

餐厅部门总结(精选7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

餐厅部门总结篇一

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将2020年度工作情况作总结汇报，并就2020年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的

工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

餐厅主管年终总结5篇餐厅主管年终总结5篇3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、2020年工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

五、对餐厅整体管理经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，

及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

餐厅部门总结篇二

一、工作回顾

一强化自身建设规范行政内务管理促进综合部工作规范有序运转。综合部首先在制度建设上下功夫认真抓好行政内务管理提高内务管理水平。一是修改完善了公司行政管理制度包括收发文、文件传阅制、提前计划制度、食堂管理制度、车辆管理制度电话费、行李费定额补助制度等逐渐提高内务管理效率。二是树立高度的服务意识并自觉地落实到各项工作的细节之中。综合部都能服从大局、服务大局。

综合部20xx年收到简历103份共组织两次大面试和无数次小型面试其中录用了34人实习学生16人。

三20xx年综合部主要负责了水门塘大酒店的ci策划以及组织实施同时协助蛟河凯迪生物质项目部进行ci实施水门塘目前的ci工作基本告一段落对其中未按照中建六局企业形象视觉识别规范手册实行的ci形象进行整改完善并下整改记录力求严格按照中建形象实施努力到达黄山杯与局ci金奖的要求。

四时时与总公司人力资源部持续联系做好上情下达的沟通桥梁并且经常登陆工程局平台关注工程局的动态以及信息发布对各种文件进行下载宣传。

二、工作中的不足之处

部门工作纷繁复杂工作中不够大胆要在不断的学习过程中改变工作方法不断创新完善。

- 1、加强学习提高自身素质提高工作效率当好领导的参谋助手。
- 2、加强协调提高服务质量更好地服务于全体同事。
- 3、加强制度建设健全公司各项管理制度使公司工作上台阶、上档次。
- 4、加强工作人员的培养教育工作建立一个朝气蓬勃富有战斗力的工作群众。
- 5、加强公司机构合理配置从领导工作的实际需要出发合理调整现有机构使每个部门、每个工作人员都能各司其职、各尽职守、提高整体工作效率。

三、今年工作打算

- 1、建立健全各项规章制度1负责公司内部各项行政办公管理制度的完善和执行。2掌握试行管理制度的执行状况及时反馈意见对出现问题进行研究论证并修改完善。3对全体员工进行管理制度的宣传及解释。
- 2、尽职尽责做行政。要严格按照发文标准提高发文质量做到文件及时收发、传阅、送阅明确印鉴管理程序完善使用登记制度禁止无登记、无审批用印现象的发生完善各项规章制度按照各项制度办事做到收文有规范、办事有制度有纪律各项工作都有章可循有据可依。
- 3、努力做好新的职能工作。对领导安排的接待工作要提前学习要不断加强个人修养自觉抬高接待标准利用网络学习其它，

努力适应接待工作的需要树立企业良好形象。

餐厅部门总结篇三

时光荏苒，岁月如梭，紧张忙碌的__年已经结束。回顾__年度，经营部在公司领导高度重视和正确领导下，在公司各职能部门的大力支持和密切配合下，认真贯彻执行公司有关规定和制度，坚持提高自身业务素质，积极拓展各项业务。各项工作有计划有步骤进行，呈现出较强的发展局面，现将个人__年度经营部主要工作汇报如下：

一、主要完成的工作：

1. 完成项目报名22个；
2. 完成项目投标及准备资料30份；
3. 完成公司资质，人员证件、社保、业绩和内部协议等资料的入库和更新；
4. 转退保证金项目30个；
5. 公司资质、新到人员证件和投标所需资料扫描和归类；
6. 检察院办理无犯罪证明若干份；
7. 完成__年度经营部收费项目统计，共计收费30.0350万元；
8. 完成了领导交办的其他资料准备等其他事项。

