# 保洁领班的年终工作总结(汇总22篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-06-07

*保洁领班的年终工作总结1一、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...*

**保洁领班的年终工作总结1**

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，扩大自已的知识面，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

随着酒店及集团的发展，行业内的经营理念与服务理念在不断更新，业主方的期望值也在不断的升高。仅仅让业主方满意是不够的，还需让业主方难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想业主方对这样的服务是不是难忘?

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、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。

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.：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，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。

**保洁领班的年终工作总结2**

20xx年，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，为20xx年的工作打好基础。

一、人员管理

保洁负责区域加大后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各区域工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了工作标准，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

二、培训

对入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到公司保洁工作的基本要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：现场工作要求，清洁程序，作装，仪容仪表。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

三、保洁工作模式方面

在原有的七个单元的基础上变为八单元，主要清洁工在楼道及外围进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期经常存在楼道卫生差的现象，导致楼道较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因在建施工和市政道路施工，整体环境泥土较多，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

四、保洁工作完成方面

(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

(2)完成对外围公共区域卫生日常维护工作。

(3)完成对新进员工的培训工作。

(4)完成特约清洁服务。

(5)完成了配合房开活动的工作。

五、卫生质量监督方面

随着ISO9001-20xx质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

六、工作中存在问题

1;外围泥土，无法有效的去除。

2;现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3;冬季外围卫生无法达到清洁标准。

4;在保证卫生符合标准的情况下，清洁工具的更换配件费用将有一定上升。

七、20xx年的工作安排;

1;加强保洁部的培训工作。

2;安排好保洁部的日常工作。

3;加强卫生质量检查工作。

4;加强人员管理工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

**保洁领班的年终工作总结3**

回顾过去的一年，我负责远洋和万达的保洁主管工作，在公司老总指导和大力支持下，在金经理直接领导下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为发展目标，以“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过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20\_\_年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20\_\_年的工作打好基础。

第一、20\_\_年主抓的几项工作：

一、认真抓好保洁队伍的整体素质建设，加强员工的思想教育工作。让每位员工都能认识到“公司是我家”、“我们大家是一个整体”、“保洁的荣辱就是我们大家的荣辱”。狠抓员工的服务意识，树立“业主至上、服务第一”、“客户就是上帝”让每位员工在服务中都能设身处地的为住户着想——“想住户之所想，忧业主之所忧”，在业主开口前让业主满意，让住户深刻的感受到家的温馨。同时还着力开展一些专业技能知识的学习，因为只有在不断的学习进取中才能力求发展。使每一位员工始终鼓足劲、保持最旺盛的斗志。

二、进一步建全了各项规章制度。以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则，做到“定人定岗，责任到人”让每位员工都能认识到自己的不足之处，并积极寻求改进和进取。

三、狠抓了保洁员的仪表、仪容和形像建设，狠抓了员工的礼节礼貌管理。根据甲方和公司的要求，统一了着装，经常检查员工的仪表仪容，检查员工的礼节礼貌，使保洁队伍做到了着装整齐、有礼节有礼貌、精神饱满、做到微笑服务。

四、定人、定岗、定位，责任到人。根据园区的实际情况，依据每位员工的工作能力和特长，划点、划片、划区，划楼、划楼道，定人、定岗、定位，做到了人人有事做，人人有责任区，根据划分的责任区情况，每天进行检查，发现问题立即指出，马上纠正，始终保持了各区、各楼的卫生干净、整洁。让住户和甲方满意。

五、非常重视上级的定期和不定期的检查。今年，远洋公司检查次数多，要求严，标准高。对此情况，我们高度重视，及时组织人力和物力，确保每一次检查，让业主满意。几次检查没有出现大的问题。维护了公司的形像。

六、注重搞好与甲方的关系。远洋当主管期间，特别注重搞好与甲方的关系。深知搞好与甲方的关系，是工作开展的基础，便于我们工作。经常与甲方的袁主管沟通，征求甲方的意见，增进感情。对于提出的问题，及时整改，并请甲方检查。

七、能自己的亲和力团结每一位员工，以自己的形像力去影响每一们员工，能与保洁员工打成一片，在对她们严格要求的同时，做到生活上关心她们，体贴她们，有困难及时帮助她们，解决她们的后顾之忧。让她们放下包袱，轻装上阵，一心一意扑在工作上。

八、能及时做好月度和周工作计划。使工作做到有计划性，目的性，做到有条不乱，无遗漏。

九、逐步规范保洁清洁用品出入库的管理，狠抓节能降耗。为响应公司的节能降耗号召，我们根据自身的实际情况采取了，在每天的工作中对各设备要勤检查多清理，从而减少因设备保养不到位引起的报修;每位保洁员要做到人走灯灭，不用水时要及时关水龙头，从一点一滴的小事做起，新领拖布扫把，先用东西绑扎好，拖布用钉子钉好加固，精心维护，尽可能延长设备的使用寿命，袋子，抹布等，精心使用，能用三次，决不只用二次。在每月报领保洁用品时，按计划请领，从不多领，为公司节约开支。

十、严格按保洁管理作业程序和保洁标准及公司的检查考核评分标准，实行工作检查制度，包括：自查、互查、主管检查、抽查等检查制度，将考核结果切实与员工工资挂钩。做到奖勤罚懒，赏罚分明。坚持每天巡视园区，有效制止各种违章现象，现场督导保洁工作。落实各种会议制度，坚持天有天评，周有小结，月有讲评。

十一、十月份调任万达主管以后，更是从零开始抓起，招聘人员、耗材统计和请领，制定各种计划，进场、开荒，人员定岗、定位、沟通关系，事事想在前，件件做在前，楼上下来回跑。同时兼管太原街万达广场地下室的管理，不怕苦，不怕累，尽心尽职。

第二、存在的问题：

1、专业技能掌握不够全面。随着高科技的材料层出不穷，我们在清洁知识的方法上还无法全面的进行彻底清洁，为日后工作中可能造成的工作失误留下了隐患，我们还要在日后的工作中不断学习，努力丰富自己的知识面为日后工作的顺利展开铺好路。

2、各种记录的不规范、不齐全。各种制度记录的专业程度不足、不完善，无专业化的记录表格，记录缺乏整齐性、美观性。

第三、整改措施：

针对以上的不足之处，我将在来年把工作重点放在专业技能知识的学习及培训上和加强各员工的服务规范上，让我们的“个性化服务”能够更好的向外发展出去，适应各种不同的需求，让业主满意，让甲方满意，培养一支专业性能强、服务热情周到、能打硬仗的保洁队伍来回报公司对我们的栽培，让我们这个大家庭不断的繁荣，壮大下去。

