

# 主管年度工作总结及明年工作计划(汇总7篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

## 主管年度工作总结及明年工作计划篇一

工作计划网发布生产主管年度工作计划范文，更多生产主管年度工作计划范文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《生产主管年度工作计划范文》文章，供大家学习参考！

### 一、全年目标

全年实现无死亡、无重伤、无重大生产设备事故，无重大事故隐患，工伤事故发生率低于厂规定指标，综合粉尘浓度合格率达80%以上(如下表)。

### 二、指导思想

要以公司对20xx年安全生产目标管理责任为指导，以工厂安全工作管理制度为标准，以安全工作总方针“安全第一，预防为主。”为原则，以车间、班组安全管理为基础，以预防重点单位、重点岗位重大事故为重点，以纠正岗位违章指挥，违章操作和员工劳动保护穿戴为突破口，落实各项规章制度，开创安全工作新局面，实现安全生产根本好转。

### 三、牢固树立“安全第一”的思想意识

各单位部门要高度重视安全生产工作，把安全生产工作作为重要的工作来抓，认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，进一步增强安全生产意识，出实招、使真劲，把“安全第一”的方针真正落到实处，通过进一步完善安全生产责任制，首先解决领导意识问题，真正把安全生产工作列入重要议事日程，摆到“第一”的位置上，只有从思想上重视安全，责任意识才能到位，才能管到位、抓到位，才能深入落实安全责任，整改事故隐患，严格执行“谁主管，谁负责”和“管生产必须管安全”的原则，力保安全生产。

#### 四、深入开展好安全生产专项整治工作

根据工厂现状，确定出20xx年安全生产工作的重点单位、重点部位，完善各事故处理应急预案，加大重大隐患的监控和整改力度，认真开展厂级月度安全检查和专项安全检查，车间每周进行一次安全检查，班组坚持班中的三次安全检查，并要求生产科、车间领导及管理人员加强日常安全检查，对查出的事故隐患，要按照“三定四不推”原则，及时组织整改，暂不能整改的，要做好安全防范措施，尤其要突出对煤气炉、锅炉、硫酸罐、液氨罐等重要部位的安全防范，做好专项整治工作，加强对易燃易爆、有毒有害等危险化学品的管理工作，要严格按照《安全生产法》、《危险化学品安全管理条例》强化专项整治，加强对岗位现场的安全管理，及时查处违章指挥，违章操作等现象，限度降低各类事故的发生，确保工厂生产工作正常运行。

4. 企业生产主管年度工作计划

6. 生产主管2019年度工作计划

8. 生产主管2019年度工作计划选文

# 主管年度工作总结及明年工作计划篇二

## 一、20xx年度工作规划

1、加强管理，提高自身管理水平和协调能力，堵塞管理中的漏洞，完善各项管理制度，车间一线人员控制在35-38人之间(不包括临时用工)，普通门式钢构产量为700吨/月，十字柱、箱体产量为450吨/月。完善各班组量化考核制度，上报领导，待批准后实施。

2、注重岗位练兵，培养一支一专多能、能打硬仗的员工队伍，关键时刻冲的上、打得赢。

3、引入竞争机制，开展工序班组、个人之间的竞争意识，形成争先创优的氛围。

4、今年全年零重大事故的成绩是我们各个部门共同努力的成效，我们一定加强安全管理，把安全落实到各班组、个人，要求各班组对本班组吊钩、吊索、钢丝绳等吊具定期进行检查，力争做到在新的一年里延续20xx年全年零事故的目标。

5、产品质量方面，我们将提高本部门员工质量意识，在每个项目开工之前请技术、质检等部门配合对员工进行该项目的技术、质量交底。严格执行报检程序，力争做到次交检合格率95%以上，出厂合格率100%。

## 二、为方便工程管理我们提以下几点建议

### 1、明确责任、严格把关

应更好的完善产品的图纸技术资料，并确保其发放的准确性和完整性。今年一年因图纸产生的问题也有不少，虽然经过我们各部分积极的配合并解决掉，但是也给我们工作带来了一定程度上的困难，所以，只有在图纸确保无误的条件下生

产部才能及时严格的按照图纸进行加工，因此，我们建议技术部尽可能出图准确、无误，最好图纸上不要出现根据生产部实际加工需要而加工(小件)。来料方面建议技术部和采购部门及时沟通，根据图纸构件尺寸需要来料，把损耗降到最低。

