

年终工作总结部门安排部署 部门年终工作总结(通用7篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

年终工作总结部门安排部署 部门年终工作总结篇一

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

如：做到了员工人事档案培训档案、合同档案、公章管理等工作的清晰明确，严格规范；做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理，从不拖拉；做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养、日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。成功组织了室外文化拓展、羽毛球比赛、读书征文、管理学、市场营销学培训课、员工健康体检等活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果，受到一致好评；行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的食堂、仓库、采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工

作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

2、在工作计划中，每月都突出1-2个“重点”工作。做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

3、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

年终工作总结部门安排部署 部门年终工作总结篇二

1、手机电视一手持电视新媒体高校行

2、西元国际公关传播

1) 活动现场的执行效果问题：

1、手机电视郑大第一场时候出现了条幅没有拉到位影响了活动宣传效果，造成了公司意外的损失。这个事件给我的启示是：条幅，海报都要整平整，达到最好的宣传效果。

2、中州大学第一天下午兼职在发宣传页时出现了宿舍学生丢钱的事情，造成活动现场出现了混乱。这次的教训是发生意外要和当事人有效地沟通。

3、商专第一天场地没有协调好，出现了活动换了两次场地最后提前结束，造成公司这一天白做没钱可赚还倒贴钱。教训总结：活动场地一定要提前协调好，该走的正常程序一个都不能少，最好提前协调出来几个备用的场地以防出现意外。

4、郑大体院第一天电源出现问题，出现了活动进行到一半时突然断电的现象，电源提前没有谈好价钱。问题总结：电源提前谈好价钱，沟通到位。

5、郑轻新校区第一天场地批条没有拿到，出现保安来找麻烦的问题。总结：场地必须事先协调好才不至于出现被动和意外。

6、郑州交通学院的场地问题，总结同上。

2) 现场执行中活动现场的安全问题：

1、水院第二天是大风天气，在布置现场时没有事先固定帐篷和展台，导致大风掀翻了帐篷和展台造成现场混乱。经过这次教训我学会了在大风天气先固定帐篷和展台保证现场安全，活动前一天查看天气预报做好预防工作。

2、农大的第一天晚上在活动结束整理东西时兼职把音响从架子上摔倒摔坏了。问题总结：在活动结束整理东西时要先把贵重易碎的东西收起来放在安全的地方。

3、活动现场的用电安全问题：河南职业技术学院的第二天在使用学校超市的电源时烧坏了超市的电表和插座，给超市支付了50元的赔偿，给公司造成了不必要的损失。出现这一突发状况的原因是对超市电源电线的承受能力考虑不足，超出用电负荷造成的。在以后的活动中一定要事先考虑好电源的承受能力和走线安全。

3) 活动现场突发状况的处理情况：

1、在政法管理干部学院的第一天运输车辆太小一次没有把活动所用的物料拉完导致了二次搬运，使公司多支付了50元的运输费，并影响了活动的时效。这次运输车辆的问题事先对车辆不了解导致意外损失的发生，以后用车时一定要选对车

辆。

2、出现问题及时解决。农大音响摔坏前我看到了事情发生的前兆没有及时去制止导致意外损失的发生。教训总结：发现问题马上解决，避免意外损失出现。

4) 西元国际公关传播活动总结：

1、活动进行时出现了兼职不按要求发单页的现象，我发现这个问题没有及时解决，给活动方造成了很坏的印象，影响了公司形象和活动的宣传效果。问题总结：发现问题当场解决，维护公司形象和利益。

2、活动流程没有在活动进行前进行事先演练造成了活动进行的不顺畅，问题总结：在每次活动进行前最好去活动现场把活动流程演练一遍，找出可能出现的问题并找出解决的办法。

3、活动结束后对活动进行总结找出问题，积累经验。

5) 活动责任到人，服从安排。活动流程的具体环节落实到个人身上。

6) 个人需要提高的地方：

1、遇事不够冷静，喜形于色。

2、考虑问题不全面。

3、与人沟通存在问题，沟通协调能力需要提高。

4、专业知识欠缺，有待提高。

年终工作总结部门安排部署 部门年终工作总结篇三

一个部门，必须得齐心协力，那么才能在工作当中去把一个部门的任务完成，去为公司创造价值，而作为部门的一个负责人，部门经理更是要做好，无论是个人的工作，或者管理部门员工方面，只有都做好了，一起发力，那么才能真的部门工作做好，而过去的一个年里我也是团结部门同事，大家一起努力，一起把部门的事做好。我也是对过去的一个年度里的工作要来总结下。

