

2023年网格化服务工作报告总结 服务工作报告(大全9篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

网格化服务工作报告总结 服务工作报告篇一

1. 镇、村干部到村、到组、到户少，往往通过村、组干部了解民情，所掌握的情况还不够多、不够真实，有的决策缺乏公正。
2. 招商引资力度不够，多数村、组产业结构单一、无特色产业，无新建企业，部分移民就业困难，生活水平得不到有效提高。
3. 对外出劳务人员专业技能培训力度不够，没有有效的跟踪、统计外出务工人员基本信息，导致部分外出务工人员从业难，务工人员的利益也没有得到有效的保障。
4. 集镇农贸市场项目整体推进过慢，相关宣传引导不够。现已完成市场修建，但相关分配摇号方案还没有具体实施，迟迟不能推进市场有序化、规划化管理。影响了集镇整体功能，对群众日常生活也造了一定影响。
5. 部分村卫生站迁建过慢，相关督促管理不到位，不够重视，对从业人员培训力度不够，从业水平参差不齐，部分卫生站点药品缺、设备差。部分村组居民存在日常看病难、看病贵等问题。
6. 对生态环境和资源保护宣传教育力度过小、监督乏力，如

林木乱砍、乱伐、生产生活垃圾直接入河现象时有发生。不仅影响了我镇整体风貌建设，也严重影响了居民群众的日常生产、生活。

7. 对于就近无土安置移民，政策的宣传、解读不够贴切，不接地气，以致得不到多数群众的支持，相关工作开展比较缓慢，土地难以调出。

8. 对镇内樱红李、枇杷、核桃、茶叶等农副产品的相关技术指导、培训服务和对外推广宣传力度不够，以致产品产值量不高，销售渠道过窄，造成部分产品积压，给农户带来一定经济损失，影响了农户种植的积极性。

9. 在乡村道路建成后，未能及时教育、引导群众合理使用，道路维护管理制度不完善和相关维护人员不到位，以致道路运行质量差。

10. 现代农业技术（农田滴灌、农机作业等）引进、推广规模较小，多数村、组仍停留在传统农业耕作方式上，农产品产量不够高，经济效益低。群众生活水平不能得到有效改善和提高。

11. 创建“示范镇”的专项建设中，公共基础设施建设力度不够，相关配套制度不够完善，如有的路段路灯不亮，公共环境卫生存在死角，在一定程度上影响了居民的正常生产、生活。

12. 金星村、联合村20xx年立项的公路硬化项目，群众集资已到位、项目下达近1年，井坝村、龙桥村、金鸭村、胜利村、红庙村等村群众集资已到位，与相关部门协调不够，项目整体推进速度较慢，一定程度上影响了村民出行制约了当地经济社会发展。

13. 新农合、新农保相关政策宣传不到位，入保率过低，镇内

无存取网点，在办理工作过程中存在疏漏。处理医疗报销不够及时，给群众利益造成了一定的损害。

14. 道路安全宣传教育力度不够，整体运力较差，人员配置不够。道路违章超载、电动三轮违章载人现象屡禁不止，群众出行存在安全隐患。

1. 镇关于机关干部进村入户、深入基层联系服务群众问题的整改方案。

2. 镇关于推进集镇市场规范化管理、建设省级集镇管理示范镇问题的整改方案。

3. 镇关于认真执行“双签约”制度、加强村级卫生服务管理问题的整改方案。

1. 镇关于切实加强招商引资、促进农村产业升级问题的整改方案。

2. 镇关于加强农民工技能培训、切实提高就业能力问题的整改方案。

3. 镇关于加强生态环境保护、建设省级园林城镇问题的整改方案。

4. 镇关于继续加强移民政策宣传、依法处置移民后期遗留问题的整改方案

5. 镇关于加强农业（农机）技术推广、提高农业现代化水平问题的整改方案。

6. 镇关于加快乡村公路建设管理、实现村级公路硬化全覆盖问题的整改方案。

7. 镇关于认真做好惠民正常落实、切实保障群众切身利益问

题的整改方案。

网格化服务工作报告总结 服务工作报告篇二

八月的北京星光灿烂，八月的中国激情澎湃□20xx年8月8日，华夏儿女们殷切企盼的北京夏季奥运会，迈着其坚实的步伐，第一次来到神州大地。炎黄子孙们终于圆了百年的奥运梦想！面对这百年一遇的喜事，当梦想照进现实，作为一名普通的客运员此时此刻的他们会用什么样的视角去看待北京奥运，对国家的集体荣誉抱有何种的心态，另外由于北京奥运的缘故对日常工作产生诸多影响，员工是否产生各种情绪？因此，为了全面了解和掌握员工队伍当前的思想状况，有针对性地做好公司多方面工作，服务室分三个阶段（奥运进行前、奥运进行时、奥运闭幕后）对员工队伍进行了思想状况的调研。

