# 康丽洁个人工作总结(优选39篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-05-15

*康丽洁个人工作总结1一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：...*

**康丽洁个人工作总结1**

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。

>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。分二，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

创建卫生城市是市委市政府的重大决策，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，严格执行;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XXX过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，XXX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，领导提倡的费品收集全归公，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。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。

**康丽洁个人工作总结2**

很荣幸来到银杏苑小区担任保洁员，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，我原先也是这么想的，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。

在银杏苑小区，怀着真诚服务的心，努力做好本职工作。(楼道清扫)由于工作努力，成绩有目共睹，并且得到领导和小区业主的肯定和认可。

到银杏小区任职期间，我从摸索到熟悉，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本事，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。作这个小结的目的，也决不是给自我涂脂抹粉，而是期望能到达冷静回顾一下自我这段时期的工作得失，总结经验，吸取教训。

这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本情景，另一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，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。这一时期的工作，在大的事件处理上能进取向领导汇报，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。

这7个月的工作，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善。同时，期望能有机会到比较成熟的小区去学习、掌握更多技能，提高自我的专业水平。决心在岗位上，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。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终坚持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记党员的职责和义务，严格要求自我，在任何时候都要起到模范带头作用。今后努力的方向:随着\_\_\_\_的实行，能够预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为\_\_\_应有的贡献。

**康丽洁个人工作总结3**

在学校做保洁员已经有三年了，一直都是尽心尽力作好这份岗位的工作。今年年初，听到领导的安排，我从教学园区保洁员调到学生公寓的保洁员，负责男生公寓的卫生保洁。学生公寓的宿舍卫生问题比教学区的的严重多了，但是我没有任何的抱怨，对待工作认真负责。现在我将这一年做学生公寓保洁员的工作汇报如下。

在教学区的保洁任务相对而言会轻松很多，因为学生上课的原因，只需要在每一天的中午和下午学生们下课之后，我们去教室里面打扫就好。现在的学生们的平均素质都是有很大的提高，再加上在教室有老师的制止和同学们的相互监督，所以一天乱认垃圾的量并不多。但是在宿舍区就不一样了，同学们一天有相当多的时间呆在公寓里面，再加上公寓又是聚集区，每一天都有大部分的人在里面，所以数量就一下子就上来了。加上我打扫的又是男生公寓，就有相对多一点的垃圾。即使是学校在每一层的楼道口专门有安排扔垃圾的口子，但是依旧有同学到了地方都不愿意多走那一步，直接扔到旁边。所以为了宿舍的形象，以及同学们的健康，我就要及时做好卫生巡逻，及时给卫生脏乱差的地方打扫好。在宿舍楼的下面，是专门有两个大的垃圾推车的，有些大件的扔不进垃圾口的垃圾就可以扔到推车里面来，再就是方便一些同学做到垃圾带下楼，有更多扔垃圾的选择。

我新分到公寓区里面，是有一栋公共洗漱间的楼的，就是洗手间和澡堂是单独出来的，是公共的，所以我除了做好宿舍楼道的卫生之外，还要在每一天的早上，早早的做好这些公共卫生间的卫生打扫，给地和楼道拖一遍地。好在这个公共澡堂的楼层比较矮，只有四楼，所以早上二十多分钟就能弄好。难的是中午的打扫，因为学生们都起来了，走动比较大，所以打扫好的卫生很容易就脏了。

除了卫生打扫之外，我还积极配合学生公寓管理部，做好学生爱护卫生的宣传工作，在宿舍区的爱卫生的宣传活动里面，受领导的邀请，上台给他们讲解不重视卫生的危害，以及给我们卫生保洁员带来的麻烦等等。通过各项活动，积极培养了学生们的爱卫生爱干净的环保意识，之后同学们乱扔垃圾的现象明显得到改善。

虽然我学生公寓保洁员的职位非常的微不足道，但是我一直都是在认真做我的事，我相信任何的岗位都能够做出大的成就!

**康丽洁个人工作总结4**

我很荣兴在xx嘉苑小区物业担任保洁员，从上岗的第一天开始，我就以严肃认真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，但当你真正接触到这项工作中的时候，才发现并不简单，平时根本不注意的地方，对于保洁员来说，都不能马虎，墙角、拐角，犄角旮旯，都是工作的重点。在xx嘉苑小区，怀着真诚服务的心，努力做好本职工作——楼道清扫，同时也积极的参与小区内道路与广场的扫雪除冰工作，由于工作努力，成绩有目共睹，得到领导和小区业主的肯定和认可。

到xx嘉苑工作期间，我从摸索到熟悉，从不自信到自信，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、租户的谅解与支持。这期间的工作相对来说还是比较有成绩的，除了个人努力外，还应归功于我们有一群有热情、肯于奉献的物业工作人员。作这个总结其目的决不是给自己擦脂抹粉，而是希望借此回顾一下自己这段时期的工作得失，总结经验，吸取教训。

这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本情况，另一方面确保自己所负责的几栋楼房的日常保洁工作的正常进行。部分楼栋由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，基本上没有出现错误，但也明白自身存在的一些小问题，如对公司制度理解还不够，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中得到改进。同时，希望能有机会到其它成熟的小区去参观学习、掌握更多技能，提高自己的专业水平。决心在岗位上，投入更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

**康丽洁个人工作总结5**

很荣幸来到xx小区担负清洁工，这份工作对我来讲来之不容易，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，可是自从真实的接触到实际工作中的时候，才发现其实不简单，平时根本不留意的地方，对保洁员来讲，尽对不能马虎，墙角、拐角，窗内窗外，犄角旮旯，都是自检的重点。

在xx小区，怀着真诚服务的心，努力做好本职工作。（楼道打扫）由于工作努力，成绩有目共睹，并且得到领导和小区业主的肯定和认可。

到xx小区任职期间，我从摸索到熟习，从茫然到自信，在我前进的每步，都得到了公司领导和同事的热忱相助，得到了大多数业主、租住户的体谅与支持。假如说这期间的工作还有一些可取的地方的话，那尽不是由于我个人有多大的能力，而应回功于我们有一支高素质的保洁队伍，有一群有热忱、肯于奉献的物业管理职员。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希看能到达冷静回顾一下自己一年以来的工作得失，总结经验，吸取教训。

这一阶段的工作，一方面是尽快把握小区的基本情况，另外一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，保洁的平常工作主要靠的是公司领导的有效指挥，靠的是管理职员的高度自觉。这一时期的工作，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很多题目，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

这一年的工作，也暴露了本身存在的一些题目，如在本身要求上还比较放松，对一些细节留意还不够，有待在今后的工作中予以改进。同时，希看能有机会到比较成熟的小区往学习、把握更多技能，进步自己的专业水平。决心在岗位上，投进更多的时间、更大的热忱，完成公司布置的各项工作，不孤负公司领导的期看。

一年来，本人能认真学习马列主义、思想和理论，贯彻xx大和xx大三中全会精神，积极实际，在思想上按党员标准严格要求自己，在工作上勤勤奋恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，较好地完成领导和各级部分安排的各项任务。为尽心尽力，努力工作，主要情况汇报以下：

