

# 最新度总结以及下一年工作计划(精选10篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 度总结以及下一年工作计划篇一

以学校和本教研组工作计划为指南，加强全组教师教育理论学习，不断更新教学观念，全面落实教学常规，全面提高学生的学习能力，尤其是学生的创新意识和实践能力。

### 二、教学工作目标和任务：

根据现代教育精神突出“学会做人、学会做事、学会合作、学会学习”的育人要求和“学会关心”到21世纪教育主体，引导学生确立“尊重、关爱、责任”的基本价值目标，引导学生珍惜初中生活，适应新的学习环境。引导学生珍爱生命，正确、客观地认识自己，主动把握自我、发展自我。

### 教学重点：

引导学生做一个自尊自信的人，注重培养学生的思想道德情操，对其学生的思想素质进行升华，让他们学会做人，做到做知法、守法、用法，并用法律武器来保护自己。

### 教学难点：

教会学生自主学习，引导学生学会学习和做人的方法，学生优良品质的培养，引导学生珍惜初中生活，学做生活的主人。

### 三、教情和学情分析

针对学生的年龄和学习特点，在教学中，教师注重培养学生的学习习惯、阅读习惯、积累习惯、迁移习惯，切实培养了学生的综合素养。在教学中，教师充分发挥示范作用，指导学生把字写规范、写美观，养成良好的写字习惯。教师还鼓励学生多读书，读好书，在读书中多识字，提高学生的理解能力和积累习惯。设计贴近学生的生活，容易触动学生的情感体验，引导学生进入情境，进行体验，展开想象，自由表达。

初一学生共有264人，教材跟以前的完全是两码事，既是对我的挑战也是学生的新起点，我们都有一定的学习积极性。据了解学生的生源还算比较好不，只要教师严格要求学生、转变教学观念、改变教学方法，就能使学生尽快进入学习状态。但也要注意有一部分学生在小学就不认真学习，成绩较差，也希望能通过一些激励和创设跟他们密切相关并喜欢的话题，提高他们的学习兴趣大部分学生已经自觉地养成了自觉学习的习惯，但突出存在的以下问题：

- 1、学生的认真做题的习惯有待提高。
- 2、学生分析、理解题意的能力较差。

### 四、具体工作和措施：

#### (一)全面加强学习，不断提高自身素质

1、本学期要继续深入学习、仔细研讨新课程标准；认真钻研新教材，研究教法，把握好新教材的广度、深度和难度。组织好新教材、新课程标准的学习研讨会，鼓励本组教师积极开设公开课和开展各项教改实验。

2、做好教情学情的调查，及时调整教与学。把“备学生”作

为最重要的内容加以考虑。本组每位教师要深入了解学生的基本情况，进一步培养好学生学习的兴趣。

## (二) 认真落实教学常规，发挥集体优势

1、增强备课组凝聚力，发挥人才优势，每节课都做到集体备课，三课一评，三课一议，统一教学进度，实施资源共享。切实落实以学生为主导的启发式教学，积极探索课堂结构改革，倡导合作式、发现式、讨论式的教学方法，帮助学生形成优良的学习习惯，使学生真正成为学习的主人。

2、加强备课组内听课评课制度，每人每学期备课组内公开课不少于一次，加强组内评课的深度，使青年教师尽快站稳讲台，早日成长为教学骨干。

3、贯彻落实教学常规，把握好教学的五个重要环节。认真把好练习关，精心选择练习题；做好练习题的批改、讲评；做好课后辅导。

4、加强尖子生的培养和后进生的转化工作，防止学生学习上的分化。

## (三) 努力提高教学效率，提高教学质量

1、抓好政治基础知识、基本技能和基本方法的教学，使知识系统化、网络化，牢固打好基础。

2、课堂教学要重视和实现师生互动，课堂气氛活跃，教学中要注重渗透德育教育。

3、教学中要注重：

(1) 强化思维过程，努力提高学生的理性思维能力；

(2) 增强实践意识、重视探究和应用；

(4)注重教学研究(教材研究、应用研究、推理研究),努力提高教学质量。

(5)、抓好政治小论文的培训,积极开展政治小论文竞赛活动。

(6)、指导帮助学生掌握中学的学习习惯和科学学习方法。

## 度总结以及下一年工作计划篇二

由于七年级学生刚由小学上升为初中,农村小学生普遍接触体育较少基础薄弱,所以,原则上我们准备安排的体锻项目,活动内容,都有一个渐进的过程,从常规做起,从点滴来抓,由易到难,由浅入课,这是本年级的一个活动趋势,大部分学生都活泼好动,表现欲、上进心强,但是普遍的体质较弱,在上课中应坚持“健康第一、安全为主”。当然课堂教学应以学生为主体,根据情况变化,日常教学中要灵活应变。

