# 洗浴中心鞋区工作总结(必备22篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2025-03-24

*洗浴中心鞋区工作总结120xx年，洗浴部在上级领导的正确领导下，和各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以经营为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，各项工作也取得了显著成绩。作为洗浴部的经理...*

**洗浴中心鞋区工作总结1**

20xx年，洗浴部在上级领导的正确领导下，和各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以经营为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，各项工作也取得了显著成绩。作为洗浴部的经理，我在这一年当中谨记领导教诲，积极学习，踏实工作，积极完成分管的工作，现将一年来的工作、学习情况向领导汇报如下：

>一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。今年年初领导安排外出学习，学习了岗位主人翁精神、情景领导力和培训部组织的学习让我受益匪浅，另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上洗浴业发展的脚步。

>二、经营情况

年计划任务完成xxx万元，（其中门票收入xxx元，保健类收入xx元，其他收入xx元）。

>三、主要工作：

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我部主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到接待任务繁忙时，我们要求所有管理人员必须亲临一线投入工作，发现问题，及时处理解决，及时反馈信息，以达到最佳服务标准。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

洗浴是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系着酒店的形象，决定着酒店的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从三个方面严抓卫生和服务质量。第一，落实干部责任制度，出现问题干部付连带责任，增强了干部的责任心，发挥了干部的监督和模范作用；第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。

3、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围、

在洗浴工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，我部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。组织员工外出参观游玩和参与鲁豫有约的录制，遇到过节，管理人员会主动提醒员工给家里挂电话问候父母，生病时给员工送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，干部经常找员工谈心，鼓励员工，使员工能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

4、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

我部每位员工都积极参加酒店和部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。同时强调洗浴部是酒店的附属部门，同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，并配合各部门做优惠活动，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

5、加强“开源节流，增收节支”的意识

班前班后会给员工灌输开源节流，增收节支意识，主要节约在工资、电、易耗品等方面，在费用管理中，从细微处入手，严格易耗品领用制度，定期盘点，专人管理，定量配发，使我部物耗控制在元，各项费用指标均达到要求。

6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强了消防知识的普及，安全知识灌输，并严格执行\_门的有关规定，做到一客一登记，及时上传数据，严把入住登记关。对宾客的贵重物品寄存做到提醒寄存；保证了客人的`财产不受损失。

7、团队凝聚力的建设

部门抓住装修期间的时间，从认知、思想、行为、采用多样化培训入手大力建设团队凝聚力，部门全体员工不怕炎热不怕脏累，全力以赴每次都能保质保量的完成任务。

工作中存在的不足：

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

解决方案：

培训后有干部在班中岗位上，进行一对一的说教，并加以抽查。

2、服务质量、服务水平有待提高

由于员工流动量较大，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过两个月的适应，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面。

解决方案：

加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

**洗浴中心鞋区工作总结2**

1、xxxx年我对工作主要还是学习的为主，学习APEX系统，各种数据的统计与追踪；工单、移动单的录入；EMO单的交接和审核，等等。在学习中遇到问题也已经反馈出来，并得到解决，在解决问题的过程中不断进步。

当然也有不足，就是前期工作效率不高，只是在埋头于学习，并没有找到快速学习的方法，以及提高工作效率的途径，虽然工作量是影响工作效率的因素之一，但是如果能够统筹安排繁琐的工作，将加急和不急，重要和次要分开，工作效率自然也就提高了。

2、xxxx年是迎接挑战的一年，这一年我们经历了一次五年一度的全球内审，是挑战也是机遇，本次内审济南厂通过了测试分数83分的好成绩，MEM直接控制的各个控点全部通过；经过这次内审让我认识到了MEM文员这个岗位的重要性和责任感。在录单据和审核单据的.时候，要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，作为一个新人要将自己放的低一点再低一点，懂得团队的力量和重要。

3、xxxx年也是收获的一年，截止xxxx年年底，青岛区域的总冰柜数量已经达到了8910台，为了能够更好的管理这些冰柜，我们部门迎来了一位新同事，丁雪田，小丁的加入增加了我对以后工作的信心，减少了枯燥繁琐的工作量，对我是种鼓励，更是一种鞭策，在以后的工作中应该相互帮助，多给予少索取，以积极的心态面对工作和生活，每天进步一点点。

**洗浴中心鞋区工作总结3**

>一、服务营销策划步骤

1、做好服务营销决策。服务营销决策是策划的提前和基础,通常决策内容分为以下几个部分

(1)服务要素决策。根据市场调查了解顾客对服务项目的要求,并按重要性的适度排序。重要性是确定洗浴中心服务要素的依据,除此之外,还要特别强调本企业要素的特色。

(2)服务水平决策。提高服务水平,不能笼统地指全部项目,需要根据顾客的要求与各服务水平项目已达到的成绩加以分类,才能明确应该着重提高服务水平的项目。

(3)服务形式决策。包括服务要素定价及服务要素的提供渠道。

2、服务营销策划步骤

(1)顾客细分与准确定位与传统的商品营销不同,服务营销的细分是将焦点放在顾客的期望而不光是需求上。通过细分之后,可以按其价值观及服务成本把顾客分成各个等级,了解哪些区域可以用低接触的服务来取代高接触的服务;如何把服务能力优先运用到几个顾客子市场;知道如何使顾客参与服务的提供过程并进行管理。

(2)找出顾客的期望顾客感觉到的服务质量=实际服务质量-顾客期望的服务质量。把焦点放在最重要的顾客身上,并找出洗浴中心心目中的优异服务与他们的期望有何差异,再通过努力减少这种差异。

(3)设定顾客的期望。拟定一整套沟通计划,使顾客所期望的服务水平略低于洗浴中心所能提供的服务水平。

3、设定计划、组织实施

(1)根据市场调查与顾客期望设定目标。

(2)确定活动内容之后作出详细计划,并拟出各阶段的工作分工与细致安排,以及每个时间点、段必须完成的工作进程计划。

(3)服务营销活动要像做大文章一样,有铺垫、有高潮,结束后有反馈。

>二、服务营销策划中的注意事项

1、xxx没有满意的员工就没有满意的客人。xxx洗浴中心服务营销要注意以人为本。

对于洗浴中心来说,拥有优秀的员工是赢得和保有优秀顾客的关键。xxx没有忠实的员工作基础,是不可能拥有忠实顾客的。xxx洗浴中心应该将员工视为内部顾客,为员工的自我实现服务。

