

服务行业工作总结报告 服务行业工作总结 (通用8篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

服务行业工作总结报告 服务行业工作总结篇一

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。

想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗？”

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！

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！

服务行业工作总结报告 服务行业工作总结篇二

今年以来，区服务业发展局根据区委、区政府的工作要求，深入实施“服务业兴市”战略，努力拓展服务业发展空间，不断提升服务业发展水平，各项工作取得了显著成效。1-9月份完成服务业三产增加值166.69亿元，占gdp比重38.4%，比上年提高1.2个百分点，预计全年完成三产增加值230亿元，同比增长8.3%，占gdp比重38.2%，提高1个百分点。实现社会消费品零售总额151.73亿元，同比增长17.5%，预计全年完成社会消费品零售总额210.6亿元，同比增长17%左右。预计全年完成限额以上服务业产业项目投资29亿元，同比增长40%；新发展限额以上服务企业11家，预计全年新发展限上企业30家以上。1-11月份服务业实现地税收入19.4亿元，同比增长35.3%。

回顾过去一年，主要开展了以下六方面工作

(一)抓统筹协调，切实提升管理能力。深入实施“服务业兴市”战略，发挥服务业领导小组办公室作用，统筹推进服务业发展。一是规划引领。规划编制《上虞市服务业提升发展三年行动计划》和《上虞市城北金融商贸商务集聚区发展规划》，进一步明确了重点区域、重点业态、重点项目的协调发展。二是强化考核。制订出台《20xx年全市服务业发展工作实施意见》和《20xx年服务业投资实施意见》，进一步完善对

乡镇街道、市直部门和“两区”的目标责任制考核，明确工作机制和职能分工，形成齐抓共管的工作格局。三是深入调研。组织开展了城乡商贸流通一体化和电子商务发展等多次调研活动，制订出台《加快推进城乡商贸流通一体化的实施意见》和拟订《加快电子商务发展实施意见》《电子商务发展专项扶持政策》等文稿。

(二)抓排忧解难，大力推进项目建设。按照“项目推进年”和“企业服务年”工作要求，全力抓好24只服务业重点项目和57只限额以上服务业项目。截止11月底，24只服务业重点项目开工15只，完成投资16亿元，占年度目标的90%，预计全年完成限额以上服务业产业项目投资29亿元，同比增长40%。围绕项目建设，着重抓了三个方面工作：一是抓好项目协调推进。继续开展投资1000万元以上项目竞赛活动，对项目实行专人跟踪、联系代办、月度协调、双月督查、季度解难、全程监管等推进机制，确保意向项目早落户，拟建项目早启动，开工项目早投用。举办2次重大项目集中开工仪式，组织开展4次服务业难题协调，解决了中国伞城·商业广场等12只项目的26个难题。二是向上争取政策支持。百安商贸城、绍兴港上虞港区曹娥作业区(西区)工程被列为20xx年省重大服务业项目。三是积极开展招商引资。编制完成《服务业招商手册》，积极借助各地虞商分会平台，加强与大型国企、央企的对接联系，中国智能骨干网(上虞)、新华社沪浙港等投资50亿元以上的项目正式落地，同浙江物产集团的全面合作开始实施。

(三)抓氛围营造，有效促进市场繁荣。一方面，围绕打响“浙东新商都”品牌，积极开展宣传推介。成功举办了20xx浙东新商都(上虞)购物节和5.1购物休闲体验周两大节会，精心组织实施了十大主题购物、大型城市消费对奖等23项活动，进一步提升了“浙东新商都”的品牌知名度。浙东新商都(上虞)购物节荣获长三角最具影响力会展节庆品牌奖，我区再次入选20xx福布斯中国大陆最佳县级城市(上虞22名)。

