

部门工作计划及目标责任(通用9篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

部门工作计划及目标责任篇一

新的学期，就要有新的打算、新的计划。有计划和有目的的工作和学习才让我们在工作和学习上有更快的速度和更高的效率。开学伊始，我们将面临着很多的'挑战和考验。为了让我们能够圆满顺利完成本学期的所有工作，我们应该事先做出本部该学期的工作计划作为接受各种挑战的准备，准备如下：

“大学生素质拓展计划”以培养大学生的思想政治素质为核心，以培养创新精神和实践能力为重点，普遍提高大学生的人文素养和科学素质，并以此作为学校教学计划之外的必要补充和整体人才培养系统工程的重要组成部分。有利于引导大学生自觉参与素质教育，增强自主创业的意识 and 能力。整体规划本系大学生素质拓展活动的开展，组织、发放大学生素质拓展证并指导各班开展大学生素质拓展证书的记录、认证核实和管理工作。

我部将本着自我服务、自我管理、自我教育为宗旨，加强自我管理、锻炼自身、为全体同学服务为目的，以全心全意为全院学生服务为目标，积极投入我部参与的各项活动中去，另外更重要的是认真开展我院大学生素质拓展工作，大力举行素质拓展活动。

立项同学所创作品并积极完成其后续工作□ 2□20xx年暑假社

会实践活动。将及时收集好各班同学的暑假社会实践报告和社会实践鉴定表，并在此基础上，认真做好先进个人和优秀调查报告的推荐工作。

3、中秋节慰问。我们素拓部门会认真听取辅导员的安排与对工作的要求对学校的学生进行中秋节的慰问，其中更会真诚细心的对待工作的每个过程与细节，确保每位同学将都能感到学校的温暖与学校对他们的重视。

4、20xx年迎接新生活活动。为了表示我们对20xx级学弟学妹的热烈欢迎我们将做好一切准备为他们入学提供一切帮助。

5、助学贷款活动。为了让更多的同学们完成学业梦想，为了减轻家长们的经济负担，为了更好的做到服务同学，我们素拓部将在国家助学贷款的这一方面认真完成此项工作。

以上是我们部门20xx下学年的工作计划。干部，干部，先行一步；素拓，素拓，勇于开拓。面对素拓的未来，我充满着无限的美好期望，我们会把工作做严做细，会把特色活动做大做强，会把素拓宣传做宽做广。还会不断反思，善于总结以前工作经验教训，细化管理工作。为同学的生活的每一步作好充分的准备，争取为同学们营造一个欢畅活跃、奋发上进的生活、学习环境。

部门工作计划及目标责任篇二

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我自己必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我自己坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我自己个人的不懈努力，这将会是我自己在客服部实现蜕变的一年。现制定客服部门工作计划如下。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。

时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如xx信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我自己们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我自己刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我自己们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我自己个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚谨慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我自己都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我自己的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我自己逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。

部门工作计划及目标责任篇三

集团各部门：

在过去的一年里，在集团领导的正确领导和全体员工的共同努力下，集团取得了一定的发展和进步。为了使各部门更好的明确每阶段的规划和目标，总结经验，改进不足，确保在新的一年里创造更好的业绩。经集团总部研究决定，下发关于各部门每月报送工作总结和工作计划的通知。

集团总部要求各部门，本着全面客观、求真务实的精神，组织员工认真做好每月的工作总结和工作计划。具体事宜通知如下：

一、适用范围：公司办公室全体员工

二、报送时间：每个月最后一天

三、报送流程：

其他员工的工作总结与计划表先报直接上级，由直接上级撰写意见后统一汇总存档，由总办不定时查阅。

四、报送目的：全面系统的了解各部门的工作情况，帮助员工养成勤于思考，善于总结的良好习惯，提高工作效率以及各部门的管理水平。

五、内容要求：

在工作计划中要分清每月重点工作、常规工作和临时工作，写清各模块的工作内容和要达到的目标；在工作总结中对工作完成进程中遇到的问题做出分析，对成功的经验做出总结。

请各部门在撰写工作总结和计划时着重实绩，条理清晰，主要围绕以下内容展开：

1、月度工作目标；

- 2、业务工作量、工作内容情况；
- 3、业务开展情况；
- 4、存在的问题和原因分析；
- 5、需要公司提供的支持；
- 6、改进工作的思路；
- 7、对公司管理的建议；
- 8、下个月工作计划和目标等。

