

最新创业园日常保洁工作计划表 楼盘日常保洁工作计划(实用5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

创业园日常保洁工作计划表 楼盘日常保洁工作计划 篇一

1，上半年车管中心业绩不高，员工素质良莠不齐，车主投诉较多，如：车辆指挥手势、礼节礼貌、着装、场地卫生等方面存在的`问题。通过整顿和培训，在短时间内车管中心的整体面貌就有明显的改观，业绩明显提高。

2，车管中心在20xx年总共发生突发事件32起(多为车辆擦挂、车主醉酒闹事、车主之间的矛盾)，在员工的灵活斡旋下，以及派出所和交警队的通力协助下，事件均得到圆满处理。

3，好又多、国美、嘉年华这三个商家员工人数众多，非机动车较多，起初由于管理不善，停放混乱，在经理的策划与亲自指挥下，通过更换停车牌、划车位线等措施，使之有序化，合理化，减轻了车管的压力。总体来讲，车管中心这一年的工作得到了领导的肯定。

公司在20xx年三月份组织消防控制室员工参加专业知识技能的培训，增强其业务能力的同时，提高其消防法律法规意识、安全责任意识;公司与维保单位签约，协同维保公司对设施设备进行维护。

回顾这一年繁忙的工作，我们在“创品牌企业，做三门峡一

流”的号召下，不断完善企业规章制度，提高员工综合素质；树立服务意识，转变传统观念；精简流程，提高效率；节能降耗，浓缩开支。展望未来，我将查漏补缺，完善自我；我将让公司的经营理念融入到每个员工的血液里，带出一支工作能力强、责任意识强、综合素质高的队伍；我将以更饱满的热情投入到新一年的工作当中；我将向领导交出一份更优秀的答卷！xx物业必将会有更辉煌的成绩！

说句题外话，本人“长于带兵，拙于文笔”，此总结不免有言不尽意之失。在此，我恳请天正物业各位领导和各位员工对我工作中的不足和失误提出批评，让我在新的一年里能更好地为商家服务，也让我个人的管理水平得到提高。

值此春节到来之际，每位领导及员工身体安康，吉祥如意！

创业园日常保洁工作计划表 楼盘日常保洁工作计划 篇二

一、项目管理：

1、自本人来到新工物业保洁部后，是从零开始抓起，发现保洁员情绪很大，开展工作十分困难，为此和保洁员多方面沟通，稳定员工情绪，同时对外招聘人员，部门定人、定岗、责任到人。根据大厦的实际情况，依据每位员工的工作能力和特长，划区，做到了人人有责任区。耗材统计和请领，制定各项工作计划，完成了大厦卫生清理、擦试工作。

通过对保洁员的对话逐步的了解到了保洁员的日常需求及实际工作的难点问题，对于发现的问题逐步解决。本人为了团结每一位员工，以自己的形像力和行动去影响每一位保洁员，在对她们严格要求的同时，有困难及时帮助她们，让保洁员把劲力都一心一意扑在工作上。完成了保洁人员编制及工作模式；完成对大厦公共区域卫生日常维护工作；完成对新入住楼层的开荒工作；完成各大厦电梯内地毯清洗和更换工作；

完成大厦垃圾的清运工作。

以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则，让每位员工都能认识到自己的不足之处，并积极寻求改进和进取。我根据各岗位卫生情况不同，调整了工作量和时间。事事想在前，件件做在前，楼上楼下来回跑。同时兼管的管理，不怕苦，不怕累，尽心尽职，基本完成了大厦的质量标准。

部门人员又做了调整，再原来的基础上减了2个人，每年为公司节省了10000多元，保洁员缺岗时一直是由我本人来顶岗，没有因保洁员缺岗而影响大厦的卫生状况。

2、狠抓了保洁员的仪容仪表和员工的礼节礼貌。根据公司的要求，统一着装，每天检查员工的仪容仪表，着装整齐、精神饱满、真正做到微笑服务；还根据划分的责任区情况，每天进行检查，发现问题立即指出，现场纠正，始终保持各区、各楼的卫生干净、整洁。让住户和公司满意。

4、非常重视上级的定期和不定期的检查。公司要求严，标准高。对此情况，我本人高度重视，及时组织人力和物力每周两次大清理，确保大厦卫生标准达标，让业主满意让公司满意，维护公司的形像。

