

# 物业公司主管年终述职报告 物业公司客服主管述职报告(汇总8篇)

在离开公司之际，撰写一份完整的辞职报告可以帮助我们总结这段工作经历，并为个人职业生涯的发展制定新的计划。接下来是一些精选的竞聘报告范文，供大家学习和借鉴。

## 物业公司主管年终述职报告篇一

尊敬的领导：

您好！

时光荏苒，我到秦皇岛方大天安物业管理有限公司上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。

我通过两年多来的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将两年多来的工作情况总结如下：

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。经过不断的学

习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证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，努力提高工作效率和工作质量。

通过对这音多工作的. 总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；

第三，相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。

第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、

更优异的工作成绩。

## 物业公司主管年终述职报告篇二

在述职开始之前，请允许我向各位表示感谢，谢谢大家今年以来对我工作和生活上的支持和帮助，谢谢你们。下面就20xx年个人的安全、质量工作履行情况汇报如下：

1□xx年初，对厂内安全生产主体责任进行重新分解，修订了各级人员的安全生产目标责任制，并逐级签订了安全生产责任书签订，落实了安全生产目标责任制，车间负责人“一把手”是安全生产的第一责任人，同时配套了相应的安全奖惩考核体系，开展了车间安全生产比优竞赛活动，利用“奖优惩劣、优胜劣汰”的竞争机制，充分调动各级管理干部及员工抓安全、想安全的积极性和能动性。

2、强化安全检查、加大三违处罚力度。

20xx年全年共查出各项安全隐患185项，整改完成183项，整改率98%。全年共查处各类“三违”现象230人/次，共处以罚金1300元。

3、开展反“三违”活动杜绝“三违”行为

为了促进员工认清“三违”危害，识别“三违”行为，增强遵守安全规章制度的自觉性□20xx年4月份在厂领导的安排下，出台了《三违管理规定》，对生产作业过程中可能出现的三违行为进行明码标价，使员工清楚的知道出现三违行为，应受到怎样的经济处罚。同时开展了持续5个月的“反三违攻坚战”活动，建立了三违行为曝光台，对发现的违章作业人员进行曝光，树立典型，通过运行，效果明显，确实起到了规范员工的作业行为和提高了员工的安全意识的作用。

4、安全教育培训工作开展情况

xx年度的安全教育培训工作重点是按照集团下发的各同类企业典型事故案例，组织员工进行学习，对照事故案例形成的原因，结合厂内的实际情况进行比对自查，通过吸取事故教训，员工的安全意识有了较大的提高。xx年全年累计下发事故案例105份。同时根据国家安全生产法要求及对特种作业人员的需求，先后组织3人赴县安全技术培训中心取得了非煤矿山安全管理人员证件；组织3人县安全技术培训中心进行电气作业安全培训取证；组织3人赴县安全技术培训中心参加电焊工操作取证。通过培训提高了安全管理人员的安全管理水平及特种作业人员的岗位操作技能。

5。20xx年共完成1项安全管理制度创新，7项安全设施小改小革项目，完成1项重大隐患整改：锚固剂车间防爆灯整改。

## 6、质量方面：

原材料的验收。xx年重点是完善了入厂原材料验收管理程序，建立了原材料入厂登记台账，形成完善的签字验收确认程序。同时修订了外协设备的验收管理程序。

矿产品的质量管理：矿产品的原材料入厂后全部要经过抽检化验，合格后才卸车。日常质检员每天对各类矿产品的关键工序进行检查，及时纠正和处理发现的不合格问题。20xx年7月和9月份分别通过了山西省机械产品质量监督检验站和安标国家矿用产品安全标志中心的两次现场评审工作，同时生产的锚杆、锚固剂经过机械产品监督检验站和北京矿山井巷设备检测检验中心检验合格。

煤矿主要设备检修质量管理。20xx年年初修订了质量处理卡片，对检修的设备首先由车间检修人员进行拆解，经技术员进行鉴定、明确检修方案，车间负责人和厂内安全质量主管进行审批，对于价值超过3000元的更换件，由矿方进行签字确认。针对检修前首先明确责任人，谁检修的、谁验收的，形成了

完成的检修记录档案，便于出现问题进行责任追究。同时20xx年9月份完成了对煤矿主要设备检修资质证书的换证、年审工作。

1、安全监管、安全检查力度欠缺，安全管理始终落实不到实处，未切实兑现“上为领导分忧，下为职工负责”的承诺。现在回头看看，离目标确实相差甚远，最主要的体现就是在安全监管上瞻前顾后，怕左怕右，没有深层次去发掘问题，对发现的问题也没跟踪下去。

方面的监督力度和考核力度不够。

3、工作没有了创新性，只是墨守成规。也许是经验的不足很多问题不能想的很周全，对自己的工作没有主动改善的想法不知道该从何处着手开展工作，没有采用新的安全思路和措施来保障安全生产。