在20\_\_年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在金经理的直接领导下，在保洁员全体的努力下，将在20\_\_有更好的表现。

**保洁领班的年终工作总结4**

我叫，是物业公司的保洁领班。今年是不平凡的一年，作为保洁领班，我们担负着物业的环境净化工作，深知自己的责任重大。公司领导对此极为重视，这就要求我们严格按照公司制定的各项规章制度，认真负责的做好本职工作。以下是我今年的工作总结。

一、个人表现方面

自担任物业保洁员以来，我团结同事，对工作认真负责，服从领导。我本人也有自己的卫生责任段，在完成本职工作的同时再检查其他保洁员工作。能够严格按照公司领导的工作安排，完成物业保洁员的保洁区域划分及清扫工作。

年初，由于我在工作上的良好表现，我被公司领导提升为保洁领班，安排分管物业的卫生保洁的管理工作。岗位发生变化，责任随之加重，在公司领导的鼓励下，我克服心理压力走上这个工作岗位并逐步进入角色。

二、工作中的成就

努力向老领导请教工作经验，认真学习公司的各项规章制度，掌握了解物业的环境卫生情况，发现问题及时整改并向上级汇报。与组长及组员及时沟通，了解保洁员的心理和工作情况。定时分别召开保洁员会议，宣传公司制定的各项规章制度，安全生产责任制度等。要求保洁员认真执行，特别是保洁小组组长要带头执行，严格管理。把卫生保洁工作提升到一个新的层次，为物业创建环境优美做出应有的贡献。在公司领导的正确带领和大力支持帮助下，通过这段时间的努力工作，物业卫生保洁状况发生了根本的变化，保洁员的工作积极性提高了，责任意识和安全意识明显加强。

三、工作中付出的努力

这当中，我本人也付出了很大的努力，为了能每天多到几个区域检查卫生保洁工作，我专门购买了一辆电动自行车，每天早出晚归。有的时候，个别同事不理解我的工作，会在背后有些小议论，加上家人的不理解，我曾经一度想要放弃，但是我坚持住了。对于工作，我不能辜负领导和同事对我的信任和厚爱，我也只有更加努力的工作，来回报他们。事实证明，我的工作得到了大家的认可，就算是辛苦一些也是值得的。

新的一年里，在公司的领导下，我要更加努力的工作，认真负责，严格要求，团结同事，把保洁工作做好，为物业的发展做出一份贡献。

**保洁领班的年终工作总结5**

奥林国际公寓保洁队成立于20××年6月份，至今将近一年时间，经过全体保洁员的共同努力，各项工作已稳步进行，上级领导及广大业主都给予保洁队较高的评价。工作上也给予了充分的认可，这对于我是极大的鼓舞和鞭策，让我对以后的工作更加充满信心。

转眼间20××年已走过了一半的时光，在过去的半年里，奥林保洁队在公司和管理处的正确指引下，在各部门以及各班组的通力协作和大力支持下，保洁工作取得了一定的成绩。同时也存在许多不足之处，为了更好的完成公司和管理出领导交给我们的各项工作任务，在总结经验的同时，更要深思和改正存在的不足，使我们在下半年及至以后的工作中又更大的进步。现就保洁队上半年工作做以总结： 保洁队现有室内保洁员22人，室外10人，地下车库6人，垃圾清运4人，除地下车库外每名保洁都有其负责的卫生区域和工作标准，不论哪个区域得卫生出现问题，都有专门的责任人，做到人员定岗、责任到人。由于小区正处于装修期，每天都有往楼上运送沙子、水泥和一些装修材料，尤其是水泥灰尘特别大，加上装修施工人员杂乱，有的装修垃圾根本不按规定堆放，随处乱扔，楼道、楼梯随处可见。有些业主的不理解，认为保洁员没有打扫楼道卫生，还有些业主把生活垃圾随手扔在楼道、电梯、地下车库里，给保洁的工作增添了不少的麻烦。对于业主的反映，我都能及时到达现场，核实保洁员工作情况，给业主一个满意的答复，同时对保洁员又有了新的要求。对装修房屋的业主再运送张绣材料或倒垃圾使，要做到心中有数，重点清理。垃圾清运要求生活垃圾和装修垃圾做到日产日清，夏季还要及时做好消杀工作，有时因为天气、车况等原因对清运工作有所影响，不能正常清运时，就要及时调整工作状态，车闲人不闲，并督促外围保洁要勤走、勤看、勤捡，保证小区的外部环境清洁。地下共有六个车库，1400多车位，面积约7万平，现有6名保洁员负责地下车库的清扫工作。上午清理地面的垃圾，下午擦地，把重点放在仓储间的过道里，由于车库的面积大，循环周期较慢，常有因随地大小便产生的异味、尿渍等需要清理。我们就利用雨天把外围保洁员调至地下车库突击清理。奥林管理处也多次组织保安员、维修工会战。在各级领导的帮助和各部门的配合下，较好地完成了各项工作任务。

按照公司标准化、规范化的管理要求，学习保洁员的岗位操作规范，岗位职责，不断提高工作能力，加强安全教育，时刻提醒大家，安全第一的重要性，杜绝一切安全隐患，防止安全事故的发生，通过学习 5S 及大庆的铁人精神，注重自身的修养，灵活运用礼貌用语，不与住户发生口角，严格按照工作标准要求自己，积极配合各部门的工作，保洁队多次发生捡到物品归还失主的好人好事，就在20××年5月24日下午保洁员刘平在奥林D区30楼前捡到一个钱包，内有现金1800 余元及银行卡、订货单等马上上交，通过订货单及时联系到业主，将失物归还给业主，使业主避免了不必要的损失，业主非常感动，对奥林物业的管理和人员素质给予肯定。通过这次拾金不昧的好人好事，在保洁队里进行大力宣传，使我们全体保洁员在思想和工作上都有了一定的提高。 在工作中总结经验，节约使用清扫清洁用品，把旧拖布回收在一起，重新捆扎，还可以在用。清扫工具用后清洗干净、摆放整齐，保证下次取用的方便快捷。合理的有计划地安排工作，并拟定一份保洁员须知，让每一名保洁员都详细的了解自己的工作内容和一些工作要求，并且签字，按照执行。利用每天早会把今天的工作安排下去，避免浪费人力、物力，对保洁员要多鼓励，耐心细致的做思想工作，奖对罚错，该严就严，养成良好的工作习惯。

由于缺乏管理上的经验，在工作上也存在不足，对于有些工作考虑的不全面、过于急躁。以后在工作中改正，不论哪项工作都应有一个过程，不可能一下就达到标准。我应该多听取他人意见，取众家之长，补己之短。由于文化差异，有些保洁员队工作标准和要求理解不透彻，下步需要多组织学习、多讲解，还要多了解保洁员地思想动态，进一步加强思想教育，提高队伍的综合素质和工作能力。

小区设施物见本色，环境整洁，实施亲情化服务，助人为乐，排忧解难，感动业户，倡导延伸化服务，加班加点保证道路的畅通，这是保洁队的服务理念，也是保洁队下部工作努力达到的目标。

**保洁领班的年终工作总结6**

尊敬的各位领导：

您们好!