管理者要告诉员工企业要努力实现的市场目标,并引导他们以企业所选择的细分市场的顾客需求为导向。要为服务人员提供他们所需要的培训、自主权和支持,以此来保证他们同顾客之间重要的、但常常又很短暂的接触能产生令人满意的结果。xxx管理是一种服务。xxx只有对内的服务上去了,对外的服务质量才能提高。以满意的员工提供给洗浴中心客人满意的产品和服务,最终赢得客人的满意。

同时,要重视全员营销。以前不在销售岗位上工作的高度接触顾客的员工如今也被要求掌握一些销售技能。这样,洗浴中心的\'总台接待员或者收银员都可能被要求向顾客推销新的服务项目,或推荐客人找销售经理。

2、注意处理好xxx产品支持服务xxxxxx洗浴中心形象服务xxx的关系。前者指围绕产品而开展的服务,后者指围绕企业形象的塑造而开展的服务;前者表现为对个别产品的直接附加利益,后者则表现为洗浴中心的附加利益;前者直接促销,后者间接促销,两者有机结合,销售效果才会更好。

3、售前服务的关键是树立良好的第一印象,基础是宣传、公关、启发、引导、咨询。售时服务的关键是交际谈判、说服购买,基础是礼貌与热情。售后服务的关键是坚持、守信、实在、基础是方便、周到、经济及感情。

4、建立跟踪体系,提供附加服务。

(1)重视服务跟踪体系对于无数不同的服务人员来传递多元素产品的洗浴中心服务来说,其跟踪体系根据市场划分的各个部分最好有专人负责,对口接待,以解决顾客实际问题并把握每一次合作的商机。

(2)提供附加服务熟客管理体系、xxx金钥匙xxx服务、客户主题联谊会、消费积分奖励体系、富有文化内涵的品牌战略及区域性促销服务等。

**洗浴中心鞋区工作总结4**

进入10月份以来，洗浴管理中心团支部以全面贯彻学习矿团委四季度工作会议精神为指导，深入开展“喜迎xx大诗歌朗诵比赛”，积极参与“敬老月系列活动”，认真开展青工岗位练兵、青安岗隐患排查等各项活动。具体工作开展情况，汇报如下：

>一、认真组织团员青年贯彻学习矿团委四季度工作会议精神

10月23日上午9时，洗浴管理中心团支部，认真召集团员青年及部分青工职工代表，在会议室召开以“认清形势、把握实质”为主题的安全思想教育活动，会上团支部书记带领大家共同贯彻学习矿团委四季度工作会议精神。该团支部认真结合矿井面临严峻的安全、经济形势，针对单位工作实际，为实现安全服务季，保障安全服务年，更好、更全面的开展好各项后勤服务工作，与会团员青年共同探讨、总结出几点工作方法：

一是要迅速认清矿井形势，在矿决战四季度关键时刻，各班组团员青年要各负其责、发挥作用，强化对自身岗位青工安全形势教育力度，进而带动班组、岗位所有人员都能认清形势、明确目标。

二是转变思想，消除由于安全、经济等不利因素带来的思想压力，逐步转化为工作动力，为全面开展好后勤服务工作“疏通脉络”。

三是提升思想境界，扎实做好“党的十八召开期间”消防安全、信访稳定等各项工作，青安岗积极作为认真排查单位可能出现的不和谐音符，并有效化解在单位内部。

四是牢固树立“一切工作看安全”的理念，首先强化青工岗位培训，巩固安全技能、素质;其次突出安全现场管理重点，加大男澡堂、洗衣房安全管理力度，带着标准查隐患，深挖、严整各类隐患;三要严把工序流程关，各类机电设备设施严格按照规程操作，设备检修按照“停送电管理标准”执行，杜绝各类违章现象发生。

>二、结合青工岗位实际做好安全工作部署，确保实现安全年

结合矿团委安全工作提出的几点要求，针对团支部四季度如何协助单位开展安全工作，进行部署。要求青安岗员本着“以安全保障优质服务”的原则，青工密切配合团员青年，齐抓共管、互相监督，打好年终安全工作攻坚战。

一是加强职工安全思想教育，使全员青年职工能够牢固树立安全理念;

二是加强现场安全管理，加大隐患排查力度、强化危险源防控能力、严格规范工作流程，确保安全工作常抓不懈;

三是紧紧围绕服务矿井主线，扎实做好后勤服务工作，以高标准、严要求的工作态度，为下井职工提供良好的就浴、换洗服务;

四是加强人员管理，充分发挥青安岗员兵头将尾作用，在工作中积极带领，发扬“争先恐后”风格，以此调动班组其他成员做好安全工作主动性。

>三、协助洗煤厂团总支，积极开展“喜迎xx大诗歌朗诵”活动

我单位团支部在洗煤厂团支部的.带领下，克服各种困难，抽调两名团员参与诗歌朗诵活动。多次在洗煤厂四楼会议室积极进行排练，参与活动人员思想高度重视，采取从网络下载演讲视频学习、邀请专业老师现场指导等方式。对演讲过程中存在的不足，准确、有效、及时的指出，虚心接受专业老师指导意见，认真进行改进、完善。经过一段时间紧张、有序的彩排，确保了各位参与活动人员能够熟练朗诵、扣时准确、流程顺畅，为月底正式演做好了充分的准备。

>四、继续推行岗位危险源辨识及“三位一体、手指口述”安全确认标准

为全面协助单位做好安全管理工作，团支部严把隐患源头治理关，以班组为单位，团员青年每班上岗前严格对照标准认真开展隐患排查、岗位危险源辨识活动，并认真做好隐患排查治理台帐，本月累计排查隐患50条，均全部治理完毕，为实现优质服务提供安全保障。同时严格按照矿“三位一体、手指口述”补充规定要求，印制“三联式安全确认表”，并统一发放至每个班组，要求每班下班之前将安全确认表交单位，次日8：30之前统一上报矿安监处信息站，其余两联单位和班组进行保存;同时严格按照矿总体要求，各重要岗位悬挂安全确认牌板，分别由班组长、安全网员进行确认并签字。

