# 202\_餐厅总经理年终总结

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-01-04

*202\_餐厅总经理年终总结（精选17篇）202\_餐厅总经理年终总结 篇1 总结这一年来的工作，有做的好的地方，也有不好的地方，我作为餐厅经理日常的餐厅所有工作都是我直接负责，一年来尽职尽责，我每天面对工作都是保持着舒心的状态，我会尽量的保持...*

202\_餐厅总经理年终总结（精选17篇）

202\_餐厅总经理年终总结 篇1

总结这一年来的工作，有做的好的地方，也有不好的地方，我作为餐厅经理日常的餐厅所有工作都是我直接负责，一年来尽职尽责，我每天面对工作都是保持着舒心的状态，我会尽量的保持一个好的心态去工作，这一年来我感到非常的开心，这是对我的一种锻炼，虽然说工作紧张，餐厅各方面都是需要我来掌事，对于这一点我没有一点感觉到轻松，这一年来餐厅各方面运转正常，都是所有员工一起的努力，我也就这一年来工作总结一番。

一、餐厅管理方面

我时刻清楚日常的工作跟这些细节离不开，管理好一个餐厅是非常难的，个员工的工作都要安排到位，还要明确每一个人的工作，很多时候一些细节上面的事情都是要自己主动地去督促，一年来我整顿好餐厅的工作节奏，明确 好每一个人的职责，让餐厅员工团结起来，把工作效率提高上去，我始终认为这些都是一些基本的工作，一定要有一个好的心态去管理，站在管理者的角度我觉得这一年来，餐厅的日常的都是有序的在运转，当然提高员工的工作默契度也是非常关键的一点，不管是在什么时候都非常的清楚这一点，至少在我看来这些都是非常关键的，我希望能够在工作当中做好这些。

二、落实规章制度

保证餐厅所有员工都有着较高的工作素养，包括后厨，前台，服务，采购所有员工有要知道餐厅的规章制度，一球都按照制度办事，对工作违反纪律的情况绝对不会姑息，这一年来我也非常清楚这一点重要性，我想在工作当中落实制度让员工们能够主动的遵守是非常关键的，无规矩不成方圆，这一点我始终都非常清楚，现在我想想这些我都觉得非常激动，这一年来我严格要求所有员工，落实每一项规定，决定不姑息一切违纪事情。

三、结合实践学习

在工作当中一定要保证有足够的时间精力去把控好这些细节，学习是不可或缺的，作为餐厅的经理，我总是在工作当中不断的吸取经验，做到学习工作共同进步，我从来不会让自己处在一个荒废时间的状态下，餐厅还有很多地方需要完善，餐饮行业的竞争也是非常的大，这一年来，我也在积极的学习更好的经营模式，更好的管理制度，我一直都非常相信只有通过学习才能够进步，让自己快速的成长，展望20\_\_年我一定做一名更加优秀的餐厅经理，完善各种不足之处。

202\_餐厅总经理年终总结 篇2

一、科学决策，群策群力。酒店全体领导班子根据各项工作任务的要求，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，酒店总经理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。

(一)、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8600万元，比去年超额1800万元，超幅为26%;其中客房收入为3600万元，写字间收入为800万元，餐厅收入2800万元，其它收入共\_00万元。全年客房平均出租率为116%，年均房价480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。

(二)、酒店通过狠抓管理，挖掘潜力，开源节支，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4128万元，经营利润率为48%，比去年分别增加900万元。

(三)、酒店通过强化《员工接待基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候、行为标准、技能技巧、着装、规范、素质。”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，提高了员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自多方面的表扬信，信中高度赞扬我们“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动等。

(四)、酒店全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店全体管理人员的关心指导下，店级领导天天召开部门经理反馈会，对通报情况提出要求。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。酒店保安部也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店全体管理人员率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，结合酒店经营、治理、服务等实际情况，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”。酒店的治理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。要害是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对治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、治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，部门之间相互推诿扯皮现象少了，互通信息、互为补台、互相尊重多了;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，主动关心参加、检查仔细认真多了。在一些大型活动中，在酒店全体领导的榜样作用下，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。

(二)以改鄯为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在治理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在餐厅正式推行，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治理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或治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。治理者能上能下，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，主要治理者若素质欠佳或治理不力，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治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，同时对基本满足的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜百余种，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。

餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级董事会的基本肯定和表扬。

(三)以客户为重点，抓好物业工作

1、在日常的管理工作中。各部门按要求和规定安排工作;如夏天到了，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。每当有关部门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足为止。

2、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，管事部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四)以质量为前提，抓好客服工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客服”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。全年散客区查出住客不符的房间，不符人员多起。客务部查出安全隐患(客人未关门、关窗;不符合酒店电器使用规定)数起。

(五)以“防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保安部、工程部都积极制定安保方案和应急预案、及时签订安全协议书。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。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六)以降耗为核心，抓好维保工作

1、酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有治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。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初，在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。

(八)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、酒店讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工接待基本行为准则》20字内容，由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，重点讲解治理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训数批，约3800人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想熟悉和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。人事培训部每周二、四下午2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工作，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、收银天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。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满足度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训200批，约5000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，对日常业务培训优秀者酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

202\_餐厅总经理年终总结 篇3

从--年6月份开始，我们虹波风电正式开始筹备，到目前为止已经有大半年了，各项工作正在紧张而有序的开展，总体来说，各部门工作开展的情况还是比较好的。

风电设备制造行业作为再生能源开发装备产业，其发展前景与形势，无论是从国家政策支持，国内国际市场需求，产品利润，还是未来可持续性发展趋势等等来看，都是非常乐观的。风电行业以后将是国家重点行业之一，那么在未来的2—3年内，就我们南通，会有更多的新的风电设备制造企业进入，同时，会有一批老的重工型企业进行产品结构调整转入。那么到那个时候，我们虹波风电是走在他们前面的，起步还是比较早的。所以我相信，股东会投资风电产业的举措和对产品及市场的准确定位，无疑是正确的，意义深远的，是一个战略性的重要举措。

我是11月份加入虹波风电的，以前曾从事过化工、房地产、服装等企业的管理工作。加入风电行业，也是我职业生涯规划的一部分。在重工业、钢结构等行业利润日趋微薄的今天，我们大家加入虹波风电，与这样的一个具有巨大发展空间的企业共同成长，对我们个人发展都会起到积极向上的推动作用，这里将是展示我们每一位在坐的才能的最好平台。所以，我们都应该以加入虹波风电而感到自豪，这也是我们职业生涯发展中浓抹重彩的一笔。

--年筹备期间，经过我与大家的共同努力及任总的精心指导，公司陆续出台了一些管理规章及管理性文件。公司筹备，大量的文字性材料需要草拟(各项管理的体系的建立、工作程序合理化设计、部门工作流程设计、公司整体运营流程设计等等)。公司iso体系建立的前期材料也准备中，行政人事部门招聘工作在开展，erp前期准备工作也在进行中，公司建立了网站、内部企业文化网、文件服务器，搭建了初步的信息交流平台。各部门人员逐步到位，部门框架初步形成，大家都在积极投入工作，一些部门管理人员主动加班，工作也很辛苦。总之，--年筹备到现在，各项工作进展情况还是比较顺利的。

当然，在管理工作过程中，也暴露出我们工作中存在的不足，具体表现在工作程序概念不清晰、权责不明确、部门制度化建设能力不强、部门工作的责任心欠缺等等，反映出来的这些问题，有待进一步提高。

转眼新的一年即将开始，--我的工作计划如下：

一、制度化建设与实施。

年后，由总经理室负责牵头，组织各部门负责人学习公司已出台的各项管理制度，组织、督促并检查各部门人员制度化建设的进度，部门内制度化培训的情况及实施的进展，并将制度化建设这一工作内容纳入对各部门长月度与年度考核管理中。

二、部门职责与岗位说明。

由行政人事部负责牵头，其他各部门配合，开展对公司各部门、各岗位职务进行工作分析，组织制定除工人以外各岗位的岗位描述，明确工作内容、上下级工作关系、权限与责任，进一步为公司绩效考核工作提供参考依据。

三、流程类设计(部门工作流程、公司整体运营流程)。

企业是功利组织，经营要有目标，同样对于管理来说，思路明晰更不容忽视。部门工作与公司整体运营必须纳入流程化管理体系。工作流程、运营流程，你虽然看不到它，但所有的业务活动都按照她的内在规则在运行。所以，--年将组织各部门依据部门管理制度设计本部门的工作流程图，在此基础上，设计出合理的公司整体运营流程。

