

最新酒店半年度工作总结和工作计划 工作总结工作计划(大全8篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。通过制定计划,我们可以更好地实现我们的目标,提高工作效率,使我们的生活更加有序和有意义。下面是小编整理的个人今后的计划范文,欢迎阅读分享,希望对大家有所帮助。

酒店半年度工作总结和工作计划篇一

- 3、组织全员服务意识及服务用语的培训;
- 4、做好空置房及公共区域巡查及问题统计,对接维修方按计划进行工程维修;
- 5、做好违规装修遗留问题登记,主动与业主沟通,沟通无果协调执法部门介入处理;
- 6、组织客服对于接待客户、装修巡查的培训;
- 7、做好业主接报修的跟进及回访,要求回访率达100%;
- 8、做好业主接报修的跟进及回访,要求回访率达100%;
- 9、污水零直排工程开挖施工跟进,确保公区设施设备无损施工;
- 10、开展集水井检查维修及清污清噪工作;
- 11、持续做好小区雨污总管检查疏通;
- 12、做好强电设施设备检查维修工作;

- 13、做好与施工单位维修对接，确保各项维修工作按计划推进；
- 14、督促跟进电梯的维护保养，保障电梯日常运行的安全稳定；
- 15、做好西门、北门摆闸防撞改造工作；
- 16、做好太阳能检查维修工作；
- 17、根据新冠疫情形式及政府要求，门岗持续做好疫情防控工作的开展；
- 18、根据新冠疫情形式及政府要求，门岗持续做好疫情防控工作的开展；
- 20、继续做好保洁部月度培训和员工实际操作培训，提高员工作业现场的品质；
- 22、进行园区夏草草籽播撒、四害消杀、绿化消杀工作；
- 23、继续做好地库上油，消火栓、风口的清洁，消防楼道窗户玻璃的刮洗工作；
- 24、继续做好会所、一期、二期的日常保洁、各个景观水系清洗的工作。

酒店半年度工作总结和工作计划篇二

过去的20__年上半年是xx公司的起步之年，20__年下半年是公司的关键之年，也是成果初现之年，作为一名专业工程师，应紧紧围绕公司决策布置，始终把工程质量、安全生产、成本控制三项主要工作放在首位。在自己的工作岗位上力争为公司效益做出应有的贡献和成绩。

一、咬定质量管理不放 牢固树立质量就是公司的生命线责任意识

1. 充分发挥监理作用，要加强对监理人员管理，坚持每天早会制度。对关键环节、关键部位要及时下达工作指令和跟踪督办检查，同时参与全过程管理，做到对工程质量有预见性，及时发现、及时处理。
- 2、严把原材料进场关，对工程所有材料严格按要求送检，杜绝弄虚作假。
- 3、认真熟悉图纸，领会设计意图，发现问题及时反映或处理。
- 4、严格审查施工单位、监理公司上报的各项施工方案，对一些工序在施工中发现的问题并及时处理，对重要工程事项要及时汇报。
- 5、坚持现场巡视，对施工中未按设计图纸、施工规范、操作程序、施工组织设计的问题要坚决制止，督促改正。
- 6、参加隐蔽工程的验收，审查核实具体隐蔽工程的各项记录。
- 7、参加中间验收及竣工验收，参与审查其竣工资料，确保资料的正确性和完成性。

二、警钟长鸣不懈怠 增强安全就是效益主人翁责任感

- 1、检查、督促各施工单位的安全管理体系的建立、安全措施 的落实。
- 2、根据安全管理要求检查督促施工单位的现场落实情况。
- 3、每次工作例会要对安全管理、文明施工情况进行通报。
- 4、加大安全、文明施工违规的处罚力度。