本人自今年5月18日入职担任物业部保洁领班。工作职责为负责园区A、B、D日常保洁、定期消杀、垃圾清运工作，及和物业办公区和年底接收的E、F、G组团开荒和日常卫生保洁服务监管管理。管理范围较宽，人员分布较散，这些虽然给管理工作带来很大难度，但并没有改变我对工作的热情，这既是挑战也是难得的锻炼机会。下面将今年以来工作情况汇报如下：

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

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。

同时配合实际工作的细则我在日常工作中去总结和不断修正各项保洁类规章制度。先后更新了公司的《保洁作业指导书》先后制定、修改了一系列管理规定细则和具体措施，使各项管理分工明确、责任到人。并根据现场情况拟定了保洁员工岗位区域划分、工作流程、职责、安全操作规范、应急预案等内容。

同样为随时检查员工的工作情况，由外判公司主管填写《工作日报表》和我每日填写的《保洁巡视检查表》双重巡视检查。

我将每日员工工作表现，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\_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。

在步入新的一年中我将已更为饱满的热情和积极的工作态度努力做到以下方面：

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。

**保洁领班的年终工作总结7**

回顾一下时光我在XX清洗工程有限公司XX年，在XXX项目已经X年多了，首先我要感谢XX物业及XX清洗两家公司领导对我的信任和关心，汉嘉保洁项目给予我一个学习和展现自己的平台。也感谢各位同事的支持配合，发扬团队合作精神，一起坚持、一起奋斗。但总会因为种种原因达不到理想的效果。20xx上半年我们引进了“清洁行业知识管理理念”并贯彻其中，一年时间给我们清洁部带了极大的变化。

保洁部在各项工作的计划执行当中，对汉嘉所有管辖范围内的卫生设施，进行了统筹的管理，使汉嘉的整体环境卫生的舒适度达到了我部预期的\'效果，为汉嘉的业主和来访宾客提供了一个良好的居家环境。具体实施保洁工作如下：

1．完成共区域楼道顶层蛛网清扫X次；

2．完成地下室公

共区通道风口清洗X次；

3．完成园区公共区域高杆灯蛛网清扫X次；

4．完成高层电梯公共区域围挡玻璃的清洗X次；

5．完成客用电梯上不锈钢保养油X次；

6．完成地下车库管道设施的整体清洁擦拭X次；

7．完成地下车库地面大清洗X次；

8．完成园区公共设施地沟清掏X次；

9．完园区玻璃飘棚清洗X次；

10．完成单元路台面清扫X次；

11．完成XXX套空置房清扫X次；

12．完成园区水景池清洗XX次；

13．完成销售中心玻璃幕墙清洗工作X次；

14．完成X区XX套样版房清洁X次；XX栋X套样版房清洁X次；

15．消杀及灭鼠工作；按计划均以实施完成。该项工作开展以来，园区内鼠害、蚊蝇灭杀情况较好，对园区的卫生状况起到了很好的作用；

16．协助外包单位在雨季前对天沟清理工作已完成；

17.完成家政保洁的前期工作。

**保洁领班的年终工作总结8**

转眼20\_年已经过去，回顾这一年的所有工作令人欣慰，我们顺利地完成了保洁一年来各项工作任务，并积累了不少工作经验。严格按照公司的规定，规范化、程序化地进行操作，以一切为了公司效益为原则，保质保量地完成了各项任务。

公司今年将对保洁、实行严格的培训制度，所有员工均经培训后才能上岗。对入职的员工进行在岗培训，对在职保洁员工进行各方面的知识培训(如思想教育、礼节礼貌、仪容仪表、劳动态度、劳动纪律、专业知识技能)，培训后要进行考核，不合格员工要淘汰。

为了能够更好地完成20\_年的工作，现将一年来的工作情况做以下总结：

一、管理检查制度

为了确保作业计划、卫生标准、责任制的贯彻执行和落实，确保保洁的管理目标的实现，将实行检查监督制度。

1、员工每日自查：员工依据本岗位责任制、卫生要求、服务规范，对作业的效果进行自查，便于及时发现问题、解决问题，岗位员工每天向主管汇报当天的工作，主管记录存档。

2、主管、班长每日巡查：对办公楼区域内、岗位进行巡查或抽查并定期对岗位进行全面的检查，同时结合检查所发现的问题及时处理，及时会报。

3、领导定期组织专业人员对我保洁工作进行检查，制定考核计划，完善保洁工作。

4、制定日常、每周、每月、每季、每年的保洁计划，严格依据计划实施保洁工作。

5、安排工作班次，分配工作，检查各班次交接情况，掌握各班工作状态和工作质量。

6、对本部门员工的行为规范、业务技能、遵章守纪、礼貌服务等方面进行培训，不断提高员工素质和清洁保养水准。

二、形象规定

1、经常注意检查和保持仪表整洁。

2、保洁人员工作时间必须穿统一的服装。服装整齐、干净，要求举止文明、大方得体，精神抖擞。

3、工作期间，见到领导及同事主动打招呼.主动问好.