四、培训的组织与实施。

作为企业人力资本投资的主要形式，越来越多的企业意识到培训在企业发展中的重要性。要创建一个学习型组织，其方式之一就是培训，其终极目标是实现员工个人发展与企业发展的双赢。--年公司培训工作主要内容为：建立适合公司的培训管理体系，开展公司级与部门级培训，具体包括新员工入职培训、技术培训、管理提升、安全教育等等。采用内训与外训相结合的方式，逐步提高公司管理人员整体素质与水平。

五、绩效考核前期工作准备。

年后由行政人事部门牵头，对各部门已到岗行政管理人员，依据岗位描述，先行组织月度绩效考核，将考核的结果一定要在工资中体现，鼓励拉开员工工资间距，建立公司初步的绩效考核体系，对一线操作类工人的绩效考核可以暂缓，但前期需要做的一些准备性工作，同样不能耽搁。

六、iso体系的组织建立与推进。

公司正在着手iso9000体系建立的前期准备工作，大量的文字材料性工作需要提供。因此，年后总经理室将协调各部门积极参与，此外还有14000环境管理体系与18000职业健康安全管理体系的建立。这些体系建立后，结合公司实际情况，力行推进。

此外，还有erp前期工作准备、团队建设管理、企业文化发展等等，总之，--年是我们虹波风电自筹备以来，工作最繁忙的一年。我希望大家在任总的领导下，各部门紧密团结在一起，发挥高效的团队协作精神，克服困难，争取在--年把我们虹波风电的各项工作计划开展落实到实处，也预祝我们虹波风电在--年开个好头，越做做大，越做越强，更上一层楼!

202\_餐厅总经理年终总结 篇4

一、\_\_年工作回顾

1、管理水平精益求精

在这一年当中，我们调整了部分管理人员，加强和纯洁了我们的管理队伍，通过配合、协作和努力，为公司朝向正规化标准化发展提供了可靠保障。为适应公司的发展，更好的加强管理人员与广大员工的联系，公司在实践中不断探索，在制度上进行完善和重新制定，严肃厂区纪律，规范员工行为;在组织架构上对部门进行调整和整合，明确权责范围，细化责任体系，分解落实目标;构筑了认同企业文化并锐意进取的干部体系和执行力强、任劳任怨的员工体系。这些成就的取得，是管理的结果，是大家努力的结果，更是我们百利人的骄傲。

2、企业规模日趋强大

为扩大企业规模，做大做强，打造强势企业，经公司董事会研究，投资近1000万元，又在公司原有厂房的基础上进行了改扩建，新建车间20\_\_平方米，仓库2400平方米，并引进最新设备10台。计划在\_\_年3月份投入使用。由此，将极大地提高百利公司形象和市场竞争能力，为打造一流包装印刷企业奠定了良好基础。

3、产品结构逐步完善

经过市场的几年洗礼，目前公司产品已经涵盖软包装、PTP铝箔包装、纸质品包装以及精品礼盒包装等各大领域，共同构成了公司的产品体系，为公司的腾飞提供了有力的支撑。

4、产品销售遍地开花

随着公司资金投入的加大，\_\_年我们淘汰了老式印刷机，引进了中速印刷机，公司也迎来了一个高速发展的阶段，公司业务销售不再局限于几年前的本地市场，而是放眼全省，以通化市场为支点，扩大到了省内外，新增多20个诚信客户，产品销售量增加近3倍，在公司业务人员的努力下，市场潜力被成功挖掘和开发，提高了公司产品销售的利润。销售额较\_\_年翻了一番。

二、\_\_年度硕果累累

1、生产部门

从总体上来看，今年的生产管理工作优于去年。产值、产量全部倍增。

2、技术系列

GMP认证工作的顺利完成。历时三个多月的战斗，是百利人共同努力所得。八个品种申报成功在吉林省内药包材公司中也是首例。

3、销售部门

销售部在\_\_年调整了销售策略，全年以客户满意为服务宗旨，为业务的开展和生产的进行提供了有利条件。全年销售额达到了1000多万。

4、行政部门

强化人力资源管理、加强安全管理和后勤保障管理等方面做了不少工作，为公司经营目标的实现发挥了积极的作用。

5、财务部门

在募集资金，加强投资项目管理;强化监督，加强财务成本控制;合理审计，防范风险管理都作出了积极贡献。

三、存在问题及建议

在肯定成绩的同时，我们也必须清晰的认识到，我们的工作中还存在着很多的瑕疵和不足，如先进设备优势没有得到充分的利用;工耗高、产量低、浪费现象严重，管理者之间不团结的现象存在，有制度但却不能很好的落实，团队建设仍需加强，员工的素质滞后于公司的发展，凡此等等，都必须引起我们足够的重视。这是我们急需要解决的问题突出点。

1、成本控制不严，生产费用偏高

在开放市场的情况下，公司所面临的市场竞争已经异常残酷，产品市场价格的调整已成为大势所需，对产品的成本控制要求也越来越高。但遗憾的是，公司内部对产品的成本控制都只停留在口头上，没有落实到具体行动中，更加没有制定一套行之有效的成本控制制度。过多过剩的原材料增加了产品的成本;原材料采购虽然一直在努力改善，但对怎样管理供应商，为公司争取更多的利益的力度还拿捏得很不到位，导致某些原材料采购价偏高，从而增加产品成本;生产现场缺乏有效的组织与严谨的分工，生产过程中对人、物料、设备使用没有严格的控制，人力和物料浪费无人问津，一定程度上使产品的成本升高。

2、执行力度不强，有效沟通偏少

企业的成功需要管理团队的高度执行力，但部分主管执行意识淡薄，有令不行、有禁不止的现象时有发生;出现问题不及时沟通，听之任之者比比皆是。据初步统计，今年出货的批次20%都存在问题，不是质量上的小毛小病，就是出货期的延缓，出现了低级质量事故遭对方投诉的投诉事件。如果我们能够以身作则，能够在发现问题后及时沟通，能够把生产好产品当成自己的一种责任，那么我们的产品就不会一次次的遭到客户的投诉。所以我们所有人都应该有危机感和紧迫感，在其位、谋其职、得其酬，强化执行理念、提高执行力度，改善沟通环节，提高沟通水平，不能得过且过、混岗度日。

3、员工素质不高，团队观念偏弱

今年公司在高速发展，前景一片光明，但员工素质跟不上公司的发展成为了当前的一大困惑，甚至成为公司发展的一个软肋。公司的硬件设施已经处于同行业的前列，但公司生产的产品没有精细化，员工对产品和自己工作的认识达不到应有的高度，有些员工价值取向随意，人生理想不清，严重影响了企业的形象。从\_\_年公司的人力资源结构看，有以下两个缺点：产线员工不稳定，离职率偏高;高学历人才偏少，大专以上文化的员工只占员工总数的30%，这一现象严重制约了公司的发展。

为了实现我们的梦想，争取辉煌，我想对我们百利的员工和中层领导们提几点要求。首先，作为一名百利人，我希望你们每个人对工作都要充满激情。这种激情，首先源自你对这份工作的热爱。只有热爱工作、对工作充满激情的人，才会自动自发地产生出责任感，这种责任感与一些靠外在的管理措施或领导压下来产生的责任感是完全不一样的。前者是主动的，后者是被动的。

其次，我要求我们每一个百利人都要有团队合作的精神。我们每个部门在合作时，都能站在一个共同的立场来思考和解决问题。如果在合作中意见不统一，发生了不愉快或小摩擦，我希望，我们都能有一颗宽容、包容的心。

此外，还有很重要的一点，就是执行力!这是目前现代企业界里一个很流行的词。执行力不是仅靠说说、靠一张制度就可以做到的，它必须是贯彻到点点滴滴的细节上，贯彻到执行的速度上。

四、公司\_\_年的发展规划

1、生产上，要全力组织好生产，力争使公司产能在\_\_年产值达到5000万元。

2、技术上，加大引进人才的步伐，将生产技术水平提高到一个新的高度，提高质量，降低损耗。

3、业务上，\_\_年市场竞争日益加剧，所以公司销售部门要在稳固已有市场的基础上，瞄准更为宽广的市场，加大公司产品的宣传力度，合理参与合作与竞争，充分发挥低成本优势，逐步打开更广阔市场，取得更大市场的份额。

五、\_\_年工作重点

要实现这些目标，我们必须做好以下几件事情：

1、注重效益，实施降本增效

这是一个老生常谈的问题。随着市场竞争的加大，公司产品的毛利率明显下降。在竞争异常激烈的时代，公司主要靠大规模、高质量、低成本决胜于市场。虽然我们每年都在讲，但取得的效果都不尽如人意，产品成本价格算不清，成本无人管控的现象时有发生。为此，我们必须充分认识到产品成本控制的重要性，生产、业务、技术系列人员要联合起来，落实降本工作的成效，拓宽产品销售的市场。采购部在采购物料时加强议价、核价、定价的管理程序。其次要控制产品生产过程中的浪费现象。再次要加强相关人员的责任心，成本控制是人管出来的，如果管理人员也是得过且过，睁一只眼闭一只眼，对成本控制中的出现的问题视而不见，那成本控制绝对是一句空话。所以提高成本控制人员的素质，强化相关人员的责任心迫在眉睫。