5、指导、监督、检查、监理施工单位完善安全管理的各项资料。

三、成本决定成败，坚持科学管理出成绩

1、在领会设计意图的前提下，对能优化的施工方案要做好参谋，从施工源头降低工程成本。

2、认真思考，精心组织，合理调配各项施工工序，尽量控制重复施工、无效施工。

3、在审查施工单位报送的各项施工方案时，把成本控制放在重中之重，力争做到质量与成本控制的完美优化。

4、严格控制工程签证，不需签证的尽量不签证，确需签证的能少签尽量少签，同时认真核实每项签证数据，挤干虚假水分。

5、对各项工程材料的价格要认真审核，反复比较，同时在必要的情况下做好市场调查，不能让公司的利益受到损失。

6、对甲方供材料做好验收、登记、核实工作，如土方回填、管桩等。

四、服从大局，配合公司的其他工作

1、不折不扣完成工程部领导安排的其他和临时性工作，主要是基础数据的提供，各项文档整理，对外联系的函件起草或一些文秘性工作。

2、加强对监理、施工单位的横向联系、沟通、协调管理工作。

3、完成公司领导安排的临时性工作，配合其它部门的工作。

4、团结一心，齐心协力完成公司安排的工程部一切工作。

酒店半年度工作总结和工作计划篇三

20xx年即将过去了，自从我进入采购部已近两年了，这段人生中弥足珍贵的经历给我留下了精彩而美好的回忆。采购部和其他部门的各位领导在工作和生活中都给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸怀，在对领导们肃然起敬的同时，也为我有机会成为采购部的成员而惊喜万分。

在领导和同事们的关怀和指导下，我通过不懈努力，今年各方面均取得一定的进步，现将我的工作情况做如下汇报：

一直以来采购员的工作是服务于生产，它的任务就是以最低的采购成本提供满足质量、数量、交货期三大条件的原料和辅料，换句话说，生产就是采购员的客户，质量，数量，交货期就是生产的要求。

生产的三点要求对采购员来说就是三项责任：向谁买，买多少，何时买

何时买就是根据公司生产能力以及各种物资的交货期，确认各种物资合理的最低库存量，既能保证生产，又使库存资金占用最小化。

综上所述，采购员创造的价值在于保障供应，降低成本。但作为一支“以客户为中心”高效的服务团队中的一员，在完成这两项工作的基础上，还需注重自己的工作服务质量，提高生产部门对本部门的满意度，无论服务态度，工作效率，验收和采购流程及产品质量，均需定期自我总结，定期征求“客户”和管理部门的反馈，已记录生产一现部门对采购货物的直接意见和建议。

我认为作为一个采购员最终的价值是成为利润中心，在采购中创造价值。这种价值的创造不仅仅体现在降低成本，还应

体现在服务的升值，采购成本直接影响企业收益，企业的价值管理中，采购员是一个岗位，但采购工作是一个跨部门的职能，现代管理思想是谋求每个部门的效益化，要让采购成为利润的中心，就需让所有参与采购职能的人员和部门都来关注价值，协同一致。如此方能彰显公司管理的深化。

根据岗位职责和领导的要求，我的主要工作是：

1. 需从xx和xx购买器件的及时询价，制单，采购及后续申请付款工作及跟踪报关与到货事宜。

器件的订购与跟踪□xx项目器件修改，器件维修和调拨等

等关于xx器件的各类事宜，与xx上海/大连/香港方的沟通与联系。器件邮寄与接收。

3. 所有yy项目器件的订购与跟踪□yy项目器件领取，器件维修和调拨等等关于yy器件的本部门事宜及与销售部沟通跟踪工作。

供件的入库确认，清单制作、各部门负责人签字及本部门入库单存档事宜。

5. 生产报检项目、生产过程中器件报缺(xx项目□yy项目)数量的调查、确认、沟通、调拨、补订及技术部修改通知单的存档(纸质/电子)，修改器件的调拨与订购。

6. 工作各类相关表单的制作，记录，存档(进口器件采购台帐、进口器件入出库情况、部门联络单□yy自供件入出库清单、自供件返还件清单、施耐德库存余料调配清单等)。

7. 发货时拍照存档，清点标注控制台自供件返还件，制作清单与船厂供件返还器件照片拍摄和存档，相关单据的签字确认。

8. 各类器件损坏品及器件缺件的拍照确认存档，部分返还设备与损坏设备的发货事宜。

采购计划/份，执行情况良好，较圆满地完成了所承担的任务。现将主要工作情况总结如下：

全年共新签外购器件采购合同?份，外购材料付款共/美元。
全年负责施耐德项目散件采购计划共/批次。

全年修改器件采购单共执行/份。

全年安排处理船厂自供件入库共/批次。

全年完成发货返还清单制作和照片拍摄任务/余次。

(以上数据到20xx年12月14日为止)