据统计，9月17日至9月21日期间，参加购物兑奖活动的企业营业额达33561.4万元，同比增长近70%；第三届汽车文化博览会，销售金额达8799万元，与上届同比增长20.5%。另一方面，有力推动城乡一体化建设。明确乡镇镇域发展规划、集镇中心商贸区块及功能定位。章镇、小越等7个中心镇或乡镇相继启动了商贸核心区建设，目前，总投资2亿元的上百盖北购物中心已基本建成，总投资5亿元的中国伞城商业广场正在抓紧建设，总投资5亿元的天外天商贸综合体项目也即将启动，其他乡镇也在积极筹建相关商贸项目；努力构建以配送企业为龙头，乡镇超市为骨干，村级便利店、便民点为补充的城乡流通经营格局，截止目前，全市共有745家便利店、308家农资经营店(点)、近100个回收网点。

(四)抓培育扶持，全面提升发展质量。按照“培育一批、扶持一批、推荐一批、引进一批”的发展思路，加强对重点企业扶持，培育一批功能强大、辐射面广、特色鲜明的高端服务企业。一是引导企业争创自主品牌。新增省服务业名牌2只，绍兴市服务业名牌1只。二是加强服务业企业标准化建设。制订服务业领域质量强市方案，举办“面对面”服务企业“讲诚信、重标准”电视访谈节目，开展服务业质量管理体系认证培训、组织《餐饮业“六常”精细化管理模式》餐饮业服务标准制定、完成餐饮示范一条街建设改造等。今年，浙江上百贸易有限公司等10家企业被评为绍兴市服务业重点企业，绍兴大通集团公司、上虞四季仙果之旅被评为绍兴市十佳服务业商业模式创新案例，新增3a级物流企业2家□4a级1家，四星级典当企业1家。三是培育企业做大做强。针对严峻的宏观经济形势，调研走访大型商贸企业，制订出台了《加快商贸服务业发展的补充政策意见》；开展餐饮企业专项调研，加强银企协调，有效降低企业运行成本；拟定餐饮企业扶持政策，积极帮扶企业发展。

(五)抓监督指导，全力确保行业安全。加强教育管理，促进行业自律，确保服务行业运行安全。一是加大生猪定点屠宰监管。严厉打击私屠滥宰行为，特别是加大了对边远乡镇私

屠窝点打击力度，1至10月份，共组织检查1415人次，取缔私屠窝点3个，全区进点屠宰量累计达到168550头，同比增10%，生猪屠宰进点率居绍兴市前列。二是加强特种行业管理。组织开展20xx年度加油站年审工作，调整完善加油站管理档案；不断完善酒类流通备案登记制度和酒类流通随附单管理制度；报请出台《关于进一步加强户外经营性会展管理的意见》。三是稳步推进社区服务。实施社区服务信息平台升级改造，开展市民日常生活求助服务、公益志愿服务和居家养老服务，96345社区服务中心月处理求助9600多件，共开展各类便民志愿服务21次，核算并兑换居家养老服务券14万多元，周氏、好帮手两家服务企业申报绍兴市试点企业。

(六)抓队伍管理，着力提升服务水平。健全机制，科学管理，狠抓服务业人才队伍建设。一方面，加强机关内部管理。结合“八项规定”和“六条禁令”，进一步修订完善机关管理制度，深入推进“崇孝守信、务实创新”、“作风建设”等主题教育活动，认真组织开展学习党的十八大精神等政治理论和“加快生产性服务业发展”等业务学习活动，全年开展集中学习15次，切实提高机关干部务实创新意识和能力。严格执行党风廉政建设责任制，加强廉政风险点防范，督促抓好诺廉、践廉。另一方面，切实抓好干部的培养任用工作，先后在局党组中心理论学习组、局月度集中学习会、干部调整选拔民主推荐会上，深入学习干部选用“四项监督制度”和“上虞区干部选拔任用实施办法”等干部任用相关条例、办法和制度，明确“德才兼备、以德为先”的选人用人标准。严格按照干部选拔资格条件、选拔任用方式和程序，加强对局年轻干部的使用管理，今年共推荐和调整中层干部3名，其中，推荐到领导岗位1名、提任党组成员1名，调整工作岗位1名。注重提高年轻干部的综合素质，通过组织年轻干部参加区或上级主管部门开展的各种讲座、参观和选派到乡镇交流等形式，不断开拓视野，丰富阅历，今年共推荐年轻干部参加部、省、市各种业务学习9次、推荐1名年轻干部到曹娥街道学习；安排年轻干部在购物节相关活动、重大服务业项目建设等中心工作中担任重要角色，给位子、压担子。此外，加