5、我能及时做好月度和周工作计划。使工作做到有计划性，目的性，做到有条不紊，无遗漏。逐步规范保洁清洁用品出入库的管理，抓节能降耗，人员培训。在节能降耗上采取了，从一点一滴的小事做起，新领拖布扫把，先用东西绑扎好，拖布用钉子钉好加固，精心维护，尽可能延长设备的使用寿命，袋子，抹布等，精心使用，能用三次，决不只用二次。在每月报领保洁用品时，按计划请领，从不多领，为公司节约开支。

6、实行工作检查制度，包括：自查、主管检查、抽查等检查

手段。坚持每天巡视大厦区域，有效制止各种违章现象，现场督导保洁工作，落实项目会议制度。也通过与主管的沟通，相互监督通报，以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。同客服部密切配合，上门处理多起保洁问题投诉，并及时做了相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题，得到业主的好评。

7、定期消杀工作

在定期的消杀除四害工作中，安排人员进行灭蚊消杀，达到了应有的效果。逐步改善了大厦内蚊虫多的环境问题。

8、垃圾清运

垃圾清运，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，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清运工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我保洁部在人员紧张的情况下，在两个月的时间内累计清洁施工后垃圾、入户内打扫卫生达到70多次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过100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。

二、培训

对保洁员进行清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，擦拭玻璃，电梯的清洁保养，墙面地面的清洁，角线的清洁，垃圾桶的清理，常用的尘推、毛刷、刮刀。对于药剂的使用，也进行了充分的讲解和演练培训工作。其中我们重点要求了保洁员对于碱性、酸性、中型药剂的正确使用，多次强调了碱性药剂不能使用到木材及天然纤维类物品上，酸性药剂不能使用在大理石、水磨石等区域，以及有机溶剂会对沥青、天然橡胶、表面喷涂有损害作用。使保洁员掌握保洁工作知识，达到商务两用大厦保洁工作的

要求。

目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成。经过不断的培训与磨合，保洁员已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

三、其他项目保洁工作管理

（ ）项目注重搞好与甲方的关系。特别注重搞好与甲方的关系。深知搞好与甲方的关系，是工作开展的基础，便于我们工作。经常与甲方的沟通，征求甲方的意见，增进感情。对于提出的问题，及时整改。

创业园日常保洁工作计划表 楼盘日常保洁工作计划 篇三

2021年客服年终考核个人工作总结

一、对客户开展五心服务工作：

1、建立小区宠物档案，每月发放宠物相关提示及通知，半年度根据居委会通知协助养宠人员进行疫苗防治。

2、每季对清洁员工培训(尽可能采用图文并茂方式)、每月会议、每半年沟通交流;每周一次随机清查人数、首问责任制和三大纪律八项注意等相关制度的监督执行，加强与清洁供方的沟通与联系，共同提升小区清洁服务水平。

3、在每年集中雨季来临前安排清洁工对二、三楼露台地漏排水口进行全面清洁，保持排水畅通。

4、细化服务处面向业户的温馨提示、通知等文字资料，固定统一的标准和版式，服务处各部门按照统一格式使用，验证只检查已发放各类文字资料。

5、增设单机型大堂显示屏、增设灭蚊灯箱___处。

7、增加中午、晚上保洁人员共计___名，2、3、4栋楼一名保洁员；

4、5、6、7一名保洁员；

10、服务处每周进行清洁消杀，每月发通知倡议小区业户进行联动消杀活动，提高消杀效果。

11、提倡全员管理，要求清洁现场主管配备对讲机，保持与服务处工作人员的联系，方便及时处理现场存在问题。

14、对于在外业户的快递受理，在征得业户同意下为业户受理快递手续，并与业户进行预约，每___动联系取件，减少业户往来奔波之苦。

15、与业户相关重要信息短信提示(如社区活动、校巴缴费招生报名、户口办理及政府部门与业户密切相关信息，为那些长期在外工作而常在小区居住的业户送上及时、最新的相关信息，以免错失相关机会。含每月业户月租车辆续卡的短信提示)

