

# 2023年收银的工作总结(优质10篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 收银的工作总结篇一

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店房间、餐饮等账目的结算，在酒店运营中起着重要的作用。在这里，我想谈谈我这几年在出纳工作的经历。

客人进入酒店，看到我们温暖的笑脸，会觉得很友好，很有家的感觉。即使我们在结账服务中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着打招呼，我相信无论客人多么无理取闹，都没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”！

每天前台工作人员都会接触到不同类型的客人。我们应该为不同类型的客人提供不同的服务，其服务宗旨是“把客人当成我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务的最高秩序，绝不说‘不’”。对于酒店的常客，我们提供礼貌周到的服务。首先要了解客人的习惯。比如客人一般退房的时候，我们可以提前整理账目，客人来了直接退房。这样，我们不仅可以为客人节省时间，还可以让客人感受到我们酒店的重视。相信下次客人来济南，还是会选择我们出名的。

当客人的需求需要在其他部门或个人的协助下完成时，他们应该在做出决定之前咨询清楚，因为客人想要一个准确的答案。然而，这并不意味着你不想尽一切可能为客人解决问题。关键是要让客人知道他的问题不能马上独立解决，你是真的在尽力帮他。

很多客人要求前台多开发票，我们拒绝了，建议客人可以在其他营业点消费，计入房费项，既能让酒店受益，又能满足客人的需求，但为了支持客人，绝不违反原则。

前台收银处是客人在离店前接触的最后一个部门，所以他们通常会在退房时向我们投诉酒店的各种服务，但这些问题并不是收银处的工作人员造成的。这时候最禁止推脱或指责造成困难的部门或个人，最不可取的是“高高挂起”，因为它不能弥补错误，反而使客人对整个酒店的管理产生怀疑，从而加深了他们的不信任。所以要心平气和的发挥中介作用，收银员要向其他个人或部门说明情况，寻求帮助。问题解决后，再去问客人的意见。这时，客人往往会被你的热情所影响，从而改变最初的不良印象，甚至在客人和我之间建立起亲密互信的关系。

“剑虽有利可图，却不能不断磨练”，“勤于学习，不知足”。只有学习才能磨砺自己的品格，提高道德修养，提高服务技能。让我们以矫健的步伐不断前进，让我们走上一片可以高飞的天空！尊贵的兄弟姐妹们，为我们的明天努力吧！

## 收银的工作总结篇二

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

（一）作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好

友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象”。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。

因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

(2) 认真做好商品装袋工作。将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

(3) 注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要

将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等候的顾客结账后方可离开。

上面就是我在实际工作中的一点想法，请各位领导和同事批评指正。

本人现将 20xx 年工作总结汇报如下。

一、 作为一名超市收银员要有高昂的工作姿态，热情耐心的待客态度，礼貌的接待顾客，要充分了解到顾客的购物需求和购物心理，努力为顾客营造一个温馨惬意的购物环境。

的收银员要求自己。

三、在平时的超市工作中，本人随时注意价格的变动，密切个各销售员的联系交流。熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息，在收银过程中心中有数，公开透明，以免引来不必要的麻烦。在扫价时，注重商品价格与电脑价格的'相符。发现问题时，能够及时和商管和店助沟通，在收银过程中认真负责，从未出现过漏收、少收、多收等失误。

四、在工作中，我也有存在着许多不足之处，有时自己将不良情绪带到实际工作当中，偶尔对顾客语气稍重，也会出现顶撞顾客的行为，不过在以后的工作中我会尽量注意自己在工作保持良好的心态。

## 收银的工作总结篇三

工作汇报材料

刚察县xxx会 2011年6月15日

尊敬的齐玉部长及各位领导：

首先，我代表刚察县xxx会热忱欢迎各位领导百忙中莅临我县检查县乡人大代表换届选举工作。下面，我就刚察县2011年县乡人大代表换届选举工作做一汇报，不妥之处，请各位领导批评指正。

2、乡镇级代表候选人情况：州确定我县乡人大代表220名，我县实际分配220名，划分选区85个。提名初步代表候选人391名，为应选名额的178%，其中：政党和人民团体推荐56名，选民10人以上联名推荐的335名，其中：非党群众155名，占，妇女69名，占，少数民族323名，占。全县共确定正式代表候选人311名，为应选名额的141%，其中：非党群众114名，占，妇女58名，占，少数民族260名，占。

### （三）选举代表情况

1、县级代表选举情况：全县参加选举投票选民19478人，其中委托投票9464人。选出县级人大代表115名，其中：非党群众代表31名，占27%，妇女代表27名，占，少数民族代表86名，占。年龄35岁以下的17名，占，36岁至55岁97名，占，56岁以上的1名，占。大学本科以上的30名，占，大专以上的13名，占，中专高中以下的21名，占，小学的51名，占。与上届相比，非党群众代表比例提高了，妇女代表比例提高了，党员干部比例下降了。代表平均年龄岁，连任代表34人，文化学历程度有所提高。

