

最新机场服务举措 联系服务群众工作报告 (模板10篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。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。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇一

xx县多渠道、多形式、全方位做好党员干部联系和服务群众工作，提高了党组织的凝聚力和战斗力，促进了和谐社会建设。

以群众的日常生产生活需要为切入点，为群众提供全天候全方位服务。一是热线上门服务。县、乡两级均开通党员服务110、农技服务110、信访服务110等各种形式的为民服务热线，接到求助和反映，及时派人上门解决。二是中心窗口服务。每个乡镇都设立了为民服务中心，建立完善了登记制、责任制、限时办结制、反馈制、监督制等各项工作制度，确保一年365天、每天24小时为群众及时提供各种服务。三是巡回流动服务。组建了调处民事纠纷、森林防火、民情恳谈、农作物和家禽家畜病虫害防治等各类流动服务小分队，经常深入田间地头，听取群众意见和要求，为群众解决困难和问题。四是现代信息服务。乡镇设立农业信息服务中心，建立农户信息需求登记、处理、反馈等制度，为农户农产品的产、供、销提供市场信息。县委组织部从中国农科院购买了8盒农业实用科技光碟，并将目录印发至各村党支部，在县有线电视台由党员群众根据需要点播。

以转变干部作风、打造服务型干部队伍为关键，创新服务形

式，提高服务效能。一是“1+1”结对帮扶。党员领导干部每人联系帮扶1-困难群众，农村有帮扶能力的党员与困难群众“1+1”结成帮扶对子，帮助群众解决实际困难，增强脱贫致富能力。全县现已结成“1+1”帮扶对子1846对。二是联系卡服务。将乡镇班子成员及职能站所负责人的联系电话，工作职责、联系电话以及监督电话等内容印制成片卡，发放到家家户户。下塘乡一农户家中半夜失火，该农户通过联系卡拨通了乡领导的电话，乡里立即组织了3x名党员干部赶到现场帮助扑灭了大火。三是集中下村办公。由乡镇主要领导牵头，带领职能站所负责人定期到各村集中办公，现场为群众解决实际困难和问题。县直涉农单位和部门，在防汛抗旱、林改、农业产业结构调整等有关工作中，派出工作组直接到村组现场办公。四是主题活动服务。通过开展主题实践活动为群众解决生产生活中的实际困难。每年春节前夕，走访慰问生活困难的农民群众和下岗职工；春耕、“双抢”、秋收等农忙时节，组织机关党员捐款助耕，帮助缺劳力的农户割稻插秧；新农村建设中，组织党员带头开展“三清、四改”工作。五是挂点联系服务。每位县级领导干部均挂钩联系一个乡镇、一个村、一个重点企业，不定期到挂钩联系点开展调查研究，每年至少为联系点解决1-实际问题，为群众办1-实事。对农村的种养殖大户，派专业人员挂点提供技术指导，并实行挂点帮扶责任制。目前全县已派驻专业技术人员4。

满足不同群体的不同诉求，延伸服务内容。一是全方位的人文关怀。对生活困难群众登记造册，专人联系，为他们申报办理生活最低保障，帮助他们渡过生活难关。对家庭主要劳力在外创业、务工的农户，经常走访，照顾他们的家庭，为在外的农民群众解决后顾之忧。对需要就业的农户，组织他们参加技术培训，帮助他们实现再就业。四股桥乡四股桥村今年就组织培训了三批电、车工，使13x名农民一跃成为技术工人。二是关键时期的救助应急。对汛期、森林火灾、突发疫情以及其他突发自然灾害等紧急情况，成立了以党员干部为主体的应急小分队，制定了应急预案，一旦出现紧急情况，及时对受灾群众施以救助。对大胆创业的农民群众，乡镇确

定党员干部专人联系，帮助他们协调解决场地和信息等有关问题；村里组织党员和村组干部筹资设立生产发展基金，在他们资金困难时提供无息贷款。三是参与决策的维权服务。随着新农村建设的推进，农民群众参与本地重大决策的要求日益强烈。据此，该县在乡、村两级推出了“政务点评”。政务点评每月一次，通过黑板报的点评栏、公众场所的点评箱、热线电话和有各方面代表参加的点评座谈会等形式开展，乡（镇）党委或村党支部在黑板报、广播、电视以及座谈会上，将前一个时期的工作和下一阶段的计划向群众通报，让群众进行点评。同时，实行“一册、二薄、三卡”制度，一册即社情民意收集册，二薄即会议点评记录簿、班子研究记录簿，三卡即群众意见梳理卡、工作督办卡、处理情况反馈卡。广泛收集和听取群众的意见建议，及时改进和调整工作的决策和部署。政务点评的开展，为群众参与和评价政府的工作提供了平台，有效地维护了群众知情权、参与权、监督权，满足了群众参政议政的精神诉求，得到了群众的广泛好评。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇二

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇三

社会生产的主体是企业。如果一个企业一方面能够提高生产效率，从而推动整个社会提高劳动生产率，另一方面能够提高企业员工待遇以及素质，从而改变员工的命运——那么我们要说：这个企业、这个企业的企业家、这个企业的经理人，为社会作出了极大的贡献。如果这个标准成立的话，我觉得xx为社会做出了很大贡献。

在xx□我看到的很多现象让我惊奇，因为这些东西是只有在书本上才能读到的关于成功企业的传奇故事。店长开例会，说总公司正在为忠诚员工修建养老公寓，几分钟之内就让每位员工都受到鼓舞，就像松下幸之助在做“250年计划”的演讲。只要到了上班时间，所有员工都不会停下来休息——安检员（职责相当于电工）在上客高峰期端盘子传菜；传菜员传出去一趟菜以后总是捎回一筐脏盘子；收市之前的上客低谷期，传菜员、服务员、保安都到洗碗间洗碗、擦盘子——这种效率只有在麦当劳有过；店长以及大堂经理、后堂经理总是出现在最繁忙的地方，干起活来比很多熟练员工还麻利。很多时候我都感叹：这是一个什么企业啊，他们在简直是在创造奇迹！而最让我惊奇甚至不解的是：在经过长时间、高强度的工作以后，员工还能保持心情愉快，甚至面带笑容。

