

2023年员工自我鉴定(优秀9篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

员工自我鉴定篇一

一年的时间，长辄如朱自清先生“盼望着，盼望着”一样焦心，短暂似过隙白驹般雷厉空灵。我就是有这样矛盾的时间罅隙里，度过了一年的见习生活。

生产安全部的工作比较繁重。外业工作主要是对施工项目安全生产的监督和管理，以及相应安全生产工作的技术交底工作，经常性都需要跑现场；内业工作则主要是工程资料的管理(包括工程资料的整理、存档、借用管理)和公司、区、市各级的企业报表的统计工作，以及与安全相配套的管理方案、技术文件的编制和安全管理经验技术的总结等等。

进入安全部后我主要负责非安全相关的内业工作，即负责报表方面的统计工作和工程资料的管理工作。

在安全部秦部长和部门同事小朱的耐心指导下，较快地适应了公司生活，逐步了解了部门职责，负责的内业工作的大致流程与要求。剩下的就是需要靠自己在日后的工作中尽快熟悉业务，提高自己的工作效率。

初入职场的我，曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快完成了从学生到职员的转变，较快适应了公司的工作环境。

在部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导

布置的每一项任务。不懂的问题虚心向领导和同事学习请教，不断提高充实自己，希望可以公司的建设尽一份力。当然，初入职场，也曾出现一些小差小错，通过领导的指正，让我学到了更多，也让我明白必须用更加严谨端正的心态去学习和工作。前事之鉴，后事之师。这些经历让我在不断的反省和思考中逐渐变得成熟，在处理各种问题考虑得更加全面。在此，我要衷心地感谢公司给我一个学习和成长的机会，感谢领导对我的入职指引和帮助，以及对我工作中出现的失误的提醒和指正。

工作真的没有自己想当然认为的那么简单。一份报表，只是简单的数据，却需要用心去体会其含义和正确的计算方式。它的背后牵涉到了管理费用的收取和公司的产值，预示了公司新的发展前景。一份资料，虽然只是登记其来处去处，但是却是公司招投标和资质升级必须要利用的业绩。

也曾跟随领导外出检查项目，除了旅途的劳累外，还目亲身体会了检查过程中的艰难。由于部门人手有限，检查时施工安全、技术交底、资料检查、现场规划、施工现场的生活区、工作区、生产区是否合理布局及各自是否符合规范标准的检查要在短小时内完成，工作压力较大；加上有些项目上虽提前通知了检查时间但负责人却仍不到位、检查过程中被置之不理的情况也是时有发生；检查过程中餐饭的不定时不定点，也体现出安全管理工作的不易。

一次出差检查，让我知道工作没有“想当然”！

我承认，偶尔的时候会突然想，这种工作真的很没意思，每天只是简单的数据和毫不费神就能处理的文档整理，既没技术含量，也非自己想学想从事的专业性的技术工作，甚至一度令我对自己的人生定位产生质疑：

自己是不是真的就永远只能做这些工作？

自己需要努力自我提升。这是来到三公司工作之后内心最为强烈紧迫的感觉。

一个人如果希望自己获得认可，在工作中体现自己的不可替代性，那么就必须要不断提升自我能力，增创自我价值。也就必须具备至少某一项技能。

这是在三公司的沃土上，让我逐渐认清了自己当前面临的严峻形势和亟待解决的问题。然后从内心开始给自己一个定位，为了更好的工作，自己应该开始做些什么。

即使只是一颗螺丝钉，但是要正常高效的工作，也必须有大环境的协调运转做基础，小部门的人力物力财力充沛、资源融洽共享，才能促进企业发展。

一年以来在三公司的工作过程中，让我体会到了公司浓情厚重的企业文化，领导亲切朴实的人情关怀，同事随意大方的快乐相处，以及工作让人心浮气躁和坦然若出的鲜明快乐。我逐渐喜欢上了这里，也因为喜欢，所以会让我有更多完善自我提高自我的动力。我希望，自己能成为一个有资格在三公司停留的人。所以也自然会一如既往的努力！

员工自我鉴定篇二

我叫xx到xx单位工作已经有x个月了，在过去的工作x个月里，有成功，有失败，有欢乐，也有苦恼。在领导及关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了很大的提高，现将x个月来的工作做一个自我评定。

