

# 列车长工作总结(精选7篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 列车长工作总结篇一

选出普通话口才较好的同学选手，进行培训，为参加学校的演讲比赛做好准备。

### 四 大学生辩论赛

以班为单位在学院内举行，以大一同学为主要对象，选出表现突出的辩手做为校辩论赛做准备。

### 五 与英语沙龙协会合办英语学习活动

### 七 组织知识竞赛. 提高同学们的知识水平. 扩大知识面

## 列车长工作总结篇二

列车长述职报告在过去的一年中，在段及车队的正确领导下，我严格要求自己，勤奋工作，认真学习业务，不断强化自身的能力建设，为探索新形势下班组的发展进行了不懈努力。

下面我就从六个方面来简述去年的工作，请代表评议

作为一名列车长我深深的懂得，个人再完美，也就是一滴水。

一个优秀的团队，就是大海，只有使身边的同志，所在的集体共同进步，才是正的进步。因此，我常常提醒自己，要顾全大局，要团结协作，要开展批评与自我批评，要求大同，

有小异。一个合格的列车长，要及时处理好与兄弟班组之间的关系。更要处理好三乘关系，还要处理好车班内部各工种之间的关系。因此，我经常在其间穿针引线，及时化解矛盾，进行换位思考，使得大家都能心往一处想，劲往一处使，共同搞好车班的各项工作。

作为一名组长，没有扎实的业务没有知识是不行的。因此我努力学习各项业务知识，多读书，读好书，以提高自身的业务素质，把业务学习贯穿在车班的日常工作中。

努力掌握各工种的基础知识，在工作做好一个有用的人，增加知识的积累。同时我深深地懂得，一个车班职工业务素质的高低决定车班的综合实力，因此，我一直非常注重乘务员业务素质的培训，宗合班组的实际情况，有针对性地开展业务学习，岗位练兵，注重学习的效果，力求做到学习内容精，学习方式活，学习态度实，学习制度严，充分调动各各种的积极性，使车班的业务素质得到普遍提升。

一个优秀的列车长，既要精通业务各种规章制度，能够依章办事，同时，对一些问题有要灵活处理，因此，在实际处理问题中，我尽量做到综合考虑，既要考虑“以人为本”的服务理念，又不能违背铁路的规章制度。为了求得问题的妥善处理，原则上尽量减少矛盾冲突，缩小不良影响，具体情况具体分析。同时，经常找来有关事例处理方面的书籍阅读，虚心向老师请教，以提高自己依靠办事的能力。

作为基层的班组长，自身的素质再高，没有一支能打硬仗的队伍也是不行的，因此，我经常对职工进行道德教育，让乘务员树立“全心全意为人民服务”的思想，树立“旅客至上，服务第一”的理念。

一切从方便旅客出发，对职工进行劳动纪律教育，使之明白铁路是半军事化企业，不允许有违章违纪的现象发生，使之树立主人翁专任感，取业的光荣感和岗位的使命感，对职工

进行职业技能培训，学习各工种的应知必会，开展岗位达标竞赛，使之提高服务水平。

为了充分发挥班组全体职工的积极性，车班选举了“五大员”来协助车长管理车班。

同时，在日常工作中，做到班务公开，评选评优，趟考核等都面向职工公布，做到公开，公正，公平，定期召开车班骨干座谈会和民主评议会，倾听他们对车班管理上的意见和建议，及时采纳，调动车班的一切力量，来共同管理好车班。

一趟列车，就是一个小的社会，随时都有可能发生突发问题。这就要求列车长要有良好的心理素质，沉着冷静的应变能力，果断的处理问题能力。因此，我在处理突发问题时首先告诫自己要冷静，分清主次，果断处理，把损失降到最低点，减少负面影响，维护铁路的声誉。

总之，在这一年的工作我兢兢业业，任劳任怨，我将戒骄戒躁，继续努力，为探索新形势下班组的管理而尽一份力。

### 列车长工作总结篇三

霸州收费站位于河北保津高速公路的中心，毗邻106国道，是连接天津、保定、廊坊、任丘等地的重要交通枢纽，霸州站现有团员30人，占全体职工总数的75%，平均年龄24岁，是一支年轻、有战斗力的队伍。

2002年是新世纪第一次党的全国代表大会——“十六大”召开的一年，也是中国入世后的第一年。面对新形势的需要，霸州站团支部在上级团委的领导下，本着从实、从细、从严的原则，以“三个代表”重要思想为指导；以实现“四个一流”、树保津形象为己任；以争创“青年文明号”和“巾帼文明示范岗”活动为载体；以实施“六个一”育人计划为举措，坚持不懈的抓好团支部建设，充分发挥了团支部的战斗

