

最新经营点工作总结 经营工作总结(优质6篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

经营点工作总结篇一

根据县查处无证无照经营联席会议的工作部署，我局在全年（20xx年1月-12月10日）农资打假执法行动中，把查处无证无照经营列为重点工作之一，至目前止发现了一宗无照经营农资的商店（已通知工商局查处），暂未发现有无证经营农资的行为。我局的主要做法如下：

针对我县农资市场中无证经营的重点是种子的经营许可证，我局在春季、夏季种子销售季节之前，都着重加大有关的政策法规宣传，我们利用电视台、互联网（农业信息网），完成单张等形式大力向种子经销商和广大农民群众完成有关的政策法规、保护自己的合法权益的投诉、举报途径，营造依法经营种子的社会氛围。

依照有关的法律、法规，经营杂交水稻种子可以凭种子经营许可证或凭有种子经营许可证企业委托代销，但委托代销要凭委托书、委托方营业执照，委托方种子经营许可证，受托方营业执照、种子调拨单等材料到县级农业行政主管部门备案登记，我局积极面对，做好各种子代理商的种子备案工作。

在当前种子销售旺季，我局由分管副局长亲自部署，带执法队队员下乡到各乡镇经销点进行监督，巡查。严格查处无证无照经营，严肃查处未经备案登记，不符合区域备案的种子

经销点，着力维护好我县的农资市场。

经营点工作总结篇二

(一)加强组织领导，确保创建“诚信经营单位”工作取得实效。为了保证我公司创建“诚信经营单位”活动有序开展并取得实效，我公司创建“诚信经营单位”成立了工作领导小组，分别成立了专门机构，落实专人负责此项工作，从组织上加强对创建活动的领导。各成员相互配合，各负其责，充分发挥了职能作用，真正形成了齐抓共管的创建工作局面。

(二)加大宣传力度，为创建“诚信经营单位”活动营造良好氛围。按照我省文件精神，结合我公司的实际情况，我公司按照中广协《关于开展广告行业诚信经营单位创建活动的通知》，积极深入开展创建“诚信经营单位”宣传活动，先后制定了以开展创建“诚信经营单位”活动的重要意义活动内容、基本标准即六个信用(诚信经营单位)要达到以下信用标准：1、基本信用，合法经营、照常纳税、遵纪守法、遵守社会公德；2、质量信用，不设计、制作、代理、发布虚假、违法广告。3、商业信用，重合同、守信用、无商业欺诈和恶意违约毁约等行为；4、价格信用，遵循公平、合法和诚信的原则制定价格无价格欺诈行为；5、劳动保障信用，不拖欠职工工资，应上缴社保费)等为主要内容的宣传材料，先后散发各类宣传资料700多份；充分利用广播、电视台等新闻媒体进行广泛宣传创建“诚信经营单位”的重要性和基本要求，努力营造创建“诚信经营单位”的良好氛围。同时，通过创建“诚信经营单位”活动工作的开展，使我公司达到了“五有五无”，培育了一批结构合理、机制完善、信誉良好、发展潜力较大的中小企业，促进了县域经济的发展壮大。

(三)注重创建工作实效，不断将创建工作推向深入。为了将创建“诚信经营单位”活动工作开展的有声有色，公平公正，我公司严格按照中广协、省广协关于创建“广告行业诚信经营单位”活动的基本标准，积极引导我公司各部门开展创建

