面完成院团委、学生会本期日常工作，并结合我院专业特点和实际情况，开展具有较强针对性的活动，重点加强学习、实践活动和制度建设，致力于提高同学们参与各类集体活动的积极性，扩大我院学生工作活动的效益和影响。

三、工作思路：秉承服务型和学习型的宗旨，立足本院，面向全校，并且适当的走进社会，开展一系列比较有特色和影响力的活动，来实现我们的工作目标。

## 四、具体工作计划

### (一)、思想制度建设

1、认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和三个代表重要思想，结合我院专业特色，加强我院学生干部的理论素养，提高思想认识。

2、例会之前的学习交流。在每次例会之前十分钟，将由团委学生会及各部主要负责人轮流讲讲自己的一些经验或者一些好的建议，与在座的所有同学一起交流，共同提高。

3、我院团委学生会定位是服务型+学习型。服务型，即我们的宗旨是为同学们服务，这也是我们开展一切活动的中心；学习型，即我们团委学生会各部门都要不断加强自身的建设，不断学习各种好的经验以求不断进步。

### (二)、组织制度建设

为了努力使各项工作达到透明化、公开化，我院在制度建设方面制定了一系列计划，以方便和规范我院各项工作的开展。

#### 1、部长公开竞选制

面向全体二年级同学，采取“公开，公平，自愿”的原则，公开招聘各部部长，为我院今后学生工作的开展奠定良好的基础。

#### 2、团委学生会主要干部联系点制度

主要是面向新生，由部长以上的主要学生干部与各个新生宿

舍建立一种联系，每个人都负责一个宿舍，经常地进行沟通交流，也加强我们团委学生会对学生中的影响力。

### 3、制定各类规章制度

一是加强制度建设,积极有效做好一些规章制度的制定和完善工作,着重于团委学生会工作程序的修订,使之能够更加贴切院团委学生会的工作实际,在工作中积极组织协调,发扬民主,讲究实效。

二是进一步完善我们的部长例会制度。

### 4、确定“一个重点，两个分支”的总体工作思路。

这一工作思路是在确定组织部的职能与科学定位后开展的,具体来说:“一个重点”就是一切工作都要围绕“全心全意提高全院学生的综合素质以及他们的成长和成材服务”,两个分支是以百分百的热情做好本职工作,协调好本院各个部门之间的工作关系,配合好其它部门的工作;结合评估进一步做好院内制度规则和文化的建设,努力丰富同学们的课余时间。

### 5、材料档案管理制度

做好团委学生会各个部门的文件的管理,将各部门的文件保管好并存档。

### 6、阶段考核制度

定期对各个部门进行阶段的考核,采取打分制度,将从广大同学中广泛征求意见,并且结合团委学生会其他部门的意见综合进行考核。

### 7、各部门内部组织建设

(1)、对各部干事进行培养，使其对各部事务有一定了解，并给干事们以实际锻炼机会，使其具有一定筹划活动，组织活动以及团队合作精神。

(2)、定期举行各部会议，邀请各班相关人员参加，主要是传达学校学院的精神和举措，同时在团委学习会议上积极听取老师和其它部门负责人意见，对已出现的问题要尽快快解决，对相关责任人实行通报批评。

(3)、部长、副部长以身作则，踏实努力，按时按质完成工作。

(4)、树立责任意识，做人要有责任心，做事要负责任。

(5)、加强团队意识，文娱部内部要紧密团结，密切配合。

(6)、培养干事创新意识，不要墨守成规。

(7)、重视各部内部成员之间地相互学习，以求共同进步。