

# 2023年工作公文报告(大全5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

## 工作公文报告篇一

第一，刚进餐厅

本来在多次碰壁后对这里没什么期待。我就是抱着试试的心态来参加的。意想不到的结果让我措手不及！虽然有工作很开心，但是因为准备的不够充分，所以很迷茫。最后，当我踏上\_x的收银台时，领班x热情地接待了我，告诉了我餐厅的基本情况，并亲自带我去了我工作的前台——。因为餐厅比较大，来这里吃饭的人也不少，所以要多一些收银员。之后在前台做了一段时间前任的学徒。虽然前台知道的事情不多，稍微解释一下我就知道该怎么做了，但是因为我们这里也注重服务流程，所以对前台服务的要求一点都不低。对我来说，时刻关注自己的接待行为真的很麻烦。

## 二、工作进度

工作了一段时间，对这里的工作模式已经差不多熟悉了，接待礼仪也一劳永逸的成为了工作中的一项本能技能。我和我的教学同事的工作内容是一样的，欢迎客人，提供咨询服务，兑现，送客。虽然听起来很简单的一句台词，但其实有很多地方需要学习和适应。

最重要的是咨询。作为一家广受欢迎的餐厅，我们的餐厅准备了许多菜肴和其他活动。一些不熟悉的客人或者挑剔的客人会来咨询。这就要求我们对餐厅的菜品和活动了如指掌，

能够回答问题让客人满意！一开始我觉得很难，但是时间长了我就知道就算是普通服务员也能倒背如流的背这些东西。

### 三、摘要

工作适合我，同事都是很好的朋友，老板也很好，我为什么不努力呢？虽然我基本上完成了我的工作，但社会在不断进步。面对越来越多吹毛求疵的客人，我们不能责怪客人，我们只能思考为什么没有做好自己的工作。记得xxx经理培训的“ $100-1=0$ ”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

### 四、明确目标，正确把握

（四）再接再厉，永创佳绩没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，下半年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

## 工作公文报告篇二

各位代表：

现在，我代表市人民政府向大会报告工作，请予审议，并请市政协委员和其他列席人员提出意见。

20xx年，在省委、省政府和市委的坚强领导下，全市上下紧紧围绕“增量提质、跨越赶超”的总体要求，保持“一年干两年”的干劲，攻坚克难，奋力拼搏，全市经济社会发展保持了稳中有进的良好态势。

全年实现地区生产总值401.86亿元，增长9.6%；公共财政预算收入17.35亿元，增长15.5%；工业增加值188亿元，增长10.7%；固定资产投资331.65亿元，增长21.8%；社会消费品零售总额231亿元，增长13.5%；外贸出口总额7054万美元，增长28.3%；利用外资3812万美元，增长14.4%；城镇、农村常住居民人均可支配收入分别为18600元和10700元，同比增长9%和12%；三次产业结构比由上年的20.34：52.04：27.62调整为19.43：52.18：28.39。

**(一)强力招商引资，突出项目建设，经济发展后劲进一步增强**

招商引资成效明显。全年招商引资协议项目119个，实际到位资金109亿元，圆满实现了“双过百”的工作目标。以“天门、天商、天下”为主题，成功举办20xx湖北(天门)天商大会，天商联合会正式成立。招商引资重大项目明显增多，119个协议项目中，亿元以上项目58个，占48.7%。旺泰新材料、优力维特电梯、承天国际车城、中储粮油脂加工、天线宝宝等重大项目相继落户，发展活力和潜力增强。

项目建设成果丰硕。扎实开展项目建设“百日会战”，启动在建项目106个，47个项目竣工或投产。星星轮毂、人福成田药业等28家企业技改扩规总投资达到24.56亿元。交通基础设施建设加快推进，全年完成投资5.5亿元，建设一级公路12公里、通村公路213公里，天门工业园港区水工结构主体工程、天门南汽车客运站基本完工，江汉平原货运铁路征地拆迁任

务全面完成。汉北河治理等19项重点水利项目扎实推进，完成投资1.49亿元。

要素瓶颈逐步缓解。创新金融管理服务，努力缓解企业融资难。市政府出台了《关于金融支持工业经济发展的指导意见》等文件，落实银企授信92亿元，筹资4500万元设立风险保证金，探索“互保贷”、“助保贷”、“集合贷”等政府助贷融资新模式，参股成立了市内首支创业投资基金，信用社改组为农商行并挂牌运营。项目用地保障加强，全年报批项目用地8089亩，增幅居全省市州第一。“招工难”问题得到有效缓解。采取多种方式为本地企业提供用工25419人，比上年增加5902人。

发展平台建设不断完善。“一区三园”水、电、路、气等基础设施建设力度加大，园区承载能力不断增强。天门高新园“迁村腾地”、道路南延工程有序推进，岳口工业园、天门工业园污水处理厂建设进展顺利。天门生物产业园在全国生物医药园区综合评测中居全省第二。“一区三园”完成税收收入6.32亿元，占全市35.6%，主力军、主战场的实力明显提升。乡镇规划建设工业小区16个，已落户企业78家。税收过千万元乡镇达到9个。

(二)着力优化结构，促进转型升级，产业发展水平进一步提升

工业经济实力不断增强。纺织服装、生物医药、食品加工、机电汽配等四大支柱产业产值均过百亿元，医药、棉花产业集群被确定为湖北省重点成长型产业集群，规模以上工业企业净增20家，达到282家。积极推行“靓女先嫁”，支持企业攀大靠强，启动并推进了天门泵业等12家企业兼并重组。全市高新技术企业达到18家，高新技术产业增加值32.6亿元，增长15.3%，华科-天门市校共建技术研发中心正式运行。推进企业进入多层次资本市场工作初见成效。天蓬生物科技、湖北天欣塑料、湖北赋通新材料等3家企业在武汉股权托管交

易中心成功挂牌，益泰药业、湖北诺邦、和沐电气等正式申报“新三板”，佑琪制衣、三机特车等10家企业已签订辅导协议。

现代农业发展提质增效。主要农产品产量稳步增长。粮食总产73.42万吨，实现“十一连增”，棉花种植面积稳定在40万亩以上，油料总产12.56万吨，生猪出栏110万头，水产品产量13.3万吨。全市农产品加工产值与农业总产值之比达到3.02:1，天门农产品加工园被评为全省农产品加工业“四个一批”工程先进园区，景天棉业、庄品健、天丰惠农跻身全省农业产业化“十强五十佳”。

积极推行“靓女先嫁”，支持企业攀大靠强，启动并推进了天门泵业等12家企业兼并重组。全市高新技术企业达到18家，高新技术产业增加值32.6亿元，增长15.3%，华科-天门市校共建技术研发中心正式运行。推进企业进入多层次资本市场工作初见成效。天蓬生物科技、湖北天欣塑料、湖北赋通新材料等3家企业在武汉股权托管交易中心成功挂牌，益泰药业、湖北诺邦、和沐电气等正式申报“新三板”，佑琪制衣、三机特车等10家企业已签订辅导协议。

现代农业发展提质增效。主要农产品产量稳步增长。粮食总产73.42万吨，实现“十一连增”，棉花种植面积稳定在40万亩以上，油料总产12.56万吨，生猪出栏110万头，水产品产量13.3万吨。全市农产品加工产值与农业总产值之比达到3.02:1，天门农产品加工园被评为全省农产品加工业“四个一批”工程先进园区，景天棉业、庄品健、天丰惠农跻身全省农业产业化“十强五十佳”。农产品品牌效应增强，“三品一标”达到72件。覆盖城乡的农产品安全监管体系不断完善，质量安全监测合格率达96%以上。农村体制机制不断创新。全市农民专业合作社新增623家，达到1817家，国家级示范社新增5家，达到9家；家庭农场、种粮大户发展到1968家；全市农村土地流转总面积达到52.67万亩，占比32%；主要农作物农机化综合作业率74.3%，比上年提高1.2

个百分点;土地确权颁证试点顺利推进。林业重点工程造林面积2.85万亩,被确定为全省林业生态示范市创建单位。农村生产生活条件不断改善,农业抗灾减灾能力显著增强。镇村小农水建设完成投资6557万元,疏挖沟渠1370公里。实施国土整治面积22.3万亩,耕地保护得到加强,土地利用效率进一步提高。

服务业发展提档升级。一批区域性专业市场相继建成。中国(天门)棉花交易中心一期工程建成并投入运营,华中棉纺交易中心经省人民政府批准正式挂牌;华西农商城一期实现了当年建设,当年营业;承天国际车城正在加紧建设,大润发、国美电器等一批知名品牌入驻天门。电子商务快速发展,电商经营主体达到817家,增长125%。金融服务业稳健发展。各类金融机构年末存款余额390.51亿元,比年初增加50.06亿元;贷款余额127.02亿元,比年初增加13.38亿元。中介服务业发展提速,新增中介服务机构28家。

(三)合力“四城同创”,推进城乡统筹,城乡环境面貌进一步改善

省级文明城市首创成功并取得创建全国文明城市提名资格,国家园林城市创建获申报资格,国家卫生城市创建取得阶段性成果,被省爱卫会授予“灭四害先进城市”,省级环保模范城市即将迎接中期评估。城市品位和美誉度不断提升。

城市功能不断完善。发行城投债10亿元,争取棚户区改造融资贷款10.9亿元。市民中心、革命历史纪念园等项目相继竣工,工人文化宫、东风干渠景观带、后壕景观带、青少年宫、科技馆等正加紧建设,东湖、西湖水生态修复工程竣工,顺利实现“引江入湖”。

城市管理水平不断提高。全面推行“数字城管”,扎实开展“门前四包”,实现全天候保洁。完善长效管理机制,重点区域、重点路段、重点行业管理质量明显提高。加大执法

力度，严厉打击各种违建行为，拆除违法建筑1.7万平方米。城区美化、亮化工程加快，夜景亮化实现全城远程数字控制，西湖路成功创建省级市容环境美好示范路。

城乡统筹力度进一步加大。投资2.6亿元，重点实施了城镇道路硬化、绿化亮化、给排水等一批基础设施工程，小城镇的综合承载能力和辐射带动能力日益增强。岳口镇“四化同步”示范试点建设稳步推进。乡村建设成效明显，岳口镇保安桥村、马湾镇廖湾村、黄潭镇万场村被命名为省级“宜居村庄”。城乡生活垃圾统筹治理有序推进，投入300多万元，通过公司化运作，初步解决了皂岳、天仙公路沿线的9个乡镇、109个湾组的保洁问题。

#### (四) 全力保障民生，强化以人为本，社会满意度进一步提高

社会保障水平不断提高。全市五项保险参保56.16万人，城乡居民养老保险参保69.9万人，参加新农合人口122.5万人，均超额完成省布任务，城乡基本医疗保险实现全覆盖。城镇新增就业9767人，创业带动就业9160人。城乡一体的社会救助体系基本建立，城乡低保、农村“五保”等救助标准逐步提高。扶贫开发和老区建设成效显著。保障性住房建设力度加大，全年开工建设各类保障性住房1554套，农村危房改造634户。新增农村安全饮水人口10.82万人，农村安全饮水普及率达到93.77%。民生支出占全年财政支出的比重达到75%。

教育事业规范有序发展。大力实施“改薄工程”，办学条件明显改善。规范建设30个村级示范幼儿园，学前教育资源有效优化。扎实开展师德师风建设，教师队伍素质有效提升。规范校车运营，整治校园周边环境，校园安全管理进一步强化。

卫生和计划生育工作得到加强。卫生、计生体制改革稳步推进，卫生、计生机构实现整合，市第一人民医院、市中医院公立医院改革起步良好。加强基层医疗机构标准化建设，乡

镇卫生院和社区卫生服务中心面貌焕然一新。计生基层基础工作进一步夯实，低生育水平持续稳定，全市出生人口政策符合率89.75%，出生人口性别比126.13，均完成省布指标任务。

文化体育事业发展加快。文化体育设施不断完善，文化中心、体育中心即将全面投入使用，胡家花园保护修复一期工程基本完工，博物馆主体建筑已经封顶。文艺创作精品纷呈，文化惠民力度加大，坚持开展文化“三下乡”活动，下乡放映电影10000多场、演出204场、送图书20多万册。

社会管理不断加强。应急管理机制不断完善，及时高效处置了各类突发公共事件。综治维稳机制不断健全，有效防范和化解了各类社会矛盾。加大打击犯罪力度，网格化管理全覆盖顺利推进，立体防控体系建设初显成效。全市第九届村委会换届选举工作圆满完成，竞陵办事处10个村(居)行政区划调整基本到位。严格落实安全生产责任制，安全生产形势总体平稳。食品药品安全监管体制改革顺利完成，执法力度不断加大。

环境保护、节能减排工作成效显著。大气、水体污染防治和畜禽养殖污染治理整体推进，建成全省第一家病死畜禽无害化处理中心。空气质量优良天数占91%□pm10浓度每立方米70微克，居全省第2位。依法取缔“十五小”企业9家，关闭砖瓦窑厂20家，全年单位生产总值能耗下降2.5%。四项主要污染物总量减排任务全面完成。

市政府确定的十件实事全部完成。

(五)努力务实为民，狠抓作风建设，政府服务能力进一步加强

深入开展党的群众路线教育实践活动，群众反映突出的“四风”问题得到有效整改。大力开展优化发展环境“百日整

治”活动，工作作风明显改进，服务意识进一步增强。坚持依法行政，自觉接受市人大及其会的法律监督、工作监督和市政协的民主监督。认真办理人大代表建议、意见和政协提案，办复率达100%。完善政府工作规则，严格执行重大事项向市委请示、向人大报告和向政协通报制度。大力精简行政审批事项，深入推进“两集中、两到位”和重点工业企业报建手续代办，政务服务环境明显优化，新增市场主体13360户，增长21.09%。

机构编制、统计调查、审计、民族宗教、外事侨务旅游、报刊电视、档案、地方志、水文、气象、质监、物价、妇女儿童、老龄、公共资源交易、公积金、国防动员、民兵预备役、人防等各项工作都取得了新的成绩。

一年来，在挑战多、压力大的复杂形势下，政府工作取得了一定的成绩，有些工作走在了全国、全省前列，荣获了中国最具生态竞争力城市、国家现代农业示范区、全国文化先进市、全国粮食生产先进市、中国民间文化艺术之乡等荣誉称号，在全省经济工作会议和文明城市创建会议上，天门作了典型发言。这些成绩的取得，是市委统揽全局、正确领导的结果，是市人大、市政协关心支持的结果，是全市上下团结一致、克难奋进的结果。在此，我谨代表市人民政府，向为全市经济社会发展付出辛勤劳动、作出积极贡献的各地各部门和社会各界人士，表示衷心的感谢并致以崇高的敬意！

在肯定成绩的同时，我们也清醒地认识到，去年部分指标与年初预期有少许差距，这既有宏观经济放缓的影响，又有我市主动调结构的因素，同时也反映全市经济社会发展中还存在一些不容忽视的困难和问题。一是三次产业结构调整任重道远，工业经济实力整体较弱，顶天立地的大企业、大项目少；二是融资、用地、用工等要素保障仍然有待加强；三是镇域经济“短腿”和“软肋”的问题还很突出；四是可用财力小，刚性支出大，确保财政收支平衡难度大。这些困难和问题，必须引起我们高度重视并切实加以解决。

20xx年是全面完成“ ”规划的收官之年。在世界经济缓慢复苏和我国经济进入新常态的背景下，我市经济发展既面临着长江经济带、汉江生态经济带建设的机遇，也面临宏观经济下行、产业升级转型等严峻挑战。为此，我们必须以昂扬奋进的精神状态迎接新常态，以稳增长、扩投资的积极作为适应新常态，以改革创新的精神引领新常态，以量的积累促进质的飞跃，以结构优化推动转型升级，做到换挡不失速、调速不减势、量增质更优。

今年政府工作总的要求是：深入贯彻党的[]xx届三中、四中全会和中央、省经济工作会议及系列重要讲话精神，主动适应经济发展新常态，把握稳中求进的总基调，把握“增量提质、跨越赶超”的总要求，把握推进法治建设的总方向，践行“绿色决定生死、市场决定取舍、民生决定目的”三维纲要，坚持“工业引领、生态优先、环境升级、民生为本”的工作思路，着力扩大投资稳增长，着力优化结构促转型，着力改革创新增活力，着力改善民生促和谐，实现全市经济社会健康稳定发展。

今年全市经济社会发展的主要预期目标是：地区生产总值增长9%，公共财政预算收入增长12%，规模以上工业增加值增长10%，固定资产投资增长20%，社会消费品零售总额增长13%，外贸出口总额增长10%，城镇和农村常住居民人均可支配收入分别增长9%和10%。

围绕今年的目标任务，重点做好以下七个方面的工作：

### （一）加大招商引资和项目建设力度，千方百计扩大投资

坚持把招商引资作为经济发展的引擎和杠杆，进一步加大力度、完善机制、创新方式方法，突出产业转移的重点区域、产能扩张的重点行业以及竞争力强的品牌企业开展招商。科学把握“六度”标准，全面提升招商引资质量。注重发挥“内陆侨都”优势，提高对外开放水平。充分发挥天商联

合会的作用，加强与各省市异地天门商会的联系，充分利用商会平台和人脉资源，大力实施“回归工程”，形成“引进一家、带来一批，落地一个、壮大一片”的联动效应，力争年内“回归工程”落户项目30个、三年内达到100个。进一步强化乡镇办场园招商主体责任，深化政企联合办园模式，大力开展以商招商，力争全年新引进项目130个、资金130亿元。

加快项目建设进度。继续开展项目建设“百日会战”，健全和完善投资代办、台账管理、跟踪服务和协调督办“四项机制”，确保项目早落地、早开工、早投产、早见效。在工业项目上，加快推动卡森特电子、莎丽卫浴、福瑞特种汽车等重点项目开工建设，加快旺泰新材料、优力维特电梯、浩凯涂层等重点项目建设进度，促进金利亚新型钢材、中盐国利、豪晨机车等重点项目早日投产达效。在交通项目上，全力支持江汉平原货运铁路建设，开展天海龙通用航空基地和岳口港等项目前期工作。在水利项目上，重点抓好引汉灌区续建配套与节水改造、农村安全饮水等工程建设。在城建项目上，加快推进功能场馆建设，完成工人文化宫、后壕及东风干渠景观带等项目建设，加快建设青少年宫、科技馆、老年大学等项目。

进一步强化要素保障。切实增强企业融资能力，年内落实银企对接资金不低于110亿元。加快推进杨林、金科、蒋场110千伏输变电站等工程建设，继续实施农网升级和低电压改造工程，不断完善电力基础设施；加强供水管网建设，提高供水能力；支持西气东输三线管道工程建设，逐步推进天然气管网在市域内全覆盖。健全重点用工企业定期联系制度，继续开展“春风行动”，在全市范围内营造就近就地就业的良好环境；深化校企合作，推动天门职业学院通过订单式培训、定向培养等方式，为本地企业提供各类人才。

科学编制“十三五”规划。加强对国家宏观政策和长江经济带、汉江生态经济带等发展战略的研判分析，结合天门发展实际，加快战略对接和主动融入。按照“规划一批、储备一

批、建设一批”的滚动发展原则，高起点、高质量建好“十三五”规划项目库，推动新沪汉蓉高铁、“三河连江”等一批重大项目进入国家和省级“十三五”规划的“笼子”。同时，做好“”规划的收官工作，确保各项目标任务按时完成。

## (二) 加快新型工业化步伐，推动经济增量提质

坚持扩大增量、盘活存量“两手抓”。加快纺织服装、生物医药、食品加工、机电汽配等传统支柱产业发展，推动新能源、新材料、泵阀等成长型产业不断壮大，大力培育节能环保、电子信息等新兴产业，力争工业总产值过千亿元。实施“5?30计划”，即全年新增规模以上工业企业30家、新引进亿元以上工业项目30个、重点技改扩规项目30个、300万元以上税收工业企业达30家、工业投资增长30%。重点支持景天集团10万锭全棉高支纱紧密纺、湖北稳健全棉水刺无纺布、星星轮毂100万只生产线、延安药业麝香草酚等技改扩规项目。积极推进天门泵业、永康油脂等企业攀大靠强，加快推进宇丰科技、金诺生物等企业兼并重组，盘活闲置产能。

加快推进创新驱动发展。健全科技投入稳定增长机制，完善科技成果转化等扶持政策，激发企业创新活力。支持科技型中小企业快速成长，力争高新技术产业值增长20%。积极搭建创新平台，不断创新产学研合作模式，推进校企深度合作，引导和支持创新要素向企业集聚。大力实施质量兴市、品牌带动战略，促进企业转型升级。加快中竞光谷科技城、洪源科技产业园建设，引导科技型企业和高新产业项目入驻园区。

着力推进企业进入多层次资本市场。推进重点企业在新三板、四板挂牌，打造“天门板块”。力争年内新增10家企业在武汉股权托管交易中心挂牌、2家企业进入新三板挂牌。同时，大力培育一批上市后备企业和创业投资基金。

加强园区平台建设。发挥“一区三园”经济主战场作用，全力打造天门经济增长极。实施西环路、状元路、竞东路、西

湖路等南延工程，建成1000吨级天门工业园多功能货运港区，完善岳口、龙尾山工业园基础设施建设，全面提升园区承载能力。主动对接“武汉城市圈”，加快推进武汉国家生物产业基地天门生物产业园、闽台工业园、中山工业园、德荃绿谷产业园、服装城等建设，提高园区产业集聚度和产业贡献率。继续实施“以奖代补”政策，支持乡镇工业小区建设，增强城镇产业支撑，培植骨干财源，逐步建成一批特色产业乡镇，力争税收过千万元的乡镇达到11个。

### (三) 突出增效增收，大力发展现代农业

加快农业结构优化调整。大力发展生态农业、高效农业，推进国家现代农业示范区建设，重点建设10万亩高标准农田等示范基地，提高粮食生产能力。大力发展规模化、标准化畜禽养殖，发展生态循环草食畜牧业，提高畜禽疫病防控水平，实现无害化处理全覆盖。大力发展现代水产业，以稻田综合种养新模式、现代设施渔业、生态休闲渔业和水产品加工业等为重点，打造水产强市。建立健全“三品一标”认证动态管理机制，强化农产品质量安全执法监管。

着力培育新型市场主体。大力推广“华丰模式”，提高各类新型经营主体社会化、服务化、组织化水平。全面推进农村土地承包确权登记颁证工作，完善农村产权交易市场，引导农民依法、有偿、自愿流转土地，适度发展土地规模经营。促进农机与农艺深度融合，农机化与信息化衔接配套。加快发展涉农“电商”，用信息化技术缩短农民与市场的距离。严格落实国家强农惠农政策，保障农民政策性增收。

发展壮大农产品加工业。重点支持景天棉业、庄品健、红日子等龙头企业发展壮大，加快中储粮油脂加工、天线宝宝食品园、中绿集团饮品生产线等农产品加工项目建设进度，力争年内新增1家国家级、2家省级、5家以上市级产业化龙头企业，争创全省农产品加工业“四个一批”工程先进市。组织涉农企业参加产品推介会、交易会和展销会，开展农企对接、

农超对接和农校对接，提高农产品品牌的知名度和影响力，增强市场竞争力。

#### (四)提升现代服务业水平，促进产业结构优化升级

支持建设区域性物流中心。加快中国(天门)棉花交易中心建设，打造“中国棉都”。加快华西农商城、承天国际车城等区域性专业市场建设，构建江汉平原农产品和汽车综合交易平台。打造天骄物流、玲莉物流、豪鼎物流等重点物流园区，发展第三方物流和多式联运，降低物流成本。

加快发展现代流通业。加快推进天门新城、世贸中心、东湖三大商业中心建设，以商圈建设引领城市商业业态升级，培育新的消费增长点。加快融入互联网时代，积极发展电子商务，加快培育电商企业。

稳步发展金融服务业。继续争取股份制商业银行到天门设立分支机构，大力培育发展小额贷款公司、融资性担保公司和民间资本管理机构，做大金融、保险、证券业规模。深化“互保贷”、“助保贷”、“集合贷”等银政企合作，鼓励金融机构加大对小微企业支持力度，探索建立小微企业融资新平台，下大力气提高贷存比，提高金融服务实体经济的水平。加强信用环境建设，严厉打击金融违法犯罪，巩固全省信用先进市地位。加强对房地产市场的预期引导，提高住房公积金使用效率，稳定地产消费市场。

培育壮大中介服务业。放宽市场准入，培育和引进一批有实力、有信誉、有品牌的中介机构，不断完善中介服务体系。鼓励中介机构特别是代理类、经纪类、鉴证类中介机构的联合重组、壮大实力。完成检验机构整合，推进公共检测技术服务平台建设。加强行业自律，规范经营秩序，提升中介服务业的业务水平和社会公信力。

大力促进文化旅游业发展。充分挖掘天门独特的历史文化底

蕴，促进文化软实力向经济硬支撑的转化。打好陆羽品牌，加快茶经楼和竟陵唐街、印象西江等项目建设，适时举办陆羽国际茶文化节，打造中国茶文化之城。大力发展蒸菜美食文化产业。加快张家湖国家湿地公园、沉湖江汉水乡建设，精心打造生态休闲旅游业。启动汉江兴隆大坝旅游项目的规划建设，对接江汉运河生态文化旅游城镇带。

#### (五) 统筹城乡建设管理，大力改善人居环境

统筹城乡规划。继续抓好全域规划工作，启动城市总体规划修编，加快编制中心城区控制性详规和交通规划，开展乡镇规划基础建设年活动，推进经济社会发展规划、城乡规划、土地利用规划、产业规划、生态环境保护规划“多规合一”工作。完成城市规划馆建设并对社会开放。

推进城乡建设。继续大力开展全国文明城市、国家卫生城市、国家园林城市、省级环保模范城市创建工作。完善市政基础设施，实施接官南路等道排工程和东湖路、状元路北等人行道改造工程。推进绿化工程，继续拆墙透绿、见缝插绿、破硬见绿，加快城区街头道口游园、城区入口园林绿化景观建设。加快旧城改造步伐，基本完成天门河西段房屋征收，启动老政府大院、古城堤路东延拆迁改造。推进杨林与主城区无缝对接和均衡协调发展。加强小城镇建设，加大基础设施建设奖励扶持力度，不断完善功能，丰富地域特色和文化内涵。扎实推进新农村建设，加快岳口镇“四化同步”、华丰新社区、健康村“美丽乡村”建设，扩大示范效应。

加强城乡管理。大力推行网格化、精细化、数字化管理，积极探索新型城管模式，实现城市管理标准化、常态化。有序推进城乡生活垃圾统筹治理，建立“户分类、组保洁、村收集、镇转运、市处理”的长效保洁机制，开展垃圾焚烧发电厂建设前期工作。继续创建省级市容环境美好示范路。统筹解决转移到城镇的农村人口落户、就业、子女入学等问题，有序推进农业人口市民化。

改善城乡交通条件。完成竟陵大桥、水陆李大桥、荷沙线干驿段建设，启动潜杨线拖市段改线和皂岳公路岳口段改造工程。完成农村公路桥梁5座、通村公路180公里和县乡等级公路10公里建设，解决60公里农村断头路。加快天门导航台搬迁工作，启动中心客运站改扩建工程，推进全市公交、农村客运班线“公车公营”改革。

## (六) 加强环境保护，推进生态文明建设

实施“绿满天门”行动。以创建林业省级生态示范市为目标，大力推进林业生态工程、绿色示范乡村、绿色通道、农田林网建设，力争年内完成造林任务2.5万亩。加强森林火灾防控和病虫害防治，建立健全造管结合的长效常态管护机制。

加大环境保护力度。深入推进蓝天、碧水、净土工程。积极开展医药、化工、畜禽养殖等重点行业污染治理，确保达标排放。对化学需氧量、氨氮、二氧化硫、氮氧化物排放实行总量控制，确保完成年度减排任务。强力推进农作物秸秆综合利用和露天禁烧工作，加强大气污染治理，提升空气质量。加强湖泊河流保护治理和生态修复，强化饮用水源地保护，实行最严格的水资源管理。加强环保设施建设，岳口工业园、天门工业园污水处理厂年内投入运行。开展农村环境整治，加强农村面源污染治理。严把项目准入关、环评关、验收关，严格环境执法，做到源头严防、过程严管、后果严惩。

加大生态建设力度。加大节能新产品、新技术推广应用力度，推进节能降耗。大力发展循环经济、绿色产业，倡导绿色消费，推广沼气、秸秆利用，加快生态能源工程建设。全面关闭粘土砖瓦窑厂，推广使用新型墙体材料。严守耕地红线，推进城乡建设用地增减挂钩和迁村腾地工作，开展城乡土地市场专项整治和闲置土地清理行动，创建节约集约用地模范市。

## (七) 加大民生保障力度，增进人民群众福祉

加强创业就业工作。大力推进全民创业，鼓励和支持高校毕业生创业，争创国家级创业城市。完善城乡均等的公共就业创业服务体系，开展职业技能培训，统筹推进高校毕业生、被征地农民、农村转移劳动力、城镇困难人员、退役军人、残疾人等就业工作，年内新增城镇就业9000人。

提高社会保障水平。加大社会保险扩面征缴力度，力争年内参加城镇基本养老保险15万人，参加城镇基本医疗保险29万人，参加新农合122.8万人。进一步完善社会救助体系，规范社会救助管理，力争年内城乡低保标准提高10%。实施精准扶贫，开展结对帮扶，稳步推进扶贫开发。加快发展健康养老服务业，选择部分乡镇卫生院开展医养结合试点。支持移民后续发展，确保移民安居乐业。

大力发展社会事业。继续实施“改薄工程”，大力推进教育信息化，努力完善教学基础设施；健全校园周边环境整治机制，构建校园安全网格化管理体系，确保校园安全；建立教育教学管理和质量评价体系，建设一支德艺双馨的教师队伍，全面促进办学水平和教育质量提高；加快职业教育发展，进一步提高职业教育服务本地经济发展的能力。加强村卫生室和乡村医生队伍建设，加强流动人口卫生计生工作服务与管理，夯实卫生计生工作基层基础；进一步做好重大传染病、地方病防治工作，积极开展新时期爱国卫生运动；深化医药卫生体制改革，巩固完善基本药物制度，稳步推进公立医院改革，支持社会力量办医，努力为群众提供多元、便捷、安全的健康服务。坚持计划生育基本国策不动摇，进一步综合治理出生人口性别比，继续稳定低生育水平。大力开展各类文化活动，加强文艺精品创作，培育和规范文化市场；加快文化设施建设，加强文化遗产的收集整理和保护利用，完成博物馆、胡家花园等公共文化服务建设项目，推进石家庄考古遗址公园开发建设。开展全民健身活动，提升竞技体育水平。加快档案馆建设，发展档案地方志事业。

创新社会管理。加强基层社会管理和服务体系建设，提升基

层民主自治和服务功能，扎实推进社区换届工作。加强社会治安突出问题专项整治，推进网格化管理全覆盖，完善立体化社会治安防控，大力预防和依法惩治违法犯罪，加强信访工作，坚持用法治思维和法治方式化解社会矛盾，创建“平安天门”。严格落实安全生产责任，持续开展道路交通、消防、建筑施工、危险化学品、烟花爆竹、特种设备等重点领域和行业的安全专项整治，推进隐患排查标准化、数字化系统建设，确保安全生产持续稳定。强化食品药品安全管理，建立食品原产地可追溯制度和质量标识制度，保障食品药品安全。完善各类应急救援体系建设，提高公共安全管理和防灾救灾减灾能力。加强价格管理，稳定物价水平。加强民族宗教工作，促进民族和睦、宗教和顺、社会和谐。

1. 大力推进城乡客运一体化、农村交通公交化，实现“村村通客车”的目标。
2. 统筹城乡垃圾治理，推进环卫一体化。建设10座垃圾中转站。
3. 推进天门河城区区段截污工程。
4. 完成“三通两平台”工程，推进教育信息化建设。
5. 加快城市棚户区 and 农村危房改造，建设各类保障性住房2095套(户)。
6. 加强城区便民设施建设。改造旱厕10座;新建停车场2处;新增小游园5个，新增绿化面积25万平方米;加快城区街道指示牌规范化建设;实现4g网络全覆盖。
7. 加强养老扶残工作。为100名0-6岁残疾儿童提供免费康复治疗;为100名贫困残疾人开展家居无障碍改造;建设30个社区(村)居家养老服务中心;推进民政事业园建设和残疾人康复中心建设。

8. 加强社区及农村便民服务中心建设。建设10个示范小区，新建、改建10个规范化社区公共服务站，全面完成全市村级党员群众服务中心建设。

9. 新建、改建、扩建100所标准化村卫生室，搬迁扩建妇女儿童医院。

10. 实施“放心食品”工程。建设25家城乡“放心粮油”连锁店，全面推进乡镇标准化定点屠宰场建设。

新常态、新任务对政府自身建设提出了新要求。我们要以法治政府建设为核心，以能力建设为重点，以作风建设为抓手，加快推进政府管理规范化和治理能力现代化。

(一) 坚持依法行政，建设法治政府。认真贯彻落实中央xx届四中全会精神和省委关于全面推进法治湖北建设的意见，强化法治思维，严格按照法定权限和程序行使权力、履行职责，推进政府各项工作法治化，做到法定职责必须为、法无授权不可为。坚持科学决策、民主决策和依法决策，建立政府及行政机关内部重大决策合法合规性审查机制。坚持严格规范公正文明执法，依法惩处各类违法行为，加大关系群众切身利益的重要领域执法力度，强化政府法制机构对行政执法活动的综合监督职能，全面落实行政执法责任制，在城市管理、食品药品安全、安全生产等民生领域全面推进综合执法体制。自觉接受人大及其会法律监督和工作监督，自觉接受政协民主监督，扩大司法监督的广度和深度，坚决执行人大及其会的决议和决定，完善民主协商制度，认真办理人大代表建议和政协委员提案，广泛听取各民主党派、工商联、无党派人士和人民团体的意见建议，主动接受社会公众和新闻舆论监督。

### 工作公文报告篇三

千学不如一看，千看不如一练。

久住坡，不嫌陡。

马看牙板，人看言行。

不经冬寒，不知春暖。

不挑担子不知重，不走长路不知远。

不在被中睡，不知被儿宽。

不下水，一辈子不会游泳；不扬帆，一辈子不会撑船。

不当家，不知柴米贵；不生子，不知父母恩。

不摸锅底手不黑，不拿油瓶手不腻。

水落现石头，日久见人心。

打铁的要自己把钳，种地的要自己下田。

打柴问樵夫，驶船问艄公。

宁可做过，不可错过。

头回上当，二回心亮。

发回水，积层泥；经一事，长一智。

耳听为虚，眼见为实。

老马识路数，老人通世故。

老人不讲古，后生会失谱。

老牛肉有嚼头，老人言有听头。

老姜辣味大，老人经验多。

百闻不如一见，百见不如一干。

吃一回亏，学一回乖。

当家才知盐米贵，出门才晓路难行。

光说不练假把式，光练不说真把式，连说带练全把式。

多锉出快锯，多做长知识。

树老根多，人老识多。

砍柴上山，捉鸟上树。

砍柴砍小头，问路问老头。

砂锅不捣不漏，木头不凿不通。

草遮不住鹰眼，水遮不住鱼眼。

药农进山见草药，猎人进山见禽兽。

是蛇一身冷，是狼一身腥。

香花不一定好看，会说不一定能干。

经一番挫折，长一番见识。

经得广，知得多。

要知山中事，乡间问老农。

要知父母恩，怀里抱儿孙。

要吃辣子栽辣秧，要吃鲤鱼走长江。

树老半空心，人老百事通。

一人说话全有理，两人说话见高低。

一正辟三邪，人正辟百邪。

一时强弱在于力，万古胜负在于理。

一理通，百理融。

## 工作公文报告篇四

今年是实施“十二五”规划的开局之年，是中国共产党诞

辰90周年，也是市、县、乡三级党委换届之年。

面对经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局

深刻调整、思想观念深刻变化的新形势，各种利益诉求不断引发人民内部矛盾，并且这些矛盾和问题错综复杂，历史遗留问题与现实问题叠加、个性问题与群体性问题并存、多数人合理诉求与少数人不合理诉求交织、正常理性诉求方式与非正常理性行为相伴。

要始终保持清醒的头脑，牢固树立忧患意识，居安思危、未雨绸缪，进一步增强紧迫感和责任感，以对党和人民高度负责的精神，扎实做好政法各项工作，确立委会社会稳定，保障改革发展顺利进行，保障人民群众安居乐业。

一切围绕发展，一切服从发展，一切服务发展。

做好新形势下群众工作，任务艰巨而繁重；维护社会和谐稳定，使命光荣而神圣。

紧盯项目占地、企业改制、拆为拆迁、涉法涉诉等重点

问题，开展全覆盖、无疏漏矛盾纠纷大排查行动，切实做到知情在先、谋事在先、处置在先。

确保群众反映的问题“件件有人管、案案有人办、事事有结果”

各部门要围绕县委、政府的中心工作，发挥职能优势，创新工作方法，相互协作，资源共享，形成合力，主动参与到经济建设主战场。

要把培树典型作为开展工作的重要抓手，拓宽工作思路，结合创先争优、建党90周年庆典等活动，多角度、多层次评选先进，培树典型，用典型引领风气，用典型推动工作，用典型激发活力。

要主动与上级沟通，宣传先进典型，推介经验做法，争取上级支持，争取表彰奖励，争取项目资金，确保收到明显成效。

要结合当前群众工作，找准工作载体，延伸工作触角，强化基层网络，突出农村一线，建立完善从上到下的网络组织体系，确保县乡村三级“事有人做，人有事管”。

和广大党员干部一定要站在战略和全局高度，充分认识做好新形势下群众工作的极端重要性。

当前我们正处在经济社会发展的转型期，也是各种社会矛盾的凸显期。利益格局的日益多元化，使不同群体间的利益冲

突和调整大量增加，统筹解决各种矛盾的难度加大；社会组织 and 民众需求的日益多元化，使社会管理变得更加复杂，管理创新的任务越来越紧迫；思想观念的日益多元化，使人们的诉求不断延伸和扩大，形成价值认同和社会共识愈加不容易。

随着信息化时代的到来，发生在世界任何一个角落的事情，都可在一夜之间传遍全球，一件小事都可能酿成大的社会问题，甚至危及到政权的稳固，这绝不是危言耸听。历史和现实告诉我们，只有在赢得群众信赖和支持这一点上站稳脚跟，我们的执政地位才会稳固，执政使命才能完成，出现任何复杂情况才能够从容应对。

用群众工作统揽信访工作，构建群众工作新格局。

发展是第一要务，稳定是第一责任，必须坚持两手抓、两手都要硬。

目标就是命令，有令必行；目标就是承诺，有诺必践。

进百姓门、解百姓忧、暖百姓心

记好民情日记，建好民情台帐，畅通民声渠道

群众观点是历史唯物主义的基本观点，群众立场是决定我们党的性质的根本问题。坚持群众观点、站稳群众立场、增强群众观念、做好群众工作，始终保持党同人民群众的血肉联系，始终与人民群众同呼吸、共命运、心连心，是新形势下党和国家事业发展的必然要求，是贯彻落实党的十七届五中全会、夺取全面建设小康社会新胜利的重要保证。

咬定目标不放松

出成绩、出特色、出亮点

积案不清，永无宁日

“非访”本身就具有很强的择机性、突发性，甚至有些“非访”人员有极端心理。

“非访”并不都是缠访、闹访、无理访，处理和解决“非访”也要树立“有理推定”的理念，只要群众反映的问题有合理成份，就要认真对待、认真研究、及时妥善解决。

“四个不欠账”：法律上不欠账、政策上不欠账、经济上不欠账、感情上不欠账。

“五包”责任制：包解决问题、包协调调度、包思想疏导、包稳定控制、包帮扶困难。

提升能力、提升标准、提升效率。

提升能力，锻造推进科学发展的过硬队伍。

加强学习，提升科学发展的认知能力；解放思想，提升科学发展的创新能力；注重实践，提升科学发展的执行能力；提升标准，提高科学发展的质量水平。

提升效率，加快科学发展的推进步伐。

创新体制机制，提升发展效率；激活市场主体，提升市场效率；优化发展环境，提升服务效率。

对标先进找差距，围绕创新求发展

把劣势转化为优势，把优势发挥到极致

把当前的`事做好，把将来的事做对

广大党员由“无职”变“有责”、由“无位”变“有为”

整合资源、盘活资产、增加效能

今年是实施“十二五”规划的开局之年，是中国共产党诞辰90周年，也是市、县、乡三级党委换届之年。

面对经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化的新形势，各种利益诉求不断引发人民内部矛盾，并且这些矛盾和问题错综复杂，历史遗留问题与现实问题叠加、个性问题与群体性问题并存、多数人合理诉求与少数人不合理诉求交织、正常理性诉求方式与非正常理性行为相伴。

要始终保持清醒的头脑，牢固树立忧患意识，居安思危、未雨绸缪，进一步增强紧迫感和责任感，以对党和人民高度负责的精神，扎实做好政法各项工作，确立委会社会稳定，保障改革发展顺利进行，保障人民群众安居乐业。

一切围绕发展，一切服从发展，一切服务发展。

做好新形势下群众工作，任务艰巨而繁重；维护社会和谐稳定，使命光荣而神圣。

紧盯项目占地、企业改制、拆为拆迁、涉法涉诉等重点问题，开展全覆盖、无疏漏矛盾纠纷大排查行动，切实做到知情在先、谋事在先、处置在先。

确保群众反映的问题“件件有人管、案案有人办、事事有结果”

各部门要围绕县委、政府的中心工作，发挥职能优势，创新工作方法，相互协作，资源共享，形成合力，主动参与到经济建设主战场。

要把培树典型作为开展工作的重要抓手，拓宽工作思路，结合创先争优、建党90周年庆典等活动，多角度、多层次评选先进，培树典型，用典型引领风气，用典型推动工作，用典型激发活力。

要主动与上级沟通，宣传先进典型，推介经验做法，争取上级支持，争取表彰奖励，争取项目资金，确保收到明显成效。

要结合当前群众工作，找准工作载体，延伸工作触角，强化基层网络，突出农村一线，建立完善从上到下的网络组织体系，确保县乡村三级“事有人做，人管事”。

人民群众是我们党的力量源泉和胜利之本，群众工作是党的优良传统和政治优势。当前正处于改革发展的关键时期，完成“十二五”时期经济社会发展任务，实现转型升级、赶先进位、科学发展、富民强市的奋斗目标，必须紧紧依靠广大人民群众，切实做好新形势下群众工作，充分调动广大人民群众的积极性、主动性、创造性，全市各级党委、政府和广大党员干部一定要站在战略和全局高度，充分认识做好新形势下群众工作的极端重要性。

当前我们正处在经济社会发展的转型期，也是各种社会矛盾的凸显期。利益格局的日益多元化，使不同群体间的利益冲突和调整大量增加，统筹解决各种矛盾的难度加大；社会组织 and 民众需求的日益多元化，使社会管理变得更加复杂，管理创新的任务越来越紧迫；思想观念的日益多元化，使人们的诉求不断延伸和扩大，形成价值认同和社会共识愈加不容易。

随着信息化时代的到来，发生在世界任何一个角落的事情，都可在一夜之间传遍全球，一件小事都可能酿成大的社会问题，甚至危及到政权的稳固，这绝不是危言耸听。历史和现实告诉我们，只有在赢得群众信赖和支持这一点上站稳脚跟，我们的执政地位才会稳固，执政使命才能完成，出现任何复

杂情况才能够从容应对。

用群众工作统揽信访工作，构建群众工作新格局。

发展是第一要务，稳定是第一责任，必须坚持两手抓、两手都要硬。

目标就是命令，有令必行；目标就是承诺，有诺必践。

进百姓门、解百姓忧、暖百姓心

记好民情日记，建好民情台帐，畅通民声渠道

群众观点是历史唯物主义的基本观点，群众立场是决定我们党的性质的根本问题。坚持群众观点、站稳群众立场、增强群众观念、做好群众工作，始终保持党同人民群众的血肉联系，始终与人民群众同呼吸、共命运、心连心，是新形势下党和国家事业发展的必然要求，是贯彻落实党的十七届五中全会、夺取全面建设小康社会新胜利的重要保证。

咬定目标不放松

出成绩、出特色、出亮点

积案不清，永无宁日

“非访”本身就具有很强的择机性、突发性，甚至有些“非访”人员有极端心理。

“非访”并不都是缠访、闹访、无理访，处理和解决“非访”也要树立“有理推定”的理念，只要群众反映的问题有合理成份，就要认真对待、认真研究、及时妥善解决。

“四个不欠账”：法律上不欠账、政策上不欠账、经济上不欠账、感情上不欠账。

“五包”责任制：包解决问题、包协调调度、包思想疏导、包稳定控制、包帮扶困难。

提升能力、提升标准、提升效率。

提升能力，锻造推进科学发展的过硬队伍。

加强学习，提升科学发展的认知能力；解放思想，提升科学发展的创新能力；注重实践，提升科学发展的执行能力；提升标准，提高科学发展的质量水平。

提升效率，加快科学发展的推进步伐。

创新体制机制，提升发展效率；激活市场主体，提升市场效率；优化发展环境，提升服务效率。

对标先进找差距，围绕创新求发展

把劣势转化为优势，把优势发挥到极致

把当前的事做好，把将来的事做对

广大党员由“无职”变“有责”、由“无位”变“有为”

整合资源、盘活资产、增加效能

“倒排时间、挂图作战、定期调度、奖惩并举”的管理方法

干什么，学什么，缺什么，补什么

群众利益无小事，只要我们坚持以民为本、为民谋利，始终从推进科学发展、构建和谐社会的高度，带着责任和感情来做好群众工作，就没有解决不了的信访难题。

信访架起“连心桥”，真情催开“和谐花”

在畅通信访渠道上动脑筋，在排查化解矛盾上动真功，在解决群众合理诉求上动真情，创新机制，强化措施，积极畅通信访渠道，认真解决群众诉求，使大量的信访问题得以妥善化解，有力维护了社会大局和谐稳定和经济社会的快速发展。

## 工作公文报告篇五

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序，酒店收银工作总结。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责

任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

## 1、服务质量

## 2、酒店文化

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助，工作总结《酒店收银工作总结》。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成

的任务。

收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

### 一、应该改变传统的对待员工的态度。

人是管理中的主体，这是所有的管理者都应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：上帝、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

### 二、企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

### 三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精

神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

九个月实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

晋祠宾馆是我踏入社会的第一个工作地点，在这九个月的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和晋祠宾馆给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

[酒店收银工作总结范文]