二、工作中发现的问题：

2. 为方便合同移交管理，制作合同移交登记表，方便查阅；
3. 入库资质、业绩、人员、社保和在建情况不明了，整理并

制作一览表；

4. 个人工作事项多和杂，用便签纸记录第二天工作事项防止遗漏。

三、工作中的一些建议：

目前投标过程中，对公司资质、人员证件、业绩、社保等要求越来越严格，经营工作不仅仅是个别部门、个别人员的工作，不仅仅是投标做标书的工作，而是全体人员的任务，是做好每一件工作的任务。如资质证件的借用办公室，保证金的办理需财务部配合等。部门间衔接要更加紧密。实现全员经营模式，充分发挥企业每一名员工的积极性，以增强公司在市场竞争中的整体实力。坚持诚信经营，靠优质的产品、优质的服务去赢得市场、赢得信誉、赢得效益。坚持换位思考，保证在施工程质量，为业主提供满意的服务，强化施工人员“每个在施项目都是新起点”的经营意识，发展和加大后续任务量，真正做到干一项工程立一座丰碑交一方朋友，得到一批新的经营信息。

四、加强基础资料建设，进一步提高工作效率

基础资料是投标的基石，完整的基础资料对标书的编制起着事半功倍的作用。__年度经营部逐渐对资料进行了系统的分类整理。对于平时做标书所需用的资料进行了整理，将在公司注册人员合理的分编，并全部扫描制作成电子版，确保了投标过程的顺利使用；在各项外部事务上，办事流程更加合理，出现的问题能迅速得到处理。三是对施工组织设计的常规施工工艺进行归类总结的基础上，加强土建、钢构工程等方面施工技术的积累，确保了日常制作标书使用。

五、提高标书制作质量

在日益激烈的市场竞争中，我部门一直致力于努力提高标书

制作质量，并在不断努力中逐步形成了投标标书的编制、审核、复审、封标的整体工作流程，并致力于不断提高该流程的严谨性及高效性。

六、工作中需要积极学习的地方

- 1、保持积极的工作态度，养成良好的职业道德。
- 2、积极的多接触、多看专业类型的书籍，尽量去施工现场了解施工现场的`实际施工问题，积极的参加洽商变更的编写并去了解洽商变更的内容。

七、__年工作重点

1、工作核心

坚持以提高生产经营效益为工作核心，在公司领导的指导下，发挥经营部的特长，创造优质、高效的工作成果。

2、工作理念

坚持全面工作争第一、细节服务创效益的工作理念

3、工作标准

工作标准做到使客户满意、上级领导满意。

4、工作态度

服从为天，使公司体制保持较强的执行能力，做到政令畅通，上下和谐；忠诚为善，对企业、对上级、对客户必须忠于职守，诚实可信；细节为王，要求既要有把握全局之能，又要明察秋毫，工作到位；落实为上，必须具有务实的作风，把上级的规章制度，领导的决心意图，客户的要求指令，及时高效地落到实处。

新的一年我为自己制定了新的目标，就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我们，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，不能只看到眼前的小利小惠，要着眼于大局，放大目光展望未来。在工作中力求创新，加快资本积累，加大经营范围。争取在公司领导的指导下，在其它部门的共同努力下，再创辉煌！

餐厅部门总结篇四

20xx年是我们※※※※公司业务快速、健康、和谐发展的一年。我部在集团领导的正确领导和支持下，按照年初集团所确定的“创新、探索、务实、高效”的企业理念和工作方针，结合我部的实际情况，坚持“※※※※”的企业发展战略，在全部门的共同努力下，克服了种种困难，在政策及市场环境不佳的情况下，圆满、优质地完成了今年本部的各项工作：

一、工作计划完成情况：

1、项目策划目标、计划、行动卓见成效。根据※※※※项目发展的总体要求，本部今年在总经理的指导下，顺利完成了※※※※项目定位、方案修编、概念提升、相关业态运营机构评选、营销策划机构评选等主要工作，为该项目高效、有序推进提供了重要的专业支持。