## 2、加强各部门之间的紧密配合

提高自身的沟通能力，积极主动和员工沟通，了解员工所想，及时化解工作中的矛盾，解决问题，对生产可以事半功倍。要对厂里管理层每个部门和每个员工都明确、责任和权力，以便做到工作事事有人管、办事有章程、工作有检查，这样才可以把各部门之间的磨合、配合落到实处，调动广大员工的积极性，形成一个严密的生产体系!另外，加工厂各部门如遇零活(割草、搬运等)在车间生产任务不饱满的情况下由生产部做人员安排，所属部门负责人在日报表签字确认(做到谁用人谁出钱)。

## 3、增加员工的团队凝聚力

因本行业工人流动性大，个别员工的团队凝聚力和归属感不强。长此以往必将影响产品质量、工作效率等，建议公司在企业文化、员工归属感及团队凝聚力方面加强树立与培训，让我们的员工有“以厂为家”的感觉。另外在业务量方面需增加，避免出现像今年生产任务不足的情况。

面对即将到来的20xx年，我们生产部愿以最饱满的热情对待新年的每一天，我们将加强自主管理的意识，在现有的基础上，积极与各部门机密配合，团结协作，克服存在的不足与困难，提高工作质量，进一步抓好安全生产，为企业的发展尽我们最大的努力!

## 主管年度工作总结及明年工作计划篇三

20\_\_年，是行业大风浪的一年，也是公司奋进拼搏的一年。铝价一直波动不稳，在公司领导的正确运筹抉择与领导下，积极能动地调整运营状态，改变经营策略，虽遭遇劣境，但却稳稳地站住脚跟，显示出了强大的生命力和雄厚的实力。而我们生产部是企业的支柱，是产品的直接创造部门。

20\_\_年，生产部在公司的领导下，在各兄弟部门的密切配合下，从人员管理、工艺技术改进、产品质量以及产能的提升等方面，都有长足的进步，时间就象流水一样，悄悄地从我们指甲缝里流走了，转眼间我们从20\_\_年的新年伊始那天又走到了20\_\_年岁末。在这辞旧迎新之际，我们生产部门将深刻地对本部门一年来的工作及不足之处作出细致的总结，同时祝愿我们齐亚铝业公司明年会更好，事业蒸蒸日上，鸿图大展。在过去的一年里，生产部以生产作业计划为依据，对各车间发生和可能出现的问题及时的调查、了解，采取措施积极预防和处理生产中的事故和失调，同各车间一起进行了大量的工艺摸索试验，尤其是6082、6061、6005挤压及时效工艺的生产控制，氧化车间电泳着色颜色控制和水印处理，基本完成了公司年度生产任务的各项指标，满足了公司销售部门的产品销售要求。

- 1、首先，生产部根据订货单制定生产计划，标注好客户要求及供货日期，把生产计划下达到各车间。并检查、督促和协助有关部门及时做好各项生产作业准备工作。在检查中发现准备不足，协同有关部门及时采取措施或调整计划。

- 2、其次，我每天及时检查生产作业的执行情况，以计划为依据，检查掌握实际生产进度与计划之间的偏差。发现车间有脱离计划的偏差，及时同有关车间主管和经营部协商，基本上保证了计划如期实现。

- 3、对各车间出现的质量生产事故和安全生产事故进行分析，

及时同有关部门领导作出诊断，并找出补救措施。并每天对生产计划完成情况的统计资料和其它生产信息(如由于各种原因造成的工时损失记录;机器损坏造成的损失记录;生产能力的变动记录等)进行分析研究，深入细致地分析研究所出现的问题，同有关部门及时协商，找出问题解决办法。

4、人员管理方面，在20\_\_生产工作年，由于各种因素的影响，职工队伍不太稳定，新招聘员工又很多，共有七八批次的新员工进入到车间的各生产岗位，给车间管理带来极大压力，就在这样的压力推动下，我同各车间主管还是坚定地进行岗前岗中的各种培训，保证了新进员工的顺利进入岗位角色，做到基本胜任各自的岗位工作。

5、产品质量方面在完成上述产量的同时，我们生产部也高度重视产品质量，积极向工人灌输“品牌意识、质量意识”，要求各车间严把生产工序的每一个质量控制关，我们始终坚信铝材质量是生产出来的，只要我们车间的每一个员工都有高度的质量意识，并付诸于生产操作的每一环节中，产品质量将会稳步提高，从而实现质量缺陷为零的目标，目前我们虽还有一点欠缺，但我们正往这个目标努力。

