

2023年保洁领班工作总结(实用9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？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。

保洁领班工作总结篇一

在领导的正确领导下，在同事们的进取支持和大力帮忙下，较好的履行酒店领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每一天在完成自我本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为酒店增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一向进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每一天参加工作，每一天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不必须落好。可是，为不辜负领导的重望，不影响酒店的正常运营，我不辞劳苦的每一天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一向参加工作。使我们未因监督不力或人为因素出现意外。

换班值班是一个十分重要的环节。做到让服务员既做好酒店工作又不误家里的事宜，我们采取领班每一天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项

工作，尽可能做到仅有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每一天以崭新的姿态应对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情景下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声经过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参加工作的头一天，酒店领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每一天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上头、地板上头，楼道内地毯上头的烟头是隐患。理所当然首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排。

这段时间以来，在酒店领导的正确指导和大家的共同努力下，取得了必须的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在以后我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高酒店效益。开创服务工作新局面。

保洁领班工作总结篇二

转眼间入职本公司工作一年多了，感激领导一年多来给予的关心帮忙及同事们对我工作的支持，使自我从一名服务员工作岗位开始，一步一步从基层做起，服务员、领班到此刻前厅主管的岗位，在实际工作中我得到了顾客和同事的认可，

个人本事也得到了很大的提高，现将20××年度工作情景作总结汇报，并就20××年的工作打算作简要概述。

（一）服务员期间工作

首先，将餐厅的卫生做好，坚持每一天与同事将餐桌、餐椅及地面卫生清扫干净，为大家创造一个整洁干净的就餐环境；其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。最终，认真听取用餐人员反馈的意见，及时报告上一级领导并进行纠正改善。

（二）领班期间工作

在做领班期间，首先自我能够以身作责，带领服务员做好服务工作。以身作则是我做好工作的关键，卫生清洁过程中，发现有不合程序或者清洁不彻底时，指出问题所在，使同样的错误不再同一个人身上出现两次。其次熟悉店内的菜品，异常菜式及价格；同时做好餐前、餐中、餐后的巡视与服务，工作中遇到问题，善于思考，虚心理解意见。最终能够妥善安排候餐宾客，根据排队次序安排宾客刷卡就餐，做到就餐秩序有序；并根据实际运作向主管提出合理化提议，反映下级的情景和意见，做到上下级间的沟通。

（三）前厅主管期间的日常工作

1、礼节礼貌要求每一天练习，要求员工见到客人要礼貌用语，异常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，共同提高。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，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，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。

4、前厅卫生管理，要求员工看到有异物或者脏物必须立刻清洁。各区域的卫生要求四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

5、用餐时段由于客人比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。能够带领员工做好用餐高峰前的接待准备，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。

（四）员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团体、调整好心态将直接影响服务质量，根据新员工特点及入职情景进行谈心，目的是调整新员工的心态，正视主角转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因主角转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮行业的步伐。

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善，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情景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，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上构成了一致。

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不够合理，工作较多的情景下，主次不是很分明。
- 2、与上下级之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、对服务员的管理上存在过得去的现象，顾于面子而不去对其批评。
- 4、生活中对员工的关心不够，常常有些员工生活中存在困难不能及时发现并予以解决。
- 5、与就餐人员的沟通不够，不能及时采纳就餐人员对饭菜质量的意见提议。

1、努力做好内部人员的管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的资料，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

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，树立优质服务先进个人，制造服务亮点。

4、在物品管理上职责到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加强与就餐人员的沟通，以问卷方式调查饭菜质量，

对反馈问题，及时进行解决。

以上是我一年来的工作的总结及下年的工作打算，如有不妥

之处，请领导给予指导，多谢！

保洁领班工作总结篇三

今年是不平凡的一年，作为保洁领班，我们担负着__物业的环境净化工作，深知自我的职责重大。公司领导对此极为重视，这就要求我们严格按照公司制定的各项规章制度，认真负责的做好本职工作。以下是我今年的工作总结。

自担任物业保洁员以来，我团结同事，对工作认真负责，服从领导。我本人也有自我的卫生职责段，在完成本职工作的同时再检查其他保洁员工作。能够严格按照公司领导的工作安排，完成物业保洁员的保洁区域划分及清扫工作。

年初，由于我在工作上的良好表现，我被公司领导提升为保洁领班，安排分管物业的卫生保洁的管理工作。岗位发生变化，职责随之加重，在公司领导的鼓励下，我克服心理压力走上这个工作岗位并逐步进入主角。

努力向老领导请教工作经验，认真学习公司的各项规章制度，掌握了解物业的环境卫生情景，发现问题及时整改并向上级汇报。与组长及组员及时沟通，了解保洁员的心理和工作情景。定时分别召开保洁员会议，宣传公司制定的各项规章制度，安全生产职责制度等。要求保洁员认真执行，异常是保洁小组组长要带头执行，严格管理。把卫生保洁工作提升到一个新的层次，为物业创立环境优美做出应有的贡献。在公司领导的正确带领和大力支持帮忙下，经过这段时间的努力工作，物业卫生保洁状况发生了根本的变化，保洁员的工作进取性提高了，职责意识和安全意识明显加强。

