# 家政职员年度工作总结(通用6篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2023-12-30

*工作总结jobsummary/worksummary是最常见、最通用的年终总结、半年总结和季度总结。就其内容而言，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面、系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。 以...*

工作总结jobsummary/worksummary是最常见、最通用的年终总结、半年总结和季度总结。就其内容而言，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面、系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。 以下是为大家整理的关于家政职员年度工作总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！

**【篇一】家政职员年度工作总结**

　　黄冈市妇联红土地家政服务公司自20xx年成立，以人为本、诚信、质量至上的服务理念，在省市妇联的和关怀下，家政服务品牌，妇女就业与创业服务，规范管理，服务质量，了妇女就业，市民受益，公司盈利多赢，了的社会效益和经济效益，近几年来公司举办大型招聘会3场，举办下岗人员岗前择业培训15期，安置城乡下岗失业失地妇女20xx多人上岗就业。公司人才档案中长年备有保姆百余人，护工20余人，20xx年公司收入85万元。

>　　一、公司情况

　　黄冈市妇联红土地家政服务公司现设“四部一办”即专业保洁部、家政部、电梯维保部，综合开发部和办公室，现有家政服务员38名，均为近郊农民和下岗女工，平均年龄38岁，聘用制和先培训、后上岗的管理模式，员工平均工资800——1000元，所有员工都享受“二保一险一费”的待遇，并为员工了电子档案。公司服务有机关企事业、宾馆、商场和家庭。家庭保洁占90，公司与客户签定合同，会员卡消费模式，现有个人消费会员卡538户，团体消费卡73户，事业服务9家。公司在成立和经营其间了市和市妇联的支持和帮助。市妇联、市发改委服务业建设项日专项资资金50万元。市工商局在家政公司创办初期免费为公司办理工商执照。市劳动局为家庭政服务公司下岗女工办理下岗优惠证11个，并免费保姆，月嫂培训，培训考试获取初级家政服务员约有200余人，政服务员20余人。书记批示财政20xx年拨给市妇联用于妇女劳转移专项资金10万元，培训农村妇女20xx余人，家政培训服务员60名。

>　　二、主要做法

　　1、建章立制，管理科学化。规范的管理是公司健康发展的保障。红土地家政服务公司健康发展，遵循市场经济规律建章立制，对红土地家政服务公司的规范管理。在成立之初，制定了《黄冈市红土地家政服务公司管理办法》10项管理制度。公司自主经营、自负盈亏、自我管理、自我发展的运作模式，走出了一条发展实体化、经营市场化、管理规范化、服务社会化的路子。公司员工推行资格审查、岗前培训、岗中抽查、岗后回执、优胜劣汰的管理制度。招聘家政服务人员“三合格”：即品行合格、体检合格、培训合格；服务质量“两制度\"：即回访制度、回执制度。公司还设立了质量回访监管电话，监管员工服务质量，并设立全勤奖，奖优罚劣，多劳多得。员工待遇客户投诉率与经理绩效工资挂钩，客户投诉率为零。公司每月“三必”：必访用户，公司每月派出经理走访客户，交心谈心，虚心客户对公司好的建议和要求，制定拓展新办法和新措施；必会议，公司每月例会由各经理和员工汇报本月拓展情况和员工思想状态，情况，问题，；由公司发放工资，每月底工资工资、提成规定、奖励制度、惩罚制度、赔偿制度、考勤制度规定，按时定额发放工资，不拖欠，不克扣，员工待遇。

　　2、投入，设施现代化。先进的服务设施是红土地家政公司一流服务品质的支撑。近几年来，公司投入几十万元，引进了家政保洁服务的新设备、新工艺，新材料，有先进的石材、木地板保养翻新打蜡抛光晶面设备，有先进的布艺清洗设备，有先进的电梯保养设施，为各配备了电脑。，的服务社会公众，为社会公众服务信息服务，面向公众的平台和桥梁，又开通了红土地家政服务网站，为客户更详细、更、更的信息，客户所需，所求。

