

最新少儿创意美术课程安排 少儿美术活动方案(实用5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业前期介入工作汇报篇一

根据集团的管理要求和物业管理运作需要，物业部将工作分为介入期管理、入住期管理（将验收好的房屋交给业主；二次装修管理、迎接业主迁入新居等）和常规管理三部分。按照轻重有序、科学实效的原则，拟定如下管理工作计划：

一介入期

根据集团公司提供的项目施工进度表、销售进度表、入住计划安排，制定相应的前期介入工作计划，力求务实、高效，并有利于集团的销售服务。

1、从物业管理的角度出发，提前掌握物业的情况，做好以下各项前期准备工作：

（2）对园林布置及景观设计方案、园林绿化，从物业管理角度提供专业建议；

（4）收集工程图纸，建立设备档案，参与设备的安装调试；

（5）对设备设施及各类管线的隐蔽工程进行跟踪并建档管理；

（7）业主入伙前，先行参与房屋的验收过程，发现问题及时

汇总提交书面整改报告；

(10) 建立与社会专业机构的联系，开展如通邮、通水、电、气、电话申请等准备工作；

(12) 拟定物业管理服务工作各项流程及与业主相关的各类资料，并印刷装订成册（业主入伙时发放给业主）。

(13) 针对未来需要完善的物业管理问题建立专项档案。

2、开展业主服务需求调查

积极参与集团公司开展的业主联谊活动，集中收集了解业主反馈的信息，在销售部帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务工作更加贴近业主。

3、按规范实施接管验收

充分利用前期介入取得的各类资料和数据，以及对大儒世家物业的了解，本着“对业主负责，对集团负责”的宗旨，对大儒世家进行严格、细致、全面的接管验收。

4、介入期管理工作计划表

二入住期

1、高效便利办好入住

入伙期是物业管理工作的关键环节，同时也是物业管理人展示自身形象，打开工作局面，为今后物业管理服务工作奠定良好基础的一个契机，为此做好如下几项工作：

(2) 销售部应合理安排业主的入伙时期，加强节假日的入伙

办理；入住服务；

2、提供入住期的便民服务措施

(3) 组织有偿便民服务队，解决入住期间搬运量大，搬家难的问题；解决家庭装修后清洁卫生问题，同时也方便装修期间民工流的控制。

3、记录并处理业主在接楼验房中提出的合理的意见与建议

4、装修管理

(1) 装修宣传培训。根据《建筑发》，建设部第110号令《住宅室内装饰装修管理办法》及福州市有关装修管理的规定，制定《房屋装饰、装修管理办法》、《装修期间电梯使用管理规定》、《二次装修申请表》等，对相关管理员以及业主、装修施工单位的施工人员进行装修的法律、法规及专业知识培训。

(2) 强化装修审批二次控制的要点，制定装修审批程序。

(3) 落实二次装修跟踪监管责任制。

(4) 制定违章装修处理流程。

(5) 依据装修方案结合日常的装修巡查记录和装修变更记录进行装修验收。

5、治安管理

(1) 建立高素质的安管队伍，按高标准、严要求的指导思想，严抓招聘、培训、上岗、考核等关键环节，实施“准军事化管理”。

(2) 确立治安重点，加大对入住期人流、物流、车流的有

效监控。 车位、车主、车型、车色)

(4) 完善并发挥智能化系统的安防优势。

6、入住期管理工作计划表

三常规期管理

通过培训，提高员工的文化素质、业务技能和管理服务水平，为大儒世家物业项目培养一支品质优良、专业过硬的物业管理队伍，使大儒世家社区的物业管理更加赋有成效。

(1) 安管培训计划

(2) 绿化培训计划

物业前期介入工作汇报篇二

xx年就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就是：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、稳妥的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指标。

今年我们中心面临的主要任务：一就是要深入进行体制的改革和机制的转换。二就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，一就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。二就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。重点就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)进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，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。

物业前期介入工作汇报篇三

——物业进驻——前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

一、战略规划对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

二、品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

（一）、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

（二）、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

（三）、建立天健物业零缺陷的目标

但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

三、内部管理

（一）、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

（二）、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

（三）、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修

单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20__多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

（四）、保安方面

1、20--年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

（五）、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

（六）、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

四、信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道

与师生进行有效的沟通：

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

物业前期介入工作汇报篇四

在送旧迎新之际，物业公司在回顾20xx年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合集团经营的战略方针，细化...