生产部在过去的一年里虽然做了很多的工作，也取得了一定的成绩，但是也还存在较多的问题，主要有以下五个方面的不足：各车间的生产现场管理较为混乱，各种物料的摆放不整齐，没有做到定置管理。还有就是环境卫生、设备卫生、人员卫生等各种工艺卫生很差，生产完毕清场意识薄弱，特别是挤压车间。由于企业地处落后的地区，招聘的员工普遍文化素质较低，加之生产管理人员在管理方面的松懈，致使员工的责任意识不强，缺乏质量观念和成本观念，不能很好地爱护公司财物，节约水电能源。在这方面我们正在着手进行整顿、教育、培训，继而进行系列的检查督促(包括经济处罚)，不断提高员工的综合素质，以适应企业今后发展的要求。设备停机率较高，维修效率跟不上，但从目前维修人员的数量和水平来讲，对今后的设备管理必然会带来一定的困难，

特别是在设备维修和保养方面，我们欠缺这类人才。另外设备维修人员跟班生产的状况不够好，对设备的备品配件不够熟悉。模部也存在类似问题。设备维修和模具维修跟不上是影响产量和成品率的两大因素，还有一个重要因素，就是车间生产控制，班长是否合理调配人员，有没有达到棒、模最佳配置，在这一方面还有所欠缺。安全生产可以说是每个生产企业中最重要的一个方面之一，安全是效益。但我觉得我们生产部门在这一点上做得还远远不够，特别是相关安全知识大部分员工了解不多，一旦有突发事件根本无法处理。为此我将加强这方面宣传工作，同时同人力资源部一起定期进行一些安全小知识的讲座。另外结合各生产车间在班前会上纳入安全生产方面的要求，使员工在每时每刻都绷紧安全这根弦，在人人心中树立安全就是效益的理念，促进公司的安全生产工作再上一个新台阶。

展望20\_\_，我将从不足之处着手，做好各项工作。加强生产调度工作，及时了解、掌握生产进度，研究分析影响生产的各种因素，根据不同情况采取相应对策。

一、生产部根据现有订单及客户交货期结合部门实际生产产能编制月生产计划和月出柜计划，并按照客户订单交期与产品生产难易程度相结合合理进行安排生产以月出柜计划日期作为最终依据，分解为周计划和日计划，及时跟踪并提醒部门主管及时处理本部门异常，做好各部沟通协调工作。对有异常不及时反馈和处理的或根本不按照生产任务单和调度单执行的或执行时间完全偏差的部门主管和班组长作出相应奖罚，对生产任务单和调度单上务必完成的内容和产量、成品率到月底一起作考核评比，。

二、在技术人员和主要岗位人员的培养和留用方面加大力度，培养出一支认同公司理念，道德品质优良、生产技术过硬会管人管事的生产管理队伍，现代企业的竞争归根结底是人才的竞争，谁拥有了人才谁就是赢家。但我们企业专业技术人员和熟练工人的流动较大，对我们生产效率和成品率影响很

大，而公司在企业文化建设方面几乎是一片空白，企业文化关系到企业所有员工的思想情绪，也与企业的发展息息相关，纵观中外古今取得巨大成功的企业，都非常注重企业文化的建设。作为一个企业首先要树立企业的精神理念，然后通过长期的企业文化建设企业精神贯注到每一位员工心中，良好的思想政治工作，能够给企业带来无形而巨大的效益。

三、物料消耗及生产成本的控制，20\_\_年由于没有对各部门、各车间的物料消耗情况进行真正考核，有物料浪费或物料消耗过大的现象存在，维修人员和生产员工的大脑里缺少成本观念。明年生产部将会从源头即材料进厂开始然后层层分解，将物料消耗落实到各部门、各车间，将对各生产车间按标准定额进行考核，实行节约奖励制度，对于超过部分分析原因，按责任比例进行处罚。

四、负责组织好公司现场管理、设备管理、文明生产、安全生产管理等工作，推行“5s”管理理念(整理、整顿、清理、清洁、素养)。将工作场所的任何物品区分为必要的和不必要的必要的留下，不必要的清除掉，把留下的依照规定的合理位置放置，并明确标示，将工作场所清扫干净并保持，每位成员养成良好习惯，遵守规则做事，文明的员工是文明管理的根本保证。