### 【教材分析】

新的课程标准在教学内容上,只确定了一个内容结构框架,仅提供了不同水平、不同领域、不同层次的基本目标;对教材内容的选择、采取的教学方式和实施的教学步骤,都没有作明确规定;因而教师在教材选择上有较大的自主选择空间。教师和学生都参与到课程内容的选择和建设上来,使体育与健康课教学更能适应学生个体差异,做到因材施教,让全体学生在获得益处。以发展学生速度、耐力、力量、柔韧、协调等素质为前提,把理论知识、跑步、跳跃、投掷、武术、健身操、素质训练、体质测验做为必修内容,将各种球类、韵律体操和舞蹈、跳绳作为选修教材。在选择教学内容时,把速度、耐力、灵敏等测试内容安排到教学中去完成。

### 【教学目标】

一、知道合理安排锻炼的时间和意义,参与体育与健康课的

学习。形成积极态度和行为。

二、完成和基本掌握本年级选择项目中的规定动作，了解所学项目的知识与简单战术，结合游戏等多种形式获得应用技能，区分安全和不安全的运动行为，发展自学自练和自我保健能力。

三、在小学体育与健康课程学习的基础上，通过各种练习手段，发展速度、灵敏、有氧耐力。引导学生关注自己的身体，懂得不良行为对健康的影响，理解体育锻炼对身体形态和技能发展的益处。

四、掌握运动技能的同时使学生了解心理状态对身体健康的影响，在体育活动中初步建立自尊和自信，积极进取，培养坚强的意志。

五、建立个人和群体的和谐关系，在体育游戏和比赛中能与同伴分配角色，协调配合，共同完成任务。

### 度总结以及下一年工作计划篇三

“无规矩不成方圆”，班级管理一定要有得力的小组和一套较为完整而容易操作的小组管理办法。有人说：“不是已经有一套校规，还需要班规吗？”。理由很简单：学校的校规的范围太广，内容太多，操作起来比较困难，而班规可以针对本班的具体情况对症下药，由班委会和全班同学共同制定出来，重点突出而且容易操作。有了班规，就有了班集体全体同学共同的行为准则，班主任开展工作就容易多了。因为，同学们从心里面认同了这些行为准则，如果谁违反了这些行为准则，那么谁就应当受到纪律批评，就要接受同学们和老师的帮助教育。同时，一套严格的班纪班规能帮助班主任在班集体中树立威信。总之，班规要制定好，要落实好，这样就为建设良好的班集体打下了良好的基础。

## 二、创造机会，培养学生的集体主义精神。

一个真正的班集体，应该有明确的奋斗目标，健全的组织系统，严格的规章制度与纪律，强有力的领导核心，正确的舆论和优良的作风与传统。“团结就是力量”，作为一个班主任必须深刻地认识到培养学生的集体主义精神的重要性。班集体不仅是教育的对象，而且是教育的巨大力量。苏联教育家马卡连柯说：“一个班集体，使每个学生都不得不参加共同的活动。这样一来，我们就教育了集体，团结了集体，加强了集体，以后集体自身就能成为很大的教育力量。”班集体也是促进学生个性发展的一个重要因素。班集体还能培养学生的自我教育能力。

那么如何培养他们的集体主义精神？

1、了解和研究学生。开学前通过学籍卡或重点家访等方式了解本班学生情况，开学后通过观察、谈话、调查研究等方式了解学生。了解学生人数，男女生比例；学生家庭情况；学生德育情况，原小学班主任对学生的德育评语；学生入学成绩，各科是否平衡；学生的兴趣爱好性格等。

2、确定集体的奋斗目标。目标是集体的发展方向和动力。培养班集体首先要使集体明确奋斗的目标。近期目标，如搞好课堂纪律，搞好卫生等；中期目标，如成为优秀班集体；远期目标，如每个学生都成为全面发展的好学生。

