# 物业总结和工作计划7篇

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-06-27

*通过工作计划可以提高工作的透明度和沟通效果，通过工作计划，我们可以及时调整和优化工作进度，确保按时完成任务，下面是小编为您分享的物业总结和工作计划7篇，感谢您的参阅。20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工...*

通过工作计划可以提高工作的透明度和沟通效果，通过工作计划，我们可以及时调整和优化工作进度，确保按时完成任务，下面是小编为您分享的物业总结和工作计划7篇，感谢您的参阅。

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续xx户。办理二次装修手续xx户，二次装修验房xx户，二次装修已退押金xx户。车位报名xx户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约x多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年xx月xx日之前共发出xx份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单xx份，完成率xx%。xx月xx日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%。我部门回访xx份，回访率xx%，工程维修满意率xx%。

四、地下室透水事故处理工作

20xx年xx月xx日地下室透水事故共造成xx户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的.服务质量及服务水平。

截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达xx%，接待电话报修的满意率达xx%，回访工作的满意率达xx%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为xx户业主办理了户口迁入手续用的.社内户口变更证明。

八、明年工作计划

在物业公司x经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴x户，未交x户。水电费预交费用不足业主x户，未交x户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

标签：工作总结

20xx年在忙忙碌碌中，在与业主的频繁沟通中，渐渐的就要过去了，回首这一年的工作，感觉到苦辣酸甜各在其中。这一年的工作中，在公司的领导下，同事们的支持下和员工的配合下，自己能够格尽职守，思想坚定，基本完成了属于自己的本质工作和公司领导交办的临时性工作，现将我们项目部，20xx年这一年的工作全面的回顾一下，具体有以下几点：

一、安全工作

在这一年里各方面人员没有出现任何安全事故，唯独垃圾车出现一些故障，当时是在3号楼前装垃圾，装完垃圾要走时，控制器失灵，造成电瓶车停不住，撞倒了停在旁边车，人员没有受伤，当时我们就想了各种办法及时解决了，把损失降到了最低。作为一个项目最担心的就是安全的问题，如果各方面人员平时不注重安全，就会造成不必要的经济损失。在项目部无论是例会还是培训，第一件事强调得就是安全问题，希望大家都要重视，尤其是外围的人员和清理垃圾人员还有维修人员每时每刻都要注重安全。

二、环境卫生工作

在这一年里我们卫生方面的工作整体还是受到了业主的表扬，尤其是卫生城复检的那段时间，组织了各方面人员加强巡视、努力工作，各方面领导对我们的工作还是满意的。因为项目部这块是一级站，来检查和参观的领导比较多，大概每个月就能迎接三四次检查，有时全天都迎接检查。每次接到站里领导的电话时，说有检查团，我们就安排各方面人员，快速行动，提高卫生质量，男卫生间和站台安排安保员看抽烟。因为每次来检查的，都非常重视地面的烟头。

记得今年有两次来检查，由于车站这块队员去其它项目支援，没有人员看抽烟的，检查团提出地面有烟头，说扣项目部的分。当时业主把这样问题通知我，让我们想想办法，应该怎样做，我听了业主说的问题，我心里觉的非常不舒服，必定是咱们的工作不到位造成的，因为那段时间暗访的人员很多。后来想了一个办法让男卫生间保洁员带上禁止吸烟的标志，看有吸烟的随时招呼一下，前后站台让保洁员每天要勤扫几遍，因为项目部这个区域要想做到一个烟头没有，非常有困难，必定是客流量大的地方。

每隔2个月组织维修员、保洁员进入男卫生间清理顶子和墙砖。我观察了一段时间这个办法很好，抽烟的少多了，卫生间的异味也比以前好多了。每次我碰到站长去男卫生间出来时，我都先问一下男卫生间卫生怎么样，站长还是满意的，虽然简单的一句话，让我对卫生保洁这块更有了信心。这也是我们项目部，这几年在工作中积攒的各方面经验，所取得的成绩。因为保洁这块必须做到勤检查、勤监督、勤指导、发现问题及时处理。不能等检查团或是公司行政部下来检查在做，那跟本做不过来，必须打持久战，经常保持。

