

2023年服务员调查报告 服务调查报告 (精选9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。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

服务员调查报告篇一

近几年，随着我国经济的快速发展，居民生活水平不断提升，市民不再满足于吃饱穿暖，观光旅游成为很多市民的休闲方式。旅行社作为与居民出行旅游密切相关的服务行业，如雨后天春笋般蓬勃发展，成为现代人休闲观光必不可少的导航标。旅游社是服务业调查中的一个难点，结合xx市旅行社样本企业分布较多的特点，笔者根据工作实际，对开展旅行社调查方法进行了一些探索研究。

1、规模小，固定资产少。由于旅行社的行业特殊性，不需要投入很多固定资金就可以运营起来，旅行社就单体来说，很少有大规模的。1间房、1台电脑、1张桌子、1部电话、几把椅子，就可能是一个旅行社的全部家当，固定资产较少。

2、人员少、流动性比较强。旅行社的工作人员除了经理就是导游，导游服务具有自由职业的特点，在一定条件下可以相对游离，旅行社组团少不了导游，导游带领游客到景点游览，在办公室的时间很少。今天是这个导游接的通知、领取报表，明天就带队出去了，报表放在哪里没有人知道。曾经有一家旅行社，半年报时先后换了三个人，领了三次报表。

3、行业淡旺季节明显。很多景区是以自然风景为主的旅游景点，以山水游为主，每年4—10月是旅游的旺季，10月份以后，很少有团队旅游，只是一些零星的散客，旅行社为了降低成本，实行轮流值班，工资待遇低，人员更难找。

(一)旅行社办公地点不固定，不明显，查找困难。旅行社固定资产少，办公地点变更比较容易，而服务业报表是半年报，调查频率低，半年报调查时还在，年报时就搬到了其他地方，找不到该单位了。再者由于旅行社业务的特殊性，办公地点多是租用写字楼，标志不明显，寻找单位困难。

(二)旅行社配合程度差。旅行社多是私营企业，可能存在一些不规范经营行为(比如偷漏税)，在与政府部门的人员接触时，容易产生抵触或戒备心理。为了避免多交税、费，在填报时他们对营业收入、上缴税、费等经济指标，一般总会故意漏报、瞒报。

(三)统计基础比较薄弱。旅行社多数规模偏小，基本上都没有专职统计人员，统计工作多是“今天我干，明天你干，抓住谁是谁”的局面，很难保存完整的业务基础资料。

(四)财务不健全。旅行社为了节约成本，尽量减少行政人员，不少旅行社不仅没有统计，甚至连专职会计都没有，会计多是兼职，不在旅行社上班，定期去单位处理帐务，有的帐目就是老板给其报个数据简单记录，个别的旅行社连会计都没有，什么数据都是老板自己说了算。

针对旅行社的特点和存在的问题，在实际调查中认真研究调查方法和技巧，同时辅之以科学评估，提高调查数据质量，如实反映旅行社的发展水平。

(一)加强培训，提高旅行社人员业务素质。当前面临的困难，主要是旅行社人员不稳定，责任心不强，对调查工作有敷衍了事的现象。这就要求认真做好培训工作，要讲清服务业调查的目的和意义，使旅行社统计人员提高对调查工作重要性的认识；要详细讲解报表制度和要求，组织开展讨论，使参会人员切实掌握填报方法。培训要切实有效，对没有按时参加培训的旅行社，要求补会，不断提高企业人员的重视程度和统计业务素质，为搞好服务业调查工作提供保证。

(二)入户调查，确保数据现场采集质量。针对旅行社没有专职统计人员，会计人员相对稳定，报表上经济指标多是财务指标的情况，统一要求服务业报表由会计人员填写。入户调查前，事先联系旅行社的会计，约定好具体时间，与会计人员一起查阅企业相关资料填写服务业调查表，提高了源头数据的准确性。

(三)认真学习旅行社相关知识，为审核报表打下基础。开展调查前，认真查阅、学习有关旅行社方面的知识，如每家旅行社必须向市旅游局交纳10万元人民币的质量保证金，旅行社从事旅游业务经营活动，必须投保旅行社责任保险，一般不低于1500元等等。在审核旅行社报表时，发现不少旅行社都不填保险费，或者填报金额较小，通过查询发现属于漏填或者理解有误，要求企业补充填报有关指标，及时纠正报表差错。

(四)加强部门合作，利用行政手段提高旅行社的配合程度。旅游局是旅行社的行政主管部门，从旅行社的设立、行业管理，业务考评，到取消经营资格，都具有较强的制约作用，因此，建立部门工作协调机制，能够使调查工作更加顺利的开展。开展调查前，及时与旅游局行业管理科沟通联系，取得全市旅行社的详细资料，对旅行社地址和人员变动情况、旅行社经营现状做到心中有数。对那些工作难度较大，没有按要求上报的旅行社，提供名单，由旅游局负责催报，效果明显。通过建立部门合作机制，有效的督促旅行社准确填报、按时上报，切实提高了旅行社对调查工作的配合程度。

(五)宣传统计法律知识，依法开展调查。利用业务培训和走访调查等机会，加大对《中华人民共和国统计法》、《河南省统计管理条例》的宣传力度，印发统计法规宣传单，让旅行社明白：如实提供统计资料是企事业单位的义务，一切违反统计法律法规的行为都会受到严肃的查处，根据违法情节可处五万元以下罚款。同时还告知他们，政府统计部门负有保密义务，不会随意向外透露他们的数据。通过宣传，既打

消了他们的顾虑，又起到了震慑作用，为顺利开展调查、保障调查数据准确可靠奠定了坚实的基础。

(六)灵活把握，服务上门，增进感情。一是根据往年的经验，对上报不及时、填报数据不详细的旅行社，提前与其联系，提醒他们做好服务业报表。选择部分旅行社走访调查，与单位领导沟通、座谈，加强联络。二是在新年到来之际，印制了宣传调查工作的台历，主动送到旅行社，为他们送去一份关心，一份温暖，虽然是一份小小的礼物，但增进了与企业的感情，提高了配合程度。

(七)采取多种方法，科学评估上报。抽样调查除了本身存在抽样误差外，还存在调查误差。因此，对调查数据质量进行科学评估就显得尤为重要。一是严格按照服务业调查数据质量控制与评估办法，对数据采集、审核、查询各个环节进行质量控制；二是每次调查前，都事先到市旅游局行业管理科进行咨询，了解当前全市旅行社经营现状，结合当地其他相关行业的经营水平、效益状况等资料，对旅行社填报结果的可靠性、准确性予以评估确认，全面把握数据质量，真实反映经济发展趋势。

为了解一季度烟台市规模以下服务业企业经营现状，烟台调查队于近期抽取321家规模以下服务业企业进行了专题调查。调查结果显示，今年一季度，调查样本企业各主要经济指标稳定增长，但企业发展中仍存在市场需求不足、用工成本上升快、融资难等诸多问题，企业对相关扶持政策的落实、拓宽融资渠道等方面呼声较高，有关部门应及时予以关注。

4. 7%的企业认为综合经营状况不佳

本次调查涉及10个行业门类总计321家样本企业，从调查的情况来看，11.50%认为综合经营状况良好；83.8%的企业认为综合经营状况一般；4.7%的企业认为综合经营状况不佳。在321家企业样本中因行业竞争激烈，企业成本过高，行业前景黯

淡和发现新的市场机会等因素影响，5.3%的企业考虑或正在转型，94.7%的企业稳定健康发展。整体运行情况呈现稳中有升的态势。

企业营业成本不断增加。从调查情况来看，14.3%的样本企业营业成本比xx年四季度增加，84.7%的样本企业营业成本与xx年四季度持平，0.9%的样本企业营业成本比xx年四季度下降。影响企业单位成本上升的主要因素：67.4%是劳动力成本增加，15.2%原材料价格增长，8.7%是融资成本高。

