# 服务体系工作总结(精选27篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-07-10

*服务体系工作总结1在社区服务站工作已经将近半年了。今天是元月一日，也就是新年的第一天。回首刚刚过去的半年，感触颇深。半年多的锻炼使自己的思想更加成熟，工作上也取得些成绩。但这些成绩的取得与民政服务中心正确领导分不开，与海梅院长指导关怀分不开...*

**服务体系工作总结1**

在社区服务站工作已经将近半年了。今天是元月一日，也就是新年的第一天。回首刚刚过去的半年，感触颇深。半年多的锻炼使自己的思想更加成熟，工作上也取得些成绩。但这些成绩的取得与民政服务中心正确领导分不开，与海梅院长指导关怀分不开，与全体同事和志愿者的辛勤努力分不开，在此向大家表示衷心的感谢﹗下面谈一下我半年来的工作总结。

>一、转变观念爱岗敬业

当我刚来到社区服务站工作时，我感到一种前所未有的压力。这压力一方面来自单位领导对我的信任，另一方面来自我自身经验的不足。但是，我还是充满信心来到工作岗位上，我想，首先，要增强自己的责任意识。这是做好单位领导交给我的重任、做好居家养老服务工作的首要前提。

其次，社区养老便民服务工作对于我来说是一个全新的工作，这就要求我不断加强自身学习，期间我学习了暖心服务站服务宗旨和工作人员行为规范，学习了暖心服务站岗位职责和工作制度，熟悉了养老便民服务内容和服务项目，摸清了暖心站辖区服务对象，掌握辖区服务需求;利用暖心站办公场地，本着“便民利民”的原则，结合社区老人特点，向老人灌输健康理念，加强心理健康疏导，引导培养社区老人积极向上的人生观;组织社区妇女搞文艺活动，积极为本社区居民提供各类便民服务;组织志愿者参加社区志愿服务活动。通过近一年的努力，我的工作赢得了社区老人们的交口称赞。

>二、努力学习开拓创新

在很短的时间内，我通过调查、摸底，初步掌握了社区老人的第一手材料，通过展板、公告栏等平台，大力宣传党和政府对社区居民的服务政策;在平时的\'文艺活动中，不失时机地向居民介绍暖心服务站的工作职责和服务项目。现在，社区内清洁工、热心居民经常来服务站做志愿服务。小区居民更是把救助站当作自己的娘家。电灯不亮了，下水道堵塞，健康咨询，老人疾病困扰等都经常打电话或直接到服务站找我帮助解决。

再如：一位行动不便的居民有理发的要求，就与社区志愿者联系，上门为他免费理发;有一位住在六楼而半身不遂的困难户，要看病，就把他从六楼背下到医院看病;观澜城的居民都一致称赞自从有了社区服务站，他们白天有了健身的好去处，特别是有了我这样乐于为大家奉献的工作人员，感到每天的日子过得真开心。天道酬勤，在各级领导的关心帮助下，通过自身努力，社区服务站的工作终于得到回报。

>三、规范服务优质高效

现在，当您走进观澜城社区服务站这30平方米的工作场地时，一眼就能看到墙上挂有《工作职责》、《服务项目》和《工作要求》的牌子;能看到我们配置和新添置的复印机、电话、空调、足疗机等用品;为体现“养老便民”的理念，真正做到人性化服务，我们配置了书架，让社区居民了解健康、保健、医疗方面的知识;我们还专门为社区居民准备了电脑音响，供社区居民搞舞蹈唱歌活动。目前，我们设立了社区服务站志愿者台帐，已经实现志愿者结对帮扶扶信息共享，相互之间都能及时准确地掌握帮扶情况和动态管理信息。

总之，养老便民服务工作永无止境，我将一如既往地立足本职，努力学习，提高服务水平，不断钻研业务知识，扎实工作，勇于创新，全心全意地服务于社区居民。

**服务体系工作总结2**

从这次餐饮服务员，改变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，明白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。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;明白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。

在这次服务员兼职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、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不一样凡响。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，我们务必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。餐厅服务员工作心得

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，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

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

职责：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，给客人带给优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

平常心应对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受潜力，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，十分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。

这次的兼职给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：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。每一天创新一点点，是在走向领先;每一天多做一点点，是在走向丰收;每一天进步一点点是在走向成功。

**服务体系工作总结3**

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

回顾过去的一年，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，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，就算没有我，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。现将工作总结如下：

>一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

>二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比较稳定的一年。

>三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

>四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

>五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

**服务体系工作总结4**

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，20xx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。

**服务体系工作总结5**

刚刚过去的4月，对xx银行成都分行来说,无疑是一个丰收的日子：总行成功登陆a股，成都分行又在“XX理财之春-中国(成都)金融理财节”上获得六项大奖。

在xx人眼中，金融业的竞争，实质是一种信誉竞争，服务竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。为客户提供优质、高效、快捷的.服务，树立良好的服务口碑是xx银行顺应市场竞争的内在需要。xx银行成都分行自XX年以来，紧密围绕服务品质创建工作做文章，通过创新服务体系，深化服务内涵，强化服务管理等系列举措，不断提高服务水平和提升服务质量，使全辖营业网点服务品质创建工作取得了明显成效。

>每家支行都有服务品质负责人

xx银行成都分行秉承“创一流服务，争一流银行”的精神，高度重视服务品质工作，把其纳为一项重要的工作来抓实抓好，从组织保障、制度安排、人员培训、检查督促等多方面开展服务品质建设。

XX年以来，xx银行多次组织召开了全辖规范服务工作会议，统一思想认识，强化问责制度，提出明确要求，并在分行成立了“优质服务领导小组”，负责服务品质的组织推进，在支行确定了服务品质管理负责人，管理网点的服务品质工作，而总行设有95558客户服务中心，专门受理客户的投诉和建议，形成了总行、分行、支行三级联动的、长效的零售银行服务管理体系。

