

2023年催收水费工作的工作总结 采购人员工作总结(大全10篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

催收水费工作的工作总结篇一

尊敬的各位领导：

时光如梭，转眼即将告别20xx年，回顾过去的工作，内心不禁感慨万千，虽然工作忙忙碌碌，但忙碌的很有意义，同时也学到很多东西，现将主要情况总结如下：

- 1、电机类：1598025。00元
- 2、五金加工、橡塑件□xx93409□7元
- 3、电子/包材：344500。2元

总采购金额为：2725934。9元

以上统计数据不是很全面，在作报表时发现有些产品都没有单价，在20xx年要把这项漏洞补上，作到订单完善度xx0%□以便更好的统计数据。

- 1、踏实认真，更好的完成本职工作。

众所周知采购部是关系到公司整个销售利益的重要环节，所

以我很感谢公司和各位领导对我的信任，我的主要工作职责：负责公司主要配件，外协加工，以及电子元器件的采购及采购管理业务范围内的管理和领导工作。认真按时做好采购部相关单据，及时提交给财务部，严格履行本岗位职责，定期向公司汇报本部门月统计工作，并提出相关的建议。根据生产部门的生产计划，积极下单落实跟踪。

2、降低采购成本。

采购工作是不断的花公司的钱，但怎样节约，以最低的价格买到最合适的产品，是需要不断思考的问题和努力的方向。我认为应该在分析、权衡质量保证、价格、交货时间等因素的基础上才与供应商确定最终的合作。在20xx年，我们把原先是通过现金采购的物资转换成月结，有：不锈钢材料，和部分工具的采购付款，在20xx年要把外协加工的氧化单位，还有一些劳保之类的单位也要争取转为货款月结，以便缓解公司流转资金的周转。

3、努力做好与各部门的沟通协调工作。

采购业务牵涉范围广，相关部门多，是需要公司内部各个有关部门的密切配合的一项工作，与设计、生产、财务、质量等部门有着紧密的联系，且需要或多或少的掌握这些部门的相关知识，使我的业务知识及人际沟通、协调能力、分析与表达能力等都有显著的提高。

20xx年虽然工作忙碌，自己也在逐步的进入角色，但工作中也有许多不足及无法解决的问题。工作中还不能充分做到精益求精，严谨细致，对所定购的加工作件还不能充分了解其制作过程中的生产工艺；对一些复杂的毛坯订货图还不能够完全的看懂；在20xx年的工作中，我会看到自身存在的问题和薄弱环节，加强学习，不断的改进，增强与各部门的沟通学习，多请示、多交流、多动脑。

在工作中学习，在学习中工作，不断在实践中增长知识才干，发扬吃苦耐劳，知难而进，积极进取的工作作风。为此，我将会更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力的上进，全面提高自身的素质，与企业共命运。

催收水费工作的工作总结篇二

回顾20xx年，作为公司的行政文员，一年来，在部门领导的关心指导和同事们的支持助下，我勤奋踏实地完成了本年度的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，现将这一年的整体工作情况总结汇报如下：

根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成各部门安排的打印、扫描、复印等文件处理工作。对公司所发放的通知、文件做到及时上传下达。及时的整理外来文件，做好文件登记、标注文号。

档案管理工作，是集团三令五申需要所有职员非常重视的工作，集团专门组织各公司档案负责人对xxxxxx等公司的档案管理进行学习，并且进行档案管理学习培训。在办公室主任的带领下，对历年档案进行了整理分类，按规定进行装订和归档，使各项档案管理正规化、规范化。及时对各部门上报的文件办理交接手续，按时归档，并建立了查借阅台帐，做好档案查阅、借阅等工作，务必做到细致并保证档案的完整，及时借阅、及时归还，不让公司的档案丢失和损坏。

接管资产已经一年了，从开始的生疏，到现在的熟练，我严格的要求自己，做好每一件物品的出入库。及时购买家所需的物品，遵照公司物资管理规定，货比三家的去挑选既实际又实用的物品，尽量做到零库存；每月按时与财务盘点低值易耗物品，清点每一件物品，务必做到笔笔清楚，件件细致。

