# 总经理个人年度总结

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2025-04-28

*总经理个人年度总结(精品8篇)总经理个人年度总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的总经理个人年度总结样本能让你事半功倍，下面分享【总经理个人年度总结(精品8篇)】，供你选择借鉴。>总经理个人年度总结篇1尊敬的领导、各...*

总经理个人年度总结(精品8篇)

总经理个人年度总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的总经理个人年度总结样本能让你事半功倍，下面分享【总经理个人年度总结(精品8篇)】，供你选择借鉴。

>总经理个人年度总结篇1

尊敬的领导、各位同事：

大家早上好!

20\_\_年，是我就任党校宾馆总经理的第一年，也是新党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20\_\_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com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64字厨师公约，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;

20\_\_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。

谢谢大家!

>总经理个人年度总结篇2

光阴荏苒，时光如梭。

仿佛去年隆重开业庆典的舞狮，爆竹声萦犹在耳，转眼间，我们今天又欢聚一堂庆祝我们欢乐颂的周年华诞了……

我们欢乐颂一周岁了……

过往的一年，是我们欢乐颂不平凡的一年，大发展、大跨越的一年。在以谌总为核心的董事会领导下，我们从当初忐忐忑忑、踉踉跄跄的“摸着石头过河”，到今天的大胆尝试，敢为天下人先，二期会所顺利试业…

欢乐颂KTV已经是深圳KTV行业一个响当当的品牌!

“欢乐盛开，你我同在”

取得今天的成绩，正是在座的来自不同省份，充满青春活力、即怀揣梦想、又脚踏实地的公司各个部门，团队共同努力，辛勤汗水的结果。

这中间，涌现出了以张燕、周坤、宋景刚、为代表的优秀基层员工团队，你们用“热情、专业、真诚”的服务，“传递欢乐，点燃激情”，使我们的客人慕名而来，快快乐乐一路踏歌而去。

你们是欢乐颂响当当的名片。在这里我们要真诚向你们道一声辛苦了，谢谢!

这中间，同样成长锻炼出了以王清正、孙志勇、蒋燕、彭伟丽为代表的优秀主管团队，在紧张而忙碌的工作生活中，你们与欢乐颂共同成长，出类拔萃、脱颖而出;你们承上启下，充满激情、注重细节、成为落实多项具体工作提高执行力的中坚力量。

祝你们“百尺竿头，更进一步” ! 这中间，我们同样也要感谢以王丽、陈鹏宇、彭大佬、程磊等为代表的优秀经理人团队，正是你们带领各自的队伍，在不同的岗位上，为欢乐颂的精彩绽放，奉献者自己的心血与才华。公司一年来节节攀升的业绩，正是你们带领我们的基层员工共同创造的价值与成就。

你们是公司做大做强的中流砥柱，你们是公司持续发展的未来和希望。谢谢你们!

一年来，我们在发展中找差距，在实践中求完善，修正公司的各项制度和流程，理顺各部门的关系和责任分工，强化公司整体运作的执行力。。。

一个具有欢乐颂特色的KTV音乐会所的管理模式和经营构架，正逐步形成。

一年来，虽然我们取得了骄人的成绩，但我们还远不能沾沾自喜，鼠目寸光，欢乐颂要做大做强，还有很长的路要走。

让我们在欢乐颂求发展的道路上，相伴而行，快乐向前。 最后，祝大家玩得开心，中秋快乐!

>总经理个人年度总结篇3

各位代表、同志们：

我是心怀着对我们企业的深厚感情而工作的。这种感情来自公司对我的培养，来自于全体员工对我的信任和支持。我深知带领全体员工促进企业持续长远发展，振兴壮大企业，增加员工收入责任重大。因此，我一直为此而努力工作着。现在，我向大会述职，请予以审议。

一、履行职责情况

20\_\_年，在集团公司的正确领导下，经过全体员工的共同努力，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的成绩，完成企业总产值\_\_亿元;招揽任务\_\_亿元;全年人均劳动生产率达到\_\_万元;员工年均收入\_\_万元。公司的综合实力增强，社会信誉提高。回顾一年多来的工作，主要有以下几方面：

