

2023年总经理述职主要汇报(模板9篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

总经理述职主要汇报篇一

我于20xx年12月受区分公司党委、总经理室的重托，担任人保财险xx市分公司党委书记、总经理。近一年来，在区分公司党委、总经理室的正确领导下，认真贯彻落实总公司、区分公司工作会议精神，围绕“更新观念，调整结构，强化管控，提高效益”的总体工作思路和“抓住一个重点，明确两个目标”的结构调整工作要求，坚持两个文明建设一起抓，在公司其他班子成员的积极配合和协助下，带领公司全体员工克服困难、开拓创新、努力拼搏，在全体员工的积极努力下，公司经营管理工作取得了明显成效，保费收入大幅增长，各项管理显著提高，职工精神面貌焕然一新。下面，我将一年来的思想和工作情况向各位领导和同志们报告如下，请大家评议。

今年计划保费收入8480万元；净利润670万元；已赚净保费6650元；综合成本率85.5%。

今年一到十月，我公司共完成保费收入8428万元，完成年计划99.39%，增长20.26%；报表累计承保利润（按香港口径）1101万元，承保利润率17.96%，报表累计利润总额1081万元，抵减所得税后，实现净利润724万元，净利润率为11.82%；实现已赚净保费6133万元，完成年初计划92.23%；赔款支出3963万元，简单赔付率为47.03%，同比下降7.39个百分点；营业费用控制在1239万元，同比下降9.18个百分点；综合成本率为82.04%，其中赔付率57.34%，营业费用

率24.70%。

（一）、采取积极有效措施，开拓业务新领域，推进业务快速发展。

xx公司今年各项工作都面临着很大的压力和困难。“三个中心”建设亟待进一步加强和完善；业务发展需要填补高达600多万元的缺口；理赔工作又要消化上年遗留下来的300多万元巨额赔款，这些因素给xx公司今年的经营工作带来巨大压力。

面对以上压力，我并没有畏难退缩。为了确保今年各项经营目标的实现，我与班子其他成员团结协作，大家集思广益，开拓创新，采取积极有效措施，奋力推进业务快速发展。

一是积极寻找业务增长点，努力做好上层公关协调工作，为基层公司营造良好宽松的展业环境。今年经过我们的努力，改善了与政府及交警、邮政、银行、安监、卫生等部门的关系，特别是取得了交警、邮政、安监等部门的大力支持，拓展了业务发展新领域，使摩托车险、责任险等效益险种业务获得了快速发展，摩托车险业务同比增长114%，责任险同比增长15%，意外险同比增长7.2%。

二是积极开展业务竞赛和业务突击活动，加大营销力度，推进业务发展。从今年3月到9月，我们共开展了“责任险、意外险专项营销活动”、“非车险业务突击活动”、“秋季学幼险突击活动”和“责任险、意外险业务突击活动”等五次业务竞赛和业务突击活动，通过开展各种业务突击活动，采取政策扶持、费用倾斜措施，调动了员工的展业积极性，使今年整体业务发展收到了良好的效果，至10月底，全辖已有7个支公司完成了全年保费计划，全市收入保费8428万元，完成年初预算目标99.39%，同比增长20.26%。

（二）、强化内部管理，控制成本支出，促进效益提高。

为了追求经营效益的最大化，确保利润目标实现，我对xx公司历年的各项成本支出情况进行了认真分析研究，找出管理上的薄弱环节，逐项进行整改。首先是完善各项费用管理制度，从勤俭建司角度出发，重新制定了车辆管理、接待管理、办公用品管理等六项费用管理制度，严格控制各项费用支出，并取得很好效果，今年1—10月，全司营业费用支出同比下降了9.18%。其次是抓好理赔管理，促进效益提高。今年xx公司的赔款压力很大，上年遗留的赔案有300多万元，今年发生的大案又特别多，仅车险业务10万元以上的赔案就比去年同期增长了186%，为了摆脱巨大的赔款压力，我从强化理赔管理入手，通过加强技能培训，提高定损质量，以及出台了《理赔业务分析制度》、《定损复查规定》及《车险招标修理办法》等一系列理赔管理办法，加强对定损和理算的把关，挤出赔款水分，控制赔款支出。经过努力，在消化了上年遗留的300多万元赔款的基层上，1—10月我公司简单赔付率为46.6%，同比下降了6.2个百分点。

（三）、认真贯彻落实三季度经营形势分析会精神，加大业务结构调整力度。

区分公司第三季度经营形势分析会议召开后，我对上级公司的经营决策高度重视，坚决服从，及时组织传达贯彻会议精神，召开业务结构调整动员会，分解下达业务结构调整指标，研究制定政策措施。为确保区分公司结构调整目标的实现，我们还制定了费用和手续费的倾斜措施，出台非车险业务发展奖励办法，帮助基层公司寻找业务增长点，组成工作组加强督导检查。由于我们班子能够顾全大局，坚持以公司整体利益为重，采取了切实可行的措施，使我公司结构调整工作取得了初步成效，10月份当月完成非车险业务保费收入245万元，与去年同月相比增长47.52%，使非车险业务占比从9月份的30.83%上升到31.70%。

（四）、加强“三个中心”建设，提高公司管理水平。

为实施总公司《“三个中心”建设与运行的实施方案》，我十分重视“三个中心”建设，做了大量工作。根据公司实际，一是亲自制定工作方案，落实各项工作责任；二是落实整改措施，建立健全各项规章制度；三是强化培训工作，提高人员素质；四是定期召开汇报会，认真分析研究“三个中心”建设与运行情况，狠抓整改。从而确保了我司实现全辖范围核保、报案、财务处理、信息数据、同城范围内查勘定损五个集中。目前，我公司“三个中心”运行状况良好，“三个中心”的职能作用正在逐步发挥和显现。

（五）加强应收保费管理，抓好车贷清收工作，规避经营风险。

一是加强应收保费管理。为了规避应收保费带来的经营风险，保证业务数据的真实性，年初以来，我们就对应收保费数据进行全面清理，加大了清理、追收、控制三个环节的工作力度，在彻底清除垃圾数据的同时，制定了《应收保费管理规定》，严格控制应收保费产生，取得了明显成效，应收保费占比由一季度末的17.10%下降到10月底的5.35%，有效地控制在区分公司下达的指标以内。

