

# 2023年四星级酒店保安年度工作总结 保安年度工作总结保安年度工作总结(通用10篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

## 四星级酒店保安年度工作总结篇一

下面是本站小编为大家整理的保安2018年度工作总结，欢迎大家阅读。更多保安工作总结请关注本站工作总结栏目。

### 保安2018年度工作总结【一】

时光飞逝，日月如梭，猴年悄然离去，猴年将至。在期待中，以xx发展在精心倾力打造，炫彩推出的高档楼盘“xx豪庭”，是以精致的构造、英伦风尚力作，通过全体队员与各职能部门的精心打造，亲情服务，再次展现尊贵的价值。在繁忙的工作中，迎来了新的一年。回顾过去的xx年，保安部是在公司领导的正确指引下，开展工作。

#### 一、楼盘开发、售楼前期，保安队伍的组建及安全礼仪服务：

1、保安队伍的组建，入职条件必须是政治合格，无犯罪记录，诚实、守信，要具备爱岗敬业精神，服务和服从意识要强。入职前要通过面视、政审、现场答辩、身体检查形象等，确保每位保安员符合公司的要求，全年共招保安员31名，其中6名辞工，1名不合格辞退，保安部现有从业人员24人，是一支具有专业工

作技能、综合素质强、有凝聚力的团队。

2、对新入职保安员进行专业知识培训以防火、防盗、防破坏、预防自然灾害为重点, 突发性事件的处理, 应急能力的培训。经测试合格后上岗, 保证工作正常开展。

3、加强工作职责的培训和提升, 服务礼仪的培训, 礼貌值班、文明接待客户、服务于客户的不同要求。而尽量满足客户, 加强语言沟通能力的培训, 培养提升服务的价值观, 树立良好的服务形象。

二、协助营销部做好销售期、安全保卫及接待客户参观工作, 创造经济价值:

1、样板房的监管, 使保安员熟识各样板房的结构、户型、面积, 能初步回答客人的询问。

2、熟识样板房物品的数量摆放位置, 设施设备正常运作, 保证各类物品的完整性。

3、维护样板房客人参观秩序, 没有销售人员陪同的, 要凭证参观, 控制闲杂人员进入。要求保安员仪容仪表整洁、端庄、大方、语言表达能力强、服务意识强, 具备工作的主动性。

4、控制好样板房参观人员走后, 规范照明灯具的开关时间。能源的节约, 卫生、照明灯具的监管。

5、监管好样板房的安全隐患, 发现问题及时上报确, 并协助处理, 配合营销部人员对样板房的管理。

三、营销部大门岗及广场车辆停放的管理:

在担任营销部值班员长期是以礼仪、热情、主动为第一原则, 做到了车到人迎、车走人送, 请字开头、谢字结尾, 用规范的

手势指引车辆停放有序,分区域停放,主动为客人开车门,迎接客人,指引至售楼部前台。他们会为客户倒水、引座,维护好现场秩序。做到了工作现场整洁和顺畅,并养成了对区域内随手捡垃圾的好习惯,保证场所的整洁、舒适。

在节日、庆典活动中,协作营销部做好了后勤保障工作,会场的布置,和现场保卫工作,礼仪服务善始善终。并受到主办部门的好评,通过在日常巡查工作中,定时定点巡查、消除了安全隐患,确保无损坏和盗窃事件发生。并在工作中受到各职能部门领导的认可。

#### 四、业主收楼前,保安部前期准备工作:

xx豪庭作为xx发展的精品之作,对业主的各项售后服务承诺,xx豪庭作为沙溪的一个标杆项目,英式管家的独创,高品位,为业主创造亲情、舒适、优雅、安全、和谐的生活环境。对保安部提出了更高的要求,为了配合公司各职能部门的工作,保障体现完善的“英式管家服务”落到实处。