>提升服务定期组织员工培训

除了切实做好文明优质服务的组织保障，在制度安排方面，成都分行不仅及时转发了四川省银行同业协会的文明服务相关文件，严格执行总行印发的《xx银行零售银行服务品质管理方法》《xx银行零售客户服务指引》等制度，而且结合实际先后印发了《xx银行成都分行柜面规范化服务管理办法》《xx银行成都分行“优质服务流动红旗”评选办法》等一系列文件，有力保证全辖规范服务工作的顺利进行。

在人员培训方面，该行从XX年开始，组织柜台员工、大堂经理、客户经理等一线人员先后开展了“xx银行服务品质标准手册”的学习，并举办了多期规范化服务礼仪及服务技能培训，不断强化员工的业务素质教育和服务能力培养。每个月，该行都会评选出服务明星，引导其他员工加强服务。

**服务体系工作总结6**

一年来，在领导的培养下，我加强学习锻炼，认真履行职责，积极调整心态，使我不论在思想认识上还是工作方法上都有了很大进步，鉴别力进一步增强，执行力进一步强化，承受力进一步提高。现将今年工作完成情况和明年工作思路总结如下。

>一、工作总结

今年是我工作的第六个年头，一直以来，我始终坚持踏踏实实工作的信念，在领导和同事的支持和帮助下，全面提高了自己的思想认识和业绩能力，较好地完成了当年的工作任务。

一是加强理论知识学习，努力增强自身硬实力。作为一个半路出家的园林人，专业知识的欠缺一直是我不断完善的一个方面。前年，我开始了第二学历的深造，今年就能领取工程类专业的毕业证书。

二是加强业务知识学习。业务知识，常学常新。今年，随着国家四库一平台的推进，地方各个省市在开放市场前提下，把重点放在了施工企业一体化平台信息的建立与完善上。现已将山西省和湖北省一体化平台申请注册，后期要不断添加新的资料。

三是调整心态，提高承受力。一年来，在工作中，我明显感觉到自己遇到了瓶颈，工作疲态初显，出现了诸如状态起伏、动力不足等现象，一定程度上影响了工作效率。面对这些，我对自己做了认真分析，及时进行自我加压，主动查找差距，并采取每天晨练、早睡早起、坚持业务知识学习等措施，努力保持精力、工作的高效、斗志的高昂和信心的坚定，逐步提高了自我承受力。

回顾一年来的工作，我虽然取得了一些成绩，积累了一些经验，收获了一些希望，但是，实事求是地说，与领导的要求和自己的期待还有不小差距。总之，回顾取得的成绩，固然可喜，值得欣慰，但面对未来，仍感任重道远、不敢懈怠。

>二、明年工作思路

20xx年，对于我个人而言，机遇与挑战并存。的机遇是工作上逐步驾轻就熟，的挑战就是在这个时候容易迷失自我。因此，对于下一步的思路，我想，还是通过着重抓好以下几点，寻求自我突破。

一是坚持学习。今年力争把二级建造师通过，同时，配合公司能把中级职称评下来。

二是把握根本。伴随全国市场的开放，今后的投标市场竞争会日趋激烈。同时，对企业资信的要求也会越发严格。因此，必须在保证投标安全的前提下去争取项目。因为，新乡市园林绿化工程有限公司的信誉是我们一切经营活动的根本。

最后，用一句话作为本年度的工作总结下一年度的开始，也就是：前行，需要坚持;坚持，必然前行。这既是自励，更是共勉。

**服务体系工作总结7**

>一、加强组织领导，及早部署

4月16日，局领导及所有业务人员集中收看了中国气象局汛前动员电视电话会议。会后，我局认真落实汛前各项准备工作，成立了由局长任组长、各科室负责人为组员的汛期气象服务领导小组，落实领导带班（值班）制度，局长对今年汛期工作进行了部署，要求所有业务人员思想上要高度重视，服务要有压力，要有责任心，严格实行24小时守班制度和信息报告制度。

5月18日下午，市长带领防汛办、水利、经信委等部门领导到我局视察气象工作，并就全市的防汛抗旱、汛前准备等工作进行部署，要求各部门做好以下几个方面的工作：一是思想上要高度重视，立足于防大汛、抗大灾，同时做好预防旱涝急转以及台风、高温、暴雨等极端灾害性天气的各项准备工作；二是应急预案要落实、到位，全市防汛工程5月底必须到位，没有到位的应急预案须按时到位；三是各部门责任要进一步落实，在强化防汛工作的同时还要注意城市防洪、暴雨积涝，要求气象部门要加强对天气的研判，及时向党委、政府汇报天气预测信息，当好政府参谋，并将天气预测信息及时传达到乡镇、企业，此外汛前防雷安全检查工作要到位，尤其是做好对化工企业的防雷安全检查工作；四是组织、保障工作要到位，此外还要注意园区、工矿企业的防汛及城镇防洪工作。

由于政府及相关部门的高度重视，为汛期工作的\'顺利进行提供了有力的组织保障。

>二、汛前认真检查，积极准备

汛前，我局组织技术人员对办公设备、网络设备、自动气象站及所有中尺度站设备进行了拉网式检查，及时排除故障及隐患，确保气象资料、气象信息传输安全畅通，对业务用电设施进行了维护和更新，对应急气象服务进行了演练和总结。5月26日我局召开全体业务人员会议，对加强汛期气象服务工作进行认真动员，进一步统一思想，提高认识，加强工作责任心；结合工作实际，组织气象台人员一起学习了值班制度、交接班制度、会商制度、签发制度；梳理规范了各类气象信息的发布方式、发布范围、发布渠道；加强气象预警信息发布管理与气象预警短信平台的建设，使各项工作责任落实到人，为做好今年汛期气象预报服务工作做好充分准备。

>三、认真做好气象服务各项工作

1.预报预警

今年汛期共发布预警信号36次，其中雷电黄色预警信号14次；雷电橙色预警信号5次；大雾黄色预警信号1次；大雾橙色预警信号1次；暴雨蓝色预警信号4次；暴雨黄色预警信号3次；暴雨橙色预警信号1次；高温黄色预警信号2次；高温橙色预警信号4次；台风黄色预警信号1次。由于目前雷达信息每6分钟更新一次，对准确预报强对流天气发挥了重要作用，自动站布设密度的增加，实时数据采集与共享，也大大提高了灾害性天气预报预警的准确性。36次预警信号中，只有4次雷电黄色预警空报，1次暴雨橙色预警空报，其它均预报预警正确，准确率达。