做物业这个行业也没有太大的难度，只要项目部全体员工行动起来，明白业主就是上帝，因为我们收取业主的物业费，业主提出的问题，就是我们全体员工存在的问题。从哪方面有问题，要从哪方面想办法解决，不能找任何理由和借口，或是拒决业主提出的问题，有困难我们自己克服，给业主一个满意合理的答复，让业主满意、让业主放心，让业主对我们有一个好的评价，这就是我对我们最大的奖赏。

三、维修养护工作

项目部项目最让我头疼的一项工作，尤其是商户的业主，他们分不清哪些工作是公共部位，哪些是自用部位。不管是哪方面的工作，只要是打电话，就的立马倒位，如果有其它工作没有及时去。他们就在电话里不停抱怨，说我们服务不好，交物业费都管做什么，还的耐心的给业主解释，遇到通情打理的还好说，如果不明是非的人，说话很难听，每次遇到这方面的问题，想到了忍一下就会过去的，不要和业主计较。毕竟每天都要和这些人打交道，如果闹僵了，物业费也不好收，影响公司的利益。

由于项目部这块商厅开饭店的很多，排水堵的平凡，基本每天都要通下水道，有时一两天时间排水都通不开。为了不影向业主正常营业，就得用污水泵黑白的抽，一直抽到管道畅通为止。有时候接到电话就得立马安排人员去维修，如果稍晚一点，业主就不满意。总之这一年当中，维修方面的工作尽可能都让业主满意，尽可能在安排工作时分清工作的性质，如果急需维修的要马上去，比如跑水、或是电路有问题，不太着急的活往后推一下，可以缓一缓在去。只有这样商户对我们的工作安排基本就满意了。

四、保安工作

在这一年里安保工作有时做的还不到位，尤其是公寓楼的私堆乱放、路边的小广告，没有及时的清到位。今年的上半年老队员离职，基本全是新来的队员，区域熟悉的很慢，有些问题闹不明白，这就需要我们耐心的指导、检查、监督。要告诉他们对业主说话要注意什么、巡岗要注意什么，因为车站这快商户随意性很大。如果物业对公共区域的私堆乱放管得紧，他们就不随意乱放，如果你有几天不去管理，他们就把物品放在公共区域，这一年因为这些问题也跟业主发生过争吵，有的业主无论你怎么说，他们都不当回事，没有办法，只有先把物品拿走替他们保存，等他们想通了再取回，以后业主就不让公共区域随便乱放了，我们的管理工作也好做了，环境也能有所改变。

五、绿化工作

今年的绿化工作做的还可以，春季把所有的柳树的树头截掉，让重新发芽。今年8月份站前广场修地下通道，占了部分绿地，绿地里有部分树木需要挪，最后组织相关人员将所有树木挪到了指定的位置。冬季浇水时，由于天气很冷，一旦断水水管容易冻裂，所以只能昼夜轮流加班浇水，大概一周左右，终于把所有的草坪浇完。又组织了人员把所有的柳树刷了白灰，安排人员把所有浇绿地自来水井的地下总阀门关掉，把水泄了，以面冬季天冷，把自来水管道冻坏，明年影响浇绿地，今年的绿化工作告一段落。

六、收费工作

今年的收费工作不是很乐观，距离收费总额还差很多，这让我们很着急。收费不乐观，有很多方面因素，有的业主房屋没租出去，不缴费。有的业主电话号换的频繁，联系不上，上门去收费又不知道家庭住址。联系上的业主，打电话时说的非常好，说过几天来缴费，就一直拖着不来。有的业主把收费用的电话号都记下来了，打电话跟本就不接，尽管是接了，听到是物业的电话，什么都不说就把电话给挂了。还有部分商厅和公寓没有和物业签合同，他们不认可物业服务。还有部分业主房屋已经出售了，以前的物业费，现在的业主不认可，找原业主去要。

