# 事业单位保姆工作总结(合集47篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-02-17

*事业单位保姆工作总结1非常感谢领导们的信任和同事们的大力支持。作为客房部主管，我深知主管的责任和义务。我会不辜负大家的期望，努力工作，与员工和睦相处，和睦相处，为酒店的发展尽自己最大的努力去克服困难。根据肖总经理的讲话精神和所辖客房部的职责...*

**事业单位保姆工作总结1**

非常感谢领导们的信任和同事们的大力支持。作为客房部主管，我深知主管的责任和义务。我会不辜负大家的期望，努力工作，与员工和睦相处，和睦相处，为酒店的发展尽自己最大的努力去克服困难。

根据肖总经理的讲话精神和所辖客房部的职责范围，我对客房部所做的工作和存在的问题做一些分析和总结:

首先，一年来，在客房部全体干部员工的努力下，客房部的日常工作有条不紊的进行着，大家在待人接物、招待客人、规范语言等方面都有了一定的提高。这离不开大家在日常工作中的努力。有人说“认真就是能力，执行就是水平”有一定道理。因为我们客房部的琐碎工作，需要每个人吃苦耐劳、兢兢业业的劳动精神。客房部每一项工作的落实，都有赖于大家始终如一的认真、耐心、细致、周到的服务。在这里我感谢大家！谢谢(鞠躬)

其次，为了使我们客房部的工作在新的一年里取得新的进展，达到更高的水平，我们应该在发扬优势的基础上，查漏补缺，找出问题进行分析，探索实事求是的解决办法。结合平时工作实际，对存在的问题描述如下:

1.作为客房部主管，我专业知识不足，经验老套，缺乏创新精神。所以我自己也要加强创新理论的学习，与时俱进，提高自己的管理和服务质量，熟悉本部门的各项制度，规范自己的接待语言和服务礼仪，与员工和睦相处。

2.在日常的接待服务过程中，员工的服务技能不到位。

那么，要做到位，就要提高员工的服务质量，加强员工的服务意识，为新员工做一些事情。

协助工作，制定培训计划，做好员工的技能培训，并监督实施。确保每一位员工都能掌握工作所需的技能，待客服务热情、主动、礼貌、耐心、周到。

3.在节约能耗方面，员工的节能意识有些欠缺。

要填补这些空白，必须:控制材料，开源节流，强化员工节约意识，倡导控制水电等能源浪费，控制成本。部分酒店设施设备明显老化，需要对客房进行有针对性的维护，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具的保养，去除地毯上的污渍，合理安排地毯洗涤。

4.房间卫生的检查制度绰绰有余。

为进一步落实这一制度，提高客房卫生质量，应加强对客房卫生质量的监管，确保每一间客房都保持在最佳状态，逐级落实责任制:员工负责打扫房间；领班应严格检查所管辖楼层的房间卫生质量，并对物品设备逐一进行检查；全面监督和检查每个值班员工打扫的房间；坚决杜绝因卫生质量问题引起的客人投诉，影响酒店声誉。

总之，在新的一年里，我将在客房部经理的直接领导下，一如既往地配合领班，与员工和睦相处，帮助员工提高工作素质和服务质量，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴，做得更好，努力在新的一年里为酒店创造更好的社会效益和经济效益。

最后，祝云山宾馆在新的一年里生意兴隆，财源滚滚！祝大家新年快乐，阖家幸福，万事如意！

**事业单位保姆工作总结2**

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着\_您的满意，是我们永远的追求\_的物业服务宗旨，\_以人为本，以客为尊，以诚为源，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\_作为每一位员工的信条。经过部门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××年的工作打好基础。

一、人员管理

保洁负责区域加大后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各区域工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了工作标准，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论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知识，达到公司保洁工作的基本要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：现场工作要求，清洁程序，作装，仪容仪表。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

三、保洁工作模式方面

在原有的七个单元的基础上变为八单元，主要清洁工在楼道及外围进行。在实施\_无人清洁\_的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期经常存在楼道卫生差的现象，导致楼道较脏。

在\_本色清洁\_方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因在建施工和市政道路施工，整体环境泥土较多，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

