

# 2023年atm个人工作总结(模板5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## atm个人工作总结篇一

我的x年是在x银行分理处度过的□x分理处是一个业务量大，业务种类繁多的分理处，我的职责是接待单位客户，解答他们的有关业务问题，编制和录入会计凭证，登记账簿，整理和保管会计业务资料。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，我的自我评价，是不是在美化自己，自有公论。我的缺点也是昭昭不可掩饰的。我的述职报告请大家评议，欢迎大家提出宝贵意见。

首先，我一贯热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。透过参加区直机关工委党校的学习，使我对党的基本理论和国家的方针政策有了新的认识，学习也使我认识到：工作岗位没有高低之分，必须要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。同时为了提高自身的科学理论水平，我透过成人高考参加了x大学的本科函授教育，平时也自学电脑知识，利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识，电脑使我的生活过得充实起来。

在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，领导和同事们也给了我很大的帮忙和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为x分理处的服务比其他银行的好，都愿意来那里开立账户和办理业务，去年开立的会计账户有200多个，会计业务笔数去

年更是从年初的日均x多笔上升到x多笔，人均笔数列居全行榜首，每一天的忙碌可想而知，银行属于服务行业，工作使我每一天要应对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。应对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业的熟悉，不能代替对提高个人素养更高层次的追求，务必透过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的潜力，二是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，用心配合领导同事们把工作做得更好。

## atm个人工作总结篇二

20\_\_是我工作的第二个年头，回想一年来，虽然辛苦但有很价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提高业务水平，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，还被评为“行业先进工作者”，下面是我一年来的工作总结。

## 一、2022年基本工作情况

重视理论学习，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，不断提升自身的整体综合素质。

20\_\_年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通、学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈、回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

20\_\_年是我社服务创优工程和精细化工程深入开展的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过

程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户。以“客户满意、业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而出现的客户投诉或不满意。

(1)严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错和失误。因此，我不断的提醒自己增强责任心。本着对自己和客户负责的态度，确实做到“规范操作、风险提示、换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务。(2)坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。一线员工的一举一动都时刻体现着信用社的形象，自己的工作质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持基层社和联社制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求；从重空的检查、往来账目的核对到下班后的大额核对登记、身份证信息核对、账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策、相关证件必须是合法原件、客户签字正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规、合法。

(3)提高工作质量，及时准确的做好储蓄基础资料的管理。搞好基础资料的记载、收集、管理，是做好日常工作的重要前提之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。我坚持做到了当天账务当天处理完毕，全部核对从不过夜。自从我社开始实现柜员制之后，从未出现过因个人疏忽而造成的业务差错。

### 3、立足实际，精诚团结，团结全社员工为提高我社经营效益尽心尽力

一年来，在具体的工作开展过程中，我积极主动的做好日常各项工作，结合我社实际，服从领导的安排，团结全体职工为我社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。

(1)存款任务是关键，为完成我社的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大信用社实力不遗余力，较好的完成了联社下达的存款任务。

(2)积极主动的营销信用社的相关新业务和新功能。我立足我社实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议，深受客户的好评。

(3)勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

4、生活上，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。

我深知个人的能力是有限的，促进我社的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

5、安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，

确实落实“三防一保”。

(1) 学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

(2) 创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

(3) 工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

### 三、20\_\_年工作规划

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在2014年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合能力、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不

断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的带领下，我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成2014年的各项目标任务作出自己的努力。

## atm个人工作总结篇三

### 一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，我主动加强政治学习，除了经常看电视、看报纸、关心时事政治外，我还利用业余时间认真学习党章，了解党的光荣历史，并积极要求加入党组织，在思想上和党组织保持高度一致；其次，我还认真学习了国家公务员条例，认真与自己平时行为进行对照，改正不良习惯，继续发扬优良传统。另外，除了干好自己的本职工作外，还积极参加各项活动，对于工商局组织的活动，能够积极参与与配合，在生活上乐于助人，关心集体荣誉。通过以上努力，我感到自己的政治素质有了长足进步，希望在以后的学习中进一步提高。

### 二、踏实肯干，努力完成好各项业务工作

一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记公务员全心全意为人民服务的宗旨，努力实践“三个代表”重要思想，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。

在某工商所工作期间，我工作的岗位主要为内勤，具体内容包括财务管理、办照登记、123\_\_消费者维权工作，文件收发归档、案卷整理归档等。

在财务管理工作上，我严格遵守相关财务制度，认真保管和

使用各类票据，按时上缴规费\_\_\_\_元、罚没款\_\_\_\_元到账目清晰，收支明确，为所里确保正常工作开展提供了良好的经费使用计划。

在办照登记工作中，我认真审查、受理每一份申请，将每一份受理的材料整理归档，掌握了个体工商户营业执照的办理、更换、注销等业务。到目前为止，经手办理个体户执照157份，个人独资微型企业执照7份。