按照国家工商部门的规定，定期对xxxxxx和xxxxxx_的组织机构代码证、营业执照进行年检。今年7月份主要是对xxxxxx_

的房地产开发资质的延期，按照市建的要求来整理资料，这期间由于我们现有的资料不全面，所以出现了种种困难，但是我们不厌其烦的与市建办公室的人员沟通，还借助了同事的助，最后圆满的完成了房地产开发资质的延期申请。

1、做好各项协助工作：积极参加集团，公司组织的各项活动和培训，协助办公室主任做好公司各种活动和答谢会准备工作。

2、在办公室日常接待及接打电话时，使用文明语言，说话和气、热情，礼貌地接待来人员，对于遇到相关问题来咨询或者要求助的人员，我都会尽我所知给予解答或及时转达相关领导给予解决，维护公司形象。

在现有的工作基础上加强学习、不断积累经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷，进一步加强学习意识，根据形势的发展和工作的需要，完善自己，展现自己。

20xx年将是项目干快上的一年，我会遇到困难不低头，不逞一时之勇，用行动证明自己的信心和能力。用更积极的态度对待一切事务，其中主要工作集中在：收发文的管理、资产与物资的管理、工作检查督办、证照年检和xxxxxx房地产开发资质四级申请和配合领导做好各类活动的组织，加强团队建设。胸装谨慎的意识，外饰积极的作风，工作生活乐观谨慎，行为举止方有礼，待人待事热情诚恳。

以上是我全年的工作和明年的展望，我相信在领导的正确指导下，我将以更好的姿态，迎接来年的挑战。在此，再次感谢各位领导对我的工作的支持，感谢各位同事的倾心助。

催收水费工作的工作总结篇三

经过20xx年的奋斗，我完成了大学四年的学习生活，从学生蜕变成一名工作者，在xx省路xx设二公司xx项目部里开始了

新的生活。从理论过渡到实践的过程中，我遇到了很多问题，但在困难面前，我不骄不躁，通过自己翻阅规范以及在领导和同事的关照下跨越了一个又一个障碍，受益匪浅。

来到项目部后，主任和同事对我的帮助很大，很快适应了工地生活，并在工程相对紧张的情况下，对我委以重任，负责路面检测工作。主要对路面面层钻取芯样做压实度密度试验、级配以及孔隙率 \square 5.4m贝克曼梁测弯沉、连续式八轮平整度仪以及3米直尺测定平整度试验，还有构造深度、摆式摩擦等路面检测工艺。

在工作中，难免有闪失，比如对钻取的芯样记录不详细，导致了日后工作缺乏可以信赖的数据。这次重大疏忽给了我很大的教训，使我认识到了工程的施工严谨以及实事求是的态度，并引以为戒，严格要求自己，丰富试验数据为施工服务。在做了很多试验后，我感觉往往细节决定成败。有体会的是做贝克曼梁试验时，可能因为未调平，气泡没居中，测头的测点触及车轮，可能百分表的指针读数异常等都会对试验数据造成影响。

同时试验前期的准备工作也是相当的重要的，比如贝克曼梁法测弯沉试验中：检查并保持测定用标准车的车况及刹车性能良好，轮胎内胎符合规定充气压力；保持恒定的轴重；检查弯沉仪百分表测量灵敏情况；当在沥青路面上测定时，用路表温度计测定试验时气温及路表温度（一天中气温不断变化，应随时测定），并通过气象台了解前5d的平均气温（日最高气温与最低气温的平均值）；记录沥青路面修建或改建时材料、结构、厚度、施工及养护等情况。所以做试验时应该多注重一些细节和前期的准备工作，保证试验的质量。一个可以求证的数据是需要仪器与试验人员的双重保证的。

经过一段紧张有序的施工生活，让我懂得了许多，学习了许多。作为一名试验人员更应该掌握所学，丰富见闻，做到稳中求快，实事求是。利用自己手中的试验器具严把试验关口，

为施工的顺利实施做出一份力。

催收水费工作的工作总结篇四

时间过得真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间我接管食堂的时间又过了一年。

回顾过去的每一天，我作为一名食堂管理员，深感到责任的重大，工作压力之沉重。因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康。所以，为了扬长避短，今后能把工作干得更好，现就一年来的工作情况总结如下：

