

春运期间工作总结(汇总7篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

春运期间工作总结篇一

计划生育作为一项基本国策，应常抓不懈。长期以来，我校计生委高度重视计生工作，每年将其列为重要议事日程研究、部署、实施，层层落实计划生育工作。上级主管部门对我校开展的各项活动都高度肯定并充分支持，确保校区计生工作主要目标地完成，20**年度计划生育率达99%以上，综合避孕率90%以上，统计误差率控制在1.0%以内，计划生育知识普及率达95%以上，流动人口计划生育管理率95%以上。获20**年度xx区人口和计划生育工作先进集体称号。

人口与计划生育是我国的一项基本国策，关系到政治稳定、经济发展。长期以来，我校计生委高度重视计生工作，将其列为重要议事日程研究、部署、实施。上半年开学伊始，分管计生的陈校长亲自主持召开校计生工作会议，部署2012年计生工作要点，并强调各单位计生工作责任人和联系人员必须高度重视计生工作，特别需要重视对学生及流动人口的相关管理和教育工作，进一步推动我校计划生育工作的健康发展。随后陈校长亲自与各单位负责人签订了2012年计划生育目标管理责任书。社区的计生负责人员对我校开展的.各项活动都给予充分支持，不仅亲自参加学生的活动，还给我校的计生工作提出许多中肯的指导意见。学校计生工作形成学校一把手亲自抓，中层干部有责任，计生专员落实具体工作的

局面。尤其值得一提的是基层的计生联络员作为具体负责日常工作的第一责任人，其工作的方式、方法直接影响群众对计生工作的评价。为了更好地贴近、融入群众，校计生办经常举办各种形式的座谈会，交流经验，分享心得，倾听大家的心声，使计生工作成为大家联络感情的一条特殊纽带，在群众中也产生良好的口碑。

新时期、新形势下计生工作必须要有创新，对计生工作者而言更是极大的挑战。在积极做好计划生育宣传教育及政策法规的培训工作上，通过网上计生园地宣传计生政策、学校计生动态、优生优育、避孕节育、免费发放避孕药具、生殖保健科学知识。利用各类节日和各种形式多样的活动，宣传计划生育、优生优育知识、防治艾滋病、生殖保健知识、心理健康知识等，师生员工参与面广、效果良好。

流动人口是我校计生工作的重点，我校把它列为首要工作任务，制定核查制度，即每月初深入到流动人口居住地检查流动人口的计划生育婚育证明、孕情、出生等情况，发现问题，随时跟踪，形成定期检查和不定期检查相结合的模式，平时计生专干走到哪里就宣传、检查到哪里。

困难一：学生计划生育管理工作的难度逐年加大。在今后的的工作中我们重点是将探究如何采取切实有效的办法或运行机制来监督和管理这类庞大的学生人群。

困难二：“空挂户”（是指户籍是我校集体户口，但是人员不在工大就读或工作的人群）越来越多。这些人员由于长期未在学校居住，学校无法掌握其婚育等信息，给我校计划生育工作带来一定的困难，一旦发生违规现象，学校要承担相应的责任。因此，下一步要与学校相关管理部门共同探讨、逐步解决这一问题。

总结过去，扬长避短，今后的工作我们将重点解决一些既往工作中的重点、难点，继续矢志不渝地关注师生健康，切实

把计划生育优质服务工作做好。

春运期间工作总结篇二

20xx年度工作在阳光家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。阳光家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使阳光家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，12年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处13年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

阳光家园管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广益，根据阳光家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

阳光家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各

项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

阳光家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。12年公司整体思路做了调整，作为阳光家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在12年上半年工作即将结束时，对阳光家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的

最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月末管理处收费率达到98%以上。

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，阳光家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，13年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？下面我就阳光家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固12年新增的利润增长点

12年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，13年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

春运期间工作总结篇三

在20xx年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部署，结合珲春实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。具体主要抓了以下几个方面的工作。

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作

情况。另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。为我市物业管理的发展做出应有贡献。

(1)、为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自己到我单位缴纳，同时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

(2)、为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

(3)、催缴“维修基金”的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。为此，我办积极地向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。现正在实施当中。

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。即成立了靖源小区业主委员会、金台花园业主委员会、国联花园业主委员会，同时又重新审批了海关住宅小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入海关住宅小区进行了物业管理。

