

2023年合同法案例分析论文题目 合同法 案例分析(通用5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

财政部工作报告 财政部会计科工作职责篇一

员工对于公司是最为重要的资源，是支持企业发展的一笔宝贵财富。如何理解人本管理的内涵及精髓，建立以人为本的管理工程和机制，激发员工的潜能，共同创造企业核心价值，是企业成功的关键。结合马斯洛的需求层次理论，一个充满生机、潜力无限的企业，就是通过满足其员工的所有基本需要，使员工的最高目的与企业的核心价值相统一的企业。

人的需求按照马斯洛的需求层次论分为五个层次：生理需要、安全需要、归属需要、尊重需要和自我实现的需要。五个层次梯次递进，随着低层次需要的不断满足，进而达到一定程度之后，更高层次的需求开始逐渐凸显，并开始主导个人的行为和生活。

人之所以工作，在古代就是为了满足饮食等生理需要以及居住等安全需要，随着社会的不断进步和人类对于精神生活的不懈追求。对归属感和自我尊重的需求也变得愈加重要，然而想要使人对于工作发挥更高的热情，激发出更大的潜力，实现企业和员工的共同发展，必须使员工追求的最高目标与企业核心价值达到统一，使员工的自我实现需求与企业对员工的要求达到一致。

企业作为员工的集合体，当所有员工都处于自我实现需求的满足过程中，则企业的发展也将达到最巅峰的状态。员工奉

献给企业的不只是体力劳动，还包括其所有的智慧，是真正的全身心投入，而企业回报给员工的也并不只是相应的物质报酬，还包括员工的发展前途以及对归属以及尊重需求的满足等。

如此的企业和员工之间的关系，才是人本管理的精髓，才是以人为本的最高形式，员工的福祉也即是企业的福祉，企业与员工共命运同发展。

1、依靠员工主观能动性——全新的管理理念

在生产经营实践中，人们越来越认识到，决定一个企业、一个社会发展能力的，主要并不在于机器设备，而在于人们拥有的知识、智慧、才能和技巧。人是社会经济活动的主体，是一切资源中最重要资源。归根到底，一切经济行为，都是由人来进行的；人没有活力，企业就没有活力和竞争力。因而必须树立依靠人的经营理念，通过全体成员的共同努力，去创造组织的辉煌业绩。

2、激发员工潜能——最主要的管理任务

生命有限，智慧无穷，人们通常都潜藏着大量的才智和能力。管理的任务在于如何最大限度地调动人们的积极性，释放其潜藏的能量，让人们以极大的热情和创造力投身于事业之中。解放生产力，首先就是人的解放。我们目前所进行的改革，从根本上说，正是为亿万人民聪明才智的充分发挥创造良好的环境和机制。

3、尊重员工价值——企业最高的经营宗旨

每一个人都是具有独立人格的人，都有做人的尊严。人们常常把尊严看作

是比生命更重要的精神象征。一个有尊严的人，他会对自己

有严格的要求，当他的工作被充分肯定和尊重时，他会尽最大努力去完成自己应尽的责任。

4、提高员工素质——组织成功的基础

一支训练有素的员工队伍，对企业是至关重要的。每一个企业都应把不断提高员工的整体素质，作为经常性的任务。尤其是在急剧变化的现代，技术生命周期不断缩短，知识更新速度不断加快，每个人、每个组织都必须不断学习，以适应环境的变化并重新塑造自己。提高员工素质，也就是提高企业的水平，增强企业的生命力。

5、员工全面发展——管理的终极目标

企业改革的时代，是励精图治的时代；必将为员工的全面发展创造出广阔的空间。进一步地说，员工的全面发展，是企业发展进步的标志，是企业发展的最高目标，从而也是管理所要达到的终极目标。

6、凝聚员工力量——组织有效运营的重要保证

管理不仅要关注每一企业成员的积极性、创造力和素质，还要研究整个组织的凝聚力与向心力，形成整体的强大合力。从这一本质要求出发，一个有竞争力的现代企业，就应当是齐心合力、配合默契、协同作战的团队。如何增强组织的合力，把企业建设成现代化的有强大竞争力的团队，也是人本管理所研究的重要内容之一。

