

2023年物业保洁年度总结报告汇总

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么报告应该怎么制定才合适呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

2023年物业保洁年度总结报告汇总篇一

一、做好本职工作，较好的完成各项工作。

(十)、抓好信访工作。建立来信来访工作制度，做到来信登记、一件一答。对来电来访者，推行首问责任制，做到主动热情、细心解答、耐心说服。对反映的问题，能处理的做到及时处理，需要请示的做好记录，并逐级向上汇报，确实不能解决的也说明原因，坚持以理服人，做好耐心说服工作。一年来共受理群众来信79件，及时答复和办结53件(其他属内容重复或多级投递信件)，承办处理上级和领导转批信访件42件。(突出社会保障工作。社会保障工作是政府的民心工程，牵涉到千家万户，我尽心尽职认真做好有关社保、城乡医保、退休人员认定、为61人办理了失业证或失业证年审证明;为34人办理了求职登记;按本区就业再就业优惠政策为辖区灵活就业人员116人次办理了社保贴补。

2023年物业保洁年度总结报告汇总篇二

(一)、居民健康档案工作

根据《基本公共卫生服务建立居民健康档案项目工作方案》要求，在区卫生局统一部署下，我院于今年3月份开展了建立居民健康档案工作。

一是争取领导重视，搞好综合协调。为迅速落实建档工作，

我院多次向办事处居会等基层管理组织单位进行协调与沟通，得到党委政府的大力支持，分管领导亲自组织召开协调会，亲自安排部署，使居委会对居民健康档案工作十分重视，每个辖区都安排专人负责协助建档工作。

二是加强组织领导，落实工作责任。为确保居民健康档案工作的顺利进行，我站专门成立了由站长任组长的居民健康档案工作领导小组，加强整个街道居民健康档案工作组织领导，制定了操作性强、切实可行的实施方案。成立专门建档工作小组和居民健康体检小组相互积极配合采取进入户调查统一体检服务的方式为居民建立健康档案建档工作。

三是加大宣传力度，提高居民主动建档意识。为提高我辖区居民主动参与建档意识，我站大力宣传发放各类宣传材料让每一名社区居民了解居民健康档案，积极主动配合我院建档工作小组顺利完成居民建档工作。

四是加强人员培训，强化服务意识。为确保居民健康档案保质保量完成，我站对每一名参与居民健康档案建立的工作人员进行了多次业务培训，让每一名工作人员熟悉居民健康档案建立的重要性和必要性，熟练掌握自己的本职工作和建档程序。

截止11月底，我站共为七社区居民建立家庭健康档案纸质档案3974份，并把纸质居民健康档案完善合格录入居民电子健康档案系统。

（二）、老年人健康管理工作

根据《包头市基本公共卫生服务老年人健康管理项目工作方案》及区卫生局要求，我院开展了老年人健康管理服务项目。

一、结合建立居民健康档案对我街道65岁及以上老年人进行登记管理，并对所有登记管理的老年人免费进行一次健康危

险因素调查和一般体格检查及空腹血糖测试，并提供自我保健及伤害预防、自救等健康指导。

二、开展老年人健康干预。对发现已确诊的高血压和2型糖尿病患者纳入相应的慢性病患者进行管理；对存在危险因素且未纳入其他疾病管理的老年居民进行定期随访，并告知该居民一年后进行下一次免费健康检查。

截止11月，我院共登记管理65岁及以上老年220人。并按要求录入市居民电子健康档案系统。

（三）、慢性病管理工作

为有效预防和控制高血压、糖尿病等慢性病，根据《包头市基本公共卫生服务慢性病管理项目工作方案》及区卫生局要求，我院对我社区居民的高血压、2型糖尿病等慢性病建立健康档案，开展高血压、2型糖尿病等慢性病的随访管理、康复指导工作，掌握我街道高血压、2型糖尿病等慢性病发病、死亡和现患情况。

1、高血压患者管理

过程中询问等方式发现高血压患者。

二是对确诊的高血压患者进行登记管理，并提供面对面随访，每次随访询问病情、测量血压，对用药、饮食、运动、心理等提供健康指导。

三是对已经登记管理的高血压患者进行一次免费的健康体检（含一般体格检查和随机血糖测试）。

截止11月，我站共登记管理并提供随访高血压患者为204人。并按要求录入居民电子健康档案系统。

2、2型糖尿病患者管理

一是通过健康体检和高危人群筛查检测血糖；建立居民健康档案过程中询问等方式发现患者。

二是对确诊的2型糖尿病患者进行登记管理，并提供面对面随访，每次随访要询问病情、进行空腹血糖和血压测量等检查，对用药、饮食、运动、心理等提供健康指导。

三是对已经登记管理的2型糖尿病患者进行一次免费健康体检（含一般体格检查和空腹血糖测试）。

截止11月，我站共登记管理并提供随访的糖尿病患者为125人。并按要求录入居民电子健康档案系统。

（四）、健康教育工作

一是严格按照健康教育服务规范要求，认真贯彻落实区卫生局及上级部门的.各项健康教育项目工作。采取了发放宣传材料、开展健康宣教、设置宣传栏的各种方式，针对重点人群、重点疾病和我苏木主要卫生问题和危险因素开展健康教育和健康促进活动。

