# 2024年服务行业工作总结(二十二篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-06-24

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!服务行业工作总结篇一回顾一年来的工作历程，我们主要有...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**服务行业工作总结篇一**

回

顾一年来的工作历程，我们主要有以下几点体会：

一、 领导重视，是服务行业工作发展的组织保证

镇党委、政府加大对服务行业工作的领导，把三产服务业工作作为全年工作的重要内容，并列入各村全年工作考核，党委分工纪委书记主抓三产服务业，一名党政领导协抓，经常听取全镇三产服务业工作的汇报，适时的拿出工作方案和实施意见，使全镇三产服务业工作有人抓、有事干、有责任，不使这项工作流于形式。

二、 加大投入是服务业发展的力量源泉

政府加大了对三产服务业工作的投入。年初，为了使之成为招商引资的(本文来源好范文网：)一大亮点，着力建设好一个新?。20\_年，政府投资500多万元在一个月内，建设了?一期工程，并成为?。20\_年，政府又投入200多万元，进行了二期工程建设，努力把景观区打造得更为靓丽，使之作为招商引资的一个品牌。今年春节前后，连续多场的大雪将去年改造好的农贸市场造成破坏，为了使群众过一个欢乐祥和的春节，镇领导和三产办全体人员在市场坚守岗位，保证市场安全运行。春节一过，政府即投入几十万元，改造加固，完善市场的各项功能，改变了原来的脏乱差的现象，极大的方便了群众的生产生活，丰富了群众的菜篮子，给了群众一个安全、卫生、文明的购物环境。且对原团结农贸市场的改造正在进行之中，由于政府对三产服务业工作的重视，带动了全镇整个服务业工作的良性发展。

三、 招商引资是服务业发展的主要途径

大力招商引资、营造良好的创业环境，吸引有识之士创办三产服务业企业。20\_年，?村通过积极招商引资，利用原有的村集体土地，新办了一家民营食品加工企业，年生产能力将达到600万元;?村在原小学旧址的基础上，也招引了一家食品加工企业，目前进展情况良好。由于政府在服务管理等方面营造了宽松的投资环境，已有两家大型超市连锁店陆续进驻我镇，既给群众购物带来了方便，又把先进的管理经验带进了我镇，推动了我镇的服务业工作向前发展。

四、 强化服务，是服务业发展的内在需要

为了营造健康、文明、和谐的经商环境，我们针对三产服务业中的不同行业，不同门类、不同组合相应采取不同的管理服务方法，对食品、药品行业实行“三网”服务结构，加强食品药品的安全，以确保人民群众健康为宗旨，对整改的农贸市场，我们从招标、定摊定点制订市场管理制度入手，加强农贸市场的规范管理。同时，我们与工商、环保、物价和安监卫生部门一起，对各个服务业门类进行经常性的检查和监督，使文明经商、安全生产、守法经营、诚实守信、不制假、不售假成为每个商户的行动指南，维护社会公德，注重环境保护，形成良好的经商氛围。

五、 三产服务业工作的不足之处

实践证明，一个地区的经济能够大发展，取决于这个地区的三产服务业发展水平的高低。应该说，我镇的服务业工作水平还处于一个较低的层次上，主要反映在三产服务业企业少，规模小，形不成气候，同时大型的商贸物流企业在我镇也形不成大的市场，难以产生大的规模效益。要解决定个问题，既要有上级领导的重视和增加投入，更要根据市场发展的需求而论证规划，方能解决我镇三产服务业后劲不足的问题。

**服务行业工作总结篇二**

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、并且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个提高，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张可是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要可是了，好久之前便做好了准备，可是楼层服务员确实忙可是来，看到她们

废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、活力是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。

可是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自我，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自我的一份力量!

**服务行业工作总结篇三**

毕业到此刻已经半年了，工作了已经半年了。在这半年工作中，我感触很多，我完成了从学校走上社会的过渡了，我在新的公司环境中适应的很快，我能够说我是一个真正的社会工作人员了。我要在半年的工作中做一下我的总结。

屈指算来，到公司已近半年的时间，经过领导关心、同事们的帮忙和自我的努力和调整，我顺利完成了一个学生到企业职工的转变，此刻已基本上融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了一些初步了解。作为项目部的经营人员，就应做好以下工作：每月统计当月的实际施工产值及成本分析状况，及时参加成本分析会议，对项目部每月的盈亏状况做出分析报告；平时在工作中配合各个部门的工作，做好合同管理。参与一些分包合同的洽谈，分包合同签订后，对分包合同进行跟踪管理；向公司提交有关的报表；做好分包结算，项目竣工结算工作；负责投标算量、报价、成本分析工作。

我对半年来的工作做了一个小结。

一、即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。我工作的很大一部分资料，就是投标工作，本来以为算量是一种比较枯燥的工作，其实，如果用心多思考一下，核量工作透过运用电脑和统筹的方法，并不是那么死板乏味。接触工作至今，我也慢慢构成自我独特的方法。当然，随着工作的深入，还有更多新的资料等待我去学习，去思索。

二、态度决定一切，能够说，这段时间工作的过程也是我自我心态不断调整、成熟的过程。因为造价不是我的专业，刚来到公司，我有太多的茫然。整天看书好像还是无济于事，而莫名而来的烦琐的投标算量更是让我抓狂。刚开始，我甚至怀疑我不适合这份工作。之后我发现，时间是我的救星，透过自我不断的调整心态，虽然没有人说，但我自然而然的就明白了作为造价员该做一些什么事情，一些不懂的东西也迎刃而解了，顿时让我豁然开朗。如今只要有工作，我会以充分的热情来干好事情。心态的调整使我明白在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的职工；如果以冷淡的态度去做尚的工作，也但是是个平庸的工匠。拥有用心的心态，就会拥有一生的成功。

三、学习无止境，职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学校里学的理论知识运用到工作中，并进一步提高、升华。初到公司的我当务之急就是拼命的学习，整天的翻阅书本，为的是能尽快熟悉工作，有机会接触实践工作。结合学校里学的相关知识，我觉得需要进一步摸索和思考，活学活用，来解决实际的问题。

四、我也存在着一些不足之处：因为去工地的机会少，实地学习的机会也太少，学东西很慢；投标工作经常出错，还需要更多的锻炼机会；过于注重工作的进度对工作资料的全面性思考不足；工作有时不够主动等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和职责心，把工作做好做精。

另外，我对公司现行管理制度也有自我的看法。公司应注重提高员工工作效率，我认为无止尽的上班只会让人身心疲惫，而丧失工作热情，自然而然工作效率也下降（suibi8。），而正常的节假日能缓解员工压力，使之劳逸结合。我推荐项目部也就应实行大小周末，同时我也思考到项目部实行这个规定也存在必须困难，所以推荐员工在双休日能轮流值班，这样更能体现公司关爱员工的人性化管理。

我将以公司的经营理念为坐标，将自我所学知识和公司的具体环境相互融合，利用自我精力充沛、理解潜力强的优势努力学习业务知识和技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

以上为本人半年来粗略的工作小结，请领导审阅，如有不到之处，请领导不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

相信我在以后的工作中，我还是会不断的努力的，只是我的努力程度就是这样的，不会出现大变化，我会一步一个脚印，开始走上一个新的工作历程的。以后的路还有很长，我会在公司中不断的努力，为实现公司完美的明天做出自我的贡献！

**服务行业工作总结篇四**

一年来,在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，牢固树立以“八荣八耻”为内容的荣辱观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要做好工作计划，加以克服和改进。 第二篇：20xx年，我办在镇党委、政府的正确领导下，根据市政府下达我镇的三产增加值××万元为目标，认真分析经济形势，积极部署工作方案，努力完成工作目标，较好地完成了年度工作计划。全镇的食品药品安全网络全部建成，各种资料归档管理，各项工作都走上正轨，为保证全镇人民群众的食品和用药安全提供了保障。

镇党委、政府加大对服务行业工作的领导，把三产服务业工作作为全年工作的重要内容，并列入各村全年工作考核，党委分工纪委书记主抓三产服务业，一名党政领导协抓，经常听取全镇三产服务业工作的汇报，适时的拿出工作方案和实施意见，使全镇三产服务业工作有人抓、有事干、有责任，不使这项工作流于形式。

政府加大了对三产服务业工作的投入。年初，为了使之成为招商引资的一大亮点，着力建设好一个新?。xx年，政府投资500多万元在一个月内，建设了?一期工程，并成为?。20xx年，政府又投入200多万元，进行了二期工程建设，努力把景观区打造得更为靓丽，使之作为招商引资的一个品牌。今年春节前后，连续多场的大雪将去年改造好的农贸市场造成破坏，为了使群众过一个欢乐祥和的春节，镇领导和三产办全体人员在市场坚守岗位，保证市场安全运行。春节一过，政府即投入几十万元，改造加固，完善市场的各项功能，改变了原来的脏乱差的现象，极大的方便了群众的生产生活，丰富了群众的菜篮子，给了群众一个安全、卫生、文明的购物环境。且对原团结农贸市场的改造正在进行之中，由于政府对三产服务业工作的重视，带动了全镇整个服务业工作的良性发展。

大力招商引资、营造良好的创业环境，吸引有识之士创办三产服务业企业。20xx年，?村通过积极招( )商引资，利用原有的村集体土地，新办了一家民营食品加工企业，年生产能力将达到600万元;?村在原小学旧址的基础上，也招引了一家食品加工企业，目前进展情况良好。由于政府在服务管理等方面营造了宽松的投资环境，已有两家大型超市连锁店陆续进驻我镇，既给群众购物带来了方便，又把先进的管理经验带进了我镇，推动了我镇的服务业工作向前发展。

为了营造健康、文明、和谐的经商环境，我们针对三产服务业中的不同行业，不同门类、不同组合相应采取不同的管理服务方法，对食品、药品行业实行“三网”服务结构，加强食品药品的安全，以确保人民群众健康为宗旨，对整改的农贸市场，我们从招标、定摊定点制订市场管理制度入手，加强农贸市场的规范管理。同时，我们与工商、环保、物价和安监卫生部门一起，对各个服务业门类进行经常性的检查和监督，使文明经商、安全生产、守法经营、诚实守信、不制假、不售假成为每个商户的行动指南，维护社会公德，注重环境保护，形成良好的经商氛围。

