

2023 年度保洁工作计划

2023 年度保洁工作计划 1

岗位职责：

1、对商场物业经理负责，主持部门的全面工作。

2、管理和控制保洁部的运行(全面的清洁、报告维修、定期计划、根据工作需求及结合

实际情况，可请专业人员合理化对保洁员进行岗前培训，物料的管理及分配等)。

3、控制好人力的使用和物资耗用，抓好安全、防火、防盗等工作。

①保洁工具保养、申购与存货：

a、要求保洁员执行以旧换新制度，工具责任到个人

b、根据损耗，合理订购数量

c、对于易耗品，根据每日消耗情况可适当备用库存，合理调配

②人力：

a、评估员工的表现，约束员工纪律。

b、加强员工培训工作，增强员工服务意识。

4、监督保洁员的仪容仪表及服务标准；

5、监督保洁员每天考勤及做好月底考勤统计工作

6、完善保洁员各岗位工作流程和注意事项

7、保洁员的排班、排岗、排休。

8、完成好领导临时指派的各项工作保洁员岗位职责

9、认真遵守公司规章制度，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求。

2023 年度保洁工作计划 2

一、清洁绿化日常管理工作

1、一年来本着对员工同等公平、公正、公开的原则，加强员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力。

使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

2、员工培训工作

员工培训工作作为日常工作的指标任务（因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作），利用中午休息时间每周一次，每次 2 小时的集中培训，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，并根据实际情况制定了各岗位的《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，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经考核，员工实操考核 100%合格，理论考核 95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

3、对两班组员工日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋（员工自购）等严格要求。

并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

4、日常保洁工作

加强一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的市场调查，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

二、清洁开荒工作

在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化植物摆设等工作，在全体员工的共同努力下，圆满完成并安排员……来年计划同样可以根据部门职责来说，具体到这些职责采用何种方法方案落实实施，进度及控制方案，并对今年的不足采取改善方案及预防措施，同时结合公司的发展规划，调整工作的方向及重点，做到事前计划，事中控制，事后总结，使部门工作融入公司的发展大计中。

2023 年度保洁工作计划 3

一、保安管理

1)、做好园区治安管理，维护良好治安秩序。

2)、学习各项规章制度和岗位职责，特别培训新员工。 继续做好园区内安全保卫工作，确保园区正常秩序，为业主提供安全、舒适、温馨的居住环境。 确保六年内没有发生刑事案件。

三)加强部门内部力量阶梯队伍建设，努力培养骨干力量。

4)从事住宅区的消防安全工作，为了年内不发生消防安全事故而努力。

5)、加大军事训练力度，提高部门员工的整体军事素质。

6)以绩效评价指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作责任，责任人，通过检验、评价，实现奖惩懒惰，提高员工工作积极性，促进工作有效完成。

二、工程维修管理

1)对整个住宅区进行电力、给排水、消防、对话监控以及公共设施等设备设施的运行管理、维护，确保住宅区各设备设施正常运行

2 .加强对装修房屋的监督管理。

3、为业主提供有偿服务;。

三、环境卫生的管理

1)在环境卫生方面，我们根据园区实际情况，主要对河道清洁加强树叶、苔藓的捕捞。 确认河水清澈。

2)要求清洁部制定严格的工作计划，结合清洁工作程序和评价方法，监督检查清洁工作。 继续对装修垃圾实施袋装定点堆放，集中清运管理，加强园区卫生检查，确保园区卫生清洁美观。

3)清洁部要求按照开发人员的要求进行。

四、呼叫管理

1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到 95%左右。

2)进一步提高房地产收费水平，确保收费率在 96%左右。

三)密切配合各部门工作，及时妥善处理业主的纠纷、意见、建议。

4)完善顾客服务制度和流程，部门基本实现制度化管理。

五)加强部门培训，确保顾客服务业务水平显着提高。

按照公司培训方针，制定呼叫管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。对象开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。从服务意识、礼仪礼仪、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复强化员工培训，在实际工作中进行检验执行，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

五是完善管理所日常管理，开展老百姓工作，提高老板满意度，以制度规范日常工作，完善园区治安、交通、绿化、公共设施维护，满意老板，大力开展家政清洁服务、花园养护、水电维修等有偿服务，为老板提供优质服务，同时管理所多项经营

