

# 2023年公司经管部门工作计划和目标(优秀9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。相信许多人会觉得计划很难写？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 公司经管部门工作计划和目标篇一

20xx年已经过去，为了做好20xx年公司的财务工作，使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用。现特拟订公司20xx年财务人员工作计划。

首先参加财务人员继续教育，了解新准则体系框架，掌握和领会新准则内容，要点、和精髓。全面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。参加继续教育后，汇报学习情况报告。

- 1、根据新的制度与准则结合实际情况，进行业务核算，做好财务工作。
- 2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系。
- 3、做好正常出纳核算工作。按照财务制度，办理现金的收付和银行结算业务，努力开源结流，使有限的经费发挥真正的作用，为公司提供财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时进行记帐，编制出纳日报明细表，汇总表，月初前报交总经理留存，严格支票领用手续，按规定签发现金以票和转帐支票。
- 4、财务人员必须按岗位责任制坚持原则，秉公办事，做出表率。

5、完成领导临时交办的其他工作。

要求财务管理科学化，核算规范化，费用控制全理化，强化监督度，细化工作，切实体现财务管理的作用。使得财务运作趋于更合理化、健康化，更能符合公司发展的步伐。

总之在20xx年里，继续加大现金管理力度，提高公司财务人员操作能力，充分发挥财务的职能作用，积极完成20xx年工作计划的各项任务，为xx公司的稳健发展做出更大的贡献。

## 公司经管部门工作计划和目标篇二

1 )做好园区治安管理，维护良好治安秩序。

2 )学习各项规章制度和岗位职责，特别培训新员工。继续做好园区内安全保卫工作，确保园区正常秩序，为业主提供安全、舒适、温馨的居住环境。确保六年内没有发生刑事案件。

3) 加强部门内部力量阶梯队伍建设，努力培养骨干力量。

4 )从事住宅区的消防安全工作，为了年内不发生消防安全事故而努力。

5 )加大军事训练力度，提高20xx年度部门员工的整体军事素质。

6 )以绩效评价指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作责任，责任人，通过检验、评价，实现奖惩懒惰，提高员工工作积极性，促进工作有效完成。

2) 加强对装修房屋的监督管理。

3) 为业主提供有偿服务；。

1)在环境卫生方面，我们根据园区实际情况，主要对河道清洁加强树叶、苔藓的捕捞。确认河水清澈。

2)要求清洁部制定严格的工作计划，结合清洁工作程序和评价方法，监督检查清洁工作。继续对装修垃圾实施袋装定点堆放，集中清运管理，加强园区卫生检查，确保园区卫生清洁美观。

3)清洁部要求按照开发人员的要求进行。

1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2)进一步提高房地产收费水平，确保收费率在96%左右。

3)密切配合各部门工作，及时妥善处理业主的纠纷、意见、建议。

4)完善顾客服务制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5)加强部门培训，确保顾客服务业务水平显着提高。

按照公司培训方针，制定呼叫管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。对象开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。从服务意识、礼仪礼仪、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复强化员工培训，在实际工作中进行检验执行，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

根据公司年度管理工作计划[]20xx年工作重点继续抓住房地产安全管理，加强服务意识，规范服务标准，严格遵守国家、市级各部门制定的法律、法规和公司制定的各项规范性制度。按照“绩效考核制度”日常业务考核标准，组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停车的

可行性方案。协助开发人员开展各项销售活动，组织和准备有关部门。

20xx年银都名别墅房地产管理处以务实的房地产服务工作态度，以东湖房地产管理公司一级资产管理水平和公司总体工作方针为方向，以开发人员重点工作为中心，保证质量完成各项工作任务 and 评价指标，全力为业主服务，在提高服务质量方面取得了良好成绩。