实践证明，一个地区的经济能够大发展，取决于这个地区的三产服务业发展水平的高低。应该说，我镇的服务业工作水平还处于一个较低的层次上，主要反映在三产服务业企业少，规模小，形不成气候，同时大型的商贸物流企业在我镇也形不成大的市场，难以产生大的规模效益。要解决定个问题，既要有上级领导的重视和增加投入，更要根据市场发展的需求而论证规划，方能解决我镇三产服务业后劲不足的问题。

为了使我镇的三产服务业有一个新的发展，20xx年，我们将在镇党委、政府的领导下，认真贯彻执行市委、市政府下达的目标和任务，结合我镇的实际，完善我镇的三产服务业规划，以满腔的工作热情、认真的工作态度、高效的服务措施，努力完成目标任务，为建设作贡献。

**服务行业工作总结篇五**

说实话，四天时间不可能对一个岗位进行彻底的观察，更别提服务是一个新兴出现的名词，是一个很多学者研究的新方向，要学的东西实在太多。所以，以下只是我个人笨拙的见解和感想。

首先，我觉得服务必须要有它针对的人群，服务需要随着针对的人群不同而有所变化。比如我们零售行业，因为我们要服务的人不仅数量多，而且各方面都参差不齐，所以，服务必须有重点，团购必须针对购买力强且有这方面需求的事业单位、团体及个人，给他们提供特殊的服务。平时促销活动要有相关的主题，要了解这个主题对服务提出的要求。

其次，服务要有他自身的规范，要有一个可实际操作的流程。如服务台的打包、存包、开发票、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、退换货、促销支持等，这些都需要用一个规范的流程把他具体化。只有把一个任务具体化，所有人接受的服务才是对等的，也才能避免遇到问题服务台人员不知道如何处理的情况，同时消除员工心情对工作的影响。

再次，服务提供者必须要有胜任她自身任务的技能。这就需要公司给自己的员工不定时地提供培训，以应对消费者对服务要求越来越高的需求。

最后，服务必须是能给消费者带来切实好处的。如能使消费者心情愉快、或者能使消费者感觉温馨、甚至让消费者感觉我们公司值得他信赖。因为，说到底，服务就是为了提高顾客的忠诚度，是以追求公司的长远利益为出发点的。

那么，下面我开始说一下我在服务部看到的我们自身的不足及应对策略：

一、服务没有明确的规范和流程。

1.只要顾客要求，服务台人员就可以拿着钥匙去打开电子柜。这容易引起顾客东西的丢失或者某些顾客对电子柜存放物品的担心

应对策略：打开电子柜必须要有第三方监督，如防损员对开电子柜进行监督。并且，在打开电子柜前，必须要顾客描述出他/她存在电子柜里东西的规格、颜色，数量等相关信息，只有信息正确，方可把物品拿走，拿走前还要做好相应的登记，如顾客省份证、电话号码的登记，最后让顾客签字确认。

2、服务台人员有时候遇到问题不知道如何处理，导致顾客在服务台前久等，甚至造成有些顾客不耐烦

应对策略：对开发票、退换货、打包、存包、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、促销支持等这些服务台经常性、简单的工作进行一个流程化的管理。也就是说，把这些工作具体化，一项工作一个流程，如办理会员卡及会员卡管理你只要按照流程去做就可以了。流程制定后，分发到每个人手里学习，所有人都必须遵守，不得擅自违反。

3、服务台工作人员多的时候，有些人不知道自己该干嘛，于是站在服务台里面望着工作的人手忙脚乱。

应对策略：不论是新手或者老手，都必须要有自己的职责，要有明确的分工，今天你做什么，在人多的时候就必须做什么，不得这个工作做一下，那个工作做一下，最后导致工作效率低下，而让顾客在服务台前活受罪。当然，人少的时候可以让员工去学习那些自己不太熟悉的工作

二、新手较多，且都不太了解自己的工作

应对策略：每项工作在新员工进来之时就必须先(来自好范文网：)制定好一个完整的工作流程手册，并分发给他们。在她们上任之初，需要给他们提供一次简单的培训，培训完毕，再给他们一个固定的岗位。以后，慢慢再对他们轮岗，直至他们熟悉服务台工作的所有流程。(ps：要用人所长，新手同样也有他们自己的长处，如有些人打字较快，可以先分配到开发票的岗位，有些人善于沟通，可以先放到处理顾客纠纷的岗位，这样不仅可以增进他们对工作的信心，同样也可以起到更快投入工作的作用)

三、服务没有针对性。我看到服务台对所有的顾客都只是做了一个简单的登记，没有挖掘一些有效信息进而对一些有特殊需求的人提供有针对性的增值服务

应对策略：对于大宗购买或者一些有购买实力的顾客，要做好跟踪工作，并从数据中挖掘他们的喜好，针对他们的喜好提供一些公司具有特色性的服务

四、也是最后一点，就是服务质量问题，我觉得作为零售行业与顾客对话窗口的服务台，要做的不仅是满足顾客需求，还要看到顾客潜在的需求，不只是要达到顾客期望，还要超出顾客的预期

应对策略：可以在网上开辟一个新百园地bbs,顾客在论坛里可以畅所欲言——可以交流购物心得，也可以谈自己对新百的期望，还可以谈公司需要改进的缺点，公司要做的只是引导他们说真心话;不时进行一次问卷调查，对自己的服务随时进行监督、改进;让员工隔段时间当一回顾客，去体验一下自己服务存在的缺点。

什么是优质服务?本次的业务学习给我带来一份全新的感慨，也让我对幼教工作有了更深一步的了解和认识。对照自己以往的想法和做法，直觉汗颜。自己离优质服务型的老师还很远，不过我们还年轻，年轻的人渴望着成功，渴望着人生价值的体现。年轻的我同样有一颗火热的心、满腔奉献的精神，我同样有用生命去耕耘、去创造、去奋斗的决心，努力去创造属于我的奇迹，就让行动说话吧：

一、努力完善美好的教师形象

1、努力塑造良好的教师仪表形象

美国心理学家研究结果“像什么”比“是什么”更重要，既然选择了教师这个行业，那么我们就得像个教师，就得具备教师应该具备的仪表形象。我们要牢记教育也是一种服务，服务始于尊重，尊重体现在交往中。作为教师，在与家长、幼儿以及同事之间频繁的交往中，应该时刻警记尊重对方，考虑对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自己，让对方感觉到你的形象无愧于一个人民教师，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依赖你，我们应该给家长一种“稳”的感觉，让他们把孩子放在我们这安心。

2、微笑伴我行

微笑是一种人人都懂的体态语言;微笑代表亲切、喜欢、包容、接纳;幼小的孩子需要我们的呵护，应多给孩子一些微笑;这些道理大家都懂，但生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，这时我们必须努力做到不把自己的情绪带到工作中来，这里有个故事与大家共勉：有这样一个人，他经营的企业将面临倒闭，当时他会是一种怎样的心情，可想而知。可他的家人从来没有感受到压力的存在，甚至不知道这个事实的存在，直至他以这种乐观积极的态度再次取得成功。那么他是怎么做的呢?原来他家门口有一棵大树，每次下班回家前他总是要在大树下站上一分钟，他在干吗呢?他在将自己所有的烦恼与不快全部寄给大树，然后面带微笑进家门，他的家人是多么的幸福。那么我们不妨也试试这个办法。

二、对照先进，寻找差距，努力创新，提高自我

身边优秀教师的先进事例不胜枚举，其实他们所经历的那些事在我们的工作中也时有发生，但他们处理细小事情的方法、态度以及从中释放出来的那种无私的爱、博大的胸怀和对工作的那颗炽热的心，却让我叹为观止。说说容易做做难，小小的事情却倾注了他们全部的生命和热血。看看我们：教室里少不了有大声的斥责，少不了特别喜欢那些聪明可爱的孩子。一句：“你怎么回事?”

也会脱口而出等等所有这些都值得我们深刻反省。教师的一句话、一个举动都将影响到幼儿的一生，我们应该认识到自己肩负的重任，时刻以优秀范文网为您提供大量免费范文!教师的先进事迹勉励自己，对照自我，寻找差距，不断提高自我，特别是作为年轻教师，更应该多向老教师取经。有的年轻教师包括我自己有了疑惑，有时会因某些顾虑而羞于向老教师请教，这是多么愚蠢的想法，我们应放下包袱，多向书本学习，多向老教师请教。

当然只走前人走过的路，我们只会停滞不前，没有创新就没有活力，就没有发展，年轻的我们更应具备挑战问题的勇气，勇于创新，敢于跨过前人的足迹，再攀历史的高峰，用自己的青春和热血谱写新的篇章。

发展就是硬道理，质量就是生命线，我们所有的努力都是为了提高我们的教育教学质量，就让行动说话吧，相信我们一定会全力以赴，以全新的姿态、全新的服务迎接以后的每一天。

**服务行业工作总结篇六**

一转眼就过去了，在这短短的一年里我体会到很多，感受也很深。透过这个寒假的社会实践使我从内心体会到劳动的快乐和光荣。本人姓名，年龄22，籍贯河北省xx市xx县，社会实践职业：销售员。由于经济原因我家在xx年在本村开了一家商店。由于我校放假较早，我本打算参加一些有关自我专业的社会实践，可看到父母忙碌的身影，我心想春节快到了，那时岂不更忙。于是我还是决定帮父母分担一些，自我做起了销售员，并且帮爸爸去集市上进货。由于的原因，我不经常在家，对商品的价格还知知甚少，所以还要理解爸爸的培训。几天后，对商品的价格已有所了解。但是透过几天的实践我发现我在说话和接待顾客方面还有所欠缺，同样是买东西，我爸在时销售量就高，而我则不行透过实践我总结出几点：

第一，服务态度至关重要。做为一个服务行业，顾客就是上帝良好的服务态度是务必的，要想获得更多的利润就务必提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌礼貌，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。

