

最新站务个人工作总结(大全8篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

站务个人工作总结篇一

子在川上曰：逝者如斯夫，不舍昼夜。正如孔夫子所说的，时间飞逝，转瞬间20xx年也慢慢的离我们而去，我们也将迎来崭新的20xx。转眼间，我加入鸿瑞旅游已经半年有余，在这里我也渐渐成长为一名合格的索道人。

回头细看，我刚刚加入这个集体的时候从未接触过索道这一行业，但是在公司的培训中，在公司领导的耳濡目染下，在同事之间的相互学习下，我逐渐的认识了这个行业，逐渐的被这个阳光崭新的行业所吸引，逐渐的把自己全身心投入到这个行业中。

初进公司，公司就对我们进行了一系列的培训，包括公关礼仪、公司的企业文化等等。在这里我学到了以前不曾接触到的东西，在这里我也慢慢了解了我们公司。一个公司的未来发展的前景往往取决于他员工的精神面貌与公司的企业文化，而在这里，我看到了公司为我们制定的一套完整的公关礼仪，比起电视上的、书上的更加贴切我们的工作，在这里，我了解了我们公司包括总公司的企业文化，让我们发现了他的美丽之处，让我们更加坚信公司的未来是光明的，而我们在公司里，也不再是一个普普通通的打工仔，而是公司的一份子、公司的小主人。

今年八月底，公司为了能让我们更加了解索道这个行业，公

司组织我们去了相距不远的武当山的太和索道。在那里，我们不仅饱览了武当山的奇秀美丽，也更生动可以说是零距离的接触我们同行每天的工作，我们也总结了他们的不足不完善之处，也为我们日后的工作打下坚实的基础。

秋天是收获的季节，在这个收获的季节里，我们天竺山客运索道在九月二十二日迎来了正式开业的日子。随后而来的十一黄金周更是一个收获的一周，在这一周，我们每位员工都主动放弃了十一的休假，都坚守在自己的岗位上，在为每一位游客提供安全优质的服务的同时，我们的营业额更是一个满载而归。而后的每一天，虽然游客的数量并不是那么的理想，但是每一个员工都没有气馁，因为我们知道我们的现状只是暂时的，因为我们有一个信念，那就是：是金子到哪里都会发光。等以后我们的配套成熟了，等我们的名气因我们的努力而传出去的时候，那么我们的现状就会等到彻底的改善，到时候我就可以在外自豪的说出我是在天竺山客运索道的一名员工、是一名光荣的索道人、是鸿瑞的一员。

看看20xx□想想20xx□20xx是基础，那么20xx便是基础之上的高楼大厦□20xx是播种的一年，那么20xx便是丰收的一年□20xx是厚积的话□20xx便是那薄发的一刻。我相信在新的一年里，我们会在总公司的支持下，在公司雷总、徐总的带领下，迎来美好的一年。在新的一年里，我会时刻严格要求自己，时刻铭记自己的信念，与同事之间互帮互助，大家一起共创美好的未来。

站务个人工作总结篇二

截止到20xx年x月x日，20xx年共办理交房手续x户。办理二次装修手续x户，二次装修验房x户，二次装修已退押金x户。车位报名x户。

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访

投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

20xx年x月x日之前共发出x份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单x份，完成率x%□x月x日以后共递交客户投诉信息日报表x份，投诉处理单x份。开发公司工程部维修完成回单x份，业主投诉报修维修率x%□我部门回访x份，回访率x%□工程维修满意率x%□

20xx年x月x日地下室透水事故共造成x户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

在物业公司x经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

总结：客服部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

站务个人工作总结篇三

一、加强班组建设和管理

1、塑造班组文化建设，提升班组成员的凝聚力。充分利用例会和车间班前班后会，传达公司的第二次创业发展方向，使班组成员真正领会到公司的发展要求、前景和目标，努力向新的方向迈进。

2、不断参加班组长培训。车间班组长的责任直接影响车间的工作绩效，因此，在__年的班组建设中我首先强化自身的带头作用。加强班组长的培训与学习，同时为班组成员团队学习的机会，使他们真正发挥技术骨干和模范带头作用。

