

2023年大堂经理工作总结及今后工作计划 总经理工作报告(汇总6篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

大堂经理工作总结及今后工作计划 总经理工作报告 篇一

3、销售代理

广州凌峻房地产咨询有限公司负责河畔新城一期策划推广和销售代理。在合作期间，共同制定了项目整体品牌建设理念——“国际化生活”及“健康住宅”的推广计划。在策划、销售、签约等营销重要阶段发挥出专业的水准。

4、相对稳定的干部、员工队伍

随着公司的发展，由最初的3人发展到干部、员工56人，本科以上学历的员工占员工总数的66%，平均年龄为32岁，专业配置科学，人员结构合理。

在干部、骨干员工队伍相对稳定的基础上，公司又吸纳一批优秀的员工加盟到公司来，为公司带来了新鲜血液和激情。

随着社会的进步，社会分工更加明确，整合社会一流的专业化资源，才能制造一流的产品，塑造一流的品牌，为河畔新城的高品质、高附加值提供了保障。

六、二期进展情况

工程建设进展情况：

- 1、年底前将二期土地进行初步平整；
- 2、基本完成二期工程土地勘察工作。

规划设计进展情况：

- 1、规划已报浑南新区规划局审批。
- 2、建筑设计方面：

多层住宅、半地下车库、小学校处于施工图设计阶段；

小高层（三期）、全地下车库处于初步设计阶段；

商业网点处于方案设计阶段。

- 3、景观设计已经开始。
- 4、色彩设计处于方案设计阶段。

营销进展情况：

- 1、完成对沈阳市竞争对手的全面调查，形成市场调查分析报告；
- 2、组织开展二期建议征集及意向登记活动；
- 3、制订二期销售人员的方案；
- 4、二期营销策略基本形成。

七、有待进一步加强的工作

1、服务观念、服务意识需进一步强化

员工还没有从思想上树立起“客户至上”的服务观念，主动服务意识不强，使得我们在服务工作中较为被动。

2、干部、员工专业化水平有待进一步提高

我们的干部、员工具有较强的敬业精神和奉献精神，但部分干部缺乏管理经验，专业水平不高，工作计划性不强。河畔新城作为大型的房地产综合开发项目，开发过程复杂，开发标准较高。尤其二期工程开工后，在建工程将达到30万平方米，对我们的干部、员工提出更高的要求。

3、售后服务工作要加强管理

在今后的售后服务工作中，公司将围绕“合同签署”、“工程变更”和“客户投诉”三大售后服务工作重点，规范售后服务管理制度、工作程序和工作方法，牢固树立起“客户至上”的服务观念，使服务意识深入到每位员工的思想意识中，并体现在实际工作中。

第二部分二〇〇四年工作安排

一、二〇〇四年沈阳市房地产的形势

1、经济增长加速带来房地产业快速发展

沈阳市2003年预计实现国民生产总值1600亿元，创经济增值10年最高，同比增长超过14%。在中央支持下，老工业基地重新振兴，沈阳经济进入二次创业起飞阶段。整体经济环境趋好，必然会带动房地产业相应的快速发展。

2、住宅消费高峰期到来

沈阳市将于2004年进入第三轮房地产发展周期的高峰，其标志是大众住房消费市场全面启动，在居民追求改善居住环境、城市大规模改造拆迁等主导因素的影响下，住宅房屋消费将呈现高潮。预计2004年全市增量房销售量将突破300万平方米大关，有可能达到350万平方米。

3、住宅近郊化将成定局

中国城市化进程加快；沈阳作为中心城市的进程日益凸显；中产阶级迅速发展壮大，汽车消费市场活跃，汽车普及进入家庭时代初现端倪，人的居住标准日益提高，对大环境的的需求更加迫切，这些因素必将导致在城市原有意义上的近郊才能实现。这也是判断未来发展的大的社会因素。

4、楼市进入大盘时代，演变为全方位竞争

外地开发商和境外开发商在沈阳房地产市场的份额越来越大，沈阳市房地产由地域性市场变为全国性市场和国际性市场，开始进入大盘时代、品牌时代和创新时代，进入了大开发商唱主角的社区开发时代。市场竞争由简单的价格和地段竞争变为开发规模竞争、品牌竞争和产品细节等全方位的竞争。

