

总经理年中工作报告总结

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

总经理年中工作报告总结篇一

在销售服装时，作为一名服务人员对于把握顾客的心理方面还有所欠缺，因此在上半年中整个销售业绩并不是特别的理想，尤其是在上半年气温变化大，顾客会相应的增添衣物，我们没有做好这方面的准备，这一次对上半年的工作进行总结，也是对自己工作的反省，对未来工作的期待。

因为顾客很少，大多数情况都是看看就走，我对于招徕顾客的积极性就下降了不少，尤其是在经历过介绍服装说的口干舌燥时，顾客却没有购买的欲望时，对我工作的积极性打击很大，总是会产生懈怠的思想。在整个上半年我一直在认真工作和放松自己两种状态之间徘徊，这也是销售情况不理想的因由之一，经过这段时间的反思，我会在之后的时间加强对思想的建设，起码面对工作要认真以待。

工作期间有很多不如意的情況出现，还有就是对于客户心理的把控不到位，不明白什么样的衣服才是合人心意的，就到哪里劝说顾客将服装购买下来。其实我对于店内的服装有很深的了解，每一件衣服的优缺点我都能说出来，但是不太会察言观色，导致我所经手的顾客没有很深的购买欲望，常常是点点头，表示听明白了就走了，可能是我在语言技巧方面的修炼还没有到家，在下半年的销售中我会加强这方面的学习，激起顾客购买衣服的想法。

上半年正好在换季，天气的炎热让我们开始脱下厚厚的棉衣，

穿上轻薄的衣服，这种轻盈的衣服正好满足了许多人爱美的心态，但是我们没有赶上这样的潮流，只能在炎热的天气将厚衣服降价处理，并且由于空间的原因，没有多少新衣服上架，款式不够，很多人对此不感兴趣。这是我们对于市场的风向不够了解，也没有能仔细地观察到气温的变化，产生了货物的堆积，也让我们部里打开新市场，不能抢占先机。

在上半年我的工作整体来说没有什么出色的地方，还是很多时候犯了一点小错误，经过总结和反思明白了自己的缺点在哪里，我明白了努力的方向在哪里，根据对自己的了解在下半年安排好学习计划，同时规划好工作的时间，努力提高的专业技能，做出优秀的成绩。在下半年我还要对各种市场信息进行调查，做到根据顾客想法推荐服装。

销售工作体会

总经理年中工作报告总结篇二

我现任北翟营村村委委员、物业公司经理，现向各位领导、同志们做工作报告。

加强学习、提高思想素质，学习“十七大”精神，坚持以党为公，执政为民。紧紧围绕班子建设，文明村建设，和谐社区建设，努力学习专业知识，提高工作能力。

亚龙花园小区，共有56栋住宅楼（其中多层楼53栋，16层高层住宅3栋）总户数3655户，地上停车位1000多个，地下停车场一个，休闲广场3个，四层服务楼一栋，商业店铺16家，幼儿园一个，共计40多万建筑平米。亚龙花园物业公司目前有80多人，全体员工本着亚龙物业“以人为本”“将管理在服务中体现”的服务理念，为村民和住户提供全方位的、一流的管理服务，赢得了住户的信任与支持。为了进一步提高

管理服务水平□20xx年我们积极投入到创建文明、和谐、优秀小区的工作中。

主要从以下几个方面做一个简要汇报：

首先将工作分为5个方面，办公室、水电管理，维修、绿化卫生、安全保卫。成立5个部门，每个部门都由工作突出、责任心强的人来担当部门主任。由经理、主任组成的物业公司管理层，每周周一上午召开例会，计划总结工作。日常服务工作都是严格规范运作，并制定详细的工作计划，工作目标。各部门每月评比，以确保各项工作能顺利进行，并借此机会进一步提高我们的管理服务水平。