数据主要来源于三个方面：

（一）、书面思想汇报

要求各大班组通过抽样的方式，选择部分员工对自身在奥运期间的三个阶段进行书面形式的思想汇报。

（二）、座谈会

20xx年服务室分别于七月、八月、九月以座谈的方式开展了三次关于“员工思想状况座谈会”，座谈的对象包括各班组的值班主任、副主任、员工等部分人员。

（三）、个别访谈

根据书面思想汇报和座谈会中反映的突出问题，与相关岗位员工进行个别访谈，对问题进行认真、详细了解，以便能够有针对性地提出今后工作的改进意见。

1、奥运期间员工的关注点是国力的展示和奥运的魅力

在访谈中，当问到“奥运期间您最关心什么”时，70%员工的关注度放在了通过奥运会中国如何展示国力的日益昌盛，以及欣赏奥运盛会自身的各种魅力等等。在被问及另一个问题“由于历史的存在，您对奥运期间国内的安全形式特别是民航的安全有担心么”时，这一点同样得到印证，80%的员工表示担忧肯定是有的，但是程度比平时没有过大的提高。由于奥运前期国内媒体对奥运期间中国的安全保障方案和部署做了详细的报道，这不仅让国人对此次安保有很强的信心，同时也对恐怖主义有一定的威慑力，因此员工普遍对此次国内的安全保障措施有较强的信心。这充分说明在奥运期间，由于国家的各方面奥运保障措施制定及执行到位，让员工们普遍卸下思想包袱，能够将更多精力投入到工作中，同时奥运本身带给人们的快乐也让员工们心情愉悦，在工作中能保持一个好的状态。

2、对奥运后公司运行情况抱有美好憧憬。

盛况空前，唯美动人的开幕式，不计其数高素质的奥运志愿积极参与。同时被誉为现代建筑奇迹的“鸟巢”以及唯美靓丽的“水立方”一个又一个令国人兴奋，令世界叫绝的奥运硬件设施的落成，这样的“软硬皆施”不仅让国人对中国未来的发展充满信心，对未来中国对世界的吸引力更是充满了美好的期待。川航即将开辟新的国际航线，奥运会的成功无疑是为中国更是为公司注入了一针“强心剂”服务室员工们对公司未来参与国际航线的竞争充满信心与期待，奥运以及公司未来的发展甚至让员工们开始了新一轮的外语学习潮。

3、对待工作的态度总体积极向上

尽管奥运一定程度上分散了员工的注意力，但面对工作时，大多数员工态度积极，表现出良好的心态和较强的自我控制能力。面对奥运这段特殊的时期有一半以上的员工选择的应

对措施是“努力干好本职工作，用尽心的服务为北京奥运尽一份微薄之力”，另有少部分员工认为自己应该“生活照旧，没感觉有什么特别之处”，而选择“工作压力过大，情绪过度紧张”的员工为0%。表明员工经历了半年来多次的不稳定因素的影响，对较大的工作压力已有了较强的心理承受能力和适应能力，而且近几年，企业努力提高经济效益和员工利益的各项举动，已得到广大员工的认可和信任，员工对企业的归属感、信赖感增强，以变应变、与时俱进，跟上企业前进的步伐已成为多数员工积极向上的选择。

另外，几乎所有员工都察觉到目前四川因为地震带来的影响正逐步消失，一切正趋于正常，对奥运带给中国及公司的机遇有较高的信心，发展前景是比较乐观的。

1、由于地震在员工心中的阴影正处于逐步淡化期，但奥运的脚步却没有停止前进的步伐，奥运期间紧张的工作氛围以及员工因为奥运而分散的部分精力，导致服务室个别员工因思想松懈、麻痹大意，重复多次出现一般的人为工作差错，责任人受到部门处罚、批评，但给其他青年员工带来了不小的思想压力。通过部门、科室的力量给青年员工做了大量的思想工作，鼓励大家重新鼓舞士气，振作起来。

2、由于北京奥运是第一次来到中国，一切都显得很特别，国人也较以往更加兴奋。因此员工们容易在奥运期间过度兴奋，将更多时间花在观赏奥运会上，这样势必造成学习与休息时间的“缩水”，常此以往，对员工的身心健康会带来负面影响，健康出问题直接影响工作，目前服务室人手紧张，因此，当前科室一项重要任务就是加大员工的思想工作，对他们激动的心情进行正确的引导。尽快让他们能够合理的分配精力，更加科学的给予奥运关注度。