六、按照公司年度规划，建设文明和谐区。

根据公司年度管理工作计划，工作重点继续抓住房地产安全管理，加强服务意识，规范服务标准，严格遵守国家、市级各部门制定的法律、法规和公司制定的各项规范性制度。按照“绩效考核制度”日常业务考核标准，组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停车的可行性方案；。协助开发人员开展各项销售活动，组织和准备有关部门。

银都名别墅房地产管理处以务实的房地产服务工作态度，以东湖房地产管理公司一级资产管理水平和公司总体工作方针为方向，以开发人员重点工作为中

心，保证质量完成各项工作任务 and 评价指标，全力为业主服务，在提高服务质量方面取得了良好成绩。

2023 年度保洁工作计划 4

是物业保洁部门机遇与挑战并存的一年。随着业主数量的增加和服务要求的提高，新的服务质量和要求必然会得到提高。根据业主的新的实际要求和期望，物业保洁部将继续拓展和尝试行业内的新业务，寻找机会发展和加强该部门。提高整个物业保洁团队的服务技能水平和管理水平，扩大部门在整个物业管理中的竞争优势。20 年，除了一如既往地做好本职工作，强化“服务”理念外，还需要拓展工作思路。今年，我们部门要重点抓好以下几个方面：

一是完善管理体制，形成配套的考核监督机制。

我们将在原有的基础上，修订和完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养员工的自我意识和自律精神，进而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨道。进一步加强人的管理，细化量化各项工作标准。一方面方便操作人员熟悉做什么，熟悉到什么程度；另一方面方便了管理者的考核和监督，减少了个人主观因素。在工作中，坚持“定人员、定岗位、定时机、定标准、定任务”的“五定”方针，针对具体工作采取有效措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于今后拓展工作的开展。

二是培养员工的观察能力，提供个性化服务，打造服务品牌

随着物业行业的发展，行业内的经营理念和服务理念不断更新，业主的期望也在不断提高。光是让主人满意还不够，还要让主人难忘。这就要求在标准化服务的基础上提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人所想，愁客人所欲”。服务人员要注意观察，感受客人的心理，在客人说出要求之前尽快提供服务，所以经常会说“只想睡觉，送个枕头就好”。想象一下业主是否对这样的服务难忘。

部门将在日常工作中鼓励培训、收集和组织、规范制度和奖励培训，使之成为员工的自觉行为，促进整体服务质量的提高。

1、鼓励培训：对于工作表现好，受到公司领导表扬的保洁人员，部门会把他们作为骨干进行培训，让他们的服务意识和服务质量上一层楼，立足岗位，争创一流服务。

2、收集整理：部门经理在日常工作中加强现场管理，从一线服务中寻找个性化服务的典型案例，收集整理，汇总成档。

3、系统规范：在实践中推广典型案例，不断补充和完善，形成系统化、标准化的数据，作为衡量服务质量的标准，实现从模糊管理向量化管理的过渡。

4、培训奖励：整理好的材料可以作为培训材料，让新员工从一开始就了解工作要求和学习目标，老员工可以通过对比发现差距，弥补不足，从而提高员工的理解。对于工作表现突出的员工，部门会以各种形式给予表彰和奖励，使员工形成奋发向上、有所贡献的良好氛围。

上述计划的实施需要全体员工的共同努力，其他兄弟部门的协助和配合，酒店领导的全力支持，才能使我们的计划得以实施。我希望，当我们明年回顾我们20年的工作时，我们不仅会获得充分的信心，而且会取得丰硕的成果。

2023 年度保洁工作计划 5

一、清洁绿化日常管理工作

1、一年来本着对员工同等公平、公正、公开的原则，强化员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力，使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

2、员工培训工作

员工培训工作作为日常工作的指标任务(因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作)，利用中午休息时间每周一次，每次 2 小时的集中培训，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，并根据实际情况制定了各岗位的《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，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经考核，员工实操考核 100%合格，理论考核 95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断强化和提高。

3、对两班组员工日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋(员工自购)等严格要求，并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

4、日常保洁工作

强化一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的市场调查，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

二、清洁开荒工作

在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化植物摆设等工作，在全体员工的共同努力下，圆满完成并安排员……来年计划同样可以根据部门职责来说，具体到这些职责采用何种方法方案落实实施，进度及控制方案，并对今年的不足采取改善方案及预防措施，同时结合公司的发展规划，调整工作的方向及重点，做到事前计划，事中控制，事后总结，使部门工作融入公司的发展大计中。