四、保洁工作完成方面

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

（2）完成对外围公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新进员工的培训工作。

（4）完成特约清洁服务。

（5）完成了配合房开活动的工作。

五、卫生质量监督方面

随着ISO9001—202\_质量体系的推行，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。

六、工作中存在问题

1、外围泥土，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3、冬季外围卫生无法达到清洁标准。

4、在保证卫生符合标准的情况下，清洁工具的更换配件费用将有一定上升。

七、工作安排

1、加强保洁部的培训工作。

2、安排好保洁部的日常工作。

3、加强卫生质量检查工作。

4、加强人员管理工作。

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，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

**事业单位保姆工作总结3**

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，本人主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作总结汇报，并就下年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、工作计划

1、要做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确，严于律己。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，不断提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动以及与周边各公司相互合作，增加会员率。

**事业单位保姆工作总结4**

这也不是保姆的强项。但是今年抓住儿子中考后的时机，由保姆带队，带着儿子和他的两位同学去了一趟泰山。为了启发他到北京上大学的愿望，还让儿子和他同学一起随学生团去了一趟北京。其它小段时间的小休闲，比如周末自驾威海一日游等活动一次也没有。原因有很多，保姆周末上班，儿子周六上自习，家长也不热衷此项活动。

以后不能强调客观理由，要努力创造条件，多出去走一走，看一看，起码在三市一区内小小地开拓一下视野也好。

**事业单位保姆工作总结5**

20XX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，亦要坚持甘于奉献、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，而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，严格的遵守各项规章制度，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，而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期望。

**事业单位保姆工作总结6**

这一向是保姆的弱项。但是今年在家长身体力行的带动下，我们共同做到了：量入为出，不该买的东西坚持不买，该买的大件分所需要的紧急程度一件件办理。尽管不能开源，但是我们可以节流。保姆尽量将各餐都打理好，家长也改变了经常买KFC和可乐等的不良习惯。这样每月就可以节省不少不必要的开支。在购物上有合理分工，大件由家长负责，日常用品用保姆负责，这样就避免了重复采购。食品等都是一次少量购买，吃完再买，避免浪费。按时记帐，月底总结。

我们有理由相信，在这个大的方针指导下，我们会尽快结束月光族的光荣历史。等明年有了新的成绩再汇报哈。

**事业单位保姆工作总结7**

我是一名重庆德润家政服务有限公司的家政服务员，今年25岁，一年前有幸加入这个光荣的团队，使我走过了一段平凡而又充实的道路，使我对人生的价值观有了更深一层的了解和体会。

20xx年初，工作还没有着落，一次偶然的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。

在工作的这段期间里，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，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名德润家政的优秀家政服务员。

报告人：

20xx年10月7日

**事业单位保姆工作总结8**

时间总是以固有的步伐向前，三年的时间，转瞬即逝，在这三年中，为了让用户享受到满意贴心的服务，我尽自己最大的能力，做好自己的本职工作。

回首这几年来的工作，虽然也有这样或那样的不足之处，但我为心无愧。有一次，在我工作时，有一个自称是为用户换厨房台面来量尺寸的陌生人来敲门，请求开门，由于事先用户没有提前沟通这件事情，所以为了用户家的安全，我考虑再三，好事没有开门，直至我用户联系上之后，我才开门让此人进屋，虽然那天我走的晚了一些，但我无怨无悔。毕竟从事服务行业，就是要把用户家的事当自己家的事情处理，尽职尽责的干好。工作中处处为用户着想，要让自己的辛勤劳动不付之东流，用劳动成果换取用户的满意笑容。

家政工作都是一些平凡琐碎的家务活，不需要太多的技术，但需要方法和诚意，只要用心去做，都能做好。

在下一年的工作中，我会继续努力，不断的学习进步，积累经验，吸取教训，提高自己的工作质量。

总之，不管干什么工种，都要恪守其职业道德，做到干一行，爱一行，精一行，做到问心无愧，对得起自己的良知。

**事业单位保姆工作总结9**

我叫\_\_，是\_\_市\_\_服务公司的一名家政服务员，\_\_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，为人处世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20\_\_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。

\_\_年毕业后，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20\_\_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，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名\_\_公司优秀的家政服务员。

**事业单位保姆工作总结10**

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。

保洁只可是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。

回顾一下，我们是这样做的：

>一、保洁标准化

在去年的基础上，在新细化工作资料，严格考评大分标准。不一样区域，不一样部位都有具体的分值考评。这样，便于操作，利于检查。

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，调动熟练工的进取性。这样做受培训者也容易理解和掌握，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)。

>二、按标准去做

职责到人，签定目标职责书，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，坚持了主楼卫生洁净度。

名都大厦此刻是装修期间，在人员少工作量大的情景下，几位师傅也拿标准来要求自觉，向标准...

