# 细致服务工作总结范文(推荐47篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-06-11

*细致服务工作总结范文1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...*

**细致服务工作总结范文1**

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。

**细致服务工作总结范文2**

20xx年,在经理的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己，较好的履行一名督导的职责,较好的完成工作任务,总结起来收获很多.。

>一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平。

作为一名督导，首先，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。这对我一个刚从学校毕业的学生来说，更是有太多的东西让我去学习，随着公司规模不断的扩大，对我们督导的工作提出了新的要求，通过学习，我总能提前学习好各方面的能力，为下面的员工做好指导。

>二、员工管理，要做好了员工的管理，指导工作，督志虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，半年下来，我们从这些烦琐的工作中也能总结出一个属于自己的管理方法。

>三、现场的管理，这是一个很大的概念，它包含了好多的内容，我从以下几个小的方面来总结一下我的工作：

1、现场行为规范，从整体来说我觉得控制得不是太好，其中仪容仪表这一块的话由于不是由公司发的工装，这就导致员工有机会找借口，而我还没有一个自己的办法去控制这一情况的出现，我要从以后的工作中吸取教训来应对和管理员工的现场行为规范。

2、现场环境一楼是公司的门面，平时的人流量也是比较大的，卫生做得还不错，但是我觉得我自己在有些应该急的情况下我还不能完全的想到所有的办法来应对，同时我想对保洁的管理我也做得不到位。

3、体外循环本来在这一个环节已经比别人落后了，也因为这一次我害得一楼所有管理人员都受了处份，但同时我也通过这一次“学费”，让我从中学会了很多东西。我相信我通过这件事之后会对这些事更加的警惕。

4、商品管理这一环节，在经理我带领下，控制得很有错，总经理总是要求我们不停的对他们的产品进行检查，当然通过这些检查也从中发些不少问题并能及时的反映出来，把这些问题扼杀在萌芽状态。

>四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个督导，能够在营业员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，不失时机的向领导请示汇报。

通过20xx年的总结，我有几点感触同时也是20xx年的一个计划：

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢?具体到各个员工，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。

其二是要学会与部门、领导、员工之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿现场部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，要他们的相互配合，从中发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。

其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们基层管理人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

**细致服务工作总结范文3**

春去秋来一年即将过去，我认为作为一名合格的餐饮行业从业人员，需要具备一定的基础技能和素质，先归纳如下：

>一、准备，即要随时准备好为客人服务

也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

>二、微笑

在餐饮日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

>三、重视，就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人

员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

>四、真诚，热情好客是中华民族的美德

当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使餐饮立于不败之地！

>五、细腻

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

>六、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得来餐厅吃饭就像回到家里一样。

>七、精通，要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美

员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高餐饮的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

**细致服务工作总结范文4**

在KTV的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在KTV看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着KTV的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为KTV树立更好的形象，为为每一位来KTV的顾客提供更优质的服务。

**细致服务工作总结范文5**

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x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。

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。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。

>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。20xx年，x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；x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\_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。

>六、20xx年工作打算

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x作贡献。

**细致服务工作总结范文6**

事业管理服务中心在镇党委政府的正确领导下，在市相关部门的帮助指导下，紧扣发展主题，紧紧围绕全年工作目标任务，以上级政策为导向，以完善制度强化服务为工作主线，狠抓工作落实，强化招商引资和固定资产投资，激励全民创业，加强安全监管，健全统计制度，充分发挥全体同志的智慧和力量，攻坚克难，较好的完成了预期的各项工作任务，现将上半年工作做以下汇报：

>一、就业和劳动保障工作完成情况

1、农劳转移258人，完成156人

2、招用备案14户，完成8户

3、录用备案7户，完成5户

4、求职建档200人，完成140人

5、职介成功100人，完成56人

6、失业人员再就业25人，完成17人

7、城镇新增就业57人，完成5人

8、技能培训400人，完成 342人

9、小额担保贷款20人，完成12人

10、城乡居民养老保险参保2116人，完成2176人

11、医疗保险参保率达

其次，一、二社区的劳动保障服务平台已基本建成，友谊、星河、楠桥家纺车间已初具规模。

>二、安全工作

1、积极引导和监督管理。一是积极引导企业依法生产、合法经营，增强有关企业主的法律意识，维护自已的合法权益;二是加强各企业的安全生产的监管力度，健全和完善了各项安全制度;三是加强了安全生产基础管理，全面推行标准化管理，四是加大了执法检查，排查了隐患。

2、道路交通安全管理方面，为进一步规范全市的农村道路交通安全管理及重点车辆和驾驶人管理工作，成立了机构，制定了工作制度，明确了工作职责，其次，积极开展安全宣传教育，于5月份开展了道路交通安全宣传活动，再次，对辖区汽车、摩托车、拖拉机等机动车辆进行全面清理登记并协助交警大队进行农村道路交通安全隐患排查和整治。

>三、环保工作

1、积极开展生态乡镇、生态村、生态家园和生态小区创建工作，目前，我镇共有9个村被命名为XX市级生态村，65户被命名为XX市级生态家园，6月底，省厅将组织专家对我镇创建国家级生态乡镇进行验收。