堡垒作用：连续三年超额完成上级下达的收费任务；被省直工委授予“青年文明号”和“巾帼文明示范岗”；2002年度涌现出厅级先进1人、局级先进2人、处级先进4人、处级青年岗位能手6人、巾帼明星10人；好人好事更是层出不穷共获锦旗25面、表扬信28封。下面将具体工作汇报如下：

一、民主选举支部成员，提高团支部组织活力。

2002年初，我们对团支部干部的任免进行了改革：首先在职工中进行了民意测验，将职工比较满意的几位同志列为支部成员候选人，然后在支部大会上采用民主投票的方式选出支部书记、组织委员、宣传委员和文体委员，组成了目前团支部班子成员。由团支部书记负责团支部日常行政工作，策划各阶段具体活动，各支部委员各司其职、分工明确，提高了团支部组织活力和运转能力。团支部成员间团结一心，对工作认真负责，起到了模范表率作用，提升了团干部的感召力。

二、完善制度建设，规范团支部运转机制。

将“三会一课”制度化，即：定期召开“支部大会”、“支部委员会”、“民主生活会”，及时总结经验，制定工作计划。我站团支部根据工作需要，自己整理搜集了相关材料，编辑成团课教材，采取轮训的形式，由团干部授课，定期组织团员学习，有计划、有目的的对团员进行思想及职业道德教育。

为了完善内部管理，我们还制定了“三制”、“三簿”

和“三册”。其中“三制”即：《团内民主选举制度》、

《团支部例会制度》、《工作计划及报告制度》；“三簿”

即：《团支部会议记录》、《团支部收缴记录》、《支部活

动记录》；“三册”即：《团员花名册》、《团干部花名

册》、《入团积极分子花名册》。

为了真实、翔实的反映团支部建设工作，我们建立了团支部专项档案，专人负责管理，将团支部工作档案详细分为了12个科目。对团支部工作各开展阶段进行详细记载、备案。

一系列制度的建立和落实使我站团支部工作向积极、健康、有序的方向发展。

三、占领青年活动阵地，发挥团支部战斗堡垒作用。

1、开展“两创”岗位建功活动。

“两创”即：争创“青年文明号”和“巾帼文明示范岗”。我们在收费站口设立“青年文明号”便民服务台，发放“青年文明号”服务卡，为司乘人员提供地图、药品、热水、修车工具等。在收费广场设“创建青年文明号”灯箱，设置监督台和公示牌。做到六公开，并向社会承诺——依法收费，无三乱现象；文明服务，无忌语现象；站口整洁，保障畅通。设立“违规违纪举报电话”和“规范服务监督电话”。广泛听取社会各届的意见和建议。并且开展“争当岗位能手、号手联动活动”。杜绝违规违纪的发生，文明用语使用率达100%。通过以上举措，我们以规范的行为、文明的服务充分展示了“青年文明号”的风采，塑造了“窗口单位”良好的形象。2001年9月，我站被省职工委授予“青年文明号”。为充分挖掘女职工自身潜力，发挥女职工特长，团支部与女工委带领全体职工自2001年三月份起，开展了争创“巾帼文明示范岗”活动，极大的促进了霸州收费站各项工作的开展。为提高职工素质，我们实施了“引导教育计划”和“青工比武岗位练兵计划”。其中“引导教育计划”是在每月初根据工作重点和职工普遍存在的薄弱环节制定学习计划，整理编写相应的教材，组织职工利用工余时间学习，在第二个月留营日考核学习成果，成绩记入个人档案，作为日后评优的依据。“青工比武岗位练兵活动”是每季度末以班组为单位进行专业技能、业务知识、内务卫生和队列演练的评比。从几个月来的`学习实践证明，这两项学习计划切实可行，提高了整体素质，培养了一大批青年岗位能手和技术骨干，为“巾帼文明示范岗”创建活动奠定了坚实的基础。成立宣传报道小组，负责宣传报道和板报制作。宣传报道小组成员中女职工占80%以上，做到了及时报道站内工作动态、宣传工作精神、表扬好人好事等。2002年度，在《河北交通》、《河北高速》、《保津信息》上发表稿件共计21篇；站内绘制板报38期，在管理处绘制4期，板报小组的两位女职工对板报的绘版进行了研究和创新，摸索出利用水彩绘图及粉笔书写相结合的板报绘版新方法，在管理处组织的板报大赛中获一等奖。2002年我站被省职工委授予“巾帼文明示范岗”。