在思想上，认真学习理论、领会党的xx大和xx大三中全会精神，利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际情势，学习党的基本知识和有关政治思想文件、书籍，并把它作为思想的纲领，行动的指南；积极参加党委组织的各种政治学习及教育活动；积极向广大员工宣传党的方针政策和公司党委的精神；时刻牢记为人民服务的宗旨，明白自己所肩负的责任；积极参与基层建设，在工作中要起到模范带头作用，做广大职工的榜样，同时，认真学习相干业务知识，不断进步自己的理论水平和综合素质。

在工作上，围绕公司的中心工作，对比相干标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。本年度主要完成了以下工作：

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤奋恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、节约刻苦、乐于助人的良好传统，始终做到老老实实做人，勤勤奋恳做事，勤劳简单的生活，时刻牢记党员的责任和义务，严格要求自己，在任什么时候候都要起到模范带头作用。

今后努力的方向：随着实行，可以预感我们的工作将更加沉重，要求也更高，需把握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力进步文化素质和各种工作技能，为应有的贡献。

**康丽洁个人工作总结6**

时光荏苒来到XX物业公司已经一年多了， 首先我要感谢公司领导对我的信任和关心，能给予我一个学习和展现自己的平台。这一年中我与大家在这里有过争执、有过倦怠，但更多的是一起流汗、一起坚持、一起奋斗。在公司XX经理身上我学到了刚毅果决、遇事不怕因难的精神和与业主交流的方式方法；在总公司XX总身上学到了对待工作要有大局观，和从对生活中每一个细节的观注到对工作的责任心，汇成一句话就是“细节决定成败！”。

“细节决定成败！”这句话我明白了，也理解了，但总会因为种种原因达不到理想的效果。我决不推卸责任，小区卫生不达标的情况，虽然有施工车辆的违规操作而影响，但是更多的是我自己对小区保洁工作的掌控不到位，对工作的理解和安排还有与保洁员的沟通，都达不到预期的目标和效果。这些将是我以后生活和工作中需要不断改进和学习的地方。

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，在保洁工作压力最大的那一段时间里，我们办公室很多次一起为了小区的环境卫生，把小区里每一个犄角旮旯的纸皮果屑都清理出来，让小区的业主看到了我们为大家用心服务的态度，也给保洁员起到了很好的带头作用，让大家不在对保洁工作产生一种低人一等的感觉，我们能做，她们当然也就能做，只是我们的分工不同而以，直到现在，我们也会抽空集中大家一起在小区里捡垃圾。也一起在中午休息时间顶着烈日或是寒风在小区里催收物业费，每一次也都达到了会议的基本要求，甚至超额完成，成功的把欠收的物业费控制在一定数量以内。

在公司明确分出了保洁部和安全事务部后，我们两部也多次精诚合作，在贵阳市“三创一办”期间、在房开售房活动前后、在节日时都曾一起冲洗路面、清洗水池，也为了小区的环境工作搬抬运挪各种杂物。灰尘、泥浆、汗水、嬉笑怒骂组成了一幅幅和谐而又阳光的画面，这时的我们是最团结、最有战斗力的。

我在管理方面有着很大的欠缺，这也是我最大的一个缺陷，但是我可以不怕脏不怕累，可以休息的时候能随时赶到公司，可以在工作紧张的时候与大家干到凌晨两三点钟。这些不在多说，今后我会努力补上自己的短板全面提高自己各方面的能力，为公司、为自己做出成绩。

>一、工作中的不足

1、由于前期项目处属于滚动开发，小区道路与施工道路有大部分重叠，保洁员的进出流动不平衡，而且我在管理上也出现了一定的疏忽，造成今年后半年保洁人员人力不足，导致小区环境卫生不达标，让业主产生了不满的情绪，给公司收取物业费带来了一定的影响。

2、在管理保洁员的方面，没有作好思想工作和对工作的合理安排，让保洁员情绪不稳定，对工作消极怠工。

3、由于各种原因，我对保洁员的工作检查不到位，使其越加懒散，不能安时保质保量的完成工作。

种种的不足给公司造成了不良影响， 在此我向公司领导深表歉意。

>二、完成的工作

1、冲洗路面XX次，清洗水池XX次，清理电梯进水XX次，空房卫生大扫除XX次。

2、保洁休息室搬迁XX次。

3、垃圾池周围垃圾清理、转移XX次。

4、节日小区布置XX次。

5、协助工程部修理小区全部线路短路路灯XX次。

6、维修销售大厅卫生间洗手池XX次，冲便水阀XX次。

在日常工作之余，各部门之间的工作也会有一定的交叉，相互协作完成了很多紧急任务，更改楼道声控灯，处理业主投诉，夜间安全协防等等不一而足。

>三、工作需要改进的方面

1、加强与保洁员的沟通互动，以身作则发扬团结合作的精神做好每一天的工作。并且稳定保洁员的情绪，保持高涨的工作激情。

2、加强自身管理方面的不足，从各个方面学习物业工作的方式方法。

3、与各领导一起充分的分析和计划保洁的工作方式。并针对本小区的特殊性作出更细致的保洁服务要求和标准。

4、贯彻落实每一次开会的会议精神和工作安排。

最后，我希望我们公司可以走得更远更久，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。

**康丽洁个人工作总结7**

我们在公司领导的指导与大力支持下啊，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”作为每个员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展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20\_\_年的工作打好

一，人员管理和培训：

1)成立保洁部后员工的情绪波动开展工作十分困难为此和员工多方沟通稳定员工的情绪没有影响到工作质量.\"。根据工作的需要，重新调整了保洁员所在的楼号，基本满家政行业足了保洁的要求。现在12名女保洁，6名男保洁。

2)对新入职的保洁员由班长进行清洁培训，并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作常识。达到小区楼内保洁的工作要求。

3)加强了员工考核制度的培训。建立了员工工作的责任心。目前，员工已经能够努力工作按规定标准完成。但在遵守工作纪律行为举止等方面，还需要监督管理，下一步将加强这方面的培训，并使之成为习惯。

二，保洁工作完成情况

1)因水源和冬季冰雪路面等客观困难，公司领导体恤员工，要求隔一天一拖楼道。但是根据楼道内的实际状况，我和班长商量后，几乎都能坚持每天拖擦，楼道里的窗台，窗框，楼梯边缘，管道井，外露管道的锡纸，电表箱，基本都能坚持擦拭，让楼道达到清爽干净，楼内的小广告也能达到及时发现及时处理。

2)清雪的过程中，大家也是齐心协力，在完成本职

务的情况下，不辞辛苦，帮助他人完成任务，使我们的团队增加了凝聚力和向心力。男保洁参与物业全体员工的清雪任务以外，还要每天上午清运生活垃圾后，下午继续完成清理整个园区的硬覆盖和个别支道的清雪工作。

3)在新楼陆续开盘之后，C区的楼道卫保洁市场混乱生清理也能在领导的督促下，积极的完成日常的维护。

4)B11#和13#开盘后，外部保洁将楼宇门前的积雪和垃圾能够及时的清理。

三，卫生质量监督方面

随着省物业办对小区的认可，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。

**康丽洁个人工作总结8**

我自20xx年进入xx，到现在已有一年的时间，主要负责保洁主管工作。在公司领导的精心指导和大力帮助领导下，按照我司的工作要求，经过各同事的共同努力，顺利的完成了一系列的保洁服务工作，在此对过去的一年做以简要心得总结。总结经验和教训，找出不足，为下一年的工作打好基础。