二、狠抓安全管理

1、充分利用周二安全例会时间，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。

2、加强了对班组安全检查力度，完善了岗位责任制，发现问题及时通报并限期整改，使安全隐患大大降低，确保了__年的安全生产。

三、生产、技术管理得到加强。积极配合质量管理部门对车间质量的检查力度，并强化生产技术的管理力度，使产品质量一次抽检合格率大大提高，水分超标现象减少，产品板结现象得到较好控制。

四、现场管理得到改善。

1、制定了现场管理制度，并在生产过程中认真执行，

宣传贯彻“5s”活动，并认真组织实施，使现场管理得到大的

改善。

2、将东厂所有积压余料进行消化，避免了原材物料的浪费，节约了生产成本，改善了现场。

五、对设备进行技术改造。

1、分别对一、二、三、六车间的部分设备根据实际情况进行了改造，降低了工人劳动强度，提高了产品质量，节约了生产成本。

2、通过公司组织外出学习，对生产工艺进行改进，将新的生产工艺配方成功应用于生产，降低了生产成本。

一、安全方面：安全管理有好多没有到位，这主要表现在以下几点：

1、安全管理力度不够。安全操作制度不健全，安全培训不到位，检查不到位，有好多时候，由于我们的工作当中劳动量比较大，工人的体力消耗比较大，为此在生产安全检查过程中，发现的安全隐患没有严肃的指出或者没有按照安全管理制度进行处罚，现在想来是完全不对的，在安全事故没有发生以前，就应该不讲情面，只有这样，才能彻底消灭安全隐患。为此，我想在今后的的工作中，对存在人情面子的安全隐患没有指出或处理的，我们将严肃处罚当班安全责任人。

2、安全隐患整改及时不彻底。由于存在侥幸心理，有些安全隐患的整改工作存在应付现象，并且还认为这样会降低一些生产成本，这样在有些安全隐患的整改中没有彻底整改，我想在今后的的工作中，不论要付出多少，只要是安全隐患，只要是不符合安全管理规定的，就要坚决不折不扣的进行整改，并安排整改责任人限期整改。对整改不彻底的，严肃处理整改责任人。

3、违章操作的几乎没有处理过。在工作过程中，

落实责任不到位。加大管理力度，建立成本考核制度，量化考核。

三、质量方面：

1、成品颜色不一：原因：管理不到位。

方案：(1)找最佳标准，定量添加(2)设专人负责添加(2)随时抽查。

四、现场管理方面：定置管理仍没有完全到位。到目前为止，我们还没有真正的对所有的物品进行定置管理，只是临时决定一些物品的摆放，同时由于工人的懒散性和素质的高低不等，有时在作业场地完成作业后，不能做到人走场地清，乱放的现象仍然存在。这一点我们准备建立定置管理图，以便在今后的工作中能够依图加强巡查，对未按照标准进行摆放的，进行严格处罚，使“5s”管理初见成效。

五、设备现场管理没有完全到位。由于人人都有惰性，操作人员总是能省事就省事。这样运行设备上面的浮尘等经常不能及时清理。为此，我们准备加强设备浮尘清扫的检查，对能够及时清理并及时检查出设备隐患的，给予一定的奖励，对没有及时清扫的班组，则给予适当的处罚。

六、技术改造方面：

1、技术改造的奖励政策兑现的不及时。由于工作过程中注重工作过程，

而在工作完成后，没有及时进行回顾和总结，造成对一些小的技术改造没有进行及时奖励，有损技术人员的工作的积极性。为此，我们准备定期召开技术改造总结会，既能及时兑

现奖励，又能总结经验，找出新的改造项目。

2、技术革新主动性差。以往的技术改造大多是在工作过程中确实遇到了不得不解决的问题了，才去想办法，或者才去同一些技术人员一起探讨解决的办法，没有把技术人员在工作过程中的经验充分的发挥和利用起来。为此我们准备经常召开技术研讨会，让大家把工作过程遇到的问题摆一摆，共同研究对策，找出改造的办法。就是俗话说说的“三个臭皮匠，顶个诸葛亮”。

