# 2025年服务区工作总结及计划(优秀14篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-02-06

*计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。服务区工作总结及计划篇一x月27日，公主岭服务区南站召开了x月份工作总结小组会，会议由站长...*

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

**服务区工作总结及计划篇一**

x月27日，公主岭服务区南站召开了x月份工作总结小组会，会议由站长潘晓峰主持。潘站长根据公司对本站x月份的考核情况，现将x月份工作总结报告如下：

x月份的工作我们有很多不足之处，特别是在加油员的日常工作中，发生了不应该发生的问题，比如：引车手势不标准，没有主动提醒顾客熄火加油等，这些都是我们平时再三强调的问题，可见我们管理力度不够，服务意识也不够，在九月份的工作中，我们必须要提高服务意识，加强管理，加大站内的自检、自查及考核力度，将站内的服务工作必须上一个新台阶。

一、服务意识，加强顾客导向服务内容的训练，考试由每周的一次增加到两次，考试成绩作为月末考核的重点项目。

二、增强站内的自检自查，站长的现场指挥时间增加到10小时以上，和大家一起查找服务中出现的问题，并拿出解决方案，真正将“口头服务”变成“形动服务”。

三、每天早班会加油员引车手势训练由十五分钟增加到二十分钟，并实行一对一的训练与检查，必须做到标准、迅速，一经发现有不标准、随意引车的现象，将重点列入考核的内容。将引车工作一抓到底，彻底抓到位，不得有任何的马虎大意，以及蒙混过关的\'现象。

四、班长要起到带头作用，严格把关，做好个人工作计划及其公司九月份工作计划，做好站内每名员工的监督工作，成为大家的标兵和榜样，协助站长管理好站内的服务工作，哪怕最细小的环节也要严格检查，绝不可放过。

最后，潘站长强调，我们的工作目标是永远留住顾客，靠什么？公司的油品质量是最好的，价格是最低的，那么，最重要的当然是服务，让顾客满意，让顾客高兴，大家也下定了决心，一定会在以后的工作中将站内的服务工作做好，力争将服务上一个新的台阶。

**服务区工作总结及计划篇二**

为做好我区20xx年春运工作，实现以人为本的和谐春运目标，根据20xxx年春运形势和特点，全区春运工作要按照公司和区域的统一部署要求，做好统筹计划，有效保障需求，强化安全监管，优化环境秩序，提高服务水平。本着早筹划、早安排的原则，各项春运准备工作务于20xx年1月8日前落实到位。服务区各部门、加盟单位，要以深入学习实践科学发展观为契机，进一步改进完善管理组织、物资保障、强化安全和确保服务工作，进一步强化各部门职责，加大各部门团结合作力度，确保20xx年春运工作平稳、有序、安全。结合我区实际情况，现制订20xx年春运工作组织实施方案如下：

为保证旅客“来得舒心、消费安心、走得放心”，20xx年春运工作的指导思想是：按照“安全第一、组织有序、以人为本、优质高效”的原则，认真贯彻“管饭管理、品牌经营、优质服务、顾客满意”的质量方针，在上级部门的领导下，紧紧依靠各部门团结合作，正确处理好安全与生产、社会效益与经济效益之间的关系，以人为本，精心组织，确保安全、优质有序、快捷高效地完成春运的各项任务。

春运工作的目标是：一是不发生重特大治安、消防、恐怖等事件；二是不发生重大服务质量投诉；三是尽最大努力做到不发生旅客严重滞留事件。

时间：20xx年月日至月日。

1、开展春运工作专题及全体动员会议，落实春运劳动竞赛活动宣传、动员工作。

2、完成服务区春运、春节气氛布置工作，营造喜庆、舒适、愉悦的经营活动场所。

3、各部门根据服务区春运工作方案制定本部门的工作方案，结合本服务区、本路段实际，做好春运具体工作方案宣传和员工动员。

4、完成布置春运劳动竞赛方案宣传栏以及劳动竞赛活动公示板报。

5、经营部门认真做好货源订购计划，确保商品充足，并制定切实可行的应急措施。

时间：20xx年月日至月日。

1、按照公司劳动竞赛活动方案，开展春运期间各项检查、整改、落实，

2、服务区春运领导小组要切实履行组织、指挥、协调和监督的职责，落实各项工作举措，做到政令畅通，确保各项春运工作目标的实现。

3、加强与上级春运领导机构的沟通协调，及时解决我区春运工作中的困难和问题，及时掌握全区春运工作动态。

4、春运工作领导小组、各部门负责人岗位职责划定责任区域，实行责任包干到人，并将定人定岗的责任区域以图表的形式公布在春运专栏，确保层层落实服务质量和安全生产责任制，形成一级抓一级，齐抓共管的监控体系。

5、加强对服务质量的监督管理，确保顾客投诉及时处理。在公共场所和经营场所醒目位置设立公司统一规定的投诉电话（020—22353802）和意见箱，并强化每日行政值班的巡查力度，多方位，多渠道保证服务质量，树立公司良好形象。

6、加强食品安全和经营秩序的管理。餐厅严禁出售腐烂变质食物、厨房严格执行食品卫生标准将生熟食分开存放、便利店严禁销售“三无”产品和过期商品。

7、对具有地方特色的年货和应节商品，设立“年货专柜”区，并在服务区醒目位置打堆头进行促销，实现经营的点多面广。

8、与区域沟通协商，积极引入知名品牌商家、临时加盟在服务区做产品宣传和捆绑促销活动。

9、对供、配电系统、供水设备，污水处理设备、监控、广播、网络设备、消防系统、场区照明系统、公厕内设施、标志、标识等生产经营设备、基础设施的运作进行检修。

10、对服务区整体环境卫生进行三次以上全面检查，对不合格的部位和部门进行通报，并下发整改通知书，并由相关负责人跟踪整改结果。

11、吸取春运低温雨雪冰冻灾害的经验，建立交警和业主、地方政府部门道路畅通联动机制，以及各运输部门和所在地政府旅客滞留应急响应联动机制，以有效应对春运期间各类突发事件的发生。

时间：20xxx年2月10日至2月16日对春运前期工作做自查自纠及自评工作，于2月11日开始，对照春运工作方案和竞赛内容的要求，逐条逐步落实，不断改进。并定于2月13日至14日各部门对照条款进行自查自评，并认真进行总结，15日—16日服务区春运工作领导小组综合评分总结，拟定于2月18日召开春运劳动竞赛总结评比暨表彰大会。

做好春运工作动员，20xx年春运从月日至2月日，为期40天。其中，节前15天，节后25天。节前为1月8日至1月22日，节后为1月23日至2月16日。从时间上看，虽然离20xx年春运还有一个多月的时间，但准备返乡过年的旅客此刻已进入“临战”状态，根据相关统计，20xx年春运比20xx年春运提前11天，客流仍由学生流、民工流、旅游流和探亲流组成。针对以上情况，春运期间人力资源调配合理是服务区生产工作安全、有序进行的有力保证。

一方面要做好服务区员工的思想工作，尽可能降低春运期间员工的流失率，确保有足够的劳动力；要让全体员工从思想上有充分准备，坚决打好春运期间艰辛、繁杂的一仗；加强员工安全防范教育。

第二方面，服务区管理人员全部要求在现场开展工作，注意所有服务区员工的调配，特别是重点部门高峰期的人员安排。

第三方面，据往年经验提前做好招聘临时工的工作，并对他们进行必要的安全教育及岗前培训，充实到餐厅、便利店、卫生清洁等岗位。

1、春运期间，全体工作人员原则上不安排休息，各部门负责人手机保持24小时通畅，并制定好本部门春运值班表，尤其是cse管理队在人力资源匮乏的情况下，要以图表的方式合理安排好现场值班人员。

2、1月7日至2月17日实行每日双报制度，每日上午10点和下午15点，服务区行政部按照《关于紧急信息报送制度的通知》要求，指定专人向区域春运领导办公室报送春运工作情况。

1、提高认识，切实加强领导。春运工作事关千家万户的幸福安宁，圆满完成春运经营安全保卫工作，是构建社会主义和谐社会的重要举措，也是强化社会管理和公共服务职能，体现国营企业树立服务窗口的重要举措。对此，各部门要高度重视，统一思想，切实加强领导，健全组织机构，落实人、财、物等，确保春运目标的圆满完成。

2、强化宣传，确保信息畅通。春运期间，服务区要加大宣传力度，通过广播、文明服务岗、宣传栏等多种形式，指导顾客安全出行、文明消费。要及时传递、发布服务区内运输信息，确保重大事项第一时间报送上级部门和领导，协调解决各类问题。服务区春领导小组要及时向区域、cse部汇报工作动态，行政管理人员切实加强值班制度，保证春运期间24小时不断人，形成重大事件和突发事件快速上报机制。服务区春运值班电话：0762—56510023、各部门要切实根据工作职责，配合做好本辖区的春运工作。要积极营造春运工作全区参与的氛围。各相关部门要切实按照职责分工，相互配合，做好春运的保障工作。要以确保安全为春运工作的中心，认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，落实安全责任制，切实保障高峰期人、财、物安全。

（1）根据公司相关要求，通过考评，评选出劳动竞赛活动“先进个人”“嘉奖”数名，并给予相应的物质奖励和精神奖励。

（2）、考核评比中，凡发生安全事故、稽查通报或重大投诉的取消评选资格，并追究领班及部门负责人责任。以上各项工作须遵照执行、落实。

**服务区工作总结及计划篇三**

一年一度的春运工作已然开始,高速公路春节期间免费通行的政策使得高速上返乡车流量进一步增加。如何做好今年的春运工作，成了高速交警必须立即解决的一个重要课题。结合几年来从事基层春运交通安全管理工作的实践经验，笔者认为，要搞好今年春运交通安全管理工作，必须把握春运交通安全管理工作的规律特点，有效解决春运期间的突出问题。经过认真分析，笔者认为，今年春运面临着如下问题：

一、“两节”客流、物流骤增，给交管工作带来重负。

新春佳节和元宵佳节是我国重要的民族传统节日，是家人团聚，串亲访友，叙亲情、续友情的喜庆日子。各地在外务工人员均陆续返乡，串亲访友、物流骤增。短期内客流、物流巨增，客、货运出现高峰，将给道路交通带来重负，对高速交警的交通秩序管理工作提出挑战。

