

# 物业客服部年度工作总结(模板11篇)

德育工作总结应该围绕学生的品行养成、道德情感等方面的培养进行分析和总结。以下是小编为大家搜集的一些护师总结分享，希望能够给大家带来一些思考和启示。

## 物业客服部年度工作总结篇一

为了总结经验，促使20xx年客服部工作能够再上一个台阶，现将客服部20xx年的各方面事宜做以下阐述：

### 一、回迁户、占路户、其他购房户的收房事宜

先将截至目前的收房明细整理如下：

20xx年3月初至4月初——回迁业主105户占整个小区总户数的12%，旧宫占路业主45户占小区总户数的5%，回迁、占路户共计150户占小区总户数的17%。

20xx年4月初至今——其他购房业主156户占整个小区总户数的18%。

入住率：共收房310户，入住率达36%。

由于我小区的特殊原因造成入住率偏低的现状，这是改变不了的。客服部工作人员通过这将近一年和现已入住业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式，业主对我们的工作也给予了充分的认可。

### 二、处理报修及时，回访工作到位

目前是施工方维保期间，需物业联系施工方给业主维修，但由于种种原因施工方不能及时到位。我物业公司领导果断决

策，施工方不能及时到位的先由我公司人员维修，这样一来业主的保修就能够得到及时的处理，客服部就可顺利进行下一步的回访工作。这种果断决策也得到了广大业主的赞赏。

### 三、冬季入户试暖及发放信箱钥匙

入冬以来，客服人员协同壁挂炉厂家工作人员入户试暖，这项工作得到了领导的大力支持。在入户试暖、发放信箱钥匙的同时，物业、业主的关系又增进了一步，这为我们明年入户收费起到了非常有力的推进作用。

### 四、代办事宜

代办电话、宽带业务：自业主入住以来，已经办理50余户报装电话、宽带业务。

有线电视报装：帮助开发收取有线电视初装费。

产权证办理：帮助开发联系旧宫占路业主办理产权证事宜。

### 五、保洁

做到了巡检及时，小区无卫生死角，尤其是水泵房周边。

## 物业客服部年度工作总结篇二

本年度物业收费1220000元（截止到20xx年12月15日），收缴率80%，清缴上年度物业费10000元；处理赔偿纠纷42起，达成率100%；协调处理大型物业保修维修10件，业主基本满意；接待业主上门投诉12件，处理及时率100%；受理日常报修120件，合格率100%；上门面访700人/次，受理意见、建议200余件。

自加入xx家园项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，

主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

本年度物业费累计收缴1000000元，收缴率同比增长7%（去年物业费收缴率60%），总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度最大的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素

质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

## **物业客服部年度工作总结篇三**

我从20xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工

作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实\*工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并

同步建立电子档案，可随时调阅。

### 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

### 四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

### 五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，

供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，

而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

## 物业客服部年度工作总结篇四

- 1、负责客户关系管理(crm)系统的维护管理。
- 2、负责管理前台及大堂的接待和投诉、收集业户意见并进行汇总分析。
- 3、负责制订本部门的培训和工作计划，并组织实施和考核。
- 4、负责社区文化活动的策划及组织实施工作。
- 5、负责对大堂助理及前台的日常工作进行监督和指导。
- 6、负责向大堂助理传达管理处的工作任务及各部门与业户相关的工作安排、进度等信息。
- 7、负责业户需求信息的收集及回访工作。



- 8、负责租户的统计及管理工作。
- 9、负责参观团体的接待及策划工作。
- 10、协助做好各类增值服务项目的增癖策划、拟订工作。
- 11、协助领导搞好与周边各单位的关系。
- 12、协助做好管理处与业主住户的关系维护工作。
- 13、协助组织向同行业及所有具有先进客服管理经验的组织进行学习、参观活动。

## 二、客服员工作

- 1、负责对业主办理收楼、装修、出租登记、过户登记等各种手续，并及时更新业户资料。
- 2、负责接听业主的投诉电话，及时反映给予相关部门，并做好相应的投诉记录。
- 3、负责前台内务的整理。
- 4、严格控制外来人员进入办公区域。
- 5、协助管理处办公室做好办公接待事务及一些会务接待工作。
- 6、职责范围内代理业主收发信件并认真做好信件收发记录，将信件及时转交业主或邮递员。
- 7、完成领导交待的其它任务。