　　3、素质，培训常态化。，客户满意的关键，在于服务的质量，而服务质量的好坏，取决于员工队伍的素质。公司将，员工专业能力公司发展点，常抓不懈。在培训中“三一”，即家政服务知识、技能和素质培训，技能培训。培训，培训和创业培训工作。培训，对初次从事家政服务的妇女，岗前家政初级知识培训，包括家庭清洁与保洁、家用电器的使用、烹饪知识、婴幼儿护理技能礼仪和服务职责；对正在从事家政的妇女，走访用户，市场调查，岗中培训，她们的素质和服务。至，已举办培训班15期，培训家政服务员1200余人。技能培训，市妇联市妇幼保健院，了“月嫂”、“老年护理”、“居室保洁”培训，出深受市场欢迎的“月嫂”、“护老”和“保洁”服务队，了独具的服务品牌。20xx年4月，市妇联市妇幼保健院，对80名有从事“月嫂”服务的下岗失业、失地妇女了1周培训，内容包括孕产妇、婴儿卫生保健、衣食住行的知识。培训结束后，市劳动局还组织了首次“育婴员”（月嫂）资格考试，有20多名参训妇女“育婴员”初级职称，有7名妇女“育婴员”中级职称。20xx年公司2名员工在全省妇统家政服务技能大赛中分别二、三奖的好。公司有6名员工高级家政服务员的职称。注重创业培训，有创业意向的家政服务员，她们自主创业，组织了20余名家政服务员参加妇女SYB创业培训班，学习创业技能，10多名下岗失业妇女，走上了创业路。

　　4、开拓创新，经营。公司要成长，客户的需求，市场需求开拓创新。，红土地家政公司为企事业和家庭20多项服务，主要涵盖三个：简单劳务型，如家庭保洁，护理员；专业保洁型，如承接外墙清洗、空调养护、大楼整体保洁；中介服务型，如月嫂、保姆、家教、婚介，房介中介服务。红土地家政服务公司总是能在新的服务需求来临之前并地把握住机遇，在服务客户的发展。在工作中：

　　（1）营销多样化。与商场、房地产开发商强强联手，捆绑销售，赢得客户。在红土地创业初期，打开，公司以享受红土地家政的免费服务口，占领市场，。公司与各大商场和楼盘开发商黄商购物中心协商“凡在商场购物满200元”的，红土地家政公司就免费为该顾客服务，“凡购买商品房面积180平方米”的，红土地家政服务公司将免费为该客户10次家庭保洁服务的协议，两项协议了商场和房地产开发商的的，商场房地场开发商打出广告天就有顾客领着公司保洁员上门服务。，过免费服务的顾客，都成了红土地家政公司的长期客户。资源，优质服务，赢得客户。红土地家政服务公司市妇联资源优势，在节假日为和个人免费做家庭保洁。优质的服务和一流的服务设备赢得了干部的好评和赞誉，也为公司赢得了一大批长期客户。活动，形象，赢得客户。公司市妇联组织的“巾帼保洁服务队”、“节能减排进家庭”适合家政员工的活动，在活动中员工们展示了风采，了形象，公司的社会力，也为公司带来了源源的客源。

　　（2）范围。公司生意越来越红火，服务范围向更大的范围和空间延伸，开设家教、婚介、房介中介服务项目，开辟了饭店、宾馆、外墙清洗、电梯保洁，仅电梯保就拥有服务53家。在拓展中，“三接”。承接，即承接后勤保洁，公司与市人事局、国税局、地税局、房管局鉴定了长期后勤保洁合同，各干部职工的家庭保洁和室内外卫生保洁工作。此项的，每年为公司收入20万元。对接，公司与女企业家经营的大东方餐饮服务中心、新世界宾馆多家餐饮服务行业对接服务，为企业保洁服务，使更多的市民感受到红土地家政的优质服务与企业形象。联接，在服务中，大项目与小项目相联接，从饭店、宾馆、外墙的外墙清洗、电梯大的服务项目到家教、婚介、房介、家庭保洁小的服务项目，都持之以恒，精益求精。，红土地家政公司在黄州城区20家同类公司中服务上乘，信誉卓著，占据了40的市场份额。

　　（3）消费模式创新化。红土地家政服务公司创新消费模式，推行会员制消费，对加入的会员、定量、定点、定项的优质服务。即固定服务期限；定量即固定服务，服务项目固定的服务次数；定点即固定服务地点；定项即固定服务项目。家政服务中心为每一位入会者会员登记卡，详细记录会员的情况。，公司现有个人消费会员卡538户，团体消费卡73户，并有人数增趋势。下一步市妇联将在妇统创办的家政服务公司中推广消费模式。

　　5、注重信誉，工作品牌化。诚信是企业之本，质量是企业生命。几年来，红土地家政公司一直秉承便民、利民的服务方针，服务千家万户，让更多的用户享受到诚信、规范的服务。在员工做保洁时如有不小心损坏客户家中的物品时，公司除了照价赔偿之外，还派经理上门，诚恳的向客户道歉。有我公司员工为客户做厨房保洁时，不小心弄坏了客户的抽油烟机，客户表示抽油烟机本身已老旧，不用赔偿，坚决不肯收公司的赔偿金。但公司知道后，立刻买来了新抽油烟，经理和员工冒近40度的高温将新抽油烟送到客户家中，客户深受感动，当时就与家政公司签定了续签了长期服务合同。公司守信服务的理念，深受用户的好评，赢得了客户。