5、竞争呈白热化

随着土地供应量的失控，住宅开发的规模与数量将不断打破新纪录。住宅供应量的不断推出，带来的是开发商竞争意识的加强、开发水平的提高，市场竞争呈现出白热化的状态。

6、精装修房开始成为潮流

市场逐渐对精装修开始认同，各大小楼盘纷纷尝试推出精装修房。

7、购房的投资观念加强

人们的购房投资观念不断加强，购买房屋作为一种投资理财的工具已得到人们的普遍认同。

二、河畔新城的优势与劣势

河畔新城的优势：

- 1、知名开发商开发，企业品牌信誉度高；
- 2、良好的政府支持、与媒体及合作伙伴建立了良好的关系；
- 3、区域自然环境好，临近浑河、五里河公园，环境优美，空气清新；
- 5、与未来浑南中央商务区一街之隔，投资价值高；
- 7、项目规划庞大可带来完善的内部配套；
- 9、开发商的物业服务保证；
- 10、以俱乐部为主体的大型配套设施，运动与生活设施配备；
- 11、知名幼儿园、小学进驻，提供完善的教育配套设施；
- 12、河畔新城等于“健康住宅”的概念深入人心，得到了消费者的认可；
- 13、项目获得的众多荣誉称号带来的唯一性与权威感；
- 14、市场已基本形成交口称赞的口碑传播效应；
- 15、800多位业主的鼎力支持与厚爱；
- 16、一期整体形象形成，客户眼见为实，为未来起到示范作用。

河畔新城的劣势：

1、浑南新区整体环境有待进一步改善，交通体系、教育和公共服务相对滞后；

2、浑南市政配套设施滞后；

3、市民居住习惯及文化观念的定势尚留在母城区；

4、新区土地出让的多轨制造成市场的不平等竞争；

5、河畔新城已为众多楼盘竞相仿效与克隆，竞争日益激烈；

6、河畔新城市场价格独领风骚，竞争对手低价竞争，给我们带来价格压力。

三、工程建设方面的计划安排

一期工程：

1、建筑工程

29栋多层单体2004年6月开始装修，9月中旬交付使用；

2栋小高层2004年年底交付使用；

3个公建及幼儿园2004年7月交付使用；

俱乐部2004年5月中旬装修和安装设备，9月底交付使用。

2、综合管网工程

电力管网管道工程2004年6月中旬完成；

弱电综合管网工程2004年7月中旬完成；

污水、热力、给水、雨水、煤气等管道工程7月中旬完成。

3、电力设备安装及供电

今年6月上旬完成俱乐部内中心开闭站和变电所供电设备安装，6月中旬正式送电；7月底完成园区内供电设备安装和电力电缆敷设，8月中旬接通户内用电。

4、景观、绿化及道路工程

今年8月底完成基本绿化和主要景观建设，9月底基本完成道路建设，保证园区内及园区与市政道路的良好衔接与畅通。11月底完成大树栽植和景观细雕等完善工作。

二期建设工程：

1、样板间

4月中旬完成土建工程，5月底完成精装修工程，确保6月中旬对市场开放。

2、建筑工程

今年3月中旬完成建筑放线工作，开始土建施工，7月中旬完成多层主体工程，10月底完成小高层主体工程，至年底多层部分土建工程全部完成，达到精装修条件。

3、学校、公建工程

今年3月中旬开始施工，6月中旬完成主体工程，7月底完成内、外粉饰施工，8月份交给政府进行内部装修。

四、营销工作的计划安排

实现销售回款4.37亿元人民币。预计在2004年6月开放二期样板房，2004年5月份认购，7月份开始签约。

第三部分企业总体目标以及企业对员工的要求

一、总体目标

1、牢固树立起河畔新城的品牌

沈阳房地产市场高速发展的同时，也使得消费者日趋成熟和理性。房地产品牌作为信誉的标签、身份识别和情感归属，已经成为消费者购房时考虑的重要因素。

目前，浑南、和平和沈河区整个房地产竞争尚处于初级阶段，低价、恶意甚至诽谤等不良现象司空见惯，未来几年市场发育成熟，品牌竞争将是市场竞争的最高形式。从现在开始，我们全体干部与员工要有清醒的认识：愚者想今天的钱，智者想明天的钱。我们要为未来做好充分准备。

品牌是什么？品牌是一种标志，是在客户心中建立的长期的信赖，品牌是对客户的忠诚，是客户在长期消费过程中体验到的企业责任感。创立品牌不是百米赛跑，更多的表现为马拉松，表现为一点一滴的内功。我们必须接受客户漫长甚至是残酷的反复检验，我们要不断地吸收、充实、改进、完善、提高。我们要做的是不断打动客户的心灵，推动客户生活质量的提升。竞争对手可以模仿我们的户型，可以模仿我们的理念，我们必须创造别人无法模仿的品牌，只有这样，才能立足于不败之地。