>五、积极动员，认真参与敬老月各项活动

在矿团委的周密部署下，团支部书记带领一名团员认真参与矿“文化广场敬老月服务”。为营造良好的家庭氛围，鼓励妻子争当孝老爱亲模范，一名团员家属在该团员的言传身教下，也积极的参与到服务活动中。通过活动的认真参与，有效增强了团员青年尊重老人的自觉性，进一步感染了团员家属争当好儿媳的自觉性，提高了团员自身孝敬老人的责任心。

**洗浴中心鞋区工作总结5**

学校应成立食堂领导工作专班，强化后勤人员的服务意识和工作热情，使他们增强服务观念，明确服务宗旨，这是搞好食堂工作的根本。

有的后勤人员认为后勤工作是伺候人、低人一等的职业，有自卑思想，有的还有攀比思想。学校要通过组织学习，开展个别谈心，对话交流等形式，使后勤人员正确认识自身工作的意义，增强光荣感，责任感，提高积极性，同时也要认真解决和关心后勤人员的生活、福利待遇上的一些实际问题，使后勤职工人人有压力，内在有活力。

在制度建设上，学校应从人、物、财、事四个方面建立健全的一套比较完整的行之有效的规章制度。在学校财力有限保证教学经费的前提下，编制预算计划，统筹兼顾，保证重点，照顾一般，尽量做到少花钱多办事。

**洗浴中心鞋区工作总结6**

重庆阳光是一个足疗保健型的服务行业，它接触的客户是企业经营的根本，是企业生存的的基础，所以说，价格和足疗按摩技术高低、服务好坏直接影响企业的发展。因此，客户是上帝不仅是一种理念，更是一种行动，对按摩技师来说，提高技术、改善态度应该是一种职业素养，我来这几年，在经理和师傅的指导下，较好的融入了这种和谐的工作氛围中，较好地完成了本质工作，自身的业务素质和工作能力有了较大提高，对工作有了的自信。

来重庆阳光这几年，我参与了较多的业务知识培训，学习足疗按摩专业知识，提高了足疗按摩技术，对客户热心服务，使我具备了基本的职业素质，成为一个较为合格的足疗按摩技师。一年来，我认真工作，坚持自学，提高了业务水平。具体总结如下、

>一、全心全意为客人服好务是我们的天职

顾客是我们的业务经营活动的对象，客户来到这里理应受尊重；顾客应得到全心全意的服务，他们是企业的命根子，是我们的衣食父母，失去顾客，我们就只有关门。

所以，我在工作中时刻关注客人，随时了解客人的感受和需要，让客人来到我店，有一种宾至如归的感觉，对高矮胖瘦一视同仁，对无论什么种族，什么性别和性情的客人，都应给予同等的服务。在服务中要尽可能地记住客人的姓名，以客人的姓氏称呼他们，并尽量记住客人的爱好，这会使他们觉得自己重要。

对一些刁钻的客人能做到以德报怨。我们虽然尽力工作，但就像吃饭一样，每一个人的口味可能不一样，要求不一样，感受不一样，理解不一样，观点不一样，但是我尽力、细心工作，耐心的维持友善和诚恳地侍奉顾客，不让客人感到难堪，因为顾客都希望有一个舒适、宁静、卫生良好的环境。

在与客人谈话时，留心听说，经常保持微笑，在保持温和态度的同时，在任何情况下都能保持稳重，能留心他人说的话，而且应对得体，又不能做过度的闲谈。

>二、面对顾客，花开花落，宠辱不惊，能保持自制力

在日常服务过程中，由于心理受到各种社会因素的影响，都会遇到不顺心的事，甚至会在表情、动作、语言中表现出来。但客人是花钱来享受的，是我们的“皇帝”，而非“受气筒”，所以我们要善于做好自我调节，不要把情绪发泄到客人身上，发泄到工作中，这些都极容易让宾客发现你的不满。再者，如果面部表情生硬麻木无表情，以至对客人的询问不理睬，会引起客人的误会，客人会认为你不情愿为他服务，在服务工作中，我经常反问自己在服务中是否做到面带微笑，控制自己不把不愉快带给客人，控制好自己的情绪，礼貌地为客人服务。

在客人对我们的工作不满或有情绪时，往往会对我们提出批评，这种批评可能会在不同场合，以不同方式提出来。客人在私下场合以委婉的方式向我们提出时，我们感到容易接受，但客人在公开场合对我们疾言厉声，我们往往会感到到难堪。遇到这种情况，我首先应表示歉意，并马上改正，如属客人一时误会，则要在适当的时机，向客人做耐心细致的解释，争取客人的理解；如属客人故意刁难，我们要以礼相待、谦虚待客，如仍未解决，则向上级反映，由上级解决。

当宾客不礼貌时，我采取高度的克制，沉着大度，以妙语、豁达应对愚昧，以文雅应对无礼，使他对自己的行为感到过意不去，做到不以牙还牙，不与客人争吵或谩骂，做到有礼、有利、有节，较好的维护了我们的形象。

>三、团结同志，正确认识，提升个人素养

人有私欲是正常的，但必须在合情、合理、合法的范围内追求。在服务岗位上，我们足疗按摩师接触的人多，社会上各个层次的无所不有，也经常会见到某些所谓的“大款”一掷千金，与自己的工作报酬形成了强烈的反差，对此，我经常提醒自己，保持清醒的头脑，不过分地追求私欲。

在与同事、上级交往中，我基本能保持以礼相待，以诚相待。在遇有矛盾或争议时，我都能冷静地对待。因工作与上级发生争议，如上级正确，坚决服从，如上级不正确，即使有意见和情绪也不能在同事或宾客面前顶撞上级。如与同事因工作、性格、言语等发生争执，也能做到以理服人，得理让人，不蛮不讲理、争吵、谩骂，甚至打架斗殴，造成严重后果。