强服务业人才培育。举办服务业高端人才培训班、服务业创新创业创新培训班;开展《服务业发展政策专题辅导解读》等专题讲座，为全区服务业持续、稳健发展提供智力支持。

xx年是服务业提升发展三年行动计划启动之年，服务业工作要按照优先发展生产性服务业，提升发展生活性服务业，大力发展新兴服务业的思路，进一步强化工作统筹，加大工作力度，促进服务业经济提速、提质、提效。

主要经济指标□xx年力争实现三产增加值增长9%以上，占gdp比重提高0.8个百分点以上;全市限额以上服务业投资增长16%以上，其中，房地产投资增长11%以上，服务业基础设施投资增长15%以上，产业项目投资增长30%以上;社会消费品零售总额增速14%以上。

(一)着力推进项目建设。把项目建设作为扩大有效投资、促进转型升级的重要抓手，主攻大项目、好项目引进落地，全力以赴推进项目实施。

1. 抓项目招商。充分利用虞商联谊会资源，主攻央企、国企和大型民营企业，组织服务业招商专题推介会，积极引进电商物流、休闲养生、总部经济等生产性服务业和新兴服务业项目，争取引进10亿元以上项目2只以上。

2. 抓项目开工。排定30只左右区级服务业重点项目，每月开展一次项目督查，举办2次重大项目集中开工仪式，确保重点项目开工率达到90%以上。

3. 抓项目解难。把缩短项目前期准备和化解要素制约作为解难突破口，每季组织开展重点项目难题协调会议，对相关难题，确保协调一件、落实一件。

4. 抓项目进笼子。积极向上争取省重点项目，力争1-2只项目列入省重点建设项目或省服务业重大项目。

(二)大力发展电子商务。积极实施“电商换市”战略，把电子商务作为重点业态进行扶持，努力在电子商务应用、电商园区培育和重大电商项目建设方面有所突破。

1. 夯实电商工作基础。加强电子商务工作领导，建立健全电商发展工作机制，编制全区电子商务产业发展规划，出台专项扶持政策，建立电子商务统计监测制度。

2. 推进电子商务应用。依托地方特色产业、优势产业，引导企业运用电子商务模式，加快推进产业发展。农业方面，重点要推进淘宝上虞馆建设；制造业方面，鼓励化工、机电、照明等行业龙头企业，搭建行业电子商务平台，引领行业电商产业集聚发展，有条件企业都要开展b2b□b2c业务；商贸业方面，引导龙头企业开展o2o模式，形成线上线下同步发展。同时抓好电子商务进社区、进农村工作。全年新培育中小电子商务企业50家以上，电子商务交易额增长30%以上，网络零售交易额增长60%以上。

3. 加快电商园区建设。依托中国智能骨干网(上虞)、新华社沪浙港等大型电商物流项目，推进电子商务园区建设，为实现电子商务后来居上打好基础。制订区级电子商务园区认定办法，筹建2-3个区级电子商务园区并积极争创市级电子商务园区。继续抓好汤浦童装城电子商务园区建设，组建崧厦伞件电商园区。引进和培育网络运营、美工设计、物流快递、第三方支付平台等电商服务企业。

