# 总经理的工作总结

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-12-07

*总经理的工作总结（通用14篇）总经理的工作总结 篇1 我是，现任\_物业管理有限公司总经理一职。首先很高兴在此给各位领导汇报我一年来的工作，同时也从内心由衷的感谢弘洋集团及各位董事给我提供了这么一个展现个人能力的工作平台。 20\_年是不平凡的...*

总经理的工作总结（通用14篇）

总经理的工作总结 篇1

我是，现任\_物业管理有限公司总经理一职。首先很高兴在此给各位领导汇报我一年来的工作，同时也从内心由衷的感谢弘洋集团及各位董事给我提供了这么一个展现个人能力的工作平台。

20\_年是不平凡的一年，从20\_年元月担任物业公司执行总经理，到201x年7月正式任命成为弘洋物业公司总经理，我深知自己身上肩负的职责是何等的重大，还有集团公司各位领导对我的信任和殷切希望。我有很多感恩，也有很多感触，其中不仅有来自实践工作中与各位同仁共同成长总结出来有利于公司后期经营发展供参考的经验成果;同时也有来自各位领导在我实践工作中对我的指导和教诲，让我学到了更能胜任这一职位的宝贵财富。物业公司琐事繁多，很难有时间静下心来总结自己的成绩和不足之处，今天，我想借这个机会，静思总结针对自己一年来的成绩和不足，特向董事会各位领导汇报如下：

一、履行岗位职责的工作实绩：

一年来，我能严格按照集团公司成立弘洋物业的初衷，严格按照董事会的指导思想及董事会各位领导对我的要求，扎扎实实开展物业公司的各项工作，为弘洋地产做好后期服务工作。

1)严格执行弘洋集团公司和物业公司董事会的决议，全面按照201x年年初制定的经营思路“以人为本，注重细节，提升能力，稳步拓展“实施公司的经营方针，全面主持公司的日常生产经营与管理等工作。接受集团公司及物业公司董事会的领导,负责物业管理公司全面工作,对公司负责。

20\_年，弘洋物业公司实现经济效益和社会效益双丰收，截止 201x年12月31日，经公司财务报表统计：(不在此反映，见谅)。在自弘洋物业成立以来，公司的各项经营工作取得了质的突破，不仅没拉集团公司的后腿，同时还超额完成了集团公司下达的各项任务指标。全年做到安全生产保和-谐发展。

2)通过拟订物业公司经营计划、经营目标，组织公司各方面的力量，实施集团公司确定的各项工作任务和各项生产经营经济指标，推行行之有效的经济责任制，保证各项工作任务和经营指标的完成。并通过定期召开工作例会,总结、检查前期工作,布置今后工作任务。指导各部门经理开展日常管理工作,并考核各部门经理工作绩效,对升、降、调及奖惩作出决定。确保公司的各项利益不受损失。

20\_年，作为弘洋物业的一名当家人，凡事总是站在公司的角度，从公司的大局出发，处理方方面面的关系，做到善尽职守，从内心深处珍惜集团公司各位领导给我提供的这么一个事业平台，心怀一颗感恩的心，强化责任心和敬业精神，对工作认真负责，按照集团各位领导的办事风格，诚信做人，踏实做事，不断提高自身的驾驭和管理能力，并具有奉献精神，不在小事上斤斤计较，但在处理大事时也绝不含糊。特别是在处理公司原则性的问题上，首先确保公司的利益不受损失，同时做到作为总经理要敢于担当，为老板分忧解难。

通过201x年处理的几次人事纠纷，让我明白了许多做人的道理，做人应该对得起自己的良心，要做到以“诚”待人、真诚做人，决不能做一个表里不一的人。同时也让我明白了作为公司的当家人，一定要充分明确个人的使命，将个人价值倾向与企业文化之间存在的可能冲突化解融合好，担负起企业发展的重担。在人事细节管理上要多一个心眼，在公司的劳资关系处理上多进行预见性思考和防范意识，妥善处理好公司的劳资风险。

3)拟订物业公司内部经营管理组织结构配置方案，拟订公司员工工资方案和奖惩方案，决定公司员工的聘用、升级、加薪、奖惩与辞退。根据物业管理公司职能,决定人事架构与部门人员调配、运筹、策划物业公司各项经营管理工作。

201x年度根据弘洋物业公司的实际运行情况，根据该行业的特点，保安人员和保洁人员流动性较大，开拓思路想具体办法，拟定并出台推行《星级员工薪酬激励机制》，不仅稳定了基层员工的人心，还充分调动了基层员工的积极性，为公司的良好发展起到了推进作用。同时对各小区客服中心增加了工龄工资，对每满一年的员工每月工资递增二十元。对调动员工的工作积极性和归属感起到了很好的作用。

4)注重分析研究市场信息，注重革新，增强公司的市场应变能力和竞争能力。

201x年3月，通过对夷陵区物业市场行情的摸底，成功完成香山.凤凰城12#楼的物业服务费提价备案。 同时，通过市场化加大物业盘活存量，实施重点项目“突围”战略。201x年8月相继完成了“宜昌东郡“及“香山.福久源”两大物业方案的拟定及前期物业服务合同的签订，完成年初制定的项目拓展目标。至此弘洋物业管理规模将达到120万方，为进一步提高弘洋物业品牌及公司市场竞争力提供了有力的保障。

5)注重做好对外沟通、对内协调工作,保持与政府及有关部门之良好关系。咨询和听取业主各种宝贵意见,与业主建立良好关系。督导各部门实行优质服务,维护业主权益和物业管理公司的品牌和声誉。

201x年，弘洋物业公司不仅实现经济效益丰收，也在宜昌市和夷陵区多次获奖，实现社会效益和品牌建设双丰收。今年以来，物业公司积极响应各级政府号召，坚持科学发展观，紧紧围绕文明单位创建目标，深入推进“安居弘洋，成就梦想”品牌的建设，在服务业主、精细管理、品牌建设上下功夫，公司取得了一系列荣誉称号。

①香山花园小区在201x年1月被房地产管理局、房地产协会联合评定为“优秀物业服务小区”。

②201x年3月，公司所托管的香山.汇腾苑小区被宜昌市西陵区政府和中共西陵区委联合评定为“文明小区”。

③201x年4月，弘洋物业公司所管理的香山花园、香山凤凰城因“门前三包”工作突出，荣获“夷陵区门前三包先进单位”。

④201x年6月公司被夷陵区区委、区政府联合评定为“三城联创先进单位”。

⑤201x年12月，弘洋物业管理公司凭借良好的社会形象被夷陵区房管局和区房地产协会联合表彰为“行业先进单位”，并作为行业先进单位代表向全区房地产行业作了工作经验汇报。

⑥更可喜的是在一年一度的宜昌市物业管理协会201x年度大会上，积极发挥“提供服务、反映诉求，规范行为“的职能，弘洋物业公司以其活跃的行业表现成为全市一百八十家物业企业中仅有的二十家获奖单位之一，被授于201x年度宜昌市物业管理协会“优秀会员单位”。

同时，在处理与业主的关系上，崇尚一个“和”字。始终把“提高业主满意度，创建和-谐社区”放在首位。一是协调配合集团公司按要求依法在成熟小区组建选举业主委员会，在共同学习相互帮助的同时，与业委会搞好关系，共同为小区业主谋福利。201x年12月28日，及时签定了香山花园的后期物业服务合同合同，约定责权利关系，并按报批的新的物业服务费实施收费，使该小区在201x年的工作打开扭亏为盈的局面。同时领导各小区积极参与社区事务，“爱国爱家爱主人”(业主)的良好风气己在公司形成，良好的社区合作及亲密的业主关系，让弘洋物业公司的全体职员对物业服务工作的未来充满了信心。

二、存在的不足之处和管理中的经验教训：

回顾一年来的工作，感觉到自己还存在很多不足，主要表现在：

1)在人力资源的开发与利用上，还需进一步下功夫,提高管理队伍的工作能力与水平,使管理与服务逐步走向标准化、规范化、科学化。在培训、督导各级管理人员，加强对员工的培训和教育，充分调动员工的积极性，提高员工队伍的整体综合素质上还需进一步强化。

