

# 2023年咨询服务报告(通用5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 咨询服务报告篇一

xx年对于我股份有限公司来说是喜事连连。9月16日我股份有限公司成功收购了櫥柜厨具城并注册成立了物业管理有限公司，同时接管了原大厦的物业管理。并将櫥柜厨具城更名为櫥柜门业精品城，大厦更名为“中城大厦”。

“中城大厦”“櫥柜门业精品城”虽已交由我物业管理有限公司负责管理，但如何处理好原遗留问题如何处理好原留用人员与我股份公司接管人员间的沟通与配合如何协调各部门间关系如何及时传达讲解股份公司的管理经营方针政策及人事管理规章制度如何持续巩固发展商城如何做好大厦的物业管理，这一切一切都成为我们我公司急待解决的事。

### 一、物业管理有限公司概况；

xx年10月8日“物业公司”正式注册成立，在xx年9月13日我股份公司与荣达企业代表人在股份公司五楼会议室正式办理了交接手续。9月16日股份公司正式入驻原“大厦”并由“物业公司”接管其所有工作。

#### (一)我櫥柜门业精品城概况；

“櫥柜门业精品城”位于XXXXXXXXXXXXXXXXXX是我股份有限公司投巨资收购原“櫥柜厨具城”。商城为业主和消费者带来了8部商用自动扶梯，3部商用货梯，方便消费者参观购物。商城

全部采用自动化消防安全系统，配备了烟感报警、自动喷淋、自动监控，24小时保安服务。商城现有摊位94个，经营面积55140㎡有近百家橱柜门业品牌入驻商场。

其中橱柜门业精品城建筑面积约为10万㎡其中商城分为东西两区，东区为精品橱柜、厨具和电器用品，西区为精品门业。

“橱柜门业精品城”是区级标志性建筑。橱柜门业精品城的建设，是整体改造的重要组成部分，预计年交易额近亿元，上缴税费300余万元，同时可安排直接就业人员500余人，间接就业人员近千人，对于区域经济的发展，具有重要的现实好处。

## (二)中城大厦概况；

中城大厦(原“大厦”)是由房地产开发公司投资兴建的。大厦建于20xx年，主楼23层、群楼5层，占地面积约70000㎡建筑面积约2万㎡现有商住272套，其中有251家已经入住，且大部分是对外出租。大厦设有商务中心、共享大厅、和三部客梯，并为业主带给水源热泵供暖、制冷及24小时保安服务。

## (三)人员编制、部门设置：

“橱柜门业精品城”与“中城大厦”对外虽然是两个独立的机构，但其所有的经营及物业管理由“物业公司”统一管理。所以我们的工作也依据这两个被管理的主体找到了侧重点。

### 1、人员编制

物业公司现有人员103人，其中集团委派管理人员5人、组织聘用人员16人、临时工82人。

### 2、部门设置：

因原荣达公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为因原荣达公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为：办公室、市场营销部、大厦物业部、工程部、消防保卫部，即四部一室的结构。

## 二、接管后的工作：

在正式接管后，物业公司在张总经理的领导下主要抓了四件大事。

(一) 第一件大事(抓人员管理)：稳定人心、建章、建制，为我公司选拔管理人才；

### 1、稳定人心、平稳过渡；

我公司接管原荣达大厦及北方橱柜厨具城时发现，决定继续留下来的原荣达员工，不论是中层干部还是基层员工，在很大程度上都以观望的态度观察我股份公司以怎样的方式接管他们。

xx年9月15日在中城大厦26楼会议室，召开了与全体原荣达留用员工的见面会。在会上，张述满总经理代表股份公司的主要领导讲话，传达了我股份公司接管荣达大厦及北方橱柜厨具城后的经营方针及对原有荣达员工的留用政策。尤其是当他们了解到我股份公司接手后，不但持续留用人员原岗位及