1. 抓商贸综合体建设。在抓好规划的同时，全面启动5个中心镇商贸综合体建设，确保2-3个乡镇商贸综合体项目竣工投用；启动建设上浦、汤浦、谢塘、永和等一般乡镇小型商贸综合体项目，实现开工建设5只以上。

2. 抓综合经营功能区建设。根据新中心村布局，以小型农贸市场和超市为建设重点，丰富服务内容，增强中心村服务功能，争取有三分之一左右中心村达到综合经营功能区标准。

3. 抓网络建设。新增直营店、社区便利店、农村便利店40家以上，连锁便利店市场占有率提高5个百分点以上，达35%以上。实施便利店信息化改造，制订信息化规范标准，力争实现以食品安全为重点的便利店配送率达到60%以上，信息化率达到70%以上。

(四)注重提升发展质量。重点推进产业结构优化、业态功能完善、经营模式创新和集聚平台发展。

1. 抓好集聚区建设。开发区作为电商物流基地，重点推进中国智能骨干网(上虞)、新华社沪浙港重点项目尽早落地建设；小越汽车4s集聚带引进1-2家高档汽车4s店；曹娥江旅游度假区作为健康养生集聚区，争取1-2只项目落地；城北金融商务商贸集聚区力争成为省级服务业集聚示范区；城东专业市场集聚区重点培育裘皮城，推进百安广场顺利开业。

2. 加速商贸业提升。抓好开发区、城南、城北商业布局完善，启动开发区农贸市场、和盛地块商贸项目建设，推进城南市场和酒店项目建设，抓好城北47-4社区商业综合体项目。引导浙江上百、绍兴大通等本地商业龙头企业开展商业模式创新，整合厂家资源，开展厂店直销，降低流通成本，实施名牌名品取胜战略，争取2个企业入围市级以上商业模式创新示范案例。

3. 推进标准化建设。制订行业标准1-2个，培育省级标准化示范项目1个，推进10家以上服务业企业通过质量管理体系认证，新增省级服务业名牌1只以上，绍兴市级名牌3只以上。

4. 继续实施“下升上”培育工程。重点面向专业市场培育规模企业，力争新发展限上服务业企业30家以上。

(五)积极营造发展氛围。进一步形成“服务业兴区”的发展共识，强化“三年行动计划”落实，优化服务业发展环境。

1. 精心组织购物节。认真策划xx年浙东新商都购物节和五一购物休闲体验周活动，突出主题购物、旅游购物、网上购物，同步举办首届网上购物节，进一步集聚人气商气，提升“浙东新商都”品牌影响力。
2. 扎实开展各类竞赛。组织开展项目竞赛、优质服务竞赛、商贸企业促销竞赛和商业模式创新完善等活动，努力化解宏观形势带来的不利影响。继续开展服务业先进企业评选活动，提振发展信心。
3. 落实考核办法。落实服务业主要指标完成情况的督查、通报等措施，加强服务业经济运行分析，认真抓好服务业统计工作，确保年度各项指标顺利完成。
4. 加强人才培养。举办服务业管理人才和电子商务发展等系列专题培训班2-3期，组织服务业企业人才专场招聘活动，帮助企业引进企业管理、电子商务、市场营销等方面的人才，优化提升企业人力资源。

服务行业工作总结报告 服务行业工作总结篇三

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1x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！

服务行业工作总结报告 服务行业工作总结篇四

20xx年，在县委、县政府的正确领导下，我县发展现代服务业工作以“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，把加快发展现代服务业作为转变我县经济发展方式，实现可持续发展和落实科学发展观的重要举措来抓。通过合理规划、政府引导、政策扶持等多种举措，进一步优化了加快现代服务业发展的软硬环境，使我县服务现代服务业实现了又好又快的发展。

