

# 2023年公园年终工作总结(优质8篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 公园年终工作总结篇一

1)销售工作最基本的客户访问量太少。新聘团队是今年5月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有200个，加上没有记录的概括为270个，总体计算销售人员一天拜访的客户量个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

2)沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度。

3)工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4)新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

## 三. 市场分析

现在湘潭市场分红险很多，但主要也就是人寿. 平安. 新华等公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。

市场是良好的，形势是严峻的。在湘潭九华市场可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，下半是大有作为的半年，假如在下半年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做九华这个市场。

#### 四. 下半年工作计划

在下半年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，而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。在下半年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出去拜访，见客户处于放任自流的状态。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。

3) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

燃气安全工作计划3为进一步加强我镇燃气安全生产管理，加快建立燃气安全隐患排查治理工作长效机制，全面提升燃气从业单位的安全生产水平，严厉打击非法经营等违法违规行为，坚决消除事故隐患，杜绝燃气安全事故发生，根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、国务院《城镇燃气管理条例》、《特种设备安全监察条例》、《省燃气管理条例》等法律法规和市《关于进一步加强燃气安全监管工作的实施意见》结合我镇实际，制订燃气安全监管工作实施方案。一、指导思想以“科学发展观”为指导，

以国家有关安全生产法律、法规为依据，树立安全发展理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，进一步整顿和规范燃气市场经营秩序，依法履行安全监管职能，消除安全隐患，确保村居供气、用气安全。

二、目标任务深化专项治理整顿，严厉打击非法违法行为；建立健全由政府统一领导、各部门齐抓共管、全社会共同参与的长效管理机制，实现我镇燃气安全监管工作常态化、制度化、规范化。

三、整治重点

(一)推进隐患排查治理工作长效机制的建立。落实各相关单位安全隐患排查治理的主体责任，建立和完善隐患排查治理工作制度；定期进行隐患排查，建立隐患排查治理工作台账，形成隐患排查治理长效机制。

(二)依法查处燃气企业经营中的违法违规行。查处充装不合格钢瓶、缺斤少两、掺杂二甲醚等违规行为；查处为未取得燃气经营许可证的单位和个人提供经营性气源的行为；查处销售不合格钢瓶等违法行为。

(三)依法查取小液化气供应网点经营中的违法违规行。取缔不符合规划、无证照小液化气供应网点；查处价格欺诈、强买强卖、违章倒灌、倒残等损害消费者利益的违规行为；查处超范围经营、擅自在未经核准场所经营、非法改装液化石油气钢瓶、超量存放实瓶等违法行为。

(四)规范宾馆、饭店、小餐饮、企事业单位等用户的燃气采购、储存和使用安全管理。查处使用不合格燃气和不合格燃烧器具、不符合安全规范的瓶库使用行为；查处不规范瓶组、擅自改装燃烧器具、液相直烧、管道瓶装气混用等违法使用燃气行为。

四、职责分工

各相关职能部门根据法律法规规定的职责，认真组织、有效开展燃气行业违法违规行为的查处。对各村居，机关各办、服务区、镇属各单位工作职责明确如下：

新河派出所、新河交警中队：负责依法查处禁行区域内未按“危险化学品道路运输车辆进入禁行区域时间、路线规定”的运输危险化学品行为；查处液化气运输超载行为；查处未取得危险化学品运输资质、擅自从事液化气运输的行为；负责危化品运输车辆的清理整治工作；规范“三车”（三轮车、电瓶三轮车、三轮摩托车）运送及其运输工具的安全管理；协助质监、行政执法中队做好对运输途中的气瓶检查工作。

村镇建设办公室：负责村居燃气行业的监督管理，做好日常检查管理工作，确保站内

设备设施安全运行;加强应急救援管理,提高应对突发事件的能力。安监中队:依法行使安全生产监督管理职权,指导、协调、监督、检查全镇燃气行业的安全生产工作,并将燃气安全纳入全镇安全生产监管工作内容。行政执法中队:负责依法查处未取得燃气经营许可证或不按照燃气经营许可证的规定从事燃气经营活动的违法行为;依法查处经营单位和个人、燃气用户(重点宾馆、饭店、小餐饮、企事业单位)及有关单位和个人的违法行为。消防中队:负责对宾馆、饭店、小餐饮、企事业单位等场所消防安全的监督检查,对不符合消防安全技术标准、存在消防安全隐患的提出整改意见,对严重危害公共安全的单位和经营者,报发证机关依法吊销经营许可证和工商营业执照。工商分局:负责依法查处未取得营业执照或不按照营业执照的规定从事燃气经营活动的违法行为;在营业执照有效期内被依法吊销、撤销燃气经营许可证或者燃气经营许可证有效期届满的。各办、服务区:将燃气安全作为安全生产工作的重要内容,负责本服务区的燃气安全监管工作,配备专兼职燃气安全管理员;开展燃气安全隐患排查,每月配合执法中队开展燃气安全隐患专项整治,重点整治宾馆、饭店、小餐饮、小液化气供应站等经营场所;负责重点单位隐患整改跟踪和督查,对治理不落实,整改不到位的,通知相关职能部门依法查处。

五、工作要求(一)提高认识,加强领导。机关各办、服务区,镇属各单位要认真分析燃气安全生产形势和存在的问题,充分认识燃气经营违规、违法行为的危害性和安全监管工作的重要性和紧迫性,牢固树立责任意识。为加强对燃气安全监管工作的领导,镇政府成立燃气安全监管工作领导小组(组成人员名单详见附件),各办、服务区、镇属有关单位要抽调精干人员成立监管工作机构,切实加强对安全监管工作的领导。