七、培训方面：1、在岗位培训方面，不要说其他人了，就是我本人，实事求是的说，学习的也少了，我现在感觉靠经验进行管理是不行的，而现在我的技术知识又太有限了，因此在工作过程中大多靠的就是经验了。这一点在今后的工作中，准备加强学习，首先自己能够解决的办法就是多召开一些岗位工人的专题会议，让大家多谈一谈工作中的好的经验和办法，这样既提高了其他人的岗位工作能力，对我也是一个学习。2、一般岗位的培训太少。我们现在只是在一些主要的岗位实行岗前培训，但是对一般岗位的培训几乎没有。这样大多数工人的各方面的素质差距太大，一般岗位人员认为自己不被重视，挫伤了一般人员的工作积极性。

八、环境方面：1、由于双粉、筛分控制不好，大量的尘土造成了车间的工作环境差，下一步控制改造加大除尘效果。

九、个人存在问题：

1、平常的工作没有计划性。由于工作的繁杂，在每天的工作中，都是以自己的想法，随意的进行安排工作，计划性太差。这一点我准备这样来解决。首先在每天下班后，要对各项工作进行调度，需要调整工作目标和方向的，提前计划好，并落实将新的工作目标落实到人。其次是及时与相关部门进行沟通，以便调整工作计划。三是对已经安排的工作在没有非常特殊的情况下，在没有完成以前尽可能的不再改变工作方

案。

应该多给下属一些锻炼的机会，应该多支持下属的工作，提高下属工作的积极性和主动性，让他们把自己应该做的事情做好。

4、缺乏有效的沟通，一是部门之间的沟通，二是内部沟通，下一步加强沟通。

为切实抓好__年生产部的工作，我将按以下几个方面进行开展工作：

1、继续坚持“安全第一，预防为主”的方针，严格按照安全操文秘家园作规程进行管理。(1)重点抓好三级安全管理网络的建设，充分发挥他们的职能作用。(2)全面落实安全生产责任制，重点抓好班组管理。(3)继续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，发现问题立即处理(限期整改，严重的给予处罚)，并责令责任人制定出改进措施。(4)对查出的安全隐患，当作事故对待，按照事故三不放过原则进行处理。小事当作大事抓，把事故消灭在萌芽之中。

2、做好节能降耗，降低生产成本。(1)认真计量好车间辅助材料使用，做好班组交接班记录，每月对车间班组附材进行清理考核，并将各班附材消耗每月进行对比，作为年终考核的依据。(2)会同车间制定班组交接班制度，加大检查力度，提高产量，确保产品质量。(3)加大低值易耗、辅材的考核，低值易耗品、防板结剂、机械油进行计量，降低产品消耗。

3、强化质量管理(1)进一步完善生产工艺，对影响产品质量，如色泽、颗粒因素加大管理力度，着色剂、板结剂设专人计量，确保色泽一致，颗粒均匀，同时防止产品板结。(2)加大生产工艺的检查力度，对不认真执行工艺的车间、班组进行通报批评，并上报处理。(3)积极与物资部、质检部沟通，特

别是对自备袋包装的原料，落实好具体含量再使用，确保产品养分稳定。

使原材料的物流更加趋于合理，减少转货费用，降低生产成本。

5、积极做好现场管理(1)对成品或半成品进行定量存放，加强巡查，对未按要求进行处罚(2)强化设备管理，责任到人，每月由车间主任对设备管理、使用进行总结。加强产成品的防护措施，将所有产成品全部盖好，做到防雨防尘(3)强化“5s”管理，将“5s”管理制度化，规范化，每星期对车间不低于二次的检查，将检查结果车间内通报。

