# 前厅接待安保工作总结(必备32篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-03-16

*前厅接待安保工作总结1新年将至，在过去的一年里，保安部全面的完成了酒店赋予的各项工作任务，为酒店各项目标顺利完成做出来一定的贡献，做到了无治安事件、无消防安全事故，20xx年我部门认真做好治安、消防的两大安全工作，加强对酒店员工的安全培训，...*

**前厅接待安保工作总结1**

新年将至，在过去的一年里，保安部全面的完成了酒店赋予的各项工作任务，为酒店各项目标顺利完成做出来一定的贡献，做到了无治安事件、无消防安全事故，20xx年我部门认真做好治安、消防的两大安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各部门工作，为酒店长期稳定发展，做出应有的贡献。总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能够在今后的工作中，扬长避短，特对20xx年工作这总结如下：

一、保安部对酒店的重点部门和部门，经常巡视和检查对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对早餐厅厨房、员工厨房、发电机房、配电机房、停车场等处的安全检查，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的如实上报。

二、一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检查、维护、保养对灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护、保养，存在的故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

三、我部门还多次迎接了公安、消防的检查，积极参加市区消防部门的消防会议，起到了监督和互信学习的作用。

四、今年有许多推销人员、窃贼、非法色情人员把我们家的当成了违法活动的场所，任意的发放色情小卡片，骚扰客人，也给我们安全工作带来了很大的困扰。

我保安部人员，利用监控设备在加上客房部、工程部和前厅部等部门员工的密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层的安全。

五、在20xx年，保安部在工作上虽然取得一些成绩，但还存在一定的问题，总结工作有以下几点：

1、安全教育力度、各项规章制度健全落实还不够。

2、个别员工防范意识差，还不能完全按照标准进行自我约束，有些麻痹大意，在加上培训力度不够，还发生两次女性客人裸体出现在走廊内的事件，其中一次时间有些长，给酒店的声誉带来了负面影响。

3、队员素质参差不齐，有待下一步提高。

4、部门规章还缺乏一定的执行力，要加强员工教育;部门规章离近点领导要求还有一定的距离，需要进一步努力;部门管理水平有待提高，以适应酒店发展趋势。

5、消防工作需加大力度，所有不足之处，都有待于我们今后认真思考和总结改进。

总之，我们要通过不断深化管理，培育一种职业精神，激励保安员继续坚持求真务实的精神面貌，高标准、严要求，努力打造一个高效、务实、文明的保安新形象。为酒店的发展做好安保工作。

**前厅接待安保工作总结2**

>接待礼仪事项

1、离座和外出

前台接待人员工作的特殊性决定了其离座不应当太久，一般不能超过10分钟。如果是因为特殊原因需要外出时，应当先找妥代办人，并交待清楚接听电话的方法等。

2、严守工作时间

前台接待人员应当严格遵守作息时间。一般情景下，应当提前5-10分钟到岗，午时下班应当推迟20-30分钟。

3、闲谈与交谈

应当区分闲谈与交谈。前台人员应当尽量避免长时间的私人电话占线。更不应当出此刻前台与其他同事闲谈的场面。

4、注意礼节、讲究原则

物业管理礼仪接待要讲究礼貌，要克服服务工作低人一等的思想，要认识到尊重宾客就是尊重自我，所以要在接待中既坚持原则，又要注意礼貌。

5、一视同仁、举止得当

物业管理礼仪接待的对象都必须热情的对待，不能看客施礼，更不能以貌取人，必须以优质接待服务来取得业主或用户对你工作的信任，使他们乘兴而来，满意而归。

6、严于律己、宽于待人

在物业管理接待服务工作中，业主或用户可能会提出一些无理甚至是失礼要求，应耐心地加以解释，宽容待人。

**前厅接待安保工作总结3**

酒店前厅工作总结

Had gone some year, in this year, xx big public house manages next having of company and Xx company jointly in Xx bigger change, the capital with two devoted and many partner undertook update and be transforminged to facilities of hotel part facilities, bedraggled and old 3 buildings do busine through decorating, those who made up for hotel recreation project is vacant, make the service project of the hotel more perfect, be aimed at the problem of guest room peculiar smell, through opening a window ventilated got eential settlement, at the same time old to guest room TV undertook updating..., all these brought opportunity of survival and hope to the the level of service of perfect, employee of the project of newer, service of hotel facilities rise further, the best result that throughout history obtains in making Xx big public house criticizes review a case in which a death sentence has been paed by a lower court in the star 20\_ the 2nd, make Xx big public house had taller reputation in hotel active management that are store level leader and all hotels are departmental the effort of door employee is not the hotel pays attention to the cultural and ideological progre of employee relatively, created good life vacuum to employee, transform the washhouse of the hotel the amphibious room of a capacious employee dining-room and employee activity, acquired the recreational project such as card of ping-pong, ping-pong desk, che, begin each race for many times, the constitution that enhanced employee namely abounded the spare life of employee again, the hotel still went to installation of solar energy hot water employee dormitory, solved the problem that employee winter these employee can pa serious work to sign up for a hotel back and forth this year below the circumstance that antechamber ministry changes ceaselely in personnel, all employee still can overcome enterprising of difficult, solidarity, the satisfactory hotel that finish gives each welcome the job, annual welcomed VIP group in all 4, the conference countle, in whole in recieving a proce, get of the guest reputably, come one year antechamber ministry has done the following works: One, strengthen vocational training, raise ministry of employee quality antechamber to serve as the appearance of the hotel, every employee should confront a visitor directly, the working manner of employee and service quality report give the service level of a hotel and level of management, because of this pair of employee the working key that grooming is us, will make in the light of 5 branch this year groom in detail plan: Be aimed at telephone exchange, we undertake skill grooms receiving audition phone language;The baggage that is in in the light of baggage is carried and check service undertakes grooming;The ceremony courtesy of dest clerk and skill of carry out room groom;Especially all to antechamber ministry employee will undertake the foreign language of a month grooms is as long as July this year, judge check to lay next certain foundations for the star this year, just can let employee have on skill of Wu of profeional knowledge kimono through grooming only rise further, gift is nicer provide excellent service for the , engraft to employee “ broaden sources of income and reduce expenditure, add close cut down expense “ consciousne, control good cost “ broaden sources of income and reduce expenditure, add close cut down expense “ it is every enterprise not arrowy pursuit, antechamber department employee answers the call of the hotel actively, begin managing, cut down expense activity, control good managing charge, antechamber him ministry buys plastic basket to hold the key of the group, reduced the use amount of key bag and room card, to the hotel managing charge(no matter be a group,still come loose so guest, every room must fill in to the room gets stuck and use key bag, after using room card and key bag through group house, saved cost greatly, the room blocks yuan / piece, key bag yuan / , everyday group house