## 物业客服职责

- 1、负责物业管理费收费通知单的发放和费用的催缴工作；

- 2、负责收集辖区内用户资料，做好用户档案的管理；
- 4、负责业主/住户来信、来访、投诉等处理工作，及时做好回复、跟踪、检查工作；
- 6、负责做好辖区内对业主/住户的宣传工作，调查工作；
- 7、对辖区内举行的各种活动进行现场管理；
- 8、对辖区内外的公共设施、消防设施、环境卫生、广告宣传海报进行监督管理；
- 9、负责用户进出货物的监督管理；
- 10、执行公司的各项管理规章制度。

### 客服主管岗位职责

主管报告上级：物业总经理。

督导下级：客服前台/客服助理。

联系部门：项目管理内各部门。

## 物业客服部年度工作总结篇五

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏[]20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所

辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“”满期给付、转保工作和银行、转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国xx品牌载体的重任。

## 物业客服部年度工作总结篇六

我从20xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服

部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
  - 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
  - 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
  - 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。
- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
  - 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
  - 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
  - 4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。
  - 5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理，对收集各类等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。

## **物业客服部年度工作总结篇七**

我从20xx年xx月xx日xx物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时x个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

1. 管理处员工统一着装，挂牌上岗。
2. 对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3. 员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4. 员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

1. 认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2. 建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3. 客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4. 每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计xxx件，其中住户咨询xxx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服务xx件，表扬xx件。

5. 办理小区id门禁卡xxx张，车卡xxx张，非机动车xx张。

6. 建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工

费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

1. 对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2. 对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理



也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为xx户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

经过x个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这x个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!“xx物业，加油!!!”

# 物业客服部年度工作总结篇八

回顾xx全年的工作，我们车间以围绕安全生产、保质保量完成生产任务为前提主要做了以下几方面的工作：

在生产工作中根据生产管理部的生产计划安排，为了确保生产计划的顺利完成，不影响需方的生产安排，车间与生产管理部、仓储部、销售部，进行了密切的沟通。当生产计划需要临时变更时，面对生产上临时调整的诸多难题，车间管理人员通过与各班组长一道积极努力的配合，充分调动生产技术骨干和员工的积极性，以及时保质保量的完成生产任务。车间完成了公司及生管理部下达的生产任务，及各项生产质量技术指标，保证了销售的供货需求。

## 1. 车间在生产过程中各班组对自己的产品负有责任感

作为集团六家子公司中药饮片原材料的指定供应商，我们深知自己肩上担负的责任的重大，对产品工艺的稳定性和质量的均一性都提出了很高的要求。我们将书面培训方式和现场操作技能相结合，并实时的进行督促和思想教育，使员工对产品的质量和自身工作的重要性与整个集团及相关公司的利害关系有高度的认识。车间本着对消费者负责和对公司利益负责的精神，严格按生产工艺要求严格把好质量关，在批生产记录、物料标示签、中间产品流转证的基础上车间实施了物料、标签交接审核登记制度，做到人人监督、有据可查，不管是工段长、班组长都对自己所生产成品负责，配合质检员层层把关，有效的杜绝不合格的产品流入下道工序，保证了产品质量，降低了生产成本，提高了产品的市场竞争力。随着我公司对外市场的逐渐放大，车间也正在积极努力的提高自己的生产水平，以满足市场多元化的需求。

## 2. 稳步提升的人员竞争力

我公司现处于操作员工新老交替的关键时期，明后两年将陆

续有老员工退休，车间将新员工的培养作为重点项目来抓，以满足新设备、新技术、新产能、新需求对于人员素质的基本要求，人员是企业存在的根本，专业技术人员是企业成长、发展的核心竞争力，对于新一代90后青年员工的培养才用了循序渐进的教育方法，树立正确的人生观、价值观。引导并帮助他们度过人生迷茫的择业阶段，调整积极心态，培养良好的职业素养。针对不同岗位分别培训岗位sop□相设备sop□清洁sop□维修维护保养，并以考试的形式对学习效果进行考核。

