

最新经理工作总结汇报材料(通用5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。什么样的总结才是有效的呢？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。

经理工作总结汇报材料篇一

__年对于我和工程项目部来说是充满挑战和机遇的一年、不断探索和开拓创新的一年。作为公司的一个基层部门，工程项目部随着公司的发展而成长，随着公司的强大而日渐成熟并发挥出应有的作用和活力。回顾一年来的工作，内心充满着对公司领导层信任的感激、对公司其他部门无私协助的感谢和对一年来本部门不断克服困难艰难前行的感慨。这一年是集团公司实现持续平稳健康发展的关键一年，工程项目部在公司各级领导的支持下，在各职能部门积极配合下，克服了种种不利因素，不等不靠，较为圆满的完成了公司交给的各项任务。现将我以及本部门全年工作总结如下：

一、__年度完成的主要工作

二、尽职尽责把好关，科学管理增效益

不同的部门有不同的职能和职责，各自有不同的工作特点。我对工程项目部的工作特点有自己的一点看法，概括起来就是两个字“把关”。只有把好关，才能确保工程项目管理的质量；只有把好关，才能确保公司的利益不受损；只有把好关，才能体现我们部门工作的成效。惟其如此，才能体现出良好的职业操守，才能对得起自己的良心。

__年，工程项目部以切实维护公司利益为指导思想，以严把工程项目管理质量关作为抓手，认真履行岗位职责，从以下

环节入手，积极推进各项工程的建设和管理。

1、把好工程项目的招标关，为保质保量完成公司各项工程做好保障。

在招标过程中，从四个方面做好招标的评审和决策：一是工程信息的评审和决策；二是资格预审的评审和决策；三是招标文件的评审和决策；四是投标文件的评审和决策。最大限度地避免工程项目招标的风险性与盲目性，在项目招标之前就将工程各类风险考虑周全。制定风险和决策制度，并将这一制度贯穿于工程项目前期招标的每一环节。在评审和决策过程中坚持缜密评审，慎重决策；先评审，后决策的原则。使评审和决策真正落到实处，最大限度地规避风险。

在工程建设项目中主要采用了工程量清单招标和谈判招标(议标)相结合的办法。也就是本公司按照国家有关部门统一的工程量清单计价规定，由本公司提供工程量清单来进行招标，由投标人自主报价，经本公司评审，选择低价中标。结合谈判招标的方式，一方面为公司节约了成本，同时又加快了工程建设的实施进度。

2、把好材料采购的定价关，开源节流，为公司创造更多效益。

建立严格的材料价格管理制度。一是对材料市场展开充分调查和细致研究，建立自己的价格信息系统，把握材料市场的价格动态。二是用足目前买方市场情况下的自身定价优势，不分材料的多与少、价值的高与低，货比多家，以质优价廉为原则开展材料采购工作，为公司节省了更多资金。

3、把好工程质量和进度关，努力实现公司工程建设的总体目标。

工程质量和进度的保证，影响着公司的经济效益及其使用价值，是公司顺利发展的前提和基础。确保工程的质量和进度，

是工程项目部的主要职能和职责之一。在工程质量和进度管理过程中，我们主要从以下几个方面开展工作：

(1) 建立健全施工质量管理体系，把施工质量视为部门工作的生命线。

(2) 在施工前对施工图设计文件进行严格的审核把关，尽量熟悉设计文件的有关内容，对图纸中漏项、错误、前后矛盾或有疑问的地方做好记录，在施工图会审时向设计人员咨询，提出意见，确保工程的总体质量。

(3) 在施工过程中，加强对施工方的`操作规程和施工质量的检查，采用定期检查与不定期抽查相结合的管理方式，发现问题，现场解决，把质量问题扼杀在萌芽状态。

(4) 加强施工进度管理，对照工程总体进度，督促施工方科学合理安排好施工各项工作，不断改进施工方法，并提出合理化建议，尽力促使工程定期或者提前竣工，保障公司利益不受影响和损失。

4、把好工程竣工验收和决算关，保障公司利益的最大化。

严格按照建设部制定的国家标准开展验收工作，施工质量验收参照《建筑装饰装修工程质量验收规范》执行，不搞暗箱操作，不另立或降低标准，确保所验收的工程质量评价名符其实。