## 公园年终工作总结篇二

这一年的工作中,尽管我提升了销售的成绩,较好的完成了自己的目标,但在工作的细节中仍有许多的问题和缺陷。

第一，要更加重视老客户的维护，巩固自身客户群，扩展销售路线。

第二，要更加深入的对市场学习和跟进，紧抓市场变化，对自身的销售方式和目标进行调整。

第三，加强团队间的沟通，分享技巧，维持队伍整体强化。

这一年来，我一直努力的改进自身的工作，而在下一年里，我在加强自己的同时也更要对自身的情况进行巩固，保证在工作中能更好更圆满的巩固自身业务，提高客户体会，让工作有更大的提升。

## 公园年终工作总结篇三

20xx年，在公司领导和同志们的大力支持和帮助下，本人做了一些力所能及的工作，通过多方面努力为公司做出了一定的贡献。

俗话说“万事开头难”。去年五月，我刚调到电脑部不久，就遇到公司两次搬迁，当时正处大热天，搬迁工作本来就有不少困难，又加上属临时搬迁，地方又小，设备、物质堆放得乱七八糟，为了不使企业财产受到损失，我主动担任起值夜班的工作，当时天气气温高达40度，晚上在临时搭起的铺上休息，没有蚊帐，蚊虫叮咬得无法休息，只得起来看书打发时间，就这样度过一个又一个难熬的夜晚。有人说：“这么苦，找领导反映反映情况吧？”可我觉得苦虽苦，但我是为了企业而吃苦，再苦再累也值得。

今年元月，公司为了赶印局会议材料，在大雪纷飞的夜晚，我连续干了两个通宵，圆满地完成了公司下达的任务。

今年九月份，公司接到一大笔胶印业务，而且要货时间紧迫，我带领电脑印刷部成员冒着酷暑加班加点的赶业务，奋战三

天三夜，保质保量地完成了任务，为公司赢得了信誉和利益。半年来，多次出色地完成上级下达的各项任务，满足了众多客户的要求，为企业扭亏增盈作出了突出贡献。

“创业难，守业更难”。公司整顿不久，在百废待兴的局面下，一切工作都显得困难重重，怎样在困境中求生存、图发展，怎样让企业在市场上争得一席之地呢？在这个问题上，我也曾迷茫过，但在公司领导的正确指导下，我悟出了解决这个问题的措施。这个措施就是积极响映局党委号召，打破职工等、靠、要的老观念，调动职工的积极性。现在职工的工作热情空前高涨，一个个人人抢抓机遇，抢入市场的良好商风正在蓬勃兴起，一个讲政治、讲正气、讲团结、讲效益的新格局正在形成。

“学海无涯苦作舟”，我深深体会到只有加强掌握业务知识，才能更好地为企业创造效益。所以，我在工作之余，常挤出时间阅读有关业务方面的书籍，由于我在电脑技术方面有一定的基础，加上平时的刻苦钻研，在硬件维修方面有了进一步提高，电脑印刷部的电脑、打字机出现一般故障现在我也都有排除了。今年十月，公司要添置十台电脑，我通过找熟人帮忙，在武汉电脑城购得电脑零件，又自己动手将零件组装成十台性能稳定、高速的多能电脑，同时也为公司节约一万余元钱。

我平时除学习业务上的知识外，还经常认真学习十六大会议精神，学习党的章程，并把它们作为自己工作、生活中的行为准则，我虽然不是共产党员，却时时刻刻以一个党员的身份来要求自己，并有积极向党组织靠拢的强烈愿望。

我的xx年年工作目标是：协助经理，加强内部经营管理，节能降耗；积极发展市场业务，创造效益。圆满地完成上级下达的经济指标，为公司发展作出自己应有的贡献。

## 公园年终工作总结篇四

本期教科室工作在市教科所的统筹和学校党委的领导下，在全体教师的大力支持下，认真贯彻“科研兴校，教研强校”的发展战略，以课程改革为核心、教学质量为重心，切实提升教师的教研、教学水平。努力提高学生的综合素质，增强了工作的主动性，注重教研的实效性，积极发挥教科室的主导作用，为实现我校“构建和谐校园，创建农村特色中学”的目标作出了应有的贡献，回顾半年来的工作，取得了以下成绩。

### 一、转变教学观念，加强自身学习

让教师课程改革观念的更新是教科室工作的第一步。因此，教科室本期分教研组组织了《现代教育理论》、《新课程标准》理论学习，并将每一周星期一第七节课后定为教研学习和评课时间。

### 二、强化师资培训，提高教师队伍素质

身正垂范，学高为师。为了适应新课改，真正提高教师教育教学水平，掌握多媒体现代教学技术，实现与时俱进。教科室安排了“七个一”活动，即每期每个教研组一次看课、一次说课、每人一次公开课、教研组一次组内示范课、一次校级展示课、一次理论学习课、一次课件制作培训课。通过看光盘、影像带、远教资源等看课活动，让老师先向名师专家学习，参悟他们的先进教法，充实自己的教学经验；通过公开课、示范课，老师们在实践中探索，相互学习，取长补短，丰富了自己的教学方法。常言道“他山之石可以攻玉”。通过信息技术老师的课件制作培训，我校有一部分老师能熟练的制作课件，绝大部分老师能够运用多媒体上课，为提高教研、教改质量奠定了坚实的基础，也为教学方法的多变注入了活力。

### 三、常规教研活动开展扎实，效果显著

各教研组组长能够深入角色，以身示范，充分调动了本组教师参与教研的积极性，展示了各科教学特点，推动了学校教育科研的进程。特别是英语组，一反过去参与不积极、评课不务实、配合不密切的毛病，而且还承担了本期的校级示范课，获得了全校教师的好评，得到学校领导的认可，他们还率先开展了组内活动，成为本期六个教研组的示范教研组。

