

# 后勤工作人员总结报告 后勤工作人员总结 (优质7篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

## 后勤工作人员总结报告篇一

本学期的工作已经过了三个月，下面分三个方面做以总结：

### 一、工作主要表现

#### 1、食堂工作方面

食堂工作人员本着对工作负责的态度，不怕吃苦，任劳任怨，为学校做出了很大的贡献，食堂的活大家都知道是比较累的，特别是冬季。买菜的经验我们都是多看、多问，一样的货谁便宜买谁的，为不在称上受骗，节约开支。

#### 2、小卖店工作

卖店工作人员，对工作认真负责，把准质量关，不进三无产品，确保学生的健康，经一学期的努力，基本完成了期初制定的一万五千元的指标。

### 二、具体主要做了以下几项工作

#### 1、调整了各班的桌椅，进行归类登记。

- 2、对各班桌椅进行了两次维修，每月检查一次。
- 3、安装了几件体育设备，对一些设备刷了油。
- 4、落实了市里召开的消防安全工作会议精神，进行了消防安全检查，落实了责任。
- 5、完成了教育局综合楼的上水电费收缴工作。
- 6、食堂、住宿生工作有较大进展，开展了创优秀住宿生活动。
- 7、落实了市里召开的事业单位清产核资会议精神，完成了固定资产的盘点、报表工作。
- 10、强化了门卫工作。

### 三、存在问题。

- 1、电的浪费现象有待采取措施。
- 2、食堂管理及学生剩饭菜的浪费现象有待解决。
- 3、住宿生在活动和管理上还有待改进。

以上是本学期学校后勤部的工作总结。希望广大师生们继续配合与支持我们的工作。

## 后勤工作人员总结报告篇二

幼儿园的后勤工作本就是一件不太上得了台面的服务性工作，事情杂而散，可谓是“剪不断，理还乱”。但本学期在园主任的领导下，后勤工作连续以训练指导《纲要》和《幼儿园工作规程》为指导，围绕幼儿园的中心工作，对比苏州市幼托机构卫生、平安的标准，全体后勤人员以团结、协作、友好的精神，认真完成了各项工作。现简洁总结如下：

本学期在园主任的重视下，我们有的坚持加强了对后勤人员的政治思想和业务的学习，每月定期召开一次后勤人员工作会议，学习内容以《幼托机构卫生保健工作手册》为主，在学习的同时认真对比职责要求，总结和分析工作中的得失，确定了后勤人员工作上进步和成果，指出工作中存在的问题，提出改进的看法和方法。通过学习后勤人员的服务意识得到的提高，用她们的话说，工作不分贵贱，后勤岗位虽不起眼，但它直接关系到幼儿园每个孩子的健康，少了就不行。由于对工作的重要性有了进一步的明确，本学期后勤服务的质量有的新的提高。

幼儿训练在提高幼儿的生存、爱惜和进展水平方面担负着重大的责任，我们本着保教并重的方针尽最大的努力做好幼儿的保育工作，创设并不断完善卫生、健康、平安的训练环境。

1、平安管理方面，本学期我们一如既往地重视和加强了平安防护和平安训练工作，全园上下始终将幼儿的生命和健康视为首要。具体做法：每月一次由尹师傅对大型玩具、电器设备、班级设施及食堂等进行了全面的检查，每次有检查记录，发觉问题做到准时修理或上报。严格接送制度，又一次为每个家庭制作了平安接送卡，并督促门卫把好大门关。为了避开接送是的拥挤，我们转变的统一放学的时间。结合健康活动，要求各班老师加强重视对幼儿的平安学问训练，提高幼儿的平安意识。每周的卫生工作检查都有园领导亲临，由于全园人员的平安防范意识加强了，本学期无任何意外损害事故的发生。

2、幼儿健康管理方面，本学期园领导在老师紧缺的状况下，确保了专职保健老师。并连续由有保健老师负责班级老师协作，认真做好每天晨间检查工作，把好幼儿平安健康入园的第一关，并依据保健要求，本学期重视了对患病儿的全日观看，严格了对药物的管理，于保健老师和班级老师共同填写好全日观看记录和幼儿服药记录。秋季尤其在“手口足病”流行期，进行了加强性消毒工作，对个别患儿做好了隔离。