6、继续提倡和激励技术革新。积极为技术人员提供技术革新和对设备进行小改小革的环境和条件，及时将新产品的标准交到技术人员手中，使他们及时配合公司有关部门学习和掌握新的产品工艺，带动和激励全员积极学习技术，提高自身技能。对于在技术革新和对设备小改小革上确有提高生产产量、质量和改善工作环境、保护设备等特殊贡献，并在生产中得到证实的，报请公司给予表彰奖励。同时继续搞好设备的检查、维护、保养与维修，使生产设备始终处于良好的运行状态。对设备的维护维修费用列入生产成本，并量化到每个班次，超支自负，节约按公司规定奖励。7、加强自身学习，并认真注重岗位培训、做好环境保护工作。将车间粉尘工作列入__年工作的重点，集思广益，认真分析，将车间粉尘降到最低化，净化环境，增加公司效益。

综上所述，在新的一年里，我们在做好各项工作的同时，积极配合公司搞好各项活动，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。为创建一直卓越班组共同努力！

站务个人工作总结篇四

如果您曾在×××客运站停留过，那么您一定曾感受到那一张张真诚热情的笑脸，一声声亲切温暖的问候，一次次周而又到细致的服务，带给您这些美好记忆的就是工作在*凡岗位上的××人。

每天清晨，当人们还沉浸在香甜的睡梦中时，她们却已经在雄壮的*进行曲中列队上岗，傍晚，当人们带着一身的疲惫回到家中时，她们仍然在为最后一趟客运班车的旅客热情服务着。客运站是面向社会服务的一个窗口单位，特殊的工作性质赋予了站务员更多的使命，她们想方设法让更多的旅客在客运站感受到家的温暖，亲人的照顾，朋友的关怀。

也许在别人眼里，站务服务是个单调而*凡的工作，然而就是在这个看似简单的工作岗位上，发生了许许多多感人至深的动人故事。（……实例）。

面对这一切，我们怎能不为她们的行为所感动！怎能不被她们们的热情、善良所震撼！不要以为这是多么*凡的小事，正是这些点滴的小事，塑造了交通人真情奉献社会的形象！

站务员也是普通人，她们也有自己的人格尊严有自己的喜怒哀乐，然而在为旅客服务时，即使受了再大的委屈，甚至面对的是漫骂和侮辱，她们都始终做到微笑服务，用自己的真情温暖每一位旅客的心。一次，站里的一名退票员遇到这样一位旅客，由于他买完票，又临时改变主意，改乘其他班次客车，按规定退票要收手续费，当退票员向他讲明收费理由，并将剩下的钱找给他时，他却蛮不讲理的骂了起来：“你拿这些钱买棺材啊！”当时，我们的退票员眼泪在眼睛里直打转。

在家里，谁不是被亲情包围着，被家人宠爱着，可现在因为正常的工作却要面对如此的辱骂，她镇定了一下，思想汇报

专题用略带颤抖的声音温和的对这位旅客说：“对不起，这是客规规定的，请您理解我们的工作，谢谢！”这位旅客愣住了，他可能没有想到得到的是这样的答复，拿起钱转身就走了。象这样的事情太多太多了，我们的站务员们为了维护交通人的形象，将所有的委屈都埋在了心里，却始终把美好的东西留给了旅客。

站务个人工作总结篇五

在珏山景区内有这样一个特殊部门____-索道站，在这个部门工作的大都是女同志，所有的这些女同志有一个共同的名字____站务员。

提起起站务员，我们可能会想到车站站务员、铁路站务员，与前两者相比，索道站务员的工作情形会怎样呢，通过本篇文章，我们将走近她们的工作，体会她们的艰辛。

早上，她们一上班，就在索道站清洁卫生，忙碌的一天随着她们弯弓着腰的身影开始了。夜幕降临，她们的身影还要出现在漫长的登山步道上。按照索道的运行规程，客运索道在营业结束后必须有工作人员值守，不能在无人值守的情况下运行索道，这就要求站务人员在索道运行前要徒步上山，运行结束后要徒步下山。

