# 2024年小区物业保洁年度工作计划 物业年前保洁工作计划(六篇)

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-07-22

*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。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。小区物业保洁年度工作计划 ...*

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。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**小区物业保洁年度工作计划 物业年前保洁工作计划篇一**

xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，改变以前\"人管人\"的被动状态，从而走向\"制度管人，制度约束人\"的良性轨迹。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，该作到什么程度。另一方面，方便主管人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，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，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后工作的开展。

服务品牌的树立，有利于企业的知名度，对一个部门也是一样，有利于提高部门的影响力，更有利于增强部门的凝聚力，目前，我们本着\"清扫一户，洁净一户，满意一户\"的原则，为业主提供家政服务，得到业主的好评，在业主心中树立了良好的形象。

即达到xx市a类物业卫生标准和达到经济效率化的目标。根据小区定位及物业服务定位，我们保洁部会为业主创造一流的生活环境而不懈努力，工作严格执行a类物业卫生标准，并能力争创xx市十佳物业公司。在做好保洁工作的同时，我们会做好废品收购及家政服务工作，限度地减员增效，提高物业的经济效率。

由于我们保洁人员素质不同，工作质量有所差异，所做的家政服务的效果也不同。另一方面，目前轮流作业的形式，也不便于人员的管理。xx家政公司，在保证服务质量，规范内部管理的同时，我们还可以提取一定的服务费用。

随着业主入住的不断增加，小区垃圾不断增加，垃圾的清运、中转、处理，是保洁工作的一个重要内容。希望在集团领导的大力支持下，尽快建立一个中转站。

保洁、绿化都是小区环境管理的一部分，小区离开了保洁，就会出现脏、乱、差的现象。小区离开了绿化，就不会有花草树木。如果两者属于不同的部门，就会出现年前两者相互矛盾、相互推委、相互扯皮的现象。建议把两者合并为环境部。

**小区物业保洁年度工作计划 物业年前保洁工作计划篇二**

由于爱家名邸物业刚刚成立，现正处于物业前期介入阶段。各方面工作都在陆续开展。爱家名邸属于全封闭高档住宅小区，对保洁的服务质量、服务要求必然要达到更高的层次。为业主居住提供一个整洁、舒适、优美的生活环境。

20xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养保洁员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。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，该作到什么程度;另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，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，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

实施首问责任制要求本部门保洁员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有保洁员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强>培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从20xx年元月份正式执行，部门将在业主投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

为了使保洁员工对物业保洁工作加深认识，加强保洁员工的责任心，物业保洁部20xx年将与楼层内的保洁员工骨干签定《免查楼层协议》，让保洁员工对自己的工作进行自查自纠，并让保洁员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出保洁员工的自身价值和部门对他们的信任，使保洁员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在保洁员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足业主方的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为业主方开展此项传达工作。

从20xx年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升业主方对我们管理上的认可度。

随着酒店及集团的发展，行业内的经营理念与服务理念在不断更新，业主方的期望值也在不断的升高。仅仅让业主方满意是不够的，还需让业主方难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想业主方对这样的服务是不是难忘?

部门将重点培训保洁员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为保洁员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新保洁员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老保洁员工通过对比找差距补不足，以此提高保洁员工的认识。对于工作中表现突出的保洁员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使保洁员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体保洁员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

**小区物业保洁年度工作计划 物业年前保洁工作计划篇三**

物业管理公司应制定出清扫保洁工作每日、每周、每月、每季直至每年计划安排。例如：

（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、建筑小品等处清扫一次；

（3）楼宇电梯间地板拖洗两次，四周护板清抹一次；

（4）楼宇各层楼梯及走廊清扫一次，楼梯扶手清抹一次；

（5）收集每户产生生活垃圾及倾倒垃圾箱内垃圾，并负责清运至指定地点。

（1）楼宇各层公共走廊拖洗一次（主要指高层楼宇，可一天拖数层，一周内保证全部拖洗一遍）；

（2）业户信箱清拭一次；

（3）天台（包括裙房、车棚）、天井和沟渠清扫一次。

**小区物业保洁年度工作计划 物业年前保洁工作计划篇四**

尽管部门总体工作取得了良好成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在问题总结如下。

通过部门半年工作和实践来看，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技巧和方法不够成熟，应对突发事件经验不足，在服务中职业素养不是很高。

从目前收费水平来看，同比北京市75%平均水平还有一定差距，主要问题是催费方式、方法不当、员工积极性不高、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。