在过去一年的工作中，我认识到自己在器件知识和工作方法等方面都还存在一定不足，为了让自己成为一个更称职的进口件采购员，努力学习并克服各种不足是必然的。在克服不足的工作学习中也遇到了许多困难与问题，在解决的过程中，使我学到了很多的东西，作为采购的订购统计工作，准确细心是要放在首位的。作为对待供应商和船厂的沟通，认真耐心也是很重要的，将这些糅合起来是需要手段去引导的。这都是在书本中学不到的，我认为这就是一种工作经验的积累。成功是什么，就是每天进步一点点。从参加工作开始，我一直在努力的充实自己，让自己更快的融入到工作当中，融入到采购这个团队当中。采购部门的工作是讲究配合，讲究团结协作的。a经理、b工和很多同事为我的进步也付出了努力，给予了很大的帮助，在此就不一一感谢了。

今年以来，公司的各项规章制度得到进一步完善，本人总是积极适应这种情况，以公司各项先行的规章制度和岗位职能为准则加强工作责任感，及时做好本人的各项工作，为公司

做好本人力所能及的工作。

平时注意观察各类器件的安装，并结合自身所学专业了解器件性能、结构及相关知识，努力学习办公自动化软件知识，努力掌握各类表单制作的技巧，提高自己的工作效率。

在日常工作中，我将做到以下几点：

1. 一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照部门的各项规章制度办事。
2. 及时完成各级领导交办的各项工作，要成为领导的助力、助手，急领导所急，想领导所想，勤跑腿，多汇报。
3. 加强公司内外及各部门之间的联络和沟通，快速的、系统的传递工作信息，保证工作的快速性与准确性。
4. 继续做好存档x;准确及时全面的进行各类表单的记录与存档。

酒店半年度工作总结和工作计划篇四

踏着春天的节拍，感受清晨一米阳光，在一年的蹉跎中，迎来了辞旧迎新的时刻□20xx年pa部和房务部、酒店共同成长，在经历了12个月的洗礼和锻炼后，留给我们无尽的思考.....

在本年度pa部主要做了以下工作：

- 1□pa部自开荒以来，部长级人员皆是从原pa员中提拔，充分调动了员工的积极性。
- 2、室内绿化工一直空缺，一直以来都是由中班部长担任，人

力配置方面做到了充分利用。

3、部门编制四名部长，我们充分和前厅、楼层配合，省去晚班人员，节约人力。

1、部门每周一次培训，内容主要以技能、卫生标准、心态调整、安全生产为主；

2、加强班前的礼貌用语有声训练，既活跃了员工激情同时也提升了员工的礼貌意识；

4、安排三名部长轮流做专业课程培训，锻炼了基层管理人员的胆略和口才。

1、定人定岗轮班制，在主要的卫生区域放置记录登记卡，提升员工的责任心；

2、将酒店各部门，各区域的大理石列成表，注明位置，保证无遗漏，保养到位；

3、各部门的地毯坚持清洗三要点：常除渍、局部洗、过清水，尽量延长酒店地毯的寿命；

4、中班人员每日接班前对酒店外墙的玻璃用清水刮洗，保证每处玻璃都是光亮如新；

2、同“四害”消杀公司进行协调沟通，每月平均杀虫三到四次，每月底和各部门进行沟通，对他们反馈的意见及时处理和落实。

2、开业前期部门整理出一套绿化教科书，要求部长级人员都好好学习，员工可根据个人实际情况进行选择，尽量让多人参与到专业之中。

1、定期组织骨干成员或全体人员外出聚会，增强团队的凝聚

力；

- 2、协助各营业部门的营业区域，做好开荒工作及前期的保养工作；
- 4、接手宿舍楼公共区域的清洁管理工作，为行政部减压；
- 5、组织酒店全员学习“六常法”知识；
- 6、协助楼层完成地角线的改换收尾卫生工作。

20xx年度部门由开荒、开业、到整合成形，经历了诸多的坎坷，成绩已属于过去，但同时，我们也看到这里面存在很多方面的不足，我们需努力完善它[]20xx年我们将从以下方面开展工作：

- 2、对培训的课题、方式、课时还要多元化、科学化，相信培训的力量；
- 3、大开与基层员工的沟通渠道，定期和所有的员工分别交谈一次，搞好团队建设；
- 4、做好公共区域卫生检查的“三级制”，提高卫生的检查和清洁质量；
- 5、对石材、地毯的清洁保养严格按计划执行，防止保养不及时而让硬件变质的事情发生；
- 6、加强机械保养方面的监督和跟踪，做到专人、专用、专管理、专保养。
- 7、做好同楼层、前厅人力资源共享，力争提升部门整体的服务形象；