1、把思想和行动统一到党中央的路线方针政策上来，创新发展。

2、注重企业文化建设，提倡“诚信、情感、责任和程序”八字管理理念，主张“以人为本，守法诚信”，引导广大员工“以企为家，共同发展”。人是生产力中最活跃的因素，是企业振兴发展的源泉和根本动力，只有公司全体员工把聪明才智充分发挥出来，并应用到公司管理与生产经营中去，公司才能发展;只有公司提供宽松敞亮的舞台，员工的人生价值才能够得以施展和实现。因此，我们要依靠员工促进企业发展，就要培育先进的企业文化，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，通过宣传、培训以及制度建设，强化项目管理，推行“质量、环境保护、职健安全”三位一体标准化作业程序等措施，促进各项目在安全、质量、工期等方面全面兑现对业主的承诺，为公司树立良好的信誉，为共同事业的长远发展打下基础。

3、加强民-主管理，以真诚和友谊建立良好的同事关系和社会关系，风雨同舟。一是从职工关心的“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。二是注重维护公司领导班子的团结。大厦之成,非一木之材;大海之润, 非一流之归。团结班子成员，形成既有分工又有合作、坦诚相待、合作共事、齐心协力干事业的良好氛围，做到目标一致、职责互补、荣誉共享，重大问题、重大事项都能事前沟通，会前通气，充分听取意见，集思广益，发挥整体合力，改进工作，促进发展。

4、不急功近利，从长远着眼，坚持理论联系实际，扎实开展管理调研工作。作为公司总经理，不但要具备这个岗位所需要的一切素质，还要把握各方面的信息，保持对事物发展规律的敏锐感觉，使思想观念与时俱进，把理论知识、市场规律与企业管理实际相结合，才能领导公司不被激烈的市场竞争所淘汰。因此，去年我充分运用国家政策、法规，依法开展财务监督、审计监督、质量监督和效能监察。把长线工作与短期的具体工作相结合，深入分析公司管理、项目管理工作中的思想政治、人事管理、机构设置、标准化程序贯彻、合同管理、设备管理等工作的不足，从企业长远发展的角度，初步确定了深化企业管理改革的方案。之所以开展这项工作，是因为我们的项目管理任务逐年增加，但在市场竞争日趋激烈的情况下，项目利润越来越少，改革创新、挖潜增效势在必行。

5、高度重视经营开发工作。招揽足够的施工任务是企业开展其他一切工作的前提,如何扩大施工份额，是我们应该不断探索的永恒课题。今年，经与公司班子成员协商：我们决定加大投入，多种渠道多种方式并行，实行重点地区、重点项目重点追踪，班子成员分片负责的经营方针，取得了可喜成绩。与此同时，我们不断召开经营开发会议，通过会议引导经营开发工作人员吸取教训、总结经验、调整投标思路和策略、增加责任感，促进经营开发工作能够适应市场变化，以达到提高经营开发管理水平和中标率，拓宽经营范围和施工领域的目的。

6、始终把思想作风建设摆在第一位。自担任公司总经理以来，我不断提升思想素质、开阔视野、充电扩能，始终把上级和公司广大员工赋予我的权力当作一种责任和义务，坚决贯彻执行党和国家政策法规以及上级的指示、决定，一切从公司以及广大员工的利益出发，从不以个人私利侵害公司和员工的利益，做到了敬业勤政、廉洁奉公、关心群众疾苦，并以此影响教育自己的家人。

二、存在的问题和今后努力方向

总结我个人的工作，离上级的要求与企业发展还有一定差距。表现在政治理论不够丰富、业务知识学习少;表现在我们企业管理行为、员工个人行为与企业经营管理理念之间存在很大的差距;表现在企业管理、项目管理与市场规律不相符;还表现在企业改革之后，即将产生的一系列的其他问题。当然，个人总结难免片面，我诚恳地请求大家对我多提意见和建议，促进企业发展和我个人进步。

事物的发展总是在推陈出新。不充电，个人素质难以提升;不改革，企业难以展开腾飞的双翼。今后，我将加强学习，提高思想觉悟、工作能力和管理水平;我将与公司领导班子一起带领全体员工深化企业改革，解决包括企业管理、项目管理、经营开发等在内的一系列问题，促进企业健康长远发展。

在此，我有信心和班子成员一道，广泛采纳大家好的建议，融入到我们企业改革的各项管理办法中去，完善经营战略，一心为公、廉洁自律、求真务实、开拓创新、奋发进取，为公司在20\_\_年里夺取更加辉煌的业绩而努力奋斗!

