

物业拓展工作计划方案下载(汇总5篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业拓展工作计划方案下载篇一

- 1、负责协助经理处理公司日常事务；
- 2、积极配合经理的工作，协调员工内部矛盾；
- 3、认真听取经理，员工的意见或建议，并改正其不良作风；
- 4、接受领导的安排，完成公司赋予的任务；
- 5、要从小事做起，从自我做起，细节决定一切，树立模范带头作用；
- 6、不断搜集有用信息来辅助公司正常运行；
- 7、督促员工积极上进，按时完成公司安排任务；
- 8、发现问题，及时上报经理，协助经理解决。

- 1、辅助经理处理公司内部日常事务；

物业拓展工作计划方案下载篇二

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，年度工作计划的重点是物业服务中心，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。

二、**年工作计划的指导思想与工作目标

xx年是后勤产业集团公司深化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指标。

三、**年工作计划的具体实施办法

（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**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。

物业拓展工作计划方案下载篇三

协助客户经理对所管辖的区域客户进行信息跟踪、分析及报告，并定期进行更新。

协助客户经理对所管辖的区域客户的产品开发进行项目管理，满足用户需求。

经常与客户进行沟通、与客户保持亲密联系，定期走访、了解产品的质量等情况。

协助完成客户报价工作，即时解答客户的商务问题。

及时与客户进行技术沟通和交流，解答及反馈解答客户的技术问题。

定期走访、了解产品的质量情况，协调解决产品质量问题。

组织、协调宣传企业产品，提升企业形象。

——客户经理工作总结

客户经理工作总结

物业拓展工作计划方案下载篇四

工作计划是提高工作效率的一个前提。我们企业的计划有年

度计划、季度计划、月计划、周计划这些计划明确了我们这个月要完成什么任务，这个季度要完成什么任务，以及当年要完成的任务。下面小编给大家带来了物业公司工作计划方案，希望大家喜欢！

新的一年，新的起点，希望和困难同在，机遇与挫折并存，站领导提出每个人都要有新的工作思路，这是一个非常好的创意。在新的一年里，我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面，也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

一、努力学习，加强自身修养，不断提高个人素质

在日常生活和工作中，我要努力学习别人的好思想和好作风，不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐，生活要向低标准看齐，艰苦奋斗、助人为乐”，继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员，但要以一个党员的标准来要求自己，不断提高个人的思想觉悟水平。

在此期间，还要时刻记着以自己的实际行动影响和带动大家把各项工作做到位。与此同时，我还要结合站上的工作安排和本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神和上级的文件精神，上传下达贯彻执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

二、工作中的学习要求

- 1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长和楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。

2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。

3、对水厂的工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔贵重的财富。同时，还能对水厂和公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管和协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长和站长为榜样，多了解人、关心人，必要时胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人们的自尊心和上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

四、具体工作措施

1、勤奋工作，在重点工作之余抓紧时间把队上的各种资料理顺，及时写完整。

2、抓紧时间及时写出消息通讯，把遇见的好人好事进一步发扬光大。

3、做好各部门的好后勤，让他们在轻松愉快中做好工作。不怕吃苦，也不怕吃亏，一切为了集体的利益，个人受点委屈没有什么，相信吃亏是福。

4、在生活 and 工作中谦虚谨慎、注意细节，多锻炼，经风雨、见世面，多和人交流，不断创新工作方法。

以后不管安排到什么岗位，都要向赵队那样干一行、爱一行、专一行，不必斤斤计较，从大处着手，力所能及地做好工作，让工作成为自己的责任，让工作的过程成为自己对生命的享受过程，多积累生命的亮点，让个人平淡的生命也有自己的亮度。

在送旧迎新之际，物业公司在回顾20__年工作开展的的基础上，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20__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。

一、人事行政

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。

二、客服中心

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%;

我做为一名物业管理人员，在20__年的物业管理工作中，除了加强相关业务能力的学习外，还特别注意职业品德的培养，在工作中，我以思想上清正廉洁;工作中客观公正，实事求是;业务上精益求精为行为准则，严格要求自己，并取得了良好的成绩，为了在20__年的物业管理工作中取得进步，特制定20__年工作计划。

做为一名物业管理人员，我认为应加强以下几个方面的内容：

1、爱岗敬业。是物业管理人员职业道德规范的首要前提。做为一名物业管理人员应该充分认识到自己的.本职工作的地位和作用，从而珍惜自己的工作岗位，热爱本职工作，做到干一行爱一行，兢兢业业，一丝不苟。在20__年的工作中，我将要求自己在工作中更加自觉主动地履行岗位职责，以积极向上的健康心态做好工作，牢固树立全心全意为业主服务的思想，正确处理责、权、利三者关系;要求自己具有强烈的事业心、责任感和高度负责的精神，严格遵守公司的物业管理法规和条例，杜绝搞损害广大业主利益和侵犯业主合法权益的事件发生，做到各尽职守。

2、熟悉法规。物业管理工作涉及面广，为了正确处理各方的关系，在20__年里，我要加强物业管理方针、政策和各种法律法规与制度的学习，确保自己在物业管理工作过程中处理问题的正确性，同时从日常清洁管理、消防与安全保卫、房

