

# 礼宾部月度工作总结 酒店礼宾工作总结 (优秀9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 礼宾部月度工作总结篇一

礼宾部在前厅经理xxx的关心和指导下，在兄弟部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务，现将礼宾部（以下简称我部）工作总结如下：

1礼宾部人员由礼宾员，行李员，门童三大板块构成，这三大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾带班的协助带领下各司其职，又互为补充，三者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2礼宾部最初员工总计16人：一名礼宾主管，两名带班（均为行李员），两名礼宾员，七名行李员（带班除外），四名女门童。残奥会后期，两名行李员学员因为合同到期，回校继续学习离职。智运会后期，一名礼宾员，一名行李员，两名门童，也因为同样原因离职，至如今，礼宾部还剩下10名员工（一名主管，两名带班，一名礼宾员，四名行李员，两名门童）其中，除有一名员工提出辞职外，礼宾部因为个人原因离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由两名带班分别带领一个班次轮流上班，工作采取12小时制，特别忙的时候则由主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量安排上

班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，两个班次在交接的时候也是尽量做到事无巨细，毫不遗漏。

1酒店自筹备阶段陆续有新员工加入，一方面，我们派出部分员工在丽都酒店进行实地实习，另一方面，我们在北苑学校开展教学式的培训。培训内容包括奥运知识，礼仪知识，服务技能，安全知识，英语口语等。培训方式主要分为两种，一是教学式的口口相传，通过编撰打印出许多培训资料，对员工进行语言解析，从理论上确保每一为员工对于每一项服务流程的熟悉理解。另一种方式是实际操作的roleplay大家分别客串客人，服务人员等不同角色，演练在实际环境中可能发生的服务案例，在实例中学习解决方法，提升服务水平。培训后期，前厅马经理还将我部与总机前台放在一起进行实操演练，加强我部与其他部门之间工作衔接度的训练，培养大家的沟通意识与集体意识。

3五月份，酒店试营业，虽然还没有正式的客人入住，但是，备战奥运的枪声早已打响，我部的工作当然也没有丝毫懈怠，趁离奥运开始还有数月时间，我们抓紧了对酒店内部环境及对周边环境的'熟悉，一遍遍走访一层mpc及b1□b2□背诵各个区域的地理分布及营业时间，在纸上一遍遍的画出分布图，确保每一个员工脑中都有一张清晰完整的隐形地图；另外我们还经常走访各楼层客房，加强自身对于酒店内部环境设施的熟悉度，方便今后在工作中为客人排忧解难。

### （一）常规工作

1行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，自6月30日酒店第一位客人入住到10月下旬智运会接待工作结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾男员工最多时（包括主管带班在内）总计10人，（后陆续有学员因为回校继续学习离职

而人数渐少），而客人离店数一天最高达300多人次，如此鲜明的数字对比，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作数量，繁忙的时候，礼宾女生推着行李车帮客人下行李的情形也是司空见惯。依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的量多而影响到服务的优质。

3奥运会及残奥会期间，客人的租车外出事务主要由一层mpc的交通信息服务台负责，我们则帮助客人与交通信息服务台联系。尤其是两个奥运的离店高峰期，我们积极主动的与mpc联系，向他们汇报离店人数，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。智运会后期，二层平台开放，叫车也成了我部的一大工作任务，平均每天，我们都会为客人叫来几十部车，方便客人外出。我们叫车需要先下坡道，再跑到马路对面拦车，然后让司机师傅拐弯上坡道接客人。虽然程序有些繁杂，但每每叫到出租车的那种欣喜，总让原本焦虑等待的心舒畅无比！

## （二）个性化服务

1，奥运会及残奥会期间，为了方便接待客人，我们在酒店一层正门外面专门设置接待台，引导客人入住，帮助装载行李。彼时正是北京的盛夏时节，骄阳似火，而我们的员工一直在接待台坚守岗位，从晨曦微露到星光满天，每一位接待员都忠于职守，接待台从无虚席。

