# 高级家政服务员的年度工作总结3篇

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-05-04

*工作总结jobsummary/worksummary是最常见、最通用的年终总结、半年总结和季度总结。就其内容而言，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面、系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。 以...*

工作总结jobsummary/worksummary是最常见、最通用的年终总结、半年总结和季度总结。就其内容而言，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面、系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。 以下是为大家整理的关于高级家政服务员的年度工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇一】高级家政服务员的年度工作总结**

　　\_\_家政服务有限公司通过加盟\_\_家政服务公司，经民政注册成立的家政服务机构，在\_\_家政服务公司和\_\_的正确指导下，通过自我评估建立和完善了适应工作需要的工作机制，分析出了\_\_家政优势和特色，更找出了差距与不足，扬长补短，再接再励，坚持社会主义办学方向，使\_\_家政工作上了一个新台阶，为进一步提高劳动者职业技能和劳动就业服务开创了崭新局面。现将工作情况汇报如下：

>　　一、基本情况

　　\_\_家政服务中心自今年三月份开始筹组，4月25日开始培训，5月17日正式营业，截止到6月底第一批培训服务员78人，参加考试合格的53人，到目前报名的已有146人。第二批参加培训69人，于近期开班。现已展开业务16笔，进家服务员9人，单位保洁5人，小区2人。

>　　二、管理情况

　　1、领导重视，完善制度建设

　　在\_\_的正确指导下，在单位领导的高度重视下，建立健全了各项规章制度。以实现教育思想现代化、学校管理规范化、办学条件标准化和学员素质优良化为管理目标，按照《民促法》，家政中心不断优化育人环境，科学规范管理。

　　2、强化宣传，注重师资力量

　　家政中心自成立以来，印发4000多份广告彩页，雇用多人到小区门口、学校门口、超市门口发放，在邮政局广告彩页登豆腐块广告，电视台流动字幕，\_\_有专题、小区广告有专栏，同时印制了明信片，分区域，分行业，把一切有可能成为客户的单位尽量跑到，众所周知，“广告不是万能，但少了却不行。”从而让用户或者工作人员能够比较深入地了解我们，营造良好氛围。同时还积极与\_\_密切联系，让一些资历深，能力强，学历高的老师来给学员授课，使我们的学员学到更多的知识，从而能为社会输送更多的有用之才。

　　3、抓好落实，使学员学到一技之长

　　学员主要为下岗失业人员和农村妇女剩余劳动力，有丰富的社会经验和一定的专业技术，鉴于\_\_家政服务专业技能基本的空白，中心定期组织学员之间进行思想与业务等方面的学习与交流，不断拓展自己的知识面，更在交流的过程中曾深了学员的感情，曾强了凝聚力。在平时，家政公司根据不同学员的不同专业基础因人施教，本着学以致用的原则，有意识地引导学生溶入社会实践，积极为参加培训学员联系用人单位，为他们铺就业路，搭就业桥。

>　　三、立足职能，努力拓宽就业渠道

　　家政\_\_在认真做好教育教学工作，使参加培训的学员学到多种技能的同时，还积极宣传引导妇女就业再就业，通过一系列宣传发动，在\_\_营造了\_\_主办家政，全\_\_妇女积极参与的良好氛围，这为快速报名登记，立即转移就业打下了坚实的基础。

　　在看到成绩的同时，我们知道自身还存在着许多不足。

　　比如家政由于缺乏资金，场地给需要进一步改善、自己的师资力量需要进一步培养等问题需要解决。今后我们将继续深入发动，走进乡镇、走进社区、走进家庭，为更多的妇女剩余劳动力和用工家庭搭建起平台，我们相信，随着社会的不断进步和家政服务的不断发展，\_\_家政\_\_还会不断完善自我，为\_\_的发展贡献自己的一份力量!