2、注重细节，加强团队建设

公司的发展壮大需要把每个人的力量集中在一起，形成凝聚力，向心力，执行力。公司已经为我们制定了宏伟的目标，我们必须放下包袱，注重细节，服务团队，向着既定的彼岸前进。生产部门要对产线进行定岗定责，杜绝简单错误和低级错误，打造标准化的生产模式，提升产品的质量和出货的准时率;业务部门要用更高的标准要求自己，不光要把我们的产品实行大规模销售，更重要的是将我们的品牌打出去，在客户中留下好的印象，形成软实力;行政部门要从服务公司的大局出发，以服务者的心态为公司的发展提供有力的保障与支撑。整个公司人员要相互支持，相互配合，理顺关系，勇于承担责任，敢于说实话，扎稳公司的根基，树立公司的形象，开创公司的辉煌。

3、注重素质，培育人才体系

\_\_年，我们要在吸纳人才，用好人才，留住人才上面下功夫，加强人力资源管理，提升员工效率。一个人对公司有没有贡献，要看这个人是否德才兼备。一个人有德无才那只能是摆设，一个人有才无德则只能给公司制造更多的麻烦。有些员工自己的工作能很好的完成，一旦与别人共事就一塌糊涂，往往把整个团队都搅得天翻地覆。我提倡员工加强思想道德修养，达到德才兼备的复合型人才。\_\_年我们将推进考核管理，不讲形式，用相对公开、公平的方法对人才进行提拔，使之在更大的舞台上发挥更大的能量;同时实行末位淘汰制，对不符合公司要求的人员决不手软，予以清退。

4、注重管理，打造包装印刷航母

制度是管理的根本，是规范公司发展的基石。但长期以来形成的坏习惯使我们的有些员工甚至主管藐视制度，我行我素，这对企业发展形成了一种桎梏。要改变这种现象，公司将着力完善各项规章制度，制定员工手册，对公司的基本制度进行全方位的宣传，改变制度朝令夕改的做法，用稳定的制度来约束员工，用合理的制度来激励员工，从制度上增强员工对公司的信任度，从思想上唤起员工对制度的认同感，对企业的归属感。各级主管不仅要带头垂范，主动当好标兵，而且要带领整个团队形成合力，增强团队的执行力。

\_\_年，我们的工作将围绕“确保产量、保证质量，降低成本和提高管理水平”四个方面展开。我要告诉大家，包装行业是一个日趋成熟和规范的行业。也就是说，我们的客户越来越成熟，我们的竞争对手越来越成熟。这就意味着产品利润会越来越低，如果我们不在降低成本上下狠功夫，是不可能持续保持住我们目前的竟争力的。

回顾过去，展望未来，\_\_年的成绩即将成为历史，\_\_年又是充满希望和美好的一年。从百利未来的发展蓝图上，大家可以看到，我们将发展成一个强大的实力型的公司。我相信，只要我们大家众志成城，群策群力，我们的目标一定会实现。今天，我想感谢和百利一路走来的每一位员工，感谢你们对我的信任，是你们的努力和坚持，让百利在同行业内崭露头角，捷报频频，为进一步拓宽更大的市场奠定了基础。

面对我们员工在实际工作和生产中吃苦耐劳，勇于奉献的精神，借此机会，向你们说一声：“感谢你们!你们辛苦了!”

谢谢大家!并祝大家新年愉快!身体健康!家庭幸福!万事如意!

202\_餐厅总经理年终总结 篇5

一、20\_\_年工作回顾

一年来，面对国家实施宏观调控和要素资源趋紧的发展背景，在崇福镇党委、政府的正确领导下，在公司广大员工的共同努力下，本着“亲和一致，奋力进取”的企业精神，努力克服了生产要素制约的影响，基本地完成了公司年初制定的各项目标任务，取得了可喜的成绩。

一、 工业产值、人均收入稳步提升。

20\_\_年度公司完成销售总产值 万元，比上年增长 %，实现增加值 万元;实现人均年收入 元，比上年增长 %;净增值 元。首先，面对电力、煤炭、土地、资金等资源趋紧的形势，公司有效配置资源，开展“挖潜增效”措施，采取节约用水、控制用电、高效用煤等节能手段，取得了一定的成效，有效地节约了生产成本。其次，加大技改投入，全年共投入技改资金612.22万元。最后，面对拉闸限电的现象，公司采取自发电，新增两台容量620KV的变压器，使发电量与生产设备需求量与之相等，达到能耗与电耗的最佳状态，有效降低了生产成本，确保公司顺利地完成了各项任务目标。

二、 市场占有率不断扩大。

随着我国加入世贸组织、市场竞争日趋激烈和同行染整企业的相继开办，都给我们构成了严重的威胁，我们同辉人应该清醒的认识到，为了企业的生存和发展，同辉人要“亲和一致，奋力进取”，树立高度的责任感和主人翁意识，不断开拓创新，共谋发展。不能满足现有的成绩，不能“夜郎自大”，更不能停滞不前;我们要再接再厉，再创佳绩;我们要同心同德，同创辉煌，我们要开拓创新，把“同辉”品牌打入国际市场，不断扩大市场占有率，增加出口创汇。20\_\_年度我们经贸公司外贸部出口创汇达 万美元，20\_\_年度我们要争取出口创汇再翻一番，不断把同辉的产品推向国际市场，不断提高“同辉”品牌在国际市场的知名度。虽然，我们的产品在市场拥有一定的占有量，这仅仅是一个良好的开端，仅仅是“万里长征”的第一步，我们要不畏艰辛、勇往直前、与时俱进、继往开来，把同辉的产品推向国际市场，不断增加出口创汇收入，不断扩大市场占有率。

三、 企业知名度不断提高。

1、拓宽销售渠道，扩大网络营销。企业的知名度和信誉度是公司的一种无形资产，可以为公司创造可观的利润，因此，加强公司的广告宣传，提高公司的知名度，是一项意义重大的事情。20\_\_年，公司组织参加了(春夏)博览会和(秋冬)博览会，通过展销会大大提高了公司的知名度，许多国内外客户慕名而来，20\_\_年度新增业务单位53家比同期增长了 倍左右。同时，公司还创建了自己的网站，国内客户可以直接点击网站了解公司的基本情况和产品信息，公司还依托阿里巴巴网络平台向国外客户发布信息，拓展国际市场，国外客户可直接访问网站，了解公司的新产品、价格、服务等信息，直接在网上下订单、做生意，与世界各地区的企业建立联系。通过网络营销扩大了企业的视野，发掘网络顾客，缩短了与消费者的距离，真正做到了与国际市场接轨。

2、加强科技创新，打造名牌产品。①科学技术是第一生产力，人才是科技创新的关键。

20\_\_-20\_\_年共引进人才 人，其中本科 名，专科 名，中专 ，同时不断加强对在职员工的继续教育与培训，全年共有 人获得了各种技能培训，有效地提高管理人员的管理水平和员工的操作水平。②推陈出新，开发新产品。一个企业要想在同行竞争取得优势，要想在市场竞争中立于不败之地，要想在有限的市场份额中赚取高额利润，我们公司必须坚持“在经济发展上创一流，在企业发展上创品牌”为基本目标，不断研发新产品，取代老产品，赚取高利润，建立染整的王国，保持领先的地位，引导时尚、创造潮流，始终走在同行的前列。过去的一年，我们公司成功开发了高可视性警示经编面料和负离子远红外线纯棉针织布特种材料后整理系列，并形成规模化生产。今年公司成立了以杨新根同志为经理的产品开发部，全面负责公司的新产品开发，根据市场行情和公司的发展趋势，在短期内研发出具有同辉自己特色的产品，增强企业在市场上的竞争力，扩大企业的创利润空间，打响“同辉”品牌。③培育科技型企业，打造名牌产品。过去的一年，根据嘉兴市、桐乡市科学技术局文件精神，积极申报嘉兴市、桐乡市高新技术企业认证，通过专家实地考察评审通过了认证，取得了可喜的成绩。

四、 企业管理日趋完善。

1、生产管理方面：本着“以质量求生存，以信誉求市场，以管理求效益”的原则，向管理要效益，狠抓生产管理，健全公司的管理制度。首先，二公司对生产工艺进行了调整，把原来的整理车间改为染色车间，将整理车间搬迁到南面定型车间边上，缩短了工艺流程，减少了工艺时间，提高了工作效率。其次，一公司投资开发了印染ERP集控软件，通过电脑集中控制，对染色生产过程的每一个流程进行信息化管理，扩充信息平台，提高工作效率，节约了生产成本，提高了公司效益。