201x年，公司发展太快，管理面积和人员突增，办公室和财务人员力量薄弱，现在管理面积37万多平方米，住宅近3000户，还有大量的商铺与车库，东郡与福久福的介入与投标预算等前期工作，固定人员120多人，今年流动人员近100人，人员的进出给公司办公室和财务带来很多的工作不便，工资的考核，费用的结算，工作的移交，特别是小区和部门主管新来人员的上岗，对工作环境和工作流程需要花费精力进行岗前培训，比方说，小区前台收费员，工作性质实际上是公司的分出纳，进行日常的收费、记帐、水费充值以及小区业主投诉报修等等工作，人员的离职，存在着给公司造成经济损失的隐患，对此应加强重要岗位的人员社会情况摸底，加强人员培训的财务监管，降低公司财务漏洞及资金风险。

2)在组织推行全面质量管理体系上，还需多花心思和精力，严格按照国家优秀示范小区标准提供服务，提高物业管理质量水平和服务水平。把打造弘洋地产服务品牌创宜昌市一流服务企业作为我们努力的方向。进一步强化各级管理人员的安全责任意识，健全各类安全、消防制度，严格落实各项防范措施，保障所管辖物业及人员的财产和生命安全。同时在拟订物业公司基本管理制度上，还需下一定功夫，在实际工作中，还需逐步总结出一套适合弘洋物业公司发展的管理制度和考核制度，做到审核各部门具体操作流程，实现管理的科学化、规范化。

3)在制定物业公司月、年度财政预算上,还应做到更加精细化，合理使用资金,监督费用收支情况。开展多种经营,弥补物业经费不足,提高物业管理公司经营效益。在公司的财务管理上，还应进一步加强拟订物业公司年度财务预决算方案，审核财务报表，在董事会授权的额度内审批公司日常经营管理中的各项开支，合理控制费用支出，健全内部监控制度，合理、合法运用资金，提高公司增收节支的能力。

4)在推广弘洋物业服务品牌上，还需进一步树立品牌服务，发挥“弘客会”及《弘》杂志的特点，在市场竞争中取得优势，充分发挥自身优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市乃至湖北省的物业管理新品牌。

三、今后的工作设想及对自己的简要评价，并表明自己的态度：

弘洋物业公司发展到今天这个地步，对一名称职的总经理来说，既是机遇，也是挑战。因为公司有着良好的物质基础，如果说有欠缺的话，那就是管理的整体优势没有得到充分调动和体现。而要合理解决整体优势的充分调动和体现，又不是一朝一夕之功。

“一个伟大的理想，一颗善良的心“，201x年，作为物业公司的总经理，我将从下面的问题上下工夫：

首先，进一步强化明确总经理的职责。在董事会的指导下，全面处理公司的各项事务，兼顾股东、员工、客户等各方利益在市场上竞争，同时对董事会负责。

其次，加强自身修养的提炼学习，进一步提高个人的能力，不仅要有高-瞻远瞩的经营眼光;不畏风险，敢作敢为的魄力;允许员工出错，勇于担当的包容之心;能充分调动下属和员工积极性的人格魅力。

第三，在日常工作中，我会从以下方面具体着手：

1、牢记企业的命脉是利润。如果不紧抓这点，那么公司即便有最完善的制度、最佳的产品、最优秀的员工、最好的企业形象，公司也会陷入困境的。在这方面，如何有效调动全体人员的积极性，帮助他们开拓市场;加强财务管理，使资金周转达到最佳状态;居安思危，严把风险关;提高服务质量意识，保证公司应对市场的能力;协调各个部门，努力使公司运作成本最小化等等，都是总经理需要关注和控制的。

2、团结班子。“认真做事只是把事情做对，用心做事才能把事情做好。”只有保持团结精神的团队才会用心去做事。大量的事实证明，企业发展到一定阶段，经营的成功不仅取决于总经理，中层管理的水平也起到很大的作用。一个优秀的企业已经绝对不能再是“一个人”的企业，而应该是一个‘团队’的企业。在我们公司各个部门之间，虽然大的派系没有，但小的部门主义还是存在的。经常会出现为图本部门办事方便，而强硬的要求其他部门配合的现象出现。

因此，在实际工作中，做到善于倾听部门负责人的建议和抱怨，站在全公司的角度妥善处理，而不是一味的责备和压担子。实际工作中，大量的工作是需要部门间的配合才可以顺利完成的，当出现问题和抱怨的时候，肯定是在某个环节出现了弊端，如果不及时和妥善安置，往往会管理程序埋下隐患。还有，在完善的管理制度面前，注重发扬和提倡管理的灵活性和人性化。

3、启发下属，培养下属。在做这方面工作的时候，避免出现一味在物质面、惩罚面和制度面上下功夫，而忽视了精神、激励和人性层面。也尽量要求和引导下属勇于承担份内工作职责、善于思考的工作作风。让员工知道弘洋物业公司是一个公平的集体，公司可以为每一位有志向的员工晋升机会，与公司同发展、共进步。

4、抓大放校在今后的工作中，做到对于有才能的人要委以重任，对于那些有才干但没有机会发挥的年轻人要大胆地用。自己的工作重点在于协调各部门间的关系，检查工作进度及结果。

作为一名总经理，在处理问题的同时，更重要的是找寻这些问题产生的根源，然后去寻求解决办法。如果总经理成天被琐事困扰，就会使下属丧失创造力。在总经理的位置上，把握做什么事情都有一个整体概念;给下属一个游戏规则，一个思路，让他们放手去做，这样就可以避免总经理“一把抓”的局面。同时注意把握权力下放并不等于放弃权力，管理不是放任自流，听之任之。对人对事，应选贤举能，论事责功，一切以成果为重。

5、按标准实施管理，201x年的工作重点将围绕全面完成公司的资质升级和ISO9000质量管理体系认证，让所有的工作都有流程和程序。同时做到发挥总经理的职责之一就是通过管理者代表检查其运行的有效性，发现问题，解决问题。非特殊情况出现，绝对不能轻易改变已经制定的标准和规则。

6、善于平衡各部门间的关系。部门之间的工作基本上都是互相联系的，在平时的工作中，难免会产生矛盾。而这种矛盾大部分时候都是出于要做好本部门工作的良好愿望产生的，这就要求总经理艺术的处理和平衡这种关系。

在新的一年里，我将在集团公司的领导下，在物业公司董事会的带领下，与班子成员和全体同志们团结一致，扎实工作，聚精会神抓学习，精雕细刻抓管理，发挥长处，克服不足，以主人翁的精神，为弘洋物业公司的发展做出更大的贡献。

总经理的工作总结 篇2

各位董事：

我代表公司经理层向董事会作总经理工作报告，请予以审议。

年公司借上市东风，构建了完善的法人治理体系，公司股东大会、董事会、监事会和总经理办公会议按照公司制度进行投资、管理和经营决策与监督，董事会四大专门委员会规范运作，“三会”信息和重大信息及时披露，审计工作促进了内控规范和财务管理水平的提高。在公司董事会领导下，经理层加大规范管理、建章立制、内控治理、学习培训等规范工作力度。公司经理层紧密围绕将公司发展成为具有国际竞争力的汽车制动部件制造商的总体战略方针，秉承“诚信和谐、积极彻底、开拓挑战、追求第一、以客为尊、改善创新”的经营理念和

“干一流事业、创一流业绩”的企业精神，以“干就负责，做就到位”为行动纲领，积极开拓创新、求真务实，圆满的完成了公司董事会和董事长布置的20\_\_

年工作任务。

一、20\_\_年指标完成情况

(一)资产负债情况

1、流动资产43，805万元,比上年度增长49.6%;

2、资产总计91，061万元，比上年度增长38.21%;

3、流动负债41，361万元，比上年度增长5.89%;

4、负债总计57,361万元，比上年度增长46.86%;

5、股东权益合计33，700万元，比上年度增长25.62%。

(二)利润情况

1、营业收入81，733万元，比上年度增长14.85%;

2、营业成本66，389万元，比上年度增长14.13%;

3、销售费用2，107万元，比上年度增长49.97%;

4、管理费用2，764万元，比上年度增长0.72%;

5、财务费用1，567万元，比上年度增长6.43%;