3、团结同事，共同努力，同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重和理解；

4、由于自己工作经验不足，在工作中缺乏实践经验，质量检查工作做得不足，通过以后的继续学习和实践的积累，多向

同事学习，这也是我以后工作中要好好努力的方向。

在以后的工作与生活中，我相信通过我的努力在以后的工作中我一定会成长为一名优秀员工，争取成为别人学习的对象。为xx单位作出贡献。

员工自我鉴定篇三

今年即将过去了，作为车间数控技术人员的我，在车间领导与同志们关心与支持下，通过努力工作，为企业做出了应有贡献。在过去一年中，我在工作和生活中高标准应求自己，做了很多工作，现将一年来工作做以下个人鉴定：

一、过去一年的工作中，在很多前辈的关心帮助下，不管是技术方面还是质检与管理，使我工作上有了很大的进步，当然成绩已经成为过去，在以后的工作中我会加倍努力，争取做的更好；以前从书本上学到“科学的东西来不得半点虚伪与骄傲”。

技术含量较高，这就要求我对待工作不能人浮于事，做老好人，而要以踏实、严谨的态度对待工作，不懂的东西要善于学习，已懂的东西更要精益求精，因为技术在不断进步更新，只有通过不断地学习，辅以求精务实，脚踏实地的作风，方能胜任自己的工作岗位。一切工作过程中，技术和质检工作贯穿始终，在工作经验的积累中，逐步培养自己的预见性。

二、在平时工作中，首先做好日常工作，我与车间其他技术员既有分工又有合作，坚持经常和其他技术员进行工作交流，充分发扬民主，杜绝独断专行，统一思想统一步骤，从而圆满完成车间各项生产任务。

三、每月将车间生产情况进行一次总结，及时将总结上交到技术处；将车间主材消耗进行总结，及时上交计划处。做好统计技术分析工作，将车间生产中出现的异常情况，进行分析

采取纠正措施，写出纠正措施报告。

四、由于五长丝车间长期纺木浆，导丝轮废丝多，可纺性差，我经常和原液车间技术员沟通，反映车间可纺性情况，并与职能处室技术员多联系沟通，希望能够改变浆粕配比来提高可纺性，今年企业采取了使用多种浆粕混用办法，大大提高了可纺性。

总之，在今后的工作与学习当中，我将不断的总结与反省，不断地鞭策自己并充实能量，努力提高自身素质与业务水平，以适应时代和公司的发展，与公司共同进步、共同成长。

员工自我鉴定篇四

我叫刘佳，到陕西鸿达水景园艺有限公司工作已经有一个月了，在过去的工作一个月里，有成功，有欢乐，在领导及的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了很大的提高，现将1个月来的工作做一个自我评定。

1、努力学习，不断提高业务能力.在工作中，认真学习业务知识，不断积累经验，积极参加学习培训，不断充实自己；遵章守纪.1个月来，自己在工作中做到不怕苦，不怕累，学习优秀员工的方法，认真完成了本岗位各项工作任务；团结同事，共同努力.同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。

2、本人自进入本公司工作以来，在沔河项目负责新增工程的平整场地、地面清表、仿木栏杆及防腐木栏杆的栽设工作。此工程工期短、任务重。在各位同事的帮助下，通过个人的努力及工作组的配合保质保量的完成了工作。使我知识不断拓宽，业务工作能力取得了极大的进步。

3、回顾过去的1个月，我认真学习，积极参加项目部的各项工作.全心全意，以礼待人，并在不断的工作中提高自身素质

和工作能力，将成长为一名优秀员工。

在以后的工作与生活中，我相信通过我的努力在以后的工作中我一定会成长为一名优秀员工，争取成为别人学习的对象。为陕西鸿达水景园艺有限公司作出贡献。

员工自我鉴定篇五

来自象牙塔的懵懂，我走上了紧张而有序的职业生涯道路，迎接我的是广汉农业银行这个温暖的大家庭。刚工作不久，就迎来了农行组织的新入职员工岗前培训，我们在农行支行的五个大学生被分在了第三批，为期10天。

此次培训主要分为两个部分，第一部分是一天的素质拓展，来自各地的新入职员工被分为12组进行团队竞赛。第二部分是九天的专业培训，主要包含了银行卡业务、商务礼仪、点钞练习、人力资源管理、个人金融业务和营销技能等知识内容。

