

# 最新物业小区保洁员工作计划 物业保洁员工作计划(汇总9篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业小区保洁员工作计划篇一

2020年，保洁部在集团领导的大力支持、物业公司经理的正确领导下，秉承公司“您的满意是我们永恒的追求”的宗旨，不断壮大，努力工作，完成了工作任务。2021年，除了要一如既往地作好本职工作，坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，今年我部门工作重点主要有以下几个方面：

1、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。2021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xx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xx市xx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，小区垃圾不断增加，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。

2021年，我们一直在努力！

## 物业小区保洁员工作计划篇二

### 物业保洁工作计划

#### (一)

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。

20\*\*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20\*\*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20\*\*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20\*\*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20\*\*年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

## （二）

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

### （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。

### 三、20\*\*年工作计划要点

20\*\*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、流程化管理。

(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13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。

(三)

3月份副营品质提升：3月份副营品质已经有了很大提升,但作为xx年全公司的重点工作,我们还是要对副营品质进行全面有效的提升和改进,具体提升方法:

1、制定出详细培训计划。(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)

4月份主营品质提升:我们在副营品质提升的同时也要对主营品质进行严格监控和提升,具体实施方法:

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。(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。

## 物业小区保洁员工作计划篇三

1. 提供高质量的足疗按摩或推拿服务;2. 为自己的工作台准备充足的护理用具、用品,时刻保持整洁;3. 努力完成足疗店的利润指标;4. 每天开始工作前与前台经理沟通,清楚当天的预约情况和每人需完成的定额;5. 对所有足疗专业知识和产品有透彻的了解;6. 恰当处理客人投诉,确保客人满意度;7. 迎接和配送客人来到和离开足疗包间;8. 在需要时可协助前厅工作。

服务员的岗位职责1、接受领导,服从管理,按质按量及时地完成工作。1、积极参加各种培训,掌握熟练的业务技能,包括熟悉公司的基本概况,与岗位相关的标准流程,公司的各种消费情况及时.....

足疗店服务员工作总结时间飞快,一段时间的工作已经结束了,回顾这段时间的工作,在取得成绩的同时,我们也找到了工作中的不足和问题,让我们好好总结下,并记录在工作总结里。你所见过.....

第1篇: 足疗服务员岗位职责服务员的岗位职责1、接受领导,服从管理,按质按量及时地完成工作。1、积极参加各种培训,掌握熟练的业务技能,包括熟悉公司的基本概况,与岗位相关的标准流.....

第1篇: 足疗收银员辞职信篇1自\*\*年从事收银工作以来,我一直很喜欢这份工作,但因某些个人原因,我要重新确定自己未来的方向,最终选择了开始新的工作. 希望公司能早日找到合适人.....

## 物业小区保洁员工作计划篇四

【御景新城】保洁2014年工作计划

我公司承接云南御行中天房地产开发有限公司所开发的【御

景新城】保洁服务以来，在云南京中物业服务有限公司领导的指导和大力支持下，经过全体员工的共同努力，我公司顺利地完成了2013年保洁工作任务，积累了一定的工作经验，为御景新城保洁项目提供了优质的服务工作，在此对2013年的工作做以简要总结，找出不足，为2014年的工作打好基础。

## 一、2013年保洁工作简要总结：

2013年，我公司秉承<sup>v</sup>您的满意是我们永恒的追求<sup>v</sup>的宗旨，不断努力工作，圆满完成了以下工作任务。

3、环境消杀完成情况：卫生间消毒计150次；雨水漏、污水井、垃圾桶消杀计30次；

4、石材护理完成情况：大理石地面结晶48次；

5、样板房保洁开荒工作，均为免费服务； 6、及时协助处理突发事件10余件；

7、及时对新入职的员工做好岗前培训，对在岗员工不定期进行培训，让每个人能熟记熟知公司的各项规章制度和保洁工作流程，确保了工作操作的安全性和卫生质量达标。

8、严格执行公司的规章制度，落实上级领导安排的工作任务，做好员工的培训、指导、监督工作。按照制定的保洁每日工作流程，每天坚持检查员工的个人形象、服务礼貌、工作完成情况，做好巡检记录，每月对员工进行一次全面考评，填写在员工考评表内，作为评选优秀员工的依据。坚持每天召开员工班前会，每周召开一次员工会议，总结本周工作完成情况、工作中存在的问题、下周主要工作安排，其目的是让员工增强团队意识，能及时纠正错误，弥补漏洞，顺利开展下周的工作任务。物耗用品的管理使用控制方面，由于前期没有单独的库房，物资及工具堆放在员工休息间，无法做到原料的使用与控制，超出正常领用数量，使其清洁消耗品的