**事业单位保姆工作总结11**

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。

**事业单位保姆工作总结12**

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。20\_\_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。20\_\_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\_\_市\_类物业卫生标准和达到经济效率化的目标。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\_类物业卫生标准，并能力争创\_\_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，限度地减员增效，提高物业的经济效率。

4、\_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。\_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加，小区垃圾不断增加，垃圾的清运、中转、处理，是保洁工作的一个重要内容。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。

**事业单位保姆工作总结13**

xx成立于1992年9月，前身是xx服务社，1999年12月更名为北京市xx家政服务有限责任公司（以下简称“xx家政”），是经过北京市劳动和社会保障局、北京市工商行政管理局核准的以家政服务为主的综合性服务企业。始终坚持“您有所需，我有所助”的服务宗旨，先后石景山区、西城区、海淀区、宣武区、朝阳区等区建立了直营连锁店，至20xx年初，已经成立了三十四家分部；在系中国家庭服务业协会会员单位，北京家政服务协会会员单位。主要服务项目：提供家政服务员、月嫂、育儿嫂、为单位提供各类人员、为单位及家庭提供各类钟点工、提供医院陪护的服务等。

20xx年初，xx致力于为客户提供更加优质的服务为目标，加大服务员的培训力度，凡是来公司的、以及以前来的家政服务员，只要下户，就必须参加培训，从中筛选出服务态度好，服务技能高的家政服务员，淘汰服务态度差的服务员，通过近一年的培训，绝大多数服务员从服务态度上有了很大的提高，并且，xx家政公司内部也每月组织服务员大型培训，来的服务员每次都有新收获，客户也非常支持家政服务员参加培训，给服务员提供便利的学习时间，丰富她们的知识，提高她们的技能，让她们在北京工作有一个可以倾诉的地方。

1随着客户对服务员要求的提高，xx家政也加大了对服务员的培训力度，对于那些刚从农村来、没有家政服务工作经验的服务人员，xx家政进行封闭式十天的培训，从生活礼仪、为人处事、生活习惯等方面进行指导，从专业技能到统一着装，从面试技巧到肢体动作，一一对服务员进行培训、训练，坚持以质量求生存、以诚信求发展、以服务求效益、以创新求提高的发展方针，立足为民、便民、利民、安民的服务方向，为了满足不同用户的家政服务需求，xx一方面不断开发劳务基地，严格把关审核，使得用户能及时用上放心的家政服务员，没有后顾之忧，全身心地投入到各自的工作中，另一方面，xx家政加强对家政服务员的不同时期的培训，帮助她们尽快适应北京的家庭环境；对于那些有一定家政工作经验的服务人员，进一步提高她的服务技能和服务意识，以便为广大客户提供优质服务；对于那些有一定特长的人员，经过xx家政的系统培训，再介绍到有专业需求的用户家中，为其提供专业的服务，例如：月嫂、育婴师等。同时为了拉动农村经济，缩短贫富差距，xx家政积极与全国各地劳务输出组织联系，通过他们把北京广阔的就业信息传递，让那些贫困地区的兄弟姐妹们勇敢的走出来，通过自己的劳动改变家乡原有的贫困。同时，xx家政还利用网络与全国各地的职业培训学校联系，为他们分析就业形势，让他们走出社会实践的第一步，加入到家政服务的行列中来，通过xx家政积极努力，已有一些职业培训学校与xx家

2政建立了良好的合作关系，并已把部分毕业生输送到xx家政，为那些要求文化程度较高的用户提供服务，得到用户的好评。在内部管理方面，各项工作制度和服务制度健全完善，并于各办公场所显著位置明示，各分部工作台帐清楚，并由专人负责，及时登记，公司内部全部电脑联网，以便信息及时沟通，定期组织员工培训，加强员工的社会责任感，公司管理规范，责任明确，各项工作紧紧围绕如何提高家政服务队伍整体服务水平和服务意识的基础上进行，公司不断积累客户的反馈意见，丰富培训教材，并采用多媒体教学与指导老师面授相结合的培训方法，形成一套独特的管理经验。

