

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工 工下半年工作计划(通用9篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工下半年工作计划篇一

一、严格落实公司各项条款，加强业务管理工作，构建优质、规范的承保服务体系。承保是公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是公司生存的基础保障。因此，在13年，公司将狠抓业务管理工作，提高风险管控能力。

二、规范和落实公司的服务条款，提高服务工作质量，建设一流的服务平台。我们经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务。在市场逐步透明，竞争激烈的今天，服务已经成为我们公司的核心竞争力，纳入我们公司的价值观。客服工作是这一理念的具体体现。在20xx年里将严格规范客服工作，建立一流的客户服务体系，真正把优质服务送给每一位公司的客户。

三、加快业务发展，巩固郑州市场占有率，扩大河南市场占有率。根据20xx年支公司保费收入万元为依据，公司计划20xx年实现全年保费收入万元，其中：计划将从以下几个方面去实施完成。

- 1、精心组织策划、坚决完成计划指标，为全年目标打下坚实的基础。

- 2、大力发展渠道业务，深度拓展郑州市场，打好河南地市业

务的攻坚战，有序推进，扩大和巩固河南市场占有率。

3、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点。20xx年在车险业务上要巩固老的渠道和客户，扩展新渠道，争取新客户，侧重点在发展渠道业务、车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

4、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企事业单位，对效益好，风险低的单位重点公关，与单位建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在20xx年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

5、其他方面：深入抓好其他保险业务工作；加强与各保险单位的合作；积极参与各种保险的激烈竞争之中。

四、抓好队伍建设，做好员工和保险推销员工作，继续完善人力资源调配，为公司业务发展提供人力保障。20xx年在员工待遇上，工资及福利待遇在20xx年的基础上适当提高，同时计划为每个员工体检身体，每位员工过生日公司提供一份礼物，举办一些集体活动等，用的好人才，留得住人才，为13年的业务开展提供强有力的人力保障。

五、完善管理机制，强化执行力。今年将从制度入手，对公司的现有规章制度上、要求范围内进行修订和补充，完善以前没有完善的规章制度，使之更加符合公司经营管理工作需要。汇编成册后，发到每一个员工手中，认真学习。真正做到以制度管人，以制度办事，从而提高执行力度。20xx年是全新的一年，有望通过我们全体员工的共同努力让公司进入一个全新的发展阶段。

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工下半年工作计划篇二

以学校及教务处工作计划为指导，围绕“职教内涵，深化教学改革，全面提高教学质量”这个主题，充分发挥学科名师和骨干教师的的教学优势，认真贯彻学校、教务处提出的各项工作目标，强化教学研究，突出动手技能。在学校现有电子电工实验设备的基础上，认真做好完善工作。

1. 教育教学改革方面

(1)、加强教育教学理论的学习，提高教师专业化水平，使教师树立正确的教育观和成才观，形成良好的职业道德，提高教师教育教学理论水平。以先进教育理念为指导，努力促使本教研组形成教风正、学风浓的氛围，促进教育教学质量的提高。

(2)、全面推行专业工种化教学，专业技能教学实训化，理论实践一体化，逐步形成具有我校特色的“技能型”教学模式，修订《专业课项目教学实施方案》。

(3) 针对实训学生特点，以就业为导向，以培养应用型人才为己任，积极进行实训课教学改革，推行电工电子技能训练项目化教改。

2. 教研组建设方面

(1)、以教研组活动为载体，打造和谐团结、业务能力强、具有凝聚力教研组。

(2)、深入开展以课堂教学为重点的教研活动——“向课堂要质量”；研究“以工种为项目”的教学方法和职业鉴定标准；研究教法、学法及教学评价方式；突出教研重点，重视技能教学，积极创造条件开展专业技能训练工作；加强与本

地电子、电工及相关行业、企业的联系与合作，不断引进新标准、新规范，充实更新教学内容，完善教学方法。

(3)、拟定教研组专业教师业务能力培训计划，鼓励教师提高自身技能，强化教师专业技能训练，促进本专业“双师型”教师队伍建设。

(4)、结合我校现有教育教学资源，鼓励和引导本组教师创新教学方式，利用现代教育技术开展在多媒体教学应用、实践活动。

(5)、完善教学质量管理体系。制定《教学考核评价体系》，促进教学质量的稳步提高。教研组建立健全教学规章制度，做到对教师和管理有依据、有落实；严肃考试纪律，规范各类考试，加强学分管理。