2、能源管理方面：面对电力、石油、煤炭等要素供应趋紧的形势，有效配置资源和合理利用能源，节约每一度电、每一滴水、每一升油、每一斤煤等都能有效节约生产成本，通过开展“挖潜增效”活动和发电期间控制空调用电等措施，为公司节约了一大笔开销。

3、环境管理方面：20\_\_年3月份，公司通过了ISO14001：1996环境管理体系认证;7月份，公司在杭州清洁生产审核咨询服务中心的指导下开展了清洁生产审核工作，根据国家环保总局的清洁生产审核程序的要求，分阶段分步骤开展了清洁生产各项工作，8月底进入了评估审核阶段，确定一公司针织印染、二公司梭织印染为审核重点，并设定了降低水耗、电耗和废水排放，提高产品效率的清洁生产目标，不断更新工艺技术设备，节约能源、资源，开展了一系列的工作。如：一公司印染前处理碱水回收利用，投资10万元，将前处理碱水用于锅炉的水膜除尘酸性废水的中和利用，每日减少120吨碱性废水的排放，减少了污水处理站的处理负荷;同时，每天节约3吨生石灰，年节约生石灰1065吨，节约资金7.2万元。印染设备安装变频器，共投资57.3万元安装了53台变频控制装置，电耗比未安装前下降了20%，年节约用电184.6万度，节约资金110.76万元。投资了250万元对污水处理站的改建工程，使公司的印染废水排放达到GB4287-92《纺织染整工业水污染物排放标准》一级标准，减少了对河流的污染，造福了一方水土。通过上述一系列节能、降耗、减污、增效等改良措施，12月份基本上通过清洁生产的审核验证。

4、信息化管理方面：随着科学技术日益发达，信息化已进入千家万户，丰富了我们的生活。随着网络通信的普及，使我们走向了网络办公时代，节约了大量的工作时间，提高了办公效率，消除了时空界限，随时随地可以处理公务。根据《十五计划》提出的“以信息化带动工业化，发挥后发优势实现社会生产力的跨越式发展”为战略任务，公司大力推进企业信息化建设，共投入62.5万元资金，其中：用于开发用友ERP财务软件资金15万元，实行集中控制，资源共享，大大提高了企业供、销、存及财务人员的工作效率，节约了成本;用于开发在线监测管理系统资金20万元，即时监测公司污水处理站的水流量和废水含量，提高了污水处理能力，有效加强对废水的处理;用于开发测色配色管理系统资金21万元，通过电脑测色配色管理，对相近的颜色进行比色，减少了色差和打样时间，提高了工作效率和准确率;用于开发阿里巴巴网上服务资金12万元，依靠阿里巴巴网上服务为平台，向国外客户提供产品服务信息，拓展了销售渠道，促进了公司网络的营销，进一步打开了国际市场;用于开发印染ERP集控软件资金6.5万元，通过电脑集中控制，对染色生产过程的每一个流程进行信息化管理，扩充信息平台，提高工作效率，节约了生产成本，提高了产品质量，拓展了销售渠道，预计通过信息化建设，公司经济效益提高了3-4.5%。

5、企业文化建设方面：随着改革开放步伐的不断深入和企业规模的不断壮大，在竞争日趋激烈的市场经济时代，企业文化建设日益受到企业的重视，企业文化对企业有着起死回生的作用。一个企业管理成功与否，关键是看能否唤起员工对公司的自豪感和对工作的满腔热情，能否增强企业的竞争力和凝聚力。我们要本着“亲和一致，奋力进取”的企业精神，塑造具有自身特色企业文化。我们的企业文化建设任重而道远，现在仅仅是开了个头，公司上、下要团结一致、奋力拼搏，提高思想素质，增强责任感，为了公司的发展共同去努力，为了公司的辉煌共同去创造。在过去的一年里，我们继续开办了《同辉之窗》，增设了企业文化、文化长廊、点将台等栏目，利用刊物，黑板报，宣传栏等宣传阵地，加大对员工的宣传力度，增强员工对企业文化的认知度，提高员工的思想道德素质，树立正确的理想、信念和价值观。为了丰富员工的业余文化生活，四月份，公司花30多万元资金修建了文化活动中心，里面配置有健身房、阅览室和棋艺室，为员工提供了一个较舒适的活动场所，相继，十一月份，又花了六、七万修建了篮球场、网球场和排球场，进一步扩大了活动的空间，为推进企业文化建设搭建了一个舞台。11月28日是公司一年一度的厂庆日，为庆祝公司成立二十四周年。白天，公司举行了“第四届职工运动会”，通过开展篮球、网球、乒乓球、拔河等一系列比赛活动;晚上，举办了“二十四周年庆典文艺晚会”，公司职工表演了自编自导的歌舞、独角戏、越剧等丰富多彩的文艺节目，陪伴同辉1200多名员工度过了一个不眠之夜，不仅弘扬了企业精神，推进了企业文化建设，而且丰富了员工的业余生活增强了企业的凝聚力与亲和力，推动了企业精神文明建设。

6、人力资源管理方面：人才始终是企业发展中不可获缺的资源，那么什么是人才呢?人才就是对企业发展有着杰出贡献的人。作为一个拥有1200多名员工的中型企业，迫切需要技术、经营、管理等各类的人才充实到我们的员工队伍中来。为此在20\_\_年度我们始终坚持了外部招聘与内部培养相结合的原则。我们先后参加了桐乡、嘉兴、杭州等省内的人才招聘会的活动，20\_\_年我们先后引进了本科毕业生3名，并与多名应届大学毕业生达成意向，预计在20\_\_年度将会有更多的大学生充实到我们的员工队伍中来，这对于我们公司今后的长期稳定发展都是非常有利的，也是迫切需要的。另外在公司内部，我们重视员工素质的整体提高，制定了完整的培训计划，在20\_\_年底我们先后对特殊工种人员、质检人员、班组长、财务人员、销售人员、以及管理人员等进行了各层次的员工专业培训，通过这些培训我们可以发现我们员工的整体专业技能上去了，我们管理人员的责任心也增强了，同时我们也从中挖掘出了一些优秀的基层员工，并提拔他们成为公司管理人员。企业的发展与进步离不开员工队伍素质的提高。只有我们员工队伍的整体素质上去了，企业才会有强劲的竞争力，而培训活动无疑是迅速提升员工综合素质的好方法，所以对此我们要长抓不懈，继续加大培训力度，增加培训内容，扩大培训队伍，提高职工素质。

各位员工，过去的一年我们经受住了电力、煤炭、石油、资金等要素供应趋紧的严峻考验，取得的成绩来之不易。一年来的实践和成绩，充分展示了公司全体员工攻坚克难、辛勤劳动的高贵品质，充分展示了公司上下“亲和一致，奋力进取”的企业精神。在此，我谨再次代表公司董事会全体成员向公司全体员工表示衷心的感谢，并致以崇高的敬意!

在肯定成绩的同时，我们要清醒地认识到公司还存在着不少困难和问题：电力、石油、资金等要素制约加剧，节约能源资源，，挖潜增效亟待加强;公司规章制度不健全，落实不到位，执行力度不够;安全生产意识不强，思想麻痹大意;员工主人翁意识和团队意识不强，配合不够密切;技术管理队伍文化水平不高，工作效率较低;党、工、青、妇等组织不健全，工作战斗力不高;以及不彻底承包带来的一系列问题等等。针对上述问题，我们将高度重视，采取有力措施，努力加以改进和完善。

二、20\_\_主要工作

各位员工，今年是我们公司深化内部改革，彻底承包经营的第一年，也是最关键的一年，承包经营体制改革的成功与否，决定着公司的兴衰与成败。在改革的过程中，我们既要看到自身存在的问题和面临国家宏观调控等不利因素，又要看到国内外经济有利的条件和难得的机遇，更要看到改革开放带来的商机和企业所具备的良好基础，进一步增强信心，做到坚定不移、头脑清醒、有所作为，努力实现公司的新发展和新高度。

根据公司“质量为根本，诚实为前提，发展为目标，创新为精神”的经营方针，围绕公司预期目标和总体要求，今年我们将着重抓好以下八个方面的工作：

一、 深入“挖潜增效”，降低生产成本。

在20\_\_年的工作中，我们将继续深入开展“挖潜增效”活动，动员广大职工行动起来，从节约一度电、一滴水、一升油、一斤煤做起，减少不必要的浪费。20\_\_年度煤炭、石油价格的上涨和自发电成本的较高，这对公司的创利空间构成了很大的威胁，而染色费用的价格基本维持原有的水平，没有可能进行价格的提升。因此，面对能源紧张的态势，有必要采取措施，积极降能降耗，节约生产成本。同时，最大限度的满足发电机满负荷工作，使两台变压器的容量使之相等，满足染色机、定型机等设备的工作生产量，努力使发电量用足用完，达到能耗与电耗的最佳状态，减少电量的浪费，有效降低生产成本。

