# 最新生产经营工作总结(十九篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-08-06

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。生产经营工作总结篇一1...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**生产经营工作总结篇一**

1、学习了年金方面的基本知识，初步掌握了与客户交谈的内容。

在学习过程中，我掌握了建立企业年金的流程，也了解了一些相关边缘问题，比如会计科目、信托法等等;同时我也遇到了很多不能自己解决的困难，得到了同事和领导的解答帮助，充分体会到了公司“铸造团队，亲和诚信”的企业文化。通过这段时间的学习，我发现自己掌握的知识不够全面，做企业年金是一个与高端客户不断接触的过程，我除了应该掌握年金方面的知识外，还应该加强金融、经济、企业管理、法律、社会等等各方面的知识，用知识武装自己，以便能更好地展业。

2、跟随领导出差，在实践中学习了不少见客户的经验。

领导为了让我们尽快学好基本知识，掌握营销技巧，4月下旬，我跟随黄经理和许经理出差茂名，在那里见到了我们合作单位中国银行的相关领导和同仁，同时也去见了两家客户企业：电白供电局和一家房地产公司。整个过程我一直在观摩学习黄经理和许经理怎样与客户建立良好的合作关系。同时，我发现，要想让客户信任你，必须要精通自己所作的业务，而不仅仅是熟悉。也就是说，一定要做一个专业的行销人员。而要想专业，还得必须努力练好基本功。此外，我还跟黄经理去了储运公司，体验了我公司和合作伙伴光大银行的讲标的过程。

3、通过启航培训，学习了电话行销和面见客户的基本知识。

培训课程中，给我印象最深刻的就是28号下午的通关考试，考试有三个环节组成：一、给定一个企业，通过前台找到人事部负责员工福利的经理;二、通过电话给人事部员工福利经理约到见面;三、通过首次见面约到第二次见面。

这天的通关考试从中午午饭过后一直到凌晨零点多，最后通关老师让我们都过了，但我觉得我表现得不是很好，没有发挥出最好水平。电话话术不停地练，一次次地通关，一次次地被拒绝……到了半夜，上下眼皮开始打架，注意力精力都集中不起来，回到宿舍洗把脸继续回来通关……最后终于过了。

通过培训，感觉自己在销售话术和能力上有了一个质的飞跃。

整个培训下来，我认识到自己的不足：一、见到客户信心不满;二、和客户面谈不会用生动的方式表达专业的东西;三、对产品和年金相关知识掌握不够;四、寒暄问候及礼节性的东西有待于不断改进;五、平时工作不够用心，表现在销售流程中就是自己业务的不专业。

4、打电话找客户的过程，让我更接近市场，听到了不少市场的声音。

通过打一批(已打30个)曾经有做企业年金移交工作的企业电话，了解到市场上企业年金移交的工作进程：一部分企业年金移交工作已做;一部分企业年金计划暂时搁浅，原因不一而足，但大部分是因为经济问题。当然，大家都知道，电话过程中什么客户都会遇到，其中，有五家客户不拒绝了解我公司，也答应可以去送资料，因为是在珠海，所以没有约具体时间;还有的公司已倒闭，也有在平安、国寿做了的，……

总之，电话工作现在还在继续进行。其中我有做的不好的地方就是没有对客户进行总结归类，会在这周内把这项工作完成。

5、其他相关工作。比如搜集xx市政、供水、电力等企业客户名单资料等

总结本月工作，觉得自己不够积极;一些学习、工作进展速度缓慢，决定五月份从头赶上。

**生产经营工作总结篇二**

本次实践活动由7月22日开始，到8月22日结束，为期一个月。在这二十天里，我主要是进行的是服装销售的工作。在三十天里,销售成绩也不是很好,但却也收获颇丰,感触良多：

首先，只有付出才会有回报。由于上学的原因，大部分时间都呆在学校里，没有任何销售经验，在实践的前面几天就常常碰壁。俗话说\"不当家不知柴米贵\"，以前听人家说销售怎么怎么难，自己都不以为然.然而等自己站到柜台那与顾客磨嘴皮的时候，才知道销售的难度要远比自己想像的难多了!

做为一个销售行业，我们的目的就是把东西卖出去以换取利润,顾客就是上帝良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。这一点我深有感触,在实践的初期我就就是因为态度不够好,服务不够耐心而错过了很多顾客! 在开始上班的时候,由于态度不好和缺少耐心。在上班的第一天，我就遇到了一位顾客，我把店里的所有品牌逐一给他介绍，在介绍的过程中，他一直频频点头，我心里暗自高兴，原来卖东西不过如此!可等介绍完了我才知道自己错了，那顾客只说了一句都不怎么样就扬长而去了!我当时很生气,就冲他瞪了瞪眼,没想到被亲戚看到了,把我狠狠地批了一顿，一再向我强调服务态度的重要性。后来又遇到了几个这样的的顾客,但因为有前车之鉴,我一直努力保持面带微笑,再加上老店员传授的一些经验,到月尾结束的时候,成绩还很不错，亲戚直夸我进步快!

在别人眼里，做销售工作的人都是能说会道，只管把产品卖出去，而不管顾客感受的。但是，那么这样的销售可以说是一次性买卖。我们要的是永久长远的客户关系，我们要的是想方设法接待回头客，这就要靠智商和情商的珠联璧合了。

每次，当顾客进店，我都会上下打量一番，不是看顾客富不富裕，而是仔细观察顾客的衣着风格，以便开展销售工作。当顾客决定买下某款上衣时，先别急着开单，而是接着向顾客推荐其他的，比如与上衣搭配的裤装及鞋子，充分利用自己所学的消费者心理学及各种其他的理论辅助销售工作，这是你会发现意外的收获。

除此之外，心到也是必须的要领。记得有一次来了一个顾客，我急忙迎了上去说：“您就是一星期前买了两件衣服的那个顾客，我记得你，欢迎再次光临”

同时我拿出她上次买的那两款衣服样板在手上。她先是一顿诧异，接着说：“我太佩服你的记忆力了，每天到店里买东西的人这么多，多亏你还记得我，今天我想买一条裤子，就找你帮我选了。”虽然这只是我工作中的一个场景，对顾客来说也是最微小不过的事情了，但是我们充分体会到了别人对我工作的肯定，同时自己也收益良多。

在平时工作中，我动作有时会显得比较慌乱。所以有时候开单的时候会出现一些小错误，开始的时候还没有怎么在意，但当亲戚提醒我的时候我才意识到问题的严重性。又一次我大单的时候输错了款号，弄得盘点时候费了很多心思。所以亲戚接下来提醒我以后要小心，后来我想想也是，顾客既然有心来买东西就不在乎一两分钟，我们完全可以有时间审核一遍的，所以在以后的工作过程中我都引以为戒，争取少出意外。其实，即使我现在不在店里工作了，我觉得细心对我来说还是很重要，因为大家都说世界上唯一没有的就是后悔药，但我们犯错误的时候很多事情都是无法弥补的。

**生产经营工作总结篇三**

一年来，本人在支行党组的领导下，按照党员领导干部的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵纪守法，认真履行职责，以实际行动实践“三个代表”。

一、在德的方面：继续深入学习、贯彻落实“三个代表”重要思想，保持共产党员的先进性，树立科学的发展观和正确的政绩纲，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非问题上与党中央保持一致。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责，坚持依法行政，认真负责分管和协管工作，大力支持一把手的工作，促进支行三个文明建设的顺利开展。

二、在能的方面：熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行;较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务;有较强的文字表达能力，写作水平较高，口头表达能力较强;文化知识水平较高，专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能;能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力;工作经验较丰富，知识面较宽。

一年来，本人先后主持召开辖区金融机构反洗钱工作会议、外汇管理工作座谈会、经济金融运行情况分析会，协调县政府召开国库工作座谈会。在上述会议上，分别组织学习有关金融方针政策，把“一个规定两个办法”、外汇管理政策、金融宏观调控措施、帐户管理、现金管理、国库管理规定等传导到辖区金融机构和各有关部门，并通报相关的工作情况，分析存在问题，提出改进意见，较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。

20xx年初，本人组织支行中层干部学习“四法”，并进行考试。通过组织学习和考试，提高了中层干部金融法律法规水平和依法行政的能力。

根据分管工作和协管工作的职责、范围和上级行的要求，一年来，本人先后组织开展现金管理情况检查，《信贷登记咨询系统管理办法》执行情况检查，《假币收缴、鉴定管理办法》执行情况检查，并协调中心支局检查科对辖区外汇指定银行开展外汇业务检查和对辖区外贸公司开展出口收汇核销检查。通过检查，及时发现和纠正了有关问题，促进了辖区金融机构和外贸公司依法依规经营和管理，较好地协调了各有关方面的关系。

本人具有较强的指导、管理、协调能力。在指导工作中，总是先认真领会有关文件精神，深思熟虑，拟定一套工作方案;然后征求各方面的意见，集思广益，把文件精神与实际情况结合起来，把个人的智慧与集体的智慧结合起来。在工作过程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，抓住主要矛盾，有的放矢地解决问题，化解矛盾，牢牢把握工作的主动权。在管理工作中，坚持每月初主持召开一次分管、协管部门负责人会议，听取上月工作情况汇报，研究当月工作安排计划;坚持每月对营业室、外管股进行一次内控制度执行情况检查，加强管理，督促内控制度的落实。在协调工作中，坚持以人为本，充分发挥人的主观能动性和团队精神，共同完成复杂、繁重的工作任务。

本人注重理论联系实际，加强调查研究。一年来，下基层50多次，30多天。在调查研究的基础上，解决了许多日常工作中的问题，同时，撰写了多篇理论研究和调查研究文章。其中：《以科学发展观指导金融工作》一文，分析了惠东历史上曾经出现的违背科学发展观盲目搞开发区给经济、金融造成严重损失的问题，阐述了“明确金融限制发展的领域和支持发展的重点，科学把握信贷投放力度，实现信贷投放平稳较快增长，人民银行要搞好金融服务”的观点。《坚持用好的作用选人，选作风好的人》一文，分析了近几年来，党和国家惩治腐败的数据和腐败分子从量变到质变的过程，得出了选人用人的问题至关紧要的结论。明确指出：“首先，在选人时要有好的作风。一是要坚持任人唯贤;二是要坚持走群众路线;三是要坚持党委集体讨论。第二，要选作风好的人。一是要坚持以德量人;二是要坚持以能用人;三是要坚持以勤识人;四是要坚持以绩取人;五是要坚持以廉择人”的观点。《关于当前外汇管理政策的若干思考》一文，从基层外汇管理工作的实际出发，对当前外汇管理政策涉及的五个方面的问题进行认真的思考，并提出了改进外汇管理的有关建议。《关于促进县域经济与金融协调发展的思考》一文，分析了惠东经济与金融发展不协调的表现及其原因，提出了促进县域经济与金融协调发展的六点建议。