二、积极开展社区文化活动，丰富业户的业余文化生活：

___、___年___月策划中信新天地小区春节装饰布路；

___、___年___月___中信新天地“三”一五”便民服务活动

___、___年___月开始___小区业主积极参加中信社区第___届社区体育节。

___、___年___月___六一亲子活动。

___、___年___月___小区游泳比赛。

___、___年___月___中秋游园活动。

___、___年___月___老年大学学员参见公司___的重阳节登山

___、___年___月___社区男子三人篮球争霸赛。

___、___年___月___圣诞、元旦双节文艺晚会。(计划中)

以上活动的开展，极大的丰富了小区业户的业余文化生活，同时也给服务处与业户之间的沟通和交流搭建一个很好的平台，这种方式普遍的受到客户的欢迎和赞赏。

中信社区老年大学新天地分校完成的课目分别是：音乐___节、舞蹈基础___节、太极养生___节、健康养生讲座___节、健康义诊___次、户外活动___次、消防知识讲座___节。

四、部门人员齐心协力，全力以赴的保证收费率的完成：

___年至___年___月每月收费率分别是：___年___月是___%；___月份是___%；___年___月份是___%；___月份是___%；___月份是___%；___月份是___%；___月份是___%；___月份是___%；___月份是___%。其中未达标的三个月___月过春节导致未达标，___月是服务费走访阻力最大的时期，部分业主以拒交费抵制涨费，___月是因为国庆长假财务提前结账导致未达标。

五、积极配合公司安排：

1、遵照公司的部署及安排服务处___年___月开始走访小区物业服务费调整的调查工作，面对新天地小区的特殊环境：费用涨幅高、客户收入偏低、小区租户占业主的一半以上的复杂环境，客服部全员面对困难没有退缩，在服务处领导英明的领导下，在各部门的大力支持下，经过半年的努力，客服重重困难，最终按公司要求完成了物业服务费调整“双过半”

的基本要求。

2、积极配合筹备组组建第___届业主委员会(仍在持续中)。

六、服务技能全面提高：

通过一年来的努力，部门员工团结进取积极处理各种客户投诉和需求，提升客户对服务处的满意度，全年共完成客户投诉___宗和需求___宗事项内容，同时所开展的“五心服务”得到了业主的广泛___和肯定。

七、配合地产车位促销：

1、专人统计、整理已售、月租、临停车位等信息内容；

八、配合鸿福社区居委会开展社区工作：

1、协助居委会创建“全国文明城市”国检工作；

2、协助居委会、工商局办理小区商户营业执照年检工作

4、协助居委会联系流动人口的计划生育调查工作；

5、协助居委会张贴计划生育宣传知识海报工作；

6、协助居委会通知相关业主参加宠物育苗普及工作；

在这一年里，我们痛苦过、奋斗过、辛苦过、流过泪、流过汗，也曾因为工作疏忽犯过错，但我们就是没有气馁过、放弃过，在公司、服务处领导、各部门负责人及全体员工的支持下和配合下，本部门__年的工作计划、工作任务均能够有条不紊地开展，在此对所有帮助、关心、支持客服部门工作的领导、同事、员工们道一声真诚的谢谢！好人一生平安！

展望__年我们信心百倍，我们将从以下几个方面开展工作：

- 1、继续做好基础性服务，提升客户满意度；
- 2、注重对员工的关怀及培养，不断提升岗位员工的职业素养和专业知识；
- 5、努力完成小区服务费用提升的各项准备工作。

创业园日常保洁工作计划表 楼盘日常保洁工作计划 篇四

2022物业工作计划范文1我做为一名物业管理人员，在20__年的物业管理工作中，除了加强相关业务能力的学习外，还特别注意职业品德的培养，在工作中，我以思想上清正廉洁；工作中客观公正，实事求是；业务上精益求精为行为准则，严格要求自己，并取得了良好的成绩，为了在20__年的物业管理工作中取得进步，特制定20__年工作计划。

做为一名物业管理人员，我认为应加强以下几个方面的内容：

- 1、爱岗敬业是物业管理人员职业道德规范的首要前提。
- 2、熟悉法规。

物业管理工作涉及面广，为了正确处理各方的关系，在20__年里，我要加强物业管理方针、政策和各种法律法规与制度的学习，确保自己在物业管理工作中处理问题的正确性，同时从日常清洁管理、消防与安全保卫、房屋与工程设备维修管理、紧急意外事情的发生、业主投诉等方面确保处理的准确性和及时性，做到各事项处理方法运用恰当，加强学习，经常充电，力戒浮躁，努力提升自身的业务水准。

