# 最新连锁企业年终工作总结(81篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-07-19

*连锁企业年终工作总结一公司对各门店进行经营结构的战略性调整以后，购物中心在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：一是企业规模扩大。营业面积比原来扩大了xx%，人员增加了xx%，已经成为xx最大的百货商场。二是业态特色明显。以百货为主...*

**连锁企业年终工作总结一**

公司对各门店进行经营结构的战略性调整以后，购物中心在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：

一是企业规模扩大。营业面积比原来扩大了xx%，人员增加了xx%，已经成为xx最大的百货商场。

二是业态特色明显。以百货为主要业态，加大服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。企业规模迅速扩大，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。xx商城的开业，xx的调整，进一步加剧了商场间的经营竞争。

面对新的经营环境和市场竞争，为完成和超额完成今年公司下达的xx万元的商品销售指标，购物中心各部门从调整商品结构到搞好营销促销，从加强内部核算到保证经营安全，动了不少脑筋，想了许多办法，采取了一系列行之有效的措施，收到了良好的效果。回顾20xx年的工作主要抓了以下几个方面：

新开商场从开业到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，购物中心在营销促销上做文章。在去年底购物中心成功开业以后，各部门乘势而上，抓住元旦、春节两大节日，推出一系列强有力的促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。同时，根据顾客把逛商场、购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的娱乐性、参与性，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。像黄金珠宝部的“助学助残助困镶嵌珠宝、翡翠慈善义卖”活动，妇女儿部“六一”期间推出的一系列喜闻乐见的娱乐赛事，不仅吸引了大批消费者的积极参与，而且取得了良好的社会效益和经济效益。另外，充分利用一楼中庭、五楼特卖场开展内衣秀、时装秀、健身舞等造势活动和文胸内衣、羊毛衫、箱包皮具、名牌服装、运动服饰等换季、断码商品的大特卖。一年来，购物中心推出大小促销活动不少于xx次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出“六店同庆”促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售高潮。xx月xx日到xx月xx日三天，商品销售多万元，创历史新高。

一年来，购物中心始终把商品结构调整，组织适销对路商品，提高商场坪效作为一项重要工作来抓落实。节日旺季过后，各部门主动对前期工作进行了分析总结，对商品的销售业绩进行排队，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整。一年来，购物中心各部门淘汰品牌只，引进到位品牌只。如女装部x月份引进韩国休闲品牌“衣恋”，一上柜就受到年轻消费者的青睐，最高日销售超过万元，五月份就成为女装品牌的销量冠军。

牢固树立一盘棋思想，自觉把支持连锁店抓好经营管理作为自己工作的一部份。业务相关部门的经理能经常到连锁店进行市场调查，听取部门意见，在经营管理上给予必要的指导和支持。一是想方设法落实促销员的工资待遇，理顺用工关系，稳定员工队伍；二是加强与供应商的沟通，争取更多的促销资源。在购物中心开展促销活动时，尽可能在连锁店同步推出活动，扩大品牌影响，推动连锁店的销售。三是结合连锁店所在区域市场的实际，做好品牌的引进和推广工作，及时调整经营商品的结构，使之适应当地市场的消费需求。四是理顺内部渠道，及时做好商品的备货和配送，确保连锁店经营的需要。

根据公司下达的年度计划，各部门结合实际认真分析有利因素和薄弱环节，仔细进行测算，根据品牌和季节特性，将销售指标按月、按季层层落实到柜组、品牌，明确目标，落实措施，激发员工的工作积极性和主动性，做到千斤担子共同分担。不少部门在与厂方签订合同时，针对商品特性，采用了保底销售的办法，以保证企业收益。

为确保企业消防、社会治安综合治理和商品质量安全，从制度管理入手，购物中心经理室与各部门、各部门与柜组层层签订了安全责任书、商品质量责任书，明确责任人和责任范围，做到一级抓一级，一级对一级负责。此外，还与技术监督部门签订咨询服务协议，委托权威部门对我们经营商品的质量进行不定期的检测，为员工和消费者提供商品质量方面的咨询服务。

坚决贯彻执行公司资金管理制度，特别是在货款支付上强化了计划性，加大了调控力度，做到合理调配和使用好资金。厉行节约，职能部门加强对电话、传真、复印以及营业用具、文具用品、广告宣传用品等的管理，及时将费用核算到部门。保安部合理安排班次，减少了员工的加班加点和费用支出。空调、维修班组加强现场巡查，控制空调温度，调整整理电气线路，灯光、空调尽可能实行分区控制，千方百计节能降耗，减少费用支出。

购物中心坚持做到引进商品由管理小组定期审批，在同意引进并签订厂商合同后，商品才能上柜销售。严格履行商品准入制，上柜商品必须取得合法、有效证件。根据去年实行厂商合同管理的实践，今年对合同条款作了适当的修改，并要求各部门切实把合同签订工作落到实处。一年来，讨论商品引进次多个品牌。各部门签订商品购销合同份。整理建立了客户档案。

为适应经销模式的变化，节约管理成本，购物中心在公司指导下积极探索商品管理新方法，在学习他人经验的基础上，结合购物中心的实际，制订了商品零库存管理办法，并在鞋帽部率先进行了商品零库存管理的试点，在取得一些经验后，扩大到精品服装部进行试点，为逐步推广进行了有益的探索。

企管部承担公司新招员工的培训组织工作，全年培训新工期，多人，做到了不培训不上岗。二是抓好在岗员工的星级培训。星级培训的基础知识采用员工自学、例会抽查的方式进行，商品知识集中在x、x月份培训，职业资格和操作技能在x、x月份培训考试。在业务知识培训中，不少部门请来厂方的培训师和专业人士讲课，起点比较高，员工听后反映较好。三是邀请省技术监督局的专家分别在x月x日和x月xx日为服装、食品线上的员工进行了服装标识标注、执行标准，食品安全知识的专题培训。在培训考核的基础上，结合员工平时表现和业绩，经部门推荐、公司星级考评小组审定，购物中心有人被评为20xx年度星级员工。

一是针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量，在x、x二个月开展了以文明用语、礼貌服务为主题的“文明礼貌服务月”活动，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规、文明用语抓起，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。二是积极参与各项创建活动。今年，从市里到公司各项创建活动比较多。为树立“窗口”形象，发挥服务业在创建活动中的示范带动作用，购物中心在公司统一组织下，建立了“青年志愿者”队伍，评选了“文明礼仪使者”，教育和组织广大员工积极投身到公司创建全国文明单位、市“创建国家环保模范城市”等一系列的创建活动当中，通过在店内创造优美购物环境，开展优质服务，在店外组织志愿者到社区整治环境卫生、到街上维护交通秩序等，宣传和弘扬社会主义新风尚，展示员工的新风貌，接受并通过了上级有关创建考评小组对购物中心的多次现场抽查和考核，为各项创建活动作出了贡献。三是弘扬传统，助人为乐。一年来，广大员工发扬拾金不昧精神，主动上交顾客的遗失物品多件；中心员工捐款0多元；黄金珠宝部通过慈善义卖，向市慈善总会捐赠元；购物中心向贫困地区捐献衣服多件。

把抓好消防和安全保卫工作，放到与抓业务工作同等重要的位置上来抓落实。思想上重视，安全工作由总经理亲自抓，逢会必讲，常抓不懈。组织上健全，除建立专职保安队伍外，明确各级负责人对所在部门的安全负责。措施上落实，在重要部位安装了巡更器，确保巡查到位，选派保安到辖区派出所跟班学习反扒，通过人防与技防相结合，提高安全防范能力。坚持消防安全巡查，发现问题及时解决，消除安全隐患。对于发生的商品安全事故，吸取教训，举一反三，及时采取防范措施。一年来，没有发生大的消防、安全事故。

20xx年在全体干部员工的共同努力下，购物中心的经营管理工作取得了一定的成绩，但对照公司要求和企业发展需要还有很大的距离，特别是在营销创新、机制创新方面需要进行不断的努力和开拓。我们要在公司董事会的领导下，认真总结经验，学习先进方法，提高管理水平，争创更好业绩，为明年迈上新台阶做出更大贡献。

**连锁企业年终工作总结二**

转眼间，20xx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20xx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。

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀20xx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。

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。

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。

4、 统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半

成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、 销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、 技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、 部门责任不清，本未倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

我们##公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在温州乃至阀门行业都小有名气。应该说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是非常美好的。

