# 企业总经理工作总结范文(推荐36篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-04-09

*企业总经理工作总结范文1尊敬的领导、各位同事：大家早上好！20xx年，是我就任党校宾馆总经理的第一年，也是^v^校宾馆经营发展的第一年。虽说仅3个多月时间，但是能者上庸者下，在优秀员工中选拔了主管、财务、仓管、领班、营销、办公等职务，对员工...*

**企业总经理工作总结范文1**

尊敬的领导、各位同事：

大家早上好！

20xx年，是我就任党校宾馆总经理的第一年，也是^v^校宾馆经营发展的第一年。虽说仅3个多月时间，但是能者上庸者下，在优秀员工中选拔了主管、财务、仓管、领班、营销、办公等职务，对员工起到了积极向上的作用。

另外在制度上我们严格要求，出台餐饮部制度、房务部制度以及楼层、前台、前厅、后厨的明细制度，还制定一系列的卫生制度和消防制度和培训。

1、抓经营，显成效。

1月18号以后，我们宾馆积极展开营销力度，把握各种人际关系，并在济源日报、都市广告、一周商讯上刊登广告，使党校宾馆提高了知名度，在社会上引起了极大的反响，宾馆入住率达到8%，餐厅首次接待了婚宴，并接待4人的旅游餐，在人员不足，服务经验不足，餐具、桌椅不够的重重困难之下，餐饮部人员加班加点，采用提前安排，重视细节的工作方式，成功接待数次大型团队，受到了客人的好评。房务部在布草不足和各类工程不到位的情况下，积极发扬主人公精神，合理安排员工作息时间，比较及时的完成接待任务，为我们党校宾馆发展做出了应有的贡献。

2、严抓饭菜质量、餐饮使用“五常法”。

众所周知，厨房是一个酒店的心脏，厨师的好坏直接影响着餐厅的效益。党校宾馆厨师采用各大酒店流行的包厨式，这样便于调换厨师、更新饭菜。对总厨的管理要求，采用定时换菜谱、定时出新菜、定期培训的制度。菜肴质量上，实行土洋结合，家常为主，在这期间他们的铁板牛扒、特色肥牛等菜肴多次受到薛书记的好评。在厨房管理方面采用国际五常法管理模式，即“常整顿、常检查、常清理、常组织、常计划”。厨师制定64字厨师公约，以制度办事，严格要求，精益求精。

获取全文请私信！

3、建立、健全宾馆的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。阅读消防和质量检查情况汇报，并且针对各种问题进行指示和讲评。传达党校有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使宾馆有高效率的工作系统。

4、健全各项财务报表制度，阅读分析每日、每月、每季度财务报表。检查分析每月营业情况。监督财务部门做好成本控制、财务预算等工作。检查收支情况，检查应收帐款和应付帐款，指导财务工作。

5、有重点的定期巡视公共场所及各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题，解决问题，并且将巡视结果传达至有关部门。

6、加强宾馆的安全管理工作和维修保养工作。

7、与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的宾馆形象，并代表宾馆接待贵宾。

8、以身作则，关心员工，奖罚分明，使宾馆有高度的凝聚力。

最后，再次感谢党校领导和各位同事给予我工作的支持，宾馆也将始终遵循党校为核心的价值理念。在校长的领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神和顽强作风，继续保持数月来这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好党校宾馆，充分发挥宾馆对外宣传窗口和内部服务作用。逐步在全市各提升价值。为党校宾馆的快速平稳发展和做大、做强而勤奋努力的工作。

谢谢大家！

**企业总经理工作总结范文2**

一、不断更新思想观念，及时调整工作思路，适应目标责任制考核体制下企业经营管理的需要。

1、树立好“角色”意识，当好 公司“舵手”。

作为公司的带头人，我始终严格按照集团领导的授权与经营管理范围，带领员工队伍围绕集团下达的年度工作计划指标，坚持以人为根本，以市场为导向，以规章为支撑，积极谋划公司的管理策略与发展蓝图，建立健全公司规章制度，并想方设法地开动脑筋，锐意进取，拓展市场，完善服务，开展了一系列卓有成效的经营管理工作，并较好地保持了与区域公司的沟通、汇报。

2、加强自身建设，贯彻“以德治企”的人本管理理念。

企业管理者是企业的一面旗帜，起着领头羊的指引作用。我本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以企业经理人向出资人负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，用积极、健康的心态和饱满的工作热情来管好班子、带好队伍。对公司一切事务我坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正、平等的管理氛围，让一切有用之人为公司所用。

二、以人为本，身体力行，致力培育团结、和谐、高素质的经营管理工作团队。

1、采取多种措施，营造良好的学习环境，着力提高员工素质。

“人”是企业发展的第一要素，员工素质的高低决定着企业管理和发展水平。按照集团创建学习型公司的要求，结合企业经营管理需要，积极倡导建设学习型组织，采取多种学习培训方式，使各岗位人员经过培训能够胜任本职工作要求，营造良好的学习氛围带动员工愿学乐学好学的学习热情，从而使企业整体文化水平与业务素质得到全面快速的提升。

2、坚持“以德为之、以情动之、以行导之”的管理原则，不断提升自身及班子的标竿作用。

在公司中，我积极寻求建立科学的人际工作关系和处事方法，要求管理层在对待员工时，要用“德”立身，用“情”沟通，用“行”示范，让员工们时时处处看得见，摸得着，想得通，从而有效及时地化解工作出现的矛盾与隔阂，并积极培育团结、和谐的工作氛围，增强企业的凝聚力，使员工团结一致地完成公司的计划与任务。

三、严抓安全运营，认真落实安全措施，各项工作实现零事故。

1、健全了各项安全管理制度，明确了各部门及各岗位员工的安全目标及责任，公司与各部门、部门与各岗位分别签订了《安全目标责任书》，同时，为了保证车辆安全，公司还专门对兼职驾驶员进行了资格认定，并与认定合格的驾驶员签订了《机动车辆驾驶员安全责任书》。

2、利用工作例会、专门培训等形式，强化了干部员工的安全意识，对新进员工及时开展安全教育，干部员工的安全意识明显增强。

3、深入开展了各类安全活动。在县城重要路口悬挂了宣传条幅，在车站、书店、广场、商场、社区等地段组织人员进行安全知识宣传普及。在元旦、中秋节、国庆节等重大节日期间适时组织安全大检查。这些活动的开展，既增强了广大用户的安全用气意识，也加深了广大市民对管道天然气的认识，同时大大提高了燃气公司在当地的知名度和影响力。

获取全文请私信！

**企业总经理工作总结范文3**

年初，×××提出了“发展、提升、规范、透明”的战略方针，物业公司提出了以“五心”撰写20\_年物业优质服务的新篇章的工作宗旨。紧紧围绕执行董事会下达的目标管理责任制。科学安排，强化“三全管理”，为创银河特色的企业品牌，树良好企业形象，完成新物业交接，实现多元化管理，力创社会效益、经济效益双丰收，紧紧抓住物业服务工作主线，展开工作，较好地完成了公司下达的各项任务。现对近一年来的工作作如下小结

一、明确指标 努力增收节支

年初，按董事会下达的目标管理责任进行分解，并按部门签订了部门责任书，明确了总经办的各项任务指标。一年来，虽有物业管理员的更换，随着房屋问题的增加发生影响了物业管理费的加收，但想方设法还是完成了收费任务，同时注意物业外增收，经努力销纯净水收入多元。代办理房屋出租收入××××元，代为服务收入××××元。名都交接增收××××元。

二、抓实培训 落实量化制度

依据“培训大纲”把培训工作落到实处，购进“物业管理是怎么炼成的”光盘，组织大家认真观看学习，学时近10个小时共8盘，自编培训讲义×课题宣，讲×次（全员）并加强岗前培训和在职培训结合，在新进职员多、员工进出变数大的情况下，培训放在首位，先培训再上岗。并着重抓责任制的落实，并结合工作实际对各岗位职责完善量化，操作起来简便易监督检查，确保了各项制度的落实。肯定保洁工的职责细和实在各部门推广，并逐部门逐岗位抓制度的量化，以岗位职责完善规范，要求在岗员工定岗定职，做好工作。

三、物业交接 锻炼员工队伍

今年公司一项重大工作，新物业××××大厦交接，年初开始就名都交接作了充分准备。明确交接各项工作流程，招收新员工计划，又必须按名都大厦落成交接的阶段，逐步增加人员以减少费用支出。由于组织准备工作充分，部门之间分工明确，较好完成了交接任务，实施对新物业的管理。半年多来的实践，员工队伍得到锻炼，已能胜任各自的工作。