谢谢大家!

>总经理个人年度总结篇4

20\_\_年的工作已经告一段落，回顾这大半年来的工作，在集团公司各位领导和同事的支持与帮助下，按照集团公司的总体要求，我以积极的态度对待各项工作任务，较好地完成了自己的本职工作。现将半年来的工作情况向各位作一个汇报：

一、应履行的工作职责

1、全面主持办公室的工作，并向董事长和总裁负责。

2、负责制订集团公司和办公室的各项工作计划及月计划。负责审核、检查各部门工作及公司计划的落实情况。

3、负责集团公司各种会议的准备、组织、记录以及督查会议贯彻落实情况。

4、负责集团公司文件的起草、打印、审核。

5、积极协助领导处理各种事务，为领导出谋划策，排忧解难，把领导人从繁琐的日常事务中解脱出来，以便他们集中精力抓全局、抓政策、抓大事。

6、抓好总部人员的政治理论学习和政治思想工作，提高团队精神。加强世雄集团机关作风的管理，展示世雄集团的精神风貌。

7、抓好世雄集团企业文化的完善、提升工作，扩大世雄集团对外宣传，增强世雄集团在社会的知名度、赞誉度和信誉度，树立企业形象。

二、半年来，我紧紧围绕岗位职责，完成了以下八方面的工作

1、集团公司的文书工作

草拟综合性文件和报告，负责办公会议的记录、整理，并传达会议精神;配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度，基本完成了《湖南世雄集团员工守则》和《湖南世雄集团暂行管理条例》的编写，推动了公司运作的制度化、规范化、程序化。

2、档案管理

配合下，认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和各种资料归档工作;

(1)重新建立了员工花名册和员工档案(主要包括个人基本信息表、身份证复印件、学历证复印件、小一寸照片、驾驶证复印件、个人职业技术等级证书复印件、职务变更审批表、个人奖惩记录、年度考核记录、个人年度工作总结)。根据12月20日的统计数字，目前共有员工209人，其中集团公司24人，建筑公司8人，物业公司47人，经纪公司12人，世雄大酒店118人，本科以上学历3人，大专学历8人。建筑公司包括挂靠人员在内，共有高级工程师2人，工程师33人。应该说公司的人才结构有了很大改善，员工整体素质获得了很大的提高，为世雄企业的发展奠定了坚实的基础。

(2)重新整理了各种工程档案按“湖天新苑”、“学府花园”、“都市春天”、“绿海明珠”、“阳光华庭”等7个小区分类整理档案，每一类放一个柜子，能做到快速、准确的提取档案。

3、考勤、卫生制度

建立健全考勤、卫生制度，并使之成为一项长期坚持的制度。 “湖南世雄集团机关爱岗敬业签到查岗制度牌”和“湖南世雄集团机关卫生作风检查考核评比牌”的设立，规范了员工的工作行为。

4、人才招聘

根据领导的指示和各部门的人才需求，我拟制了招聘方案，在集团公司网站和怀化人才网上公布了需求信息，长期在网上招聘我们公司需要的各种人才，并建立了人才储备库。当然收获也是很大的，还有一大批保安、售楼员等优秀人才。在招聘工作中我也发现这样的问题：有些部门急需大量某类专业人员，而另这类专业人员的招揽渠道有限，在特定岗位和时限内，招不到合适的人，出现供需矛盾.

这迫使我不断地思索，如何开拓一个收费低廉而资源较广泛的招聘渠道。一个切实可行的解决办法就是建立公司自己的人才库，将以往前来应聘却又因各种原因未被录用的人员信息录入其中，纵向分高、中、低端三大类，横向分具体职位进行归档。如果短期内有类似的职位需要，招聘者就可以直接入库搜索、联系应聘者、然后面试。这样在不占用配额资源发布职位需求的同时，又合理利用现有资源。不仅为公司节约了成本，而且可以把新职位发布限额让给少数多元化职位的发布，可谓一举两得。目前而言，这只是一个初步设想，可能还不成熟，今后我会在实践中进行尝试，努力实现其可行性。

