

# 学校食堂工作月度报告 学校食堂工作总结报告(实用5篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 学校食堂工作月度报告篇一

在学校食堂工作中，在学校领导的正确领导与监督下，牢固树立“服务育人”的宗旨，规范食堂安全卫生工作，保障了师生员工的生活需求以及身体健康，维护了正常的教学秩序，受到了师生和家长的好评。下面把学校食堂工作总结如下：

要切实做好食堂食品卫生安全工作。学校食堂卫生安全工作是一项事关师生生命安全的大事，无论把这项工作提高到多么重要的程度来认识都不为过。

第一，严把采买准入关。对原料的购入日期、产品商标、生产日期、保质期、健康证、经营许可证、产品检验报告等都要认真登记、验收。不合要求的坚决不准进入原料库房；严禁向无卫生许可证的单位和个人购买原材料、半成品和成品；严禁采购无生产厂家、无生产日期及保质期和超过保质期的食品及原料；食堂所购肉类必须有动物检疫合格证明。对所有供货商进行建档、所供商品索证齐全，对供货商的生产基地进行现场考察。学校还与供货商签定了食品卫生安全责任书。原料进入库房隔墙离地，成品与半成品分开，生熟分开，非定型食品存放于干净容器中，并加盖加罩，防止交叉感染。

第二，严把生产操作关。在食品加工过程中，严格按照有关规定，该消毒的消毒，该煮透的煮透。粗加工间做到择菜切菜上案板。操作间做到清洁卫生，餐厅做到整洁明亮，所有

门窗都安装纱门、纱窗。每个班组每天都要填写食堂考勤和食堂操作日志，生产食品质检表。洗菜有学问，什么菜先洗后切，什么菜先切后洗，什么菜只洗不泡，什么菜既泡又洗，什么菜用冷水浸泡，什么菜用热水浸泡，什么菜用盐水浸泡，什么菜泡多长时间，都要求工人师傅严格按规程操作。荤素食物分柜存放，砧板分开，分刀加工。不用发芽土豆，四季豆要过水煮熟，豆浆要煮沸，冷菜要热透，避免中毒事件发生。

第三，严把成品销售关。每餐烹制的食品均由烹调间移入配餐间进行隔离存放，炊工售饭前必须再次进行洗手、消毒，带好口罩。食堂对隔夜食品均进冷藏柜，坚决不售霉变食品。

第四，严把餐具消毒关。餐具及放作物容器的洗净、消毒，对消毒物品先用开水清洗，用洁灭净等洗洁剂进行化学消毒，再上蒸柜蒸30分钟以上，大件物品放入锅中煮沸30分钟以上，既为物理消毒。后进消毒间、消毒柜，实行保洁，将消毒工作落到实处。近几年来，上级部门每次抽查我校食堂餐具的消毒卫生状况，合格率均在100%。

第五，严把炊工个人卫生关。作为食堂操作人员，坚持

定期体检，持有健康证上岗。养成良好的个人习惯，勤理发、勤剪指甲，勤洗衣服，勤换工作服，做到上班前洗手、消毒、上班时穿工作服，戴工作帽，挂牌上岗；售饭时戴口罩；工作中杜绝抽烟。

总之，学校食堂工作中为我校健康快速发展尽了自己最大的努力，得到了全校师生的认可，家长的信赖和各级领导的肯定。更多的接受学校领导的监督与指导，更好地为师生服务，使学校食堂工作再上新的台阶。

## 学校食堂工作月度报告篇二

在20xx年x月x日卫生监督部门到我园进行食堂工作检查，让我校及时发现食堂管理工作当中存在的不足，对检查出来的问题我们及时进行补救，进一步完善了食堂卫生安全制度，取得了较好的效果，现将食堂卫生安全整改工作汇报如下：