3、有计划的开展小组集体活动。其实，在实际生活中是有很多机会可以增强学生的集体主义观念的，关键在于你有没有一双善于发现的眼睛。

## 三、付出爱心，用爱去做教育的后盾。

世间上，有很多种爱，其中有母爱、父爱、师爱、情人之间的爱……它们都有一个共同的特点：爱能够使人的心灵受到

洗礼，使人的心灵受到熏陶，使人的灵魂得到升华。有人说，教师是太阳底下最光辉的职业，我们作为一名人民教师，历史赋予我们重任，我们肩负这重任，我们都有责任做好自己的本职工作。我们要用自己的热情，用自己真实而又感性的爱心去感染学生。苏霍姆林斯基说：“孩子们所喜欢的是那种本人就喜欢孩子、离开孩子就不行、而且感到跟孩子们交往是一种幸福和快乐的人。”那么怎样才算爱护学生，怎样去爱自己的学生？教师的爱应该表现在对学生的学习、思想和身体的关心上，帮助学生克服困难，做他们的贴心人；在人格上要与学生平等相待，以诚相见；教师的爱还要体现对学生的严格要求和信任并且不能过分溺爱；对于双困生，班主任更要爱护他们的自尊心，善于发现他们的优点，及时鼓励，使他们在教师的关怀中成长。

#### 四、见微知著，从宏观上把握住整个班集体。

班主任一定要有的宏观上把握住整个班集体能力。在我们身边发生的任何事情，都会有它萌芽的状态。我们要善于去了解和发现它们。例如，有些学生很喜欢打篮球，就积极去引导学生认识打篮球的好处：能够放松身心，消除疲劳，锻炼身体。但是如果过分沉溺其中，就会影响学习。教育学生要正确分配学习和打篮球的时间。如果没有老师的积极的引导，由于中学生分辨能力不强，部分学生就会沉溺其中不能自拔，这样就影响了他们的学习。所以，作为班主任要用发展的眼光去看待他的每一个学生。

## 度总结以及下一年工作计划篇四

兴趣是动机系统的重要因素，对人的行为具有巨大的拉动和推动作用；兴趣可使人积极主动地从事各种喜爱的创造性的活动，能大大提高工作效率，获得满意的效果；兴趣可以大大激发学生的求知欲望，推动学生满腔热情地从事学习和探索，对于智力开发具有十分重要的作用。所以重视激发学生的学习兴趣，获得愉悦的数学学习体验，让学生喜学、乐学。重

视引导学生自主探索，合作交流的学习方式，让学生在合作交流与自主探索的气氛中学习。努力提高教学质量，构建“光彩课堂”。

## 二、学情分析：

一年级一班现有40位学生，在经过了一个学期的数学学习后，大部分学生具有良好的学习习惯，积极进取的态度，有上好课的欲望。形成了一定的语言表达能力，20以内口算能力比较强，最好的学生一分钟能达到15题以上，大部分孩子都能达到一分钟10题以上。基本知识、技能方面基本上已经达到学习的目标，极大部分学生能达到教学目标，对数学有了一定的兴趣，乐于参加学习活动。多数同学能理解所学内容，并进行一些简单的变式练习。但也存在一些问题，有个别小朋友上课不太用心。接受力比较差，学习起来也比较困难。学生做题时也比较粗心。在上次期末考试中，很多错误都是由于粗心造成的。有好大一部分同学遇到较灵活的思考题，有畏缩情绪。

## 三、教学要求

### (一)知识与技能领域

- 1、从生活实例中感受认识更多数的必要性，能读写100以内的数，理解数的组成，能说出100以内各数位的名称，识别各数位上数字的含义，会用100以内的数表示物体的个数，掌握数的顺序，会比较数的大小。
- 2、在现实情境中认识元、角、分，并了解它们之间的十进制关系，会进行简单的换算和应用。
- 3、会口算100以内的加减法，能用竖式计算两位数加两位数的进位加法和两位数减两位数的退位减法，能结合具体情境进行估算，能解释估算的结果。

