

# 餐厅主管个人总结 主管个人工作述职报告 (实用5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 餐厅主管个人总结篇一

尊敬的领导：

在人生的道路上，每个人都在用自己的足迹书写着自己的历史。在经济浪潮汹涌澎湃的今天，许多人正在以无私的工作态度和忘我的敬业精神在自己平凡的岗位上默默无闻、无声无息地奉献着，他们虽然没有惊天动地的业绩，也没有世人皆知的名誉，但却在自己平凡的岗位上塑造了一种不平凡的敬业精神，为自己所从事的事业付出了满腔热忱，这样的人值得我们去学习和赞扬。而我的梦想就是成为这样的人。

我叫\_\_\_，现任\_\_保险公司客户服务部主管。从年月有幸结识\_\_以来，我终于开始了自己的事业，在工作中不断从身边的人和事学习经验，提升自己的工作工作实力，如今算来，在这里我已度过了\_\_个年头，今天有幸站在这里，非常感谢各位领导的关心与厚爱，以及所有帮助我的同事们，是你们成就了现在的我，帮助我从一个什么也不懂的外行逐渐掌握各项业务。

### 一、保险工作者就要“三干一吃亏”

一位成功学的大师说过：“认清自己在做些什么，就已经完成了一半的责任。”是啊，每一个人都有责任。有些责任是

与生俱来的，有些责任是因为工作、朋友而产生的，这些责任是每个人推脱不掉的。当我踏上\_\_保险岗位时，与激动相伴的是一份沉甸甸的责任。我立志要继续坚持在工作实践中铸就的“三干一吃亏”——肯干、能干、带领身边人一起干，个人勇于吃亏的作法，认真履行保险工作者的职责。

我始终把基础管理工作放在首位，一方面严于律己，时刻用企业道德规范来约束、鞭策自己，紧记自己职责，做到以身作则，用行动树榜样。另一方面，经常给身边员工敲响警钟“公司的利益高于一切，这是一个工作人员必须具备的基本素质。”

\_年的工作历程，我已从一个营销工作者做到了如今的客户服务主管，所有付出过的努力，也获得了各界的好评。\_个春秋中，无论我身居何位，从事何种工作，面对再苦再累再困难的条件，依然坚持积极肯干的工作态度。

在\_年营销工作中，无论何种天气，何种态度，我都能够坚持以真诚热情的态度，优质的服务为客户解决最急迫的问题。2022年本着变位不变心的态度，我来到了客户服务部，这一待就是\_年的光景，在这里我找到了自己终生追求理想的事业，我将全身心都投入到了这份事业中，始终坚守着最初的诺言，用行动践行着我永恒不变的心，用的热情，释放着“能量”，让每一位客户都能够感受到我最诚挚的服务。

## 二、“何必多言，用成绩说话”

客户服务部主管多少人向往的位置，多少人关注的焦点，多少流言蜚语讲述着这个位置的轻松。没有经过的`人永远不能了解其中的苦，每天面对各式各样的客户，稍有不慎，将导致整个公司损失大批客户，每一句话每一个决定都关系到公司的赋予的责任。

每天我都日复一日的面对着各种各样的客户，加班加点处理

事务是常事，面对客户激动的言语，我坚持从客户的角度出发，全面掌握客户急需，用专业知识帮助客户解决问题，用高效的工作效率帮助客户处理问题，不断提高客户的满意度，提升客户的忠实度。今年6月我以的质量最少的差错率成功获得全疆第一批上契约外包。

### 三、“专业是立足之本”

“专业是立足之本”是我学习的动力，在经历了《新保险法》、人身意外险经营标准等一系列不断推陈出新的文件，迎面而来的是一个又一个的新问题，一个又一个的困惑随之而来，我深深的了解到，唯有深入研究各项政策，全面结合实际工作，加大理论与实践结合落实，从一点一滴将各项政策充分掌握，并及时传递给班组成员，逐步调整工作步伐，将客户的各项问题解决透彻。

为了不断充实自己，为自己加注能量，我始终坚持每日一学计划，不断扩展各项知识，以将自己培养成高素质复合型人才为目标，并全面践行宋总经理推行的日常学习方法，不断从学习中总结经验，改善工作中的疑难点问题，提升工作效率，并帮助柜员队伍获得知识和技巧，以此促进客户满意度的增长。

### 四、“一个人的精彩，不如一个队的精彩”

在\_年的岁月里，我见识到了队伍的力量，只有整体实力的提升才能够有效促进企业的推动。为此，我始终坚持分享自己的学习成果、工作经验，并以真诚友善的心，将外勤伙伴团结在身边，以一种团结共进的精神，不断提升工作队伍凝聚力，同时坚持以严格管理队伍，以和善的态度尊重个人，坚持发扬以人为本的管理理念，不断挖掘员工个人潜力，帮助员工在工作发展自我、提升自我。

