

2023年服务方面工作总结报告 服务员年度工作总结(精选5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

服务方面工作总结报告 服务员年度工作总结服务员工作总结篇一

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

几方面的服务能力。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般

来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

服务方面工作总结报告 服务员年度工作总结服务员工作总结篇二

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。牙膏,洗发精等

客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用. 客房空调遥控器夏天平时调到28度, 冬天调到20度. 空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器用门锁换下来的旧电池继续使用, 走廊灯早晚专人负责开关. 从而也提高了员工的节能意识。

(5)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的. 准备。7月份, 对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关, 并得到核定等级***的好评。

(6)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意, 对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求, 提供个性化服务。如: 邮件收发, 作息时间调整, 休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见, 他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人, 甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7)为切实提高员工服务水平和业务能力, 7月份, 配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训, 按照规范要求进行操作和训练, 11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核, 客房有滕怀荣, 李欣, 刘新三名员工获奖, 从而使员工服务意识有了更大的提高。

(8)做好会议接待服务工作会议室成本低, 利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点, 任劳任怨, 得到与会人员的好评。

服务方面工作总结报告 服务员年度工作总结服务员工作总结篇三

今日和店员讨论: 我们对顾客的服务态度应当是怎样的?有人说: 服务态度是主动, 有人说: 服务态度是热情, 有人说:

服务态度是耐心。这些都对，服务态度总的来说，应当表现为：主动热情、耐心周到、礼貌礼貌、尊重顾客。

主动热情，在工作当中表现为：主动和顾客打招呼，询问顾客帮忙，主动为年老顾客提购物篮，主动为顾客寻找需求商品，主动为顾客推荐适合顾客的药品，微笑是表现热情的最好方式，微笑着完成顾客的每次购物需求，不仅仅满足顾客物质的需求，同时也满足了顾客精神上的需求。

耐心周到：销售人员每一天应对的是各种不一样性格的顾客，销售当中有很多问题，顾客需要明白，也想要明白，耐心为顾客讲解解释，不仅仅能够赢得顾客满意，更多的赢得顾客信任，赢得对企业对组织好的口碑传播效应，想顾客之所想，顾客没想到的，销售人员也能帮忙顾客想到，那就是服务周到了，比如，当顾客需要某种药品治疗疾病的时候，也许研究到了顾客的治疗作用之外，我们还能替顾客想到药品带来的副作用是不是适合顾客服用，那就是要为顾客认真琢磨的事情了。

礼貌礼貌：十字礼貌用语，“请、您好、多谢、对不起、再见”，在工作当中灵活运用，恰当的服务语气，体现出销售人员的个人修养和素质，不仅仅给顾客光临的带来崇高礼遇，心境愉悦，也使我们销售人员变的更礼貌，更值得信任，更专业。

尊重顾客：礼仪是我们表达尊重最好的方式，要尊重顾客，怎样让顾客感觉到我们是尊重她们的，对于他们的到来我们很高兴，随时都很愿意为他们服务。经过服务礼仪恰到好处的表达对他们的尊重。仪态礼仪，微笑服务、眼神礼仪，这些身体语言所体现出来的细微改变，将给店员的形象带来无穷无尽的魅力，为你在职场的舞台增加色彩。

服务态度做的好与不好，关键是工作当中的细节有没有做好，华丽的词汇大家一说就明白，也很赏心悦目，服务态度要做

好，要的是把每一天工作当中简单的事情重复做好，反反复复，把简单的事情做好就是不简单，服务态度也是这个道理，每一天调整好自我的心态，坚持微笑服务，服务礼貌用语不离口，接待服务礼仪遵守操练，持续不断，你的服务态度就会慢慢改变，顾客也会因为你的改变而愿意接近你和你所在的组织。

