高档小区保洁工作总结精选17篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/254857.html

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

高档小区保洁工作总结1

大家好！我叫xxx，是分管xxx保洁工作的副主管。今天，公司召开xx年度保洁工作总结表彰大会，借此机会，向各位**汇报一下，我在xx年一年的工作情况作自我总结如下，对于在工作中发现的问题和不足，请各位**加以批评和指正。

xx年是不*凡的一年，第29届奥运会在**顺利召开，使我们感到无比的光荣和自豪。作为保洁员，我们担负着xxx镇各村的环境净化工作，深知自己的责任重大。公司**及镇村主管环境工作的**对此极为重视，这就要求我们严格按照公司制定的各项规章**，认真负责的做好本职工作。

我本人是xx镇xx村人，自xx年5月至xx年8月担任村保洁小组组长以来，我团结同事，对工作认真负责，服从**。我本人也有自己的卫生责任段，在完成本职工作的同时再检查其他保洁员工作。能够严格按照公司**的工作安排，完成村保洁员的保洁区域划分及清扫工作。xx年8月底，由于我在工作上的良好表现，我被公司**提升为副主管，安排分管xxx镇东片13个村及镇府前公路卫生保洁的管理工作。岗位发生变化，责任随之加重，在公司**的鼓励下，我克服心理压力走上这个工作岗位并逐步进入角色。在工作中，我努力做到如下几点：

一、努力向老**请教工作经验，认真学习公司的各项规章**，掌握了解各村的环境卫生情况，发现问题及时整改并向上级汇报。

二、与组长及组员及时沟通，了解保洁员的心理和工作情况。

三、定时在各村分别召开保洁员会议，宣传公司制定的各项规章**，安全生产责任**等。要求保洁员认真执行，特别是保洁小组组长要带头执行，严格管理。把卫生保洁工作提升到一个新的层次，为我镇创建环境优美做出应有的贡献。

在公司**的正确带领和大力**帮助下，通过近4个月的努力工作，xxx镇各村卫生保洁状况发生了根本的变化，保洁员的工作积极性提高了，责任意识和安全意识明显加强。这当中，我本人也付出了很大的努力，为了能每天多到几个村检查卫生保洁工作，我专门购买了一辆电动自行车，每天早出晚归。有的时候，个别同事不理解我的工作，会在背后有些小议论，加上家人的不理解，我曾经一度想要放弃，但是我坚持住了。

对于工作，我不能辜负**和同事对我的信任和厚爱，我也只有更加努力的工作，来回报他们。事实证明，我的工作得到了大家的认可，就算是辛苦一些也是值得的。

新的一年里，在公司的**下，我要更加努力的工作，认真负责，严格要求，团结同事，把保洁工作做好，为我镇争创全国文明生态镇做出一份贡献。

——企业年终总结结尾3篇

高档小区保洁工作总结2

一年来在公司的统一领导下，经过部门员工的共同努力，完成了公司的安排的各项工作任务，得到了业主的认可。

保洁只不过是物业服务管理行业中的一个行当。它体现着行业单位的态洁形象，同时，也经业主、使用视觉感观留下第一印象。俗话说：进门看地面，坐下摸板凳。这就是人们审视卫生状况的习惯心理常态。回顾一下，我们是这样做的：

>一、保洁标准化

在去年的基础上，在新细化工作内容，严格考评大分标准。不同区域，不同部位都有具体的分值考评。这样，便于操作，利于检查。

1、按标准培训。

针对岗位轮换和新员工入职较多的实际，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长，调动熟练工的积极性。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了受培者的技能，有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，一步到步，人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。

2、按标准去做。

责任到人，签定目标责任书，让员工胸中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来有个准。周师傅就是突出的一位，大厅的玻璃大门，玻璃幕墙洁净透明，茶几、沙发一尘不染。袁师傅发扬着精益求精的工作作风，楼层保洁清洗垃圾桶，与男性相比，毫不逊色，保持了主楼卫生洁净度。

名都大厦现在是装修期间，在人员少工作量大的情况下，几位师傅也拿标准来要求自觉，向标准去靠拢，尽量接近和达到标准。对他们的工作，只有这样来描述：扫地荡身灰，拖地一身汗。较突出，调人员积极行动，毫无怨言。老范师傅责任的区域是目前最彻底，较洁净的一块，从装修阶段而言，是难以见到的标准典范。

3、按标准去查。

在检查工作中，不去过场。杜绝一糊二混，发现问题即使提出，注意预期轻重，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。技之一恒的日检查，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，区的卫生也才能赢得业主和使用人的满意。

>二、创卫严要求

一年来，我们始终绷紧这根弘，从不敢松懈。区内一直保持着良好状态。

1、上级要求的时间，按着标准严格去做。

过去广场保洁时间是：早城八点到晚上八点。为了创卫，有关部门要求我们必须在六点半之前把卫生做好，然后再整理摆放车辆。在不增加人员的情况下，把两人同班改为上、下午对班粒长了班时间，达到了创卫的时间要求。诚然，个班时间虽然缩短了，工作量去成倍的增加了。

但是，二位师傅二话不说，欣然接受分配。同时标准不降低，偌大广场很难见到烟带和果壳纸屑。酷暑里，晴天一身汗，雨天一身水，严冬时，顶着星辰来上班，借着路灯扫广场，迎着寒风回家去，已是晚饭过几时。天天如此，实在不易，平平凡凡，难能可贵。他俩的敬业境界和吃苦耐劳精神值得我们物业人好好学习。

2、上级要求长效管理，我们至始至终。

从认识上讲，创卫事关重大，从工作职责来说，我们是主力军，可以，我们必须接受任务，义不容辞，随时接受检查，全力以赴做好创卫工作。用二位师傅的话来说：“检查时是怎么做，平时也是怎么做”，做到了平时和检查一个样。在无数次的检查验收明查暗访过程中，也证明了一点。银河一块没问题，我们能放心。居委会领导如是一说。

>三、团结讲正气

在工作的实际中，我们一直提醒和要求大家：不利于团结的话不说(背后不议论别人长短)；不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴；不利于团结的事不做，尤其是值班期间和交接班过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，和谐相处。将正气，歪风邪气难存在了；讲正气，减少了猜疑心理。团结出心情团结出精神。