3、人员病假、调动现象比较突出，一部分是因工作较好被公司其他部门选中，另一部分是因个人身体出现异常情况。随有好有坏但总体影响了队伍的稳定，员工思想比较浮躁，主

要表现在对个人的职业发展、薪酬待遇、用工不同所带来的福利问题。

网格化服务工作报告总结 服务工作报告篇三

新疆生产建设兵团x师电力公司xx年2月成立，“两改一同价”工程随即展开，随着xx师电网建设(改造)工程的顺利完工并投入运营，农电服务成立了四师电力的工作重点，它担负着与农牧民用户“零距离”接触的重任。各团场供电所抄表电工成了农电服务的“主力军”。经过几年的行风农建设和队伍管理，xx师电力公司各基层供电所服务质量和水平有了显著提高，供电单位作风有了根本性的改变，行风建设工作得到了大多数团场和老百姓的肯定和赞扬，电力用户获得了比以往更多的优质、方便、规范和真诚的服务，老百姓眼中的“电老虎”逐渐成了他们心中的“电保姆”。

笔者在从基层反馈上来的意见和近期了解到情况中发现，行风建设工作的发展，依然存在着不容忽视的问题，这些都应引起我们的高度重视。在此，笔者谈点粗浅的看法仅供同行参考。

(一) 电源不足，电力紧缺带来的挑战

由于xx师电源建设规模有限，电力供应总量明显不足，加上水电发电在枯水期的出力有限，使得电力供应呈现季节性、区域性和资源性紧缺的特征。特别是近两年停电、限电频繁，用电户十分不满，上访信、电话不断。因此，在团场用电需求快速增长的情况下，电力供需矛盾日益突出。好在电力公司高度重视，主动出击，积极寻求各种用电出路，从“停”电到“限”电再到“保”电，虽然都仅是一字之差，但是电力公司却负出了艰辛而巨大的人力、物力的努力。根据现兵团大力倡导的节水灌溉工程的实施以及四师新型工业化进程的不断发

现有的容量远跟不上负荷增长，对此，如果宣传不到位将得不到当地团场领导和职工群众的理解和谅解，有的即使加大了宣传，用户也会因不了解缺电的深层次原因而把自己用不上电全部归罪于四师供电企业。因此，在电力紧张的新形势下，供电企业的行风建设工作将面临新的挑战。

(二) 社会环境带来的负面影响

开展供电优质服务以来，有的用户对供电企业的优质服务在认识上存在“误区”，认为“优质服务就是无偿服务”“凡用户用电中出现问题，你就要去解决，只要你一个电话，其他的事交给供电企业去办”。且不知，我们的电工也是靠抄表、接电服务为生，平均每个电工抄表在五、六百户左右，特别是一些团场和边远牧区点多、线长、面广，农电工去一趟要花费不少车费或油费，但他们仍然走遍了一个又一个牧区。据了解，有些电力用户不诚信、恶意拖欠电费，有的则提出过分要求，故意刁难供电企业，有些用户能解决的小问题（比如：漏电保护器跳闸），一定要电工去合闸，这些都增加了来回催费和上门查电的次数、增大了费用，同时，也影响着电力营销和供电服务的深入开展，给行风建设工作带来负面影响。

(三) 法律滞后地域特殊造成保护缺位

随着电力体制改革的进一步深入和深化，计划经济条件下制定出台了法律法规与供电企业的现状有明显不适应，如今，一些危害电力安全、破坏电力设施、扰乱供用电程序的行为仍得不到消除，影响电力线路安全运行的违章建筑、构筑物、树障等得不到及时拆除或清理，甚至还在发生。带有部队性质的个别团场在给同一级别的电力公司支付电费时，都是凭着心情好坏或自身效益，根本不拿按时缴费当回事，电力公司都是跑几趟，甚至十几趟才结一次电费。当人身触电伤亡，电费拖欠纠纷以及其他侵害供电企业的案件进入诉讼程序时，电力公司也要背负损失，特别是特殊地域造成的保护缺位更

是有苦难言，例如前几年的几起人身伤亡，都是在边远山区、牧区的少数民族，他们擅自攀爬电力线路的铁塔，造成的触电坠下摔伤，按法律的责任划分电力企业是没有责任的，滤布但是他们却到处找、到处闹，依仗民族区域的特殊性，非要得到些补偿，于是电力公司就背负着“以人为本”、“少数民族”、“弱势群体”的无耐支出。因此，电力企业在生产经营、电力营销过程中就会因缺乏有力的法律保障而利益受损。

