

# 2023年企业职工述职报告 国有企业领导 述职述廉报告(精选5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 企业职工述职报告篇一

20xx年9月，受组织的重托，我到费县供电公司任经理，为不辜负省市公司领导的期望和广大干部职工的信任，我认真学习贯彻xx大、xx届三中、四中全会精神，团结带领全体干部职工，积极落实省市公司各项工作部署，坚持“以人为本、安全第一、效益至上”的企业宗旨，解放思想，拼搏进取，开拓创新，勤奋工作，企业保持了良好的发展势头，两个文明建设效益显著提高，得到了各级领导的肯定和广大职工的认可。我被省集团公司评为优秀领导干部，并获全市优秀青年企业家荣誉称号。

一、理思路、讲奉献，凝心聚力干事业。

(一)确立了清晰的工作思路。今年年初，根据省市公司要求，结合自身实际，我确立了工作思路：以“三个代表”重要思想和xx届三中全会精神为指导，认真贯彻落实集团公司、市公司“两会”精神，抓管理、抓发展、抓队伍、抓行风，围绕建设国家一流企业这“一个中心”，建设物质和精神“两个文明”，落实进一步加强企业管理、加强队伍作风建设、加强党建和精神文明建设“三项措施”，确保政治、经济、形象、生产“四个安全”，完成各项合同指标□220kv费县变电站配套工程□110kv城北输变电工程、超华热电建设和低压资产移交“五项任务”。

(二)进一步加强了班子建设。按照“团结、奉献、廉洁、进取”的目标，我认真加强领导班子建设，作为班子的班长，我团结带领其他班子成员，以企为家，工作第一。大事讲原则，小事讲风格，做好表率。同时坚持民主集中制原则，认真执行“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的基本制度，保证了决策民主化和科学化，领导班子形成了强大的凝聚力和向心力，从而建设了一个团结进取、高效运转工作机制。得到了上级的充分肯定和广大职工的信任。

二、开拓进取，深化管理，各项工作得到创新发展。

今年以来，我团结带领广大干部职工，克服困难，真抓实干，各方面工作都取得了新的进展。

(一)今年以来各项工作的新成绩

1、经营管理水平进一步提高。通过内抓管理，外拓市场，进一步加强财务控制，全面实行预算管理，开展了营业普查和反窃电工作等，实现了增供扩销、增收节支。1至9月份，完成供电量3.3亿千瓦时，同比增长30.32%；实现利税1017.48万元，同比增长10.4%；低压线损率10.21%，低于11%的国家一流标准。

2、建设国家一流企业扎实推进。不断完善企业标准化管理体系和建设一流措施。及时完成整改项目及整理各项资料，按要求开展了各项经济、技术指标的分析工作，使各项指标实现了在线运行，达到了“可控、在控”，并及时总结，积极改进。在科技进步方面，建成营销技术支持系统，获市公司科技进步二等奖。完善了生产mis□营销mis□通讯上第一个实现了与省市公司的直联，13个供电所实现了光纤宽带联网，部分电工组配置了微机，带电作业实现了常规化。

3、城网建设改造步伐加快。为确保城网建设改造工作的顺利进行和整改质量，制订了管理办法，所有工程统一测勘、设

计、组织施工、预算决算。目前□35kv及以上项目已经完成了35kv探沂站、城西站、费城线改造工程和35kv刘庄站、新桥站的扩建工程□110kv城北输变电工程正在施工。中低压工程完成改造10kv线路23条，新建10kv线路2条，改造0.4kv单位51个，“一户一表”工程更换电能表3850只。

4、安全生产再创新高。通过多种形式不断加大安全教育与管理。成功举办了第六届安全知识竞赛；积极开展创建无违章县供电企业、安全大检查、安全月活动；召开了安全用电专项整治工作会议，对部分企业安全用电进行了检查；积极做好迎峰度夏工作，开展了负荷预测，严格汛期值班，制订应急预案。由于安全措施扎实有效，安全管理水平不断提高，截至10月28日，实现连续安全生产4746天。

