2023年目标管理与计划实施培训心得(实用5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

目标管理与计划实施培训心得篇一

20__年我厂在集团公司及地方政府安全主管部门的指导下，在厂党委、厂部的正确领导和大力支持下，各级管理人员共同努力，认真贯彻执行“安全第一，预防为主，综合治理”的安全工作方针，始终把安全工作放在首位，狠抓落实安全生产管理工作，为工厂各项工作的开展和经济指标的完成打下了坚实基础，回顾这一年来安全管理主要做了以下几个方面的工作：

一、加强领导，落实安全生产责任制

我厂认真学习贯彻国发【20_】23号《关于进一步加强企业安全生产工作的通知》的内容和精神，始终把安全生产工作放在首位，坚持以人为本的科学发展观和安全发展理念，坚持每月召开工厂安全生产例会，分析解决当月安全生产形势，及时传达集团和地方政府主管部门有关安全工作指示精神，明确厂长是安全第一责任人，贯彻谁主管谁负责的原则，把责任落实到每个岗位、每个职工身上，使每个员工责任明确化。

为了切实加强对安全生产工作的组织领导，强化安全生产管理，年初，厂长与各部门负责人签订了《安全生产责任书》，把安全责任落实到工厂各部门，明确了部门一把手负全面责任的安全生产管理机制。将安全管理工作作为各部门月度绩

效考核的重要依据，出现重大安全事故，当月工作将被一票否决。各部门将安全生产责任层层分解，逐级分解到班组等各个岗位，具体责任落实到人。20__年安全生产责任书签订11个部门，签订率100%。形成了工厂领导总负责，各部门和部门负责人重点负责的安全生产责任模式。同时对全体员工签订了《安全责任书》，签订率达到100%。

二、建立健全安全管理网络，认真落实安全管理制度。

为保证安全工作的顺利开展，工厂于今年年初重新调整了工厂安全管理委员会，各部门设立了兼职安全员，具体负责安全工作，形成了“横向到边、纵向到底”的安全管理网络，人人参与安全管理，人人负责安全生产，逐步达成“我的安全我负责，他的安全我有责”这样一种共识，为安全管理工作打下了坚实的基础。并力图要求我们的员工在生产活动中做到“四不伤害”。

没有规矩不成方圆，完善的制度是保证安全的基础，因此今年我们重新修订了5项安全生产管理制度、编制了工厂的综合应急救援预案、重新对工厂的安全生产责任制进行修订等，为工厂的安全管理工作打下了良好的基础。并且按照国家要求的标准建立健全了各类消防设备档案、资料，做好各种消防设备、设施的运转和保养记录，做到安全工作心中有数，确保工厂的安全生产运营。

三、强化安全培训教育活动，不断提高全员安全意识为全面贯彻落实“安全第一，预防为主，综合治理”的安全工作方针，今年我们重点强化了对员工的安全教育的培训力度。

1、工厂从员工入厂开始为抓手，组织开展新员工入厂“三级”安全教育，从厂级的教育“宣传国家的法律法规、工厂的安全管理规章制度”，到车间级的“车间工艺生产情况、危险源辨识”，最后到班组的“工位操作技能和安全操作规程的培训”，一步步确保的我们的新员工受到一个系统的、

有层次的、全面的安全教育。确保新员工入厂“三级”安全教育率达100%并保证了培训的有效率。

2、在六月份“安全生产月”活动中，根据集团公司文件精神的要求，组织全体员工岗位技能训练，开展了安全生产知识论文竞赛活动。在全厂各生产车间悬挂了安全警示标志，醒目位置张贴了安全宣传标语；组织收看“安全生产月”主题宣传片，开展安全生产警示教育活动，以提高员工的防范能力，减少或避免事故的发生。“安全生产月”活动的开展，提高了广大员工安全生产的积极性。

3、消防演练、消防知识培训：工厂于4月份邀请市消防中心的专业讲师，结合最新的消防知识和技术，为工厂的员工讲述的生动形象的一堂教学课，不仅教会员工一些平日中使用得到的灭火常识，还手把手教授我们员工如何正确的使用各类灭火器，起到了很好的效果。

