

2023年物业重点工作计划及方案 物业客服部重点工作计划(实用10篇)

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

物业重点工作计划及方案篇一

20xx是公司提升优质服务的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“业主第一”的理念外，还要开拓新的工作思路，同时，明年我们将要面对三期业主收房，服务一期、二期业主，收取一期物业费的艰难挑战，所以我们一定要强化危机感，依据十八大精神提倡实干意识，实现物业公司各项工作全面健康有序地开展，为完成物业公司20xx年年度工作目标奠定扎实的基础。工作重点主要有以下几个方面：

- 1、做好接收三期工程准备，及加大人才储备，初验及复验把好质量管，避免钥匙移交物业后进行大面维修整改。接受三期钥匙后逐一核对规范管理，统一封存。

- 2、做好一期、二期、三期交房数据的统计、业主资料及验房单管理，由专人负责。

- 3、做好交房现场的工作安排及房屋交付前的检查工作并配合销售本门借用钥匙。

- 1、做好日常业主来电来访接待工作，并做好问题的详细登记及数据统计工作，做好前台销账及业主回访工作。

2、做好交房时的现场签约及钥匙发放工作，做到公正、细致。

由于客服部员工以前基本没有从事过物业管理工作，目前的职业水平肯定还有长足的发展余地，我们在配合公司进行组织架构调整的同时，将进一步加强物业管理队伍建设，细化岗位分工，加强绩效考核力度，提高每一位员工的职业素养，明年计划加强组织各类培训活动，并不定期开展物业服务楼栋竞赛活动，锤炼一支肯打仗、能打仗、能打硬仗的员工队伍。

由于物业公司刚组建不到两年，小区各种环境又比较复杂，同时又没有可以借鉴的地方，因此，工作中难免有不足之处。下一步我们将深入理解物业管理的内涵，加强和深化客户服务水平和服务质量的专项工作，努力提高业主满意度进一步提高服务水平，努力提高业主满意度全心全意为业主服务，使xx物业公司的物业管理水平再上一个新台阶。

认真做好物业费宣传工作并做好业主的解释工作。让业主意识到，物业管理费是一个物业得以生存的经济基础。享受物业服务是业主的权利，而缴纳物业管理费是业主的义务。为保证下一步物业管理工作的顺利开展及日后一期业主物业管理费的顺利收取做好铺垫工作。

在下一年度，客服部将全力协助物业公司各部门工作，密切同各

部门关系，及时、有效，妥善处理业主纠纷和意见、建议。

总结去年工作经验，将钥匙管理落实到人，管理员与钥匙不得分离，并对室内物品及入户门是否关闭负责。

物业重点工作计划及方案篇二

有效实施各项业务工作，现拟定以下工作计划：

1、召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

2、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

3、以专题会议形式，组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格，明确责任关系，杜绝各种同类负面案例再次发生，全面提高管理服务质量。

4、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

5、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

1、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装；并督促管理处及时颁发通知，要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

3、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

5、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如:绿化组长到位、管理处负责骨干到位等)，确保项目工作正常运行。

6、拟定"xx华庭首届业主委员会成立方案"及筹备会一系列工作措施，为创建"市优"工作打好基础。

1、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期

免费停车现象，维护秩序正常。

2、与财务协调，及时做好坏帐处理。

3、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。

4、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。

5、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

6、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理，维护物业的完好。

7、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

1、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

2、制定安全警报现场跟踪与核实，并明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

3、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。

4、督促做好12-15幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

5、跟进做好小区健身器材的安装。

6、督促做好各种费用的追收。

7、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

8、跟进部分绿化植物的补种和改造等(如:大门入口处即将枯死的大叶油棕树3棵,应该更换)。

1、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

2、协调相关部门完成好各项工作任务。

以上计划,敬请上级领导审核指示。

物业重点工作计划及方案篇三

根据社区在新一年度的战略目标及工作布署,陈村路社区在20xx年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升”来开展工作,主要工作计划有:

在原有基础上修定各项规章制度,规范工作流程,按工作制度严格执行,加大制度的执行力度,让管理工作有据可依。并规范管理,健全各式档案,将以规范表格记录为工作重点,做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准,实行目标管理责任制,明确各级工作职责,责任到人,通过检查、考核,真正做到奖勤罚懒,提高员工的工作热情,促进工作有效完成。

根据社区工作部署,制定培训计划,提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育,促进员工爱岗敬业,服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训,并在实际工作中检查落实,提高管理服务水平和服务质量,提高员工队伍的综合素质,为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手,责任到人,并规范监督执行,结合绩效考核加强队伍建设,加大对小区住户安防知识的宣传力度,打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有服务，在给业主提供优质服务。