在此情况下，我们食堂的工作节奏和各项管理、生活服务等工作如果不能紧紧跟上我公司快速发展的大好形势，必将愧对我公司领导的信任和支持，也无颜面对辛勤奋战在各项工作第一线的广大干部和员工。因此，我们把切实做好各项生活综合服务工作，当作贯彻全年奋斗目标和落实科学发展观，坚持以人为本，关心职工生活，为广大干部员工办好事、办实事的重要方面切实抓紧抓好，使职工食堂真正成为“职工之家”。特别是我们能够紧密(这里可以加公司的名字)的整体工作大局，密切联系本单位的实际情况，坚持对食堂员工进行“生活服务无小事”、“做好各项接待和为员工服务是我们的本分”等项教育，使大家从思想上认识到了做好本职工作的重要性，从而自觉地投身到各项服务工作中去。今年以来，职工食堂的所有工作人员，都能以(公司名字)的大局为重，尽心尽力地做好各自的本职工作，受到了领导和员工的称赞。

首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。食堂是公司职工用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心情舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有责任有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工

作中的服务质量和意识。切实做好食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转。第三、每天，我一有空闲，就下厨房巡视，与食堂人员取得沟通联系，对食堂工作方面的所需或不足，作详细了解，如有不周，及时作好调控。如卫生情况：由于用餐人数多，食堂职工工作压力大，使大家身心疲惫，有时没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不够整齐。为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，作为食堂管理员的我积极为食堂出谋划策，指挥食堂职工和他们一起工作。在食堂职工的积极努力下使食堂的天花板、墙壁、灶台、蒸箱等焕然一新，地面、库房等一尘不染。厨房有了明显改观，良好的工作环境使全体食堂工作人员更加心情舒畅，干劲更足；同样，良好的就餐环境，也给全体就餐人员带来了愉悦，使得全体职工能够将饱满的精神投入到工作中去。

(公司人员数目)人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我和采购员一同去采购，严把食品质量关，没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健康。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜，食品每日采购、可长期存放的食品定期采购。

一年来接待了，大小用餐共计十余次。及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。

4、在节约成本方面：食堂一直以来都是坚持把肥肉和瘦肉分开放。肥肉既可以用来炼油炒菜，也可以放在菜里一起炒。这样一来不仅节约了炒菜的油，也让员工感觉不到肥肉的腻。

我们没有停留在使职工仅仅能够吃饱那种一般化的水平上，而是严格按照领导的要求，在服务态度和饭菜质量上多下功夫。现在，职工食堂一日三餐供应，每顿除米饭、馒头外，还增加了包子、饼、花卷，早点还增加了油条、豆浆，每天坚持每顿都为员工准备小菜、汤、粥，并坚持平均一月吃一次饺子。每天的食谱和菜谱，予以公布，便于接受大家的监督。

各种货物进食堂仓库，都必须进行验收，登记在册。食堂用一切货物包括调味品，都会根据可领料数量签发，科学、合理地贮存食品，冷菜库、粮食库、调味料库经常进行盘点、清库，食品按首进首吃的原则，以防止变质，或造成不必要的损失。在食品贮存场所禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。

食堂卫生是隐患的源泉、发源地。在卫生管理上我们坚持每周工作例会，做到警钟长鸣，增强职工的忧患意识，尽可能地把隐患扼制在萌芽状态；我们要求每一位食堂职工必须做到：

(1)注意个人卫生，勤理发、勤剪指甲、勤换衣服、勤洗澡，不留长发、小胡子，开饭先洗手。

(2)食堂内外实行定人、定点、定时间、定要求。必须做到每日清扫，对每日产生的垃圾杂物，日产日清随时打扫。周末进行大扫除。

(3)各种餐具、笼布、机械等要洗刷干净，做到木见本色，铁见光，用后摆列整齐，生熟用具严格分开，不得混用。

(3)开饭时不准吸烟，不准面向食品说话、咳嗽等。食堂全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了食堂工作正常运转。

