

2023年销售人员月度工作计划表格 销售 月度工作计划表(优秀9篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

油漆班组工作总结 班组工作总结篇一

xx部按照宾馆要求认真学习油田公司关于开展xxx五型xxx班组活动方案及相关文件精神的基础上按照宾馆《基层建设活动实施细则》，结合xx部实际情况，积极组织传达到班组，要求员工熟悉了解，掌握精髓，全面提升基层班组的管理水平。根据xxx五型xxx考核标准确定基层建设责任人员□xxx学习型xxx班组由xxx负责□xxx安全型xxx班组由xx负责□xxx清洁型xxx班组由xx负责□xxx节约型xxx班组由xx负责□xxx和谐型xxx班组xx负责；学习相关制度和规定，同时，我们也制定相应了xxx五型xxx班组推进计划表。

为保证本部“五型”班组开展得扎实有效，我们主要采取“三勤”（即勤学习、勤指导、勤检查）、“三重点”（安全、和谐、节约）方法。

“三勤”：

三是勤检查。我们对典型班组多次定期、不定期进行专项检查，并且严格按照宾馆要求，对存在问题及时纠正，以便及时找差距，弥补自身不足之处；员工间开展互学、互助，相互交流活活动，掀起一股xxx比、学、赶、帮、超xxx热潮。

“三重点”：

三是重点抓好班组核算，企业经营目的就是要降低成本、开源节流、多创效益，所以在帮助班组争创xxx节约型xxx的活动中，完善了一些控制成果的计量手段，采取每班核算运行成本，每周对成本构成进行分析，以此有效降低消耗。

根据活动总体要求□xx部确定了“典型引路、深入宣传、领导指导、汲取经验、共同进步”的创建工作思路。今年在创建xxx五型xxx班组活动中我们班组主动提出争创xxx达标xxx班组荣誉称号。形成一一对应的承包关系，这种管理方式大大提高了班组创建活动的水平，拉近了领导与员工的距离，推动创建活动稳步进行。面对底子薄，基础工作薄弱的现状，我们坚持常请示、多交流的工作思路，经常向宾馆主管部门请示工作，多次与相关单位交流创建体会，汲取好的经验，促进了班组创建活动的有效开展。

由于机构和人员变化较大，基础工作比较薄弱，综合素质参差不齐等原因，我们“五型班组”创建得不均衡，同时作为后勤服务单位，老弱病残人员较多，一些岗位的班组长个人基础差、文化水平偏低，多数班组是保洁、保安、维修为主的服务性工作，岗位上没有时间进行学习，只能利用空闲时间学习，很难保证学习时间，有些设备、设施、资料也需逐步完善和落实。

创建“五型”班组活动是一项长期性工作，任重道远。今后我们将继续按照公司“学习为基础、五型为标准”的工作思路，更多地深入基层，为其解决实际困难、办实事，建立班组建设的长效机制，全面提高创建xxx五型xxx班组活动的质量，提高基层班组的综合素质，推动基层建设再上新台阶。

油漆班组工作总结 班组工作总结篇二

我公司在20xx年度加强了班组的安全建设，增强各队组的整

体综合素质，在各班组中全面开展上“标准岗、干标准活”活动，进一步规范员工的安全规范操作。

一、培训教育工作进一步加强，为了适应本质安全型矿井建设的需要，按照“管理、装备、培训”并重的原则要求，我公司进一步加大了安全培训力度，各队组开展形式多样的安全教育选产活动并利用班前会议，给职工讲解剖析历史事故案例，增强职工的安全意识。

二、建立健全各项岗位责任制，各队组制定了班组岗位责任制，维护保养制度以及各工作的操作规章制度，严格执行上下班交接制度等，并完善各类岗位运行记录。

三、严格质量标准化建设工作。各队组严格按照下达的规章制度作业，加强生产现场整治，杜绝一切不安全因素。为了把安全生产工作落到实处，各部门积极利用各种形式对照《规程》标准，抓质量标准化的达标管理和安全隐患的治理工作，对所属工作区域进行了大范围的排查，做到横到边、纵到底，采煤、掘进、机电、运输、通风五个专业按照样板化的要求，对一些威胁安全生产的隐患进行了集中整治，及时消除了各类隐患，确保了生产的顺利进行，规范了职工安全行为，保证了人身安全。

四、严格落实干部领导安全责任制，要求带班人员坚守岗位，加强对重点部位、关键环节的检查巡视，及时发现并组织消除事故隐患和险情，及时制止违章、违纪行为。严禁违章指挥，严禁超能力组织生产。