多渠道获取资金保证企业正常运营。从调查情况来看，321家样本企业流动资金充足占11.8%，流动资金维持正常运营水平占79.1%，流动资金紧张占9.00%。其中33.3%的企业无融资需求，5.6%的企业可以轻松融资，57%的企业融资情况一般，4%的企业融资困难。企业的融资主要来自三个渠道：银行贷款是最主要的资金来源占60.6%，其次是民间借贷26.6%，专项资金(多属于政府补贴和支持的高新技术专业、基础设施专业等)9.1%。

企业营业收入稳中有升，盈利水平小幅增长。从调查情况来看，321家样本企业营业收入比xx年四季度增加占20.2%，持平占68.8%，减少占10.9%。受业务量和成本费用的影响，企业一季度收益情况比xx年四季度盈利增加占11.5%，盈亏不变占62.6%，扭亏为盈占1.6%，盈利减少占15.3%，由赢转亏占9.0%。

企业劳动力需求基本不变。从调查情况来看，321家样本企业劳动力需求增加占8.7%，持平占88.5%，减少占2.8%。影响劳动力需求变动的因素：订单变动占70.3%，经济效益占18.9%，劳动力成本占5.4%。

企业当前面临三大突出问题

从调查情况来看，市场需求不足、用工成本上升过快，融资

难仍是企业当前发展面临的最突出的问题。

市场需求不足。从调查情况来看，在321家样本企业中，56.1%的企业市场需求不足，特别在信息传输、软件和信息技术服务业，租赁和商务服务业，文化、体育和娱乐业等行业情况特别明显。

用工成本上升过快。从调查情况来看，在321家样本企业中，44.2%的企业用工成本上升过快，主要体现在科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，物业管理与房地产中介服务业等。

企业融资难。从调查情况来看，在321家样本企业中，32.1%的企业融资困难，特别是在居民服务、修理和其他服务业，教育业，租赁和商务服务业等。

企业期望加大政策扶持及落实力度

近年来针对小微企业融资难、行政收费多等企业反映突出的问题相关部门出台了明确政策，但由于政策门槛较高，信息不对称，落实不到位等诸多原因，导致企业受惠少。希望政府能加大落实力度，使政策的优惠真正变成企业的实惠。

创新融资产品，拓宽融资渠道。随着企业注册登记的改革，规模以下服务业企业数量“井喷”式增长，现有的融资平台已经不能满足规模以下服务业企业发展的需求。拓宽融资渠道，创新融资产品是支持规模以下企业发展的重要途径。鼓励民营资本进入金融服务领域，形成多元化、多层次的市场主体，要着力发挥政府的服务功能，通过政府搭台、银企对接、投融资招商等形式，建立融资合作长效机制。

加强对企业引导和市场开拓。规模以下服务业企业由于规模小、市场竞争力较弱、信息滞后、市场敏感度不高，面对市场机遇时比较迷茫。希望政府能充分发挥对市场的引导作用，

对规模以下服务业企业加以积极引导，使企业做大做强。

服务员调查报告篇二

我会接浙消协关于农资质量及售后服务状况的文件后，即转发至各消协分会进行问卷调查，现就农户反映的情况及建议总结如下：

1、调查对象的文化程度：小学占10%、初中80%、高中10%。

2、关于农业收入：最低收入每年1000元，最高35000元，平均收入每户4728元。

3、农资支出，最低每年400元，最高3000元，平均支出1695元。

1、农资产品的价格425的农户认为普遍偏高。30的农户认为一般，25的农户认为普遍偏低。

2、买哪类农资产品价格偏高问题，221的农户认为农药价格偏高，240的农户认为化肥价格偏高，57农户认为种子价格偏高，57的农户认为农机价格偏高。

3、于通过哪些渠道了解农资产品的问题，148的农户主要通过经营者介绍，品牌知名情况得以了解，86属亲戚朋友推荐，57属看产品说明书、新闻媒体广告得以了解。

4、购买农资产品时，从哪些方面把握其质量好坏，297的农户主要看商品合格证书（包括农药“三证”等），120的农户看品牌，86的农户看说明书。

5、现在农资产品的质量，360的农户认为一般，120的农户认为较差。存在质量问题最多的农资产品，360的农户认为是农药，148的农户认为是种子，57的农户认为是农机化肥。

6、认为存在质量问题最多农资产品是：384认为农机问题多，120化肥、农药问题多、148是种子问题。

7、关于农资产品中存在虚假宣传的问题，268的农户认为较普遍，120的农户认为较少，86的农户认为是农机化肥。

8、买使用的化肥产品，326的农户认为氮肥（尿素、碳铵）最放心，57的农户认为磷肥（过磷酸钙、钙镁磷肥）最放心，28的农户认为氯化钾、国产复合肥最放心。148的农户认为氮肥（尿素、碳铵）、磷肥（过磷酸钙、钙镁磷肥）最担心，86的农户认为国产复合肥最担心，57的农户认为进口复合肥最担心，20的农户认为氯化钾最担心。

9、购买使用的农药产品，297的农户认为杀虫剂最担心，206的农户认为除草剂最放心，28的农户认为杀菌剂最放心。240的农户认为杀菌剂最担心，177的农户认为杀虫剂最担心，28的农户认为除草剂、植物生产调节剂最担心。

10、农资商品过程中有没有出现过问题，297的农户说有，177的农户说没有。如果有，是什么原因造成的，240的农户认为是质量原因，177的农户认为是使用原因，57的农户认为是天气原因。

1、关于购买农资产品，268的农户到供销社购买，206的农户到农技推广部门购买，120的农户向个体经营者购买。

2、购买农资商品对经营者售后服务评价如何？326的农户认为基本满意，86的农户认为满意，57的农户认为不满意。

3、关于是否有农资连锁经销店，480的农户回答有，对是否希望设立农资连锁店，268的农户认为希望设立，120的农户不希望设立。

4、购买农资产品时，除农资质量外，你最希望得到的服务是：

268的' 农户回答是给你介绍产品使用方面和使用该产品的注意事项，148的农户希望告诉遇到问题时的解决方法。

5、购买和使用农资商品的过程中出现问题时，你最希望得到谁的帮助解决？268的农户回答是希望得到农业技术人员的帮助解决，206的农户希望得到政府执法部门的帮助解决，57的农户希望得到经销商的帮助解决。

6、当受到假劣农资产品的坑害时，一般选择什么方式维权？150的农户回答是消费者

协会，86的农户回答是农业执法部门和质量技术监督部门，57的农户回答是工商部门，28的农户认为是新闻单位。

7、投诉后，你对已有的处理结果是否满意？56%的农户认为较为满意，18%的农户认为满意，0.06%的农户认为不满意。

8、你是否认为政府部门或其他组织应出台一些政策措施，促使企业诚信生产经营？81%的农户回答是，12%的农户回答否。

9、你认为今年农资价格涨幅最大的是什么？240的农户认为是化肥，206的农户认为是农药，148的农户认为是种子。

10、今年农业中获得的纯收入与去年同期相比会如何？177的农户回答是和去年差不多，148的农户认为比去年高，86的农户认为比去年低。

通过以上调查所得数据，我们认为近年来农民的收入是逐年增加了，但同总的收入相比，农资价格还是偏高的，而且农资商品的质量一般，虚假宣传较普遍，尤其在氮肥、磷肥、杀菌剂、杀虫剂等农资商品，农户意见较大。

售后服务现状现在农民购买农资商品的主要向供销社、农技推广部门购买，极少农户向个体经营者购买，对经营者售后

服务评价基本满意，个别农户也有不满意的，主要是经营者没有向农户认真讲清产品的使用方法，比如：每亩农田使用农药多少？什么时候使用较好？需要注意事项等等，由于农户文化程度普遍较低，只知道某种商品以前怎么使用，一旦成份有所变化就麻烦了，出了问题，经营者只讲农户自己没听清、看清，这些情况是有的。

农户普遍要求政府各部门对农资经营厂家、经营者多开展一些诚信教育，普法教育，提高广大经营者的经营素质，严把质量关，价格上多出台一些优惠政策，给各方带来实惠，尽一切可能降低生产成本，将放心农药、化肥等农资商品销售给农户，对擅自提高价格者，给予严肃处理，对制假售假者坚持予以严厉打击。对广大农户多宣传一些农技、农科知识和维权方面的知识，可以采取黑板报、广播、电视等形式。