拿女同胞的话讲：现在我们的心情舒畅，干起活来有尽头，吃点苦受点累心甘情愿，领导提倡的费品全归公，我们坚决服从，乐意去做。由来已久的惯例被打破，杜绝了任何人私自处理废品的现象。这样以来，即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，有增加了收入，虽然是很微不足道，但是，它体现了一种精神和境界，更加重要的是，他促进了团结增强了团队意识。公司多次的突击任务都能只之即来，乐意干活，没有怨言。

>四、感慨与无奈

在人们的想象中，做保洁是做普通不过得了，谁都能做，其他啊，能做，不一定会做。按照我们的标准，从不会到会做，总得有个过程，且得用心揣摸。说这些，可能有人会认为保洁有什么门道，别自做清高。感慨：有人不理解保洁。

高档小区保洁工作总结3

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。

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。

>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20xx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。

>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20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

高档小区保洁工作总结4

酒店的整洁程度就影响着顾客对于酒店的印象，那么酒店的干净是有保洁人员来维护的，这份工作可能在被人看来就是一件没有技术含量的事情，并且不需要用到什么脑子，只需要将不干净的地方清理干净就好，但是这样的看法是不够全面的。我作为一名保洁人员，在这段时间的工作之后，对我在酒店的整个工作做个总结。

首先我们在工作期间必须有整齐的着装，正式的服装让我们对于酒店产生了归属感，尤其得到了客人对我们的工作的认可之后，喜悦的心情简直无法抑制，因此我在工作上就更加认真了。

我们工作的区域范围很广，工作的内容也就有所不同，我是收拾客房的，在工作时我一直谨记这上级的告诫，在我们保洁的过程中要规范的使用工具，同时我们的工具车也要保持整洁，在整理房间时，按照酒店的规定摆放物品，在发现房间内部有缺失或者是损坏的物品时我们就要做好登记，同时将物品及时的替换或者补上空缺。

在我们的工作流程上，因为酒店逐步走上正规化，在管理上也建立了新的秩序，对于很多方面的要求就有所提高，因此有很多的`制度需要我们遵守，有了新的工作标准，可以检查出我们对于工作的用心程度。在刚开始我还有一点不习惯，因为检查更加严格，我们的就不能敷衍，仔细的做好保洁工作就要花费更多的时间和精力，但是也容易看出工作的诚心。

保洁的工作很累，但是要想更进一步又谈何容易，没有专业的知识，没有足够的勤奋，我们就有可能一直呆在保洁这个职位上面，而且作为一名保洁也需要学习一些清洁设备的使用，一些新形势下的新规定，还有通过经验的积累了解怎么更加方便的完成我们的保洁工作，更加顺手的使用保洁工具。

因为工作的简单或者是工作的劳累来偷懒或者敷衍的情况也会出现，但是在我们的工作中会有更多的人看到我们的表现，我之前也是想着这份工作作为一个过渡，随便做一下就得了，但是前辈告诉我，我们的前途远大，脚踏实地才是成功的基石，不要做捡了芝麻却丢了西瓜这样的事情。我也渐渐转变自己的思想，认真对待生活中的每件事情，工作上的每一个任务。

时光还长，未来还远，我们的路就在脚下，如何去走，就要看我们对待工作的态度，在保洁的工作上，我会继续努力的！

高档小区保洁工作总结5

本部门主要负责电信系统的清洁、绿化、装修、消防的管理和移动大厦、东逸豪园、东翠园、汇景小区、电缆厂小区、太平洋保险公司的全面管理及移动各营业厅、各镇供电所、联通营业厅的安全保卫工作。由于得到了各位同事的鼎力支持本部门的工作得到顺利的开展，回顾过往一年即****年本部门做了以下的工作：

一、****年2月份本公司通过了ISo的认证，完善了本公司的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

二、****年2月份接管了移动大厦的管理，这是我们对外业务接管的第一个写字楼单位，而我此时也被命任为移动综合楼管理直接负责人，开始的时候面临种种的困难，在公司各部门的大力支持下，经过短短的两个月的时间针对移动的特点和要求对设备管理、安全管理我们制定了一套严格的管理制度，由于管理力度到岗到人，致使在每个季度的客户调查中都得到了移动公司领导的好评，客户满意率达到95%以上。

三、在小区的管理方面我们遇到更多的困难，例如：客户投诉、装修管理、人员出入管理等都要求很高，为满足小区住户的要求，我部门作出了大量工作，并制定了相应有效的措施。

1）积极与业主沟通了解业主的情况，及时把我们的工作漏洞做好，提高管理力度。

2）加强装修的巡检，减小因施工单位装修工人的疏忽大意造成管道堵塞和乱建乱搭的现象。控制好装修时间，为住户提供一个安静的休息环境。

3)加强人员出入管理，每月对小区安全管理员进行培训，每季度进行业务考试，提高了我们的安全管理员的素质，在****年的时间里杜绝了传销人员、推销人员进来传销、推销工作，认真检查人员的出入，有效控制了外来人员的进出，为住户提供一个安全的居住环境。经过我们共同的努力，小区服务管理逐渐得到了业主的认可，在我们每季度的客户调查报告中可以看出****年上半年客户满意率只有80%，到下半年已经达到了90%以上，这一成绩给了我们巨大的鼓励，证明我们的努力是成功的。四、在消防安全方面，本部门定期对员工进行消防知识培训和消防演习，不段提醒员工安全至上不能掉以轻心，做好各种应变、应急措施，在****年其间本部门管理的物业未发生过一次失火，消防系统故障率只有1%，消防安全率达到100%，为服务单位提供了一个安全的工作环境。

****年是我们业务发展特快的一年，除接管了移动大楼、东翠园等物业外，，我部安全管理员的驻点更是迅速增长，****年在我部门工作的安全管理员只有20人次，****年我们接管了移动各营业厅、邮政局、供电所及联通营业厅的安全管理共40个点，使我们安全管理员的队伍日益壮大，现阶段安全管理员数量已经达到了180人，比前一年翻了九倍。

协助公司企业文化建设、员工培训在****也是本部门的一个重点项目，在上一年本部门组织了安全管理员五一青年烧烤活动、两次篮球比赛、安全管理员骨干去宝墨园旅游的活动以及本部门贺中秋迎国庆晚会等活动，使我们同事之间互相了解，拉近了彼此之间距离，促进了友谊关系，增强公司的凝聚力。员工培训方面组织了安全管理员骨干