5、举办演讲比赛

10.26日，我们在世雄大酒店七楼会议室举办了湖南世雄集团首届以“回首·展望”为主题的演讲比赛，虽然存在很多问题，但总体来讲还是比较成功的。这次大赛对于增进员工对世雄发展历程的全面了解，激发员工对世雄事业的热爱，坚定员工对世雄美好未来的信心，教育员工以世雄为家，做好世雄人都有着重要的意义。

6、企业文化建设

通过制作“企业文化宣传牌”和“17大宣传栏”，通过一系列的篮球友谊赛，丰富了员工的精神文化生活，加深了和各职能部门、单位的联系，提升了企业的形象。

7、办公室的凝聚力加强和办事效率提升

根据目前的编制，包括两名司机在内办公室有四人，真正处理办公室工作的只有我和夏云同志，同时夏云还经常抽调到各部门整理相关资料。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，我们能够较好的配合，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，认真办理各项事务，力求周全、准确、适度，尽量避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

8、注重在工作中学习

来世雄工作，有一大批良师益友提携我，帮助我，从他们身上学做人的道理、学办事的方法、学社会经验。我来的第一天，谢总教导我说：“做人要谦虚。”我以此为人生格言，认真践行。向总，对我的关怀无微不至。在工作中耐心教育、循循善诱，有时候为了写好一个稿子耳提面命，一字一句地帮我修改，给我极大的精神动力。我还经常向彭助理、舒经理、杨主任、林经理、梁工、邹经理等同志请教问题、交流工作，并向他们学习那种对工作尽心尽力的态度，学习灵活处理问题的技巧，学习敢于担承的责任感。在半年多的工作与学习中，我逐渐明白了做人、做事应该有一种勇气，有一种激情，有一种超越自我的渴望。

三、工作存在的问题

半年来，我虽然能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、自身的思想水平、工作经验和管理能力与企业发展新形势的标准要求还存在一定的差距，还有很多地方需要进一步研究、开拓。

2、办公室主任对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作的方式、方法有待进一步提高。

3、有些工作还做得不够细，不少工作是可以抓得更好一些，有的是疏忽了，有的是想到没有做到，有的是协调没有到位，顾此失彼。

四、\_\_\_\_年的工作设想

1、“搭建两个平台、扮好三种角色、采用四种手段”，积极创新地工作

搭建两个平台：搭建一个汲取先进经验的信息平台，不断改进工作流程、管理规则;搭建内部信息交流平台，做好内部协调工作。

着力扮好三种角色：领导和员工的服务员、各部门工作的协调员、身先士卒的榜样。

采用四种手段：以提高工作效率和工作质量为目标，采用“每周一布置，每月一总结”、“工作责任落实到人”、“奖惩结合”、“团结协作”等四种手段。

2、开展员工培训，形成良好的学习氛围

目前公司缺乏对员工培训。个人认为：培训工作应该是公司能够不断前进的动力之一。定期的培训工作，不仅可以让管理者了解员工的专业技能、达到在共同的专业领域里开展部门领导和员工的有效沟通，更可以提高员工对企业的归属感，从而提高企业的凝聚力。对现有员工以及新进员工进行适当的培训才能够不断加强、充实我们公司这个团队的管理以及技术实力;计划建立学习制度，筹建一个员工学校和阅览室，购买一些专业书籍给员工充电，拓宽学习路子，营造良好氛围，形成善于思考、勤于动脑的工作习惯，变努力工作为“用心工作”，促进工作的整体协调和人员素质的全面提高。

力争做到合格人员能进的来、用的上、留的住。这样，不仅可以提升企业的内部文化，也会减少员工频繁跳槽的现象。对一个企业而言，外部引进在某些方面不如内部调动。内部员工相较新进员工更熟悉企业的运作和规章制度，光这一点就可以省下不少机会成本。

3、要树立高效、务实的工作形象

一是要提高自身工作的士气;

二是要积极主动工作，强化“办公室工作无小事”的责任意识;

三是树立敬业奉献的工作形象。

各位领导、各位同事，我期盼大家对我的述职进行全面的评议，也期盼通过这次学习的机会，提升自身的责任意识和履职意识，更好地开展以后的工作。

我的述职完了，谢谢大家!

