

物业文案保洁安保工作计划及措施 物业 保洁工作计划(精选9篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业文案保洁安保工作计划及措施篇一

20xx年即将成为过去，我们将迎来崭新的一年。在过去的一年里，在公司各级领导的指导、在各部门的大力协助配合、在全体保洁员工的共同努力下，保部按照公司的要求完成了商场内外的保洁各项工作任务。现将保洁部的一年整体工作情况汇报如下：

本年度为规范保洁员工言行、提高工作效率，对《保洁岗位职责》《保洁行为规范》《保洁日常考核细则标准》《保洁流程标准》《绩效考核条例》等相关管理制度进行了重新修订，并新制定了《保洁安全操作管理条例》《客流量高峰期保洁要求》《突发事件的应急预案》《离岗签到规范》等管理制度，使员工的日常工作都有章可循、有制可约，各项制度的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，让员工自动自发地履行各自的岗位职责，使商场内外的保洁工作在原来的基础上有了大的改善和提高，使各区域的卫生质量都达到公司规定的标准。

贯彻公司节能降耗的精神，本着节约就是为公司省钱的思想，加强了保洁节约意识的引导，号召员工本着从自我做起，从细节做起，杜绝一切浪费现象。其一，卫生间的水不用时及时关闭，减少洗尘推、拖拍的次数。清理垃圾时，在袋子里的垃圾不到三分之二的情况下，把几个袋子的垃圾折合在一个袋子里。其二，对甩干机的使用进行了实际操作培训，制

定相关管理制度，减少使用频率，延长了甩干机的使用寿命。其三，对保洁日常工具及设施设备的使用进行严格的掌控，深入了解工具及设施设备的使用情况，工具按照计划用量合理领用；设施设备定期进行维护，并协同行政部门进行物料、设施配件更换的质量及价格把关，把保洁费用支出合理地控制在预算范围内，真正做到了开源节流。

公司的形象息息相关，全年度有六名员工拾到业主的手机、钱包、物品上交后归还业主，受到业主好评；没有发现一例业主及商户投拆员工服务不到位的现象，为商户、业主营造一个舒适整洁的经营、购物环境打下一个坚实的基础。

其一，商场日常保洁工作

1，对外包单位蓝天保洁进行了有效的监督，使外围襄棉路段、人民路段、长虹路段的地面保洁工作基本达到我司的要求。

3，完成雨雪天气的商场保洁工作；雨雪天气的保洁工作采取防护措施：四个大门的主要出入口、扶梯上下出入口的防滑提示、吸水地毯的铺设、主要通道的人员增补、五楼楼顶地面的地漏杂物清理、调动员工对门外主通道进行铲雪清理、对地下停车场的污渍渗水的清理； 4，完成商场绿植及五楼绿植的日常管理工作。

其二、年度保洁工作

2，完成外围的玻璃雨蓬、步行街的景观灯、二号门上方龙骨的全面清洗工作；并根据春、夏、秋、冬不同季节的保洁工作、商场内外的保洁服务内容及要求做了充分的安排和计划，并全面地落实到位。

其三、计划外的保洁工作

1，完成集团办公室迁移到酒店后新办公区域的开荒保洁工作；

2，完成了商场改建玻璃门的多次清洗工作；

4，完成步行街展台周边的墙面清洗及展台内外的全面保洁工作；

其四、班长及员工的培训工作

其二，保洁员工年龄偏大，文化程度较低，保洁工作时间长、工作单调枯燥，思想容易产生波动。个别员工工作纪律稍差，在客流量少时有扎堆聊天现象；还有些员工对月度评比、日常考核有排斥情绪；针对这些问题，在加强对员工进行思想教育的同时，关心员工的生活，多和员工沟通，使员工的思想意识水平提高，工作从被动变主动。对违纪员工进行正确地引导，把绩效考核条例和人性化管理相结合，减少员工的违纪现象；对员工进行日常行为规范和考核细则的学习，让员工清楚明了考核是对员工多方面的综合能力评比（工作态度、工作责任心、团队协作配合度、工作质量、工作纪律）。只有通过评比才知道自身还有哪些不足，还要哪些方面需要改进；要求管理人员在对员工的日常考核工作中要公平公正。检查工作中不走过场，对于表现好的要鼓励，不合标准、违反工作纪律的要进行处罚，使员工能够从心里认可考核制度，从而能够有效地落实。