今年共举办各类知识讲座和健康咨询活动15次，发放各类宣传材料12200余份，更换宣传栏内容48次。

（五）、传染病报告与处理工作

一是依据《传染病防治法》《传染病信息报告管理规范》以及传染病报告与处理规范要求，建立健全了传染病报告管理制度。

二是定期对本单位人员进行传染病防治知识、技能的培训；采取多种形式对我街道社区居民进行传染病防制知识的宣传

教育，提高了社区居民传染病防制知识的知晓率。

三是依据《传染病防治法》《传染病信息报告管理规范》要求严格执行传染病报告制度。

基本公共卫生服务项目工作虽然取得了一定的成效，但也存在如下困难：

（一）、基本公共卫生服务项目资金投入不足，制约了基本卫生服务的发展。

（二）、人才缺乏，全科医师人员不足，影响了基本公共卫生服务项目的开展进度。

（三）、缺乏有效的激励机制，降低了社区卫生服务机构工作人员工作热情。

（四）、居民基本卫生服务认识存有距离，上门建档和随访主动配合存在一定困难。

（一）、争取地方政府支持，强化职能，加大基本公共卫生服务项目资金投入。

（二）、加大宣传力度，认真开展基本公共卫生服务项目工作，通过宣传—吸引—再宣传，以逐步改变社区居民的陈旧观念，促使其自愿参与到社区卫生服务中来。

（三）、加强专业技术队伍建设，提高基本公共卫生服务水平。

（四）、配套合理的激励机制，提高工作人员工作热情。

（五）、落实各项服务规范、强化各项规章制度，推动基本公共卫生服务项目可持续健康发展。

p;

在卫生局和上级各部门的督促和指导下，我站全部员工将在以后的工作中更加努力积极、开拓进取与时俱进的精神，不断的创新思维精心组织力争将各项工作做得更好。

2023年物业保洁年度总结报告汇总篇三

xx年是xx公司重要的战略转折期。

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分市场群体实行差异化营销

对策二：细分市场，建立差异化营销1、细致的'市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据04年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，

了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成xx任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后

服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量

xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的

不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

三、追踪对手动态加强自身竞争实力 对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

四、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和素质。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司□xx□对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经

营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司xx年经营工作的顺利完成。

2023年物业保洁年度总结报告汇总篇四

尊敬的各位领导：

一、开荒工作

工作伊始，面临的工作重点是abd组团的公共区域开荒，由于时间紧，维修工作多，这给开荒工作带来了很大的困难，基本上整段时间内是开荒工作和大规模维修工作同步进行，这就造成了完成的开荒区域存在着二次污染和重复清洁的问题。中水系统截止到业主集中办理入伙前仍没有开通，这对开荒工作来时无疑也是影响巨大的，但在物业部王经理的协调下，经过多方沟通，联系总包方尽量将大块施工垃圾清走，剩余部分少量施工垃圾由我安排开荒人员清理，另外通过协调暂时借用了消防水用做开荒使用。在业主办理入伙手续前每日现场监督检查、整改返工、逐项进行，保证了开荒工作的顺利完成。同样在年底接管的efg组团时，天寒地冻，大部分时间无法用水的情况下，克服重重困难完成了开荒工作。

二、日常保洁工作管理

外判公司保洁作为基层工作者普遍存在着年纪偏大，文化水平低，人员流动性大等问题。因本项目为别墅项目，工作环

境只有园区和车库，条件比较恶劣，且每人所辖区域也很大任务重。物业公司除定期进行公司背景、管理制度、公司领导等深入的企业文化培训，同保洁公司自身工作制度的培训交叉、循环培训。并进行保洁公司内部的保洁工具实操，清洁技巧知识等培训，定期组织逐个口头考核，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的有所提高。同样在保洁员工的日常工作期间，对于他们的休息、吃饭问题等多加关心，联系工程部在车库内修建保洁休息室，在夏天高温期间发放防暑降温药品，使大家能够安心工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我物业部在人员紧张的情况下，抽调人员在两个月的时间内累计入户清洁施工后垃圾、入户内打扫达175次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过200次，保证了施工结束后，业主入住前户内及公共区域的卫生要求。