二、客、货流增大，导致客、货运车辆违法行为增多。

春运期间客、货流大，受利益驱动和侥幸心理影响，客、货运车辆交通违法成倍增长，造成严重交通安全隐患，主要有以下几点：

(一)客运车超员超速，驾驶员疲劳驾驶;。

(二)未定期参加年检、报废机动车载客，探亲访友;。

(三)人货混装，小车超员上高速等。

三、欢庆节日，违法酒后驾车者增多。

春节期间人们欢度节日，亲朋相聚机会增多，无论是家人团聚，还是探亲访友，难免举杯畅饮。一些驾驶员或自身因有瘾而忘醉或招架不住亲朋的劝说而饮酒，稍微自制力不强者就可能形成酒后驾车的交通违法行为，为春运交通安全埋下隐患。

在明确问题的基础上，要针对这些问题，采取有效措施，突出治理重点，确保春运工作圆满完成，让过往旅客在平安、畅通、和谐的气氛中返乡。

一要做好春运道路交通安全的宣传工作。宣传工作要有针对性，要围绕有关于酒后醉酒驾车、客运车超员超速等，春运期间易发多发性交通违法行为开展有针对性的道路交通安全法律宣传。比如五大队在服务区及高速收费出入口设置道路交通安全宣传栏，同时向过往旅客发放宣传资料，选用典型的交通事故案例教育广大人民群众，用血的教训来警示大家，促使他们认真学习交通安全法律法规，自觉依法行路，特别要教育广大交通参与者，不要饮酒驾车，也不要乘坐酒后及醉酒人开的车，更不要乘坐超员车出门探亲。

二要进一步加强客运车辆及危化品运输车辆监控，防止重特大事故发生。高速交警要以辖区高速收费出入口、服务区为依托，加强对辖区路段的巡控，做到点、线、面三结合，确保24小时不失控。比如，我大队针对辖区实际情况，在今年春运期间将采取在服务区设立市际检查站，对通过辖区内的客运车辆及危化品运输车辆进行管控，对交通违法行为及安全隐患及时发现，及时处理。让交通违法行为得到较好控制。

三要动员广大人民群众同地方交警，共同努力一道打好春运道路交通安全管理这一攻坚战。春运道路交通安全管理时间集中，任务繁重，单靠高速交警孤军作战恐怕是力难从心。因此我们要宣传动员广大人民群众，积极投身于春运道路交通安全管理工作之中，为了自身及他人的安全与幸福。要自觉遵守道路交通法规，依法行路;要自觉抵制交通违法行为，协助交警维护好道路交通秩序;要对车匪路霸交通肇事逃逸违法犯罪行为积极举报，协助公安部门侦查破案;要当好义务普法宣传员。

四要心系群众，尽全力为过往旅客排忧解难。春运期间道路车流量剧增，容易导致追尾、刮擦等交通事故的发生。高速交警应该公平公正对事故进行快速处置，使当事人尽快继续返乡路程。在服务区检查站放置急救药箱，服务需要帮助的旅客。

五要加强民警的思想政治教育，筑牢民警防腐拒贿防线。春节期间，一些车主、驾驶员借过春节之机以向交警送年货、红包，借以打开自己在春运期间超员超速病车上路，赚大钱的大门。我们要进一步加强民警的思想政治教育工作，教育干警防腐拒贿，避免吃拿卡要、违法违纪、损坏交警形象的现象发生。

**服务区工作总结及计划篇四**

自20xx年10月1日正式接管以来，我服务区安全生产工作在公司的正确领导下，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，落实安全生产管理和安全生产整治的各项措施，狠抓安全生产基础工作，强化重点区域和行业的专项整治和管理，保持了我服务区安全生产形势的平稳态势。

自查自纠情况

1、水电情况：目前服务区的供水问题经过我们的努力现已解决，水电都能保证服务区的正常运转。

2、防火防盗情况：各楼层消防设施设备齐整，使用状态正常，疏散通道标志清楚。

服务区的综合治理情况

服务区将抱着对集团对公司和对广大司乘人员高度负责的态度，充分认识社会治安综合工作的重要性，我们将把搞好治安、维护稳定作为自己义不容辞的责任，认真总结以往的工作经验，制定切实可行的工作计划，对存在的治安难点问题进行专题研究，拿出办法，发现一处解决一个，不留隐患，服务区与属地经营单位签订《服务区治安综合治理责任书》，将服务区治安、交通、消防、生产安全等工作责任、任务落实到经营单位，分解任务，分清责任，同时我们要进一步加大督查力度，加强综治工作的检查、指导，对发生重大问题的还将依据集团、公司有关规定追究责任。

服务区的安全管理工作情况

1、虽然我服务区正式接管不久，但组织机构健全，工作有落实，成立了由服务区主任为组长的安全生产工作领导小组。

2、完善安全生产制度建设，建立长效机制

我们努力完善服务区各项安全生产工作制度，堵塞安全生产管理漏洞，细化各项安全生产工作措施，落实好服务区各项安全生产制度，坚持边自查自纠，边建立长效机制，志在提高各员工的安全生产意识。

3、抓好服务区日常安全生产的管理工作

(1)认真做好服务区内部治安防范工作。

随着年终服务区的车流量不断增加，针对出入服务区人流量的复杂的特点，服务区始终坚持“安全第一，预防为主”的方针，保安人员在日常工作中加强对各重点部位的巡查力度，发现问题，及时处理，及时整改;加强对夜间进入服务区的可疑人员的排查力度，防止治安事件的发生。

(2)认真做好服务区的消防安全工作，防止火灾事故的发生，在重大节日前均对消防安全进行检查，发现隐患，及时整改;综合办公室每月对服务区的消防系统进行检查，保障消防系统的正常运行;给司乘人员一个安全、优质的服务环境。

(3)加大对服务区停车场的管理，给司乘人员提供一个良好的停车环境，随着年终的临近和车流量的加大，为保障安全我们对危险品运输车进行指定地点停放，保障车辆安全，并做好登记工作。

20xx年的工作计划

一、进一步增强搞好安全生产的紧迫感、责任感和使命感。

牢固树立“安全第一”的思想，进一步增强对安全工作的责任感、紧迫感，切实履行职责，把安全工作当作重中之重工作，确保20xx年我区的安全生产工作更上一层楼。

二、进一步完善隐患排查治理工作，积极主动排除事故隐患。

隐患排查治理工作是安全生产领域的重要工作内容，检查是为了发现隐患，整治隐患是安全生产最主动、最积极、最有效的行为，对检查中发现的隐患要积极落实整改措施、整改资金、整改进度，确保把事故消灭在萌芽状态。

三、进一步做好矛盾纠纷、排查化解工作

我们将把工作重心放在最基层，抓早抓小抓苗头，按照“预防为主，教育疏导，依法处理，防治激化”的原则，并与所在地区派出所、司法所、综治办等有关单位部门密切合作，紧密配合，深入开展矛盾纠纷排查调处工作，化解各类矛盾，维护职工及广大司乘人员的合法权益，着力解决职工及广大司乘人员的实际问题，为他们排忧解难，在工作中要加强主动性和预见性，及早发现矛盾，把问题解决在萌芽状态，避免发生影响服务区稳定和安全生产的事件。

做好安全生产监督管理工作的责任重于泰山，我们要不断总结经验，发扬成绩，认清不足，进一步深入落实集团、公司关于做好安全生产工作的部署和要求，一丝不苟、全力以赴地保障我区良好的安全生产形势，为婺源服务区的安全生产及和谐稳定作出应有的贡献!

区行政服务中心成立于20xx年4月，是一个新单位，原名黄岩区并联审批服务中心，办公地点在横街路。

2025年5月搬迁到现址，现在的.中心办公面积有6600平方米，有35家单位进驻，132个办事窗口，200名左右工作人员，各类许可、审批、服务事项352项。

我中心历来很重视安全工作，下面我将我单位的安全工作情况向各位汇报一下：

一、安全技防设施齐全

我中心在搬迁过程中，很重视安全技防设施建设，一到三层大厅都安装了红外线报警器、消防喷淋系统、防盗监控设施等，做到了全覆盖，我们每半年对这些技防设施做一次全面的检修。

我们每年还落实了安全工作经费20万元，从硬件上、经费上保障了中心安全。

二、保安队伍力量强大

我们的保安是聘请上海至诚公司的，和区政府、财政局的一样。

现有保安人员8人，队长1名，我们还专门聘请了老公安治安大队队长老叶负责整个中心的安全工作，可以说力量是很强大的。

老叶同志和保安队长的工作一直勤勤恳恳，为中心的安全工作出了大力。

保安队员由于工资等因素，流动比较大，针对这种情况，我们一方面逐步提高保安人员的工资，另一方面把好进口关，对新进的保安人员都到公安部门查看有没犯罪记录，并要求他们在半个月内提供户口所在地派出所的无违法犯罪记录。

上阶段，根据公安部门的要求，将保安队员的名单、资料上报治安大队。

三、安全保障制度健全

我们修订完善各项规章管理制度，防止因制度不健全、发生疏漏而造成安全隐患。

一是建立安全防火制度，每月进行安全大检查，及时消除火灾隐患，加强重点部位和办公用电的安全管理，把一切火灾隐患消灭在萌芽状态，确保万无一失。

二是建立保安岗位职责。

设置了东员工通道岗、西大门岗、西大门车管岗、北自行车棚岗、夜间值班岗、机动巡逻岗等6个岗位，白天的岗位从7：30到下午5：30，夜里的岗位从下午5：30到第二天早上7：30，确保24小时都有保安人员在风。

三是建立查岗制度。

对于保安坚守岗位情况，我们进行不定期检查，平时上班的时候主要看保安有没有在岗;双休日的时候不定期到单位检查是否有两名保安在岗;夜里巡逻情况，我们主要通过查看巡逻记录和监控录像来检查。

四是建立车辆安全管理制度。

专门安排保安人员管理工作人员和办事群众的自行车、电瓶车，引导汽车有序停放，保证良好的交通秩序和车辆安全。

五是建立物品运出登记制度。

中心窗口单位有35个，经常有窗口将档案、电脑、打印机等物品运出。

但我中心是开放式的办公场所，每天到中心办事的人员有1900人左右，容易发生小偷将物品偷出现象。

针对这种情况，我们要求各窗口先到办公室领一张物品运出单，再凭单到保安处登记，登记后放行，三年多来，没有发生窗口物品被偷窃事件。

四、重大节日安保到位

我们积极做好08年奥运、09年国庆及今年世博会等重大节日、活动期间的安保工作。

一是制订重大节日活动安保方案。

二是加强重大节日、活动期间值班工作。

重大节日、活动期间，我们除了安排好保安值班外，还安排科室工作人员轮流值班，有效保障了节日期间的安全。

三是妥善应对办证高峰。

08年奥运会开幕当天及09年的9月9日，来办理结婚登记的人很多，达到300多对。

这种情况如不妥善应对，极易产生不稳定因素。

针对这种情况，办证窗口增加工作人员，上午提前到7点钟上班，中午加班，安排科室人员和保安在现场维持秩序，由于组织严密，措施有力，所有来的登记青年都在当日办好结婚登记手续，没有发生争吵等事件。

