

# 最新小班班级月工作小结 班组工作总结 (大全5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 小班班级月工作小结 班组工作总结篇一

xxxx年，辅助设备维修班认真贯彻落实公司关于基层建设和创建“五型班组”的实施意见，结合本班特点，以安全型、节约型、学习型、和谐型、技能型班组为目标，推进标准化班组建设，取得了较好的成效。

班组各岗位员工始终坚持学习本职岗位，干好本职岗位工作，练就过硬的岗位技能。把学习实践活动的重心倾向于工作实际，年轻的新员工在加强学习的同时，更努力钻研业务知识，把操作规程上的理论知识转变为工作实践，师带徒一帮一使新员工能很快地独立上岗，独立操作。在工作中，我们采取员工培训、岗位练兵等多种形式，提高员工队伍整体素质，创建学习型班组。

一是抓思想教育，深入开展学习精神、延安精神及神华优良传统和作风的再学习、再教育，弘扬奉献精神，使之成为企业文化的核心和灵魂，成为员工共同的思想道德规范和自觉行为。

二是抓新技术等的专题培训和适应性训练，提高了各个员工的技术水平和工作效率。

三是抓对新员工的传帮带，持续开展“一帮一”活动，提高了新员工技术水平和技能素质。五是针对各自岗位的岗位职责，鼓励员工在实践中学习，不断提升个人能力，为今后的发展奠定了基础，创造了条件。通过开展五型班组建设，培养了班组员工热爱本职工作、喜欢本职工作、乐意为同事、为企业吃苦的精神状态。增强了班组的凝聚力和向心力。班组员工之间互相尊重、互相理解、互相关心，形成了班组良好的团队精神。

1认真组织班组员工学习公司的各项安全管理规定，将安全管理，安全工作规范化、制度化。

2坚持每周对关键现场进行一次安全巡检。

3根据中心制定的安全学习月计划，做好每周一次的安全学习记录，同时做好会议记录，从而达到及时准确的将会议精神传达给员工，及时更换不合格的消防器材并上报，达到“本质安全化”要求。

4将安全宣传警句、标识挂于墙上，杜绝麻痹大意思想，在实际工作中，努力做到上下一心，团结一致。把安全预防工作落到实处，熟记领会“反违章禁令”。

5及时准确的填写记录，形成制度化，做到人人监督，各负其责。

6坚持重大隐患排查和治理，全员参与危害因素和危险源的识别，做好安全应急预案，做到安全应急预案的演练有计划、有记录、有总结。及时消除事故隐患，在排查中不留死角，发现问题我们就地整改，通过学习分析工作中存在的问题，找到消除或降低安全风险的途径与措施。

在培训学习期间，本班从调动员工学习积极性和提高员工综合素质两方面入手，在班组中推行“天天半小时培训法”，

将生产知识量化分解，使学习与生产实际灵活地结合在一起，强化员工实际知识掌握能力，有效提高学习效率，使员工间形成“互帮互学”的良性学习环境；有针对性地开展技能教育工作，解决个人实际工作的瓶颈问题，使员工培训更具主动性和操作性。本班部分员工参加岗位技能考核高级鉴定考试，参加中心的本案知识考试，取得了优秀的成绩，为车间、为班组挣得了荣誉。

1鼓励提倡打印废纸张的回收利用。日常工作中培养员工勤俭节约的良好工作习惯，倡议节约每一张纸，一度电，一滴水。

2坚决杜绝现场长流水、长明灯等浪费现象

3坚持修旧利废，对于工作中的设备、器材、原材料等避免盲目报废或丢弃，坚持维修和再利用，从实际工作中做到节约。

4严格控制材料领用发放，坚持按需按量使用，取得了非常明显的节约效果。

1， 班组坚持民主管理制度，重大决策集体商讨，每位员工能在工作中严格执行各项规章制度，班组能做到赏罚分明，员工信服。

2， 班组成员之间能做好协调工作，做到安全，技能，节约，学习各方面全面协调发展。每位员工能在工作中相互帮助，相互体谅，重视班组集体利益，班组团队合作精神明显加强。团队中形成了敬业爱岗，乐于奉献的良好氛围。