2、对楠桥社区村民反映的饮用水受到污染的问题进行了排查和治理

>四、企业发展方面

1、加大对企业的扶持力度，培育了一家规模企业\_\_汇诚铸造厂，预计下半年将把我镇的康笑食品厂作为培规对象，争取政策，扶持企业做强做大。

2、以申报服务为抓手，加大品牌创建力度，建立了企业基础数据库，选取了1家优势企业进行重点培育，XX市康笑食品有限公司成功被列入XX市地方名优产品推荐目录。

>五、统计工作

1、加强了对各种报表数据的审查，确保上报的统计数据准确无误2、积极为即将开展的第三次全国经济普查做好基础准备。

>六、招商引资和固定资产投资工作

今年市上固定资产投资还未下目标任务，为了使这项工作能够顺利完成，目前我办正在进行项目的资料准备及入库申报工作。

>七、在今年的\'风筝文化节上协助举办了“骑游川芎田园，品味敖平三宝”的自行车骑游活动

>八、协助完成所联系村的各项工作。

>九、完成党委政府安排的其他临时工作。

计划打算

我办将继续在镇党委政府的领导下，务实工作，创新思路，加强学习，进一步提升能力，认真开展好各项工作：

1、积极搭建企业服务平台，为企业提供各类有效信息，加强政府与企业的联系与合作，为企业扩大生产提供服务。

2、继续抓好安全生产、环保工作，完善生态乡镇相关资料，力争今年通过国家级生态乡镇的验收并命名3、认真搞好统计工作，加强对各类统计报表的审查，确保数据的准确性。

3、加大招商引资力度，进一步做好固定资产投资项目的入库申报工作。

4、进一步做好劳动保障和就业的各项工作，继续宣传落实好相关政策。

5、继续加强和上级各部门的沟通联系。

**细致服务工作总结范文7**

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。通过这个寒假的社会实践使我从内心体会到劳动的欢乐和光荣。本人姓名xxx，年龄x，籍贯x省xx市xx县，社会实践职业：销售员。由于经济原因我家在-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己专业的社会实践，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，自己做起了销售员，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。可是通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，而我则不行通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：您的光临是我最大的荣幸。下联：您的满意是我最大的愿望。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，并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!我仅有拿优异的成绩来回报我的父母，这样我才能问心无愧。

通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己的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格要求自己，提高自己的素质，努力学好自己的专业技能，将来回报父母，回报一切关心我的人。

**细致服务工作总结范文8**

>一、完善社区志愿服务组织规范，保障志愿服务制度化

根据要求，按“五个一、六个有”建设标准化志愿服务站，已标准建设xxxx个社区志愿服务站。同时加强对标准化志愿服务站的制度建设。已完成6项工作制度，分别介绍志愿者服务标识、志愿者服务精神、誓词、志愿服务工作制度、活动流程、服务内容、志愿者轮岗制度、志愿服务站站长牌等，有利于居民更方便了解、知晓、参与志愿服务。

>二、加强志愿服务信息管理，提升志愿服务规范化水平

积极贯彻落实工作要求，截止目前注册志愿者xxx人，注册志愿者队伍xxx支，上半年开展活动xxx次。

>三、坚持社区化扎根，深化志愿服务基层工作。

每月开展志愿服务不少于x次，以志愿服务为主题，深入开展各项志愿服务活动；以倡导文明为内容，开展邻里守望、法制宣传、文明交通、文明旅游、文明上网、生态文明等志愿服务。

**细致服务工作总结范文9**

我是xx餐厅的一名餐厅工作服务员，从事餐厅服务工作已经2年多，现年31岁；最初接触这个行业是因为在合川本地工作，能够照顾到家里，经过了解后报名餐厅服务专业培训班，经过专业的餐厅培训，发觉餐厅工作并非我想象得那么简单，为此我更加努力学习，合格后取得了从业资格证。

工作以来一向勤勤勉勉、尽心尽责、认真仔细，与雇主相处融洽，把雇主家当做自我家，用心做好雇主交代的每一件事；同时摆正自我的心态，不故意低人一等或张扬跋扈，把雇主当家人一样相处，注意自我的言行举止，不能把自我的生活习惯带入雇主家里；并且严格要求自我，保护雇主的保密，对雇主家里的内部事务都能尽量回避；虽然工作中偶有小疏漏，但事无大小都能主动向雇主坦诚，事后能做到及时补救，得到雇主的谅解；在工作中我一向秉着认真做事，诚心做人的态度，力求把家政工作做到。

比如餐厅由于缺乏资金，场地给需要进一步改善、自我的师资力量需要进一步培养等问题需要解决。今后我们将继续深入发动，走进乡镇、走进社区、走进家庭，为更多的妇女剩余劳动力和用工家庭搭建起平台，我们相信，随着社会的不断进步和餐厅服务的不断发展，xx餐厅xx还会不断完善自我，为xx的发展贡献自我的一份力量！在从事餐厅服务工作2年多的时光里，严格遵守职业道德，自觉自律、遵纪守法、诚信为本，无一次雇主投诉及法律处罚纪律，获得了雇主及公司的认可。感谢公司的推荐，并在今后的服务工作中，我将再接再厉，以优质的服务回报于公司和社会。

**细致服务工作总结范文10**

>一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这一年来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上。

从任职以后，我在xx酒店分管内部管理工作，了解xx酒店员工多数来于不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。

在x月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭xx获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制。

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

3、抓内部客户的沟通。

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

4、抓宴席的接待及管理宣传工作。

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

5、抓团队用餐。

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

>二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

**细致服务工作总结范文11**

xxxxxx有限责任公司惠州分公司于19xx年1月28日正式注册成立，而本人于20xx年有幸加入公司所设立的社会监督员俱乐部。移动公司设立此俱乐部，充分体现了公司主动发展，为用户提供更为优质、方便、迅捷的移动通信服务的宗旨。

自加入社会监督员俱乐部以来，我按照会员手册中有关质量监督员的职责，对移动公司的重点项目进行了监督，现将质量监督方面的工作作如下小结并上报管理评审：

>1、总体网络质量情况

本人工作及生活地点位于惠州市大亚湾经济技术开发区澳头镇，经过快达一年的观察及监督，此地带网络覆盖情况好，手机信号始终保持在三格以上，接通质量也令大部分消费者（本人同事及朋友）满意。通话质量大部分时间很好，偶尔会出现通话时一方听不到话音或突然出现断线，但此情况出现的概率很小。

去年本人在监督工作中发现，有两天手机能接打电话但无法上网，于是拨打10086人工服务台向工作人员反映，工作人员立即向上级部门汇报，公司很快解决了此问题。此事件说明了移动公司工作效率及其快速，在此也借此机会感谢移动公司给大众生活所带来的便利。

>2、国内、国际漫游服务情况

本人于今年7月份去了外地湖北省，经监督国内的漫游服务质量良好。通话质量高，网络信号好，网速也很快。其中本人还体验了移动公司设立的“两城一家”服务。广东移动为广东动感地带客户提供了两城一家“家乡套餐”优惠通话服务，客户可以选择开通两城一家“家乡套餐”，不换号码暑期在家也不用收取异地漫游费。两城一家“家乡套餐”是为满足广东省动感地带客户暑假期间返回家乡后的通信需要而提供的话费优惠服务。成功办理后24小时内生效，办理该服务后，手机漫游至定点省份或直辖市、自治区时前300分钟被叫免费，直拨定点省内号码和广东省号码元/分钟。