2，与奥运会和残奥会不同的是，智运会的入住，客人需要先前往bicc注册，然后再下榻酒店。为了方便服务客人，我部先后派出数名员工在bicc驻地坚守。除了单纯的行李服务，这些员工还要负责对客人的信息确认，帮助解决疑难，为其联络班车，并时刻与酒店内部员工保持信息畅通等。10月2号，3号是智运会的接待高峰期，我们的员工在bicc连续奋战几十

个小时，只为了尽最大努力确保每一位客人顺利入住！

两个奥运及智运接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其中，礼宾员侯婷婷的热情服务收到了来自奥运会客人的表扬信一封，这是自酒店开业以来的第一封表扬信，智运会期间行李员潘树铭也收到了1033客人的表扬信一封，另有其它一些员工也收到客人的鲜花，巧克力，红酒等致谢礼品及口头表扬若干。两个奥结束，礼宾部荣获企业先进班组，礼宾主管张大为荣获集团先进个人称号，带班陈江与礼宾员侯婷婷荣获企业先进个人。这些成绩见证了礼宾的努力与成长！

两个奥运及智运会的接待结束后，我们对本部门物品作了认真盘库，礼宾部大件物品基本都已经准备齐全，且损耗较少，明年开业只需加强保养与维护。小件物品损耗较多，如明信片，行李寄存牌，酒店地图，寄存卡，订车单，小透明胶布，小便签纸等，其中寄存卡与订车单还剩些许，明年开业酌情增加数量，其他几项已经全部消耗完毕，需要重新配置！

### （一）针对不足，完善服务

作为一个新开酒店的礼宾部，我们也存在些许不足，主要表现在1，英语口语水平有待提升2，工作经验有待积累与完善，针对这两点，我们将制定相应措施，一方面预计借明年培训加强对员工的口语训练，营造良好的说英语的大环境，也将督促各员工平时对自身口语的锻炼。另一方面尽可能多的去训练员工，注意平时工作中对经验教训的总结，加强大家内心的自我信任感，让工作作起来更干净利落！

### （二）人员配置与招聘

1酒店现阶段面临整顿重修，对于在今年接待工作期间态度认真，积极主动，能带动大家勤勉奋力表现优异者，我们将本

着公平，公正原则，酌情予以奖励或职位上的升迁！

2酒店明年开业在即，我们也将针对部门现状及部门特征，招聘预计十名左右性格开朗，热情友善，英语良好的新员工，具酒店工作经验者优先。为我部注入新鲜血液，为今后工作奠定良好的人事基础！

回望这几个月来的艰辛历程，礼宾是我们共同的家，我们在这里风雨同舟，苦乐与共。我们将继续保持努力奋斗的工作作风，克服不足，永不自满，与兄弟部门一起紧密围绕在以前厅马经理为领导的前厅大家庭中，勇往直前。

## 礼宾部月度工作总结篇二

20xx年我部在集团领导的指导下，勤奋地做好本职工作，得到了客人的好评和肯定。我们作为酒店的窗口，让客人感觉到第一印象非常重要，很荣幸地我们出色地完成了这个任务，还得到了集团的年度表彰。下面是我们20xx年工作总结。

1、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部员工总计32人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在20xx年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，9月16日—9月25日酒店接待了中国马术节这个大型的`会议团队，从第

一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时（包括主管领班在内）总计9人，而客人离店数一天最高达100多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是马术节期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到泡温泉从哪里去？成都哪里好玩等等，每当此课件下载[\*]时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解惑，同时，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责。此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“ full service ”

3、马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

在20xx年酒店日常工作与马术节接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。马术节圆满接待完成后。礼宾部

受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

在20xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

20xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

### **礼宾部月度工作总结篇三**

作为客务部重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在各级领导的关心和指导下，在其他部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。现将礼宾部工作总结如下：

1□20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。我部门在下半年新到岗三名员工，两名接机代表和一名礼宾员，首先对于新员工的培训采取，新老员工一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

2、在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在例会中以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，接机代表四大板块构成，员工总计11人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，三名接机代表，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