在日常工作和生活中，特别是在服务中，讲究礼貌是一种纪律要求，对此，我严格遵守严格执行，以礼貌规范和纪律条例来规范自己的行为，不做违反纪律的事，不利用工作之便让亲友消费。

总之，一年来我以愉快的心情，善意的微笑，不断学习业务知识，提高技术水平，热心为客户服务，遵章守纪，较好的完成了本职工作任务。

今后要继续发扬成绩，克服缺点，不断提高自己的业务知识和技术水平，更高的为客户服务，树立良好形象。

**洗浴中心鞋区工作总结7**

20xx年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽然过去但不能忘记，在过去一年里，我们究竟做过那些具体有意的工作？有哪些工作我们做的还不完善？我们又从那些事件中得到启发等等？在这里谈不上总结，可以说是我自我检讨和自我批评吧。

20xx年1月份，我从一名中层提升到高层，可以说当时无形的压力和有行的压力都很大，再加上自身工作经验不足，那一刻我真的很迷茫，至从做上管理有五年，从没有这种心理压力。但是在所有领导的指导和帮助下，以及所有同事的配合和支持下，使我重新找到工作方向。从当时的迷茫到熟练，最后到投入进工作角色，担起这个重任，在这段路程上留下每一个脚印都有大家的帮助，在这里我感谢公司领导对我的信任，给予我这次锻炼的机会和发展的舞台，更加感谢这个优秀的团队对我的帮助和支持。感谢大家。

下面对自己不足之处给予总结：

一、从自我管理意识来讲，虽然现已转正营业副总，但是自我管理意识和管理思维还没有达到这个水平，在处理每一件事情上还不够成熟。在今后的工作上还要加强学习。

二、自我急躁的性格，对自己开展每一项工作，都会带来负面影响，失去管理者的风度，使每项工作落实的不够彻底，同时给自己下属不能够创造一个愉快、开心的工作环境。

三、工作经验不足、欠缺，对领导所布置的工作，不能够第一时间领悟，对每一件突发事件处理时，不能够及时拿出处理意见，同时是此事件不能够第一时间给予处理完。在此方面加强自身学习力度，定期总结工作经验。

四、对下属员工生活关心不够，不能够定期定时找他们谈话或者给予生活方面的帮助，有句古话“得民心者得天下”，也是21世纪人性化管理的起点。

针对以上不足之处，在新的一年里用最快的时间完善自己，使自己成为一名成熟的管理者，正如我所说的20xx年已经即将过去，以往挫折和再多的失败，都会随着日历的更换而被我们记入历史，历史可以让我们反思，但我们却不能永远活在历史中，所以我们要做的就是通过历史来展望未来，我们的步子不能停下来，落后就会挨打，在洗浴行业竞争如此激烈的今天，我们要记住以往失败的教训，不断创新，不断充实和完善自己的管理水平，

才能跟上公司发展的步伐，在XX酒店走在洗浴行业最前端的企业中走在相对前端的位置。

20xx年是洗浴竞争激烈的一年度，处在XX酒店和处在XX酒店的我为中心，以崭新的面貌来迎接新的挑战，以下是我20xx年的工作计划，我的目标没有最好，只有更好。

一、注重团队建设，分工明确、目标一致，这也是每一个企业所谈的一个话题，给大家分享一个故事，在雁群的飞行过程中，会发现每只大雁在拍动翅膀的同时会本能的形成人字形队列，同时位于队形后方的大雁会不断发出鸣叫声，如果发现受伤的同伴，雁群会自发的出现两只大雁脱离队形，靠近这只遇到困难的同伴，协助它降落在地面上，直至它能够重回群体，或是不幸死亡。领雁并非一只贯穿飞行始终，当领雁疲倦时，便会自动退到队伍之中，另一只大雁马上替补领头的位置。

从上述大雁飞行过程中所循环的原则中，不难看出团队建设中的几点要素，这也恰是企业团队建设中所缺少的核心精神，也是我们需要学习的案例。高效的团队离不开良好的团队建设；而为了创造更高的业绩、达成更高的目标也势必要求有一支高效、团结、向上的团队。

二、重视客户价值，做到人性化服务，要做到这点必须加强新老员工的业务知识的培训，把基层员工的发展列为企业发展的一部分，加强服务人员和基层管理干部的素质培训，向客人提供一流的服务质量。具体做好以下三点：

1、从思想教育入手，培养服务员要以主人翁的身份去工作，每个管理人员都要对自己下面的员工进行耐心、细致的思想教育。

2、扭转传统破旧的思想观念和意识，开展“微笑服务”和“人情化服务”这里重点谈一下“人情服务”，管理者把“顾客是上帝”作为企业的宗旨，因此各方面的.服务都局限于规范化和标准化，这种单一的服务方式有它的相对不足之处，因为在上帝面前服务只能毕恭毕敬，不易接触和相互沟通。这样，一是不能烘托客人的消费气氛和愉快心情；二是不容易了解、掌握客人的生活习好和消费规律；三是不便培养企业的“回头客，或者不会加入企业的会员”。而“人情服务”是规范化和标准化的补充和延伸。它将客人当作企业的“挚朋亲友”。在服务中，服务人员不仅能了解掌握顾客的生活习好，且能及时了解顾客对企业各方面的建议和要求，便于企业经营管理方面的调整和提高，从而使顾客满意，并成为企业的忠诚客户。

3、抓紧服务技能和培训，保证服务质量。顾客对服务的要求一方面是热情周到，另一方面就是快速敏捷，热情周到具有情感的“人情服务”，而快速敏捷则正是服务技能的体现。

4、培养员工的记忆力，加强对企业会员的认识和熟悉，达到会员共享。

三、培养管理干部管理意识和自身管理潜能的开发，定期召开管理分享会，探讨不同管理的模式，取长补短。并加强基层部长的管理意识，定期给予培训，工作上给予指导和鼓励。

四、做好各部门月销售计划，定期给予检查和指导。

五、做好各部门月节能计划，不定时的给予抽查，对发现浪费的现象给予严肃处理，做的比较好的部门给予奖励。

六、加强自身管理意识和工作责任心，不断提升自身管理意识。协调和解决每日工作事项，争取做到日毕日清。

总之，在未来的20xx年里，在董事会和王总的正确指示和领导下，在我们全体的共同努力下，XX酒店一定会始终屹立在北京洗浴行业的最高峰，将跟随市场的变化而不断发展进步，而我也始终相信XX酒店这艘洗浴界的大航母在新的一年已经准备扬帆起航，无惧任何挑战，去迎接美好的明天！同时我对咱们这个团队有信心，请大家对我要有信心.

