

最新保洁部年度工作总结报告(模板6篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

保洁部年度工作总结报告篇一

1、小区安全防范工作——保安

小区安全保卫工作在小区各项管理中处于重要的地位，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们首先主抓小区治安管理工作，对保安人员进行定期进行岗位培训。严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作——保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度；对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾

清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作——日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。由于此事涉及到更换总配电容量，所以还在解决中。

20xx年11月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。

4、绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对

绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

1、人员管理

逸翠园物管处自xx年8月份组建以来，都在不断地完善中，倡导公司的管理理念，公司在人员选聘和配置方面要求比较严格，现管理处人员配备情况如下：物业管理处经理1人，客服部2人(负责前台接待、收费及库房管理)，工程维修部4人(班长1人，水暖工2人，电工人，负责日常的维修事务)，环境保洁部6人(保洁班长1人，内保4人，外保1人)，秩序维护部16人(保安队长1人，保安9人，车库管理人员3人，监控室2人)，共计29人。

为了提高公司工作人员的服务意识和整体素质，每天都要开会，总结一天的工作情况、收获及工作中遇到的困难，在不断地总结中，积累工作经验，提高管理水平，同时有利于对各部门员工进行考评。每周一对管理处各部门班长进行物业理论知识培训，主要有各部门岗位职责、物业法律法规、物业管理实务等，再有他们传达给下属工作人员，让他们学习现代化知识，提高员工的整体素质。

2、财务管理

截止20xx年12月14日，收费情况：物业费321户，合

计343086.54元，收费率达到89.59%；水费1月—11月，差1244元（其中包括绿化、保洁用水）；暖气费297户，共计696901.72元。

逸翠园小区3栋楼的电梯口和楼道灯设计的是手按开关式的，业主或他人打开后，常常忘记关闭，导致这些灯长期亮着，这在无形中给公司造成经济损失。从长远角度考虑，为了节省物业支出，4月份以来开始把这些手动式灯更换成声控灯，截止11月底这项工作基本完成。

地下车库照明灯改造，将车库内照明灯减少了三分之二，由原来的123盏减少到35盏，大大的减少了能源消耗。

虽然，我们在一年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二、与业主的沟通不够，了解不足；

保洁部年度工作总结报告篇二

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。****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。

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**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。

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。

垃圾清运公司自*月*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。

回顾这一年多来的工作，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。

保洁部年度工作总结报告篇三

- 1、擦拭一楼所有的塑料门帘，玻璃门窗灯，清洗水池。
- 2、一楼东门头上面的玻璃广告的清理及擦拭。

- 3、6楼共享空间的大量垃圾进行清理。
 - 4、5楼婚纱摄影器材城装修竣工，进行大扫除，开业前五楼全面保洁工作。
 - 5、卫生间全面系统打扫，对隔断地面进行除垢，擦拭，不通畅的小便池，蹲坑用化学试剂进行疏通，放除味剂。
 - 6、利用停电电梯的间隙，对其部位进行保洁，并铺新的脚垫。
 - 7、五楼婚纱开业，七楼意大利菜的招商等庆典活动前后的会场保洁、清理工作，会务间的垃圾清理。
- 4、库房方面平时要对出入人员严格把关，勤检查，发现有安全隐患及时报告且予以应急处理，不能有丝毫懈怠，做好日常的卫生工作，占据通道的物品，通知市场部及商户要清走。
 - 1、地下仓库无灭火器，应予以配置，
 - 2、楼层商户应各自有垃圾桶，杜绝她们乱扔垃圾，
 - 3、去往地下通道总有人小便，使通道味道恶劣，难闻，
 - 4、卫生间地面溢水较严重，门口泥泞。

随着红五月的来临，促销已进入旺季，顾客会来势踊跃，我部门将配合广场搞好各项活动，完善服务工作，提高服务水平，积极协同各部门，发扬吃苦耐劳的精神。同时，要树立安全信念，恪守职责。