2、对股东有良好的、长期的回报

企业创造价值并使之最大化地回报给股东是天经地义的，也是我们经营管理者的责任与义务。股东投资办企业的目的也是希望能够带来长期与稳定的回报，我们必须小心翼翼地经

营这个企业，预测与抵御各种风险，不辜负股东对我们这个团队的信任、理解与支持，实现公司持续、健康、良性的发展，对股东有良好的长期的回报。

3、建立起良好的社会形象，成为沈城房地产界的一面旗帜

信守对社会和客户的承诺。做企业如同做人，讲品质，讲信誉。河畔新城在客户心中建立了很高的期待，有的客户甚至把一生的梦想和财富寄托在我们身上，我们必须承担起这份责任，做的要比说的好，甚至比客户想象的要好。要坚持两条腿走路的方针，一是狠抓工程质量管理。质量是百分之百的指标，百分之一的缺陷也是对消费者的不负责任，最终可能葬送自己。二是牢固地建立“客户是上帝”的服务观念和服务意识。东北和沈阳是老工业基地，长期受计划经济体制的影响，大工业生产的传统意识根深蒂固，国家计划、统购统销带来的劣性影响了几代人，服务意识与观念淡薄在我们今天销售态势良好的状况下，在建立品牌过程中，我们必须清醒地认识到，未来的竞争就是质量和服务的竞争。质量与服务必须深深地刻在每位员工的心中，我们一定要常抓不懈。

虽然，这个企业组建仅仅一年多，但是我们主要干部和骨干员工都拥有本地区的开发经验和全国视野，我们有信心、有条件、有能力在一期成功的基础上，使“河畔新城”成为沈阳乃至东北房地产界的一面旗帜，在市场中领跑。

4、规范管理，运作有序

大堂经理工作总结及今后工作计划 总经理工作报告 篇二

下午好！

今年总结会，有销售部和技术部两个部门在会上总结发言，

说得非常好，希望以后有更多的部门能在总结大会上发言，让大家来分享他们的工作成果和经验！

刚才还对先进个人、先进班组部门和产品品质达标等奖项予以了表彰，在这里再一次表示祝贺！

。与xx年同比分别增长%、%。由于市场可比价格比去年下降，销售收入完成年计划的%。自xx年至xx年，销售收入、缴纳税收年均分别增长%、%。公司每年都能稳步增长，确实不容易！那么，我们的成功因素有哪些呢？我们来总结一下。

公司创办以来，一直就在这个细分行业内从事生产经营，集中公司的所有力量把产品做精做透！我们这么多年就是在“集中力量做好一件事”，在行业内，我们做到了最优秀！公司发展过程中，存在很多的问题，我们抓住焦点问题，我们聚焦过市场客户，聚焦过工艺改善，聚焦过品质提升，聚焦过成本控制，聚焦过产品研发等等。找准焦点，我们把集中的力量着力发挥出来，使工作更有成效、更有价值。可以说，公司就是在这两条战略原则影响下走到现在的。

那么，我们公司还有哪些成功的优势呢？

一是产品市场的拓展。公司的产品客户现在增加到余家，年销售额在万元以上的客户达余家，客户数量的增加毫无疑问带来市场的增加。市场行业也从以往、行业进入到、、、、其他等行业。产品进入新的行业，带来的往往是“革命性”改变，例如□xx年，产品进入行业，当年产品就实现余万元销售收入，占当年销售收入总额的%。又比如产品市场的开发，公司现在还在开足马力生产□xx年，在宏观经济下行的形势下，销售部门依然取得了亿元的骄人业绩，公司上下信心倍增。在这里，感谢销售部同事们！掌声再一次送给他们！

二是产品的研发。公司成熟产品品种已经达到余种，当然也是根据市场和产品盈利能力来选择生产，尤其是公司的、、

产品的研发，都达到国内先进水平。大家知道[]xx年公司聚焦的产品开发，经过不断改善、创新，产品含量低于，成为国内品质较好的产品。

三是品质的提升。产品品质的提升，直接促进品牌的提升。公司的产品合格率从年的%跃升到年的%。尤其是公司[]xx年合格率为%[]xx年一跃到%。产品合格率的提高，带来了成本的降低，尤其是一次合格率的考核引入，更促进了产品品质的提升，既降低产品生产成本，更增加产品市场上的竞争优势。这里对、 、几个产品提出表扬，产品合格率比xx年分别提升%、 %、 %。