**洗浴中心鞋区工作总结8**

一年来，我在各级领导的亲切关怀和培养下成长迅速，业务水平不断提高，综合素质越升上了新台阶。特别是x年7月份被任命为xx部领班之后，使我得到了更好的全面的锻炼。责任重于泰山，一切都促使我不断努力学习掌握新的知识，创新管理方法、办法，加强和员工同事的沟通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”的开展自检自查，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。回顾，我主要做了以下几点工作：

>一、加强学习

是一个精英云集的地方，初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，面对各种压力和挑战，我不断学习新知识

努力适应新环境。争取实现后发赶超。主要做法有：1、虚心请教资深的老员工和领导。2、在重复的工作中寻求突破点，注意细节，对存在的问题开展研究，对客人的心理开展揣摩。例如：比较重要的贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下这个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和习惯等，在以后的服务中开展针对服务。3、通过专业书籍和上网查阅相关资料，了解前沿知识。4、根据经验和所学知识，结合xx部豪华套房的情况，针对客人的现实需求，开展细节地方的调整。5、利用休息时以谈心聊天的方法了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康成长。

>二、强化细节服务

坦率的说，我在这一年里是取得了一点成绩，同时也存在着诸多不足和不足，比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化等等，这些都彰显出我的管理水平还有待提升。下一步，我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己和员工同事，不断提高自身的文化知识和社会常识。

20xx年，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。

**洗浴中心鞋区工作总结9**

后勤部在20xx年工作中基本已完成了后勤保障的任务，履行了相应职能，通过努力部分内部管理工作得到加强和提升。但工作中暴露出的问题和不足仍不可忽视，也需要今后工作中进一步加以完善和改进。

1、工作落实不彻底，导致工作细节出现纰漏。表现在工作跟进仍然不够，员工接受工作和领导安排工作不清晰；工作范围有遗漏。虽然部内的要求传达下去了，但在抽查过程中仍然能发现问题。

2、员工饭堂主管的组织管理能力偏弱，文化程度偏低，管理经验不足，导致工作组织没有章法，内部还在管理混乱或水平偏低的情况。

3、工作效率低，落实工作不及时。员工工作落实还依赖上级的检查和监督，导致不应出现的问题出现。如：员工宿舍卫生问题的未能彻底完善。

4、服务能力欠缺，存在想服务但缺乏服务技巧和服务手段的情况，没有养成良好的服务习惯，对其他部门的工作时间不了解也是后勤服务针对性不强的主要原因。

5、对采购产品质量缺少有效的跟踪和满意度了解，往往出现问题后才暴露采购产品质量缺陷，也反映了后勤服务的主动性不足。

6、与其他部门还不能做到无缝沟通，存在“上边热，下边冷“的情况，基础员工基本不沟通或沟通不力，导致工作执行的不协调。

针对以上问题，后勤部将在20xx年工作中重点加以关注和解决，结合合理细节的问题，后勤部20xx年总体工作重点如下：

1、建立完善的后勤服务体系，服务的内容要进一步清晰化，服务监督做到立体化，全面提升后勤服务。

2、建立员工的监督考核体系，考核内容进一步量化，确保后勤主要工作管理的目标的实现。同时与公司绩效考核有效结合，真正发挥考核对工作的促进作用。

3、进一步修订和完善工作标准和管理制度，做到涵盖所有重点的工作。

4、解决效率偏低的问题，将工作安排、工作处理、工作跟踪、工作回复流程形成闭环。

5、全面提高员工的整体素质，进一步对员工进行登记评定。通过培训和考核实现优胜劣汰，增加员工自我压力，促进员工的自我提升完善。

总之，后勤部20xx年依然面临着诸多的问题，对此，后勤部将认真总结20xx年经验教训，力争工作各方面再有所突破，切实提高后勤保障能力和运行水平。

10月23日上午9时，洗浴管理中心团支部，认真召集团员青年及部分青工职工代表，在会议室召开以“认清形势、把握实质”为主题的安全思想教育活动，会上团支部书记带领大家共同贯彻学习矿团委四季度工作会议精神。该团支部认真结合矿井面临严峻的安全、经济形势，针对单位工作实际，为实现安全服务季，保障安全服务年，更好、更全面的开展好各项后勤服务工作，与会团员青年共同探讨、总结出几点工作方法：

一是要迅速认清矿井形势，在矿决战四季度关键时刻，各班组团员青年要各负其责、发挥作用，强化对自身岗位青工安全形势教育力度，进而带动班组、岗位所有人员都能认清形势、明确目标。

二是转变思想，消除由于安全、经济等不利因素带来的思想压力，逐步转化为工作动力，为全面开展好后勤服务工作“疏通脉络”。

三是提升思想境界，扎实做好“党的十八召开期间”消防安全、信访稳定等各项工作，青安岗积极作为认真排查单位可能出现的不和谐音符，并有效化解在单位内部。

四是牢固树立“一切工作看安全”的`理念，首先强化青工岗位培训，巩固安全技能、素质；其次突出安全现场管理重点，加大男澡堂、洗衣房安全管理力度，带着标准查隐患，深挖、严整各类隐患；三要严把工序流程关，各类机电设备设施严格按照规程操作，设备检修按照“停送电管理标准”执行，杜绝各类违章现象发生。