工资待遇到xx年12月份前不做任何调整，而且还将保洁员的工资由原有的400元涨到500元，原有荣达员工都深深感受到了我股份公司接纳他们成为我股份公司一员的诚意。

## 2、建立健全管理制度；

原荣达各种管理制度虽然全面细致但过于苛刻，员工没有主动工作的意识。工作中经常出现领导督促了就干点，领导不说就等、靠、望的现象。

在交接过程中发现，当时荣达的日常管理工作基本处于停滞状态。与荣达大厦及北方橱柜厨具城相关的一些重要文件、证件、合约等均已被原荣达撤离人员带走。

接管后我们的首要工作就是建立健全各类管理制度，俗话说“没有规矩不成方圆”。原荣达的各种管理制度虽然全面，但据我们了解及原荣达留用员工反映这些规章十分苛刻，多数规章制度都是以处罚为主，少则十元多则上百元。这样的规章致使原荣达员工认为多做多错、少做少错、不做不错。所以表面上看各部门间、员工间沟通良好也很团结，但工作热情和用心性不高，工作效率也很低。为了不挨罚，很多工作都没人过问。

如何改变现状，我们认真分析了原荣达的各种规章制度、岗位职责、工作流程，经过认真研究由办公室起草经总经理办公会讨论透过编制了沈阳我物业管理有限公司管理手册。这本管理手册是以股份公司的各种规章制度为标准结合我物业的实际状况而制定，是一本集规章制度、岗位职责、工作流程、应知应会等于一体的一整套管理制度，这套管理制度的制定不仅仅遵循了股份公司整体管理的方针政策，也充分展示了股份公司对员工的人性化管理。

为认真学习贯彻管理手册的资料，我们还将此手册下发到各部门并组织各部门负责人进行学习，再由各部门负责人组织

本部门员工进行学习。使每个人都对我物业的组织结构、基本状况、管理政策、规章制度做到心中有数。下一步我们还将要把对这本管理手册的学习了解状况列入到员工考核中，定期进行抽查切实把各项管理制度落实到每个人。

## (二) 第二件大事(抓安全):企业繁荣、安全第一;

在我公司与原荣达交接时，由于原荣达人员对自己的去留还在未知，至使人心波动很大。我们接管时，荣达的各项工作早已处于停滞状态，这也给我们接管后的工作开展带来了相当大的困难。

尤其是原荣达的消防保卫部，原荣达保安不但工资为每月1000元同时还享受保吃住的待遇。当我们说明新的工资标准后，所有原荣达保安竟然在2天内群众辞职，这样一来给商城及大厦的安全保障带来了很\_烦。为保证商城及大厦的安全，避免意外事件的发生，张述满总经理当机立断聘用临时保安人员负责商城及大厦的整体安全保卫工作。对重点部位还严令死看死守，同时还加强了干部值班制，当值干部编入夜间值班，主要夜间的安全保障，进行全面检查。

此外，在接管后我们还发现原荣达大厦消防监控设施不齐全存在着很大的安全隐患，经报集团领导批准，我们在今年11月底对消防监控设施进行了升级改造，共投入资金二十多万元。改造后的消防监控体系可实现对商城大厦全方面多角度的监控，真正的实现无盲区、无死角。从各个环节上确保商城及大厦的财产、业户的人身安全不受损失。

(三) 第三件大事(公司上下总动员，做好重新开业前的准备工作)配合领秀家居开业，认真做好我橱柜门业精品城开业的准备工作。

“家居”、“橱柜门业精品城”于10月18日同期开业。根据股份公司安排，中城大厦作为参加开业典礼嘉宾的休息区。

为配合“领秀家居”做好各级领导、嘉宾的接待工作，我物业上下齐动员，在认真做好“橱柜门业精品城”开业前的准备工作的同时，又从各部门中抽调了部分人员专门负责开业当天主要领导和嘉宾的接待工作。为此我们还进行了精心的布置，在休息区的每张小桌上摆放了鲜花，还为与会领导和嘉宾准备了茶水及香烟。使各位领导和嘉宾感受到我股份公司员工“物业人”的热情好客及良好的员工素质，充分展示了股份公司的整体形象。

(四)第四件大事(巩固商城的可持续性发展):“摸清家底”、重新规划，调整商城行业布局确保商城的可持续发展:

#### 1、摸清家底，重新签订租赁合同;

接手原荣达“橱柜厨具城”日常管理后，我公司市场经营部首先对原有橱柜城业户资料、摊位面积、租赁期限、存在问题等状况进行的摸底调查。调查中发现原有摊位存在着使用面积与合同中所签订的面积不符、拖欠款费等问题，还存在着业户与原荣达间的产权纠纷等问题，如:1“方太”“迪嘉司”两户已签合同但款未交全。2原荣达与业主孙宏毅产权纠纷。3一楼“蓝图”“凯帝”两家售转租的问题。

在摸清这些状况后，我们为了强化对业户的管理，由市场经营部负责制定了一份租赁合同，并与所有在场经营的业户重新签订了租赁合同。

#### 2、调整行业布局、繁荣商城业态;

此刻商城内橱柜门业的布局很不合理。每层都是东区经营橱柜，西区经营门业，这样的布局不仅仅杂乱无章，并且不贴合消费者的消费习惯，还影响到三层商场也活不起来，我们计划在原有业主租赁期(一年)满后，或在可能的状况下在春节前后实施调整改造。计划将此刻的“东西区”一、二层全部调整为门业;三、四层全部调整为橱柜行业。我们预测这样

调整有必须难度:一是橱柜的业户不愿意搬迁到三层经营,这需要我们去做工作(现没有征求意见)。二是需要适当补偿搬迁费;三是一、二层原有橱柜业户数较多,全部调整到三层必须容纳不下,为此还要采取些措施等等问题。

### 3、成立招商组、全力投入招商工作;

我橱柜门业精品城建筑面积近2万平方米,摊位使用面积为9千平方米(含4层)。现有业户95户,经营行业为橱柜厨具和门业,分布在1-3层,东区为橱柜、西区为门业(4层原百v已撤场,只剩2户,分别在南北扶梯口处,详情见“简介”附后)。

目前由于商城的行业布局不合理、橱柜门业的知名大品牌未进场、人性化管理不到位等客观原因,致使商城的人气不旺,业户的经营状况自然也不太好。

为保证商场的可持续发展,繁荣商城业态,吸引更多的消费者,增加客流量,把专业化的橱柜门业商城做大做强,经认真论证与考察,计划将商场四层全部应对橱柜行业进行招商。

(1)针对知名大品牌以省市为主,面向全国招商。实行“知名品牌”准入制;

(2)确定租赁费(含物业费)。我们认为每平方米70元/月较为适宜;

(4)委派专人专职负责对外宣传及招商工作;

(5)商城5层经营面积约为1500平方米,其东区将视状况应对厨具行业进行招商。主要有消毒柜、热水器、水槽、高档酒具等。此外,商城五层还将面向家装行业进行招商,我们预计引进5-7家装修公司入驻。我们会根据招商状况适时召开招商说明会。

### 三、工作中存在的不足；

在接管原荣达的工作中，我们遇到了不少困难，在应对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，向管理要效益。

沈阳我物业管理有限公司是一个刚刚成立的新公司，是我股份公司中最年轻的一个新成员。在工作经验难免不足，但我们认真的工作态度、务实的工作精神将永远持续。我们将团结一致，在工作中汲取经验，认真总结不断学习，把“我们公司”这支团队打造成为综合潜力强、有较高管理水平的优秀团队。为我物业管理有限公司早日成为同行业中的领头羊而贡献全部力量！

## 【篇二】

新的一年即将来临，我们物业部门总结了如下的几点作为20xx年的工作总结，全文如下：

### 一、20xx年日常管理工作目标完成状况：

#### (一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要资料之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：



4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未贴合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20xx年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

## (二) 小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主带给一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，礼貌执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的状况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，透过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

## (三) 公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的□xxx作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一向秉持的工作理念是：严把接管验收关，密切监控设备运行状态，为此我们实施了以下管理措施：

## (四) 环境卫生管理

## (五)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，根据xxx小区绿化施工进度，配合公司用心做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定期对绿化施肥及修剪，透过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

## 二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx年的工作中取得了必须成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的潜力还有待提高；

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的状况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使xxx早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

## 【篇三】

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用心努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了必须的成绩。

## 一、提高服务质量，规范管家服务。

自xx□9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。

## 二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

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推荐，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，一经发现我们立刻发整改通知书，令其立即整改。

## 三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。

市场环境逐步构成，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，所以公司一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有：