### 四、校级课题申报

根据县教科所要求，结合农村中学实际情况，我校各教研组确定并申报了校级教研课题。

### 五、经验论文的撰写。

老师们在教学这块园地不但勤于探索，而且还善于总结，本期我校有42位老师撰写了论文，经学校初评，上交24篇，获奖13篇，其中二等奖6篇，取得了历年来教学论文获奖的最好成绩。

### 六、参加各种竞赛和研讨活动。

本期教科室注重宣传、鼓励老师参加上级举办的各种竞赛活动，这不但让老师把握机会锻炼自己、展示自己、体现自身的价值，而且为学校争得了荣誉。在市组织的比赛中，我校选派的教师均获奖。

### 七、健全制度，抓好教研组的建设

为明确教研组的职责和激发各教研组教研教改的积极性，充分发挥组员的潜能，教科室进一步完善和制定了《教研组长职责》、《教研组考核细则》、《梅子中学新课程改革实施方案》等规章。把职责与处罚、激发与奖励有机的结合起来，



更具人本化、科学性、操作性。

当然，教科室工作还存在许多不足之处，如教法的探讨不够多样性、没有放开手脚、对学生的学法探讨不够、多媒体运用不够普及等。这些都力争在今后的工作中找出缺陷的弥补办法，工作更上一层楼。

## 公园年终工作总结篇五

即将过去，回顾这一年来的工作，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的部署和要求，较好地完成了自己的本职工作。通过任职以来的学习与工作，工作模式和方式上均有了新的突破和改变，现将一年来的工作情况总结如下：

### 一、日常管理工作

(一)内部人员管理。公司内部实行奖惩责任制，提高了员工的责任人感和工作积极性，同时服务质量也有了相对提高；积极开展多种形式的物业知识培训，提高了服务人员综合素质和服务水平。

(二)涉外工作。迎接县房管局和林业局组织的美国白娥消杀工作；同时为保证小区的水电暖正常运行，积极与各专业部门进行协商和解决，最终小区的用电比例和供暖价格均达到了预想的效果。

### 二、房屋交接工作

全年共办理业户房屋交接691套，（其中住宅674套，商品房27套），对于业户交房验收时提出的问题进行了及时处理，维修的处结率达100%。绿化、休闲广场等配套设施成功交接。

### 三、投诉处理工作

全年投诉主要集中在住户房屋(厨房、卫生间)及地下室漏水、东区11-16的车库维修,防盗门维修等方面。针对上述问题,物业公司积极联合工程进行集中排查与维修,确保了维修的效率和质量,将投诉率降到最低。

针对施工噪音扰民及出租户扰民的投诉,物业公司积极与该施工队伍和当地派出所磋商并对出租户进行了统一排查,最终得以有效解决。

#### 四、服务、维护工作

(一)日常维护。东区主要为业户报修问题的处理,维修处结率100%,西区主要为新交接房的维修,根据《交接验收单》中问题联系工程部及时维修,并对处理过程进行监控并回访。

(二)收费工作。全年收费工作完成得较好,除空置房外,应收的各项费用都已收回。收费率为100%。

(三)环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面,不断地完善、改变管理方法,尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁,全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象,并组织了年终卫生大检查,给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。

(四)装修及太阳能的管理。加强装修队伍和太阳能安装商的管理和监督,做到发现问题及时处理,违规装修现象已明显减少,未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉,未对楼顶和各楼道造成损坏。

(五)安全管理。由于西区存在部分在建工程,加大了安全管理工作,全年虽未发生消防、抢劫事故。但发生自行车、摩托车被盗事件7起。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理,应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫,避免类似或更为严重的事故发生。组织保安部召开了冬季安

全严峻形势的会议，并实施了安全大检查。

## 五、社区文化建设

为加强小区精神文明建设，在扩建部分休闲设施的同时在十一期间举办了各种形式的大型庆祝活动，大大拉近了物业人员和业户的距离。体现了人性化管理的宗旨。

## 六、存在的问题和努力的方向

### (一)存在的问题：

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一：管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二：有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位。

第三：相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求。

第四：车辆管理有待进一步规范。

第五：东区供水管线老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成部分跑、冒、滴、漏现象。

第六：管理成本较高，企业亏损严重。

第七：工程部维修效率低，在一定程度上影响了物业的整体服务形象。

### (二)努力方向：

第一：在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，努力提高工作效率，为公司发展壮大，贡献力量。

第二：注重部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成内抓管理、外树形象的良好作风。

第三：规范车辆停放与管理，改善其混乱局面。

第四：加强对辖区内的水电日常盘查、巡视，建立一个长效管理机制，从源头上堵住漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电亏损降到最低。

第五：成立业主委员会，解决维修资金的收缴与使用等问题，减少企业在大、中修方面的支出，避免公司长期亏损。

第六：严格控制供暖成本，力争实现今冬供暖不亏损。

第七：为控制成本、提高工作效率，下一步将对物业员工进行人事改革。

新的一年，全体员工将以百分的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

## 公园年终工作总结篇六

20xx年，在公司的正确领导和有关科室、部门的配合与支持下，我认真执行公司工作精神，围绕中心，突出重点，在会计岗位上认真履行职责，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，现将20xx年个人工作具体总结如下：

一、认真细致，全面完成会计工作任务

我是公司药品会计，认真执行公司会计制度，规范会计核算工作，充分发挥会计功能，进一步加强会计核算和会计监督功能，做到既当家又理财，认真搞好各项会计工作，为提高公司经济效益做出努力与贡献。

### (一)认真、细致地做好药品验收、入库、出库工作

药品验收、入库、出库工作是公司的重要工作，直接影响到公司的经济效益。我以认真、细致、负责的态度做好药品验收、入库、出库工作，在验收中切实把好验收关；在药品入库、出库中，仔细清点数量，确保正确无差错；全年来，药品验收、入库、出库完全按公司规定办理，圆满完成工作任务。