二是制定工作方案，细化工作任务。为顺利推进2011年县乡两级换届选举工作，根据选举法的规定，县选举委员会统一制定乡镇选举工作方案，对选举程序、时间安排、方法步骤进行了详细的安排，各乡镇也根据各自的实际制订了实施方案，使整个换届选举工作有计划、有步骤、有条不紊地进行。

对这次换届选举工作的代表名额分配、结构、选区划分和时间步骤等方面进行了详细安排部署，为保证县乡镇人大换届选举工作顺利进行，打下了坚实的基础。

细化工作任务，分阶段安排部署工作。县选举委员会按

-5 涉及面广、难度大、要求高的基础性工作。在开展选民登记时，县乡两级选举委员会统一安排，利用2天时间对骨干工作人员进行了培训，促使骨干工作人员熟练掌握每一步骤的具体法律程序、有关法律规定，县乡镇同步开展换届选举工作。抽调选民登记工作人员，选民登记继续采用“一次登记，选民资格长期有效”的办法，发布选民登记公告，提前印制选民登记表、选民证、委托投票书、提名代表候选人登记表、选票、代表当选证及各种报表等基础性工作。各乡镇选委会、县直机关各选区、场矿选区严格编制选民登记表（藏汉双语），开展“人户分离”流动人员核实登记，审查选民资格等工作。全县确定了有选民资格的选民29390人，其中女选民14409人，占。经各选区和乡镇选举委员会复核，报县选举委员会确认，5月22日，按时完成了选民张榜公布和选民证发放工作。

-7 序。会后，各乡镇换届选举委员会成员和全县各选区具体负责人分赴各选区，与各乡镇领导一起坐阵指挥，加强对各选区投票情况的监督、组织、指导、协调和领导，从而实现无违法乱纪行为发生。通过县乡两级选委会、全体工作人员和广大选民的共同努力，依法选出了刚察县第十五届xxx代表115名，乡镇人大代表220名，经县选举委员会对代表资格的审查，符合要求。

## 收银的工作总结篇四

xx年，我部门认真贯彻落实上级领导的指示精神和具体要求，继续发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆的开拓从

而取得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期盼去迎接它。

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的主角。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要持续好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

## 一、xx公司经营概况

今年我部门紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。

## 二、工作总结

(1) 安全创稳定。酒店透过制定“安全第一、质量为主”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，店级领导每一天召开部门经理反馈会，通报状况提出要求。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。

(3) 员工是酒店的主导。

1、为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费状况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

2在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

3、就应改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、就应把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮忙下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

### 三、归纳

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

即将成为过去，而过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不就应以他们来炫耀或为此而悲伤，而就应调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们此刻学到的还远远不足，那么就就更就应准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有



收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，但是只有员工才能真正体会到这种感受，因此，期望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益思考的同时能多为员工思考，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能带给这样的工作机会，感谢领导的帮忙，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

## 收银的工作总结篇五

xx年即将结束□xx年脚步将至。光阴荏苒，我是去年年末参加的集团招聘，今年中旬加入到大庆新华联这个大家庭。被集团招聘是幸运的，因为在面临严峻的就业压力下，毕业就进入到企业竞争力强，经营覆盖面广，影响范围大的新华联集团。来到大庆项目是幸运的，因为加入了一个有\*远瞩、精明的领导，有团结协作、努力配合的同事的用心向上的队伍。在这么优越的环境下不努力，是找不到任何借口的。

回望今年，真的感觉自己懂得很多，学会很多。工作前就听新工作的朋友说，学的知识和从事的工作衔接很困难，所以我就尽量充分做好衔接不上的准备，把自己看成是一张白纸，用实践弥补自己工作的不足，但是工作一开始就证明了，我准备的还不够充分，遇到的一些问题既熟悉又陌生。熟悉是在书本上见到过，陌生是处理的方式是截然不同的。在赵总的不倦指导，吴洋、任静的无私帮忙下，我学会了去银行提现和电汇、开户、办网银等基本跑外业务，也学会银行、现金等基本账务处理。我主要的日常工作是报销费用，每一天像赵总上报资金日报，每周像赵总和集团上报资金周报，月底对账并编制余额调节表。提到报销，不得不承认我拒绝过很多人，上到高管下到职员，因为种种原因不能报销而自己

垫钱。不是对人，而是深知集团财务制度严明不能逾越。在那里我对那些被我拒绝过的人，对我工作的支持和理解表示深深的感谢！

我还要感谢一些人，那就是销售部的领导和同事们。因为在公司项目开盘认筹之际到之后的一个多月的时间里，我作为收银员在销售部的财务室里坚守收银岗位，在地税专管员的指导下，在与其他项目公司沟通下和销售部同事协助下完成了初期房源的录入工作，因为房开系统是今年地税刚从哈尔滨买进来的，所以使用上有些不顺畅，但是依然顺利完成了房源录入工作，并且成功开出机打收据供客户办理贷款，现对系统的掌握与使用已日渐娴熟。和销售部领导、同事们一齐工作的时光尽管短暂，但是值得留恋，他们用心的工作态度，对待客户的热情深深感染了我，他们也给予我工作上很多帮忙。在此，向他们对我工作的支持和理解表示深深的感谢！