元、元、元、元，增加了产品的市场竞争力，增加了产品的盈利能力。利润=售价-成本，售价是市场定的，而我们做的只能是降低产品成本。

五是管理的提升。经过这么些年的沉淀，尤其是帮助进行管理培训以来，公司的管理水平较以前有长足的进步，管理人员技能有较大的提升。我们的管理者计划能力增强了，聚焦点的能力增强了，总结开会的能力增强了[]5w2h[]5m1e[]smart[]甘特图[]8d表单等管理工具使用也非常熟练。管理的提升带来价值的提升。

六是创新改善。不管是市场的开拓，还是产品的研发，抑或是工艺的更新，甚至小到一个工具表单的调整，每一位员工都会为之改善与创新。比如，产品问题的创新改善；投料量提升产能的创新改善；调整提升收率节约电耗的创新改善；废水收集回用的创新改善；回收利用改善；使用淤泥培养活性污泥的创新改善，管理的分工负责也是创新改善等等。改善往往伴随创新，创新是为了改善。公司人人讲改善，事事讲改善这种精益文化逐步形成。

步。没错，公司就需要你们这种作风扎实特别团结能打胜仗的队伍！

xx年的工作亮点纷呈。各位员工精诚合作、积极进取、勇于创新，在各自的岗位上创造了卓越业绩。为你们的精彩表现鼓掌！

xx年，有收获，也有缺憾。

按xx年初的部署，年内推开各部门的绩效管理，但效果不明显。部、 、仓库等与生产关联紧密的部门员工实施与生产车间绩效挂钩的模式进行考核效果也不是很到位，对员工的激励作用不明显。其他、 、部等都还没有展开绩效考核工作。绩效管理滞后对公司发展的影响越来越明显。

学习型组织打造力度不够，员工学习的自觉程度不足。公司的发展提升要有人力资源的提升来支撑。目前，人才的提升与企业发展提升的匹配矛盾逐渐凸显。公司的内部培训体系不完善，是导致公司人才提升和紧缺的主要原因。

我想这两点显然已成为制约公司稳步发展的最根本原因。

我们做企业要像种地一样，我们等待它生根、发芽、结果，我们不能拔苗助长，更不能急功近利。企业成长是需要时间的，需要经过时间的洗礼与沉淀。企业的成功就是一个大转轮，开始很慢才能把她转动，一旦转动起来就势不可挡。一年的时间，我们可能做不成什么事情，但10年□xx年、30年，我们总能把打造为更受人信赖更受人尊重的企业。

有一份调查，70年代全球财富500强企业到83年消失了三分之一，到96年消失了60%。所以，企业成功的最低标准就是活着。而能让企业活下去的唯一理由是企业对客户和社会有没有价值。所以，公司要提升客户价值，要为社会尽责奉献，这样的企业才会更受信赖、更受尊重。我们要活得更舒服，不那么难受的话，就要潜心修炼、苦练内功，这样我们才能更健康的活着。

xx年，公司聚焦什么呢？前面分析了公司稳步发展的有利因素，我们工艺、技术有一定的优势，有市场客户资源，有产品的低成本控制和品质的优势。这些都是肯特公司长期发展积累沉淀下来的优势资源。那么问题就来了，谁来使用这些资源，来创造更大的价值？公司层级在提升，有没有匹配的人才提升呢？公司的人才储备又在哪里？所以，我们找准下一轮推动公司快速发展的焦点就是：人才的培养与激励！

公司计划用1-2年的时间初建公司的人才培养体系。公司荣幸请到帮助我们。目的就是统一思想，统一价值观，在培训中发现人才，提升各个层级员工的能级与岗位的匹配程度，尤其是我们的中层管理干部，让他们成为能为公司贡献价值的真正人才！

绩效管理是让员工自己管理自己的一个最好途径。目前生产部门的一线员工绩效考核取得非常明显的激励效果。其他部门的考核要求在xx年上半年逐步推进。各部门必须把绩效管理作为重点工作来推进。

xx年，公司的管理方针依然是“提升品质，创建品牌”，品质永远是企业健康活下去的最基本条件，我们不但要保持产品品质提升的态势，更要提高各项工作的品质。所有工作品质好坏的衡量标准是看工作成果是否利用公司提升客户价值。

xx年底公司高管会上，提出了xx年的销售目标为亿元，我非常认同。xx年的目标为什么与xx年的目标没有变化呢？现在我们的焦点不在市场，不在技术，而是在前面说过的“人才”，我们要聚焦人才的培养和激励！只要我们遵循“时间致胜”的战略原则，我们稳扎稳打，积累沉淀我们肯特的优势资源，找准焦点，集中力量，肯特的成功大转盘就会后续发力，势不可挡！