6、所得税费用1，714万元，比上年度增长12.17%;

7、归属于母公司所有者的净利润6，072万元，比上年度增长14.23%。

(三)现金流量情况

1、经营活动产生的现金流量净额2，171万元，比上年度减少11,925.4万元。

2、投资活动产生的现金流量净额-18，584.5万元，比上年度增加101,689.5万元。

3、筹资活动产生的现金流量净额22，416万元，比上年度增加32，437.6万元。

二、20\_\_年工作回顾

(一)资本市场创佳绩

在董事会的正确领导下，历经两年半的努力，20\_\_年12月18日，中国证券监督管理委员会发审委召开了年第148次工作会议，审核通过公司的 IPO申请，公司首次公开发行人民币普通股3,000万股，发行后总股本为1.2亿股，募集资金拟投入年产万件汽车球墨铸铁轮毂项目，该项目总投资 3.51亿元，拟用募集资金额为2.9亿元，建设期为18个月。

(二)主要产品及其生产能力

公司目前主要生产汽车制动部件中的制动盘、制动毂(包括载重车制动毂和普通制动毂)和刹车片产品。其中，制动盘3,000多个型号，普通制动毂1,000

多个型号，二者合计的年生产能力750万件;载重车制动毂370多个型号，年生产能力100万件;刹车片共750多种型号，年生产能力75万套(每套4片)。

20\_\_年以来，面对出口市场萎缩的局面，公司进一步加大了国内OEM市场的开发力度。受益于国内汽车市场的高速增长和国内市场开拓的明显进展，公司制动盘、制动毂产品的国内销量增长迅速，国外销量也明显恢复。年公司制动盘、普通制动毂生产线和载重车制动毂生产线的产能利用率均大幅度提高，目前已处于满负荷生产状态。

为提高市场份额，扩大产能，公司投资15,000万元在现有厂区空地新建年产2.5万吨制动盘毂生产线(项目达产后，预计制动盘产能将增加150万件、载重车制动毂将增加30万件)，该生产线基建工程已基本完工，大部分设备已基本安装到位。随着新建生产线的建成投产，公司生产规模将进一步扩大、市场份额也将保持稳定增长，公司在行业中的龙头地位和竞争优势将得到进一步增强。

(三)随着国家出台的一系列相关扶持政策，加快了国内汽车市场的复苏，零部件市场进入需求旺季，我们在完善和培育国外市场的同时，进一步加大了国内 OEM市场的开发力度，使市场份额不断扩大，取得了历史性突破。公司在完善与现有客户丹东曙光车桥、武汉元丰、江铃底盘、寿光泰丰、青岛华瑞、芜湖伯特利、武汉万向、东风德纳、陕西汉德、镇江宝华、常州皓德合作的同时，先后开发了中国重汽济南桥箱厂、杭州众木、福林国润、浙江万宝、南方天合、北方奔驰等一批新客户，并成为上述主机配套的合格供应商。

(四)公司主要产品生产和销售情况

1、报告期内公司主要产品产销情况

近年来由于市场迅速扩大以及公司在市场开拓方面的不懈努力，公司主要产品的产销量增长较快，20\_\_年完成制动盘产量740.92万件，销售 737.77万件，产销率为99.57%;普通制动鼓完成产量74.76万件，销售77.01万件，产销率为103.01%;载重车制动?b完成产量 101.7万件，销售103.86万件，产销率为

102.13%;刹车片完成产量76.8万套，销售75.21万套，产销率为97.93%。

2、报告期内公司主要产品的销售金额及占公司主营业务收入的比例

20\_\_年制动盘销售金额为38224.77万元，占比46.77%;普通制动鼓销售金额为4521.84万元，占比5.53%;载重车制动鼓销售金额为36799.67万元，占比45.02%;刹车片销售金额为2186.61万元，占比2.68%。(“占比”是指产品销售金额占公司合并报表中当年主营业务收入的比例)

3、报告期内公司主营业务收入地区分布情况

目前公司生产的汽车制动部件同时销往国外及国内市场，国外市场主要销往欧洲、北美、中东等30个国家和地区，其中大部分产品进入欧洲、北美、中东等地市场，销售额为45419.27万元，所占比例为55.57;境内销售主要分两类，一类是国内OEM一级供应商，主要有东风德纳车桥有限公司、陕西汉德车桥有限公司、芜湖伯特利汽车安全系统有限公司、武汉元丰汽车零部件有限公司和青岛华瑞汽车零部件有限公司，另一类是贸易商，总销售额为36313.62万元，所占比例为44.43%，其中国内OEM为25309.62万元，占30.97%。国内贸易商为11004.00万元，占13.46%。

4、公司安全生产情况

公司按照国家、省有关劳动安全卫生的法律法规和标准要求，结合公司具体生产情况，制定了相关安全管理制度，并建有相对完善的安全管理体系，以保障职工在生产劳动过程中的安全与健康。

公司对安全生产高度重视，成立了公司、车间、班组的安全三级管理网络，建立了较为完善的安全管理制度。首先，采取预防为主原则，在进行车间设计、新产品开发、设备引进及布置、工艺分析时重点考虑安全因素;其次，重视职工的安全培训工作，强化安全意识，如新员工进厂的安全培训，每年对车间全体员工的1-2次安全培训，每月召开安全例会，对车间易出安全事故的部位环节进行重点培训等;再次，对从事重要岗位的员工必须经培训取得相关资格后方可上岗。

5、公司环境保护情况

汽车制动部件的生产对环境的整体影响较小，主要污染物为烟气粉尘、生活污水、废渣。其中，烟气粉尘是最主要的污染物。针对造型、加工等过程中产生的烟气粉尘，公司在整个生产线的不同工位分别采用集中除尘和单独除尘系统、一级和二级除尘系统、干式脉冲除尘和湿法除尘等方法保障生产车间的工作环境，同时可将收集的粉尘重复利用以实现节能降耗。针对熔炼铸造过程中冲天炉所产生的烟气粉尘，公司采取了先进的四级水沫除尘技术，烟气粉尘在经过密室自由沉淀、多点交叉喷射水帘、离心旋转通过水帘等四级除尘措施后高空排放。根据龙口市环境监测站环境监测结果报告显示，公司烟气排放达到了国家GB9078-1996关于工业炉大气污染物排放二类标准规定。公司生产过程中产生的废渣主要用于制砖，而公司日常经营过程中产生的生活废水全部进入当地污水管网，输送至污水处理厂。

6、质量控制情况

汽车制动系统是汽车安全行驶的关键，因此，各汽车制造企业或零部件经销商对制动系统零部件的质量和性能都有较高要求。本公司始终坚持“质量是公司生命，用最佳手段把消耗压到极限，用科学的方法向顾客提供满意产品”的方针，严格执行国家有关质量、标准、计量的法律、法规和政策，坚持“预防为主，不断改进”，以“零缺陷”为目标，不断推动全面质量管理工作，提高质量管理水平。

(一)质量控制体系及质量标准

按照客户要求，本公司的产品理化性能可分别达到美国ASTMA159-83(汽车用灰铸铁件)标准中G3000牌号、G3500牌号，德国DIN1691-1985标准中GG25

牌号和中国GB/T9349-1988标准中HT250牌号、HT300牌号规定的标准。球墨铸铁产品理化性能可达到美国ASTMA536-99标准中80-55-06牌号，欧洲EN1563:1997标准中EN-GJS-450-10、EN-GJS-600-3牌号和中国GB/T1348-1988

标准中QT450-10牌号、QT500-7牌号规定的标准。

(二)质量控制的具体措施

1、以先进的技术和装备保证产品质量

公司在产品生产工艺流程及新产品开发和质量检测方面，坚持采用最先进的技术和装备，在提高生产效率的同时保证产品质量。

2、全程受控、全部检验的过程控制措施

公司质检部会同技术部针对各个车间、工艺流程的各个阶段分别制定了详细而具体的《质量控制计划》，并根据《质量控制计划》制作了各个工序的《作业指导卡》，悬挂在具体的工序位置，以便操作工人的熟练掌握。质检部还从原材料采购、理化分析、模具车间、铸造车间、机加工车间、质检中心等工艺流程中设立质量监控点，质检部派出固定人员负责相关质量检测。

