# 最新个人工作开展季度总结 个人年度总结工作(五篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-06-09

*个人工作开展季度总结 个人年度总结工作一一、基本情况(一)贷款情况截至今年三月末，我行各项贷款余额为55,369万元，比年初增加36,129万元，增加187.78%。其中：农户贷款30,572万元,占55.22%。农村工商业短期保证贷款14...*

**个人工作开展季度总结 个人年度总结工作一**

一、基本情况

(一)贷款情况

截至今年三月末，我行各项贷款余额为55,369万元，比年初增加36,129万元，增加187.78%。其中：农户贷款30,572万元,占55.22%。农村工商业短期保证贷款14,689万元，占26.53%。农村工商业短期抵押质押贷款8,058万元，占14.55%。农村中长期保证贷款500万元，占0.90%。农村中长期抵押贷款1,550万元，占2.80%。

1至3月累计发放贷款63,573万元，累收回贷款27,444万元。到期贷款回收率100%。收回贷款利息收入2,887万元，贷款收息率100%。

(二)存款情况

三月末，各项存款余额50,923万元，比年初增加24,604万元,增加93.48%。其中,储蓄存款余额23,476万元，比年初增加11,098万元,增加47.27%。对公存款余额为26,130万元，比年初增加12,189万元,增加87.43%。通知存款1,317万元，比年初增加100%。

(三)财务情况

三月末,我行实现各项业务收入为2,981万元，其中：贷款利息收入2,887万元，金融机构往来利息收入94万元。各项业务支出2,169万元，税前利润总额1,083万元，税后净利润812万元。

(四)监管指标情况

第一、资产负债状况。一是资产总额为69,974万元，其中：流动资产62,342万元(现金及银行存款554万元，存放中央银行款项6,735万元、存放同业款项2,340万元、短期贷款52,703万元、其他应收款12万元);长期资产7,508万元(其中：中长期贷款2,663万元、长期投资3,000万元、在建工程2,217万元、固定资产净值179万元、贷款呆账准备554万元〈减项〉);递延资产124万元。二是负债及所有者权益总额为69,974万元，其中：流动负债57,778万元(短期对公存款26,131万元，短期储蓄存款24,557万元，同业存放款项6,000万元、应解汇款2万元、应付账款165万元、其他应付款754万元、应缴税金170万元);长期负债236万元(主要是定期三年以上的储蓄存款236万元)。三是所有者权益总额为11,961万元，其中:股本金11,000万元;盈余公积82万元、一般准备60万元、未分配利润819万元;本年税前利润1,083万元。

第二、资本构成情况。一是所有者权益为11,961万元。其中：实收资本11,000万元，盈余公积82万元，一般准备60万元，未分配利润819万元。二是表内加权风险资产57,814万元。三是资本充足率为21.64≥8%行业监管标准。四是核心资本充足率为20.69%≥4%行业监管标准。

第三、信用风险情况一是不良贷款率、不良资产比率均为零。二是3月末贷款呆账准备554万元。贷款损失准备充足率、资产损失准备充足率、拨备覆盖率均≥100%，控制在行业监管规定的标准范围之内。

第四、流动性风险情况。一是流动性比率107.90%(流动资产/流动负债)。二是存放中央银行款项6,735万元,其中:存款准备金(执行11.5%的存款准备金率)5,856万元，存款备付金879万元，存款拨备率13.23%。三是贷存款比率(不含资本金)108.73%，含资本金贷存比率为89.42%。

第五、盈利性情况。一是资产利润率1.54%≥0.6%行业监管标准。二是资本利润率9.85%，行业标准不低于11%，由于我行成立时间短，贷款规模小，贷款利息收入少，所以资本利润率低于同行业水平。三是利润成本率49.93%≥45%行业监管标准

二、主要工作措施

(一)积极发放贷款，全力支持“三农”经济发展。

我行坚持以服务“三农”为己任，坚持服务三农、服务中小企业、服务百姓创业的经营方向，以高效、快捷、便利的服务方式，为农业、农民和农村经济组织的发展注入了5个多亿的信贷资金，为促进地区经济发展做出了积极的贡献。

