

宿检部工作计划以及总结(大全6篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客房年终总结 客房年终工作总结篇一

我们酒店开业一年了，以经过了一年的艰苦工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报，回顾一年以来我们的工作，可以说：我们一直都做的很好，那么xxxx已成为历史，我们已经迎来崭新的一年xxxx.我们对xxxx年有了更多的期许，希望一年胜似一年。

xxxx年我们客房部的总结：服务质量和卫生质量

服务质量在我进酒店x个月里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的为x月份，出现此原因的主要因素是住房率高，人员流失比较严重，新近员工进入部门之后不能尽快与其老员工融为一体，也有的做几天看到老员工做房的效率，同时也欠缺基层管理人员的正确引导，导之离开，基于这些因素部门展开了一系列的内务整顿。首先是培训每位员工的基本服务意识及服务用语，多和员工沟通，多做思想工作，让每位员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用，担当角色，更让员工体会到酒店与部门对他们的重视程度。也达到了手把手以老员工带出新员工。另外：在不断的梳理投诉中。在部门员工服务过程和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到宾至如归的服务。在投诉中最为严重的就是遗留物品，针对遗留物品我部门制定了一套遗留物品的管理及处理方案。为此我们客房部展开了每天利用早上开例会的时间来培训服务员微笑服务用语，工作技能，工作中应注意的问题。再加上管理人员的亲历亲为在后期得到好

转。

卫生质量是客房部的生命线。部门任何一个环节都不可以出现半点马虎，在尹经理和上级领导的不断指导下及领班、服务员的共同努力下，得到了不断的提高，本酒店的出租率和续住整体来说较高。在近x个月里几乎保持了赶房的状态下。而我部门个个岗位人员都紧缺，即使这些客观因素的出现部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的楼层是流动层改为固定层。这样更可以体现出服务员的积极性和卫生质量的提高，也能很好的配合布草员清点布草，中班和晚班也由原来的每人每月几天改为轮流为每月固定x个人，顶替楼层的服务员，由领班灵活安排，在领班查房忙不过来时，楼层的楼主会主动协助。这样就更高提高了团结协作精神，得到了随叫随到，相互帮忙，提高了查退房效率。保住了客房的生命线。

为了使客人更加舒适入住本酒店，近几个月里我部门对设施设备也严查，发现问题都及时告知工程部及上级领导。部门的物料管理及成本控制，工作存在着许多不足之处。值得一提的是没有固定便如管理的足够储存空间的仓库，造成了许多物料没有地方存放。

人员方面：部门员工大多数都是已婚人，所以都比较的繁忙及个个都感到压力大，很累。因这里上班家里还有家务，所以部门人员从压力上说是很累的。为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因家庭因素而影响工作部门基本上坚持以人性化管理和调解员工心声、心态。让员工感到我部门的温暖。

一、加强与前台、工程、保安沟通协调，做好计划性的维护保养和清洁工作。确保客房出租的及时性，多了解其它酒店不断积取经验，对部门进行有效整改。配合酒店领导的安排和下达的各项指示。

二、减少服务环节，提高服务效率，尽量减少客投诉，让我

们的微笑服务打动客人满意的笑脸。

三、有计划的培训服务员的急事应变能力。加强服务员的综合素质。

只要努力就不会有遗憾□xxxx年我们做的很好，所以在xxxx年我相信我们还是会做的更好，全体客房人员有没有信心。相信我们xx会越来越好！

客房年终总结 客房年终工作总结篇二

一、摆正位置，努力提高自身素质和水平。作为客房部和餐饮部的一名主管，我深知肩上担子的份量，深知自己既要为领导当好助手和参谋，又要带领下属开展工作，更要做员工的贴心朋友。首先，严格要求顾大局。工作中，坚持“做事先做人”的原则，处处、事事、时时以“高调做事，低调做人”为宗旨，严格规范自己的一言一行，自觉顾全大局，自觉维护单位形象；坚持工作是第一位的原则，凡是领导拍板定了的事，坚决不折不扣贯彻落实，自己解决不了的，多汇报、多协调，不上推下卸；坚持为人正派，光明磊落，有话讲在会上，说在当面，不背后评头论足。其次，以身作则讲团结。努力做到大事讲原则，小事讲风格，既自觉在经理领导下开展工作，又主动处理下属关系，看人看长处，论事论主流，不斤斤计较，工作中始终坚持“对事不对人”，特别是做到“以责人之心责己、以恕己之心恕人”，与同事坦诚相见，和睦相处，团结一心，和谐共事。第三，加强学习提素质。通过向书本学、向老同志学、向基层学、向实践学等方式，学习了相关业务知识，对客房部和餐饮部的业务工作有了更进一步的熟悉，为熟练开展工作打下了坚实的基础。

