

2023年服务管理工作报告 政务服务中心 管理办公室第一季度工作总结(模板5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么报告应该怎么制定才合适呢？下面就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

服务管理工作报告 政务服务中心管理办公室第一季度工作总结篇一

建立健全项目协调机制，创新服务方式，将现场办公、并联审批、模拟审批、绿色通道等工作机制常态化。

1、灵活会议方式，将项目协调会开到工地、开到现场、开到前台、开到会议室，与会人员根据问题协调难度随时确定，集中提高会议效率。

今年来，共开展模拟审批项目6个；为豪迈科技等12个项目单位召开项目并联审批会议13次，协调解决问题40余个；到开发区业务对接和现场办公3次，服务开发区重点项目6个，协调解决问题10余个，及时破解项目审批瓶颈，有效推进审批进度，为项目早日投产达效争得了时间。

服务管理工作报告 政务服务中心管理办公室第一季度工作总结篇二

首先是一个人的心态，有了正确的心态才能有正确的工作态度，我一直认为工作不该是一种任务或是负担，应该是一种乐趣。

人是为了责任而活，我既然选择了这份工作，身上就多了一份责任。所以做任何事情的时候我首先考虑到我是为首长、阿姨们服务的，他们都是为国家做出贡献的人。

我喜欢我所学的专业、和工作，我享受着它给我带来的快乐，为它我会毫无保留的付出我的一切。

总结过去，看到了自己很多的不足，工作中任何一次故障的维修对于我来说都是一次新考验，对工作充满了憧憬，又深感压力之大。但正所谓有压力才有动力，紧张而又充实的工作又给予了我积极向上的动力。

每当工作中遇到棘手的问题，我都虚心向身边的同事即领导请教，直到弄懂弄通为止，真正做到“三人行必有我师”。工作的这四年，也是我学习的四年，不断地从书本上摄取知识，向领导学习，向同事请教，学习他们工作的态度及工作的方式，学习他们的为人处事，要求自己做到取别人之所长，补己之所长。

回顾xx年的工作历程，本人感觉从专业能力及工作态度上都有一定的.进步和提高，主要表现在：工作态度有明显进步；对维修专业有深刻的认识；有意识的进行专业提升及个人学习，这些都离不开单位及领导对我的培养。

但同时还有许多的不足之处有待提高：工作主动意识需要进一步加强；沟通及表达能力需要不断提高；执行工作中细节关注不够；专业提升及个人学习需及时进行培训。

通过实践结合自我学习，快速提升个人专业能力，积累丰富的工作经验，并及时的总结和调整。扩宽个人的知识面，积累丰富的专业知识，提高个人服务水准及技术要求。

xx年我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作业务能力。为老干部管理服务处的水、电、暖能够正

常使用，尽自己之所能。

服务管理工作报告 政务服务中心管理办公室第一季度工作总结篇三

争创一流服务品牌

—农村商业银行xxx支行服务管理工作总结

农村商业银行xxx支行，前身为xxx农村信用合作社，成立于xxx年，2002年按照县委政府撤乡并镇计划的实施，更名xxxxx信用合作社，2006年按照全县农村信用社实行一级法人要求，又更名为xxxxx信用社，2011年经银监会批准成立农村商业银行xxx支行，下辖3个二级支行，共有在岗职工37人，年龄最大的45岁，最小的22岁，平均年龄29岁，大专以上学历35人，占到职工总数的94%。是一个综合素质高、充满青春活力，团结上进的年轻集体。曾被省联社授予“先进基层党组织”、“文明规范服务50佳示范单位”、“文明规范服务示范单位”；省联社xxx办事处授予“先进集体”，“文明规范服务50佳示范单位”□xxx文明办授予“市级文明和谐单位”、“市级服务窗口”□xxx县委政府授予“文明和谐单位”□xxxx农商行多次授予“先进集体”等殊荣。

近年来，我支行积极响应省联社xxxx办事处开展的“文明规范服务示范单位评选”活动要求，认真贯彻落实活动方案部署，不断加强诚信自律建设，努力塑造文明规范服务形象，踊跃参与，积极申报，并结合自身实际开展了自查自纠活动，以全力达到文明规范服务标准，更好地展现对外形象，先后两次获得省联社“文明规范服务示范单位”称号。该支行全体员工对社容社貌工作及网点达标工作高度重视，连续3年开展社容社貌检查评比活动，对网点进行彻底清理，重点整治营业场所、厨房、宿舍卫生，消除卫生死角，形成了网点日