第一、坚持以效益为中心，以服务三农为导向，全力做好贷款发放工作。年初以来，我行在确立经营目标和经营方针的基础上，组织信贷部门认真做好贷款的营销工作，确保信贷经营指标的完成。主要做法：一是充分发挥我行贷款审批时间短、贷款方式灵活、办事便捷的办事方式，不断扩大我行在社会上的影响力，营造良好的环境。二是在业务发展上注重自身的优势，以重点盈利业务为中心，重点发放企业贷款和个体经营贷款;以安全、稳定业务为基础，发放房地产抵押贷款;以服务三农为方向，积极探索农业生产项目的贷款;开辟信贷业务新领域，发放汽车消费贷款。三是加强同担保公司积极合作，扩大业务经营领域。我行成立时间短，缺乏客户的积累和客户对我行的认知度，通过担保公司的媒介作用，促进了我行信贷业务的发展。1至3月累计发放贷款63,573万元，累收回贷款27,444万元。到期贷款回收率100%。收回贷款利息收入2,887万元，贷款收息率100%,超额完成计划指标。

第二、努力防范和化解信贷风险，确保信贷资产安全。快速推动信贷业务的发展是我们的重要工作，确保信贷资产安全运行是前提，是我行赖以生存的基石。为此，我们从贷款受理开始到贷款发放，严格按照信贷管理规定执行，按信贷业务操作规程发放贷款。对信贷业务进行实地调查，坚持双人调查，超百万的贷款项目，行主要领导亲临一线，搞好贷款选项，搞好资产评估。对担保公司提供担保的贷款，如果在生产经营上存在不安全因素，我行也不予受理，有效地保证了信贷资产质量，实现了到期贷款回收率和收息率均达到100%。

第三、坚持我行市场定位和经营方向，积极支持三农经济的发展。我行1至3月共发放贷款63,573万元，全部用于支持地方经济发展的需要，为企业经营和农民融资起到了较好的作用。涉农贷款快速向农村各乡镇推进，在机构网点少，信贷人员不足的情况下，克服各种困难，业务发展到我市20多个乡镇街道，覆盖乡镇面达77%。业务范围涉及农业种养业、林业、设施农业、旅游观光农业、水产业、制造业、商业服务业等领域。不断创新服务方式，不断完善抵押担保方式，采取额抵押循环贷款、担保公司担保、企业联保、机械设备抵押、权利抵押等方式，使不同产业都能得到信贷支持。以灵活、便捷的小额贷款扶持农户发展，积极扶持农业产业化龙头企业做强做大，实现银企双赢。

(二)调动一切因素，大力组织存款。

为更好支持地区经济发展，不断壮大我行经营势力，全面实现三年经营目标，我们始终坚持“存款立行、贷款兴行”的经营理念，使存款业务不断增加。

开展存款竞赛活动。新年伊始，我行制定了《庄河汇通村镇银行20\_年度存款考核办法》和储蓄存款小段竞20\_年三月末赛活动。通过竞赛活动掀起组织存款工作的新高潮，形成千斤重担人人挑，人人肩上有指标的新局面，并取得了显著的效果。三月末，各项存款余额为50,923万元，比年初增加24,604万元，比年初增加62.18%。

2、提高优质服务水平，加大攻关力度。一是通过各种方式教育职工通过专业服务质量去吸引客户。二是主要领导和专业部门率先垂范，走出庄河引进外地低成本资金累计金额近1亿多元。公存款的增加，不仅降低营业资金成本，而且壮大了我行的信贷资金力量。

3、开办通知存款业务，中间业务实现零的突破。

一是在存款工作中，我行在搞好传统业务的同时，以市场需求为导向，以开拓资源为目标，认真研究并制定了《庄河汇通村镇银行人民币通知存款管理办法》，并于3月20日，开办了七天通知存款业务，到3月30日，通知存款余额已达1,317万元。二是我们积极推进以代收代付为主要内容的中间业务，与庄河自来水公司建立了良好的合作关系，并于4月份开始办理了代收水费业务。