保洁部年度工作总结报告篇四

xx年客房完成的营业总额为1353万，月均完成123万，客房出租率为62%，平均房价元，各项指标较200x年有所上升。我部

门保洁人员高质量地完成了整个企业的日常保洁工作，对企业地面进行了不定期的整体保养，并对写字间进行开荒作业及日常保洁。

从硬件环境、软件环境及控制成本方面对客房加强管理。在硬环境方面，为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，贯彻执行企业客房管理制度，坚持按标准程序做住客房、退客房，进行布草更换，对杯具、卫生间消毒。在设备设施的维护与保养方面，对客房进行全面清洁，楼道及房间的地毯定期清洗；在软环境方面，客房服务员微笑服务，高效热情，细心周到，竭诚为客人营造宾至如归的温馨感觉；以“常用常新，天天亮丽”为目标，加强保洁管理。保洁人员50人，其岗位分布在企业的大部分区域，尤其是公共区域，环境卫生的好坏最直观地反映企业作为四星级酒店的整体风貌，因此，保洁工作是房务部另一工作重点。我们主要从两方面抓起，一方面，职责细化及培训，将职责细化落实到个人，各种业务操作程序及标准让员工烂熟于心，严格按时间段、区域进行排班，提高了工作积极性、责任心，企业的卫生情况焕然一新。另一方面，加强监督检查。检查环节始终是至关重要的。从经理到助理，从主管到领班，层层检查，不放过一个卫生死角，不遗漏一个边角区域，确保各项卫生指标达到五星级要求标准。

加强对制服房、库房的管理。3月对制服房规模进行改造，以适应日趋增多的工服及布草容量。下半年库房并入采购部管理，制服房只负责客人衣服送洗及员工制服管理，分工比较明确，有利于制服房管理的条理化，制度化，一是严格控制换装时间，二是服装严格分类悬挂，并做明确标识，以便员工在最短时间内找到工服，提高工作效率。

今年上半年，房务部一项重要工作，是院士会的接待工作。正是由于各岗位的齐心协力的工作，4月2至5日，“中国科学院院士初选会议”在京师企业的顺利召开。期间，房务部主要负责院士会议的组织、会议室布置、会期服务、客房服务

及保洁等工作。接待会议过程中，各管理层紧张有序，考虑周全，确保每一个环节不出纰漏。我们的优质服务，符合标准要求 and 规范，得到了各级领导的充分肯定。首先，做好组织策划工作，从各方面做好迎接会议的一切准备。其次，做好外部沟通及内部沟通工作，及时协调，迅速处理。

1、基础设施的管理。平时仔细检查房间设施，发现问题及时报修；十一月底利用淡季时机，对各楼层每间客房的设备设施进行了全面、仔细盘查，并对存在的问题登记造册，集中与工程部联系维修，进行统一备料更换，以给客人营造方便舒适、细节完善的居住环境，为迎接明年新的客房任务做好硬件准备。

2、各种标识的统一管理。对客房、公共区域及时做好各种标识，正确引导客人。

3、物资物料的管理。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度。客房一次性耗品及食品的领取、储存、配送、报废，全部按照规定进行，做到数字准确，手续无误。

4、工作方法。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提供服务，让所有工作处于受控状态。

5、工作环境、环保措施和环境卫生。确保符合行业标准，客房经过卫生局检查，接受不合格地方并进行整改，制定《客房卫生管理制度》及《消毒间工作管理规定》，拟配备消毒柜，并将制度上墙。

6、职业健康安全的管理。对客房、保洁各岗位存在的潜在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作过程中的自己保护教育，确保安全服务。如保洁高空刮玻璃，有腐蚀性化学药品的贮存和使用。

7、内部沟通管理。确保内部沟通渠道畅通无阻，通过现代通讯工具（手机、呼机）、早会、文件等形式进行信息沟通。与其他部门及时就工作中一些接口处问题进行沟通，如与接待和收银及时通话，互相提醒，避免了许多不必要的耽误和过失。为了更好地与其他部门配合好工作，在申总的组织下，召开了前台、房务中心及收银三方协调会议，解决了日常工作的一些共性问题，起到了良好的沟通作用。

8、顾客满意度。客房配备《宾客意见书》，房务中心及时做好顾客意见的登记和传达，以便能及时解决客人的意见和建议，改进我们的工作，也给客人留下良好的印象，体现我们对客人的尊重。