二、规范管理，狠抓各项规章制度落实。“没有规矩，不成方圆”。为最大限度地发挥员工的积极性，更好地为顾客服务，我们出台了四项制度：培训制度、例会制度、卫生制度、安全制度。（谈一谈每项制度的具体内容及如何落实）。

先后收到表扬信？封（可举几个事例）。“实”，就是转变作风抓落实。发扬“少说多做、真抓实干”的作风，围绕中心工作和各项工作部署，扎扎实实抓好工作落实，凡是确定下来的事项都做到了“三不”：不讲条件、只讲完成，不讲困难、只讲成效，不讲理由、只讲结果，形成了埋头实干、重抓落实的良好作风。例如：（举事例）

虽然取得了一定的成绩，但离领导的要求以及与兄弟单位相比，还有以下差距，首先学习时间不能保证。学习的深度还不够，只注重现学现用、急用先学的内容，同时自身管理知识及普通话、外语水平有待提高。其次思想解放程度不够大。破解难题的方法不新，满足于现状，满足于过得去，不求过得硬。一遇到实际问题往往沿用惯例多、创新求新少，参谋作用发挥得还不够。最后服务全面工作还不够到位。有守摊子的思想，份内的工作干的多一点，份外的工作过问较少，掌握的不够全面，在服务上还多多少少存在一些不如人意的地方。

客房年终总结 客房年终工作总结篇三

俗话说：“三百六十行，行行出状元”。现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。我国古代大文学家韩愈曾说：“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们的祖国之所以繁荣起来，和人民群众的勤奋是分不开的。

曾几何时，人们一贯的唯我独尊，使中国有了上百年的耻辱，如今，勤奋使中国一步步走向繁荣富强。国家如此，我们__也是如此，作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让__更美好！

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。

能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

客房年终总结 客房年终工作总结篇四

一、20xx年度客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x%各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；

在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

客房年终总结 客房年终工作总结篇五

(1) 今年大港宾馆又从新规范制定了各项管理制度，客房部结合实际情况，认真传达、贯彻、学习了这些制度。并在此基础上对客房部的一些制度做了相应的调整如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》《考勤制度》都做了相应的增减。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2) 为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼a区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，对于一些琐碎细致的工作我们都提升到日程上来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗一次。床垫四个月翻一次。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(3) 开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4) 对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。今年6 7月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5) 努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(6) 为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(7) 做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(9) 员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

一 经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少。

二 领班管理层自身劳动能力强, 管理能力差.

三 员工人员流失及休病假严重. 造成计划内工作不能按时完成.

(4) 在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

以上是对20xx年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露

出一些不足，房务部会在下半年的工作中针对这些不足不断完善工作，不断提高服务质量，完善服务设施。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。

以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位！

客房年终总结 客房年终工作总结篇六

一、规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量

为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

二、为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换

巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

三、加强员工的节能意识，主要表现在

- 1、回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用；
- 2、查退房后拔掉取电牌；
- 3、做房时关灯关空调；
- 4、定时的开关走廊和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，

为酒店节约了一笔不少的电费。

所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

五、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平

为了做好客房的卫生和服务工作。今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年_月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的进步。

客房年终总结 客房年终工作总结篇七

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。

1、在卫生方面：

严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：

控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：

由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：

制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的

感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：

秉公办事，坚持原则，坚信服务无小事，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

1、房间卫生有待进一步提高。

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

3、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。

综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

客房年终总结 客房年终工作总结篇八

客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。一些客用品取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。废物利用，将报废的床单该成内枕袋。对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

部门每月定期举办业务知识的专项培训。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。管理人员的综合素质有待提高。

重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在酒店的预算之下。加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中

心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量自规范服务用语执行以来，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次服务体现于细节。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是我们做为酒店人享用不完财富。

对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

明年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

客房年终总结 客房年终工作总结篇九

总结写作原始、丰富的事例材料，是使汇报具体、生动的前提条件。怎样写公司工作总结报告?下面小编给大家带来,公司工作总结报告,仅供参考,希望大家喜欢!