要想为村民住户提供良好的管理服务，必须要有一支高素质的员工队伍和完善的内部管理机制。对亚龙花园小区我们有一套完善的管理规章制度，我们深知再完美的制度，只有落在实处才能体现其作用，所以在日常工作中重点抓落实工作。首先，严格按照要求对工作人员进行系统培训，除了物业公司培训计划以外，各部门根据本岗位的实际需要来制定详细的培训计划，内容涵盖了规章制度、法律法规、服务意识、服务技巧等各个方面，使每位员工都熟练的掌握了本岗位所需的服务技能，通过培训不断提高自身素质（例如：我们购买专业知识书籍120多本，租借培训光盘给工作人员学习多次，要求学习人员写观后感等），从而使员工队伍整体素质保持在一个较高的水平上。其次，还根据村发展方向和本小区具体情况制定了工作指导书，使内部管理更加完善，在此基础上进行了严格考核，结合考核结果进行评比奖罚，实行优胜劣汰，大大的提高了员工的积极性，从而促进了各项工作的进行，每半个月物业公司管理层人员到小区进行检查评比，对小区的治安、卫生、绿化等工作检查，奖罚分明。另外，加大了检查监督的力度。除上下层级的监督外，还要求不同岗位人员进行交叉监督检查，大大的避免了因遗漏造成的管理责任。

20xx年亚龙花园小区住宅楼，商业店铺全部交工。大量业主入住，物业公司办公室、接待电话、水电维修、冬季供暖、土建维修等工作压力巨增，全体员工加班加点，不怕苦不怕累，努力工作。“以服务为主，以住户为中心”，竭诚做好各项管理服务工作。物业公司秉承“以人为本”，“将管理在服务中体现”的服务理念，主动了解住户需求，及时处理。在做好常规性管理服务的同时，还向业主提供快捷、方便的便民服务。

物业管理层定期到住户家中，与住户充分沟通，了解需求，了解物业公司员工服务状况，以便有针对性的处理方案和便民服务，办公室定期回访反映问题的住户，了解住户对管理服务的满意程度。也征求到一些意见和建议，对合理的建议有及时采纳，同时根据住户意见，在搞好基础管理服务的同时，有针对性的开展一些便民服务项目。例如：户内维修、联系定报、室内保洁，安装电话、宽带等服务，对老年人、残疾人、病人等弱势群体，义务更换阀门、灯泡、管道改修等工作。并且与小区1号商铺“天福隆超市”，5号商铺“奥维斯特洗衣店”协商，在保证质量的情况下，免费为住户送货上门。这些看似不起眼的措施，其实大大方便了住户。

20xx年在村领导的正确指挥下，物业公司做了以下几项主要工作：

- 1、锅炉房改造，增加20吨锅炉一台。针对去年供暖出现的一些问题，今年年初村委领导指示，投入巨资对锅炉房进行改造。其中包括：管道改造、泵房改造、锅炉维修、房屋改造、电力改造、增加20吨锅炉一台。确保了今冬供暖，让所有住户度过一个温暖的冬天。

- 2、改造排水管道，做好防汛工作□20xx年5月物业公司与市设计院，对小区雨水排放进行研究勘察后，制定方案。在小区蓄水坑上做一架航车，配备大功率抽水泵一台，及500米排水管道。蓄水坑清淤等工作，将雨水及时排放于市政雨水主管

道，确保了旧村，小区的防汛安全。

3、为四川灾区捐款，献爱心□20xx年5月12日四川省发生特大地震灾情，给当地人民造成了巨大的生命，财产损失。领导人亲赴现场抗震救灾。村委会，物业公司及时在小区门口等地，开展“抗震救灾，捐献爱心”捐款活动。3天时间，村民，亚龙居民就捐款35239元，村委会捐款10万元。5月16日上午，将所有善款上缴河北省红十字会，燕赵晚报对此进行了报道，受到社会好评。8月份奥运期间，按照上级部署开展安保工作，培训安保人员60多名。在小区安全防范，确保了奥运期间小区安全。

4□20xx年10月30日开始征收今冬取暖费，由于市政府取暖费标准下达的晚，所以今年收费时间短，任务重。物业公司全力配合村领导催缴取暖费，收费人员加班加点，每天早7点至晚7点，12小时不间断收费，并且做好解释工作。14日供暖开始，维修人员每天晚上加班，对小区供热出现的问题，及时有效的进行处理。在大家的努力下今冬供暖收费，维修工作顺利完成。

