

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划(优秀10篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗?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。

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇一

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xx的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。

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次;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。

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。

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xx物业美好的明天而努力。

这对于物业公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心把服务工作做的更好，为学校、为集团争光。

2. 整顿干部队伍

物业公司由原四个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将近一年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

3. 合理规划部门

公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善

的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理划分部门，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

4. 积极推动拨改付

拨改付工作对物业公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个零修的问题，零修的定义是什么，维修范围多大？界限怎么分？现在还没有明确的说明。而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。所以，有必要积极推进拨改付，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

5. 进行定编、定岗、减员增效

考虑到物业公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

在上一个星期之前，我们已经做了5级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了1500字左右的心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员

工都有可能参与其中。

7. 调动全公司员工积极性，多渠道进行创收

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇二

天富丽华商务会所已经走入正轨，正在逐步向前发展。为了更好的把会所的卫生工作做好做到位，紧密配合部门工作，让我们的工总给顾客带来干净、整齐、优雅的环境而努力。

1、首先从管理方面：现场管理者，属于兵头将尾。现场管理者视为完成现场生产作业任务而必须做好的各项管理活动。既充分发挥辖区内员工的主动能动性和工作积极性。团结协作。合理的组织人力、物力、充分地利用各方面信息做好现场工作最终实现按质、按量，如期、安全地完成所属区域的各项工作任务。

3、仪容仪表：全体员工遵守员工守则，注意形象，保持个人卫生，工服干净整齐，工作现场要做到走路轻、说话轻、操作轻。注意礼貌无论领导或客人都要问候您好：遵守劳动纪律，不迟到、不早退、有事请假。遵守各项规章制度。

养成饭前便后及手脏是洗手的习惯，学习自己卷衣袖，在老师的指导下会用香皂，不咬手指，不把玩具放入口中，用毛巾洗脸，保持衣服整洁。

4、员工培训：对使用药剂，机械设备中，要随时培训，讲解：不懂就问，不会就学，工作前首先备好工具、清洁剂。爱护机械设备工具。工作完毕要将机械、工具清理干净放回库内。

5、降低成本：节约能源：为更好的节约能源，我们首先把物料尽量节约，控制到最低限度，但要保持卫生质量，勤冲勤刷。

6、防止工伤和重大事故的发生。有了安全不一定有了一切，但没有安全就没有一切。所以在工作前要检查设备设施是否损坏，发现损坏及时向有关部门汇报，及时解决、避免人身及财产受到损坏，注意保护好自身安全，公司财产等安全，排除一切安全隐患。最后：为了更好的把工作做好，做到大家满意而之努力。

在体质上，鼓励幼儿积极参加锻炼活动，注意根据天气的变化和室内外的温差，随时督促孩子添加衣服，对爱出汗的孩子特别护理，注意孩子的饮水量，提醒幼儿多喝开水，让孩子随渴随喝，减少幼儿生病机率，保持本班出勤率，真正做到让家长放心。

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇三

新的学期即将到来，为了在能够更好的为全校师生服务，在此新学期来临之际，制定好20xx年的卫生工作计划，以明确新学期的工作任务。

1. 为了美化校园环境、创造良好的学习环境，开学之前制定各项卫生，划分包干场地，督促各班责任到位。
2. 建立学校卫生检查小组，对各班教室、包干区、学生个人卫生进行突击检查，并且记入班级考核之中。
3. 对学生进行卫生习惯的规范教育，找好材料、备好课，利用校园板报、广播、等形式多样健康教育宣传阵地。同时根据我校具体情况和当前形势以及不同季节等变化，针对性地开展健康促进工作。
4. 抓好学生眼保健操，尤其是抓好新版眼保健操的教学，开学初一个月作为爱眼月，对学生重点进行指导，并进行眼保健操比赛。

5. 抓好卫生员队伍，对学校的各项卫生检查要及时反馈，做好评比工作

6. 利用各班卫生角，学校黑板报开展常见病传染病等防治宣传。

7. 做好爱牙宣传及正确刷牙方法宣传。

1. 加强学生常见病和传染病防治工作。结合传统卫生月、卫生周、进行卫生宣传教育。对病人做到早发现、早诊断、早治疗、早隔离。

2. 开学初对新生进行查漏补种工作。对于查出有问题的学生及时告家长。

3. 做好每日晨检，及时上报，重点抓好学生传染病防治工作，发现病情及时上报。

1. 重视学生的饮食饮水的管理，每天对食堂进行卫生监督检查，经常提醒他们保持食堂内外环境卫生，要求从业人员上班时应穿戴工作衣帽，并保持个人清洁卫生。凡没有健康证一律不能进入食堂工作。以及做好验收、验发并做好记录，杜绝学校食物中毒事件发生。

2. 做好新生的. 凭证入学工作。

3. 关心学生健康，做好学生病情统计。

4. 配合工会搞好妇女工作。

5. 整理好学生健康档案，积极配合有关部门做好检查工作。学校卫生工作任务多，责任大。为了学校的声誉，为了全校师生的身心健康，为了能使全校师生能够在—一个干净、整洁的校园里工作、学习，在新学期里，我一定努力工作，争取