3， 坚持定期开展班组工作会，了解员工工作情况，让员工及时了解并学习上级下达的各项精神。班组成员在阅读的同时认同公司企业文化，并在实际工作中践行企业文化。

4， 班组长安排每日工作能协调有序，统筹兼顾，团结员工一道工作，班组工作氛围良好。班组积极组织员工参加文体活

动，员工满意。

1班组员工对学习型企业建设的意义还需要更深入的理解，不能只能停留在形式上，对于中心组织的学习活动，有时参与程度不够高，存在应付考核的现象，“人人参与，人人学习”的氛围不强烈。

2班组安全文化气息不够浓厚，员工劳动纪律需要加强，安全活动缺乏丰富的内容，全员参与危害识别和风险评估程度有待提高。

3全员参与技能比赛的意识有待加强。

4班组成本控制还不够完善，需要在日常控制方面加大管理制度。创新型节约活动实施情况不够理想。

5班组建设需要完善，明确各项管理标准，严细考核制度，做到有据可查，有理可依，严格兑现奖惩，形成动态考核，把班组管理的压力层层传递，让员工变被动为主动。加强民主评议工作和批评与自我批评活动，暴露出问题，从而提高管理水平。

20xx年五型班组建设工作即将接近尾声，这一年中五型班组建设工作取得了一定的成绩，但五型班组建设工作是一项长期的工作，需要一直坚持，不断完善各项管理制度，任重道远。展望20xx年，新的五型班组建设工作即将展开，我们将坚持全员学习，不断提高员工各项工作技能，以提高工作效率，节能降耗，提高质量效益，提高全员团队合作意识为目标，充分挖掘全体员工的潜能，实现团队综合素质、管理水平和劳动价值的协调提升。我们有决心，有信心，有恒心在明年创建五型班组工作中，各项管理水平再上一个新台阶！

辅助设备维修班

20xx年xx月18号

## 小班班级月工作小结 班组工作总结篇二

今年，本班紧密围绕公司生产经营任务，精心组织平常生产，以保证装置操纵安全安稳率为重要任务，狠抓各项安全生产指标，牢固建立“直线责任、属地管理”等先进理念，积极展开hse体系建设，不断进步员工的综合素质和班组整体水平，为实现全年生产任务打下坚实基础。

今年，本班继续以hse体系建设为契机，牢固建立“安全第一、环保优先、以人为本”的理念，展开以“查隐患、堵漏洞、反三违”为主要内容的隐患排查活动，深度强化班组执行力，扎实展开班组安全生产。

严格执行公司各项规章制度，落实岗位安全责任制，并依照生产受控要求，强“三基”，反“三违”，狠抓安全生产死角，发现题目及时上报处理，杜尽生产事故的发生；对重点部位采取加大巡检力度、进步排凝频次等措施，确保蒸汽、除盐水、紧缩空气、氮气的高效安稳供给。

积极展开平常工作中的pha[jcc]加大属地管理力度，抓好风险辨认工作，并且针对天气突变、单电源运行期间、雨季冬季这类特殊时期，做好各类安全防范工作，增加巡检次数，为安全生产营建一个良好的氛围。

加强各岗位巡检力度，强化细化岗位责任分工，巡检进程认真仔细，检查到位，不疏于情势，做到“早发现、早上报、早处理”，将事故隐患及时排除[20xx年12月19日，边丽哲发现106泵有味，联系车间停泵检查；今年1月27日，油泵停运，发现及时处理；5月18日，孙恩丽、程秀研在巡检中发现回用水1#风机故障，及时上报处理；8月2日，因液位计失灵，生水罐抽空，及时发现处理；10月9日，王晓元在巡检中发现水处理盐酸计量罐渗酸，及时上报处理；高温凝聚水开工期间，

段明泽发现机泵接地分歧格，及时处理，热水站开工时，他又发现201b泵漏油，处理及时，避免一次事故。

结合公司“十二五”发展规划，加强情势任务教育，引导班员认清公司当前面临的机遇与挑战，明确今后一个时期的整体发展目标和工作方向。

加强“一岗一单、一人一单”式培训，围绕装备新增和改进情况，进一步完善不同层次、不同岗位培训的需求，并将培训重点放在关键岗位和题目装备上，强化培训效果评估和考核测试，进步培训的针对性和实效性，同时在班组中推行“每天半小时培训法”，将生产知识量化分解，使学习内容与实际灵活地结合在一起，强化员工实际知识把握能力，使每位员工都能熟练掌握本岗位生产知识和操纵技能，熟知各项应急预案，确保员工100%持证上岗，100%把握应知应会的操纵知识和技能，100%参加培训学习考试，考试合格率100%。