5、为了进一步树立亚龙物业公司的企业形象公司充分利用[北翟营报]宣传舆论作用，促进和改进我们管理工作。同时，根据自身特点制定科学的宣传策略，使思想和文化相结合，及时反映社区居民文化，物业公司的企业文化，员工们的工作生活等等。这样既激励了工作勤奋，成绩优秀的员工，又解答了住户提出的疑问及各类热点问题。还培养了大家的社会公德，提高了大家生活素质。因此，每一期的报纸投稿都由专人负责，提前策划准备。使报纸成为物业公司一道亮丽的风景线。

在日常的服务工作中，我们建立了完善的规章制度，为业主提供满意的服务，住户的满意就是我们工作的目标。首先，物业公司实行24小时值班制度，住户的每一个诉求既有专人进行记录并安排处理，进行回访，每一件事处理都形成一个

完整的封闭，得到及时处理。其次，在管理服务过程中强调预防性的工作，要想到住户前面，做到住户前面，不能被动地等着住户前来投诉时再处理问题，我们还通过各种形式的培训强化服务人员的服务意识，要员工知道“假如你不是天才，那你就要敬业”的工作精神，牢记“以住户为中心”的服务理念，并且贯穿到工作的全过程中去。我们将通过对住户充分沟通，结合我们的专业知识为住户提供一流的管理和服务。

可见，安全对小区来讲是重中之重，物业公司实行封闭式管理制度，对小区两个门口实行人车分流，小区24小时值班巡视。亚龙花园小区管理走高档小区管理路线，在智能化管理方面□20xx年9月引入了先进的车辆智能管理系统2套（北门口一套，地下车库一套）。

对进出小区的车辆实行智能化管理，住户固定车辆，一车一卡，出入刷卡。临时来访车辆实行换证制度，并且24小时监控录像，对进出车辆电脑比对，发现问题及时处理。还有高层楼消防24小时监控等高科技系统。先进的技防系统发挥了巨大作用，但是只有先进的设施设备是远远不够的，还需要有完善的制度及一支过硬的保安队伍与之相匹配，方可发挥威力。因此物业公司指定了严格的检查、养护及使用制度，确保系统的准确可靠。

在人防方面，有一支素质过硬的保安队伍，基本都是退伍军人和优秀青年，有较强的军事素质和良好的工作作风，定期培训、训练，使保安队伍素质保持在稳定的高水平上，通过完善的技防与人防相结合的措施，为小区住户创造了一个安全舒适的居住环境。

为了让住户有一个优美的居住环境，物业公司专门组建了一支绿化、保洁队伍负责小区的环境管理、设施维护工作，并且实行严密的管理制度。例如，小区道路一天两扫，垃圾箱一周两擦，楼道一周一扫，纸屑、烟头等杂物及时清理，秋

天树叶日落日清，使小区充满生机、没有荒凉。通过完善的规章制度，专业人员的精心管理，使小区环境更加优美。

总之，在20xx年工作中，取得了一些成绩，但是我的工作与其他同志还存在很大差距，在20xx年工作中，我要努力学习知识，弥补不足，团结全体员工，使亚龙物业公司的`各项工作更上一个新的台阶。

总经理年中工作报告总结篇三

我是心怀着对我们企业的深厚感情而工作的。这种感情来自公司对我的培养，来自于全体员工对我的信任和支持。我深知带领全体员工促进企业持续长远发展，振兴壮大企业，增加员工收入责任重大。因此，我一直为此而努力工作着。现在，我向大会述职，请予以审议。