第二，创新注入新活力。创新是个比较流行的词语，经商同样需要创新。根据不一样层次的消费者带给不一样的商品。去年过年，家里的商品比今年少多了，但今年推出了涮羊肉，虾，带鱼等等。这些年货是去年所没有的。此刻生活水平提高了，消费水平也会提高，所以今年要备足年货，档次也要高些，不能停留在以前了，思想也要跟的上时代。父亲确实有经商头脑。

第三，诚信是成功的根本。今年我家的对联是，上联：您的光临是我的荣幸。下联：您的满意是我的愿望。横批：诚信为本。成信对于经商者来说无疑是生存的根本，如果没有诚信，倒闭是迟早的，诚信，我的理解就是人对人要诚实，真诚才能得到很好的信誉。我认为我父亲就是这样一个人，他为人稳重，待认真诚，办事周到，所以他得人缘很好，我认为这是开店成功最重要的一点。

第四，付出才有收获。虽然我家的生意还不错，他的背后是父母亲辛勤的工作。他们每一天六点种起床，十一点才休息，冬天父亲每一天五点起床，开着三马车去30里外的县城进货，无论寒风刺骨，还是风雪严寒，依旧如故，这是为了什么呢？我明白，不就是为了多赚些钱，供我们兄弟三个上大学吗！我在家几天就感到很累，父母亲几年如一日。他们的辛苦可想而知。有很多商品要早上搬出，傍晚再搬回去，仅次一项就会很辛苦了，而且家中还有六亩田地，到了夏秋季节更是忙的不可开交，看着父母亲脸上一天天增多的皱纹，看着父母亲劳累的背影，心中有一种说不出的滋味。我还有什么理由不去好好读书，还有什么理由不去努力呢！我只有拿优异的成绩来回报我的父母，这样我才能问心无愧。

透过一年的实践使我增长了见识，也懂得了许多做人的道理，也使我更清楚地认识到自我的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格要求自我，提高自我的素质，努力学好自我的专业技能，将来回报父母，回报一切关心我的人。

**服务行业工作总结篇七**

时间过得真快，转眼间，我来始兴县标准微型马达厂已有将近三月了，然而，在这短短的三个月工作中，其中的所观、所做都让我感触颇深。

对于我来说，这是我第一次走进工厂，也是我第一次真正体验一份工作和感受企业文化。我们是4月29日到厂的，下午经过人事部一位培训员的简短培训后，第二天我们就在检查员、班长、组长与相关负责人对工作操作手法的指导下，便开始了紧张忙碌的工作。刚开始，我是做换向器工作，但由于自己手经常出汗，会影响换向器上铜片的质量，就被调到了dv焊接，起初，我本以为这对于电信专业的学生来说，焊接是一个最平常不过的事，然而，事实却并非如此，在通过检查员的操作讲解后，我才知道，虽然两者都是焊接，但是操作手法和对焊点的要求都是有差别的。

现在，随着时间的推移，厂方对我们实习生的要求也在逐步提高，一个月以后就要达到老员工产量的百分之八十，说来惭愧，我完成起来还是有点困难，可能是自己以前缺少锻炼，动手速度较慢，再加上自己操作技艺上的缘故，自己的产量也只能勉强达到百分之六十，不过，自己也一直在努力，不断提高和摸索。

看似简单的工作，要做到又快又好却并非易事，所以说，把简单的事做好，就是不简单，把平凡的事做好，就是不平凡。对于即将步入社会，真正走上工作岗位的我们来说，我们应该充分利用好这次实习的机会，调整好心态，把看似简单的事，做得不简单，这将成为我们真正步入社会之前一笔最大的财富。

服务行业心得体会(2)：

在香港标准微型马达厂实习将近三个月了，每天的生活很平凡也很简单，车间、食堂、宿舍三点一线。看到员工们为了这份工作，每天都在努力，终于体会到了社会是很现实的，适者生存，而且他们的工作态度：对工作的严谨、对工作的求益求精是我们每个实习生都应该学习的。

我的工作是做换向器，程序很简单：三个铜片、一个胶芯、一个胶圈，用冲压机一压一个完美的换向器就诞生了。但是在这个过程中，你的手法是影响你产量的根本，态度却是决定了一切。刚来的时候，太多的不习惯，太多的抱怨，最初的940到3700，而这也只是标准产量的80%。为什么别人能够做到标准产量，而自己却总是在80%之间徘徊呢?想了很久，发现自己的心态都没有摆正，别人是为了生计而工作，而我们却是为了学校安排的任务而工作。自己一直在找借口，在逃避，怕吃苦，说自己不适合这份工作。现在想想，发现自己是那么的不成熟。我总是在找各种理由然后期望自己能受到特别的待遇，但是，我错了，社会是很现实也很残酷的，上帝不会偏爱任何一个人，不会满足每个人的每项需求，只有自己学会适应，学会面对，学会接受。所以，尽管此项工作是一个精细活，但也绝对不会像自己所想像的那么困难。

想想车间里那些忙碌的检查员和组长们，尽管他们的学历不高，甚至有的连初中都没毕业，但是他们谋到了一个职位，从他们身上，让我知道了如何去对待工作：脚踏实地，一步一个脚印。我想。做为一名普通员工，只有靠你的产量、你的态度、你的创新去吸引别人。

服务行业心得体会(3)：

学习实践科学发展观活动开展近一个月来，在党小组的带领下，我认真学习了《科学发展观重要论述摘编》，与小组同志交流讨论学习体会。同时，专心听取了市委党校专家辅导讲座，实地参观了樊城区施营社区居委会、太平店朱坡福利院、襄阳区鲁花花生油有限公司等科学发展示范区，收获很大，深受启发。根据小组安排，谈一下自己的学习体会：

一、坚持以人为本的核心

科学发展观的核心是以人为本。民政部门是做人的工作的，是直接为人民群众服务、特别是直接为困难群众服务的部门。我们要贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，首先以困难群众为本，保障困难群众的基本生活，落实困难群众的基本权利，维护困难群众的基本尊严。

第一，保障困难群众的基本生活。生存是人的第一需求，是宪法赋予每个公民的权利，也是民政部门的首要任务。我市每年大约有40万人因灾需要政府提供衣、食、住、医等基本的生活保障。一是通过制度保。在落实救助制度时，根据困难群众的实际生活情况，科学合理确定保障范围和标准，因人而宜，分类施救。二是通过临时救助保。针对群众受灾情况，及时实施临时救助，给他们施以援手，以解燃眉之急。三是通过社会扶助保。广泛开展各类慈善救助活动，发动社会结对帮扶，给困难群众实实在在的帮助，逐步改变他们的生活状况。

第二，落实困难群众的基本权利。除基本生活外，民政部门承担着包括困难群众医疗、住房、教育等方面的基本权利保障工作。在具体工作中，民政部门有的是牵头推动，有的是直接参与其中，有的是配合其他部门去做，有的是拾遗补缺，有的是组织协调。无论是协调、配合，还是主抓，我们都要发挥职能作用，把事关困难群众权利的各项工作做实、做细，切实把困难群众的基本权利落到实处。

第三，维护困难群众的基本尊严。在实践工作中，以人为本、以困难群众为本，还要注意维护困难群众的基本尊严。一是要注意转变思想观念。为困难群众做好事、办实事，特别是帮助他们解决生活上的困难，保障他们的基本生活，是政府的基本职能，是我们民政部门应做的工作，也是困难群众应该享有的权利。二是要注意工作方式方法。特别是在对弱势群体和困难群众实施救助时，要让他们感到有尊严。

二、把握全面协调可持续的基本要求

全面协调可持续是科学发展观的基本要求。在推动民政事业发展中，我们要深刻把握这个基本要求、全力实现这个基本要求，推动工作的全面协调可持续发展。

一是全面发展。民政工作是社会工作，具有社会性、多元性、群众性的特点，工作头绪多，涉及范围广，与群众特别是困难群众的切身利益密切相关，所以我们要特别注意工作的全面发展。比如，救灾工作以前主要讲如何“抗灾救灾”，现在我们将“防灾减灾”也摆到了重要的位置。今年的5月12日，是我国首个国家“防灾减灾日”，将在全国范围内开展声势浩大的宣传活动，以提高全社会的防灾减灾意识。

二是协调发展。民政工作要与整个经济社会发展的水平相协调。比如我们要建立“救灾资金自然增长机制”，就是根据当地财政收入的增长，逐年增加救灾资金支出，让灾区群众也能分享经济社会发展的成果。

三是可持续发展。民政工作尤其是民生保障工作，与其它工作相比有一定的特殊性，很多政策只能进不能退，保障的范围只能扩大不能缩小，保障的标准只能提高不能降低。所以我们一定要注意可持续，从实际出发，循序渐进。

三、坚持统筹兼顾的根本方法

随着经济社会的不断发展，民政工作的职能定位得到提升，民政业务领域得到拓展。比如，民政工作已从过去主要为传统民政对象服务，向为城乡困难群体为主的广大群众服务拓展;从过去主要保障困难群众生存权，向既保障群众生存权，又注重维护他们的发展权和民主政治权益拓展;从过去以农村为主，向城乡并重拓展等。这就要求我们必须统筹发展城乡、统筹政府投入和社会投入、统筹行政力量和社会力量，开阔视野，树立统筹兼顾的理念。

四、抓住发展这个主题

学习实践科学发展观，就要紧紧抓住发展这个主题，立足发展，围绕发展。具体讲，就是要把学习实践活动与促进工作上台阶，与推进全年目标任务完成结合起来。具体到救灾救济工作来讲，就是要进一步完善以灾害应急响应、灾民生活救助、灾后恢复重建、防灾减灾为基本内容的减灾救灾工作体系，以应对不断增多极端气候，确保灾区群众的基本生活。实现“干部受教育，发展上水平，群众得实惠”的最终目的。

**服务行业工作总结篇八**

总结过去，即是对自已过去一年的工作做个回顾，总结、审视工作中的各种问题，吸取经验，发扬优点，更好的做好下一年的工作。现将20\_\_年工作总结如下：

一、思想方面：

重视理论学习，坚定政治信念，积极参加各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。作为单位，一言一行都代表着单位的整体形象。因为是服务部门，每天都会接触形形色色的群众，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一个满意答复”，每次看着群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗?“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。及时了解单位发生的事情，及时向领导汇报，努力做好领导的参谋助手。在实际工作中，把理论和实践相结合起来，把工作和创新结合起来，拓宽思路，努力适应新形势下对本职工作的要求，通过近段时间的学习，理论水平有了明显的提高，工作逐步走向正轨，我会更加倍努力工作，也许会有一些的辛苦，但人不常说吗?辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力;在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

三、生活方面：

个人生活意识在逐步走向正轨，摆脱旧阴影下的本位主义思想。摆脱感情困扰，重新塑造以一个全新的自我。

四、存在不足：

一是政治理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自己的情感纠葛。

为了把\_\_年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的工作和情感经验，争取明年的工作更上一个新台阶!