组织社区居民参加由居委会组织的文话活动，加强居民之间和居民与工作的联系，为全面建设和谐社区共同努力。

20xx年陈村路社区将以务实的工作态度，以社区整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在扎实开展各项物业工作，全面提升服务质量，争创佳绩。

物业重点工作计划及方案篇四

20xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年，物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作的指标。

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，物业服务中心今年工作的重点，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

（一）进一步的加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物

业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步的完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步的加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

（二）进一步的完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步的解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，

营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步的扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1—2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步的加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1—2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

物业重点工作计划及方案篇五

根据公司《20xx年工作总结与计划》中提出的客服部20xx年工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

20xx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层20xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工

作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、 狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、 定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、 定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务, 丰富、充实专业知识, 为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、 完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、 领导交办的其他工作。

(一)□20xx年物业费收缴率仅为7xx□其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

收费方法简单;20xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、 奖惩制度不完善、不合理;我部门现在采取周xxx收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制

定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20xx年我部要做好员工服务管理工作，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。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

20xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，

但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。

物业重点工作计划及方案篇六

一、开展康复民生工程宣传及相关工作。

二、进一步做好扶贫工作。

三、完成全国残疾人基本服务状况和需求信息数据动态更新工作。

四、完成残疾人之家（工作站）建设全覆盖。

五、开展残疾学生资助工作。

六、做好扶持残疾人就业、创业工作，开展残疾人创业就业技能培训。

七、落实贫困残疾人家庭无障碍改造工作。

八、开展残疾人精准康复服务。

九、开展20xx年到期二代残疾人证换发工作和三代残疾人证换发工作。

十、加强残疾人体育工作。开展“残疾人健身周”和“全国特奥日”活动；举办残疾人单项锦标赛；建立残疾人运动员选拔、训练常态机制；加强残疾人体育训基地建设。

十一、加强残疾人文化工作。开展残疾人文化周活动，举办残疾人读书演讲比赛。

物业重点工作计划及方案篇七

过去的一年里，我不断的前进和成长，现在在这全新的20xx年中，我也会努力的提高自己，让自己成为一名优秀的客服。为此，我对20xx年做计划如下：

作为服务人员，努力的提升自己的服务质量是必不可少的功课。在新一年的工作中，我不仅仅要对自己的服务进行提升，更要提升自己思想水平。

首先在思想方面，我要紧贴公司的服务理念，考虑到业主的情况，为业主带来最及时最人性化的服务。并且在工作中我也要不断的累积经验，不断的改进自己的工作思想和方法，但是对于核心的思想，要不断的通过反省来稳固。

其次，还有尬方面的改进。作为客服人员，加强服务礼仪的学习是必须的。作为xxx物业的客服，我必须在业主面前时刻保持优良状态，不仅仅是尽快的解决业主的问题，当然这也很重要，还要努力的在工作中给业主带来缓解情绪的作用。

作为一名员工对自己的管理和要求是非常重要的，为了让自己能更好的完成工作，我也必须要改进自己对待工作的态度，增加自己在工作中的责任感，更严谨的去面对工作，面对业主。不作出自己不能保证的回复，多从业主的角度去考虑问题，让业主能有更加舒适的服务体验。

通过上次的总结，我认识到自己还工作中残留着许多的个人习惯，这些不仅仅影响了我的工作质量，更对我们xxx物业也是一种不好的影响。作为客服，我就要成为一个优秀的客服，面对这样的错误，我必须严格的去改正。此外，在今后的工作中，我也会多多的反省自己，总结自己，了解自己的工作，提升自己的个人能力。

时间很快就会过去，我要抓紧时间去提升自己，以便在工作

中能发挥出更加优秀的状态，为业主们带来良好的服务。为了xxx物业，也是为了我自己，我必须努力的挑战自己！

物业重点工作计划及方案篇八

- 1、上半月按计划完成各科教学活动的开展，下半月“启蒙阅读”和各兴趣班将对家长们进行开放和汇报，届时请家长抽空参加。
- 2、为了更好地促进保教服务质量，期末将开展“小朋友喜爱的老师”评选活动，感谢家长和孩子们共同配合此项工作的完成。
- 3、做好班级、个人的年终总结；认真做好幼儿学期末的评价。
- 4、14日25日教师们备课时间进行“蒙氏教学”、“启蒙阅读教学”、“古诗成语识字三合一教学”的培训及考核。
- 5、本学期幼儿放寒假时间从20xx年1月31日起，下学期开学时间为2月27日。下学期的保育费、教育费共收5个月（3月7月）。请家长们妥善安排好孩子的假期生活，祝大家春节快乐！