为了帮助政府排忧解难，xx在职业介绍方面也是积极努力地工作，通过各种渠道积极开拓就业岗位，一方面与用工单位形成长期稳定的合作关系，另一方面，根据当前就业形势免费为求职人员进行职业指导，使得广大求职人员能在较短的时间里尽快上岗并能较稳定地工作，为求职者与用人单位构筑了一个良好的就业平台，成功率达70%以上。同时xx还积极吸纳下岗失业人员，现有员工80%为下岗失业人员。近几年来，针对北京家政市场服务人员缺少，整体服务水平较低，加之本市下岗失业的妇女年龄偏大，不具备更多的技能，选择职业的几率较低，因此，xx下大力气鼓励本市人员从事家政服务行业，加大对她们的宣传，给予优惠政策，并对她们实行免费培训，至

3已有越来越多的本市大姐放下包袱、勇敢地走进家政服务行列，并得到用户的认可。

回首20xx年，展望20xx年，xx家政会更加注重服务员的培训，不走过场，按照xx家政要求对服务员进行严格考核，通过考核的才可做为合格的家政服务员安排上岗，另外，xx家政努力打造精品家政服务员，为客户提供按客户家要求打造的家政服务员，让客户免去后顾之忧，省去烦恼，网上签约，省去路途的时间做一些其它工作，体现更大的价值。

**事业单位保姆工作总结14**

我是一名家政保洁人员，从事这个行业已经有一段时间了，回首\_\_\_年，这一年来，在业主的指导帮助下，以达到以业主满意为目标，为业主提供优质服务为宗旨，兢兢业业的努力着，经过全体员工的共同努力下，较好的完成了\_\_\_的各项保洁工作任务。特别是节假日时，人流量较大，原有的保洁员不够，单位从其他岗位调来人员，确保了每场来\_\_的消费者都能够在一个干净、整洁、卫生、优美的环境中度过。并得到了上级领导和业主的认可。现将一年来的工作汇报如下：

1、认真抓好保洁队的整体素质建设，加强员工的职业道德教育，让每位员工都能认识到“客户是上帝”、为客户提供优质的保洁服务是我们的使命。教育员工树立“业主至上、服务第一”的强烈服务意识意识。我们主动关心员工的思想，帮助他们解决生活和工作中的实际问题，使他们树立大局意识，克服困难，爱岗敬业，较好的稳定了员工队伍，确保了出勤率。

2、进一步建全了保洁工作的各项规章制度。先后制定了“保洁卫生标准”、“岗位职责范围”、日巡查表上墙、每月业主意见表等，以规章制定来严格规范每位员工的日常工作行为。

3、狠抓节约环保。为响应国家的节能环保号召，我们在保洁工作中始终注意抓好物耗管理和节约降耗工作。首先是注意把好采购关，确保业主和到来的消费者使用安全。其次是严格物耗定额管理，做到定额发放、合理配给，在保证需要的前提下，做到节约降耗。爱护影都的公共财物。对影都内的各项设施勤检查，勤清理，发现问题及时报修，努力保证各项设施的正常运行。努力为业主着想，要求每位保洁员做到人走灯灭，不用水时要及时关闭水龙头。

4、加强安全防范。在工作中我们注意安全事故的防范与意识的教育培训。经常组织员工开会强调安全工作，注意防火防盗，组织消防安全知识的培训与考核，使每位员工对防范和杜绝事故隐患的意识有了进一步的提高。

回顾一年的工作，虽然我们完成了为业主提供保洁服务的工作任务，但社会发展对我们服务行业的要求在不断提高，在工作中我们仍存在许多不足之处在新的一年里，一定要注意改进。

展望新的年度，我们决心更加努力的做好保洁服务工作，针对自己存在的不足，脚踏实地，苦练内功。以更好的服务质量，努力为业主提供一流服务保障。

1、坚持“业主至上，服务第一”。要通过学习教育和严格管理，使“客户是上帝”的理念深入人心。

2、加强队伍建设。保洁员工队伍的稳定，保洁人员素质的高低直接关系保洁服务工作的质量。在新的年度里我们要把队伍建设作为重中之重来抓。首先要把好招录人员关，努力把思想稳定、有敬业精神、吃苦耐劳、服务意识强的人员选用到岗位上来。

3、进一步加强制度建设。对现有的各项规章制度进一步修订完善。建立系统的绩效考核机制，培养员工的自觉、自律意识。把各项工作标准细化、量化、规范化。使每位员工熟知自己该干什么、不该干什么。用标准规范统一员工的行为，确保保洁服务质量让业主满意。

