

最新服务站年检工作报告 服务员工作报告 (精选5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

服务站年检工作报告 服务员工作报告篇一

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！

服务站年检工作报告 服务员工作报告篇二

__县地处__市中北部，全县15镇3乡4场，314个行政村，人口48万，其中农业人口36.3万，国土面积2531.73平方公里。__县是一个农业大县，属全国商品粮生产基地，是联合国粮食组织确定的18个可持续发展试点县之一，盛产水稻、柑桔、花生、生姜、大蒜、竹木，其中水稻常年产量达8.47亿斤。

20__年，__县邮政物流局在省、市局领导的关怀和指导下，通过全局人员的共同努力，较好地完成了市局下达的各项任务。1—6月份完成业务收入56万多元，占年计划的56%；（其中农资分销与邮购业务完成44万多元，占年计划的68.7%，一体化业务收入完成11.3万元，占年计划的31.4%，与去年同期增长92.3%），1-6月份共销售早、中、晚稻种子36405斤；化肥651吨；日用品241062元；农药497239元。

我们的主要做法是：

在农资业务发展过程中，由于邮政农资是专卖产品，市场开

发有一定的难度。我局开始大部分农村邮政所长对农资产品销售产生畏难情绪，特别是农村邮政所实行经营承包后，农村邮政所长感到对经营承包人员的管理失控，都反映经营承包人员是由县邮政局垂直管理，所长管不了他们，农资销售也会带来阻力。针对这一现状，__物流局领导及时向邮政局领导汇报。*局长明确指出：邮政物流实行专业化经营是经营改革的一种模式，与邮政仍然是一个整体，要做到经营分开心不分。并多次在所长会议上、职工大会上强调：邮政物流实行专业化经营，是改革的需要，是发展的需要，要继续同邮政物流齐心协力发展好邮政农资分销业务，不得以任何理由消极对待。*局长还在经营承包人会议上重申：农村邮政营业投递实行经营承包，是改革的需要，也是业务发展的需要，应该兼办好农资分销，要紧密合作，共谋发展，把__的邮政农资分销做大做强。在县邮政局的大力支持下，我局员工充实了力量感、增强了信心、明确了方向。明确所长为农资分销业务第一责任人，坚持以人为本发展农资业务。春节过后，在征得县邮政局领导的同意，安排了全县农村邮政所长到外地参观学习，进一步提高了他们发展业务的积极性，使我局农资营销队伍更具战斗力。另外，平时只要所长、乡邮员及经营承包人员来县城办业务、进农资，我们都以情相待，一杯热茶、一餐便饭，热情招待。通过人与人的交往，彼此之间都感到有信任感、有责任感。一致表示要同邮政物流局并肩共同做好农资分销业务。如__邮政所乡邮员曾仁根，每天在做好邮件报刊投递的同时，积极配合连锁店人员做好农资分销业务。每次下乡，都要捎上好几样农资产品，一边投递，一边销售，做到投递、营销两不误。而且亲自将农药送到农户家中或田头，深受农户称赞，截止6月份已销售农资3.4万元。

邮政农资分销连锁店，是__农资销售的主渠道。连锁店的人员、地理位置的选配，是影响农资销售好坏的决定因素。目前我局邮政农资分销连锁店有15个，委托经营代办点86个，在我们力抓渠道建设的同时，社会上包括农技部门销售农资的经销店也雨后春笋般的冒出来，各乡镇、农村比比皆是。