由于部门在近半年工作中，主要精力放在了收费和收楼工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面制度不是很健全，因此，使部门工作效率、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，在xx年基础上提高4—7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

（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，确保客服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13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，迎接我们是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年工作中将继续团结一致、齐心协力去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**小区物业保洁年度工作计划 物业年前保洁工作计划篇五**

一、总的工作目标：

1、稳抓环卫，提高道路保洁质量，确保开发区环境卫生在全市。

2、发展绿化，确保完成开发区下达的绿化养护及绿化保洁任务。

3、积极拓展其他工程业务，提高经济效益。

4、确保安全生产，加强安全意识，尤其是保证车辆行驶安全及道路保洁工人人身安全。

5、提高全体干部员工的服务意识和服务理念。

6、维护职工的合法利益，提高职工福利待遇，确保职工队伍的稳定。

7、力争完成全年营业收入520万元，创利税20万元。

8、积极拓展物业管理新业务，拟承接高铁国际商务区一体化物业管理。

1、加强政治学习，统一思想认识，提高全体干部员工为开发区建设和发展服务的意识。将开发区的新形势、新发展、新变化传达给个职工，激发职工的工作热情。

2、加强职工业务技能培训。尤其是物业管理人员，分管理人员、维修人员、秩序维护员(保安)、保洁员等不同部门、不同工种要定期进行物业管理知识、专业技能训练，定期进行消防知识培训;对驾驶员定期进行安全思想教育。

3、继续在各部门推行承包责任制，由部门负责人负责本部门内部的所有事务，部门负责人对公司经理负责。

**小区物业保洁年度工作计划 物业年前保洁工作计划篇六**

由于爱家名邸物业刚刚成立，现正处于物业前期介入阶段。各方面工作都在陆续开展。爱家名邸属于全封闭高档住宅小区，对保洁的服务质量、服务要求必然要达到更高的层次。为业主居住提供一个整洁、舒适、优美的生活环境。

一、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。

\_\_年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。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，该作到什么程度；另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，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，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

二、执行首问责任制。

实施首问责任制要求本部门员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从\_\_年元月份正式执行，部门将在业主投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

三、建立“免查楼层制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

为了使员工对物业保洁工作加深认识，加强员工的责任心，物业保洁部\_\_年将与楼层内的员工骨干签定《免查楼层协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

四、与党委办公室继续合作，为办公楼提供更为方便、快捷的办公楼内部的文书传达工作。

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足业主方的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为业主方开展此项传达工作。

五、建立工程维修档案，跟踪区域内维修状况。

从\_\_年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升业主方对我们管理上的认可度。

六、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌。

随着酒店及集团的发展，行业内的经营理念与服务理念在不断更新，业主方的期望值也在不断的升高。仅仅让业主方满意是不够的，还需让业主方难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想业主方对这样的服务是不是难忘？

部门将重点培训员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1．鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2．搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3．系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4．培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾\_\_年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

我身为一个物业公司的保洁员已有半年的时间了，但是我这半年的时间里，工作上的表现一直都不怎么样，自己干的累，还得不到领导的表扬，我觉得我有必要做一些改变了，五月份即将来临，我希望我能在这个月里，工作上有突出的表现，就算是一个小小的保洁，我也要有成为公司优秀员工的梦想，有目标工作起来才有动力，我之前就是因为一直没有目标、没有计划的在工作，所以事倍功半，为此我对五月份的工作制定了一些计划，希望能够改善我的工作情况。

一、学习前辈经验，改变工作方式

我被公司安排的工作是三楼的整层卫生打扫，三楼基本上是公司领导开会的地方，就会有很多的水瓶啊，遗弃的文件等等，三楼也是算很大的了，所以打扫起来也是不简单的。我每次里里外外打扫完，都会觉得腰酸背痛的，又是扫地又是拖地擦拭灰尘，工作量的确是很大。但是一楼大堂的工作范围更大，每次看到其他同事打扫一楼大堂的时候，都显得非常的轻松。提升自己最好的办法，就是去借鉴别人的工作经验，我要在下个月多去询问那几个同事，她们一定早就把保洁的工作都摸透了，肯定会有轻松又实用的方法。