今年，物业管理企业的三级以下的资质审批下放到地方之后，

我办将全市的原物业管理企业又重新进行了资质审批及建档。经过审查，具备三级资质管理的企业共四家，即：珲春市为民物业管理有限公司、珲春富达建筑安装有限公司物业分公司、珲春森林山物业管理有限公司、珲春市万达物业管理有限公司。取消了珲春市城管物业管理有限公司及珲春宏建物业管理有限公司的物业管理资质。同时对吉兴物业管理有限公司限期办理物业管理资质，否则将要求其退出我市的物业管理行业。从而进一步净化了全市的物业管理市场，推动其逐步走入规范化的轨道上。

- 1、大力提倡业主委员会的成立；
- 2、严格控制好物业管理用房的配置情况；
- 3、加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识；
- 4、进一步建立健全“专项维修基金”的收缴制度；
- 5、清理整顿全市的物业管理行业市场；
- 6、严格控制好新建住宅区物业管理的介入；

春运期间工作总结篇四

（一）综合管理工作

- 1、以提高服务质量、规范小区物业管理为目标，本着以人为本的宗旨，加强管理，认真执行小区物业管理制度。
- 2、积极配合公司水电费缴交管理工作，按时按量完成了水电费的收缴工作。
- 3、公开、公平、合理地完成了对二区25栋拆迁租住户住房的分配工作，积极妥善做好旧租房的腾空工作，保证了分房户

的即时入住。

（二）、水电工作

- 1、废除了社区屋顶水箱进出水管道，提高供水质量，减少了泄漏。继续完善水电计量装置。
- 2、完成了二区高压配电装置的调试和二区配电向低压总控制开关的检修。
- 3、加强对供电设施的维护与检修，为保证生活区夏季高峰期的用电做好了充足准备。
- 4、目前重点工作是找准时机更换一区配电室内变压器油及密封垫，以及进一步完善社区内用水计量装置。

（三）、保安保洁工作

- 1、规范小区车辆进入管理。根据实际情况作出了在一区东门岗处禁止车辆进入的规定，实行小区车辆分流管理，保障了小区行车安全。
- 2、对小区内杂草群进行了彻底清理，改善了生活区生活卫生环境。
- 3、继续严格执行建筑装饰垃圾处理管理制度。改变了原来生活区建筑垃圾乱丢乱抛的现象，得到了业主们的广泛配合与支持。
- 4、目前重点工作一是加强小区车辆管理工作。二是继续做好小区卫生死角区及杂草的清理工作，消灭卫生死角。

（四）、绿化工作

- 1、生活区绿化日常维护实行了专人管理。

2、生活区内新辟绿化地千余平方米，补栽绿篱四千余株，极大地改善了一区绿化环境。

3、及时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。

4、对生活区的危树进行了勘察和统计。

5、对生活区范围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。

5、目前重点工作是积极采取措施，保障已植草皮安全渡过夏天，及时修剪影响电线供电安全树木。

（一）水电工作

1、三区总供水阀门更换。

2、办公楼西边、车库主供水阀门和水表检修及部分管道改造。

3、尽快完善单身公寓用电计量装置。

4、配合总公司尽快完善三区配电室增容工作。

5、加强水查漏工作，提高水回收率。

（二）绿化工作

1、继续加强绿化的日常维护与管理。

2、完成对生活区内危树的清理工作，以保障生活区安全。

（三）保洁保安工作

1、继续加强卫生清扫工作管理，及时处理清运垃圾；

2、继续加强封闭管理小区的保安工作，做好门岗及夜间巡逻管理。

3、做好二区25栋及三区新建住宅的建筑垃圾清运处理工作。

4、三区实行封闭管理。

（四）其它

1、三区新建住宅的交接验收工作。

2、旧房的分配工作。

1、拨付下半年绿化资金：目前绿化费已全部用完，下半年绿化工作无法正常开展。但危树处理、电力修枝及绿化日常维护工作却急需开展。

2、增加水电维修费和公共设施及办公用水电费定额。水电维修费上半年已用去了2.7万元；根据下半年工作计划，存在缺少费用的问题；公安处、生产部上半年水电费已超支用完全年定额量。由于我单位不便于管理和控制厂内转供水电，为达到严格管理和控制，减少浪费的目的，厂内转供到各部室的水电量及费用不应纳入办公及公共设施水电费定额。

3、拨付实行三区封闭管理所需的人员工资及经费。

春运期间工作总结篇五

今天小编为大家收集整理整理回来了关于工作总结的文章，希望能够为大家带来帮助，希望大家会喜欢。同时也希望给你们带来一些参考的作用，如果喜欢就请继续关注我们的后续更新吧！

xx年度工作在阳光家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来

不及等我们回首一眸□xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。阳光家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使阳光家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼□xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务□xx年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处xx年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

阳光家园管理处在xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出了一份来之不易的经济利润□xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广益，根据阳光家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