二、 研发新型产品，提高市场竞争力。

20\_\_年度，经编产品的市场行情一直不景气，利润空间少。现在公司能创高额利润的产品很少，最近流行的产品几乎没有，一方面，老产品的利润空间很少，另一方面市场潜力不大，再加上染整同行竞争激烈，使得有限的市场又被瓜分，使我们的利润又被他们所剥削。因此，在较短时间研发出新型产品，势在必行，刻不容缓。现在总公司成立了产品研发部，全面负责公司新产品的开发和生产。产品开发部一方面收集市场信息，另一方面结合公司的实际情况，对产品加以研究和开发，各分公司、各部门科室都必须密切配合，献计献策，力求在最短的时间内开发出最新的产品，能长期为公司赚取高额利润的产品，只有这样，公司才能在激烈的竞争中站稳脚，才能获取高额利润，才能在市场上占有一席之地，才能走得更远。

三、 健全规章制度，加强执行力度。

首先，各个分公司要根据总公司制定的总的规章制度，对各分公司的制度加以认真的修改和逐步的完善，要与总公司的制度相统一，避免在执行过程中的相互矛盾。其次，我们要奉行“制度大于总经理”的原则，做到在规章制度面前，人人平等，没有总经理与职工之分，一视同仁，做到“有章可循，违章必究”。最后，要加强规章制度的执行力度，按规章制度办事，现在各公司存在着对制度落实不到位，执行不彻底的问题，虽然制度制定的很严格，但是执行起来时大折扣，这究竟是为什么?主要是执行力度不够，领导监督不力，睁一只眼闭一只眼，得过且过。在今后的工作中，我们要加强规章制度的执行力度，形成一个“有章可循、违章必究”的良好氛围。

四、 加强安全生产，提高思想认识。

安全生产是一个永恒的、不容忽视的问题，是一项长抓不懈的工作。与我们公司员工联系比较紧密的有交通安全、消防安全和生产安全三个方面，我们始终要贯彻“安全生产，预防为主”的方针，加大安全的宣传教育，提高员工的思想认识。过去的一年发生了较多的安全事故，让人回想起来毛骨悚然，令人惋惜，这其实都是可以避免的，无非是广大员工对其认识的不够、思想上的麻痹、意识上的淡薄。单靠总公司的安全检查是远远不够的，要靠全体管理人员和广大员工的积极配合，开展“安全生产月”活动，提高广大员工思想上的认识，密切关注与我们的生命财产息息相关的问题，把事故防患于未然，扼杀于摇篮。为我们公司的健康、稳定、快速发展创造一个安全的生产条件。

五、 加强企业文化建设，增强企业凝聚力。

首先，我们认识到企业文化建设的重要性，企业文化就是企业的“人化”是全体员工认同的共有的企业价值观。作为一种先进的管理理论，它是以人为中心，以文化引导为根本手段，以激发员工的自觉为目的的独特文化现象和管理手段，是企业的灵魂和精神支柱。其次，公司管理人员特别是高层管理人员要积极带头参加各种文体活动，与职工共同参与、共同竞技，营造一种“与民同乐”的氛围，加强与职工的沟通，拉近与职工的距离，消除领导和职工之间存在的隔阂，营造一种和谐、融洽、团结、拼搏的氛围，形成了一股凝聚力和向心力，真正体现“亲和一致，奋力进取”的企业精神。

六、 加强组织建设，提高组织战斗力。

充分发挥党、工、青、妇的模范带头作用，提高员、共青团员、妇女等在工作中的战斗力。过去的一年，公司在发展扩大过程，没有给予高度重视，各组织存在着领导班子不健全、工作制度不完善、活动经费不到位等问题。在今后的工作中，我们将要把党、工、青、妇等组织的工作逐步开展起来，完善工作制度、设立活动场所、定期开展活动，提高组织的战斗力。党支部，要利用党的生日为契机，组织公司党员开展活动，发挥党员的模范带头作用，学习党的方针政策，正确行使人民赋予的权利，以身作则，艰苦朴素，密切联系职工，为职工办实事，求实效。工会组织，每年要定期开展1-2次职工代表大会，征求和听取广大职工的意见和建议，发挥工人阶级的先进性和革命性，发扬光荣传统，聚精会神搞建设，一心一意谋发展，团结广大职工群众，扎实工作，开拓创新，树立职工主人翁意识 。团支部，要认真贯彻上级团委的精神，在“五.四”青年节开展团员活动，丰富共青团员的业余文化生活，使共青团员的生活更有朝气、活力，工作更有劲儿;共青团员要做好青年的表率，模范地履行团员的义务，在生产工作中起到模范作用。

七、 注重人才培养与引进，提高整体水平。

人才是公司发展永恒的主题，人才引进和员工培训是一项长抓不懈的工作，加大人才与员工的就业再培训,扩大培训队伍和培训力度，提高员工的整体素质，提升现有的工作的质量水平。今年，公司行政部制定了一系列的培训内容，将根据工作岗位的需要，从普通操作工到中、高层管理人员逐层、逐步地给予培训。如：新员工进入公司之前的通用性教材培训，三月份开展的消防安全培训和义务消防队员的技能培训;四月份企业文化知识培训;五月份技术人员培训和染色工艺培训等等。我们在引进人才的同时，进行企业内部的人才的培养，提高整体水平，这将有利于企业的长期发展。

八、 深化内部改革，提高工作效率。

在过去的几年时间里，由于公司经营体制没有彻底的分开，就好象我们国家改革开放初期的计划经济年代，由国家统配统销，企业按国家下达任务指标进行生产和销售。企业缺乏竞争力，员工责任感不强，相互之间推卸责任，出现了吃“大锅饭”现象，干多干少一个样，干好干坏一个样，员工没有工作积极性，工作效率低下。为了改变这种不良的现象，总公司深化内部改革，进行了彻底承包经营，实行各分公司自主经营、自负盈亏、独立核算的管理模式，从很大程度上控制了相互之间推卸责任的现象，提高工作效率。

各位员工，20\_\_年是公司进行彻底承包经营的第一年，也是深入经营体制改革的关键一年，其任重而道远，繁重而艰巨，面对要素资源紧张，结构调整压力，本着“亲和一致，奋力进取”的精神，树立艰苦奋斗，勤俭节约的思想，树立高度的责任感和主人翁精神，在公司领导的正确带领下，凝聚广大员工的智慧和力量，坚定信心，迎难而上，真抓实干，继往开来，为共同创造辉煌的明天而努力奋斗!

202\_餐厅总经理年终总结 篇6

在过去的一年及将结束的时候，根据总经理室的要求，本人对过去的一年的工作总结如下：

本人于x月加盟到公司以来，一直分管客服中心的经理工作，主要做了如下几个方面的工作。

一、基础性工作

由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、管理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织达的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

二、各项指标情况

1、共立案：件

2、已决案件：件，已决进额：万元。

3、未决案件：件，未决金额：万元。

4、赔付率：%。

5、结案率：%。

6、人伤调查率：(5000元以上的98%)。

7、告破骗赔案件：件，挽回赔偿金额：万元。

8、拒赔案件:件，拒赔金额：万元。

9、核价剔除金额：万元。

10、人伤剔除金额：45.81万元(其中车险22.61万)。

上述合计为公司减少赔付：万元。

三、几项主要工作

1、抓管理。客服的管理工作，是非常重要的工作，它包括人的管理、业务的管理、和服务的管理。在对人的管理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依;二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感;在业务管理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到;在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满意，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满意、公司满意，客户也满意。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准;其次，把住核价关，做到准确、合理;最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

四、存在的问题和不足

1、思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底，如：奖惩办法等。

4、服务意识不强、措施不利，全省的服务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

五、今后的打算

1、加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、管理的观念。

2、加强管理工作，一是加强对人的管理，制度管理和思想工作，提高部门员工的思想觉悟、工作责任心和责任感;二是业务的管理，管好业务流程，管好理赔质量，使整个业务在规范有序中进行。

202\_餐厅总经理年终总结 篇7

20xx年即将过去，我们将迎来崭新而充满挑战的20xx。作为技术研发部我们在过去的一年里有许多收获，也存在不足的地方。回望走过的一年，有难以忘怀的欣慰，也有不堪回首的往事。回顾过去，展望未来，使人警醒，使人明智，催人奋进。所谓 志当存高远，真诚写春秋 ，以下，本人将向各位领导汇报20xx年的主要工作。

一、努力协调各部门，根据销售计划安排生产

根据公司销售的计划，统筹考虑原材料，生产设备，人员安排等各方面的因素，来确定生产产品的先后顺序。制定产品的生产工艺参数，安排各部门生产。协调生产车间，前道，复合车间和检验车间

