

2023年作为领班我的工作计划(汇总10篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

作为领班我的工作计划篇一

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

一、厅面现场管

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管. 从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管. 公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放. 齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较. 中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务. 体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收. 制度，减少顾客投诉几率，收. 餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管. 及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收. 的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调. 好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，请保留此标记员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心. 上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，

检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员.对日常服务有了全新的认识和解.，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、20xx年工作计划

1、做好内部人员管理.，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅.体管.经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合.用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管.。
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

作为领班我的工作计划篇二

- 1、加强队员思想政治教育，教育队员认清现阶段就业形式，珍惜来之不易的工作机会，报着对单位、对自己，对家人负责的态度，端正工作态度，积极做好本职工作。
 - 2、加强与队员的沟通交流，指明工作发展方向，指出机会是靠自己争取的，公司发展较快，机会很多，提高队员工作积极性与工作责任心;关心队员日常生活，帮助队员解决一些实际问题，提高队员对保安职业、公司集体的认同感。
 - 3、关心队员业余生活，引导队员参与健康有益的业余活动，如读书、体育运动等;部门在人力、财力能安排的前提下，适当组织一些健康有益的文体活动，丰富队员文化生活，活跃队员身心。也可组织一下文体比赛、业务技能竞赛等，凝聚人心，提高队员团队意思。
- 1、严格落实公司规章制度，对于新入职队员，加强二级培训，使保安队员尽快适应国际大厦管理;注重队员在岗状态的监督，通过保安班长来严格落实平常工作，提高管理的有效性。

2、加强队员业务培训，培训内容包括：队列训练、体能训练、消防培训、礼节礼貌、车辆管理、物品管理、法律法规等方面，注重培训形式的多样化，采用集中讲授和岗位指导相结合，理论教学与实际操作相结合，使保安队员熟练掌握业务技能，适应国际大厦安全工作需要。

3、注重队员思想政治教育，加强法律法规的培训，积极培训队员遵守《治安管理处罚法》、《交通安全法》、《刑法》等。引导队员提高思想认识，强化政治觉悟。预防队员出现违法乱纪的事件。

4、鼓励员工积极学习，追求进步，对于工作积极，有一定管理能力，具备管理人员基本素质的队员，加强关注，引导其向更高层次发展。

1、积极协同管理处工程部、维保单位对大厦消防设施、设备(消防主机、消防广播、烟温感、喷淋系统、防火卷帘门、消防器材及大厦消防防火重点区域等)进行检查与测试，存在问题及时维保单位处理，如无法解决的由维保方出具报告，交管理处及大厦业主方审核。

2、协同管理处工程部定期或不定期对大厦安保系统(监视屏、电梯手控、双鉴布防、巡更打点、紧急录象等)的检查与测试，存在问题及时修复。

3、在“消防、安保”设施、设备部分存在故障的前提下，加强“人防”管理，尽最大可能的保障大厦各方面安全。

作为领班我的工作计画篇三

新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计画。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管。从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管。公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。
- 8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收制度，减少顾客投诉几率，收餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点，使新员工在心上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和解，在日常服务意识上形成了一致。