4、认识钟面、时针和分针，掌握整时、几时半和大约几时在钟面上的表示方法，能认、读这些时间，了解生活中时间的作用。

5、能认前后左右上下等方位，并用这些方位来描述物体的相对位置，会认从正面、上面、侧面观察简单物体的形状。

6、能辨认长、正方形，三角形和圆，会用这些图形拼图；能认识生活中的这些简单图形，并从初步感受几何图形美。

7、能按照给定的标准或选择某个标准对物体进行比较、排列和分类，在比较、排列、分类活动中，体会活动结果在同一标准下的一致性，学习寻找简单平面图形的共性。

8、能根据统计图的数据提出并回答数学问题，会进行生活中的一些最简单的统计活动，完成简单的统计图表。

## (二) 数学思考领域

1、能应用生活经验，对有关数字信息作出解释，并初步学会用100以内的数描述现实世界中的简单现象。

2、在100以内数的认识和100以内加减法的学习探索过程中，初步学会简单的归纳、类比和有条理地思考。

3、在统计过程中，学会提取需要的数据并对统计结果进行简单的解释，逐步形成初步的统计观念。

4、在认识图形以及辨认方向和位置的过程中，建立初步的空间观念。

## (三) 解决问题领域

1、能积极参加数学学习活动，获得一些初步的数学实践经验。

2、在老师指导下，能从日常生活中发现并提出数学问题。

3、在解决问题的过程中，有与同伴解决问题的合作体验，有初步的合作意识。

4、能在算法多样化的探讨过程中，了解同一问题可以有不同的解决方法。

5、能在学习过程中，初步学会表达解决问题的大致过程和结果。

#### (四)情感与态度领域

1、用独立思考与合作交流的学习方式解决所学问题，能克服数学活动中的困难，从中获得成功体验，建立学好数学的信心。

2、在他人的鼓励与帮助下，对身边与数学有关的某些事物有好奇心，能积极主动地参与认识生活中的数，认识生活中的图形，用所学知识解决生活中的问题等数学活动。

3、能用100以内的数、位置和方向、平面图形、统计等知识描述生活中的某些现象，感受数学与日常生活的紧密联系。

4、经历观察、操作、归纳等数学活动，感受数学思维过程的合理性。

5、在他人的指导下，能够发现数学活动中的错误并及时改正。

#### 教材编写特点：

1、重视学生经验，选择贴近学生实际的学习内容。

2、提供探索的空间，重视学生理解和掌握知识的过程。

- 3、直观形象、图文并茂、生动有趣地呈现学习内容。
- 4、重视综合与实践活动的操作性、综合性、实践性和开放性。
- 5、用数学文化拓展学习内容，激发学生数学学习兴趣。

## 五、教学重难点

教学重点：100以内数的认识和100以内的加减法。

教学难点：100以内的进位加法和退位减法以及从不同方位感受物体的相对位置，以及数学思维的训练。

## 六、教学措施及方法

- 1、从学生的年龄特点出发，多采取游戏式的教学，引导学生乐于参与数学学习活动。
- 2、在课堂教学中，注意多一些有利于孩子理解的问题，而不是一味的难、广。应该考虑学生实际的思维水平，多照顾中等生以及思维偏慢的学生。
- 3、布置一些比较有趣的作业，比如动手的作业，少一些呆板的练习。
- 4、了解小学生的特点，仔细专研教材，根据学生实际认真备课，备好切实可行的教案。
- 5、课后认识批改学生的作业，并作好记载，根据地学生情况及时订证，对掌握不好的学生个别指导，每个单元结束后进行小结。
- 6、加强直观教学，增强操作、观察、时间等教学手段的应用。
- 7、联系学生的生活实际，培养学生的学习兴趣。

8、加强知识的迁移作用，降低难度，分散难点，减小教学步子。

## 度总结以及下一年工作计划篇五

好团队需要好的团队质量更需要各队员好的能力培养□20xx-20xx年的培训计划如下：

- 1、完善设计部日常工作规章制度；
- 2、讲解设计部制图标准；
- 3、规范设计部出图流程；
- 4、规范设计部工作流程；
- 5、建立和培养设计团队；
- 6、强化设计师谈单所涉及的问题；
- 7、每月典型设计案例谈论会；
- 8、定期市场新型材料的认识及运用；
- 9、公司安排的其它培训计划。