二是切实抓好车贷清收工作。按照总公司、区分公司关于车贷险清理整顿工作的部署，在区分公司的统一领导和指挥下，我们加强了对清欠工作的领导，加大了催收工作的力度。做到有计划、有安排、有任务、有量化指标，扎扎实实地进行“拔钉子”和“六个结合”的清收行动，努力化解车贷险经营风险，取得了较好的效果。到10月31日止，已清收逾期笔数40笔，使去年底的87辆减少到47辆；清收逾期金额70.31万元，使年初的102.5万元减少为32.19万元，完成了区分公司年初下达的逾期金额控制在34万元以内的指令性指标。

（六）、认真开展执法监察，促进依法合规经营。

为了贯彻落实好区公司关于开展执法、效能监察的工作部署，

我们抽调了大量人力组成工作组，对全辖12个支公司开展执法和效能工作大检查，重点对执行“六条禁令”情况进行执法监察，同时对车险理赔、数据真实性、财务管理等项目进行效能综合检查，通过执法监察的开展，找出管理上的薄弱环节，对管理工作滞后的公司提出整改意见，强化了统一法人观念，保证上级公司的各项政策规定得到切实贯彻落实，有力推进了基层公司的内部管理水平和风险防范能力，使基层公司的内部管理工作有了进一步提高。

（七）、稳妥进行薪酬制度改革，保证业务和队伍双稳定。

分配制度改革工作政策性强，涉及面广，影响力大，为了确保薪酬制度改革的顺利开展，保证业务不丢、队伍稳定，我在改革实施之前，要求各相关部门认真做好调查研究和测算工作，广泛听取员工意见，制定合理可行的实施方案，并亲自主持召开薪酬制度改革动员会。薪酬制度改革实施后，部分老同志因自身利益问题产生一些情绪，我又亲自下到基层公司找他们谈心，做耐心细致的思想工作，引导他们以大局为重，支持和服从改革，化解了较为复杂尖锐的矛盾，确保了这次改革的顺利实施和员工队伍思想的稳定。

（八）、加强企业文化建设，推进精神文明建设发展。

在加强公司管理，深化公司改革，确保业务发展和效益提高的同时，我十分注重加强以党风廉政建设、领导班子作风建设、职工队伍建设、企业文化建设等方面为主要内容的企业精神文明建设。

一是加强自身学习。初到，为了尽快地熟悉各方面的情况，我一方面认真查阅公司历年的各种档案材料，了解公司的发展动态；一方面深入各基层公司，找干部职工谈心，掌握员工队伍思想动态；再一方面是积极向公司领导班子其他成员和一些老同志虚心请教，通过种种途径加快自己对xx市分公司以及保险市场情况的了解，为工作的顺利开展打下基础。

同时，我始终抓紧党的各项方针政策学习，把政治理论学习摆在首要位置。坚持以“三个代表”重要思想和xx全会精神指导，思想上与党中央保持高度一致，不断提高执行国家政策的水平和分析问题的、解决问题、驾驭全面工作的能力。

二是严于律己，规范行为。我坚决贯彻执行上级公司决策和决议，自觉遵守公司的各项规章制度，凡要求员工做到的，自己先做到。组织制定党风廉政建设的各项监督制度，带头搞好公司领导班子廉政建设，认真贯彻总公司“六条禁令”，保持自身廉洁自律。通过自己和班子成员的模范行为，在全公司员工的心目中起到潜移默化的作用。

三是加强公司领导班子团结，发挥战斗堡垒作用。特别注重领导作风的转变，提倡民主决策，不搞独断专行，尊重班子其他成员的意见，对涉及公司业务发展、管理措施、经营决策、重大开支、任免干部等重要问题，我都认真倾听各方面的意见，坚持做到决策民主化、科学化。

四是加强企业文化建设，增强队伍凝聚力。在职工队伍建设和企业文化建设方面，我积极组织开展各种有益的集体文娱活动，丰富员工的文化生活，陶冶员工思想情操，增强企业的凝聚力和向心力。与此同时，我还采取由中层干部轮流组织和主持司务会等方式，着重培养和锻炼中层干部的组织协调能力和联合作战能力。通过多种形式的企业文化建设活动，活跃了员工的思想，增强了队伍的向心力，提高了干部的工作能力，使公司面貌焕然一新，有效地促进了各项工作的快速健康发展。

一年来，我在学习与工作等方面，虽然取得了较显著的成绩，但是，仍存在一些问题需要不断的加以完善和解决。

1、业务发展不平衡，仍有部分支公司业务发展缓慢，各业务险种间的发展也不平衡，车险和非车险之间业务结构不够理

想。

2、各项政策制度落实得不够好。前段时间偏重于抓制度建设，检查落实工作抓得不够紧。

对以上存在的问题，在今后的工作中，我将采取有力措施，专题研究，具体解决，力争把发展和管理工作抓得更好。

各位领导、同志们，我任职以来，虽然做了大量的工作，取得了一些成绩，但我深深体会到，这些都是上级公司正确领导和同志们支持帮助的结果。今后我将一如继往，把工作做得更好，决不辜负组织和同志们对我的期望。

总经理述职主要汇报篇二

20xx年，本人做为酒店执行总经理，在主持全面工作的同时，分管前厅、客房、康乐、协调餐饮等工作，由于新开业酒店的全新设施，销售收入和净利润指标同比雷同县城属于业绩良好的水平，但是全年的质量管理上不去，需要硬件的完善去弥补，这是本年度工作失策的一方面。现将一年来工作情况报告如下：

(一)、在主业经营方面：

1、主营销销售收入方面，按权责制计算实现x个月经营收入近x万元，因属新店经营，无法与上年同期对比，但是能够看出来的是全年因包装推广，加之对不稳定因素及组合、磨合的有效控制，保证了销售额的稳步经营。

2、由于不直管财务，对于实现税前利润暂时无法做出对比，该具体工作由财务部具体向总经理做专项回报。

(二)、在内部管理方面的好与坏：

1、推行绩效管理，按月兑现绩效工资。对各部门及班组推行。

绩效考核，每月都会进行汇总并兑现绩效工资，虽然由于经营当中存在沟通上的问题，但是绩效的真正功效还是充分的发挥了一部分，由于团队的战斗力相对还是比较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过第四季度的强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。

2、组织开展员工技能比赛，提高员工们素质。为了提高员工综合素质与服务水平，年中着手制定服务技能比赛方案与标准，并由各部门基层管理人员对员工进行技能辅导培训，人事部参与指导教学，初试效果良好，力求在20xx年能组队参加陇南市旅游星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到县级宾馆参赛成绩最好的代表队。

3、通过自主管理，并通过陇南市旅游局星评组成员对我店缺项及不足之处的指出，我们调整了管理方向，既然不能成为商务星级酒店，那么就改型走绿色旅游饭店的路线，打造自身品牌。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，未能在20xx年里一举拿下“绿色旅游饭店”的殊荣，在新的一年里，我将为此殊荣而奋斗，并竭力为建徽拿下“绿色旅游饭店”。