**服务行业工作总结篇九**

参与一些分包合同的洽谈，分包合同签订后，对分包合同进行跟踪管理；向公司提交有关的报表；做好分包结算，项目竣工结算工作；负责投标算量、报价、成本分析等工作。

其次，我对半年来的工作做了一个小结。

第一，态度决定一切，能够说，这段时间工作的过程也是我自我心态不断调整、成熟的过程。因为造价不是我的专业，刚来到公司，我有太多的茫然。整天看书好像还是无济于事，而莫名而来的烦琐的投标算量更是让我抓狂。刚开始，我甚至怀疑我不适合这份工作。之后我发现，时间是我的救星，透过自我不断的调整心态，虽然没有人说，但我自然而然的就明白了作为造价员该做一些什么事情，一些不懂的东西也迎刃而解了，顿时让我豁然开朗。如今只要有工作，我会以充分的热情来干好事情。心态的调整使我明白在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的职工；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也但是是个平庸的工匠。拥有用心的心态，就会拥有一生的成功。

第二，学习无止境，职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学校里学的理论知识运用到工作中，并进一步提高、升华。初到公司的我当务之急就是拼命的学习，整天的翻阅书本，为的是能尽快熟悉工作，有机会接触实践工作。结合学校里学的相关知识，我觉得需要进一步摸索和思考，活学活用，来解决实际的问题。

第三，即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。我工作的很大一部分资料，就是投标工作，本来以为算量是一种比较枯燥的工作，其实，如果用心多思考一下，核量工作透过运用电脑和统筹的方法，并不是那么死板乏味。接触工作至今，我也慢慢构成自我独特的方法。当然，随着工作的深入，还有新的资料等待我去学习，去思索。当然，我也存在着一些不足之处：因为去工地的机会少，实地学习的机会也太少，学东西很慢；投标工作经常出错，还需要的锻炼机会；过于注重工作的进度对工作资料的全面性思考不足；工作有时不够主动等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和职责心，把工作做好做精。

另外，我对公司现行管理制度也有自我的看法。公司应注重提高员工工作效率，我认为无止尽的上班只会让人身心疲惫，而丧失工作热情，自然而然工作效率也下降，而正常的节假日能缓解员工压力，使之劳逸结合。我推荐项目部也就应实行大小周末，同时我也思考到项目部实行这个规定也存在必须困难，所以推荐员工在双休日能轮流值班，这样更能体现公司关爱员工的人性化管理。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自我所学知识和公司的具体环境相互融合，利用自我精力充沛、理解潜力强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。以上为本人半年来粗略的工作小结，请领导审阅，如有不到之处，请领导不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

**服务行业工作总结篇十**

今年是我们服务业发展局成立的第一年。服务业内涵丰富，涉及面广。加之，我区的服务业又处在一个加快发展的关键时刻，时机宝贵、任务艰巨。我们认真组织机关干部统一思想，明确任务，转变观念，转变职能，转变思路，不等不靠，结合“践行科学发展观我为泰州作贡献”主题教育活动，在机关内部开展了“践行科学发展观 我为服务业发展作贡献”活动。发动机关干部人人为服务业发展建言献策，主动谋划对服务业企业如何实施有效的指导、监控、跟踪、督查、服务，如何对发展服务业作出我们自己应有的贡献。机关每个部门都写了研讨文章，每个人都提出了许多好的建议。同时，我们还抽调部分同志参与了海陵区服务业企业人才调研和企业状况调研工作，为及时掌握服务业发展宏观趋势和周边地区动态，为领导决策提供了一定的参考和依据。

企业改制是我们今年工作的重要内容。对已改制企业，我们加快做好扫尾工作，确保真正、彻底改制到位; 对正在改制的企业，加快工作进度，确保一步到位;对具备破产终结条件的企业，明确时间，限期终结。

今年以来，先后终结了集成公司的破产终结和机电公司的人员分流工作。

泰州肉联厂20xx年5月31日裁定破产，原运行的8500吨冷库长期年久失修，超期使用，是市政府安全办挂牌督办的重大安全隐患限期整改项目。在区委区政府领导直接关注和领导下，领导班子成员驻厂办公，现场组织，现场指挥，现场疏导，化解矛盾，实施了冷库拆除工程，确保了安全隐患从根本上得以消除，确保了人民生命财产安全，得到了市区两级领导的充分肯定。

泰康食品厂:在做了大量的基础性准备工作后，该企业已按程序向区法院提交了企业破产申请，区政府已发会议纪要明确由海润资产公司先行垫付500万元启动资金，只要资金一到帐，法院即可以裁定破产。目前，这项工作正在落实之中。

糖酒公司:今年主要是资产处置，第一批需处置的资产于今年5月10日经拍卖行按程序拍卖，第一轮处于流拍状态，目前已做好相关基础性工作，正按按法定程序组织第二轮拍卖。

金属回收公司:从20xx年下半年以来经营严重亏损，鉴于该企业现状，区政府已发会议纪要明确，该企业的改制必须尽快进入破产程序，要求法院依法裁定破产，目前破产前的准备工作已基本就绪，待法院审理后即可进入破产程序。

泰州一百、集庆不锈钢两家国有控股企业，已形成公有股权退出的方案，目前，泰州一百的审计、评估已结束，正在向区委、政府汇报下一阶段的工作安排，力争年内完成。集庆不锈钢正在安排审计工作。

上半年，我们组织机关党员干部参加了5月23日奥运火炬传递活动，为维护社会稳定，加强安全防范做了大量工作;8月份和10月份，我们组织机关干部积极参加省和国家级文明卫生城市创建活动，配合共建单位方洲社区，为环境整治作出了贡献;切实抓好安全生产，坚持“安全第一、预防为主”的方针，落实“以人为本”的科学发展观，认真开展“安全百日赛”、迎奥运保安全等活动，收到明显成效，没有发生一起责任事故。今年我们还组织机关干部参加了全区开展的拆违专项整治和拆迁工作，通过专项调查和自查自纠，没有发现机关工作人员中有违建行为，并协助区政府有关部门，做好被拆迁企业的疏导工作，较好地完成了拆迁拆违工作任务。

组织机关党员义工服务队和中百一店党员义工服务队适时开展党员义工服务活动，义务为群众进行食品安全知识宣传、电器修理、测量血压等，受到群众好评。与此同时，受区总工会委托，系统工会牵头举办了20xx海陵十万职工技能大赛开幕式暨收银员操作比武活动，提升了职工的劳动本领和业务技能。

重要节日和重大活动前夕，我们都分别组织大下访活动，重点走访慰问困难党员、特困职工、企业军转干部等特殊群体，认真接待处理来信来访，有效地化解了大量社会矛盾，使人民群众感受到党的温暖，共享改革发展的成果。

俗话说:“民以食为天，食以安为先”，食品安全、生猪屠宰、酒类流通、煤炭执法等，是关系到人民生活质量和生命安全的大事。今年，我们着重从三个方面入手。一是做好日常监督管理。特别是结合国家新的行政法规的制定实施，结合我区实际，建立健全新的一系列便于操作的规章制度，要求被监管对象自觉形成自律制度，服从监管。二是搞好各项专项整治活动，三鹿奶粉事件发生后，按照省、市两级政府的要求，组织农委、卫生、工商、质监等部门及时处置，取得阶段性成果。严格执行食品经营主体资格的审查制度，严厉打击无照经营等违法行为;严格执行食品卫生管理条例，常年严查过期变质和“三无”食品;开展“创建食品安全示范乡镇”活动，整体提升管理水平。三是建立健全依法行政的各项规章制度，进一步加强基础工作。煤炭执法结合新的政策法规，建立健全了监管网络和台帐资料，严格规范执法行为，提升了依法行政的水平。招商引资工作已完成考核指标。

我们决心在新的一年里，发扬成绩，纠正不足，克服困难，努力工作，团结协调，奋力拼搏，使各项工作都能上一个新的台阶。

**服务行业工作总结篇十一**

一、勤奋学习，与时俱进理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要做好工作计划，加以克服和改进。

一、全市金融工作情况(一)大连港成功发行h股，企业上市融资取得重大突破。今年4月大连港成功在香港主板发行上市，募集资金25亿港元，实现了大连企业境外首发上市零的突破，大连港受到境外投资者的热烈追捧，在国际资本市场打响了大连老工业基地振兴和国际航运中心建设的品牌。今年5月又有润泽农化、东泰废弃物处理分别在美国otcbb上市交易，我市境外上市的民营企业达四家。6月，由招商银行作为主承销商的大连西太平洋石化公司10亿元短期融资券成功发行，成为辽宁省首笔企业短期融资券，为企业开拓了新的融资渠道。

(二)全力推进星海湾金融商务区建设。一期工程a座进展顺利，由中铁建工集团开发建设的b座项目于4月19日正式破土动工，预计今年底可完成主体封顶。二期工程已确定金融大厦、证券大厦、信托大厦、保险大厦、石油大厦5个项目，并在香港举办了“星海湾金融商务区招商项目推介会”，香港浩业、利通投资等十几家企业与市政府签订了投资意向书，意向投资金额达7亿美元。我办会同星海湾开发建设管理中心多方协调，总体动迁的前期准备工作已就绪。

(三)落实各项举措，加快金融业创新发展。

1、经过积极争取，今年1月大连商品交易所获准上市豆油期货，形成了黄大豆1号、2号、豆粕、玉米、豆油5个交易品种，初步完善了农产品交易体系。

2、继续深入推进保险创新发展工作。今年1月，由太平养老保险公司和市工商银行联合承办的首笔245万元标准化企业年金业务正式签单，标志着我市标准企业年金市场化运作的开始。同时责任保险、农业保险以及建筑工程意外险也得到进一步发展和普及，较好地发挥了商业保险辅助社会管理的功能和作用。积极推进保险信用体系建设和服务创新工作，深入开展保险进社区工作。