四、五心服务 提高企业形象

年初提出的以“五心”做好优质服务工作以提高企业形象，总办以身作则，在拓宽服务上大做文章，为让业主满意，必要时业主需要的都主动去服务，业主全家外出，家里的花木要浇水，养的观赏鱼要喂养，物业管理员主动接下钥匙，很好完成任务。业主提出要请保姆，主动联系家政服务公司，帮助协调，先后调换多人，终于请到满意的保姆。业主汽车×××通行证要办理，主动帮助代办，密切与业主的关系。受到业主的赞扬和感谢，企业形象得到了提高。原创：

五、加强沟通 发扬团队精神

今年注意摆正与其他部门的关系，新物业管理员上岗，刚开始有做好工作的愿望，有些工作又必须由其他部门员工配合的，沟通协调不好，影响工作心理不好受，及时调整注意沟通。现在已能很好配合开展工作。对发现的问题不直接去干预，而是与部门主管、经理协调，让他们去解决问题，并能通过个别问题在部门教育大多数，有利调动了大家工作的积极性。能发挥主观能动性，使团队精神得到了发扬。

六、反思不足 落实整改提高

认真回顾，也有许多不尽人意的地方，主要表现在以下几个方面

**企业总经理工作总结范文4**

【xxxx年度公司总经理工作总结】

强素质 调激励 抢速度 促转型——xxxx年 年员工大会工作报告 \*\* xxxx年 年 1 月 21 日尊敬的\*\*董事长， 尊敬的同事们、朋友们

大家下午好！ 很荣幸由我代表公司向大家做年终总结报告。

1 月 17 日公司组织召开了年度总结会议， 对 xxxx年 年\*\*公司经营情况进行了全面系统的总结。

xxxx年 年，在董事长\*\*先生的正确指引下，公司全体同仁认真贯彻执行年初规划纲要精神，部分板块较好地 完成了年度目标任务。全年公司产值近 亿元，实现利润 1000 多万元。

此次年度会议中，各部门做了 xxxx年 年工作述职报告和 xxxx年 年工作规划，公司领导层对 xxxx年 年 各部门所取得成绩予以肯定。

xxxx年 年，我们规范管理，严控成本，硕果累累。通过公司组织架构改革，公司各岗位工作职责 得到梳理与明确，公司管理制度和工作规范进一步得到完善。实行分管领导制，设有两大职能管理中 心与三大主营业务板块，从管理架构上稳中带新，强而有力。通过绩效工作的执行，各部门有效明确 目标、跟进过程、落实结果。同时，我们加强了财务管理，通过梳理财务流程、财务管理软件的引进、 严格的成本控制以及良好的资金回笼等工作，充分保障了公司资金流的正常运作。1 （提高音量）在此，我谨向各条战线上的全体同仁们致以衷心的感谢和崇高的敬意！ 各位同事， 在肯定成绩的同时， 我们也要清醒地认识到， \*\*公司与同行们相比较， 增速还不够快， 市场排名和份额还不够高。我们需要注入新的管理思路与发展策略，紧跟时代发展的步伐，长足发展 \*\*公司事业。xxxx年 年，我们面临更加严峻的挑战，\*\*董事长在年终工作会议上提出：“强素质 调激 励 抢速度 促转型”的十二字方针，给我们在 14 年的经营管理与业务发展上指明了方向、提出了更 高的要求。

一、强素质，古人云“贤者在位，能者在职”，\*\*公司面临市场战略转型和长足发展的关键期， 迫切需要加强队伍建设， 强化人才结构， 建立强而有力的人才队伍。

一是要增强思想素质、 统一意识， 从意识层面达成一致，形成合力，拥有“全局观”。不谋全局者，不足谋一域。不谋万世者，不足谋 一时；我们要团结一致按公司的整体经营方向与管理方针， “谋全局，讲全局”，一切从\*\*公司利 益出发，深入理解与贯彻执行\*\*公司 xxxx年 年十二字经营方针。二是要求大家增强业务素质，提高业 务能力和管理水平。对业务领域的专业知识，对公司产品、服务、业务操作流程和管理要求必须熟练 掌握，成为行家里手。同时，公司要求全体员工必须加强学习，将学习作为一种责任和追求，在工作 上学习和实践相结合，完成自我综合素质的提升。三是增强心理素质，积极应对各种工作挑战，出色 完成工作任务。大家要具备百折不挠的勇气、坚忍不拔的毅力、胸有成竹的自信，团结一致，为共同 的目标全力以赴。

二、调激励，公司从经营思路与管理策略上对我们提出了更高的要求。我们必须以目标为导向， 加大市场开拓力度，同时，公司将制定有效的绩效考核制度，加大激励，打造\*\*公司的发展活力。公 司将建立员工价值与企业效益同步增长的长效激励机制，实现\*\*公司发展和个人发展最大化。

**企业总经理工作总结范文5**

时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的20\_年既将过去，通过上级领导的帮助指导，加之全部十多名同志注重合作，注重协调，在汗水和智慧的投入中，各方面工作取得了新的成就，有了新的进步。看到公司营业额蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

一、以提高自身素质为突破口，在不断的学习中掌握干好工作的基本技能和知识

近一年来，我经常把自己放在公司建设的总体框架中来反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，要在公司立得住脚，不辜负领导的期望，自身素质的强弱是关键，自己毕竟是才来公司几年的大学生，从哪个角度讲都还是处在起步阶段，必须在工作中不断地提高自己。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，上让领导放心，下让顾客满意，我系统的学习了“管理学”“客户关系学”“客户心理学”“移动通信基本知识”等学习书目，全面提高自己，力争在语言表达的能力上有突破，在协调关系的能力上有突破，在组织管理的能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距。在不断的学习中提高了自己的能力素质，增强了干好本职工作的本领。

二、以提高工作效率为根本，在坚持原则的基础上保证完成工作的标准和质量

一年来，由于工作环境变化较大，迎来送往的工作比较多，需要协调、联系的工作也相应增多，在工作中，我注意总结摸索工作规律，注意与公司其他部门建立比较融洽的关系，以便于开展工作。作为公司的综合职能部门，我注意随时掌握各部门的工作动向，掌握各个县市的工作情况，做到随时有事能够随时处理。作为市场综合部的经理，对外合作工作的主管，接触的人和事比较杂，想要利用个人关系来办违反政策、违反规定的人也比较多，但我认为，要想顺利完成工作，提高工作效率，就必须坚持原则，公司的各项规定要坚决遵守，违背政策的事坚持不做。只有做到这一点，才能称得上是为公司负责，为部门负责，更是为自己负责，一年来，也有不少亲属、朋友想通过我为个人办理规定以外的业务关系，我都能坚持原则，予以拒绝，做到了坚持原则、秉公办事，不让亲情、感情、人情渗透工作，干扰原则，虽然这在一定程度上伤害了个人感情，影响了个人关系，但却坚持了正常的工作程序，保证了工作正常开展，减少了不必要的阻力和压力，工作效率也相应提高。

三、以强化服务质量为目标，在不断更新服务手段中巩固老客户，吸纳新客源

一年中，由于、等公司加大了竞争力度，在巩固老客户，吸纳新客户方面，公司面临着巨大的挑战，为了保证公司各项业务的不断发展，在巩固中有所提高，有所进步，我注意研究市场动向，及时向公司提出合理化建议，通过不断改进、更新服务手段来巩固公司客户群体。如针对消费群体的不同，建议公司采取重点攻击的手段，加强了对绥芬河市的业务服务，效益额明显提高。为进一步吸纳新的客户群体，及时应对小灵通的开通，针对市区学校较多，生源较广的情况，建议推出了卡，降低费，收到了较好的效果。在受领了省发展用户指标后，我们采取主动出击、宣传造势的方法，超额完成了指标任务，在全省任务发展中排在了前列。此外，结合多年从事服务工作的实际，年初以来，我强调本部门在开展工作中要“动真情，讲实理，办实事”，坚持用“真心”“爱心”和“恒心”来做好广大客户的服务工作，为客户进行亲情服务。一年来，我们综合部做到了热情接待、细心答询、主动服务、全程跟踪，在客户心目中留下了周到、热情的好印象，也为公司在外树立了良好的形象。