1. 动力机制。

旨在形成员工内在追求的强大动力，主要包括物质动力和精神动力，即利益激励机制和精神激励机制。二者相辅相成，不可过分强调一方而忽视另一方。

2. 压力机制

包括竞争压力和目标责任压力。竞争经常使人面临挑战，使人有一种危机感；正是这种危机感和挑战，会使人产生一种拼搏向前的力量。因而在用人、选人、工资、奖励等管理工作中，应充分发挥优胜劣汰的竞争机制。目标责任制在于使人有明确的奋斗方向和责任，迫使人去努力履行自己的职责。

3. 约束机制

制度规范和伦理道德规范，使人的行为有所遵循，使人知道应当做什么，如何去做并怎样做对。制度是一种有形的约束，伦理道德是一种无形的约束；前者是企业的法规，是一种强制约束，后者主要是自我约束和社会舆论约束。当人们精神境界进一步提高时，这两种约束都将转化为自觉的行为。

4. 保证机制

包括法律保证和社会保障体系的保证。法律保证主要是指通过法律保证人的基本权利、利益、名誉、人格等不受侵害。社会保障体系主要是保证员工在病、老、伤、残及失业等情况下的正常生活。在社会保障体系之外的企业福利制度，则是作为一种激励和增强企业凝聚力的手段。

5. 选择机制

一种竞争机制，有利于人才的脱颖而出和优化组合，有利于建立企业结构合理、素质优良的人才群体。

6. 环境影响机制

人的积极性、创造性的发挥，必然受环境因素的影响。主要指两种环境因素：一是指人际关系。和谐、友善、融洽的人际关系，会使人心情舒畅，在友好合作、互相关怀中愉快地

进行工作；反之，则会影响工作情绪和干劲。二是指工作本身的条件和环境。人的大半生是在工作中度过的，工作条件和环境的改善，必然会影响到人的心境和情绪。提高工作条件和环境质量，首先是指工作本身水平方向的扩大化和垂直方向的丰富化；其次是指完成工作任务所必备的工具、设备、器材等的先进水平和完备程度；再次则指工作场所的宽敞、洁净、明亮、舒适程度，以及厂区的绿化、美化、整洁程度等。创造良好的人际关系环境和工作条件环境，让所有员工在欢畅、快乐的心境中工作和生活，不仅会促进工作效率的提高，也会促进人们文明程度的提高。

1、赢得尊严

尊严被看作是人性重要的特征之一，每一个员工，都是通过自身不断努力去赢得应有的尊重。凭着对自尊的渴望，尽最大努力去完成自己应尽的职责。

2、合理的人生定位

企业是由许多员工组成的，他们分别扮演着不同的角色，每个角色都是不可缺少的；精心钻研自身最能发挥专长的岗位，思考自身在企业中所处的位路，将自身的未来与企业的未来定位在一起。

3、自我实现

把自己融于工作与事业之中，干出一番成就。有这种追求的员工，常常是视事业为生命，视工作为乐趣的。通过自身的不断努力，在企业的发展中实现自身的价值。

4、积极奉献

员工作为企业的一份子，不应只追求自身的生存和发展，更应积极回报企业，为企业、为别人奉献自己的力量。

四、企业与员工的发展

首先，把个人生命价值与企业价值融为一体的团队，它能使员工心甘情愿地努力工作；其次，应通过各种方式，让员工了解公司的目标和发生的种种问题，思考并寻求解决问题的途径；再次，让员工与企业共生共长，让员工能够分享企业的经营成果，真正形成命运共同体，在共同创造的繁荣中共同获得幸福。

以人为本的管理，涉及到人的培育与成长，人的选聘与任用，人的积极性、主动性、创造性的发挥，以及员工参与管理、人际关系、团队建设等诸多方面的问题；它们又受政治的、经济的、社会的、文化的、技术的、心理的等诸多因素影响，这些因素又相互交织。可见，人本管理，是一项多目标、多因素、多功能的复杂的系统工程。