2.应急响应

汛期中，我局全体人员始终以“如临深渊、如履薄冰”的姿态，各司其职，抓住每一次重大天气过程，做好预报服务。根据天气形势分析和省、市局命令，今年共启动了6次应急响应，分别是6月16日15时42分暴雨Ⅳ级、6月27日10时30分暴雨Ⅲ级、7月9日15时40分台风Ⅳ级、7月10日14时55分台风Ⅱ级、7月31日20时高温Ⅳ级、8月9日11时30分暴雨Ⅲ级，应急响应期间，严格按照气象灾害应急响应工作流程开展工作，及时发布预警预报、提醒公众做好防范。

3.公众服务

汛期针对群众广泛关注的入梅日期、出梅日期、6月25—27日、8月23—24日的强降水天气、7月3日的突发性天气、7月10—11日9号台风“灿鸿”影响过程、8月9—11日13号台风“苏迪罗”影响过程，我局都及时将预报内容及预警信息通过微博、手机短信、电子显示屏、GPRS预警信息机、电子邮件、国突网等向市委、市政府、乡镇领导、气象灾害防御领导小组成员、防汛指挥部成员、气象信息员和相关单位负责人以及专业用户发布，建议各相关单位做好防范工作。除常规每天三次预报短信服务外，汛期增加发布各类预报预警服务短信36条，接收短信信息共计144000人次；发布微博402条；适时召开新闻发布会，汛期共接受电台、电视台、报社记者采访11次。

4.决策服务

汛期我局共向市委、市政府、市人大、市政协、市应急办、市防汛办、市农委、市安委办、市交运局、市公安局、市教育局、市民政局、市住建局等部门和单位发送“气象信息”服务10份，发布“重要天气报告”23份。内容包括：中长期预报，入梅、出梅天气预报，6月25—27日、7月3日、8月23—24日的强降水、7月10—11日9号台风“灿鸿”、8月9—11日13号台风“苏迪罗”影响过程预报及降水实况通报。在发送决策服务材料的同时，将天气实况用短信发送给市、乡（镇）政府主要领导，便于领导及时了解雨情及天气趋势，科学指导防灾救灾。

>四、亮点工作

1.增加了短信发送频次及范围

每次预测有突发性、转折性、灾害性天气，以及发布各类预警信号、通报灾害性天气实况，值班人员都在第一时间通过手机短信的形式向市委、市政府、乡镇领导、气象灾害防御领导小组成员、防汛指挥部成员、气象信息员和相关单位负责人以及专业用户等发布相关气象服务信息，比往年大大增加了短信发送频次及范围，减少了气象灾害造成的损失。

2.政府主导，部门联动，服务效果显著

6月25到27日我市普降暴雨到大暴雨，我局多次向市委、市政府及相关部门发布重要天气报告及暴雨雷电预警信号，通报降水实况及未来天气趋势。市防汛办根据我们的决策服务材料发布5期内部传真电报，通知各部门密切加强防汛排涝工作。市安委办6月25日发布《关于做好雷雨大风天气期间安全生产工作的紧急通知》，6月30日发布《关于进一步做好我市汛期安全生产工作的通知》。市委、市政府召开两次防汛紧急会议，根据我局汇报的雨情和天气预测，部署全市防汛排涝工作，局长跟随市委、市政府领导实地检查指导全市排涝工作。

7月10到11日我市受9号台风影响，我局先后发布台风警报、台风紧急警报、台风黄色预警信号以及4期有关台风的重要天气报告。7月10日上午安委会根据我局预报服务材料，向各乡镇人民政府（街道办事处）、各园区管委会及市各有关部门下发“关于做好台风期间安全生产工作的紧急通知”。市防汛办根据我们的决策服务材料发布5期内部传真电报，通知各部门做好今年9号台风“灿鸿”防御工作。

8月9到11日受今年第13号台风“苏迪罗”和北方冷空气的共同影响，我市各乡镇雨量普遍达暴雨到大暴雨，瞬时极大风速普遍达6到8级。台风影响期间，我局多次向市委、市政府及相关部门发布重要天气报告及暴雨预警信号，通报台风最新位置、风雨影响实况及未来天气趋势。市防汛办根据我们的决策服务材料发布了1期内部传真电报，下发了防台风Ⅲ级应急响应的通知，要求各乡镇人民政府（街道办事处）、市防指各成员单位要“高度重视，加强领导；监测预警，科学调度；以防为主，强化措施；以人为本，强化避险；统一指挥，强化配合”。

由于政府主导，各相关部门联动，采取有效措施防灾减灾，降低了灾害造成的损失。

>五、存在的问题及对策建议

由于电台、电视台不是24小时都有直播节目，预警信号有时不能及时插播，这方面工作仍需与相关部门加强协调联系。

**服务体系工作总结8**

一年来，我们xxx法律服务所在上级司法行政机关的监督、管理和指导下，全面贯彻\_、十六届三中全会精神和“三个代表”重要思想，按照司法部和省厅的“四个办法”，外树形象，内强素质，在服务质量上下功夫，依法开展法律服务活动，赢得了广大群众的信任，取得了显著的经济效益和社会效益。一年来，我们主要抓了以下几项工作：

>一、抓好思想政治工作，努力造就一支高素质的法律服务队伍。

>二、开展集中教育整顿活动，狠抓队伍建设。

>三、加强制度建设，管理有章可循。

我所实行民主管理，建立健全了各项内部管理制度，完善了具体工作标准、操作流程和质量监管方面的配套措施。

一是制订完善了办理法律事务内部工作流程，对收案实行统一登记、统一委派、统一收案、收费制度；

二是落实服务质量跟踪反馈制度，发放服务评议卡，办案质量由当事人进行评议；

三是建立了疑难案件、重大案件报告制度；

四是设立了执业纪律监督机制，聘请了社会监督员，落实办案质量检验员到岗到位；

**服务体系工作总结9**

20xx年，在上级的具体指导下，我社区积极引导广大青年以“服务社会发展进步，服务人民群众需求，服务青年成长成才”为宗旨，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，广泛开展“金晖行动”、助残行动、计生教育行动、普法教育行动、消防志愿者、禁毒志愿者等一系列志愿服务活动，得到了广大群众的充分肯定和好评。