服务方面工作总结报告 服务员年度工作总结服务员工作总结篇四

一、半年工作总结

(一)农村卫生工作

1、根据省卫生厅、省财政厅实施第二轮招聘执业医师到乡镇卫生院工作的要求，我县新招聘了6名执业医师到乡镇卫生院工作。

2、今年争取到第一批扩大内需乡镇卫生院污水处理及辅助设施建设项目2个，总投资100万元，三汇镇、涌兴镇中心卫生院各50万元。

3、对白兔，鹤林，静边镇，清溪场镇，三板，土溪镇，岩峰镇等七个卫生院扩大内需建设，总投资633万元，预计八月底主体工程竣工。

(二)城市卫生工作

1、县医院外科大楼改建，系香港政府灾后援建项目，待香港政府提交立法会通过后再实施。

2、城市社区卫生服务不断完善。江镇社区卫生服务中心按照四川省城市社区公共卫生服务基本项目开展工作，在基线调

查、慢病管理、疾病控制等方面均按规定的方案进行，先后派出15名医护人员到省市培训全科医师、全科护士。

(三) 公共卫生

1、加强了疾控中心和县医院传染科的设备装备，加快了县妇幼保健院门诊住院综合楼建设。

2、进一步落实了突发性公共卫生应急预案工作制度和工作职责。先后印发了《**县卫生系统突发性公共卫生事件应急预案》、《**县卫生系统卫生应急工作制度和岗位职责》、《**县卫生应急物资储备方案》、《**县卫生应急工作培训工作计划》、《**县甲型h1n1流感防控应对和疫情处置预案》、《**县甲型h1n1流感医疗救治工作方案》、《甲型h1n1流感预检分诊会诊转诊制度》、《**县应对流感大流行准备计划与应急预案》；修订了《**县食物中毒事件应急预案》，真正做到了有备无患，防患于未然。

3、加强了卫生应急队伍建设，建立了医疗救护、救灾防病处置等组236个，落实县、镇、乡应急人员共340人，同时组建了卫生应急专家组数据库共49人。对机关工作人员、县属医疗机构分管领导和应急办主任以及各乡镇(中心)卫生院负责人或公卫科长共100余人，进行了突发性公共卫生应急工作培训和考试。

(四) 新农合医疗制度稳步完善

1、参合资金筹集。今年全县参合110.97万人，参合率为97.3%，筹集资金7609.88万元。其中：农民个人缴纳221.94万元，县财政补助440万元，中央补助3597万元，省财政补助3350.94万元全部到位。

2、参合农民补偿。今年1-5月累计受益人数325225人次，补偿金额4468.4万元。其中：门诊288029人次，补偿金

额485.37万元;特殊门诊4661人次,补助金额98.42万元,县内住院补偿27796人次,补偿金额3043.46万元,县外住院4749人次,补偿金额841.15万元。

3、学习实践科学发展观,认真解决“看病贵”问题,制定了《关(!)于进一步规范全县新型农村合作医疗机构管理的暂行规定》和《关于20xx年新型农村合作医疗补偿工作的通知》,切实解决人民群众“看病贵”问题,收到较好效果。

(五)公共卫生和重大疾病防治措施有力

1、圆满完成了与我省甲型h1n1流感确诊病例,有密切接触的,我县公民闫勇和与其接触的有关人员的医学隔离观察和居家观察任务,甲型h1n1流感防控工作取得了阶段性成效,受到县委、县政府的好评。

2、加强了狂犬病防制。今年初,全县有犬46484只;1至4月底共灭犬10467只(其中限养区犬只503只,伤人畜犬88只);现有犬只35726只(其中新增犬692只,观赏犬164只,警卫守护犬72只)。在现有犬只中,免疫犬25584只,免疫率72%;办证犬19491只;栓养犬20931只。犬伤暴露857人次,犬伤暴露后规范处置857人次,规范处置率100%;发生犬伤牲畜1例。处理违反《四川省预防控制狂犬病条例》行为13起,实施行政处罚13人次,处罚款850元。

3、对结核病、艾滋病、霍乱等重点传染病加强了宣传、督导、检查,进一步加强了管理,落实了责任。

(六)妇幼卫生工作成绩显著。

1、4月21日,在达州市妇幼卫生及社区工作会议上,我县荣获全市20xx年度妇幼卫生信息统计工作及新生儿疾病筛查工作两个一等奖。

2、新生儿疾病筛查2300例，筛查率达到42.15%;对县属医疗卫生单位妇幼医生68人进行了妇幼卫生报表网络直报培训。

3、努力降低

孕产妇、婴儿死亡率。今年1—5月，住院分娩率为80.13%，高危孕产妇住院分娩率为99.86%;高危孕产妇按规定程序转诊率达98.5%;高危孕产妇管理695人，管理率达99.86%;产前检查率92.88%，产后访视率92.47%;系统管理建卡率92.38%，卡册回收率99%;孕产妇系统管理率达91.75%;新法接生5078例，新法接生率99.98%，新生儿破伤风发生率0‰;孕产妇死亡1例，死亡率20/10万;婴儿死亡52例，死亡率10.4‰;新生儿建卡5010例，建卡率达98.64%;3岁以下儿童系统管理率90.01%，生长发育监测率99%。