2023 年度保洁工作计划 6

为了确保____保洁工作的顺利开展，结合本大厦的实际情况，针对工作当中的不足拟定度工作计划，主要有以下几方面工作

一、做好员工招聘工作、保障员工队伍的稳定

依据以往事实证明，由员工介绍进入保洁工作岗位的人员，工作的时间长，工作的积极性高。而招聘来的人员则工作的时间比较短，少则几天，多则一个月左右。根据以上经验我们要充分发动员工介绍老乡、邻里，力争把保洁岗位人员补充齐全。我们不仅要输入新员工、新力量，还要留住老员工、老骨干。做到既要保证日常工作保质保量完成，又要照顾员工情绪，合理调整、统筹安排员工的作息，时刻关心员工的生活，使员工在工作之余感觉到家的温暖，让员工能够安心踏实的完成工作任务。

二、深入开展员工技能培训、提高保洁专业素质

对新入职的保洁员进行公司制定的各项规章制度的培训并针对不同岗位进行保洁理论知识培训，使员工掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作要求。在对保洁员工进行理论知识的培训下结合实际情况进行实际操作培训，着重培训保洁工具、物料的使用及配用，清洁的程序、电梯清洁保养、锈的处理、垃圾桶的清洁处理等相关具体操作规程。

三、落实责任管理

做好日保洁工作、团结协作克服工作难点，加强员工对公司保洁工作的检查考评标准的认识，明确员工的负责区域及清洁任务，建立员工的责任心，使员工能够努力工作并按标准完成工作任务。

__男卫生间的日常保洁是工作中的一大难题，难点就在于各楼层保洁员以女同志居多，工作期间男卫生间对我们来讲是个盲区，而业主投诉主要是厕纸补充更换问题。为了彻底解决此问题，达到业主满意，我们将在与物业的其它部门进行沟通，利用物业其它专业人员巡检的时间段帮助进行厕纸更换工作（主要是综合楼三、四层）这一点需要物业办公室的协调与各班组的支持。

四、加强安全宣贯、增强安全意识

保洁工作比较繁杂，作业环境不确定，作业的安全隐患也随之相应的增加。保洁的安全作业也成为工作中的重中之重，我们将既要加强安全教育，又要加强安全管理，培训员工保洁工作的安全操作及注意事项。

保洁工作处处都有、保洁人员处处都在。所以我们保洁人员在工作之余，还要肩负起大厦的义务安全员的工作。因此我不仅要做到本职工作的岗位安全，还要对其它安全问题有所了解，能够处理。我们将继续积极参加各种安全培训，尤其是中控组织的消防培训必保全员参加，让所有员工熟知消防器材的存放位置，熟会简单灭火器材的使用方法，熟记火灾隐患的问题所在。让员工认识安全的重要性，把各种危险消灭在萌芽状态。

五、提高工作效率、随时准备接受临时性工作

在做好日常保洁的基础上，我们需要在雨季配合物业做好防汛工作，主要以屋顶为主，不定期的安排人员清扫垃圾及雨漏口处淤泥防止雨漏口堵塞，造成雨水淤积。到冬季后落实《扫雪铲冰预案》做好外围冰雪清除工作及室内防滑工作。对于国家重大节假日及外单位各级领导的检查接待时，我们将抢时间、抓进度，

突击进行相关保洁工作。在里提前准备楼层装修的开荒工作。对于甲方及物业有关领导安排的工作，做到保质保量不打折扣的去完成。

六、合理利用资源、降低工作成本

加强库房管理，当月盘点库房的物料及保洁工具。做到合理调配，规范提料。对废旧工具进行修补（如墩布夹，尘推杆等）为公司节约不必要的开支，争取以最低的开销达到最好的事效总之，我们在工作当中要以“长效管理、高效执行、自律自勉、和谐共进”的工作方针，全心全意为业主服务。“一切以业主为中心”，把满意送给业主为宗旨，坚持“规范服务、以人为本”把我们保洁各项工作上升到一个新的台阶，也为公司的业绩增砖添瓦。

2023 年度保洁工作计划 7

为了确保____保洁工作的顺利开展，结合本厦的实际情况，针对工作当中的不足拟定度工作计划，主要有以下几方面工作：

一、做好员工招聘工作、保障员工队伍的稳定

依据以往事实证明，由员工介绍进入保洁工作岗位的人员，工作的时间长，工作的积极性高。而招聘来的人员则工作的时间比较短，少则几天，多则一个月左右。根据以上经验我们要充分发动员工介绍老乡、邻里，力争把保洁岗位人员补充齐全。我们不仅要输入新员工、新力量，还要留住老员工、老骨干。做到既要保证日常工作保质保量完成，又要照顾员工情绪，合理调整、统筹安排员工的作息，时刻关心员工的生活，使员工在工作之余感觉到家的温暖，让员工能够安心踏实的完成工作任务。