针对食堂出现的问题，学校领导对此非常重示，在5月14日下午紧急召开了食堂卫生工作会议。对此次食堂卫生工作进行了扎实的安排，并成立了食堂工作领导小组。由校长主抓食堂卫生安全工作，真正做到了“领导包挂，要求明确，各负其责，责任到人”。食堂管理人员、其它人员积极参与配合，严格按照食品安全管理进行全面的`检查。同时制定了详实的整改措施，对存在问题能解决的及时彻底解决，并采取有效措施杜绝隐患。通过此次工作的开展，进一步明确了相关人员的责任，提高了认识，进一步增强了食堂管理人员、食堂人员的`法律意识和责任意识。

食堂卫生工作小组如下：

组长：向良如

副组长：张清平

食堂负责人：邹育新 组员：姜泫水、陈细美、各班主任

- 1、储藏室桌面上有老鼠屎
- 2、没能及时更换两个已坏的水笼头。
- 3、食堂未按规定进行食品留样，食品留样无记录
- 5、食堂加工间对外窗户为安装纱窗

- 1、储室进行了清理，专间专用，不能挪为它用。
- 2、更换了已坏水笼头。
- 3、购置新冰箱，食品库中的生食和半成品分别在不同的冰箱内存放。
- 4、加强食品索证管理，并把食品进货时间、保质时间、生产日期、到期时间进行登记，避免了食品库有过期食品。
- 5、为了改善食堂环境，利用休息时间，进行了食堂粉刷工作，美化了食堂环境。
- 6、补充了配餐间的防蚊措施，安装了纱窗。
- 7、调整了学生食谱，按照要求配营养餐。
- 8、建立了留样、购物、废弃物处理、清洗碗筷消毒等台账。

总之，食堂管理是学校后勤工作的重要组成部分，食堂卫生安全工作是关系到学生及教师身体健康的头等大事，安排好学生及教师生活，让她们放心满意，也是教育教学工作的重要保障。因此，今后我校会始终把食堂管理放在重要位置。在制度更加细化，责任更加明确的基础上，我们将进一步对照标准，完善和健全各项制度，使我校食堂管理能上一个新的台阶。

xxx中心小学

20xx年x月x日

## 学校食堂工作月度报告篇三

在学习、工作生活中，我们都不可避免地要接触到报告，报

告要体现出奇思妙想，我们在写报告的时候要注意涵盖报告的基本要素。我们应当如何写报告呢？下面是小编收集整理为学校食堂工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

光阴如水，忙碌而又充实的工作又将告一段落了，回顾过去这段时间的工作，收获颇丰，是时候抽出时间写写述职报告了。但是却发现不知道该写些什么，下面是小编精心整理的饮食行业销售经理述职报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

尊敬的各位领导，同事们：

大家好！时光飞逝，一眨眼20\_\_年的销售工作即将结尾。非常荣幸能和大家一起探讨工作，总结经验，以下是我的述职报告，请大家评议。

我是\_\_客户经理\_\_，负责客户\_\_食品，走过20\_\_年，市场风云变幻，受金融危机影响，\_\_我公司销售重点乡镇，车墩和新桥镇受到严重的挑战，大型工业区富士康搬于成都，达丰搬于重庆，日腾电子和龙工厂人员搬走2/3。由于外来人口流失，曾经公司的形象街之一新桥庙三路生意萧条，原叶榭分销和国际食品城分销严重跟不上我公司的脚步，对我\_\_销售造成很大压力，但在朱经理的帮助和指导下，我们积极创新营销，营造消费热点，努力优化环境和服务，不但没有被困难和压力击垮，而且还取得了不错的业绩。

总结一年来取得的成绩，主要有四方面内容，这四方面内容都围绕着“调整，提升，发展”和服务营销来展开的工作。

## 一、履行职责情况

从20\_\_年3月4日任职后，前几个月(3、4、5月)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(6、7、8、9

月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要,主要负责四季餐厅的营销工作。从前厅管理到内外营销,从“左麟右李”的演唱会到振奋人心的亚洲杯,从亚洲杯再到王菲演唱会,再到“十全十美”,体育场举办了一系列的活动,四季餐厅同样也在市场的打拼下,掀起了经营的\_\_。

从任职以后,我在四季餐厅分管内部管理工作,了解四季餐厅员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区,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。在四月份时,举行了技能实操比赛,服务员李晓娟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。