费用增加。公司较为重视对员工的安全意识教育，全年未出现安全事故。 二、2013年工作中的不足：

（4）管理制度落实不到位，员工在岗时出现脱岗、串岗、扎堆现象；

（5）卫生检查工作流于走形式；对现场的安全防范意识及措施不够完善； 三、2014年工作计划：

2、年度工作计划：（具体执行时，根据情况可能在时间上有变动）

3、培训计划表

## 物业小区保洁员工作计划篇五

时光荏苒，20xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。非常感谢管理处给我这个成长的\*台，令我在工作中不断的学\*，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，回首过往，管理处陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向管理处的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有了你们的帮助，才能令到公司的发展更上一个台阶，在工作上，围绕管理处的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

即将过去的这一年，在公司领导及各部门领导的正确领导与协助下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开微笑服务工作，在紧张的微笑服务工作之余，我们管理处在20xx年x月份组织的拓展训练，不仅加强团队建设，而且为大家繁忙的工作减轻了一点压力。作为一个管理者，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，

大家都能够主动承担工作。对此我向领导做如下工作总结：

重视加强理论和业务知识学\*，在管理处xx月份组织的业务技能考试中，成绩还算理想，在工作中，坚持一边工作一边学\*，不断提高自身综合素质水\*。认真学\*工作业务知识，重点学\*公文写作及公文处理。在学\*方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理，有针对性地进行学\*，不断提高自己的办公室业务工作能力。在总公司xx月份建立的票据管理系统，我坚持学\*和操作，并将学\*的结果一步一步指导票管进行操作，现在我们大家已经熟练操作系统。

一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记管理处制度，全心全意为管理处创造利益的宗旨，努力实践公司各项目标的重要思想，在自己\*凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。在具体工作中，为所长当好参谋助手：

1、认真分析各种数据，全面、准确地了解和掌握车流量情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最\*所内的实际情况。

2、领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。在领导与同事们的关心、支持和帮助下，各项服务工作圆满的完成任务的好成绩，得到领导和同事的肯定。

回顾一年来的工作，我在思想上、学\*上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水\*还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于所内同事的监督之下，刻苦学\*、勤奋工作，做一名合格的管理人员！

# 物业小区保洁员工作计划篇六

甲方：

乙方：

根据国家劳动部门相关法律法规规定，结合实际工作情况，甲、乙双方本着\*等自愿，协商一致，合法公\*的原则，签订本协议，并承诺共同遵守。

## 一、工作内容及工作地点，时间

1，工作内容及地点：甲方安排乙方在

2，工作时间：乙方岗位实行工时工作制，每天工作时间为八小时。

3，乙方应当提高职业技能，按相关标准及甲方依法制定的工作规章制度及约定履行劳务协议中的各项义务。

二、服务期限：自20xx年 月 日至20xx年 月 日。合同期内如遇项目保洁合同中止(或终止)，乙方应无条件服从甲方安排到其他项目从事保洁服务工作，如不服从，视为乙方单方面提出中止本合同。

三、服务报酬：保洁员报酬每月工资 元，每月18—20日以现金发放。

四、在工作期间乙方应注意安全。乙方应遵循文明保洁的有关规定，在保洁过程中采取严格安全措施，如发生人身安全事故，责任与费用由乙方自行承担，与甲方无关。

五、工作要求和监督检查：

1、乙方应遵守甲方现场制定的工作时间，不得迟到早退，随意调班，因个人原因造成项目罚款的将视情况追究责任。

2、保洁员如请事假、病假，由其本人另请人员替班，若超过三日视为放弃本职工作，休假期间不享受劳动报酬。

3、保洁员必须服从甲方工作人员的管理，甲方经常组织人员不定期进行检查，不符合工作要求的，有权对乙方进行考核，有权对乙方服务提出意见和建议的权利。乙方应积极采纳甲方在保洁方面的合理化建议。若乙方服务不符合甲方要求，甲方有权解除本合同。

六、甲方提供所需用具及工作服，所用工具由乙方妥善保管，因使用和管理不当，而损坏或丢失，一律按价赔偿，正常损耗交由甲方备查，以旧换新。

## 七、乙方职责

1、乙方必须是无偷窃前科、无传染疾病的健康公民；乙方必须遵守超市和甲方的各项规章制度。

2、工作中拾到顾客的财物，应及时上缴服务台或防损主管，并登记备案，甲方给予适当奖励。

3、乙方应爱护公物做到正确使用机械设备、工具、材料、不损坏不浪费。

5、有主人翁意识，严格遵守工作纪律，爱岗敬业，团结互助，关心同事，文明用语，微笑服务，思想品德高尚，工作中积极主动，有吃苦耐劳的精神，禁止不服从安排和与人争吵、顶撞，养成良好的团队精神。