通过一系列的举措,三年多来,中心没有发生一起安全事故和偷盗现象。

20xx年8月2日

今年上半年是××服务区各项工作都取得成绩的半年，是令人欣慰的半年，令人鼓舞的半年，在上级领导的支持下，我们以“和谐发展”为主题，以积极的、有作为的精神状态，团结带领广大员工以高度的责任感和上进心,克服思想上、观念上和工作上的困难,奋身于现代企业竟争中，取得了服务上和经营上的优良成绩，出现了事兴人和、持续发展的新局面，形势十分喜人。

一、高标准、严要求，实现角色转变，完善制度建设，加强纪律约束，加大执行力度，提高员工素质。

从管理上本着一级抓一级，逐级负责制的原则，为每个人提供施展才华志能力的平台。

本服务区各部门负责人都是从具体事务的经办人变成了组织者，角色发生了转变，由过去被动接受任务到现在主动布置工作任务，他们能够尽快进入角色，充分发挥自己的能力或某一方面的长处，带领部门人员按照服务区的整体运作思路，着眼现在放眼长远，明确自己的职责，大胆创新，勇于开拓，较好的完成了各自的本职工作。

高标准、严要求，并力求做到更优更好。

以身作则，率先垂范，带头遵守服务区的一切规章制度和工作纪律。

根据部门实际，明确分工，强调了纪律，提出了工作目标和要求，充分发挥管理人员及全体员工在企业生存发展过程中的重要作用，在执行制度上坚持人人平等、奖惩分明，同时结合“动之以情、晓之以理”的人本管理机制，把情感管理融入管理的全过程，不断提高管理质量，把约束机制变为员工的自觉行动，同时提高员工素质。

使得好人好事层出不穷：20xx年1月24日早6点半，天刚微亮，加油站员工帮助被客车滞留的小女孩回家;20xx年5月10日早上六点半，东餐厅工作人员帮助离家出走的孙宁波找到家长，并送来了锦旗;20xx年5月16日下午5点30分左右，加油工张庆伟发现一辆中型解放货车在加油站起火并协助将火扑灭等等。

二、综合管理加大力度

针对组织调整、供应状况带来的一些新情况、新问题，我们以变应变，采取一系列举措，加大经营的精细管理力度。

一是实行了量化目标管理，以跟踪检查、定期报告、月例会分析讲评、员工月考评等手段，建立健全系统化的效能管理体系。

二是运用认证成果，强化经营工作的标准化、程序化、规范化程度，提高了各项工作质量，优化了经营管理品质。

三是深入开展劳动竞赛活动，为打造“京福品牌”和“文明窗口”提供了载体。

与此同时，在全区强化了微笑服务、文明服务、快捷服务、延伸服务和送温暖服务，以此来创造顾客的价值，满足顾客的需求。

四是对经营安全难点、焦点问题实施了具体方案。

其一，针对广场安全问题，通过与公安部门、当地政府的沟通和协商，联手制定了防范措施;其二，针对油品供应问题，加油站加大与供油单位的联系力度，财务也提高了付款的及时性，油品供应较为及时。

其三，召开部门负责人经济分析会，共同协调解决难点问题。

目前，在各级领导的支持下，经营状况和周边的外部关系良好。

五是强化规章制度的落实。

开业以来，公司对违规违纪的员工绝不手软，该罚款的罚款，该清退的清退，抑制了违纪歪风，为广大员工筑起了警戒台。

六是对各部门员工及时进行合理调配。

七是加强员工技能培训，收到了预期的效果，使员工们达到了熟知岗位，了解技能，掌握程序，熟练操作。

八是为员工队伍充实了一批新员工，注入了新的活力和生机。

三、安全+服务=效益，开拓渠道创效益

我公司近年来一直把安全+服务=效益，开拓渠道创效益摆在重中之重位置上，作为中心工作来抓。

开业以来，围绕这项工作做了以下工作：

1、抓认识，提高自觉性。

安全生产是公司得以生存发展的基础，我们根据上级有关文件精神，采取早部署、早宣传的作法，让广大员工把安全、服务工作看重、看大、看急，自觉地变要我安全为我要安全，为经济效益奠定了坚实的思想基础。

在工作中，我们做到人员落实，制度落实，机构落实，责任落实，经费落实。

与全体员工层层签订安全责任书，明确各自的职责。

将安全教育工作作为对员工考核的重要内容，实行“一票否决”制度。

贯彻“谁主管，谁负责”的原则，做到职责明确，责任到人。

**服务区工作总结及计划篇五**

全体员工共同努力，实现运量××人次，同比上升3。85%，营收同比上升4。81%，创下历史新高。在整个春运中我们共收到旅客表扬意见621条，省市各类新闻媒体20多篇，安全实现100%无事故，圆满地完成了20xx年春运工作任务。

20xx年的春运工作之所以取得了这样好的成效，我们主要抓了以下几个方面的工作。

在春运中，各基层单位负责人，都结合单位的实际，积极组织员工以饱满的工作热情，强烈的工作责任心，以企业主人翁的精神，积极投身春运工作，不少干部职工放弃春节与家人团圆的机会，奋战在春运第一线，公司上下形成了团结一致，齐心协力，开创春运各项工作的良好局面。

安全工作是春运工作的重中之重。在春运中，公司强化了安全管理工作，始终把安全工作放在一切工作的首位。

春运伊始，公司召开春运动员大会，在会上特别强调：要求公司全体干部职工增强安全意识，加强危险品检查力度，严禁超载，把安全工作当作头等大事抓实抓好。并与各分公司签定安全目标责任书、各分公司与车主签订安全责任状，形成一级抓一级的安全管理责任网络。超长途班车一律由分公司领导亲自带队，推行“三员一长”会签制。对驾驶员辅导安全常识，做到安全工作警钟长鸣。坚持早送、中值、晚迎制度，春运中每天早晨都有值班干部在现场，督促驾驶员坚持文明礼貌谨慎驾驶，礼貌行车。

公司安机处根据公安、交通管理机关的要求，组织安机人员对所有参加春运的营运车辆进行了全面的安全检查，实行签发车辆例保检查合格单制度，规定凡参加春运营运的车辆，每天都接受例保检查。检查合格后，签发合格单，车站凭合格单方可组织上客发车。对查出不合格的车辆，一律强制修理，坚决不允许带“病”上路。对进站车辆实行车检盖章制。所有班车发班前必须进行包括卫生、车头牌、自制加座、灭火器等方面的检查，不符合要求的坚决不盖章，无车检章的坚决不发车，从而消灭了车辆途中严重超载等不安全隐患。春运期间，苏m01938驾驶员李立高驾车从上海返泰途中，感觉车方向盘上有点问题。回泰后天色已晚，疲惫一天的他按道理可以回家了，可问题一直困扰着他的心。在几名机务员陪同下，他把车开到修理厂进行检测。检测结果表明是助力器出了毛病，是小事，并不妨碍驾驶。公司领导闻讯后，指出：安全无小事，旅客安全是第一位的，一定要把车修好。修理厂职工挑灯夜战，冒着零下七度的严寒抢修车辆，并于次日凌晨修好车，确保车不带“病”行驶。

加强对旅客夹带危险品的查堵工作，车站利用广播向旅客经常宣传夹带危险品的危害以及安全乘车常识。在候车室大厅设专职的危险品检查员，工作中危检员杨瑞荣、景辰两位同志，坚持原则，认真、细致、不放过一个疑点，共查堵油锯45只、钢瓶3只、柴油、胶水17桶、鞭炮134只、摩丝、喷发油、打火机45只，消除了安全隐患。

加强综合治理。公司在运营车辆、候车室、售票厅安装监控系统，实现全程监控，把管理和为旅客服务提高到一个高质量的水平。在公安、交通等部门的配合支持下，公司加强售票厅的治安秩序管理、车场管理等，做到车辆停放有序，无碰撞，旅客购票井然，无拉客、倒客，无被盗、抢现象。

春运期间，公司积极开展“文明与春运同行”竞赛活动，加强精神文明建设。具体表现在：

1．努力营造春运文明窗口的文明氛围。公司张贴各类标语二十多张，大横幅标语四条，站牌十六块、营造了浓烈的春运气氛。

2、充分发挥共产党员、先进典型的示范作用。春运期间，公司领导亲临一线指挥，及时掌握客源变化，不适时机的组织车辆加班，最大限度地满足旅客的需求；全国“五一”劳动奖章获得者袁汉国同志在平凡的工作岗位上默默奉献；修理厂干部职工寒夜为车主抢修故障车辆；为了旅客失落的提包，泰州市长运公司省劳模冯国富同志演绎真情一幕，打了百十个电话查找失主，并与时间赛跑，仅用半个小时从西站追至火车站，将提包如期送到失主王瑞莲的手中。我们及时将这些好人好事报送各新闻单位，产生了很的社会反响。公司领导、共产党员、先进典型的先进示范作用激发了公司员工服务工作热情。

汽车修理厂加强了车辆修理，机务保障工作，对报修的车辆做到随到随修，小修不过夜，确保了春运期间的车辆正常参加营运；公司工会做好职工后勤保障工作，认真做好节日期间的职工生活，走访了部分职工家庭，帮助解决职工的生活困难，慰问了退离休人员，发放困难补助，解除职工的后顾之忧。

3．汽车站系我市创文明行业的示范窗口。在春运中，汽车站领导。

组织员工开展“文明与春运同行”活动，广大干部员工精神饱满地投入春运工作。公司车站在铁路客运带来的强大压力下，打出了“服务牌”，力图以优质服务争取更多的旅客。

“雷锋式”便民小分队是汽车站的服务品牌。小分队队员帮助乘客今年春运，公司还在南站和西站增加了10多辆豪华大巴，并开通了订票电话，提供主城区免费送票上门服务。共送票1200多张。两个汽车站还分别增加了一个售票窗口，并将售票时间延长了半小时。晚上7点之前，旅客都可以买到车票。

由于广大员工的共同努力，营造出一个“进站有亲切感，候车有舒适感，离站有留恋感”的良好氛围，实现了“安全、优质、有序”的春运总目标，为公司创文明单位、车站部级文明站打下了良好的基础。

