# 物业半年度工作总结模板6篇

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2025-04-08

*工作总结给了我们努力工作的动力，在职场中有总结才会有进步，通过工作总结我们可以发现自己在工作中的问题解决能力和决策能力，以下是小编精心为您推荐的物业半年度工作总结模板6篇，供大家参考。不知不觉20xx年已过了一半了，我在物业管理有限公司工作...*

工作总结给了我们努力工作的动力，在职场中有总结才会有进步，通过工作总结我们可以发现自己在工作中的问题解决能力和决策能力，以下是小编精心为您推荐的物业半年度工作总结模板6篇，供大家参考。

不知不觉20xx年已过了一半了，我在物业管理有限公司工作也快8个月了，也是我在社会初露锋芒的8个月。从刚入公司的收取路面停车费到之后转为管理员都让我学到了许多在校园里学不到的知识和经验，也许这些就是理论和实践结合的成果。

下面我对这半年来从事管理员工作进行总结：

1、处理投诉、纠纷方面

刚为管理员经常遇到一些投诉、纠纷。由于欠缺工作经验，许多事情总不能很好的处理或解决，而且还担心自己把事情搞砸。经常遇到问题就跟小林、小陈咨询好方法、好措施，或者直接反映给上级领导，然后再观察并学习上级领导对这些事情的处理方法。自己也在不断的处理投诉、纠纷的过程中总结了一套处理流程：

⑴首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作。

⑵分析、调查问题的原因。

⑶若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法。

⑷最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理相类似问题做基础。

⑸投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

2、交房、装修方面

交房和装修方面又可以分为交房、装修手续的办理和装修管理两方面。

⑴交房、装修手续方面

再还没有办理一份交房、装修手续之前，我就先跟小陈学习了交房和装修手续的整个流程并且做好笔记，在给不同的业主办理交房、装修手续的过程中不断的熟悉。

交房：

①检查业主的`交房发票，和售楼部开出的交房通知单并回收交房通知单。

②确认业主身份且要业主身份证复印件一张归档，让业主填写《业主档案表》，填写好《用户手册》的“业主合约”（一式3份归档2份）让业主签字；

③移交房屋质量保证书和使用说明书和进户们钥匙并让业主在《确认书》（一式2份归档1份）上签收以上3样东西，且做好质量保证书和使用说明书的领取登记；

④指导业主对其套房进行验收，并填写好《质量验收单》；

⑤首要交房资料整理归档。

装修：

①收取装饰装修的企业相关资质证书的复印件一份，并根据建设部的《住宅室内装饰装修管理办法》审核施工图纸；

②填写《二次装修申请表》，然后物业公司、业主和装修公司三方签订《装修协议书》（一式3份各持一份）并跟业主和装修公司强调装修过程中应注意的重要事项；

③收取施工押金并发放《施工许可证》

刚开始都是经常对着这些步骤一步一步办理。

⑵装修管理方面

装修管理最重要的是水电和泥水这两块木工和油漆一般比较少出向违规情况，下面我对自己在装修管理的水电和泥水方面进行总结。

水电：检查卫生间、厨房和阳台的给排水系统，是否有乱接乱改、是否有跟施工图纸的设计不一。发现有渗漏水隐患或者其他不合理的地方应该及时通知业主整改；检查电力系统有无乱接乱改，电力的使用是否有存在安全隐患。

泥水：检查卫生间、厨房是否有加作防水层；是否有乱砌墙；结构有无按施工图纸施工。

有效的装修管理可以把违规装修抹杀在萌发阶段，避免日后不必要的返工，也减少了日后许多由于违规装修造成的投诉、纠纷；有效的装修管理可以让小区的统一美观，使小区更加规范、更具品味；有效的装修管理体现了一个物业公司的管理能力。