## 公司经管部门工作计划和目标篇三

1、坚持开展安全培训教育工作。将安全用电、各工种及设备的操作规程和应急抢救知识作为培训重点，不断强化意识安全。

2、突出安全重点，抓好安全薄弱环节的有效监控。

3、坚持安全常规管理，对安全工作常抓不懈。健全车间安全生产会议、巡回检查、设备检修、交接班等记录，将整个生产过程记录在案，便于分析查找问题。

1、加强生产操作人员质量培训，强化员工质量意识。

2、加强检验员的质量巡检工作，避免重大质量事故的发生，并要求其对当班质量情况记录在案，使我们有迹可循，便于质量管理与研究。

3、建立合理的奖惩制度，在考核机制中加入质量考核，与员工的收入挂钩，奖优罚劣。通过以上措施保证四月产品一次合格率达到98%。

2、合理安排工作时间，尽量连续生产，避免能源浪费；

4、将消耗与员工的收益挂钩，有奖有罚。

在四月，我们将加强员工的生产工艺培训，增加员工对本工位的工艺熟知度，加强员工的技能水平，保证工艺的贯彻率达到98%。

1、制订设备保养及管理办法：对设备的日保、周保、月保制度化，定期检查，实施各种激励手段，引导员工运用正确的方法进行设备保养。

2、加强设备保养技能交流、培训，定期召开设备管理会议：主要是纠正不良设备使用和保养行为，交流工作技能。上述措施有效的保证了设备的高效、稳定运转，为按时保质交货提供了强有力的支持。

在四月，我们将进一步加强生产现场管理，对生产计划，生产组织，人员、设备、物资调配等不断优化，保持生产现场的整洁有序，推进标准化生产，推进6s管理制度，力争在四月生产管理工作不断提高，走上新台阶。总之，为实现四月预计目标，我们将知难奋进、开拓进取，发扬特别能吃苦，特别能战斗的精神，从点滴小事做起，严格落实岗位责任制，内强管理，外树形象，力争通过扎实有效的工作，圆满完成公司下达的各项任务指标。

加强对国家有关安全生产法律、法规、条例的宣传和学习，加强对公司、工厂各项安全生产规章制度的宣传和学习，提高员工安全意识和素质，现制定四月工作计划，为四月安全生产打下良好的基础。

1、根据厂部安全目标，制定四月间工亡、重伤及多人中毒事故为零；

重大设备、操作事故为零；

重大火灾、交通事故为零；

重大环境污染事故为零；

工业水复用率80%。并层层分解，最终落实到班组，落实到每位员工。

班前会必须提醒、交待作业安全注意事项；

班中严密巡查、监督其作业行为；

结合岗位实际，认真开展每周班组安全活动，不断提高全员的安全防范意识。

3、全力以赴，打好月修攻坚战。加强现场安全工作，对现场施工、用电、气瓶、电焊气割、电器等安全使用进行检查，确保安全。坚持保安全、保质量、保环保、保进度的原则，强化月修人员尤其是外协人员的安全环保意识，加强对现场的监督检查。加强对安全生产关键装置、重点部位的管理。针对月、定修的项目进行有重点的管理，编制好检修方案，并经审批才能施工。做到准备充分、组织到位、措施得力、责任到人。

4、教育好车间全员做好交通安全和消防工作。加强消防检查；  
强化交通安全意识。

5、加强动火作业管理，对车间区域内的动火必须实行100%动火证制度。

6、加强对充装液氧的管理。充装车辆必须证件齐全，充装时必须做好安全措施，严格按照操作规程进行充装。加强对气瓶充装的管理。运输充装车辆必须证件齐全，充装前必须做好安全措施，严格按照操作规程进行检查和充装。加强对危化品的安全管理。对氧气生产、液氧贮存，液氧、气氧的充装等环节进行安全管理。

7、做好安环保工作。按照安环科的要求，采取切实可行的措施将清洁化生产工作落到实处。

8、做好xx岗工作。加强安全隐患的整改工作。按照要求对检查中发现的安全隐患认真进行整改，并做好记录，对无法整改的安全隐患制定出整改计划。

9、加强安全考核工作。严格按照厂部、车间等制度进行考核，以提高各班组的安全责任意识。

## 公司经管部门工作计划和目标篇四

难忘的20xx年就这样结束了，在20xx年中，我的工作就在平稳中度过了，在一年的工作中，我取得了长远的进步，最突出的就是我从公司一名普通的部门职员，现在已经被提升为设计科长了，这是我多年以来不断努力的结果。我一定会好好珍惜现在难得的机会，我会做好我所有的工作的，在新的一年里。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的`进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，在组织管理能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过1年的锻炼都有了很大的提高，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。