同时，配合站内开展特色工作。例如：与霸州市委和当地百姓共同开展协手共创绿世纪活动。共植一片“友谊林”。在当地引起了极大反响，霸州电视台和廊坊电视台均作了相关报道；5.18河北经贸洽谈会之际，我站以良好的精神风貌，严谨规范的工作作风迎送过往的中外客商，得到了社会各届的赞誉；组织捐资助教活动慰问桑园村小学的师生，并捐赠图书及教学用品；邀请霸州市革命老前辈作报告，教育职工“树理想，扎实勤奋干工作”；与霸州高速巡警大队、市公安局密切合作，为我们的收费工作保驾护航，等等。通过一系列活动的开展，使我站的特色工作犹如一道亮点始终贯穿于整个创建活动中，创建活动充满蓬勃的生机。

## 2、实施“六个一”育人计划，提高团员素质。

为了培养一专多能型人才，我们开设了计算机培训班和，从基础知识教起，注重实践操作能力，为保津处实现自动化收费奠定了基础。将英语学习列入年度学习计划，着重口语训练，循序渐进，逐步提高了团员们的会话能力，并在站内宣传板报中开辟“英语学习园地”，采用职工投稿、择优选用、有奖翻译的形式，调动了职工学习英语知识的热情。

## 3、成立“互助小组”、“医药小组”，提高服务质量。

“卫生小组”由站内有医学专业毕业的女职工负责，购置常用药品和简单的医疗器械，解决大家有些头疼脑热还要去跑远路去买药的困难，给职工提供了较好的生活保障。这不仅方便了职工，还方便了过路的司乘人员，虽是一些常用的药品和简单的外伤处理，却博得了许多的好评。

“互助小组”由后勤女职工组成。购置了熨斗、针线等物品，为全体职工服务，帮助熨整一些衣服及床单被罩等，不仅使岗上人员有良好的工作面貌，而且使内务整理有很大的改观。

## 4、开展文体活动，为职工提供展示聪明才智的舞台。

团支部组建了各种活动小组：成立“文艺队”，自编小品、相声、歌舞等节目，占领文娱阵地，反映收费站的生活和收费员的心声。团支部集体创作的现代河北梆子《敬礼，我们是青年文明号》在保津处2001年元旦晚会中，得到了专业人士的肯定，获二等奖。团支部选送的歌伴舞《欢乐中国年》在保津处2002年元旦晚会获一等奖。2003年3月5日，我

站“文艺队”作为交通厅唯一的代表队参加了省直系统“庆三八妇女风采展示会”的演出，在人员紧张的情况下全体职工齐心协力不仅保证的正常的工作秩序而且两个节目赢得了各级领导的肯定获表演优秀奖，此次活动充分证明了我站是个“讲团结、讲奉献、讲作为”的集体，职工队伍也是个能打硬仗的队伍；组建“体育代表队”，经常与其他兄弟单位交流比赛，还定期邀请当地企、事业单位来站参赛加深感情，这些体育活动不仅强健了体魄，而且激发了职工拼搏进取的精神，增强了凝聚力。紧张充实、丰富多采的业余生活给职工们提供了展示聪明才智的机会，使职工切实感到收费站不仅是工作场所，也是成长成才的学校。

一份耕耘，一份收获，霸州收费站团支部在上级领导的关怀和全体成员的共同努力下，由稚嫩逐步走向成熟，今后，我们将不断总结经验、弥补不足，加强与兄弟单位之间的交流，争取再创佳绩。

## 列车长工作总结篇四

在去年整改的基础上，今年突出抓好对专业市场、仓库、商铺和重点外来人员居所和仓库等和居民旧式楼房的防火安全工作。社区专职和专区、协管员、不厌其烦，经常上门巡查，建立方案措施，做好巡查登记记录，对不及格的和存有隐患的，责成业主或承租人，按规定认真整改，并签定防火治安责任书和防火安全整改书，对现有220套多间出租屋进行整治，收到了一定的效果，并对每间出租屋进行一户一册的多类资料情况登记工作，做好底数清、情况明。

同时我社区地属老城区，房屋陈旧，出租屋的管理工作和外

来人员流动性大，外来人员复杂、人员素质不一，都给我们在管理工作中增加了不少压力和困难，但我们都坚持信心，为了社区安全和防火工作及对外来人员的管理等工作。我们不怕困难，并与专区和街办事处、派出所一道努力克服困难，尽职尽责，把这一工作做到最好。

