# 厨主管工作总结优秀8篇

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2025-06-17

*优秀的工作总结是对工作中的技能和知识进行总结和提升的过程，通过工作总结我们可以发现工作中的市场机会和竞争优势，为未来的发展提供方向，以下是小编精心为您推荐的厨主管工作总结优秀8篇，供大家参考。我从xxxx年x月加入xxx商管部，担任一楼主管...*

优秀的工作总结是对工作中的技能和知识进行总结和提升的过程，通过工作总结我们可以发现工作中的市场机会和竞争优势，为未来的发展提供方向，以下是小编精心为您推荐的厨主管工作总结优秀8篇，供大家参考。

我从xxxx年x月加入xxx商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者.主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行.具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等. 半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合。

我从xxxx年x月加入xxx商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者.主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行.具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等.

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把xxx品牌服装招商进场.基本完成了领导交办的各项任务.

俗话说“隔行如隔山”.如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题.为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书.还要虚心向领导，同事，员工学习.学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等.同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做.”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质.

注重规范管理,提高员工整体素质.今年来,专柜的营业员调动频繁,新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况.我在平时的.工作中，加强了监督与执行力度.特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤.这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生.我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识.使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象.

加强现场巡视，保证经营秩序良好.楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作.这也就要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决.使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间.

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件.商品存在的问题，要做到有章可依.即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持.在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功.每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费.

各位领导，同事，20xx年让我依依不舍.在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水.正因为经验了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着.在20xx年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平.多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象.希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐!

转眼间，几年的时间过去了，这期间在公司各位同事的大力支持下，在其他相关人员的积极配合下，我与大家一道，团结一心，踏实工作，较好地完成各项工作任务。让我受益匪浅，从一个初出茅庐对世界充满好奇和未知的学生，慢慢成长为一个名副其实的社会人和职业人。过去的一年，不管是在工作，还是生活和学习方面，都得到了很大的提升，这期间特别感谢领导和同事给我的帮助和提携。下面我将过去一年来自己的工作向大家做简要汇报：

一、转变思想，踏实工作，顺利完成从一个学生蜕变成一个职业人。

二、面对现实，迎难而上，克服自身不足，全面提升自己。

在过去一年的学习和实践，我学到了很多，也感悟了很多，团队合作意识有了很大的提高，能够在规定时间内出色的完成任务，做到让领导、自己都满意。当然，我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自身综合能力。

在试用期即将期满之际，我郑重提出我的转正申请，请上级领导给予批准。在今后的.工作中，我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

回顾20xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

一，日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二，信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约x多次。运用短信群发发送通知累计xx条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三，业主遗漏工程投诉处理工作20xx年我客服部回访率x%，工程维修满意率x%。

四、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高x小区物业管理的服务质量及服务水平。

五，建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

六，培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

七，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述，20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据x省、x市政府有关物业管理的政策、法规及xx小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升x的服务品牌。

在房地产行业工作也已经半年多了，在销售方面还有待提高。虽然自己的水平有限，但还是想把自己的一些东西写出来，即从中发现得到提高，也可以从中找到自己需要学习的地方，完善自己的销售水平。

经历了上次开盘，从前期的续水到后期的成功销售，整个的销售过程都开始熟悉了。在接待客户当中，自己的销售能力有所提高，慢慢的对于销售这个概念有所认识。从自己那些已经购房的客户中，在对他们进行销售的过程里，我也体会到了许多销售心得。在这里拿出来给大家看看，也许我还不是做的很好，但是希望拿出来跟大家分享一下。

1、最基本的就是在接待当中，始终要保持热情。

2、做好客户的登记，及进行回访跟踪。做好销售的前期工作，有于后期的销售工作，方便展开。

3、经常性约客户过来看看房，了解我们楼盘的动态。加强客户的购买信心，做好沟通工作，并针对客户的一些要求，为客户做好几种方案，便于客户考虑及开盘的销售，使客户的选择性大一些，避免在集中在同一个户型。这样也方便了自己的销售。

4、提高自己的业务水平，加强房地产相关知识及zui新的动态。在面对客户的时候就能游刃有余，树立自己的专业性，同时也让客户更加的想信自己。从而促进销售。

5、多从客户的角度想问题，这样自己就可以针对性的进行化解，为客户提供zui适合他的房子，解决他的疑虑，让客户可以放心的购房。

6、学会运用销售技巧，营造一种购买的欲望及氛围，适当的逼客户尽快下定。

7、无论做什么如果没有一个良好的心态，那肯定是做不好的。在工作中我觉得态度决定一切，当个人的需要受挫时，态度最能反映出你的价值观念。积极、乐观者将此归结为个人能力、经验的不完善，他们乐意不断向好的方向改进和发展，而消极、悲观者则怪罪于机遇、环境的不公，总是抱怨、等待与放弃!什么样的态度决定什么样的生活.