阳光家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提

下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

的亏损;另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润□xx年公司整体思路做了调整，作为阳光家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在xx年上半年工作即将结束时，对阳光家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月末管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬xx年的优

良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末

费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，阳光家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元□xx年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？下面我就阳光家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

春运期间工作总结篇六

本年度深入学习***理论和***“三个代表”的重要思想，深入学习十六大精神，通过学习，使我们认识到十六大的报告高屋建瓴、内容丰富、务实创新，报告以“三个代表”为主线，以“高举***理论伟大旗帜，全面贯彻‘三个代表’重要思想，继往开来，与时俱进，全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化，为开创中国特色社会主义事业新局面而奋斗”为主题，是一个总结过去、展望未来的纲领性文献，是一个从严治党、以改革精神加强中国***自身建设的指导性文献。大家结合学校改革发展、后勤改革发展的实际，围绕十六大精神，回顾改革开放以来，特别是十三年来的建设有中国特色的社会主义伟大成就，学习“三个代表”重要思想，在全面建设小康社会的宏伟目标、建设社会主义政治文明、健全社会主义法治、与时俱进、理论创新和修改党章等重大理论与实践问题上提高了认识，明确了方向、振奋了精神，决心为搞好产业后勤改革、为把我校建设成为高水平的教学研究型师范大学而不懈奋斗。

本年度我处在后勤社会化改革和后勤保障、建立现代产业制度、住房分配货币化、医疗、房地产、节水节电、绿化校园等工作中，从高度的政治责任感出发，在地方政府的支持下，依靠全校师生的理解和支持，在完成年度任务的同时，节约经费支出。

- 2、进行了校办企业文印公司的改制试点；
- 3、学校扩招后的教学、生活、后勤保障全方位到位；
- 4、本科教学评估中对后勤基础设施有较高评价；
- 5、省爱卫会回头看中保持了我校“省级卫生先进单位”称号；
- 6、校园被评为金华市区年度绿化先进单位，孙顺源、申屠文月还被评为绿化先进工作者。

1、根据教育厅浙教计[2011]255号文《关于加快试点高校后勤公司组建工作的通知》，确定我校为省高校后勤社会化改革试点单位的要求，本年度对后勤服务总公司占用学校的资源进行了清产核资，并聘请社会中介机构评估，后勤企业人员和资产的实质性剥离方案和评估报告已于2011年5月送教育厅审批，后勤企业占用学校的资产为10503.63万元。

2、修改了董事会章程，制定了利润分配办法、职工分配办法，实行会计机构负责人委派制度，使后勤企业的财务进一步得到规范，成本核算和利润分配向企业会计靠拢。

3、贯彻“采购管理暂行办法”和“招投标管理暂行办法”二个文件后，使后勤服务进一步引入竞争机制，服务质量有所提高，并为学校节省开支20万元。

4、学生宿舍和学生食堂解决了学校发展中的“瓶颈”问题，管理进一步规范，受到广大学生的好评。

1、投资250万元，全长5公里的110kv电力专用线路在年底交付使用。

2、完成新月湖亮丽工程、安装霓虹灯管1267米，七彩数码霓

虹灯108米。

3、增加路灯34盏、更换教室、实验室、阅览室各类电灯1400盏，安装电插座780个。

4、增加不锈钢垃圾箱50付(只)，并对全校不锈钢垃圾筒进行了维修。

5、拓宽和新建道路1万平方米。

6、完成家属区的大门、围墙等工程，为3万平方米的校内教工住宅共11幢进行了平改坡。

7、完成工程331项，其中维修教学楼、图书馆、实验室2.4万平方米，外墙涂料1万平方米，改造线路8000米，敷设线路5000米，敷设管道6000米，拆房4400平方米，围网2000平方米。