通过增加业务品种，创新服务功能，不仅有效地拓展了我行业务的辐射触角，开掘了新的存款资源，带来了新的效益增长点，而且产生了良好的社会效应，深受社会各界的好评。

(三)加强会计基础工作，提高会计核算质量

一是认真测算财务收支状况，编制20\_年财务收支等方面的财务计划。二是加强会计辅导工作，提高会计核算水平。在会计辅导工作上，根据辅导人员不足的实际，采取集中辅导、现场辅导、个别沟通的方式进行辅导。通过会计辅导工作，督促并规范了会计财务结算操作规程，防范了操作风险，对保障会计核算的正常运行起到了积极的作用。三是对全行固定资产和低值易耗品进行了核查登记，健全了固定资产和低值易耗品台账。四是改进核心系统的操作，使之适合我行业务特点。为了使现在应用的核心系统逐步适应我行业务发展的需要，1至3月我行多次与大连银行科技部沟通，提出了10余项特殊业务改进意见，得到了大连银行科技部的大力支持，已经逐项得到落实。五是开通大小额支付系统，解决结算不畅通的问题。从20\_年三月份起，我行为了解决结算不畅通的问题，把大小额支付系统上线做为一项重要工作去抓。经过艰苦的努力，人民银行总行批准我行以间接方式加入支付系统。今年3月26日与兴业银行的专线连通。经我行与兴业银行大连分行进行系统技术测试，于三月10日正式开通大小额支付系统。大小额支付系统的顺利开通，不仅解决了我行建行以来全国联行结算不畅的问题，而且提升了我行在金融系统和社会各界的知名度，同时对于加速资金周转起到十分重要的作用。

(四)抓好规章制度的贯彻落实，促进各项工作走上规范化

在继续不断完善规章制度的同时，我行注重狠抓规章制度的落实，抓好规范化管理，使各项工作都有规可循，有章可依，逐步实现规范化。在原有的84条规章制度的基础之上，我行根据上级部门要求和本行的实际情况增加了相关规章制度，主要有：一是按照银监局的要求,根据贷款新规的规定全面修改了贷款管理办法。3月13日出台了《庄河汇通村镇银行个人信贷业务操作基本流程(试行)》、《庄河汇通村镇银行法人客户信贷业务操作基本流程(试行)》、《庄河汇通村镇银行固定资产贷款管理实施细则(试行)》、《庄河汇通村镇银行项目融资业务管理实施细则(试行)》、《庄河汇通村镇银行个人贷款管理实施细则(试行)》5个信贷管理办法。二是为规范我行从业人员职业操守，提高从业人员职业道德和业务素质，维护银行业信誉，我们制定了《庄河汇通村镇银行从业人员职业操守规范》，具体规定了一般从业人员应当遵守的职业操守9条和董(理)事、监事和高级管理人员还应当遵守的职业操守5条。三是是为进一步提高我行内控和案防制度执行力，扎实推进案防工作有效开展，促进各项业务活动安全稳健运行，制定了《庄河汇通村镇银行开展内控和案防制度执行年活动实施方案》。

(五)抓好职工培训工作，迅速提高职工素质。

为适应我行业务经营发展的需要，迅速提高员工的综合素质，更好应对市场经济的挑战，打造一支高素质、专业化的员工队伍,先后举办了3期新职工强化培训班。通过强化培训，使新职工基本上了解和掌握涉及金融法律法规知识、业务知识、业务技能等方面的知识。使培训真正收到实效，达到预期目的，收到了预期效果。

(六)做好案件防控工作，防范和化解金融风险。

1、开展案件风险排查，使业务经营合规合法。根据大连银监局的要求，三月末我行组织有关人员认真开展了案件风险排查工作。在排查中，对1至3月的会计财务业务进行了检查。共检查业务总笔数14,356笔，金额40,025万元。其中：检查票据11,254笔，金额9,037万元;大额存款2,145笔，金额18,462万元;银企对账312笔，金额18,197万元。