### (二)认真、细致地做好药品日常管理工作

在药品日常管理工作中，我做到“一丝不苟、精益求精”，仔细核对各个公司药品入库发票，负责药品调价，做好库房和各个药房的药品盘点工作，全年来没有差错，圆满完成工作任务，获得公司领导与库房、各个药房的肯定。

### (三)按会计要求做好各项会计工作

我每月底及时做好会计报表，年底做好年终报表，认真负责做好过期药品的报损工作。同时，按会计档案管理的要求及时进行会计档案的整理、归档工作，确保会计档案全面、完整，便于以后日常查阅和利用。我每周抽查药房药品数量，确保药房药品数量正确，帐药相符。在做好自己本职工作的同时，我坚持“公司工作一盘棋”，积极配合相关部门的工作，为公司的发展做出自己应尽的努力。

## 二、加强学习，提高素质

我平时注重加强学习，提高自身素质。除了学习党的理论知识和国家方针政策外，重点是学习国家和公司有关会计方面

的知识与制度规定。通过学习，全面提高自己的政治思想素质和业务知识技能，正确领会会计政策精神，认真做好各项会计工作，促进公司又好又快发展。

### 三、工作态度与责任

我认识到干会计工作除了业务知识与技能外，更主要的是工作态度与责任。我以良好的工作态度对待每一个人，做到和气、关心、体贴、温暖。工作中承担自己的责任，认真对待每一件事，对待每一项工作，负责到底，做好任何工作。对自己要做到技能精、作风硬、讲诚信、肯奉献，爱岗敬业，全心全意为公司的发展做好服务工作。

### 20xx年4月工作感想

我目前担任的是财务科药品会计，经过这个月对公司的初步了解及据以往的工作经验，我总结了这一岗位的工作职责如下几点：

5、每月编制相关财务报表及内部管理报表；

6、完成上级交办的其他工作任务。

目前我的工作开展还算顺利，没有遇到有关人员不配合或阻碍工作进展的因素。对于工作职责范围内的事情，我都是尽最大的努力去完成，且努力做得更好甚至最好。我完全有信心胜任药品会计这一岗位。在今后的工作中，我将进一步加深对公司整个流程的了解，希望得到更多的锻炼机会，也希望上级领导各位同仁能一如既往地帮助我，支持我！

## 公园年终工作总结篇七

20xx年是金锁匙企业面临繁重经营任务和业务拓展突飞猛进的一年，也是公司进行二次创业，初步实现经济效益与社会

效益同步、协调发展的一年。在董事会和政府上级主管部门的领导下，我们始终围绕着将企业做大、做强的根本目标，努力适应新形势下的发展要求，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，积极参与市场竞争，并向物业管理市场领域进行了大胆而卓有成效的探索，较好地完成了各项经营任务。具体体现在以下几方面：

## 一、与时俱进、开拓进取，努力营造良好的经营环境

将20xx年的工作概括为“面临繁重经营任务”和“业务拓展突飞猛进”是最贴近公司一年来发展实际的，因为我们在抓住发展机遇的同时，也面临着巨大的挑战压力。在切实保障各新增物业顺利进驻、全面提升服务质量的前提下，努力致力于“金锁匙”物管企业品牌的建设，是贯穿全年工作过程的主流。事实上自元月14日签订中国移动物业管理服务合同开始，我们先后与小隐垃圾组团综合处理基地、中国联通、市人民法院、市政维修管理总公司、广东百胜餐饮、农村信用合作社等单位建立了稳固的合作伙伴关系，以此进一步巩固了“金锁匙”在中山物管行业中的重要地位，初步迈向了规模化经营的发展轨道。

为积极参与市场竞争，我们一方面努力营造良好的外部环境，充分凸显金锁匙企业物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作，包括策划、印制宣传画册，成立清洁工程队和营销队伍、选派保安参加由中山市劳动局、社保局、保安公司、电视台等单位主办的保安大比武；参加近期由房管局主办的房地产博览会等。另一方面，我们专门组织成立了以总经理为首的“资质申报”领导小组，从内部资料的整理，到外部各相关主管行政部门间的协调等，都做了周密的安排。由于措施得力，组织到位，11月份我们收到了由省建设厅发来的通知，金锁匙公司通过各方审核过关，已经核准成为国家二级资质物业管理企业！以此同时，致力于创立交警支队大厦物业市优系统工程是我司充实企业服务内涵的重要举措，为了有效推动创优进程，早在七月份开始，我们亦像申报二

级资质一样，组织成立了以管理部门为首的“交警支队大厦物业创优领导小组”，并按原定计划全面展开了相关工作。

由于缺乏专业的营销管理人才，5月份成立的营销部门于7月份解散，虽然该部门在此阶段未取得进展和突破，但从企业经营角度，我们已经对市场开发进行了大胆的尝试和探索，也取得了许多宝贵的经验。营销部门的解散并不意味着对市场的放弃，反而更加坚定了我们向市场要发展的信念。为树立科学的市场发展观，我们动员各级管理人员在强化服务意识同时，不断提升市场意识，实现了从总经理到各部门、甚至各基层物业助理都是营销专员的创新经营新理念。如11月份大涌豪诚制衣厂一位姓钟的厂长去移动服务厅办理缴费业务时，认真观察保洁员服装上goldenkey标志并询问服务情况，保安员便主动上前介绍我司的服务项目，之后记下了钟厂长电话号码，及时向公司反馈了此信息（该项目现已做方案，安排了专人跟进）。类似于该情况的还有很多，意向客户也不少，充分说明全员营销在我司企业内部蕴藏着非常大的潜力，只要用心挖掘和开采，必将为未来市场开发事业作出巨大的贡献。