三、每月对员工的工作质量、劳动态度、劳动纪律进行考核。

项目考核内容扣分标准

1、工作质量停车场地面应无明显垃圾杂物 不达标扣2-10分

2、电梯地毯应无积尘，无明显污渍 不达标扣2-10分

3、玻璃、镜应无积尘及手印，无明显污渍，光亮透明 不达标扣2-5分

4、卫生间应无明显污渍 不达标扣2-10分

5、天花板应无积尘、无蜘蛛网 不达标扣5-10分

6、墙身应无积尘，无污渍;墙角无蜘蛛网 不达标扣2-5分

7、装饰设施应无积尘、无渍 不达标扣2-5分

8、一层大厅地面、墙面、应无积尘、无污渍 无烟头 不达标扣2-5分

9、花盆应无尘、无污渍 、无枯叶 不达标扣2-5分

10、外围绿化带地面无明显垃圾杂物 不达标扣2-5分

11、门、门框、门楣应无积尘 不达标扣2-5分

12、消防设施应无积尘 不达标扣2-5分

13、地脚线应无积尘 不达标扣2-5分

14、保持地面光洁无污渍污迹灰尘灰尘污迹污渍、垃圾杂物 不达标扣2-10分

15、洗手间、墙身、除尘除渍。日常工作发现污渍及时清洁 不达标扣2-5分

16、未冲洗坐厕，不得超过45分钟 各洗手间 45分钟清洁一次 不达标扣2-5分

17、洗手盆、台面、镜面抹净盆身、台面，镜面抹净刮净。 干净无污渍。

**保洁领班的年终工作总结9**

20XX年是公司发展跨越历史性阶段的一年，在##的带领下，经过公司全体员工齐心协力，团结一致，克服困难，积极开拓，并一切按照公司制度的要求，采取了精心革新，细致调整，等一系列得力的举措，终于赢得了“示范大厦”的荣誉称号。在公司跨越历史性之年，我有幸亲历并承蒙公司的信任，为公司尽了一份微薄之力，今天我非常荣幸地站在这里，代表保洁部与各位同事、各位领导共同回顾20xx，今天我也非常自豪地站在这里，代表保洁部与各位同事、各位领导共同展望我们即将迈进的20XX。在展望中我们相信：国贸物业一定是创新的团队，秀的团队!

>一、工作回顾

回顾一年来的工作，我们紧紧的围绕公司的发展战略，重点抓好以下几个方面：

第一：抓好制度建设。通过理论和技能考核，所有人员符合公司要求具备上岗资格。

第二：保洁员培训重点，强调保洁员的敬业精神，礼仪礼貌和纪律性，以及合理的分配保洁员当班期间的工作流程及时间。

第三：严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出;实行严格的查岗和点名制度;加大检查督导的力度，查处窜岗连天2起，受绩效处罚人次2人。查处环境差30处，责令整改人数共计30人，受绩效处罚人次15人.

第四：做好工作的持续性。为了更好的保障公司的环境，保洁部本着尽职尽责的态度不怕苦不怕累坚持完成了业主入住前的房间清理工作、大厦石材的养护工作、和一些计划性保洁的工作。

第五：工作创新：在市场竞争越演越烈的今天，为了能够辅助公司在商场战争中处于不败之势，只有从服务上下功夫。保洁部全体员工在不断的探索公司所有租户的生活规律后，上报公司领导决定实施上门服务收取生活垃圾，这项创新服务在广大租户中引起了一致的好评，与此同时保洁部响应公司领导的号召对所有新入住的租户增加免费上门保洁服务次数，赢得了口碑。为了符合“示范大厦”的所有规范，保洁部全体员工会努力保证大厦所有的卫生死角和正常保洁范围的清理工作。并全面强化保洁人员“以租户为中心的服务意识”，力求限度地满足租户需求;推出的创新服务，大大提高了租户对保洁服务的满意率。

>二、年度工作设想

20XX年，对于公司来讲，将是更具挑战的一年，这一年内，我们面临着：

一 我们是否真的具有市场竞争力，我们虽然已经过了“示范大厦”的评选工作，但还要等公司进行完ISO9000质量体系认证和ISO14001环境质量体系认证，我们是否能完成这一体系的认证，这需要我们的实力以及新年里我们的管理服务质量继续保持上升趋势

二 在集团公司名下开发的将等待者我们去开展工作、输送人才，我们是否有足够的能力去应对?

三 是我们所处的周边环境的同行的竞争与压力，在20XX年和20XX年我们理直气壮地说我们物业是一流的，保洁部的工作在行业当中是优秀的。

从我们已经知道了的：金地、帝都大厦、等一批新的物业和我们一起决足市场，但是随着市中心地段的未来规划，我们大厦附近即将耸立一座座新的楼宇、新的物业，我们是否能够保持市场竞争力，是否能够快速的提升我们的服务内容和服务质量?这场未来的市场决足，我们是否能赢?\"20XX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，20xx年保洁部工作重点主要有以下几个方面：完善各项管理制度，形成配套的监督机制。

xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善管理制度，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。、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，为租户提供服务，得到租户的好评，在租户心中树立了良好的形象。

>三、确定三个工作目标：

1)、强化业务和礼仪礼貌的培训，让保洁部每一位员工成为都能成为行业中的精英。

2)、强化现场管理，让大厦每一个细节成为可学习的精品;

3)、强化经营成本，让节约每一分开支成为可再生的利润。以上是我部20XX年度工作总结和20XX年工作设想。各位领导、各位同事面对新的目标、新的任务、新的挑战和机遇，我们相信在集团公司的支持和公司领导的关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时国贸物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

**保洁领班的年终工作总结10**

一年来在公司的统一领导下，经过部门员工的共同努力，完成了公司的安排的各项工作任务，得到了业主的认可。

保洁只不过是物业服务管理行业中的一个行当。它体现着行业单位的态洁形象，同时，也经业主、使用视觉感观留下第一印象。俗话说：进门看地面，坐下摸板凳。这就是人们审视卫生状况的习惯心理常态。

回顾一下，我们是这样做的：

一、保洁标准化

在去年的基础上，在新细化工作内容，严格考评大分标准。不同区域，不同部位都有具体的分值考评。这样，便于操作，利于检查。

1.按标准培训，针对岗位轮换和新员工入职较多的实际，实行例会讲理论，在岗做示范的方法进行培训。

班长手把手教，熟练工传、帮、带，发挥班长的业务技能长，调动熟练工的积极性。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了受培者的技能，有拉近了同事间的距离，一举两得，相得益彰。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，一步到步，人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。

2.按标准去做。

分二，责任到人，签定目标责任书，让员工胸中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来有个准。周师傅就是突出的一位，大厅的玻璃大门，玻璃幕墙洁净透明，茶几、沙发一尘不染。袁师傅发扬着精益求精的工作作风，楼层保洁清洗垃圾桶，与男性相比，毫不逊色，保持了主楼卫生洁净度。

xx现在是装修期间，在人员少工作量大的情况下，几位师傅也拿标准来要求自觉，向标准去靠拢，尽量接近和达到标准。对他们的工作，只有这样来描述：扫地荡身灰，拖地一身汗。较突出，调人员积极行动，毫无怨言。老范师傅责任的区域是目前最彻底，较洁净的一块，从装修阶段而言，是难以见到的标准典范。