在这个世界上，没有人是完美的，每个人都有长处或者短处，

为此，我始终“在别人身上永远有自己学不完的东西。”信念，以谦逊和善的态度，从生活中、工作中不断学习同事的闪光点，并从中加以学习。为了帮助业务能力薄弱的队伍，20\_\_年我积极带领团队开展助飞活动，从投保单填写、核保要求等系列工作展开培训，不断加大与工作人员的沟通交流，有效提升了柜面服务人员的队伍实力。

## 五、“律己律人，清白做人廉洁行事”

古人云：“不以善小而不为，不以恶小而为之”。在许多人眼里，客户服务部主管，拿点回扣，捞点益处是很平常的事。但是我时刻牢记“廉洁”二字，防微杜渐，坚持以洁身自好加固防腐思想，坚守对公司高度负责的态度，以不怕得罪人的观念，坚持同不廉洁的行为斗争。

昨日的成就已经成为记忆的珍藏，明天的辉煌才是我新的渴望。我将以“迅猛不失章法，高速不失稳健，创新不失本分，激情不失理性”的气势，牢记宗旨，求真务实奋力赶超。

无私者勇，忘我者清，我将勇往直前，弘扬\_\_保险精神，继续创辉煌业绩。

述职人：\_\_\_\_

2022年\_\_月\_\_日

## 餐厅主管个人总结篇二

各位领导、各位同事：

回顾20\_\_年。一年多以来，在公司领导和各部门的支持下，经过财务全体成员的共同努力，圆满完成各项既定指标。我们全体财务人员严于律己，严格管理，在财务会计基础工作，全面预算管理，参与经营决策，发挥支撑服务，加强财务检

查及组织业务学习等方面做了许多踏实的工作，完成了既定的目标，达到了预期效果，一定程度上锻炼了自己，提高了财务会计管理水平。

履行职务情况：

作为财务会计部主任的工作目的是组织公司财务会计人员认真贯策执行国家财经法规、政策，组织做好日常财务会计核算、财务会计监督工作，按时完成上级下达的各项财务会计指标和工作任务。

我的工作职责是：

- 1、贯彻执行国家财经政策和会计制度，完成上级交办的各项任务。
- 2、组织做好会计核算和监督，建立健全收入稽核制度，严禁收入跑、帽、滴、漏。
- 3、建立健全固定资产管理制度，组织资产清查工作。管好货币资金和其他流动资产，检查资金管理，确保资金安全。
- 4、督办用户欠费、资产报损报批资料的整理工作，及时到有关部门办理待处理资产损失的审批手续。负责税务检查、各种审计协调工作。
- 5、对月报、季报、年报的真实合法性负责。

作为主任我是这样开展工作的：

- 1、加强了财务会计基础工作和精细化管理力度

信息是一个企业的神经，而这些信息来源的科学性就给财务会计的基础工作提出了挑战，尤其公司上市以后，税控监管部门及审计检查力度的加大，以及投资者对财务会计数据信

息的敏感程度都要求我们在基础工作方面更加严谨，因此我们强化了基础工作，规范了会计核算，严格执行国家各项财法规，及时、准确填制各项财务会计报表，保证会计信息的真实、准确、合法。

## 2、持续推进全面预算管理，提高前瞻性财务会计规划力度

由于全面预算的编制是从业务计划出发将战略层层落地，以具体的业务计划支撑预算数据，并由专业部门归口审核与业务相关的预算，以实现公司的运营策略与资源配置的统一，避免了孤立、僵化、就数字论数字的预算。预算分解的过程中，也是向各级员工传达了企业的目标信息，及企业面临的风险和优势，明确个人的任务和责任的过程，说到底是逐级过程。在执行过程中，更注重跟踪差异分析，及时调整与业务不相称的数据，因此，一年来全面预算管理工作初见成效，在指导经营发展，战略决策，全面有效配置资源上发挥了作用。

## 3、积极探索转换财务会计角色，提升财务会计管理水平

纵观公司发展的形势及所面临的机遇和挑战，我们财务会计人员主动加强观念的转换和认识的提升，不再固步自封地将自己定位在传统的“看家”意义上的“经济卫士”，而视公司发展为己任，全面转换财务会计角色，真正向“参谋助手”转换，切实全方位提高管理水平，加强前瞻性思考，从战略高度为公司提供决策支撑，对公司的运营管理出谋划策，积极主动参与到经营决策的筹划当中去。科学的数据分析，合理有效的资源配置，保障了公司各项绩效指标取得良好成绩，真正意义上提升了财务会计管理与指导。