100 above, a year but the fee with managing bigger brushstroke);Busine affairs center is used expire forms for reporting statistics will print draft paper;Supervise and urge the employee of accommodation is managing with water and electricity;Control good office articles for use, had used each each pieces of paper, these control, achieve for the hotel close make the contribution with antechamber due , the sale consciousne that strengthens employee and sale skill, rise to lead antechamber ministry basis market condition, actively is advanced medicinal powder guest room sale, come this year the hotel rolled out a series of plan of guest room sales promotion if: The sales promotion activity such as 1000 yuan of certificate of fan room, integral card, acting gold, card, dest clerk is in hotel privilege policy while mix according to market level that day enter a circumstance to master house price neatly, come loose downstage the guest had apparent addition, enter rate rise somewhat, emphasize dest clerk: “Want downstage guest only, we want method lets guest take up one’s quarters “ tenet, strive for more live entering to , pay attention to the harmonious job hotel between departmental door to resemble a big family, the hard to avoid in working between branch and branch can happen grind, harmonious stand or fall is affected in working lieutenant general by ministry is the centre branch of whole public house, it is having close working relationship with the branch such as meal, sale, guest room, be like occurrence problem, we undertake can actively harmony settlement with this branch, avoid its aggravation, because common goal of everybody is for the hotel, be not solved and had handled the negative effect with will be brought certain to the , strengthen of all kinds forms for reporting statistics to reach declare at customs the management of data is downstage the visitor that enters to every according to the regulation of public security bureau undertakes registering, input computer, the cable concern interconnected system that the data of the guest outside the condition adopts a hotel is seasonable to national security bureau pision of discrepancy condition management undertakes declaring at customs, carry out the announcement that public security bureau allots seriously, live to every the guest’s valuable undertakes remindful forms for reporting statistics and data appoint antechamber ministry person specially aigned for a task is responsible, undertake claified filing to forms for reporting statistics and every months of statistic appears in the years guest room income and income of two years of guest room undertake contrast, housing rate increased , but income reduced yuan however, because,main reason is between hotel industry malign contend for unexpectedly bring about average room price to reduce, enter rate increase and income reductive phenomenon, after watch of guest room overview is is satisfactory, but either be in us deep also consciousne and experience arrive: 1, flexibility and initiative are lacked on the service;2, the equipment ageing of telephone exchange creates line not free, cause a guest to complain constantly;3, inpidual new employee operates inexperience to own job;4, ageing of copycat of busine affairs center, copycat result is bad, affect the income of busine affairs center, the duplicate cash income of center of annual busine affairs has yuan only this new sale index and task to busine branch according to the hotel, it is two years to antechamber ministry important year, finish the job to can cooperate to sell a ministry, make a plan of two years of jobs especially: 1, continue to strengthen groom, improve the integrated quality of employee, improve service quality;2, stable employee rank, reduce the liquidity of employee;3, “ hardware “ ageing “ software “ fill, through improving a service quality makes up for the inadequacy of equipment ageing;4, the skill of carry out room that increases downstage staff, increase medicinal powder of the guest enter rate, strive to finish the sale job of hotel make known

to lower began one new year, antechamber ministry faculty will provide the most excellent service with Xiang Bin of new spiritual outlook and real operation’s guest, carry out “ guest is consummate, service the first “ ministry: Job of antechamber of Xxx date hotel is summed up

**前厅接待安保工作总结4**

时间过的真快，转眼间\*\*\*\*年上半年又过去了。回顾酒店保安部上半年的安全工作，在酒店领导和各部门以及公安消防等部门的大力支持下取得了一定的成绩，确保了酒店正常的工作秩序。具体事项如下：

