

基层管理年度总结报告(精选5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

基层管理年度总结报告篇一

本人系热电厂供电车间技术员x坤，20x年在水电厂机电车间参加工作，直至20x年x月调入热电厂供电车间，担任电气技术员一职。现就20x年工作情况总结如下。

一、主要工作内容及职责

本人在水电厂机电车间担任电气技术员一职以来，主要负责的是分公司所辖35kv□10kv□6kv高压输电线路以及家属区变配电室的维护与检修工作。在水电厂工作期间，根据水电厂维护检修规程，定期对线路进行巡视检查，负荷监测，对污染严重的区域进行重点巡视，对家属区变配电室进行清扫工作，保障家属区居民用电的正常。在冬季对线路、变压器、以及变配电室进行预防性试验工作□20x年x月根据分公司改革要求，本人被调入热电厂供电车间，得利于分厂及车间领导的信任，本人继续担任电气技术员一职。

虽然以前我在水电厂机电车间对高低压电气技术及设备有着一定的了解和掌握，但自从来了热电厂供电车间以后，在从事高压线路以及高压设备的维护管理工作的过程中，感到要想成为一个合格电气技术员需要付出更多的心血和投入更积极的热情。在供电车间，我也继续负责由原水电厂管辖的35kv线路□x线、x线、x线、x线等等及各家属区配电室。同时，也在加紧熟悉热电厂现有线路、配电室、变压器等电气设备，为尽早掌握热电厂的工作而做准备。

二、本年度工作业绩

20x年，本人在水电厂工作期间，参加多次线路故障的抢修工作，并针对故障发生的类型和次数进行了统计。发现电力电缆故障发生的频率，根据问题，找到了解决问题的办法，就是通过加强员工对35kv□10kv电力电缆制作的培训和学习，提高员工的专业技能水平。在处理电缆故障问题时，严格按照标准化操作来执行。在下半年期间，将电力电缆的故障率控制在了一个最低年平均点。并将此模式扩展到每一条输电线路，加强输电线路的巡视和监察力度。

在20x年x月以前，事故发生率相比前年下降了很多。在日常工作中不断完善巡视检修记录，严格控制备品备件计划，降低机物料的消耗，积极开展废物利用，旧物改造活动。把节能降耗，降本增效作为工作的首要任务□20x年x月，调入热电厂供电车间工作以来，协同分厂以及车间领导，对原水电厂所管辖9条线路重新进行了巡视，制作了线路走向图，对线路存在的隐患也及时的进行了登记和处理。利用清扫配电室以及做预防性试验的机会，对每一个配电室的设备进行了登记，建立配电室设备档案。力争在最短的时间，完成线路和设备的档案登记，以便于以后工作的顺利开展。

三、工作中存在的不足和需要改进的地方

从水电厂来到热电厂供电车间工作的这一段时间，我深深感受到，要想做好一名称职的电气技术员，还需要付出更多的努力，需要吸收更多的专业知识。在以前的工作中，我的工作重心只是局限于对故障点的处理和解决，而忽视了如何杜绝隐患的发生。注意力只是集中在了线路上，而电源侧方面的知识却很匮乏。到了供电车间，经过一段时间的工作、学习和观察，才发现，一个合格的电气技术员需要掌握全面的电气知识而不仅仅是线路上的故障处理。对于电气设备参数性能，工作指标等等都需要了解和掌握。

在以后的工作中，我将对线路高压侧，低压侧，以及热电厂现有线路和设备的运行以及参数指标进行更详细了了解和掌握，在负荷高峰期，加强对各配电室的负荷监测工作。争取早日掌握热电厂供电车间的生产操作流程。

20x年马上就要过去了，在即将到来的20x年，我将继续热衷于自己的本职工作，不断加强自身的业务知识水平，并在现有基础上扩展自己的业务领域，为成为一个称职的电气技术员打下更坚实的基础。

基层管理年度总结报告篇二

20xx年即将过去，在这一年里车间在设备、人员方面均有较大的变化，新增了设备，新进了人员。在全体人员的共同努力下，车间设备管理工作取得了一定的成绩，现将20xx年的车间设备管理工作总结如下：

1、全年新增设备及对设备大的改造：

冻干车间新增洗塞出料局部洁净，更换了冻干轧盖机；

水针车间新增贴标入托系统、洗瓶岗位新增超声波清洗，灌装增加环境在线监测系统；

年初对车间制水岗位的纯水系统进行了改造，增加了多介质过滤器、活性炭过滤器及相应的巴氏消毒管路系统；年底又新到冷机一台(还未安装到位)