在公司财务状况紧张的状况下，我用心的参与了融资资料的准备与报送等工作，用心配合，响应领导号召，多次复印文件到凌晨，熬过三个通宵，结果证明，努力没有白费。融资成功了。解决了公司财务困难的燃眉之急。

俗话说，干的越多，错的越多。在工作中，确实出现过很多错误和不足之处。比如说，想的过多，而延误了办事时间和降低了效率；对事物看的不够深入，没有想到后果，做了半天没有到达预期效果，反而弄巧成拙。尽管有很多失误的地方，但是不能因此而不去做事，反而更要多做，在做事中学习，在学习中做事。记得我在面试时说过一句话，如果我不明白的事情，我会直接说不明白，但是我会努力找到答案。

展望明年，有很多憧憬和期望。每个人都期望梦想成真，成功却似乎远在天边遥不可及，倦怠和自卑让我们怀疑自己的潜力，放下努力。其实，我们不必想以后的事，一年、甚至一个月之后的事，工作就是只要想着这天我在做什么，明

天我该做什么，然后努力去完成，就像一只钟，每秒“嘀嗒”一下，成功的路就在我们的脚下延伸。感谢新华联，感谢领导和同事，谢谢你们！

## 收银的工作总结篇六

大家好，今年以来，在处领导和处各科室领导的指导下、在项目部领导的关怀与帮助下，我坚决学习贯彻落实上级文件精神，时刻牢记“安全为天、生命至尊”、“无人则安”的安全理念作为导向，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，坚持以人为本、生命至上，关爱职工，依靠职工，保障职工生命安全和职业健康，杜绝漠视生命的行为，维护职工最根本利益。遵纪守法，勤勤恳恳，紧紧围绕我处“零死亡”的安全生产目标，认真做好自己的本职工作，为了总结过去，更好的开展今后各项工作，现将本年工作情况汇报如下：

一、加强上级文件精神指示精神和业务知识学习，不断提高自己的政治素质和业务水平。

1、项目部技术管理工作是一项复杂、技术性强的特殊行业，作为北阳庄项目部的技术部长，在作好业务管理的同时，注重政治思想的学习。在平时的工作中，不论业务多忙，工作多累，始终坚持参加集体学习，抽出一定的时间自学，坚持以《中煤集团安全宣言》为理论依据，科学地融入到自己的工作实践，指导好自己的工作，坚持以党的安全生产方针为指导，贯穿安全生产的全过程，使自己在做好业务管理的同时，政治思想水平得到很大提高。通过学习、公司《关于开展“平安一季度”活动的通知》和处下发的《关于开展“平安一季度”活动的通知》文件，明确了工作的方法和目标。

3、继续学习专业理论知识，不断延伸拓展知识结构。先后购买了《国家一级建造师辅导教材》、《矿山压力显现及岩层控制技术》、《煤矿瓦斯突出灾害防治技术》、《煤矿防治

水技术》等相关专业书籍，时刻不忘多看、多记、多了解，努力为日后工作的开展打下坚实的基础。

4、认真学习落实《关于开展“警示三月行”活动的通知》和集团公司、公司领导、张贵民处长和张纪浦书记讲话。深刻认识到我处目前安全生产的形式和任务。去年3月接连发生3起重特大安全生产事故，损失惨重，影响恶劣。为此，我们必须深刻吸取教训，要从思想根源上剖析不安全因素，多从主观上找原因，少在客观上强调理由。这就要求我们，必须深刻铭记事故教训，必须始终保持清醒头脑，在任何时候、任何情况下，都要牢记“安全为天、生命至尊”理念，严守法律法规，倾心履行职责。要按照王安总经理、纪喜来书记、李馥友副总经理、张贵民处长、张纪浦书记要求的，要以高度的责任感和对企业、对职工的爱来抓安全，真正让“安全第一”在项目部落地生根。开展“警示三月行”活动，把“警示三月行”各项要求不折不扣地落实在岗位、执行到现场，真正做到尊重科学、遵循规律，增强对安全生产的认识和把握，在实际工作中不断改进、提高和完善，切实做到不安全不生产。