(6)、由于本专业是中央财政重点支持的专业，故严格按《项目实施方案》和《计划书》内容落实好专业发展规划、教学规划、教师培训规划、实训设备规划、学生培养规划、校企结合规划。让专业走出校门，走进企业，造就精品教师、培养精品学生，打造精品专业。

3. 其他教学常规方面

(1)、配合教务处，落实教学评价的反馈工作、教学常规管理工作，重点突出教案的统一编写及教学标准统一、学生实训作业的检查工作。

(2)、配合学校做好日常教学巡查、督促工作，重点落实电工电子技能训练项目化教改实施情况及反馈信息。加强对教师的课堂教学和第二课堂的检查及考核力度。

(3)、要求每位教师做到超前备课，规范备课。备课中要体现以学生技能能力为本的教学理念和教改思路，鼓励和引导

本组教师使用电子教案等网络教育资源。

(4)、教学中相互学习帮助，做到每人每学期集中听课5次以上，其他听课5节以上（合计10节以上），并加强课后交流。组内教师经常开展互听活动，并及时交流总结，形成浓厚教研氛围。本期进行优质课比赛，时间定于第5—8周内完成。由名师××举行一次教学示范课，并指导刘静波同志。期末要求所有教师至少交一篇教学心得体会或教学论文（最终学校要汇编成册）。

(5)、本期教研组将组织两次大型的教研活动，把课程改革、教学设计、说课和技能比武、企业实践交流作为教研的重要内容。

(6)、加强实训室建设和管理，规范教学场地和教学设施，发挥特色实训室的示范作用。要求实训的安全制度上墙。

(7)、建议学校组织教师外出参观考察和行业实践。重在教师学习先进的教学理念和教学经验。专业课教师到企业实践20天，完成实践日志和实践总结，期末交。

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工下半年工作计划篇三

作为内勤人员，我深知岗位的重要性，也能增强我个人的交际能力。内勤是一个协调左右的重要纽带。面对繁琐的日常事务要有头有尾，自我增强协调意识。

对于我个人来讲，我一直在物业的客服与内勤线上工作，接触工作主要以业主投诉、内外沟通协调为主，对其它部门在技术操作和内部管理方面的知识掌握的不够全面。我将针对欠缺与不足努力补上。多学习、多沟通，听取各方意见。全面提高各方面水平。

到现任工作岗位才三个月的时间，所以对业主各家的情况还都不是很了解。作为内勤人员有必要的了解各家的情况，这有助于物业费的收缴率。积极的与业户进行沟通。

物业、水、电费每两个月上门收取一次，收费前水、电需查表。按照工作多少提前把查表与收费时间定下。查表后的表示数记录在年收费台账。算好每户金额打印出收据上门收取费用。

记录好各员工每天的出勤情况，每个月的准时报考勤。不可马虎、大意。

关于库房管理工作，首先要清楚库房中的物品情况、型号及性能都必须要熟悉，刚接触时我对库房了解不多，几乎是一张白纸，由于近期的接触的不熟悉到现在的慢慢了解总算把工作整理的有头有绪。在新的一年里务必要把库房中的物品了解透彻、工作中不要怕苦。这样才能少走弯路，才能少出漏洞。

日常电话，接待来访的业主，积极处理好业主所提出的问题，如业主报修马上联系物业客服部。做好与客服部的。完成领导交办的其它任务。

要做到不让领导安排的工作在自己这里延误，不让办理的事项在自己手里积压，不让各种差错在自己身上发生，不让申办业务群众在自己这里受冷落。要培养服务意识，时刻摆正位置，尽可能把工作安排得井井有条，做到坚决服从领导和服务群众。

在日常工作中，我还缺乏积极主动性，这是我工作中存在的不足也是今后努力的方向。下半年里，我将在自己的工作岗位上更加兢兢业业，以脚踏实地工作态度，尽职尽责地做好本职工作，不断提高、完善自己的工作能力，把上级交给的各项工作做的更好。