　　6、责任，服务社会化。事业发展，红土地家政公司的社会责任。公司热心于社会公益事业，20xx年市妇联红土地家政公司成立之初承担为非典隔离医院做保洁服务。在抗震救期间，红土地家政公司员工为灾区捐款捐物达3万元。为“就业难”的，公司与妇联、劳动，合作培训了20xx多名农村女劳和下岗工人，帮助城市下岗工人是“4050”人员、无业人员和农村失地农民1200余人了重新就业。有30多名员工红土地的培训就业，了由打工妹向小老板的转变。文件精神，市妇联与劳动沟通，将红土地家政服务公司认定为家政服务技能定点培训机构，力争用3到5年的，家政服务从业人数大幅、素质，实理更多的妇女创业就业。

>　　三、问题和建议

　　多年的经营实践，家政服务行业发展，还几年的问题：家政服务队伍不稳定，行业管理不规范。扶持，管理缺位、家政服务员权益上失位正危及着家政公司的生存与发展的问题和家政服务业发展的现状，几点建议：

　　1、成立家政行业协会，使家政服务业驶入规范化，专业化的快车道。成立行业协会，归口管理，如归口劳动局或民政局，以此家政市场有序健康发展。协会职责是制订家政服务从业人员的培训，就业，维权的配套措施，行业服务标准、税收优惠政策，各职能出台扶持政策，家政服务业健康发展。

　　2、对家政服务业的宣传。广播，电视，网络媒体作用，为家政服务员与客户之间架起通畅的桥梁。是要现代家政消费理念，家政消费群体，鼓励下岗失业人员和农村妇女转变就业观念，从事家政服务工作，让全社会都来尊重家政服务员的劳动，让其社会荣誉感，为家政服务营造的。要家政舞台大有可为的创业就业理念，摒弃保姆保洁家政行业低下、平庸陈腐观念。是各级妇委会主任，妇代会主任要当好家政职业的宣传员，领航员，服务员，为她们走向社会重塑自我耐心细致的思想工作，她们用科学发展的理念选择职业，从事职业，用女性特坚强贤达吃苦耐劳精神来职业，家政服务品牌。

　　3、家政经营者管理。对家政服务经营者和管理者的培训。以其职业操守，综合素质及管理才能，高素质的现代家政管理人员和服务人员。

　　4、实施家政阳光工程。鄂劳社文2006101号文件精神和鄂妇字20237号文件精神，以专项经费为支撑，实施家政阳光工程。由妇联协商农业、财政、劳动和社会保障、教育制定农村劳转移和4050人员家政阳光工程的实施方案，依托各地妇女培训基地家政技能培训，由妇联牵头，农业和劳动组织人员技能培训；推行家政服务员持证上岗，技能培训，对学员考核颁发职业资格证书服务质量；规范家政服务机构。对家政服务业规范性意见，对家政服务业的扶持。

　　5、实施品牌战略。依托全省妇统的“木兰花”家政品牌，用连锁经营模式“鲜明的家政服务品牌。“三”，即标识。商标注册，并在妇联家政服务机构使用“木兰花”标志；宗旨。“用专心的心做家务事”的服务理念，以”一切客户”为宗旨，体现妇联组织为下岗失业妇女服务、为家庭服务、为党和分忧的工作的性；共享资源，各地妇联组织的网络优势，信息共享，资源共享，市场共享，家政服务业发展。

**【篇二】家政职员年度工作总结**

　　xx市xx家政服务公司自20xx年成立以来，始终坚持以人为本、诚信第一、质量至上的服务理念，在省市妇联的正确领导和关怀下，着力打造家政服务品牌，大力开展妇女就业与创业服务，加强规范管理，提高服务质量，实现了妇女就业，市民受益，公司盈利等多赢目标，取得了良好的社会效益和经济效益。近几年来公司成功举办大型招聘会3场，举办下岗人员岗前择业指导培训15期，xx城乡下岗失业失地妇女20xx多人上岗就业。公司人才档案中长年备有保姆百余人，护工20余人，xx年公司业务收入85万元。

　　一、公司基本情况

　　xx市xx家政服务公司现设”四部一办”即专业保洁部、家政部、电梯维保部，综合开发部和办公室，现有家政服务员38名，均为近郊农民和下岗女工，平均年龄38岁，全部实行聘用制和先培训、后上岗的管理模式，员工平均工资800—1000元以上，所有员工都享受“二保一险一费”的待遇，并为员工建立了电子档案。公司服务对象有机关企事业单位、宾馆、商场和家庭。家庭保洁业务占90%以上，公司与客户签定合同，采取会员卡消费模式，现有个人消费会员卡538户，团体消费卡73户，事业单位服务9家。公司在成立和经营其间得到了市政府有关部门和市妇联的大力支持和帮助。市妇联、市发改委争取国家服务业建设项日专项资资金50万元。市工商局在家政公司创办初期免费为公司办理工商执照。市劳动局为家庭政服务公司下岗女工办理下岗优惠证11个，并免费开展保姆，月嫂培训等业务，通过培训考试获取初级家政服务员约有200余人，其中政服务员20余人。市委书记xx亲自批示财政20xx年拨给市妇联用于妇女劳动力转移专项资金10万元，培训农村妇女20xx余人，其中家政培训服务员60名。