服务员调查报告篇三

为认真做好《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》(国发[20x]35号)的贯彻落实工作，及早研究具体实施办法，按照市政府领导批示精神，经市民政局研究决定，于20xx年11月6日启动了对全市60岁以上老年人养老服务需求状况调研。本此调研采取普遍调研、抽样调研和典型调研相结合的方法，采用入户问卷，调查走访和召开座谈会的形式进行。全市共抽查了10个县区，24个城镇社区，51个行政村，成功访问了19048位老人。

(一)人口老龄化形势严峻

经过逐村逐户普查统计，全市60岁以上老人万人，占全市人口总数的%，其中农村老人万人，城镇老人万人，分别占老年人总数的59%和41%。通过对比分析，我市60岁以上老年人口呈现“一快二化三多”的状况，一快就是增长快。年增长速度为%，预计到20xx年，将达47万人，约占总人口15%以上。二化是指高龄化和空巢化，我市70岁以上高龄老人万人，占

全市老年人口总数的46%;由于我市主要以劳务输出为增收项目,农村“留守老人”达12万人,城市“空巢老人”5万人,分别占到全市老年人口的29%和12%;三多就是贫困老人、失能、半失能老人多。全市“三无”老人2525人、“五保”老人50633人、贫困老人41664人,三类人员共占老年人总数的21%;失能老人12488人,半失能老人21626人,分别占老年人总数3%和5%。

(二) 养老保障体系日趋完善

近几年来,市委、市政府从构建和谐社会的大局出发,坚持民生为本,积极构建城乡养老保障体系。城乡养老保险实现了全覆盖,全市已有50299位企业离退休职工和城镇其他就业职工按月领取城镇职工基本养老保险,347292位老人按月领取农村养老保险;城镇医疗保险和农村新型合作医疗制度全面建立;70周岁以上高龄补贴有序发放,全市享受高龄补贴老人192514人;城乡低保、医疗救助、临时救助等社会保障制度更加规范,惠及全市万老年人口;农村计划生育家庭奖励扶助政策全面实施,18104位老人享受到了每年1200元的计划生育奖励扶持资金;“五保”和“三无”老人供养政策不断完善,农村敬老院建设全省领先,全市已建成敬老院200个、社会福利院5个,共有床位25860张,五保集中供养率达到了%;养老设施建设步伐加快,全市已建x县级老年公寓4个,民办老年公寓3个,社会化养老床位达到了1640张;居家养老服务、社区日间照料、农村幸福院建设试点取得明显成效;养老惠老、爱老助老等志愿者服务活动进入常态;各职能部门都能从各自的职能出发,加大养老保障投入,老龄事业步入了良性发展态势。

(三) 养老服务机构管理基本规范

目前,全市200所敬老院、5所社会福利院和7个社会化老年公寓,由机构编制部门批准为事业单位的144所,注册为民办非企业组织的6个,落实管理服务人员编制250人,聘用服务人

员2198人，50%达到持证上岗；管理及服务工作人员工资逐年提高，达到了2300元/月；集中供养服务机构运转经费每人达到1200元/年。同时，各级敬老院积极开展以院养院、以副补院工作，基本保障了入住院民的生活水平。

从调查问卷分析看，作为贫困地区，我市老年人整体经济收入低，自我保障力差，全市有基本工资保障的老年人75646人，占老年人总数的%，其中机关事业单位离退休干部25347人，企业离退休职工27090人，领取城镇职工基本养老保险23209人，%的老年人主要靠自己劳动创收或子女供养。

(一)服务需求多样

由于老年人的收入差距、居住地域、家庭情况不同，对养老服务的需求也多种多样。从问卷的19048位老年人回答的情况看，15619人选择居家由子女养老，占被访问老人的82%；1905人选择社区养老，占被访问老人的10%，1524人选择机构养老，占被访问老年人的8%。因受传统观念影响，只要是身体健康，生活能自理的老人都习惯住在家里由子女赡养，希望村(社区)能经常组织开展适合老年人的文化体育健身活动；身体一般，子女又不在身边的老年人，最需求的是村(社区)能提供上门送餐、日间托老、家政服务、服务热线、文化娱乐和上门看病就医服务；真正需要机构养老的是生活不能自理的失能、半失能老人和家庭困难老人。从调查的万老年人的反馈情况看，老年人普遍对社区开展助餐、家政、医疗护理、日间托老、呼叫热线等便民服务有需求；对社区文化体育健身活动场所、社区老年文化活动有渴盼。

(二)能承担养老费用不高

从调查情况看，老年人及老年人家庭能承受机构养老费用20x元以上占被访问老年人10%，主要是本人有离退休工资或子女条件较好的老人；21%的老年人能承受的机构养老费用在1500元左右；69%的老年人只能承受1000左右的机构养老费用，特

别是农村没有固定收入的失能、半失能老人和生活困难老人，承受费用均在1000元以下；对居家上门服务能接受的服务费用是10元/次。

1、养老服务供需矛盾突出。我市万老年人口，仅有7所不足20x张床位的社会化养老服务机构，以安康城区为例，万老年人，仅有一所容纳30人的低标准社区日间照料中心；而大量居家养老的`老人需要社区为其提供上门送餐、医疗护理、家政料理，呼叫热线等服务，而社区居家养老服务才开始探索，投入方式、服务内容、运行模式、管理办法还不成熟，能为老年人提供的服务十分有限。

2、养老服务机构功能单一，覆盖面窄。我市虽然建设了一大批容量大、高规格的敬老院，但敬老院对入住老人要求必须是生活自理的“五保”老人，且配套设施简单，服务单一，以吃住为基本保障，而留守老人、贫困老人、失能和半失能等社会老人本身无条件入住，而另一方面敬老院配套功能也无条件满足。当前最缺乏医护结合的养老服务机构，满足失能、半失能老人的特殊养老服务需求。失能、半失能老人主要依靠家庭养老，生活状况十分恶劣。一个家庭要有一名失能老人，就必须有一个劳动力专门在家照护，不但不能从事经济创收，还要支出基本的医疗费用，给家庭也带来了沉重负担，这部分老年人的养老问题十分突出。我市养老服务机构主要以政府投入建设为主，决定了我市只能建设保底兜底作用的低档次养老机构，部分收入高的离退休干部、条件优越的空巢老人想入住功能完备的高、中档养老机构还相对较少。特别是近几年来，我市通过创建中国优秀旅游城市、国家园林城市和国家卫生城市，吸引来安休闲养老、“候鸟式”养老、生态养老的老人越来越多，集休闲、养生、娱乐为一体的高档次养老服务机构还没有建立。

3、养老服务机构自我保障力差。公办养老服务机构供养标准低，医疗设施配备不到位，每个机构配备1-2名管理人员，聘请2—5名护理人员，管理和服务水平都在社会低状态下运营，

勉强维持。目前正在运营的3家民办养老机构，因政府没有给予任何政策优惠，全靠自己融资，主体房屋建成后，后期房屋装修、防火、防滑、无障碍设施等配套设备受资金或政策影响，无法一次性到位，需要入住机构养老的失能、半失能老人，因民办养老机构医疗设施不配套，不能入住，而真正能掏出钱又愿意在老年公寓颐养天年的老人，又嫌民办养老机构条件差，不愿意入住，这样就造成了民办养老机构入住率低的尴尬境地。养老机构本来就是一个投入大、风险大、利润低、周转时间长的微利行业，这就造成了民办养老机构负债大，运行艰难状况。