深进学习传达大庆精神铁人精神，用“三老四严”“四个一样”来强化班组队伍本身建设，进步员工的思想政治觉悟，并学会正确熟悉现状，努力查找题目和差距，同一思想，凝聚气力，在班组内营建良好的学习氛围。

展开岗位练兵和技术比武，将现场实际操纵与理论知识融会贯通，对活动中出现的盲点进行及时总结和梳理，进一步提升员工队伍综合素质和应急能力，推动生产操纵的规范化和程序化。

加强装备现场精细化管理，加大现场情况通报监视力度，不留死角，做到“发现题目，不能隐瞒，及时上报”，果断纠正“低老坏”现象，积极检查身边装备的安全情况，改正本身不良习惯，展开“跑、冒、滴、漏”专项治理，推动现场规范化和标准化。

今年，本班进一步加大现场管理力度，依照公司生产受控和6s要求，严格规范员工在岗期间着装和手机使用，果断杜绝烟火等违禁物品，依照“清洁、整齐、规范”的原则，将现场物品用具摆放规整。严格执行公司反违章六大禁令，严格依照公司作息时间规定进行轮休，进一步规范员工的安全行为，进步员工的安全意识。

严格落实作业许可管理制度，认真核对各类票据申请、办理、封闭和延期的执行情况，规范作业许可票据内容的填写，做到“谁签字、谁负责”，层层监护到位，并且全员参与危害辨认和风险评估，加强对关键装置、重点部位和危险点源的检查监控，避免事故发生。

狠抓承包商管理，进一步强化现场监护人的履职责任，尽到属地管理者应尽的职责，重点监视施工作业现场票据完备情况、风险控制措施是不是有效落实、施工职员是不是存在“三违”现象，时刻绷紧安全弦，为施工现场营建良好的安全监护氛围。

继续深进展开“五型”班组创建活动，从班组安全进手，加强各方面专业知识学习，创建“清洁环保健康”的工作环境，围绕“节能降耗、安全生产”，提出可行的公道化建议，积极展开各类安全生产，下降能耗，着力加强xxx班组建设，全面提升班组队伍的综合素质和管理水平。

今年，本班组织员工积极参加各类安全比赛，员工们在比赛中表现积极积极，成绩优秀，这些活动的展开，在短时期内弥补了员工的技能不足，增强了员工的素质能力，并在班组内构成了互学互助的良好氛围。

认真进行安全宣教工作，每一个班前做好安全材料学习，安全经验分享，班后做好安全总结，每周进行安全评比，每个月按时完成班组安全板报，并包揽车间全年参展宣传板报，屡次获奖；积极配合公司“安全文化进步年”活动，广泛展

开读书活动，通过读书和思考，开阔员工视野，培养员工好读喜钻的良好习惯；同时加大私人车的安全宣贯力度，利用培训学习和安全经验分享，让员工亲身感遭到车祸的危害和安全带的重要性，通过亲情教育将交通安全管理延伸到每一个家庭。

今年，本班围绕创新、安全、清洁□xxx的理念，切实抓好班组本身建设，进一步夯实班组基础管理工作，扎实有效展开”五型“班组活动，让全体员工更加明确自己的目标和责任，从而推动班组基础建设不断迈上新台阶，为公司今后的发展做出新的贡献。

## 小班班级月工作小结 班组工作总结篇三

回顾20\_\_年，我感受良多。首先这是我成长的一年，也是我坎坷的一年，我体会到了失败，从失败中学到怎样向成功迈步。我在想，我的努力改变了什么，同时我在天石源又获得了什么。此时，通过这个述职报告总结下我今年的工作。并对明年的工作规划做一个简略的目标。

迄今为止，我进入公司已经整两年了，20\_\_年我虚心学习工作技能，我不断努力的提高自己的工作技能，而又带领我成品车间注胶组这个团队，共同提高工作技能及产品质量。但这些都是不够的，响应公司领导号召，并经常组织组员参加我们班组长内部的培训。其培训内容为《工作中的细节及执行力》，《工作经验的交流及团队意识》等。我们的公司是高速发展的一个阶段，身为天石源人，我自己切身的认识到，只是做好自己应该做的事情是不够的，那是自己应该要做的。经过何武、潘武等领导的栽培和鼓励，我认识到工作技能只是我人生事业的一个辅助工具，真正改变自己，向着顶峰迈进的是工作态度。我理解的`工作态度包括积极学习、热诚待人，包容宽容和不断进取、创新的精神。对我来讲我绝对能做到这些，即使今年我没有做到，那也是我明年努力的方向。而难的就是我要以我十二分的热情来影响、改变提高我注胶

