

# 最新值班经理岗位职责总结(精选7篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 值班经理岗位职责总结篇一

大家好！

我今天演讲的主要内容分二个部分：一是我竞聘工程部经理的优势；二是谈谈做好工程部经理的工作思路。

回顾本人近年来的工作情况，可以总结为三个方面。

1996年发展物业公司物业部组建初期百业待兴，针对建筑设计及施工中的大量缺陷，我配合主管副总构建了物业管理部的基本架构，并力排众议，从实际出发，力主建立一个精简、高效的物业管理队伍，并制订了一系列初期的规章制度。在这一时期，工程部重点做了二项工作，一是自主编制了一套计算机物业管理软件，使物业管理初步纳入到现代化管理轨道；二是改造及改正了大量大厦设计、安装中的不恰当、不适宜的缺陷，使得设备设施运行更安全、更经济、更可靠。

众所周知，发展物业经历了多次变革，但我始终一如既往地尊重、支持各任领导的工作，维护领导的威信，愿当配角、甘作绿叶。辩证的看待自己的长处和短处、扬长避短，团结协作，做到：到位而不越位，补台而不拆台。在保证自己所管辖的工程部工作符合公司要求外，还为公司主编了一套“发展大厦物业管理制度汇编”及以后辅助编制了一系列管理制度，为发展物业管理从无到有，从小到大，并且不断

走向规范、走向成熟，贡献了自己的光和热。

为了发展物业有一个更好的未来，我已积累了各种资料约10多万字，计有《物业管理招投标方案》、《住户手册》、《员工手册》、《质量手册》、《安保手册》、《企业ci手册》、《管理表格汇编》、《管理制度汇编》、《合同协议汇编》、《设备操作规程汇编》、《应急处理程序汇编》等。

一是我有吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神。在物业初创时期，我事必躬亲，到过大厦的每个地方，摸过大厦的每个部件，工作上踏踏实实，兢兢业业，一丝不苟，充分体现出“特别能吃苦、特别能忍耐、特别能战斗、特别能奉献”的爱岗敬业的良好品质。

二是我有虚心好学、开拓进取的创新意识。我从学校毕业后，从没间断过学习提高。84年参加××省首批汉语言文学专业自学考试，连续二年合格，后因参加新厂筹建设计及以后的安装、调试、运行等繁重的工作而中断；为了进口设备筹建、安装工作的需要，我又参加了英语言专业学习；在担任设备分厂副厂长后，又针对所管工种需要，参加了电工、司炉、空调、管道等操作培训；随着进入发展物业公司工作，我又应工作需要，学习了电信、消防设备维护、安装和保养知识；根据现代化物业管理和公司实际需要，我又自学了计算机操作和编程，掌握了计算机辅助制图、设计；当国际软件园入住我大厦后，我又很快掌握了网络设计、施工和调试知识。现在为适应公司发展和自身学历的需要，我正在读物业管理专业大专。

三是我学以致用、从实践中来到实践中去的务实精神。一直来我不唯书、只唯用，不唯虚、只唯实。我基本做到了文理贯通、机电一体，既有广博的理论基础，又有实际工作经验，所以在我的工程技术工作中时常会揉和感性的审美元素和分析问题的融会贯通、解决问题的快捷实效；我水、电、暖、通、空、消防、电信、电脑、网络皆有所学。我想，虽然我

不是最专业，但我确实很全面，这对一个技术管理工作来说，非常重要。

四是我有勇于实践、敢于挑战的求是精神。经过多个工作岗位的实践锻炼，培养了自己多方面的能力，能说，能写，能干事，干成事。工作二十年来我思想活跃，爱好广泛，勇于实践、接受新事物快；同时我朝气蓬勃，精力旺盛，工作热情高、工作干劲足。我分别参加了二个多万元投资的××厂的空调除尘专业设计、施工、安装及调试，我还为多个工厂企业的水电专业设计、施工、安装及调试，又为多个软件、商贸企业装潢、电气、网络专业设计、施工、安装及调试，另为一物业公司设计了全套物业管理竞标方案，并多次为大物业、控股公司上等级及技术问题献计献策、排忧解难。