## 4、充分发挥支撑服务职能，合理有效配置资源

“你的服务意识有多少，就会得到多少回报。如果你一点都没有，或是一点也不肯付出，工作散漫，以自我为中心，甚

至孤傲自大，那么企业怎么会把这样一个“毫无服务意识”的员工留在企业里呢？”这是沃尔玛公司的一句名言。我深知做为一名企业的员工，更要明白，服务意识应该牢牢扎根于自己的内心深处，尤其是已经成为团队的管理者，作为团队的核心，服务意识更是不可缺少的。我自己是这样做的，也是这样要求我的团队的。用其他部门的话讲，财务部的工作作风明显改变了。

## 5、加强财务会计检查及内控管理力度，防范资金风险

资金是一个企业的血液，必须按照省公司3级稽核管理的要求，建立营业款3级稽核管理制度，健全了营业款、有价卡及单据的交接手续，防范了资金风险。按照省公司的资金管理辦法的要求，积极与银行沟通，签定了上门收款服务协议，增加了划款频次，降低了资金沉淀，提高了资金使用效益。把县分公司收入资金、费用资金纳入企业货币资金帐户核算，便于对现金的监控管理；制定了定期财务会计检查制度，每季度组织一次财务会计检查，检查重点放在印鉴是否按规定分管，营业资金管理、有价卡管理、存货管理、固定资产管理等方面，并针对检查中存在的问题限期整改，并检查其整改落实情况。

## 6、加强业务学习，提升理论水平，建设优秀财务会计队伍

人是生产力中起决定作用的因素，只有具备扎实的理论基础，才能指导实践。“艺多不压身”，因此，我们有计划组织全体财务会计人员学习相关税收法律知识，提升把握政策的水平，增强团队学习创新能力，并运用于工作实践。

存在的主要问题：

\_\_年各项绩效取得了可喜的成绩，这与财务部门的努力工作是分不开的，然而，在看到成绩的同时，我们也看到了不足，在以下几方面，还有待在以后的工作中加以改进：

- 1、部门之间相互沟通的还不够；
- 2、遇到棘手问题容易产生急躁情绪；
- 3、领头作用发挥得不够；
- 4、制定的规章制度流于形式的不少。

## 餐厅主管个人总结篇三

在20\_\_\_\_年这一年里，作为一名机修一车间的副主管，我严格落实岗位职责，全面协助车间主管落实相关工作。面对车间人员变动频繁、工作积极性不高、安全意识薄弱、技术力量不强等诸多不利因素，在上级领导的支持下，在各位同事的帮助下，经过全体员工的努力，我车间不断强化车间基础管理工作，狠抓落实，车间的各项工作逐步走向正轨，相对圆满的完成了上级安排的相关工作。对我个人而言，在副主管这个岗位上，我严格要求自己，勤勤恳恳工作、认认真真学习，努力提高自己的个人素质，积极主动地完成领导交办的各项工作，积极处置突发的各项检修任务。现将我20\_\_\_\_年度履行职责情况作具体汇报：

根据年度设备大修计划，结合各个生产车间设备运行状况，在同车间主管、生产车间负责人以及相关技术人员、工段长进行协商沟通后，每月编制计划性检修项目，并合理有序的安排各项大、中、小修项目，以提高检修作业效率，并保证生产设备的安全生产运行。同时充分落实厂部“双增双节，降本增效”活动主题，积极组织员工参与合理化建议、修旧利废、技改革新等内容，为了便于说明，我将比较重要的大中修以及技改项目汇报如下：

- 1、调整焦炉拦焦车轨道。

炼焦一车间焦侧拦焦车第二轨道偏移，严重影响拦焦车行走，

在厂部领导的指导和帮助下，在车间主管以及相关人员的参与下，我组织编制出了拦焦车第二轨道的回拉方案，制作牛腿、丝杠对第二轨道工字钢进行回拉，在人员少、时间紧、任务重的情况下炼一维修工段员工冒着酷暑加班延点，提前完成了检修任务，使用效果良好。使用至今符合生产使用要求，确保了车辆正常的运行。

## 2、脱硫泡沫槽搅拌机更换固定螺栓。

泡沫槽上的搅拌机减速机及槽内的搅拌翅因定位螺栓腐蚀，造成松动，与槽壁有摩擦声响。由于此次作业存在受限空间、有毒有害气体等特点，同时需要与生产系统隔离，作为车间副主管的我，坚守在检修一线，现场进行监护、指挥，并对检修过程中防毒口罩佩戴不及时、安全绳系挂不可靠等问题进行了及时整改，确保了此项检修任务安全、高效的完成。

## 3、焦炉地下室煤气预热器中部换热器更换。

由于1#焦炉地下室煤气预热器内部蒸汽管漏，需对其进行更换，在整个检修过程中，工器具准备齐全、安全措施落实到位、人员分工明确，很顺利的完成了换热器的更换工作。在检修的11个小时内，我们轮替吃饭、不间断的拆卸、割焊和安装，同时提前准备充分，比如提前开孔方便吊装、提前切断相关生产工艺管道并通蒸汽确保安全、提前准备照明灯具持续照明方便作业等一些的措施，在人机环管方面基本全面落实，在危险源全面预防的情况下顺利的完成了此项检修项目。