2、商业策划、定位顾问评审工作稳步、协调、快速完成。至20xx年底，本部在总经理指导下评选、审定、督导※※※※项目定位及其商业部分定位和设计优化，评选相关顾问公司及机构共计38家。其中，适合该项目合作的机构6家，且同时具备项目策划、定位、设计优化及招商运营优秀能力的机构有2家，与之合作深度和工作成效堪为优良。

3、制度建设取得显著成效。本部从年初开始，充分发挥和学习老一辈领导的“敬业精神和实战经验”，在※※总及综合

办公室的督导及大力协助下，将《※※※※部门管理制度》、《部门职责》、《职务说明书》等相关制度建设得以建章建制并实施使用，为本部的科学化、规范化管理起到了重要的指导作用。

4、新项目拓展及策划高效、高质。本年既是我集团实际业务开展和实施的元年，又是我们在产业结构扩张及探索发展的一年。面对局势多变的政策及市场环境，我部树立“办法总比问题多”的工作理念，在集团领导的带领下，重点针对※※※※项目、※※※※项目、※※※项目等做出了深入、具体、高效的项目策划及研究方案。为我集团在未来不断的产业发展及资源累积提供了大量的实战经验。

5、※※※※仪式筹备完满顺利。本年度※※※※月间，我部在集团领导的督导下、在全体同仁及兄弟姐妹的高度配合下，发挥出“不要钱、不要命”的从业信念。面临时间紧、任务重等诸多不利因素，心往一处想、力往一处使，在公司既定的开业、奠基筹备时间内，圆满地完成了“※※※※有限公司”开业相关物料的设计、制作及安装，并顺利地完成了开业典礼的策划和组织工作，为我集团在金融产业板块的展业之路打响了响亮的“一炮”。与此同时，结合※※※※项目现实发展状况，我部在集团领导及全体同仁的重托和协助下，发挥集体的力量，成功地完成了“※※※※”奠基仪式，借助该奠基仪式的成功举办，为我们在自己策划及执行大型活动经验上奠定了坚实的基础。

6、公共关系维护得力、顺畅。按照集团近期的战略发展方向和相关产业公共资源需要。本着“每位※※※※人都是集团的形象大使”之工作理念，我部在本年度与政府相关局、办及职能人员，以及相关产业合作伙伴、专业人士访谈等取得了良好的公关成效。同时，在公共关系协调、产业信息收集等方面，结合实际需求得当、有效地为公司在社会树立了良好的口碑效应。

二、重大突破和工作亮点：

20xx年，是我部门伴随集团共同拓步、迅猛发展的一年，但对于总体产业环境可谓“严冬之年”，本部何以能在这寒冬中在我集团的带领下，立足**市红旗招展呢？总结起来主要有以下几点：

一是靠上级的正确领导。年初我集团确定的“****”的指导思想和工作方针，事实证明这是一个既揽全局又具有切实指导意义的工作方针，同时上级领导经常结合本部的实际工作内容了解情况，排忧解难、献计献策并给予了正确的工作指导，这些都极大地鼓舞了我部员工的积极性和士气，有力地推动了我部业务的发展。在上级的正确领导下，本部在****项目定位评审，****奠基仪式，****有限公司开业典礼等策划和组织上，取得了良好的成果。

二是指导思想正确。自从年初集团确定了总体战略方向和工作方针后，我部就结合本部实际情况，确定了“以业为大、以事为先、以勤为荣、以司为家”的指导思想。并结合项目发展实际需要订立了“一个中心，两个立足点，两个计划”。一个中心是把“项目策划”作为本部全年工作的中心，实行“宏观不漏项、微观要精准”的工作原则。两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于专业提升。通过一手抓开拓，一手抓专业，在促进市场开拓的同时，也更加注重职能专业水平的提高。两个计划就是《部门年度计划》和《个人职业生涯规划》。产业经营的最终目的是实现资本收益的最大化，把握了《部门年度计划》就等于把握了项目的发展方向，而《个人职业生涯规划》是实现《部门年度计划》的有力保证。所以切实做好并执行好《部门年度计划》、《个人职业生涯规划》是实现集团经营目标的可靠保障。本部在20xx年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。至20xx年我部共计完成集团交与的重点任务共计21项，其中好评率90%以上。这些都无不说明本部“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导