#### 保安2018年度工作总结【二】

时间在不经意中从指间划过,转瞬间又是一年,回顾xx年的工作业绩,我通过不断向领导、同事和客户学习,以及在实际工作中不断的总结摸索,在工作业务上取得了较明显的进步,在公司领导的正确指导和带领以及全体队员的密切配合下,分队的各项工作及业务开展一切顺利,怀着一定要成功的信念和敢闯、敢干、敢承担的精神力量[]xx年是我在公司三年多以来收获最多、成长最快的一年。

在此我非常感谢公司杜总经理一年来对我的鼓励,使我明白成功是送给有准备的人,非常感谢公司吴大队长、黎副中队长对我工作及业务上的指导与帮助,感谢公司各位同仁的大力配合与支持。我一定努力经营好自己的长处与优势。为了更好的有计划、有步骤、有创新、有行动的实现xx年新的战

略目标，现把xx年的工作整理、总结如下：

## 一、xx工作回顾。

xx年我负责管理3个点的安保工作。定期对护卫点区域进行安全大检查，有漏洞的及时汇报客户领导，定期组织队员训练学习军事 消防 业务技能等知识，定期对值班区域和宿舍清洁大扫除，不定期与客户沟通和协商安保工作及各项事情的处理解决，重视消防工作，始终坚持“预防为主、防消结合”的原则，每月定期对消防设施进行检查，确保其良好运作，同时培养队员“养兵千日、用兵一时”的指导思想，重视客户单位安全防范，加强对外来人员的登记、管理，配合公司领导和客户领导共同完成各项安保工作。

在公司飞速发展的今天缺人是不可避免的，我分队想尽一切办法大量招工：不定期组织外面摆招工牌招工、岗位上天天招工、晚上查岗时去外面显眼的地方到处贴招工简章、和职介所合作、朋友. 老乡介绍招工等，努力补满自己队伍的同时向公司输送合格保安员上新点及补充队伍，为公司缺人问题尽自己的一份力量。

强化队伍，定期组织附近护卫点队员训练和学习，展我公司保安风采。星期一下午18点--19点训练军事技能(立正. 稍息. 停止间转法. 敬礼等)。

星期三下午18点--19点消防技能演练(灭火器使用. 水袋使用. 理论知识)。

星期五下午18点--19点学习公司制度(公司制度. 客户规定. 法律法规等)。

通过加强队员的思想、技能等各方面的引导，增强保安队伍凝聚力和处事能力，

让队员工作能够有序有效有带动的进行，达到客户满意的效果。

xx年x月x日早上5：40左右□x护卫点被盗一辆三轮摩托车，队员以为是饭堂人员开的，所以就没有查实，导致事件发生。事情发生后我司领导积极与客户沟通、查找漏洞、建议客户规范管理，所有车辆一律凭车牌证外出，杜绝此类事件的发生。

xx年x月x日x护卫点因工厂倒闭撤点。

xx年x月x日x小区上13人，接到公司领导命令派我去做分队长，我听从公司领导安排，提前交接好原护卫点的工作，信心十足做好全力以赴的准备，在福永大队.中队大力支持下，接点当天一切顺利，上点第一天开始克服种种困难，有序的解决队员吃饭、住宿及工作安排，工作上刚开始不是很熟练发生了一些问题，一个多月工作以来，全体队员齐心协力，为小区搞活动全体队员义务执勤一次、发现嫌疑人多次、为客户领导提建议多条，得到客户好评。

12月x日上点以来，在人员非常紧张的情况下，我分队不辞辛苦想尽一切办法招工，上点以来在保持本分队能运转的情况下，向公司输送6名队员(其中2名支援南海)。

为了让队员安心工作和生活、稳定队员思想，我分队特向公司领导申请了一台电视机，在鄙陋线不能看电视的情况下，我自己贴了120元钱买了一个电视接收锅，队员下班后可以开开心心看看电视，把队员当自己家人对待，生活当中相互帮助与支持，工作当中讲究原则、强化思想，做人用于情、做事用于心，用心做好每件事对我来说每天都在成长，每天都充满着成功和快乐。