>一、酒店所辖区内盗窃案件明显减少。

今年上半年，所辖区内的盗窃案件较往年有了明显的减少，主要归功于以下几点因素：

酒店领导对安全工作相当重视，出资两万余元为酒店改装了闭录监控系统，并花费四千多元为保安人员配备了新的对讲机，完善了硬件设施，对犯罪分子起到了一定的威慑作用。

保安部在人员编制上也进行了调整，增加了保安员，保安人员由原来的十三人增加到现在的十五人，保证每个班次至少有两个保安员在岗。对保安人员进行了岗位业务培训，明确各岗位的岗位职责，加强了保安人员的工作责任心和责任感，对办酒店内各楼层和周边所辖区加大了巡查力度，严格了陌生人员进出酒店的盘查登记制度，确保让犯罪分子无可乘之机。

积极配合和协助公安人员，发挥自身的硬件优势，为侦破物业所辖区内发生的盗窃案件提供有利的线索，为\_门能够早日破案尽了自己应尽的义务。

>二、消防设施设备运行正常，未发生一起消防安全事故。

消防部门对酒店的消防安全也极为重视， 把酒店列为“消防安全重点单位”，定期对酒店的消防工作进行检查指导。上半年消防部门对大厦进行了一次全方面的消防检查，针对酒店内存在的问题和消防安全隐患提出了消防整改意见，并下发了整改意见书。

部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的如消防防火门未按要求长期处于关闭状态、部分消防指示灯和安全出口指示灯不亮、有个别消防安全通道堆有杂物问题，组织部门相关人员进行了一次全面彻底的检查、维修、清理，清理了消防安全通道上堆放的杂物,更换了一批闭门器和指示灯的灯管，按照消防整改意见书的要求进行了有效的整改，并在之后的消防安全整改复查中一次通过了复查，受到了消防部门的好评。

同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保酒店人员生命和财产安全。

>三、机械设备运行正常，上半年无重大机械事故。

上半年，酒店内各种消防设备均处于良好的运行状态之下。酒店内消防设备种类多，技术难度大，操作复杂，这就要求操作人员自身要有全面过硬的技术本领，对此，部门从人员招聘开始把关，严格挑选，要求应聘人员必须持有从业资格证书，对酒店内消防设备必须能够熟练的进行操作。

同时，部门要求设备操作人员每天对酒店内消防设备至少进行不少于两次的巡查，每周对所有设备进行一次检查保养，对长期不使用的设备每周要试运行一次，发现问题及时解决，对解决不了的问题要及时向上级汇报，保证在最短的时间内让设备恢复运行，确保所有设备设施时刻处于最佳的运行状态。

>四、上半年未发生一起人员工伤事故。

上半年，部门对酒店人员的人身安全也非常重视，不断的完善规章制度，强化制度的落实，是预防安全隐患，确保员工自身安全的重要因素之一。任何管理工作首先是人的工作，人的工作的核心是思想教育，安全工作更不能例外。做好员工的防范教育已成为安全工作的重要课题。防范教育搞好了员工的防范意识就能得到提高，就可以在日常安全防范工作中筑起一道牢固的屏障。所以我们始终把防范教育工作摆在安全工作的重要位置。

部门还不定期对各岗位进行安全工作检查，查岗位上是否存在安全隐患，查员工是否按章操作。通过检查，使员工感觉到安全工作的重要性，强化了员工的安全意识，也树立了员工的防范意识，并自觉的严格按照操作规程进行操作，确保了自身的安全。

>五、存在问题。

安全教育力度还不够。

各项规章制度还不够健全。

少数员工防范意识差，有麻痹思想。

>六、下步打算。

上半年，安全工作取得了一点成绩，但与酒店领导和各部门的关心与支持是分不开的。安全工作无小事，任何一丝的麻痹大意都有可能造成不可挽回的损失，在下步的工作中，要时刻保持清醒的头脑，严格管理，严格要求，针对上半年存在的问题，从实际出发，从根本上解决，力争把事故消灭在萌芽状态。同时，好的方面也要继续保持。部门全体人员将继续努力，确保酒店人员生命和财产的安全。

**前厅接待安保工作总结5**

光阴似箭日月如梭，转眼已近岁末，似乎去年圣诞的钟声还响在耳边，实感时间的飞逝，让我们的脚步也显得如此匆忙。可细细品味，却也发觉自己在不轻易间成熟了许多。回顾20xx年这一年来的工作，我的感受很多，收获也颇丰。在公司、大队以及小队领导的关心和领导下，在同事们的支持与帮助下，取得了一些成绩，现将这一年的工作总结如下：

首先，我作为一名保安员做到了以下几点：

1、严格执行公司守卫岗管理制度，认真地完成了各项保卫工作，以及其他的日常工作，按时交接班，不脱岗，不迟到、早退。

2、每天早晨7：20至7：50立岗，微笑着迎接领导的到来。

3、领导经过值班岗时，起立、微笑、行注目礼或问好。

4、对进入办公楼的外来办事人员礼貌热情的接待，同时做好询问、登记和电话预约工作，经允许方才指引来访客人上楼，以确保公司领导不受外来的干扰，公司的人员和财物不受损失。

5、看见领导手拿重物时，主动上前帮忙。

6、雨天为领导撑伞，送上车。

7、雪天，领导的车被积雪覆盖，用扫帚帮领导清扫车雪。

8、冬天，有领导进出时，主动上前为其开关门。

9、积极参加公司和大队组织的各项活动和比赛。

其次，我做为组长，主要辅助班长的工作，每个月定时收取伙食费，制做、复印值班工作中所需的各种表格和文件，以及其他上传下达工作。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自已在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、工作当中有松懈，应更加严于律己。