全面提高员工素质，提高员工的需求层次，不断培育员工成长和进步，这是企业发展的长远大计，必须予以足够重视。

财政部工作报告 财政部会计科工作职责篇二

1. 召开全市财政工作会议，总结去年财政工作情况，部署今年财政工作任务。
2. 想市人大报《市年财政预算执行情况和年预算草案的报告》，配合市十二届人大二次会议做好预算草案的审议工作，争取人大代表对财政改革和财政工作的理解、支持。
3. 完成编制一般预算和基金预算的收支计划，进一步完善试点单位部门预算草案；完成年度全市财政总决算报表、预算外资金决算报表的编制和上报工作；审核和汇总年度行政企事业单位会计决算报表；开展非国有企业财务主要指标快报编报试点。

4. 制定下发《市年度政府采购工作意见》和《市年度集中采购目录采购方式》。
5. 提出我市贯彻中共中央、国务院《关于促进农民增加收入若干政策的意见》的财政措施；落实省、市对中心镇建设的有关政策，保障中心镇建设资金需要；贯彻市政府《关于街道工作意见》，做好对街道经费补贴的测算工作。
6. 参照公务员管理事业单位人员增发岗位津贴的方案，参与制定市属中小学教师增发岗位津贴方案，并保障增发岗位津贴的资金需要。
7. 推进市属国有困难企业退休职工参加基本医疗保险制度，做好财政资金借款的核拨工作；参与制定我市公务员医改有关管理办法。
8. 完成事业单位会计信息检查工作；继续推进财政票据的使用管理、换销等专项检查工作；组织对市劳教局、人防办、电视台等单位进行财政检查；开展全市会计人员职业道德和镇级财政管理信息化培训。
9. 配合世界银行做好我市环境治理项目的评估工作，就贷款条件、资金支付内容、招标采购方式等与世界银行进行谈判，制定环保项目世界银行资金流程管理措施。
10. 成立局行风评议领导小组，研究制定全市财政系统风评方案；召开全市财政系统纪检监察会议，布置今年行风评议工作。

财政部工作报告 财政部会计科工作职责篇三

塔城市广大家庭和妇女姐妹们：

一、爱护家庭，念好廉政经。要时刻绷紧家庭廉政弦，心中常念家庭“廉”字经，以“德”治家，以“俭”持家，以“廉”保家，积极争做遵纪守法，廉洁奉公的廉政家庭。

二、管好家人，当好监督员。要做反腐倡廉的宣传员、监督员。既要当好生活中的贤内助，又要当好工作中的廉内助，常吹“廉政经”，常算“廉政账”，及时提醒和督促家人自重、自醒、自警、自励。

三、把好家门，当好守门员。贤妻夫祸少。要自觉抵制各种腐败的诱惑，坚决做到不收非分之礼，不拿不义之财，用实际行动把好家门，拒绝腐败。

四、树好家风，争做文明家庭。要发扬勤俭持家和艰苦奋斗的优良传统，倡扬时代新风，厉行节约，追求科学、文明、健康的家庭生活方式，建设积极、乐观、向上的家庭文化。

国以家为基，家以廉为贵。一个幸福的家庭莫过于团团圆圆、平平安安、夫妻和睦、子女事业有成。

让我们携起手来，树立良好家风，以文立家、以德治家、以情暖家、以廉养家，积极做好家庭助廉工作，筑牢家庭拒腐防变的坚固长堤，把家庭建设成为温馨的港湾、廉洁的港湾、幸福的港湾，共创美好生活。

中共塔城市妇女联合会

财政部工作报告 财政部会计科工作职责篇四

二, 实习任务

本次实习我到的实习单位是河南省新野县审计局, 实习的主要任务如下:

1. 调查新野县审计局目前的审计事务的操作流程.
2. 研究现行信息化系统对业务进程所起的作用.
3. 分析新野审计局信息化的经验及出现的问题.