经过xx年的工作努力，我的目标分队长、业务目标50人顺利完成，使我在能力.经验.业务水平有了很大的提升，同时也

明白了自身存在的缺点和工作中的不足，在今后的工作中我将不断超越自己，用创新的方法和思路，把工作每个细节做好，让公司放心，让客户放心，让队员上班安心。

## 二、业务汇报。

我进入xx保安公司已经三年多时间了，特别是在xx年我的成长是最快的一年，我坚信·相信是万能的开始，从我进入公司的第一天起我都非常相信自己一定能实现心中的理想，相信公司能发展壮大、能给我们提供良好的舞台，让我们演绎精彩。

xx年我开始进入业务发展领域，我相信：努力一定成功，学历不等于能力、文凭不等于水平，在公司领导指引和随行中、开始跟公司领导学习业务技巧，收集客户资料、电话预约、陌生拜访等。

xx年见面谈的客户达28家(见业务报表)。成交5家客户：共计：成交54人，达到了xx年目标计划50人的理想效果。

我觉得做业务是最好的生活方方式，虽然辛苦但是收获很多，每一条客户信息的得到都要通个各种渠道收集，每一家客户拜访都要打过无数次电话、和精心的策划准备，每一家客户跟踪都要花费很多时间、有时几个月甚至几年，每一家客户成交都要花费很大的脑力.财力和精力。

我们合作我们对他有帮助，资源整合共享，一定是一个多赢的结果。要让客户选择我们，光是口头承诺是不够的，需要持久提供优质的保安服务，保证服务到位、坚持改进服务，使服务更专业更真诚;需要我们与客户不断沟通，使我们的保安服务更好的满足企事业单位的需求，需要我们保持公司稳定健康的发展，使我们能够成为客户长期信赖的合作伙伴。

公司发展离不开业务开发，我来到公司就想一件事：怎样才

能把公司发展得更好，让公司去为社会做贡献[]xx年我要努力学习更多知识来提升和超越自己，我要做得更好、我要让生命充满意义、我相信我是最棒的，我一定会成功。

三、xx年工作目标计划。

1、合同人数成交100人。

2、成交6个护卫点。

3、公司业务第一名。

四、自我信念。

任何事情都是好事。相信是万能的开始。努力一定成功。没有得到想要的我即将得到更好的。

新的一年即将到来，机遇与挑战同在，光荣与梦想共存，在这激动人心的日子里，我满怀喜悦的心情，畅想来年的目标和计划，一步一个脚印坚定的向着我的目标前行，以艰苦奋斗为荣，以团结互助为荣，努力完成xx年的工作目标，和公司一起展望美好的未来。祝愿我公司在所有同仁辛勤的耕耘下，新的一年里大展宏图、蒸蒸日上。

保安2018年度工作总结【三】

在这一年中对我们保安队的支持和帮助，感谢各级领导对我们保安队工作的肯定。在公司、管理处各级领导的正确领导及保安队全体队员的共同努力下，克服了人员流动性大、缺陷多，思想不稳定等多种困难，圆满地完成了领导安排的各项任务。

在工作中，每名队员都紧紧围绕“严兵先严将，严将带严兵”的思想在过去的一年内配合公司开展消防演练，使每名

队员都能熟练掌握各种灭火器材，为贯彻公司四化一畅精神，对小区乱设摊点，占道经营进行了统一规范，由于我们的清理影响了商贩们的生意，我们从中也遇到了不少的困难，挨过骂有时甚至还挨打，但经过我们苦口婆心的劝说，用心的沟通取得了一定的成绩，保证小区的道路、消防通道畅通无阻，净化了小区的环境卫生。

由于东湖上城冬季交付使用时，未进行小区绿化，因此存在着很多天然形成的风口，凛冽的寒风夹杂着沙石吹打在我们脸上就有如刀子割在脸上一样，但我们并没有被这样的困难吓倒，反而更加认真的工作在巡逻的岗位上。记得有一次我们巡逻到上城a3号楼时发现有一名精神不正常的中学生经过仔细的交流发现他有轻生的倾向，我们及时与他家长联系，将他送到龙南医院，当他的家长看到我们将他的孩子从死亡的边缘拉回来时的那种复杂与激动的表情已经无语言表，我们挽回了一个即将破灭又重生的家庭。