陵市瑞祥面粉机械制造有限公司是集设计制造、销售服务于一体的专业从事面粉机械和辣椒机械生产的技术型企业。近两年以来在各级领导的大力支持下，瑞祥面粉机械制造有限公司坚持“科学发展，技术创新”的理念，遵循“质量第一，信誉至上；服务客户，共同发展”的宗旨。大胆开拓，不断创新，持续发展壮大。公司现有小麦面粉加工机械、辣椒机械等调味品加工机械两大系列二十余种产品，并已具备自主研发、设计、生产的技术力量。20__年以来，瑞祥公司在小型面粉机的技术基础上，大力进行研发改进，成功研制出工艺先进、性能优越的小型皮芯分离面粉机组。新产品各方面技术特性都已达到了国内先进水平，获得了国家专利证书，山东省《农业机械推广证书》并被中央电视台《农广天地》栏目组选中，摄制成专题科普片，在全国范围内推广，现瑞祥公司的面粉机械产品畅销于山东、河北、江苏、安徽、天津、北京、东北三省等全国广大城乡，并赢得各地用户的一致好评。

20__年瑞祥公司奉行“科学发展，技术创新”的理念。开拓前进，在做稳面粉机械产品的同时，开发出辣椒机械等调味品加工机械产品。瑞祥公司后开发的调味品加工机械系列产品融合了同类产品的技术特长，同时改进了市场上老产品操作复杂、维修困难，物料漏冒扬尘、工作环境恶劣等设计缺陷，优化了工艺设计，并采用了不锈钢等优质原材料。在机械性能和外观设计方面都实现了质的飞跃。调味品加工系列产品中调味品磨粉机、辣椒加工成套设备等十余种产品成功上市销售，并很快得到全国各地调味品加工企业的青昧，迅速占领了市场。经过广大用户的使用考验后，得到了普遍满意认可。

在各级领导的大力支持下，瑞祥公司通过努力奋斗，近两年中取得了初步发展。20__年销售设备 485台(套)，销售收入267万元，实现利税42.2万元。20__年销售设备563台(套)，实现销售收入261万元，实现利税44.3万元。

科学发展，技术创新，确保质量是我们的宗旨，再铸辉煌是

我们的目标。在取得现有业绩的基础上，瑞祥机械公司近期又确定了开发“家用微型面粉机”项目。该项目现已完成前期技术准备工作，20__年瑞祥公司要实现：“家用微型面粉机”的市场推广目标，把绿色天然的健康面粉送到全国千家万户的厨房，以我们的努力为中国的面粉机事业，为人类健康饮食做出更大的贡献，把我们的企业做大、做强。

一、20__年工作小结

我所在的部门是物流部，首先在20__年这个及其不平凡的一年里，我们物流部全体员工在公司领导的领导下能够顺利的圆满的完成我们公司制定的业务任务，我作为物流部的一员感到非常的开心以及自豪，我们部门的工作职责是需要比较好的专业业务能力，同时更需要很强的与客户交际沟通能力。在专业方面，由于之前我所从事的工作都是和物流有关的工作，也进行了系统性的学习，个人在这方面亦是很感兴趣，遇到棘手问题，通过查阅资料、询问同事能够独立解决，所以这方面很有自信的；在过去的一年里自身还是存在一些问题以及工作上的不足，在工作上还不够沉稳，不够老练，在对待新老客户的各种要求有的时候不够及时的做到位，自己感觉还是有点欠缺，这个方面我想在以后的工作里更应该进行多多锻炼，多多改进。

二、20__年的工作计划

不断加强个人修养，自觉加强学习，努力提高工作水平，适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，积极的配合好各部门的工作链接，在适应新的工作岗位之余，希望学习些其他部门的业务知识，提高自己的业务能力，树立办公室的良好形象。

