

最新服务总结结束语(模板8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

服务总结结束语篇一

我是xx部现任部xx在xx从服务员到部长已有一年多时间。我非常荣幸能成xx疗会所的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任。在这一年多的时间里xx的服务也在一步一步的提升。从服务用语到服务流程到细节服务都在不断改变提升。本部门的内部规定也在不断完善。但自己在工作方面，仍存在许多不足，从服务用语到肢体语言到服务细节等都还达不到标准化。我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱。面对这次改革，对我来说，无疑是一个新的起点，新的高度，留给我的不仅仅只是思索，而是今后在工作中定要言必行，行必果，以公司制度为原则，以为宾客服务为导向，认清自己在工作中的角色定位，工作职责，面对现实，将工作做细，做好。以下是我今的工作思路，不足之处，请领导给予指点：

一、狠抓员工服务质量，强化员工服务意识，对所有员工(包括新员工与老员工)进行全面培训。并协同任部长制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，对客户服务做到：主动，礼貌，耐心，周到，使之与贵宾区的贵宾二字相匹配。让每一位进入xx的客人在与我们的服务员接触的短短不到10分钟时间里，知道什么是大坤水疗会所xx部的服务。致力让xx部的服务成为大坤乃至整个银川洗浴行业服务的标杆。

二、提高房间的卫生质量，加大房间卫生质量的督导力度，务必保证每间房间保持干净整洁，当班期间对房间卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉。为每一个客人营造一个良好的洗浴环境。

三、加大促销力度。凡每个进入xx的客人，要求员工必须进行二次推销。争取将客人所做的按摩项目改为更高的项目，让客人最大化的消费，为公司创造更多的利润。

四、将客情回访工作落实到位，主动和做完项目的客人沟通，将客人反馈的信息每天做以记录，及时向上级汇报，只有客人提不断的意见，我们才能知道我们的缺点在哪。只有我们不断的改正缺点，我们的服务才会更上一层。

五、做好和技师的沟通□xx的服务是由服务员和技师共同来完成。他们的工作都是为宾客服务，而且服务的是相同的客人。应该说xx的团队是由服务员和技师共同组成，工作中的配合和沟通是必须的。我个人认为，服务员和技师的集体培训。面对面的沟通也是非常必要的。

六、节能降耗。控制成本：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费，做到房间人走灯灭。一次性用品的消耗，每天要登记在册。将内部规定不折不扣的执行到位，杜绝内部员工使用客用物品。严格控制成本。经核算□xx部一月份的成本(除水电外)总计元，我们的目标是2月份，在不影响服务品质的情况下，将成本控制在____元。

以上是我今后工作重点。我始终信守这样一条真理：“律己足以服人，量宽足以得人，身先足以率人。”我会以实际行动来赢得大家的理解和信任。让数字告诉大家我在努力，我还是那句话，我们还年轻，有的是旺盛的精力和不服输的信念！

服务总结结束语篇二

20xx年服务业统计调查工作在市局的领导下，始终坚持服务业方法制度改革，以数据质量为中心，严格按照要求和安排部署，认真做好服务业各项工作。现将有关情况汇报如下：

一、充分认识服务业统计调查工作的重要意义

近年来，服务业发展迅速，在国民经济中的地位和作用逐渐突出，可以说服务业已经成为经济发展的重要力量。加快服务业发展，事关经济社会发展大局。搞好服务业统计调查工作，全面反映服务业发展情况，既是经济社会发展新阶段的客观要求，也是落实科学发展观的重要体现，对提升统计服务科学发展的能力和水平，贯彻落实县委、县政府文件精神，满足各级党政领导科学管理和决策的需要，促进我县经济社会健康发展具有十分重要的意义。

二、做好汇报，争取政府的重视和支持

我们主动向县政府主管领导汇报，县领导十分重视服务业统计调查工作，要求我们全力作好此项工作。全县建立了以“整体设计、合理分工、部门协作、统一核算”为组织方式，以经济普查为基础，抽样调查为主体，政府综合统计与部门统计相结合，全面调查、抽样调查等多种方法综合运用服务业统计调查体系。20xx年度全县共调查基层单位家，全市的大部分工作量落在我县，任务很大，而且服务业统计涉及行业、部门较多，工作难度大，仅靠哪一个部门的力量是远远不够的，需要各部门建立一盘棋的思想，各司其职、各负其责，密切配合，加强沟通和协调，共同做好服务业统计调查工作。为此，我们积极协调县发改委、财政局、地税局、交通局等部门，加强沟通、搞好配合。