作为领班我的工作计画篇四

一、认识领班的基本工作职责：

在工作中做好督导，协助，榜样。

二、日常工作的流程和计画

1. 单据报表存档

2.s帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理

3. 每周工作计划及总结

4. 每月考勤及排班等

三、学习积极主动管理

1. 主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难

2. 以身作则，带领员工落实完成上级安排的. 各项工作任务

3. 不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身的热情和潜力并提高服务质量

4. 多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正

5. 营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致

6. 主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助

四、自身的改进及提高

1. 学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧

2. 改变心态。

3. 培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口

4. 学习如何进行有效的管理

5. 建立良好的人际关系

作为领班我的工作计划篇五

- 1) 每天带着最饱满的工作热情和自信的态度上班去，并带着微笑去迎接一天中碰到的每一位顾客和每一件事务，并以积极高效的态度去处理好每一件事！
- 2) 每天早上第一时间带领员工和促销员仔细检查好商品价格标价签，并及时更换好变价标签和保证每物一价，方便顾客选购和避免客诉。
- 4) 每天查看和分析营业报表和昨天销售明细清单，并对某一季节性商品和敏感性商品进行一系列的调价让利活动，从而更好地吸引到新一批潜在性客流，并跟踪好每一档dm商品的订货和到货情况，发现问题及时向经理反应情况，dm生效当天安排好人员和时间以最佳的陈列效果和最好的商品陈列在每位顾客眼前，并及时清退过档dm商品数量和滞销冻结商品库存。
- 5) 每天带领员工和促销员查看卖场和仓库卫生工作，并合理安排卫生区域，轮流安排员工进行检查和跟进。
- 6) 每个星期固定有一天要分批对员工和促销员进行营运和服务知识的培训，并分享店内最新八卦信息开展大家在日常生活中有什么不顺畅的系列问题开展一些必要心理辅导工作从而激发起大家的工作热情和自信。

总而言之，言而总之！做的是细节，要想销售好，必须多动脑，要想轻松滴，合理安排好！

作为领班我的工作计划篇六

为了加强管理，增强保安队员的意识和服务理念，进一步提高保安员的安全防范能力和服务水平。认真贯彻“安全第一、预防为主”工作方针，始终坚持“人性化管理理念”和“人

防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好公司的安全防范工作，维护仓库的治安秩序，为公司创造良好的经营管理环境。

- 1、巡逻过程中须佩带电筒、对讲机等巡视器材。
- 2、对重点部位实施重点监控，阻止闲杂人员在仓库内乱窜，阻止未经许可的人员进入仓库。
- 3、发现明火，应立即组织扑救并迅速报警
- 4、在巡逻过程发现有人抽烟应阻止并及时上报领导。
- 5、在门卫岗人员必须出门站岗值勤。严格执行车辆人员出入制度，外来车辆人员进公司需询问，并做好登记。
- 6、严格遵守保安各项制度。

努力打造一个高效、务实、文明的保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为公司的发展做好保驾护航的工作。

作为领班我的工作计划篇七

在工作中做好督导，协助，榜样。

1. 单据报表存档
2. s帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理
3. 每周工作计划及总结
4. 每月考勤及排班等

1. 主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难
2. 以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务
3. 不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身的热情和潜力并提高服务质量
4. 多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正
5. 营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致
6. 主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助

1. 学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧
3. 培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口
4. 学习如何进行有效的管理
5. 建立良好的人际关系

作为领班我的工作计划篇八

工作项目名称：班前准备

工作程序标准注意事项

- 1、检查仪容仪表1、根据酒店《员工手册》的要求自检;2、接受有关负责人的检查。
- 2、打卡签到1、按规定换好工装后打卡;2、到物业部办公室按到岗时间填定《部门签到签退表》;3、领取所在楼层所需的各类表格，包括：《员工离岗去向跟踪表》、《工作计划书》、《部位质量检查表》、《物料消耗交接/统计表》。1、

不允许他人代签;2、如实填写上岗时间，不允许弄虚作假。

3、参加班前会1、列队等候领班开班前会;2、了解当日客情及工作注意事项;3、听取工作安排，明确当日工作重点。

4、准备工作上岗后首先检查工作间内布草、备品、抹布、清洁工具配备是否齐全。如有丢失、损坏、立即报告领班。

工作项目：班中工作

工作程序标准注意事项

1、清洁1、抹尘：做到台面、墙面、扶手、灯具、家具无灰尘、污迹;2、地面推尘/吸尘：做到石材地面光洁、地毯干净，无水迹、污迹、杂物、边角无碎屑;3、清理卫生间：用清洁剂彻底清洁面盆、马桶及小便池内外壁，做到洁白，光亮;地面、镜面、厕板洁净;4、清理开水间：做到开水器不锈钢面光洁、水池内壁、墙壁、茶筐/桶清洁、地面无水渍、污迹。