8、找出并认清自己的目标，不断坚定自己勇往直前、坚持到底的信心，这个永远是zui重要的。龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的`人，zui终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径;一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果靠的是机会，运气总有用尽的一天。

对工作保持长久的热情和积极性，更需要有“不待扬鞭自奋蹄”的精神。所以这半年来我一直坚持做好自己能做好的事，一直做积累，一步一个脚印坚定的向着我的目标前行。

尊敬的各位领导：

您们好！

丰富多彩的一年已过去。在这一年的管理过程中，自己得了很好的锻炼，不管是从自身素质还是业务水平方面都有所提升，感谢公司给了我这个丰富自己的舞台。虽然有时感觉很累、很辛苦，但得到的收获远远大于所付出的劳动，感谢润民、感恩润民 。现将20xx年工作总结汇报如下：

一、卖场工作方面

1、商品管理

a、 在商品品牌优化方面，先后清理了蒙牛奶粉、完达山奶粉、摇篮奶粉、双汇、营养磨坊、等销售较差的品牌；按商品关联性原则将白糖、红糖挪至冲调区；

b、自制定会员商品期开始，每期及时跟进会员商品的挑选与制定，督促alc做好会员商品的销售分析；

c、年初重新调整了散货区，做到了季节性商品的重点陈列， 也使得布局更加合理化，更加方便了顾客购物；

d、关于联营厂家季节性商品（橘子、枣）价格过高这一现象，在与厂家协商不通后，及时联系市场部进行了自采，在业绩提升的同时也拉低了联营水果的价格；

2、仓库管理

七月份我们对五楼仓库进行了大规模整理，改掉以前那种杂、乱的陈列，重新安装货架，进行分类存放。真正做到了库存商品易存、易拿的陈列，也使得库存管理更加方便。

3、 卫生管理

a、 天天5s，人人5s。自胖东来学习回来，真正感受到了不一样的超市氛围及卖场卫生的整洁度。我们主要对卖场进行了地板、

货架的清洁工作及全方位的灭蟑螂、灭蝇工作；

b、 每周一进行卫生检查，时时督促员工做好卖场卫生工作。

4、 其他方面

a、 人心齐、泰山移。在今年的五一文化节“拔河”比赛中，我们二楼的家人们不负众望，拿到第一名，也赢得了三连冠这个荣誉。

b、 从十月份开始举行pk大会这个新形式。从根本上调动了卖场管理人员及员工的销售积极性（虽然pk从未赢过），让我们时刻都能感受到压力的存在。同时也锻炼了员工学习表演节目的能力，丰富了业余生活。

c、 在今年的活动促销中，活动商品未出现断货这一现象；及时有效的安排员工倒班时间，未出现空岗情况。

二、存在的问题

1、卖场商品的排面较为紧张，在引进新商品的同时未能及时清理滞销商品，导致只进不出（饼干、挂件处）；

2、商品的陈列技巧和排面的维护欠佳，需加强对理货员、促销员的业务培训，及时督促员工上货；

3、防损工作一直是我们的弱项，防损员的业务培训未能及时有效的跟进；

4、从生鲜联营销售排名来看，水产专柜处在倒数的位置上，联营商在促销活动的支持度上不够积极，旧的展示柜未能及时更换

今年二楼整体销售 万，同比去年增长 % 。其中食品销售 万，完成任务的 %；生鲜自营销售 万，完成 %；生鲜联营销售 万 ，完成 %。新的一年，新的起点。抛开旧的包袱，背上新的行囊，开始20xx年的旅程。我们将以提升卖场人气为核心，发扬敢拼敢闯的精神，用精细化的管理思维，不断提升和完善自己的工作能力。现将20xx年工作计划