最后在这里部署几项具体工作：

1、各副总分管口子与部门在月底前整理好人力资源培训的相关情况，找出存在的问题，月份请来指导我们人才培养体系的建立。重点是公司培训框架的搭建，内部讲师的培养，人才培训的标准和实效考核。

2、绩效考核工作的推开。各分管副总根据各部门的工作岗位实际情况，建立考核体系，尽快试运行。

3、产品市场的拓展。今年市场拓展的产品主要是：##。

4、产品品质与成本控制的改善□xx年两公司的产品合格率要持续提升(达到%以上)，成本控制节约额在万元以上。聚焦品质与成本改善的主要产品为：##等产品。

5、企业文化的宣贯。企业文化是什么?其实说穿了，企业文化就是公司崇尚什么样的人，赞同什么样的事，什么样的人符合公司的需要，什么样的事是对的，什么样的人不符合公司的价值观，什么样的事又是公司所不认可的。企业文化的宣贯要靠我们中层管理者来传导来宣贯，绝不只是高管，也不是单哪个部门能做好的。企业文化的宣贯也作为xx年重点改善的工作内容，要通过学习型组织的打造来渗透落地。

新的一年，新的希望，新的一年，新的征程。成功的蓝图已绘就，让我们携手起来，精诚合作、努力创新、积极进取，在肯特成功的大道上挥洒激情的汗水，洋溢喜悦的笑容，享受成功的快乐！

最后，在这里向在座各位拜个年，恭贺各位新年身体健康，家庭和睦，万事如意！

年月日

大堂经理工作总结及今后工作计划 总经理工作报告 篇三

您好！感谢您能在百忙之中垂阅的我的求职自荐信！贵公司的良好形象和员工素质吸引着我，我渴望能加入贵公司并为银行的发展贡献自己的一份微薄之力！

我叫xxx□专业是金融专业。在校期间通过认真学思考、刻苦钻研，以优异的成绩完成了专业基础知识的学习。我有着很强的拼搏意识，喜欢有挑战性的工作，希看通过不断的学习来不断完善自我，超越自我。

在校期间，积极参加学校组织的各类活动，与老师同学和睦相处，能说一口流利地英语，还在自学国际贸易专业相关课程。在业余我有计划的抽出时间大量阅读专业书籍，力求尽可能的扩大自己的知识面。在放假期间，走出校门，我尽可能的去捕捉每一个可以锻炼的机会，与不同层次的人相处，最大化的让自己零距离的与社会接触，感受人生，品位生活的酸，甜，苦，辣，让自己尽快的适应社会这个“大家庭”。我很希望能到贵公司去工作，使自己所学的理论知识与实践相结合，让自己的人生能有一个质的飞跃。我相信贵公司的整体形象，管理方式，工作氛围会更加吸引我，是我心目中所追求的理想目标。因而我很自信的向您承诺：选择我，您绝不会后悔！

再次感谢您能抽出时间查阅我的求职信，谢谢！

祝您身体健康、阖家幸福；祝贵企业蒸蒸日上、财源广进！

此致

敬礼！

求职人□xxx

年 月 日

大堂经理工作总结及今后工作计划 总经理工作报告 篇四

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上。餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

大堂经理工作总结及今后工作计划 总经理工作报告 篇五

我现任北翟营村村委委员、物业公司经理，现向各位领导、同志们做工作报告。

加强学习、提高思想素质，学习“十七大”精神，坚持以党为公，执政为民。紧紧围绕班子建设，文明村建设，和谐社

区建设，努力学习专业知识，提高工作能力。

亚龙花园小区，共有56栋住宅楼（其中多层楼53栋，16层高层住宅3栋）总户数3655户，地上停车位1000多个，地下停车场一个，休闲广场3个，四层服务楼一栋，商业店铺16家，幼儿园一个，共计40多万建筑平米。亚龙花园物业公司目前有80多人，全体员工本着亚龙物业“以人为本”“将管理在服务中体现”的服务理念，为村民和住户提供全方位的、一流的管理服务，赢得了住户的信任与支持。为了进一步提高管理服务水平□20xx年我们积极投入到创建文明、和谐、优秀小区的工作中。