个人的一个工作，就是带领部门一起来把部门任务完成，这一年我们部门也是在我的带领下完成的年度的目标，我是部门的经理，所以很多事情，我都是身先士卒，只有自己带好头了，那么部门的同事才会听你的，才会愿意你来管理，来指导他们做事情，如果自己都做不好工作，那么其实很多人都会不服你的，一个部门那么大，只要心思不是一致的，那么就很难去把工作给完成了的。特别是我们部门的任务也是很多，压力也是比较大的，只有作为经理的我起到表率作用，那么大家的积极性也是会提高的，这一年来，我的工作都认真的去完成，在工作之余我也是不断的提升自己，让自己管理水平更好，业务能力更强，这样带领大家一起做事情的时候，也是会愿意配合，愿意跟着我的步伐去把部门的任务做好。

在部门的管理方面，我不是一成不变的，而是根据不同的人，不同的任务去做管理，做到更加的人性化，当然也是要保证是公平的，只有大家都看到，都知道我是怎么对待他们的，那么他们也是会回馈好的方便，如果我对待部门的同事只有任务的压力和没完成的惩罚，而对于奖励和他们的关心都没有的话，或者比较少，那么做事情也是很难说做得好的，在管理中，我喜欢用同理心去对待部门的同事，经常会想如果我处于他们的位置，是怎么样想的，有什么要求，或者面对工作又是有什么困难，我也是积极的在这一年管理当中去帮助他们解决问题，虽然工作的任务重，但这一年的管理我也是做好了，大家也是愿意一起努力，去完成任务。

回顾过去，我也是知道我还有些没做的好的地方，我也相信，在今后的工作之中，我会继续的努力，把部门给管理好，把工作的目标完成，让我们部门成为公司优秀的部门，不需要领导操心的部门。

年终工作总结部门安排部署 部门年终工作总结篇四

一、20xx年工作完成情况

20xx年截止至10月25日，完成物资入库金额总计2188.98万元，其中主材入库2599.513吨，金额为1168.24万元，辅材入库金额为1020.74万元，其中劳保用品34.01万元，气体223.37万元，焊材材料191.95万元，油漆271.29万元，其他五金、零星材料312.10万元，预估下半年需入库100万元；完成物资出库金额总计2168.92万元，其中主材出库金额1188.89万元，辅材出库金额980.03万元。

二、设备、物资采购管理方面

1. 采购人员接到计划后，坚持按物资采购的原则，体现公正、公开、公平竞争择优的原则，做到遵章守纪，廉洁无私，奉公守法。 2. 在盛隆精炼炉、越南归仁、原料厂、越南河静钢厂等工程的主、辅材采购，经多方询价（至少保证了三家）并报请了公司领导审核和报集团物资部批准，坚持货比“三家”适量，适度，适时，适价的原则（比质、比价、比运输、及售后服务），做到了物美价廉，择优采购。

3. 对采购的各种物资坚持了产品质量第一，严格质量标准原则。采购人员必须及时与保管员交接清楚和办理检验入库手续。如有欠款的物资注明了单价、金额，通知财务部门及时挂帐。坚持挂帐情况每月统计一次，报公司领导和财务。

4. 对公司的物资采购管理台帐，按照“三标一体化”管理程序的具体要求逐项填写，做到清晰、完整。并作好原始凭证

（材质证明书的移交）收集整理建帐工作，将其装订成册，妥善保管以备工程查用及贯标复查。

5. 物资采购情况按集团公司采购中心的要求，每月汇总上报，年终累计。

三、物资的出入库仓储保管方面

1. 物资入库后按工程划分进行分类堆放，完成了2599.513吨钢材的验收入库，基本达到了整齐划一。为干好台塑工程完成了设备120台/套的，安装调试及建账登记管理，为公司一线的生产提供了有力的保障。

