

2023年小区保洁卫生工作计划(汇总7篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

小区保洁卫生工作计划篇一

- 1)、做好园区治安管理，维护良好治安秩序。
 - 2)、学习各项规章制度和岗位职责，特别培训新员工。继续做好园区内安全保卫工作，确保园区正常秩序，为业主提供安全、舒适、温馨的居住环境。确保六年内没有发生刑事案件。
 - 三)加强部门内部力量阶梯队伍建设，努力培养骨干力量。
 - 4)从事住宅区的消防安全工作，为了年内不发生消防安全事故而努力。
 - 5)、加大军事训练力度，提高20xx年度部门员工的整体军事素质。
 - 6)以绩效评价指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作责任，责任人，通过检验、评价，实现奖惩懒惰，提高员工工作积极性，促进工作有效完成。
- 2 .加强对装修房屋的监督管理。
 - 3、为业主提供有偿服务;。
- 1)在环境卫生方面，我们根据园区实际情况，主要对河道清

洁加强树叶、苔藓的捕捞。 确认河水清澈。

2)要求清洁部制定严格的工作计划，结合清洁工作程序和评价方法，监督检查清洁工作。 继续对装修垃圾实施袋装定点堆放，集中清运管理，加强园区卫生检查，确保园区卫生清洁美观。

3)清洁部要求按照开发人员的要求进行。

1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2)进一步提高房地产收费水平，确保收费率在96%左右。

三)密切配合各部门工作，及时妥善处理业主的纠纷、意见、建议。

4)完善顾客服务制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

五)加强部门培训，确保顾客服务业务水平显着提高。

按照公司培训方针，制定呼叫管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。 对象开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。 从服务意识、礼仪礼仪、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复强化员工培训，在实际工作中进行检验执行，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

根据公司年度管理工作计划[]20xx年工作重点继续抓住房地产安全管理，加强服务意识，规范服务标准，严格遵守国家、市级各部门制定的法律、法规和公司制定的各项规范性制度。按照“绩效考核制度”日常业务考核标准，组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。 拟定业主车辆按规定停车的可行性方案;。 协助开发人员开展各项销售活动，组织和准

备有关部门。

20xx年银都名别墅房地产管理处以务实的房地产服务工作态度，以东湖房地产管理公司一级资产管理水平和公司总体工作方针为方向，以开发人员重点工作为中心，保证质量完成各项工作任务 and 评价指标，全力为业主服务，在提高服务质量方面取得了良好成绩。

小区保洁卫生工作计划篇二

计划的内容远比形式来的重要。不需要华丽的词藻，简单、清楚、可操作是工作计划要达到的基本要求。下面是小编给大家整理的小区保洁工作计划，希望大家喜欢！

一、加强垃圾清扫力度

随着我们很多地方的居民反映，由于住在这里的人越来越多。垃圾的清扫问题一直都是一个老大难，因为很多地方的垃圾都堆积如山虽然每天都会拍保洁员来清理这批垃圾，但是却一直都严厉很大，为此，我们决定增加人手，让更多的人参与到其中让更多的住户可以安心的居住，为此我们打算每天来及清扫工作分为早中晚三次。每次只要大家把早已产生的垃圾放在垃圾袋里面，我们会派人来收，把所有的垃圾都收走，更会到各家各户的楼梯口出清扫来及当然在好的卫生也需要为此。

为了避免再次造成牢记遍地的问题，我们决定采取惩罚措施。对于任何敢于随意人来及的人，我们坚决的反对。第一次警告，第二次稍微惩戒，第三次我们会直接罚款，做到保护大家公共卫生的安全保障。同样也不希望有个别不重视卫生的客户扰乱卫生秩序。当有人因为工作忙碌，我们也安排了要求，那就是每个人都必须要做到一点及时极大对于工作的积极才难工作保证卫生到位。如果有需要保洁人员清理，我们会提供专门的上门打扫服务，当然这也会是清洁处理来及。

很多时候之所以没有保护好卫生，一个是因为没有管束，另一个没有做好卫生的宣传，我们采取各种方式为的也是一个，让小区内的污染和垃圾减少，想要改变当然是传播其中的价值观念了。我们规定，每个人都必须要把自己对于卫生的太多表明，同时我们会在栋大楼之间粘贴很多的宣传广告，同时也是希望大家看到这样的宣传后，重视起来这一份责任，毕竟我们想要感他们离开会给我们很大的压力。所以提升宣传，让每个人都意思到一点，就是卫生不容忽视，这样就算有人犯了错，我们也好教人解决。不需要做更多的关心。

三、提高保洁员的素质

除了这些其中还有一点，就是保洁员的素质问题，如何保证任务，我们对于他们会有更多的要求和限制，对于没有完成工作的保洁人员，及时催促，提高他们对于工作任务的认可度，同时也要加大对于他们对于工作的责任心，一份工作就必须担负起自己的工作，不能偷懒推脱，更不能随意的打扫，既然要工作就一定要做好自己的任务，完成基本的工作安排。