12315消费者维权工作是工商行政管理业务重要一个方面，我按照本所本辖区的实际情况，认真做好每个工作细节。到目前受理消费者举报投诉5起，接受咨询27起，每一起举报投诉都及时汇报所长，处理完成及时向举报人反馈处理情况，最后在将详细的信息准确的录入到市局12315信息系统。

今年三月份，我起草了某某工商所“315”消费者权益日活动方案并得到所长的肯定，在活动日当天积极参与到活动的开展中，发放宣传册47份，活动结束后主动做出总结并呈送所长批阅同时报送县局。

在推进开展消费维权服务站“五进”和“一会两站”的工作中，我结合本辖区的实际情况和特点，为工作的开展出谋划策，之后在综合大家的意见下完成了工作实施方案并积极开展相关工作，目前我所辖区内按照工作方案已经建立消费维权服务站3个，发放工作制度、条例以及工作表格等43份，完成制度上墙、标识明确等既定目标。

文件收发归档方面，对收发文件按照文件来源进行了详细分类，并且建立了电子台账和电子化查询方式，方便领导以及同事查阅，大大提高了工作效率。

此外，我还参与所里部分案件查处工作。执法办案是工商行政管理业务的重头戏，而某某工商所下辖三个乡镇，食品安全案件、农业生产资料案件数量比较大。做为新来的同志，



以前没有执法办案的经历，因此在执法办案的过程中我现场认真学习，过后细致整理材料，深刻了解了工商执法办案的整个流程以及具体的办法。到目前为止我参与办理案件25件，并在结案后将有关信息及时准确的录入了信息系统。

### 三、真诚待人，学会待人接物

在工作当中，我始终摆正自己的位置，对领导敬重、对同事尊重，不说不利于团结的话，不做不利于团结的事，以诚相待，踏实干事，在做好自己本职工作以外，帮助同事，关心同事，努力营造宽松、舒适的工作氛围。

回顾一年来的工作，我在工作上也取得了一定的成绩。但我也认识到自己的不足之处，一是理论知识水平还比较低，二是公文写作能力还不强。在今后的日子里，我将加倍努力工作，虚心向同志们学习，不断完善自己，克服自身存在的不足之处，使自己成为一名实事求是、自信乐观、意志坚强的国家公务员。

## atm个人工作总结篇四

一、爱岗敬业、无私奉献：在平凡中奉献，爱岗敬业是各行各业中最为普遍的奉献精神，它看似平凡，实则伟大。

从大的方面来说，一份职业，一个工作岗位，都是一个人赖以生存和发展的基础保障。从小的方面讲，比如我们农行，每一个人所从事的工作岗位都是个人生存和发展的保障，也是农行存在和发展的必需。农行要发展，要在这个竞争激烈的金融业中不断强大，立于不败之地，没有我们每一位同志的无私奉献精神是不行的。

作为农行人，为了农行的前途，为了农行的荣誉，做一名爱岗敬业的人，是职业道德对我们最引为用以规范行为品质，

评价善恶的行为规则。作为一个金融单位的职工更应以自己所从事的职业上讲求道与德，如果路走得不对就会犯错误，就会迷失方向；如果没有德，就难于为人民服务，就谈不上自己的事业，也就没有单位事业的兴旺，就没有个人事业的发展，也就失去了人身存在的社会价值。我现在正在从事农行工作，这是我的职业，也是我唯一的职业，自我参加工作以来，我一直从事这项职业，也一直热爱这个职业，对农行工作有浓厚的兴趣和深厚的感情，所以我一直是爱岗敬业的。

只有爱岗敬业才是我为人民服务的精神的具体体现。讲求职业道德还必须诚实守信，所谓诚实就是忠心耿耿，忠诚老实。所谓守信就是说话算数，讲信誉重信用，履行自己应承担的义务。所以通过对这次的学习，使我更深地了解到作为一个农行职工的根本、为人、言行和责任，就是自己在工作中不断地加强学习，时刻按照职业规范去要求自己，努力工作，才能使自己立于不败之地。

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。“没有规矩何成方圆”，身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务。作为临柜人员，我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，我始终坚持要做一个“有心人”。虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。在银行业竞争日趋激烈的形势下，我们都很清楚地意识到：只有更耐心、周到、快捷的优质服务才能为我行争取更多的客户，赢得更好的社会形象。我们每天面对形形色色不同层次的客户和形形色色事物，更加要求我们一线员工有高度的思想觉悟。

