

# 家具贷款调查报告(大全7篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 家具贷款调查报告篇一

贷前调查是贷款发放的第一道关口，也是信贷管理的一个重要程序和环节，贷前调查的质量优劣直接关系到贷款决策的正确与否。如何有效开展企业贷前调查，规范撰写贷前调查报告？按信贷管理规章制度，农村信用社贷款调查报告的主要内容有：

- 1、客户基本情况及主体资格；
- 2、申贷金额、用途、期限、种类、利率、还款方式及限制性条款；
- 3、客户财务状况、经营效益和市场分析；
- 4、担保情况和信贷风险评价；
- 5、本次信贷业务的综合效益分析；
- 6、贷款调查意见。围绕贷款调查报告的主要内容，企业贷前调查的主要内容及撰写重点是：

### （一）企业概况：

主要包括企业名称、法人代表、企业性质（国有、集体、股份、私营等）、法定地址、注册资金总额、股份的主要构成、生产经营范围、经济核算形式、成立时间、所属行业、职工

人数、演变过程、老企业名称、收购（拍买、转让）总价格（其中出资现金金额）、债务转让金额等，属关联企业的还要说明关联企业的有关情况。

（二）经营情况：企业规模、主营项目、年产值、上年利税、总资产和总负债、主导产品的产销情况、市场占有率、在同行业中的地位和发展前景等。

（三）行业情况：行业成本结构、行业的经济周期性、行业赢利性、国家政策等。

（四）管理情况：营业执照、企业代码证、税务登记证等有关证件的合法有效性；企业组织形式、管理体制、法人代表及财务负责人情况、财务制度以及关联企业经营情况；企业内部各车间、部门之间的运作是否通畅；管理人员、员工对企业领导的评价，对企业发展计划的了解程度；安保、环保、员工保险工作是否正常等。

一是分析申请贷款的企业是否具备产品有市场、生产经营有效益、无挤占挪用信贷资金、无恶意拖欠信用社及其它银行、其它单位和个人借款或贷款的历史、恪守信用等情况。

二是借款申请人从事的经营活动是否合规合法、符合国家产业政策和社会发展规划要求。

三是企业生产技术水平、产品销售情况、产品价格变化（与原材料变动幅度比）、主要销售单位、货款结算方式、货款回笼情况。具体内容为：

### （一）产、供、销情况分析

对借款单位生产能力、产品质量与供销情况进行调查。调查借款单位材料采购落实情况，分析判断原材料是否有来源，调查原料市场价格变化情况、主要供货单位、购货与销售的

方式。

## （二）财务和信用分析

据调查了解，目前，某些企业的报表一般至少有三套报表，交给银行、财税部门和内部股东的报表都不一样。因此，我们必须认真分析企业的固定资本、存货、资本金、银行存贷款和其他短期负债等几个大项来考察企业的现金流量表、其他会计报表的真实准确性。主要考核以下三个综合指标：

一般来说，企业资本金利润率越高越好，如果高于同期银行利率，则适度负债对投资者来说是有利的，反之，如果资本金利润率低于同期银行利率，则过高的负债率会损害投资者的利润。另外，借款企业必须在农村信用社开立存款帐户，以便我们了解企业开户以来的日均存款、贷款回笼情况和其他业务及未来一段时间情况的预测。当应收应付帐款的比重大于总资产或总负债的15%（或一定比例）时，应注意分析帐龄分布情况。

（三）还贷来源及还款时间分析分析贷款项目生产周期、预计利润水平、现金流量，调查分析借款单位还本付息资金来源，确定借款期限等。四、借款担保方式属于抵押担保的贷款，写清抵押物的名称、所在具体地点、权属情况、租赁情况、数量和质量状况、评估价值、价值是否稳定、变现能力等；属于保证担保方式的贷款，写清保证担保人基本情况（同借款人基本情况）、资产负债状况，分析评估担保资格、保证人的代偿能力、担保人的资金来源等。通过借款单位的基本情况、生产经营情况和效益情况的分析，结合抵押担保情况对贷款风险进行评价。