4、养老服务业发展缺乏刚性的政策支持。我市虽然出台了《关于加快养老服务业发展意见》(安政办发[20xx]42号)，但政策扶持粗线条，支持力度不强。如：民建老年公寓、康复中心、临终关怀医院、医疗保健中心、老年活动中心等老年服务设施，对政府及相关部门土地供应、资金扶持、财政补助、政府补贴、购买服务等没有明确规定，只是提出号召和意向，由于政策的弹性，到了具体项目就无法落实了。养老服务业发展由于缺乏刚性奖励扶持政策，所以目前社会力量投入社会养老服务业积极性不高，全市仅有民办老年公寓3所，且规模不大，配套不完善，不能满足老年人迫在眉睫的养老服务需求。

加快发展养老服务业，是保障和改善民生的重大工程，是全面建成小康社会的客观要求，有利于满足老年人养老服务需求、保障老年人权益，有利于拉动内需、扩大就业、形成我市服务业发展新的增长点。根据我市区位优势、生态环境和养老服务业发展现状，提出我市养老服务业发展目标是：以打造独具陕南特色的生态养老基地为引领，构建公办养老机构为支撑、社区居家养老为依托、民办养老机构为特色的养老服务体系。到20xx年，使全市各类养老床位达到39250张，其中农村敬老院总床位达到33000张，集中供养率达到65%，净增床位7500张；市、县社会福利院总床位达到1100张，“三无”老人的集中供养率达到%，净增床位660张；公办养老床位

达到2150张，净增床位1450张；民办养老服务床位达到3000张，净增床位2500张。100%的城镇社区建设起日间照料中心，50%的村建立起幸福院互助院。

服务员调查报告篇四

为了全面了解我区“放心菜”服务体系建设情况，更好地促进我区农贸市场的发展，对我区蔬菜市场进行为期一周的调研，现将有关调查情况报告如下：

城区现在农贸市场6个，其中零售5个，批发1个。占地面积约16000m²超市附带经营蔬菜2个，农村集贸市场20个。城区未经审批自然形成比较固定的“马路市场”有2个，还有些小规模临时性“马路市场”和流动摊点，占道经营严重。

xx年年度我区蔬菜供应总量约为88000吨，属本地自产的约有10000吨，从外地运入约78000吨，居民消费总量约为80000吨。本地蔬菜远远不能满足需要，80%以上主要蔬菜要到外地运入。

我区有农产品批发市场1个，占地面积约9000m²零售市场5个，占地面积约7000m²属棚架和露天经营，设施简陋，超市附带经营蔬菜2个，室内市场少，棚顶和露天经营多，配套设施不完善，建设规划滞后，总体布局不合理。自产自销经营户流动经营多，“马路市场”泛滥，屡治无效，严重影响了市容市貌和街道畅通。对我区市场建设和管理、交通安全和食品安全管理带来极大的冲击。

加快我区农贸市场建设，改造提升市场档次，是我区“放心菜”工程建设，推进食品安全工作的“民心工程”。我们总体思路是：

根据我区城市发展进程，按照城市发展规划，着眼长远，科学制定我区农贸市场总体规划。加快和改造进程，争取在城

区内逐步形成以大型市场为依托，中型市场为骨干，小型市场为补充，高中档相结合，功能齐全，特色突出，布局合理的菜市场体系。一要根据城区人口总量，人口分布状况，居民消费水平，以及交通、环境等情况合理规划菜市场。菜市场建设原则上以新建居民住区为基本单位，按有关建设标准配置菜市场，使城区菜市场布局合理，配置先进，方便购买。二要抓好农贸批发市场建设问题，我区仅有东店子蔬菜批发市场一处属村办，财力有限，基础设施差，管理混乱，市场脏、乱、差，完全跟不上城市发展需要。三要抓居民小区菜市场规划和建设，发展社区小菜场。按照商务部“便民服务进社区，便利服务进家庭”的社区商业发展要求，在新建的大型居住区落实好配菜点建设，就近解决居民买菜难问题。

菜市场的建设是关系到人民群众最直接、最根本的利益，必须要落实好、解决好。一要认真落实商务部关于《流通领域食品安全管理办法》等有关菜市场方面的规定，规范菜市场行为，加快“绿色市场”认证工作，全面提升市场建设水平。二要对城区各类市场进行改造提升，使其更加符合居民生活需要。三是鼓励大型超市设立生鲜农副产品专区，方便群众买菜。

建立完善政府行政管理，市场经营管理、经营者自我管理互相融合三位一体的市场管理体系，形成齐抓共管的良好局面。一要理顺各职能部门关系，明确职责，有效监管机制，切实改变市场管理、经营混乱不良状况。二要建立市场管理的网络机制。提高市场营运网络信息化建设，更好地为市场商户服务。三要营造良好的市场环境，改善市场设施条件，让经营者进得来，留得住。规范管理，文明经营。四要完善商品的认证制度。对菜市场入市商品特别是熟食及“高危”食品实行严格的准入和持证上岗制度，改变市场内存在商品进货渠道不清的状况，杜绝“三无”商品入市，营造安全的消费环境，推进“放心菜”市场服务体系建设。

服务员调查报告篇五

1、规模小，固定资产少。由于旅行社的行业特殊性，不需要投入很多固定资金就可以运营起来，旅行社就单体来说，很少有大规模的。1间房、1台电脑、1张桌子、1部电话、几把椅子，就可能是一个旅行社的全部家当，固定资产较少。

2、人员少、流动性比较强。旅行社的工作人员除了经理就是导游，导游服务具有自由职业的特点，在一定条件下可以相对游离，旅行社组团少不了导游，导游带领游客到景点游览，在办公室的时间很少。今天是这个导游接的通知、领取报表，明天就带队出去了，报表放在哪里没有人知道。曾经有一家旅行社，半年报时先后换了三个人，领了三次报表。

3、行业淡旺季节明显。很多景区是以自然风景为主的旅游景点，以山水游为主，每年4—10月是旅游的旺季，10月份以后，很少有团队旅游，只是一些零星的散客，旅行社为了降低成本，实行轮流值班，工资待遇低，人员更难找。

(一)旅行社办公地点不固定，不明显，查找困难。旅行社固定资产少，办公地点变更比较容易，而服务业报表是半年报，调查频率低，半年报调查时还在，年报时就搬到了其他地方，找不到该单位了。再者由于旅行社业务的特殊性，办公地点多是租用写字楼，标志不明显，寻找单位困难。

(二)旅行社配合程度差。旅行社多是私营企业，可能存在一些不规范经营行为(比如偷漏税)，在与政府部门的人员接触时，容易产生抵触或戒备心理。为了避免多交税、费，在填报时他们对营业收入、上缴税、费等经济指标，一般总会故意漏报、瞒报。

(三)统计基础比较薄弱。旅行社多数规模偏小，基本上都没有专职统计人员，统计工作多是“今天我干，明天你干，抓住谁是谁”的局面，很难保存完整的业务基础资料。

(四)财务不健全。旅行社为了节约成本，尽量减少行政人员，不少旅行社不仅没有统计，甚至连专职会计都没有，会计多是兼职，不在旅行社上班，定期去单位处理帐务，有的.帐目就是老板给其报个数据简单记录，个别的旅行社连会计都没有，什么数据都是老板自己说了算。

针对旅行社的特点和存在的问题，在实际调查中认真研究调查方法和技巧，同时辅之以科学评估，提高调查数据质量，如实反映旅行社的发展水平。

(一)加强培训，提高旅行社人员业务素质。当前面临的困难，主要是旅行社人员不稳定，责任心不强，对调查工作有敷衍了事的现象。这就要求认真做好培训工作，要讲清服务业调查的目的和意义，使旅行社统计人员提高对调查工作重要性的认识。要详细讲解报表制度和要求，组织开展讨论，使参会人员切实掌握填报方法。培训要切实有效，对没有按时参加培训的旅行社，要求补会，不断提高企业人员的重视程度和统计业务素质，为搞好服务业调查工作提供保证。

(二)入户调查，确保数据现场采集质量。针对旅行社没有专职统计人员，会计人员相对稳定，报表上经济指标多是财务指标的情况，统一要求服务业报表由会计人员填写。入户调查前，事先联系旅行社的会计，约定好具体时间，与会计人员一起查阅企业相关资料填写服务业调查表，提高了源头数据的准确性。