>一、志愿者队伍建设情况

我社区高度重视志愿服务工作，加大力度进行志愿者队伍建设，建立了镇政府志愿服务志愿队、社区志愿服务队、中心校家教辅导志愿队。招募注册志愿者256人。

>二、主要工作

1.敬孝爱老关温暖，认真开展为老服务金晖行动

在全国范围内实施“志愿者为老服务金晖行动”以来，积极响应，扎实推进。从老年人的实际需要出发，以“一助一”长期结队服务为基本形式，广泛开展“青春辉映夕阳红”、“红领巾为老年人送温暖”等主题活动。建立健全以“青年志愿者送温暖小组”为主的社会服务体系，积极与“五保户”及离退休老党员、老年优抚对象结对子，送温暖;以志愿者服务站为主开展了“青年志愿者服务月”活动，组织卫生院的志愿者为老人们进行了免费查体。启动了“青春辉映夕阳红”志愿者服务活动，组织广大青年朋友，与老人们结成“一助一”对子，利用节假日、休息日为老人做家务、陪老人聊天、进行家电维修、医疗保健等服务，为优抚对象提供了形式多样的个体和集体服务项目，极大地丰富了优抚老人的晚年生活。

2.青年志愿者助残行动

助残是青年志愿者工作的重要内容。利用学雷锋活动月、助残日、节假日，结合残疾人及家庭的实际，了解了残疾人的各种需求，积极为他们提供日常生活护理、卫生医疗保健、法律援助等多方面的服务，帮助残疾人解决了生活中的实际困难。多方协调为残疾人员免费救助动力车等工具，并对残疾人员进行必要的培训，让他们掌握一技之长，能够自食其力，增强他们参与社会需求、自立自强的勇气和信心。

3.计生政策教育宣传志愿者服务计划

4.法律援助志愿者服务计划

为更有效的实施法律援助志愿者服务计划，对一些特殊人群进行法律援助，并实行跟踪调查，听取当事人的意见反馈，确保当事人在最大限度内得到救助。对学校成立未成年人工作服务站、心理咨询服务工作室，对广大青少年进行广泛普法宣传、法律咨询和法律援助活动，有效地维护了青少年的`合法权益，增强群众的法制意识。结合“法律六进”活动，经常开展各类法制宣传教育活动，组织法制宣传文娱活动1场，青少年法制教育宣读4场次，收到了良好的服务效果。

5.关注留守儿童

“六一”国际儿童节来临之际，分管领导组织人员看望因父母外出打工而和爷爷奶奶生活在一起的留守儿童，向孩子们致以节日的问候和祝福，并给孩子们送上了书包、文具盒等学习用品。

组织开展了青年志愿者关爱农村留守儿童“周末行动”，动员青年志愿者与留守儿童结对帮扶，从而在全社会形成关心农村留守儿童，帮助农村留守儿童的良好氛围。青年志愿者利用周末、节庆日等假日，采取电话联系、上门探访等形式结对帮扶农村留守儿童，从学习、生活、思想等方面关心他们健康成长。

>三、存在的问题和今后的打算

尽管我们在青年志愿者行动方面进行了一些有益的探索与尝试，并且取得了一点成绩，但也有许多问题不能忽视，目前乃至将来，我们的志愿者服务事业都还面临着种.种困境。

一是社会认识程度不够，许多青年不能被及时吸收到志愿者队伍中来;

二是志愿者队伍不稳定，人员流动性比较大，由于存在年龄上的限制，志愿者来源往往局限于团员青年，覆盖面不广。人员素质水平层次不齐，一部分人不能很好地为服务对象进行有效服务;

三是活动载体不够，志愿服务时间偏短，主要集中于几次大型活动，在群众中虽然达到了一定的宣传效果，但形成长效性的影响很难。社会影响力还需下大力气加大;

四是活动经费不足，严重制约了志愿服务的水平。

青年志愿者工作是一项适合时代特点，倡导文明新风，弘扬中华民族的传统美德，特别是在当前全国深入贯彻实施《公民道德建设实施纲要》，推动精神文明建设，实施以法治国和以德治国战略方略的大背景下，越来越显现出生命力，是一项大有可为的事业。

在今后的应该做好以下几个方面的工作，做好队伍建设和志愿者作用的发挥。

1.积极进行注册志愿者招募工作，推动志愿者行动的深入开展;

2.设立正常活动机制，由大型集中活动向正常活动转移，特别在直接面对群众的场所开展稳定性的、经常性的活动;

3.加强志愿服务的舆论宣传，扩大志愿者的社会认知度和社会影响力。

我们身边有一些急需帮助的人群：无依无靠的孤儿、孤独贫困的老人、遭遇不幸的残疾人，遇上天灾人祸的家庭……他们与我们同在一片蓝天下，同是社会大家庭的成员。

今年一支代表着奉献与爱的队伍应运而生那就是——龙口五中巾帼志愿者队伍。自组建以来，我们进行文化宣传、空巢老人服务、环境整治等。

一、在全校开展了以“文明、平安、稳定”为主题的和谐家庭创建活动。

充分利用学生节假日为契机组织多种形式的思想教育活动，向广大妇女和家庭进行社会主义荣辱观教育，进行社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德教育。在广大妇女群众中进行宣传教育，提高了妇女自身素质，人人争做好妻子、好丈夫、好婆婆、好孩子;在社会争做好公民、好领导、好职员、好学生，形成了人人当先进的浓厚氛围，全校共评选五好文明家庭30户。