### 3. 新设备、新技术提升生产能力

我公司所使用生产设备均为现代中药饮片加工技术最前沿的创新科技，今年较去年又新增了qg-37气流网带干燥机一台、最新型的自控温燃油炒药机二台□tdp-600大型破碎机一台、剁刀机二台，加工小包装的多功能切片机一台、加工川芎饮片的旋料式切片机一台、磨刀机一台，使车间的加工能力在去年的基础上又提高了40%以上。通过9月份的人参加工项目的初步摸索，总结为生产设备是限制生产能力主要瓶颈，因此公司在10-11月份对人参烘干房进行改造扩建、并建设了人参净制药房、购买了大量的晾晒干燥工具、新增了人参蒸箱一台、现在筹划建设的楼顶阳光房项目将大大的降低干燥的劳动强度、节约生产时间。突破设备的瓶颈后预计明年人参的瞬时加工能力、总能力将是现在的三倍以上。为了能够满足需方对炮制品种产量需求，公司于11月份新购入了5t蒸制箱一台、多功能提取罐一台，使炮制工序的生产能力增加了一倍。随着车间新技术、新原理的生产设备的增加，在增加了产能的同时对于设备管理方面也提出了新的要求，要求员工要会使用、会维修、会保养、而且要能创新。车间对现有设备的小改进如：转盘式切药机的电机护板、剁刀式切药机的底座等。合理的生产安排、熟练的操作技能、正确维护保养才能够完全的将设备的全部能力发挥出来，车间将通过不断地培训学习、加强现场管理、设备管理来保证生产设备安全、

有序的正常运转。

#### 4. 物料管理

不同的需方对同一品种的使用方式、质量需求、需货日期不同的这样一个问题，最终会体现在生产上。为了能够满足不同的需求，车间加强了物料的管理并与不同的质量需求相结合，严格按照生产管理部下发的生产计划和需方信息，按照药典要求并有针对性的进行生产加工，物料管理员与质检员、物料接受人员共同核对，减少误差的产生。加强了物料摆放、标示标签的管理，做到帐物相符、清晰明了。物料管理员、质检员严格监督物料平衡，出现偏差立即按照偏差处理规程执行。在严格按照gmp的物料管理执行的基础上，车间建立了物料收率统计、物料接受发放登记制度，凡是与物料管理员直接交接的物料均有签字审核。做到了接收发放有审核，出现差错有据可查、责任到人，从而增强了员工物料管理、质量管理的责任意识。

#### 5、环境卫生

车间整体环境卫生有了很大的升，随着生产管理的日趋稳定，在完成生产任务的同时能够将环境卫生良好的保持。全年多次迎接大、小型参观数十次，面对中药饮片加工生产的特殊性，多次受到参观人员的好评。一个良好的生产环境，能够给予员工良好的工作状态，从而为完成生产任务打下基础。一个良好的生产环境，代表了一个企业的管理水平、员工素质和企业的整体形象。我们将不懈努力的保持下去，并争取做得更好。

1. 年生产过程中认真宣传贯彻公司的各项规章制度，严格执行安全生产条例，严格按操作规程进行操作。车间向员工进行安全教育、培训、答卷，使员工清楚的认识到安全工作的重要性，提高员工的安全工作防范意识。同时车间加大了自检自查和处罚力度，有效的避免了各类事故的发生。另外，

今年对《消防安全紧急疏散预案》、《消防安全知识》、用火、用电、节约用水等多方面安全知识进行了培训，组织人员实物、实地的进行消防演练和紧急疏散。

2. 车间对安全事故做到了齐抓共管。九月一名员工将烟火带入车间，车间配合人力资源部对当事人进行教育及严格按照人力资源管理规定执行。车间对此事高度重视，再一次对全体员工进行了安全教育培训，增强员工的安全意识。车间安全员严格履行安全职责，做到平时多巡检巡查、有厂房、设备改造、动火的关键作业能抓住安全重点，一旦发现安全隐患的苗头，就一直采取跟踪、改进等相应的措施，杜绝安全事故的发生。车间力争做到人人讲安全，人人懂安全，人人做安全。

3. 通过车间工段、班组、安全员的细致工作，车间在本年度的安全生产基本达到了公司对车间的指标和要求。

## 1. 员工薪酬

车间在今年施行了工资定额制度，一改以往的按产值系数分配方式的决算方式，通过近大半年的施行，车间员工的生产积极性有了显著的提高，薪酬与每日的工作息息相关，每个员工都有了积极主动生产的动力，不劳不得，多劳多得是现在员工的普遍心态。但此种方式也有一定弊端，就是不顾质量，只求数量。车间利用现有的管理团队进行加大力度的质量监督，并提高了相应的质量问题的处罚力度，通过培训树立员工良好的工作心态、职业道德。在管理上围绕着质量第一的管理观念，以质量第一工作重心，使员工明白，一切与质量相违背的行为都是不可取的。