## 二、群策群力、，抓好“群防群治”工作，共保社区安全和谐

在去年创建“群防群治”队伍的基础上，社区治安刑事案件有了明显好转。今年在街综治办，派出所和专区民警的多方领导和指导下，不断充实调整，并针对社区治安存在的外来人员流动性大，人员复杂和我市治安形势仍然严峻，对一德路路段双门牌的住户居民的地下大门统一进行了防控布置，重新装配了铁门，并优化了群防队员队伍配置和增加了低保值班人员的巡逻。

社区居委会在主任，专区，治保、专职等坚持上门发动居民住户支持群防群治工作，克服困难收集联防费，为社区的治安防范工作做了一大好事，坚持定期公布群防群治的收支情况，确保资金用在群防群治工作之中。经过一年多的实践，普遍居民群众都反映治安形势明显好转。刑事发案率也比以往有所下降。社区居委会每月发街综治办、派出所给居民群众一封信，与专区民警一道上门巡查，转载请保留此标记。社区辖内街巷治安情况，了解社情，布置具体工作，把社区的治安防范工作做好。

## 三、创建“无毒社区”和“平安社区”，落实完成街布置的任务，净化了社区环境。



一年来，在市、区、街各级领导的指导下，在专区民警和派出所的多方支持配合下，我社区对禁毒工作十分重视，搞好了“无毒社区”，“平安社区”也就跨进了一大步。联合机团单位和娱乐场所、物业管理公司、商场等，组成禁毒工作小组，实施工作计划，坚持上门检查和巡查，开展全社区共同参与禁毒和打击毒品犯罪活动，并组织居民群众参加市、区、街在英雄广场、海珠广场、石室广场等活动近100人次，出版禁毒墙报12期。

派发禁毒宣传单张近3000份，宣传画180张，并对吸毒人员进行定期上门访视，做好尿检工作，专区民警，社区居委主任，治保专职等做了大量工作，并多年跟踪其表现，了解近况，与其家属一起成立帮教小组，最近，发现有一对象有反复现象，及时在公安部门和其家长的配合下，对其进行强戒，专区民警和居委会，也即时跟进。社区居委会还做好所有综治平台的各类资料入库工作和档案，卡册的登记工作，管理系统逐步走向信息化、规范化。

#### 四、做好社区物业管理基础工作和安全防火工作定方案

由居委会主任牵头，专区民警和综治专职共同抓好社区各方面安全，物业管理基础工作，做好对重点单位、大楼、街巷的情况和资料收集，并联合各机团单位，物业管理公司商场大楼大院等部门在社区内进行定期和不定期的检查、巡查制度，并在深夜突击检查，发现隐患和存在问题及时提出整改措施，并告知当事人，切实整改。在居委会还配置消防器材，方便群众前来购买。

并做好综治宣传、教育基础工作和安全防火教育工作、人民调解法制普及工作、禁毒宣传、治安防范工作。为社区居委

会群众提供便利的催办第二代身份证的工作，通知或上门令到他们尽快得到办证方便，一年来共出版近20期墙报，派法有关宣传资料、画报180多张，发给居民群众的一封信近2000份，收到可喜的效果。

## 五、认真落实责任制，将创安、维稳、综治工作放在首位

街党工委、办事处与社区居委会共同签订有关责任书及防火责任书，由社区居委主任、社区民警及治保专职等成立有关小组，居委主任任组长，专区民警任付组长，日常具体工作由治保专职抓好具体工作；制定社区各项工作计划及措施，突出抓好治安防范、防火安全、维稳及“6.10”工作；在维稳和“6.10”工作中，与专区民警一起。

认真做好防控、帮教工作，多次上门访视，和在重大节假日、敏感日、和重点日，对有关对象进行防控，定期上门了解其生活、家庭及身体情况。关注其表现近况及思想动态，与其对象交谈，稳定其思想表现，多年来，在社区居委会及专区民警的的关心和帮助下，这一对象至今未发现有反复，表现也较稳定。

总结上一年的工作，有存在不足的地方我们会好好反省，争取改正，做的好的方面会继续发扬，下一年根据街布置的要求，努力做好工作，全面配合建设综治信息中心的工作，为维护社会稳定，搞好安全社区，创建和谐生活小区而努力，充分发挥好社区信息员的作用。