(三)认真学习旅行社相关知识，为审核报表打下基础。开展调查前，认真查阅、学习有关旅行社方面的知识，如每家旅行社必须向市旅游局交纳10万元人民币的质量保证金，旅行社从事旅游业务经营活动，必须投保旅行社责任保险，一般不低于1500元等等。在审核旅行社报表时，发现不少旅行社都不填保险费，或者填报金额较小，通过查询发现属于漏填或者理解有误，要求企业补充填报有关指标，及时纠正报表差错。

(四)加强部门合作，利用行政手段提高旅行社的配合程度。旅游局是旅行社的行政主管部门，从旅行社的设立、行业管理，业务考评，到取消经营资格，都具有较强的制约作用，因此，建立部门工作协调机制，能够使调查工作更加顺利的开展。开展调查前，及时与旅游局行业管理科沟通联系，取得全市旅行社的详细资料，对旅行社地址和人员变动情况、旅行社经营现状做到心中有数。对那些工作难度较大，没有按要求上报的旅行社，提供名单，由旅游局负责催报，效果明显。通过建立部门合作机制，有效的督促旅行社准确填报、按时上报，切实提高了旅行社对调查工作的配合程度。

(五)宣传统计法律知识，依法开展调查。利用业务培训和走访调查等机会，加大对《中华人民共和国统计法》、《河南省统计管理条例》的宣传力度，印发统计法规宣传单，让旅行社明白：如实提供统计资料是企事业单位的义务，一切违反统计法律法规的行为都会受到严肃的查处，根据违法情节可处五万元以下罚款。同时还告知他们，政府统计部门负有保密义务，不会随意向外透露他们的数据。通过宣传，既打消了他们的顾虑，又起到了震慑作用，为顺利开展调查、保障调查数据准确可靠奠定了坚实的基础。

(六)灵活把握，服务上门，增进感情。一是根据往年的经验，对上报不及时、填报数据不详细的旅行社，提前与其联系，提醒他们做好服务业报表。选择部分旅行社走访调查，与单位领导沟通、座谈，加强联络。二是在新年到来之际，印制了宣传调查工作的台历，主动送到旅行社，为他们送去一份关心，一份温暖，虽然是一份小小的礼物，但增进了与企业的感情，提高了配合程度。

(七)采取多种方法，科学评估上报。抽样调查除了本身存在抽样误差外，还存在调查误差。因此，对调查数据质量进行科学评估就显得尤为重要。一是严格按照服务业调查数据质量控制与评估办法，对数据采集、审核、查询各个环节进行质量控制。二是每次调查前，都事先到市旅游局行业管理科

进行咨询，了解当前全市旅行社经营现状，结合当地其他相关行业的经营水平、效益状况等资料，对旅行社填报结果的可靠性、准确性予以评估确认，全面把握数据质量，真实反映经济发展趋势。

为了解一季度烟台市规模以下服务业企业经营现状，烟台调查队于近期抽取321家规模以下服务业企业进行了专题调查。调查结果显示，今年一季度，调查样本企业各主要经济指标稳定增长，但企业发展中仍存在市场需求不足、用工成本上升快、融资难等诸多问题，企业对相关扶持政策的落实、拓宽融资渠道等方面呼声较高，有关部门应及时予以关注。

本次调查涉及10个行业门类总计321家样本企业，从调查的情况来看，11.50%认为综合经营状况良好；83.8%的企业认为综合经营状况一般；4.7%的企业认为综合经营状况不佳。在321家企业样本中因行业竞争激烈，企业成本过高，行业前景黯淡和发现新的市场机会等因素影响，5.3%的企业考虑或正在转型，94.7%的企业稳定健康发展。整体运行情况呈现稳中有升的态势。

企业营业成本不断增加。从调查情况来看，14.3%的样本企业营业成本比xx年四季度增加，84.7%的样本企业营业成本与xx年四季度持平，0.9%的样本企业营业成本比xx年四季度下降。影响企业单位成本上升的主要因素：67.4%是劳动力成本增加，15.2%原材料价格增长，8.7%是融资成本高。

多渠道获取资金保证企业正常运营。从调查情况来看，321家样本企业流动资金充足占11.8%，流动资金维持正常运营水平占79.1%，流动资金紧张占9.00%。其中33.3%的企业无融资需求，5.6%的企业可以轻松融资，57%的企业融资情况一般，4%的企业融资困难。企业的融资主要来自三个渠道：银行贷款是最主要的资金来源占60.6%，其次是民间借贷26.6%，专项资金(多属于政府补贴和支持的高新技术专业、基础设施专业等)9.1%。

企业营业收入稳中有升，盈利水平小幅增长。从调查情况来看，321家样本企业营业收入比xx年四季度增加占20.2%，持平占68.8%，减少占10.9%。受业务量和成本费用的影响，企业一季度收益情况比xx年四季度盈利增加占11.5%，盈亏不变占62.6%，扭亏为盈占1.6%，盈利减少占15.3%，由赢转亏占9.0%。

企业劳动力需求基本不变。从调查情况来看，321家样本企业劳动力需求增加占8.7%，持平占88.5%，减少占2.8%。影响劳动力需求变动的因素：订单变动占70.3%，经济效益占18.9%，劳动力成本占5.4%。

从调查情况来看，市场需求不足、用工成本上升过快，融资难仍是企业当前发展面临的最突出的问题。

市场需求不足。从调查情况来看，在321家样本企业中，56.1%的企业市场需求不足，特别在信息传输、软件和信息技术服务业，租赁和商务服务业，文化、体育和娱乐业等行业情况特别明显。

用工成本上升过快。从调查情况来看，在321家样本企业中，44.2%的企业用工成本上升过快，主要体现在科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，物业管理与房地产中介服务业等。

企业融资难。从调查情况来看，在321家样本企业中，32.1%的企业融资困难，特别是在居民服务、修理和其他服务业，教育业，租赁和商务服务业等。

近年来针对小微企业融资难、行政收费多等企业反映突出的问题相关部门出台了明确政策，但由于政策门槛较高，信息不对称，落实不到位等诸多原因，导致企业受惠少。希望政府能加大落实力度，使政策的优惠真正变成企业的实惠。

创新融资产品，拓宽融资渠道。随着企业注册登记的改革，规模以下服务业企业数量“井喷”式增长，现有的融资平台已经不能满足规模以下服务业企业发展的需求。拓宽融资渠道，创新融资产品是支持规模以下企业发展的重要途径。鼓励民营资本进入金融服务领域，形成多元化、多层次的市场主体，要着力发挥政府的服务功能，通过政府搭台、银企对接、投融资招商等形式，建立融资合作长效机制。

加强对企业引导和市场开拓。规模以下服务业企业由于规模小、市场竞争力较弱、信息滞后、市场敏感度不高，面对市场机遇时比较迷茫。希望政府能充分发挥对市场的引导作用，对规模以下服务业企业加以积极引导，使企业做大做强。

服务员调查报告篇六

人口老龄化是我国在今后长时间内要面临的重大社会问题，作为全国经济发达地区之一的常州，早在1985年就进入老龄化城市行列，比全国提前15年，到2008年末，全市60岁以上老年人口达到64.28万，占全市总人口358.74万的17.91%。

其中80岁以上老年人口达到9.89万人，占全市总人口的2.76%，占老年人总数的15.39%；90岁以上老人1.04万人，占全市总人口的0.29%，占老年人总数的1.62%；百岁老人180人。全市人均预期寿命达76.84岁。

我市人口再生产从传统型过渡到低出生、低死亡、低增长的现代型，必然伴随着人口年龄结构的老化，老龄化形势日趋严峻。近年来市委、市政府对老龄工作和社会养老事业的发展十分重视，出台了《关于加快发展养老服务事业的意见》、《关于对发展社会福利事业实行政策扶持的意见》等文件，推进各级老龄工作机构和老年群团组织建设和，开展居家养老服务工作，做好老年人优待工作，组织开展关爱老人心理健康活动，等等，不断推进老龄事业发展，使全市老年人生活质量逐步提高。

