

2023年保洁工作总结 保洁工作计划(优质9篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

保洁工作总结 保洁工作计划篇一

生工作做好做到位，紧密配合部门工作，让我们的工作给会员带来干净、整齐、优雅的环境而努力。

有事请假。遵守各项规章制度。

4、员工培训：对使用药剂，机械设备中，要随时培训，讲解：不懂就问，不会就学，工作前首先备好工具、清洁剂。爱护机械设备工具。工作完毕要将机械、工具清理干净放回库内。

5、降低成本：节约能源：为更好的节约能源，我们首先把物料尽量节约，控制到最低限度，但要保持卫生质量，勤冲勤刷。

6、防止工伤和重大事故的发生。有了安全不一定有了一切，但没有安全就没有一切。所以在工作前要检查设备设施是否损坏，发现损坏及时向有关部门汇报，及时解决、避免人身及财产受到损坏，注意保护好自身安全，公司财产等安全，排除一切安全隐患。最后：为了更好的把工作做好，做到大家满意为之努力。

保洁工作总结 保洁工作计划篇二

1、制定出详细培训计划，保洁年工作计划。（3月16）

2、每天中午对副营保洁员进行培训。（持续）

3、每周五中午对保洁员进行书面和现场考核，排名并给予一定奖励。（持续）

1、重新梳理保洁工作流程，找到更适合魅力的清洁流程：1）与保洁共同探讨魅力清洁现状。（4月2日） 2）与各项目专业岗沟通了解其他项目保洁清洁流程（4月5日） 3）制定主营全新工作流程（4月7日）

2、制定保洁主管和班长日工作流程（4月1日）

3、施工单位、绿化进场二次污染的预防措施制定，工作计划《保洁年工作计划》。（4月5日）

4、主营保洁员bi礼仪提升： 1）制定适合主营保洁员的培训计划。（4月1日） 2）每天早中晚3次礼仪演练。（持续） 3）每周五进行考核排名并给予一定奖励（持续）

5、6、7、8月份装修高峰期内外环保洁重点工作梳理及措施：
随着5月份进入装修高峰期，内外环保洁清洁工作会增加很大的工作量和难度，因此我们要对此期间可能造成污染的部位进行梳理，并针对这些重点部位作出有效的清洁措施。 1、内外环须清理重点部位梳理：（5月1日） 1）外环：路面、垃圾桶、休闲椅、草坪内内等部位。 2）内环：单元门、台阶、进户门、防火门、楼道玻璃等容易造成污染部位。 2、针对重点部位制定有效的清洁措施（5月1日） 1）定期对路面、垃圾桶、休闲椅、草坪内、单元门、台阶、进户门、防火门、楼道玻璃进行刷洗。（视情况而定） 2）与客户组时时沟通了解业主装修情况，请客户助理及时对装修情况进行管理，有效预防装修造成的额外污染。（每周一次） 3、雨季路面和楼道大厅、台阶、电梯间的重点清洁（随脏随清） 4、园区管理规定、装修违章违建物品培训（每周一次）

9、10月份 秋菜残叶和树木落叶的清扫：9月份进入秋菜晾晒和树木落叶阶段，此阶段保洁的重点工作是对秋菜残叶和树木落叶的清扫。1、协助规划秋菜晾晒场地，便于园区管理和日后清扫。2、及时清扫残叶，注意清扫时不要碰坏秋菜，以免造成业主投诉。（日清）3、落叶及时清扫，注意清扫方法：装袋、顺风等。（日清）4、注意重点地段的清扫频次（主通道、售楼处门前、中央绿地区）（视情况而定）5、风天注意大块垃圾的拾拣，主管和班长加强巡视力度。（每日三次）

11、12月份 除雪工作开展：11、12月份进入降雪季节，保洁班组作为整个项目的主力军，要承担园区除雪工作的主要任务。1、除雪工具准备：时时关注天气情况，除雪前期对除雪工具进行清点，如有不足及时储备，防止除雪有窝工现象产生。2、除雪流程建立：根据降雪程度建立不同除雪流程（可参考物业品质部做出的除雪标准流程）3、除雪人员合理分配：根据降雪情况对人员进行合理调配，保证园区除雪质量的同时，也要保证园区其他岗位品质标准。

保洁工作总结 保洁工作计划篇三

手术室是医院对病人实施手术治疗、检查、诊断，并承担抢救工作的重要场所，起洁净，无菌及环境安静要求严格，洁净手术室是由净化空调系统保证手术室的洁净度，但前提必须是洁净的，保洁员是手术室工作人员一个重要的组成部分，承担着手术室的卫生清洁工作，她们的工作质量直接影响手术室的工作质量，更重要的是保洁员对手术室医院感染的预防和控制产生直接的影响，重视对保洁人员的管理将对控制医院感染工作发挥积极作用。

一、岗前培训：

由手术室专业人员负责进行培训，重点学习科室有关制度及相关职责，掌握和了解手卫生知识、消毒隔离、防护用具的

使用。培训时间根据接受能力，采用通通俗易懂的语言，有浅入深，循序渐进，新入科的保洁员有护士长面试，了解身体和家庭情况，介绍手术室环境，保洁工作制度的要求，双方满意后，试用一周，结合工作实际实地观摩及保洁卫生操作培训。

二、卫生清洁培训：

保洁员的工作以清洁为主，讲解清洁的重要性和必要性，以及抹布、拖把的浸泡、消毒方法。每日晨湿拭擦拭手术间的无影灯、手术床、器械台、吊塔上的各种仪器及壁柜表面等，每周对手术间的四壁及室内各种物品表面用清洁剂进行擦拭，凡进入洁净区的物品、仪器设备在进入前均应拆除外包装，擦拭干净后进入，接送病人的交换车每日清洁，整理术后医用垃圾，应与医疗废物管理人员进行交接签字，在规定的区域内清洗抹布、拖把。