几年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：事务性工作纷繁复杂，减少了市场调研机会，从而无法进一步提高自己的工作能力。在工作中不够大胆，总是在不断学习的过程中改变工作方法，而不能在创新中去实践，去推广。

1. 理顺关系，办理公司有关规章制度。
2. 及时了解市场行情，为设计人员提供新的市场信息。
3. 积极响应公司号召，深入开展市场调研和新产品开发工作。

设计科长对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。

1. 本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好本职工作；

3. 注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进本部门对其他部门的支持能力、沟通能力及服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

20xx年的工作中，我相信我不会“王小二过年，一年不如一年”，我会不断努力，步步高升！“人往高处走，水往低处流”，这是我所认为的事实，只要我不断的努力，那么我的明天就一定更好！我会在公司中发挥最大的作用，将自己的群补精力用在公司工作中，相信公司的明天会更加的美好！

## **公司经管部门工作计划和目标篇五**

完善督查与激励机制，持续提升物业服务质量。

- （一）规范维修、客服、环境等文件档案管理

- （二）三级责任状管理办法的制定与实施

制定了物业总公司三级责任状管理办法，以“安全第一，预防为主”为指导方针，依照“谁主管，谁负责”的职责定位，执行“三级安全管理”。物业总公司对集团、项目经理对总公司、主管对项目经理、员工对主管分别签订责任状。先后与15个物业处经理、3个职能部门经理负责人签订了责任状。签订责任状后，增强了各项目负责人安全管理意识，有效降低了企业风险。统计显示，2016年度仅发生一起工伤事故。责任状的签订，对物业总公司范围内各项工作良性发展有积极意义。

### （三）经理绩效季度考核工作

制定了《项目经理季度考核实施办法》《项目经理绩效考核内容及评分细则》《职能部门经理绩效考核内容及评分细则》，二、三、四季度分别对项目经理和职能部门经理进行了季度考核工作。

通过对各项目经理季度工作的实际情况评估，将月度绩效工资发放与实际工作业绩紧密结合起来。利用绩效工资的激励性，提高了经理的工作积极性，对服务品质的提升有一定的推动作用。

### （四）项目创优工作

依据评优标准，品质培训部主要围绕整改做相关工作：

#### 1、创优整改

围绕评优标准，制定创优整改850多条，全程跟踪完成情况，累计抽查整改完成项300余项。

#### 2、培训交流

组织创优项目员工培训、参观、交流计逾100人次，为进一步

规范各种作业记录、提升服务标准起到了促进作用。

### 3、创优资料规范

围绕创优汇报ppt及创优资料整理，完成品质部修订、审核、定稿材料10余套。

### 4、设备房规范

对4个创优项目的设备房进行规范，更换、悬挂设备标识牌以及安全生产标识牌300余块，并对地面统一进行刷漆，清除设备锈迹、上油、刷漆保养，规范了设备房维修、巡查等记录表格。

#### （五）公司内审与外审工作

根据贯标认证工作整改要求，组织物业相关人员对xx□xx□xx□xx和xx物业处进行了内部审核，验证公司质量环境体系及覆盖产品是否符合iso9001□2008□iso14001□2004标准规定的要求。内审后□xx物业处作为各物业处代表，顺利通过了专家组的外审工作。内审与外审工作的顺利通过，确认了物业公司质量环境质量管理体系的符合性和有效性。

#### （六）住户满意度调查工作

组织各物业处部分房管、秩序队员协助进行2016年度业主满意度调查，上、下半年各一次。组织入户调查180多人次，发放入户问卷8850份；统计整理业主合理化建议600余项，并下发各处制定计划整改。从统计结果看，2016年住户满意度整体保持97以上（比去年有所提升）。