三、对公司的意见和建议以及各种诉求

1. 希望公司能为我缴纳上海社会保险。20__年x月、x月都有

相关文件证明我可以缴纳x社保，希望公司能予我这样的福利。

2. 请公司结合实际考量我们物流部门的工作性质，每一位职员都是希望自己所付出的努力与回报的结果能够相等，这样也会提高每一位职员的工作积极性，更好的为公司工作，这样也有助于公司的发展。

3. 希望x年公司结合实际情况重新制定我们物流部的考核制度。

尊敬的毛董事长、徐总、各位领导：

今天，非常感谢公司领导能给我这样一个机会，我感到非常荣幸，非常光荣！现在我把自己在20__年的施工管理中一些情况汇报一下，请各位领导批评指正。

3月份我被公司分配到郑州经济技术开发区郑尉路工地，当时我的思想压力很大，郑州是个新的市场，市场大，竞争对手多，我们公司刚进入开发区，徐总多次教导我们，要谨慎做人，不要张扬，要认真做好每一项工作，决不能因为自己的疏忽，将工程搞砸，毁了公司的信誉，那将是公司的罪人，我暗下决心，决定用心工作，踏踏实实做好自己的本质工作，为自己争光，为徐总争光，为公司争光。

在郑州工地我最大的体会，就是一个“严”字。具体表现在以下几点

一、徐总对工作要求严，特别是对我要求更严。刚开始使我无法接受，有些思想情绪，工作无法放开，积极性也不高，经过一段时间的工作，我的思想逐步调整过来，明白了徐总要求这么严，是为了让我的管理水平和工作能力再上一个新的台阶，也为了使公司能够在郑州的市场站稳脚跟。从此，我由被动接受任务，转变为主动开展工作。

二、工程质量要求严。因为去年一大街污水、雨水工程做的

比较好，污水闭水一滴不漏，甲方组织其他施工单位、质检站及监理在我们工地召开现场会，作为样板工程，让其他单位参观学习。今年的工程比去年大，污水管道从一大街至二大街，是400的管子，由于管子小，钻不进去人，难以施工，业主及监理对我们的印象都很好，要求也就更高，因此，工程质量决不能低于一大街的标准，在加上我们公司要开辟郑州市场，不能因为工程质量影响公司的对外形象。在徐总的严格要求和亲自指挥下，项目部全体同志对工程质量一丝不苟，严把工程的内在质量和外观质量，终于使污水闭水做到一滴不漏，一次成功，得到了质检站的好评。

在管沟回填上，我们也比较重视质量，这是路基的关键部位。一是控制回填厚度，二是打夯遍数，特别是检查井周围，下部用灰土夯实，上部井圈周围用混凝土浇注，避免井周围塌陷的通病，保证不影响路面质量。

在混凝土施工中，我们历来都遵守公司领导的教导，不偷工减料，在不浪费的情况下，确保工程质量，注意养生，提高混凝土的质量，与其他单位相比，我们的工程质量，业主和监理还是认可的。

三、原材料控制严。徐总对原材料的控制要求非常严格，我们在材料采购前，做好材料需用量计划；采购时按照“同等质量比价格，同等价格比质量”的原则，争取采购到质量好，价格优的材料；施工过程中，在确保工程质量的情况下，最大限度地节约材料，不断地核算盈亏情况，做到边施工、边控制，各种材料都不浪费。

在项目部全体人员的共同努力下，我们严把质量关，做到了每道工序都达到优良标准，由于工程质量高，郑尉公路工程被郑州市市政工程质量监督专业站评为市优良工程。这是公司在市政道路工程中获得的第一个市优良工程，也是开发区建区以来第一个被评为优良的市政道路工程。

11份，我被公司派到栾川县橡胶坝项目部负责生产工作，由于是第一次承担橡胶坝工程，我心中没底，怕自己不能胜任这个工作，但在贾经理、靳工、刘工的多次鼓励和帮助下，我感到踏实了许多，也坚定了必胜的信心，没有干过并不可怕，董事长多次教导我们，这个世界不是有钱人的世界，也不是有权人的世界，而是有心人的世界，只要用心学、用心干，没有什么解决不了的困难。

在栾川橡胶坝工程施工中，我运用徐总交给我的管理方法，在贾经理的指导下，组织项目部人员讨论优化施工方案，计划工期，安排材料、设备、人员及时到位，互不影响，合理安排工序，平行交叉作业，冒着刺骨的寒风，日夜连续施工，在伊河水面工程的三个标段中，我们虽然是第一次干这样的工程，但我们的施工进度和施工质量总是遥遥领先，受到了栾川县领导、水利局及监理单位的一致肯定。