沐浴在我国源远流长，随着社会的进步和人们对物质和精神享受的追求，越来越迫切需要沐浴服务项目内容随着内涵的扩大和外延的伸张而不断施展其张力。沐浴如同衣食一样，是人们终身消费的内容，追求健康时尚的沐浴服务已成为大众的又一消费目标。现代沐浴不仅仅是为了洁身，且已将休闲娱乐、餐饮住宿、美容保健、商务会议、体育健身集于一体，成为多功能的服务场所，特别是近几年，一些国外浴种如芬兰浴、土耳其浴、海泥浴、SPA浴、汗蒸浴、漂浮浴；一些花样翻新的按摩如泰式、韩式按摩等有技术含量的服务项目加盟我国，使我国沐浴市场形成一个高、中、低多档次的消费格局。洗澡，不仅是卫生的需要，也是文明的象征，礼仪的盘恒，质量的尺度，精神的享受，文化的需要，人们会洗澡，讲究舒雅；懂洗澡，注重休闲；爱洗澡，源于健身之道。对沐浴消费越来越青睐高雅又正规的休闲沐浴场所，崇尚健康高尚的沐浴文化，沐浴业已成为一个前景广阔的朝阳行业。

随着 “百年一遇的金融危机”蔓延全球，金融海啸，金融海潮，金融风暴，金融危机等等出现在全球所有媒体，没有哪个国家可以置身局外，没有哪个企业可以独善其身，企业正面临着前所未有的挑战。尤其我们的沐浴业受到了沉重的打击，一些本来经营状况不景气的沐浴企业更是度日如年，基本的开销都难以保证，可谓摇摇欲坠。例如：金海国际、东方威尼斯、丽金海、钰龙泉、嘉年华会等企业赤字连连，最起码的员工待遇都难以保障，一些经营状况比较乐观的沐浴企业也是江河日下，利润锐减，人气大不如前。例如：8号、艺海、夏威夷、汉拿山、热公馆等企业也今不如昔。所以，本人认为现在的沐浴企业一定要从自身出发办好自己的事，强化竞争实力，谨慎应对市场，重视企业文化，重视管理队伍建设，加强监管力度，开源节流控制成本等等。在自己力所能及的情况下自救

**洗浴中心鞋区工作总结10**

现学校食堂的管理形式为自主经营和聘用班组负责人制度，由食堂厨师开出菜单，经总务处审核，再由定点单位送货，由总务处委派的专人负责验收、审核，然后由总务主任审批，整个过程由校医监督卫生，膳管会不定期抽查相结合。学校现有1200人左右用餐。要求食堂不断调整完善饮食结构。早餐不低于12个品种，中、晚餐不低于23个菜的品种让学生挑选，并采取一菜多做的方法来适合学生的口味。所有菜价由总务处、膳管会等统一制定。目前，全晕2元、小晕元、时令蔬菜元—元、汤免费。按学校食堂的经营理念不赚学生的钱，目前利润控制在以内，基本做到资金全部用于学生伙食中。

**洗浴中心鞋区工作总结11**

一定有出色的成员，首先我们后勤有两名出色的干将，他们都是做事人，有能力，有素质，带动了整体地发展，默默无闻的王敦岭，让人放心的李文正，起早贪黑的曲万山、丁占明，随叫随到的王宝林、张延军、杨淑君等。正因为有了他们出色的表现，才有了我们这个优秀的团队，现在校园里，水通了，院绿了，花开了。

至此我不由得想起刚结识的北京宋庄的书法顶尖级人物刘冠军说的话；人一辈子不能浮躁，浮躁你就不踏实。我们要在各自的领域里，施展自己的才华，成就自己的梦想，也就是逢其时，恰其位，尽其才。

幼儿园后勤管理工作总结

（20\_—20\_学第一学期）

一学期来，在上级领导的关心支持下，全体教职工团结协作、奋发进取，坚持以改革为动力，发展为主线，以争先创优为契机，发扬“勤快、务实、高效、优质”的工作作风，努力提高自身素质，不断增强服务意识，通力合作，克服困难，后勤工作取得了一定的成绩。主要做了以下几方面的工作：

一、卫生保健，长抓不懈

一是做好疾病防疫体检工作，坚决贯彻“预防为主”方针，做好经常性的疾病预防工作。新生幼儿体检率达100%，每学期出版卫生宣传栏，分三期从不同角度进行定期宣传。为有效预防幼儿蛀牙，防止幼儿近视眼，我园坚持每学期对幼儿开展氟化泡沫口腔保健及视力筛查。为贯彻落实卫生局《关于开展脊灰疫苗麻风疫苗强化免疫/查漏补种活动的通知》文件精神，我园的对幼儿进行摸底落实该接种对象，并及时与家长联系，在家长的签名同意下，我园于12月6日，配合县中医院工作人员，有序地组织部分小班、中班、大班幼儿进行麻风疫苗强化免疫漏补种及脊髓灰炎疫苗的接种，顺利的完成本次接种活动。

二是做好卫生消毒工作。

消毒工作是幼儿身体健康的保障，保教人员能自觉履行职责，做好包干服务区的卫生清洁工作。保证幼儿一巾、一杯的消毒，重视地板消毒、空气消毒和幼儿玩具、用具的消毒，并做到有执行、有记录。厨房人员能自觉地做到生熟分开使用，注意个人卫生，勤剪指甲，饭前便后流动水洗手，每天冲洗食堂，每天一小扫，每周一大扫，保持厨房无烟污、无油污，灶台、食具、用具清洁，防止蚊、蝇的生成及危害，确保幼儿饮食的卫生安全。

三是合理安排膳食，提高膳食质量，确保幼儿健康成长。

为了保证幼儿必需的营养和让其健康成长，我园十分重视幼儿膳食的质量，合理制订出幼儿的一日带量食谱，每周食谱做到对食物品种及数量细致配置，并注意做到色、香、味齐全，让幼儿吃得开心，家长放心。做到计划膳食、平衡膳食。通过幼儿的膳食，能认真做好每两个月一次的营养计算与评价分析工作，并根据计算结果，适当调整下周食谱，再针对厨房出现的问题，结合伙委会进行讨论，找出存在的问题和需改进的地方，提出合理化的建议与具体的实施办法，不断提高幼儿伙食的管理水平。幼儿食品48小时留样观察，并做好记录，每周向家长公布幼儿食谱，一学期来幼儿体重达均值，身高达均值达。超过省示范园评估标准的要求。由于管理严格，一学期来从没发生一例因食物不善而引起的肠胃道疾病，无一例传染病，得到广大家长的普遍赞誉。