食堂是消防安全的重点部位。因此，食堂每日用液化气、油

明火等制定了相关的操作规程及使用办法。各项设备都设置了专人负责，并能做到定期维护保养杜绝一切完全隐患。

今后的工作打算：

一是要进一步认识做好食堂服务工作的重要性和必要性。在思想认识上要再深化、再提高，并将思想认识转化为具体行动，千方百计，创造好的条件，更进一步办好职工食堂，以方便干部职工就餐。二是要不断强化管理，食堂服务工作上档次。三是积极负责，认真搞好食物安全和卫生工作。食堂管理工作千头万绪，最根本的工作要求就是要对广大干部职工的生命健康安全负责。

因此，我们一定要认真贯彻《食品卫生法》，把依法加强食品卫生管理和各项生活综合服务管理工作作为头等大事，列入重要的管理日程，并做到责任到人，抓紧抓实，抓出成效。在领导直接关怀和指导下，通过食堂全体员工勤辛的努力，食堂饭菜质量、花色品种、卫生状况、设备的正常使用效率有根本性的改变。尽管如此，由于本人水平有限，有许多工作做的不足，仍然还存在一定的差距，对食堂管理还不够精通，这也证实了我在食堂管理方面上的欠缺，我会在接下来的工作中，加大力度对自身的管理及素质的学习，规划好工作计划等等。同时，我们食堂对照卫生要求，还应进一步完善软、硬件建设，对食品的采购、物品的损耗加以控制，确保职工吃到价廉放心的食品。我深深感到食堂管理工作是一项长期、细致、艰苦的工作，只有认真、踏实地做好工作，才能保质保量、万无一失。

总之，食堂工作正在日渐步入正常化，正规化，优质化，食堂工作人员也正在不断努力，逐步形成一个爱岗、敬业、务实、奉献与合作的团队，共同为项目事业的发展而默默奉献。

催收水费工作的工作总结篇五

又到年底了，天猫xx商城的客服工作又过去了一年。以下是今年的工作总结：

熟悉产品，了解产品。对于客服来说，熟悉自己店铺的产品是最基础的工作。以前公司每推出一款新产品之前，都要进行相关的产品培训。顾客服务是商店和顾客之间的桥梁。一旦这座桥没有建好，也许你就会永远失去这个客户。你要对产品的特点、功能、注意事项了如指掌，这样才能流利地回答客户提出的关于产品的各种信息。

接待客户。如何招聘网店客服前面已经提到了。作为导购客服，要热情，要灵活。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时能够引导消费者进行附带消费。对于那些砍价的顾客，首先需要明确一个店铺定位：所有东西的价格都很低，很难再砍价了。

如果客户不是纠结于价格因素，那就要看情况来决定是否接这单生意。即使最后给了客户折扣，也要顺水推舟，让客户觉得这个折扣来之不易，是店家给他个人的特别折扣。接待客户主要有两种方式。一种是使用阿里旺旺□qq等即时通讯工具与客户沟通。另一个是接听客户来电。对于电话沟通，要求客户更加灵活。毕竟，你不可能有足够的时间像旺旺一样思考。

检查婴儿的数量。页面上的库存和实际库存有出入，所以客服需要在网店管家里查看宝贝的实际库存，这样才不会出现缺货，无法发货的情况。现在使用一款专门针对淘宝卖家的浏览器：网店攻略，可以在页面同步库存数据，非常方便。

客户为订单付款，并与客户核对收据信息。很多卖家的朋友往往会忽略这一点。虽然大多数客户在购买时都有正确的地址，但也有部分客户因为收货信息的变化而忘记修改。作为

一个买家，经常帮朋友买东西，有时候会忘记修改朋友的收货信息。所以，客户付款后，记得和客户核对收货信息，这样不仅可以减少你的损失，还可以让客户觉得你做事很用心。在核对客户信息的同时，还要提供店铺可以发的快递公司，询问客户喜欢发什么样的快递。毕竟每个城市每个地区每个快递公司的服务水平都不一样。根据客户的需求，一切以客户为中心，客户没说清楚，我们就默认发快递。