一、经过半年的学习和实践，对保洁工作有以下几点心得

1.因地制宜，分清工作重点。根据保洁辖区人员集中，各种配套设施齐全的特点，要求保洁员要了解各楼层的基本情况，掌握清洁的重点。大厅和卫生间是工作人员出入最频繁的地方，也是最易脏的地方，清洁的重点应放在大厅和卫生间。特别是卫生间的便池、死角，做到便池无污物，卫生间干净无异味；玻璃必须清洁到位，做到窗明几净；地面光洁、无尘、无脚印；墙面无污渍；

2.严格遵守公司的各项规章制度。要严格按工作流程进行工作，正确合理的使用保洁工具和清洁用品，在纪律方面，对保洁人员加强思想作风建设，常检查，常监督，做到有法可依，违法必究。严格按奖惩制度办事，表现好的奖励，差的进行批评，对屡教不改者限期辞职。在礼节礼貌方面，根据甲方和公司的要求，统一着装，经常检查员工的仪表仪容，随时发现问题随时解决；

3.公司是一个整体，要全力配合公司其他部门工作：要积极配合维修人员，发现跑冒滴漏现象及时上报公司及维修人员，以便及时处理，以免造成大的损失，并做好维修后的保洁工作。保洁部需要加派人手的时候，都积极配合，服从管理；

4.能用自己的亲和力团结每一位员工，能与保洁员工打成一片，在对她们严格要求的同时，充分调动员工的工作积极性、主动性，要使员工端正服务态度，对工作尽职尽责，不怕脏、不怕累，做到生活上多关心她们，有困难及时帮助她们，解决她们的后顾之忧，使其专心工作；

5.注重搞好与甲方的关系：搞好与甲方的关系，是工作开展的基础，便于工作。经常与甲方的主管沟通，征求甲方的意见，增进感情。对于提出的问题，及时整改，并请甲方检查；

6.抓好节能降耗工作，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。

二、存在的问题

1.专业清洁知识和操作技能掌握不够全面。还要在日后的工作中不断学习，努力丰富自己的知识面为日后工作的顺利展开铺好路；

2.管理能力还要不断的提高，因为管理经验不足，很多事情处理的不够理想，在日后的工作中要不断像他人学习，多看多学多问；

3.节能减材方面做的不够，根据各辖区的实际情况，逐步规范保洁清洁用品的申领管理，做到精心维护清洁用品，尽可能延长工具设备的使用寿命。要注意节约责任区的水电，及时关灯，关水，从一点一滴的小事做起。

三、工作计划

1.自身要努力学习专业知识技能，不断提高管理能力；

2.进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。提高员工的自觉性，学会发现问题，解决问题；

3.节能减材方面，严格审批物料领取，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益；

4.正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，为工作创造一个良好的环境；

一年的工作给我留下了很多宝贵的经验，也是我成长道路上的一笔财富，但是我的工作还有很多需要改进的地方，我要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，全身心地投入到工作当中，在新一年里作出更大的努力。

**康丽洁个人工作总结9**

在----学校担任保洁员的这一年多来我工作工作的很愉快，这份工作对于我来说来之不易，在这一年多的时间里我一直以认真负责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，可是从真正的接触到实际工作的一年多中，我发现其实并不简单，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，桌上床边，都是工作中不可忽视的重点。

在----学校，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，都得到了学校领导和同事的热情相助，得到了大多数老师、家长的谅解与支持。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队伍，有一群有热情、肯于奉献的同仁。通过这学期的小结，我希望能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，学校的保洁工作关系到学校的整体形象，把干净整洁的一面展示给家长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，在学校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学校领导的有效指挥，靠的是全体同仁的高度自觉。一个学期来，在大的事件处理上能根据领导的指示，迅速采取措施，总体表现良好，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导及时指出和同事的热心补救，均达到良好的后果。

本学期的工作，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，完成学校布置的各项工作，不辜负学校领导的期望，更好地为学校和家长服务，为学校添彩。

**康丽洁个人工作总结10**

在这里我代表逸翠苑物业管理处做20xx年工作总结的报告。

首先我代表逸翠园物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。我逸翠园管理处全体员工将上下一心，团结互助，克服各种困难，较好的完善物业服务工作和管理等方面的各项工作及任务，以下是关于20xx年度的工作总结情况：

一、完善的物业服务项目及工作完成情况

逸翠园小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。主要有以下几方面：

1、小区安全防范工作——保安

小区安全保卫工作在小区各项管理中处于重要的地位，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们首先主抓小区治安管理工作，对保安人员定期进行岗位培训。严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作——保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的\'，及时清理并采取严格的奖惩制度；对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作——日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。由于此事涉及到更换总配电容量，所以还在解决中。

20xx年11月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。

4、绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

二、各项管理的完成情况

1、人员管理

逸翠园物管处自20xx年8月份组建以来，都在不断地完善中，倡导公司的管理理念，公司在人员选聘和配置方面要求比较严格，现管理处人员配备情况如下：物业管理处经理1人，客服部2人（负责前台接待、收费及库房管理），工程维修部4人（班长1人，水暖工2人，电工人，负责日常的维修事务），环境保洁部6人（保洁班长1人，内保4人，外保1人），秩序维护部16人（保安队长1人，保安9人，车库管理人员3人，监控室2人），共计29人。

为了提高公司工作人员的服务意识和整体素质，每天都要开会，总结一天的工作情况、收获及工作中遇到的困难，在不断地总结中，积累工作经验，提高管理水平，同时有利于对各部门员工进行考评。每周一对管理处各部门班长进行物业理论知识培训，主要有各部门岗位职责、物业法律法规、物业管理实务等，再有他们传达给下属工作人员，让他们学习现代化知识，提高员工的整体素质。

2、财务管理

截止20xx年12月14日，收费情况：物业费321户，合计元，收费率达到％；水费1月—11月，差1244元（其中包括绿化、保洁用水）；暖气费297户，共计元。

逸翠园小区3栋楼的电梯口和楼道灯设计的是手按开关式的，业主或他人打开后，常常忘记关闭，导致这些灯长期亮着，这在无形中给公司造成经济损失。从长远角度考虑，为了节省物业支出，4月份以来开始把这些手动式灯更换成声控灯，截止11月底这项工作基本完成。

地下车库照明灯改造，将车库内照明灯减少了三分之二，由原来的123盏减少到35盏，大大的减少了能源消耗。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在一年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；

第二、与业主的沟通不够，了解不足；

第三、设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在下一年的工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

目前我小区还存在几个尚未解决的问题：

第一、个别业主以售楼处答应物业费为元为啥涨到元，元我们就交物业费；

第二、墙体裂缝问题，二次维修确实对业主装修有损害影响业主的正常生活；

第三、路灯问题。我小区交钥匙将近一年半，但小区里还没有安装路灯，业主反映晚上太黑，存在安全隐患；

第四、1#、2#两个楼的楼梯间小窗户没有防盗护栏存在极大的安全隐患；

第五、我物业管理处保安和维修队伍工资标准过低，致使招不上高素质人员，严重影响公司的整体形象，不能达成我永和物业公司创唐山一流物业公司的整体目标的实现；

第六、尽快拿出地下车位出售方案及合理的地下仓储出租方案（现行地下仓储拟定的出租方案40元人民币/平米/月的出租方案以高于逸翠园小区底商元人民币/平米/月标准一倍）。