2、设备的运行维护保养：

3、设备的大修：

利用停产期间对所有的设备进行了检修保养，其中：

公用系统：对所有空调机组加注润滑脂，检查皮带磨损情况，重点对空调漏水的问题进行了处理，以保证空调系统的运转正常。对微丸空压机的风冷表冷器等做了清洁保养；对特灵冷机冷凝器进行清理
口服车间：对口服车间、水针车间、冻干车间的相关设备的减速机的润滑油进行了更换；对轴承进行润滑或更换；对设备的配电系统进行清理；清理所有除尘机组。

另外在厂家的配合下，更换了水针烘箱的网带，更换了冻干机的压缩机等。

20xx年在在在全员的努力下，设备运行总体稳定，但也出现过几次大的设备故障，影响了车间正常生产与产品质量：比如冻干机冷管的破损；控制模块的损坏；铝塑机的调试，新贴标机的调试使用等。

由于对设备的维护保养不到位，做得不细，设备的隐患没有及早发现并排除；维修人员、操作人员对设备性能的了解不全面，维修技能的乏馈等影响了设备运行时的隐患排查及出现故障后的快速处理与应急。

总结过去，展望未来□20xx年的工作经验与教训□20xx年工作的不足之处也恰恰为我们20xx的工作指明了了方向，确定了工作重点：

1、细化设备点检与检修保养，注重点检工作的实效。

车间大部分设备目前已经运行了5、6年了，已经进入到了故障的多发期，这就更要求操作人员、设备维护人员加强设备的日常点检、巡检工作，对设备的检修内容需要进一步有针对性的细化。操作人员的点检工作不能只流于形式，要对其需要进行的保养工作内容进一步培训，培训之后需要严格执行；维修人员及车间管理人员对其日常保养工作进行监督检查与考核；保证设备日常点检工作内容对，做到位。

2、维修人员的巡检工作的深入。

维修人员不能只做救火队员，不能坐堂候诊，一定要主动进行巡检，第一时间发现事故的隐患，掌握设备运行的第一手资料，尽可能将设备故障消灭在萌芽状态。

通过全体人员的日检与巡检，对现场设备做好润滑保养，争取杜绝设备因润滑不良，螺丝松动等造成的事故。变故障维修为预防维修。

3、加强人员培训，提高操作人员及维修人员的能力。

岗位的操作人员对设备了解程度，处理设备小问题的能力，日常保养内容的重点及关键点的认识这些对其正常使用设备有着极大的影响；维修人员水平的差异，个别人员维修技能的进一步提高，对设备的保养及维修都起着决定性的作用。这些都需要进行相互培训，相互学习以及专业的培训。20xx年要加大对人员的培训与考核以提高人员的业务能力。

4、清理库存物资，加强备件、工具的管理，鼓励修旧利废。

目前车间备件管理工作做得不太细。水针车间的备件基本上做到了管理，备件都有了台账。但口服车间的物品没有统一的管理，存放的地点比较多，没有得到有效的管控。所以20xx年我们将逐步理清目前库存物资并逐渐消化掉，同时严格控制新购备品备件及工具的管理。将现有设备备品备件分类管理，分类存放，推行交旧换新的制度，从源头进行管控，在保证生产需求的前提下，降低库存成本。

对于旧的备品备件，鼓励维修人员进行修理改造，节约成本，创造效益。

5、建立良好的沟通机制，鼓励进行设备的技术革新与改造，进一步提高设备的性能及提升产品的质量。

组织维修人员与岗位人员定期进行沟通，分析解决设备存在的问题及潜在的隐患，分析影响产量与质量的因素，集思广益，积极推进提案改善的工作，使产品产量与质量能有所提升。

基层管理年度总结报告篇三

随着服务行业的迅猛发展,服务质量不仅称为酒店扩大销售、争夺市场的重要手段,而且直接影响到酒店经济效益的实现。因此,如何及时而准确地诊断出酒店服务质量存在的问题,并针对性地采取有效措施,不断提高与优化服务质量,成为业界人士考虑的重要问题。本文以东方酒店为例,以顾客体验的方式,对东方饭店餐饮部的服务流程进行剖析,提出服务流程中出现的问题,并提出合理建议。