2、工作经验和相关的业务知识仍需进一步学习，积累。

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇、新的挑战，今朝花开胜往昔，料得明日花更红，我坚信在大队领导的英明决策下保卫大队的明天会更好，做为其中的一份子，在明年的工作中我将不断地努力学习提高思想及业务素质，积极地参与各种竞赛学习活动，与其他同事相互交流好的工作经验，争取明年的工作更上一个新台阶。

**前厅接待安保工作总结6**

回顾过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作。

>一、进一步健全和完善安全防范体系

1、组织落实。自从xx月xx日接手保安部以来，根据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书。

2、制度落实。为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真真做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

3、宣传教育落实。为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火机xxx人次，消防安全知识考试xxx人次，观看消防安全影像资料xxx人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

>二、落实安全检查，确保酒店安全

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对二楼餐厅装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

>三、树服务品牌，抓学习、管理

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目的。我们落实每月x次全体保安会议。充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。

为此在全体保安会议上大力表扬了领班xxx，剖解了案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的声誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，主要是酒店领导在平时教育，培养的结果。

**前厅接待安保工作总结7**

时间总是转瞬即逝，在我公司工作的2年，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。2年来的学习、工作情况总结如下：

>一、在实践中学习，努力适应工作。

刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。 都说前台是公司对外形象的窗口，2年来也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

>二、学习公司企业文化，提升自我。

加入到公司这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，文化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

>三、拓展自己的知识面，不断完善自己。

所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。在工作的过程中，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

**前厅接待安保工作总结8**

自今年三月接手前厅部工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前：

一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到九鑫这个大家庭当中。

二是在对酒店的管理模式和客源结构有了基本了解后，适度调整自身状态和管理方式，初步建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。

三是配合老师的培训，强化规划化管理和程序化操作，以期达到服务质量明显提高的要求。

至于前面两点，相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已迅速进入到了这个圈子里，关键的第三步通过50天的培训，部门员工在礼节礼貌、仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步，但说到员工优质服务的可塑性、部门工作的高效性上来，又是一个任重而道远的目标。

**前厅接待安保工作总结9**

20xx年3月，我被任命为公司经理办接待科科长，按照分工，主要负责做好领导分配的各项接待工作。一年多来，在公司领导的指导下，在办公室同志的支持下，认真履行职责，加强学习锻炼，全面提高了自己的思想认识、工作能力和综合素质，较好的完成了各项目标任务。现将任职以来的思想、学习、工作和廉洁自律情况汇报如下：

一、思想建设方面

（一）加强学习，不断提高自身素质。

学习是干部提高思想政治素质和业务能力的基础。一年多来，我着力在两个方面下功夫。一是强化政治理论学习。通过学习使自己的思想作风、工作作风、生活作风和领导作风得到了提高，宗旨观念得到了加强，理论水平得到进一步的提升。二是加强专业知识学习。主动应对接待工作面临的新形势和新要求，解决接待工作实践中出现的新情况和新问题。通过不同形式的学习使自己的理论水平和业务能力得到了提高。

（二）认真执行民主集中制，自觉坚持组织原则。按照科学发展观的要求，认真贯彻党的路线、方针、政策，积极参加党的各项活动，始终以\_员的标准严格要求自己，能站在大局的高度考虑和处理问题。积极维护领导班子的协作团结，注重把握四个原则：一是尊重原则。尊重领导、尊重前辈。二是信任原则。注意自己的言行，做到被人信任和信任别人。三是支持帮助的原则。依靠班子成员之间的良好合作和相互支持帮助，充分发挥集体的力量和智慧，形成合力，才能出色完成所肩负的任务。遵守规章制度，严格按程序办事，在自己的职责范围内做好工作，同时，摆正位置，当好配角，做好领导的助手和参谋。

（三）坚持求真务实，牢固树立为大局服务思想。一年多来，能以科学发展观重要思想为指导，坚持求真务实的工作态度，牢固树立为大局服务的思想，自觉抵制弄虚作假和浮夸作风，认真做好各项工作。平时工作中，能够自觉执行上级指示，善于围绕各个阶段的重点工作，有较强的政治意识、大局意识、责任意识。有较强的群众观念，团结同志，虚心向同志们学习，能经常与同志们交流、沟通，做到集思广益，发扬团结协作的团队精神，能讲正气，公正坦率，诚实守信，在平时工作中能与同志们和谐相处，致力营造和谐一致、积极向上的良好工作氛围。

二、履行职责方面

（一）精心谋划工作，尽善尽美完成接待任务。坚持接待工作服务经济发展的思路，按照细致、周到、安全的工作原则，认真做好各项接待工作。面对公司接待任务日益繁重，接待批次、接待档次日益提高的新形势，我能按照上级领导的要求，克服任务重、人手紧的困难，按照热忱、周到、安全、节约、细致的工作原则，圆满完成各项接待任务，给客人留下了深刻的印象。

（二）加强协调联系，上下联动畅通接待环节。

加强沟通做好部门之间的联络、联系，保持各个接待环节关系顺畅，是我们做好接待工作提高接待工作服务质量的关键所在。在日常工作中，我能积极发挥职能作用，加强纵向、横向、内部协调工作，促进了各方关系和谐顺畅，为高质量完成各项接待任务打下了良好基础。三、廉洁自律方面