1、礼宾部的工作包括行李寄存、物品转交、邮件收发、报纸的分放、租车等，除了这些基本的业务外，还有一项重要职责就是各种各样的信息问询。行李服务是我部区别于其他部



门的一大特征，每位客人从入住到结束行程，其行李都由我部全权负责。酒店接待量大的时候自然我部工作量就会随之增大，但大家不会因为工作的“量多”而影响到服务的优质。

2、接机方面的工作：强化接机工作流程，结合流程对新到岗的两名接机代表详细系统的接

### 《接机方面》

3、接

### 《安全方面》

在20xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和根据客人对接送机的需要而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

20xx年一路走来，礼宾部的工作能在完成基本工作的同时得到创新，相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下再接再厉，用我们的热情为大厦带来更加优质的服务和更加丰厚的收益。

## 礼宾部月度工作总结篇四

礼宾部是客人了解我们酒店的排头兵。在这20xx年的发展过程中，礼宾部在服务技能和服务意识上有较大幅度的提升。在前厅部经理的带领下，礼宾部秉承“我是客人的朋友，客人是我的上帝”的理念竭诚为四海来宾提供优质的服务。

为了更好的为客人服务，礼宾部积极与酒店各部门沟通协调，不断创造出了许多内容丰富，形式多样的服务手段以满足客人的需要，不仅为酒店带来了效益也提升了我们的服务效率，多次受到客人和其他部门同事赞扬。礼宾部的员工利用休息时间持续收集本市的娱乐，餐饮，购物，体育，旅游，住宿和车辆等信息，此举极大的方便了岗位工作，在面对客人问询时就可以快速准确的给予客人想要的信息。

为了更好的为客人服务，礼宾部全年为客人提供观光车服务。由于之前学会驾驶的员工陆续离职，礼宾部开始着手培训新一批观光车驾驶人员。但由于在安全方面考虑欠佳，致使20xx年下半年以来观光车驾驶陆续出现一些安全方面的问题和事故，造成酒店一定的损失。从礼宾部20xx年开始驾驶观光车以来，事故都是在多发于老员工离职后，新员工的驾驶培训才刚结束的那个时期，说明实际的驾驶经验还是很重要的。对此礼宾部已经开始持续强调观光车的驾驶安全问题而且还协同酒店车队对新进驾驶人员进行系统培训并定期考核。现在这项服务总体开展还是不错的经常获得客人好评，礼宾部的同事们忍受着夏日酷暑和冬日的严寒而没有一句怨言，以客人的满意为宗旨。同时还不忘向乘客介绍我们美丽的贝迪。在酒店淡季时期，为了应对酒店车辆内部使用情况较多的情况，礼宾部又额外联系了10多辆出租车和6辆租车公司的各型车辆以备不时之需，在平时运行中也注意对有宰客，不准时或者故意绕远路的出租车司机进行淘汰。现在礼宾部全天24小时都可以为客人提供准时迅速的租车服务。但是现阶段面临一个问题就是：在客人的自我保护意识不断提升的

情况下，对出租车不打表而收取一口价的这种情况持否定态度的越来越多。这也导致了下半年的几次携程客人投诉。对于这个问题礼宾部暂时还是无解，只有等到20xx年重庆市的出租车全部安装新的计价器之后再做调整。

下半年的时候酒店组织了赴青岛海景花园大酒店的学习。礼宾部参加了此次学习活动。在青岛学习过程中深深体会到了海景酒店优秀的服务理念优秀之处。在学习结束后也尽力将此次学习获得的知识与部门同事分享，努力改进我们的服务方式方法。比较突出的就是制作了客车专用的下车凳，在酒店大厅为到店客人提供免费的饮料服务等。在此后酒店组织的每周和每月的优质，惊喜服务案例评比中，礼宾部同事的获奖事例占前厅部的一半以上。

在整个20xx年度中，礼宾部的培训主要是针对新进员工的基础技能，老员工的技能提升方面进行展开。员工之间也能互相帮助，新员工入职之后都能很快融入酒店的生产生活环境中——这也对迅速提高服务技能打下了基础。部门在此基础上开展了部分优秀员工到前台进行交叉培训，意在通过不同岗位之间的培增进各分部的了解，方便日后开展工作相互配合，使员工能进一步的成长。