四、以树立良好形象为牵引，在坚持行为影响、示范引路的前提下激发部属工作热情

俗话说：“喊破嗓子，不如做出样子”，作为一个部门副职，如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对下属造成非常不好的影响，因此，在日常工作中，我非常注重自身的形象，要求部属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不做的，我带头不去违犯。在各项工作中，我做到了加班加点第一个到位，集中学习第一个到场，急难任务第一个先上，在部属心目中树立了善于吃苦，勤奋工作良好的形象。古人讲，“业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰”。提高完善自我离不开勤，工作出成绩也离不开勤，作为一个部门的副职，完成本职工作更要勤字当先，做到眼勤、腿勤、手勤、嘴勤，对待工作要有废寝忘食的精神，当天的事当天办，保证案无积卷，事不过夜。一年来，重大节假日我基本没有休息，带头带领部里人员在各大场所进行各项业务宣传，平时经常加班加点到深夜，虽然累是累点，但看到公司的营业额大幅度增长，心中还是感到非常欣慰。在日常工作，生活中，我非常注意关心、帮助部里的职工，有话讲在明处，有事提上桌面，不搞当面一套，背后一套，并主动帮助他们解决实际生活困难，使大家心里话愿意和我讲，困难事愿意找我办，有效的保证了全部人员思想稳定，形成了一盘棋局面。大家什么事都能以公司利益为重，以部门利益为重，讲团结，讲协作，出色的完成了各项工作任务。

五、存在的问题及下步打算

回顾一年来的工作，对照职责，认为自己还是称职的。虽然在一年的工作中我取得了一定的成绩，但也存在着不足。首先，在工作中由于年龄较轻，工作方法过于简单;在一些问题的处理上显得还不够冷静。其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。

**企业总经理工作总结范文6**

20\_年，我在办事处大厦总经理、房地产开发事业部总经理岗位上，认真履行职责，在局党委和管理局的关心、帮助下，在集团党委和发展集团的正确领导下，在班子成员的大力支持、密切配合下，带领全体干部员工抓经营、强管理、挖潜力、创效益，大厦和房地产都取得了突出的成绩，作为我个人只是履行了我的岗位职责，现将一年来履行职责情况报告如下，不当之处请指正。

20\_年是大厦和房地产困难较多、收获也较多的一年，大厦全年实现销售收入元，收入比去年增加。元;利润元(不含折旧)，比去年减亏元，完成了集团下达的经营指标。房地产实现销售收入元，净利润元，较好的完成了全年经营任务，以上指标均创两个单位历史水平。同时两个单位也实现了干部无违纪，职工无违法，安全生产事故为零的管理目标。两个企业形成了团结一心，开拓创新，提高工薪，和谐温馨的良好发展氛围。20\_年，虽然取得了一些成绩，在成绩的背后，从企业到我个人都经历了诸多的困难和磨难。大厦随着历史性亏损的逐年显现，加之硬件配套不完善，装修老化等诸多因素，对经营成果造成很大影响。房地产受国家宏观调控的影响更大，^v^关于稳定住房价格的两个“八条”及七部委《关于做好稳定住房价格工作的意见》颁布后，导致今年全国房地产市场出现降温，加之，原定开工的皇冠仁泰花园项目由于拆迁费用过高，土地成本增加，开发此项目面临极大风险，而终止了此项目的开发，开发面积减少，土地储备全无，资金严重不足的窘况，这些困难对企业是一个考验，对我更是重任在肩，责任重大。

面对困难，我同领导班子成员们一道，分析形势，研究市场，加大市场营销力度，强化企业内部管理，带领广大干部员工，围绕全年经营指标，在创收上下功夫，在降本上下功夫，确保企业收益，我主要抓了以下几个方面的工作：

一、紧紧围绕发展战略，把握好发展方向

20\_年初，认真组织干部员工学习局五届七次职代会和发展集团一届三次职代会精神，在实际工作中领会管理局深入开展“打造优势年”和“增强党建力、培育文化力、提升竞争力”、“找差距、重服务、尽责任、保质量”主题教育活动的深刻内涵和集团确定的“一体两翼”发展战略的重大意义，以及“转变观念，统一思想，理顺体制，转换机制，规范运营，确保效益”的工作思路的精神实质，把干部员工的思想和行动统一到管理局和发展集团的路线方针上来。通过认真研究，集思广益，逐步完善了房地产今后一个时期的总体发展战略，即“12810”发展战略和大厦扁平化管理、三层面经营策略，使企业的发展有方向、有目标。同时，教育引导干部职工认清形势，明确任务，增强克服困难的决心，牢固树立“上下齐心，横向互动”的一盘棋思想，按照共同的发展定位，确立共同的发展方向。

二、深入开展“打造优势年”活动，企业发展开创新局面

经过不懈努力，地区成员企业的各项业务有了长足的进步。但是，面对激烈、残酷的市场竞争，我们必须打造威海地区的整体优势，全面提高经济效益，不断增强市场竞争能力。20\_年，管理局开展了“打造优势年”活动，年初，认真组织大厦、房地产领导班子和中层干部学习管理局、发展集团的有关文件精神，紧紧围绕集团制定的产业定位，展开讨论、认真研究、集思广益，结合单位实际制定打造优势方案。

大厦主要抓住“五个加强”，加强市场营销。一是调整充实营销部门力量，加大公关力度。变“坐销”为“行销”，积极主动开拓市场，寻找新的创收点，从省城、省西部及江浙一带开发新的客源市场，并派专人回大庆公关，保证大庆商旅市场的占有率。二是在确保疗养、旅游团队市场的基础上，有效地开发会议团队市场，今年会议团队收入是去年的6倍。先后接待了省煤炭会议、省广告节、农友信息、山大数学研讨会等会议，共计次。三是加强对旅行社的领导，不断开拓新市场。在较好完成局职工疗养接待任务的基础上，派专人回大庆开发旅游市场，今年，共接待局职工疗养次、老干部疗养次，商旅团队次，实现收入元，创出较好效益。四是餐饮部逐步打破依赖客房的局面，与山大等附近单位建立稳定的客户关系，向社会化发展，通过开设室外啤酒广场，对拓宽餐饮经营渠道进行了尝试。加强成本控制，对保障部实行费用包干创效机制，将修理费、油料费、电费等费用指标层层分解，使大厦总体费用指标压缩了15。加强质检考核，成立质检考核部，严格做到预算清晰，指标明确，考核到位，奖惩兑现，完善了管理制度、服务规范、服务程序，为企业增加市场份额和经济效益奠定了基础。

加强企业基础工作。根据企业实际情况，建立完善规章制度;对各部门、各单位实行了不同的分配考核办法;实行集体决策和民主决策，规范经营;积极发挥财务资产部门的职能作用，严格按《会计法》、《审计法》、《合同法》等法律法规来指导、规范企业经营，财务资产部合理使用资金，不断提高资金运营效率，保证国有和企业资产不流失。同时，始终坚持预算管理，严格实行收支两条线，控制成本费用支出。加大清理应收账款力度，今年清理应收账款近元;加大采购管理力度，控制购货环节，杜绝质次价高、缺斤短两现象;严抓安全管理，对大厦重点安全部位的检查，对特殊工作人员的岗位培训和安全知识教育，重新修订和完善了《车辆管理办法》，并在实际工作中狠抓落实;努力实现产业互动，做好医院后勤保障，年收入达元。加强盘活资产力度。通过认真分析资产状况，经过集体研究讨论，按照管理局和发展集团要求，认真履行程序，先后盘活了群发商城住宅、别墅、加油站等多年闲置不良资产。

房地产开发着重进行了“六个强化”，强化品牌意识，始终围绕“树立品牌、培育品牌、经营品牌”的思路，进一步明确定位、设计、命名和形象传播，开展企业内外的沟通和交流，把全面实施品牌战略作为房地产层次的活动;强化内部管理，降低成本，规范企业经营行为。以“打造优势年”为活动契机，认真按照发展集团的安排，严抓内部管理，努力降低成本和费用支出，切实提高了企业管理水平;强化整合营销策略，在深入调研房产动态的基础上，精心策划，加强营销，创造效益。始终把销售工作当作房地产开发的龙头来抓，时刻把握国家宏观调控和房产动态以及区域市场销售形势，着重抓好营销的全盘策划，多销快售，力争效益化;强化接续替代产业的发展，精审项目，明确原则，打造优势。按照集团要求，确定了庆威工业园开发的“四项原则”即注重效益，集约开发的原则，尽快启动，稳步推进的原则，出租出售为主、合资合作为辅的原则，有序发展，持续提高的原则。并按照制定的原则贯彻实施，经过努力，现已有六家企业入驻工业园区，出租厂房及综合楼面积平方米，合同金额元，为企业后续发展增添新的生命力;强化物业管理，提高管理水平，为后续开发提供有力支撑。在物管小区增设新的服务项目，加强物业费用的收缴，提供多项有偿服务，力争自负盈亏，并完成了成都皇冠花园项目物业管理的招标工作。强化科学论证，选择优势地段，做好土地储备工作。紧紧地抓住沿公园，靠海边，周边公共配套设施齐全的选地原则，通过竞拍获得了旅游度假区a8、a9地块(皇冠时代海景)。现规划方案已原则批准，通过多方努力，预计增加建筑面积平方米，土地成本可降低元/亩，可节省成本近千万元。同时，现正在对翠海明珠生态旅游度假区中心一宗土地项目进行跟踪。