报告如下：

1、 做好商品结构的优化工作，向商品要销售、要利润。主要从品项优化、陈列优化、促销优化三方面进行。根据商品销售情况不断进行陈列位置的调整，以期让商品发挥最大的销售潜力； 2、 确保商品质量、提升服务水平。做好低温奶、泡卤制品等易涨袋、变质、过期商品的排查工作。加强对员工服务意识的灌输和服务技能培训，全面提高服务水平；

3、 做好生鲜商品的销售管理工作，优秀的生鲜经营管理是门店的人气和业绩的必然保障。通过自营商品低价形象带动人气，做好生鲜区商品晚间出清活动；

4、 坚持做好市调工作，保证卖场低价形象；

5、 让客诉变财富。做为零售服务行业，必然会有形形色色的客诉。客诉就是一面镜子，它能让我们认识到自身的不足，并断提高和完善我们的服务水平。正确巧妙的处理客诉，增加消费者对我们的信任度。

6、 员工是一切发展之根本。一支好的团队、一名优秀的管理者离不开员工队伍这个坚实的根基。及时做好与主管、员工的沟通工作，了解其内心想法，想员工之所想，急员工之所急。

语言是花朵，行动是果实。说的好不如做的好，在即将到来的20xx年春节，我会做好一切准备，迎接新年第一个销售高峰期，用实际行动来回报公司。

行政部是公司水厂的关键部门之一，对内管理水平的要求应不断提升，对外要应对工商、社保、药检、质检、税务等机关单位的各项检查。行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订阅报刊杂志、车辆文件的保管、大到接待、会议、结算、采购办公用品及对其领用情况进行备案……每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。行政部人员虽然少，但在这几个月里任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。经过几个月的磨练与洗礼，行政部的综合能力相比之前又迈进了一步。

20\_\_年，在公司水厂领导的正确领导下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨、品牌和效益目标上，行政部紧紧围绕重点展开工作，紧跟公司各项工作部署。注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20\_\_年的工作做如下简要回顾和总结，不足之处恳请领导批评指正：

一、人事管理方面

根据水厂部门岗位的实际需要，有针对性、合理地招聘一批员工，以配备各岗位。规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。有步骤的完善培训机制，不断的外派员工学习并要求设备厂家前来培训员工，同时加强内部的培训管理工作。

二、行政事务工作方面

⒈办理好各证照并如期到各单位进行年审换证工作。

⒉和相关职能机关如工商、税务、药监、社保、银行等做好沟通工作，以使公司对外工作更为通畅。

⒊对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。

4.对后勤保障工作也做到了保证让员工用上了健康、卫生的食品。

5.在接待工作上也全力以赴做好每一次接待工作，本年度先后接待过集团领导、考察团、业务合作单位、当地政务单位，接待标准以大方得体为准则，切合企业形象，活动健康、正面，充分展现了企业积极向上、实干高效的良好形象和精神文明。

三、公司管理运作方面

⒈顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。在日常工作中，及时和公司各个部门沟通，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。

⒉逐步完善公司监督机制。有一句话说得好：员工不会做你要求做的事情，只会做你监督要做的事情。基于这个原因，本年度加强了对员工的监督管理力度。

⒊加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。

⒋充分引导员工勇于承担责任了解职责。以前公司各职能部门职责不清，现要逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

时光飞逝，我于20xx年x月进入公司已有八个多月的时间，这段时间里为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我深入了解公司的各项规章制度和前期公司工艺技术状况。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。

今年，在公司各位领导的关心和强有力的领导下，以及其它部门的大力支持下，个人在20xx年度取得了不小的进步，较好地完成了20xx年公司下达的年度管理工作目标。现将有关20xx年度个人工作情况作如下总结：

一、工艺制度建设

公司工艺技术在前期阶段虽然编制有部分零星组件工艺和部分通用工艺文件，但是缺乏相应的流程管理和专人维护，使得的文件格式不统一，产品质量控制不明确。所以，我首先从工艺部门管理方面入手，将以往经验与公司实际情况结合，于5月份完成了技术中心工艺技术部部门手册；范文参考网其次，建立健全工艺管理制度，包括工艺文件的完整性、编审、验证及评定流程等程序文件的制定实施，明确部门内部员工的职责，使公司的管理制度得到了完善。在今年，我觉得部门内部的沟通工作做得还不够，下属员工的目标分解的还不是很明确，对工作效率产生了一定的影响。明年，我将带领部门员工共同克服困难，排除问题，努力建设一支逐步适应企业发展、工作能力逐步增强的专业技术队伍。