　　二、主要做法

　　(一)建章立制，管理科学化

　　规范的管理是公司健康发展的重要保障。为了保证xx家政服务公司健康发展，我们遵循市场经济规律建章立制，加强对xx家政服务公司的规范管理。在成立之初，制定了《xx市xx家政服务公司管理办法》等10项管理制度。公司按照自主经营、自负盈亏、自我管理、自我发展的运作模式，成功走出了一条发展实体化、经营市场化、管理规范化、服务社会化的路子。公司员工推行资格审查、岗前培训、岗中抽查、岗后回执、优胜劣汰的管理制度。招聘家政服务人员实行“三合格”：即品行合格、体检合格、培训合格;服务质量实行”两制度”：即回访制度、回执制度。公司还设立了专门质量回访监管电话，适时监管员工服务质量，并设立全勤奖，奖优罚劣，多劳多得。员工待遇实行客户投诉率与部门经理绩效工资挂钩，保证客户投诉率为零。公司坚持做到每月“三必”：一是必访一次用户，公司每月派出部门经理走访客户，开展交心谈心，虚心听取客户对公司业务开展提出好的建议和要求，及时制定业务拓展新办法和新措施;二是必召开一次会议，公司每月召开一次例会由各部门经理和员工汇报本月业务拓展情况和员工思想状态，及时掌握情况，发现问题，妥善处理;三是必须由公司统一发放工资，每月底按照工资基本工资、提成规定、奖励制度、惩罚制度、赔偿制度、考勤制度等相关规定，按时定额发放工资，不拖欠，不克扣，保证员工待遇。

　　(二)加大投入，设施现代化

　　先进的服务设施是xx家政公司一流服务品质的支撑。近几年来，公司投入几十万元，引进了一批家政保洁服务的新设备、新工艺，新材料，有先进的石材、木地板保养翻新打蜡抛光晶面处理设备，有先进的布艺清洗设备，有先进的电梯维护保养设施，为各部门配备了电脑。去年，为了更好的服务社会公众，为社会公众提供服务信息服务，拓宽面向公众的平台和桥梁，我们又开通了xx家政服务网站，为客户提供更详细、更丰富、更及时的信息，及时掌握客户所需，所求。

　　(三)提升素质，培训常态化

　　我们始终认为，客户满意的关键，在于服务的质量，而服务质量的好坏，取决于员工队伍的素质。公司始终将，增强员工专业能力作为公司发展立足点，常抓不懈。在培训中坚持“三基本一突出”，即坚持家政服务基本知识、基本技能和基本素质培训，突出技能培训。重点做好业务培训，特色培训和创业培训工作。一是加强业务培训，对初次从事家政服务的妇女，开展岗前家政初级知识培训，包括家庭清洁与保洁、家用电器的使用、烹饪知识、婴幼儿基本护理等技能以及礼仪和服务职责;对正在从事家政的妇女，通过走访用户，市场调查等方式，及时加强岗中培训，不断提升她们的业务素质和服务水平。至目前，已举办培训班15期，培训家政服务员1200余人。二是开展特色技能培训，市妇联协调市妇幼保健院等单位，联合开展了“月嫂”、“老年护理”、“居室保洁”等各类培训，成功打造出深受市场欢迎的“月嫂”、“护老”和“保洁”服务队，形成了独具特色的服务品牌。

　　(四)开拓创新，经营多元化

　　公司要成长，必须满足、开拓创新，经营多元化。公司要成长，立足市场需求开拓创新。目前，客户不断增加的需求，户不断增加的需求，立足市场需求开拓创新。目前，xx家政公司为企事业单位和家庭提供20多项服务，业务主要涵盖三个层面：一是简单劳务型，如家业务主要涵盖三个层面：一是简单劳务型，庭保洁，庭保洁，护理员等

　　(五)注重信誉，工作品牌化

　　诚信是企业立足之本，质量是企业生命。几年来，xx家政公司一直秉承便民、利民的服务方针，服务千家万户，让更多的用户享受到诚信、规范的服务。在员工做保洁时如有不小心损坏客户家中的物品时，公司除了照价赔偿之外，还专门派部门经理主动上门，诚恳的向客户道歉。有一次我公司员工为客户做厨房保洁时，不小心弄坏了客户的抽油烟机，虽然客户表示抽油烟机本身已老旧，不用赔偿，坚决不肯收公司的赔偿金。但公司知道后，立刻买来了新抽油烟，部门经理和员工冒近40度的高温将新抽油烟送到客户家中，客户深受感动，当时就与家政公司签定了续签了长期服务。

