

最新村下一步工作计划和想法(通用10篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

村下一步工作计划和想法篇一

为了进一步规范完善公司的全面管理工作，也为了各项规章制度更好的落实，便于更好的配合并完成各驻勤点物业交付的各项工作任务，公司制定如下工作目标及工作重点：

保安公司下属各驻勤点分队长负责各自辖区内的所有管理工作，各分队长必须认真贯彻执行驻勤点物业与公司交付的各项工作任务，依照公司的各项规章制度进行全面管理工作，要求队员以公司配发的《保安服务标准工作手册》为工作标准，尽全力的服务驻勤点物业和业主。

公司下属各驻勤点所有队员，班、队长必须着装统一，衣帽干净整洁，除请假外出外，严禁着便装，队员不准留长发，染发，佩带奇异装饰，班、队长严格要求队员：服务热情、工作认真、文明礼貌用语，日常培训队员岗容岗姿、标准敬礼、礼貌、热情、周到的服务态度，以最佳的形象去服务于物业和业主。

各驻勤点班、队长严格管理队员个人、生活环境、岗亭内外卫生工作，要求队员讲卫生、勤洗手、勤洗澡、勤洗衣物，多晾晒被褥，物品摆放整齐，宿舍内卫生安排队员按照值日表进行清理，注意饮食卫生，避免因生活环境脏、差而引发传染病的发生。

各驻勤班、队长对队员安全负责任，严格依照外出请假，批假制度执行，严禁队员私自外出，以免出现不必要的安全事故。班、队长工作中如遇突发事件，应及时上报物业与公司，班、队长应在第一时间赶赴事发现场，及时控制事态发展，严禁事件扩大化，严禁打架、斗殴，并积极协助物业和公司处理事件。

各驻勤点班、队长本着对物业和公司负责的态度，要求队员爱护、保护公司和物业的公共物品，班、队长对公共物品不定期进行检查、盘点，对公共物品要登记备案，如出现人为故意破坏公共物品，当事人应照价赔偿。

各驻勤点队长加大日常培训工作力度，提高岗容、岗姿，日常服务标准，培训队员工作中运用文明礼貌用语，热情周到服务，力争各驻勤点培训出高水平、高标准的队伍。

村下一步工作计划和想法篇二

忙碌的20xx年已经过去，回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量，规范前台服务

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

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了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。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

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，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修。

村下一步工作计划和想法篇三

【导语】以下是为大家精心整理的《财务人员工作总结及下一步计划》，供您查阅。

20xx年，在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，我个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，现将本人一年以来的个人工作总结报告如下：

一、在学习上，注重提升个人修养

1、通过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，认真学习贯彻党的路线、方针、政策，不断提高了政治理论水平，加强政治思想和品德修养。

2、认真学习财经、廉政方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事。

3、努力钻研业务知识，积极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，严格按照“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作。

4、不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

5、全力融入单位组织开展的各项业务技能活动，在领导的带领和同事们的帮助下挖掘了自己的潜力，增长了业务知识，开阔了自己的视野，提升了政治业务能力。

二、在思想上，认真履行廉政建设

作为一名财务工作者，我在工作中能认真履行岗位职责，坚守工作岗位，遵守工作制度和职业道德，做好财务工作计划，乐于接受安排的常规和临时任务，如完成单位领导离任审计、廉政专项治理、自查自纠情况报告及清房相关事项等。

三、在工作上，扎实做好本职工作

一年来，本人以高度的责任感和事业心，自觉服从组织和领导的安排，努力做好各项工作，较好地完成了各项工作任务。由于财会工作繁事、杂事多，其工作都具有事务性和突发性的特点，在财务战线上，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。对待来报账的同志，能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，做好会计法律法规的宣传工作。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销；对不合规的凭证，指明原因，要求改正。努力提高工作效率和服务质量，以高效、优质的服务，保障单位的后勤财务工作顺利开展。

四、下一步工作思考

(一)经过这次全面总结，让自己又一次认识到自身在工作中、意识上存在许多不足。基于这个目的，回想这一年工作，再和其他单位财务人员相比，还存在一下几个的问题，希望在14年的工作中能够不断改进，不断提高。