在严格的全过程检验措施之外，公司还建立了质量奖罚制度、质量责任追溯制度，确保产品从零件加工到产品出厂及故障件的返回，都能追溯到相应的质量责任人，营造了“质量是公司生命”的氛围。

3、不断提升的质量控制水平

公司专门成立了质量检验小组，小组主要由质检部、技术部以及车间相关主要负责人组成，每月定期召开一次质量分析会议，分析评价质量体系运行情况以及月度质量控制报告及现场检查情况，并提出质量体系的完善措施;同时还针对各工艺流程、各车间的质量问题不定期召开专题的质量分析会，以不断提升公司的质量控制水平。

(五)队伍建设常抓不懈

为了适应公司快速发展的需要，公司重视三个层次的队伍建设。公司高层核心团队团结在董事会之下，以公司发展为己任，加强对上市公司相关知识的学习和提高，不断提高决策水平、执行能力和监督手段;子公司高管人员积极参加公司组织学习培训活动，公司认真制定和完善子公司高管人员绩效考核的激励约束制度，使其提高经营能力和工作水平，调动主观能动性;重视员工队伍的建设，发挥企业工会组织的积极性和与员工的桥梁纽带作用，关心员工的生活，体察员工的心声，用积极上进的企业情感文化感染员工、引导员工，通过培训提高他们的工作和生存技能，落实劳动者权益政策，保护他们的合法权益，调动了员工的积极性和创造性。

(六)20\_\_年获得的省市级以上的荣誉称号或获奖情况:

公司于20\_\_年7月，公司被中国机械工业企业管理协会评为“中国机械500强”;20\_\_年9月，被中国质量信誉监督管理协会评为“质量、信誉、服务AAA级会员单位”、“重质量、守信誉先进单位”;20\_\_年10月，被山东省铸造协会评为“20\_\_年度山东省铸造行业综合实力五十强企业”。

三、20\_\_年主要工作措施

在确保20\_\_年度销售收入、净利润较20\_\_年度增长的基础上，围绕发展重点抓好以下各方面的工作:

1.通过对现有生产设备进行技术改造、新建生产线以及本次募集资金投资项目的实施，使公司成为国际知名的汽车制动部件供应商。在继续巩固并开拓国际 AM市场的前提下，加大国内国际OEM市场的拓展力度，迅速提高公司产品用于OEM配套的比重。同时，公司将进一步提高管理效率，重视技术创新，加大产品开发力度。提高公司资本运作能力，积极扩大生产规模，提升公司的综合竞争能力和盈利能力，在此基础上，实现公司收入和利润的持续、稳定增长，实现股东利益最大化。

2.在技术开发和创新方面，公司实施技术创新和结构优化战略，推进公司的整体创新步伐。为此，公司将完善技术开发和创新方面的机制，充分调动员工创新的积极性。公司将采取对外引进和对内整合的的办法，不断加强与国内外知名高校、科研院所、整车企业的合作，积极引进国内外的高级科研人才，同时继续整合企业内部的研发力量，建立健全的研发体系和高效的研发队伍，使公司在市场竞争中持续具备技术优势。

3.公司将在现有产品基础上，进一步提高产品质量，丰富产品规格种类，以更好满足客户对新型号、高质量产品的要求。20\_\_年公司将着力于提高制动盘和载重车制动毂的生产能力，巩固并扩大公司在这两类产品系列中的竞争优势，进一步提高这两类产品的市场份额，并为继续拓展OEM市场奠定扎实的基础。

4.0年内，公司将做好本次募集资金投资项目―年产万件汽车球墨铸铁轮毂的建设以及生产、销售的相关准备，加快项目的建设进度。此外，公司将在该项目建成投产的基础上，进一步开发新材质产品(如ADI球墨铸铁产品)和其他制动系统部件，使公司初步具备汽车制动模块产品的供应能力，以适应汽车制造企业零部件采购的模块化趋势，为客户提供更高标准的服务，从而进一步增强公司的整体竞争力。

5.根据本公司所处的发展阶段，公司将通过内部培训、联合培养、人才引进等多种方式大力扩充人才队伍，不断改善员工的知识结构、年龄结构和专业结构，建立符合企业快速发展需要的人才梯队。

(1)充分挖掘现有人力资源的潜力，在公司员工中开展后续职业培训，提高现有员工的业务素质和技能;

(2)在现有人员的基础上，优化人才结构，继续引进机械、铸造、管理和金融等方面的专业人才，并重点吸纳高级工程师和技术研发人员;

(3)加大与国内外知名高校、科研院所的合作力度，实施产、学、研相结合的人才培养思路，共同培养专业人才。

为了实现以上目标，公司将继续完善员工招聘、录用、选拨和激励机制，提供良好的用人环境，以不断提高员工的技能与专业水平。

6.在市场开发上：公司在巩固并扩大原有AM和OEM市场份额的基础上，将进一步加强与国内外汽车制造企业、车桥及制动模块供应商的合作，并加大国内外OEM市场开发的力度，以提高公司产品OEM市场的比重。

㈠国内市场开发计划

公司国内市场开发将以OEM市场为主，逐步提高公司产品在国内OEM市场中的配套能力和市场占有率。

(1)继续提高公司制动盘、普通制动毂产品在东风、上汽通用五菱、奇瑞、吉利、比亚迪等汽车企业主机配套体系中的份额。并力争在一汽、上汽、上海通用、上海大众、广州本田等轿车制动部件配套体系中占有一定份额。

(2)重点开拓载重车制动毂国内OEM市场。继续扩大在东风德纳、陕西汉德、镇江宝华、中国重汽、北奔重汽等公司的供应份额，同时争取进入广西方盛、安凯福田曙光等商用车及车桥制造企业的配套体系。

(3)积极拓展商用车轮毂的国内OEM市场。与目前已经展开或即将展开载重车制动毂合作的商用车车桥制造商在商用车轮毂方面展开合作，并进一步加强对国内其他商用车制造企业及车桥、制动模块供应商的开发制动模块供应商的开发。

㈡国际市场开发计划

公司在进一步巩固和扩大公司与原有客户群体和供货区域的基础上，开拓新市场，并大力提高公司产品进入OEM市场和AM高端市场的比例。目前，公司正在接洽的OEM客户和项目包括Fiat乘用车制动盘、Hyundai乘用车制动盘和制动毂、Paccar北美地区载重车制动毂和轮毂、法国Fiday载重车制动盘和制动毂、Gunite载重车制动毂和轮毂、德国Frager载重车制动毂和轮毂、美驰欧洲载重车制动毂和轮毂以及DAF欧洲载重车制动毂和轮毂，以及博世乘用车制动盘和制动毂等国际品牌经销商和OEM配套厂。除上述客户外，公司还将力争在依托原有OEM客户资源争取进入梅赛德斯-奔驰、MAN、 BPW、DAF等商用车生产企业的配套体系。

7.深化改革和组织结构调整的计划

公司将严格遵守国家法律法规和公司章程的规定，不断的完善法人治理结构，形成各组织结构清晰，互相制衡的营运体制。按照企业发展计划的要求，充实完善各项制度，形成健全的公司管理机制以提高公司的管理水平，公司将建立良好的信息披露制度，重视公司社会责任活动，树立并维护公司良好的社会形象，提高公司知名度。

8.狠抓规范管理，重视以“法”治企，为企业长期持续健康发展打下基础。规范管理是对现代企业的基本要求，也是对公众上市公司的基本要求，更是对立志于打造百年企业的要求。“法”是国家法律政策，是企业规章制度和运行的逻辑。为此，我们将努力从三个方面加强企业的规范:一是进一步建立和完善公司制度，特别是具体的生产经营、质量控制、降低成本、安全文明生产等内控制度和内控流程，形成更为完善的制度体系。二是加大制度执行和执行监督的工作力度，建立董事会、监事会、审计部等机构对制度执行的监督检查力度，做到令行禁止。三是加强规范管理的学习培训工作，用法律制度精神武装高管、管理人员、普通员工的思想，以制度的统一促使员工思想的统一，为公司的持续稳定发展打下制度和思想基础。

各位董事，以上是我20\_\_年度工作简要总结和20\_\_年工作目标和措施。过去的一年中，在董事会的正确领导和大力支持下，公司各方面工作都有了长足的进步，取得了较大的发展，但是在工作中也存着一些问题和不足，请各位董事予

以指正，以便在今后的工作中加以改进。

谢谢大家!