另外，农资质量、价格市场混乱，也是影响我局农资分销的一个因素，导致部分邮政所业务发展积极性不高，队伍不稳定。如__、__两个邮政农资分销连锁店，20__年基本处于瘫痪状态。为尽快改变这种不利局面，收复失地，抢占两个乡镇的农资销售市场，经向县邮政局领导建议，及时更换了金滩邮政所所长，并对连锁店的人员进行调整。目前，该连锁店在新所长到任后，市场立马被撬开，并带动了__连锁店的销售热潮。我们还对连锁店地理位置不符合“三农”要求的重新选择新址，调整人员。如__邮政农资连锁店，我们选择了集市贸易人员密集的地方租赁下来开办此店，并重新选聘了一名有积极性、有销售经验、有销售能力、能吃苦耐劳的当地农户经营。逢圩日守店销售，闲圩日深入田间地头上门销售，日平均销售额为3000多元。地址、人员的调整，使该连锁店的业绩取得立竿见影的效果，前来购买化肥、种子、农药的老表络绎不绝。我局有农资连锁店及代办点的规范建设、精细化管理，不仅为服务三农搭好了平台，方便了农户的购买，更扩大了销售规模。

心有多大，市场就有多大，要想占领市场，就得制定一些激励政策及考核办法，来调动广大销售人员的积极性。目前，__县邮政物流拥有一支强大的农资分销体系，网络人员精明、灵活、有条不紊地顺利发展，这还得从管理层次谈起。在20__年工作中，我们首先制订了“首季开门红农资分销业务竞赛考核办法”，以县邮政局红头文件形式下发到全县各邮政所，明确了竞赛目标，下达了计划任务。对完成计划的单位奖励1000元，超计划目标值的单位奖励20__元。为了充分调动邮政所长的积极性，还特别制订了邮政所长的激励政策。明确规定了对完成农资销售计划任务的单位，按农资销售额的1-2%返利。完成目标值的单位按农资销售额的2.5%返利给所长。另外，为了调动全局人员的销售积极性，从负责人到员工全部实行风险金考核制度，对完成计划的60%以下者风险金不予返回，超计划部分按比例给予奖励。政策的出台，有效地调动了全体销售人员的积极性，对农资业务的发展起到了推波助澜的作用。如__邮政农资连锁店，截止6月底，共

销售化肥140多吨，农药销售额达到25万元。该连锁店在曾仁炎所长的带领下，做到早开门、晚关门，尽量满足农户的需求。正如曾仁炎所长坦言“开店就是要吃得苦，俗话说得好，‘开店容易，守店难’，我们就要一种良好的心态，去满足客户的需求，才会赢得市场”。曾仁炎不仅是这样说的，还是这样做的。5月20日天快黑了，忽然接到来村一农户打来的电话，说因没有时间上街买农药，明天又急着要杀虫，曾所长二话没说，立即拿好该农户急需的农药，骑上摩托车就消失在夜幕中，来回10多华里路程，硬是将该农户急需的药水送到他家。该用户接到货后握住了曾仁炎的手，激动地说：“有您这种服务，我这一辈子都忘不了，今后的农资全部到您店里买。”这也充分说明良好的服务，会带来良好的效益，会带来更大的市场。

我局在农资分销业务发展中做到求真务实，紧跟省、市局的部署，稳抓稳打。5月27日，我局根据省、市局的要求，及时召开了全县邮政所长、经营承包人参加的“激情盛夏”农药突击战动员大会，会议提出，要发挥好三大优势：一是发挥好邮政品牌优势，以百年邮政为品牌，搞好这次突击战；二是发挥好网络资源优势，通过连锁店、代办点、乡邮员做工作；三是发挥好强强联合优势，通过厂家促销及奖励政策做大农药销售。确保六个到位：即“认识要到位、职责要到位、资金要到位、服务要到位、货源要到位、激励政策要到位”。会议途中，我们利用空闲时间请几位在农资销售工作中做得比较好的负责人介绍了经验，启发大家对农资分销业务的积极性。

我局农资分销业务虽取得一定成绩，但离上级的要求和与兄弟局相比还有很大差距，我局将进一步转变观念、加快发展、改善服务，多一点创新思维，多一点求索精神，多一点市场经济意识，不断提高业务发展质量和速度，确保全年各项计划任务的圆满完成。