二、安全管理，扎实有效

幼儿园安全工作的好坏直接关系到幼儿的安危、家庭的幸福、幼儿园的安定。因此，一贯以来，我园不管从管理者、教师、职工都十分重视安全工作。

(一)重活动开展，促工作的落实

1、加强安全疏散演练，提高师生应急实战能力

一学期来我园开展安全疏散演练有3次，每次都能周密部署。根据上级要求和幼儿园的实际情况，成立以园长为组长的安全工作领导小组，根据领导小组会议要求，拟定了《应急疏散演练方案》。为了使得演练方案安全可行，我们对演练的具体操作程序、疏散要求与注意事项作了一一讲解。为了确保演练活动按方案顺利进行，演练活动领导小组在演练的前一天，进一步明确疏散集合地点、疏散顺序和注意事项。做到各个楼梯口都有老师守着，以防意外事故的发生。我园还多次在老师们丝毫没有防备的基础上，组织全园师生进行安全应急疏散演练。听到警报后，全体工作人员迅速启动应急预案，及时切断电源，有条不紊地将幼儿疏散到安全地带。相信通过这种经常性的演练活动，一定能使全园师生防范于未然，在真正灾害来临时将危险系数降到最低。

2、开展法制宣传周活动

为了进一步将我园法制教育工作推上一个新的台阶，在“124”全国法制宣传日来临之际，结合本园实际，开展以“深入学习宣传宪法，大力弘扬法治精神”为主题的一系列的法制教育活动。通过开展法制宣传系列活动，不但在广大师生中掀起了学法、守法的法制宣传热潮，而且进一步增强了全体师生的法制意识和权利意识，从而提高依法执教能力。

3、开展交通安全月活动

事故的惨痛教训，再一次给我们敲响了交通安全警钟，^v^高度重视，多次发出紧急通知，要求 各级各类学校必须把保护幼儿生命和促进幼儿健康放在工作首位，为贯彻落实省教育厅《关于在全省中小学校开展“关注校车、关爱学生”交通安全宣传教育周活动的通知》精神，我园于12月26日至12月30日期间，以“小手拉大手，共走平安路”为主线，开展为期一周的系列活动，活动中利用告家长书，开展校园及周边交通安全排查，悬挂交通安全横幅，观看交通安全图片展，交通安全教育录相。等形式向幼儿开展安全教育，通过多种活动，进一步营造安全活动氛围，大大提高了师生的交通安全防范意识，使师生学到了很多交通安全知识，提高自护自救能力。

4、开展班级环境清洁卫生评比活动

为了加强我园的卫生工作，全面落实“健康第一，预防为主”的方针，认真贯彻各项卫生管理制度，提高和促进卫生保健工作的质量，我园把安全卫生检查作为一种长效机制，不定时进行突击检查。12月份，后勤组一行4人，对本园8个班级进行了全面细致的班级环境卫生检查活动。检查内容包括：室内外环境、水杯、毛巾、玩教具、桌椅、床铺、活动室、盥洗室、寝室、储藏室等的清洁安全摆放情况进行检查。检查过程中也提出每个班组工作亮点，同时也指出存在的问题，收到了非常好的效果，通过此次卫生检查，可以看出我园的保育工作做得扎实、有效，保教并重的理念得到了真正的落实与体现。

(二)加强资料的积累，做好迎评工作

根据县局《创建宝鸡市卫生保健示范幼儿园》的文件通知，我园积极行动，组织教师逐条学习，认真对照检查。于20\_年元月份，以高分胜利通过宝鸡市卫生保健示范幼儿园的验收。

（三）加强检查、及时整改

1、狠抓火灾隐患排查

我们通过各种形式的活动和学习提高了广大师生的安全意识，做到安全教育不放松。开展消防安全疏散演练，组织广大师生观看“消防安全图片展”。使广大师生树立了主人翁意识。自觉维护学园安全。另外，我们还通过“家长学校”向家长们进行思想、法制、道德、法律的教育。每月进行三次火灾隐患排查，并填写“清剿火患”统计表，按时缴交，且进行清剿火患的小结

2.开展常规检查。每周、每月和每学期开学以后，幼儿园都把安全隐患排查工作作为重点检查内容之一。通过排查，对查出的危险隐患及时整改，有效地预防了各种安全事故的发生。

(四)加强值班制度。每天都有一名行政人员值日，站在园内的重要部位，严格幼儿园入园、离园制度及看护幼儿离园时的安全，警防陌生人或未成年人来接孩子。

(五)家园互动，形成合力

我们深知，只有家园同心，形成合力，孩子才能健康和谐地发展，因此，我们坚持每学期二次的家长开放日，2-3次的告家长书等，每个月一次的家园联系手册，每个班级开辟的家园之窗，平时经常性电话联系，对幼儿的在园情况进行交流，及时了解他们在家的饮食、起居情况，指导并要求家长配合幼儿园共同做好幼儿的安全卫生保健工作，保证幼儿健康成长。

三、物品管理，物尽其用

(1)严格执行教具室借还教玩具及领取物品的制度，进一步增强了教师做好课前准备的意识，杜绝了教师区角活动时间及上课临时借教具的不良现象，从而有利于教育教学活动的开展。

(2)在幼儿生活用品及日常物品的发放上，继续严格执行按实际需要领取的分发制度，进一步提高了保育员的节约意识，节省了部分开支。

(3)在财产管理方面，对新购教玩具、设施设备等资产及时做好登记入帐工作、期末各班各部门进行财产清点及做好相关报废手续。

下阶段思路：

一、继续强化责任意识。牢固树立后勤为教学第一线服务的思想，树立科学管理和超前服务意识，为教育教学工作服务。力求工作达到“精”、“细”、“全”、“实”。

二、抓好安全。继续坚持“安全第一，预防为主”的方针，规范、健全、落实安全工作的各项规章制度，责任到人，建立责任追究制，层层签订 “安全工作责任状”，以增强安全卫生防范意识，确保幼儿园平安，师生安全。