>3、服务厅服务情况

营业厅可以说是每个运营商的“门面”。一方面，直接面对客户的是营业厅的环境，是“外门面”。从营业厅设置人性化程度上，可看出运营商对客户的重视程度。

惠阳移动公司显然是非常重视客户的，其服务厅功能强大，设有专门的等待区，还为等待的客户设有水和读物。同时，服务台旁边，天气预报台、最新优惠提醒一应俱全。温暖与关怀，充溢在每一个角落，真正形成为“绿色”的服务厅。同时，服务厅里还设有自助终端设备，客户可以自助办理业务或完成查询，大大缩短了等待时间，形成了一个客户办理业务畅通的“绿色通道”。

此外，惠阳移动服务厅环境优美，整齐干净，设施齐全。工作人员服务态度好，会主动向消费者提供服务并耐心答疑，客户离开时工作人员也会彬彬有礼的说再见。在服务厅几乎找不着客户排队的情况，每个工作人员工作效率都很高。

>4、10086服务热线情况

10086服务热线接通率比较高，大部分情况都能及时接通，少数时候则由于业务忙需要客户稍等片刻，从未出现过网上所描述的无人接听情况。工作人员服务态度好，发音清楚，会很耐心的为顾客提供服务。但是据本人有同事反映有些工作人员对于某些业务还不是很了解，因此希望在业务水平方面希望工作人员能再精通一些。

>5、电话客户经理情况

电话客户经理的接通率为百分之百，业务水平相对较高，咨询结果都很满意。

>6、12580综合信息门户情况

12580给每位客户的工作以及生活提供了很大的便利。出差前可以拨打12580查查天气预报以准备必带物品，旅游时可以拨打12580查当地的宾馆。最近，中国移动12580推出“找工我帮您”服务，手机拨打12580即可查询广东省各大城市最热门岗位招聘和大型招聘会信息；更可免费登记求职需求，每周均可收到5条匹配岗位信息。此外，12580最新推出《生活播报》彩信杂志，各类时尚美食、折扣、旅游、健康等精彩资讯一起奉上。

12580综合信息服务厅分接通率为百分之百，业务水平和服务态度都很优秀，咨询结果也能令客户满意。

>7、优惠活动情况

移动公司开展的不少优惠活动都让顾客惊喜，而且给顾客带来了很多优惠，比如充值返余额、接打电话优惠等等，这也是许多人选择移动舍弃联通的原因。但是，有优惠活动让顾客受惠的前提是令顾客知道此项活动，现在存在的一个问题是许多顾客不了解移动的最新活动，因此，本人认为移动公司可以在广告方面加大宣传，通过派发广告、发信息、邮件等方式将最新活动告知客户。

>8、其它

通过这段时间的监督工作，本人对惠阳移动公司的各项工作都持以高评。若满分是100分，那我的给分则是95分以上。

以上为本人作为质量监督员在质量体系运行以来，参与的监督活动和履行的职责。望以后能够继续为惠阳移动分公司的发展略尽微薄之力。

**细致服务工作总结范文12**

工艺管理工作上台阶。车间在全面修改完善内部管理制度的同时，细化了各项工艺管理制度并汇编成册，加强了生产过程与环节的痕迹管理，重点抓好科学巡检制度的落实，不断提高了管理效果;坚持以我为主，主动介入原则，抓好二套硫磺成型x装置工程的建设准备工作;细化了产品装车、外运管理制度与现场明示等制度，实行装车确认制，做到三方监管准确发运，确保外运准确率为100%，实现了全年出厂破包率为零，提高了窗口的服务质量。

**细致服务工作总结范文13**

入职后，根据酒吧实际状况，本人提出了“打造优秀效劳团队〞的管理目标和口号，旨在提高整体效劳水平，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，提升效劳质量

根据酒吧各个部门的实际运作状况，编写了《酒吧效劳操作标准》。统一了各部门的效劳标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，标准了员工效劳操作。同时根据酒吧的效劳要求，编写了酒吧效劳接待流程，从咨客接待、语言要求、席间效劳、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，促进了酒吧的效劳质量。

>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那么进行管理时间分配(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)，并直接参与现场效劳，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，制定培训方案，堵塞管理漏洞。

>三、编写酒吧整体实操方案

提升酒吧效劳质量，为了进一部的提升酒吧效劳的质量，编写了《酒吧效劳整体实操方案》，进一步标准了酒吧效劳的操作流程和效劳标准，突显了酒吧现场的气氛，并对酒吧效劳员进行了专场培训。

>四、定期召开效劳专题会议，探讨效劳中存在的问题

良好的效劳品质是酒吧竞争力的核心，为了保证效劳质量，提高效劳管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为效劳质量专题研讨会日，效劳人员参加，分析各酒吧当月效劳状况，检讨效劳质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理方法。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，敢于承当责任，防止了同样的效劳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，对保证和提升效劳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，收集各酒吧顾客对效劳质量、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、存在的问题和缺乏

本年度的工作虽然按方案完成了，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，局部环节薄弱。在管理过程中对局部敏感问题管理力度较弱，对屡次出现的效劳质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使局部管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在酒吧效劳质量方面，削弱了对xx部、xx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，员工参与的时机较少，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，削弱了这局部课程的培训效果。

**细致服务工作总结范文14**

餐厅的服务工作，到了年底了，回头看这一年，来到餐厅也是有将近一年了，作为服务员，开始我觉得工作应该是简单轻松的，但是真的做下来，却是学到了很多，也是明白做好一名服务员其实并不是那么的轻松，也是带给了我很多的成长，一年了，忙碌的工作也是要结束了，回头看，收获也是很多，在此也是总结下。

服务中态度必须要好，我们餐厅也是属于比较高档的餐厅，而服务员的工作也是和之前我所想的有很大的差别，虽然日常的工作是一样的，但是对于我们的要求确实格外的严格而这也是我们接待的客户都是比较高端的，也是有很多的外国人，如果自己没有能力也是很难去做好服务员这么基础的工作。刚让我来做服务员开始我也是不服气，但是培训还没结束我就知道，自己要做好，都可能能力上还有很多的欠缺，所以我也是积极的去学，去向同事们请教，同时也是通过和其他同事的交流，知道我们的服务工作，要熟悉餐厅的菜式，必要的礼仪，懂得用外语和他人去沟通，甚至对于所在国家有一些习俗也是要有基础的了解，而优秀的服务员可以说要懂得很多。