获得更大的成绩。

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇四

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，根据20xx年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20xx年的工作计划、标准、目标。

一、保洁工作标准化

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。班长手把手教；老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。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、一步到位、人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。把员工培训工作作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每周一次，每次集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个20xx年度，培训完了要进行考核，考核标准：实际操考核100%合格，理论考核95%及格。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

3、按标准化去查，主管、班长在检查工作中不走过场，要坚持按标准检查，自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

二、管理要素实施正规化

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

三、人力资源管理规范化

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励

员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点□20xx年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2)重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3)加强班长的基础管理能力。

4)工作标准量化、可操作性强。

5)日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展；只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5□20xx年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满意，甲方满意。

四、业主、甲方检查满意化。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

五、上下关系和谐化。

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。我们要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形象，作出更大的努力。

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇五

每日清洁工作

- (1) 辖区(楼)内道路清扫二次，整天保洁；
- (2) 辖区(楼)内绿化带，如草地、花木灌丛、建筑小品等处清扫；
- (3) 楼宇电梯间地板拖洗两次，四周护板清抹；
- (4) 楼宇各层楼梯及走廊清扫，楼梯扶手清抹；
- (5) 收集每户产生的生活垃圾及倾倒垃圾箱内的垃圾，并负责清运至指定地点。

每周清洁工作

- (2) 业户信箱清拭；
- (3) 天台(包括裙房、车棚)、天井和沟渠清扫。

每月清洁工作

- (1) 天花板尘灰和蜘蛛网清除；
- (2) 各层走道公用玻璃窗擦拭(每天擦数层，一个月内保证全部擦拭)；
- (3) 公共走廊及路灯的灯罩清拭。

此外，楼宇的玻璃幕墙拟每月或每季擦拭；花岗石、磨石子外墙拟每年安排清洗；一般水泥外墙拟每年安排粉刷等。

定期检查

物业管理公司可将每日、每周、每季、每年清扫保洁工作的具体内容用记录报表的形式固定下来，以便布置工作和进行定期检查。

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇六

20xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度及工作标准。培养员工的自觉、自律意识，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，该做到什么程度；另一方面，方便对保洁员工的考核、监督。在工作中，继续坚持“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，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

随着住房公积金团购房的交付□20xx年二栋一单元将会进入全面装修入住期，公司的海元会所也即将装修完工开业。人员的及时补充，将是日常工作任务保质保量完成的基础。保洁部将按照实际工作量需招聘人员1至2人。同时，要时刻关心

员工的生活，掌握思想动态，了解工作需求，化解内部矛盾。对工作务实，做事勤劳肯干，要稳住人才，对年老体弱，做事懒散，不服从工作安排的员工，要辞退优化。

对保洁部员工要进行公司制定的各项规章制度的培训和保洁理论知识培训，使员工掌握保洁工作知识，达到保洁工作要求。在对保洁员工进行理论知识的培训同时结合理论和实践相结合，着重培训保洁工具、物料的使用及配用，清洁的程序、电梯清洁保养、锈的处理、垃圾桶的清洁处理等相关具体操作规程。全年部门员工培训计划不低于10次。

每日对小区楼道、道路、广场集中清扫2次，四楼平台、顶层天面每周集中清扫1次，确保无纸屑、垃圾、杂物。楼道灯、玻璃窗、消防门等公共设施每月集中清洁1次，确保无明显污渍、灰尘；每日对垃圾集中清理清运一次，并保持垃圾桶清洁无异味；地下停车场按排专人专管，确保标识清晰，地面干净整洁。

保洁工作比较繁杂，作业环境不确定，作业的安全隐患也随之相应的增加。保洁的安全作业也成为工作中的重中之重，我们将既要加强安全教育，又要加强安全管理，培训员工保洁工作的安全操作及注意事项。不仅要做到本职工作的岗位安全，还要对其它安全问题有所了解，能够处理。让员工认识安全的重要性，把各种危险消灭在萌芽状态。

定期对花卉树木组织浇灌、施肥、喷洒药物、预防病虫害的发生。同时根据其生长情况及时修剪整理，保持观赏效果。定期对老鼠和蚊蝇等进行除“四害”消杀工作，对电梯进行清洁消毒工作，有效防范有害生物的滋生。

在做好日常保洁的基础上，我们需要在雨季做好防汛工作，不定期的安排人员清扫垃圾及雨水漏口处淤泥，防止下水道堵塞，造成雨水淤积。到冬季要做好防雪预案，确保及时处理下雪外围冰雪清除工作及室内防滑工作。在20xx年将对二