总之，在郑尉路工程和栾川橡胶坝工程施工中，没有出现一例质量及安全事故，我很荣幸，这是公司的领导有方，也是我们高度重视安全的结果，是我个人及员工们的福气。

一年来，在各方面我都有了一定的进步，具体有以下几点

- 1、思想观念有了明显改变。以前只知道想到哪干到哪，心中没有数，经过郑尉路和栾川橡胶坝工程的锻炼，我懂得了到一个地方，应先规划、计划，做到心中有数，然后，按工期需要和质量要求，认真地安排好各项工作，对生产进度、材料供应合理安排，进行全方位管理。

- 2、进行民主管理。一个人的智慧是有限的，集体的力量才是巨大的，为了调动大家的积极性，我就采取徐总的管理方法，每次开会，讨论问题，解决问题，制定方案，都让每个人提出自己的建议和意见，然后集中，让每项制度、方案具体化，让每个人都明白自己的职责，用制度管理，民主管理。

3、协调能力有了明显提高。过去只是管管生产，不管协调工作，在郑州工地，徐总逼着我去与甲方接触、农民接触，我从不愿去、不敢去，到主动去想办法积极与甲方搞好关系。

这些成绩的取得，虽然有我自己的一点点努力，但的是大家团结协作、共同努力的结果。对董事长的关心帮助表示感谢！对徐总的教导表示感谢！对大家的支持协助表示感谢！

在实际工作中，我还有一些不足之处，需要在以后的工作中，不断学习，不断进步，不断提高，还需要公司领导的指导和帮助，也需要同事们的理解和支持。

新的一年，新的开始，成绩属于过去，今后的工作还有很多，肯定还会有这样那样的困难，我还要培养自己思考问题、解决问题的能力，逐步提高自己的管理水平，为公司的发展贡献自己的力量。

20__年的春节快要到了，在这里，我向各位领导、各位同事拜个早年，祝大家在新的一年里：工作顺利、万事如意！

谢谢大家！

一、具有良好的工作业绩

今年新开移动基站传输设备23台，优化网络环路54条，切割大小网络90余条，全年安全无事故运行。表扬，今年也被移动公司评为优秀先进个人。

二、具有正确的工作态度

在意识形态中，我坚持我的自我反省，努力改善我的人格。不管什么情况下，我问自己最高的道德品质。遵守职业道德是这项工作的基本前提。我跟着比法律更严格的信条，几乎和服从它。此外，事业心是好工作的关键。事业心做好你的

工作，去做一些小事情，把握每一分每一秒，不要积累的步骤，是什么让一个坏事情琐碎，从我开始，从小事开始，现在开始。

三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习中，我有扎实的工作作风，关心下属，团结同志，注重细节，追求完美，不找任何借口，认真履行职责。作为一名专业的交流技术人员，除了拥有专业的知识和技能外，细心和对细节的关注也是非常重要的。细节是如此之小，结果是荒谬的。无论你是在做事还是做人，你都必须了解细节，只有追求卓越，才能取得伟大的成就。

四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

我觉得自己的担子很重，我的知识和能力有限，所以我不敢掉以轻心，总是在学习，向书本学习，向身边的领导学习，向同事学习，所以我觉得自己还是有进步的。通过不断的学习和积累，我可以冷静的处理日常工作中的各种问题，保证这个岗位的正常工作的。我能以正确的态度对待工作任务，热爱我的工作，并努力实现它在实际工作中，积极提高自己的质量，争取工作主动，有强烈的敬业精神，责任，努力提高工作效率和质量。

五、具有良好的团队合作精神

有效的团队合作可以提高生产力。因此，我不仅在在工作中努力工作，而且与同事相处得很好。除了在工作中互相学习之外，在生活中我也经常和同事们交流，了解他们内心的想法，给彼此出主意。有些同事因为工作技术经验不足，不仅影响了自己的工作效率，也影响了整个部门的工作效率。但在他们的工作中，我主动教授他们并讲解各方面的技术知识，使他们对日常工作有了新的认识和认识，能够独立完成各项任务，不断提高工作效率。