## 2. 整体素质的提升

人员是企业存才的最基本单位，是企业的未来发展的主要决定因素，是企业总体竞争力的体现，因此提高员工整体素质

是车间必抓的一件大事，公司先后派遣人员到省内参加与gmp相关的培训、到延边公司参加生产管理类的培训、公文写作基础知识培训，提高了员工的管理水平。公司与摩尔拓展训练基地合作开展了一次军事化户外拓展训练，通过此次训练，达到了预期的训练目标，增强了团队凝聚力、建立高品质沟通、拓宽思维、增强员工抗压能力、解决问题的能力、团队协作能力和执行力，使我公司员工的整体素质得到明显的提升，并且员工在本次培训中挑战自我、突破自我，为自己的人生打开新的一页。此次活动受到员工的一致好评，对员工的生产生活产生了巨大的影响。

### 3. 丰富员工业余文化生活，增强车间凝聚力

公司于8月份举办了全厂职工的球类运动会，车间在比赛前组织员工利用个人休息时间训练，车间员工在完成生产任务的同时不畏炎热、疲倦，始终用饱满的热情为车间的荣誉而战，赛场上的运动员相互合作、相互信任、勇于拼搏、胜不骄、败不馁，很好的体现了车间员工的精神面貌，赛场外的车间员工同样以整齐、洪亮的口号为车间队加油助威，通过此次运动会，车间员工的凝聚力、团队合作能力得到了很大的提升。在比赛中我们赛出了友谊、赛出了风格。

xx年就要到了，在即将开始的新一年的工作，车间将继续带领员工加强自身的思想和业务学习，将继续调动生产技术骨干和工段，班组人员的积极性，配合各部门保质保量的完成公司、生产管理部下达的生产任务和各项指标。在生产过程中加强加大现场管理的力度做到安全生产，消除隐患。要让安全生产在车间员工心目中警钟长鸣，安全生产意识不减。加强质量管理严把质量关，杜绝各类事故的发生。随着生产设备的逐渐增加，生产产能的逐渐放大，对外市场的不断推展，车间在新一年的工作任务将会任重而道远，我们会积极配合各部门、努力完善生产现场条件完全符合gmp要求，高标准地完成xx年的各项工作。

(一)严格依法整治，狠抓隐患整改。对全县成品油市场进行全方位监管，年初，由分管副局长带队，一行四人对全县加油站（点）进行检查，下发了《关于开展成品油经营企业20xx年度经营资格年度检查和xx年安全督工作的通知》，并结合20xx年xx县开展打击取缔非法加油站专项行动全面排查，以防死灰复燃，未发非法和超范围经营行为。

(二)上报xx县成品油零售行业“十二五”发展补充规划新增加油站(乡镇)7家，并通过县人民政府行文，发放各相关科局及乡镇。

(三)成品油年检工作：按照《成品油市场管理办法》及上级部门要求，通过资料审查、实地察看，圆满完成了对20xx年全县52家成品油零售企业年检工作。其中，中石化经营部1家、加油站30家（中石化13家、中石油3家、社会加油站14家）、加油点21家（中石化1家）。按上级文件要求，我局对52家加油站（点）进行了年检，其中，检查合格加油站（点）49家（含中石化分公司1家），不合格加油站（点）3家。20xx年全县共销售成品油27090.5吨，其中汽油销售11823吨、柴油销售15267.5吨。

近年来随着电子商务快速发展，电子商务的应用走到了市场的前沿，为适应当前时代的需求，根据上级文件精神，今年我局组织相关人员，对全县电子商务企业及产品进行摸底，并就开设“特色中国·湖南馆·xx县分馆”一事向县人民政府报告，推荐了长沙凯弘网络科技有限公司为“特色中国·湖南馆·xx县分馆”的运营商，全权负责做好筹备开设“特色中国·湖南馆·xx县分馆”相关工作。

三、积极配合市局做好全县中小商贸流通企业服务体系建设项目统计报表工作。

## 物业客服部年度工作总结篇九

1) 现本部门在职人员xx人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人(目前1人休婚假)，工程助理3人,其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

2) 本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，通过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，通过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大意义，同时为更好的做好物业接管的'前期查验工作做好了铺垫。

1) 我中心员工每天保持良好的仪容仪表，并在每天的晨会上由当班的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未达到规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

