# 2024年保洁年终工作总结及计划(6篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-08-30

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!保洁年终工作总结及计划篇一一、成立机构，落实责任为了使卫生保洁工作管...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**保洁年终工作总结及计划篇一**

一、成立机构，落实责任

为了使卫生保洁工作管理责任落到实处，去年年初，我镇召开了卫生保洁工作专题会议，对卫生保洁工作进行了安排部署，成立了以镇长为组长，主管副镇长为副组长，镇卫生干事、各村委会主任为成员的卫生保洁员工作监督及考核领导小组，具体负责对各村卫生保洁员的督促检查和考核工作。经过认真审核，确定了各村卫生保洁人员共31人，明确了每位保洁员的保洁范围，并聘请了1名垃圾清运人员，对全镇六个垃圾台定期进行清运。在成立机构、确定人员的基础上，制定完善了相关制度，对保洁员工作加强管理，严格考核，及时兑现保洁员工资。明确了分工，落实了保洁责任。

二、健全制度，强化管理

为了使卫生保洁工作有章可依，镇领导小组研究制定了《\_\_\_镇卫生保洁员工作制度》和《\_\_\_镇卫生保洁员考核制度》，要求各村保洁员严格按照工作制度的规定，一是保证每天上路两次捡拾垃圾，每两天清扫一次路面，及时把垃圾箱内垃圾清运到垃圾台；二是定期对花坛绿地进行修剪和除草；三是在有公共厕所的地段，该区域保洁员负责每日打扫厕所卫生，保持清洁；四是在县上有重大活动或需要临时进行卫生保洁工作时，保洁员要根据通知调整工作时间，及时上路打扫卫生，保证路面干净整洁；五是垃圾台内垃圾堆满后，由镇主管领导和干事通知垃圾清运人员定期将垃圾运到东河桥垃圾填埋场进行填埋处理。通过整套卫生保洁机制的建立，始终保持镇辖区内道路卫生清洁，村庄环境优美。

三、严格检查，认真考核

为了确保对保洁员的考核工作公平、公正，我镇各村都在每位保洁员的工作区域制定了标示牌，明确了打扫范围，责任落实到人，形成镇主要领导亲自抓，分管领导具体抓，包村干部配合抓，村干部一线抓的工作路子。镇领导每周下村2—3次，包村干部每周下村3—4次，对各村卫生保洁员工作开展情况进行检查，并将检查结果记录作为考核依据。对于卫生打扫不彻底的责令其及时进行再次打扫，直至干净为止。对于因事、因病没有上路的保洁员，村上及时找人顶替。每周五干部例会时，包村干部负责汇报本村一周的卫生保洁工作，及时总结、发现问题并整改。

各村村委会主任负责对保洁员的日常考勤，村委会主任签字盖章后，于每月末将考勤表报送镇政府，镇卫生干事结合抽查情况并最终形成保洁员每月考核结果，按季度及时汇总上报县爱卫办。年终，根据考核结果，对工作业绩突出、工作责任心强、考核结果优秀的保洁员，镇上给予了相应的奖励，从而进一步提高我镇保洁员的工作积极性。

四、存在的问题

通过卫生保洁员一年来的工作，我镇的环境卫生有了很大的改善，但也存在以下几方面的问题：

1、农村卫生保洁工作，是一项全民参与的工作，环境卫生整治涉及家家户户，农村环境需方方面面共同来维护。由于农民群众卫生意识的欠缺，甚至不关心、不理解，只知享受保洁员保洁后的成果，但不知共同爱护，不积极主动参与，缺乏共同创建清洁美好家园的氛围，影响保洁员的工作积极性，影响整治效果。

2、基础设施配套不够。各村的垃圾桶、垃圾箱严重不足，且分配不够均匀，由于各村没有专用垃圾车，以致个别垃圾箱和垃圾台的垃圾不能及时清理，影响了镇容镇貌。另外，除东河桥村外，其他各村缺乏相应的污水、粪便处理设施，也给卫生保洁工作带来一定难度。