2. 物资收、发、存台帐（钢材，辅材工具验收码单），分别填写了供货商、规格、材质、产地、数量及库区编号，做到帐物相符，便于查找。

3. 对公司消耗的五金工具、辅材消耗及员工的个人工具、劳保用品按车间为单位进行了建账管理逐月统计台帐，为公司精细化管理及评优选能提供数据。

4. 督促保管员对库存物资坚持了每月盘点，发现数量不对，规格不符，质量变化或破损霉烂等情况，要查明原因，写出书面报告，及时报告经请示公司领导批复同意后销帐处理，同时要填写物资报废审批表，保管员不得擅自处理。若发现有偷盗现象，要保护好现场，及时上报给保卫部派员调查处理。

装订成册，妥善保管。

四、20xx-2017年度物资使用数据分析

表一 20xx-2017年1-6月份辅材成本分析

从表一20xx□20xx年1-6月份数据显示，今年辅材消耗较之去年有了很明显的下降，尤其是焊材消耗，比去年下降33.08%。这与我们严格实施辅材定额考核办法分不开，要求车间按产量消耗标准定额领取焊材，超出消耗标准范围将采取自行承担该部分费用等方式进行限制辅材消耗数量。

另外，今年年初开始在全公司范围内搞文明施工，遏制铺张浪费，并选出做得好的车间进行奖励。这在很大层面上激发了职工降低生产消耗性成本的积极性。

同时，还可以看出，今年的维修费用较之去年要相对高，甚至呈现负增长，这主要是今年对成品车间抛丸机进行了大修，同时为干好越南河静台塑工程对全厂的旧设备进行了一次全方位的检修有一定的联系。

表二 20xx-2017年1-9月份辅材成本分析

表三 20xx-2017年1-9月份产量表及趋势图

由表二、表三以及趋势图可以看出，从7月份开始，全公司开始正式做越南河静台塑工程，由于第一次接触要求如此高质量的工程，经验不足，导致产量下降较大、成本大增，这也是20xx年1-9月份辅材消耗上涨的主要原因。

表四

1、台塑工程对构件的质量要求很高，增加了较多的工序和很大的

的打磨量、造成车间气体和消耗品的耗用加大。

2、车间对制作像台塑工程这样高质量要求的工程认识不够、经

验不足，造成较多的整改和返修，致使辅材消耗增加。

3、最主要的原因还是车间的产能没有发挥出来、还没有形成正

常的生产能力，造成吨成品的消耗过大。

五、20xx年工作计划

a□强调工程项目预算、计划的重要性和严肃性。

年终工作总结部门安排部署 部门年终工作总结篇五

20xx年，我有幸进入公司独立优化部门负责人事行政工作，在这里感谢领导对我的精心培养，给予我工作上的支持。我将更加认真的对待20xx年的工作。目前所负责工作范围涉及部门各份数据分析与新闻源外推效果跟踪。以下总结了工作的几个方面及以后的工作计划。

人事行政工作复杂，目前部门已配备了各种管理表，有员工纪律跟踪表、各组组员项目分配表、奖金分配表、月份就诊表、转正试题表、员工面试、入职、转正、离职表、从人员招聘至任用，根据各组的实际需要，有针对性，合理地招聘员工，配备到各岗位，人事行政人员年终工作总结。较好完成各组人员的入职、离职、调岗等人事审批工作；规范员工档案，对资料不齐全的作出补齐；确定员工劳动合同签定人数，配合人事部工作事宜。对办公室日常纪律管理，不定期通知宣传消防知识并做好办公室管理工作；对办公室清洁卫生，安全进行巡查；跟踪后勤安排员工住宿，关注员工宿舍卫生安全等情况；排解员工之间的人和事矛盾。

