

2023年工作总结和计划 工作总结及工作计划(实用5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

工作总结和计划篇一

踏着春天的节拍，感受清晨一米阳光，在一年的蹉跎中，迎来了辞旧迎新的时刻□20xx年pa部和房务部、酒店共同成长，在经历了12个月的洗礼和锻炼后，留给我们无尽的思考.....

在本年度pa部主要做了以下工作：

1□pa部自开荒以来，部长级人员皆是从原pa员中提拔，充分调动了员工的积极性。

2、室内绿化工一直空缺，一直以来都是由中班部长担任，人力配置方面做到了充分利用。

3、部门编制四名部长，我们充分和前厅、楼层配合，省去晚班人员，节约人力。

1、部门每周一次培训，内容主要以技能、卫生标准、心态调整、安全生产为主；

2、加强班前的礼貌用语有声训练，既活跃了员工激情同时也提升了员工的礼貌意识；

4、安排三名部长轮流做专业课程培训，锻炼了基层管理人员

的胆略和口才。

1、定人定岗轮班制，在主要的卫生区域放置记录登记卡，提升员工的责任心；

2、将酒店各部门，各区域的大理石列成表，注明位置，保证无遗漏，保养到位；

3、各部门的地毯坚持清洗三要点：常除渍、局部洗、过清水，尽量延长酒店地毯的寿命；

4、中班人员每日接班前对酒店外墙的玻璃用清水刮洗，保证每处玻璃都是光亮如新；

2、同“四害”消杀公司进行协调沟通，每月平均杀虫三到四次，每月底和各部门进行沟通，对他们反馈的意见及时处理和落实。

2、开业前期部门整理出一套绿化教科书，要求部长级人员都好好学习，员工可根据个人实际情况进行选择，尽量让多人参与到专业之中。

1、定期组织骨干成员或全体人员外出聚会，增强团队的凝聚力；

2、协助各营业部门的营业区域，做好开荒工作及前期的保养工作；

4、接手宿舍楼公共区域的清洁管理工作，为行政部减压；

5、组织酒店全员学习“六常法”知识；

6、协助楼层完成地角线的改换收尾卫生工作。

20xx年度部门由开荒、开业、到整合成形，经历了诸多的坎

坷，成绩已属于过去，但同时，我们也看到这里面存在很多方面的不足，我们需努力完善它[]20xx年我们将从以下方面开展工作：

2、对培训的课题、方式、课时还要多元化、科学化，相信培训的力量；

3、大开与基层员工的沟通渠道，定期和所有的员工分别交谈一次，搞好团队建设；

4、做好公共区域卫生检查的“三级制”，提高卫生的检查和清洁质量；

5、对石材、地毯的清洁保养严格按计划执行，防止保养不及时而让硬件变质的事情发生；

6、加强机械保养方面的监督和跟踪，做到专人、专用、专管理、专保养。

7、做好同楼层、前厅人力资源共享，力争提升部门整体的服务形象；

8、继续做好班前班后的有声礼貌用语训练，加强员工基本的礼节礼貌意识；

9、抓好最基本的微笑服务。

相信只要部门上下一心，大家心到、手到、管理到位，部门的整体工作质量一定会上一步新的台阶！

工作总结和计划篇二

20xx年，xx口岸工作在县委、县政府的领导下，按照《云南省“十一五”口岸、通道建设规划》要求，认真履行“综合管理、

协调服务”的职能，以口岸建设为中心，统一思想，求真务实，扎实工作，开拓创新，狠抓各项工作的落实，有力地促进了口岸经济的持续快速健康发展。

xx口岸，位于云南省东南部、富宁县城西南部69公里处xx镇所在地，与越南河江省苗旺县上蓬口岸相对应。东与广西那坡县毗邻，南与越南苗旺、同文两县接壤，西连麻栗坡县董干等乡镇，北靠木央镇，地理位置西高东低，呈岩溶地貌，坐标为东经105° 21' —10° 34' 北纬13° 16' —23° 26' 之间，俗称中越两国三省六县二十个乡镇的结合部，距越南首都河内和河江市分别是500公里和150公里，距苗旺、同文两县城分别为35公里和20公里，距昆明500余公里。国境线长75公里，二十余条出入境便道、两条陆路通道和一条主要贸易通道。