5、农电管理实现规范化。对供电所的帐务进行统管，进一步规范了供电所财务管理；举办了第三届农电工岗位知识及技能竞赛活动，进一步提高了农电工素质。6月初全市农电管理现场会在我公司顺利召开并参观了现场，对我们农电管理工作给予了高度评价。目前，14个供电所全部被省集团公司命名为“规范化管理供电所”、被县消协评为“消费者满意单位”，并建成1个国家级示范窗口和3个省级示范窗口。按要求积极做好了农村低压电力资产移交工作，顺利完成了移交接收和合同签订任务。

6、优质服务水平不断提高。为给客户提供更加优质快捷的服务，又出台了一系列措施，深入开展营销服务年活动，把工作重点转向营销，把经营重点转向市场，把管理重点转向服务。一是开发、运行银电联网系统。同农业银行实现了银电联网，客户可就近交纳电费，进一步方便了客户。二是启用语音查询服务系统，开通了95598服务热线。三是建设营销mis系统，实现了全县营销数据的共享和城乡服务一体化。四是加强了“彩虹工程”运行机制建设，保证“彩虹工程”常态高效运转，推动了行风建设再上新台阶。

7、多种产业实现快速发展。本着慎重投入、注重产出、任重发展的方针，进一步加强多产发展战略研究，完善对产运作的规章制度。以超华热电厂建设为龙头，积极开辟新的发展空间，抓住有利时机，改进操作模式，加强技术改造，转变企业经营机制，提高多产核心能力，确保多产走上可持续发展道路。目前超华热电厂主体工程已经竣工，正进行设备安装。

8、精神文明建设呈现新气象。围绕经济建设抓党建，发挥党组织的战斗堡垒和党员的先锋模范作用。公司党委被省委授予省级先进基层党组织称号，被市委授予“五个好”先进企业党组织称号。完善文化阵地建设，开展丰富多采的文体活动。特别关心职工和离退休职工生活，给全体职工进行健康查体，开展“送温暖”活动，针对职工关心的问题，给予积极解决。同时，积极组织参加“慈心一日捐”、“春蕾计划”万人行、义务植树等活动，展现了良好的精神风貌，形成了“真诚守信、勇于负责、团结和谐、锐意进取”的道德风尚。

## (二)工作中的几点体会

一是解放思想，根据形势需要，及时调整工作思路。积极做好工业园等重点工作的电网规划建设，正确处理不断增长的服务需求与有限的服务能力之间的矛盾，得到了政府和各界的好评。联合经贸局、安监局开展了安全用电专项整治活动，优化了安全供、用电环境。结合嘉禾事件，开展了优质服务大讨论，进一步提高优质服务意识，实现了经济和社会效益双赢。

二是以干事创业统一职工的思想步调，保持全局一盘棋。坚持用事业统一思想，用工作统一行动，及时把干部职工的注意力集中到干事创业上来。利用两次职代会，把企业改革发展的形势、目标和措施向职工讲清楚。利用民主生活会、支部书记会、职工思想动态分析会对队伍和作风建设提出明确

要求。使干部职工思想统一、步调一致、目标明确、理性实干，为做好工作提供了思想和作风保证。

三是把加快发展放在工作的首要位置来抓，企业整体素质不断提升。以高度的紧迫感和使命感，大力推进创新，谋求新的突破。在农村低压资产接收、电力设施保护等方面都取得了一些成功经验，制定实施了《物业管理办法》、《专项经济责任制考核办法》。完成了张庄供电所组建、郝家村供电所的撤消和超然公司的机构重组，进一步理顺了供电营业管理机构和多产组织机构的关系。进一步加大审计力度，深入开展农网改造“回头看”活动，堵塞了管理漏洞。全面开展清产核资和营业普查工作，加强固定资产形成、转移、报废等各环节的管理。积极开展低压供用电合同签订工作，依法规范供用双方的合法权益。

### (三) 当前工作中存在的问题

由于各方面的原因，我们工作中还存在一些困难和不足。

1、思想解放程度不够。随着电力体制改革的进一步深化，新情况、新问题不断出现，部分职工思想认识、管理理念、工作水平等各方面还不能跟上当前形势的发展变化。工作缺乏主动性、创造性、前瞻性，习惯于传统思维定势和工作方式，给工作带来了被动。