组团队的进步。因为一个好的带头人所具备这些态度是必须的。一个人的进步只能代表自己，团队的进步才能代表我们成品组，代表我们天石源。

我要做的还有很多、很多，这么漂亮的话语，不是说出来给大家鉴赏的。我要表明我的决心，我的态度。我相信我绝对能做好。真正把自己的想法说出来是一种勇气，但真正的做出来却是需要魄力的。我真真切切的感受的到。今年8月份我根据我注胶模具使用情况，设计了一个《模具管理看板》。从想出来到真正的做出了用了两个月的时间。期间经历了磕磕碰碰，最后靠着领导的不断催促，不断修改才做了出来。通过这个事情，我明白原来什么事情动动嘴皮子是那么的容易，而真正去做的时候却那么多的困难。我明白想要做什么事情，都是要经过不断的商量，听取大家的意见，是多么的重要。这件事情我学到了理解、学到了沟通的重要性。在《模具管理看板》做出来的时候我的情绪变的紧张，害怕听到负面的意见。工作情绪陷入了低点。在这个时候公司领导给了我鼓励，而我自己通过工作方面、提升工作态度的书籍来找到我的缺点。我认为我的缺点是还不够大胆，做什么事情有太多的顾虑。在与人沟通的问题上还不够圆润。在侧，在付出行动和实践上没有那种想到就做的精神。

是我工作经验和对工作态度改变的一年，今年的下半年通过对组员的培训，虽然总共培训的次数很少，但通过培训的这种形式，让我和我的组员在思想觉悟上提升了好多，虽然这个觉悟没有准确的标准。但和去年相对比较起来今年无非是升华，大步提升的一年，天壤之别的一年。也可能我身在这个集体无法感觉到它的进步，但每次写工作报告，每次和新员工提起去年时。我心里都自豪万分，我见证并参与了我们团队的进步，我找到了我的责任感和归属感，并把每天的工作当成我的事业在在奋斗着。如果让我细说我今年具体做了什么，那我就用一句话代替，我每天的工作都倾注了我的热情和心血，我每时每刻都在琢磨怎么样提升质量和效率！如果把工作定义为两个，我会说“事业”。

当然我以上所陈述的内容，不是为了哗众取宠，不是为了表现我自己的境界多么高尚。我只是希望我的述职报告能让公司领导认识到我，明确我明年的努力方向，生活你给予它什么，它也会回报你什么。工作亦也是。

明年我会把工作主要放在思想文化建设上，我自己会提高自己对工作技能和工作态度的学习，通过培训、交流等主题组织组员进行开会。倡导自己组员主动积极的端正工作态度。那里不足就补那，并共同探讨我们团队存在的缺点，响应天石源高速发展的制度。公司在进步的同时，我们的团队也要赶上天石源腾飞的步伐。

以上所提到的种种，或许有些做作，但确实是我对天石源的真实情感，写的语句或许不够通顺，但确实是我对态度的见解。这份报告是我事业起点的一个写照，它没有激情澎湃华丽的词语，但它是我对希望埋下的一颗种子，它在天石源扎根发芽，它在天石源枝繁叶茂！！在这新的一年预祝天石源发展壮大，成为中国绳锯制造业第一品牌！祝天石源的兄弟姐妹身体健康、事事顺心！！

报告完毕！！

## **小班班级月工作小结 班组工作总结篇四**

生产现场是企业生产组织结构的基础层次，现场管理是企业的基础管理，是各种专项管理综合作用的结果。正是由于这种因素，生产现场也是安全事故的多发场所和主要场所，落实“安全第一、预防为主”工作方针，最终也必须归结于班组和生产现场这个层面。

对生产一线现场管理，进行工作细分，实现立体监管，各安全管理人员（主任、班长、班组安全员等）现场把关外，还加强了上一管理级层的安全督导力度。采取专职督导和兼职

巡检相结合的方法，即：专职安全管理人员每天定时进行现场巡视，并做好检查日记；生产一线兼职安全员负责检查所在责任区域的不安全因素，及时进行现场处理各类问题，并总结在案供今后借鉴和归纳。