以上的几个问题是我物管处目前面对的比较棘手的问题，基本上不是物业力所能及的，如果不尽快解决，恐怕不利于物业管理工作的顺利开展，对来年的物业费收缴工作不利，希望公司各位领导能把这些事重视起来，尽快解决。

以上总结是本人的一点拙见，忘董事长和公司各级领导及时批评指正，使我物业管理处尽早改正，为永和物业公司的持续改进、快速发展尽一份力量。

**康丽洁个人工作总结11**

虽然我干保洁工作已有两年多了，但我心中把保洁员的工作看成是我的神圣的工作，只有干好它，让领导放心、得到同事的认可，我的心里才踏实。虽然我的工作简单，每年、每月、每日重复的进行此项工作，但真要把工作做好也决非一件容易的事。因为我心中只有一个目的：为幼儿园创造一个良好的学习生活环境是我们保洁员的光荣，也是我自己的饭碗。虽然每天的重复劳动，但我一直不马虎、不走过场，坚持认真负责、认真的对待每一天的劳动。

\_;明确目的、端正态度是搞好保洁工作的重要环节，是干好保洁工作的基础条件。

我每天清晨7:30准时的到达我的工作地点幼儿园开始我一天新的劳动，先将所有的楼梯从一层到三层逐一拖洗干净，楼道的清洁很重要，是反映一个楼整体卫生的脸面，因此每天工作在不影响孩子们上下楼梯的时候进行清扫，使楼道保持光亮整洁，使地面无杂物、无痰渍，这时我心里也很舒畅，当然这种良好的环境是靠平时认真打扫换来的。使我们每天都有一个好心情。教师，孩子们很高兴，也非常的认可。

第二;持之以恒，干一行爱一行，为中心的荣誉增光。

自己要求严格，工作当中尽量不增加任何麻烦。每天上下午是接孩子的高峰期，来来往往的家长会很多。保洁工作直截了当的会反映出我们的文化素质和修养，同时也反映出一个民族、一个国家的文明程度，责任重大。既然这么重要的任务交给我们，除了对我们信任外，更重要的原因是我对保洁工作的态度端正，热爱本职，能干好工作。主要是保洁工作认真负责。虽然我只是一个搞卫生的，但通过我的努力，却换来了家长和教师们对我的尊敬。在工作中可能刚打扫完，一会儿就会出现脏乱的现象，但我不怕麻烦，任劳任怨，更不怕辛苦，我每天都要顺手把所有楼道的楼梯扶手擦一遍，让它每天都保持洁净，同时注意不留卫生死角，对重点的部位随时清理打扫，注意保持一个良好的卫生环境，给大家一个舒畅、舒心的好心情。

三、团结协作，让工作更上一层楼。

虽然自己是一名保洁员，但我很自信，我不觉得比别人低一等，我们只有分工的不同，社会这个大家庭离开了谁都是一种缺憾。在我的保洁工作生活中，我悟出一条道理，就是要想让别人尊重你，首先要学会尊重别人。我尊重楼里的每一个同学和楼长，让自己的劳动尽量不和小朋友生活时段冲突，让开时段。当小朋友偶尔出现一些问题时，不指责、不声张。比如有些孩子因身体不舒服控制不住自己吐的满楼梯和厕所都是污物，味道难闻，每当这时，我就会主动的打扫干净，重新收拾卫生。每当下雨天时，为了不耽误孩子锻炼身体的时间，一看到操场上有水迹，肯定先把水迹扫干净。这样孩子才能使孩子放心的去锻炼。

虽然自己取得了一定的成绩，得到了领导和老师们的认可，但我要戒骄戒躁，努力工作，不会降低标准，该怎么干就怎么干，始终把全心全意为孩子服务的宗旨牢记在心，在今后的日子里做出更好的成绩。

**康丽洁个人工作总结12**

商场自\_\_月\_\_日起\_\_市\_\_公司进行商场卫生保洁工作，现将12月份有关保洁工作总结报告如下，请领导阅审。

一、保洁人员到位情况

因公司在选择该保洁公司时间相对有些仓促，总体各项工作开展并不是特别顺利(如该公司之前未有商场保洁工作经验、人员入场组织上不是很稳定等)。商场保洁员坚持到下班时间段的分别为3和6人左右，自日起才达到8人/天。通过近一个月的人员调整磨合，现保洁队伍人员已基本稳定。

二、保洁人员工作分配方面

商场一、二、三各楼层配置2人/层，负一楼中庭及商场大门至旗杆处日常1人，商场卫生间和五楼办公室共1人。

三、保洁人员管理方面

自\_日起，保洁人员配备了带班管理人员(由其内部人员兼任)，实行领班管理负责制，由此保洁各项工作慢慢进入一个有序、管控、不断提高的实质阶段。

\_\_月\_\_日起保洁人员已实行每天晨会制。其中\_\_日晨会是由我司人事行政部亲自为其主持召开的，将我公司的一些基本要求及\_\_日下发给他们每个保洁员人手一份的“卫生质量标准及保洁人员工作准则、天舟儿童世界卫生考核标准表”等文件资料会上亲自宣读与解释、要求、说明，在此之前与对方公司项目负责人每天至少一次沟通商场保洁工作执行情况及其人员管理等细节。

自\_\_日起，保洁人员穿专业工装。

自\_\_月中旬后半期起，保洁人员的精神面貌、服务态度、纪律态度、实际卫生打扫状况等均进入良性循环状态。

同时，本人每天至少4次亲自从一至三楼进行巡场检查，就一般性日常细节性问题与各楼层保洁员沟通、要求改进改善。

另，保洁公司高层管理人员基本是每周至少2次到商场进行内部管理督导。

四、保洁计划性执行方面

保洁公司已按公司要求提交了“商场月保洁计划”(见附件一)，物料工具配置计划、保洁人员调休安排计划。根据双方合同约定，27日保洁公司组织保洁人员对商场各楼层卫生间及五楼办公室卫生间进行了分批次专业的消毒去垢到扫活动。31日起，保洁公司根据商场晚上人流少的特点，已购买专业的地瓷砖保洁清扫设备对各楼层公共区域逐批次实行保养到扫，预计要4天完成。日常保洁用性工具已到位，商场公共区域卫生质量基本达到良好状态。保洁人员基本是早晨8：20左右全部到场，晚上20：55—21点间离开商场，日常工作顺序基本是按照其提交的“商场月保洁计划”内规定计划执行。

五、综合性方面

(1)目前暂未发现保洁人员有聚堆聊天、在商场内抽烟、吃零食、干私活、睡觉等不良习惯或违纪情况发生。

(2)目前未发现保洁人员私拿废弃物品的现象。

(3)目前未发现有浪费水电的现象。

(4)保洁公司不足方面：在保洁人员内部日常管理、日常工作细节及执行和制订计划性方面还有待进一步提高和加强的空间，已将这些方面告知保洁公司。

(5)我司不足方面：由于本部门负责行政后期人员在12月对商场的每日检查方面因个人情绪等原因做的不是很客观和到位，虽有天部分检查，但未形成书面报告和周报，在此向公司做自我检讨。