五是我有严于律己、诚信为本的优良品质。我信奉诚实待人、严于律己的处世之道。我曾经多年在上百人的分厂工作，既要维护分厂领导的权威，又要和工人师傅打成一片，正因为具有良好的人格魅力和做人宗旨，同工友们建立了亲如兄弟的深厚感情，受到了工友们的爱戴；到发展物业工作后，我在日常生活和工作中，不断加强个人修养，以“老老实实做人、勤勤恳恳做事”为信条，严格要求自己，尊敬领导，团结同志，得到了领导和同事的认同。

六是我有一定的管理能力。我在基层管理岗位，已达10几年之久，从事物业工程管理工作，也有6年了，所管设备从未出现过大的事故。

综上所述，我认为自己已具备担任物业公司工程部经理的素质和才能。

那么如何做好一个合格又称职的工程部经理呢，我认为首先应该认清角色、摆正位置、行权而不越权，到位而不越位，认真履行好本职工作，具体概括为“一个原则”、“二个中心”、“三个转变”、“四个做到”。

“一个原则”就是上为领导分忧，下为住户服务，以管委会领导提出的“三个满意”为原则，作为全部工作的出发点和落脚点。

“二个中心”就是围绕服务与管理两个中心，突出服务意识，以服务促管理，以管理带服务，提高自身和部门的业务素质，搞好队伍思想政治工作建设。

“三个转变”就是实现由管理型工作向服务型工作的转变，由事务型工作向精品型工作的转变，由管家型思维向主人翁精神的转变。

“四个做到”就是：第一、全面提高自己的综合素质，努力做到政治上成熟、业务上过硬、纪律上严明、作风上优良、为人上正派、工作上突破、业绩上突出，不负众望，不辱使命，做到“以为争位，以位促为”。第二、锐意进取、增强改革创新意识，做到守法不旧、创新不变，与时俱进，全面推动工程部各项工作上台阶上水平。第三、妥善处理三个关系，做到对上级要尊重，充分发挥自己的参谋助手作用；对下级要多关心、多帮助，充分调动他们的积极性、主动性、创造性；对同级要多沟通、多交流，相互配合、紧密合作；第四、廉洁做事、树立形象，做到有权不滥用、有名不自争、有功不自居、有责不自推，以自己良好的形象和表率作用感召人、影响人、带动人、增强本部门的凝聚力、战斗力。

尊敬的各位领导、各位评委、全体同仁们，竞争上岗有上有下、有进有退，上固可喜、下也无悔，一如既往；进也可贺、退也不馁，一片丹心。我没有惊人的业绩，也没有耀眼的资历，更没有显赫的学历，优势也不足挂齿。我不敢奢求什么，只想让大家认识我、了解我、帮助我，抑或喜欢我、支持我。也正因为如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在以后的工作当中，励精图治，恪尽职守，努力学习，勤奋工作，以绵薄之力来回报组织和同志们。

最后我要说，在我多年的工作经历中，属于我的舞台不多，今天借此机会，表达一下我的心愿，感谢各位领导多年来对我的教育和培养，感谢与我同舟共济、朝夕相处的全体同事对我的帮助和信任。

谢谢大家

## 值班经理岗位职责总结篇二

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接电话，其实不然移动值班长，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。

当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知！遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率！第三，注重班组物业保安班长业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进

心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短！

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火！

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力！  
第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己！

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢！

## 值班经理岗位职责总结篇三

一、 值班人员名单：

二、 值班时间至晚上收餐完毕，并进行餐后检查。

三、 值班地点：如本岗无特殊情况，应在中餐厅值班

1、 要做好突发事件的妥善处理，如遇特殊情况，须向上级请示汇报

2、 检查在岗员工的工作状态并及时纠正

- 3、 监督检查各岗位的安全检查制度的贯彻执行
- 4、 认真做好值班记录，营业收入统计，并在第二天的例会上汇报
- 5、 如需换班，须经餐饮部经理批准
- 6、 如遇休班或因公不在岗，由下一位值班经理自动顶岗
- 7、 早上，班前领取钥匙，打开厅门。保管餐厅钥匙，晚上下班交保安部登记。

