

# 服务行业员工年终工作总结(模板5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 服务行业员工年终工作总结篇一

要走的路还很长，磨刀不误砍柴工。面对向现代服务业转型的新形势、新任务、新目标、新要求。但只要我坚持科学发展，树立大局意识、赶超意识，全力破解制约发展难题，就一定能到达胜利的彼岸。

深受教育，参加市交委组织的加快“交通从传统产业向现代服务业转型”专题培训后。受益非浅。学习培训中，各相关领域的知名专家学者从国际到国内客观分析了交通行业发展的前景和愿景，给了很好的启示，特别是洗伟雄主任的讲课，深刻阐述了市交通转型的必要性和实现途径，为我搞好今后交通工作提供了智力支持和精神动力，使我更加坚定了加快推进企业向现代服务业转型的信心。通过学习和思考，有三个方面的体会。

交委提出了立足两个服务，交委在省委提出建设“首善之区”目标和要求后。建设三大体系，实现“交通产业向现代服务业转型”总体贯彻思路，洗主任围绕这个总体思路进行的深刻论述，为我搞好企业经营，向现代服务业转型提供了目标、路向和要求。认为，真正实现好转型工作，必须切实地带领班子其他成员做好两件事。

交通工作已经提升到一个比较高的层次，1实事求是寻规律。当前。主要表现在航空、海运、客货运、高速公路为骨架的运输体系已经初步形成，并达到国际或国内领先的水平。公交行业通过资源整合，已经形成以三大巴士公司为骨干的公

交经营新格局，而且，信息化建设、环保智能建设也处于国内领先地位。但如果要继续保持领先地位，向世界先进城市的行列迈进，还存在较大的差距。因此，这次培训班上，洗主任及几位专家的介绍世界先进公交的运营管理做法与经验，从比照中我发现既有优势，也有不足。只要我企业的领导以高视角分析审视，实事求是寻找问题与差距，就一定能发现突破的方式，找到推动发展的规律。

服务的对象是广大的人民群众。也就是说，问计于民定决策。交通工作是民生工作。工作不能离开民生、民意、民情。要使我公司向现代服务业转型，就必须对企业的经营情况进行深入的调查分析，充分地了解广大群众出行的需求情况。目前，进行公交资源整合后，想必须充分利用开展学习实践科学发展观的活动，从两个角度入手，倾听意见，问策于民。

针对公交、客运的需求变化，一是围绕 交通的总体规划。问策于民。没有掌握最真实的情况和存在问题，就难以对形势做出正确的判断和决策。目前，公交线路调整、站点的设置、票价的优惠，虽然我主观上做到方便群众，惠及市民，而客观上由于群众的需求多种多样，与我设想可能存在一定的差距。因此，企业的领导就必须放下架子，问策于民，这样才能把惠民的事情办得更让群众更满意。

问策于员工。目前，二是围绕企业的改革发展实际和实情。增收节支是实现向现代服务业转型的基础，而如何才能增收节支，基层的管理人员和生产一线员工最有发言权。增收靠管理，节支靠更精细的管理，而方法来源于群众的智慧，推广来源于领导干部的发现。因此，企业的领导就必须放下架子，问策于员工，才能广泛地调动员工的积极性和创造力，把企业改革发展的大事成为全体员工的责任。

领导干部应有备而“下”才能够抓住主要矛盾和突出问题，两个方向的问计。问计于民，问计于实践，使交通向现代服务业转型真正成为实现科学发展的一剂良方。

可使全行业在现有条件下实现质的飞跃。但横向分析目前资源整合后各公交企业的情况，交工委提出向现代服务业转型的任务和要求。仍然存在粗放经营的问题，与交委的目标和要求仍有很大的差距。从纵向分析，企业内部仍存在诸多制约因素，集中表现在干部职工对为什么要加快向现代服务业转型认识不足，还存在疑虑，尤其是对影响发展的突出问题和突出矛盾还没有破解的方法。因此，很有必要继续加强教育引导，让各级党员干部掌握发展的方法，使转型工作达到事半功倍。

财富的出路，1互惠合作善借力。具有前瞻性的正确发展思路就是市场的出路。也是企业做大做强、基业长青之路。这几年来，公司根据交委的部署，把做大做强企业作为实践科学发展观的重要内容，致力于走品牌、资本扩张之路。抱着合作双赢，拓展市场，规范经营的思路，积极推进企业的发展，也从中尝到甜头。例如，公司实施“西出，布局”战略，去年成功收购市区交通客运有限公司70%股权，使公司拥有了地区95%以上的客运资源。公司抓住机遇，配合我市的运管部门和当地政府做好广佛交通同城化工作，使当地政府和群众体会到服务民生的诚意和行动，因此，各镇政府都主动提出与我合作开行区的镇巴，支持我投标区环保出租车项目，从而使我公司在地区业务成为主要的经济增长点之一。