现，发现问题及整改，与其他部门的沟通配合及工作日志合并在一张纸上，减少了我很大的文案工作，也通过与保安主任、主管及绿化主管的沟通，相互监督通报，用以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。通过记录和检查表来了解他们的工作和质量情况，做到心中有数，有据可查，并将其整理存档备查。同客服部密切配合，上门处理两起保洁问题投诉，并及时做好相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题。同售楼处及会所工作人员交流配合，顺利完成各次上级领导的参观检查接待任务。

三、定期消杀工作

在定期的消杀除四害工作中，公司提出自行采购药品器械，安排人员进行通过搜集资料和咨询专业人士，多方比较和摸索，整理出一套适合本项目现状的操作流程及药品器械清单，节约了成本，同时配合车库安装的灭蚊灯和每周一次的消杀频率，达到了应有的效果，并做好文字记录存档。逐步改善了园区车库内蚊虫多的环境问题。

四、垃圾清运

垃圾清运公司自7月1日起正式进场，前期以生活垃圾为主，随着业主入住量的增加，和装修户的增多，施工垃圾堆放与各户的车库内，所以日常的工作中又多了一项垃圾的巡视。做好估量及时联系清运车辆进场。部分装修公司将施工物料和垃圾堆放在一起，为了防止出现误清运，我设计了表格由清运人员与现场负责人签字确认，同时我另外通知前台联系业主，做到双保险。

回顾这半年多来的工作，在上级领导的帮助和关心下虽然取得了一些成绩，园区和会所前期保洁工作步入正轨。但与公司各级领导的要求还有一定差距，在管理水平、沟通能力上还有欠缺，遇事时有时不够冷静，有时急于求成往往事与愿违。这些不足之处都需要我去加强自身学习，用所学知识指导自己的工作，争取用更好的成绩来回报领导对我的信任。

1. 加强业务知识和公司企业文化的学习和提高，创新工作方法，完善各种管理规定。
2. 与外判公司主管加强沟通提高保洁服务质量、工作效率，加强各方面的培训。
3. 结合公司规定逐步建立和完善起对外判公司的考核管理制度，提高外判公司工作效率水平。

以上报告请领导给予监督和指正。

物业部：

2011/01/28

2023年物业保洁年度总结报告汇总篇五

1. 客服人员要求具备的基本技能和素质要求：客服人员要求具备的基本技能要求具备良好的服务精神、良好的沟通能力、细致的工作、良好的团队精神、工作合作意识、纪律意识和良好的心态。

2. 作为客服人员，你需要一定的技能和技巧；

学会忍耐和包容，这是面对无理客户的法宝，也是一种美德，需要对客户的包容和理解。

算了算，我在公司快两个月了。回想这段时间，虽然感受到了前所未有的压力，但我一直在努力适应这种压力。虽然我曾经放弃过，但是经过深思，既然来了，就一定要努力。如果我受不了这种委屈，我根本不用出去。我只是每天呆在家里依靠父母。虽然我现在也会犯错，只要每天受不了。这就是收获。

其实可能是我不熟悉，不了解，所以出错的几率会比较大，之前也没接触过这个东西，但是我一直相信，只要有用心去学习接触，真正融入这个行业，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂简单的工作。简单来说就是服务客户，一切都是为了客户。当然，这必须保证公司利益不受损害。

想做好客服，第一件事就是要有一个好的态度，就像前段时间，我一直觉得我可能会被炒鱿鱼。我太穷了，总是出错，没有自信。结果以后错误越来越多，连最基础的服务都做不好，导致技术人员无法在工地施工，因为我没有提前和客户沟通好。但是，俗话说：没有人是圣人。其实最重要的是心态放的不好。尽量不要再犯第二次错误，反思一下为什么，在哪里，为什么会错，这样下次就不会有这样的错误了。我不知道我接手调度这个岗位以来犯了多少错。每犯一次错，我就挨一顿骂。我曾经想过放弃。因为觉得太气愤太委屈，慢慢觉得压力很大。想想之前同事的话，现在真的回答了他们的话。这份工作真的不容易做。但是有同事夸我说我现在不用人也可以。真的很好，可惜还是犯了很多错。不知道接下来会怎么样。由于我还在公司工作，我会尽力做到最好。因为我们吸取了教训，就像李协说的，犯第一个错误没关系，再犯第二个错误就是我们自己的问题，犯了错误要及时提出，

不要私底下解决。在此之前，是因为出现问题导致这样事情发生时，我们没有及时反馈。

现在，未来，我会努力工作，努力学习，努力不犯错，认真对待每一位客户，努力让每一位客户满意，也让领导和同事满意。