值日、周清扫、月检查制度，完善了服务标识和橱窗标识，购置了资料架和宣传牌，便民设施配备齐全，设置了一米线、填单台、排号设备□vip客户室，营业期间2名大堂经理帮助和引导客户，保安人员行为规范、按时在岗，网点环境更是干净整洁、标识醒目、分区合理，分别设有现金窗口10个、非现金窗口6个（包括二级支行），自助设备2台，人员配备做到了合理有序，其中：综合柜员24人；理财人员1人，且持有理财规划师证书；客户经理6人，均做到持证上岗。可以说，该支行不仅在硬件建设上做到了外观标识和网点内环境的统一，而且在软件建设上也对外展示出良好的形象。这些措施的全面实施，大力助推了各项业务的长足发展，赢得了广大客户的信赖和认可，为各项经营指标任务的顺利完成打下了良好的基础。截至2014年末，各项存款余额xxxx万元，较年初增加xxxx万元，完成总行下达任务xxxx万元的xxx%□各项贷款xxxxx万元，较年初净投放xxxx万元；各项收入xxxx万元；表内无不良贷款，近三年内没有受到上级对贷款业务的相关处罚。

取得上述成绩，得益于我支行五项措施的稳步实施： 一、加强队伍建设，强化组织领导，提高服务水平。

我支行全体员工，团结奋斗，开拓创新，促进了自身业务的发展，为当地人民提供了优质高效的金融服务。在思想上，我们从严要求自己，提高拒腐防变的能力。积极开展各项竞赛活动，并以此精神为指导，融汇到实际工作中去，规范自身的思想行为，树立正确的人生观、世界观和价值观。在工作上，我们坚持集体议事制度，充分发扬民主和团结协作精神，每月定期召开全体职工会议，加强内部沟通和团结，既提高了办事的透明度，又保证了经营决策的科学性和正确性。

把文明规范服务纳入年度工作的总体规划，与各项业务工作同部署、同检查、同落实、同总结、同评比、同考核、同奖励，并做到了“四个不动摇”，即在金融改革时期，抓文明

规范服务的方向不动摇；在业务经营任务繁重时，抓文明规范服务的力度不动摇；在人事调整变动时，抓文明规范服务的目标不动摇；在取得成绩或遇到困难时，抓文明规范服务的决心不动摇。从而使文明规范服务有组织、有计划、有检查、有落实、有总结，确保了文明规范服务的有效开展。

二、健全规章制度，找准市场定位，实行科学管理。先后细化和完善了目标管理、财务会计、信贷管理、业务操作、计算机管理、内部控制、安全保卫、文明规范服务等一系列内部管理制度及岗位责任制。坚持“有章必循、违章必究、处罚必严”的管理原则，增强风险防范意识，做好“三防一保”工作，逐级落实责任制，防患于未然。

三、改善服务硬件，完善服务功能，优化文明服务。对所辖网点进行了装潢装修，配上了各种方便群众的设施，在营业大厅内安装空调、饮水机、精美日历、电子钟及利率一览表，摆放舒适的台凳，张贴业务宣传资料。形成了适应客户多元化金融服务需求营业格局，既改善了网点营业环境，又使客户得到更为人性化的温馨服务体验，成为我支行向社会各界展示大社风范的一道靓丽的风景。

服务窗口的电子综合化为客户提供了更快捷、更准确的服务，也对营业人员的素质和技能提出了更高的要求。我支行始终坚持“一手抓业务培训，一手抓职业道德教育”，一方面定期进行业务培训，定期考核，全面提高员工的综合技能素质；另一方面，通过学习先进事迹，分析典型案例，对员工进行职业道德教育，大树勤奋向上、遵纪守法、尽忠职守的正气，狠刹不求上进、只求索取、不讲奉献的歪风，保持员工队伍的纯洁性。

四、提倡全员营销，深挖资金来源，促进业务发展。近年来，我支行积极提倡全员营销，并制定了具体的目标，在班子成员的带动和感召下，全体员工也各自发挥了高度的积极性和自主性，采取多种措施，留住客户、挖掘客户。正是靠着全

体员工的团结努力、积极进取、多方捕捉市场信息、全力以赴抓存款的这股干劲，近两年来，实现了年均存款增长近亿元、利息收入突破xxxx万元的辉煌业绩。各项经营成果走在全县前列。五、服务城乡居民，力扶民营企业，支持地方建设。

