系统服务工作总结报告 工会系统党建工作总结报告(优秀5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告的格式和要求是什么样的呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

系统服务工作总结报告 工会系统党建工作总结报告篇一

以“三个代表”和胡锦涛理论重要思想为指导，认真贯彻落实科学发展观，深入学习贯彻党的十七大会议精神，以发展和谐劳动关系为主线，以健全完善工会维权机制建设为途径，以推动解决职工最关心、最直接、最现实的利益问题为重点，推进和加强工会组织建设，团结动员水利系统广大职工，在促进全省水利事业又好、又快发展中做出新贡献。

一、在推进水利事业又好又快发展中，充分发挥工会的组织作用

五”规划和构建和谐社会中当好主力军。要通过宣传、教育，使广大工会干部牢牢树立和落实中国特色社会主义工会维权观，以贯彻实施《劳动合同法》为契机，在发展和谐劳动关系中，协调利益矛盾，维护职工权益，促进构建和谐社会的发展。

2、继续激发职工的创造活力。围绕推动经济社会在又好、又快发展中，团结动员广大职工建功立业，要求各工会结合本单位实际，结合水利行业的特点，开展各种以岗位练兵、技术培训、技能竞赛、争先创优等活动为主的建功立业活动。同时注意发挥各级劳动模范在全省水利系统的带头示范作用。不断激发职工的创造潜能和活力。水利工会要积极向中国农林水利工会推荐一批先进集体和先进个人。

务培训工作。水利工会将在合适的时候进行总结，表彰工作，推动全系统职工素质建设。

二、加强工会组织建设，提高工会工作水平

1、进一步加强对企、事业工会的领导。水利工会将针对不同类型的企、事业单位进行分类指导，今年要把工作重点放在企业单位，注重解决基层单位工会存在的困难和问题，推动系统工会整体水平的提高。

2、继续做好各单位工会的换届改选工作，在两年内全部完成系统各工会的换届改选工作，确保水利系统工会组织的战斗力、凝聚力。

阶。

4、坚持科学发展观，完善工会工作目标管理，奖惩制度。逐步建立系统工会干部考核奖惩机制。水利工会将在年终表彰一批优秀工会。

5、强化女工组织建设，拟在下半年做好第二届水利系统女工委员会的换届改选工作。积极组织全系统女职工参与全省女工建功立业工程和女职工素质提升活动。

6、做好工会经费的收缴、管理工作。积极配合有关处室做好省财政厅工作，力争上半年内将水利工会纳入省财政予算单位，以解决多年困扰水利工会的人头经费不足问题。同时做好省总工会工会经费的减免工作以及加强对基层各工会经费的收缴、使用、管理的指导检查力度。要将企业经费收缴全部纳入正常管理转道，确保收好、管好、用好工会经费。

三、发展社会主义民主政治，为水利事业健康发展促和谐、添活力

1、促和谐、添活力是发展社会主义民主政治的需要，我们工会要努力营造和谐稳定的水利发展环境。健全民主制度，丰富民主形式，拓宽民主渠道，依法实行民主决策、民主管理、民主监督。各工会要坚持主动维权，充实职代会职权。认真落实劳动合同法，督促各企业单位劳动合同签订率达到100%，企、事业单位年度职代会召开率力争达到80%以上。

2、重点解决职工最关心、最直接、最现实的利益问题。水利工会要加强调研工作，针对各项水利法规、政策落实情况以及涉及职工利益的重大事项是否经职工代会通过开展跟踪调查，重点了解、反馈、协助解决水利职工最关心最敏感的问题。

用，完善定期向各级党委汇报制度，确保党中央各项政策的落实，积极稳妥做好职工队伍的稳定工作。

4、关注弱势群体。扎实为职工办实事。要把帮困救助工作做为长效机制，继续实施送温暖工程，促进全省水利系统送温暖工程的经常化、制度化、社会化。水利工会要做好对水利厅直特困职工慰问走访工作和水利厅第三轮城市“一帮一”扶贫解困工作的落实。

5、坚持以推进企事业文化繁荣发展为切入点，充分发挥工会的教育引导作用。继续坚持不懈地弘扬“献身、负责、求实的水利行业精神。通过各种活动，卓有成效的来调动和发挥广大职工的积极性。继续推广系统间、区域间的各种联谊活动，鼓励和支持各单位开展各种职工喜闻乐见的文体活动。要加大机关职工文体活动的开展力度，增进机关职工的身心健康，不断增强工会组织的凝聚力、吸引力和创造力。