　　三、问题和建议

　　多年的经营实践，我们认为家政服务行业发展，还存在以下几年的问题：一是家政服务队伍不稳定，行业管理不规范。二是政府扶持力度不够，政府管理缺位、家政服务员权益上失位等正危及着家政公司的`生存与发展。

　　根据以上存在的问题和我市家政服务业发展的现状，我们提出以下几点建议：

　　(一)成立家政行业协会，使家政服务业尽快驶入规范化，专业化的快车道

　　(二)加强对家政服务业的宣传力度

　　发挥广播，电视，网络等媒体作用，为家政服务员与客户之间架起通畅的桥梁.特别是要引导现代家政消费理念，扩大家政消费群体，鼓励下岗失业人员和农村妇女转变就业观念，积极从事家政服务工作，让全社会都来尊重家政服务员的劳动，让其有一定的社会荣誉感，为家政服务营造良好的氛围。要树立家政舞台大有可为的创业就业理念，摒弃保姆保洁等家政行业低下、平庸等陈腐观念。特别是各级妇委会主任，妇代会主任要当好家政职业的宣传员，领航员，服务员，为她们走向社会重塑自我做好耐心细致的思想工作，引导她们用科学发展的理念选择这一职业，从事这一职业，用女性特有的坚强贤达吃苦耐劳精神来做好这一职业，打造家政服务品牌。

　　(三)提高家政经营者管理水平

　　加强对家政服务经营者和管理者的培训.着力以提高其职业操守，提高综合素质及管理才能，打造一批高素质的现代家政管理人员和服务人员。

**【篇三】家政职员年度工作总结**

　　xx家政服务有限公司通过加盟xx家政服务公司，经民政注册成立的家政服务机构，在xx家政服务公司和xxX的正确指导下，通过自我评估建立和完善了适应工作需要的工作机制，分析出了xx家政优势和特色，更找出了差距与不足，扬长补短，再接再励，坚持社会主义办学方向，使xx家政工作上了一个新台阶，为进一步提高劳动者职业技能和劳动就业服务开创了崭新局面。现将工作情况汇报如下：

　>　一、基本情况

　　xx家政服务中心自20xx年xx月份开始筹组，xx月开始培训，xx月xx日正式营业，截止到xx月底第一批培训服务员78人，参加考试合格的53人，到目前报名的已有146人。第二批参加培训69人，于近期开班。现已展开业务16笔，进家服务员9人，单位保洁5人，小区2人。

　　>二、管理情况

　　(一)领导重视，完善制度建设

　　在xx的正确指导下，在单位领导的高度重视下，建立健全了各项规章制度。以实现教育思想现代化、学校管理规范化、办学条件标准化和学员素质优良化为管理目标，按照《民促法》，家政中心不断优化育人环境，科学规范管理。

　　(二)强化宣传，注重师资力量

　　家政中心自成立以来，印发4000多份广告彩页，雇用多人到小区门口、学校门口、超市门口发放，在邮政局广告彩页登豆腐块广告，电视台流动字幕，xx有专题、小区广告有专栏，同时印制了明信片，分区域，分行业，把一切有可能成为客户的单位尽量跑到，众所周知，“广告不是万能，但少了却不行。”从而让用户或者工作人员能够比较深入地了解我们，营造良好氛围。同时还积极与XX密切联系，让一些资历深，能力强，学历高的老师来给学员授课，使我们的学员学到更多的知识，从而能为社会输送更多的有用之才。

　　(三)抓好落实，使学员学到一技之长

　　学员主要为下岗失业人员和农村妇女剩余劳动力，有丰富的社会经验和一定的专业技术，鉴于XX家政服务专业技能基本的空白，中心定期组织学员之间进行思想与业务等方面的学习与交流，不断拓展自己的知识面，更在交流的过程中曾深了学员的感情，曾强了凝聚力。在平时，家政公司根据不同学员的不同专业基础因人施教，本着学以致用的原则，有意识地引导学生溶入社会实践，积极为参加培训学员联系用人单位，为他们铺就业路，搭就业桥。

　>　三、立足职能，努力拓宽就业渠道

　　家政xx在认真做好教育教学工作，使参加培训的学员学到多种技能的同时，还积极宣传引导妇女就业再就业，通过一系列宣传发动，在xx营造了xx主办家政，全xx妇女积极参与的良好氛围，这为快速报名登记，立即转移就业打下了坚实的基础。

>　　四、在看到成绩的同时，我们知道自身还存在着许多不足

　　比如家政由于缺乏资金，场地给需要进一步改善、自己的师资力量需要进一步培养等问题需要解决。今后我们将继续深入发动，走进乡镇、走进社区、走进家庭，为更多的妇女剩余劳动力和用工家庭搭建起平台，我们相信，随着社会的不断进步和家政服务的不断发展，xx家政xx还会不断完善自我，为xx的发展贡献自己的一份力量!