六、综合评价

鉴于目前保洁公司工作上积极配合改进，虽在12月工作中有少些不足或缺失，但他们能快速的积极想办法改善的合作态度和管理进步，考虑到双方今后长期合作并经对商场保安人员、卖场一线人员的多方面多角度的了解和实际保洁工作质量判断，我部对该保洁公司12月工作质量综合评议为95分，建议12月的保洁费用(24000元)按正常比例发放。

上述各方面是我部对12月份商场保洁工作的总结报告，请领导阅审。

**康丽洁个人工作总结13**

转眼间，20\_\_年的工作快接近尾声，在这忙碌而短暂的一年里，我们全体保洁员始终持续艰苦奋斗的工作作风和默默奉献的精神，各区域人员构成整体、通力协作，保证保洁工作的进行，使\_\_银行大厦的保洁工作取得了较好的成绩，使全年的保洁任务划上了圆满的句号，在人员不够的状况下，提前完成各区域的清洁任务。

下面我将\_\_银行大厦20\_\_年的保洁工作以及20\_\_年的工作计划做如下总结汇报。

一、20\_\_年的保洁工作总结：根据管理处领导的安排和\_\_银行物管的要求，我们在建立了保洁各项管理制度及操作规程。主要有《环境绿化管理制度》《员工管理制度》《卫生保洁管理制度》《员工岗位职责》《保洁工具、清洁用品、机械设备的使用》《保洁、绿化作业指导书及清洁标准》并制定了详细的卫生清洁计划和培训计划：

1、保洁部在人少活多的状况下，大家加班加点、齐心协力、毫无怨言的完成了工作任务，迎接了评优小组的全面检查工作，并得到检查人员对保洁工作的好评。

2、保洁全年清洗(清洁)状况：主要完成了大厦清洁卫生、天面计10次;外墙四周低处玻璃幕墙清洗计80次;大门玻璃清洁计96次;外围地砖清洗4次;楼层公共区域大理石墙面、地面清洗计50多次;卫生间墙面、地面清洗计96次;楼层空置房清扫计12次;楼层公共区域顶部管道、出风口、灯饰清洁计3次;消防楼梯处玻璃清洁计50次;车库顶部管道、墙面、柱子掸尘计3次;车库地面清洗2次、清扫积土48次;挡车杆、车位线清洁计24次;大堂内\_池清洗计10次;大院\_池清洗计20次2、大厦环境消杀完成状况：卫生间消毒计30次;雨水漏、污水井、垃圾桶消杀计30次;灭鼠放药计10次。

3、除了完成以上主要工作外：晚上加班10次，协助各部门突发事件6次。

4、员工培训状况：对新入职的员工每月培训4次，主要培训员工管理制度和保洁工作的相关资料，并填写在培训记录表中，作每月员工考评资料。老员工也不定期进行培训些相关知识。目的是让每个人能熟记熟知大厦的各项规章制度和保洁工作流程，确保工作操作的安全性和卫生质量达标。

5、员工管理方面：严格执行\_\_银行的规章制度，落实上级领导安排的工作任务，做好员工的培训、指导、监督工作。按照制定的保洁每日工作流程，每一天坚持检查员工的个人形象、服务礼貌、工作完成状况，做好巡检记录，每月对员工进行一次全面考评，填写在员工考评表内，作为评选优秀员工的依据。坚持每周一次员工会议，具体资料：总结本周工作完成状况、工作中存在的问题、下周主要工作安排。其实也是与大家一次工作上的沟通，目的是让员工增强团队意识，能及时纠正错误，弥补漏洞，顺利开展下周的工作任务。

6、节支创收方面：根据大厦提昌节支降耗的要求，严格把关，尽量把物品使用量降到最低。

7、20\_\_年工作中的不足：由于人员流动较大，一些新入职的人员不能尽快适应保洁工作，在有限的时间内达不到我们的工作要求，因此在这期间影响了整个大厦的环境卫生。

二、20\_\_年重点工作计划：

回首过去，展望未来。在新的一年里，我们将一如既往地持续好前面的工作成绩，紧跟\_\_银行大厦发展的步伐，将保洁工作制定一个更新的目标，为大厦创造更好的业绩。具体工作从以下几点开展：

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。

2、主抓保洁人员的业务技能、专业知识、操作规范等培训工作，制定出详细的培训计划，并按员工考核标准进行实施。

3、遵守工作时间。按时上班，未经批准不得迟到、早退，工作时间内坚守岗位，不得擅自离开，如因工作需要外出须经上级部门主管批准。

4、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\_\_银行名誉及影响工作的员工。

5、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，相应我们还会从其它物料上再降低费用。

6、20\_\_年日常工作计划完成的各项大项：公区、办公室(每周、绿化除四害、每月、每季度务必完成的事件：如洗外墙等)

每周工作：大堂正门清洁、打钢油;7楼饭堂地毡清洗;负一负二楼大堂地毡清洗;室内球场门口砖地毡清洗;大堂地毡清洗;客梯轿厢晶面;大院\_池清洗;洗各楼层办公室地毯。

每月工作：2楼晶面;网球场、篮球场;15楼清洁卫生;33楼、负一、负二楼客货梯打不锈钢油;大堂内\_池;3楼荣誉室清洁奖牌;清洗大院马路;清理34楼地面垃圾;除四害：蚊、虫、蟑螂、垃圾桶及下水道全面喷杀、白蚁、老鼠。

每季度工作：

第一季度：大堂玻璃两边、24小时柜员机高空铝板外围百叶窗;文体楼红砖;2楼至20楼客梯间晶面;大厦主楼、副楼、文体楼、前门\_岗清理天面杂物及下水道垃圾;外墙玻璃清洗一季度一次;

第二季度：清洗抽风机;清扫蜘蛛网;抽油池、化粪池;疏通地面下水道;负一负二楼清洗停车场;

在今后的工作中，我将会带动大厦全体保洁员工，以顽强拼搏的精神和脚踏实地的工作作风，顺利开展好来年的各项工作任务。同时也期望能在大厦发挥自己的余热，为\_\_银行大厦物业完美的明天而努力。

**康丽洁个人工作总结14**

很荣幸来到xx小区担任保洁员，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xx小区，怀着真诚服务的心，努力做好本职工作。（楼道清扫）由于工作努力，成绩有目共睹，并且得到领导和小区业主的肯定和认可。

到xx小区任职期间，我从摸索到熟悉，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。作这个小结的目的，也决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。

这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本情况，另一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，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。这一时期的工作，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。

这x个月的工作，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进。同时，希望能有机会到比较成熟的小区去学习、掌握更多技能，提高自己的专业水平。决心在岗位上，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。

一年来在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，较好地完成领导和各级部门安排的各项任务。为尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下：

在思想上积极参与基层建设，在工作中要起到模范带头作用，做广大职工的表率，同时，认真学习相关业务知识，不断提高自己的理论水平和综合素质。

在工作上，围绕公司中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。本年度主要完成了如下工作。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记党员的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