## 二、抓管理建章立制

前期,四季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,我对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,配合吴经理配置电话机盒,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。

### 三、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“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”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。

### 四、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，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，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。

### 五、深入市场调查，密切配合销售部，抓市场经济

左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了万元的盒饭记录。在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过亚洲杯，我感受到了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80100元标准等。

### 六、抓团队用餐

利用每周六、日、周一与30多家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旅行社、旅行社、国旅、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。

总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，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。

十分感谢各位领导！谢谢！

回顾过去的每一天，我作为一名食堂管理员，深感到责任的重大，工作压力之沉重。因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康。所以，为了扬长避短，今后能把工作干得更好，现就一年来的工作情况总结如下：

第一、今年以来，我公司的各项生产经营活动和整体工作大局呈现出了前所未有的紧张繁忙景象。

在此情况下，我们食堂的工作节奏和各项管理、生活服务等工作如果不能紧紧跟上我公司快速发展的大好形势，必将愧对我公司领导的信任和支持，也无颜面对辛勤奋战在各项工作第一线的广大干部和员工。因此，我们把切实做好各项生活综合服务工作，当作贯彻全年奋斗目标和落实，坚持以人为本，关心职工生活，为广大干部员工办好事、办实事的



重要方面切实抓紧抓好，使职工食堂真正成为“职工之家”。特别是我们能够紧密（这里可以加公司的名字）的整体工作大局，密切联系本单位的实际情况，坚持对食堂员工进行“生活服务无小事”、“做好各项接待和为员工服务是我们的本分”等项教育，使大家从思想上认识到了做好本职工作的重要性，从而自觉地投身到各项服务工作中去。今年以来，职工食堂的所有工作人员，都能以（公司名字）的大局为重，尽心尽力地做好各自的本职工作，受到了领导和员工的称赞。

第二、作为一个集体食堂，食品卫生安全系到每一位公司职工、领导身体健康的大事。

首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。食堂是职工用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心情舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有责任有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好食堂的`食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转。

每天，我一有空闲，就下厨房巡视，与食堂人员取得沟通联系，对食堂工作方面的所需或不足，作详细了解，如有不周，及时作好调控。

如卫生情况：由于用餐人数多，食堂职工工作压力大，使大家身心疲惫，有时没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不够整齐。为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，作为食堂管理员的我积极为食堂出谋划策，指挥

食堂职工和他们一起工作。在食堂职工的积极努力下使食堂的天花板、墙壁、灶台、蒸箱等焕然一新，地面、库房等一尘不染。厨房有了明显改观，良好的工作环境使全体食堂工作人员更加心情舒畅，干劲更足；同样，良好的就餐环境，也给全体就餐人员带来了愉悦，使得全体职工能够将饱满的精神投入到工作中去。

### 第三、把住食品进货也非常重要。

（公司人员数目）人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我和采购员一同去采购，严把食品质量关，没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健康。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜，食品每日采购、可长期存放的食品定期采购。

### 第四、一年来接待了，大小用餐共计十余次。

及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。

### 第四、在菜谱的安排方面：

4、在节约成本方面：食堂一直以来都是坚持把肥肉和瘦肉分开放。肥肉既可以用来炼油炒菜，也可以放在菜里一起炒。这样一来不仅节约了炒菜的油，也让员工感觉不到肥肉的腻。

### 第五、就餐方面

我们没有停留在使职工仅仅能够吃饱那种一般化的水平上，而是严格按照领导的要求，在服务态度和饭菜质量上多下功夫。现在，职工食堂一日三餐供应，每顿除米饭、馒头外，

还增加了包子、饼、花卷，早点还增加了油条、豆浆，每天坚持每顿都为员工准备小菜、汤、粥，并坚持平均一月吃一次饺子。每天的食谱和菜谱，予以公布，便于接受大家的监督。

## 第六、在菜品和库房的管理上

各种货物进食堂仓库，都必须进行验收，登记在册。食堂用一切货物包括调味品，都会根据可领料数量签发，科学、合理地贮存食品，冷菜库、粮食库、调味料库经常进行盘点、清库，食品按首进首吃的原则，以防止变质，或造成不必要的损失。在食品贮存场所禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。