1、贷与不贷；

2、贷款方式；

- 3、贷款金额；
- 4、贷款期限；
- 5、贷款利率；
- 6、还款方式等。

企业贷前调查必须由两名以上信贷员参加，调查报告要有两名以上贷款调查人签名，并写清调查时间，将调查报告交信用社主任审查，信用社主任审查完后签署姓名及时间。

## 家具贷款调查报告篇二

要写清贷户的姓名、年龄、性别、文化程度、家庭成员、住址、从事职业专业技能、诚信程度及与信用社业务往来信用记录等。

详细写清贷户家庭固定资产状况具体细目、数量、平方面积、座落位置、购建时间、现价值及其它资产机械设备、名称、数量、现价值。负债情况写清贷款金额，贷款形态、欠息金额和其它负债等，计算资产负债比例。

写清贷户的家庭承包土地面积、种植主要作物，具体亩数、产量、产值、每亩纯经济收入；养殖业总收入、头数、生产周期、周期内的产量、产值经济效益；加工业写清加工量、经济效益；外出务工收入等情况；综合评估客户全年收入状况。

属于担保方式的贷款，写清担保人基本情况与资产负债状态、分析评估担保资格、属于抵押贷款，要写清抵押物的名称，存放具体地点、数量、（房产写明座落位置结构、间数、层数、平方面积写清占地和建筑面积、附简易平面图）估价、还款的来源等。

最后调查人写出准确的意见，承担的责任。签署集体研究意见，确定第一、二、三责任人，调查人或信用社不能签署含糊不清的意见。

## 家具贷款调查报告篇三

1、借款人主体的合法性、注册资本金到位情况、高级管理层信用记录、能力和经验是否适应项目建设管理需要、法人治理结构等。

该公司最高权利机构为股东会，下设主要五个职能部门：市场部、财务部、行政部、设计和研发中心及生产部，实行总经理领导下的部门经理负责制。具体组织架构如下：

股东会

董事会

总经理

部门经理

财务部

行政部

部门经理

市场部

人力资源

后勤保障

设计和研发中心

部门经理

生产部

售后服务

市场企划

销售

大客户部

采购

储运

生产车间

质检

产品研发

工艺研发

2、项目控股股东或主要股东的行业背景、高级管理人员的经营管理能力等，对工艺复杂、技术含量高、生产设备有特殊要求的生产性项目，还应重点了解借款人主要股东是否具有相关的行业背景和较强的专业技术力量。

（二）项目资本金、负债性资金的来源及到位的可靠性，了解是否存在因股东投资意愿、资金实力等下降引发的项目资本金不能按期按比例到位风险、金融机构等负债性资金供给方不能按计划提供融资支持引发的资金缺口风险。

（三）项目总成本及融资计划

- 1、说明项目总成本及其分类、融资方案，自有资金比例，占各经办机构贷款比重；
- 2、资本金到位情况，借款及其他资金的落实情况和到位情况；
- 3、已完成的投资额、投资总概算的可靠性；
- 4、项目建成投产后借款人资产负债比，达产后正常生产所需流动资金额及意向性贷款单位等。

简单介绍：

（一）借款人/主要项目发起人过去几年的业绩。产值、利润及年增长率；

（二）主要产品市场占有率及变化；

（三）主要财务指标异常变动情况及简单说明；

（四）借款人/主要项目发起人的资信状况（如本息偿还率），有无欠债、逃债行为等。

（二）贷款品种、贷款金额、贷款期限、利率及还款方式、担保方式。对拟提供担保情况调查，包括担保方式，担保人资格、能力，抵（质）押物是否足值有效、产权是否明晰、证件是否齐全、抵押物是否为整体资产，是否存在部分资产已对外提供担保的情况，变现难易程度、抵质押率等。如果是保证贷款应分析保证人财务情况/担保率，保证人是否已对其它银行或企业做过目前仍有效的其它保证或承诺。

（三）是否为社团贷款，利率的浮动标准是否符合有关规定；

（四）是否考虑了经办机构筹资成本、综合收益及风险因素。

简要说明该项目的立项依据，如根据项目有权审批部门批

文xx号，项目审批情况，等等。

简要说明国家在行业的产业政策及省联社区域发展战略，并分析投资该项目是否符合国家产业政策，等等。

如果是工业项目应做简要的国际、国内及当地市场供需情况分析，内容可包括行业市场结构，如是垄断还是竞争性行业，是国家垄断还是区域垄断；过去几年的需求量变化，未来几年需求增长预测；价格变化情况和预测，价格预测是否有授权物价部门批准为依据；项目市场定位和市场开发计划；竞争对手及竞价力分析，等等。如果是基础设施项目，也应做相应类似分析（如公路项目应分析和预测流量及通行费价格，分析与铁路，航空，水运等其它运输途径的竞争相对优势）。