(四) 电力员工待遇偏低带来的波动

“两改一同价”的完成，农网建设(改造)工程资金需还贷，前几年成了亏损企业的电力公司全员调资幅度最低，现在收入还不如团场职工，经常遭到用户疾讽，电工易产生怨气和不平衡心里。兵团的各团场连队之间距离很远，居住地分散团场农电网的点多线长工作量大，工资待遇又偏低，他们抄收团场连队(牧区)五、六百来户所产生的费用，远大于相对集中的地方，电工只能靠第二职业来增加收入，过度的第二、三职业，使得他们在对用电户的服务上有一定影响。个别电工甚至在经济利益驱动下，不惜违规违纪，压滤机滤布如擅自挪用电费或乱收费，以电谋私，损害电力公司和电力用户的合法利益。这些现象必然对公司的行风建设工作产生不良影响，使行风建设出现波动。

- 1、要坚定不移地贯彻执行“人民电业为人民”的方针，坚持客户至上的服务观，全心全意为客户服务，增强主动服务意识，严格规章制度，狠刹不正之风。
- 2、超前做好电网的规划设计和供电预测预警，积极采用先进的技术和设备，建设一个坚强的现代化的供电网架。
- 3、紧紧依靠科技进步加大人才培养力度，以现代化的服务手段提供优质的供电服务。

4、要在实用、效率、节约上下功夫，经常性地开展安全用电，节约用电，违章用电及违法用电检查，提高用户的自我用电能力和供用电双方的法律意识。

5、增强学习能力，提高服务的自觉性，学习是我们动力、毅力和能力的综合体现，电力工作者不能只等单位(企业)来培训，要提高自学能力。

6、不能片面地把电力优质服务视同为用户提供“保姆”式的服务，把一些原本不属于电力人员的工作范畴，需要用户自行办理的涉及用电的事宜，也主动承揽下来，增加了电力成本。应出台部分服务收费明细表，比如部分用户（换线、安装灯具、清理树障等等）。

7、不能一味追求服务方法和手段的超前，造成服务方法和手段脱离当地经济发展的实际，违背电力发展的农电市场规律，在热闹了一阵之后不了了之。更不能单纯地把电力服务当作是企业的形象建设和行风建设的内容，而应该着重于建设有计划、有内容、有成果的服务体系与机制。

8□xx河谷各种资源比较丰富，电源建设应得到各方的大力支持，建设xx师自己的大电源迫在眉睫。

网格化服务工作报告总结 服务工作报告篇四

20xx年度省市下达给我局的“民生工程”目标任务是:实现自然村通电话38个,实现行政村通宽带25个。

截止11月底,实现村通电话50个村,完成全年目标数的132%,解决村通宽带35个村,完成全年目标数的140%。

(一) 加强领导,提高认识。

一是局领导班子高度重视民生工作,召开了民生工作专题会

议，详细具体地对民生工作进行了安排部署，并明确要求全局上下一定要站在落实科学发展观、构建和谐社会、提高党的执政能力的高度，充分认识做好当前民生工作的重要性，统一思想，提高认识，切实增强做好民生工作的自觉性和坚定性。二是健全组织，强化领导。局成立了民生工作领导小组，领导小组由局长任组长，其他班子成员任副组长，各股室负责人及科室工作人员为成员。同时，指派专人具体负责日常工作，为我局民生工作的顺利实施提供强有力的组织保障。

（二）广泛宣传，营造声势。

实施民生工程是一项惠及广大人民群众民心工程，因此我局特别注重加强民生工作的宣传力度，通过多种形式进行宣传，并充分利用通讯方面的优势，畅通民生诉求。积极开展访民情、解民忧、促和谐活动，及时了解群众的诉求和愿望。

（三）明确任务，落实责任。

我局按照县委、县政府关于民生工作的有关要求，对本部门民生工作提出了具体措施和办法，将民生工作逐一落实到具体承办的股室，并明确了责任人，对民生工作量化、细化，要求在开展民生工作过程中既要明确任务，做好规定内容，又要把民生工作与日常工作结合好、联系好、协调好、力所能及地多为群众想，多为群众做好事、办实事。