她们的工作虽不在一线，但落日朝霞会记得她们的身影。无数的早上，天还未泛白，她们就得早早地徒步登上山顶到达索道上站，为索道运行做准备工作。无数的晚上，天色落幕，她们还要一步一步、小心翼翼的从步道上走下来，若是接到公司紧急通知，第二天早上有重要接待任务，站务员必须在早上六点，他人还沉浸在甜美的梦乡时，就徒步上山。黑夜中攀爬，危险可想而知。换作他人，未必能适应这样的工作。但我们索道站的女同志就是这样一些不畏艰险、勇往直前的人，正是这些最可爱的人，使我们的索道站安全平稳地运行了无数个日日夜夜。

女性天生爱美，但是索道疲惫员这一特殊岗位，却站她们把美深深地包藏起来。春天，当我们沐浴和煦春风时，她们还裹着厚厚的棉衣，有时过了五一都不能完全摆脱寒冷的侵袭。夏天，即使再抹多少次防晒霜，脸、脖子和手依然会留下烈日的烙印。秋天，她们要提前穿好御寒棉衣。可以说，除了夏季，棉衣会陪伴站务人员三个季节。

冬天，寒风凌厉并伴随着雪花落在她们的身上。

每当进入黄金周，索道站需要输送源源不断的客流，站务人员连中午饭都顾不上吃，随着游客乘坐索道的数量不断增加，她们连中午饭都顾不上吃，在平时的工作中，午餐都是用保温桶打来的，当午餐送到她们的跟前时，午餐已成了一团。

服务中，她们努力使用服务用语及普通话，严格执行索道站“十不准”制度，当黄金周期间她们会主动的将营业时间延长，以确保让任何一位需要上、下山的游客享受到优质的索道乘坐服务。索道不停的运转，好人好事也是装了一厢又一厢。旅游高峰期，索道站历来是最重要的游客集散地，索道上站工作人员在紧张忙碌的工作之余，还要担当起“义务导游员、联络员”，为游客提供咨询服务、帮助游客解决实际困难，受到了游客的良好赞誉。

20__年五一黄金周第二天，有位中年人从前山徒步上山。当行至索道上站后，遇到了身体不适的情况。原来这位中年人有轻微的高血压，当天的天气状况又不好，登山后有些受凉造成血压偏高，急需救治。站务员一边了解情况，一边与医疗救护中心联系，同时准备开水、将游客安置在站务室休息。当医务人员到达后，对游客进行了妥善救治，待游客病情得到缓解后，又立刻安排人员乘坐索道将游客护送下山，十分钟后，游客安全运抵下站后，身体也恢复正常了正常。傍晚时分，一对夫妇愁容满面的找到索道上站站务人员。经他们的述说才得知一家三口慕名来珏山游玩，不料，他们与儿子

走散了，儿子身上又没带钱，眼看天就要黑了，也不知儿子是否先下山了，不知怎么办才好。上站工作人员知道情况后，立即纷纷帮助寻找，在保卫科及有关部门的大力配合帮助下，经过近一个小时的查找，终于在与她们的儿子联系上，一家人团聚后对索道的工作人员连声道谢，满怀感激地下了山。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。就是有这样的团体，铸就玉山索道的辉煌；就是这样兢兢业业的服务博得游客的无比赞誉。玉山索道因为她们的存在，必定会在玉山景区建设的大潮中发挥巨大的作用。

站务员的工作质量决定着车站这扇“窗口”的形象。由于站务人员接触的人员比较复杂，本身的文化水平和素质参差不齐，加上她们大多又以女性为主体，在生理和心理上存在着一定差异，如何在复杂的环境下做好站务人员这一特殊群体的思想工作，消除外界各类消极因素的影响，端正工作态度，提升服务质量，是当今站务管理中的迫切课题。本人结合目前淮汽集团站务管理工作实际谈谈自己的几点心得体会。