三、实施民主管理，切实维护职工群众利益

企业民主管理是贯彻以法治企、依靠职工治企的重要环节。充分发挥广大干部员工的民主管理、民主参与、民主监督。首先是大力推进以职工大会为基本形式的职工民主管理、民主参与、民主监督机制。坚持每半年召开一次职工大会，审议通过年度方针目标，听取内部管理制度和企业一系列重大决策。二是大力推进以“厂务公开、民主管理”为核心内容的生产经营监督机制。在企业经营、管理、决策过程中坚持做到“四个不忘”制订企业发展规划和重大决策不忘记听取职工代表意见;加强干部队伍建设不忘接受职工监督;评先奖惩不忘吸收职工代表评议;出台改革措施不忘递交职工大会审议，使职工充分享受主人翁的权利。三是从职工关心的“热点”、“难点”、“疑点”入手，深入实际地解决好公司经营管理与改革发展等重大问题，做好领导干部廉洁自律以及有关职工切身利益方面的工作。调整了在职职工工资，提高了节日期间的福利补贴标准。积极开展各种文体活动，组织了登艾山、泡温泉、游南山、观大佛的春季旅游活动，组织单位青年团员参加了管理局、发展集团共青团举办的“五四”运动周年纪念活动，举办了诗歌论文竞赛等活动，丰富了职工业余文化生活，陶冶了情操，凝聚了人心，鼓舞了士气。同时，按照集团要求，对女工保健、“女职工建功立业工程”等工作做了认真落实，组织全体职工进行健康体检，为干部职工做了工作服装，体现了企业的精神面貌，维护了企业和职工群众的利益。

四、强调以人为本，完善企业文化建设

人是生产力中最活跃的因素，是企业发展的源泉和根本动力，只有企业人把聪明才智充分发挥出来，并应用到企业管理与生产经营中去，企业才能发展。依靠企业人促进企业发展，需要培育先进的企业文化。在品牌建设中，认真推行《中国石油天然气集团公司视觉形象识别手册》，进一步明确定位、设计、命名和形象传播，将中国石油、大庆形象和皇冠品牌、庆威品牌有机结合起来，开展企业内外的沟通和交流，把全面实施品牌战略作为威海办层次的活动，成为企业运作的中心环节。在企业管理中，提倡“诚信、亲情、责任和程序”八字管理理念，引导广大干部员工以企为家，共谋发展。“广厦千万，诚信皇冠”作为房地产的经营理念，这些年已被房地产全体员工所认可，大家都能从小事上注意诚信，大事上注重诚信，原则上坚持诚信，工作上讲究诚信，最终形成了以诚信树品牌，以诚信促销售，以诚信搞经营，以诚信求发展的良好局面。在大厦管理方面，注重用先进的企业文化给员工提供宽松的工作舞台和愉快和谐的发展平台，让员工的人生价值能够得以施展和实现。引导员工把“诚信、情感、责任和程序”贯穿于整体工作中，发挥才智、敬业爱岗、求真务实、规范操作。借鉴净雅大酒店企业文化建设，强化大厦企业文化宣传，强化企业文化培训，形成企业文化氛围，形成企业文化沟通模式，形成企业文化运行程序，最终实现有效管理。

五、提倡加强团结，营造和谐氛围

团结出凝聚力，出战斗力，出生产力，出经济效益。只有全体干部员工心往一处想，劲往一处使，才能优势互补，减少内耗，形成合力，共谋发展。在日常工作中，讲究大局意识。自觉把企业的利益摆在第一位，做到局部利益服从整体利益，眼前利益服从长远利益，个人利益服从集体利益，顾全大局，“不谋万世者，不足谋一时;不谋全局者，不足谋一域”。用全局的视角对企业生存发展的问题进行认真思考，积极付诸实践，使企业走上健康的发展轨道。讲究和谐环境。民主集中制是党的根本组织制度，坚持民主集中制原则，求大同、存小异，统一思想、统一认识、统一行动。讲民主的同时要有集中，讲集中的同时要有民主。注重发挥领导班子的整体功能，使副职能够各负其责，各司其职，抓好分管工作，使全体干部员工能够在思想上“合心”、在行动上“合拍”、在工作上“合力”，增强了“一荣俱荣，一损俱损”的整体观念。同时，维护团结和谐的基础，坚信友谊、谅解和支持比什么都重要。增强团结协作意识，相互信任，相互尊重，相互关心，大事讲原则，小事讲风格，顾大局、识大体，胸怀开阔，善于容人、容事、容委屈，努力塑造团结和谐的工作环境。讲究表率作用。领导干部是企业凝聚力和战斗力的核心，是维护企业团结和谐的表率。工作中自觉主动地要身先士卒当好先锋、当好榜样、当好表率。以党性、制度、原则、纪律为根本，以讲感情、友谊、缘分为润滑剂。把与企业员工相互沟通作为最基本的工作方法，与员工多交流、多谈心、多换位思考，增进了团结，取得了支持。团结和谐的工作氛围使企业上下形成了思想上相互学习、政治上相互帮助、组织上相互监督、作风上相互促进、利益上相互谦让、感情上相互尊重，创造了一个既有民主又有集中，既有统一意志又有个人心情舒畅的战斗集体。

六、加强班子建设，发挥整体合力

建设好一个领导班子是带好一支队伍的先决条件，充分发挥领导班子的整体合力是企业持续、健康、快速、稳定发展的重要保证。领导班子团结和谐、求真务实的工作会把各项事情办好办实。今年以来，按照发展集团提出的“发展需要永不停步，只有起点，没有终点”理念的引领下，以“政治素质好，经营业绩好，团结协作好，作风形象好”为班子建设永久的追求，努力打造“四好班子”。一是不断创新学习方法，全力打造学习型企业。重点抓好管理局《二次创业指导纲要的学习》和发展集团《关于加强和改进集团所属成员企业领导班子学习的安排意见》的落实，采取原原本本读原作、播放视频专题、聘请专家辅导和交流学习体会等多种形式，保证学习效果，促进了各项工作的开展。今年4月15日，组织领导班子成员及部门负责人参加了北京清华大学举办的“终身教育名家论坛”;另外，还购买了部分教学光盘，组织管理人员进行观看，使班子成员和部门管理人员业务水平有了很大提高。二是培养企业积极向上、求真务实的良好氛围。在工作作风上要求领导不能只在办公室里发号事令，要下工地，走现场，深入实地调查研究，在一线开展工作，在一线发现问题，在一线解决问题。要用自身实在、朴实的工作感染身边的每一位员工。威海企业的领导班子成员从来不分节假日星期天，每天早出晚归，全身心的投入到工作当中。班子成员充分发挥班子的整体功能，既分工又协作，相互支持，相互补台，增强了班子的凝聚力和战斗力。领导班子成员之间形成，在思想上是肝胆相照的知己，在工作上是密切配合的同事，在生活上是相互关心的朋友。一年来，两个班子建设态势良好，形成了团结一心想干事、能干事、干实事、干好事的局面。

七、坚持学习，端正工作作风，树立形象

坚持学习，严于律己，端正工作作风，不断提高自身素质是作为一名党员干部的基本要求，自身的成长进步也得益于多年来不断地学习、不断地提高和严于律己、宽已待人的工作作风。一年来，能够把握精神实质，全面、系统、深入抓好重要思想的学习，不断提高政治理论素养和科学管理水平;在保持^v^员先进性教育活动中，恰好我在大庆出差，主动参加了集团组织的学习，撰写了大量心得体会。白天忙工作，晚上抓学习，坚持工作学习不冲突，工作学习两不误;能够学习领会管理局和发展集团有关文件精神，了解掌握企业动向，在工作上做到与管理局、发展集团保持一向;能够虚心向周围、身边的同志学习，多了解、勤沟通、常交流，在做人上做到与群众保持一心。同时，能够贯彻认真贯彻执行勤政廉政建设的各项规定，保持廉洁本色，发挥表率作用，自觉抵制拜金主义、享乐主义、极端个人主义的侵蚀，树立了清政廉洁的形象。

