

最新写工作总结格式 淘宝客服每日工作总结(优质8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。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

写工作总结格式篇一

在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。今天本站小编给大家为您整理了淘宝客服每日工作总结范文，希望对大家有所帮助。

入职一年以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这一年的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

认真回想这一年，我到底做了什么，而又有了什么收获呢，我要怎么样对待今天，才能在回忆往事的时候，不会后悔；也不会因为没什么成绩而感到羞愧，基于以上问题，我根据去年制作的计划做了一些总结，对现在要做的事情进行了一些梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好产品的售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，

客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

一、关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二、关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三、物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

入职一个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

其实说话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

第一、不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我

们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。即使我们在线下很生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

第二、不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三、不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

第四、推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

写工作总结格式篇二

担任了半年的餐饮店长，收获诸多，现将这半年来工作的心得体会做个总结。

一、全力以赴、食堂达标

学年初的暑期，为达到标准化食堂而进行整建基础设施，餐饮公司筹集了240万元资金，有50多人参加工程的施工。工程收尾时，公司130人全员上阵，为暑期的整建工程圆满划上了句号。为节约每一元钱，包括经理在内的公司每一个人都成为最普通的劳动力。整建后的二个学生骨干食堂的面积增加了尽1000平方米，炊事设备基本达到了不锈钢化，硬件设施基本达到省《标准化食堂》的要求。目前，第一食堂后厨的硬件环境已被xx市xx区卫生行政部门列为院校食堂的样板。

公司的全年经营管理比以往更加规范有序。我们遵循了省《标准化食堂》细则的要求进行运作。我们根据《标准化食堂》细则和我院的具体实际重新修订了xx学院餐饮服务公司〈规章制度汇编〉。对全员进行了规章制度的学习和讨论，对新工人进行了上岗前的组织纪律、基本技能、食品卫生法规、服务要求等的培训。同时，要求参加培训的人员参加考试。

全员素质的提高，为创造省《标准化食堂》打下了坚实的基础。经过艰苦努力和充分准备，我院的餐饮管理水平达到和部分超过了省《标准化食堂》的要求，二个学生食堂在x月x日双双被授予xx省《标准化食堂》。我院餐饮的服务效果被上级和社会承认，是对学校的最大贡献，提前为建设综合性大学提供了相配套的基础性的服务标准。被授予《标准化食堂》，有力的提升了我院后勤服务的标准化和规范化水平的提高。

二、提升服务质量标准、实现师生满意新高

按照高标准的《标准化食堂》管理细则和服务标准进行企业化运作，是实现师生满意、学校满意、餐饮企业满意的最佳过程。

半年中，我们食品生产严格按相关法规进行操作，就餐者没出现肠道传染疾患。说明我们的食品卫生工作抓到了实处；生产过程的质量控制达到了要求；食品的餐具洗消毒过程达到卫生要求；就餐环境在本地属于一流，各界人士有口皆碑；省、市卫生行政部门对食堂的检查没提出异议或实质问题；我们为就餐者的健康真正负了责。

全年的利润率在8%左右，低于省《标准化食堂》的15%指标。低利润经营，使就餐者受益，突出公益性的高等学校后勤服务。

每日三餐的主副食品种多于《标准化食堂》的指标。两个主体食堂的午和晚间的主副食品种各达100余种，高于《标准》的2倍。xx年3月成功地同x开办了食品一条街。在原有小炒部的地址上，进行了有计划的隔断，形成了有羊肉馆、炒饼店、西北拉面铺和快餐盒饭、新疆烧烤和风味包子间等组成较有特色的小吃区域，解决了部分人的饮食需求，丰富了我院的餐饮内容。

在餐厅里，每日午、晚有免费粥和汤供应给就餐者。有专用售饭窗口为贫困学生提供补贴性的饮食服务。有200把雨伞为师生雨天服务。餐厅内有12台电视为就餐者播放各类节目，丰富学生的文化生活和缓解了学校的压力。