加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经

验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。

我们的各项规章制度正如一架庞大的机器，每一项制度都是一个机器零件，如果我们不按程序去操作维护它，哪怕是少了一颗螺丝钉，也会造成不可估量的损失，各项制度的维护和贯彻是要\*我们广大的员工严格执行，正如《违规违纪警示案例》之案例三中所提及的违规行为，如果没有柜员黄齐秦的大意未临时签退系统、没有出纳颜朝霞的随意放纵、大悟支行本身存在未按章办事让坐班主任代班，明有光一切的违规行为也就不能得逞。而事后大悟支行的纵容庇护也导致了明有光的违规行为事件的延伸。管中窥豹，时见一斑，规章制度的执行，不是\*某一人来执行的，而是要\*一个集体相互制约、监督来实施的。

### 三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。

银行号称“三铁：“铁制度、铁算盘、铁帐本”。正因为有了银行的“三铁”，银行在百姓心中才是可以信赖的。规章制度的执行与否，取决于广大员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。

坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得以实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。近年来，金融系统发生的经济案件，不仅干扰破坏了经济金融秩序，而且严重地损害了银行的社会信誉。采取相应措施，从源头上加强预防，是新时期防范金融犯罪的一道重要防线。这几年银行职

业犯罪之所以呈上升趋势，其中重要一条是忽视了思想方面的教育，平时只强调业务工作的重要性，忽视了干部职工的思想建设，没有正确处理好思想政治工作与业务工作的关系，限于既要进行正面教育，又要坚持经常性的案例警示教育，使干部职工加固思想防线，经常警示自己“莫伸手，伸手必被捉”，从而为消除金融犯罪打下良好的群众基础和思想基础，自觉做到常在河边走，就是不湿鞋。健全规章制度，严格内部管理，是预防经济案件的保证。

为此要认真抓好制度建设，一方面要根据我们一线柜员工作的特点，组织学习，通过学习，使各岗位人员真正做到明职责、细制度、严操作。有效的事前防范与监督是预防经济案件的重要环节，本岗位的自我检查与自我免疫是第一位的；其次可采取定期或不定期的自检自查、上级检查、交\*互查等方法，及时发现和纠正工作中的偏差。对业务工作的各个环节进行有效的内控与制约。通过此次合规教育活动，找到了自我正确的价值取向与是非标准，找准了工作立足点，增强了合规办理和合规经营意识，通过对相关制度的深入学习，对提高自己的业务素质和执行制度的自觉性有了更高的要求，为识别和控制业务上的各种风险增强能力，积极规范操作行为和消除风险隐患，树立对农行改革的信心，增强维护农行利益的责任心和使命感及建立良好的合规文化都起到了极大的帮助。

## **atm个人工作总结篇五**

随着2011年的工作已经进入尾声，即将迎来暂新的2012年。也许对于其他人只不过是岁月的更替。但对于酒店、餐饮来讲，不得不说是意义非凡的一年。2015年度酒店餐饮部的各项工作在董事会领导的正确指导下，在全体员工的共同努力下，酒店取得了喜人的成绩，圆满按期完成了年初既定的各项工作目标，继续保持了酒店开业以来的持续高出租率势头，不论是在内部管理上，还是对外的服务上，都是行业内的佼

佼者，取得了较好的经济效益和社会效益，为酒店2011年的发展奠定了良好的基础。

## 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

年初制定的全年工作计划指导着酒店全年各项工作的开展，酒店全体员工团结一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面做出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

（一）经营创收。酒店通过拓宽销售渠道、推出餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了全年的营业收入。

1、全年完成营业收入 万元，完成了2015年度任务指标的第三档；其中客房收入 万元，完成了2015年度任务指标的第三档；餐饮收入 万元，完成了2015年度任务指标的第二档。

2、酒店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，皆高于全市四星级酒店的平均值。

（二）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 %、 %、 %，比去年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

（三）服务创优。酒店通过加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，不管是我店在接待会议团队还是在接待携程网客人，我酒店销售、前厅、客房、餐饮等部门或岗位，分别收到了大量的表扬信及携程网上的好评价。

（四）安全创稳定。酒店通过制定“大型活动及假期安保方案”等安全预案，做到了日常防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一起意外安全事故。保安部通过加岗加时，勤于巡逻，严密防控，在相关部门的配合下，确保了酒店的安全稳定。

## 二、与时俱进、提升发展，酒店主抓九大工作

2015年度通过结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，转变观念，加强培训，组织学习考察，促进并指导了酒店管理工作更规范的开展。酒店及各部门全年主要抓了以下九大工作。