为积极践行和谐老龄化战略，切实落实科学发展观和“以民为本、为民解困”服务理念，有效解决养老服务需求，从今年3月份起，常州市民政局和常州市老龄办组织开展了市区养老服务需求大调查。调查采取实名填写问卷形式，利用民政和老龄信息平台进行汇总分析，对市区城镇户口按一定比例抽取了10084名老年人。在地区分布上，武进区2300人，新北区1155人，天宁区3218人，钟楼区2711人，戚墅堰区700人；在性别比例上，男性占49.53%，女性占50.47%；在年龄结构上，60-69岁的老人占35.99%，70-79岁的占51.74%，80岁以上的占12.27%。从而有效地保证了调查的科学性。主要内容包括老年人就餐、日间照料服务、精神关爱等方面需求情况。整个调查经历了准备、实施和汇总三个阶段，总共历时两个月的时间。

本次调查严格按照社区准入制要求，贯彻费随事转的原则，由各区按抽样调查老年人数印发《常州市区养老服务需求调查问卷》，由社区具体组织填写，并将收集的信息录入网上填报系统，由社区信息平台进行汇总分析。在整个调查过程中，社区干部认真负责，有的利用星期天和晚上深入到老年人中间耐心调查，然后将调查问卷逐份上报，一旦发现差错及时纠正，问卷回收率达到100%。这次调查的一个明显特征之处在于采用实名制填写的形式，防止出现虚报谎报的现象，也便于以后的抽查，确保了此次调查的真实性和可靠性。

通过这次市区养老服务需求大调查，基本摸清了居家养老、社区就餐和日托服务等方面需求，为我市进一步研究和完善养老服务体系政策，加大老年设施投入和发展老年服务提供了决策依据。

（一）老年人基本状况

1. 文化程度偏低

在被调查的10084名老年人中，文盲、小学文化程度的分别占

总数的11.57%和31.85%，初中、中专、高中文化程度的分别占29.64%、8.42%、9.51%，而大学专科、大学本科以上的仅占5.86%和3.15%，老年人文化程度偏低的特征很明显。

2. 63%以上的老年人是“空巢”老人

从居住方式来看，在被调查的老年人中，独居和与配偶居住的老人分别占11.38%、52.49%，与子女同住或与孙子女同住的占35.17%，老年人“空巢”现象日趋严峻。

3. 身体状况与生活自理状况

在被调查的老年人中，身体健康或一般的分别占32.53%、35.98%，有慢性疾病或有严重疾病的占27.60%、3.89%（见图2），说明我市老年人的身体状况总体处于较佳状态。生活能够完全自理的占调查总数的87.98%，半自理的占10.26%，不能自理的占1.76%，具有自理能力的老年人占绝大多数。

4. 配偶与子女情况

在被调查的老年人中，配偶健在的占总数的74.21%，配偶不在的占24.26%，没有配偶的为1.53%。再从老年人子女的数量来看，有1个、2个、3个子女的分别占14.75%、37.50%、26.88%，居前三位，有4个和5个及以上子女的占12.22%、7.32%，无子女的占1.33%（见图3）。目前，多子女老年人还占多数，但已明显呈现日趋减少趋势，独生子女老年人目前虽还居少数，但也明显呈现日趋增多趋势，家庭小型化趋势不可逆转。

5. 60岁前主要从事的工作

6. 月经济收入情况

从经济收入来看，月收入在500元以下、500-1000元、1000-1500元的分别占21.13%、12.88%、36.25%，月收入在1500-2000元、2000元以上的占18.11%、9.65%，1.98%的老年人没有经济收入（见图5）。由此可见，大多数老年人经济收入偏低。

7. 养老金来源

选择离退休金是养老经济主要来源的有3050人，另外子女给予、最低生活保障金等也是老年人的重要经济来源。

（二）老年人最迫切需求情况

1. 精神赡养是最需

调查发现，老年人对精神赡养的需求是最强烈的，40.44%的人现在最需要解决的问题是精神赡养。随着经济社会的发展和社会养老保险面逐步扩大以及子女的经济扶养能力日益提高，老年人物质生活质量基本有了保障。但是生活的幸福不仅是物质生活上的满足，还包括精神上的享受。从这项调查显示，老人们更渴望情感上的关爱，企盼心灵上的充实。

2. 家政服务市场大

调查显示，29.97%的老年人最需要家政服务。现在社会节奏加快，子女大都忙于工作，不在父母身边的情况比较多，没有时间料理老人的生活，所以对于家政服务的需求会越来越大，也促使家政服务的市场不断扩大。我们可以推测，今后家政市场的发展对于解决就业问题将会起到一定作用。

（三）老年人助餐服务与日托服务需求情况

1. 目前老年人吃饭的提供方式

在被调查的老年人中，20.73%的人认为吃饭是个问题，79.27%的人认为吃饭不成问题。目前自己做饭的占总数的85.20%，由子女、钟点工、全职保姆做饭的分别占10.59%、1.32%、1.01%，到社区助餐点、与他人搭伙、叫快餐或去饭店吃饭的分别占0.63%、0.33%、0.11%，其它方式占0.81%（见图6）。由此可见，目前老年人自己做饭的占绝大多数，这与68.51%的老年人身体健康或一般，87.98%的老年人生活能够完全自理的情况相符合。

2. 对社区助餐点的调查

在这次被调查的对象中，37.86%的老年人听说或了解社区助餐点，62.14%的人没听说或不了解，可见老年人对社区助餐点还是比较陌生的。通过阅读问卷上有关社区助餐点的介绍后，选择愿意由助餐点提供吃饭的有4198人，占调查总数的41.63%，这次参加调查的人数仅占市区老年人总人数的5.042%，按调查比例推算，市区共有8.326万名老年人乐意接受助餐服务，这说明助餐点在我市存在较大的需求空间。老年人助餐点是由政府资助建设，以社区为主导，为社区老年人提供膳食加工配制、外送、集中用餐等服务的场所（价格通常在5-15元：一顿中餐5-7元，一日三餐10-15元）。目前，天宁街道斜桥巷社区和西新桥居家养老服务站等等已经有了为老人提供就餐的服务。但从全市来讲，老年人助餐点的数量还很少。从总体而言，还有很多老人不愿意选择到助餐点吃饭，究其原因，主要是87.91%的人生活能够完全自理和85.20%的人平时是自己做饭的，所以不需要由助餐点提供吃饭。

在愿意由助餐点提供吃饭的老年人中，因为省事方便的占62.04%，因为价廉物美的占15.20%，其它原因的占22.76%。在不愿意由助餐点提供吃饭的老年人中，因为不喜欢的占23.69%，因为口味不适的占21.36%，其它原因的占54.95%。

3. 对老人日托所的调查

在这次被调查的对象中，33.26%的老年人听说或了解日托所，66.74%的人没听说或不了解，可见老年人对日托所也不熟悉。通过阅读问卷上有关日托所的介绍后，选择一定去日托所的有405人，占调查总数的4.02%，按调查比例推算，市区共有8033名老年人一定去日托所。此外，在被调查对象中，有5046人会考虑去日托所，这说明日托所在我市有一定的发展空间。日托所，即“老人之家”，像小孩入托那样，白天到日托所，晚上回家。老人在日托所可看书读报聊天，也可打牌弈棋，或开展其他有益的文体活动，还可以就餐，日托所的优点在于收费低于养老机构，对半自理的老年人可以提供护理。由于日托所对于半自理的老年人可以提供护理，所以对于10.26%的生活半自理人群应该有很大的吸引力。

在愿意进日托所的老年人中，有47.66%的人是因为年龄较大且无人照料，24.30%的人是因为要满足精神文化需求，22.80%的是因为身体欠佳，5.24%的是因为日托所收费低于养老机构。