本通知自下发之日起即刻执行。

主题词：关于每月报送工作计划和工作总结的通知 送：总办；综合办公室；财务部；金属；钢构；彩板；兆盛；门店。

部门工作计划及目标责任篇四

在这一学期，纪检部门的'全体同仁在这个学期都将十分努力而积极地工作。我们坚持高效、规范、自律、节俭的工作作风，以公平、公正、公开的原则，继续制订和完善的纪检条例，对学生干部进行严格考评，规范学生干部在学生会的行为，力求一步一个脚印，踏踏实实的做好本期的工作。

展望新的一学期，纪检部计划将完成三项工作：

一、对早操的检查监督工作

根据相关规定每天早晨我部干事于6：45准时在体育场集合，并于6：50准时开始配合体育部对全院大一、大二、大三三个年级各班进行早操考勤监督检查。并每天抽调两组干事对点

操情况进行抽查，对每次抽查结果进行记录，将对在每轮抽查过程中累积两次未到，及替他人代者，不服管理者直接报团学组织，依照情节给予相关处罚。对体育部每周周一递交的上周考勤汇总结果，进行审核后上交于团总支学生会。每日对于部长、副部长早上在体育场签到，班长及团支书每天下午在院办签到进行监督考核。

我们的目标是经过两周的整治让我院团学干部的早操出勤达到100%。

二、对于卫生检查的监督工作

对每学年由权益部向我部提交的校级优秀宿舍名单进行审核，并在审查后筛选其中50%的名单递交于学院。作为本学年优秀宿舍名单。我部计划不定时的随同权益部检查卫生其目的：1、抽样检查权益部工作人员的工作态度，2、检查所有团总支学生会成员宿舍是否保持干净整洁。

处理一些卫生评比以及优秀宿舍推选中出现的问题，使之工作过程公平公正。

部门工作计划及目标责任篇五

针对今年信贷工作中存在的问题，我社将继续围绕改革工作重点，从信贷管理入手，规范信贷操作行为，进一步加大信贷支农力度，大力清收盘活不良贷款，实现信贷资产良性循环。

为确保来年全市信贷工作顺利开展，信贷管理部将认真按照市联社要求，认真测算各社指标，及早制定的各项目标任务，每月制定工作计划，突出各阶段工作重点，确保工作实施到位。建立信贷员月例会制度，使基层信贷人员知道要做什么，如何去做，科室人员知道要查哪些，如何去查，使得整个信贷工作上下环环相连，忙而不乱，有条不紊。通过例会

的集中交流、学习、讨论，寻找差距，分析原因，不断提高信贷管理工作整体水平，提高办事效率，使信贷管理工作始终有计划、有步骤循序渐进地开展下去。在实施过程中，重点做好以下几点：

“六个”严格定规范。即：严格贷款程序，杜绝逆向操作；严格贷款条件，把好贷户准入关；严格贷前调查，摸清贷户底数；严格贷款责任，实行终身负责；严格贷款审批，确保科学决策；严格贷款手续，把好资金“闸门”。

“五个”坚持清思路。即：坚持正确投向，合理发放贷款；坚持立足社区，支持县域经济；坚持小额分散，扩大农户贷款面，弱化风险、站稳农村市场；坚持放开质押、提倡抵押、控制保证，优化贷款结构；坚持效益第一，加大营销力度。

“八个”加强促效益。即：加强贷后管理，防范资金风险；加强档案管理，为业务发展服务；加强贷款考核，提高管理效果；加强队伍建设，提高整体素质；加强制度建设，规范管理行为；加强社政协调，优化管理环境；加强手段创新，提高管理效率；加强稽核监督，保障管理规范。