- 3、客观公正。

这是物业管理人员职业道德规范的灵魂。物业管理工作的首

要职能就是对各项物业活动进行客观公正的服务，其本质特征体现为“真实性”，离开了实际发生的客观事项去进行处理只会损害业主及其他方面的合法权益。而公正的本质则体现为合理性，对物业管理事项的处理必须坚持公正合理的原则，这不仅是职业道德规范的要求，也是物业管理人员个人品德的体现，物业管理工作实践中经常出现的若干矛盾和问题，大多与此相关。因此，作为业主的“贴心管家”，我做为物业管理人员必须正确行使自己的职权，必须强化自身品德修养和职业道德修养，以为广大业主进行服务。

4、诚信服务。

诚信是物业管理的根本。事实证明，凡是出现了诚信危机的管理，在工作中，将始终把业主的利益放在第一位，把诚信放在首位，同时也唤起业主的诚信意识，使物业与业主之间的关系，形成良性循环。

2022物业工作计划范文2重点工作计划：

下几点开展：

1、加强员工的思想教育，稳定员工团队，严格控制人员的流失。

划，并按员工考核标准进行实施。

3、严格提高每位员工的自身素质和服务水平，坚决淘汰人品伪劣，有损公司名誉及影响工作的员工。

4、严格控制用料、降低成本费用，增创经济效益。

在成本控制上，我们为了节约，主动提出建议并与公司采购部协商，把卫生间使用的卫生纸从原来一箱纸费用为115元，更换成现在一箱纸费用95元的价格，每箱节约20元，按使用

量计算，大约每年将节约3000多元以上。相应我们还会从其它物料上再降低费用。在创收方面，我们将会更多的为大厦客户提供入室保洁有偿服务，曾取在去年的基础上翻一翻，为公司多创收。

2022物业工作计划范文3物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有__特色的物业管理品牌。

回顾上半年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

2022物业工作计划范文4一、20__年工作计划：

- 1、20__年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料,做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。
- 2、三月份开始催缴多层20__年度物业服务费,贴催费通知、电话通知、短信通知,营造缴费氛围。
- 3、四月份伴随着暖气停暖,各项维修开始进行,在接报修工作

中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设,工作纪律,严格执行公司的规章制度,继续定期组织部门员工做好培训工作。

6、定期召开各部门服务质量评定会,规范客服人员服务,丰富、充实专业知识,为小区业主提供更优质的服务。

可以通过组织到其他优秀小区参观学习,对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案,对无档案、和档案不详细的业主进行走访,借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

二、20__年工作中存在问题和改进措施:

(一)、20__年物业费收缴率仅为70%,其中有各种维修问题的影响因素之外,收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单;

20__年我小区物业费收缴率低,大部分收费员采取的方法是电话催缴,上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行,调整收费员的上班时间,确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理;

我部门现在采取周10户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显,但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务,但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少

收费难度就加大了,后期也没有及时的调整。对于20__年的物业费收缴我部门提议:制定月收缴计划和每天走访的户数任务,工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究,合理科学,对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足,工作武断、奖惩记录不清,没及时掌握收费员的思想动态,没有及时发现问题,更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触,部分收费员的动力明显不足。20__年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题,发现问题及时沟通,用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢,起着联系内外的作用,客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作,今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20__年我部要做好了员工服务管理工作,每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检,使客服员保持良好的服务形象,加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训,提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想,并将该思想贯穿到了对业主的服务之中,在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度,对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致,接报修记录不详,巡视区域、路线单一,不仔细,没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准,认真执行,严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事,每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案,大修小修都有据可查。

1:配合小区燃气安装。燃气是安装小区的头等大事，小区申请接入燃气自20__年以来，一直未能得到落实。现在业主及我管理处的配合下，燃气公司已经把燃气接道接入小区墙艺术学院门口。在新的一年里，我管理处将依据伯爵山庄业主委员会20__字第001001号工作联系函指示，对管道燃气安装一事依法依规协助处理。