思想是卓有成效的。

三是对形势分析准确，业务措施得当，工作部署到位。我集团及我部员工多是外地来※※发展事业的精兵，面临我们在※※还属新兴的集团公司，业务开拓环境具有一定的局限性，如果不清楚内、外部形势就会没有明确的市场导向和正确的工作定位，这就会导致本部工作一盘散沙，打乱仗。因此，我部高度重视调查研究和学习，认清工作环境，打有准备的仗□20xx年做的第一项工作就是搞好“四个研究”，即：

- 1、研究分析区域内的经济发展情况，政策、产业和发展规划；
- 2、研究分析同行业的发展情况，明确竞争对手，认清形势；
- 3、研究分析项目定位、推广等达到资本最大化所需要的条件；
- 4、研究自身的策划对策。

三、有待改进和不足之处：

在上述一年中，我部虽有良好的业绩表现，却在实际工作当中发现了一些不足和有待下一年工作中改善之处。其中：

问题一、项目及活动策划：项目策划的过程是项目灵魂注入的过程，更是集团无形资本和有型价值能否保证最大价值提升的关键。本部针对※※※※项目策划及定位的过程中，虽延续常规项目策划的工作思路和方法，但在宏观政策解读和区域经济展望的理解和深化程度仍然不够精准及透彻。

在20xx年本部策划工作的重心就是，要深度研策本项目的核心价值及未来产业和产品的发展趋势，为该项目入市前做好效益最大化的充足准备。同时，在今年各项活动策划中存在最大的问题是，对活动筹备前的准备不够充分，以及活动策

划和组织的统筹力度不够。在20xx年，本部将就其上述有待改进问题深度剖析活动策划和组织的核心内容、核心内涵条件，在前瞻性及规范性上重点突破改进。

问题二、商业顾问及运营：※※※※的商业部分既是商业地产的核心部分，又是我集团总体产业战略的关键部分。在今年本部担纲该项目商业部分的筹划和管理工作期间，虽在顾问机构筛选及各项工作量化上有所成效，但在行业经验、宏观把控、产业研究、资源累计上还存在诸多不足。在20xx年，本部将就其不足之处深入地、有计划地从提升人员能力和专业素质上“苦练内功”，在我集团提供的学习和成长的“熔炉里”迅速打造成行业内的精英团队，向集团领导及一路陪伴我们成长的各位领导和兄弟姐妹递交一份满意的答卷。

问题三、新项目拓展策划：为了“又快又好”地为我集团在珠三角产业扩张奠定坚实的储备资源，本部的核心任务还有新项目拓展及研策。在20xx年，本部在新项目拓展及研策的质和量还是不够充分，同时，对于本部的长项“项目前期开发”工作投入程度不佳。为此，我们将在20xx年，重点针对集团既定的产业扩张型项目进行深度、有效地工作开展，为我集团在“风险小、少投入、多控制”等资源获取中取得优秀的战果。

问题四、组织架构及管理：本部于今年上半年，在集团领导的正确指导下，将部门管理制度进行了合理的制定，也为我们在工作开展中提供了正确的方向和纲领。而制度的有效执行和产业发展的有效结合就成为了科学化管理的核心内容。在20xx年的工作当中，我部全员“埋头苦干”的同时，偶有“走偏”之时，这就是制度运用不够规范。在制度执行过程中发现现实工作推进不够顺畅，这也是制度建设不够完善。所以，本部在20xx年的制度建设工作中将常抓不懈，不断地在“实践中制度建设、制度中规范实践”，将制度建设、组织管理真正地落实到实际效益的产出和资本价值最大化。