2018年6月我们巡逻到b5号楼时发现该楼楼上冒有浓烟，上去检查后发现是该楼的太阳能热水器着火，由于我们的及时处理，将一起可能造成重大损失的火灾避免了，同时为该户业主挽回了一定的经济损失，受到了业主的赞扬他说：“住在这样安全的小区内我放心，我舒服。”听到这样的话我们比什么都高兴因为我们的努力没有白付出，我们看到了自己的成绩。与此同时我们配合公安机关抓获盗窃轮胎、消防带、摄像头等盗窃分子4人，为公司挽回直接经济损失2万余元，为业主挽回直接经济损失近万余元，得到了业主的极力好评同时为公司赢得了一定的声誉。

知识是事故处理的基本保证，只有使我们保安对员都熟练掌握各项技术知识，才能顺利完成上级安排的任务和各种特殊情况，为此，班组长制定了各项专业技术的学习计划，并定期检查和考核专业基础技术、班组建设的学习和完成情况，各项学习的具体内容。

## 一、专业技术方面：

每天组织保安员军事化训练2小时，每周组织保安员学习安全消防知识、国家制定的法律法规、公司的各项规章制度，由于我们保安队员都来自不同的地方少部分由部队复原，更多都为地方的农村孩子，文化水平不是很高，总体人员素质过低，专业知识不足等，针对这种情况我们及时组织了多方面的培训。

## 二、班组建设方面：

班组建设是素质文明的一个重要体现，同时也反映一个班组的的技术力量，为此，保安班组专门召集大家进行学习，使班组成员首先从思想上发起认识，把以前认为的班组建设只是表面文章彻底转变过来，并且规定班组建设内容结合实际工作，将工作中遇到的问题和现象以书面形式体现在班组建设中，真正做到班组建设和实际工作的良性互助，同时把班组建设与安全相结合，如班组建设中的安全活动内容，利用安全活动的内容反映班级成员对安全检查认识，提出寻安全检查的一些看法和改进意见。

## 三、治思想方面：

没有过硬的政治思想，一个队伍就无法达到更深一步的认识，就不可能在最困难的时候挺身而出，保安班组充分认识到政治思想的重要作用，大家在工作中严格要求自己，通过队长和班长的带头作用，使保安班组人员养成了不怕苦、不怕累，关键时刻能拿得起放得下的优良作风，在管理处内部是公认的素质最高的团体之一。

在两年多的小区管理过程中，我们保安队以时刻保护小区业主人身和财产安全为首要目标，在这期间小区内从未发生过一起关于财产和人身安全的事件，保安队的工作得到了小区住户认可和赞扬，让人欣慰的是。2018年10月在小区内发放

的物业服务测评表中，业主对小区报案的满意率达到了99。

2018年在全体保安员的共同努力下，保安队取得了一定的成绩，但这些对于今后的工作还有一定的距离，只有不断发现自身存在的问题，才能更好更快的进步，才能更好地维护小区的安全，并且希望各级领导及兄弟管理处提出宝贵意见，我们保安班组会用更高的标准要求自己，力求在今年的工作中取得更好的成绩来答谢各级领导对保安班组的支持和肯定。

## 四星级酒店保安年度工作总结篇二

年终总结：忙碌而充实的xxxx年即将过去，充满希望的xxxx已经到来，这一年里，我们餐饮部在酒店领导的正确领导下，取得了不错的成绩，现将这一年的工作总结如下：

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作进行顺利，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

- 1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的'礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。
- 2、强化员工的服务意识，提高服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。

3、定期进行员工培训，提高服务效率和意识，学会“察言观色”从细微处去发现客人真正需要的是什麼，而我们需要做的是一切做在客人开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了为了使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量;加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持最佳状态，实行逐级负责;员工对所负责的包间;楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定【周计划卫生表】，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高i餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流;强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

xxxx年是不平凡的一年，以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩!具体有以下几方面建议：

1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费，

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为云达的发展做出最大的贡献！

## 四星级酒店保安年度工作总结篇三

2016年已经过去了，在这一年中保安部在公司各级领导的关怀指导下，在同事和队员们的帮助支持下，较圆满地完成了公司领导安排的各项任务，部门里的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已步入正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将一年来的工作总结如下：