参照流动资金贷款财务分析，并分析该投资项目的财务效益。内容应包括内部财务收益率，年税后利润，盈亏平衡点，敏感性分析，敏感性分析依据，最敏感因素，贷款还款来源，净现金流量与当年还本付息金额比，贷款偿还期，等等。

简要分析该投资项目能产生的社会经济效益，内容可包括为国家增加税收，创造就业机会，节省外汇，保护环境，等等。项目是否享受特殊优惠政策、补贴，是否享受关税或其他性质的保护，项目产品国内与国际市场价格是否存在背离。

简单分析该项目的技术及设备选型。该技术在国际上/国内属先进技术还是即将淘汰的技术，是正在实验推广的新技术还是已经成熟的技术，使用该技术是否涉及到专利，技术诀窍转让等知识产权方面的问题；借款人/项目发起人有无使用此类技术/机器设备的经验，有无把握掌握和使用该技术；主要机器设备选型是否合理，是否需要进口等等。

简要分析该项目在法律方面的问题。在贷款合同、抵押、保证、承诺、土地使用权、外汇许可、项目法律文件的审批，政府政策、法规、税收、环保、劳动用工等方面是否存在有



待澄清，解决的法律问题？借款人/项目发起人是否与任何第三方有未解决、清算的重大法律纠纷？简要介绍项目所在地地方法律环境。

简要分析该项目在环境保护方面的问题。该项目的建设和投产会对生态环境会产生什么影响（包括废水、废气、废渣、生态平衡、拆迁等等）？准备采用什么样的环境保护措施？环保方案是否已得到有权环境监管部门的审批。

指出并简要分析该项目本身以及经办机构发放贷款有哪些主要风险，计划怎样（采取什么样的措施）降低、规避、和分摊风险。如有展期，也要分析展期风险。

调查报告应明确调查意见，包括项目是否符合固定资产贷款基本条件，是否同意办理此项业务，并对拟提供融资的额度、期限、担保方式等基本要素提出意见。

## 家具贷款调查报告篇四

20xx年1月6日，借款申请人\*\*\*向我行（社）申请最高额抵押个人综合消费自助贷款人民币贰拾万元，贷款有效期限叁年，用于房屋装修和购买家具、家电等大宗耐用消费品，以自有房地产为抵押担保，该房地产坐落于\*\*\*\*路7幢208#。根据个人信贷业务的有关制度规定，本人在受理该笔贷款申请后，及时对借款申请人\*\*\*和其所提供贷款资料的合规性、真实性和有效性进行了调查核实，实地查看了抵押物的产权归属、地理位置等情况，并初步测定了抵押物的可变现能力。现将本人调查的相关情况汇报如下：

借款申请人\*\*\*，男，居民身份证号：\*\*\*\*\*，户籍地址：\*\*\*\*路7幢208#，系\*\*\*\*\*中学教师，其妻子\*\*，身份证号：\*\*\*\*\*，系\*\*\*\*\*医院护士。女儿\*\*\*12岁，未成年正在\*\*读书。多年来，借款申请人\*\*\*家庭收入稳定，除了贷款按月还款1247元外，该客户没有对外

负债及对外担保。经我行（社）对\*\*\*个人信用等级测评，其个人信用等级为a+级，符合我行（社）个人综合消费贷款条件。

在借款申请人\*\*\*和其妻子\*\*的书面授权下，我行（社）通过个人征信系统查询结果得知，该夫妻二人无个人不良记录；目前，借款申请人在农行有住房按揭贷款103252元，其配偶\*\*目前在各金融机构没有借款记录，个人信用报告正常。该客户符合我行（社）人综合消费贷款的征信要求。