三, 实习内容

1. 实习背景

财政部工作报告 财政部会计科工作职责篇五

时间：××××年×月×日上午八点半至十二点

地点：县政府常务会议室

主持：县长×××

出席：副县长×××、××、××、×××办公室主任×××

请假：×××(出差)

列席：×××、×××、×××

记录：×××

现将会议讨论及决定的主要事项纪要如下：

一、会议听取了副县长×××关于召开经济工作会议准备的情况汇报，讨论了扩大县属企业自主权的十条规定。会议同意县经济工作会准备情况汇报，并决定于×月×日召开全县经济工作会议。今年各项经济工作指标，要以市经委下达的为准，不再调整县原各公司的主要经济指标。在县经济工作会议上，由县经委与县原各公司签订经济责任书。

二、会议原则同意县民政局关于民政事业费管理使用办法的修订意见。

三、会议同意将县政府办公室提出的转交机关工作作风的规定意见(讨论方案)印发各部门，广泛征求意见，作进一步修改后，以县政府文件印发。

××县人民政府办公室

××××年×月×日

财政部工作报告 财政部会计科工作职责篇六

核销分为贷款核销、坏账核销、进出口收付汇核销、加工贸易的核销等。加工贸易的核销是指加工贸易单位在合同执行完毕后将《加工贸易登记手册》、进出口专用报关单等有效数据递交海关，由海关核查该合同项下进出口、耗料等情况，以确定征、免、退、补税的海关后续管理中的一项业务。今天小编就给大家整理了相关资料供大家参考！

第一章 总则

第一条 为规范金融企业呆账核销管理，增强金融企业风险防控能力，促进金融企业健康发展，根据有关法律、法规和《金融企业财务规则》相关规定，制定本办法。

第二条 在中华人民共和国境内依法设立的，经中国银行业监督管理委员会批准，除金融资产管理公司外的政策性银行、商业银行、信托公司、财务公司、金融租赁公司、村镇银行、贷款公司和城乡信用社等经营金融业务的企业(统称金融企业)适用本办法。证券公司、小额贷款公司参照本办法执行。

第二章 呆账核销条件

第四条 金融企业经采取必要措施和实施必要程序之后，符合《一般债权或股权呆账认定标准及核销所需相关材料》(附1)所列认定标准之一的债权或股权可认定为呆账。

第五条 金融企业经采取必要措施和实施必要程序之后，符合《银行卡透支款项呆账认定标准及核销所需相关材料》(附2)所列认定标准之一的银行卡透支款项以及透支利息、手续费、超限费、滞纳金可认定为呆账。

第六条 金融企业经采取必要措施和实施必要程序之后，符合《助学贷款呆账认定标准及核销所需相关材料》(附3)所列认定标准之一的助学贷款(含无担保国家助学贷款)可认定为呆账。

第三章 呆账核销程序

第七条 呆账核销应遵循严格认定条件、提供确凿证据、严肃追究责任、逐级上报并经审核审批、对外保密和账销案存的基本原则。

第八条 金融企业申报核销呆账，应提供以下材料：

(一) 借款人(持卡人)或被投资企业呆账核销申报材料及审核审批材料。呆账核销申报材料内容应包括债权、股权发生明细情况，借款人(持卡人)、担保人或抵质押物情况，对借款人(持卡人)和担保人的追索情况及结果，被投资企业的基本情况 and 现状，财产清算情况等。符合条件的银行卡小额贷款呆账核销除外，可采取清单方式进行核销。

(二) 经办行(公司)的调查报告，包括呆账形成原因，采取的补救措施及其结果，对借款人(持卡人)和担保人的具体追收过程及其证明，抵押物(质押物)处置情况，核销理由，债权和股权经办人、部门负责人和单位负责人情况等。

(三) 附1至附3要求的其他相关材料。

不能提供确凿证据证明的呆账，不得核销。

第九条 金融企业核销呆账，应提供财产清偿证明、追偿证明等内外部证据。无法取得法院或政府有关部门出具的财产清偿证明等相关文件的，金融企业可凭财产追偿证明、清收报告、法律意见书等内部证据进行核销。内部证据必须经相关人员签章确认。

财产追偿证明或清收报告应包括债务人和担保人的基本情况、形成呆账的原因、采取的补救措施、债务追收过程、对责任认定和追究的初步意见等。

法律意见书应由金融企业内部法律事务部门出具，就被核销债权进行的法律诉讼情况进行说明，包括诉讼过程、结果等；未涉及法律诉讼的，应说明未诉讼理由。

第十条 债务人在同一金融企业的多笔贷款，若担保人和担保条件相同，只要其中一笔贷款经过该金融企业诉讼并取得无财产执行的法院终结或者终止(中止)裁定，或虽有财产但难以或无法执行的法院终结或者终止(中止)裁定，该债务人的其余各笔贷款可以依据法院的裁定、清收报告及法律意见书核销。