对优化部门就诊各数据分析：在优化就诊表优化效果统计表进行跟踪发现问题进行周与周的对比和本月与上个月的对比从中找出原因，并进行跟优化工程师对接一起分析问题的所

在处。

做好每个周的新闻源外推效果跟踪的统计以极新闻源的就诊对比，从中检查看那个平台就诊人数比较多，积极告诉他们作出改整。

组织员工活动，加强企业文化建设工作，以员工对企业有良好的认同感和归属感。

20xx年人事行政工作虽不算太理想，但我们会继续努力，加强学习，积极配合公司管理好部门人事行政工作，尽最大的努力使工作水平上升到一个新的台阶。

年终工作总结部门安排部署 部门年终工作总结篇六

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

3、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

1、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

1、继续加强对各岗位的培训，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

年终工作总结部门安排部署 部门年终工作总结篇七

1. 抓效益、重服务

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司创建初期，我便将其定位在树品牌效应，积极开拓新领域，努力创造新的经济增长点。本年度，在物业公司全体员工的共同努力下，明择园小区共收缴物业费93085.2元，收缴垃圾清运费31620元，其它费用293358元，共计418063.2元。为开创新的经济增长点，在股份公司领导的积极努力下，物业公司接管了沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入19万元，加上出租库房的收入1万元，共计20万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。本年度，由于明择园小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收取。从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表现在：1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。2、报修及时，维修到位。3、工作中做到四不：即不可以无笑容，不可以发脾气，不可以说不管，办事不拖拉。一年来，经过物业公司全体员工的不懈努力，明择园小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

2. 抓管理、重培训

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协

调的能力外，更重要的体现在管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与能力，对他们的工作分工也各有不同。1、积极宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的积极性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束取代人的约束，起到了良好的效果。

做为只有一岁的沈阳新中城物业管理有限公司，在管理中即缺乏理论指导，又缺乏实践经验。这就需要我们不断地学习相关的物业管理知识，充实到工作中来加以实践。一年来，物业公司在管理岗位的员工全部取得了国家建设部颁发的《物业管理岗位经理证书》，部分员工利用业余时间考取了《会计师资格证书》，在物业公司内部形成了良好的学习氛围。此外，我积极利用每周三下午的时间，组织全体员工对国家新颁布的《物业管理条例》及在物业管理中出现的典型案例进行学习、讨论，使其进一步了解和掌握物业管理相关的法律、法规和政策，对物业管理中出现的一些基本问题找到了解决的方法与对策，做到了有法可依，有案可徇，这些对员工在实际工作中起到了极好的参考与借鉴作用，同时，为员工们今后能够走上物业管理的领导岗位奠定了基础。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不可以松懈。我利用每周五上午8：00—9：00的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

3. 抓创新、重实效

时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。沈阳新中城物业管理有限公司依靠中国家具城集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在沈阳物业管理的大军中占领一席之地。沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理项目的实施，开创了新中城物业公司发展的新领域，国家《物业管理条例》的出台，进一步激化了物业小区招标投标项目的实施，为物业公司的发展提供了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当考虑的是，从物业公司自身发展的实际情况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对新中城物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还应该扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

20xx是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是面对公司先后二次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年；是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。全年来，在总公司各级的正确领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“源于心诚、止于完美”的公司宗旨，在上传下达、内外业务办理、服务质量、内部管理、服务业主等方面取得了丰硕成果。当你走进物业公司，看到由1栋错落有致、揉合欧陆元素的现代化建筑与整齐有序的服务人员相互衬映的情景时。

1. 基本情况

按照公司组织架构及新领导班子调整，物业公司现总经理1人、副总经理2人、工程技工5人、绿化技工2人、保洁技工10人、秩序维护部经理12人，增设办公楼大堂经理1名、会所经理1名，共计xx人。今年来，物业服务全体成员紧紧围绕为住户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对xxxx花

园服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、抓落实上下功夫、求实效，全年来，共接待解决业主有效投诉8000余件、处理及时率达到100%，公共设施维修养护50余件，维修及时率70%。

2. 工作思路及方法

(一)承接对外工程、完善对内基础设施建设、取得明显成效。

从年初以来，在大家的共同努力下，先后承接对外工程建设，加大公司创收，效果显著。如□20xx年3月份至5月份公司安排人员集中精力完成了xx小区电路改装、插线板的安装工程以及对各楼层照明线路重新布置工程、安装日光灯、牛眼灯、射灯3000余盏，并完成了大厦首次保洁任务，为公司赢得荣誉；20xx年8月份至11月份完成了xxxx花园商务会所电路改造及安装工程，完成安装琉璃灯、日光灯、牛眼灯、射灯1000余盏。对内协助开发商完善了xxxx花园基础设施建设，改造2、4、5、6、9号楼水表箱及水表168户。尤其是自从新一届领导班子调整以来，进一步加大基础设施建设完善工程，全方位提升了xxxx花园物业服务品质及品牌效应，解决了长期以来小区的共性问题及事关广大业主居住的问题，取得了明显成效。