礼宾部的同事们都是爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心的优秀青年。我们都能积极主动学习相关专业知 识，工作态度端正，认真负责的做好每一天的工作，笑脸相迎每一位贝迪的宾客。

虽然取得了以上成绩，但是我们能够提升的空间却还是巨大的。经过最近阶段的温泉票，圣诞节套票销售，暴露出礼宾部员工的销售能力还比较欠缺。这是明年一定要加强培养的重点区块。在明年的人员流动方面，对礼宾部的一些骨干人员要争取留下来，建议可以在前厅部的框架内给予一定的发展空间；对于在工作中不负责任，起反面作用的人员要坚决剔除出礼宾队伍。在于其他部门的对接服务过程中发现还是

要进一步加强sop,pp和jd的植入式培训，是我们的服务项目，不允许推诿搪塞；对于不属于礼宾部的服务项目，在拒绝的时候也要有礼有节，据理力争。

在明年的工作中，我们会继续保持良好的势头，把节能降耗，关心同事，激励员工保持良好的心态，培养自己良好的执行力和销售能力，提高酒店整体服务水平等方面入手，将学习进行到底，自我增值，永不落伍。工作中，我将继续带领员工努力配合前厅经理开展各项工作。凡事想在前，走在前，做好我应有的表率作用，和大家一起营造一个健康积极向上的氛围，和大家一起成长进步。

## 礼宾部月度工作总结篇五

(1)首先，自己以身作则，处事严谨，做事公\*，互助团结。建立良好的楷模。以公\*公正的角度，用人所长，发挥维修员的特长优势。

(2)建立部门制度，进行合理分工，明确每位员工的职责，定期对维修员进行考试，加强其责任心。

(3)注重下属的技能水\*，定期进行互助培训，加强其业务技能水\*。

(4)多与员工沟通，了解员工的思想动态，适时给予技能上的指导和帮助，关注员工士气，在其有了成绩时，给予表扬，在部门工作有了阶段性的成就时，大家共同庆贺，相互鼓励。