服务站年检工作报告 服务员工作报告篇三

金华市发展改革委员会

一、贯彻落实的基本情况

(一)加强领导，健全协调机构。金华市委、市政府主要领导高度重视服务业发展工作，市政府常务会议、市委会多次对贯彻落实全省服务业工作会议精神和相关政策进行专题研究，为加强对全市服务业发展工作的领导，进一步建立健全服务业发展组织协调机构，市政府成立由常务副市长任组长，市发改、财政、商贸、旅游、交通等28个相关部门负责人为成员的全市服务业发展工作领导小组(办公室设在市发改委)，各县(市、区)也进一步健全了服务业发展领导机构。为创新服务业发展工作推进机制，研究制定了领导小组成员单位职责分工，进一步明确各相关部门工作职责，要求各部门齐抓共管，密切配合，强化形成合力。

究》等子课题调研，最终形成《加快金华服务业发展思路和对策研究》总课题调研报告。在专题调研基础上，市委、市政府制定出台了《关于进一步加快发展服务业的若干意见》、《关于加快浙中商业购物中心建设的若干意见》、《关于促进金华市区房地产市场健康稳定发展的意见》等，为加快金华服务业发展提供了政策保障。

万元，其中20xx□20xx两年共审核兑现3349.93万元;市发改委在修改完善《金华市“”服务业发展规划》基础上，编制并印发《金华市现代服务业集聚区总体布局规划》和《金华市区现代服务业集聚区总体布局规划》，指导有关县(市)开展现代服务业集聚区总体布局规划实施工作;义乌市出台了《关于加快发展现代物流业的若干意见》;永康、东阳、武义等县(市)也进一步修改完善了相关扶持政策。

(四)积极创新，拓展发展新路

为实现物流业与制造业沟通搭建平台，更好地推动物流业与制造业联动发展，我市于20xx年9月30日举行“金华市物流业与制造业联动发展论坛”，以“联动发展、合作共赢、转型升级”为主题，通过专家讲座、“7+1”对话等多种形式进行互动交流，探讨物流业与制造业联动发展的内容、形式、措施和途径，拓宽物流业与制造业发展思路，进一步畅通物流业与制造业企业合作交流的渠道，深化各方共识创新发展举措，积极推进我市物流业与制造业联动发展，促进产业结构调整优化和经济转型升级，并研究和完善促进物流业与制造业联动发展的政策措施，创新产业发展体制机制，着力改善要素保障，加大协调服务力度，为物流业与制造业联动发展、合作共赢创造良好的环境。在此次探讨调研的基础上，我市将制定出台有关推进市区制造业与物流业联动发展试点工作的实施意见。

二、我市服务业发展总体情况和主要成效

(一) 总量规模快速增长。“”以来，我市服务业呈现

出稳定增长的良好态势。按当年价格计算，我市服务业增加值总量从20xx年的435.7亿元增长到20xx年的902.05亿元，翻了一番多。服务业占gdp的比重从20xx年的40.9%上升到20xx年的43.1%，服务业发展增速从1990年开始已经连续20xx年保持两位数的增长，尤其是20xx年以来，我市服务业发展明显加快，服务业占gdp的比重从20xx年的40.4%快速提高至20xx年的43.1%□20xx年，我市服务业增加值占gdp的比重在浙江省11个设区市内排名第四，增加值增速在全省排第三位□20xx年我市被评为“中国现代服务业最佳投资城市”之一。