从排查的结果看，未发现违章、违规、违纪、违法现象。通过排查案件风险工作,进一步提高了广大员工的政治、业务素质、道德素养和遵纪守法、防范案件发生的自觉性。

2、进一步完善案件防控实施方案。根据大连银监局的要求，结合本行的实际，制定了《庄河汇通村镇银行开展内控和案防制度执行年活动实施方案》，明确开展活动的目的与意义、指导思想、工作目标、基本原则、时间安排及推动方式。通过开展活动，切实解决一些在案防工作中存在的政策传导不及时、理解不深不透、贯彻措施不具体、执行力逐级衰减、被动或应付式执行以及有章不循、违规操作、情面大于制度等突出问题，进一步提高内控和案防制度执行力，扎实推进银行业案防工作有效开展，促进银行业安全稳健运行。

(七)加强文秘管理，提高文秘管理水平。

根据《庄河汇通村镇银行公文处理办法》、《庄河汇通村镇银行文书档案整理暂行办法》等6个涉及文秘工作的制度，加强规范文秘工作。据统计，1至3月共收文270件，都按规定程序进行签收、登记、催办。1至3月共发文103件，严格按照规定程序进行办理。在公文处理过程中，坚持实事求是、精简、高效的原则，做到及时、准确、规范、安全。

(八)加大宣传力度，树立社会新形象。

针对我行成立晚、规模小、辐射半径窄、社会知名度低的自身实际，从年初以来，我行持续以悬挂横幅、张贴标语、电视拜年、电台广告、出动宣传车等多种宣传形式，大力开展“庄河汇通村镇银行是城乡百姓的银行、是中小企业的银行”的主题宣传，全面地宣传了我行的业务经营状况，使我行的知名度有了进一步的提高，得到了有关部门和社会各界的高度关注。

(九)抓好后勤服务工作，保障全行工作顺利进行。

一是强化对固定资产、低值易耗品管理。及时对固定资产的进行维护和保管，时刻保持正常运行状态。二是规范办公用品购买、保管和领用手续，保证业务经营正常运行。三是抓好职工文化业余生活。1至3月多次组织员工开展业余活动：参加庄河市总工会组织的徒步大会;举行《纪念五四青年节我爱汇通村镇银行演讲会》，到步云山进行篝火晚会，到天门山秋游等活动。通过这些活动，进一步增强了员工凝聚力，陶冶了职工的情操，使员工的业余生活丰富多彩。

存在的不足：

(一)存款总量平稳增长，个人增减不平衡。一是员工完成存款计划差别较大，增减不平衡。二是业务品种单一，缺乏综合性的理财产品。

(二)信贷管理不够严格,信贷结构不尽合理。一是对信贷政策的学习和掌握的不够。个别贷款突破银监局的监管要求，关联企业贷款超过上限,超比例发放抵押贷款等。二是审贷分离岗位制约机制不健全。三是贷款的“三查”制度落实不到位，存在重贷轻放现象。四是征信系统未开通，个人和企业信用调查有难度。

(三)会计财务管理不够规范，内控制度贯彻不够到位。一是由于制度制定滞后，人员不足，岗位职责划分不明确等原因，造成会计财务工作职责不够清、操作不够规范、相互制约不力，存在一定的操作风险。二是会计人员业务知识水平不高，差错事故时有发生。

(四)职工队伍的政治素质和业务素质不够高，与其他商业银行的员工相比存在很大的差距。无论是思想觉悟、职业道德、爱岗敬业，还是文明服务、办事效率等方面都有不尽人意的表现，必须引起我们的高度重视。

三、第四季度工作意见

1、加大存款工作力度。一是为更好支持地区经济发展，不断壮大我行经营势力，为全面实现三年经营目标，我们要继续加大组织存款工作的力度，确保全年存款指标的完成。二是积极争取市场准入，增加市场占有份额。要通过工作争取银监局的支持，力争在10月末再成立1个营业网点，扩大业务覆盖面。三是提高优质服务水平，加大攻关力度。通过优质服务和加大攻关力度来不断拓展我们的业务领域。主要领导和专业部门要率先垂范，大力吸收低成本资金，逐步提高公存款的比重，降低营业资金成本，不断壮大信贷资金力量。