经过入职培训以及一段时间的店内实习以后，我也切身体会到了这种工作带来的愉快□xx员工之所以做得好，是因为用心在做；之所以不累，是因为对工作有激情。而之所以用心，之所以有激情，则是因为自己受到了感动。被同事的感动，被火热的工作环境感动——而最重要的是被企业所感动，被领导所感动。

我之所以用“感动每一位员工”来做标题，有两个原因。第一是因为我个人在xx实习的每一天都被店里的领导、同事们感动。我用“感动”一词并不夸张，和我一起分配到牡丹园

店的其余5名新员工也同样每天都被感动。正是因为被感动，所以每一个人都积极主动的在工作。第二，我以为，“感动员工”应该是对所有管理人员的基本要求。一名管理人员一天感动10名顾客，还不如一天感动5名员工，因为受到感动的五名员工绝对不止感动10名顾客。只有要求管理人员感动员工，才能与要求一线服务人员“感动顾客”在逻辑上保持一致。

服务质量问题并不在服务本身：服务流程可以制定得无限完美，服务标准可以要求得无限严格——但是我们能做到些什么？服务问题本质上是对服务人员的激励问题。亲情服务不是靠高标准要求出来的，也不是上级能够培训出来的，而是传递的——将别人对自己的亲情传递给顾客，将自己受到的感动传递给顾客，这才是亲情服务。要传递就要有来源，谁来给员工亲情？谁来感动员工？我们不能把感动的来源寄托在别人身上，只有我们自己努力，让我们的企业、让企业所有的管理者来感动每一名员工。

其实，我觉得“为什么要感动员工”这个问题太简单了——就跟我们为什么要求员工感动顾客一样简单，问这个本身就有一点冒傻气，所以我不打算在这个问题上再说太多。

我们用什么感动员工？在一次谈话中，贾总曾经对包头海鲜店的领导说：“一定要关心每一位员工。你可以不用他，但是不能不爱他，不能不关心他。”我当时听到以后就很受感动。并且我觉得，这句话说出了感动员工的真正方法：关爱是感动之源，只有付出我们的关爱，员工才能被感动。如何关爱呢？我们可以看一看xx是怎么做的。

1. 新员工入职培训

我一定要把入职培训放到第一个说，因为入职培训实在太重要了，每一个新员工都在入职培训中得到很多东西。

首先，他们得到了系统内最优秀培训师的指导□xx每家店都不直接招聘人员，而是由片区人事部负责统一招聘，集中培训。所以可以在系统内挑选一名最优秀的培训人员做培训工作。培训师在第一天开始培训之前就告知每个人她的电话号码，并表示以后有困难可以随时给她打电话。这也是xx的所有管理者的共同方式，新员工到店以后店长、大堂经理、后堂经理都会给手机号码，都会让员工在困难的时候给她（他）打电话。

其次，他们融入了一个小集体。这个小集体只有十几个人或者二十几个人，这就比一开始就要到店里与一两百人相处容易多了。每一期培训的新员工都会自动结成一个群体，有了这个小群体，再融入大群体就相对容易一些。在培训结束到店实习后，店里也是安排同一批新员工一起吃饭，一起开小会，也有利于这种小集体的形成。这种小集体也没有形成“派别”的危险，因为几名新员工实在不可能形成什么“实力”。但是这种小集体却能迅速消除孤独感，使新员工尽快进入工作角色，融入大集体。

再次，使新员工投入工作有个缓冲阶段□xx的工作时间是相当长的，工作强度也很大，新员工一来就工作可能会受不了。在培训期间，每天只上6个小时的课，内容也很简单，吃得不错，住宿环境也不差。这对很多农村来的新员工来说，就跟度假似的。在这里需要了解一些制度、业务流程，并做好吃苦的心理准备。

最后，新员工接受入职培训以后底气更足。其实培训的内容并不是很重要，重要的是经过了脱岗的培训，重要的是有没有培训给员工的心理暗示很不一样——xx的培训至少可以给新员工两种心理暗示。第一，我们经过培训，我们是“正规军”，不是临时拉起来的“雇佣军”，更不是“游兵散勇”。第二，我们在学习□xx让我们学习，给我们学习机会。有这两种心理暗示，以后工作肯定会更加有底气。

从企业的角度来讲，集中培训相比分散培训而言，也是投入成本较小的一种方式，而且更有利于企业统一标准。

集中进行入职培训的好处远不止于此，甚至可以说每一个新员工以后的工作都会受到入职培训的深刻影响。公司已经准备在xx年做这个工作，我觉得这是一个很好的事情，应该会取得相当的成果。

2. 新员工所受到的礼遇

新员工到店后的待遇，我只能用“礼遇”一个词来概括，而不能用其他词。因为店里从店长到每一个普通员工，都是在“接待”新员工，并且这种“接待”不能不说是“隆重”。

其次，新员工提前下班，单独吃饭。店领导的这些接待大多是在晚饭的时候进行的，新员工的晚饭是由接待经理亲自安排，然后提前下班吃的。新员工的下班时间一般是和下早班的人一致，要比正常上班早一、两个小时。接待经理会亲自通知新员工下班，并且亲自搬桌子、凳子，亲自摆碗筷，亲自给新员工打饭。新员工吃晚饭也不是和大家一起，而是单独的桌椅，就只有几个新员工在一起。培训一批人分配到店大概是8天，新员工的这种待遇大概会持续4、5天至一周。因此，接待新员工并给予优待是店长及经理们的常规工作。

再次，师父的认真指导。在xx[]带徒弟是一件很光荣的事情，只有优秀员工才能带徒弟。并且，指定师父是在例会上进行，全部员工都看在眼里、记在心里。在例会上店长为新员工“征师父”的时候，响应很是热烈。每个师父都会拉着徒弟的手坐到自己身边，大家都会报以热烈的掌声。店长也会很郑重的告诉师父们，要在业务和生活上关心徒弟，徒弟的发展就是他们的发展，徒弟没有进步就是他们的失职。经理给新员工沟通的时候也会问新员工师父对他们好不好，随时了解情况。所有这些，都让师父们不敢怠慢，不能怠慢。我的师父还在第二天晚上带着我和另外两名他带出来的徒弟聚