短短十天的培训很快就结束了，但却让我受益匪浅，久久不能忘记培训中的那些人和那些事。经历此次培训，我有了如下感悟：

一、明确职业生涯规划，走上正确的人生道路。职业理想是人生旅途的指南针，明确自己的职业生涯规划，对于刚进入农行工作的我犹显重要。我将把自己的近期、中期、长期人生规划与农行的发展有机结合，始终保持奋发向上，积极进取的精神状态，在农行工作中实现自己的人生价值，走上正确的人生道路。

二、不断学习业务知识，提升自我发展实力。如今的时代知识更新快，特别是金融行业，瞬息万变，我们只有不断学习，充实自己，提高自己，才能更加轻松地应对快速发展的业务与经营水平。在充实业务基础知识的同时，还要增强对道德

文化、法律法规、广义金融等知识的认识，观察市场变化，洞察市场走势，只有这样，才能不断将自己融入到发展的洪流中。除此之外，还要理论联系实际，不断提高自己的实践能力，为农行实实在在地做事，为百姓真真切切的服务。

三、遵纪守法，做一个合格的农行人。我热爱农行事业，爱护农业银行声誉，维护农业银行的形象和利益，在工作时，遵守农行规章制度，践行农业服务理念，在工作外，不说有损农业银行声誉、形象的话，不做有损农业银行声誉、形象的事。我是农业银行平凡的一分子，我要求自己爱岗敬业，认真严肃对待自己的职业，忠于自己的事业，勤奋工作，深思慎行，将责任心融化于血液，荡漾于情感，体现于行动，伴随于身边，竭尽全力做一个实实在在的农行人。

“大行德广，伴您成长”，农行的企业文化在感染着我，激励着我，我将砥砺前行，不畏风雨，尽快成长为一个优秀的农行人。为农行的发展添砖加瓦，创造新的奇迹！

员工自我鉴定篇六

蔡xx同志来玉带湾有两年多的时间，她以“开拓创新。优质高效。宾客第一。服务至上”的工作目标。以饱满的工作激情，诚实敬业的工作态度。快捷高效的工作作风。细致入微的真情服务受到各位领导的表扬与赞叹。

蔡xx同志两年多来带过无数个新员工，她都以规定规范自己的工作行为。具有很强的凝聚力和战斗力的团队精神，让新员工同心同德，从她做起，充分调动新员工的工作积极性，为新员工提供生动活泼。轻松愉快的生活空间，营造一个和谐，团结健康欢快的队伍之中。

从这几点可以看出本员工有品德高尚，拾金不昧的精神在工作中创造优异的成绩，赢得酒店声誉。

一流酒店需要一流的员工，学习蔡丽珠精神，人人争做最佳的优秀员工。

200x年即将过去了，作为车间技术人员的我，在车间领导和同志们关心和支持下，通过努力工作，为企业做出了应有贡献。在过去一年中，我在工作和生活中高标准应求自己，做了很多工作，现将一年来工作做以下个人鉴定：

一、过去一年的工作中，在很多前辈的关心帮助下，不管是技术方面还是质检与管理，使我工作上有了很大的进步，当然成绩已经成为过去，在以后的工作中我会加倍努力，争取做的更好；以前从书本上学到“科学的东西来不得半点虚伪和骄傲”。

技术含量较高，这就要求我对待工作不能人浮于事，做老好人，而要以踏实、严谨的态度对待工作，不懂的东西要善于学习，已懂的东西更要精益求精，因为技术在不断进步更新，只有通过不断地学习，辅以求精务实，脚踏实地的作风，方能胜任自己的工作岗位。一切工作过程中，技术和质检工作贯穿始终，在工作经验的积累中，逐步培养自己的预见性。

二、在平时工作中，首先做好日常工作，我与车间其他技术员既有分工又有合作，坚持经常和其他技术员进行工作交流，充分发扬民主，杜绝独断专行，统一思想统一步骤，从而圆满完成车间各项生产任务。

三、每月将车间生产情况进行一次总结，及时将总结上交到技术处；将车间主材消耗进行总结，及时上交计划处。做好统计技术分析工作，将车间生产中出现的异常情况，进行分析采取纠正措施，写出纠正措施报告。