此规定即日起执行

根据经营所需，结合公司营业特点，特制定本规定。

### 一、值班时间

每天8：30-----晚上收市完毕

二、值班安排：1、当天值班经理电话公布于管理看板（值班人员：厨务经理、服务经理、营销经理、主管、领班）

2、值班经理参与店长表格管理（营业日报、管理看板、宿舍检查、落实COO检查结果、关注文化墙、红旗榜、值班期间人员的人事管理）由单店店长/COO编制值班表（每周日安排好下周的排班表张贴到管理看板），按顺序轮流值班。

### 三、值班纪律（负激励50元）

1、 遵守值班制度，按班交接，坚守工作岗位。

2、 忠于职守，在值班时对店内的各营业场所进行巡视检查，积极认真、迅速准确地处理各种问题，在遇到重大或紧急情

况时及时报告店长。

3、值班经理在固定值班地点（候客区或办公室），不得私自调换地点以免出现问题员工找不到人。

4、值班经理当班时如果休班或请假需自己协调好工作后方可。

#### 四、值班内容

1、值班经理代表酒店全权负责店内经营管理中发生的问题，确保酒店经营管理工作正常运行。

2、突发事件的处理；值班工作是上传下达、传递信息的重要环节，对当值班发生的任何问题，接待任务和突发事件均应及时处理报告。

3、处理宾客投诉：当值班期间发生客人投诉，应谨慎行事，抱着实事求是、客户至上的态度进行解决，并将处理结果做好记录。

4、巡视检查：对店内各要点部位以及设施设备情况，如楼层、厨房、锅炉、空调等加强巡视检查，会同保安人员切实做好店内的安全保卫工作，注意防火、防盗工作，认真填写到位检查表。

5、员工状态：负责当天员工考勤的监督检查，观察员工的工作状态，对服务和出品进行监督，对收市时员工的行为规范进行指导监督。

6、当班期间针对管理看板的使用进行监督并落实责任人。

7、能源使用情况：是否有常流水，常明灯现象，水源电源是否关闭，关注整个店不能有跑冒滴漏现象。



8、关注 各岗位、各区域的餐前餐后卫生情况做好监督和提醒工作。

9、营业结束后针对收银台账款、日清，核对做到准确无误。针对长款或短款追究原因并上报店长。

10、 值班记录:值班要记录好值班时所处理的事项与问题和巡视时间。记录简明扼要、突出重点、文字通顺、字迹清楚。领导层嘱办的各种事务工作也应在值班记录中说明。在第二天的会议上汇报值班情况，责成相关部门整改。

一、值班要义：弥补部门的日常管理工作的缺陷，更好地完成部门日常接待工作和公共卫生区域的清洁。

二、值班经理（由部门经理、主管、班组领班/组长组成）的工作任务

- 1、全面督导并检查值班人员的值班工作
- 2、带领值班人员做好中午休息时间的接待工作
- 3、组织值班人员完成临时工作任务
- 4、根据接待情况，安排并完成交接-班工作

三、值班人员（服务员2名，传菜员1名）工作任务

- 1、服从值班经理的工作指示和临时工作安排
- 2、负责员工下班以后的接待工作或团队的早班接待
- 3、负责协助值台人员做好收尾工作或者交接收尾工作（中午下班不进行任何值台交接，晚餐在整个餐厅只有两桌或两桌以下时进行值台交接）

4、值班传菜员同时负责为值班/拖班人员的携带工作餐

5、值班人员负责下班之前要检查并关好各区域门窗和水电开关

#### 四、值班人员管理条例

1、值班日期由部门主管统一安排，私自调换者以旷工处理。

2、不服从值班经理临时工作安排者处罚50元/次，当月第三次不服从值班经理的工作安排，部门将做出开除处理。

3、值班空闲时间必须在餐厅大厅待命，不得私自在其它区域休息或闲聊（违者经济处罚10元/次）。

4、不得利用值班之便，使用餐厅预定电话拨打私人电话，违者处罚20元/次。

5、值班人员在履行班后检查工作时，如发现安全隐患，及时弥补，奖励5元，而区域责任人将受到10元的经济处罚。如安全隐患是被保安部通过工作联系单的形式传达到部门，则对当日值班经理进行20元的经济处罚，相应值班人员一律处罚10元，而区域责任人处罚5元。