## 4、技改革新、修旧利废、节省外委方面。

由于2148和1530振动筛溜槽、漏斗常年锈蚀严重，铸石板无法在上部牢固铺放，经厂领导批准后加工成不锈钢溜槽、漏斗，大大提高了溜槽的使用周期，减少了人为参与、降低了劳动强度。第一次干此类检修任务、也是第一次干如此庞大

的工程，从工作方案的编制、安全措施의 落实、危害因素的辨识、设备移交步骤的程序化等方面落实到位，不仅为我厂此类检修项目积累了经验，同时也验证了车间检修队伍的水平和能力。还有煤气净化一车间脱硫再生塔内部压缩空气环管制作，车间人员总结经验、思维创新，利用以下方法：将直管道切割成多段，然后将各段焊接起来做成多边形代替圆形，根据原环管外直径确定多边形外接圆直径，最终加工完成并安装使用，仅仅以上两个项目节省外委费用近30万元。同时车间按时召开双增双节专题会议，培训相关技改方法方式，废料规整重复利用等等，有效的落实厂部活动要求。除以上工作外，我还参与了炼一1#装煤车更换托煤底板及大链、化一1#煤气鼓风机更换增速器齿轮、炼一2#装煤车更换二级传动齿轮、2#拦焦车更换取门台车下轨道、下行走轮、下导向轮、压力轴承，固定下轨道平台等检修项目。在整体工作过程中依旧存在多方面的不足。防尘、防毒口罩只是挂着脖子上、安全带未高挂低用、电焊机使用完毕未断电、电动葫芦有时非专人使用等不安全行为，较上一年度明显减少，但此类现象偶有发生。员工未养成良好的习惯是一方面，同时也侧面反映出了管理方面的不足，未能够将安全习惯培养到位。

## 二、个人情况表述

20\_\_\_\_年里，全面的参与了厂部组织的“找抓促”活动、“安全月”活动、综合治理工作、班组本安建设、精神文明建设等。在思想政治、组织领导、业务素质方面汇报如下：

- 1、严格落实厂部相关培训。从安全技术规程到岗位技术规程的培训，从危险源辨识到应急预案的培训，从厂规厂纪到法律法规的培训等等，通过不同的培训，对员工养成安全习惯、提升操作技能、构建厂部本安文化起到了很大的推动作用。在日常对员工的提问、考试以及实际操作方面，明显的感觉到了整体的进步。

2、班组建设的管理。班组作为企业最基础的组织单位，如何利用好班前会时间，使得班前会的功效落到实处，上级精神的传达、安全知识的学习、行为规范的培养、班组文化的建设都离不开班前会。规范班组建设召开程序、制定班组建设学习内容、培养班组员工技能技巧、提高班组成员安全意识等一些列手段和方法，确保了班前会召开的含金量。

3、责任分工、包机制的落实。根据车间现有岗位人员配备，尽最大可能的做到事事有人管、班班有人盯的目标。管理人员的安全分管、设备分管、卫生分管；工段员工的承包划分，班组区域内设备的包机划分等等，根据人员现状，进行技术力量搭配，实行包机制。确保每一台设备的完好，责任人的确认。

### 三、在明年的工作中需要改进的部分

1、员工在日常检修工作中，存在积极性不高、主动性不够等消极的工作态度，将加大相关制度的考核力度，改变和强化员工工作态度。部分员工独立作业能力不够，检修水平有限，将加大技能水平的培训，同时限定一定的考核时限，制定阶段性员工进展标准，根据奖优罚劣的标准，进行奖罚。

2、部分习惯性的不安全行为，将作为明年工作的重点整改对象，实行工段长连带责任制，进一步的加大违规行为的考核力度，从习惯上进行改变，塑造全员检修规范标准。

在20\_\_\_\_年里，我将以“杜绝安全隐患，根治跑冒滴漏，减少非计划性检修”为全年检修目标，加强现场巡检、增加车间自查频次，强化包机人责任意识。在今后的的工作中，要积极配合主管工作，勤于思考，多提意见，做好领导的马前卒，争做同事的排头兵。为车间工作提升到更高的层次努力工作。

## 餐厅主管个人总结篇四

在学习、工作生活中，各种情况下，我们都不可避免地要接触到报告，我们在写报告的时候要注意涵盖报告的基本要素。我们应当如何写报告呢？下面是小编收集整理的主管个人工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

20\_\_年x月，自到公司工作至今，回顾这一年多的时间，离不开同事们和领导对我工作的支持和信任。在这一年多来，我始终不忘自己作为一名管理者的职责，虽然领导班子成员几经变动，但我始终与班子成员保持良好的沟通，团结协作，努力工作，较好地完成各项工作任务。现作述职如下：

