

最新开学第一课观看感悟最短(精选10篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

纸箱行业年度总结篇一

作为一名销售经理，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务并及时追踪区域内工程项目；
- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守公司制定的各项规章制度；
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，带领组员

参与工程投标及旧村改造项目，使其尽快业务技能提高。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。今年由于金华地区工程招标要使用参考当地《金华地区工程建材信息》中的铝材，瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充建议从义乌提货，避免押款事宜，使该区域小加工户逐步成长。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以销售经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公讣制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。比如：有客户投诉仿木纹掉漆现象时反馈给技术部，技术部做出改变配方解决问题的承诺。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的铝材产品用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

铝材产品销售区域大、故市场潜力巨大。现就铝材销售的市场分析如下：

（一）、市场需求分析

铝材应用虽然市场潜力巨大，但金华区

域多数铝型材厂竞争已到白热化地步，再加之房地产开发过多会因新房改政策在新一年形成空白，再加上有些铝材销售已直接威胁到我们已占的市场份额，虽然我们有良好的信誉和优良品质，但在价格和销售手段上不占优势。

（二）、竞争对手及价格分析

规模销售；另一类是湖北、安徽、江西相等，此类企业销售价格较低，如信元每平方竟130多元，此类企业基本占领了代销领域。

六、明年销售经理工作设想

（一）、依据去年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在工程供货渠道上，一是主要做好原有的经销商供货工作，挑选几个用量较大且经济条件好的如：《》等做为重点；二是发展好新的大客户比如《》等，三是在某些区域采用二级代理的形式，让利给二级代理商以展开销售工作，比如《》。

（二）、首先要积极同幕墙及装饰公司采取合作方式，大力推广我司产品，收集有效信息及时向领导汇报，取得公司的支持。

（三）、自己计划更加积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

（四）、为积极配合代理销售，自己计划在确定产品品种后努力学习产品知识及性能、用途，以利产品迅速走入市场并形成销售。

（五）、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质。

（六）、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有率。

七、对销售管理办法的几点建议

（一）、销售管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模棱两可的条款予以删除，年底对销售经理考核后按办法如数兑现。

（二）、应在公司、销售经理共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的销售管理办法，使其适应范围广且因地制宜，每年根据市场变化只需调整开模工作。

（三）、应在情况允许的前提下对出差时间加以延长，避免前期工作刚进展，后期联系断链的情况。

（四）、由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，认真考察并综合市场行情销售经理的信息反馈，上下浮动并制定出合乎公司行情、市场行情的公司出厂价格，以激发销售经理的销售热情。

纸箱行业年度总结篇二

1、更加建立、健全了合格供应商名册，供应商评价表。一直积极不懈的寻找更适合我司的供应商，从而使得我司对原材料需求上有了充分的保证。

2、对原材料质量索赔上，在各相关部门的积极配合下，化被动为主动，基本杜绝了因原材料质量问题而给我司造成经济损失。并且在原材料在下单初期就能做到很好的预见，及时提醒、监督供应商改进。

3、统筹安排方面，较去年有很大的改进□xx年采购部没有接

到因提货问题不合理安排司机而导致的投诉。在资金计划及仓库的安全库存方面基本能做到心中有数，在资料归档及月底统计工作上也比xx年有明显的改善。

- 1、采购内部的协调，工作指导配合欠佳，各自为岗。
- 2、其中五金、机械配件及包装物的采购在价格、供应商、供货时间、归档、月底对帐等工作都非常不好。
- 3、采购部整体人员在思想意识上较去年虽然有很大的提高，但是总体感觉还是十分随意。

采购部始终坚持既是管理部门又是服务部门，在加强对外管理同时由要做到热情服务工作，积极满足各相关部门的要求。

- 1、在xx年工作基础上，值得借鉴和发扬的方面继续保持下去。
- 2、加强采购部内部管理，避免各自为职情况。
- 3、在原、辅料采购上积极挖掘可开发空间，特别对于辅料方面要健全账目工作，一定要做到要多思考、多比较、多审核。
- 4、整体人员素质要再提高。

xx年是不平常的一年，在这一年里，公司在建设发展方面有了飞跃性的突破，而我们采购部也紧随公司发展的脚步不断的进步□xx年已经过去□xx年才刚刚开始。我深知成绩只能证明过去，在以后的工作中我将更进一步学习和掌握专业知识，总结xx年的得与失，针对新形势出现的新情况、新问题，积极进取，分析表象，把握本质，做好本职工作，取得新的成绩。努力做到学习上要有新的进步，工作中要有新的起色，思想上要有新的境界，为永冠事业贡献自己的一切力量。

纸箱行业年度总结篇三

1、制度建设：优胜翰林教育培训中心自建校以来，成立了以校长为核心的学校管理机构，制定了《教职工考勤管理制度》、《教学常规管理制度》、《安全保卫工作制度》、《环境卫生管理制度》等一系列管理制度，两年以来，我们坚持每个月组织一次全体员工学习并完善校区制度，完成了各部门岗位设置和人员分工，建立健全了各项激励机制，为校区的腾飞保驾护航。

2、文化建设：两年来我们以专业化、针对化、人性化的教育形式，本着“良心、责任、实力”的指导思想，努力提高每一名优胜学员的学习能力和综合素质，推崇“个性化的爱心教育”为办学宗旨，确立了自己的教育教学目标：尊重每一个孩子的个性、人格、需要，通过对兴趣、方法、技巧、习惯等学习软指标（成绩）的提升，使每一个孩子获得自由、充分、和谐的发展，彰显个性化教育的魅力。本着“以人为本、因材施教，让每一个孩子成为最好的自己；课前精备、课中精讲、课后精练，让每一次课程效益倍增”的教学理念，不断创新教学模式，逐步形成了“科学全面测评、优势潜能引导、个性匹配教学、创新应用至上”的教学特色。使石泉优胜成为学生家长心之向往的地方。

提高教学质量，关键是抓教师队伍建设，学校的发展归根到底决定于教师队伍的素质。因此我们要求每一位教职员工在工作中努力做到爱生、敬业、严谨、善导。

我们利用每周三例会时间，组织教师学习《中小学教师职业道德规范》，并以此为契机开展师德师风教育，要求教师恪尽职守、爱岗敬业、为人师表，以自己的良好行为和形象为学生树立榜样。

努力营造团结和谐的校园氛围，重视校务公开。只要是学校的重大事情，我们都严格按照民主管理的程序，在教师例会

上公开讨论，让每一个教师都参与到学校的管理事务中来，不断培养教师的主人翁意识。

定期开展有意义、有主题的团建活动，通过活动提升教职员工的团队精神和团队意识，通过明确的分工合作，提高团队共同面对问题时更好处理问题的能力，锻炼团队为了共同的目标相互配合，更好、更快地完成任务，提升了团队的凝聚力和战斗力。

两年来，我们把教学常规管理作为工作中的重中之重，从撰写个性化教学计划开始，认真备课、上课、批改作业、撰写反馈、电话回访、召开家长会等流程，为教学质量的提升打下良好的基础。

制定个性化的教学计划。对于每一位新入学学生进行学科测评和托马斯测评，任课教师根据测评报告和学生以往成绩，为学生量身定做《个性化学习指导计划》，帮助学生确定学习目标，明确努力方向，规划学习方法，提高学习效率。学习顾问定期整理所带学生的学科教学计划，补习几科，就有相应的教学计划，对没有教学计划的学生，督促任课教师制定并上交计划。

认真撰写教学设计。要求教师要认真备课，做到上课前必须备课，所有备课均为详案，并坚持超周备课。每周五将下周上课教案交与学习顾问签字确认，学习顾问要严格把控备课笔记签字，将每周上课学生制成统计表，签过字的进行统计，确保每个学生都有较高质量的备课。教师课前无教学设计不得进入教室上课。

认真规范上课。要求教师上课不得携带与教学无关的物品进教室。准时上课，课中不得随意离开教室。不做与教学无关的事。教师仪态端庄大方，教态自然亲切，语言精练、风趣幽默。教学中善于营造民主、平等、和谐的课堂氛围，创设质疑问难的探究环境，鼓励学生勤思多问。关心爱护学生，

尊重学生人格，不得辱骂、挖苦学生，严禁体罚或变相体罚学生。及时处理课堂中出现的突发事件，如地震疏散、生病急救、平息打闹等。

认真批改作业。常规管理中明确要求教师要认真批改作业，及时获取反馈信息，调整、改进教学方法。作业要及时发还学生，让学生及时了解自己的学习情况。作业要全收全某某，批改要有分数或等级，还要有批阅日期。作业批改力求正确，要指出错误或不当之处，错误要记录，原因要分析，讲评要严格、错题要重做。作文批改要有一定量的眉批。评语书写要整洁规范，少指责、多鼓励，加强个性批改。作业批改后，要让学生自己订正、修改，养成自我检查订正的习惯。针对学生作业中存在的问题，教师要引导学生分析原因，查缺补漏。学校不定期对作业批改进行抽查或检查，并及时进行反馈，增强管理的实效性。

做好课后教学反馈。按照学校发放的模板对学生每节课的学习内容、课堂表现、完成作业情况等方面进行反馈，反馈要及时，力求全面，详略得当，要有针对性，突出个性化。学习顾问定期查看任课教师的教学反馈，了解学生学习情况，及时与任课教师沟通学生课堂表现。

做好考试评价与回访。每月课程结束后，任课教师要针对本月学生所学内容，对学生进行检测，做好试卷分析，并进行电话回访。学习顾问要求每周每个学生至少一次电话回访记录，任课教师每月至少一次电话回访记录。同时做好学生阶段《学业分析报告》，总结分析一个月的授课内容和学生学习情况，提前安排好下个月的学习计划和学习内容。

我们以校本研修为活动载体，坚持不懈地开展各种教研活动，提升了教师的专业素养，建设了一支爱岗敬业，勇于进取，敢于拼搏，富有创新精神的教师队伍。促进了青年教师的专业成长。

制定好每学年的教研计划。根据学校工作计划，制定切合实际的教学研究计划，教研从多个模块浸入，每周至少一次，形式多样，每次的教研活动有主题、有活动记录。

要求每一位教师积极认真地参加所属教研组及校区教研活动，不断提高自己的教学研究水平，积极参加学校组织的各类听课评课活动，听课教师在听课评课过程中，要开诚布公地指出课堂教学的优缺点，执教教师要认真备课、上课，做好课后反思和总结。在教研活动中要求参会教师要遵守教研纪律，不无故请假或迟到早退，教研工作纳入教师考核，考勤奖惩。

扎实的教学功底源于广博的知识积累与沉淀，研究教材、答疑解惑是永恒的主题。因此学校要求每个教研组至少每周听一节课，进行研讨、交流，至少学习一篇专业文章，提高自己业务水平，理论水平和实践能力，最终形成自己独特的教学风格。

把安全工作当成第一要务，加强领导，建立领导小组。按照县级各部门要求，制定好各项安全管理制度，同时落实到人，保障全体师生的人身安全。

加强安全教育。利用安全活动日，举行安全知识竞赛、演习等，增加了学生的安全知识，提高了学生的安全意识，增强了学生的自我保护能力。

切实做好防盗、防火工作，采取人防和技防相结合的措施，防盗监控室和防火监控室必须实行24小时值班制，值班人员应认真登记当班情况，不得脱岗，发现问题及时报告；保安人员要加强巡逻，对可疑人员进行必要的询问和检查。

加强门卫安全工作管理。门卫或值班人员要详细检查外来人员的证件，登记来访人员的姓名、工作单位和来访时间。外来人员必须按照有关规定说明情况，办理登记手续，持门卫签发的“出入证”进入。夜间来访者应由保安人员带领进入

指定接待室。保安员、门卫值班员对来访人员，必须有礼貌地带领到接待室。对无理取闹、强行冲击大门者要及时制止并报告校长，发生紧急情况向110报警处理。

凭借两年来“课程设置的完善，教研体系的构建，常规管理的规范，课堂教学的坚守”，学校的管理日趋规范，极大提升了学校的知名度和美誉度，学校得到了蓬勃的发展。

1、进一步加强教师队伍建设，加强师德师风的培训与考核，严把教师入口关，确保师资质量。

2、进一步加强教学常规管理，做到有计划、有检查、有落实。不断提高教学管理工作的效率。

3、不断完善教学教研管理制度，加强某某本教研的力度，保障教师队伍的专业能力，提升教师的教学技能和教学水平，从而提高教学质量。

总之，在上级的领导下，全体教师的共同努力下，我校在教育教学中取得了一定的成绩。今后，我们将继续努力，以激发兴趣、培养习惯、塑造品格为宗旨，创新教学模式，为学生提供全方位的教学服务。使石泉优胜翰林教育培训中心，成为一个为学生提供个性化教育的地方；一个让学生学习从被动变主动的地方；一个放飞思维彰显个性的地方。努力做到让家长放心，让学生学有所长，保质保量带好每一个学生，使我校的教育工作更上一个新的台阶。

纸箱行业年度总结篇四

20xx年已经过去，在这一年的时间中我通过努力的工作，也有了一些收获，临近年终，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明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是去年9月份到公司工作的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏对汽车行业销售经验和产品知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教各品系经理和领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方发和对一些比较难缠的客户进行应对方针，取得了明显的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对我们现在处的市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也成功谈成了一些用户购买我们的产品，在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的流程应付一些突发事件。对于一整套流程可以完全的操作下来。

20xx年工作重点是二线兼销售，二线的工作环节是十分关键重要的，在我们___销售的每台车都要经过二线的手。二线这个岗位是销售一线和用户之间的桥梁，一是，把一线的工作进行补充和完善，二是给用户进行指导和维系。在20xx年里我在二线的岗位上工作了一年，对我的全年工作满意度基本上良好，我服务的用户，全年计算来可以说至少有一百多个！这么多用户是我感觉有些自豪感！8月底去总部进行模压训练，做一名合格的销售经理，10月份在我们的二级__公司进行据点销售和市场考察，在__我也学到了很多竞品的业务知识，这对我们产品销售十分有利。

在20xx年_月_日国家实施“__”政策，被迫我们把库里的大部分车进行了提前上牌，我们根据上半年销售的车型，进行了总结。用到了提前上牌的车上。我们也可以预测到，上半年的车型在下半年消化肯定不是很好，因为上半年的车型基本接近饱和，所以提前上牌车型选择有误。

在_月1日和_月30日，一天只差车价相差一万，用户有些接受不了，导致我们的产品到下半年库存量比较大，资金压力也比较大。到_月份又碰到金融危机，使市场一天比一天差，我们的日子更难过。

对于车价差万元的情况我们在____第三季度会议已经做了相应的调整，现在的产品价格，用户大部分都可以接受。还有一些提前上牌车型有误的，我们已经做好准备，赶在今年旺季把车消化一部分，看看市场，到底是什么情况，做一个准确的判断！减轻公司和部门的资金压力，让我们____人轻松上阵，挑战下一个工作任务！

我在20xx年中坚持销售人员的三项基本原则，最守纪律，执行命令，完成任务，做好此岗位的工作。再希望公司多给我一些学习和受训的机会是自己的知识更加丰富和充实！

我希望在20xx年里我能更进，成为一个更优秀的销售人员，我在20xx年的全年中我已经熟练的掌握了一整套操作流程，再加上我从事销售工作一年多的经验，应对和处理一些突发事情有自己的一些办法，我相信自己能做好一名合格的销售人员，我会努力使自己的销量和利润化。

纸箱行业年度总结篇五

安装平台二车间20xx年工作总结与打算 20xx年，安装平台二车间认真组织学习总裁的各项指示精神，贯彻落实机械总公司的各项决策，在以张总为代表的机械总公司领导班子的带领下，联系员工的思想动态，联系车间的实际情况，狠抓落实，车间工作取得了很大的成绩，实现全年生产总值1.2亿元，车间121人，人均产值99万元；创新消化不利因素节约资金97万元，售后服务费用73万元，开创了质量、创新、成本、现场管理的新局面。

安装平台二车间始终坚持“以人为本”的管理理念，认识到

要想提高各项管理工作，必须从思想根源上引起重视，从意识上扭转观念，为此，安装车间多次组织学习总裁的管理方针，让员工深入学习讨论，大家逐步懂得了“质量是饭碗”、“创新无止境”、“成本是管理的纲”等道理，在实际工作当中，车间又结合具体人、具体事进行现场指导，利用班前班后时间进行宣传，使员工增强了质量意识，创新意识和成本意识，在装配过程中诚信按照装配工艺、质量标准来执行，产品质量明显提高，没有发生一起较大装配质量事故。许多过去容易出现的质量问题现在不再发生，例如齿轮装配间隙不当，铜套因研磨不当抱死等问题，特别是橡机拳头产品如双模硫化机和一次法成型机以前出现了很多问题，用户多次抱怨，而今年这种局面完全改变，多次得到用户的来电来函表扬。在创新上，为改变员工“创新不创新就是那么回事”的思想，车间认真组织员工学习总裁的创新讲话，进行创新交流，同时车间把创新、合理化建议纳入日常工作考核，把无形的创新当成班组员工的一项硬指标，激励了员工的创新积极性，包括钳工、行车工、喷漆工、腻子工等辅助人员、后勤人员所有工种的人员创新思想都被发动起来，全年创新项目95项，车间121人共有103人参与了创新，占85%以上，创新挡胶板研磨机的张强，创新大平板油缸利用工作法的杨宗奎，还获得了集团“创新标兵”的光荣称号，这些成绩说明车间创新走上了正确轨道，创新思想深入了人心。成本意识观念发生了变化，以前成本管理意识淡薄，表现在员工使用电动工具不注意保养，低值易耗品、辅助材料使用浪费等，现在通过学习，员工懂得了“有利润才能吃上饭的道理”，同时车间把成本跟工资挂钩，实行“节奖超罚”制度，使员工的成本意识逐步加强。例如以前，一台密炼机每台使用辅助材料520元，现在仅用410元。以前班组内部多余的轴承、螺栓、架子上多的半成品件等，根本没有人去管，现在，班组都主动修旧利废使用，董忠伟组和张强组还主动承包维修废旧的胶片冷却线和帘布贴合机等，为公司盘活资金20多万元。可见，员工们知道了成本核算的好处，把公司的事当成自己的事来干，市场化意识发生了根本的变化。

1. 实行多次竞标制，改产品装配固定工时为浮动竞标价，提高了生产效率和员工工作能动性。实行市场化运作以前，车间分活到班组，工期短、产品简单的大家抢着要，工期长，产品复杂的大家都推脱，长线类新产品大家都不愿接手的局面。现在车间打破以前的分配机制，改为将产品实行承包队竞标制，无论干什么活都竞标，承包队参与竞标，竞标价格自己说了算，竞标产品的装配按照生产进度、图纸工艺技术要求进行，车间与班组签定产品竞标责任书，同时将产品生产进度、质量、成本、调试、维修服务费用等都与班组个人挂钩，写进合同，按照竞标合同内容如期考核。作业队内部还进行了二次竞标到小组，三次竞标到个人的多种形式竞标机制，提出“腰包鼓与扁自己说了算”，承包队搞的红红火火，队员干活热火朝天，随着竞标的深入，大家认识到工作是自己干，如孙连峰队竞标夺得的一次法二鼓成型机的生产周期长，但工期紧，为了顺利按照合同日期完成任务，王永明和刘玉功又分别带领员工承包了分部套，10多人连续加班一个多月到10点甚至12点，没有休班1天，没有一个人请假，王平霞晚上加班，没有人带孩子，她把孩子放在邻居家照看，为此，她对象都打电话找到车间，就这样使设备提前五天保质保量完成。车间表彰他们“竞标进市场优胜班组”。采用竞标形式后，单月产值均超过千万元，为了提醒承包队组的产品竞标工期，车间又采取倒计时制，产品挂倒计时牌，保证工期的顺利进行。如毕德会组承包的800胶片冷却线自从挂了10天时间倒计时牌就分两班倒，结果提前三天完成任务。此外，车间直接制订出产品的装配价格，产量工资固定，质量工资浮动，改变了以前产品装配工资忽上忽下，差别很大的局面。

2. 推行“零库存法”，生产上台阶□20xx年，车间积极响应总裁“九零”号召，车间提出“减少货架子，消化库存件，半成品直接到班组”的口号，保管员和青年员工首先行动起来，逐一查点库存件，盘点淘汰件，归类整理所有半成品件，去掉了18个货架子，原库存面积减少了1/2还多，腾出空间作为班组存放工件的地方，使车间现场布局更加合理，车间空间

更加宽敞明亮。车间还对淘汰产品工件经过技术部门、物资管理中心等部门的评审论证，进行了处理，轴类、盘类划拨给加工车间，废旧工件拉到铸造车间化铁，能利用工件计划员加快了消化处理，核对库存数量、实物，与年前相比减少库存占用资金122万元。同时，车间改变上道工序的钣金件和半成品加工件先入库后到班组的办法而改为走入库手续，工件直接到班组的办法，减少了一道环节，使工件周转加快，提高了工作效率。

3. 推行质量诚信负责制，全面提高产品质量。以前，班组装配产品质检员检查验收合格完毕以后质量好坏不再过问。现在车间推行班组质量诚信负责，产品诚信负责就是班组或个人竞标到产品以后，每台产品从接到计划开始，从投入、库存工件的使用、领件、组装、发货、调试、维修等各个阶段，由装配班组、个人诚信负责，同时车间制订并细化质量考评制度，把质量同收入、同市场挂钩，这样就把员工的产品质量好坏与市场和个人收入有机结合，使员工感受到质量的事就是自己的事，改变了过去“要我抓质量”现在诚信“我要抓质量”。通过诚信负责制，使员工自己管理自己，自己检查自己，自己奖罚自己。车间推行诚信管理以来，整体形成了诚信的良好氛围，涌现出4个诚信班组，26个诚信个人。如：刘兆光组在安装k-660时，因保管不善，造成两个齿轮泵无法使用，他们积极采取补救措施，并向车间要求按照齿轮泵实际价值自罚150元。刘永刚队为防止双模硫化机质量下滑，队员自己给自己找装配的毛病，让别人给自己找毛病，共找出墙板表面处理不平，铜管制弯扁平质量问题10多项，针对这些问题全队立即召开现场质量分析会，让员工认识到自己的工作中不足，并自罚300元，使双模硫化机质量快速上升；孙培成装配的大平板硫化机为了赶工期，晚上工作到3点多，这时，出现了油缸偏移4mm的问题，外观不好看根本不影响使用，但他们丝毫没有犹豫，一直工作到天明修正了这个外观缺陷，这都是质量讲诚信的结果，说明主人翁的责任感加强了，抓好质量的积极性提高了，诚信质量的结果是车间一次交检合格率有97.8%提高到99.1%，售后服务费用20xx年

比20xx年每万元产值同比下降了5个百分点。

纸箱行业年度总结篇六

20xx年已经过去，在这一年的时间中我通过努力的工作，也有了一些收获，临近年终，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明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是去年9月份到公司工作的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏对汽车行业销售经验和产品知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教各品系经理和领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方发和对一些比较难缠的客户进行应对方针，取得了明显的效果。

现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也成功谈成了一些用户购买我们的产品，在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的流程应付一些突发事件。对于一整套流程可以完全的操作下来。

还有我的20xx年工作重点是二线兼销售，二线的工作环节是十分关键重要的，在我们dfac销售的每台车都要经过二线的手。二线这个岗位是销售一线和用户之间的桥梁，一是，把一线的工作进行补充和完善，二是给用户进行指导和维系。在_年里我在二线的岗位上工作了一年，对我的全年工作满意度基本上良好，我服务的用户，全年计算来可以说至少有一百多个！这么多用户是我感觉有些自豪感！8月底去总部进

行模压训练，做一名合格的销售人员，10月份在我们的二级_公司进行据点销售和市场考察，在_我也学到了很多竞品的业务知识，这对我们产品销售十分有利。

在_年7月1日国家实施政策，被迫我们把库里的大部分车进行了提前上牌，我们根据上半年销售的车型，进行了总结。用到了提前上牌的车上。我们也可以预测到，上半年的车型在下半年消化肯定不是很好，因为上半年的车型基本接近饱和，所以提前上牌车型选择有误。

对于车价差万元的情况我们在dfac第三季度会议已经做了相应的调整，现在的产品价格，用户大部分都可以接受。还有一些提前上牌车型有误的，我们已经做好准备，赶在今年旺季把车消化一部分，看看市场，到底是什么情况，做一个准确的判断！减轻公司和部门的资金压力，让我们dfac人轻松上阵，挑战下一个工作任务！

我在xx年中坚持销售人员的三项基本原则，最守纪律，执行命令，完成任务，做好此岗位的工作。再希望公司多给我一些学习和受训的机会是自己的知识更加丰富和充实！

我希望再_年里我能从二线的岗位进到一线的销售岗位，成为一个完整的销售人员，我在_年的全年中我已经熟练的掌握了一整套操作流程。再加上我从事销售工作一年多的经验，应对和处理一些突发事情有自己的一些办法，我相信自己能做好一名合格的销售人员。如果我能进入到一线销售的岗位上，我会努力使自己的销量和利润化。

已上是我在xx年的工作总结，写的有什么不足之处，望领导谅解！

纸箱行业年度总结篇七

1、物业监督管理坚持完善工作职责，完善监督机制，代表甲方认真履行监督义务，严格按合同约定考核奖罚，实行日常检查区域设卫生监督员专人负责，责任到人，每日深入病区巡查、记录与反馈，中旬班长带领检查，月末由科主任带领班组长、卫生监督员及物业公司负责人共同深入病区现场检查考核，并与护理部、住院病人考核打分相结合的三级监督管理办法，加强一线巡查及考核力度，随时监督检查，不定期地抽查，发现问题及时督促整改，做到了有人查、有人管，有书面反馈，月末根据考核得分依据合同进行奖罚和付款，对乙方起到了很好的监督作用，整个医疗区域及公共区域卫生合格，在各种检查中受到好评，未给医院造成扣分，完成了医院交给的监督管理任务。

2、医疗垃圾管理医院医疗垃圾的收集、转运和暂存地的管理也是我科较重要的一项工作，是配合医院感染管理较重要的一环。我科在医疗垃圾的管理中严格按医院及上级要求执行，配备专人管理，重新制定和完善了医疗垃圾暂存地管理制度及工作职责。要求和强调物业公司员工严格按照要求负责收集、打包、贴签、登记、转运，要求暂存地管理人员认真登记交运，及时对暂存地进行清洗消毒，做好本职工作。我科对此进行经常性的监督和抽查，力争在各级检查中在软件方面合格达标，不给医院造成扣分。由于我院医疗垃圾暂存地年久失修，设施破旧落后，在历次检查中硬件不符合暂存要求，12月我科配合院基建科、感染管理科已完成对医疗垃圾暂存地进行新建工作的选址和计划上报等工作。

3、完成厕所除味工程由于医院人员过多、人员较集中的公共场合的属性，以及门诊楼、内科楼厕所设施陈旧落后、外科裙楼厕所无透气排风设施等问题，厕所脏、异味重，一直是医院的老大难问题。今年五月，我科经过考察了解一些宾馆、饭店卫生间的除味设施，在医院及主管领导的支持下，我们对整个医疗区域的公共卫生间投入了少量资金，配装了电子除味剂盒，加之要求保洁员工勤冲洗、勤打扫，个别公厕配备专人专守管理，我科勤检查，加强管理和监督，在实施了

以上措施后，公厕管理得到了明显改观，异味得到了较好地控制。

4、完成突发、应急工作在今年五月玉树抗震救灾及八月舟曲抢险救灾特殊战斗中，作为不可或缺的后勤保障，我科全体员工包括聘用员工及物业公司员工，积极配合医院行动，随叫随到，积极准备电梯、搬运及保洁应急预案，医院及伤病员的需要就是我们的指令，积极协调，克服各种困难保证了完成了任务。我们的合同工人及物业公司员工，不分节假日及休息时间，随时做好电梯拉运、伤病员搬运及病房的保洁消毒、垃圾运送及送氧气工作，很好地配合医院及临床完成救灾及伤病员救治工作。

5、控烟工作认真完成院“控烟办”交给的控烟督导任务，发放控烟宣传材料1万余份，完成督导控烟记录8本，填写表格80余份。在上级文明办的无烟医院评比检查中受到表扬和好评。

6、其它工作

(1)、完成了新一年三个物业合同书的起草修定工作。在原有基础上完善各种管理办法、考核办法、调查问卷及卫生管理标准等文件10余份。

(2)、全科职工积极配合“五一”、“合唱节”、“国庆节”等大型活动，加班加点圆满完成了院容、院貌装饰、搭建、搬运等各项工作。

(3)于4月、10月两次对内科楼、外科楼、营养楼进行全面统一灭蟑螂工作。

(4)认真完成了医院的绿化、养护工作及全院生活垃圾的转运工作。

(5)认真完成医院下达的各种临时性工作任务418项，投入人

力1388人次。

2020年工作计划

- 1、物业管理方面，进一步完善管理制度，加大监督考核力度，增加检查人力，切实为医院创造良好的就医环境。
- 2、想办法增加绿地及休闲座椅，为广大病员提供良好的修养环境。
- 3、力争新年一季度建成新的垃圾站，使医疗垃圾的管理上一个新台阶。

工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

一组织机构和人力资源

07年末--08年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。刚出校门的孩子虽有

冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

二执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执

行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三市场开发和维护

07年工作中最漂亮的的就是家装渠道的成功开发，但是08年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么09年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢?我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。09年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。总之就一个字--难!但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们吧重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在07年是空白，08年我们开始认识到了这个环节的

重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在08年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。09年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

五业务部部分经验教训的总结和检讨

1各组实力的失恒。当我们指定08年销售任务的时候，我们过多的把业绩目标理想化了，却忽视了各组综合实力的评估。竞争和勉励是重要的，但是如果游戏开始的时候就存在着不平等，那么就缺少了乐趣。当我们注意到这一失误的时候，后果已经很严重了。我有个愿望，我希望在我们的帮助和指导下，让落后的这支队伍重新回到游戏中来，找到自信，找到方法继续玩下去。但是这毕竟是工作，我将把努力倾注到失恒的一方，只要他不放弃，我们就不放弃！我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。我只相信一个道理——人定，胜天！我不想以失败告终，不管是选择的失败还是指挥和辅佐的失败，只要有失败的存在我们的团队就不再完美。我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。

2关注度的不公平。这一点完全在于我个人，可能每个人都有几分自私。在给四个组长开会的时候我已经检讨过了，仔细思考一下，我在处理同样问题的时候用的尺度还是比较公平的，但是为什么还是有人觉得我偏心呢？苦思冥想，最后发现

原来我过多的关注一些沟通多的员工。平时我也是主动的找到一些员工谈心，但是主动找我谈心的员工实在不多。包括一些工作方面的交流，主动找我请教和请示的，我自然关注就多一些，而那些凭借自己的蛮力或智慧默默工作的员工就逐渐的远离了我的视线。看来我这个领导不合格了，难怪有些员工在遇到问题的时候偶尔会发牢骚，虽然经过沟通后都能理解，但是回忆起来我对他们实在太不公平了。今天在这里请大家对我作个监督，期望我在明年的工作中，认真的关注关心每一个人的工作，用最贴近公平的方式对待每一位员工。

3优点大集合。我经常和我部门的职员讲这样一个道理：每个人都有自己的长处和短处，学习别人的长处可能不是那么容易，那么就要尽量把自己的长处发挥到及至，把短处尽量隐藏起来；不要盲目的去效仿别人的做法，要更善于树立自己的风格。我最欣赏“三人行必有我师”着句话，孔子的教诲深刻在心，但是如何发现你的老师是至关重要的。我们经常在一起工作、娱乐，有好多习以为常的行为和处事风格已经被我们淡化，想要发现对方最大的缺点不是难事，但是如果想要发现他的优点并学习确实有些难，尤其是人格上的优点。两位老板经常教导我们“先做人后做事，先做事后赚钱”，在我们身边缺少榜样，更缺少完美的老师。我在前一家公司工作了将近三年的时间，学了不少东西，但是让我最最骄傲的是我懂得了一个做人的道理：“在发现别人优点之前，先不要急着指出他的缺点。”但是我在对我部门员工做一对一谈话的时候往往都是在批评他们的缺点，即便他们不接受，我也要强烈的指出来，最起码我要告诉他在我看来他是有这样的缺点的。我的部下们都很敬重我，并不是因为我的权威，而是因为我和他们推心置腹，也许这就是我的优点吧。然而在我职责对方存在缺点的时候，还是有那么一点反抗的味道，人之常情。但是，他们的优点我还是要找出来的，只不过我不喜欢当面表扬我的部下，因为我觉得让其他同事认可是最好的表扬，所以我要把一个人的优点拿出来，给其他所有的人去分享。08年末我有计划要做一轮培训，培训的主要内容就是

有四个小组长做经验性的总结报告，我希望通过他们自我的褒奖或者批评来指导大家，成功需要总结经验，失败更需要接受教训，只有共勉才能促进大家提升自我。

六业绩达成

08年的业绩数据实在不堪入目。只有个别小组的业绩完成还是比较另人满意的。我也是需要靠业绩吃饭的人，没有业绩我就一无所有。但是我并不把业绩看做是我的生命或者什么，我更看重的是造成这个结果的原因。07年末我的业绩目标是这样规划的，四个小组平均完成400万，我个人完成100万，这样就是1700万。现在回头一看，自己都没有完成，有什么资格去要求其他的部下呢？业绩，只能是数据，而业绩的源泉是工作上的付出。我不认为没能完成的员工或者小组就是不合格的，但起码他们在和完成的小组或者个人相比存在着一些问题。准确的找到发病的原因才能对症下药，在这里我只能对自己做一个要求，一定要认真的去观察我部门员工的工作过程，之后给他们提出一些建设性的建议，从而达到整体提升的目的。

七远景规划

09年是我领导业务部工作的第三个年头。我在前两年的工作更多的是实战，而我在09年的工作可能更多的是通过数据上的分析来评估市场以及对员工加以引导和指导。

首先是队伍的健全，现在看来建设一个强大团结的队伍是最为重要的。我们领略了团队的强大是可以创造奇迹的。单独凭借一个人的力量或几个人的力量是不够的，因此我们必须要在09年4月份之前把缺少人力的小组补充完整。可以采用两种办法：1借用公司现有的政策，广泛宣传，吸引一部分优秀的有经验的行业内人员；2借助人才市场招聘部分有事业心、品质优秀的人才，培养新人。我已经准备下达死命令，招聘合格人组员是四个组长的重心工作，如果到2009年3月末，哪

个组长的兵不购数或凑数，直接打散。

接着是管理制度的规范和培训体系的健全。这项工作我们一直在努力着，09年4月份之前我们也要把这项工作列为重点。集合团队的智慧和经验，共同完成。

最后是工作细节的把握。细节决定成败，道理很浅，大家都明白。但是真正的发现细节上存在的不足，是自己无法作到的，这就需要协助和互助，我说过，共勉很重要，09年我准备对四个组长做以下要求：要经常总结组内成员在细节上存在的不足，经常沟通关于工作上一些细节的处理办法，善于发现细节错误和总结经验教训。

大船已经起航，在茫茫的商海上我们风雨同舟。我们这些水手必须要有认真严谨的心态，勤劳智慧的思考，勤奋不懈的努力，我们才能顶住风浪的考验，沿着即定的方向驶到彼岸！

总结人：业务部***

纸箱行业年度总结篇八

一，在这一年来，在大家的齐心协力下，在卫生和服务两个方面已取得了一定的成绩，但在细节方面还存在一些不足。在工作上还有很多东西需要学习，需要不断的充实自己，不断学习进步。有时候看问题看得不够透彻，容易把问题理想化，所以就会导致和实际情况产生偏差。还有在日常的管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到影响。所以，在今后的工作和学习中，要时刻注意自身的不足，不断提高自身的工作能力，更好的去完成部门以及上级安排其他的各项工作。

常管理

- 1、接受主管指派的工作，全权负责本班组的工作，
- 2、随时检查本组员工的工作表现，发现问题及时纠正，发挥带头作用。准确地为宾客提供最佳服务。
- 3、检查本组员工的仪表仪容，达不到要求和标准的不能上岗。
- 4、定期参加各种业务培训。
- 5、根据客情，安排好员工的工作班次，负责对本组员工进行考勤。
- 6、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向餐厅主管汇报，准时列席班前会。

一、在新的一年里，要更好的去落实我们原有的卫生制度以及我们的工作流程，使我们的工作能够更上一个台阶。

二、管理目标：加强对员工服务意识的培训，强化工作流程的管理，实现酒店标准化管理，提高客人的满意度。

三、提高自己的管理水平，增加自己对酒店服务的知识面，苦练内功，提升内涵。

四、加强员工的工作纪律，因为纪律是我们做好每项工作的基础。

五、提高员工的服务态度，加强员工的礼貌礼节，因为服务态度是酒店的生命线，而礼貌礼节又是服务态度的基本点。

六、加强员工业务素质的培训，提高员工实际操作的能力，使工作更加规范化。

七、培养员工团队协作的精神，打造和谐、快乐、共同进步而且又健康的团队。

八、培养员工节约能源的意识，杜绝浪费，减少酒店开支。

九、加强与各部门之间的沟通与协调，避免造成工作的脱节。

十、提高自身解决问题，处理事情的能力，可以通过沟通交流或学习提高自己。

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统

1、编写操作规程

提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，

鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、xx年工作打算

xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

xx年将根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月

定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

xx年的部门培训主要课程设置构想是：把xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道

德修养，积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

纸箱行业年度总结篇九

自上岗以来，很荣幸能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。综合这段时间以来的工作内容，现做一总结。

在入岗初期，了解公司的历史与发展历程，在与同事的交流学习中熟悉了解公司的相关规章制度，引导我在后期工作中应该怎么样，应该如何做，应该结合自身优势来更好的融入启诺这个大家庭。

前期未招生阶段，经过和同事的交流，各抒己见，在本着合理利用每一分钱的`原则基础上协助采购相关必要物品，并做好每一笔的账目报表。

a.电脑打印机a4纸等办公必备品。

b.乳胶漆，人工费，防水处理等基建修补物品项。

利用闲余时间熟悉周边小区楼盘大小户数，预估学生资源利用率，了解周边培训大大小小机构13处，分类不均，专业与综合类掺杂，为下一步启诺招生计划做好前期信息搜集准备工作。