进入工作以后，我也是渐渐的跟着同事，然后再自己独立做事，这段日子里，我也是成长很快，也是没有了以前的想法，不会觉得服务员就是基础，低端的工作，而是需要去熟悉了解很多才行的。刚开始我也是没有机会接触外宾，更多是跟着同事慢慢的熟悉，然后同事再跟着我，也是看我的表现，是否进步，是否可以独立的做好服务员的工作，和普通的餐厅相比，要求严格很多，也是有很多的方面是要去考虑到的，我们不能得罪客户，更是不能甩脸色，或者说不干就不干了，其实也是没有多少人愿意离开，这儿的薪水不错，而且能学到那么多，即使岗位只是个服务员，但是接触的人不一样。了解的方面也是很不相同的，而在此我也是收获很大，感受到做好这份工作的不易，但也是坚持了下来，得到肯定，甚至一些客户也是会固定的要我来服务。

一年的时间，我有很多的成长，但也是看到还有很多提升的空间，要继续的做好，虽然这个岗位在餐厅来说基础，但是成长的空间也是最大的，重要的是自己要肯努力，我也是相信今后能做得更出色，得到更多客户的认可。

**细致服务工作总结范文15**

20xx年，县政务服务中心认真贯彻省、市行政效能建设暨政务服务工作会议精神，紧紧围绕县委、政府工作目标，坚持以“服务经济建设、服务社会发展”为宗旨，以转变政府职能、提高行政效能为目标，继续以开展创先争优活动为契机，紧紧围绕在全省市州中“审批事项最少、程序最简、时限最短、收费最低”的目标和依托电子政务平台加强政务公开和政务服务试点工作要求，努力推进行\_力运行程序化和公开透明，切实解决审批服务事项较多、程序复杂、时限较长，办事效率不够高等问题，20xx年，工作稳步推进，实现机关效能明显提升，发展环境明显优化，为进一步打造良好的政务服务环境和对外窗口形象奠定了坚实基础。现就20xx年工作开展情况总结如下：

>一、开展的主要工作

（一）狠抓内部管理，着力打造政务服务新形象

今年1月，中心顺利搬迁到县政务服务综合办公楼办公，办公区域面积在原有基础上增加了两倍，县就业局、医保局和社保局整体入驻，县地税局办税大厅、交管服务大厅同时进驻政务服务大厅，仅政务服务大厅窗口工作人员就增加了50余人。为进一步抓好新中心的建设和管理，中心从制度建设入手，内强管理，外树形象，采取了一系列有力的措施。

一是由县政府办公室印发了《富顺县人民政府政务服务中心综合办公大楼使用和管理办法（试行）》、《富顺县人民政府政务服务中心进驻单位工作管理暂行办法》，明确了政务中心的管理地位及对各入驻单位的管理要求，为政务中心对综合办公大楼的统一管理奠定了基础；

二是建立了政务服务联席会议制度，定期召集相关部门及各入驻单位分析讨论政务服务工作中存在的问题，并逐步加以改进；

三是强化对政务服务大厅的管理，研究制定了《富顺县人民政府政务服务中心部门窗口考核办法》、《富顺县人民政府政务服务中心窗口工作人员考核办法》、《富顺县人民政府政务服务中心部门窗口工作人员考勤管理办法》，做到奖惩有度、有章可循；四是为加强对大厅窗口工作人员的日常管理，建立了中心管理人员值班制度，采取领导带班，工作人员值班的形式，定时巡查大厅，及时纠正窗口工作人员的不规范行为，解决大厅运行中的突发事件，维护政务服务大厅的正常秩序。通过采取以上措施，确保了政务中心整体搬迁后的规范、有序运行，基本达到了搬迁后开好头、起好步的要求，打造了政务服务新环境、新形象。

（二）以治庸问责行动为契机，切实加强行政效能建设

1、大力开展行政审批事项“一清理三减少”行动

紧紧围绕市委、市政府提出的在全省市州中实现“审批事项最少、程序最简、时限最短、收费最低”的目标，中心与县监察局、县\_、县发改局（物价局）和县编办协调配合，本着该取消的取消，该下放的下放，该整合的整合的原则，指导全县46个部门和单位对本单位的审批服务事项逐一清理。通过集中审核和清理，全县审批服务事项由原399项减少、调整为238项。其中行政许可（审批）事项由原来264项减少为76项。原有的40件承诺办结事项调整为即时办结事项，承诺件减少比例为20%。在238项行政审批服务事项中，承诺事项的总法定时限为5204个工作日，承诺办理时限为1674个工作日，承诺时限压缩到了法定时限的32%。取消土地证工本费等收费项目一共12项。截至10月底，县政务服务中心共受理行政审批和公共服务事项16230件，办结16230件，按时办结率达100%，现场办结率达，承诺提速，办理提速，群众评议满意率100%。

2、深入推进“两集中、两到位”

审批服务事项“一清理三减少”工作结束后，县政府对全县保留的审批服务事项进行了公告，并对审批服务事项的受理和办理进一步提出要求，要求凡是县政府确定进驻政务服务中心的部门和单位，本部门、本单位保留的审批服务事项的受理和办理职能全部集中到行政审批股室，行政审批股室按要求成建制集中进驻政务服务中心。县级各部门、各单位与本单位窗口首席代表签订《四川省行政审批授权书》，授予行政审批股室负责人（或者是政务服务窗口首席代表）四项权力，一是审批决定权、二是审核上报权、三是组织协调权、四是印章使用权。通过授权到位，所有审批服务事项在政务服务大厅现场办理到位，严格禁止“两头受理、体外循环”。

目前，共有41个部门和单位派驻的80余人进驻县政务服务大厅，县地税局、县医保局、县社保局、县就业局、县房屋登记中心、县交管所等原办事大厅全部进驻中心，涉及立项、基本建设、环境保护、土地开发、水土保持、劳动就业、社会保障、医疗保障、涉税业务、工商登记、卫生管理、银行服务等项目，全部都能在政务服务大厅受理和办理。

3、以转变服务方式提升服务效能

一是坚持和完善预约服务和延时服务制度，为重大项目开辟绿色通道，提供特色化、差异化服务；

二是要求各窗口工作人员坚持电子政务大厅网上值守，提供网上咨询、预约、预审等服务。县政务服务中心管理人员定期登陆电子政务大厅，及时解答咨询、处理投诉，截至10月底，接受网上咨询45件，处理并回复网上投诉13件；