### 一、做好客服部基础工作，加强学习，努力提高自身素质

在刚入职时，作为一名普通的客服管理员，努力学习物业管理知识，在思想上始终与公司保持一致，做好基础本职工作，认清自己岗位职责，勇于解决较难处理的事情，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。入职后第x个月开始担任客服部主管，在此岗位工作的x个月中，抓好本部门的各项工作，提高客服部整体服务意识，对各项工作进行合理安排、管理，提高了工作的实效性，具体包括：对各楼负责人的重新划分；协助项目成立收费小组；每周的排班与工作计划；各种资料的收集、整理归档；制作了客服工作常用电话联系单；经常地提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉上百起；协调与工程部的工作等。工作中，在短时间内使本部门各项工作实现了有序管理，同时，不断充实自己的专业理论知识，相关法律、法规的学习，努力提高自身专业素质。

### 二、履行区域主任岗位职责，努力做好本职工作

作为积极上进的年轻人，勇于承担责任，服从领导各项工作

安排，我于20\_\_年x月x日，担任\_\_区区域主任，在此岗位工作的x个多月的时间里，一直严守区域岗位职责开展区域各项工作，作为区域负责人，将精力用在抓管理与服务上，提高区域整体服务水平，最终完成收费任务，这是根本要求。制定了本区域的管理方案，并有针对性的进行实施，以“做好基础工作，提高服务水平，最终达到物业费的收取”为总体工作思路，并围绕这一思路开展一系列有效的工作，使区域管理工作得到了提高和改善，制定了区域工作管理制度和考核办法，在抓好管理和服务的`同时，在基层树立起“不干则罢，干就干好”的敬业精神，强化区域人员素质培训，提高其服务意识，重点抓好基础工作：

- 1、\_\_号楼门前隔离桩的安装，解决业主出行问题；
- 2、对业主工程报修及时处理并对服务进行重点回访；
- 3、对各楼宇及其公共区域的巡查，包括地下空间以及业主家中情况的掌握；
- 4、建立健全区域各种资料，尤其是收费相关纪录；
- 5、经常对基层员工进行生活上的关心，工作上的监督检查等。

作为区域的负责人，时刻起到表率作用，区域管理工作也是有序管理、稳中推进，其中，物业费的收取工作也是一直居第一位，区域整体收费率为\_\_%，个人认为还是较出色的完成了区域的管理工作。

### 三、严格自律，努力提高自身整体工作能力和管理水平

作为一名中高层管理工作者，我深知以身作则的重要性，日常工作生活中，也是亲历亲为，在担任综合部经理岗位工作以来，我每天最后一个下班，尽忠职守，工作岗位的调动并没有改变我对工作的热情，在工作中，努力做好上级安排的

各项工作：

- 1、加强办公室的管理，制定办公室管理规定；明确办公室人员岗位职责细分，做到责任到人；落实中午与夜间的值班，做到不管何时业主来访、咨询、投诉、交费都有人接待，提高办公室人员的服务意识。
- 2、完善库房、资料室的管理工作。库房领用物资必须有相关负责人签字确认的《物品领料单》，由专人负责资料室各类文件的收集整理工作等。
- 3、协调、监督检查、指导区域工作，甚至直接参与区域试点工作，同时，协调各部门全力配合区域各项收费工作。
- 4、处理业主投诉，协调解决业主家中具体问题，与业主协商物业费的收取。
- 5、组织项目部每月进行自检及综合整治工作，诸如对园区违规广告的拆除，底商的文明经营以及门前环境卫生管理等。
- 6、积极努力协调与保安公司、开发商、社区和城管等外联工作。

目前负责综合部工作两个多月以来，我承受着一定的压力，我也付出了很多的时间和精力，有时候事情多起来，忙得一天闲不下来，但我觉得很充实，对于我来说，在这不长的时间内，我所收获的要远远大于我的付出。对于我这样的年轻管理者来说，还有很多急需提高和改进的地方，接下来的时间里，我会利用闲暇时间重温所学管理理论知识，欲挤出时间参加mba理论知识学习，以不断充实自己，提高自身的综合素质和管理水平。但我自身现在还存在很多不足之处：缺乏实际工作经验；对大局观的把握及思考不够到位；对员工的管理缺乏力度；工作效率有待进一步提高；与基层员工的沟通及了解不够。

我并没有惊人的业绩，也没有耀眼的资历，优势也不足挂齿，但我有的是积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神，我从不奢求什么，只希望大家能够了解我，帮助我，支持我!也正因如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在今后的工作中，恪尽职守，虚心好学，更加勤奋的工作，努力克服自身的缺点和不足之处，从我做起，以感召班子，影响部门，带动员工，以增强我们的凝聚力和战斗力。

#### 四、意见或建议

1、新年春节临近，加强综合整治工作，考虑底商可能会做宣传工作，对此，我们应加大巡查力度，对违法违规广告，及时予以清除;消防安全、环境卫生方面在春节前要彻底检查，对商户加大管理力度，建议对商户环境卫生实行门前三包责任制。