口岸驻地xx镇国土面积为356平方公里，人口5.4万人，地势西高东低，呈岩溶地貌，属亚热带气候，最高海拔1851米，最低海拔653米，年平均气温14.7℃；雨量充沛，中温高湿，四季分明，气候宜人，是夏季观光、旅游的好去处□xx—上蓬口岸是1953年8月25日中越两国政府在北京签订《关于开放两国边境小额贸易的协定》中规定为边境小额贸易开放口岸之一。1977年因中越关系恶化，双方贸易往来中断。1991年11月7日中越两国政府在北京签订《关于处理两国边境事务的临时协定》，决定恢复开通xx—上蓬陆路边境口岸。1996年9月3日经云南省政府批准为国家二类(省级)开放口岸。1998年3月20日举行开通仪式□xx口岸—麻栗坡漂漂—富宁—广西弄合沿边公路已铺设了柏油路面，是云南乃至全国其它省市借道通行东南亚、南亚各国的一个通商口岸。

(一) 边境贸易发展情况

(二) 口岸建设规划建设情况

多年来，不断加大边境基础设施建设的投入，建成了以乡(镇)政府为中心，通边公路为骨架，乡(镇)村公路为脉络

的乡村公路网络，修通了和平至越南新街的过境公路和xx至21号界碑的水泥路。总投资174万元，建成了4140平方米的中越一条商贸街，9亩的边境贸易市场，长600米、宽6米的友谊路和长500米、宽8.6米的木杠边民互市街道，基本解决了边民以路为市的问题，边境乡(镇)村委会全部架通了高压输电线路，开通了程控电话和移动通讯设施，安装了有线电视。

xx口岸国门联检楼建设总占地面积147亩，是集国门、联检楼、查验货场、宾馆、口岸经济区(商业贸易)、停车场、绿化广场、生活管理配套用房为一体的综合性建设工程；建成边贸、仓储、物流、旅游、金融等一体化的口岸经济区。根据《云南省“十一五”口岸、通道建设规划(讨论稿)》时间安排□xx口岸将于20xx年—20xx年度将完成国门、联检楼工程建设□20xx年—20xx年将对查验货场、口岸经济区进行建设。

国门、联检楼及附属设施建设项目，按照建筑设计，联检楼建设面积为2200m²□预算总投资450万元，其中：上级拨款360万元，地方配套90万元(实际征地费144.7万元)。

国门、联检楼是口岸建设的重要组成部分，县委政府领导高度重视口岸建设工作。我县联检楼建设于5月28日正式启动。到目前为止，完成涉及13户移民搬迁、联检楼及附属设施建设用地共征地工作。其中：征地99.49亩，补偿兑现征地费127.1万元。联检楼场主体工程建已完成60%，预计20xx年3月竣工投入使用。

(一)中国地方政府对富宁至xx的沿边公路及21号界碑接头公路进行了扩修，并铺设了柏油路面和水泥路面。但由于越方上蓬至苗旺、同文两县的交通条件差，公路山高坡陡、路窄弯大，泥土路面凸凹不平，口岸通道接头路面极差，货运车辆难以通过，许多客商为此放弃了贸易投资，不同程度地阻碍了双边商品贸易的流通。

(二) 国门建设启动缓慢。由于受中越21号界碑陆路堪界工作的影响，才刚委托有关单位进行建筑设计和开工建设。

需搬迁街道居民14户，需投资200万元；旧址需搬迁农户13户，需要投资30万元，由于地方财政困难，民宅搬迁经费缺口较大，对口岸的建设带来一定难度。

为加快xx口岸建设，促进各项工程项目按期进行，重点做好以下工作：

第一、加快双边口岸基础设施建设，改善投资环境。中国xx—越南上蓬口岸是对应的开放口岸，开通十多年来，为中越两国边民进行商品交易和友好往来提供了有利的条件，促进了双方经济的发展。但是，由于起步晚，双边对应口岸基础设施建设滞后等因素的影响，给双方都错过了良好的发展机遇，边贸仅限边民互市零星交易，贸易不活跃，商品贸易没有新的突破，与相邻的河口、天保等口岸相比缺乏活力，与广西等边境口岸经济发展差距更大，边贸支柱产业培育成效不明显。因此，为发展双边贸易，促进双方合作项目向深层次发展，就必须与越方形成共识，加快边境公路、边贸市场等设施建设步伐，确保大宗商品贸易的正常流通，为发展边贸和搞活口岸经济创造良好的环境。