为了抓好生产现场安全管理，除细化基层作业外，还尝试实施公司级的安全督导制度。具体操作方式：由公司安全主管部门委派设备、维修代表定时抽检一线员工对安全、生产知识的掌握情况，并将结果纳入考核，每班安排兼职安全员巡岗，督促员工遵照规程操作，及时纠偏，对重点安全防范岗位还加大巡查力度，预先将安全隐患消灭在萌芽状态，有效地预防安全事故的发生。

在管理、质量月度考核中，引入安全生产的相关内容，同时这些内容必须还是量化考核的，具体操作时按项目计分，月度汇总，当月兑现考核结果，年终再进行总评。在工作中按照这种模式，从开工起，拟定了详细的班组安全考核细则，其内容细分为：安全教育、例会制度、安全检查、防护装置、防护用品、安全卫生要求、电器安全、安全警示、定制管理及专项管理等十大项。实施上述量化细则并在班组之间评比，加大考核力度，安全工作取得了比较明显的进步。全年来未出现任何重大责任事故，公司及车间安全检查中反馈的隐患也有所降低。

安全管理实现计分制，预先拟定奖罚标准(如：出现一次“三违”现象扣减若干分、消除一次隐患奖励若干分等)，量化考核并加大力度，既解决了生产现场的实际问题，更强化了员工们的安全意识，有效地落实了“预防为主”方针。

安全管理是一种动态管理，原有的安全隐患解决了，新的不安全因素又会不断地产生，形成新的威胁。

## 小班班级月工作小结 班组工作总结篇五

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此,班小组非常重视这项工作,及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。起初由于酒店专业素质管理人员缺乏,个别部门的规章制度不很切合实际,有工作漏洞,还有的部门规章制度一直不健全,班小组成员就在工作运行中结合实际情况,不断的进行调整,并与同行互相交流学习,借鉴经验,取长补短,弥补漏洞,使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店前厅部最先制定出了一套切实可行的制度,健全并完善了酒店前厅部门各岗位人员的岗位工作职责,使整个酒店的各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据实际需要,经过不断的讨论、修改和反复的实际应用,建立了一套适合本酒店的完整的管理体系。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度,酒店又编制了《xxxx员工手册》,发放到每一位入店员工的手中,使其能够照章办事,时刻用规章制度来约束自己的行为,明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的管理水平更上一个新的台阶,推出的早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度,这些制度的制定加强了对各级人员的管理,起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

培训是提高员工素质的有效手段,是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时,首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验,高层次的管理人员就更加缺乏,加之酒店又是一个人员流动性较强的行业,尤其是餐饮服务人员,素质高的人才难以找到,素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要,在实践中班小组领导意识到,加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键,也是促进酒店生存与发展的根本。为此,在酒店对所招聘的每批员工进行规范化的培训和系统的理论授课,平时工作中班小组的各成员也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武,例如:普通话培训、微笑服

务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传、帮、带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店的管理水平和服务质量。为了提高酒店的服务质量，平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。并每月评选出当月的优秀员工。

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。我们在五一长假，国庆长假到来之前，及时掌握了各酒店预定情况，在各部门通力配合下，积极与客户联系，采取每天预报的方法，避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使酒店在长假和旺季期间，始终保持了较高的客源，各大客户对酒店的服务也表示满意。

2、调整思路，加大营销力度。上半年，我们在对客户进行调查分析的基础上，发现酒店一直将重点客户群锁定在xxxx[]而未真正将酒店的营销工作扩大到阎良区地区进行。为加大营销工作力度，我们对营销客源进行思路上的调整，并把触角伸向了整个阎良区，现已签订了数余家新协议单位，使酒店始终保持了较高的进店率。同时扩大了酒店在阎良区的影响力，也积累了销售工作的经验。

3、落实协议单位的回访制度。班小组根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使酒店的客源在严峻形势下继续保持较高水平。

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，班小组提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化

服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围，我们开展了技能大赛。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高接待水平，以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例（投诉或表扬）进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题的根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务；当

有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿椅；有客人过生日时，服务员就会主动送上一份长寿面或寿包，唱生日歌，表示酒店衷心的祝福。

## 存在的问题

- 1、对客户的回访不够，客户档案整理不够完善。
- 2、培训工作的实效性不强，员工的技能没有得到明显提高。

## 明年主要工作：

- 1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。
- 2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。