(七) 医疗服务水平不断提高

1、为提高乡村医生医疗技术水平和整体素质，今年对乡村医生业务知识进行了集中培训、考试、考核，为全国首次乡村医生换证、注册奠定了基础。

2、加强医院制度化建设，不断提升医院管理水平，提高医疗服务质量。公开服务承诺，公示收费标准及药品价格，加强医患沟通与交流，尽可能地让病人来则安心，走则高兴。

3、抓继续医学教育。今年上半年已发放好医生网卡563张。对乡村医生远程教育学员进行了模拟考试，为毕业考试打下基础。其他进修培训工作正常进行。

(八) 无偿献血工作有序开展

今年1—5月，全县共计无偿献血892人次，献血量达29.59万毫升，满足了临床用血需求。

(九) 卫生执法力度加大

- 1、对医疗市场进行了集中清理整治。成立了两个清理整治组，分别由杨汝奇副局长和瞿海林副局长带队，对全县医疗市场、娱乐场所进行了拉网式清理整治，目前已取得阶段性成效。
- 2、加大卫生执法力度。在元旦、春节、清明、“五一”节假日期间出动卫生监督员210人次、车辆50台次，按照《食品卫生法》、《公共场所管理条例》的要求，检查餐饮业285家、超市4家、农家乐13家、酒店5家、娱乐场所10家、旅游景点2个，对存在的问题，责令单位及时整改，消除了安全隐患，确保了节假日居民食品卫生安全。
- 4、对全县123所学校的食品卫生、生活饮用水、传染病防治进行了监督检查，通过检查学校食品卫生、生活饮用水卫生、传染病防治工作，卫生许可证持证率100%，持有效健康合格证明上岗率达到97.7%，对个别学校存在的问题，提出了整改意见，把整改落到实处。
- 5、加强了医疗机构、血液制品监督管理。出动卫生监督员319人次，车辆41台次，检查医疗机构216家，取缔非法行医4家，责令停业3家，警告12家，限期整改15家，没收药品73个品种，没收器械20件，罚款5.34万元。

(十) 中医工作不断加强

- 1、开展**县基层常见病、多发病中医适宜技术推广项目培训，培训师资60名，分批对全县60个乡、镇(中心)卫生院及社区卫生服务中心、457所村卫生站确定的师资力量进行培训，目前，全县各级医疗卫生单位正按照局安排推广中医适宜技术。
- 2、为全县中医药在岗临床人员100余名(50岁以下)温习中医四部经典著作培训报名。

(十一) 医疗行风明显好转

- 1、积极探索和建立健全党风廉政建设的长效机制，印发了《20xx年全县卫生系统纪检监察暨纠风工作要点》，与各单位主要负责人签订了《党风廉政建设责任书》。
- 2、按照县纪委要求，结合深入学习实践科学发展观活动，扎实开展“学习王瑛同志先进事迹活动”和“卫生系统商业贿赂案例分析及警示教育活动”，筑牢党员干部拒腐防变的思想防线。
- 3、加强了对各医疗卫生单位医疗收费项目、标准、药品价格公开情况的监督检查，不断提高收费透明度。严格执行《达州市医疗服务价格》规定。
- 4、实行首诊责任制，医务人员做到热情接待，仔细诊断治疗。医生对不属于责任范围内的，引导病人到相关科室进行诊治，无推诿患者现象发生。
- 5、医务人员对病人实行因病施治，合理检查，合理用药，减少了大处方，滥检查的做法。

(十二) 城乡环境综合治理工作扎实开展

- 1、我局组织县级医疗卫生单位正副职领导多次学习《**县人民政府关于深入开展城乡环境综合治理工程的管理办法(试行)》，《**县城乡环境综合治理过错责任追究办(!)法(试行)》、围绕“开展城乡环境综合治理工程，我该怎么办?”开展了深入学习讨论，明确了责任及过错责任追究，每个职工自觉把责任落到实处，主动把责任区清扫得干干净净，办公室设备存放得整整齐齐，窗明几净。
- 2、坚持每周五对责任片区进行集中清扫和日常卫生监督，保证了责任片区整洁、有序。在日常卫生监督时，我们把城乡