1、财务工作距财务管理的要求还有很大的差距。单位财务工作的还是会计工作，目前财务仅仅停留在事中记帐、事后算帐，对事务发展的预见性不够，不能将工作做在前面，往往是碰到问题解决问题，而不能做到防患于未然。

2、会计工作中仍有许多待改进之处。今年财政局组织我们学习了财政部《会计工作基础规范》及《行政事业单位财务制

度》对财务制度中新的变化做出了调整和指导，也对我们的会计工作提出了具体的要求。但在实际工作中还存在许多不足之处，尤其在一些小问题的执行上不够坚决，在对一些已形成习惯做法的问题处理上，改变起来还有一定困难。

3、管理工作的形式化、表面化。有很多的日常工作作的还不够细致、深化，往往只拘于形式或停留在表面，没有起到真正的管理作用，对照制度的要求，还存在问题，针对这种管理中存在的问题如何将管理工作做细作深，应是今后工作中的又一重点。

4、缺乏沟通，对相关信息掌握不到位。财务工作是对单位经济活动的反映、监督，对本股室以外的信息应及时了解，而目前就是对财务暂时没用或是不相关的信息、知识没有主动与其他股室进行沟通、了解；另外和领导的沟通还存在问题，对领导的工作思路及对财务工作的要求还不能完全掌握，以至于使自己的工作有时很被动。

五、鉴于以上问题以及个人的一些想法，计划在16年的工作中重点应在以下问题几个方面进行改进、提高：

1、在做好日常会计核算工作的基础上，还是要不断学习业务知识，针对自己的薄弱环节有的放矢；同时向其他单位做的好的财务人员学习好的经验，提高自身的综合业务能力。另外，认真做好财务计划工作，保持与领导及时沟通，确保所有事项顺利进行。

2、力求会计核算工作的规范化、制度化

按照财政部《会计工作基础规范》和《财务管理制度》的要求，做好日常会计核算工作。只有按照《工作规范》、《财务制度》做好日常会计核算工作，做好财务工作分析的基础工作，才能为领导提供真实有效的、具有参考价值的财务分析及决策依据。

3、做深、做细日常财务管理工作

在接下来的这一年，我计划多花一些时间，多研究研究财务软件及其他相关软件中的功能模块，尽可能使现有的功能得到充分利用，让单位的财务管理工作更上一个台阶，起到真正的控制、管理作用。

最后，作为一名合格的财务工作者，不仅要具备相关的知识和技能，而且还要有严谨细致耐心的工作作风，同时，无论在什么岗位，哪怕是毫不起眼的工作，都应该用心做到最好，哪怕是在别人眼中是一份枯燥的工作，也要善于从中寻找乐趣，做到日新月异，从改变中找到创新。在今后的工作中，希望领导能一如既往地大力支持财务工作，我也会在工作中尽我所能，不遗余力地作好财务工作。

村下一步工作计划和想法篇四

计划像一座桥，连结我们现在所处的位置和你想要去的地方。同样的，计划是连结目标与目标之间的桥梁，也是连结目标和行动的桥梁。没有计划，实现目标往往可能是一句空话。计划对于人生来说相当重要，如果你在计划上失败了，那你注定会在执行上失败。没有计划的人生杂乱无章，看似忙碌却是空缺的。

计划是行动的保护伞

有的人说反正情况总会发生变化，未来也难以确定，现在制定计划又有什么用，不是白费力气吗？此乃庸人之见。如果没有计划，一旦情况发生变化，使其措手不及，必败无疑。

计划的过程中必须对将来作一些初步的预测，分析哪些事情可能会发生，哪些事情可能会变化。在作出准确的预测后，制定出行动方案。一旦未来发生变化，就能从容对付。如果你是一个股民，你必须对股市行情作出一些分析，哪些股可

能会升，哪些股可能会降，如果升，我将购买多少，如果降，我应抛出多少。只要你作出一些计划后，你才能操纵自如，稳获利润。

即使将来的所有情况都是确定的，你还是得做计划。你必须选择完成某一目标的最好方法，使行为更有效率，实现目标更有利。情况一旦确定，并不等于你只有一条路可走，往往你会面临多种选择。比如，你从上海至北京旅游，天气情况无变化，汽车票、火车票、飞机票均无变化，你选择哪一种交通工具呢？坐飞机时间短，但价格太贵；汽车、火车速度慢一些，但价格便宜。你是要时间，还是要价格，这些都必须考虑清楚，作出计划。

