

家政总结报告 家政的心得体会总结(模板6篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

家政总结报告篇一

家政是一项既需要专业技能又需要细心体贴的工作。从事家政工作多年，我积累了一些经验和体会。在这篇文章中，我将总结出家政的心得体会，希望对大家在家政工作中有所帮助。通过五个方面的总结，我将分享一些关于沟通、服务质量、时间管理、技能和人际关系的重要观点。

首先，对于家政工作来说，良好的沟通是非常重要的。在和家庭成员沟通时，我们要保持耐心和尊重，用简单明了的语言表达自己的想法。同时，我们还应该注重聆听，理解客户的需求和意见。良好的沟通能够建立起家政人员与家庭成员之间的信任和合作关系，从而提高服务的质量。

其次，服务质量是判断家政工作优劣的关键指标。在提供家政服务的过程中，我们需要保持专业精神和敬业态度。我们要做到细致入微，不放过任何一个细节，确保工作的质量。同时，我们还要及时解决客户遇到的问题，提供满意的解决方案。只有提供优质的服务，我们才能获得客户的信任和好评，并且获得更多的业务。

第三，时间管理在家政工作中至关重要。我们需要制定合理的工作计划，并根据计划有条不紊地完成工作。比如，我们可以制定每天的工作流程，将任务按优先级进行排序。另外，我们还要考虑到可能出现的意外情况并做好应对准备。合理

的时间管理能够提高工作效率，并确保工作按时完成。

此外，技能的提升也是家政工作中不可忽视的一部分。作为一名家政人员，我们应该不断学习新知识，不断提升自己的技能水平。可以通过参加培训课程、阅读相关书籍或向有经验的人请教来提升自己的能力。只有不断学习和改进，我们才能保持在家政领域的竞争优势。

最后，处理好人际关系是家政工作中非常重要的一环。与家庭成员、同事以及其他相关人员的关系良好与否，直接影响到工作的顺利进行。我们需要保持友善、真诚和尊重的态度，与他人建立和谐的关系。此外，我们还要善于处理冲突和解决问题，避免产生负面情绪和影响工作。

总结而言，家政工作需要具备多方面的能力和品质。良好的沟通、优质的服务、合理的时间管理、技能的提升以及良好的人际关系，这些都是家政工作中的重要方面。只有通过不断地学习和实践，我们才能成为优秀的家政人员，为家庭提供更好的服务。希望我总结的这些经验和体会能够对从事家政工作的人们有所帮助。

家政总结报告篇二

为贯彻落实商务部、财政部、全国总工会《关于实施“家政服务工程”的通知》精神，规范和发展我省家政服务行业，提升家政服务业从业人员的综合素质、职业技能，满足家政服务市场需求，促进弱势群体就业。20xx年，我市响应号召开展“家政服务工程”，培训对象是从事家政服务工作的失业人员、被征地农民、外来务工者、其他行业转岗人员，通对他（她）们进行家政服务课程培训，使他（她）们能更好的再就业，同时也通过开展“家政服务工程”提高广大家政人员的从业素质，规范家政服务市场。今年我处培训班共培训家政人员xxx名，培训合格率在x%以上，上岗率在x%得到了广大用户的好评。

（一）家政市场现状

当前，家政服务行业的现状是：家政服务不规范、从业人员素质参差不齐，不少家庭的家政服务需求难以得到满足。究其原因：从业人员素质低、家政服务行业管理不规范是主要问题。目前，全市有xxx万家政服务从业人员，90%是农民工，大部分人的文化水平都在初中以下。再加上由于缺乏行业规范，不少家政中介公司推荐的都是不能胜任本职工作，很多家政或中介公司在未弄清楚保姆真实身份、健康状况、家政服务熟练程度的情况下，让保姆匆忙上阵，导致出现家政服务中介市场缺乏有效监管、从业人员缺乏技能素质等问题。

（二）家政从业人员特点

（三）开展家政技能培训

针对家政从业人员的上述特点：我们对其进行家政技能培训。

一、培训内容主要包括家政服务的职业道德、礼仪习俗、家庭清洁、烹饪、花卉宠物养护、老幼家庭护理等知识和技能。同时，可根据市场需求划分为一般家政服务、育婴师、养老护理专业。