为提高全员消防意识，增强员工在紧急情况下的应变能力，自我防护能力，工厂于6月份在塑料配件车间组织员工举行了防火演练，通过这次演练使员工的防范意识和应急自救能力得到了加强，团队凝聚力得到了升华。应急领导小组的组织能力、指挥能力和应急应变能力也得到了锻炼。基本上达到了防火演练的目的。

通过一系列的培训、教育和实际操作训练，大大提高了全员的法律知识、独立处理问题的能力和技能，增强了全体员工搞好安全生产的自觉性，提高队伍的整体素质，从根本上解决安全生产意识、水平和责任心的问题，有效地加强管理的执行力。

四、开展多种形式的安全检查，及时发现各种事故隐患。

工厂在春季安全大检查、冬季安全大检查以及重点节假日定期检查的基础上，每月组织一次安全生产大检查，对检查的

要求是检查从严，有问题不迁就。对查出的问题严格按照《安全生产管理检查考核细则》规定，该扣分的扣分，该整改的整改，绝不姑息迁就。20_年共组织工厂级别的安全大检查20余次，对查出的隐患基本按时进行了整改。

各部门也每月至少四次检查，每天进行日检，针对检查的情况和存在的问题及时整改并记录在案，做到有检查、有落实、有整改、有复查，使各项安全工作层层有人管，事事有人抓，环环相扣，不出空档，不留死角，及时消除各种安全隐患，保证了工厂全年各项工作的顺利开展。

综合管理部安全管理人员每天不定时对整个厂区进行巡视检查，发现隐患及时召集相关部门要求消除隐患，对一时消除有困难的协助相关部门一起采取临时安全措施并要求排出整改计划。

在日常工作中我们特别注重各项检查制度的落实情况：查思想，看员工对安全教育和对安全工作重视程度；查设备，看有无漏油跑气、部件失灵、损坏现象；查电气运行，看各种防雷、防静电装置是否良好；查消防器材、设备，看齐全、有效情况；查交接班，看交接班记录是否完备。从而保证了我们的安全基础工作扎实有效。

五、存在的问题

1、部分车间兼职安全员专业工作量占其工作总量比重较高，一线操作人员工种不固定，以至造全管理不够深入细致、到位，操作人员操作技能不熟练。

2、个别员工对安全工作存在松懈麻痹思想，存在事故与我无缘的麻痹心态，工作中违犯劳动纪律，存在侥幸心理。在今后的工作中需加大安全教育力度，使其从思想上重视起安全工作。

六、20__年安全工作规划为确保20__年无重大安全事故发生，充分认识安全生产工作的重要性和紧迫性，在新的一年工作中，重点做以下工作：

1、全面落实安全生产责任制，层层签订安全生产责任状，认真落实安全管理制度。

2、突出重点，继续深化安全生事故隐患的专项整治，定期组织安全大检查，加强现场检查力度，将事故隐患消灭在萌芽之中。

3、深入开展企业安全文化建设，加强操作员工及特种设备作业人员培训学习、宣传、教育、兼职安全员监管的力度，全面促进安全生产顺利有序进行。

综上所述，在过去的一年里我厂在安全方面做了大量的工作，保证了工厂各项工作的顺利开展，取得一定的成效，未来还要继续努力。安全工作任重而道远，只有起点没有终点，在以后的工作中要进一步强化员工安全意识，加强对员工的安全教育培训，提高全员的安全意识和安全防范能力，努力开创安全生产工作新局面，为创建和谐安全的企业管理和文化而努力奋斗！

目标管理与计划实施培训心得篇二

通过今天的课程学习，我对《目标管理》这一现代管理方法有了一个比较全面的了解，具体想谈谈以下几点：

（一）它是现代企业走向管理正规化、科学化的必然途径

1、它与传统的经济责任制有着明显的区别：

传统的经济责任制在设置目标时缺乏科学性，目标设置脱离实际情况。而目标管理在设置目标时，充分考虑市场情况并

结合企业自身优势，总目标、部门目标、员工目标之间清晰而明了，上级协助下级完成目标，左右部门相互协调并强调员工的自我管理，使得员工能够很好的意识到要我干和我要干之间的区别。