>总经理个人年度总结篇5

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。这一年里，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。回顾一年个月来工作，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：营销总监李涌、运营总监郑非、财务总监黄慧娟。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黄慧娟共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监黄慧娟来完成。

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

在短短的半个月里，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，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。

>总经理个人年度总结篇6

\_\_年即将过去，我们一起回顾过去，发扬成绩，总结经验，吸取过去存在不足的教训;我们一起展望未来，不断进取，扎实工作，促进项目部各项工作更上一层楼。

一、一年来工作回顾

项

一是建章立制从而保障各项工作有章可循，有据可依。众所周知，没有规矩，就不成方圆，项目部自组建以来，严格执行公司的各种规章制度，针对远离公司、独立在外执行任务和人员文化素质参差不一的特点，先后制定和完善了上下班、地磅房交接与管理、保安管理、食堂管理、卫生管理、日工作汇报、车辆派遣、会议制度和会议纪律等，通过各项规章制度的建立，规范了员工行为，从而保障了工作有章可循，有据可依，增强了员工按章办事的意识，提高了员工按章办事的自觉性。

二是积极备战开工前的准备工作，确保工程如期开工。项目部自组建后，一直围绕工程建设这个中心精心准备，一个部门，一个单位的环境建设，直接体现出单位的形象，常言说的好，一看门，二看路，三看花草树就是这个道理，为此公司领导倾注了大量精力，为项目部营造了一个良好的拴心留人的工作、生活环境，在公司领导的大力支持和各部门通力合作下，在项目部所有员工的共同努力下先后完成围墙、员工宿舍、项目部办公场所、食堂、保安岗亭、水、电、路、地磅房、200kva变压器及施工用电等项目的建设和花草树的绿化美化工作，含盖着设计、预算、合同起草与鉴定，施工管理，竣工结算等，共完成经费37.8万元。这些工作的完成，为促进工程顺利如期地开工建设提供了有力的保障。

三是坚持“一个中心、二个基本点”开展工程建设。

一个中心，就是以工程建设为中心，项目部所有员工始终紧紧围绕这个中心开展工作，大家心往一处想，劲往一处使。积极向上，以忘我的精神，兢兢业业地工作，体现出了高度的责任感和紧迫感，以石场的踩点开挖到施工便道的铺垫，从构件的预制到防波堤的建设，从外部因素的协调到内业文件的起稿无不体现出了项目部员工的爱岗敬业之精神，无不凝聚着项目部全体员工辛勤劳动之汗水。截止今日，已完成了防波堤堤心抛石约490米，防波堤外侧理坡约450米，北护岸基床抛石并理平170米，砼预制构件1915块，完成了二处石场的征用，完成了约1524米的铁丝网安全防护和土地界桩的埋设工作。涌现出了一心扑在施工第一线，晒的黝黑发亮被员工们亲切地称为“老黑哥”\_\_同志，当星星还在天空闪烁时，他静悄悄地起床为大伙烧开水，当东方亮出第一道霞光时，他就戴着草帽到了工地既当指挥员又当战斗员;涌现出了被大家亲切地誉为“秀才”的\_\_同志，时常正当人们沉浸在梦乡里时，仍在默默无闻地加班加点，他不计个人得失，努力工作，他不仅要担起项目部工程内业的工作，而且还要担负着工程采购方面的谈判;涌现出了被大家亲切地称为“小曾哥”的\_\_同志，他几乎天天工作在石场和临高，处理那些最繁琐而又必须耐得住忍得气的外联事务上，他不厌其烦地奔波在与村民和有关政府职能部门的沟通、协调、谈判的艰辛路上，他忍着腰痛的折磨而不知疲倦地为解决工程的瓶颈问题而努力工作。

二个基本点，就是以保障工程建设质量和行政管理为基本点。在保障工程建设质量上，全体员工思路清晰，树立了百年大计质量第一的思想，群策群力，做到了精心组织、科学管理，对工程建设做到了有预见性和前瞻性，能够及时把握第一手资料并速迅向公司报告，为公司准确地作出决策起到了积极作用。比如在水工主体工程建设施工中，根据潮汐规律判断出了有关部门提供的水准点可能存在有误的问题，及时地报告给公司后，经海南测绘资料信息中心复测，发现水准高程相差1.188米，由于发现及时，避免了一次重大的工程事故的发生，同时也避免了重大的经济损失;在行政管理上，分工不分家，协同配合、任劳任怨、互相帮助的意识不断增加，体现出了团队的精神，表现比较突出被大家誉为“老黄牛”的张土养同志，他虽离家近，但他不随便回家，舍小家为大家，一心扑在工作上，他尽管文化程度低，但他谦虚谨慎，虚心学习，他虽然没有一技之长，但他却能主动承担着行政管理和后勤管理上协调，处理各种烦事、难事，如果以足球场上的站位比喻，他就是一个优秀的后卫，为守门员减轻压力，在这方面表现比较突出的还有符晓美同志，她虽然来公司不久，但她却表现出了一个优秀员工的应有素质，她不但要负起前台大量的日常事务，却还要担负起卫生的打扫、清洁，尤其是在接待外来宾客时，她举止端庄、礼仪有节、热情有度，她经常加班加点到深夜，却