(四)深化地方金融改革，做大做强地方金融机构

1、支持市商业银行跨区域经营，不断做大做强。按照银监会确定的各项标准，全力推进市商业银行跨区域经营。组建星海湾金融商务区投资管理公司，帮助市商行置换非信贷资产约30亿元。积极支持市商行引进境外战略投资伙伴，先后于十几家外资金融机构进行商谈，目前已与加拿大丰业银行、澳大利亚国民银行达成初步合作意向，正在进行实质性洽谈。

2、深化农信社改革，支持农村合作银行的组建工作。今年1月，甘井子农村合作银行获准挂牌成立，率先在东北地区78家县级农信社中完成了农村合作银行的组建工作。今年1月甘井子农村合作银行正式挂牌成立，成为东北地区78家县级农村信用社中首家成立的农村合作银行。

3、促进信托业规范发展。上半年华信信托按照行业监管的要求，稳健规范经营，延续了良好发展势头，受托理财余额达46.8亿元，综合竞争力继续位于全国信托公司前列。

4、4月末大通证券破产重整工作正式启动，破产重组筹备工作已全面展开。

(五)上市公司股权分置改革全面完成。去年8月省政府全面部署上市公司股权分置改革工作以来，我市高度重视，全力推进。市领导亲自推动，有关部门密切配合，积极研究对策措施，有效解决了公司股改的难点问题和历史遗留问题，截至6月末，我市15家需股改的上市公司全部完成股改。

(六)采取有效措施，支持中小企业发展。今年3月我办起草并以市政府名义印发了《大连市金融业支持民营经济和中小企业发展的实施意见》(大政办发[\_\_]21号)，对金融业支持中小企业发展提出明确的任务和要求。5月24日，市政府召开专题座谈会，进一步落实《实施意见》。各金融机构围绕民营经济和中小企业的贷款特点，成立专门机构，制定信贷管理办法，开发出针对小企业特点的20余个新产品。截止一季度末，全市小企业贷款余额452.3亿元，占各项贷款的18.7%，比年初增加21.9亿元，增幅为5.1%，高出贷款增幅1.8个百分点，占新增贷款的28.6%。今年6月，国家开发银行与大连高新技术园区签署“支持全球海外留学人员归国创业专项贷款合作协议”，给予海外留学人员归国创业25亿元额度的专项贷款支持;中国进出口银行与大连软件园股份有限公司签署中小企业软件出口专项贷款意向书，对我市软件出口中小企业给予专项资金支持。通过搭建融资平台，促进我市创新型城市建设。

(七)围绕金融业发展和全市重点工作，制定金融业发展“\_\_\_”规划。为科学规划今后5年我市金融业发展，全力支持和配合“一个中心、四大基地”建设，今年上半年结合当前金融发展实际，紧紧围绕全市“\_\_\_”规划确定的重点工作和任务，着手制定《大连市金融业发展“\_\_\_”规划》，客观分析我市金融发展的实际情况，面临的机遇挑战，明确未来5年金融发展的指导思想和战略目标，确定了促进金融发展、支持经济建设的各项措施。发展规划现已起草完成，并在多次修改后形成征求意见稿发送有关单位，目前正在根据反馈意见做进一步修改。

(八)优化金融生态环境，加快金融信用体系建设

1、实施金信工程，推进金融信用体系建设。目前我处正在制定《金融信用体系建设实施方案，按照《大连市社会信用体系建设实施方案》的要求，联合监管部门、金融机构和有关单位，以建立信用信息征集与信用评价体系基本框架为基础，综合抓好宣传教育，信用立法，风险防范，整合信用信息资源，培育信用市场等工作，建立长效工作机制，在全市组织实施金融信用体系建设系统工程，积极推进金融信用体系建设，为经济社会发展创造良好的信用环境。

2、组织开展信用社区和信用小企业评选活动。正在制定《大连市信用小企业评选活动实施方案》，开展信用小企业评选活动,通过利用政府相关部门信息，对企业进行综合评价，树立守信典型，提高小企业信用意识。积极与财政协商，出台信用社区评选的奖励政策，带动信用社区评选工作深入开展，促进我市金融生态环境的改善。

(九)继续推动小额贷款发放工作

1、组织调研，提出建议。小额贷款以往主要靠行政手段推动，相关政策不配套，我处按办领导指示，先后多次组织有关部门专题研究，对小额贷款工作进展情况跟踪调查，根据中央有关政策精神和上海、沈阳等地的做法，形成专题报告，提出政策建议，上报市领导及有关部门，并与市财政局以电话、面谈、公函的形式进行多次沟通，以推动这项工作实现新突破。

2、协调关系，推动工作。为切实推进这项工作，我处经常听取担保公司及银行的意见，了解存在的问题，提出解决办法。对戚秀玉职业介绍所部分到期小额贷款展期或续贷的要求，我处多次与财政局、市担保公司、市商行及小额贷款经办支行、戚秀玉职业介绍所等部门进行沟通协商，组织召开协调会，目前，有关事宜正在逐步解决。

3、创新方法，注重实效。要保证小额贷款工作持久开展，必须积极探索新机制。我们根据戴市长在沙区调研的成果，建议各区市县以新增财政存款为条件，对开办银行给予政策鼓励，并建立有效的贷款损失补偿机制，解除银行后顾之忧。并将小额贷款工作与科技发展、创业贷款结合起来，使小额贷款工作逐步走上正轨。

二、下半年主要任务

下半年我办将紧紧围绕党代会确定的“加快发展现代金融业”的各项任务，全力做好以下金融工作：

(一)全力推进星海湾金融商务区建设

1、加快一期工程a、b座建设。

2、抓紧落实启动香港招商5个项目，为现代金融业发展打造有形载体。

3、启动总体动迁工作。

(二)积极扩大金融对外开放

1、安排好市政府与伦敦金融城的各项金融合作活动。

2、继续推动美国花旗银行在连设立分行工作。

(三)落实各项举措，构建功能完备的现代金融服务体系。

1、支持保险业创新发展，研究探索商业保险参与社会管理的有效方式，继续深入开展保险信用体系建设、保险服务创新和保险进社区工作。

2、加强对中小企业的信贷支持和金融服务，组织银企对接、融资培训、金融新产品推介等活动。

3、支持大商所研究开发新品种。

(四)加快地方金融改革，促进地方金融机构快速发展。

1、推进市商行跨区域经营，积极开展引进境外战略合作伙伴工作，实现增资扩股至40亿元。

2、支持农信社提高整体经营水平，为其发展创造良好的外部环境和条件。

3、继续支持信托公司做大做强，稳妥推进证券公司重组。

(五)大力发展资本市场，加快推进企业上市融资。

1、以大连港在香港成功上市为契机，加强指导和服务，全力推进我市企业利用海内外资本市场上市融资，促进资本市场健康发展。

2、争取獐子岛渔业做为东北第一股在深交所创业板上市。

3、会同国资委探索国有企业改制上市的途径，推动重工起重等重点国有企业境外上市工作。

4、加强拟上市企业培养，提供上市公司质量。

(六)优化金融生态环境

1、组织实施“金信工程”，制定《大连市信用小企业评选活动实施方案》，组织好信用小企业评选工作，建立有效的工作机制。

2、会同有关部门研究探索灵活有效的处置方式，提高不良资产处置效率，加快不良资产打包处置。

3、开展信用社区、信用小企业评选，搭建金融信息共享平台，使金融生态环境得到进一步优化。

4、整合全市金融信息资源，搭建信息沟通平台，形成信息交流机制，加强网站建设，推进电子政务，实现信息共享，为金融业发展服务。继续做好社区金融学校工作。

5、继续做好金融风险防范化解工作，做好证券整顿、大证清算、信托清算等工作。

(七)继续推进下岗失业人员小额贷款发放工作

创新小额贷款发放机制，建立有效的贷款损失补偿机制，制定鼓励政策，调动银行主动参与小额贷款工作的积极性，促进小额贷款工作更进一步发展。

(八)加强作风建设和干部队伍建设

1、继续加强思想理论、政治素质和专业知识教育，提高机关干部队伍素质，建设学习型组织，巩固先进性教育成果。

2、继续搞好软环境建设，努力建设服务型机关，切实做好为金融机构和广大市民的服务工作。

3、完善督查制度，加强督查工作，严格依法行政，提高办事效率。

4、加强党风廉政建设，继续落实好《实施纲要》和《具体意见》，构建金融系统教育、制度、惩治三位一体的廉政体系和机制。同时在办内进一步落实党风廉政建设责任制，加强廉政教育，强化民主监督，继续推行述职评廉，保持勤政敬业，反腐倡廉的良好风气。

**服务行业工作总结篇十二**

在朋友的介绍下我来到了\_\_，得到要来\_\_学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了\_\_学习，刚开始是学习公司文化和理论课程，我很接受\_\_的文化，我也很乐意成为一名\_\_人，在\_\_天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了\_\_店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作。

虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，\_天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。接下来我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

之后我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是新来的而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。

总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

20\_\_年就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。

在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

**服务行业工作总结篇十三**

转眼间，xx年即然结束，下方我将\*年工作总结

为了实现“用户满意第一”，我除保证每一天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等;并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，理解我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户带给规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的这天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一向处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从x年至今一向担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的状况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放下休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“主管”荣誉称号、两次在分行评为“核算质量”奖、二季度差错在全市排行第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

透过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自我的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户带给更优质的服务、把优质服务工作落到实处!”