从经济学的观点看，人总是追求效用最大化，也就是说让每一分钱都花得值，并且效用越大越好。从这一目的出发，制定计划更是有必要的。

计划节约你的成本和费用

任何一个理财能手也一定是个有计划的人。企业会计进行成本核算，提供的资产负债表、损益表等等，就成为经理们进行计划的依据，有计划地安全每一笔支出是很重要的。而没有计划的经理则经常处于捉襟见肘的境地，不该支出的地方支出了，该支出的地方却没有支出。

一家之主必须是一个有计划的人，家庭的各种开销还得精打细算，不要一时头脑发热将钱全部花光，而后的日子靠借债维护。

一切在计划范围内，就能做到游刃有余。此外，在实现目标的过程中，没有计划而导致的各种损失也不可忽略，比如宝贵的时间以及其他直接经济损失。

别说没时间作计划

快节奏的现代生活让人们的步伐速度比前增加了至少一倍。白天，或奔波于上班途中，或穿梭于单位各部门之间，或坐在电脑旁了解外面的行情，或处理一大堆文件、材料、或接听始终不安静的电话……忙碌而紧张的工作让你没有时间计划。晚上，回到家中，准备晚餐，晚餐结束后靠在沙发上和家人共度难得的休闲时光，然后拖着疲惫的身体洗漱睡觉。

快乐温馨的家庭生活让你舍不得花时间作计划。好不容易熬到周末，带着家人或出去逛商场，享受都市生活；或外出郊游，放放风，透透气。时间也很快溜走了，还是没时间。

繁忙的工作，沉重的压力和责任让生活变得杂乱无章，没有头绪，一切都周而复始，单调枯燥，这样的生活永远没法儿精彩。你想改变吗？如果你稍微留出点时间作一下计划，你的生活将大为改观。

有计划的生活即使紧张，但却井然有序；有计划的工作即使繁忙，但也会变得充实而有效率；有计划的人生即使艰辛，但也能处之泰然。计划让你的思维清晰，能创造出事半功倍的效果。

计划对每个人来说都是必要的，别说没时间计划，如果你改变你的生活方式，留出时间作计划，你不仅会赢得工作的时间，与家人团聚的时间，还有计划的时间等这样的良性循环带来的功效，让你大吃一惊，不信试试看。

村下一步工作计划和想法篇五

按照县、镇当前工作重点，结合村情，制定驻村计划如下：

该项目自启动以来，已完成茶园边坡整修、道路整修、排水沟开挖和茶苗吊槽工作，土壤改良工作也已接近尾声。下一步精确测量茶园面积，选定茶苗种和遮阴树后开展栽植工作。此项工作在11月底完成。

村古戏楼年久失修，已丧失使用功能。经多方协调、决定秉承修旧如旧原则，对戏楼主体进行拆除修建。10月25日上午，改造工程正式启动。目前各项修建工程稳步推进，已完成屋顶防水作业，新修墙体工程量已过半。同时，协调电力部门，完成古戏楼旁变压器拆移。此项工作年底完成。

按照镇委、镇政府统一安排，坚持修旧如旧原则，按时完成116户危房改造。施工前、施工中和施工后对房屋进行拍照存档，并实名登记，完善危改户纸质和电子档案，实行一户一档，批准一户、建档一户，规范有关信息管理。协助村“两委”开展质量安全巡查与现场指导监督，及时发现和纠正施工中存在的问题。

建立卫生保洁长效机制，配备整治卫生必备用具，迁移村养殖场，争取资金建设旅游公厕、垃圾收集房，整治村庄水渠暗渠，改变“脏、乱、差”，营造“洁、净、美”，提升村庄生态环境，为建设“美好乡村”奠定坚实基础。

进一步推进村务公开和民主管理工作，通过设立村务公开栏，公开群众关心的热点、难点问题，扩大群众的知情权、参与权和发言权。另外，村务公开栏要做到防雨、实用、美观，要与村委会、广场、大礼堂形成映衬。此项工作在12月底前完成。