9、过程监测及持续改进。加强各层次监督管理，确保优质服务，发现不合格及时制定整改措施。

1、对员工进行不同层次的培训，同时鼓励他们参加饭店英语等级考试、物业考试、职称评定考核及企业内部各种培训考核。提供学习机会和各种学习信息，为员工制定工作目标，鼓励员工自己学习和自己发展，努力提高自己的综合素质。

2、加强制度管理，赏罚分明，对受到客人表扬，为企业做出突出贡献人员进行嘉奖，对违反企业规章制度的员工进行处罚。既严肃了纪律，又鼓舞了员工的工作积极性。

3、加强宿舍管理，严格落实宿舍管理制度，经常性地突击检查环境卫生和安全隐患，查处夜不归宿人员，有效保证了制度的落实及员工自身的安全。对外宿人员，严格执行外宿登记审批制度，并经常进行安全和自己保护知识的教育，控制员工各种意外事故的发生。宿舍卫生责任到人，定期检查，及时整改不合格方面。

保洁部年度工作总结报告篇五

8、小区卫生死角洗理 6 次。

9、小区消杀病菌、蛇虫鼠蚁 2 次。

17# 、 19# 楼电梯轿箱消毒 12 次。

11、紧急清理会所门口卫生 1 次。

在日常工作之余，各部门之间的工作也会有一定的交叉，相互协作完成了很多紧急任务，更改楼道声控灯，处理业主投诉，夜间安全协防等等不一而足。

三、工作需要改进的方面

保洁部年度工作总结报告篇六

一、用心服务、提升保洁服务质量

公司保洁部承担公司3个办公区、两个室内保洁（约350多间办公室）以及10个家属区的保洁任务。是我们**公司服务管理的重点工作之一。保洁部始终把优质保洁服务作为全年工作的重中之重，扎实开展“优质服务年”活动，延伸保洁服务项目，全力打造“**保洁”服务品牌。我们保洁部在这一年里，纵有种种的不尽人意，但是在这一年中我们也有星星点点的闪亮之处。一是在年初时**公司接到省公司2012年团拜会在综合楼餐厅举行的通知后，公司领导及时召开会议，安排部署团拜会工作，制定具体服务方案，保洁部在接到任务时，立即组织各班组人员齐心协力，认真安排布置工作任务，高效的完成了1.6万平方米保洁任务。二是加强社区和办公区日常保洁巡视检查工作以及配合省公司的春季、秋季

安全大检查工作，狠抓安全责任落实，深化隐患排查治理。在大检查中共排查安全隐患34处。配合公司相关部门完成了大楼数间需粉刷办公室的登记以及对大楼数间办公室外幕墙玻璃破损的更换工作。进一步规范应急体系，根据人员变动及时调整了应急队伍，明确了职责，落实了责任。三是接到省公司下属部门要搬迁到北楼办公。我们保洁部立即组织人力，对北楼全面进行了保洁，受到搬迁业主的一致好评。四是认真作好清仓利库工作，加强保洁器具的管理。对所有保洁器具进行统一登记造册。五是积极配合**中心项目部完成全年上级领导无数次的来访及检查工作。六是10月份完成了对公司调度大楼外幕墙的清洗工作。同时，配合物业公司各部门完成了省公司第四季度工作会议的接待服务工作。

二、完善保洁标准化、细化工作流程

(1) 在去年工作的基础上，完善保洁部的相关管理制度及考核细则。保洁部根据各岗位的实际情况，从规范班组服务流程着手，对各班组定人、定岗、定位，责任到人。同时，根据员工的工作能力及特长，做到“三划”（划点、划片、划楼），做到人人有事做，人人有责任区，依据划分的责任情况进行检查，发现问题立即整改。(2) 按标准培训，针对岗位轮换和新员工入职时的实际状况，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专长，调动熟练工的积极性。这样使受培训者容易接受和掌握，即提高了受训者的技能，又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，一步到位，人走物清（即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走）。(3) 按标准检查。在检查工作中，不走过程。杜绝一糊二混，发现问题及时提出，处理问题注意方法，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。持之一恒的日检查，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，保洁区的卫生才能赢得业主和使用人的满意。