通过不断的改革来增强企业自身的造血功能”向现代服务业转型的过程，2科学发展增实力。公交企业发展的根本出路在于深化改革。就是企业迈向新生的过程。因此，必须以此为契机，建立层次清晰，管理到位，机制灵活，符合现代企业制度要求的规模化经营的公交企业。这样，才能集约企业内部资源，形成一个高效的决策指挥中心、项目投资中心、资源配置中心、宏观调控中心、信息服务中心，冲破过往国有公交企业管理层次多，环节重复，功能不清，机构臃肿，冗员较多等问题，使企业在迈向现代服务业中轻装前进。这几年来，公司以此为思路，推进企业的科学发展。目前已经初步完成智能信息、运调管理、抢修维修、人员招聘、招标采

购、建设工程等内外协同的平台。内部资源的科学管理，降低了经营成本，提高了整体竞争力。

已经及早地做好应对的准备，珠三角“腾笼换鸟”省内大力发展轨道交通即将带来的冲击。通过投资建设、大沥、从化、新塘等客运站，公司已形成以广佛都市圈为核心的覆盖省内的客运线网。通过精心经营第二巴士公司业务，做好番禺、增城、从化公路班线公交化改造工作，使企业在向现代服务业转型中有更广阔的腾越空间。

人与社会，构建和谐交通是要人与人。行人与车，员工与企业实现均衡、稳定、有序，相互依存，和谐共处、共同发展。但是不可理否认，当前我企业内部干部职工的思想观念、思维方式、工作作风仍存在制约阻碍发展的一些“病灶”职工队伍中一些利益问题不平衡也存在不稳定的隐患。因此，各级领导干部必须常怀忧患之念，常怀为民之心，这样才能把矛盾和问题化解在萌芽状态，为实现向现代服务业转型创造良好的环境。

用完善的制度来管人管事。随着公司的经营规模的日益扩大，措施一：加强制度创新。建立一套与企业发展相匹配的企业管理制度十分必要。要在原有制度的基础上，重视人性化管理，着力抓好企务公开，深化民主管理，完善了企业与工会协商机制，使企业内部管人管事的制度均有互动的空间和平台。

加快产业升级。信息化交通建设是实现向现代服务业转型的重要标志，措施二：以信息化手段改造传统交通。为此，必须迎难而上，积极稳步地推进智能公交深化应用加大对信息化建设。要通过人才培养教育，为他提供岗位成长的必要空间和条件，同时，要继续坚持以信息技术手段管理生产，促进一线操作人员自觉、自愿地运用信息手段处理日常工作并更多地互动交流，把信息化转化为新的生产力。

构建确保安全的企业文化。要向现代服务业转型，措施三：完善安全服务考核。安全生产是重要的基础工作，需要经过长期的奋斗和不懈的努力，需要社会各方面的支持与参与。为此，必须长期抓，不留死角和盲点。这几年来，公司领导班子反复讲安全，将之放在每年工作的突出位置，就是要将之确立为公交企业的文化，以逐步改变职工心智模式，实践证明，只要管理制度不缺失，文化营造到位，就一定可以有一个新的交通安全氛围。

建立催人奋进的激励机制。稳定才有繁荣，措施四：树立典型。安定才能团结。一个企业要想发展壮大，企业内部的团结稳定是必需的前提，公正、公平、公开，比学赶超的争先环境必不可少。这些年来，树立了职工信服的一大批先进典型，增进职工荣誉感和自豪感，公司上下营造一种“人人争当先进，个个赶超先进”工作气氛，为公司向现代服务业转型奠定了扎实队伍基矗。

## 服务行业员工年终工作总结篇二

20xx年又要过去了，新的一年即将来临。在过去的这段时间里，我收获了许多。现在，就过去的工作做下总结：

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。

当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人难免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整

自我的心态。

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意识。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

以上是我从事服务员这一年来的工作总结，如有不妥之处，还请临到批评指正。

## 服务行业员工年终工作总结篇三

20xx年，我镇在县委、县政府的正确领导下，根据我镇的区域优势，认真分析经济形势，积极发展三产服务业，深入实施“服务业兴镇”战略，努力拓展服务业空间，不断提升服务业发展水平，各项工作取得了显著成效。

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。充分利用城关镇的资源优势，组织服务业招

商专题推介会，积极引进电商物流、休闲养生等服务业项目，争取引进亿元以上项目2个以上。

2. 抓项目开工。每月开展一次项目督查，举办两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个项目列入县重点建设项目或市服务业重大项目。