一、牢抓防火防盗，确保市场安全。

市场安全是市场经营最基本的保证，与市场的发展紧密相连。安全责任重于泰山，消防工作更是关乎市场的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保市场安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与南大门保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发

事件。在今年的七月份，由于连续暴雨，市场附一楼涨水，值班队员多次通知全体队员抢险，为公司将损失减少到最低。经过全体队员的共同努力，本年度市场无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了市场的繁荣稳定。

消防工作更是安全工作的重中之重。自始至终都是公司工作的重点。为了把消防工作做好，让公司领导放心。我们本着预防为主的主导思想。制定了详细的检修计划定期或不定期对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年11—12月份对三根漏水的消防主水管进行了更换，对市场烟感喷淋时及时更换和补装确保各项设备正常运行。同时加强禁烟、禁大功率电器的工作，与南大门消防部门联系，及时向他们请教学习协助共同排除警情，共同管理共保安全。针对市场现况我们制定了详细可行的灭火方案，组织队员培训专业的消防知识。由于，做了大量的预防工作，本年度市场安全稳定未发生火案事故。

## 二、提高队员素质，做好市场服务。

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户。部门制定了严格的入职标准和管理条例，从队员的入职开始严格把关，并且必须符合三个标准即“招聘标准，试用标准，入职标准”一年来部门开展了一系列的培训学习和思想教育活动，并让队员共同参与培训及教育内容的制定。通过仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，通过每周的军事训练先使队员从外表上改变，树立形象。再通过“人生观、天下兴亡我的责任”等的学习改变队员们的消极思想，树立正确的人生价值观，队员们的素质和修养得了一定的提高。

由于保安工作的特殊性，经营户有什么困难问题往往每一个找到保安来解决，那么保安就必须有优质的服务理念和及时有效的解决方法。从服务态度上出发，部门能解决的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让经营户再去找。对经营户的意见及时反馈给公司领导。一年来保安部把服务做

为工作中的主要内容，部门也多次召开会议，共同探讨，讲授经验，并进行了专题学习，使队员们明白了服务的重要性和必要性，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造良好的经营环境和更优质的服务发挥了重要作用。

### 三、灵活处理各种纠纷，维持市场良好经营秩序。

我们南大门小商品市场所处黄金地段，市场经营品种繁多，每天人流量很大，市场里出现的各种纠纷也较多。为此，部门专程派人在建宁派出所学习外理各种纠纷的方法，本着无论什么原因，以先劝开双方为主，再仔细询问情况，划分责任，尽量使双方意见达成一致。

在维持市场秩序方面，部门先后出台严格的管理措施，长期管理。特别是对闲杂人员、小商小贩、大门外车辆做出了明确的处理意见。有效改善了市场秩序。

在本年度，保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。总结一年来工作还有以下几点不足：

- 1、队员形象素质需要进一步提高。
- 2、部门管理水平需要提高。
- 3、部门工作离公司领导要求还有一定距离。
- 4、消防工作需要加大力度。

在下一年的工作中，我们部门会针对不足之处，结合部门实际情况，扬长避短，在树立源盛公司形象和完美保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在公司领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩。

## 四星级酒店保安年度工作总结篇四

一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

1、不断加强员工队伍建设。

2、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

3、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

实现了酒店客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

20xx年，全年客房入住率为xx%[]平均房价为xx元，在市同行

业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

20xx年，餐厅上座率为xx%□日均收入xx万元，成绩也非常喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，酒店菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的x厨师长带领x厨、x厨、x厨、x厨、x厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使大酒店餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

## 四星级酒店保安年度工作总结篇五

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的二零零四年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx□在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报：

一、20xx年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本

年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

## 四星级酒店保安年度工作总结篇六

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，下面是我

作为酒店保安的年度工作总结。

## 一、进一步健全和完善安全防范体系

### 1、组织落实

自从10月10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正做到有章可循、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。