4. 志愿者服务

在我们这次的调查中发现，18.09%的老人愿意帮助日托所做些志愿者服务，48.71%表示偶尔可以做一点，26.03%不愿意做志愿者服务，7.17%未选择。在宁波市海曙区，有一支专门为独居困难老人提供服务的义工队伍，他们服务的内容和时间可以像银行存款一样进行储蓄，等到自己年老时又可以提取储蓄，享受服务。群众将其称之为“义工银行”。而我们的这次调查结果表明，在我市开展“义工银行”存在一定的群众基础。

服务员调查报告篇七

20xx年8月1日至29日

xx西餐服务有限公司

西餐厅服务与西方礼仪培训

通过实习了解西餐厅的基本操作过程，掌握服务技巧提高服务水平，锻炼自己的社会调查能力。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中，为适合国外客人的饮食习惯，有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞，环境幽雅，吃西餐又便于交谈，因此，在公共关系宴请中，是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长，又十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假，我在西餐服务有限公司调查了一个星期的时间，获得了经验，更增长了见识，使我对西餐有了更深的了解。在西餐服务有限公司一个星期的实习已划上了圆满的句号。在这里，第一次接触社会的调查生活，体验到生活的艰辛和不易，总体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识，又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的，总的来说有酸有甜、有苦有乐，苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法，还得分清它们的消费对象。还有那些我们中国人不太懂得的西方礼仪培训工作；快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默；快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏；乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程。其实实习的日子不是很长，当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟？不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西，以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布。摆刀叉，给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样，是那么的叫人印象深刻。

在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，乐池内小乐队演奏着古典的名曲，服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个m□第

一个是menu(菜单)，第二个是music(音乐)，第三个是mood(气氛)，第四个是meeting(会面)，第五个是manner(礼俗)，第六个是meal(食品)，这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。在xxx实习最刻骨铭心的是西餐服务的员工竭尽全力为客人提供温馨细微，物有所值的服务。还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么西餐服务的魅力有表现在哪呢？那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

在西餐厅实习的这一个月，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活！

通过调查学习，我对西餐的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、外语能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，特别是自

己的外语口语交际水平有了一个很大的提高，以前在学校里面没有条件锻炼自己的口语，在这里，来吃西餐的也会有很多的外国朋友，锻炼了自己的口语说得能力，为自己以后走上社会做了个好的开始。社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在调查中锻炼自己的能力，努力提高自己，实现自己的理想。

通过这次社会的调查，我学会了自立，懂得了团队在工作中的作用，为以后的工作和学习提供了宝贵的经验和教训，我会依次为起点，以后更加勤奋学习，锻炼自己的各方面的能力，努力提高自己的综合实力！

服务员调查报告篇八

20xx年10月11日至10月30日，本人对xxx进行了访谈式调查。

xx大厅是xx各相关职能部门集中对外的一个办事窗口，它的主要目的是让到政府办事的单位或个人，特别是需要跨部门找多家单位的，可以在一个大厅内办完所有的事，实现一条龙服务，从而体现政府办事的高效率、高效能，并实现公平、公正、公开、真正为民办实事这个目标。

xx大厅，由区党政办领导和直接管理，各相关职能部门抽调工作人员派驻，据统计，有劳动和社会保障局、发展计划局、国土资源局、财政局、环保局、民政局、计划生育局、教育局、经济贸易局、农业局等十三个部门。有些部门是固定工作人员到窗口上班，有些部门是几个工作人员轮流到窗口上班。

整个服务大厅的面积为590平方米，布局为敞开型柜台式，以部门分段，共有30个工作岗位，工作人员就位后在柜台上放

置有单位名称和个人姓名的工作牌。有一工作室提供传真、复印服务，大厅里有饮水机和沙发，有报刊供阅览。特别的是有区政府和各部门的有关红头文件也陈列出来供大家查阅，通过相关手续并可办理出借。

整个服务大厅，日常工作量最多的是劳动和社会保险局，经常可看见有人排队等候，据劳动和社会保障局的工作人员介绍，他们平均每天要接待35人。

根据大厅意见箱上的留言和工作人员提供的情况，及本人的观察、了解，行政服务大厅存在以下几个问题：

（一）信息的发布、传播不到位。服务大厅20xx年5月从金湾区办公中心搬至2公里外的原西湖幼儿园，没有通过媒体广而告之，只在原大厅门口贴了通告，很多办事的人先跑到原地址，才获知情况，转到新办公地点，多走了冤枉路。

（二）新办公地点比较偏僻，交通不方便。虽然到服务大厅办事，可乘201、207、504、701路等4路公共汽车，但从公共汽车站到服务大厅要走700米的路，稍为远了一点，夏天走得满身大汗，而雨水天便会淋个透，办事人员会感到比较不便。

（三）有些服务没有真正做到家。现在服务大厅办公地点是地处待开发的金湾区主城区——西湖城区，但目前其周围4公里范围内找不到商业服务场所，例如：服务大厅虽然设有便民复印机，但一张a4纸要收1元，与外面商业服务0.4元相比差距太大，给人觉得有乱收费之嫌。

首先，要充分利用现代科学技术以及相关设施，建立政府电子网络，让企事业单位或个人可以通过电子网络办理一些日常事务，不用来回奔跑和等候，做到减少人力、物力的浪费，缩短办事时间，提高办事效率，又能实现无纸化办公，减少资源浪费，保护环境。

其次，对一些事务重大或者业务量多的工作，可以提供上门服务。对一些问题要有预见性，防范于未然，发挥政府的各项职能，提前介入，避免事件发生或不良发展。比如，加大劳动法规的宣传，加强劳动用工工资发放等方面的监督，以此可减少或避免工人集体上访、提出行政诉求等行为，减轻政府机关办事压力，又可见工人们感觉到政府对他们的强有力的保护作用。

另外，由于一些事情可能会一时难以解决或很满意解决，有些办事人员可能会因此引起情绪激动等意想不到的突发事件的发生，所以，应该设一个独立空间（比如小会议室），作为双方商谈的场所而不会影响其他人和部门办事。

通过调查，发现设立行政服务大厅办事窗口，是一件政府提高办事效率，拉近政府与企业、政府与人民群众之间的距离，发挥政府各项职能，等多方面都有好处的事性，也是在各级政府以及各政府部门实施过程中检验过的较为成功的做法，只要能从细微处多为人民群众着想，进一步完善办公设施，改善办公环境，提高政府工作人员的素质，就可以合政府、企业、群众之力，为建设现代化金湾、和谐金湾做出贡献。

服务员调查报告篇九

随着中国经济的快速发展，奥运会、残奥会的成功举办，中国已经走向世界，世界不能没有中国，已经成为事实，中国与世界的联系越来越紧密。与之相不断适应的铁路，也得到了长足的发展。在铁路跨越式发展的总体战略背景下，站段重组的成功实施；北京新客站的成功落成；青藏铁路、京津高速的成功开通；都相继为中国的社会经济发展做出了自己的贡献。但是在高速发展的需求下，全路旅客列车的服务质量参差不齐，与构建社会主义和谐社会、树立社会主义荣辱观的要求，以及广大旅客和社会各界的热切企盼相比，仍有较大差距。研究铁路客运服务现状，思考提高服务质量的发展道路，对不断改进客运人员工作理念、工作态度、工作

方法，提高铁路客运服务质量，适应铁路跨越式发展，满足铁路运输需求及国民经济发展需要，促进社会和谐发展，具有重要的现实意义。

1. 现状及趋势分析。中国铁路走过了艰难世纪的历程，在计划经济多年的发展过程中，既为中国经济社会发展做出了积极的贡献，同时在发展的过程中也形成了船大难掉头的种种弊端，成为了市场经济建设中最后的攻坚堡垒。特别是具有铁路窗口的客运部门，在多年的历史熏陶下，铁老大的魅影历久不去，人们似乎觉得只要是在铁路工作，就有了铁饭碗，致使工作处于低谷状态，客运人员业务素质不高，精神状态不佳，服务态度不好，售票没客流，行包没货源，服务没表扬。整个客运工作很被动。尤其是公路与铁路开展了竞争，客运从各个方面都陷入了疲软状态。