元。义乌中国小商品博览会、永康中国五金博览会、金华国际茶花节、金华国际黄大仙文化旅游节成为国际知名会展。现代物流快速推进，市场大市、交通区位优势进一步发挥，

浙江省第四大物流枢纽逐步建成。文化产业加快发展。中国东阳横店影视城成为“东方好莱坞”，是全国最大的影视产业实验基地。

发展。

(四)经济社会贡献突出。从经济增长看，全市服务业增加值占gdp比重越来越大，对经济增长的贡献也越来越大□20xx年全市服务业增加值占gdp的比重为40.5%□20xx年为43.1%，已经成为推动我市经济增长的重要力量。从税收收入看□20xx年全市服务业税收收入74.14亿元，增长26.8%，增幅比第二产业高出7.0个百分点；服务业税收占地方税收收入的62.7%，比上年提高1.4个百分点，税收贡献继续增大，服务业已成为我市税收的重要来源。从社会就业看□20xx年底，我市服务业从业人员达106.4万人，占全市从业人员总数330.3万人的32.2%□20xx年我市个私企业服务业从业人数达70.16万人，占从业人员总数168.2万人的41.7%，对缓解就业压力、加快农村剩余劳动力转移，起到了“稳定器”和“催化剂”的作用，我市服务业已成为吸纳劳动力的重要渠道。

(五)集聚效应有效提高

业增速均高于gdp增幅，其中永康、磐安两县(市)增速均超过15%，发展速度明显加快，服务业占gdp比重持续提高。四是现代服务业集聚区建设取得较大突破。全市规划的36个重点服务业集聚区建设加快推进，部分已形成一定规模和辐射效应，成为引领区域服务业发展的主阵地和示范区。其中义乌国际物流中心、义乌国际商贸城、浙中信息产业园、永康五金产业总部中心、横店影视产业实验区5个已列入全省首批40个省级重点服务业集聚区；另有金华国际物流园区、武义温泉旅游休闲集聚区、东阳木雕竹编文化产业集聚区、磐安中药材产业集聚区4个被列入省级备选集聚区名单。

三、推动发展的主要做法

(一) 政策扶持有新举措

20xx年贯彻落实全省服务业大会以来，我市先后制定出台了《关于进一步加快发展服务业的若干意见》以及品牌建设、服务外包、分离发展、人才培养等一批新的政策举措，修改完善了《金华市区服务业引导资金管理暂行办法》，下达了《金华市区服务业管理办法补充规定》。加大对市服务业重大项目等重点领域的扶持力度，共扶持55个市服务业重大项目和社会公共服务项目，争取到国家各类扶持资金7772.8万元，共争取到国债资金5626万元。

(二) 改革创新有新推动

展服务业商业模式创新案例评选为重点的服务业发展典型宣传推广，我市东阳横店影视实验基地和金华比奇(5171)网络科技有限公司被评选为全省商业模式创新典范。

(三) 分离发展有新进展

根据省五部门《关于推进企业分离发展服务业的实施意见》，市地税局等部门深入开展有重点、有针对性的企业分离发展服务业工作，取得明显成效□20xx年全市新增31家企业分离发展服务业，至去年底全市累计已达到145家，超额完成预定目标131.67%。

(四) 人才培养有新推进

去年我市制定出台了高层次人才、高技能人才等五个重点人才队伍建设的政策性文件，新引进以服务业人才为重点的紧缺急需高层次人才570人，积极推动各类高等院校和中职学校增设服务业紧缺专业10个，全市已建成高校毕业生就业见习基地58家，提供见习岗位1252个。在各类中职学校建立了25

个省级以上实训基地，其中，国家级5个，省级20个。

(五) 统计制度有新加强

20xx年以来，制定出台了《金华市服务业统计工作方案》、《服务业统计报表制度》、《金华市服务业统计工作考核办法(试行)》、进一步健全完善服务业统计调查方法，为加强全市服务业统计工作，提高服务业统计调查工作的时效和质量打下了坚实基础。