1. 顾客体验与服务流程之间的关系 1.1酒店餐饮服务的内容

对于服务质量,学者们从不同的角度给予了定义。rust(罗斯特)和oliver(奥利弗)将服务质量定义为三方面:服务产品、服务过程和服务环境。gronroo提出服务质量包括技术性质量和功能性质量。服务的技术性质量表示服务结果的质量,指服务本身的质量标准、环境条件、网点设置、服务设备以及服务项目、服务时间等是否适应和方便顾客需要;服务的功能性质量表示服务过程的质量,指在服务过程中服务人员的仪态仪表、服务态度、服务程序、服务行为是否满足顾客需求。简言之,服务质量是指服务满足顾客需求特性的总和。酒店餐饮服务质量是指酒店以其所拥有的设备设施为依托,为顾客所提供的服务适合和满足顾客生理和心理需求的程度。笔者认为,酒店餐饮服务质量包括设备质量、产品质量与服务水平三方面。设备质量是餐饮服务质量的物质要素,是为宾客提供餐饮服务的硬件设施,是服务的物质环境,是酒店提供服务的必要条件和物质载体。产品质量是指在餐饮服务过程中,服务员为顾客提供的餐饮产品,主要包括酒店的菜肴、点心、酒水饮料等。

酒店餐饮产品的质量需要后台操作与前台服务的通力协作与配合, 后台厨师制作精美菜肴, 跑菜员要在第一时间将菜肴送达, 看台员要在第一时间将菜品上桌。酒店餐饮产品质量是顾客评价餐饮服务质量的优劣的关键因素之一。服务水平是指在酒店运营过程中, 服务员向顾客提供的满足顾客需求的服务水准, 包括服务员的个人卫生、礼节礼貌、仪表仪容、服务态度、服务技能以及工作效率等。

1.2 顾客体验与服务流程之间的关系

顾客和员工之间既是一种买卖关系, 一种合作关系, 又是一种依赖关系。两者之间的互动是连锁酒店服务过程中最重要的部分, 酒店应尽力促使两者之间良性互动。首先酒店应鼓励员工与顾客之间的友好互动, 鼓励员工热情对待顾客, 要求员工加强与顾客的沟通, 给顾客留下美好经历。

另外, 酒店应避免顾客和员工之间的不良互动。避免员工和顾客发生纠纷, 通过培训培养员工谦和的服务态度。同时, 要控制顾客和员工之间过于友好的互动, 避免其他顾客产生酒店不公平的感觉。酒店还应通过岗位职责书、服务流程设置、首问责任制等方式促使和规范员工之间的互动, 通过定期会议、座谈会等形式加强与酒店员工的沟通, 使酒店和员工之间形成良性互动。

1.3 顾客体验对酒店效益的影响

顾客满意是顾客期望和实际体验相比较的结果, 且顾客满意影响顾客的后续行为。也就是说当顾客的实际体验高于顾客的期望时, 顾客对酒店满意, 并且随着该满意值的升高, 顾客再次选择该酒店或推荐的可能性加大。因此, 体验经济时代如何实现顾客对酒店产品的体验最大化, 将成为酒店产品在激烈的市场竞争中获胜的关键。

2. 以东方饭店餐饮部为例剖析服务流程

2.1 东方酒店餐饮服务流程分析 2.1.1 酒店餐饮服务餐前准备

按“中餐零点小吃摆台标准”进行准备工作。准时参加餐前会，了解客情和分配的工作区域以及工作内容，备齐开餐时所需的调味品、用具及餐具。检查仪表仪容，注意站立姿势。

2.1.2 酒店餐饮服务餐前检查

酒楼所有餐桌台布的折缝是否统一，台布四角与桌椅是否成直线下垂，餐台摆放的七件餐具(骨盆、口汤碗、调匙、小杯、筷子、筷架、茶盅、菜托)是否清洁卫生，无缺口，数量是否符合要求，摆放距离是否匀称，备用餐具品种数量是否齐全、充足、清洁，摆放是否整齐，台布、口布挺括，有无破洞和污迹，花草是否鲜艳无枯枝，地面有无杂物，椅面是否清洁，订单、圆珠笔、开瓶扳子是否备齐。

2.1.3 酒店餐饮服务餐中服务

名，并重复一遍客人所点的菜肴、饮料，待客人确认后再叫菜。酒单、冷菜、热菜、点心要分别开订单，订单的第一联交收银员，第二联让收银员盖章后，由传菜员交厨房或酒吧作为领取菜肴和饮料的凭据，第三联传跑菜员划单用。

3. 服务流程中的主要问题 3.1 前台和后厨配合不好

餐饮服务要求一线的餐厅服务与二线厨房、采购等后勤服务相互配合。它要求岗位之间要及时传递信息、清点物资、核对各种数据,因此,餐厅工作人员要穿梭于餐厅和厨房之间,工作量加大。同时后厨无法对每一菜式进行独立核算,也不能准确评估新菜式的销售情况;采购、库存量往往依赖过去经验,导致物料短缺不能满足顾客的要求,或物料大量积压造成仓储费用加大甚至食品过期变质种问题的关键在于加强信息传递的管理,而当信息共享平台建立以后,为餐饮服务流程的优化提供了可能。虽然东方酒店的经营与管理较好,但就整体服务