一是继续加大对“三农”贷款的投放力度。强化为农服务意识，积极推广农户联保贷款、小额信用贷款、助学贷款，逐步尝试开办商品房按揭贷款，切实解决农民贷款难，紧紧扎根农村，努力扩大小额信贷零售业务的市场份额。

二是紧抓沿江开发的契机，重点支持个私经济发展。对产品适销对路、经济效益好、保全措施到位的私营企业，特别是一些新入工业园区的个私企业，只要其产权明晰，手续齐全，我们将集中信贷资金，为其提供各类信贷服务，促使其上规模、上档次，将企业做大做强。

三是加大对优良客户的授权授信额度。在去年的基础上，根据企业的行业、性质及产品的市场前景、技改投入等实际情

况，对年度企业授信额度和信用社权限进行合理的调整，确保企业正常经营。同时，对符合授信条件的在农业贷款科目管理的个私企业，也给予一定贷款授信额度，视同授信企业管理，减少审批环节，提高办事效率。

一是积极开展信用村(镇)创建活动。把信用村(镇)创建工作紧紧与创建金融安全区和诚信社会环境结合在一起，通过创建活动的不断深入，逐步提高社会信用观念，感受诚信带来的好处，减少逃债、赖债行为，化解信用社不良贷款。

二是解放思想，积极探索清收盘活新思路。我们将改变以往的不良贷款清收盘活思路，针对不同借款人或企业形成的不良贷款，分析其形成原因，寻找有效资产或还款来源，紧追不放，采取一切合法手段，最大限度减少贷款损失。

三是加大贷款三查力度。明确清收责任，严禁向高风险企业和个人投放贷款，同时改变以往那种重放轻收的思想观念，加大贷后检查力度，及时发现贷款风险扩大趋势，杜绝新的不良贷款发生。对因不尽职行为造成新的不良贷款发生，联社将加大对责任人员的处罚、赔偿力度，确保新放贷款的安全。

四是严格考核。将清收盘活不良贷款与信贷人员工资收入直接挂钩，通过清收盘活不良贷款的绝对额来兑现收入，改变以往那种按任务完成比例兑现收入的方法，从而突出了信贷人员对清收盘活工作的贡献。

一是进一步扩大农户经济档案的建立面。在确保存量贷款户的经济档案建立完善的基础上，有计划、有步骤对辖区内有贷款需求和可能有贷款需求的农户进行测评，收集农户信息，掌握农户经济需求真实情况，做认真细致的贷前调查，及时投放贷款并建立一整套经济档案。

二是对照银监部门的具体要求，制定和完善信贷管理制度，

做到有章可循、违章必究。同时，逐步改变信贷部的工作模式，加大信贷检查、管理力度，把信贷检查、辅导贯穿到日常工作中去，并组织1到2次信贷大检查，对全市信贷工作全面检查，上门核对，发现问题及时查处，把问题消灭在萌芽状态。

三是加强对重点企业及项目贷款的监控。信用社应明确专人管理，监督企业资金使用，定期进行调查分析，发现问题及时汇报。联社将组织信贷人员对重点企业进行全面调查，掌握企业运行质态，分析信贷资产风险度，为信贷决策提供依据；严格控制向集体企业及产权不明晰企业投放贷款，对风险较高的存量贷款，要逐步退出，保证信贷资金安全。

一是每季度进行一次全面的贷款五级分类。以客户经理为首，带领区域内信贷人员对贷款客户共同调查、分析，使信贷人员在实际工作中不断充实自己的业务知识水平。

二是执行信贷人员月例会制度。加强对信贷人员政治觉悟及业务素质的培训，不断强化合规经营和尽职意识，分析典型案例，教育信贷人员要不断用知识来充实自己，学习兄弟社先进管理，找出存在的差距，纠正不足。