“管理出效益”，这个准则大家都知道，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管理不够。严格说来公司应该以制度化管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的最大化。就拿考勤来说，卡天天打，可是迟到、早退的没有

处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别？不如不打。又如员工工作怠慢没人批评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

过程决定结果，细节决定成败 。 公司的目标或者一个计划之所以最后出现偏差，往往是在执行的过程中，某些细节执行的不到位所造成。老板们有很多好的想法、方案，有很宏伟的计划，为什么到了最后都没有带来明显的效果？比如说公司年初订的仓库报表，成本核算等，开会时一遍又一遍的说，可就是没有结果，为什么？这就是政令不通，执行力度不够啊。这就是为什么国内企业最近几年都很关注“执行力”的一个重要原因，执行力从那里来？过程控制就是一个关键！完整的过程控制分以下四个方面：

1）工作报告 相关人员和部门定期或不定期向总经理或相关负责人汇报工作，报告进展状况，领导也抽出时间主动了解进展状况，给予工作上指导

2）例会 定期的例会可以了解各部门协作情况，可以共同献计献策，并相互沟通。公司的例会太少，尤其是纵向的沟通太少，员工不了解老总们对工作的计划，对自己工作的看法，而老板们也不了解员工的想法，不了解员工的需要

3）定期检查 计划或方案执行一段时期后，公司定期检查其执行情况，是否偏离计划，要否调整，并布置下一段时期的工作任务

4）公平激励 建立一只和谐的团队，调动员工的积极性、主动性都需要有一个公平的激励机制。否则会造成员工之间产生矛盾，工作之间不配合，上班没有积极性。就我的个人看法，我认为销售部的工资偏低，大环境比较行业内各个阀门厂销售人员的待遇，小环境比较公司内各部门的待遇。虽然销售部各员工做得都很敬业，实际上大家内心都有一些意见。如果公司认为销售部是一个重要的部门，认可销售部员工的辛苦，希望能留住那些能给公司带来利润的销售人员，那么我建议工资还是要有相应调整，毕竟失去一位员工的损失太大了。 另外一个方面就是公司管理结构和用人问题。由于公司自身结构的特殊性，人事管理上容易出现越级管理、多头管理和过度管理等现象。越级管理容易造成部门经理威信丧失，积极性丧失，最后是部门内领导与员工不融洽，遇事没人担当责任；多头管理则容易让员工工作无法适从，担心工作失误；过度管理可能造成员工失去创造性，员工对自己不自信，难以培养出独当一面的人才。

以上只是个人之见，不一定都对，但我是真心实意想着公司未来的发展，一心一意想把销售部搞好，为公司也为自己争些体面，请各位老总们斟灼。

初步设想20xx年在上一年的基础上增长40%左右，其中一车间蝶阀为1700万左右，球阀2800万左右，其他2500万左右。这一具体目标的制定希望公司老板能结合实际，综合各方面条件和意见制定，并在销售人员中大张旗鼓的提出。为什么要明确的提出销售任务呢？因为明确的销售目标既是公司的阶段性奋斗方向，且又能给销售人员增加压力产生动力。

思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，

1、 办事处为重点，大客户为中心，在保持合理增幅前提下，重点推广“双达”品牌。长远看来，我们最后依靠的对象是在“双达”品牌上投入较多的办事处和部分大客户，那些只以价格为衡量尺度的福建客户无法信任。鉴于此，20xx年要有一个合理的价格体系，办事处、大客户、散户、直接用户等要有一个价格梯度，如办事处100，小客户105，直接用户200等比例。给办事处的许诺要尽量兑现，特别是那些推广双达品牌的办事处，一定要给他们合理的保护，给他们周到的服务，这样他们才能尽力为双达推广。

2、 售部安排专人负责办事处和大客户沟通，了解他们的需求，了解他们的销售情况，特别对待，多开绿灯，让客户觉得双达很重视

他们，而且服务也很好。定期安排区域经理走访，加深了解增加信任。

3、 扩展销售途径，尝试直销。阀门行业的进入门槛很低，通用阀门价格战已进入白热化，微利时代已经来临。公司可以选择某些资信比较好的，货款支付合理的工程尝试直销。这条路资金上或许有风险，但相对较高的利润可以消除这种风险，况且如果某一天竞争激烈到公司必须做直销时那我们就没有选择了。

4、 强化服务理念，服务思想深入每一位员工心中。为客户服务不仅是直接面对客户的销售人员和市场人员，发货人员、生产人员、技术人员、财务人员等都息息相关

5、 收缩销售产品线。销售线太长，容易让客户感觉公司产品不够专业，而且一旦发现实情可能失去对公司的信任。现在的大公司采购都分得非常仔细，太多产品线可能会失去公司特色。（这里是指不要外协太杂的产品如减压阀、煤气阀、软密封闸阀等）

1、 人员安排

a) 一人负责生产任务安排，车间货物跟单，发货，并做好销售统计报表

b) 一人负责对外采购，外协催货及销售流水账、财务对账，并作好区域经理业绩统计，第一时间明确应收账款

c) 一人负责重要客户联络和跟踪，第一时间将客户货物数量、重量、运费及到达时间告知，了解客户需求和传递公司政策信息等 d) 一人负责外贸跟单、报检、出货并和外贸公司沟通，包括包装尺寸、唛头等问题

e) 专人负责客户接待，带领客户车间参观并沟通

f) 所有人员都应积极参预客户报价，处理销售中产生的问题

2、 绩效考核 销售部是一支团队，每一笔销售的完成都是销售部成员共同完成，因此不能单以业绩来考核成员，要综合各方面的表现加以评定；同样公司对销售部的考核也不能单一以业绩为尺度，因为我们还要负责销售前、销售中、销售后的方方面面事务。销售成员的绩效考核分以下几个方面：

a) 出勤率 销售部是公司的对外窗口，它既是公司的对外形象又是内部的风标，公司在此方面要坚决，绝不能因人而异，姑息养奸，助长这种陋习。

b) 业务熟练程度及完成业务情况 业务熟练程度能够反映出销售人员业务知识水平，以此作为考核内容，可以促进员工学习、创新，把销售部打造成一支学习型的团队。

c) 工作态度 服务领域中有一句话叫做“态度决定一切”，没有积极的工作态度，热情的服务意识，再有多大的能耐也不会对公司产生效益，相反会成为害群之马。

3、 培训 培训是员工成长的助推剂，也是公司财富增值的一种方式。一是销售部不定期内部培训，二是请技术部人员为销售部做培训。培训内容包括销售技巧、礼仪、技术等方面。

4、 安装专业报价软件，提高报价效率，储存报价结果，方便以后查找。

以上只是对来年销售部的初步设想，不够完整，也不够成熟，最终方案还请各位老总们考虑、定夺。

**连锁企业年终工作总结三**

出纳工作职责是对全院财务资金活动进行核算管理和监督。出纳工作是一项婆婆妈妈的工作，事情繁杂，又不像其它临床科室能够用数字和成果来说话。但我自任职以来，热爱本职工作，立足自身岗位，踏踏实实做人、勤勤恳恳干事，恪尽职守，忠实履行自已的工作职责。现将一年来的工作情景汇报如下：

一、爱岗敬业

扎实搞好医院财务核算及管理工作，不怕困难，热情服务，在本职岗位上发挥应有的作用，随着医院业务量不断攀升，出纳核算和工作量也随之不断加大，接手以来我加班加点认真对1-\_月份的账务进行了认真处理并及时做完。迅速熟悉自已的工作任务，学习医院管理方案，并按要求对一季度浮动工资进行核算按时发放。我每月21号开始对结帐出院病人逐个分项目分科室录入汇总完成后打印出来交由各科护士长、药房、医疗股长每人一份进行核对，确认无误后方记入住院收入。

每月5号之前要把上个月的账务处理完毕，打印出记账凭证、财务报表后装订成册然后归档保管。5号之前向主管局上报上月财务收支月报表，向院领导提交上月业务收入报表及收入汇总比较表。同时对新增的固定资产进行录入，坚持固定资产管理软件中的固定资产和财务账上一致，年终要及时向县国资局上报固定资产年报。每季度要统计各科室收入和个人收入，根据医院管理方案真实准确、实事求是地进行各科室人员浮动工资的核算，构成草案后交由院领导审批后按时兑现全院人员浮动工资。