项目部整体无论是商厅还是公寓，无论是签合同的、还是未签合同的，物业基本都在服务，公共区域的工作一直都在做。比如外围的清扫、生活垃圾的清运、排水管道、化粪池的清理。这些工作每天都在做，如果不做的话，影响缴费的业主。给他们服务，他们不积极的缴费，有时候也非常气愤，不缴费的业主不给他们服务，但又一想如果不服务，就形成恶性循环，就更不好收费了。这让我们的工作又是着急、又是气愤，还没有太好的办法，只能靠法律手段维护我们的利益。

七、生活垃圾

项目部的生活垃圾非常多，以前有部分商厅没有开业，还好一点，现在基本都开业了。每天的垃圾都能达到七八车，有的业主乱扔垃圾，遇到刮风时，垃圾满大街乱飞。影响保洁质量，给保洁员增加了工作量，尤其是上级下来检查时，无论是城管或是街道的，都要提前打电话说垃圾一定要清到位。总之这一年里，为了把垃圾能及时的清理干净，让业主满意，想了各种办法。尤其临时工老王这块非常辛苦，平时没有休班，有时起早或贪晚，只有春节安排调休几天回家过年。但他从来没有一点怨言，也没有过抱怨。

20xx年这一年的工作，让我体会到了做物业行业的苦处和难处。尤其是担任项目部负责人，这一年经历了许许多多这样那样的问题，让我真正感受到身心疲惫，酸甜苦辣，每天的工作压力很大。就怕是稍有疏忽，业主对我们的工作就不满意。但又一想，不要过于担心，每天要对自己工作有信心，让员工对工作有信心，就能顺利的完成各项工作，取得一定的成绩。

八、新一年计划

20xx年的工作虽然取得了成绩，也得到了业主的认可，但是还有不足之处，在20xx年把不足之处想办法弥补回来，一切工作围绕服务与业主这个中心思想来开展工作，想业主所想，急业主所急，与业主之间的关系越来越和谐，越来越融洽，继续完成本项目各项工作，达到公司和业主的各方面要求。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好管理工作，要不断总结工作经验，吸取教训，具体有以下几点。

1、严格自律、树立公司良好形象，在日常工作中，首先要严格要求自己，以身作则，认真听取公司领导班子成员和各部门业主的意见和建议。尊重领导，团结同事，善待员工，在每天的工作中都要行动起来，发现问题要及时处理，及时纠正，不留后患。

2、要对各方面员工严格要求，在工作中不能含糊其词，每天项目部安排的工作要保质保量的去完成。让保洁员要全天保洁，保证自己的区域干净无杂物，还要注重个方面细节工作，给业主创造良好的卫生环境。安保员在工作中要注意形象，语言沟通，所管的区域堆堆乱放现象，跑、冒、堵水电等等方面的工作要加强管理，每一天的工作要做到认真负责的态度。维修人员要注意工作态度，跟业主沟通时要讲究方式，日常工作中要做保质保量。达到业主满意率高的水平，让业主相信我们的工作做得会更好。

3、以上方面的问题，在20xx年我们项目部要严格对待。首先要让员工明白我们公司的各项规章制度，尤其是新入职的员工，要把各方面的相关事宜对他们讲明白，如果不适应这份工作可以走人，如果适应了就要好好工作。要每周无论是例会还是培训要跟大家讲明白工作的重要性、和市场的挑战性，如果每个人不努力工作，没有上进心，工作马马虎虎，抱着侥幸心理，终究会淘汰的。

4、就是安全工作要严抓、严查、严管、不留任何安全隐患，让本项目所有员工都行动起来重视安全工作、主要是业主安全、他人安全、个人安全。

5、在工作中每个人要雷厉风行，办事不能拖拖拉拉，今天的问题拖到明天去做，或是拖很长时间去做。这种工作习惯，如果有人存在的话，一定要改正，给业主和项目部叫一个满意的答案。