**康丽洁个人工作总结15**

本人担任物业部保洁主管。工作职责为负责园区日常保洁、定期消杀、垃圾清运工作，及和物业办公区和年底接收的组团开荒和日常卫生保洁服务监管管理。管理范围较宽，人员分布较散，这些虽然给管理工作带来很大难度，但并没有改变我对工作的热情，这既是挑战也是难得的锻炼机会。下面将今年以来工作情况总结如下：

一、开荒工作

工作伊始，面临的工作重点是公共区域开荒，由于时间紧，维修工作多，这给开荒工作带来了很大的困难，基本上整段时间内是开荒工作和大规模维修工作同步进行，这就造成了完成的开荒区域存在着二次污染和重复清洁的问题。中水系统截止到业主集中办理入伙前仍没有开通，这对开荒工作来时无疑也是影响巨大的。

在物业部\_\_经理的协调下，经过多方沟通，联系总包方尽量将大块施工垃圾清走，剩余部分少量施工垃圾由我安排开荒人员清理，另外通过协调暂时借用了消防水用做开荒使用。在业主办理入伙手续前每日现场监督检查、整改返工、逐项进行，保证了开荒工作的顺利完成。同样在年底接管的组团时，天寒地冻，大部分时间无法用水的情况下，克服重重困难完成了开荒工作。

二、日常保洁工作管理

在保洁员工的日常工作期间，对于他们的休息、吃饭问题等多加关心，联系工程部在车库内修建保洁休息室，在夏天高温期间发放防暑降温药品，使大家能够安心工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我物业部在人员紧张的情况下，抽调人员在两个月的时间内累计入户清洁施工后垃圾、入户内打扫达\_\_\_次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过\_\_\_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。

我将每日员工工作表现，发现问题及整改，与其他部门的沟通配合及工作日志合并在一张纸上，减少了我很大的文案工作，也通过与保安主任、主管及绿化主管的沟通，相互监督通报，用以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。通过记录和检查表来了解他们的工作和质量情况，做到心中有数，有据可查，并将其整理存档备查。同客服部密切配合，上门处理两起保洁问题投诉，并及时做好相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题。同售楼处及会所工作人员交流配合，顺利完成各次上级领导的参观检查接待任务。

三、定期消杀工作

在定期的消杀除四害工作中，公司提出自行采购药品器械，安排人员进行通过搜集资料和咨询专业人士，多方比较和摸索，整理出一套适合本项目现状的操作流程及药品器械清单，节约了成本，同时配合车库安装的灭蚊灯和每周一次的消杀频率，达到了应有的效果，并做好文字记录存档。逐步改善了园区车库内蚊虫多的环境问题。

四、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，施工垃圾堆放与各户的车库内，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。部分装修公司将施工物料和垃圾堆放在一起，为了防止出现误清运，我设计了表格由清运人员与现场负责人签字确认，同时我另外通知前\_系业主，做到双保险。

回顾这一年多来的工作，在上级领导的帮助和关心下虽然取得了一些成绩，园区和会所前期保洁工作步入正轨。但与公司各级领导的要求还有一定差距，在管理水平、沟通能力上还有欠缺，遇事时有时不够冷静，有时急于求成往往事与愿违。这些不足之处都需要我去加强自身学习，用所学知识指导自己的工作，争取用更好的成绩来回报领导对我的信任。

在步入新的一年中，我将加强业务知识和公司企业文化的学习和提高，创新工作方法，完善各种管理规定。与\_\_公司主管加强沟通提高保洁服务质量、工作效率，加强各方面的培训。结合公司规定逐步建立和完善起对\_\_公司的考核管理制度，提高\_\_公司工作效率水平。

**康丽洁个人工作总结16**

商场自xx月xx日起xx市xx公司进行商场卫生保洁工作，现将12月份有关保洁工作总结报告如下，请领导阅审。

>一、保洁人员到位情况

因公司在选择该保洁公司时间相对有些仓促，总体各项工作开展并不是特别顺利（如该公司之前未有商场保洁工作经验、人员入场组织上不是很稳定等）。商场保洁员坚持到下班时间段的分别为3和6人左右，自日起才达到8人/天。通过近一个月的人员调整磨合，现保洁队伍人员已基本稳定。

>二、保洁人员工作分配方面

商场一、二、三各楼层配置2人/层，负一楼中庭及商场大门至旗杆处日常1人，商场卫生间和五楼办公室共1人。

>三、保洁人员管理方面

自x日起，保洁人员配备了带班管理人员（由其内部人员兼任），实行领班管理负责制，由此保洁各项工作慢慢进入一个有序、管控、不断提高的实质阶段。

xx月xx日起保洁人员已实行每天晨会制。其中xx日晨会是由我司人事行政部亲自为其主持召开的，将我公司的一些基本要求及xx日下发给他们每个保洁员人手一份的“卫生质量标准及保洁人员工作准则、天舟儿童世界卫生考核标准表”等文件资料会上亲自宣读与解释、要求、说明，在此之前与对方公司项目负责人每天至少一次沟通商场保洁工作执行情况及其人员管理等细节。

自xx日起，保洁人员穿专业工装。

自xx月中旬后半期起，保洁人员的精神面貌、服务态度、纪律态度、实际卫生打扫状况等均进入良性循环状态。

同时，本人每天至少4次亲自从一至三楼进行巡场检查，就一般性日常细节性问题与各楼层保洁员沟通、要求改进改善。

另，保洁公司高层管理人员基本是每周至少2次到商场进行内部管理督导。

>四、保洁计划性执行方面

保洁公司已按公司要求提交了“商场月保洁计划”（见附件一），物料工具配置计划、保洁人员调休安排计划。根据双方合同约定，27日保洁公司组织保洁人员对商场各楼层卫生间及五楼办公室卫生间进行了分批次专业的消毒去垢到扫活动。31日起，保洁公司根据商场晚上人流少的特点，已购买专业的地瓷砖保洁清扫设备对各楼层公共区域逐批次实行保养到扫，预计要4天完成。日常保洁用性工具已到位，商场公共区域卫生质量基本达到良好状态。保洁人员基本是早晨8：20左右全部到场，晚上20：55—21点间离开商场，日常工作顺序基本是按照其提交的“商场月保洁计划”内规定计划执行。

>五、综合性方面

（1）目前暂未发现保洁人员有聚堆聊天、在商场内抽烟、吃零食、干私活、睡觉等不良习惯或违纪情况发生。

（2）目前未发现保洁人员私拿废弃物品的现象。

（3）目前未发现有浪费水电的现象。

（4）保洁公司不足方面：在保洁人员内部日常管理、日常工作细节及执行和制订计划性方面还有待进一步提高和加强的空间，已将这些方面告知保洁公司。

（5）我司不足方面：由于本部门负责行政后期人员在12月对商场的每日检查方面因个人情绪等原因做的不是很客观和到位，虽有天部分检查，但未形成书面报告和周报，在此向公司做自我检讨。

>六、综合评价

鉴于目前保洁公司工作上积极配合改进，虽在12月工作中有少些不足或缺失，但他们能快速的积极想办法改善的合作态度和管理进步，考虑到双方今后长期合作并经对商场保安人员、卖场一线人员的多方面多角度的了解和实际保洁工作质量判断，我部对该保洁公司12月工作质量综合评议为95分，建议12月的保洁费用（24000元）按正常比例发放。