在做好以上工作的同时，加强对票据的管理，对收款室、护理部、出纳等领购发票严格实行缴销管理。对学生交来的学费按票及时录入电脑备查，学生领证时逐个核清学生学费。对每一个查询学费的学生我都热情接待，始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。时刻把自已的岗位作为医院一个服务的窗口。财务部的工作象年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始。

虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，可是作为医院正常运转的命脉，我深深地感到自我岗位的价值，所以在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，我养成了严谨细致务实的工作作风。在办理每一笔出纳事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，对要求我签字审核的支出进行认真审核，确保出纳信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

二、工作中存在的不足之处

1.在业务知识和管理经验上与自已的本职工作要求还存有必须的差距。

2.开展工作的思路还不够宽广，缺乏创新精神。

3.日常工作中有些做的不够细致、深化，管理只停留在表面，没有起到真正的作用，针对这种情景以后如何将工作做细做深，加强财务监督管理职能，应是我今后工作中的重点。

**连锁企业年终工作总结四**

时间是生命，时间是效率，时间是金钱，时间是经验，时间是财富。转眼间，一学期的时光已流逝，回首本学期来的工作，我收获了什么，失去了什么，又到了该总结的时候了。请看我的xxxx年工作总结。

本学期中，我最大的收获是，在校领导的精心安排下，我拥有了两个认真负责、公私分明的好搭档---爱华和肖丽两位老师，拥有了一个素质较高、精诚团结的优秀团队。在学校的正确领导下，在全体后勤职工的共同努力下，我校的寄宿管理又上了一个台阶，取得了可喜可贺的成绩。

1、每周一次的后勤职工例会前的培训，大大提高了职工的思想素质和业务能力，增强了职工的凝聚力，促进了大家了良好心态的形成。大家不会忘记王晓林老师的“短板的故事”，对爱华老师的“别太计较，不是懦弱，是智慧，更是高尚人格的体现”也记忆犹新，还有王丽红老师的“寻找自我，享受快乐”、周娟鱼老师的“凭什么不幸福，你还要多幸福”都带给大家深深的思考。

2、每周一次后勤职工例会上的发言，促进了主管老师和保育教师之间的直接交流，有利于工作的改进和提高，使管理更加精细化、规范化、人性化。比如通过检查和交流，在内务整理方面涌现出了更多的好榜样，连鱼和红梅；通过表扬和提醒，在卫生方面树立的榜样有：娟鱼餐桌擦得特别光亮，银绒、秀英老师的连廊拖得极干净。

3、我们3位主管老师团结一心，使考核更加公开、公正、公平。我们3个虽然各负责一个餐厅，各人管理各人的楼层，但在对老师及保育教师的考核上，我们都能抱着一颗公心，从工作的角度出发，公平、公正地根据每个人的工作进行考核，每周及时把考核结果进行公示。正由于此，本学期以来，没有因为考核而引起老师的不满、保育教师的质疑而给工作带来麻烦。

4、在刘主任的大力倡导下，在我们三位楼管的努力践行下，学生的合作收盘已形成习惯，成为本学期餐厅教育的一大亮点。

5、在薛校长、赵主任、刘主任的指引和监督下，在付爱华老师的榜样示范下，我本人逐渐养成了在餐厅用话筒对孩子们进行教育的习惯。比如每周一句的文化墙标语的学习、每周一次最美餐桌、光盘小绅士、小淑女的公布、每周重点工作的布置、及时表扬主动捡拾垃圾者、做好人好事者、及时表扬就餐有进步的孩子，如吃饭比以前快的张荷若、不再剩饭的戴景瑞、赵子靖，开始好好吃饭的杜东阳、按时到餐厅吃饭的吴江源等。通过表扬、激励、检查、及时公布，孩子们良好的就餐习惯逐渐养成，能做到安静有序就餐了，饭后桌面干净了，几乎没有倒饭倒菜的了，后勤职工的打扫任务也减轻了。

1、在例会的发言和在餐厅的讲话中，语言组织得不够精彩，口语表达能力欠佳，需加强学习和准备。

2、在管理孩子们时有时会缺乏耐心，方法不够创新，需要多向同事和榜样学习。

xxxx年工作计划：时间是最公正的。你付出多少，就会收获多少。我为自己一学期来的收获感到欣慰，同时也为出现的不足深感遗憾。在以后的工作上，我会更加用心，扬长避短，努力向上，和三小同成长、共发展！

**连锁企业年终工作总结五**

在商场领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了xx年各项工作，取得了一定成绩。回顾xx年来的工作，我们主要做了以下几点：

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场商场自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。

随着商场精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级商场的要求。

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。

我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到商场的发展与生存。

因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。

比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。x年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

我们xx公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。

今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的xx事业蒸蒸日上，商场大而富强。

**连锁企业年终工作总结六**

在离校的那几天满校园都穿透着“我的未来不是梦，我会仔细的度过每一分钟”的韵律，让只要理论常识没有社会经历的我对未来增长了几分决心。带着无限的神往和神往，我义无反顾的挑选了xx，踏上了北上的火车。我满载着愿望，期望在美丽的首都xx完结丰盈的高兴。

深冬的xx，吼叫的冬风，飘动的黄叶，干冷的气候，初到xx，我感受到来了自这个美丽大城市的丝丝惨淡和孤寂，不知道何时，我开端置疑起自己的挑选，我的安身之处在何方。来到长城是个偶尔的时机，人们都说偶尔成果光辉，我没有把握去必定，但我有决心去寻求。在长城作业人员的带领下，来到了咱们行将坚持三天的训练地云趣园。在这里训练作业人员仔细的组织了咱们的吃住日子，看到训练室里没有暖气，便当即打电话给修理师傅，给咱们带来了一片温暖的六合。瞬间，感动的心不再冰冷和孤单。在感动中咱们迎来了三天的训练。这次训练包含着长城物业企业文明介绍、企业的运营理念和服务主旨、公司各个部分担任人教学有关规章准则和本身经历的教授以及作为客服人员的根本礼仪、服务内容和对服务内容的实地演习。

在三天的训练中让我最为收成颇丰的是服务流程的实地演习。每一个人扮演不同的人物，有刁蛮无理的业主，有初到无经历的客服人员，有经历深沉的修理师傅，有仔细担任的保洁人员，咱们一遍一遍的演习不同状况下客服人员的应变才能。经过实地演习，我根本了解了作为客服人员的根本服务内容，遇到不同业主不同突发作业时的应变才能和处理办法，各项工作的处理流程。也在概念的根底上更深层次的领会和了解了物业处理的真实含义。尽管整个训练的时间不长，但在这短短的几天中，我的常识得到得到了更新、团队精力得到了前进、情趣得到了熏陶，使咱们收成颇丰、领会多多。

很侥幸三天训练完后我分配到了云趣园处理处，并在一区展开自己的实习作业。来到客服服务中心，发现自己实践把握得到东西很少，需学习了解的东西太多。一区亢文顺主管看到我茫然的姿态，鼓舞我多看、多做、多想、多问、多学。要求其他搭档多给予我协助，以及触摸各种服务作业的时机。

来到客服中心的第一天，我便学会了开收据、入流程单、开采暖证明、接听电话等根本的服务作业。记住第一次接电话，心中充满了恐惧感，很机械的答复业主的一些简略问题，搭档听到后，指出了我说话的机械，告诉我这样说话不简单与业主拉近联系乃至简单开罪业主，这与咱们的服务标准是远远不相付的。了解了事态的严峻性，我时间提示自己，放松自己，在接电话时时间坚持浅笑，把业主作为自己的亲人。这样的做法得到了主管和搭档的必定。在接下来的日子，在搭档的热心协助引导下，我学会了处理地上地下车位、续卡、以及在处理车位进程中的注意事项，比方：地上地下月费、年费，地下车库又分东西地库，业主车位的挑选、车卡的处理等。用心对与业主休戚相关的多种问题的了解和把握，以便独立的更好的给业主服务。一同，常常和搭档一同下小区巡查，及时的发现问题，处理问题。

今日，我现已可以独立上早晚班，尽管有些作业还不太娴熟，有些常识仍是把握的不行全面，有些问题还没有发现，但我学会了仔细的问，以此来削减自己作业的失误量，与此一同来丰厚自己的作业经历的堆集。

在往后的日子里，我会倍加的尽力，做一行爱一行，谦虚的向搭档学习，遵从上级的组织，仔细的完结各项作业。

1.从纤细的作业下手，活跃调整自己的心态，完结人物的改变。从校园到作业岗位，环境改变很大，所触摸的人和作业一切都是新的。特别作为客服的我，服务的人多且杂，问题多且乱，我有必要规整自己的心态，低沉做人，高调干事，顾客便是天主。