2、维护1、楼梯：扶手无灰尘，台阶无杂物、污迹;2、米石筒：烟头不超过2个，米石表面洁白、平整，铜质面光洁;3、地面：无水迹、污迹、杂物;4、卫生间：卫生纸折角，马桶干净，地面无尿迹、水迹、杂物，大理石台无水迹;5、绿色植物：叶面无污迹、灰尘、枯萎;6、铜器：光洁、明亮。

3、计划卫生认真落实领班布置的计划卫生

4、设备报修1、及时发现设备故障，作好记录;2、根据故障紧急程度，分别向工程部、物业部办公室或领班报修;3、注意及时催修/跟修;4、签字验收，作好维修现场的清洁收收尾工作。

工作项目名称：班后收尾工作

工作程序标准注意事项

2、倾倒吸尘器1、将吸尘袋内的垃圾到净;2、中班下班时要清洗尘袋凉干/吸尘袋，保护吸尘器的正常使用和寿命;3、将吸尘器安装好。

3、盘点物品盘点班次的清洁工具、物品数量是否齐全、完好。若出现物料不足，报领班领料，出现物料断档，追究早班责任。

4、交接班1、工具使用/借用情况;2、卫生交接：交班人在交班前要搞好卫生，做到干净整齐、无垃圾;3、客情交接：当日会议、餐饮客人情况及剩余数量，由中班继续早班未完成的工作;4、重要事项交接：各项通知□vip情况、客人遗忘物品等信息交接;检查不合格，接班人可拒绝接班。

二、大堂清洁

工作项目名称：大堂清洁

工作程序标准注意事项

1、抹尘从上到下，从左到右，做到无灰尘、污迹、沙粒、杂物。抹布必须干净，勤涮洗，避免清洗过程中的二次污染。

2、推尘1、用尘推推尘，做到大理石地面光洁，无杂物;2、用抹尘杆清理大理石边角，做到无污迹、沙粒、尘土。抹布保持微湿，否则会破坏表面的保护蜡。

3、清洁玻璃1、玻璃清洁时使用干抹布擦拭;2、勤巡视，及时擦净客人留在玻璃上的手;3、按计划卫生定期刮玻璃。

4、清洁卫生间1、按要求清洁卫生间2、勤巡视，做到地面无尿迹、水迹、污迹、杂物，云台无水迹，马桶干净，纸量充

足。湿拖地面时，要及时摆放“小心地滑”警示牌。

三、卫生间清洁

工作项目名称：清扫卫生间

工作程序标准注意事项

- 1、镜面1、将浸有玻璃清洁剂的毛巾贴在玻璃上上下下推抹；2、用玻璃刮刮去玻璃上的水迹；3、用干毛巾抹去多余的水迹；4、对无镜灯、镜架进行抹尘，不得留有水迹。
- 2、云台1、将清洁剂喷在面盆及云台上，用面盆刷刷洗上面的污迹；2、用清水将清洁剂冲洗干净；3、用干毛巾将不锈钢水龙头、面盆和云台上的水迹抹干；4、将云台上的物品(花瓶、皂碟)清洁后复位；5、清洁墙壁四周，擦去脏迹；6、清洁门框，抹去污尘。
- 3、马桶/小便器1、先对厕门、厕板抹尘；2、清洁马桶水箱四周、水箱盖及把手；3、将清洁剂倒入马桶、小便器内，用马桶刷刷洗边沿的污迹，尤其注意清除出排水孔处的水锈；4、入水将清洁剂冲洗干净，查看是否有漏水；5、用抹布抹干马桶座圈、马桶盖、马桶底座、小便器四周；6、抹净周围踢脚线、地面，不留残渣、水迹；7、清洁垃圾桶，内壁不得留有污渍、杂物、毛发；8、用软的干抹布清洁小便感应器。1、不允许用湿抹布擦小便感应器，以防感应器内部生锈；2、每做完一个厕位，都需从上到下，从左到右做最后检查，及时整改。
- 4、地面1、用清洁剂清洁地面的污迹；2、作扫帚扫干净地面上的杂物；3、用半湿拖把扫干净地面上的杂物；4、用半湿拖把擦地面；5、最后用干拖把将地面上的水迹拖干净。地面局部的尿迹用抹布，不允许用拖把，以免尿迹扩大，影响室内气味。