### (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，以便我们帮忙业主解决这方面问题。前台服务人员务必站立服务，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，在必须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《苏州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职责等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的持续高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸

庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

xx年我们的工作计划是：

一、针对xx年满意度调查时业主反映的状况进行跟进处理，以便提高xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

[篇五:物业公司年终工作总结]

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

## 1、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。

根据各岗位工作需求状况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的状况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

## 2、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，到达写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际状况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的职责心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

## 3、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f-16f一名保洁员基本能够

到达将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原先的固定的计划清洁改为此刻的随时清洁，发现污渍立即清洁，恢复原有本色，取得了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有到达要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以到达卫生标准。

在保证电梯地毯卫生到达标准的要求，每20分钟吸尘一次。

#### 4、保洁工作完成方面

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。
- (3) 完成对新入驻楼层的开荒工作。
- (4) 完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 完成大厦垃圾的清运工作。
- (6) 完成大厦外墙的2次清洗。
- (7) 完成外围地面冲刷工作。
- (8) 对b1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）
- (9) 完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

(10) 完成每季度木质上蜡保养工作。

## 5、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，必须时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在xxxx年室内绿化推荐思考外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种□20xx年4月份应全面从新设计绿化。

## 6、有害生物防治方面

根据街道的关于建立国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，贴合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

## 7、卫生质量监督方面

随着iso9001-2000质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

## 8、成本控制方面

20xx年保洁平均清洁费用5500/月。在清洁用品控制方面，客用品较难控制(卷纸和洗手液)例如卷纸每月费用近1300圆。洗手液每月费用近220圆。



石材养护每月费用近1000圆。

经常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

## 9、工作中存在问题

(1) 外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

(2) 现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有必须差距，在不增加人员的前提下，很难到达标准。

(3) 冬季雪天药店卫生无法到达标准，可思考购置自走式全自动洗地机，会有必须改善。

(4) 大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污潜力已下降，为防止水斑，风化等病变□20xx计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

(5) 在保证卫生贴合标准的状况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有必须上升。例为保证电梯地毯卫生到达标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每一天近90次。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

## 咨询服务报告篇二

### (一) 实习单位的简介

中国人民财产保险股份有限公司是经\_同意、中国\_批准，于20xx年7月由中国人民保险集团股份有限公司发起设立的、目前中国内地最大的非寿险公司，注册资本111、418亿元。

其前身是1949年10月20日经中国人民银行报政务院财经委员会批准成立的中国人民保险公司。公司主要经营财产保险、意外伤害保险和短期健康保险业务，在大型商业风险、政府采购、行业统保等集中型业务以及车辆保险、家财险等分散型业务领域处于绝对领先地位。

人保财险保定分公司xx服务部是人保财险保定分公司下属的营销机构，虽然成立时间较晚，但xx营销服务部以4s店为业务依托，现已成为保定市区销售额最高的营业部。xx营销服务部有员工15人，上级公司下派员工6人。主要的部门有财务部，出单部，理赔部，营销部，综合部。

## (二) 实习岗位的简介

我的实习目的是在八周的实习时间里，充分了解财产保险公司基层公司的工作资料和工作流程，熟悉保险公司的工作环境，掌握保险公司工作的相关技能，为今后踏上保险工作岗位做好准备。因此我在实习时间里在公司的各个岗位进行了轮岗实习。财务部负责根据公司有关财务管理制度，协助财务经理完善本公司的会计核算体系，正确、及时地进行会计业务综合、汇总工作，做好费用、税收的核算和控制，保费收入和理赔支出的账务管理，及时交纳税款等相关工作。出单部负责接待投保客户，制作保单，同时为客户带给保单查询，退保等服务。理赔部负责收集出现客户资料，查勘损失，核定计算赔偿金额。综合部负责公司文件传达，档案管理，后勤工作。营销部负责营销展业，管理续保工作。

是保管、发放、整理保单，了解保单保管规定。保单领取的时间和数量以及领用人务必用专门的记录本记录，并随时和上级公司的保单发放部门核对数量。整理保单的工作需要极大的耐心，每个保单的保单号被保险人姓名都要登记在目录中，作废保单要加盖作废章，每50份保单制成册，每100份装入一个档案盒，最后还要认真填制档案盒封面。如果保单出现遗失，务必严格按照管理规定：空白保单，或发票发生遗失，