认真分析研究服务业引导资金的扶持重点和方向，拿出过硬项目，加大争取力度，重点支持影响力大、带动作用强、具有示范效应的服务业重大项目，全力支持服务业做大做强。

通过多种途径和方式，建立人才引进和交流合作通道，大力引进和培养高层次、高技能、熟悉现代管理的高级服务业人才，以高素质人才推动高水平发展。进一步完善服务业人才、智力和项目相结合的机制，创造让各类人才充分施展才干的良好环境。加快培养社会急需的熟悉世界贸易规则的现代物流、信息、金融、保险、各类中介服务等领域的专业人才。

认真贯彻落实县委、县政府《关于进一步加快发展现代服务业的若干意见》，积极有效地把各项政策落实到位。努力形成政策引导效应，营造服务业发展的最佳环境，坚持给有一定影响力的重点服务业项目以二产项目的待遇，激活发展服务业的积极性。

## 服务行业员工年终工作总结篇四

今年上半年，我市经济延续20xx年和一季度的发展态势，主要经济指标在较高增长平台上，整体经济运行良好。上半年

我市生产总值完成147.75亿元，比去年同期增长17.2%，分别比去年年底和今年一季度增幅高出0.2和0.3个百分点。服务业在改造提升传统产业、发展新兴产业中也保持了较快发展，全市服务业实现增加值50.09亿元，同比增长16.5%，比一季度提高0.3个百分点，但仍滞后于同期全市生产总值增速0.7个百分点。

1、服务业内部行业结构进一步优化，新兴服务业加快发展。从服务业内部各行业增加值来看，批发和零售贸易餐饮业、房地产业、金融保险业、社会服务业等行业增长加快，增加值分别增长16.2%、17.6%、16.3%和17.5%。运输邮电业增长15.2%，其中邮电通讯业增长27.4%。与此相对应，新兴行业比重上升，传统行业比重持续下降。金融保险业、房地产业、其他服务业占服务业的比重分别比上年提高0.1、0.1、0.2个百分点，三个行业已占到服务业的46.5%，同比提高0.4个百分点；交通运输、仓储及邮电通信业虽然通信业快速发展，但由于近期公路集中整治，交通运输受到一定程度影响，所占比重下降到17.9%，同比减少0.2个百分点；批发和零售贸易餐饮业占服务业的比重同样下降0.2个百分点。

2、金融保险、房地产、信息传输计算机服务和软件、旅游、广电、社会服务等新兴服务业快速发展，成为我市服务业的新增长点。上半年，全市金融机构存贷款业务持续增长，人民币存、贷款同比分别增长21.8%和23.7%。房地产开发投资7.43亿元，比去年同期增长93.5%，其中商品房建设投资4.31亿元，土地开发投资1.02亿元，分别增长191.2%和232.2%；住房消费需求仍然较旺，上半年商品房屋销售建筑面积15.51万平方米，增长20.2%，商品房屋销售额2.67亿元，比去年同期增长17.6%。全市旅游总收入约15.86亿元，增长85%，其中接待入境旅游者8896人次，接待国内旅游者153.79万人次，分别增长223.8%和88.4%。

3、传统的商贸流通业发展加快，新型流通业快速发展，商品专业市场成交活跃。上半年，全市批发零售贸易销售总额



达94.4亿元，比去年同期增长15%；社会消费品零售总额40.68亿元，增长18.7%，同比提高4.7个百分点。从商贸流通业的发展特点看，一是节假日消费情结对市场影响更加明显，春节和“五一”黄金周的传统喜庆消费以及旅游休闲消费，拉动了上半年零售市场销售的快速增长。二是连锁经营等新型流通业规模不断扩大，大商场、大超市的销售增长较快，占零售总额的比重提高。三是商品交易市场成交活跃。上半年，全市12个亿元以上商品交易市场实现成交额26.92亿元，比去年同期增长49.2%。

4、金融贷款对服务业发展的支持力度加大。上半年，在全市金融机构人民币贷款余额中，商业贷款12.04亿元，比去年同期增长16.1%；个人消费贷款18.36亿元，增长10.2%，占各项人民币贷款余额的比重达9.9%。消费信贷的快速增长，对城乡居民的消费结构的升级、以及消费观念的转变和即期消费的实现起到了极大的促进作用，特别是扩大了居民的住房、汽车等大额消费。

5、居民消费水平提高和消费结构升级促进了服务业的发展。上半年，城镇居民人均可支配收入达6607元，比去年同期增长11.4%。农村居民人均现金收入4898元，增长10.3%，人均生活消费支出2181元，增长27%。居民消费扩大促进了服务业的发展，且消费结构呈现出向发展型、享受型升级的倾向，服务性消费比重上升。

### （一）服务业发展存在的突出问题

在服务业加快发展的同时，应该看到其发展增速已明显滞后于gdp增速，传统服务业所占比重偏大，现代服务业发展总体水平偏低等问题依然存在。今年以来，服务业发展中还出现了一些新的情况和问题。