2、成果评价方法不同：

传统的经济责任制注重的挤压式的行政命令方法，而目标管理侧重是上级在制定目标时要与下级共同协商，并对完成目标的可行性、实施过程中的可操作性进行充分协调，通过这种方式来指导下级完成工作。在强调企业利润最大化的同时能够充分调动员工工作的积极性和创造性。

3、目标间的关系不同

传统的经济责任制在制定目标时各管理目标间没有形成目标链，造成各部门在目标执行过程中相互脱节，难以协调一致。而目标管理注重的是在总目标、部门目标、员工目标之间形成目标链，各个目标之间相互衔接，各部门之间的工作进度一目了然，这样既增进了各部门之间的团结协作，又避免了部门主义、个人主义情况的发生。这样做一来可以提高管理水平，二来可以提高员工素质，使目标管理的特点——自我管理充分体现出来。

4、目标管理的工作过程内容细致而具体

目标管理图清晰的标明了工作过程中的目标形成机制。由总目标到部门目标、落实目标，目标实施、目标考核以及他们之间的信息反馈，形成了一个完整的目标链锁，层层分解，责任到人，任务到人，目标详实而清晰，这样从另外一个侧面又充分展示出其在强调提高管理素质的同时更加注重员工的自身能力与自我管理。

（二）它是现代企业走向管理现代化，提高管理水平提升业

绩的一把钥匙

1、企业的一系列经营管理活动。其最终目的就是追求利润最大化。

在培训过程中，任课老师为我们讲述了目标管理中的提高业绩型目标管理，其作用就是提高员工工作效率，进而提升企业业绩。其原理就是运用企业的组织体系，自上而下，采用逐层分解目标，形成左右贯通，上下呼应的这样一种目标链锁，环环相扣，群策群力共同完成目标的一种管理方法。这给我以启迪，那就是提高业绩型目标管理，它的重心是提升业绩，方法是自上而下逐级制定目标，目的是建立目标之间的环型链锁，使企业的信息流、生产流、销售流、物流融为一体。由此形成一个完整的管理链条，可以使上至公司负责人，下至基层员工对整个工作进展情况有全面了解，以及时根据市场情况修订目标。

2、目标体系图

目标体系图是将总目标层层分解、汇总并公布出来使企业的目标体系与组织目标直接相关的程度，由高到低，以便与兄弟单位（部门）了解目标的执行进度，生产与销售的进度并随时加以联系。

这就为我们在实际工作中指明了方向，目标体系图的建立一是便于领导随时了解并及时部署新的符合实际工作进度的目标。二是便于员工了解自己工作的完成情况。三是便于各个部门加强联系，协调一致。确实是一个好的管理图，有其实用性。

（三）优缺的比较

诚如培训讲师在课上提到的，在实际运用过程中此方法（提高业绩型目标管理方法）也存在一些不足。比如上层在制定

总目标的时候，目标的制定正确与否至关重要，所谓“容易”制定的背后，其实是对经济形势及市场综合评估，以及综合各部门提出的相关意见后，由公司决策层提出并制定，其压力是非常大的，某一环节出现偏差会影响全局。因此要求我们在实际工作当中，当总经理正确制定出总目标时，中层领导要启到承上起下的作用，同时要尊重基层员工的工作自主性，不要过多干预，充分发挥他们的自主管理能力。

综上所述，我个人认为在理解、制定、实施目标管理过程中，既要坚定完成公司决策层制定的总目标这个原则不能变，但又要把握目标执行过程中的灵活性。两者缺一不可。目标是死的，但人是活的，这就要求我们在目标管理的执行过程中，充分估计形势的变化，审时度势，保持与员工的密切沟通，多听听他们的声音，使他们在完成基层目标的. 同时，能够很好的与部门目标进而与总目标之间充分衔接，使之体现出目标管理的基本原理，那就是目标的制定、分解、落实、信息反馈与员工的的自我管理有机结合，使企业逐步走上正规化、科学化的轨道上来。