三、提升管理、强化员工素质

(1) 首先强化管理人员的管理素质及业务培训，组织管理人员参加班组长学习培训班，通过例会传达公司相关工作要求及保洁工作标准。(2) 加强培养保洁员素质，对每一个新来员工先进行思想道德教育。对每个岗位根据要求的不同，开展岗位培训，在全体工员中开展保洁知识技能比武竞赛，并逐个演练，相互学习，相互交流，通过培训，使保洁质量和工作效率都得到很大提高。(3) 保洁服务质量，根据公司制定的保洁工作标准要求；认真按照保洁工作流程来完成每一个环节，并每月不定期对各管理区保洁员工作情况及保洁质量进行抽查，不论保洁区的大小，我们要求标准是一致的。责任人都必须认真的记录工作情况，根据工作情况记录来掌握工作进度和质量状况，做到心中有数，有据可查。(4) 安全方面管理；始终坚持“安全第一、预防为主”的基本方针，全面实施“标准化”作业，对所有保洁区存在安全隐患进行认真排查，并做好安全防范。始终把安全要求贯彻到工作的全过程，落实到管理的方方面面。加大反习惯性违章工作力度，做到常抓不懈，警钟常鸣。每周对员工进行安全培训，交底、强化员工安全意识；切实落实安全责任制，保证了安全管理工作的平稳运行。(5) 在公司开展“三节约”活动，引导和鼓励员工积极参加节能降耗活动，让员工在日常工作中自觉养成节俭的习惯，现在降耗创效已在员工中蔚然成风，每天大家都能记得少用一滴清洁剂，少浪费一个垃圾袋，并自觉地维护好自己的保洁工具，使企业的每一份资产都能用在刀刃上。

四、工作需要改进的方面

1、加强与保洁员的沟通互动。管理人员要以身作则发扬团结合作的精神做好每一天的工作。调动保洁员的工作热情，保持高涨的工作激情。

2、与各部门积极配合，一起充分的分析和计划保洁的工作安

排。并针对各保洁区的特殊性作出更细致的保洁服务要求和标准。

3、认真贯彻落实每一次相关的会议精神和工作安排。

五、2013年工作计划

1、继续开展“安全年”活动及安全检查工作。围绕全年安全目标，深化隐患排查治理，进行安全风险教育培训，提高员工的安全风险意识及岗位安全技能。

2、强化一线保洁员工培训，提升职工队伍整体素质。完善员工岗位培训，推出岗位培训的内容，着力抓好培训工作，由负责人落实。做好各保洁区的培训标准及考核记录，确保各保洁区的工作按计划高标准的实施。

3、认真做好**公司承担省公司电力大厦、综合楼外幕墙的清洗任务，明确任务、落实责任，实行谁主管谁负责，确保外幕墙的清洗工作顺利完成。

4、稳抓环境卫生，提高各保洁区的卫生质量，确保公司环境卫生创省卫生先进单位。

5、继续开展好“三节约”活动，从节约一滴清洁剂、少用一个垃圾袋，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种保洁工具、设施、设备，发现问题及时报修，不因人为原因而造成公司的能源浪费。

6、加强考核、搞好评比。力求从用心服务、争创一流的高度，进一步完善考核评比，以高质量、高起点、高标准、严要求为基点，着力抓好定期检查评比，力戒干好干坏一个样，实行评优促差、奖优罚劣，对各班组评比实行末位淘汰制。

最后，希望我们公司可以走得更远更久，能够得到更多业主

的信赖，能吸纳到更多有用的人才，发展得更强更好，让每一个公司的员工、小区的业主都能生活和工作在一个美丽、干净、安全和有品味的环境中。

四、工作中存在的问题

(1) 保洁员是从各个行业来的，人员素质参差不齐，人员流动量大，给我们的工作带来很大困难，目前员工基本上能按标准完成工作任务，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。(2) 人员专业技能掌握不够全面，随着高科技的材料层出不穷，我们在清洗的方面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，我们还要在今后的学习中不断学习，努力丰富自己的知识，为日后工作的顺利开展铺好路。(3) 各种记录不规范、不齐全，在工作中遇到事情才能发现我们的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。(4) 保洁部管理岗位发生变化，对工作能力要求也相应地提高了，特别是岗位发生变化的员工，胜任职责的能力还有待增强，因此岗位培训显得重要而紧迫。针对不足之处，保洁部将在今后的工作中，把培养技能知识的学习和加强各员工的规范服务上。