2、安全生产外部环境不容乐观。一些个体企业重视效益，忽视安全，由于产权属于个人，整改难度较大。输电线路通道被侵占比较严重，威胁着电网安全运行。低压资产移交后，安全管理范围扩大，隐患增多，管理难度加大。

3、经营形势十分严峻。电价政策调整后，利润空间进一步萎缩；农村低压电力资产设备失修，维护费用无来源；“一户一表”工程的实施，在低压电网运行维护和管理费用负担将更沉重；城网改造结束后，资产增长迅速，折旧也相应增加，

影响了利润，给企业带来巨大的经营压力。

三、加强学习，廉洁自律，不断提高自身的素质。

(一)加强学习，改进工作。以做一名学习型干部为目标，不断增强学习的自觉性和主动性，创新方式方法，努力提高自己的思想政治素质和业务素质。一方面努力学习党的路线、方针、政策和上级的一系列指示精神，另一方面广泛学习企业管理、电力新技术新成果、法律法规、金融财务、市场营销等方面的知识。通过认真学习《没有任何借口》、《做人做事做官》等书，使我对责任、敬业、服从、执行的内涵有了更加深入的理解，对如何做好下一步工作有了更加深刻的认识。坚持做到学习日常化，工作学习化，不断提高理论知识、素质能力、工作水平和工作成效。

(二)加强监督，廉政勤政。认真落实党风廉政建设责任制，建立起一套制度完善、纪律严明的保证、监督和考核体系，深入学习“两个条例”，开展反嫌疑腐败活动。与检察院开展了廉政共建活动。建立健全了领导干部廉政档案，全面实行领导干部重大事项报告制度，领导干部收入实行定期申报登记制度，规范了领导干部行为。高度重视厂务公开工作，注重发挥组织监督、群众监督等渠道的作用，实现了“领导带廉、制度保廉、教育倡廉、监督促廉”四管齐下的良好机制，筑牢了廉政防线，树立了廉政、勤政、清明的优良党风。

四、再接再厉，戒骄戒躁，不断开创工作的新局面

## 企业职工述职报告篇二

20xx年，我在区委、区政府、区建设局领导的关心与支持下，团结带领公司全体干部职工，坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，坚持科学发展观，开拓创新、扎实有效地开展工作，采取了精心革新，细致调整，转机建制等一系列得力措施，顺利完成了20xx年工作目标任务，产值取得

了新突破，经营工作打开了新局面，管理更加规范，职工队伍稳定，公司进入稳健快速发展时期。同时，我还非常注重加强学习，不断提高自身党性修养，提高观察问题、分析问题和解决问题的能力，为公司各项工作做出科学决策。现我将从德、能、勤、绩、廉等方面汇报一年来的履职情况。

## 一、以学习为第一己任，提高政治理论修养和自身综合素质

学习不仅是个人进步的需要，也是公司发展的需要，更是社会进步的需要。身为公司第一责任人、区党代表和市人大代表，我深知自己的知识水平和领导能力直接影响到公司的发展和社会的进步。我在繁忙的工作中挤出时间，身体力行，突出理论学习重点，深刻学习“十七”大文件精神，认真领悟科学发展观重要思想，将理论与自身工作、公司发展相结合，与时俱进，力求创新地开展工作。我还坚持召开民主生活会，在会上进行深刻的批评与自我批评，将此作为一面镜子和警钟，时刻鞭策着自己严格要求自己，努力学习，敬业工作。同时，我还组织全体干部职工，在集团公司内深入开展社会主义荣辱观、新党章的学习、并掀起向汉阳区检察院学习的活动高潮，把学习作为重要的政治任务常抓不懈。

20xx年我还参加了国际项目管理ipmp建造师、五大员、特种作业的再教育学习和各项政策法规、经营知识的学习，并参加了全国市政协会年会、全国市政协会施工专业委员会年会，通过参加这样大型高层次的会议，加强企业间的横向交流，增长见识，开阔思路。同时，我还积极参加省、市各协会组织的长江隧道、阳逻长江大桥等先进工艺的参观，了解更多先进的经验和做法。