2、加强信贷管理，防范信贷风险。一是在贷款条件上，对个体工商户和中小企业发放的贷款，原则上实行担保抵押，确保信贷资金的安全性。对已经超出担保能力的担保企业停止与其办理担保业务。二是在贷款发放的时间上，坚持简便、快捷的原则，对受理每一笔贷款必须在规定的时间内做出贷和不贷答复。三是在贷款监督上，坚持贷后检查制度，对可能出现的资金风险在第一时间采取补救措施，客户经理要按时写出贷后检查报告。四是探索和建立贷款第一责任人制度。客户经理、贷审委的责任要严格划清，出现贷款损失要追究第一责任人的责任。

3、提高会计核算水平，构建会计监督机制。严格执行会计、出纳、财务管理基本制度，确保会计核算工作合规合法。一是要坚持会计出纳核算手续，加强内控管理，严防结算风险。一切账务坚持换人复核制度，做好内、外账务的核对工作，按日核对存放中央银行款项、同业存放款项往来账务，逐笔核对发生额，及时解决未达账项，做到内外账相符。二是建立和完善会计监督体系。要建立层次分明监督防线，真正将事前、事中、事后监督落实到位，层层严格落实监督责任，实行连环责任追究制度。要切实提高会计人员的综合素质。建立会计人员的考核选拔机制，严把选人、用人关。

4、开展增收节支，压缩费用开支，提高盈利水平。开展增收节支活动是进一步加强内部管理，确保今年各项经营指标实现的重大举措。从我行3月财务收支的结果看，资金成本费用率、存款费用率等与同行业相比都处于较高的水平。因此，一要树立勤俭建行的思想，讲究成本核算，力求精打细算。二要扩大信贷规模，培植收息来源，增加业务收入，提高利润水平。三要开展增收节支活动。压缩公用费用，压缩电话费用。费用支出要保工资保开门，禁止铺张浪费。四是实行按月收息制度，做到贷款利息应收尽收，绝不允许出现欠息的现象发生。

5、加强安全保卫工作，杜绝各种案件发生。今年我行安全保卫工作总体要求：坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的方针，为我行稳步发展提供有力保证。一是要开展案件风险排查工作。做好案件风险排查工作,避免各类安全生产事故发生。开展对员工不良行为的排查。摸清员工的思想状况，对苗头性、倾向性的问题,及时发现，及时纠正，及时处理。二是要切实做好安全保卫工作。要落实安全保卫责任制。要把安全保卫工作落实到部门、岗位和个人，形成全员参与、各负其责、风险共担的局面，确保我行各项工作在健康的轨道上运行。

6、加强员工两个素质的培训。一是以部门为单位由经理负责，组织员工进行政治和业务知识学习。通过学习进一步提高全员职工政治和业务素质。二是要集中时间和精力学习好我行各项规章制度。三是对新入行的职工进行强化培训，迅速提高新职工的综合素质，尽快适应工作的需要。

**个人工作开展季度总结 个人年度总结工作二**

根据穗商银发字[\_\_]27号文件，关于《中国人民银行关于金融机构严格执行反洗钱规定、防范洗钱风险》的通知，我支行经常利用晨课时间向全体体员工灌输反洗钱思想精神，力求使每位员工都能够深刻地领会反洗钱的精神和意义，牢固树立反洗钱法律责任和依法合规经营的思想，因此我们制定“一个规定、两个办法”来规范和加强对大额和可疑支付交易的监测，以构建更加完善的金融机构管体系，从而更好地发挥人民银行的监管职能，维护金融机构的合法、稳健运作。在本季度我支行能坚持做到：

一、在单位开立结算账户时，严格把关，认真审查六证(营业执照、法人身份证、企业代码证、国税、地税、开户许可证)及经办人身份证的真实性、完整性、合法性，并详细询问了解客户有关情况，根据其经营范围开立相对应的科目账户;在为单位客户办理存款、结算等业务，均按中国人民银行有关规定要求其提供有效证明文件和资料，进行核对并登记。