**服务行业工作总结篇十四**

在县纪委的领导下，深入贯彻落实科学发展观，紧紧围绕县委中心工作，坚持解放思想,与时俱进，求真务实，开拓创新，督导检查、综合协调和提供优质高效服务作用，较好地完成了各项目标任务，为下一步各项工作的开展，为全县经济社会又好又快发展做出了应有的贡献。

一年来，紧紧围绕全县大局和县纪委中心工作，针对 会发展中存在的突出问题和人民群众关注的热点、焦点问题，深入开展调查研究，形成了优质高效服务模式。一是增强参谋服务的主动性、超前性和实效性。二是坚持在求深、求实、求精上下功夫。紧紧围绕创新服务方式方法，开展大量的一线工作，得到了县纪委领导的一致好评。积极参与其他部门开展的项目建设、品牌提升等活动。

在信息工作上，我们立足于“三个服务”，坚持“求快、求真、求全、求精”，充分发挥纪检委信息主渠道作用，信息工作质量和服务水平不断提高。任务落实到人，实行派驻人员报送项目进度信息制度。同时对各乡镇、县直各派驻单位信息报送工作提出更加规范的要求，极大地丰富了信息内容，增加了信息数量，提高了信息质量。

半年来，县纪委监察室重点围绕工业经济、园区经济、园区周边的新农村建设、民生工程、发展环境等方面工作，精心选题，科学安排，有针对性地开展督导检查，努力当好县纪委决策落实的“监理”。一是坚持与时俱进，不断创新。务求“三个结合”，即：坚持督查与调研相结合，做到查清实情，探明根源，提出建议;坚持申办与交办相结合，做到主动不被动，帮忙不添乱，督到点子上，查到关键处;坚持明查与暗访相结合，做到扎实不表面，盯紧不落实的事，追究不落实的人，强力推进县纪委决策的贯彻落实。二是坚持规范管理，落实到位。按照“接必办，办必结，结必果”的原则，办理了10余起事件，真正做到件件有着落，事事有回音。同时，严格执行重要会议督查制度，及时向县纪委领导反馈企业现在的情况以及重大工作部署情况。三是坚持从严督查，力求实效。“项目建设、企业发展及民营经济等综合督查活动7次，并围绕阶段性工作发现问题，主动协调，跟踪督查,求绩问效，确保县委重要决策落到实处，取得实效。

始终坚持“服务工作无小事，企业有事是大事”的原则，不断健全和完善各项规章制度，对派驻部门进行电话登记，采取各种有效措施，确保联络顺畅高效运转。一是高效。按

照“确保服务工作绝对畅通”的工作要求，加强对各项工作机制的建设与管理，严格执行工作制度，不断加强对派驻部门的监督，定期对集聚区开展安全检查，及时排查隐患。做到了准确及时、可靠高效。二是服务工作人人参与。按照“统一思想、服务大局，稳中求进，开拓创新，突出重点，狠抓落实”的工作方针，不断加大对企业优惠信息宣传、开展法纪教育活动，对派驻人员的廉政教育活动等，加强管理和执法力度，严格落实领导干部工作责任制，增强了纪检工作的服务性、监督性。继续贯彻落实纪检委部署的方针政策，加大对职能部门对涉企检查的监督，三是值班工作正常高效。严格遵守监察室工作制度，坚决执行周六周日值班，同时督促和指导各乡镇和县直派驻单位做好值班工作，确保联络畅通，运转高效。

坚持围绕中心，服务大局，加强规范管理，提高服务水平，完善后勤保障，实现县委机关各项工作的高效运转。一是着力在“建制度、强管理、抓服务”这些方面狠下功夫。狠抓对企业的优质服务建设，努力完善工作机制、工作模式、创新工作思路，妥善解入住企业在建设、发展中的各种困难，力争让企业发展安心，职工工作舒心。二是认真做好信访接待工作。发挥县纪委监察的窗口作用，成立以来接待群众(包括集体)来访10余次。

半年来，我们的各项工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些问题和不足，主要是：人员配备不足;工作的贯彻力度不够强，能在全县形成各部门的通力配合就好了;岗位创新仍显不足，还要不断探索创新工作方法、深入基层和实际调研工作覆盖面不够广;信息化水平有待进一步提高等，针对这些问题，我们将在新的一年里，采取更加有效的措施，切实加以解决。

**服务行业工作总结篇十五**

在这一年从事餐饮服务员的工作中，改变了我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。树立了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次一年工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备：

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、正能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点，是在走向成功。

**服务行业工作总结篇十六**

自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完 成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

一、 服从管理， 服从管理，虑心学习

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作 都认真地跟着老员工一步步学习， 实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导 和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

二、 尊重自己的工作， 尊重自己的工作，尊重每一个人

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关 在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

三、 注重细节， 注重细节，服务第一

记得章银环经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累， 一点点的进步， 不仅证实了自己的能力， 也为收银工作中增添光彩， 努力努力，顾客是上帝。 当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上 灵活处理。

四、 明确目标， 明确目标，正确把握

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也 可以从中学到很多包括做人做事的道理， 这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始 就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自 己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10年 8 月份进入办公室 工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银 员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下， 努力完成各项晋级 考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

(一)深入学习，责人责已 深入学习， 深入学习 不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象。

(二)加强监督，严格把关 加强监督， 加强监督 每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时 打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。

(三)阳光心态，相互创造 阳光心态， 阳光心态 端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员 感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短。

(四)再接再厉，永创佳绩 再接再厉， 再接再厉 没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20\_\_年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一 致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划， 可能具体的还不够完善和成熟， 但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

**服务行业工作总结篇十七**

总结过去，即是对自已过去一年的工作做个回顾，总结、审视工作中的各种问题，吸取经验，发扬优点，更好的做好下一年的工作。现将20xx年工作总结如下：

一、思想方面：

重视理论学习，坚定政治信念，用心参加各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，透过深刻领会其精神实质，用以指导自我的工作。

二、工作方面：

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。作为单位，一言一行都代表着单位的整体形象。因为是服务部门，每一天都会接触形形色色的群众，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一个满意答复”，每次看着群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗?“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。及时了解单位发生的事情，及时向领导汇报，努力做好领导的参谋助手。在实际工作中，把理论和实践相结合起来，把工作和创新结合起来，拓宽思路，努力适应新形势下对本职工作的要求，透过近段时间的学习，理论水平有了明显的提高，工作逐步走向正轨，我会更加倍努力工作，也许会有一些的辛苦，但人不常说吗?辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一齐同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自我的潜力;在辛苦中，才会充实的体现着自我人生。

三、生活方面：

个人生活意识在逐步走向正轨，摆脱旧阴影下的本位主义思想。摆脱感情困扰，重新塑造以一个全新的自我。

四、存在不足：

一是政治理论学习不够，虽有必须的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自我的情感纠葛。

为了把xx年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的工作和情感经验，争取12年的工作更上一个新台阶!

**服务行业工作总结篇十八**

20xx年，我县政务服务中心建设按照“打服务牌、走创新路、全力提升政务服务质量”的工作思路，紧紧围绕年初确定的各项工作目标任务，积极开展“创先争优”及“文明单位”创建活动，大力推进政务服务基层网点建设工作，严格管理，规范服务，各项工作取得了新的进展。

今年1月1日至 11月20日，县政务服务中心共接待群众咨询480件，申请22110件，同比增加10632件;受理220xx件，同比增加10525件;办结21776件，同比增加10414件;当月办结率98.63%，平均日结率72.01%;月均办结1980件，月均办结件数与去年同期相比增加947件。进驻中心办理的行政审批服务事项平均对外承诺办理时限由法定20.6个工作日压缩为11.74个工作日，承诺件平均受理时间0.43天，承诺件平均办结时间4.04个工作日，承诺提速43.01%;实际办理提速74.21%。服务评价率达98.91%，满意率99.99%，连续 16个月保持零超时件，投诉件为零。

今年县政务服务中心的业务量实现“双突破、一提升”。“双突破”：一是今年3月份我县月办件量首次突破20xx件，二是今年全年办件量突破20xx0件大关，办件量再创历史新高。至20xx年10月，中心办件量已达20xx7件，预计至今年12月31日，业务办件量将达25000件，同比增长89.60%;“一提升”是指我县政务服务中心办件量在全区的排名较去年有了较大提升，去年我县办件量在全区的排名为42-47名，今年1-10月份的排名均在35-37之间，办件量排名提升了7至10名。

县政务服务中心按照县政府办公室《关于开展行政审批事项清理工作的通知》(柳城政办〔20xx〕5号)文件要求, 积极会同县级有关部门开展第二轮行政审批事项清理工作，根据现行法律法规及法律依据的调整，按照“该取消的一律取消、该调整的一律调整、能下放的一律下放”的原则，及时清理取消、精简调整行政许可、审批事项，杜绝了自行设定、变相设定行政许可、审批事项的行为,做好对区、市下放的项目的衔接工作，进一步规范行政审批目录，压缩审批时间，简化办事流程，提高工作效率。经全面清理，共审定全县39个行政机关(含区、市驻县单位)的行政许可、非行政许可事项483项，清理结果已于3月16日经柳城县第xx届人民政府第74次常务会议审议通过并以正式文件的形式对外公布，为我县深入推行行政审批制度改革工作奠定了扎实的基础。

1、以“三项制度”为保障促进审批规范有序。中心严格实施首问负责制、限时办结制、责任追究制三项制度，并进一步建立健全了项目管理、人员管理、大厅管理、网络管理等规章制度，从审批服务的程序到工作人员的行为规范都做了严格的规定，在政务服务过程中，坚持用制度管人，用制度管事。通过各项制度的落实，机关工作作风明显改进，服务能力明显增强，办事效率明显提高。

2、以全方位的监督体系促进审批规范有序。一是实行日巡查制度。中心督查股每天不少于2次不定时到各窗口巡视督查，对发现问题及时指出，并做好记录，录入当月考评，年度考核档案。二是强化电子监控。在中心安装全区统一的政务服务审批及电子监察系统，设置了4个视频监控点，对政务服务中心大厅进行全面视频监控。实行网上效能监督，所有入驻中心项目一律通过行政审批系统受理、办理，窗口工作状态、审批效率、服务质量等均通过网上系统自动进行统计和评价，使政务服务监督机制得到了进一步规范和完善，保证了行政审批的阳光运行。三是强化群众监督。每个窗口均配备了政务服务评价仪，办事群众对窗口工作人员的服务态度、服务质量等进行现场评定。全年评价率为98.91%，满意度达99.99%。公布投诉举报电话，工作人员挂牌上岗，自觉接受群众监督。全年未收到任何举报信，未发生一例有效投诉。四是以严格的考核推动审批规范有序。加强对窗口工作人员的日常考核，严格落实了每月对政务服务中心窗口工作人员进行的月度考核和通报工作，并将考核数据汇总存档，为年终考核和年终“服务示范窗口”、“服务标兵”评比工作准备了充分的考核依据。年度考核作为评优评先的重要依据。