半年来本人把工作重心都放在处理日常投诉、纠纷和交房、装修方面而忽略对小区环境卫生的检查和保洁员的保洁工作的监督还有保安的管理工作。一个小区的环境卫生、秩序和保安的整体形象都是管理员基本的管理内容的而且直接影响着一个物业管理企业的形象，所以下半年本人将在这方便加强管理力度！只有良好的企业想象才能谈创金汇物业管理的企业品牌！

进入万科物业管理公司工作已经有一段时期了。在次期间得到了各位领导精心教导和各位同事的热情帮助，在此表示衷心的感谢。在这一段时期的工作情况汇报如下：

一、 恪守本职，扎实工作。

我深知，领导对我提出了很高的要求，岗位职责也要求我高一格、严一档，来不得半点马虎、出不得半点差错，只有兢兢业业、扎扎实实，才能做到优质高效。

为此，我把履行岗位职责、完成领导布置的重要工作作为自己最核心的任务，无论是紧急工作还是常规事务，都认真对待，不打半点折扣。既注重准确领会领导的指示精神，全力以赴贯彻执行，又讲究方式方法、取得良好效果。既注重主动上手、熟悉情况，又努力发挥好自己在以往工作中学到的技术知识和经验。既注重跟踪重点工作，认真思考问题，协助其他部门通力协作，共同完成工作任务。

这一段时期内根据芦工的指示完成了多项工作任务。制定了工程部内部的规章制度 表格，以及面临进入工地进行验收工作前的准备材料的准备工作。可以说凡是纲领性的文件、重要材料、关键段落的斟词酌句，均仔细推敲、反复求证，力求表达准确、消除歧义。在经过了多次反复修改完善后，再呈送领导审阅，做到了严格把关，及时按要求完成任务。

二、 朴实诚恳，严格自律 。

为了保持了平淡朴实的本色，我努力做到诚实不虚妄，热情不虚假，处事不急躁，心中始终以规章制度为准。以清正廉洁、勤政务实为本，准确把握住为人处世做事的分寸和尺度。

在工作作风方面，不怕困难，有顽强的拼搏精神，尽管这一段时期工作任务很繁忙，工作强度很高。但也没有丝毫怨言；对难度大的工作，敢于迎难而上；属于多个部门配合来做的工作，争取自己多做一点；当公司提出紧急任务时，即使加班加点也照样完成。

总的来说，由于本人工作经验不多，能力还有欠缺。虽然敢打敢拼，能胜任本职工作，但主要还是由于“强将手下无弱兵”，受益于身处这样一个优秀的团队和领导的正确指挥下。在鞭策中得到了磨砺；虽然能严守法纪、谦虚谨慎，但主要还是由于“近朱者赤”，受益于领导和同事的督促，在关爱中得到了陶冶；虽然能勤奋好学，但主要是由于“名师出高徒”，受益于领导精心指导和同事们的帮助，在领悟中得到了提高。为此，今后在工作中，需要进一步增强开拓创新精神，磨练意志，提高执行力，生活上更严格自律，学习上加强专业素养，在上级的正确领导迅速的完成领导下达的各项任务。

新的一年马上光降，我们物业部分总结了以下的几点做为20xx年的工作总结，全文以下：

一、20xx年平常管理工作目的完成状况：

（一）xx管理。

xx管理是物业管理的紧张内容之一，此成绩正在后期业主拆建阶段隐得尤其紧张，纵不雅各老旧物业小区存正在的高低单位渗漏、中坐点粉碎、楼宇布局受益、xx功用改动等纷歧而足的成绩，无是由于后期阶段管理到位而种高福根、埋藏隐患，从而形成了前期管理效劳工作的坚苦重重、寸步难行，那一成绩已渐渐演化成一个搅扰止业成长的凸起成绩。

为此，正在拆建管理工作圆点，我们重点增强了以下圆点的工作：

1、针对业主与拆建管理专项制定了拆建工作指引，就拆建单位的“重点部位防火”、“消防平安”、“火电管路走向”、“自用设备装备装置”等做出明白的指引，让业主与拆建公司提前知悉各项管理规则与请求，为前期的管理工作做好筹办。