**【篇二】高级家政服务员的年度工作总结**

　　黄冈市妇联红土地家政服务公司自成立，以人为本、诚信、质量至上的服务理念，在省市妇联的和关怀下，家政服务品牌，妇女就业与创业服务，规范管理，服务质量，了妇女就业，市民受益，公司盈利多赢，了的社会效益和经济效益。近几年来公司举办大型招聘会3场，举办下岗人员岗前择业培训15期，安置城乡下岗失业失地妇女多人上岗就业。公司人才档案中长年备有保姆百余人，护工20余人，公司收入85万元。

>　　一、公司情况

　　黄冈市妇联红土地家政服务公司现设“四部一办”即专业保洁部、家政部、电梯维保部，综合开发部和办公室，现有家政服务员38名，均为近郊农民和下岗女工，平均年龄38岁，聘用制和先培训、后上岗的管理模式，员工平均工资800——1000元，所有员工都享受“二保一险一费”的待遇，并为员工了电子档案。公司服务有机关企事业、宾馆、商场和家庭。家庭保洁占90，公司与客户签定合同，会员卡消费模式,现有个人消费会员卡538户,团体消费卡73户,事业服务9家。公司在成立和经营其间了市和市妇联的支持和帮助。市妇联、市发改委服务业建设项日专项资资金50万元。市工商局在家政公司创办初期免费为公司办理工商执照。市劳动局为家庭政服务公司下岗女工办理下岗优惠证11个，并免费保姆，月嫂培训，培训考试获取初级家政服务员约有200余人，政服务员20余人。书记刘善桥批示财政拨给市妇联用于妇女劳转移专项资金10万元，培训农村妇女余人，家政培训服务员60名。

>　　二、主要做法;

　　1、建章立制，管理科学化。规范的管理是公司健康发展的保障。红土地家政服务公司健康发展，遵循市场经济规律建章立制，对红土地家政服务公司的规范管理。在成立之初，制定了《黄冈市红土地家政服务公司管理办法》10项管理制度。公司自主经营、自负盈亏、自我管理、自我发展的运作模式，走出了一条发展实体化、经营市场化、管理规范化、服务社会化的路子。公司员工推行资格审查、岗前培训、岗中抽查、岗后回执、优胜劣汰的管理制度。招聘家政服务人员“三合格”：即品行合格、体检合格、培训合格;服务质量“两制度\"：即回访制度、回执制度。公司还设立了质量回访监管电话，监管员工服务质量，并设立全勤奖，奖优罚劣，多劳多得。员工待遇客户投诉率与经理绩效工资挂钩，客户投诉率为零。公司每月“三必”：必访用户，公司每月派出经理走访客户，交心谈心，虚心客户对公司好的建议和要求，制定拓展新办法和新措施;必会议，公司每月例会由各经理和员工汇报本月拓展情况和员工思想状态，情况，问题，;由公司发放工资，每月底工资工资、提成规定、奖励制度、惩罚制度、赔偿制度、考勤制度规定，按时定额发放工资，不拖欠，不克扣，员工待遇。

　　2、投入，设施现代化。先进的服务设施是红土地家政公司一流服务品质的支撑。近几年来，公司投入几十万元，引进了家政保洁服务的新设备、新工艺，新材料，有先进的石材、木地板保养翻新打蜡抛光晶面设备，有先进的布艺清洗设备，有先进的电梯保养设施，为各配备了电脑。，的服务社会公众，为社会公众服务信息服务，面向公众的平台和桥梁，又开通了红土地家政服务网站，为客户更详细、更、更的信息，客户所需，所求。

　　3、素质，培训常态化。，客户满意的关键，在于服务的质量，而服务质量的好坏，取决于员工队伍的素质。公司将，员工专业能力公司发展点，常抓不懈。在培训中“三一”，即家政服务知识、技能和素质培训，技能培训。培训，培训和创业培训工作。培训，对初次从事家政服务的妇女,岗前家政初级知识培训，包括家庭清洁与保洁、家用电器的使用、烹饪知识、婴幼儿护理技能礼仪和服务职责;对正在从事家政的妇女，走访用户,市场调查,岗中培训，她们的素质和服务。至，已举办培训班15期，培训家政服务员1200余人。技能培训，市妇联市妇幼保健院，了“月嫂”、“老年护理”、“居室保洁”培训，出深受市场欢迎的“月嫂”、“护老”和“保洁”服务队，了独具的服务品牌。4月，市妇联市妇幼保健院，对80名有从事“月嫂”服务的下岗失业、失地妇女了1周培训，内容包括孕产妇、婴儿卫生保健、衣食住行的知识。培训结束后，市劳动局还组织了首次“育婴员”(月嫂)资格考试，有20多名参训妇女“育婴员”初级职称，有7名妇女“育婴员”中级职称。公司2名员工在全省妇统家政服务技能大赛中分别二、三奖的好。公司有6名员工高级家政服务员的职称。注重创业培训，有创业意向的家政服务员，她们自主创业，组织了20余名家政服务员参加妇女syb创业培训班，学习创业技能，10多名下岗失业妇女，走上了创业路。