总经理的工作总结 篇3

我们走过了勤奋耕耘的20\_年，经过我们的不断摸索，不断进步，不断创新，不断发展，一年来，我们面对着市场的竞争和压力，舟共济，始终秉承集团“三十二字”核心价值理念，以争创一流为目标，以良好的声誉和优质的服务赢得了广泛的赞誉，带动了\_\_\_县城整个酒店业的发展。回顾20\_年以来酒店的各项，既取得了一定成绩，也还存在许多不足，现将20\_年度酒店的各项汇报如下，请各位董事局领导给予审议：

一、20\_年度考核指标完成情况(略)

二、措施及存在的问题

一)经营上想方设法，力求提高营业收入：

我们酒店20\_年实现的经营收入与去年相比增加(略去)万元，增长百分比为(略去);盈余与去年相比减亏(略去)万元，减亏百分比为(略去)%。各部门为更好的完成经营指标，想法设法提高经营收入：

房务部在房间价格上未做调整，但对提高服务质量上下功夫、让服务说话。经市场调查，本店85客人都属本地人，散客只占15，怎样让本地客人觉得只有\_\_\_是唯一的选择，这就需要在服务上狠下功夫且必须抓住新老顾客的心理。房务部及时推出了积分送房间的方案，大大提高了房间入住率;同时还建立了客户档案，熟悉老客户的个性、喜好、特点，并实施个性化服务，使客人感觉到人性化服务的备受尊重;时刻为客人着想、为客人提供方便，根据四季情况更换房间内销售物品，房间内配小型有偿物品，如海飞丝、小袋洗衣粉等，既方便了客人，也增加了酒店的收入,正是由于一系列措施使得房务部的营业收入超出20\_年的(略去)万元,增加了(略去)个点。

餐饮部为开拓经营市场扩大经营收入，积极研发新菜式、开发特色菜，厨务部还增设了流动灶，制定了一个月至少推出1-2个新菜的硬指标，且多次展开市场调查，作出经营分析，开设多种增收项目：如与房务部相互配合制定套餐菜牌到每个房间，引导客人消费;在6、7月份淡季内，对宴席价格进行调查，及时推出特价宴席，扩大了客源;8、9月份适时推出升学宴;圣诞节，精心准备了自助大餐，获得\_\_\_县社会人士的大大赞赏，食品收入比去年增加(略去)万元。

同时，还特别注重与客人的沟通，对不同的客人做到不同的消费建议，端午节送粽子、生日送蛋糕、寿面、新婚送鲜花并免费提供别具一格的婚礼主持仪式，让客人在酒店消费时刻都能感觉到酒店尽心服务的温馨与满足，从而吸引新客户、留住老客户。

娱乐部在硬件设施条件有限的情况下，改变经营模式，KTV包厢以最低消费来吸引消费者，实行微利多销以达到增加人气、带动其他消费的目的;针对夜总会大厅在本县是独一无二的场所，制定出年初年底、节假日前夕等包场旺季提高包场费，对淡季、日场降低包场费的方式，全年共接待包场(略去)次，尽管娱乐部20\_年收入指标未能完成，但保证了盈余指标的完成。

二)、管理上狠下功夫，努力完成各项任务：

20\_年里各部门在经营上取得的成绩，靠的是酒店在管理上狠下功夫，才能保障酒店顺利完成任务，从而达到降低成本提高效益的目的，并且不断的提高服务人员的服务质量，赢得客人好评：

1、努力完成集团下达的任务：

A、对酒店与董事局签定的“20\_年目标管理责任书”中所规定的各项任务指标进行任务分解，责任到各经营部门和后台部门，其目的在于增加部门的责任感，各部门负责人与酒店签定了“目标管理责任书”;

B、20\_年酒店多方筹措资金，于7月份对后栋客房进行了装修，并于9月份正式对外营业，经过精心考虑市场需求，对后栋客房定位为行政楼层，并且成为首家具有商务楼层、普通楼层、行政楼层的星级酒店，充分满足了宾客的需求，得到市场认可;

C、20\_年4月将四楼桑拿休闲整体对外招租，于5月进行整体装修，并于7月正式对外营业，酒店配套服务齐全，而且增加了酒店经营收入;

D、酒店于年初向市团委申报了“市青年文明号”，经\_\_\_团县委、怀化团市委多次检查，被评为“市青年文明号”，市青年文明号的评定，将更好的树立\_\_\_\_\_\_酒店的社会形象，展现青年员工的精神风貌;

E、酒店管理层根据当地宾馆业快速发展和无高星级酒店的现状，把争创三星级饭店列入了重要议事日程。酒店于10月份向市旅游局申报了三星级宾馆，12月20日，市旅游局星评小组对酒店进行了三星级评定初审，市旅游局星评小组认为该酒店在怀化县级酒店行业属一流品牌酒店，初

查结果符合三星级酒店标准，市旅游局已在元月15日上报省旅游局审批，届时，\_\_\_酒店将成为怀化市县级唯一一家三星级宾馆。

2、完善管理：06年先后出台了人事流程、财务流程及卫生、物品摆放检查管理制度、资料保密制度、钥匙管理制度及部门负责人离任内部审计制度等，以做到规范化、程序化。

3、强化员工技能培训，提高员工服务质量：

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，一年以来，酒店始终将培训作为重点来抓，为提高员工的各方面技能以及增加员工的酒店意识，每月召开2次全员学习会，学习集团制度政策、酒店业务技能、商务礼仪、礼节、礼貌，贯彻酒店意识、思想道德意识，为员工能更好的服务于酒店、服务于社会打下了很好的基础，对各项服务技能、公共礼仪等进行了强化培训，并将培训内容组织考核，作为年底工资晋级的依据;同时为了提升酒店品牌，提高员工外在形象，酒店邀请了美容专业老师对酒店女员工传授了职业化妆技巧，并要求女员工统一化妆上岗;20\_年厨师长郭小明代表酒店参加“国际烹饪大师”比赛，获取了“国际烹饪大师”的荣誉称号，为集团、酒店争得了荣誉。

加强对员工的培训，提高了整体服务质量，20\_年先后接待了(略去)余次大型会议，接待了省、市、县各级领导100余人，得到了省、市、县各级领导的一致好评;

4、在节能降耗、控制费用上下功夫：在继续实施去年节能措施、减低费用的基础上，酒店在06年依旧在不断的寻求新的节能措施，以更好的控制费用，增加利润额：

A、为了达到环保、节约的目的，结合酒店实际，对客房房间一次用品进行了调整，取消9项，调整2项，这一措施每年可节约费用(略去)万元左右;并推出“环保绿叶”减少了布草洗涤次数，从而洗涤费比去年节约(略去)万元;

B、各部门制定成本管理办法、节能降耗操作流程等等，努力提高员工的节能意识，各方面采取节约费用、控制成本的措施，一点一滴的为酒店节约成本：如酒店的中央空调打井及管道铺设工程开展时，动力部员工为使酒店降低成本开支，在寒风中的淤泥里挖出了原井水废弃不用电缆和钢管实行再利用，为酒店节约资金8000余元;06年圣诞节自编自演的一台晚会节约费用约为1万元左右。

C、严格执行“三定”、“三费”控制标准，20\_年定编168人，比05年减少34人，并且在实际操作中对人力资源进行整合，使得全年平均实际在岗人数在160人左右，使得人力成本比去年节约(略去)万元;办公用品定量定额分解到部门、电话费定额到部门，且部门负责人为责任人，差旅费严格实行一事一差、逐级审核，从而使办公费比去年减少(略去)万元、差旅费减少(略去)万元;

三)、坚持做好“以人为本”，关心酒店员工生活：

酒店的服务质量好坏关键在于员工，除了平时对其进行必要的培训之外，关心好员工的生活，也是酒店的重要任务。\_\_\_集团的企业宗旨第一条就是“以人为本”，一年来酒店领导想方设法关心、丰富员工生活，让每位员工快乐的生活、快乐的：