### 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器150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像资料140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现场，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到实处。

接手以来，落实安全巡逻检查200余次，每半月组织安全大检查4次，同时安全检查发现不安全因素13起：

例：灭火器过期失效、厨房操作间没有配备灭火毯、消防栓缺少配件等情况。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改完毕。

同时落实了公安局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

## **四星级酒店保安年度工作总结篇七**

新年将至，在过去的1年里，我保安部牢牢围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作风格，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，为我们本日大酒店再创新的事迹。总的来看，我们1年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作做1个简单的工作总结：

在酒店各级领导的指点下，在全部员工的共同努力下，我保安部顺利完玉成年的安全保卫任务。在1年里未产生1起重大责任事故，消防设施、装备的完好率全年到达了90%，为酒店各部门进行消防安全培训达20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根据。我部门结合本身的特点，将员

工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的鼓励机制最大限度的发挥员工的工作积极性和创造性。出现了许多感人的事例。

现在旅游服务行业人材竞争尤其剧烈，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，加强了对全部员工的培训力度。前后进行了两次较为集中的理论和实践培训。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、敬礼等服务上各他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丢失财物。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。

安全是企业生存之本，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。虽然过去的1年我们部门在各方面获得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须重视到工作中存在的困难及面临的挑战。

1是，员工还不能完全依照标准进行自我束缚，素质良莠不齐，有待下1步的.提高。

2是，我们的管理人员水平还有待于提高。3是，我们的装备还有缺点，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1年来的工作，切实感遭到了更加严峻的工作情势形。但我们保安部深信在酒店各级领导的指点下，牢牢围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作风格，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

## 四星级酒店保安年度工作总结篇八

过去的xx年,在公司上级部门领导下,做为物业公司保安部一员,以小区人、财、物安全防范为己任,以业主至上、服务第一为导向,认真做好每一项工作。为在新一年里将工作做得更好,现就xx年工作体会总结如下:

1、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,并付实际行动,互相监督遵守。服务行业,礼貌礼节做得怎样,是服务水平的体现。工作中做到勤问好、多敬礼、态度热情、行为规范。

2、服从上级领导。做为公司一员,服从领导、顾全大局,才能使集体团队发挥最大的能量。

3、迎接挑战、行职责。自年初,在上级部门信任与支持下,安排本人在保安部,这对于我来说是新的挑战。为适应新的工作要求,在熟悉掌握工作职责、要求的同时,虚心向部门及领班请教,并在实践中不断领会。工作方法从严肃、说教向灵活、谈心、关爱转变,对工作中出现的问题和差错,不隐瞒、及时上报、及时处理、有错必纠、有错必改、分析原因、改进工作。同时贯彻上级部门的各项工作指示。如停车场管理应及时检查发现车辆存在问题[车身刮痕,特别是新痕,车窗未关等],及时通报车主或。。。等处理方式,让车主感受到小区保安员工作负责、到位.在上级部门督导下,各领班及班员的帮助、支持下,使工作进行顺利,较好地行了工作职责。

4、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,保安员只有正确树立为业主提供安全、优质、高效、服务的服务意识,为小区安全防范尽己之责,才能将本职工作做好。

5、不断学习进取,提高业务水平。部门每日例会:对存在的问

题、解决方法及案例分析等是直接、有效的学习;物业管理从业人员培训学习,收获之一,进一步认识到:掌握、了解并运用有关法律法规,是提供有效服务的保障;利用业余时间,上网了解、学习相关物业管理知识。通过各种方式的学习充实自己,使工作能力有所提高。

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。

xx年,在公司“尊重他人、积极沟通、尽职尽责、不断创新”的管理理念及“用心管理、用情服务、不断为业主创造价值”的服务理念下,将为小区安全防范而继续努力工作。

## 四星级酒店保安年度工作总结篇九

二00五年酒店保安部全体员工在酒店领导的正确指引下,在市有关部门的行业指导下,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,内强管理。具体做了以下几个方面的工作。

