# 服务行业的工作总结

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2025-03-15

*服务行业的工作总结（精选9篇）服务行业的工作总结 篇1 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、人员定位等自然状况，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群众中的一...*

服务行业的工作总结（精选9篇）

服务行业的工作总结 篇1

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、人员定位等自然状况，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群众中的一员，每一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、并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，无论是客房的卫生状况，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，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个提高，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我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，虽然辛苦虽然紧张可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可是了，好久之前便做好了准备，可是楼层服务员确实忙可是来，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我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、活力是火热的所以发亮，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思考，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，我都能看到了期望。

可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必须会展露出柔弱的一面，也必须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，就就应有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自我，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自我的一份力量!

服务行业的工作总结 篇2

20\_年，我办在镇党委、政府的正确领导下，根据市政府下达我镇的三产增加值?万元为目标，认真分析经济形势，积极部署工作方案，努力完成工作目标，较好地完成了年度工作计划。全镇的食品药品安全网络全部建成，各种资料归档管理，各项工作都走上正轨，为保证全镇人民群众的食品和用药安全提供了保障。

回

顾一年来的工作历程，我们主要有以下几点体会：

一、 领导重视，是服务行业工作发展的组织保证

镇党委、政府加大对服务行业工作的领导，把三产服务业工作作为全年工作的重要内容，并列入各村全年工作考核，党委分工纪委书记主抓三产服务业，一名党政领导协抓，经常听取全镇三产服务业工作的汇报，适时的拿出工作方案和实施意见，使全镇三产服务业工作有人抓、有事干、有责任，不使这项工作流于形式。

二、 加大投入是服务业发展的力量源泉

政府加大了对三产服务业工作的投入。年初，为了使之成为招商引资的(本文来源好范文网：)一大亮点，着力建设好一个新?。20\_年，政府投资500多万元在一个月内，建设了?一期工程，并成为?。20\_年，政府又投入200多万元，进行了二期工程建设，努力把景观区打造得更为靓丽，使之作为招商引资的一个品牌。今年春节前后，连续多场的大雪将去年改造好的农贸市场造成破坏，为了使群众过一个欢乐祥和的春节，镇领导和三产办全体人员在市场坚守岗位，保证市场安全运行。春节一过，政府即投入几十万元，改造加固，完善市场的各项功能，改变了原来的脏乱差的现象，极大的方便了群众的生产生活，丰富了群众的菜篮子，给了群众一个安全、卫生、文明的购物环境。且对原团结农贸市场的改造正在进行之中，由于政府对三产服务业工作的重视，带动了全镇整个服务业工作的良性发展。

三、 招商引资是服务业发展的主要途径

大力招商引资、营造良好的创业环境，吸引有识之士创办三产服务业企业。20\_年，?村通过积极招商引资，利用原有的村集体土地，新办了一家民营食品加工企业，年生产能力将达到600万元;?村在原小学旧址的基础上，也招引了一家食品加工企业，目前进展情况良好。由于政府在服务管理等方面营造了宽松的投资环境，已有两家大型超市连锁店陆续进驻我镇，既给群众购物带来了方便，又把先进的管理经验带进了我镇，推动了我镇的服务业工作向前发展。

四、 强化服务，是服务业发展的内在需要

为了营造健康、文明、和谐的经商环境，我们针对三产服务业中的不同行业，不同门类、不同组合相应采取不同的管理服务方法，对食品、药品行业实行“三网”服务结构，加强食品药品的安全，以确保人民群众健康为宗旨，对整改的农贸市场，我们从招标、定摊定点制订市场管理制度入手，加强农贸市场的规范管理。同时，我们与工商、环保、物价和安监卫生部门一起，对各个服务业门类进行经常性的检查和监督，使文明经商、安全生产、守法经营、诚实守信、不制假、不售假成为每个商户的行动指南，维护社会公德，注重环境保护，形成良好的经商氛围。