2. 问题和成因分析

一是服务质量管理机制不健全。在过去多年当中，铁路建设处于初始阶段，管理粗放，技术条件落后，规章制度简单，在客运服务当中更是属于粗放经营的状态。一直没有在创新和完善服务质量管理机制上下工夫。制度建设不健全，导致了列车发生问题，得不到及时的反馈和处理，同时也缺少相应的监督和考核。在客运的管理当中也存在不少的漏洞和盲点。

二是列车服务标准不高不全。目前列车标准是各自为政，没有统一的要求，在落实上更是以列车长的素质和喜好为依据，有的虽然有标准，但是也存在落实不到位、有简化、漏项的现象。在运营过程中，有的列车员为了便于工作，阻挠、推诿旅客从本车厢上车，甚至私自破坏饮水设备的现象时有发生；夜间不作业、作业不标准、简化漏项也时常出现。

三是列车设备设施落后。虽然铁路大力更换车厢，开展绿皮车整治工作，但是与环境要求、旅客要求和服务质量要求相

比较，还是由较大的差距。

四是餐车饭菜质次价高。这一问题是一个老大难问题，已经多次提出，也进行了较大力气的改进，效果不大。我想要大力提高饭菜质量，不仅是解决餐料、商品层层加价问题，严格规范餐营管理，探索建立规模化的餐饮加工基地的问题，而是要从列车商品供应机制上考虑，对站车商品全部由铁路部门自己定价、自己销售做出更为合理的协调和处理。

五是列车安全和治安防范成效有待巩固。要进一步以确保旅客生命财产安全为核心，为切实维护列车良好的安全环境和治安秩序作出更为积极的努力。

六是路风建设不能放松。旅客列车上以票谋私、餐车茶座乱收费、粗暴待客等重点问题，要从源头治理，从客运部门人员思想上、工作制度上、作业落实上，今一步强化检查监督，严格责任追究。

七是干部职工队伍素质层次不齐。从客运部门自己认识，都认为从事客运工作不需要较高的技术和素质。这是计划经济条件下对客运工作的现实要求，也是不得已的选择。在市场条件下，旅客人员的素质和服务要求有了较大的提高，加之铁路运输旅客人数多、旅客思想活跃，对从事客运人员的服务有了较高的要求。实际上铁路客运工作涉及安全、服务、卫生、保洁三块内容，不是一名低素质的人员所能胜任的。

针对存在的现状，在铁路系统开展安全生产大反思、大检查的活动背景下，开展客运服务质量如何提高，客运收入如何增加的科学攻关，有助于提高客运人员业务素质，提高服务标准和服务质量达到一流水平。

一是强化学技练兵，业务知识达标。把提高职工的业务素质做为提高服务质量的坚实基础。制定业务学习安排，长期规划。落实每日一题，进行每班班前提问，每月一小考，每季

一大考，并把考试成绩纳入资金分配。同时聘请专业人员对员工进行队列、站姿、坐姿、化妆、语言技巧、微笑服务以及服务心理学、外语等训练，提高员工的素质，优化服务质量。同时坚持发放《征求旅客意见表》、召开旅客座谈会，完善聘请旅客为服务质量监督员，及时反馈日常服务质量满意程度，力求做到让每一个旅客满意。

通过开展业务学习，上上下下形成学业务风，人人背标、学标、用标，根据每班处理无票旅客和遇到的问题，结合规章学习理论和实作，有效的提高了业务素质，使旅客问不倒，难不住，业务学习100%达标。

二是改变服务态度，服务水平达标。服务是客运的重要工作，把向旅客奉献优质、文明的客运服务作为所有工作的出发点和落脚点，作为新形势下提高服务质量，强化市场的重要手段，要做到用心服务旅客、用情感染旅客、用爱赢得旅客。旅客至上要始终贯穿在我们的服务之中，一个微笑服务使旅客能感到来到站车如同到家的感觉，并开展了假如我是一名旅客的活动，转换思维和身份，把自己当成一名旅客，把感受和需求写出来，讲出来，转换成旅客的感受，才能体会到旅客的需求，变成客运服务的标准。同时进一步推出服务承诺，集中开展首问首诉活动，提出：

- 1、全面承诺旅客，接受社会监督；
- 2、推行无差错售票服务标准；
- 3、推行理字当头服务理念；
- 4、推出特色服务出精品理念。
- 5、行包准时、快捷送货。

服务于旅客，就是客运工作。客运就是旅客运输，这就是一

环套一环的环节，只要高标准的服务，才是旅客的满意。服务才能100%达标。

三是围绕货主满意，开展服务设计。行包工作性质复杂，即要面对货物，又要面对货主，还要面对站车交接，哪一个环节出了问题都有损于客运的形象。过去是等着旅客到车站办托运。服务不周到，曾一度造成没有货源，行包运输收入低。行李员情绪也低落。自开展攻关活动，大大调动了全体行包人员的积极性，大规模的走出行李房到社会找市场，到市场找货源，而且寻找货源的同志都是利用休班时间，冬季是寒风刺骨，夏季是烈日炎炎，不辞辛苦，没有怨言，只有共同目标：多找货源，多收入，为铁路创市场做贡献。

只要是您的一个电话，就能知道您的货物情况，您的一个要求，就能把您的货物送到家，或送到站，这就是上门托运，送货到家的快捷方便的接取送达货物车。开拓思路，迎接挑战，涌闯市场，彻底改变被动服务货主为主动服务货主的观念。针对货主想问题，努力创新突破口。这应该成为行包工作的崭新形象。

四是塑窗口形象，微笑服务您好当头。客运工作作为铁路部门的窗口，一个微笑，一句您好，都能体现出铁路的形象和国家的发展水平。客运工作与旅客接触的工具是语言和面部表情。

由于以前客运人员铁劲大，面对旅客时，面目表情麻木，语言生硬，面对旅客没有任何衣食父母的感觉，一种爱理不理，爱干不干的态度的动作，必然会气走旅客，顶走客流。在与公路的竞争中打败而去。

通过思想反思，认识到改革是形势的紧迫，生存的竞争，客运人员必然会认识到旅客首肯的重要性，思想有了转变，态度就会转变，行动就会转变，微笑服务成为了一项必要的工作，语言文雅大方，音量适宜，您好当头，几项相加列入考

核，成为竞争上岗条件和奖金分配挂钩，此项举措大大改善了客运人员和旅客的关系，提高服务质量，也赢得了客流。

全面提升服务质量，落实文明用语，杜绝服务忌语，做到将心比心，换位思考，积极行动，要注意履行以下承诺。

1. 围绕旅客满意，提升服务质量，在市场经济不断发展，旅客需求日益提高的今天，如果没有崭新的服务形象和高标准的服务质量，就难以赢得旅客的青睐。因此，客运部门将以满足旅客需求作为一切工作的出发点和落脚点。

2. 满足旅客基本需求为出发点：在服务工作中旅客最关注的是与其旅客需求最密切的服务项目的质量，如买票是否方便，托运行李是否随到随托，列车是否正点，旅行途中是否安全、清洁、舒适、愉快。客运工作实现旅客候车满意，订票、购票满意，托运行李以及旅行满意，那就是承诺落实了，旅客满意了，客运工作达到服务标准了。

3. 创品牌、争一流。

诚心待客、热情服务，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立一切为了满意旅客的需求的服务意识，吸引旅客以真诚、优质、创新感动旅客，使旅客真切感受到人民铁路为人民的铁路品牌服务。

新的世纪中，只有一流的设备未必会有一流的效果。只有紧跟时代的发展，紧扣铁路改革的步伐，不断提高服务质量，用一流的服务，展示出一流的形象，才能适应时代的要求，体现生存的价值。铁路是国民经济的大动脉，客运工作是大动脉的重要组成部份，甚至从某种意义上讲是铁路发展的眼睛和形象。铁路客运工作人员必须身怀铁路甚至国家发展大势，用勇立潮头的气魄，不断向国际服务标准化进军，创新品牌，领导服务行业，才能为铁老大赋予新时代的涵义。