自评活动。创建自评活动要始终坚持创建工作与公司生产经营实际相结合，防止了为创建而创建，促进了我公司树立依法经营、守法诚信的理念，推动我公司又快又好的发展。在具体工作中我们通过前阶段深入我公司各部门进行宣传动员，积极引导我公司各部门参加到创建活动中来，使广各部门和职工充分认识到创建活动的重要意义，并能主动参加到创建活动中来，始终坚持把“奋力打造品牌，全力塑造公司形象”作为企业发展的宗旨，把强化科学管理、创建“诚信经营单位”作为发展壮大生命线，把重合同、守诚信作为企业发展的基石，强化质量作为立企之本，连续三年被县工商局县消费者协会评为“消费者信得过单位”企业[]20xx年被市工业和信息化委员会、市企业联合会、市企业家协会评为“优秀企业”。我公司近年来始终坚持“守诚信重质量、守合同重信用”作为企业发展之本和基本诚信。坚持诚信对待客户，严格兑现合同承诺，由于我公司重合同、守信用，经营状况良好，财务制度健全，所以我公司发展蒸蒸日上。我公司从创业以来坚持“以诚信求发展、靠质量要效益”的发展宗旨。通过建立诚信教育培训制度，重在守诚信理念，开展员工道德教育，使员工牢固树立“诚信为本”的从业理念，有效引导公司员工诚信行为，坚持经常性对员工进行诚信知识培训教育，不断完善诚信服务制度和诚信档案，逐步形成企业诚信建设的评价体系。

二、存在问题

(一)普遍没有工会组织，其劳资纠纷比其他企业增长快，无法吸引优秀的员工，限制了企业的发展。

(二)公司治理薄弱，企业以家族制居多，企业领导人搞一言堂，管理不规范。

三、今后设想

(一)提高企业和全社会的诚信意识，营造良好的社会诚信氛

围。提升公司员工的商业道德素质，在企业 and 全社会树立讲诚信的公德意识，形成诚信光荣、失信可耻、信用即财富的共识和理念。

(二)加强诚信制度建设，培育诚信社会监督机制。加快诚信立法进程，加大执法力度。市场经济是法制经济，应依靠法律的力量和制度政策来约束诚信关系各方面的行为，尽快建立和完善失信惩罚机制，加大失信者的成本，鼓励诚信经营。

(三)规范企业内部管理，提高企业诚信管理水平。尽快形成企业和全社会的诚信约束机制，减少因授信不当导致合约不能履行缺乏管理而违约现象的发生。

XXXX年10月29日我参加了XXXX市骨干班主任培训，通过这次培训我受益颇深，听了全省优秀班主任代表的报告，知道了自己作为班主任平时工作的不足，从优秀班主任的报告中，学到了他们作为班主任对班级管理的经验，他们的管理经验和方法，很值得我学习和借鉴。

一、班主任开第一次班会不用花名册点出全班学生的名字。

二、全体学生轮流当班长管理班级。

三、重视学生的思想教育。

四、班主任经常和学生交流和沟通。

五、培养学生的集体荣誉感。

六、让学生创作出班级的班歌和设计出班级的班旗。

七、经常开家长会，和家长沟通和交流。

八、对学生进行爱国主义教育。

九、对学生进行感恩父母教育。

十、课外活动和学生共同参与。

十一、对后进生的鼓励和教育。

总之，在今后的班主任工作中，我要学习优秀班主任管理经验和方法，结合自己班级学生的个体差异，把自己的班级管理好，做一位合格的班主任。

经营点工作总结篇三

（二）、在分管领导的带领下，组织建立、健全公司内部经济责任制；

（三）、积极进行市场调研和市场预测，开展经济信息跟踪、收集、分析、协调、管理等工作，主持工程的跟踪、投标工作，本年度已投标：

1、平和县严内海水库除险加固工程□20xx年7月25公开招标□20xx年8月5日开标，未中标。

2、平和县平寨水库除险加固工程□20xx年7月25公开招标□20xx年8月5日开标，未中标。

3、“广东大唐潮州三百门电厂#3、#4机组□2×1000mw□工程红礁山灰场”□20xx年5月30日发布招标公告□20xx年8月24开标□20xx年10月9日中标，中标价4049.5056万元。

4、“广东大唐国际潮州发电有限责任公司煤场扩容改造工程桩基工程”□20xx年10月17日发布招标公告□20xx年11月24开标，投标价2990.327572万元，未中标。