二、工作求真务实，开拓创新

在20xx年新产品的创新上，我们有了新的突破。我们经过长时间的研究探讨和实践的尝试，成功的生产出外观优美，材质耐磨的石英砂地板和具有抗菌，防水的植绒地板;以前需要购买压花的面层，我们进过自主的研发，可以自己生产;在20xx年里通过不断总结后申报数项专利。在不断的实验和实践的过程中，我们大胆使用新的材料来减少成本提高产品的质量，以求给公司带来更大的收益。20xx年，石英砂地板还处在初期的试产状态，今年生产3550米，大约7100平方米，研发费用大约50万。植绒地板今年生产1600米，大约2400平方米，研发费用大约10万。水池纹系列产品生产2800米，大约5040平方米，研发费用大约20万。商用地板新产品包括自然系列，都尚系列，卡乐系列，希尔系列，弗瑞系列，瑞诺系列等。

三、不断学习，认真总结

无论是旧产品的改进还是新产品的研发都需要我不断地学习新的知识，提高自己的理论水平。对于新产品的研发，需要考虑新产品生产前的各种因素，然后通过实验初步确定其工艺参数，再通过实际生产来检验工艺参数的正确性，再次进过实验、总结、思考和反复的实践，最后得到我们的各项工艺参数，确保生产出合格的产品。

四、今后努力的方向

1.努力学习，勇于实践，理论结合实践，提高综合素质和业务能力，为本职工作作出自己最大的贡献。

2.强化创新意识，加强各部门之间的合作，不断开拓，大胆创新。

我有信心和各部门一道，努力学习，不断开发新的产品。通过大家的努力使我们企业走在行业的前面，让我们为了企业的明天，共同努力，共创美好的明天。以上汇报如有不足之处，敬请各位领导和同志们批评指正。

202\_餐厅总经理年终总结 篇8

回想20\_年公司创立之初，公司仅有3—5个人。人手不足，条件不好，环境不良，渠道不通，业务困难，竞争激烈，是当时的一个残酷现实，真是应了“万事开头难”的俗话。但是，正是凭着明确的目标，坚定的信念，彼此的信任，互相的吸引，大家坚持下来了。人手不足，就一人顶俩;条件不好，就创造条件;环境不良，就苦中作乐;渠道不通，就攻坚拓展;业务困难，就踏破铁鞋;竞争激烈，我们就勇于竞争，因为没有竞争的事业是没有前途的事业!融合团队的智慧，公司一步一步的壮大起来，发展至今总计已有100多余人，也锻炼出了一批骨干力量。在这里我郑重承诺：公司永远不会忘记你们以及你们曾经为公司做过的重要贡献，你们将可以得到更多的成果分享!诚然，公司更需要你们作为榜样，带动更多的新生力量，密切融入到公司团队中来，为公司的发展壮大作出新的贡献，创造新的成就!

我们曾经取得的成绩是值得肯定的。但是，我们要重新审视当前的行业环境，国家已着手对房地产行业作新一轮的宏观调控，各种缩紧政策随时可能出台，整个行业都存在较大的不可预测的风险性，由此带来的市场压力将会增大，竞争会更加激烈，市场不容乐观。然而，我们也要看到中国房地产行业的巨大潜力和深度市场：国家进一步推动的城镇化改造，以及城镇化过程中个人对住房的需求，决定了商业广场、写字楼、商住房等地产产品的刚性需求;而且，惠州市的市政路桥修建、改建正是方兴未艾，这是一个长期的工程，在未来数十年内都需要持续推动。因此，我们既要在市场的寒冬中感受到危机的存在，也要看透本质透析行业发展的前景，我们更要抓住机会推动促进公司进一步发展壮大!

过去的20\_，在公司全员的共同努力下，我们取得了可喜的成绩。我们完成了电器城、百丘田、稔山稔石项目、亚婆角一期合作项目完成了前期81%手续、207道路改造完成工程进度80%。与此同时，我们顺利开展了208、209道路改造工程、天和家园项目、亚婆角二期项目征地工作和空壳山中通·龙源项目前期开发工作，皇庭假日酒店的装修也接近尾声。在过去的一年，我们公司的规章制度得到了进一步的建立与完善，企业文化得到了进一步的塑造，员工的工作理念也得到了进一步的提升;过去一年，公司也涌现出了许多任劳任怨、埋头苦干的好员工，通过共同的努力，使公司赢得了社会各界的认可。我为有你们这样的同事感到骄傲，并为自己能为沣盛这样具有实力、富有朝气、永葆竞争力的公司服务而感到自豪。总而言之，在过去的一年，我们不但取得了新的成绩，也赢得了新的荣耀，这将为我们赢得新的发展打下坚实的基础。

然而，成绩只属于过去。公司要壮大，管理就迫切需要提升，人员的综合素质和业务技能亦同时需要加强，个人应主动提高标准要求，才能顺应公司的长远发展。我们更要审查自己，发现不足，提出问题，并彻底解决问题!

下面，我将谈谈公司目前在经营管理方面主要存在的不足。对此，我总结了六个关键词，就是“盲、茫、忙、乱、堵、差”。接下来，我将一一进行解析：

一、组织管理方面

目前公司的组织机构设置已不能适应公司经营发展要求，主要体现在：组织机构不完善，系统划分不明确，部门分工不合理，协同监管不到位，横向沟通不顺畅。具体体现在：

1、部门设置不完整，有的管理部门缺失，从而造成管理工作的不到位，或者专业化程度不够，工作标准与质量达不到要求;

2、各管理系统的划分，没有遵循相似、关联、有效的原则，从而形成系统设置交叉，系统职能不清晰，造成系统管理的实际盲点;

3、部门职能分工未能真正遵循有效管理幅度和统一管理的原则，也形成部门职能的交叉，或者是管理幅度过大形成实际上管理不到位。

4、部门之间的横向联系不足，有效沟通不畅，各部门之间衔接有待加强，未能有效整合、提高效能，未能形成“合而强、分而精”的理想局面。

以上问题，给我们的工作带来一定的“盲目性”，战略不清晰，目标不明确，结果当然不理想。

二、流程管理方面

公司的管理包含很多项业务管理流程，每个流程包含很多环节，每个环节应该建立相应的工作标准，每个标准应该有监督、有考核以纠正偏差，提高执行力，方能达成效果。

而目前公司的流程管理相当薄弱。譬如：工程开发管理流程、工程建设招投标流程、合同管理流程、工程物资采购流程、财务预算控制管理流程、人事招聘管理流程、培训开发管理流程等，要么没有，要么没有贯彻落实执行。流程如水，“道不顺则流不畅”。业务管理流程的不健全，造成了很多工作不明确由谁负责，不清楚各自职责权限，公司的方针政策得不到贯彻落实，甚至无从下手，不知从何做起。总之是管理“混乱”，执行忙乱，结果一片凌乱。流程的不清晰，带来的是执行过程的不顺畅，从而造成执行人的“茫然”不知所措。

三、制度建设方面

流程建设管理的缺失，带来的就是制度建设的不足。因为流程不合理，则很大程度决定了制度无法保障，执行没结果。没有了制度就没有了依据，而这种情况下，即使有了制度也无法落实执行，也等于没有。“无以规矩，不成方圆”，没有制度支撑，那么就会形成“事先没有标准，过程无法控制，结果无法考核”，无法达成有效的管控。

四、项目管理方面

目前，公司有几个项目在同时履行，我了解项目部的工作人员们都比较忙，比较累，而且项目做得还不够顺，烦心事一大堆。当然，这种局面是由内、外综合因素造成的。那么，在无法改变外在环境的情况下，我们只能通过强化内部管理和增加人力来改善提升。

项目管理方面存在的问题，我想各项目部的负责人最清楚。工程技术标准不够明确，技术交底不够清晰，文件传达不够到位;质量标准不够规范，质量要求不够严格，质量管理细节不够精细化;以及施工计划不科学、分工安排不合理、计划执行不落实、进度控制不到位、计划期限无保障;再如工程合同管理不够规范，工程预算不够精确，财务管理不够统一，安全管理不够严格，甲方乙方沟通不够协调顺畅，现场管理比较杂乱等诸多问题，都亟待加强。而且关键的，项目部与公司总部之间的信息沟通比较欠缺或不及时，项目履行进度报告、关键事项计划报批、存在问题及项目部提议的解决方案等未能及时上报公司决策层，造成总部对项目情况的信息了解不明或滞后，过程控制不得力，十分不利项目的整体运营，甚至影响到公司的业务计划。

因此，项目管理整体方案的计划性、科学性、合理性、可操作性十分关键，否则，“忙”也是瞎忙，白忙，成效不大。

五、制度执行方面

这一段时间，公司根据管理需要，也出台了一些基本的管理制度，有如：考勤管理制度、奖惩管理制度、员工行为规范和会议管理制度等，但总体来说，执行不到位，监督不严格，奖惩激励未落实。如果我们有制度不执行或执行不到位，有执行没监督，有监督没考核，有考核没奖惩约束，那么，执行结果只能是“差”!