系统服务工作总结报告 工会系统党建工作总结报告篇二

__年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对__年的窗口服

务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行__年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对__年度的服务工作做一总体安排。

__年度服务工作总结

__年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《____分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，本站也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行__年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。

系统服务工作总结报告 工会系统党建工作总结报告篇三

20__年1月18日上午，交通运输服务中心组织召开20__年度工作总结暨寒假工作部署会议。会议由孙郑主任主持，后勤保障部罗先锋副部长出席会议，中心班子成员及全体员工参加会议。

会上，李辉同志总结了20__年度中心工作情况。过去的一年，交通运输服务中心顺利完成跨校区的新生军训、运动会及保障教育部巡查组等大型活动。制定《交通服务中心岗位、职责及人员薪酬四定方案》、《交通服务中心员工绩效考核管理办法(试行)》，配合学校完成公车改革数据的提交并制定《交通服务中心公务车管理细则》。通过采购与招投标中心，公开采购“车队管家调度及监控系统”(车辆信息化管理平台)，此信息化平台已正式上线运行。按照资产部对车辆的报

废、拍卖要求，完成中心车辆的报废、拍卖事宜。中心创新运行模式，经过前期广泛调研和精心筹备，制定并落实“保险、维修、校园巴士、维修门店”及相关公开招投标事宜。为规范燃油使用管理，拟定《交通服务中心燃油使用管理办法(试行)》。为了提升交通服务中心综合管理水平，中心今年对原有规章制度重新进行审查、充实、完善。其中包括完善《交通服务中心综合管理制度考核办法》、《交通服务中心制度汇编手册》。本年度的交通安全工作取得了成效。

交通运输服务中心20__年度被武汉市政府评为交通安全先进单位。中心员工李辉、张波、刘昭、吴勇四位同志被评为武汉市道路交通安全先进个人称号。在后勤保障部首届“最美后勤人”评选中，中心车辆班组长邓文杰被评为“最美后勤人”称号。李辉同志最后强调严格执行寒假值班制度，全部车辆集中停放，统一调度。接下来，中心调度员刘昭同志对20__年班车运行情况进行分析汇报，指出问题和解决办法，提出了20__年班车运行新目标、新任务。

为了保障寒假期间学校班车的安全正常运行，排查故障，20__年1月15日上午，中心车辆维修服务商(武汉现代安居)来中心进行车辆例行检查，结合车辆检查的结果，中心杨靖、邓文杰，对车辆的故障拍照、报修流程等车辆维修相关方面进行讲解。李琦同志对20__年中心财务收支和员工工资、绩效的构成和分配进行说明。

罗先锋副部长对20__年中心全体员工的辛勤付出表示衷心感谢。新年新气象，20__年要有新任务、新目标。一是硬件和软件同时升级，购置车辆、引进优质车辆服务公司。二是树立营销理念，强力推进各项业务全面发展;三是精细化服务、网格化管理、立体化格局，统一思想，上下齐心深化后勤体制改革。

孙郑主任提出三个感谢和20__年工作目标，第一个感谢学校及后勤保障部各级领导对交通运输服务中心的信任和大力支

持;第二个感谢全体员工及班子成员的通力配合圆满完成了20__年的总体任务;第三个感谢钱建鄂同志对我个人及交通运输服务中心的全力支持。新的学期在全力配合推动公车改革及后勤改革的契机下，整体提升服务质量，增强用户体验感为目标。通过信息化平台等管理措施，进一步加强精细化、网格化管理。我们因彼此的相似而连接，因彼此的差异而成长，相信交通运输服务中心的全体员工能以更佳的状态迎接新的挑战与新的机遇。周松明书记指出，安全工作是交通中心的生命线。20__年一如既往的将安全工作放在首位，长抓不懈。

最后，罗先锋副部长、孙郑主任、周松明书记，祝愿大家新年快乐，阖家欢乐，幸福安康!