五、加强班组劳动组织，严格查处“三违”，重点加强对大型运行设备的维护保养，班组领导定期对运行设备进行检查，排除隐患，确保设备正常运行，杜绝重特大机电设、运输备事故的发生。

严格落实各级安全生产管理人员，班组领导安全责任制，夯

实了安全管理的各项基础工作，提升了矿井安全管理整体水平，为建设本质安全型矿井，全面完成全年各项任务奠定了坚实的基础。

油漆班组工作总结 班组工作总结篇三

今年，本班紧密围绕公司生产任务，精心组织日常生产，以保证设备安全为首要任务，狠抓各项安全生产指标，积极开展qhse体系建设，不断提高员工的综合素质和班组整体水平，为实现全年生产任务打下坚实基础。

今年，本班继续以qhse体系建设为契机，牢固树立“安全第一、环保优先、以人为本”的理念，开展以“安全隐患随手拍”的隐患排查活动，深度强化班组执行力，扎实开展班组安全生产。

严格执行公司各项规章制度，落实岗位安全责任制，并按照生产受控要求，狠抓安全生产死角，发现问题及时上报处理，杜绝生产事故的发生。积极加大管理力度，抓好风险识别工作，并且针对天气突变、雨季冬季这类特殊时期，做好各类安全防范工作，增加巡检次数，为安全生产营造一个良好的氛围。

将生产知识细分化，使学习内容与实际灵活地结合在一起，强化员工实际知识掌握能力，使每位员工都能熟练掌握本岗位生产知识和操作技能，熟知各项应急预案，确保员工100%持证上岗，100%掌握应知应会的操作知识和技能，100%参加培训学习考试，考试合格率100%。强化班组队伍自身建设，提高员工的思想政治觉悟，并学会正确认识现状，努力查找问题和差距，统一思想，凝聚力量，在班组内营造良好的学习氛围。开展岗位练兵和技术比武，将现场实际操作与理论知识融会贯通，对活动中出现的盲点进行及时总结和梳理，进一步提升员工队伍综合素质和应急能力，推进生产操作的规范化和程序化。

加强设备现场精细化管理，加大现场情况通报监督力度，不留死角，做到“发现问题，不能隐瞒，及时上报”，坚决纠正“低老坏”现象，积极检查身边设备的安全情况，改正自身不良习惯，开展“跑、冒、滴、漏”专项治理，推进现场规范化和标准化。严格执行公司规章制度，严格按照公司作息时间规定进行轮休，进一步规范员工的安全行为，提高员工的安全意识。狠抓承包商管理，进一步强化现场监护人的履职责任，尽到属地管理者应尽的职责，重点监督施工作业现场票据完备情况、风险控制措施是否有效落实、施工人员是否存在“三违”现象，时刻绷紧安全弦，为施工现场营造良好的安全监护氛围。

继续深入开展“五型”班组创建活动，从和谐班组入手，创建“清洁环保健康”的工作环境，围绕“以人为本”，提出可行的合理化建议，积极开展各类安全生产，着力加强和谐班组建设，全面提升班组队伍的综合素质和管理水平。

今年，本班组织员工积极参加各类安全竞赛，员工们在竞赛中表现积极踊跃，成绩优秀，这些活动的开展，在短时间内弥补了员工的技能不足，增强了员工的素质能力，并在班组内形成了互学互助的良好氛围。

切实抓好班组自身建设，进一步夯实班组基础管理工作，扎实有效开展“五型”班组活动，让全体员工更加明确自己的目标和责任，从而推动班组基础建设不断迈上新台阶，为公司今后的发展做出新的贡献。

油漆班组工作总结 班组工作总结篇四

时光如梭，xx年很快就要过去了，即将迎来崭新的xx年，在这新旧交错的季节里，我内心不禁感慨万千。回首过去的一年，首先要衷心的感谢站领导在工作上给我指明了正确的方向，其次要感谢同事们在平时的工作中给了我大力的支持，让我有信心和动力做好班组的各项工作。

我们收费一班，一共14名员工。我们是一个团结的队伍，我们是一个优秀的集体，是一个努力团队。我们在一起一同为了一个目标而努力，就是要把收费工作给做好，努力成为最优秀的班集体。我们坚决拥护站领导，认真的完成领导交办的各项工作和任务。遵守国家法律法规和公司以及站部制定的各项规章制度，在收费征收工作中做到应征不免，应免不征。认真履行岗位职责，尽心尽责完成本职工作。