借款申请人\*\*\*目前住所已居住10年，室内装修式样和原有款式已不适合生活起居，为了满足生活和工作需要，现拟对整体住宅\*\*\*\*路7幢208#的房屋进行整体装修装饰，以及添置一些新款家具、家电等大额耐用消费品，共需资金约人民币32万元，除自筹外，尚缺口资金人民币18万元，特向我行（社）申请个人综合消费贷款人民币18万元，贷款有效使用期限叁年，在贷款有效期限内自助循环使用，单笔贷款期限不超过壹年，利率执行中国人民银行同期同档次贷款基准利率上浮70%，并以申请人\*\*\*提供的合法所有的位于\*\*\*\*路7幢208#房地产做为抵押担保，以其家庭综合收入偿还贷款本息。

借款申请人\*\*\*，系\*\*\*\*\*中学高级教师，月综合收入为人民币3800元，配偶\*\*\*\*\*医院护士，其月综合收入为人民币4800元，另有房屋出租，月租金收入900元，其家庭月综合收入合计人民币9500元，，三年家庭总收入为人民币34200元；三年家庭生活和其他支出约在140000元左右，该笔贷款以借款人\*\*\*和其配偶蒋月英的家庭综合收入作为还款来源，第一还款来源充足。同时该客户整体经济实力较强，家庭综合收入高且稳定，还款来源落实，具备到期还本付息能力。

该笔贷款以借款申请人\*\*\*提供的合法所有的位于住宅\*\*\*\*路7幢208#房地产作为抵押物。该宗抵押物具体情况：

1、房屋产权证号：\*\*\*\*\*号、土地使用权证号\*\*\*\*\*号，房屋总建筑面积113.21平方米，框架结构□20xx年买受\*\*\*\*\*公司，中等装修；土地性质为出让地，用途为商住用地，土地使用权终止日期到20xx年。

3□20xx年1月9日，该房地产经\*\*\*\*评估，总价值为36万元。设抵押率60%，可抵押担保贷款人民币21万元，本次拟设定抵押担保贷款人民币18万元。

经调查，借款申请人\*\*提供的贷款材料真实有效，家庭综合收入较高，经济来源稳定，借款主体合法，个人资信状况良好，第一还款来源落实、充足，且抵押物两证齐全，产权明晰，位置较优，易于变现，合法、足值，抵押担保能力强，符合我行个人综合消费自助贷款条件。经调查，本人建议给予申请人\*\*个人综合消费自助贷款人民币18万元，贷款用途为房屋装修和购买家具家电等大宗耐用消费品，在贷款有效期限内自助循环使用，单笔贷款期限不超过壹年，贷款到期日不得超过贷款有效使用期限，贷款利率按人民银行同期同档次基准利率上浮60%执行，实行一次性利随本清的偿还方式，贷款以位于住宅\*\*\*\*路7幢208#房地产作为抵押物。房屋产权证号：\*\*\*\*\*号、土地使用权证号\*\*\*\*\*号，房屋总建筑面积113.21平方米，办理合法、有效的房地产抵押手续和抵押物保险手续，同时建议该客户贷款风险分类为正常类。