3、以专项督查为手段促进审批规范有序。今年9月16-22日，我县由县纪委、监察局牵头，政管办、政府督查室、法制办、绩效办等部门配合，对全县行政审批和政府信息公开工作进行一次专项督查，主要检查各有关部门是否将清理后列入我县《行政许可项目目录》、《非行政许可审批项目目录》的审批事项全部纳入政务服务中心办理，是否存在“两头受理”及“体外循环”现象，是否存在收费不规范等现象。对于工作中发现的问题，督促有关部门限时整改。通过专项督查，进一步规范了我县的行政审批工作。

1.抓好政治、业务学习。一是组织政管办管理人员参加区、市举办的各类业务培训，提高管理人员的管理水平;二是组织窗口工作人员认真学习党的基本理论、法律法规、政策业务和党风廉政建设等方面的知识，提高窗口工作人员的政治素养。三是加强业务技能培训，增强窗口工作人员的业务素质和工作能力，提高了服务质量和办事效率。今年以来，我办共开展政务服务业务培训4期，学习覆盖率达到100%，特别是今年邀请了市政管办的领导亲自对窗口工作人员进行政府信息公开业务培训，为我县政务公开政府信息公开工作的顺利开展奠定了基础。

2.认真抓好 “服务示范窗口”和“服务标兵”评比活动。今年共表彰20xx年度“服务示范窗口”5个，“服务标兵”8个。通过创先争优评比活动，提高窗口部门及工作人员的工作热情。

3.有计划地开展各类文体活动，年内组织各窗口工作人员开展2次气排球比赛，组队参加柳州市政务服务中心成立十周年气排球赛，派出队员代表柳州市参加全区民政系统篮球赛等，在活动中加强了各部门之间的沟通与合作，增进了工作人员之间的感情，活跃了工作氛围，健康身心，使窗口工作人员感受到中心对他们的关心和爱护，为中心建设和完成各项工作任务创造良好的宽松、和谐的工作环境。

效率

中心在规范运行的同时，积极探索项目并联审批模式，开通重大投资项目行政审批“绿色通道”，初步形成“一门受理，协同相关，联合审批，限时办结”的并联审批机制，抓好投资建设项目前置审批联审会和建设过程相关手续办理协调会。今年我县政务服务中心与县招商局共同组织了县工业区管委会、发改、国土、建设、环保、经贸局等相关部门，召开了2次项目并联审批会，相关部门参会人员就柳州市金鹏动力机械有限公司10个项目选址、用地面积、环境保护等问题进行了会审。会审后，我办积极督促中心相关窗口部门加强配合，按照“对各审批环节之间存在法定因果关系的，实行串联;对各审批环节之间无法定因果关系的，实行并联”的原则，开展“一窗式”并联审批，最大限度地实现了各审批环节的同步审批，尽量减少和压缩前置审批时间，提高行政审批效率。

今年以来，我县初步理顺了“一服务两公开”工作管理体制，明确由县政管办负责抓好全县政务公开政府信息公开工作。政管办在工作中切实负起责任，将政务公开、政府信息公开抓出初步成效，努力打造“阳光政府”。

一是成立专门机构。县政管办专门成立政务公开股，负责对全县政务公开、政府信息公开工作进行指导。二是将政务公开、政府信息公开工作纳入全县各单位绩效考核体系，以此促动各单位重视和推进政务公开和政府信息公开工作。三是开展业务培训。今年6月16日，我办组织举办一期大规模的政务公开、政府信息公开工作业务培训，全县各乡镇、各有关部门共68名业务骨干参加了培训，邀请柳州市政管办领导和专业技术人员到我县讲课，使我县工作人员对政务公开、政府信息公开操作规程有了直观、全面的了解，促进业务水平提升。四是中心在大厅设置了触摸屏系统，将中心基本情况、职责、各类政策法规、各窗口办事指南、服务项目等事项全部录入，并将该系统与审批系统连接，增加了办件查询等功能，实现了信息的综合利用，为群众搭建了便利、快捷的信息平台。严格推行“窗口式”办公，实行一次性告知制度，通过办事指南、触摸屏、电话和现场咨询等，使办事群众对办事内容和办理流程一目了然，明白办事、公正办事、便捷办事，有效杜绝了“吃、拿、卡、要”现象和乱收费行为，树立了廉洁型政府的新形象。五是设置了政府信息公开场所，带动了“两馆”建设。投入专项资金8万元，完善了政务服务中心、图书馆和档案馆3个政府信息公开查询点的软硬件建设，添加了查询电脑、档案柜等硬件设备，完善查询中心各项工作制度。年内还完成了全县67个单位的政府信息公开文件材料的接收工作。目前我县的政府信息公开查阅点已向群众提供查询电脑、触摸屏、纸质文件资料等多种方式查阅信息。六是加强政府门户网站建设，通过不定期抽查等方式，督促各有关部门及时在政府门户网站自行更新本部门公开信息，提高信息公开的准确、全面、有效及时。七是按照自治区的统一部署，完成了全区政府信息公开统一平台建设，为我县政府信息公开规范化奠定基础。

为推动政务服务向纵深发展，我县在加强县政务中心建设的同时，努力延伸政务服务体系。今年我县在大埔、太平、凤山、东泉4个乡镇建立政务服务中心，至10月底已全面完成4个乡镇政务服务中心建设任务并对外运行。同时，我县政管办还成功举办了太平、凤山两个乡镇政务服务中心揭牌仪式，扩大了乡镇政务服务中心的影响力。至目前，含去年建成的2个乡镇政务服务中心，我县已覆盖了全县50%的乡镇政务服务网络体系，进一步夯实了服务基础，让广大人民群众真正的感受到了便民、惠民、高效、快捷的服务。截止11月20日，全县各乡镇政务服务中心受理行政审批服务事项13309件，办结13309件，办结率100%;其中今年4个新成立的中心受理1686件，办结1686件，办结率100%。

今年来，县政管办高度重视、切实抓好宣传报道工作，加大宣传力度。一是在日常工作中，及时做好政务服务政务公开政府信息公开工作信息的上传下达;二是通过每月编制《政务服务中心情况通报》，向县领导、各窗口单位领导通报各窗口的及工作人员的考勤、纪律、业务等情况，今年在《通报》中增加信息平台板块，加大对政务服务中心各阶段工作的宣传报道;三是积极向市政管办、两办信息股投稿，及时反映政务服务中心建设的做法、取得的成效、存在的问题和困难，为领导决策提供参考。四是通过柳城电视台宣传和报道中心的有关工作，全面宣传政务服务工作的政策和职能，让社会各界关注、理解和支持政务服务工作，努力为中心建设营造良好的舆论氛围。

积极开展创先争优和县级文明单位创建活动，中心将“服务示范窗口”和“服务标兵”评比活动与有机地融合在一起，用创建活动来促进各项工作，从大厅卫生、大厅环境、工作人员业务技能、人员工作作风、中心管理等方面入手，围绕“提高效率、提升服务，提高群众满意度”工作目标，创新服务方式，大力推行提醒服务、预约服务、延时服务、上门服务等方式，努力打造“零距离”贴心服务，切实提高服务质量，受到广大群众的称赞。今年以来，中心各窗口开展预约服务30余人次，延时服务200余人次、上门服务3人次，为群众办结各类行政审批服务事项21776件，服务满意率达100%，无超时件和投诉件，中心的做法也获得了县文明委的肯定，通过了县文明单位验收组的评估验收。

配合自治区人民政府办公厅开展政务服务专网及政府信息公开统一平台建设工作，目前政务服务专网的光纤已接入政务服务中心机房内，政府信息统一平台的后台运行工作已基本工作完成，正在调试当中。

为进一步推进县级政务服务中心场标准化建设，完善和拓展政务服务中心功能，我县拟在城东新区内新建政务服务中心大楼。该项目已经县委常委会讨论通过，列入我县推进经济社会发展五大工作组20xx年重点项目。县政管办积极开展项目前期工作，按高标准、高起点将大楼的建设规模、设计要求等报相关部门进行规划设计。

在县政府办支部的指导下，我中心积极抓好党建工作，探索出一条抓政务建设促进党建工作的路子，目前已有3名同志向党组织递交了入党申请书，本年度已确定发展入党积极分子2名，预备党员1名，为党组织输入新鲜血液。

20xx年，我县政务服务政务公开政府信息公开工作取得阶段性成绩，但仍存在一些困难和不足，主要表现在：一是受场地限制，县政务服务中心在拓展服务功能上难度较大;二是乡镇政务服务中心运行有待进一步规范;三是“两公开”工作纳入政管办职责后存在问题和困难较多，如没有人员编制和专项办公经费，各行政机关对推进“两公开”工作重视不够，未能主动向政府信息查阅场所提供政府信息公开资料，给“两公开”的推进工作带来很多阻碍。

在20xx年的工作中，我们将切实采取措施加以整改，积极探索新的项目审批和管理机制，着力提高办事效率和服务质量，完善“两公开”长效机制，努力打造公开、透明的“阳光政府”，为全县经济发展创建良好的政务环境。

**服务行业工作总结篇十九**

一年来,在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，牢固树立以“八荣八耻”为内容的\_荣辱观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

**服务行业工作总结篇二十**

毕业到此刻已经半年了，工作了已经半年了。在这半年工作中，我感触很多，我完成了从学校走上社会的过渡了，我在新的公司环境中适应的很快，我能够说我是一个真正的社会工作人员了。我要在半年的工作中做一下我的总结。

屈指算来，到公司已近半年的时间，经过领导关心、同事们的帮忙和自我的努力和调整，我顺利完成了一个学生到企业职工的转变，此刻已基本上融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了一些初步了解。作为项目部的经营人员，就应做好以下工作：每月统计当月的实际施工产值及成本分析状况，及时参加成本分析会议，对项目部每月的盈亏状况做出分析报告；平时在工作中配合各个部门的工作，做好合同管理。参与一些分包合同的洽谈，分包合同签订后，对分包合同进行跟踪管理；向公司提交有关的报表；做好分包结算，项目竣工结算工作；负责投标算量、报价、成本分析工作。