使各班的发病率把握到最低，也使得各班幼儿因病缺勤率降至最低。

3、食堂饮食管理方面，本学期在学校领导的重视下，首先在食堂人员上作了调整，其次我们又依据他们的各自状况作了职责分工，使他们真正起到了各取所长，各投其好的作用。为了保证孩子足够的养重量，保健老师严格依据幼儿养分标准认真制定好每周食谱，做到配餐养分科学化、饭菜合理多样化，增加了幼儿的进食量。本学期与往年同期相比，谷类食品的用量增大了。

4、环境卫生管理方面，我们始终以苏州市示范性幼儿园卫生合格标准为目标，明确园内后勤工作人员各岗位职责，卫生区域的划分也依据各人所长，分工到人，责任到人，坚持每周一次检查，并每次于园领导亲临检查，确保了孩子生活在一个清洁卫生的环境里。

1、部分教室地板和墙面进行的油漆和粉刷。保证了幼儿活动和生活环境的平安和洁净。

2、做好了各类兴趣班的收费工作和兴趣班材料的购置工作，保证兴趣班正常准时的开展。

3、食堂人员结构作了新的调整和分工，保证食堂工作的正常行转。并准时增加食堂用品。

4、依据幼儿玩耍活动的需要，准时调整好了现有活动室，并将玩耍材料作了记录，以便流失。

5、添置部分卫生清洁用具，保证后源充备。6、为顺当举办“迎新献爱心”庆元旦活动，做好了筹备工作。

7、关心会计做好了幼儿代办费的结算工作。以上总结是幼儿园后勤工作中的一部分，更多的内容和责任将促使我们在今

后的工作中不断反思和完善，以期盼更多的收获。

## 后勤工作人员总结报告篇三

根据《面向21世纪教育振兴行动计划》和《全国环境宣传教育行动纲要》为指导，推进素质教育和精神文明建设，实施基础环境教育，提高青少年乃至全民环境保护意识，促进社会、经济健康发展，在校领导的正确领导下，我校开展了环保教育。

1、加大环保教育力度从思想上，组织形式上落实《全国环境宣传教育行动纲要》，按教学大纲要求，通过中小学《品德与生活》、《品德与社会》等课程，将环保教育纳入到课堂教学之中。

2、在学校开展“绿色小卫士”，“环保自愿者”活动，在“世界环境日”期间，利用校园广播，黑板报等活动进行环保教育，取得了较好成效。

3、通过植树节，栽花种草，收集废书、废报、废电池、塑料袋、饮料罐等活动，实施环境保护教育取得了较好的效果。

4、中学部利用物理、化学、生物等学科知识，了解沙尘暴，污水处理，农药化肥对水质的污染，加深对环境保护重要意义的认识。

5、学校利用班会课，团队活动召开环境保护教育活动，利用办画展，征集环保科技小论文等形式，宣传画环保知识。

6、各班通过春、秋季植树造林，美化家园，创建优美环境活动，增强学生环保意识。

通过营造绿色校园，开展绿色活动，是全体师生树立绿色理念，提高环保教育水平，使学生切实掌握个学科教材中有关

环境保护的内容，师生环境意识教育并积极参与面向社会的  
环境监督和宣传教育活动，校园清洁优美，争创一个文明健  
康，清新宜人，绿色融融的学校。

## 后勤工作人员总结报告篇四

### 一、本年度完成的主要工作和成绩：

后勤工作必须服务于学校大局和各项教育教学中心工作，因此我们后勤各部门的工作人员都能从学校整体工作出发，认真倾听每条合理化建议，主动配合其他领导做好学校的各项工作。学校后勤综合管理的好坏，反映在学校财务工作、校产管理、食堂、医务室、小卖部、学生公寓、印刷室，基建维修、物资采买、绿化美化、清洁卫生等诸多方面。这些工作落实到位才能保障学校各项工作顺利进行。