主要从以下几个方面做一个简要汇报：

首先将工作分为5个方面，办公室、水电管理，维修、绿化卫生、安全保卫。成立5个部门，每个部门都由工作突出、责任心强的人来担当部门主任。由经理、主任组成的物业公司管理层，每周周一上午召开例会，计划总结工作。日常服务工作都是严格规范运作，并制定详细的工作计划，工作目标。各部门每月评比，以确保各项工作能顺利进行，并借此机会进一步提高我们的管理服务水平。

要想为村民住户提供良好的管理服务，必须要有一支高素质的员工队伍和完善的内部管理机制。对亚龙花园小区我们有一套完善的管理规章制度，我们深知再完美的制度，只有落在实处才能体现其作用，所以在日常工作中重点抓落实工作。首先，严格按照要求对工作人员进行系统培训，除了物业公司培训计划以外，各部门根据本岗位的实际需要来制定详细的培训计划，内容涵盖了规章制度、法律法规、服务意识、服务技巧等各个方面，使每位员工都熟练的掌握了本岗位所需的服务技能，通过培训不断提高自身素质（例如：我们购买专业知识书籍120多本，租借培训光盘给工作人员学习多次，要求学习人员写观后感等），从而使员工队伍整体素质保持在一个较高的水平上。其次，还根据村发展方向和本小区具

体情况制定了工作指导书，使内部管理更加完善，在此基础上进行了严格考核，结合考核结果进行评比奖罚，实行优胜劣汰，大大的提高了员工的积极性，从而促进了各项工作的进行，每半个月物业公司管理层人员到小区进行检查评比，对小区的治安、卫生、绿化等工作检查，奖罚分明。另外，加大了检查监督的力度。除上下层级的监督外，还要求不同岗位人员进行交叉监督检查，大大的避免了因遗漏造成的管理责任。

20xx年亚龙花园小区住宅楼，商业店铺全部交工。大量业主入住，物业公司办公室、接待电话、水电维修、冬季供暖、土建维修等工作压力巨增，全体员工加班加点，不怕苦不怕累，努力工作。“以服务为主，以住户为中心”，竭诚做好各项管理服务工作。物业公司秉承“以人为本”，“将管理在服务中体现”的服务理念，主动了解住户需求，及时处理。在做好常规性管理服务的同时，还向业主提供快捷、方便的便民服务。

物业管理层定期到住户家中，与住户充分沟通，了解需求，了解物业公司员工服务状况，以便有针对性的处理方案和便民服务，办公室定期回访反映问题的住户，了解住户对管理服务的满意程度。也征求到一些意见和建议，对合理的建议有及时采纳，同时根据住户意见，在搞好基础管理服务的同时，有针对性的开展一些便民服务项目。例如：户内维修、联系定报、室内保洁，安装电话、宽带等服务，对老年人、残疾人、病人等弱势群体，义务更换阀门、灯泡、管道改修等工作。并且与小区1号商铺“天福隆超市”，5号商铺“奥维斯特洗衣店”协商，在保证质量的情况下，免费为住户送货上门。这些看似不起眼的措施，其实大大方便了住户。

20xx年在村领导的正确指挥下，物业公司做了以下几项主要工作：

- 1、锅炉房改造，增加20吨锅炉一台。针对去年供暖出现的一

些问题，今年年初村委领导指示，投入巨资对锅炉房进行改造。其中包括：管道改造、泵房改造、锅炉维修、房屋改造、电力改造、增加20吨锅炉一台。确保了今冬供暖，让所有住户度过一个温暖的冬天。

2、改造排水管道，做好防汛工作□20xx年5月物业公司与市设计院，对小区雨水排放进行研究勘察后，制定方案。在小区蓄水坑上做一架航车，配备大功率抽水泵一台，及500米排水管道。蓄水坑清淤等工作，将雨水及时排放于市政雨水主管道，确保了旧村，小区的防汛安全。

3、为四川灾区捐款，献爱心□20xx年5月12日四川省发生特大地震灾情，给当地人民造成了巨大的生命，财产损失。领导人亲赴现场抗震救灾。村委会，物业公司及时在小区门口等地，开展“抗震救灾，捐献爱心”捐款活动。3天时间，村民，亚龙居民就捐款35239元，村委会捐款10万元。5月16日上午，将所有善款上缴河北省红十字会，燕赵晚报对此进行了报道，受到社会好评。8月份奥运期间，按照上级部署开展安保工作，培训安保人员60多名。在小区安全防范，确保了奥运期间小区安全。