（一）传输线路施工受城管、所涉及住户制约，特别是在城区。

（二）社区管辖下的某些单家住户存在不配合工作的情况，甚至个别人对线路过境进行阻扰。

四、下步工作打算

（一）加强协调，力争基站建设、杆路传输等方面的支持。

（二）在城区积极开展驻点营销，提高小区装机率。在农村积极扫村，大力宣传小区宽带，让老百姓真正得到实惠。

网格化服务工作报告总结 服务工作报告篇五

金秋时节，猕猴桃标准化示范园就像绿色的地毯从脚下伸向远方，被冠以“vc”之王诸多美誉的猕猴桃在这里已结出丰硕的果实，成为当地群众致富的“金蛋蛋”。

红星村党总支书记说：“全村50多名党员带头发展猕猴桃，去年全村人均种植猕猴桃1.5亩，人均纯收入达到9680元，今年村上的猕猴桃又是一个丰收年”。

为了培育一批发展本领强、致富能力强的农民党员队伍，以“十百千万”示范推进工程为载体，已使1200多名农村党员脱颖而出，成为当地群众脱贫致富的“领头雁”。

该县通过政策、项目、资金等帮扶，先后创建金渠镇红星村等一类村党组织4个。

按照“一乡一业、一村一品”的要求，在农村基层党组织中广泛开展“创建村级党组织科技致富示范基地”活动，全县创建农村党组织科技致富示范基地20个，辐射带动广大农村党员干部群众调结构、抓产业、促增收。

他们充分发挥农村党员现代远程教育平台的作用，把乡土人才、产业大户、农村能人等培养成党员，把农村党员培养成致富能手，全县123个村级党组织共培养党员科技致富带头人1230名。

每个党员科技致富带头人带动10户农户实现科技致富，带领全村农民掌握2至3门实用技术，全力帮助和引导发展“一村

一品”优势产业。

使全县猕猴桃、大樱桃、草莓、个体私营经济等特色产业蓬勃发展，农民增收渠道明显拓宽，农民收入实现较快增长。

在村级党组织和广大党员的带动下，今年该县猕猴桃总面积可达到24.7万亩，年产值将超过6.8亿元，农民人均猕猴桃收入有望超过3400元。

网格化服务工作报告总结 服务工作报告篇六

近年来，由于金融服务方面的发展，支付清算服务成为了金融服务的重要组成部分。随着支付清算服务深度加深和广度扩展，加强了与各个行业、百姓日常生活的联系，支付清算服务行业得到了迅猛的发展。

央行行长曾指出：支付清算是金融行业新的发展方向，它对经济金融活动的安全和效率有至关重要的作用。作为金融市场的核心设施，现代化的支付清算系统负责处理清算机构之间的支付业务、市场的交易资金清算。建立健全高效快捷、安全稳定的现代化支付清算系统，对促进经济发展、维护市场经济稳定、提升清算服务水平、有十分重要的意义。在新的形势下，一方面农村商业银行要以服务经济发展、保持资金渠道畅通为目的，加大在零售行业的支付力度，活跃零售消费市场，为消费者提供更加方便、快捷的支付方式，从促进消费、扩大内需，带动经济发展；另一方面，农村商业银行要大力推广电子支付业务，普及网络银行、手机银行等电子支付工具，将现代支付方式所带来的便利惠及到每一个人，也要为中小型企业提供相应的支付清算服务，推动金融服务经济的发展。在经济发展迅速，科技不断进步，市场竞争激烈的今天，农村商业银行要在清算服务行业的竞争中取得独到的优势，就必须在大力发展农村经济的前提下，继续坚持与民合作、共同发展的先进理念，农村商业银行要充分发挥其在农村中小型企业支付清算渠道作用优势，建立灵活的支

付机制，利用灵敏的市场触觉开展业务，进一步的加深相互合作，为社会经济提供高效、安全、便利的支付清算服务。

随着互联网科技的发展，各种智能终端的不断普及，以及各大银行加大了在电子支付的推广力度，支付清算服务能更好地满足百姓的日常生活的支付需求，最主要体现为小额支付。小额支付采取小额批量处理，定时将支付信息进行转发，使资金在规定时间内轧差清算。目前小额支付的主要业务在收缴水电气费用、按揭代扣等第三方支付方面。随着支付机构的不断创新，支付清算在餐饮、超市、服饰等方面的业务得到了发展。农村商业银行结合自身优势，利用分行的数量优势，定位与城镇居民的水电气费支付方面，为广大群众提供了便捷、安全的缴费方式，也减少了相关单位的工作量。

我国支付清算行业出去刚刚起步的阶段，农村商业银行应加大在支付方面的创新，发展多渠道的支付方式，积极推广和宣传支付清算的优势，为促进地方经济发展，方便人民群众的生活做贡献！

网格化服务工作报告总结 服务工作报告篇七

___街道办事处南依___，北靠___，东以___为界，西临___，面积4.9平方公里，人口近7万人，辖区设7个社区居委会。有65个省市机关、企事业单位，2所大专院校，是___人流、物流、信息流高度集中的地区之一。

一、主要做法

(一)落实三化措施，实现社区管理网格化。

一是管理区域网格化。按照“界线清晰、任务适当、责任明确、便于实施”的要求，各社区根据实际，并考虑居民的认同度和社区工作人员的状况，依据片区人口和管辖面积，平均每300-500户确定为一个网格，共划分47个单元网格，在整