成功地试办了教工自助餐形式。社会效果非常好。

全年没有一例炊事员或餐饮公司员工同就餐者发生争吵或以上的事件。

在一和二食堂设立了餐饮区主任现场办公席，实现服务者和

被服务者零距离接触，面对面直接受理就餐者的`提问和投诉或者批评。

写工作总结格式篇三

店长工作职责主要有以下几个方面：

1. 对餐厅的q(质量)ccc(卫生). 负完全责任，
2. 确保劳工法/员工手册/财务手册等确实执行。
3. 负责员工及主管的招聘及保留。
4. 负责维持损益表中可控制部分的各项项目在预算之内。
5. 负责店内全体管理组的发展计划。
6. 完成餐厅管理组的排班表。
7. 主持主管会议。
8. 确保员工福利计划正确执行。
9. 执行lsm活动，并配合地区与全国性的促销活动在店内执行。
10. 审核每月所有的餐厅报告，包括月初与月中的损益表，并呈交给加盟者或地区经理，
11. 与公司或会计人员复核每月的`损益表。
12. 根据员工的个人实际情形给予停职或开除。
13. 雇佣、训练维护人员，并给予工作绩效评估。
14. 查证银行是否在正确的时间内收到所有正确数量的存款。

15. 确保餐厅遵守安全操作程序。
16. 确保所有投诉都能及时周全地处理。
17. 训练餐厅管理人员。
18. 主持意见调查与临时座谈会, 包括每月员工大会和每日例会
19. 完成管理组的绩效评估。
20. 计划、核准并安排时间, 以完成员工的绩效考核与薪资考核。
21. 负责店内新产品的推出与新程序的执行。
22. 辨别可升迁的管理组, 并协助招聘管理组。
23. 月底固定资产的盘点。
24. 设定餐厅qsc□营业额和人员发展的长期目标与行动计划。
25. 设定餐厅的商圈、主要的竞争对手、和主要人潮聚集点, 以增加提升营业额的机会点。

将本文的word文档下载到电脑, 方便收藏和打印

推荐度:

[点击下载文档](#)

写工作总结格式篇四

九月份我担任的是客服专员的工作，在这个岗位上在经理和同事们的帮助下，我更深层次地学到了很多。

(1)学会了忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此我理解为客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)学会了换位思考，红星是中间人，是老娘舅，我们在考虑自己利益的同时也要为客户着想，为厂家着想。这样是维护客户、留住商家，提升红星最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考还可以平衡工作情绪，提升自身素质。

(3)学会了不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要輕易地承诺，随便答应本站客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。尤其在我们红星，信誉是根本，公司规定在接到客户投诉问题后，要在24小时之内回复顾客，72小时给出顾客满意的处理方案。这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(4)学会了勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

但与此同时，也存在许多不足

(1)还需要训练全方位的语言表达能力。我这里说的语言表达能力不是与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中等这些基本功，而是要用词恰当，谦恭自信，积极很多时候我们无法为顾客争取到她想要的，但是依然可以从言语中体现我们的诚意。

(2)还需要丰富行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。我还需要向商家，向有经验的前辈，向书本不断学习。

写工作总结格式篇五

甲方：

乙方：

乙方依照《中华人民共和国合同法》和《建筑法》及国家相关法律、和公司文件相关规定，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，甲乙双方就剑阁县鹤林镇烟登广场二期项目事宜协商一致订立本合同。

第二条、工程承包范围：泥工组，烟登广场二期一至四楼商场，五至八楼为住宅楼，从基础清土起至主体全面竣工，含全部砼工程、砖砌体工程，楼层清理，内抹灰，外墙刮糙，室内拉毛地平，散水，文明施工(不含保温、内外粘贴、一至四楼商场外墙石材)；自带所有工具、用具、电具(不含塔吊、搅拌机大型机械)。

第三条、承包方式和单价

1、在订立合同时乙方交付给甲方壹拾万元保证金;退还保证金为砼浇筑至四楼退还伍万元;屋面封顶退还伍万元。

2、承包方式：单包人工费。

3、承包价格：125元/m²(按实收建筑面积)

第四条、工程工期：

1、年日，总日历天数天，实际工期以最后单体建筑开工报告核准时间为准(法定节假日、连续停水、甲方供应材料不及时、停电、雨雪、六级以上大风及相关行政管理部门要求暂停施工超过8小时以，工期顺延)。