三、在勤的方面：本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上;工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失;工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨;无故不迟到、不早退。一年来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，坚持每个月底参加营业室的加班，协调有关工作，审核有关报表。由于本人工作较忙，因而多次放弃了应邀参加全国性学术交流和赴外考察活动的机会。

四、在绩的方面：本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、前导性强;开拓进取，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作;讲究工作方法，效率较高;能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

在外汇管理方面，20xx年上半年，本人在调查研究的基础上，分析了我县外贸公司增加较多，领用出口收汇核销单大幅度增长，出口额大，收汇额小，核销率较低，存在一定风险隐患的问题，在支局局务会上提出了加强核销单管理，从源头上防范出口收汇核销风险的意见，获得局务会的采纳。随即，本人制定了《关于对外贸进出口企业出口收汇核销单管理的有关规定》，采取区别对待、分类管理、有保有压的措施，加强核销单管理。并组织开展对部分外贸企业外汇需求情况的问卷调查，制定了《关于进一步支持外贸出口的指导意见》，对辖区外汇指定银行提出了六条窗口指导意见。此外，还组织对部分私营企业运作情况的调查，分析其运作存在的问题，提出了加强私营外贸企业出口收汇核销管理的措施。从而，促进了我县外贸企业领单、出口、收汇、核销的良性循环。

在支行制定中层干部选拔任用方案的过程中，本人提出要坚持公开、平等、竞争、择优的原则，坚持用好的作风选人，选作风好的人，主张选拔任用中层干部的方式要由“相马”改为“赛马”，让人才的本领得以施展，在年龄的条件上不宜定得过低。本人的主张最终被支行党组采纳。

五、在廉的方面：

1.严格执行和维护党的“四大纪律八项要求”，自觉遵守《廉洁从政准则》，自觉做到遵守党的纪律不动摇，执行党的纪律不走样。增强接受监督的意识，主动接受党组织、党员和群众的监督。一年来，本人严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律。自觉做到同党中央保持高度一致，不阳奉阴违、自行其是;遵守民主集中制，不独断专行、软弱放任;依法行使权力，不滥用职权、玩忽职守;廉洁奉公，不接受任何影响公正执行公务的利益;管好配偶、子女和身边工作人员，不允许他们利用本人的影响谋取私利;公道正派用人，不任人唯亲、营私舞弊;艰苦奋斗，不奢侈浪费、贪图享受;务实为民，不弄虚作假、与民争利。

2.在干部选拔任用工作中，认真贯彻落实《党政领导干部选拔任用工作条例》和《行员管理暂行办法》的有关规定，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动支行用人机制的改革，并逐步走向法治化的轨道。

3.严格执行各项规章制度，坚决纠正行业不正之风。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、教育员工自觉执行支行各项规章制度，树立爱行如家、爱岗敬业的良好风尚。

4.密切联系群众，努力实现、维护、发展人民群众的根本利益。本人牢固树立正确的权力观、地位观、利益观，树立为人民服务的思想，把群众满意不满意、拥护不拥护、赞成不赞成作为工作的出发点和落脚点，努力为群众办实事、办好事。

5.按规定执行个人重大事项报告制度、个人收入申报制度。

总的来说，一年来，本人分管、协管的股室较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行党和国家的金融方针政策，严格执行支行的规章制度，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动广大员工的工作积极性，较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。

**生产经营工作总结篇四**

xx月份已经过去，在这一个月的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，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以后的工作做的更好。下面我对这一个月的工作进行简要的总结。我是今年xx月一号来到男装专卖店工作的，在进入贵店之前我有过女装的销售经验，仅凭对销售工作的热情，而缺乏男装行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到男装这个销售团队中来，到店之后，一切从零开始，一边学习男装品牌的知识，一边摸索市场，遇到销售和服装方面的难点和问题，我经常请教店长和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在对一些比较难缠的客人研究针对性策略，取得了良好的效果。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客人所提到的各种问题，准确的把握客人的需要，良好的与客人沟通，因此对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习男装品牌知识和积累经验的同时，自己的能力，销售水平都比以前有了一个较大幅度的提高。同时也存在不少的缺点：对于男装市场销售了解的还不够深入，对男装的技术问题掌握的过度薄弱(如：质地，如何清洗熨烫等)，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决方法。在与客人的沟通过程中，过分的依赖和相信客人。

在下月工作计划中下面的几项工作作为主要的工作重点：

1、在店长的带领下，团结店友，和大家建立一个相对稳定的销售团队：销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

2、严格遵守销售制度：完善的销售管理制度是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。这是我们在下个月完成十七万营业额的前提。我坚决服从店内的各项规章制度。

3、养成发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯：养成发现问题，总结问题目的在于提高我自身的综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，把我的销售能力提高到一个新的档次。

4、销售目标：我的销售目标最基本的是做到天天有售货的单子。根据店内下达的销售任务，坚决完成店内下达的十七万的营业额任务，打好年底的硬仗，和大家把任务根据具体情况分解到每周，每日;以每周，每日的销售目标分解到我们每个导购员身上，完成各个时间段的销售任务。并争取在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为我们男装专卖店的发展是与全体员工综合素质，店长的指导方针，团队的建设是分不开的。建立一支良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解。

**生产经营工作总结篇五**

第三季度所做的事

1.学习公司产品的知识包括保险责任，承保规则，费用计算等一系列的基础知识

2.学习保单填写规则

3.学习个险与银保录入规则

4.学习录入个险银保的正式单

5.记录录单过程中遇到的机构填写问题

6.记录自己录单的过程中出现的错误

个人的收获与成长

回顾这一个季度来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，对公司整体框架有了大致的了解，对保险行业也有了新的认识。在来公司之间对打字速度很慢，现在打字的速度已经有所提高，但是还是需要加强练习。还有就是和同事们的相处很融洽，在遇到不懂的事时，同事们都很乐意帮助我。

工作中存在的不足及改进的措施

1.对公司的产品还不是很了解，在工作方面不能熟练地运用 。改进措施：平时多看看公司的产品资料，增加知识。

2.在录单的过程中很不细心，经常会犯错，增加了其他同事的工作量，给其他同事增加麻烦 。改进措施：在以后的录单中要注意在容易犯错的地方录完之后要再检查一遍。确保正确率。

3.对电脑知识还很欠缺，降低了工作效率。改进措施：可以在下班回家加强对电脑的运用，达到熟能生巧的境界。

下一季度工作计划

1. 加强专业化的学习，拓宽知识面。

2. 加强电脑知识的学习，熟练运用电脑的基本功能，

3. 继续做好录单的工作，学会发现问题，记录录单过程中发现的问题

4. 学习查询保单的各个状态

5. 学习从最简单的团险开始录入，由浅入深掌握更多团险录入的规则

6. 学习新契约操作的工作流程

7. 认识问题件，学习追踪问题件。

**生产经营工作总结篇六**

时光流逝，不知不觉间，20xx年已经过去一半，在我会的领导和各部分负责人的知道和配合下，基金部认真完成所有财务核算及收支工作，帐务的处理等都已时间过半任务过半。在编制预算、资金安排上做到量入为出，以下是我所总结的20xx年上半年财务工作总结，敬请各位领导提出宝贵意见。

一、思想政治素质和理论水平方面。

半年来，本人能认真学习马列主义基本原理、邓小平理论和“三个代表”重要思想，用马列主义武装自己的头脑，不断加强自身世界观、人生观和价值观的改造，提高自身的马列主义水平。在工作中，有较强的法制意识和政策观念，严格依照法律程序做好每件工作，注重调查研究，深入联系群众，对分管的各项工作及基层科所情况基本作到了如指掌。能牢记全心全意为人民服务的宗旨，在工作自觉实践“三个代表”的重要思想，廉洁奉公，艰苦朴素，自觉以郑培民、张群同志为榜样，较好地保持了人民公仆的本色。

二、工作作风方面。

作为基金不得的一名成员，积极支持理事长的工作，做好助手，发挥好助手作用。工作中认真坚持民主集中制，维护班子的权威。议事严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，在贯彻落实上级大政方针、重要工作部署、人事、经费等重大问题上，坚持集体讨论决定，不搞“一言堂”，作到会上充分发表自己的意见，虚心听取其他成员的意见，会上一旦决定的事，首先身体力行，决不在会下乱说。

基金部在领导的关心指引下，兄弟部门的大力协助下，顺利的完成了半年的工作，我们深知以前的工作不能说明什么，还有很多的挑战与我们同行，请领导放心，基金部一定会一如既往、排除万难，与其他兄弟部门一起帮领导分忧，做好财务部20xx年下半年工作计划，尽全力完成领导交付的各种任务，为我会的发展贡献自己应尽的力量!