6、以上这几个方面，光靠每天监督指导是不行的，因为有些员工，工作责任心不强。无论你说什么他都不往心里去，心里在想我干一天活挣一天钱，根本就不做长久打算，这方面的人员就的利用制度，让他们吸取教训。

一年来在区上级部门、街道的正确领导下，在领导、同事的大力支持下，我严格按照要求，自觉服从领导各项安排，开拓创新，扎实工作，努力做到不辜负领导的支持和信任，较好地完成了各项工作任务。现将2024年的工作总结如下:

一、协助落实投诉处理

协助落实省政务热线、区67712345投诉转办单、社会治理中心转办单等投诉件53件。

二、房屋维修资金申请

鲁泽观天下小区电梯故障，因金额较大，物业无力承担，瑞源物业按照流程启动房屋维修资金进行维修，目前维保公司已维修完毕，我中心于2月份提报相关材料，款项已拨付到位。

丰泽家园小区建成年代较长，楼顶瓷砖年久失修老化脱落，已砸坏小区五辆私家车，物业第一时间将该问题上报至我中心，经研究，决定启用房屋维修资金进行维修，后因该小区为老旧小区，大部分业主未交房屋维修资金，无法启用，我中心张贴通知要求业主公摊费用进行维修，但工作进展缓慢，难度较大，我中心将此问题列为重点难点解决问题进行解决。

三、推进精菜进社区

协助区精菜进社区推进办公室开展精菜进社区，经与辖区内物业企业沟通协调，已完成赛轮公租房、未来城、星河家园、铁路小区、团结新城、星悦华城、芙蓉苑、鲁泽观天下、江山花园小区精菜进社区工作，有效解决了居民买菜难的问题。

四、清理乱堆放及毁绿种菜

根据小区业主反映，部分小区乱堆放及毁绿种菜现象严重，我中心针对业主反映的问题，对世纪新村、海尔幸福里、兴宝苑小区下达限期整改通知，并协调执法中队集中对小区乱堆乱放及毁绿种菜现象进行治理，受到小区业主一致好评。

五、物业移交验收工作

瑞源水岸、珠山小镇项目已建成交付，按照相关流程需对项目进行物业移交承接查验工作，目前瑞源水岸项目已完成物业移交承接查验，珠山小镇因消防设施未配备到位，消防验收尚未通过，暂不予承接查验，待项目整改完毕，符合移交条件后再进行承接查验。

六、物业小区消防安全大检查

自20xx年11月至20xx年1月，我中心根据上级主管部门要求开展消防安全大检查工作，完成辖区44个住宅小区，3个职工公寓、2个写字楼的消防安全检查工作，此次大检查共查出问题300余件，全部下达限期整改，整改率98%。

七、提报各项工作表格材料

根据区主管部门要求，迎接70周年大庆，开展“市容环境大整治、洁序净美迎国庆”和“市容环境百日攻坚”行动，我中心严格贯彻上级部门思想，组织物业服务企业召开动员会议，截止活动结束，各物业服务企业对小区内乱堆乱放、乱贴乱画、毁绿种菜、楼体周边卫生死角等现象进行集中清理。集中对园区内雨水篦子、垃圾桶、地下车库、楼道、绿化带、物业办公室等区域卫生死角进行彻底清理及消杀，开展灭鼠工作。共计清理乱堆乱放800余处，乱贴乱画20000余处，毁绿种菜70余处，清理垃圾400余车，同时对绿化带苗木进行修剪、除草、打药、浇灌等工作。

八、开展生活垃圾分类工作

为加快推进生活垃圾分类，城市管理中心以战略思维谋全局，按照“先易后难、全民参与”的原则，迈好第一步，走好每一步。通过培训讲座、发放宣传材料、入户入校等方式确保垃圾分类常态化建设，同时不断健全巡查、监督、考核机制，标本兼治营造全民参与的良好氛围，真正做到熟知人心，行之有效。目前，共开展各类讲座培训宣传活动160余次，累计走访群众约2.8万户，发放宣传材料约17.5万份，入户知晓率达90%以上。目前已有27个居民小区开展垃圾分类，受益群众达5万余人，完成城区居民垃圾分类全覆盖，达成本年度工作目标。

九、20xx年度工作计划

1、协助做好物业管理各项工作。

2、协助做好生活垃圾分类工作。

3、领导交办的其他工作。

尊敬的业户：

您好!