4、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，前后x次引进足浴健康理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20xx年我将对其进行彻底整治，使足浴与酒店同步。

5、根据星级饭店管理规定，计划对各方面硬件进行了维护及保养，防止硬件加速折旧，确因管理中的监督跟进不及时，导致了康乐部的部分硬件折旧加速，并影响美观，为做好此项工作，杜绝类似问题再次发生，我会与酒店经营与管理班子的其他同志认真研究，制定方案，并组织检查整改，对有

关硬件老化拿出具体实施方案，通过我们的努力，让公司负责人充分给予认可。

6、做好政务接待，树立行业品牌形象，争创我县优秀饭店。

20xx年酒店先后配合徽县接待办接待了省政府领导及兰军区中将，创建徽以来最高规格，全年接待省部级领导x次，地厅级以上领导近xx次，同时承接集团内部多次重大会务活动住宿与用餐，由于精心准备和做好现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待领导人工作中受到了省、市接待办领导的表扬和认可。全年员工拾捡归还客人现金数万元、手机xx余部及其它大小物品近xxx件，均联系归还客人。由于酒店务实经营管理，注重品牌形象建设。在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理班子的同志一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

(一)酒店经营管理方面：

1、由于酒店在20xx年进入社会，投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现亏损，餐饮因承包经营管理不善导致酒店品牌形象受到影响，做为经营班子的负责人，我负有不可推卸的责任。

2、自己对内部管理的放松，导致日常服务细节问题经常出现，除餐饮外尤其体现在康乐，出现了客源波动、在投诉增加问题上没有去很好的治理。

3、因餐饮承包经营，本人疏于餐饮工作管理上的沟通，无度的管理加速酒店投资硬件设施的老化，影响了接待服务和酒店品牌形象建设。

4、由于酒店管理处于“年轻化”，实际管理工作经验尚不丰富，酒店各部门一线员工的流动性相比较较大，优秀员工及

外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和提高薪酬压力较大。

1、餐饮自主经营：由于餐饮引进承包经营，通过近一年的运行，虽然发现了管理中的问题，但并没有得到良好的沟通，使之无法承上启下，在20xx年出现了经营管理上的问题，严重影响了酒店品牌形象，为此20xx年应该加强双方的沟通，将餐厅经营管理真正纳入酒店管理范畴内，根据徽县市场量身制定配套销售方案。我们将重点围绕餐饮硬件维护、菜肴质量提高、菜品推陈出新、价格调整适当、员工队伍建设、薪酬激励、企业文化建设和服务质量提升来着手，打造大众餐饮徽县第一品牌，保障餐厅的利润增长点，以此来维护与酒店双方的良性合作。

2、关注硬件改造升级：酒店主要设施自投资建设，目前已经运行近一年以上，已经稳步度过磨合期，在磨合期内所发现的各个硬件上的问题，提出理性的改造升级方案，让新酒店对比和竞争起来，体现明显的优势，另外对能源成本控制要多加关注。对客房餐饮设施进行装修改造，具体计划：

(1)对餐厅室内环境氛围提出酒店合理化建议供承包人考虑及选择，以改变餐厅陈旧老化现状，打造成零点宴会消费亮点，扭转目前外界对餐饮的意见，以期成为新的盈利点。

(2)八楼客房投资x万元，对x间豪华标准间内增设商用电脑xx台，由原来的豪华标准间房改装为商务数码间，改造后收入将由原来的月均xxxx万元提高到xxxx万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

总经理述职主要汇报篇三

尊敬的同仁们：

大家好！

我于20xx应聘进入xx地下商场，从基层做起，着手开始基层的现场管理及办公文件的整理和收发等事务，随着工作深入担任了运营管理部经理的职务[]20xx年随着商场规模不断的扩大和企业的发展，我有幸成为副总经理，我所涉及的业务工作更加广泛。

在过去的日子里，从最开始的初来乍到到现在的初窥门径，我学到了很多我所匮乏的东西，也对这个行业有了深入的了解，在此我将对自己所做的工作进行详细的阐述：

1、人员管理：

每天日常的巡场，检查员工行为规范、员工的业务知识能力及员工的招商工作状况等，及时指正员工不当的行为。对于不合规的经营方式的活动展示牌及时发现并整改，监督员工的出勤及在岗率，避免漏失厅内的管理、销售及招商。

2、针对员工在工作中出现的共性问题，进行整理归纳，利用每周一、三、五开会时间进行着重强调，督促员工有则改之无则加勉。

针对处理不合理的事件在会上进行研究，找出最佳解决方案。对于相关业务知识能力也会抽出有效时间集体进行培训，重点内容通过考试形式进行检验，帮助员工扩大知识面，提升自身的综合素质，成为一名优秀的管理人员。

3、妥善管理新进员工及离岗人员，尤其对于提出离职人员及时了解其心理动态，在不违背原则的情况下开导员工留任原岗位或调岗，尽可能减少运营管理部人员流动，保证商场有一个和谐、良性的发展。

对于新进员工的要求严格把关，并协助其做好进场的相关手续，随后进行业务知识、规章制度、工作流程等内容的培训及考试，保证新员工的各项基本工作可以顺利完成。

4、商场的最终目的是有一个良性的发展空间，从人员管理到店面管理最终都是为良性发展做准备，只要经营者有利润，才能达到最终目的，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行有奖促销活动，以更好的提升销售。

5、装修管理：

协助保卫部、设备部与进场装修人员进行前期沟通，装修时现场监督，发现问题立即指出，并对相关装修要求和注意事项随时给予提示，尽量避免不符合要求的情况出现，要求装修做到无异味，无噪音，无灰尘。审查其装修图纸，约定装修日期，核定用电流量，审批装修防火材料，对接相关装修工作，帮助办理装修审批手续。

6、为打造一个和谐共建的商场，每日从考勤经营者的出勤率开始，规范业户的经营方式，坚决杜绝迟到早退，叫喊叫卖，悬挂自制pop超摆超放，播放迪曲，办理进退户手续，核算各种费用，延时手续，装修结果的验收，投诉的处理与协调，漏水点的观察和配合维修，配合收取管理费用。

7、能够营造良好的商场购物环境是作为一名管理人员应尽的职责和义务。

未经商场允许商贩在商场内肆意兜售商品的行为本身已经严重影响商场的形象，督促管理人员对待此类事件一经发现，严肃清出场外。同时为保证商场内的环境卫生，散发与商场无关的宣传单如有发现，立即进行制止与清场。