很显然，金锁匙企业纯属市场化运作的物管企业，我们不搞投资，不作资本营运，加上物业管理属劳动密集型和服务密集型行业，又是微利行业，因而把握经营方向、充实企业内涵在我司发展实践中显得更加重要。也只有企业内部不断强大，从创新经营的角度不断推动企业发展进程，缩短与诸如深圳、广州等高尚品牌物管企业之间的差异，才能真正成为中山市物管行业中脱颖而出的佼佼者，为中山物业管理事业作出杰出的贡献。

## 二、排除万难、沉着应战，确保日常工作的顺利开展

一年来，通过董事会各成员的努力，公司在原小区、检察院、中院、交警几个托管物业的基础上新增物业达六十几个点位（含各独立联通基站），遍布于中山城各个镇区。从中国移



动第一间服务厅进驻开始至四月份止，陆续进驻服务厅28间、联通基站33个，同时还于1月16日组建成立小隐垃圾综合处理基地物业管理处，公司由原来的130几人在短短的几个月中突增至400余人。面对着迅速增员和由此带来的压力，我们一方面要展开招聘及培训工作，同时还要下到每个点位了解物业的基本情况，并及时准确地作出工作部署和人员安排。根据物业接管的合同要求，各物业托管必须在接到业主通知后的几天进驻，包括物业交接、员工租房、培训、人员配送等。在此情况下，公司从总经理到各部门团结一心，夜以继日地沉着应战，终于圆满完成了各项物业顺利接管和人员派驻的各项工作任务，得到了业主的好评。自5月1日开始，中国移动公司凡遇促销活动都要求我司另外加派保安员前往支持，仅国庆节期间就有26名保安员前往各服务厅提供有偿服务，从根本上保障了厅外促销活动的顺利进行。由于中国联通发射基站从11月份开始，全面启动110安防报警系统，这就意味着近60名在基站工作八个多月的保安员随即面临解聘和转岗分流的新问题。我们一方面将符合其它工作岗位保安员进行了转岗分流，另一方面对超过30岁或日常考核中存在种种问题的进行了劝退和解聘。由于事先安排得当，思想工作到位，使得基站撤离工作平稳过渡，在确保八个月来无安全事故和投诉的前提下，圆满完成了中国联通委托的各项工作任务。

我们还清楚地记得，八月份是公司申报和准备晋升二级资质相关资料的关键时期，由于省建设厅文件规定，二级资质企业必须具备中级职称以上的相关专业人才10名，物管面积达到规定标准，而按今年的情况来看，在管物业面积是达到了规定要求，但具有中级职称的只有3个，我们还差7个资质证书。众所周知，在当今人才市场中，中高级专业技术人员对自己的技术职称证书都非常重视，如何获取这些证书，并得到当事人的支持，确实是我们在此阶段的一大难题。正当我们在为此事一筹莫展之时，8月15日接到西区城管办电话，天海城住宅小区原开发商天隆公司以物业管理合同到期为由，想收回物业管理权。此消息对于当时的经营管理者来说，无

疑又是一道难题的开始。在此情况下，我们并没有退缩，一方面发动业界朋友帮忙联络中级职称技术人员，确保在规定的时间内向市房管局呈送二级资质申报材料中最关键的中级职称证书，哪怕是不惜一切代价都要申报成功；另一方面，为天海城的续管工作展开了一场艰难而曲折的拉锯战。从西区域管办到市房管局，从小区居民到组织成立业主委员会，我们来回奔波，可以说是用尽了千方百计，只要是对我司续管工作有利的，我们都去做。在天海城工作过的老员工都清楚，我们在前两年投入了太多的精力，完全是从连月亏损中走过来的，刚好20xx年开始有一定的收益，天隆公司便想介入，这对谁来说都于心不甘。

通过几个月的艰难努力，我司不仅通过并获得了国家二级资质，对天海城续管工作也有了很好的进展，我们有绝对的优势战胜天隆，有足够的信心在未来几个月内与天海城小区业主委员会签订合法的物业管理合同，并用事实诠释苦战能过关的真正含义。

同样，在许多次大规模人员派驻和成立基地、市法院等管理处的过程中，涌现出了一大批先进个人事迹，许多骨干特别是保安部管理人员不分昼夜忘我工作；各管理处主管更是全力配合，通力协作，抽调组员前往顶班支援，多数保安员和基层骨干甚至连续数十小时坚守岗位，直到各点位人员全部补充到位为止。充分证明了我们的团队在关键时候能随时展现出高度的工作责任感和强烈的集体主义精神，对于金锁匙企业来说，他们的每一份耕耘与付出，乃至从中体现出的顽强拼搏和无私奉献精神，都是非常难能可贵的；正是因为全员的热心参与和支持，才有了金锁匙今天繁荣、稳定、健康、向上的新局面。我们有足够的理由深信，只要我们时刻怀着奋发图强、团结进取的工作心态，再大的困难和挑战都能攻克，我们随时准备接受并有能力圆满完成董事会和业主委托的任何工作任务！

### 三、把握大局、科学管理，全面提升整体的服务质量

“向管理要效益”是金锁匙发展物管事业的基本信念，也是我们赖以生存和发展的客观要求。以业主需求和市场机制来调节服务行为，不断修正管理方式和策略，最大限度地获取经济效益、社会效益，并且坚持两个效益的统一和协调。在我们心里，金锁匙企业如同一列火车，员工如同带有动力的车厢，人人有自己的动力，在车头的带领下阔步前进，逐步培养起团队意识，形成克己、忠诚、服务、合作及忠效精神。