随着祖源村的知名度一步步提升，对外影响力逐渐增大，乡村旅游日趋红火，做好景观宣传尤为重要。如村庄的总体规划立牌宣传，“梦里山村”祖源的总体介绍，摄影及旅游区的指示牌，古树名木保护牌（特别是千年红豆杉），以及“萃源古桥”、“休婺古道”、“古寺遗迹”等有特色的景观设立标识牌，让游客一目了然，也能达到村民爱护、维护景观的效果。

解决游客用餐、住宿等问题，让他们舒畅的感受原生态的生活，发展农家乐迫在眉睫。这需要村“两委”的积极协调，

需要全体村民的凝心聚力。下一步主要是做好前期的发动宣传、数据统计和可行性论证，可以通过示范户带动的形式推动“农家乐”的发展。

按照县委组织部建议，启动建立村级档案准备工作，归档规范管理。继续规范、维护和更新村级先锋在线信息点，加强信息宣传，提升党建水平，让基层党支部真正发挥到引领作用。

充分利用网络媒体，将祖源进行品牌宣传和旅游推介。通过新浪微博，以图文并茂的形式，加强旅游推介。编写工作简报，为祖源美好乡村建设营造良好的舆论环境，进一步推动各项规划按时推进。

联系专人察看村庄林场闲置的杉树，以合适的价格出售，增加村集体收入，为开展更多的村公益事业提供资金支持。

在完成各项具体工作的同时，村两委全体成员开通脑筋，解放思想，创新其他可能发展的项目，比如开辟山上荒地、发展鱼养殖、修建古寺遗迹等，为祖源更好更快发展做出创新。

村下一步工作计划和想法篇六

坚持“以人为本，服务育人”的思想，树立服务意识，提高服务技能，保证服务质量，规范后勤管理，为学校的教育、教学工作提供有力后勤保障。

(一)做好学校后勤安全工作

(二)加大校产管理力度，不断完善校产管理制度

(三)做好寄宿生管理工作

三、工作措施：

(一)更新观念，增强服务意识

2、加大总务后勤工作的群众路线力度，动员、组织全校师生民主参与、民主管理、民主直辖市、民主决策，参与后勤管理。

(二)精打细算，严格财务管理

1、依据教学需求，学校实际，本着精打细算的原则，制订经费预算，严格实行计划经费限额包干使用。

4、做好领物审批制度的改革工作。领物原则上由教研组长、班组长、部门负责人根据实际需要来领取。

(三)物尽其用，发挥设备功能

1、为使学校现有校产校具发挥其最大效益，要鼓励、提倡师生们大胆地、经常地去使用，真正发挥设备的“育人”功能，做到物尽其用。

2、鼓励使用的同时，还需加强管理，对使用情况、设备情况以及借还手续都要实行严格登记，避免不必要的人为损坏、遗失等。

3、加大校产校舍的定期(期初、期中、期本)及日常的检查力度，严格执行校产保管奖罚和损坏赔偿制度。对期初发放的日常用品、班级用品、门窗、窗拉手、台凳等实行承包管理，谁损坏谁负责。

(四)加强协作，做好环境卫生工作

1、本学期继续加大校舍校产的检查、维修、保养，环境绿化等工作，力求为师生创造一个优雅的学习、工作环境。

2、做好宿舍安全保卫工作，督促宿舍卫生，健全考核制度

3、协同教导、大队部等部门，利用黑板报、晨会课、升旗仪式讲话等形式，向学生进行爱我校园、爱护公物的教育活动。

4、加大总务处的日常检查及每周一次班级卫生、包干区的抽查力度，同时协同行政值周、医务室、学生监督岗等相关人员，扎扎实实地抓好卫生工作。每天的卫生检查情况做到及时公布上墙，对存在问题要及时指出，限时纠正。

(五)长抓不懈，提高安全防患意识

2、加强门卫的职能，外来人员来校要登记，同时做到在学生离校期间对校园进行巡视检查。

村下一步工作计划和想法篇七

一、指导思想

家访是教师的重要工作内容之一，是学校和家庭，教师和家长联系沟通的有效途径。通过家访可以使教师、家长更全面了解孩子的情况，选择有效的教育方法，使孩子们个方面的素质得到健康全面的发展。因此教师要想提高学生的素质，必须全面了解学生。只在学校了解学生是远远不够的，必须也要了解学生在家的表现，这就需要老师也要了解学生的家庭教育背景，大部分是通过家访来实现的。通过家访教师同时也可以了解家长教育孩子的方法和教育理念，向家长宣传党的教育思想，科学的教育方法等等。因此教师必须进行家访。结合本班实际，特制订本学期如下。