回顾过去的一年，各项工作的完成是靠班子成员的通力合作和广大干部员工的支持、是靠集体的智慧和全体员工的汗水，我个人只是做了一些方向把握、组织协调和督促落实的工作。对照上级领导的要求和企业面临的市场形势，还有许多不足需要在今后的工作中加以克服，主要是战略方向考虑的多，深入基层一线时间少;工作有时还有急燥情绪，批评人很少考虑被批评人的心里承受能力;对班子成员要求干工作多，考虑生活等其他方面较少。

20\_年，我一定要在集团党委和发展集团的正确领导下，严格按照集团的战略部署，抓好各项工作的推进落实，以管理局《二次创业指导纲要》为统领，以集团“一体两翼”发展战略为指导，以《内部经营责任书》为目标，找准企业定位，调整发展思路，加强经营管理，提高服务质量，抓机遇，闯市场，创品牌，求效益，尽心尽力，尽职尽责，为集团的发展，付出努力，做出贡献。

**企业总经理工作总结范文7**

20\_年是形势严峻的一年，也是不平凡的一年。在集团公司和分公司党组的正确领导下，公司总部坚持科学发展观，以安全生产为前提，以经济效益为中心，带领各部门以及各子公司，在发电厂所处流域天气干旱和同行业竞争激烈的情况下，全体员工团结一致，奋力拼搏，安全生产、经营管理、党建工作等方面仍取的了重大进展，各方面工作都有了一定的进步。但也应清醒地认识到，20\_年的形势依然严峻，公司的各方面工作将面临更大的机遇和挑战，还需要全体员工奋发努力，增强克服困难的信心，力争明年取得突出成绩。现作如下总结.

一、20\_年公司工作回顾。

(一)生产指标完成情况。

截止11月30日，累计完成发电量亿千瓦时，完成年计划9亿千瓦时的73%;主营业务收入13336万元,完成年计划的71%，同比减少3996万元，减幅23%;实现利润总额4471万元,完成年计划的45%，同比减少5548万元，减幅55%;净利润实现3820万元，完成年计划的43%，同比减少5651万元，减幅60%。预计全年可完成发电量约亿千瓦时，比计划发电量少约亿kwh，未完成全年的生产任务。

公司1-11月份主营业务成本7897万元(包括香格里拉公司合并纳入增加454万元)，比上年同期7502万元增加395万元，同比增加，主要原因是职工薪酬、办公费、差旅费等增加。

公司系统1-11月份财务费用2622万元(包含香格里拉公司合并纳入增加306万元)，比上年同期2767万元减少145万元，降低，主要原因是利率下调减少财务费用所致。

公司系统1-11月份实现利润总额4471万元，比上年同期10019万元降低5545万元，增幅为。

(二)安全生产工作进一步得到了加强，安全形势得到了持续保障。

1、狠抓安全基础工作。公司认真贯彻集团公司20\_年安全生产一号文，始终把安全生产放到突出的位置来看待，始终坚持以“安全第一，预防为主，综合治理”的方针指导全年安全生产工作。一年来，在抓好经济效益的同时，狠抓安全生产工作，组织开展了“三项行动”、“三讲一落实”活动、安全设施标准化建设、春季安全检查、防汛安全检查，秋季安全检查、“全国安全生产月”活动、6s管理等行之有效的安全生产基础管理工作，全面落实各项反事故措施，加大对老旧设备的改造力度，通过这些基础管理工作，有效的提高了安全生产管理水平，夯实了安全基础，防止各类事故发生，保障了公司安全生产局面稳定。

2、狠抓隐患排查工作。针对各电厂，特别是白水河、中山包设备老化、缺陷较多、运行稳定性差等实际情况，加强了设备的修理技改管理，加大设备隐患排查治理和技术改造力度，有效的提高了设备的健康水平，确保了机组的稳定运行和安全发供电。

3、狠抓防洪度汛工作。公司制定了“安全第一，预防为主，常备不懈，全力抢险”的防汛工作方针，成立防汛工作组织机构，下设防汛办公室及相应的应急组织机构，全面负责公司的防洪度汛工作;督促指导各电站加强和水文部门联系，制定相应的防汛措施，编写防汛预案、并根据预案进行演练。公司全面落实防洪度汛工作，确保防汛安全，同时充分利用汛期的水力资源，使得企业经济效益实现最大化。

**企业总经理工作总结范文8**

20\_年月日，经盈众集团控股有限公司董事会的任命，我担任盈众传媒总经理一职，在集团董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回，20\_年来工作，主要有以下几方面：

一、组织建设

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监、运营总监、财务总监。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监来完成。

二、文化建设

注重企业文化建设，提炼盈众传媒的文化“合众共赢、激情创新”，既强调与集团的关系又突出公司传媒性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、快乐生活”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断营销创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

三、团队建设

通过组织一系列活动来建设盈众传媒的大团队：组织盈众传媒高管赴南安参加摩尔拓展训练，培养盈众传媒团队的团结合作能力;组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养;组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

四、业绩建设

在一年里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，盈众传媒与盈众doing有限公司、众赢汽车俱乐部有限公司及远航汽车销售服务有限公司签署合作协议，包揽了盈众控股集团旗下的非传媒性质的全资子公司的广告等宣传的全权代理权;其次，盈众传媒与厦门盈众汽车销售有限公司签署了关于盈众汽车成立9周年相关报道宣传的合作协议，对集团内部承担业务;最后，传媒与海上海国际酒店签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作;同时，截至报告时，盈众传媒正与厦门佰翔酒店恒品茶艺馆等几家公司进行项目洽谈中。

盈众传媒取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但盈众传媒仅仅成立一年了，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

**企业总经理工作总结范文9**

我们怀着春天般的激情迎接又一个轮回即至的新年。在这个春意盎然的日子里，我们用太阳般的心情召开了\_\_酒店一年一度的工作总结及优秀员工表彰大会。

与会中，我们以求知的态度回顾了20\_\_年，总结了一年中我们的工作成绩。我本人充分肯定我们全体员工及在座同仁的努力和成绩。同时我们更因在年度中获奖的优秀员工而骄傲。一年之计在于春，一天之计在于晨。我们酒店各部门主管热情洋溢而理性地总结了去年的工作，规划了未来的工作。总而言之，我们的年度会以求知的严谨，理性地评价，表达了总结的主题。大家在一起回顾历程，扬优补缺，承前启后，树立典范，我希望优秀的典范能够影响这个团队，来年的规划要依度循步发展，要强化执行能力，要推导创新思想，要认真落实，真抓实干，杜绝说空话，杜绝怠慢执行的工作作风。就会议内容本人概括性发表以下几点意见：

一、执行力就是一个企业竞争的核心力，没有执行何言竞争?

我认为管理需要6个字：目标、监督、执行、(解释6个字的含义)。要让这6个字能得以通畅实施，就要放其偏见，集众人所长，行政的目的就是要提高企业的收益，为企业员工服务，解决员工生活、工作中的疑点，难点。如果不能提高企业收益，不能解决员工困难，要经理和主管干什么?信任很重要，方法也重要，奖励和惩罚就是行政的其中法度。说话算数，才是执行的力度，我倡导并希望在座的每一位牢记以下7点：

1、员工座右铭：将小事做成精品，将细节做到极致，将服务做成超值，将重复做成精彩，每一天进步一点点。

2、道德准则：宁可企业吃亏，不让客户吃亏，宁可自己吃亏，也不让企业吃亏。

3、工作作风：现场看，立即办。

4、人才战略：成长，成才，成功，人人是才，严管厚爱，不拘一格，优胜劣汰。

5、管理定位：零缺陷管理，无差错服务，无空缺记录。

6、管理追求：高、严、细、实、新、活。标准高，管理严，服务细，作风实、思路新、经营活。

7、管理风格：严管厚爱，内张外弛。

二、营销的谋略和展望。

**企业总经理工作总结范文10**

转眼间，XX年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到XX年阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毖。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

>一、任务完成情况

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀XX万，蝶阀1200万，其他1800万，基本完成年初既定目标。

球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长;但蝶阀销售不够理想(计划是在1500万左右)，大口径蝶阀(dn1000以上)销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

总的说来是销售量正常，oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

>二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如xxx客户的球阀，xxx客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如xxx、xxx、xxx等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，xxx、xxx等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

>三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽;销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想;业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，xxx在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

**企业总经理工作总结范文11**

\_\_年，是我就任党校宾馆总经理的第一年，也是^v^校宾馆经营发展的第一年。虽说仅仅3个多月时间，但在这几个月里，我和酒店全体员工在党校领导班子的正确领导和社会各界的支持下，坚持“以人为本、以诚待人、宾客至上、服务至佳”的经营理念，不断总结经验，进一步提高服务质量，致力宾馆品位的提升。通过全宾馆员工的共同努力，克服资金紧张、人员流动、同行竞争压力加剧等诸多困难，宾馆从1月18号试营业，经营业绩稳步上升。在党校领导的带领下，党校宾馆人连续奋战3个多月，从筹备到开业，经历了风风雨雨，宾馆人的敬业、爱岗、吃苦耐劳的精神得到了校领导的肯定和业内同行、社会各界人士的认可。