8、继续做好班前班后的有声礼貌用语训练，加强员工基本的礼节礼貌意识；

9、抓好最基本的微笑服务。

相信只要部门上下一心，大家心到、手到、管理到位，部门的整体工作质量一定会上一步新的台阶！

酒店半年度工作总结和工作计划篇五

20xx年已经接近尾声，在本年度中品保课的整体工作状况基本良好，总体工作比较圆满，绩效运作已趋于成熟，通过以个人绩效与上班工时成正比的方式，大提高了员工的积极性，整个团队内呈竞争势态，特别是下半年，人员配制进行了压缩，由原来编制的68人，缩减为56人，同时在实践过程中，对各方面进行优化，大大提高了整体效率，人均工时效率明显上升，效率的提升都有了新的突破，公司也批准了一定额度的绩效奖金给予支持和鼓励。

本年度在客户关系维护方面良好，如永锋、日晶、日启亚、广裕丰等，沟通方面比较顺利。只是健信、富顺、存在处理不良品方面有些争议，双方营业、品保、技术部门针对不良品也进行过多次打合，暂时也未有太大的进展，品保与营业部尽力以公司利益为前提，加强与客户沟通。

从每月的客诉情况看，目前富顺、健信两家在品质异常方面投诉较多，基本上占有所有客户投诉的60%，因为这两家客户要求的产品质量要求也是最高的、最严的，本年度的客户投诉率比去年上升了，今年的退货率目标比去年平均下降了0.2%，主要是因为健信、富顺两大客户上半年对品质要求过严格，品质过剩。积压了大批的不良品，经过与客户沟通，对不良品进行了再次检验，不良品中检验出约60%的良品可以出货，所以在下半年时两家客户对品质方面有所放宽，所以退货率得到改观。限度样品、重要部品样品、客户包胶样品也在陆

续收集、工程制作、签核、发放相关部门，也投入了生产及品保的正常使用。

2、工作项目及目标完成情况（请用数据或图表体现出来）

略

3、未完成的事项及原因分析，日常的工作还有一些不足之处：

3、工作重点改善项：

加强品检员品检动作的规范管理，检验员检验出的不良品如果属于下架划伤的，现场管理人员及时的督导，培训、示范，严格约束，减少因动作粗狂造成的碰划伤等不良的产生；为了控制数量异常的发生，现场组长□qa须经常对包装人员进行检查（点数方式、计数器的识别、增/补数的方法）等方面，拉货的对转移给生管前进行抽检数量，一经发现，第一时间通知组长及包装责任人进行确认；加大员工的培训力度，特别是fqa等重点岗位的岗位培训，不光在线上抽检，还要在包装后进行开箱抽检，如有不良，通知组长及检验责任人现场确认，不良时必须返工生检。

以上总结完毕。

愿品保课在新的一年里，在各级领导的监督和关心下，成绩更上一层楼！

酒店半年度工作总结和工作计划篇六

1-10月实现限上社会消费品零售总额73.01亿，增速20.6%，增速全市第一(除经开区外)；限上批零住餐四大行业销售额146.06亿，增速9.3%，高于全市平均增速1.7个百分点。外贸进出口总值18.26亿美元(出口16.61亿美元，进口1.65亿美元)，比去年同期下降6.62%，降幅高于全市0.93个百分点，

三区排第三。新批外资企业3家，在谈外资项目3个，合同利用外资367万美元，实际利用外资91万美元；境外投资企业1家，境外投资1876万美元。实现网络销售额469.7亿，同比增速34.2%。浙江省电子商务示范区创建成功，温州首个跨境电商园区和电子商务虚拟产业园落户，瓯海区网络经济促进会成立；续签阿里巴巴温州产业带，已入驻商家1.89万家，1-10月实现线上交易额70.83亿元，与阿里巴巴进口货源电子商务平台签约，网络经济“一号新产业”培育初步取得成效。

(一) 强化平台，务实推动新常态下外贸增长

1、认真落实外贸补助政策。对各级外贸扶持政策做到宣传到位、申报到位、兑现到位，今年共指导帮助全区216家企业向上级部门申报奖励、补助项目392个，资金近20xx万人民币，提高企业扩大进出口的积极性。结合“服务企业、服务基层”活动积极开展“外贸双服务”攻坚，走访全区150多家外贸企业，送政策强服务解难题，鼓励和引导外贸企业做大做强，努力扩大外贸出口。