三、高度重视，切实加强组织领导

局领导十分重视服务业统计调查工作，召开班子会议，研究部署此项工作。建立了服务业统计调查领导小组，局长任组长，是调查工作的第一责任人，对此项工作负总责。

四、认真落实，扎实做好服务业统计调查

根据服务业统计调查的具体工作，我们召开了各乡镇办参加的服务业培训会，对服务业统计调查的意义、方法、要求进行培训。通过汇总，各乡镇办上报的报表比较完整、及时，数据质量较高。我们及时完成了服务业统计调查的平台录入及汇总工作，对统计报表进行了分类整理、装订。

但在实际工作中也存在一些问题。由于服务业统计工作量大，任务重，涉及的行业、部门多，并且服务业统计基础薄弱，工作协调难度大，信息化建设不够，在工作中我们发现个别单位工作责任心不强，迟报、漏报、拒报等现象仍然存在，影响了服务业统计数据质量。

服务总结结束语篇三

200xx年即将度过，我们充满信心地迎来2005年。过去的一年，是我党十六届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路：

一是努力实现“三创目标”，

二是齐心蓄积“三方优势”等。

总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预

检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

一是划分渠道科学，

二为分解指标合理，

三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，

四可逐步再次减员增效，

五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。

其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年

的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。

其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。

总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的%提高到%，最高日创收为元，最高日平均房价为元；全年接待宾客万人次，接待外宾万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收万元，比上半年增额万元，增幅约为%。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯

定和表扬。

服务总结结束语篇四

在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心。以下是我这段时间的心得体会：

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，12月8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哈尔滨召开，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。荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

服务总结结束语篇五

____年____服务业统计调查工作在市局的领导下，始终坚持服务业方法制度改革，以数据质量为中心，严格按照要求和安排部署，认真做好服务业各项工作。现将有关情况汇报如下：

一、充分认识服务业统计调查工作的重要意义

近年来，服务业发展迅速，在国民经济中的地位和作用逐渐突出，可以说服务业已经成为经济发展的重要力量。加快服务业发展，事关经济社会发展大局。搞好服务业统计调查工作，全面反映服务业发展情况，既是经济社会发展新阶段的客观要求，也是落实科学发展观的重要体现，对提升统计服务科学发展的能力和水平，贯彻落实县委、县政府文件精神，满足各级党政领导科学管理和决策的需要，促进我县经济社会健康发展具有十分重要的意义。

二、做好汇报，争取政府的重视和支持

我们主动向县政府主管领导汇报，县领导十分重视服务业统计调查工作，要求我们全力作好此项工作。全县建立了以“整体设计、合理分工、部门协作、统一核算”为组织方式，以经济普查为基础，抽样调查为主体，政府综合统计与部门统计相结合，全面调查、抽样调查等多种方法综合运用的服务业统计调查体系。年度 全县共调查基层单位__家，全市的大部分工作量落在我县，任务很大，而且服务业统计涉及行业、部门较多，工作难度大，仅靠哪一个部门的力量是远远不够的，需要各部门建立一盘棋的思想，各司其职、各负其责，密切配合，加强沟通和协调，共同做好服务业统计调查工作。为此，我们积极协调县发改委、财政局、地税局、交通局等部门，加强沟通、搞好配合。

三、高度重视，切实加强组织领导

局领导十分重视服务业统计调查工作，召开班子会议，研究部署此项工作。建立了服务业统计调查领导小组，局长任组长，是调查工作的第一责任人，对此项工作负总责。

四、认真落实，扎实做好服务业统计调查

根据服务业统计调查的具体工作，我们召开了各乡镇办参加的服务业培训会，对服务业统计调查的意义、方法、要求进行培训。通过汇总，各乡镇办上报的报表比较完整、及时，数据质量较高。我们及时完成了服务业统计调查的平台录入及汇总工作，对统计报表进行了分类整理、装订。

但在实际工作中也存在一些问题。由于服务业统计工作量大，任务重，涉及的行业、部门多，并且服务业统计基础薄弱，工作协调难度大，信息化建设不够，在工作中我们发现个别单位工作责任心不强，迟报、漏报、拒报等现象仍然存在，影响了服务业统计数据质量。