第十一条 债务人在不同金融企业的多笔贷款，若担保人和担保条件相同，只要其中一个金融企业经过诉讼并取得无财产执行的法院终结或者终止(中止)裁定，或者虽有财产但难以或无法执行的法院终结或者终止(中止)裁定，其他金融企业可以依据法院的裁定、清收报告及法律意见书核销该债务人的有关债权。

第十二条 金融企业发生的呆账，必须提供确凿证据，经审查符合规定条件的应随时上报、随时审核审批，及时从计提的

资产减值准备中核销。金融企业不得隐瞒不报、长期挂账或掩盖不良资产。

第十三条 金融企业核销呆账，必须严格履行审核审批手续，并提供呆账核销申报材料。上级行(公司)接到下级行(公司)的申报材料，应当组织有关部门进行严格审查并签署意见。

第十四条 除法律法规和本办法的规定外，其他任何机构和个人(包括债务人)不得干预、参与金融企业呆账核销运作。

第十五条 下列债权、股权不得作为呆账核销：

(二)违反法律、法规的规定，以各种形式逃废或悬空的金融企业债权；

(三)因行政干预造成逃废或悬空的金融企业债权；

(四)金融企业未向借款人、担保人追偿的债权；

(五)其他不应核销的金融企业债权、股权。

第四章 管理与监督

第十六条 金融企业要完善呆账核销授权机制，明确股东大会、董事会和经营管理层职责，按呆账核销政策要求，健全内部管理制度，规范审核程序，及时核销呆账，并有效防范虚假核销等各类风险。

第十七条 金融企业应建立呆账责任认定和追究制度。每核销一笔呆账，应查明呆账形成的原因，对确系主观原因形成损失的，应在呆账核销后1年内完成责任认定和对责任人的追究(包括处理)工作，明确相应的责任人，包括经办人、部门负责人和单位负责人。对呆账负有责任的人员，视金额大小和性质轻重进行处理。涉嫌犯罪的及时移交司法机关依法处

置。

金融企业总行(总公司)应按照呆账发生、核销审批的情况建立呆账责任人名单汇总数据库，加强呆账核销的管理。

第十八条 金融企业应建立呆账核销责任追究制度。对呆账没有确凿证据，或弄虚作假向审核审批单位申报核销的，应追究当事人的责任，视金额大小和性质轻重进行处理。虚假核销造成损失的，对责任人给予降级或撤职及以上级别的处分，并严肃处理有责任的经办人员。涉嫌犯罪的及时移交司法机关依法处置。

对应核销的呆账，由于有关经办人、部门负责人和单位负责人的原因而不核销、隐瞒不报、长期挂账的，应对有关责任人严肃处理、处罚。

第十九条 金融企业应建立责任追究工作报告制度，及时向监管部门报告责任追究工作。对违纪违规行为，应在认定责任人后1个月内处理完毕，并将处理结果在1个月内书面报告监管部门。

第二十条 对已被金融企业处理的责任人，金融企业应视情节轻重，限制任用；对责任人继续任职或录用责任人的金融机构，监管部门将予以重点检查，以防范风险。

第二十一条 金融企业对呆账认定、核销过程中发现的各类违纪违规违法行为，不追查、不处理或隐瞒不报的，一经发现，监管部门将依照有关法规给予处罚。

第二十二条 金融企业应建立呆账核销保密制度，按规定核销呆账，应在内部进行运作，并做好保密工作。

除下列法律法规规定债权与债务或投资与被投资关系已完全终结的情况外，已核销的呆账作账销案存处理，应建立呆账

核销台账并进行表外登记，单独设立账户核算和管理，同时按档案管理的有关规定加强呆账核销的档案管理，相关情况不得对借款人、担保人披露。

法律法规规定债权与债务或投资与被投资关系已完全终结的情况包括：

1. 列入国家兼并破产计划核销的贷款；
2. 经国务院专案批准核销的债权；
5. 自法院裁定破产案件终结之日起已超过2年的债权；
7. 被法院驳回起诉或者裁定免除(或部分免除)债务人责任，或者丧失诉讼时效，并经2年以上补救未果的债权。