2、推动企业开拓国际市场。把“拓市场、稳增长”放在首位，坚持以展促销，结合我区出口商品结构、市场等具体情况，精心组织企业参加各类重点展会，鼓励企业多接单、接大单、接长单，巩固扩大传统市场，提升新兴市场市场占比。共计推荐和组织了200多家企业参加各类展会70多个，取得较好地效果。联合市贸促会组织我市服装企业参加7月份香港时装节春夏系列展览会暨瓯海服装产业国际化发展系列活动，组织瓯海参展企业26家共计39个展位。

3、积极推动海外瓯商回归。扎实做好海外瓯商贸易回归的基础调查工作，建立海外瓯商贸易回归名录库，出台瓯商贸易回归优惠政策，落实“四个一批”，即在谈一批、注册一批、落地入驻一批、运营一批”；支持企业利用商贸服务平台开展国际贸易，重点搭建海外瓯商贸易回归平台，推进华侨(瓯商)贸易综合服务中心的投入和营运；利用国有办公楼、总部

经济园等作为贸易回归平台。已入驻企业8家，有5家企业正在办理手续，预计今年贸易回归额2亿美元。

4、加快促进外贸企业转型升级。培育发展国家外贸转型升级专业型示范基地(浙江温州瓯海区眼镜基地)，打造和优化各类公共服务平台;积极创建出口名牌，加强质量管理和诚信自律;鼓励增加研发投入和技术创新，支持企业加快外贸转型升级步伐。二年来眼镜基地运行良好，新建平台“温州市眼镜及配件市场”正在顺利推进，产品出口不断扩大，产品质量不断提升，全区出口名牌数量位居全市前茅。

(二)对外开放，切实提高外资外经利用水平

1、创新境外投资方式。一是抓好对外投资指导工作。利用各种时机和平台宣传对外投资的政策，了解企业投资意向，支持区内有条件的企业通过多种方式开展境外投资。二是积极推动境外投资增长，借力“互联网+”全面转型，森马集团1.15亿元人民币(约1876万美元)并购韩国电商服务领军企业isecommercecompanylimited(简称ise)并计划在中国构建移动互联平台。三是培育管理创新型外经企业。跟踪帮助乌兹别克斯坦鹏盛工业园区申报国家级园区，预计明年1月份商务部将进行考核;温州市冠盛汽车零部件集团股份有限公司积极引入国际智力，在境外设立投资企业4家，国际综合竞争力进一步提升。

2、搭建投资促进平台。通过浙洽会等重大活动平台开展系列招商活动，利用海外瓯商资源构建全球招商网络。重点围绕三个外资项目(大西洋银泰城二次装修、后中ht-5-c地块西班牙肉类进口项目、温州乐园二期)开展了攻坚行动，有力推动了项目进展。

3、改善外商投资环境。通过组织客商一同参加省、市组织的各类招商推介会，全方位的宣传、推介瓯海，营造投资氛围;加强与相关部门、镇街的联系和沟通，及时掌握项目信息和

投资者信息，重点项目实施专人负责，对投资意向者加强跟踪，主动上门服务，进一步创新利用外资管理和服务模式，增强投资软环境对利用外资的吸引力。

(三)扩大消费，加快推进商贸流通体系建设

1、抓好商贸统计工作。一是制定商贸统计例会制度。不定期召开商贸服务统计工作会议。二是走访各镇街(开发区)及有关商贸企业。联合统计局、服务业发展局到各地、各企分析形势、商讨工作、交流经验。三是加大新增限上单位排查力度。督促符合限上要求的商贸企业和个体户及时纳入统计库□20xx年新增商贸企业5家。四是配合推进商贸“小微企业限下转限上”工作。并积极探索和推进电子商务企业纳入统计库工作。截止11月底，已组织37家经营主体完成限下转限上工作。

2、加强商业氛围营造。全力打造月光经济平台，推行《瓯海区关于加快推进月光经济发展实施意见》和《三年行动计划》，加快梅泉夜市改造提升。举办瓯海区金秋购物节活动，在红星美凯龙、阿里巴巴温州产业带等多个线上线下平台，结合时尚消费、月光经济，举行多场促销活动，实现销售额5000万元。