1、财会管理方面：财务人员能坚守岗位，严格遵守学校财务制度，能够按照财务制度规范的记帐、算帐、报帐，转帐，及时为教职工的银行卡充值，认真完成政府采购项目的网上申报，为教职工办理公务卡，能够掌握各项开支标准，及时准确地发放各项补贴，及时公示学校各项收费标准，认真审核各项开支，不合理的票据坚决不报销，不合理的开支不予办理，为学校节约每一分钱。

2、在本年年度春秋季节开学准备工作方面，精心策划，合理安排工作，从办公室、教室的安排，到办公桌、学生课桌的发放，及办公用品清洁工具的分发，学生寝室以及学生床位和书桌的安排，后勤做了大量的工作，为春秋两学期能按时开学提供了有力的物资保障。

为修建安全改建到进修校和初中一年的人行通道；与市政园林局园林科联系办理名贵树木移植和杂木砍伐许可证，学校负责移植香樟树7棵，给修建方项目部提供合适的办公用房，为修建提供施工用的水电，到目前为止施工方欠我校水电费20

多万元，积极与施工协调，修建好初一年级外边通道的安全工作，并随时关注修建进度，目前1号楼主体工程建好三楼，2号楼完成全部主体工程，3号楼完成了基础建设和二级挡土墙的建设，马上进入主体建设。

4、校产管理方面：开学初，我们组织总务处人员对各班的财产进行比较全面的清理登记，并落实了责任人班主任签字工作，事后将财产登记表和班级财产管理要求张贴于各年级各班，期末严格对各班进行检查验收，落实赔偿制度；严格物资保管，保管员对保管室的富余物资进行登记造册，执行物资入库出库登记制度，执行领物审批制度，做到了合理利用物资，拒绝浪费。

5、设施设备的维修方面：坚持维修报告和审批制度，发现需要维修的设施和设备，先进行现场勘察，确定维修方案，再聘请有经验和有关技术的人员到位集体议价，最后实施维修，在维修中我们注重过程的监督，维修结束后至少两人到场验收，本年度主要完成的维修有：办公楼装修、图书馆学术报告厅装修、县教委县城督导室的装修与配路，应田基金会办公室的装修与配路，通用技术实验室的建设，大阶梯教室和音乐室的装修，女厕所的扩建，学苑小区大天桥下车库的整改，初中教室的整改，学生公寓床铺水电门窗维修、下水道维修、化粪池清理，消防设施设备维修与添路，第二教学楼窗帘的更换，初一教室窗帘新安，高二年级课桌凳翻新，这些维修保证了设施设备的正常运转，消除了安全隐患，更好地为教育教学服了务。

6、物资采购方面：物资采购执行学校物资采购审批制度，20xx元以内的物资由采购员执行，20xx元以上的物资采购，执行教委服务中心审批制度，由校长指派专人购买；30000元以上的采购申报县财政审批，由县交易中心组织采购，本年度来主要采购的物资有：通用技术实验室器材设备，学生桌凳、行政领导办公室办公桌椅和书橱、多媒体教室桌椅、高一年级办公室屏风桌椅、空调机，监控设备，清洁工具，一

年级住校生“三件套”的采购和他办公用品，体育器材等，这些物资的购买和使用有效的为教学服了务。

## 二、后勤工作存在的不足和改进办法：

1、本人对所属职工关心较少，思想沟通不足，工作不够大胆，今后要努力克服。

2、劳动纪律需进一步加强，第一：信息沟通有时存在障碍，影响了工作的进展，在教师中造成不好印象，后勤工作的特殊性，某些工作不可能执行标准工时制，与前勤的作息不能同步，除了签到和签退外，无事时可以在学校或家里等事做，所以这部分人应做到手机常开，始终保持与总务处的信息畅通；第二：部分人对小事的办理重视不够，也不容易请人，有些拖沓，实际上后勤不后，小事不小，往往因某些小事没及时办或没办好，酿成事故，希望要高度重视。第三：进一步加强维修的管理，落实集体议价制度、维修过程的监督制度。