二、班级学生家庭情况分析

班级学生在家庭情况和身体状况上比较复杂。通过与家长的沟通，发现家长学历普遍不高。大部分家长比较娇惯学生，导致学生不良的行为习惯，对家长辅导的依赖；还有一部分

家长对孩子的学习比较上心，但是缺乏正确的方法，导致学生出现厌学的情况。这就是本班学生家庭教育的基本状况。

三、家访目的要求

- 1、了解学生的家庭教育情况，了解学生在家的表现。
- 2、了解学生家长教育孩子的方式方法。
- 3、征求家长对教师教学、班级、学校管理的意见和建议。
- 4、向家长宣传党的教育政策及提供先进的教育信息。
- 5、纠正家长错误的家教方法，向家长传授较科学的家教方法。
- 6、家访时不可与家长发生争吵和冲突，态度要和蔼，要与家长共同探讨教育孩子的问题。
- 7、不能接受家长的吃请，更不能接受家长的礼物。
- 8、家访后要及时记录和整理，不断总结经验教训。

四、家访工作的方法：

- 1、推心谕腹，相互理解。
- 2、注意信息反馈。
- 3、持续性与重点性相结合。

五、家访应注意的问题。

- 1、要全面了解学生。
- 2、要提前预约。

3、要注意家访时间的选择

4、不宜在学生出现问题时才去家访。

5、家访后，注意对学生的督导，以巩固家访效果。

六、家访重点

1、落后生，查找落后的原因及在家表现。

2、优等生，了解在家表现及家庭教育情况。

3、问题生，随机家访。

1、家长期待、学生愉快、效果明显，但要长期化、制度化。

老师与家长面对面的交流，使双方更全面、更深入的了解学生，教师与学生心贴心的家访鼓励了学生，为在未来教育工作中促进学生健康全面发展打下坚实的基础。师生在和谐的气氛中解决了诸多问题，家长非常高兴。

教师家访活动应该长期化、制度化，坚持不懈，循序渐进，形成家校教育的良性循环，以真正达到教育的目的。我们希望通过家访，架起教师与家长、学生之间的情感桥梁，加深了解；沟通学校教育家庭教育，促使两者之间互相促进，帮助每一个孩子都能健康快乐地茁壮成长；让家长更了解学校，更关心学校的发展。

2、思想重视，认清误区，但更应增强教师的家访艺术

老师上门家访，会让学生感受到老师的关注和重视。这对学生是一种激励，对家长也是一个触动。有利于教师、家长、学生之间迅速达成共识，产生良好的教育效果。实践证明，家访是沟通教师、家长、学生心灵最直接的桥梁。

然而我校有部分教师对家访的意义认识不够深，忽视了其作用。还有部分班主任、教师没有充分的利用时间、抽出时间来进行家访。通过此次家访，我们看到了一些贫困家庭，深深的被学生和家長身上的坚韧等精神所感染，很多老师感慨都很深，回校之后有许多老师的思想开始有了新的变化。真正的让每一位教师把“关爱”送上门，真正的让每一位老师把家访的实效性体现出来，而不流于形式。

3、认真实践，善于总结，提高效率，但家访后的延续工作应及时跟进。

此次家访都是在老师们的休息时间进行，虽然辛苦却很有价值，各小组都总结了经验，对各位受访学生的情况也作了一定的文字说明。教师家访深受学生和家長的欢迎，加深了他们对老师的敬意和对教师工作的理解，为今后的相互沟通和相互合作奠定了牢固的感情基础，有助于为学生创造一个学校与家庭默契合作的、和谐的. 教育环境。各班班主任的后续工作要及时根据家访记录把家访后的与学生谈话交流等延续工作做好，让家访真正落到实处。

4、家長对学校有认同感，但对学校的发展等了解不深，需加强宣传。

此次家访，家長对我校教师的上门非常重视，很多家庭很早就等在等我们的老师。在与家長的交流中，他们都一致赞许我校的办学理念和教学教育管理，认为把孩子送到西流河一中上学是一件很好的事，他们很放心。但也暴露出家長朋友对学校有些情况的不太了解，有些家長仅仅从学生的片言片语中知道学校的发展。希望学校今后尽可能通过各种渠道加强学校的宣传。