服务总结结束语篇六

今年以来，区服务业发展局根据区委、区政府的工作要求，深入实施“服务业兴市”战略，努力拓展服务业发展空间，不断提升服务业发展水平，各项工作取得了显著成效。1-9月份完成服务业三产增加值166.69亿元，占gdp比重38.4%，比上年提高1.2个百分点，预计全年完成三产增加值230亿元，同比增长8.3%，占gdp比重38.2%，提高1个百分点。实现社会消费品零售总额151.73亿元，同比增长17.5%，预计全年完成社会消费品零售总额210.6亿元，同比增长17%左右。预计全年完成限额以上服务业产业项目投资29亿元，同比增长40%；新发展限额以上服务企业11家，预计全年新发展限上企业30家以上。1-11月份服务业实现地税收入19.4亿元，同比增长35.3%。

回顾过去一年，主要开展了以下六方面工作

(一)抓统筹协调，切实提升管理能力。深入实施“服务业兴市”战略，发挥服务业领导小组办公室作用，统筹推进服务业发展。一是规划引领。规划编制《上虞市服务业提升发展三年行动计划》和《上虞市城北金融商贸商务集聚区发展规划》，进一步明确了重点区域、重点业态、重点项目的协调发展。二是强化考核。制订出台《20xx年全市服务业发展工作实施意见》和《20xx年服务业投资实施意见》，进一步完善对乡镇街道、市直部门和“两区”的目标责任制考核，明确工作机制和职能分工，形成齐抓共管的工作格局。三是深入调研。组织开展了城乡商贸流通一体化和电子商务发展等多次调研活动，制订出台《加快推进城乡商贸流通一体化的实施意见》和拟订《加快电子商务发展实施意见》《电子商务发展专项扶持政策》等文稿。

(二)抓排忧解难，大力推进项目建设。按照“项目推进年”和“企业服务年”工作要求，全力抓好24只服务业重点项目和57只限额以上服务业项目。截止11月底，24只服务业重点项目开工15只，完成投资16亿元，占年度目标的90%，预计全年完成限额以上服务业产业项目投资29亿元，同比增长40%。围绕项目建设，着重抓了三个方面工作：一是抓好项目协调推进。继续开展投资1000万元以上项目竞赛活动，对项目实行专人跟踪、联系代办、月度协调、双月督查、季度解难、全程监管等推进机制，确保意向项目早落户，拟建项目早启动，开工项目早投用。举办2次重大项目集中开工仪式，组织开展4次服务业难题协调，解决了中国伞城·商业广场等12只项目的26个难题。二是向上争取政策支持。百安商贸城、绍兴港上虞港区曹娥作业区(西区)工程被列为20xx年省重大服务业项目。三是积极开展招商引资。编制完成《服务业招商手册》，积极借助各地虞商分会平台，加强与大型国企、央企的对接联系，中国智能骨干网(上虞)、新华社沪浙港等投资50亿元以上的项目正式落地，同浙江物产集团的全面合作开始实施。

(三)抓氛围营造，有效促进市场繁荣。一方面，围绕打响“浙东新商都”品牌，积极开展宣传推介。成功举办了20xx浙东新商都(上虞)购物节和5.1购物休闲体验周两大节会，精心组织实施了十大主题购物、大型城市消费对奖等23项活动，进一步提升了“浙东新商都”的品牌知名度。浙东新商都(上虞)购物节荣获长三角最具影响力会展节庆品牌奖，我区再次入选20xx福布斯中国大陆最佳县级城市(上虞22名)。据统计，9月17日至9月21日期间，参加购物兑奖活动的企业营业额达33561.4万元，同比增长近70%;第三届汽车文化博览会，销售金额达8799万元，与上届同比增长20.5%。另一方面，有力推动城乡一体化建设。明确乡镇镇域发展规划、集镇中心商贸区块及功能定位。章镇、小越等7个中心镇或乡镇相继启动了商贸核心区建设，目前，总投资2亿元的上百盖北购物中心已基本建成，总投资5亿元的中国伞城商业广场正在抓紧建设，总投资5亿元的天外天商贸综合体项目也即将启动，其他乡镇也在积极筹建相关商贸项目;努力构建以配送企业为龙头，乡镇超市为骨干，村级便利店、便民点为补充的城乡流通经营格局，截止目前，全市共有745家便利店、308家农资经营店(点)、近100个回收网点。