餐。

然后，对新员工有跟踪调查。调查的对象是新员工，但内容却是针对其他人。比如店长有没有在第一时直接待，经理们有没有安排好生活，领班有没有讲解店里的情况，师父有没有认真带你。还有吃得习惯不习惯，住的舒不舒服之类。这些调查也是地区人事部做的，有时候就是培训师在做，所以也可以算是回访。

新员工这几天受到的这些“礼遇”，至少可以激励他们充满激情的.工作一个月。而一个月以后就习惯了，就融入这个团体了。

3. 领导时刻都在每一个员工身边

一个普通员工，他需要什么样的上级？一定是一个能够随时帮助自己的上级，而不是经常坐在办公室、甚至都不在店里的上级；一定是一个能够随时鼓励自己的上级，而不是一个经常批评自己的上级；一定是一个能够用实际行动告诉自己哪儿做得不对的上级，而不是一个只用嘴说自己错了的上级；一定是一个对业务比自己还熟练的上级，而不是一个不能动手的上级。所以，在xx做一名普通员工比在西贝做普通员工容易，因为普通员工主要受到激励；而在xx做一名管理者要比在西贝做管理者难，因为管理者不仅需要熟练掌握所有业务，更主要的是要关心员工。他们甚至需要是优秀的演说家，所到之处要能够提高员工的士气。

海地捞每家店的办公室都很小，只有财务人员才在办公室，才坐在椅子上工作。店长、经理们在上班时间和普通员工一样，是不会坐的，也不会时不时就往办公室跑。再加上他们还要考核员工，安排员工生活等一些事情，海地捞的店长、经理们在体力上就要比普通员工辛苦得多。但是没有人露出疲倦的样子，即使眼睛里充满血丝，也会闪烁光芒，被看到的人会受到赞赏与鼓励，很受振奋。

但是，人毕竟都不是铁打的，海地捞的店长、经理们这么玩命的工作，如果没有人激励他们，他们也撑不住。员工的激励来自店长、经理，而店长、经理的激励来自他们的前任、上级，还有他们的创始人张勇董事长。xx牡丹园店实习店长跟我说，她的师父、她以前的店长、北京片区总经理袁哥，还有张勇张大哥，他们那些人才是真正知道怎么关心人，她自己比起他们来差得远了。当然，只有精神的鼓励是不够，海地捞为店长、经理们提供了让他们感到惊讶的待遇，并且描绘了美好的前景，每个人都还能得到提升。这个问题我会在第三部分详谈。

4. 协作比分工更重要

xx不同部门员工的上班时间都是一致的，只分早班、正常班、晚班。同一班次所有人都一起上班，一起下班。那么肯定会有人有时工作量太小而有时工作量又太大。于是，调派清闲的人去忙的部门帮忙就是领班和经理们的重要日常工作之一。他们总结出了从不同部门调派人手的规律，比如早饭之后调派洗碗间阿姨们到上菜房帮忙摘菜、洗菜，十一点半以后调回；随即调派几名传菜员到上菜房帮忙配菜，一点左右调回，并且调出几名上菜师傅出来帮忙传菜；两点钟则会调派很多不忙的人到洗碗间洗碗、擦盘子。

往往在同一个区域服务的会是很多不同部门的人。比如送锅底的是配料房的人，给客人进行桌上服务、发毛巾的是服务组的人，收台、撤餐具、加豆浆的是传菜组的人，拖地的是保洁组的人，传菜过来的很可能是上菜房的人。由于入职培训是全面的培训，进店以后也会轮岗，年轻人一般都会所有的前、后堂程序，而年长一些的人也差不多会后堂大多数程序，所以协作起来一点都不困难，也不会出现责任不明确的问题。

对传菜员有一个很基本的要求，就是来回不能空手。其实这也是对每一个人的要求。店长如果从前堂到后堂去，也不会

空手跑，而是会带上一个撤下来的锅底，或者捎回去几张服务员来不及下的菜单。撤台一项工作，牡丹园店105张桌子，只有4个专职撤台人员。因为收餐具、送餐具这些工作大家顺便就帮着做了，他们基本上只需要擦桌子。我传菜的时候，发现有时很难做到回去不空手，因为有时候实在没什么可带回去的，能带的都已经被大家带回去了。“来回不空手”这个要求太厉害了，极大的提高了效率，节约了成本。

分工是提高效率的好事，但是如果规定每个人只作自己的事而不顾其他就太僵化。因为由于工作性质差别，每个部门最忙的时段不一致，帮助别人并有别人的帮忙能够将劳动量均匀分摊下来，而大家相互帮忙也是一件让人感到快乐的事情。接受别人的帮忙以后，被帮助的人绝对不会吝啬多说一声“谢谢”，而距离就会在不知不觉中被拉近。

xx设计这种相互协作的制度，就是创造一种人人相互关爱的环境。我认为他们做的很好。这也是我把协作放到关心员工这一部分来写的原因。

5. 崇高的工会组织

xx的“工会”不同于国家的正式工会机构，而是一个所有骨干、核心、忠诚员工的组织。我在xx劲松店和牡丹园店一共只见到过3位工会会员，一位是劲松店的大堂经理，一位是牡丹园店的实习店长，还有一位是牡丹园店的标兵。都是老员工，工作年限分别是8年、6年半、3年半。所以这个工会组织有些奇怪，类似于国家的中国共产党组织。当然，组织性以及严密性目前还不是很强。

工会的加入条件相当严格，最关键的一条是要宣誓终身在xx工作，直到退休，即使xx垮了也不离开。而张勇也在工会宗旨中承诺，即使公司垮了，他也不会丢下工会会员不管。我向三位工会会员问起工会时，她们都一脸崇高，说她们是自愿为xx工作终身，所以能够有工会胸牌。佩戴工会胸牌绝对