## 度总结以及下一年工作计划篇六

转眼20xx上半年已经结束，为了更好的开展下半年的工作，我就上半年的工作做一个全面而详实的总结，目的在于吸取教训、提高自己，以至于把下半年的工作做的更好，完成公司下达的销售任务和各项工作。

- 1、销售指标的完成情况

上半年在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，及经销商的共同努力下□xx市场完成销售额xx万元，完成年计划xx万元的xx%□比去年同期增长xxx%□回款率为xxx%□低档酒占总销售额的xx%□比去年同期降低x个百分点；中档酒占总销售额的xx%□比去年同期增加x个百分点；高档酒占总销售额的xx%□比去年同期增加x个百分点。

## 2、市场管理、市场维护

根据公司规定的销售区域和市场批发价，对经销商的发货区域和发货价格进行管控和监督，督促其执行统一批发价，杜绝了低价倾销和倒窜货行为的发生。

通过对各个销售终端长时间的交流和引导，并结合公司的“柜中柜”营销策略，在各终端摆放了统一的价格标签，使产品的销售价格符合公司指导价。按照公司对商超、酒店及零店产品陈列的要求进行产品陈列，并动员和协助店方使产品保持干净整洁。在店面和柜台干净整齐、陈列产品多的终端粘贴了专柜标签，使其达到利用终端货架资源进行品牌宣传的目的。

## 3、市场开发情况

上半年开发商超x家，酒店x家，终端xx家。新开发的x家商超是成县规模最大的xx购物广场，所上产品为xx系列的全部产品□x家酒店是分别是xx大酒店和xx大酒店，其中xx大酒店所上产品为xx的四星、五星□xx大酒店所上产品为xx系列的二到五星及xx□

## 4、品牌宣传、推广

为了提高消费者对“xx酒”的认知度，树立品牌形象，进一步建立消费者的品牌忠诚度，根据公司规定的统一宣传标示，

在客流量大、收视率高的地段及生意比较好的门市部，联系并协助广告公司制作各式广告宣传牌xx个，其中烟酒门市部及餐馆门头xx个，其它形式的广告牌x个。

## 5、销售数据管理

根据公司年初的统一要求完善了各类销售数据管理工作，建立了经销商拉货台帐及经销商销售统计表，并及时报送销售周报表、销售月报表和每月要货计划，各类销售数据档案都采用纸质和电子版两种形式保存。对20xx年的销售情况按照经销商、各个单品分别进行汇总分析，使得的每月的要货计划更加客观、准确。在每月月底对本月及累计的销售情况分别从经销商、单品、产品结构等几个方面进行汇总分析，以便于更加准确客观地反映市场情况，指导以后的销售工作。

尽管在上半年做了大量的工作，但由于我从事销售工作时间较短，缺乏营销工作的知识、经验和技巧，使得有些方面的工作做的不到位。鉴于此，我准备在下半年的工作中从以下几个方面入手，尽快提高自身业务能力，做好各项工作，确保xxx万元销售任务的完成，并向xxx万元奋斗。

### 1、努力学习，提高业务水品：

其一是抽时间通过各种渠道去学习营销方面（尤其是白酒营销方面）的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。其二是经常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。

### 2、进一步拓展销售渠道：

xx市场的销售渠道比较单一，大部分产品都是通过流通渠道进行销售的。下半年在做好流通渠道的前提下，要进一步向

商超渠道、餐饮渠道、酒店渠道及团购渠道拓展。在团购渠道的拓展上，下半年主要对系统人数和接待任务较多的工商、教育和林业三个系统多做工作，并慢慢向其他企事业单位渗透。

### 3、做好市场调研工作：

对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个白酒市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

### 4、与经销商密切配合，做好销售工：

协助经销商在稳住现有网络和消费者群体的同时，充分拓展销售网络和挖掘潜在的消费者群体。凡是遇到经销商发火的时候一定要皮厚，听他抱怨，先不能解释原因，他在气头上，就是想发火，那就让他发，此时再委屈也要忍受。等他心平气和的时候再给他解释原因，让他明白，刚才的火不应该发，让他心里感到内疚。遇到经销商不能理解的事情，一定要认真的解释，不能破罐子破摔，由去发展，学会用多种方法控制事态的发展。