4、在日常的工作中对发现的各类问题没有及时与部门领导沟通，或沟通较少，自我的安全信息和接受渠道不足。

5、质量上主要存在两方面的不足：

一方面：自身的业务知识水平不足，有时工作没有很好的条理性，不能很好的把握细节，在质量检验方面容易疏忽一些问题，不能很好的发挥质量检验的作用。

另一方面：沟通能力不足，一些需要沟通解决的问题处理不及时，包括不符合项目的传达，现场不符合的指正与确认等。

1、继续健全并落实安全生产责任制，根据“谁主管谁负责”的原则，明确安全生产工作目标，逐级签订20xx年的《安全生产目标责任书》，并认真监督落实[]xx年安全主体责任延伸的中心就是解决生产现场的安全问题“谁来负责、负什么责、怎么负责、不负责怎么办”的问题。

2、安全培训方面，加大对各部门负责人、安全管理人员、从业人员、特种作业人员的安全管理知识、安全操作规程、安全操作技能和特种作业操作等方面的培训教育，采取“教考分离”的原则，组织“每周一题”、规程考试、技能大赛等活动，提高管理人员的安全责任意识，专业人员的安全管理水平，作业人员的安全文化素质。

3、推进专业管理力度，狠抓隐患排查治理

4、抓好班组安全管理工作

班组是安全生产最基层的单位，班组员工既是企业完成安全生产各项指标的主要承担者和实现者，优秀、合格的班组是减少各类事故最有效的办法之一。20xx年开展班组安全生产创优竞赛活动，两个目的一个是培养优秀的班组，对作出贡献的班组和班组长进行表扬和奖励，一个是剔除不胜任班组长岗位要求的人员，避免因为管理失职而发生安全事故。

## 物业公司主管年终述职报告篇三

尊敬的领导： 您好！

我是\_\_物业公司的客服主管。我的工作主要包括：\_\_会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。今年已经尾声，现在我对自已本年度的工作简单作以总结。

### 一、接待大厅资产管理

定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增

了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

## 二、水吧服务管理

为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人\_x人次，并配合公司多次宣传接待工作。

## 三、保安全管理

保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安全管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

## 四、保洁管理

保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

## 五、水电管理

水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客

观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

物业公司前台主管述职报告5

## 物业公司主管年终述职报告篇四

尊敬的领导： 您好！

20\_\_年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

1、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

2、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小



区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

3、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

4、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

5、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

6、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

7、因为有了\_\_年成功分享芒果的经验，\_\_年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微

笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

8、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

9、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的绊脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在13年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

物业公司前台主管述职报告3

## 物业公司主管年终述职报告篇五

尊敬的领导： 您好！

从事物业管理这几年来给我的感觉就是一个字“难”。在物业管理行业中流行这样一句话“上辈子造的孽，这辈子做物业”，这句话道出了从事物业行业人员的心声，做服务行业想使服务对象都满意很难，做跟五湖四海的业主打交道的工作更加难做，都是处理一大堆烦琐小事，处理不当就是大事。

物业管理服务确实是非常烦琐的事，什么事都要管，不只是管事、管人、管设备、还要管猫猫狗狗等小动物，业主们动不动就到管理处说事；家里因电器使用不当造成供电故障会找物业公司麻烦，邻里关系有矛盾也会闹到物业公司，大事小事事事都会找物业公司，物业员工整天都忙着协调，再协调，物业公司的员工天天被一部分无理要求的业主骂，有时甚至被野蛮业主打，矛盾升级就会闹到法院去，网络上媒体上经常有关于物业公司与业主闹法律纠纷的报导。

现在的人们维权意识比过去都强了，可并不是每个业主的法律知识都提高了，很多报导都是一些业主在无理取闹，而有些公司为了大事化小、小事化了，尽可能不把事情闹大，都采取放弃法律维权途径，私底下协商作出很大的让步，这样造成了别的业主效仿，动不动就起诉你物业公司，物业公司不得不消耗大量的人力财力，综上所述给我体会是做物业管理真的很难，管理费也很难收，物业管理本来是一个微利润行业，是一种劳动密集型行业，社会各界认为做物业什么样的人都可以做，只要有手有脚就能做，根本没有什么技术性。

其实物业管理专业技术含量很高，只是整个行业从业人员的素质不高，造成外界对物业管理的偏见太深，这样就需要对员工不断地加强培训，提高员工的基本素质，提高服务质量，该维权的一定要维权，一切按物业管理条例及相关的法律法规办，同时多与业主沟通、宣传物业管理条例及物权法，很多物业公司为了自己的利益损很多害业主的利益，严重损害了整个行业的形象；如果整个行业做到规范化标准化，社会各界对物业管理的偏见也会小一点，社会地位也会提高，从事物业管理也就没有那么难做了。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