存在问题：公司20xx年总共投了4个标，中标一个，总体而言

投标数量少，相应的中标数量也低；投标效率不高，参与做标的人数不多，效率就相应较低。

（四）、贯彻执行工程局在工程造价、信息管理、统计方面的规章、制度。

存在的问题：

1、关于结算方面。工程结算往往是我们容易忽略的’一个重要环节，有以下几方面是值得我们去注意的：

（一）结算不够及时。我们一个项目的工期往往都比较长，人员流动比较大，结算不及时，到工程完工后往往由于人员的流动导致结算数据的缺失，这给结算带来许多困难。建议自营项目结算要及时，特别是分包项目，要分阶段按部位将工程量及时结算，工程量统计主要由施工现场一线施工技术人员负责统计，然后集中交造价人员汇总，为付工程结算款提供依据。

（二）施工签证不够严谨规范，不方便结算统计。我们施工现场的签证可以说是五花八门，存在很多漏洞，且不方便统计，没有统一的签证表格和规范的签证案例。

2、关于统计方面。公司各工地比较分散，公司仅有的一个造价人员并未经历现场管理，对于各工程从开工至今的情况并不了解，这需要各工地负责人自行整理合同，资金流支付，变更等各方面的详细资料给造价人员才能实行统一管理。

（五）、负责公司的合同管理工作，审查、规范有关合同；

1、审查并规范“丰顺县东里湖洲堤有关拍门的制安的补充合同”。

2、审查并规范“丰顺县潭江堤配套设施项目的补充合同”。

3、审查并规范“丰顺县神砂、高池、上湾堤电排站设备制安的购销合同”。

4、审查并规范“丰顺县潭江堤配套设施项目联营协议”。

1、收集、统计、汇总、上报公司各工地当前生产产值以及下月份计划产值；

5、收集、统计、汇总、上报“联营队伍考察表、联营队伍评价表、内部承包协议书”。

6、收集、汇总“中标项目标书（经济标，技术标电子版）”。

没有对公司长期、中期、近期发展规划和综合性生产经营计划进行拟定，经营部在很多方面没有起到实质性的作用，对一些调研、组织方面进行的很少，主动性、积极性不够；经营部目前只任命部长及两个副部长，经营部成员没有明确，对经营部的工作也开展不利。

1、规范公司经营管理工作规章制度，并组织贯彻执行。

2、计划能够投20个标左右，平均一个月1—2个标；计划把重点放到粤东四个地级市，汕头市，梅州市，潮州市，揭阳市，现在公司在这几个市一个工程项目没有，计划拓宽在粤东片的市场。

1、建议对已经竣工结算的工程单价进行评审，总结报价经营，为以后投标报价提供参考。

2、对完工项目要进行造价成本核算，计算造价指标，为以后的工程提供成本控制依据。

3、在一些联营项目，能够先了解联营队伍，对那些不适合合作的队伍，我们尽可能少合作，对一些联营队伍不好的小项

目宁愿不接，进行一些有选择性的投标。

4、建议公司能够明确经营部成员，能够更好的开展工作。

5、建议对省外市场有所关注，有条件的话向省外发展。

经营点工作总结篇四

按照市农粮局关于印发《市20xx年早稻收购专项检查工作方案》的统一部署要求，粮食中心及时召开相关会议，组织抽调人员，由分管领导带队，按照时间安排对县内从事早稻收购的各类粮食经营企业进行了一次全面检查。现就有关情况总结如下：

全县办理粮食收购资格证8户，其中：地方国有粮食企业2户，中央粮食企业1户，私营加工企业3户，个体工商户3家，50吨以下粮食工商户近60户，这次检查主要是针对已办理粮食收购资格证的各类粮食经营主体。

粮食中心高度重视此次检查工作，召开了班子碰头会，对检查工作作出专门部署，成立了早稻收购专项检查工作领导小组，中心主三任组长，副组长由分管领导担任。20xx年8月30日-9月1日由分管领导带队，组织精干力量对中储粮直属库、县粮食收储公司、县粮食加工厂和3家私营加工企业和部份个体工商户进行了全面检查，主要检查粮食经营主体执行早稻收购政策和建立粮食经营台帐和执行粮食流通统计制度情况。滤布检查采取看、问、查等多种方式进行，查阅了被检单位的原始记录、统计台帐、统计报表及其他相关资料。