环境综合治理目的、意义向广大居民宣传，提高广大市民的文明意识、卫生意识、功德意识，引导广大居民共同参与城乡环境综合治理工程。

(十三)深入学习实践科学发展观活动成效显著

3月27日，卫生局召开了县级医疗卫生单位深入学习实践科学发展观动员大会，传达贯彻了县委、县政府关于深入贯彻学习实践科学发展观动员大会精神，同时结合卫生工作实际，印发了《**县卫生局深入学习实践科学发展观活动实施方案》和《学习调研阶段日程安排》，明确了工作目标、步骤、方法、要求。做到按规定动作进行。在开展学习实践活动中，领导撰写调研报告15篇，党员干部写学习心得300余篇，办学习专栏8期，信息简报36期，宣传标语8条。全体干部职工理论水平有了新的提高。

二、存在的主要问题

- 1、全县农村卫生基础差，底子薄，诊疗水平普遍较低，卫生服务能力依然不能满足人民群众的需求，亟待提高。
- 2、医技人员短缺、基层人才引进难和流失严重，卫生资源总量不足，招聘困难。
- 3、地方财政对卫生事业的投入不足，乡镇(中心)卫生院设备缺乏，不能适应突发性公共卫生事件的需求。

三、下半年工作安排

- 1、继续深入学习实践科学发展观，落实县委、县政府“五气”新要求，树立干部新形象。
- 2、坚持不懈地按要求搞好城乡环境综合治理工作及20xx年爱国卫生专项行动。

- 3、信访接待处理。全面完成信访积案化解年任务;完成县人大、县政协的提案、议案。
- 4、全面启动农村孕产妇住院分娩补助项目工程。各医疗单位要按照5月26日《全县妇幼卫生暨社区卫生工作会》上的要求,将妇幼卫生工作抓紧、抓好,落到实处。
- 5、抓好中央扩大内需建设项目工程的质量、安全、资料积累,做好审计准备,按时搞好竣工验收。
- 6、提高突发性公共卫生处置能力。进一步完善各项制度、预案,落实应急设备设施,开展应急演练,提高应急处置能力。
- 7、有效控制传染病。进一步做好各类重点传染病疫情的防治工作,预防和控制传染病暴发流行。要求做到法定传染病疫情报告率达100%,计划免疫“五苗”全程接种率达98%。
- 8、妇幼卫生工作。进一步培训妇保人员,孕产妇死亡率和新生儿死亡率分别降至55/10万和13‰,新生儿疾病筛查率达50%以上。
- 9、深入开展医院管理年活动。按照第一年方案实施第二周期医院管理活动,落实医院评审、评价制度,制定惠民医疗措施、开展惠民医疗;构建和谐医患关系,做好预防和处置医疗纠纷;严格医师、护士的准入管理和考试考核工作;按期校验《医疗机构执业许可证》。
- 10、努力推进中医事业发展。做好巩固四川省农村中医工作先进县成果,力争中医门急诊量达到县、乡、村门急诊总量的40%;积极建设中医特设专病、专科,走特色效益之路;积极推广中医适宜技术和新成果的运用。
- 11、不断加强卫生法制建设。广泛宣传卫生法律、法规,提高卫生法规的社会普及度、认可度和接受度;落实卫生执法监督

“网络化”管理;进一步加强卫生执法检查,打击非法行医,保护群众健康权益。

12、加强卫生人才队伍建设。选拔培养优秀卫生管理人才和学科带头人,促进卫生事业更好发展;加快卫生人才培养,妥善解决农村和城市人才问题,探索吸引高素质卫生人才的有效办法,为卫生事业发展提供保障。

13、全面落实民生工程。严格执行新农合相关政策,加强督查,杜绝弄虚作假,套取新合资金;严格执行单病种限价和门诊药费最高限价制度,让参合农民真正享受党和国家惠民政策带来的好处。全面落实城市社区公共卫生服务,进一步做好卫生扶贫和三结合帮扶工作;确保妇幼保健院改扩建项目年底全面完成。