物业公司前台主管述职报告4

## 物业公司主管年终述职报告篇六

尊敬的领导：

您好！

我是xx物业公司的客服主管。我的工作主要包括[]xx会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。今年已经尾声，现在我对自已本年度的工作简单作以总结。

定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增

了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的`人性化。

为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人xx人次，并配合公司多次宣传接待工作。

保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

述职人□xxxx

20xx年x月xx日

## 物业公司主管年终述职报告篇七

安保主管述职报告：

### 一、对以往工作的全面总结

（一）加强全员消防知识培训，增强全员消防安全意识。

xx开福万达广场店入xx年9月27日开业□xx年7月进入影城以来，携着共同学习的理念，共组织消防安全类培训6次（桐梓坡一次，解放路一次，开福店四次），参训员工120人次；组织消防疏散、灭火演练1次，参演员工50人次。目的就是为有效做到影城消防安全管理工作，发动影城每位员工去参与监管，让影城每一位同仁都熟知消防知识、消防法律、法规、公司消防安全制度，懂得安全事故发生的危害性，懂得消除排查隐患；懂得如何自救、逃生，如何组织疏散。影城上下全体同仁共同认识到没有安全，就没有效益；没有安全管理，就没有工作保障。

（二）完善影城消防安全管理体系，建立健全影城消防基础台账。

（三）、抓队伍建设，为保障有力

影城进驻至今，从一开始我就始终狠抓保安队伍建设，在我的带领下完成了各项工作任务。影城开业筹备阶段对影城区域范围内的安全管控，施工人员施工安全及施工质量的监督□xx年9月26日成功完成董事长见面会安全保卫工作□xx年9月27日成功完成xx开福万达广场开业现场安全保卫工作□xx日10月8日影城也湖南卫视联合主办《爸爸去哪儿》现场直播

首映仪式的现场安全保卫工作，影城开业至今在影城各部门的精诚配合下，在影城总经理的正确领导下未发生一起群x性事件，也无影城员工操作不当引发安全事故。

#### （四）突出事件

xx年9月12日凌晨22:50左右，影城安保主管接到夜间影城值班安保员电话汇报，影城4号厅消防通道外消防栓被人打开，渗漏到地面，对荧幕及音响危险极大。安保主管一边告之处置方法，一边向影城总经理做紧急汇报，立即通知总包公司到场，并打车赶往影城，影城总经理及安保主管，先后赶到影城，对地面的积水进行处理。整个战斗在2:30左右取得胜利，荧幕音响也未受到任何损伤。

xx年10月4日集团安监部领导钟怀霆对本影城各类安全预案检查及当日影城总值班在位于、安保人员考勤表进行检查指导，并给予肯定。

xx年9月26日下午王建林董事长在影城2号厅与所有员工见面并合影留念，影城安保主管高度重视，安排15名安保人员来确保董事长见面会安全工作，并派专人全程陪同。

#### （五）开业前期消防安全工作落实

完成集团安监部开业前安全检查工作，影城存在4项重大安全隐患10个一般安全隐患，对集团安监部检查出的问题进行跟踪销项，现至今任有一项重大安全隐患未销项（大堂地面智能指示标志），完成《公共聚集场所开业前消防安全检查合格证》的送检工作并成功取得证书。 影城开业之前影城内消防设施设备存在多数问题，灭火器配备不起，消防通道堵塞、通过与项目公司及强度公司沟通，强盾公司给予配备110个灭火器，申购消防器材，布置影城内灭火器、呼吸器摆放位置，影城内消防设施设备编号，防火门的维修工作。

## 二、从工作当中汲取的经验及教训

- 1、更加全面、系统的了解、掌握消防安全管理工作。
- 2、更加注意自身学习和综合素质的提高。
- 3、 工作作风、工作效率，更加严格要求自己。
- 4、一个团结的、有凝聚力的、肯于学习的、敢于承担责任的团队，没有完成不了的工作。
- 5、从事消防安全管理工作，始终牢记，消防安全管理工作来不得半点虚假，个人的工作失误、渎职，给公司带来的不仅仅是损失和影响，给同事及顾客带来的更有失去生命的可能，自身不仅要受到法律的惩罚，更大的是受到良心上愧疚与煎熬。