五、 三产服务业工作的不足之处

实践证明，一个地区的经济能够大发展，取决于这个地区的三产服务业发展水平的高低。应该说，我镇的服务业工作水平还处于一个较低的层次上，主要反映在三产服务业企业少，规模小，形不成气候，同时大型的商贸物流企业在我镇也形不成大的市场，难以产生大的规模效益。要解决定个问题，既要有上级领导的重视和增加投入，更要根据市场发展的需求而论证规划，方能解决我镇三产服务业后劲不足的问题。

服务行业的工作总结 篇3

转眼间，xx年即然结束，下方我将\*年工作总结

为了实现“用户满意第一”，我除保证每一天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等;并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，理解我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户带给规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的这天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一向处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从x年至今一向担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的状况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放下休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“主管”荣誉称号、两次在分行评为“核算质量”奖、二季度差错在全市排行第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

透过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自我的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户带给更优质的服务、把优质服务工作落到实处!”

服务行业的工作总结 篇4

在这一年从事餐饮服务员的工作中，改变了我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。树立了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次一年工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备：

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、正能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点，是在走向成功。

服务行业的工作总结 篇5

(一) 转变观念，转变职能，积极为服务业发展建言献策

今年是我们服务业发展局成立的第一年。服务业内涵丰富，涉及面广。加之，我区的服务业又处在一个加快发展的关键时刻，时机宝贵、任务艰巨。我们认真组织机关干部统一思想，明确任务，转变观念，转变职能，转变思路，不等不靠，结合 践行科学发展观我为泰州作贡献 主题教育活动，在机关内部开展了 践行科学发展观 我为服务业发展作贡献 活动。发动机关干部人人为服务业发展建言献策，主动谋划对服务业企业如何实施有效的指导、监控、跟踪、督查、服务，如何对发展服务业作出我们自己应有的贡献。机关每个部门都写了研讨文章，每个人都提出了许多好的建议。同时，我们还抽调部分同志参与了海陵区服务业企业人才调研和企业状况调研工作，为及时掌握服务业发展宏观趋势和周边地区动态，为领导决策提供了一定的参考和依据。

(二) 突出重点，加快步伐，集中精力抓好改制

企业改制是我们今年工作的重要内容。对已改制企业，我们加快做好扫尾工作，确保真正、彻底改制到位; 对正在改制的企业，加快工作进度，确保一步到位;对具备破产终结条件的企业，明确时间，限期终结。

今年以来，先后终结了集成公司的破产终结和机电公司的人员分流工作。

泰州肉联厂20xx年5月31日裁定破产，原运行的8500吨冷库长期年久失修，超期使用，是市政府安全办挂牌督办的重大安全隐患限期整改项目。在区委区政府领导直接关注和领导下，领导班子成员驻厂办公，现场组织，现场指挥，现场疏导，化解矛盾，实施了冷库拆除工程，确保了安全隐患从根本上得以消除，确保了人民生命财产安全，得到了市区两级领导的充分肯定。

泰康食品厂:在做了大量的基础性准备工作后，该企业已按程序向区法院提交了企业破产申请，区政府已发会议纪要明确由海润资产公司先行垫付500万元启动资金，只要资金一到帐，法院即可以裁定破产。目前，这项工作正在落实之中。

糖酒公司:今年主要是资产处置，第一批需处置的资产于今年5月10日经拍卖行按程序拍卖，第一轮处于流拍状态，目前已做好相关基础性工作，正按按法定程序组织第二轮拍卖。

金属回收公司:从20xx年下半年以来经营严重亏损，鉴于该企业现状，区政府已发会议纪要明确，该企业的改制必须尽快进入破产程序，要求法院依法裁定破产，目前破产前的准备工作已基本就绪，待法院审理后即可进入破产程序。

泰州一百、集庆不锈钢两家国有控股企业，已形成公有股权退出的方案，目前，泰州一百的审计、评估已结束，正在向区委、政府汇报下一阶段的工作安排，力争年内完成。集庆不锈钢正在安排审计工作。