2、乙方应严格执行甲方指定的进度计划安排(不可抗力因素除外)。

第五条、工程质量标准

所承包工程范围内的工程质量必须达到验收合格。

第六条、标准规范

本合同适用标准规范：达到国家现行建筑质量验收与规范。

第七条、甲方责任和义务

1、负责完成“三通一平”工作(水通、电通、路通及场地平整)，统一制定各项管理目标，组织编制施工计划、实施对工程质量、工期安全生产、文明施工、监督、检查和验收。

2、负责向乙方提供临时设施。

3、负责与业主、监理、设计及有关部门工作联系，协调现场工作关系。

4、根据工程情况要求乙方增减施工人数，满足施工生产需要。对施工质量底劣、技术差、不服从、有违法乱纪行为的人员予以清退。

5、及时提供应由甲方主供应的施工材料、负责收集整理移交竣工资料。

6、办理应由甲方办理的所有施工手续，协助乙方办理施工人员证件。

第八条、乙方责任和义务

1、遵守国家政策和法律法规，遵守业主和甲方企业的相关规章制度，做好安全、文明施工、环境和职业健康安全、劳动保护等工作。

2、严格按照设计图纸、施工验收规范、有关技术要求及施工组织设计精心组织施工，确保工程质量达到约定的标准，对本合同劳务承包范围的工程质量向甲方负责；根据业主或甲方的计划要求(包括调整后的计划)，合理组织，科学安排作业计划，投入足够的人力、物力、保证工期；承担由于自身责任造成的质量返修、工期拖延及各种罚款。

3、服从甲方和业主的监督、检查、管理；接受甲方和业主有关人员对质量、进度、技术、安全生产、文明施工、环境保护等方面的管理，接受甲方随时检查其设备、材料保管、使用情况。

4、做好已完工程部分的成品保护工作。因乙方责任发生损坏，应自行承担由此引起的一切经济损失。

5、按甲方统一规划堆放材料、机具；妥善保管、合理使用甲方提供或租赁给乙方使用的机具、周转材料及其他设施。

6、按国家政策规定约定及时支付务工人员工资。

7、进场施工人中要求具备思想素质好、身体健康、技术熟练等条件;禁止18岁以下的未成年人和60岁以上的老人及体弱病残人员;禁止使用不法人员,乙方应承担因使用以上不合格人员而引起的责任后果。

第九条、安全文明施工:

1、严格执行建设主管产地施工安全及文明施工的管理规定,做到文明施工,保证施工现场整洁有序,符合文明施工的有关规定和要求,维护甲方良好的企业形象,加强现场管理,采取措施保护现场内外环境,限制施工作业引起的噪声和其它污染;避免对公众和第三方财产造成损害和妨碍,工地上严禁打架斗殴,并承担因违反安全文明有关规定造成的损失。

2、如发生安全责任事故,由乙方负责,但甲方必须协调各方面的关系。

第十条、结算办法及付款方式

第十一条、争议

1、甲、乙双方在履行合同时发生争议,可以自行协商解决,否则,双方应在合同签订所在地劳动仲裁部门解决或向绵阳市人民法院起诉。

2、发生争议后,双方都应继续履行合同,保持工作连续,保护好已完工作成果。

第十二条、合同解除

1、不可抗力致使本合同无法履行或因一方违约或因业主原因造成工程停建或缓建,致使合同无法履行的,可以解除合同。

2、因不可抗力或业主原因造成解除，乙方妥善保护好已完工程和剩余材料、设备的保护和移交工作，按要求撤出施工场地；甲方按合同约定支付已完工作劳务报酬及乙方的相关损失费用。

第十三条、违约责任

由违约方违约责任，违约金额为合同总价的5%。

第十四条、合同生效与终止

本合同自双方签字盖章后生效，合同条款全部履行完毕后本合同自行终止。

第十五条、本合同如有未尽事宜，一律以主合同为准。第十六条、合同份数

本合同一式两份，甲方一份，乙方一份。

甲方：联系电话： 签订日期： 签订地点；

乙方：联系电话：

年月日

写工作总结格式篇六

为了落实xxx关于开展“住院患者回访”活动的通知，结合工作实际，按照医院要求回访患者。根据要求我院制定了详细的回访方案及各类统计报表。宣传部按任务要求及医院回访工作流程完成 名患者回访工作。