升职为楼管员。有那么多好的榜样树立在我面前我想我会做得很好，因为经过大家的努力我们这个部门慢慢成长也慢慢在完善，每个楼管每天奔波在办公室与每栋楼上，真的很辛苦。冬天从外面回来的时候看着大家被冻得红红的脸蛋我真的都心疼，一年了大家辛苦了。

提高工作主动性，做事要干脆果断。因为年龄的问题有时候对待工作不是很细心，而且总是很拖拖拉拉，以后一定会对接到的投诉以及业主的维修问题及时处理，存在问题的及时上报各个部门上级领导。争取避免问题挤压而导致工作量加大。

做好沟通交流。物业管理属于服务性行业，所提供的商品是无形的“服务”。它的各项管理说到底是为业主提供各项满意的服务。我们必须持续改进自己的服务质量才能够始终满足业户的需求。“勿以善小而不为”，改善服务的每一个可能都要当作大事来切实落实；“勿以恶小而为之”，损害形象的每一个细节，都不能当作小事而置之不理。改善服务质量要从点点滴滴做起，要使每一点改善都能带给业户更大的方便与满意，这就是物业管理服务生命的源泉。所以做好沟通，我们的“服务”才能做得更好，才能更深入人心，才能得到业主的肯定。

做好业户投诉接待与处理，把业户投诉作为宝贵资源。以积极的姿态正视业户的各种投诉，不断反省自我，把业户投诉当宝贵的资源，才可以及时发现管理与服务中的不足，尽可能的去改进服务，促进管理服务质量的不断创新与提高。总之，业户的不满就是物业公司工作改进的方向。发现问题即使解决问题我们的服务体系才能更完善。

根据公司2012年初制定的1.3.6战 目标，如何让xx物业赚足xx人民的眼球和口碑？成为xx物业企业的标杆，要达到这一目标。

首先，物业公司全体员工应精诚团结，按照各自分工，履行工作职责，把公司的事情当做自己的事情来做，公司利益要高于一切。这就是一个责任问题，责任是人的脊梁，是人顶天立地的支柱。说到的事就要做到，揽下来的事就要扛住，做错的事就要承担后果。看一个人是否成熟，不是看他的年龄有多大，而是要看他能担起多大的责任。越是优秀的人，承担的责任越大，负责任的范围也越广。人可以平凡，但是绝不能没有责任感，既然我们来到这个公司，有缘在一起共事，我们就要共同担负起这个责任，我希望，在我们一起共事的过程中，有更多的优秀人才脱颖而出。

其次，要全面推行绩效考核制度，将工作责任，工作效果量

化到人，要让业绩说话，结果说话。没有业绩，没有结果一切都是空话。再次，全面推行培训考核制度，通过以提高工作技能，物业服务水平为目的的周培训，月培训，不断提高员工工作技能和物业服务水平。

最后，我们每一位员工，都有各自不同的工作岗位，都有各自的工作重心，在各自岗位上，要经常检讨和检查自己的工作，不断完善，创新，做好每一个细节，超越业主期待。

人生是个大舞台，每个人都在演绎着自己不同于别人的角色，不管演的好与否，每天都是直播，没有彩排，没有修正的机会。所以在座各位更要珍爱我们现在工作的平台、孝敬父母、疼爱孩子、体贴爱人、善待朋友。世界上什么都可以重来，只有人生和时间不能重来。作为本公司的一员，我将和你们一起，用自己的智慧和辛勤的付出，树立xx物业的形象，传播我们的思想，创造我们的业绩，实现我们共同的目标。

作为公司员工，已经加入到这个富有理想和激情的团队，希望我们把握一切机会，虚心学习、锐意进取、履职尽责、扎实工作，发挥自己的聪明才智，将一叶扁舟，发展成一艘乘风破浪的巨轮，肩负起公司未来发展重任和远景使命。

人本管理，人性服务，知人善任，是公司倡导的用人理念。只要我们共同孜孜不倦的付出诚意和努力，脚踏实地的干好每一件事。我们在本公司将有许多成功的机会，我们的成就和理想将成为现实。