目标管理与计划实施培训心得篇三

员工都是带着批判的目光观察老板举动的，管理者不得不树立典范，以便起到模范带头作用。

几年前，我担任一家公司人力资源部的经理，职责之一是对公司管理层及员工进行软技术培训。在对管理层进行培训时，得到了学员们的广泛好评。

培训结束几周后，一位学员怒气冲冲地走进我的办公室，要求马上与我谈话。我看到他当时的样子，就气不打一处来，肢体语言表达我的反感与不满，与他说话的时候，还夹带着讽刺与挖苦的语气———用言语与举止告诉这位气势汹汹的来访者：我最不喜欢接待你这样的人。

后来，我们坐下来，你一言我一语地交谈起来，突然想起前几天培训的内容，相互对视，不由得笑了起来，不满与怒气烟消云散了。一周以后，这位学员向我反馈说：“你做沟通技巧培训师很在行，但是，你的说教只停留在理论上，而没有应用于实践中。”听了这一席话后，我的心里如同打翻了五味瓶，很不是滋味。

这次经历非常尴尬，也非常有启发意义。就算之前我与这位学员成功地沟通了99次，但突然有一次一反常态，那么，无论以前多么努力，也会因为一时的疏忽而前功尽弃。

时刻维护员工的利益，是取得员工信任的最基本管理策略。

提高管理层与员工之间的相互信任与相互忠诚，是一个非常艰巨的任务，也是一个永恒的话题。但在什么情况下，才能培养员工对管理者的信任度呢?我认为，只有当员工意识到在他们不能保护自己的权益时，管理者能够挺身而出，勇敢站出来为员工据理力争，他们才会真正信任管理者。

当然，管理者可以慷慨地给予员工表彰与赞扬，这是非常容易做到的事情。但是，当一项工程出了问题时，或者某个决策在实施中出了差错难以控制时，管理者往往习惯于找一个替罪羊。

当你管理一个团队，或者一个部门，在管理的过程中，会有许多需要你协助员工进步、维护员工权益的时刻。比如，当员工在工作中发挥了自己的创造性，或者工作方式独树一帜、效果卓著时，你一定不要吝惜自己的赞美之辞;当某一项任务完成得非常出色，但是公司其他员工没有注意到时，就要在公共场合认可与表扬这一任务的完成者。

在管理实践中，你可能总结了许多维护员工权益的方法与手段，尤其是当员工在面临困境、无能为力之时，你更应挺身而出，勇往直前地保护员工的利益。

管理者，要清楚在什么时候站出来维护员工的利益。当你为了员工的利益采取切实行动后，你一定要让员工知道。你要让他知道问题是什么，而且也要让员工知道你在这个时候会义无反顾地维护员工的利益。通过你的行为，让员工明白：当他们工作做得很好的时候，你会为他们加油，让他们做得更好;如果在工作中出现偏差，你会及时指出，并帮助他们纠正。最重要的是，要让他们知道，你会百分之百地支持他们，帮助他们取得进步，但不要停留在口头上，而要表现在行动中。

在任何公司中，幽默与愉悦的工作气氛都会为公司带来利润。愉快工作的同时，能够得到丰厚的回报，这是最完美的工作状态。

我们经常听到专家们建议，公司应该制造快乐和谐的工作气氛。事实上，许多公司已经开始实施“提高员工士气，提升公司业绩”的方案，这个方案使许多公司发生了巨大变化。这个方案中的一个项目就是“选择你的工作态度，积极参与其中”。在这个方案的带动下，管理者可以培养与提高员工的合作精神，带动士气，并把员工的工作精神引导到团队工作、客户服务以及盈利的目标上。

管理者希望营造一种快乐的工作气氛，但结果却适得其反，这是为什么?产生这种尴尬现象的根源是：管理者没有平等地对待所有员工。管理者不能照顾员工的自尊心;管理者本身的表现就不正直，或者不能成功地营造一种相互信任的工作环境。

如果管理层本身没有能力创造快乐和谐的工作气氛，公司就会产生自上而下的连锁反应，基层员工的工作精神就会更差。在创造愉快的工作环境时，管理者一定要疏导与控制各种因素，不要失去对整个局势的控制，更不能欺骗员工。