质量而言,还存在着不少问题。

3.2有时只关注经济效益

酒店管理层过多地关注经济效益,对服务设施的管理不到位,或未及时检查完善或未及时修缮更新,致使客人不满意。其二,盲目跟风菜品创新,并未研究顾客需求并形成自身的特色。其三,管理者服务质量管理意识淡薄。不少管理人员尽管口头上承认服务质量的重要性,但在行动上执行不力,以致员工的服务意识不强,服务态度差,服务不规范,服务失误经常发生。同时,管理层与服务层缺少经常的沟通。其四,未能制定出科学的员工奖惩与考核制度,并进行有效的员工培训。

4. 东方饭店餐饮部改进流程的建议 4.1餐饮服务流程的优化

新流程利用电脑设备,楼面服务员把顾客的点菜要求输入点菜器(ppa),通过信息处理,计算机在各厨房自动打印有关生产制作指令,结账时自动统计金额并打印账单;服务台营业员可专责于结账服务与订餐服务;厨房管理人员可以在每天下班后立刻得到物料耗用情况分析,以此对照实际留存情况,监控厨房生产中的有关环节并做好采购计划;利用计算机自动生成的报表,餐饮部管理人员可专注于销售情况分析、市场调研、新产品研制开发及提高服务水平等方面,使内部管理走上更高的层面。

4.2 服务设施的有效保证

致的服务设施的检查与完善制度,以及时发现问题,立即整改,使酒店的服务设施始终与餐厅的档次相适应。

致

谢

基层管理年度总结报告篇四

一年来，在公司领导的正确指导下，管理部紧紧围绕“诚信、卓越、共赢”的经营理念，以创建“程序化、标准化、规范化”为工作重点，注重发挥管理部承上启下、联系左右，协调各方的枢纽作用，确保后勤保障的顺畅与稳定，为配合公司圆满达成各项任务作出了相应的贡献。现将上年度的工作情况汇报如下：

1. 完善部门建制，确定工作范围，明确工作目标

在公司上层领导的决策与筹划下，管理部于20xx年开始成立，并规划相应的职位，明确相关工作职责、制定作业流程及相关制度，截止20xx年底，管理部已经行使公司上级主管授予的管理公司人事/办公用品/安全卫生/设备维修/网络及电脑维护/车辆/环保/伙食等工作，同时由于生产二部的成立，将管理部分为行政一组和行政二组，由管理部经理统筹管理。截止至今，整个部门运行正常，能完成公司领导下达的各项任务。

2. 完善内部作业流程，加强资料建档

由于管理部人员流动较大，造成部分工作脱节，计件人员人事档案不全，内部职员分工不明、职责不清，整体作业较为混乱，针对这一状况，首先完善人事招聘/录用/奖惩/考勤/异动/离职作业流程，并将人事工作重新划分，界定工作范围，确定工作职责。

3. 强化保安训练，确保工厂安全

保安队是保护公司人员/财产安全，维护生产秩序，应对突发事件，消除安全隐患的队伍，保安员自身的素质是决定这支队伍是否能出色完成任务的关键。由于部分保安员没有受过军事训练，因此管理部每周通过早会/军体训练等对保安员进

行思想和体能训练，同时要求保安早班站岗，中晚班巡逻，并严格要求值勤保安员对人员、货物、车辆出入进行检查与登记，另要求保安队长不定期的对夜班保安查岗，稽核保安日常工作。

4. 加强内部资源整合，保障后勤供给

管理部除了为各部门输送人力外，同时也提供运输/设备维修/ 资讯/保险及工伤事故处理/伙食/环境卫生等服务。

a.管理部上年度有司机三名，车辆四台，在移转机器设备和椅台及其它磷化件到生产二部的过程中，面对业务/采购/财务和其它部门都急需用车时，采取一车并用，穿插利用，紧急事件立即处理，夜间发生突发状况临时调度等方式，确保车辆基本满足了生产和其它部门的用车需求。

b.管理部现有维修人员共5人，生产一部安排3人，生产二部安排2人，主要负责车间的生产设备和全公司水电设施安装维修工作。采取分工协作，相互支援，并根据生产需要而作班别调整，以及时为现场单位服务。

c.公司网络工程师一人，负责公司一部、二部以及联强的网络、电脑及周边设备维护；管理部设专人管理月薪人员小灵通，员工全灵通工作。

d.办理月薪人员养老/医疗保险，全员办理工伤保险，为工伤员工就医/申报/医疗费索赔，和致残员工订立赔偿协议，全年未因工伤事故产生劳务纠纷。

e.针对伙食供应质量差的状况，管理部寻找多家伙食供应商前来洽谈，由于公司采取的是自由就餐的方式，加之就餐人数较少，淡旺季明显等原因，寻找新供应商较为困难，但经过努力终于在年后更换厂商，现在的伙食、卫生较之前略有改善。