通过对相关粮食经营主体的全面检查，结果表明总体情况是好的。一是贯彻落实了粮食收购政策。从事粮食收购的经营主体都具备收购资格，执行粮食收购质量标准，及时支付粮款，各企业早稻实际收购价格均高于国家制定的最低收购价格，不存在违背粮食收购政策的现象；二是建立了粮食经营

台帐。各粮食经营企业台帐记录规范，数字真实、准确，与统计报表数字一致，且保存时间均在规定的年限以上；三是执行了粮食流通统计制度。各粮食经营企业能按规定及时、准确、全面地向粮食流通中心报送相关统计数据及有关资料，不存在虚报、瞒报、漏报、拒报、篡改统计资料的行为。检查中我们也发现了一些问题，个别私营粮食加工企业统计台帐未设置原始记录，我们对其发出整改通知书1份，责令其在规定时间内整改到位。

我们严格按照执法程序开展检查，制定了早稻收购检查工作方案，认真执行相关规定，做到亮证检查，坚持文明执法、规范执法。并以“干部作风”整治活动为契机，把这次专项检查作为服务企业的平台，做到检查和服务并重，加强了法律法规的宣传，指导完善粮食经营台帐等内业资料，帮助企业提高经营管理水平，树立粮食部门干部良好形象。

经营点工作总结篇五

各位领导，各位老师，各位同学：

大家好！

竞争不同情弱者，竞争不相信眼泪。竞争激发人的无限潜能。同学们，你们的发展也迫使老师发展更快。其实老师也是在和你们竞争学习、进步、发展。但是，双方都不能输掉这场比赛，对我们来说，没有尽头。毕竟发展才是硬道理。我们的老师发展是为了更好地胜任自己的工作，更好地指导你，不是给你知识，不只是让你上大学，而是去探索自己的知识，自己去创造。教师应该是引导者，是让学生梦想的人，是点燃学生激情的人，是激励学生创造的人，是鼓励学生永远进步的人，是用人格魅力塑造自己高雅品味的人。这是教师的崇高目标和神圣职责。我们会在这个神圣的教学场所尽自己最大的努力，用自己的良心和责任，真诚的面对学生的未来。

同学们，放下梦想，点燃激情，挥出青春的力量，过上青春的精彩生活。青春不服输，也不属于灰色。

如果在明天的社会里，所有从一中走出去的人，都能以自己出众的才华服务社会，创造财富，造福他人，以自己迷人的人格和优雅的品味成为社会修身的准则，那将是一中的成功，是老师们的骄傲和幸福，是我们全力以赴去争取的目标！

三年发展规划描述的是我们近期应该达到的发展程度，省级文明单位是我们早就应该有的。把一中打造成全省示范高中甚至全国知名高中，一定会在我们手里实现。让我们一起梦想，一起创造，一起期待。时代在变，社会在变，观念在变，但奋斗不变，毅力不变，前途无限。

成绩属于过去，荣誉属于每个人，未来在于创造。让我们携起手来，把济源一中打造成所有为之奋斗，为之祝福的人心中永远的骄傲！

谢谢大家！

20xx年度在紧张忙碌中过去了，在这辞旧迎新之际，我作为生产经营部经理代表生产经营部部门将一年来生产质量各方面的工作作以简要总结，同时祝愿公司在新的年度里更上一层楼！

从x月份在生产系统工作开始，就目前生产经营部门的现状作了大量的制度改革和完善，使得车间管理不断合理化。主要表现在以下几个方面：

- 1、生产现场整理整顿：就当时的生产现场环境，通过开会和6s管理方面的知识培训，大家对生产现场的管理有了正确的认识，并积极配合，使生产现场比较以前更加清爽、整齐，各种产品，用具摆放规范有序。

2、开展质量管理培训：从销售部反馈到生产经营部的客户投诉信息，生产经营部积极主动找原因和更好的改进方法。并召集生产全体员工进行pdca质量管理培训，让大家都有质量管理意识和责任感。通过多次的质量管理培训，员工们的质量细节控制和工作水平有了明显的提高。