1、在20\_年里，酒店在后勤保障上进行了全面的改善，从员工宿舍和员工食堂着手，在吃和住上狠下工夫，满足了不同员工的要求。

2、定期召开民主生活会，广泛听取员工的意见，并现场解答，定期落实，设立了总经理信箱，时刻接受员工的评议和监督，对于好的建议、意见立即采纳并予以奖励;

3、积极参加并举办各类活动，丰富员工业余生活。酒店非常重视丰富员工的业余生活、团组织活动，并组织酒店员工积极参加市、县以及集团公司组织的各项活动，营造积极向上的氛围，多次举办员工生日联欢、春游、野餐等等系列活动，在员工宿舍有限的环境下，让员工捐赠书刊，建立员工阅览室来丰富员工的业余文化生活，陶冶员工情操、增加团队凝聚力，在集团14周年司庆活动里，\_\_\_酒店积极组织员工参加各项活动，酒店组织的游泳队获得了团体第一名，增强了酒店员工的凝聚力。

4、落实公司的“人本”管理理念，对于员工、学习、生活中的困难尽力、尽快解决，对员工及员工家人生病等情况均亲自带队前往探视，以示酒店对员工的关怀和安慰，将公司的“人本”管理落到实处，从而让员工以店为家，有了主人翁的意识，20\_年员工队伍稳定，流动率从去年的30降低到5。

四)、中所存在的问题

1、费用管理还需更加严格控制，还需制定出更细化的实施方案;

2、酒店员工服务素质、接待水平仍需不断提高;

3、对安全防范还需加大力度，消除一切不安全隐患;

4、对集团各项制度程序理解、执行不够，还需加强学习、增加领悟力;

三、体会

从\_\_\_\_\_\_酒店筹备、改扩建到开张营业二年以来，我既感到压力又感到欣慰，因为它包含着集团领导的关心支持，又有员工们的共同努力;同时使我对企业进一步了解，也得到了更多的学习机会和施展才华的机会，培养了我综合的管理能力。让我深深感悟到：做好现代企业必须具备较强的管理能力、融资能力、对市场正确的判断能力。\_\_\_酒店现在正在发展期间，只有在集团的正确领导、酒店全体员工的共同努力下，酒店才能打造出自己的品牌。

四、20\_年度设想

在新的一年里，我打算做好以下几方面：

1、计划20\_年完成收入(略去)万元，盈余(略去)万元(比去年减亏(略去))。

2、上旬三星级挂牌并申报省青年文明号，树立酒店外部形象，赢得更多市场;

3、改造\_\_\_店的7、8楼，将普通楼层改造为“休闲”楼层，使\_\_\_店更具竞争力;

4、筹措资金，在07年开辟会同县级连锁酒店，使酒店收入有一个新的增长点;

5、对酒店各部门人力资源合理整合达到“瘦身”目的，从06年的168人减编到158人以下，从而节约人力成本，提高效率;

6、要将“人本”管理做得更细致化，真正体现集团“以人为本”的宗旨，去关心、爱护员工，在综合楼完工后，全面改变员工办公、仓库、食堂环境，建立员工活动室;

7、加强对员工进行各方面的业务技能实操培训，使员工在酒店学到更多知识，成为有用人才;使\_\_\_酒店在服务、接待水平上更上一个台阶;

8、进一步控制各项费用，做出行之有效的实施细则，使07年各项管理费用进一步减少;继续加强节能降耗，更好的降低经营成本、管理成本，为酒店创造更多利益;

在新的一年里，\_\_\_\_\_\_酒店将继往开来，再接再厉，在集团的正确领导下，坚持发展战略，不断提高自我，努力完成集团各项任务，信心百倍的迎接新的挑战，实现新的目标，把\_\_\_酒店这一品牌做大、做强!相信没有最好，只有更好!

总经理的工作总结 篇4

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。

总经理的工作总结 篇5

20xx年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说 这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作 ，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐, 围绕支行工作重点, 出色的完成了各项工作任务，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。

截至现在，我完成新增存款任务====万元，完成计划的 ===.=%，办理承兑汇票贴现=笔，金额===万元，完成中间业务收入=万元，完成个人揽储==万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到 三勤 ，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近====万元资金年初到帐，实现了 开门红 ，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影 虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

客户的需求就是我的工作

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是 客户的需求就是我的工作 。 开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的 垄断控制 ，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。

今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年x月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年=月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款===万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻， 对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

总经理的工作总结 篇6

我是20xx年x月x日到任生产经理工作的，这近一年来主要负责项目部的生产组织、施工协调、材料设备管理及现场安全文明管理工作。众所周知，生产经理在整个项目管理工作中起到上传下达、承上启下的作用，是项目经理在施工现场管理中的具体实施者，一年来，我本人认真地履行自已的各项职责，下面，我现在将一年来的工作情况做以总结，请各位领导和同志给以指正。

一、20xx年全年工作情况

(一)明确目标、责任到人，有计划、有组织地抓好施工生产

20xx年对我来说是极不平凡的一年，也是我历年来在生产组

织上最为困难的一年。由于施工作业面大、工期要求紧、场地小、地方关系协调困难等诸多不利因素的影响，同时开始土方开挖，甲方图纸迟迟无法到位，始终制约生产的全面开展。面对困难，一方面分析生产形势，积极采取措施，协调各方面的关系，千方百计挖掘和调动各方面力量，才保证了施工生产的顺利进行，圆满地完成了各项施工生产任务。

1、强化生产准备的充分性。针对工程项目点多面广、战线较长、施工难度大的实际情况，重点抓施工前的组织准备、材料准备以及设备、施工机具准备，体现施工准备的充分性，争取了主动。及时的组织技术、材料、预算等部门对施工方案进行敲定，明确了工期、质量、安全目标，为完成生产任务奠定了基础。

2、强化生产组织的严密性。针对工程施工任务量较大，始终坚持生产例会制度，每周五下午17：00点组织各班组召开项目例会，制定奖罚措施，下达施工计划任务书，抓落实，提要求，解决实际问题，及时确定各班组每个阶段的生产组织重点环节。多次组织召开现场协调会，帮助班组科学合理地安排施工顺序，研究和确定了施工方案和施工计划，确保了各班组今年主要节点生产任务的完成。

3、强化生产计划的严肃性。主要抓生产计划的执行和考核，对生产会议确定的各项目阶段性工期，加大了督查力度，并采取超常规措施，及时纠正偏差，确定整体目标和阶段目标，明确主攻方向，突出重点，各个击破，以\*号样板楼为契机，带动整个项目有序协调的进展。

4、强化施工管理文明的有序性。施工现场的文明管理成为今年我职业生涯中的一个噩梦，因为前期工期要求紧，二月底项目部组建，三月三号\*号楼开始挖土，项目部没有自已的办公室，借住二期的项目办公室，项目前期文明工地标化管理做的一塌糊涂，挖土开始后，主楼车库\*栋楼同时施工，现场无施工场地，材料见缝插针的堆放，加上现场水化生石灰，整天现场都是尘土飞扬，能见度极低。

常言道：一步慢，步步慢，后期工期越来越紧，材料越来越多，场地越来越混乱，直接导致个人绩效在整个项目巡检中连续八个月排名倒数第一，个人感觉非常惭愧，实践证明：抓而不紧等于没抓，抓而不实等于白抓。通过对现场管理的常抓不懈，后期主体封顶，材料外运，加大力度对现场进行整理，使现场有了较大改观。

5、靠前指挥，及时解决问题。在施工季节，为了及时掌握各项目生产的第一手材料，并与项目部同事一起深入工地，靠前指挥、靠前指导、靠前协调、靠前服务，进一步加强监督和检查的力度。提高了工作效率，有效地促进了各班组的施工进度。

(二)加强安全管理工作，做到生产无事故。

坚持 以人为本 的理念和 安全生产，预防为主 的基本方针，加强对施工现场的监督检查力度，做到常抓不懈，警钟常鸣;对施工人员、操作手、驾驶员加强了安全教育，强化了全员的安全意识;切实落实安全生产责任制，保证了清华忆江南五期项目部安全管理工作的平稳运行。