大名鼎鼎的胡特斯公司，因其貌美可爱、服务热情的“胡特

斯女郎”而蜚声海内外。2001年，巴拿马城海滩胡特斯分公司举行了一场啤酒销售比赛，销售额多的啤酒女郎会得到一次机会参与抽奖活动，中奖者会得到一辆崭新的丰田汽车。

抽奖结果揭晓，朱迪·贝瑞成为幸运儿。在颁奖仪式上，她的眼睛被蒙上，然后有人牵着她的手走进一个停车场，她兴奋地幻想着属于她的奖品。

眼罩终于被拿开了，眼前是一辆崭新的丰田玩具车。她辛辛苦苦地工作，结果得到的是一个玩具。朱迪感到非常失望，还抱怨经理躲在餐馆里开她的玩笑。领取奖品一周后，朱迪愤然辞职，还把公司告上法庭，控告公司欺诈员工，违反公司比赛合同。

这个故事告诉我们，培养工作氛围若过火了，效果适得其反。在营造快乐气氛时，管理者应该自问，在工作中何种行为是可以接受的，不是任何敏感的善意玩笑都受欢迎。在办公室中，自我解嘲的笑话也是可以接受的，前提是不能过火。同时要观察他人的肢体语言反应，很多人不会直接表明某句话让他反感，但是，肢体语言会反映出他们的态度。

现在，很多管理层都喜欢谈领导力的培养与提高，但有些实际上只是语言上的巨人，行动上的矮子。

公司在选聘管理者后，会对管理者领导技能进行手把手的培训。但是，当管理者对下面的员工再进行培训时，他们往往粗枝大叶，没有投入足够的时间与精力。

约翰·麦斯威尔在一本书中谈到了“极速发展的`原则”。他认为，“不要把员工培养成追随者，而要把他们培养成领导者。只有这样，公司才能快速发展，让竞争对手望尘莫及。”

有公司做过一项调查，如果管理者把员工当领导者培养，该

公司的贡献将呈几何级数增长。

“极速发展原则”对于公司的发展来说，具有非常深远的启示意义：公司不仅要培养管理者的领导能力，还要倡导管理者培养他们手下员工的领导能力。如果你现在才意识到这样做的重要性，那么，就要投入一定的时间与精力了。

兰德尔·怀特在与他人合著的《领导能力的未来发展》一书中谈道：“现在，新的公司不断出现，也有公司不断倒闭。这说明，公司在启动时，总是有一个好的创意与思想，但在公司持续发展的过程中，需要不断推陈出新，与时俱进，要吸取各种各样的好思想。只有当公司上下所有管理者与员工都被塑造成领导者后，公司才会永远发展下去，而不会担心前途未卜。”

作为管理者，有必要思考以下问题：如果你的公司随意地发展，而没有投入时间与精力培养领导者，公司能不能极速发展，能不能在与对手的竞争中取得优势?这都是让人担忧的事情;你的公司是否与时俱进，变革公司的文化，把公司的文化定位在致力于员工领导能力的发展与提高上，等等。

对于非常聪明的天才来说，有一个消息是非常让他们伤心的：现在iq(智商)已经成了明日黄花，取而代之的是eq(情绪商数)。为了公司的发展，管理者应该帮助员工提高eq□它是一个人的社会交际技能、社会意识感、自我意识感、自制能力以及与人接触时综合使用这些能力的能力。

在eq理论日渐兴盛的今天，管理者们意识到，它的重要性超过iq与技术知识。对于你的员工来说□eq可以改变他们对工作岗位的看法，进而制定新的发展目标。在职业发展中，员工越来越重视解决问题的能力、冲突管理能力、团队精神与合作能力，他们意识到这些软技术会创造很大价值。

要想使员工最大限度地发挥eq□其前提条件是：创造良好的工

作条件，保证eq高的员工能够发挥自己的能力，而且能够取得成功。一个咨询公司根据一系列的情商标准，对那些有经验的咨询师进行评估。那些情商在9～20分之间或以上的咨询师为公司创造的利润，比那些eq相对较低的咨询师多12万美元，他们所创造的利润比eq低的咨询师高139%。