代理机构务必自发现之日起24小时内向委托公司报告，并带给书面说明。48小时内应与委托公司共同透过公众媒体公告此单证无效，由空白保单，发票遗失所产生的后果和法律职责由遗失单证的职责方承担。了解过这些严格的规定之后，我在工作中不敢有一丝大意，在其他同事的指导之下，我掌握了保单管理的工作，不但保证了“零差错”还不断提高了工作效率，在新工作单位给大家留下了一个好印象。在单位领导和同事的鼓励帮忙之下，我还用休息时间学习了传真机打印机等办公工具的使用，人保财险内部办公系统的使用等等。

人在得知被拒赔后对理赔人员恶言相向，不理睬理赔人员的合理解释。想要成为一名合格的理赔人员不但要有过硬的专业知识，还要有极大的耐心和忍耐力，只有这样才能化解客户的不良情绪，取得他们的理解和配合，从而保证保险公司工作的顺利进行。

在营销部门，我主要了解了车险销售的代理人制度，透过对营销员代理人合同书的学习，我加深了原先学习过的代理人和被代理人的权利和义务规定，另外对担保人的相关规定有了更直观深入的了解。在4s店与公司的代理人进行交流的过程中，我还了解到了代理人的收入状况和代理人规模，客户关心的主要问题等等。在人保财险电话车险宣传活动中，我和公司同事走上街头，向路人分发宣传单，宣传公司车险优惠政策并解答大家对电销车险的疑问。

最后在财务部门我学习了保险公司营业部财务工作的主要资料，帮忙财务人员粘贴原始单证，装订记账凭证。了解了日记账的样式和记录资料。在休息时间，我还在财务部老师的指导下学习了人保财险会计制度和财务报表的相关知识。

短短两个月的实习让我有机会将真正的将保险理论知识运用在实际的工作中，让我了解了亲身实践的重要性。有将所学的知识运用到工作实践中能够将理论变得生动解决实际的问题。

题，并且在实践中，我不断的思考，从而使实践能够反过来提高我的理论认识。

我在这次实习中，我还在工作中锻炼提高了自己与他人交流沟通的潜力。在学校的接触的大多是同学和老师，但是在工作中，我需要和各行各业的客户交流，也需要和领导、同事建立良好的关系。我认识到与他人交流需要时常站在对方的角度，为他们着想，在这个基础上，恰当的选取适宜的说话方式和交流方式，还要有很强的应变潜力。在这方面我感觉我的潜力还有很大的提升空间，今后我会更努力为自己创造锻炼自己的机会，提高沟通潜力，更好的表达自己的想法。

在实习中我深刻的感受到了保险公司的工作环境和氛围，公司领导和同事对待工作用心热情的态度给我留下了深刻的印象。保险公司是一个充满激情的地方，虽然工作辛苦，但是他们从不放松对自己的要求。我深深的体会到无论是专业知识上还是工作态度上，和他们相比，我还有很大的差距。我会更加努力，争取早日成为一名优秀的保险工作人员。

短短两个月的实习是我人生中宝贵的财富和完美的回忆。如果不是公司领导和同事对我的耐心帮忙和悉心指导，我不可能顺利完成实习任务并且取得如此多的收获。我会牢记他们的教诲，在今后的工作学习中不断提升自我，努力迈向人生的新台阶。

### **咨询服务报告篇三**

为进一步更好地贯彻落实省、市、区政府及教育局的冬季消防安全指示精神，特制定本办法。“安全第一”想法，防患于未然，把可能发生的火灾隐患消灭在萌芽状态，我们学校自查过程中做了以下工作。

总体来说，学校利用广播给学生做冬季消防安全讲座，当地利用班级黑板报普及冬季消防安全，建立“安全第一”想法，

放“安全第一”深入每个人的头脑，让不安全事故不发生，不安全事故能及时处理。

一是学校组织师生认真学习安全手册内容，将消防、交通、卫生、治安等安全知识带入课堂，从根本上增强师生安全意识，提高自我保护和自救能力，高度重视国家安全教育 and “三道防线。教育，做好对未来可能发生的灾难性或突发性事件的安全教育。