1、服务业增速仍滞后于gdp增速，服务业发展滞后的原因，除了服务业发展本身的原因外，主要是工业的加快发展使服

务业的增长贡献份额相对减小。

2、市场价格上涨使服务业企业的商务成本和劳动力成本上升，赢利空间减少。去年四季度和今年上半年开始，我市市场各类价格出现不同程度的上涨，6月份全市居民消费价格比去年同期上涨4.7%。一方面，市场价格的上涨尤其是服务价格上涨有利于服务业的发展。另一方面，也使服务业企业的经营成本和投资成本大幅上升，且成本的升幅超过服务产品价格的涨幅。

## （二）制约服务业发展的因素

我市服务业中大部分行业在改革和产业化发展中的步伐较慢；服务业对外开放程度不高，外商直接投资比重大大低于第二产业的同一比重；城市化总体水平不高带来的城市规模偏小和居民对服务需求不旺等，都是制约服务业发展的主要因素。

当前，电力、水和土地的紧缺，居民收入差距的进一步扩大，以及银行贷款从紧等，成为制约服务业发展和居民消费扩大以及消费升级的重要因素。根据我市服务业发展特点，结合现状，提供以下建议供参考：

1、提高居民收入，特别是低收入群体的收入水平，扩大消费水平。提高居民收入，特别是提高低收入群体的收入水平，是提升服务业消费升级的一个行之有效的办法。到20xx年底，全市城镇居民人均收入低于全市平均水平的比重高达53%；农民人均纯收入低于全市平均水平的比重达57%。低收入群体占比偏高，在很大程度上制约消费更快发展，从而也制约服务业的快速发展。因此建议市委、市政府在全面建设小康社会进程中要首先考虑提高居民收入，特别是低收入群体的收入水平。

2、减少资金供给的变化对服务业发展的制约作用。央行决定从20xx年4月25日起，提高存款准备金率0.5个百分点，即存

款准备金率由现行的7%提高到7.5%，金融机构将一次性减少可用资金1100亿元左右。各商业银行对信贷政策进行了调整，规模收缩，权限上收，资金供给减少。这些政策变化，一方面使银行的放贷能力减弱，经营压力全面上升。另一方面，也影响到服务业企业融资的需求难以满足，尤其对中小企业融资和房地产企业融资的影响较大。在宏观大环境形势下，市委、市政府要统筹兼顾、运筹帷幄，尽量减少资金供给的变化对服务业发展的制约作用，保证服务业快速发展。从而推动整个国民经济快速、健康发展。

3、虽然今年全市供用电缺口越来越大，缺电程度进一步加剧，但在通盘考虑工农业生产和投资环境等因素外，对服务业的发展也应放到议事日程中，如不能过分影响宾馆饭店以及文化娱乐行业、人民生活的正常用电用水等。

## 服务行业员工年终工作总结篇五

在xxx公司工作了一年了，在这一年里，我在学习、生活、心理、思想等方面得到了检验。工作就像是一块试金石，检验我能否将所学理论知识用到实践中去。关系到我将来能否顺利的立足于这个充满艰辛的岗位，也是我建立信心的关键所在，所以在此阶段中，我对它的投入也是百分之百的！在领导的指导、关心培养下，在同事的支持帮助、密切配合下，我不断加强学习，对工作精益求精，较为圆满地完成了自己所承担的各项工作任务，个人工作能力都取得了一定的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础，现将工作学习情况总结如下：

以“空杯心理”对待每一项工作。每一项工作都会有新的问题点需解决，有新的经验可收获，要多请教多沟通，用心做好每一项工作。

本着对工作积极、认真、负责的态度，认真遵守各项规章制度，虚心向领导和同事请教，努力学习各项业务知识。通过

五个多月的实践，使我学到了很多实践知识。所谓实践是检验真理的唯一标准，我近距离的观察房屋的建造过程，学到了很多很适用的具体的施工知识，这些知识往往是我在学校很少接触，很少注意的，但又是十分重要基础的知识。

始终保持谦虚谨慎、虚心求教的态度，主动向领导、同事们请教，学习他们任劳任怨、求真务实的工作作风和处理问题的方法。从一点一滴的小事做起，生活中勤俭节约，宽以待人，帮助身边需要帮助的人。

半年来，我在组织、领导和同事们的帮助和支持下，取得了一定的成绩，但我深知自己还存在一些缺点和不足，理论基础还不扎实，技术知识不够全面，工作方式不够成熟。在今后的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，坚定信念，加强学习，积累经验，不断调整自己的思维方式和工作方法，在实践中磨练自己，我坚信通过了一阶段的实习，所获得的实践经验对我终身受益，在今后的工作中将不断的得到验证，我会不断的理解和体会实践中所学到的知识，并结合理论知识不断的应用到实际工作去，充分展示自我的个人价值和人生价值。为实现自我的理想和光明的前程而努力。