基层管理年度总结报告篇五

一年来，在县政府办公室的正确领导下，在办公室班子成员和其它同志的关怀和支持下，我牢记党的宗旨，按国家公务员的标准严格要求自己，从一个*员的党性要求出发，不断完善自我，加强学习，积极进取，不怕困难，努力工作，较好地完成了自己所肩负的各项工作任务，现总结如下：

一、认真践行“三个代表”重要思想，努力做好本职工作

一年来，对自己所分工负责的各项工 作，认真负责，积极完成。

一是认真完成了行政执法人员执法证件的年检工作。按照省、市明传电报的要求和部署，从20xx年12月至今年3月末，对全县行政执法证件进行了年检。使全县行政执法人员都能持有有效证件进行执法，确保了行政执法的严肃性。

二是认真做好《中华人民共和国行政许可法》学习培训工作和行政审批项目的清理工作。今年7月1日，《中华人民共和国行政许可法》正式颁布实施，为了贯彻实施好这部法律，保证行政机关依法进行行政许可行为，专门聘请了省政府法制办领导、专家来扶余讲授这部法律，对全县700多名行政执法人员和从事行政审批的工作人员，进行了集中培训和考试，并把考试作为20xx年行政执法证件年检的重要依据。通过对《行政许可法》的学习培训，提高了全县行政执法人员的知法、懂法、学法、用法的法律意识和依法行政水平。于3月份和7月份，对全县行政审批项目进行了两次全面细致的清理，经过集中核对审理，共取消审批、核准项目43项，最终保留审批、核准项目133项；审核项目取消了30项，保留45项。核实确认实施行政许可的主体38个，其中：行政机关33个，法律、法规授权的组织5个，取消不合法的行政许可实施主体15个。

三是积极做好规范性文件审查工作。今年，按照省、市政府的文件要求和县政府领导的签批意见，我参与审核了政府出台的相关规范性文件，从源头上保证了政府抽象行政行为的合法有效。

四是加强了行政执法监督检查工作。按照年初工作计划，7月份起草了关于《行政许可法》贯彻实施情况的检查通知，并以政府办公室文件形式下发到各执法部门。在9月份，同市政府法制办联合，对交通、工商、公安等部门《行政许可法》的贯彻实施情况和行政执法情况进行了集中检查，对检查中发现的行政审批不按《行政许可法》要求办理，行政处罚卷宗制作不规范、不按法律条款处罚等相关问题，都要求执法单位认真进行整改，在一定程度上保护了行政相对人的合法权益。

五是认真开展了行政复议工作。我今年共办理行政复议案件11件，其中不予受理2件，申请人主动撤回申请2件，维持2件，撤销2件，尚未审结3件。并且，所办的案件经过省、市政府法制办的审核和审查都做到了合法、公平、公正，真正维护了当事人的合法权益。

二、积极加强学习，不断提高自身素质

一年来，通过自我不断努力，使自身的政治素质、业务水平和工作能力都得到了很大的提高。根据自身业务工作的需要，我认真钻研政治理论和法学理论知识，积极掌握法制工作技巧和技能，以使自己更加胜任本职工作。同时，我还认真参加了省、市政府法制办举办的《行政许可法》培训班和市政府法制办举办的行政应诉和行政复议培训班。通过学习，极大地丰富了自己的知识视野，拓宽了自己的知识领域。在加强法制业务知识学习的同时，自己还认真学习了关于“三个代表”重要思想的有关论述、党的xx大和xx届三中、四中全会精神，为自身更好地适应形势的发展和工作的需要奠定了更加坚实的基础。

三、服从领导安排，努力完成领导交办的其他工作

一年来，除积极做好自己所分工的法制工作外，还认真努力地完成县政府及办公室领导临时交办的关于编写扶余县“四个一”工作简报、政府行政强制拆迁等工作。同时，受办公室领导的委派，我今年还代表县政府到市中级人民法院出庭1次；并参与办理县政府领导交办的处理各类矛盾纠纷7次。

总之，感到自己一年来的工作取得了一定的成绩，达到了组织的要求。今后，我将不断总结经验，扬长避短，戒骄戒躁，在政府办公室的正确领导下，认真负责地做好各项工作。