　　4、开拓创新，经营。公司要成长，客户的需求，市场需求开拓创新。，红土地家政公司为企事业和家庭20多项服务，主要涵盖三个：简单劳务型，如家庭保洁，护理员;专业保洁型，如承接外墙清洗、空调养护、大楼整体保洁;中介服务型，如月嫂、保姆、家教、婚介，房介中介服务。红土地家政服务公司总是能在新的服务需求来临之前并地把握住机遇，在服务客户的发展。在工作中：

　　(1)营销多样化。与商场、房地产开发商强强联手，捆绑销售，赢得客户。在红土地创业初期，打开，公司以享受红土地家政的免费服务口，占领市场，。公司与各大商场和楼盘开发商黄商购物中心协商“凡在商场购物满200元”的，红土地家政公司就免费为该顾客服务，“凡购买商品房面积180平方米”的，红土地家政服务公司将免费为该客户10次家庭保洁服务的协议，两项协议了商场和房地产开发商的的，商场房地场开发商打出广告天就有顾客领着公司保洁员上门服务。，过免费服务的顾客，都成了红土地家政公司的长期客户。资源，优质服务，赢得客户。红土地家政服务公司市妇联资源优势，在节假日为和个人免费做家庭保洁。优质的服务和一流的服务设备赢得了干部的好评和赞誉，也为公司赢得了一大批长期客户。活动，形象，赢得客户。公司市妇联组织的“巾帼保洁服务队”、“节能减排进家庭”适合家政员工的活动，在活动中员工们展示了风采，了形象，公司的社会力，也为公司带来了源源的客源。

　　(2)范围。公司生意越来越红火，服务范围向更大的范围和空间延伸，开设家教、婚介、房介中介服务项目，开辟了饭店、宾馆、外墙清洗、电梯保洁，仅电梯保就拥有服务53家。在拓展中，“三接”。承接，即承接后勤保洁，公司与市人事局、国税局、地税局、房管局鉴定了长期后勤保洁合同，各干部职工的家庭保洁和室内外卫生保洁工作。此项的，每年为公司收入20万元。对接，公司与女企业家经营的大东方餐饮服务中心、新世界宾馆多家餐饮服务行业对接服务，为企业保洁服务，使更多的市民感受到红土地家政的优质服务与企业形象。联接，在服务中，大项目与小项目相联接，从饭店、宾馆、外墙的外墙清洗、电梯大的服务项目到家教、婚介、房介、家庭保洁小的服务项目，都持之以恒，精益求精。，红土地家政公司在黄州城区20家同类公司中服务上乘，信誉卓著，占据了40的市场份额。

　　(3)消费模式创新化。红土地家政服务公司创新消费模式，推行会员制消费，对加入的会员、定量、定点、定项的优质服务。即固定服务期限;定量即固定服务，服务项目固定的服务次数;定点即固定服务地点;定项即固定服务项目。家政服务中心为每一位入会者会员登记卡，详细记录会员的情况。，公司现有个人消费会员卡538户,团体消费卡73户,并有人数增趋势。下一步市妇联将在妇统创办的家政服务公司中推广消费模式。

　　5、注重信誉，工作品牌化。诚信是企业之本，质量是企业生命。几年来，红土地家政公司一直秉承便民、利民的服务方针，服务千家万户，让更多的用户享受到诚信、规范的服务。在员工做保洁时如有不小心损坏客户家中的物品时，公司除了照价赔偿之外，还派经理上门，诚恳的向客户道歉。有我公司员工为客户做厨房保洁时，不小心弄坏了客户的抽油烟机，客户表示抽油烟机本身已老旧，不用赔偿，坚决不肯收公司的赔偿金。但公司知道后，立刻买来了新抽油烟，经理和员工冒近40度的高温将新抽油烟送到客户家中，客户深受感动，当时就与家政公司签定了续签了长期服务合同。公司守信服务的理念，深受用户的好评，赢得了客户，。