二、开展了巾帼志愿者“走进妇女、共促和谐”活动。

学校成立了信访排查、心理疏导、文明宣传、治安巡逻、爱心帮扶、维权服务、法律援助、矛盾纠纷等八支巾帼志愿者队伍，共计有40名社区妇女骨干参加服务活动，积极开展了“送亲情、解心结、促稳定”的主题活动，受到了广大群众的欢迎和称赞。组织育龄妇女进行了免费身体检查。

三、举办和妇女干部带头。

巾帼志愿者包保一名困难户，多次到困难家庭进行走访慰问，帮助解决了生活困难等问题。

四、开展了扶贫帮困活动。

通过开展帮助贫困家庭，特别是单亲母亲和特困学生，为他们办好事办实事，推进了文明和谐社会建设，因此，我校对特困家庭和特困学生、残疾儿童等进行调查摸底，登记在册，并千方百计为这些特困家庭面临辍学的孩子解决了实际问题。全校共走访慰问贫困学生40人和特困家庭100户，给予他们不同程度的帮助。

施比受更有福，在给予中我们更加感恩亲情、友情与社会，我们在施爱中成长，找到人生的价值。我们会继续伸出友爱互助之手，献出我们的爱心，不计报酬、不图索取、服务为民、奉献社会，让文明和谐的暖流永远荡漾在我们身边，只要心中有爱，就能涓滴成海，众木成林!

**服务体系工作总结10**

推进“互联网+政务服务”，是贯彻落实国家省“放管服”改革要求并推向纵深的关键环节，我委高度重视，积极行动，扎实推进，严格按照工作要求和时间节点完成相关工作。现就我委“互联网+政务服务”工作总结如下：

>一、工作推进情况

(一)完善政务服务事项清单编制工作。按照安徽省人民政府办公厅《关于做好市县乡其他依申请类权利事项和县乡村公共服务事项实施清单编制工作的通知》要求，6月，我委对《全省其他依申请类权利事项目录清单》中涉及到的其他依申请类权利事项和《县乡村三级公共服务事项目录清单》中涉及到的公共服务事项进行进一步梳理完善，共涉及我委29项行\_力和公共服务事项，所有事项全部录入到安徽政务事项管理系统，11月份按照县政务服务中心要求对所有清单事项进行进一步整理完善，29项事项已全部进入县政务服务中心三楼28号窗口，并已通过审核、发布。

(二)积极推进政务服务事项“马上办网上办一次办”。我委按照各级文件精神，以为企业和群众办好“一件事”为标准，全面梳理公布我委事项清单和实施清单，优化审批服务流程，进一步提高审批服务效能。对企业和群众依申请办理的简易事项，即来即办即结，做到“马上办”;与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项，依托“互联网+政务服务”平台，“应上尽上、全程在线”，做到“网上办”;在办理深度上我委29项事项中20项事项为4级深度，企业只需要网上提交材料即可，无须达到现在;其余9项事项办理深度为3级，企业、群众只需要到办理现场1次即可。服务对象一次在政务中心窗口交齐材料，由窗口实行内部流转，并做到办结时限比法定时限缩减三分之二以上，最大限度减少企业群众跑中心的次数。

截至目前，我委行政审批事项中“一次办”事项达到95%以上。为了更好地做到便民、利民，所有审批事项均开通了网上办理，公开了办理事项、办理流程、办理进度和结果等，做到网上可查询、可互动、可追溯。

(三)提升办件量和覆盖率。截止20xx年12月底，我委运用政务服务系统办件31件、覆盖率。办件覆盖率不是很高，主要原因在于办件申请量少。

>二、保障措施

(一)加强组织领导。推行“互联网+政务服务”，是顺应人民群众期盼，我委高度重视，切实强化领导责任，列入重要议事日程，明确分管领导，具体负责我委“互联网+政务服务”审批工作。由行政审批服务股具体实施，细化分解任务，明确时间节点，确保网上审批工作落准落细落实。

(二)加强考核监督。自觉接受县编办、县电子政务办对我委“互联网+政务服务”工作落实情况的监督检查，并将此项工作纳入机关干部年度考核工作中。

(三)加强宣传引导。充分利用互联网、新媒体等载体，大力宣传“互联网+政务服务”工作。将宣传与信息公开、政策解读、社会监督结合起来，广泛听取企业群众意见建议，正确引导社会预期，拓宽公众参与渠道，营造良好的政务环境。

(是)加强安全保障。完善网络基础设施，组织开展信息安全保密培训工作，确保审批各环节工作人员严格履行岗位职责，遵守保密制度，强化网络信息安全，不断提升信息基础和安全保障水平。

**服务体系工作总结11**

根据哈尔滨市劳动局和社会保障局精神，我社区在区社保局、街工委办事处的正确指导下，为进一步推进企业退休人员社会化管理服务工作，加强规范化管理，提高服务水平，构建和谐社会，维护社会秩序，创造和发展稳定环境。在此期间，我们社区加大力度，全面开展工作，为企业退休人员社会化管理服务，以圆满顺利的完成了全年的工作计划。

>一、建立健全退休人员花名册

企业退休人员彻底从企业转为社会，我们通过社保局转发下来的退休人员社会化管理服务信息卡，针对每位退休人员建立花名册，并对及时掌握退休人员的去向，关注人员，生老病死，跟踪服务。公园社区现有退休人员434人，男性22人，女性412人，死亡5人，转出1人，新退8人。

>二、实施微机化管理

把企业退休人员的花名册、簿、帐、关注人员名册，企业退休人员社会化管理服务基本情况信息卡，全部输入微机化管理。

>三、开展社区文体娱乐健康教育活动

由于退休人员年老体弱，身体都不太好，大部分人不出家门，针对这一点，利用社区这块平台、对于能走能动的退休人员，组织部分老党员学习一些有关党的方针政策，在开展党员先进性教育学习阶段，开展大型文体活动，组织他们听健康知识讲座，丰富了他们的头脑。