## 二、遵守劳动纪律，认真完成各项工作任务。

1、作为项目部一名管理人员，我时刻遵守各项规章制度，按照处《关于重申领导人员深入井下施工现场制度的通知》的要求认真完成自己每月不低于25班的深入井下现场次数和每月下井带班15次。了解现场薄弱环节之所在，明确安全管理之重点。通过日常的带班巡回检查、质量标准化检查、精细化管理检查、上级管理部门检查中查出的各类问题，逐项进行监督整改。减少了现场作业中易出现违章违规操作环节。对施工现场的情况进行熟悉的掌握，提供准确的技术参数和数据。及时对井下由于地质原因发生的隐蔽工程进行签证，共完成签证资金43万元。认真完成施工资料的收集、质量标准化、精细化管理等工作。

2、加强对各单位规程措施的归档管理，及时掌握各项工程在施工过程中应重视的安全问题，发现不按措施作业的，坚决制止并要求整改。

3、了解掌握各施工队施工进度及存在的主要安全问题。通过经常翻阅巷道布置图让我对井下整个生产布局有了一个更清楚的认识。按处相关科室的要求根据井下施工情况及时组织编写绘制了通风系统图、工程交换图、地质预想剖面图、地质素描图、运输系统图、防尘系统图、井上下监测系统图、避灾路线图等图纸，与项目部领导们一同下井去检查监督。通过检查和对现场人员的询问、指导工程施工，规范现场管理、现场专盯薄弱环节。

4、按照项目部的安排，我认真执行值班制度，值班期间详细了解井下生产现场的安全状况，在早会上逐一向安检员进行安排部署，确保全面，不留死角。值班期间认真处理井下存在的安全问题，完成领导交待的各项工作任务，保证项目部实现安全生产。

5、以树立良好形象为牵引，在坚持行为影响、示范引路的前提下激发部属工作热情。俗话说：“喊破嗓子，不如做出样子”，作为项目部技术部长，如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对同事造成非常不好的影响，因此，在日常工作中，我非常注重自身的形象，特别强调全局观念，工作到位不越位，有权不越权，当好助手，服从全局，认真贯彻落实项目部形成的决议，要求部属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不做的，我带头不去违犯，不搞小动作，为人做事坦坦当当。在各项工作中，我做到了加班加点第一个到位，集中学习第一个到场，急难任务第一个先上，在部属心目中树立了善于吃苦，勤奋工作良好的形象。古人讲，“业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰”。提高完善自我离不开勤，工作出成绩也离不开勤，完成本职工作更要勤字当先，做到眼勤、腿勤、手勤、脑勤、嘴勤，对待工作有废寝忘食的精神，要保证当天的事当天办，事不过夜。在日常

的工作和生活中，我非常注意关心、帮助同事，并主动帮助他们解决实际生活困难，使大家有心里话愿意和我讲，有困难事愿意找我办，有效的保证了人员思想稳定，形成了一盘棋局面。大家什么事都能以以安全生产为重，项目部利益为重，讲团结，讲协作，出色的完成了各项工作任务。

三、提高廉洁自律意识，从思想、行为上筑牢个人拒腐防变的壁垒。

作为项目部领导班子一员，我时刻谨记自己还是一名xxx员，不断加强对xxx及上级关于廉政建设各项规定及文件的学习，逐步提高自身廉洁自律意识，坚决遵守处各项勤政廉洁制度，不向职工吃、拿、卡、要，发现腐败现象及时向党组织汇报，勇敢同各种腐败现象作斗争，树立在职工群众中的良好形象。

四、存在的问题及下步打算

回顾今年来的工作，对照岗位标准，虽然在在工作中我取得了一些成绩，但也存在着一定的不足。首先，在工作中由于从事技术管理工作时间不是很长，工作方法有些过于简单，在一些问题的处理上显得还不够冷静；其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高；第三，自己在综合素质上距公司的要求还有一定的差距。这些不足和差距，有待于在今后工作中加以改进和克服。在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己在项目部领导的正确引导和同事的支持帮助下，全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。为项目部在今后的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。我也诚恳的希望领导和同事能够对我做的不足的地方提出批评。

## 收银的工作总结篇七

回首过去的2015年，心里有不少的感慨，也有不少酸楚。有哭有笑，有酸有甜，这才是人生。2015年也是我在\*\*\*\*足浴的第三个年头，虽然有些坎坷，但工作还是要继续，那颗火热的心还在燃烧。\*\*\*\*足浴显然成为我生命中最重要的一部分，它像一艘巨轮载着我在人生的航程里搏击风雨，锤炼自己。我相信终有一天我会乘着天足这艘巨轮到达成功的彼岸，迎接我生命最美的太阳。2015年我在\*\*\*\*足浴的工作主要在\*\*路，由于工作的调动，七月份来到七一路任职店长。在这半年的时间里完全按照总部的各项指示方针开展工作，努力提高业绩，证明存在价值。通过认真的反思和总结，结合数据发现管理工作中存在的不足。以下是详细内容：

总营业收入：7914084元 21682元/天 总会存：4408030元  
12076元/天 总净增长：57072元 156元/天 总客流：30742  
个 84个/天 总种数：38125个 104个/天 总点钟数：5959  
个 16个/天 总加钟数：1402个 4个/天 保健比例：56% 一.  
2015年管理工作中存在的不足：