宾馆经营目前呈现出良好的发展趋势，以“用心营造、至高致远”的价值理念和企业品牌，不断强化拓展市场。为使经营管理更趋合理和科学，促进宾馆持续长远的健康发展，确保宾馆利润、增加员工收入、提升宾馆品牌服务，我深知责任重大。因此，我会一直为此而尽心、尽力、尽职的工作。现在，我向各位领导和同事述职，请予以审议。

一、基本完成宾馆的筹备工作

我自从\_\_年8月13日来到党校宾馆，首先制订了党校宾馆工程进度表倒计时，每天确定了工作明细计划，对推进开业日程起到了突出的作用。其二，制订了管理人员岗位职责和工作流程。做到明细分工，职责明确，使管理层有工作目标，杜绝了盲目出工的现象。其三，与星级宾馆接轨，合理出台《员工手册》，使员工感受到了亲切感、温馨感。现在我们基本完成了筹备工作，已经完全可以完成大规模的接待任务。

二、狠抓培训和经营举措

1、人员管理制度化

从8月下旬开始，我们宾馆结束员工招聘工作，开始为期半月的军训和一个月的岗位理论培训，使员工在挑战自我、克服困难、吃苦耐劳方面有了质的变化。并对员工灌输了“创业有情、制度无情、管理无情”的管理理念，使员工有了新的心态、新的认识。企业要发展，关键是人才，我们在用人上采用能者上庸者下，在优秀员工中选拔了主管、财务、仓管、领班、营销、办公等职务，对员工起到了积极向上的作用。

另外在制度上我们严格要求，出台餐饮部制度、房务部制度以及楼层、前台、前厅、后厨的明细制度，还制定一系列的卫生制度和消防制度和培训。

2、抓经营，显成效;

1月18号以后，我们宾馆积极展开营销力度，把握各种人际关系，并且在济源日报、都市广告、一周商讯上刊登广告，使党校宾馆提高了知名度，在社会上引起了极大的反响，宾馆入住率达到8%，餐厅首次接待了婚宴，并且接待4人的旅游餐，在人员不足，服务经验不足，餐具、桌椅不够的重重困难之下，餐饮部人员加班加点，采用提前安排，重视细节的工作方式，成功接待数次大型团队，受到了客人的好评。房务部在布草不足和各类工程不到位的情况下，积极发扬主人公精神，合理安排员工作息时间，比较及时的完成接待任务，为我们党校宾馆发展做出了应有的贡献。

3、严抓饭菜质量、餐饮使用“五常法”

众所周知，厨房是一个酒店的心脏，厨师的好坏直接影响着餐厅的效益。党校宾馆厨师采用各大酒店流行的包厨式，这样便于调换厨师、更新饭菜。对总厨的管理要求，采用定时换菜谱、定时出新菜、定期培训的制度。菜肴质量上，实行土洋结合，家常为主，在这期间他们的铁板牛扒、特色肥牛等菜肴多次受到薛书记的好评。在厨房管理方面采用国际五常法管理模式，即“常整顿、常检查、常清理、常组织、常计划”。厨师制定厨师公约，以制度办事，严格要求，精益求精。

4、爱护财产、节约降耗;

宾馆设备设施最佳运营时间最多三年，进入了设备运行阶段，最主要是保养，我们已经制订了一年两次保养详细计划，为延长使用寿命而努力。节约水电气，是宾馆人员应尽的义务，做到分片负责制，制定责任人，不定时抽查，违规罚款等举措，起到了一定的效果。

5、讲文明，树形象，抓思想

强化服务，文明礼貌。全体员工精诚团结、共同努力较好地完成了宾馆下达的服务标准。文明从我做起，我的形象代表宾馆等形象工程，员工很好的落实贯彻宾馆思想，在三个月里，连续两次出现拾金不昧的高尚风格，厨师杨月棉拾到5元现金和数张银行卡及身份证，范佳拾到户口本等物，他们在金钱面前不动心，立即交到宾馆部门代交失主，受到顾客的热烈好评和赠送锦旗的表扬。为此，记者特意将事迹刊登到济源日报，使更多人向他们学习拾金不昧的榜样。

6、抓培训、备人才;

宾馆在发展中，人才需求加大。我们通过各种途径强化员工培训，组织全体员工学习最新酒店管理教材、服务规程。对在岗员工实行在岗培训，即将实施实行送出去、请进来的培训方法强化培训。在郑州结盟1家朋友酒店，全年计划外出学习1余人次，组织集中学习2余次。酒店内部实行了轮岗制，对管理岗位进行不定期调整，让他们得到充分锻炼，提高管理水平与综合管理能力。

7、存在的问题：

⑴、信息沟通渠道欠通畅，部门与部门之间的联系有待加强;

⑵、上菜速度慢客人投诉意见较大，程序有待优化;

⑶、员工个人的综合素质及对客服务意识有待提高;

⑷、工作流程的规范有待加强，对员工的培训力度还有待于提高;

⑸、突发事件的处理预案不完善，应变能力有待加强。

三、我的工作体会

1、需要尽快提高综合竞争力;

\_年，济源市新增的酒店有玉都快捷酒店、居美快捷酒店、精致商务酒店，银座商务酒店这些大型酒店将对济源酒店业发起冲击，酒店业将面临着又一次新一轮的命运变革，规范化、人性化，定位准确、物美价廉才是我们在竞争中的立足之本与优势，提高我们的产品质量，夯实我们服务技能是当务之急。

2、不断的贯彻和发展企业文化;

企业文化是我们竞争制胜的重要因素，我们需要继续秉承以党校为核心的价值理念，认真落实和逐步完善各项管理制度，保证宾馆规范、健康发展，展开营销渠道，确保固定客户，提高宾馆效益。

3、搞好后勤服务解决员工后顾之忧;

坚持“以人为本、以诚待人”的企业文化和核心价值理念，努力改善员工的工作坏境，加强对宿舍、员工餐的人性化管理。本着服务好员工的目的，及时了解员工思想，解决员工实际困难，以实际行动温暖人心，让员工感受到宾馆对员工的关心和重视。宾馆经常组织员工开展系列活动，既丰富了员工的业余生活，又增强了企业的凝聚力，为员工提供了一个展示自我的平台。

四、2\_\_年度工作计划

1、根据宾馆工资、奖金、津贴管理制度，完善宾馆绩效考核办法，在执行中真正起到奖勤罚懒的作用，进一步加强宾馆的日常经营管理，为宾馆发展培养和储备人才，指导各部门的工作，提高整个宾馆的服务质量和员工素质。

2、加强企业文化建设，竭尽全力完成党校下达的各项任务，进一步提升企业的市场竞争力，把握机遇，迎接挑战、开拓市场。

3、 建立、健全宾馆的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达党校有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使宾馆有一个高效率的工作系统。

4、 健全各项财务报表制度，阅读分析每日、每月、每季度财务报表。检查分析每月营业情况。监督财务部门做好成本控制、财务预算等工作。检查收支情况，检查应收帐款和应付帐款，指导财务工作。

5、 有重点的定期巡视公共场所及各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题，解决问题，并将巡视结果传达至有关部门。

6、 加强宾馆的安全管理工作和维修保养工作。

7、 与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的宾馆形象，并代表宾馆接待贵宾。

8、 以身作则，关心员工，奖罚分明，使宾馆有高度的凝聚力。

最后，再次感谢党校领导和各位同事给予我工作的支持，宾馆也将始终遵循党校为核心的价值理念。在校长的领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神和顽强作风，继续保持数月来这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好党校宾馆，充分发挥宾馆对外宣传窗口和内部服务作用。逐步在全市各提升价值。为党校宾馆的快速平稳发展和做大、做强而勤奋努力的工作。