3.按标准去查。

在检查工作中，不去过场。杜绝一糊二混，发现问题即使提出，注意预期轻重，尽量不伤和气，出现反常，多方协助。目的只有一个，标准不放弃。技之一恒的日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，墙上贴的才不会是一纸空文，区的卫生也才能赢得业主和使用人的满意。

二、创卫严要求

创建国家级卫生城市是市委市政府的重大决策，一年来，我们始终绷紧这根弘，从不敢松懈。区内一直保持着良好状态。

1.上级要求的。

时间，严格执行;按着标准严格去做。过去广场保洁时间是：早城八点到晚上八点。为了创卫，有关部门要求我们必须在六点半之前把卫生做好，然后再整理摆放车辆。在不增加人员的情况下，把两人同班改为上、下午对班粒长了班时间，达到了创卫的时间要求。诚然，个班时间虽然缩短了，工作量去成倍的增加了。

但是，二位师傅二话不说，欣然接受分配。同时标准不降低，偌大广场很难见到烟带和果壳纸屑。酷暑里，晴天一身汗，雨天一身水，严冬时，顶着星辰来上班，借着路灯扫广场，迎着寒风回家去，已是晚饭过几时。天天如此，实在不易，平平凡凡，难能可贵。他俩的敬业境界和吃苦耐劳精神值得我们物业人好好学习。

2.上级要求长效管理，我们至始至终。

从认识上讲，创卫事关重大，从工作职责来说，我们是主力军，可以，我们必须接受任务，义不容辞，随时接受检查，全力以赴做好创卫工作。用二位师傅的话来说：“检查时是怎么做，平时也是怎么做”，做到了平时和检查一个样。在无数次的检查验收明查暗访过程中，也证明了一点。银河一块没问题，我们能放心。居委会领导如是一说。

三、团结讲正气

在工作的实际中，我们一直提醒和要求大家：不利于团结的话不说(背后不议论别人长短);不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴;不利于团结的事不做，尤其是值班期间和交接班过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，和谐相处。

将正气，歪风邪气难存在了;讲正气，减少了猜疑心理。团结出心情团结出精神。拿女同胞的话讲：现在我们的心情舒畅，干起活来有尽头，吃点苦受点累心甘情愿，领导提倡的费品收集全归公，我们坚决服从，乐意去做。

由来已久的惯例被打破，杜绝了任何人私自处理废品的现象。这样以来，即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，有增加了收入，虽然是很微不足道，但是，它体现了一种精神和境界，更加重要的是，他促进了团结增强了团队意识。公司多次的突击任务都能只之即来，乐意干活，没有怨言。

四、感慨与无奈

在人们的想象中，做保洁是做普通不过得了，谁都能做，其他啊，能做，不一定会做。按照我们的标准，从不会到会做，总得有个过程，且得用心揣摸。说这些，可能有人会认为保洁有什么门道，别自做清高。感慨：有人不理解保洁。

有些人缺少公德意识，肆意糟蹋环境，车辆随意停放。对此，个场上的二位师傅深有感触，对这些人，说也无用，劝而无功，他们反而会说：不给你找点事，你们没事干。说者轻巧，听者难受。面对如此遭遇，只能摇头苦笑，叹息无奈。

五、存在问题

女人感性，易情绪，工作当中是有波动;工资她们较关心，物事爱计较。嘴上说得大度，行动上难免有出入。冬天过去，春天就要到来。

新的一年里，我们保洁工，愿在公司的领导下，听从指挥顺从安排，在和谐的氛围里紧张快干，如即往地做好本职工作，为xx出力、为xx添光。

**保洁领班的年终工作总结11**

转眼20xx年已经过去，回顾这一年的所有工作令人欣慰，我们顺利地完成了保洁一年来各项工作任务，并积累了不少工作经验。严格按照公司的规定，规范化、程序化地进行操作，以一切为了公司效益为原则，保质保量地完成了各项任务。

公司今年将对保洁、实行严格的培训制度，所有员工均经培训后才能上岗。对入职的员工进行在岗培训，对在职保洁员工进行各方面的知识培训(如思想教育、礼节礼貌、仪容仪表、劳动态度、劳动纪律、专业知识技能)，培训后要进行考核，不合格员工要淘汰。

为了能够更好地完成20xx年的工作，现将一年来的工作情况做以下总结：

**保洁领班的年终工作总结12**

随着金辉阁、金映阁已基本收完楼，进场装修的比较多，开荒工作也进行的快接近尾声。保洁部对现场清洁的跟进工作必须加强，同时，清理整顿好周边的环境卫生，在完成日常的清洁工作后，还需加强每个人员的素质培训、业务技能培训，以便更好的完善保洁部的清洁服务工作，其工作计划如下：

一、加强日常巡查，发现卫生死角立即组织整改。

二、实行绩效考核制度，使员工对自己岗位的工作不断完善，起 到激励作用。

三、保洁部员工从八月份开始全部实行四天休假制度，和每日 9小时工作制。

四、处理突发事件，如暴雨天气所造成的积水不流畅以及渗水等问题，其它不可预料事件。

五、 跟进装修楼层所带出灰尘、泥沙的清洁工作，保洁员或保洁领班做好管理工作。

六、领班每日巡视监督各岗位工作，必要时以身作则，起到带头作用，并填写日检记录表。

七、保洁部主任每日一次对保洁领班所巡视检查的结果进行审核， 并签字，对某些不合格的工作内容必须及时做出改进。

八、每周进行一次业务知识培训及操作技能培训规范岗位工作的操作方法。

九、对会所前面通道每周冲洗一次，管理处门口及A、B座大堂\"欢迎光临\"字样红色地毯每两日清洗一次。

十、每日检查管理处盆景绿化、A、B座盆景绿化、入伙通道盆景绿化等的生长情况，填好日检表，交部门主任审核，并整改。

十一、对周围环境进行清理整顿。

十二、协助管理处办理交楼手续及装修申请工作。

十三、完成公司领导交办的其它临时工作。

**保洁领班的年终工作总结13**

时光飞逝，岁月匆匆，转眼间20xx年的工作已接近尾声，在这短暂而忙碌的一年里，我们全体保洁员始终保持艰苦奋斗的工作作风和默默奉献的精神，为保洁工作取得了较好的成绩，使全年的保洁任务划上了圆满的句号。下面我将xx大厦20xx年的保洁工作以及20xx年的工作计划做如下总结汇报。