到奥林匹克花园、广州建银大厦等地方去参观考察，学习先进优越的管理。每季度组织员工学习本部门ISo作业指导书的有关规章制度并委派管理人员学习物业管理的课程。通过种种的培训使我们在日常的工作中不断提高我们的管理水平。过去的一年公司领导制定的方针和政策是正确的有效的，在此感谢公司领导对我工作的指导和同事们对我工作的大力支持。，物业部工作总结

高档小区保洁工作总结6

很荣幸来到莲花苑小区担任保洁工作，也感谢国家惠民政策，有幸得到4050托底安置工作，做一名社区保洁员。这份工作对于我来说来之不易，收到这个消息的时候，我就在策划如何讲这份工作做好，从上岗的第一天开始，我就以严谨的态度来对待这份工作。

做保洁工作在很多人眼里都是不值得一提的工作，我原来也是这么想的，可是自从真正的接触到实际工作中的时候，才发现并不简单，平时根本不注意的地方，对于保洁员来说，绝对更不能马虎，墙角、拐角，窗内窗外，犄角旮旯，都是自检的重点。

在莲花苑小区，怀着感恩的心，真诚服务的心，努力做好本职工作。（楼道清扫）

由于工作努力，成绩有目共睹，得到领导首肯和认可，十一月被提升为保洁小组组长。

作为工作新的起点，今后会更加努力地工作。

回头看看这一年里,如果要对我这一年的工作情况做一小结的话,我严格按照社区制定的岗位要求，认真地履行了一名保洁员的职责；同时也得到了领导的认可和小区业主的满意，我对自己充满了信心；我虽是身份卑微的保洁员，但凭借自己吃苦耐劳的干劲，在这一年里我获得了收入，成为能够自食其力的人，收获了自尊、自爱和充实忙碌的生活，我觉得“ 值 ”！

我想在新的一年里，继续干好现有的这份工作，让大家满意，再利用闲暇时间重新找一份力所能及的工作，但前提是不影响现在的工作，为了我的家人，也为了我自己，苦点累点也高兴。

高档小区保洁工作总结7

很荣幸在世纪花园担任保洁员，这份工作对于我来说来之不易，从上岗的第一天开始，我就以严谨的态度来对待这份工作。

做保洁工作在很多人眼里都是不值得一提的工作，我原来也是这么想的，可是自从真正的接触到实际工作中的时候，才发现并不简单，平时根本不注意的地方，对于保洁员来说，绝对不能马虎，墙角、拐角，窗内窗外，犄角旮旯，都是自检的重点。

在世纪花园小区，我怀着真诚服务的心，努力做好本职工作。从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主、租住户的谅解与支持。如果说这期间的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的保洁队伍，有一群有热情、肯于奉献的物业管理人员。作这个半年小结的目的，不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到冷静回顾一下自己这段时期的工作得失，总结经验，吸取教训，以期待在今后的工作中做得更好。

保洁员是一个再普通不过的岗位，但是我一直都在很用心地做，用心地干。在我的工作过程中，我学到了很多做人做事的知识，在各方面都有了提高。在工作中我一直端正自己的态度，谦虚地做好每一件事情。同事工作的热情也感染了我，我做的工作是简单的，但是重要的，公司的保洁工作关系到一个公司的整体形象，把干净整洁的一面展示给住户让我觉得很有成就感。做保洁这份工作的，一定要有良好的心态，做好自己份内的事，在公司需要的时候多奉献一点努力，在从事保洁工作中，我边干边学习，在此期间，保洁的日常工作主要靠的是公司领导的有效指挥，靠的是管理人员的高度自觉。半年来，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

半年来的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在自身要求上还比较放松，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中予以改进。今后，自己将向先进学习，掌握更多技能，提高自己的专业水平，决心在平凡的工作岗位上，

投入更多的时间。更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望，更好地为业主服务，为公司添彩。

高档小区保洁工作总结8

20xx年上半年××物管办公室在蓝湖郡管理处的正领导及协助下、在业主方金泰公司的大力支持下，发展稳健、管理服务质量得到强化、在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年××大厦的工作情况总结如下：

>一、按照实际情况，对现有的规章制度及作业流程作出了修改

××大厦作为公司一个大的外接项目楼盘，以前无固定管理模板及工作经验，××大厦全体员工根据现有的实际情况，即时对存有问题实行调整，现就几件典型事件总结如下：

>1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面：以前保安部对外来办事及上访人员据不登记的，采用小区一直沿用的巡逻岗跟随，反复盘问等软性措施。
经过两次突发事件的经历，在听取了管委会相关部门领导的建议下，办公室对保安部外来人员身份核实作出了相对应调整，首先增强了保安部门对人员及车辆的识别水平，其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行，并通知治安警卫室处理。

>2、会务组方面：因天气温度逐渐升高，××大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升，要求的搀水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求，物管办公室针对以上问题，作出缩短搀水间隔时间的要求，调整为10分钟/每次。经过近段时间的观察，开会人员打电话来要求搀水的要求逐渐减少，取得了较好的效果。

>3、保洁方面：××大厦作为经济开发区的行政办公大楼，各阶层的到访人员多，也给保洁工作造成一定水准上的影响。
20xx年4月，连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土，四楼及五楼的会议室使用频率又高，但我们对保洁工作警觉性不高，还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行，导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析，分析主要原因是管理者思想麻痹，没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整，在下雨天楼层与会人员多的情况下，卫生间作为清洁重点不定时保洁，在卫生间设置保洁签到表等。

>4、工程方面：20xx年5月左右，管委会对外招商进入一个新的高峰期，其间到访的各国代表团及大型外企人员也较

鉴于此种原因，办公室即时要求工程部对电梯并联装置实行了处理。通过以后的几次实际使用，发现使用效果明显，管委会领导反映良好，于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

>二、协调管委会、金泰公司及施工方对遗留问题实行整改

因我司是一个物业代管单位，在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现像，尽量回避其中出现问题的原因，出现问题后，如不能由我方协调解决的，能够寻求业主方及相关部门的资源，由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题，施工单位相互推诿，工程返修进度缓慢，协调管委会、金泰公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调，20xx年上半年5件典型的整改问题得到了解决，2件未解决的也明确了责任人，得出了整改意见。