创业园日常保洁工作计划表 楼盘日常保洁工作计划 篇五

同时也得到小区业主的一致好评。现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

（一）直接服务部门工作总结（金钥匙服务中心）

服务中心中心是我们星河湾对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。业主入住之后，只需一个电话，星河湾金钥匙服务中心将会为业主提供24小时个性化、零干扰、全方位服务。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训等工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、考核力度，逐步予以改善。

1、费用收缴工作

20xx年的工作重点之三是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。金钥匙服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

2、业主（住户）满意度调查及投诉处理

今年上半年，服务中心，紧紧围绕一期的工程问题和二期的返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由服务中心、工程服务中心、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去两年每一户的维修情况，服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期和一期尾房的交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的23套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。目前，所缺配件主要是德格配件，已发函通知开发公司采购尽快补充。

业主开展爱心捐款活动，共收到业主的捐款为：人民币70,260元、美元5,200元、港元5,000元。

（二）间接服务部门工作总结（安管部、环卫部、工程部）

20xx年上半年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，安管部、环卫部、工程部全体员工发扬“吃大苦、耐大劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了20xx年上半年的工作任务。

1、安全管理部（治安管理、交通管理、消防管理等）

安全管理部的主要工作就是做好治安管理、交通管理、消防管理的“三管”工作，在今年上半年，安全管理部解放思想、实事求是，使小区业主家里发生治安事件0起、刑事案件1起、盗窃事件0起、火险事故1起，已处理共2起。

一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内装修期间，共抓获盗窃份子2人，为公司挽回经济损失近2万元。礼宾员为业主发放报纸、信件约140次，为业主推送物品约1000次，与相关部门配合为业主家中移动各类家具和其它物品约70次。并针对春节特殊期间，下发通知预案1份，确保了春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，未发生丢失被盗现象。

二是在交通管理工作中，1月份至今，公司严格按照《北京市机动车辆收费制度（暂行）》，做好了对进出地下停车场临保车辆的收费管理，加大了对进入小区地下停车场、中路停放的车辆巡查监管和登记管理，巡查次数每天20次以上、每月600次以上、半年3600次以上。通过努力，交通状况也又起了起色，半年来小区内发生交通事故1起，配合交管部门处理1起。

三是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区楼宇内的消防器材全面检查6次，并做好记录和使用不干胶封条（495张）进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

2、环境维护部（绿化养护、卫生清洁）

一是绿化养护工作上，开春之际，我们精心地养护畅园里保温大棚内的两棵智利蜜棕，每天定时喷水、加热、定时记录室内外干湿温度，直到四月大棚拆除。并对整个园区更换种植各类地被苗木约25万棵，草皮1、2万方，各室内摆放绿植5000盆，确保了园区和销售中心、会所、公寓的绿化环境。为了全力配合三期销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将朗园、畅园部分苗木品种进行更换。并在养护工作中，施肥、打药、甚至浇水都是对症下药。

二是清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派xxx每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理

的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。通过努力，上半年有偿服务组共完成有偿服务单张，产生费用x元，完成空置房保洁套/次，产生费用x元，合计产生费用x元。

3、工程部（工程服务、工程维护）

20xx年上半年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

一是工程服务。截止到x月x日，一期共开具《工程返修返修意见书》份，其中已完成份，未完成份正在跟进中；一期共交楼套，未交楼套；二期共交楼套，未交楼套，各类发文份；完成各类《签证单》份。并组织召开工程返修例会xx次、部门例会xx次，协调完成各类工程施工返修后的验收及签证结算工作；处理各施工单位的来往文件。

二是工程维护。我们对灯柱以及电力井盖进行了油漆翻新，并对所有水景喷头、灯光设施以及s5锅炉房高层供水泵房以及消防泵房进行了检查并及时的维修，确保园区水景以及外围灯光的正常运行。并采取上门服务的方式[]20xx年上半年共计完成了各种维修单5000余份。同时，二期、三期样板房的日常维护工作也有条不紊的进行着。

（一）经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

（二）管理方面的问题

（三）员工素质意识方面的问题

急业主所急的服务意识、零干扰服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、保安巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理公司的要求还有一定的差距，有待进一步提升。