第二、建立和完善双边车辆过境制度，开通双边客运专线。为方便商品运输，与越方建立双边口岸车辆、货物出入境机制，完善车辆出入境的管理办法，简化进出口商品运输手续程序，确保双边大宗商品的货运畅通，并开通富宁—苗旺—同文的客运专线，促进双边人流、物流、金融等的往来。

第三、建立互访机制，促进双边经贸信息的沟通。中国富宁与越南苗旺、同文三县不仅要进行经常性的官方互访，而且中越双方商务(商贸)管理部门也应建立定期不定期的会谈机制，加强对经贸合作的会谈，进一步加强两国商务部门经贸信息的沟通，促进口岸经济不断发展。

第四、加强农业和矿产业资源的开发，促进资源配置。

中越两国加强农业、畜牧业和矿产品开发合作有着巨大潜力和良好的基础。首先，是农业合作方面。中方有向越方出口农业生产机械和农产品加工机械以及杂交水稻、玉米、籽种，化肥、农膜、农药等农用物资的优势。二是矿产资源开发合作方面，中越双方具有很强的互补性，越方有资源优势，我国有市场和技术优势。本着优势互补、互利互惠、共同发展的原则，就越方境内的矿产资源开展勘探、开采、加工等方面的投资开发合作，积极参与境外市场的竞争，把握机遇，做好服务工作，营造宽松的外部环境，优化办事效率，促进内外两个市场的资源配置。

工作总结和计划篇三

20xx年在区委、区政府、区卫生局及上级有关部门的正确领导和大力支持下，我院全面贯彻党的xx大精神，以创建等级医院为契机，强化科学管理，突出内涵建设，健全各种规章制度，改善就医条件，打造中医特色专科，积极开展治未病服务。保持医院快速发展的势头，较好的完成了当年的各项工作。使医院管理水平、整体规模、业务总量跃上新台阶。现将20xx年工作总结如下：

一、20xx年完成经济工作指标：

截至10月20日全院总收入万元，其中财政补贴万元，医疗收入万元，药品收入%□20xx年度有望完成业务量万元。

二、狠抓政治思想工作，落实党风风行风建设。

20xx年我院扎实开展了作风效能建设提升年活动，创建人民满意基层单位活动，三好一满意活动，严格贯彻执行省、市、区《关于对贯彻落实中央八项规定》的通知及区卫生局关于

加强卫生行业作风建设的十项规定。

首先明确领导班子成员在行风建设中的任务和责任分工，形成齐抓共管的领导格局和工作机制；建立责任追究制度，把行风工作纳入领导干部考核目标管理。

其次是加强医德医风和职业道德教育，全面动员，全员参与，教育广大医务卫生人员牢固树立全心全意为人民服务的思想，强化职业责任、职业道德、职业纪律，增强服务意识。对卫技人员职业道德年度进行考核，并与各种奖惩挂钩。

三是坚决纠正医药购销中的不正之风。规范药品及卫生设备采购行为；严格执行省卫生厅《关于制止医疗卫生人员收受红包扣责任追究的规定》及其他有关规定，坚决查处临床促销费、开单费、统方费、处方费等回扣行为和开大处方、乱检查、乱收费等问题，做到合理检查，合理用药，合理收费；严禁收受患者红包。

四是医院办公室、护理部组织，院长参加，邀请各科病人及病人家属代表召开行风建设座谈会，征求意见建议并及时解决。20xx年共召开座谈会4次，80余人参加；常年请社会各界领导职工担任行风监督员，就医院的医德医风、医护质量、技术水平、就医环境等方面进行了社会问卷调查，共计测评次，医院综合满意率96.6%，医院职工对医院测评2次，综合满意率96.7%。