2、从宽把好拆建申报审批关，树立完美的拆建管理档案，全部拆建申报必需提交拆建手册内规则的材料与图纸，并对拆建申报中的关于中坐点及室内布局圆点从宽考核，给出审批定见与倡议。

3、树立拆建放哨签到轨制，支配各部分按规则对拆建单位展开拆建巡检工作，抵消防管理、背章拆建、防火工程按部分合作展开巡检工作，将背章拆建景象打消于抽芽状况。

4、按期构造展开拆建专项巡检整治举止，对存正在已相符管理规则请求的景象，限制做出整改，并按企图实行复检工作，此项工作获得了年大部分业主的确定。

5、从20xx年十月份起，凭据工作的支配必要，管理处设坐了拆建巡检专项背责轨制，该项工作由保安队长构造实行，经由相干培训及各项筹办工作后顺遂予以实行，与得了优越的佳绩。

（二）小区平安提防工作。

小区治安提防及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主求应一个平安温馨的栖身情况，我们狠抓了小区治安消防管理工作，对保安职员按期停止岗亭培训，审核，造定了宽格的岗亭履行尺度，并脆持宽格履行了各项工作步伐、巡更、巡岗轨制。请求保安职员当真放哨，文化执勤，规矩效劳，正在后期拆建阶段收支职员庞杂，硬件设备前提短缺的状况高，根本完成了公司支配的各项工作聘请。

1、继承履行施工职员收支证正副证轨制，守时定岗停止拆建单位浑场，那正在必然水平上极年大地进步了平安管理的佳绩，同时更幸免了延古装建引致客户赞扬的状况，支到了优越的佳绩。

2、为增强拆建搬运的羁系，幸免背章利用电梯搬运拆建资料的状况，从20xx年高半年起管理处执行了拆建搬运押金管理轨制，便宜度实行以去，资料逗留正在大众部位留宿、搬运进程中粉碎卫生情况、背章利用电梯搬运的状况根本得以根绝。

3、宽格履行职员及物品收支管理轨制，施工职员凭据收支，别的职员收支须合营查询与注销，拿出小区的物品均凭放止条并经考核后能力放止，有了那些管理轨制的宽格履行，小区的平安能力获得保证。

4、按消防管理轨制请求，保安部支配专人每个月按期抵消防栓、灭水器实行专项检讨，确保消防东西处于优越的状况，同时针对正在运营的商店展开灭水器设置检讨工作，现在正在运营的商店均已按请求装备了灭水器。

5、后期阶段因为各圆点的身分，泊车场车辆收支管理较为杂沓，经过邓司理掌管召开专项整治工作，并支配落实相干工作后，全部收支的车辆均已凭据收支，年大年大地进步了泊车场车场管理的平安系数。

（三）大众设备、装备的管理。

小区大众设备装备的优越运转状况与维教养护管理工作是树立正在后期的接受验支进及试运转阶段调解磨开底子上的，xx做为广浩地产尾个小高层室第项目，由尾期楼宇托付业主起，我们一向秉承的工作理念是：宽把接受验支关，紧密亲密监控装备运转状况，为此我们实行了以下管理步伐：

1、树立起装备移交初验复检轨制，如电梯装备的移交，因为各圆点的身分，电梯的装置工艺、装备的运转机能如抱负，但正在验支进程中，正在公司各部分的紧密亲密合营高，部位存正在已相符量量请求的成绩，经由调和跟进，根本上获得了整改。

2、正在物业管理的后期阶段，因为装备处于运转磨开阶段，同时因为其利用状况有别于一般阶段，以是毛病状况时有产生，为此管理处增强了与相干单元的相同工作，对存正在的成绩停止专题研究，再凭据实践状况调解管理工作重点，经由勤奋，正在前期阶段，装备的运转机能获得了极年大的改进。

3、实行了装备按期巡检轨制，做到装备巡检及养护工作规程张贴上墙，维建职员按期实行巡检工作，并做好巡检工作纪录，根本上到达了大众装备成绩实时收现实时处置的工作目的。