三是强化教育培训。聘请法律、会计、审计等专业人员定期对全市信贷人员进行专业培训，提高信贷人员分析问题和解决问题的能力。

总之□xx年的信贷工作，我们将紧紧围绕信贷支农的工作目标，加强信贷管理制度建设，突出对不良贷款的监控，有效化解信贷资产风险，促使全市信贷工作迈上新台阶。

部门工作计划及目标责任篇六

协调处理好劳资双方关系，合理控制企业人员流淌比率，是人力资源部门的基础性工作之一。在以往的人事工作中，此

项工作一直未纳入目标，也未进行规范性的操作。xx年，人力资源部将把此工作作为考核本部门工作是否达到质量标准的项目之一。

劳资关系的协调处理目标：完善公司合同体系，除《劳动合同》外，与相关部门一些职位职员签定配套的《保密合同》《廉洁合同》《培训合同》等，认识劳动法规，尽可能避免劳资关系纠纷。争取做每一个离职员工没有较大怨言和遗憾。树立公司良好的形象。

1、xx年元月31日前完成《劳动合同》《保密合同》《廉洁合同》《培训合同》的修订、起草、完善工作。

2、xx年全年度保证与触及相关工作的每一位员工签定上述合同。并严格按合同执行。

3、为有效控制人员流淌，只有首先严格用人关。人力资源部在xx年将对人员招聘工作进行进一步规范管理。一是严格检查预聘人员的资历，不仅对个人工作能力进行测评，还要对忠诚度、诚信资质、品行进行综合考查。二是任何部门需要人员都必须经人力资源部面试和检查，任何人任何部门不得擅自招聘人员和仅和人力资源部打个招呼、办个手续就自行安排工作。人力资源部还会及时地把握员工思想动态，做好员工思想工作，有效预防员工的不正常流淌。

1、劳资关系的处理是一个比较敏感的工作，它既牵涉到企业的整体利益，也关系到每个员工的切身利益。劳资双方是相辅相承的关系，既有共同利益，又有相互需求的差距，是矛盾中统一的合作关系。人力资源部必须从公司根本利益出发，尽可能为员工争取合理合法的权益。只有站在一个客观公正的立场上，才能协调好劳资双方的关系。避免因过多考虑公司方利益而导致员工的不满，也不能因迁就员工的要求让公司利益受损。

2、 人员流淌率的控制要做到合理。过于低的流淌率不利于公司人才结构的调整与提高，不利于公司增加新鲜血液和新的与公司既有人才的知识面、工作经验、社会认识程度不同的人才，轻易形成因循守旧的企业文化，不利于公司的变革和发展；但流淌率过高轻易造成人心不稳，企业员工忠诚度、对工作的认识度不高，导致工作效率的低下，企业文化的传承无法顺利持续。人力资源部在日常工作中要时辰注意员工思想动态，并了解每一位辞职员工的真正离职原因，从中做好分析，找出应对方法，确保避免员工不正常流淌。

第一责任人：人力资源部经理

协同责任人：人力资源部经理助理（人事专员）

1、 完善合同体系需请公司法律顾问予以协助；

2、 控制人员流淌率工作，需要各部门主管配合做好员工思想工作、员工思想动态反馈工作。人员招聘过程中请各部门务必按工作流程办理□xx年度人力资源部工作目标之九：

本部门自身建设一、目标概述：

长期以来，人力资源部在本地区企业中没有一个相应的位置。至今很多企业还连续将人事与后勤统一在行政部的组织架构中。公司自20xx年建立人力资源部以来，公司领导对人力资源部的建设也极为关怀。人力资源部的自身建设也正在逐步走向规范，职能作用也逐渐得到体现。

部门工作计划及目标责任篇七

因为我们公司是才成立不久的新公司，部门机构都不够完善，现在的第一步就是要招聘到足够优秀的人才来为我们公司来工作，下面是我们人事的工作计划安排。

因为公司是新成立的公司，很多都还待慢慢建设，这些都需要更多的去做好工作，完成工作的任务安排，人员我们招聘的主要是应届生，和往届生，因为这些人的可塑性强，接受能力也强，并且容易被通化，容易融入到公司里面。这些能够让我们公司获得人才，当然因为公司刚开始成长，福利待遇也不是很好，很难招聘到合适的人才，虽然不能够满足要求，就要靠我们自己去培养，首先需要选择的人员必须是能力杰出的人，哪怕是耗费更多的时间也要做好这方面的安排，毕竟每个人的想法不同，每个人的认知也不同这就需要我们自己去慢慢培养。