作为基层行政正职，首先应该得到本单位班子成员的认可，他们是你的左膀右臂，是支撑你工作的坚强力量，得不到他们的支持，你的工作将很难开展。对他们的引导教育既要以会议形式提出硬性要求，给他们施加压力，还要与他们进行个别的沟通交流，取得理解，更要尊重他们的意见，绝不能独断专行，我行我素。每个人都有其个性特点，还有其缺点，俗话说人无完人，作为领导不能只看到其缺点，而应该看他们每个人的优点和长处，加以正确地引导和利用，使他们树立正确的岗位责任心和企业利益观，从而调动他们的工作积极性和工作热情。得到他们的认可，这样他们传播下去的言论会是积极的一面，是对领导与公司肯定的一面，对他们的正确引导和教育应该是行政正职的责任，公司领导也应给予全力的支持。

值班站长是在领导与员工之间起着上传下达的中间纽带作用，是领导与员工之间的信息传递主要渠道。她们在每天的巡查工作中，及时了解掌握员工的心理状态，及时的发现矛盾，及时的化解矛盾，及时向领导反馈各种信息，传达领导的要求和上级的文件精神是她们的工作职责，对员工的正确教育引导，她们应负有主要责任，她们的言论直接影响到每个员工的言行，仅依靠组长对员工进行教育是不够的。领导与值班站长保持良好的思想沟通和信息传递关系，工作会减少很多麻烦，也会很轻松。行政正职和分管领导对她们的教育负有不可推卸的责任，教育还应该坚持长期性。能力与责任心不强、心态不端正的决不能让其担任值班站长的职务。

聊天：以关心的方式主动找他们聊天，往往会产生一般开会、宣讲所没有的效果，这种方式能让职工感觉到你的诚意，感觉到你和他之间的平等、无间、随意，感觉到你“瞧得起他”、“够意思”，从而向你敞开心扉，交谈中做思想工作的效果会更佳。

感化：按照“理解、尊重”的原则以诚待人、以理服人。应尽量少“以权压人、以威唬人”，尽可能依靠理性的力量和自己的人格魅力，发挥感化的作用。遇到员工生病或父母去世等大的情感问题，领导应该给予关心，感化员工的思想，从而在情感与行为上发生理想的转化。

疏导：职工可能对某项工作的做法，提出一些不正确、甚至是已被实践证明错了的意见。对此，不能进行“封堵”而应该进行积极疏导，即先让组员把话讲完，尽可能汲取其中的合理成份。倘若一听不同意见就火冒三丈，拼命封堵，不仅得不到理想效果，还有可能漏掉员工意见中的合理成份，甚至造成关系紧张，影响其工作热情。

挂钩：可以量化的岗位尽量以量化的方式与考核绩效挂钩，这样更有说服力，以此调动员工的积极性，为单位也为自己创造更多效益。

员工很重视领导对自己的每年度的年终评价，都希望领导对自己一年中工作成绩予以肯定，如果得到正确的评价，会激发员工的工作热情，增强工作责任心。如果不能正确的得到评价，可能影响其工作信心，起到反效果。每年的明星选举是全公司的大事，应该高度重视，设法采取更趋合理的方法，把真正好的榜样员工选出来，还要选出年轻的、有能力、有责任心同志，逐步推到领导的岗位上，以此机会为公司选拔后备人才，才能达到树形象教育人，树形象引导人，树形象激励人的目的。

站务个人工作总结篇六

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率_____%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率_____%，综合毛利率_____%，比去年的_____%，上升（或下降）_____%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加（或下降）_____元，增加（或下降）率_____%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，（定额上交年任务为380万元）。 （餐饮部年终总结）

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

(1) 重视食品卫生，抓好安全防火。

1. 重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入_____元，比去年同期的_____元，增

加了_____元，增长率为_____％。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1. 健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。

站务个人工作总结篇七

文员日常的工作内容比较琐碎，需要踏踏实实去做每件任务，仔细谨慎的去完成且不能疏忽大意，否则会产生不必要

的麻烦，甚至造成严重后果。记得有次回公司送支票，由于自己的疏忽竟然把给送货商的支票送到了公司，后来产生了很多不必要的麻烦才还了回去。从这件事上我吸取了教训，让我在以后的工作中更要仔细地完成每一项任务。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作任务。

认真做好本职工作和临时性工作，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤保障服务工作，让领导和主管们避免后顾之忧，在经理的直接领导下，积极主动的做好两部门日常内务工作。