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工下半年工作计划篇四

x下半年办公室工作紧紧围绕全局中心工作，充分发挥办公室参谋助手、协调综合、服务保障等职能作用，力争使办公室各项工作迈上新的台阶。

一、增强精品意识，提高办公室重点工作水平

以做好每一项工作为前提，突破办公室工作中“按部就班”的传统思维，一丝不苟做好办公室的重点工作，高标准、高质量、高水平、高效率地完成各项工作任务。

1、参谋辅助力求抓住关键。积极按照全局的工作部署，紧扣全局中心工作，密切关注和把握不同阶段的工作动态和工作重点，前瞻思考，超前谋略，尽力发挥参谋辅助作用，为领导班子决策、部署、推进各项工作提供富有实效的意见建议。

2、办文办会力求精炼。认真执行机关公文处理条例，严格把好行文关、会签关、政策法规关、文字关和格式关，切实提高公文质量；建立健全文秘工作责任机制，不断提升文秘人员写作能力。认真做好各项会议的会务筹备工作，力求达到会议目的，收到实际效果。

3、信息督查力求落到实处。按照政务信息上报的要求，确保各项工作信息快速报送，切实发挥作用，坚持全方位、多领域、多角度的报送信息。进一步落实督查制度，建立健全督查工作的责任、检查、通报、反馈、考核、专报等机制，针对全局部署的各项重大任务，结合实际开展重点督查，及时了解掌握贯彻落实过程中的进展情况和存在的问题，并认真抓好督办情况的反馈工作，务求事事有着落、件件有结果。

二、增强责任意识，提高办公室后勤保障水平

致力于打造办公室热情、高效的服务形象，牢固树立办公室工作的责任意识，紧紧围绕全局中心，服务机关工作人员，严格工作标准，狠抓规范管理，切实增强工作的前瞻性和主动性。

1、加强财务管理，打好“金算盘”。严格执行机关财务制度，规范财务管理，切实发挥理财职能，进一步加强财务人员业务培训和纪律教育，做到精打细算，勤俭持家，在做好日常财务管理的同时，重点做好预算、决算的编制与执行工作，努力实现预算编制科学化、规范化、制度化和透明化，提高预算资金的使用效益。

2、加强行车安全，把好“方向盘”。进一步加强机关车辆安全管理工作，认真组织学习《道路交通安全法》等相关法规及车辆保养维护常识，落实安全行车考核机制，切实加强驾驶员的安全教育与日常管理；科学调度、使用机关车辆，在保障重点用车的前提下，进一步整合用车需求，提高车辆使用效率，确保驾驶员劳逸结合。

3、加强档案管理，建好“资料库”。严格执行《档案法》和档案管理要求，进一步规范档案收集、整理、装订和查阅、借阅程序，扎实做好机关档案管理工作。按照规定及时做好各类文件、数据、图片、视听资料及重要实物的归档工作，做到了管理科学、条目清晰，查阅方便，制健全，防止档案或网络泄密事件的发生。同时，进一步加强机关网上的资料管理与备份工作，大力推进工作档案信息化、电子化。

4、加大保障力度，当好“服务员”。扎实做好机关接待、文印、安全、卫生和重大活动、重要会议的后勤保障工作，确保全局机关的正常运转。

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工下半年工

作计划篇五

根据我局20xx工作总结中主要工作及工作中所取得的成绩等，取长补短，将20xx工作计划详细规划，以更好的做好工作。以下是下半年工作计划范文，请参考。

千方百计保障“大滁城”建设用地。根据市政府城市建设的安排，我局将依据具体的每宗用地的拆迁方案，提前做好下半年“大滁城”建设使用土地的出让工作。

1、继续加大建设用地置换工作力度。_月份前完成__亩置换项目验收工作；再组织上报一批新的置换项目；做好置换指标有偿调剂试点工作。

2、认真督促各地加快_个省部级土地整理项目建设速度，年底前保证_个项目申报验收。

3、继续加大土地整理复垦开发工作力度，完成__亩新增耕地计划。

4、认真开展耕地保护年活动，确保耕地总量和基本农田面积不减少。

5、_月上旬完成全年建设用地计划和独立选址项目用地的报批工作。

继续加大建设用地供应力度，积极围绕__建设和招商引资做好用地服务工作；继续做好对闲置土地跟踪监督管理；完成__市城镇基准地价的更新调整工作，并组织申请专家评审；继续做好土地市场动态监测与监管系统的数据录入工作。