其四，员工培训工作：

保洁培训工作是一项长期的工作，每年都要对保洁员工进行保洁相关知识的培训，不断地提高员工的综合素质、改进工作态度，增强员工对公司的归属感、责任感、促进公司与员工及管理人员与员工的沟通，本年度的培训工作主要有以下几点：

3，技能知识培训，随着公司不断发展，保洁工作的标准和要求也会越来越高。员工除了具备基本的保洁知识外还需要掌握更多的保洁技能知识才能更好地做好保洁工作。比如：设

施设备的维修保养、地砖的清洁保养、石材的清洁保养等都需要具有专业知识的人员来操作。本年度会对重点加强员工技能知识的培训学习，以适应公司的发展需要；新的一年我们全体保洁员工会以更加饱满的热情和积极地工作态度投入到保洁工作中，为公司的全面发展尽一份力。

物业文案保洁安保工作计划及措施篇二

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。

物业文案保洁安保工作计划及措施篇三

坚持以科学发展观为统领，以“四化一确保”（“四化”即清洁化、秩序化、优美化、制度化，“一确保”即确保灾后

无疫)建立为抓手,以培养公民卫生观念、然后养成良好卫生习惯、防控院内交叉感染、改善医患人居环境作为医院爱国卫生工作的重点。把爱国卫生工作作为认真落实科学发展观,促进天祝县加快重建、科学发展,又好又快发展的重要举措,广泛深入开展爱国卫生户外,全面深入推进城乡环境综合治理,为又好又快实现“三年任务两年基本完成”,攻坚年大胜利带给城乡环境整洁、优美舒适、管理规范有序、社会民风礼貌的重建、发展环境。

调整充实爱卫工作领导小组,由院长任组长,副院长任副组长,各科室主任、护士长为成员,成立爱卫工作领导小组。完善爱卫工作职责,进一步贯彻落实省、市、县、主管局关于全面开展城乡环境综合治理决策部署和实施意见。把爱卫工作列入议事日程,由爱卫领导小组负责各种卫生制度的制定、对爱国卫生户外开展状况进行检查评比,各卫生职责区的划分、落实;对全院环境、个人卫生、各类传染病工作的检查、考核、指导工作,并做好记录,确保日常工作的落实,有专项经费,做到爱卫工作经费保障,确保爱国卫生活活动开展,制度落实。

(一) 强化爱国卫生组织管理,落实长效机制

充分发挥爱卫领导小组组织协调职能,督促各各各科室、部门按照职责分工,主动承担起所负责的工作任务,不断强化爱国卫生组织管理水平。认真研究爱国卫生领导机制、工作机制、制度建设、职能作用发挥等问题,用心探索单位规划、部门联动、职工配合的爱卫工作运转机制。建立健全爱国卫生目标管理、督查通报、考核奖惩制度,实行医院、科室、个人分级负责、划片承包责任制,推进爱卫工作管理队伍、工作队伍、设施设备和工作机制建设,构成“统一领导、部门配合、条块结合、以块为主、社会监督、依法管理”的工作格局。健全、完善工作制度,加强检查监督职能,落实长效管理机制,巩固“创卫”成果,发奋做到爱国卫生工作有人抓、有人管、有人协调、有人检查、有人督促,真正把爱

国卫生长效管理工作落到实处。

（二）加强卫生制度有效落实，严格“门面四包、门内达标”责任制

认真落实卫生扫除与卫生保洁制度，严格坚持每一天有小扫除、每周有大扫除的日常卫生制度，每一天确定人员做好卫生保洁工作。开展季查、季评活动，广泛发动群众，有针对性地开展薄弱环节整治，对医院内外环境进行清理，对职工住宿区、车棚、公共过道的堆积物及周边环境卫生进行专项整治，清除卫生死角和绿化带内的杂物。各科室做到窗明几净，办公用具无灰尘，无蜘蛛网，无烟头纸屑，物品摆放整齐有序。过道、走廊四壁无尘，地面清洁，无乱堆乱放、乱写乱画。公共厕所“三化”（瓷砖化、水冲化、洗手化）。绿化带无杂草、无枯枝败叶、无坑凼垃圾。按期开展监督检查，评比考核，严格实施评比考核奖惩制度。共同创造优美、整洁、健康的人居环境。