二、深入开展员工技能培训、提高保洁专业素质

对新入职的保洁员进行公司制定的各项规章制度的培训并针对不同岗位进行保洁理论知识培训，使员工掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作要求。在

对保洁员工进行理论知识的培训下结合实际情况进行实际操作培训，着重培训保洁工具、物料的使用及配用，清洁的程序、电梯清洁保养、锈的处理、垃圾桶的清洁处理等相关具体操作规程。

三、落实责任管理做好日保洁工作

团结协作克服工作难点加强员工对公司保洁工作的检查考评标准的认识，明确员工的负责区域及清洁任务，建立员工的责任心，使员工能够努力工作并按标准完成工作任务。

__男卫生间的日常保洁胜作中的一难题，难点就在于各楼层保洁员以女同志居多，工作期间男卫生间对我们来讲是个盲区，而业主投诉主要是厕纸补充更换问题。为了彻底解决此问题，达到业主满意，我们将在与物业的其它部门进行沟通，利用物业其它专业人员巡检的时间段助进行厕纸更换工作(主要是综合楼三、四层)这一点需要物业办公室的协调与各班组的支持。

四、加强安全宣贯、增强安全意识

保洁工作比较繁杂，作业环境不确定，作业的安全隐患也随之相应的增加。保洁的安全作业也成为工作中的重中之重，我们将既要加强安全教育，又要加强安全管理，培训员工保洁工作的安全操作及注意事项。

保洁工作处处都有、保洁人员处处都在。所以我们保洁人员在工作之余，还要肩负起厦的义务安全员的工作。因此我不仅要做到本职工作的岗位安全，还要对其它安全问题有所了解，能够处理。我们将继续积极参加各种安全培训，尤其是中控组织的消防培训必保全员参加，让所有员工熟知消防器材的存放位置，熟会简单灭火器材的使用方法，熟记火灾隐患的问题所在。让员工认识安全性，把各种危险消灭在萌芽状态。

五、提高工作效率、随时准备接受临时性工作

在做好日常保洁的基础上，我们需要在雨季配合物业做好防汛工作，主要以屋顶为主，不定期的安排人员清扫垃圾及雨漏口处淤泥防止雨漏口堵塞，造成雨水淤积。到冬季后落实《扫雪铲冰预案》做好外围冰雪清除工作及室内防滑工作。对于国家重节假日及外单位各级领导的检查接待时，我们将抢时间、抓进度，突击进行相关保洁工作。在里提前准备楼层装修的开荒工作。对于甲方及物业有关领导安排的工作，做到保质保量不打折扣的去完成。

六、合理利用资源、降低工作成本

加强库房管理，当月盘点库房的物料及保洁工具。做到合理调配，规范提料。对废旧工具进行修补（如墩布夹，尘推杆等）为公司节约不必要的开支，争取以最低的开销达到的事效总之，我们在工作当中要以“长效管理、高效执行、自律自勉、和谐共进”的工作方针，全心全意为业主服务。“一切以业主为中心”，把满意送给业主为宗旨，坚持“规范服务、以人为本”把我们保洁各项工作上升到一个新的台阶，也为公司的业绩增砖添瓦。

2023 年度保洁工作计划 8

__年对物业保洁部来说是机遇与挑战并存的一年。酒店营业状况的持续升温，业主方主业方面经营的迅速回暖，必然带来新的服务质量、服务要求的提升。物业保洁部将本着“发展才是硬道理”的思路，紧紧依靠国航大厦卓越的管理模式，根据业主方新的实际要求及期望，将不断的在行业中拓展尝试新的业务，寻找发展壮大部门的机遇。提升整个物业保洁团队的服务技能水平及管理水平，扩大本部门在整个物业管理中的竞争优势。__年度，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，今年我部门要重点做好以下几个方面的工作：

一、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。

__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。

二、执行首问责任制。

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__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。

三、建立“免查楼层制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

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__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。

四、建立工程维修档案，跟踪区域内维修状况。

从__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。

五、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌。

随着酒店及集团的发展，行业内的经营理念与服务理念在不断更新，业主方的期望值也在不断的升高。仅仅让业主方满意是不够的，还需让业主方难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想业主方对这样的服务是不是难忘？

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。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/288062115060007004>