四、建设性建议：

一个企业乃至一个国家，能够“战无不胜”、“基业长青”的根本条件是“箴言”文化，而令我们引以为荣的是，我们“※※家族”无处不流淌着“融智”的血脉。也正是这样的企业文化使我们每位“家庭成员”无不感到，为我们蓝琴献计献策是如此的骄傲和荣耀。我们蓝琴在未来的发展中还有很长的路要走，为了我们能够走得更好、走得更远，本部特对我集团在未来的工作建议做以汇报：

建议一、拓宽“融智”途径，加强行业交流：在以往公司内部培训和外部考察、学习的基础上，根据职务内容需要，有针对性地增加和拓宽行业经验交流及行业信息收集的渠道。20xx年是我集团项目开发进入实质性推进重要的一年，也是我们全员素质迅速提升和产业发展信息大量累积的关键一年。而外出学习、考察、交流则是我们项目发展至关重要的“养料源泉”，“没有调查就没有发言权”、“知己知彼百战百胜”等先辈的教诲是毋庸置疑的成功要素。所以，本部建议明年的工作进程中尽可能多增加考察和学习的机会，本部也会十分珍惜每次学习和成长的机会，将将所学、所感形成规范的报告，并坚持“学到、悟道、做到”的原则，将“扬弃”的精髓在公司推而广之，为集团无形资本的累积“添砖加瓦”。

建议二、开展“你最棒的地方！”主题活动：工作中最重要的是“重点、效率和速度”，最要命的是“偏执、愚钝和拖沓”。而问题是为什么总有人不想做“要命”的那一个，却一直在做“要命”的那一个呢？就好比“好钢看刀刃，好马看牙齿”。每个人都有其人性和价值的“长、短板”，不是每个人都能够结合职业生涯找对自身的“长板”将潜能在工作中发挥到极致，有些自己可以发掘，有些则需要身边的领导、同事或朋友可以发掘，这就是有的人“在工作中是幸福的”和有的人“在工作中是无奈的”本质差异。所以，本部建议在集团内部定期开展“你最棒的地方！”主题活动，每个人都对身边兄

弟姐妹身上的优点进行发掘和提炼。形成每个人都能够明确“自己的长项究竟是什么?自己到底要什么?自己要达到的目标多久可以实现?在公司如何可以实现?”。明确了自己的职业生涯，不但有利于自己的人生成长，更加有利于领导对其“才尽其用”、“唯才是举”“有的放矢”。

五、总结：

20xx年是集团奠定珠三角事业根基重要的一年，能够悉心共创我司的峥嵘岁月，也是本人及本部门同仁难得的成长机遇。为此，心怀感恩之情，我协同本部向集团各位领导及所有同仁致敬!感谢各位领导一直以来给予我们的点拨和支持，感谢各位同仁的精诚合作，感谢我部兄弟姐妹的锐意进取!也正是这些，我部才有今天取得的小小成绩，这些成绩和成长是与每位领导和同事密不可分的!

“既来之，则为之”□20xx年，我们将一如既往、再接再厉，充分运用※※※※的发展平台，共创共享我们的※※※※伟业。为集团创造更大的价值是我们的目标，为团队缔造更多的佳绩是我们的责任，为蓝琴打造更好的项目是我们的使命。在此，我们有理由相信在集团领导的带领下，通过本部及所有同仁坚持不懈地共同努力，力争在新的年度取得突破性的成绩!新的一年，新的起点，新的开始，最后，本人协同部门全体向集团领导及所有的兄弟姐妹拜个早年!祝大家：携手共进龙腾盛世，集团发展气壮云天!