**【篇四】家政职员年度工作总结**

　　我叫\_\_，是\_\_市\_\_服务公司的一名家政服务员，20\_\_年的时候有幸加入了这个团队，在这一年的时光里，\_大家庭，陪我走过了一段平凡而又充实的道路，不仅让我在工作能力，为人处理上有了不一样的体会，甚至上我对于我自己的人生价值观都有了更深的一层了解和体会，马上\_\_年即将过去了，在新的一年来临之际，对过去一年的工作做一个简单的工作总结。

　　20\_\_年中专毕业后，我没有找到合适的工作，看着身边的同学都一个一个的找到了合适的工作，而我还在要干什么，要在那里干而纠结，一次特别偶然的机会，我接触到了家政服务，并且有机会参加了家政服务工程的培训，从培训过程中我知道了什么是家政服务员，如何做好家政服务工作，以及家政服务员的发展前景等;慢慢曾经世俗的观念早已随着时代的发展、社会的进步、雇主的需求随所埋没，并以优异的成绩培训合格，取得了家政服务职业资格证书。

　　在一年的工作时间里，我严格要求自己，并努力做到用一颗爱心、诚心、平常心来善待雇主家里的每一个人，每一件事。工作期间，我尽量抽出时间来参加公司的家政服务提升培训，不断地累积经验，总结教训，掌握各项技能，竭尽所能为雇主提供最好的服务。在关系到雇主的家庭内部问题时，做到尽量不参与，并且保护好雇主的隐私情况，关心老人，照顾小孩，真诚的对待雇主家里的每一位成员;要做一个好的家政服务员，首先要调整好自己的心态，不仅要工作质量、服务态度，更重要的是文化修养，自身素质的提高，才能为雇主提供有头脑、有技能、有爱心的家政服务。

　　在这一年多的工作中，我早已经从刚开始比较害羞，而到现在的从容应对，还记得刚开始的时候，自己虽然干了家政服务，可是并没有喜欢上这个行业，也许还是自尊心在作怪，总是感觉自己现在干的就是保姆的活，经过慢慢的接触培训以及和身边的同事聊天，自己的眼界开阔了很多，凭劳动赚钱，有什么可害羞的，经过思想的转变之后，我干的越来越起劲了，不知不觉的一年过去了。

　　在去年工作这一年的时间里，我通过自身的努力不断提高，从未收到过一起家政服务质量上的投诉与法律法规上的行政处罚，并得到了雇主与公司高度好评及认可;在这次的评选上能得到公司的推荐，我

**【篇五】家政职员年度工作总结**

　　xx家政服务有限公司，从20xx年开始实行员工制和中介式双重家政服务经营模式。公司现有管理人员18人，教师5人，固定员工600人，中介式服务员近20xx人，固定客户600多家。公司下设四个服务网点：即xx为民家政服务社;xx家政红光社区服务站;xx家政服务中心;xx家政培训学校。近年来，在服务市民，解决城乡下岗、失业人员和农村剩余劳动力就业方面付出了很大的努力，也取得了一定的收获，受到了社会各界、政府各有关部门和新闻媒体的关注。

　　一、取得成绩

　　20xx年，xx省首次举行巾帼家政服务员技能比赛。xx月xx日，我们公司在xx市“xx”巾帼家政服务员技能大赛中，取得了两名冠军、三名亚军的好成绩。烹饪冠军xx、母婴护理冠军xx、烹饪亚军xx受到xx晚报记者的专访。母婴护理员xx比赛时的图片被刊登到xx日报20xx年xx月xx日第十六版。烹饪冠军xx在xx省“xx”巾帼家政服务员技能大赛中还取得了季军的好成绩。我们公司取得了xx省首届“xx”巾帼家政服务员技能大赛组织奖。这次巾帼家政服务员技能大赛，我们公司共取得高、中级家政服务员职业资格证书各一名，初级家政服务员职业资格证书十二名。20xx年xx月获得xx省家庭服务业协会“诚实守信优秀企业”奖，20xx年xx月xx省妇联“优秀巾帼家政服务企业(实体)奖。20xx年11月被xx省商务厅、财政厅、总工会命名为xx省“家政服务工程”定点培训机构。其实，从20xx年开始，我们就对家政服务员进行了全面的职业技能培训，家政服务员都取得了培训结业证和职业技能资格证书，员工素质和实操技能得到了全面提升