搞好安全工作,必须要有健全的组织机构。年初,我店成立了以xxx为队长□xxx为副队长的消防安全委员会和综治委员会。由各部门经理担任组长,下设组员90人。明确职责,加强管理。有效保障了酒店经营秩序,发现和打击违法犯罪分子,保护酒店客人和员工的生命财产安全。

另外,酒店与上级主管部门,管辖区等签定了消防安全责任状,酒店与各部门签订了安全责任书,明确了各部门经理为消防安全责任人,这样就实行了“谁主管,谁负责”的原则,做到了层层落实,责任到人。

酒店领导对安全工作非常重视,每周例会强调加强安全保卫

管理。我部安全工作也从未松懈。经常要求各队员要警钟长鸣，安全第一，要居安思危，不要麻痹大意，绷紧安全这根弦。在消防方面，我们牢记同志的对消防工作的三句话，强调一个“防”字。除了日常巡楼检查外，每周进行一次消防例检。每月进行一次大检查，做到检查深入，全面，不留死角，发现安全隐患，及时进行整改。今年的10月25日三楼厨房一矮冰柜因压缩机起动机老化，造成电线短路起明火。发现以后，及时关断电源，扑灭明火，并更换电线起动机。由此在酒店范围内本部牵头开展了一次彻底的电器设施设备检查，以防类似事故发生。

在消防设施方面，我部按季度检查，对消防疏散标志，消防应急灯，防火门、喷淋，水防栓和烟感探头进行检查，发现损坏，丢失现象，及时进行更换或维修。今年以来，对酒店500多只烟感头逐一进行了一次吹烟检测。以防探头老化，麻木。更换或维修烟感探头50多只，确保探头的正常。九月份，我店投入数万元委托平安消防公司对酒店消防安全报警系统进行了一次全面维修维护。确保设备正常，报警及时，准确无误，八月份，酒店购买了284个防毒面具配备到客房，做到消防设施完备。

在安全保卫方面，我们实行“预防为主，提高警惕，管理从严，内紧外松”的方针。晚上，我们加强了巡楼的力度，由两名队员到各楼层逐一进行巡查，并在每一层楼的记录上登记巡楼情况，签字为实，提高巡楼的质量。有效地预防不法分子的作案行为。

鉴于下半年的治安形势，我部对值岗地点作了调整。安排两队员到美食广场随营业时间值班，从而遇到了一些不法分子的扒窃行为，和维持好客人的就餐秩序。在停车场、大堂、我们严格把守酒店的大门，按照酒店的出入检查制度，尽职尽责的执行，一来防止酒店的物品流失，二来防止外来的危险品进入酒店。例如，今年10月17日，在四楼ktv施工的民工偷酒店的影碟机放入自己的工具箱，正准备蒙混出门，被我

保安刘勇、刘建军及时发现，当场抓获，保住酒店的财产。

在队伍管理方面，我们实行人性化的管理，坚持以人为本，从严治队。坚决制止上班的不良行为，杜绝违纪违规现象出现。对于表现突出者，我们通报表扬，视情况人予奖励。今年王永兴、刘勇各拾手机壹台，及时交接失主，受到酒店及部门通报表扬。今年10月31日□xxx在一楼美食广场发现有人盗窃客人财物，当时他义无反顾，勇往查追并抓获不法分子，交店处理，确保了客人的财产安全，受到了酒店表扬和奖励。不止这些还有很多很多，举不胜举。而那些工作不力，表现不佳，责任心不强的采取批评教育为主，严重的采取罚款，警告或辞退。在制度上我们不断在完善、健全，用制度管理人，坚持按章办事。我部先后制定了工作轮岗制，酒店安全管理制度“消防安全管理制度”、各“岗位制度”，“保安部值班人员管理规定”等等这些都是力求使我们队员加强责任心，安全意识，提高服务质量等。同时也是为创建一支高素质，严要求，精业务的保安队伍。现在保安部的凝聚力，战斗力和服务质量有了明显的提高。