3、要进一步加强校产管理，要逐步实行财产管理承包责任制，由班级承包扩展到各办公室，多媒体教室，教师机房，实验室，音乐室等，要对各处的财产进行全面清理，落实使用管理责任人，签定目标管理责任书，期末验收，对保管使用好的实行奖励，损坏的要落实赔偿责任；保管员要对库存物资进行清理，建立进库物资帐目，出库物资帐目，领物不但要登记还要经有关领导批准，期末要进行清理，将库存剩余物资向领导汇报。

4、进一步重视小型基建维修项目和物资采购的申报，随时关注审批情况，尽量做到审批后实施，保证及时报账。

总之，学校后勤工作是学校工作的重要组成部分，是前勤教育教学得以正常开展的基本的保证，我们每一位后勤人的工作都是很重要的、光荣的，也是辛苦的，请记住：后勤不后，



小事不小，我们时时处处要以大局为重，精诚团结，通力协作，忘记过去的成绩，牢记自己的不足，把“上管高楼大厦，下管撮箕扫把”的繁杂的后勤工作理顺、做好、做实，切实为教育教学服务，我们要勤奋学习，开拓进取，逐步使我们的管理更加规范化、制度化、科学化、专业化，努力实现我们服务育人、环境育人、管理育人的宗旨，为我们建设“五个校园”做出应有的贡献。

## 后勤工作人员总结报告篇五

我是后勤部的一个员工，不知不觉xx年即将过去，在即将过去的20xx年，回首年前的工作计划和这一年中的忙碌种种，后勤部员工付出了艰辛的努力，大家齐心协力，积极奋斗，在完成计划的同时还创造了一个个的惊喜，但也有不足需要我们去总结和弥补。现在对一年的工作做一个简单的工作总结：

### 一、加强厨房内部培训。

根据前一年的工作总结，厨房员工工作能力差和工作意识不强现象，严抓新员工的工作服务意识，强化岗位技能，提升员工的综合能力。

### 二、加强前后台沟通和协调，提升对客服务。

定期拓开厨房、前台协调会议，增强香榭里人员的团队意识和服务意识，发现并解决工作中的存在的不足，前后台相互协助，共同努力，提升了餐厅的品牌。

### 三、合理安排人员，劳动力综合运用。

在竞争日益激烈的当今，人员紧张，根据厨房现有人员对其进行合理安排，综合运用，及时调整员工的工作内容，提升员工的工作效率。

#### 四、进一步规范 and 明确厨房奖励考核制度。

为提升厨房员工工作效率，增强团队战斗力和凝聚力，提高员工总体水平和素质，培养员工积极进取的工作态度，对员工的奖励及考核方案作了进一步的明细规定。

#### 五、一如既往做好厨房“五常法”和卫生工作。

厨房的卫生和“五常法”工作一直是厨房工作的重点之一，厨房员工持之以恒进行落实。在饭店星级复评自查中，受饭店领导好评，还被评为西餐部“五常法”示范厨房。

#### 六、体现餐厅品牌，突出个性化服务。

在平日服务中，前后台共同配合，不缺乏个性化服务，对特殊客人特殊对待，这其中有为孕妇制定制作为期两个多月的营养餐，有为喜好美食的常客长期制作个性菜肴等等。

#### 七、坚持做好各厨房的协调配合工作。

严把出品质量关，保证从本厨房出去的任何成品或半成品符合标准，提升部门的服务与品质。

#### 八、圆满完成月饼销售任务。

一年一度的月饼销售工作厨房人员齐心协力，把工作重点放在销售上，虽厨房人员的销售能力薄弱，但经过两个多月的努力，圆满完成任务。

#### 九、各节日美食活动丰富多彩。

从中西混合套餐到经典自助吧台，从母亲节温馨套餐到圣诞大餐，给客人带来的不光是美食，更多的是惊喜和满足。

#### 十、创造具有南苑特色的优秀西餐菜肴。

厨房内部创新开拓，研制了许多深受客人喜爱的西餐零点菜肴；在参加全省烹饪技能大赛中屡获金奖、特金奖，为饭店争夺荣誉。

以上的这一切，都离不开全体人员的共同努力，更加离不开领导的支持及配合，这一些中，后勤部虽然取得了一些个小小的成绩，但是我们并不骄傲，更多的是在思考我们有那个方面存在着不足，我们如何在明天创造更多的业绩，在新的一年里，我们会共同面对困难，共同挑战未来，创造更美好的明天。