三、强化医院内部管理，加快医院发展步伐

(一) 坚持科技兴医，重视人才培养和科研工作。

首先，根据我院业务发展和工作需要，充实了中层干部队伍，为医院发展增添了后备力量。实行主诊医师负责制，加强年轻同志的带教，构造三阶梯人才队伍，接受本科生人，送出进修学习人，参加西学中研究生班学习9人。鼓励年轻医生进

行提升学习。

其次，加强学习培训，提高医护人员业务素质。每周三定为全院中医知识培训日，每周二参加国家中医药管理局视频学习，开展院内业务培训23次；组织全院三基知识考核6次，合格率达98.5%。全区三基考试名列第二。督促医务科、护理部等职能科室先后组织院内业务讲课。另一方面通过走出去、请进来方式加快人才培养。

第三，坚持科技兴医，开展新技术新项目。先后购进了碎石机、全自动免疫分析仪等医疗设备，为临床诊断和治疗工作提供了保障。

(二) 狠抓医疗护理质量管理，确保医疗安全。

认真组织和督促医务科、护理部等职能科室定期开展医疗质量大检查活动，对病历、处方的书写，抗生素的使用以及消毒隔离执行情况认真检查，综合分析，严格按照医院管理制度进行奖罚。同时，充分发挥行政、后勤职能部门的协调、指导、督查等作用，为临床一线业务的正常开展提供了强有力的后勤保障。由于工作措施得力，医疗护理质量稳步上升，一年来无重大医疗差错事故发生，有效地防范了医疗风险，促进了医疗业务的快速增长，同时患者对医院的信任越来越高。

(三) 进一步加强新农合管理。

一是保证参合率100%，确保全覆盖。要把参合人员真正落实到位。

二是完善补偿方案，确保群众住院医药费实际补偿比%以上。

三是提升服务能力，确保网络服务覆盖率100%。完善村级网络结报系统，全面提升新农合管理运行质量，保证参合群众

持卡就诊，划卡结算，快捷方便，公正透明。

四是强化监督管理，进一步规范医疗服务行为，合理使用合作医疗资金。明确责任，严格考核奖惩，加强基金使用监测，实行次均费用控制、单病种限额付费，严查挂床住院、严控大处方，严防冒名顶替。

(四)进一步促进公共卫生服务均等化。组织实施结核病防治，农村孕产妇住院分娩补助，农村孕期妇女孕前和孕早期免费补服叶酸，免费婚前医学检查，预防艾滋病、梅毒和乙肝母婴传播，15岁以下儿童免费补种乙肝疫苗，贫困白内障患者免费手术复明等公共卫生服务项目。

(五)进一步完善基本药物制度。

一是严格规范基本药物采购渠道，实行零差率销售。对少数村卫生室、少数卫生服务点有时不按规定自行采购药品、不实行零差价销售的，要严格禁止。坚决把医改这个大政策落实到位。

二是认真执行绩效考核制度。绩效考核是医药卫生体制改革，特加是实施基本药物制度的一项重要内容。对内部职工要考核兑现，对村卫生室也要及时考核兑现到位，严禁和稀泥、打和牌，严禁不考核不兑现、只考核不兑现、考核了少兑现。

三是坚决强化用药管理。要继续加强对医务人员合理用药的监管，继续实行用药人员、用药结构、用药数量异常情况监控分析，实行定期上报，定期分析、定期整改制度，确保临床合理用药。

四、稳步推进等级医院建设

一是认真对照创建标准与考核细则，吃透精神；

四是紧扣得分点，完善相关资料；

五是以二级甲等医院规范化标准推动各项工作的开展，努力提高服务满意度；

六是坚定信心，克服困难，求真务实，切实做好二级医院复核评审迎检的具体工作。

20xx年工作亮点：创建等级医院，实现规范化管理。

主要表现在一下几个方面：

1、健全组织体系，规范科室设置、科室命名。

2、加大投入，改善医院环境。先后投入五十多万元，将新接建的病房楼一楼装修改造成符合标准的消毒供应室，扩大并搬迁药库、中药煎药室，修建停车场、绿化带。先后投入了四十多万元引进了全自动免疫分析仪，添置了碎石机、特定波治疗仪等中医诊疗设备。