二、对于开立个人账户，严格按实名制的有关规定审查开户资料，要求客户出示本人(或连同代办人)的有效身份证件进行核对，并登记其身份证件的姓名和号码进行开户操作，对于未能依法提供相关证明材料的个人账户一概不予办理开户手续。

三、对现有的账户进行全面清理，按《人民币大额和可凝支付交易报告管理办法》规定建立存款人信息资料库，对不符合要求的存款账户(如营业执照过期或被注销的)，已通知客户尽快提供新的营业执照或办理销户手续。

四、提取现金方面，严格执行逐级审批的制度，对明显套现的账户不给予现金支付。我支行坚持每天对每笔超过20万元(含)的现金收付业务进行查询和实时监控，并要求个人或单位需提前一天预约提现金额;单位结算账户100万元以上的单笔转账交易和个人结算账户20万元以上的大额支付交易和单位结算账户发生与个人结算账户之间(含他代本)单笔20万元以上的大额转账交易都设立了手工登记本，并把数据转换成e\_cel格式保存。

五、严格监管和控制公款私存现象。我支行成立专项小组专门对有意要套现或公款私存的帐户实施严格监控，狠抓狠管杜绝类似这样的帐户发生，以确保我行结算帐户帐户都能合规性地运各单位结算账户和个人结算账户的大额现金收支和大额转账收付等现象，经过我支行员工的深入了解和观察，都是属于正常结算业务范围，没有违反反洗钱相关规定。

在三季度，我支行没有出现短期内资金分散转入、集中转出或集中转入、分散转出的账户;没有资金收付频率及金额与企业经营规模明显不符的账户;没有资金收付流向与企业经营范围明显不符的账户;没有企业日常收付与企业经营特点明显不符的账户;没有出现存取现金的数额、频率及用途与其正常现金收付明显不符的现象等可疑支付交易。

今后我支行将继续把反洗钱工作作为一项长期的重要工作来抓，严格执行大额和可疑交易报告制度，加大反洗钱培训的力度，确保全员树立应有的反洗钱意识，掌握必要的反洗钱技能，增强反洗钱工作的紧迫感、主动性;严格履行反洗钱义务，切实预防洗钱风险。

**个人工作开展季度总结 个人年度总结工作三**

转眼间20\_\_年第三季度的工作即将结束了，为了更好的完成今后的各项工作，现将前一阶段的工作做一下简要的总结与回顾，如有不妥之处，还希望领导及同志们批评指正：

一、坚持理论学习，提高自己的思想理论水平

自己树立了正确的世界观、人生观，能够自觉的学习党的方针政策，与党的思想保持高度的一致性，认真学习和贯彻农业银行的各项规章制度;利用业余时间自觉、认真的学习农行员工的各项管理条例;严格遵守内控管理的各项规章制度。按照工作的各项操作规程去做，保质保量的完成好自己负责的各项具体工作。时刻加强政治理论知识的学习，通过学习与工作，不断提高自己的政治理论水平。

二、踏实工作，从日常的点滴做起

认真学习票据集中提回处理的业务管理办法和操作规程。使我更进一步掌握相关业务知识和业务流程。我每天从事的主要工作是，负责武清支行、开发支行、大港支行、和平支行、河东支行、河西支行以及南开支行七家支行的票据清分。每日利用票据真伪鉴别仪针对票据的防伪特征进行真伪鉴别，并且凭借经验判断有的企业的预留印章是否为原子印章同时与开户银行联系，经确认预留印章为原子印的票据作退票处理并且做好相关记录，直至该账户作变更印鉴，把好票据能否及时准确记帐的第一关。我还要负责每场提回票据的人工分拣、清分扫描、磁码补录、磁码平衡、实物扎平、支票录入、转出票据审核等工作，负责贷方票据磁码补录工作。负责每场提回的武清支行、开发支行、大港支行、和平支行、河东支行、河西支行以及南开支行七家支行的票据整理、背书打码、塑封编号。负责贷方票据磁码补录工作。在工作中我深知这个工作的重要性与风险性，对待每张支票的验印和审核工作我都能认真负责，仔仔细细的验印，审票，按时完成票据审核任务。