4□20xx年10月30日开始征收今冬取暖费，由于市政府取暖费标准下达的晚，所以今年收费时间短，任务重。物业公司全力配合村领导催缴取暖费，收费人员加班加点，每天早7点至晚7点，12小时不间断收费，并且做好解释工作。14日供暖开始，维修人员每天晚上加班，对小区供热出现的问题，及时有效的进行处理。在大家的努力下今冬供暖收费，维修工作顺利完成。

5、为了进一步树立亚龙物业公司的企业形象公司充分利用[北翟营报]宣传舆论作用，促进和改进我们管理工作。同时，根据自身特点制定科学的宣传策略，使思想和文化相结合，及时反映社区居民文化，物业公司的企业文化，员工们的工作生活等等。这样既激励了工作勤奋，成绩优秀的员工，

又解答了住户提出的疑问及各类热点问题。还培养了大家的社会公德，提高了大家生活素质。因此，每一期的报纸投稿都由专人负责，提前策划准备。使报纸成为物业公司一道亮丽的风景线。

在日常的服务工作中，我们建立了完善的规章制度，为业主提供满意的服务，住户的满意就是我们工作的目标。首先，物业公司实行24小时值班制度，住户的每一个诉求既有专人进行记录并安排处理，进行回访，每一件事处理都形成一个完整的封闭，得到及时处理。其次，在管理服务过程中强调预防性的工作，要想到住户前面，做到住户前面，不能被动地等着住户前来投诉时再处理问题，我们还通过各种形式的培训强化服务人员的服务意识，要员工知道“假如你不是天才，那你就要敬业”的工作精神，牢记“以住户为中心”的服务理念，并且贯穿到工作的全过程中去。我们将通过对住户充分沟通，结合我们的专业知识为住户提供一流的管理和服务。

可见，安全对小区来讲是重中之重，物业公司实行封闭式管理制度，对小区两个门口实行人车分流，小区24小时值班巡视。亚龙花园小区管理走高档小区管理路线，在智能化管理方面□20xx年9月引入了先进的车辆智能管理系统2套（北门口一套，地下车库一套）。

对进出小区的车辆实行智能化管理，住户固定车辆，一车一卡，出入刷卡。临时来访车辆实行换证制度，并且24小时监控录像，对进出车辆电脑比对，发现问题及时处理。还有高层楼消防24小时监控等高科技系统。先进的技防系统发挥了巨大作用，但是只有先进的设施设备是远远不够的，还需要有完善的制度及一支过硬的保安队伍与之相匹配，方可发挥威力。因此物业公司指定了严格的检查、养护及使用制度，确保系统的准确可靠。

在人防方面，有一支素质过硬的保安队伍，基本都是退伍军

人和优秀青年，有较强的军事素质和良好的工作作风，定期培训、训练，使保安队伍素质保持在稳定的高水平上，通过完善的技防与人防相结合的措施，为小区住户创造了一个安全舒适的居住环境。

为了让住户有一个优美的居住环境，物业公司专门组建了一支绿化、保洁队伍负责小区的环境管理、设施维护工作，并且实行严密的管理制度。例如，小区道路一天两扫，垃圾箱一周两擦，楼道一周一扫，纸屑、烟头等杂物及时清理，秋天树叶日落日清，使小区充满生机、没有荒凉。通过完善的规章制度，专业人员的精心管理，使小区环境更加优美。

总之，在20xx年工作中，取得了一些成绩，但是我的工作与其他同志还存在很大差距，在20xx年工作中，我要努力学习知识，弥补不足，团结全体员工，使亚龙物业公司的各项工作更上一个新的台阶。

大堂经理工作总结及今后工作计划 总经理工作报告 篇六

各位领导、各位同事，大家好！

一、一年来履行职责方面的工作情况

1. 以人为本，完善部门内部的组织建设。年度初期，按照公司的要求，技术工艺与酿造部合并为新部门—xxx部，工作职责与职能发生了很大的变化。新部门成立后，立即按照新的工作职能和编制，完善了部门内部的组织建设，确定了工段、班组负责人员，各工段、岗位按公司编制确定人员后，本人积极的与各岗位工段人员交谈，了解情况，征求员工意见并经部门内部讨论后，在车间内部生产岗位总人数不变的情况下，按照操作技能、素质、年龄等方面综合考虑，调整岗位人员，努力完成了车间内部生产岗位人员从每天xx小时两班