上述各方面是我部对12月份商场保洁工作的总结报告，请领导阅审。

**康丽洁个人工作总结17**

回顾过去的一年，我负责远洋和万达的保洁主管工作，在公司老总指导和大力支持下，在金经理直接领导下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为发展目标，以“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过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20xx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。、

>第一、20xx年主抓的几项工作：

一、认真抓好保洁队伍的整体素质建设，加强员工的思想教育工作。让每位员工都能认识到“公司是我家”、“我们大家是一个整体”、“保洁的荣辱就是我们大家的荣辱”。狠抓员工的服务意识，树立“业主至上、服务第一”、“客户就是上帝”让每位员工在服务中都能设身处地的为住户着想——“想住户之所想，忧业主之所忧”，在业主开口前让业主满意，让住户深刻的感受到家的温馨。同时还着力开展一些专业技能知识的学习，因为只有在不断的学习进取中才能力求发展。使每一位员工始终鼓足劲、保持最旺盛的斗志。

二、进一步建全了各项规章制度。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，做到“定人定岗，责任到人”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。

三、狠抓了保洁员的仪表、仪容和形像建设，狠抓了员工的礼节礼貌管理。根据甲方和公司的要求，统一了着装，经常检查员工的仪表仪容，检查员工的礼节礼貌，使保洁队伍做到了着装整齐、有礼节有礼貌、精神饱满、做到微笑服务。

>第二、存在的问题：

1、专业技能掌握不够全面。随着高科技的材料层出不穷，我们在清洁知识的方法上还无法全面的进行彻底清洁，为日后工作中可能造成的工作失误留下了隐患，我们还要在日后的工作中不断学习，努力丰富自己的知识面为日后工作的顺利展开铺好路。

2、各种记录的不规范、不齐全。各种制度记录的专业程度不足、不完善，无专业化的记录表格，记录缺乏整齐性、美观性。

>第三、整改措施：

针对以上的不足之处，我将在来年把工作重点放在专业技能知识的学习及培训上和加强各员工的服务规范上，让我们的“个性化服务”能够更好的向外发展出去，适应各种不同的需求，让业主满意，让甲方满意，培养一支专业性能强、服务热情周到、能打硬仗的保洁队伍来回报公司对我们的栽培，让我们这个大家庭不断的繁荣，壮大下去。

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。在公司领导的指导下，在金经理的直接领导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

>第四、20xx年工作计划和标准、目标。

根据20xx年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20xx年的工作计划、标准、目标。

一、保洁工作标准化。

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。班长手把手教;老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。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)。把员工培训工作作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每周一次，每次集中培训，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。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20xx年度，培训完了要进行考核，考核标准：实际操考核80%合格，理论考核95%及格。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

3、按标准化去查，主管、班长在检查工作中不走过场，要坚持按标准检查，自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

二、管理要素实施正规化

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。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。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

三、人力资源管理规范化

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点，20xx年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2)重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3)加强班长的基础管理能力。

4)工作标准量化、可操作性强。

5)日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展;只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5、20xx年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满意，甲方满意。

四、业主、甲方检查满意化。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

五、上下关系和谐化。

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。

一分耕耘，一份收获，工作任重而道远。我们要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为万达广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形像，作出更大的努力。

**康丽洁个人工作总结18**

XX年马上过去，大家在盘点一年中收获的同时，又寄希望与新的未来。不知不觉中，我在新的岗位上结束了一年的工作，现总结如下： 在领导和全体同志的关怀、帮助、支持下，紧紧围绕保安全生产为中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，始终把“安全第一”放在首位。严格执行“六大禁令”，坚决杜绝习惯性违章。较好地完成了各项工作任务。我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

>一、一年来的工作表现

(一)强化形象，提高自身素质。为做好班组基础工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼技能讲提高。经过一年的学习和锻炼，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、工程师和同事请教，在不断学习和探索中使自己在技术上有所提高。

(二)严于律已，不断加强作风建设。一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，不断改进工作作风;坚持做到不利于班组事不做。与班组成员心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把所有工作圆满完成。

>二、工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是管理程度还不够严，学习、技术上还不够努力，和有经验的同事比较还有一定差距，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。及时提出合理化建议和解决办法供领导参考，确保站场的安全生产，平稳供气。

总之，一年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同志们的要求还有不少的差距：工作创新意识不强，创造性开展不够。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。多关心同事，团结班组所有成员共同努力工作，不辜负领导和同志们对我的盼望。

**康丽洁个人工作总结19**

时间飞逝，时光如梭，一年的工作转瞬又将成为历史，回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘着待行的是对未来工作开拓和进展。XX年即将过去，XX年即将来临，新的一年意味着新的起点，新的机遇和新的挑战，我决心再接再厉，使工作更上一层楼，努力打开一个工作新局面，更好地完成工作，扬长避短。

一转眼我已经来到公司三年了，这三年中，我有喜也有悲，喜是我刚来到公司时，新像一个刚出生的小孩一样，什么都不会，都是公司领导和同事给我的帮助和鼓励，才让我成长的这么快;悲是公司对我抱了很大的希望，但是我始终没有把自己的工作没有做好。

记得刚过完春节到公司时，我们外面就发生了很大的变化，我带的徒弟xx在我回家过春节期间辞职不做了，一月份我们几个人坐着一起聊天时，他就跟我们讲了，说过完年就不会回来上班，他家里人叫他回家读书，我当时没有把这件事放在心上，在回家期间他就这样辞职了，等我过完春节回到公司上班时，后场已经调了一个人出来开机，在我在家的几天期间，我的同事xx已经教会xx一些简单的操作和冲车已经教给他了。三月份福州每一家店大调整，我们店xx、xx被调到工业店，xx、xx、xx被调到我们xx店,当时我们都感到很惊讶，王xx为什么会被调走了，他这一调走了，我们美容组不是要变成一团散沙，但是让我们意想不到的是自从马哥担任我们美容保洁部部长时，我们组越来越团结，做事越来越有激情，美容的业绩也直接上升，从以前25万都做不到，在马哥的带领下，美容组的业绩直接上升，有时我们外面挖沙时，马哥就放下他手头上的工作，来带领我们一起挖沙，他从来都不在我们面前摆着领导的架子，在我们面前扮演的大哥哥的角色，无微不至的关心我们，鼓励我们。

四月份我外面开机的另一个同事xx，也是我带得徒弟，他当时要辞职我都还不知道，到他那天辞职我才知道，这都是我的工作没有做好，最基本的不了解下面人的心里是怎样的想法，晚上没有找他们聊天和鼓励他们，只知道责备他们，才导致他们一个个辞职不做的，这都是我的原因。在今后的工作中，我一定会经常找下面的人聊天和经常鼓励他们，让他在外面开机感觉到能学到很多的东西。将近过了十几天，马哥又从后场调了两个人出来开机，当时我就教他们简单的操作和怎样冲车，吸取上几次的教训，晚上我会组织他们开一个小会议，主要讲的是一天工作下来发生的问题，如何去解决这些问题，有些车是怎样洗法和操作和客户在意的部位，洗车机的认识和如何保养洗车机，如何做一个合格的开机员，天天晚会就困绕这几个话题讲，希望把我所会的东西教给他们，让他们尽快的成长起来，四月份底吴杰被调到三楼学技术，外面就我、段进龙、许强等人开机，当时我一个人又要教他们怎样冲车，怎样开机，晚上还要总结他们一天工作下来学到了什么东西，有什么不会的，该怎样教他们，晚上关完门时，我们四个人坐在一起，讨论一天工作下来发生了那些问题，然后我一个个的帮他们讲解和解决，还有告诉他们一些客户的兴趣爱好，最在意那些地方，最后我就总结一下一天工作下的问题。

