

游泳馆年度工作总结和工作计划

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/250764.html>

[ECMS帝国之家，为帝国cms加油！](#)

游泳馆年度工作总结和工作计划大全9篇

年度工作计划需要根据组织或个人的发展需求、工作现状和目标定位，确定相应的工作计划和目标。年度工作计划需要考虑实际情况和可行性，充分合理地分配资源和时间，确保计划的具体可行性。现在随着小编一起往下看看游泳馆年度工作总结和工作计划，希望你喜欢。

游泳馆年度工作总结和工作计划【篇1】

时光如梭，不知不觉中来__物业公司工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的前台人员今后的路必定很漫长。现对今年工作进行总结。

一、主要工作内容

业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;函件、文件的制作、发送与归档。

二、学习方面

工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在__主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在__的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。

。

三、明年工作计划

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善前台接待流程及礼仪;进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入__这个优秀的团队，__的文化理念，前厅部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

游泳馆年度工作总结和工作计划【篇2】

20__年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的物业前台工作总结如下：

一、完成的工作

抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有良好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。出色的服务为企业树立了良好的形象。为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，我们在集团公司的大力支持下，开始了对共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传__理念、消防常识、业主行为规约等。与此同时我们也注重了公司文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，点击集团公司网站，了解集团公司的成长过程，培养员工热爱企业的意识。

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

二、体会与不足

在这一年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为__物业后期服好务，为__物业创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把__物业打造成品牌物业，为集团公

司增添光彩。当然，我们在这一年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

三、下一年的工作打算

做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质;继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

游泳馆年度工作总结和工作计划【篇3】

回首前台部一年来的工作，感慨颇深。这一年来前台部在公司各级领导的关心和支持下、在前台部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。现总结如下：

一、提高服务质量，规范前台服务

在日常工作中无论遇到任何问题，我们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。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

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。在对物业的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现物业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，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能，建立提成制

以往前台部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，心得体会建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。

四、加强培训，提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，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。前台部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，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平。

游泳馆年度工作总结和工作计划【篇4】

自做一名前台收银开始，开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获。近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

服从管理，虚心学习

作为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，每一步都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

尊重自己的工作，尊重每一个人

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在这个大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为——创效益创佳绩。

游泳馆年度工作总结和工作计划【篇5】

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的__年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20__年的工作做一个总结。

一、前台接待方面

20__年__月至__月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达__人次左右。

二、会议接待方面

1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议__次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入__系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据__余份。合同录入__余份。

四、综合事务工作

20__年__月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至__月底，共接待公安查询__次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件__份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息__篇，采编__期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备__年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

游泳馆年度工作总结和工作计划【篇6】

一年来，在__公司的指导下，在公司__主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要总结如下：

一、提高认识

__行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着__的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了公司的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在__管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的__行业。在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20__年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为公司的全面发展贡献自己的光和热。

游泳馆年度工作总结和工作计划【篇7】

20__年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来__物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来__物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的__一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整

个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；
- 6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在__物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在__的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20__年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度；

- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 3、加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学__软件的操作等；
- 4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性；
- 5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入__物业这个优秀的团队，__的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

游泳馆年度工作总结和工作计划【篇8】

一、加强基础管理，营造良好的工作环境为领导和员工创造良好的工作环境是行政部的重要工作内容之一。

一年来，行政部结合工作实际，认真履行职责，加强与其他部门的协调与沟通，基本规范了行政部的基础管理工作，实现了优质高效的相关工作，为公司各项工作的开展创造良好条件如员工人事档案、培训档案、合同档案、公章管理清晰、严格规范；做到收发文件准确及时，领导批准的公文及时处理，不延误；办公耗材管控正常有序，办公设备维护维修，日常行政业务结算报销。成功组织了户外文化开发、羽毛球比赛、征文阅读、管理、营销培训课程、员工健康体检等活动，做到了活动前的准备、活动中的指导、活动后的效果，受到高度赞扬；行政部在接收人员和材料、人事管理、优化办公环境、确保办公秩序等方面进行了尽职调查，为公司树立了良好的形象，发挥了窗口作用

二、加强服务，营造良好氛围行政部工作的核心是做好“三个服务”，即为领导、员工和广场商户服务。一年来，围绕中心工作，我们在服务上做到了以下两点：

- 1、从被动变为主动。对于公司工作中的重点、难点和热点问题，努力做到考虑第一、服务第一。特别是，行政部管理的食堂、仓库、采购、车辆、办公耗材控制和办公设备维护和维修的日常工作已得到规划、实施、记录和积极主动。领导交办的日常工作临时事项基本做到了及时处理、及时反馈、每天清场。在协助和配合其他部门的工作时，他还坚持积极、热情、不越位
- 2、在工作计划中，每月突出1-2项“重点”工作。聚焦创新工作，改变等领导安排行政部工作的习惯3.在创新和作风上取得突破。不断改进和创新工作思路和工作方法，适应公司发展需要，采取新举措，推动行政部工作向更高层次、更高水平发展。改变服务方式，提高服务部门的服务效率。

游泳馆年度工作总结和工作计划【篇9】

加强业务培训，提高员工素质作为酒店的门面，前厅部的每位员工都应该直接与客人打交道。员

工的工作态度和服务质量反映了酒店的服务水平和管理水平。因此，员工培训是我们的重点。

今年，我们为四个部门制定了详细的培训计划：

- 1、在总机方面，我们进行了电话应答语言技能培训；
- 2、行李办公室，行李处理和储存服务培训；
- 3、培训接待员，礼仪和销售技巧；
- 4、前厅部所有员工，进行的为期一个月的外语培训，这为今年的星级评估奠定了必要的基础。

只有通过培训，员工才能进一步提高业务知识和服务技能，更好地为客户提供优质服务向员工灌输“增收节支、增收节支”的意识，控制成本“增收节支”是每个企业毫无根据的追求。前厅部员工全心全意响应酒店号召，开展节俭节约活动，控制成本。为了节省成本，前厅部购买了塑料篮来存放团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用，节省了酒店的成本（过去，无论团队还是个人客人，每个房间都必须填写房卡并使用钥匙袋。团队房间不使用房卡和钥匙袋后，成本大大节省。房卡为0.18元/件，钥匙袋为0.10元/件。每天有100多个团队房间，一年可以节省大量成本）；商务中心使用过期报告打印草稿；督促住宿人员节约用水、用电；控制办公用品，使用每一张纸和每一支笔。

通过这些控制，前台部门应该为酒店的收入创造做出应有的贡献加强员工的销售意识和销售技能，提高入住率前厅部根据市场情况，对个别客房进行精心促销。今年，酒店推出了一系列客房推广计划，如粉丝房、积分卡、优惠券、千元卡等推广活动。在享受酒店优惠政策的同时，接待员根据市场情况和当天入住情况灵活控制房价。前台的个人客人数量显著增加，入住率有所提高，强调前台的宗旨：“只要客人在前台，我们就应该尽最大努力让客人留下来”，并争取更多的入住率

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发