这当中，我本人也付出了很大的努力，为了能每一天多到几个区域检查卫生保洁工作，我专门购买了一辆电动自行车，每一天早出晚归。有的时候，个别同事不理解我的工作，会在背后有些小议论，加上家人的不理解，我以往一度想要放

弃，可是我坚持住了。对于工作，我不能辜负领导和同事对我的信任和厚爱，我也仅有更加努力的工作，来回报他们。事实证明，我的工作得到了大家的认可，就算是辛苦一些也是值得的。

新的一年，在公司的领导下，我要更加努力的工作，认真负责，严格要求，团结同事，把保洁工作做好，为物业的发展做出一份贡献。

保洁领班工作总结篇四

pa的整体工作在领导和许主管的指导下，有条不紊的展开，各项工作要求和棉仓的台帐管理制度都顺利的建立。在日常的工作中领导对我们的工作严格规范的要求，必然在工作中直截了当指出我们的不足，当时使我感到非常难堪，事后我会不由的感谢他们。因为他是从大局出发，集体的利益出发，在在生活上，对我们无微不至的关怀，平易近人，想想这些都是一种收获。作为半年的工作回顾，我想更好的谈谈自己的工作体会，希望在以后的工作中，从以下四个方面来改正自己的不足之处，希望今后的工作能够开心一点，快乐一些，更好地顺利地开展工作。

一、工作态度要主动，争取做到要自己眼中有活，去发现问题，并合理的解决，在工作范围内，领导要求的，别人没做到的，我们要做完干好。

三、一名基层管理人员，在工作中要善于理解别人，让自己有一颗进取之心，注重培养自己多方面的能力素质，取长补短，在员工面前做好表率，争取在本职工作方面成为专家。

四、在工作上要有高度的责任心，从大局出发，去想事情，去干工作，对自己从事的工作要永远保持热情，要经常站在别人的立场观察自己，实事求是对待自己，敢于寻找自己的弱点，敢于承认自己工作中的不足。

保洁领班工作总结篇五

20xx年很快过去了，在这一年里我严格要求自己，自觉履行xx规章制度和做好收银领班的职责，认真完成领导布置的每一项工作，现将一年来的工作作以下总结：

作为一名收银领班，最重要的是要明白自己的责任，在领导合理安排下，努力完成所交代的业务，认真学习业务知识，不管是前台收银还是餐饮收银都代表着xx的`形象，言行举止一定要符合xx的标准，收银员职责要求和工作纪律铭记在心，虚心接受领导对自己的批评和员工的建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

保洁领班工作总结篇六

大家上午好！我叫xxx□是分管xx保洁工作的副主管。今日，公司召开xx年度保洁工作总结表彰大会，借此机会，向各位领导汇报一下，我在xx年一年的工作情景，对于在工作中发现的问题和不足，请各位领导加以批评和指正。

xx年是不平凡的一年，第29届奥运会在北京顺利召开，使我们感到无比的光荣和自豪。作为保洁员，我们担负着xx镇各村的环境净化工作，深知自我的职责重大。公司领导及镇村主管环境工作的领导对此极为重视，这就要求我们严格按照公司制定的各项规章制度，认真负责的做好本职工作。

我本人是xx镇xx村人，自xx年5月至xx年8月担任村保洁小组组长以来，我团结同事，对工作认真负责，服从领导。我本人也有自我的卫生职责段，在完成本职工作的同时再检查其他保洁员工作。能够严格按照公司领导的工作安排，完成村保洁员的保洁区域划分及清扫工作□xx年8月底，由于我在工作上的良好表现，我被公司领导提升为副主管，安排分管xx镇东片13个村及镇府前公路卫生保洁的管理工作。岗位发生

变化，职责随之加重，在公司领导的鼓励下，我克服心理压力走上这个工作岗位并逐步进入主角。在工作中，我努力做到如下几点：

一、努力向老领导请教工作经验，认真学习公司的各项规章制度，掌握了解各村的环境卫生情景，发现问题及时整改并向上级汇报。

二、与组长及组员及时沟通，了解保洁员的心理和工作情景。

三、定时在各村分别召开保洁员会议，宣传公司制定的各项规章制度，安全生产职责制度等。要求保洁员认真执行，异常是保洁小组组长要带头执行，严格管理。把卫生保洁工作提升到一个新的层次，为我镇创立环境优美做出应有的贡献。

在公司领导的正确带领和大力支持帮忙下，经过近4个月的努力工作，xx镇各村卫生保洁状况发生了根本的变化，保洁员的工作进取性提高了，职责意识和安全意识明显加强。这当中，我本人也付出了很大的努力，为了能每一天多到几个村检查卫生保洁工作，我专门购买了一辆电动自行车，每一天早出晚归。有的时候，个别同事不理解我的工作，会在背后有些小议论，加上家人的不理解，我以往一度想要放弃，可是我坚持住了。对于工作，我不能辜负领导和同事对我的信任和厚爱，我也仅有更加努力的工作，来回报他们。事实证明，我的工作得到了大家的认可，就算是辛苦一些也是值得的。