本回访工作是加强与住院患者保持经常性联系，提高服务质量，缩短服务时间，有效提高社会基础性工作。回访工作也

有利于坚定患者对医院信任度。管理中心每个服务于电话回访的工作人员，都要加强对患者回访重要性的认识，根据我院提出的要求，全力配合医院做好回访工作。

3月2日—3月20日

针对回访工作中的这些数字比率，我院对回访工作中存在的一些问题和建议进行总结：

a□本人住院属于个人隐私，不希望被打扰；

通过各种联系方式对患者进行回访工作，其中我们发现

110000014979的志愿者家人情况类似，根据库容量概率计算，建议召开专家顾问组会议，对今后的科研课题进行深刻剖析及更为有针对性的开展。此次回访工作暴露了我们在前期工作开展中存在的一些问题和弊端，为今后的工作开展提供了更为有效和切实的思路。希望在今后的宣传工作中加大力度，做到宁缺毋滥，志愿者在报名时要充分得到家人的理解和支持，尤其今后的入库志愿者如进行高分入库就更需要一支稳定的、长期有效的志愿者团队作为支持，这样才能为患者更好的提供服务和帮助。希望今后大家在今后各项工作的开展中大力献言献策、开拓思路，为北京分库能成为全国第一，世界一流的骨髓库而共同努力。

写工作总结格式篇七

发包方：（简称甲方）

承包方：（简称乙方）

根据中华人民共和国合同法和建筑安装工程承包合同条例的规定，经双方友好协商，现将甲方承建的成都量力钢材物流中心一期工程中的钢筋分项工程分包给乙方，为了明确双方

的权利和义务及违约责任，结合本工程实际情况，达成如下协议条款：

一、工程内容：成都量力钢材物流中心2#工程钢筋分项工程；

二、工程概况：框架/钢结构，建筑面积约174093m²；

三、承包方式：劳务分包；

五、施工工期：满足甲方及建设单位要求；

六、质量验收标准：以通过建设单位、监理、设计、质监等相关部门验收合格为准。

七、奖惩：如乙方的施工质量及进度不能满足甲方要求，则甲方扣除乙方钢筋每吨20元。

八、双方的权力、责任与义务：

(一)乙方责、权、利

1、乙方负责在钢筋到施工现场后转运到指定地点，并且堆放整齐，本工程所有钢筋的放样、制作、安装、绑扎、焊接、垫铁安放，预埋铁安放，墙拉筋制作、压顶、构造柱、过梁钢筋制安。

2、在浇筑砼时，乙方必须保证有2人以上钢筋工值班，随时处理可能发生的质量问题，做好成品保护。

3、乙方提供施工中需使用的所有材料器具、安全用具、低耗品(如断料机、切割机、弯曲机、卷扬机、对焊机、电焊机以及竖焊设备，扎丝、扎杆、防护面罩、手套、安全帽、安全带、砂轮片等)以及焊条等材料，并负责保管。

5、所有成品及半成品和原材料必须按指定地点堆码整齐，每天完工后要将楼层散落材料回收干净，做到文明施工。

6、乙方负责人员的保险、医疗、赶工补偿、劳保、务工等所有一切产生的费用。

7、乙方负责施工阶段的质量、安全、文明施工，满足国家相关政策规范要求，乙方必须按照设计要求以及施工操作规程、验收规范的要求进行施工，对成品进行自检、互检、交接检，并配合甲方有关人员进行验收。若经质监站验收，对提出的问题应及时派人员进行整改。

8、在施工过程中，需乙方派人配合时，乙方人员应积极给予配合协助。乙方必须遵守执行甲方制定的规章制度，进入施工现场必须戴好安全帽，禁止酒后上班，不准穿拖鞋，不准从高处向下抛掷任何物件；未经施工负责人批准，不准任意拆除安全设施及防护装路；不准带小孩及家属进入施工现场，不准任何人在施工现场打闹开玩笑；持证上岗。

9、乙方必须遵守执行安全规章制度，违章作业造成的人员伤亡均由乙方负责，并按照劳动部文件规定，并负责写事故快报和上报伤亡指标，并将批文交甲方备案。

10、乙方施工进度必须能满足甲方施工进度要求，如遇中雨以及38度以上高温天气工期顺延。工期延误三天以上，甲方有权终止合同，工程余款不予支付，如拖延一天按每天1000元计，直至终止合同。由乙方原因造成的返工与停工，由乙方承担损失；若因乙方配合不力，导致其它工种工期延误时，乙方应承担由此产生的一切损失。