(六) 规划发展有新突破

个，规划市区各类服务业集聚区22个，列入省级服务业集聚区5个、备选4个。这些服务业集聚区建设正在加快推进，部分已形成一定规模和辐射效应。

四、值得关注的几个问题

随着宏观经济企稳回升，我市服务业出现了积极的变化，但当前我市服务业发展中仍然面临诸多困难和问题，影响和制约着服务业的加快发展。

(一) 结构性宏观调控政策制约显现

1、金融业支撑经济增长的力度明显减弱□20xx年我市金融业增加值167.63亿元，增长13.2%，增幅比上年下降了1.9个百分点，对全市经济增长的贡献率由上年12.6%下降到7.2%。随着国家适度紧缩的货币政策进一步显现，以及房贷等的影响，预计20xx年金融存贷款增幅难于提高。

2、房地产业已成为服务业加快发展的制约□20xx年我市房地产业增加值增幅低于整个服务业增速6.0个百分点。目前房地产市场观望氛围渐趋浓厚，市场预期偏于冷淡，居民自住购房意愿普遍下降，投资购力减弱、购房需求明显缩减，预

计20xx年房地产发展回升难度很大，一度程度上将影响服务业的加快发展。

3、消费市场压力逐渐加大。在汽车下乡、以旧换新等多项利好政策综合作用下，汽车市场加速发展是我市社会消费品零售总额增长的最有力支撑□20xx年我市汽车及燃油类两类商品拉动社会消费品零售总额7.9个百分点，对我市社会消费品零售总额增长的贡献率已经达到41.7个百分点。随着刺激政策的逐步退出，加上基数不断升高，市场压力会逐渐加大。

(二)服务业投资相对不足

8.1个百分点，比全省低3.0个百分点；服务业投资比重全省为58.9%，而我市仅为46.8%，比上年下降了1.7个百分点，比全省低12.1个百分点。服务业投资结构有待优化□20xx年我市服务业固定资产投资虽然较快增长，但主要依靠房地产拉动，若扣除房地产业，则其他服务业投资增长不快。

(三)居民消费价格上涨过快

cpi的持续上涨特别是食品类价格的持续上涨将在一定程度上加大城乡居民的消费支出，对未来的消费预期产生消极影响，进而影响我市消费品市场的持续快速发展□20xx年市区居民消费价格比上年上涨4.0%。其中消费品价格上涨4.2%，服务项目价格上涨3.6%。从消费看，在我市消费市场旺盛的背后，实际增长已呈回落态势□20xx年社会消费品零售总额增长18.9%，但如果扣除物价因素，实际增长14.4%，比上年同期下降1.4个百分点。

五、下步工作思路和建议

(一)总体要求

基础，进一步深化体制政策创新，把扩大服务业总量与调整

服务业结构紧密结合起来，促进服务业又好又快发展。20xx年，全市服务业实现增加值1010亿元左右，年均增长12.0%左右，服务业占gdp比重达到43.6%左右，努力将浙中城市群建设成为全省继杭、宁、温后的第四大服务业区域中心城市。

(二) 工作重点

第一，突出改革试点工作。我市作为全省现代服务业发展综合配套改革试点，这是机遇也是挑战。前一阶段，我们制定了《金华市现代服务业发展综合配套改革试点方案》并报省政府审批，下一步我们要分解落实现代服务业发展综合配套改革试点的各项工作任务，抓好现代服务业发展综合配套改革试点工作。主要是四个方面：一是创新现代服务业发展方式；二是推进加快现代服务业发展的体制改革；三是强化现代服务业发展的要素保障机制；四是建立现代服务业发展联动机制。各级各部门要按照《金华市现代服务业发展综合配套改革试点工作任务分解方案》的要求，做好改革试点的各项工作。

第二，突出重点行业提升。主要围绕三个领域，即围绕推进工业转型升级，优化发展物流、金融、信息、科技、商务、批发等生产性服务业，特别是要加快现代物流、金融服务和专业市场的提升发展；围绕培养消费热点，重点推进现代商贸、旅游、文化服务等生活性服务业发展；围绕培育新的经济增长点，重点推进服务外包、文化创意、总部经济等新兴服务业发展。