3、由于我镇处于铁路及公路沿线，铁路两边及路面垃圾较多，保洁员工作量大，工资待遇较低对保洁员工作积极性造成了一定影响。

五、今后的工作打算

在去年工作的基础上，我们将不断总结经验，研究解决工作中出现的问题，在今年做好以下几方面：一是继续加大宣传力度。不断强化保洁员的工作责任心，提高广大村民的卫生保洁意识。二是加强基础设施建设，进一步推进农村环境卫生综合整治工作。三是对农村卫生公厕、主街道、路灯、绿化带等公共设施的管理要建立长效管理制度，落实专人负责。四是加大对卫生保洁员的考核管理力度，奖优罚劣，努力提高保洁员的工作积极性和工作责任心，发现问题，及时解决，把卫生保洁工作做细做到位。

**保洁年终工作总结及计划篇二**

xx物业服务中心在20xx年上半年以更加务实的的态度配合企业的战略方针。细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，加强员工的整体意识，同心同德，继续发挥敬业奉献的精神，共同为企业的发展尽心尽力。xx服务中心在企业的关心和帮助下，取得了不错的工作成绩，但也存在一些问题需要改善。现将上半年的工作情况总结如下：

我们中心一直将经济效益作为管理的目标，一切管理工作都围绕增加收入开展，经过努力取得了以下成绩：

（1）物业费共收取xx户xx元，收取面积xx㎡

（2）其他有偿服务费xx元

（1）副主任徐磊通过熟悉西四层的用电设备，锲而不舍的想办法解决西四层商户用电管理上的弊端，积极协调农行方面进行用电线路改装，为后来西四层水电费和物业费的催收打下了良好的基础。

（2）出色完成公共设备的急修和抢修。3月份d区主水管爆裂、5月份箱变开关损坏，徐磊联系施工队伍的同时，带领胡元，路遥连夜加班加点实施抢修，熬夜后白天不休息的继续干，没有要求任何支援，没有任何怨言，在最短的时间内完成抢修工作，保证商户的用水用电正常。

（3）按时对电梯、消防设备及中央空调进行维修，保养。使园区设备正常运转。

（1）在企业领导的参与帮助下，争取了c、d区五年的广告位招商权。

（2）分别于集团企业工程部及产业园协商，解决了商城空置房内损坏零配件的配置问题。

（3）通过消防管理，对商户 人为破坏的消防设施设备，提供有偿服务，增加收入的同时，提高消防火灾防御水平。

（4）针对商城用水损耗问题，积极查找损耗源，找出漏水点，积极联系组织维修，减少损失的同时，组织准备相关材料报工程协调解决水损资金，挽回损失。

（5）加大力度，不断采取措施，减少公共用水量。

（6）平时对办公设备、保洁、保安等服务工具及低值易耗品节省利用，减少采购申请。

（1）客服部：客服人员李森、张霞在物业费、水电费的收缴上尽了很大努力，耐心向业户解释，灵活谨慎的处理的关系。在接待服务中礼貌待客，为业主排忧解难，获得商户的好评。截止现在，物业费及水电费的收缴率都达到95%以上，显现出良好的职业到个和出色的业务技能。

（2）规范保洁服务，制定了标准监督、落实分区负责制，定人定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效调动积极性。在人少成本低，任务中的情况下，完成保洁服务的任务，提升商城环境质量，保洁主管郝广玲在工作中以身作则带领全体保洁员在缺这少那、精简人员的情况下，发扬吃苦耐劳精神，克服困难为商城的环境清洁付出艰辛的劳动和汗水。

根据商城实际情况，重新修订秩序维护个人职责范围，明确工作内容，提出工作重点，人防机防相结合，保障商城及商户的经营秩序、消除安全隐患。

（1）在完成基础安全防范工作的同时，加大力度规范广告牌的安装，使公共区域无广告牌乱挂现象，消除因广告牌乱挂而引起的安全隐患。

（2）通过制定实施严密周到的公共区域治理方案在全体工作人员的共同努力下，对商户私搭乱建、乱占乱用等违规行为进行了有效地制止，成果显著。

（3）同时对越来越多的车来车往、停放，秩序维护队员通过耐心的劝说、引导，车辆乱放现象得到有效控制，维护了商城的车辆通行和经营秩序。

（4）突发事件的处理，对于商城出现断水断电、盗窃、个人破坏及在工作冲出现的意外冲突事件，秩序维护队及时发现，反应迅速，处理得当，记录完善。队长贾廷华在工作中认真负责，反应敏捷，关键时刻挺身而出，处理执勤过程中发生各种问题并协助消除隐患。并带领队员正确处理突发事件，做到了没事不惹事，出师不怕事的要求，队员王君泉、万克喜、耿怀森等人恪尽职守，遵守纪律，成为队员们学习的好榜样。

主管刘霞尽职尽责，在提高自身业务素质的同时，为商城的消防管理献计献策，积极联系消防设备维修，并向施工队员认真学习掌握业务技能并具有较高的弱电技能，协助徐磊在日常巡检中认认真真，从不马虎，动手干活时毫不含糊，尽心尽力。

二。理顺与产业园各部门的工作关系，完善物业工作流程，加强工作衔接，简化手续，使园区运营工作扎实有效的开展。

三。在完成基础服务工作的同时，大力协助配合产业园的工作，并提出合理建议（如停止餐饮业的招商等），公共区域治理工作更是大力促进了招商工作的进展，尤其是绿洲酒店心租赁区域的交付使用。

**保洁年终工作总结及计划篇三**

20xx年，我们在单位领导的指导与大力支持下，按照单位的工作要求，本着“您的满意，是们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的单位管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为单位的发展目标，“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。

保洁负责区域加大后，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。根据各区域工作需求状况，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，调整了工作标准，在不增加人员的状况下，基本满足了保洁的运行要求。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不一样岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，到达单位保洁工作的基本要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际状况着重了以下培训：现场工作要求，清洁程序，作装，仪容仪表。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的职责心，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。

在原有的七个单元的基础上变为八单元，主要清洁工在楼道及外围进行。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。现有人员基本能够到达将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期经常存在楼道卫生差的现象，导致楼道较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原先的固定的计划清洁改为此刻的随时清洁，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。近一时期因在建施工和xx政道路施工，整体环境泥土较多，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有到达要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以到达卫生标准。

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

（2）完成对外围公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新进员工的培训工作。

（4）完成特约清洁服务。

（5）完成了配合房开活动的工作。

随着iso9001—2024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。

1、外围泥土，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与单位要求的频率有必须差距，在不增加人员的前提下，很难到达标准。

3、冬季外围卫生无法到达清洁标准。

4、在保证卫生贴合标准的状况下，清洁工具的更换配件费用将有必须上升。

1、加强保洁部的培训工作。

2、安排好保洁部的日常工作。

3、加强卫生质量检查工作。

4、加强人员管理工作。

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。在单位领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

**保洁年终工作总结及计划篇四**

近一个月以来，一直是上中班连晚班，通过一个月的体验与实践，获得了更多的经验，收获颇多，鉴于所见所闻，对本月工作总结如下：

常见对客服务内容：

一、开空调——又分一下几种情况：

1）客人即将来到时，需要提前为vip客人或者是团队开空调，以便客人进房时感觉凉爽舒适。

2）客人不知道空调的使用方法，临时通知前台或者房务中心，前去为客人开空调。

3）客人知道使用方法，但是因为空调调制键本身上存在问题的急需通知工程部门来维修。如：房间的冷键与热键相反——调热风需调冷风键，调冷风相反。

4）空调总闸本身未开，需通知工程部

二、开房门——情况如下：

1）客人钥匙遗忘在房间内，核实身份后开门。

2）直接接到前台打来的电话为客人开门。

3）前台暂时未发房卡给客人，凭相关证件为客人开门。

三、电水壶——情况如下：

1）衣柜内总闸跳闸，多为电水壶底盘溢水，潮湿导致短路。

2）底盘坏，生锈老化，电源不通，需要更换

四、开电视及调频道——情况如下：

1）有些客人不知道床头柜有电视开启总闸，而导致不会开电视≤≥。

2）电视有童锁，无法开启。

3）有些频道错位，如上次有一房间cctv5，本为频道5，但是跳至22；

4）嗲马上本身有故障需要修理

五、房间插座无电——如上次有一房间地灯不亮，及有一插座无电，后检查为总闸开关（在衣柜内）没有开

六、添加易耗品或者是毛巾——经常有客人添加牙刷，水，洗发液，沐浴液，剃须刀，卷纸，面纸，购物袋，拖鞋等（免费），少则一套，多则3套，也有客人添加面巾，沐浴巾（收费）

七、添加工具——剪刀，水果刀，果篮，果盘子，粘胶，塑料绳，纸箱子，温度计算，充电器，衣架

酒店保洁员工作总结—酒店清洁员工作总结酒店保洁员工作总结—酒店清洁员工作总结

八、加床服务情况较少

九、夜间打扫——多为较挑剔客人

十、叫早服务，遇团队时，频率较高

十一、公共区域电脑开启——客人不知道开关在哪或者遇到死机

十二、电话使用方法，多为询问如何拨打外线。需要解释不能拨打外线，须到前台开通计费

对客服务特点：

1）快捷及时，第一时间排忧解难——能够在最短的时间为客人解决困难，提供帮助。尤其是开门，开空调。好几次碰到上述情况时，客人显得很焦急（尽管以最快的速度去服务）试想当客人遇到要上洗手间，或者是感觉很热而急需要降温的时候，快速的为客人开门，开空调的话，尤其重要，又如添加卷纸之类的易耗眼品也同样需要快速，否则客人回产生反感情绪

2）服务时机恰到好处——如若送东西给客人时，正好客人在打电话，或者是在房间熟睡，应该暂时延缓对客服务，房间可推迟一短时间打扫，根据具体情况而定

3）3）灵活处理突发事件——上次7258客人需要一插线板，但是因物品放在办公室，而钥匙又放在电脑房维修人员那里，情急之下，将公共区域的插线板送入客人房间，尽管客人仍嫌速度过慢，但是已经尽力了，再如上次因为万能卡落入住人房间，因为处理不够灵活，导致客人一定程度上的反感

4）服务做到耐心，细心，贴心——碰到过几次年龄较大的客人，因为听力，理解力不够好，需要耐心解释相关设施的使用方法。如碰到一客人询问电话的使用方法，一连说了好几次，客人才知道怎么做；另如一客人玩电脑因为死机，后辗转5—7楼，后重启后通知客人前来，其很感激，其次为客人开门后，若为其插上取电牌，客人会感觉很周到

5）其它事务；

1、清洁白班未清洁的或者是晚间退房

2、公共区域的保洁，包括楼道的吸尘，门框的清洁，青铜器台面的抹尘，底角线，电话线的抹尘

3、运送布草

4、查工程

5、清理工作间，添补易耗品

6、清理吸尘器

7、 整理办公室区域

问题及解决方案意见

1、夜间清洁check out房根据实际情况而定，在住房率较高的情况下，一般对客服务较多，4—5间为益

2、公共区域的保洁应该隔时间进行，特殊情况后移，但是应该做好相关的记录，因此应该配备相关的pa清洁表格，及时做好记载，以便下次开展工作

3、工作间的易耗品应该每天清点，一旦发现缺货，及时上报，以便中班开展工作

4、工作车必须在下班前整理好，并且接受领班的检查方可下班——一方面是为了形成良好的工作习惯，另外是为了方便下一班次的工作。倘若遇到客人急需要打扫房间，那么还要添补后才能打扫，延误了工作时间，易引起客人反感

管理方面；

1、客房物品摆放标准应该尽快出台并且实施。至今物品摆放花样繁多，标准化程度较低，不利于在我们的头脑中形成莫钟规范的印象，导致想怎么做就怎么放，或者是只要物品补齐了就可以了，实质上这就造成了在思想方面的放松，思想放松了，那行动可想而知了

2、工作应该讲究程序化，规范化。据了解，现在大多数人之所以工作较为积极（来的较早）是因为一方面内部较以前要团结，另外是因为现在工作相对以前要有程序一些，知道每天要做什么，哪些是必须做的，哪些是辅助性事务，相对以前较为充实，自主性有所提高，依赖性降低（如以前白班做不完的则留给晚班做）

我个人认为，白班每天（在正常的住房率下）必须完的项目如下：

1）做房——房间的清洁及整理

2）整理工作车（添补物品）

3）清点布草（数目核对相加）

4）清点工作间易耗品，检查所缺物品并且上交

5）在完成以上任务之后，可以完成以下辅助性事物：

吸尘器清理，布草运送，未清洁房间，公共区域保洁

3、强化监督体制，加强房间质量监督管理

包括员工与员工之间的监督，上级对下级的监督，相互监督有利克服松散的工作作风和形成良好的纪律意识观念，有效遏制非标准房间的使用，减少客人的不便与投诉————如有的房间未补矿泉水，毛巾之类等。同时有利员工之间的相互学习，共同进步。特别是上级对员工的房间质量抽查，有利员工时刻警示自己认真做好每个环节。其次，对较好的予以肯定，不好的予以批评，客观上有利形成奖优罚劣的有效激励机制，提高员工的工作积极性，从而提高工作质量