(三) 围绕中心工作，齐心协力，有效开展各项中心活动

上半年，我们组织机关党员干部参加了5月23日奥运火炬传递活动，为维护社会稳定，加强安全防范做了大量工作;8月份和10月份，我们组织机关干部积极参加省和国家级文明卫生城市创建活动，配合共建单位方洲社区，为环境整治作出了贡献;切实抓好安全生产，坚持 安全第一、预防为主 的方针，落实 以人为本 的科学发展观，认真开展 安全百日赛 、迎奥运保安全等活动，收到明显成效，没有发生一起责任事故。今年我们还组织机关干部参加了全区开展的拆违专项整治和拆迁工作，通过专项调查和自查自纠，没有发现机关工作人员中有违建行为，并协助区政府有关部门，做好被拆迁企业的疏导工作，较好地完成了拆迁拆违工作任务。

组织机关党员义工服务队和中百一店党员义工服务队适时开展党员义工服务活动，义务为群众进行食品安全知识宣传、电器修理、测量血压等，受到群众好评。与此同时，受区总工会委托，系统工会牵头举办了20xx海陵十万职工技能大赛开幕式暨收银员操作比武活动，提升了职工的劳动本领和业务技能。

重要节日和重大活动前夕，我们都分别组织大下访活动，重点走访慰问困难党员、特困职工、企业军转干部等特殊群体，认真接待处理来信来访，有效地化解了大量社会矛盾，使人民群众感受到党的温暖，共享改革发展的成果。

(四)加强监督，专项整治，搞好好食品安全等行政执法工作

俗话说: 民以食为天，食以安为先 ，食品安全、生猪屠宰、酒类流通、煤炭执法等，是关系到人民生活质量和生命安全的大事。今年，我们着重从三个方面入手。一是做好日常监督管理。特别是结合国家新的行政法规的制定实施，结合我区实际，建立健全新的一系列便于操作的规章制度，要求被监管对象自觉形成自律制度，服从监管。二是搞好各项专项整治活动，三鹿奶粉事件发生后，按照省、市两级政府的要求，组织农委、卫生、工商、质监等部门及时处置，取得阶段性成果。严格执行食品经营主体资格的审查制度，严厉打击无照经营等违法行为;严格执行食品卫生管理条例，常年严查过期变质和 三无 食品;开展 创建食品安全示范乡镇 活动，整体提升管理水平。三是建立健全依法行政的各项规章制度，进一步加强基础工作。煤炭执法结合新的政策法规，建立健全了监管网络和台帐资料，严格规范执法行为，提升了依法行政的水平。招商引资工作已完成考核指标。

我们决心在新的一年里，发扬成绩，纠正不足，克服困难，努力工作，团结协调，奋力拼搏，使各项工作都能上一个新的台阶。

服务行业的工作总结 篇6

参与一些分包合同的洽谈，分包合同签订后，对分包合同进行跟踪管理；向公司提交有关的报表；做好分包结算，项目竣工结算工作；负责投标算量、报价、成本分析等工作。

其次，我对半年来的工作做了一个小结。

第一，态度决定一切，能够说，这段时间工作的过程也是我自我心态不断调整、成熟的过程。因为造价不是我的专业，刚来到公司，我有太多的茫然。整天看书好像还是无济于事，而莫名而来的烦琐的投标算量更是让我抓狂。刚开始，我甚至怀疑我不适合这份工作。之后我发现，时间是我的救星，透过自我不断的调整心态，虽然没有人说，但我自然而然的就明白了作为造价员该做一些什么事情，一些不懂的东西也迎刃而解了，顿时让我豁然开朗。如今只要有工作，我会以充分的热情来干好事情。心态的调整使我明白在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的职工；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也但是是个平庸的工匠。拥有用心的心态，就会拥有一生的成功。