三是指导并协助晨光科技园区建立企业服务中心，延伸政务服务职能；

四是制定富顺县投资项目领办服务暂行办法。由政务服务中心确定专人作为领办服务人员，在投资项目报批过程中，根据项目业主单位的意愿，提供“一对一”全过程审批指导和引领，协调解决遇到的困难和问题，帮助办理从立项到开工的所有审批管理手续。截止10月底，受项目业主委托，完成代办项目1件；

五是着力推行并联审批制度，在认真贯彻《四川省投资项目并联审批实施手册（试行方案）》的同时，按照“统一受理、提前介入、信息共享、同步审查、公开透明、限时办结”的总体要求认真贯彻《富顺县并联审批操作程序》，截止10月底，并联审批办结24件。

（三）以试点工作为载体，进一步深化政务服务内涵建设

今年，我县被确定为依托电子政务平台加强政务公开和政务服务18个省级试点县之一，中心抢抓机遇、攻坚克难，推动政务服务内涵建设再上新台阶。

1、充分运用“一清理三减少”行动的成果，深入推进政务公开试点工作的核心内容之一便是行\_力清理。试点工作之初，中心按照行\_力清理的要求，对涉及政务服务的几类行\_力进行了清理，编制了政务服务目录。之后又按照“一清理三减少”的高标准、严要求对部门的审批服务事项进行了重新清理和调整，同时对乡镇便民服务事项进行了清理、规范。清理出的项目由县政府进行了公告。公告后，中心及时将调整、保留的项目在行政审批业务软件中进行了更新，并通过电子政务平台在试点工作新建的政务公开和政务服务网站上进行集中展示。公众可通过政务公开和政务服务网实时查询业务办理的情况，实现了行\_力的公开透明运行。

2、通过电子政务平台延伸，实现政务服务窗口前移

为进一步加强政务服务体系建设，提升服务内涵，在县人民政府的高度重视下，电子政务平台延伸到乡镇。5月底，全县26个乡镇便民服务中心全部安装视频监控设备和便民服务业务通用软件、2个村和4个社区的便民服务代办点也安装了视频监控设备，与电子政务平\_通，实现了省、市、县对镇乡便民服务中心的实时监控和对便民服务事项受理办理情况的电子监察，政务服务窗口前移。

3、以平台搭建促进乡镇便民服务中心建设

一是与县监察局协调配合，加大考核力度。为进一步巩固乡镇便民服务中心标准化建设成果，县政务中心与县监察局协调配合，加大对乡镇人民政府巡查考核力度，并将便民服务中心建设和管理纳入年度目标任务考核，与“治庸问责”行动挂钩。通过督促整改，原个别没有落实场地的乡镇落实了场地，部分落实场地后没有及时启用的乡镇在完善相关硬件设施后正式启用，全县乡镇便民服务中心的“阵地”建设基本完成，形象普遍有了较大改观。

二是加强培训，提升服务能力。乡镇便民服务业务通用软件安装到位后，中心于5月专门举办了便民服务业务通用软件操作和使用培训会，全县26个乡镇便民服务中心工作人员70余人参加了培训。之后，中心共组织人员先后三次到乡镇指导便民服务中心窗口工作人员正确使用软件，并进行视频监控设备和网络的维护；

三是建章立制，规范运行。中心会同县监察局研究制定了《富顺县乡镇便民服务中心管理暂行办法》，由县政府办公室印发执行。《办法》明确了便民服务中心的职责和定位，对便民服务中心的事项办理和人员管理提出了具体的要求，为下一步便民服务中心的规范运行提供了制度保障。截至10月底，乡镇便民服务中心便民服务咨询事项66806件，受理事项77171件，办结76619件，按时办结率100%，满意率。乡镇村（社区）便民服务咨询事项94334件，代办事项84719件，接待和处理投诉77件。

（四）拓展服务领域，扎实开展招投标管理、政府采购和惠民帮扶等工作

1、招投标服务管理和政府采购工作规范有序

今年，中心认真贯彻执行省市县关于建设项目招投标工作的指示精神，加强现场监管、规范程序、建章立制，配齐各种硬件设施，力争为建设项目招投标提供良好的开评标环境。截至10月底，共为招投标、拍卖、比选等89宗活动进行了现场管理与服务，涉及金额亿元。政府采购中心出台了有关政府采购监督管理、政府采购操作程序、评审专家管理、提高政府采购效率等方面的各项措施和制度，建立政府采购“协议供货价格信息库”、“供应商信息库”，进一步加强政府采购透明度建设，今年签订了本县信息化设备协议供货，对零星采购的信息化设备和空调实行协议供货制度。目前已和6家空调销售商和10家信息化设备协议商签订了协议书，并试行运行。截至10月30日，政府采购中心共计采购450宗，采购预算金额4428万元，采购实际金额4028万元，节约资金400万元，资金节约率9%。

2、中介管理规范有序，服务经济保障有力

年初，县中介办再次组织相关人员，对全县中介组织进行全面清理，重点清理了还没有脱钩的事业单位：全县中介组织分为10大类，80个小类，共有148家。其中：评估机构8家，鉴证机构4家，代理机构108家，咨询机构1家，审计机构1家，经纪机构4家，监理机构1家，担保机构3家，培训机构9家，介绍机构9家。今年继续将为行政审批提供前置服务的部分中介机构纳入中介服务大厅集中办公，实行“阳光作业、限时办结”的.运行模式，在中介办的监督下开展业务，并实行每季度报送业务情况制度。同时县中介办建立了公示监督管理制度，在互联网上公布了合法经营中介机构名单，强化社会各界对中介机构的监督。继续开展中介机构失信行为惩戒制度建设工作，一是各相关主管部门切实抓好分类指导，重点突破，构建起了中介机构行为失信惩戒制度的长效机制，建立了失信行为披露、失信查处和案例剖析等机制。

二是继续通过富顺县社会中介组织协会，团结组织社会中介组织遵守法律法规，建立健全中介服务业的自己发展和自己约束机制，不断提高服务水平和工作质量。截至10月底，中介服务大厅共接件14452件，办结14452件，实现收入万元，办结率为100%。