由于金锁匙托管物业规模的迅速壮大，员工队伍不断递增，传统的管理方法和运作模式已经无法适应新形势下的发展要求。长期以来形成的权责和职责不清一直使内部工作发生重复、遗漏和相互推诿现象，这直接制约着企业向前迈进的步伐。在分散型、网络化结构布局的现状下，我们先后两次对内部组织体系进行了改革，对部门职能和权责重新进行调整，对执意阻碍公司发展的个别高层领导予以辞退处理，从源头上抑制了不良歪风的蔓延，更好地引领着金锁匙企业向科学、规范化方向迈进。为规范管理，运用现代科学管理理论指导工作实践，我们结合各阶段的管理实际，对内部组织体系进行了两次大的调整。第一次是在五月份前，我们集中精力推行以职能部门为主导的扁平化层级管理模式，把反对内耗，提倡团队高效协作，努力提高服务质量和工作质量作为中心任务。同时相继成立保安部、保洁部、客户服务部和清洁分公司（对外利于清洁队业务拓展），充分发挥各部门职能优势，有效调动了全员参与管理的积极性。第二次是在七月份以后，我们围绕着合理健全监管机制、强化制度落实为主要目标，在管理创新、制度创新的层面进行了大胆的尝试。同时成立了对移动服务厅实行统筹管理的品管一部，对城区各管理处实行统筹管理的品管二部，对单一向外提供保安服务的点位明确由保安部直线负责兼管。要求各统筹部门在新形势发展要求下，始终站在提升服务品质的高度，带领所属基层组织向高标准、严要求、人性化的服务领域迈进。

通过工作实践，我们很欣慰的看到，各点位物业管理工作逐步走向规范，服务质量正在朝着既定的目标逐月上升。仅以

中国移动服务厅为例，在通过对三十三间服务厅实行统筹管理后，客户满意程度在逐月上升，各店面经理评分的总平均分数从6月份前的91、96分上升到了现在的96、30分；得满分的由3月份的2间到7月份之后的10间以上，四季度得满分的分别为14间、17间和19间。通过上述调查情况来看，我们对移动服务厅的物业托管工作质量正呈良性上升态势，业主的满意程度也在逐月提高，与移动公司后勤服务中心及各店面经理之间的沟通更加趋于和谐。让所有一线物管人员站在业主的角度考虑问题和真正融入到业主工作环境去的设想已经成为了现实。

对沟通100服务厅的托管，是我司本年度最具挑战性的工作，而它也占去了我们大部分的管理精力。由于34间厅都分布在中山城及各个镇区的繁华地段，人员流动都非常大，加上各点位按合同约定派驻人员较少，只要对管理稍有放松，随时会引发投诉或其它的安全事故，因而它一度成为实践工作中的难点。如何在确保服务厅安全的基础上全面提升服务质量，是我司全面展开品管一部工作的中心任务。大家都知道，沟通100服务厅是中山移动公司对外展示企业形象的重要窗口，因而对店面的管理非常严格，他们不仅强调服务厅环境整洁，而且还非常重视物管人员在厅内行为规范。就以保安工作为例，服务厅保安员在值班过程中既要维持厅内秩序和厅外的车辆摆放，还要站在服务的角度引导客人办理业务，包括帮忙整理宣传资料、客人离开后及时将座椅摆好等。只要是对提升服务厅整体服务质量有利的，并严格按照广东移动中函〔20xx〕第231号文件和《物业管理合同》精神及要求，扎实做好服务厅物业托管的各项工作。为确保服务厅夜间安全，保安部就出动46次查岗，每次查岗工作都在凌晨1点至6点进行，从根本上遏制了睡岗情况的出现。在后勤保障体系方面，清洁队不仅要每月两次对三十四间服务厅巡回进行大型清洁，包括服务厅地面打蜡、抛光、清洗外墙招牌和地毯，还要承担对每个厅的物品配送任务。凡遇新店开张，我们还要组织人员协助移动后勤中心布置，代购植物等饰品。就以圣诞节为例，后勤服务中心要求我们对所有服务厅进行布置，并征

询每位店面经理的意见，了解个性化需求情况。自电话征询意见、采购圣诞树等饰物，到物品配送和布置，我们分三条线路进行，足足忙了一个星期。正是通过长期以来的真诚服务，才赢得了广大店面经理和后勤服务中心主管部门的肯定和支持。

当然，在管理实践中，因各基层员工的素质差异，我们也出现过一些工作失误，如沙溪服务厅在6月份有一名保安在值夜班时，轻信他人而被骗，喝了人家给的饮料后昏睡在服务厅门口，造成重大投诉，所幸的是不法分子只拿走了保安的现金和手机，未对服务厅造成任何损失。针对此事件，我们一方面对内部员工展开安全防范和教育培训工作，同时将此事件在内部保安队伍中曝光，以此让大家吸取经验教训，在工作中处处以安全工作为重，全面提高安全防范意识及能力。

正是基于管理实践中存在的种种问题，我们结合服务厅日常工作实际及要求，认真制定了《服务厅物业助理月度工作考核》，将服务厅所有工作要素进行明细，与各服务厅物业助理业绩及指标全面挂钩，从根本上强化物业助理的工作责任感。通过12月份试行的情况来看，效果非常显著，为20xx年全面推行和不断提升服务厅服务质量奠定了坚实的基础。

在管理处日常工作当中，我们采取品管二部领导下的经理负责制，对各管理处主管进行直线领导。品管二部经理是日常工作的统筹者，同时又是监督检查者，在内部管理上，要求每周六召开一次主管人员例会，会议的内容就是反映情况、沟通信息、协调关系和解决问题。对管理处要求每位员工都是信息收集员，无论是业主要求希望，还是大厦或区内各类动态现象的出现、员工情绪的细小变化，还是物业设备的异常反应等等，凡是对管理质量产生影响的，在自己职权和能力范围内解决不了的，都将作为信息及时在例会中反映，以便总经办及时作出处理，并记录存档。对发现管理中存在的问题，要求及时加以纠正，做到有部署、有检查、有总结，从而有效保证了各管理处工作质量的日渐提升。