一、中介业务情况分析

目前，我市中介市场较为繁荣，正规兼业保险代理单位9家，保险代理公司8家，其各保险代理单位或公司以寿险业务为主，财险业务为辅，财险业务以车险业务为主，其他业务为辅。各家代理公司的合作目的是利益最大化，谁签单收取保费少，手续费给的高，业务就与谁合作，这样就给我公司中介业务发展造成较大困难。

二、中介业务拓展情况

通过中介业务部加强车险业务经营是今年非常重要的中介业务工作。车险业务在整个业务经营中具有举足轻重的地位和作用，必须做大做强，做精做细。也就是发挥中介部的纽带作用，继续加快发展车险业务，保持较快的发展速度，同时，大力优化车险业务结构，严格控制高风险、高赔付的业务，从承保源头抓起，从每一笔业务、每一个环节抓起，从每一位承保人员抓起，全面提高车险业务经营管理水平，增强盈利能力，使车险真正成为增收保费和创造利润的骨干险种。

三、中介业务发展措施

今年来，我中介业务部坚持学习政治理论，提高业务技能，制定了相应的学习计划。建立健全了一整套适应本我中介业务部实际的制约机制，使我中介业务部形成一个团结拼搏、务实进取的战斗集体。进一步完善了我中介业务部内部控制制度，以效率为中心，实行工效挂钩。做到一人干保险全家干保险，坚持以贡献排名次，以业绩论英雄。让经济杠杆起作用，变职工要我干为我要干，拉开了分配档次，增强了工作的积极和主动性。我中介业务部根据保险服务行业的特点，从狠抓效益入手，抓落实，重实效，取得了显著效果。一是完善了优质服务措施，制定了优质服务标准，明确了服务内容，规范了服务程序。广泛深入保户，回访“黄金客户”，积极征求意见，改进工作作风，增加了服务透明度。

四、工作中存在的主要问题及今后的努力方向

回顾今年来的工作，我中介业务部各项工作虽然取得了一定的成绩，完成了公司下达的各项指标任务，各项基础管理工作也有很大进步，但工作中仍然存在着一些问题，如车险代理进展还不够快，合作的层次还不够广泛和深入。

客房年终总结 客房年终工作总结篇十

为增强会议室的功能，又配置了投影和音响设备，并经过论证，在四楼又改造了一个20人的小型会议室，既充分利用了空间，又满足了客人的需求。特别是11月到地12月间，一至四楼公共卫生间的改造，引进了先进的自动出水设备，并更换了地板砖、灯具、镜子，配备了喷香机、洗手液机、高级擦手纸，旧貌换了新颜，大大提高了整体品位和档次。

频道、中心及会议室的消毒柜、103号残疾人房间改造等，都极大程度地考虑了客人的利益和需求。

这些项目的改造和更新，共倾入资金xx万元，正是领导班子用时代的眼光审时度势，深谋远虑、不惜一切代价的工作精神，使客房的设施环境始终处于相对较高水平，为宾馆的长远发展奠定了坚实的基础。

工作制度和措施，是一个部门顺利开展工作的基础和保证。20xx年，针对客房部的具体工作，我们先后拟定了客房工作纪律、服务中心工作制度、卫生清理程序、洗布草管理制度、仓库管理制度、考勤相关制度、卫生区域划分等，并针对客房工作的不足之处，采取一系列有效措施，讲大局、重细节，坚持逐级负责，严格落实责任的工作原则，有效提高了工作质量和效率。

过去客房清洗地毯无规律，与客房的出租工作不能够相协调，

经过一段时间摸索，我们责任到人，将不定期清洗改为每日定量清洗，月底保证地毯清洗率为100%，这样既保证了地毯卫生，又不会因为大量清洗而影响房间出售；过去卫生间五巾由于机洗的条件限制，洗涤质量偏低，消毒工作也相对落后，并因此引起客人的投诉。为此，我们采取了五巾机洗后，送郑州进行洗涤、熨烫、消毒等系列的二次处理。20xx年，共清洗地毯xx间，比去年多洗xx间；机洗布草xx条，比去年多洗xx条，送洗布草xx条，比去年多洗xx条。