**服务区工作总结及计划篇六**

根据市交通局《2025年春运工作方案》(x交办〔2025〕3号)文件精神，我站从2025年元月二十五日起至三月五日组织了一年一度的春运工作。在40多天的春运中，我站在人员少、客流大、任务重的情况下，全站干部职工团结一心，发扬能吃苦、能攻关的交通人精神，克服降雪、路阻等困难，安全圆满地完成了2025年春运任务。春运期间，参加春运的客车348辆，备班车14辆，共发送客运车辆9283个班次,其中加班车492班次，共输送旅客14.4万人次，售票总金额达317.4万元，回顾40天的春运工作，现将主要工作情况总结如下:。

一、加强组织领导、层层落实责任。

春运工作是公路客运行业一年一度的重头戏，也是对车站各项工作的检验，为了把工作落实到实处，市局动员会后，我们根据市局的方案要求，结合客运总站的工作实际，制定出总站的春运工作实施方案，成立了站春运工作领导组。元月十八日我站召开了全站中层干部春运工作准备会，先对环节干部进行热身动员。为了加强一线人员的力量，我们将机关10名同志抽出来充实到班组，全站分成9个工作小组，制定了各组的职责和纪律，使各组任务明确、责任明确、纪律明确，各班组对任务进行分解细化，责任到人，层层抓落实，人人有指标。元月24日，召开全站职工动员大会对春运工作进行全面部署，号召全站职工积极动员起来，以“三个代表”重要思想为指导，全员参战、全力以赴，强化安全管理，提供优质服务，保证进站的每个旅客走得了、走的好、走的及时，走得安全、走的满意。春节期间绝对不滞留一名旅客,。全站职工要发扬“辛苦我一人，温暖送千家”的精神，确保安全、有序、优质、高效地完成2025年春运工作任务，让到总站乘车的广大旅客及时回家过一个安全、欢乐、祥和、喜庆的新春佳节。

根据省公安厅的统一安排，今年我省的春运工作从元月5日就进入了状态，但直至元月25日前车站的客流与平时变化不大，为此，我们抓紧在春运正式开始前的这段时间，进行了积极广泛的宣传动员和准备工作。

首先，向经营户和旅客发放春运宣传材料1000余份，站安全办与站务组配合对所有进站车辆进行了一次全面的安全大检查，车站与参加了交警部门“春检”的客车签订了“2025年春运安全责任书”348份。其次，在车站的站台展出了25块行车安全宣传图板，在车站室内外醒目处悬挂安全宣传标语8幅，出版安全宣传黑板报2块2期进行安全宣传。第三，利用售票厅、候车大厅的多媒体显示屏全天进行视频和文字播放，宣传交通事故案例，旅客安全乘车常识、车辆安全运营措施、票价里程和到达车站及发车时间等内容;第四，在大厅和驻站公安值勤室设立了春运安全咨询点2个派专人进行值守。第五，购置充实了便民服务箱所需物品和暖壶、纸杯以方便旅客需要。第六，启用调试了第二售票大厅售票设备，以备客流高峰分流售票，减少旅客排队时间。第七，制订了节后客流骤减、骤增和下雪路阻后车辆发车的应急方案。

这一系列积极周密的组织和精心的准备，使总站的各项工作进入了春运临战的状态，形成了春运工作的环境氛围，为园满地完成春运工作奠定了良好的基础。

三、强化安全管理，切实把好安全关口。

确保安全是春运工作的重中之重，也是我站做为“窗口”行业落实“三个代表”重要思想，切实维护广大人民群众的根本利益，全心全意为人民服务的具体实践;无论从春运前的准备工作还是在四十天的春运期间，始终坚持“安全第一、预防为主”的方针，认真落实车辆进、出站和旅客进站及中途安检“三关一监督”的车站安全管理原则，安全管理工作任务到组，责任到人，分工明确，配合默契、层层把关，确保了春运期间的客运安全。

1、把严了车辆进站安全管理关。进站车辆的各种营运手续齐全和技术状况合格是安全管理的重要一关，除了春运前的全面检查外，在整个春运期间，站安全办的人员全部坚守在一线，一是对参加春运的全部车辆进行动态安全管理，二是负责对各组的安全生产情况进行动态监督。车辆动态管理中，除正常的抽查外，还根据安全档案的记录，采取了提前介入的管理方法，对有期限性的安全指标，如二级维护、强制保险、灭火器的期限等安全指标，提前10天公示，到期进行检查验证，超期停运的管理方法。春运期间，共公告了4批259辆次，抽查客车4328辆次，因二级维护超期停发2车。在对各班组的安全动态监督中，下发整改通知书2份。

2、把住了载客车辆安全出站关。保证进站的车辆以完好的技术状况载客，以合格有资质的驾乘人员驾驶，按核定的乘员数量出站是安全管理又一个环节。一是充分发挥车辆安全日检站的作用。重新修订了日检工作实施细则，规定参加春运车辆强制实行每日一检，日检站每10天向站安全办报送检车情况，对检查出不合格车的故障情况和二级维护厂家，由安全办向行管部门反馈信息。春运期间，日检站共检车7802辆次，检查出不合格车3辆次，均按规定进行了维修复检方可报班;二是严格执行报班验证制度，车辆上站报班时必须凭上岗证、从业资格证和盖有当天检车完好章的“日检卡”方可报班，站务组外勤人员随时观察司乘人员动态，一旦发现有饮酒迹象的，立即用随身携带的酒精测试仪进行检查。三是严格执行进出站登记制度，车辆进、出车站均进行检查登记，进站车辆对卫生状况、进站时间进行登记。结算出站车辆根据结算票据的人数，站务人员上车验证登记和进行出站安全叮嘱，四十天的春运确保了没有一个超员车出站。

3、严格了进站旅客行李“三险品”安全检查关。对进站旅客携带的行李物品进行安全检查是确保春运安全的重要环节。车站实行封闭式管理，进站旅客只能从旅客进站通道进站，旅客进站携带的行李物品、托运的货物全部经过x射线安全检测仪检测，面对春运客流增大的情况，春运期间我们加强了人员力量，固定了专职图像观察人员，有效地开展了对易燃、易爆、危险品的检查工作，共检包裹57602件，查出各类易燃、易爆品危险品75件，其中：丁烷气体52瓶，管制刀具11把，鞭炮12包。

4、加强东、西安检站检查监督，把好出站最后一个安全关口。春运期间，我站东、西两个检查站起到了重要的把关作用，站务检查人员冒着严寒坚守岗位，对过路的客车逐车上车检查，并提供补票服务，春运期间二个检查站共检查车辆7407辆次，检查中途上车旅客的行李物品700余件次，检查出4辆超员车分流旅客38人次，为2954旅客提供了补票服务。

5、加强站务秩序管理，确保站场春运安全。春运期间车辆上站到车、发车频繁，旅客进出流量增大，而车场面积的窄小，稍微疏忽就会发生安全事故，这对站务人员来说是个很大的考验，由于事前做了精心的组织与准备，春运期间站务管理人员坚守岗位，各负其责，在车场上人多、车多的复杂情况下，积极管理，周密协调，严格执行了春运安全六不发车的规定：1、酒后不发车;2、400公里以上无双司机不准发车;3、二维、保险超期、车辆有故障，超员不准发车;4、车辆未配备灭火器或设备失效的，雪天未安装防滑链不准发车;5、车辆载有易燃易爆危险品不准发车;6、更换司机不准发车。确保了春运期间没有发生一起场地事故。春运期间，站务组共对44辆客车进行了违约处理，共处罚违约金5600元。

四、以优质服务为本，树立窗口形象。

客运总站的职工队伍，在不断的实践煅炼中得到了成长，总站做为我市我局的“窗口”行业，服务质量高低，是通过工作人员一举一动，一言一行来表现出来，通过服务来让旅客感受得到的，因此，提供优质服务，塑造良好形象，需要靠广大职工的共同努力，2025年的春运期间在时间跨度长，工作量大的情况下，广大职工不辞劳苦，放弃假日，加班加点，默默无闻地奋战在工作岗位上，用自己的行动为总站的形象增了光、添了彩，为总站的的窗口形象建设贡献了力量。副站长xxx同志每天早来晚归，协调车辆，解决疑难，排解纠份，那里最忙那里就有他的身影;副站长xx自春运开始以来就扎到到一线现场指挥，忙里忙外，没有个停闲。从2月11日开始到14日，客流进入春运最高峰，14日当天发送班次349个，输送旅客6700人次，日售票额达19万元。全体员工各负其责，运营秩序忙而不乱，各组带班组长现场指挥，连续几天中午吃饭的时间也抽不出来。

检票组的同志们,在大厅比较冷情况下,克服困难,维护大厅旅客秩序,正确检票唱票，引导旅客找到车辆。大厅人员不断流动巡视旅客动态，劝阻旅客在大厅抽烟，开展为旅客送开水服务活动。

五、加强综合治理，设立夜间值班巡逻制度。

为了搞好春运工作，确保车站的综合治理工作，站安全办积极与驻站公安室配合，白天有驻站公安人员巡逻值勤，夜晚由一名站领导带队，分别在东、西两个进出站口和调度室夜间值班，春运期间全站未发生任何大小治安安全事件。今年春节，一场接一场的降雪，加大了总站车辆调度和安全工作的难度.站党支部一班人，亲自坐镇一线，主动加班加点,白天深入现场,晚上带队值班，进一步细化、规范和落实各项管理工作。三位站领导各司其职，既明确分工又密切协作，克服了一个又一个困难，在关键时刻稳定了人心，起到了带头作用，为全站职工中树立了好的榜样。

**服务区工作总结及计划篇七**

2025年对我们实体渠道中心来讲是一个不平凡的一年，我们的电信营业厅由传统的服务型营业厅彻底变换为服务营销型营业厅，由传统的柜台销售模式逐步转变为卖场化的营销模式，故今年我们的服务重心彻重于服务营销一体化，现将今年具体服务工作总结如下：

一、为适应卖场化营销，中心优化和完善了营业厅配套管理制度。

1、细化营业厅岗位职责，提升现场服务管理能力；

2、调整终端销售管理模式，以终端引领销售；

二、为适应卖场化营销，中心优化和完善了营业厅功能分区及氛围营造。

1、功能分区的优化促进业务的发展。

2、终端销售区域的优化促进终端销量的增长。

3、营业厅宣传氛围的营造刺激客户的感官，促进营销的发展营业厅氛围的营造有季节性的，有重点的、有价格优惠、有促销活动等不同方式，通过这些方式的宣传，达到了以下几个目的：一是门口的宣传吸引了客户入店的兴趣，并关注我们电信的促销活动；二是进店后的宣传吸引了客户驻足观察，让其有了解促销活动的欲望；三是通过销售氛围的营造，最终促进了客户购买的欲望。