最后希望公司领导在本人以后的的工作中给予更多的批评指正、指导和支持。

## 度总结以及下一年工作计划篇七

对于设计行业而言，创意体现了公司的品牌。为了在技术上不断出新、创新我们采取以下措施：

- 1、每次设计后都进行经验总结，并录入设计档案库；

2、考察其他设计师的成果，吸取精华；

3、借鉴其他优秀的设计理念；

4、鼓励设计师在设计手法上创新，注重新材料的应用。

5、此项可作为培训中的部分内容来执行，每月培训计划中定期举行优秀设计作品鉴赏会和新型设计材料的介绍和运用。

## 度总结以及下一年工作计划篇八

上半年即将结束。回顾上半年一直从事客服岗位的一些事情，不禁感慨万千。上半年的工作总结如下：

每天填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访的投诉及服务项目，协调处理结果，及时反馈并回电业主。总共有成千上万个项目。

档案是在物业管理中直接形成的文件。业主资料、各部门档案、报修单、工作联系函、放行单等。都严格按照档案管理规定进行了彻底的分类整理，做到了目录清晰，便于检索，每栋楼的住户资料都进行了装箱，各部门的档案都进行了按期、认真的袋装和管理。实现规范化管理，同时制定和完善数据保密制度，定期检查档案，并对变更或缺失及时改进。上半年，我们共收到xx份维修报告□xx份发行说明和xx份工作联系函。

样板间不仅是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月底，我会对样板间内的物品进行盘点，记录损坏的物品并上报工程维修部，确保样板间内的物品完好。上半年，样板间共接待参观团体，参观人数共计。

鉴于物业管理是一个高投入、高成本、低回报的服务业。确

保工作正常进行。

必须做好各项费用的归集工作，确保按时足额归集。上半年物业服务费为人民币xx□

私家花园维护费xx元；光纤使用费xx元；预付水费xx元；有线电视安装费xx元；燃气安装费xx元。

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

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真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，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

# 度总结以及下一年工作计划篇九

上半年工作情况：

## （一）综合管理

综合管理服务工作是物业管理工作中的先锋和旗帜，也是业主和物业管理服务合同内容的中枢站和联络处，承载着沟通、协调、反馈、落实、监察、汇报、处理、处置、统计的重大使命。

- 1、公司已具备企业二级资质等级，目前正在筹备一级资质升级的资料。
- 2、投诉与建议。针对投诉，公司相关部门马上进行协调和整改，及时总结经验教训，并通过上门回访，将整改情况和处理结果向业主通报，在做好解释工作的同时，进一步听取业主意见，得到业主的理解。
- 3、报修情况。客服部根据实际情况对小区报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案，无发生一起因报修引起的有效投诉。
- 4、文件的收发及存档管理。档案文件管理也是物业管理处日常工作之一，其中包括物业服务资料、公司内部资料，合同协议等，文员对文件进行分门别类、加以归档并完善资料目录归档。
- 5、企业员工培训情况。员工认真学习管理处制定的质量手册、程序文件、接待礼仪，在日常工改善服务流程，使部门工作更加规范化。管理人员都取得执业资格，持证上岗，公司加大员工岗位技能、职业道德培训，创造条件为部门员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使员工增强专业知识，了解工作动态，正确处理各种矛盾和问题。

6、公司和各管理处客户部在醒目位置设置公示牌，公布物业收费项目、标准及其他物管相关信息，方便业主了解物业公司收费的合法性及透明度。

7、公司制度要求员工在岗须穿公司统一着装，工号牌佩戴规范。

## （二）工程维修

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在小区的接管验收入及运行阶段基础之上，为此我们实施了以下管理措施：

1、对整个小区的设施设备进行了预验收（如设备数量、安装位置、设备完好程度、设备测试情况、设备验收情况等），在安装工程师的督促和配合下施工方已完成整改项目的三分之二。

2、对整个小区的设施设备做台账登记工作。抄录设备铭牌型号、电流、控制范围等，对整个小区的电气分路开关进行编号并紧固各电气箱内接线桩头，建立机房巡视制度和巡视表格；制定中央空调操作规程和运行记录表，对各系统设备进行编号和分布图；制定了设备维修保养记录表；，实时观察小区内能源消耗总量，做好用电、用水记录，做好节能降耗工作。

3、由于设备正处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的协调沟通工作，对存在的问题进行专题研讨再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力投入使用的设备运行性能得到了极大的改善。