我支行始终坚持服务“三农”、服务地方经济的办社宗旨，充分发挥联系农民金融纽带和农村金融主力军的作用。不断加大支农信贷投放力度，近两年累计发放支农贷款xxxx亿元，有力地促进了农民增收，农业增产和地方经济的发展。一是全面推广农户小额信用贷款。把推广农户小额信用贷款作为切实解决农民贷款难的重要举措。二是支持农村产业结构的调整。特别是对规模农业、特色产业和农副产业的支持，为农业产业结构调整做出了积极贡献，扶持了一大批民营企业，有的还成了中小企业的佼佼者和财政纳税大户。近两年，累计投放贷款xx亿元，这些资金的投入为地方企业、个体经济注入了强劲的动力和活力，有力地拉动县域经济的快速发展。

六、重视教育学习，关心员工生活，丰富企业文化。先后开展了多项学教活动，积极开展各种知识竞赛、劳动竞赛，全社上下形成了“学先进、比先进、争当先进”的工作热潮。同时，加大业务培训力度，近两年来，组织各类专业培训10多次。同时，鼓励职工个人自学与岗位成才相结合。为员工营造了良好的学习氛围，掀起一个接一个的学习热潮。全社至今仍有10多人正在参加各类成人学习。通过学习培训，广大员工的业务素质得到明显增强。

服务管理工作报告 政务服务中心管理办公室第一季度工作总结篇四

尊敬的各位领导：

一、提高思想认识，提升服务质量：

高速公路服务区是交通运输行业服务于经济社会发展的重要窗口，直接关系到广大百姓的便捷出行，对满足驾乘人员生理、心理需求，有效预防司机疲劳驾驶，为车辆提供加油、维修等服务，消除安全隐患，以及在抗击自然灾害等应急情况下提供特殊服务等，起着重要作用。

二、学习公司规章制度和管理条例：

俗话说无规矩不成方圆，制度和条例是保障公司正常运转的根本，能科学、有效的提高工作效率，体现了团结拼搏、求真务实的服务精神，所以要深入学习公司的各项规章制度和高速公路管理条例及岗位职责，并严格遵守，一切以规章制度为标准来要求自己。

三、日常工作管理：

- 1、每天上班期间检查经营部餐厅员工及便利店员工和个人的仪容仪表，看是否与公司规章制度相符合。
- 2、做好当班期间人员出勤、考勤工作，合理安排服务人员的值班、休假、顶班工作。
- 3、参加每天早点名和部门会议，第一时间传达早点名和会议的注意事项及当天的工作安排，定岗定责。
- 4、加强细节卫生，对餐厅、便利店列出日常卫生及计划卫生。合理安排服务员的工作，严格按照定岗定责标准管理服务人员，加强细节卫生和文明用语服务。
- 5、负责监督、检查部门员工的文明用语、服务质量、卫生质量和安全工作，确保本部门各项工作的正常运转。
- 6、加强现场管理意识及处理突发事件，掌握客人的心态，带领员工不断提升服务质量。
- 7、配合经理做好各项接待安排工作，工作期间发现问题应及时上报领导。

2019年工作计划

一、超市：

1、要求主动、热情、周到、耐心的服务，减少客人服务质量等投诉. 2、抓好餐厅及服务员的卫生工作，安排专人负责检查餐具消毒清洁卫生，定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

3、检查菜品质量，及时反馈客人对菜品意见，改进菜品质量，满足客人需要。

1、要求做到干净整洁，环境卫生舒适，服务热情周到，使顾客满意而来，高兴而归的感觉. 2、要在最短的时间为客人办理入住手续，同时推广网络预定。（建意：北区让客房人员到北区为客人办理入住手续，北区超市代收押金，方便客人来回走的次数）

1、利用每周15:00-17:00时间段给员工培训包间摆台、清洗用餐具和客房铺床、房间打扫、服务礼仪、仪容仪表等. 2、多分享销售经验，提高营业额. 在春节即将来临之际，我将配合好领导的工作，为接下来的春运做好准备工作。与员工多沟通，了解她们的想法。和同事们团结互助，加强学习锻炼，提高业务技能、专业知识和思想认识。认真履行好自己的职责。完成领导交办的一切任务。