　　二、积极开发服务市场寻求就业岗位

　　我们根据家政服务市场的需求和家政服务员的个人特长，围绕下岗失业人员和农村剩余劳动力就业和再就业的实际情况，对他们进行免费提供就业咨询、职业技能培训和岗位介绍。积极扩大就业范围，寻求就业岗位。为了解决目前客服求大于供的状况，前不久，我们又与xx区xx社区举办了第二届家政服务培训班，参加培训人员有40多人。给参加培训的人员讲授了法律常识、职业道德、礼节礼义、家庭烹饪、家居保洁、母婴护理等理论知识和实操技能，收到了良好的效果。

　　为了扩大宣传范围，增加客户数量，我们与十多个物业管理公司签订了合作协议。在四十多个小区装钉了便民服务“温馨提示”牌，与小区实行资源共享，合作双赢，以方便业主与我们取得联系，并能请到称心如意的家政服务员。小区与家政公司对服务员实行双重管理，即规范了家政服务员持证上岗，又有利于小区的安全有序管理;即提升了家政公司的声誉，又体现了小区对业主热心周到的服务;即增加了家政公司的客户数量，又满足和方便了小区业主的用人需求。这一举措受到了上级领导的肯定和好评。

　　三、添置高档家用设备对家政员实行模拟培训

　　前些年，由于培训场地和师资力量不足，难以对家政服务人员实行全方位、综合性培训，特别是难以为高端家庭提供合格的家政服务员。现在，我们公司有了自己的师资力量。今年xx月，公司在xx路租用了180平米的模拟高端家庭居室作为家政服务员培训教室，投资了七万多元的教学设备，其中有大屏幕液晶彩色电视机、高级摄像机、笔记本电脑、电冰箱、洗衣机、洗地机、吸尘器等。设置了烹饪实操间(有齐全的灶具、抽油烟机、电冰箱、电磁炉、微波炉)，保洁实操间(有厕所、洗浴器、洗衣机、洗地机、吸水器)，家庭办公实操间(有电脑、打印机、传真机、电视机、影碟机、电话机、照相机、摄像机、饮水机)。对参加培训的人员进行模拟高端家庭实际技能培训，使他们能熟练掌握各类家用电器和办公设备的使用及操作。使知识培训与技能培训，教学培训与实操培训紧密结合，切实提高从业人员基本素质，不断提高服务技能、服务质量和服务水平。

　　四、制订切实可行的培训计划和管理制度

　　公司制订了办学章程与发展规划，教学管理制度，教师管理制度，学员管理制度，财务管理制度，设备管理制度等。按照《家政服务员xx标准》，通过培训使学员能达到《标准》所要求的初、中、高级家政服务员的水平。从理论知识到操作技能进行全面系统的培训与指导。我们制订了教学培训大纲，对培养目标、培训时间、课程设置、教学要求及内容、教学中应注意的问题等都作了具体要求。在培训中，根据市场需求变化、用户需要和从业人员个人特点实施培训，把提高职业理论知识和操作技能作为核心内容，并强化职业道德教育。通过课堂授课、看影碟和经验交流，使理论知识与实际操作相结合，提高学员素质，达到家政服务上岗水平。

　　为了把公司做大做强，我们今年又设置了保洁分公司，开发了外墙清洗、新居开荒、地板翻新、单位保洁托管等项目，还计划在年内开办单身俱乐部或老年服务部。争取再扩大两个服务网点。

　　我们有决心和信心，在xx市商务局的正确领导下，努力完成“家政服务工程”规定的各项任务，继续在探索中前进，在前进中总结，在总结中推陈出新。决不辜负各级领导对家政服务行业的殷切希望，把阳光带给千家万户。为家政服务业发展增添光彩。为促进就业、服务民生，推动和谐社会发展做出新的更大贡献。

**【篇六】家政职员年度工作总结**

　　xx家政服务有限公司，从20xx年开始实行员工制和中介式双重家政服务经营模式。公司现有管理人员18人，教师5人，固定员工600人，中介式服务员近20xx人，固定客户600多家。公司下设四个服务网点：即xx为民家政服务社;xx家政红光社区服务站;xx家政服务中心;xx家政培训学校。近年来，在服务市民，解决城乡下岗、失业人员和农村剩余劳动力就业方面付出了很大的努力，也取得了一定的收获，受到了社会各界、政府各有关部门和新闻媒体的关注。