对今年的工作经过一番思考，现在从以下几个方面对这一年的工作进行总结，这一年我们班从文明服务、岗上纪律、收费业务、打击逃费的车辆、文明创建、员工思想动态、等方面为重点展开工作的。

象。关于优质的文明服务，站部也非常重视，对每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、落实到个人，要求每一名员工都能自觉按到要求做好。我们雷锋班每一名员工首先从思想上都能高度重视，都能按照公司及站部的要求严格要求自己。从迎宾手势微笑服务唱收唱付转身目送。我们在文明服务上热情与真心，以诚待人。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给南来北往的司乘人员。我们的优质服务的到了广大司乘人员的高度认可，不仅每天都有司乘人员当面称赞。还多次收到感谢信，以及96777表扬。在站部也多次被授予先进班组的光荣称号。对于这些我们并没有满足，我们要求做的更好，要让每一位过往的司乘朋友都称赞我们的服务的好，给他们留下最美好的印象。

要求。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。不仅如此我班还每月定期带领组员练习点钞、点卡、

还出关于收费的业务试卷，通过多种形式多种方法努力提高大家的收费业务技能。

益的驱使假冒绿色通道偷逃通行费。如果不认真的检查，不认真的把关，就会被那些弄虚作假的车辆，蒙混过关，有司乘之机。也会一传十，十传百，会有更多的司机弄虚作假，冒充绿色通道。这对我们正常通行费的征收会有很大的损失，而且会严重影响正常的市场秩序，打乱正常供求关系，造成不正当的竞争等众多不利之处，给国家造成重大的难以估量的损失。所以对绿色通道的检查就要格外的认真，严格的把关。在今年打击这类车辆应该说还是取得了一定的成绩，狠狠的打击了偷逃通行费车辆的嚣张气焰。在今后的工作中我也会带领大家努力钻研业务，刻苦学习，发现新的问题，杜绝利用各种方法逃费的现象发生，为高速公路通行费正常征收做出贡献。

先后开展了，虎凤蝶行动、义买报纸活动、长期关爱脑瘫儿童、看望孤寡老人和家庭困难的人，为灾区儿童捐书，看望了明心幼儿园患有自闭症的小朋友们等等，今年我们依旧多次看望了我们长期资助脑瘫儿童王鹏小朋友给他送去了我们的爱心。我们的爱心的活动得到了社会的广泛好评，被东方卫报、扬子晚报、金陵晚报多家媒体多次报道。我们的爱心活动让更多的人知道了宁杭高速，知道南京站有这么一个雷锋班，一个光荣而又优秀的集体。文明创建活动我们雷锋班还会一如既往做下去，我们的爱心奉献也会一直延续下去，尽我们最大的努力去帮助需要帮助的人。

班组员工聊聊天、多组织班组集体活动、通过良好的沟通，了解员工的思想动态。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。创造班组有一个和谐的气氛，和班组员工共同努力把各项工作给完成好。一个人的力量是渺小的，但集体的力量是无限巨大的。而我的工作就是发现每一名员工的优点，发挥他们的潜力，带好这个优秀的团队。调动起每一名员工的工作积极性，把大家都凝聚到一起，齐心协力勇攀高峰。

班组员工也深深知道这一点，一切以班组利益为重。

xx年班组在全体员工的共同努力下取得一定的成绩，但也存在着许多不足之处，这需要我们去总结、去探讨、去改正。xx年即将来临我会严格要求自己，以身作则，带领全班员工带领我们雷锋班有计划、有目标把各项工作给完成好，为高速公路事业添砖加瓦。

油漆班组工作总结 班组工作总结篇五

收费三班重新组建一年来，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！近半年来，在站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，认真落实站里的各项安排部署，积极思考，主动谋划，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己作为收费班长的综合能力。

为了提高车辆放行速度，加快通行能力，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，总结出一套行之有效的操作方法；为了配合站里路与环境大整治的活动，我带领全班人员对收费站广场及周边环境，收费站去环境进行了清扫，验证了收费三班全体人员不怕苦不怕累，召之即来，来之能战团结精神；为了响应纪律作风大整顿活动，我们更是严格遵守收费工作纪律，认真做好文明服务，坚决杜绝不良风气的滋生蔓延。无论干什么工作都要紧跟收费站的步伐，明确了工作的程序、方向，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，高标准严要求地完成本职工作。半年来，我始终坚持工作没有最好只有更好的宗旨，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作，下半年的工作中我会再接再厉把工作做的更好。