3、成立专项工作日：为了确保公司产品质量满足客户要求，生产经营部门成立了质量管理日（每周二为公司的质量分析日）。针对质量分析会上大家提出来的问题，生产经理牵头负责在一周内给予解决或者上报技术部叶总来处理解决，并在下次质量会上向大家做出提出来问题的解决办法和处理结果。如此一来，公司产品方面有了全新的改进，客户的满意度不断提升。

4、开展质量活动月：通过质量管理月活动的开展，充分体现全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中细节的控制，提升员工们的质量意识和客户意识，从而向实现一起飞跃、鼎造精品的企业方针靠近！通过x月份对“一楼质量提升活动月”的开展，充分体现金加工全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中各细节的控制，提升员工们的质量意识和客户意识，实现从根本意义上的对一楼配件库存产品的质量改进！

5、过程方法和细节管理：生产系统的漏洞就是在工艺方面、流程方面、细节方面做的远远不够。如生产过程没有流程卡，没有图纸，没有记录，没有统计，导致生产效率无法统计，员工水平无法评定。面对这一现象，从x月份开始，车间执行主管下单流程卡到位法、统计工作法和员工生产日记法。这样一来，员工们的工作和质量都能清楚的表现在表格上，质量合格率也能在表格上看到。通过几个月的坚持，员工们自检产品行成了好的习惯，加工配件的质量明显提升。

6、成立质量管理领导小组：通过对生产车间的综合管理改进，生产经营部成立了质量管理小组，任用车间代表做为管理小

组的组长，多人参与的模式，对生产过程、设备保养方面，产品光洁度方面。产品的毛刺、铁屑处理等细节方面做出有效的控制手法。在遇到质量问题时采取三不放过原则。就是：质量问题原因不查明不放过、没有紧急处理措施不放过、没发长远对策不放过！并在生产早会上针对生产发现的问题进行有效分析，不能重复犯第二次同样的错误！如此几个月的坚持，使产品合格率明显提升。

1、爱心管理。通过感性认识阶段后，我和员工们之间的相处关系进入正常化，在车间管理上，选出了员工代表和管理层代表，如车间设财务监管（原是，现是），对车间违反车间规定的员工给予小额罚款（我们车间叫献爱心）然后上交财务监管处，财务监管人员根据天气情况，拿出罚款来给大家买饮料或者冰条吃。通过几个月的综合管理，大家的质量意识和工作积极性形成了质的飞跃！

2、走动管理。从x月份开始，每天销售一下订单到车间，象是跟单员，从配件开始到装配现场，全过程都在跟踪。在跟踪订单的过程，也是我学习的时候，同时能第一时间了解员工们的工作状态和产品配件有没有存在问题。通过半年多的努力，现在员工们的质量意识明显增强，产品质量明显提升。

3、激励机制。从x月份开始，对车间表现好的员工采用适当激励，如叫上几位表现好的去外面吃饭，顺便了解他们对工作方面或者职位晋升方面有什么想法，对生产管理方面有什么好的建议等。或者月底叫整个生产系统人员去外面聚餐，唱歌等。通过这些活动，拉近了员工之间的距离，凝聚了团队的合作精神和整体战斗力！

对于销售部门的信息反馈，生产经营部在生产结构方面采取以下几方面的改进。

1、外协会议：针对销售反映生产经营部门发货不及时，产品质量存在问题，生产经营部组织了外协沟通会，把目前公司

的外协客户召集到公司进行有效沟通，把公司目前产品方面存在的发货不及时和产品质量客户的反馈信息向外协户做重要的说明，并提出了相互理解、相互促进的合作手法，同时规定了外协管理日，并由专人负责和外协的有关问题沟通和现场到外协处进行过程跟踪，通过几个月的实战，外协质量和供货期明显好转！

