

2023年演讲比赛和(通用6篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么什么样的报告才是有效的呢?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。

服务行业述职报告篇一

20xx年是寻求发展的一年。在这一年里,物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下,始终贯彻为业主“构筑优质生活”的企业理念,遵循“业主至上,服务第一”的原则精神,根据实际情况,在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作,使小区前期物业管理工作的逐步走上规范化的轨道,物业管理工作取得了一定的成效,这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分,现将20xx年的工作总结如下:

一、20xx年日常管理工作目标完成情况:

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一,此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要,纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题,无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患,从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰,这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此,在装修管理工作方面,我们重点加强了以下方面的工作:

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动,对存在未符合管理规定的现象,限定作出整改,并按计划实施复检工作,此项工

作得到了大部份业主的肯定。

5)从20*年十月份起,根据工作的安排需要,管理处设立了装修巡检专项负责制度,该项工作由保安队长组织实施,经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施,取得了良好的成效。

(二)小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重,为能给业主提供一个安全舒适的居住环境,我们狠抓了小区治安消防管理工作,对保安人员定期进行岗位培训,考核,制定了严格的岗位执行标准,并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查,文明执勤,礼貌服务,在前期装修阶段进出人员复杂,硬件设施条件欠缺的情况下,基本完成了公司安排的各项工作任务。

5)前期阶段由于各方面的因素,停车场车辆出入管理较为混乱,通过邓经理主持召开专项整治工作,并安排落实相关工作后,所有进出的车辆均已凭证出入,大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

(三)公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的,作为广浩地产首个小高层住宅项目,由首期楼宇交付业主起,我们一直秉持的工作理念是:“严把接管验收关,密切监控设备运行状态”,为此我们实施了以下管理措施:

(四)环境卫生管理

环境卫生方面,管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度,由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作,并每天开展巡检整改工作,经过保洁人员不辞劳苦的付出,小区的环境卫生逐步

得到完善,同时因应恶劣气候环境,我们开展了专项的大扫除工作,全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

(五)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境,我们严格落实了绿化管理措施,根据*小区绿化施工进度,配合公司积极做好绿化养护管理工作,设计制作绿化警示牌、绿化带围栏,使绿地基本无破坏,践踏及公用现象;同时根据绿化的习性制定绿化养护计划,定期对绿化施肥及修剪,通过绿化员工的辛勤工作,小区的绿化生长状况良好。

服务行业述职报告篇二

各位领导,同事们:

本人李星辰20xx年4月入京,同年6月在京创业,代理天津龙辉品牌水处理设备,今年4月份进入本公司。

在进入公司的那刻起,我便告诉自己一定要有一凡作为,我的目标:事业要发展,工作要进步。我不是一个满足现状的人,我更相信自己的能力。

从到热公馆至今已有半年有余,一直任职水区服务人员。任职期间坚持公司五大政治观念,以客为中心,三老原则,两个绝对,害群之马,身先士卒的工作方针在岗位上勤勤恳恳,尽职尽责,在思想、工作等方面取得了一定的收获。本人曾经也是领导比较看好的员工,但也曾让领导失望,放弃过。在此非常感谢杨经理,连经理及各位干管这段时间对我工作的关心与指导,感谢各位领导及各位同事对我工作的支持与帮助。现将我这半年来的工作情况做一简要述职。

认识个人心态。在进入公司前,我算是个自由创业者,对于什么是“心态”概念很模糊,做事一直都是按照自己的原则

来，处理事情也很自我。进入公司后，前期工作一直很低调，因为之前我没有接触过服务行业，面对领导所提出的“五大政治观念”还不能完全体会与领悟，但本人一直相信吃的苦中苦，方为人上人。老员工不愿意做的，我做。老员工不愿意收拾的，我收拾。只要自己能办得到的基本不会给领导和同事添心事。本着一种虚心学习的心态，把自己的本职工作尽可能的做到尽善尽美。在工作中，不以个人的意志行事，凡事商量，从心底里服从领导的正确决策，并为之尽心尽力。