3、信息化建设发展迅速。为病区门诊添置了几十台电脑，病区、门诊均使用电子病历。

4、加强业务技术学习，严格落实三基三严。投入了五万多元建立了国家中医药管理局中医技术网络视频学习平台，每周二下午组织全院职工学习。院内每周三下午组织中医适宜技术学习，并科学完善考核细则。有效开展新进工作人员岗前培训，在岗人员三基三严和卫生法律法规知识培训考试，要求人人过关。

5、中医药特色优势进一步发挥。专科建设取得成效。推行中医绩效考核，完善中医绩效考核方案，把中药饮片使用率、中医治疗率、中医优势病种治疗率纳入科室综合考核目标。整合实力较强及中医优势明显的疼痛科、肛肠科、糖尿病科

作为市级及区及重点专科。增加了疼痛科、肛肠科、糖尿病科人员，添置了熏蒸仓、中医特定波治疗仪等中医诊疗设备。初步建个病区综合治疗区，1个门诊综合治疗区，建立治未病服务平台，开设体质辨识门诊，开展冬病夏治服务，推动中医特色优势发挥。

6、医院文化建设得到落实。进一步明确了医院宗旨、院训、发展战略等组成的核心价值体系。医院有了自己的院歌《天使的选择》，填补了医院文化建设的空白。编印了《员工手册》、《文化手册》并进行培训。通过开展三好一满意活动、文明示范窗口的创建、医德考评等，大力倡导自律自省的行业风气；大力倡导传承、创新祖国医学的责任意识和使命感。按未病堂的设计风格，设计装修了百草堂，把独特的中医底蕴与我院实际进行完美结合，给人以视觉和知识的双重享受。

工作总结和计划篇四

竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革。酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

xx年客房完成的营业总额为14200717.19元（其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元），月平均营业额为1183393.10元（其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标（月均一百二十万）还有一

定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响。

但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。

一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用。

二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用。

三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。

十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多种桌套便于更少人数来开会；二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对同档次酒店费用偏高，还没有

完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。

在xx年第三季度期间，调查了个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

服务质量在xx年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿。

首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素。

在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。

本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对较早，再加上客人每日的入住时间也很早。

为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下。

及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

为了提高客房的出租率，酒店在xx年年尾时下达了xx年的相关工作安排，其中有一项是将xx年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

在xx年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训。

并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干。但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

xx年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议。

以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

- 一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120

万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店xx年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。

在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

工作总结和计划篇五

20xx年是六五普法规划实施的关键年，我局在县委、县政府的正确领导下，在县人大的监督指导下，紧密围绕经济发展这一中心，认真贯彻落实普法规划，将普法工作和安全监管相结合，在做到依法监管的同时，普法工作也取得了较好成效。现将工作情况总结如下：

（一）突出目标重点，周密安排部署

安全监管行业涉及面广，热点、难点问题多，直接关系到人民群众切身利益。六五普法期间，县安监局围绕提高依法行政水平这一主线，精心规划，突出重点，分年度开展了主题鲜明的普法活动，坚持每年年初制定普法工作计划，年终有书面工作总结。成立由局长担任组长的普法领导小组，加强对普法工作的领导。结合局实际，明确每年普法任务，确保这项工作每年有新的内容，每年都能取得新的成绩。

（二）普法形式多样，措施保障有力

1、利用多种形式有效提高干部职工的法律水平。“打铁还得

自身硬”。提高干部和执法人员的法律水平，是做好执法和普法工作的前提。具体做法：一是在机关内部建立学习制度，组织全体干部职工对相关法律法规进行系统学习，同时将普法教材、作业发到每名干部职工手上进行学习巩固；二是利用“双周例会”组织全局干部职工参加安全生产方面的法律、法规知识学习；三是局全体干部职工均取得了安全生产监管执法证，要求执法人员结合安监实践，“在干中学，在学中干”，进一步提高执法能力，规范执法行为。并鼓励在职干部、企业单位安全工作人员积极参加全国注册安全工程师资格考试，努力提高业务技能。20xx年我局有3人通过全国注册安全工程师资格考试。通过在内部建立学习制度、外出接受培训、动员干部职工参加注册安全工程师考试等方式对全体干部职工进行相关法律、法规教育，从而有效提高了干部职工的法律水平。