倒工作制转变为三班两运转的工作制，有效的增加了职工正常倒班期间的休息时间，提高工作效率。这一倒班制度的转变，得到了全车间员工的全力支持。

立即相应的制定了部门内部年度工作规划，重点是新工艺的实施、新菌种的引进与使用、车间内部对成本消耗指标的有效控制、食品安全及安全生产的要求、职工的岗位技能培训等。经过一年大家共同的努力，本部门的各个目标均得到了较好的实现，新工艺、新菌种于本年度5月份实施和引进；车间内部各项消耗指标得到理想的控制等。为保证年度计划的实施，年终取得一个好的结果，在车间内部分解目标后，在部门内部成立了三个公关小组，分别为保证工艺卫生、降低糖化浸出物损失、降低xx损失率、吨酒粮耗达标起到了极大的保证作用。

部年度重点目标任务完成情况汇报□xx损失率计划xx%□实际完成xx%□酿造用水计划xx,实际完成xx;酿造用电计划xxkwh□实际完成xxkwh□酿造耗汽计划xxt/kl□实际完成xxt/kl□硅藻土计划xxkg,实际完成xxkg;其余如纸板、油料、片碱等消耗指标均得到了很好控制，实现了结余。在上述指标完成的情况下，值得一提的是酿造粮耗从年初x月份超标xkg左右□xx月份超标xxxkg左右到3月份以后的时间里一直得到保平计划指标或结余，实现了很好的转变。粮耗计划指标的完成，也是其他各项指标结余的前提保证，从而实现了xxx部在本年度初期从xx月份亏损xx万元左右到xx月份开始盈利的转变，截止xx年xx月底□xxx部共计结余xx万元以上，其中酒损指标的降低结余xx万元。

率。工艺纪律、工艺标准的有效落实，带动了车间工艺卫生的大幅提升□20xx年本部门微生物检查合格率提高至90%以上，特别是厌氧菌合格率得到了大幅度的提升，与上年度同期统计数据相比，厌氧菌合格率由20xx年的40%左右提升至现在的85%以上，我们采取的主要措施是除加强工艺标准的执行外，

重点是加强了部门的维修力度，在每一个发酵大罐出酒后，均要打开罐顶组件和锥底，检查洗球和内壁涂料，以便清除涂料夹层形成的死角及对结冰的发酵罐除冰，保证发酵罐清洗效果。

力。通过对全体员工进行的培训，使他们能更好从事现有工作。

6. 食品安全及安全生产工作。食品安全是食品生产企业永远的中心，作为技术部门对公司的食品安全工作负有重要责任，特别是对食品添加剂的选择、使用、控制等负有直接责任。20xx年作为公司的一个职能部门，对公司内部使用的食品添加剂及时进行了规范整理并到当地的技术监督部门进行了备案。而作为公司的一个重要的生产部门，安全生产工作更是工作中的重中之重，在日常工作中，本人一是对于公司的安全方面的要求进行及时宣贯，常敲安全警钟，进行安全生产、安全知识的专题培训；二是经常深入班组工段，了解掌握安全方面存在的隐患，及时采取预防性措施，加强安全管理工作；三是经常与员工深入交流，了解员工对安全工作的意识、认识及可能采取的措施等。从而保证车间安全生产的顺利进行。

7. 与其它部门的沟通、协调、配合方面。20xx年度xxx部既有公司赋予的职能职责，也有生产车间的双重职责。因此在实际工作中作为有双重职能的部门，首先要明确职责，搞好本职工作，也要积极的与其他部门沟通协调，配合其他部门完成公司的目标任务。总体来讲，在20xx年度xxx部与公司其他部门能够进行很好的沟通、协调、配合工作。

季度东部检验中心对我公司产品的抽样检测工作并及时索回检测报告等。

二、思想政治、廉政建设方面。

虽然作为部门负责人，本人不是党员，但在思想政治方面，还是经常组织车间员工利用各种空闲及培训的时间对相关政
策、公司等各种会议精神进行了详细的传达，通过该渠道，我也了解了国家的相关政策、公司的相关信息，对自身工作的方向性有了很好的指引。在自身的业务学习上，尽量拓宽学习交流渠道，树立学习榜样，制定学习方案。对车间的相关制度、工艺原理和项目改造情况等组织员工学习，使自身业务能力逐步得到了提高。

过班子成员集体讨论通过，小到各种奖罚、评优创先，大到各种工艺方案的制定等，这充分体现了车间班子民主管理、团结协作的优良作风，同时对个人的廉政自律也提到了积极的作用。

三、存在的问题

2、专业技术知识储备有待提高；