二、用心完成工作，不再偷工减料

由于在我的工作能力跟不上，我觉得一整层楼的工作范围还是有点大的，我很多时候都是存在过偷懒的现象，很多的卫生死角，我是能不打扫就不打扫，尽可能的缩短了自己的工作时间和工作量，比如会议室的桌子底下、盆栽周围、外侧窗户等等地方。我既然想把自己的工作做好，做出一番成绩出来，那么我首先就不能去欺骗自己，我在下个月的时间，我要逐渐的适应，把所有的位置都仔细的搞干净，做到一尘不染的底部即可，我相信我是可以达到这种程度的，不过就是付出的精力要更多就是了，不过我深知我的工资是跟我的工作量非常匹配的，我也没什么理由接着偷懒。

三、及时汇报工作情况

我在以前的工作里面，并没有第一时间把自己工作完成的结果通知给主管，或者有时候干脆就没通知，我的工作成果是由主管的检查说了算的，试想一下，我已经把三楼所有地方打扫干净了，但是开一次会，走廊、楼道、会议室肯定又会变脏，到时候主管再来检查，肯定就是以我没搞好的结果记录，那我之前的工作不久白费了，我居然现在才意识到这个问题，在下个月的时候，不光工作要更加的积极，汇报工作情况也要积极起来。

保洁虽然在公司算是最底层的工作人员，但是也是其他员工良好办公环境的保障，不能轻视自己，我也能在自己的岗位上发光发热。

一、保洁员根据行政后勤部制度的工作时间进行日常保洁工作；

二、负责公司办公区过道、电梯内、电梯间、茶水间等公共场所卫生的清扫，保持所有公共场所的卫生整洁，地面干净、无尘土、无卫生死角，做到每天拖四遍，每周用肥皂水拖一遍；

三、负责会议室、贵宾厅会前、会后的清扫、整理工作；

四、负责打扫各独立办公室的地面卫生，清倒办公室和公用走道之垃圾，清洗痰盂；

五、保持公共场所楼梯扶手、窗台表面无灰尘，光洁明亮，做到每天擦两遍，保持环境美观；

六、保持所有公共场所玻璃窗在视线内无灰尘、蜘蛛网、印痕，每周擦一遍以上。

七、洗手池无皂迹、无污点，无污垢，做到经常擦拭，保持表面光亮、整洁；

做好小区卫生工作，给小区居民一个干净舒适的生活环境，我根据自己工作的任务，做了如下详细安排。

一、早上工作

必须要在小区居民早上工作之前，做好卫生工作，规定每天早上六点起来上班，六点半赶到小区工作，首先的任务就是对小区全面打扫。对于小区大道认真打扫干净，打扫工作遵守不随意挪动居民的物品，不打扰居民，不随意摆放垃圾。维护小区居民的权益。作为一个保洁员，我只希望在自己能力范围内做好工作，不给小区居民添麻烦。对小区做了整体清理之后就及时的把垃圾挪移到指定位置。小区内有垃圾桶十五个，在各个角落内。我负责把垃圾清理出来，然后倾倒到垃圾堆。当垃圾很多的时候负责我打电话让人来拉走。避免蚊虫滋生。工作完成后，会对小区内垃圾桶或者比较脏些地方消毒。之后就是打扫楼道内的垃圾，确保所有的垃圾都能得到及时解决，我从不会让居民主动联系我，而是会主动的与他们沟通，做好协商避免自己在工作中影响到他们的生活。

二、中午工作

在小区内，一般中午都比较安静，这时候每一栋楼的居民也相对要少一些，这时候我就会开始对每栋居民楼进行打扫，每家每户，都会把他们家里产生的垃圾放在门口，这时候我只需要到门口把垃圾全部收拾掉就行，对楼道内的卫生，需要经常维护，每天中午都会把楼道拖一遍，同时会做好消毒工作，毕竟楼道经常是人们行走的地方，在这些地方的卫生一定要保持。因为每栋楼层都没有楼道，只需要在楼梯处清扫一遍，还有就是电梯，电梯的卫生更重要，会对电梯内简单打扫。保证我工作的时候没有垃圾。对于垃圾比较多的地方我会放上垃圾桶，这样方便居民扔垃圾。

三、晚上工作

晚上，一般都是收拾下午出现的垃圾，按照我工作的经历，一般下午的垃圾比较少，不需要太多的操心，只需要保持基本的卫生，我一般就是会在晚上把一些随意仍在小区内的垃圾捡到垃圾桶，同时清理每个垃圾桶的垃圾。因为晚上需要安静，正因为如此我都会在六点到七点之间做好这一些工作，清理掉产生的垃圾，做好整个小区的卫生。我也会留下自己的联系方式，与小区内的居民沟通，那些地方需要经常清扫，需要改进。与小区居民沟通后改进，在我看来这样有利于我的工作，避免出现分歧影响到以后的工作。