（四）情况卫生管理。

情况卫生圆点，管理处造定了宽格的保净工作步伐与巡检轨制，由保净组长构造支配相干地区的保净工作，并天天展开巡检整改工作，经由保净职员不辞劳怨的支出，小区的情况卫生慢慢获得完美，同时因应卑优气象情况，我们展开了专项的年大清除工作，整年产生因保净工作到位而发生平安变乱。

1、每幢楼宇托付业主后，施工单元的洁净拓荒到位，不克不及满足管理效劳的请求，正在后期阶段职员紧、工作聘请重的状况高，管理处将每幢楼宇的洁净拓荒工作到岗亭，保净岗亭正在一般展开平常保净工作的同时，超卓地完成了各幢楼宇的洁净拓荒工作，为前期的情况卫生管理工作奠基脆实的底子。

2、后期阶段因为施工的缘由，形成泊车场的卫生情况好、积尘较多，为此管理处对火景及泳池的兴火减以应用，按期对泊车场停止浑洗，正在无限前提内连结了泊车场优越的卫生情况。

3、正在业主刚进住的阶段部门业主常常将糊口渣滓弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给情况卫生形成了良的影响，再引致其他的业主的赞扬，管理处先是张贴温馨提醒，后经过保安与监控肯定怀疑住户，再经过物管职员屡次耐烦的表明与道服后，随便弃置糊口渣滓的状况再产生。

（五）绿化管理。

为了给业主制造一个幽美的糊口情况，我们宽格落实了绿化管理步伐，凭据xx小区绿化施工进度，合营公司主动做好绿化养护管理工作，设想建造绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地根本无粉碎，蹂躏及公用景象。同时凭据绿化的习惯造定绿化养护企图，定对对绿化施肥及建剪，经过绿化员工的辛苦工作，小区的绿化发展情况优越。

二、存正在的不敷与预测。

固然，我们正在20xx年的工作中与得了必然结因，但另有许多必要完美与增强的中央。

第一、管理职员团体素养高，效劳认识强，实践处置事件的才能另有待进步。

第二，与业主的相同不敷，理解不敷，正在今后的工作中应予以增强。

第三，装备、设备管理力度还需增强，以确保设备装备的平安一般运转，幸免是以而对业主的一般糊口形成影响，引至业主对管理效劳工作的谦。

第四，保安管理圆点仍存正在职员思惟心态不乱，工作执力度宽重短缺的状况，必要正在实践工作中做出改进。

针对以上几个成绩，正在20xx年工作中，我们将吸与履历与教导，勤奋进步员工的业主效劳技艺与管理火仄，把工作做到更好。

正在新的一年里我们将放慢程序，不停进步本身物业管理火仄，不停完美小区各项管理工作，为使xx晚日跨进优秀物业管理小区做出孝敬，为公司的成长加砖减瓦。

我从20xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑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，得到了大多数住呢的支持与认可。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26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，真诚地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。园林绿化工作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、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。嬴得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

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，掌握更好的技能，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！”

时间飞逝，骑马赶羊。20xx这一年里，工程部全体员工在公司的品质方针的指引下、在公司领导正确指导下，以及同各部门的密切配合、团结一致下，圆满完成公司领导交付的各项工作任务。工程部全体员工的密切配合，保证了国奥村一期、二期所有设备的安全运行。

总结经验，究其不足，展望208年工作再上一个新台阶。20xx年主要组织完成了如下几个方面的工作：

1、 20xx年1月份一期15栋电梯钢带断，与维保单位的配合下进行了更换，运行到现在再没出现问题。二期电梯抱闸出现批量故障，已联维保进行更换。辖区内43台电梯，11栋4台报停，二期9栋客梯因最近出现故障已申请延期年检，其余38台已接受特检局例行年检合格。