是相当有荣誉的事情，因为我注意到工会会员都不佩戴显示他们职务和级别的工牌，而只带工会胸牌。就是说，在他们看来，工会会员胸牌比店长的胸牌还有有价值。所以成为工会会员的人都有一种自豪感。

工会的人并没有多出一些待遇来，但是要承担更多的义务。最重要的是要提携普通员工，用自己的行为感召同事。有这样一些榜样在身边，员工确实能够感受到进步的动力。因此我才说xx的工会“崇高”，并且将其列为关心员工的一个方面。

首先需要说明的是，任何时候都没有向谁学习的必然性，只有偶然性。但是任何时候都有向别人学习的必要性。因为我们的社会肯定会由现在的产品消费型社会过渡成服务消费型社会。只靠菜品出色并不足以决胜于未来。西贝虽然比xx年长6岁，但是在很多方面却落在了xx的后面。

那么，我们究竟可以向xx学习些什么呢？是服务吗？xx的对客服务中确实有很多好的东西。排队时的美甲、擦皮鞋就不用说了，还有效仿麦当劳的儿童乐园，还有给老人、小孩赠送鸡蛋羹，给孕妇赠送泡菜，给情侣和夫妻赠送“莲白”，还有给长发女士赠送皮筋，给带眼镜人士赠送眼镜布等等。但这些都只是技巧而已。如果只学别人的技巧，到自己这里来就成了很平常的“花样”，而且别人还会有更巧妙的技巧。我们的目的是要学习服务，但不能只学习服务。

我考察过xx这些特色服务的来源，都不是自上而下推行的，而是由员工先想到，然后加入其他人的想法，不断改进而最终成型的。可见，基层服务人员才是创新服务的主体，只要调动了员工的积极性，这些技巧都会有的。所以，甚至可以说，我们不需要学习服务。

如果不是学习服务，那是要学习制度吗？我们去xx吃饭，看

到的是xx到员工的效率与热情。这些是前厅的表象，背后的制度大家也有一定的了解。我在第二部分和第三部分也对xx的很多好的制度进行了介绍，比如他们的工资制度、晋升制度、新员工培训制度、新员工接待制度等等。但是我们同时也能够想到：西贝也有很多很详细的服务标准，很多很好的管理制度。问题是，我们的制度在打瞌睡，而xx的制度却精神抖擞。所以，制度本身并不是最重要的，而比制度更重要的是制度靠什么在运行。如果只学一些制度，到自己这里来就成了空壳，因为制度还是没有执行下去。

当25号早上看见牡丹园店的店长吃从地上捡起来的油条，我就明白了为什么洗碗间的阿姨会对“不能扔”这么较真。一方面是因为早上的油条确实不难吃——这跟xx给员工提供的工资、福利、晋升是一致的，另一方面是因为领导自己会遵守制度——这和店领导轮流接待新员工、关照新员工也是一致的。

其实要考察一项制度能不能得到执行，在制定制度的时候就可以看出来。比如，如果这项制度只针对普通员工而不针对领导的话，多半就很难执行下去了。如果是针对所有员工，而实际上领导可以不受约束，那么这个制度也肯定得不到普通员工的尊重与实施。任你为了执行制度处罚了很多人也奖励了很多人，它就是执行不了。这是必然的，因为上行下效，领导怎么做员工就会怎么想，并且也会跟着怎么做。

要学就要学别人成事的秘诀。说得简单一些，我以为xx的秘诀其实很简单，就是他们提供的待遇能够使很多普通员工改变命运，而且领导真正关心员工，与员工一体。所以我相信，学习并不难：只要能放下架子，转变观念，只要领导不再把员工当成下属，而看成是同事，事情就容易多了。

用企业的利润改变员工的命运，而不是只改变几个人的命运；让领导真正去关心员工，而不是“管理”员工——或者说，

用企业的利润和领导的真情去感动员工，就是我们要向xx学习的主要精神品质。

“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”创业的时候，我们也曾经很勤奋、很努力；但在有所小成之后，我们就开始随便了，忽视了曾经我们那么重视的“小事”。以前我们能和员工共苦，现在却不能和员工同甘。当我们的领导不再和员工一起吃饭、而是单独开小灶，不再和员工一起擦桌子、而是坐在办公室，不再赞赏员工、而是指责他们——我们就和员工拉开了距离，我们就不再受到尊重与信任，我们的话就不再具有号召力，我们制定的制度就不再有人遵循。这就是一个企业不再发展、要衰败下去的征兆。

如果每位店长都用员工卫生间、并且亲自打扫员工卫生间（松下幸之助就这么做过），如果每位店长都在店里吃职工餐、并且把员工打多了吃不了要倒掉的食物自己吃了（xx牡丹园店的店长就吃过从地上捡起来的油条），如果每位店长每天早上比员工早到十分钟、站在门口跟上班的员工问好，如果每位店长都出现在最需要人手的地方、并且熟练的帮助员工——我相信，不出一个月，每一位员工的激情都会被点燃，每一位员工都会精神抖擞的工作。西贝本来就有这样的优良传统，我们需要的是恢复我们的传统。

我们的员工大多来自农村，埋头苦干、任劳任怨是农村人的精神气质。企业做的事情就是组织人、财、物进行生产，而人则是所有生产要素中最活跃的因素。把人的精力充分开发出来，与其他要素结合，会迸发出强大的生产力。

如果一个企业能够提高生产效率，并改变员工的命运，那么这个企业就为社会做出了极大的贡献。我相信，西贝还可以为社会做更大的贡献。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇四

一、加强学习，提高自身业务技能

认真学习公司的工作精神和售票业务知识，努力提高自己的业务技能，做到忠诚于公司，把公司的利益放在各项工作首位，时刻维护公司的利益，兢兢业业做好各项工作，为公司发展贡献力量。培养自己吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和开拓创新、求真务实的工作作风，服从公司的工作安排，坚持“精益求精，一丝不苟”，全心全意为旅客服务，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好，实现工作的完美和高效，努力获得旅客的万分满意。