## 第七、加强卫生管理，增强忧患意识。

食堂卫生是隐患的源泉、发源地。在卫生管理上我们坚持每周工作例会，做到警钟长鸣，增强职工的忧患意识，尽可能地把隐患扼制在萌芽状态；我们要求每一位食堂职工必须做到：

(1)注意个人卫生，勤理发、勤剪指甲、勤换衣服、勤洗澡，不留长发、小胡子，开饭先洗手。

(2)食堂内外实行定人、定点、定时间、定要求。必须做到每日清扫，对每日产生的垃圾杂物，日产日清随时打扫。周末进行大扫除。

(3)各种餐具、笼布、机械等要洗刷干净，做到木见本色，铁见光，用后摆列整齐，生熟用具严格分开，不得混用。

(3)开饭时不准吸烟，不准面向食品说话、咳嗽等。

食堂全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了食堂工作正常运转。

转眼间，为期一个月的实习即将竣事。首先感谢感动分行给我这个机缘让我进入这个集体，在泰兴支行为期一个月的实习是我走出校门，踏入社会的第一步，这个阶段是我从学生步入职场的主要的过渡，对我来说有很年夜辅佐，为我未来走上工作岗位年夜侠坚实的基础。

实习虽然苦点，累点，这些都无所谓，主要的是经由过程实习我有了必然的收成。实习让我熟悉和顺应了银行的一些根基流程和营业操作环节，体味了什么胜作，工作是怎么一回事，怎么样的工作适合自己，以及若何措置复杂而微妙的社会人际关系。经由过程实习，让我又周全的体味了自己一次，对自己的职业生涯生计有了设计、填补和调整。

我的感应感染是：我进修的是理论常识；在银行里，支行的每一位员工都是我的师傅。我要虚心进修师傅们的工作经验，将所学的常识与实践连系起来，多发现，多剖析，多斗劲，多思虑，多总结，多就教，充实阐扬自己的主不美观能动性和工作积极性。

我的实习岗位是年夜堂司理，头几天站下来确实感受不年夜顺应，不单腰酸背痛的，而且面临客户的咨询疑问三不知，感受自己这个年夜堂司理是十分不够格的，不单对营业很不熟悉，而且对于客户的一些不满情感也显到惊悸失措。经由过程这一个月磨练，我感受在这些方面有了很年夜的改善，客户的咨询根基上都能解答，也能恰当的安抚客户，做好自己的工作。

实习的时刻是有限的，虽然只有短短的一个月，可是我感受我的收成仍是很年夜的。在这里我要感谢感动我的师傅们，当我在营业上碰着什么不懂的问题就教他们时，他们城市悉心帮我解答，使我年夜年夜提高了对银行营业的熟悉水平，而且经由过程这一个月过渡，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。而此后的工作中，我将加倍全力，把工作做的更好。

马上就要走向工作岗位了，这一个月的实习将是我职业生涯生计中很主要的一个过程。最后再次感谢感动支行列位率领对我的正视和关心，以及列位师傅们的悉心指导。

时间象奔腾澎湃的急湍，它一去无返，毫不流连，回顾过去这段时间的工作，收获颇丰，是时候认真地写一份述职报告了。但是却发现不知道该写些什么，下面是小编为大家整理的学校食堂管理工作述职报告，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

尊敬的各位领导、各位同事：

20\_\_年的工作即将结束，回顾这一年来的工作，我在中心领导班子的领导和各位同事的支持帮助下，严格要求自己，按照中心领导及自身岗位的要求，在加强学习、廉洁自律和服务保障等方面做了一些工作。现把20\_\_年工作简要汇报如下，诚请各位领导、同事给予批评、指正。

## 一、20\_\_年学习情况

20\_\_年3月，我由中心办公室又重新回到饮食服务部工作。

时隔一年多，国家相关部门和中心对学院饮食工作又有了许多新的要求。作为饮食部门的“领头雁”，我感觉到身上的责任与压力，时刻提醒自己必须要有高度的责任感、广阔的胸怀、强烈的服务意识和奉献精神，才能胜任这一角色。因此，在抓好部门日常工作的同时，我采取多种方式加强自身学习。