屋与工程设备维修管理、紧急意外事情的发生、业主投诉等方面确保处理的准确性和及时性，做到各事项处理方法运用恰当，加强学习，经常充电，力戒浮躁，努力提升自身的业务水准。

3、客观公正。这是物业管理人员职业道德规范的灵魂。物业管理工作的首要职能就是对各项物业活动进行客观公正的服务，其本质特征体现为“真实性”，离开了实际发生的客观事项去进行处理只会损害业主及其他方面的合法权益。而公正的本质则体现为合理性，对物业管理事项的处理必须坚持公正合理的原则，这不仅是职业道德规范的要求，也是物业管理个人品德的体现，物业管理工作中经常出现的若干矛盾和问题，大多与此相关。因此，作为业主的“贴心管家”，我做为物业管理人员必须正确行使自己的职权，必须强化自身品德修养和职业道德修养，以为广大业主进行服务。

4、诚信服务。诚信是物业管理的根本。事实证明，凡是出现了诚信危机的管理，在工作中，将始终把业主的利益放在第一位，把诚信放在首位，同时也唤起业主的诚信意识，使物业与业主之间的关系，形成良性循环。

一、完善安全管理体系，建立长效管理机制

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁组、维修组归口部门，在物业部的形式下，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

二、实行半军事化管理，培养保安精兵。

(一) 严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入公司，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

(二) 有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据公司的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

(三) 保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

三、细化内部管理，提升安全服务品质。

(一) 实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理

进一步规范化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化；治安保卫管理制度执行标准化；保安服务管理工作执行标准化；安全应急事件处理工作标准化；安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升，使公司安全管理更加规范和细致。

(二)加强消防管理，减少火灾隐患。

在消防管理过程中，以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。首先从物业服务的特点出发，在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中，始终把消防问题作为一个主要标准进行控制，确保防范在先。其次建立完善的公司保安管理档案，落实目前租户的紧急联络方式和联络人，使租户在消防管理要有认识，在第一时间能与物业服务人员，特别是保安的联系。第三，制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案，使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度，对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新，使消防系统时刻处于完好状态。

(二)强化技防系统运用，将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时，物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理，由姚主管主抓，建立各小区技防设施档案，对规范操作、问题报修、维修保养等，使技防设施的有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合，要不定期组织进行各类综合演练，通过演练与培训增强保安员的实战能力，保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

(三)成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律，夜间负责各小区外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立，一方面对检查过程中发现的保安员岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报公司给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量；另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

开展工作。在安全管理工作将根据新城公司这几年的工作经验，进行充分总结，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作将仍以服务为重点，提高安全服务品质，在公司领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶。

一、__项目

- 1、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。
- 3、跟进部分绿化植物的补种和改造。
- 4、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。
- 5、制定安全警报现场跟踪与核实,明确解除警报及记录操作相关要求,避免作业疏忽。
- 7、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。
- 8、跟进做好小区健身器材的安装。

9、督促做好各种费用的追收。

二、三个小区公共事务方面

1、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。

2、制定,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。

3、全面推行租赁经营服务工作,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。

4、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。

5、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、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。

三、__华庭项目

1、拟定“__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。

2、做好个别岗位人员调整和招聘工作,确保项目工作正常运行。

4、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。

5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

四、__居项目

- 1、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。
- 2、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。
- 3、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强,发挥标识识别作用,强化凭办理租(车间工作计划)赁手续方可停放,加强收费工作。
- 4、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。
- 5、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。
- 6、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。
- 7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。
- 8、与财务协调,及时做好坏帐处理。

五、其它事项

- 1、协调相关部门完成好各项工作任务。
- 2、__“士多”招商登记等工作配合。
- 3、按公司要求开展各项日常工作。

物业拓展工作计划方案下载篇五

大家好!

今天我演讲的题目是《践行科学发展观，再创工行新辉煌》。七月流火，火热七月。在这个激情澎湃的季节，我们支行经受了全球金融危机和中国经济增长放缓的双重压力，群策群力，励精图治，化压力为动力，变挑战为机遇，实现了工行经营管理的新突破、大发展！

我把四年来的工作作简要汇报。20**年，**支行以打造现代商业银行精品营业机构为立足点，全面夯实基础工作，较好地完成了市行下达的各项经营指标，达到了预期目标。利润完成情况：实现利润**万元，完成计划。利息收入：**万元，完成年计划的。票据贴现：**万元，完成年计划的1**%。个人综合消费贷款：累计发放**万元，完成年计划的5**.91%。存款工作：对公存款日均：**万元，完成年计划；对公存款时点：**万元，完成年计划。中间业务收入**万元，完成年计划。全年安全运营，无事故案件发生。