餐厅部门总结篇五

20__年受市行委派我到工人路支行从事会计暨合规主管工作，上岗以来本人带领工人路支行全体会计人员，加强内控核算，进行内部风险排查，开展员工培训，做好柜面服务工作，工作中坚持核算、服务和营销的有机结合，将市行有关制度扎实落到实处，力保支行前台工作运行有序。现将在工人路支行的工作总结如下：

一、会计工作质量

1、根据会计结算部的统一要求，坚持每日、每周、每旬、每月、

半年的检查工作，按照检查计划和市行的检查要求，认真履行会计基础规范常规检查职责，做好内控自查，对支行的重要物品管理、印章管理、查库情况、录音电话管理、会计档案管理、单位账户资料、个人开销户资料、查询查复、挂失业务、网银业务、托收业务、假币收缴、各类资料打印情况、个人存款证明、询证函、单位资信证明、代发业务、信贷资金流向、理财业务、大额款项支付核实制度执行、反洗钱工作进行了全面的检查和梳理，对检查出的问题坚决予以整改，督促柜员养成良好的柜面操作习惯。

2、提高会计核算质量。现前台柜面共有柜员11名，3人上岗不到一年，其中柜员__6月底刚刚上岗，对公柜员__由于调岗也是2月底刚刚从事对公业务。在工作中我采取前期由老柜员帮新柜员看票，后期业务较熟悉后，新柜员之间互相看票，这样不仅降低了差错率，同时也从他人的传票中学习到了新业务。在二季度核算中有8名柜员差错为0，大提高了柜员的核算质量，保障支行业务的健康发展。

二、员工管理及培训

1、在7月末，对公会计柜员__调至滨海东路支行，柜员__由南京路支行调到我行，柜员__由储蓄柜员调岗到会计柜台。一系列的调整对柜员的心理影响较大，情绪波动不稳定。针对这种情况，我及时与柜员逐个进行沟通，经过大家的共同努力，柜员已能熟练掌握所在岗位的技能，实现了业务的平稳过渡。

2、由于总体柜员从业时间不长，他们的操作风险意识较淡薄，我利用市行财会部举行柜面合规操作竞赛之机，结合合规执

行年活动，利用班前晨会和每周例会带领柜员采用领讲、讨论、提问等多种形式学习省市行制定的各项会计结算制度，会计风险管理及相关操作流程要求，并重点学习

《_____市行柜面操作风险管理工作指引》以及柜面操作风险题库等内容，对员工进行了操作风险防范的宣贯，使柜员的操作风险意识有了一个较大的提高，在20__年_季度____市行柜面合规操作竞赛中支行取得了三等奖的好成绩。

3、在业务培训方面，我积极组织前台柜员开展业务知识学习，在内部举行业务练兵活动，积极调动大家的主观能动性。二季度学习任务较重，会计证考试，反假币考试及三季度理论知识考试，二季度我行新增两名柜员取得会计证，一名柜员取得反假资格证，并且经过我与支行柜员的共同努力，在二季度理论考试中支行取得第一名的好成绩。

三、反洗钱工作

1、加强反洗钱内控管理。从反洗钱内控制度建设、尽职调查、数据的上报质量、客户资料及交易记录保存、培训制度及宣传各个方面进行严格要求。

2、指定专人负责个人开户资料的保管整理工作，按时将个人批量开户风险等级评定单独专夹保管，作为反洗钱资料。做好临时身份证及即将到期身份证管理，编制临时身份证及即将到期身份证表格，及时联系客户，完善后续手续。

3、向市行反洗钱工作办公室报送20__年二季度客户洗钱风险等级划分报告和非现场监管分析报告，二季度识别对公新客户57家，对私新客户3579户。

四、其他主要工作

1、补充制定工人路支行前台业务柜员绩效考核实施细则

- 2、按时准确报送市行各项报表
- 3、配合会计部进行二季度会计检查，及时上报整改报告
- 4、组织召开支行季度风险分析会议并上报风险分析报告
- 5、配合市行各管理部门进行检查存在的问题：

首先是管理水平有待进一步提高，要转换视角，以一个基层管理人员的角度看待问题和解决问题；再者业务水平需要进一步的提高，会计暨合规主管需要掌握更加全面更加细致的业务知识。