服务中心是客房部工作的窗口和核心，工作繁忙而琐碎，尤其是8点到16点，正是客人频繁入住和退房的高潮时段，中心电话也因此出现长时间无人接听电话的遗憾。为此，我们及时调整工作重点，在保证该时段三人值岗的同时，采取卫生班密切配合，主管与领班及时补岗等办法，始终保持一人接听电话，及时传达信息，创造最大空间缩短查房、维修等时间，实践证明，有效改善了过去员工顾此失彼的不良局面。

卫生班员工可谓是客房部的美容师，他们的工作量和辛苦程度有目共睹。他们推着笨重的布草车和操作工具，每日不间断地工作9个小时，客房的处处都有他们劳作的身影，每个角落都流有他们辛勤的汗水。为了减轻卫生班员工的负担，我们取消了由他们送领布草的环节。每天由仓库定量配备布草，并在清扫房间过程中，按需随送。这样既减少了布草车的负重，又节省了他们上下楼层送领布草的时间，从而有效地提高了打扫房间的效率。还拟定印制了卫生班工作日报表，使记工办法更趋合理，统计更趋准确和快捷。另外，经常集中讨论工作中出现的问题和漏洞，及时进行整改，尽可能排除不协调因素，并不定时让卫生班员工相互间对打扫好的ok房进行检查，然后进行点评，总结经验，指出不足，从而加深印象，确保出房率和卫生质量。20xx年，卫生班员工每人每天打扫xx间，比去年提高了xx。

仓库管理着各种物资，在客房工作中起着至关重要的作用。

为使仓库在物资管理上更趋明朗化、清晰化，8月份，建立了各种物资的出入库台帐，拟定印制了楼层一次性消耗品登记簿、物资变动月报表、布草管理登记簿、物资盘点月报等，并制订了严格的物资报损、赔偿、免赔等管理办法，使各项物资出入库均有证可依、有据可查。

pa的工作看似简单，却承担着整个大堂的清洁卫生，不仅需要员工有着极强的责任心，还应有较规范的清扫程序。为此，我们制订了详细的清扫程序和标准，责任到人，专人落实。从早上7点至晚上22点，不间断的对大堂、一楼卫生间、一楼走廊及电梯进行日常清扫，每月10日订为大堂地板打蜡日，大堂门外台阶随脏随冲洗，大堂玻璃每月不定时擦洗。确保大堂良好卫生环境。

会议室是客房部的另一窗口，如何提高服务质量和工作效率就显得尤为重要。由于会议的时间、性质、规格、人数和布置要求的不同性，我们制订了各种应对方案，固定各个会议室的物资（如水果盘、香巾、烟缸、盖杯、席签、横幅等）数量并落实责任人。要求每个会议不论结束到几点，均要及时清扫卫生、茶具消毒、桌椅归位等，认真检查地毯的清洁程度和设备的是否有效，确保下一次会议的租用。一年来，会议室全年接待xx人次，营业收入xx万元，占客房总营业收入的xx%超出去年xx%其中新改造的四楼小会议室共接待xx人次，营业收入xx元。

在这些普普通通的岗位上，在日常的服务工作中，客房部员工一步一个脚印做好每一个细节，涌现出了xx等一批踏实肯干、认真负责、热爱集体的优秀员工，他们默默无闻的在各自的岗位挥洒着辛勤的汗水，凭着对宾馆的一份厚爱、一份执著、一份责任，赢得了顾客的信任，得到了社会的认可，为宾馆发展做出了应有的贡献。

集团张总曾经说过：市场的竞争是人才的竞争，人才的竞争

是学习的竞争。学习是永恒的任务、永恒的职业，从生存与竞争的高度来看待学习，在企业高速发展过程中与时俱进，超越自我，才能实现自身与企业的良性循环。同样，客房的发展也离不开一支朝气蓬勃、干事创业的员工队伍，要使员工队伍整体素质提高，服务技能得到增强，必须加强培训与考核。20xx年，先后组织学习了等，一些新员工在老员工的帮带下，也很快成为了熟手。通过学习，员工对本职工作有了进一步的认识，责任得到了进一步明确，把顾客的满意程度当做衡量服务质量的标准。明白了我们的产品就是服务，它的有效价值短暂而且无存续性。10月，一个山东的客人退房后不慎将手机遗忘在客房，员工发现后经过多方联系，并且免费把手机安全邮寄到客人手中，这位客人为此打来电话，感谢和赞誉之情溢于言表。