(5)适当的给员工分配挑战性的工作目标，让员工自我突破完成，在完成后获得成就的快乐。

(1)要求员工树立良好的个人形象意识，上岗期间必须着工装、佩戴工牌上岗，仪容仪表干净整洁。

(2) 入户维修穿鞋套进入，与业主沟通时使用文明用语，维修完毕后将现场要清理干净。

(3) 按约定时间守时入户，信守承诺，服务及时，行动迅速。

### 三、设备管理方面

1、与房产公司对接，汇总收集小区所有设备设施的原始资料和操作维修保养资料。

2、建立小区所有设备设施台帐、完善设备设施的档案，包括：设备台帐、设备维修记录、设备养护记录、运行记录。

3、制定设备设施的年、月、季、周的养护计划，根据维修保养计划对设备设施定期进行养护，达到以“以保养修”目的。

#### 4、供电系统的检修

针对小区频繁停电的现象，制定电力检修计划，按时对低压配电系统进行检修，保证业主的正常用电。

(1) 每月对低压配电柜(箱)进行巡检，确保各开关继电器、控制线路、保护电器、上下接点、接口连接螺丝紧固，无滑丝，无搭接线路。

(2) 检测三相线路电流是否正常，接头是否有金属变色现象，是否有积灰，线路是否整齐，支架是否松动，壳体是否有锈蚀，发现以上现象及时进行处理，保证业主的正常用电。

(3) 对标识编号进行核对，包括：指示灯、开关按钮、报警装置等，并检查损坏的情况。

(4) 用电高峰期，每周对低压配电柜(箱)进行不少于一次的测温检查，确定是否有异响和异味。

(5) 每半年对电缆标识进行一次核对，对电缆接头井进行一次大检查。

(6) 每年对箱变和楼栋的线路断路器、保护装置进行一次检修测试。

(7) 每年对业主部分的线路进行检修一次，防止出现因接线螺丝松动，而造成线路接触不良断路现象。

## 5、弱电系统的维修和保养

(1) 业主家中的防盗系统。对业主家中的防盗系统每月进行一次测试，也可根据业主要求进行变动。主要检测项目为：窗磁、门磁、可视对讲的检测。

(2) 每月对摄像机、云台、半球摄像机、矩阵等设备运行的情况进行检查，并制定检查记录。

(3) 每季度对视频监视系统露天进行清洗，防腐加固，对监视系统线路进行检查，确保其正常运转。

(4) 每月对远红外发射机、接收、线路等进行一次巡检测试及清洗。

(5) 每月对电子巡更、采集信息钮巡检一次，检查固定是否牢固。

(6) 每日随机进行测试运行情况，每月对门禁控制器、分控板、通话控制、电控锁、闭门器工作情况进行一次普查检修。

(7) 道闸系统。每日对道闸系统的配件和运行情况进行一次检查，确保正常运行，防止发生意外。

## 6、电梯升降系统

(1)每天不少于2次检查电梯的运行情况，对电梯的外观和试运行进行检查、发现异响和电梯轿厢出现不稳现象，及时停运，联系厂家进行检修。

(2)根据电梯的运行维修养护要求，及时通知督促厂家定期进行检修及保养，提前预防而不是等坏了再通知厂家维修。

(3)制定电梯困人、高层火灾的应急预案，每年进行一次消防演练。

## 7、消防系统

(1)每日和消防人员检查消防设施的运行情况。

(2)对消防的重点部位进行随机检查，主要对火灾报警按钮、火灾探测器和消防水箱进行测试和检修，对高层和地下车库的消防箱内的消防水带、消防接头进行衔接测试，保证消防设施能衔接完好。

(3)每季对消防设施设备进行一次全面的大检查和测试，确保消防系统能正常启用。

(4)修改和制定《火灾应急预案》、《消防报警系统和消防控制系统遇突发事件的应急预案》、《消防设施设备的资料档案》和汇总各种设备的年检年审资料。

## 8、供水水系统

(1)根据给水设备运行情况，制定完善的二次给水系统的维修养护。

(2)制定突发停水应急预案

(4)对二次供水箱进行定期检查和清水消毒，并做好记录。

## 1. 节电方面

(1)提高所有员工的节能意识。不用的设备及时关闭。

(2)采取技术措施

1. 地下车库所有灯双灯管，只亮一组。

2. 高层地下室灯，保证照明的情况下，其他全部关闭。

3. 高层楼道的灯，在保证照明的情况下，减少灯组。

4. 为加强公共设施用电监管，对二期地下车库配电室加装一块电表，对二期路灯、地灯、中心景观区水泵，加装一块电表。

5. 对施工用电建立一份台账。

## 2. 节水方面

1每月查看小区各水管，及其他设施。保证无漏水、泡水。

2. 在公共用水处，张贴提示，提升大家节水意识。

3. 对绿化工给予指导，错时浇水，保证绿化管线完好，合理规划用水。

4. 对施工用水建立一份台账。

## 礼宾部月度工作总结篇六

随着元旦的临近□20xx年马上就要过去，新的一年又要开始，在伴随着新年钟声敲响的时刻，我将对我过去一年的工作做以下总结回顾，过去的一年是繁忙、欣喜的一年。



也充分表现出我们的工作是一直受到部门和物业的重视，特别是经理给予我们很大的帮助，更是让我在基层管理者做的越来越得心应手，我再次感谢部门的各位领导、同仁给予我和我岗的帮助和支持。

礼宾部的工作在我们看来很简单，其实他真正的本质是不简单，迎送客人，提、拉、运送行李，这些是再平常不过的事情，但是真正服务的性质对于我们来说，并不是简单或是复杂，而是我们是否用心去做？当我们开门迎送客人时，观察客人是否有其他要求或是否是我们的大客户、回头客，特别是乘坐出租车的客人，我们更要提醒客人不要遗忘物品或是记录出租车卡；提、拉、运送行李，我们要随时检查行李是否破损或表面太脏，我们可以对其进行修理或擦拭等，这些服务其实很简单，但是如果不用心去做我们永远也做不好，也不会给可以满意，更何况惊喜。