因为来到公司的大都是一些新人，但是这些新人需要人来培养，我们会招募一些老人有着丰富经验的人。在工作中带领他们工作让他们走上一条合适的道路让他们能够安心的工作，有能力去工作，当然工作同样必须要做好，因此就会在每个月的的第一天做为培训工作的時候保证每个员工都能够得到合理的培养，都能够慢慢的成长，向社会中有很多的优秀人才，但是对于公司的归属感并不好，这些人可能会在公司工作一段时间就离开，所以这就需要我们自己培养合适的人，来壮大公司，毕竟开头万世难。

一个有潜力的公司及必须要有足够的力量，有自己的文化，文化是一个公司集体的精神表现，把文化作为我们工作提升的关键，把他们当做我们工作的开始，这能够让我们公司的人有归属感，同时有一个目标，共同去追逐，去实现。在每天工作的时候简单的一句口号，一个简单的问候都能够激励大家去工作，同时也会成为我们大家的共识愿意一起去做好工作。当然走需要每个部门都去执行好都做好文化的推动。

部门工作计划及目标责任篇八

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐

饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成质量检查天天有，质量效果月月评的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

部门工作计划及目标责任篇九

按照20xx年物业公司组织架构的设置及聘任文件，我负责济南西片区物业管理部工作，这个管理部有政务大厦、工商局、人事局、新华社、省委党校、铁路局、省纪委等七个物业项目组成，总管理面积达三十多万平米，其中多数项目都是既有住宅，也有办公楼的综合型物业，它代表着公司在济南、在山东物业管理行业的管理水平和市场形象。这些项目绝大多数接管期已超过一年，业主从最初享受物业管理的新鲜感到逐步淡薄，取而代之的更高服务期望和更加挑剔的眼光。面对着20xx年《劳动法》的实施，物业管理行业用工形势的严峻和成本的增加，业主标准的逐年增加，各项目管理骨干的稀释，管理难度和规模的不断增加，如何带领员工创新积极的工作，不断夯实项目的管理水平，推广润华物业品牌，是我这一年工作的重点。我的工作目标是：

- 1、党政机关办公楼物业管理形成润华物业模式和特色
- 2、润华物业企业文化宣贯工作深入每一个管理团队
- 3、培训工作分层次、有效果、成制度。
- 4、重视细节管理，加强良好规章制度的执行力度。
- 5、重视项目的潜力挖掘，是物业收入有所增加。

为了完成工作我的工作目标，我将实行如下工作措施：

- 1、创建和谐办公楼，推行机关办公楼健康文化：

- 1) 编写办公楼突发事件应急预案，主要包括火灾、盗窃、抢劫、停水、停电、浸水、电梯困人、受伤疾病等子预案，根据项目的实际情况编写成册，广泛向业主宣传，营造安全氛围。

2) 各管理处配备安全便利箱，放置打气筒、创可贴、毛巾、哨子、针线包、救心丸等，为业主提供方便，以备不时之需。

3) 办公楼内创办健康专栏，共分为春夏秋冬四期八刊，宣传健康知识，内容涵盖饮食、运动、疾病、营养等方面，营造健康文化氛围，把健康知识送到业主手中。

2、延伸机关办公楼物业管理服务范围：在原有的首问责任制的基础上，进一步延伸服务满足业主需求，对于业主所提的诸如办公室钥匙丢了、自行车爆胎、电脑坏了、甚至家中电视机故障、电冰箱不制冷等合同内没有约定的问题，管理处把业主当朋友，急其所急，建立服务服务电话档案，有意识联系一些家具维修、门窗维修、汽车维修、管道疏通、窗帘安装、知根知底的木工泥水工等，以及自来水、煤气、供电局等维修电话，在业主需要时提供给他们，解业主燃眉之急。