对提回的贷方票据拆剪后，让贷方票据及时进入流程，保证票据及时性。对提回贷方票据保证帐号与户名相符及时给客户入帐。积极提高同城票据集中提回处理业务工作效率和工作质量，保证业务差错率目标为零。在工作中我不断的学习，工作步调和大家保持一致，与其他团队成员一起，共同保质保量完成这一重要任务。

三、严于律己，用自己的行动为农行増辉在纪律方面从不迟到早退，严格执行运营管理部的员工行为守则和安全保卫工作制度，爱护工作环境，注重仪容仪表，时时刻刻维护农行的形象。通过对自己一个季度工作的总结与回顾，看到了自己取得的一点点成绩，当然这与领导及同志的关心与帮助是分不开的，更不能成为自己骄傲的资本，我在今后的工作中，将更要严格的要求自己，不断地总结成功的经验和失败的教训，克服自身的不足，不断完善和充实自己，踏踏实实做好每一天的工作。提高自己业务水平，与同事及领导同甘苦，多理解，勤沟通，在领导的带领下团结一致，以认真、及时、负责、严谨的态度完成领导交办的各项工作，用自己的实际行动为我们的团队奉献我的光和热。

以上是我对近期工作的总结如有不妥之处还恳请领导及同事们批评指正!

**个人工作开展季度总结 个人年度总结工作四**

20\_\_年第二季度，在酒店总经理正确领导下，营销部积极跑市场，为酒店完成全年经济任务做不懈努力。现将第二季度工作汇报如下：

一、主要工作

会议接待市场。首先在酒店领导重点开发承揽中小型会议市场，注重内部公司会议接待好的精神指导下，加强与关系单位的联系，了解收集会议信息，经常沟通，定期走访，对会议的各项要求进行逐步落实，认真接待好每一次会议。精心细致得做好每次的会议要求，加大会议宣传力度。

第一季度，接待了\_\_区教委会议，\_\_药业会议，\_\_学术报告会议，接待公司会议2次(10楼会议室)802，711会议5次，每次会议接待都顺利完成任务。

二、跑市场，揽客源，巩固新老客户

每年第二季度需要跑市场，揽客源。从去年开始客源市场非常不好，受金融风暴影响，酒店行业经营惨淡。要想生存就要开展开发新客源，跑市场。第一季度，首先要跑市场，从正月十五后，先后对老客户进行走访，如\_\_区政府各处事，区卫生局、城建局、执法局、经贸局、人事局、电车公司、衡器厂、进修学校、\_\_区教委、\_\_国税局、中铁一局\_\_办事处等进行拜访，了解今年客源情况。重点拜访了三家网络订房中心：\_\_在线网。\_\_网，\_\_网。对周边老客户定期走访，电话联系，一方面加强沟通，另一方面了解当前市场信息。

三、加强与网络订房中心合作

网络订房现如今已经成为各类宾客出差，旅游，商务活动的选择方式，为网络中心订房实现资源共享。20\_\_年第一季度与辽宁118114订房中心签订协议，与\_\_网，\_\_网等须签协议，与其他已签订的老客户保持着密切关系，每个季度定期按时通过传真方式相互联系。

四、其他工作

1、定期发放代金卷。发放对象如：\_\_社区，\_\_社区，\_\_社区，\_\_社区。

2、更换20\_\_年一楼大厅特价菜牌。

3、为公司租大客车到庄河慰问演出。

4、接待一个小型婚宴(7桌)。

5、受酒店委托与工商银行商谈租赁事宜。

6、把酒店4月份房价制定好后，通过传真通知各家订房网路中心。

为了拓宽销售渠道，利用电话，手机等通讯设备定期加强与客户沟通;春节利用手机给客户拜年等等。

**个人工作开展季度总结 个人年度总结工作五**

回顾这过去的第二季度，在总经理的正确领导与大力支持下，在酒店各部门同事的帮助下，认真完成酒店交给的各项工作，严格履行自己的岗位职责，值此辞旧迎新之际，将第二季度来的工作总结如下：