二、存在的问题：

同志们，我们在看到成绩的同时，应该更要清醒地认识到存在的不足。自我来项目部工作后，我感觉到项目部在工作中确实存在着亟待解决的问题：

一是本位主义严重，责任意识不强的现象在一定程度上还存在。项目部有些同志在工作中认为各扫门前雪，就是完成任务，所以就有事不关己高高挂起的思想，工作中缺乏积极性、主动性，强调客观多，自我反省少，遇到困难绕道走的多，想办法去主动解决的少，个人小算盘的思想多，奉献的精神少等等，这些现象的存在，固然与员工的文化结构、社会阅历有着一定的联系，但我感觉更多的还是在于主观意识上存在着一定的偏差，认识上有一定的误差。我们身边的榜样不是有\_\_、\_\_吗，他们共同特点就是忘我地工作和奉献精神，所以我们应自觉地向他们学习，克服本位主义思想，增强责任意识的自觉性。

二是团结协作意识不强的现象在一定程度上还存在。同志们，今天我们能走到一起共事，这是一种缘分，所以我希望大家要珍惜这种机遇，俗话说和为贵，和气生财就是这个道理。但在我们的队伍中，确实存在着不和谐的一种潜在意识，这种思想要不得，我在这里不具体点出，望能引起重视。我们大家都在为公司做事，同时公司也给我们提供一个展示自己的舞台，在这个舞台上难免会有一些碰撞，但不要动不动就吹胡子瞪眼睛，要知道一个人对一件小事的处理上就能体现出修养和素质的道理，在这里我送给大家一句话，那就是一个民族的素质叫文化，而一个人的文化叫素质，希望大家慢慢品尝之道理。

三是行政管理上失之于软、失之于宽的现象在一定程度上还存在。项目部当前的主要工作是以工程建设为中心，所以在员工思想上或多或少存在着大事不犯，小事不断的思想。比如请销假制度上我们就是做的不好，会议纪律强调不能接听手机就是无法有效地得到控制，事后的信息反馈养成就是不习惯，保安的报告不及时，交接班的程序不清楚，这些就是管理上存在不严的现象，所以在明年的工作中这将作为一项重要工作来抓，在这里我特别要提醒的是千万不要有吃在碗里看在锅里的狭义意识，我们干工作就是要脚踏实地地干，要清清白白地去抓，不要做打擦边球的事。

三、\_\_年的工作打算

同志们，\_\_年将是\_\_建设的关键一年，同时也是物流中心建设将开始启动建设的关键年，所以我们要紧紧围绕“一个中心，两个基本点”来开展工作，使项目部工作更上一个台阶，\_\_年的工作主线是：

(一)继续抓好工程建设这个中心，确保水工建设整体推进。

\_\_年项目部任重道远，\_\_水工项目的建设直接关系到公司社会效益和经济效益，所以全体员工必须要以高昂的斗志，顽强拼搏的精神投入到工程建设之中，发扬公司倡导的责任、创新、卓越的企业文化，为公司出谋献策多作贡献。以工程建设为中心，首要的是要以防波堤建设为中心，这是核心。而防波堤建设主要就是石料的来源，当前石料来源就是当务之急，是工程建设的瓶颈，所以我们要群策群力，要发挥当地人的优势，积极探寻石料源地，尽快解决这一难题;其次是抓好疏浚工程和码头建设。疏浚工程进度直接影响到填海造地，影响到物流中心的建设，而码头工程建设是整个水工建设的象征，它意味着水工项目的基本规模;再是抓好南北护岸的建设。护岸建设的顺利完工就是水工建设进入到收尾阶段，所以我们一定要以快节奏、高效率的工作作风，以求真务实的工作态度，以讲究工程建设整体推进的思路，抓好水工工程的建设，实现优质、高效、安全、低耗之目标。