二、尽心尽职，完成各项工作任务

1、认真细致做好票务工作

我每天的工作内容是在机场柜台售票以及网络平台的出票。票务工作是机场的窗口，代表着机场的声誉和形象。为此，我严格要求自己，认真细致做好柜台售票工作，为旅客提供热情周到的服务，确保我的服务能够获得旅客的万分满意。

2、不断提高自身处事能力

在平时的售票工作中，虚心向同事请教学习，在学好专业知识、提高票务工作技能的同时，注重学习现场突发事件的处理能力，如果碰到突发事件时，自己能够从容应对，解决好突发事件，切实维护机场的稳定与和谐。

3、积极做好其他相关工作

在公司领导和同事们的大力推荐和支持下，我作为公司第二团支部宣传委员，积极响应公司的精神，做好各项宣传工作；20__年9月6日，参加公司“服务创造价值”主题演讲比赛

获二等奖。我还是中国共产主义青年团淮安市第七次代表大会代表和机场公司的`亲民服务代表，积极参与社会活动，做出工作成绩，展示机场公司的靓丽形象，提升机场公司的社会影响力。

三、工作中存在的不足之处

作为公司的形象窗口，我在工作中还存在一些不足之处，主要是服务标准还不够高，工作能力有待进一步提高，有些工作还没有完全做到位。这些存在的不足之处，我需要不断加强学习，虚心和同事请教，努力实践，切实在以后的工作中加以改进和提高。

四、20__年工作计划

进入新的20__年，春运即将开始，公司要增加15条航线，我要蓄势待发，着重做到三点：一是严格要求自己，积极向党组织靠拢，争取发展成为党员。二是继续学习培训考证，全面提高自己业务技能，进一步做好各项工作。三是进一步树立服务意识，为旅客提供更加优质的服务，打响我们机场公司的服务品牌；继续做好团组织宣传工作，充分发挥亲民服务代表作用，树立机场公司在社会公众中的良好形象，促进机场公司又好又快发展。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇五

一、思想政治方面

能积极参加公司所组织的政治学习和培训。通过学习和培训提高了理论水平，认清了大好形势，明确了个人奋斗目标，积极向党组织靠拢，希望早日成为一名光荣的中共党员。为党的事业更好的工作，全心全意为人民服务作为唯一的宗旨。为实现这一宗旨，将“八荣八耻”作为处事立世的根本。在正确的理论指导下，前进有了方向，有了动力，不断前进，

不断地取得良好的成绩来向党和人民交一份满意的答卷。

二、学习工作方面

学习是为了更好的工作，要很好的工作就得不断的加强学习，尤其我们正处于一个知识爆炸的年代，各种新知识、新技术、新的管理模式不断的涌现，知识更新的频率越来越快。只有自觉的学习不断地更新知识结构才能更好的适应通信导航这一本职工作的需要，同时积极参加各种业务培训，不断的积累工作经验。将所学到的知识应用于自己的实际工作中，从而保证了本职工作的顺利进展。若安于现状，不思进取，只图应付，将会造成不可弥补的损失。在工作中牢固树立“安全重于泰山”的思想，安全是集团公司发展的基本保障和坚实基础，关注安全源于我们对生命的尊重，源于我们对社会、国家的责任。

只有在工作中一丝不苟、毫厘不差的执行各种安全保障制度，遵守工作纪律，才能保障航空安全、经营安全、资产安全和信息安全，铸造集团企业健康的肌体；以“三人行必有我师焉”的认识，杜绝在工作中的自高自大，自我自为的错误思想，取他人之长补己之短，团结同事一道搞好工作，共同构建诚信友爱、充满活力、和谐的团队；用“创新”观念指导实践工作，创新是企业发展的不竭动力，也是集团公司永葆生机和活力的源泉。

在通信导航设备设施维修中勤于思、敏于行，想别人所不敢想，用别人所不敢用的方式方法提升设备平均故障时间，提高设备维护能力，同时也为公司节约了大量的维护成本、维护时间（与同事在处理dvor信标故障中获公司奖励）；在工作中严格遵守劳动纪律，按时上班，从未出现旷工和串岗现象。在保证自己工作完成之余，也为他们排忧解难，毫无保留将自己的知识和技能传授他人，共同进步。

三、生活及劳动

“诚信胜于生命”立身以诚为本，处事信为先，有诚走遍天下，无诚寸步难行。在生活方面对人诚恳、谦虚与同事们共同生活学习。量入为出、简朴生活、戒奢戒逸，始终保持着劳动者本质。在劳动中积极参与公司组织的各种义务劳动(割草、清洁公共卫生等)，从不记较人个得失，自己能做的自己做，自己能解决的问题自己解决，不断强化个人执行力。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇六

近年来，区以服务发展为目标，以服务民生为落脚点，着眼于降低营商成本、提高投资回报，着力从解放思想、制度创新、规范监管上下功夫，以环境优化促经济发展，切实把优化发展环境作为项目推进的头等大事来抓，全区优化发展环境各项工作得到稳步推进，取得了明显的成效。

按照“资源整合好，上下配合好，部门协调好”的原则，采取统一组织，分级实施，上下联动，条块结合的办法，成立了以区长任组长、区四套班子领导任副组长、相关职能部门主要领导为成员的区优化发展环境工作领导小组，领导小组下设办公室，与纠风办合署办公。近年来，每年年初都召开优化发展环境和加强机关效能建设动员大会，区委书记、区长对优化发展环境工作进行部署并讲话，明确提出了各个阶段的工作目标及要求，全区各单位（部门）也相应召开各种会议，将责任层层落实到个人，使各项工作从上至下有人管、有人抓，为优化经济发展环境提供了强有力的组织保障。为扩大开放、加快发展，我区还及时出台了以优化经济发展环境为重点的一系列文件，制定了《关于损害经济环境行为行政处分的暂行规定》、《区人民政府行政问责制暂行办法》、《区整治和优化招商引资软环境“十不准”》，印发了《关于对区有关部门（单位）政务环境和形象测评实行综合评议评价的通知》，并出台了关于扩大招商引资、引进资金、引进人才和项目的优惠政策和奖励办法。同时，我区利用报纸、电视等新闻媒体开展宣传教育活动，在区人民政府网上专设“优化发展环境和民主评议政风行风”专栏，编印《优化