(四)抓培育扶持，全面提升发展质量。按照“培育一批、扶持一批、推荐一批、引进一批”的发展思路，加强对重点企业扶持，培育一批功能强大、辐射面广、特色鲜明的高端服务企业。一是引导企业争创自主品牌。新增省服务业名牌2只，绍兴市服务业名牌1只。二是加强服务业企业标准化建设。制订服务业领域质量强市方案，举办“面对面”服务企业“讲诚信、重标准”电视访谈节目，开展服务业质量管理体系认证培训、组织《餐饮业“六常”精细化管理模式》餐饮业服务标准制定、完成餐饮示范一条街建设改造等。今年，浙江上百贸易有限公司等10家企业被评为绍兴市服务业重点企业，绍兴大通集团公司、上虞四季仙果之旅被评为绍兴市十佳服务业商业模式创新案例，新增3a级物流企业2家□4a级1家，四星级典当企业1家。三是培育企业做大做强。针对严峻

的宏观经济形势，调研走访大型商贸企业，制订出台了《加快商贸服务业发展的补充政策意见》；开展餐饮企业专项调研，加强银企协调，有效降低企业运行成本；拟定餐饮企业扶持政策，积极帮扶企业发展。

(五)抓监督指导，全力确保行业安全。加强教育管理，促进行业自律，确保服务行业运行安全。一是加大生猪定点屠宰监管。严厉打击私屠滥宰行为，特别是加大了对边远乡镇私屠窝点打击力度，1至10月份，共组织检查1415人次，取缔私屠窝点3个，全区进点屠宰量累计达到168550头，同比增10%，生猪屠宰进点率居绍兴市前列。二是加强特种行业管理。组织开展20xx年度加油站年审工作，调整完善加油站管理档案；不断完善酒类流通备案登记制度和酒类流通随附单管理制度；报请出台《关于进一步加强户外经营性会展管理的意见》。三是稳步推进社区服务。实施社区服务信息平台升级改造，开展市民日常生活求助服务、公益志愿服务和居家养老服务，96345社区服务中心月处理求助9600多件，共开展各类便民志愿服务21次，核算并兑换居家养老服务券14万多元，周氏、好帮手两家服务企业申报绍兴市试点企业。

(六)抓队伍管理，着力提升服务水平。健全机制，科学管理，狠抓服务业人才队伍建设。一方面，加强机关内部管理。结合“八项规定”和“六条禁令”，进一步修订完善机关管理制度，深入推进“崇孝守信、务实创新”、“作风建设”等主题教育活动，认真组织开展学习党的十八大精神等政治理论和“加快生产性服务业发展”等业务学习活动，全年开展集中学习15次，切实提高机关干部务实创新意识和能力。严格执行党风廉政建设责任制，加强廉政风险点防范，督促抓好诺廉、践廉。另一方面，切实抓好干部的培养任用工作，先后在局党组中心理论学习组、局月度集中学习会、干部调整选拔民主推荐会上，深入学习干部选用“四项监督制度”和“上虞区干部选拔任用实施办法”等干部任用相关条例、办法和制度，明确“德才兼备、以德为先”的选人用人标准。严格按照干部选拔资格条件、选拔任用方式和程序，加强对

局年轻干部的使用管理，今年共推荐和调整中层干部3名，其中，推荐到领导岗位1名、提任党组成员1名，调整工作岗位1名。注重提高年轻干部的综合素质，通过组织年轻干部参加区或上级主管部门开展的各种讲座、参观和选派到乡镇交流等形式，不断开拓视野，丰富阅历，今年共推荐年轻干部参加部、省、市各种业务学习9次、推荐1名年轻干部到曹娥街道学习；安排年轻干部在购物节相关活动、重大服务业项目建设等中心工作中担任重要角色，给位子、压担子。此外，加强服务业人才培育。举办服务业高端人才培训班、服务业创新创业创新培训班；开展《服务业发展政策专题辅导解读》等专题讲座，为全区服务业持续、稳健发展提供智力支持。

xx年是服务业提升发展三年行动计划启动之年，服务业工作要按照优先发展生产性服务业，提升发展生活性服务业，大力发展新兴服务业的思路，进一步强化工作统筹，加大工作力度，促进服务业经济提速、提质、提效。