同时，经过两年学习，在20xx年8月我还顺利地取得了武汉大学mba硕士学位。通过努力学习和兢业工作，在20xx年我还获得“全国建设系统劳动模范”荣誉称号，获得省、市市政协会授予的“优秀经营者”荣誉称号。

此外，在加强自身学习的同时，我还将20xx年定为公司“素质提高年”，制定了一系列激励措施，鼓励员工积极学习，尤其是鼓励科级以上干部走出去参加高层次的学习，开拓视野，提高公司的整体素质。

二、以企业发展为第一要务，大胆创新工作方法，培养团结、和谐、高素质的企业团队

(一)及时调整思路，采取措施，应对新的市场变化，经营业绩取得新突破

作为公司的总经理，我严格按照公司党委会的决议，带领公司全体干部职工围绕年初签订的目标任务，坚持以市场为导向，在新的招投标办法实施之前，公司采取了经营部归并、成立项目管理处、调整经营工作重点等一系列有效措施，在思想、人员、技术、资源上做了较好的准备，较快地适应了新办法。

同时，集团公司还充分利用了两个优势为打开经营工作的新局面奠定了基础：一是充分、灵活利用集团公司的一级资质和四个子公司的二级资质资源，扩大市场占有面；二是加大投标资信工作运作力度，使银行对我公司出具投标信贷证明不再受额度限制，并且集团公司与各子公司均可共享该信用额度，极大方便了投标工作。

在各项得力措施的激励下，使得20xx年集团公司经营工作取得了优异成绩：

20xx年，集团公司先后在黄石、孝感、仙桃、宜昌、鄂州、黄冈等地中标，经营参与范围涉及到15个省市，外地市场实现中标产值2亿元，完成施工产值1亿元。集团公司已与苏州市政、广州市政、中铁十局等一批特级、一级企业建立了合作关系，丰富了经营资源，提供了广阔交流平台。同时，集团公司还出台了激励措施，鼓励员工到市外工作。

前几年，我公司承接的项目主要以普通的道路排水工程为主，而近年来，武汉市桥梁、隧道等结构工程建设迅猛发展，今年集团公司迅速将经营工作重点调整为攻坚结构工程，结构工程中标产值1.5亿元，取得了较大突破。

在市场更加残酷，难以应对之时□20xx年集团公司打开了经营工作新局面：完成施工产值3.5亿元，创造了产值新高；四个子公司均超额完成年初制定的产值目标，各子公司市场运作初显成效，初具独立适应市场的能力。

## (二) 务实创新，科学规划，制定适应企业管理需要的新思路

### 1、创新干部任用制度

20xx年，我公司继续实施“人才兴企”方针政策，前五年先后引进了150多名优秀的大学本科生，今年我公司在人事制度上，从加大人才的引进力度逐渐转变为加大人才的培养力度，各支部制定了青年员工培养考核机制，定期将跟踪培养情况向党委汇报。另外，集团公司打破身份界限，大胆创新启用新人，内聘了涂轶铭等三位人事代理员工为副科级干部，并正在进一步酝酿“突破身份界限，能上能下”的新的干部任免制度。

### 2、改革项目部管理模式

项目部建设得如何直接关系到工程项目建设的成败。今年，集团公司对运行多年的项目部管理模式进行尝试性的改革。天创公司撤消了原有项目部，形成“副经理——项目经理——主管施工员”三级管理模式，充分发挥人力资源部的作用，实行有财务人员参与的动态工程项目管理。这种项目管理模式，经过一年运行，证明了改革是成功的。同时，致远公司对宜昌西陵二路工程项目部大胆推行了民营化试点改革，锻炼了项目经理对项目的驾驭能力、组织能力及协调能力，为公司推进项目部民营化改革奠定了一定的基础。

### 3、推行成本分析制度

20xx年，集团公司将成本分析与财务管理相结合，在部分项目部推行工程成本分析与管理工作，要求通过测算各项目的经济利润指标，总结出单位工程量的最低成本价，拟定了企业内部施工定额，并在施工过程中针对实际发生的工作量予以实时审定，最后通过汇总分析，准确掌握项目的实际成本，使分公司对民建队结算更加有理有据，较大程度提高了公司的项目成本管理水平 and 员工的项目管理意识。