为提升物业服务分公司的服务品质，促进业主对物业服务公司服务工作的.认知度，保障业主在物业管理活动中的知情权、监督权，现公布我司一月份工作总结和二月份工作计划，欢迎各位业主/住户咨询、监督。

一月工作总结

物业管理服务部

1、园区已违建情况统计成册。对现装修单位严格监管，进出人员加强把控;

2、全面检查小区消防、监控、门禁等设备使用情况，相关问题及时跟进维修;

3、夜间增加巡逻岗位，排除安全隐患，谨防安防事件。

工程维修服务部

1、现场设施设备全面查验，问题汇总，形成销项清单逐一跟进整改。

2、道闸更换、专变专线维保合同跟进;

3、小区高低路灯维修;苑区及所有办公区域照明设施设备维修。

环境管理服务部

1、玻璃、路面、车库等清洗;电梯、单元门等广告拆除，遗留的不干胶清理;

2、楼栋保洁定人定岗定责，公区、楼道、天面等卫生死角清查;

3、雨水井清掏;绿化带垃圾清理;灭火器、路灯灰尘清理。垃圾桶清洗并重新规整。

物业服务中心

1、前台、管家各类日常工作岗本落实，新入职员工业务技能、服务礼仪、仪容仪表培训;

2、内务、前台、苑区广告类完善;

3、业主资料重新梳理，分配管家管辖范围并公示，每日检查管家服务内容，做好节日及日常活动策划和统筹。

二月工作计划

物业管理服务部

1、消防设施检查，灭火器、消防栓封条更换;

2、加大门岗的管控力度，加紧缺编招聘工作，确保每辆不熟悉的车辆都做到询问、登记、核实再放行，以保小区安全无事故;

3、巡逻岗加大巡逻力度，管控好主干道停车问题，发现问题及时整改。

工程维修服务部

1、商铺10号后侧消防总管及阀门损坏维修;

2、d地块总包维修及消防泵房设施报价跟进;

3、完成会所设施设备的检查维修工作。

环境管理服务部

1、公区卫生细化，垃圾桶标识完善;

2、所有地下车库清洁维护;

3、内部员工加强业务技能、服务礼仪培训，提高工作效率。

物业服务中心

1、春节活动组织，做好人员值班安排;

2、erp系统维护，业户资料更新;

3、百问百答培训，不断提高管家对业户诉求处理能力，提升业户满意度。

一、员工培训

技能培训：员工行为规范、品质管理基础知识，质量管理体系、清洁剂配比法、玻璃擦拭不锈钢保养法、地毯操作规程、外围清洁流程、客房入住登记、办公室操作流程、会议接待流程、洗衣房造作流程、浴室管理条例、贵宾浴室接待流程、钥匙管理方法、宿舍区管理已完善、新进员工的岗位职责、着装管理规定、考勤制度、注重培训员工安全理念知识，保安全，抓好品质，坚定完成任务，团结协作，事故预防，管理流程，三级隐患排查，实践和创新地面工程完好率及环境优美，强化思想管理，认真贯彻学习，做好质量工作人人有爱好环境的理念，提高苏家壕服务中心入驻后的形象。服务中心自进驻以来，吸取各矿前期物业经验教训，对员工进行正规化培训，灌输公司的先进管理制度，认真学习公司管理体系，突发完善自己，养成节约意识，服务人人平等，环境第一每个人的态度解决一切，没有做不好的，意识是我们生存的命脉，并在现场对员工进行工作上技术性的讲解，使物业管理工作逐步走向规范化。