主要经济指标□xx年力争实现三产增加值增长9%以上，占gdp比重提高0.8个百分点以上；全市限额以上服务业投资增长16%以上，其中，房地产投资增长11%以上，服务业基础设施投资增长15%以上，产业项目投资增长30%以上；社会消费品零售总额增速14%以上。

为确保上述目标任务的顺利完成，着重抓好五个方面工作：

(一)着力推进项目建设。把项目建设作为扩大有效投资、促进转型升级的重要抓手，主攻大项目、好项目引进落地，全力以赴推进项目实施。

1. 抓项目招商。充分利用虞商联谊会资源，主攻央企、国企和大型民营企业，组织服务业招商专题推介会，积极引进电商物流、休闲养生、总部经济等生产性服务业和新兴服务业项目，争取引进10亿元以上项目2只以上。

2. 抓项目开工。排定30只左右区级服务业重点项目，每月开展一次项目督查，举办2次重大项目集中开工仪式，确保重点项目开工率达到90%以上。

3. 抓项目解难。把缩短项目前期准备和化解要素制约作为解难突破口，每季组织开展重点项目难题协调会议，对相关难题，确保协调一件、落实一件。

4. 抓项目进笼子。积极向上争取省重点项目，力争1-2只项目列入省重点建设项目或省服务业重大项目。

(二) 大力发展电子商务。积极实施“电商换市”战略，把电子商务作为重点业态进行扶持，努力在电子商务应用、电商园区培育和重大电商项目建设方面有所突破。

1. 夯实电商工作基础。加强电子商务工作领导，建立健全电商发展工作机制，编制全区电子商务产业发展规划，出台专项扶持政策，建立电子商务统计监测制度。

2. 推进电子商务应用。依托地方特色产业、优势产业，引导企业运用电子商务模式，加快推进产业发展。农业方面，重点要推进淘宝上虞馆建设；制造业方面，鼓励化工、机电、照明等行业龙头企业，搭建行业电子商务平台，引领行业电商产业集聚发展，有条件企业都要开展b2b□b2c业务；商贸业方面，引导龙头企业开展o2o模式，形成线上线下同步发展。同时抓好电子商务进社区、进农村工作。全年新培育中小电子商务企业50家以上，电子商务交易额增长30%以上，网络零售交易额增长60%以上。

3. 加快电商园区建设。依托中国智能骨干网(上虞)、新华社沪浙港等大型电商物流项目，推进电子商务园区建设，为实现电子商务后来居上打好基础。制订区级电子商务园区认定办法，筹建2-3个区级电子商务园区并积极争创市级电子商务园区。继续抓好汤浦童装城电子商务园区建设，组建崧厦伞

件电商园区。引进和培育网络运营、美工设计、物流快递、第三方支付平台等电商服务企业。

(三)加快推进城乡商贸一体化。围绕“镇镇有商贸综合体、中心村有小型超市、村村有便利服务店”目标，重点抓好五方面工作：

1. 抓商贸综合体建设。在抓好规划的同时，全面启动5个中心镇商贸综合体建设，确保2-3个乡镇商贸综合体项目竣工投用；启动建设上浦、汤浦、谢塘、永和等一般乡镇小型商贸综合体项目，实现开工建设5只以上。

2. 抓综合经营功能区建设。根据新中心村布局，以小型农贸市场和超市为建设重点，丰富服务内容，增强中心村服务功能，争取有三分之一左右中心村达到综合经营功能区标准。

3. 抓网络建设。新增直营店、社区便利店、农村便利店40家以上，连锁便利店市场占有率提高5个百分点以上，达35%以上。实施便利店信息化改造，制订信息化规范标准，力争实现以食品安全为重点的便利店配送率达到60%以上，信息化率达到70%以上。

(四)注重提升发展质量。重点推进产业结构优化、业态功能完善、经营模式创新和集聚平台发展。

1. 抓好集聚区建设。开发区作为电商物流基地，重点推进中国智能骨干网(上虞)、新华社沪浙港重点项目尽早落地建设；小越汽车4s集聚带引进1-2家高档汽车4s店；曹娥江旅游度假区作为健康养生集聚区，争取1-2只项目落地；城北金融商务商贸集聚区力争成为省级服务业集聚示范区；城东专业市场集聚区重点培育裘皮城，推进百安广场顺利开业。