第二，学习无止境，职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学校里学的理论知识运用到工作中，并进一步提高、升华。初到公司的我当务之急就是拼命的学习，整天的翻阅书本，为的是能尽快熟悉工作，有机会接触实践工作。结合学校里学的相关知识，我觉得需要进一步摸索和思考，活学活用，来解决实际的问题。

第三，即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。我工作的很大一部分资料，就是投标工作，本来以为算量是一种比较枯燥的工作，其实，如果用心多思考一下，核量工作透过运用电脑和统筹的方法，并不是那么死板乏味。接触工作至今，我也慢慢构成自我独特的方法。当然，随着工作的深入，还有新的资料等待我去学习，去思索。当然，我也存在着一些不足之处：因为去工地的机会少，实地学习的机会也太少，学东西很慢；投标工作经常出错，还需要的锻炼机会；过于注重工作的进度对工作资料的全面性思考不足；工作有时不够主动等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和职责心，把工作做好做精。

另外，我对公司现行管理制度也有自我的看法。公司应注重提高员工工作效率，我认为无止尽的上班只会让人身心疲惫，而丧失工作热情，自然而然工作效率也下降，而正常的节假日能缓解员工压力，使之劳逸结合。我推荐项目部也就应实行大小周末，同时我也思考到项目部实行这个规定也存在必须困难，所以推荐员工在双休日能轮流值班，这样更能体现公司关爱员工的人性化管理。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自我所学知识和公司的具体环境相互融合，利用自我精力充沛、理解潜力强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。以上为本人半年来粗略的工作小结，请领导审阅，如有不到之处，请领导不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

服务行业的工作总结 篇7

在朋友的介绍下我来到了\_\_，得到要来\_\_学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了\_\_学习，刚开始是学习公司文化和理论课程，我很接受\_\_的文化，我也很乐意成为一名\_\_人，在\_\_天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了\_\_店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作。

虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，\_天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。接下来我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

之后我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是新来的而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。

总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

20\_\_年就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。

在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

服务行业的工作总结 篇8

一转眼就过去了，在这短短的一年里我体会到很多，感受也很深。透过这个寒假的社会实践使我从内心体会到劳动的快乐和光荣。本人姓名，年龄22，籍贯河北省xx市xx县，社会实践职业：销售员。由于经济原因我家在XX年在本村开了一家商店。由于我校放假较早，我本打算参加一些有关自我专业的社会实践，可看到父母忙碌的身影，我心想春节快到了，那时岂不更忙。于是我还是决定帮父母分担一些，自我做起了销售员，并且帮爸爸去集市上进货。由于的原因，我不经常在家，对商品的价格还知知甚少，所以还要理解爸爸的培训。几天后，对商品的价格已有所了解。但是透过几天的实践我发现我在说话和接待顾客方面还有所欠缺，同样是买东西，我爸在时销售量就高，而我则不行透过实践我总结出几点：

第一，服务态度至关重要。做为一个服务行业，顾客就是上帝良好的服务态度是务必的，要想获得更多的利润就务必提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌礼貌，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。

第二，创新注入新活力。创新是个比较流行的词语，经商同样需要创新。根据不一样层次的消费者带给不一样的商品。去年过年，家里的商品比今年少多了，但今年推出了涮羊肉，虾，带鱼等等。这些年货是去年所没有的。此刻生活水平提高了，消费水平也会提高，所以今年要备足年货，档次也要高些，不能停留在以前了，思想也要跟的上时代。父亲确实有经商头脑。

第三，诚信是成功的根本。今年我家的对联是，上联：您的光临是我的荣幸。下联：您的满意是我的愿望。横批：诚信为本。成信对于经商者来说无疑是生存的根本，如果没有诚信，倒闭是迟早的，诚信，我的理解就是人对人要诚实，真诚才能得到很好的信誉。我认为我父亲就是这样一个人，他为人稳重，待认真诚，办事周到，所以他得人缘很好，我认为这是开店成功最重要的一点。