### 1. 管理团队的纪律意识，目标意识不是太强：

作为自身来说，对自己的要求不是太严格太过放松，导致管理人员没有紧迫感，没有危机意识，没有最大限度的投入到工作中去，凡事尽力而为，并没有做到全力以赴。

2. 管理人员的执行力太弱，日常管理制度执行不坚决：反思管理工作效率一直没有提高？原因就是执行力不强，安排的没有做到第一时间完成。连日常管理制度都不能很好的去执行。3. 迎宾团队的纪律意识业务能力有很大的缺陷。

4. 前厅的培训不够正规，服务员主动服务意识不强，没有做到专业服务，服务理念缺失。

5. 技师部管理工作不够细致，定期培训工作不够坚持。技术为本，服务至上。技术手法是赢得客户满意的最重要的一个条件，从技师学员开始必须严格要求，定期开展技术手法加强练习活动。让每个技师从心里重视技术。

6. 对后勤的管理，成本控制方面经验不足，有些地方没有第一时间有效的做出调整，导致成本流失。

前厅督导：2人 行政：1人 采购：1人 库管：1人 出纳：1人 财务：1人 厨师：3人 搓澡工：1人 迎宾：6人 收银：4人 服务员：10人 保洁工：7人 技师：45人（目前38人，还需招聘6人）

年主要管理工作：（1）强化整个团队的风气，以身作则，为所有的管理人员做好一个表率。对安排的事情及时的检查并讲评，让每个管理人员养成雷厉风行，执行有力的作风。不断的给其压力，定其目标，让其有紧迫感，危机感。定期的开展一些活动，增强团队凝聚力。（2）规范前厅的培训工作：前厅的每一名入职人员必须进行三天的岗前培训（行政负责）。四天的岗位技能培训，经考核后方能上岗，品质必须从源头抓起。定期对各岗位的服务人员进行岗位技能，服务理念进行培训。前厅主管制定详细的培训计划。店助严格监督执行。

（3）提高基层管理人员的管理能力：管理工作能否取得成效，上级的指示执行的是否有力，员工的工作态度是否激情，跟基层管理人员有很大的关系。让督导不要仅限与带一个班、点个名，检查个卫生这些日常的工作。让他们真正的管理起来，多处理一些问题，多协调一些工作，多丰富一些管理经验。更好的起到管理的作用。（4）技师部培训，管理必须全面升级：

新进技师的培训工作培训老师必须严格要求，时时监督。保证服务质量。

1、经考核不过关，培训老师必须接受处罚。



2、必须制定每周的技术加强重点，让技师对技术一直保持高度重视。

3、每天检查回访，对技师问题技师的解决。

4、不断的引进新的优秀保健技师，为公司创造更多的利润。

5、作为技师部主管必须全身心的投入到技师管理工作中去，做到有方法，有耐心，有魄力，无软肋。

(5) 把营销工作坚持贯彻执行好：

1、代金券每天必须发放。保证数量和质量，增加客流。

2、对迎宾的推销不间断的培训，刺激欲望传授技巧，让他们从心里重视营销理念。

(6) 控制成本，争取更大的利润：

对浪费现象必须及时处罚并通报，严格控制人工成本，让每一名员工都能充实起来。每天多观察多发现问题，把预防工作做到最好。

以上是我的2015年工作总结及2016年工作计划，如有不足之处，请领导指正。

我相信2016年\*\*路全体家人在总部的正确领导下，一定能创造业绩，用业绩证明我们的价值。

彭 亮

## 收银的工作总结篇八

一、工作思想：

分工明确，力求创新，脚踏实地。

二、工作不足 工作不足：

- 1、细节检查不到位。
- 2、多媒体教室整治不到位。
- 3、与其他部协作不密切。
- 4、值日生对卫生细节打扫不明确。

三、工作要点：

- 1、加强部里成员自身作风、制度建设。
- 2、协调部里各成员的工作，营造各司其职、团结协作的氛围。
- 3、明确扣分点，扣分细则。
- 4、改革之前一成不变制度。
- 5、妥善处理成员学习与工作的问题。
- 6、发掘各部成员长处，取其所长。
- 7、建立严格的考勤，考核制度。
- 8、积极举办特色活动，丰富同学课余生活。

四、常规工作；

- 1、九月份初迎新工作，积极与各部门协作，完成老师和主席团交代的任务，同时向新生展示美术系优秀的一面，展现美术系学生会的光彩。

- 2、组织新生进行生卫部会议，加强教室卫生维护的意识，用电安全，防火意识。
- 3、每学期进行两次工作总结，发现不足及时改正。为下一步做出规划。
- 4、周天到周四晚自习例查各班级卫生。
- 5、监督各公共教室卫生。
- 6、负责游园会，运动会，迎新晚会等各活动的会场卫生工作。
- 7、负责每学期末学生离校的教室排查工作。

