

# 物业前台年终工作总结(通用5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业前台年终工作总结篇一

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在x经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务。

在评估工作即将结束的时候正巧x见面会召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参

加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

x酒店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

## 物业前台年终工作总结篇二

寒冷而又温暖，快乐的冬天已经远去。春意盎然，万物生辉，承载希望的20xx使我们充满信心，充满豪情，充满力量！一年之计在于春，又到了我们苦练内功，累积内涵，增强内力的时候。伙伴们，让我们趁着春色植下梦想，让我们手手相

握凝聚力量，让各部门刚才的声声汇报，汇集成射阵阵催人奋进的号声，让我们，为了我们和xx大酒店美好的明天，前进吧！

首先，对20xx年企业总体运营情况作以简单回顾：

20xx年，是我店提升服务品质，提高出品质量，提升企业形象和社会美誉度成果颇为显著的一年，全员密切配合，互助互帮，不怕困难，勇闯难关。虽未完成计划任务，存在一定差距，但总体发展趋势比较好，我们也积累了许多宝贵的经验。

以人为本，员工是企业的最大财富；为员工营造快乐和谐的工作氛围是企业真正关心员工，爱护员工的最重要举措，09年，酒店将通过一系列的文体活动和业务竞赛活动来励练，提升各部门的内在凝聚力和与其它部门间的沟通，协作能力，为整个企业注入活力。上半年计划组织一次管理人员拓展培训，使大家真正感受到团队精神的可贵魅力，使部门与部门之间，人与人之间充满浓浓的战友亲情。其次是对团队精神差，思想落后，态度消极，给整个团队的协作发展造成阻力的员工和管理人员进行针对性的教育，使每个员工能敞开心扉接纳他人，乐于帮助同事。最后是通过总经理信箱的形式，鼓励大家多提好的意见和建议，认真吸收合理化建议，规范管理中的不科学因素，促进各环节流程的合理，通畅，把内耗降到最低限度，使员工感受到家的温暖，得到真正意义上的归属感！

上半年继续对员工进行请进来，送出去培训；适当压缩请进来培训的比重，侧重管理人员和优秀员工外出学习。并出台措施确保学习实效性，要求外出学习的管理人员回店后要根据所学知识制定出一套创新性的工作计划，总经理审批后展开实施，为企业发展注入新鲜血液(质检部在原有工作基础上，增加对此工作计划实施情况的跟进与监督，确保企业各项工作都能得到全面，有效的监督与跟进)，总经理对计划的实施

进行跟进指导，确保学习的实用性。另一方面，外出学习的管理人员回店后要认真学习，巩固所学内容，并将其加以升华，具备独立授课能力，将所学知识与大家进行分享，带动全员共同提高。

企业内部的培训均以管理人员授课为主，从军训，企业文化培训到制度培训，菜品培训，服务知识培训等各方面形成一个自主培训，监督，考核机制，使企业成为学习型组织。

客房与餐饮在现有服务水平基础上，要向接待形式个性化，营销服务精细化方向发展，其主要表现在各类宴席的承办方面，从针对性的礼貌用语，周到的细节服务到个性化场景布置，处处均彰显个性，突出品位，使之与整个酒店定位相匹配；出品方面，成立三店菜品创新研发小组，三店厨房各自定期推出新品，厨师定期统一到市场考察，新菜品推出后，三店轮流品评新菜，集思广益，群策群力做好新品研发工作。

前厅与后厨的有效沟通是服务创新，出品创新的基础，顾客的反馈是前厅，后厨沟通最宝贵的信息来源，要求服务人员当餐认真记录顾客的反馈信息，领班，经理将此信息整理交与餐饮部经理，餐饮部经理每餐餐后与厨师长进行沟通，及时解决菜品，服务方面出现的一切问题。

五常管理法酒店很早就倡导引用，但一直缺乏扎实有效的督导，检查，奖惩制度，效果一直不明显。09年，五常法的推行将列入总经办工作的重心，三店以总经办为首，成立五常法推广实施小组，总经理亲自挂帅，各店主要负责人明确分工，各负其责。推行前首先进行一次全员五常培训，做出五常推行计划，限定时间完成全面推广工作，各个时间段均不定期在三店范围内开展评比活动，好的部门给予奖励和表扬，差的部门进行处罚和批评，以集体荣誉感带动员工积极性，增强团队凝聚力，促使五常又好又快推行。步入正轨后，再成立三店五常质检小组，每周不定期检查，一如暨往的开展评比活动，使大家养成良好的工作习惯。