个辖区构建“街道——社区——小区——楼栋——居民”的
五级网络组织体系，基本达到了网格化的全覆盖。实行办事
处科室包联社区制度，配合社区开展好工作。

二是管理人员责任化。把网格队伍分为网格督导员、网格负
责人、网格格员。网格督导员由街道联系社区领导担任负责
督促、指导包联社区工作的开展，确保网格服务管理落到实
处。网格负责人由一名社区工作人员担任，在社区党委和社
区居委会的领导下，主要负责了解掌握网格内的情况，具体
落实各类基础信息采集、党员管理、不和谐因素排查、帮助
居民办理街道办事处及相关部门社会管理和公共服务事项。
网格格员由楼组长、社区党员、社区志愿者等组成网格管理
队伍，在网格负责人的指导下，配合网格负责人开展网格内
社情民意调查、政策宣传、文明创建、矛盾排查、矫正帮教、
应急管理的基础工作。

三是管理内容标准化。建立入户走访工作台账、落实每月走
访不少于20户的制度，确保网格内各类问题情况的及时解决
和有效处理。在实际工作中落实“三必访、四必清、五必
到”服务。即“三必访”：普通家庭每年必访，困难群众、
残疾家庭、暂住人口、失业人员、重点帮扶人员每季度必访，
独居老人每月必访；“四必清”：家庭情况必清、人员类别必
清、区域设施必清、隐患矛盾必清；“五必到”：居民家庭变
故必到、居民突发生活困难必到、邻里纠纷必到、社区突发
事件必到、社区治安案件必到。

(二) 打造特色项目，实现社区服务人性化。

为使“网格化管理、人性化服务”成为真正的“为民、惠民、
便民”工程，我们在保证居民话语权、努力解决民之所需、
促进平安稳定方面做实做细。

综合服务网络体系。以为民服务为宗旨，将办事处与居民关
系密切的工作和科室统一纳入社区服务中心，实行“一站式

审核、窗口式办公、一条龙服务”，构建亲民、利民、为民的服务平台。同时着力社区品牌建设，“社区安全管理”“小区微循环”“名郡俱乐部”等一系列特色品牌服务项目，使得社区服务水平有了很大的提升。

二是民生项目有落实。我们在开展社区服务工作中，重点关注对特殊群体的服务，有针对性地为每个不同人群提供对口、对接服务。截止到目前，我办共管理低保家庭138户，225人，发放各类救助款物近70万余元。为辖区内30户大病困难家庭发放了医疗救助20万余元。为辖区20户低保家庭的学生申请了教育救助。

(三)实施网格管理，打造街居服务新格局。

一是党员作用更加明显。我们强化党组织的龙头作用，发挥了直管党员模范带头、在职党员“身先士卒”、老年党员“奉献余热”及居民骨干的“饮水思源”作用，使他们成为和谐社区建设的参与者。做到了党员身份亮出来、党员承诺做出来、党员形象树起来，进一步增强了党员意识，激发了为民服务的热情，网格中热心的居民积极参与服务，推进了居民自治，厚实了党执政为民的群众基础。

二是信息渠道更加顺畅。社区网格化管理形成了上下贯通的组织系统，通过入户走访、召开社区联席会议等方式，拓宽了社区居民表达利益需求的渠道和途径，也为街道在第一时间内发现和解决问题提供了支持，提升了对突发事件的应急处置能力。

三是服务力量更加强。在驻区单位中培养住在社区、热爱社区、建设社区的意识，努力建立“事情共商，资源共享，难题共解，文明共创，活动共办”的社区工作共驻共建新机制，依托社区联席会议，实现社区工作向驻社区单位的拓展和延伸，形成了优势互补，互惠互利的良好局面。同时，社区网格化管理又有效地整合了人力资源，社区居民、党员等

的加入，壮大了社区服务力量，为居民群众提供了便捷服务。

二、存在问题及建议

集信息过程中，经常会“避而不见”，往往无法采集到第一手资料。社区的在职党员参与率不高，以致这部分资源并未得到充分的利用。

二是团队服务质量还需提升。我们的网格管理人员对政策、办事规程、街道情况、社区问题、工作重心等方面的了解和把握还需要加强，对一些涉及稳定的问题和矛盾的预见性、研判性、敏感性也需要提高。

三是部门合作力量还需拓展。作为老城区，流动人口较多，卫生环境、基础设施相对比较弱，我们在这些事务的处理上显得职权有限，很多诸如小区停车难、基础设施改造等难题，急需多部门联合办理。在网格化工作中我们感到要尽快形成联合办理机制，及时将处理意见反馈给居民群众，以赢得他们的理解与支持，才能显示出我们工作人性化、精细化的理念。