一年多来，能自觉加强从政道德修养，坚持严于律己、廉洁自律，努力做一名组织和群众认可的干部。接待工作本身要做的是宾客的迎来送往，在平时工作中经常要牵涉到一些礼品和食宿帐目的进出。为此，一直来本人能正确树立世界观、人生观和价值观，全心全意为宾客服务。能严格按照制度办事，坚持合法、公正、透明的原则，属于本职范围的事认真完成，不明确的事待领导决定以后再办，做到职责分明，责权明确，严格做到秉公办事，不以权谋私、不贪图享受。

主要不足：一是细节问题还欠注意，工作欠大胆；二是学习尚需抓紧，自身素质还需进一步提高；三是工作中存在着性格偏急的现象。存在问题有待于在今后的工作中加以改进和克服。

在新的一年里，我将在公司的正确领导下，团结和依靠全办同志努力开拓，扎实工作，不断提高自身政治、业务素质，坚定宗旨观念，为我市经济发展作出应有的贡献。

三、20xx年工作计划

（一）加强学习，坚定信念，强化岗位责任感

在日常工作中带领科室员工始终以“高标准”要求自己，在工作中不断加强自身的党性修养，坚持四项基本原则，积极参加政治理论，认真学习贯彻“三个代表”重要思想，转变观念，开拓创新，与时俱进；在通过学习，强化岗位责任感，圆满完成各项工作任务。

（二）进一步细化科室管理，进一步规范工作程序。

20xx年，在工作中进一步总结接待工作的细致性，本着更方便操作的原则，细化工作程序，努力将接待工作做到细致、周到。

（三）加强人员管理，充实接待队伍。

鉴于目前接待人员少，接待任务重的现状，积极同领导协调，争取扩充接待队伍，以便更好的服务于客户和来宾。

接待工作要出成果。出成果就体现在我们的接待水平上，体现在我们的工作效率上。我一定要带领我们接待办全体人员充分认清形势，把握时代要求，坚持与时俱进，从更高的层次认识接待工作，以更高的标准搞好接待服务。争取让我们的工作更上一层楼。

**前厅接待安保工作总结10**

在院领导和老师，学生会、团委及学生自助办公室的学生干部的带领和全体同学的努力下，迎接新生工作已经顺利完成。现将此次迎新工作做如下总结：

>一、新生报告统计。

本次我院新生的接待点设在教学楼和宿舍楼门口，报到时间为9月13日和14日两天；学校面向广东省尤其是中山市等珠三角发达地区经济发展的主导产业办学，设有工程技术系、计算机系、财经系、文法系、机械与自动化工程系、数码设计与制作系、管理工程系、外语系、汽车工程系、思想政治理论课教学部、基础教学部等 11个教学单位。

>二、值得借鉴的方面。

首先，人员的安排。本次接新生的每个负责人都是经过精心挑选，注重实干型，责任心都比较强；另外，各项工作都明确了职责，由上而下形成了直线型的组织结构，信息传递较快，责任明确，有利于随时随地处理突发事件，同时也可以应付报告高峰期的局面。

其次，时间的安排。由于实干型人员的挑选，适应了“早出晚归” 的工作时间安排，通过这样的安排，最大限度地保证了在新生报到的各个时间段，工作现场都有人员负责各项工作，也为新生的报告提供了尽可能的便利。

再次是现场操作的经验。现场操作的经验可以分如下的四个方面进行阐明：

（一）本次的迎接工作场地采用了“一条龙”的工作现场布置形式，即形成以正校门口为起点，沿着校道设立咨询分点，形成直线型的接待，做到条理清晰。

（二）“一条龙服务”的工作方式。每一个新生从一进入校门的那一时刻，就由我们的学生干部或青年志愿者负责接待，直到办完一切手续安顿新生在宿舍，全部过程由同一个学生干部或青年志愿者负责，这种接待方式得到学生和家长的一致好评和肯定。

（三）每个学生干部在开展工作之前，先对工作流程的进行了解和熟悉，做到对每个工作环节都比较熟悉，随时可以补充到人手不足的任何一个工作环节之中，以致不造成现场的混乱。

（四）人员安排的灵活性。由于新生大部分是在第一天到校报告，所以第一天的接待人员要安排较为充分，应付高峰期的紧张局势；而又由于报到工作大部分是在第一天完成任务，所以第二天的报告人数明显地减少，相应地，在确保工作顺利开展的情况下，第二天的接待人员我们适当地进行了减少。

（五）设置了提前接待小组，为提前到校报到的学生安排住宿，让这些新生高受到了学校大家庭的温暖。

最后，便是迎接新生的第一天晚上便组织学生干部去走访宿舍。在走访中发现的一些问题都能及时地帮助新生解决。另外，我们

加强对新生的引导和关心，特别是在报到后的这段时间，多组织学生干部前往走访，及时为他们解决一些问题；也可适当地开展一些活动，让他们过得充实、过得开心，尽快适应大学生活。

**前厅接待安保工作总结11**

保安是一项特殊的、并具有很大危险性而且非常荣耀的工作，作为一名保安人员有责任保护酒店的财产安全，旅客和酒店人员的生命财产安全。保安员的责任重大，我们不是在为家人工作，更不是为了老板工作，我们是为了我们自己工作。所以我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。做好自己的本职工作，完好的完成领导交给我每项任务，做到让领导放心。