## 五、创新活动

- 1、教室卫生大扫除活动。时间定在晚自习。区域定在3号教学楼南区、东区，分配好各班负责区域，全员劳动，共同劳动共同维护，让同学们认识到环境保护的不易，告诫同学们不能乱丢垃圾，一起维护干净整洁的美术系。结束后由各部部长主席团评出优秀区域，并给次区域的负责班级颁发奖状并在例会提出表扬。
- 2、制定检查表，每次负责人签字，每月一总结，评出每月优秀班级。颁发流动红旗。

## 六、部门建设

- 1、成员必须严格遵守检查与扣分制度及各项规定。不徇私舞弊。
- 2、抓好成员学习，帮助部里成员处理好学习与工作的时间安排，在不耽误学习的情况下出色完成任务。
- 3、重视部里成员的能力培养，让每个成员都有独自锻炼机会，

提高工作效率，做到随便拉出一个成员就能独立完成所有事情。

4、时刻提醒部里成员保持工作的热情与责任感。认真对待学习对待工作。

5、定期开展工作总结与自我批评，提出建设性意见与建议。共同进步。

6积极开展内部活动，加强干事副部之间的交流，促进感情。

## 七、部门创新

1、将以前纸质值日表改成电子版，减少大通报的出错率，缩短打通报时间，为部员挤出晚自习时间用于学习。

2、将检查时间提前到8点，先与院生卫部之前发现问题，解决问题。将周四检查时间提前到下午4点。周四晚上不查卫生。周四通报根据院里例查情况决定。

3、量化分问题，先教育后扣分，积极配合改正班级不做扣分处理，出现三项问题以下班级扣2分，同时出现三项问题班级扣四分。连续两周同组都出现整体良好现象加相应量化分。周四单周整体良好加相应量化分。

4、通报规范问题，加分减分通报分开。标注扣分原因。

5、必要时协同纪检部查早饭，早晨抽查大三教室卫生。以上是生卫部对现有工作的报告和对于以后工作的规划，有了规划工作起来更会有条不紊。我们会在老师和同学们的支持下更加进步，不断努力工作，竭力为美术系增添色彩。让美术系在院里焕发光彩。

## 收银的工作总结篇九

检查自己班的人数是否到齐和仪容仪表，楼面卫生情况，做好记录，第二天在例会上重复，让员工知道错在那里，怎样纠正，跟进沐足技师上钟时间和下钟时间，防止偷钟，特殊情况要注明，抽查咨客向客人介绍消费项目是否正确，帮咨客接待客人跟进工作。每月的28日晚上洗地毯，29日早上提前两个小时搞卫生，30号部长排班，技师；不愿意加班的转晚班，愿意加班的转早班，听话，又想赚钱的转中班。半个月转一次班，特殊情况，写换班条，交部长签字以后方可换班，否则按旷工处理。旷工一天100圆，迟到十五分以内20圆处理。迟到三十分30圆处理，迟到三十分以上按旷工计算。每月16号下午开会，总结上一个月的过失和营运情况，最后发工资。

服务生还要知道自己的服装的仪表，自己的仪容！和一些基本的礼仪，比如哦是走路的姿势，怎么样端茶倒水等等！

### 洗浴技师的岗位职责

1. 着装整齐，礼貌待客，不断提高本岗位的业务技能。
2. 认真和员工搞好关系，积极配合员工送单，防止跑单。
3. 认真搞好卫生，分担区及休息室的卫生清理工作。
4. 不向客人索要物品，引起客人的不满情绪。
5. 不准与客人发生口角，无法解决应找领班或经理协调。
6. 工作时首先向客人问候，使用文明的礼貌用语，不许以任何理由私自外出，缩短工作时间。
7. 不许迟到、早退，无故请假。在休息室里不能大声喧哗。
8. 除经理批准，不得在营业区内随意走动或大声喧哗。服从领导安排，不得顶撞。如有特殊情况及时向上级反映。

浴足引领服务流程 1、在走廊引路时

a□应走在客人左前方的2、3步处。

b□引路人走在走廊的左侧，让客人走在路中央。

c□要与客人的步伐保持一致。

d□引路时要注意客人，适当地做些介绍。

2、在楼梯间引路时

让客人走在正方向（右侧），引路人走在左侧。

3、途中要注意引导提醒客人

拐弯或有楼梯台阶的地方应使用手势，并提醒客人“这边请”或“注意楼梯”等

洗浴按摩区排钟服务员服务工作规范

一、整装上岗，检查当天所用的记录本及单据。 二、根据技师到岗情况，按一定的程序排钟。

三、在客人进入后，通过按摩区服务员的通知将客人的手牌号、房间号记入排钟表内，根据排钟顺序安排技师，用电话通知技师休息室技师上岗提供服务。 四、按摩技师进入包房后，排钟员要做好记录以及起钟的时间，记录好技师的工牌号。