三、为适应卖场化营销，中心优化和完善了营业厅体验式营销流程；

3、通过大屏幕一体机来演示手机功能以达到吸引客户体验而促成营销的目的。

四、目前卖场化营销模式转变后存在的服务问题。

2、因激励政策导向不稳，造成员工的积极性受到一定程度的影响，从而导致发展受滞；

4、业务售后处理流程不畅，员工经常要处理前期发展客户带来的投诉，情绪受理影响，导致后续发展不力。

2025年的工作思路。

卖场化营销的模式已基本到位，如何来通过此模式达到服务营销两翻翻的目的，是我们现在需要考虑的重点，我认为：

2、目前的培训机制都是应付式的，一般来了政策组织学习，常。

3、因现场管理的东西太多太杂，营业厅经常有出现管理不到位的现象，需要细化管理的资料，以达到统一的目的。

上述几点是我们服务台的一些拙见，如有不周之处请领导修改，2025年我们将会鼓足勇气为我们的岗位拼搏，争取获得好的成绩。

**服务区工作总结及计划篇八**

这个假期我非常有收获。

首先，我体验到春运。妈妈说，再过两年，纵横交错的高铁修好，你可能就体验不到现在的春运。寒假回东北姥姥家过年，我才真正体验到什么是春运。

从检票口到上火车，再到出站口，只要脑子里回想一下电视里开国大典时天安门广场上人山人海的样子，就能知道火车站里的情景。春运就是人多、人挤、人累，在中国，春节是一年中最重要的节日，无论离家有多远，人们都要在除夕与家人团聚，很多人不怕排长长的队伍，不惜花高高的价格，只是为能回一趟家。回家是一种幸福的感觉，所以再苦再累也能被快乐、兴奋淹没。

秋天到，在蔚蓝的天空中一群大雁款款飞来，不知它们来自何方，也不知它们历经多少艰辛，只知道它们充满希望，迁徙的目的只有一个――温暖的南方。

春节到，人类也学习大雁开始充满期待的迁移，不畏路途遥远，不畏千难万苦，目的只有一个――家。

坐在电视机前，时时能听到新闻上有关春运的报道：“今天是春运的第7天，据铁路部门统计，值至今天，铁路部门已发送旅客474万人次，他们用火车的方式参与这次浩荡的人类迁徙。

坐在爸爸的汽车上，听93交通之声的广播不断地在耳边回荡这样的声音：“杭州客运今日已发送旅客687万人次，杭州开往广州的车票已售完。”煽情的音乐感人的声音总结，这是一次人类的大迁徙。

是啊，春运就是我们中华民族的迁徙，人们带着一年的收获，怀着急切的心理，不论千辛万苦，不远千里迢迢回家，因为家就是他们永远的港湾。

我祝所有赶路的游子，一路平安。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**服务区工作总结及计划篇九**

清明假期临近，出行高峰来临，山东高速服务区多措并举，全力做好节假日期间疫情防控、服务保畅等各项工作，为社会公众提供安全、舒适的出行环境。

随着疫情防控形势逐步平稳及各地复工复产的加快，服务区的车流量、客流量逐渐增大，为进一步做好服务保障工作，山东高速服务区管理公司下发了《关于全面恢复服务区经营及服务的通知》，逐步全面恢复经营服务。目前，除当地政府明确要求停止营业的服务项目外和个别服务区自助餐停止营业外，服务区加油、餐饮、超市、汽修、住宿等经营业态和档口全部恢复正常营业。服务区在做好疫情防控的`基础上，不断丰富外带食品的数量、品类，倡导顾客车内食用。同时，加大开水供应力度，增设应急开水供应设备，确保开水供应充足。

严格落实清洁消毒制度，对餐厅、超市、加油站、卫生间、办公区域等每天消毒不少于3次，严防发生聚集性新冠肺炎感染。执行“一客一测温一消毒”，为顾客提供卫生放心的就餐、购物环境。实行食堂分餐制及可追溯实名登记制，减少坐席摆放，就餐坐席间隔保持1米以上，并实行一桌配一椅，避免顾客面对面就餐，引导顾客分散安静就餐，并保持室内空气流通。客流高峰期，餐厅、超市、卫生间等在保证服务的基础上适当限流，设置一米等候线，引导顾客间隔排队。

为确保服务保障、疫情防控等各项举措落实到位，山东高速服务区管理公司成立服务运营管理督查考核工作领导小组，党政主要负责人为组长，以《服务区运营管理服务标准规范》为标准，在清明节前后组织开展服务区运营管理督导检查，实现山东高速服务区全覆盖，充分发挥“督查”的利器作用。所有服务区管理人员按照“分区划片”安排，全面推进“走动式管理”、“四级检查制度”、“5米半径责任区”，发现问题立即整改。

另外，受京台高速改扩建影响，京台路济南服务区西区、宁阳服务区、邹城服务区暂时封闭，不对外营业，请广大司乘人员提前规划出行路线。

**服务区工作总结及计划篇十**

一直认为餐饮行业我不会待太久，但不知不觉一干就是5年了，不仅因为久了会产生感情，同时因为久了经验丰富了，所有事情都能得心应手了。下面我对这上半年做一份餐饮服务员半年工作总结，进而阐述一下我对餐饮的几个心得。

服务员为客人点菜时未听清，上错了菜应怎样处理?

一旦出现这种情况时，服务员应该向客人道歉，表示自己的态度，然后可以用试探的口吻向客人推销出此菜。如果这人要了，要表示感谢。如客人不愿意要，也不可以勉强客人，即撤下此菜，同时，应该让客人点出客人要的菜肴，并马上通知厨房快速做好客人要的菜肴。预防此情况发生的做法是客人点完菜后，服务员向客人重述一遍，就可以避免这样的错误了。

客人在进餐中反映菜肴不熟，服务员应怎样处理?

反映菜肴不熟，其原因一般有两种：有可能是厨房生产过程中火候不够，也有可能是用餐的客人不很了解菜肴的风味特点。其处理的方法应该是：若菜肴确实火候不够，餐厅服务员首先应向客人表示歉意，立即将菜退回厨房，并向厨师反映，由其做出处理决定。最好是重做一份菜，如有可能，将送回的菜肴重新上火加工，再上桌也是可以的，这应根据具体情况而定。假如是客人不很了解某种菜肴的风味特点，餐厅服务员也应该先向客人表示歉意，然后要婉转而有礼貌地向客人介绍其特点和食用方法。因我国南方的有些菜肴是讲究鲜嫩清脆的，可能表面上看好像不熟。但餐厅服务员在解释时，语气要婉转客气，决不让客人感到自己露怯，要照顾到用餐客人的自尊心。如客人不同意你的解释，也只好送回厨房再次加工，直到让客人满意。

客人在进餐中要求退菜时，服务员应怎样处理?

客人要求退菜大致有几种情况：一是说菜肴质量有问题。如：菜有异味、欠火候或过火等。经过检查，如确实如此，即是属于企业自身的问题，服务员应无条件地退菜，并诚恳地向客人表示歉意。二是说没时间等了。这时服务员应马上与厨房联系，如可能就先做，否则也应退菜。三是客人订餐人数多，实到人数少。这可经过协商酌情退菜。四是送上客人自己点的菜时，客人又要求退。这种情况如确实不属质量问题，不应同意退菜，但可尽力帮助转卖给别的客人。如实在无人要，只好耐心的讲清道理，劝客人不要退了。吃不了可帮他打包带走。

客人用餐时突然被食物噎住，服务。

员怎样处理?

客人在用餐时由于高兴、讲话、吃得过快等原因，也可能发生被食物噎住的情况，一般的反应是脸色铁青，停止讲话，用手指捏咽喉。餐厅服务员在服务中如遇到此种情况，应该立刻上前帮助客人。要富有同情心，决不可以讥笑或袖手旁观。如若食物哽噎较轻，可立即送一杯水请客人喝下;若食物哽噎较重，餐厅服务员站在客人后面，双臂把住客人腰部，用拳头拇指背面靠在客人肚脐靠上一点，另一只手握拳，迅速向上挤压，振动客人肚子，为此反复几次，即可排除食物，然后送一杯水供客人喝下。

客人在餐厅醉酒，服务员应怎样处理?

其他客人的用餐和餐厅的服务工作，餐厅服务员应该将客人请到一个比。

较安静的、相对能够隔离的空间里，请客人先醒醒酒，同时为客人送上热茶和小毛巾。如客人发生吐酒时，餐厅服务员应立即将污物清扫干净。此时，客人正处在不清醒状态下，在态度和语言上我们不应该过多的计较，但要防止客人过强烈的举动，要注意我们个人的人身安全，最好请保安人员同时在场。如果客人醉酒不很严重，餐厅服务员应该运用服务技巧，使其停止饮酒，请客人用饮料代替酒，用低度酒代替高度酒。一定要注意服务用语，决不能有不尊重客人的言行。此时的客人特别挑剔，如不小心对待，会引起很\_烦。也有的客人醉酒后，借机打架，打砸餐厅家具、餐具、作为餐厅服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态。要记下被损餐具、家具的数量，查清金额，事后要求肇事者照价赔偿，决不姑息迁就。

xx年我镇的农经工作以“三个代表”的重要思想为指导，在县委农工办、镇党委、政府的直接领导下，我中心人员立足本职，发挥部门职能，紧紧围绕“争先创优”为目标，把服务于“三农”放在首位，开展群众满意站所活动，积极参与地方经济工作，不断强化农村财务的管理，加大自身考核的力度，并取得了一定的成绩，为促进我镇的经济发展作出了应有的贡献。现将全年工作总结如下：

一、强化管理。

1、农村经营管理：一是严格控减。

农民负担监督管理，促进政策透明化、负担合理化，做到严格按审批方案分解、统一测算到户、不追加、不提高收费标准，规范填写监督卡，“一卡一书”入户率100%，到户盖章率达95%以上；费用收取与往来结算使用省统一票据及筹劳登记薄；二是建立规范土地流转体制和合同管理，根据农村税费改革的精神，按照镇党委、政府的要求，我们已拟写了鲁垛镇农村承包合同的管理办法，对全镇各村承包合同进行了收交归档，并建立规范的台帐进行登记，对年度的合同实施进行跟踪。对全镇各村承包合同进行收缴整理归档265份；同时组织学习宣传土地承包法律法规，切实维护土地承包经营的流转，并依法调处土地承包纠纷，协调分配好土地征用补偿费。三是负责农业产业化指导。建立农民经济人队伍从业台帐，同时做好一站式窗口社会化服务，并完善了相关制度。