2、时至春节，考虑基层员工可能请假，甚至辞职回家过年的情况增多，建议各部门负责人提前做好员工思想工作以及节日期间的工作安排。

3、能源的节能降耗。例如：电梯工在业主上下班高峰时，对乘梯人员进行疏导，尽量使电梯满载运行，减少电梯运行次数，因为电梯每运行一次的费用将近x块钱。

4、加大楼宇保安职责范围，对保安提出更多具体要求，如效果不佳，可否考虑由区域增加人员，负责安保工作，名称但不能叫保安，以免混淆责任，此想法必定增加人工成本，对此，可否与社区联系，春节期间或在一定时期内，招一些志愿者负责园区安全巡视工作，毕竟小区有很大一部分业主很关注小区的安全。

5、加强管理人员综合素质培训，包括：专业理论知识，收费技巧，案例分析等。

## 五、收费方面

- 1、各区域做好基础服务工作，提高整体服务质量，热情接待业主，对业主问题的答复要统一口径。
- 2、了解业主情况，经常性地与业主沟通交流，感情投资，由物业费收取的公对私，逐渐转变为私对私。
- 3、提高收费人员综合素质，知识面一定要广，区域负责人以身作则，重点落实收费工作。
- 4、将业主分为x类，针对每一类采取不同收费措施，将业主家中具体问题记清，以便有充足的时间跟业主进行谈判，将收费任务尽可能的往前赶。
- 5、春节期间对业主一些礼品的赠送、便民服务等。例如：过年业主出行乘坐出租车居多，并且车不好找，我们可否与出租汽车公司协商方便订车事宜。

\_\_年在院两委的领导和分管领导以及全体职工的支持下，本人认真履行科室负责人的岗位职责，带领客服中心全体人员围绕医院中心工作，较好地完成了各项固定工作和临时交办的任务。通过一年的工作，不断调整和完善客服工作思路，明确了各项工作任务，客服中心的工作进一步提升，在群众中建立了良好的口碑，受到患者的信任和尊重，得到上级和同行的认可。现将主要工作情况报告如下：

### 一、廉洁自律，树立模范带头作用。

本人在工作中认真遵守党员干部廉洁从政的规定，结合警示教育活动和教育要求，提高廉洁自律意识，在接待和处理群众来访投诉工作中坚持原则，对来访的群众与患者不论贫富贵贱均一视同仁，将解决患者和临床一线工作的困难视为己任，把协调好医患关系、服务好患者、服务好临床一线作为

工作好坏的标准。不利用工作之便行使勒、卡、推的不廉行为，不假公谋私。在协调医患关系工作中，注重搞好科室之间的配合与沟通，针对员工服务中存在的缺陷和不足以帮助、宣导为主，帮助患者和临床解决了大量问题，工作成绩，得到患者和员工的认可和支持。在科室管理中自觉充当排头兵和后勤部长作用，难事和棘手事亲自做，对下属工作中的困难积极主动提供帮助和支持，在工作量较大，任务紧的时候，自觉加班以保证各项工作的按时完成，保证科室工作正常运转。

## 二、加强学习提高素质、尽责履职。

俗话说“打铁还需自身硬”，为了能够适应不断发展变化的客服工作要求，一年来本人自觉加强学习法律法规和相关业务知识。

1、通过两年半的函授学习，今年本人取得了\_\_学院法学专业大学本科学历。除此以外还组织全科人员共同学习《医院投诉管理》相关知识和医患关系相关法律法规知识，带动全体客服人员共同进步。

3、工余时间，本人积极培养健康向上的兴趣爱好，加强中国传统文化的研究，成效显著，\_\_年获政府文艺最高奖《\_\_市政府“文艺百花奖”三等奖》和《\_\_市政府“百花文艺奖”银奖》等表彰。

## 三、业务工作再上台阶

1、\_\_年，我们改进了新入院病人拜访方式，由原来的人工拜访改为短信通知拜访，大大提高了拜访成功率，让患者知道客服中心随时为其提供帮助，更为贴心和温馨。通过改进服务，患者的来电来访率成倍增加，为树立医院品牌形象和不断提升服务水平奠定了良好的基础。

2、“百姓健康讲坛”公益活动工作比上一年度取得更为明显的实效，受众增加\_\_余人次。

3、为提高门诊患者满意度调查的客观准确率和回收率，节约人工成本，今年我们经过大量调研构思与反复改进，在网络中心的帮助下，推出门诊满意度调查系统，全年患者点击评价\_\_余人次，平均完成问卷\_\_余份。

4、为提高患者满意率数据检索利用与统计效率，今年本人利用大量业余时间自学数据库软件access□独立编写开发和完善了《患者满意度调查分析系统》对采集的数据可进行横向和纵向比较分析。该系统受到同行的青睐。