(二)抓好物流项目建设的前期准备，实现物流项目全面开工。

水工工程建设的目的，就是为了物流项目的建设，而物流就是公司主要目标之一，我们一定要牢固树立这样的一种观念，即物流项目早日建成，公司就早日形成社会效益和经济效益;我们一定要有紧迫感和危机感，一定要按公司的整体思路，抓好物流项目的全面开工;我们一定要努力实现公司关于物流项目建设的时间节点，具体时间节点是：在\_\_年第一季度要完成物流项目设计单位的比选和招投标工作;第二季度要完成施工图的设计任务;第三季度要完成对施工图的审查工作和地面建筑施工的监理单位招投标工作;第四季度实现项目的全面开工建设。

(三)大力倡导团结协作之精神，健全和完善各种规章制度，着重解决本位主义思想和失之于软、失之于宽的现象。

\_\_年，项目部将根据实际情况，吸取\_\_年的一些教训，将相继进行对各种规章制度再完善、再补充、再制定，来规范我们的言行以保证各项工作的落实。项目部全体员工必须要牢记团结是做任何事的保障，必须懂得分裂思想的危害性，不论是本地人还是外地人，我们就是一家人，所以要求大家不要背后议论，求全责备，不要斤斤计较，在这里要强调一点，项目部每个员工所做的工作是受我的指意去执行的，如果有哪方面不足，应多多提醒、相互包容，要有宽阔的胸怀，不要做一个低级趣味的人，要做一个大肚能容天下难容之事的人，做一个高尚的人。在这里我同样要敬送一首词给大家，希望员工们能从中感悟到人生的一些哲理，即是：手把青秧插满田，低头便见水中天，身心清静方为道，退后一步是向前。

(四)要坚持清廉从政、清廉从工、廉洁自律的原则，做到走在河边不湿鞋。

同志们，人们面临的最大困难就是怎样战胜自己，把握自己。明年我们面临的问题就是工程建设将逐步全面地开展，项目部的工作量越来越大，同时面临的各种诱惑也越来越大，在酒绿灯红的诱惑下，怎样战胜自己、把握自己值得深思。我们做人要有一个底线，要有良心，千万不要出现用公司的利益换取个人资本，尤其是管钱的人、管权的人、管工程的人、管人的人，这四种人更要如此，项目部决不能出现工程上马了，人员却落马了的事，不要有天高皇帝远，猫关在牛棚里出入自由的思想。近年来，从报刊、新闻媒体等披露了不少的以权谋私而纷纷落马的事，所以希望大家引起重视，做到警钟长鸣。要防止“落马”事件发生，除了建立完善的监督机制外，重要的是要加强自身修养，多学习，提高免疫力。这里要说明的一点是监督机制只是一种措施，它对意识健康的人是毫无意义的，所以不要把单独执行任务和必要的监督混为一谈，要有本质的区别。

同志们，只要我们团结一致向前看，时刻以公司的事业为重，提高责任感和紧迫感之意识，我相信没什么困难能阻拦得了我们前进的步伐。新年即将来临，借此机会给大家拜个早年，恭祝大家身体健康、新年快乐、合家欢乐!同时拜托你们向家人传达我对他们的问候!谢谢大家!

>总经理个人年度总结篇7

一、 经营方面：

二零零五年客房完成的营业总额为14\_\_\_\_17.19元(其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元)，月平均营业额为1183393.10元(其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元)，累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较二零零四年有所上升，但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用;二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用;三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价;四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会;二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

二、服务、卫生质量方面：

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

三、配套设施设备方面：

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而带之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹;2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评;3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保;4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度;5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜好的节目;6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份(成本在于30.00元内)，并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改;7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

四、培训方面：

在零五年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

五、物料管理与成本控制方面：

零五年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

六、人员方面：

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

七、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

二零零六年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

>总经理个人年度总结篇8

各位领导、同志们：

我于\_\_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1\_\_1万元，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\_\_39万元，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\_\_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。

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。

以上报告，如有不妥，请批评指正。

谢谢!

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！