2. 加速商贸业提升。抓好开发区、城南、城北商业布局完善，启动开发区农贸市场、和盛地块商贸项目建设，推进城南市

场和酒店项目建设，抓好城北47-4社区商业综合体项目。引导浙江上百、绍兴大通等本地商业龙头企业开展商业模式创新，整合厂家资源，开展厂店直销，降低流通成本，实施名牌名品取胜战略，争取2个企业入围市级以上商业模式创新示范案例。

3. 推进标准化建设。制订行业标准1-2个，培育省级标准化示范项目1个，推进10家以上服务业企业通过质量管理体系认证，新增省级服务业名牌1只以上，绍兴市级名牌3只以上。

4. 继续实施“下升上”培育工程。重点面向专业市场培育规模企业，力争新发展限上服务业企业30家以上。

(五) 积极营造发展氛围。进一步形成“服务业兴区”的发展共识，强化“三年行动计划”落实，优化服务业发展环境。

1. 精心组织购物节。认真策划xx年浙东新商都购物节和五一购物休闲体验周活动，突出主题购物、旅游购物、网上购物，同步举办首届网上购物节，进一步集聚人气商气，提升“浙东新商都”品牌影响力。

2. 扎实开展各类竞赛。组织开展项目竞赛、优质服务竞赛、商贸企业促销竞赛和商业模式创新完善等活动，努力化解宏观形势带来的不利影响。继续开展服务业先进企业评选活动，提振发展信心。

3. 落实考核办法。落实服务业主要指标完成情况的督查、通报等措施，加强服务业经济运行分析，认真抓好服务业统计工作，确保年度各项指标顺利完成。

4. 加强人才培养。举办服务业管理人才和电子商务发展等系列专题培训班2-3期，组织服务业企业人才专场招聘活动，帮助企业引进企业管理、电子商务、市场营销等方面的人才，优化提升企业人力资源。

服务总结结束语篇七

总结过去，即是对自己过去一年的工作做个回顾，总结、审视工作中的各种问题，吸取经验，发扬优点，更好的做好下一年的工作。现将20**年工作总结如下：

重视理论学习，坚定政治信念，积极参加各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。作为单位，一言一行都代表着单位的整体形象。因为是服务部门，每天都会接触形形色色的群众，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一个满意答复”，每次看着群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗？“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。及时了解单位发生的事情，及时向领导汇报，努力做好领导的参谋助手。

在实际工作中，把理论和实践结合起来，把工作和创新结合起来，拓宽思路，努力适应新形势下对本职工作的要求，通过近段时间的学习，理论水平有了明显的提高，工作逐步走向正轨，我会更加倍努力工作，也许会有一些的辛苦，但人不常说吗？辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力；在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

个人生活意识在逐步走向正轨，摆脱旧阴影下的本位主义思想。摆脱感情困扰，重新塑造以一个全新的自我。

一是政治理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自己的情感纠葛。

为了把**年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的工作和情感经验，争取**年的工作更上一个新台阶！

服务总结结束语篇八

本学期，我社在校委、院团委及校内其他各社团的协助下，各项工作有条不紊的进行着。社团机构逐步健全、社团活动逐步规范化、活动的主题更加能体现自身特色、活动的质量也显著提高，促进了社团自身发展。

这一年，是奋发图强、积极进取的一年。我社认真贯彻落实校团委工作要点，全体成员紧紧围绕“服务社团发展，服务学生成才”的中心，本着“继承发展、开拓进取”的工作思想，“同心同德、追求特色”的科学理念，积极引领社员团结协作、努力拼搏、开拓进取，并始终坚持制度化管理，加强社团品牌化建设和文化建设，高度重视保护社员权益，进一步明确了社团工作的整体思路和战略规划，把我社本届的工作推向了一个新的高潮。并于11月份被评长春市“优秀社团”的荣誉称号。

本年我社以强化社员社交实践能力为主体，通过组织一些有关大型活动，不断突出和渗透当今就业形势，增强大学生择业意识，引导学生树立正确积极的人生观，世界观，价值观和理想、信念以及道德情操，在此基础上达到提高社团成员综合素质，增强学习与时间的主动性和积极性，保证了社团在稳定中立求发展，在发展中立求开拓。