## 三、下一步工作打算

- 1、完善影城消防安全管理体系，建立健全影城消防基础台账。

建立健全库房的基础台账的建立、 重点部位基础台帐建立、用电电器、设备的基础台账建立。

- 2、完善影城消防安全检查工作。

b□坚持做好周消防安全检查工作。做到每周联合放映技术部、营运部对影城范围内进行消防安全检查工作。

c□坚持做好月消防安全检查工作。组织由影城总经理、放映技术部、营运部及安全管理小组其他成员在每月25日前对影城范围内及重点部位的消防安全管理情况进行联合检查。

d□坚持做好重大节日及重大活动前的安全检查工作。在重大



节日及影城区域内的重大活动的前7天，对影城所有范围进行安全检查工作，检查内容及标准依据日常检查标准进行检查。并进行记录。

### 3、消防联动测试工作。

继续与商管保持紧密联系，确保每月消防联动测试能够顺利开展，对影城范围内消防设施、设备运转情况做到有效管控，对出现故障设备、设施能够及时得到维修。

### 4、消防培训工作

a□安全部制定影城年度消防培训计划，由各部门协助培训实施。

b□培训有人员签到记录、培训考核试卷，对培训结果进行监测。

### 5、月度安全评估例会工作

a□坚持召开月度安全评估例会，由影城总经理主持，各部门负责人员及安全小组成员参加。在月度安全评估例会中应报告影城存在的安全隐患问题，对于公司内部可以解决的问题，落实到相关责任人定下时限解决。

### 6、消防疏散演练工作

制定有针对性的消防疏散演练预案。包括演练的时间、人员、物资需求，配合部门、各部门的职责以及演练步骤，特殊情况处理。对消防疏散演练预案演练的内容对各部门进行培训到位，并进行培训记录。

## 四、对公司（部门）的建议

3、为更好的达成工作目标，希望获得的培训及相关支持

4、企业不会因为安全而崛起，但会因为安全而灭亡，希望在以后的工作中公司能够重视安全工作的危害性，并给予更多消防安全知识与实操培训。

拓展阅读：述职报告的写作技巧

述职报告是大型企业、规范企业进行个人年度总结的一种形式。

一般是针对个人一年的岗位职责执行情况、个人指标完成情况进行总结性答复。

述职报告的写作方式一般为2种：

一是四大段式，即做法+成绩+不足+改进。

二是逐条答复式。每条职责需逐个回答：做法+效果+问题+改进。

采取哪种方式，可根据人力资源部门或上级的要求进行。

写好述职报告要把握五个要点：

一、写出信心

不管你的工作情况如何，写述职报告时一定要写出你的信心。

干好了，总结经验；

干得不好，找出问题，分析原因，

制定切实可行的对策，树立来年能做好此项工作的信心。

一般领导都是向前看的。

你干得不好，交了学费，知道了不足，来年会改进。

若换了新人，没准还要交更多的学费。

这里关键是看你的态度和信心。

今年没干好，你对自己都没信心，灰头丧气，别人怎能会对你有信心？

不怕有缺点，就怕没自信。

## 二、写出成绩

可不是“成绩不说没不了，问题不找不得了”，

成绩不说也不得了，现在都实行层次管理，况且人力资源部门对你不会有太多了解，

成绩一定要写足，这也是培养自信心的好办法。

写成绩时切忌两大“戒”：

一戒“吹”。让人感觉你有一点在吹，不实事求是，对你的好印象立即减少50%，搞不好会归入“另类”。

二戒“傲”。只谈个人的努力，大谈自己的本领，

不讲领导和同事的帮助，不讲客观上遇到好的机遇，自信心过强，叫自大了。

这样也会进入“骄傲”、“不合群”、“不成熟”的另类。

## 物业公司主管年终述职报告篇八

现在，由我对岗职进行陈述。我们xxx商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入wto[]首联集团成立，公司产权制度的调整，我们企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。

客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

### 一、提升值班经理素质，树立“四有”形象。

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个xxx人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要座以下四点：

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备

更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率意识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了，烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

## 二、以“快”“准”“稳”树立收银品牌形象。

到超市购物的顾客十之八九都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流量速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使xxx收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个

招引客源的亮点。可谓一举多得。

三、注重员工的思想动态，不仅关注本部门员工，还要协助营业部部长与主管调动员工积极性。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是最好的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

四、稳定老顾客，开拓新商圈。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大班车工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大班车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也只不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管进行进一步的探讨。有些计划还不深入，需要进一步挖掘。今年商城实施预算管理，虽然我们没有明确的预算任务，但是我们的收银、退换货、大班车维护保养都直接涉及商城大块费用支出。所以，我会在尽快熟悉工作的同时，结合预算管理，使我们能够为商城的增收节支作出贡献。

最后我要讲的是，一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本

部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给顾客带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善。以上就是我的岗位职责陈述。

1. 客服主管述职报告
2. 物业公司客服主管述职报告
3. 客服主管的述职报告
4. 物业客服主管个人述职报告
5. 客服主管述职报告范文
6. 2017客服部主管述职报告
7. 商场客服主管的述职报告
8. 2017客服述职报告
9. 客服经理述职报告
10. 教务主管述职报告

文档为doc格式