五、树立品牌意识、质量意识，把品牌理念灌输给员工，让企业全体成员把品牌战略作为一种责任，在生产中抓自检，协助质检进行质量控制，建立不良品档案，积累控制数据，画图表，观察质量波动，订管点，把住关键工序，检查，进行措施对比。

六、监督并协助好维修与模部工作，要求操作工和维修工每天填好所作的维修活动记录，要求定期对机器进行保养。要求维修部为每一台机器编制档案，记录所有的维修计划和维修纪录。对机器的每一个零部件都做好彻底、严格的保养，适时更换零部件，保证机器尽可能不发生意外故障。当有故

障发生时，维修人员要做到随叫随到，及时处理。要求模部必须保证模具上机合格率，做好模具档案管理工作，目前模具成本在生产中占比例很大，也是影响成品率的重要因素之一。

七、坚持调度会议制度。调度会议是一种发扬民主、集思广益、统一指挥生产的良好形式。会议由我负责主持，各车间主任及有关科室参加。研究生产中出现的矛盾，以求得矛盾的解决。对于常见的易发生的问题，各部门之间作一提醒，从而拿出强有力且有效可行的措施加以预防和控制，把一些问题控制在萌芽状态，保证生产有序顺畅的进行。对于出现的事故和失调，做出正确分析，作出诊断，并找出补救措施。

八、继续坚持“安全第一，预防为主”的方针，加强对各车间、班组安全检查力度，加强安全培训学习，完善岗位责任制，严格执行班前会制度，抓好三级安全管理网络的建设，坚持每周一次的安全大检查，对各车间存在的设备隐患违章行业仔细排查，发现问题及时通报并限期整改，并责令责任当事人制定出改进措施，对查出的安全隐患，当作事故对待，按照事故“三不放过”的原则进行处理。小事当作大事抓，把事故消灭在萌芽之中。消除安全隐患，确保20\_\_年的安全生产。充分利用周五安全例会时间，认真分析一周来的安全生产情况，将车间发生的安全事故认真分析总结，吸取经验，杜绝类似事故的再次发生。

我们生产部愿以最饱满的热情对待新年的每一天，团结协作，克服苦难，不断提高工作质量，抓好安全生产，全面完成公司交给的各项任务，为公司带出一支能打硬仗，吃苦耐劳的员工队伍，为企业的发展添砖献瓦！

## 主管年度工作总结及明年工作计划篇四

大力加强资金资产的现场管理力度，运用稽查、清算、预案和考核等多种手段，逐步实现数据安全到现场安全再到本质

安全的转变，同时通过进一步加大内控执行力度，实现人、财、物和管理的安全。

抓信息：重点要抓好网上报销系统、定额管理系统、资金管理系统、财务7.0系统和财务人员信息系统的推广和使用，以信息系统为纽带，实现信息资源的共享，实现综合流程的优化，进一步提高劳动效率。

抓核算：要依托财务7.0系统上线的契机，继续修订和完善费用核算手册等各项规章制度，进一步规范会计核算、明确统一非油业务、融资租赁等特殊事项处理的方式方法，加强稽核力度，严肃执行新会计准则，严肃财经纪律，规避会计风险。

抓队伍：重点要加强库、站两个层面财务队伍的培养，运用技能培训、职业规划、晋级制度、职业道德教育机制和帮扶共建等多种手段，不断提高基层队伍的凝聚力和执行力。同时要加强对总会计师工作能力和职业操守的培养，促进总会计师综合素质的提高。

抓发展：未来两至三年，财务工作要全面实现责权明晰、管理统一、运行高效、执行有序和环境和谐的目标，要求我们从现在起必须做好规划，为未来财务工作的和谐、健康发展奠定基础。首先，要积极推进财务“三统一”建设，实现组织、制度和流程的统一；其次，要优化财务环境，对上要与集团公司、股份公司和板块建立良好的沟通机制，对内要全力以赴为相关部门提供优质的服务，对下要确保受控运行、令行禁止，对外要与银行、税务和财政等职能部门建立长期稳定、和谐的工作关系；另外要根据公司整体战略的变化适时调整发展思路，实现与公司整体战略目标的协调统一。