3、培育发展商业主体。积极推进商贸重点项目建设，其中国际酒业和食品市场、温州眼镜及配件市场、温州皮革鞋料市场先后试营业，站南服饰批发广场、大西洋银泰城、华润万象城进入内部装修，大象城、港龙商业广场商业部分主体已经结顶。组织开展商业特色街创建，国智9号商业街、茶山梅泉商业街、梧慈路移动通信三条商业街成功获得“瓯海区特色商业街”称号。

4、加强商贸领域安全生产工作。出台商贸领域安全生产相关文件，多次对接区安委和区消安委，开展了安全生产专项检查行动，对辖区内建成的大型商业网点进行安全大排查，编

制了商务领域安全宣传册，参与区安全生产月和安全生产日活动，在金州电商城组织开展电商安全宣讲和安全演习活动，进一步增强企业安全意识。

(四) 创新模式，加快推进网络经济发展

1、电商集聚效应进一步扩大。“省电子商务10大产业基地”金州电商城和国智电子商务产业园被评为“省电子商务示范产业基地”，2大园区在共同完善电商基础设施打造的同时又形成差异化竞争。招商引资成效显著，森马新产业孵化基地项目、传化公路港等项目一期地块成功挂牌出让，网络经济综合服务中心、润通电子商务产业园、赛伯乐互联网创新孵化中心、温州现代进出口商品城、大象城韩国馆等一批网络经济项目也在积极推进中。温州首个虚拟电子商务产业园——国智虚拟电子商务产业园挂牌，省内首个促进电子商务虚拟产业园发展的十六条扶持意见出台，创新了集聚发展和资源共享模式，目前引进了108家商务秘书虚拟入驻企业。推出“零创空间”，按入驻“零成本”、运作“零障碍”、孵化“零风险”的目标打造金州、国智2个“零创空间”示范点，加快电商孵化能力。中国淘宝村潘桥陈庄村和仙岩沈岙村启动改造提升。设立微商经济服务站，金州、国智、智德、大象城4个点，主要是为微商企业搭建一个公共服务的平台，提供政策支持、金融服务、信息服务、人才技术、创业辅助等公共服务，涌现了一批微商创业项目。

2、跨境电商布局开始出成效。全市首个跨境电商产业园智德园区开园，并与温州邮政和专业培训机构天下人达成战略合作，带动周边葡萄酒市场、眼镜市场和皮革鞋料市场等发展跨境贸易，建设公共保税仓库的计划即将启动，跨境电商集聚基地已初步形成，交易产品类目已拓展到鞋服、眼镜、葡萄酒和食品进口等。此外，利用华侨资源，海内外物流平台正在筹建，达成初步合作意向的海外仓面积约5万平方米；海外侨团推进的线上线下结合的跨境贸易展示配送中心项目也正在推进；阿里巴巴进口货源电子商务平台温州项目已与阿里

巴巴集团签约。

3、网络经济发展氛围日渐浓厚。编制了瓯海区网络经济宣传册、宣传片和文件汇编，打响瓯海时尚电商之城品牌。邀请聚美优品副总裁周涛、浙江现代商贸研究院副院长赵浩兴、阿里巴巴资深讲师等行业专家开展活动，举办网络经济大讲堂、青年创业项目实战营、ebay电商高峰论坛、中国外贸季高峰论坛等活动，培训人次超3万，强化电商企业交流，活跃发展氛围。“趣玩吧”、“童库尚品”等互联网创业项目开始发力，全市第一连锁众创空间——国智9号“乐创汇”正式启动，互联网+创业活动和交流日趋频繁。“花花公子”电商男鞋第一品牌落户瓯海，为我区龙头电商企业注入新的品牌，也将滚动发展周边产业。

4、农村电商惠民实事工程收实效。将电子商务进万村工程列入区重点工作，推进城乡电商服务网络建设，建立村级电商服务网点266个，验收网点120个，改造提升60个；在社区、院校和商务楼，智能投递终端服务站104个。2个中国淘宝村改造提升完成，农村电商人才技能提升培训加快。

(五) 重抓落实，确保民生工程取得实效

1、扎实推进粮食安全工程建设。认真落实全社会粮食供需平衡调查和农村居民存粮专项调查工作，共签订收购量144吨，确保农户种粮积极性也为我区储备粮补充了粮源。共轮换原粮3058.58吨，现已陆续出库。全面开展粮食清仓查库工作。坚持对区级储备粮开展每月一次的“一符四无”检查，全区所有储粮仓站100%符合。全面完成瓯海区20xx年粮食库存检查共计13000吨，（其中成品粮890吨）。