下半年到了，工作也是要继续的去做，同时也是作为部门的一员，我要对自己的工作去做好计划，带领大家一起去把保洁的工作做好。

首先日常的保洁工作要做好，同时疫情虽然我们这边没有了，但是消毒的工作也是不能松懈下来，要持续的做好，确保安全防控，并且也是为了业主们的一个安全着想，积极的做好保洁工作，确保我们这边都是干净美观的，让业主们满意。无论是电梯间，楼道的一个卫生，消防通道的畅通，垃圾的清扫，收拢，还是洗手间的清洁工作，都是必须认真去做好做完善的，要维持，并且标准也是要尽可能的提高，达到要求，同时也是让业主们看到我们努力的工作。保洁的工作并不容易做好，也是挺辛苦的，在工作的同时也是要和业主们去沟通好，一些不好的习惯也是要尽力的避免，以减少保洁员的工作，像乱扔垃圾，随意摆放一些杂物这些不好的习惯也是要和业主们去做好交流。

其次，提升保洁员工作的效率，其实这个工作也是一直有在做，但是我们部门的保洁员流动性也是比较的大，所以很多时候都是有新人来到，除了靠老人来带，同时也是一些的制度，一些要求要在入岗前去做好培训，来让新人更快的融入到工作里头，去尽可能的快速上岗，把工作都给做好才行。保洁要做的事情，是有一定流程和要求的，其实做好了培训，后续也是很容易上好，想要做好，也还是需要同事们努力，而我也是要去做好监督的工作，同时个人来说，对于管理其实以前做的并不是那么的好，有些留不太住员工，这些也是自己下半年要去做好的。

管理工作里头，也是要多去关心同事，去了解他们的想法，清楚他们的需求，一些短期找工作的，也是尽量的避免招进来，这样看起来填了空档，但是再次的去招募，其实也是花费了时间和精力的，一个长期工作下去的保洁员其实更应该去招募，并且留下来才行。管理方面要去多和同事沟通，同时自己也是要去看书，去了解管理相关的知识，清楚如何的来做好，又是有哪些的方式能把管理做得更为出色。工作想要做好，除了有计划，也是要根据实际的情况作出调整，同时也是遇到问题，要及时的去解决，保洁的工作要做细，做好并不容易，但是我相信经过我们部门的努力，下半年会去做好的。

一、全面实施规范化管理。

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心\"温馨社区生活剪影\"等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

为此卫生，才会让我们感到舒适，在未来工作中，为了提高工作，让我们保洁工作更彻底，决定做好以下规划。

一、提高保洁员素质

我们保洁人员的素质就是在保洁期间，不能够在打扫卫生的时候去贪小便宜，不能够偷偷摸摸，对于一些需要及时更换的垃圾袋等一次性用品必须要及时更换如果发现有保洁人员为了节省消耗，而偷工减料，私自扣用公款，将会严厉惩罚，同时加强对这些人员的培训，做好法律意识宣传推广公司文化，避免出现如此的丑闻，同时严格调查，一般会一个月或者是半年时间不等对他们的工作做好调查。对他们的工作情况会让客户给评分，工作评分高的不但有奖励还会给更多的机会，既然能够得到客户的信赖说明他们做的不错这就值得我们加大力度新人，同时有些人做的不好受到了客户的厌恶说明在工作中或者在交流汇总出现了问题，这些问题可能还比较严重这就需要我们做好调整，和更改，避免令客户失望，就要给他们更多的认可和惩罚。

二、做好消毒清洁

以前的工作之注意到了表面上的垃圾，却忘记了该有的消毒清理，因为产生了垃圾就要靠我们自己继续努力做好，维护一个地方的卫生，还要保证不会有病菌滋生，就必须要让客户知道我们的认真态度，所以一般决定会每周对工作环境做一次消毒清洁处理，避免因为自己的工作导致没有消毒干净，同时加强工作想的保证，不能拖延时间，对于工作严格按照规定的时间去清扫，不能影响到客户的正常作息时间，要错开，保证工作可以及时的清除干净，避免再一次犯错。

三、促进沟通和交流

不管什么时候都要做到沟通好，才能够保证在工作的时候不会影响到客户，在清扫卫生的时候遇到客户我们一般都会让保洁员远离客户，避免与客户碰撞，当遇到客户正在，这是就需要与客户沟通争取客户同意之后我们才会展开工作让我们的工作得到认可，这样也避免在工作时与客户出现冲突导致工作收到阻碍影响到了正常任务。这也不利于交代，当然，客户不同意时也会在客户同意后在赶来。