**事业单位保姆工作总结15**

要管理一家KTV并不难，要想管理好一家KTV，便要其社会高效益和经济效益都达到一定的水平，即管理科学制度化，服务规范优质化经营品牌效益化等，需要做大量的工作，做为管理者就在认识客观实际的前面下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，使KTV场所形成的接待能力，保证场所的双重效益。本人结合所学的管理知识和工作中总结的经验，拟定如下经营管理方案，以供参考

本草案分为管理与经营两部分进行阐述。

KTV场所的管理要管理在内部的特定环境，即内部的实际情况这个客观前提的基础上，进行组织机构的管理，规章制度的建立完上善，服务质量的管理，现场营运的管理，企业文化的建设等。

>（一）组织建设和管理

做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，KTV做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。组织的建设与管理，主要从两方面入手，其一，形成KTV场所的组织结构和组织的管理体制。即设置KTV组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管；配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置；其二，合理而有效的组合和调配KTV的人力、物力、财力、信息等资源，KTV的营运不可能一直不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握KTV的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

>（二）建立完善的规章制度

“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

>（三）现场营运的监督管理

KTV企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。现场工作主要分为三大部分。第一：班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准；第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正；第三：班后总结评估工作对当天劳动进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场劳动管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

>（四）企业文化建设

何为企业文化？它是指企业在自身经营发展过程中通过培植、倡导、塑造而形成的一种为员工共同奉行的价值观念、基本信念和行为准则，为什么要那么重要？成功的企业就一定有优秀的企业文化做后盾，如麦当劳的QSCV原则（质量、服务、卫生、价值）海尔的真诚到永远，如乐迪的健康、安全、欢乐等。可见企业文化在企业发展中的重要意义，而做好企业文化就要在经营管理的过程中做好管理团队的建设，内部和外部环境的塑造与培养，全面提升员工的各方面素质等等，总之，企业要做大做强就就应从始至终做好企业文化的培养工作。

在做好内部的管理工作的同时，做为管理者应放眼于外部即把眼睛瞄向市场，去开拓市场，开发服务产品，以提升场所的营业业绩，创造良好的效益这就是经营工作。主要内容为市场调查、市场营销、塑造品牌。

>（一）建立市场调查机制

进行市场定位。KTV市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结KTV市场的消费需求及促销活动的信息。KTV市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

>（二）确定目标市场

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，\*主要是商务客人，自助KTV大多消费群，就算同为自助KTV也有不同的消费群体，如乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。如产品服务创新策略，价格策略，人员推广策略等有利于提升营业业绩促销手断。

>（三）导入KTV创业形象识别系统，创造品牌，企业形象笼统的讲就是指塑造良好的形象，突出优势，把好的一面展现消费者，让消费知道企业的好处及与众不同之处。这方面工作主要从三方面入手：

1、理念塑造包括让公众知道企业的经营理念、企业文化、管理原则、发展方向、行为准则、企业精神、企业个性。

2、视觉感受如：商标、公司形象、企业造型、标准颜色、基本构图、企业标志、产品设计等。

3、行为方向：a对内，员工培训、奖惩晋升制、决策行为、工作氛围、员工福利报酬；b对外，市场调查、广告宣传、促销策略、公益活动等，总之实行企业形象识别就是为了更好推销企业，建立本企业在公众心中的形象，提高场所的美誉度和知名度，创造品牌。总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧，从事管理工作。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的\'重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐！

**事业单位保姆工作总结16**

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

>一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

>二、餐饮服务时间长

争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

>三、坚持“良心品质、质量第一”>的经营理念

抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

>四、围绕酒店发展要

健全酒店管理程序与制度，明确发展使命>。

>五、规范企业管理

实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**事业单位保姆工作总结17**

这项本来也是保姆的弱项，但是在妈妈的耐心唠叨和帮助下，本保姆决定痛改前非，以热情的态度和全新的面貌搞好家里的洗刷刷工作。这主要表现在前阶段的“扔”和“擦”上面了。认真学习了叔叔积极对待生活的态度，将一切用不着的东西全部扔掉，留下的都是与我们生活息息相关的精品。这也将本年度扫除工作提前进行了。现在保姆的原则是：不见人影，拖地不止。由于这项工作的出色，得到家长几次口头表扬。尽管如此，较去年家长口头授予“二等丫鬟光荣称号”并奖励数码相机一部还是有一定的差距。下一年度保姆将变压力为动力，继续努力，争取创造更大的辉煌。

xx年就要结束了，我们马上就要迎来崭新的一年。我们有理由相信，我们的大家——我们的祖国，以及大家内的亿万个小家，明天都将会更美好！

**事业单位保姆工作总结18**

我叫xxx，是xx市xx服务公司的一名家政服务员，的时候有幸加入了这个团队，在这一年的时光里，xx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xx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。