开源方面，餐饮部和营销部继续做好老客户的跟踪维系，加大新客户开发力度，加大会员卡和签单客户的针对性服务工作。做好各类包席，会晤活动的信息采集，主动营销和细节服务工作，加大账款回收工作力度！

节流方面，财物每月月初将各部门当月费用明细表下发到各部门负责人手中，各部门负责人根据当月费用指标，查找费用节约管理中的弱项，及时调整思路。

## 物业前台年终工作总结篇三

工作总结报告就是把一段时间的工作进行一次全面系统的总分析、总检查、总研究、总评价，总结分析所得成绩、不足与经验的文件。它是对自身社会实践活动的总结，是对自身思想认识提高的总结，从而把零散、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，克服缺点、吸取教训，为下一段时间工作的开展做好准备。

酒店年终工作总结报告专辑主要包括了酒店的财务部、销售部、保安部、信息部、餐饮部等不同部门的年终工作总结报告，还包括了总经理保安、销售人员等不同岗位的工作总结报告，为酒店进行年终的工作总结提供参考。

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

20xx年是xx大酒店实现“三步走”战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的“立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理”这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做

出自己应有贡献。

20xx年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、%。为酒店各部门进行消防安全培训达==多课时。真正起到了保驾护航的作用。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制最大限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

如在酒店夜总会停业期间，为了保证酒店财务安全和能顺利交接，我部员工xxx□xxx□xxx三名员工主动提出住在夜总会，虽然设施简陋，备件较差，但三名员工毫无怨言，放弃自己休息时间，一边参加正常的工作，一边轮流在夜总会值班，为夜总会的顺利开张立下了汗马功劳。

今年夏天金华市遇到了连续的高温天气，度，创历史高温记录。我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线。在=月中旬，又遇“云娜”等一系列台风，我部所有员工都主动要求留在酒店值班，有的连续工作了==个小时，直到台风过去以后，才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到xx个

课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门、敬礼等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助退房客人在房间找回人民币壹万元。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我部门还主动为各部门及外包单位进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改进不足，提高培训质量。

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，排除电线短路=次，发现不安全因素==次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。棋牌室、夜总会、桑拿和足浴是三家外包单位。由于他们的特殊环境，一年中多次与客人发生矛盾，我们都能合理圆满的解决。在巡查过程中，处理由于空调水管被赌，再成漏水的事件=起，为酒店挽回了损失。今年有许多推销人员、窃贼、非法色情人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话，骚扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

训，使消控中心工作人员能够正确使用好蓝天消防设备，并爱护、保养好蓝天设备，减少因错误操作而引起的各类故障和毛病；对期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，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接电力系统、地方消防公安大检查，积极参加江南片组的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

年度，局工会以增强企业活力和凝聚力为目的，大力宏扬和发展丰富多彩的各类文体活动，积极开展了各项文体活动。我部门响应酒店工会的号召，派代表参加了电力系统第一届运动、消防运动会等各项文体活动。在比赛中，我部门员工徐峰、郑海峰分别获得了xx米第一和第四名，由我部派代表参加的篮球比赛获得了第五名的优异成绩。为酒店争得了荣誉。

在今年年初，经过外审组的最后评定，我酒店已正式通过双体系认证。一年来，我部门严格按照认证工作中的《服务监控控制程序》要求，认真进行三级质检制度，为内部的管理工作提供了真实、有效的参考信息，提高了广大员工对环保意识和节能意识，减少了水电资源的浪费，降低了化学危险物品的污染，杜绝各类不安全事故，减少了物品的耗用等，出现了良好的局面。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20xx年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势



形。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

## 物业前台年终工作总结篇四

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xx对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

上半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一。我毕竟到xx工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二。有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

1. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。
2. 加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中

以和谐、舒适之感。

3. 积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

6. 对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

## 物业前台年终工作总结篇五

我是今年三月份到单位工作的.，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

不断加强自身学习，业务水平大大提高。酒店的设施、管理和工作都体现了非常棒的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道

德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。五、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

自身的学习抓得还不紧。在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。工作的主动性、团结协作意识还有待加强。工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。加强学习，不断提高自身的文化素养。要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。努力钻研本职业务，提升职务技能。不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是

我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。