妥否，请审批。

调查经办人：

20xx年1月12日

## 家具贷款调查报告篇五

一、贷款用途： \*\*公司（厂）在我支行开立基本（一般）存款账户，目前贷款余额\*\*万元，贷款方式担保（抵押），

今年第\*\*\*季度贷款五级分类为正常。现因\*\*\*\*\*（写贷款用途）原因，要求新（增）放\*\*\*万元，由\*\*\*担保（抵押）。

二、借款人概况：1、基本情况：\*\*\*公司（厂）地处\*\*镇\*\*村（\*\*路边），企业成立于\*\*\*年\*月\*日，营业执照有效期至\*\*年\*月\*日，企业性质\*\*\*，注册资本\*\*万元，以\*\*\*方式出资（调查营业执照、章程及验资报告），其中：\*\*\*出资\*\*万元，占注册资本的\*%，\*\*\*出资\*\*万元，占注册资本的\*%，\*\*\*出资\*\*万元，占注册资本的\*%，资本金已全部到位。该企业现有职工\*\*人，其中工程技术人员\*\*人，管理人员\*\*人，业务人员\*\*人。企业占地\*\*亩，企业厂区面积\*\*平方米，其中已办权证土地面积\*\*亩，房产面积\*\*平方米□20xx年度贷款信用等级a级，2、企业生产情况：该企业为\*\*\*\*\*（企业行业类型）企业，主要生产（加工）\*\*、\*\*、\*\*，已拥有\*\*系列\*\*种产品，产品以出口（内销、出口及内销并重）为主，目前主导产品为\*\*\*\*\*，年销量在\*\*\*万元，占全部销售的\*\*\*%，企业产品\*\*\*\*\*（简述企业产品发展前途）。该企业主要业务单位为：\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*、\*\*\*等，这几家业务单位\*\*\*\*\*（从销售、实力方面分析一下）。该企业自成立以来，发展情况良好，200\*年销售收入\*\*\*\*万元，实现利润\*\*\*万元，200\*年销售收入\*\*\*\*万元，实现利润\*\*\*万元，200\*年销售收入\*\*\*\*万元，实现利润\*\*\*万元（往前推三年），近三年的销售增长率为\*\*\*%、\*\*\*%、\*\*\*%，利润增长率为\*\*\*%、\*\*\*%、\*\*\*%，从企业销售及利润情况分析，该企业\*\*\*\*\*，主要是因为\*\*\*\*\*。3、管理者素质：该企业法人代表（负责人）\*\*\*\*，今年\*\*岁，学历\*\*\*，从事该行业管理经营已有\*\*年，该人品行\*\*\*\*\*（简单分析）。该企业领导共\*\*人，班子成员\*\*\*\*（简介班子成员的能力）。

三、企业财务：该企业自从\*\*\*年与我支行建立信贷关系以来，资信状况良好，未出现过逾期现象，去年全年汇入款\*\*\*万元，日均存款\*\*\*万元，今年1-\*月汇入\*\*\*万元，日均存款\*\*\*万元，从汇入款及日均存款来分析，企业\*\*\*\*\*（如汇入款及日均较少，请分析原因）。该企业总资产\*\*\*万元，

总负债\*\*\*万元，所有者权益\*\*\*万元，无资本金抽逃现象，其中流动资产\*\*\*万元，流动负债\*\*\*万元，资产负债率\*\*\*%，流动比率\*\*\*%。具体情况：1、企业目前存货\*\*\*万元，其中原材料\*\*\*万元，成品及半成品\*\*\*万元，存货\*\*\*（分析有无积压情况，存货及销售比率情况）；2、企业应收账款\*\*\*万元，共有应收款单位\*家，主要应收款单位为：\*\*\*\*公司（应收\*\*万元），\*\*\*\*公司（应收\*\*万元），\*\*\*\*公司（应收\*\*万元），\*\*\*\*公司（应收\*\*万元），这几家应收款单位\*\*\*\*\*（分析应收款风险情况，对企业生产经营影响），经测算，应收款周转天数\*\*天，货款收回\*\*\*\*（及时或不及时，如不及时，请分析原因）；3、企业短期借款\*\*\*万元，其中我支行借款\*\*万元；4、应付账款\*\*万元，企业货款支付情况正常；（短期借款、应付账款及其他应付款数据明显异常，请说明情况）。5、经调查，该户目前对外担保\*\*万元，被担保单位经营情况良好，担保风险较小；6、经测算，该企业有效资产\*\*\*万元，贷款空间\*\*\*万元；今年1-\*月现金流量为\*\*\*\*万元。通过以上数据分析，该借款人实力雄厚（一般或具有偿债能力），我支行如授信，风险较小。

。对以上调查情况，本人愿负调查失实之责。

## 家具贷款调查报告篇六

贷款申请人xxx于20xx年5月8日，因经营xx中心周转资金困难向我公司提出申请短期抵押贷款100万元整，期限一年。根据《金汇xxxxx□等有关要求，我们对该申请人提供的相关资料及我们掌握的信息进行了初步调查分析，现将有关调查报告如下：

### 一. 申请人基本情况

xx□男，现年40岁，身份证号码：。现居住于营口中天君临天下小区20甲-3号。住房为私人产权无贷款。离异3年，有一个

男孩现年14岁，就读于营口市xxx中学。居住住房归贷款人本人所有，无其他财产纠纷，银行调查信用状况良好。

## 二、申请人从事行业及经营状况

于20xx年8月为私人钢材企业工作□20xx年后自营多种项目，以运输，钢材简单加工等行业为主□xxx自20xx年起经营xx中心，目前经营状况正常，经营状况日趋良好。