5、手纸架1、先将卫生纸撤下来;2、用潮湿毛巾清洁箱内的灰尘;3、再用干毛巾抹干净手纸架的表面;4、当卫生纸量不足5毫米厚度时立即更换，更换后手纸折角。

6、水箱1、关闭进水箱的阀门，按下冲水按钮放走水箱内的水;2、小心打开水箱盖，并放在安全的地方;3、将少量的清洁剂倒入水箱内;4、用手刷水箱内壁四周洗刷干净;5、将水箱盖盖好。

7、物品补充1、清洁卫生间记录所缺物品;2、按物品配备规定补充皂液、肥皂、卫生纸等物品。

8、检查1、查看设备运转是否正常;2、将发现的设备记录下来，及时向领班报修。

四、玻璃清洁

工作项目名称：清洁玻璃

工作程序标准注意事项

1、准备工具毛头、玻璃刮、抹布、水桶、废旧布草

2、清洁玻璃(1)用玻璃毛头沾上玻璃水涂擦玻璃;(2)用干布控去遗留在玻璃上的水迹;(3)用干布擦去遗留在玻璃上的水渍;(4)擦干窗台的水迹。刮玻璃时准备一块干布铺在地面上，避免将地面污染、弄湿。

五、理石地面的维护保养

工作项目名称：理石地面推尘

工作程序标准注意事项

1、准备工作将干净并喷上电牵尘液的推罩在拖架上

2、推尘(1)将尘推平放在地面上，直线方向推尘，尘推不可离地，将地面的灰尘推往较隐蔽的地方；(2)依次来回循环进行，行走时注意地面沙粒；(3)每推尘一次后，用吸尘器吸干净推上的灰尘。

3、维护(1)推尘每半小时循环一次，视灰尘程度及客流量宇航局度而增减次数；(2)每次推尘后应及时将地面上的灰尘、垃圾打扫干净；(3)地面不能留有脚印、污迹。

4、保养工具尘推罩用脏后，用洗衣粉清洗。先将尘推罩的尘土、沙粒处理后再送洗。

六、电梯清洁

工作项目名称：电梯清洁及维护

工作程序标准注意事项

1、准备工具(1)准备抹布若干，不锈钢保养液一瓶，玻璃清洁剂。(2)将工作进行中告示牌放在电梯门前。

2、清洁(1)将不锈钢保养液均匀地喷在电梯门及内壁上；(2)用干净的抹布均匀擦拭，直至光亮；(3)观光电梯内壁为镜面(金属)可用玻璃清洁剂清洁一遍，再用不锈钢保养剂保养。

3、收尾(1)用吸尘器吸尘，注意边角位及电梯门轨内的沙粒；(2)工作完毕后，收好工具。

七、地毯清洗保养

工作项目名称：清洗地毯

工作程序标准注意事项

1、物品准备(1)干泡地毯机/三合一地毯机，毯刷、三角手刷，

工作告示牌;(2)清洁剂:干泡/低泡地毯水、强力地毯除渍剂、除香口胶、去油剂、消泡剂。

2、清洁干泡清洗;(1)对所要清洗区域用直立式吸尘器进行吸尘;(2)将干泡地毯水按比例稀释后,注入电子打泡箱内;(3)地毯上污染比较严重的污渍,先用强力除渍剂预喷;(4)对地毯上污染比较严重的油迹,用低泡地毯水加去油剂、水稀释后,用手刷进行局部刷洗;(5)用除香口胶剂对地毯上残留的香口胶进行预喷,稍后轻轻敲碎;(6)地毯机套好盘刷,开启光箱,将泡沫均匀擦洗在地毯上,由左至右,行距之间互叠十厘米进行磨洗。