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，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名xx公司优秀的家政服务员。

**事业单位保姆工作总结19**

这项工作保姆一直比较重视。儿子从初二时一米五几的个头，三年间长至一米八的小伙子，而且腿脚不抽筋、眼睛不近视、学习成绩稳步提高，就可以看出保姆在这方面努力工作的成果。

儿子进入高中以来，最重要的午饭改由姥姥负责。姥姥在这方面又给保姆树立了新的榜样。儿子以前吃饭没得比较，做什么吃什么，只要有肉就眉开眼笑。现在回家吃饭时，经常指点江山，批评保姆做饭不如姥姥，还要保姆多向姥姥学习请教。保姆虚心接受，在早饭上更加精益求精，尽量不重样，面条、饺子、排骨、猪蹄、米饭、炒菜等每天变化。而且早晨吃位立健，晚上吃钙片。每天吃鸡蛋，喝牛奶，尽最大可能地满足儿子生长和学习所需的各种营养，为儿子的学习做好后勤保障工作。

本来家长自恃身体一向很好，经常晚睡及不吃早饭。保姆多年来一直劝说也没有改善。今年秋天家长住院事件发生后，终于使他醒悟到自己的身体不是钢筋铁骨，现在主动配合保姆，每天早晨一个海参两个鸡蛋，好好补养身体，以便更好的发挥顶梁柱的作用。保姆近来年一直贫血，遍寻良方也无大的改善。从去年学习了马悦凌的《不生病的智慧》后，开始坚持吃她的方子：固元膏后，贫血状况得到极大的改善，为每天洗刷刷等繁重工作提供了良好的硬件保障。

由于保姆出身于人口多的大家庭中，从小就养成做饭量大的习惯。在家长十六年如一日的谆谆教导下，保姆有意识的进行改进，今年终于改变了“做一次面条一家人吃一星期”的面貌，学会了用一只土豆和十几根芸豆做一盘菜，煮饺子一顿煮五十个。

这项工作还可以有进一步提高的空间。可多向网络上的美食网站取经，争取做到色香味俱佳，并且努力继续做好控制数量的工作。

**事业单位保姆工作总结20**

时间过得真快，又是一年不见！伴随着蓝天酒店稳健的步伐，我们又成长了一年。酒店就像一个大家庭，我们，一群有志之士，在这里相聚挥洒汗水！我们齐心协力，团结一心，希望能让公司在新的一年里迎来更红的春天！

只有通过不断的努力和总结，才能取得进步。面对激烈的市场竞争，作为酒店客房部的基层经理，我应该做好自己的工作总结和规划，从而认清新的发展方向，接受新鲜科学的发展思路。以下是年度工作总结和计划:

1.按照标准化的操作程序做好工作中的每一件事。目前有新员工注入我们部门，工作中难免会出现这样那样的小插曲。基本上这些问题的根源都是没有按照工作程序操作，所以要加强对新员工的培训。作为基层管理的工长，也要现场监督指导，保证每个新人掌握工作技能后都能独立工作。从而避免日常工作中因失误导致客人投诉，影响服务质量和公司效益。

2.上级安排的工作要正确迅速的传达给下级，并做好检查工作。看起来这是一件很简单很容易的事情，但是在执行的过程中往往会出现问题。比如主管告诉领班做同一件事100%，领班告诉服务员90%，服务员90%听，但只做了80%。如果负责的主管或工长会检查自己安排的工作，可能会补上。恰恰相反。这只是三个层次之间的传记。

最多，如果是多几级，后果可想而知。因此，作为领班，沟通上下级之间的工作是团队团结和提高工作效率的关键。

3.酒店设施和设备的维护。酒店的设施设备都是实物，会有各种程度的人为或非人为的损坏和老化。因此，各种家具和工具在平时的工作中要定期检查和有效维护。比如定期轮换床垫，水龙头检查保修，会议室桌椅保养等。我们应该监督本部门的维护设施和设备，如灭火器的保养和更换，并与其他部门密切合作。