抓责任：要充分履行财务工作“监督、反映、服务”三种职能，明确各级财务机构维护资金安全、确保本级机构平稳运行的职责，引导财务人员树立大局意识、发扬优良传统、提

高执行力，切实肩负起应尽的义务，承担相应的责任。

创效益：首先要从直接效益出发，做好资金的运行管理和成本费用的监控，着力于降低财务费用等各项可控费用；其次，要从确保预算的受控运行入手，加强分析和监控，做好量、本、利的测算，为相关部门的决策提供支持，创造间接的管理效益。

创业绩：公司财务工作、财务组织和财务人员要在集团、股份和板块继续保持先进水平，要加强对前沿理论的研究，并将成果及时转化为实践，力争在定额和资金管理等前沿领域为销售系统做出突出贡献，使公司财务管理水平同比能有大的进步。

20xx年我将根据公司整体战略部署，带领全体财务人员，继续发扬成绩，开拓进取，以严谨务实的工作作风，高标准、高质量的工作要求，扎扎实实做好各项工作，为公司的发展作出新贡献。

## 主管年度工作总结及明年工作计划篇五

作为公司主管，必须充分深入地了解公司情况，才能有效领导员工开展工作。下面是求学网小编整理的20xx公司主管年度工作计划范文，希望对大家有所帮助！

(一)充分深入地了解公司情况。

1、在征得人力资源部经理批准的前提下，从文件档案室调阅有关公司愿景、发展战略、管理理念、企业文化、公司的主营业务、内部管理流程、组织结构等的文件资料。

2、在征得人力资源部经理同意的前提下，到企业内刊主管部门查阅企业重要内刊及最近一段时间的内刊文章，进一步了解企业的愿景、发展战略、管理理念、企业文化、公司的主

营业务等。

3、查阅公司所在行业协会发布的重点刊物和外界相关主要媒体对公司的报道，来了解行业发展情况、企业在行业中所处的地位以及媒体公众对企业的看法等。

4、通过公司的新员工入职培训等培训活动来获取信息。通过公司的新员工入职培训，我可以对公司的企业文化、管理制度等有初步的了解。

5、请教老员工，与老员工交流。通过和老员工的交流，可以了解公司的发展背景、发展路径等，熟悉公司的发展脉络。

(二)深入认识和领会自己的工作职责。

了解了公司的基本情况后，我还需要了解人事主管这个职位在公司的职位序列中所处的位置。

1、在征得人力资源部经理同意的前提下，查阅人事主管的职位说明书，并就其中载明的相关职责、权力、工作汇报关系、沟通方式等和人力资源部经理进行沟通。

2、同时，还需要了解下属的职位说明书，并就下属职位说明书中载明的相关要求和其日常工作方面进行充分的沟通。

3、查阅人力资源管理的相关制度和 workflows，进一步明确自己在工作中的主要职责。

(三)在以上两方面的基础上，找准自己的工作定位，进而制定工作目标和重点工作。

在了解了公司的愿景和发展战略等基本情况、深入领会了自己的工作职责的基础上，对自己的工作进行定位，按照人事主管职位对公司的重要程度来明确工作重点，并就这些工作

重点制定工作计划方案和备选方案。

(四) 具体业务开展。

1、在征得人力资源部经理同意的前提下，找文件档案室领取人事主管的职位说明书和前任人事主管的离任工作交接清单，对照职位说明书对人事主管的日常性工作进行熟悉，对前任人事主管已经完成的各项工作计划进行了解，对其未完成的工作计划按照其工作计划方案来进行完成。

2、对照人事主管的职位说明书，就人事主管工作范围内人力资源管理工作中某些环节发现的问题，按照轻重缓急进行分等，对最重要的、需要迅速解决的问题拟定提案，和人力资源部经理进行沟通，征得人力资源部经理的同意。

3、根据上述提案制定多项工作计划方案，包括计划目标、计划对象、计划的参与人员及各人员的工作分配、计划时间表、计划中可能出现的问题及其解决办法、计划是否达到目标的评估标准等。

4、和下属沟通这些工作计划方案，对这些工作计划方案的各个环节进行讲解并征取下属的意见，修改完善这些工作计划方案，获取下属的支持。

5、和人力资源部经理就提案涉及的多项工作计划方案进行讨论，并征求其意见，征得人力资源部经理对其中某一方案的批准。

6、召集下属开会，在了解其各自职位说明书的前提下，明确各自的工作任务，及其在人力资源部经理已批准工作计划方案中所扮演的重要角色、工作的时间表等，共同推进工作计划的实施。