由于前期工作表现良好，得到领导的认可，7月下旬时被提为录入，本人也不负领导的重望，三天时间利用工作空余时间掌握所有录入应知应会，8月4日录入考试通过，获录入系统。同时我的创业收益也走到了本年度的最高峰，月收入不低于经理的月薪。但我的心态也在慢慢的转变，开始变得轻浮，骄傲，自大！不再服从领导的指令与安排，在工作期间携带手机进入工作岗位，违反了五大政治观念里的“两个绝对”——绝对的执行力。后被处罚停岗两天，罚款一百，返长中班，罢免录入一职。在办公室跟经理谈到这件事的时候，我沉默了半个小时，这半个小时我考虑了离职，考虑了转部门，但最后还是决定要留下来，出门的时候泪水在眼眶里打转，我感觉我很委屈，但后果却是我一手造成的，我很后悔。世界上有多少有才华的失败者，世界上也有很多高学历的无业游民——只是因为选择的错误。人生最重要的不是努力，不是奋斗，而是抉择。我还需要这个平台，我也相信我有这个能力把这份工作做好，不管是在什么岗位，以前我行，以后我也行。半途而废不是我的作风。在当天的检讨中，我写到，感谢领导给我这次机会，虽然丢了录入这个职位，但我却学到了很多。我的人生不需要大道理，大道理都是自己体会出来的。通过这件事，我深刻的体会到了“舍与得”，有舍才有得，我虽然丢了录入一职，却得到了一个一辈子都不会忘记的教训和感悟。我也感觉我比以前更能曲能伸了，更能看清自己了！永远不要高估自己在集体中的位置，因为当你离开时，太阳一样从东边升起，你的离开只会成为别人茶前饭后的话题。我也体会到这句话说的是多么的深刻！

在事后的工作中，我努力的转变自己的心态，每天的工作我还是像往常一样把最灿烂的笑容挂在脸上，跟同事谈天说地。表面上我还是一副无所谓的样子，可心里总感觉力不从心，对领导的处罚还无法释怀，工作期间也屡次犯错。在长中班工作到一个月的时候，实在不知道该如何再坚持下去，无法在坚持自己的信念，也许我真的该离开了，我提出了离职。可是杨经理与梁总监的到来却解开了，一直以来最困扰我的问题——“心态”。在与领导的一次谈话中，我才真正认知到我最缺乏的是什么——“包容心”。因为个人心胸不够宽广，所以导致无法以转换角度的方式来思考问题，无法包容别人的过错。在那次谈话后，我又有了新的认识，原来当一个人从自己口中说出自己的缺点时，是那么的困难，那么的刻骨铭心！后期我开始琢磨什么是心态，该如何正确的去调节，本人就此问题也查阅了一些资料。并做出总结与反思，也写了一篇关于心态的文章在热公馆内部投稿，也许在本月的热报中，大家有希望能够看得到。

在近期的工作中本人可以说对于心态上有了更多的认识，在工作中遇事处理的也感觉非常得心应手，不管出现任何问题，本人都会先从自身找原因，端正积极进取的心态，不推迟，不狡辩，听从领导的安排。工作业绩也得到明显的提高。

此致

敬礼！

服务行业述职报告篇三

就快结束了，回顾这一年的工作，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。首先要感谢领导和同事们对我的培养和关怀。回顾过去的一年，我自己有很多的感想和体会。

我来到了移动工作快3年了，从营业员的岗位到今天值班经理

的岗位有半年多时间，我认为营业员这个岗位，是最普通最平凡的，作为企业的窗口，代表着电信企业的形象，要求我们在与用户直接接触的过程中要以真情沟通用户，用户至上，用心服务。营业员这个岗位需要很有亲和力，不怕与人接触。开始作为一名营业员时，我对所有的一切都感到新鲜，以往我们是接受服务，感受被服务上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的用户群体，来为用户服务，现在作为一名班长，感触更深，每天面对的问题也增多，这对于我们这些80后娇生惯养的人来说是一个很大的挑战。

我们的工作主要是与用户直接面对面沟通。也就是帮助用户可以顺利使用公司的产品。前台的工作内容其实不简单。有时面对用户的反应，很多时候是有理说不清的，需要冷静的面对他们情绪性的抱怨。我也被客户无理的反应搞得郁闷不已，还在埋怨。但同时也拥有喜悦。营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候用户会说不清楚问题在哪里，我们也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利的解决。

进入公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半开晨会，站的要直、衣服丝巾要整齐，妆容要一致，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，其实不是。人与人之间的沟通是很微妙的，要用心感受便会了解，才能发自内心的微笑。真诚的服务，真心的微笑换来用户的满意。在为用户直接的服务中，从他们感谢的目光，满意的笑容中，享受到了快乐。说话是我们天天都离不开的，如何让用户感受亲切自然不是简单能达到的。“您好!欢迎光临!”、“谢谢光临，请慢走”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对用户的真诚与关爱!这也教会我要如何为人处事。通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到这个工作不仅仅是一个服务型的工作，更多的是培养人才，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。