4.留住回头客和长包房，开发新客户。(1)加强对客人的拜访，总结他们的意见。(2)提高服务质量，美化客房内部，提供一些个性化服务和超值服务，让客人有宾至如归的感觉。(3)与前台密切联系与合作，收集前台客人的需求。如果客房需要，他们可以准确快速地做出反应。

5.团队内部的监督和互动。为了让我们的工作体系更加和谐，客房部的内部工作可以透明公正的分级考核。达到了互相监督，共同进步的目的。在资金充足的前提下，可以安排员工互动和培训，增强团队的内部扭矩。

6.节约资源。可以尝试回收客户剩余的生活用品作为清洁用品，定时关灯，为公司节约资源，为我们员工省钱！

7.业务和理论的提高，就是综合能力的提高。我建议我们公司可以利用业余时间组织一些理论知识培训班，从公司最基层提升自己的能力和素质。基层工作能力没话说。提高新老员工的专业素质是丰富公司内部文化，提升公司整体形象的必要举措。

以上是我对公司一年来工作的总结，以及对新的一年的设想。我们都希望把自己心中最真实的东西总结出来，这样可以互相学习，互相为对方的工作出谋划策。最后，祝我们酒店这个和谐的大家庭在新的一年里更加团结友爱，共同谱写酒店崭新的篇章！

**事业单位保姆工作总结21**

我叫\_\_，河南郑州人，今年四十四岁，是富平学校育婴98期的育婴员。来富平之前我也曾做了三年的育婴工作，三年收获了很多快乐和经验，但是收获之余，我竟然更有种危机感。

随着时代的进步，客户的要求越来越高，三四个月的小孩就开始安排上早教，客户在选择带孩子的阿姨时，总要问很多专业性问题，那些经过培训的育婴员总是从容面对，回答得都很专业，我虽然做过老师，也有一定的育婴经验，但是毕竟没有系统专业地培训过，面对工作中的新问题难免有些力不从心。就说抚触吧，虽然以前给小孩洗完澡后都也会照客户教的那样给小孩做运动，但却不知道这种运动叫抚触，而且还是有顺序、规范化的动作，也不知道如何做主被动操等等。人生路上学无止境，知道了自己的不足，我还可以学嘛，虽然已不年轻了，但我一定要补上这一课。

通过多方面的咨询，我选择了富平家政东直门店，电话中，门店张老师给我介绍了富平的培训特点，这更坚定了我的信心和决心，对自己的人生有了新的规划。

能来富平学习，我是幸运的。老师们对学员学习和生活的关心真是无微不至，虽然学员们都是成年人了，但老师们还是要嘱咐我们不但要学习好专业知识，还要学会照顾好自己身体。班主任柴亚静老师更是为我们操心，晚上大家都休息了，她还挨着宿舍检查一下，有个家政姐妹脚扭了，老师就多次询问怎么样了，还叮嘱要按时吃药。就连日常的校园清洁，柴老师也会教我们保洁技巧。点点滴滴，从她们身上让我坚定了做家政服务员的信心。

育婴员们在一块说起带孩子，大家都会说孩子不好带，客户要求太高，责任太大，尽管接受过培训，还有些底气不足。我做育婴员三年了，这一路走来，确实饱尝带孩子的辛苦，但带给我最多的是快乐。我觉得，除了掌握和灵活应用所学的育婴专业知识外，就是要凡事用心。我之前带的是五个月大的男孩，孩子吃完母乳后总是大口大口地吐，我就熬些小米粥加红枣给他喝，还有红梨加红枣给他喝，很快小孩不吐奶了，也精神许多，体重也升了。孩子的妈妈当月就给我涨了工资。

带孩子不能有一丝闪失，小孩子睡觉时总喜欢满床翻，所以我更是提着心劲，孩子睡了还要洗衣服干家务，我常常是隔几分钟跑到房门口看一眼孩子，我带了他十一个月从未让孩子磕碰过。