下面，就本社这学年工作进展情况分列如下：

我社目前已有固定成员86人，其中社团干部23人，包括社长一名，副社长三名，各及副部长19名，其余为63名社团成员。

也创下了本社历年纳新人数的最高峰。

在我社合理发展社员的过程中，从思想道德，作风纪律方面做严格的考核。并在具体工作实践中锻炼和培养社员综合素质。并且，积极鼓励社员通其他校内社团成员交流学习，形成了一种和本社社员和睦相处，向其他社团社员虚心学习的良好局面。

本学年我社根据新的社会形势以及自身发展的需要，共设置了八个部门，包括：秘书处，企划部，宣传部，外事部，营销部，旅游部，常务部，网络部。这样就形成了一个由社长领导，各带头，各部成员配合的良好体系。各部门各司其能，为社团的发展贡献自己的力量。

俗话说的好：无规矩不成方圆。本学年我社继续加大加强社内规章制度的建立和健全。也正是这样，才使得社团更加科学化，高效化，系统化，社会化，规范化，也保证了社团稳定的发展。

为此，我社也制定了科学合理的制度贯彻方法，加强社团建设工作，抓好学生干部综合素质，实行“点——面”结合的制度原则，普遍约束并落实到个人。即：由秘书处对各部门部长考核，再由各部门部长对其部员考核。并且利用各种有效的途径进行宣传教育，提高大家的思想意识和道德水平。使之成为更加有效的运行机制。

制度化管理是社团规范化管理和进一步发展的核心载体。一年来，社团联始终坚持制度化管理，严格贯彻执行社团活动审批制度、招新制度、财务管理制度、年度评估制度等各项管理制度，健全完善了各项社团制度和管理体系，牢牢把握住了社团发展的大方向、大原则，促进了学生社团规范发展。

我社的宣传活动主要由宣传部和企划部共同协作完成。

宣传对于一个社团来说至关重要。不仅仅是对社团锁组织活动的宣传，本年我社更加强了对社团自身的宣传，将启明星的旗号打到校园各个地方，甚至是其他校区。也正是靠着主要的宣传工作，社团才能做大做强。可见宣传工作在我社的所有日常工作中的至关重要性。

社团内的每次活动都先由企划部写出企划书，分发至各部门部长手中，各部门明确自己的工作分配，接着就由宣传部根据实际情况出版海报，张贴在校内各处，达到宣传。

此外，为了配合本社在校内和校外的宣传活动，本届启明星社团设计出了自己的会徽标志。此次会徽的征集是采用集思广益的方法，先由部员设计上交至宣传部，再民主选举出最为适合的一个作为会徽。最后选中方案的寓意就在于体现本社开办的初衷：团结协作，努力奋斗，和更多的有识之士共同携手创造属于自己的一片天地！

本学年，我社积极参加和组织了几场大型性活动，分列如下：

在新学期的开始，为迎接新生的加入，我社积极加入校内各社团纳新的活动中。纳新的两天，天空不作美，狂风骤雨，天气情况十分不好，然而我社各基层干部不怕苦不怕累，各自坚守岗位，为新生耐心详细的介绍本社的一些基本情况，也因此，为社团注入了一大批新生力量，为社团今后的发展打下了坚实的基础。两日的纳新工作结束后，我社又组织了一场换届纳新大会。主要是对新成员的简单介绍和认识，并进一步加强各部门部长和新成员之间的共同交流。在纳新大会上，各成员踊跃上台积极发言，说出了自己对大学生活和加入社团的想法以及意见。会上气氛融洽，大家畅所欲言，也达到了预期的理想效果。在会上，本届社长作了重要指示，往届的社团社长以及个别干部也对本届启明星社团给予了很大的重视，这些无不都是给社团各个成员打了一剂强心剂，使大家对今后的学习和工作充满了热情和积极性。