4、实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作并做好巡检工作记录，

基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标。

5、安排维修部每天不定时巡查小区的电消防设施等设施设备进行了全面的排查，发现问题及时上报维修；品质管理中心人员每天对管理区域内的堡坎、切坡和车库的全面检查，发现裂缝、下沉、松动等工程问题及时与开发公司项目部联系整改，并尽快通知业主注意安全。

6、对物业管理区域房屋的避雷针进行了检测，发现问题已经及时上报并整改，小区的温馨提示的标志标识已经制作安装，保障业主房屋及业主的安全。

7、做好日常报修工作。

### （三）公共秩序维护

1、严格执行外施工人员出入制度，定时定岗进行装修区域清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了因装修施工人员引致的安全投诉、收到了良好的成效。

2、加强装修搬运材料进场的监管，进入小区输送材料须按规定进行申请、登记，每一环节秩序维护部都进行有效的现场督促，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏公共设施设备、卫生环境、违章使用电梯搬运的情况能第一时间得到处理。

3、严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入、其它人员进出须配合查询与登记，出门物品均凭区域单位签章的 " 出门证 " 并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行保证了小区物品出入的制度化、有序化。

4、按消防管理制度要求，秩序维护部安排专人每半月定期对消防栓、灭火器实施专项检查确保消防器材处于良好的状态，同时针对整个小区全面开展火灾隐患自查工作，对已发现的

安全隐患书面通知小区各区域单位进行整改，发动小区各业主单位加强消防知识培训，设立消防专员，落实消防应急预案的实效，组织消防模拟演习。

5、秩序维护员上岗时佩戴统一标志，着装统一，举止规范，形成良好的工作环境。

6、秩序维护部的员工实行24小时门岗值班制度，巡逻队员按规定时间到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。小区监控系统等技防设施完好，及时完整的储存资料。

#### （四）环境管理

公司制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁主管组织安排相关区域的保洁工作并每天开展巡检整改工作，同时装修整改等外围施工环境，我们开展了专项的大扫除工作，没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1、为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合小区实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，对保洁员工工作进行督促管理。对小区未进驻区域进行清扫，并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域，清洗地下车库，清洗消防系统。对小区的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

2、每幢楼交付业主后管理处将每幢楼的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础。

3、在小区宣传栏或告示牌中告知业主注意事项并及时更换最新事宜，包括小区房屋的屋面广告的清理、外墙瓷砖、空调

外机的安装。

存在的不足与20xx年下半年的工作计划

尽管我们在20xx年的物业管理工作中取得了一定成绩、也得到了业主单位的多次表扬，但我们知道还有很多不足之处需要完善与加强。

第一、管理人员整体素质参差不齐，部分人员服务意识不是很强实际处理事务的能力还有待提高。

第二、与业主的沟通不够、了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三、设备、设施管理力度还需加强、以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满。

第四、安全管理方面仍存在秩序维护人员思想心态不稳定，工作执力力欠缺的情况，需要在实际工作中加以提高。

第五、在小区内经常开展有针对性、实用性、趣味性的知识讲座和文艺活动，丰富居民精神生活，倡导“互帮互助”的文明风尚，引导小区居民积极参与治安、消防工作。

针对以上几个问题、在20xx年下半年的工作中、我们将吸取经验与教训、努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作制度，为小区的平安稳定，为公司的发展添砖加瓦。

对物业管理的建议

1、进一步加强违法搭建、违章装修的管理力度。

2、进一步加强对业委会的指导监督管理。要加强对业委会的指导，做好业委会的组建、换届和日常管理工作，加强业务培训，处理好与居委会的关系，真正帮助小区组建一支高素质、有信誉、依法行使职责的业委会队伍。

3、加强《物业管理条例》、《物权法》、《合同法》、《装饰装修管理办法》等物业管理相关的法律法规宣传，让广大居民熟悉物业管理，理解物业管理，接受和支持物业管理。

4、及时总结并推广小区物业管理工作中的新方法和好的经验。

## 度总结以及下一年工作计划篇十

时光如梭，不知不觉中来xx工作已有半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。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。经过半年来的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

### 一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

### 二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为xx基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。半年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

### 三、工作生活中体会到了细节的重要性

细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性；对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

很幸运可以加入xx客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新半年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！