二、家政服务初级培训课时不少于150个，其中集中培训课时不少于80个，自学课时不少于70个。

三、培训结束后，将进行理论考试和技能操作考核。两项均采用百分制，成绩均为60分以上者合格。

四、家政工程培训，采取工会和符合条件的大型家政服务企业自主培训两种形式。每位家政服务员培训费用标准在1300元左右。在整个培训过程中经培训的家政人员要签订就业协议。

五、成绩测试合格者，我们将对她们进行岗位推荐，帮助她们找到合适的工作。

（一）丰富授课内容

按照上级单位要求，针对就业需求和学员要求，开设必修课和选修课两部分课程，必修课为《职业道德》、《劳动法常识》和有关的‘再就业优惠政策；选修课包括家政服务的多项技能培训，主要有：中老年人家庭护理、科学看护婴幼儿、如何当好月嫂、家庭保洁、钟点工及疏通下水道等。今年我们又新增择业观教育、服务礼仪、社交礼仪等课程，围绕‘家’字做文章，不断丰富授课内容，聘请专家授课，采取集中培训为主，自学、参观相结合的方式，培养出一批懂家政知识、知家政礼仪、能家政服务、长家政技能的月嫂、宴嫂、护嫂、洁嫂、厨嫂。

（二）培训形式灵活丰富

为使参加培训的学员真正学到一技之长，立足社会、找到适合自己的工作岗位、实现自身价值打下坚实的基础，我们不断拓展培训领域，采取灵活多样的培训形式，充分调动学员的积极性、创造性。做到了三个结合：一是授课与参观相结合，改变那种单纯坐在教室里听老师讲课的传统模式，在理论授课的同时，加大外出参观学习的课时；二是学习与应用相结合，把培训时课堂上老师讲的知识与实际操作相结合，以便牢固掌握，避免‘纸上谈兵’的培训方式；三是集中授课与自学交流相结合，使学员更好地把教师传授的知识稳固掌握，给其自学交流的机会，让他们互相学习，取长补短。

（三）提升素质，培训常态化。

我们在培训中坚持“三基本一突出”，即坚持家政服务基本知识、基本技能和基本素质培训，突出技能培训。重点做好业务培训，特色培训和创业培训工作。一是加强业务培训，

对初次从事家政服务的妇女,开展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、婴幼儿基本护理等技能以及礼仪和服务职责;对正在从事家政的妇女,通过走访用户,市场调查等方式,及时加强岗中培训,不断提升她们的业务素质和服务水平。二是开展特色技能培训,开展了“月嫂”、“老年护理”、“居室保洁”等各类培训,打造出受市场欢迎的“月嫂”、“护老”和“保洁”家政服务人员。

(四) 家政培训人员技能考核

在家政人员培训完成后,对学员进行结业考试,考试将进行理论考试和技能操作考核。两项均采用百分制,两项成绩均为60分以上者为合格,今年,家政人员测试情况良好,合格率达到95%以上,对于不合格者,培训中心准备对其进行二次培训,尽快让她们提高自身能力,通过考核。

今年,对于技能考核通过的家政培训人员,我们为其联系工作,主要是社区家庭、公司保结方面,截至目前,共有xxx名家政人员成功上岗,上岗率在x%[]客户满意率在x%[]通过我们的努力,使这些经过严格培训的家政人员能够有机会服务于社会、服务于大众。同时我们还做了以下工作:

- 1、在学员结业时,组织学员到卫生检疫部门进行体检并办理《健康证》,做到持《健康证》上岗。并为其配备相关上岗证件。
- 2、为方便市民了解家政服务行业从业人员培训和就业登记情况,我们将家政人员的个人信息放在网上,方便市民查询。
- 3、我们将与用人单位签订劳动合同并到劳动部门登记,切实保障家政人员的合法权益不受到侵害。

(一) 工作不足今年,我们在家政人员培训工作上取得了好

的成绩，但是就目前实际工作来讲，还是有一些不足之处：

（一）部分农村妇女安于现状，存在陈旧落后思想。部分农村妇女思想陈旧落后，不敢走出家门。她们见识不多、不广，思想不够解放，囿于农村的小天地，缺乏自信心，害怕竞争，不愿走出家门。观念保守，不愿做“服侍人”的工作。满足于“有吃有穿，有房子住，吃菜不用买”的现状。

（二）培训周期长，培训人员供不应求。目前，市场家政人员需求量是供不应求，市场目前需要从业素质高的家政人员，从我们这里经过培训的家政人员毕业后，很快就被用人单位招去，家政人员数量跟不上去，主要原因在于，家政人员在初期时，文化低，底子薄，培训周期长，以致于出现目前这种供不应求的局面。

（二）解决办法

1、加大宣传。利用电视、报纸、网络等媒体进行大力宣传，营造舆论氛围；发放宣传材料，在城市社区和农民工输出聚集的农村发放宣传单，动员下岗失业人员、农民工从事家政服务。使广大农村人员转变思想、转变观念。

2、加大培训力度。通过科学管理与组织教学，努力提高家政人员的学习能力，使培训周期缩短，使培训出的合格人员增多，满足广大家政市场的需求。

家政总结报告篇三

xx家政服务有限公司，从20xx年开始实行员工制和中介式双重家政服务经营模式。公司现有管理人员18人，教师5人，固定员工600人，中介式服务员近20xx人，固定客户600多家。公司下设四个服务网点：即xx为民家政服务社；xx家政红光社区服务站；xx家政服务中心；xx家政培训学校。近年来，在服务市民，解决城乡下岗、失业人员和农村剩余劳动力就业方面

付出了很大的努力，也取得了一定的收获，受到了社会各界、政府各有关部门和新闻媒体的关注。

我们根据家政服务市场的需求和家政服务员的个人特长，围绕下岗失业人员和农村剩余劳动力就业和再就业的实际情况，对他们进行免费提供就业咨询、职业技能培训和岗位介绍。积极扩大就业范围，寻求就业岗位。为了解决目前客服求大于供的状况，前不久，我们又与xx区xx社区举办了第二届家政服务培训班，参加培训人员有40多人。给参加培训的人员讲授了法律常识、职业道德、礼节礼义、家庭烹饪、家居保洁、母婴护理等理论知识和实操技能，收到了良好的效果。

为了扩大宣传范围，增加客户数量，我们与十多个物业管理公司签订了合作协议。在四十多个小区装钉了便民服务“温馨提示”牌，与小区实行资源共享，合作双赢，以方便业主与我们取得联系，并能请到称心如意的家政服务员。小区与家政公司对服务员实行双重管理，即规范了家政服务员持证上岗，又有利于小区的安全有序管理；即提升了家政公司的声誉，又体现了小区对业主热心周到的服务；即增加了家政公司的客户数量，又满足和方便了小区业主的用人需求。这一举措受到了上级领导的肯定和好评。

前些年，由于培训场地和师资力量不足，难以对家政服务人员实行全方位、综合性培训，特别是难以为高端家庭提供合格的家政服务员。现在，我们公司有了自己的师资力量。今年xx月，公司在xx路租用了180平米的模拟高端家庭居室作为家政服务员培训教室，投资了七万多元的教学设备，其中有大屏幕液晶彩色电视机、高级摄像机、笔记本电脑、电冰箱、洗衣机、洗地机、吸尘器等。设置了烹饪实操间(有齐全的灶具、抽油烟机、电冰箱、电磁炉、微波炉)，保洁实操间(有厕所、洗浴器、洗衣机、洗地机、吸水器)，家庭办公实操间(有电脑、打印机、传真机、电视机、影碟机、电话机、照相机、摄像机、饮水机)。对参加培训的人员进行模拟高端家庭实际技能培训，使他们能熟练掌握各类家用电器和办公设

备的使用及操作。使知识培训与技能培训，教学培训与实操培训紧密结合，切实提高从业人员基本素质，不断提高服务技能、服务质量和水平。

公司制订了办学章程与发展规划，教学管理制度，教师管理制度，学员管理制度，财务管理制度，设备管理制度等。按照《家政服务员xx标准》，通过培训使学员能达到《标准》所要求的初、中、高级家政服务员水平。从理论知识到操作技能进行全面系统的培训与指导。我们制订了教学培训大纲，对培养目标、培训时间、课程设置、教学要求及内容、教学中应注意的问题等都作了具体要求。在培训中，根据市场需求变化、用户需要和从业人员个人特点实施培训，把提高职业理论知识和操作技能作为核心内容，并强化职业道德教育。通过课堂授课、看影碟和经验交流，使理论知识与实际操作相结合，提高学员素质，达到家政服务上岗水平。

为了把公司做大做强，我们今年又设置了保洁分公司，开发了外墙清洗、新居开荒、地板翻新、单位保洁托管等项目，还计划在年内开办单身俱乐部或老年服务部。争取再扩大两个服务网点。

我们有决心和信心，在xx市商务局的正确领导下，努力完成“家政服务工程”规定的各项任务，继续在探索中前进，在前进中总结，在总结中推陈出新。决不辜负各级领导对家政服务行业的殷切希望，把阳光带给千家万户。为家政服务业发展增添光彩。为促进就业、服务民生，推动和谐社会发展做出新的更大贡献。

家政总结报告篇四

因为家政工作的特殊性，几乎所有的家政服务员为女性。因此，在雇主家，首先要处理好和女主人的关系。一般的家庭都是女主人作主。因此，处理好和女主人的关系了，你也就成功了一半。家里有什么事记得要请示女主人。让她觉得你

重视她。同时记得要和男主人保持距离，尽量避免单独和男主人共处一室，引起女主人的猜疑。如果雇主家有小孩，一定要学会处理好和小孩的关系。对小孩要有爱心，有耐心。只要讨小孩喜欢了，你在雇主家的地位又稳定一些了。

相信每一个家政服务员在雇主家都是用心服务的。不管你技巧怎么样，都要用心去做。把雇主家当自己家，用心做好雇主交待的每一件事。不要有任何怨言，雇主是我们的衣食父母，只有把他们服务得好了，我们才会拿到更加满意的薪水。

有的家政服务员总是这山望着那山高，在雇主家做事三心二意。只要你还没有离开雇主家，就不要抱怨雇主的工资。付出总是有回报的，要学会用发展的眼光来看问题。

人无完人。每个人都有犯错的时候。犯错后，每个人的表现大不相同。有的人会主动向雇主承认错误。这是很好的。有的人却故意隐瞒错误，还有的人甚至故意推卸责任。这是很不明智的做法。

有些家政服务员不能摆正自己的心态，要么自卑，要么自负。自卑的家政服务员大多来自闭塞的农村，没见过大世面，认为做家政就是低人一等。在雇主家里事事看雇主脸色，饭也不敢多吃一口。还有的家政服务员则相当自负。这类家政服务员大多从事过多种职业，有的甚至做过不大不小的老板，以前都是自己使唤别人，对别人指手划脚。面对角色的转换，她们大都不能很好地过渡和适应，因此产生严重的反抗心理。

这两种心态都严重影响家政工作。家政工作也是一种工作，去年人大会上国家已经把家政纳入职业范围内了。而且现在的家政和以前的有了很大的区别，一般请得起家政服务员的家政首先在经济条件上就要优于一般的家庭。他们大多受过良好的教育，懂得尊重家政服务员，不会把家政服务员往低了看。

家政总结报告篇五

家政业务是指通过专业人员为家庭提供服务的行业，包括保洁服务、育儿服务、月嫂服务等。作为一名家政从业人员，我在多年的工作中积累了一些宝贵的心得体会。以下是我关于家政业务的心得总结，希望能对相关从业人员有所帮助。

第一段：正确的态度和职业素养

家政从业人员在工作中应以正确的态度和高尚的职业素养为基石。首先，我们要对家政工作抱有积极的态度，时刻保持对工作的热情和责任心。在面对困难和挑战时，坚持乐观的态度能帮助我们克服困难，完成工作任务。其次，我们还要注重自身的职业素养，包括仪容仪表、言行举止等方面。良好的仪容仪表可以展现出我们的专业形象，使顾客更加信任和依赖我们。

第二段：沟通能力的重要性

作为家政从业人员，良好的沟通能力是必不可少的。我们要善于倾听顾客的需求和意见，及时反馈问题和解决方案。沟通不仅仅是言语交流，还包括非语言沟通，如眼神交流和身体语言等。通过良好的沟通能力，我们可以更好地与顾客建立起良好的关系，提高服务质量。