我知道收费员的形象是代表了整个武宿收费站的形象，要求

全员严格按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，由于我站车流量较大，站点分散，紧邻省会和大型仓储物流中心，不可避免会有延长正常收费时间或者倒车情况发生，尤其是抓到逃费车时，为了有效控制现场可能会对收费秩序造成一定的影响，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量克制，礼貌地向他解释整件事的原因。积极配合站领导，快速、正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

20xx年上半年，我站以全心全意为顾客提供优质服务的经营理念 and 不断提高驾车人员和乘客的满意程度的质量方针为指引，积极配合收费站开展纪律作风大整顿，路域环境卫生大整治和通行能力提升活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在站领导的正确带领下，我们在开展工作之前科学规划，合理安排，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

武宿收费站是太旧高速的窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到太旧高速和武宿收费站的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强窗口意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，就是要以服务人民、奉献社会为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到应征不漏，应免不征，热情服务，以自身的良好形象、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

一、要有过硬的收费技能。我们要熟练掌握各种车型的交费性质和收费过程中可能出现的各种特殊情况的处置方法，确保特殊情况处置得体，保障车辆快速通行。

二、要有严明的纪律观念。收费员在小小的收费亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。我们要按照“三个必须”、“八个做到”、“十五个不准”来严格要求自己，以身作则，起到模范带头作用。在面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到应征不漏，应免不征，按章收费，不私放一辆人情车。

三、要有高度的工作热情。在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我们要做打不还手，骂不还口践行委屈服务，用我们亲切的话语，优质的服务感化车主。

要做一名出色的收费班长，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让我们武宿收费站这个窗口形象更加明亮起来。

总结半年来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在下半年的时间里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为武宿收费站做出更大更多的贡献！

油漆班组工作总结 班组工作总结篇六

20xx年，我班组在公司及生产部门在各级部门领导下，坚持

预防为主、防治结合、加强教育、群防群治的原则，通过安全教育，现场管理来增强员工的安全意识和自我防护能力；通过齐抓共管，营造全公司员工关心和支持安全工作的局面，从而切实保障员工的安全和财产不受损失，维护了公司正常的生产秩序。真正实现了“安全第一、质量第二、进度第三”。

只要员工具备较强的安全意识，是有效预防事故发生的基础。只有全体员工自觉地参与安全管理，自觉遵循生产安全规程，自觉维护自身的生命安全，才能实现安全生产。对员工安全意识的培养、强化，从正面培训和侧面引导两个角度进行。

首先，企业员工只有真正了解所在工作环境的危险因素，才可能在日常工作中有意识地做到“三不伤害”。定期将危险源点、作业规程及可能出现的伤害对一线员工进行培训。在培训过程中还根据企业实际，考虑到大多数职工（特别是应考虑到部分高年龄、低文化层次职工），的实际接受和理解情况，不厌其烦地反复宣讲，使人人掌握。培训形式不拘一格，安全活动月、班前班后会、安全例会、案例分析会、安全墙报、安全简讯等。

其次，安全工作中还从侧面进行引导，将安全生产与员工切身利益联系起来，将员工个人的身心健康与家庭、父母、妻子、儿女的生活联系起来，大力宣传“一人安全，全家幸福”观念，使员工发自内心的重视人身安全，重视安全生产，实现从“要我安全”到“我要安全”的转变，从而让员工自主地预防安全事故的发生。

落实“预防为主”方针，要求全体员工必须较好地掌握安全生产技能。加强技能培训，建立完善的培训机制，对岗前、岗中。周、月、年度安全培训纳入工作计划，于配套公司、安全部建立了与安全生产技术相关的激励机制，鼓励员工不断提高技能水平。

针对企业实际情况，就生产技术教育、安全应知应会等通用知识编写教材，组织学习、考评，务必使人人过关。对不同岗位所涉及的专项安全知识培训，以实际操作培训为主。对重大危险源，组织开展事故预防及应急演练，并将以往或类似岗位发生的具体案例作为关键内容进行经常性培训教育。

班组定期组织开展岗位劳动安全竞赛活动，来提高员工安全生产技能的有效途径。计划在配套公司每年至少组织一次这方面活动（消防演练、安全合格班组考评竞赛等），并先后编撰了安全应知应会下发给各班组，有效地提高了员工安全生产技能，发动全员广泛参与。企业生产安全活动讲求团队协作，安全工作只有发动全员参与，“安全第一、预防为主”的工作方针才能真正得到落实。

为了保障全员参与，让企业管理者真正参与进来，由他们自上而下推动，安全工作才能彻底深入。在公司内部自上而下重视安全生产工作，了解预防事故发生的必要条件。成立由公司主管领导挂帅的兼职安全管理委员会，形成公司、项目部、班组等多级安全网络，下属各级层的安全工作统一纳入监管，形成全员广泛参与，安全工作始终处于全面受控状态。