20xx年二季度，在公司领导的正确管理下，作为公司的一名保安部人员，以本人所看管的公司区域和物品安全防范为己任，认真做好每一项工作。为在以后的工作中做得更好，现就20xx年二季度在公司工作期间的工作情况总结如下：

1、服从上级领导。作为公司的一名保安人员，服从领导、顾全大局，坚守岗位，认真对待自己所做的工作。

2、遵章守纪，注重礼貌礼节。遵章守纪是合格员工的基本要求，是各项工作顺利开展的前提。因此在工作中以遵章守纪为荣，并以实际行动，严格遵守公司的劳动纪律。

3、正确树立服务意识。目前，社会上部分人对保安从业人员有某种偏见，这多少给工作带来一些困扰，因此，作为保安员我能够正确对待，树立严谨、认真的服务意识，为公司的安全防范尽己之责，将本职工作做好。

4、不断学习进取，提高业务水平。要想做好保安工作，必须了解掌握保安工作的职责、要求和工作内容。对于上岗不久的我来说，在这些方面还比较欠缺，为了做好保安工作，我一是通过书籍学习保安工作应有的工作内容和要求；二是向有工作经验和知晓保安工作的同志们学习，力争将工作做得更好；三是认真按照领导的要求去做，认真履行职责。通过各种方式的学习充实自己,使工作能力有所提高。

5、注重实效，提高安全意识。在工作之余，部门还给我们进行了保安员岗位职责，消防安全专业知识的培训与掌握，做到熟练的运用到工作中去，让我们在实践中掌握灭火器的使用方法、疏散逃生自救的方法，怎么报火警和报火警时应注意的事项。在应对突发事件的处理方面，做到把事态大化小，不给酒店带来负面影响。

本人工作中还存在不少不足之处，如沟通、协调能力还有所欠缺，执行力还有待加强等。

在以后的工作中，我将继续遵从公司领导的安排，踏实、认真地做好自己的工作，努力确保所管辖区域内的财产、物品平安。同时，在工作中尊重他人、积极沟通、尽职尽责、加强巡逻，为自己所防范区域的安全而继续努力工作。

**前厅接待安保工作总结12**

呲溜一下，上半年的时间就划过去了，这呲溜时燃起的火花，足够我来写一篇整理和总结自己上半年工作的总结了。下面本人就将上半年在酒店保安这一岗位上的工作总结一下：

>一、安保工作万无一失

作为一个酒店保安，安保工作当然是摆在第一位的。在上半年的工作中，本人仍然确保了安保工作的万无一失，带领着安保部的同事们，二十四小时轮班对酒店进行安保，让酒店在上半年里不再出现去年刚开业时发生的那些情况，亦没有再发生过预估会发生的一系列情况，偶尔一些小的情况，安保部的工作人员都能够处理的很好，甚至于完成了先前从未想象过的完好情况。

>二、培训工作持续进行

在上半年的工作中，除了安保工作，本人还进行了安保部的例行培训工作，这是安保部一直以来都会有的工作，每两周一次，一直都照常进行着，为我们酒店的安保工作做着必须要的基础培训，以保证时不时加入的新的保安也能够通过培训迅速进入状态，成为一名合格的、能够安全保护我们酒店入住客人以及工作人员的保安。值得一提的是在上半年的培训工作中，本人还设立了一些小的奖项，通过奖励制度来激励每一位安保部的员工完成自己的工作乃至不断提高自己的工作。此项工作，在上半年进行的不错，下半年有望继续进行。

>三、锻炼工作恒心满满

作为一名酒店保安，要做好安保工作，除了要有不错的随机应变能力，最重要的还是要有强壮的体魄。这一点是我们安保部找人时也会注重看的一项，如果一个应聘者有着强壮的体魄，我们会优先考虑入职，毕竟安保工作需要力气，也主要是靠力气。在工作之余，我也会抽查各位保安的锻炼情况，如果有没时间锻炼身体的，我会强制要求在工作时间里进行一些必要的锻炼，以保证酒店的安保工作中如果真正出了一点什么事儿的时候，可以有一个强壮的体魄去应对，而不是出了什么事儿人到场了却解决不了问题！

以上就是本人上半年主要的几项工作了，这些工作看似不怎么起眼，实际上却需要我们安保部的每一位保安都认真投入进去才可以完成。下半年的工作，应该还是会在这些工作方面努力！加油！为自己加油！也为我们整个酒店安保部加油！

**前厅接待安保工作总结13**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x公司的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于公司前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是公司的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。 所以，我在过去的5个月我一直都严格依照公司的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

注意形象，前台是公司的第一印象，是公司的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护公司的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还公司的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们公司组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为公司。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基矗

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**前厅接待安保工作总结14**

同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面：

>一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

>二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

>三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将一年多，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过

思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这9个月的时间里我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20xx年的工作作以下总结。

>一、前台日常工作

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，从20xx年x月入职至今，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近一年多年来，共计接待用户达1600人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发

认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理

饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

>二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订

项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免费影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在OA上发生日祝福，20xx年累计订生日蛋糕17个。

2、文档归整及办事处资产登记

从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计

每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给王兰莹。

4、组织员工活动

每周三下午5点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

>三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

>四、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

>五、20xx年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，辞20xx迎20xx，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

**前厅接待安保工作总结15**

20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近9个月，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。