二、管理意识

针对管理人员整体素质和服务意识不够高，各方面考虑不全面等这些问题，管理层人员积极开会探讨，学习公司先进的管理制度，参考有关方面的资料，使管理人员的意识又站到了新的高度。

三、工作细节

在我管理处进驻之前，矿区细节工作没有到位，如卫生间死角、职工宿舍死角、职工浴室死角等卫生不堪入目，我服务中心积极扭转员工这种对工作细节的态度，将各卫生死角处理干净，不再出现之前的类似事件。

四、完善不足

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：成都吉信行物业管理有限公司

一、积极搞好与合作方、业主之间的协调，进一步理顺关系；

二、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

三、管好财、理好账，控制好经常项目开支；

四、想方设法管理好材料消耗，处理好成本与工作量的关系；五、抓好矿区秩序安保工作。结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，服务中心专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我服务中心致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一年里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现物业的腾飞。

20xx年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。20xx年x月，我经过应聘和选拔来到了xx，我非常高兴。

加入xx已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的`表现，和大家一起服务于公司。

1.20xx年总结

(1)工作总结

20xx年x月x日，我开始加入到xx，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到chargeback、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

(2)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

2.20xx年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。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。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20xx年会是我在x实现蜕变的一年。

(1)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

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。

(2)勤学习，提高专业服务能力。

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service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。

(3)多行动，坚守工作职责。

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。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，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，谦虚敬慎，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。

(4)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我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。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

20\_\_年x月x日我正式进入\_\_物业有限公司\_\_项目部，先对管理人员、员工、分布情况进行了了解，目前\_\_项目以环境保洁为主，管理人员对执行力的认识不够缺乏管理理念支撑等众多问题，这就对未来工作的开展有了一定明显的阻碍，针对\_\_项目部的定位，通过两个星期的观察，对\_\_项目做了部分设想：

1、完成和执行公司下达的各项管理制度和标准，提前做好员工的思想建设工作。

2、进一步完善主管班长管理层的建设(管理者择优调整为原则)，以业方为主，公司管理制度衔接业方管理为辅的管理思路执行公司的下达的各项管理制度。

一、我的主要工作如下

1、完善\_\_项目管理与执行标准

2、员工体系确立与员工管理制度执行

3、培训体系搭建与培训标准的确立

4、准备员工思想工作建设

5、配合业方完成其他工作内容

6、推陈出新，不断完善管理思路，制定灵活多变的管理策略

7、整合业方临时性交代的任务与项目工作计划任务相结合完成各项任务。

二、基本工作情况和做法

(一)不怕困难，建立把项目管理好的信心。

认真分析形势、情况，正视挑战，沉着应对，及时调整工作策略。

1、是情况着重处理业方提出的各项问题、分析原因灵活多变的处理问题，出台详细的日计划、周计划、月计划和紧急处理方案及应对紧急事件的方法，以之来完善各项管理。

2、认真思考项目的管理方式，提高对\_\_的理解和认识，以积极的姿态迎接困难，树立员工信心，做到始终保持员工的旺盛的工作精神。

3、由于各主管、班长存在思维和管理方式差别，肯定会出现意见不一致的情况，但对出现的问题和遇到的难题，认真“分析、解决”，及时调整方式方法。

(二)细分管理及职责范围找到并解决问题

按照不同的问题来进行管理重点细分，员工责任范围细分，主动由员工发现问题联动主管、班长、和所管辖此区域的员工快速解决，改变被动发现问题的情况，比如即时出现的大范围污染源等等，快速发现问题解决问题减小工作量。

(三)提升员工行为和工器具使用技巧，提高工作效率

在日保工作的基础上，注重员工行为、工器具使用技巧与工作能力的提升。员工自我检查、抓重点，着力提高工作效率。

通过培训，考核，等方法，使员工增加团队服务意识晨会口号：“我们坚信，团结就是力量，努力就会成功;我们坚信，坚持就是胜利，付出就有收获;我们坚信，服务就是最好的武器”喊口号提高员工的工作积极性提高服务质量。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！