　　6、责任，服务社会化。事业发展，红土地家政公司的社会责任。公司热心于社会公益事业，市妇联红土地家政公司成立之初承担为非典隔离医院做保洁服务。在抗震救期间，红土地家政公司员工为灾区捐款捐物达3万元。为“就业难”的，公司与妇联、劳动，合作培训了多名农村女劳和下岗工人，帮助城市下岗工人是“4050”人员、无业人员和农村失地农民1200余人了重新就业。有30多名员工红土地的培训就业，了由打工妹向小老板的转变。文件精神，市妇联与劳动沟通，将红土地家政服务公司认定为家政服务技能定点培训机构，力争用3到5年的，家政服务从业人数大幅、素质，实理更多的妇女创业就业。

>　　三、问题和建议

　　多年的经营实践，家政服务行业发展，还几年的问题：家政服务队伍不稳定，行业管理不规范。扶持，管理缺位、家政服务员权益上失位正危及着家政公司的生存与发展。

　　就家政服务业发展的现状，提几点建议：

　　1、成立家政行业协会,使家政服务业驶入规范化,专业化的快车道。成立行业协会,归口管理,如归口劳动局或民政局，以此家政市场有序健康发展。协会职责是制订家政服务从业人员的培训,就业,维权的配套措施,行业服务标准、税收优惠政策，各职能出台扶持政策,家政服务业健康发展。

　　2、对家政服务业的宣传。广播,电视,网络媒体作用,为家政服务员与客户之间架起通畅的桥梁.是要现代家政消费理念，家政消费群体，鼓励下岗失业人员和农村妇女转变就业观念，从事家政服务工作,让全社会都来尊重家政服务员的劳动,让其社会荣誉感，为家政服务营造的。要家政舞台大有可为的创业就业理念，摒弃保姆保洁家政行业低下、平庸陈腐观念。是各级妇委会主任，妇代会主任要当好家政职业的宣传员，领航员，服务员，为她们走向社会重塑自我耐心细致的思想工作，她们用科学发展的理念选择职业，从事职业，用女性特坚强贤达吃苦耐劳精神来职业，家政服务品牌。

　　3、家政经营者管理。对家政服务经营者和管理者的培训.以其职业操守,综合素质及管理才能,高素质的现代家政管理人员和服务人员.

　　4、实施家政阳光工程。鄂劳社文101号文件精神和鄂妇7号文件精神，以专项经费为支撑，实施家政阳光工程。由妇联协商农业、财政、劳动和社会保障、教育制定农村劳转移和4050人员家政阳光工程的实施方案，依托各地妇女培训基地家政技能培训，由妇联牵头,农业和劳动组织人员技能培训;推行家政服务员持证上岗，技能培训，对学员考核颁发职业资格证书服务质量;规范家政服务机构。对家政服务业规范性意见，对家政服务业的扶持，。

　　5、实施品牌战略。依托全省妇统的“木兰花”家政品牌，用连锁经营模式“鲜明的家政服务品牌。“三”，即标识。商标注册，并在妇联家政服务机构使用“木兰花”标志;宗旨。“用专心的心做家务事”的服务理念,以”一切客户”为宗旨，体现妇联组织为下岗失业妇女服务、为家庭服务、为党和分忧的工作的性;共享资源，各地妇联组织的网络优势，信息共享，资源共享，市场共享，家政服务业发展。

**【篇三】高级家政服务员的年度工作总结**

　　201\_年初，\_\_致力于为客户提供更加优质的服务为目标，加大服务员的培训力度，凡是来公司的、以及以前来的家政服务员，只要下户，就必须参加培训，从中筛选出服务态度好，服务技能高的家政服务员，淘汰服务态度差的服务员，通过近一年的培训，绝大多数服务员从服务态度上有了很大的提高，并且，\_\_家政公司内部也每月组织服务员大型培训，来的服务员每次都有新收获，客户也非常支持家政服务员参加培训，给服务员提供便利的学习时间，丰富她们的知识，提高她们的技能，让她们在北京工作有一个可以倾诉的地方。