1、继续做好建设用地预审及“挂钩”、“置换”、批次报件的会审工作。

2、继续做好县、市、南谯区土地利用规划大纲的市级评审和报批工作。完成市、县两级土地利用总体规划的成果编制和报省审批工作。

3、督促和协调办理全市独立选址项目的预审和材料上报工作。

4、完成市级矿产规划的招标，协助修编单位做好资料收集等工作；年底前完成矿产规划修编并报省审批。

5、做好土地利用计划管理和年终评估。

1、继续做好第二次全市土地调查工作

第二次全市土地调查工作进入攻坚阶段，我市将继续做好各县、市、区农村土地调查工作的内业核查(含基本农田上图核查)工作，除__县、__县外，其余各县(市、区)城镇地籍调查需要做好补测、修测和地类变更工作(包括__市城区)。

2、积极推动集体土地使用权(宅基地)登记发证工作

宅基地使用权登记工作政策性强、涉及面广、工作量大，涉及农村千家万户，关系到广大农民群众的切身利益。我们将投入较多的人力物力完成该项工作。

3、加强__市城市地籍管理信息系统建设工作

由于我市国土和房产分家，原有的房地产管理信息系统交给房地产管理局使用，使我局的地籍管理重新回到手工时代，极大地影响了工作效率和城市土地管理，因此，建设__市城市地籍管理信息系统的任务迫在眉睫。

地籍管理信息系统软件由省厅配发，我们需要进行硬件采购和地籍管理信息入库、软件系统前期调试等工作。

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工下半年工作计划篇六

根据我局xx工作总结中主要工作及工作中所取得的成绩等，取长补短，将xx工作计划详细规划，以更好的做好工作。以下是下半年工作计划范文，请参考。

千方百计保障“大滁城”建设用地。根据市政府城市建设的安排，我局将依据具体的每宗用地的拆迁方案，提前做好下半年“大滁城”建设使用土地的出让工作。

1、继续加大建设用地置换工作力度□x月份前完成xx亩置换项目验收工作；再组织上报一批新的置换项目；做好置换指标有偿调剂试点工作。

2、认真督促各地加快x个省部级土地整理项目建设速度，年底前保证x个项目申报验收。

3、继续加大土地整理复垦开发工作力度，完成xx亩新增耕地计划。

4、认真开展耕地保护年活动，确保耕地总量和基本农田面积不减少。

5□x月上旬完成全年建设用地计划和独立选址项目用地的报批工作。

继续加大建设用地供应力度，积极围绕xx建设和招商引资做好用地服务工作；继续做好对闲置土地跟踪监督管理；完成xx市城镇基准地价的更新调整工作，并组织申请专家评审；继续做好土地市场动态监测与监管系统的数据录入工作。

1、继续做好建设用地预审及“挂钩”、“置换”、批次报件

的会审工作。

2、继续做好县、市、南谯区土地利用规划大纲的市级评审和报批工作。完成市、县两级土地利用总体规划的成果编制和报省审批工作。

3、督促和协调办理全市独立选址项目的预审和材料上报工作。

4、完成市级矿产规划的招标，协助修编单位做好资料收集等工作；年底前完成矿产规划修编并报省审批。

5、做好土地利用计划管理和年终评估。

1、继续做好第二次全市土地调查工作

第二次全市土地调查工作进入攻坚阶段，我市将继续做好各县、市、区农村土地调查工作的内业核查(含基本农田上图核查)工作，除xx县、xx县外，其余各县(市、区)城镇地籍调查需要做好补测、修测和地类变更工作(包括xx市城区)。