小孩还不会说话，但不代表听不懂话，关心体贴孩子也需要技巧。我们做育婴的阿姨就要多和孩子沟通，及时了解和满足孩子需求。

为了让孩子感受大自然，我经常带孩子到公园，那时还是初春，柳树刚发芽，小孩看到嫩绿的柳树枝条在风中摇动，也高兴地用小手来回的摇。如果没风时，孩子就看着柳树叶，我就去吹动它，小孩子笑了，也学我的样子用小嘴去吹，我吹着小孩的手心说：“刮风了，刮风了。”小宝宝慢慢地知道了自然界的风是什么。晚上散步，我会告诉他天上有星星月亮，时间久了，问他：“月亮在哪呢?”尽管他还不会说话，但她马上就仰起头来看天上，到处找月亮，找到了就用小手指给我看。小区里人都夸宝宝聪明，我也特有成就感。其实教孩子认识事物，并不用刻意地像在学校那样学习，只是在平日间与孩子相处时，多说话会让他学习到更多的知识。

**事业单位保姆工作总结22**

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，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xx尽心尽力，努力工作，主要情况汇报以下：

在思想上，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xx的实行，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xx应有的贡献。

**事业单位保姆工作总结23**

\_\_家政服务有限公司通过加盟\_\_家政服务公司，经民政注册成立的家政服务机构，在\_\_家政服务公司和\_\_\_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\_\_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\_\_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

\_\_家政服务中心自20\_\_年\_\_月份开始筹组，\_\_月开始培训，\_\_月\_\_日正式营业，截止到\_\_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\_\_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，\_\_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\_\_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\_\_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\_\_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\_\_营造了\_\_主办家政，全\_\_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，\_\_家政\_\_还会不断完善自我，为\_\_的发展贡献自己的一份力量!

**事业单位保姆工作总结24**

一、公司简介

湖北好姐妹家政服务有限公司，从20\_\_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20\_\_人，固定客户600多家。公司下设四个服务网点：即襄城为民家政服务社;好姐妹家政红光社区服务站;松鹤路为民家政服务中心;长虹路好姐妹家政培训学校。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。

20\_\_年，湖北省首次举行巾帼家政服务员技能比赛。9月15日，我们公司在襄樊市“木兰花”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。烹饪冠军张杏仙、母婴护理冠军黄汉菊、烹饪亚军杜传英受到襄樊晚报记者的专访。母婴护理员阮燕比赛时的图片被刊登到20\_\_年9月16日第十六版。烹饪冠军张杏仙在湖北省“木兰花”巾帼家政服务员技能大赛中还取得了季军的好成绩。我们公司取得了湖北省首届“木兰花”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。20\_\_年4月获得湖北省家庭服务业协会“诚实守信优秀企业”奖，20\_\_年8月湖北省妇联“优秀巾帼家政服务企业(实体)奖。20\_\_年11月被湖北省商务厅、财政厅、总工会命名为湖北省“家政服务工程”定点培训机构。从20\_\_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，我们又与樊城区红光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。今年五月，公司在长虹路租用了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《家政服务员国家职业标准》，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。公司08年已经成立了工会组织，成立公司党支部的请示报告也已报请樊城区红光社区党委待批。

我们有决心和信心，在襄樊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。

**事业单位保姆工作总结25**

我是一名重庆德润家政服务有限公司的家政服务员，今年25岁，一年前有幸加入这个光荣的团队，使我走过了一段平凡而又充实的道路，使我对人生的价值观有了更深一层的了解和体会。

20\_\_年初，工作还没有着落，一次偶然的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。

在工作的这段期间里，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，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名德润家政的优秀家政服务员。

**事业单位保姆工作总结26**

我公司承接云南御行中天房地产开发有限公司所开发的【御景新城】保洁服务以来，在云南京中物业服务有限公司领导的指导和大力支持下，经过全体员工的共同努力，我公司顺利地完成了保洁工作任务，积累了一定的工作经验，为御景新城保洁项目提供了优质的服务工作， 在此对的工作做以简要总结，找出不足，为20x年的工作打好基础。

一、保洁工作简要总结：

，我公司秉承\_您的满意是我们永恒的追求\_的宗旨，不断努力工作，圆满完成了以下工作任务。

1、根据物业公司的要求和安排，我们建立了保洁各项管理制度及操作规程。主要有《员工管理制度》《卫生保洁管理制度》《员工岗位职责》《保洁作业指导书及清洁标准》《保洁工具、清洁用品、机械设备的管理使用》《样板房管理细则》并制定了详细的卫生清洁计划和

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！