四、做好上门服务

现在的.工作，不只是主动工作，还有上门清扫业务，因为有的客户可能需要我们的帮助，这时候会更具与客户的约定做好工作同时会把工作结果清理出来不会让客户失望，除了带走垃圾之外不会动任何物品，做到洁身自好，做好维护卫生，让客户满意我们的工作至少不能让客户失望，既然客户需要我们保洁员就必须要做到清洁干净，不会半途而废。

不知道是因为今年疫情因素的影响，还是因为其他的什么原因，我感觉这半年的时间过的飞快。一转眼就来到了七月份的时间，就要开始下一半年的工作和生活了。回顾我在20\_\_年上半年里作为一名物业保洁主管的工作，出现了很多失误的地方，犯了很多不该犯的错误，总之在20\_\_年上半年里，我表现的十分不好。为了能够让我在下半年里有所改变和成长，我在此做了一篇关于20\_\_年下半年\_\_公司物业保洁主管的工作计划。

因为我们公司打算在下半年里开始扩展规模，所以在半年里，我们也要招更多的人进来。针对这一点，我首先要对我们公司的所有保洁人员进行一次大换血。对于在上半年里，表现的不好的，多次出现工作疏忽，和对待工作不认真不严谨的员工，我都会进行委婉的劝退。虽然让这些员工离职，我也有些不忍心，但是这个社会原本就是一个现实的社会，如果在下半年里，不给我们保洁部门的员工一点压力，那我们保洁部门会很难发展起来，我进行再多的管理，员工不上进，我也没有办法。所以在对待招聘待新员工这件事情上，我会进行严格的把控和关注。并且从下半年开始，我们保洁部每一位新招进来的员工，都要通过我最后的审核和面试才能够顺利进入到我们公司。

其次，是关于新员工培训的计划。关于培训这一块，以前都是我们公司市场人力部负责的，但是在下半年里，进入到我们保洁部门的员工，我都会进行一次亲自的培训。在培训中，我会详细的跟他们介绍我们公司的企业文化，发展历程，和岗位要求，以及他们的工作任务。还有我也会跟他们说清楚我们之后的发展和之后工作的重心。并且还会跟他们进行一些现场的互动，拉近我和他们之间的距离，培养和他们的感情。

在下半年里，我不能再继续放松自己，我要意识到危机感，要让自己有所压力和动力的工作。在这篇工作计划之后，我就要迅速的投入到下半年紧张的工作状态中，认真而严谨的对待我工作中的每一项任务，每一件事情我都要亲力亲为做到和做好。以身作则的为员工树立好榜样，带领我们\_\_物业公司保洁部的员工在20\_\_年的下半年里进行冲刺和奋斗，把我们保洁部门发展的越来越壮大！

一、清洁绿化日常管理工作

1、一年来本着对员工同等公平、公正、公开的原则，强化员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力，使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

2、员工培训工作

员工培训工作作为日常工作的指标任务(因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作)，利用中午休息时间每周一次，每次2小时的集中培训，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，并根据实际情况制定了各岗位的《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，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经考核，员工实操考核100%合格，理论考核95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断强化和提高。

3、对两班组员工日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋(员工自购)等严格要求，并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

4、日常保洁工作

强化一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的市场调查，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

二、清洁开荒工作

在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化植物摆设等工作，在全体员工的共同努力下，圆满完成并安排员……来年计划同样可以根据部门职责来说，具体到这些职责采用何种方法方案落实实施，进度及控制方案，并对今年的不足采取改善方案及预防措施，同时结合公司的发展规划，调整工作的方向及重点，做到事前计划，事中控制，事后总结，使部门工作融入公司的发展大计中。

尽管部门总体工作取得了良好成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年工作和实践来看，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技巧和方法不够成熟，应对突发事件经验不足，在服务中职业素养不是很高。

（二）物业收费绩效增长水平不高。

从目前收费水平来看，同比北京市75%平均水平还有一定差距，主要问题是催费方式、方法不当、员工积极性不高、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。

（三）部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年工作中，主要精力放在了收费和收楼工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面制度不是很健全，因此，使部门工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（四）协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题方式、方法欠妥。

20\_\_年工作计划要点

20\_\_年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在\_\_年基础上提高4—7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

（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，确保客服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\_\_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，迎接我们是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年工作中将继续团结一致、齐心协力去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

##结束

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