举个例子：公司前段时间颁布实施了考勤管理制度，规定上午上班时间为8：30分。据了解，经过一段时间的推行后，发现大部分人员都能严格遵守。但是，也还有部分人员有迟到现象，有的上班打卡时间竟然是在9：00以后，迟到时间多达半个小时以上。希望今后各部门加强本部门员工的考勤管理，行政部要加强监管力度。

六、财务控制方面

财务管理是公司管理的核心内容之一。目前公司的财务预算管理、财务风险管理、财务成本控制、财务审批流程、财务报销制度、公司财务与项目财务的统一管理等都还不完善。

七、有效沟通方面

管理的问题，归根结底是沟通的问题。目前我们的内、外部沟通都需要加强。

例如甲、乙方之间存在许多分歧，许多问题协调后还是不能有效解决;为什么我们内部有的问题主管部门不能发现，发现问题后不能及时反映和处理;为什么一件事情安排了人去执行，但执行过程没有汇报，执行结果没有总结报告?这一系列方面的问题一是制度不健全，但更重要的是没有形成有效沟通的机制，信息渠道建设不完善，造成了信息传递的“堵塞”。

管理有问题，合作方有意见，员工有建议，没有一个良好有效的反映和申诉渠道，从而无法与主管部门或公司领导建立衔接，信息无法有效传递，方案提案无法上报，导致问题一直存在或重复产生。从而积小成多，本来是小问题，却因处理的不及时，形成大问题而变得更加棘手，更难解决。

202\_餐厅总经理年终总结 篇9

我于xx月受区分公司党委、总经理室的重托，担任人保财险市分公司党委书记、总经理。近一年来，在区分公司党委、总经理室的正确领导下，认真贯彻落实总公司、区分公司工作会议精神，围绕 更新观念，调整结构，强化管控，提高效益 的总体工作思路和 抓住一个重点，明确两个目标 的结构调整工作要求，坚持两个文明建设一起抓，在公司其他班子成员的积极配合和协助下，带领公司全体员工克服困难、开拓创新、努力拼搏，在全体员工的积极努力下，公司经营管理工作取得了明显成效，保费收入大幅增长，各项管理显著提高，职工精神面貌焕然一新。下面，我将一年来的思想和工作情况向各位领导和同志们报告如下，请大家评议。

一、 主要经营业绩

今年计划保费收入848万元;净利润67万元;已赚净保费665元;综合成本率85.5%。

今年一到十月，我公司共完成保费收入8428万元，完成年计划99.39%，增长2.26%;报表累计承保利润(按香港口径)111万元，承保利润率17.96%，报表累计利润总额1xx1万元，抵减所得税后，实现净利润724万元，净利润率为11.82%;实现已赚净保费6133万元，完成年初计划92.23%;赔款支出3963万元，简单赔付率为47.3%，同比下降7.39个百分点;营业费用控制在xx39万元，同比下降9.18个百分点;综合成本率为82.4%，其中赔付率57.34%，营业费用率24.7%。

二、 主要工作及其绩效

(一)、采取积极有效措施，开拓业务新领域，推进业务快速发展。

公司今年各项工作都面临着很大的压力和困难。 三个中心 建设亟待进一步加强和完善;业务发展需要填补高达6多万元的缺口;理赔工作又要消化上年遗留下来的3多万元巨额赔款，这些因素给公司今年的经营工作带来巨大压力。

面对以上压力，我并没有畏难退缩。为了确保今年各项经营目标的实现，我与班子其他成员团结协作，大家集思广益，开拓创新，采取积极有效措施，奋力推进业务快速发展。

一是积极寻找业务增长点，努力做好上层公关协调工作，为基层公司营造良好宽松的展业环境。今年经过我们的努力，改善了与政府及交警、邮政、银行、安监、卫生等部门的关系，特别是取得了交警、邮政、安监等部门的大力支持，拓展了业务发展新领域，使摩托车险、责任险等效益险种业务获得了快速发展，摩托车险业务同比增长114%，责任险同比增长15%，意外险同比增长7.2%。

二是积极开展业务竞赛和业务突击活动，加大营销力度，推进业务发展。从今年3月到9月，我们共开展了 责任险、意外险专项营销活动 、 非车险业务突击活动 、 秋季学幼险突击活动 和 责任险、意外险业务突击活动 等五次业务竞赛和业务突击活动，通过开展各种业务突击活动，采取政策扶持、费用倾斜措施，调动了员工的展业积极性，使今年整体业务发展收到了良好的效果，至1月底，全辖已有7个支公司完成了全年保费计划，全市收入保费8428万元，完成年初预算目标99.39%，同比增长2.26%。

(二)、强化内部管理，控制成本支出，促进效益提高。

为了追求经营效益的最大化，确保利润目标实现，我对

公司历年的各项成本支出情况进行了认真分析研究，找出管理上的薄弱环节，逐项进行整改。首先是完善各项费用管理制度，从勤俭建司角度出发，重新制定了车辆管理、接待管理、办公用品管理等六项费用管理制度，严格控制各项费用支出，并取得很好效果，今年1-1月，全司营业费用支出同比下降了9.18%。其次是抓好理赔管理，促进效益提高。今年公司的赔款压力很大，上年遗留的赔案有3多万元，今年发生的大案又特别多，仅车险业务1万元以上的赔案就比去年同期增长了186%，为了摆脱巨大的赔款压力，我从强化理赔管理入手，通过加强技能培训，提高定损质量，以及出台了《理赔业务分析制度》、《定损复查规定》及《车险招标修理办法》等一系列理赔管理办法，加强对定损和理算的把关，挤出赔款水分，控制赔款支出。经过努力，在消化了上年遗留的3多万元赔款的基层上，1-1月我公司简单赔付率为46.6%，同比下降了6.2个百分点。

(三)、认真贯彻落实三季度经营形势分析会精神，加大业务结构调整力度。

区分公司第三季度经营形势分析会议召开后，我对上级公司的经营决策高度重视，坚决服从，及时组织传达贯彻会议精神，召开业务结构调整动员会，分解下达业务结构调整指标，研究制定政策措施。为确保区分公司结构调整目标的实现，我们还制定了费用和手续费的倾斜措施，出台非车险业务发展奖励办法，帮助基层公司寻找业务增长点，组成工作组加强督导检查。由于我们班子能够顾全大局，坚持以公司整体利益为重，采取了切实可行的措施，使我公司结构调整工作取得了初步成效，1月份当月完成非车险业务保费收入245万元，与去年同月相比增长47.52%，使非车险业务占比从9月份的3.83%上升到31.7%。

(四)、加强 三个中心 建设，提高公司管理水平。

为实施总公司《 三个中心 建设与运行的实施方案》，我十分重视 三个中心 建设，做了大量工作。根据公司实际，一是亲自制定工作方案，落实各项工作责任;二是落实整改措施，建立健全各项规章制度;三是强化培训工作，提高人员素质;四是定期召开汇报会，认真分析研究 三个中心 建设与运行情况，狠抓整改。从而确保了我司实现全辖范围核保、报案、财务处理、信息数据、同城范围内查勘定损五个集中。目前，我公司 三个中心 运行状况良好， 三个中心 的职能作用正在逐步发挥和显现。

(五)加强应收保费管理，抓好车贷清收工作，规避经营风险。

一是加强应收保费管理。为了规避应收保费带来的经营风险，保证业务数据的真实性，年初以来，我们就对应收保费数据进行全面清理，加大了清理、追收、控制三个环节的工作力度，在彻底清除垃圾数据的同时，制定了《应收保费管理规定》，严格控制应收保费产生，取得了明显成效，应收保费占比由一季度末的17.1%下降到1月底的5.35%，有效地控制在区分公司下达的指标以内。

二是切实抓好车贷清收工作。按照总公司、区分公司关于车贷险清理整顿工作的部署，在区分公司的统一领导和指挥下，我们加强了对清欠工作的领导，加大了催收工作的力度。做到有计划、有安排、有任务、有量化指标，扎扎实实地进行 拔钉子 和 六个结合 的清收行动，努力化解车贷险经营风险，取得了较好的效果。到1月31日止，已清收逾期笔数4笔，使去年底的87辆减少到47辆;清收逾期金额7.31万元，使年初的12.5万元减少为32.19万元，完成了区分公司年初下达的逾期金额控制在34万元以内的指令性指标。