**生产经营工作总结篇七**

转眼1个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到x酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**生产经营工作总结篇八**

20xx年上半年，面对资金紧缺的严峻的形势，在局财务部和公司领导领导下，财务部全体工作人员，紧紧围绕公司及部门全年各项工作目标，按照公司年初工作会议认真践行“价值管理”理念，以精细化管理为主题、以资金管理为中心、以风险管理为主线的要求，统一思想，提振信心，增强服务意识，全面履行职责，努力完成阶段性各项工作任务。

一、全年量化指标完成情况

1、资金上存率95%以上;完成，达到97%。

2、年末货币资金余额15000万元以上，其中公司本级20xx万;上半年期末货币资金仅仅8700万元，总部约为600万元，离指标差距很大。

3、总部费用支出控制20xx万元以内：上半年实际发生751万元，由于有大约50万元左右的职员费用，另外办公楼租赁费40万未计算，半年绩效考核估计大概有30万元左右，加上上述费用预计上半年实际发生费用870万元，在预算控制之内。

4、全年收取司属单位上交款项11500万元;已收4784万元，完成年度计划的42%。

5、新开项目资金策划率100%;新开项目3个，均做了资金策划。(五盂两个，白象绿洲一个)。

6、全司利润总额15000万元;上半年完成利润4000万元，完成27%。

7、办理资金信贷类业务，投诉率为0;完成。上半年未发生投诉。

二、主要经济指标分析

1、主要经济指标

上半年累计完成产值13亿元，占局下达指标的33%，实现利润4000万元，占局下达指标的27%。从各分公司情况来看，隧道公司完成4034万，占年度指标的50%。安徽公司年度计划指标为4000万元，实际完成456万元，仅完成11%，下半年需要完成3450万元，铁路项目部计划完成5000万元，实际亏损583万元，下半年要完成指标需要5583万元，从目前情况来看，安徽公司和铁路经营部要完成年度指标已经不可能。

2、上缴货币资金情况

上半年公司累计上交局货币资金1833万元(含隧道公司的1000万元)，完成局下达指标5000万元的37%，各单位如果按照公司本年度新的收款办法(收款比例+利润比例)应收款3925万元，实际收款4782万元(含隧道公司算抵扣局上交的1000万元)，超收857万元。其中隧道公司超收738万元，安徽公司超收299万元，铁路公司少收180万元。但从完成年度计划来看，隧道公司完成年度计划的57%，安徽公司完成年度计划的50%，而铁路公司仅仅完成年度计划的13%，尚差2618万元。

三、上半年所作的主要工作：20xx年上半年，我们主要围绕以下几个方面展开财务工作。

1、认真做好财务的日常工作。

上半年我们按照公司统一部署，完成年度的结账、过账工作，做好日常财务账务处理工作，季度做好公司财务分析工作以及公司月度财务快报、清欠报表、亿元项目分析报告、季报和年度报表工作，每月向公司总经理、总会计师填报《财务部工作月报》等主要指标情况，建立会计档案室，对公司直管已完工项目进行会计档案清理，及时将档案运回公司总部归档管理。每月末对公司各部门职工备用金进行催报，在6月底基本完成备用金的清理工作。

2、按照“预算前找标准、使用前看预算、开支前走程序、开支后有分析、分析后有考核”的原则，做好企业费用预算管理，费用预算工作。

财务部及时组织编制公司机关年度费用预算并分解到部门和具体责任人，对各个分公司费用预算进行审核并报公司领导审批，按人头建立费用预算实际发生台账，每季度及时向各个部门反馈费用使用情况并报公司领导。每季度末公司总部及分公司进行预算分析并形成分析报告，作好事中费用控制和总结。截止上半年公司总部管理费用751万元，加上半年尚未入账的办公楼租金40万元，以及公司上半年绩效考核及6月工资估计约70万元，补助约20万元共计约120万元未入账，上半年总部管理费用约为870万元，在年度控制目标20xx万元的一半之内。

3、积极稳妥组织资源，做好公司资金的调度工作。

一是进一步做好现有银行账户清理及新成立项目经理部账户跟

进管理工作二是建立全公司银行账户台账，及时掌控各账户资金情况。三是通过每月铁路项目资金收支计划预算，严格控制铁路项目资金使用按公司审批意见执行，加强对铁路项目等游离于局体系外的资金使用情况检查监督力度，落实资金计划和公司财务制度的执行情况。

四是每月末对本月资金集中情况进行统计汇报，定期和不定期对所属单位资金集中情况和银行外部账户进行检查。五是合理布局存量资金结构，提高存量资金的综合效益，减少在途资金占用，尽量用银行承兑等保理业务方式支付，减少或延迟现金流出。全年累计使用承兑8740多万元，六是积极与上级对接借款和缓缴上缴款项，全年共计为公司各单位投标履约向局借款10000万元，有效缓解公司资金压力，为公司对接市场提供有力的资金保证。七是积极筹措资金为公司购置设备，为海外市场开拓提供资金保证，上半年公司共计支付各类购置设备款项1380多万元，为刚果项目部提供资金支持300多万元。 5、加强内部借款回收力度，进一步降低借款融资总量，降低财务费用，合理调剂内部存量资金，进一步完善内部融资管理的制度建设。

4、财务管理制度修订工作。

一是按经济业务性质完善经济合同台账，财务往来台帐、项目管理台帐、营销费用台账和资金和承兑汇票、保证金类台账等四类台账。

二是进一步完善财务预警系统。加强对合同额、营业额、利润、现金流量和应收款项指标财务信息的搜集、分析、评价，对照财务指标的标准值、历史值、同行值、预算值等，及时发出预警信号。

三是通过完善财务管理手册来完善内部控制制度，有效进行，防止、发现、纠正各方面的偏差与弊端。四是完善公司直管项目财务收支审批程序。

5、加强清欠和审计工作

一是财务部积极参与对新开工项目进行项目综合考核指标制定，参与亿元大项目成本分析和稽核。二是对哈大项目进行审计监察和对武黄项目进行项目综合效益和财务收支情况审计，通过审计和监察工作及时向公司领导汇报项目存在的问题。三是积极开展财务半年度检查工作，通过检查发现财务工作中好的典型拟在今后公司财务工作中进行推广，对发现的问题提出整改意见督促各单位认真整改。四是根据每月清欠月度报表，建立全公司所有项目清欠台账，动态掌握公司各项目拖欠情况和清欠进度，及时分析公司应收款项回收指标完成情况，指导分公司和重大项目清欠工作。

四、上半年工作中存在的问题：

一是财务部深入一线的决心不是很坚定，除对铁路项目的财务工作直接管理较多外，其他项目基本处在统计资料阶段，未深入项目了解情况作出分析提出财务管理的指导意见。二是公司财务部总部对分公司和项目的调控能力不强。三是资金的管理措施、方法有待改进和提高，四是财务人员的业务素质有待提升，部分财务人员只能做一些日常的收付业务，不能对本公司本项目的工作提供有力的分析证据及时预警，导致财务工作不能顺利展开，财务作用有所降低，五是内部借款回收力度不大，借款融资总量增加，财务费用增多。

五、下半年工作安排

1、加强资金管理，保证生产经营活动最低现金流量。下半年公司需要向局上缴3200万元，需要归还局借款11100万元，需要支付两级管理费2200万元，需要支付拖欠设备款500多万元，另外我们投标需要资金，以上共计需资金1.7亿元，公司资金极度紧张，如果不加以疏导和分析，公司资金有断链的危险，因此资金的分析和管理将会是下半年财务工作的重中之重，我们要坚持每季度召开一次全公司资金分析会，积极查找问题，弥补漏洞。此外要加大内部借款回收力度，要积极督促石武项目和安徽中烟项目在年内归还局借款。保证各单位及时上缴。

2、加强对项目现场经费和核算和控制，尤其要在项目中推广项目年度现场经费预算制度，通过制定预算加强对项目间接费用的控制。

3、加强对铁路项目固定资产管理，尽可能的将项目的折旧费和资产使用费800多万回收公司。

4、 进一步加强对项目的审计，及时发现问题进行整改。

5、加强财务人员跨专业知识的学习了解，尤其是要加强财务人员商务合约方面专业知识的学习，便于在今后的项目财务管理中更好的沟通和配合，有效地发挥财务在项目管理中的作用。

**生产经营工作总结篇九**

20xx年是岳阳物业公司学习、摸索并逐渐稳定的一年。在公司总经理20xx年终会议精神指导下，在以李颀总经理为首的各级领导的支持和关爱下，在戴总的精心指导带领下，以及全体员工共同努力下，岳阳物业公司已基本完成201x年的工作计划，现将具体工作总结

一、各部门工作汇报

1、客服中心：

(1)认真落实部门各班的日常管理工作;热情接待来访业主和往来单位;认真、耐心地办理业主的入伙手续67户和装修手续40户;配合业主入住，对房屋进行严格的验房，发现问题及时电话及书面报给开发商进行整改并不断地追踪。

(2)严抓水电、公共配套设施设备的日常检查和月度检查;一期水泵房因变压器调试有问题，导致二次供水不能正常供应。客服中心及时制定紧急方案，一边解决业主二次供水问题，一边督促和协助外来单位调试水泵房变压器，电工班员工连续加班协助调试并学习相关技能;在大家的共同努力下，小区二次供水得以正常运行。

(3)公司提供的便民服务与日常小修服务为许多业主，特别是老人和妇女解决了生活中的难题，深得业主的好评。

(4)坚持每日严抓装修管理，保安部上门勤检查，保洁班监督，发现违规装修及时反馈、沟通并提出整改意见。

(5)认真做好住户的投诉登记工作，并派人进行调查、核实、处理、回访，至今未有一件重大有效投诉。

(6)监督绿化承包员对小区的花草树木及时进行养护(浇水、锄草、修剪、施肥、补苗等)，现小区整体绿化效果有很大的改观。

(7)安排保洁每周对小区重点部位进行灭鼠、杀虫和消毒;整体卫生搞得不错，得到大部分业主的一致好评。保洁班各员工一向厉行节约，在保证服务质量的前提下，节约了大量的各种日耗品，如垃圾袋、洗衣粉、抹布、拖把等等，为公司节约成本。

(8)客服中心每月制定催款计划，采取“一电话、二电话、三书面、四上门”的催款方式催收拖欠费用的业主。因前期遗留问题不断出现，有相当一部份业主因各种原因据交物管费，例如，因开发商漏水等工程质量问题据交的有8户，因前康美物业纠纷而拒交的有2户，无其他正当理由拒交的有3户，以办入伙但一直空置并未交费的有16户。多次与业主委员会协商交涉，共同努力解决欠款催交工作。

(9)不断督促新天地开发商逐步解决遗留问题(如房屋和外墙漏水、烟道串烟等)，虽有些许成效，但遗留的问题还得继续追踪。

(10)努力抓好围墙广告位的出租和管理，与9家公司签订广告位协议，为公司创造收入。

(11)将相关资料输入物业软件中，便于管理和存档，同时缓解人员困境，提高办公效率，实现办公自动化。

(12)与业主委员会联手成立小区各社团部：太极拳队、乒乓球队，篮球队等，并多次举行篮球友谊赛和集体晨练太极拳，丰富了业主的业余生活。

(13)组织好全体员工为时3个月的物业基础知识培训工作，并根据培训情况对所有员工进行考核，全面提高了员工的物业理论知识和综合服务素质，使我公司的整体服务质量实质性地提高了一个台阶。

(14)不时地与华菱开发商就一期房屋接管验收工作进行沟通和协商，并制定出详细、周密、具有可行性操作的方案。同时与其他家装公司合作，避免我公司人员不足和开发商不积极交房等造成的工作困难。

(15)积极配合各部其他日常工作，加强部门员工的节能降耗意识、团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

2、保安部：

(1)每日抓好保安员形象，主要是坐姿、站姿、礼貌礼节、言行举止等方面，从而提高了物业公司的形象。

(2)抓好安全、消防、车辆日常管理工作，发现问题及时采取有效措施进行处理。并两次抓获小区小偷。

(3)坚持做好保安的队列训练，并保证训练质量。积极参加公司组织的培训工作，提升自己的专业水平。

(4)将消防设施设备作为巡查内容，发现问题及时采取有效措施进行处理。

(5)华菱交房期间，安排保安人员加班，全力配合公司交房时的安全保卫和其他临时工作，为华菱业主交房提供了安全有序的保证。

(6)严格抓好了小区的车辆管理工作，做到了指挥车辆进出、停放有序，保证了小区的日常交通秩序。

(7)做好了公司用车和日日常采购工作，积极配合各部各项工作。

(8)加强节能降耗意识和团队协作意识、安全意识、服务意识、“主人翁”意识。

**生产经营工作总结篇十**

在\*有限公司一年的工作已经结束了，在一年里，我和公司的职工以及领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助。下面，今年的工作总结如下：

1、态度决定一切。

工作时一定要一丝不苟，认真仔细，一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是出错, 有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失.工作的时候我一直保持极大的工作热情，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽然工作中我也会犯一些错误，受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次生产实习虽然说时间比较少，但是却让我了解了公司的企业文化、生产模式和质量体系管理等经验，这对我来说是很宝贵的。

2、勤于思考

在工作岗位上一定要勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率. 公司的日常工作都会比较繁琐，而且几天下来也会比较枯燥，就是需要你多动脑筋，不断地想方设法改进自己的工作方法，提高工作效率，减少工作所需时间

3、不断学习

要不断的丰富自己的专业知识和专业技能。这会使你的工作更加得心应手。一个人在自己的职位上有所作为，一定要对自己职业的专业知识有所熟悉，对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握，这样才算是一位合格的技术人员。

在这三个月里，我作为一个质量改善技术人员，认真学习公司的质量管理流程，根据岗位职责的要求，主要有以下工作成果及收获：

1、物料筛选车间筛选工装的制作

完成的工装有：遥控器筛选工装3个，塑封电机筛选工装4台，铁壳电机筛选工装4台，电控测试工装4台，传感器筛选工装1台，ptc电加热筛选1台。在制作过程中，我深刻的感受到，想要做好合理实用的工装必须了解被测试的物料的质量、工艺和性能这三个方面，根据我以前的工作经验，这三个方面我已经掌握，所以我用自己的经验去做工装，很快的得到大家的认可。

2、筛选工装的完善和维护

a、工装完善方面：工装制作完成后，为了工装达到预期的效果，我不断的查看工装在使用过程中的不足，改善不足之处，力求工装在人员使用方面达到舒适、便捷;在工作效率方面达到快速有效。

b、维护方面：加强对工装使用人员的培训，让使用人员不仅会使用测试工装而且还会处理工装常见的问题。

3、外机预装和筛选工装ctq的编制

a、外机预装ctq编制是以流水线的方式制定的，所有元器件要根据工艺文件确认后，在通过自检、互检和质量工艺要求来保障产品质量的。分别编制了kfr-23w、kfr-35wg、kfr-72w三种常规机型。

b、筛选方面的ctq是针对元器件的外观和基本性能，看元器件是否符合质量工艺要求。分别编制了遥控器ctq、塑封电机ctq、铁壳电机ctq、温度传感器ctq、ptc电加热ctq。

4、指导外协厂的品质改善，分析与改良不良材料跟踪;

a、对筛选车间统计的日报分析、生产下线分析日报分析

从分析表中可以看出各厂家物料的质量问题的波动，根据这个依据来指导外协厂家的品质改善，前期塑封电机噪音下线率高，新飞10027遥控器下线率高、铁壳电机下线率高，我参加了改善与跟踪，并编制了质量缺陷跟踪表。

b、对预装生产过程的出现的质量问题分析与改进

前期跟踪分析预装门开关电机下线率高的问题，并执行临时整改措施，运用质量分析---鱼骨图等工具来分析根本原因和直接原因，然后拿出永久的对策，接着执行及验证对策，最终防止再次发生或在其它产品上发生。通过这次改进，让我了解了公司的改进流程。

以上这些工作使我认识到质量改进是无极限的，产品只有更好，没有最好。

根据岗位职责的要求，我的主要工作及学习任务是：

1、 负责从样品到量产整个生产过程的产品质量控制,寻求通过测试、控制及改进流程以提升产品质量;

2、负责解决产品生产过程中所出现的质量问题, 处理品质异常及品质改善;

3、产品的品质状况跟进, 处理客户投诉并提供解决措施;

4、制定各种与品质相关的检验标准与文件;

5、指导外协厂的品质改善，分析与改良不良材料。

1、目前在产品的品质状况跟进, 处理客户投诉、品质相关检验标准制等方面存在不足，为了让自己做一个更称职的人员，一定努力学习并克服各种不足。

2、在与别人打交道方面由于性格等原因，缺乏主动性，但是在质量工作上，要别人接受你的意见，就需要具备良好的沟通能力，一定要主动积极，把沟通作为交流的桥梁。

1、学无止境，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种技术知识，并用于指导实践。对现今空调制冷行业来说，变频空调技术的发展加速了高能效空调的淘汰步伐，在这方面我要加强自我学习。

2、光说不做，不行。在以后的工作中不断学习知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。从零部件的装配到整机下线所有的工艺流程和质量要求都需要一一掌握，这样才能不断的丰富自己，让自己不提前被这个竞争激烈的社会所淘汰

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力及沟通能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

**生产经营工作总结篇十一**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾部门这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕公寓的中心工作和管理方针，按照公寓的总体目标和要求，以队伍为主，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的收入都有了较大的提高，超额完成了学校下达的经营指标，下面对部门的工作进行一下总结：

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了学校在年初给我们下达的任务。截止到十月底，公寓完成325万元的收入，其中客房部完成收入：181万元，收入和去年相比都有了一定的提高。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是公寓的利润。在这方面洗衣部做的比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。

部门采取的几项措施：

1：客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。

2：客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。

3：响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品(如：牙膏、香皂、梳子)取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。

4：废物利用，将报废的床单该成内枕袋。

5：严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。

6：关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很多的不便，但把节电的工作落实到了实处。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，部门积极响应大厦管委会的号召，努力培部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门先后有四人次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的管理工作，他们的工作也得到了当地业主、中饭领导和大厦领导的肯定和好评，同时，他们本人也在这次外派工作中得到了锻炼，无论是业务知识还是管理水平都有了长足的进步，他们表示通过这次外派活动受益非浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的。目前，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也非常重视管理人员队伍的建设工作，我们深知：只有培养出一支思想水平和业务知识过硬的管理人员队伍，才能带领好这个部门。部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一起讨论，畅所欲言群策群力，做到事事落实到人，件件有反馈。要求领班把每件事都要落实一抓到底。在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务，今年大厦的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案，让员工彻底领会，工夫不负苦人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

4：对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

5：组织员工积极参加工会举办的乒乓球、扑客牌、拔河等项活动。

今年部门工作存在的不足：

5：部门每月定期举办业务知识的专项培训。

1：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

2：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

3：管理人员的综合素质有待提高。

明年工作的展望：

明年将是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕大厦的中心工作，努力完成管委会下达的经营指标的同时对

部门的工作有以下的设想：

1：重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。

2：每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。

3：将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在大厦的预算之下。

4：加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

4.开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了

**生产经营工作总结篇十二**

通信公司xx年工作总结 一年来，按照集团公司和省公司发展战略，松原分公司以建立学习型企业，强化执行能力为手段，继续坚持“以市场经营为龙头，以财务管理为中心，以基本建设为支撑，以运维服务为基础”的经营理念；以思维创新，带动管理体制、经营机制和服务体系的变革，不断完善管理，规范经营。在激烈的市场竞争中，全体干部员工保持斗志和激情，迎难而上，通过完善网络，改善服务，树立形象，塑造品牌，得到了社会的认可，业务量和经营收入持续增长，公司保持了良好的发展态势。——找准市场定位，抓住发展机遇，实现经营持续、迅速发展：

一年来，我们坚持“市场导向，效益优先，合理定位，特色服务”的经营理念，突出固话的主导地位，带动增值业务全面发展，实现了业务和经营收入快速增长，经营工作走在全省前列，固话总量占松原电信市场四分之一。

（一）、收入完成情况

全年完成收入2436万元，完成全年的任务指标。其中语音业务占总收入的90%。经营风险是最小的，收入相对稳定性最好。

（二）、业务量完成情况

1、固定电话完成情况

全年固定电话累计净增120xx户，完成全年任务指标9694户的124%。固定电话用户总数达到58000户。

2、个人宽带完成情况

全年个人宽带累计完成1800户，完成全年任务指标的110%。宽带用户到达数4100户。

3、公话业务

公话超市达到7000台，公话12月份收入达到60万元（返点前），全年累计收入达到650万元。

（三）抓住经营重点，灵活营销策略

一年来，我们在没有大的投资情况下，主要靠开发大客户和现有局所挖潜来促进业务发展。以固话业务，带动其它增值业务。在经营上主要采取以下措施：

一是指标层层分解，压力逐级下传，调动全员积极性。把经营指标下到各经营部和各业务局，并与分配挂钩，促使全员参与营销；

二是以松原为中心，以外三县为依托，抓住中心，遍地开花。如述职报告县八月份开局，通过全员营销，不到一周时间，装机就达到1200多线。

三是经过几年全员的营销工作，松原分公司已探索出一条适合自身发展的大客户开发、分散营销和集中营销相结合的营销模式。

①大客户、集团用户开发。配专人，成立大户部，对企事业有目标，有计划，有步骤地进行重点攻关。发动全员，对和自己有关系和能够拉上关系的单位、个体商户、住宅小区进行营销，采用灵活的营销政策。制定目标单位推进计划，将任务落实到市场部、大客户部和其他有开发能力的人，责任到人，跟踪考核。 ②亲情营销。全员发动起来，掀起一个全体员工的亲戚朋友都安装铁通电话的热潮。这部分用户由于有一定的亲情联系，所以永远不会离网，相对稳定。营销结果单独统计，设单项奖励。

③集中营销。选定接入条件较好的经营部进行集中营销，市场开发部组织，其他各部门分工负责。领导亲临现场，形成一种震撼力，到一个区域征服一个区域。自去年8月20日开展全员营销以来，公司全体员工积极参与，集中精力打歼灭战，基本对所有局所对进行了二次、三次甚至更多次的开发，深入挖潜。

（四）强化分析管理，掌握市场全局

加强市场管理和分析，以利掌握全面情况。一是在省公司日分析的基础上，我们建立了日分析报告制度，各经营部每天汇报营销、装机、故障处理、基本建设及其他运营商的动作等情况；通过列表分析，每天分析各局所变化，掌握业务量、收入、缴款及欠费等情况；二是月总结制度。每月对经营情况全面进行总结，为下月工作提供参考；三是建立其他运营商档案，做到“知已知彼，百战不殆”。

——规范建设管理，坚持施工科学，提高接入能力

市场的发展离开网络建设的支持。我们在抓市场的同时，也把投入与产出，速度与效益作为重点考虑，适度加大建设力度，扩大网络覆盖面，提高接入能力。

（一）严格执行总部和省公司的相关要求，认真做好工程清理工作：

按照总部和省公司要求，从4月6日开始，一直到9月末结束，对20xx—20xx年的所有工程进行逐项的清理，做到了帐、卡、物一致。为规范管理打下基础。

（二）做好工程建设工作、为市场开发做好后台支撑：

做为后台支撑部门，为了更好地做好为市场的服务工作，我们在做好工程清理工作的同时，在工程建设方面也做了大量的工作：一是新建了长岭岭城路模块局等3个1000线模块局；二是对既有交换局所进行扩容8880线，保证了既有局所的电话装机；三是对既有宽带局所扩容了1152线，四是对既有局所的缆线进行了扩容；五是编制了三年规划、预算、初步决算、竣工文件等文件的编制工作；

——继续推进“三优一化”，完善运维体系，理顺管理关系

运维工作是市场经营的基础和保证。我们在20xx“客户满意年”活动和省公司开展的“三优一化”活动的基础上，不断加强运维管理，提高网络质量。

弹编工作： 从3月份开始历时三个月对松原中心局、长山屯端局、太平川端局、乾安端局、扶余端局及26个模块局的用户线进行改线，总计弹出用户电路板260块（6240线）。分别用于长岭线模块局开局和松原市三角公园、宁江区等市场发展较好的模块局。有效的支持了市场的发展。

交换局所的优化工作： 针对太平川经营部管内新民端局用户少、数据维护量大，将端局改为480i模块局，节约了大量的交通费和人力。每月维护成本在20xx元左右。

传输网优化：通过各项管理制度的落实，日常管理的加强，克服现有传输设备存在的缺点，激活被浪费的资源，逐步建立传输网络的保护，对中心局、西郊、三角公园、武警的江南环进行成环保护，对宁江区、临江路新城东路于4月已形成环行保护。

联网优化：针对我公司城域网宽带用户接入状况混乱，质量缺乏标准，缺乏测试，没有保障，网络病毒攻击和接入层上上问题，从七月份开始贯彻落实了《adsl接入实施细则》，利用省公司下发的adsl测试仪表，加强了互联网用户接入层的质量测试，把加强宽带用户接入线路质量的管理作为互联网维护的一项重点工作，建立了adsl用户的线路标准和开通测试流程，严把质量关，以确保铁通互联网质量。

运管理标准化：通过管理标准的实施，考核办法的出台，维护体制改革的进一步深入，提高全网运行维护能力，重点做好传输网、交换网、互联网和智能网的安全与服务工作。从年初编表开始对管理工作进行了规范，根据“双达标”工作进度制定了机房（班组）管理规程和标准，在“双达标”工作中同步进行网运管理标准化的实施。

运维管理体系，理顺管理关系：完善维护体系，理顺管理关系，落实责任制，加大考核力度是今年运维管理工作的重要任务。维护管理体系要朝着“纵向管理畅通，横向责任分明”努力，从而理顺改革后的维护管理关系。我们遵循畅通纵向管理渠道，突出运维系统自上而下的统一管理体系，避免交叉、多头管理带来责任不清。随着通信设备和维护网管手段的提高，大力推进运维体制改革，建立上下一致的维护体系。横向职责分工明确，责任界面划分清楚，分工合作，协调得力，重点理顺地市分公司和铁道通信服务中心的关系。

落实重点整治，克服重点问题：由于公司成立初期建设经营压力大，任务重，施工队存在一定问题，我们组织专门的队伍对架空光电缆和直埋光缆及机房环境进行了彻底整治，对防火、防盗、防雷、防潮、防静电、防破坏等项工作进行整改，消除了安全隐患。

超前工作，主动沟通，做好互联互通工作。一是超前工作，主动与其他电信运营商沟通，积极参加地区行业例会，用感情沟通保证互联畅通；二是抓住行业主管部门整顿和规范电信市场经营秩序，监管力度加大的有利时机，用《电信管理条例》和相关的法律、法规保护合法权益。

——加强财务出，严控成本支，保证公司运营效率管理

经济效益是经营工作的出发点和落脚点。财务管理是管理工作的核心。加强财务管理，保证完成各项经济指标，我们认真执行各项管理制度，按照省公司要求，实行“全面预算管理”，本着“以收定支”和“弹性联挂的原则”，严格执行预算管理，努力降低成本支出和非生产性费用的支出，严格执行报销审批程序，在资金运用上基本满足了经营、建设和运维工作的需求。

xx年末，固定资产总值 万元，资产利润率 % ,资产周转率 %,全年实现利润 万元.

（一）坚持财务分析制度，监控公司运行状况。坚持月份和季度财务分析制度，从财务分析入手，随时了解市场开发、工程建设进展情况，掌握公司经济运行状况，为公司决策和发展提供有价值的信息。

（二）严格成本控制，减少费用支出。从完善内部控制入手，严格各项支出管理。一是认真执行一支笔制度。各种费的报销都由总经理审批签字，做到了支出合理，运用适当。二是以科目责任制为主。通过科目负责人严控，成本支出更加合理。三是通过绩效考核办法。使工资支出更好地发挥了效用，把有限的资金用在了刀刃上。四是建立了成本控制制度。先后制定了或修订了收入进款管理、考核办法；差旅费、办公费、生产清扫照明杂费、微机使用费包干使用办法；全面预算管理办法；劳动保护管理办法；固定资产管理办法；经济活动分析制度；科目负责制管理办法等管理制度。通过实践证明，这些管理办法的制定与落实，为我公司加大收入、降低成本支出、较好地完成利润等指标起到了较为重要的作用。同时，进一步规范了财务管理工作。六是交通费、通信费等费用包干制度，减少了不必要的支出。

（三）认真落实《细则》，搞好物资管理。严格按照省公司《物资管理办法实施细则》要求，按统谈统签、统谈分签和分谈分签来采购，所有物资采购归口管理，杜绝了业务部门直接采购。零散货物“货比三家”，随用随购，不压库。严格执行按建名和月度分别提报物资需求计划。自行采购物资严格执行限价，并在中标企业范围内采购。库存物资管理做到帐、卡、物一致。

——关注客户需求，突出特色服务，树立铁通信誉，打造铁通品牌

在前两年开展“服务质量年”和“客户满意年”活动的基础上，坚持以客户为需求中心，围绕用户抓服务。根据用户不同采取差异化，个性化服务。坚持维护用户的合法权益，规范服务行为，健全服务流程，提供服务保障，树立品牌形象。

1、 转变服务意识，提高服务质量。以诚信经营为核心，以优质服务做保障，努力为用户提供差异化、个性化、亲情化服务。在提高员工服务意识上，我们各级组织紧紧围绕经营工作重点，从不同侧面注重抓好强化教育和引导工作。我们先后采取了走出去，向其它电信运营商学习；把用户请上来，倾听他们对我们服务质量方面的意见等方式，来提高员工的服务意识。

2、健全服务体系，落实服务标准。加强客服中心管理，提升服务水平。落实电信服务标准、服务质量考核标准、入户服务人员标准，用户故障申告处理、用户投诉处理流程。在资金非常紧张的情况下，以实用，方便用户为原则新建营业厅2个，在营业厅的选址上，营业员的聘用上，每次都经周密安排。做到合理布局、周到服务，保证客户服务。

不仅如此，为进一步提高服务质量，积极配强客服中心力量,建立客户回访制度，对用户提出的问题，都做出了满意的答复。通过服务意识的不断增强，我们不仅留住了既有用户，对发展新用户起到非常重要的作用。

——创新管理思路，推进全面改革，为持续、快速、健康发展提供保障

建立职责清晰、权责明确、流程顺畅、运行有序、快捷高效的管理模式和队伍，要通过不断的实践和总结，创新思路，不断改革，合理配置人才，保持动态平衡，适应公司发展需要。

1、 变革管理体制，优化机构设置

通过组织机构和生产布局不断调整，来适应益变化的市场。针对公司的收入存在的问题成立了收入监察部；针对于安全工程质量各项管理等存在的问题又成立了安全管理监察部。为加强大客户营销力度，成立的大客户部。这些部门的成立，对加强了运维、安全工程质量，强化了收入管理，提高了售后服务水平起到了积极作用。

2、完善各项制度，强化管理考核。

——建立了经营部规范管理的26个档案。这些档案资料从市场开发、用户管理到工程建设及材料管理等各个方面对经营部的管理进行规范，建立起管理第一手资料。

——为使经营部达到四率指标，较好的完成任务，实行了“科室干部包保制”。包保干部与经营部联挂，达到了双保险的作用。从而使广大员工的干劲达到极限。

——完善了失职追究和“高压线”制度，强化公司的执行力，提高了管理水平，确保各项工作落到实处，对员工起到警示作用。经营中，广大干部员工都自觉地约束自己，努力为公司的发展和壮大忘我工作，无私奉献。

3、 提高人员素质，合理配置人力资源。

本着公司“以人为本”的发展宗旨，转变了传统用人观念，调整既有培训机制，在各级部门、各个领域开展不同形式、不同程度的技术培训与交流。

一年来，为提高员工素质，采取走出去，请进来等方式对员工进行培训，其中送上级及厂家培训50人/次，公司组织培训350 人/次，参加厂家b培的人员回公司对其他人员进行二次培训工作，通过培训效果回访及抽查考核员工的业务提高比较明显。。公司始终把用人机制与经营生产活动相结合，达到人尽其才，才为我所用。在用人上，坚持“以德为先，德能并重”、“平等竞争，择优选用”和“畅通渠道，能上能下”的原则。把思想觉悟高，政治素质好，业务能力强，懂经营，善管理的优秀人才选配到重要的工作岗位上来。深挖内潜，合理使用人力资源。

**生产经营工作总结篇十三**

一、工作业绩

1、顺利完成了公司的各项编标业务

(1) 圆满完成各项投标、资格预审文件编制

经营工作的系统性很强，从项目前期的跟踪、资格预审文件的编制，到标书的编制、递交，直至中标上场，每个环节都紧密联系、有机结合，需要付出大量的劳动，它既具有严格的时限性，又具有强烈的不确定性，任务超负荷、工作情况失衡的情况时有发生。

在本年度，经营中心在各级领导的大力支持下，在各兄弟部门的积极协助配合下，经过全体人员苦心奋战，相继完成了35个项目、54个标段投标项目和45个项目、65个标段的资格预审文件编制任务。在整个投标过程期间，经营人员经常不分昼夜、加班加点，不计个人得失，舍小家为大家，顺利完成了集团公司和公司本级安排的编标任务，为实现每个投标文件顺利递交，为公司的经营工作出应有的贡献。

(2) 实现了良好的经营业绩

在本年度，共有 11 个项目中标，累计实现承揽额 万元。具体情况如下：

一是从行业划分的角度分析，铁路项目中标4项，计 万元，占承揽任务总额的% ;路外项目中标7项，计万元 ，占承揽任务总额的 %;公路项目中标2项，计万元，占承揽任务总额的 %;地方铁路4项，计 万元，占承揽任务总额的 %;市政项目中标 项，计 万元，占承揽任务总额的 %。

二是从中标规模分析， 亿元以上项目 项，计 万元，占承揽任务总额的 %;1亿元以上项目 项，计 万元，占承揽任务总额的%;1亿元以下项目 项，计亿元，占承揽任务总额的6.81%;

三是承揽主体的角度分析，自揽7项，计 万元，占承揽任务总额的 %;集团公司调配 项，计 亿元，占承揽任务总额的 %;，

本年度的中标项目在降造幅度和收益上，基本杜绝了先天亏损的情况发生，保证了公司经营成果稳定发展。

2、积累了丰富的重大项目投标组织经验

本年度的投标项目分布很不均衡，年初年末投标项目少，中期投标项目过于集中，呈现两头小中间大的情形，曾一度有近二十个项目同时编制的情况出现，并且编标场所分散，人员分散在广州、太原、西安等地，给经营工作的组织协调造成了很大困难。经营中心人员在中心领导的带领下，克服了重重困难，科学安排、精心组织，确保了每个标书文件顺利递交，为同时编制大量标书文件的组织安排积累了经验。在本年度中，曾数次进行了大型铁路项目和公路项目的投标活动，整个工作中需要把项目部抽调人员、公司相关部门、集团公司相关部门及其他公司人员有机组织在一起，涉及的范围广，对工作要求标准高，尤其是正在编制的京沪铁路这项举世瞩目的工程，更极大地锻炼了经营人员的组织协调和业务能力。

3、增加了新血液，经营工作平稳过渡

本年度经营人员的工作调动相对频繁，其中有商务部两人、施组部两人、中心副主任一名先后因工作需要被安排到其他岗位，暂时造成了经营工作衔接紧张。为补充新生血液，增强经营力量，并适应公司在国际标方面的人才需求和未来海外市场的发展，经营中心从公司项目部精心选拔了三名优秀的技术干部到清华进行了英语和商务方面培训。三名学员在学业完成后，中心根据各自特长及工作需要，分别补充到了相应的部室，迅速投入到一线工作。在工作中，老同志充分发挥传、帮、带的作用，毫无保留地帮助新同志，使他们迅速适应当前工作，成为公司经营战线的一名尖兵，确保了经营工作的平稳过渡。

4、基础资料逐步规范

基础资料是企业的一笔无形财富，具有一定的继承性和发展性，经营工作的发展和完善在一定程度上也体现在基础资料的积累上。完善的基础资料能够确保在投标过程中发现问题有前瞻性，处理问题有参照性，解决问题有针对性。本年度经营中心一直着力加强基础资料的建设工作：商务部主要是加强资料库的建设，不断对人员、业绩、资信资料进行了补充、更新，确保在投标过程中使用;在具体办理各项外部事务上，办事流程更加合理，使出现的问题能迅速得到处理。报价部人员在提升个人业务水平的同时，不断对报价清单、开标记录及时归档整理，初步掌握了不同区域、不同类别工程项目的准确报价。施组部在对常规施工工艺进行归类总结的基础上，加强了客运专线、高速铁路、轻轨方面施工的积累，确保日常编标使用。

二、工作分析

工作中出现的不足，在经营成果上表现为路内路外项目发展不平衡，过分依赖铁路项目承揽，路外项目的承揽显得单薄，与其他兄弟单位相比有一定的差距。从我们经营工作自身分析这种差距，具体存在着以下几个方面的工作需要改进：

1、人员更替过快，削弱了工作连续性和继承性。

由于生产规模扩大，为充实施工一线，并尊重个人意愿，经营中心先后有五人进行了工作调动，分别为施组部两人，商务部两人及常务副主任一名，客观上为经营工作的进一步开展造成了一定的困难。经营工作的系统性很强，每个环节都有机联系在一起，人员的变动会使原有的平衡被打破，新的平衡状态尚未形成，在一定程度上削弱了经营工作的系统性。另外，经营工作的业务性和经验性比较强，合格的经营人员需要经过长期的积累和实践，刚接触经营工作的人员，还需要一段时间的来适应业务工作。在组织上一定注意人员变动的因素，加快新老人员的磨合，确保经营工作迅速进入快车道。

2集体凝聚力亟待进一步加强。

经营中心成员的素质相对较高，工作方面技术含量大、弹性强，所以对于核心领导的要求也比较高，不仅要业务精、思想好，还需要大局观念，能把个人的优秀品质和坚定意志带入到整个团队中来，统一大家的思想，统一大家的行动，把公司的整体目标认真落实到经营工作的每个环节，做好大家的旗手、领路人。各业务部室领导需要不断加强自我修养，自我提高，确切了解本部室中每个人的思想和行动，熟知每个人的优缺点，在工作中发挥优势、克服劣势，确保各项工作能够顺利完成。各成员能够紧密团结在一起，形成一个有战斗力的核心、一个有战斗力的团队。

3、明晰永续发展的战略目标

大思维决定大格局，大格局决定大成功。由于体制和历史原因，当前的经营格局并不十分理想，需要进一步调整和优化。具体表现是在一定程度上过分依赖集团公司及各大指挥部，缺乏了自己经营的主动性，造成的后果是，经营工作过程中受到束缚过多，对于项目的选择范围比较窄，得到信息的渠道相对较少，业务工作和项目跟踪缺乏有效沟通，出现扯皮现象在所难免。我们需要在力保集团公司铁路项目投标的情况下，充分培育和调动本公司的经营资源，确定本公司的经营重点，充分利用地处西安的地理优势，迅速拓宽在大西北的建筑市场，实现重点突破的目的。另外，项目的滚动发展方一直未能寻求到新的突破口，各施工项目部缺乏经营的紧迫性和使命感，只处于施工的单一效能，未能充分发挥施工过程中的各种关系，为后续发展提供有力保障。

4、加强学习，全面打造高素质的经营团队。

外在的建筑市场形式在变化，经营工作的竞争对手在壮大，这就需要经营人员更加注重学习和研究，全方位地打造高素质的经营团队。经营人员首先要加强业务学习，强化业务知识和业务技能，这是立根之本，也是我们经营工作更上一层楼的基础。并在现有知识和技能的基础上不断拓展和延伸，只有每个人都掌握了全面的投标知识和技能，才能够适应当前不断变化的工作要求。二是研究投标各环节的控制和优化，使投标组织工作更加合理，使各项工作的衔接更加精细，充分发挥组织效能。三是加强管理工作的深度和力度，对责、权、利进行更深入探讨和研究，充分调动员工的积极性和主动性，实现所有人员对待工作都置身于工作之内。

三、未来的工作打算。

未来，国家将实施从紧的货币政策，铁路、公路建设必然受到严重影响，我们的经营环境也将发生重大变化，经营形势不容乐观。在外部需求减少、供求关系明显不平衡的情况下，竞争将更加激烈，竞争对手也将会变得更加强大，对此我们应该有比较清醒的认识。另外，随着总公司整体上市方案逐步临近，在社会上筹集到的资金将可能用于拓宽经营渠道，开辟新的市场，经营情况并不十分明朗，所以我们也只有通过加强经营中心自身的建设，来适应变化莫测的外部形势。

所有的管理，落实到最后都是人的管理，所以20\_\_年的工作的主导思想，仍然将着力点放在人才的培养和训练上，在当前基础上，在各环节加强对员工的培训和教育，使每个人无论在工作上、思想上，还是行动上都训练有素，逐步向职业化的标准靠拢，满足各种经营形势的需要。基于对上年度各项工作的总结和分析，体现在具体工作中，在如下方面进一步改进和加强：

1、加强人才的培养和学习

建立健全人才的培养和选拔机制，不断吸收德才兼备的优秀人才充实到经营中来，增强经营中心的活力和战斗力。加强对现有员工的培训和教育，对现有的知识和技能不断更新，提高工作效率和技术水平，向学习型集体的目标迈进。经营中心各成员在加强业务水平的同时，一定要不断加强自身各方面修养，实现自我、超越自我;经营中心在筹划组织的发展同时，也考虑到各成员的发展，相互协调、共同促进，使组织和组织中的每个人共同进步。

2、加强组织过程中各环节的控制

经营工作的系统性很强，需要对各个工作环节有效控制。存在的问题都是以各种方式呈现出来的，这就需要有锐敏的洞察力，对呈现的各种情况迅速判断，找出出现问题的根源，在后续工作中加强控制，避免类似情况发生。以往的工作中，我们虽然已经积累了一套的行之有效的经验，但仍需要在下年度的工作中继续继承和发展：

(1) 继续强化换手复核制度，确保标书文件准确按时递交。

换手复核制度，是经过实践证实的行之有效的手段，能够最大限度地降低投标风险。它的作用并不是要进行责任分解或责任转移，而是要更好地发挥集体的组织职能，在组织中对各人员进行优势互补，减少个人失误对集体造成的损失。在投标工程中，业务人员通常加班加点，或者心态疲劳，容易疏忽一些事项，只有加强换手复核制度，多一道防范，才能最大限度地降低投标风险。

(2) 加强投标项目的跟踪反馈。

近年来投标工作过于频繁，在一定程度忽略了投标项目的跟踪和反馈，这项工作在二〇〇八年的工作中应给予充分重视。加强对投标项目的跟踪反馈，到对投标工作进行控制的一个重要环节。一方面可以了解我们在投标组织、投标业务方面的不足，听取到各方面的建议和批评，不断改进自己的工作。另一方面，由于项目的跟踪多数是集团公司各大指挥部进行操作，业务资料的编制和整理是在公司业务部室进行，经常会出现沟通不畅、信息脱节的\'情况，项目跟踪中得到的信息不能有效反馈给业务人员，业务人员遇到的问题也不能有效传递给项目跟踪人员，工作上缺乏目标性和方向性。只有加强投标项目的跟踪和反馈，才能使投标工作的系统性更加完善。

(3) 各业务部室不断加强基础资料工作

商务部加强各项资料的更新整理。一是在工作中，进一步规范证书、证件的办理，投标期间投标信贷、保函办理、公证书的办理，公司和上级主管部门文件的收发、传阅等。二是加强完工项目及在建项目资料的收集，为后续投标工作和资质申请做好资料储备。三是关注关键岗位证件的办理，如试验证、安全证书等，将在很大程度上影响下年度的投标工作。商务部的工作比较繁杂，在下年度商务部的工作是进一步将日常工作条理化，清晰化，确保办理的各项事情规范、有序、高效，具有良好的追溯性。

施组部加强高新技术的学习和研究。当前，标书中施工组织方案的编制更加先进，施组编制人员需要定期到工地现场进行学习，对施工作业有所感知，要在工作中学习，在学习中工作，才能不断进步，如果闭门造车，势必不能长久。同时施组部加强先进工艺的学习和研究，由于建筑业作为一个产业，起步相对较晚，人员技术等方面发展相对较低，施组部人员更应加强自身学习，把先进的经验、工艺引入到我公司的施工中来。

报价部加强投标决策研究。施工报价决定了未来工程效益的好坏，在标书编制中，报价人员需要更详细了解当地的施工状况，了解未来施工中存在哪些价格风险和收益渠道，为领导的决策做好基础工作。其次，做好各区域造价的研究工作，能够详细了解各地行情，在投标中准确回避风险，进行准确报价。三要加强和成本办、项目部联系，准确了解项目施工的实际情况，把理论和实际结合起来，提高报价水平。

3、注重经营工作的创新。

首先是经营理念的创新。建筑市场极其复杂，以往的经营手段面对当前的经营形势已显得捉襟见肘，经营工作者如果固步自封，循规蹈矩，势必不能适应瞬息万变的市场变化，把企业带入万劫不复之路。在二〇〇八年的工作中，我们将不断去突破旧规则，尝试新思路，通过建立战略联盟以避免残酷竞争，或者另辟新市场拓宽经营渠道，以保证投标项目的收益率和中标率。其次，经营工作的创新是理论和实践的统一。如果只是一味思考问题，而不进行积极有效尝试，无疑只是一种探索，我们需要有目标地跟踪几个项目，从前期跟踪，资审编制、联盟成员筛选等都进行合理筹划，积极运作，以最大限度实现企业经济利益为目的，争取到几个收益好的项目。

4、其他方面工作

经营中心作为机关的一个重要职能部门，涉及到各种内外关系、各种部门，如资质证件的借用，合同文件的借用需要办公室协助，安全资格证书的办理需要安质部协助、机械设备配备需要咨询设备部、投标保证金的办理需要财务部、社保证明的开具需要社保部的协助，还有公证、信贷的办理需要借助集团公司相关部室的作用等。所以经营中心一方面需要强化自身业务，确保自身万无一失，另一方面是做好相关的服务工作，共同协调处理好各种事项，充分发挥经营中心职能。

**生产经营工作总结篇十四**

江房地产开发有限公司在20xx年度的主要工作,是开发建设并经营门面房一、二期工程,在园区党工委、政府领导的关心支持下，经过全体员工的共同努力，“门面房”项目各方面工作都取得了很大进展。为顺利完成该项目，努力达到政府的要求，实现项目的经济效益和社会效益，总结工作经验，找出工作中的差距，合理安排来年的工作，现将20xx年度年度工作情况总结如下：

门面房一期工程已于20xx年峻工,本年度主要是进行销售和资金回笼工作，以及交户后的质量保修回访工作;门面房二期工程主要施工内容已于20xx年基本结束,20xx年主要进行销售和资金笼工作,以及门面房门前大理石铺装，和路亮化及广告牌等其它配套设施的施工,门面房二期工程已于20xx年11月28日举行了竣工验收会;现在已进入全面交户阶段和后期手续的办理。

一、项目开发、建设工作

在项目建设施工过程中，我公司从项目组织管理、工程质量控制、现场管理等几个方面开展工作。

在项目组织管理方面：首先明确项目组织管理体系、项目工程部主要工作职责，确定项目管理的目的任务，制定工程四大总体目标质量、进度、投资、同事的协作下，使得商业用房工程得以顺利进行，通过工程例会协调各项工作、解决日常施工中的矛盾，加强相互之间的沟通，及时有效地控制好工程的质量、进度、成本、安全文明。

在工程质量控制方面：质量管理上，项目部着重抓了三个环节：确立质量目标、确定质量预控方案;产品形成的过程控制;验收控制。开工前确定质量预控方案,公司提出“建精品工程、树形象”的质量目标，对监理及单分包单位明确目标、验收标准等。并审定监理大纲及施工单位的施工组织设计。针对监理、施工单位在节能、智能、质量通病防治等方面的薄弱环节提出改进要求，协助其完善施工工艺、措施的制定。抓好过程质量控制，在过程控制上，发挥监理在质量管理上的职能，对监理充分授权、有效监督;严把原材料质量关，项目部对进场材料质量、数量、规格验收，并监督现场取样送检，以检查到场材料是否符合合同要求。工程项目部在对于施工单位的质量管理上，主要抓其质保体系建设，发挥质保体系在质量管理上的作用，从思想上重视质量管理，在日常的管理中重点工作是质量巡查，质量跟踪，并结合施工的阶段，组织一些有针对性的质量管理活动，有效利用工程例会制度，讲问题、提问题、解决问题。现场管理中，强调服务意识，为乙方生产质量优质产品创造条件，提供技术支持、管理支持。产品的验收控制中，主要是要求施工方做到自检、互检和交接检，严格监理验收制度，确保按工序报验制度执行。总之，门面房工程的施工质量总体是好的，能较好地按规范施工，按规范验收，现在门面房二期工程已经各级质量监督检验部门验收合格。

在安全与文明现场管理方面：本工程施工场地较小工作面较大，且在镇区主要交通要道占道施工，现场安全较难管理，工程项目部结合实际情况，和施工、监理研究，实时调整现场临时设施，根据本工程安全文明项目管理目标，督促施工单位在施工过程中贯彻执行国务院及各部门颁发的安全规程、生产条例和规定;为了提升工地形象和安全文明施工，科学安排、合理调配使用施工场地，并使之与各种环境保持协调关系，要求施工单位按安全文明标化工地标准进行施工;督促监理工程师做好安全控制，目的是保证项目施工中没有危险、不出事故、不造成人身伤亡和财产损失;督促监理工程师和承包商按照有关法规要求，使施工现场和临时用地范围内秩序井然，文明安全，环境得到保护，交通畅达，防火设施完备，居民不受干扰，场容和环境卫生均符合要求。

二、销售工作

总体销售状况：门面房一二期工程应销售总额为12348万元，现已销售9147万元，资金已回笼8006万元，未销售部分3201万元，另外尚有1140万元已销售资金没有回笼。

项目开发的最要一环是销售，开发成功与否，主要看销售情况，所以公司采取了多种销售策略，多方开源，通过多种渠道，联系多层次客户。公司在上半年主要是对一期工程交户后的客户进行催款，落实二期门面房开发资金，对资金困难的客户，积极联系银行，动员客户及时按揭贷款，以加快公司资金回笼;在二期工程开发建设过程中，对直接分包的分项工程，优先考虑购置门面房的施工单位，以房款抵工程款，以减小工程建设的支付压力，如玻璃门工程和室外亮化工程;另外，动员地方一些有实力的个体老板购置门面房，以及一些有意投资商铺的外地老板购买，动员本项目的施工承包人购买本工程的一处较大的商铺，用以抵扣工程款;当然，还用了其它销售手段，比如充分利用户外广告宣传，采用涨价手段，动员公司员工亲朋来购买等。

三、20xx年工作计划

20xx年公司开发项目目前已有初步计划,主要是将路东侧地段进行门面房开发，总开发面积约7000平方米，本段开发门面房工程，主要是为了提升总体形象改善政府大楼周边环境而建，其经济效益并不高，本工程拟于20xx年上半年开工建设，并于20xx年5月份之前完成各项建设前期准备工作，和各项报批手续，并拟定于20xx年年底前建设完成，并完成销售50%;

x大楼的开发建设，开发面积约14000平方米，该大楼为x大楼，由投资，我公司开发建设，并最终销售给，该工程开发时间已初步确定，但最终开发时间尚需由国土局确定;

镇卫生院门前门面房开发，开发面积约3500平方米，该处门面房属于原门面房二期工程，各项手续齐全，有现成的施工图纸，在协调好外部关系和补办一些手续后可直接施工建设，该处一旦确定开发，可以在5个月内竣工，且可以很快完成销售。

进一步对门面房一二期工程剩余门面房进行销售，确保后期开发项目有充足的流动资金。

四、20xx年工作思路

总结门面房一二期工程的开发建设，存在四个方面的问题，一是门面房总体开发利润并不算高;二是销售不力，目前门面房销售相对滞销;三是工程建设扫尾工作缓慢，往往无法及时交户;四是现有管理理念相对落后，开拓进取精神不够。针对以上问题，我们总结出如下工作思路：

1、针对开发利润不高的问题，这里诚然有一个社会效益的方面，开发的初衷是为了形象的提高，也包含了路改造的投资，但其中实际上仍有利润上的开发潜力，比如，在开发规划的初期，没有对房地产开发做全面的调查和研究，没有对投资效益做全面的论证，对其中的部分费用没有充分考虑，以致于在开发过程中产生了许多意想不到的开支，如消防和供电工程等;还有在工程建设的管理上也存在一些问题，没有充分协调质量、进度和成本之间的关系，致使了工程建设成本有所提高;另外，在考虑销售价格时，没有制定严谨科学的销售策略也对整体的利润有一定的影响;当然还有一些其它方面，总而言之，开发利润不高的问题不是某一方面或其中几个方面造成的，这里涉及到一个系统的成本管理，而系统的成本管理也就是科学的成本管理，是需要在实际工作当中积累经验并不断完善的，同时更需要学习，学习系统的理论和科学的管理方法。我们要在今后的工作中，结合房地产业的实际情况，制定严谨科学的成本管理体制;要从源头抓起，从决策规划和初步设计到施工图设计，到工程施工完毕和最后的竣工决算，甚至可以延伸到项目的寿命周期，都要有详细的成本计划;要加强学习，学习先进的成本管理理念，学习大房地产公司的成本管理经验，努力将房地产开发的经济效益和社会效益最大化。

2、针对目前门面房相对滞销的问题，尽管目前剩余商铺量并不大，但由于总体利润不高，如不将剩余商铺尽快销售出去，就会导致公司周转资金量不足，这对房地产公司来说是非常严重的问题，必须要加以解决。而从市场因素看，仍有市场空间可供开发，而放眼整个以及乃至全国，市场空间更大，这就需要我们在市场上做好调研，进一步开拓市场，而不能坐等;另外在销售策略上也有文章可做，我们在之前的销售策略上相对比较呆板和保守，需要在销售策略上进一步解放思想。我们将在以后的工作当中进一步拓展思路，在市场开发方面，不能只局限于永安洲，而更应该放眼更大的市场空间，要做好宣传广告工作，可以先在x区域内做好宣传，充分利用传媒力量，在x区域内做广告宣传，吸引有购买力的业主来投资，即使没有投资购买，那也是对一种宣传，对今后的开发也有长远意义;在销售策略上，要起到刺激市场的效果，针对目前门面房的销售现状，我们应在原有销售价格的基础上适当上调销售单价，这样对那些已购买商铺的业主是一种安慰，让他们感受到房屋升值的理想结果，同时他们也会对我们开发建设的门面房做一些间接的宣传，而对那些持币观望的业主却是一种强烈刺激，会促使他们果断购买;另外在今后的开发规划上要做足文章，要确定所开发的项目有充分的市场，所建房型要能最大限度地满足用户的切实需要，同时还要考虑不同层次的购买力人群，侧重于中低收入人群的需求20xx年房地产公司工作总结20xx年房地产公司工作总结。

3、针对目前门面房工程扫尾进度不快的问题，总结的关键原因是没有科学合理的进度计划和详细的规划设计，另外在择优选择施工队和合同管理方面也存在一些问题。我们在以后工作中，要抓好各项配套工程的施工，制定详细的工作计划;抓好工程质量，完善各项竣工验收资料，做好工程竣工验收准备工作;在以后的项目招标中，要选择有实力、有信誉的施工单位。

4、关于现有管理理念落后和开拓进取精神不够的问题，我们认为解决问题的关键是改革现有运行体制，要面对市场，采取纯公司化运作;制定公司长远发展规划，建立公司人才计划，投资计划，管理计划，并建立和完善相应的制度;要有将公司发展状大，做大做强的观念，不可坐享其成;要加强学习，坚持走出去，引进来，要将先进的管理理念为我所用。

以上是我公司20xx年度的工作总结及20xx年工作计划和工作思路，我公司全体员工，将在到来的20xx年的工作当中，放眼未来，着重眼前，各司其职，做好本职工作;我们要求公司全体员工要振奋精神、迎难而上，抓住目前大好发展机遇，开创我们房地产公司的新的未来;要努力学习，加强自身的素养，埋头苦干，扎实工作，提高自身的业务水平;用科学发展的观点指导我们房地产公司的各项工作，使房地产公司的各项工作能够全面、协调、可持续的发展。坚持以人为本，把我们房地产公司做大做强，为经济建设作出应有的贡献!

**生产经营工作总结篇十五**

随着工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。回顾整个十一月，我学会了很多：在遇见困难时，我学会了从容不迫地去面对;在遇到挫折的时候，我学会了去坚强地抬头;在重复而又单调的工作背后，我学会了思考和总结;在公司形象受到破坏的时候，我学会了如何去维护;在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流。以上是我在工作方面取得略微突破的地方，但这种突破并不意味着我就能够做好工作，在接下来的工作中我会继续完善自己，在失败中不断总结经验和吸取教训;在和同事配合工作过程中学习他们先进的工作方法和理念;在沟通和交流过程中学会谅解他人。

现将十一月份工作总结作如下汇报：

一、工作方面：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息;2、是做好订单跟踪：在下订单后要确认工厂是否排单，了解订单产品的生产进程，确定产品是否能够按期发货，最后还要确定客户是否准时收到我司产品;3、是货款回笼，与客户确认对帐清单并确认回传，及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到税票并要求及时安排;4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的抱怨。工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误;对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低;不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举两个案例：邦威(盛丰)h0710136单撞钉，因为底钉在实际大货生产过程中不够锋利、穿透力不够强，导致客户在装钉过程中出现大量底钉打歪、打断、变形情况。这给客户带来了一定的损失，经过协调，客户要求我司尽快补回损耗的底钉1000粒;邦威(圣隆)h0710052单的工字扣,客户投诉我公司产品存在严重的质量问题,一个工字扣同时出现几种质量问题：掉漆、钮面变形、颜色不统一。这使我们和客户的沟通出现空前的尴尬场面。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的大货不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的质量问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂，只会让事情变得更加糟糕。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找并承认自己的过失之处，这才是首先要做的事情。

三、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

四、下月规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保森马巴拉的大货能够准时出厂。做好森马巴拉秋季打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

以上是我十一月份工作总结，不足之处还请领导多多指点和批评。

**生产经营工作总结篇十六**

一转眼，20xx年已经过去。在这一年里，市场部门的全体同事尽心尽力，不辞劳苦，在工作中发扬了高度的主人公精神，体现了高度的责任感，保证了项目优质高效的进行。在过去3年的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养;感谢经理给予工作上的鼓励和督促。让我学到了很多的业务谈判知识和商谈技巧，并顺利的为下一步的公司业务发展迈出了第一步。其次感谢这个业务团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。他们所有人都有值得我去学习地方，我从他身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

通过3年来不断与公司业务模式进行磨合，我也更加的认识到了，一个销售人员的知识面、社交能力和商务谈判技巧决定了销售人员的销售能力。为此，通过这3年的工作积累。我认识到自己现有的不足和长处。以下我想说二个方面：

1)产品知识方面：加强熟悉自动化产品的技术参数、和材料特点、规格型号。了解产品的使用方法;了解行业竞争产品的有关情况;

2)公司知识方面：深入了解本公司的设备情况及服务方式、发展前景等。

3)客户需要方面：了解客户的购买心理、购买层次、及对产品的基本要求。

4)市场知识方面：了解自动化系列产品的市场动向和变化、不同顾客的购买力情况，进行市场分析。

5)专业知识方面：进一步了解与自动化有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，以便更好的合作。

6)服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节，细心、认真、迅速地处理客户状况;有效地传递公司信息及获得信任。

1)首先谢谢公司给了我一个这样的发展的平台，通过和大家一起工作的机会，让我从大家身上学了不少的销售技巧和谈判能力，有了这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中独立成长起来。感谢大家在工作中的给予帮助。这些都是我财富的积累。

2)自己工作中的不足。通过这么长时间的工作积累，整体上对自己的业绩是很不满意，主要表现在业务经验不够丰富，目标不够明确，业务技巧有待突破，市场开发能力还有待加强，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。

20xx马上就要过去，虽然对自己的工作状况不是很满意，但人要往前看，一年之计在于春，在新的一年来临之际，要为自己播好种，做好规划，期待明年的年终会有更好的表现。

公司在发展过程中，我认为要成为一名优秀的的销售经理，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。

第一，从理念上：我应该和公司保持一致的经营思想、经营理念，与公司高层统一目标和认识，协助公司促进企业文化方面的建设。

第二，意识上：无论在自动化产品的销售还是产品生产工作知识的学习上，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会与上级、朋友、同事更加融洽的相处;最后我希望公司和及个人都有更大的发展空间。

第三，业务上：首先规划好自己的市场区域，了解本区域内客户的特性及目标。合理处理自己的业务时间，提高自己的工作效率。最后还要了解产品行业的未来发展趋势及要面临的问题。提前预测，为面临的机遇及挑战做好充足的准备，让自己永远都比别人快一步。

**生产经营工作总结篇十七**

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩!

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

一、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、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。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、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、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

二、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xx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、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。”

2、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。

3、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，皆高于全市四酒店的平均值。

4、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%、%、%。

三、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xx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。

四、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)。

(二)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%。

(三)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。

(四)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，受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工作，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。

(五)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。

(六)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约份。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。

(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)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市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。

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xx届四中全会胜利召开、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，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的提升!

**生产经营工作总结篇十八**

二月份正值新年之际,客房部虽处淡季,但由于各种节日的到来,也显得有一些忙碌,二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施;现将020xx年二月份个人工作总结报告如下：

1.节日期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。

2.做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。

3.节能降耗。客房部在20xx年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在20xx年1月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了一定的成效，20xx年1月份，相对于20xx年的12月份，根据房间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。

4.人力资源的调整。调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房20xx年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响20xx年客房部的整体工作，给予辞退。

5.设施设备的维护保养。本月将20xx年的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008。3026。3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道井未上锁，3018。3019挡风墙冬季特冷，在20xx年应考虑做保温墙。

**生产经营工作总结篇十九**

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的一年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款1300多万增加到现在的2500多万，净增1200多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一年中的工作情况作如下总结：

一、加强学习，提升自身素质

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的;跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的;跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找