团结奉献、求实创新是公司永恒的追求，也是公司永葆青春，焕发活力，持续发展的不竭动力。只有我们共同融入在这个团队之中，才能获得更好的发挥。有责任、善合作、爱学习、肯落实、吃苦耐劳、乐于奉献、顾全大局、不计得失，我们就会得到公司的认可。

每个人都是一座山，世上最难攀爬的山，其实就是自己。往

上爬，即便一小步，也有新高度。人生就像登山，很多时候，遥看目标，似乎高不可攀，其实每向前一步，我们也就距离目标更近一步。每一个人不管多么平凡，只要真诚付出努力，都能够达到比理想更高的高度。人生没有爬不过的山，重要的是行动，认准目标之后，脚踏实地的前进，每一步都将是人生的新高度。我们要做最好的自己！

2012年是实施“十一五”规划的关键之年□xx全体干部职工在xx公司(下称总公司)和公司董事会的正确领导下，坚持以党的十七大精神和“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，围绕年初制定的工作目标，以市场为导向、精细化管理为手段，稳抓企业经营和管理，克服各种不利因素，工作职能逐步规范。较好地完成任务指标。现将11年工作情况及12年工作安排简要汇报如下。

一、2012年工作情况

(一)以增收增效为目标，抓好销售工作

11年□xx认真分析和把握酒店业的发展趋势，坚持以市场为导向，调整经营思路，创新开发客源市场。提高市场竞争能力和经济效益。公司全年完成各项收入xx万元，完成计划xx%□较去年同期减少xx万元，下降xx%□全年客房平均出租率为xx%□年均房价元xx元/间天。按可比口径计算全年完成利润xx万元，完成计划xx%□上缴税费xx万元。总费用额xx万元，比去年同期减少xx万元，下降xx%□

一是调整经营思路，加大营销力度。今年以来，由于受各种不利因素的影响，公司经营任务完成的不够理想。面对困境，公司上下迎难而上，一方面招聘营销人员，充实销售团队，结合市场客源结构，对销售人员进行分工，分别成立了客户组、商务组和团队组，主动跟踪各自的市场客源，加大各种资源的挖掘扩展，加强沟通和交流，想方设法留住老客户。

另一方面调整思路，加大营销，制定“面向xx[]辐射xx”营销方案，实施“走出去”战略，不断扩大对外宣传合作，拓展客源市场。三月组织销售员赴xx进行促销，走访了xx[]xx厅以及xx厅等单位以及各大旅行社。五月去xx地区进行专项促销活动。三是制订了一系列的促销方案，提高住房率。利用xx周年厦庆，在xx电视媒体[]xx晚报上做宣传广告，印制宣传彩旗，给客户订制礼品，以及印制代金券等促销活动提高酒店的知名度。四是重新制定了《2012年前台销售部销售员工资待遇方案》，提高销售员的工作积极性。全年前台销售部08年共签订商务协议xx份，旅行社协议xx份，订房中心协议xx份。

二是转变观念，稳定物业收入。物业部发扬拼搏精神，知难而进，勤奋工作，一方面完善管理制度。通过建立维修记录、收款实时记录，规范物业合同，建立走访日和工作分析会，为各项工作的开展奠定了良好的基础。二是提升服务促进营销。对所有物业单位及写字楼租户能做到主动上门服务，以良好的服务形象和信誉吸引和稳定租户。08年物业单位出租率达xx%[]写字楼出租率达xx%[]续签新合同xx份，新增广告位两处，增收xx万元。三是抓重点攻难关。由于xx歌舞厅经营不理想，导致收租困难，通过谈话、停电、发律师函等催款、收款等手段。积极与建行协商，追缴了07年物业管理费xx万元[]xx物业公司积极转变思想观念和服务理念，实现从“管理型”到“服务型”理念的深刻转变，倡导“服务于人，业主至上”的全新服务理念。克服困难拆除违建房，整顿自行车棚，清理长期堆放杂物恢复消防通道等措施改善小区环境；配合消防公司更换烟感系统，积极开展百日消防安全排查，确保业主和租户的生命财产安全；举办各种文娱活动丰富业主和租户业余生活。通过加强服务意识，丰富服务内容，爱安公司08年完成收入xx万元，房屋出租率达到xx%[]出色地完成了各项计划任务指标。