我对半年来的工作做了一个小结。

我工作的很大一部分资料，就是投标工作，本来以为算量是一种比较枯燥的工作，其实，如果用心多思考一下，核量工作透过运用电脑和统筹的方法，并不是那么死板乏味。接触工作至今，我也慢慢构成自我独特的方法。当然，随着工作的深入，还有更多新的资料等待我去学习，去思索。

因为造价不是我的专业，刚来到公司，我有太多的茫然。整天看书好像还是无济于事，而莫名而来的烦琐的投标算量更是让我抓狂。刚开始，我甚至怀疑我不适合这份工作。之后我发现，时间是我的救星，透过自我不断的调整心态，虽然没有人说，但我自然而然的就明白了作为造价员该做一些什么事情，一些不懂的东西也迎刃而解了，顿时让我豁然开朗。如今只要有工作，我会以充分的热情来干好事情。心态的调整使我明白在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的职工；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也但是是个平庸的工匠。拥有用心的心态，就会拥有一生的成功。

并进一步提高、升华。初到公司的我当务之急就是拼命的学习，整天的翻阅书本，为的是能尽快熟悉工作，有机会接触实践工作。结合学校里学的相关知识，我觉得需要进一步摸索和思考，活学活用，来解决实际的问题。

因为去工地的机会少，实地学习的机会也太少，学东西很慢；投标工作经常出错，还需要更多的锻炼机会；过于注重工作的进度对工作资料的全面性思考不足；工作有时不够主动等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和职责心，把工作做好做精。

另外，我对公司现行管理制度也有自我的看法。公司应注重提高员工工作效率，我认为无止尽的上班只会让人身心疲惫，而丧失工作热情，自然而然工作效率也下降（。），而正常的节假日能缓解员工压力，使之劳逸结合。我推荐项目部也就应实行大小周末，同时我也思考到项目部实行这个规定也存在必须困难，所以推荐员工在双休日能轮流值班，这样更能体现公司关爱员工的人性化管理。

我将以公司的经营理念为坐标，将自我所学知识和公司的具体环境相互融合，利用自我精力充沛、理解潜力强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

以上为本人半年来粗略的工作小结，请领导审阅，如有不到之处，请领导不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

相信我在以后的工作中，我还是会不断的努力的，只是我的努力程度就是这样的，不会出现大变化，我会一步一个脚印，开始走上一个新的工作历程的。以后的路还有很长，我会在公司中不断的努力，为实现公司完美的明天做出自我最大的贡献！

**服务行业工作总结篇二十一**

一年来，政务服务中心在县委、县人民政府的高度重视和正确领导下，在普洱市经济合作办公室和行政审批便民中心的关心、帮助和指导下，政务服务中心认真贯彻 落实学习实践科学发展观和党的xx大精神，紧紧围绕县委、县人民政府确定的发展思路，明确目标、开拓创新、强化服务、狠抓落实，较好地完成了各项工作任 务。现将政务服务中心一年来的工作总结如下：

政务服务中心认真贯彻执行有关政策，积极抓好招商引资工作，今年共 引进项目11项，计划总投资16963万元，实际到位6186.9万元。1、东兴五金建材电器经营部计划投资108万元，实际到位108万元;2、东方民 族民俗文化传播中心计划投资250万元，实际到位250万元;3、永兴橡胶计划投资1500万元，实际到位1406万元;4、翁嘎科土沉香种植计划投资 100万元，实际到位46万元;5、翁嘎科英腊茶厂计划投资305万元，实际到位205万元;6、××自忠矿业有限责任公司计划投资3000万元，实际到 位1660万元;7、云南力所乡矿业工程有限公司计划投资1000万元，实际到位120万元;8、老地古林场计划投资1000万元，实际到位11.9万 元;9、云天矿业有限公司计划投资7500万元，实际到位520万元;10、源山矿业有限责任公司计划投资1200万元，实际到位400万元;11、鑫海 矿业发展有限责任公司计划投资1000万元，实际到位1460万元。

为了进一步增强学习科学发展观学习效果，领会和掌握它的科学内涵、精神实质。政务服务中心在深入学习实践科学发展观活动中，紧紧围绕活动实施方案。统一 思想，提高认识，深入实地进一步对我县的投资环境、地理环境、气候等进行了调研。目前我县的竹产业发展具有一定的空间，并与投资商达成种植2万亩连片竹林 的意向。这将是我县农民发展增收的一条新路子。

今年以来，第xx届中国昆明进出 口商品交易会、第九届普洱茶节暨第二届云南民族服装服饰文化节的召开，县委、县人民政府高度重视、精心筹备，组织中心干部职工参加两个节会。为利用好节会 的有利时机，进一步扩大××对外开放程度，展示形象、宣传推介，积极开展招商引资，促进经济社会发展，把参加节会作为进一步促进我县对外开放、招商引资、 经济社会发展的一件大事来抓紧抓好，及时成立筹备领导小组，统一领导，以政务服务中心为招商引资小组参加两次节会。认真制定工作方案，明确工作职责，确保 参会期间各项工作有序开展。各项筹备工作具体、扎实。为全方位宣传我县经济社会发展现状、资源优势、投资环境，我县共准备了500余份宣传册、制作了9分 钟的宣传片;节会其间，多媒体影像不间断滚动播放，全方位、多层次、宽领域的展示了我县县情、基础设施、投资优势及重点招商项目，吸引了国内外客商前来咨 询。节会期间共发放《××县招商引资项目册》500余份，有力地宣传和推介了××。节会是以东南亚、南亚为重点，进出口贸易与对外经济技术合作和招商洽谈 相结合的重大盛会。

按照县人民政府办公室《关于印发××县贯彻阳光政府四项制度实施方案》和 《××佤族自治县人民政府监察局关于印发阳光政府四项制度实施方案贯彻实施情况监督检查实施方案的通知》文件的要求。政务服务中心召开会议成立了县政务服 务中心实施阳光政府四项制度领导小组。明确责任，以中心主任为政务服务中心实施“阳光政府四项制度”的第一责任人;副主任为具体责任人;各股﹙室﹚负责人 为成员的中心“阳光政府”四项制度建设工作领导小组，领导小组下设办公室，负责日常事务。负责督促落实政务中心“阳光政府”四项制度建设工作。领导小组办 公室，具体负责中心“阳光政府”四项制度“重大决策听证”、“重大事项公示”、“重点工作通报”、“政务信息查询”的推进工作。领导小组的成立，标志着政 务中心阳光政府四项制度工作启动。同时，明确了职责分工，严格资料报送、政务信息查询等工作纪律。通过召开会议动员学习、传达精神等方式，切实增强政务服 务中心干部职工对实施阳光政府四项制度重要性的认识。并下发了《××县政务服务中心关于印发××县政务服务中心贯彻阳光政府四项制度实施方案的通知》、 《××县政务服务中心实施阳光政府四项制度领导小组》。

一年来，在做好招商引资、企业服务等 主要工作的同时，政务服务中心在资金非常困难的情况下千方百计筹集资金和物资，为挂钩点解决了水泥管十根，改善雨季部分公路中的积水排不出去的困难;为8 组购置会议室凳子50个、解决群众开会时还要自己带凳子的问题，为5组的老党员岩生购买化肥等，以上几项折合人民币6千多元;单位派出慰问组到扶贫挂钩点 勐卡镇马散村小学、新农村挂钩点勐卡镇莫窝村小学进行慰问，并带去了慰问金及物资折合人民币4000元。

政务服务中心以实践科学发展观活动促进我县茶产业企业的新变革。政务服务中心应岳宋乡党委政府的邀请参加乡茶产业座谈会，与其它部门领导和乡茶产业代表对 茶产业企业今后的发展进行了座谈。并提出建立岳宋乡茶叶协会，制定相应规章制度以改变茶产业的现状，以协会为整体、变被动为主动引进龙头企业，打造品牌， 将为我县的茶产业对外招商提供优越的前提条件。

存在的问题：一是群众对招商引资工作了解的多，认识不足，重视 不够，缺少正确的看待和评价招商引资成果;二是外地优惠政策多，投资优势强，吸引了许多大企业的投资目光，相比较来说，××比较大的企业进不来。三是工作 经费困难，交通工具老化不实用，难以开展招商引资工作。

(一)总体思路

坚持以邓小平理论和 “”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，进一步解放思想，扩大开放，以大开放促进大发展，以招商引资作为拉动经济增长的重要突破口，继续优 化投资环境，以产业招商和引进大企业为重点，注重提高招商引资质量的信心，为实现我县科学发展、经济“提速”和谐发展而努力。

(二)工作要点

1、以学习实践科学发展观为统领，进一步解放思想，创新招商方法、方式，破解招商引资难题。

2、高度重视投资，以引进项目为中心，注重以人为本，坚持把发展落实到项目上，以服务企业为重点。

3、配合做好南康河二级电站建设的协调工作。

4、强化服务，不断优化投资环境。

5、扎实做好招商引资基础工作，大力提高招商队伍的业务能力。

6、继续做好编修部门志的资料收集工作。

7、努力完成县委、县人民政府交办的各项工作。

**服务行业工作总结篇二十二**

入职后，根据酒吧实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

一、编写操作规程，提升服务质量

根据酒吧各个部门的实际运作状况，编写了《酒吧服务操作规范》。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据酒吧的服务要求，编写了酒吧服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了酒吧的服务质量。

二、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是酒吧管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

三、编写酒吧整体实操方案

提升酒吧服务质量，为了进一部的提升酒吧服务的质量，编写了《酒吧服务整体实操方案》，进一步规范了酒吧服务的操作流程和服务标准，突显了酒吧现场的气氛，并对酒吧服务员进行了专场培训。

四、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是酒吧竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，服务人员参加，分析各酒吧当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各酒吧相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为酒吧管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

五、建立酒吧案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度公司在各酒吧实施酒吧案例收集制度，收集各酒吧顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各酒吧管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

六、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱。在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在酒吧服务质量方面，削弱了对\_\_部、\_\_部的管理。

2、培训互动环节不够。在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快。酒吧专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

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