第四，付出才有收获。虽然我家的生意还不错，他的背后是父母亲辛勤的工作。他们每一天六点种起床，十一点才休息，冬天父亲每一天五点起床，开着三马车去30里外的县城进货，无论寒风刺骨，还是风雪严寒，依旧如故，这是为了什么呢？我明白，不就是为了多赚些钱，供我们兄弟三个上大学吗！我在家几天就感到很累，父母亲几年如一日。他们的辛苦可想而知。有很多商品要早上搬出，傍晚再搬回去，仅次一项就会很辛苦了，而且家中还有六亩田地，到了夏秋季节更是忙的不可开交，看着父母亲脸上一天天增多的皱纹，看着父母亲劳累的背影，心中有一种说不出的滋味。我还有什么理由不去好好读书，还有什么理由不去努力呢！我只有拿优异的成绩来回报我的父母，这样我才能问心无愧。

透过一年的实践使我增长了见识，也懂得了许多做人的道理，也使我更清楚地认识到自我的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格要求自我，提高自我的素质，努力学好自我的专业技能，将来回报父母，回报一切关心我的人。

服务行业的工作总结 篇9

一、勤奋学习，与时俱进理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要做好工作计划，加以克服和改进。

一、全市金融工作情况(一)大连港成功发行h股，企业上市融资取得重大突破。今年4月大连港成功在香港主板发行上市，募集资金25亿港元，实现了大连企业境外首发上市零的突破，大连港受到境外投资者的热烈追捧，在国际资本市场打响了大连老工业基地振兴和国际航运中心建设的品牌。今年5月又有润泽农化、东泰废弃物处理分别在美国otcbb上市交易，我市境外上市的民营企业达四家。6月，由招商银行作为主承销商的大连西太平洋石化公司10亿元短期融资券成功发行，成为辽宁省首笔企业短期融资券，为企业开拓了新的融资渠道。

(二)全力推进星海湾金融商务区建设。一期工程a座进展顺利，由中铁建工集团开发建设的b座项目于4月19日正式破土动工，预计今年底可完成主体封顶。二期工程已确定金融大厦、证券大厦、信托大厦、保险大厦、石油大厦5个项目，并在香港举办了“星海湾金融商务区招商项目推介会”，香港浩业、利通投资等十几家企业与市政府签订了投资意向书，意向投资金额达7亿美元。我办会同星海湾开发建设管理中心多方协调，总体动迁的前期准备工作已就绪。

(三)落实各项举措，加快金融业创新发展。

1、经过积极争取，今年1月大连商品交易所获准上市豆油期货，形成了黄大豆1号、2号、豆粕、玉米、豆油5个交易品种，初步完善了农产品交易体系。

2、继续深入推进保险创新发展工作。今年1月，由太平养老保险公司和市工商银行联合承办的首笔245万元标准化企业年金业务正式签单，标志着我市标准企业年金市场化运作的开始。同时责任保险、农业保险以及建筑工程意外险也得到进一步发展和普及，较好地发挥了商业保险辅助社会管理的功能和作用。积极推进保险信用体系建设和服务创新工作，深入开展保险进社区工作。

(四)深化地方金融改革，做大做强地方金融机构

1、支持市商业银行跨区域经营，不断做大做强。按照银监会确定的各项标准，全力推进市商业银行跨区域经营。组建星海湾金融商务区投资管理公司，帮助市商行置换非信贷资产约30亿元。积极支持市商行引进境外战略投资伙伴，先后于十几家外资金融机构进行商谈，目前已与加拿大丰业银行、澳大利亚国民银行达成初步合作意向，正在进行实质性洽谈。

2、深化农信社改革，支持农村合作银行的组建工作。今年1月，甘井子农村合作银行获准挂牌成立，率先在东北地区78家县级农信社中完成了农村合作银行的组建工作。今年1月甘井子农村合作银行正式挂牌成立，成为东北地区78家县级农村信用社中首家成立的农村合作银行。