《经济发展环境简报》、《提升行政效能建设简报》、《民主评议政风行风简报》40期，向广大客商、群众宣传我区发展环境的优惠政策和工作动态，在全区营造了“人人是环境、处处是环境、事事是环境”的浓厚氛围和干事创业的良好环境。

为着力解决影响发展环境的机制性障碍，促进经济快速健康发展，我区成立了区行政服务中心，并配备专职工作人员负责。全区具有行政许可审批的单位都在行政服务中心设立办事窗口。行政服务中心制定了一系列科学的管理制度，一是全面实行一门受理、联合审批、一口收费、限时办结的“一条龙”服务，从根本上解决办事效率低、服务质量差等问题。二是依据行政许可法的规定，要求凡是具有行政许可审批的项目，凡是具有行政事业收费的项目均必须进入行政服务中心。三是在窗口工作的都是各单位政治思想好，业务能力强，作风纪律硬的干部，使服务中心真的成为服务功能齐全，办事程序便捷，内部运转顺畅，工作优质高雅的形象服务中心。同时，我区严格清理各类收费项目，严格清理各类协会和依附政府部门的各类机构。鼓励企业依法开展多种形式的互助性融资担保，加强外来投资企业的商会建设，努力营造亲商、富商、安商的生产生活环境，做到引得来、留得住。

为加强对区委、区政府关于优化发展环境一系列重大决策、措施贯彻落实情况的监督检查，进一步创优发展环境。我区制定了《区优化发展环境监测工作的方案》，健全了监测点和监督员管理办法、监测信息报送制度，聘请了海川化工、圣航洁具等10家企业为我区的优化发展环境监测点。同时，在这10家企业各聘请1名老总或经理为我区的优化发展环境监测员，监督员对政府执法执收部门及其工作人员到监测点企业执行公务或监测点企业到职能部门办理相关事项的情况（包括依法行政、服务态度、工作作风、工作效率等方面）进行即时监测，并及时收集和上报周围其他企业反映的对政府职能部门及其工作人员履行优化发展环境职责的情况、意见和建议。通过优化环境监测工作的开展，我区共梳理出影

响发展环境问题16个，解决率达100%，深得广大企业的好评，全区的经济环境也得到了进一步的优化。

针对优化发展环境工作“上热下冷”、“中梗阻”、“下梗阻”，部分科室站所工作人员办事效率不高、服务意识不强、工作作风不优，群众反映办事难、办事慢等情况，我区对区直机关中层干部开展了效能测评。测评对象主要为区直行政执法单位、经济监督部门和窗口行业的中层干部；测评内容为重点工作、服务水平、履行职责、廉洁自律、依法行政等五方面内容；测评方法采取本人自查、民主测评和服务对象评议相结合的办法进行，即：测评对象根据测评内容进行自查，各单位在此基础上，召开机关测评大会，同时根据本部门工作职能，合理选定一定数量的直接服务对象为社会评议员，组织填写测评表对干部进行测评。测评结果纳入干部管理档案，作为对干部评价、使用的重要依据。对被评为“优秀”等次和排位最后一名的，由区效能建设领导小组给予通报表扬和视情处理。通过这次测评切实搅动了广大机关干部思想，全面准确了解中层干部的工作表现和业绩，重点解决工作落实中存在的“中梗阻”、“下搁浅”现象，促使其自觉履行岗位职责，转变工作作风，加快工作效率，谋取最佳工作效能。

近年来，我区持续开展了加强政风行风建设、优化经济发展环境综合测评活动。平时，我们经常采取“听、问、看、查”等方法，对全区参评单位的政风行风建设进行了明查暗访，对参评单位测评的五个方面内容的贯彻落实情况进行了督查，进一步规范了各部门的机关作风，建立健全了首问责任制、岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、公开办事制、效能告诫制等制度，逐步形成了比较完善，操作性较强的效能建设体系，取得了一定成效，但优化发展环境工作是一项必须与时俱进、永不竣工的系统工程。去年以来，我区以开展提升行政效能、建设服务型政府主题活动为契机，进一步增强机关服务优质化。全区各部门单位和干部联系自身实际，围绕查找影响和妨碍发展环境的思想观念、工作作

风、体制机制、管理方式方法等方面的突出问题，围绕如何进一步提高行政效能、优化发展环境开展“六对照、六讨论”，思考如何进一步推进机关效能建设、建设廉洁高效服务型政府，让各类生产要素得到优化配置和快速流动，切实增加环境竞争力。广大干部职工对发现的问题召开专题会议进行深刻剖析，分析存在问题的原因，找准思想根源，针对查找出来的突出问题，采取有力措施，集中力量从实行公开承诺、深化行政审批制度改革、理顺职能明确责任、规范机关行政行为、全面推行政务公开、加强行政服务中心建设、深化招投标交易制度改革、加强项目带动战略保障制度建设、提高干部的素质和能力、不断强化行政监察力度等十个方面进行整改，取得了很好的效果。同时，围绕民主评议政风行风，深入开展“民主评议政风行风群众满意度调查”和各行各业代表评部门等活动，收集整理优化发展环境各类意见建议76条，并全部落实整改到位。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇七

金秋时节，猕猴桃标准化示范园就像绿色的地毯从脚下伸向远方，被冠以“vc”之王诸多美誉的猕猴桃在这里已结出丰硕的果实，成为当地群众致富的“金蛋蛋”。

红星村党总支书记说：“全村50多名党员带头发展猕猴桃，去年全村人均种植猕猴桃1.5亩，人均纯收入达到9680元，今年村上的猕猴桃又是一个丰收年”。

为了培育一批发展本领强、致富能力强的农民党员队伍，以“十百千万”示范推进工程为载体，已使1200多名农村党员脱颖而出，成为当地群众脱贫致富的“领头雁”。

该县通过政策、项目、资金等帮扶，先后创建金渠镇红星村等一类村党组织4个。

按照“一乡一业、一村一品”的要求，在农村基层党组织中

广泛开展“创建村级党组织科技致富示范基地”活动，全县创建农村党组织科技致富示范基地20个，辐射带动广大农村党员干部群众调结构、抓产业、促增收。

他们充分发挥农村党员现代远程教育平台的作用，把乡土人才、产业大户、农村能人等培养成党员，把农村党员培养成致富能手，全县123个村级党组织共培养党员科技致富带头人1230名。