1、耐心细致地做好日常工作：负责来电的接听，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关区域主管，不遗漏、延误；负责来访客户的接待工作，保持良好的礼节礼貌；负责领导办公室以及会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；负责各种文件的分类存档及每天收发公司邮件。

2、物资管理工作：制定日常办公用品清单及时订购与发放，确保工作人员的正常使用。每个月10号之前去医院财务处交清洗工服费和电话费并开发票。每月25号左右将各部门支票送至公司，并将签字的复印件拿回存档。

3、员工薪资工作：每月的13号报员工新增，15号报员工考勤，这些工作要求我必须认真仔细地去做，去检查每位主管的手记考勤表，确认正确的加班工时，因为这直接关联到项目的财务情况。

4、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成领导及各位主管交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的文件通知做到及时上传下达。对于主管完成的各种检查报告、培训记录、会议记录等已及时进行分类归档，以便查阅和管理。

5、员工档案整理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类

存档，每月新增报盘之后及时整理新员工档案并及时更新存档。

6、协助工作：协助领导完成新的一年的各项工作计划表格，有《日常保洁的培训计划实施表》、《年度沟通计划表》、《年度活动计划表》等等，同时还要协助领导及各位主管做好项目各项会议及年度活动的组织和安排工作，从而更好的完成计划实施和组织活动。

1、做事不够细心：办公室文员工作是一项琐碎的工作，因此更考验人的细心。文员的每一项工作都要有条不紊的进行，切不可三心二意，做完每项工作要养成检查的习惯。记得有次填写报销通，当我填写完数据时简单看了下就直接选择了提交，本以为没有问题，结果有个部分数据填写颠倒了，后来得到了领导的批评，当时我明白了是自己做事不够细心才导致了错误的发生。

2、缺乏积极主动性：不能积极主动地去完成工作，而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但几乎都只是为了完成工作而工作。对于问题的解决只是浮于表面，而没有深入的了解。

3、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。比如isis的使用□ppt的制作等都不是很有精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

作为一名办公室文员，我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。

1. 不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要

的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将 从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2. 端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

(1) 维护好办公室的干净整洁工作。

(2) 做好两个部门日常工作的整理归档工作并按照公司标准完善isis的建立使用情况。

(3) 做好各类邮件的收发工作。

(4) 认真、按时、高效率地做好领导交办的其它临时性工作。

(1) 继续加强学习公司的文化理念及系统培训。

(2) 多向领导和同事学习工作经验好的方法，快速提升自身素质，更好的服务于本职工作。

(3) 加强与人的沟通协作能力。

站务个人工作总结篇八

认真学习中国共产党第十七届中央纪律检查委员会第六次全会精神，全面贯彻党全会精神，高举中国特色社会主义伟大旗帜，深入贯彻落实科学发展观，坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的方针，认真执行党风廉政建设责任制，加强以保持党同人民群众血肉联系为重点的作风建设，加强以完善惩治体系为重点的反腐倡廉建设，着力解决反腐倡廉建设中人民群众反映强烈的突出问题，围绕中心、

服务大局，突出重点、整体推进，改革创新、狠抓落实，不断提高反腐倡廉建设科学化水平，为顺利实施“十二五”规划、促进经济社会又好又快发展提供有力保证，以党风廉政建设的斗争新成效迎接建党90周年。在这一年中，经过组织及领导的肯定，我光荣的加入了中国共产党，成为了一名预备党员。

在纪委工作4年来，廉洁自律的意识不断增强，用纪检干部素质的要求来规范自己的言行，要求别人做到的，自己首先做到，要求别人不做的，自己坚决不做。不接受任何与工作有关的吃请和礼品，坚决拒收礼金、有价证券，并经常向责任人汇报自己廉洁自律的情况，对责任对象开展教育。

理论学习的广不广，也不够深入，因为案件工作涉及的面比较广，往往因为知识面窄而不能更好的完成领导交代的任务，所以在今后的一年中要加强理论学习。