一、履行职责情况：

1、注重企业文化建设，提倡“诚信、情感、责任和程序”八字管理理念，主张“以人为本，守法诚信”，引导广大员工“以企为家，共同发展”。人是生产力中最活跃的因素，是企业振兴发展的源泉和根本动力，只有公司全体员工把聪明才智充分发挥出来，并应用到公司管理与生产经营中去，公司才能发展；只有公司提供宽松敞亮的舞台，员工的人生价值才能够得以施展和实现。因此，我们要依靠员工促进企业发展，就要培育先进的企业文化，引导员工把“诚信、情感、责任和程序”贯穿于整体工作中，发挥才智、敬业爱岗、求真务实、规范操作，通过宣传、培训以及制度建设，强化项目管理，推行“质量、环境保护、职健安全”三位一体标准化作业程序等措施，促进公司在安全、质量、产量、成本等方面全面发展，为公司树立良好的信誉，为共同事业的长远发展打下基础。

2、加强民主管理，以真诚和友谊建立良好的同事关系、客户

关系、社会关系，风雨同舟。一是从职工关心的“热点”、“难点”、“疑点”入手，深入地解决好公司经营管理与改革发展等重大问题，做好领导干部廉洁自律、以身作则以及有关职工切身利益方面的工作。二是注重维护公司领导班子的团结。大厦之成，非一木之材；大海之润，非一流之归。团结班子成员，形成既有分工又有合作、坦诚相待、合作共事、齐心协力干事业的良好氛围，做到目标一致、职责互补、荣誉共享，重大问题、重大事项都能事前沟通，会前通气，充分听取意见，集思广益，发挥整体合力，改进工作，促进发展。

3、不急功近利，从长远着眼，坚持理论联系实际，扎实开展管理调研工作。作为公司总经理，不但要具备这个岗位所需要的一切素质，还要把握各方面的信息，保持对事物发展规律的敏锐感觉，使思想观念与时俱进，把理论知识、市场规律与企业管理实际相结合，才能领导公司不被激烈的市场竞争所淘汰。因此，去年我充分运用国家政策、法规，依法开展财务监督、审计监督、质量监督和效能监察。把长线工作与短期的具体工作相结合，深入分析公司管理、项目管理工作中的思想政治、人事管理、机构设置、标准化程序贯彻、合同管理、设备管理等工作的不足，从企业长远发展的角度，初步确定了深化企业管理改革的方案。之所以开展这项工作，是因为我们的项目管理任务逐年增加，但在市场竞争日趋激烈的情况下，项目利润越来越少，改革创新、挖潜增效势在必行。

4、高度重视经营开发工作。寻找优质客户企业开展其他一切工作的前提，如何扩大市场份额，是我们应该不断探索的永恒课题。今年，经与公司班子成员协商：我们决定加大投入，多种渠道多种方式并行，实行重点地区、重点项目重点追踪，班子成员分片负责的经营方针，取得了可喜成绩。与此同时，我们不断召开经营销售会议，通过会议引导经营销售工作人员吸取教训、总结经验、调整投标思路和策略、增加责任感，促进经营开发工作能够适应市场变化，以达到提高经营开发

管理水平，拓宽经营范围的目的。

二、存在的问题和今后努力方向：

总结我个人的工作，离公司和董事长的要求与企业发展还有一定差距。表现在理论不够丰富、业务知识学习少；表现在我们企业管理行为、员工个人行为与企业经营管理理念之间还存在一定的差距；还表现在企业改革之后，即将产生的一系列的其他问题。当然，个人总结难免片面，我诚恳地请求大家对我多提意见和建议，促进企业发展和我个人进步。

事物的发展总是在推陈出新。不充电，个人素质难以提升；不改革，企业难以展开腾飞的双翼。今后，我将加强学习，提高思想觉悟、工作能力和管理水平；我将与公司领导班子一起带领全体员工深化企业改革，解决包括企业管理、生产管理、质量管理、成本管理、安全管理、经营开发等在内的一系列问题，促进企业健康长远发展。

在此，我有信心和班子成员一道，广泛采纳大家好的建议，融入到我们企业改革的各项管理办法中去，完善经营战略，一心为公、廉洁自律、求真务实、开拓创新、奋发进取，为公司在新的年里夺取更加辉煌的业绩而努力奋斗！