四、包厢服务

1、严格按照服务规范、布置餐厅、餐桌、做好就餐前的准备工作。

2、确保餐具的清洁、卫生以及桌布、餐巾布干净、挺括、无破

损、无污迹。

3、细心留意宾客领导用餐情况，及时为其提供服务。

4、积极参加岗位业务培训，不断提高业务水平。

5、注意做好餐后清理工作。

高速公路服务区工作计划

高速公路服务区工作心得体会

高速公路服务区项目策划书

高速公路服务区报账员岗位职责

高速公路服务区与地方经济关系

服务管理工作报告 政务服务中心管理办公室第一季度工作总结篇五

一是强化学历培训。我们要求每个公务员应加强理论学习，不断更新知识，除学习业务知识外，还应通过自学、脱产学习、函授等形式提高文化层次。目前全区418名公务员（含参照管理人员）中，具有研究生学历的有5名，本科学历的176名，专科191名，中专14名，高中及以下的只有32名。通过学习，我区公务员队伍中专科及以上学历人员占到了89；32名高中及以下学历公务员中已有22人在51周岁以上，即将步入退休的行列。二是强化法律法规知识培训。根据省市统一部署，近年来，我们先后购回《四五普法知识读本》、《行政许可法辅导读本》等相关法律法规知识书籍1000多套下发到各单位和每一名公务员手中，引导大家及时学习。为加深大家对《行政许可法》的理解，我们又及时邀请中南政法大学

方丁教授到我区为广大公务员作《行政许可法》专题讲座，受到大家的普遍欢迎。为确保学习能取得实效，我们又于20xx年7月组织了一次《行政许可法》集中测试，并将考试结果记入个人继续教育证书上，作为年度考核的重要依据。三是强化经济和高科技知识培训。针对高新区内懂经济、会管理人才缺乏的实际，我们先后从中科院、武汉大学、深圳格林美集团等大专院校和大型企业集团，聘请颜鸣皋、柳百新、丁虹等16名院士、专家、学者和高级管理人才作为区委、区政府的科技顾问，并请他们定期或不定期地为我区机关干部讲学。近年来，先后有颜鸣皋院士、丁虹教授等6名专家到我区开坛讲学，第1文秘 wenmi1.com向大家传授高科技知识及经济管理常识，大家普遍感到受益匪浅。四是广泛开展“三学”活动。为全面提高我区公务员队伍的整体素质，我们从20xx年开始，在广大公务员中广泛开展了以学英语、学普通话、学计算机知识为主要内容的“三学”活动。20xx年我们借xxx高中的师资和教室举办了三期计算机知识培训班，对全区180余名副科级以上公务进行了一次轮训，并对他们进行现场测评，测评结果全区通报。通过学习大家应用计算机的知识和能力大大提高。各单位“一把手”回去后也迅速行动，采取不同形式对机关工作人员进行计算机知识培训。目前我区绝大多数公务员都会使用计算机，为下阶段电子政务的普及奠定了良好基础。为保证学习效果，我们又建立了机关干部集中考学制度，每年都要选取1—2个主题对广大公务员进行集中测试，测试结果在《国家公务员培训证书》上进行注册登记，作为公务员年度考核、晋升职务的重要依据之一。

近年来，我区先后选派了18名年轻干部到区内非公企业和农村、社区进行挂职学习；选派了12名优秀年轻干部到杭州下城区进行跟班学习，全方位地学习先进地区的管理经验和模式；选派了9名年轻干部到沿海地区挂职、招商；从全区范围内选拔出32名优秀干部到高新区挂职，既充实了高新区工作力量，又垂炼了干部。为进一步优化全区干部结构，提高干

部队伍整体素质，我们拟定出《荆门市xxx区公开选拔副科级后备干部工作方案》，通过考试、考核、公示等环节确定出45名35岁以下、专科学历以上的副科级后备干部，在广大年轻干部中产生了强烈反响。

为了让公务员年度考核能真正起到激励先进，鞭策后进的作用，我们近年来又积极探索建立公务员动态考察机制，即以年度考核测评为核心，以实绩和群众满意为标准，参加考核的干部要向所在单位职工群众述职，接受职工和群众的民主测评；区委区政府委派或委托的考核小组，对干部各方面的情况进行调查；把考核结果与干部任用、工资津贴紧密联系起来，优秀者给予晋升级别和工资的奖励并作为提拔依据，基本称职者实行为期半年的诫勉，不称职者免去现职或降职；同时建立和实行了公务员“一票否决”制，向社会公布公务员投诉电话，各级公务员凡被举报投诉一次，经调查属实的，除取消评优评资格外，扣发全年奖金，情节严重的将下岗。近两年来，我们根据群众举报先后核实取消了3名公务员优秀资格；根据考核小组反馈意见，由分管领导对1名公务员进行了诫勉谈话，在全区公务员队伍中产生了强烈反响。

我们结合机关和行业特点，在公务员中大力开展“警示教育”、“为人民服务、让人民满意”、“学习周国知、任长霞等先进典型”等教育实践活动，调动了公务员工作的积极性、主动性和创造性，增强了服。