## 七、其他约定

10、由于乙方无法提供由社保部门所要求的相关有效资料，以及考虑到双方签订的劳务协议和个人其他情况。故决定不需要甲方办理社保。

2、乙方如需终止本劳务协议须提前15天递交书面辞职申请，甲方同意后，根据乙方实际工作日发放乙方辞职前的所有劳务报酬。

3、乙方如违反甲方单位规章制度以及超市方单位制度，甲方可根据乙方违反规章制度的具体行为采取书面警告、通报批评、赔偿经济损失、解除双方劳务协议等方式进行处罚。

4、为了便于管理收取乙方工作服管理费100元，双方协议终止时，乙方退还工作服，甲方退还乙方的服装管理费。

5、乙方需提供身份证复印件一份，健康证明复印件一份供甲方存档，如乙方刻意隐瞒自身特殊疾病(如高血压，心脏病等)，在工作中因身体健康问题发生意外与甲方无关，甲方不承担任何赔偿。

6、乙方如有损害业主利益的行为，甲方有权立即辞退乙方，并根据业主要求进行赔偿，在乙方未支付赔偿金前，甲方有权暂扣乙方的劳务报酬，乙方不持任何异议。

7、乙方如有违反公司规章制度和工作纪律的行为，甲方可视情况轻重，进行相应经济处罚，直至解除劳务合同。

八、本劳务协议终止，甲乙双方之间互不存在任何经济补偿。

九、甲方单位的工作纪律和各项规章制度以及超市方单位制度作为本劳务协议附件，一并遵守执行。乙方承诺已看过并知晓上述规章制度和工作纪律。

十、乙方已阅甲方、、。



十一、本协议一式两份，经甲乙双方签字盖章确认生效。

甲方： 乙方：

授权代表： 身份证号：

日期：

## 物业小区保洁员工作计划篇七

通过报纸，书籍，杂志的不断学\*使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学\*，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学\*了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，是自己的工作业绩有了长足的提高。

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面；1认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。2充分展示珠宝首饰，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解越多购买后的满足感越强烈，常言道；“满意！”是顾客的广告。3促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。4熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。5售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。6抓住每一次销售的机会，以的精神状态等待顾客的到来，注重自己的外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进

与不足的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习\*，自己的销售技巧还应该提高，也需要学\*这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠宝首饰？等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放能量。互相学\*，互相进步。

## 物业小区保洁员工作计划篇八

时光荏苒，2017年已过去，来到x高地物业公司已经一年多了，首先我要感谢公司领导对我的信任和关心，能给予我一个学习和展现自己的平台。这一年中我与大家在这里有过争执、有过倦怠，但更多的是一起流汗、一起坚持、一起奋斗。在公司顾经理身上我学到了刚毅果决、遇事不怕困难的精神和与业主交流的方式方法；在总公司陈总身上学到了对待工作要有大局观，和从对生活中每一个细节的观注到对工作的责任心，汇成一句话就是“细节决定成败！”。

“细节决定成败！”这句话我明白了，也理解了，但总会因为种种原因达不到理想的效果。我决不推卸责任，小区卫生不达标的情况，虽然有施工车辆的违规操作而影响，但是更多的是我自己对小区保洁工作的掌控不到位，对工作的理解和安排还有与保洁员的沟通，都达不到预期的目标和效果。这些将是我以后生活和工作中需要不断改进和学习的地方。

纵有种种的不尽人意，但是在这一年中我们也有星星点点的闪亮之处，在保洁工作压力最大的那一段时间里，我们办公室很多次一起为了小区的环境卫生，把小区里每一个角落旮旯的纸皮果屑都清理出来，让小区的业主看到了我们为大家

用心服务的态度，也给保洁员起到了很好的带头作用，让大家不在对保洁工作产生一种低人一等的感觉，我们能做，她们当然也就能做，只是我们的分工不同而以，直到现在，我们也会抽空集中大家一起在小区里捡垃圾。也一起在中午休息时间顶着烈日或是寒风在小区里催收物业费，每一次也都达到了会议的基本要求，甚至超额完成，成功的把欠收的物业费控制在一定数量以内。

在公司明确分出了保洁部和安全事务部后，我们两部也多次精诚合作，在贵阳市“三创一办”期间、在房开售房活动前后、在节日时都曾一起冲洗路面、清洗水池，也为了小区的环境工作搬抬运挪各种杂物。灰尘、泥浆、汗水、嬉笑怒骂组成了一幅幅和谐而又阳光的画面，这时的我们是最团结、最有战斗力的。

我在管理方面有着很大的欠缺，这也是我最大的一个缺陷，但是我可以不怕脏不怕累，可以休息的时候能随时赶到公司，可以在工作紧张的时候与大家干到凌晨两三点钟。这些不在多说，今后我会努力补上自己的短板全面提高自己各方面的能力，为公司、为自己做出成绩。

1...

## 物业小区保洁员工作计划篇九

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

### 一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监

督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成1种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期之际进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进1步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，

针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

## 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

## 四、xx年工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。
- 4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。
- 5、加大力度对会员客户的维护。

## 五、对餐厅整体管理经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。