3、惠民帮扶工作稳步推进

20xx年，县惠民帮扶中心出台了《富顺县惠民帮扶中心领导小组20xx年工作要点》，强化四大服务阵地、五个服务窗口、四个分中心、26个乡镇惠民帮扶中心、26个村社（区）惠民帮扶点、24个县级惠民帮扶成员单位、15家惠民医院、24家惠民药房、6家慈善惠民超市的建设，截至10月底，中心共帮扶困难群众万人次，共投入帮扶资金亿元。廉租住房补助3700人次，补助金额达240万元；咨、信接待万人次，已受理8994人次，惠民医院、药房、超市三大阵地共帮扶救助困难群众万人次，优惠金额达万元。

4、加强行政事业性收费（基金）管理，助推项目建设

为进一步规范投资项目行政事业性收费（基金）的收取和减免行为，根据省、市有关文件精神，中心对投资项目涉及的行政事业性收费（基金）项目进行清理，明确减免的范围和幅度，理顺减免审查和审批程序，制定了《关于加强投资项目行政事业性收费（基金）管理的通知》，由县政府印发执行。中心以政务服务联席会议的形式召开行政事业性收费（基金）减免联审会，截止10月底，累计为经济适用房、校安工程、部队营院建设等七类项目、68个单位办理行政事业性收费（基金）减免手续。

（五）以争创“党员先锋号”为契机，大力开展创先争优活动

大力开展“党员先锋号”创建活动。一是通过在乡镇便民服务中心和政务服务中心命名表彰“便民服务示范单位”、“红旗小组”、“政务服务示范窗口”、“政务服务标兵”等荣誉称号，有效发挥了\_员的先锋模范作用，在机关和窗口工作人员中形成争创“红旗小组”、“政务服务示范窗口”和争当“政务服务标兵”的浓厚氛围。二是通过完善学习考核机制，开展党员干部读书日、政务服务技巧与礼仪培训等活动，号召中心全体\_员不仅在思想上重温入党誓词，还要在行动上践行立党为公、执政为民这一根本宗旨，积极在政务服务工作岗位上优质服务，千方百计为群众谋福利。三是开展基层组织建设年活动，“七一“为帮扶镇乡彭庙镇柏林村3名贫困党员和3名困难群众分别送去慰问金各200元。同时，为援建柏林村希望小学，中心联系3名社会爱心人士共同捐资8500元。为帮扶单位创建了西瓜、蔬菜基地，对基地内项目参与户提供技术指导、培训和入户指导3次，为12户新增户和25户帮带户送去帮扶资金3700元。

随着“党员先锋号”创建活动的深入开展，党员、群众创先争优积极性进一步高涨，整个政务服务中心的工作质量和办事效率得到明显提升，中心的服务水平越来越多地得到广大群众的肯定和支持。

（六）抓学习促进步，丰富职工文化生活

20xx年，中心积极开展理论与业务技能学习，把全体干部职工思想和认识统一到争创“一流服务”工程上来，切实提高全体干部职工的积极性和创造性，进一步采取有力措施，强化大厅管理，切实加强对工作人员的培训教育，健全严格的管理制度，确保“中心”工作规范、高效开展。9月7日，中心组织广大职工搞好政务服务中心成立十周年庆典活动，进一步丰富了职工文化生活，增强了工作人员之间的团结协作精神。

（七）其他工作

截止10月底，中心编制政务服务9期，完成了市政务服务中心和县委、政府下达的信息目标任务90%。完成了县委、政府交办的其他工作。

>二、存在问题及原因分析

一是从目前的办事效率、办事流程来看，个别部门“两集中、两到位”仍未真正落到实处，对窗口授权程度不高，办事群众在中心窗口、局办公地“两头跑”的现象仍然存在。

二是并联审批工作尚有差距。行政服务职能交叉，部门强调各自的办事程序，并联审批工作推进较难。

三是个别部门不严格按要求选派窗口工作人员，人员素质参差不齐，对行政审批队伍整体服务能力有一定影响，给中心管理加大了难度。

四是试点工作取得了一定成效，但我们在推进过程中也发现了诸多困难和问题，一方面，基层工作人员少，专业人才匮乏，难以保证工作质量。此次试点工作时间紧、任务重、要求高，而县级部门、乡镇和村（社区）缺乏精通信息技术的专业人员，计算机专业人才严重缺乏，给中心的工作指导加大了难度；另一方面，目前使用的四川省行政审批业务通用软件系统与政务公开和政务服务系统不能完全对接，也影响了试点工作的效果。

**细致服务工作总结范文16**

在前几天的市卫生局联合街道以及各个社区卫生服务站开展的家庭医生签约服务宣传活动中，智信医疗管理有限公司的下属机构——绍兴路社区卫生服务站，在此次的宣传工作中，绍兴路卫生服务站秉承着转变医疗卫生服务模式和服务理念，认真地投入到市卫生局组织的家庭医生宣传工作。

活动现场拉满了\_我服务、我健康\_的条幅以及宣传海报，使家庭医生签约意识深入居民之心，各个参加活动的家庭医生为前来咨询的群众讲解相关知识，并免费为群众测量血压和血糖。

本次的活动，使更多的人了解到家庭医生以及签约服务，提高了居民的签约意识。

签约服务是深化医药体制综合改革的一项重要内容，也是在现在的新形势下，更好地维护人民群众健康的重要途径，在这次的活动中，绍兴路卫生服务站对于家庭医生签约服务宣传贡献了自己的一份力量。

**细致服务工作总结范文17**

回顾过去的一年里，工作有喜、有忧，从服务和卫生都有着逐步的改善和提高，但要做到“细微化”服务还需要上一个新的台阶，随着新店的即将筹备开业，通过自身的工作总结和提高，将做以下几点要求和计划：

一、安全防范意识：要做好厅面及时的提醒服务，让员工做到客来客走都有提醒安全保管意识。加强自身的现场巡查力度，保证客人用餐的氛围和安全意识，提高观察力。

二、卫生要求：通过一年的午餐检查卫生情况，并同样要求晚餐检查力度，严格根据“卫生检查制度”和“卫生奖罚制度”，加以实施和改进，同样以午餐检查为主严格要求，保证晚餐也同样卫生合格，把自己当作消费者来评价卫生工作。

三、服务要求：细节决定成败，每天的“服务巡台检查记录本”根据十三点的服务为主，加以整改或通报餐中服务质量的不足之处，让员工了解餐中服务的重要性，点评餐后服务工作，总结服务心得，以主动、热情、周到的服务要求每一位员工操作的`规范化。