2.关于小区，自己仍是不行了解，在行将到来的日子，我会多下小区，多发现问题，及时处理，随时盯梢。

3.对触摸业主，了解和了解业主。在服务和才能范围内协助处理业主的需求和遇到的费事。让业主真实感受到长城的的服务主旨：服务业主，报效社会。做到让业主满足和定心。

4.加强与搭档之间的交流，谦虚的向搭档讨教和学习。作为新职工自己作业经历缺少，许多东西都是靠幻想来了解，在初期的作业中随时会遇到这样那样的问题，所以有必要谦虚仔细的向搭档讨教。一同也有必要处理好与搭档之间的联系，团体协作，互相协助，一同为长城物业的展开奉献力气。

来到长城物业xx分公司云趣园处理处有一段时间了，自己也老练的许多。感谢身边每一位协助我的人，由于他的协助，他们的关怀，他们的支撑，他们的鼓舞，我很快的融入了长城物业云趣园处理处这个联合向上，温馨友爱的咱们庭。很侥幸能在云趣园处理处打造自己演绎人生的舞台，还记住国优复检，自己被组织担任宣传栏，其时真的很怕，怕自己做欠好，怕完不成使命。在领导的鼓舞下，自己树立了决心，最终满意的完结了使命，心中满是高兴和骄傲，自己可认为国优，为团体奉献一份力气。在往后的日子里我会满怀决心，仔细学习，结壮苦干，不断堆集，争夺提前成为长城物业的正式作业人员。

**连锁企业年终工作总结七**

尊敬的奥融集团公司总裁助理、金纳影视文化发展有限公司总经理郭一铭先生，佰融集团财务部部长雄显峰先生，审计部部长吴一泽先生，亲爱的金纳\*房店的团队伙伴们： 首先，我代表金纳\*房店全体员工向来自集团总部，跨越辽吉黑三省行程1400余公里出席金纳哈市\*房店旺年会的集团三位领导的光临表示深深的感谢；向今天参加旺年会和仍奋战在一线的金纳\*房店的各位员工表示深深的感谢。

俗话说：瑞雪兆丰年，玉兔迎宾客，今天在数九严寒的的冰城—\*房，我们在集团公司的温暖关怀下以及各位集团领导的亲临中召开\*房金纳电影城有限公司20xx年度旺年会，下面由我向集团领导作20xx年度工作汇报。

20xx年，在集团公司的领导和金纳发展的直接指导下，金纳\*房店圆满完成20xx年的各项经营收入指标任务，，全年实现票房收入728万元（全年预算700万元）超额28万，全年实现总收入815万元（全年预算数710万）超额完成115万元，达成率119%。单座实现效益达11，380元，稳据金纳各连锁店第二名。金纳\*房店取得今天的成绩凝聚了\*房店每位员工辛勤的汗水，凝聚了\*房管理团队扎实、科学和高效率的工作作风，凝聚了集团公司以及\*房市\*和百姓对金纳\*房店的殷切期望。20xx年金纳\*房店经营工作主要体现在以下几个方面：

1、\*房店严格执行集团公司和金纳发展的规章制度，结合\*房店的实际情况建立健全了完整的管理细则。20xx年\*房店采取了“市场为先导，管理为主要，管理和市场两手一起抓”的措施和手段，使影院的的经营管理工作日渐步入正轨，现影院正从市场拓展期的初级阶段朝品质提升期迈进。20xx年伊始，\*房店管理团队从工作作风入手，狠抓严管，从每件事、每项工作作起，把管理团队的日常工作进行细化和量化考核，用管理团队的每个人的实际工作态度来带动\*房店的每一名一线员工，实行一线员工无错化管理，出现问题错就在管理人员没有培训到位，没有把交办的工作检查督促到位。通过思想道德和岗位及业务培训，让每一名员工热爱团队，认真负责履行工作任务，20xx年，\*房员工参加培训28次，出勤率100%无一人请假和迟到。

2、提高员工的“精、气、神”，增强团对凝聚力，树立企业理念，即“忠诚度第一，服从度第二”，培养员工对企业的忠诚度、信赖度，最大可能发挥员工工作的主动性，同时积极听取员工的合理化建议，对提出建议的员工及时给予表扬，使员工在严格遵守公司管理的同时还能够对企业的成长提出自己的看法，给予其表现的时间和空间，倡导“金纳是我们的饭碗，顾客是我们的粮食，员工是企业的财富”。让员工充分体现个人价值，激发他们的工作和服务热情，为企业而不断的奉献自己；\*房店的团队风尚就是：今天的懒惰和涣散是

做梦，明天的努力和勤奋是圆梦。

3、各方面展开全员培训，提高\*房店全员的业务技能和专业素质。管理人员每周召开周例会一次，把集团和金纳发展下达的管理制度、布置的工作任务及时传达，层层落实到人、到岗，保质报量予以完成。市场部人员业务会议随时召开，随时抓住市场信息的瞬间变化及市场营销的灵活度，扩大市场的销售力度。20xx年，\*房店把消防安全工作永远放在第一位，把消防安全工作常态化、责任化，全年的消防工作从培训到检查、从应急预案处理到正式演习均全员参加并记录在策，全员进行了防恐、防灾演习，对每个影厅、每个部位发生突发事件时都安排专人负责，成立了防恐、防灾领导小组；此外，在各岗位还进行交叉培训，安排放映负责人对前场服务人员进行放映的一般常识培训，使服务人员懂得一般的放映故障，发生故障时前场人员能够第一时间通知放映室，最大限度减少放映故障和顾客投诉，避免企业利益受损；20xx年无重大放映事故，因一般放映事故造成顾客投诉的7次中，在把损失降低到最小程度和保证公司利益最大化前提下全部得到了圆满的解决，未发生一起群体性投诉事件，在\*房市和大商新玛特获得了普遍赞誉。

4、按照电影行业的客观规律和\*房城市的实际状况进行管理和日常经营，探索和总结符合金纳在\*房市发展的市场营销和市场开发新思路。通过积极与\*相关职能部门协调，与各企、事业单位利用一切机会开展交流，介绍金纳，宣传金纳。认真听取\*职能部门对\*房店的建议，虚心接受，主动和\*相关职能部门联系，邀请主要负责人到\*房店指导工作，提高金纳在\*房市的知名度，20xx年，我们多次邀请到了哈市委常委人大主任李书香、\*张副\*、宣传部部长、\*局长到金纳影城指导工作，市宣传部部长称赞金纳是\*房文化产业的一张亮丽的名片；在与企、事业单位交流时，不断地推销影片、推销金纳，培养这些单位的.电影消费习惯，多方位、多角度利用\*房市的效益好的国企和有影响力、有知名度的单位进行联合，实施cis的形象设计，寻找双方共同的卖点展开合作，营造新的经营氛围。由于受文化因素和地理位置的客观因素的影响，在\*房市策划电影文化活动较难，搞首映式等活动邀请明星不且实际也做不到，影城自己搞宣传力度不大。于是，我们就联合在\*房比较有影响的企业和知名人士，利用我们影片的卖点和节假日进行包装宣传，20xx年，我们成功的联合\*房电信公司举办了《叶问2》首映式；联合\*房驻军炮团举办《唐山大地震》首映式，利用影片《让子弹非》邀请市人大主任等佳市领导到影院等参观等，在圣诞节邀请\*房书法家董老等名人亲临影院挥毫泼墨，这些营销企划活动在\*房市引起了极大的效应，达到了经济效益和社会效益的双丰收。赢得了\*房市\*、百姓和社会的普遍赞誉。20xx年在全体\*房店员工的努力和打拼下，\*房店不仅实现票房和总收入的突破，更实现了净利润超百万的成绩。目前，\*房店正酝酿在今年3月筹备举办\*房市第一届电影文化节，主办单位是\*房金纳有限公司和\*房大商新玛特，协办单位是\*房市宣传部、团市委（已得到市领导同意），赞助单位是\*房电信公司、\*房驻军炮团、\*房中国银行和\*房苏宁电器。

诚然，\*房店在20xx年取得的一点成绩，获得了集团领导的肯定，但我们也清醒的认识到我们在实际工作中还有很多的不足和急需要改进的地方：

1、 如何继续提高管理的连贯性和服务质量的稳定性，真正从“管理要效益” 用“效益稳定管理”，，\*房店09年上半年的教训值得现有管理人员和员工反思，要立足长远，关注细节，很抓落实；