(六)、认真开展执法监察，促进依法合规经营。

为了贯彻落实好区公司关于开展执法、效能监察的工作部署，我们抽调了大量人力组成工作组，对全辖xx个支公司开展执法和效能工作大检查，重点对执行 六条禁令 情况进行执法监察，同时对车险理赔、数据真实性、财务管理等项目进行效能综合检查，通过执法监察的开展，找出管理上的薄弱环节，对管理工作滞后的公司提出整改意见，强化了统一法人观念，保证上级公司的各项政策规定得到切实贯彻落实，有力推进了基层公司的内部管理水平和风险防范能力，使基层公司的内部管理工作有了进一步提高。

(七)、稳妥进行薪酬制度改革，保证业务和队伍双稳定。

分配制度改革工作政策性强，涉及面广，影响力大，为了确保薪酬制度改革的顺利开展，保证业务不丢、队伍稳定，我在改革实施之前，要求各相关部门认真做好调查研究和测算工作，广泛听取员工意见，制定合理可行的实施方案，并亲自主持召开薪酬制度改革动员会。薪酬制度改革实施后，部分老同志因自身利益问题产生一些情绪，我又亲自下到基层公司找他们谈心，做耐心细致的思想工作，引导他们以大局为重，支持和服从改革，化解了较为复杂尖锐的矛盾，确保了这次改革的顺利实施和员工队伍思想的稳定。

(八)、加强企业文化建设，推进精神文明建设发展。

在加强公司管理，深化公司改革，确保业务发展和效益提高的同时，我十分注重加强以党风廉政建设、领导班子思想作风建设、职工队伍建设、企业文化建设等方面为主要内容的企业精神文明建设。

一是加强自身学习。初到，为了尽快地熟悉各第一范文网方面的情况，我一方面认真查阅公司历年的各种档案材料，了解公司的发展动态;一方面深入各基层公司，找干部职工谈心，掌握员工队伍思想动态;再一方面是积极向公司领导班子其他成员和一些老同志虚心请教，通过种种途径加快自己对市分公司以及保险市场情况的了解，为工作的顺利开展打下基础。同时，我始终抓紧党的各项方针政策学习，把政治理论学习摆在首要位置。坚持以 三个代表 重要思想和xx届四中全会会议精神指导，思想上与党中央保持高度一致，不断提高执行国家政策的水平和分析问题的、解决问题、驾驭全面工作的能力。

二是严于律己，规范行为。我坚决贯彻执行上级公司决策和决议，自觉遵守公司的各项规章制度，凡要求员工做到的，自己先做到。组织制定党风廉政建设的各项监督制度，带头搞好公司领导班子廉政建设，认真贯彻总公司 六条禁令 ，保持自身廉洁自律。通过自己和班子成员的模范行为，在全司员工的心目中起到潜移默化的作用。

三是加强公司领导班子团结，发挥战斗堡垒作用。特别注重领导作风的转变，提倡民主决策，不搞独断专行，尊重班子其他成员的意见，对涉及公司业务发展、管理措施、经营决策、重大开支、任免干部等重要问题，我都认真倾听各方面的意见，坚持做到决策民主化、科学化。

四是加强企业文化建设，增强队伍凝聚力。在职工队伍建设和企业文化建设方面，我积极组织开展各种有益的集体文娱活动，丰富员工的文化生活，陶冶员工思想情操，增强企业的凝聚力和向心力。与此同时，我还采取由中层干部轮流组织和主持司务会等方式，着重培养和锻炼中层干部的组织协调能力和联合作战能力。通过多种形式的企业文化建设活动，活跃了员工的思想，增强了队伍的向心力，提高了干部的工作能力，使公司面貌焕然一新，有效地促进了各项工作的快速健康发展。

三、存在问题与对策

一年来，我在学习与工作等方面，虽然取得了较显著的成绩，但是，仍存在一些问题需要不断的加以完善和解决。

1、业务发展不平衡，仍有部分支公司业务发展缓慢，各业务险种间的发展也不平衡，车险和非车险之间业务结构不够理想。

2、各项政策制度落实得不够好。前段时间偏重于抓制度建设，检查落实工作抓得不够紧。

对以上存在的问题，在今后的工作中，我将采取有力措施，专题研究，具体解决，力争把发展和管理工作抓得更好。

各位领导、同志们，我任职以来，虽然做了大量的工作，取得了一些成绩，但我深深体会到，这些都是上级公司正确领导和同志们支持帮助的结果。今后我将一如继往，把工作做得更好，决不辜负组织和同志们对我的期望。

202\_餐厅总经理年终总结 篇10

20\_\_年是洪达\_\_起步的第一年，是各位同仁携手开拓，锐意进取的一年，在这一年里我公司认真贯彻\_\_集团的经营管理思路，围绕年度经营指标，努力推进维修服务标准化、规范化。为把洪达\_\_打造成山西高档车维修行业顶级品牌，为争取在20\_\_年取得更大的经营成果，获得长足发展打下坚实基础，一年来，在董事长的正确指引下和集团的领导下，在公司各部门的协助下，通过全体员工的同心同德，真抓实干，公司的各项工作都有了一定的进展，全年工作总结如下：

一、顺利完成经营指标，经营业绩平稳增长。

从5月份正式营业起，我们对主要岗位的员工进行了调整，强调了工作责任落实到岗，同时制定了20\_\_年的各项经营指标，经过多半年的努力，我公司基本实现了本年度的经营指标，整体经营实现扭亏为盈。

二、狠抓细节管理，提高维修质量。

秉承“质量就是生命，产品代表人品”的服务理念，我们通过提高检验标准、确保使用原厂配件、旧件回收、完善客户回访制度等方面，重品质、抓落实，有效的提高了维修质量和服务水平。

三、加强市场营销，拓展业务范围

公司紧邻武宿机场，地处市区边缘，又是刚刚起步，这是摆在我们面前无法改变的事实状况，但我们能改变的是自己，我们要让自己走出去，把顾客请进来，通过对周边环境和市场的考量，我们采用了广告宣传、发放宣传单页、小区活动和客户转介绍等方式让开业不到1年的我们，在短时间内获得了更多被认知的覆盖面，同时我们欣喜的看到，很多新顾客进来了，很多老顾客也回来了。

四、强调制度规范，提高员工素质。

在加入\_\_集团的大家庭以来，集团的规范化、制度化管理让我们受益匪浅，从管理人员到普通员工都发自内心的认识到规范管理给我们带来的变化。企业整体形象提升了，客户对我们更信赖了，员工从工作习惯到生活习惯;从个人形象到言谈举止;从工作效率、工作作风到精神面貌，以及对企业的感情都有了很大的提升。

五、提倡“以人为本”，“贴心服务’。

对员工的管理上坚持“以人为本，人人平等”。量力而行的改善员工的生产条件和待遇水平，提高员工的忠诚度和工作积极性。对违反公司规定的员工本着“教育为主，处罚为辅”的原则，和员工交心，做朋友。使员工思想稳定，工作安心。本年度公司主要岗位员工及管理人员无一人流失，促进了各项工作的顺利开展。

满意的员工才能创造满意的服务，为了得到客户的认可，我们提供了机场接送服务，有的客户半夜到达，我们的员工就半夜起床去接，送了客户再回去睡觉，第二天还正点上班。我们的24小时服务热线保持专人接听、时刻畅通，我们的服务人员经常彻夜奔波在为客户救援的路上，为了节约客户的时间维修车间的灯光总是亮到凌晨。一次，客户的车坏在了呼和浩特，为了不耽误客户的行程和生意，我们把公司最好的代步车连夜拖到呼市，让客户开我们的车继续办事，我们把客户的车拖回来维修。点点滴滴、历历在目，在这里，我代表公司，代表集团向我们这些最可爱的员工道一声：你们辛苦了!感谢大家，我们的付出客户感受到了，我们的辛苦正在获得回报。

即将过去的一年里，我们虽然做了很多的工作，取得了一定的成绩，但在我们的工作中仍然存在着一些问题，例如：市场营销的力度还不够，对制度的理解和执行力还不足等。在即将来临新的一年里，我们全体员工将继续在集团的引领指导下，重点梳理，努力提升，勤奋自律，求变创新。为给集团创造更大的价值而努力，为把洪达\_\_打造成为受人尊敬的高端车维修龙头企业努力!

202\_餐厅总经理年终总结 篇11

各位领导，同仁你们好：

首先，我代表云南凯路仕云南总经销向各位领导和同仁表示最真诚的祝贺!

20\_年过去了,回首凯路仕在这一年里发展历程和风风雨雨，我们有过挫折,有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和凯路仕一路走来的各位同仁，感谢你们对我的信任，是你们的努力和坚持，让凯路仕自行车在行业内崭露头角，初战告捷，为进一步拓宽市场奠定了基础。<

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！