（三）加强健康教育宣传，不断提高医院卫生观念

要透过各种媒介和形式，加大卫生知识宣传教育力度，普及全民卫生知识，树立“人人爱清洁、个个讲卫生”的良好习惯。继续坚持和完善健康教育处方制度，对每位住院患者根据病情需要和病程进展执行不一样的健康教育资料，一切以促进病人康复为重心。

（四）加强重点部门防范和“除四害”工作举措

公共场所、卫生间、供应室、住院病区和库房为爱国卫生防范重点区域。然后要进一步加强从业人员爱卫知识宣传教育，增添卫生设施，加强监督检查。要透过消除水源、清除垃圾、通风透气等形式铲除“四害”孳生地，加大源头治理力度，定期喷洒药物，采用人工、化学等方法消除“四害”。

（一）组织开展好全民爱国卫生月活动和健康教育活动的

结合爱卫月、世界无烟日、预防艾滋病日等专项活动，寓教于乐、构成人人关心、然后广泛参与的良好教育局面，到达广大群众用心主动参与到爱国卫生户外中来。认真组织各级各部门，开展以环境卫生综合整治、落实爱卫长效机制为重点的爱国卫生月活动。组织各科室、各部门集中清除公共厕所、下水道、阴沟坑道、住院病区、过道、走廊和家属区的清洁盲区和卫生死角，有效治理“脏乱差”现象。要在“五一”、“十一”、春节和各种大型节假日前后集中环境卫生清扫活动，确保节假日期间环境卫生干净整洁，营造良好节日氛围。

（二）加大爱国卫生工作宣传力度，开展全民健康教育

开展全民健康教育，提高群众卫生素质和自我保健潜质，是提升城镇卫生整体水平的基础。要广泛利用义诊咨询、会议讨论、标语展板、送医药到社区和送卫生下乡等有效形式，然后宣传讲究卫生、减少疾病有关知识。以“四月爱国卫生月”、“世界卫生日”、“世界无烟日”、“爱眼日”、“爱牙日”等活动为契机，结合灾后防疫，深入开展以“预防疾病、健康生活”、“灾后防病”等为主题的宣传、义诊、然后咨询活动。宣传禁烟酒、多锻炼、勤户外等养生保健知识，宣传保护自然生态、改善人居环境等大卫生观念，让卫生观念深入人心，让卫生行为成为自觉习惯，不断增强广大干部职工的健康意识。

加强医务人员健康教育队伍建设。全年组织职工学习爱国卫生工作相关知识、法规不少于3次，重点是加强临床医护人员健康教育知识与技能的培训提高，然后以期能更好地为患者健康教育服务。要透过举办科普展览、健康课堂、咨询热线、家庭健康知识竞赛等活动，广泛持久地开展“讲礼貌、讲科学、讲卫生、改陋习、树新风”等知识宣传教育，用心倡导禁烟禁酒、合理膳食、经常锻炼等良好的生活方式。要用心

利用现有宣传媒介和方式，广泛宣传健康知识，传递健康信息，扩大健康文化影响力，使广大群众在参与中受到教育，在教育中获得健康知识，发奋提高生活质量和水平。

除“四害”工作要充分发动干部职工参与，坚持以环境综合治理为主的有力措施。然后针对“四害”各自的生长规律、生活特点，合理使用化学除害药品，采取生物防治与药物治疗相结合、以环境治理为主，专业防治与群众户外相结合、以群众户外为主的防治措施，定期组织春秋两季所属部门和群众开展以灭鼠为重点的除“四害”活动。各级各部门要建立“四害”工作职责制，组建专兼职技术指导队伍，健全工作网络，落实防治经费，切实抓好重点部位的除“四害”工作，使“四害”密度控制在国家规定的标准之内，减少因虫媒传播导致的二次感染和交叉感染，为患者带给良好的诊治与生活环境。