二、加强自身廉政建设，牢固树立服务意识。

做为一名项目生产中的负责人，我深刻认识到廉洁奉公的重要性，常怀律己之心，增强自律意识，做到自重、自警、自励，清正自守，不该拿的东西不拿，不该去的地方不去，不该做的事情不做，保持自已一尘不染的本色。

三、确定20xx生产目标，与时俱进，创建合格工程。

回顾20xx，有收获，有辛酸，有成功，有失败。但无论怎么说，过去的即将成为历史，即将到来的20xx才需要更好的把握，20xx年将加大管理力度，在现场安全文明管理上下大功夫，在哪里跌倒还在哪里爬地来，力保清华忆江南五期项目全面竣工并交付业主。

四、总结经验，加强学习，努力做合格的生产管理者

为了适应新形势、新任务、新工作的要求，主动加强业务知识和理论的学习，不断丰富提高自身的知识储备和层次。同时，从其他同志身长汲取优点和长处，弥补自身不足，努力做企业合格的管理者。

以上是我在20xx年的主要工作。由于水平有限，在工作中难免会存在不足之处，恳请领导、同志们给予批评指正。在新的一年里，我将正视困难，团结同志，改进不足，使清华忆江南五期项目部的生产管理工作再上一个新的台阶。

总经理的工作总结 篇7

前半年仍在支公司担任经理，七月份调分公司任副总经理。无论在还是在，都一直保持着敬业的精神、认真的态度、踏实的作风，尽心尽力地作好工作。

一、以经营目标为中心，以网络建设为重点，努力完成支公司各项任务

上半年，带领支公司全体同志，以省公司、分公司下达的各项任务为目标，出实招，下实劲，在主营收入、网络改造、压强工程方面取得较好成绩。

1.想方设法，多管齐下，狠抓收入。

20xx年8.29洪灾使\*\*县网络损失惨重，用户大量流失，给今年收费留下许多困难。我首先激励全体员工坚定信心，用加倍的艰苦，尽最大努力挽回水灾造成的损失。在搞好网络建设、提高服务质量的同时，四招齐出，加大征收力度。

第一招，提高网络传输质量和服务质量。针对老城片区信号质量差、导致收费十分困难的实际，积极从根本上解决问题。在去年水毁恢复任务十分繁重的情况下，发扬不怕疲劳、连续作战的精神，自加压力，同时进行老城干线光缆改造，使电视信号得到彻底改善。在网络维修方面，严格按照服务承诺要求，无论正常上班还是节假日，接到用户申告立即处理，换来用户的满意。这一招为清收收视维护费打下基础。第二招，赠送礼品 促销 。第三招，加大宣传力度，督促用户交费。沿大街小巷、楼栋、单位张贴催交收视费通知，布置一辆 广播电视法规宣传车 ，在城网范围内广泛宣传 广播电视保护条例 、 卫星地面站管理办法 等政策、法规，广播催费通知。通过这一招，促使大量用户主动到公司收费室交费。第四招，积极争取县法院大力支持。\*\*县人民法院发出 清收有线电视收视维护费的公告 ，要求所有用户限期交清欠费，逾期将强制执行。这一招使欠费用户纷纷到公司交费。

通过全体员工的共同努力，至六月底实现收入 43.3 万元，占年度任务的 78.9%。

2.抓紧实施压强工程和城区网络改造，不断扩张和优化城区网络。

城区原有网络全部是电缆，传输距离最长达6Km，网络陈旧，故障多，信号质量差。我和支公司同志积极改造干线，不断扩大光缆传输范围。在省公司、分公司的大力支持下，老城干线改造于一月份顺利竣工，开通老城中街、三官庙两个光节点。在此基础上，进一步优化原城网改造规划，积极设法将渔洞河3公里干线改造成光缆，开通了地震台光节点。随后陆续开通了三星小区、\*\*中学、白石岩光节点。

同时，不间断的进行支线改造，优化网络。从3月中旬开始，重点进行片区支线网改造，规范线路、更新电缆、架设进楼栋钢绞线。至六月底完成东河小区、广场路家属院、三星小区、新城、副司巷、关铁路、西万路过境段沿线等片区改造，覆盖49栋楼房和300余户零散户。不但进一步优化了网络，提高了信号质量，还为将来光缆进楼栋打下基础。

省公司今年主攻压强工程，我和支公司同志克服困难，主动出击，及时完成设计、编报项目;抓紧时机，不等不靠，提前实施。在项目尚未审批下来的时候，就积极设法赊购电杆、材料，组织人力，按照设计方案栽杆架线。至六月底完成四号桥 三星新区、气象站 党校、汽车站 水坝、关铁路 东河等杆路建设，在城区栽杆66根，架设钢绞线3169M。

3.以市场为核心，积极发展数据业务。

宽带接入对我们来说是一项全新的业务。起步晚、缺乏专业人才，加之网络结构决定了成本太高且施工不易，使我们在激烈的市场竞争中处于劣势。我迎难而上，积极竞争，努力打开市场。首先与\*\*县法院达成协议，为其建成18个信息点的局域网，为全市法院系统专网签约打开局面。又积极争取县民政局、电力局、\*\*中学等集团用户，同时积极争取县政府网站的专线接入订单。

4.加强队伍建设，促进服务质量和企业效益提升。

公司的奋斗目标要一支过硬的队伍来实现。我把职工队伍建设作为公司管理的关键一环，教育、管理双管齐下，提高员工素质，进而提升服务质量和公司效益。

努力培育新的团队精神，促进员工统一认识，更新观念，共同打造 学习 创新 爱岗 敬业 的企业精神，树立 市场第一，用户第一 的观念，改变垄断行业长期养成的缺乏市场观念、缺乏竞争意识、缺乏服务意识的行为习惯，使大家认识到只有不断建设和延伸网络、发展用户、壮大公司实力，不断提高服务质量，做到让用户满意，我们自身才有出路。通过积极的思想教育，使全体员工牢固树立起强烈的市场竞争意识，不等不靠、积极拼抢的精神，敢于攻坚、以干克难的决心，用户至上、质量第一的服务理念。努力树立在社会公众中的责任型、贡献型形象，在用户中的优质型、诚信型形象。

5.不断改进和加强内部管理。

今年修订了 服务时限制 、 岗位责任制 及考评细则，严格用户签字制度，推行 首问负责制 、 马上就办制 和 客户回访制 ，用制度推动服务质量的提升。严格执行绩效工资发放办法，按实绩确定员工薪酬标准，努力体现 多劳多得，优绩优酬 的分配原则，形成 干好干坏不一样，干多干少不一样 的分配观念。试行片区负责制。将城区网络划分为5个片区，责任到人。每个片区责任人对本区的稽查、收费、新装、拆迁、维修，以及用户摸底、核查负责，依据片区综合指标完成情况进行考核。这个方法调动了员工的积极性。

二、进入新的环境和角色，接受新的考验和挑战

七月下旬，我调任安康分公司副总，分管办公室、市场营业部和保卫稽查部工作。半年来，认真当好总经理的助手，尽自己最大努力协助总经理加强分公司管理，为超额完成经营收入、用户发展任务作出应有贡献。

1.完善制度，严格要求，规范管理。

强化管理是提高企业核心竞争力的重要环节。我到任后首先着手的工作就是完善管理制度。针对分公司管理较为薄弱的现状，按照分公司的安排，我带领几位部长赴延安、黄陵等地学习兄弟公司先进管理经验。学习归来后，结合安康分公司实际，重新制定了《考勤制度》、《请休假制度》、《会议制度》、《接待管理办法》，规范机关的日常管理。针对城区营业部的工作特点和存在问题，把提高服务质量作为重点，制定了《用户回访制度》、《城区营业部工作量化考核细则》和《客户服务室工作量化考核细则》，用量化考核的办法加强营业部的管理。在试行过程中，及时根据实际情况设计或制定相关表格和工作流程，使制度不断健全和完善。