### （一）以效益为目标，抓好销售工作

1、渠道拓宽。酒店在原有协议客户、网络订房、上门散客的自然销售渠道的基础上，拓展了会议团队、会员卡等渠道，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应的按比例比分解任务指标，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，四则明显促进了销售业绩的提升。

酒店年度总出租房数 间，同比2015年增长 %，酒店年度会议团队出租房数 间，同比2015年增长 %，酒店年度接待会议费 元，同比2015年增长 %。

2、做好促销推广。利用各节假日及销售淡季开展各项主题促销活动，活动的开展不但为酒店带来经济效益也大大提高了酒店的知名度和影响力，受到了广大顾客的积极参与与好评。全年展开规模较大的主题活动如下：“迎春纳福、夏日清凉、我爱我家”为主题的积分送礼活动；“团圆中秋”消费送礼活动；“缤纷圣诞、欢乐新年”消费抽奖送房送券活动等等。一系列促销活动的开展让客人体会到了新年的无限活力和酒店对他们的关心、关注。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为精品商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、团队等为辅的营销策略，2015年度酒店参照同行酒店“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明显上升。

酒店年度共接待宾客 万人次，同比2015年增长 %；其中接受散客订房 间，同比2015年度增幅为 %。

4、窗口形象。前厅部除充分利用房提奖励加大促销力度外，在2015年度特别重视塑造酒店的窗口形象。一是完善工作流程，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，改变了结帐的繁琐易错。二是加强大堂副理的现场督导。通过增加大堂副理去前台的站台时间，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。三是坚持部门的例行培训，提高员工的综合素质。部门指定一名培训专干，合面负责部门的培训工作，每月根据日常工作出现的问题和员工的需求，制定周期性的培训计划，以保证培训实效。

5、投诉处理。前厅部的各个岗位，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。为站好酒店的门面岗，前厅部经理带领全体员工改正工作态度，本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到大堂副理、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，前厅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。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐饮部绩效与酒店全员效益工资挂钩的改革举措在2015年度得到更好的推行。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐饮部的管理者、服务员带来一些负面的影响，但全员对餐饮部的存在问题都能及时提出改进措施；另一方面，使大家变压力为动力，为促进餐饮多创效益而自觉地做好经营促销工作。

2、试菜考核。酒店要求餐饮部的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜评分，同时对基本满意的新菜建议推销。2015以来，餐饮部共推出新菜余种，其中、等、等新菜受到食客的普遍认可。此外，对表现优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐饮部配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

### （三）以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、为提高客房质量，加强了硬件方面的改造。酒店硬件设施日益陈旧，为避免工程问题影响对客的正常服务，在2015年度，酒店加强设施设备的维修及维护。一是更换麻将机，将客房原有单口麻将机改为四口麻将机，提高了洗牌速度；二是将5f□6f的22间豪华双间改为豪华商务双间，不但提高了酒店平均房价，还提升了客房品位，让部分客人有常住常新变



化；三是将会议室木椅更换为钢架椅，增加了会议容客率，让摆台也更漂亮轻松；四是将商务单间、双间、套房及豪华双间、行政房、总套等高价房的棉被更换为羽绒被，将客房原有枕头更换为舒适度较高的羽绒枕（因成本较高，现只有较少国际品牌酒店采用），五是在年底将更换了客房所有的淋浴喷头，解决了酒店开业三年来客人一直反映的洗澡水太散不舒服的问题；六是对浴室淋浴玻璃胶边改成钢化泥，彻底解决原玻璃胶的发霉问题并提升了美观度。

3、制定各周期工作计划，完善客房服务。2015年度，客房部除pa日常保洁、日常维护纳入计划执行处，还将网络管理纳入计划管理，除制定对前后台电脑有计划杀毒外，对网络也进行计划改造为，保证了2015年度的网络维护工作较好完成。

（四）以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共 份、及时签订安全协议书约 份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

2015年度保安部排除电线短路 多次，发现不安全因素余次，更换消防应急灯 盏，疏散指示牌 块。

3、积极协调外围关系。配合消防大队、公安局、派出所做好酒店正常的防查工作。2015年度，保安部配合市防暴支队经侦队、市防暴支队开福队、芙蓉分局禁毒队在我酒店检查工作的完成，并与以上部门建立了良好的关系，为酒店经营起到了保驾护航的作用。

## （五）以降耗为核心，抓好工程维保工作

1、节水节电。2015年度为节约水电费用，酒店要求各部门在具体工作中做到节约一滴水、节约一度电、节约每一张纸，工程部更是采取了一系列的改进措施：如将原有灯具更换为节能灯具，将所有水龙头水量调小等。