俗话说，众人划浆开大船。如果客房工作没有其他部门的支持和配合，就无法取得今天的成绩。前厅部是宾馆的前沿，更是客房工作的引导者。无论是售房、退房、会议室出租，均与客房及时传达和沟通信息，不断提出改进意见。并用超强的应变能力接待着形形色色的客人，用机智的头脑和得体的语言处理着各种投诉，采取各种措施来提高客房出租率，正是她们这种高度负责的工作精神，营业收入才得以节节攀升，使客人高兴而来，满意而归。工程部为客房的正常出租提供了强有力的保障，一年来客房设施设备故障电脑报修次，口头报修约次，工程部员工尚部长的指挥下，转变传统观念，本着服务一线的宗旨，不辞辛苦、不分昼夜，随时随地在第一时间到达现场，通过认真检查、分析、维修，确保当天报修当天有结果，并不厌其烦地向客房员工讲解电脑、设备、工具的使用、维护和操作常识。11月份房间的壁画全部更换为新的，工程部员工提着沉重的工具箱，加班加点，全部安装到位仅用了不足两个工作日。客房进行任何改造，尚部长本人总是亲临现场指挥监督，时常加班加点到深夜，对客房提出的意见和建议，不隐藏、不袒护、不包庇，使两部之间的合作更加密切，从而提高了维修效率，保障了客房工作的正常运行。供应部购进物资时，大到电器，小到一次性消耗

品，无不货比三家，质优价廉。无论是炎热的夏天，还是冰冻三尺的寒冬，到处都有他们奔波忙碌的身影。平时一个电话，他们就及时把客房所需物资亲自送到，月底认真和客房核对出入库的明细帐，万元物耗清晰准确，默默无闻地为客房部的物资使用、储备、统计等做了大量的幕后工作。办公室对客房部的工作可说是鼎力支持，遇到任何困难，只要一个电话，办公室调兵遣将，全力协调，问题随之迎刃而解。质检部更是为客房服务和卫生质量的把关立下了汗马功劳，可以说，没有质检，就没有效率和质量的提高，没有质检，就没有今天的成绩和骄傲。另外，保安部对安全、消防设施的检查，夜间不间断对楼层巡视，努力把隐患和不安全因素消灭在萌芽状态，为客人及员工的人身和财产安全提供了保障；餐厅、后厨、商务中心、财务、清欠等部门在客房部始料不及或人手不够的情况下，一呼百应，群策群力，充分发挥团队精神，变复杂为简单，使许多工作成倍地提高效率。10月份的一个星期六上午10点钟，公安局要在三楼大会议室召开一个紧急会议，约300人已经直接到达场外，当时的会议现场为圆桌型，要根据他们的会议要求在最短时间内重新布置为课桌型。客房员工正在愁眉苦脸间，其他部门所有能调遣的员工都来了，搬桌椅的搬桌椅，摆茶杯的摆茶杯，仅仅十分钟的时间，一切到位，与会人员进场，会议如常进行。11月，客房窗帘全部加装遮阳布，需要把原有的窗帘全部取下来，然后和遮阳布同时穿在u型钩上，再恢复原位。我们计划全体加班，用三天时间完成这项工作。由于时间紧，办公室抽调了司机、后厨、保安、供应等部门的人员，众人憋足了干劲，分组分层安装，仅用了六个小时就完成了任务。这样的事情举不胜举，借此机会，我代表客房部全体员工向支持客房部工作的部门及员工表示衷心地感谢！

- 1、员工竞争和危机意识有待增强；
- 2、工作纪律和奖惩制度落实不够严明；
- 3、工作方式不能够充分调动员工工作积极性；

- 4、员工英语与微机操作能力相对薄弱；
 - 5、干部与员工沟通交流较为欠缺；
 - 6、部分改造计划本年度没能够实施。
- 1、全力以赴完成单位制订的各项营业指标；
 - 2、培训工作常抓不懈，确保服务质量和工作效率；
 - 3、月万元物耗不超过1000元；
 - 4、服务投诉率不超过2‰；
 - 5、安全无事故。