这些都需要我在以后的工作中多学、多问、多总结，认真加以改进和完善，按照市行要求及委派会计主管的职权范围，严格履行岗位职责，努力做好分支行交办的各项工作任务。

下一步工作计划：

- 1、进一步梳理、规范会计基础管理工作，为支行会计管理打下坚实基础。
- 2、按时做好会计主管日常检查工作，对于工作中存在的问题要做到早发现、早整改。
- 3、加强人员管理，继续加强柜员培训，结合总市行各项规章制度、操作流程等对柜员开展会计基础培训，进一步提高柜员的工作效率和业务素养，积极为大家创造一个良好的工作氛围。
- 4、加强柜员的道德风险警示教育，使每一位柜员都紧绷风险这根弦，时刻不松懈，杜绝风险隐患。

餐厅部门总结篇六

转眼间，__年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到__年阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毙。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

1. 任务完成情况

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀__万，蝶阀1200万，其他1800万，基本完成年初既定目标。

球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长；但蝶阀销售不够理想（计划是在1500万左右），大口径蝶阀（dn1000以上）销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

总的说来是销售量正常，oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

2. 客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1)、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如__x客户的球阀，__x客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2)、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品

的质量，并给客户造成很坏的印象。

3)、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4)、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如_x□_x□_x等人是说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5)、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解□_x□_x等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6)、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

3. 销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽；销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法□_x在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再厉，发扬光大，但问题方面也不少。

1)、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2)、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这

种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3)、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

部门年终工作总结4

回顾近一年的工作，对照德能勤绩四项标准，能尽心尽力做好各项工作，较好地履行了自己的职责。现将主要情况小结如下：

1. 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。

2. 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。

3. 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。

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20__年公司结合实际情况重新制定我们物流部的考核制度。

餐厅部门总结篇七

不知不觉中一年的时光已悄然飞逝。自20__年__月进入公司以来，我学到了很多，也收获了许多。刚加入公司时，我对公司的运作模式和 workflows 都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了工作内容还有公司各个部门的职能所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段时期的考验和磨砺。现就进入公司以来的工作情况向各位领导及同事作简要总结汇报：

一、前台日常工作

主要包括：

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，

重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。

2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。

3、负责公司接待室及领导办公室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。

4、早上给同事开门。保障员工饮水的及时供应；报刊杂志的收取和保管及信件的收取和发放。

二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅报刊杂志、文件的保管、联系清洁公司清洗地毯、列需要采购的办公用品清单、电子邮件的查收与转发、办公设施环境维护协调、协助销售部进行投标文件的打印、整理及标书的装订、库存物品的临时保管与统计、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订房、订机票……每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。

三、人事管理方面

1、落实相关人事管理制度。初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作工资表。

2、人事相关资料。为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在上级的指导下，建立了相关人事表格并和宝鸡方面统一了格式，包括《应聘登记表》、《入

职员工简历表》、《车辆审批单》、《请假申请表》、《未打卡情况登记表》等，也加强了各部门之间工作的沟通与联系。

3、归档人事档案。及时更新各兄弟公司及相关往来单位的通讯资料对于公司的业务效率的提高是很重要的，因此需要及时更新通讯录并上传至群邮箱中，给公司各位领导及办事员备查使用。另外在员工档案的管理上，做到分别以纸板和电子版备份，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐，并及时将的信息更新。员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案，包括在职人员员工档案，离职人员员工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理，有利于公司随时掌握在职人员以及人员流动情况，并建立公司的人才储备库。

4、制作员工生日统计表并及时提醒领导给大家准备生日礼物，为大家创造一个和谐温馨的大家庭的环境，也是我们公司的企业文化基础建设的一部分。

5、组织每个月的团队活动。先后组织到_聚餐，到_及给员工庆祝生日，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。

6、协助部门主管起草行政文件、放假通知、温馨告示草案等。