公司为了进一步加强管理，细化部门值班的规定，对于值班管理的责任落实到各个部门负责人，经公司行政例会讨论通过以下各项规定。希望所有员工认真学习以下的`各项规定，如有违者公司将根据实际情况由营运部直接进行处罚，罚款从当月工资中扣除。

一、各值班人员下班前必须向所属部门值班负责人请示是否可以下班，各部门值班负责人下班前必须向总值班负责人请示是否可以下班，否则未按规定下班者公司将按早退处理同时处罚30元从当月工资中扣除。

二、 总值班负责人每天的工作检查内容如下：

- 1、 卫生方面：所有区域的卫生工作。
- 2、 上午11：00分和下午17：00分开始检查前、后堂的餐前准备工作，所有客人走完后检查回收及前、后堂收尾工作。
- 3、 检查电器设备、灯光线路、空调、水源及火源开关等设备是否完好。
- 4、 监督值班时间各部门的工作情况，对于当天发生的事情应及时作出处理，无法解决的问题书面上报营运部。
- 5、 检查例会通过各项规定的落实情况，如有问题应及时纠正，并上报营运部对有关责任人进行处罚。
- 6、 检查服务员对客人的服务情况，检查后堂菜品出堂的质量情况，如发现问题应在下星期例会上提出进行改进。

三、 总值班和部门值班负责人的工作时间为：上午9：30分晚上客人走完。

四、 各部门值班负责人分别检查自己所属部门的卫生、安全、设备、餐前准备、餐后回收和各项工作情况，根据客人用餐人数有计划的安排值班人员下班。

五、 电工与夜间保安分别轮流检查安全隐患、水源、电源、火源、电器设备、门窗等的使用情况。

## 值班经理岗位职责总结篇四

首先在此感谢总部领导，戚总及领导班子近一段时间来对我工作的关心与指导，并感谢各位与我们并肩工作的员工，感谢你们对我工作的支持与帮助。

1、经过前期的工作，我的业务水平有了很大程度的提高，更可贵的是，我在平时到同行业去观察他们的领导人员，在他们身上让我学到了可贵的敬业精神。我时常告诫自己：珍惜每一个学习的机会，人人都是我学习的榜样。在特种部队服役期间，让我养成了踏实诚恳，从一点一滴做起，不怕脏，不怕累，早起晚归，以身做责，个人服从集体，以大局为重的工作态度，这也让我更加容易和适应当前的工作。

2、前期参与了员工岗前专业技能知识培训，对培训工作制定了相应的计划，按照计划有序贯彻培训流程，培训各个岗位工作应该注意的细节问题，通过“问答，互动，实景模拟，影片观看点评”等一些方式，解决实际工作中出现的问题，进行有针对性的理论和现场实际操作培训，逐步拓展员工思维方式和服务技能，为影城经后的发展打下良好坚实的基础。

1、现场设备工作原理的认识和了解不够详细，如售票机。平时多注意保养，如遇到问题可以及时维修，也可为公司减少损失。

1、努力学习，勤于实践。理论结合实际，提高综合素质和业务能力，为本职工作做出自己最大的贡献。

2、勇于创新，多学习，多吸取信息知识，将所学到的灵活的运用到工作中来。

3、继续发扬党员的艰苦奋斗作风，公司员工对我们公司的设施设备的保护，爱护公司财产，严于律己。并为公司培养多技能，全方位的岗位人才，高质量的完成好工作。

作为公司领导班子成员，自己有责任，也有信心，不断加强学习，提高自身管理水平，围绕公司发展目标，求真务实，积极工作，全力支持配合公司领导的工作，与公司领导班子一道，正视困难，迎接挑战，抓住机遇：我相信有我们这样的强大的工作团队，在我们共同努力下，我坚信，我们的天

亿国际影城将会打造成兰州市一流的国际影城。以上是我的述职报告，如有不当之处，恳请领导批评指正，请审阅。谢谢大家！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## **值班经理岗位职责总结篇五**