社团纳新活动的圆满结束也标志着本届启明星服务社也即将步入正常的轨道。

社团纳新工作结束之后，为进一步加强社长和各部长以及部员之间的沟通，我社组织了这场大型的迎新晚会。

此次迎新晚会，先由企划部写出企划书，交至各手中，各部明确分工之后，迎新晚会就紧锣密鼓的进行了。

各个部门都积极参加，踊跃报名。社内八大部门分工明确，互帮互助，团结协作，关于迎新晚会的准备工作都在有条不紊的进行着。此次迎新晚会的节目都是由各个部自己创意并组织的。节目形式新颖，不拘一格，在晚会中，一次次高潮迭起，欢声笑语，掌声不断。此次迎新晚会受到了大家一致的好评，也得到了社联以及院领导的一致肯定。而会后的影响也是巨大的。总之，这次迎新晚会好评如潮，也将本社推向了本学年工作的一个新高峰!也更进一步调动了社团成员今后工作的热情!在本社的发展史上增添了浓墨重彩的一笔!

11月份，在我校由校级各领导以及社联主办了一场校内社团的评优活动。我社积极参评，做了充足的准备。将我社历届以来的材料整理归档，上交至学校。最后终于不负重望，取得了长春市“优秀社团”的荣誉称号!这也是对我社这几年来工作的一个最大肯定!社团内各成员得知此消息之后，也都是十分激动和高兴，这是对自己工作的认可，我社也将戒骄戒躁，继续努力，将社团做大做强!

12月份，由我社外联部主办了一场校内“精英创业设计”大赛。

此次活动主要是有外事部部员参加，目的是为了提提高社员的社会工作能力的意识，让他们提前体验创业的艰辛与困难。此次大赛共有四组参赛设计，每组有4——5名社员，都是随机分组的，这样一方面使部员之间加大熟时度，另一方面也

使部员增强了团队意识。

此次四组参赛的设计方案都有：乌托邦果吧，馨世界装饰公司□e居饰精品家装设计店，炫舞旱冰场。由社内社长，副社长，各以及副部长组成评为组，对这四组参赛设计进行评选，以及对他们提出不同的问题和意见。各评委提出的意见都很有针对性，也让部员看到了今后就业形式的严峻，提前给他们打了预防针。

此外，我社的一些日常活动也有条不紊的进行着。如：

营销部为了锻炼社员的社交和语言能力，组织了许多有关营销方面的活动，让部员自己亲自去体验去实践，也让他们增长了许多社会能力，为今后步入社会打下良好的基础。

本年度，社团加大投入到社团博客中，由网络部主办，在博客中实时更新一些社团的活动和近期工作，让更多的人了解启明星，认识启明星，也是将我社的影响力和知名度扩大，打出启明星的校园牌子，增强了全体社员的凝聚力，也极大地提高了社团的整体影响力。

各个部门也在今年加大了实践活动，走出校园，面向更大众化的社会，让部员在实践的过程中锻炼了自己各方面的能力，也让他们真正体验到作为启明星服务社一份子的意义。

我社发展到今天已经从追求快速发展的成长期过渡到了渐趋稳定、注重内涵式发展的成熟期，而成熟期的发展思路就不仅仅只是单一地追求快速发展的规模效应，而应更多地去实现“规模化、精品化、特色化”三者的和谐统一。这也是我社今后发展的道路和目标。今后我社也将继续以社联为中心，通其他兄弟社团凝聚在一起，群策群力，开拓进取，以奋斗的姿态和不懈的努力缔造社团工作生机勃勃、欣欣向荣的繁荣景象，开创我校社团工作的新局面。社团工作信息化和无纸化办公迄今仍然是广大社团人热切期待梦想。这是我们

工作的.不足之处,也是我们未来工作的重要突破点。对下学期社团的期望,从实际出发,面向未来,特有以下几点工作展望:

一、进行社团整体改革,突出社团特色,扩大社团的影响力,让有志向服务于本社团地同学能够得到更好的锻炼机会。

二、做好内部调整工作,采取理事会制。培养内部人员的原则立场,培养他们的团队合作精神,增强社团的凝聚力。

三、在预定的社团正常工作计划的基础上,搞几项对学校,对在校生,同时也对我社成员有意义的大型活动,来促进社团成员的亲和力以及凝聚力。

四、做好社团后备人员的准备工作,积极接应新老生的交替工作,竭力为社团的发展谋求一条健康积极光明向上的道路。

社团是一片孕育着无限生机活力、人才济济、英才辈出的沃土,我们深信,在校团委的正确领导下,在学校领导和社联的关心支持下,在所有社团人的共同努力下,我社工作必将迎来更加辉煌的明天!