2、抢修维修。工程部的 名员工承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如对酒店负一楼天花进行了全面检修、改造负一层的排水、清洗及更换客房卫生间的排气扇、对客户窗户拉手进行改造、修补客房墙纸及天花等。

## （六）以从严管理为原则，抓好财务工作

1、制订收入费用考核办法，严格控制成本费用，对经营收入指标进行分解，制订成本费用考核方案，合理预算了各项收入指标，下发了酒店总体考核方案及餐饮、客房与前厅、营销部的考核提成，统一了成本和费用支出的核算标准，在财务执行过程中，严格控制费用。

2、加强后勤管理，一方面库房管理逐渐程序化，定期盘点，财务及时监督，做到了帐物相符、帐帐相符。

3、加强采购管理，严把质量和价格关，杜绝库房物品积压、资金占用的现象。

4、要求各部门在使用办公用品、易耗品时，结合酒店经营情况核定了具体的消耗数字，每月按照核定数字领取，杜绝了使用过程中的铺张浪费。

## （七）以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店执行总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初 名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由行政人力部带队，数次去怀化等地，联系职校，招聘录用 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

3、转正、晋级及升职评定。通过完善各项转正及晋级、升职制度，人事部加强员工的考核与评估工作，2015年度酒店共有人次的转正， 人次的晋级， 人次的升职。

#### （八）以“员工手册”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工手册》，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行《员工手册》内容和岗位业务的培训。例如前厅部，抓好对各岗位的培训。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

3、转正培训。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐饮等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名；前厅第一名；餐饮部第一名。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

### （九）以善待员工为基准，抓好员工生活保障工作

1、宿舍搬迁。为改善员工住宿条件，在8月份，完成员工宿舍的搬造。搬迁后的宿舍环境相对安静，离酒店距离较近，很大程度为员工提供了便利。

2、加强宿舍管理。形成行政人力部经理、宿舍管-理-员、寝室长三级管理网络，宿舍管-理-员每天上午定期向行政人力部经理汇报宿舍情况，让酒店及时掌握员工动态及生活中存在问题，更快更好的为员工做好服务工作。

3、提高员工餐标。因2015年物价上涨，员工餐品质下降，员工意见较大，经过员工会议商议，酒店提高餐标，并安排行政人力部与餐饮部共同管-理-员工食堂，发现问题及时解决，确定好每周的菜单后严格按菜单出品，将员工食堂卫生安排专人打扫，给员工营造一个舒适安全的就餐环境。

### 三、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的'标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。总之，2015年酒店取得的成就是辉煌的，积累的经验是丰富的，在此不能一一说明，但要强调的一点是：取得成绩的根本原因在于全体员工的不懈的共同努力。

一、加强企业文化建设，增强企业的凝聚力和向心力，逐步提高团队的整体素质。以培训工作为契机，通过开展形式多样、内容丰富的培训活动稳定员工、留住员工、培养员工，努力打造一支与酒店同发展共命运的核心队伍。

二、强化酒店的销售工作，2011年酒店的经营仍以营销部为核心，餐饮、客房、前厅积极配合，从建立客户档案、回访客户、注重客户意见、收集客户意见抓起，稳定酒店现有的客户群体，发展团体消费客户；同时及时策划提升酒店房价、餐饮人均消费额度以及节假日的销售工作。

三、加强制度建设，制度是酒店管理的基础，虽然对各个部门的制度、职责、程序进行了汇编，但是执行任务更加艰巨，通过以上制度的监督实施逐步将酒店的管理向规范化、程序化、科学化过渡。

四、继续做好餐饮部服务质量的提升和菜品的更新工作，力争创出十款招牌菜式；狠抓卫生质量，给客人提供干净整洁的用餐环境。注重服务细节的培养，把服务“宾客至上、服务第一”的口号落到具体的服务细节中，把酒店的服务作成品牌。

五、客房部重点以卫生和房间销售为主，具体工作中把日常卫生和计划卫生有机结合，把房间销售和房间正常维护保养相结合，给客人提供舒适、整洁的休息之处。同时前厅部建立健全客史资料，为做好营销分析提供有力的数据资料。

六、后勤保障及时有力，实行计划采购、批量采购，严格采购环节，库房管理数字化。各种设施设备运行正常，定期检修，把日常维修和计划维修融为一体，把工程维修质量纳入重要的议事日程，抓好、抓紧、抓出成效。

七、继续开展节能降耗、控制成本、增加收入的工作，2011年在这方面要充分发挥大家的智慧，共同努力、共同决策、共同参与，力争在全体员工中形成成本意识、节约意识，为酒店经营增效。