谢谢大家！

总经理年中工作报告总结篇四

1、理顺关系，办理公司有关证件。今年公司董事会换届后，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在总经办工作多年，相关部门熟、人际关系较融洽的优势，积极办理各类证件。通过努力，我只用了很短的时间，办好了企业法人更换以及南京保健滋补品厂注销手续。

2、办公室工作具有纷繁复杂，缺少连贯性、随机性大的特点；

如果没有规范的工作程序和很高的工作效率，圆满完成任务是难以办到的。我们紧紧围绕建立办事高效、运转协调、行为规范的这个总目标，对办公室的各项工作和制度进行了新的疏理。制定了印章、行文、文印、保密制度等事项的工作程序，并对相关工作做了详细的规定。使办公室每个成员知道哪些能办，哪些不能办；哪些可以表态，哪些不可以表态；哪些可以用印，哪些不该用印；做到办事有规定，不越“雷池”、破规矩。

3、做好公司股东会、董事会及其gmp认证期间的会务服务工作，落实好各种会议的会前准备、会议资料、会议服务等工作。

1、把企业管理向纵深推进。今年公司加大企业管理等各方面的考评工作，我们配合相关职能部门，检查、监督、考核，掌握第一手资料，强化部门工作责任意识，持之以恒抓好公司企业管理工作。紧贴公司年度工作目标及各部门月度工作目标以及领导决策的各项任务指标的有关内容，抓落实。同时与相关部门配合，对考核指标，责任到部门、责任到人，强化督办、检查与情况通报，有力的推动公司各项目标的落实完成。

2、抓住重点降低费用，继续做好降本增效工作，做到“实干”与“干实”的统一。对办公室控制的电话、油耗等费用，我们在使用过程中按月度报计划和领用，对出现异常现象的使用部门、使用者，共同分析查找原因，杜绝不合理的超支，使各项费用一直处于控制状态，各项费用也有一定的降低。

1、能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作。由于对工作，总是喜欢追求完美，所以总不敢掉以轻心，总在不断学习新的知识、掌握新的技能，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，能够更加从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析

能力、协调办事能力等方面，都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行。

1、组织实施办公室职责范围内的各项工作，调动全室人员的工作积极性，督促全室人员全面完成任务；根据公司目标分解办公室工作任务，定工作进程，做好指导组织督查考核工作。密切各岗位之间工作关系，加强协作配合，做好衔接协调工作。

2、贯彻落实办公室岗位责任制，明确办公室人员各岗位职责。办公室各人员根据工作目的、性质、任务，制定自己的岗位职责。利用办公室内部例会，检查督促办公室职责的执行，培养办公室人员严谨的工作作风。

3、组织、协助公司制度的起草、修订、执行，督查各部门完成部门规章、岗位职责的制定。做好公司规章制度起草、组织审核、颁发工作，协调新旧体制之间的矛盾，协助部门做好制度的宣传、执行、督查工作。拟订部门规章制定的程序，指导督促部门做好业务流程、业务规范、岗位职责的制定、执行。

4、组织汇总公司年度综合性资料，为公司年度总结、工作计划和其它综合性文稿提供材料，及时拟写、审核以公司名义制发的各种文稿，审核部门外发的文稿。严格按行文程序办理，保证文稿质量。

5、组织收集和了解各部门的工作动态，沟通公司内部信息，为领导决策提供可靠的依据和建设性方案。制定并执行公司信息收集处理规章制度，科学分析信息内容，及时反馈处理意见，做好信息综合分析、动态分析工作。协助公司主要领导协调各部门之间业务工作，依公司主要活动为主线，编写公司年度大事记。

6、根据公司发展需要和公司安排，搜集研究国家及地方政府

部门对药品生产与销售、临床实验、药用辅料开发、专家建设、科技园区建设等与公司业务有关的法律、政策、程序、规章制度，为公司药品销售、生产、研发等业务提供政策支持性服务，协助各部门加快工作进度。

7、根据公司业务工作需要，开展调研、企划工作。根据具体工作目标，制定调研方案，组织调研人员，指导步署调研工作，分析调研结果，科学合理实事求是得出调研结论。

总经理年中工作报告总结篇五

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作

流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上。餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。