8、一个大型商场不仅在管理与经营上做到井然有序，安全消防工作也是重中之重。

确保每一名业主和消费者的生命财产安全，安全消防工作必须做到位，落到实处。这就需要本部门配合保卫部向占用消防通道和遮挡防火门经营业主进行解释，让其学习到安全消

防知识，意识到安全消防的重要性，并且做好安抚工作，保证与业主的良好沟通。

9、在商场进行正常的经营管理时，常常碰到顾客过来投诉的事件。

商场只有协调的权利，没有执法权，所以这要求我们得有极高的职业操守，和化解矛盾和处理技巧的能力，我部门采用个性化处理投诉办法，在管理权利的范围内适当的对顾客进行说服，同时也要考虑到业主的经营方式方法。

因此采用一对一的模式，与顾客与业主在不同场地同时进行协调，为双方争取到最大的让步，使得问题达到圆满的解决。

在日益激烈的竞争中，打造商场的品牌效益，树立良好的企业形象，商场的企划宣传必须落实到位。有效的营销不仅依靠新颖的创意，更需要强有力地执行与规范操作。对商场的企划宣传方面主要采用媒体投放方式。

媒体投放主要以配合阶段的活动和节假日商场促销为主，以自有的电视广告，广播为重点，派专人制作精良的ppt、ps广告等。选择当地四家重点报纸（大众信息、四海传媒、供求世界、都市导航）进行活动与促销宣传。

商场内外氛围包装。相较于商场外部氛围的包装，商场内氛围的营造显得尤为重要。每逢节假日，学生放寒暑假，都是商场客流的高峰期，这就需要迎合当前促销主题。

为了更好的诠释和演绎促销主题，严格进行对颜色、图案、造型和材质方面的设计和筛选。商场内各个位置的装饰改造，广告设计样式及悬挂，都指派相关人员实施进行。

1、商场的发展，店面的增多，对于我来说是一个极大的挑战，由于尚志市整个市场的经营范围及销售店面的增多与现有消

费群体较两年前比较，比例出现稍许失衡，店面的租赁出现困难，租金有所回落，在上一年度租赁期没有结束前由于效益不佳，经营业主纷纷弃店而走，为保障招商工作的顺利进行和店面的饱和度，必须拿出最可行的实施方案。

合理的租金定位，和果断的招商手段使得20xx年11月份300多个店面续租这项工作，在领导的英明领导下，基本取得圆满的成功。

2、对由房主买断的店铺出现的空铺状态，部门内部开会针对各空铺的情况进行介绍和研究，责任不只落实到招商人员，而且发动运营管理部全员进行招商，做到每区的管理员就是本区的招商员，将自己作为投资者的理念去推销介绍，效果非常不错，对接成功近20间店铺。

3、做好商业氛围的宣传，将各梯口充分发挥商业用途，对外进行招集有宣传意识的商家，而且要对到期的广告位做好记录工作，并做好广告宣传内容的破损工作的监督和维护工作，这就需要招商人员确保与商家的美好沟通。

亮点：

1、培养专业人才，根据新进人员的特点和拥有的某种技能，安排相应的岗位以符合岗位需求加以锻炼和培养。同时对现有不同性格和能力的员工布置任务时，分出重点和细致交待。避免在工作中走型，走样。

2、细化经营质保金，不需要做到无纸化办公，但要充分发挥现代实用的开发管理软件，将每间店铺都量身订制了一个进退户质保金的小单元，必须录入电脑，做到规范管理。

3、引导业户装修向高档次发展，三期去年第一年开业，业户装修上不敢投入太多，经过优胜劣汰，对新进业户装修时，引导业户向商场内现有装修高档学习，只有这样才有市场。

另外，领导给机会到其他商场学习时将自己认为装修、设计及货品摆放较为精典，值得学习的店面，用jpg的方法记录下来，考察后，让业户学习和效仿。以此来提升商场的整体效果。

不足：

1、跟经营业主的沟通还有待加强，前期主要局限于漏水点、费用的缴纳，租金的沟通，对于人员经营相关的沟通有所欠缺，在沟通技巧上也表现不足。

所以，现在要做的就是多于业主接触，，与业主建立共存体系，加强感情联系，让业主了解商场的制度与管理方法，使政策、客诉等能更快更好得到实施和处理。

2、提升敏锐度，对业主和员工的不规范的经营和不良行为和语言要有敏锐度，将不良因素和思想消除在萌芽。

1、把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理商场一切事务，为总经理分担些许肩上的重任。

2、培养员工的汇报意识，每项工作都要有安排，有落实，有汇报，随时掌握厅内的各项工作，以便下一步工作的开展。

3、向管理要效益，通过管理提升商场的品牌，提高产权价值，让店铺在本年度续租时，在租金上有一个质的提升，让投资者拥有足够的信心将我们商场做为长期持有股来投资。

4、培养整体观念和合作精神，克服本位主义倾向。增加员工之间的互谅互让，培养员工之间的友谊，满足员工的社会需要，使员工提高工作兴趣，改善工作态度。

述职人□xx

20xx年xx月xx日

总经理述职主要汇报篇四

时光飞逝，斗转星移。转眼间我来xx商务酒店已有两年多了，到岗的第一天我就感受到了这是一个充满朝气、充满活力，组织十分严密、思路非常明确、管理相当人性化的一个团队组织。有这么一个优秀的团队组织，能让我联想到过去xx人的伟大和成功，展望未来让我看到的是xx的希望和收获！从而使我更加有信心的为之付出、为之努力！

随着国家经济体制的改革的不断深入，为了适应市场经济的环境和变化，为了我们把自己的业务很快提高，公司领导决定今年在我们xx商务酒店要进行规范学习、晋升晋级业务考核，努力提升自己。是学习的一年，也是为所有员工和管理人员提供了一次展示自己才能的好机会。我身为其中一员，也应积极参与其中，以使真正将自己锻炼成才，从而是公司和个人取得更好的经济效益和社会效益。

我现担任工程部经理一职，虽然两年来的时间不长，但我也同大家一块学习一块成长起来。来酒店之前，我是在几家民营企业打工，到后来也参与了管理工作，从而也造就了我人生，因此深知这份工作对自己的重要性，从来酒店的第一天起，我就告诫自己，时刻干好自己的本职工作。我相信一份耕耘，就会有一份收获。从走上这个岗位后我感到肩上的担子沉甸甸的，因为这是领导和同事们对自己的信任和期望。所以我从各方面去严格要求自己，加强自身学习，安排好日常工作，深知自己不仅是一个工作者，同时也是最基层的管理者。身为管理者应该以身作则，时刻牢记自己的职责，遵守酒店的各项规章制度，始终把酒店的利益放在首位，工作中遵章守纪，服从分配，勤学肯干不怕脏，不怕累。两年多来自己楼上楼下，楼里楼外，爬顶子、下井道，几乎跑遍和爬遍了酒店的每一个角落，熟悉了酒店现有的所有设备，酒