### 4、加大奖励力度

文件明文规定“凡是通过全国一级建造师考试的正式员工，给予一万元一次性奖励；对于通过全国二级建造师及注册造价工程师、注册会计师等全国注册资格考试的正式员工，给予三千元一次性奖励，并报销相关的学习费用；对于通过以上考试的临时合同工，可酌情考虑将其人事关系转变为人事代理”。出台重奖措施，营造良好学习氛围。

### 三、履行好党代表、人大代表的职责，清正廉洁，为民造福

身为汉阳区党代表和武汉市人大代表，我严格履行职责，为民谋利、为民造福。在此期间，我对《归元寺周边道路改造》、《事业单位社保问题》、《治理市政市场“石霸、砂霸”等现象的建议》等问题上交了议案，积极反映群众的呼声，反映企业的困难。同时，我作为一名党员干部，时刻保持清醒的头脑，不断提高党性觉悟，提高防腐拒变的警惕性和自觉性，本色做人，廉洁自律。

### 四、自身不足：

1、还应该进一步加强学习，增强责任感，提高政治思想素质和理论修养，适应企业发展的需要。

2、面对不规范的市场环境和日益严峻的市场竞争，还没有找到很好的经营思路和办法，解决问题的能力还有待提高。

3、在企业快速发展和提高企业规避风险能力上还没有寻求到较好的办法。

4、针对企业管理中存在的问题，有待进一步探索新思路。

5、针对历史遗留问题、人事制度等方面表现出来的突出问题，还没有找到很好解决问题的方法。

总之，一年来，在上级领导的关心、支持下，经全体干部职工的辛勤工作，顺利地完成了各项任务，成绩是可喜的。展望20xx年，我将与班子成员一起，团结带领全体干部、齐心协力，尽职尽责，勤勉工作，继续发扬“诚信、优异、创新、和谐”的“铁军”精神，为集团公司20xx年的发展尽最大的努力。

## 企业职工述职报告篇三

各位领导、同志们：

现在，我向院党组汇报20xx年以来法警大队、行装科的工作开展情况。

### 一、行装工作开展情况

20xx年，行装科以“管理科学、服务检察”为指导思想，围绕“勤、严、清、好、优”五字方针，多管齐下，突出重点，有力地保障了检察工作的正常开展。一是“勤”字当头，对年初预算、年底决算、办案经费保障等，做到责任到人，重点跟踪管理，确保中央政法转移支付资金足额及时到位。二是“严”字为先，严格强化财务管理，明确经费开支范围，防止铺张浪费，做到财务清楚、进出有据，确保把有限的资金

用在刀刃上。三是围绕“清”字，安排专人管理固定资产。运用固定资产管理软件，将每一项新增资产输入电脑，在资产增加、减少、折旧、报废时进行实时统计，对需更换固定资产进行统一调剂和更新，做到家底清，资产明，不铺张浪费。四是强化公车管理。坚持从严管理车辆，重新修订了《车辆和驾驶人员管理办法》，实施用车一个出口、出门须持派车单、车回需交回车钥匙等制度，随时掌握车辆行驶动态。严格执行车辆“五定”管理法，采取定点维修、定点加油、定期保养、定时清洁、定人考核，进行责任到人、量化考核。今年以来，我院车辆燃油、维修费均控制在年初预定的指标内，没有发生一起车辆安全事故，实现了车好、人好的双目标。五是围绕“优”字，着力加强后勤管理。先后对夏季空调运行、办公楼电路安全、办公楼外墙防护板以及家属院防水等进行了全面检查和维护，协调县消防大队对我院办公楼外墙进行了全面清理，统筹开展办公楼暖气安装工程。精心设计食堂菜品，为干警提供干净卫生、品种丰富的工作餐，对干警加班工作的，提前做好服务准备，确保加班干警吃饱吃好。