>四、开展对退休人员充分认识社保工作

对于一些退休人员从“企业”转为“社会”这个问题，很不理解，认为自己在工作岗位上干了这么多年，怎么又推向了社会，没人管了，在这种情况下，我们耐心做思想工作，开导退休人员随着改革的需要，工资在银行开，统一归社保局管理，随着改革不断深入，改制，破产，企业越来越多，使很多退休人员失去了原来的主体，感到失落。我们倒退休人员家中做了大量的\'思想工作，使退休人员真正理解。

>五、全面开展医疗保险工作

今年自1月1日起，全社区办理医疗保险新参保48人，续保275人。以上是社区全体工作人员在一年当中为退休人员所做的工作，离上级的要求还相差很远，今后我们要加倍努力，为退休人员服务，不断改进我们的思维方式和工作作风，改革创新，根据哈尔滨市劳动局和社会保障局精神，我社区，在区社保局，街工委的正确指导下，进一步推进企业承包退休人员社会化管理服务工作、加强规范化管理、实施以下方案：

一、建立健全退休人员花名册

二、微机化管理。做好退休人员调查问卷，并做到真实，完整。并逐入微机化管理。

三、进行社会化保险状况调查。

四、开展社区文休娱乐健康教育活动。

五、严格做好社会化管理服务的各项规章制度。一对一的做好退休人员的扶贪解困工作，为他们解决实际困难。定期慰问走访老弱病残人员。

六、开展对退休人员充分认识社保工作。

七、做好医疗保险扩面工作。

以上是公园社区全年的工作计划，我社区会在上级领导的正指导和监查下，积极进取，力争向上。弥补不足，把社区建设得更加完善，真正做到为社区百姓服务。

**服务体系工作总结12**

通过近期各股室检查督导情况，结合健康扶贫工作，大家需要高度重视以下几项工作：

>一是签约“双知晓”。

简单来说就是知晓率和满意度。家庭医生团队成员要知道自己担负的职能和任务，知道每个贫困户的基本情况，知道每个村有多少贫困户，多少贫困人员，包括因病致贫多少人，分别是什么病，大病救助情况等等。同样道理，贫困户也要知道自己的家庭医生是谁，给自己做了什么履约服务内容，服务效果怎么样。特别是家庭医生对以上内容要朗朗上口，问起来不能卡壳。

>二是工作“留痕迹”。

现在咱们很多工作做了，而且花了很大的功夫，但在平时的工作中却不注重留痕迹。比如这次强调的\'体检反馈单这件事，我相信每个卫生院在春季都针对65岁以上老年人和贫困户开展了健康体检，但却忽视了留存反馈单，现在要了，一下子慌了手脚，明明是做了的工作，现在却要作假来不反馈单，这就给我们小小敲了一下警钟，工作中一定要记得留痕迹。这里再强调一下，反馈单一定要有，各级检查对开展贫困户检查非常重视，大家一定不要往枪口上撞。

>三是入户“挂牌子”。

家庭医生签约联系牌安排下去一个多星期了，通过检查督导情况来看，大部分卫生院都已经对贫困户完成了挂牌，还存在个别卫生院做了联系牌，因其他工作冲突，放在仓库没有及时挂牌，希望今天会议结束后，各位院长亲自过问一下，查看一下签约服务团队公示牌、爱心药箱、新年挂历等到位情况。上级检查马上就到咱们县，千万不要存在侥幸心理，别到时板子打到头上了才幡然醒悟，那就晚了。

>四是团队“实履约”。

最近安排各卫生院专门派出人员配合村医入户履约，从检查督导情况和各单位反馈的情况来看，总体是好的，《履约服务登记表》填写也比较规范。这次入户，可以说大家付出了很大的精力，所以说大家一定要扎扎实实地去服务，真真正正地去履约。工作人员入户一定要穿工作衣，礼貌待人，入户要记得留痕迹，每户都要与被服务对象合影，并附在《履约情况登记表》上，进行规整和完善。

>五是多看“多核实”。

核实查看贫困村卫生室达标建设和合格村医配备、健康扶贫政策上墙和村卫生室室内外环境卫生情况。原则上是制度要相应贴在各个室内，还要查看卫生室通水通电等情况，大家一定要明白，事前百分之一的预防，胜过事后百分之九十九的补救。所做的每一项工作都要经得起推敲和检查，工作一定要细化，该想到的细节一定不能疏忽，争取工作不出纰漏。

**服务体系工作总结13**

从这次餐饮服务员的工作，改变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。具备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。在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的要素。

>一、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、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。

>二、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。

>三、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。

>四、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，相信自己是最优秀的。

>五、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。

>六、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;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。

>七、平常心面对工作中的不公平

在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，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。

>八、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。

这次的工作给我的体会非常的深刻，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，是在走向领先;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。

**服务体系工作总结14**

20xx年即将过去，在区司法局和义桥司法所的关注和支持下，本村法律顾问工作在新农村建设上按期完成各项法律服务和法律活动，通过法律顾问这一平台，以运用法律知识为导向，尽心尽责为村民提供服务，实现依法治村，为本村新农村建设发展贡献力量。现将20xx年度本村的法律顾问工作做总结如下：

>一、建立机制、有序推进

今年是实施“农村法律顾问工作”的第二年，本村将依法治村作为村委工作的重要准则，将法律顾问工作作为一项重要的工作任务来抓。首先成立了法律顾问领导小组，由村书记任组长，村主任为副组长，其它三委班子人员为领导小组成员。其次制定了新农村法律顾问实施方案和责任目标，建成村、组、户三级网络管理，实行村包组、组包户服务模式，形成了全村上下共创共建的良好局面。第三抓好综治办、调解委、帮教小组等组织建设，加强工作人员的业务培训，提高工作人员的业务素质和思想素质，确保新农村法律顾问各项工作的有序开展。

>二、创新模式，活动多样

农村法律顾问制度不仅是一项实实在在的惠民工程，同时也是一项实现多赢的创新工作方式。本村将法律顾问工作与中心工作、信访工作、普法教育、人民调解、法律援助、法律服务等多项工作职能结合起来，开展形式多样的法律服务活动，主要有：