第三段：专业知识和技能的培养

家政从业人员需要具备一定的专业知识和技能。对于保洁服务来说，我们要掌握各种清洁工具和材料的使用方法，学会分辨各种不同材料的特点和清洁方法。对于育儿服务来说，我们要了解婴幼儿的生理需求和心理特点，学会照顾和哄护婴幼儿。通过学习和不断提高自己的专业知识和技能，我们能够更好地为顾客提供服务，提高服务质量和顾客满意度。

第四段：细致和耐心的态度

作为家政从业人员，细致和耐心是我们必须具备的品质。在家政服务中，细致和耐心是完成任务的基础。我们要仔细观察和研究每一个任务的细节，确保每一项工作都能做到极致。同时，我们还要保持耐心，不管遇到多么艰巨的工作任务，都要有耐心地面对和解决。只有细致和耐心地对待工作，我们才能做好每一份家政服务。

第五段：持续学习和自我提高

家政业务是一个不断发展和变化的行业，作为从业者，我们需要持续学习和自我提高。关注家政行业的新技术和新动态，了解新的服务需求和市场趋势。通过参加培训课程和学习交流，不断提高自己的专业素养和技能水平。只有不断学习和提高自己，我们才能在激烈的竞争中立于不败之地，获得更多的机会和发展空间。

家政业务的心得体会总结如上所述。正确的态度和职业素养、良好的沟通能力、专业知识和技能的培养、细致和耐心的态度以及持续学习和自我提高都是我们在家政工作中应该重视和努力发展的方向。希望我所总结的这些心得体会能对各位从业人员有所启示和帮助，让我们共同为提高家政服务质量而努力。

家政总结报告篇六

家政是指专门从事家庭服务的职业，它涵盖了多个方面，包括清洁卫生、烹饪餐饮、育儿护理等。从事家政工作不仅需要技术和知识，更需要一颗关爱他人、耐心细致的心灵。在长时间的从业过程中，我有幸积累了一些心得体会，分享给大家。

第二段：技术能力的重要性

从事家政工作，首先需要掌握各项技能。比如，清洁卫生方面需要学会使用不同的清洁用具和清洁剂；烹饪餐饮方面需要熟练掌握各种厨房器具和食材的处理方法；育儿护理方面需要熟悉婴儿的生理特点和护理技能。技能的掌握需要通过学习和实践不断积累，只有将各项技能熟练掌握，才能更好地完成工作任务。

第三段：沟通与交流的重要性

在家政工作中，与雇主和家庭成员的沟通与交流是至关重要的。只有通过良好的沟通，才能更好地理解雇主的需求，提供符合期望的服务。同时，也能增进雇主与家政员之间的亲近感和信任感。沟通技巧的提升需要注重观察和倾听，站在对方的角度思考问题，及时沟通解决遇到的问题。

第四段：责任与耐心的重要性

家政工作具有一定的特殊性，需要具备一定的责任感和耐心。清洁卫生工作需要对每一个细节都保持细心的态度，不能有丝毫马虎；烹饪餐饮工作需要对食物的质量和口感有一定的要求，不能因为马虎而影响食客的体验；育儿护理工作需要耐心而细致地对待每一个孩子，给予他们足够的关爱和教育。只有坚持责任与耐心，才能为客户提供高质量的家政服务。

第五段：专业素养的重要性

作为一名家政人员，在工作中需要具备一定的专业素养。这包括对行业知识的了解与学习，了解各种家政服务的常见问题和解决方案，不断提升自己的专业能力。同时，也需要注重职业道德的培养，保护客户隐私，积极与客户建立良好的工作关系。专业素养的提升需要不断自我学习和反思，通过实践和经验积累不断提升自己的水平。

结语：

在家政行业中，我们不仅需要技术的支持，更需要关爱他人、责任心和专业素养。通过不断的学习和实践，积累经验，我们可以提供更好的家政服务。希望能够借此机会，我们共同提高家政行业的整体素质，为更多家庭提供贴心的服务，让家庭更温馨、更幸福。