我校家访活动的开展，是我校德育工作的一次有益尝试，活动取得了成功，收益颇丰。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，作为教育工作者，我们会在今后的教育教学中，

一如既往地改革创新，认真做好学生工作和家长工作，服务学生，服务家长，为我校全面健康发展作出更大贡献。

家访即家庭访问，是老师与家长联系的经常性的重要工作，是加强学校教育与家庭教育相结合的重要途径。通过家访可以了解家长的文化素质，家庭教育状况的基础上，对学生进行全面认识、分析、理解，真正实现“一把钥匙开一把锁”。与学生、家长架起了联系与沟通的桥梁，织成家长与教师达成共识的纽带，促使学生根据自己的特点健康成长的重要方式。争取家长对学生教育工作的支持和配合，从而提高教育质量。现将本学期如下：

一、勤家访，架好主桥梁

家访是沟通教师、家长、学生心灵的桥梁，是三者共处一室，促膝谈心，拉近了彼此心理距离，有利于交换意见，也有助于达成共识，商量解决问题的办法。老师上门家访，让学生感受到老师的关注和重视，这对学生是个激励，对家长也是个触动，容易在教育形成合力，产生良好的教育效果。因此，教师家访的目标和途径如下：

（一）、家访目标：

- 2、了解学生家长教育孩子的方式方法。
- 3、征求家长对教师教学、班级、学校管理的意见和建议。
- 4、向家长宣传党的教育政策及提供先进的教育信息。
- 5、纠正家长错误的家教方法，向家长传授较科学的家教方法。

（二）、家访途径：

- 1、打电话提前预约，登门家访。
- 2、电话访问。
- 3、邀家长来学校。

二、整体策化，实施方案

开学初将根据学生的学习情况和家庭情况，初步制定家访实施方案，做到有目的、有计划地进行家访（每学期每个学生老师家访不少于三次分别是期初、期中、期末），如果没有特殊情况则按计划进行。但在实施过程中，也可以要求学生根据自己在学校与家庭的学习、表现情况，自行申请教师家访，使自行申请与整体安排相结合，既体现了家访的灵活性，又体现师生之间的和谐、民主、平等关系的新型师生关系。

三、家访谈话要讲究方法

家访谈话要有方向、有目的，讲究艺术，切不可漫无边际地闲聊。否则，既浪费了自己的时间，也耗费了家长析热情，使家长对老师的谈话失去兴趣。在反映学生在学校的学习、行为表现情况时，不要一味地告状、批评学生的种种不良行为或只提优点，说好的方方面面。以表扬为主，从赞扬的角度切入话题，对学生的缺点却用借桃喻李委婉地指出，通过表扬别的学生在某个方面的优点来提醒家长，使家长明白自己的孩子在这方面的不足，知道今后该朝那个方向努力。这样，不仅在家长面前给学生留了脸面，拉近了师生距离，也使谈话气氛活跃，场面融洽和谐。

村下一步工作计划和想法篇八

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随

时应付客户提出的关于品质方面的各种问题，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深入到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量问题，产生的抱怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利益时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定，应即时反应给相关的制作部门(责任部门)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量问题的所在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送相关部门。

以上，是我对一年下半年的客服工作计划，可能还有很多不清晰，不明白的地方，希望领导、同事们多多给予支持与帮助。展望一年，我会更加努力、认真负责的去对待本岗位工作，也力争为公司赢取更多利润，树立公司在客户心目中光辉形象。

20一一年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20--年--月--日共办理交房手续--户。办理二次装修手续--户，二次装修验房--户，二次装修已退押金--户。车位报名--户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约--多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20--年--月--日之前共发出--份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单--份，完成率--%。--月--日以后共递交客户投诉信息日报表--份，投诉处理单--份。开发公司工程部维修完成回单--份，业主投诉报修维修率--%。我部门回访--份，回访率--%，工程维修满意率--%。

四、地下室透水事故处理工作

20--年--月--日地下室透水事故共造成--户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的. 服务质量及服务水平。