2、认真完善行政审批服务工作。按省市市区行政审批权力清单清理工作的要求，初步完成行政权力事项比对规范工作。组织开展行政审批案卷自查工作，认真做好审批权力清单清理工作，进一步提升审批服务水平。牢固树立为民办事、为企

业服务的意识，把提供优质服务放在首位，共办理各类事项94件(其中外商投资企业设立(变更)33件，各类加工贸易业务批准、酒类经营企业备案登记等61件)，承诺件77件，均提前办结。

20xx年计划全年实现外贸进出口22.52亿美元，与今年基本持平，其中出口20.42亿美元，进口2.1亿美元；实际利用外资3500万美元，与今年基本持平；限上社会消费品零售额220亿元，比今年增长10%。

(一)以贸易回归为切入点，实现对外贸易稳定增长

1、积极开拓国际市场。努力稳住和扩大发达国家市场特别是欧盟的市场份额，大力开拓东盟、南美、非洲等新兴市场，计划组织和推荐境内外省市重点推介展会80多个，抢抓出口订单，确保全年外贸进出口22.52亿美元的目标任务。

2、推送政策强化引导。完善领导干部挂勾联系制度和驻企服务员制度，继续开展“暖企强工”活动，关注外贸企业实际困难，及时将外贸形势动态以及国家、省、市、区有关部门出台的最新政策送到企业手中，为外贸企业创造良好的发展环境。联合海关、检验检疫、国税、地税、外汇管理局等部门开展调研和外贸、通关、税务等政策专题宣讲活动，及时解决企业出口遇到的困难，为企业抢订单促成交提供咨询建议等帮助，提供更加便捷的服务；联合金融机构开展巧用金融政策解决融资难问题，为企业融资探索新途径，提高企业抗风险能力和盈利能力。

3、推动企业转型升级。以建设国家级、省级出口基地和创建“浙江出口名牌”、“温州出口名牌”为重点，支持企业加快转型升级步伐，加强质量管理和诚信自律。鼓励外贸企业增加研发投入，加强技术创新，重点支持具有自主知识产权、自主品牌和战略性新兴产业的产品出口。

4、持续推动甬商贸易回归。健全甬商贸易回归工作机制，强化贸易回归重点项目跟踪服务，计划全年实现贸易回归额5亿美元。加快建设贸易回归平台建设，及时跟踪对接在谈外贸企业，协助企业尽快入驻开展进出口贸易业务。加强与贸易回归签约侨团的日常联络，积极举办各类专题对接交流活动，支持和帮助海外甬商在甬海开展各类贸易活动。

(二) 以扩大消费为带动点，加快商贸业流通发展

1、培育时尚消费热点。全力拓展时尚消费产业，积极搭建扩内需促消费平台，举办金秋购物节、时尚消费周等活动，营造商业氛围，推进专业市场与互联网有机融合。根据“一点一规划，一点一政策”思路，挖掘新的月光消费，推进月光经济，结合时尚消费、月光经济、人文历史，着力培育一批新的特色商业街项目，重点推进梧田老街改造提升。

2、加快商贸市场建设。加快发展我区商贸市场，发挥市场的集聚效应和产业辐射能力，规划打造一批现代商贸市场规模化、专业化、国际化、品牌化、现代化的时尚产业流通市场。加快商业网点建设，重点推进万象城、大西洋银泰城、站南服饰批发广场等重点商贸业项目。

3、加大商贸市场监管。有针对性的组织开展安全生产专项督查，积极参与区安委办和消安委办组织的各类安全主体活动，加强商贸领域安全宣传工作，不定期组织开展安全宣讲和安全演习活动，确保商贸领域无安全事故。

(三) 以创新利用外资为突破口，争取利用外资新突破

1、加强重点项目跟踪服务。专人服务重点项目，加强与相关部门和镇街的联系和沟通，及时掌握项目信息和投资者信息。重点抓好意大利脑磁体项目、丽岙街道华侨广场项目的落地；时刻关注各小微工业园区建设进展情况；进一步创新利用外资管理和服务模式，增强投资软环境对利用外资的吸引力；建立