（一）开展普法宣传，提高村民法律素质，增强村民法制意识。本村利用广播、画展、宣传栏、发放宣传手册等多种形式，灵活多样地开展普法教育，宣传普及《宪法》、《村民委员会组织法》、《土地承包法》、《婚姻法》等与村民群众生产生活密切相关的法律知识，让村民熟悉相关的法律法规。例如今年2月15日本村邀请了镇司法所和镇安监办的工作人员为全村个私企业的老总和安全生产管理人员进行了培训。培训会主要讲解了安全生产法和消防法。通过培训使企业老总及安全生产管理人员进一步系统地了解了安全生产相关法律知识，提高了对安全生产工作的责任感和自觉遵守各项安全生产规章制度的自觉性，增强了企业的安全生产法制意识，为促进企业安全、和谐、可持续发展打下了良好基础。

一年来，本村共发放各类宣传资料56份，开办法律讲座7次。通过宣传使广大村民的法律意识和法制观念得到提高，学法、守法、用法的氛围日益浓厚。

（二）依法管理，化解矛盾，维护社会和谐稳定。

首先法律顾问积极帮助本村依法规范各项管理工作，见证了等工程的招投标工作。

其次及时化解因婚姻家庭、劳务关系、交通事故、宅基地等引发的纠纷矛盾，引导村民通过正常渠道依法维护自己的合法权益。例如：象杭州皇鼎五金机械有限公司发生了一起职工在正常工作中、突然离职岗位，甚至没上班、到该月月底还向公司领导要回全月工资。可该公司对该职工在进公司上班的第一天就订签了劳动合同手续、按合同协议该职工无条件能拿到全月工资。最后、双方通过劳动法有关法律法规和该公司对其职工双方调解后、该职工也认识到自己的做法和行为是不符合劳动法有关法律的、也心服口服该拿自已的工资微笑地离开杭州皇鼎五金机械有限公司。例二：在今年4月份本村连片拆旧工作中、我们按照土地有关法律法规一户一宅为原则的文件精神下、本村三委干部和涉及97户拆房的紧密配合下、仅仅用了一个月时间、分三个阶段把本村97户120间大小危旧老房顺利地全部拆除。圆满结束了年初制订的连片拆旧工作任务和目标。但是、事情的变化常常会出现。有几位年过80多岁的几个老年人流着眼泪一起来到我们村办公楼、说要分配住宅。在此情况下、本村法律顾问领导小组成员给这些老年人用真心、讲真情、磨破嘴巴耐心地给她们讲了我国的土地法和相关的法律法规和本村在新农村建设的重要性和必要性。为本村村民过上生活富裕、环境优美幸福生活。通过我们法律顾问领导小组成员用真心、耐心的调解下、终于也说服了这些老年人，也使这些老年人感动了本村法律顾问全体成员的心血和苦干。最后这些老年人满脸兴奋回家。一年来，共接受群众法律咨9次，参与调解纠6件，做到件件有登记、件件有答复、件件有落实。

通过新农村法律顾问创建活动以来，我们在积累了一些成功的经验

的同时也清醒的认识到工作的不足。在下步工作中，我们将不断探索新农村建设中法律顾问工作的一些新思路、新作法，实现法律顾问工作的规范化、制度化，把好事做好、实事做实，积极发挥法律顾问这一平台，完善各项规章制度，多方协调，建立起一套适合本村新农村法律顾问运作的长效工作机制，为把本村建设成为“生产发展、生活富裕、乡风文明、村容整洁、管理民主”的社会主义新农村发挥应有的贡献。

**服务体系工作总结15**

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，餐厅在上级领导的关心支持下，在经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，餐厅业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为餐厅的一名服务人员，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。以下是我今年的工作总结。

>一、尊重领导，听从指挥

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅经理的表扬。

>二、遵规守纪，搞好服务

遵守餐厅制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。

严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的`要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

>三、团结协作，不计得失

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

>四、虚心学习，努力提高

虽然做服务工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

>五、存在的不足和问题

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和餐厅全体员工一起团结协调作，共同努力，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**服务体系工作总结16**

我进入XX公司已经三年了。我一直从事现场售后技术服务。我见证了公司的发展壮大和制度的完善。我有一种真诚的自豪感。经过三年的工作经验，我积累了一些售后服务方面的知识和经验。现在我与我的同事分享如下。

>一、树立整体观念，做好本职工作

无论从事什么工作，树立整体意识都是首要问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务的总体情况是；树立企业形象，最大限度地提高客户对公司产品的满意度和忠诚度“最大限度地保护客户利益是提高我们产品核心竞争力的重要组成部分。做好售后服务。同时，为了及时反馈产品从交付到使用的不利条件，以便及时改进，使产品更好地满足客户的要求。”t现场使用要求。

>二、精通专业技能，勤于现场观察

随着钢铁工业的不断发展，耐火材料也应满足新工艺条件下的使用要求。作为技术服务人员，勤于观察，独立思考，加强与现场技术人员的沟通，对于不断掌握耐火材料在新环境下的应用知识非常重要。能否做好产品的质量研究，不仅是衡量技术人员专业水平的尺度，也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

>三、善于沟通胜过协助和协调

现场技术服务人员。他们不仅要有很强的专业技术知识，还要有很好的沟通潜力。产品经常会出现问题

**服务体系工作总结17**

>一、工作机制情况

制定《转型升级实施方案》以区人民政府办公室名义印发，并在建安区政府门户网站公布。实施方案包括成立机构牵头推进服务业转型攻坚工作、制定服务业转型攻坚年度工作方案、定期召开服务业转型攻坚推进会。

>二、服务业发展能级

全年服务业增加值增速：%

人均服务业增加值：.81元

>三、服务业载体建设

（一）物流园区：

园区位于市区“南大门”，规划面积23平方公里，xx年被省政府正式命名河南省物流示范园区，辖区内已形成以现代物流、电子商贸、新型专业市场为主导的产业部署，致力于构筑豫中南商贸物流中心。目前已基本形成“一心两轴一环三区”的总体布局，“一心”即现代物流中心;“两轴”即311国道(南外环)和107国道“十”字发展轴;“一环”即园区服务业发展环;“三区”即北部的生活服务区、中部的专业市场区、南部的`都市生态区。同时，在专业市场区又分为农产品物流、汽贸汽配、家居建材、纺织品、商业住宅和电子信息6个“区中园”。截止年底，园区综合实力稳步提升，辖区现有中等规模以上企业139家、规模以上企业27家、个体工商户4100多家，主营业务收入全年突破115亿元，实现利税亿元，固定资产投资累计增加值突破亿元，新培育规模以上企业5家，安置就业人员余人。