2、 小卖占票房的比重尚未达到理想，今年要调整品项和价格，大堂的出租区招商工作不甚理想；\*房店的小卖在20xx年力争达到占票房比15%，目标20%，这样才能保证\*房店的经济效益的稳步提高；

3、 管理人员的业务能力离现代影院管理人才的要求尚有差距 ，在20xx年将加大培训时间和力度，利用面对面和远程视频系统展开培训工作，为集团公司培训合格的专业人才；

4、 在利用现有的社会和人脉资源如何继续包装影院和炒作影片，本着要少花钱、少费力、少冒险的原则，建立和谐影院，打造高效团队，实现“即要成功、又要轻松”。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，各位领导，\*房店有能力、有信心完成20xx年的各项工作，完成20xx年的票房980万，总收入1090的经营指标任务，力争实现经济效益新的突破，不辜负集团公司对\*房团队的期望，保证向集团交上满意的答卷，为集团的发展目标付出我们的全力，谢谢大家。

**连锁企业年终工作总结八**

农村公益电影放映工程是党和国家关心农民、服务农民的惠民工程，也是宣传党的政策、坚持先进文化方向、巩固农村基层\*的民心工程。我们认真贯彻执行党的十七届五中、六中全会精神，调整观念、完善措施、深化改革、强化特色。既志高存远，坚持开拓进取；又脚踏实地、坚持体现实效。在全县大文化的框架中，与时俱进，勤奋工作，勇于创新，圆满完成了各项工作任务，取得了良好的社会效益和经济效益。

数字院线管理站现有13名工作人员，10套数字放映设备，负责全县公益电影任务。

我县共有十个乡（镇、区），220个行政村，33万人。放映队分为南北两个服务部，南片服务部共有4套放映设备，负责汾河以南4个乡（镇、区）100个行政村的放映任务；北片服务部共有5套放映设备，负责汾河以北6个乡（镇、区）120个行政村的放映任务。每年公益电影放映场次为2640场。

（一）领导重视，建章立制，农村电影放映工作开展有序

局领导召开专门会议研究农村电影放映工作，对农村电影放映工作提出具体要求，要求本管理站切实将此项工作摆上重要日程，抓紧抓实抓好抓出成效。新绛县数字电影院线管理站按照文体广电新闻出版局有关农村电影发展工作的有关部署，认真抓好工作落实，建立了放映人员的录用制度、放映工作的监督监察制度和放映工作的财务管理制度。

每月月底召开农村电影放映工作例会，由每片负责人进行发言，相互交流各自工作情况，取长补短，及时总结经验教训。通过制度的运行与实施，各放映队也逐步形成了按制度运行、按规范放映的.模式，全县农村数字电影放映工作得到有序健康发展。

（二）强化监督，全面检查，督促农村电影放映工作落实

为真正做到农村电影放映工作有序进行，我们加大了放映工作的检查力度。对于放映工作的检查，要做到检查时间不固定、检查方式不固定、检查单位不固定，分管局长带领有关工作人员晚上亲自到各村放映点实际进行检查。为增加检查的随机性，我们将各放映队的放映计划录入电脑数据库，通过电脑软件随机确定检查单位。

（三）突出公益，注重服务，真正做到让广大群众受益

作为一项公益性事业，农村电影放映的根本目的是让人民群众受益，为此，我们从多方面入手，逐步建立起完善的电影放映服务体系。

截止目前，20xx至20xx三年时间共放映电影300余部，授权7920场次。工作人员没有休息日，采取统一组织、统一安排、我们的放映工作人员从没有提出任何怨言而是默默地奉献工作，用严谨的工作态度为百姓办好每一件事，用团结的力量，巩固发展电影文化为民众服务。服务于人民，服务于社会，真正起到党的宣传堡垒作用。

我们将一如既往的加强电影工作队伍的思想认识和建设，积极响应新农村、新电影、新理念、新希望的号召，用主流电影向社会承诺，服务于社会，服务于百姓。

**连锁企业年终工作总结九**

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20\_年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20\_年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支;

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系;

(五)抓好小区绿化维护工作。

**连锁企业年终工作总结篇十**

20\_\_年即将过去与20\_\_年就要到来之际，我先祝贺各位同事在度过愉快丰收的一年和在未来一年中万事顺意!自己在局与中心领导和全体同事的关心、支持和帮助下，坚持自我严格要求、加强学习、踏实工作，在政治思想、工作学习等方面取得了不小的进步，下面把自己各方面的表现向领导和同事们作个小总结。

一、爱岗敬业，坚持原则树立良好的职业道德

在工作中，自己按照发展要有新思路，改革要有新突破，开放要有新局面，各项工作要新举措的要求，在工作中要能够坚持原则，秉公办事，顾全大局，以新《会计法》为依据。遵纪守法，遵守财经纪律。认真履行会计岗位职责，一丝不苟，忠于职守尽职尽责的工作。服从组织安排，并能按时保质保量完成岗位任务工作。主动利用会计的优势和特长，给领导当好参谋，合理合法处理好财会业务。对各办公室人员所需报销的单据进行认真审核，为领导把好第一关，对不合理的票据一律不予报销，发现问题及时向领导汇报，认真做好会计基础工作，认真审核原始凭证，会计凭证手续齐全，装订整洁符合要求，科目设置准确，帐目清楚，会计报表要准确及时完整定期向领导汇报财务业务执行情况，除按时完成本职工作之外，还能完成临时性工作任务。

二、加强政治学习努力提高自身素质

我深知作为财务工作人员，肩负的任务繁重，责任重大，为了不辜负领导的重托和大家的信任，更好的履行职责，就必须不断的学习，因此把学习放在重要位置，认真学习业务知识和\_\_\_的新形势下的政策，自己无论是在政治思想上还是业务水平方面，有了较大的提高。坚持把学习和积累作为提升自身素质，提高工作能力的基本途径，坚持把参加各种学习活动与业务学习结合起来，并认真做好重点学习笔记。工作中能认真执行有关财务管理规定，履行节约，勤俭办公，务实开拓。

三、重视日常财务收支管理

收支管理是一个单位财务管理工作的重中之重，加强收支管理，既是缓解资金供需矛盾，发展事业的需要，也是贯彻执勤俭办一切事业方针的体现。为了加强这一管理，我们建立建全各项财务制度，财务日常工作，就可以做到有法可依，有章可循，实现管理的规范的制度化。对一切开支严格按财务制度办理，对一些创收积极进行催收，使得局和中心财务财务能够集中财力办公，通过财务室认真落实的执行，收效非常明显。在经费相当紧张的情况下，既保证局和中心一系列\_\_业务活动和财务收支健康顺利地开展，又使各项收支的安排使用符合发展的要求，极大的提高了资金的使用效益，达到了增收节支的目的。

四、认真做好年终决算工作

年终决算是一项比较复杂和繁重的工作任务，主要是进行结清旧账，年终转账和记入新账，编制会计报表等，财务报表是仅反映单位财务状况和收支情况的书面文件，单位领导了解情况，掌握政策，指导本单位预算执行工作的重要资料，也是编制下年度财务收支计划的基础。认真细致地搞好年终决算和编制各种会计报表。写出分析，能过分析总结出管理中的经验，提示出存在的问题，以便改进财务管理工作，提高管理水平也为领导的决策提供依据。

五、科学调度，厉行节约

本着节约，保证工作需要地原则坚持做到多请示，多汇报，不该报的不报，不该购的不购，充分利用办公现有资源，科学高度，合理调剂，能用则用，能修则修，以最小的支出取得效果。

总之在20\_\_年的工作中，自己在局、中心和科室同志们的艰苦奋斗是分不开的，在新的一年里，我们将更加努力工作，发扬成绩，改正不足，以勤奋务实，解放思想，转变观念，抓住机遇，改变命运。以事业为基础，以经济为导向，以稳定为前提，以学习为补充，以发展为动力。为我\_\_局、培训中心的建设和发展贡献自己的力量。