## 二、法警队工作开展情况

20xx年，法警队始终坚持以办案安全保障为第一要务，积极完善工作机制，主动服务办案科室，认真履行各项职责。全年共执行传唤看管8人次，送达法律文书4次，协助执行拘留逮捕等强制措施2人次，搜查4人次，提押2人次，看管犯罪嫌疑人13人次，没有出现一起办案安全事故，圆满完成领导交付的各项工作任务。

一是狠抓责任管理，建立健全安全办案机制。修订完善用警手续审批、看管犯罪嫌疑人交接以及使用办案工作区审批等各项办案安全制度，制订了处置突发事件预案和个案预案，明确要求值勤室六表一令规范填写、登记齐全。先后对法警器材、警用装备等进行自行检查6次，各种器材装备都处于良好的使用状态。20xx年，市院及我院先后对法警工作进行7次

督察，全部得到好评，没有发现一起重大安全隐患。二是强化队伍建设。对新招聘的8名法警，积极开展业务技能培训和岗位练兵活动。按照高检院“一熟、二懂、三会”的目标要求，邀请专业教官进行队列、擒敌拳等警务技能培训，进一步提高了新任法警的警务实战能力。12月6日，省院法警总队副总队长??一行来院专程调研警务工作，深受领导好评。

过去的一年，法警队、行装科在取得一定成绩的同时，与其他先进院相比仍然存在一些问题，如后勤服务水平还需进一步提高，检警协作还需进一步深化等。

下步，法警队、行装科将继续巩固现有的工作成果，严格对照市院下发的考核标准，抓住工作重点和特点，以饱满的工作热情，振奋精神，扎实工作，力求队伍素质有明显提高，检察工作有新的突破，为保障全院工作晋级进位作出应有的贡献。

谢谢大家。

[行装科长述职述廉报告]

## 企业职工述职报告篇四

尊敬的各位领导、同事们：

根据领导要求，我进行述职，不妥之处，敬请领导和同事们多多指正。

理清思路抓重点，思路决定出路。思路不清，方向就不明，工作就难以推动。

1：招贤纳士。人才就是企业的核心竞争力!企业要持久发展，必须依靠人才，建立一支熟悉业务而又相对稳定的销售团队。人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好

的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。我将在今年的工作中依据实际需求，着手建立一个和谐，具有杀伤力的销售团队。

2：战术制定。一年内，以中低端产品为切入点，重点抢做县级以下二级市场。较好地完成全年目标任务。

4：内部管理。在营销工作中，人是最活跃最关键的要素，没有好的管理就不会有好的业绩。因此，在销售内部管理上，首先，要严格管理，加强纪律性。进一步规范和完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。销售管理是企业的大难题，完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。要求业务员做到的我自己首先做到，起好带头作用，及时向主管领导汇报市场信息、客户意见和建议，接受领导指令。其次，勤于学习，增强责任心。工作之余，我将组织部分人员学习营销业务、法律法规和行业政策等，提高理论水平和营销技能。通过学习切实提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，使业务能力提高到一个新的档次。

5：总结。我坚信，服从领导是克服困难的基础；优质服务、大力公关是搞好营销的前提；以身作则、加强管理是带好队伍的关键；加强学习、提高能力是履行好职责的基本条件。只有在以上几个方面不懈努力，才能干出业绩，不辜负领导和同志们的期望。总之，在今后工作中我将诚恳听取批评意见，积累和增强做好本职工作的经验与能力，以强烈的事业心，饱满的热情，高度的责任感努力工作，为提高销售业绩、促进企业发展做出自己应有的贡献。

谢谢大家！

述职人：

20xx年xx月xx日

## 企业职工述职报告篇五

各位领导、同事：

你们好！

我叫\_\_，于\_\_进入\_\_物业公司，在\_\_小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。\_\_年\_\_月\_\_日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现\_\_个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的\_\_个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

## 一、收费工作

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，(如：您好：这里是\_\_山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见)并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，\_\_山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

## 二、日常接待

在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：

严格律己、保持持久的事业激情，\_\_给了我一份激情，我就

能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

## 二、交房工作的顺利进行：

交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

## 三、对二期新入住业主的沟通了解：

在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

## 四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：

根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上

和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到，以身作则履行\_\_物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作汇报，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我的贡献。

此致

敬礼！