四、建立一套绩效的工作评估表，进行考核，培养内部人才。主要以“工作能力”具有开拓、创新、沟通能力和工作态度的主动性，责任感，注重团队精神的种种考验来评价员工对工作的积极性。

五、制定完善的制度流程，了解各岗位不同的工作职责做好自身的本职工作，要具有约束力，详细了解实际形态整理分析各类问题，备好过去一年所发生的各种预案。总结经验，吸取教训，迈出的第一步。责任分工明确，善于用制度管理，做好质控和人控。

六、沟通工作：加强部门与部门之间的沟通，岗位与岗位之间的沟通、协作，提高宾客的满意度。宾客对酒店的满意度是量服务质量高低的重要指标，这就要求我们在明年必须通力配合各部门之间的交流。在日常中遇到的问题矛盾以及不合格的地方，通过分析，共同有效的改进措施方案。

七、人员的稳定性：从目前的工作状况来看，餐饮业本身流动量较。首先要做好管理层应该做的事情，与员工之间树立亲和力，培养属于员工合适的位置，摆正好每位员工的工作心态，对于员工合理的要求予以满足，要进行正面的宣传教育，营造和谐的工作氛围。

八、节约意识：酒店已被评为“绿色饭店”，它将代表着餐饮业的持续发展，要严格以“开源节流节能降耗”员工要求必须具备有良好的自己节能意识，加力度控制成本，一切从零开始，以店为家，创造新的“绿色”工作氛围。

九、宴会招待：注重各种小型的宴会注意事项，了解客人所提的各种特殊要求，做好餐前的准备工作及环境布置的风格化，让客人感到一种“归属感”，实行“宾客至上”的原则，以服务客人为荣，营造客人用餐气氛。

十、等级服务：实行“优质服务”，它可以提高员工的服务心得，以“高”“中”即量服务的标准化、规范化、程序化要求，让员工有着奋发向上、自己展现的舞台，来评价员工服务态度的高低。

十一、管理要求：要提高自身的管理视野，工作中会出现各种疑难问题，要不断的克服，没有规矩不成方圆，要以德服人，具有人品、敬业、有思想的管理者，建立稳健的“金字塔”，从细微小事做起，整肃纪律，有组织、协调能力的要求。

十二、培训工作：在20xx年也胜作中的重点工作，对所有的员工进行一次培训，让员工提升自身的服务水准，技能、技巧的提高，从学习中获取经验，热切地提高个人职业道德品质要求，高素质、高要求，从最基本的服务技能开始，创立成一支优秀的团队。

**细致服务工作总结范文18**

在朋友的介绍下我来到了xxxx，得到要来北京学习的消息，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北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名XX人。

在十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xxxx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，六天的客房学习中，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。第二周我被分到了餐厅，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。

第三周我被分到了前台，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实习生而对我们冷漠生硬，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，我对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。

实习的日子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。”

**细致服务工作总结范文19**

镇工会工作以“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，进一步理清工会工作思路，不断探索新形势下工会工作的运行机制，切实加强和规范工会组织自身建设，开创了我镇工会工作的全新局面。

（一）抓“规范”，加强组织建设

我镇工会自成立以来，始终把工会阵地工作做为重中之重常抓不懈。一是以抓工会组织和队伍建设为突破口，完善基层工会组织，达到了“六会”、“八有”。依照《工会法》新建了村级工会组织xx个，机关工会xx个，指导企事业单位建立工会xx个。辖区内共有企事业xx家，全部建立工会组织；有职工xx人，已经全部吸收为会员，企事业建会率为xx%以上。

镇工会有分工明确的工会委员会、经费审查委员会、女职工委员会、劳动争议调解委员会、劳动法律监督委员会、劳动保护监督检查委员会共“六会”，有组织机构、有阵地、有公章、有制度、有牌子、有经费、有活动、有档案等“八有”。二是加强工会干部的教育培训，建立健全工会干部、会员档案及工作活动档案等，将相关档案进行归档。三是建立健全工会各项工作制度，如工会各委员工作职责、工作汇报制度、干部培训制度、档案管理制度等，并将各项制度上墙，使工会工作制度化、规范化。四是充分发挥工会职能，镇工会创建了“职工之家”，组织部分职工参加“五一”劳动节、“五四”青年节等庆祝活动，举办职工篮球赛等，极大地丰富了职工生活，激发了他们立足本职、爱岗敬业、尽职尽责的劳动热情。五是积极开展创先争优活动，号召广大职工积极订阅党报党刊及各类书籍，协助党政在广大职工中广泛开展学习型组织建设宣传和教育活动，教育、引导职工，正确对待利益关系，处理好眼前利益和长远利益，个人利益和集体、国家利益的关系，充分发挥工人阶级主力军作用。六是在吴坝村开展村级工会示范点建设，按照“五好”、“八有”标准推进吴坝村工会建设，为全面推进村级工会建设积累经验。

（二）抓“维权”，充分发挥工会作用

维权是工会工作的重中之重。只有维护好职工的合法权益，才能把职工的积极性引导好、保护好、发挥好。一是广泛收集和采纳职工合理化意见建议，职工有什么建议、有什么意见，有什么困难，都可以向工会倾诉。同时还设立了“公开栏”、“意见箱”，此举收到了很好的效果，部分员工的建议和困难得到了采纳和解决。二是积极探索职工民主管理新路子，在全镇广泛开展了“我为单位发展献一计”金点子活动，一些创新点子、建议被采纳后促进了各单位工作的开展。三是狠抓安全生产，保护职工生命安全。

安全生产，责任重于泰山，是一切工作的重中之重，它关系着职工生命财产，不容丝毫麻痹大意。镇工会与镇经济办建立了联席办公制度，得到了镇领导的大力称赞。定期组织专人分赴各事业单位督导检查安全生产、职工劳动保护等情况，发现问题及时上报，马上处理，力争把危险系数降到最低。到目前，全镇未出现一起安全生产事故。

（三）抓“载体”，增强工会活力

为加强职工的思想政治和科技文化教育，提高职工整体素质，由镇工会牵头，广大职工积极参与，举办一系列读经典、唱红歌、送科技等活动，壮大了工会的声势，丰富了职工的文化生活。一是利用各种节日，进行工会相关法律、法规、政策的学习和宣传贯彻，今年共进行相关宣传活动次，发放宣传资料余份。二是开展了送温暖活动。我镇