一年复始，万象更新，转眼间\_\_物业公司新的历程中匆忙而紧张的跨过了20\_\_年，回顾自己x个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20\_\_年x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20\_\_年工作汇报如下：

## 一、担任客服邻班

入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在x月份客服部安排人员参加总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第x名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划□x月份根据制定的催缴计划进行管

理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。

3、完成20\_\_年x月的\_\_期及x月的\_\_期交收楼活动，入伙\_\_多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从x月份起建立健全的部门台账，对\_\_数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强\_\_录入人员的培训工作，\_\_录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

## 二、调到\_\_任客服主管

20\_\_年x月\_\_城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20\_\_年x月被调任到\_\_任客服主管，在此期间完成以下工作：

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、x月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成\_\_的开盘、魅力锦城、华彩篇章业主联谊等活动。

### 三、不足

回顾20\_\_年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与精细美的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，20\_\_年\_\_会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活

环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

每年到了年终的时候都是我们电话客服最忙的时候，每一个客户打过来的电话都不是来祝我们新年好的，是来找我们“麻烦的”，若不是我在年复一年的修炼下获得了极好的脾气，我想我早就在客户打过来骂我的时候对骂回去了。当然，这应该是不会发生在我身上的事情！

## 一、更加耐心

做服务工作，不管是做什么样的服务工作，耐心都是排在一位的要素。在我从事电话客服第三年的这一年里，我的耐心在与客户的交谈中渐长了，以往会表露出的那一丝不悦，现在已经完全不会出现了。这不是我妥协了或者认命了，而是我在一种做好电话客服的觉悟中明白，我们做电话客服的态度一好，人一有耐心，再刁难人的客户都会被“摆平”，而且在终于“摆平”了之后，我还会发现其实客户也没有那么“坏”，之所以之前会刁难我，是因为我们的产品或者服务装上了他生活不快的抢眼上，将心比心，如果是我的话，也会有这样的情况出现吧！

## 二、情商暴涨

今年有一次与一位难“摆平”的客户的沟通过程中，我意识到情商的重要性，也在一种重点提高情商的服务理念中，我今年的情商暴涨，好几次客户打来的骂人电话，都在我暴涨的情商里巧妙的化解了，甚至还让一开始骂我的客户最后在电话里给我赔礼道歉说不该对我态度那么恶劣。在一种被原谅的喜悦中，我感叹了很久情商在我们电话客服工作中的重要性。我还在工作中组织开展了电话客服的情商培训，使得我们电话客服都对情商重视起来，最后我们客服部还因此获得了公司里最有亲和力大奖，让每一个电话客服都在荣誉里得到满足。

### 三、智商提高

在今年的电话客服工作中，我发现自己的智商也有了一定程度的提高。这一点不是非常的明显，但也是我不得不提到的一点。电话客服，电话客服，重要的无非就是通过电话服务客户，如果电话里不能帮助客户解决问题的话，电话客服的工作也就没有任何意义了。认识到这一点后，我做电话客服的态度也有了全新的体现。在全年的电话客服工作中，我始终保持着刚接触客服这个工作时的认真，以及越来越好的耐心，接听每一位客户打来的电话，为客户做着他们所需要的服务。

转瞬间，20\_\_年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20\_\_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改善完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

#### 一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度。

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

#### 二、理论联系实际，用心开展客服人员的培训工作。

利用每周五的客服部例会时光，加强对本部门人员的培训工  
作。培训工作是根  
据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

### 三、日常报修的处理。

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修资料的不一样用心进行派工，争取在最短的时光内将问题解决。同时，根据报修的完成状况及时地进行回访。

### 四、\_\_\_\_区物业费的收缴工作。

根据年初公司下达的收费指标，用心开展\_\_\_\_、\_\_\_\_区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

### 五、能源费的收缴工作。

如期完成\_\_\_\_区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——\_\_\_\_区首次入户抄水表收费工作。

### 六、\_\_\_\_区底商的招租工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

### 七、部分楼宇的收楼工作。

在\_\_月份，完成了\_\_#、\_\_#的收楼工作；同时，又完成了部分\_\_\_\_区回迁楼（\_\_——1、2单元）收楼工作。

### 八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员用心献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作。

用心完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区\_\_\_\_门及\_\_\_\_区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上用心发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的推荐。

总之，在20\_\_年的工作基础上，20\_\_年我们满怀信心与期望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，用心探索，勇于进取，我们必须能以“的努力”完成公司下达的各项工作指标。

## 餐厅主管个人总结篇五

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

2022年，是行业大风浪的一年，也是公司奋进拼搏的一年，铝价一直波动不稳，在公司领导的正确运筹抉择与领导下，积极能动地调整运营状态，改变经营策略，虽遭遇劣境，但却稳稳地站住脚跟，显示出了强大的生命力和雄厚的实力。而我们生产部是企业的支柱，是产品的直接创造部门。2022