随着我国经济的发展，物业公司的规模逐渐扩大，而一些大型的物业公司就会将保洁给托管出现，那么，小区物业保洁该怎么样做呢？下面，主要针对小区物业保洁方案进行阐述，描述保洁的服务项目、工具等内容。

一、项目介绍

小区物业保洁方案一般包括的项目有住宅清洁、小区公共区域、地下车库以及其他场合等。

二、管理制度

1. 管理制度

1.1 人员招聘工作

招收一名称职的保洁员，是做好保洁工作的先决条件。

在新保洁员上岗前，进行礼仪礼貌、仪容仪表等方面，以及简单的工作常识的培训，确保到岗后能很快地进入工作角色。

在工具的使用、常规操作流程、面客服务等各方面，强化对保洁员培训管理，争取在较短的时间内，使之达到合格保洁员的技术要求，顺利地完成保洁工作。

1.4 建立合理、有效的奖惩机制

制订了一套有效的奖惩机制，能充分调动保洁员的工作热情和积极性，保证小区物业保洁服务的质量和效率。

2. 岗前培训

2.2 日常工作行为规范使受训人熟练掌握并严格执行各项规范标准；

2.3 日常工作操作规范使员工熟悉掌握工作执行步骤及完成标准；

2.5 投诉处理流程及基本技巧熟练掌握投诉处理流程及基本技巧；

2.9 其他培训内容根据管理处阶段性工作安排确定。

三、岗位职责

4) 负责申领清洁用品和工具，控制物料消耗；

10) 完成公司和物业管理处交办的其他任务。

四、基本要求

3) 本部门无环境因素失控事件发生。

1、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。__年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，改变以前“人管人”的被动状态，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便主管人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后工作的开展。

2、树立服务品牌。服务品牌的树立，有利于企业的知名度，对一个部门也是一样，有利于提高部门的影响力，更有利于增强部门的凝聚力，目前，我们本着“清扫一户，洁净一户，满意一户”的原则，为业主提供家政服务，得到业主的好评，在业主心中树立了良好的形象。

3、确定两个工作目标。即达到青岛市a类物业卫生标准和达到经济效率化的目标。根据小区定位及物业服务定位，我们保洁部会为业主创造一流的生活环境而不懈努力，工作严格执行a类物业卫生标准，并能力争创青岛市十佳物业公司。在做好保洁工作的同时，我们会做好废品收购及家政服务工作，限度地减员增效，提高物业的经济效率。

4、__一个家政服务公司。一方面，由于我们保洁人员素质不同，工作质量有所差异，所做的家政服务的效果也不同；另一方面，目前轮流作业的形式，也不便于人员的管理。__家政公司，在保证服务质量，规范内部管理的同时，我们还可以提取一定的服务费用。

5、建立一个垃圾中转站。随着业主入住的不断增多，小区垃圾不断增多，垃圾的清运、中转、处理，是保洁工作的一个重要内容。希望在集团领导的大力支持下，尽快建立一个中转站。

6、保洁与绿化的统一整体性与不可分隔性。保洁、绿化都是小区环境管理的一部分，小区离开了保洁，就会出现脏、乱、差的现象；小区离开了绿化，就不会有花草树木。如果两者属于不同的部门，就会出现年前两者相互矛盾、相互推委、相互扯皮的现象。建议把两者合并为环境部。

我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验教训，找出不足，根据20__年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20__年的工作计划、标准、目标。

一、保洁工作标准化。

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。班长手把手教；老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快（即：眼勤看手快做）；先粗后细、一步到位、人走物清（即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工

具全带走)。把员工培训工作作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每周一次，每次集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个20__年度，培训完了要进行考核，考核标准：实际操考核100%合格，理论考核95%及格。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

3、按标准化去查，主管、班长在检查工作中不走过场，要坚持按标准检查，自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

二、管理要素实施正规化

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服

务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

三、人力资源管理规范化

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点，20__年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2)重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3)加强班长的基础管理能力。

4)工作标准量化、可操作性强。

5)日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展；只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5、20__年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满意，甲方满意。

四、业主、甲方检查满意化。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

五、上下关系和谐化。

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。

一分耕耘，一份收获，工作任重而道远。我们要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为万达广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形象，作出更大的努力。

一、规范行为，提高自身形象。

1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3.对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4.业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务。

1. 认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
2. 建立了维修巡查表，等各类表格落实交-班工作记录本。
3. 客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
4. 建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1. 对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主

按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2. 对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作

及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

九、主要经验和收获

(2) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保

持好的工作状态；

(3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；

(4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

十、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下不足

(1) 对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

十一、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3) 管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本；

小区保洁卫生工作计划篇三

由于爱家名邸物业刚刚成立，现正处于物业前期介入阶段。各方面工作都在陆续开展。爱家名邸属于全封闭高档住宅小区，对保洁的服务质量、服务要求必然要达到更高的层次。为业主居住提供一个整洁、舒适、优美的生活环境。

20xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

实施首问责任制要求本部门员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从20x年元月份

正式执行，部门将在业主投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

为了使员工对物业保洁工作加深认识，加强员工的责任心，物业保洁部20xx年将与楼层内的员工骨干签定《免查楼层协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