**连锁企业年终工作总结篇十一**

时光飞逝，今年的工作转瞬即为历史。一年中，财务部有很多应做而未做、应做好而未做好的工作，比如在资产实物性管理的建章建卡上，在各项经营费用的控制上，在规范财务核算程序、统一财务管理表格上，在及时准确地向公司领导汇报财务数据，实施财务分析等方面都相当欠缺。在财务工作中我们也发现公司的基础管理工作比较薄弱;日常成本费用支出比较随意;公司对员工工作要么没有很明确严格具体科学的要求;要么就是执行乏力;也有一些员工在工作中不能站在公司的立场和利益上等等。这些应该是20xx年财务管理要重点思考和解决的主题，也是每一位xx人如何提高自我、服务企业所要思考和改进的必修课。作为财务人员，我们在公司加强管理、规范经济行为、提高企业竞争力等方面还应尽更大的义务与责任。我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，加强学习，以适应时代和企业的发展，与各位共同进步，与公司共同成长。

20xx年，是我公司各项改革迅速发展的一年，管理工作有条不紊的开展，为我们搞好财务工作提供了有力保证。财务部在公司领导及全体员工的支持下，以求真务实的工作作风，较好地完成了各项工作任务，现就20xx年度财务部工作简要总结如下：

一、基础建设

1.参与制定了公司材料管理/资金管理及相关规章管理的若干项，为公司进一步规范目标化管理、提高经营绩效、统筹及高效地运用资金，规范经济行为，铺下了良好的基础。使财务工作进一步走向法制化、制度化和规范化。

2.在公司各项规章制度改革的同时，进一步明确财务工作人员的职责和权限。使财务工作的内部监督职能进一步得到体现，可以更好的为领导决策提供依据。

3.调整人员的知识和年龄结构，经验丰富的老同志和积极上进的年经人相互交流、相互学习，以老带新、新老结合，形成了一支知识结构和年龄结构较为合理的，充满生机和活力的财务队伍。

二、具体财务工作

1.单位预算是公司完成各项工作任务，实现企业盈利的重要保证，也是单位财务工作的基本依据。在现有条件下，在国家政策允许范围内，挖掘潜力，多渠道积极筹措资金，本着“以收定支，量入为出，保证重点，兼顾一般”的原则，建立了成本费用明细分类目录，使预算更加切合实际，利于操作，使成本费用核算、预算合同管理，有了统一归口的依据。在实际执行中，严格按照预算执行，不得随意调整预算，确因特殊情况，需经公司领导者研究决定，充分发挥了资金的使用效益，确保了公司各项业务的顺利完成。

核算工作是本部门大量的基础工作，资金的结算与安排、费用的稽核与报销、会计核算与结转、会计报表的编制、税务申报等各项工作开展都能有序进行、按时完成。

2.重视日常财务收支管理。

收支管理是一个公司财务管理工作的基础，加强收支管理，既是缓解资金供需矛盾，发展公司业务的需要，也是贯彻勤俭办事的体现。为了加强这一管理，财务部建立健全了各项财务制度，这样财务日常工作就可以做到有法可依，有章可循，实现管理的规范化、制度化。对一切开支严格按财务制度办理，对一些创收积极进行催收。通过财务部认真落实执行，收效非常明显，在经费相当吃紧的形势下，既保证了公司正常业务活动和财务收支的顺利开展，又使各项收支的安排使用符合公司发展的要求，极大地提高了资金的使用效益，达到了增收节支的目的。

3.积极做好对应收款的清理工作

应收款主要是员工出差和购物所借款项，这部分借款如不及时进行清理，就不能够真实反映经济活动和经费支出，甚至会出现不必要的损失，为此我们采取积极措施加以管理和清算。

一是要控制应收款的资金额度。

二是要缩短应收款的占用时间。

三是要及时对应收款进行清理、结算。针对一些一直拖欠的员工，采取见面打招呼，让其及时结账清算。若仍不能进行清还，则每月从工资中扣还一部分，直至把借款清完。虽然这样做，有些同志不太理解，但对于工作，我们是尽职尽责的。由于采取了这些有力措施，应收款的清算工作还是有成绩的

4.加强对流动资产的管理。

流动资产是公司开展业务及其它活动的重要物质条件，其种类繁多，规格不一。在这一管理上，很多人长期不重视，存在着重钱轻物，重采购轻管理的思想。为加强这方面管理，财务部在平时的报销工作中，对那些该记入固定资产而没办理固定资产入库手续的，督促经办人及时进行固定资产登记，并定期与校产科进行核对，确保帐实相符。通过清查盘点能够及时发现和堵塞管理中的漏洞，妥善处理和解决管理中出现的各种问题，制定出相应的改进措施，确保了固定资产的安全和完整。

材料(存库商品)占销售成本比重较大，同时也是保证产品质量的重要因素之一。有时为了确保业务顺利进行，配合销售部门调整采购结算方式，由原来的先收款后提货改为先提货后收款。

5.税务政策及纳税申报。

6.对20xx年养老保险进行清算，一方面增加公司员工的福利待遇，另一方面提高公司员工的凝聚力，主要还是有利于接受税务与社保的检查。

7.认真做好年终决算工作。对会计报表进行梳理、格式作相应的调整，制订了会计报表管理办法。使会计报表更趋于管理的需要。

年终决算是一项比较复杂和繁重的工作任务，主要是进行结清旧账，年终转账和记入新账，编制会计报表等。财务报表是反映公司财务状况和收支情况的书面文书，是财政部门和公司领导了解情况，掌握政策，指导预算执行工作的重要资料，也是编制下年度公司财务收支计划的基础。所以财务部非常重视这项工作，认真细致地搞好年终决算和编制各种会计报表。对一年来的收支活动进行分析和研究，做出正确的评价，通过分析，总结出管理中的经验，揭示出存在的问题，以便改进财务管理工作，提高管理水平，也为领导的决策提供了依据。

三、自身建设

1.不定期举办财务知识普及，提高员工综合素质和能力

对非财务人员，财务部针对高新技术企业的新形势和出现的许多新情况、新问题，为了提高公司员工的协调合作，不定期举行了财务基础知识普及，通过财务基础知识普及，可以提高了大家的综合素质和理论水平，增强分析问题和解决问题的能力。

2.会计知识的研讨及培训

对于专业财务人员我们从三方面考虑培训内容，

一是《会计法》，要了解会计知识，首先要了解这方面的法律知识。

二是会计基础知识，专业人员学习这方面知识的目的要明确，帐务清楚明晰，基础是关键。

三是财务数据分析，这是会计知识培训的重点。并每年安排财务人员进行再继续教育培训。

**连锁企业年终工作总结篇十二**

不知不觉，我进入\_已经一年多了。前台行政文员这个职务我是第一次接触。在这段时间中，我努力学习让自己适应公司快节奏、高效率的工作环境。在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，学习了我该学习以及领导让我学习的所有内容，虽然没有完全学会，更没有达到炉火纯青的地步，但是在以后的工作中我会理论结合实践，进一步去学好这些内容。同时我也顺利完成了领导交办的各项任务。在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢!下面，我将这一年以来的工作做一个总结：

1、我花了近\_的时间学习了公文的写作、排版，到目前为止在领导和同事们热情的帮助下，我已基本能独立完成这项工作。但是还有很多不足的地方，在以后的工作中我会进一步去努力。

2、我用几天的时间学习了《生产管理制度》《安全管理制度》《行政管理制度》等，学习完之后按领导的要求独立编写了《档案管理制度》和《办公用品管理制度》。

3、学习了《商品条码系统成员》(培训手册)和《商品条码应用指南》(编码快速入门)，学习完之后联系了商品条码制作商。

4、学习了《企业人礼仪手册》和《公文写作教程》两本书。学习完之后制作了“企业礼仪培训”的幻灯片。

5、学习了一部分产品知识，了解了我们公司现有的产品，但是对\_市场以及其他公司的产品了解甚少，在这方面还有待加强。

1、这一年我完成了从第x期到第x期的全体员工会议纪要、\_部第x期会议纪要、\_部第一期会议纪要，发布了“\_号的公司公文”，并在公司\_平台予以展现。

2、根据工作需要，对\_公司和\_公司的合同类档案分门别类的做了正本和副本归档，并制作了相应的电子表格，在公司平台上的档案类栏目予以展现。同时完成了领导交代的打印、复印、传真等工作。对公司所发放的通知及文件，及时做到了上传下达。