除酒店的工作，还派两队员九月一日起到市xx局值勤。热心积极参加酒店的工会活动，例如棋牌比赛，体操比赛，卡拉ok比赛，歌咏比赛及组织的其他文艺节目，既取得了可喜成绩又配合好工会的工作。受到了工会领导的一致好评。

工进行消防安全知识培训400人/次，还请消防协会培训消防知识两次。10月底，我部组织酒店义务消防队员现场搞了一次消防演练，提高各队员的灭火实践操作技能。

对于本部队员的培训，也在紧张进行，每周一例会由刘总对部门员工进行消防知识讲座，及安全保卫的案例分折，星期四下午进行有关消防、安保、岗位职责等方面的学习，七月份，我部还派送xxx□xxx□xxx等三位队员去消防支队学习。11月份安排xx到湘西参加综治工作考察活动，大大提高了我部

的业务知识水平。九月份邀请xx区交警支队来停车场现场指教，统一车辆指挥动作，促使队员对客服务时规范化，标准化。在消防安全宣传方面，我部按季度定期出一版消防安全知识专刊，可使员工们学习和掌握一些消防安一小常识和技巧。

虽然，我部今年取得了一定的成绩，但仍存在不足之处。离酒店领导要求尚有差距。这就务必使我们保持清醒的头脑，谦虚谨慎，戒骄戒躁。务必使我们在今后的工作中不断改进，不断完善。展望20xx年，我们充满信心，充满希望，充满憧憬。一定会再接再厉，精益求精，努力把明年的保安工作做得更加细致，扎实，为创造一个平安xx□和谐酒店而努力奋斗。

## 四星级酒店保安年度工作总结篇十

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。

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，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年保安工作总结如下：

### 一、各项考核指标全面完成。

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、设备的完好率全年达到了100%。为酒店各部门进行消防安全培训。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性。

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。

今年年初我市遭遇百年不遇的冰雪灾害，最地气温在零下12度，创历史低温记录。我部门人员，又都处于第一线，寒冷的天气，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，保障了客人的人身和财产安全。

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。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

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10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，如能主动帮助住宿客人搬运行李，帮助客人看管遗留在停车场内的手提包等等。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。

我们在做好为客服务的同时，也做好对内部的服务工作。今年十月份以来，总公司工会开展多项文体娱乐活动，如在xx山举行的登山活动，消防安全演练。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放弃休息时间10多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了总公司机关所交给的任务。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在总公司及酒店总经办的指导下，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。

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、五每次例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。针对三楼餐厅和北楼装修的施工场地，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。

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5次，发现不安全因素40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。今年有许多推销人员、窃贼、非法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。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行检测、维护、保养。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。

我部门还多次迎接地方消防大检查，积极参加市区消防部门的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加总公司举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉。

20xx年度，总公司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，积极参加总公司工会活动。在比赛中，我部门员工xxx□xx分别获得了登山第一和双升第二名□xxx在总公司举办的《工会法》知识竞赛中获得团体第二名。为酒店争得了荣誉。

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。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！

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。

全年工作的整体思路。

- 1、与各部门签订20xx年度消防安全责任书；使人人肩上有担子人人心里装安全确保酒店安全万无一失。
- 2、完善各项规章制度，保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转，确保酒店消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。
- 3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员消防安全培训。
- 4、开展学习读书活动，建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习，制定详细的学习计划，改变这种不学习的习惯，多发一些酒店资料，或者写学习心得的形式，督促和鼓励部门员工的学习，特别是酒店业务知识的学习。做到月、季、年有检查，有成果，有提高。全面提高部门员工的素质。
- 5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位进行两个月一轮岗，改变过去那种固定岗位的模式，做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作，一专多能，全面发展。
- 6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一制服（配齐皮带、肩章、帽徽等），部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人资部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。
- 7、整顿保安宿舍。向宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学

过来，做到摆放整齐，条块分明，，带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

8、平时多注意员工的想法，经常进行交流，关心、爱护员工，对个别比较差的员工进行个别谈心，帮助，找出存在的问题，激励他们在新的一年在服务质量方面要有一个飞跃的提高。