新的一年，在公司的领导下，我要更加努力的工作，认真负责，严格要求，团结同事，把保洁工作做好，为我镇争创全国礼貌生态镇做出一份贡献。

保洁领班工作总结篇七

***生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我

学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 2、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。
- 3、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 4、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 5、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 6、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠

运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第二、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！！

保洁领班工作总结篇八

一年复始，万象更新，转眼间海门中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20xx年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20xx年工作汇报如下：

一、本人于20xx年3月正式加入海门中南物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训

计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

3、完成20xx年6月的1、7期及8月的1、6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6、根据精致塔要求制定客服部关于馨风采、馨服务、馨家园的提升计划并落实执行，五月份组织开展温馨五月情感恩母亲节活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主家是最温馨的港湾，社区是家的构成内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、20xx年9月中南世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20xx年10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须

当天完成，不能完成的`要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

保洁领班工作总结篇九

为了总结经验，找出不足，争取在20xx年的工作打上一个坚实的基础，现将201x年度主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及20xx年的工作设想汇报如下：

一、工作任务完成情况

- 1、根据岗位实际情况及时修订完成保洁部工作内容及操作流程。
- 2、对会所外围道路、广场清洗共12次。红砖冲洗共21次。
- 3、配合工程部完成了对会所内空调滤网及排风扇的拆洗工作共12次。
- 4、完成水景池清洗工作共15次。
- 5、培训方面：对员工进行礼貌礼仪、岗位技能、岗位职责、及安全操作等培训共完成54次。参加总部高层连总及法务部温主任培训共2次。
- 6、保洁部配合地产商的各种活动36次，每次都很好地完成了保洁工作。
- 7、配合及参与了11次移动办公前后的准备工作及整改工作。
- 8、6次配合地产及各部门做好样板房开放前各项准备工作，2次对样板房内家俱搬运摆放整理工作。2次通宵清洁样板房工作迎接检查团工作。

9、全年共完成会所地毯清洗6次。

10、会所抛光保养大理石地面共10次

11、保洁部与外专业消杀单位配合，每月定期对会所、样板房及外围进行消杀工作，有效控制了老鼠、蚊虫滋生，从而保证了环境卫生问题，并严格做好文字记录存档。

12、参加由杨总及物业服务中心领导组织的小区交房演练2次。

13、免费协助会所二楼、三楼保洁三次，共出动人力约38人次。

14、免费协助地产通宵开荒保洁3次，约10人次。

15、从5月开始共免费为看房客户及上级领导提供洗车业务共1020次。

二、工作体会

保洁部人员相对公司员工来说，普遍存在着年纪大，文化低，接受能力相对差等不足之处，但通过公司领导及部门的培训，对员工进行公司企业文化、管理制度培训，再通过内部培训，对员工进行公司各项规章制度、礼貌礼仪、仪容仪表、岗位职责、安全操作、清洁技能方面的培训，以及结合实际情况对员工进行考核制度的培训，经过不断的培训和磨合，这支年龄上、文化上都处在底端的队伍，已适应现有的公司要求及岗位操作规程，每个员工已建立起工作责任心，都能以一个合格的保洁员的要求按规定流程及规范动作完成工作任务。

三、存在问题分析及其改进措施

1、广场停车场上汽车产生的重油污，无法达到有效的去除。在今后的工作中一定要学习更好的专业保洁方法，努力做到

最好。

2、在201x年度里，在上级领导及甲方单位的督促和关心下，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面，还存在着一些不足，我们所做的与公司及甲方的要求还有一定的差距。在新的一年里，保洁部会通过举办各类活动丰富员工生活来进一步增强团队合作和凝聚力，更好地稳定员工队伍。在201x年，在公司领导的指导下，在保洁员全体员工的努力下，在新的一年里能有更好的工作表现。

四、明年工作计划

- 1、根据20xx年工作中的不足之处，逐项加以改进。
- 2、加强部门管理，并把各项工作标准进行细化、量化。让每个员工建立工作责任心，来提高员工保洁质量。
- 3、加强内部员工培训工作，加强服务质量和工作效率，深入开展员工岗位技能和礼貌礼仪的培训，不断提高员工素质及专业的保洁水平，更好地与各部门紧密配合，以此能更好地体现销售物业一体化。树立优秀的服务来获得中南客户和业主的认可。
- 4、随着即将到来的小区1#、2#、3#楼的交房，保洁部将由会所的保洁工作进入全新的小区保洁，所以□20xx年要加大对小区保洁的培训，提高小区保洁质量，提高员工的综合保洁水平，来得到地产商及全体业主的认可及肯定。
- 5、优化保洁部人员结构，利于以后工作的发展，杜绝队伍臃肿，人浮于事。
- 6、加强与地产及物业各部门间的沟通、协调，确保工作的更好完成。

7、完成上级领导交办的其他事项。