一、20xx年的保洁工作总结

根据公司的要求和管理处领导的安排，我们在八月份建立了保洁各项管理制度及操作规程。主要有《员工管理制度》《卫生保洁管理制度》《环境绿化管理制度》《员工岗位职责》《保洁、绿化作业指导书及清洁标准》《保洁工具、清洁用品、机械设备的使用》并制定了详细的卫生清洁计划和培训计划。

1、保洁全年清洗(清洁)情况：主要完成了大厦雨塔、外墙四周低处玻璃幕墙清洗计22次;大门玻璃清洁计96次;外围地砖清洗88次;楼层公共区域大理石墙面、地面清洗计50多次;卫生间墙面、地面清洗计96次;楼层空置房清扫计12次;楼层公共区域顶部管道、出风口、灯饰清洁计12次;消防楼梯处玻璃清洁计12次;车库顶部管道、墙面、柱子掸尘计12次;车库地面清洗2次、清扫积土48次;挡车杆、车位线清洁计24次。

2、大厦环境消杀完成情况：卫生间消毒计540次;雨水漏、污水井、垃圾桶消杀计30物业保洁部工作总结次;灭鼠放药计4次。

3、除了完成以上主要工作外：还协助清洁三层总部办公室的保洁开荒工作计4次(其中晚上加班2次);协助410房间清洁卫生计2次;协助处理九层菲菲办公室管道漏水突发事件2次。

4、在评优期间：保洁部在人少活多的情况下，大家加班加点、齐心协力、毫无怨言的完成了工作任务，迎接了评优小组的全面检查工作，并得到检查人员对保洁工作的好评。

5、员工培训情况：对新入职的员工每月培训4次，主要培训员工管理制度和保洁工作的相关内容，并填写在培训记录表中，作每月员工考评内容。老员工也不定期进行培训些相关知识。目的是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，确保工作操作的安全性和卫生质量达标。

6、员工管理方面：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。坚持每周一次员工会议，具体内容：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。其实也是与大家一次工作上的沟通，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。

7、节支创收方面：根据公司提昌节支降耗的要求，严格把关，尽量把物品使用量降到最低。在创收上，大厦保洁人员在缺编的情况下，为满足客户的需求，提供了入室保洁有偿服务，为公司曾创收入。

8、20xx年工作中的不足：由于人员流动较大，一些新入职的人员不能尽快适应保洁工作，在有限的时间内达不到我们的工作要求，因此在这期间影响了整个大厦的环境卫生。

二、20xx年重点工作计划

回首过去，展望未来。在新的一年里，我们将一如既往地保持好前面的工作成绩，紧跟公司发展的步伐，将保洁工作制定一个更新的目标，为公司创造更好的业绩。具体工作从以

下几点开展

1、加强员工的思想教育，稳定员工团队，严格控制人员的流失。

2、主抓保洁人员的业务技能、专业知识，制定出详细的培训计划，并按员工考核标准进行实施。

3、严格提高每位员工的自身素质和服务水平，坚决淘汰人品伪劣，有损公司名誉及影响工作的员工。

4、严格控制用料、降低成本费用，增创经济效益。在成本控制上，我们为了节约，主动提出建议并与公司采购部协商，把卫生间使用的卫生纸从原来一箱纸费用为115元，更换成现在一箱纸费用95元的价格，毎箱节约20元，按使用量计算，大约每年将节约3000多元以上。相应我们还会从其它物料上再降低费用。在创收方面，我们将会的为大厦客户提供入室保洁有偿服务，曾取在去年的基础上翻一翻，为公司多创收。

在今后的工作中，我将会带动大厦全体保洁员工，以顽强拼搏的精神和脚踏实地的工作作风，顺利开展好来年的各项工作任务。同时也希望能在公司发挥自己的余热，为物业美好的明天而努力。

**保洁领班的年终工作总结14**

本人自今年5月18日入职担任物业部保洁主管。工作职责为负责园区A、B、D日常保洁、定期消杀、垃圾清运工作，及和物业办公区和年底接收的E、F、G组团开荒和日常卫生保洁服务监管管理。管理范围较宽，人员分布较散，这些虽然给管理工作带来很大难度，但并没有改变我对工作的热情，这既是挑战也是难得的锻炼机会。下面将今年以来工作情况汇报如下：

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

同时配合实际工作的细则我在日常工作中去总结和不断修正各项保洁类规章制度。先后更新了公司的《保洁作业指导书》先后制定、修改了一系列管理规定细则和具体措施，使各项管理分工明确、责任到人。并根据现场情况拟定了保洁员工岗位区域划分、工作流程、职责、安全操作规范、应急预案等内容。同样为随时检查员工的工作情况，由外判公司主管填写《工作日报表》和我每日填写的《保洁巡视检查表》双重巡视检查。我将每日员工工作表现，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\_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。

在步入新的一年中我将已更为饱满的热情和积极的工作态度努力做到以下方面：

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。

**保洁领班的年终工作总结15**

“美丽广西·清洁乡村”活动开展以来，我县迅速动员，全县上下狠抓落实，全力推进清洁家园、清洁水源、清洁田园活动各项工作，清洁乡村活动取得了阶段性成果。

“美丽广西·清洁乡村”活动启动后，我县及时成立了活动领导小组，并就清洁家园、清洁水源、清洁田园活动分别成立专门领导小组。各乡镇、各单位也分别成立了领导小组，做到了组织、人员、资金保障到位，按要求层层明确活动范围、任务、时间和标准，落实责任主体、落实工作分工、落实奖惩措施，形成一级抓一级，层层抓落实的工作机制。同时，结合实际出台了《扶绥县实施“美丽广西·清洁乡村”活动工作方案》、《扶绥县“清洁家园”专项活动实施方案》、《扶绥县开展“清洁田园”专项活动实施方案》、《扶绥县开展“清洁水源”专项活动实施方案》、《扶绥县实施“美丽广西·清洁乡村”活动领导、部门包片包村工作方案》、《扶绥县创建卫生文明村(屯)活动实施方案》、《扶绥县“十星级文明户”评选活动方案》等各项方案;各乡镇、各村(社区)也根据自身实际情况，分别成立了详细的各项工作方案，明确了工作措施和工作责任，确保了清洁乡村活动各项工作顺利有序开展。