以上取得的成绩都离不开街党工委、办事处、街综治办、派出所、司法所等各方面的正确领导和关心，及专区民警和全体同事的共同协助及广大人民群众、机团单位、物业公司管

理公司商场的通力支持和合作。今后我们将继续加强和发扬好的，克服存在中的不足之处，针对重点，尽最大的努力，做好社区工作。

## 列车长工作总结篇五

2004年即将度过，我们充满信心地迎来2005年。过去的一年，是我党十六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。

### 一、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，尤其下半年十六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。

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

四星级酒店的平均值。

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

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。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。

### 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。

#### （一）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，是同规模星级酒店的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

“酒店工作总结”版权归作者所有；转载请注明出处！

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，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，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 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 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 %。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

## 列车长工作总结篇六

一、加强自身的理论学习，做好学生的思想教育

在课堂教学中寻找知识性和思想性的有机结合点，让学生在不知不觉中受到感染熏陶，使学生无论在思想上还是其它方面，根据不同的途径受到爱国教育，使他们热爱社会主义，热爱中国共产党。利用每周一的班会时间，常学习《学生守则》及《学生日常行为规范》，使他们懂得作为一名中学生应该怎样做，自己有一个勤恳正确的学习态度。

二、教学方面

在教学中，努力实现素质教育，实行课改无论上什么课，让学生自主学习，把主动权交给学生，让学生在乐中学。

1、学生有了问的权利：课始，学生在预习的基础上质疑；课

尾，学生回顾学习过程反思，反思自己学到了什么。

2、学生有了读的时间：学生多读，读好书，学生可以利用大量的时间去读，学生自读自悟才能学到知识。

3、学生有了讲的时间：教师精讲后学生主动表达自己的认识，感想，还可以小组讨论，每个学生都有讲的机会。

4、学生有了写的时间：在课中学生可以把课外训练或作业搬到课内，实践证明把写的训练落实在课堂，学生课内写，教师指导端正写的态度，提高写的训练能力。这种方法通过实践较好。

5、转化后进生，加强优、差生的辅导，在教学中，教师用爱心和行动积极转化后进生，对待他们和优等生一样一视同仁，不偏不倚，积极家访与家长一起配合教育好差等生，利用自己的休息时间为他们补课。使后进生觉得自己真正是班中的一员。

### 三、纪律方面

抓好纪律，教学中，采用权利下放的制度，“班主任”轮流做“班长轮流当”，让每个学生都感觉到自己有责任和义务管好自己的班级体。

### 四、其它方面

教师为人师表，言传身教。在语言和行动为学生起了表率作用，在出勤、卫生方面做出好榜样。半年来，所教班无一人违规违纪，班级多次被评为卫生优胜班和纪律优胜班。

总之，一年以来无论在思想政治工作方面，还是在学习及班级管理方面，我们班都较好的完成了任务。受到了领导和社会的一致好评。今后我将再接再厉，争取取得更好的成绩。



## 列车长工作总结篇七

2、积极参加业务学习由于本人缺乏医院药剂方面的工作经历，对这方面的业务知识需要加强学习。积极参加院里组织的业务学习，并参加市药检所的业务培训一次，参加省药检所业务培训一次；同时自己每天挤出一点时间不断充实自己，学习有关的法律法规，临床药学知识等等。

3、不断改进工作方法制剂检验工作除了完成每周制剂生产过程中的原辅料、半成品、成品外，还需要进行留样观察和稳定性考察这两方面的检验，往往会有未按预定日期完成的情况，我自行设计了一张工作表，将所有上述两者工作按月填好，可以方便地知道当月有多少检验任务，有利于工作安排。

在这半年的工作中，我能认真遵守单位的各项规章制度，工作中严以律己，忠于职守，生活中勤俭节约，宽以待人，能够胜任自己所承担的工作，但我深知自己还存在一些缺点和不足，政治思想学习有待加强，来自业务知识不够全面，有些工作还不够熟练。在今后的的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，加强各方面的学习，积累工作中的经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，在工作中磨练自己，圆满完成自己承担的各项工

本人自参加工作以来，在各药店领导和各位同仁的关怀帮助下，通过自身的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务不断提高。工作多年来，我的政治和业务素质都有较大的提高。在药店工作期间，认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《商品质量养护》等相关法规，积极参加药品监督、管理局组织开办的岗位培训。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全心全意为人民服务，以礼待人。热情服务，耐心解答问题，为患者提供一些用药的保健知识，在不断的实践中提高自身素质和业务水平，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。