低泡清洗(1)将低泡地毯水按比例加去油剂,稀释完毕后,注入清水箱内,污水箱内倒和一定比例消泡剂;(2)连接好电源,启动开关,从前至后反复进行抽洗;(3)当污水箱内的污水收集到2/3时,倒掉污水,反复进行,直至地毯抽洗干净。

3、收尾(1)用吹风机吹干地毯,并放上工作指示牌;(2)回收机器:检查电源线是否完好,用清水冲洗泡箱/水箱、毯刷,擦干后入库;(3)作好清洁记录;(4)请使用部门对清洗地毯签字确认。

八、擦铜上光

工作项目名称:保养铜、电镀件

工作程序标准注意事项

1、专用物品专用抹布和专用抛光剂。、

2、上光(1)将抛光剂摇匀,均匀涂在抹布上;(2)将抛光剂均匀涂在抹布上,均匀涂抹铜,电镀件表面约2分钟;(3)2分钟后,用干净抹布擦拭表面;(4)将所有抛光剂擦掉并进行来回擦拭,使表面光亮,无污迹。保养铜不能用不锈钢油,保养

不锈钢不能用铜油。

九、瓷砖、地面维护保养

工作项目名称：清洁瓷砖地面

工作程序标准注意事项

- 1、清洁前准备将瓷砖地面上的杂物扫干净
- 2、清洁(1)使用规定的碱性地面清洁剂，按规定比例稀释；(2)使用板刷刷洗地面。不要使用酸性清洁剂，以免地面受到损坏。
- 3、擦拭(1)使用干净地拖将地面擦干净，瓷砖地面不留水迹；(2)将地拖清洗干净，摆放于规定的位置。对不可修复的地机做好记录。

十、木制家具维护保养

工作项目名称：木制家具维护保养

工作程序标准注意事项

- 1、物品准备(1)工具：抹布2块(干湿各一块)、人字梯、喷壶；(2)清洁剂：家私蜡。

作为领班我的工作计划篇九

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用

语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点一滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理。从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理。公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客

对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收.的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调.好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，请保留此标记员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心.上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和.解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

1、做好内部人员管理.，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务

员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合.用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管.。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

在工作中做好督导，协助，榜样。

1. 单据报表存档

2.s帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理

3. 每周工作计划及总结

4. 每月考勤及排班等

1. 主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难

2. 以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务

3. 不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身最大的热情和潜力并提高服务质量

4. 多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正

5. 营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致

6. 主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助

1. 学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧

2. 改变心态。学习控制情绪少抱怨并坦然大方，沉着冷静，朝气蓬勃。遇事细心分析，勤于思考，果断地做出处理.

3. 培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口

4. 学习如何进行有效的管理

5. 建立良好的人际关系

作为领班我的工作计划篇十

为了加强管理，增强保安队员的意识和服务理念，进一步提高保安员的安全防范能力和服务水平。认真贯彻“安全第一、预防为主”工作方针，始终坚持“人性化管理理念”和“人防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好公司的安全防范工作，维护仓库的治安秩序，为公司创造良好的经营管理环境。

1、巡逻过程中须佩带电筒、对讲机等巡视器材。

2、对重点部位实施重点监控，阻止闲杂人员在仓库内乱窜，阻止未经许可的人员进入仓库。

- 3、发现明火，应立即组织扑救并迅速报警
- 4、在巡逻过程发现有人抽烟应阻止并及时上报领导。
- 5、在门卫岗人员必须出门站岗值勤。严格执行车辆人员出入制度，外来车辆人员进公司需询问，并做好登记。
- 6、严格遵守保安各项制度。

努力打造一个高效、务实、文明的保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为公司的发展做好保驾护航的工作。