五、在客人问询按摩情况时，要主动向客人介绍按摩种类、特点，耐心、细致地帮助客人选择按摩项目，并向客人说明各项按摩的费用标准。 六、根据技师的报钟情况记录宾客的起钟、加钟、结钟。七、按摩技师为客人做完按摩后，到排

钟员处做好下钟记录。八、配合收银台，了解顾客的整体消费情况。

### 1、主管岗位职责：

- 1) 为了提高管理效率，调动下属的积极性，上班首先要检查打卡考勤情况。
- 2) 协助员工领取所需物品。
- 3) 检查全场准备要作（检查工作）。
- 4) 检查全场卫生情况，包括员工的仪容仪表、工服等。
- 5) 全天监督全程动作、纪律卫生情况，不准串岗、离岗。
- 6) 与客人多交流，处理各种顾客投诉。
- 7) 详细记录客人档案。
- 8) 员工短时的休假审批。

### 2、领班岗位职责：

- 1) 上班检查楼面、打卡考勤情况。
- 2) 直接传达主管安排的工作内容或协助主管各项工作。
- 3) 检查服务员班前准备工作。
- 4) 检查区域卫生情况。
- 5) 客人接待与沟通。
- 6) 详细记录客人档案等。

### 3、服务台服务员岗位职责：

- 1) 熟悉桑拿中心各种单据的登记及各项收费，并灵活进行推销，熟悉电话接听程序。
- 2) 对于每位前来消费的客人及要求到客房服务的客人要做好记录，根据客人的每项消费进行登记。
- 3) 对于桑拿对外赠送的物品要有详细的出入记录，对于酒水及香烟，要有详细的销售记录并及时补充。
- 4) 负责吧台内外及女宾桑拿的卫生清洁工作。
- 5) 协助仓管做好物资盘点工作及物资领用补充工作。

### 4、桑拿室服务员岗位职责：

- 1) 熟悉桑拿室各种设施、设备的安全使用，保证设施、设备的正常运行，发现问题及时上报。
- 2) 负责提供客人换鞋，更衣及洗浴时的各项服务，保管好客人的贵重物品。
- 3) 客人洗桑拿时注意观察，特别喝过酒的客人，以保证客人的安全。
- 4) 负责服务区域内的卫生清洁工作，客用品的更换，补充工作，保管好更衣室配备的吹风机及梳子等易带走物品。
- 5) 协助仓管做好物品领用及盘点工作。

### 5、休息厅服务员岗位职责：

- 1) 熟悉休息厅内电视机的使用方法及简单故障的排除，发现问题及时上报。



2) 负责为客人提供免费的茶水、香烟及果盘，并及时推销按摩及沐足等一系列消费项目以及我们的优惠措施。

3) 经常巡查客人的消费动态，做出相应的准备，及时为客人提供服务。

4) 负责休息厅的卫生清洁以及布草的更换，检查客人有无遗留物品及时上报。

5) 协助仓管做好物品的盘点

6、按摩房服务员岗位职责：

1) 熟悉各按摩房的性能及贵宾房蒸汽浴室的使用，发现问题及时上报。

2) 负责给客人提供免费饮品的服务，及进巡查客人的消费情况，做到随叫随到。

3) 负责按摩房各卫生区域的清洁工作，布草、垃圾袋做到一客一换，保持房间空气清新，并协助仓管做好物品的领用及盘点工作。

## 收银的工作总结篇十

汇报材料

尊敬的x部长及各位领导：

在县委、县政府的正确领导和大力支持下，紧扣“抓班子、促队伍；抓项目、促基础；抓产业、促增收；抓科教、促人才；兴集镇、促商贸；树乡风、促和谐”的工作思路，紧紧围绕“以路兴乡、以水兴乡、以业兴乡、以场兴乡”的发展战略，抢抓机遇、锐意进取、高位求进，各项工作有序开展。

始终以“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，紧紧抓住民族文化快速发展的机遇，积极开拓创新、与时俱进、不断推进，我乡宣传思想文化和社会事业工作持续、快速、健康发展。现将我乡工作开展情况汇报如下：

## 一、基本情况

xxx乡位于县城西南xxx公里，幅员面积xxx平方公里，东邻xxx□南与xxx镇接壤，西与xxx镇相连，北靠xxx镇。四面环山，地貌单一，大部分地区海拔高度都在1000米左右，是一个山多田少，林多人少，生态良好的以养殖业为主的纯农业乡。全乡辖x个行政村□xx民小组□xx总人口xxx□现有耕地8599亩，林地万亩，其中人工林万亩，森林覆盖率62%。2011年农民人均纯收入达4600元，是全县最边远，经济欠发达的高寒山区。