>1、档案馆墙面反潮的整改：档案作为经开区的机要文件存放中心，对房间温、湿度要求较高，因各方面原因，档案馆负一楼房间内普遍存有反潮、发霉的现像。
20xx年上半年，档案馆准备正式入住，但因为设计单位与施工方在工作介面上产生分歧，都不予整改。经客户中心与管委会及业主方相关领导反映后，在管委会的支持下，协调施工方对档案馆反潮的问题实行了整改，现档案馆墙面反潮问题已得到了解决。

>2、北楼玻璃天棚漏水的整改：××大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半年漏水情况特别严重，土建施工方与灯饰施工方都不予以处理，导致北楼三楼会议室停止使用三天时间，经过我方协调，组织各施工单位到现场查看及分析原因

，最后确定了责任方，并即时予已了解决。

>3、配电房双电源的整改：××大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置，导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作
，极大的影响了开发区的正常办公秩序。
办公室也在前期介入遗留问题中提出，也得到了相关领导的批示，要求解决。经过办公室与各方面协调，现双电源问题已得到了解决。

>4、外环死亡植物的整改确定：外环植物因前期施工方养护原因，部份热带乔木一直长势不好，施工方质保期过后

办公室通过给管委会相关领导打报告说明情况外，还与外环植物供货方就植物死亡的原因实行了分析。在管委会领导的牵头下，金泰公司、物管办公室及施工方达成了一致意见，并根据植物本身存活的特性，采取适当的时机由管委会予已更换。

>5、坚
持原则、对档
案馆空调除湿效果实行严格把关，就施工方的不合格项目上报建设局督促施工方整改。(此问题正在整改中)

>三、20xx年下半年工作总体框架

完善各项制度、流程——努力完善各部门考核标准并结合实际情况实行考核。完善各部门作业文件，使工作更规范化、专业化。

打造两个和谐——即打造和谐团队，和谐楼宇。

推动一大整合——推动××大厦现有资源的整合。

>(一)、进一步优化“为客户提供高效优质的服务并影响他们的行为”的企业目标

通过严格要求各部门班组长的服务考核，进一步发动××大厦各部门为业户满意而提供精细服务。提升业户满意度是20xx年下半年的首要目标，考核标准将从研究业主的需求着手，以ISO9000相关标准为量化目标，提升××大厦各部门例会安排事项执行质量等为手段，确保各部门实现物管合同约定的品质目标、成本目标和时间目标，尽努力提升管理服务水准。

>(二)、进一步建设“善待你一生”的企业文化，打造两个和谐，即打造和谐团队，和谐楼宇。

因为行业的原因物管行业从业人员素质参差不齐，员工构成复杂，并且困难的多、身体差的多，文化水平低的多，客观上存有一部分“弱势群体”，这就使得我们的思想工作和员工凝聚力犹为重要和艰巨。正如我们员工所言，员工对企业的满意是客户对企业满意的保证，员工以企业为荣，为之自豪则是企业兴旺发达的象征。当前，××大厦的发展比较好，它靠的是什么?它靠的是有一种坚忍不拔的精神，有一个团结互助向上的团队。20xx年下半年我们要更好地增强团队建设，要进一步在增强员工的归属感上下功夫。一方面，要充分利用公司的发展，建立人才岗位合理调动机制，做到人尽其才;另一方面，做好培训工作，使员工能适合本岗位工作，使员工增强归属感，进而增强××大厦的凝聚力。要发扬互帮互助、互敬互爱、互谦互谅的工作氛围，打造和谐团队。

>(三)、进一步推动现有资源的整合，提升班组长的管理水平、专业人员的工作水平、全体员工的学习和创新水平。

整合资源加快人才培养，人才培养分两个步踌：一是现职班组长自身工作水平的培养和提升，要学管理、学成本控制、学习协调解决各方面的矛盾。按照自身情况要求公司要组织培训，个人增强自学。二是管理和专业人员的培养和储备。要利用××大厦现有人才资源，采用传、帮、带的方式，所谓“闻道有先后，术业有专攻”，对那些学有所长的员工，要采取“派任务、压指标、出人才”的形式，一对一地拜师傅、带徒弟，加快人才培养。改良业绩考核与激励机制，依据职责和计划客观评估员工的工作业绩，保证团队工作积极性。要强化班组长的管理水平，通过有效培训和交流，为公司构建一支有战斗力的核心团队。 【篇2】

20xx年10月5日，***物业进驻**前湖校区，这个学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，持续创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

战略规划

对物业管理的理念实行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存有的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提升公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提升物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

>一、贯彻按ISO体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过ISO9000和ISO14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

>二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提升服务绩效。

>三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

内部管理

>一、人力资源人力资源是公司发展的重要保证。
进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提升公司的竞争力，我公司积极展开员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层实行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提升了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提升了服务质量。

当前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业水平，综合水平出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

>
二
、规
章制度入
驻之初，因公司刚
建立，一系列的制度及考核都是空白
的，这给员工的工作带来了很大的不便。

按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

>三、维修方面去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。
从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又增大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存有的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓2000多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

>四、保安方面

>1、20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，逐步暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。

为此我公司于今年年初实行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

>2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。
因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

>3、在自身管理方面，我公司
保安坚持一天一小会，一周一大会，实行交流与检讨。
同时，展开专业知识培训。从去年至今，共实行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

>4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且实行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。
同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也实行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

>五、保洁方面

>1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。
全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，即时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

>2、我保洁部实
行严格的考核办法，采用师生监
督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。
同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。;六、其它方面从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。信息沟通一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司当前有以下渠道与师生实行有效的沟通

>1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

>2、发放意见征求表，我们给学校的相关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作实行监督和指导。

>3、
召开学生
座谈会，从去年至
今，我公司共计召开了六次学生座谈
会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

>4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意能够直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

>5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

>6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

服务绩效一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

结束语我们知道，虽然在这个年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的理解到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提升自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。【篇3】

20xx年是我中心不平凡的一年，我中心全体员工始终以_敬业报校_为宗旨，除了保持正常的后勤服务工作外，特别是在今年我校本科教学水平评估，全国高校后勤改革研讨会，百年不遇的洪水灾害，双选会及其它大型接待工作中在总公司的准确领导下，物管中心全体员工团结一致，为学校的建设和发展提供了有力的后勤保障，现总结如下：