每个党员科技致富带头人带动10户农户实现科技致富，带领全村农民掌握2至3门实用技术，全力帮助和引导发展“一村一品”优势产业。

使全县猕猴桃、大樱桃、草莓、个体私营经济等特色产业蓬勃发展，农民增收渠道明显拓宽，农民收入实现较快增长。

在村级党组织和广大党员的带动下，今年该县猕猴桃总面积可达到24.7万亩，年产值将超过6.8亿元，农民人均猕猴桃收入有望超过3400元。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇八

我网点紧紧围绕全行改革发展大局，牢固树立“为领导服务、为科室服务、为基层服务、为员工服务、为经营管理服务”的宗旨，转变工作职能，强化直接服务经营管理作用，实现单一管理向综合管理转变，实现常规服务向增值服务转型，通过提升营业厅的服务层次和水平，充分发挥营业厅在全行工作中的枢纽作用、参谋助手作用、组织协调作用，保证全支行工作正常、有序、高效运转。

作为一个对外的服务窗口，首先要给客户提供一个整洁的服务环境。因此，我支行在每次晨会中强调，要求网店人员要保持一个整洁、舒适的环境；其次坚持优质文明服务，让客户满意，愿意来我网点办理业务；再次是保持好的工作环境，

树立正确的工作态度，认真、细致和持之以恒的保持优质服务。营业厅必须牢固树立“五个服务”的意识，即为领导服务、为部门服务、为基层服务、为员工服务、为经营管理服务，并把它作为系统工作的着眼点和立足点，要在不断提高自身服务水平和效率的同时，圆满完成各项任务，充分发挥好支行政运转枢纽的作用。

服务优质，态度先行。办公室在服务工作中一定要态度谦和、举止得体、方式恰当。能办的事，力求办的快、办的好，服务到位；不能马上办或不是能力范围内的事，也要解释到位，并做好协助。言语是沟通的基础，营业厅是市分行形象的一面旗帜，动听的言语、热情的接待是留下美好印象的前提。营业厅服务工作必须从美化语言做起，从每一次接电话、每一次接触中展示我支行的风采。

营业厅服务要做到又好又快，无论是领导交办的任务，还是其他部门、基层行提出的服务需求，办公室员工都要立即行动，抓紧时间，提高效率，争取在第一时间交出满意的服务答卷。在日常的工作中，对营业厅的所有区域进行了划分，每个人都有自己的卫生区，包括大到地面、墙面、玻璃，小到一个椅子、一个服务牌、一个小角落等，确保不留死角。同时要求员工做好营业厅的卫生打扫工作，更要注重加强日间的卫生保持，发现自己的区域出现脏物等就要及时处理。

营业厅一定要做到能办的事情办的快、办的好。这就要求每一位员工熟悉服务流程、通晓服务知识，用过硬的本领实现服务质量的快速提升。每天营业前，大堂经理要检查客户服务区凭证是否齐全，柜员检查现金区凭证是否齐全，必须足够一天的用量。这也是我支行《营业网点管理规定》中的明确规定。这一做法避免办理业务过程中出现凭证短缺，节约了客户的办理时间。另外，由于凭条定位放置，柜员取用方便，既减少了差错事故的发生，又大大提高了工作效率。

通过大堂客户经理在维护营业网点的服务形象方面不断创新

服务功能。大堂客户经理在服务秩序、回答客户咨询、受理客户投诉、为客户提供差别化服务、对客户表示关注和尊重等方面发挥服务形象大使的作用，成为营业网点建立和维系客户关系的核心。此外，该行为优质客户开辟绿色通道。对优质客户，建立详细的客户动态信息和管理档案，建立定期联络制度，定时拜访，及时了解和掌握优质客户的需求和意见。在随时为不同客户提供优质服务的同时，尽可能地体现贴心服务的理念。

针对现场管理要求，制定严密的奖罚制度。网点负责人连同营业经理，认真履行服务现场管理职责，以身做责，敢抓敢管，并随时检查，出现问题及时处理，属于谁的问题就追究谁的责任，并做到与绩效挂钩，使每位员工的积极性和主动性得到最大限度的发挥。

服务创新是银行业完善服务手段、提高服务质量、提升核心竞争力的重要举措，同时也是银行业生存和发展的内在动力。我支行十分注重服务对象的社会性、大众性，服务体系的高效、快捷、安全，将优质文明服务贯穿于业务经营的全过程，更加体现“以人为本”。通过以上措施的实施，有针对性地采强化银行服务创新功能，提升了整体服务水平。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇九

我们将审计信息化建设提到关系审计工作前途的高度，建立有效的工作推进机制，成立了由局长任组长的信息化建设工作领导小组，统一指挥全局的信息化建设工作。主管副局长负责领导计算机攻关小组，督察各科室计算机课题组的工作，指导和协调人员、技术、设备等具体问题。解决资金上硬件。我们大力压缩其他方面开支，加大对计算机硬件采购比重，积极争取市委、市政府和业务上级的支持，建成了标准的中心机房，搭建了审计内网、专网、外网三大网络平台，实现了与市委、市政府和上级审计机关以及其他审计机关的互联互通。强化oa在行政办公中的运用，收文、发文全部网上流