在送旧迎新之际，物业公司在回顾20xx年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合集团经营的战略方针，细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作。我们会继续发扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭心尽力。

《孙子兵法》说：间于天地之间，莫贵于人。员工是企业的

根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队作为20xx年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚力和向心力。

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于5%

人员培训覆盖率达到100%

人员招聘到岗率达到98%

员工生活满意度达到90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度，调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖，以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到100%业主第一。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述

职报告统一行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成物料采购，严格管理物料的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持以人为本的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调以人为本的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于90%；

服务综合及时率不低于85%；

业务技能培训100%；

小区绿化完好率不低于90%；

绿化覆盖率不低于60%；

管理费收费率一期逐步达到70%；

二期收费率达到90%；

物业前期介入工作汇报篇五

1、一年来本着对员工同等公平、公正、公开的原则，加强员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力。

使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

2、员工培训工作

员工培训工作作为日常工作的指标任务（因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作），利用中午休息时间每周一次，每次2小时的集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等，并根据实际情况制定了各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、

《语言行为规范》及相关的工作技巧，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经考核，员工实操考核100%合格，理论考核95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

3、对两班组员工日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋（员工自购）等严格要求。

并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

4、日常保洁工作

加强一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的市场调查，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所

有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化植物摆设等工作，在全体员工的共同努力下，圆满完成并安排员……来年计划同样可以根据部门职责来说，具体到这些职责采用何种方法方案落实实施，进度及控制方案，并对今年的不足采取改善方案及预防措施，同时结合公司的发展规划，调整工作的方向及重点，做到事前计划，事中控制，事后总结，使部门工作融入公司的发展大计中。

物业管理公司应制定每日、每周、每月、每季度甚至每年的清洁计划。例如：

日常清洁工作

(1) 小区(楼)道路清扫两次，全天清扫；

(2) 区内绿化带(建筑)，如草地、花丛、建筑小品等。应清洗一次；

(3) 建筑物电梯室地板拖洗两次，周围护板清扫一次；

(4) 大楼每层楼梯、走廊清扫一次，楼梯扶手擦拭一次；

(5) 收集每户产生的生活垃圾，并将垃圾倾倒在垃圾箱内，并负责运送至指定地点。

每周清洁工作

(2) 清理业务邮箱一次；

(3) 屋顶(包括裙房和车库)、天井和沟渠应清理一次。

每月清洁工作

(1) 天花板灰尘

(2) 走道的普通玻璃窗擦拭一次(每天擦拭几层，保证一个月内全部擦拭一次)；

(3) 公共走廊和路灯灯罩清洗一次。

此外，大楼的玻璃幕墙计划每月或每季度擦拭一次；花岗岩、磨石外墙计划每年清理一次；水泥外墙一般一年刷一次。

定期检查

物业管理公司可以以记录和报告的形式，固定每日、每周、每季、每年清扫工作的具体内容，以便安排工作和进行定期检查。

物业前期介入工作汇报篇六

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

xxxx找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

xx2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较；根据客户反馈信息，及时做出反映。

xx3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

xx4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

xx5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

6.2改进电子档案、文档档案的管理方法;明确档案管理相关制度、管理流程;将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4有效利用iso9xxx---这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

物业前期介入工作汇报篇七

1、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、 定期思想交流总结。

- 3、 建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 4、 完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、 人员的招聘、培训。
- 6、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、 交房工作的准备、实施。
- 8、 空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、 完善业主档案。
- 10、 费用的收取及催缴。
- 11、 处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、 组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、 定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、 负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、 签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、 根据业主要求开展其他服务。
- 18、 监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时整改。
- 19、 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作。