店每一次的维修和安装，自己几乎都参加了，所以对酒店的所有设备几乎全都知道它的位置，为酒店设施设备的正常运转付出了自己心劳智慧和汗水，当然自己先后两次被评为优秀员工，三次得到了现金奖励，以至达到现在的经理岗位。

虽然自己在工作中取得了一点成绩，但是离酒店和客人的要求还差之甚远，由于年龄和个人性格的原因，工作中过于谨慎有余，魄力不够，管理上抹不开面子，给酒店也带来了一定的损失，不过失败是成功之母，正以为我知道自己的不足之处，才能使我加倍努力得工作和学习，使自己在以后的工作中能不断地改进和提高。

本人将在今后的工作中发扬已有优点的同时对一些方面的工作进行改进和强化，吸取别人的好方法，坚持对部门员工心态和技能的培训，对安排过的工作实行检查验收，保持有始有终，才能是我们的设备正正的为宾客提供优质的服务。

最后，祝我们在20xx年取得圆满成功，祝我们xx酒店的未来更加辉煌。

总经理述职主要汇报篇五

尊敬的集团公司董事会：

您好！

20xx年x月x日，经xx有限公司董事会的任命，我担任xx总经理一职。这x个月里，在集团董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回顾x个月来工作，主要有以下几方面：

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监、运营

总监、财务总监。由于我们团队只有x个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监来完成。

注重企业文化建设，提炼xx的文化“合众共赢、激情创新”，既强调与集团的关系又突出公司传媒性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、快乐生活”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断营销创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

通过组织一系列活动来建设xx的大团队：组织xx高管赴xx参加摩尔拓展训练，培养xx团队的团结合作能力；组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养；组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

在x个月里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先□xx与xx有限公司□xx汽车俱乐部有限公司及xx汽车销售服务有限公司签署合作协议，包揽了xx控股集团旗下的非传媒性质的全资子公司的广告等宣传的全权代理权；其次□xx与xx汽车销售有限公司签署了关于xx汽车成立x周年相关报道宣传的合作协议，对集团内部承担业务；最后，传媒与xx国际酒店签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作；同时，截至报告时□xx正与xx酒店xx茶艺馆等几家公司进行项目洽谈中。

xx取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但xx成立x个月，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

以上是我的报告内容，谢谢！

述职人□xx

20xx年xx月xx日

总经理述职主要汇报篇六

敬的同仁们：

大家好！

我于20xx应聘进入xx地下商场，从基层做起，着手开始基层的现场管理及办公文件的整理和收发等事务，随着工作深入担任了运管管理部经理的职务□20xx年随着商场规模不断的扩大和企业的发展，我有幸成为副总经理，我所涉及的业务工作更加广泛。

在过去的的时间里，从最开始的初来乍到到现在的初窥门径，我学到了很多我所匮乏的东西，也对这个行业有了深入的了解，在此我将对自己所做的工作进行详细的阐述：

1、人员管理。

每天日常的巡场，检查员工行为规范、员工的业务知识能力及员工的招商工作状况等，及时指正员工不当的行为。对于不合规规范的经营方式的活动展示牌及时发现并整改，监督员工的出勤及在岗率，避免漏失厅内的管理、销售及招商。

2、针对员工在工作中出现的共性问题，进行整理归纳，利用每周一、三、五开会时间进行着重强调，督促员工有则改之无则加勉。

针对处理不合理的事件在会上进行研究，找出最佳解决方案。

对于相关业务知识能力也会抽出有效时间集体进行培训，重点内容通过考试形式进行检验，帮助员工扩大知识面，提升自身的综合素质，成为一名优秀的管理人员。

3、妥善管理新进员工及离岗人员，尤其对于提出离职人员及时了解其心理动态，在不违背原则的情况下开导员工留任原岗位或调岗，尽可能减少运营管理部人员流动，保证商场有一个和谐、良性的发展。

对于新进员工的要求严格把关，并协助其做好进场的相关手续，随后进行业务知识、规章制度、工作流程等内容的培训及考试，保证新员工的各项基本工作可以顺利完成。

4、商场的最终目的是有一个良性的发展空间，从人员管理到店面管理最终都是为良性发展做准备，只要经营者有利润，才能达到最终目的，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行有奖促销活动，以更好的提升销售。

5、装修管理。

协助保卫部、设备部与进场装修人员进行前期沟通，装修时现场监督，发现问题立即指出，并对相关装修要求和注意事项随时给予提示，尽量避免不符合要求的情况出现，要求装修做到无异味，无噪音，无灰尘。审查其装修图纸，约定装修日期，核定用电流量，审批装修防火材料，对接相关装修工作，帮助办理装修审批手续。

6、为打造一个和谐共建的商场，每日从考勤经营者的出勤率开始，规范业户的经营方式，坚决杜绝迟到早退，叫喊叫卖，悬挂自制pop超摆超放，播放迪曲，办理进退户手续，核算各种费用，延时手续，装修结果的验收，投诉的处理与协调，漏水点的观察和配合维修，配合收取管理费用。

7、能够营造良好的商场购物环境是作为一名管理人员应尽的

职责和义务。

未经商场允许商贩在商场内肆意兜售商品的行为本身已经严重影响商场的形象，督促管理人员对待此类事件一经发现，严肃清出场外。同时为保证商场内的环境卫生，散发与商场无关的宣传单如有发现，立即进行制止与清场。

8、一个大型商场不仅在管理与经营上做到井然有序，安全消防工作也是重中之重。

确保每一名业主和消费者的生命财产安全，安全消防工作必须做到位，落到实处。这就需要本部门配合保卫部向占用消防通道和遮挡防火门经营业主进行解释，让其学习到安全消防知识，意识到安全消防的重要性，并且做好安抚工作，保证与业主的良好沟通。

9、在商场进行正常的经营管理时，常常碰到顾客过来投诉的事件。

商场只有协调的权利，没有执法权，所以这要求我们得有极高的职业操守，和化解矛盾和处理技巧的能力，我部门采用个性化处理投诉办法，在管理权利的范围内适当的对顾客进行说服，同时也要考虑到业主的经营方式方法。