## 二、宣传思想文化工作

### （一）深化理论武装，扎实推进学习型党组织建设

始终把推动理论武装放在各项工作重中之重的位置，成立了以党委书记为第一责任人的学习型党组织建设领导机构，以组织开展学习型党组织、学习型领导班子创建活动为抓手，坚持不懈地用中国特色社会主义理论体系武装党员干部、教育人民群众。

1. 把党员干部思想教育和理论学习放在首要位置来抓。利用自学、集中学习等多种形式，组织开展了科学发展观、理论热点面对面、创先争优和十七届五中、六中全会精神、省第十次党代会等多个方面的教育学习，取得了良好的效果。党委班子利用乡党委中心组学习日加强学习，提升思想政治素质和领导水平，增强应对复杂局面、解决现实问题的能力，提升乡党委领导班子的凝聚力、号召力、战斗力。

2. 充分发挥远程教育理论培训作用。利用远程教育平台，定时组织党员群众参加学习和培训活动，一年来，共计培训600余人次，入党积极分子培训率达到90%。在全乡大力宣传倡导执政为民、廉洁高效、积极进取、创先争优的先进思想和先进理念，使广大党员干部以饱满的热情积极投入到各项工作中去。

3. 围绕庆祝建党91周年，强化理论武装工作。围绕庆祝建党91周年的活动，xxxxxxx乡成功召开了“七.一”庆祝暨创先争优表彰大会；通过这些活动的举办，提高了党员干部讲学习、重素质的思想意识，激励广大基层党组织和党员进一步发挥战斗堡垒和先锋模范作用。

## （二）围绕中心工作，搞好舆论引导和社会宣传

乡党委、政府高度重视舆论引导和社会宣传，定期召开会议专题研究。结合xxxx实际制定宣传思路，紧紧围绕全乡中心工作积极开展对外宣传报道。

1. 注重整体宣传氛围。围绕构建和谐社会、建设文明xxxx，大力营造良好的社会氛围，为新农村建设服好务。

2. 突出重点、着力宣传地域特色。围绕发展我乡特色产业、民族文化特色教育、集镇开发建设、农业农村经济等内容做好内宣外宣工作的结合，既要当好政府、社会的服务员，又要做好促进乡域经济发展的宣传员。今年以来，我乡按照县委宣传部的要求，结合我乡实际，认真开展了各项宣传报道工作，在省级媒体发表信息1篇，市级媒体发表信息4篇，县级媒体发表信息8篇，为全乡经济又好又快发展提供了思想保证和舆论支持。通过舆论宣传，为我乡各项事业发展做好信息传递和沟通，促进全乡经济又好又快发展。

事、拒为辱之行，促进良好社会风气的形成。

（四）不断满足群众文化需求，积极推进公共文化建设 1. 落实公共文化惠民措施，促进文化和谐。配合县文化部门，全力抓好全民健身、农民健身、农家书屋等农村公共文化惠民设施建设工程。

2. 发挥公共文化服务品牌作用，提升文化服务率。充分发挥综合文化站、农民健身运动场、农家书屋的功能，调动基层积极性，开展广泛的自娱自乐文化活动，丰富群众的精神文化生活。

### 三、社会事业工作

#### （一）教育工作 1. 基本情况

xxxx民族学校是一所农村九年一贯寄宿制学校。学校现有在校生697人，其中xxxx学生232人，住校生192人。学校现有正式在编教师32人（2009年参加工作教师13人，现有本科学历6人，再读本科21人，大专学历24人），党员教师15人□xxxx教师12人，现缺编教师2人，缺编工勤人员4人。

#### 2. 近年来工作情况

近年来，学校确立发展农村优质小学，保证初中普及，逐步规范学前教育为学校发展目标。从加强学校常规管理，以“以制管人、以情化人、以能用人、以德服人”为导向，坚持以提高教育教学质量为核心，以寄宿制管理和传承、发扬民族文化为特色，力争打造兴文县优秀民族学校。

2011—2012学年，在以“提质量、树形象，爬坡追赶，构建苗

乡均衡教育”思路的引导下□xxxx民族学校正一步一个脚印向前发展。本学年□xxxx民族学校获兴文教育质量评估三等奖，督导评估三等奖、学前教育管理三等奖，安全管理二等奖等，

其次，我校组织学生参加中小學生艺术节、花山节等都取得一定的成绩。在中考中有百分之四十六學生升入高中，其余年级各学科成绩超过或接近县平均水平。

四、五年级开展苗汉双语教学，学校自编xxxx语言校本课程。学校还根据实际情况，组建xxxx舞蹈兴趣班□xxxx乐器兴趣班、传统民族体育课程等，为少数民族文化的传播竭力搭建平台。

## （二）卫生事业 1. 医院业务工作情况

今年以来，我院业务总收入15万元。其中药品收入万元，医疗收入万元，诊疗人次数1500余人，收治住院病人300余人，同比降低68%。