2、农村经济管理：一是以开展“三村”联创为抓手，全面推进小康村建设，认真调查研究、统筹规划并进行统计；二是积极服务于农业产业化经营和农业利用“三资”调查统计工作，大力发展农村专业合作经济组织，在镇党委、政府的大力支持下，成立了“鲁垛土地股份合作社”，是农村土地经营制度的进一步创新，是土地流转机制的进一步探索，为切实解决农村劳动力转移及回收陈欠往来的有效途径；三是搞好农民增收的分析，为领导决策提供依据。

群众的监督，调动了干部群众的积极性。五是实行财务公开规范化、制度化。做好以“四个一”工程为主的财务公开工作，结合村务公开，重点推行财务公开，在形式上做到村村有公开栏、意见箱，组组有公开榜，基本上做到给群众一个明白，还干部一个清白。六是认真抓好财务互审中问题的处理。互审后，我们用通报的形式将互审情况反馈给镇领导和各村，对存在的问题当场处理，对不符合报支的费用不得入帐报支，不仅为领导提供掌握各村财务情况，而且促使各村边查边改，有力地杜绝了村级不合理的开支。七是强化集体资产管理，做好集体资产年检工作。认真开展年度的集体资产增减年检，有效控制集体资产流失；不断建立和完善集体资产管理制度，促进集体资产管理工作走向规范化；八是及时上报各类动态信息及有关报表资料；九是加强对会计人员的业务培训，提高人员素质。十是实行对会计工作的责任考核。针对村主办会计在农村工作的特点制定考核办法细则，使农村财务工作有章可循，财务管理趋向规范化、制度化。

二、围绕中心。

1、强化集体债务的管理，促进两项往来的不断下降。为有效遏制我镇的村级债务增长，严格加强票据的管理，借款入帐严格执行由镇党委、政府分管农村负责人审批制度，使村级债务有明显下降的趋势。

2、围绕经济工作，重点抓好资金上缴。中心人员集中精力，分片分村跟踪服务，定期检查资金上缴完成的情况，切实搞好资金代收分配工作。

3、认真宣传农村税费政策，及时做好来信来访工作。做好水稻直补资金面积的核实、调查工作；对农民提出的问题及时解答，共处理来信来访20多次，结案率100%，促进了党在农村政策的贯彻实施。

4、搞好劳动力资源调查，实现农民收入快速增长。年初按县委的统一布。

置对全镇的劳动力结构、技能、去向进行全面调查。

5、立足部门，关注社会。积极参与捐资助学等重大社会捐赠活动。

三、文明服务。

优化为民服务环境，提供全天候服务，对来本中心办事人员做到来有迎声，走有送声；对群众来信来访实行首问负责制，不推诿扯皮，做到耐心接待，详细记载，规范答复，认真处理。

四、廉洁自律。

1、强化中心工作人员政治学习，思想教育。

2、严格内部管理，建立和健全各项管理制度。

3、狠抓目标责任考核。

上述工作，是在镇党委、政府的正确领导下和同志们的努力下取得的，但与上级的要求还有差距，应该看到工作中还有不足之处：

1、村组间的财务管理基础工作还有很多薄弱环节，我们的业务指导有待。

进一步提高。

2、村帐镇管实现收支两条线的管理，有待进一步加强。

3、农村合同管理有待于进一步完善。

以上所做工作主要是在县委农工办、镇党委、政府的正确领导下取得的，但我们的工作还存在着不少问题，同兄弟单位相比还有差距，我们决心在今后的工作中克服存在的问题，学习先进单位的长处，进一步理清思路，带领一班人团结拼搏，扎实工作，为开创农经工作的新局面作出更大的贡献。

xx年工作计划。

总的思想以党在农村工作中的方针、政策为准绳，在镇党委、政府的领导下，围绕“争先创优”目标，认真学习“三个代表”的重要思想，全面提高中心人员的自身素质，做好依法管理，履行服务职能，重点强化“三大管理”，继续抓好“三项工作”及“一个围绕”，树立中心的良好形象，更好地服务于“三农”。

三大管理：

1、农村经营管理：一是严格控减农民负担监督管理，促进政策透明化、负担合理化，做到严格按审批方案分解、统一测算到户、不追加、不提高收费标准，规范填写监督卡，“一卡一书”入户率100%，到户盖章率达95%以上；费用收取与往来结算使用省统一票据及筹劳登记薄；二是建立规范土地流转体制和合同管理，对全镇各村承包合同进行收缴整理归档；三是负责农业产业化指导，积极做好“窗口服务”。

划；二是积极服务于农业产业化经营和农业利用“三资”调查统计工作，大力发展农村专业合作经济组织；三是搞好农民增收的分析，为领导决策提供依据。

3、农村财务管理：一是规范“双代管”，严格财务工作“三日制”，执行财务。

管理制度，压缩非生产性开支，取消村级招待费；二是坚持民主理财，实行财务公开规范化、制度化；三是强化集体管理，做好集体资产年检工作；四是及时上报各类动态信息及有关报表资料；五是加强对会计人员的业务培训，提高人员素质，实行对会计工作的责任考核。

三项工作：

一是认真搞好“一站式”窗口的社会化服务及资金代收分配工作。

二是继续扎实开展强化集体债务的管理和化解村级债务的工作，严格财务制度规范化，促进两项往来不断下降。

三是围绕经济建设为中心，突出抓好农业增效、农民增收工作，在镇党委、政府的领导下，抓好农业产业结构调整的组织协调和示范引导工作。

一个围绕：

中心人员将围绕党委、政府的中心工作，立足本职，加强自身素质建设，依法管理，树立我中心良好的形象，更好地服从、服务于“三农”。

保卫服务队工作总结服务工作总结模板（3）|返回目录。

安全和维护厂容厂貌做出了积极贡献，厂区门卫保卫工作，取得较好的成绩，更为我厂实现安全年、构建和谐厂区和各项工作任务的顺利完成，打下良好的基础。回顾一年来，我们主要做了以下几项工作：

一、健全安全保卫组织、完善各项规章制度。

根据厂党委的要求，结合我厂保卫安全工作实际情况，年初在xx年的工作总结的基础上，完善健全了保卫安全工作领导组织，详细制定了全年门卫保卫工作计划，和治安防范措施。全厂6个门岗分别签定了岗位责任制，做到分工明确，责任到人，奖罚分明，有力的促进了保卫工作的顺利开展。

二、加强保卫人员思想教育，提高保卫人员队伍素质。

保卫人员在工作中，守法纪、促和谐、懂文明，同时我们还认真组织学习与工作相关的法律法规，及时传达上级文件和会议精神，通过学习，使广大保卫人员业务素质和工作能力不断得到提高，为搞好我厂区门卫保卫工作打下坚实基础。为贯彻落实我厂的安全生产方针，保持我厂安全生产的平稳态势，根据厂党委要求，在全队范围内认真“开展职工岗位安全行为教育活动”。组织门卫工作人员认真学习厂安全工作会议精神；还结合门卫的工作的特点实际情况学习了《\_治安管理处罚法》等内容。我们保证“学习内容、学习时间、学习方式、学习效果”的落实。每个职工认真做好学习笔记；认真开展自查自纠。通过学习，我保卫服务人员安全意识、规范化工作能力，不断得到升华，我保卫服务队人员整体素质，得到普遍提高。

三、加强基础防范确保我厂财产安全和治安稳定。

确保企业和广大职工的财产安全，是我们保卫服务队的重要职责，一、加强了门卫管理，对外来人员及车辆严格登记；对出厂物资严格收取《出门证》并认真查验，对出厂设备，生产物资等，必须有出门证或厂领导签批准，方可出厂。

二、加大了对厂区治安防范，各节假日安排保安巡逻人员24小时巡线检查、加固了物资仓库的门窗，增强了防盗安全可靠性。加强了值班制度、巡逻队员对厂区重点部位巡查不留死角。

三、加强门卫检查工作的管理，为防止厂物质外留门卫的工作人员，对工作积极负责，任劳任怨、由于门卫保卫人员有强烈的事业心和责任感，克服种种困难，严格落实各项保卫工作安全措施，使厂区秩序明显好转，为确保厂区的长治久安，打下坚实基础。

xx年存在的问题。

1、人员组成复杂多变，有正式工人、有借调人员、有临时工、有合同工，工作情绪波动较大，不利工作。

2、门卫工作人员有人情面子问题，致使工作出现漏洞。

xx年工作任务。

一、在xx年工作总结基础上，发扬工作成绩，总结工作经验、找出工作差距、吸取工作教训、刻服工作困难，改正工作问题。明确工作方向。

三、根据形势任务，加强安全保卫工作力度，完善门卫进出车辆人员的制度手续。培养教育强化门卫工作人员的整体素质。努力贡献，积极工作，为企业安全生产保驾护航。

家政服务员年度个人工作总结范文服务工作总结模板（4）|返回目录。

一、公司简介。

**服务区工作总结及计划篇十一**

安全生产工作是运营管理工作中的重要内容，是运营管理工作顺利进行的保障，我把安全生产工作作为运营管理工作的重要内容长抓不懈。具体工作情况如下：

管理处党委对安全生产工作高度重视，成立了专门的安全生产领导小组，负责全处安全生产工作的领导、督促、检查，定期进行安全联查，并在重要节日和重要时期进行专项检查。并在今年上半年根据人事变动情况适时进行了调整。处属各单位均成立安全领导小组，根据各自的生产、工作性质，制订了详细的、操作性强的安全保卫防范措施、制度和各岗位、工种的安全操作规程，定期进行检查，消灭事故隐患。管理处与各管理所、服务区；管理所与下属各单位；站与各班组均层层签订了安全生产责任状，坚持谁主管，谁负责的原则，一级抓一级，切实落实安全生产责任制度。