通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这9个月的时间里我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20xx年的工作作以下总结。

>一、前台日常工作

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，入职以来，从我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发。

认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理

饮用水桶水发现不够时会及时叫物业送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

>二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订

项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免费影响到出差人员行程。对于出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天发生日祝福。

2、文档归整及办事处资产登记

从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会先盖章，再进行编号，以便于资产管理；其它的办公设备也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计

每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总。

4、组织员工活动

每周三下午5点组织员工活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

>三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

>四、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、组织室外活动的效果很不好，中间也考虑在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

>五、明年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的一年中，我特别要感谢大家对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

**前厅接待安保工作总结16**

一年来，我们酒店如何做好服务工作，现作一个总结：

>一、加强管理，提高管理水平，充实管理队伍

①建立考勤制度、例会制度、工作记录制度，完善监督机制。

首先，实行上、下班打卡制，并对该记录进行月月检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证了酒店正常的工作时间。

其次，酒店部门负责人每周召开一次例会，总结上周的工作，提出下周的计划；将酒店网工作的计划和安排传达给每一位员工。酒店各部门之间也经常联络和协调有关工作。这样，就使整个酒店有了一个系统、完整的运作程序，从而提高了管理和工作的效率。再次，实行岗位记录制，各岗位指定专人负责，并完善工作调查和登记记录。如：酒店对销售部、工程部、保安部网要求每十天左右做一次相关工作记录，这不但有利于对酒店工作的有效对比和监督，也为酒店总结经验、制定更为科学、规范、完善的管理方案提供了依据。

②加强对管理人员的培训，提高管理人员水平。

首先，针对酒店管理人员业务知识不足，指挥效率不高，缺乏系统性、整体性等缺点，酒店先后组织部分管理人员到桂林几家相应星级的宾馆进行学习取经，并就近到新开业的丹霞温泉参观学习，使酒店的服务质量得到了较大的改善。

其次，是根据管理的需要和酒店综合考评的结果，先后从一线员工中提拨了一批管理人员。任免了部门主管x名，领班x名。经过调整，使我酒店的管理队伍得到了进一步的充实，也激发了员工的上进心。

③认真组织员工学习和培训，全面提高员工服务水平和综合素质，稳定职工队伍。

针对我酒店部分员工服务不规范、不到位、酒店意识不强和流动性比较大等问题，主要采取以下两点措施进行纠正：

一是除酒店不定期举行全体员工的行为规范、仪容仪表、礼节礼貌、职业道德和酒店意识等方面的培训外，还要求各部门自行举行服务技能、技巧以及推销艺术等方面的培训，对经过培训后仍不合格的员工坚决予以辞退，确保整体服务水平的提高。

二是为了保证酒店职工队伍的相对稳定性、工作积极性和职工的合法权益，酒店与工作表现好、业务比较熟悉并经考核合格的员工签定了劳动合同。

④做好质量检查，保证服务质量。酒店以唐副总、全主任、王总监为质量检查小组成员，每周不定期去各部门进行检查，好的进行表扬、差的进行批评或处罚。

>二、努力建立和完善各项管理和规章制度

酒店管理人员根据酒店营业xx年以来的工作经验和学习实践，借签其他酒店业先进经验并结合本酒店管理的需要，各部门对部份不适于管理的制度进行重新修订，并将具体事项落实到责任人，使管理制度得到了进一步的完善，为今后加强酒店管理和落实责任奠定了良好的基础。

>三、更新观念，运用一切积极有效的手段扩大销售，树立良好的品牌形象

今年酒店销售部针对原来销售方式落后、销售手段差、措施少、全员促销意识不强以及广告宣传力度不到位、品牌差等问题进行了研究和讨论，并制定和实施了一些有效的促销办法和广告宣传、争创品牌的手段，为酒店争取客源、扩大销售、塑造品牌起到了积极有效的作用。如：

①对经常到酒店消费的客人办理vip（贵宾）卡，凡持卡到酒店消费的客人可享受优惠。并与县直各单位签订友好协议，争取更多的客源。

②采取增设新的服务项目，推出具有特色的酒店产品，以满足不同消费层次客人的需求和吸引回头客。如中秋送月饼、春节送贺年卡、旅游淡季开设特价房等。

③开设好网络预订服务，酒店在xx网、xx电信网、xx网等开设了预订服务，大大方便了外地客人的异地预订。

④强化宣传，扩大知名度。先后在酒店网页、资源报等媒体及各主要交通路口处发布广告，对酒店产品进行宣传，提高酒店的知名度。

>四、提高安全意识，努力排除安全隐患，杜绝重大事故的发生

20xx年度，首先加强了对消防安全的重视，加强了对员工的安全教育，每会必讲安全，还特别派员工到xx区消防总队参加学习培训。其次加强了保安力量，每班配备x名专职保安昼夜执勤巡逻。保证了集体和客人的财产人身安全。全年没有出现任何安全事故。

>五、加强职工思想教育

酒店在抓业务工作的同时，还特别注重加强对职工的思想教育，使大家树立爱店敬业、以店为家的意识和良好的思想品质及职业道德。并对职工实行严格外加爱护的管理方式。比如：职工违反制度必惩，工作出色必奖，红白喜事慰问，生病住院探望及每季度的员工同乐会等。大家能自觉地干好每一项工作，为酒店付出自己的青春和热血。酒店内好人好事、忘我工作、拾金不昧的人和事层出不穷。据不完全统计：今年拾到客人钱物交回有记载的就有xx余起，价值近万余元，深受客人的赞许。