## 三、贷款用途

申请人为了保持正常经营的需要，同时考虑夏季为煤炭需求淡季。申请人决定向我公司提出贷款，贷款用途一为收购囤积煤炭；用途二为日常洗浴用品的周转资金，共需贷款资金100万元。

## 四、还款来源及还款能力

和能力。

## 五、担保情况

为了给贷款的按期归还提供有力保证，贷款申请人以产权为共同共有，座落于老边区繁荣路西10-1号甲14号的房地产（土地证号：营边国用□20xx□第411006号，房产证号：边房权证营字第00384295号）作为贷款抵押。该抵押物土地面积328.54平方米。房产为二层商用门市，其中，房产建筑面积一层677.57平方米，二层建筑面积657.09平方米，房产为李xx□一层）与汤xx□二层）共同共有。本次抵押以二层房产作为抵押物。经辽宁千程地产价格评估咨询有限公司出具评估报告，评估二层价值人民币2,628,360.00元。抵押物地处老边中街百汇市场南，交通便利，变现能力较好。

## 六、贷款风险及防范措施

根据申请人提供的相关资料，我们发现几个重要问题：

1. 抵押房产的建筑面积与所占土地的面积不相符，土地面积小于房屋建筑面积；
2. 根据申请人提供的煤炭及洗化用品合同，合同价格高于市场价格，其贷款的真实用途应进一步详查；
3. 根据申请人提供的银行账户（卡）的流水账单，其现金流动情况一般；
5. 财务数据的简单抽查；
6. 抵押物是否需要相关的公证、保险；
7. 申请人户口簿前后页不符。

就目前情况可见该笔贷款风险度较高。为进一步加强贷款的规范性和合法性，确保贷款质量管理和按时收回，我们将对以上几个问题，更进一步的展开充分调查，监控日常流动资金使用的合理性和经营情况，关注抵押物的完整情况。

## 七、调查结论

综上所述，贷款申请人主体资格合法，符合我公司贷款条件，所经营的行业盈利较好，贷款有足值抵押，到期还款来源充足。但对于贷款人申请贷款的真实用途，贷款数额，抵押物的产权人是否同意授权等前面提及的相关问题，需要进一步调查解决。若上述问题得到合理的解决或解释。我们任务可测定发放此笔贷款的风险较低。结合有利于我公司资金的充分利用，增加利息收入，提高经济效益的原则，有助于改善我公司贷款质量，优化贷款结构，促进资金流通。建议给

予xxx贷款50万元整，期限为1年，月利率xxxx‰同时办妥贷款抵押登记，请各级领导审查决议。

## 家具贷款调查报告篇七

众所周知，宾馆酒店业是服务性行业，其产品是由员工提供的服务，员工服务的对象又是需要情感的宾客，因而其从业人员的心理素质、职业道德、业务、素质和工作积极性等就直接决定着宾馆酒店的服务质量，进而关系着宾馆酒店经营的成败。因此，如何调动员工的积极性，对人力资源进行有效管理，对宾馆酒店业的发展起着决定性的关键作用。那么，前湖迎宾馆的管理人员是如何对他们的人力资源进行有效管理的呢？为此，我于20xx年9月20日至21日对前湖迎宾馆的人力资源管理情况作了调查，报告如下：

为了能够更好的了解该企业的人力资源状况，让企业能够长期的在竞争日益激烈的当今社会生存及发展。

调查对象：前湖迎宾馆工作人员

一般情况：这部分人大致在20—30岁之间且为具有较多经验者，大部分为本科在校实习生。

本次调查采取的是随机问卷调查，发放问卷是在南昌前湖迎宾馆随机选择工作人员当场发卷填写，并当场收回的形式。全宾馆共发出调查问卷50份，收回有效问卷46份，回收率达92%。

20xx年9月20日xxx20xx年9月21日

作为20xx中博会主会场之一的前湖迎宾馆，中博会期间将迎来近千名境内外重要来宾，也将承担起中部博览会高峰论坛20xx国际金融论坛20xx中国·江西（南昌）服务外包产业合作推进会、跨国采购说明与洽谈会等一系列重要会议的