**企业总经理工作总结范文12**

各位领导、各位同仁：

下午好！

经董事会的任命，我担任分公司总经理一职，如今已是第五个年头了。现在我将对20xx年的工作向在场各位作述职，请予评议。

1、确立切实可行的工作目标，进一步提高营业部的盈利水平。

2、国债业务取得新进展。

获取全文请私信！

5、认真贯彻落实党的十八大精神，完善和理顺与总公司的党组织关系，开展正常的组织生活，发挥党组织的政治核心作用，团结广大员工，全力做好明年的各项工作。

我们相信，本溪分公司在辽证总公司的领导下，通过全体员工的共同努力，以后的工作一定会取得良好的效果，为辽证总体的发展，做出我们应有的贡献。谢谢大家！

**企业总经理工作总结范文13**

转眼间20\_\_年已经过去，回顾这一年，在领导的关心指导和同事的支持与帮助下，我顺利的完成了本年度的工作。作为公司的行政人员，20\_\_年来，我完成了本职工作，也顺利的完成了领导交办的其他任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足之处，需要将来不断学习，不断积累工作经验，现将这一年的工作和学习情况总结如下：

一、服务工作

行政工作较为复杂和琐碎，一直以来，我认真做好各个部门的服务工作，保证各部门的正常运行。

尽心尽责做好做好行政人事工作，物资方面，做好公司的办公用品的采购和发放工作，合理配置各个部门的使用和管理。

二、文件管理工作

一年共写会议记录18篇，同时完成公司各个部门文件的上传下达工作。

三、人事管理工作

四、日常行政事务工作

在公司的车辆管理上和印章的使用上，协助经理完成相应的工作。

办理公司营业执照和组织代码证的年检工作。

在公司各种制度的基础上，继续完善公司的《车辆管理制度》及环境卫生负责区域，车辆管理制度中，把车辆的使用范围具体的责任到个人，合理利用资源，为公司节约费用。根据公司的具体情况，制定出差管理制度并下发到各个部门。

重新定制各公司的审批流程及现行使用的各种表格，规范投资公司、装饰公司、建筑公司的各种费用审批流程。在各公司的合同签订中，责任到个人及按照规定的合同会签程序签订合同。

20\_\_年分别参与了\_\_矿业集团、\_\_法院、产学研基地、\_\_人民医院等标书的制作，分别和北京\_\_和深圳\_\_等公司保持沟通和联系。

五、不足之处

在公司环境美化工作中有待提高;在公司文化建设中要加强;管理意识欠缺。对于其它部门的工作，监督得少，后勤服务做得多。

我将正视自己工作中的不足之处，积极改善，更好的完成本部门的工作，同时协调好同其他部门的工作关系。

**企业总经理工作总结范文14**

20\_年是全国酒店行业大退缩、大萧条的一年。在中央政策的影响下，高端消费和奢侈浪费现象得到了有效遏制。酒店的经营理念和经营策略受到了前所未有的挑战和考验。酒店能够乘风破浪、勇往直前，能够做到不亏损不冷落，完全是靠的是酒店有一个团结奋进、大智大勇的领导集体，有一个无私奉献、任劳任怨的员工队伍。

20\_年我们酒店是急剧转折实现大跨越的一年。无论从战略方针到工作措施都完全进行了大洗礼、大变革。过去是门庭若市笑脸相迎，现在是主动出门招揽顾客。想方设法的把我们的经营策略和方针完全符合顾客的需要，把我们的服务质量提高到极致，把我们的社会形象树立的更高，把我们的营销利润创造到极限。一年来，工作成绩斐然卓著，20\_年月，被^v^市委、市人民政府评为“全市先进集体”;被市食品药品监督局授予“市食品安全示范单位”;月，被国际厨艺联盟组织吸收为理事单位;月，经理管被市行风政风评议领导组办公室特聘为“市政风行风监督员”;月，被共青团市委授予“青年文明号”荣誉称号。我们有艰难的泪水也有丰收的喜悦。酒店的每一个胜利成果都凝聚着酒店上上下下所有人的心血。现将20\_年的工作情况总结如下：

一、经营硕果累累，酒店发展生机勃勃

20\_年酒店共接待大小会议会议次。主题宴会厅从开业至今，共接待各种宴会余次。婚宴、寿宴次(包括40岁生日纪念)、生日宴余次。酒店餐饮接待宾客人次，客房人次，总计人次。全年营业额累计达万元。

二、加强人才的培育，积蓄酒店管理层的正能量

酒店20\_年不惜代价，先后组织批管理人员外出学习。其中组织中厨部贺生、餐饮部赵到学习考察、去北京等地学习;经理率前厅部经理到南京“宾馆”学习考察;经理率、等去学习;经理率客房部经理到北京学习考察;经理率企业核心骨干人员先后次到，等参加“”培训等。

三、提升企业文化含金量，培养员工的整体素质

年月酒店建立了自己的“微信平台”，目前已经发布酒店信息余条，有力配合了酒店的营销宣传。召开季度员工大会3次，先后表彰优秀员工和拾金不昧者余名。全年共涌现好人好事、拾金不昧事迹件，归还失主遗留财物(包括现金、首饰、银行卡等)总价值达万元以上，其中许多员工拾到巨款第一时间上缴总台。

2.酒店组织了主题演讲活动次，“酒店、总经理与自我介绍”管理人员主题演讲活动和“酒店企业骨干升级培训分享”演讲活动。

4.坚持管理干部学习笔记检查制度，每月管理干部完成20页的学习笔记任务，全年平均每人完成学习笔记10万字。酒店全年制作各种企业文化宣传板50余面，更换“文化宣传走廊”5次。并新增了“酒店职业道德”及“酒店管理格言”宣传内容，丰富了的企业文化。

四、积极参与社会公益活动，树立酒店的好形象

20\_年我们再次出资元，开展了第二次捐助贫困家庭大学生“圆梦”和与团市委共同举办的公益活动。最近，我们又与共青团市委联合组织大学生寒假“营销助学”公益活动。目前，酒店已经拿出万元资金用于公益事业，受到政府部门及社会各界的称赞与好评。

五、关爱员工的生活，做好员工的后勤保障

每逢节日期间，酒店除了在员工餐改善生活之外，还在和期间为员工发放白面、大米、食用油。20\_年5月份先后组织了三批员工分别到山、山、外出旅游，活跃了员工的业余文化生活，激励了员工的爱岗敬业的热情。并坚持每月为员工过集体生日活动，除了及时在店报上公布过生日员工名单之外，还向当月过生日者赠送生日祝福礼品。

总的讲，酒店20\_年成绩是有目共睹的。但是，我们现在所面临的挑战就是服务质量的再提高，经营策略的再提升。如何才能够使酒店保持常胜不败之地，这就需要我们酒店管理层和员工的共同努力了。我们要适应形势的发展要求。工作部署和方法要符合满足顾客的需求。用我们的智慧和能力占领市场，用我们的团结和拼搏开拓新的利润空间。用我们的精神和文化塑造酒店的光辉形象。使我们在酒店界享誉海内外、走的更远。

**企业总经理工作总结范文15**

本人于XXXX年3月26日在北京加入集团，并于3月28日到达xx国报道，任石膏板厂总经理一职，4月2日开始正式投入工作至今将两个月。现将工作中发现的主要矛盾，解决的问题，工作进展及存在的问题和下步工作重点，向集团总经理办公会进行述职如下：

一、 项目历史沿革

石膏板厂从XXXX年6月开始建设，截止XXXX年3月底。

投资情况估计：土地xx万;厂房xx万;设备xx万。在几次议定投产日期后，至今基建工程未能完成，更谈不上实现投产目标。

二、主要工作及结果

针对以上发现的问题，找出其症结所在是项目无规范制度化管理。因此，采取抓大放小，逐步并穿插解决的办法，以推进实现投产目标为中心，以抓凝聚人心，调动工作热情，达成团结协作，和抓进度，达成抢时间，提效率为两个基础点的方针，踏实工作，发现问题，解决问题，推动投产前施工及设备调试工作全面进展，效果凸显。迄今面貌一新，基本实现了具备试车及生产的条件。主要工作情况：

1、制定施工计划，推动工程进度。

2、加强队伍建设，调动工作热情。

3、强化企业管理意识，实现规范化发展。

4、加强费用监管，努力为年效益的实现降低成本。

5、积极参与现场安装调试，学习掌握生产技术及流程。

6、加强自身建设，提高工作能力水平;深入了解xx国市场，为下步工作打基础。

三、下步工作准备

综上，迄今为止(将近两个月的时间)，在集团领导的指导支持下，在各相关部门的配合下，在板厂所有员工的共同努力下，在前期采购及建设的基础上，现在，团队凝聚力大大增加，工作热情高涨，基础建设完成，设备安装调试完成，总体看，已基本具备试生产的条件。按原计划到XXXX年5月底试车后不久，将能够实现投产，生产出合格产品。但个人工作中还存在着不足：