“网格化管理”是一种全新的社区管理模式，也是一项服务

居民的实践探索。在今后的工作中，我们将在总结经验的基础上，加快脚步、加大力度、加强领导，坚持要在落实、活在参与、重在服务、贵在坚持上努力实践，把这项工作作为强化城市社区服务型党组织建设的品牌来抓，不断开创管理与服务相融的城市社区管理工作的新路子，以满足居民愿望、解决居民困难、实现居民需求、赢得居民拥护，为实现街道跨越发展，打造和谐社区做出新的贡献。

网格化服务工作报告总结 服务工作报告篇八

走过风雨春秋，历经千辛万苦，当鲜红的太阳冉冉升起，终

点又成了新的起点。本人自20xx年担任xxx管理处副主任职务以来，在公司领导的正确领导及诸位同仁的帮助支持下，我努力适应新形势新任务的需要，以学习强素质，变压力为动力，勇于实践，大胆创新，个人能力和综合素质有了全面提高和升华，管理处的各项工作均取得了较好成绩。现将20xx年度工作从以下几个方面向各位作个汇报。不当之处，请批评指正。

要做好新形势下的物业管理工作，工作人员的素质是关键，而提高素质的主要途径和手段就是学习。在学习上，我始终能够摆正心态，做到虚心向公司领导和同事学习、向书本学习、向实践学习。每个星期按时参加公司统一组织的学习，认真作好每堂课的笔记、写好心得体会。今年10月，博学堂文化传播有限公司及实践家王海伦博士到公司讲座，他独辟蹊径的见地，深入浅出的讲解，让我豁然开朗，获益匪浅。课后，我自费花钱购买了他推荐的《决策力》、《绝对成功》等系列丛书及光碟，并利用空闲时间认真研读，同时作了学习笔记。我能积极参加公司开展的各种学习实践活动，在各种学习会上主动发言，并结合实际，对公司的发展、广场的定位进行认真思考。去年3月，在公司领导的关心和林总带领下，我有幸到长沙著名物业小区唯一星城、美林景园及万家丽建材市场参观考察。并对考察进行了认真总结和思考，回来后向公司领导作了详细汇报，一些好做法、好经验，我实行“拿来主义”，大胆借鉴，在xxx管理处有了具体体现。如从长沙万家丽的商位布局中得到启发，我们对广场二层商位布局作了重新规划，进行了合理调整，使招租工作有了重大突破。又如装修管理施行现场巡逻监督制，杜绝了违规装修等。

和谐有序的工作环境，离不开规范科学的管理。管理出战斗力，管理出效益。首先，我从加强内部管理入手，不断强化工作人员的服务意识和责任意识。年初，根据岗位职责要求，我对管理处的各项规章制度进行了一次统一整理和规范，并组织了全体员工进行了集中学习，重申了各项纪律要求。坚

持和完善了周一例会制度，会上，对上一周工作进行认真总结，查漏补缺，对本周工作进行超前计划，合理安排。加大各项制度的执行力度，对违背制度规定的，坚持按制度办事，严格奖罚兑现。

为加强在水一方小区的物业管理，我们于去年4月组建了在水一方物业管理办公室，对办公室进行了规范布置，建立了一系列管理制度，设立了24小时投诉电话，使小区从一开始接管就步入了规范、有序的运作轨道。管理就是服务。服务第一，业主至上。工作中我是身体力行这么做的。如在招租中，我要与形形色色的人打交道，甚至要面对一些人的无理取闹和侮辱谩骂。每当遇到这些情况时，我总能想到公司的服务宗旨，努力克制自己，将泪水往肚里吞，始终面带微笑做好解释工作。我相信，雨过就会天晴，付出就有回报。在我与管理处同仁的共同努力下，如今xxx武陵城广场呈现一派和谐、融洽的商业新景象。

租赁工作是管理处各项工作的重中之重□xxx武陵城广场自20xx年6月28日开业以来，由于前期宣传工作不力等原因，武陵城广场一层b□c区及二层的招租工作几经陷入困境。当时我针对招租工作一直受阻的实际情况，我进行了认真分析，及时查找原因，加班加点制定了较为合理的商铺新布局图，并主动与房产公司协调，争取了租赁优惠政策。同时，一改过去坐等式的租赁方式，实行了两项措施，激活了“一池春水”，即建立了租赁信息跟踪表，实行专人上门招租。由于这两项措施的实行，招租工作收到了积极的效果。截止到20xx年底，在房产公司原招租的基础上，我们出租广场一、二层商位达6000多平方米，五、六层商位达5700多平方米，整个广场商位出租率达95；出租仓库及住房达3200平方米，出租率达100。三角坪招租工作也有了新突破，出租房屋达1000多平方米。在水一方门面招租开局良好，接管理次月对外出租门面达300平方米，并在短短3个月内，不向公司增援一兵一卒，管理处完成在水一方交房及装修入住达70多户。