四、由于五长丝车间长期纺木浆，导丝轮废丝多，可纺性差，我经常和原液车间技术员沟通，反映车间可纺性情况，并与职能处室技术员多联系沟通，希望能够改变浆粕配比来提高

可纺性，今年企业采取了使用多种浆粕混用办法，大大提高了可纺性。

员工自我鉴定篇七

我于20xx年x月xx日成为公司一名试用员工，到现在一个月试用期已满，根据公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。

公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业精神，让我很快喜欢上了这份工作。同时，公司领导及同事无私帮助和耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了绘图员的流程，为以后能快速地上手工作打下了基础。

四年的大学学习，学到的更多的是专业基础知识再就是一种自学能力，而实践经验、社会经验则十分匮乏。作为一个应届毕业生，初来公司，曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是公司宽松融洽的工作氛围、良好的学习发展机遇，让我很快完成了从学生到职员转变。能正确面对挫折，辩证的看待问题。工作中能始终保持一种积极向上的心态，努力开展工作。

总结一个月的工作：忙碌伴随着充实，学习伴随着收获。在蒋经理悉心的培养下，我从最基本的一些校对工作做起，踏踏实实的学习，一步一个脚印的前进，到现在已经能够独立完成一些图纸的绘制□3d图绘制以及3d到2d工程图的转换。以前不是很熟练的ug软件在这一个月的运用学习中有很大的进步；以前对presscad了解不是很深通过一个月的学习可以熟练应用。自身技术水平的到极大地提高。

这三个月来我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展和美好前景，我感到骄傲和自豪，也更加迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚

的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

员工自我鉴定篇八

自20xx年来到大海公司，加入到质保部，成为一名质检员，我深知这个岗位的重要性，所以我扎扎实实干好本职工作，严格按照公司标准检验产品，把好质量关，将不合格产品控制在车间内，虽然在工作上会遇到很多挫折但是我相信我自己能够克服并寻求新方法解决。从三个方面对我的工作做个鉴定总结：

1. 负责对生产车间的产品进行抽检，以使产品的质量符合相应标准；
 2. 服从分配，听从指挥，并严格遵守公司的各项规章制度和有关规定；
 3. 负责对公司产品的留样试验、恒温试验，记录产品实验结果，及时汇报。
 4. 每日做好检查笔录及各项工作记录，每月认真总结工作并做出工作分析，及改进措施。
 5. 在各项工作当中必须秉公执法、一视同仁严以律己、以身作则。
2. 要有较强的组织能力与团队精神；
 3. 活泼开朗、乐观上进、有爱心并善于施教并行；
 4. 要有上进心强、勤于学习能不断提高自身的能力与综合素质。以充沛的精力，刻苦钻研的精神来努力工作，稳定地提高自己的工作能力，与企业同步发展。

1. 在车间生产过程中，发现产品标签颜色部分错版，及时挂

牌，并通知有关经理进行查看，将不合格产品控制住，减少公司损失。所以严格控制产品质量，增大抽检比例，减少次品产生。是我作为质检员的职责。

2. 公司举办演讲比赛，我利用业余时间积极搜集材料，不断熟读内容，学习演讲技巧，为部门赢得了荣誉。

2. 对产品进行留样试验、恒温试验，每天对其检查，对出现的质量问题，要及时上报经理和提出纠正措施，不得隐瞒实情和有意不报。

3. 完成本职工作之余，学习检验方面知识，运用到工作中，帮助其他人解决力所能及的事情。

4. 严格执行有关规定合格制度，按时完成质量检查与把关工作，及时完成原始报表的整理、归档。

回顾过去，虽然有一些可喜的成绩，但是同时也发现自身存在着不少问题，在工作中，有时开拓、创新意识不够，但自己却总是求稳怕乱，在有些问题处理上瞻前顾后。不够果断，针对自身存在的这些问题，我将认真总结经验、发扬成绩，克服不足，进一步加强理论学习和工作实践，不断地提高自己的工作能力。社会在进步，公司在发展，我也会在通过学习不断地完善自己，为公司发展尽自己微薄之力。

员工自我鉴定篇九

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是我党十六届六中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，一些是我的自我鉴定和总结。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同

星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门

经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团

队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的%提高到%，最高日创收为元，最高日平均房价为元；全年接待宾客万人次，接待外宾万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中

效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收万元，比上半年增额万元，增幅约为%。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时

调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

（三）以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

（四）以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各

项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起（客人未关门、关窗起；不符合酒店电器使用规定起）。

（五）以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

（六）以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

（七）以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

（八）以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周

二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。