因此采用一对一的模式，与顾客与业主在不同场地同时进行协调，为双方争取到最大的让步，使得问题达到圆满的解决。

在日益激烈的竞争中，打造商场的品牌效益，树立良好的企业形象，商场的企划宣传必须落实到位。有效的营销不仅依靠新颖的创意，更需要强有力地执行与规范操作。对商场的企划宣传方面主要采用媒体投放方式。

媒体投放主要以配合阶段的活动和节假日商场促销为主，以自有的电视广告，广播为重点，派专人制作精良的ppt、ps广

告等。选择当地四家重点报纸（大众信息、四海传媒、供求世界、都市导航）进行活动与促销宣传。

商场内外氛围包装。相较于商场外部氛围的包装，商场内氛围的营造显得尤为重要。每逢节假日，学生放寒暑假，都是商场客流的高峰期，这就需要迎合当前促销主题。

为了更好的诠释和演绎促销主题，严格进行对颜色、图案、造型和材质方面的设计和筛选。商场内各个位置的装饰改造，广告设计样式及悬挂，都指派相关人员实施进行。

1、商场的发展，店面的增多，对于我来说是一个极大的挑战，由于尚志市整个市场的经营范围及销售店面的增多与现有消费群体较两年前比较，比例出现稍许失衡，店面的租赁出现困难，租金有所回落，在上一年度租赁期没有结束前由于效益不佳，经营业主纷纷弃店而走，为保障招商工作的顺利进行和店面的饱和度，必须拿出最可行的实施方案。

可理的租金定位，和果断的招商手段使得20xx年11月份300多个店面续租这项工作，在领导的英明领导下，基本取得圆满的成功。

2、对由房主买断的店铺出现的空铺状态，部门内部开会针对各空铺的情况进行介绍和研究，责任不只落实到招商人员，而且发动运营管理部全员进行招商，做到每区的管理员就是本区的招商员，将自己作为投资者的理念去推销介绍，效果非常不错，对接成功近20间店铺。

3、做好商业氛围的宣传，将各梯口充分发挥商业用途，对外进行招集有宣传意识的商家，而且要对到期的广告位做好记录工作，并做好广告宣传内容的破损工作的监督和维护工作，这就需要招商人员确保与商家的良好沟通。

亮点：

1、培养专业人才，根据新进人员的特点和拥有的某种技能，安排相应的岗位以符合岗位需求加以锻炼和培养。同时对现有不同性格和能力的员工布置任务时，分出重点和细致交待。避免在工作中走型，走样。

2、细化经营质保金，不需要做到无纸化办公，但要充分发挥现代实用的开发管理软件，将每间店铺都量身订制了一个进退户质保金的小单元，必须录入电脑，做到规范管理。

3、引导业户装修向高档次发展，三期去年第一年开业，业户装修上不敢投入太多，经过优胜劣汰，对新进业户装修时，引导业户向商场内现有装修高档学习，只有这样才有市场。

另外，领导给机会到其他商场学习时将自己认为装修、设计及货品摆放较为精典，值得学习的店面，用jpg的方法记录下来，考察后，让业户学习和效仿。以此来提升商场的整体效果。

不足：

1、跟经营业主的沟通还有待加强，前期主要局限于漏水点、费用的缴纳，租金的沟通，对于人员经营相关的沟通有所欠缺，在沟通技巧上也表现不足。

所以，现在要做的就是多于业主接触，与业主建立共存体系，加强感情联系，让业主了解商场的制度与管理方法，使政策、客诉等能更快更好得到实施和处理。

2、提升敏锐度，对业主和员工的不规范的经营和不良行为和语言要有敏锐度，将不良因素和思想消除在萌芽。

1、把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理商场一切事务，为总经理分担些许肩上的重任。

2、培养员工的汇报意识，每项工作都要有安排，有落实，有汇报，随时掌握厅内的各项工作，以便下一步工作的开展。

3、向管理要效益，通过管理提升商场的品牌，提高产权价值，让店铺在本年度续租时，在租金上有一个质的提升，让投资者拥有足够的信心将我们商场做为长期持有股来投资。

4、培养整体观念和合作精神，克服本位主义倾向。增加员工之间的互谅互让，培养员工之间的友谊，满足员工的社会需要，使员工提高工作兴趣，改善工作态度。

述职人：

20xx年xx月xx日

总经理述职主要汇报篇七

尊敬的各位领导、各位同仁：

下午好！

经董事会的任命，我担任分公司总经理一职，如今已是第五个年头了。现在我将对20xx年的工作向在场各位作述职，请予评议。

年初，分公司领导班子为更好地落实总公司提出的20xx年工作目标，召开了员工大会，认真传达了总公司计划工作会议精神，并结合自身的具体情况，确定了相应的经营目标。计划制订之后，为把工作落到实处，分公司又多次召集中层干部进行了充分讨论，将目标分解到两个营业部，而且对营业部的经营成本也分别制定了控制指标。同时将机关研发部和网上交易部的骨干力量充实到两个营业部，开拓业务，开展优质服务，形成了营业部之间、员工之间的竞争氛围。截止十二月末，永丰营业部完成证券交易额14.55亿元，其中，股

票基金交易额14.15亿元，佣金收入实现463万元；北地营业部完成证券交易额18.17亿元，股票基金交易额17.91亿元，佣金收入571万元。

分公司在年初加大了宣传推行力度。除利用报纸、广播、电视台等新闻媒体进行宣传外，分公司研发部和网上交易部分分别在两个营业部柜台设立咨询点，印发宣传单，向群众讲解国债知识，本溪县和桓仁县两个远程服务部针对当地居民对国债投资热情高、市场潜力大的特点，出动宣传车走街串巷广播宣传，既方便了乡镇居民，又扩大了宣传区域，让投资者从不了解到踊跃购买，达到了宣传的目的。截止十二月末，分公司完成国债交易量6605万元，使国债业务迈上了新台阶。

经过一年多网上交易的运营，我分公司网上交易业务有了新的发展，截止十二月末，网上交易投资者开户数为2748户，比上年增加693户；实现网上交易量3.3亿元，比上年同期增长50%；网上交易额占分公司证券交易总量的10.09%，超额完成了总公司下达的网上交易额占总交易额5%的总体目标。在开拓网上交易市场过程中，我分公司一是搞好客户跟踪服务和咨询工作，建立了网上客户档案，设立专人负责网上业务咨询工作，客户提出问题及时解答，必要时上门服务，解决网上交易过程中出现的故障；二是扩大网上交易用户，对金融税务、工商、政府机关及电业、邮政、电信等企事业单位及其工作人员进行宣传走访，推广网上交易，赢得了越来越多的客户。