**前厅接待安保工作总结17**

20xx年酒店保安部全体员工在酒店上级领导的正确指引下，在各兄弟部门的大力支持下，扎实工作，开拓创新，有力地维护了酒店的经营秩序，确保了酒店的平安。一年来，我部始终以预防为主，防消结合为指导方针，坚持群防群治、常备不懈、外树形象、内强素质的原则。

回顾过去的20xx年，酒店在安全工作方面始终保持清醒的头脑，绷紧安全这根弦，把安全工作当作经济发展的基础环节来抓。讲安全、问安全、抓安全，在例会上赵总和卫总多次强调安全工作。我们一定要坚决克服麻痹思想和侥幸心理，始终保持着如履薄冰的危机感和紧迫感，警钟常鸣，切实做好安全工作;强调各队员要加强安全学习，对责任不落实、工作不到位、防范措施不力而造成重大事故的有关责任人员，要严肃追究相应责任。

在宾馆试营业初期我部个别队员工作态度不积极，工作协调能力差，工作责任心不强，时常出现缺岗、漏岗、睡岗的现象、工作没有部署、该管的不管、该问的不问、该做的不做和处理事情不灵活等现象。经过上级领导的批评指正，和本人的观察和思考，我决定先从员工的心态入手。调节员工的工作心态，积极相互沟通，帮助员工树立对工作的自信心和培养员工的团队意识、业务技能。在工作中不断激励员工不断培养员工，互相取长补短。作为部门主管，自身坚持做到以身作则，坚持做到干工作领导冲在最前面。对工作积极、努力学习的保安员适当给予表扬和奖励。对不求上进、消极怠工的人员进行批评教育，对屡教不改多次犯错的人员清除保安队伍绝不留情。另外严把应聘面试这道关，严格做到达不到保安部用人标准的应聘人员坚决不用，并适当的给予新员工工作压力，使其尽快适应工作岗位，而且做到分级管理，层层细化。

以上工作方法在得到很大成效的同时又为日后的各项工作奠定了良好基础。就是凭着稳定良好的工作心态，保安部全体员工从试营业初期至今除本部门日常工作外协助各部门完成传菜、搬运物品、清理施工场地、火灾抢险、醉酒客人闹事、等各项临时任务共计100余次，对各部门新员工进行军训5次、组织酒店所有员工进行消防安全教育1次并且成功进行了1次消防安全演习，使所有员工重视消防工作，并学会灭火器的使用方法，处理客人对保安部的投诉3起，抓获餐饮部员工私自携带酒店名酒外出1次，接待消防检查工作5次，接待治安安全检查2次、参加省消防培训1次，参加市消防治安会议1次。并且圆满完成了酒店全年各项重大接待工作。试营业前期我部保安员董文超在执勤时发现大堂顶棚大面积漏水，在处理不了的情况下迅速上报，上级领导果断处理确保了酒店的正常开业，由于酒店行业工作的特殊性，我们始终坚持服务客人的原则在工作中对客人的不理解甚至辱骂有的还采取一些过激的行为我们保安员都是骂不还口，确保客人在酒店愉快的消费。由于宾馆处于试营业阶段各项设施设备还不到位，周边围墙没有护栏人员可以随意翻越，整个酒店没有视频监控设备，酒店消防设施还不完备以及保安人手一直短缺，针对这些情况全体保安员心往一处想，劲往一处使，在各自的哨位上充分发挥主观能动性，把部门的各项工作落到实处确保了各项制度的落实。

保安部涉及到的工作范围大到整个宾馆的安全、消防工作小至本部门的各项管理制度及各项预案。从20xx年初我部就结合宾馆实际工作需要先后建立和修改了保安部值班登记本、保安部停车登记本、保安部各个哨位的职责、哨位值班细则、监控室值班登记表、每周培训计划表以及部门员工的奖惩规定和宾馆安全防火预案、宾馆火灾紧急扑救预案、宾馆突发事件应急预案。所有文书登记在使用的同时，会不断的根据实际需要进行整改。各个登记本在用完后经过部门主管检查，一律上交人力资源部保存。同时制定了保安部的服务宗旨：保障酒店、员工及宾客的人身财产安全不受到侵害，维护酒店正常的营业秩序，营造一个良好、和谐的工作生活环境使全体保安员明白保安部特殊的服务性质。

**前厅接待安保工作总结18**

通过今年这一年的工作，我发现做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。这与我之前的机线工作相比，真是千差万别。通过工作我知道，一个营业员合格的基础是熟练的业务知识、业务技能。为了尽快适应工作，我除了和有经验的营业员讨教和参加公司岗位培训之外，还主动上网学习琢磨，功夫不负有心人，在短时间内我可以独自开展业务，并在服务客户的时候看到顾客对我的工作露出满意的笑容的时候，我感到骄傲和自豪的。

我认为营业员的工作是神圣的，不仅是联系客户的桥梁和纽带，更能在客户与我们之间架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业重要的对外窗口，服务的好坏，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务基础，努力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质服务。牢记营业厅管理制度，在工作中，自觉遵守公司制定的各项规章制度，凡事符合公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，装扮这个窗口的花。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗

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！