未经国务院批准，任何单位和个人不得对外披露金融企业呆账核销安排和实际核销详细情况，监管部门及其工作人员应保守金融企业的商业秘密。金融企业实际核销呆账金额按国家规定披露。

第二十三条 金融企业应比照表内不良贷款的管理方式，建立呆账核销后的资产保全和追收制度，加强对已核销呆账的清收处置，最大限度减少损失，维护资产安全。除法律法规规定债权与债务或投资与被投资关系已完全终结的情况外，金融企业对已核销的呆账继续保留追偿的权利，并对已核销的呆账、贷款表外应收利息以及核销后应计利息等继续催收。

第二十四条 金融企业应对核销后的呆账以及应核销而未核销的呆账进行检查，审查规章制度执行情况，发现问题及时纠正，并按规定进行处理和处罚，同时汲取经验教训，提出改进措施，提高呆账核销工作质量，有效保全资产。

第二十五条 各级财政部门和银行业监督管理部门负责对同级

金融企业呆账核销的事后监督和管理。财政部驻各地财政监察专员办事处负责对当地中央直属金融企业分支机构呆账核销的监督管理。每年累计检查覆盖面原则上不低于金融企业当年核销呆账金额的20%。

金融企业应在每个会计年度终了后1个月内向同级财政部门报送上年度呆账核销情况，包括核销金额、分项目核销情况等。其中，中央金融企业将核销情况报送财政部，中央金融企业在各地分支机构报送财政部驻当地财政监察专员办事处，地方金融企业报送同级财政部门。

各级财政部门 and 银行业监督管理部门应加强事后监督检查，加大对违规违法行为的责任追究和处罚工作力度，对不符合规定条件、没有确凿证据证明和弄虚作假核销呆账，应核销而不核销、隐瞒不报、长期挂账、责任认定和追究不到位以及呆账核销后疏于资产保全和追收等不符合规定的行为，应及时督促金融企业纠正，除按规定进行处理、处罚外，还要责成金融企业严肃处理相关责任人，并将有关情况在一定范围内予以通报。

第五章 附则

第二十六条 金融企业可以根据本办法制定实施细则，报主管财政部门备案后实施。

第二十七条 本办法自20xx年1月1日起施行，《金融企业呆账核销管理办法(20xx年修订版)》(财金〔201〕的21号)同时废止。

财政部工作报告 财政部会计科工作职责篇七

(一)在董事会和总经理领导下，总管集团会计、报表、企业预算体系建立、企业经营计划、企业预算编制、执行与控制工作。

(二)组织协调企业财务资源与业务规划的匹配运作， 公司财务战略规划的制定与实施。

(三)负责制定公司利润计划、投资计划、财务规划、开支预算或成本费用标准。

(四)建立健全公司内部核算的组织、指导和数据管理体系，以及会计核算和财务管理的规章制度。

(五)建立企业内部会计、审计和内控制度，完善财务治理、公司财务控制和会计机构， 对会计人员实施有效管理。

(六)负责现金流量管理、财务风险管理、营运资本管理及资本预算、企业分立或合并相关财务事宜、企业融资管理、企业资本变动管理(管理者收购、资本结构调整)等。

(七)会同经营管理部门开展经济活动分析，组织编制公司财务计划、成本计划，努力降低成本、增收节支、提高效益。

(八)监督公司遵守国家财经法令、纪律和董事会决议。

财政部工作报告 财政部会计科工作职责篇八

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这1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1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。

1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。用四星级酒店的标准来衡量，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。

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，尤其下半年十六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。

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x%□年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

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x万元，能源费用为x万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的x%□x%□x%□比年初预定指标分别降低了x%□x%□x%□

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十八届四中全会精神。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。

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8大工作。

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，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)。

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，单销售人员上半

年就有名，是同规模星级酒店的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异，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x%□

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广泛认同。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。

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，参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2.5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，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。员工培训，使得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。

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。

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。

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。

1、八字要求。根据北京市委市政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，是我党十六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。