三是输出管理，扩大拓展规模。成立xx酒店管理公司是总公

司发展战略中的重大举措，也是xx公司新的经济增长点的抓手，更是我们企业培养和锻炼人才的重要场所。成立初□xx在公司的前期筹备、制度完善□xx分公司的成立、前往各地市的拓展活动及至对两家酒店的成功接管，这些都与xx及管理公司员工的辛勤工作分不开的。特别值得一提的是去年6月份□xx同志能无条件的服从组织安排到xx大酒店工作半年，这种心系企业、无私奉献的精神是值得我们每一个人学习的。经过一年的积极运作和辛勤工作，作出了有效的探索和尝试。

四是更新系统，规范停车场管理。完善了大厦外围各项设备、设施、车场系统及标识路线的工作任务，达到了停车场管理的标准化和规范化。投入资金改造收费管理系统，增设远程读卡和消费点刷卡功能，利用新系统加强管理，减少了漏洞，节省了人员和减少了烦琐的工作环节及强度，大大降低了运行成本。保安部在较好的完成治安消防职能工作的同时，全年完成停车场收入xx万元。

(二) 以提倡节约为重点，实现低成本运营

一是加强能源管理，减少费用。增收固然很重要，但节支同样必不可少。公司把节能降耗列为重点工作，向节约要效益。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。从节约一滴水、一度电开始，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因人为原因而造成公司的能源浪费。客房部减少了一些不必要的一次性用品，降低日常使用量，注重对客房设施的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。工程部一直坚持运行设备报表制度，每月对水、电、气等设备运行监督统计，出现异常当即查找原因。通过对老设备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备使用功效，而且降低了能源损耗。2012年，大厦总的耗电量为xx万度，比去年降低了xx万度；水电费xx万元，比计划少开支xx万元；日常维修费用xx万元，比去年减少了xx万元。

二是规范监督检查，狠抓工程质量。工程部对x楼装修和员工餐厅装修过程中进行严格的监督检查，从施工材料的质量及施工安全着手，发现和消除质量问题隐患和苗头，使施工质量得到保证。在工程验收过程中，认真负责、严格把关，对重大项目工程都预留质量保证金，保障了公司利益。

三是强化科学管理，实现减员增效。减员增效是国企改革的方向。2012年，公司人事部通过多次调查摸底，优化岗位，减少编制xx人，为企业的良性发展奠定了基础。

(三) 以提升质量为前提，抓好服务工作

今年以来，公司通过加大培训力度，更新服务理念，开展质量检查等措施抓服务，抓质量，旨在“外树形象，内强素质”。通过一系列活动的开展和具体措施的落实，提高了公司的整体服务水平。一是加大培训力度，提高员工素质。培训是提高员工素质的有效手段。为了使员工的行为规范、职业道德与礼貌修养及专业技能尽快符合岗位需要，公司通过“走出去，请进来”等方式加大培训力度。10月份公司请xx培训中心就“企业人在企业中的行事规则”及实用礼仪等方面进行培训。同时，公司还组织员工赴其他酒店参观考察学习别人的先进管理经验。这些措施不仅促进了员工自身素质的提高，还极大地调动了员工的工作积极性。此外公司大力号召员工在业余时间加强学习，积极提高自身素质，满足公司发展过程中对人才的需求。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作流程起了很好的作用。二是成立质检小组，提高服务质量。服务质量是酒店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，公司成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平

时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。三是完善“两件”设施，提升酒店形象。公司投入xx万元将六楼改造成客房，实现了硬件设施升级。使酒店的客房数量增加到xx间，提高了酒店的接待能力。为更好地迎接“十一”黄金周□xx会、厦庆xx周年，公司举行了以“真诚微笑迎厦庆，高效服务庆奥运”为主题的第xx届优质服务质量月活动，通过优质服务月活动，公司在转变员工的思想观念，强化服务意识，加强业务学习，提高服务技能，健全落实制度，规范服务管理，加大督导力度，提升服务水平等方面，都取得了较好的成效。