20xx年的债权清理工作是在债权质量不断下降、清收难度不断增大的情况下取得的，可以说来之不易。一年来，在总公司法律部和清欠办的帮助指导下，我公司业务部同志与法律顾问一起多次奔赴海口、大连、沈阳、佛山、江门等地进行清欠。全年共清回本息820万元。其中包括：江门证券有限责任公司420万元；海口金海岸大酒店150万元；佛山证券有限责任公司220万元；大连万事通公司30万元。20xx年转让券的兑付压力重之又重。分公司大力开展广告宣传，化解了可能出现

的兑付风险。采取多种措施，及时调度资金，圆满完成了兑付指标。112月份累计发行转让券27205万元，兑付28060万元。

分公司今年制订了《辽证本溪分公司车辆管理暂行办法》、《年度餐费管理报表》等，加强了费用管理工作。营业部针对新业务的开展，相应制订或修改了柜台业务操作细则、计算机信息系统管理制度等。安全保卫和防火工作常抓不懈，对保卫、经警人员加强了制度考核，做到防范工作及时到位，发现隐患立即处理解决。对不符合要求的保卫、经警人员做到了及时辞退更换。在防火方面，坚持了消防控制中心的值班制度，防患于未然，杜绝火灾事故的发生。

20xx年10月，中国证监会对我分公司进行了现场专项检查，在经纪业务方面程度不同地存在一些问题。如管理不规范，客户管理档案资料不健全，经营成本高，平均效益差等等。

针对以上问题和总公司整改方案的要求，明年我们将主要采取以下整改措施：

- 1、处理好历史遗留问题。加大对债权的清欠力度，充分利用法律手段，采取各种有效的措施，力争完成清欠任务。在总公司批准的计划内组织好柜台回购及企业债券的发行与兑付。
- 2、完成总公司要求的整改管理部门的任务，力争在20xx年一季度前完成永丰营业部、北地营业部财务、办公系统与分公司的独立，直接归属总公司管理的准备工作。
- 3、降低费用，节约开支，动员全体员工开展增收节支工作。
- 4、充分利用龙网优势，大力推行网上交易方式，加大营销力度，逐步降低交易成本，实现经纪业务的低成本扩张。
- 5、认真贯彻落实党的十八大精神，完善和理顺与总公司的党组织关系，开展正常的组织生活，发挥党组织的政治核心作

用，团结广大员工，全力做好明年的各项工作。

我们相信，本溪分公司在辽证总公司的领导下，通过全体员工的共同努力，以后的工作一定会取得良好的效果，为辽证总体的发展，做出我们应有的贡献。谢谢大家！

述职人□xx

20xx年xx月xx日

总经理述职主要汇报篇八

尊敬的领导：

20xx年，本人做为酒店执行总经理，在主持全面工作的同时，分管前厅、客房、康乐、协调餐饮等工作，由于新开业酒店的全新设施，销售收入和净利润指标同比雷同县城属于业绩良好的水平，但是全年的质量管理上不去，需要硬件的完善去弥补，这是本年度工作失策的一方面。现将一年来工作情况报告如下：

(一)、在主业经营方面：

1、主营销售收入方面，按权责制计算实现x个月经营收入近x万元，因属新店经营，无法与上年同期对比，但是能够看出来的是全年因包装推广，加之对不稳定因素及组合、磨合的有效控制，保证了销售额的稳步经营。

2、由于不直管财务，对于实现税前利润暂时无法做出对比，该具体工作由财务部具体向总经理做专项回报。

(二)、在内部管理方面的好与坏：

1、推行绩效管理，按月兑现绩效工资。对各部门及班组推行。

绩效考核，每月都会进行汇总并兑现绩效工资，虽然由于经营当中存在沟通上的问题，但是绩效的真正功效还是充分的发挥了一部分，由于团队的战斗力相对还是比较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过第四季度的强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。

2、组织开展员工技能比赛，提高员工们素质。为了提高员工综合素质与服务水平，年中着手制定服务技能比赛方案与标准，并由各部门基层管理人员对员工进行技能辅导培训，人事部参与指导教学，初试效果良好，力求在20xx年能组队参加陇南市旅游星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到县级宾馆参赛成绩最好的代表队。

3、通过自主管理，并通过陇南市旅游局星评组成员对我店缺项及不足之处的指出，我们调整了管理方向，既然不能成为商务星级酒店，那么就改型走绿色旅游饭店的路线，打造自身品牌。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，未能在20xx年里一举拿下“绿色旅游饭店”的殊荣，在新的一年里，我将为此殊荣而奋斗，并竭力为建徽拿下“绿色旅游饭店”。

4、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，前后x次引进足浴健康理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20xx年我将对其进行彻底整治，使足浴与酒店同步。

5、根据星级饭店管理规定，计划对各方面硬件进行了维护及保养，防止硬件加速折旧，确因管理中的监督跟进不及时，导致了康乐部的部分硬件折旧加速，并影响美观，为做好此项工作，杜绝类似问题再次发生，我会与酒店经营与管理班子的其他同志认真研究，制定方案，并组织检查整改，对有关硬件老化拿出具体实施方案，通过我们的努力，让公司负责人充分给予认可。

6、做好政务接待，树立行业品牌形象，争创我县优秀饭店。

20xx年酒店先后配合徽县接待办接待了省政府领导及兰军区中将，创建徽以来最高规格，全年接待省部级领导x次，地厅级以上领导近xx次，同时承接集团内部多次重大会务活动住宿与用餐，由于精心准备和做好现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待领导人工作中受到了省、市接待办领导的表扬和认可。全年员工拾捡归还客人现金数万元、手机xx余部及其它大小物品近xxx件，均联系归还客人。由于酒店务实经营管理，注重品牌形象建设。在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理班子的同志一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

(一)酒店经营管理方面：

1、由于酒店在20xx年进入社会，投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现亏损，餐饮因承包经营管理不善导致酒店品牌形象受到影响，做为经营班子的负责人，我负有不可推卸的责任。

2、自己对内部管理的放松，导致日常服务细节问题经常出现，除餐饮外尤其体现在康乐，出现了客源波动、在投诉增加问题上没有去很好的治理。

3、因餐饮承包经营，本人疏于餐饮工作管理上的沟通，无度的管理加速酒店投资硬件设施的老化，影响了接待服务和酒店品牌形象建设。

4、由于酒店管理处于“年轻化”，实际管理工作经验尚不丰富，酒店各部门一线员工的流动性相比较较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和提高薪酬压力较大。