- 1、值班经理应不定期对各个工地（包括王府井工地、地安门工地、燕翅楼工地）进行巡查。
- 2、检查、排除现场临水、临电、材料等隐患，并做好检查记录。
- 3、指挥、协助门卫做好防火、防盗工作。
- 4、春节期间应重点做好防火工作，尤其在除夕。
- 5、对门卫值班情况进行检查，确保现场不空岗。
- 6、因北京站没有人值班，并且存放有油漆等物料，值班经理对北京站也应进行检查，确保现场防火安全。
- 7、顺义总库有条件时应到现场巡查，如无法到现场巡查时应打电话询问情况，确保安全。

## **值班经理岗位职责总结篇六**

- 1、负责处理当值时的前厅部的工作和业务活动中的问题。
- 2、协调和沟通各部门的业务工作。

## 二、工作资料

1]巡视和检查部属员工的仪容、仪表、仪态及对他们的考勤状况。

2、巡视和检查各部门的工作进度和工作质量。

3、了解和掌握当日的房间状况，检查分房状况。

4、巡视和检查门前迎宾员工作状况。检查行李员的工作状况及团体行李到达状况。

5、检查对“v.i.p.”客人的接待准备及落实状况，检查酒店代表的工作状况。

6、检查总服务台、大堂、前门的清洁及店容状况。

7、审阅各部门工作记录和工作日志，及时处理发现的问题和意外事件。

9、分析房间状态，用心进行推销，力争当天的开房率达到最理想水平。

## 值班经理岗位职责总结篇七

大家好！

我叫\*\*，现任职于s路营业厅，主要负责服务管理和投诉处理工作，在六年的工作中从一名普通的营业员到现在的值班经理，我一直兢兢业业的工作，在工作中本着“沟通从心开始”的服务理念，热情、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们实实在在的享受到我们优质、高效的服务。

我本着锻炼、提高的目的走上讲台，展示自我，接受评判。在座的同事大多都是在我成长的经历中给过我诸多帮助和鼓励的良师益友，在大家的帮助和指导下，我走过了在移动公司六年多的路程，在此感谢所有给予我帮助和指导的领导和同事。此次竞聘，通过服务创新、服务培训、优化服务流程等手段，强化管理，完善制度，从严要求，进一步提高服务厅的服务质量。与此同时，努力为实现自己的人生价值，一颗爱岗敬业的心与“移动”一起跳动。

只有充分认识到所在岗位的职责，才能做好本职工作，我认为一名优秀的值班经理应做好以下工作：-遵守公司各项规章制度以及服务纪律、劳动纪律。

- 1、负责现场客户的接待和咨询，根据客户的需求为客户受理各项移动业务。熟练掌握boss系统，严格按照业务流程办理各项业务。
- 2、掌握公司各项新业务知识，及时向客户推荐并为客户操作、演示。
- 3、严格遵守保密制度，不得擅自查阅、泄露客户资料。
- 4、保持营业岗位通信生产设备整洁、完好，营业工作场地物品摆放有序，各类业务单式按要求归档。
- 5、服从营业厅经理安排，配合营业厅经理做好各项工作。

假如我能够竞聘上岗，我打算从以下几个方面做好我热爱的本职工作。

- 1、以身作则，履行自己的岗位职责，做好表率作用，以自己的行动影响周围的人，以“从严、从细、从实”的标准要求自己。自己做好服务的同时，还要带动周围的同事共同做好服务，使我们的整体服务水平不断提高。

2、熟练掌握各项新业务知识和促销活动方案。对于公司新推出的每项新业务都要积极尝试，在使用过程中找出其卖点，然后找准目标客户进行营销，配合上级部门完成公司下达的各项新业务指标。认真学习公司下发的促销活动方案，做到在办理业务过程中熟练、准确。

3、不仅要有扎实的业务功底，还要不断的与客户沟通，及时向上级部门反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。对于客户的咨询或投诉要在指定时间内回复，以确保客户满意度。

4、树立互帮互助的团队合作精神，工作上不断向业务精通、经验丰富的领导和同事们学习，主动帮助新进人员处理疑难业务。生活上主动关心和帮助其他同事，能够起到模范带头作用。

5、积极提出创新服务举措，提高营业厅的整体服务质量。

最后，这次竞聘无论结果如何，我都会正确对待，接受公司的考验，胜不骄、败不馁。我相信，有领导和同志们的支持，再凭自己的信心、能力和努力是能够胜任S路营业厅值班经理这个岗位的。

谢谢大家！我的演讲结束了！