通过我们的每周培训，使员工意识到我们是物业的一员“只有店兴，才有我荣”，使自己在工作中时刻保持大局观，不以自我为中心，发现问题及时反馈，积极配合其他部门或岗位开展工作，形成自己主动发现事情，主动解决问题的风气，把自己的工作做在客人开口前，在给客人满意的同时，又给客人增添了少许惊喜。

我们以用心极致和真诚的服务来打动客人，来营造我们物业的客户群，来稳定我们的客户群。我们在每天的迎来送往中，给予客人的或许只有一个微笑，但是正是这么一个微笑已经使客人得到满意，客人给我们要求的不是很多，但是我们可以做的却是很多。或许我们还有更多的不足，值得学习、借鉴的地方，我们肯定会更加努力去探讨、研究礼宾部服务的精髓。

新的一年是充满希望、挑战的一年我将为了我们的希望和荣誉而奋斗，进取。在全面配合部门完成物业领导给予我们任务的同时，在礼宾部建立起我们自己的金钥匙柜台。

以上是我在过去一年的工作总结，及对新一年的工作打算，或许我在工作中还有许多欠缺不足的地方，还希望各位领导、同仁给予指正，我会虚心学习。再次感谢领导对于我们礼宾部工作的支持。

## 礼宾部月度工作总结篇七

一：

转眼间□20xx年已过去，我在公司的试用期已到。回首两月来的工作，即使我为公司的贡献微薄，但总算迈出了新区域，跨行业发展的第一步，通过学习工作和其他员工的相互沟通，我已逐渐的容入到这个集体当中。以下是我的个人工作总结报告：

俗话说：隔行如隔山，初来本公司时，因为行业的区别，及工作性质的不同，确实有过束手无策，好在有同事的帮忙，使我以最快的速度熟悉办公室的工作及对市场操作流程有了一定的了解。在这短暂的两个多月里，通过对一定量客户的拜访，回收货款等工作使我对本行业有了充足的理解和了解，也为后期的办公室工作打下基础。

现将20xx年工作总结如下：

### 1、思想政治表现、品德素质修养及工作心态。

遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

### 2、专业知识、工作水平和具体工作。

我是十月份来到公司工作，在公司系统集成部门担任办公室后勤和业务工作，协助部门经理做好一些琐碎工作。为了更好的工作，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在短

的时间内理清部门工作，熟悉了业务流程，明确了工作的程序、方向，提升了工作水平，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路。在来公司后，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项工作，在余限的时间里，和部分政府，各企事业单位的网络部门，采购部门，及主要决策人实行沟通，搜索工程信息，为下一步工作打好基础。

3、认真、按时、高效率地做好公司领导及部门经理交办的其它工作。

为了公司工作的顺利实行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，积极配合其他同事做好工作。

4、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够准确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。

5、工作质量成绩、效益和贡献。在展开工作之前做好个人，有主次的先后即时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结今年的工作，即使有了一定的进步，但在很多方面还存有着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这有待于在今后的工作中加以改进。在下半年里，我将认真学习各项政策规章制度，做好明年的工作计划，努力使工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

## 礼宾部月度工作总结篇八

辞去旧年迎新年□20xx年的物业管理安保工作已画上了句点。首先感谢各位领导的大力支持与精心指导以及队员的

积极配合。过去的一年中我们虽没有取得空空烈烈的战绩，但也顺利的完成了安保的各项工作任务。虽没能有力保障全方位的安全，但全年没有发生一例刑事案件、消防事故和严重盗窃案。现针对全年工作出现的不足以及表现优异方面作出深刻反省和总结。从全年的保安队伍管理建设和日常工作表现来看，上一年工作分为两个阶段。一阶段，保安队伍自派驻以来至x月份，在这段时间当中队伍管理相对不太稳定，其主要有以下几个方面的问题所在：

一方面、领头管理干部不稳定，名言说的好火车跑得快全好头来带，可想而知领头干部都不稳定，基层工作也动摇很大，在整个队伍管理建设方面露出很大的漏洞。

二方面、人员综合素质参差不齐，流动性偏大，人员流失都差不多有现有编制的一倍以上。在日常的工作当中有极个别同志出现工作不负责、懒散等一些违规违纪的现象。

三方面、队员教育培训力度不够，队员对保安员基本常识认识不够，各岗工作基本操作规程不够熟悉，各项制度规定落实不到位。

也正由于种种的原因、种种的欠缺，在这段时间当中让保安队伍蒙羞的事件发生了，在x月x日这一天出现被盗，虽然没有造成过大的经济损失，但这一天、这一刻是我部作为一个安保部门来讲最无光彩的时刻，也就在这时这次蒙羞的事件敲醒了我们的警钟。