　　随着客户对服务员要求的提高，\_\_家政也加大了对服务员的培训力度，对于那些刚从农村来、没有家政服务工作经验的服务人员，\_\_家政进行封闭式十天的培训，从生活礼仪、为人处事、生活习惯等方面进行指导，从专业技能到统一着装，从面试技巧到肢体动作，一一对服务员进行培训、训练，坚持以质量求生存、以诚信求发展、以服务求效益、以创新求提高的发展方针，立足为民、便民、利民、安民的服务方向，为了满足不同用户的家政服务需求，\_\_一方面不断开发劳务基地，严格把关审核，使得用户能及时用上放心的家政服务员，没有后顾之忧，全身心地投入到各自的工作中，另一方面，\_\_家政加强对家政服务员的不同时期的培训，帮助她们尽快适应北京的家庭环境;对于那些有一定家政工作经验的服务人员，提高她的服务技能和服务意识，以便为广大客户提供优质服务;对于那些有一定特长的人员，经过\_\_家政的系统培训，再介绍到有专业需求的用户家中，为其提供专业的服务，例如：月嫂、育婴师等。同时为了拉动农村经济，缩短贫富差距，\_\_家政积极与全国各地劳务输出组织联系，通过他们把北京广阔的就业信息传递，让那些贫困地区的兄弟姐妹们勇敢的走出来，通过自己的劳动改变家乡原有的贫困。同时，\_\_家政还利用网络与全国各地的职业培训学校联系，为他们分析就业形势，让他们走出社会实践的第一步，加入到家政服务的行列中来，通过\_\_家政积极努力，已有一些职业培训学校与\_\_家政建立了良好的合作关系，并已把部分毕业生输送到\_\_家政，为那些要求文化程度较高的用户提供服务，得到用户的好评。在内部管理方面，各项工作制度和服务制度健全完善，并于各办公场所显著位置明示，各分部工作台帐清楚，并由专人负责，及时登记，公司内部全部电脑联网，以便信息及时沟通，定期组织员工培训，加强员工的社会责任感，公司管理规范，责任明确，各项工作紧紧围绕如何提高家政服务队伍整体服务水平和服务意识的基础上进行，公司不断积累客户的反馈意见，丰富培训教材，并采用多媒体教学与指导老师面授相结合的培训方法，形成一套独特的管理经验。

　　为了帮助政府排忧解难，\_\_在职业介绍方面也是积极努力地工作，通过各种渠道积极开拓就业岗位，一方面与用工单位形成长期稳定的合作关系，另一方面，根据当前就业形势免费为求职人员进行职业指导，使得广大求职人员能在较短的时间里尽快上岗并能较稳定地工作，为求职者与用人单位构筑了一个良好的就业平台，成功率达70%以上。同时\_\_还积极吸纳下岗失业人员，现有员工80%为下岗失业人员。近几年来，针对北京家政市场服务人员缺少，整体服务水平较低，加之本市下岗失业的妇女年龄偏大，不具备更多的技能，选择职业的几率较低，因此，\_\_下大力气鼓励本市人员从事家政服务行业，加大对她们的宣传，给予优惠政策，并对她们实行免费培训，至今，已有越来越多的本市大姐放下包袱、勇敢地走进家政服务行列，并得到用户的认可。

　　十几年来，\_\_在取得经济效益的同时，\_\_也取得了一定的社会效益，公司先后被评为北京市劳服明星企业、北京市工商联文明单位标兵、北京市先进私营企业、北京市“三八”红旗集体、中国家政服务协会“诚信服务”优秀单位等，总经理穆丽杰女士也被评为全国家庭服务业先进工作者、北京市劳服企业先进个人、北京市先进私营企业者、石景山再就业先进工作者石景山“三八”红旗手等。

　　回首20\_\_年，展望202\_年，\_\_家政会更加注重服务员的培训，不走过场，按照\_\_家政要求对服务员进行严格考核，通过考核的才可做为合格的家政服务员安排上岗，另外，\_\_家政努力打造精品家政服务员，为客户提供按客户家要求打造的家政服务员，让客户免去后顾之忧，省去烦恼，网上签约，省去路途的时间做一些其它工作，体现更大的价值。

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！