为了使“清洁乡村”活动家喻户晓，深入人心，我县印发了《致全县农民朋友的一封信》，通过县电视台、《今日扶绥》、扶绥政府门户网站等多种媒体对开展“美丽广西·清洁乡村”活动进行全面、深入的宣传。县四家班子领导、县直驻乡镇工作分队、新农村指导员和各乡镇都深入村屯开展“美丽广西·清洁乡村”政策大宣讲、大走访、大调研活动;利用板报、广播、横幅、宣传单、张贴标语、出动宣传车、举办文娱活动等形式大力宣传发动，让广大乡村群众充分了解开展“美丽广西·清洁乡村”活动的重要意义、主要任务、活动目标、时间安排，力争做到人人皆知、家喻户晓。截止目前，全县共组织县级132工作组5996人次深入村屯开展走访和调研活动，组织召开学习宣传会议1689次，悬挂宣传横幅588条，张贴标语万条，发放多学习宣传资料万份，出动宣传车60辆次，举办专题文艺晚会66场。

我县“早”字当头，迅速行动部署，掀起活动高潮。4月28日，我县组织县城所在单位的干部职工开展了一次环境卫生清洁活动。5月3日，在全县11个乡镇同时开展“美丽广西·清洁乡村”大行动活动。5月4日，县委书记蓝大煌、县长罗彪分别率队前往渠黎镇渠凤村和渠旧镇濑滤村指导开展“美丽广西·清洁乡村”活动，并与当地干部群众开展了清扫垃圾等清洁卫生活动。同时，其他县四家班子领导也深入挂点乡镇、村屯，现场指导，亲自参与“美丽广西·清洁乡村”活动。各乡镇、村屯也结合各自实际，开展各种形式的活动。截止目前，全县各乡镇、单位和村屯共开展活动600多次，出动车辆4000多台次，投入资金80多万元，集中整治48个村屯，辐射带动158个村屯参与大清洁活动，清理卫生死角2895处，清理垃圾9500多吨、杂物3500多堆，疏通排水沟渠9000多米。

我县坚持突出典型示范、辐射带动和引领作用，以点带面、点面结合，在全县范围内扎实推进活动的深入开展，真正做到“重点突出，全面开花”的成效。建立了渠黎镇笃邦村、渠新村、渠凤村、渠旧镇濑滤村等市级示范点4个，每个乡镇建立包含集镇社区在内的4个县级示范点，全县共建立示范点48个。各示范点按照科学统筹，分步实施的思路，组织群众开展环境卫生清洁工作，实行农户门前三包，集中力量对各个屯的公共场所进行整治，包括环境卫生、违章建筑等。截止目前，全县各示范点已基本落实村规民约初步方案、垃圾池(箱)个数(每家每户2个)和垃圾填埋场的选址、收取垃圾费的额度和保洁员名单等。通过示范带动，为全县132个村(社区)全面推进“清洁乡村”活动打下坚实的基础。

同时，我县充分发挥区、市直挂点我县各单位的资源、资金和项目优势，切实加强沟通联系，加大汇报力度，努力争取获得上级更多的支持和帮助，先后多次邀请区、市级各单位前来开展活动;市、县挂点领导、挂点工作队、挂点单位积极到点指导和开展活动，开展了以公路沿线、村道沟渠、垃圾死角为重点的卫生清洁整治大行动，对房前屋后、道路两旁垃圾、排水沟、水塘漂浮物等进行清扫，利用钩机、垃圾车清理垃圾，取得了明显的效果。

**保洁领班的年终工作总结16**

我公司自20xx年x月x日起接管xx有限公司xx工厂的保洁服务工作，自接管初期服务团队的组建、培训，到中期从各方面的不断整改，直至现阶段从各服务细节方面不断的强化和提升，我公司这一年来的工作在确保日常保洁服务的同时不断稳步且有序的向前推进，现已接近年末，在此针对我公司一年来的工作做如下总结：

一、顺利达成合作，全力以赴接管

自20xx年x月初我公司与xx有限公司签约承接其xx工厂保洁服务工作后，我公司全体上下非常重视，制定了详尽的接管方案，由公司主要领导直接督促落实。

首先，在人员的调整及补充招聘中，我公司人员全力以赴在工厂周边进行人员信息的收集及人员的面试筛选，共计储备人员达50人之多，接场时经与厂方管理人员协商，建议采取以老带新、新老结合的方式组建新的员工队伍，最终留用部分优秀老员工，并严格按照厂方要求补充了新鲜血液，使得员工队伍更加年轻化，更具有活力;

其次，在新员工的岗前培训方面，公司制定了完整的新员工岗前培训计划，并按照计划逐一进行落实，为确保新员工岗前培训的质量，我公司在接管前一周即20xx年x月x日起已安排新员工进入厂区进行岗前理论知识及实操技能的培训和学习，首先利用三天时间在理论知识方面主要让员工了解我公司企业文化及理念、公司及厂方相关管理制度、工作流程及操作技能、礼仪礼貌规范及服务意识等方面内容。而后利用四天时间让员工进入具体岗位跟着老员工熟悉所在岗位的区域范围、保洁细节及注意事项等。通过一周时间的强化培训让员工基本胜任所在岗位的工作职责，至20\_\_年x月x日我公司接管时，各岗位员工都能各司其职，顺利完成交接。

另外，我公司重点对项目管理人员进行了强化的辅导和培训，经过公司的考核和摸底了解，我们留用了在任的项目管理人员，其对项目的情况非常的熟悉和了解，在此基础上我公司分别派公司各职能部门负责人对该项目管理人员进行一对一的重点辅导和培训，在强化和提升其管理思路和方法的同时对其提出了更高的要求和目标。

综合以上我公司在接管该项目时工作平稳有序，与厂方一直保持良性的互动与沟通，使得接管工作顺利完成。

二、平稳有序过渡，积极努力改进

在顺利接管之后，我公司各项工作步入常态化，各岗位员工都能按部就班完成每日工作，要求所有员工每天必须保质保量完成当天工作，并对当天工作进行检查总结，力求不断的改进和提升。与此同时，我公司针对厂方提出的问题和之前存在的不足做了大量的改进工作：

1、提升员工的职业化形象，公司为项目所有员工配发了全新的工作服，要求所有员工上班期间必须统一着装，佩带统一的工作牌，长发女员工要求全部用头花将头发盘起包裹，让员工的仪容仪表有了全面的提升;

2、针对员工工作纪律等公司加强了规范和管理，要求员工上班期间必须坚守岗位，加大检查巡场的力度，上班期间必须保持精神风貌良好，不断强化员工的纪律性及良好工作习惯的养成，确保所有员工具有良好的工作作风;