## 后勤工作人员总结报告篇六

3、根据公司发展要求，9月底制定了宾馆、食堂6s推行工作计划，并于10月中旬完成宾馆、食堂6s推行，通过6s活动，有效优化了宾馆、食堂的工作环境，提升了员工的素质，提高了工作效率，塑造了良好的后勤服务团队形象，有效的提升了宾馆、食堂的基础管理。

提高满意度依每月生活管理委员会为平台，及时将宾馆、食堂管理工作及经营情况反馈于广大员工，接受广大员工的监督，并通过生活委员将广大员工的意见收集，通过研讨、落实、跟踪验证的闭环管理逐步实施广大员工的宝贵意见，有效整改宾馆、食堂管理中存在的问题；依每月的后勤服务回访为契机，及时了解后勤服务承诺的履行情况和广大员工的服务需求，不断完善宾馆、食堂的菜肴质量，为每周制定菜谱提供依据，而且不断创新菜品，不仅满足广大员工的就餐口味，而且提高了食品原材料采购的计划性和采购速度，不断提高后勤管理水平和服务质量，用我们主动、热情、周到的服务换来广大员工的满意，12年月度综合满意度平均达到95.3%。

2、采购物品无论大小都做到了手续齐全、程序清晰，采购执行采购员申报、主管审核、部门领导批准的程序，采购以从

紧控制、够用为度的原则；食品验收严格执行财务人员、厨师、采购员共同现场验收确认，财务人员、采购员负责对数量进行验收，厨师负责对质量进行验收，严格按照员工食堂物资供应管理暂行规定的验收标准进行验收，确保各类食品的质量和广大员工的饮食安全。

经过前期紧张、有序的准备，3月28日新食堂搬迁投入使用，根据公司要求，结合食堂实际，组织生活委员对新食堂厨具等进行了询价、采购，有效改善了食堂硬件设施；同时，7月份、10月份对宾馆大厅沙发和会议室椅子皮革进行了翻新及包厢餐具等配置，从硬件上改善了宾馆整体档次，提升了公司对外形象，提高了后勤服务质量。

为使包厢用餐接待标准化，提高接待质量，9月份组织厨师进行研讨，制定了包厢标准菜谱，规定了操作程序，明确了装盘形式、指明了菜肴的质量标准，有效的提高了宾馆包厢用餐接待质量。

20xx年宾馆、食堂人员的流动较大，在人员不足及新进人员岗位技能较差的情况下，及时有效的对班组人员的岗位进行调整，合理分配工作任务，较好的完成了公司交给的各类大型接待活动及窑系统检修期间的后勤保障服务工作；大型接待18项，如：20xx年区域年终总结会、泰国sc水泥公司和川崎节能公司接待、质量体系审核组、广西区域600装载机专业培训、区域电气、区域财务、区域矿山卡特发动机专业培训、内控工作组、广西区域20xx年中期和年终检查、元宵节、端午节、中秋节以及公司各项日常会务接待等；大型窑系统检修4次，打包工作餐10709份，及时有效的保障了检修现场工作人员的饭菜保供工作；在完成公司交给的工作任务的同时，不断提高后勤服务人员的实际操作水平，促使宾馆、食堂管理迈向标准化、制度化、程序化管理，不断提高服务质量。

同时，通过每天早会和每周安全例会，及时向班组人员传达公司各项安全要求，时刻向员工灌输安全工作责任重大的思

想意识，提醒员工做好安全防范工作□20xx年各项安全工作零事故。存在不足：

3、宾馆用餐接待管理不到位，包厢标准菜谱制定滞后，日常用餐接待质量不高□20xx年工作思路：

### 1、加强规范化管理，完善管理制度

完善宾馆、食堂各项管理制度、考核制度，梳理各岗位工作流程，规范工作程序及标准，实行主管、班长二级检查制度，每天对公共区域的卫生和食品加工过程等进行督查，通过检查，及时发现问题，提高各岗位工作质量。