年，生产部在公司的领导下，在各兄弟部门的密切配合下，从人员管理、工艺技术改进、产品质量以及产能的提升等方面，都有长足的进步，时间就象流水一样，悄悄地从我们指甲缝里流走了，转眼间我们从2022年的新年伊始那天又走到了2022年岁末。在这辞旧迎新之际，我们生产部门将深刻地对本部门一年来的工作及不足之处作出细致的总结，同时祝愿我们齐亚铝业公司明年会更好，事业蒸蒸日上，鸿图大展。

在过去的一年里，生产部以生产作业计划为依据，对各车间发生和可能出现的问题及时的调查、了解，采取措施积极预防和处理生产中的事故和失调，同各车间一起进行了大量的工艺摸索试验，尤其是\_\_、\_\_、\_\_挤压及时效工艺的生产控制，氧化车间电泳着色颜色控制和水印处理，基本完成了公司年度生产任务的各项指标，满足了公司销售部门的产品销售要求。

1、首先，生产部根据订货单制定生产计划，标注好客户要求及供货日期，把生产计划下达到各车间。并检查、督促和协助有关部门及时做好各项生产作业准备工作。在检查中发现准备不足，协同有关部门及时采取措施或调整计划。

2、其次，我每天及时检查生产作业的执行情况，以计划为依据，检查掌握实际生产进度与计划之间的偏差。发现车间有脱离计划的偏差，及时同有关车间主管和经营部协商，基本上保证了计划如期实现。

3、对各车间出现的质量生产事故和安全生产事故进行分析，及时同有关部门领导作出诊断，并找出补救措施。并每天对生产计划完成情况的统计资料和其它生产信息(如由于各种原因造成的工时损失记录;机器损坏造成的损失记录;生产能力的变动记录等)进行分析研究，深入细致地分析研究所出现的问题，同有关部门及时协商，找出问题解决办法。

4、人员管理方面，在2022生产工作年，由于各种因素的影响，

职工队伍不太稳定，新招聘员工又很多，共有七八批次的新员工进入到车间的各生产岗位，给车间管理带来极大压力，就在这样的压力推动下，我同各车间主管还是坚定地进行岗前岗中的各种培训，保证了新进员工的顺利进入岗位角色，做到基本胜任各自的岗位工作。

5、产品质量方面在完成上述产量的同时，我们生产部也高度重视产品质量，积极向工人灌输“品牌意识、质量意识”，要求各车间严把生产工序的每一个质量控制关，我们始终坚信铝材质量是生产出来的，只要我们车间的每一个员工都有高度的质量意识，并付诸于生产操作的每一环节中，产品质量将会稳步提高，从而实现质量缺陷为零的目标，目前我们虽还有一点欠缺，但我们正往这个目标努力。

生产部在过去的一年里虽然做了很多的工作，也取得了一定的成绩，但是也还存在较多的问题，主要有以下五个方面的不足：

一、生产现场管理方面各车间的生产现场管理较为混乱，各种物料的摆放不整齐，没有做到定置管理。还有就是环境卫生、设备卫生、人员卫生等各种工艺卫生很差，生产完毕清场意识薄弱，特别是挤压车间。

二、人员管理方面由于企业地处落后的地区，招聘的员工普遍文化素质较低，加之生产管理人员在管理方面的松懈，致使员工的责任意识不强，缺乏质量观念和成本观念，不能很好地爱护公司财物，节约水电能源。在这方面我们正在着手进行整顿、教育、培训，继而进行系列的检查督促(包括经济处罚)，不断提高员工的综合素质，以适应企业今后发展的要求。

三、设备管理和模修方面设备停机率较高，维修效率跟不上，但从目前维修人员的数量和水平来讲，对今后的设备管理必然会带来一定的困难，特别是在设备维修和保养方面，我们

欠缺这类人才。另外设备维修人员跟班生产的状况不够好，对设备的备品配件不够熟悉。模部也存在类似问题。

四、成品率、产量较低设备维修和模具维修跟不上是影响产量和成品率的两大因素，还有一个重要因素，就是车间生产控制，班长是否合理调配人员，有没有达到棒、模最佳配置，在这一方面还有所欠缺。

五、安全生产方面安全生产可以说是每个生产企业中最重要的一个方面之一，安全是效益。但我觉得我们生产部门在这一点上做得还远远不够，特别是相关安全知识大部分员工了解不多，一旦有突发事件根本无法处理。为此我将加强这方面宣传工作，同时同人事一起定期进行一些安全小知识的讲座。另外结合各生产车间在班前会上纳入安全生产方面的要求，使员工在每时每刻都绷紧安全这根弦，在人人心中树立安全就是效益的理念，促进公司的安全生产工作再上一个新台阶。

谢谢大家！

述职人：\_\_\_\_

2022年\_月\_日