　>　一、取得成绩

　　20xx年，xx省首次举行巾帼家政服务员技能比赛。xx月xx日，我们公司在xx市“xx”巾帼家政服务员技能大赛中，取得了两名冠军、三名亚军的好成绩。烹饪冠军xx、母婴护理冠军xx、烹饪亚军xx受到xx晚报记者的专访。母婴护理员xx比赛时的图片被刊登到xx日报20xx年xx月xx日第十六版。烹饪冠军xx在xx省“xx”巾帼家政服务员技能大赛中还取得了季军的好成绩。我们公司取得了xx省首届“xx”巾帼家政服务员技能大赛组织奖。这次巾帼家政服务员技能大赛，我们公司共取得高、中级家政服务员职业资格证书各一名，初级家政服务员职业资格证书十二名。20xx年xx月获得xx省家庭服务业协会“诚实守信优秀企业”奖，20xx年xx月xx省妇联“优秀巾帼家政服务企业(实体)奖。20xx年11月被xx省商务厅、财政厅、总工会命名为xx省“家政服务工程”定点培训机构。其实，从20xx年开始，我们就对家政服务员进行了全面的职业技能培训，家政服务员都取得了培训结业证和职业技能资格证书，员工素质和实操技能得到了全面提升

>　　二、积极开发服务市场寻求就业岗位

　　我们根据家政服务市场的需求和家政服务员的个人特长，围绕下岗失业人员和农村剩余劳动力就业和再就业的实际情况，对他们进行免费提供就业咨询、职业技能培训和岗位介绍。积极扩大就业范围，寻求就业岗位。为了解决目前客服求大于供的状况，前不久，我们又与xx区xx社区举办了第二届家政服务培训班，参加培训人员有40多人。给参加培训的人员讲授了法律常识、职业道德、礼节礼义、家庭烹饪、家居保洁、母婴护理等理论知识和实操技能，收到了良好的效果。

　　为了扩大宣传范围，增加客户数量，我们与十多个物业管理公司签订了合作协议。在四十多个小区装钉了便民服务“温馨提示”牌，与小区实行资源共享，合作双赢，以方便业主与我们取得联系，并能请到称心如意的家政服务员。小区与家政公司对服务员实行双重管理，即规范了家政服务员持证上岗，又有利于小区的安全有序管理;即提升了家政公司的声誉，又体现了小区对业主热心周到的服务;即增加了家政公司的客户数量，又满足和方便了小区业主的用人需求。这一举措受到了上级领导的肯定和好评。

　　>三、添置高档家用设备对家政员实行模拟培训

　　前些年，由于培训场地和师资力量不足，难以对家政服务人员实行全方位、综合性培训，特别是难以为高端家庭提供合格的家政服务员。现在，我们公司有了自己的师资力量。今年xx月，公司在xx路租用了180平米的模拟高端家庭居室作为家政服务员培训教室，投资了七万多元的教学设备，其中有大屏幕液晶彩色电视机、高级摄像机、笔记本电脑、电冰箱、洗衣机、洗地机、吸尘器等。设置了烹饪实操间(有齐全的灶具、抽油烟机、电冰箱、电磁炉、微波炉)，保洁实操间(有厕所、洗浴器、洗衣机、洗地机、吸水器)，家庭办公实操间(有电脑、打印机、传真机、电视机、影碟机、电话机、照相机、摄像机、饮水机)。对参加培训的人员进行模拟高端家庭实际技能培训，使他们能熟练掌握各类家用电器和办公设备的使用及操作。使知识培训与技能培训，教学培训与实操培训紧密结合，切实提高从业人员基本素质，不断提高服务技能、服务质量和服务水平。

　>　四、制订切实可行的培训计划和管理制度

　　公司制订了办学章程与发展规划，教学管理制度，教师管理制度，学员管理制度，财务管理制度，设备管理制度等。按照《家政服务员xx标准》，通过培训使学员能达到《标准》所要求的初、中、高级家政服务员的水平。从理论知识到操作技能进行全面系统的培训与指导。我们制订了教学培训大纲，对培养目标、培训时间、课程设置、教学要求及内容、教学中应注意的问题等都作了具体要求。在培训中，根据市场需求变化、用户需要和从业人员个人特点实施培训，把提高职业理论知识和操作技能作为核心内容，并强化职业道德教育。通过课堂授课、看影碟和经验交流，使理论知识与实际操作相结合，提高学员素质，达到家政服务上岗水平。

　　为了把公司做大做强，我们今年又设置了保洁分公司，开发了外墙清洗、新居开荒、地板翻新、单位保洁托管等项目，还计划在年内开办单身俱乐部或老年服务部。争取再扩大两个服务网点。

　　我们有决心和信心，在xx市商务局的正确领导下，努力完成“家政服务工程”规定的各项任务，继续在探索中前进，在前进中总结，在总结中推陈出新。决不辜负各级领导对家政服务行业的殷切希望，把阳光带给千家万户。为家政服务业发展增添光彩。为促进就业、服务民生，推动和谐社会发展做出新的更大贡献。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！