催收水费工作的工作总结篇六

20xx年x月份的工作即将告一段落，可能是这个月的天数比别的月都少的原因吧，觉得一眨眼这个月就过去了，回顾一下这个月来的工作，主要是日常工作及xx年度的年报工作。

首先说一下日常工作：

- 1、审核和调整了以前完成的账目，及时改正一些账务上的错误
- 2、配合销售部门做好销售结算开票，督促销售货款及时回笼，合理使用资金
- 3、根据会计制度与准则结合实际情况，进行业务核算，及时进行记账、登帐、编制各种会计财务报表；做好财务最基本工作，所有账实相符，支出考虑合理性，做到出有凭，入有据；在做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系。

这个月最最重要的工作就是xx年度帐的审计工作和统计年报工作。

对于我来说，这项工作给我的压力很大，这个审计过程的顺利与否，直接证明了这一年来我们在财务工作上的成绩，值得欣慰的是，没有什么大问题，只有一些数据需要核实证明一下就可以了，连给我们做审计的注册会计师也夸我们今年

的帐比去年的做的清楚多了，基本上没有什么问题了。这对于我们来说就是的鼓舞和信心。

再有就是统计局的年报工作，以前的统计申报工作是会计公司负责上报的，我们自己没有接触过这种报表，所以今年的统计年报对于我们来说也是一个挑战，每一个数字都要查几遍，算几遍，不会的，不懂得也及时向统计局商调队的老师请教，在我们的共同努力下终于全部审核通过。

下面是总结的一些关于财务上面的问题：

由于新来的实习生是在年底进入我们公司的，临近年关，所以没有把工作具体的分工到个人，这也就造成了有些事，做完之后没有人整理、记录，甚至出现问题没有人承担责任的现象。所以，在这个月，我们重新分配了一下工作，定人定岗，每个人每天必须上交详细的工作记录，避免此现象的再次产生。

还有就是做事情粗心，财务工作最重要的就是要有细心，其次是用心，再者就是耐心，如果是因为自己不细心的结果而感到委屈的话，大可不必，只要做到以后耐心的用心仔细对待每一件工作就好了。在这里也对给大家带来麻烦的同事说声抱歉，人总是会犯一些错误，希望大家再给一次机会，让我们慢慢成长起来。

下月公司财务部的重点工作主要是加强对新员工的学习培训，以及完善本部门组织机能，细化各员工工作职责，各项工作内容具体落实到人，定时定量完成，提高部门工作质量要求，圆满完成公司交给的各项工作任务。

新的一月又开始了，财务部还有很多应做而未做、应做好而未做好的工作，这些应该是以后财务要重点思考和解决的问题，也是每一位安都人如何提高自我、服务企业所要思考和改进的必修课。作为财务人员，我们在公司加强财务管理、

规范经济行为等方面还应尽更大的义务与责任。我们将不断地总结和反省，不断地加强学习，以适应时代和企业的发展，与各位共同进步，与公司共同成长。

催收水费工作的工作总结篇七

20xx年马上过去，不知不觉中，我在新的岗位上结束了一年的工作，现总结如下：在领导和全体同志的关怀、帮助、支持下，紧紧围绕x内部保洁为中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率。较好地完成了各项工作任务。我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

1、强化形象，提高自身素质。我坚持以诚待人，爱岗敬业，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。经过一年的学习和摸索，我能够把x单位内部各项保洁工作有条不紊的完成。

2、严于律己，不断加强作风建设。一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，脚踏实地，埋头苦干。在工作中，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，不断改进工作作风，不计较干得多，干得少，只希望把所有工作圆满完成。

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

催收水费工作的工作总结篇八

一年来，在局领导的正确领导和同事们的帮助下，我加强政治业务学习，提高自身素质；树立服务意识，踏踏实实工作，较好的完成了各项工作任务。现简要总结如下：

一、加强学习，提高素质

做好监督检查工作，必须要有较高的专业理论素质和解决问题的能力。我能够通过各种途径学习财务知识、财政法规，积极参加局里组织的业务学习，使业务素质和工作能力不断提高。