### 2、加强培训，强化员工队伍素质

加强岗位间的技能培训，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的`岗位人员临时短缺而产生的应急情况，同时，采取“请进来，走出去”的方法，加大培训效果，强化员工技能，不断提高服务水平。

### 3、细化服务措施，提高满意度

实行季度“技能大比武”，相互之间切磋和交流，不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的技能交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围；利用每周班组例会，相互研讨交流“我为员工/宾客做了什么，有何收获和体会”，使员工之间取长补短，共同提高，同时，将一周内发生在身边的服务案例进行剖析，从广大员工/宾客的角度审视我们的服务，以便找出服务中存在的问题根源，以优质服务稳定民心，以满意服务赢得民心，提高宾馆、食堂的服务满意度。

### 4、加大人员思想引导，提高优质服务

引导班组人员树立“做好各项接待和为员工服务是我们的本

分”及“生活服务无小事”的意识，使职工食堂真正成为“职工之家”，使大家从思想上认识到了做好本职工作的重要性，从而自觉地投入到各项服务工作中去，从而达到凝心聚力，提高优质服务的目的。

## 5、巩固6s推行成果，强化基础管理

梳理20xx年6s推行工作，查找推行过程中存在的不合理现象，进行针对性整改，逐步建立干净整洁的就餐环境，有条不紊的工作秩序，让各岗人员在紧张的工作状态下按时按量、高效率、高标准的完成任务，强化基础管理，全面体现高素质企业形象。

## 6、加强食堂成本管控，制定食堂标准菜谱

以降低采购成本，节省支出，提高管理效率，提升员工满意度为目的，制定食堂标准菜谱，并定期进行菜谱调查，以员工为向导，通过调查、分析、反馈等方法，定期改进，加强菜肴质量，降低食堂成本，稳定服务质量。

以上是我个人20xx年年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，我将继续发扬优点，改正不足，不断积累经验，与宾馆、食堂全体员工团结一致、开拓进取，为公司的发展做出最大的贡献。

## 后勤工作人员总结报告篇七

20xx年工作总结：

3、根据公司发展要求，9月底制定了宾馆、食堂6s推行工作计划，并于10月中旬完成宾馆、食堂6s推行，通过6s活动，有效优化了宾馆、食堂的工作环境，提升了员工的素质，提高了工作效率，塑造了良好的后勤服务团队形象，有效的提升了宾馆、食堂的基础管理。

二、增强服务意识，征集广大员工意见，提高满意度依每月生活管理委员会为平台，及时将宾馆、食堂管理工作及经营情况反馈于广大员工，接受广大员工的监督，并通过生活委员将广大员工的意见收集，通过研讨、落实、跟踪验证的闭环管理逐步实施广大员工的宝贵意见，有效整改宾馆、食堂管理中存在的问题；依每月的后勤服务回访为契机，及时了解后勤服务承诺的履行情况和广大员工的服务需求，不断完善宾馆、食堂的菜肴质量，为每周制定菜谱提供依据，而且不断创新菜品，不仅满足广大员工的就餐口味，而且提高了食品原材料采购的计划性和采购速度，不断提高后勤管理水平和服务质量，用我们主动、热情、周到的服务换来广大员工的满意，12年月度综合满意度平均达到95.3%。

三、完善物资采购验收流程，有效控制成本，确保饮食安全

2、采购物品无论大小都做到了手续齐全、程序清晰，采购执行采购员申报、主管审核、部门领导批准的程序，采购以从紧控制、够用为度的原则；食品验收严格执行财务人员、厨师、采购员共同现场验收确认，财务人员、采购员负责对数量进行验收，厨师负责对质量进行验收，严格按照员工食堂物资供应管理暂行规定的验收标准进行验收，确保各类食品的质量和广大员工的饮食安全。

四、完善硬件配置，提高后勤服务档次

经过前期紧张、有序的准备，3月28日新食堂搬迁投入使用，根据公司要求，结合食堂实际，组织生活委员对新食堂厨具等进行了询价、采购，有效改善了食堂硬件设施；同时，7月份、10月份对宾馆大厅沙发和会议室椅子皮革进行了翻新及包厢餐具等配置，从硬件上改善了宾馆整体档次，提升了公司对外形象，提高了后勤服务质量。