>一、本科教学评估工作

五年一次的本科教学水平评估测试工作，事关学校的发展。围绕迎评工作，总公司分管领导和物管中心负责人多次召开会议安排工作，各个部门制定了迎评工作计划，将责任落实到人，对各项具体工作的质量、完成时间严格要求，先后实行了五次预演，持续发现问题，改进工作，逐渐完善。

迎评工作中，城管中队对南七沿线环卫增强管理，清理游摊;校管部全面清理了卫生死角，清洗了校前区、校园主干道和公共厕所等重要场所、地段，始终保持了校园的干净整洁，并布置大小会场53场次、用7万多盆鲜花和其它植物把校园装点成花的海洋;物管部和物管二部全面清理课桌文化，彻底清洁大楼，不留一个卫生死角，完成运动场_万人动员大会_和各会场的布置工作，配合总公司完成实验大楼、图书馆专家休息场所的布置;保安部通过礼仪培训、交通管理培训、电梯操作培训等培训，为专家组在评估期间提供了全程保安礼仪接待服务。

按照学校_以评促建，以评促改，以评促管，评建结合，重在建设_的要求，我们中心全体职工以主人翁的精神，全力配合学校本科教学评估。同时也促使物业自身管理水平得到推动、成熟和更新。

>二、抗洪救灾工作

根据重庆市天气预报，7月17日开始连续四天有特大暴雨，中心采取积极预防措施，立即成立了应急分队，同时成立了;巡逻小组、能源抢修供应小组、排险小组等，并合理的布置了人员，作好了随时应急的准备。

随着特大暴雨的来临我应急分队全体人员第一时间进入了各自的岗位，并有效的排除了以下险情：

1)下家属区7、8栋严重积水，深达半米，虽然物管中心已提前采取了应对措施，但特大暴雨积水仍然直线上升。面对这种情况，物管中心班子成员，采取应急处理方案：一是拆除主下水道井盖;二是在墙上开洞，把水引出，未造成7、8栋房屋进水。

2)25栋严重积水，监控人员发现后打开了下水道井盖，未造成底楼房屋被淹。

3)教科园区开闭所，水从电缆沟溢出，情况十分危急，可能造成高压配电柜进水引发全院停电，监控人员发现后，脱下自己的衣服迅速将洞堵上，并马上排水，确保了教学楼的正常供电。

4)学生A区食堂严重积水，因为该地段地势低，排水不畅，下水道的水朝地上涌，很快积水达1米深。为了确保招生备用发电机不进水，物管中心集中了所有力量实行抢险，打开排洪通道，确保发电机未进水。

5)北教学楼地下层，安放着该大楼的部分空调主机，，因为主排洪通道不畅，使得地下水往上涌，发现险情后，即时切断了空调主机电源，并组织力量对主下水道实行疏通排涝，未造成空调主机室被淹。

6)安居工程排洪沟水势凶猛，随时都有涌上两边公路的可能。我中心布置专人巡逻，对周围行人实行疏导，并在33栋旁拉上彩条布，确保山上汹涌而下的山水不进入该楼1、2楼的住户家。

7)因雷击致使几个配电房停电，动力部在10分钟内恢复了供电。

8)第三行政楼旁山体滑坡，物管中心即时排除了险情。

9)知园小区入口处挖沟排洪，避免了连接两校区的地下通道被淹。

10)图书馆接北楼天桥积水，致使305、306教室和教休室进水，因为即时筑坝拦水，避免了高压配电房进水。

11)即时清扫北楼四楼多功能厅积水和转移物品。

12)教学大楼房顶积水2尺深，因为即时疏通排水孔，未造成严重损失。

我中心全体员工发扬不怕苦不怕累的精神，冒着倾盆大雨和雷鸣闪电，即时赶赴各受灾点实行抗洪抢险，确保了学校财产的安全，将损失降到最低。

>三、贯彻落实《关于在总公司展开_保持荣誉，整顿提升_活动的通知》的工作实施。

根据总公司布署，我中心积极响应总公司在全公司展开《_保持荣誉、提升素质、增强培训、学习管理、整顿提升》活动。首先请X副总经理来中心为全体员工作了动员报告，他指出总公司展开这次活动的重要性，并提出了_保持荣誉，整顿提升_的主体要求。随即中心在各部门组织了认真的学习和讨论，使全体员工理解到自身的不足和如何保持荣誉，提升工作质量的必要性，使全体员工的思想素质得到进一步提升，有效的遏止了工作质量有所下滑的势头，收到了良好的效果。

>四、其他工作

高档小区保洁工作总结9

我来自6月1日20日物业正式成立后，将接管物业客户服务部客户服务工长负责管理客户服务组、清洁组和维护组。我花了七个月的时间，从摸索到熟悉，边做边学。在我的每一步进步中，我都得到了公司领导和同事的热情帮助，得到了大多数居民的支持和认可。在这里，在过去的几个月里，我们面临了很多压力，克服了很多困难，但我们非常高兴和充实。因为我们有一支高素质的团队和一群热情敬业的物业经理。扎实工作，兢兢业业，协调各方，服务周到，完成了各级领导交办的任务。详细信息如下：

>一、规范行为，加强内部管理，提高自身建设质量

1、管理办公室的工作人员应穿着制服，带着标志上班

2、按照中心要求的程序操作住户和客户服务，执行礼貌待人、化解矛盾、微笑服务、及时表扬等工作程序

3、员工按时上下班、考勤、请假必须经团队和主管批准

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟悉岗位职责、工作标准和工作程序

>二、标准服务

1、认真书写所有工作日志，并将文件和记录清楚地记录下来2、已建立并实施清洁和维护的日常检查表uuu工作记录簿

3、客户服务团队每周二下午召开周会，根据员工的工作报告，对前一阶段完成的工作任务进行总结、评论和总结，并分配新的工作任务。宣传中心例会规定，提出明确要求，及时向主管汇报，请示

4、每月进行家访统计。共收到2385个电话和访问，包括155个家庭询问、43个意见和建议、69个家庭投诉、752个公共维修、740个家庭维修、26个其他服务和23个表扬5、处理了4571张社区身份证、380张汽车卡和非机动车6、建立健全档案管理制度，对收集到的各类文件进行分类归档，并有检索目录，共23箱。同时，初步实现了电子化管理，同时建立了各种公告、通知、报告、物业费和业主信息，并建立了电子档案，可随时查阅