下步工作重点：

一是加紧最后工作，实现投产的目标并将重点从施工管理转向生产管理。

二是人力资源规划，实现稳定的生产及销售队伍。

三是广开销售渠道，实现预期利润。

以上述职。

任重道远，尚需努力。

也有休闲，一切还好。有点思乡。

**企业总经理工作总结范文16**

即将划上句号，在这一年还没有成为过去的时候，我们十分希望时间放慢脚步，让我们有充足的时间好好地梳理一下那些过往。从初出茅庐的青涩应届毕业生，到在银行工作的企业金融业务助理，这一个角色的转变使我渡过了成长的阵痛期，迎来了一个接一个的挑战，也对明天总是充满了期待。半年来，我在工作中紧跟步伐，紧紧地团结在以领导为核心的中央周围，基本完成各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神，为本行的发展壮大贡献微薄之力。

通过向领导同事学习、向书本学习，我大致的了解了银行信贷业务知识。从人们需要借货开始，银行业的始祖们就营造出两个神，一个是父神叫信贷，一个是母神叫筹资。借货生成风险，筹资耗费成本，诚信为则，利息成桥，这种经营金钱的交易，演进升华，化为无数银行经营者的信仰。刚来到企金部门实习的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过半年的学习，我基本掌握了本行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户提出一些基本的建议和意见。本行的贷款产品名目繁多，我从基本的内部基本授信开始学起，写调查报告，办理授信项下业务，进行贷后检查，学会这些基本业务之后，我开始学习小企业易速贷，控货融资，中小企业私募债，非标债权投资等细化的业务。由于难以摆脱作为国家宏观调控的金触工具，金融信贷政策具有波动性，银行时紧时松的信贷政策表现得特别充分。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习本行信贷风险控制措施。债务人信用道德的缺失和法制环境不健全增添了信贷者的心理压力。有道是贷前生信心出手成忧心此刻论收益彼时成损失今日是憧憬明天现原形 。几乎使每一笔贷款都会经历一次心境的考验这些都说明成功来之不易。如果缺乏信贷经历就体会不到贷款出现风险后如负重荷的资任，触发不起收贷过程中忐忑不安的心跳也享受不到收回贷款之后的轻 。只有真正经历过这一切，才得到信贷的发言权。只有在风险中行进的人才能真实感受市场之险恶真正领略金钱增值战之不易。这是寂静的战争，温和掩饰着角力平静暗藏着风云，平坦之下有陷阱信贷充满着智力、志力、心力的博弈。

其次，在工作过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名准客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么。客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合;其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用情况;并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金;必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

工作总结不是停留在纸面上的形式主义，而是面对过去进行的一次深刻的自我批判。那些经验教训，我应该再三咀嚼，汲取其中看来杯水车薪的养分，为自身的提高做出应有的努力。面对新形势新变化，我们应该随机应变顺势而为，力争明年能更上一层楼!

**企业总经理工作总结范文17**

光阴似箭，转眼在公司迎来了第二个春天，转眼已由新员工变成老员工。翻看一年的工作日志，回忆这忙碌充实而又紧张、愉快的一年。

今年对我具有特别的意义，因为今年是我的本命年，也是我踏上这个行业的第一年，这是我职业生涯的一个转折点，我对此特别珍惜，尽最大的努力去做好我的工作。通过一年来的不断学习，以及上级领导及同事的帮助，我已经完全融入了新永利这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高与发挥。虽然工作中还存在这样那样的不足之处，但应该说这一年也付出了不少，也收获了很多，我自己感到成长了，也逐渐成熟稳重了。现就\_\_年的工作情况总结如下：

一、以踏实的工作态度，按部就班的做好公司的查厂工作

做好查厂工作是我职责中尤为重要的一项。由于是新厂，公司的查厂工作在接手前几乎是一片空白，必须从零开始准备，包括硬件(车间部份)、软件(行政部份)。在接手前阶段确确实实是辛苦了一把，由于查厂客人居多，从年初至年底客人共进行查厂、评估12次之多，由于各方面资料不足，为了赶工，几乎每天都加班加点工作。

在行政方面建立了《厂纪厂规》、《岗位说明书》、《员工培训》、《人事档案》、《消防演习预案》等各项资料，并主持组织了两次大规模的消防演习，这些资料的建立不但是配合查厂工作，而且也完善了行政人事本身的工作。在车间方面建立了《针控管理》、《操作指导书》、《QC品质记录》、《返工记录》、《机器维修保养记录》等等，并对全厂设备进行盘点，做成《生产设备清单》，以便随时查看。与此同时，还依生产需求制作了几十份表格表单，完善了多项记录资料。如查货报告、仓库出入帐、总查记录……

在\_\_年里，通过各种形式的培训加讲解，让所有的主管对查厂有了深刻的认知，让全体员工了解了查厂的观念，并将所有关查厂的资料汇编成册，按照日常工作去做。通过大家的配合与努力，今年的查厂工作确实得到了有效的改进!当然，还有很多地方须要做得更完善，只要大家按照规定的制度去走，相信明年的工作将会越来越顺利。

二、尽心尽职，做好公司的电脑、考勤管理

\_\_年，我在公司的行政人事管理方面也花了不少时间和心血，由于公司刚刚成立，人事管理没有打好基础，各项制度资料的不健全，加上行政主管与文员的一再更换(共更换主管7人，文员15名之多)，所以前期行政工作的大部份工作重任也就落在我肩上了。尤其是人事考勤系统问题，由于最初人为的问题，造成考勤系统一直没有真正应用起来，在今年的5月份起才真正用上系统考勤，但中间由系统本身的不完善，员工对电脑的不信任不配合等诸多问题，直到10月份才真正废除手工考勤。

另外，在这段时间内，行政人事的各项管理制度也慢慢建立起来了，这对加强员工管理有着重要的意义。到今年底，通过新的考勤系统的更换和一再的员工培训与教育宣导下，全厂已全面实施了电脑考勤，员工也真正适应了电脑考勤。但行政部还有很工作有待完善，如公司企业文化、人力资源规划、绩效考核等等，希望新来的行政部何主管能在\_\_年将行政工作做得更出色、更彻底!

三、本着以质量为主，彻底消除浪费的心态做好车间生管理系统跟进工作

由于以往手工作业方式造成车间数据的不准确性，从\_\_年2月底开始，我接手跟进车间的数据管理，对各车间的数据进行稽核，由于员工人数多，数据量大，在10月底公司给我配了一各助手，主力稽核数据准确性，在这段时间里用事实的结果跟员工上了教育课，严重防止了很多混水摸鱼的动作。

一年多以来，无论是在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，但差距和不足还是存在的。新的一年有新的气象，面对新的任务新的压力，我也应该以新的面貌，更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的进步。

明天总是充满着希望，我们这个朝气蓬勃的团队同年轻的新永利公司一起成长，共同奋斗，一定能实现公司的目标和个人理想，一定能!

**企业总经理工作总结范文18**

一年来，为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

1、调整机构，明确分工，保证各项工作的落实

根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

2、理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对20\_\_年咨询公司对客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\_\_\_\_区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81。79%，列全省第二。

**企业总经理工作总结范文19**

一、对酒店经济效益提升的责任

使酒店经营实现效益最佳的态势。市场经济就是效益经济。作为酒店总经理，首要责任和工作，就是要为所领导与管理的酒店企业创造良好的经济效益，使酒店效益和利润最大化。

随时牢记自身的重大责任，牢固树立效益意识，在激烈的酒店业市场竞争中立于不败之地。运用所掌握的专业知识和管理才能，调动一切能调动的人、财、物、信息等社会资源力量，为实现酒店效益最佳、服务最优而努力。抓好酒店效益，追求和实现酒店效益利润最佳，是总经理最大的领导责任和工作责任。

二、对酒店战略目标制定的责任

作为酒店发展、规划、决策的总指挥，是酒店的灵魂人物。从上任的那天起，就应该为酒店制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使酒店企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。科学而实事求是的制定酒店长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是酒店能长远发展的基石和航标。无论签约时间的长短，就应该忠诚于所服务的酒店企业和业主，制定出酒店长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

三、对酒店品牌塑造的责任

酒店发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大酒店企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取最佳经济效益。作为酒店总经理，不断塑造和提升所管理酒店的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。酒店的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。他包含了酒店的经营宗旨，服务理念，VI形象识别系统，CI营销推广体系，良好的社会公众形象、优质、高效的服务形象等等。树立强烈的品牌意识，并积极实施和推进品牌战略。只要拥有了自己的强大品牌，才能在激烈的市场与客源竞争中，形成自己的竞争优势，才能使酒店企业长远发展。

四、对酒店团队文化建设的责任

酒店企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善酒店的文化内涵是一位领导者都必须做好的工作职责。作为酒店的最高行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战

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！