强制性的安全措施管理者在执行施的同时，把员工的自主管理引入到安全工作中来。结合生产实际状况每星期举行改善议案活动，由员工们把存在的安全问题写成提案（安全建议书），提交给各安全管理者、部门加以解决。

在工作中以消灭现场中存在的危险点和问题点为安全工作主要着眼点，调动全员自觉主动参与，对现存和潜在安全问题进行认真整改。

从开工到现在共开展班组安全培训活动6次，分别：

6月：安全知识

7月：权益保障

8月：法律法规

9月：职业道德

10月：卫生防疫

11月：操作技能（4）

生产现场是企业生产组织结构的基础层次，现场管理是企业的基础管理，是各种专项管理综合作用的结果。正是由于这种因素，生产现场也是安全事故的多发场所和主要场所，落实“安全第一、预防为主”工作方针，最终也必须归结于班组和生产现场这个层面。

对生产一线现场管理，进行工作细分，实现立体监管，各安全管理人员（主任、班长、班组安全员等）现场把关外，还加强了上一管理级层的安全督导力度。采取专职督导和兼职巡检相结合的方法，即：专职安全管理人员每天定时进行现场巡视，并做好检查日记；生产一线兼职安全员负责检查所在责任区域的不安全因素，及时进行现场处理各类问题，并总结在案供今后借鉴和归纳。

为了抓好生产现场安全管理，除细化基层作业外，还尝试实施公司级的安全督导制度。具体操作方式：由公司安全主管部门委派设备、维修代表定时抽检一线员工对安全、生产知识的掌握情况，并将结果纳入考核，每班安排兼职安全员巡岗，督促员工遵照规程操作，及时纠偏，对重点安全防范岗位还加大巡查力度，预先将安全隐患消灭在萌芽状态，有效地预防安全事故的发生。

在管理、质量月度考核中，引入安全生产的相关内容，同时这些内容必须还是量化考核的，具体操作时按项目计分，月

度汇总，当月兑现考核结果，年终再进行总评。在工作中按照这种模式，从开工起，拟定了详细的班组安全考核细则，其内容细分为：安全教育、例会制度、安全检查、防护装置、防护用品、安全卫生要求、电器安全、安全警示、定制管理及专项管理等十大项。实施上述量化细则并在班组之间评比，加大考核力度，安全工作取得了比较明显的进步。全年来未出现任何重大责任事故，公司及车间安全检查中反馈的隐患也有所降低。

安全管理实现计分制，预先拟定奖罚标准(如：出现一次“三违”现象扣减若干分、消除一次隐患奖励若干分等)，量化考核并加大力度，既解决了生产现场的实际问题，更强化了员工们的安全意识，有效地落实了“预防为主”方针。

安全管理是一种动态管理，原有的安全隐患解决了，新的不安全因素又会不断地产生，形成新的威胁。

油漆班组工作总结 班组工作总结篇七

饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子，并且取得了很好的成绩。

(一) 落实酒店承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。

今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人

均月收入2300元，比去年同期的2100元，增加了200元，增长率为9.8%。

（二）抓好规范。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善饮食部的会议制度。

会议包括会、会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。

4、加强协调关系。

酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5、提高综合接待能力。

今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内

的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

（三）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。

今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。

第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。

第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。

第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

（四）全员公关，争取更多的回头客。

饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄

贺年卡等。通过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

（五）增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。

饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来是整套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

（六）做好政治思想工作，促进经济效益的提高。

饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1、组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习^v^三字经^v^活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2、全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。

通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

（七）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1、严格劳动用工制度，饮食部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2、完善培训制度。

为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有^{^v^}目的性^{^v^}□^{^v^}实用性^{^v^}□^{^v^}时间性^{^v^}的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展^{^v^}推销手册^{^v^}□^{^v^}服务知识、技能^{^v^}□^{^v^}咨客服务规范^{^v^}□^{^v^}酒店管理知识^{^v^}□^{^v^}出品质量^{^v^}□^{^v^}促销业务知识^{^v^}□^{^v^}英语50句^{^v^}□^{^v^}礼貌用语^{^v^}□^{^v^}安全卫生知识^{^v^}等培训达200多次。

（八）重视食品卫生，抓好安全防火。

1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通

过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2、抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

（九）按照星级标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。

2、厅面的服务质量还不够高。

3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3、加强规范管理，提高整体管理水平和服务质量。

4、开设餐饮连锁分店。