五、制定包厢标准菜谱，提高接待质量

为使包厢用餐接待标准化，提高接待质量，9月份组织厨师进行研讨，制定了包厢标准菜谱，规定了操作程序，明确了装盘形式、指明了菜肴的质量标准，有效的提高了宾馆包厢用餐接待质量。

## 六、加强班组人员管理，克服人员不足，完成公司各项接待工作

20xx年宾馆、食堂人员的流动较大，在人员不足及新进人员岗位技能较差的情况下，及时有效的对班组人员的岗位进行调整，合理分配工作任务，较好的完成了公司交给的各类大型接待活动及窑系统检修期间的后勤保障服务工作；大型接待18项，如：20xx年区域年终总结会、泰国sc水泥公司和川崎节能公司接待、质量体系审核组、广西区域600装载机专业培训、区域电气、区域财务、区域矿山卡特发动机专业培训、内控工作组、广西区域20xx年中期和年终检查、元宵节、端午节、中秋节以及公司各项日常会务接待等；大型窑系统检修4次，打包工作餐10709份，及时有效的保障了检修现场工作人员的饭菜保供工作；在完成公司交给的工作任务的同时，不断提高后勤服务人员的实际操作水平，促使宾馆、食堂管理迈向标准化、制度化、程序化管理，不断提高服务质量。

## 七、加强班组人员安全意识的宣贯，安全工作零事故坚持每日安全检查记录，及时发现安全隐患，杜绝不安全因素，同时，通过每天早会和每周安全例会，及时向班组人员传达公司各项安全要求，时刻向员工灌输安全工作责任重大的思想意识，提醒员工做好安全防范工作

20xx年各项安全工作零事故。存在不足：

### 3、宾馆用餐接待管理不到位，包厢标准菜谱制定滞后，日常用餐接待质量不高

20xx年工作思路：

#### 1、加强规范化管理，完善管理制度



完善宾馆、食堂各项管理制度、考核制度，梳理各岗位工作流程，规范工作程序及标准，实行主管、班长二级检查制度，每天对公共区域的卫生和食品加工过程等进行督查，通过检查，及时发现问题，提高各岗位工作质量。

## 2、加强培训，强化员工队伍素质

加强岗位间的技能培训，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的岗位人员临时短缺而产生的应急情况，同时，采取“请进来，走出去”的方法，加大培训效果，强化员工技能，不断提高服务水平。

## 3、细化服务措施，提高满意度

实行季度“技能大比武”，相互之间切磋和交流，不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的技能交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围；利用每周班组例会，相互研讨交流“我为员工/宾客做了什么，有何收获和体会”，使员工之间取长补短，共同提高，同时，将一周内发生在身边的服务案例进行剖析，从广大员工/宾客的角度审视我们的服务，以便找出服务中存在的问题根源，以优质服务稳定民心，以满意服务赢得民心，提高宾馆、食堂的服务满意度。

## 4、加大人员思想引导，提高优质服务

引导班组人员树立“做好各项接待和为员工服务是我们的本分”及“生活服务无小事”的意识，使职工食堂真正成为“职工之家”，使大家从思想上认识到了做好本职工作的重要性，从而自觉地投入到各项服务工作中去，从而达到凝心聚力，提高优质服务的目的。

## 5、巩固6s推行成果，强化基础管理

梳理20xx年6s推行工作，查找推行过程中存在的不合理现象，

进行针对性整改，逐步建立干净整洁的就餐环境，有条不紊的工作秩序，让各岗人员在紧张的工作状态下按时按量、高效率、高标准的完成任务，强化基础管理，全面体现高素质企业形象。

## 6、加强食堂成本管控，制定食堂标准菜谱

以降低采购成本，节省支出，提高管理效率，提升员工满意度为目的，制定食堂标准菜谱，并定期进行菜谱调查，以员工为向导，通过调查、分析、反馈等方法，定期改进，加强菜肴质量，降低食堂成本，稳定服务质量。

以上是我个人20xx年年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，我将继续发扬优点，改正不足，不断积累经验，与宾馆、食堂全体员工团结一致、开拓进取，为公司的发展做出最大的贡献。