医院爱卫会工作要制定部门职责，各科室要各司其责，齐抓共管，常抓不懈，然后动员全体干部职工广泛参与。要进行卫生监督，做好预防和控制重大疫情及各种传染病的发生、蔓延，解决好本单位的垃圾、污水污物的无害化处理。要开展对干部职工的健康教育工作，普及卫生知识，改善办公条件和卫生设施质量，组织干部职工用心参加爱国卫生户外和卫生宣传活动。要把爱国卫生工作所需经费列入预算，保证爱国卫生工作与灾后重建和其他各项工作进一步协调发展。然后要认真配合县政府和县主管局爱卫会的工作，共同把我院的爱国卫生工作不断推向前进。

物业文案保洁安保工作计划及措施篇四

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。

物业文案保洁安保工作计划及措施篇五

201x年，保洁部在集团领导的大力支持、物业公司经理的正确领导下，秉承公司“您的满意是我们永恒的追求”的宗旨，不断壮大，努力工作，圆满完成了工作任务。201x年，除了要一如既往地作好本职工作，坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，今年我部门工作重点主要有以下几个方面：

1、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。17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。

2、树立服务品牌。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。

3、确定两个工作目标。即达到青岛市a类物业卫生标准和达到经济效率最大化的目标，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，并能力争创青岛市十佳物业公司。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，最大限度地减员增效，提高物业的经济效率。

4、外挂一个家政服务公司。一方面，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。外挂家政公司，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。

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

6、保洁与绿化的统一整体性与不可分隔性。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。

201x年，我们一直在努力！

物业文案保洁安保工作计划及措施篇六

物业管理公司应制定出清扫保洁工作每日、每周、每月、每季直至每年的计划安排。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) 收集每户产生的生活垃圾及倾倒垃圾箱内的垃圾，并负责清运至指定地点。

(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。

(1) 天花板尘灰和蜘蛛网清除一次；

(2) 各层走道公用玻璃窗擦拭一次(每天擦数层，一个月内保证全部擦拭一次)；

(3) 公共走廊及路灯的灯罩清拭一次。

此外，楼宇的玻璃幕墙拟每月或每季擦拭一次；花岗石、磨石子外墙拟每年安排清洗一次；一般水泥外墙拟每年安排粉刷一次等。

一、物业管理公司可将每日、每周、每季、每年清扫保洁工作的具体内容用记录报表的形式固定下来，以便布置工作和进行定期检查。

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；

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。

物业文案保洁安保工作计划及措施篇七

随着xx已基本收完楼,进场装修的比较多,开荒工作也进行的快接近尾声。保洁部对现场清洁的跟进工作必须加强,同时,清理整顿好周边的环境卫生,在完成日常的清洁工作后,还需加强每个人员的素质培训、业务技能培训,以便更好的完善保洁部的清洁服务工作,制定周工作计划如下:

- 1、加强日常巡查,发现卫生死角立即组织整改。
- 2、实行绩效考核制度,使员工对自己岗位的工作不断完善,起到激励作用。
- 3、处理突发事件,如暴雨天气所造成的积水不流畅以及渗水等问题,其它不可预料事件。
- 4、跟进装修楼层所带出灰尘、泥沙的清洁工作,保洁员或保洁领班做好管理工作。
- 5、领班每日巡视监督各岗位工作,必要时以身作则,起到带头作用,并填写日检记录表。
- 6、保洁部主任每日一次对保洁领班所巡视检查的结果进行审核,并签字,对某些不合格的.工作内容必须及时做出改进。
- 7、每周进行一次业务知识培训及操作技能培训规范岗位工作的操作方法。
- 8、对周围环境进行清理整顿。

物业文案保洁安保工作计划及措施篇八

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。

物业文案保洁安保工作计划及措施篇九

由于xxx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□xxx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。

2021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。

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，扩大自己的知识面，

以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从2021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2021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。

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2021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。

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2021年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。