2、积极推动集体土地使用权(宅基地)登记发证工作

宅基地使用权登记工作政策性强、涉及面广、工作量大，涉及农村千家万户，关系到广大农民群众的切身利益。我们将投入较多的人力物力完成该项工作。

3、加强xx市城市地籍管理信息系统建设工作

由于我市国土和房产分家，原有的房地产管理信息系统交给房地产管理局使用，使我局的地籍管理重新回到手工时代，极大地影响了工作效率和城市土地管理，因此，建设xx市城市地籍管理信息系统的任务迫在眉睫。

地籍管理信息系统软件由省厅配发，我们需要进行硬件采购

和地籍管理信息入库、软件系统前期调试等工作。

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工下半年工作计划篇七

转眼间又进入新的一年了，又是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，是辞旧迎新、再次展现自己的又一开始，也是我非常重要的一年。出来工作了一段时间，面对竞争激烈而有现实的社会，生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习，让自己成为一个真正有实力的管人，为自己创造一个美好的未来。在此，我订立了20xx年年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

一、熟悉公司新的规章制度和工程管理开展工作

公司在不断改革，订立了新的规定，作为公司一名工作人员，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展工程管理工作。

1、明确职员工的职责和工作任务调度分派各职员工必须履行员工应尽义务和工作管理职责规定的职责，其工作任务可根据公司部门需要服从上级随时调配支持。

2、制订部门职员工管理规范，加强职员工自觉约束自己工作散漫等不良行为的意识，促使其培养文明修养，积极爱岗的精神风貌，使其日常上班工作符合公司职业规范和要求。

3、各职员工应按时出勤，未经负责人批准，请假将依工厂考勤记录为准作旷工论处；正常上班时间被发现窜岗逗留作风散漫当事人需作警戒和书面检讨。

4、工作方法改善：加强部门协作沟通，营建和谐进取的企业文化氛围，发生异常时第一时间到现场去了解问题，分析问题，解决问题，制订符合实情的工程及相关部门工作反馈改

善方案和办法，建立培训计划，加强技能训练和心态教育，稳定人员流失。

5、工程设计管理过程中要充分听取各方面的意见，发扬技术民主，对争议较大的问题，组成审查班子进行认真的论证，如还有疑义则寻求第三方的论证。

二、明确自己的发展方向

正确认识自己，纠正自己的缺点，认真听取他人忠恳意见，更加勤奋的工作，刻苦的学习。努力提高文化素质和各种工作技能，充分发挥自己的能力，让自己真正走上管理道路。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，征取更好的工作成绩。

以上是我针对20xx年的工作计划与发展方向，希望通过自己的努力及他人的协助能够成功的达成计划并突破，取得更好的成绩，全面的提高自己。

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工下半年工作计划篇八

今年上半年，市场部根据公司领导要求，在省公司下达的全年收入计划基础上，制定了全市收入计划，并分解到各县区。根据县区市场发展潜力不同，分解了各项业务发展量计划。为确保业务收入和发展量计划顺利完成，市场部根据形象进度把每项计划分解到季度、月，每月统计完成情况，与县公司一起讨论完成较好的经验以及未完成计划的原因，发现问题和困难，与县公司共同解决。

截止x月份，全市共完成业务收入x万元，绝对值排名全省第x位，完成形象进度的x%[]宽带终端新增x户，宽带专线新增x户，有人值守公话新增x户，普通电话新增x户。

市场部还采取各种措施，向县区公司推广新业务、新产品。x月份以会代训，召集各县区营销、营业骨干针对产品资费进行培训及讨论，并归纳出现存问题，从而找出适合本地的资费套餐。x月份根据市场竞争情况向省公司申请了包月资费套餐，在全市组织推广。x月份组织各县区管理人员、主管人员、维护人员，参加省公司培训，学习业务理论、营销策划，对业务推广有很好的指导意义。

落实了营业账款稽核、退费和拆机明细核查、虚假用户拆机、清理长期欠费、客户资料整理、资源整理、装维材料和终端管理等一系列基础管理工作，有效的避免了业务收入和成本的流失。