截止到20--年--月--日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访--户，并发放物业服务意见表--份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达--%，接待电话报修的满意率达--%，回访工作的满意率达--%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案--份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的. 工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为--户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、明年工作计划

在物业公司-经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加

强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴-户，未交-户。水电费预交费用不足业主-户，未交-户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

村下一步工作计划和想法篇九

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。我部要严格按照公司的规章、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

一、深化落实客服部内部建设与思想交流。

1、狠抓团队的内部建设

团队就如同一台机器，每一位客服员工就像这台机器上的螺丝钉，当这台机器运转起来的时候，任何一个环节都不可以出现问题，因此，内部建设成为关键。

如何才能加强内部建设。

升迁计划明确，让每一位客服觉得自己有所作为，有发展前途。

第二，制定良好的规章制度，完善各种纪律条例、奖惩制度，对于违背规章制度的行为应当及时制止，并依照奖惩制度根据实际情况给予一定处罚措施，避免不良风气、违规行为的滋生和蔓延。

2、强化部门内部思想交流

因为管理处前期物业管理需要，客服人员的岗位流动性较大，每天的工作内容都不相同，在每天工作中或多或少都会有疑惑以及收获，因此制定每周一次的思想交流会，通过客服人员之间的思想交流总结以此达到触动思想、提高认识、互相帮助、加强团结、共同提高的目的。

二、加强培训，提高服务水平

1、搞好礼仪培训，规范仪容仪表。

客服部不仅是整个管理处的大脑，同时也是直接面对客户的部门，客服人员的仪容仪表是否得体，礼仪礼节是否规范成为客户评价物业好坏的第一印象。有些客服在工作初始尚能注意自己的仪容仪表及礼仪礼节，但是工作一段时间后就会忽视或轻视了仪容仪表及礼仪礼节的重要性，因此，我们要加强对客服人员的仪容仪表和礼仪礼节的培训，以制定每周一次的培训计划，提高客服人员对其的重视。

2、搞好专业知识培训、提高专业技能。

客服人员中大多无物业管理的工作经验，且对物业行业本身了解不多，因此需对她们进行专业知识上的培训包括物业管理法律法规，现行的南京市物业管理条例，建设部第195号令等，以此为后期管理打下良好的基础，在工作中做到有凭可

据，有法可依。

3、加强对各岗位工作流程及岗位职责的培训。

岗位职责和工作流程是实施标准化管理的基本制度，因此加强对岗位职责和工作流程的培训非常重要。随着年后剩余三套别墅样板房的陆续开放，新人员的增加，以及老员工在近半年工作中或多或少出现的工作差错。我部将在明年进一步完善现有的工作流程图及岗位职责规范，总结工作经验，归纳工作中出现的问题添加进去，同时拟定培训计划，做到系统化、标准化、规范化、针对性强，以使岗位职责及工作流程深入人心。

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。

村下一步工作计划和想法篇十

人要学会常常总结自己，人生就是一个不断反省不断进步的过程，计划和总结也一样，有利于及时找到自己的不足并改正，有利于对自己的计划进行规划，给了人努力工作的动力，以下是保安年度工作计划。

针对保安部上年度工作情况和本年度工作实际情况，为了更好地加强队伍建设，提高服务质量，增强为业主服务的意识，本年度工作主要开展如下：

6、根据现在工作特点，加强出入人员的控制，杜绝无关人员进入大厦或在园区周围逗留；

7、加强装修房间的监管巡查，及时发现纠正违规操作施工的现象；

8、加强车库巡查监管，确保车辆进出有序和摆放整齐，跟车主加强沟通，共同做好车辆安全保障工作。

9、针对外围广场治安的复杂性和机动车辆乱停乱放的现象，根据管理处整体规划做好安全预防和车辆疏导管理工作部署和作好各项执行工作。

10、每周开一次班组会议，每半月进行一次领班会议，每月召开一次保安部会议，确保能够及时商讨学习总结工作经验，及时传达工作指示。

11、每月进行一次消防设备，消防器材公共物品的检查、清点与保养(总务后勤工作计划)工作，确保各项设备能够正常投入使用。

12、每季度进行一次业务技能、军事素质考核，实行优胜劣汰工作机制，不断提高队员的工作技能及工作效率。

13、每季度进行一次全方位安全检查工作，确保能够及时发现问题和解决处理问题。