3、在管理处推行“五不”服务，这是微笑服务的重要体现。一是对业主的询问不说“不”字；二是对业主的投诉不说“不”字；三是对岗位内外的需求不说“不”字；四是面对困难棘手的问题不说“不”字；五是对公司没有的服务项目不说“不”字。

4、各管理处上半年全面调查业主需求，推出服务新举措。

1、制定20xx年济南西片区物业管理部的企业文化工作计划。

2、建立通讯员制度。每一名管理处设立一名通讯员，以润华报、百年润华、济南物业管理杂志为宣传的主要阵地，负责本管理处的宣传报道工作。每月至少一篇，20号以前上报项目部，所有稿件除用于投稿外，管理部每月编写文化简报，并发至各管理处，加强管理处的沟通力度。

3、每个季度各管理处组织润华报阅读活动，书写活动心得，提高员工对企业的认同感、自豪感和向心力。

4、编写企业文化宣贯手册，主要包括集团简介、物业公司简洁、项目介绍、公司荣誉等等，用于员工的岗前培训，由管理处主任负责入司前的第一堂课。

1、每个管理处蹲点工作，切实掌握管理处工作水平和存在的问题，制定有效的培训方案。

2、每月常规培训按时提报培训计划，不定时检查计划落实情况 & 培训效果。

3、完善员工的岗前培训，推出岗前培训的内容，由各管理处主任及助理负责落实。

4、加大管理人员的培训。俗话说：“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，管理处骨干员工的水平提升不上去，操作层的水平可想而知。每周管理处例会上，除讨论工作之外，由管理处主任负责对骨干进行培训，内容要记录在会议纪要上，并列入主任考核。同样，在物业管理部召开的会议上，也要督促检查管理处主任的学习情况。

5、各管理处主任会同事务助理编写自己项目的物业管理实施手册，要求结合实际，总结经验，便于各项目之间取长补短。手册的内容包括：项目概况、组织架构、管理制度、案例汇总、费用测算、实战经验等。在总结中不断提升自我，也为以后的管理奠定基础。

细节存在每一天的工作中，我的切身体会是，制度再好再完美，如果不执行不落实那只能是空谈，如果执行起来不连贯、不坚持，那就是我们的检查监督出了问题。特别是已经接管一年以上的项目，管理处主任一定要不断地反思自我。

1、成立设备管理小组。每个项目抽调一名设备运行人员，成立设备运行小组。制定小组职责，工作目标和措施。查找各项目隐患，确保设备运行安全。

3、完善各项目的仓库管理。整合各管理处物料资源，加大部分物品的循环使用力度，节约费用。并组织保洁、维修骨干交流经验。

4、全面检查管理处各项制度的落实情况。对于曾经实行过但是没有坚持住、或者实行的过程中已经变成走过程的规章制度，要认真研究，重新予以落实。

20xx年劳动法的实施，使人力成本进一步加大。目前，工商局、人事局、政务大厦、铁路局增加的费用已经落实到位，合同在签订中。新华社项目因合同在xx年年底已经签订，费用的争取比较困难。省纪委是新增项目，费用争取也存在难度。省委党校正在积极争取中，无论是增加费用由党校承担还是由业主承担，应该希望很大。另外，各管理处将积极拓展市场：

1、工商局市局直属办公楼和宿舍的物业管理工作。并且已经在移动公司增加2名保洁服务项目。

2、省委党校办公楼和其他宿舍楼的物业管理争取工作。

3、省纪委新建宿舍楼积极关注。

4、铁路局周边办公楼保洁服务项目的联系。

20xx年初公司成功接管了省立医院的全委托项目，取得了开门红，在山东物业管理业内引起巨大震动。虽然我们面临的困难依然很多，但公司的发展充满了希望，我们有理由坚信：润华物业明天会更加美好！