为减少收费中存在的漏收、跑单、呆帐现象，增强工作人员的责任意识，管理处建立并实行征收工作责任制，将责任落实到人。调动了员工的工作积极性和主动性，每年物业管理费及租金收缴率在95以上。20xx年，管理处完成租金收入200余万元(包括加佳家私城家具款抵租金)，物业管理费达50余万元。

目前，管理处工作中还存在一些不尽人意、不适应新发展要求的地方，主要表现在：在员工队伍上，人员素质参差不齐，专业水平不高，发展后劲不足；在内部管理上，岗位职责欠完善，没有严格执行服务标准化、考核量化和细化，员工的积极性、责任性需进一步增强；等等。对于这些，都是我们在今后的工作中需要引起高度重视并切实加以解决的。

一要强化综合管理，制定详细的岗位职责，将责、权、利三者有机结合。

二建立工作目标责任制，严格执行量化考核。

四要加强竞争力，积极为公司创收，力争利润最大化。

五要组织和鼓励管理处员工积极自学，提高其综合素质。

公司要实现至高至远的宏伟蓝图，需要全体xxx人的精诚团结、奋力拼搏。这次活动，是公司给我们一次重新认识自我、展示自我的`现实挑战，也是一次全面接受领导和同事们检阅的难得机会。我都将以这次活动为契机，站在新的起跑线上，充分发挥“不用扬鞭蹄自奋”的精神，自加压力，满怀信心，积极进取，以更加务实的作风、更加扎实的工作，去接受新的考验，迎接新的挑战。

最后让我以这样一段话来结束我的述职：这里有我们的汗水，这里有我们的泪水，我们在这里也费尽了口水。但这里也充满了歌声与欢笑，洋溢着幸福与温馨……我坚信，在这个温

馨的大家庭里，只要我们同舟共济，齐心协力□xxx的明天一定会更美好、更辉煌！

网格化服务工作报告总结 服务工作报告篇九

服务行业是时刻要保持耐性和微笑的行业。下面由本站小编为你提供相服务员工作报告关资料，希望大家喜欢。

时间匆匆，飞快流逝，我已经在愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着——是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑 在ktv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□

2、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ktv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。

3、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，必须要有所谓的准备。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。

4、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。

5、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。

6、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，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、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ktv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ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋

友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在欧迪娱乐世界感受到不一般的快乐！

自从xx年xx月进入ktv工作，算算已经有xx年头了(或xx月了)，范文之心得体会:ktv服务员工作心得。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。一屋不扫，何以扫天下？原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

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些什么，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，为每一位来ktv的顾客提供更优质的服务。

回首20xx年，确实有很多值得我们去学习和思考了解的内容。在20xx年里在ktv经理和各位领导的正确领导下，在各部门管理人员的监督下，我获得认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并且在努力的前提下为ktv场所创造了很多效益。

我认为一个ktv场所的好坏首先要看的则是它的本质，有没有吸引力，只有你具有切实的设施，我们才能够更好的为客人提供更优质的服务，我们在20xx年并不是做一些表面的工作，而是真正的能够把各项工作去做好让客人得到应有的服务。ktv作为娱乐场所其实质是让我们的客人来玩的能够开心愉快，因此我们需要更多的去想到如何让我们的客人能够玩的更开心更快乐更加的尽兴。

来贵场所的时间虽然不是很长但是在这里我们也学到了很多的东西，作为一名普通的服务员，我能够在这里展示自己的能力和我感到很荣幸，非常感谢各位领导的关心和照顾，在我们这个普通的岗位上，我也有了很深的感悟。

在20xx年工作中我能够用真诚的微笑为客人服务，精通各方面必要的服务技巧为客人提供更优质的服务。

在20xx年我的能力得到了很大的提高。20xx,马上就要结束，马上迎来20xx年，在新的一年里我们将会更努力更好的去为客人提供服务。

综上所述我们所看到的这点内容便是我们今天要和大家介绍的20xx年ktv服务员年终工作总结内容介绍。

一、急客人之所急，想客人之所想。

要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我

们酒店颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我 们名雅。

二、对顾客笑脸相迎 客人走进酒店后，看到我

们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓相逢一笑，百事消嘛！。编辑推荐：科学发展观个人剖析材料 三、不要对客人做出没有把握的许诺。

们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。 前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，事不关己，高高挂起最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我 关系。

五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

剑虽利，不砺不断、勤学后方知不足。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈

着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!