11、乙方需指定一名专职安全员负责安全生产，并对施工人员进行安全教育，交底检查，消除事故隐患，制止违章作业，建立安全生产负责制，杜绝死亡，避免重伤，一级工伤频率控制在1%以内。

13、乙方若录用年龄小于18岁，大于55岁、有疾病的施工人员或未经甲方许可擅自招收和更换人员或招用未持有效证件的人员除责令清退外，按每人30元罚款，若造成的伤亡事故，一切损失由乙方负责，与甲方无关。

14、乙方必须保证提供劳动力基本人数不得低于工作所需人数。

15、乙方需向甲方提供焊接材料的合格证，配合甲方制定月度材料计划表，配合甲方试验人员按规定取样(原材、焊接等)。

16、乙方提供本公司资质证书、安全生产许可证、营业执照、法人授权委托书并加盖公司鲜章。

17、如乙方在施工期间，施工质量差或工期不能达到甲方及业主要求，甲方有权更换施工队伍，并按乙方完成工程量的70%结算，剩余的30%作为罚金进行惩罚。

(二)甲方责、权、利

1、对乙方定期内未整改到位，甲方有权解除乙方的劳务合同，情节严重者，令其乙方退场，并不结算任何人工费。

2、施工期间，若乙方进度达不到甲方进度要求，甲方有权自己增加人员协助乙方完成任务，其人工费和单价由甲方订给增加的人员，并在乙方总工资中扣除，另扣乙方总工资的10%作为延期损失费。

3、甲方负责向乙方提供施工图1套。

4、甲方负责对乙方进行技术指导，施工前负责向乙方安全、技术交底(安全、技术交底资料与本合同具有相同法律效力)。

5、甲方提供工程所需用电、用水及龙门吊垂直运输，做好与分包工作、周边关系的协调工作。

九、工程款结算：

1、甲、乙双方按工程图纸及变更发生的工程量为结算依据等总量为结算方式。

2、主体断水验收合格后七日之内拨付总造价80%，余款在工程竣工验收后10天内支付10%工程款，余下10%工程款在半年之后付清。

3、合同内容以外所发生计时工以现场实际发生为准，均按35元/工日计(以上价格均含税金)。

4、乙方施工人员签字领工资，必须把工资发放给工人，否则不予发放。

5、乙方必须提供相应的发票给甲方，甲方采用转帐或现金形式支付人工工资。

十、本合同经双方签字盖章生效，未尽事宜，甲乙双方协商解决。

十一、本合同一式贰份，甲方一份，乙方一份。

甲方(签字盖章)： 乙方(签字盖章)：

合同签订日期： 年月日

写工作总结格式篇八

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元, 比去年的_____元, 增长_____元, 增长率___%, 营业成本_____元, 比去年同期的_____元, 增加_____元, 增加率___%, 综合毛利率___%, 比去年的___%, 上升(或下降)___%, 营业费用为_____元, 比去年同期的_____元, 增加(或下降)_____元, 增加(或下降)率___%, 全年实际完成任务_____元, 超额完成_____元, (定额上交年任务为380万元)。

二、今年完成的主要工作:

(一)落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。

今年, 餐饮部定额上交酒店的任务为380万元, 比去年的320万元, 上升60万元, 上升率为19%。为了较好地完成任务, 餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案, 按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同, 把经济指标分解到各个分部门, 核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率, 逐月核算, 超额提成, 节能加奖, 充分体现了任务与效益工资挂钩的原则, 使他们发挥各自的优势, 能想方设法, 搞好经营, 调动了员工的积极主动性。今年人均月收入_____元, 比去年同期的_____元, 增加了_____元, 增长率为___%。

(二)抓好规范管理。强化协调关系, 提高综合接待能力。

1. 健全管理机构, 由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组, 全年充分发挥了作用, 小组既分工, 又协作, 由上而下, 层层落实管理制度, 一级对一级负责, 实行对管理效益有奖有罚, 提高了领导的整体素质, 使管理工作较顺利进行。

2. 完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等, 由于制度的完善, 会议质量提高了, 上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降低估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。