安全生产是iso9质量认证的重要内容，在质量审核体系中有非常严格的要求，我处在进行认证的过程中，对全处各项管理工作的规章制度重新进行了审定和修改，各单位按质量标准要求建立和完善了各项工作档案，对各项工作的实施过程实行原始记录。如消防器材药液的检查更换，各单位均画出示意图，标明存放地点和数量，对更换和使用情况进行登记。锅炉房、发电机组、配电室机械运行记录、保养记录等按要求填写无误，做到了从按程序办事，按规章操作，不允许任何与安全生产不符的行为。各单位安全生产领导小组坚持每月一次至两次活动，并在全体职工会议上反复强调安全问题，根据季节开展各种安全检查活动，做到了活动有记录。管理处安全领导小组每个季度进行全处性的安全联查，并在重要节日及暑期等特殊时期进行专项检查。使安全隐患得到了及时消除和有效的遏制，确保运营管理各环节的正常运转。

x月x日，项目办召开安全工作会议通报了沧州服务区加油站被抢一事，我处于x月x日召开安全工作会议，对我处的服务区和收费站的现金交易和管理做出进一步安排和部署。并开展了专项集中整顿活动，教育干部职工吸取教训，引以为戒，查漏洞、破麻痹思想，提高安全意识、责任意识。进一步完善安全管理规定、生产操作规范、安全防范、处置预案和安全联防制度。并提出九项安全措施，要求各单位认真贯彻落实：一是严格落实上下岗、交接款措施，明确人员、落实责任；二是严格主辅站上下岗专车接送制度，严禁专车它用；三是严格落实财务、票证室管理制度；四是严格落实收费亭上岗锁门制度；五是严格落实财务现金制度；六是严格落实加油站、配电室、操作间等重要部位的消防制度；七是严格落实食品卫生制度；八是严格落实车辆管理制度；九是实行交接款领导跟班制度。

暑期工作是我处每年工作中的重要内容，安全生产尤其重要。为认真贯彻落实省委、省政府及交通厅、项目办关于暑期工作的系列指示精神，全力做好京秦路的暑期畅通工作，管理处制定了暑期保畅实施方案。以“五保”（保畅通、保稳定、保安全、保形象、保效益）为目标，加强领导，提高认识，不断增强责任意识、服务意识、法律意识和政治敏感性，提早谋划、周密部署、明确任务、落实责任，全面加强暑期的管理工作。x月x至x月x日是暑期保畅的准备阶段。各单位和部门建立和完善相应的组织机构，对暑期工作做出安排部署。在x月x日前对所辖范围内的设施设备进行一次全面检查，及时发现和消除各种隐患，保证道路设施设备的完好。路政、养护部门加强对沿线交通安全设施、标志标线的巡查。6月2日前完成各项新改建工程及养护专项工程。各收费站、服务区对车流情况进行深入的分析和预测，对可能出现的问题和困难制定出解决办法。成立抢险队伍，准备充足的物资、设备。建立暑期联动机制，制定出紧急情况和特殊情况下的联动方案，明确联系人、联系电话和协作方案，确保紧急情况下的快速反应。

今年暑期是联网收费以后的第一个暑期，出现了车流量大、微机收费速度慢，暑期客流到来早等新的情况和特点。为切实保障道路安全畅通，全处各单位和部门都切实站在讲政治的高度，认真落实暑期的三项制度：一是坚持值班制度。处、所、站区各级都要做到x小时值班，保障暑期上情下达，政令畅通；二是坚持岗位责任制度。定岗、定人、定职、定责，各单位在暑期必须严格领导带班制度，重要事件主要领导必须到场指挥处理，对于工作不认真负责，擅离职守的一定严肃查处；三是坚持报告制度。对重要事件、重大事故不管是否与本部门有责任，只要在辖区范围内发生都必须在1小时内电话报告，两小时内文字报告到上一级值班部门和主管领导，对延误报告或隐瞒不报的，将依照有关规定，追究有关领导和人员的责任。

今年暑期车流又有大幅度增加，7月份通行费收入已突破亿元大关，8月8日全处通行费日最高收入为49万元。面对如此大的车流，全处上下团结一心，严细管理确保了暑期京秦路的安全畅通。

根据交通厅和项目办关于开展“反三违月”和“安全生产月”活动的文件精神，我处6月份在全处范围内开展“反三违月”和“安全生产月”活动，成立了专门的组织机构。

主要内容如下：

1、结合暑期保畅工作，对全处各岗位职工进行了全面深入的教育培训活动。组织职工认真学习上级的有关文件精神，加强岗位操作规范的学习，教育职工干部严格按规范操作。加强对锅炉工、电工、加油站等重点岗位和部门重点检查和教育，杜绝“三违”现象发生。

2、结合《道路安全法》的贯彻实施，加强车辆的管理，认真组织干部职工学习《道路交通安全法》和《道路交通安全法实施条例》，特别是车管干部和司机，要逐条学习掌握，严格落实“两办”九个“严禁”的规定。认真落实岗位责任制，明确专职驾驶人员，与驾驶员签订责任状。

3、开展安全设施专项整治活动。我处接到交通厅关于加强高速公路安全畅通管理的规定和加强高速公路安全设施整治等文件精神后，高度重视，成立了专门组织机构，制定了实施方案，召开会议进行专项部署。各工区成立了维修分队，对沿线的交通安全设施进行了详细的调查统计，详细记录，集中进行维修整治。截止到x月xx日，全线共维修安装大型标志牌x块，安装刺丝隔离栅xx米，安装隔离栅网xx片，轮廓标xx块，反光柱帽xx个，总费用为xx万元。

**服务区工作总结及计划篇十二**

通过这两个月的锻炼学习以及和同事们之间渐渐地磨合，我发现服务台是一个既严谨又宽松，既严肃又愉悦的工作平台，对待工作要严谨认真特别是在退换票手续上和处理旅客投诉问题上，更要认真对待不得有半点松懈。服务台是一帮和我年龄相仿，脾气相投的姐妹。她们没有心机，单纯的和你在一起工作，玩在一起。真的，我喜欢这里。

虽然每天都很愉悦，但我知道我自身还有很多不足需要改进，要想工作有所进步，在今后的日子里我会按照以下几点要求自己。

唤醒潜意识里的工作激情。有句俗话说的好，潮湿的火柴无法点燃。我要把自己的活力投入到工作中用积极的心态对待工作。比如，就想在大厅租客一样，苦点累点怕什么，我年轻喊喊能怎样，能让更多的人做我们国营车，我高兴。

制定工作计划。制定计划的过程其实就是一个自我完善的过程，我会坚持并坚信会实现它，要在短时间内更熟练的掌握业务知识，并拓展自己的知识面，提升自己的普通话水平，用平和乐观的心态对待需要帮助的旅客。

对待工作要有责任心。不为成功找理由，不给失败找借口，理由在你出错时是站不住脚的，要担负起自己的责任心，做一个为自己的承诺为自己的行为负责任，要从细节处严格要求自己。不要为了能尽量早点做完工作而在一些小的地方出纰漏，注重大局，对领导指出的不足要虚心听取，不能认为是吹毛求疵。没有哪件事情小到不值得重视，也没有哪一个细节不值得做好。从现在开始我要养成严谨的工作习惯。

以前的自己或多或少的有过拖拖拉拉，游手好闲，循规蹈矩，墨守成规的做法，但今后我会认识到自己的缺点并及时改正，争取用十六个字代表以后崭新的自己率先主动，充满激情，吃苦耐劳，善于动脑希望领导和同事们监督。

其实，每次的总结是有必要的，只有静下心来去回首，才能发现自己工作上的成绩与不足，成绩是过去的，已经划上了一个句号，只有扬长避短，才能把来年的工作做得更好。

同时，我们在以下几个方面也有所失误。

第一，广播宣传较少。由于服务台工作较忙，处理的事务较多，而我又要到收银台值班，每个班不休假两个人上班，有人休假了就只有一个人上班。(到底有多忙?简单说一下要做的事，如;播音，开发票，换零钱，开换货单，赠品发放登记，办理会员卡，到各部门送顾客所换?退的商品，为顾客存取包裹等等)往往导致播音不能正常进行，不能很好的给各项促销活动帮忙，而作为负责人的我，深切体会到这项工作与服务台工作衔接的难处。

第二，与楼层及各个部门的沟通交流较少。因为忙而忽视了与各楼层之间的交流，有什么事都藏在肚子里，因而会出现你不了解我，我不理解你的现象。

亡羊补牢，为时不晚。既然已经找出问题的症结所在，我相信在今后的工作中不会犯同样的错误。在这里，我也希望各部门领导、各位伙伴多给我们提出宝贵的意见和建议，而我将信心百倍，全力以赴将xx年的工作做得更好?更到位。

其实，每次的总结是有必要的，只有静下心来去回首，才能发现自己工作上的成绩与不足，成绩是过去的，已经划上了一个句号，只有扬长避短，才能把来年的工作做得更好。

同时，我们在以下几个方面也有所失误。

第一，广播宣传较少。由于服务台工作较忙，处理的事务较多，而我又要到收银台值班，每个班不休假两个人上班，有人休假了就只有一个人上班。(到底有多忙?简单说一下要做的事，如;播音，开发票，换零钱，开换货单，赠品发放登记，办理会员卡，到各部门送顾客所换?退的商品，为顾客存取包裹等等)往往导致播音不能正常进行，不能很好的给各项促销活动帮忙，而作为负责人的我，深切体会到这项工作与服务台工作衔接的难处。

第二，与楼层及各个部门的沟通交流较少。因为忙而忽视了与各楼层之间的交流，有什么事都藏在肚子里，因而会出现你不了解我，我不理解你的现象。

亡羊补牢，为时不晚。既然已经找出问题的症结所在，我相信在今后的工作中不会犯同样的错误。在这里，我也希望各部门领导、各位伙伴多给我们提出宝贵的意见和建议，而我将信心百倍，全力以赴将2025年的工作做得更好?更到位。

**服务区工作总结及计划篇十三**

一、高标准、严要求，实现角色转变，完善制度建设，加强纪律约束，加大执行力度，提高员工素质。从管理上本着一级抓一级，逐级负责制的原则，为每个人提供施展才华志能力的平台。

本服务区各部门负责人都是从具体事务的经办人变成了组织者，角色发生了转变，由过去被动接受任务到现在主动布置工作任务，他们能够尽快进入角色，充分发挥自己的能力或某一方面的长处，带领部门人员按照服务区的整体运作思路，着眼现在放眼长远，明确自己的职责，大胆创新，勇于开拓，较好的完成了各自的本职工作。高标准、严要求，并力求做到更优更好。以身作则，率先垂范，带头遵守服务区的一切规章制度和工作纪律。根据部门实际，明确分工，强调了纪律，提出了工作目标和要求，充分发挥管理人员及全体员工在企业生存发展过程中的重要作用，在执行制度上坚持人人平等、奖惩分明，同时结合“动之以情、晓之以理”的人本管理机制，把情感管理融入管理的全过程，不断提高管理质量，把约束机制变为员工的自觉行动，同时提高员工素质。使得好人好事层出不穷：xx年1月24日早6点半，天刚微亮，加油站员工帮助被客车滞留的小女孩回家；xx年5月10日早上六点半，东餐厅工作人员帮助离家出走的孙宁波找到家长，并送来了锦旗；xx年5月16日下午5点30分左右，加油工张庆伟发现一辆中型解放货车在加油站起火并协助将火扑灭等等。