二、工艺技术规范标准体系的建立和实施

x月底前，完成了工艺技术规范、工艺标准体系（工艺文件类别、编号、工艺格式标准模板、编制规范等）的简历，并呈交公司领导批准后实施。

x月份完成了通用工艺文件、原有涂装、铭牌和标示工艺、以及实际产品工艺范例编制，并对技术中心工程技术人员做了相应的内部培训，推动了公司jhc、jhp及lng事业部产品工艺的编制工作。同时，重点组织并主导公司关键工序——管道焊接的焊接工艺评定（pqr），编制焊接通用作业指导书（wps），范围涵盖了管壁厚度2mm~5.0mm的管材全位置及横焊缝的所有工况，材料涉及不锈钢和碳钢两种常用材料，完全满足公司现有cng/lng管路式产品焊接生产和检验的需要。

截止到目前，已完成jhp20xx型液压式cng汽车加气子站、jhc1500型液压活塞式cng子站压缩机和jlf3408-01000000阀箱式lng泵阀撬等等jhp、jhc、lng/lcng系列产品样机试制阶段预工艺文件编制。

现在，我和部门同事一起努力，持续推动实际生产过程中已经小批生产的部分机型批量加工工艺的工序细化和编制工作。同时，加强工艺纪律检查和监督力度，实事求是，出经验、找规律，争取在新的一年中避免和减少工作中出现不应该犯的错误，将工艺文件落实到实处，力争明年将工艺工作推向新高。

三、设计图纸工艺审查和工艺文件审核

工艺工作衔接产品设计、生产制造、品质控制三个环节，是企业各部门间的一道技术桥梁。所以，我在日常工作中认真仔细履行cng技术中心和lng技术中心产品设计图纸工艺审查及工艺文件审核的职责，确保归档下发图纸、工艺文件规范准确。但是，在今年下半年，工作过程中发生一定的纰漏，对细节的地方关注度不够，监督管理不到位，造成生产质量不稳定。

四、特种设备资质认证

按照公司特种设备资质取证工作会议要求，编制并提交了通用和专用工艺文件管理办法（制定的条件和原则要求）、工艺纪律管理规定、焊接控制程序等三层次文件；完成了压力容器产品汇管工艺文件及焊接工艺评定文件；同时，完成了公司特种设备资质取证工作小组下达的各项关于压力容器制造、压力管道维修、改造相关文件编制和生产过程废固物处理的工艺要求

五、生产工艺革新

在今年，我和生产制造部门同事一起对部分生产工艺进行革新，最突出的就是自动坡口机的投入使用。原先使用手工打磨的平面度严重影响焊接质量，经过我们的努力，解决了坡口质量问题，使得焊接质量显著提高，为公司节约成本。生产工艺革新，优化工艺设计一定程度上可以避免产品质量缺陷的反复发生，提高产品质量的全过程控制力度，在20xx年，工艺优化方面做得还不够细致，工作方式不够灵活，存在很多不足，这也是20xx年部门和个人的重要工作方向之一。

六、三体系管理

根据公司内部控制工作计划会议，按要求已完成了技术中心工艺技术部部门手册、焊接控制程序、生产过程废固物处理等三体系相关文件；积极参与公司风险分析培训和评估工作。

七、技能培训、思想汇报专题团队建设及安全指标达成状况

在今年，部门陆续共有3人加入并执行工艺文件的编制工作，全年无工伤伤亡及安全责任事故发生，按时完成领导安排的各项临时工作。新进人员和老员工相互学习，共同努力，总结经验教训，不断提高工作效率，积极打造一支高效率、勇创新的技术型团队。为此，我应公司人事部需要对公司管理人员进行了装配基础知识专业培训。

x月份，又针对性的对生产班组组长、质检人员和本部门员工进行了气管路产品装配工艺培训，贯彻了工艺配管及验收规范。

在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，廉洁自律，在坚持原则的情况下敢于创新，更快更好地完成工作任务。

展望20xx年，工作中将会有更多的新的挑战，我一定会竭尽全力更加积极的工作，在今后的工作中，我将以百倍的热情迎接新的挑战，在学习中进步和成熟起来，为公司的发展贡献自己的力量。

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1.6万平方米保洁任务。

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。在大检查中共排查安全隐患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，透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，透过培训，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，并自觉地维护好自我的保洁工具，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，一齐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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找