(二)积极主动工作、诚心诚意服务、打牢服务基础。

全年来，公司在日常业务处理，深化客户关系、提高业主满意率上发生了重大变化，变被动服务为主动服务、变投诉解决为主动跟进行处理。如物业公司在入伙业主打压、试水、交房验收等方面做到了不断联系提醒业主尽快收房工作，在业主收房过程中，手续办理、钥匙交接、费用收取、引领验房、办理装修等全套业务同期进展，达到了业主的满意。从年初以来公司安排人员先后共办理业主入伙45户，安装可视对讲82台、冷热水管、地暖管打压23户，冬季冷热水管排水(含空置房)150户，三凌电梯公司在日常保养的基础上处理

应急故障10次，解决楼上漏水引发的矛盾5户，弱电维修、可视对讲调试、对讲门铃无声音、无图像125次；电压测试、壁挂炉调试、插座安装86户；联系更换平开窗扇塑钢窗合页28户；电话有线无信号处理14户；壁挂炉挂架6户。

尤其是针对08年年初一场冷空气的侵袭，使室外环境温度降低到零下35度□xxxx花园面对带有地下室的楼层排水管全部封冻的情景，公司在公司领导的带领下，对所有地下室进行保温，加电热带、保温材料，在大家的共同的努力下，才使高层住户排水畅通、缓解了天气严寒给广大业主带来的不良影响，同时，针对xx公司尚未成立，户外管道井全部封冻的实际，又对小区水表、进户水管进行加保温、每单元添加珍珠盐等加强保温，在全体维修人员的长期坚持中，解决了井内冻结、水表防冻的困难，保障了广大业主的正常生活。

(三)发挥服务特色、提升物业品牌。

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。全年来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后协调解决了封闭式自行车棚外包、家政保洁服务外包、地上停车场办证、为小区结婚业主订购送鲜花等事宜，完成了元旦、春节小区节日装饰工作，08年3月份物业办组织银川新闻快报频道记者对小区进行了宣传报道；中房物业、西城物业及建校学生先后进入小区进行参观，进一步提升了品牌宣传。

同时，为响应物业办号召，先后由公司抽调人员组成了篮球队参加了全市物业行业健身活动，8月份，公司在参加物业服务技能大练兵活动中荣获集体三等奖、现主任xxxx先生荣获物业服务岗位技能大练兵理论竞赛优秀奖，《银川物业》优秀通讯员等称号，为公司赢得了荣誉，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。同时，为融洽业主与物业关系，创建和谐花园小区，公司在正月十五举办了业主“猜谜活动”，参加竞猜的业主达50余人，活动的开展有效促进了服务内容

的深化。

3. 加强内部管理，充分发挥团队作用

公司主要下设客服、维修、绿化、秩序维护部、保洁部五个主要职能部门及车场、会所、大厦、地上停车场等管理人员等特别部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，全年工作中显现出了出色的执行能力。

(一) 客服部：客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对外业务联系、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过客服人员进行协调、解决。全年来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任，在每片区装修巡检、空置房检查、业务处理、费用催缴上做到了责任到人；对内又进行业务联系，如：共同收取费用、共同处理投诉、报修，共同解决当天问题等，使工作效率明显提升。

如：公司经过新班子调整后，在人员管理、业务管理、欠费催缴、塑钢门窗报修、维修、壁挂炉调试、屋面维修统计，室内起包住户解决等方面做出了积极努力，收到良好效果，在为期三个月工作xx催缴物业服务费约26万余元，解决长期欠费户25户，催缴营业房欠费达10余户。

(二) 工程维修部：维修部是公司工作的重点，各项工作贯穿于小区的方方面面。全年来，维修部在对外业务承揽、对内工程维修、住户室内维修、公共设施维护等方面创出了骄人的业绩，尤其是在维修业务量大、任务重的前提下，全体人员加班加点，扎扎实实完成各项任务，为做好服务工作奠定了良好基础。

如：在2、4、5、6、9水表安装改造中维修人员一身泥、一身汗，短短几分中，整个人被浮灰盖满全身；在大厦电路改装过

程中，为了赶工期，维修人员加班加点，全月无休息，表现出了较高的觉悟和敬业精神；在改装多层排水工程中，面对高空作业难、险的特点，全体维修人员毫不犹豫想方设法进行改装，按时完成了工期，较强的团队精神表现出了较好业绩，为公司发展打下了良好基础。