3、促进信托业规范发展。上半年华信信托按照行业监管的要求，稳健规范经营，延续了良好发展势头，受托理财余额达46.8亿元，综合竞争力继续位于全国信托公司前列。

4、4月末大通证券破产重整工作正式启动，破产重组筹备工作已全面展开。

(五)上市公司股权分置改革全面完成。去年8月省政府全面部署上市公司股权分置改革工作以来，我市高度重视，全力推进。市领导亲自推动，有关部门密切配合，积极研究对策措施，有效解决了公司股改的难点问题和历史遗留问题，截至6月末，我市15家需股改的上市公司全部完成股改。

(六)采取有效措施，支持中小企业发展。今年3月我办起草并以市政府名义印发了《大连市金融业支持民营经济和中小企业发展的实施意见》(大政办发[\_\_]21号)，对金融业支持中小企业发展提出明确的任务和要求。5月24日，市政府召开专题座谈会，进一步落实《实施意见》。各金融机构围绕民营经济和中小企业的贷款特点，成立专门机构，制定信贷管理办法，开发出针对小企业特点的20余个新产品。截止一季度末，全市小企业贷款余额452.3亿元，占各项贷款的18.7%，比年初增加21.9亿元，增幅为5.1%，高出贷款增幅1.8个百分点，占新增贷款的28.6%。今年6月，国家开发银行与大连高新技术园区签署“支持全球海外留学人员归国创业专项贷款合作协议”，给予海外留学人员归国创业25亿元额度的专项贷款支持;中国进出口银行与大连软件园股份有限公司签署中小企业软件出口专项贷款意向书，对我市软件出口中小企业给予专项资金支持。通过搭建融资平台，促进我市创新型城市建设。

(七)围绕金融业发展和全市重点工作，制定金融业发展“\_\_\_”规划。为科学规划今后5年我市金融业发展，全力支持和配合“一个中心、四大基地”建设，今年上半年结合当前金融发展实际，紧紧围绕全市“\_\_\_”规划确定的重点工作和任务，着手制定《大连市金融业发展“\_\_\_”规划》，客观分析我市金融发展的实际情况，面临的机遇挑战，明确未来5年金融发展的指导思想和战略目标，确定了促进金融发展、支持经济建设的各项措施。发展规划现已起草完成，并在多次修改后形成征求意见稿发送有关单位，目前正在根据反馈意见做进一步修改。

(八)优化金融生态环境，加快金融信用体系建设

1、实施金信工程，推进金融信用体系建设。目前我处正在制定《金融信用体系建设实施方案，按照《大连市社会信用体系建设实施方案》的要求，联合监管部门、金融机构和有关单位，以建立信用信息征集与信用评价体系基本框架为基础，综合抓好宣传教育，信用立法，风险防范，整合信用信息资源，培育信用市场等工作，建立长效工作机制，在全市组织实施金融信用体系建设系统工程，积极推进金融信用体系建设，为经济社会发展创造良好的信用环境。

2、组织开展信用社区和信用小企业评选活动。正在制定《大连市信用小企业评选活动实施方案》，开展信用小企业评选活动,通过利用政府相关部门信息，对企业进行综合评价，树立守信典型，提高小企业信用意识。积极与财政协商，出台信用社区评选的奖励政策，带动信用社区评选工作深入开展，促进我市金融生态环境的改善。

(九)继续推动小额贷款发放工作

1、组织调研，提出建议。小额贷款以往主要靠行政手段推动，相关政策不配套，我处按办领导指示，先后多次组织有关部门专题研究，对小额贷款工作进展情况跟踪调查，根据中央有关政策精神和上海、沈阳等地的做法，形成专题报告，提出政策建议，上报市领导及有关部门，并与市财政局以电话、面谈、公函的形式进行多次沟通，以推动这项工作实现新突破。

2、协调关系，推动工作。为切实推进这项工作，我处经常听取担保公司及银行的意见，了解存在的问题，提出解决办法。对戚秀玉职业介绍所部分到期小额贷款展期或续贷的要求，我处多次与财政局、市担保公司、市商行及小额贷款经办支行、戚秀玉职业介绍所等部门进行沟通协商，组织召开协调会，目前，有关事宜正在逐步解决。