>三、深入细致的住房管理及时处理家居维修和公共区域维修问题

半年内，家庭维修服务的数量高达740家，公共区域的维修服务高达752家。社区维护量大，技术人员少。要求维修工人具备综合技能，并承担北园夜班维修工作和昼夜维修任务。维修人员总是默默工作，从不抱怨，从不关心个人得失。我们的师父张立勇总是一手拿梯子，一手骑自行车。从一家到另一家，他总是面带微笑，认真讲解和宣传维修知识。王学林师傅一次又一次“ 违规 ”，配合业主购买材料（我们一般要求业主自己准备材料）。他骑着电池车去建材市场寻找匹配的材料。他从未申请过差旅费和劳务费。在繁忙的维修工作中，他分担了北苑的部分维修工作，每次都在两边跑。维修师傅忙碌的身影无数次触动了我。各种大型维修和夜间维修随时待命。感谢他们在工作岗位上毫无怨言、无怨无悔的奉献精神，并真诚地、坚持不懈地付出辛勤的汗水

>四、房屋管理和维护

1、对于正在装修的房屋，我们严格遵守房屋装修规定，督促户主按规定装修，装修申请和装修人员实行AB卡管理，杜绝违规行为

2、社区内装修业主发生房屋渗漏时，管理处采取多种方式帮助居民解决问题。一方面上报学校集中处理，另一方面上报学校建设中心，另一方面积极联系建设单位。根据住户反映的问题，实施维护

>五、为日常设施维护建立维护巡逻系统

维护公共区域的日常设施和设备，及时通知电梯和门禁公司技术人员进行维护和维修。督促社区路灯综合维修，及时检查、维修供水、供电系统，消除安全隐患，并及时将社区公共区域方便晾晒等问题上报学校施工

>六、标准化清洁服务流程

满足清洁和舒适的要求监督指导社区清洁工作，制定规范的运行监督流程，落实分区责任制，确定人员、岗位和工作内容，每周定期检查制度，有效调动其积极性，促进内部和谐竞争，改善社区环境质量

>七、绿化工作

生活垃圾每天清理一次，装修垃圾每周清理一次。绿化工作坚持每月对社区内的树木进行修剪、填苗、病虫害防治、施肥和浇水。目前，树木生长良好，以确保社区的绿化和维护质量

>八、在宣传文化工作方面

团结协作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结、创新的团队，提高物业服务质量，宣传物业工作和中心服务理念，确保沟通渠道畅通，坚持正确的服务理念（合理或不合理），及时向业主提供安全知识、健康知识、天气预报、温馨提示等，赢得业主对物业管理的理解和支持

>九、业主满意是物业管理服务的最终目标

经过7个月的工作，熟悉基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成自己的工作模式，对中心理

念有了更深的理解。在工作中，我越来越觉得待人诚恳，短期内可能会给自己带来一些麻烦，但从长远来看，效果是明显的。

无论是对物业主管、同事还是居民，诚实本身就是尊重。只有真诚待人，我们才能得到真正的理解和支持。“君子有劳，天有勤”。我们的所有者属于高质量和高质量的知识群体。随着他们对物业管理认识的加深和重视程度的提高，提高管理透明度，使物业管理行为更加规范是必然的。因此，诚信绝不仅仅是一句口号，而是我们发展和生存的前提这七个月的工作也暴露了他们自身的问题和缺陷，比如设备薄弱

高档小区保洁工作总结10

尊敬的业主：

您好！

为提物业的服务品质，促进业主对物业服务公司服务工作的认知和了解，现将我公司2月份工作总结以及3月份工作计划予以公示，欢迎各位业主监督并提出宝贵意见！

二月份工作总结

客服部

1、完成客服前台日常接待报修工作；

2、完成楼栋管家对分管区域进行节前安全检查工作；

3、完成春节小区园区装饰工作；

4、完成月度部门员工培训工作；

5、完成节日期间微信公众号更新与推送工作；

6、客服管家上门催收物业费；

7、协调业主处理各项突发事件。

工程部

1、完成园区内设施设备日常巡查工作；

2、对小区部分上冻管道进行除冻疏通；

3、对小区一号岗大门铰链脱落进行维修；

4、对小区三号岗处断裂道闸杆进行维修；

5、对负二层故障排水泵进行维修；

6、调整小区草坪灯夜间开启时间段；

7、公共部位日常维修。

保洁部

1、完成园区内大厅、楼道、道路的日常保洁工作；

2、清理小区内绿化枝头高空杂物；

3、清理园区内积雪；

4、冲洗小区非机动停车库入口雨棚；

5、对小区内电梯表面进行上油抛光；

6、清理小区楼道内杂物；

7、清理案场天台及水榭。

秩序部

1、完成园区日常巡查工作；

2、完成园区出入车辆管理登记；

3、完成园区消防设施检查工作；

4、加强春节期间祭祖防火巡查；

5、参加市电梯安全管理条例培训会；

6、对园区内装修户进行装修监管；

7、协助业主解决突发事件；

8、完成月度部门培训。

三月份工作计划

客服部

1、前台客服做好日常接待来电来访工作；

2、楼栋管家做好日常巡查工作；

3、催缴物业费；

4、针对品质整改报告，进行客服部门品质提升；

5、进行业主走访；

6、进行部门月度培训；

7、对6号楼进行分户验收。

工程部

1、楼栋公告栏翻新；

2、严冻天气造成部分园区内管道损坏修复；

3、加强日常设施设备巡查；

4、小区2号岗大门油漆起皮脱落铲除；

5、地下车库日常巡查抽水；

6、西区负二层安装两块排水泵电表。

保洁部

1、每日晨会工作安排及检查；

2、楼内地面、楼道、安全出口、消防栓、消防管道、安全门、信报箱、窗户卫生保洁；

3、电梯清洁保养；

4、露台清扫；

5、垃圾桶清洗、消杀；

6、玻璃雨棚清洗；

7、绿化杂物清理；

8、娱乐设施清理；

9、标示标牌清理；

10、案场、小区道路、广场清扫、清洗；

11、案场地面、楼梯、安全出口、消防栓、安全门、卫生间、放映厅、WIP室、水吧台、财务室、会议室、窗户等卫生保洁；

12、小区、案场水榭清理；

13、协助营销对6、8栋1—5层进行日常保洁；

14、绿化外包流程。

秩序部

1、组织晨会；

2、对外来车辆、外来人员进行询问、登记；

3、对进入违规装修材料进行管控；

4、指引园区车辆有序停放；

5、对装修垃圾进行管控；

6、对小区重点区域进行重点巡查；

7、进行夜查；

8、进行培训；

9、配合项目进行品质提升；

10、跟进项目消防、监控、门禁系统维修事宜。

高档小区保洁工作总结11

一年的时间转眼就过去了，回首看看自己一年的成果，虽然也没什么大的突出贡献，但是能安安稳稳的完成这一年的工作，将领导安排的任务都全部解决，我们的工作也算是圆满的完成。