从元月份开始，市场部按照内控流程要求，调整了原来对县区公司进行周稽核的制度，改为日稽核、周稽核、月稽核并行，每月尽量安排对县公司一级稽核情况现场核查。对每周稽核情况进行通报，对不符合要求的做法通报批评，每月月底一、二、三级稽核员共同对全区现金流实收应收进行稽核，起到了很好的效果。我公司现金流差额连续半年在全省属于情况地市之一，没有因现金流差额影响考核收入。

为确保不因支撑系统错误操作影响收入，市场部安排支撑中心每天对每个县区拆机、退费明细都进行核查，严格封堵每个漏洞。

为清理长期欠费、控制当期欠费，市场部根据公司领导要求制定了当期欠费回收量不低于98%的考核目标。对欠费回收情况进行周通报、月通报。在与县区公司的共同努力下，到5月份系统内本年新增长期欠费清理完毕，当月调帐数首次低于省公司要求的最低限额，从连续5个月调帐超过x万元，达到5月份的x元。

为掌握资源情况，避免资源浪费，市场部安排支撑中心每月对各县区资源情况进行抽查、通报，6月份又进行了现场检查。

今年市场部接手物料管理以来，在网络部的大力支持下改进了管理方式，把出入库明细账与支撑中心每天的经营日报装、拆机数量相对照，使物料管理形成闭环。为实现终端回收、重复利用，要求县区公司对宽带、话吧、有人值守公话新装机用户都收取押金。鼓励县区公司在发展新用户时引导用户使用回收的终端。对终端故障在保修期内的用户更换回收终端，严格杜绝以旧换新。通过这些措施的执行，有效控制了浪费现象。

改进绩效考核计算方法，从多方面入手促进保存量、激增量，提高业务收入。

自x月份省公司绩效考核办法草稿下发，市场部开始与上级市场部沟通如何进行续费率和流失率两项考核指标的计算。在多次探讨未果的情况下，市场部根据公司领导要求和本公司实际情况，制定了考核用户拆机、双停、单停、零费用用户续费等一系列考核方法。引导县区公司对上述用户高度重视，通过每天逐户核查，基本上堵住了客户流失的漏洞，对长期零费用用户的激活也起到了很好的效果。既节省了资源，又提高了收入，另一方面节省了业务发展费用。

1、由于上半年集中精力理顺基础资料管理，在营销策划、业务宣传、市场调研、人员培训等方面比较薄弱，造成对县区公司业务发展支持不够。

2、由于省公司系统准备升级，我公司很多报表需求无法满足，计算绩效考核指标、分析经营数据给市公司和县区支撑部门带来很大工作量。

下半年市场部拟从以下几方面进行改进和提高：

一、加强市场调研：定期到县区进行现场办公，与营销、营业、装维、管理人员进行座谈。深入市场，了解用户使用情况和需求。在发展较好的县区总结成功营销案例进行推广；

帮助发展较差的县区查找不足、解决困难。

二、加强营销策划和业务宣传：通过了解市场竞争情况制定灵活有效的营销措施，对每阶段重点发展业务制定切实可行的宣传和营销步骤，及时反馈和分析营销结果，适时调整营销思路，改变目前业务发展的低效状态。

三、继续加强基础管理工作：继续加强欠费管理、营业稽核、资源。管理、装维材料和终端管理。组织市场部主管定期到县区公司调研，与负责人进行沟通，发现不足并继续改进。

公司半年度工作总结和计划 保险公司员工下半年工作计划篇九

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为_万元，比去年超额_万元，超幅为_%；其中客房收入为_万元，写字间收入为_万元，餐厅收入_万元，其它收入共_万元。全年客房平均出租率为_%，年均房价_元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为_万元，经营利润率为_%，比去年分别增加_万元和_%。其中，人工成本为_万元，能源费用为_万元，物料消耗为_万元，分别占酒店总收入的_%、_%、_%。比年初预定指标分别降低了_%、_%、_%。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部

安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有_名，是同规模酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至_名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年_万元升至下半年_万元，升幅约为_%。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变

了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的_%提高到_%，日创收为_元，日平均房价为_元；全年接待宾客_万人次，接待外宾_万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约_起，为酒店减少经济损失约_元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收_万元，比上半年增额_万元，增幅约为_%。