2) 现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时间回复业主该单位的维修情况及记录回复的具体内容、时间、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

3) 本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

1) 本月的十号我中心组织了开开心心做月饼，团团圆圆过中秋活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大



家度过了一个快乐难忘的中秋。

2) 本月二十三号15:00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧；此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作非常突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

## 1. 配套设施

1) 接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

2) 现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上面无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

3) 现制卡机无法制卡，已返回厂家进行维修。

## 2、其他

1) 现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。

2) 现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此情况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进

中。

3) 秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。

4) 秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时间与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此情况反馈予业主，但其一直坚持有异味，且自备材料并付人工费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

## 物业客服部年度工作总结篇十

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，快快来写一份总结吧。但是却发现不知道该写些什么，下面是小编帮大家整理的物业客服部月工作总结，希望能够帮助到大家。

20xx年对于客服部而言可说是非常不平坦的一年，但又是成功的一年。一年来，我们在形势极其严峻、硬件条件非常不好的情况下，完成了“回迁户、占路户”及部分购房户的收房工作，同时通过客服部全体人员的共同努力，进一步提高了我们的管理水平和服务水平。

xx年3月初至4月初——回迁业主105户占整个小区总户数的12%，旧宫占路业主45户占小区总户数的5%，回迁、占路户共计150户占小区总户数的17%。

xx年4月初至今——其他购房业主156户占整个小区总户数的18%。

入住率：共收房310户，入住率达36%。

由于我小区的特殊原因造成入住率偏低的现状，这是改变不了的。客服部工作人员通过这将近一年和现已入住业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式，业主对我们的工作也给予了充分的认可。

有线电视报装：帮助开发收取有线电视初装费。

产权证办理：帮助开发联系旧宫占路业主办理产权证事宜。

做到了巡检及时，小区无卫生死角，尤其是水泵房周边。

## 物业客服部年度工作总结篇十一

物业客服部门工作总结 忙碌的xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自xx年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、

法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

### (一) 搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

### (二) 搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《xx市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法

律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

回顾\*\*全年的工作，我们车间以围绕安全生产、保质保量完成生产任务为前提主要做了以下几方面的工作：

在生产工作中根据生产管理部的生产计划安排，为了确保生产计划的顺利完成，不影响需方的生产安排，车间与生产管理部、仓储部、销售部，进行了密切的沟通。当生产计划需要临时变更时，面对生产上临时调整的诸多难题，车间管理人员通过与各班组长一道积极努力的配合，充分调动生产技术骨干和员工的积极性，以及时保质保量的完成生产任务。车间完成了公司及生管理部下达的生产任务，及各项生产质量技术指标，保证了销售的供货需求。

## 1. 车间在生产过程中各班组对自己的产品负有责任感

作为集团六家子公司中药饮片原材料的指定供应商，我们深知自己肩上担负的责任的重大，对产品工艺的稳定性和质量的均一性都提出了很高的要求。我们将书面培训方式和现场操作技能相结合，并实时的进行督促和思想教育，使员工对产品的质量和自身工作的重要性与整个集团及相关公司的利害关系有高度的认识。车间本着对消费者负责和对公司利益负责的精神，严格按生产工艺要求严格把好质量关，在批生产记录、物料标示签、中间产品流转证的基础上车间实施了物料、标签交接审核登记制度，做到人人监督、有据可查，不管是工段长、班组长都对自己所生产成品负责，配合质检员层层把关，有效的杜绝不合格的产品流入下道工序，保证了产品质量，降低了生产成本，提高了产品的市场竞争力。随着我公司对外市场的逐渐放大，车间也正在积极努力的提高自己的生产水平，以满足市场多元化的需求。

## 2. 稳步提升的人员竞争力

我公司现处于操作员工新老交替的关键时期，明后两年将陆续有老员工退休，车间将新员工的培养作为重点项目来抓，以满足新设备、新技术、新产能、新需求对于人员素质的基本要求，人员是企业存在的根本，专业技术人员是企业成长、发展的核心竞争力，对于新一代90后青年员工的培养才用了循序渐进的教育方法，树立正确的人生观、价值观。引导并帮助他们度过人生迷茫的择业阶段，调整积极心态，培养良好的职业素养。针对不同岗位分别培训岗位sop□相设备sop□清洁sop□维修维护保养，并以考试的形式对学习效果进行考核。