一是向书本学。认真学习了“”重要思想。

二是向电脑学。利用电脑办公设备，经常查看中国高校后勤网，时时关注了解国家对高校饮食相关策及各高校饮食工作的做法。

三是向同行学。各兄弟院校在饮食工作中的做法各有特点。

我利用云南省高校伙食专业委员会召开的会议及活动、利用与各兄弟院校的交往，与饮食同行进行讨论、交流，学习各兄弟院校饮食工作经验。通过学习使自己在治素养和管理理念方面有所提高。

## 二、工作情况：

20\_\_年，饮食部紧紧围绕以中心签订的经济目标管理责任书，在加强内部管理、调整经营策略方面做了大量工作，取得了较好的效果。

（一）、加强学习、统一认识，营造良好的工作氛围。本年度召开27次部门工作会议，即使传达上级精神，提出要求。

（二）、加强日常监督，发挥食管委作用。通过食管委同学的参与，部门日常监督及宣传工作得到增强，学生投诉比上年有明显减少。

### （三）、开源节流、增收节支突出：

1、灵活调整售饭时间，方便同学就餐的同时，提高就餐率。

2、拒收现金，增设临时餐券售票处，仅此一项就比上年增收6万余元。

3、投资2.6万元建成两个冷饮店，使冷饮经营更加规范，同时经营效果明显，当年收回全部投资。

4、利用学院迎评契机，争取学院资金加强太阳能供热系统改造。大大降低燃油成本。同时加强节支工作，06年与05年相比，许多项目支出有明显减少。

### （四）、调整食堂布局及食堂负责人，使食堂就餐面积、就

餐环境、生产条件得到较大改善：

- 1、对回族食堂、小吃店进行搬迁改造。
- 2、租用红塔集团闲置房屋，改为学院第六食堂。
- 3、更新、增置部分食堂设备。

（五）、群策群力，共渡难关。20\_\_年8月以来，食堂物资价格普遍上涨，给饮食部食堂经营带来较大压力。面对这情况，饮食部在加大采购力度、降低采购物资价格的同时与各食堂共同研讨应对措施，加强各环节的管理，减少浪费，确保学院食堂饭菜价格的稳定。

（六）、齐心协力，为玉溪创建卫生城市做出贡献。20\_\_年，为配合玉溪市做好创建卫生城市工作，做为必检单位，饮食部在此期间做了大量工作，迎接了多个小组的不同检查。所做工作得到了检查组的一致好评，也得到了市卫生部门的肯定和表扬。

成绩已成为过去，下步工作更加艰巨。20\_\_年学院将接受国家教育部的教学评估，做为学院的一名员工，我将以饱满的热情，积极投入到学院的迎评工作中，为学院迎评工作做出应有的贡献。

根据总行制定的《大堂经理工作手册》的有关资料，结合自我不到半年的大堂工作，在这年中之际，向行领导作一次工作汇报。这次工作的总结汇报，能使领导更好地了解我们在思想工作上的表现状况，以便及时指出我盲作中的问题，及时改正，不断进步；下方是我在二零一零年上半年的工作状况，汇报如下：

## 一、上半年度主要工作状况

今年我在广发黄石支行担任大堂经理一职，随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、综合柜员、客户经理的纽带。我们不仅仅胜作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向；在客户遇到困难时，我们施予援手；当客户不解时，我们耐心解释；我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。我们黄石支行地处居民生活社区，也是有名的商业中心，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每一天来办理业务的客户中中高端客户居多，进出量都比较大，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们准备了方案，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“\_\_\_\_客户请到\_\_号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时光，持续营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。为了预防设备机器突发故障，我们每一天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更就应走出去，知己知彼，方能百战百胜。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、广发行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时光受到客户的关注，因此要求其综合素质务必相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知