由于历史的原因和客观条件的限制，安康城区不少片区用户网线路不规范，既不便于日常维护，更不利于今后的扩容发展，还留下安全隐患。我在广泛地深入实地调查了解的基础上，确定线路更新、架设作业的管理流程，从申报、审核、设计到施工、验收、结算，明确各个环节管理部门和管理责任，严格要求施工必须符合技术规范，并且严把验收关。自此后无论是更新电缆还是新架电缆，改变了以往图省事乱拉乱架、临时凑合将就的做法，使得线路整齐规范，一劳永逸。

2.突出重点，协调工作，努力完成收入任务。

分公司始终把经营收入、用户发展和利润三大指标作为公司经营活动的重心。城区营业部经营收入、用户发展分别占分公司总任务的40%和30%，能否完成任务对全公司任务的完成影响巨大。因此，我深入一线开展工作，想方设法保证完成任务。一是加强营业部内部管理，尽力理顺内部关系，积极解决工作中的矛盾和困难，使维修、安装、收费三部分都紧紧围绕大局，形成合力，齐心协力实现收入目标。二是夯实任务，责任到人，按月考核，实行任务与工资、奖金挂钩，使得人人心头有目标、肩上有压力，增强员工的工作主动性和积极性。三是积极协调工程建设部、运行维护部等部门，做好架设新线路、改造旧线路的工作，为发展新用户、改善收费环境打下一个好的基础。四是针对安康城区网络原部分入网用户和后阳台进线用户存在收视效果差和维修难、收费难的问题，集中力量实行 后阳台改造 工程，二○○四年完成2100余户用户网改造。7-12月，城区营业部完成收入325万元，占半年任务的108%;全年发展用户2600户。

为确保分公司总任务完成，对各支公司实行目标责任制，并制定了相应的管理和奖惩办法，充分调动起县支公司经理和全体员工的工作积极性。截止12月底，分公司市县两级实现经营收入1550万元，完成任务的103.3%;发展有线电视用户11069(并网2960户)户，完成任务的110.1%;实现利润80万元，为省公司下达目标的296.3%。稽查收入任务也全部完成。

3.以干克难，努力推进连体工程。

作为省公司今年部署的三大工程之一，我们对连体工程不敢有丝毫懈怠。然而，安康乡镇有线电视网情况特殊，由于当地经济比较落后，地方政府财政拮据，不支持公司收购连并乡镇有线电视网;市主管局鉴于此项工作难度大，态度也不积极。连并工作困难重重。但我们没有因此消极观望等待，而是想方设法，积极开展工作，终于有了突破，完成连网用户2180户。

4.搞好外部协调，积极争取价格政策的落实到位。

长期以来物价部门与我们在经营性终端用户收费标准中解释有分歧，分歧的解释使旅馆业每终端收费标准远远低于普通居民用户，造成对旅馆业收费矛盾突出，甚至导致旬阳、岚皋两个支公司因此被物价局罚款，给我们收费工作带来很大影响。此问题反映到省物价局、省广电局和省公司依然得不到妥善解决。后经分公司多方做工作，我广泛搜集资料，查阅了大量的历史文件，寻找出充分的依据，与物价局领导以及有关科室一次次接触交涉，反复阐述观点，申述理由，展示政策依据，据理力争，终于使这一问题得到彻底解决。市物价局于十月发文，明确了经营性用户收费标准。分公司因此可增加收入40万元。

三、加强学习，自律自重

一年来自觉搞好政治学习，注重思想品德修养，努力提高自身思想素质和政治素质。时刻提醒自己要堂堂正正做人，清清白白做 官 ，认认真真做事。认真学习 三个代表 重要思想，积极参与 艰苦奋斗、廉洁从政 的教育活动，模范地遵守党纪国法和公司各项规章制度，严格要求自己，搞好廉洁自律;不搞以权谋私，不做贪占便宜的事，没有出现任何违反廉政规定和公司财务制度的行为。

在工作上，保持高度的责任感和敬业精神，坚持原则，作风正派，能自觉发挥共产党员的先锋模范作用，把事业、把工作放在首位，认真负责，扎实肯干，吃苦在前。

围绕建设 聪明、健康 的企业，主动学习现代企业管理知识，学习新知识、新技术，积极探索企业文化建设，进一步增强了在新形势下把广电网络做强做大的责任感。

四、存在的不足

1.连体工作虽说有了突破，但距省公司要求还有很大差距，还要付出更大的努力。

2.对公司的管理还需进一步加强。由于历史的原因，进行严格的、全面的现代企业管理，有一个很长的、艰难的过程。今年我虽然作了一些尝试，但深度、力度都还显不够。

总经理的工作总结 篇8

在过去的一年中，由于工作需要担任大堂经理的岗位。无论在哪一个岗位工作，只有把个人理想与我行金融事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创我行美好明天的过程中实现自身的人生价值。所以要立足本职、爱岗敬业、无私奉献，从我做起，从基础做起，一步一个脚印，踏踏实实，积极向上。

在担任大堂经理期间，我勤奋努力，注重创新，在平凡的日常的工作中发现营销商机，帮助客户解决疑难问题，在自身业务水平得到了不断提高的同时在思想意识方面也取得了不小的进步。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。

在为客户服务的过程中，我始终坚持 想客户之所求，急客户之所需， ，为第一范文网客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。完美源于认真。没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效的服务。

在职期间，我配合客户经理和产品销售经理做好优质客户的推荐，新增及维护工作，积极营销我行理财产品，在合规合法的前提下积极对客户开展我行产品的营销工作。

银行工作需要的是集体的团结协作,一个人的力量总是有限的。我更注重团队的力量，不断吸收新的知识满足工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的银行员工应该具备更高的业务水平,只有不断地增强自身的综合素质,不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余,我还积极参加各种学习考试。为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行各项工作的发展做出自己更大的贡献。

总经理的工作总结 篇9

一、履行职责情况

协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序。

通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈 阿美小炒肉 分量不足， 沸腾鱼 不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是 旅行社、 旅行社、 国旅、 旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

总经理的工作总结 篇10

20xx年9月26日，经深圳市金汇海投资控股有限公司董事会的任命，我担任深圳市金汇海投资控股总经理一职。在这一年里，在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。回顾一年来工作，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：风控总监李兵、运营总监郑非、财务总监林清。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林倩共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监林倩来完成。

二、文化建设

注重企业文化建设，提炼金汇控股的企业文化“你我用心、引领未来”，既强调与集团的关系又突出公司服务性质的特征。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、以诚为本”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强化创新、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深圳金汇海的大团队：组织深圳金汇控股高管赴北京大学参加拓展训练，培养金汇控股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

在短短的一年里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，深圳金汇控股与中国台湾玉山银行《中国》有限公司签署合作协议，包揽了金汇控股控股集团旗下的全资子公司的全权代理权;其次，对集团内部承担业务;最后，深圳金汇控股与海佛山金汇海签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作;同时，截至报告时，金汇控股正与美信金融等几家公司进行项目洽谈中。

深圳金汇海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，但金汇控股仅仅成立两年，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。

五：指导方向

20xx年过去了,回首深圳金汇海成立这些年来的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，我想感谢和深圳金汇海一路走来的每一位员工，感谢您们对我的信任，是你们的努力和坚持，让深圳金汇海投资控股有限公司在中国金融业内崭露头角，取得今天这样的成就。

我还记得这样一位员工李明勇，当时，我派他到北方某一公司出差，走之前他来我办公室时，还是非常英俊，非常精神的一个小伙子。可是当他二个星期后回来再站在我面前时，我看到他的嘴上满是热苍。我就问他怎么回事，他说因为井道里很冷，冻感冒了。我问羽绒服穿了没有(因为冬天北方很冷，走前我特意给他们都买了厚厚的羽绒服)?他说衣服太厚，井道里干活不方便就没有穿。说实话，当时，我真的是很心酸!很心疼!我知道在深圳金汇海，有许许多多的员工象李明勇一样，为了工作，主动放弃休息，加班加点，甚至通霄达旦的工作;还有许多员工冒着赛风酷暑，常年累月奋战在工地现场，365天没有几天可以合家团聚。

很多时候，我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度，往往是超出我们做领导的估计和想象的。在此，我想借这个机会，向你们说一声：“谢谢你们!你们辛苦了!拥有你们，我感到非常地骄傲!”

总经理的工作总结 篇11

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！