8、修复各类课桌椅1万件，对门窗、围网等进行油漆，制作防盗门窗400米。

9、改造了6000平方米的教工集体宿舍。

10、完成了本科教学工作随机性水平评估的基础设施整治工作。

1、新增绿地5万平方米、新植乔木200株、改造提档绿地2万平方米，校园获金华市绿化先进单位。

2、对7万平方米的学生宿舍和音乐、美术大楼及风雨操场、杏园楼食堂配套绿化。

3、初阳湖美化工程在年底竣工，内有二个亭、二口井、一个广场、一座假山、一个花园，给师生创造了一个舒适雅致、宁静祥和的学习和生活环境。

4、开展爱国卫生活动，在省、市文明及卫生检查评比中获得好评，保持了“省级卫生先进单位”称号。

5、校区被金华市评为“绿化先进单位”。

1、完成了2257名教职工和离退休人员发放了一次性住房货币化补贴。

2、为820户购房户发放了土地证和房产证。

3、为城区200户教工办理了自来水“一户一表”和校区500户教工申请了用电“峰谷表”。

4、科技培训四号楼完成了招商工作。

5、完成了引进人才的51、52幢教工住宅分配。

6、二环路建设涉及我校房地产的房屋拆迁、树木迁移、管道网线改道等正在进行之中。

1、完成了印刷厂的改制，在资产重组的基础上，组建了“金华市浙师印务有限公司”。

2、修订了目标责任制。

3、文化艺校改制。

2、申请免缴土地出让金 96.8万元；

4、后勤社会化改革节约人员经费140万元，后勤服务费60万元。

1、后勤社会化改革的力度不大，教育厅在我校的试点还没有答复，后勤服务企业大部分实体不具备资质难以参与市场竞争，内部管理也有待加强。

2、科技实业总公司没有建立现代产业制度。

3、产业后勤管理处人员编制过紧，尤其是发包结算的实施和工程监督有时不到位。

4、后勤服务与行政职能、后勤管理与机关职能还有待进一步理顺。

1、按照全国第四次高校后勤社会化改革工作会议精神和教育厅对我校试点的要求，进一步深化后勤社会化改革。

2、搞好校办产业和文化艺校的改制工作。

3、完成发包结算合同，规范管理，搞好后勤保障工作，加强监督检查，提高服务水平和保障能力。

4、改善老校区的水电路等基础设施、搞好校区水电、绿化等保障。

5、做好新教工住宅的各项房屋工作。

6、继续抓好后勤队伍建设

春运期间工作总结篇七

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高服务质量

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XXXX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□XXXX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。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查,各项记录符合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行“新大楼入住及向四川地震灾区捐款仪式”;10月份银行召开“重阳节茶话会”和“大学生合规文化交流会”活动;11月份召开“职工代表大会”,12月份银行方进行大型银企“迎新年座谈会”活动,这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待,会中茶水服务,会后会场善后等服务。

二、打牢基础,全面管理,加强培训监督,认真做好安全防范工作。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位职责，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单（《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》）提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全法条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获xxxx农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

11、根据质量管理要求，对保安班长、监控岗及外围岗位进行了质量记录填写的培训，规范保安质量记录的填写。注重了部门质量记录的检查，加强了表单收集、文件归档管理。

12、召开保安部部门例会、专题工作会议多次，形成了正常的会议制度，与保安班长及相关人员进行了有效沟通。及时了解了保安思想状况，化解和排除了个别队员之间的矛盾。

13、积极配合其他部门做好相关服务工作，全年多次配合客服部进行会务、宴请服务，主要提供相关安全保障和宴请桌位的搭设、端菜等；配合保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。有力支援了服务处其他部门的工作。

三、规范管理，积极服务，注重巡查，及时有效做好工程日常服务。

1、公司对农商行项目很重视，早在大厦装修施工仍在进行的3月份，即派出公司工程方面的精兵强将介入现场。几名工程人员在施工现场，克服工地环境脏乱，住宿条件较差等困难，对装修施工、水电安装、水暖安装、消防监控施工等施工项目进行了有效的跟进。在工程前期介入中，了解相关设施设备的性能、使用、维护技能，并收集了相关图纸、设备说明书、施工单位负责人联系方式等相关资料，建立了设备档案。

2、进驻后，工程部在服务处统一部署下，及时编制了工程部质量控制文件，建立了较为规范的部门管理体系。部分管理制度上墙。注意质量记录的填写及整理，部门各类质量记录能够及时分类归档。

3、召开工程部内部沟通会多次，要求员工树立服务意识，积极钻研业务技能，为大厦提供良好工程保障。注意与员工的沟通，及时了解员工思想动态，个别员工因工资待遇等问题有思想包袱，及时沟通处理。对有违纪苗头的员工进行批评教育，对违纪员工坚决按照公司制度处理，全年扣分处理员工一名，劝退违纪员工一名。

4、加强大厦市电供电输入检查，每日进行检查，及时做好相关记录，维护大厦用电正常与用电安全。每日抄写电表、水表，每周汇总向服务处书面汇报一次。

5、每日巡检大厦设施设备，发现问题及时记录，报服务处书面向业主提出整改意见多次，全年共书面上报《工作联系单》27份，一些重要问题，如大厦20楼以上楼层消防设施未与消防控制室联动、地库排污泵失灵等问题得到业主的积极回复。

6、多次参加服务处与原后勤管理中心、浙江开元安装公司的联席会议，对大厦水电安装遗留问题进行协商、沟通，并根据会议决议，对施工单位整改情况进行跟踪验证。如配合原施工单位浙江开元安装公司维修大厦公共区域部门照明设施，配合浙江开元对地库排污泵进行检修等。