因而，我建议：无论谁做房间都要有一个抽查的过程。对其的检查实际上是一个指导过程，能够及时纠正不良行为，引导其用正确的方法来严格要求自己，保证按质量完成任务

3、工作用品（辅助物品及表格）应结合实际，讲求方便工作，以便提高工作效率

如布草清点表格过于烦琐，且不方便填写，我个人认为应该重新设计

4、物品放置管理

经过观察发现：浴室里的火柴较少被用，反而经常有火柴被淋湿，其效用并没有发挥出来，建议不放火柴在浴室

浴帘有长短，且质料不一样，且少换洗———包括有湿，污渍，异味，浴缸边有宽有窄，不便于放置，能否不放待议

5、中班连晚班工作程序

5：00——5：30pm班次交接，处理简单事务

5：30——6：30pm周一，三，五：各楼层（5—7）吸尘

周二，四，六：各楼层（5—7）抹尘

周日：吸尘器对吸，清理里面污垢

处理该时间段的对客服务

6：30pm开启电梯间灯具

6：35——10：25pm做房及对客服务

10：30——11：00pm夜宵

11：00——11：45 pm清理工作间

11：50pm——1：50amc处理该时间段的对客服务

1：50——1：55am签字

1：55——6：10am根据实际情况，稍做休息

6：30am熄灭各楼层（5—7）电梯间及拐角处的灯具

6：40——8：00am处理该时间段的对客服务

8：00——8：10 am早晨时间

8：10——8：30am处理该时间段的对客服务

8：30 ——8：40am班次交接及下班

**保洁年终工作总结及计划篇五**

20ｘｘ年，我们在单位领导的指导与大力支持下，按照单位的工作要求，本着“您的满意，是们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的单位管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为单位的发展目标，“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。

保洁负责区域加大后，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。根据各区域工作需求状况，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，调整了工作标准，在不增加人员的状况下，基本满足了保洁的运行要求。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不一样岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，到达单位保洁工作的基本要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际状况着重了以下培训：现场工作要求，清洁程序，作装，仪容仪表。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的职责心，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。

在原有的七个单元的基础上变为八单元，主要清洁工在楼道及外围进行。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。现有人员基本能够到达将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期经常存在楼道卫生差的现象，导致楼道较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原先的固定的计划清洁改为此刻的随时清洁，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。近一时期因在建施工和xx政道路施工，整体环境泥土较多，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有到达要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以到达卫生标准。

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

（2）完成对外围公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新进员工的培训工作。

（4）完成特约清洁服务。

（5）完成了配合房开活动的工作。

随着iso9001—2024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。

1、外围泥土，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与单位要求的频率有必须差距，在不增加人员的前提下，很难到达标准。

3、冬季外围卫生无法到达清洁标准。

4、在保证卫生贴合标准的状况下，清洁工具的更换配件费用将有必须上升。

1、加强保洁部的培训工作。

2、安排好保洁部的日常工作。

3、加强卫生质量检查工作。

4、加强人员管理工作。

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。在单位领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20ｘｘ有更好的表现。

**保洁年终工作总结及计划篇六**

\_\_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\_\_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景，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，在不增加人员的情景下，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一样岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，到达写楼保洁工作的要求。

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景着重了以下培训：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，建立了员工工作的职责心，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到达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，将原先的固定的计划清洁改为此刻的随时清洁，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到达要求，并且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以到达卫生标准。

在保证电梯地毯卫生到达标准的要求，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，必须时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在\_\_年室内绿化提议研究外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种，\_\_年4月份应全面从新设计绿化。

6有害生物防治方面

根据街道的关于创立国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，贴合国家卫生规定。在工作中根据季节不一样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-\_\_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

\_\_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必须差距，在不增加人员的前提下，很难到达标准。

3冬季雪天药店卫生无法到达标准，可研究购置自走式全自动洗地机，会有必须改善。

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

5在保证卫生贴合标准的情景下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有必须上升。例为保证电梯地毯卫生到达标准，按要求每20分钟吸尘一次，

吸尘器的开关每一天近90次。

在\_\_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\_\_年有更好的表现。

常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找