2、 ets从安装到现在运行已有几年时间，电器件等已近入老化期。控制柜内的空开、中间继电器、接触器、热保护器、二级水泵、三级水泵、过滤泵、搅拌泵等在20xx年不同期出现故障，我部已进行修复，保证了污水处理系统的正常运行。

3、 配电室是我们小区的心脏，电是我们的小区的血液，源源不断的向各区域输送能量。一期中心商业配电室、1号车库配电室20xx年5月份进行了全面清理保养，保障了心脏的健康运行。

4、 辖区内风机，水泵在20xx年里进行了1次全面保养，每月进行试运行。一年来设备没出现过大故障。

5、 二期部分楼栋在今年已施工完成，已交房入住，我部对已交区域进行了接管。接管区域存在部分问题，也积极联系施工单位进行维修。如二期1号车库3栋车库由于水量较大，常常一下雨时车库就成了水库，经过我部多次与相关部门协调，已进行改造，现已再无积水现象。

6、 对工程部所有员工电动工具安全使用进了培训。让员工在日常工作中了解电动工具的潜在危险，如何导致危险，养成较好的安全使用电动工具的习惯。经过培训，一年来工程部没发生一件工具伤人事件，为此感到欣慰。在20xx年辛苦的工作中，我们看到了丰收的果实，得到了一个较好的收成。但我们还有些做得不够好的地方：

1、 员工专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到。

2、 工作流程中，规范操作的统一性不强，对外单位监督检查工作做得还不够细致。

3、 维修养护单写的不是很规范， 个别工作进度比计划拖延滞后,维修工作的效率和维修质量有待提高。

4、 和各部门工作衔接还不是很完美。时常与其他部门沟通时有不圆润，有卡带，有分歧。

20xx年对我们重庆国奥村项目维修工作初步设想主要围绕“计划、完善、规范、落实”。等几个方面开展 ：

1、 计划：主要对20xx年的工作做一个全年工作计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据实践工作需要进行合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

2、 完善：对重庆国奥村项目工程部的工作进一步细化，将精细化服务落实到日常工作的所有阶段和环节，形成一套完整的工程维修养护流程，提高小区设施设备的完好率。

3、 规范：结合标准要求，对上述工作存在的问题以及其它方面的工作环节进一步规范，以作业指导书为标准为规范，以业主满意为目标，（包括对外围单位的管理，以行业标准为规范)做到各个工作环节有计划，有制度，有实施，有检查，有改进，并形成相关记录。

4、 落实：对计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

20xx一年来，工程部的全体员工尽心尽力地为重庆国奥村项目做了大量的工作，不论是分内还是分外的工作都能积极主动的去做，但是有些工作还是存在不足，与公司的要求存在差距。我们将在今后的工作中，认真的去弥补不足，进一步提高每位员工的思想素质及个人的技能，为公司的发展做出最大的贡献。

韩熙林

20xx年12月6日

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，为20xx年的工作打好基础。

1、人员管理

保洁实行夜班后，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。根据各岗位工作需求情况，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，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

2、培 训

对新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，达到写字楼保洁工作的要求。

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：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

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。

3、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。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。现有人员配置 7f-16f 一名保洁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 11f16f 经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

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。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，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。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4、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)完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

(3)完成对新入驻楼层的开荒工作。

(4)完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

(5)完成大厦垃圾的清运工作。

(6)完成大厦外墙的2次清洗。

(7)完成外围地面冲刷工作。

(8)对b1车场每月两次的清洗工作。(不负责日常保洁工作)

(9)完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

(10)完成每季度木质上蜡保养工作。

5、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20xx年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种，20xx年4月份应全面从新设计绿化。

6、有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

7、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。

8、成本控制方面

20xx年保洁平均清洁费用5500/月。 在清洁用品控制方面，客用品较难控制(卷纸和洗手液)例如卷纸每月费用近1300圆。洗手液每月费用近220圆。

石材养护每月费用近1000圆。

经常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

9、工作中存在问题

1 外围车场由汽车产生的油污，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 冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。

4 大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，20xx计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

5 在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

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。

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！