服务业，增强对浙中城市群和其它周边地区的辐射效应；引导永康、东阳、兰溪、浦江等县市发展特色优势服务业、生产性服务业和生活性服务业；引导中心镇围绕城乡一体化、公共服务均等化，发展基层文化、教育、卫生等公共服务业。

第四，突出重点平台建设。主要做好两方面工作，一方面，积极推进已列入省规划的4个省级重点服务业集聚区建设，年内要全面完成4个集聚区的规划编制和评审工作，同时要

对其它服务业集聚区建设的指导，加大培养和扶持力度，把服务业集聚区建设纳入规范、有序和持续发展的轨道；另一方面，要大力推进产业集聚生产性服务公共平台建设，重点建设一批跨区联动、资源共享、层次较高的生产性服务公共平台，为区域块状经济转型升级服务，促进制造业与服务业有机融合、互动发展。

第五，突出重大项目推进。主要抓好远、近两类项目。一是实施好《20xx年金华市区服务业重大项目计划》，加强重大项目管理，加强对服务业重大项目建设的跟踪、督查和服务，认真协调解决重大项目建设过程中的问题和困难，特别是要加强土地、资金等要素供给保障，做好政策处理、项目管理等各项工作，用地指标、服务业发展引导资金等应优先支持服务业重大项目。二是认真做好“”时期服务业重大项目前期研究和储备，根据服务业行业分类，结合实际和项目施工进度，建立项目储备库，做到“成熟一批、储备一批”，为年度服务业重大项目的筛选提供基础，充分发挥重大项目的引领、示范和带动作用。

企业分离发展服务业工作，逐步形成长效机制；要进一步做好服务业品牌建设，今年工商、质监部门要加大服务业品牌培育工作力度，会同发改委等有关部门制定年度的服务业品牌培育计划，积极推进服务业品牌培育工作；要加大服务业招商引资工作，积极引进服务业重大项目和知名企业。要做好省服务业重点企业的推荐争取工作，加强跟踪指导和服务，落实好配套的政策措施，切实解决重点企业发展中遇到的实际问题和困难。

(三) 主要举措

第一，抓组织领导，强化综合协调。一是健全完善统筹协调体系。督促全市各县(市、区)进一步健全完善服务业工作领导机构，加强对本地服务业发展的组织领导、统筹规划、政策制定和问题协调。二是健全完善统计分析体系。要围绕服

务业发展规划目标，加强服务业统计分析工作。三是健全完善考核评价体系。要加快制定市级部门服务业工作绩效考核办法和县(市、区)服务业发展状况评价办法，每年组织开展绩效考核。

第二，抓扶持力度，做好政策落实。一是落实税费减免政策。用好用足省、市、县(市、区)出台的鼓励加快发展服务业的税收和规费减免政策。二是落实放宽放活政策。真正做到服务业和制造业并重发展，消除服务业与其它产业之间、不同所有制服务业之间在工商登记、土地使用、供水供电、融资等方面的政策差别，为服务业发展提供有竞争力的发展条件。三是落实扶持政策。特别要重视扶持发展生产性服务业和服务业集聚区，对重点规划服务业集聚区内的建设项目，同等条件下优先纳入省、市服务业重大项目计划，给予优先安排用地指标和投资贴息补助等。

第三，抓要素保障，增强发展活力。一是强化融资保障工作。要加大金融支持力度，吸引更多的信贷资金投向服务业领域。将服务业贷款比例纳入金融机构年度评价依据。积极支持服务企业通过上市、发行企业债券、引进风险投资基金等渠道筹措资金。鼓励小额贷款公司积极开展信贷业务，支持信用担保机构。二是强化用地保障工作。要合理调整城市用地结构，逐步增加服务业项目用地比例，对鼓励发展的服务业建设项目在供地上给予优先安排。三是强化人才保障工作。要把服务业人才队伍建设纳入全市人才队伍建设计划，享受同等政策待遇，切实改善服务业人才待遇和工作环境。