从20xx年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升业主方对我们管理上的认可度。

部门将重点培训员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从

一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

小区保洁卫生工作计划篇四

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

（二）物业收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比北京市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

（三）部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（四）协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

小区保洁卫生工作计划篇五

一、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。

20xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

二、执行首问责任制。

实施首问责任制要求本部门员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从20xx年元月份正式执行，部门将在业主投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

三、建立“免查楼层制度”充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

为了使员工对物业保洁工作加深认识，加强员工的责任心，物业保洁部20xx年将与楼层内的员工骨干签定《免查楼层协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

四、与党委办公室继续合作，为办公楼提供更为方便、快捷的办公楼内部的文书传达工作。

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足业主方的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为业主方开展此项传达工作。

五、建立工程维修档案，跟踪区域内维修状况。

从20xx年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升业主方对我们管理上的认可度。

六、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

部门将重点培训员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

小区保洁卫生工作计划篇六

为把我村建设经济繁荣社会和谐，文明进步环境整治，卫生健康的社会主义新农村。结合本村的具体实际，本村与保洁员签订如下目标责任书。

一、具体实施时间：____年__月——____年__月

保洁员的工作职责：

1、保洁凡应树立良好的卫生健康观念，树立为家园保洁服务

的思想观念。

- 2、保洁员要介于村民讲卫生，讲文明及保洁员自身工作的良好社会气氛。
- 3、保洁员要定时认真负责本辖区内的公共道路水沟，场地等公共场所清扫。实行8-10小时卫生保洁制，并及时运走村民生活垃圾。
- 4、村成立卫生清洁队伍，对各村民户卫生责任应实行“三包”（包卫生打扫、包绿化美化、包秩序管理）。
- 5、保洁员应自觉接受村“家园清洁行支”领导小组、村老人协会组建的卫生监督组的定期检查和督促。

二、措施及质量要求

- 1、保洁员要明确“家园清洁行动”的目标任务。做好每日卫生清扫工作，责任区内不得堆、烧垃圾。
- 2、保洁人员应按时上班，认真负责对村道的边边角角，垃圾周围边的清理，及时处理废弃杂物，做到日产日清。
- 3、自觉接受村卫生监督检查，及时整改并清理垃圾卫生死角。
- 4、上班时要穿保洁服装，妥善保管卫生工具。
- 5、保洁人员除以上职责外还应参加村公开卫生日活动（每日农历初一、十五）。
- 6、协助村委会做好环境卫生宣传，营造人人创建文明卫生家园氛围。

__村村委会

____年__月__日

小区保洁卫生工作计划篇七

进一步加强节能环保工作的领导，成立由小区书记、主任为组长，分管环保为副组长，辖区单位负责人和小区工作人员任成员的节能环保工作领导小组，定期召开节能环保工作会议，研究解决辖区内节能环保工作中遇到的重大问题。

小区组织辖区单位和居民开展“节能减排”家庭小区公益活动，使国家对节能减排的要求转变为每个人的自觉行动。利用宣传栏等载体，张贴节能减排标语、宣传画等。小区向单位、居民发放宣传资料，介绍和宣传日常节能环保知识。组织小区单位、居民开展资源节约志愿活动，交流节能减排经验，做好垃圾、废物的分类回收。利用市民学校对乱扔垃圾、浪费资源行为予以批评，对节约资源行为给予表扬，大力宏扬“节约光荣，浪费可耻”社会风尚。

发动单位职工，通过节能增效，要从岗位做起，从自身做起，从点滴做起，积极投身节能环保活动。利用各种宣传阵地，宣传国家有关节能环保的法律、法规和政策，开展资源警示教育，不断增强广大职工的忧患意识、危机意识和责任感、使命感，积极投身到节能减排活动。在广大职工中积极倡导节约型的生产方式和消费方式，节约一度电、一滴水、一滴油、一块煤、一张纸，自觉养成节能环保的好习惯。完善管理制度，制定奖励措施，促进节能减排。

（一）节能走进家庭，重塑消费模式。家庭是社会的细胞，小区是社会的基层组织，是推动节能减排的重要依靠力量。以改变当前家庭生活中与节能减排不相适应的观念、行为方式为重点，在广大家庭成员中大力倡导节能环保新理念，形成健康、文明、节约、环保的生活方式，并通过家庭影响小区，通过小区带动全社会参与节能减排工作。大力提倡重拎布袋子、菜篮子，自觉选购节能家电、节水器具和高效照明

产品，减少待机消耗，拒绝过度包装，使用无磷洗衣粉等。

（二）小区带头节能，成为节能表率。小区要以节电、节水为重点，采取切实可行的管理措施，降低办公室用能总量，尽量采用自然光照明。推进无纸化办公，倡导节约资源的办公习惯。加强对用能设施管理，降低办公室设备的待机能耗，优化用能设备的运行方式。

开展节能降耗活动，通过日常生活中必不可少的但又不太注意事情，来提醒大家注意能源对现代文明、对我们生活的重要性，提高节能意识，自觉遵守全民节约行为公约。