至20xx年11月，全县服务业增加值达到100629万元，比去年

同期增长19、30%，服务业增加值占全县生产总值的比重达到40、75%。

金融保险业健康发展。全县金融机构坚持以科学发展观为指导，认真贯彻稳健的货币政策，优化信贷资源配置，开展金融产品创新，加大了对县域经济的信贷投放，充分发挥金融支持经济增长和促进结构调整的作用。至20xx年11月，银行各项存款余额393368万元，同比增长21、8%，银行各项贷款余额203198万元，同比增长16、59%。

现代旅游业，发展势头良好□20xx年预计全县旅游总人次为21、6万人，同比增长20%，旅游总收入为2800万元，同比增长22%。有一批具有一定接待能力和开发前景的景区、景点。如青龙岩风景区、云盖崇风景区、东江源生态公园、磷石背温泉、河角温泉、东江源桎髻钵山等景区、景点。《县红色旅游景区可行性研究报告》和《县青龙岩生态温泉旅游区项目建议书》已着手准备聘请专家编制，为现代旅游业的发展打下了基础。

现代物流业发展步伐加快。我县物流行业主管部门结合物流市场的实际需求，制定了发展以果品物流为重点的发展计划，积极引进外商在组建具有特色的物流企业；同时鼓励本地果农组建自己的物流公司，逐步形成“产运储售”一条龙运转的物流公司。全县现有物流企业7家，其中规模以上物流企业2家。目前正在建设、申报中的物流企业3家，分别为：县圣维实业有限公司、杨氏南北鲜果有限公司和物流中心。物流中心建设项目总投资4、8亿元，占地145亩，总建筑面积约18万平方米，已于今年7月底开工建设，建成后将成为我县商品集散中心、流通加工中心、交易中心，极大地提升物流业的现代化水平。

仓储业规模形成，服务我县主导产业成效明显。桔橙产业种植是我县的主导产业之一，种植规模已达60万亩，产量已达60万吨，产量大，鲜果上市时间集中，销售压力大。根据

这一情况，我县大力发展桔橙仓储企业，目前全县已发展桔橙仓储企业44家，总计仓储能力已达到40万吨，极大地缓解了桔橙鲜果的销售压力，为提高果农的经济效益发挥了积极的作用。

餐饮服务业硬件设施有所提高。继去年首家准星级宾馆“丽景酒店”开张营业后，今年，按四星级酒店标准设计兴建的“花旗国际大酒店”也在县城新罗新区顺利开张营业，“宾馆”也按星级标准完成了改造工程，目前这两家企业正在积极地开展星级酒店的评审工作。已邀请了市旅游星评委的专业人员到这两家企业进行实地察看，提出了整改意见。

房地产业稳步发展。通过实行市场化动作，吸引了多家国内实力较强的房地产公司投资县城的房地产开发，建设了一批高档次、高品位住宅，形成了较大规模的现代居家小区，提升了房地产业的整体水平，新建住宅小区的环境质量明显提升，居住条件明显改善。1至12月份，全县房地产开发面积5、95万平方米。112月全县销售商品房396套，合计面积4、88万平方米。

中介服务业规范发展。全县有营业执照的服务机构10家，其中鉴证类3家、评估类2家、代理类5家。

- 1、青少年活动中心竣工并已交付使用，完成总投资2800万元。
- 2、体育中心建成竣工，完成总投资2200万元。
- 3、国际商业中心已基本完工，完成总投资12600万元。
- 4、县东江源生态公园已初具雏形。
- 5、花旗国际四星级宾馆已竣工交付使用。

1、现代服务业市场化程度较低，银行、保险、电信等行业仍保持严格的市场准入限制，地方政府加快发展的积极性不能充分地发挥。

2、县域经济规模、人口规模不大，现代服务业发展受“入门人口”影响，部分行业在县域内近期不具备发展壮大基本条件，如现代商务业、会计师事务所、评估、咨询等行业。

3、发展现代服务业还未设立专门机构和专职人员，工作人员数量和素质都还不能适应加快发展现代服务业的需要。

1、利用优势，发展旅游业。一是利用红色旅游资源优势，如谈判、调查等红色旅游资源大力发展红色旅游；利用河角、磷石背温泉“地热”优势，大力开发温泉休闲旅游，利用我县桔橙资源优势，开发大力开展生态旅游，形成我县独具特色的生态旅游业。