3、作为基础服务工作，一线服务人员的素质直接影响着我们服务的水平和质量，所以公司持续不断地强化员工的培训，尤其在员工服务意识养成及礼仪礼貌规范方面重点加强，公司要求项目管理人员每天利用晨/夕会时间对员工进行灌输式培训，并在日常工作中监督执行情况，让员工从工作点滴做起，如问候、敲门等。同时，公司每个月都会集中对所有员工进行培训，不断加强，持续改进，力争让所有员工都具备良好的职业素养;

4、不断强化各工作区域卫生细节的处理，保洁工作的提升主要在卫生细节方面，针对这一点我们派专人对该项目所有岗位区域进行了彻底的清查，对所有区域的卫生细节进行了详细的记录，然后针对卫生细节制定了具体的处理和改进方案，依照方案有计划性地对诸如卫生间便池、更衣室地面等卫生细节及死角逐一进行了彻底的清洁和处理;

5、加强会议管理，要求项目管理人员必须坚持每天组织员工召开晨/夕会，在安排日常工作的同时充分利用会议向员工灌输服务意识及相关培训和学习;每月不定期组织员工召开工作总结及自检自查会议，总结自我工作中的不足，商讨对策和建议，不断提升工作服务质量。

三、确保日常工作，加强重点难点

我们在接管该项目后及时与厂方协商沟通，确定了所有员工的岗位区域划分方案，做到每个员工的岗位区域划分明确，岗位职责清晰，使得员工能够目标明确，各司其职，确保了日常工作的有序进行。管理人员在每天安排好各员工工作后，按照既定的检查计划逐一对各岗位员工工作完成情况进行监督检查，确保工作完成的质量和效果。

除日常工作外，我公司针对一些重点和难点问题不断进行强化和改进：

1、每个月针对厂方总部的例行检查工作，我公司都会派专人进行现场的督查指导，要求所有岗位员工必须提前对所在岗位的各个细节和死角进行全面细致的检查，确保做到万无一失，同时，公司专人及项目管理人员针对重点岗位和区域不断地进行盘查，使得我们在每次的检查中都能顺利通过，且受到厂方领导的认可和表扬;

2、加强了对卫生间工作的要求，要求卫生间保洁员提高保洁巡回的频次，重点针对卫生间异味进行处理，必须做到无异味，集中人员对卫生间的墙面及卫生间隔档进行了彻底的擦洗和处理，做到干净无污渍，使得卫生间的卫生质量有了明显的提升;

3、针对车间废弃物收集箱堆放过高的整改，公司要求岗位责任人必须增加清运的频次，且保洁主管每天必须至少3次以上抽查，对不能达到工作要求的岗位责任人将进行严重处罚，直至辞退;

4、午饭时间卫生间清理不及时问题的整改，公司要求卫生间保洁员提前就餐，在午饭时段必须坚守岗位，不得离岗休息，要加大保洁的频次，保洁主管加大监督检查的力度，对不能达到工作要求的将予以处罚;同时，公司每周派专人对整改措施的落实进行了跟踪，使得该项整改工作有了明显的效果;

5、公司工程技术部及时配合厂方完成诸如石材地面打蜡、外墙清洗等多项特殊清洁工作，全年累计地面打蜡5次，累计清洗外墙2次，每次都能按照厂方要求及时完成，顺利通过厂方的验收。

四、不断强化管理，力求再上台阶

在做好日常管理的同时，我公司也在不断寻求更好更合理的管理方法，不断提升对厂方的服务质量，这一年在管理上我们做了如下几点改进：

其一，我公司完善了客户意见反馈体系，自x份以来我公司每月派专人深入项目与厂方主管人员进行面对面的沟通交流，及时获取厂方对我们目前工作的意见和建议，听取了甲方管理人员对我项目工作提出的问题和不足，以及其他重点工作的要求，公司每月针对该意见及时做出整改方案，并进行了改进和落实。

其二，公司要求每月不少于两次派部门经理以上人员深入项目进行工作的检查和指导，有针对性地对项目存在的问题进行现场解决和落实，并将检查结果反馈至公司，每月对项目管理人员实行绩效考核，力求督促管理人员加强管理。

其三，公司加强对工作检查记录、工作总结及计划等资料的要求和管理，要求项目管理人员每月向公司书面上报月工作总结及工作计划，公司将按此监督落实，且每月向厂方书面上报月工作总结。同时，公司要求项目管理人员做好日常的工作检查记录，做到有据可查，这些工作使得该项目书面资料得以更加完善，大大促进了日常工作的管理。

这些管理手段仅是我们在实际运行过程中不断摸索和完善的一种方式，相信我们在日后的工作能不断创新，力求找到更好的管理方法，使得我们的工作、我们的保洁服务再上台阶。

总结20\_\_年的工作，我们有喜有忧，总体上我们的工作完成情况良好，也得到了厂方的认可，所有员工也多次受到了厂方的集体嘉奖，同时，员工当中也涌现一些拾金不昧的好人好事，厂方非常赞赏，我们也对当事人进行了嘉奖和表扬，这都是我们全体员工共同努力的结果。但同时我们的工作还存在诸多有待提升的方面，诸如员工礼仪礼貌规范、重点岗位员工职业素质的提升等都需要我们再做进一步的努力。

回顾过去的工作，重在总结经验教训，以便对未来的工作有更大的帮助，故在此我们相信通过这一年的工作和锻炼，一定能让我们来年的工作更加的完善，定能给厂方提供更加满意的保洁服务。

**保洁领班的年终工作总结17**

至物业正式成立后，接管物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。

在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。

具体情况如下：

一、规范行为。强化内部管理，自身建设质量提高。

1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务。

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3.客服组每周二下午召开一次周例会，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.每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5.办理小区ID门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6.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，共计23盒。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xx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xx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

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、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。

上交现金共计：元，其中办证制卡为元，维修费元，自缴物业费元，管理费元，垃圾清运费元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

九、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。xx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“20xx年新春歌舞会”活动。

十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。

无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。

希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!“xx物业，加油!!!

**保洁领班的年终工作总结18**

接管物业客服部客服领班工作，至物业正式成立后。负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，前进的每一步中，都得到公司领导和同事的热情相助，得到大多数住户的支持与认可。这7个月来，面对了很多压力，克服了很多困难，但我却非常愉快和充实。因为我有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。

具体情况如下：

一、规范行为。强化内部管理，自身建设质量提高。

1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务。

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3.客服组每周二下午召开一次周例会，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.每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5.办理小区ID门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6.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，共计23盒。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、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：元，其中办证制卡为元，维修费元，自缴物业费元，管理费元，垃圾清运费元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

九、宣传文化工作方面

也因此受到住户的表扬，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。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“20xx年新春歌舞会”活动。

共同进步，团结合作。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

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！