- 1、负责制定管理处的治安、消防年度、季度工作计划,做好保安队年度预算报告。
- 2、负责维持秩序,预防和查处治安事故,协助、配合国家公安部门侦破有关治安和违法犯罪案件。
- 3、妥善处理客户有关安全方面的各种投诉。帮助客户寻找在公司丢失的物品,努力改造良好的治安环境,让客户具有安全感。
- 4、开展以“四防”(防火、防盗、防破坏、防治安灾害事故)为中心的`安全教育和法制教育,定期检查“四防”设施,增强全员的安全意识和法制观念。
- 5、负责制定夜间安全值勤、巡逻程序和要求,组织夜勤干部、员工逐项落实。确保夜间财产、人身安全。
- 6、负责完善、制定昼间、夜间各类钥匙的管理规定,定期检查执行情况,发现问题,及时纠正和报告。
- 7、负责制定保安监控的管理规定和操作规程,确保监控范围内的防火、防盗安全。

8、适时完善、健全安全应急措施,并负责督促属下严格执行和演练落实。

9、定期检查各项保安措施,并做好记录,确保消防设备、设施完好,以备查考。

10、组织好本部门的分工协作,每日召开部门当值保安干部、领班例会。

11、负责对保安队员工的培训、考核、评估工作以及聘免和推荐。

12、完成上级交办的其他任务。

1、坚持原则,不徇私情,坚持廉政作风,认真维护公司规章制度的严肃性,对违法违规要坚决制止、纠正,及时处理和汇报。

2、掌握小区内部治安、消防情况,了解小区保安及防火工作特点,熟悉小区范围内的情况,妥善安排治安保卫、消防等工作。

3、深入基层进行监督,检查公司各项规章制度的落实情况,并如实做好检查记录,做到准确、及时地反映情况,认真做好信息反馈工作。

4、确保员工按规定的时间表值班,若有急事、生病要求请假时,安排替班人员补缺。

5、不断巡查督导各岗位,检查保安员履行岗位责任情况,发现问题及时处理、及时纠正。

6、定时巡查公共区域及检查设施,若有损坏、丢失或有潜在危险,应立即通知主管采取适当措施,然后由队长向上级汇

报。

7、对小区各区域之水、电、煤气、门锁的检查防范工作。

8、做好值班记录，每隔半小时巡查各岗位一次，检查岗位当值情况及配备设施，做好班次交接工作。

9、保持各岗位的'通讯联系，及时应对突发事件，在紧急情况下，可按应急方案处理。

10、定时对物业各区域的清洁、绿化进行检查，发现问题立即知会物业管理处进行处理。

11、协助队长制定防火安全制度，督促小区业主、住户、管理处各部门及队员贯彻落实防火安全措施，负责调查违反消防规定的原因，并及时提出整改意见。

12、在队长的带领下，开展防火安全教育，并组织消防知识培训及考核工作。

13、对装修装饰及临时施工实施监管。

14、建立健全并管理好日常工作事务档案及消防业务档案。

15、做好对电梯运行使用的监管工作，严格执行电梯管理规定。

16、完成保安部及管理处交办的其它任务。

(一)各责任岗保安员职责

1、负责各责任区内的楼宇，通道，停车场，绿化地，车辆及其它公共场所的治安防范管理。在当班时间内对本区域的安全负有主要责任。

- 2、负责管好进入责任区的车辆，保持道路畅通, 车辆停放有序，检查停放的车辆是否已上防盗锁;注意司机和车辆在开车前有无异样，发现可疑立即查证，以确保安全。
- 3、负责责任区内的清洁、绿化及公共设施设备的检查，发现问题及时通知领班进行处理。
- 4、负责责任区内装修施工人员管理。装修材料不准随意堆放，在规定时限内不准施工，防止影响其他住户休息;余坭、装修垃圾要及时清走, 不准放入垃圾桶内。
- 5、负责接受业主投诉，收集业主(商户)的意见，及时通知管理处，主动热情为业主(商户)排忧解难。
- 6、完成上级交办的其他任务。