服务行业述职报告篇四

我是大厅经理赵楠，转眼间入职百亨商务酒店工作已一年多了，七月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅经理，主要负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作展望作简要概述。

一、在服务方面：1、大厅共计十五个台位，分为一、二、三、四区，平均每区的服务员盯四张台。共七名员工，每天安排上早餐一的名，值班的一名，机动帮忙的一名，其余的保持正常的人员配置。

1、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

3、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自己在完成工作安排的同时查看服务员的服务情况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

6、我认为经理的工作是每天都应该与员工生活在一起，多沟

通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担责任，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

二、在卫生方面：

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域责任人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。我们会定期进行彻底的清理，保持一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一直强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时间关灯、关空调。三、我工作中存在一些问题：

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立：顾客就是上帝的意识。

2、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

- 4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力。
- 5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。
- 6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。
- 7、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，小事易造成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、20xx年的展望，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、细化服务措施，提高客人的满意度。
- 3、加强教育培训，强化员工的素质。
- 4、提高服务效率，做好日常卫生。
- 5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一起学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。
- 6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。
- 7、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，发现不足之处及时弥补，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

服务行业述职报告篇五

各位领导，同事们：

本人李星辰0xx年4月入京，同年6月在京创业，代理天津龙辉品牌水处理设备，今年4月份进入本公司。

在进入公司的那刻起，我便告诉自己一定要有一凡作为，我的目标：事业要发展，工作要进步。我不是一个满足现状的人，我更相信自己的能力。”

从到热公馆至今已有半年有余，一直任职水区服务人员。任职期间坚持公司五大政治观念，以客为中心，三老原则，两个绝对，害群之马，身先士卒的工作方针在岗位上勤勤恳恳，尽职尽责，在思想、工作等方面取得了一定的收获。本人曾经也是领导比较看好的员工，但也曾让领导失望，放弃过。在此非常感谢杨经理，连经理及各位干管这段时间对我工作的关心与指导，感谢各位领导及各位同事对我工作的支持与帮助。现将我这半年来的工作情况做一简要述职。

——认识个人心态。

在进入公司前，我算是个自由创业者，对于什么是“心态”概念很模糊，做事一直都是按照自己的原则来，处理事情也很自我。进入公司后，前期工作一直很低调，因为之前我没有接触过服务行业，面对领导所提出的“五大政治观念”还不能完全体会与领悟，但本人一直相信吃的苦中苦，方为人上人。老员工不愿意做的，我做。老员工不愿意收拾的，我收拾。只要自己能办得到的基本不会给领导和同事添心事。本着一种虚心学习的心态，把自己的本职工作尽可能的做到尽善尽美。在工作中，不以个人的意志行事，凡事商量，从心底里服从领导的正确决策，并为之尽心尽力。

由于前期工作表现良好，得到领导的认可，7月下旬时被提为录入，本人也不负领导的重望，三天时间利用工作空余时间掌握所有录入应知应会，8月4日录入考试通过，获录入系统。同时我的创业收益也走到了本年度的最高峰，月收入不低于经理的月薪。但我的心态也在慢慢的转变，开始变得轻浮，

骄傲，自大！不再服从领导的指令与安排，在工作期间携带手机进入工作岗位，违反了五大政治观念里的“两个绝对”——绝对的执行力。后被处罚停岗两天，罚款一百，返长中班，罢免录入一职。在办公室跟经理谈到这件事的时候，我沉默了半个小时，这半个小时我考虑了离职，考虑了转部门，但最后还是决定要留下来，出门的时候泪水在眼眶里打转，我感觉我很委屈，但后果却是我一手造成的，我很后悔。世界上有多少有才华的失败者，世界上也有很多高学历的无业游民——只是因为选择的错误。人生最重要的不是努力，不是奋斗，而是抉择。我还需要这个平台，我也相信我有这个能力把这份工作做好，不管是在什么岗位，以前我行，以后我也行。半途而废不是我的作风。在当天的检讨中，我写到，感谢领导给我这次机会，虽然丢了录入这个职位，但我却学到了很多。我的人生不需要大道理，大道理都是自己体会出来的。通过这件事，我深刻的体会到了“舍与得”，有舍才有得，我虽然丢了录入一职，却得到了一个一辈子都不会忘记的教训和感悟。我也感觉我比以前更能曲能伸了，更能看清自己了！永远不要高估自己在集体中的位置，因为当你离开时，太阳一样从东边升起，你的离开只会成为别人茶前饭后的话题。我也体会到这句话说的是多么的深刻！