在决算工作中，严格审核评定，避免公司资产流失。重点做到：

(1) 收集、整理、分析原始资料。从建设工程开始就按编制依据的要求，收集、清点、整理有关资料，主要包括建设工程档案资料，如：设计文件、施工记录、上级批文、预(决)算文件等。

(2)对照、核实工程变动情况，重新核实各施工单位、单项工程造价。将竣工资料与原设计图纸进行查对、核实，必要时进行实地测量，确认实际变更情况；根据经审定的施工单位竣工结算等原始资料，按照有关规定对原概(预)算进行增减调整，重新核定工程造价。

(3)编制竣工财务决算说明书，力求内容全面、简明扼要、文字流畅、说明问题。

(4)填报竣工决算报表。

(5)做好工程造价对比分析。

(6)清理、装订好竣工图。

(7)按国家规定上报、审批、存档。

__年，工程项目部通过严格科学的管理，尽职尽责，在工程建设管理上，努力履行职责，为公司把好质量管理关，尽到了我们应尽的职责。

三、回顾反思，改进不足

过去的一年，工程项目部始终与公司领导层保持高度的一致，始终把公司的建设、发展和利益放在第一位，始终以岗位职责要求自己，恪尽职守，任劳任怨。过去的一年是努力拼搏、催人奋进的一年，是不断壮大、蓄积待发的一年，是令人回味、难以忘怀的一年，感谢__所带给我们的一切！

展望新的一年，工程项目部将以公司为强大的后盾，遵循公司发展的指导方针，不断开拓创新，以更大的责任心、更科学的管理手段、更高效务实的工作态度和方法，打造一个更富有进取精神和工作成效的部门。在大家的努力下，我们完全有理由相信，__带给我们的将会是更多的惊喜！

祝愿我们的公司在新的一年里蒸蒸日上!

以上总结，不到之处，请各位领导批评斧正。

最后谨祝大家在新的一年里“快马扬蹄更奋进，身体健康，事事如意!”

经理工作总结汇报材料篇二

本人__，是一名大酒店总经理，在__董事长及__总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20xx年度的工作作汇报：

__俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的。20xx年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

20xx年度俱乐部原计划收入为3709、04万元，实际收入为2329、65万元，完成率为62、81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613、40元，实际收入为1648、69元，完成率为102、19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436、29万元，完成率为108、8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96、5%。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

- 1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成__至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自20__年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使

各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整__大厅a□b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20xx年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242、5小时，其中四月份为101、5小时，五月份为67、5小时，六月份为73、5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上

水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉12件：

针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来__市对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至__、__活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《__之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

经理工作总结汇报材料篇三

我20x年调入x银行工作，现任x银行客户经理。从事基层客户经理工作一年来，严于律己，爱岗敬业，不断进取，取得了良好的成绩，得到客户的认可，受到领导和同事们的好评。截止x年底，累计完成贷款合同金额x万元，累计发放贷款x万元，已完成并回收的贷款x万元，无一笔出现不良。对x银行客户经理这个神圣职业的无比热爱和满腔热血，抒写着自己无悔的人生!现将个人20x年来的工作业绩及下步工作打算汇报如下：

一、强化理论学习，提升自身综合素质

一年来，我坚持做到按照党和国家的金融方针、政策和有关规章制度的要求，不断规范经营行为;认真学习和贯彻上级文件精神，在管理中求生存，在竞争中求发展。同时，为不断

提高自身的理论水平和管理水平，制定了详细的学习计划，坚持学习金融理论和农村信用社改革的有关政策、文件，使理论水平、领导能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，做到了学有所用，正确应用科学发展观知道业务工作开展。一是积极进取，把出色地完成本职工作作为检验自己思想作风的具体要求，把工作成果的好与差作为检验自己对理论理解和认知程度的标准；二是努力提高业务水平和操作能力。我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，以良好的大局意识、创新意识和责任意识，投入到工作当中去；以优质的服务，面对客户；以努力的工作来汇报领导对我的信任。坚持科学的态度和脚踏实地的精神，兢兢业业地做好各项工作。