栋一单元各楼层进行一次全面“拓荒”清洁工作，为业主收楼随时作好准备。对于公司领导临时性安排的工作，要做到保质保量不打折扣的去完成。

加强物料及保洁工具的管理，做到谁领用，谁负责，保洁工具以旧换新，杜绝浪费。对废旧工具进行修补，为公司节约不必要的开支，争取以最低的开支达到最好的事效。

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇七

加强员工的思想教育工作,让每位员工都能认识到“大洋是我家”、“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”、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,忧住户之所忧”,让住户深刻的感受到家的温馨。同时我们还着力开展一些专业技能知识的学习,因为只有不断的学习进取中才能力求发展。

二、进一步健全了保洁组的各项规章制度。

以相关的规章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。

三、推出“定点服务”方案。

从实行“定点服务”以来,保洁组通过自己的不断努力,在管理处具体要求提供定点服务,进一步拉近了住户与我们的距离。

四、配合大洋完成各项服务工作

坚持配合管理处下达的各项指令使保洁服务能顺利完成,为入驻住户提供清洁的环境,始终把事情做细,确保住房能顺

利交接。

五、逐步规范保洁清洁用品的管理。

为响应大洋公司的节能降耗号召,保洁组根据自身的实际情况采取了在每天的工作中对各设备勤检查多清理,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,尽可能为大洋公司节约开支。

六、注意安全事故的防范与意识的培训。

在管理处的组织下进行了消防安全知识的培训与考核,在动基部维修员工的指导下对各电器的正确使用的讲解,使每位员工对危险的防范意识有了进一步的提高。

七、各员工入驻小区住户卫生的规范管理。

为了使入住的每一个住户都有一个良好的生活环境,保洁组对各楼层卫生进行了督促监管。确保空房不污染,其他楼层垃圾随时清理,无乱贴乱画现象。

八、与物管处一起完成内部检查工作。

为了更好的迎接大洋造船主管部门的检查,保洁员工对各处环节进行了的细致清洁保养工作。确保楼层各处无蛛网、蚊蝇、金属设备无污迹透迹,死角无垃圾等,其次对各岗位记录进行了整理,对不足之处进行了补加。

1、专业技能掌握不够全面。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。。

针对以上的不足之处,保洁组将在来年把工作重点放在专业技能知识的学习和加强各员工的服务规范上,让我们“个性化服务”能够更好的向外发展出去,适应甲方的不同需求,以一支专业性能强、服务热情周到的保洁队伍来回报甲方对我们的关注,让我们这个大家庭不断的繁荣,壮大下去。

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇八

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。

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。

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。

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。

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平,

(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，确保服务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xx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。

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇九

1. 清洗垃圾桶。
 2. 清洁ktv包房及走廊风口。
 3. 全面清理功放及电视柜。
 4. 音响全面抹尘及沙发脚部清洁。
 5. 大理石台全面清洁及打蜡。
 6. 全面清洁家具并上蜡。
 7. 洗手间地漏口及吊灯内清洁。
1. 全面清洁所有吊灯。

2. 所有消防器材抹尘清洁。
3. 清洁空调口、排风口及风门。
4. 电脑柜、家具柜清洁打蜡。
5. 地角线、边角线全面清洁。
6. 大理石台面打蜡。

1. 吸各楼层走廊墙毯及沙发底部。
2. 吸大厅墙毯及卡座沙发底部。
3. 全面吸各楼层所有地毯。
4. 全面清洁吸尘机。

1. 全面清洁各楼层房门框顶部铜。
2. 全面清洁大厅地角线铜。
3. 全面清洁大厅天花铜。
4. 大厅天花铜上油。

1. 全面清洁1层包房顶棚玻璃及洋酒柜玻璃。
2. 刮各楼层包房顶棚玻璃。
3. 刮各楼层走廊天花玻璃。
- 4-全面刮大厅高处玻璃及各酒吧台内玻璃。
5. 全面清洁外墙招牌玻璃。

1. 舞池、舞台木地板打蜡。
2. 全面清洗大厅地板。
3. 大门口地板打蜡。
4. 总统房地板打蜡。
5. 地毯、墙毯、沙发随时清洁。

1. 漂洗所有扎壶、冰桶。
2. 漂洗所有果盘。
3. 全面漂洗碗具。
4. 全面漂洗洛杯。
5. 全面漂洗水杯。
6. 全面漂洗红酒杯。

保洁工作周计划和总结 保洁工作计划篇十

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，根据20__年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20__年的工作计划、标准、目标。

一、保洁工作标准化

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。班长手把手教；老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。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、一步到位、人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。把员工培训工作作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每周一次，每次集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个20__年度，培训完了要进行考核，考核标准：实际操考核100%合格，理论考核95%及格。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

3、按标准化去查，主管、班长在检查工作中不走过场，要坚持按标准检查，自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

二、管理要素实施正规化

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批

制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

三、人力资源管理规范化

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点，20__年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2)重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3)加强班长的基础管理能力。

4)工作标准量化、可操作性强。

5) 日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展；只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5、20__年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满意，甲方满意。

四、业主、甲方检查满意化

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

五、上下关系和谐化

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。我们要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形象，作出更大的努力。