跟随着领导的指点，我管理着xxx小区的保洁员们共同完成了这一年的保洁工作。为小区的业主们带来了舒适且干净的生活空间。但是在这一年的工作中，我们也有不少的问题频频出现！而且很多都是过去留下的问题！这导致在业主那里留下了非常不好的印象。为此，我们的队伍也受到了领导的批评。现在，我将自己这一年的工作总结如下：

>一、工作方面

在工作方面，我严格的按照公司的规定管理和安排手下保洁员们的工作。在有空的时候也会自己走在小区中去检查劳动情况。面对上级领导的指令，我总是在第一时间去下达，让员工们能及时的了解公司的决定，并严格的管理好，防止员工出现工作方面的失误。

在平常的工作中，我做好检查和统计的工作，保证收集的数据真实可靠。并且在检查的时候，我也会找出员工们不足的地方，并及时的提醒并要求重新作业。如果多次出现问题，我会进行批评并根据规定做出处罚。

工作中，我还积极的听取业主们的意见，收集业主们的不满，筛选后，选出需要改进的地方，积极的下达到保洁队伍，提升业主们的满意度。

在管理方面，我严格的遵照公司的规定进行详细的管理，同样，也会根据公司的情况和要求对管理尽心及时的调整，保证和公司走在一个步调！

>二、个人的成长

在这工作中，我总是在不断的反省自己的工作。尤其是在看到业主们的不满之后，我更是针对这些问题好好的反省。以此提升保洁队伍的工作能力。

在管理方面，我经常在空闲的时候查阅管理的方法和心得，加强对保洁队的管理，加强他们对工作的责任心，将小区的保洁工作，做的更好，更得业主们的心。

业主们时常的投诉引起我多次的检讨，保洁的工作没有让业主满意，我作为主管自然也是有不少的责任。在这一年里，我一直都在寻找最适合的方法，不断的改进我们的队伍。

>三、总结

自己的努力并没有白费，在年末满意度的调查中，我们的工作得到了业主们的认可。但是反过来想，这也不过是过去的成绩罢了，在下一年的工作中，我们还要继续努力的增强自己的工作能力才行！

高档小区保洁工作总结12

>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，加强员工沟通、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基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

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

加强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。

高档小区保洁工作总结13

>一、xx项目

1、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

2、督促整理好第12—15幢房屋档案资料。

3、跟进部分绿化植物的补种和改造。

4、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

5、制定安全警报现场跟踪与核实，明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

6、督促做好12—15幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

7、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。

8、跟进做好小区健身器材的`安装。

9、督促做好各种费用的追收。

>二、三个小区公共事务方面

1、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

2、制定，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

3、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

4、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习。

5、以专题会议形式，组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习、及相关作业表格，明确责任关系，杜绝各种同类负面案例再次发生，全面提高管理服务质量。

>三、xx华庭项目

1、拟定_xx华庭首届业主委员会成立方案_及筹备会一系列工作措施，为创建_市优_工作打好基础。

2、做好个别岗位人员调整和招聘工作，确保项目工作正常运行。

3、全力抓好30—35幢物业移交工作，确保业主满意。

4、督促管理处及时做好26—29幢摩托车位车牌的制作及安装;并督促管理处及时颁发通知，要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

6、督促工程部做好30—35幢相关附属工程，如：道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

7、继续跟进26—29幢绿化种植工作。

>四、xx居项目

1、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

2、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理，维护物业的完好。

3、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租(车间工作计划)赁手续方可停放，加强收费工作。

4、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。

5、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。

6、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。

7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

8、与财务协调，及时做好坏帐处理。

>五、其它事项

1、协调相关部门完成好各项工作任务。

2、xx_士多_招商登记等工作配合。

3、按公司要求开展各项日常工作。

高档小区保洁工作总结14

一年来在公司的统一领导下，经过部门员工的共同努力，完成了公司安排的各项保洁工作任务，我们保洁部本着“用心服务、争创一流”的服务理念作好每一项工作，同时也得到了上级领导和业主的认可。现将保洁部一年来的工作汇报如下：

>一、用心服务、提升保洁服务质量

xx公司保洁部承担xx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xx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“xx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xx公司接到省公司20xx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，狠抓安全职责落实，深化隐患排查治理。在大检查_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，落实了职责。

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。五是用心配合xx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状况，从规范班组服务流程着手，对各班组定人、定岗、定位，职责到人。同时，根据员工的工作潜力及特长，做到“三划”（划点、划片、划楼），做到人人有事做，人人有职责区，依据划分的职责状况进行检查，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，调动熟练工的用心性。这样使受培训者容易理解和掌握，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，不走过场。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，标准不放下。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一样，开展岗位培

训，在全体工员中开展保洁知识技能比武竟赛，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状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。职责人都务必认真的记录工作状况，根据工作状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；切实落实安全职责制，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，引导和鼓励员工用心参加节能降耗活动，让员工在日常工作中自觉养成节俭的习惯，此刻降耗创效已在员工中蔚然成风，每一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、工作需要改善的方面

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，持续高涨的工作激情。

2、与各部门用心配合，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、xx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，进行安全风险管理教育培训，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，推出岗位培训的资料，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xx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、落实职责，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，期望我们公司能够走得更远更久，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。

高档小区保洁工作总结15

时光飞逝，20xx即将结束，首先感谢公司对我工作的肯定，将我提升为工程部主管。在这一年里，在集团公司和项目领导正确指导下，以及同各部门的密切配合、团结一致下，圆满完成公司领导交付的各项工作任务，保证了园区所有设备的安全运行。取得了一定的好成绩，为完成公司质量目标做出贡献，为了总结经验，促成20xx工作再上一个新的台阶，现将20xx物业维修年终总结如下：