2、稳步推进金融业的发展，金融业要从自身做起，要多形式开展吸储活动，增强资金集聚能力，要不断拓展金融服务领域，提高金融支持经济发展的能力，要吸引更多的金融机构落户开展业务，为我县企业发展提供资金保障。

3、积极发展高科技服务业、以信息业的网络建设为基础，充分利用现有党政部门的信息系统，促进数据宽带和广播电视信息网络资源的开发和共享。

4、大力发展商务服务业。商务服务业是智力密集、知识字符集的新兴服务业，对其他产业具有很强的带动力，要着力培育、提升水平，重点发展法律服务、咨询与服务，提高商务服务发展水平。

5、继续保持房地产业的健康发展。我县的房地产目前处于发展阶段，要以解决住户供求矛盾为目标，加强规划引导和管理，培育平衡、有序、健康的房地产市场，形成供需基本平

衡、结构基本合理、价格基本稳定的房地产发展格局。

6、促进体育、娱乐的快速发展，为丰富群众文化娱乐生活，要针对不同群体的消费需求，建设一批体育、娱乐设施，提高体育、娱乐业在现代服务业的比重。

7、大力发展现代物流业。要根据我县的实际，采用先进的信息技术和物流装备，改造传统物流业，积极发展第三方物流，科学构建现代物流体系，要充分发挥三省七县的区位优势，逐步把打造成三省七县边际物流中心。

服务行业工作总结报告 服务行业工作总结篇五

我镇成立了便民服务中心领导小组，镇党委书记任组长，镇党委副书记、镇长任副组长，镇社会事务办主任兼任便民服务中心主任，另设窗口工作人员7人，为人民群众办理劳保、民政、合疗、农业服务、村镇建设、社会就业、综合服务等服务窗口。

为进一步搭建和完善综合性服务平台，形成镇村两级党组织、各站办所、广大党员干部服务群众的合力，加强基层公共服务和社会管理水平，提高基层组织服务群众、凝聚人心，密切党同人民群众血肉联系的能力，我镇紧密结合实际，采取三条措施确保牟家坝镇便民服务中心“真办事、真便民”。一是抓队伍，我镇结合实际从相关站办所选派专人到中心担任窗口工作人员，具体办理本站所业务范围内的审批和服务事项。二是统筹办公地点，在镇政府设置办事窗口，实行集中办公，对便民服务中心的办事程序和相关职责制度实行统一制定、上墙。三是建立健全考评激励制度和监督机制，将各站所的工作情况和中心工作人员的日常表现作为考核评价、调整使用的重要内容，定期进行服务绩效考核；对因工作不力的，由镇党委、政府对其进行教育、纠正，情节严重的，按规定作出组织处理。

严肃工作纪律，严格遵守上下班制度，杜绝出现空人空岗现象；便民服务中心统一制定了《便民服务中心工作人员行为规范》、《岗位职责》、《牟家坝镇便民中心服务工作制度》，并将便民服务中心窗口工作人员电话号码及投诉电话上墙公示，便于与群众及时联络和监督，同时还公布了具体的受理项目、办事程序，制定了切实可行的规章制度，在办事过程中，严格实行及时受理、限时办结并及时回复，对于材料不全的，一次性告之需补交的材料，减少办事群众的往返次数；对群众所办事项进行登记，并按照业务办理时间限期办结；设置“群众意见簿”，对工作方法、工作人员的服务质量、服务态度，有好的建议、意见可以随时提出来，以便加强和完善；严格要求所有工作人员，对各村群众及各单位人员前来办理业务时，做到热情高效服务，只要手续齐全、符合政策规定的随到随批，随到随办。全镇上下的协调联动，有效的畅通了办事渠道，提高了办事效率，截止目前，共办理595件便民服务事项。另外，定期对便民服务中心工作进行总结研究，及时总结经验、克服不足，掌握工作动态及服务情况，以便进一步提高工作质量。