六月份是外面出事率最高的一个月，洗车机顶刷会把一些车的雨刮臂刷洗断掉，这都是我没有维护和保养好洗车机，才造成这么多车在洗车机里面把雨刮器洗断了，洗断了雨刷臂我还没有意志的危险性，天天还照常这样洗车，没有做出解决方案，怎样该避免这些车不会被顶刷刷断掉，这个案例发生在6月23日，是辆闽acl213白色蒙迪欧，当时车在里面洗时，预刷把这辆车的雨刮臂刷弯了，我当时就到后场去叫机修师傅帮客户调好了，自从那次以后，客户每天过来洗车都会投诉我们，雨刮器会刮的响，我当时就到后场在叫机修组的帮我调了一下，调好了，我就叫客户出来看一下，还会不会响，客户一试还是会响，我们就始终调雨刮臂，还是会响，我们就跟客户讲，大哥不好意思，我们帮你换一个新的雨刮臂，看还会不会响，客户当时就同意了，我就把车架号抄下来，报给机修组，机修组师傅说货没有这么快，我就跑出去跟客户讲，我们货没有这么快，你看能不能等我们货到了，在打电话给你，你在过来装，客户就这样开走了，第二天我就打电话叫客户过来把雨刮臂装了上面，将近过了几天，客户又过来洗车时又投诉我们说雨刮器还是会响，我当时又跑到后场在叫机修师傅再帮我看一下，我们将近调了一个多小时，雨刷器还是会响，我就叫用品组换了一个雨刮器，当时就不会响了，客户就这样开车走了，又过了几天，客户双过来洗车时，又投诉雨刮器会响，我又跑到后场叫机修师傅在帮我处理一下，还是不行，我们又换了一个雨刮器，当时就不会响了，客户就这样开车走了，到始终这种问题还没有解决，客户经常投诉我们，这个案例写到这里就结束了，这个案例告诉我了，一个问题发生了，没有及时的处理掉，客户就一直就会投诉我们，导致这个客户流失掉。

七月份外面开机的王xx请假回家，中旬xx调人，我们外面开机许x被调到xx，7月20日王xx回到公司上班，外面就天天出来，这都是我的责任，没有把人带好，才会造成洗车机天天出事，最严重的几辆车，一辆xxx宝马在洗车机里面挂挡位，踩油门，把车撞到风机上面，把叶子板撞凹了，当时看洗车机的人没有发现客户挂挡位踩油门，车撞上面了还不知道，这都是我原因，没有教好一个徒弟，才会造成这辆宝马车撞在风机上，再就是7月23日，一辆xx，当时客户过来洗车，客户还问轮胎组测气压的人，这行李架要不要拆下来，我当时看了一下，就跟客户说没事，等车洗完了，行李架撞在风机上面，把行李架撞断了，等车擦完了开到外场，客户过管拿车，投诉我们行李架被洗断了，最后马哥才处理好这个投诉，这个案例告诉我，当没有把握的事，一定不要轻易说没有问题，等事情发生了都已经晚了，造成了不必要的麻烦，在今后的工作中，我一定要吸取这几次的教训，认真认真再认真，细心细心再细心的把外面的工作做好，避免以后在出现这类似的投诉，7月24日一个客户投诉我，一辆xx，当时我安排他们上去吃饭，我一个人冲车和看机器，等我在冲右后轮时，客户不听指挥，车往前开，我当时就敲客户的后侧挡玻璃，客户当时就把车停下来了，我把所有的轮涡冲完了，再把车指挥进洗车机时，客户当时在打电话，没有听到我指挥，我再次敲打客户的玻璃，客户就对我发火，敲什么敲，我当时马上就火了就对客户说，你不听我指挥，车撞了谁赔，客户就什么话都没有说了，就把玻璃升起来了，车进了洗车机，这个案例告诉我，一定要有耐性的服务好每一个客户，不要轻易的去敲客户的玻璃，我们在外面敲时没有感觉，但客户在车里面就听起来很响，在今后的工作中我一要改旧这种坏习惯，服务好每个人进场客户，让客户感受新奇特是一个专业的爱车保姆，满足好每一个客户需求点，才能把工作做好，我还要多和客户沟通，了解我们存在哪些不足的地方，好让我们服务做得更加到位。

八月份马哥又从后场调了一个人出来开机，他只在外面做了十几天就一声不吭的走了，当时我也不知道他要辞职不做了，等马哥知道赵桦不做了，第二天就把我叫到一旁，对我说：“给你人带，你一个一个的没有带好，连他们要辞职你都不知道，你怎样当他们师傅的，以后我还敢不敢在调人出来开机，给你带。”我当时听了心里真的很不是滋味，为什么我没有带好外面每一个人，让他一个一个辞职不做，我哪里没有做到位，才一个一个的辞职不做的，八月份第一天洗车机就出事，一辆闽xx思城的车挂挡位，车撞到风机上面把前挡撞破了，最后客户要求我们赔了一个前挡给他，还有一辆xxx，宝马x5，我们摸泡沫时，把客户的雨刷器弄坏了，都是我没严格要求他们认真，用心耐心的工作，才会造成这么多的投诉，都是我的工作没有做到位，才造成很多客户对我们的工作不满，在今后的工作中，我一定要严格要求他们认真做好每件事，耐心服务好每一个客户。

九月份，也有几辆车的雨刮臂被我们顶刷洗断掉了，当外面发生事情，我当时都没有总结这件事为什么会发生，以后要怎样避免这件事不会再同时发生，才会出现同样的错误，多次发生，在今后的工作中，当发生什么事情，晚上总结一下，这件事怎样才能避免掉，下次在不发生同一样事情，九月十几号，何总帮全体人员培训，我很荣幸的xx现场听何总讲课，培训我们怎样跟客户讲话怎样做营销，这几天的培训让我学到了很多东西，感谢何总给我们的培训，希望我们更快的成长起来。

十月份是品质服务月，何总下达不做业绩，做品质服务，那一个月让我们深深地感到一个企业品质、服务多么重要，当时这个月我们外面也增添了一个工作，就是洗车之前，帮客户把发动机吹一下，当时先开始做时，客户对我们增加的工作很满意，对我们工作很认 可，我记得一辆奔驰车，我帮他把发动机吹了一下，他车洗完了，从我们门口走时，还向我招手我当时很高兴，我们增加的工作让客户认可了，我一定要把这个增加的工作做下来，服务好每一个客户，让客户感受到我们新奇特是一个专职的保姆，让客户很放心的把车放在我们这边做。

十一月份，xx调人，十一月十一号，我的师傅xx，还有我们组很多兄弟被调到xx店，当时xx一调走，我心里很不是滋味和很害怕，他调走了，我以后外面洗车机坏了该找谁去请教和帮助，再让我仔细想想人始终要分离的

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn