

# 工作人员不配合工作报告办(通用8篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 工作人员不配合工作报告办篇一

酒店主要为游客提供住宿服务、亦生活的服务及设施(寝前服务)、餐饮、游戏、娱乐、购物、商务中心、宴会及会议等设施。下面是本站小编为您精心整理的酒店工作人员实习精选工作报告□

### 一、实习岗位

前台实习生

### 二、实习内容

#### 1、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭个性的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮忙无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的情绪是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

## 2、之后的用心工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选取他们最先接触的部门前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得

我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是十分的不能理解，两个月过去了，出于学习的思考，开始用心主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争与烦恼。

### 三、实习总结

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不必须在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。实习是一个接触社会的过程，透过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。透过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

一张白纸，只有透过实习才能体味社会和人生，在前台这个岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

经过近十一个月在三源汇酒店的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在公司我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。在此我由衷感谢花园，给了我这么好的一次机会。

针对这次实习我主要从这几个方面来说说我的感受及所取得的进步。

我经过几天的找实习工作单位的艰辛后，体会到知识的可贵，感觉自己还有很多东西要学习的，三月我到了酒店面试，通过面试我被安排在餐饮部的西餐厅做服务员。酒店地处成都东门，新华公园旁，火车站六公里，距机场二十公里。是国企成都交通运业有限公司下的酒店，由成都市交委主管，一直以自住管理为经营管理模式。楼高29层，占地4879平方米，总共可出租客房215间，其中有豪华套房6个，普通楼层第6~9层，环保家居楼层第10、11层，行政商务层第12、15、16层，生态无烟楼层第19层，不设有13、14等人们禁忌数字的楼层和房间号。

部门设有总经办，人力资源部，财务部，销售部，前厅部，餐饮部，客房部，物资供应部，管事部，工程部，保安部等机构。按总经理，部门经理，主管，领班，基层员工的体系进行垂直管理，酒店一致贯彻“情感的交流，从酒店开始”的服务理念。要求每位员工用真诚的微笑待每一位走进酒店的人。服务要求有“微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。

怀着期待的心情我进入了酒店，三月六日我们六位实习生在酒店人事部的陪同下来到了酒店。第一次与酒店接触是酒店开车接我们在车里看到的。那时的酒店还在全面施工，这和我们

想象中的完全不同. 本以为来到酒店就可以试营业了没想到还是一片工地一片黄泥地!那时候我们心里都有些不高兴,一路上都没什么话一直到酒店员工宿舍我们才感觉好些!因为宿舍很漂亮设施也很好这才让我们感觉到了些凯悦的不同!接下来就是入职培训了,这才是我们正式接触酒店的文化.一周的入职培训让我对酒店有了初步了解.集团以为客人提供最优质的服务为宗旨,通过豪华完善的设施,一流的服务来吸引和留住客人。

集团采用四级管理模式即---服务员,领班,副理,经理!这样的管理模式将权利下放给员工,更有利于员工自身的成长.酒店把员工当成自得客人.我们再做入职培训的时候说过在酒店有四个客人即---客人,业主,集团,员工,其中最重要的客人就是我们的员工!在酒店他给你的不仅仅是一份工而是一份职业。集团会给你制定你的发展计划会给你做最系统的培训。

酒店餐饮部下设八个经营部门,包括:咖啡厅、送餐部、扒房、荔枝吧、沁园、大堂吧、松山茶居、宴会厅这八个经营部门。每个餐厅都各有特色!

咖啡厅以意式烹饪及新鲜的海鲜而著名。“现烧现卖”能最好的描述这个餐厅的特色。全开方式的厨房能让每个客人都能欣赏到厨师精湛的技艺。

送餐部是全年无休的为酒店内的客人提供 高质量的服务和美食。

扒房: 被设置在一个阳刚的氛围内,一传统为特色。餐厅为顾客提供 来自世界各地的优质肉类及海鲜。顾客 可从餐厅的开放式厨房观赏到肉类制作的全过程,从而给客人 带来全心的餐饮体验。

荔枝吧: 是一个高雅的,具有现代气息的鸡尾酒吧。专业的调酒师会调制出具有创意的鸡尾酒,。荔枝吧以其出色的,

品种丰富的高质量饮品而闻名，还配以个性化的服务和爵士背景音乐。

沁园：采用全新的用餐理念，整个餐厅全部有私人包厢组成。私人包厢的用餐理念在亚洲十分流行，并成为中餐里比不可少的元素。沁园以提供顶级粤菜为理念配以豪华的包厢设施吸引本地高端市场！

大堂吧：是一个休闲场所，设在酒店的大堂。在这里顾客将享受有更多的空间去休息或阅读。

茶居：其设计灵感来自与时至今日仍十分受欢迎的传统“大排挡”。他的设计风格具有现代的风格，同时又结合了地方茶室的特色。即与所有酒店的建筑风格融为一体，但又快乐为客人提供随意，友善和没有压抑感的舒适环境。茶居还可被描述成一个整日饮茶的餐厅。

宴会厅：被优美的松山湖所环绕，建筑设计注重现代气愤和实际结合。先进的视听技术，高雅的桌面装饰品，精致的食品和漂亮的鲜花相结合，构成了这里最大的特色！

在我们培训阶段我们系统地学习了餐饮的各方面知识。知道了许多以前从不知道的东西见到了许多以前没见过的东西。培训的内容很细致，从怎样收盘子怎样擦杯子开始都一一讲到。可培训的最终目的是为了作用于实践让我们有统一的服务标准。但在培训阶段我们接受的实践几乎就是没有，只能凭空去想象怎么服务。虽然有时回搞一些模拟实操可还是不怎么真实，没有哪个人能进入状态。

这一点是我在培训阶段最郁闷的事！培训的前一阶段很有新鲜感所以听的也格外认真。可随着对知识掌握程度的加深对培训的内容有些厌烦了。可不管怎样我的收获很的！餐饮的专业知识也了解的差不多了！我们的培训也不是只是讲，有的时候回有一些实际的东西让我们去尝试！比如说再讲到咖啡的时候

他们就搬来了咖啡机拿来了咖啡豆现做咖啡给我们品尝，这样我们对知识的掌握就更深入了！

培训阶段给我最大的感受就是自己的英语欠缺太多！没有英语几乎不能交流。尤其在这种国际管理集团可人大部分是外国人，你不会英语就等于是哑巴！不过每天的英文培训也使我的英语水平慢慢的提升起来。

结束了长达十一个月的培训终于等到了酒店试业。酒店的运营也慢慢开始。我们也都进入自己的部门！刚进酒店的一段时间我们很闲。因为就点的一些小工程还没有完工还不能正式对外营业所以我们都去到自己的部门进行小部门培训！我到宴会厅接受的第一个培训——其实与其说是培训还不如说是自学。就是认识各种杯子。当时刚到我们宴会厅的员工就被调去验收那些杯子！那些作过酒店的老员工都清楚杯子的名称和用途而我却不知道，所以我就边做事边问他们！这是我进入酒店学到的第一样东西！

随着时间的推移，酒店的设施也渐渐完善。虽然还不能对外营业可已经可以内部试营业了。就是把内部客人当成真正的客人去对待！那一段时间我们的员工没天都再不同的餐厅用餐。测试每个餐厅的服务。有什么不足有什么需要改进的都和会回馈给这个餐厅让他们改进！那一段时间对员工都是一个提升。作服务的员工提高了自己的服务技能，用餐的同事看到别的同事的不足也自己也会加以改进的。

回去以后，我一定继续延续我的使命，为我喜爱的酒店业，旅游业而奋斗，与中国的酒店业共勉！

弹指一挥间，我已走出学校的校门走向社会一年了，这一年的实习经历给我留下了太多的感慨，我成熟了稳重了许多，想想当初刚走上工作岗位的青涩与稚嫩到如今已是一个敢说敢做，不再害羞不在胆怯的女孩了。

这一年我在一家酒店实习，对于这次在酒店一年的实习经历我总结出餐饮业属于传统的服务行业，以向宾客提供餐饮服务产品来实现经营目标，作为一名合格的餐饮服务人员，应该时刻保持一种亲切热忱的态度，时刻为宾客着想，使宾客有种宾至如归的感觉，而服务则是一种态度，一种想把事情做的更好的欲望，餐饮服务是由我们餐饮部的服务人员通过手工劳动来完成的，所以我们的服务态度，业务水平，操作技能等都直观的反映在宾客面前，其举手投足，只言片语都有可能使宾客产生深刻的印象，因此我们要让宾客在进餐时享受到主动耐心周到的服务，才能使宾客在生理，心理上的需求得到最大的满足。

而这次的实习我的职位是一名餐饮服务人员，我知道餐厅中的任何职位的安排都要着眼于更好的为宾客服务这一宗旨。餐饮服务的岗位分为前台服务和后台服务，前台服务岗位包括前堂经理，主管，领班，预订员，迎宾员，吧员，服务员等，直接接触宾客，面对宾客服务，而后台服务岗位就包括厨师，清洁员，洗碗员等，基本不与宾客接触，餐饮部的主要任务是向宾客提供优质菜肴，饮料，点心和优良的服务，并通过满足宾客的各种需求为酒店创造更多的经营收入。

餐饮部又是酒店唯一生产，提供实物产品的部门，向宾客提供以菜肴为主的有形产品是酒店餐饮部最基本的任务，如今的餐饮部也从传统意义上的各类餐厅扩展至能够提供包括交际活动，休闲娱乐活动在内的综合性多功能配套场所。

餐饮部经营的状况直接影响着酒店的发展，我深知自己的工作虽然简单不起眼，但却是必不可少的环节，影响着酒店的正常运转，所以在工作中我一丝不苟，竭尽全力为宾客提供最优质的服务，面带微笑，让每一位宾客都能开心而来满意而归，这之中虽然辛苦，但我得到别人赞许时却还是很开心，我非常感谢学校为我们提供了这一年宝贵的实习机会，让我们勇敢的走向社会，磨练自己成长自己，我以后一定会再接再厉，做出更好的成绩。



大学生活总是在转瞬即逝，转眼，大二生活也结束了。这是大学中的第二个暑假，从刚进大学校门的不适应，到慢慢适应再至如今的熟悉，我想面对这个长达两个月的假期，大家都有不同的想法。或许经过这个假期，同学们会有不同的感想和想法了。

同学中有的在这个假期去了北海香格里拉实习，有的回家找了工作历练自己，也有同学去了很多地方旅游，增长见识，还有的回家参加学习班提高自己。我在这个假期中到了重庆大足县服装城进行了社会实践，在这次社会实践当中，我接触了社会，做了服务人员，了解到服务行业的种种规矩与其中的艰辛，我的专业是酒店管理，也是第三产业服务行业，这次暑期实践让我对服务行业有了更深刻的认识与了解，相信我以后的工作会有很大的帮助。

大足县位于四川盆地东南部，重庆市西北部，地处川中丘陵与川东平行岭谷交接地带，东连铜梁县，南临永川市，西接荣昌县，北依潼南县、四川省安岳县。西距成都市269公里，东离重庆市80公里。大足县是驰名中外的“石刻之乡”，人文自然景观十分丰富，有被列为世界文化遗产的大足石刻，省级风景名胜区龙水湖-玉龙山森林公园、黄花岗72烈士之一的饶国梁故居、国梁白鹭自然保护区、白栲园、龙水湖温泉等一大批人文景观。

是全国首批甲级旅游开放县，国家确定的长江三峡旅游线的起点，先后荣获中国优秀旅游城市、全国优秀旅游城市、全国文明示范景区、首批aaaa景区，重庆市最佳旅游景区等殊荣。大足县是一个旅游城市，每年都有很多游客以及境外旅游者来这里参观游览，因此也带动了当地的经济的发展。我暑期实践的服装城位于大足县步行街口，地理位置很好，每天都有大量的游客以及本地人在店里购买衣物。

在暑假实践这段时间，我是服装城里面的导购员，该店一共有12名服务员，每名导购员负责几排衣物，每个人都有自己的

的区域，衣物都由自己保管归类，衣物遗失也由自己负责赔偿酒店管理专业实习报告精选3篇酒店管理专业实习报告精选3篇。作为一名导购员，每天早上是八点半上班然后在自己打扫自己区域的清洁，拖地，抹灰，擦衣架等等。

第一：该店应当装修适宜，门面太过老旧。在步行街，服装城共三家，其余两家装修都很好，空调设备很齐全，而本店则没有。本店的顾客对象主要在普通大众，所以每天都有很多人来店里试穿衣服，而店里又没有空调，就会导致很多顾客试穿衣服的情绪烦躁，这就不利于买卖成功，而且其余两家服装城的优势就会更加突出。从成本问题来看，电风扇与空调，从长远的说，这种改进都是利大于弊的。

第二：该店应该设置收银台。对于这样大型的商城来说，收银台似乎是必要的，让店员负责不同区域的衣物，一面要收钱，一面要警惕小偷，还要热情的面对顾客，这对于服务员来说似乎有困难，难免会发生错误，或者导致服务员顾此失彼，不能很好的面对顾客，对服装城来说也是不利的。

第三：该店的管理体制应当修改。例如工作时间太长了，虽然是三天休息一天，但是一天超过八小时的工作，再加上挂货，排货等工作，都对服务员来说很是严峻，我觉得该店应该采取两班倒的工作制度，并且采取一定的奖惩制度，比如说每个月的总收入达到两万就奖励五十块钱，在每组当中选取一名组长，有组长管理她的三名服务员，她来分货，排货等等，这样让服务员有更好的工作环境也能更加激励服务员的工作积极性，并且也减少了管理上的难度，让管理人员能更好的对店里的运作进行了解和处理。

除此之外很多服务人员的工作态度也很是不好，经常出现辱骂别人的现象，或者不积极给顾客推销等现象。

第五：该店应该推出一些促销策略。为了在三家服装城中进行竞争，获取顾客的好评，我觉得必要的促销是有积极作用

的。比如说可以采取有学生证的学生可以打折出售，九折什么的。对于节假日也可以相应的进行促销，该店以往的经营方式是定价销售，不打折不议价，但是对于其他潜在的消费者，我们可以通过促销的方式吸引他们，从而比其他两家服装城就有了一定的竞争优势，赢得顾客的青睐。

第一：要学会说话；在服装城当导购员最经常做的就是利用自己的口才让顾客买下自己的衣物，通过这一个多月的实践，我学会了怎样面对不同年龄，不同阶层，不同性格的人去说话，去观察他们的行为动作，通过自己的介绍来让他们喜欢这些衣服，让本来不够喜欢或者他们挑剔不满意的地方，让他们忽略，让他们喜欢。这些工作更是锻炼了自己的察言观色能力。

第二：要学会为人处世；在服装城当中有12个服务员，虽然大家都负责不同的区域，但是工作当中的人际关系还是非常重要的，这样才能让自己的工作更加顺利，也同时让自己的心情更加开朗。在工作当中，我很受那些姐姐的照顾，大家都很友好，经常帮忙我，让我能更好的适应工作。酒店管理专业实习报告精选3篇。为人处世的能力对于以后进入社会是很重要的，它不仅影响自己的工作，还会影响自己的情绪。

第三：要有吃苦耐劳的精神；在实践中，每天超长时间的工作以及挂货，排货是非常累的，要有一定的肯吃苦的想法，要对工作负责，认真，吃苦是一定的。

第四：要有一定的服务精神；作为一名服务人员，服务精神是必须的，在工作当中，自己就完全不是学生了，要转换角色，自己也不再是家里的公主，作为服务人员就要有自己的服务精神，对于顾客的要求，就要尽力去满足，不能随着自己的脾性来胡乱做事。对于以后从事酒店管理工作，我觉得服务精神是非常必要的，这次暑假实践活动真的让我体会到了服务人员应该要有的准则和态度。

第五：要随时提高自己；在大足工作，我经常能遇到一些外国游客，当他们在店里买东西的时候，英语的交流能力是必须的，我深刻感受到英语的重要性。

当你在进行服务的时候，你完全不能依赖别人和其他工具，你只有依靠自己的知识去进行处理，以前在学校，和外教交流，不懂可以用电子字典，可以向朋友寻求帮助，但是在工作当中，你的一句话可能就是这个交易成功的关键。英语真的很重要，随着今年北京奥运会的成功举办，以后来中国旅游的人会越来越多，英语是一个重要的工具，与时俱进，语言是关键。

暑假结束了，我的实践活动也成功完成，通过这次实践，我接触了社会，了解了社会，更多的是发现了自己的很多不足，自己的渺小。社会是丰富多彩的，很多东西不是用数学，用统计，用字母就可以完成，我还有很多东西很多知识需要学习和了解，但是这次实践我也更加明白，学校知识我们是必须好好掌握的只有在学校掌握了知识，才能以后在社会中学以致用，完善自己，提高自己，让自己与时俱进。

## 一、实习内容

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱

怨;当你犯错的时候,要想尽一切办法去弥补你的过失,而不是逃避。要说的是,此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的,也就是说,入住的客人多,自己的工资也高,这算是鼓励大家埋头苦干,加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人,我在工作中难免会有犯错的时候,好在经理和同事也没有很责怪,反而给我安慰和鼓励,这让我十分感动,遇到这样开明的上司和同事,但是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我,不管在哪种环境,都要记住三点:一、勤快,二、忍,三、不耻下问,我会一向牢记在心的。

## 二、实习感受

这些日子我确实学到了不少东西,除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外,更学习到了做人,如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态,更让我了解到的是作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。实习是一个很好的平台,让我们对社会有了新的领悟和熟悉,只有在现实中经历过,才会明白这个社会是如此的复杂,远没有我们想象的单纯。在酒店实习期间,曾有一段时间,我发现自己的想法和观点是如此的幼稚,但是之后我就慢慢放开了。刚开始上班时,不适适应长时间的站立和工作作息时间的改变,一天下来,手脚僵硬酸痛,下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息,一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了,也更深地体会到了生存的不易。以前在家的時候,衣食无忧,根本就没有认真思考过这些东西是怎样得来,此刻当自己有了一份工作的时候,才发现得来不易。在大学里,我们只是一张白纸,透过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说这天做些什么,明天做些什么,但在那里,不必须有人会让你告诉这些,你务必自觉地去,而且要尽自己的努力做到最好,一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校,大多是学习的氛围,毕竟学校是学习的场所,每一

个学生都在为取得更高的成绩而努力。而那里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的潜力。在前台这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

### 三、问题与不足

首先学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导实践；其次“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中不断学习业务知识，透过多看、多学、多练来不断地提高自己的各种潜力；最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的潜力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，用心、热情、细致地的对待每一项工作。

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。

## 工作人员不配合工作报告办篇二

见习大堂经理时，我掌握了基础业务的流程，如开户，挂失，解挂，办理特殊业务（重置密码，更正银行卡的户名等），办理个人向个人汇款、个人对公储蓄或转账、国内个人结算业务、定期存单业务等等。“进账单”、“现金缴款单”、“国内个人结算业务申请书”、“定期存单”等单据，我曾经在会计课

上见过,但一直未能真正了解他们的用途,也不知道如何使用,如今在实际业务中遇上,我终于彻底弄懂了他们,还能够熟练的使用,这无疑深化了我的所学知识。

同时,我还学会了使用存折补登机补登存折,在补登补贴时,难免会接触到各类补贴:“义兵补”“粮油补贴”“高龄补贴”“五保金”“低保金”,深入去了解这些补贴,有利于我了解国家的财政转移支付政策,拓宽我的知识面。另外,我也学到了活卡率(新卡办理后,第二天有一笔1元以上的交易,或者较长时间内卡内余额大于300元,这才代表这张卡是活的),活机率(安装pos机后,每个月至少有五笔交易,并且一个月的交易总额必须在500元以上,这个pos机才是活的)以及替代率(能用自助机器操作的,尽量不到柜台操作以节约人力,节省时间)等概念,这些概念让银行的业务不再神秘,抽象,而是具体化为一个个可以一步步操作的细节。

见习大堂经理,不仅让我收获了专业知识,还让我学会了为客户服务的精神。指导我的那位大堂经理每日都穿着整齐的工作装,带着笑容,亲切耐心地为每一位客户提供他们需要的服务:指导客户填写必要的单据,向客户解释他们有疑惑的业务。有些客户年纪大了,需要来来回回解释很多遍他们才能听明白;有些客户不懂怎么在自助机上储蓄取款,她便耐心的教导。

工作多年,她也不改最初的热忱。初初见习时,我偶有厌烦,她便告诫我说:作为服务行业工作人员就应该时时刻刻为客户着想,本着为客户服务的心,用最好的服务态度和最优的服务质量来帮助客户办理业务,这才不辱没这份职业。这句话使我深受教诲。我也下定决心,既然将来要从事服务业,就要拿出应有的服务精神。

我来实习的这段时间,恰逢竹山农商行研发出一款“四区星级网格化金融服务全覆盖管理系统”的软件。这款软件旨在实现“深耕四区”走访建档工作的无纸化、网格化管理,提升金融服务水平,促进各项业务发展,推动地区经济繁荣。我有幸参

与了这款软件操作手册的编纂。

编纂过程中,我深入、系统、全面地了解了这个系统的组成部分,一方面,我的专业知识与该系统所涉及的知识高度结合,我重温了“贷款五级分类”、“资产负债情况”、“巴塞尔协议”等所学知识,并将他们与实际结合,另一方面,我在实际业务学到了“重置成本法”、“市场评估法”“资金归行率”“三色分类”“四区”等以往不知道或不够了解的知识。为了编好这一手册,我也学习了相关的计算机知识,我对office办公软件的使用也更熟练了。

随着编纂的深入,我不断地惊讶于该软件内容的全面、设计的精妙、构思的周密。由此我想到,在银行稳妥运营的过程中,竹山农商行不满足于已有的业绩,不贪图现有的安逸,敢为天下先,另辟蹊径,勇于提出新思路,想出新方法并排除万难付诸行动,这种开拓创新精神是难得可贵的,也是我在今后的学习工作中应当参考的。

在我实习期间,这款软件已经在全县成功推广,我与农商行的工作人员一起分享了这份骄傲与喜悦。在不远的将来,我期盼着它能在全市、全省乃至全国推广。透过这一系统,我看到了政府实现网格化金融服务全覆盖的决心,我更坚信我选择金融专业没有错。我要用我所学的知识,促进金融服务的全覆盖,为国人提供更优质的金融服务。

第一,要求贷款人和担保人(若有的话)提供家庭基本信息(包括收入、收入来源)、身份证、婚姻状况证明、收入证明、房产证(若有的话)、营业执照(若有的话)、企业资格登记证(若有的话)等等,陈述贷款用途并提供相关的证明,书面承诺一定遵守合同约定按时还款或督促贷贷款人按时还款,否则将会以自己的资产抵债或者担保人承担连带责任。

第二,要求信贷营销人员承诺贷款相关人员的信息真实、准确、完整,并对该笔贷款业务承担“四包一挂(即包放款、包管理,



包收回,包赔偿,与绩效挂钩)”的责任,从而督促信贷营销人员谨慎放款。

第三,每一次调查、复查都至少是两人一起,既可以减少失误,又能够相互监督。

第四,每一笔贷款都需要经过由行长、副行长、客户经理组成的五人贷审小组审议并多数通过后才能放款,同时贷审小组必须书面承诺对放出去的款项承担一定的责任。这要求贷审小组审慎放款,无疑大大降低了贷款风险。

银行对贷款业务的精妙的流程设计和谨慎的风险管理让我更进一步认识到了贷款对于银行的重要性,也对信贷营销人员面对压力与风险对每一笔贷款负全责的职业精神深感敬佩。

银行柜台是银行工作很重要的一块,但由于只有经过专业培训的人员才可以进入网点办理业务,我无缘进入体验。然而在见习大堂经理时,我目睹了兢兢业业的柜员们在360度无死角监控的柜台里端坐一整个上午和下午,勤恳、耐心、热度、细致的办理业务,他们过硬的专业知识与崇高的职业精神令我深受感动。

在实习过程中,和不同的工作人员相处时,我切身体会到,不同职位工作人员的分工截然不同,每个人都承担着银行这个庞大机构的一部分职能,也许他们只了解只熟悉自己的这一部分职能,但只要每个人做好自己的本职工作,银行便能够正常运转。由此可见分工协作的重要性。另外,不同层级工作人员的工作性质也是迥然不同的。

低层级工作人员的工作较为简单琐碎,每个人只负责自己职权范围内的事宜,风险较小,灵活性较低,有严格的程序规范,趋于标准化,制度化;而高层级管理人员则掌控方向,知道每一个岗位的运作情况,并将各个部门的工作统筹整合,推动整个机构不断向前发展。他们的工作面临着更多的突发情况,处理事

情更灵活自主,很难用制度标准去固化,同时他们面临的风险也越大。这些体悟与管理学所学的知识相一致,坚定了我学习更多知识以用于未来生活和工作的决心。

短短四周里,我也体味了一遭踏入社会后朝八晚六的职业生活。试想以后踏入工作的我,经过一天辛苦的工作后,回到家里自己准备餐饭,的确十分辛苦。我真真切切体会到了父母兼顾工作与家庭的不易,体会到金钱的来之不易——每一分钱都凝聚着劳动者的辛勤工作的汗水。我更加感谢为我操劳的父母,也更加明白了勤俭节约这一中华传统美德的内涵。

在实习过程中,除了收获知识,我也有一些自己的思考,对农商行工作有一些小小的建议,皆是个人的一些看法,由于知识储备不够,工作经验不足,若有不成熟的地方,还望多多包涵。

第一,早上的业务特别多,客户常常需要排队等候很久,无形中增加了柜员的压力,也常常造成客户的不满。只开设两个窗口似乎有些不够,如果有条件,我建议可以在早上开设三个服务窗口,在下午开设两个窗口,缓解早上业务的繁忙。

第二,给大厅的存折补登机增设一个开通或取消短信银行的功能。据了解,这项功能在其他银行的自助终端都已开设。开设后,可以减轻柜台的压力,提高替代率,使人力资源的使用更加高效合理。

1、将能够在自助终端进行操作的业务种类及其操作流程做成简单易懂的视频,在大厅的电视上循环播放。客户在排队等候时看到视频,自然也就会去自助终端操作。

2、更进一步,可联系政府,于黄金时段(晚上七点至九点)在河堤广场的电视上展示该视屏,让更多的人了解农商行及农商行的自助终端操作流程。

3、印刷简单易懂操作流程宣传图,在下乡走访以及举办活动

时赠送给客户。

4、在自助终端附近张贴大幅的操作流程示意图。

第四,大力发展中间业务。随着利息市场化的不断推进,银行不能继续依靠传统的存贷款利息差来赚取利润。发展中间业务已成为银行赚取利润的重要路径。在众多的中间业务中,除了传统的电子产品,结合农商行所处的环境,我认为应大力发展两项中间业务:理财业务和保险。

供的不高的定期储蓄利息。在这种情况下,农商行可以针对市场需求,设计开发出一些利息稍高的理财产品,集中起一定范围的资金,交由农商行专业人员去投资。一方面可获得利润,另一方面可以吸引更多的客户来农商行储蓄。

2、保险是朝阳产业,未来的发展前景不可估量。在农商行所在乡镇,大部分劳动力都外出务工,留下许多没有收入来源的留守老人和年幼的孩童。老人体质较差,易生病,死亡率也高,孩童容易因为意外事故受到伤害。在这种情况下,农商行可与专业的保险公司合作,设计一些针对留守老人、儿童的意外伤害保险,针对留守老人的养老保险和死亡保险。一方面可以赚取利润,另一方面也能造福一方百姓。

以上这些,便是这四周我的实习心得。我收获了很多,不仅仅是专业知识,还有接人待物,品德素质。四周虽短,但我所收获到的知识却使我终生受用。

请允许我再一次感谢竹山农商行给予我这次宝贵的实习机会,并无私的帮助我,教导我,信任我。衷心祝愿竹山农商行在未来开拓更多的业务,走出宽阔的一片天地,也祝愿竹山农商行开发的系统走向全省、全国!

# 工作人员不配合工作报告办篇三

根据学校毕业实习要求，本人于20xx年6月底到8月底期间在中国农业银行宁海县支行城关分理处进行了为期8周的毕业实习。实习期间，在学校和单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体情况及时体会作一系统的总结。

## 一、实习单位简介

中国农业银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，中国农业银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，农业银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。中国农业银行宁海县支行城关分理处是宁海县支行直属的一个营业网点，一直鼎力支持宁海经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境、丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。

## 二、实习过程

(一)了解实习单位基本情况和机构设置、人员配备等。

(二)学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面：银行业务基本技能训练，如点钞、珠算、五笔字型输入、捆扎等；银行的储蓄业务，如活期存款、整存整取、定活两便等；银行的对公业务，如受理现金支票、签发银行汇票等；银行的信用卡业务，如贷记卡的开户、销户、现金存取等。

(三)了解银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

(四) 总结实习经过，并完成实习手册、实习报告。

### 三、实习内容

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞、捆钞、珠算、五笔字型输入法、数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却未发现我原来有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一直无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗？后来慢慢才了解，原来银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失。

经过一个星期的“苦练”，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户、存取现金、挂失、解挂、大小钞兑换、受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水、平账报告表、重要空白凭证销号表、重要空白凭证证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折、银行卡、存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤，记账、复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。

对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对；再看大小写金额是否一致，出票金额、出票日期、收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。

对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对账后)。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

#### 四、实习收获与体会

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班；如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。

在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，比如：对待客户的态度，首先是要用敬语，如“您好、请签字、请慢走”；其次与客户传递资料时必须起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

## **工作人员不配合工作报告办篇四**

时光飞逝，一转眼我已经进入xx银行的队伍实习有9个月了。当第一次踏进工作单位，面对这陌生的工作岗位和 workflows，让我自己不觉的有一丝紧张，不知道自己能否去胜任，去完成好自己的本职工作。在实习这段期间，在自己努力学习专业知识，提高专业上的技能，完善自己的业务素质，领导和同事们也都对我们相当照顾，有不懂的他们会耐心、细心

的为我们解答。我也深刻体会到团队精神、与客户沟通、处事的协调能力的重要性。这些都是我未来成长过程中的点滴财富的积累。

首先来说，这次实习给我感觉最深的就是我观念上的转变。以往在我的观念中，银行工作人员工作是那么的轻松，每天对着电脑悄悄键盘，再数数钞票就行了，我完全忽略了每一个工作都有每个工作隐形的工作内容。自从进入仁和营业部实习以后，我感觉事实与现实的差距真是太远了。由于环境因素，营业部每天的破钞都比较多，“破钞任务”是我进入实习以后听到较多的一个组合词，而捆钱，不管是困破钞还是困好钞都是技术活，尤其是捆小额破钞，更是令人烦恼的艰巨任务，而且如果在比较繁忙的时候，不论是整理破钞还是捆钱都得见缝插针的利用时间。

但是现在的我对于刚到实习单位时的情境记忆犹新，尤其是各位前辈和领导对于银行工作制度的强调。所谓的制度就是银行工作人员行为规范的准则，是不可违背的规矩。不违不保证不出错，但是违背了制度就埋下了出错的隐患。刚到营业部实习的第一天，主任就给了我一本信用社的制度读本，而且百般告诫与强调制度的重要性。然而在接下来的实习过程中，经过慢慢的领会与学习，银行工作的制度规范也慢慢渗入在生活与工作中。“一日三查库”是所有工作人员每天必须的事情，而且也是我最紧张的时候，虽然每天都在进行着这项任务，但是每每到时候差点尾箱，总会担心会不会出错，虽然至今为止还没有出现过错误。银行的工作不必市场销售，多了少了哪怕是一角钱都是大事(特殊的除外)，这都说明了在操作的过程中存在着错误，是对工作完成度的否定。

## 一、爱岗敬业，刻苦学习

在我第一天进入工作岗位，面对一切都是那么的令我觉得新鲜。同事们对我说：“现在感觉很新鲜，等时间长了，你会觉得综合柜员其实是很枯燥的。”其实现在的我也能感觉出



来，每天重复这基本同样的动作——无数次的清点钱数。可这些并不会打消我对工作的热情，我喜欢忙碌地工作一整天，而不喜欢无所事事的消磨时间。在去年底收款结息的那段时间，一天几百笔业务量，有时候忙的午饭都不能按时吃，可内心中不曾有过一丝怨言，因为这就是我们的工作，作为一名农信的员工这是我们的责任。单位的发展，是在我们每一名员工辛勤的汗水中建立的，我们责无旁贷。热爱自己的岗位，每天都要充满热情的去投入到工作中去，学会珍惜，学会满足。

对于刚步入岗位的我们这批新人，一切都要从零开始，一点一滴都需要我们刻苦、谦虚的学习。虽然我们是以毕业大学生的名义招录而来，可我们不应该以这为荣耀。很多人其实所学的专业和金融业都没联系，但大学的学习使我们综合知识面更广，更加具有责任心，也具有较强的自学能力。我们应该把我们的优点全部的投入到实际的工作中与自身发展中去。如果只因为名衔而沾沾自喜，那必将遭到淘汰。在工作中要把工作细节化，各种有疑问的问题应该即时的向有经验的老员工请教，在业余时间也应该多学习一些与银行方面有关的业务知识，多方面的去提升自己的。记得刚来的时候主任让我们新来的每月写两篇文章，我觉得这样很好，即能锻炼自己的写作水平，又能提升自己对于工作的感悟。但主任走后我们就很少写了，这就是自我缺乏自控能力的体现。这一点我是需要提高的，在以后的工作中要把学习作为一种主观意识上的行为，而不是客观规定的牺牲品。进入农信的队伍，让我们忘记我们是大学生的名号，让我们把自己当成是一名新报道的学生一样，在这里去用我们的努力完成我们的“学业”。

## 二、细致工作，微笑服务

柜员窗口有一定的危险性，需要我们时刻的警惕，提高自己的业务知识与实际操作水平，把不必要的失误、麻烦降到最小。精湛的业务技能是一名优秀综合柜员所必备的要求，不

要以小而不为，在平常中我们要积累经验，要以一些案例去为己所用，提醒自己。记得有一次我们一名柜员收到了一张假钱，因为验钞机有时会因为钱币的新旧程度而出现卡机的现象，有时我们就马虎的以为没事而过去了，可这成为大意的代价。特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。这也是对自己负责。

我们是农信队伍中最基层的岗位，可这一个小小的窗口，却是我们农信与客户间最直接的纽带，我们的言谈举止都代表这农信队伍的形象。相对与市里的网点来说，乡镇的网点对柜员更具有挑战性，因为我们面对的基本都是农民阶级，他们文化不高，对于简单的业务流程，在他们看来都是那么的繁琐，我们需要更耐心细致的为他们讲解。也遇到过不讲理的，醉酒后语无伦次的，可我们是服务行业，一切都要以客户至上为原则，把不必要争吵用我们的真诚，妙语去化解掉。有的客户对我们的服务称赞，其实这是对我们最好的褒奖，胜过一切，我们也要更加谦虚谨慎，良好的服务质量是我们的本质要求。始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质满意的服务。每一次都服务都要用我们真诚的微笑，去拉近与客户之间的距离，让我们的微笑与真挚的服务成为农信最好的名片。

### 三、以案例为鉴懂得珍惜

前几天在单位看了一本名为“警世钟”的内部书籍。里面记录了吉林农信队伍里面一些典型的犯罪案例。一些员工因为人生观，价值观发生扭变，而以身汗水去拼搏来的，而不是投机取巧。无限的攀比是无尽头的，人要有颗知足的心。当同学，朋友得知我进入的农信上班，他们都投来羡慕的目光，相比而言我算是幸运的。记得在长春培训时候老师告诉我们，在当柜员接触钱时候就把钱看成是纸而不是钱，这个比喻是

一种警示，一张属于自己的一百元钱那是自己用劳动换来的，一捆一万，可那不是我的。

对于我们这些新来的员工，还有老员工一样。也许我们并不富有，但想想与很多人相比我们是幸运的。一时的财富换来的终究是一生的悔恨，无论是家人还是单位，你都会成为一名罪人。懂得感恩，珍惜现在所拥有的一切，努力的为了农信的未来去奋斗，在工作中体现你的价值。农信的光需要我们去照亮，而不是为自己的一时去阴埋。

#### 四、建立企业文化发扬农信品牌

一个企业的健康可持续发展，不单只是围绕着经济利益的提升，注重价值观，而更要重视文化价值观。特色的企业文化是企业发展必备因素，在人事管理，团队协作，服务理念中也起这积极的作用。

### 工作人员不配合工作报告办篇五

根据学校毕业实习要求，本人于20xx年6月底到8月底期间在中国农业银行宁海县支行城关分理处进行了为期8周的毕业实习。实习期间，在学校和单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体情况及体会作一系统的总结。

#### 一、实习单位简介

中国农业银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，中国农业银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，农业银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。中国农业银行宁海县支行城关分理处是宁海县支

行直属的一个营业网点，一直鼎力支持宁海经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境、丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。

## 二、 实习过程

(一)了解实习单位基本情况和机构设置、人员配备等。

(二)学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面：银行业务基本技能训练，如点钞、珠算、五笔字型输入、捆扎等；银行的储蓄业务，如活期存款、整存整取、定活两便等；银行的对公业务，如受理现金支票、签发银行汇票等；银行的信用卡业务，如贷记卡的开户、销户、现金存取等。

(三)了解银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

(四)总结实习经过，并完成实习手册、实习报告。

## 三、 实习内容

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞、捆钞、珠算、五笔字型输入法、数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却没发现我原来有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一直无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗？后来慢慢才了解，原来银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失。

经过一个星期的“苦练”，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户、存取现金、挂失、解挂、大小钞兑换、受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水、平账报告表、重要空白凭证销号表、重要空白凭证证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折、银行卡、存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤，记账、复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。

对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对；再看大小写金额是否一致，出票金额、出票日期、收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头

对账后)。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

#### 四、实习收获与体会

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班；如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。

在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，比如：对待客户的态度，首先是要用敬语，如“您好、请签字、请慢走”；其次与客户传递资料时必须起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的

工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

## 工作人员不配合工作报告办篇六

我是，于20xx年x月至x日至x月x日在xx银行分行个人贷款中心实习，在这短暂的时间内，各部门的负责人和工作人员毫无保留的将他们多年的工作经验和业务知识都一一向我进行了传授，从而使我获得了宝贵的实习经验，深感受益非浅，并将对我以后的成长起到很大的帮助。

### 一、实习目的

顶岗实习是我们大学生必须经历的过程，是理论与实践相结合的重要方式。它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识。实习也是对我们专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识、技能，既开阔视野，又能增长见识，为我们走向社会打下坚实的基础，是我们走向工作岗位的第一步。本次实习主要是熟悉银行中贷款的基本操作流程和贷款产品，进入银行实践，学习银行的运营模式，将理论与实战进行结合，用理论指导实战，用实战检验理论。通过实习，在毕业前先接触一下社会，了解一下企业，为自己以后更好的找工作，更好的融入社会做准备。

### 二、实习时间

20xx年xx月xx日至x月x日

### 三、实习单位简介

xx银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在。在国内□xx银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外□xx银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一□xx银行分行一直鼎力支持经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境、丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。

1. 经营理念：以市场为导向 以客户为中心。
2. 服务理念：客户至上，注重细节。
3. 风险理念：了解客户，理解市场，全员参与，抓住关键。
4. 人才理念：注重综合素质 突出业绩实效。

### 四、实习内容与过程

本人在xx银行的实习内容如下：

(一)跟工作人员学习部门相应的理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前几天里，我主要跟信贷部赵叔学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。一方面要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相关文件。结合中行金融报，金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。同时通过实习还让我们了解银行的业务，建行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及信贷业务等



等，我实习的主要是信贷业务，包括很多种类的贷款，学习这些贷款的基本操作流程和需要注意的地方。

## (二) 信贷业务

由于目前的实际情况，中小企业融资难，尽管央行一再出台有关鼓励银行向中小企业贷款的方案，但是，在各个银行内部都有严格的控制。建行也是如此。所以，银行目前也投入了个人贷款领域。需要注意的是，银行的个人贷款业务并不是直接将款贷给个人，而是与商家签订一定的协议，其实是将款贷给商家，然后商家把商品卖给个人，个人再还款给银行。银行在与商家签订协议时，审查商家的证件是否齐全。而个人要向银行提供有关的收入证明，身份证明等。一般都是以购买的标的物作为抵押，最常见的就是动产抵押(如汽车贷款)和不动产抵押(如住房贷款)。信贷部门实行的是审贷分离制，就是进行贷款客户开发与具体发放贷款，审核贷款可能性的工作人员是各司其职的。

在学习各种相关银行知识的同时，我还积极向综合柜员学习银行基本业务操作。因为现在银行是实行的柜员制，所以我并没有机会去进行实时操作，所以能做的就是将培训时的技能操作和综合柜员的操作结合起来，寻找两者的不同，并记录下不同业务类型的交易码和分析码及特殊业务的类型。但是就是从旁边的学习中，我同样学到了很多的东西。当银行提出从以产品创新为中心到以顾客为中心转变的原则时，就是对业务员最大的挑战和考验。业务员所要求的不仅是熟练的业务操作，更应懂得如何同顾客交流，为顾客服务，服务优于管理，一个好的管理者更是一个好的服务者。起初对于那种一张报纸，一杯茶的管理者的生活在这彻底改变，报纸是了解客户，了解银行的手段。茶是服务于客户的。“创建学习性组织，争做学习性员工”每个员工勤奋学习的精神，带动着银行业务的广泛开展。通过与业务员的接触，我还了解了银行的操作流程及储蓄业务方面的知识。储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，

即开户，存取现金，挂失，解挂，大小钞兑换，受理中间业务及外汇业务等，以及明白了事中监督和事后监督的重大意义。

#### (四) 个人贷款中心

我在个人贷款中心实践过贷款受理调查岗、信息录入岗、签约岗、审核岗等等。个人贷款中心受理调查岗就是协助客户填写完整个人住房贷款面谈记录(个人及家庭)、贷款合同、抵押担保承诺书、韩城市房地产抵押合同，整理好住房贷款需要的工资卡(连续三个月)、户口本、结婚证、收入证明等的原件及复印件，如果属于个体工商户，则需出具营业执照、一年内的完税凭证、常用账户现金流量证明、财务报表等等能够证明其还款能力的凭证，核查贷款资料的真实性、完整性、准确性、有效性等等，通过面谈、现场调查等方式，对其还款能力、买卖行为的真实性、贷款担保情况进行核查，在人行信用信息系统查询个人的信用记录并打印信用报告等等。根据贷款年限与年龄之和，男不得超过65岁、女不得超过60岁，收入证明及每月还款金额不得超过收入的50%算出每月应还款金额，让客户相关人员按手印签字盖章，在资料完全整理齐全后，将客户信息、住房信息、还款计划等等相关资料都录入个人住房贷款系统(pmis)□复核后上报渭南分行，如果审批，则会在贷款合同盖章签约，并办理抵押登记工作。另外，个人住房贷款中心也办理信用卡申请业务，我也会协助客户填写真实完整资料后签字按手印，在系统中录入客户信息等等。

#### 五、实习心得

通过长达一个月的实践操作，我学到了很多在课堂上学不到的东西，获得了宝贵的实践经验，锻炼了自己的学习能力、动手能力、交际能力等，明白了在以后的工作中所需要的能力和态度，可以让自己在今后两年中重点培养自己在这方面的能力，为以后能好好工作做铺垫，打好基石，能发挥出更

大的才能。

(1)在实践中，我懂得了责任心一定要强。俗话说一切从小映大，银行本来8点正式上班，但我发现所有的员工责任心都很强，都又敬业奉献精神，早早 7.30就到岗，常常晚上加班到九点多，甚至周末也不休息。对于任一笔业务，态度非常认真，对所需要的资料常常核对几遍，对于企业提供的数据也会仔细研究，若发现不正常数据，则会到企业认真考察，而不是敷衍了事，蒙混过关。这都让我看到了自己的反面，以前有时布置的任务并没有用心完成，这让我明白了即使以后工作了，认真的工作态度也是必须的。

(2)在任何一项工作中，团队精神永远最重要!虽然每天都是各司其职，但是每一项业务都是整个部门的队员合伙完成的，遇到什么问题也是互相研究互相讨论询问，共同解决问题，这让我明白，一群人的力量始终比一个人的力量大，否则，在系统操作过程中遇到点事，如果不共同讨论的话，任何一项任务都会更费时，造成效率低下。而且大家在完成自己的任务后，都会自觉的帮助同事完成他人工作，营造了一个良好的环境，也让我学会了如何与大家交流，明白了一些在与同事的交流中应注意的细节，在为顾客的营销中、与领导的谈话中、与客户的协调中都大大提升了自己的交际能力。

(3)俗话说“书到用时方恨少”，虽然在课堂上学过财务报表分析、各种比率的计算与含义等等，但是当赵叔叔考验我时记忆却模糊不清，让自己也大为吃惊，所以下定决心回到学校还会很刻苦的、很扎实地认真学习，让自己在以后工作中能够游刃有余，为自己奠定坚实的理论基础，并且联系实际，坚持锻炼自己的实践能力，做到学以致用，成为真正的有用之人。

(4)现在的大学生或多或少都有一些心高气傲，眼高手低，我也不例外。然而在实践中，我才发现，在大学里学到的书本东西如果不在实际的工作中加以运用，就不能发挥出知

识的力量，有了知识基础并不能说明就比学历低的人能力高很多，很多工作都是熟能生巧，我们坚决不能以自己的学历作为骄傲的资本，只能以知识作为基础，脚踏实地，一步一个脚印，虚心向学长学姐们学习，凭着对新事物的接受学习能力强，在不断的摸索锻炼中，不断发掘出自己的潜能，不断提高自己的能力，才会有美好的未来，而不能一开始就要求太高，想一步登天，否则不仅成不了才，还会挥霍掉自己的青春。

(5) 诚信，是人一辈子的财富。在工作中接触到的个人信用信息比较多，也就慢慢了解到一个人拥有好的信用是多大一笔财富。随着全国通用的个人征信信息系统的不断完善，各家银行只要轻轻一点，就可以查到一个人的信用记录。在实习阶段，对于个人住房贷款、消费贷款、作为企业法定代表人、开门做生意等的个人信息都有一定的要求，一旦客户被拉入黑名单，如利用信用卡来套现、逾期不还款等违规现象出现，办理所有的业务都将受阻，为了让人生光彩照人，一路畅通，受过高等教育的我们都应该做到诚信，不仅仅是在银行的业务上，更应该是在生活中。

## 工作人员不配合工作报告办篇七

xx银行，全称xx银行股份有限公司，总部设在北京，是五大国有商业银行之一。在近百年辉煌的发展历史中[]xx银行以其稳健的经营、雄厚的实力、成熟的产品和丰富的经验，深得广大客户信赖，并与客户建立了长期稳固的合作关系[]xx银行将秉承 以客户为中心，以市场为导向，强化公司治理，追求卓越效益，创建国际一流大银行的宗旨，依托其雄厚的实力、遍布全球的分支机构、成熟的产品和丰富的经验，在全球范围内为个人和公司客户提供全方位、高品质的金融服务[]xx银行分行西大街支行作为分行的重要组成部分以其优美的环境，丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城市个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。并一直鼎力支持经济

的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用。

实习岗位：大堂经理及综合柜员

实习过程：此次实习的目的在于通过在xx银行的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定基础。

实习过程主要包括以下2个主要阶段：

## 一、培训阶段

(1)通过培训了解单位基本情况和机构设置，人员配备，企业文化和营业网点安全保卫等。

(2)学习掌握人民币的基本方法，鉴别钞票真伪的主要方法和数钞的基本技巧及零售业务技能操作的训练。学习银行卡及基本知识。

(3)学习银行的基本业务流程，主要包括以下方面：银行的储蓄业务如定活期一本通存款、整存整取、定活两便、教育储蓄等。银行的对公业务，如受理现金支票，转账支票，签发银行汇票等。银行的信用卡业务，如贷记卡、准贷记卡的开户、销户、现金存取等；联行业务；贷款业务等。

(4)学习银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

(5)学习外汇英语及中行柜台营销技巧与服务礼仪。并进行零售业务的综合操作测试。

## 二、实习阶段

(1)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

(2)跟综合柜员学习银行基本业务操作

(3)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

### 三、实习内容：

(一)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前几天里，我主要跟主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。一方面要学习相关的实务操作，其中会计占决大多数，既要强化已有的知识，还要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相关文件。结合中行金融报，金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。

对于4月在各支行开展的 atm机竞赛活动就是要提高银行人员的服务意识，增强其服务理念，以优质的服务让顾客满意。同时通过实习还让我们了解银行的业务，中行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及国际业务，西大街支行主要划分有4个板块，有对公业务，对私业务，其他业务以及和平安保险公司联合的平保业务等。我实习的主要是对私业务，主要包括个人结算、银行卡业务、个人理财类产品为主的个人中间业务体系。

在学习各种相关银行知识的同时，我还积极向综合柜员学习银行基本业务操作。因为现在银行是实行的柜员制，所以我并没有机会去进行实时操作，所以能做的就是将培训时的技能操作和综合柜员的操作结合起来，寻找两者的不同，并记录下不同业务类型的交易码和分析码及特殊业务的类型。但是就是从旁边的学习中，我同样学到了很多的东西。当银行提出从以产品创新为中心到以顾客为中心转变的原则时，就是对业务员最大的挑战和考验。

业务员所要求的不仅是熟练的业务操作，更应懂得如何同顾客交流，为顾客服务，服务优于管理，一个好的管理者更是一个好的服务者。起初对于那种一张报纸，一杯茶的管理者的生活在这彻底改变，报纸是了解客户，了解银行的手段。茶是服务于客户的。创建学习性组织，争做学习性员工 每个员工勤奋学习的精神，带动着银行业务的广泛开展。通过与业务员的接触，我还了解了银行的操作流程及储蓄业务方面的知识。

储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，挂失，解挂，大小钞兑换，受理中间业务及外汇业务等.对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类.此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧库，学习如何打印流水，平账报告表，重要空白凭证销号表，重要空白凭证明细核对表，审查传票号是否连续金额是否准确，凭证要素是否齐全等。以及明白了事中监督和事后监督的重大意义。

### (三)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

在实习的大部分时间里，我除了跟综合柜员学习银行业务，分钞、扎钞外就是跟大堂经理学习大堂营销技巧，维持大堂的排队秩序及解答客户的咨询。在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。

经理告诉我要做好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。营业中的礼仪主要有四大内容：(1)解答客户问题。(2)营业中分流客户。(3)维护大堂秩序。(4)适当理财产品的营销。其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富的知识面。因为中行职责有外

汇类职能所以在中行做大堂经理时我的主要任务就是负责引导外籍顾客的外币储蓄及兑换工作。

实习收获与体会：通过这次毕业前的实习，除了让我对xx银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要有很强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。比如：如果是一个柜员的汇款业务没经其他柜员审核，汇款就不会发出，柜员就会受到风险处罚。如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。所以在办理与银行现金有关业务时一定要谨慎细心。

其次，我觉得尽快完成自己的角色转变。对于我们这些即将踏上岗位的大学生来说，如何更快的完成角色转变是非常重要的和迫切的问题。走上社会之后，环境，生活习惯都会发生很大变化，如果不能尽快适应，仍把自己能学生看待，必定会被残酷的社会淘汰。既然走上社会就要以一名公司员工的身份要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。

第三，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。比如，挂失业务办理时需要本人亲自持本人身份证办理。而在实际业务发生时往往很多人因为身份证丢失而持本人户口簿或他人持身份证为丢失人挂失等虽然可能明知是本人，这些都是不被允许的而当对方有所疑问时，也必须要耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求



的是我们严谨和细致的工作态度并虚心向他人请教。

最后，还要有明确的职业规划。所以今后在工作之余还要抓紧时间努力学习银行相关知识，早日通过银行理财师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。

## 工作人员不配合工作报告办篇八

根据全国、全省网吧专项整治的总体部署，攀枝花市由市委常委、副市长、市政法委书记谢道全挂帅，杨礼文副秘书长协调，攀枝花市文化局牵头，及时成立了由市文化局局长张季次任组长、市工商、公安等10部门负责人为成员的“攀枝花市网吧等互联网上网服务营业场所专项整治工作协调小组”，攀枝花市文化市场稽查支队拟文交局制定了《攀枝花市关于开展网吧等互联网上网服务营业场所专项整治实施方案》，由攀枝花市政府转发至区县各级人民政府；确定了攀枝花市专项整治工作的重点、步骤及时间安排，并按照“分级归口、属地管理”原则，明确职责、落实责任，强化了责任追究制度，在全市范围内迅速全面地开展网吧专项整治工作。

根据攀枝花市网吧实情，本着“规范、有序、繁荣、发展”的方针，攀枝花市文化市场稽查支队坚持以“宣传教育为主、整治查处并重”的工作思路，首先加强正面引导；抓好宣传教育工作。

一是加强对业主的法规培训，提高依法经营的自觉性，3月10日至15日，4月6日、5月21日、7月7日、8月3日、9月2日至6日，攀枝花市文化市场稽查支队与各区县文化行政管理部门分别组织召开了网吧业主业务培训会，传达和宣传国家、盛市网吧专项整治的形势和要求，学习《条例》和规范性文件精神，法规培训全市网吧业主及其管理人员达600余人次。

二是，4月中旬，9月下旬，积极配合市文化局、东区文体局并会同市教育部门、东区文明办分别组织炳一孝二孝市二中

仁和区大河中学千余名中小學生举行了“珍惜年华告别网吧”签名活动，教育引导青少年不进营业性网吧，自觉抵制网络中的不良诱惑。

三是，利用协会刊物《协会信息》广为宣传，扩大影响。四是，在攀枝花市各新闻媒体上予以全方位的正面宣传引导和个别曝光40余起。

加大整治查处力度根据网吧整治的相关要求，结合攀枝花市网吧实际，攀枝花市文化市场稽查支队将常规巡查与集中检查、专项整治结合起来，重点检查网吧是否接待未成年人，网吧经营是否按规定核对登记上网者在有效身份证件，是否安装文化监控管理软件是否存在安全隐患等违法违规经营行为，采取每日巡查和突击检查、群众举报与联合行动相结合的方式，加大了整治查处力度。截止12月底，攀枝花市文化市场稽查支队共出动执法人员约1300余人次，检查网吧900余家次（其中，组织“零点行动”9次），查处违规经营网吧200余家次，其中查处接待未成年人网吧近90家次，未按规定核对登记上网者有效身份证件网吧约30家次，查处擅自停止经营管理技术措施的网吧120余家次，因接待未成年人被吊销《网络文化经营许可证》8家，停业整顿网吧20家，累计罚款约18万元。整治中，关闭“黑网吧”11家，攀枝花市网吧由年初审批后的207家降为目前共183家。

今年网吧的管理，继续实行文化市场经营警示和监督举报公示制度，再次公布举报电话举报奖励制度，在攀枝花市财政的大力支持下，由攀枝花市文化市场稽查支队草拟报市文化局牵头，与市工商、公安等部门联合制定了《攀枝花市举报网只能靠等互联网上网服务营业场所违法行为奖励办法》在《攀枝花日报》予以公布实施。高度重视群众举报案件，切实做到“有访必答，有报必查、有违必处”，全年攀枝花市文化市场稽查支队共查处办理了群众信访举报“网吧”接待未成年人案件50余起，办理和结案率100%，办理和拟文答复了6件市人大。政协关于“网吧”的提案或建议。

攀枝花市文化市场稽查支队在实施对网吧的管理过程中，始终严格督促网吧落实上网消费者有效身份证件，上网信息登记，场内巡查制度，对未成年人进入起到了一定的防止作用，充分发挥攀枝花市网吧监控分中心的功能，依靠高科技手段提高了工作效率和管理水平，同时积极通过各种媒体及宣传渠道呼吁家庭、学校、社会各方面力量共同参与网吧的监督与管理，共同做好未成年人思想道德教育工作。