幼儿园20xx年重点工作安排

一月

- 1、幼儿元旦庆祝活动。
- 2、寒假安全教育。
- 3、和孩子们一起做压岁钱开支计划。
- 4、祝愿幼儿及家人过一个安全、祥和的春节

二月

- 1、召开教工大会，宣布新学期计划，讨论全园大事。
- 2、各班教师根据全园工作计划制定班级详细工作计划。
- 3、考虑到开学可能出现的情况，有重点的进行家访。
- 4、欢迎小朋友，让幼儿在“又长大一岁”的喜庆气氛中入园。
- 5、幼儿一日常规的落实，开好特色课程（礼仪品格教育）。
- 6、向各班分发所需的教玩具、学习用品、清洁消毒材料、备课笔记本等。

三月

- 1、观察、了解幼儿的身体健康状况和各种习惯。
- 2、做好春季床染病的预防工作，注意空气消毒和幼儿的衣着
- 3、结合三八妇女节，开展尊敬各行各业劳动者的教育活动。
- 4、召开家长委员会会议和家长会，更新家长园地的内容。
- 5、各班按计划对幼儿发展水平进行一轮观察、记录。

四月

- 1、组织清明节前后的凭吊活动。
- 2、组织春游，活动中要注意安全，激发幼儿热爱大自然的情感。
- 3、班级安排各具特色的家长开放日活动。

4、加强家园联系，具体指导家长如何带幼儿踏青、游览、观察、饲养。

5、根据一学年及本学期的科研计划要求和业务研究重点内容，组织教师学习有关幼教理论，有效实施常规课程，做好特色课程的研讨，实施把新的教育观落实到实际操作过程中的教研比武活动。

五月

1、继续开展教研比活动。

2、提前做好下令防暑降温的准备工作，配合做好用电安全教育。

3、配合防疫站做好一年一度的幼儿体检，做好龋齿、贫血等的矫治工作。

4、集合“五一”国际劳动节，有目的的通过参观、访问等的活动对幼儿进行爱劳动教育。

5、制定“六一”活动的方案，如“小能人”比赛活动、游园活动、庆祝联欢活动等，让师生及家长做好节日前的准备工作，是幼儿在参与准备，迎接活动的过程中获得积极的情感体验，并得到能力上的提高。

六月

1、“六一”亲子运动会。

2、做好幼儿发展汇报单的书写工作。

3、教学成果回报活动，让家长参考与特色

4、组织家长学校专题讲座，小班可以讲“良好的行为习惯要

从小培养”中班可以讲“非智力因素在幼儿成长中的作用”大班应请小学低年级的优秀教师主讲“如何为幼儿入小学做好准备。”

七月——八月

- 1、开好毕业班幼儿的毕业欢送会、班组汇报会。
- 2、帮助家长安排幼儿假期生活，做好安全教育宣传。
- 3、校园室内室外的环境改造，教学用具的更新与增补。
- 4、做好新生录取工作，通报学生录取情况、新生体检时间、报道须知等。

九月

- 1、组织新生的欢迎活动。
- 2、召开教工大会，宣布新学期计划，讨论全园大事。
- 3、各班教室根据全园工作计划制定班级详细工作计划。
- 4、考虑到开学后可能出现的情况，有重点的进行家访。
- 5、幼儿一日常规的落实，开好特色课程。

物业重点工作计划及方案篇九

作为中枢机构，办公室工作人员的工作能力和水平高低，直接影响服务的质量和效率。20xx年，我们将把加强学习作为提高工作水平的重要途径切实抓好。做到勤学、深学、多学，提高在实际工作中分析问题、解决问题的能力；提高政策水平，努力研究各项政策和单位业务工作，增加工作的主动性

和创造性；提高综**平，增强综合协调能力，承办专项具体工作和实施管理能力等。

办公室工作最重要的职责是参与政务、管理事务、协调服务。第一，增强服务意识，确保“两个到位”。一是为全处工作服务到位，为全体工作人员的工作、学习、后勤保障等方面做好服务，为大家营造良好的工作环境。二是宣传工作到位，提高工作效率，加大宣传力度，为全处工作的顺利开展提供良好的软环境。第二，理清思路，形成“三个关系”。发挥上通下达的桥梁作用，协调好领导与职工的交流沟通；发挥团结协调的纽带作用，协调好科室与科室之间的配合协作；发挥联络沟通的窗口作用，协调好单位与局相关科室之间的关系。第三，提高参谋水平，当好领导助手。在为领导决策上，当好信息员，在把握信息的深度、广度、准确度方面提高能力和水平；对领导交办的各项工作任务做好督办，确保按时保质完成。

办公室作为一个综合科室，工作千头万绪，必须按制度办事、按程序办事。明年，我们将进一步完善落实学习制度、值班制度、请（销）假制度、印章使用管理制度等各项规章制度。通过这些机制和制度的建立完善，使办公室工作走上制度化、规范化、科学化的轨道。