#### （七）石家庄基本服务标准社会考评工作

组织各物业处迎接由房管部门带队的考评团队，积极应对xx

基本服务标准社会考评并顺利通过。服务标准考评工作对物业服务提出了更高要求，有利于物业公司标准化运作的进一步加强。

## （八）日常工作

### 1、工作促提计划的监督检查

汇总各物业处的全年整改项共计18000余项，每周都对其进行详实的记录并定期对整改完成项进行检查和监督，提高了物业处的自查自纠自整改的有效性。

### 2、宣传资料的分发和管理

累计发放《xxx报》《xx日报》等宣传资料共计20余万份，同时，根据发放明细不定期对各物业处执行相关制度情况进行抽查，确保报纸发放到位。

### 3、通过奖惩促提高

经日常检查及不定期夜查，因员工违纪及工作不达标下发处罚通报达150余次（含物业处自行处罚次数），累计处罚600余人次，款额69400余元。

## 公司经管部门工作计划和目标篇六

20\*\*年安保部在公司领导的指导下，将围绕公司的'总体安全经营发展目标，加强安保部门管理，增强保安员的岗位责任、安全意识，进一步提高保安员的服务水平，全面做好公司的安全保卫工作，为公司创造良好的经营管理环境，全面总结去年安保工作薄弱环节和不足，制定保安部20\*\*年度工作计划。

### （一）、工作目标

- 1、认真学习领会和全面贯彻落实公司经营工作的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务，完成公司签订的《20\*\*年度安全生产目标管理责任书》确定的指标。
- 2、完善部门工作，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。
- 3、做好与公司其他部门在各项工作的沟通、协调、协助。

## (二)、主要工作计划措施

- 1、处理好与邻村人员的关系。
- 2、对进出山庄的闲杂人员进行劝离。
- 3、督促各部门对贵重物品在不使用情况下要存放到指定地点进行妥善保管。
- 4、保安做好巡查工作，特别是对重点部位检查，夜间加强巡查力度。
- 5、与公司全体员工和合作单位、租户形成群防群治，制定保卫巡查方案。
- 6、做好治安管理监控系统的保密工作。

全面总结10年安保工作薄弱环节和不足，加强部门工作、工作纪律、岗位责任、岗位技能的管理、教育、培训，充分调动队员的工作积极性和主动性，增强工作意识、责任感，使全体队员全身心地投入到乡村大世界的安全保卫工作中。

- 2、在日常工作中引导保安员提高服务意识、礼貌待客，从而提高对客服务能力，在工作中要尊重客人，不能和客人发生正面冲突，教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

3、结合我部门的实际情况对队员的仪容仪表、礼节礼貌等问题进行不定期的检查，对检查出来的问题坚决落实。

1、严格按照公司给本部门下达的内控目标和具体措施，与下级签订“责任状”，建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面。制定全年工作任务，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有任务，个个有压力、有动力。

2、参加安委会的各次安全检查，对本部门存在的问题认真做好记录并按公司安委办发出的整改通知和整改要求进行整改。

3、组织公司安委会相关人员组成专项检查小组定期开展季度安全生产大检查；每月进行一到两次的专项检查、督查或对隐患整改复查等，真正做到以督查促隐患整改，以整改保安全生产。

1、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保我部门的设备处处有人管，件件有人护；制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。

2、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平；加强消防检查人员的业务素质 and 业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

总之，我们要通过不断深化管理，培育一种职业精神，激励广大保安员继续坚持求真务实的精神面貌，高标准、严要求，努力打造一个高效、务实、文明的保安新形象。为山庄的发展做好保驾护航的工作。

## 公司经管部门工作计划和目标篇七

20xx年,管业公司在集团总公司的正确领导下,经全体员工的积极努力,顺利完成了年初制定的各项工作指标,并超额完成了任务,实现了管理和效益的双丰收。

20xx年,将定位为管业公司“管理升级”年,要稳中求变,稳固基础管理,强化执行力度,力求创新发展,力争产值利税上台阶,管理水平上层次,做好宇龙管业公司的市场定位,确保完成集团公司下达的新各项经济指标。

20xx年管业公司各项工作总的指导思想是:

以科学发展观总揽全局,以更新观念为根本,以搞活机制为手段,以创新管理为基础,以安全生产为前提,以增长效益为目标,把握机遇,锐意进取,迎难而上,努力把公司建设成为一个团结向上,积极进取,奋发有为的形象工程企业。

20xx年管业公司总的工作目标是:

2、产品质量:确保在体系规定的97%以上;

4、销售收入:较上年1.849亿元增收22%,实现2.25亿元,争取突破2.3亿元。

5、利润指标:实现利润550万元,争取突破600万元。

6、税费:完成400万元。

7、应收账款:至20xx年年底力争保持在1000万以下。

8、安全指标:力争全年零工伤,杜绝重大事故的发生。

为确保年度工作目标的实现,我们要重点抓好以下几个方面的

工作：

## 一、确保指标落实,强化绩效考核工作。

公司对各部门、各科室实行目标管理、指标考核、责任落实的政策,在公司总体目标确定的前提下,将指标分解落实,层层考核和落实责任。签订责任合同,分解落实到基层,使公司员工人人头上有任务,人人身上有压力,有压力才有动力,保证各岗位人员积极投入到岗位工作上去。

## 二、强化执行力度,完善企业的基础管理工作。为了进一步创造良好的经营效果,公司将进一步强化企业基础管理工作。

1、强化绩效考核的责任机制,将公司的各项指标分解落实到各部门、各岗位,实行目标管理、量化考核。

2、重申岗位工作标准,确保执行力畅通,强化公司的基础管理工作。

3、强化全面管理,公司的各项工作都要通过年度计划的指导安排去实施。各部门都要通过各自的工作计划去管理、控制、检查和落实。

4、加大考核工作力度,优胜劣汰,建设一支素质高、技术过硬,纪律严明的员工队伍。业务员进行业绩考核,车间技工进行技术评比,优胜劣汰。

5、建立员工培训的有效机制,采取“走出去,请进来”的措施,有针对性的开展员工培训工作;摒弃固有的聘请模式,主动派遣先进人员走出厂门,进行考察学习,培养自己的企业的技术人才,师夷长技以自强。

## 三、进一步加大经营开拓工作力度,开创经营工作新局面。

- 1、正视企业内外部环境的变化,积极调整思路,适应市场形势的发展,在去年打下的基础上重点投向于省内外大型招标项目。
- 2、认真研究市场,以市场定策略。
- 3、加强品牌意识,巩固市场地位,拉开层次差距,塑造企业形象。(针对华通和富源)
- 4、加大区域市场开拓辐射的力度,做好自我营销。
- 5、提高应收账款清收力度,加强经营风险防范和控制。
- 6、确保公司稳定的联营合作,和伙伴单位保持较好的共赢关系,实现强强联合,优势互补。

四、强化生产组织工作,确保合同履约,确保经济指标全面实现。

- 1、提高“市场”和“用户”意识,转变墨守陈规和按部就班的生产组织观念。严肃生产指挥,严密生产计划,灵活生产调度,提高应变能力,确保生产计划实施。
- 2、努力提倡科技兴企,鼓励技术改造,制定相应的激励措施。
- 3、积极利用社会资源,选择既能保证质量和进度、价格又适中的合作伙伴,来加速我们的发展。
- 4、节能降耗,兴旧利废,降低消耗和费用,努力提高企业经营效益。
- 5、强化"6s"管理体系的运行,营造先进的企业形象,为集团公司树立形象标杆。
- 6、加强对质量、安全的监控,把安全生产放在第一位,安全教

育与安全检查常抓不懈,有章必依,违章必究,对事故责任实行主管领导、车间主任、班组长、事故责任人和相关责任人的联保措施,逐级签订安全责任书。

五、做好成本管理工作,降低成本和费用,降低资本风险。

1、去年让我们看到了成本控制,节能降耗的明显效果,今年一定继续保持切实做好成本核算、增产节约和降低费用的工作。生产部门严格执行《生产管理奖惩规定》和《原辅材料消耗管理规定》;业务部门应做好应收账款的清收工作,降低财务费用。

2、在去年减员增效取得良好效果的基础上,坚持此策略,降低公司运营成本和人工成本,改进绩效,优化人力资源结构,对员工造成一种从业压力,促使人们自我提高,努力争先,提高工作负荷与效率,优胜劣汰,提高公司人力资源质量。