20**年，**支行坚持以效益、质量、安全、管理为中心，拓展业务、勇于创新，经营效益显著提升。全年实现利润**万元，完成年计划**万元的716%。利息收入**万元，完成年计划**万元的。中间业务收入**万元，完成年计划**万元的。其中：会计中间业务收入**万元，完成年计划**万元的；电子银行业务收入**万元，完成年计划**万元的；储蓄中间业务收入**万元，完成年计划**万元的。系统内往来收入**万元，辖内往来业务收入**万元，较同期增收**万元。买入返售资产利息收入**万元。储蓄存款完成情况：储蓄存款时点完成**万元，完成计划**万元的157%；完成小段计划**万元的456%；储蓄存款日均完成**万元，完成计划**万元的85%。位居全辖第二名。票据业务累计完成**万元，完成全年计划**亿元的。各项贷款增加**万元，完成年计划的。其中：个人贷款累放**万元，完成全年营销计划**万元的；纯增**万元，完成计划**万元的。并保持全年无一笔风险。银团贷款**亿元，完成年计划**亿元的110%；流动资金贷款减少**万元，完成年计划**万元的100%。结算与现金管理情况：全年新增帐户**户，完成计划**户的150%，因省行核销零本

金贷款表外利息以及财政户迁户，销户**户，结算户负增长**户；签订现金管理客户**个，完成计划的100%。我行电子回单箱盒数总计**盒，累计出租**户出租率98%，本年累计收入**元。新增发卡量（牡丹卡）情况：全年新增发卡量**张，完成计划**张的142%，计划完成率在支行中排名第一。理财产品营销情况：全年销售保险业务完成**万元，完成年计划**万元的75%；销售基金业务完成**万元，完成年计划**万元的619%；销售国债业务完成**万元，完成年计划**万元的242%；本外币理财业务**万元，完成年计划**万元的。不良贷款清收情况：本年收回不良贷款**万元，完成年计划**的。安全运营，全年无事故案件发生。

2009年一季度，**支行在市行党委的正确领导下，紧紧围绕市行经营工作策略，以夯实基础、谋求长远和提升核心竞争力为重点，通过以品牌、营销、服务为抓手，进一步提升市场占比。在不断提高盈利质量和结构的条件下实现经营利润的可持续增长。

主要经营指标完成情况：

四年来，经过全行广大干部员工的共同努力，我们取得了卓越成绩，但离市行的要求还存在很大差距，所以在今后的工作中，我们要着力做好以下几个方面：

一、以人为本，夯实基础，科学经营

以科学发展观为统领，始终坚持以理念导向引领各种导向，保持正确的企业经营方向；

以员工为导向，关注人文关怀，维护员工利益，满足多元化诉求，激发员工的创造活力，增强企业归属感、荣誉感和成就感；以客户为导向，转变营销管理理念，实行主动营销、诚信营销、创新营销和安全营销；以结果为导向，提升企业执行力。

二、树立“大服务”理念，打造服务强势品牌

建立以客户为中心，以市场为导向的服务理念，始终坚持一切服务活动都要以客户要求为出发点，以客户满意为目的。

第一，注重储蓄存款对个人金融业务发展的基础性作用，增加工资客户，加强理财产品与储蓄存款协同发展。以建设支付便利、服务优质、安全高效的服务环境为目标，完善银行卡受理环境和支付体系建设，保持银行卡发卡量及业务收入较快增长。推出电话银行预约、电话银行个性化菜单定制等服务项目。推出通过wap方式接入手机银行业务，降低手机银行客户门槛，提高手机银行[wap]安全性。

第二，综合运用资产、负债、中间业务产品整体服务，关注中小企业成长，与企业在中发展携手、分享、共同成长，实现银企互惠共赢。当前要重点关注营销**矿业集团、**机械设备厂的融资业务，通过培训提高信贷人员业务素质、营销能力和风险识别能力。实时跟踪，做好基础工作，组建项目团队，形成协同营销、建立科学的贷款营销机制，研究多维度营销策略，积极创造条件开展业务。

第四，积极推进差异化服务，对具有持续稳定增长能力且综合贡献度大的高端客户，提供个性化服务，从根本上稳定客户关系，积聚和扩大核心客户。对中端客户提供综合化和标准化服务，维护和提升合作关系。对普通客户，提供标准化服务，降低交易成本，合理利用利率和费率杠杆，促进客户结构调整。

三、完善制度，规范标准，注重培训，提升学习力、成长力

千斤重担大家挑，人人身上有指标，根据业务情况，建立和完善员工绩效考核机制。

强化窗口管理、提升窗口形象，满足客户多层次的服务需求，

从服务礼仪、服务素质、服务管理等方面对服务标准作出了规范。针对服务环境、服务行为、服务技巧等方面的问题，积极改进、不断创新，提高我行的服务品质，创造一流的人性化服务环境，提升客户满意度、贡献度，打造**支行客户服务的优良口碑，以优质服务提升竞争力。注重员工培训，加强对全员业务技能和业务流程、员工语言沟通能力和服务技能的培训工作，坚持每日晨训点评，班后自评，每周学习，打造学习型企业。全面抓好柜面服务，落实服务的长效机制。

四、强化风险管理，推进持续发展

密切关注国际金融危机的演变发展及对全行各项业务的影响，加快业务创新，优化收益结构，严格成本控制，使企业信用风险、市场风险、流动性风险和操作风险管理得到全面加强，从而实现良好的盈利增长。