## 3. 新设备、新技术提升生产能力

我公司所使用生产设备均为现代中药饮片加工技术最前沿的创新科技，今年较去年又新增了qg-37气流网带干燥机一台、最新型的自控温燃油炒药机二台□tdp-600大型破碎机一台、剁刀机二台，加工小包装的多功能切片机一台、加工川芎饮片的旋料式切片机一台、磨刀机一台，使车间的加工能力在去年的基础上又提高了40%以上。通过9月份的人参加工项目的初步摸索，总结为生产设备是限制生产能力主要瓶颈，因此公司在10-11月份对人参烘干房进行改造扩建、并建设了人参净制药房、购买了大量的.晾晒干燥工具、新增了人参蒸箱一台、现在筹划建设的楼顶阳光房项目将大大的降低干燥的劳动强度、节约生产时间。突破设备的瓶颈后预计明年人参的瞬时加工能力、总能力将是现在的三倍以上。为了能够满足需方对炮制品种产量需求，公司于11月份新购入了5t蒸制箱一台、多功能提取罐一台，使炮制工序的生产能力增加了一倍。随着车间新技术、新原理的生产设备的增加，在增加了产能的同时对于设备管理方面也提出了新的要求，要求员工要会使用、会维修、会保养、而且要能创新。车间对现有设备的小改进如：转盘式切药机的电机护板、剁刀式切药机的

底座等。合理的生产安排、熟练的操作技能、正确维护保养才能够完全的将设备的全部能力发挥出来，车间将通过不断地培训学习、加强现场管理、设备管理来保证生产设备安全、有序的正常运转。

#### 4. 物料管理

不同的需方对同一品种的使用方式、质量需求、需货日期不同的这样一个问题，最终会体现在生产上。为了能够满足不同的需求，车间加强了物料的管理并与不同的质量需求相结合，严格按照生产管理部下发的生产计划和需方信息，按照药典要求并有针对性的进行生产加工，物料管理员与质检员、物料接受人员共同核对，减少误差的产生。加强了物料摆放、标示标签的管理，做到帐物相符、清晰明了。物料管理员、质检员严格监督物料平衡，出现偏差立即按照偏差处理规程执行。在严格按照gmp的物料管理执行的基础上，车间建立了物料收率统计、物料接受发放登记制度，凡是与物料管理员直接交接的物料均有签字审核。做到了接收发放有审核，出现差错有据可查、责任到人，从而增强了员工物料管理、质量管理的责任意识。

#### 5、环境卫生

车间整体环境卫生有了很大的升，随着生产管理的日趋稳定，在完成生产任务的同时能够将环境卫生良好的保持。全年多次迎接大、小型参观数十次，面对中药饮片加工生产的特殊性，多次受到参观人员的好评。一个良好的生产环境，能够给予员工良好的工作状态，从而为完成生产任务打下基础。一个良好的生产环境，代表了一个企业的管理水平、员工素质和企业的整体形象。我们将不懈努力的保持下去，并争取做得更加好。

1. 年生产过程中认真宣传贯彻公司的各项规章制度，严格执行安全生产条例，严格按操作规程进行操作。车间向员工进

行安全教育、培训、答卷，使员工清楚的认识到了安全工作的重要性，提高员工的安全工作防范意识。同时车间加大了自检自查和处罚力度，有效的避免了各类事故的发生。另外，今年对《消防安全紧急疏散预案》、《消防安全知识》、用火、用电、节约用水等多方面安全知识进行了培训，组织人员实物、实地的进行消防演练和紧急疏散。

2. 车间对安全事故做到了齐抓共管。九月一名员工将烟火带入车间，车间配合人力资源部对当事人进行教育及严格按照人力资源管理规定执行。车间对此事高度重视，再一次对全体员工进行了安全教育培训，增强员工的安全意识。车间安全全员严格履行安全职责，做到平时多巡检巡查、有厂房、设备改造、动火的关键作业能抓住安全重点，一旦发现安全隐患的苗头，就一直采取跟踪、改进等相应的措施，杜绝安全事故的发生。车间力争做到人人讲安全，人人懂安全，人人做安全。