（二）特色商业区：

园区东至魏文路，南至龙泉街、文峰北路、聚贤街；西至滨河路，北至魏庄街，镜水路、新元大道、文峰北路、魏庄街，规划总面积约平方公里，怀抱“北海”，生态环境优美，城市功能完善。

特色商业区功能定位和发展方向：以现代商贸业为核心，以文化创意和文化旅游业为重点，以商务服务及休闲娱乐业为辅助，立足北海片区，服务建安区，辐射许昌市的现代高端商贸服务业集聚区及文化风貌展示区。建设成为集文化、旅游、购物、餐饮、娱乐、商务、休闲、会展于一体，立足北海片区，辐射许昌市，服务许昌新区的新型城市游憩中心、现代商贸服务中心和文化休闲娱乐中心。

xx年元月至12月份，建安区特色商业区建成区面积达平方公里，实现营业收入16亿元，税收收入7500万元，入驻企业57家，其中新增规模或限额以上服务业企业11家，共吸纳就业人员3016人，完成固定资产投资亿元，实际利用省外资金亿元，经济运行工作稳步推进。

脱贫攻坚情况汇报

乡镇脱贫攻坚情况汇报

水利局脱贫攻坚情况汇报

民政局脱贫攻坚情况汇报

脱贫攻坚“产业发展”情况汇报供借鉴

**服务体系工作总结18**

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油!

**服务体系工作总结19**

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在x%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

>一、尊重领导，听从指挥

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

>二、遵规守纪，搞好服务

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

>三、团结协作，不计得失

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

>四、虚心学习，努力提高

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

>存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**服务体系工作总结20**

>1、前台接待的日常工作描述

来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；

⑴负责前台电话的接听和转接，做好工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

⑵负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌；

⑶负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

>2、前台接待工作的收获与体会

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

将自己对前台接待工作的一些体会撰写出来，还有你在工作上的收获。

>3、工作的不足之处

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。勇于承认自己的不足之处，能让别人感觉到你谦虚的个性。

>4、撰写工作总结中，比较重要的一项是你的工作计划。撰写你的下个月、下半年、明年的工作计划。

>5、最后总结话语

虽然前台接待的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作。

**服务体系工作总结21**

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实行差异化营针对今年公司总部下达的经营指标，结合xx总经理在商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标治理

1、服务流程标准化

2、日常工作表格化

3、检查工作规律化

4、销售指标细分化

5、晨会、培训例会化

6、服务指标进考核对策二：细分市场，建立差异化营销细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年

xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态;对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障;与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展\_的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。

另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。对策三：注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。

结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性;在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成XX任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。

由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额

xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作;建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表;用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范;在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆;在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援;通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的.服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。

同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系;在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则;在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了

“交钥匙”工程;针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。三、追踪对手动态加强自身竞争实力对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。

我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议;组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4S站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。四、注重团队建设分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司(xx)对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的

**服务体系工作总结22**

时间如梭，转眼间我们一起伴随着xx走过了x年，即将走向20xx年。成功的开始源于总结与计划，相信x在新的一年里可以在创辉煌。

回首xx年，确实有许多值得我们去学习和思考的，这一年在x经理的正确领导下，在x经理的大力执行下，我获得了认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并在努力为x创造效益。

一个餐饮的好坏，首先要看它的本质，有没有吸引力，只有具有切实的设施，我们才能更好的为客人服务，而并不是做一些表面的工作，但有些必要的礼貌还是应该注意的，作为服务行业的实质是让客人来的开心，吃的开心，走的开心，为他们提供更好的服务方式。

来到x不算很久，但在这短短的一段时间里，我也学到了很多东西，为作为x里的一名普通服务员，为我能在这里工作而深感荣辛，并非常感谢x经理的关心与照顾，在我这个普通岗位上，我也有了很深的感悟，一个企业发展的方向和目标是要复合这个企业的切身实际，并要在发展的过程中逐步总结和创新。

**服务体系工作总结23**

20XX年，坚持以人为本，努力构建和谐医院，建立长效机制，不断取得更大成绩，认真贯彻落实全县卫生工作会议精神，按照中医药创建领导小组办公室下达的目标任务要求，结合实际，按照要求，在我乡卫生服务中注重中医药服务工作，现将工作开展情况总结如下：

>一、加强组织领导，认真部署

城镇医疗卫生工作是城镇公共卫生和基本治疗服务的基础，是城镇卫生工作的主要组成部分，也是今后一个时期卫生工作的重点之一。从组织上保证全乡卫生服务工作各项任务落实到实处，我院根据人员变动，调整了我卫生院卫生服务工作领导小组，各科室也建立健全了相应的组织机构。在组织机构中结合实际，要求有一定比例的中医机构管理人员，负责在城镇卫生服务中加强中医药服务能力的提高。

为进一步贯彻落实全乡卫生工作会议精神，加强全乡卫生服务机构的管理。20XX年1月11日乡政府召开了全乡卫生工作会议。会上，王芳副乡长全面总结了全乡卫生服务工作所取得的成绩，并对今年卫生院卫生工作任务的全面完成提出了具体要求：一是要按照县卫生局与我卫生院的卫生工作目标责任状及中医药建设领导小组办公室下达的中医药卫生服务建设目标相结合起来，继续抓好卫生服务的规范化建设试点，探索卫生服务首诊制、双向转诊制，落实公共卫生服务任务；二是在开展卫生工作中，各科室、各村卫生站要认真按照《三台县城镇公共卫生服务项目考核办法（暂行）》要求，成立相应的考核

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