3、继续注意盘活库存资产,减少资金占压,节约成本。

七、做好员工培训,深挖内部潜力。

1、进一步挖掘内部潜力,加大对新员工的培训力度,使其快速发展,融入团队;增加老员工的自身压力,激发其自主积极性,杜绝其懒惰情绪的滋生。

2、善于发现、培养优秀的技术工人,做好人员配置和劳动管理工作,提高生产效率。3、通过企业经营质量和效益的提升,有效留住人才。

八、弘扬企业文化,塑造企业形象。

20xx年公司要通过企业文化建设工作来逐步确立和运用企业精神、企业宗旨以及员工价值取向,以此来提升企业形象,使员工自觉维护企业信誉,增强凝聚力。

- 2、作好企业文化的宣传、教育工作,做好企业活动的组织和参与工作;
- 3、大力倡导在职提高,支持管理和业务工作范围的研究实践,鼓励自学成才,创建一支学习型团队。
- 4、做好后勤保障工作,为员工创造一个好的工作、生活环境。

## 公司经管部门工作计划和目标篇八

在这一年里,凭借前几年的蓄势,杭萧钢构不但步入了高速发展的快车道,实现了更快的效益增长,而且成功地实现公司股票在上海证券交易所上市。从此,一个杭萧钢构以崭新姿态展现在世人面前,一个更具朝气和活力的、以维护股东利益为己任的新杭萧诞生了。

公司上市后,管理水平必将大幅度提高,这不仅仅是市场竞争的外在要求,更是自身发展壮大的内在要求。对于市场部来说,全面提升管理水平,与公司同步发展,既是一种压力,又是一种动力。为了完成公司20xx年合同额三十亿的总体经营管理目标,市场部特制订20xx年工作计划如下。

### 1. 建立直接领导关系

市场部是负责公司信息网络建设与维护、信息收集处理工作的职能部门,接受营销副总经理的领导。市场部信息管理员与各区域市场开发助理之间是一种直接领导关系,即在信息网络建设、维护、信息处理、考核方面对市场开发助理直接进行指导和指挥,并承担信息网络工作的领导责任。

### 2. 构架新型组织机构

### 3. 增加人员配置:

(1) 信息管理员：市场部设专职信息管理员3名，分管不同区域，不再兼任其它工作。

(2) 市场开发助理：浙江省六个办事处共设市场开发助理两名，其它各办事处所辖区域均设市场开发助理一名。

#### 4. 强化人员素质培训

春节前完成对各区域的市场部信息管理员和市场开发助理的招聘和培训，使20xx年新的管理制度实施过程中市场部在人员素质方面有充分的保障。认真选择和慎重录用市场开发助理，切勿滥竽充数。

#### 5. 加大人员考核力度

在人员配置、资源保证、业绩考核等方面对信息网络建立和维护作出实施细则规定，从制度上对此项工作作出保证。建立市场信息管理员定期巡回分管区域指导信息管理工作的考核制度，并根据各区域实际情况和存在的问题，有针对性地加以分析和研究，以督促其在短期内按规定建立和健全信息管理工作。

#### 6. 动态管理市场网络

市场开发助理与信息管理员根据信息员提供的信息数量(以个为单位)、项目规模、信息达成率、发展下级信息员数量四项指标对信息网络成员进行定期的动态评估。在分析信息员/单位的分类的基础上，信息管理员和市场开发助理应结合信息员的背景资料进行细致地分析，确定其通过帮助后业绩增长的可能性。进一步加强信息的管理，在信息的完整性、及时性、有效性和保密性等方面做好比上一年更好。(详见市场开发助理管理制度)

#### 7. 加强市场调研

以各区域信息成员/单位提供的信息量和公司在各区域的业务进展情况，将以专人对各区域钢结构业务的发展现状和潜在的发展趋势，进行充分的市场调研。通过调研获取第一手资料，为公司在各区域的机构设置各趋合理和公司在开拓新的市场方面作好参谋。

## 公司经管部门工作计划和目标篇九

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

### 一、 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

### 二、 建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。
2. 服务及信息传递。包括纵向实施由顾客到总公司，横向实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。
3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

#### 四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

#### 五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一

点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元/月 全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和 顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取龙湖小区的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的干部务虚会，质量、改革、发展，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工 作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。