7、对该工作计划方案的实施过程中出现的各种问题进行反馈，

及时调整修改工作计划，记录下属员工在工作计划实施中的工作表现，并向人力资源部经理汇报工作进度。

8、对该工作计划方案的实施成果按照事先制定的评估标准进行评估，并将评估报告上报给人力资源部经理审阅。

9、对该工作计划方案进行总结并形成书面报告提交给人力资源部经理审阅，批准通过。

10、进行下一个工作计划。

注意：在实施上述工作计划的过程中，该人事主管所负责的各项日常工作以及其下属负责的日常工作都要照常进行。

(五) 定期总结和改进工作。

1、对上述的各项工作计划按照先后顺序进行工作总结，并提交给人力资源部经理审阅，充分听取其对工作的各项指导意见。

2、按各项工作计划的具体进度审阅下属的工作计划，审阅报告报备人力资源部经理，听取其对报告的指导意见。

(六) 注重与上级、其他部门以及员工的沟通。

人力资源工作在公司内部属于一项服务支援性工作，对主要的业务流程提供人力资源规划、招聘配置、培训开发、薪酬管理、绩效管理、员工关系管理等方面的支持，保障主要业务流程顺利进行，实现公司的保值增值。

1、注重和上级领导的沟通，深入了解上级领导对自己各项工作的看法，让上级领导对自己的工作多多提出意见，让自身工作中尽量少范错误、不范错误。

2、注重和公司内部其他部门的沟通，充分听取各部门对人力

资源部门各项工作的意见，有则改之，无则加勉。

3、注重和下属以及中基层员工的沟通，了解他们对公司的看法，对人力资源工作的各项看法，让他们多提意见、多提建议。

'''

## 主管年度工作总结及明年工作计划篇六

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典范事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典范事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一

开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的优良氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

## 二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

自\_\_年月\_\_月底酒店与\_\_公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上\_\_今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

## 三、减少服务环节，提高服务效率

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快

帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务赞誉度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

## 主管年度工作总结及明年工作计划篇七

每位销售人员都会有自己的一套销售理念，我们一开始，是不知道每位销售人员的特色在哪里。等完全了解的时候，我们就应该充分发挥其潜在的优势，从而来弥补其不足之处。

如果销售人员实在没有什么潜力可以发掘，可以进行相对的帮助，来帮助每一位销售人员顺利的完成公司下达的销售指标。

销售总监需要督促的方面有：

- 1、参与制定公司的销售战略、具体销售计划和进行销售预测。
- 2、组织与管理销售团队，完成公司销售目标。
- 3、控制销售预算、销售费用、销售范围与销售目标的平衡发展。
- 4、招募、培训、激励、考核下属员工，以及协助下属员工完成下达的任务指标。
- 5、收集各种市场信息，并及时反馈给上级与其他有关部门。
- 6、参与制定和改进销售政策、规范、制度，使其不断适应市场的发展。

- 7、发展与协同企业和合作伙伴关系，如与渠道商的关系。
- 8、协助上级做好市场危机公关处理。
- 9、协助制定公司项目和公司品牌推广方案，并监督执行
- 10、妥当处理客户投诉事件，以及接待客户的来访、

销售业绩的制定要有一定的依据，不能凭空想象。要根据公司的现状，以及公司课程种类划分。当然不能缺少的是销售淡、旺季的考虑。我应该以公司为一个基准进行实际的预估。

销售业绩应该是多少，周销售业绩是多少，从而完成公司下达的月销售业绩。最终完成每年的销售指标。

- 1、分区域进行
- 2、销售活动的制定
- 3、大客户的开发以及维护
- 4、潜在客户的开发工作
- 5、应收帐款的回收问题
- 6、问题处理意见等。

销售总结工作是需要和销售计划相结合进行的。销售总结主要目的是让每一位销售人员能很具体的回顾在过去销售的时间里面做了些什么样的事情，然后又取得的什么样的结果，最终总结出销售成功的法则。当然，我们可能也会碰上销售不成功的案例。倘若遇到这样的事情，我们也应该积极面对，看看自己在销售过程中有什么地方没有考虑完善，什么地方以后应该改进的。

定期的销售总结同时也是销售总监与销售人员的交流沟通的好机会。能知道销售团队里面的成员都在做些什么样的事情，碰到什么样的问题。以便可以给予他们帮助，从而使整个销售过程顺利进行。

销售总结同样也可以得到一些相关项目的信息。我们不打无准备之仗。知己知彼方可百战百胜。