3. 通过车间工段、班组、安全员的细致工作，车间在本年度的安全生产基本达到了公司对车间的指标和要求。

## 1. 员工薪酬

车间在今年施行了工资定额制度，一改以往的按产值系数分配方式的决算方式，通过近大半年的施行，车间员工的生产积极性有了显著的提高，薪酬与每日的工作息息相关，每个员工都有了积极主动生产的动力，不劳不得，多劳多得是现在员工的普遍心态。但此种方式也有一定弊端，就是不顾质量，只求数量。车间利用现有的管理团队进行加大力度的质量监督，并提高了相应的质量问题的处罚力度，通过培训树立员工良好的工作心态、职业道德。在管理上围绕着质量第一的管理观念，以质量第一工作重心，使员工明白，一切与质量相违背的行为都是不可取的。

## 2. 整体素质的提升



人员是企业存才的最基本单位，是企业的未来发展的主要决定因素，是企业总体竞争力的体现，因此提高员工整体素质是车间必抓的一件大事，公司先后派遣人员到省内参加与gmp相关的培训、到延边公司参加生产管理类的培训、公文写作基础知识培训，提高了员工的管理水平。公司与摩尔拓展训练基地合作开展了一次军事化户外拓展训练，通过此次训练，达到了预期的训练目标，增强了团队凝聚力、建立高品质沟通、拓宽思维、增强员工抗压能力、解决问题的能力、团队协作能力和执行力，使我公司员工的整体素质得到明显的提升，并且员工在本次培训中挑战自我、突破自我，为自己的人生打开新的一页。此次活动受到员工的一致好评，对员工的生产生活产生了巨大的影响。

### 3. 丰富员工业余文化生活，增强车间凝聚力

公司于8月份举办了全厂职工的球类运动会，车间在比赛前组织员工利用个人休息时间训练，车间员工在完成生产任务的同时不畏炎热、疲倦，始终用饱满的热情为车间的荣誉而战，赛场上的运动员相互合作、相互信任、勇于拼搏、胜不骄、败不馁，很好的体现了车间员工的精神面貌，赛场外的车间员工同样以整齐、洪亮的口号为车间队加油助威，通过此次运动会，车间员工的凝聚力、团队合作能力得到了很大的提升。在比赛中我们赛出了友谊、赛出了风格。

\*\*年就要到了，在即将开始的新一年的工作，车间将继续带领员工加强自身的思想和业务学习，将继续调动生产技术骨干和工段，班组人员的积极性，配合各部门保质保量的完成公司、生产管理部下发的生产任务和各项指标。在生产过程中加强加大现场管理的力度做到安全生产，消除隐患。要让安全生产在车间员工心目中警钟长鸣，安全生产意识不减。加强质量管理严把质量关，杜绝各类事故的发生。随着生产设备的逐渐增加，生产产能的逐渐放大，对外市场的不断推展，车间在新一年的工作任务将会任重而道远，我们会积极配合各部门、努力完善生产现场条件完全符合gmp要求，高

标准的完成\*\*年的各项工作。

(一)严格依法整治，狠抓隐患整改。对全县成品油市场进行全方位监管，年初，由分管副局长带队，一行四人对全县加油站（点）进行检查，下发了《关于开展成品油经营企业2014年度经营资格年度检查和\*\*年安全督工作的通知》，并结合2014年xx县开展打击取缔非法加油站专项行动全面排查，以防死灰复燃，未发非法和超范围经营行为。

(二)上报xx县成品油零售行业“十二五”发展补充规划新增加油站（乡镇）7家，并通过县人民政府行文，发放各相关科局及乡镇。

(三)成品油年检工作：按照《成品油市场管理办法》及上级部门要求，通过资料审查、实地察看，圆满完成了对2014年全县52家成品油零售企业年检工作。其中，中石化经营部1家、加油站30家（中石化13家、中石油3家、社会加油站14家）、加油点21家（中石化1家）。按上级文件要求，我局对52家加油站（点）进行了年检，其中，检查合格加油站（点）49家（含中石化分公司1家），不合格加油站（点）3家。2014年全县共销售成品油27090.5吨，其中汽油销售11823吨、柴油销售15267.5吨。

近年来随着电子商务快速发展，电子商务的应用走到了市场的前沿，为适应当前时代的需求，根据上级文件精神，今年我局组织相关人员，对全县电子商务企业及产品进行摸底，并就开设“特色中国·湖南馆·xx县分馆”一事向县人民政府报告，推荐了长沙凯弘网络科技有限公司为“特色中国·湖南馆·xx县分馆”的运营商，全权负责做好筹备开设“特色中国·湖南馆·xx县分馆”相关工作。

三、积极配合市局做好全县中小商贸流通企业服务体系建设项目统计报表工作。