识。前不久，我行在消防做了一系列的演练，让我们大厅工作人员明白了对突发状况就应如何应急处理。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调潜力，怎样调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，平时要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对待那些驻点人员，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的一员，尽量推荐一些好的客户给他们，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，就应是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员间，要构成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到最好。为了更好的提高服务水平和业务水平，我在今年参加了分行组织的多次服务规范学习和演练。在今后的的工作中，我更不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户带给优质服务。

## 二、工作中存在的问题

在过去的半年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。

在下半年中，我要努力学习服务技巧和专业知知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户带给更好更优质的服务。

我行一向奉行“服务源自真情”的宗旨，为客户带给贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的主角。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每一天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，

但我们都始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。透过自身对大堂经理工作的亲身体验，自身对服务有了必须的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。就像我在和陌生人交往的时候喜欢首先问对方是哪里人一样，感觉每个地方的人有每个地方人的特点，这样了解后才能够更好的和对方沟通。

营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉。记得曾有一位经济学家说过，“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱”。谁都明白，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的推荐下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不透过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不理解客户没有到达目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩。有时候也会碰到很多不讲道理的客户，这时候“微笑”服务就显得尤为重要，也许一个简单的微笑就能化解客户原有的怒气。

记得有这样一个故事，一个怒气冲冲的客户在大声叫喊，同事微笑着迎了上去，结果被问，你在笑什么，有什么可笑的。同事的回答很机智，也很巧妙，“老师，微笑服务是我们的基本服务准则”。尴尬的气氛很快的被化解了，气氛也由当时的凝重转变为简单。当我们真诚的为客户遇到的难题着急，真诚的帮忙客户解决问题的时候，我想大多数客户的怒气都会烟消云散的。微笑不仅仅能够缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有利的武器。真诚是能够传递的，只要你真诚的对待别人，别人也同样会感受到你的真诚。不是有句老

话说的好吗，笑一笑，十年少。我们在快乐工作的同时，身心也得到了愉悦。以最大的热情服务客户，因为我们不仅仅代表着网点的形象，也代表着整个银行的形象。

随着服务理念的不断升级，从“银行的服务”到“服务的银行”，银行的服务观念和水平正在发生质变，服务源自真诚，只有付出真诚的服务，才能赢得所有潜在的客户。诚心实意地去对待每一位客户，你的心灵深处是宁静的、你的身心是简单的，你将会被一种愉悦的氛围包围。

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和职责，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务潜力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户带给服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务。大堂经理要时刻持续乐观的心态，微笑应对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、礼貌去迎接客户，

用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道。大堂经理直接应对客户，要有较强的与客户沟通的潜力。不仅仅要做到与客户的沟通，更就应协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，能够在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品；二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，但是份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，能够起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理务必不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问。凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮忙解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自我，代表的工行的企业形象。首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理状况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色。大堂经理要有超强观察潜力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需

求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理潜力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务潜力。

五、用心主动。大堂经理的工作性质要求员工在工作时要用用心主动。大堂经理务必养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体状况。透过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户带给全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮忙的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地带给举手之劳的帮忙。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

## 学校食堂工作月度报告篇四

本学期，根据学校的安排，我主要负责学校食堂的管理工作，兼印务工作。食堂工作主要包括食材的采购，加工，组织学生，餐厅管理和服服务，学生午休等。学校于本学期进一步加强了食堂管理，把食堂工作纳入了学校整体工作的一部分，对食堂工作提出了更高的要求，让学生吃的满意，让家长放心，让社会认可，逐步提升食堂的知名度。对此，本学期我们主要做了以下工作。

一、完善管理制度，规范食堂管理。

为规范食堂管理，成立了食堂管理办公室和食堂管理领导小组、工作小组。重新修订了《食堂工作流程》、《食堂管理制度》、《食堂工作人员考核细则》和《食堂岗位责任制》等。规定了每周一下午例会制度，总结上周工作，安排本周工作。对食堂每天的工作，从早晨到下午每个工作环节都有具体规定。对各岗位工作人员进行了明细分工，责任到人。如厨房工作肉食类、蔬菜类、面食类都有具体责任人。这样，即使工作运作有序，又强化了工作人员的责任心。对每位工作人员，每月进行一次考评，实行了绩效工资，我和崔老师每周不定期的进行二至三次的全面检查，每月进行一次全面考核，以此确定工作人员的绩效工资。调动了员工的工作积极性。