#### 四、着眼未来、追求高效，深入开展流动红旗竞赛活动

结合我司托管物业网点分散的实际情况，为激发基层员工的工作热情，提高公司整体服务水平，我们自三月份开始，在各管理处和以移动营业厅为单位的三十几个小组中全面展开了以追求高质量管理目标为主要内容的流动红旗竞赛活动。制定了具体的竞赛方案，明确了竞赛的评比考核办法和表彰奖励规定，并对考核指标逐项分解予以量化，按季度进行考核评比。流动红旗竞赛活动在各单位中引起了极大的反响，得到了全体员工的热情参与和支持。通过深入开展流动红旗竞赛，各参赛单位在做好日常管理工作的基础上，努力查找管理上的漏洞，发现问题及时给予整改，为促进我司整体物业服务水平起到了积极的推动作用。

为了搞好竞赛，我们专门成立了以总经理挂帅的流动红旗领导小组，由各部门负责人担任组员，并根据各物业特点制定出了竞赛活动方案及规则。公司各级领导从物业服务合同要求和业主考核标准出发，切实加强对流动红旗竞赛活动精神实质的指导，使得公司上下形成了“比、赶、超”的活动氛围。在竞赛活动过程中，有许多工作需要各个部门密切配合、共同完成，如每个月或每个季度对参赛单位的考核评比，都需要各部门分阶段下点检查评分，包括客户服务专员还要负责征询业主意见，使竞赛活动更加趋于客观、公正。并在每个季度末及时组织评比、表彰和奖励，使大家感到参与竞赛荣获先进的奖励看得见摸得着，具有实实在在的激励作用。本年度共评出流动红旗获奖单位22个、获奖180人次（含尚第四季度，因时间关系将推迟到一月份颁奖）。

事实证明，开展流动红旗竞赛活动是一年来我司管理创新中的一项重大举措，为保障各托管物业平稳运行，实现“服务深层次、管理上台阶”的目标发挥了重要作用。通过深入开展流动红旗竞赛活动，我司各项物业服务质量有了明显的提升，与业主之间的协调和沟通渠道也显得更加畅通，得到了多数业主的好评。我们将借助一年来全员参与、互动交流、

竞争促进的机会，认真总结竞赛经验，将流动红旗竞赛活动在20xx年继续开展下去，为企业经营不断注入新的活力。

## 五、着眼未来、增强内涵，逐步建立独特的企业文化

为增强企业内涵，全面提升员工特别是基层管理人员的服务水平，我们非常重视对员工的素质教育和培训工作。尽管网点分散，组织培训活动非常困难，每次培训都要花费大量的人力物力，但我们还是根据各阶段的实际情况精心策划和组织，确保了各项培训计划的顺利实施。是行政部加强了入职员工的培训，使员工在进入公司的第一时间就能有受训机会；二是针对不同时期的管理情况进行素质培训，包括服务意识、安全意识、员工心态、实战技巧、保洁服务等，每期参与人数达五十人以上的培训活动进行过20次；三是根据保安队伍建设的需要，将保安送往中山市保安培训学校进行封闭式学习，使之更加清楚保安工作的各项要求，强化安全管理意识，受训人员超过160人次；四是以管理处或小组为单位进行日常培训工作，要求各单位负责人做好各阶段的培训计划，将培训工作落到实处；五是组织相关专业人员巡回下乡培训，由培训师、各部门专职人员亲临现场进行工作指导。通过分层次、分阶段、全方位的培训，员工的服务意识、业务技能和工作质量得到了逐步的提高，为有效开展物业服务工作奠定了坚实的基础。

九月份开始创办的《金锁匙物业》专刊，是丰富员工精神文化生活和企业文化内涵又一重大举措。我们通过建立和搞好金锁匙自己的刊物，将企业与员工更紧密地联系在一起，努力使刊物内容更加丰富、健康、精彩和贴近员工生活。并动员全员参与，形成金锁匙人独有的精神风貌。同时我们还建立了会务记录及会务档案管理体系，即将每次会议内容进行详细记载并整理成册，实时将会议内容和讨论结果进行及时反馈和存档，这样不仅能有效促进各部门工作，对企业文化和发展历程的检索具有非常重要的意义。

建立富有金锁匙自身特色的企业文化是我司发展进程中的重要使命，虽然20xx年在文化建设方面还是刚刚起步，但我们有信心在未来的工作中将她更好地延续下去，为有效推动金锁匙企业健康向前迈进而作出卓越的贡献。

## 六□20xx年工作计划

通过一年来的努力和实践，我们在回顾过去、总结经验的同时，对20xx年的工作目标也显得更加明确和清晰□20xx年将是金锁匙公司继续保持良好发展势头，实现经济效益、社会效益、企业内涵、管理水平同步、协调上升的一年，并围绕着这一目标展开各项工作部署。

### 1、整合企业资源，提高整体作战能力

对企业内部各职能体系进行优化重组，是提高企业核心战斗力的重要保证□20xx年的组织架构，将是以市场开发、全面提升服务质量为中心任务而组建的。拟将中国移动服务厅、城区各管理处、直属保安服务体系进行块状管理，在确保各块状管理质量稳步上升、保证无安全等责任事故的基础上，努力致力于新物业托管项目、保安服务和清洁工程等市场领域开发。

### 2、推行考核机制，强化全员的竞争意识

在全面推行移动服务厅物业助理月度工作考核的基础上，继续深入开展流动红旗竞赛活动。同时建立并完善对各部门经理、管理处主管、基层员工的绩效考核体系；加快岗位工资与考核工资相结合的资薪改革进程，倡导员工强化优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司的管理制度，切实保障在提升企业整体工作质量的同时，提高全员的收入水平。