在管理过程中，不要一味地下苦功夫，而是要找准提升员工绩效的关键点，这个关键点就是培养与提高员工的eq

目标管理与计划实施培训心得篇四

20__年办公室后勤工作将紧紧围绕公司工作的总体要求，以“运转有序、协调有力、服务到位”为目标，抓好各项工作的开展和建设。充分发挥办公室的职能，透过脚踏实地，勤奋工作，默默奉献，为公司发展作出应有的贡献!现将个人工作计划展开如下：

一、加大服务工作力度

服务是办公室后勤工作的重中之重：

一是实现被动服务向主动服务转变。办公室的工作突发性、偶然性、被动性强。因而，对待各项工作，要制订计划，未雨绸缪，以工作的超前性、预见性增加工作的主动性。

二是实现单一服务向全面服务、超前服务、主动服务转变。办公室的服务务必注意服务的全面性和主动性，不能只为领导决策带给简单的对与答、能做与不能做的单项服务，而就应在领导决策前动议、参谋、拿主意，在决策中关注、关心、调查，在决策后总结、推介，从而带给超前的、全过程的主动服务。

三是实现一般服务向优质服务、精品服务转变。坚持以服务为“天职”，要满腔热情，放下架子，坚决克服懒惰情绪。

四是实现传统服务向创新服务转变。从此刻的“看一看、听一听、办一办、传一传”的传统服务模式向观念服务、信息服务、智力服务、环境服务等创新服务模式转变。

二、协调全方位工作关系

做好对外接待、人事、档案管理等一系列工作的同时，发挥好枢纽作用，用心协调配合各部门认真完成各种临时性工作。同时，营造健康的工作环境，自觉维护办公室的整体形象。做好办公室与各部门的协调，牢固树立全局观念，强化服务意识;根据公司整体工作要求，具体协调安排好各种会议、工作，做好会议记录。认真完成领导交办的工作，注重调查研究，为领导决策带给科学、具体、全面的第一手资料，在求实、务实、落实上下功夫。

三、高质量地完成办公室后勤常规工作

1、在公司领导指导和帮忙下，明确任务，各负其责，做好文件的理解、传送、催办及文件管理工作，信息采集、上报的管理工作。对来文的阅批、领导批示的督办、重要文件的核稿、接听电话、打印文件等日常工作，做到严谨有序，不出差错。各项文件材料，力求及时、准确、优质、高效。

2、是继续做好宣传工作，以及各种迎检及接待工作。随着公司的发展，上级检查事宜越来越多，办公室要切实做到三到位，一是接待前到位，根据任务大小，周全思考，统一部署，细致安排各项接待工作。二是接待中到位，做到态度要和蔼，语言要标准，举止要优雅，接待要得体。三是接待后到位，接待后要及时清理现场，使之恢复清洁，为下一次接待做好准备。

3、做好档案管理工作。根据档案管理的要求，完善档案管理制度，规范档案管理工作，注意收集整理体现公司改革成果、公司发展的材料并归档，使档案管理更科学、规范。

目标管理与计划实施培训心得篇五

>物业管理工作计划及目标篇 4

按照20_年物业公司组织架构的设置及聘任文件，我负责济南西片区物业管理部工作，这个管理部有政务大厦、工商局、人事局、新华社、省委党校、铁路局、省纪委等七个物业项目组成，总管理面积达三十多万平米，其中多数项目都是既有住宅，也有办公楼的综合型物业，它代表着公司在济南、在山东物业管理行业的管理水平和市场形象。这些项目绝大多数接管期已超过一年，业主从最初享受物业管理的新鲜感到逐步淡薄，取而代之的更高服务期望和更加挑剔的眼光。面对着201_年《劳动合同法》的实施，物业管理行业用工形势的严峻和成本的增加，业主标准的逐年增加，各项目管理骨干的稀释，管理难度和规模的不断增加，如何带领员工创新积极的工作，不断夯实项目的管理水平，推广润华物业品牌，是我这一年工作的重点。我的工作目标是：

1、党政机关办公楼物业管理形成润华物业模式和特色

2、润华物业企业文化宣贯工作深入每一个管理团队

3、培训工作分层次、有效果、成制度。

4、重视细节管理，加强良好规章制度的执行力度。

5、重视项目的潜力挖掘，是物业收入有所增加。

为了完成工作我的工作目标，我将实行如下工作措施：

一、党政机关办公楼物业管理的探讨，形成润华物业模式和特色。

1、创建和谐办公楼，推行机关办公楼健康文化：

1)编写办公楼突发事件应急预案，主要包括火灾、盗窃、抢劫、停水、停电、浸水、电梯困人、受伤疾病等子预案，根据项目的实际情况编写成册，广泛向业主宣传，营造安全氛围。