二、主要工作

1、建立客户档案信息。我经常深入了解自己负责的镇海炼化公司的客户，掌握客户第一手资料，搜集、整理客户信息，建立和维护完整的客户档案信息。

2、建立重点企业和个人信用服务体系。我经常与企业重点客户人员保持良好的个人关系。

3、做好存款营销工作。在行长室和市场部的带领下，配合网点主任把存贷业务及中间业务做好，在营业活动中，我把服务基层、服务客户放在首位，与网点、客户交流处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解。我们客户部与机关保障部门相比，多了经营的职能，与营业网点相比，多了管理的职能，既要管理、又要经营，上对上级支行所有的业务部门，下对所有网点，外对重点客户，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。客户是商业银行发展的基础，在挖掘客户源上狠下功夫，确保任务的实现。一是充分利用我行结算的优势，面向城镇寻找开户单位，可以从中挖掘不少优质客

户。二是挖他行存款，瞄准单位找关系，全面出击。主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，想客户所想，急客户所急，让客户真正感受到我们分理处的优越性。

4、积极开展贷款营销。为适应新时期农民和农村经济发展的需要，解决农民贷款难、促进农民增加收入、改进农业银行业务经营，我根据省分行深入开展“支农惠民行动计划“的工作要求，积极推广农户小额信用贷款，宣传农业银行的惠农政策、服务承诺。本着“惠农富民、支农富社、诚实守信、区别对待、快捷高效、方便农户、信用户优先“的原则，创新工作思路、增强营销理念，大力推广“扶持青年创业工程“、“信用建设工程“等。为保证支农惠民工作的顺利开展，我经常走入到农户中了解农户的需求和想法，还与乡镇党委干部一起参与现场评定信用户、现场发放贷款，公开信贷操作流程，增强群众对“惠农卡“的了解和信任，保证了x行的“惠农卡“顺利开展。20x年，我累放各项贷款x亿元，有效地促进了农业产业化结构调整和中小企业的转型发展。

三、切实严于律己，树立自身良好形象

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。面对这些，我都巧妙地化解开来，洁身自好，保持了一名优秀客户经理的本色，树立了行业典范。通过专业诚信的优质服 务，越来越多的个人客户使自己的资产得到了更合理的配置，达到更有效的增值保值。许多客户曾经多次表示送给我礼品或现金以表达感激之情，有的甚至直接把礼品或购物卡送到了我手里。面对这种情况，我没有直接回绝客户的好意，但我与客户另外单独约了见面时间，将礼品不露声色地，原封不动地归还给客户，然后耐心地向客户解释了我行的政策制度，并对客户对自己的赞赏表示衷心的感谢。经过我妥善的处理，这些客户不但都主动收回了自己的礼品，而且对我比以前更加信任，更加尊敬了。这些小小的“插曲“没有影响到我与客户之间

的感情，反而使我与客户的关系更加和谐了。许多客户都会真诚地说，我是他们可信赖的人！

四、下步工作思路

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

1、强化团队意识，树立集体观念。团队精神是一个集体凝聚力、战斗力的集中体现。任何一件事情的完成都需要集体智慧的结合，拥有一支强有力的团队，就没有克服不了的艰难险阻。一只筷子是非常容易被折断的，但十只筷子就很难被折断，毕竟一个人的力量是有限的。所以，作为一名客户经理一定要团结一心，以百倍的努力，高昂的激情，积极投身农行改革发展中去，重塑农行员工队伍的崭新形象，打造一流的员工队伍。

2、努力精益求精，全面服务客户。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，我们要进一步提高服务质量，争创服务品牌，用优质服务吸引广大客户，有效提高了顾客满意度。

3、加大营销力度，做好贷款工作。在维护好老客户的同时，要挖掘新资源，如x公司□x公司□x公司等，在贷款方面找到新的突破口。做好新鹏公司，发展国际业务、中间业务、全额保证金的押汇业务，以提高存款业务。加强x工业园区企业的营销力度。借助今年信贷资金较紧的情况，更大程度上利用好信贷资源。经常到园区走访，获取信息，及时了解企业的需求，进行全方面的服务，做到双赢互利。

以上是20x年个人的工作业绩和下一步的工作打算，不当之处，

请领导批评指正！