3、创新方法，注重实效。要保证小额贷款工作持久开展，必须积极探索新机制。我们根据戴市长在沙区调研的成果，建议各区市县以新增财政存款为条件，对开办银行给予政策鼓励，并建立有效的贷款损失补偿机制，解除银行后顾之忧。并将小额贷款工作与科技发展、创业贷款结合起来，使小额贷款工作逐步走上正轨。

二、下半年主要任务

下半年我办将紧紧围绕党代会确定的“加快发展现代金融业”的各项任务，全力做好以下金融工作：

(一)全力推进星海湾金融商务区建设

1、加快一期工程a、b座建设。

2、抓紧落实启动香港招商5个项目，为现代金融业发展打造有形载体。

3、启动总体动迁工作。

(二)积极扩大金融对外开放

1、安排好市政府与伦敦金融城的各项金融合作活动。

2、继续推动美国花旗银行在连设立分行工作。

(三)落实各项举措，构建功能完备的现代金融服务体系。

1、支持保险业创新发展，研究探索商业保险参与社会管理的有效方式，继续深入开展保险信用体系建设、保险服务创新和保险进社区工作。

2、加强对中小企业的信贷支持和金融服务，组织银企对接、融资培训、金融新产品推介等活动。

3、支持大商所研究开发新品种。

(四)加快地方金融改革，促进地方金融机构快速发展。

1、推进市商行跨区域经营，积极开展引进境外战略合作伙伴工作，实现增资扩股至40亿元。

2、支持农信社提高整体经营水平，为其发展创造良好的外部环境和条件。

3、继续支持信托公司做大做强，稳妥推进证券公司重组。

(五)大力发展资本市场，加快推进企业上市融资。

1、以大连港在香港成功上市为契机，加强指导和服务，全力推进我市企业利用海内外资本市场上市融资，促进资本市场健康发展。

2、争取獐子岛渔业做为东北第一股在深交所创业板上市。

3、会同国资委探索国有企业改制上市的途径，推动重工起重等重点国有企业境外上市工作。

4、加强拟上市企业培养，提供上市公司质量。

(六)优化金融生态环境

1、组织实施“金信工程”，制定《大连市信用小企业评选活动实施方案》，组织好信用小企业评选工作，建立有效的工作机制。

2、会同有关部门研究探索灵活有效的处置方式，提高不良资产处置效率，加快不良资产打包处置。

3、开展信用社区、信用小企业评选，搭建金融信息共享平台，使金融生态环境得到进一步优化。

4、整合全市金融信息资源，搭建信息沟通平台，形成信息交流机制，加强网站建设，推进电子政务，实现信息共享，为金融业发展服务。继续做好社区金融学校工作。

5、继续做好金融风险防范化解工作，做好证券整顿、大证清算、信托清算等工作。

(七)继续推进下岗失业人员小额贷款发放工作

创新小额贷款发放机制，建立有效的贷款损失补偿机制，制定鼓励政策，调动银行主动参与小额贷款工作的积极性，促进小额贷款工作更进一步发展。

(八)加强作风建设和干部队伍建设

1、继续加强思想理论、政治素质和专业知识教育，提高机关干部队伍素质，建设学习型组织，巩固先进性教育成果。

2、继续搞好软环境建设，努力建设服务型机关，切实做好为金融机构和广大市民的服务工作。

3、完善督查制度，加强督查工作，严格依法行政，提高办事效率。

4、加强党风廉政建设，继续落实好《实施纲要》和《具体意见》，构建金融系统教育、制度、惩治三位一体的廉政体系和机制。同时在办内进一步落实党风廉政建设责任制，加强廉政教育，强化民主监督，继续推行述职评廉，保持勤政敬业，反腐倡廉的良好风气。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！