二是学校在10月底组织了一次安全疏散演习，训练学生上下楼梯，以避免拥挤造成的安全事故。后勤部指派专人经常检查各种仪器，如发现损坏应及时修理或更换，彻底消除不安全因素。

三是学校要建立正常的安全工作信息报告制度，每一件重大事件都要立即向校长报告。

学校教学、生活用房通道畅通，通道内无杂物堆积，教学用房周围无易燃杂物。其中，重点地区和部门进行了检查和清理。同时，为了消除隐患，再次更换老化线路，及时补充消防设备。在原有的28个灭火器的基础上，新增了15个灭火器，在学校的一些重点部位新增了一些灭火器专用箱。大楼里的应急灯和楼梯都检查过了。安全出口”标志。

各部门，特别是用电量大的地方，各部门负责人都认真检查过，后勤人员也时不时的检查一下，确保不漏电，不超负荷运转。

以上是我们学校在自查自纠过程中所做的具体工作。在今后的的工作中，我们将一如既往地完善各项安全制度和检查机制，定期进行安全调查和安全疏散演习，及时弥补发现的漏洞，让不安全隐患无处藏身。

消防安全自查报告二收到消防安全检查通知后，我校立即组

织了一次大检查。校长亲自带领学校安全员、总务主任、水管工及相关人员对专用教室、教室、财务室等进行全面自查。对报警装置进行测试和调试，并对消防设施进行全面自检。现将自查情况报告如下：

一是安全责任制落实。学校制定了消防安全责任制和各岗位的消防安全责任，明确了各部门的安全责任和安全责任人，签署了《消防安全责任书》，严格遵守了责任制和责任书的要求。

二是学校消防安全通道畅通；每层楼按标准配备消防器材，在有效期内。

三是学校制定了灭火应急疏散预案，定期组织师生进行灭火演习。

四、按照国家有关规定配置消防设施、消防器材。消防设施和消防设备定期检修，无损坏或不可用。

五、消防疏散通道畅通，消防通道畅通。

六、学校定期对师生进行防火宣传教育和培训，并组织防火知识竞赛活动。

七、学校每月有安全工作会议和安全检查并有记录。

通过自查自纠，广大教职工可以进一步认清自己的主要责任，增强忧患意识，自觉积极落实安全工作，充分保障学校的安全稳定。

学院根据吴大宝《关于开展春季消防安全专项整治工作的通知》精神，在全院范围内组织开展了春季消防安全专项整治工作□xx年xx月xx日，由学院领导和学生工作办公室组成的春季消防安全专项整治领导小组，对学院进行了全面的消防安

全检查。

1. 这次主要是对非法使用100w以上大功率电器、擅自拉电源线等各方面进行检查，对非法使用电炉、电热杯、电饭煲、电热水壶、电源线的学生给予警告和及时处理。
2. 对于消防栓、灭火器等消防设备的正常使用，做好日常维护保养，增加和更换消防设备。
3. 对在宿舍吸烟、熄灯后用蜡烛照明的同学给予警告，消防安全委会、后勤保卫处坚持24小时值班(遇有情况随时打电话)。
4. 值班人员每天检查学生夜间睡眠率，检查宿舍文明卫生，发现安全隐患能及时消除，视为日常例行工作。

总的来说，此次检查结果令人满意，未发现重大安全隐患。但也发现部分宿舍不符合要求，检查时仍使用大功率电器。对有问题的班级安全负责人进行如下批评：

1. 湖滨一居室使用升温快的卧室：

单元1：201(人力资源管理)，305(国际贸易2)，602(会计)

单元2：101(金融)

2. 使用樱花花园第二套房子的卧室如下：

406(金融)

3. 梅坞存在安全隐患的卧室包括：

531□619□634

4. 小樱有安全隐患的`卧室包括：

218□214□325□326□401□406□408□429□430

5. 樱花二期有安全隐患的卧室有：

208， 219， 207(注：207对学生极其不配合，态度恶劣)