物业重点工作计划及方案篇十

xx年，配合我行战略发展规划的顺利推进，人力资源部主要立足于我行人才的培养和素质的提升、服务水平的提高，打造良好的外部形象□xx年重点工作计划如下：

在xx年培训工作的基础上，加强培训的针对性、适应性和有效性，提高培训向工作能力转化的效率，分层次、抓重点，围绕我行经营管理、专业技术和技能操作三方面组织培训工作。

（一）对中层管理人员的培训

根据我行阶段性的工作安排和战略发展步伐，采取多种形式对全行高管人员、中层干部和员工进行升级培训。聘请中介机构制定培训方案，提高高管人员的决策能力和管理水平，提高中层干部的专业水平和业务拓展能力，提高员工职业化素养及服务营销水平。

（二）配合各部门做好专业培训工作

通过配合各业务部门举办的各种相关业务知识和技能培训，使职工能全面的对所涉及的业务领域有更深刻的了解和掌握，全面提升全行的服务水平和优质高效的服务技能。

职业化的问题已经成为制约企业发展的重要问题之一，也是迫切需要解决的问题之一。在xx年探讨摸索学习的基础之上，加强我行员工的职业化建设的提升，沉积商行发展的内在动力起着关键性的作用。

（一）培养员工的职业精神。

培养员工的职业意识，使员工养成良好的学习的心态、积极的心态、感恩的心态，遵循职业道德，提高员工的职业素养。拟在上半年聘请专家进行一次职业道德和职业意识的培训，内容包括：爱岗敬业、对企业忠诚、诚实守信、办事公道、尊重他人、追求卓越、承担责任及客户服务意识、团队意识、沟通意识、计划意识、角色意识、效率意识、创新意识、危机意识等。

（二）提高员工的职业能力。

完善我行各种职业规范，鼓励员工职业资质化，提高员工应具备的职业能力和职业技能。继续推行银行从业人员资格考试，加大从业资格认证的覆盖面。

（三）做好员工职业生涯的规划。

使每一个员工都能认识和感受到，只要有真才实学，有良好的品德和业务水平，有超群的领导和管理能力，通过基层临柜及各种实际业务的操作和锻炼，都能够充分施展自己的工作才能，创造自身的价值，并有广阔的升职的空间。

薪酬体系和管理制度，应以能激励员工、留住人才为支点，充分体现按劳取酬、按贡献取酬的公平原则。根据目前我行的现状和未来发展趋势，通过对我行各阶层人员现有薪资状况的了解，现有的薪酬管理制度将有可能制约公司的长远发展及人才队伍建设。现有薪酬体制下员工的薪资，许多职位之间的薪酬，没有很好地区分各个岗位的职责与权限；因为薪酬分配的不合理性，激励措施不到位，员工思想存在一些干多干少、干好干差一个样，过得去就行的思想误区，不利于调动员工的积极性和提高工作效率。本着“对内体现公平性，对外具有竞争力”的原则，尽快完成我行的薪酬设计和薪酬管理的规范工作。薪酬体系的设计和薪酬管理制度的制订是一个系统工程，因此，必须聘请专业设计公司来完成。

（一）薪酬体系设计。结合我行组织架构设置和各职位工作对现有薪酬状况分析。对各职位、个人简历进行评估，确定职位工资；对个人工作表现及完成业绩情况进行评估，确定绩效工资；对本地区同行业的薪资水平和公司盈利情况、支付能力进行评估，确定公司整体工资水平。根据前期分析，提交《薪酬草案》，即公司员工薪资等级、薪资结构（岗位工资、绩效工资、工龄津贴、职务津贴、特殊岗位津贴及年终奖金等）、工资调整标准等方案。

（二）薪酬制动形成。根据已初步完成的职位分析资料，结合所掌握的本地区同行业薪资状况、公司现有各职位人员薪资状况，完成《公司薪酬管理制度》。

在xx年服务提升培训的基础上，强化后期的督导和检查，进

进一步增强员工服务意识，提高柜面服务水平。着重做好以下几方面工作：

（一）做好投诉管理，树立服务形象。

一是明确接受投诉的心态；

三是组织有关客户投诉处理技巧的培训。

（二）完善服务规范，加强监督考核。

一是完善服务相关的规范制度，用制度约束规范员工的服务行为；

三是建立服务水平与收入挂钩的激励考核制度，加大考核工作力度。

（一）按照《**商业银行人事劳动管理办法》的要求，组织全行员工进行xx年度工作考核。

（二）深化规范化服务的检查与监督，通过神秘客户检查、调阅实时监控录像、现场检查等多种方式对我行服务工作开展情况进行检查。

（三）做好我行xx年度养老保险缴费基数的申报工作。

（四）根据我行的发展规划，做好网点的申报工作。

（五）行领导临时交办的其他工作。