2、生产装配车间和加工车间进行有效整合。要求凡是生产前必须有生产经理下生产指令单，然后到技术部领取图纸并签上经理名字，生产经理把生产指令单交车间主任，并严格按生产单生产加工。装配车间员工凭领料单到一楼配件仓库领取配件时，要充当检验员的角色对所领的配件进行质量方面的初步检查，如果配件有问题，当场进行合理方式处理。另外要求装配人员在装配过程中必须站在客户角度考虑，产品的质量水平是否满足客户要求，如果装配现场有任何质量发现都第一时间上报生产经理进行合理改进！

3、配件仓库进行合理优化。针对配件仓库脏乱差、产品生锈、尺寸不对和质量不稳定、配件数量不清等问题上，通过生产经营部代表会议，决定对仓库进行彻底的整理整顿（当时用了句口号是：天翻地覆、完美体现！）。从x月5日开始，进行整理和细节处理，现在已初见成效。通过1个多月对一楼仓库的整理整顿，达到按区域、类别、标示固定存放，让人一目了然的效果！并且各类别产品配件全部采用塑料袋包装、涂油处理，确保入库后的产品的合理保存、使用时是都是合格品！整理完毕后，仓库执行了“先进先出”的原则（因为每种配件上有合格标签和入库日期，先进先出才有时可查），重新规定仓库各种产品配件的和最低的限量，利于生产合理计划和降低库存成本！

完成任务等。如销售生产管理看板、装配生产缺料综合管理看板、成品库综合管理看板、配件仓库综合管理看板、生产质量综合管理看板、仓库缺料综合管理看板。通过看板的使用，生产节奏清爽了、配件加工及时了，各项工作是均衡有

序！

xx年，生产经营部门的各项工作在全体员工的积极参与下，和上级领导的明确指导下，生产质量综合方面正向着良性方面发展。过去的一年来，虽然生产质量各方面取得一些成绩，但同时也存在很多问题。主要表现在以下几个方面：

1、生产现场管理还比较混乱：虽然半年多来一直强化现场管理，但由于员工素质不同，个别区域还有待进一步规范。员工综合素质教育和培训还要不断加强！

2、技术部门和生产经营部门配合的不够深入。从多次的技术生产综合会议上，针对目前的产品结构和加工精度要求，都与生产实际严重脱节。导致图纸根本指导不了生产，希望在新的年度里，生产经营部门有权力来对图纸进行合理的有效的修改。

3、人员管理方面：由于公司人员的文化水平不同，分工不同，在对公司大的发展方针理解不到位，导致整体战斗力还有待提升。希望在新的年度里，加大员工素质教育和技能培训。

4、产品质量和细节管理方面：目前公司产品常出现质量问题而退货，一方面是员工装配或者包装时细节注意不到位，如机台装的表和夹具垂直度不够，装表的螺丝长度不合适，螺丝的强度不够，螺丝生锈，机台表面有划伤缺料等现象，正是这些细节管理不到位导致客户退货现象的发生！另一方面是我们的技术方面有缺陷。希望在新的年度里各方面都能全员参与、持续改进！

面对xx年新的起跑线。我们生产经营部将会严格按质按量完成新年度的目标和生产质量系统中的各项任务，上一年度好的方面继续坚持，如看板管理的使用，仓库配件入库和出库的管理，外协质量管理的长抓不懈，质量管理的持续改进，工艺流程的合理改进等诸多方面，同时祝愿xx公司在新的年

度里大展宏图，更进一步！

经营点工作总结篇六

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的-一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩！

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。并将制订新一-年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

一、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、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。

2、设施设备不尽完善。

3、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

表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

二、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，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，今年5月份由市旅游局每年一次组织对饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

2、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。

3、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。

4、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%、%、%。

三、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。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。

四、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。

(一)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,设立了长包及散客班组的晨会制度,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、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外,将安全知识培训开成系统在全年展开,体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等,从点滴入手。明确各区域的安全负责人,以文字形式上墙,强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对,做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间,不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(二) 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异，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%。

(三) 以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或

未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅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打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核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，餐厅配合酒店，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。

(四)以“准则”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《员工待客基本行为准则》20字内容，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、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、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“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，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。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

(五) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但

位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(六)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。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

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。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

(八) 以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志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，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是我党xx届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们

一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有，只有更好。
以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的提升！