(一)依法行政，规范运行。镇便民服务中心作为工作实体、责任主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法行政。要严格贯彻落实《行政许可法》，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作人员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。

(二)拓宽服务领域。只有不断拓宽服务领域，在事关群众的生产生活、经济发展、农业科技等方面深入开展新的服务，镇便民服务中心才能把群众中建立起对镇便民服务中心的信任、依赖和支持。要坚持在做好大厅窗口工作作为到中心的群众提供好服务的同时，拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。

(三)加强中心队伍建设。镇便民服务中心的工作人员要具备

两种素质：一要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二要有熟练的业务技能。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。今后，一要强化宗旨教育，二要加强业务技能培训。

(四)加快电子政务建设。在推进项目办理公开的基础上，加强网络建设，完善办件管理系统、查询系统。进一步完善镇便民服务中心的硬件、软件建设。

服务行业工作总结报告 服务行业工作总结篇六

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务人员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力和不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率__%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率__%，综合毛利率__%，比去年的__%，上升(或下降)__%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加(或下降)_____元，增加(或下降)率__%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，(定额上交年任务为380万元)。

二、存在的问题：

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

三、明年的设想：

1. 提高出品的质量, 创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
4. 开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作：

(1) 重视食品卫生, 抓好安全防火。

1. 重视食品卫生, 健全各项食品卫生岗位责任制, 成立卫生检查组, 明确各分部门卫生责任人, 制定了日检查、周评比、月总结的制度, 开展了流动红旗竞赛活动, 对卫生搞得好的分部门给予奖励, 卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力, 全年未发现因食品变质而引起的中毒事故, 顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。
2. 抓好安全防火工作, 成立安全防火领导小组, 落实各分部门安全防火责任人, 认真贯彻安全第一, 预防为主的方针, 制定安全防火制度, 完善安全防火措施, 各楼层配备防毒面具, 组织员工观看防火录像, 并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道, 做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性, 通过有效的措施, 确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全, 今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。今年, 饮食部定额上交酒店的任务为380万元, 比去年的320万元, 上升60万元, 上升率为19%。为了较好地完成任务, 饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案, 按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同, 把经济指标分解到各个分部门, 核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率, 逐月核算, 超额提成, 节能加奖, 充分体现了任务

与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入____元,比去年同期的____元,增加了____元,增长率为____%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1. 健全管理机构,由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等

等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(4) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。今年在饮食业不景气,生意难做的情况下,饮食部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二,开展联营活动,饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(5) 全员公关,争取更多的回头客。饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年饮食部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(6) 按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。全年增加设施总投资300多万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

(7) 增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。饮食部

领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原来是一套半成品进货,为降低成本,后来改为自已进龟,自已烹制,近二个月来,节省成本三万多元。

(8)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习“三字经”活动,学英语50句活动 在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈会5次,妇女会2次,家访6次,探望病员20次。通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有8次,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约5人。

(9)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。

1.严格劳动用工制度,饮食部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反

复考察,全年提拔部长6人,领班8人。对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

以后我还不一定一直在服务员的工作上了,因为男儿志在四方,做一名餐饮服务员前途并不是很明朗,我只能自己不断的奋斗,自己去打拼才有属于自己的天空。

为了这个目标,我会努力的。不过我现在要做好的就是做好我的工作,我相信我会在将来的一年中做的更好的!

服务行业工作总结报告 服务行业工作总结篇七

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。

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，相信自己是最秀的。

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。

服务行业工作总结报告 服务行业工作总结篇八

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，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。

在这次服务员实习工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的条件。

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。

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。

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。

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。

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。

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。