7、根据业主方会议室使用需要，多次协助客服部对相关会议室音控设备进行调控。为农商行召开的大型会议、大型活动提供良好的会务工程保障。同时，积极协助其他部门做好服务工作，如协助客服部进行宴会服务前准备多次，主要是拆、装桌子，搬运凳子。协助保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。

8、注意相关设备的维保，每月联系电梯维保单位检修维保电梯3次；每半月对大厦柴油发电机组进行小保养1次，如电瓶栓头检查，加防冻液等，全年对柴油发电机组综合保养2次。

9、全年接通知停电7次，突然停电4次，每次均能够准确完成倒闸操作任务，确保大厦供电正常。

10、对大厦部分损坏的小件设施设备维修多次，注重了维修的时效性，在人手能安排的情况下，接到报修后及时到场，得到了业主的肯定。

四、注重细节，优化流程，加强监管，认真做好大厦清洁卫生工作。

1、针对保洁员年龄偏大，文化水平偏低，业务素质不强的特点，加强了员工培训，以实际操作及正确使用各种洗涤剂为主要培训内容。制订了保洁工作检查标准，每日进行检查，并由被检查保洁员签名确认。

2、前期开荒实行“兵团作业”，制订进度表，集中力量，每日完成计划工作量。进入正常管理期后，对楼层进行分层，要求保洁员按照所分配楼层作业，各负其责。在工作实践中，及时调整优化作业流程，如变各楼层各自分别将楼层垃圾送至一楼垃圾车为垃圾放置在各层，指定保洁员收送。

3、规范保洁员着装、仪表、礼节。加强保洁工作监管，每日进行检查，及时发现和纠正个别保洁员着装不规范，礼节礼貌不到位现象。

4、及时与保洁员进行沟通，通过每日召开保洁员班前会，楼层巡视时交流等形式，对保洁员进行作业指导，了解保洁员思想动态，如少数本地保洁员希望公司缴纳社保等，及时向公司反馈，得到解决。

5、加强对重要部位，重点地域的清洁。如对会议室、领导办公室、金额会所等重要位置安排责任心较强保洁员进行重点清洁。定期对地库管道表面、地库仓库角落等卫生死角进行大扫除。针对大厦外围墙面灰尘较多的情况，请公司安排清洗队对农商行大厦食堂外幕墙、大厦裙楼及主楼3楼以下楼层外墙进行冲洗。效果明显，得到银行领导好评。

6、重视保洁工作纪律检查，每日对保洁员进行保洁服务现场监督管理，对个别细节不到位保洁员进行批评教育。对工作消极，违反服务处《员工守则》的个别保洁员进行批评处理。对个别保洁员私自带出大厦废品进行批评教育。

7、加强对保洁物资使用的管理，建立保洁物资出入库管理台帐，明确保洁物资领用时间，控制耗材的使用量，节约使用保洁物资。

五、坚持卫生、安全和花样、口味共抓，宴请服务与员工用餐并重，做好食堂服务工作。

1、食堂管理是物业服务的新课题，服务处没有现成经验可以借鉴。接管后，经过与银行方食堂管理人员的磨合，服务处不断调整管理思路，以满足客户需要为出发点，不断探索食堂管理模式，食堂服务已赢得了客户的好评。

2、食堂采购由银行方负责安排，我处负责食堂员工管理及食物烹制，我处与食堂采购员沟通，要求其采购食品必须安全、卫生。做到购买、储藏、烹制、销售全程处在可控状态，确保不发生食物中毒等意外。

3、食堂服务对象为农商行内部员工和部分外来客人，服务对象收入高，对食物花样、口味要求较高，我处从厨师选聘，原料选购等方面注意了食品的多样化和适口性。在厨师选聘上，对试用期不合格的厨师进行调整，先后2名厨师因此未能转正。在食物口味上，要求采购人员加强把关，采购新鲜、

时令蔬菜。银行员工目前对食堂伙食供应较为认可。

4、银行方面由于工作需要，经常性需要宴请宾客。服务处积极做好宴会服务工作，除食物制作要求较高外，重视宴会现场的服务，多次圆满完成农商行领导对外宴请任务。

5、做好食堂员工的管理，食堂现有厨师3名，厨工5名，管理人员1名。经常对食堂人员进行思想教育和业务指导，一名厨师因身体原因请长假，做好其他厨师的思想工作，保持食堂员工队伍稳定。

6、做好食堂的卫生工作，除对食堂进行日常卫生清洁外，经常进行大扫除，食堂卫生状况较好。