二、尽职尽责，扎实工作

(一) 扎实开展了“小金库”专项治理工作。向全县75个部门(单位)印发了《靖远县治理“小金库”实施方案》，严格按照各阶段的工作任务，审核汇总各单位的报表，按期上报市财政局。编发了5期工作简报，加大宣传力度。年底认真回顾总结开展“小金库”专项治理三年来的工作，书面总结上报市财政局。

(二) 参与了乡镇财务检查工作。随工作组下乡，对其两年来的会计资料进行了全面的检查。对单位会计基础工作中出现的不足，边检查边纠正。

(三) 参与加快转变经济发展方式监督检查。印发了《财政局开展加快转变经济发展方式监督检查实施方案》，将工作进度总结上报县纪委。

(四) 完成领导交办的其他工作。

回顾一年来的工作，虽然说取得了一定的成绩，但也存在着不足。在新的一年里，我将加强理论学习，进一步提高自身素质；增强大局观念，尽职尽责，努力提高工作质量和效率，积极配合领导同事们，为财政事业的发展贡献自己微薄的力量！

二〇一一年十二月二十五日

催收水费工作的工作总结篇九

__酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入：____万元，较去年同比上升2.9%;经营利润：____万元，同比下降12%;(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，__酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管

理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要

以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店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。

3、认真做好上门散客的销售工作。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，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们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。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。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,提高商务接待水平。例如:总台员工以“工作在我手中,服务在我心中”为宗旨;以特有的甜美微笑,问候、接待每一位客人;以“首问责任制”,解决客人提出的所有问题;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床。入住客人过生日时,服务员就会主动送上一份水果,一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后,服务员都会记住他的生活习惯,及时为他提供服务。

正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制在作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。推

动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为201_年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

催收水费工作的工作总结篇十

尊敬的公司领导：

您们好！

xxxx年的工作已经接近尾声了，我的工作是一名消防员，做好xxxx地区的安全、保卫工作，在总经办和车队的领导下能顺利完成各项工作。我作为一名罗钾人能够服从领导安排，作为罗钾人的一员，感到很骄傲，尽心尽力干的更出色。

作为一名消防员的工作以来，能履行好自己的职责，对工作的态度也很认真，从自己的一言一行抓起，立足本职，发挥自己的职责，自己对车辆性能和器材方面，做到四会，在车队领导下本人的日常工作能顺利开展，出现问题能及时上报，发现隐患及时纠正，保证无事故发生，做好保卫安全工作，下面本人将这一年来的工作总结如下：

作为消防员自己要加强学习，来武装自己的头脑。这一年来，自己不断学习消防业务理论，火灾的隐患性，对车辆和器材的性能，基本上要懂，保证车辆器材完整好用，发生任何情况，及时出警，按规定时间出警，迅速赶往现场。学习别人的长处来弥补自己的不足，增强自己的全面发展。

在这一年来自己的训练没有放松，紧紧围绕车队的领导下完成任务，火怎样灭、就怎样练、做到练为战，战为练的原则，对消防器材的掌握到位，器材的质量、性能和维修，在日常给各部门送水，用的器材，做到及时清洗，对器材勤检查、勤擦拭，保证器材的完整好用。

消防演练主要是在安环部的领导下，到各部门演练。对灭火的讲解、使用、灭火剂的用途，主要灭初期火灾。发生火灾第一时间，使用灭火剂灭火。

作为消防员自己知道，我们的两辆消防车载水量和泡沫数量，发生突发情况，怎样开展灭火战斗，自己牢牢记在心里，对车辆上的器材，会操作、会维修，是保证执勤战备的一项，给自己时刻提醒战备的观念。

做好安全防事故工作是自己工作的前提，在车队的领导下安排出车，提醒安全的重要性。在灭火和训练的日常工作中，把安全问题放在首位，让领导放心，让公司放心的原则，这一年来自己在安全方面，没有事故发生，但存在的隐患，能及时纠正、改进。

总之□xxxx年的工作已到尾声，这一年来自己的工作对比别人，自己还做的不够、不细、多学习别人好的做法、想法，自己做为xxxx的保卫人员，我会用自己的行动努力，请车队的领导放心，自己会不断学习，不断加强。在自己平凡的岗位上做出不平凡的事业。为罗钾的明天添砖加瓦！

谢谢！