(二) 巡逻岗保安员职责

- 1、负责按规定巡逻路线和规定时间巡查所辖物业，留意治安消防情况，并作好记录。
- 2、负责查询可疑人员，及时将推销及闲杂人员劝离辖区内。
- 3、监督检查业主(商户)装修现场的治安消防情况，及时处理违章装修。重大违章装修及时向公司总经理汇报。
- 4、负责巡查辖区内设备房、公共设备设施和清洁绿化情况，发现问题，及时通知管理处。
- 5、负责顶替需要短时离开岗位的保安员。
- 6、负责巡查停车场治安、消防情况。
- 7、完成上级交办的其它工作。

(三) 小区保安员职责

- 1、着装整齐，按规定上岗交接班，忠于职守，在岗时不得与其他无关人员聊天。
- 2、负责外来人员和外来车辆的检查，严格按照规定登记。对不符合要求进入小区的人员和车辆进行礼貌劝阻，对可疑情况提高警惕，及时报告，确保安全。
- 3、严禁收买、推销、小贩等闲杂人员进入小区内，不准装修队擅自进入小区楼层内自找“生意”。
- 4、完成上级交办的其它工作。

(四) 监控中心保安员职责

- 1、监控室值班的保安员要全面熟悉监控室内的设备功能和使用程序与方法，确保设备的正常运转，发挥其应有的作用。
- 2、负责监控中心电视屏幕的监视工作，并密切监视消防控制屏和电脑显示系统。全面观察和掌握各个区域的治安动态，发现问题正确分析，果断决定，及时报告并与有关岗哨取得联系。
- 3、负责对重点部位和可疑情况的电视录象工作。
- 4、负责录象内容的保存保管工作。
- 5、负责查出报警位置，及时调动保安员现场查看并处理。
- 6、负责接受白天和夜间业主的投诉，并及时通知有关专业组进行处理，积极主动为业主(商户)排忧解难，业主(商户)反映的有关问题要主动及时向有关领导和部门反映，争取尽早解决。

7、做好资料保管和相关工作，无关人员不准进入监控室，不准向无关人员谈及监控室的运作情况和值班情况。

8、完成上级领导交办工作。

(五) 停车场保安员职责

1、维护停车场的治安交通秩序，疏导车场的流量，保证交通畅顺，协调和指挥车辆停放在指定的车位。

2、提醒业主(商户)或客人离车前关好门窗，带走车上贵重物品，作好巡检工作，保证车辆安全。

3、严禁装易燃、易爆及危险品的车辆进入停车场。劝阻超高、超长车辆进入车场。严禁车辆乱停乱放。

4、车场内出现治安纠纷或交通事故要及时报告、疏导和处理。

5、认真按规定巡查车场车辆、消防设施及卫生情况，发现问题及时处理或向上一级汇报。

6、认真、如实作好值班记录表。

7、完成上级交办的其它工作。

(六) 义务消防员职责

1、每个管理者，包括保安员，都是义务消防员，必须履行消防员工作职责。

2、坚持贯彻“以防为主，防消结合”的消防工作方针。

3、认真学习消防知识，必须掌握各种消防器材操作技术和使用方法。

- 4、辖区内消防器材、设备每月检查一次，保证消防器材、设备随时处于良好状态。
- 5、凡属于各自辖区内的员工，一旦在本辖区发生火警事故，不论上班或下班，都必须迅速赶赴现场，积极参与抢险救灾工作，不得借故逃避。否则严肃处理。
- 6、发生火警事故，必须采取应急措施，组织人力扑火救灾，关闭电闸，疏导指挥群众撤离危险区，立即报告有关部门或拨打火警电话。
- 7、作好现场安全保卫工作，严防坏人浑水摸鱼及破坏活动。
- 8、协助有关部门查原因，作好安置等善后工作。