总结经验、总结教训进入到了第二阶段，自出现被盗事件以来，在经过各级领导的批评与指正，我队伍针对之前的工作状况进行了大的整顿，变压力为动力，洗心革面，注重队伍管理建设，严格落实管理制度，稳定队伍人员，加强业务知识培训，提高队员服从意识，提升管理服务水平。在这年的第二阶段我们的工作经过两个来月的整顿与调整，现在来说有了很大的一个改变，不管是从服务管理方面还是内

部建设上都有很大的进步，就在前不久一期当班保安及时第一时间发现了准备非法入侵的偷油强盗，保安立马当先及时制止，立即追赶及汇报，但是强盗非常狡猾发现保安行动立即夹尾巴驾车逃离了现场，事后经过调查没有任何财产损失。虽然这一次没有抓到犯罪分子，但给了他们狠狠的打击，让他们知道我们的安保是非常严谨的，当班保安是拥有高警惕的，不法分子休想从我们的眼皮底下为虎作伥，为所欲为。

以上是我部的工作总结，不到之处还请各位领导多给出宝贵意见，在落实工作制度规定方面还请各位同仁多多理解，从目前保安队伍的改进和表现来看，我们应继续加强自我，完善各项管理制度建设，决不能被当前小小的业绩而蒙蔽了改良从优思想，我们在今后将诚心诚意服务于大家，有力保障人员和财产安全，将保安队伍打造为一支有力的机动部队。

## 礼宾部月度工作总结篇九

1、深入销售第一线，在销售现场了解客户的特点和需求，掌握客户的心理动态，找出客户最关心的问题。

xx园xx庭，xx阁开盘期间的现场跟进。

xx村2、6底层商铺销售期间的现场跟进。

xxx花园ii-9□iv-3□iv-4开盘的现场跟进。

2、收集其他楼盘的宣传资料和报纸广告，掌握竞争楼盘的动向，了解其他楼盘的促销手段和销售措施。收集了七月份至今各楼盘的报纸广告并整理分类。

3、学习和观摩其他楼盘的促销活动，吸取别人成功的经验，以便为将来搞好公司的促销策划活动多做贡献。参观了xx广场□xx花城□xx新城的开盘促销以及房展会的各楼盘促销。

4、与策划公司对接，对其提交的策划方案根据实际情况提出修改意见供领导参考，同时把销售部的意见与策划公司沟通，力图将宣传推广工作做得更加切合公司的销售部署，更加实际，更加有效。

5、参加公司的各种促销活动，组织销售人员在促销现场开展宣传工作，协调和沟通销售部和策划公司的分工合作，试用期工作总结《销售试用期工作总结》参加了九月份的“房展会”□“xx园国庆看房专线车”□xx节期间的“投资贸易洽谈会”的展览等促销活动。

6、根据实际情况，对重要问题多想办法，多出主意，尽能力提出相应的建议和方案给领导参考，做好营销人员的参谋策划工作。

8、指导各销售点做好每个月的互访报告和每季度的市场调查报告，让各点人员都熟悉公司其他各点的相关情况，了解市场上竞争对手的情况和动向。收集整理各点交来的互访报告和市调报告，以备领导查阅。

9、学习销售部综合点人员应该了解的基本的房地产销售知识和工作程序，工作方法。协助其他同事接待办理产权证的客户等。

10、处理销售部有关营销策划方面的事务等。

经过这段时间的不断学习，不断积累经验，自己对所负责的工作已经有了相当的了解，但我知道这些还不够，还需要不断地向同事和领导学习，加强自己的专业技能，提升自己的专业素质，使得自己做事的效率更高。在此，感谢公司的照顾，感谢同事和领导的提携和帮助。