2、加强宣传教育培训力度，立促全社会“关爱生命，关注安全”氛围的形成。一是营造声势，主动向基层发放各类安全生产宣传资料。据不完全统计，几年来，我局（包括县安委办）已累计向基层发放《安全生产法》宣传单15000份、《安徽省安全生产条例》宣传单10000份、《烟花爆竹安全管理条例》宣传单10000份，另外每年投入1万多元征订发放《安全生产报》以及“安全生产月”宣传品。二是紧扣主题，大力开展全国“安全生产月”活动。每年6月，是全国安全生产月，我们一直把该项活动作为普及宣传安全生产法律法规的最佳时机，利用多种渠道，采取多种方式，大力开展宣传活动。20xx年安全生产月期间，我局根据“红线意识、底线思维”这一主题，会同有关部门，在县园林广场采取多种宣传形式，大力宣传国家安全生产方针、政策、法律法规以及加强安全生产的重大举措，引导和启发全社会重视人的生命价值，进一步强化生产经营单位的法律责任意识。三是常抓不懈，深入基层进行安全生产宣传培训。每年组织全县乡镇、村（社区）分管安全负责人、安全员，安全信息员认真学习安全生产法规法律；分期分批组织企事业单位的安全管理人员参加省、市、县举办的取证（换证）培训（复训），进一步

提高“三项岗位”人员的持证上岗率；以《安全生产法》、《矿山安全法》和安全生产管理知识为主要内容，全面推进“法律五进”活动，系统对全县范围内矿山、非煤矿山、危险化学品生产、经营、存储企业的员工进行全员培训。20xx年共参加和组织安全教育培训班12期，受教育人员1200余人。通过培训，从业人员的安全素质和自我防范意识明显提高，“三违”现象明显减少，为依法行政，严格执法、公正执法、文明执法创造了良好的环境。

（三）履行安全职责，依法依规行政

我局坚持将普法工作和依法行政相结合，尤其体现在安全生产执法检查上。安全生产执法检查是我局的一项重要职能，也是普法宣传工作的一个重要环节。每年我局都要根据不同时期的安全生产情况进行执法检查。定期检查和不定期抽查相结合，专项整治和综合检查相结合，将安全检查和隐患整改结合，将违法处罚和普法教育相结合，力求在最大程度上发现安全隐患，在最短时间内督促完成整改。同时，利用检查整治和处罚企业违法违规行为时机，对业主及有关人员进行普法教育，收到较好效果。几年来，没有出现一例行政复议和行政诉讼案件。

二

我局在“普法”方面，虽然做了大量工作，但与县委、县政府的要求相比，还有很大差距，下一步，我局打算从以下几个方面努力：

- 1、进一步加强对普法工作的领导。继续落实“普法”规划完善年度工作计划，明确普法任务，保证普法经费到位，确保各项工作顺利完成。

- 2、进一步强化培训学习力度。一是强化领导干部学习，已提请县委中心组安排一次对新《安全生产法》的学习，邀请专

家讲课。二是强化安监干部学习，利用新一轮执法资格的培训、考试，切实提升全县安监干部的执法素养。三是强化乡（镇）、村社区涉安干部学习，每年组织一次轮训，突出培训的针对性和实效性，使乡（镇）、村干部进一步明确安全生产工作的重要性，提高安全监管水平，切实肩负起各自工作范围内的安全监管责任。四是强化企业从业人员、安全管理人员的培训学习，切实提高企业安全管理人员的安全生产知识和管理能力。

3、进一步加大普法宣传力度。一是不断创新宣传方式，继续做好“安全生产月”活动，进一步强化“红线”意识，弘扬安全文化，普及安全知识，提升安全素养，有力推动各乡镇、有关部门和企业安全生产重点工作的有效落实，为加快实现全国安全生产形势根本好转营造浓厚的社会氛围。二是继续深入基层，开展普法宣传教育培训，为企业做好服务工作。