接待工作。此次中博会期间，前湖迎宾馆共招募了360名酒店接待工作人员，大部分来自市内的大中专院校。被分配到各接待酒店的前台、总机、大堂、中西餐厅等岗位，开始着正式工服上岗工作。经过近两个月在前湖迎宾馆的工作，各员工已基本了解与适应了各自的岗位环境及工作环境。

### (1) 员工培训方面

员工能否胜任宾馆的工作，需要看员工自身是否具有服务工作和管理工作能力，这种能力可以由宾馆酒店对他们加以培训而产生。但是经调查有65%的员工认为在公司获得的培训机会较少。酒店对员工的培训工作，是酒店的前期工程，只有通过培训，采取优胜劣汰的措施，才能有效地保证饭店员工素质的不断提高。对员工的培训也是一个企业在竞争中立于不败之地的关键，酒店员工的素质和服务质量，决定了酒店的长远发展。前湖迎宾馆应充分认识到对员工培训的重要性，定期组织员工到各大重点高校进行专业技能和自身素质的培训。

### (2) 工资管理方面

### (3) 绩效考核与员工激励方面

#### a□绩效考核

为了及时了解员工的思想状况、业务技术水平、工作能力以及工作成果情况，有效地做好培训、定级、晋升、报酬分配工作，前湖迎宾馆对每一位员工进行了考核。普通员工用评定量表进行考核，由主管对员工的仪表仪容、劳动纪律、工作态度、工作质量等项内容进行评估。

#### b□员工激励

前湖迎宾馆的工资待遇普遍较低，多数人认为如果公司提高

工资，提供晋升机会，提供舒适的工作环境的话会为公司尽全力。目前该公司找成员工流失的主要原因也是因为薪资问题，工作辛苦，与上级工作不融洽等方面，且有一半的员工认为该酒店没有发展前景。

## 图表二员工流失主要原因

### （4）个人价值方面

有76%的人认为自己的才能在目前的工作岗位上有些方面没得到发挥，有一半以上的人希望且有信心接受难度更大、责任更大，压力更大的工作挑战，并认为自己在工作上的表现优秀且满足要求。

### （5）公司存在的问题（图表三）

二十一世纪的竞争，是知识的竞争，归根结底是人才的竞争。未来饭店的经营应树立“顾客第一，员工第一。”的经营理念，使饭店成为“宾客之家，员工之家。”酒店要注重员工的培养，为员工创造宽松的人际关系、舒适的工作环境，较多的晋升机遇和较高的工资福利。因为员工是服务的实施者，只有满意的员工才会提供满意的服务。通过赋予员工更大的权力和责任，使被管理者意识到自己也是管理者的一员，进而更好地发挥自己的自觉性、能动性和创造性，充分挖掘自己的潜能，在实现自身的人生价值的同时，为企业作出更大的贡献。总结各优点和缺点，我从中得出了几点有利于其发展的措施。

- 1、“以人为本”为员工创造更好的生活环境。当我们把“以人为本”融入管理时，就已将人力资源作为企业的最大资源和财富。怎样发挥人力资本的最大价值或发挥人的积极因素，“员工第一”做出了答案。另外还应让员工切身感受到我与企业兴衰的紧密关系。换句话说，只有酒店极大的昌盛，员工的个人福利才会大幅地提高，二者成正比关系。

2、明确晋升考核制度，让每一个在此长期工作的员工都会放心会有一个良好的待遇。

3、管理人员还要不断的学习，不断的增强自身素质。只有这样领导者才能在竞争的浪潮中游刃有余，更好的管理好其他员工。

4、加强员工各方面的培训，努力使员工培训成最优秀的员工带给顾客最优秀最满意的服务。员工和管理人员的自我完善势必会大大的促进酒店的发展和壮大。

5、企业应建立一套有效的激励竞争机制，增强员工的工作积极性。

6、一个明确的战略目标。告诉员工企业未来的发展计划与目标，并让员工和企业共同为之奋斗。

注：调查问卷各题统计数据请参考图表四、图表五

图表四（多项选择题）

图表五（单项选择题）