### 3、引进先进经验，提升企业的管理水准



中山港科技新城项目的跟进和接管，将是我司20xx年市场开发领域中的第一颗硕果，但也是我们面临新的挑战压力的开始。由于该项目属开发区高尚住宅小区的重要典范，因而对该智能化小区的物业管理工作提出了非常高的要求。为此，我们将聘请具有国际先进管理经验的顾问公司作为对该小区进行物业管理的合作伙伴，并从中汲取管理经验。聘请顾问公司将有几方面的目的，一是通过合作，确保科技新城的物业管理工作达到开发商要求；二是通过新项目的营运，更高地总结成功经验，形成金锁匙企业自己的管理特色，并有效引领城区各管理处、中国移动服务厅等物业朝着规范化方向迈进；三是通过对科技新城项目的管理，充分凸显金锁匙公司在物管行业中的品牌优势，更好地向业界展示优秀管理成果，并以此形成良好的社会效应和品牌战略目标。

#### 4、开发边缘产业，确立家政服务新方向

建立家政服务模块，是我司实现“服务深层次”的基本发展策略，而与顾问公司的合作，并通过对科技新城进行“人性化、保姆式、零缺陷”的服务实践，将是加快建立家政服务模块进程的有力保证。在20xx年中，我们将本着将家政服务作为公司未来开发边缘产业的基本发展策略，并初步形成和建立家政服务体系雏形，为金锁匙企业的后续发展奠定坚实的基础。

#### 七、总括

可以很坦言地说[]20xx年是金锁匙企业有史以来最有成就的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和破解挑战压力的一年。在新的管理体制成功运行并发挥重要作用的过程中，得到了广大业主、董事会及各级员工的鼎力支持和配合，使得我们在繁荣、稳定、健康、向上的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在全体员工的共同努力下[]20xx年的工作将做的更加出色，一个具有独立企业精神风貌和富有自身创新经营特色的金锁匙公司，将会在

未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章！

## 公园年终工作总结篇八

转眼间，这一年度就要结束了，公司的.年度工作总结又要到了，以下是我这一年整理的工作总结：

### 一、个人素质和态度

技术可以学习，素质却难以培养，有些素质是成功的产品经理必不可少的。对产品的热情有这样一群人，他们对产品有一种本能的热爱，把自己生活中的一切事物都看成产品，怀揣对优秀的产品的热爱和尊重。这份热情是产品经理必备的素质，是他们夜以继日克服困难、完善产品的动力。这份热情能感染团队成员，激励所有人。

### 二、用户立场

理想的产品经理不一定来自产品的目标市场，但是他必须融入目标市场。这一特质对制造大众产品的高科技企业尤为难得。我们倾向于从自己的角度去理解用户和市场。事实上，目标用户的经验、喜好、价值观、知觉能力、忍受程度、技术理解很可能与我们的大相径庭。可以就产品的目标市场向应聘者发问，让他谈谈如何换位思考。了解应聘者对目标市场的感觉，最重要的是看对方是尊重目标市场希望融入其中，还是打算一意孤行改变用户习惯。对国际化的产品和针对特定地域的产品来说，换位思考尤其重要。各种文化虽有共通之处，但也存在许多差异。

### 三、市场上的淘宝精品

有些差异对产品无关紧要，有些则至关重要20xx年产品经理

工作总结工作总结。应该考察应聘者是否足够了解目标市场，能否区分这两种差异。人的智力水平是无法替换的。产品管理需要洞察力和判断力，因此必须具备敏锐的头脑。勤奋当然是必需的，但从事这项工作光有勤奋还远远不够。

2、工作总结：工作总结[jobsummary/worksummary]以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。其间有一条规律：计划——实践——总结——再计划——再实践——再总结。当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做工作总结。总结的写作过程，既是对自身社会实践活动的回顾过程，又是人们思想认识提高的过程。通过总结，人们可以把零散的、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，从而得出科学的结论，以便改正缺点，吸取经验教训，使今后.....

3、回收率：回收率包括绝对回收率和相对回收率。绝对回收率考察的是经过样品处理后能用于分析的药物的比例。因为不论是生物基质还是制剂辅料中的药物，经过样品处理都有一定的损失。相对回收率严格来说有两种。一种是回收试验法，另一种是加样回收试验法。前者是在空白基质中加入药品，标准曲线也是如此，这种测定用得较多，但有标准曲线重复测定的嫌疑。第二种是在已知浓度样品中加入药物，来和标准曲线比，标准曲线也是在基质中加药物。绝对回收率因为不论是生物基质还是制剂辅料中的药物，经过样品处理都有一定的损失。作为一个分析方法，绝对回收率一般要求大于50%才行。它是在空白基质中定量加入药物，经处理后与标准品的比值。标准品为流动相直接稀释而来，而不是同样

品一样处理。若一样，只是不加基质来处理，可能会有很多影响因素被此屏蔽掉。如全部转移有机相时只转移了98%等。也就因此失去了绝对回收率的考察初衷。相对回收率主要考察准确度。准确度系指用该方法测定的结果与真实值或认可的参考值。

4、客户经理：客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表。（以银行为例）客户经理的职责包括：全面了解客户需求并向其营销产品、争揽业务，同时协调和组织全行各有关专部门及机构为客户提供全方位的金融服务，在主动防范金融风险的前提下，建立和保持与客户的长期密切联系。客户经理狭义上讲无论是客户经理，还是证券经纪人，或是其他一些名称，比如客户顾问等，其实都是一回事，指的都是证券公司中接触客户，为客户提供服务的一类人员。从广义上讲，当今的客户经理是指和客户打交道的管理人才。由于各个公司的经营策略不同，并不是所有的客户经理都从事同样的工作。有的客户经理仅提供前期的客户开发工作而不具体为客户提供服务，而有的客户经理则仅负责为现有客户提供服务而不开发新的客户。不过，我们大多数时候所指的客户经理，或者证券经纪人，指的是在海外的证券市场中非常普遍的，既要开发客户，又要为客户提供服务的这一类客户经理。一方面，他们要花大量的时间去接触潜在客户，以自己的服务。