14、做好信访接待和处置工作。按属地管理,凡涉及到医药卫生、新农合方面的信访,各医疗卫生单位领导要积极主动参与,主动向卫生局汇报,实行上下联动,采取集中接访,主动约访,跟踪回访等方式,扎实开展接访活动,把问题解决在萌芽状态。

服务方面工作总结报告 服务员年度工作总结服务员工作总结篇五

过的很快,到公司快三个月了。这是我一生中宝贵的经历。在此期间,各级领导对我的工作给予了很大的帮助,对我的生活给予了极大的关心,这让我充分感受到了领导海传:“我觉得自己是个伟人。不经历风雨怎么能看到彩虹”英雄主义。虽然我尊重xx[]但我也为我有机会成为xx的一部分而自豪。这三个月来,在领导和同事的关心和指导下,通过自己的努力,各方面都取得了一定的进展。现将我的工作汇报如下。

7月份在杭州的高级人才交流会上认识了杜总。我得到的第一

个信息是介绍新工厂的专辑。当时只觉得企业很大。和杜总谈过之后，觉得老板很平易近人。其他方面不太了解，尤其是化纤行业。通过三个月的亲身经历，对化纤行业和公司有了一定的了解。公司的理念被杜总通俗地解读为五种发型，真的很合适。我非常赞同这个想法。令人钦佩的是，公司的发展没有忘记回报社会的壮举。公司以人为本，尊重人才的理念贯彻在实际工作中，这是大发展壮大的重要原因。十一年实现跨越式发展并不容易。争当天下第一是一个很大的志向，也是聚集人才的核心动力。现在xx在涤纶短纤维行业占有重要地位，未来会更加辉煌。

爱岗敬业的职业道德是每项工作顺利开展并最终获得成功的保证。在这三个月里，我能够遵守公司的规章制度，认真做好自己的工作，三个月来从不迟到早退，热情、积极、认真地完成每一项任务，认真履行职责，在日常生活中团结同事，不断提高团队合作精神。一本《细节决定成败》让我充满自豪。拥有一个积极豁达的心态，一个好习惯，一个计划，按时完成，是如此重要，最终决定一个人的成败。这本书让我对我的生活有了更好的了解。我渴望有所突破，我会在以后的工作生活中时刻提醒自己，让自己以后的生活越来越精彩。

根据目前的工作分工，我的主要任务是（1）负责公司的培训；（2）负责工伤保险；（3）办公室写作和临时工作。通过以上工作的完成，我意识到一个称职的管理者应该具备良好的语言表达能力、流畅的文字表达能力、较强的组织领导能力、灵活的问题解决能力、有效的外部联系能力、大型活动的策划和准备能力。在原公司，我只负责很多工作，大部分工作都是下属做的。现在自己做了，发现看似简单的工作很多，其实里面有很多技巧。

虽然到现在已经快三个月了，但是生产过程还没有很好的了解，到生产现场的时间还短，人员的熟悉程度还不够，分工的系统规划和长远规划还没有形成。对公司和工作有了更好的了解，也希望领导以后多分配工作。我觉得多做点工作更

能体现我的人生价值。“勤奋是好事，但浪费在乐趣上。在以后的工作中，我会通过多看、多问、多学、多练，不断学习业务知识，提高业务技能。学无止境，时代发展日新月异，各学科知识日新月异。我会不懈努力学习各种知识，并用它来指导实践。在今后的工作中，我们要努力做好领导的参谋助手，做好自己的创造性工作，为发展贡献自己的力量。

公司正处于企业转型时期，这是一个非常关键的时期。这期间要重点管理。企业管理的好坏将决定企业转型的成败。首先，要加强思想观念的转变，加大培训力度，特别是管理干部要转变旧观念，从实干型向管理型转变。领导干部定期参加外部培训，可以开阔视野，学习管理理论。其次，公司应完善管理制度，明确岗位权限，建立激励机制，完善考核方式。好的制度可以改变人的行为，激励员工，加强管理。第三，要抓好接班人的培养。成立十一年后，那些年创业的成熟人士逐渐变成了老年人，这也是客观规律。从现在开始，我们要做好对老同志的传承和帮助，把他们的好做法传下去，永远留在里面。第四，既要引进人才，又要用好人才，特别是要挖掘公司现有的人才，充分发挥各类人才的作用。