1、由我和\_一起整理了档案柜里所有的档案和资料并制作了相应的表格发给了x经理。

2、重新制作了员工花名册，在\_平台里面录入了所有员工的个人资料。

3、完成了员工通讯录的表格，发到了每位员工的邮箱里。

1、我和\_一起统计了公司的办公用品库存并做了相应的表格，然后做了办公用品台账。

2、发布了《办公用品管理制度》的文件，从20xx年开始实行。

来\_这一年学习了很多，收获了很多。我懂得事情轻重缓急，做事较有条理。在工作中虽然学到了一些知识，但还是学的不精，在以后的工作中我会积极向同事请教，努力学习，把在学校学到的理论知识运用到实践当中，争取做一名优秀的员工。在20xx年我会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情，提高自己的悟性。

**连锁企业年终工作总结篇十三**

在这一年的时间里，公司在董事会的正确领导下，在每一位员工的勤奋努力下，稳步发展，勇于创新，经受了市场硝烟的洗礼，在残酷的竞争中逐渐成熟起来了。我作为公司财务部的一员，也与公司一齐经历了不平凡的一年。现就我一年的工作简单总结一下。

一、牢记职责，忠于职守。

在一个企业中，出纳的工作看似简单而又平凡，但我深知这个岗位包含着多少领导的信任和期望，我的职责是要看好钱袋子，记好帐本子，紧把收付关，职责重于泰山。在日常工作中，注意和主管会计密切配合，有条不紊的开展业务。银行和现金的收支是我的主要业务资料，随时掌握银行存款余额，定时上报数据，及时为领导供给决策依据;保证经营用现金的支出，跑银行不怕苦累，风雨无阻;对待购房客户不烦不燥，耐心接待，即使加班也要保证售房款的收账。我们计财部虽然忙碌但很充实，节奏紧张但很团结，我体会到工作的欢乐。

二、加强财务管理，进取理解审计监督。

为了保证企业资产的保值增值，公司审计部门在每个季度末对各公司财务进行审计检查。对审计组提出的意见和疑问，我们都及时更正，详细解答。遇到不能确定的业务问题虚心请教，在保证帐务核算正确的同时也提高了自我的业务水平。

三、维护企业利益。

作为一个财务人员，必须时刻牢记自我的天职，那就是管好企业资产，维护企业利益。在工作中为领导决策供给信息，要进取稳妥，防范风险，敢于进言。在最近有一个单位向我公司要求借款，根据我公司和对方的具体情景，出于我作为一个会计人员的职责，大胆提出反对意见，受到领导的重视，并采纳了我们的意见。事后我们的做法受到了公司领导的肯定和赞许。从这一件事上，我更加感受到我的工作的重要性和职责的重大，认识到企业利益高于一切。

四、加强业务学习，不断完善自我，紧跟企业发展的步伐。

**连锁企业年终工作总结篇十四**

这一年来，在电影院售票的工作，让我学习到了很多知识，领悟到了很多见解。下面是我的工作总结：

我认真完成自己职责范围内的每项工作，月销售会员卡五十余张。但在这一年的工作中，我发现自己还有很多不足需要完善。

一、要不断加强自身素质的修炼

在日常售票中，广大观众会很容易感受到售票员的语气以及表情的变化。因此，我们必须做好自我控制，同时我们也要善于观察观众，时刻以笑脸和真诚，热心服务和引导，让客人享受消费的愉悦，体验在家的温馨，才会愿意来我们影院消费。

二、要不断学习专业知识

我在影院接受培训学习的这段时间，使我更深的感觉到自己的不足，需要提升和进步的空间还很广阔。其实，很多观众并不清楚自己要看什么影片，自己喜欢什么，看过了简介，但是还是需要去推荐，而大多数情况下，我们自身对新上映的影片也停留在看简介状态专业知识和素养比较缺乏，这就要求我们要经常看影评，了解新的动态，用别人的专业知识丰富自己，为客人提供更满意的服务。

三、加强对应急事件的处理能力

《xx》电影首映时，不能正常放映，造成很多客户退票，而且态度很恶劣。在这种情况下，我采取了一边安抚客户一边退票的方式工作，但是收效不是很明显。这表示自己的沟通方面还有欠缺，以后我会加强对自己的训练，让自己能快速处理好这种事情。

对于每场首映热播电影，必须要做好前期准备工作，提升自己的语言沟通能力，强化自身的素质训练，快速果断处理好各种事情。不能出现手忙脚乱的现象。尤其高峰时段，影院人流量必然加大，在工作中要多细心，尽量不出现出错票等现象，对自己要求严格再严格。

新的一年即将到来，从自身来说，需要通过多看、多问、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能，努力做好自己的本职工作，为影院售票服务工作树立良好的形象，让广大观众享受到最满意和优质的服务，真正享受到快乐。

转眼20\_年过去了，在影城这半年的工作中，通过对各岗位的学习，我们营运部的员工很快适应了影城的运作程序，从以前没接触过影城运作的新手到现在能独立地完成放映、售票、检票、卖品等工作，感谢领导在过去的一年中给予我历练的机会及工作上的指导，下面我对影城营运部20\_年的工作情况作如下汇报。

一、20\_年工作简单分析

“管理规范、运作有序、各司其职、兢兢业业、愉快工作”是我们大家的宗旨。我们营运部是一个综合部门，结合场务、卖品、售票、放映四个岗位，负责影城一线服务人员的调度工作，充分利用人力资源，保证良好的工作秩序和工作质量。

回顾上半年的工作，我们影城也慢慢有了起色，虽然没有地理位臵的区域优势，但通过大家的努力宣传和推广，逐渐有更多人熟悉和了解我们影城。

1、在票房管理上，首先要做到热情、微笑、礼貌，为顾客提供理想、周到的专业服务，熟悉影城每天的活动，更新影片新信息，及时掌握上岗前自身的仪表仪容，把程序做到位，主动询问，多了解，多推荐。

2、场务方面，场务人员要有规范的接待流程，做好每天的日报表，在检票方面严格执行影城的各项制度，热情指引、来访接待，多巡厅、注意是否有遗留物和未离场观众，保持各影厅通道处于关闭状态，做好正常的营运工作，无串厅，逆留顾客。

3、卖品工作方面，了解产品，有一定的销售能力，要注意个人自身卫生及卖品清洁，询问、点单、呈递、收款、致谢、道别，完整服务，耐心解答，微笑面容，退换货，物品保质期，交接班盘点，核对库存数量，供给及时，主动推荐，只要做好以上的各项工作，相信卖品部销售额也会日益上升，态度第一，顾客至上。

4、放映室的工作，放映室的工作人员要了解每日新片、片源、密钥下载、拷贝信息，做好登记，每天场次和放映时间，影片要提前了解，做好准备，另外放映机的清理打扫、保养要到位，更新片源。

二、工作心得

由于影城工作是以服务型为主的行业，营运部是站在影城的第一线，我们深感到自己工作做得到位与否会直接影响到影城的声誉，所以时刻注意自己的一言一行。面对一个全新的环境，我开始对服务工作有了更加深层的认识，我们深知，唯有不断学习、总结，不断努力和全力以赴来弥补自身的不足，才能迎合整体工作的需要。通过在影城工作的这段时间，我受益匪浅，我会把学到的新知识和积累的经验很好地运用到以后的工作中去，并通过实践进一步提高、升华。

三、20\_年工作计划

为了更好的迎合市场的变化和影城的发展，结合20\_年的工作情况，我们营运部将从以下方面开展工作：

1、努力提高自我学习能力，将学到的知识转化为影响力、凝聚力和号召力；

2、在工作中耐心的把影城营运部的各项工作落到实处；

3、多与票房、场务、卖品部及放映室的工作人员沟通，及时发现工作中的问题，消除隐患；

4、通过营运部的全体成员共同学习，提高团队整体素质，树立良好的影城形象。

四、自我总结

目前，我们影城在电影市场中的领先优势比较稳固，与省内先进同行之间的差距也正在不断缩小。这得益于影城领导的正确决策和大力支持，也得益于全体员工的辛勤工作和共同努力。当然，我们营运部在日常工作中也或多或少地存在着一些缺点和不足，需要在今后的日子里加以改进。透视过去的20\_年，对我来说有很大的收获，成为影城的一名员工，我倍感骄傲和自豪，通过加强自身的学习能力，使我认识到了工作中需要有更多的换位思考、需要理解和包容、需要怀有一颗感恩的心。虽然自己很努力，但也因为欠缺经验和方法有许多不足。在下半年的工作中，我会更加努力学习，在工作中总结、在总结中反思、在反思中学习、在学习中提高、用最好的态度服务顾客，用最佳的心态对待工作。