一、成立安全督查小组，提高酒店整体形象

为了进一步提升酒店整体形象与服务质量，在总经理的带领下，我们成立了安全督查小组，我们改进了酒店的督查方式，以人性化的检查手段不断提升酒店各个部门的服务质量，执行日、周、月检查的制度，提升监察层面和监察力度。为保证酒店服务质量的优质和稳定，安全督查小组对酒店各部门及员工的工作进行规范，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，充分体现了“严、细、实”的工作作风。以企业的生存发展为根本前提，紧紧围绕公司利益，坚持从一点一滴做起，渗透到工作中的每一个细节，将平时看似大量琐碎、不起眼的小事尽量做到好之又好，履行好我们的基本职责，健全了服务项目，规范操作程序，注重细节服务，加强执行及培训、监督的力度，有力地督促了各部门的管理，推动了酒店提升服务形象工作的顺利开展。

二、维护内部外部联系，促进酒店合作与发展

1、维护和发展外部关系

在工作中，我始终保持与外部的良好关系，除了保持与相关政府工作部门的联系外，也与其他的兄弟酒店建立良好的沟通交流。及时了解市场的信息与政策发展方向，同时也学习其他酒店的成功经验，虚心学习他们的管理办法与经营策略，采择其善，取其精华。在积极维护原有固定客源的合作关系的同时，也建立发展酒店的客户，为酒店的营业贡献自己的一份力量。

2、协调和促进内部合作

在日常事物的处理中，充分发挥协调的职能，润滑部门之间的关系，耐心协助解决部门的困难，促进各部门及酒店整体工作协调发展。努力营造团结合作的工作氛围，带动各部门以酒店利益为出发点，齐心协力，科学管理，使酒店及各部门的工作更加顺利进行。

3、重视大型接待活动

在酒店有大型会议或者接待活动的时候，我都十分予以重视，亲自接待，并与对方负责人和酒店负责人积极沟通，了解进程，关注其出现的问题，并监督及时改进，直至大型接待活动圆满成功。

三、工作之余认真学习，培养个人管理素养

利用时间学习酒店管理等的书籍，结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。酒店的管理服务关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用，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、管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。

四、制定计划积极筹备，迎接五星复评工作

酒店将迎来五星的复评。根据五星复评的新标准，我认真地进行查阅和对比，结合酒店现在的设施设备以及服务质量情况，制定了迎接复评工作计划。

1、发现问题，解决问题

在日常工作中，我将更加重视监督管理，及时发现酒店目前工作中的问题，进行总结，同时提出有效的政策引导各部门进行规范管理，以符合复评的标准。严格遵循高酒店服务规范经营与管理，积极借鉴国际先进管理经验，持续创新寻求差异化经营之路，同时加强管理力度，完善酒店设备功能，努力提高酒店基层员工的对客服务意识。

2、管理创利，服务创优

酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，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。酒店通过引进品牌管理，强化《员工手册》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，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形象，不断提高员工的优质服务水准。

3、动员全体员工，树立主人翁责任感

动员酒店全体员工齐心协力，共同迎接五星复评工作。营造家外之家的氛围，树立员工的主人翁责任感，以酒店的利益和荣誉高于一切为己任，要求每一位员工牢固树立工作无小事的意识，一要细心、细致，二要从细小的事抓起。时时刻刻、事事处处，都要认真、细致，谨言慎行，共同为了顺利通过五星复评而努力。

在新的第三季度里，我将严格根据酒店领导的方针指示，在做好日常工作的基础上，紧跟时代发展及公司步伐，努力学习各种专业知识来完善职业技能、提高职业素养。以酒店大局观为重，加强主动学习、创新观念方法，深挖潜力能力。我坚信，酒店会向更高更好的发展方向前进。

<

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找