## 二、采取多种措施，严把重要环节。

1、控制进货渠道，不进劣质低价菜、不进来路不明菜。在原料的采购上，我们采取“定点加多点制”，即确保了采购的稳定，又能货比三家，相互制约。坚持了索证制度，没有或缺少各种证件的单位，不采购。在确保质量的基础上，确保价钱相对合理。对送来的原料，由责任人验收，严把质量关，过秤、监秤、开收据，各负其责，相互制约。

保管员负责经常检查食堂仓库，确保食物不变质。对厨房人员要求加工精细，味道可口，小学生愿意吃。

2、加强学生管理，看护好每一位学生。本学期在校吃饭的学生有460名左右，比以往多出了160余名，学生多给管理看护带来一定的困难。值班的教师比原来少了很多。为此，我们调整了工作人员的分工，加强了带队、餐厅服务、午休看护。确保学生的安全。

## 三、加强卫生管理，增强忧患意识。

食堂卫生隐藏着安全隐患，对厨房、餐厅、宿舍卫生实行定

人、定点、定时间、定要求，必须做到逐日清扫、周末大扫。严格执行食品留样制度，并做好食品留样记录。对加工工具、餐具、严格按照要求消毒。工作人员要确保自身卫生检查，我们每周进行一次卫生全面检查。确保卫生管理到位。

#### 四、强化服务意识，提升服务质量。

我们餐厅的服务对象是学生，我们对员工以教师的职业道德来要求，同时我们对员工都是以老师称呼，学生叫老师，我们要求员工之间也叫老师。使每一位员工都有一种自豪感，同时也相应的增强了他们的责任心。我们要求所有的员工都像我们的老师、我们的班主任一样关心、爱护、体贴、照顾好每一位学生。使学生呆的安心，吃的舒心，家长才感到满意放心。

尽管食堂管理工作有一定的提高，但也存在一些问题。如有的家长反映分菜不均匀；有的老师在管理中大声喝斥学生等，毋庸置疑，家长反映问题，指出工作中的不足，是对工作的一个促进。在今后的工作中，只要进一步规范管理，进一步抓好制度的落实，解决好存在的问题。再有各位领导的帮助和老师们的积极配合，就能更好的办好食堂，就能让更多的家长放心。就能使更多的学生愿意在餐厅吃饭。就能把我们的食堂越办越好。

## 学校食堂工作月度报告篇五

为了进一步加强我校食堂食品卫生安全工作，确保全体师生餐饮食品安全，根据《xx县学校食堂食品安全专项整治工作方案》的文件精神，将我校食堂实际情况汇报如下：

（一）学校食品安全组织机构健全，校长任组长，为第一责任人，有兼职管理人员，有规章制度。

领导小组组长：郝xx

副组长：张x生、张x文、李x兴

成员：张x文（政）、李x兵、李x文、苗x胜、陈x波

（二）有餐饮服务许可证。

（三）制定有食品安全突发事件应急预案。

（四）食堂功能分区基本合理，不会导致交叉污染。

（五）严格执行索票、索证、台帐登记制度。米、面、油由榆社县庄禾粮食购销有限公司配送，其他一般在信誉好的经营户定点购买。

（六）食堂环境卫生整洁。

（七）从业人员有健康合格证，建有体检、培训档案。

（八）拥有消毒柜等专用设备，从业人员有多年从业经验。

（九）能够按加工程序要求操作。

（十）一般不使用添加剂，食品留样保存在冰柜，有登记记录。

（十一）食堂场所没有存放有毒有害物质。

由于灶房是19xx年建校初新建，当时规划布局不一定符合现在要求。最主要的是学校无餐厅，刮风下雨等恶劣天气给学生就餐带来很大困难。通过认真学习文件精神，我们找出了问题 and 不足，同时积极进行整改完善。