二、综合管理加大力度。

针对组织调整、供应状况带来的一些新情况、新问题，我们以变应变，采取一系列举措，加大经营的精细管理力度。一是实行了量化目标管理，以跟踪检查、定期报告、月例会分析讲评、员工月考评等手段，建立健全系统化的效能管理体系。二是运用认证成果，强化经营工作的标准化、程序化、规范化程度，提高了各项工作质量，优化了经营管理品质。三是深入开展劳动竞赛活动，为打造“京福品牌”和“文明窗口”提供了载体。与此同时，在全区强化了微笑服务、文明服务、快捷服务、延伸服务和送温暖服务，以此来创造顾客的价值，满足顾客的需求。四是对经营安全难点、焦点问题实施了具体方案。其一，针对广场安全问题，通过与公安部门、当地政府的沟通和协商，联手制定了防范措施；其二，针对油品供应问题，加油站加大与供油单位的联系力度，财务也提高了付款的及时性，油品供应较为及时。其三，召开部门负责人经济分析会，共同协调解决难点问题。目前，在各级领导的支持下，经营状况和周边的外部关系良好。五是强化规章制度的落实。开业以来，公司对违规违纪的员工绝不手软，该罚款的罚款，该清退的清退，抑制了违纪歪风，为广大员工筑起了警戒台。六是对各部门员工及时进行合理调配。七是加强员工技能培训，收到了预期的效果，使员工们达到了熟知岗位，了解技能，掌握程序，熟练操作。八是为员工队伍充实了一批新员工，注入了新的活力和生机。

三、安全+服务=效益，开拓渠道创效益。

我公司近年来一直把安全+服务=效益，开拓渠道创效益摆在重中之重位置上，作为中心工作来抓。开业以来，围绕这项工作做了以下工作：

通过培训，既提高了员工的综合素质，又实现了企业人力资源的不断增值。

2、抓管理，建立各项工作管理机构。为了加强各项工作的组织领导，本服务区成立了领导小组，组织学习安全知识，按照上级的要求，对安全进行了再发动、再部署。层层制定了预案，明确目标、责任到人。形成了纵向到底、横向到边、协调联动的经营网络。

3、抓重点，确保经营无难无阻。今年是本服务区的起步年，开业时间不长，社会知名度不高，与此同时，成品油供应不及时。无疑对经济创收造成一定困难。为此，我们把扩大知名度，解决供货不及时重点来抓。第一，科学组织加大宣传。餐饮部发放宣传单；加油站开展免费擦车业务。第二，严格要求员工做到以下四点：一是来有迎声去有送语。二是加强员工规章制度的学习，做到按制度办事。三是加强部门措施管理，以保障措施可行、落实到位。四是加强员工岗位培训。第三，充分发挥部门的功能，加强客源情况的监控、分析，随时掌握客源情况，通过发放顾客满意度调查表，积极采纳顾客提出的各种合理化建议，对顾客不满意的地方及时改正。

4、抓细节，促进经济发展。我们牢固树立“细节决定成败”的理念，在服务上大力强调“管不厌精，理不厌细”，提倡关注细节，把小事做细做实做好。其一，加强日常部门巡查。坚持加强现场安全管理，及时发现问题，消除隐患，通过安全检查，发现安全隐患多处，下达整改通知书13份，隐患彻底整改13处，坚决制止各种违章行为。其二，做好防范准备工作。制定详细应急预案，成立应急小组，配备充足人员，保证应急物资、设备充足、完好，及时处理各种突发问题。进入汛期前，对全区排水设施进行了统一检查、维修、清理，确保排水通畅，出现问题及时修复，保证通行安全。并与4月23日进行了消防、防抢、防汛演习。其三，加强值班制度。各部门实行班长以上人员轮流带班，应急措施妥善有力，及时应对突发事件。

抓住发展契机，以求实的精神，扎实的工作作风，灵活的经营战术，不断强化经营运作水平和质量，进行经营策略调整，实施多品种、多元化的经营发展战略。宾餐部推出一系列措施，如“幸运顾客”和“今天为你过生日”有奖就餐活动。加油站采取以老带新的措施，对新进员工进行培训，大力宣传优质服务，为加油车辆提供免费擦车服务，在油品紧缺时，加强与业务部门的联系，及时掌握销售量及车流量，做好石油储备工作，保证了正常经营；汽修厂针对员工少、技术骨干少等问题，一是利用空闲时间，加强技术、服务质量培训提高顾客满意度；二是人员不休息，加班加点满足正常经营。经过全体员工的共同努力，今年1-5月××服务区经营收入1392.31万元，完成上半年任务的93%，在摊销完全部开办费后实现利润5.81万余元。

四、强化内部管理，夯实发展基础。（1）本着“人尽其才，物尽其用”的原则，严格控制人员管理，实行定岗定编，一人多用，杜绝了人浮于事，相互扯皮现象，也在人员使用上避免了不必要的开支，为企业降低了费用成本，使每个人充分发挥个人能量，成为企业不可或缺的一砖一瓦。

（2）增强成本意识，严控材料消耗，努力实现节支降耗。

开业以来，我们一直着力于节能减耗降成本，寻求新的经济增长点。从节约一滴油、一方气、一度电做起，加大现场管理的.监督力度，严格管理，精心操作，严格执行《节约水电制度》，减少跑、冒、滴、漏。通过采取一系列措施，基本上杜绝了长明灯、长流水现象。在做好节能降耗的同时，严把费用开支,不乱花、多花一分钱,各经营部门灵活安排，紧盯市场，不断扩大进货渠道，货比三家，降低经营成本，使各项费用降到最低点。同时，严格按照公司的两个体系要求，紧紧围绕公司发展主题，坚持“以人为本”“发展创新”“持续改进”，不断提高服务质量，满足顾客需要，经过半年的努力，本服务区逐步走上良性发展之路。

（3）切实加强后勤保障工作。为了确保正常经营，综合部全力以赴，认真做好后勤保障工作，及时掌握各部门的动态情况，尽量提高维修技术。在工作中，千方百计实现超前发现，及时保养,快速维修。对各部门设备进行逐个了解，逐一排查，从实用到维护，保证设备的正常运行。始终坚持减少中间环节，降低维修成本，提高设备完好率。

五、管理从严，情感从真，创造“家”的氛围。

管理是企业永恒的主题，而企业文化建设也是管理现代化的重要手段，某种意义上说，管理也是文化。公司制订的大小几百项制度，几十项考核标准，都体现了一个“严”字。我们对这些制度的贯彻和落实更是不折不扣，制度面前一律平等，严格执行已经形成风气。出了质量事故按规定一杆子罚到底。我们的严格管理作为企业文化的一个特点。当然，“严”的出发点是对员工深深的爱。员工是企业最大的财富，我们从关心和保护员工的根本利益出发从严管理，同时在日常工作中又非常重视关心员工生活和思想变化。我们坚持婚丧嫁娶到场，员工遇到困难必伸手，为员工创造“家”的氛围，大大提高了员工以企业为家的主人翁思想。公司在四月份开展了“我为公司献一计，我为经理出主意”活动，短短几天时间，全体干部、职工站在不同的角度，紧紧围绕怎样提高产品、服务、环境质量、增收节支等几个方面，提建议，出主意200余条，并给予有价值的建议者一定的奖励。通过该项活动的开展，提高了全体职工的主人翁意识，也看到了员工心系企业，与企业荣辱与共，对服务区的健康发展起到一定的促进作用。

六、员工生活得到了新的改善。

公司。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**服务区工作总结及计划篇十四**

管理所成立一年来，在短短的时间里取得可喜成绩，通行费征收超额完成任务%，泰赣路费收业务知识竞赛第一名，管理所各项工作步入正轨，安全无事故，内部稳定，职工安心，留得住人，为实现物质文明，政治文明，精神文明打下了扎实的基础。回顾过去，我们有以下几点体会：

二是建设好一个单位必须要有自己的文化和工作目标，咬定目标不放松，勇往直前。我所创建了自己的文化，提出了工作思路和工作目标，按照既定目标，不断努力，基本实现了一年见成效的目标。我所的工作思路是：高起点、扎扎实实打基础、一年见成效;高速度、锐意进取探新路、二年有突破;高效益、团结拼搏争上游、三年创一流;高水平、改革创新永无止、年年铸成就。

三是建设好一个单位必须要建设一支高素质的干部队伍，充分发挥中坚力量。高水平的干部，是由高素质的人才组成的，而高素质的人才，又是高质量的教育培养锻炼的结果。我们十分重视人才的教育培养锻炼，选派骨干到重要岗位锻炼，参加培训，到兄弟单位参观学习。试用半年后，进行考核，通过公开竞聘，民主推荐，选拨了一批素质高的干部走上了中层岗位和费收班长岗位。

四是建设好一个单位，必须要有一套科学管理制度，科学管理，向管理要效益。我所建立健全了规章制度，用制度管人，按制度办事，行成了良好地工作秩序，走上了科学化、规范化管理轨道。

五是建设好一个单位，必须要有全心全意为人民服务的思想，保持同人民群众的血肉联系，为民办实事办好事。我所领导以人为本，不摆架子，不以权压人，与群众打成一片，与群众同甘共苦，同舟共济，努力实践“三个代表”，为广大人民群众谋福利。办事公开、公正、民主，得到了广大职工的支持和理解，有浓厚的亲和力，被分配到所的同志沉得下，稳得住，都不愿意离开，留得住人。

六是建设好一个单位，必须要创新，要有自己的特色。创新谋发展，特色求生存。我所在学习兄弟单位经验的基基础上，力求改革创新，改进工作方法，改进工作作风，创建自己的特色。一是建立了自己的文化，提出了口号;二是在全所开展范围广泛的“过五关、抓三少、落实四规范、实现四满意”专项整治活动;三是为美化绿化环境，自筹资金建花房;四是对护路员实行浮动工资制，按出勤率和工作成效核发工资，极大的调动了护路员的工作积极性，对做好养护工作起到了明显效果;五是发挥员工特长，组织职工业余时间学跳舞，丰富了职工文化生活。

一年来，我所取得了一些成绩，但有些方面的工作还不到位，还存在一些问题：

1、基础设施有所欠缺，西港和韶口的生活用水困难问题还没有得到解决。

2、中层干部素质有待进一步提高，需进一步加强培养。

3、内部管理还不够规范，需进一步创新，加强管理。

新的一年里，我们将紧密团结在以xxx为xxx的xxx周围，在局党委和管理处的领导下，团结奋进，不断创新，周密部署，努力实践，使管理所各项工作再上新台阶。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找