1. 我们在学院范围内通报了这次检查的结果，并对上述宿舍进行了通报批评。对有关学生进行了严肃的批判教育。

2. 我们为学生干部召开了安全教育会议，发放消防安全相关材料并发放到宿舍，要求每个班召开以消防安全为主题的班会。

3. 强化安全责任人制度，要求各级安全责任人高度重视，持之以恒，定期进行安全检查。

“隐患胜于明火，责任重于泰山”。消防安全是一项持续的工作，我们将坚持“一切为了学生，为了所有的学生，为了所有的学生。服务宗旨，继续努力，争取消防安全专项整治工作全面胜利。当电源不足米时，进行处理。

## 咨询服务报告篇四

20xx年，我加入到了\_公司，从事我不曾熟悉的\_工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其它主管的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够很好的为客户提供保险咨询服务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司伙伴一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人年来的工作情况总结。

### 一、提高了政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有



无故缺席现象;能够坚持正确的政治方向,从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平,在思想上政治上都有所进步。

## 二、提高了业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核,勤于学习,善于创造,不断加强自身业务素质的训练,不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功,掌握了应有的专业业务技能和服务技巧,能够熟练办理各种业务,知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

## 三、严格执行了各项规章制度

一年来,无论在办理业务还是其它的工作中,都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定,坚持使用文明用语,不越权办事,不以权谋私,没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点,不参与赌博、购买非法彩等不良行为。

## 四、较好地完成了支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来,能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作,上班来晚走,立足岗位,默默奉献,积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主动关心本部门的各项营销工作和任务,积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年多来,本人凭着对保险事业的热爱,竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责,努力按上级领导的要求做好各方面工作,取得了一定的成绩,也取得领导和同志们的好评。回首一年过来,在对取得成绩欣慰的同时,也发现自己与最优秀的伙伴比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今

后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

## 咨询服务报告篇五

领导以及各位老师大家上午好，下面由我来做一个个人年终总结。刚刚听过领导以及老师的汇报，我觉得自己的总结甚是肤浅，思考问题的角度以及深度还远远不够，下面的汇报若有什么不妥之处，会后还期望领导和老师们多多批评指正。

首先第一项是我的工作资料，

那么对于经代后援来说，它的任务也是十分繁重的，但是就我个人而言，由于年龄的问题，还欠缺很多的经验，所以我的工作任务相对来说还比较简单，主要有下面几项资料：

- 1、投保单的初审、登记、交单
- 2、保单的领取，发放登记
- 4、库存管理，主要是产品单证它的一个入库和领取的登记

第二部分，是个人成果和不足的总结

首先说一下个人成果：第一个方面就是初审工作，经过对投保单的认真仔细的审查之后，确保无误再交到运营进行扫描录入，减少后续问题的发生，（减少问题件）以便提高承保速度。第二个方面是报表，每一天对总公司下发的报表做进一步的处理，统计，以便于各家代理公司及时的了解自己的业务量，对于各位老师来说就是能够及时的了解自己的任务进度，做到心里有数，透过对数据的分析，为后续工作制定更好的计划。就我个人而言，我觉得工作成果对我来说就是工作收获，那的收获就是学到了很多很多的知识，积累了必须的经验。

下面是工作不足：对于初审工作，说实话开始的时候我觉得它就是个case[soeasy]但是经过一段时间的工作之后，出现的一些问题，比如证件号、银行卡号填写错误，邮编错误等等，让我深刻的意识到，这不是一项简单的工作，因为往往越是觉得容易的工作就越容易马虎，而初审这项工作恰恰是需要认真、仔细。单子多的时候，我就用以着急，也就容易马虎，所以这一点是需要改正的。另外一点就是还欠缺业务知识，业务水平还有待提高。

第三部分是未来明年的一个工作计划

首先，继续做好先前的工作，听从领导的安排

第三，继续努力学习业务知识，提高自己的业务水平，那我期望有机会的话能够去听一听老师们的课程，因为很多东西自己去看和透过老师讲解，在理解上是有必须的差距的。

下面是个人感受（个人收获）

1保险方面的理论和知识以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识。说实话在之前没有接触保险行业前，我对保险的认识就是，保险都是骗人的，对保险这门行业的认识十分的狭隘和片面，在真正的了解之后发现，那么对于此刻的社会，太多的事故问题的发生，保险就显得越加重要。