1、餐饮自主经营：由于餐饮引进承包经营，通过近一年的运行，虽然发现了管理中的问题，但并没有得到良好的沟通，使之无法承上启下，在20xx年出现了经营管理上的问题，严重影响了酒店品牌形象，为此20xx年应该加强双方的沟通，将餐厅经营管理真正纳入酒店管理范畴内，根据徽县市场量身制定配套销售方案。我们将重点围绕餐饮硬件维护、菜肴质量提高、菜品推陈出新、价格调整适当、员工队伍建设、薪酬激励、企业文化和服务质量提升来着手，打造大众餐饮徽县第一品牌，保障餐厅的利润增长点，以此来维护与酒店双方的良性合作。

2、关注硬件改造升级：酒店主要设施自投资建设，目前已经运行近一年以上，已经稳步度过磨合期，在磨合期内所发现的各个硬件上的问题，提出理性的改造升级方案，让新酒店对比和竞争起来，体现明显的优势，另外对能源成本控制要多加关注。对客房餐饮设施进行装修改造，具体计划：

(1)对餐厅室内环境氛围提出酒店合理化建议供承包人考虑及选择，以改变餐厅陈旧老化现状，打造成零点宴会消费亮点，扭转目前外界对餐饮的意见，以期成为新的盈利点。

(2)八楼客房投资x万元，对x间豪华标准间内增设商用电脑xx台，由原来的豪华标准间房改装为商务数码间，改造后收入将由原来的月均xx□xx万元提高到xx□xx万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

述职人：

20xx年xx月xx日

总经理述职主要汇报篇九

20xx年，是我任xx酒店总经理的第xx个年头。回顾走过的路，再看看今天的酒店，虽然一路走来很辛劳，但我仍然感到由

衷的欣慰。因为一份耕耘一份收获，我的付出有了收获，我的努力有了回报。四年来，我以酒店为家，兢兢业业，励精图治，与酒店全体员工齐努力共奋进，终于让酒店起死回生，稳步前进，连续四年来都取得了良好的经济效益和社会效益，职工福利得到大幅度提高，酒店硬件设施得到全面改进，服务功能不断完善，酒店知名度和美誉度得以提升，综合经营环境得到较大改善。

现将一年来的工作述职报告如下：

经过深入学习和广泛征求意见，我认真进行了自我党性分析，积极开展自我批评，清楚地看到了自己的问题和不足。经过深刻地剖析自身存在的问题的内在原因，进一步明确了整改方向，并决心加强学习，增强本领，切实改变工作中急躁情绪，谦虚谨慎，廉洁自律，与酒店全体干部员工共同学习、共建和谐、共创辉煌！

1、综合环境整治。

20xx年初，应市政府领要求，按时拆除了酒店停车场前两栋有碍东湖景观、破坏酒店整体风格的建筑物，完成了近xx平方米的草坪绿化，还建公共卫生间，新修建商务中心，办公区域全部进行了装修，修建专用的有毒有害废弃物存放点。改造一号楼工作间，投入资金xx多万元。

2、高压供电增容工程。

3、新建太阳能中心供热工程。

酒店的两台锅至今已使用xx年，远远超过使用年限，存在着巨大的安全隐患，如发生安全事故，其损失不可估量，也达不到环境治理体系的要求，运行成本高，年消耗成本达xx万元。经工程立项后，通过经理办公会研究决定酒店办公室和工程保障维修部共同负责太阳能工程前期市场调查、方案设

计、工程合作意向的商务洽谈。

4、网球场修复。

酒店网球场自建成后一直闲置，荒草丛生。为了增加酒店娱乐功能，投资近xx多万元对网球场地面、防护网、照明灯进行了极具专业性的修整，效果良好。

5、烫平机、烘干机、蒸饭车的购置、床上用品的更新。新建了太阳能中心供热水系统，原燃气型烫平机、蒸饭车等设备不能使用，酒店投资xx万元购置了烫平机、烘干机各xx台、蒸饭车xx台。另外，投资xx万元更新了全部床上用品。

6、消防设施的维护与更新。

1、加强营销宣传，提高酒店知名度，拓展客源空间。

多年来，我一直非常重视酒店市场营销与宣传。这项工作一直由我主理。我多次强调：做好一次接待，就是做好了一次广告；客户的口碑就是我们的形象。在每一次重要接待及大型会务接待前，我总是亲自主持召开专题会议，交待各个工作环节中需要注重的的问题，并进行分工。会后，亲自到现场检查落实情况。在我的指挥下，酒店成功接待了出席xx艺术节开幕式的'省市领导人和国家院士及八国专家友人□xx评审团成员及省市领导、成功接待了百余次各种级别的大中型会议。酒店的接待工作获得各级领导及宾客的一致好评。

2、加强日常治理，提高服务质量，提高治理水平。

3、以创建活动为契机，营造良好的自然与人文环境。

20xx年，酒店完成了全国文明风景旅游区、全国文明城市、省级卫生城市的创建活动，环境治理体系的复评、饭店复核。在会议上，我一再强调：“检查不是坏事，这是对我们各项

工作的检验和提高。我们的硬件设施比不上别人，但我们拥有得天独厚的自然环境，假如我们不把美化环境的工作做足，不发挥好、不利用好这个优势，我们就再没有任何吸引人的地方了。”

20xx年，在酒店全体员工共同努力下，克服了诸多不利因素，非凡是原材料涨价造成成本加大以及各项费用增加，但酒店还存在着一些制约经济增长的因素：酒店整体硬件设施的档次有待进一步提高；劳动用工日益紧张，劳动用工将成为瓶颈。酒店如何发展、如何走下去，走向哪里是我永远的研究主题。我们要学会分析，一分为二的看问题，看清自己的优势与劣势，找准自己的立足点。我认为：

酒店今后的发展目标就是：抓住时代进步机遇，将酒店建设成一个集会务、商务、度假于一体的四酒店，全面打造xx当地知名品牌。切实做到：治理专业化。建立行之有效的指挥、执行、监督、反馈四大治理系统；服务个性化。以标准化、规范化服务为基本，努力追求服务的个性化，以此赢得的利益空间；经营特色化。酒店有着丰富的会务接待经验，我们要把会务接待做成特色，做成专业。

20xx年，我将按照市政府提倡的政事分开、政企分开、立足于自收自支、效益好的多做贡献的原则，努力探索新的治理模式、运营模式，打破旧的分配制度，建立新的激励机制，完成大厅的装修改造及会议室扩容改建装修改造工程，招商引资新建别墅的新建工作，创造酒店新的辉煌！