三、医院感染控制培训：

首先，强化保洁员洗手意识，正确指导洗手方法，切断交叉感染传播途径。其次，做好个人防护，预防职业暴露的培训，接触病人的血液、体液、分泌物和排泄物是要戴手套，发生职业暴露后及时报告并做好应急处理。第三，培训对医疗废弃物的处理，医用垃圾和生活垃圾分别放置指定的地方做好登记交接。第四，对洁净手术部消毒隔离制度的培训。

保洁工作总结 保洁工作计划篇四

为全面贯彻落实中央、国务院、省委省政府有关安全生产工作的指示精神，进一步强化企业安全生产工作，根据《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，以及上级有关安全工作部署，在公司xx年度工作目标的基础上，制定安保环卫科xx年度工作计划。

1. 制定年度安全工作管理计划。
2. 安全生产责任书签订率100%。
3. 隐患整改率达到100%。
4. 员工教育培训率达到100%，考试合格率达到80%以上。
5. 消防器材等安全设施完好率100%。
6. 治安环保刑事案件为零。
7. 一年2次防雷检测，至少一次事故应急救援预案演练。
8. 每年不少以一项创新管理。

1. 年初安保科根据公司年度工作任务及上年工作总结制定本年度安全生产工作目标管理计划并将其层层分解下发至各个部门，各部门在完成总体目标的前提下根据本部门实际情况制定本部门年度安全生产哦你工作分目标。

2. 年初安保科组织全厂职工签订安全生产目标责任书并制定考核办法，按照谁主管谁负责的原则将职责层层分解，落实到人。安保科定期对目标实施计划的执行情况进行监督、检查，每半年对目标完成情况进行评估与考核，并按公司考核与奖惩办法纳入年终考核。

3. 安保科组织安全生产委员会每月进行安全生产检查并做好检查记录，对发现的问题隐患能当场整改的当场整改，不能当场整改的立即下发隐患整改通知书给相关责任部门要求其及时整改，并对整改情况进行监督复查。

4. 由总工室制定年度教育培训计划，安保科协同组织负责全厂职工教育培训并以试卷形式进行培训结果考察，确保员工教育培训率达到100%，培训结果合格率达到80%以上，不合格

者不得上岗作业。

5. 安保科每月负责对全厂消防器材等安全设施进行检查，发现过期失效的立即整改换新，确保消防器材合格有效率达到100%。加强治安保卫，安排领导干部值班，有效防范各类治安刑事案件。

6. 加强危险有害因素辨识和应急救援预案演练。确保职工了解身边可能存在的危险有害因素，掌握应急突发情况下的自救互救措施、避险撤离方法。

7. 加强创新管理，安保科根据实际情况□xx年创新管理将从隐患排查治理和将与培训两个方面入手，积极寻找安全工作创新突破口，做好创新管理工作。

1. 加强领导，落实责任。认真研究公司年度安全生产总体目标和安全生产标准化的要求，将工作细化，层层分解，落实到本部门的每一个人身上。

2. 认真学习，提高认识。加强法律法规的有效识别，提高安全生产知识水平，以理论武装自我，以实际情况为依据，做好安全生产标准化工作，实现安全生产目标。

3. 抓住重点，统筹兼顾。以安全责任、隐患排查与治理和安全教育培训三大块为重点，同时兼顾其他安全生产目标。在抓住重点的同时抓住细节，做到标本兼治。

4. 认真谨慎，不怕困难。由于安全生产标准化的要求始终贯穿整个安全全安全生产工作目标，所以在实际工作中会遇到很多困难，我们一定要积极应对，迎难而上。

按照公司考核与奖惩办法施行。

保洁工作总结 保洁工作计划篇五

- 1、每周召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。
- 2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

为了提升服务水平，我们将推行“全员首接责任制”。每一位员工都有责任和义务接待业主与访客的建议，并在传递到服务中心，并有义务跟踪处理结果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以业主为中心，并在首接责任制的同时，推进“一站式”全新的服务理念。

- 1、管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向经理负责，同时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。
- 2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设（报修）电话，全方位聆听业主的声音。
- 3、制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。
- 4、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。
- 5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制与健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。
- 6、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

1、小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。

3、急修及时，返工、返修率不高于2%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。

5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6、管理处拟成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率达95%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

保洁工作总结 保洁工作计划篇六

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，培养保洁员工的自觉、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保洁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，还有保洁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。

为了使保洁员工对物业保洁工作加深认识，加强保洁员工的责任心，物业保洁部20xx年将与楼层内的保洁员工骨干签定《免查楼层协议》，让保洁员工对自己的工作进行自查自纠，并让保洁员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出保洁员工的自身价值和部门对他们的信任，使保洁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保洁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。

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。

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。

部门将重点培训保洁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，使这成为保洁员工的自觉行动，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，让新保洁员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老保洁员工通过对比找差距补不足，以此提高保洁员工的认识。对于工作中表现突出的保洁员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使保洁员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体保洁员工的共同努力，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。

保洁工作总结 保洁工作计划篇七

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。总结经验和教训，找出不足，根据20xx年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20xx年的工作计划、标准、目标。

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20xx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。

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。

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[]20xx年需要加大管理的力度，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，加强监督检查的力度。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□20xx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。

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。

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，为了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，作出了更大的努力。

保洁工作总结 保洁工作计划篇八

本站后面为你推荐更多保洁工作计划！

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。

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，要满足业主方的需求，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。

保洁工作总结 保洁工作计划篇九

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。

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。

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。

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：

（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。