转眼间，我来到电影院工作已一年的时间了，在我们公司里我感觉到了一个大家庭的温暖，我们公司体现出了人性化的特点领导和员工们的关系很友好也很和谐，在领导和同事们的教导帮助下让我学到了很多东西懂得了很多，在这里让我提高了安全意识还有应变和处事的能力。回顾一下工作，感触颇多！在去年的工作中，有得有失，在这里做个总结：

在我们这个服务行业里看重的就是服务态度，服务就是交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。在这点上我觉得我做得还不够好，自觉主动意识还不够好还须加强锻炼，我觉得我应该要做到以客人为中心，只有首先以客人为中心，服务客人，才能体现出自己存在的价值，才能得到客人对自己的服务，服务意识也是要以客人为中心的意识，只有拥有服务意识才能常常站在客人的立场上，急客人之所急，想客人之所想；

为了客人满意，要做到尊重客人，礼貌待人，自我谦让。

20\_年，在即将开始的工作中，我要总结20\_年的经验教训，争取在新的工作中，取得更好的成绩！望领导和同志们监督指导！

新的挑战就要开始了，20\_年将怎样度过呢？我在心中也是反复思考，经过深思熟虑，主要是我们的态度和实际行动！

时间是有限的，不要让时间白白的从身边溜走，给自己留下些美好的回忆，把精力放到工作上，端正工作态度，我们时刻要用感恩的心去工作，要热爱自己所从事的工作。只有在感恩、热爱自己工作的情况下，才能把工作做到最好。一个人在工作时，如果能以饱满的精神，满腔的热情，充分发挥自己的特长，那么即使是做最\*凡的工作，也能成为最有用的人；

如果以冷淡的态度去做哪怕是最高尚的工作，也不过是个\*庸的人。所以我们要把心沉下来，兢兢业业做好本职工作。不论工作水\*高低，都要以珍惜工作岗位、爱岗敬业为前提，干一行，爱一行，只有这样才不会把工作作为一种负担，才能全身心地投入工作，这样才能安于工作，有所作为。

光阴荏苒，又到了一年收官之际。一年时光不知不觉中悄然流逝，回顾20\_年的工作，很荣幸加xx这个大家庭，能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到了不少的知识。进入xx以来我心中最大的感受便是要做一名合格的售票员不难，但要做一名优秀的宏观人就不那么简单，还有很多需要学习、明白、实践。恰好有这全年度工作总结结的机会，对自己的工作进行全面具体的分析、总结，使自己更好的发现问题，查找不足，为以后的工作打好基础。

作为xx大剧院的一员，对公司的各项工作有基本的全面了解。虽然乍看起来，售票的工作复杂度不高，但事无巨细。任何事情想要做好、干出色，都不是容易的，都需要付出百分百得职责心和发奋。

售票方面，热情周到给客人带给售票服务，耐心仔细解答客人提出的相关咨询问题。熟练规范的进行出票收银工作，正确清晰地记录本人售票数据，统一交给票审让其出报表。用心热情接听客人电话，向客人说《xx》演出的相关问题。根据系统座位图的预订状况，尽量满足客人对座位安排的要求。多站在客人立场上思考问题，尽量满足客人的合理要求，做好细致化服务。

其他方面工作，仔细阅读及填写交班本，注意是否有需要跟办的事情，每一天仔细做好区域内卫生工作，正因我们部门是直接对客服务，我们部门是公司对客的窗口之一，一点一滴都关联到公司的形象和文化，不管在硬件还是软件服务方面，都要做到细致化服务，留给客人一个很好的形象。除了对外，对内用心响应国家和公司节能减排的号召，按公司规定做好设备的开关操作，不浪费公司资源。

当然工作中还有不足之处：领会、应变潜质不足，遇到一些突发的、未经历的事情方面，表现为犹豫不决，不知所措；

对领导安排的一些工作，领导处理一些事情方面，没有很好的领会和学习，总把自己固定在以往的经验之中；

对客沟通方面不足，工作中缺乏工作了解，对一些黄山旅游景区和交通知识不足，正因我们客人主要是针对游客的，他们在买票之余，还会咨询周边的旅游和交通信息，这方面还有待加强学习和应变。针对以上工作中的不足之处，我会勤于学习，进一步提高对客沟通潜质，多向领导同事沟通请教，遇事冷静分析，沉着应对，更好全面的服务客人。做好本职工作同时、学习小结、计划，每月一小阶段，每季度一大阶段，并及时回顾总结，查找不足，逐步改善。只有这样才能更加优质地服务客人，服务公司。

以上是我20\_年的工作总结，在以后的工作中，我会踏实工作，加强学习，多向身边同事请教，并及时总结经验和不足，发奋提高自己各方面工作潜质。同时，以踏实的工作态度，高昂的热情，投入到来年的工作中，做一名优秀的xx人。最后真诚祝愿我们公司在来年取的更加辉煌的业绩。

——电影院个人年度总结-年终工作总结 (菁选2篇)

**连锁企业年终工作总结篇十五**

1. 你的香烟，我的石油，注定我们不能相爱——吸烟者禁入

2. 一时的快乐，永恒的伤痛——请勿吸烟

3. 请不要让你的自私点燃我的大楼——请勿吸烟(商场禁烟)

4. 健康随烟而灭!有多少生命可以重来?

5. 有时候相爱是一种无奈，有时候离开是另一种安排。为了爱你和你爱的。

6. 为了爱你和你爱的人，请不要吸烟。

7. 电影院，让我们拒绝烟草。

8. 创建无烟单位，营造和谐文明健康的生存环境。

9. 香烟——燃尽自我，贻害众生。

10. 也许，你的指尖夹着他人的生命。——请勿吸烟(医院禁烟)

11. 燃烧的是香烟，消耗的是生命，远离香烟，健康你我他。

12. 不准吸烟，连环球牌也不例外。(环球牌香烟)

13. 你的香烟，我的石油，注定我们不能相爱。——吸烟者禁入

14. 产销此烟，旨在让你每次看到骷髅，想起戒烟;吸烟等于死亡，我在出售死亡。(美死亡牌香烟烟盒内广告)

15. 千万别点着你的烟，它会让你变为一缕青烟。(加油站禁烟)

16. 生命是短暂的，吸烟会使生命更加短暂。

17. 小小一支烟，危害万万千;少抽一只烟，健康每一天。

18. 为了妇女儿童的健康，请勿吸烟。

19. 别吸烟，让你的肺清亮一点。

20. 创建无烟医院，营造和谐文明健康的医疗环境。

——电影院辞职报告怎么写

**连锁企业年终工作总结篇十六**

转眼间，我来到电影院工作已一年的时间了，在我们公司里我感觉到了一个大家庭的温暖，我们公司体现出了人性化的特点领导和员工们的关系很友好也很和谐，在领导和同事们的教导帮助下让我学到了很多东西懂得了很多，在这里让我提高了安全意识还有应变和处事的能力。回顾一下工作，感触颇多！在去年的工作中，有得有失，在这里做个总结。

在我们这个服务行业里看重的就是服务态度，服务就是交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。在这点上我觉得我做得还不够好，自觉主动意识还不够好还须加强锻炼，我觉得我应该要做到以客人为中心，只有首先以客人为中心，服务客人，才能体现出自己存在的价值，才能得到客人对自己的服务，服务意识也是要以客人为中心的意识，只有拥有服务意识才能常常站在客人的立场上，急客人之所急，想客人之所想；为了客人满意，要做到尊重客人，礼貌待人，自我谦让。

20xx年，在即将开始的工作中，我要总结20xx年的经验教训，争取在新的工作中，取得更好的成绩！望领导和同志们监督指导！

新的挑战就要开始了，下半年将怎样度过呢？我在心中也是反复思考，经过深思熟虑，主要是我们的态度和实际行动！

时间是有限的，不要让时间白白的从身边溜走，给自己留下些美好的回忆，把精力放到工作上，端正工作态度，我们时刻要用感恩的心去工作，要热爱自己所从事的工作。只有在感恩、热爱自己工作的情况下，才能把工作做到最好。一个人在工作时，如果能以饱满的精神，满腔的热情，充分发挥自己的特长，那么即使是做最\*凡的工作，也能成为最有用的人；如果以冷淡的态度去做哪怕是最高尚的工作，也不过是个\*庸的人。所以我们要把心沉下来，兢兢业业做好本职工作。不论工作水\*高低，都要以珍惜工作岗位、爱岗敬业为前提，

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