长效服务机制和重点外资企业联系制度，积极帮助协调解决出现的问题，为外商投资企业创造一个公平、公正、文明的投资环境。

2、创新利用外资新方式。大力发展总部经济，全力打造总部经济集聚区。力争服务业利用外资实现新突破，充分利用我区腾笼换鸟、退二进三等发展战略和配套出台的鼓励政策，在抓好制造业利用外资工作的同时，积极引导和促进服务业利用外资。积极探索境外借款、股权投资等新方式利用外资。加快推进我区优势企业、重点行业赴境外投资。落实宣传优惠和扶持政策，鼓励我区一些发展态势良好的企业，在增资扩股、境外融资等积极引导、帮助民营企业“走出去”。

(四) 以产业布局为依托，打造网络经济核心城区

1、完善电商产业布局。围绕“2+5”规划布局，加快以金州电商城和国智电商园2个省级电商示范基地为龙头的电商集聚区打造；发挥智德跨境电商园区的集聚效应，积极推进瓯海保税仓建设，进一步推进跨境集聚区规模；培育海外仓平台，整合海外仓库面积超5万平方米；加快打造线下线上融合发展的站南商贸服饰批发广场，发挥温州电子商务大厦的功能，进一步推动站南集聚区的发展；做大做强阿里巴巴温州产业带平台，通过平台运营，加快传统企业销售和采购的电商化进程，促进工业企业转型发展；依托瓯海专业市场集群优势，打造具有一定辐射性的网上电商市场，实现市场的线上线下融合发展。

2、加快电商配套体系建设。推进网络经济综合服务中心、森马新产业孵化基地项目、传化公路港、润通电子商务产业园、赛伯乐互联网创新孵化中心、温州现代进出口商品城等招商引资项目；优化韵达、邮政等物流企业布局，降低物流成本，提升物流快递服务能力；重点培育鞋巴巴、微商城等一批电商平台打造，打造信泰皮革鞋料市场、强强葡萄酒市场线上平台；进一步完善网络基础设施、网络经济诚信和网络安全等体

系建设。

3、加大电商知识培训。继续加强与院校和机构的合作关系，积极营造良好的电商氛围。把电商人才交流和培养作为产业发展的核心工作来抓，创新方式方法，组织开展多载体、广范围、多层次的电商活动。组织讲师团在各镇街开展巡回讲座，计划全年分层次分行业分类目组织培训3万人次以上。

酒店半年度工作总结和工作计划篇七

竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革。酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

xx年客房完成的营业总额为14200717.19元（其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元），月平均营业额为1183393.10元（其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标（月均一百二十万）还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响。

但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。

一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用。

二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用。

三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。

十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。

在xx年第三季度期间，调查了个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

服务质量在xx年里保持比较稳定，对客户服务投诉率较高的时

间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿。

首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素。

在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。

本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早。

为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下。

及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班

和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

为了提高客房的出租率，酒店在xx年年尾时下达了xx年的相关工作安排，其中有一项是将xx年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

在xx年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训。

并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干。但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

xx年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没

有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议。

以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的

美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店xx年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，

避免突发事件当中的事故发生。任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。

在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

酒店半年度工作总结和工作计划篇八

20xx年即将过去，在这将近半年多的时间中我通过努力的工作，对酒业有了点认识。临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。

下面我对一年的工作进行简要的总结。

第一，基本情况。

本人是今年六月份到公司工作的，七月份调到磨店市场的。在没有负责市场部工作以前，我是没有白酒销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏白酒行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教部门主管和其他有经验的同事，向他们学习白酒销售经验。

第二，主要业绩。

在实际销售中，本人通过不断的学习产品知识，积极吸取同行业之间的信息和积累市场经验。经过半年的锻炼，现在对白酒市场有了一个大致的认识和了解。可以我逐渐可以清晰、流利地讲解公司的政策，准确地把握客户的需要，良好与客户沟通，因而逐渐取得了客户的信任。所以经过半年多的努力，也取得了一些成绩，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。

在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

第三，存在的不足。

对于磨店市场了解的还不够深入，和分销商的沟通还需加强，对客户的心里需求还需要深入了解，兑奖要及时到位，要能做的知己知彼。

- 1、建立好较完整的客户档案资料。
- 2、维护好良好的客勤。
- 3、做好售后服务工作。
- 4、和分销商共同努力朝100万目标奋斗。
- 5、做好公司政策的宣传。