转，阅件、办件全部网上办理，公告、通知网上发布，实现了机关公文流转和内部事务管理的无纸化、信息化，实现了oa与ao的交互和对审计现场的有效管理。今年又对全体审计人员的手提电脑进行更新换代，确保审计装备的高效，服务于审计工作。坚持培训提素质。为了解决计算机审计培训配额少，培训机会不多，我们选派责任心强，业务水平高的审计人员参加上级的培训，给参训人员定任务、定标准，使他们在培训中不仅要提高自身的业务理论水平，而且要吃透培训内容，回来后整理出完整的培训方案，在全局开展二次培训，达到了“一人受训，全局受益”的效果。目前，全局有4人通过计算机审计中级考试，这次我局又选派5人到省厅参加培训，逐步扩大信息化人才队伍建设。健全机制保高效。我们制定了《信息化建设工作考核办法》，规定“每个有条件的审计项目，必须采集相关被审计单位的电子财务数据和业务数据，每名审计人员必须应用现场审计系统开展审计业务，每个科室必须报送计算机审计方法和ao应用实例”。还积极鼓励审计人员开发审计小程序、小软件、小模块、小工具，促进了oa的推广应用。

我们坚持将信息化建设作为推动审计转型发展的突破点，充分发挥信息化在规范审计实施、提高审计质量和效率中的作用。一是搞好审计数据库的建设和应用。我们设置了“隐蔽工程资料库、审计疑点资料库、法律法规资料库、审计信息库、审计对象资料库、计算机辅助审计经验库”等6个数据库。特别是隐蔽工程资料库和审计疑点资料库大大提升了审计监督效果。二是积极开展计算机辅助审计系统。在审计工作中，在审前调查阶段，审计组在数据采集、数据清理、数据转换、数据分析的基础上，确定审计工作重点。在审计实施过程中，审计人员利用现场审计系统完成审计取证，审计底稿编制、审计报告编写等工作，提高了审计工作效率。我们还根据各专业审计特点，将ao系统与数据库软件结合运用，充分运用数据库分析技术，开展计算机审计。

一是抓应用，加强审计业务与计算机技术的融和。扩大计算机审计项目的覆盖面。鼓励有条件的项目均运用计算机审计技术，争取到xx年，我局开展计算机审计的项目占全部审计项目的比例达到60%。在预算单位审计、社保审计等行业审计中开展行业计算机审计模型的探索，总结计算机审计专家经验和方法，促进审计人员思维方式和工作方式的转型。二是抓软件，强化审计业务基础数据库建设。依托《审计管理系统》和《现场审计实施系统》等平台，加快被审计单位资料、会计数据的收集，着手建立审计成果资料库、审计专家经验方法库。三是抓人才，改善审计队伍知识结构。着力探索“审中带培”、“审教结合”等与审计实务结合更紧密的“短、平、快”式的培训。争取到xx年，80%以上的审计业务人员通过审计署、省厅计算机审计中级考试。四是建立考核机制，促进成果应用。将审计管理系统的应用情况和开展计算机审计项目的情况纳入年度工作考核，对优秀的计算机审计项目予以奖励，对入选审计署“ao”应用实例和专家经验的个人予以适当鼓励，通过多种激励措施，推动计算机审计应用水平和信息化管理水平的不断提高。

机场服务举措 联系服务群众工作报告篇十

一是整合卫生资源。去年，完成了全县7所乡镇卫生院标准化建设，并通过省首批示范县验收。今年，县政府投资近200万元，为乡镇卫生院购置老年人健康体检等公共卫生服务方面设备。6月，县政府召开动员大会，开展标准化村集体卫生室建设工作，到12月底，完成了人员、资产整合，实现了“一村一所一址”，91%的村达到标准化建设要求，为全面实施乡村一体化管理，促进基本公共卫生服务均等化打下了坚实基础。

二是强化队伍建设。我们意识到，公共卫生将是今后基层卫生工作的重中之重，为此，必须造就一支高素质的专业队伍，解决好有人干事的问题。县卫生局早在就设立公共卫生科，

负责全县公卫工作。去年，按照“公正、公开、公平”的原则，采取“双推双考”形式，即：民主推荐、班子推荐；业务考试、个人考察，竞选配齐了7名乡镇卫生院专职公共卫生副院长。县政府研究确定乡镇卫生院公共卫生服务人员占全院40%，比省规定的比例提高了10个百分点。通过县定条件、乡镇把关、村级推荐方式，共确定了219名村级公共卫生服务人员，全县形成了县乡村三级公共卫生服务固定的网络体系。

一是健全组织。成立了由政府县长亲任组长，分管县长任副组长，财政、人劳保、发改等相关部门为成员的医改领导小组。建立了联席会议制度，及时研究解决医改工作中存在问题。卫生局专门成立医改办公室和项目办公室，具体负责公共卫生项目的推进工作。县疾控中心设立慢病、健教等公卫项目技术指导组织。

二是完善方案。结合实际，县政府及时研究出台了《关于医疗卫生体制改革的实施方案》及7个配套文件。县卫生局制定了《基本公共卫生服务考核方案及评估标准》、《慢性病管理实施方案》《重性精神病管理实施方案》等，明确了目标和任务。

一是县级医疗卫生机构的资金发放，依据37号文件规定，项目资金总额的10%部分，用于承担基本公共卫生服务的县疾控中心、精神病院等医疗卫生机构。资金发放依据各自工作职能、任务完成情况和相关支出凭证，报县卫生局审核同意后，方可拨付。

二是乡镇卫生院、社区服务中心资金发放，每季度由县疾控中心、县精神病院等县级公共卫生机构按对各乡镇基本公共卫生服务开展情况进行绩效考核，以得分情况评定为合格的发放本季度本乡镇项目资金的70%，年终项目资金依据本乡镇年度考核得分情况全县统一发放。季度考核为不合格的延迟发放本乡镇项目资金，考核为合格后给予发放。

三是村级公共卫生服务人员补助发放，按照县政府《关于乡村医生承担公共卫生服务补助办法》，补助村级公卫人员（乡村医生每月220元，执业助理以上每月320元）。

四是用于基本公共卫生基础设施及宣传培训投入，如：统一标准制作宣传栏、制度牌，购置电视机□dvd□印制健康档案及各种表格等。

五是其余资金对乡镇、社区卫生服务中心给予补助。