(四) 以强化管理为根本，打造企业品牌

公司坚持从基础管理抓起，创新管理理念和管理标准，运用科学的管理模式，加强对酒店的规范管理，实现可持续发展的目标。一是建立规范，制定和完善管理制度。完善了多项规章制度，修订出台了《员工餐厅管理规定》、《停车场管理规定》、《大厦仓库管理规定》、《质量检查考核办法》、部门工作月志等一系列规章制度。二是加强内部管理，提高执行力。通过完善员工请销假、考勤管理制度、员工职务晋升管理规定等规章制度，强化内部管理，有效提高工作效率和管理水平，使员工职务晋升有章可循。成立质量检查办，定期对各部门进行综合检查，监督各职能部门执行情况，定期通报，加大奖励和扣罚力度。对公司各部员工进行业务技能考核，促进部门办事效率，有效提高执行力。三是狠抓落实，确保安全生产。今年，公司把安全生产“隐患治理年”活动作为安全生产重点工作之一。针对今年形势，吸取xx地区发生的几起较大安全事故的教训□x月，公司组织开展声势浩大的安全生产大宣传大排查大整治统一集中行动;x月到x月，xx“xx”特大火灾事故后，公司迅速在大厦范围内组织开展了安全生产和消防百日安全大排查行动。公司领导分别亲自带队深入到大厦各物业承包单位、场所进行安全大检查。

据统计，三次大行动，共组织检查组4个，出动80多人次，发现隐患xx条，已落实整改xx条；投资xx万元整改和完善了酒店的消防设施安全，消除了隐患；定期召开安全工作会议，请消防局相关人员来大厦进行消防理论及实际操作演练培训，着力增强全员安全防范意识。

(五) 以精神文明建设为依托，营造团结和谐氛围

一是筹建员工餐厅，关心员工生活。年初，公司投入xx万元兴建员工餐厅，x月份，员工餐厅顺利竣工开业，为员工创造了优雅舒适的就餐环境，替员工解决了后顾之忧，降低了员工流动率和人力资源成本，为此总办倾注了大量的心血和付出了辛勤的劳动。领导班子经常与一线部门领班以上管理人员进行座谈，认真听取了员工在生活上、思想上以及工作上的一些想法，掌握员工的真实状态。二是以人为本，构建企业文化。公司十分重视利用各种载体传播和宣传企业文化，增强企业的凝聚力和员工的忠诚度。组织2012年度优秀员工赴桂林参观考察及全体女员工“三八妇女节”外出学习考察；安排离退休员工进行春节团拜活动，组织看望慰问生病、住院员工等等，营造良好的家园文化。汶川大地震，公司迅速组织开展了“心心相印抗震救灾温暖行动”募捐献爱心活动，全体员工积极响应，大力发扬“一方有难，八方支援”的人道主义精神，踊跃参加募捐活动，向灾区同胞伸出援助之手，奉献爱心，共捐款xx元；举办“xxxx周年厦庆”活动，展示企业良好发展势头和全体员工良好的精神面貌，扩大了中陕国际和长安公司的知名度和影响力；重视宣传工作，一年来，在《xx晚报》《xx旅游》等省级以上媒体发表新闻稿件x篇，发挥了宣传外树形象、内鼓士气、促进工作、营造环境的效能；设立了“长安之窗”文化宣传栏，搭建相互学习和交流的平台。三是廉洁自律，重视党建工作。党风廉政建设关系人心向背，关系企业的稳定和发展，必须抓紧抓好。公司党委组织党员干部认真学习贯彻《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防***体系实施纲要》和两个《条例》，学习《实施纲

要》、《条例》学习*****同志在中央纪委第二次全会上的讲话，与学习党的十七大精神，开展社会主义荣辱观教育。进一步增强党员干部的纪律观念，筑牢拒腐防变的思想道德防线，树立正确的权力观、地位观、利益观，努力做到立党为公、执政为民，“权为民所用、情为民所系，利为民所谋”；坚持政务公开，充分调动了广大职工参与企业管理的积极性，发挥好群众的监督作用，形成防止和惩治****的合力。

(六) 以资本运作为手段，提升企业融资功能

根据总公司发展项目需要□xx公司充分发挥自身优势，积极配合总公司的战略目标，财务部工作人员不辞辛劳，往返银行几十趟，送资料、办手续。通过银行贷款和员工集资等为总公司积极筹措资金，为总公司融资xx万元，有力地支持了总公司战略发展需要。