在肯定成绩的同时，我们也认识到自身工作存在的一些不足：一是工会相关档案资料尚不齐全规范；二是新会员发展覆盖面不够广；三是对外劳务输出的数量还不够；四是工会活动内容还很单一，要向以提高劳动技能职业技能为主要内容的工会活动方面拓展和研究；五是活动经费不足；六是围绕全镇经济建设这个中心开展工作和活动，力度还不够。

**细致服务工作总结范文20**

随着日历一页页被撕下，20xx这一年已经过去，而我们一年的工作已经告一段落，又要迎来新的一年，新的起点。在领导与同事的帮助下，在这一年我取得了比较好的成绩。现在我就酒店工作做一个总结如下：

>一、认真对待工作，听从领导指挥

在平时的工作中，对每一个细小的细节都不放过，老老实实的做好自己的工作，不推诿，不偷懒。领导临时加派的任务也能认真、高效的完成。屡次收到上级的表扬及奖励。

>二、锻炼能力、努力学习

作为一名服务员，我认为能力工作不可缺失的一部分，而我时常要与客人打交道就要注意以下几点：

1、优美的姿态，令人舒服的语言

在进入酒店时，客人首先会注意到服务人员的着装、礼仪，在平时我们就要时刻注意，以一种不刻意的姿态，让客人感到舒适。而语言是我们与客人建立联系的一道桥梁，是留下酒店印象的一种工具。因此，我们在接待客人时，表述时就要亲切自然，同时利用恰当的手势来引导客人。

2、优秀的交际能力

在与人交往时，以一种什么样的方式切入话题同时又不引起人的反感与厌恶使我们需要去学习和锻炼的。在酒店会接触各式各样的人群，而我们是直接接触他们的，在这时就需要妥善处理好客人的要求，以及顾及到客人与客人之间的联系。让客人觉得在酒店是被尊重的，舒适的。

3、敏锐的观察能力

客人在酒店就会需要服务，我们能够提供给他们的是一些例行服务，但是我们要做到的观察客人潜在的\'、他们自己都没有察觉到的需求，等到客人自己要求时，就已经落后了。

>三、团结同事、遵纪守规

和工作人员打成一片，帮助爱护同事，维护好关系。团结是完美完成工作任务的前提。

这一年来，我严格遵守酒店的规定，为客人服务，让大家满意。

以上是我对20xx这一年的简单总结，虽然学到很多新的知识，但是也有做的不足的地方。展望20xx，我会改正自己的缺点，积极进取，继续为酒店创造新的辉煌！

**细致服务工作总结范文21**

在即将过去的20\_年里，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1.认真做好每一天的每一项工作。

2.认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3.利用休息时间进行计算机培训。

4.多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

**细致服务工作总结范文22**

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、同事们的帮忙和自己的努力和调整，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，如果积极多思考一下，核量工作通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，我也慢慢构成自己独特的方法。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己心态不断调整、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，通过自己不断的调整心态，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。拥有积极的心态，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己的看法。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，将自己所学知识和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛、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己最大的贡献！

**细致服务工作总结范文23**

我们努力在今后的工作中做到以下五点：

第一，工会组织进一步完善提高，按照“五好”、“八有”标准，全面推进基层工会组织建设，进一步完善档案资料，实现制度化规范化。

第二，加强学习和培训，进一步提高工会干部自身业务素质和工会工作质量。

第三，加强会员管理，不断发展新会员，进一步维护职工权益，充分发挥工会组织作用。

第四，开展各项活动丰富职工生活，增强工会组织凝聚力。

第五，加大力度实施外出务工人员温馨服务系统工程，建立外出务工人员温馨服务站。

一是建立外出务工人员培训部，对外出务工人员进行系统的培训，提高外出务工人员素质，提高外出务工人员就业能力；

二是建立外出务工人员信息服务部，专门向外出务工人员提供全国乃至全球劳务信息，避免劳动力的盲目外出，确保外出务工人员能在较好的环境中工作；

三是建立外出务工人员法律维权站，我镇将在外出务工人员相对集中的地方建立外出务工人员分会和外出务工人员法律维权分站，形成外出务工人员法律维权体系。

20\_\_年，在市直工委和局党组的正确领导下，机关党委以xxx理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，以创先争优为主线，扎实做好各项党建工作，为我局更好地履行职能供给了坚强的政治、思想和组织保证。工作总结

1.创先争优推动工作。把创先争优活动融入到水务实际工作中去，切实做到“四个结合”：一是与建设学习型党组织紧密结合起来，以学促建，让学习活动更有方向;二是与推动水务业务创新发展紧密结合起来，深入开展全市农田水利基本建设和冬季清淤等利民工程，为民办实事的同时做好了业务工作;三是与加强各基层组织建设紧密结合起来，紧紧围绕“四定”承诺法全面开展点评工作。点评工作以推行党员公开承诺为抓手，以落实“四个是否”为切入点，迅速把全体党员的思想统一到进取创先争优活动中来;四是与加强全局党员队伍建设紧密结合起来，指导全局\_个党支部，331名党员做好党员队伍工作，进一步增强市水务系统的创造力、凝聚力和战斗力。

2.加强学习提高水平。以推进学习型党组织建设为抓手，把集中学习与个人自学结合起来，提高了广大党员的综合素质。一是进一步完善和落实中心组理论学习、科级干部“四个一”等各项学习制度。上半年，局党组中心组集中学习6次，组织学习、宣讲、辅导讲座2次，观看专题辅导22次，提高了党组成员的执政本事和决策本事。二是继续做好党员读书活动，及时发送党建工作动态和《党支部工作》、《中国xxx历史简明读本》等各类党建杂志200册，建党90周年宣传画册20册。机关党员干部共阅读理论书籍5万字，完成了5000字以上的读书笔记。

3.作风建设提升效能。根据今年全市开展“发展提升年”活动的要求，在局机关及局属单位中进一步推进“三提升两争创”主题活动，深化机关作风建设。上半年，发动党员干部职工广泛参与，采取公开承诺等方式诚恳理解群众监督，集中解决了道路积水、偷采河沙等多件关注度高的突出问题。经过“三提升两争创”活动的不断开展，全局上下工作效能得到提升，服务水平得到加强，并获20\_年市直机关“三提升两争创”主题实践活

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