物业前期介入工作汇报篇八

在去年一年的工作主要是客服相关以及b2b的推广，就我主要负责的客服岗位上，这一年工作有所进步，但是明年工作也需进一步提高完善。明年计划从以下几个方面做起：

去年总客户咨询量是1459，成单台数42，客户转化率是2.88%。明年将从2个方面来提高客户转化率：

1，提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2，做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

客户会带着各种问题与16人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待客户时，网络部可以去接待客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这边可以

独立接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如调q led光动力 co2治疗仪、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。明年这些产品的知识将重点加强。

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占有所有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

今年的工作我将以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。

物业前期介入工作汇报篇九

1、一年去本着对员工划一公允、公道、地下的本则，增强员工相同、交换，培育员工的团队认识战散体凝集力，使员工以仆人翁义务感投进任务，任务从悲观主动转为主动自动，并年夜年夜的削减了职员活动。

2、员工培训任务

员工培训任务做为平常任务的目标使命(果年夜部门是新员工，皆是外行或底子已做过洁净任务)，操纵午时歇息时候每周一次，每次2小时的散中培训，培训内容包罗：《洁净根基技术》、《岗亭职责》、《操纵平安》、《洁净剂的机能战利用》、《机械装备的利用》等，并按照现实环境拟定了各岗亭的《岗亭操纵规程》及《查抄规程》、《培训规程》、《说话行动标准》及相干的任务方法，同时正在平常任务中没有中断的引导战培训，培训任务贯串全部上半年度，经查核，员工实操查核100%及格，实际查核95%合格。其他对两组工头停止了下层办理才能培训，使下层办理不竭增强战提升。

3、对两班组员工平常的仪容仪表、规矩礼仪、考勤规律、高

低班排队、同一工鞋(员工自购)等严酷请求，并应用到平常任务中，洁净绿化员工的团体抽象及教养获得很年夜提升。

4、平常保净任务

增强一期的平常保净办理，特别是会所空中晶面处置、玻璃浑洗、地毯浑洗、油烟机浑洗等任务皆按打算完成，并按周打算、月打算按期完成对各个卫存亡角清算、天湖、仙子湖落叶清算、溪火泉源泥沙清算、喷泉浑洗、下火讲浑捞及山路浑扫等各项灵活任务，同时减鼎力度对中国围及草坪落叶浑扫，渣滓搜集，卫死量量有了很年夜的改良战提升、渣滓搜集浑运实施日产日浑。

5、东西物料办理

为节制本钱，根绝物料华侈，洁净绿化物料实施专人专管，严酷发、收挂号，并按打算用量发用。经常使用东西实施以旧换新，东西实施自我保管，谁拾掉谁补偿，正在确保量量环境下，能省的必然省该用的便用，同时协同推销停止物料量量的把闭，物料单价的市场考查，选用量量靠得住、公道的价钱的物料，洁净物料耗损正在数目、价钱上皆降低良多，真正做到开源节省。同时做好各类机器装备的利用、保管养护任务，以提升机器装备的利用寿命。

2、洁净拓荒任务

正在确保平常保净任务同时，两期支楼单位洁净拓荒、及因为渗漏火维建后洁净、又一乡卖楼部、榜样房开下班做摆正在全部任务之尾位，按照现实环境，迷信公道变更员工，停止公道放置洁净拓荒、地板挨蜡战绿化动物布置等任务，正在全部员工的配合尽力下，美满完成并放置员……去年打算一样能够按照部分职责来讲，详细到那些职责选用何种方式计划落实实行，进度及节制计划，并对本年的不敷采纳改进计划及防备办法，同时连系公司的成长计划，调解任务的'标

的目的及重面，做到事前打算，事中节制，过后总结，使部分任务融进公司的成长年夜计中。