第四，抓工作合力，营造良好氛围。一是转变发展观念。进一步更新观念，改变重工业轻服务业、重投资轻消费、重生产轻流通的做法，树立抓服务业就是抓经济发展、抓结构调整、抓节能降耗、抓改善民生的观念，加强制造业与服务业联动，推动一二三产业全面协调快速发展。二是明确部门责任。按照市服务业发展领导小组全体成员会议的要求，加强各方协作，进一步推动政策措施的贯彻落实，及时研究解决

工作中的困难和问题。三是强化行业自律。加强对各服务业行业协会的工作沟通和指导，支持各服务业行业协会开展行业自律、品牌提升、商务咨询、信息交流和人才培养等工作。充分发挥行业协会的自律互助和桥梁纽带作用。四是营造社会氛围。进一步加大对服务业发展的宣传力度，为服务业发展创造良好的舆论氛围。

(四) 几点建议

我市作为全省现代服务业发展综合配套改革试点，这是机遇也是挑战。由于服务业发展改革涉及面广、管理部门多、发展不平衡，特别是改革需要触及到体制、机制、现行政策规定等深层次问题，困难不少，办法不多，需要省政府各有关部门加强指导，在政策体制上能有所突破。

2、建议对金华服务业发展改革给予政策倾斜

由于我市地处浙江中西部，社会经济基础比较薄弱，加快服务业发展困难较多，迫切需要省委、省政府给予政策、资金等方面的扶持。建议在全省现代服务业集聚区建设、省服务业发展引导资金安排、省级重点服务业企业培育和省重大服务业项目推进等方面给予倾斜，在争取“新增中央投资计划”等项目资金上给予倾斜。建议支持金华市开展利用低丘缓坡资源开发为建设用地的改革试点，支持金华市开展服务业行政管理权限配置改革，支持金华市加快产业集群公共服务平台建设。帮助金华向国家争取开展“中国义乌国际贸易综合改革试点”，帮助争取国家重大服务业项目在金华布局，推动金华服务业加快发展。

服务站年检工作报告 服务员工作报告篇四

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门

划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务。x月x号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、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己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、学习心得

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考虑，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，我都能看到了希望。

但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一定会展露出柔弱的一面，也一定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。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

服务站年检工作报告 服务员工作报告篇五

由中支公司业管客服部经理带领客服、业管、销售部门员工三人组成暗访活动检查小组，对公司本级三门九家服务网点进行了实地暗访。暗访人员均通过亲身体验的方式，一是对客户服务大厅的内外部环境，物料，标志指引，便民设施，日常管理，服务人员的服务形象，工作秩序以及服务人员服务态度都进行了现场勘查，二是对现场查勘人员的服务品质进行了检查，其中包括服务态度友好性，查勘人员的形象以及专业性等各方面进行了重点详查。并结合亲身检查体验结果进行了评比打分。

经过暗访小组的精心策划，在本次服务品质暗访检查中，三门四家网点整体表现成绩较为优秀；一是服务大厅检查结果表现最为突出，均达到95分以上，而三门、临海也均超过90分，但玉环公司还有较大提升空间。二是报案查勘检查结果，中支、路桥表现较好，均超过45分。

从本次暗访活动中，可以看出各网点在环境卫生、物料等很多方面都做得相对较好，但是依然存在一些方面的不足之处，针对本次暗访活动，提出几点建议：一是从细节出发强抓硬件管理工作，强化网点硬件工作；二是部分客户服务人员形象仍需继续加强，需要各网点强化日常监管能力。三是加强专业知识与业务技能工作，各网点需对在职人员进行长期的培训，提升在职人员的专业能力。四是强化服务态度，各网点需对在职人员的服务态度进一步深入培训，从思想上认识到服务质量的关键性，提升客户满意度，打造公司服务品牌。