2)各管理处配备安全便利箱，放置打气筒、创可贴、毛巾、哨子、针线包、救心丸等，为业主提供方便，以备不时之需。

3)办公楼内创办健康专栏，共分为春夏秋冬四期八刊，宣传健康知识，内容涵盖饮食、运动、疾病、营养等方面，营造健康文化氛围，把健康知识送到业主手中。

2、延伸机关办公楼物业管理服务范围：在原有的首问责任制的基础上，进一步延伸服务满足业主需求，对于业主所提的诸如办公室钥匙丢了、自行车爆胎、电脑坏了、甚至家中电视机故障、电冰箱不制冷等合同内没有约定的问题，管理处把业主当朋友，急其所急，建立服务服务电话档案，有意识联系一些家具维修、门窗维修、汽车维修、管道疏通、窗帘安装、知根知底的木工泥水工等，以及自来水、煤气、供电局等维修电话，在业主需要时提供给他们，解业主燃眉之急。

3、在管理处推行“五不”服务，这是微笑服务的重要体现。一是对业主的询问不说“不”字;二是对业主的投诉不说“不”字;三是对岗位内外的需求不说“不”字;四是面对困难棘手的问题不说“不”字;五是对公司没有的服务项目不说“不”字。

4、各管理处上半年全面调查业主需求，推出服务新举措。

二、深入宣贯企业文化，使润华物业公司企业文化深入每个管理团队。

1、制定20__年济南西片区物业管理部的企业文化工作计划。

2、建立通讯员制度。每一名管理处设立一名通讯员，以润华报、百年润华、济南物业管理杂志为宣传的主要阵地，负责本管理处的宣传报道工作。每月至少一篇，2号以前上报项目部，所有稿件除用于投稿外，管理部每月编写文化简报，并发至各管理处，加强管理处的沟通力度。

3、每个季度各管理处组织润华报阅读活动，书写活动心得，提高员工对企业的认同感、自豪感和向心力。

4、编写企业文化宣贯手册，主要包括集团简介、物业公司简洁、项目介绍、公司荣誉等等，用于员工的岗前培训，由管理处主任负责入司前的第一堂课。

三、管理部培训工作分层次、有效果、成制度。

1、每个管理处蹲点工作，切实掌握管理处工作水平和存在的问题，制定有效的培训方案。

2、每月常规培训按时提报培训计划，不定时检查计划落实情况及培训效果。

3、完善员工的岗前培训，推出岗前培训的内容，由各管理处主任及助理负责落实。

4、加大管理人员的培训。俗话说：“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，管理处骨干员工的水平提升不上去，操作层的水平可想而知。每周管理处例会上，除讨论工作之外，由管理处主任负责对骨干进行培训，内容要记录在会议纪要上，并列入主任考核。同样，在物业管理部召开的会议上，也要督促检察管理处主任的学习情况。

5、各管理处主任会同事务助理编写自己项目的物业管理实施手册，要求结合实际，总结经验，便于各项目之间取长补短。手册的内容包括：项目概况、组织架构、管理制度、案例汇

总、费用测算、实战经验等。在总结中不断提升自我，也为以后的管理奠定基础。

四、重视细节管理和执行力，服务水平再上台阶。

细节存在每一天的工作中，我的切身体会是，制度再好再完美，如果不执行不落实那只能是空谈，如果执行起来不连贯、不坚持，那就是我们的检查监督出了问题。特别是已经接管一年以上的项目，管理处主任一定要不断地反思自我。

1、成立设备管理小组。每个项目抽调一名设备运行人员，成立设备运行小组。制定小组职责，工作目标和措施。查找各项目隐患，确保设备运行安全。

2、整合保洁力量，推出家政服务，并使之逐步成熟。包括服务项目、服务价格、运作模式、分配机制、清洁工具和清洁剂的使用等。