系统服务工作总结报告 工会系统党建工作总结报告篇四

1、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，务必要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的务必提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

2、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，对穿戴方面都个性随便，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”。

3、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，它就应是不受时光、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。

4、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。

员工应熟悉自我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”，要想使自我精通业务，务必上好培训课，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。

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，并及时带给服务，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。

系统服务工作总结报告 工会系统党建工作总结报告篇五

先后组织学习了《住院患者基础护理服务项目（试行）》、《基础护理服务工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》、卫生部及医院《优质护理服务示范工程活动实施方案》及《护士礼仪、用语规范》，并在科内进行了抽问及考试，

科室根据医院《活动方案》制定了《眼科优质护理服务活动方案》。对照标准，查找不足并进行了积极的整改。

（二）结合实际，优化了排班模式，实施责任制整体护理

为了给患者提供全程优质护理服务，眼科在护理部的指导下实行apn排班模式，在兼顾临床需要和护士意愿的情况下实行弹性排班，减少了交接班次数，实施责任分组包干制，协助医师实施诊疗计划，密切观察病情，及时与医师沟通，组长为高年资主管护师，并配有护师、护士及助理护士，组长根据患者病情、护理难度和技术要求对护士进行了合理分工，分层级管理，体现了能级，成员间有明确分工、合作，护士长经常督查护理人员对各项护理工作的执行情况。

（三）加强绩效考核，提高积极性

为了充分调动全体护理人员的积极性，科室质控组成员讨论修订了绩效工资量化分配方案，提高了各班岗位系数，根据考核方案中护理工作量、护理质量、患者满意度等要素对护理人员进行综合考核，使护理人员积极性有所提高，服务更加主动、热情。

（四）增添服务设施，营造家的氛围

在医院的大力支持下，改善了病人住院环境，在病房内增添风扇、空调、电视、微波炉，便民袋及白求恩健康书屋等，使病人住院像在家一样舒适方便。在厕所及过道安装扶手，放置防跌倒等警示标示，保障住院病人安全。

（五）结合实际，简化书写，临床时间增加

结合专科特点，继续实施了表格式护理文写，医生有的记录护理人员不再书写，把时间还给了护理人员，把护理人员还给了病人，增加了为病人床旁服务及交流的时间，减少了病

人的呼唤次数，及时了解并满足病人的所需，解决病人存在的各种护理问题。病人对自己所患疾病及检查的相关知识更加了解，更加配合治疗。

（六）加强安全管理，强化质量意识

眼科护理人员深知医疗质量安全的重要性，努力加强护理安全工作，抢救药械做到了四定、三无、二及时、一专，抢救药械完好率达100%。对所有病人佩戴腕带以及病房潜在的安全隐患进行标识、张贴、口头宣传、交待各种注意事项，从而杜绝了各种不必要的安全隐患及医疗纠纷的发生。科室质控组成员每周进行一次质控检查，每周进行一次护理质量周讲评，每周护士长同科主任查房一次，积极做好医护沟通。每月开展护理质量持续改进活动，对科室护理存在的问题重点整改。在病人较多的时候，正班增加一个辅助班，中班及上夜班增加一个加强班，缓解护理人员工作压力，避免工作忙乱，及时满足病人需要。

（七）加强技术练兵，提高了服务水平

加强了基础知识及专科知识培训以及沟通技巧的培训，规范操作行为，每月进行了操作考试和业务讲座，使护理人员的理论水平和操作技术水平得到进一步的提高，核心制度得到有效落实。

（八）广泛征求意见，切实改进工作

开展优质护理服务活动以来，科室每月对活动情况进行小结，查找活动中存在的问题，进行原因分析，提出整改措施。半个月召开一次工休会，对患者及家属广泛征求意见建议，了解患者的感受，及时解答，加强与患者的沟通。科室对质量好、服务好的护理人员给予表扬和奖励，对服务遭到投诉的及时查处并积极整改，不断的改进了工作，护士长坚持每天数次不定期巡视病房，了解病人的需要，意见及建议，及时

改进工作。

（九）护患关系和谐

短短大半年时间，眼科在护理部及大科护士长的精心指导下，不懈努力，优质护理服务工作取得了显著成效。把开展优质服务作为提高护理质量，改善患者体验，提升医院整体水平为突破口，护理人员的服务意识明显增强，护理质量不断提高，病人满意度提高，护患关系和谐。

存在的不足：

（1）低年资护理人员的沟通技能不足。

（2）部分工作人员观念未完全转变，未做到主动服务及感动服务。

（3）医院环境有待改善。

原因分析：

（1）对低年资护理人员的沟通技能培训力度不够。

（2）部分工作人员对此活动认识不够。

（3）环境条件差

整改措施：

（1）加强低年资护理人员沟通技能培训，努力提高沟通交流的能力和解决问题的能力。

（2）加强思想教育，转变观念，把被动服务变为主动服务、感动服务，提高患者的满意度，提高患者的住院体验。

（3）尽可能改善现有的住院环境，为患者提高一个舒适、安全的住院环境。