>一、日常工作完成情况

1、20xx度共完成约1495项零维修工作，其中有公共区域，业主维修，商户维修等。得到业主商户的好评和认可。

2、加强现场管理，对小区装修单元施工按管理处规章制度进行监督，使之不影响小区外貌和安全管理，对商铺的中央空调和消防管道改造要求按工艺规范施工，保证中央空调系统和消防系统的正常运行。

3、4月份重新修订了岗责和工作流程，在此基础上改进了工作记录和设备运行记录，把岗责落实到实处

4、每月抄写计算水电表，配合财务做好每月水电计费和管理费的收取工作

5、A、B栋走火梯改造。原环形灯加电子镇流器成本约30元一套，改造后节能灯成本约10元一支，改造数量约160支。

6、A、B栋走廊灯改造。原36W一体化排管灯成本约35元一支，改造后节能灯成本约10元一支，改造数量325支。

7、协助商铺用电增容线路改造。（如；邮政银行、农商银行，二楼202、210、219xx公司）

9、银业国际负一层水泵噪音的处理。生活水泵房在使用过程出现震动和噪音导致A栋多户业主曾多次投诉水泵噪音严重影响他们的生活质量，后经环保局，施工单位的改造已解决此难题。

9、地下车库出入口对调工程及露天停车场安装岗亭和道闸、减速带。

10、在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作

11、跟进小区遗留工程维修。（修补墙壁裂缝、补漏、维修门窗等）

>二、施工改造

按照公司布署，经集团公司同意，工程部较好的完成了公司下达的各项施工任务，为公司节约成本。

1、一楼安管部、工程部办公室装修。

2、地下车库入口处路面倒水泥。

3、观光电梯大堂门口铺设无障碍通道。

4、一楼商铺前面绿化带改为铺设环保砖。

5、岗旁草坪改为铺设石子路。

>三、设备设施的维修保养

目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，每日巡查，目前都处于良好的工作状态。

1、严格按照配电系统运行保养的规范要求，参照年度工作计划，完成大夏核心配电室设备的运行、检修和清扫工作。同时对各楼层配电管井内母线插接箱定期进行保养

2、电梯检查方法的更新。针对电梯事故的多发，而工程部检查工作时又未发现的现象进行分析和总结，对原有的检查方式进行改进和完善。在原来只对机房、电梯主机进行检查的基础上，加强了检查中乘坐舒适度、稳定性及噪声情况的检查，到轿顶运行观察、底坑的查看。督促维保单位提高维修保养水平消除故障隐患。加强电梯维护保养跟进监督工作，使银业国际10台电梯顺利通过质量技术监督局一年一次的电梯年检，并取得电梯安全使用证。

3、严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，对消防设备进行了全面检修和防锈加油工作。规范消防

设施设备的维修保养。为使应急灯、疏散指示灯系统的运行良好，确保火灾发生后每一个疏散指示灯、安全指示灯、楼道应急照明灯亮以引导业主（用户）有序地进行应急疏散，减少人员伤亡制定《应急灯、疏散指示灯系统保养规定》并配发相应的记录表格，对应急灯、疏散指示灯系统保养进行规范。及时发现有问题的灯具进行修复，进一步提高消防设施设备运行可靠性。

4、中央空调设备的维修保养，对天面冷却塔和冷冻水管道每月进行清洗。每月对一～三商铺190台盘管风机普查并对其中12台存在不同问题的盘管风管进行了维修，6月份机房和天面冷却水管进行除锈和油漆，提高了设备安全运转性能，保证夏季制冷的正常供应。

5、发电机每月进行一次保养，保养时例行开机运行15分钟，确保停电时能快速进行发电。

6、生活水泵房每日巡查2次，保证设备的安全运行，为业主创造一个良好的居住环境。

7、弱电设备保养工作，对楼内弱电管井进行了全面清洁、整理工作，配合电信、移动、联通等公司进行设备的安装维修和保养工作。

9、易出问题节点汇总。因为设施设备绝大多数的故障都是由于个别重要部件损坏造成，如供水系统的故障大多是由于止回阀和电磁阀、液位计造成，烧电机多为交流接触器的触点拉毛受损造成，电梯的故障多为光膜、门机、平层器、控制柜的各种接触器造成。要求各维修部逐步建立设备故障台帐，进行易出问题节点汇总，做到心中有数，加强此部位保养工作，提高设施设备安全保障。

高档小区保洁工作总结16

1、最后，感谢董事长及公司所有的**和同事，我有今天的进步离不开大家的帮助和**，是你们的帮助和**使我进步。XX年我会不断学习，努力工作。我要用全部的激情和智慧创造差异，让事业充满生机和活力!我们是一个整体，唱得是同一首歌，走得是同一条路，奔得是同一个目标!我会和大家一起齐心协力，从新的起点开始，迈向成功!

2、总之，在过去的一年里，在厂*政**以及各部门的大力**下，经过全体人员共同努力，基本上按计划完成了工作任务。尽管取得了一些成绩，但我们深知，办公室工作没有止境，如何更好地树立窗口形象，更好地发挥协调与服务职能，更好地开拓创新和持续发

3、在将来迎来的一年中，我会继续努力，将我的工作能力提高到一个新的档次，不辜负大家对我的期望，我会尽我所能的工作，帮助公司实现发展，相信公司的明天会更好!

4、我相信在公司全体**职工的集体努力下，我们公司的业绩一定会较去年去的长远的进步，公司的明天也会更加的美好、强大!我也会在不断的学习中进步，帮助公司实现梦想，也不辜负**和同事对我的期望!

5、在今后的工作中，我队将一如继往地对安全工作狠抓落实，加强对员工的安全教训，提高全员安全意识，更好地完成上级下达的各项生产任务。

6、新的一年已经来临，我们将在总结过去得失的基础上，与时俱进，开创教导工作的新局面，争取取得更好的成绩。

7、总之，这一年以来，我们有得也有失，有苦也有甜，但是不论欢笑或泪水，都将会是我们每个人在爱心社弥足珍贵的珍藏。相信爱心社的明天会更好!

8、回顾一年来的工作，我在思想上、学**、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水*还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真

更多 工作总结 请访问 https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/

文章生成PDF付费下载功能，由ECMS帝国之家开发