三、抓好卫生保健工作，扎实提高保教质量

认真落实《卫生保健法》，做好各种传染病的预防和消毒工作。进一步规范厨房管理，严把购买关和验收关，杜绝三无食品，杜绝变质食品。提前做好食谱制定，荤素、粗细搭配，营养合理，让幼儿吃饱、吃好，满足幼儿成长的各种需要。

四、加强财务管理。实行园务公开，加大对财务收支、基建维修、教育用品采购等方面的科学管理和监督。科学管理物品，发挥园内储存物品的最大使用率，配合幼儿园开展的各项活动，及时提供所需材料，做好财产的清理、登记、归放工作。

岐山县第二幼儿园 20\_年1月10日

20xx年，后勤部在集团领导下紧紧围绕“节约成本、提升服务、保障运营”的工作目标，对内完善管理运行，对外提升服务质量，坚持服务过程中的总结和创造，不断提升后勤部服务管理理水平，基本按集团要求完成了后勤保障的工作任务。

**洗浴中心鞋区工作总结12**

我于xxxx年x月xx日来到xx，至今将近整整一年零50天，。 一年来，我在xx各级的亲切关怀和培养下迅速，平不断提高，综合素质越升上了新台阶。特别是xxx年7月份被xx任命为康乐部领班之后，使我得到了更好的全面的。重于泰山，一切都促使我不断努力掌握新的知识，创新、办法，加强和员工同事的沟通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”的开展自检，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。回顾xxxx，我主要做了以下几点工作： 一、xx是一个精英云集的地方，初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、好这个队伍就成了我最迫切的问题，面对各种压力和挑战，我不断学习新知识 努力适应新。争取实现后发赶超。主要做法有：1、虚心请教资深的老员工和领导。2、在重复的工作中寻求突破点，注意细节，对存在的问题开展研究，对客人的心理开展揣摩。例如：比较重要的贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下这个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和等，在以后的服务中开展针对服务。3、通过和上网查阅相关，了解前沿知识。

**洗浴中心鞋区工作总结13**

今年是xxx经受考验的一年，随着洗浴行业在xx的逐渐成熟，各种洗浴、娱乐中心象雨后春笋一样冒了出来，行业内的竞争逾演逾烈，在总经理的正确领导下，经过领导班子成员和全体员工的共同努力，xxx不仅在竞争中站住了脚，经营业绩比还去年有了很大的提高。作为xxx的常务副经理，我在这一年当中积极学习，踏实工作，积极完成分管的工作，现将一年来的工作、学习情况向领导和同志们汇报如下：

>一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。学习马克思理论知识，不断增强政治素养，提高思想素质。另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上xxx发展的脚步。

>二、一年的工作情况

今年，我主要分管前厅的日常管理工作、厨房、和安全工作。为了将工作做好，我尽量协调各项工作之间的关系，在工作中积极贯彻领导的方针，不断完善自己的本职工作。

1、参与管理，献计献策。

近在咫尺的xxx开业，硬件设施、环境等方面为我单位带来了很大等冲击，春节过后消费的疲软也一直困扰着我们，为了打破僵局，需求发展，在x总的领导下，我积极参与配合进行市场调研，借鉴其他洗浴场所的优点，参与策划对经营策略的调整，终于走出了低谷，取得了良好的经营成果。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

XX中心是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系着企业的形象，决定着企业的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从四个方面严抓卫生和服务质量。

第一，落实领班责任制度，出现问题领班付连带责任，增强了领班的责任心，发挥了领班的监督和模范作用；

第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；

第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。第四，加强培训，提高服务人员的素质。今年和人事部一起先后组织了三次培训，特别是十月，经过精心准备，为职工讲解了酒店服务知识，食品卫生知识等内容，增强了职工的服务技能。通过以上措施的实施，弥补了因人员流动所带来的服务问题，使服务质量和服务水平不断提高。

3、不放松厨房的管理，节约成本。

今年，虽然我的工作重点放在了前厅管理上，但对于职工餐和自主餐一直没有放松，并完成了集团公司交给的任务。自助餐一直是xxx的招牌和亮点，也是和xxx的有利竞争点，在不提高成本的前提下，我们尽量在菜品的感官和质量上下功夫，不断变换菜品的口味和品种，吸引顾客，满足顾客的要求，确保了竞争力度。

5、与各部门协调配合，完成各项任务

xxx是一个整体，只有各部门的相互协调配合才能促进各项工作的顺利完成。我主动配合其他部门的工作，在配套设施改造过程中，我身先士卒，带领员工积极参加到劳动中去，同其他同志一起完成了领导交给的`任务；年初，我同领导签定了安全生产责任书，一年来，在我和人事部的共同努力下，确保了安全无事故，起到了为企业的正常经营保驾护航的作用。

>三、今年工作中的不足和明年的计划

年终岁末回首一年的工作，发现工作中存在计划性不强，对待职工的态度有时过于急燥等缺点。在明年的工作中我将努力克服这些缺点，在以下几方面进一步完善自己的工作，

第一，在各楼层班组之间开展销售明星评比工作，促进服务员的促销积极性，提高商品和酒水的销售。

第二，对领班、服务员进行考核，奖勤罚懒，提高服务人员的积极性。

第三，开源节流，进一步降低自主餐和职工餐的成本。

展望20xx年，我们的目标是让xxx在市场的风浪中勇往直前，我想只要我们保持积极的工作热情，在x总的带领下，正确把握市场规律，我们的目标就一定能实现。

**洗浴中心鞋区工作总结14**

洗浴中心工作总结

洗浴中心在领导的关怀下，在相关部门的协助支持下，通过全体职工的辛勤工作，较好的完成工作任务。

一、树立“顾客至上，服务第一”的工作理念

洗浴中心的工作直接和师生员工及家属面对面接触，服务工作的优劣影响到社会效益和经济效益。因此要求全体员工要牢固树立“顾客至上，服务第一”的工作理念，说话要和声细语，不要大声大气，一句简单的问候，周到的服务，会让顾客感到对他们的尊重。不要存在是顾客求我们，而是要想到正是有这些顾客我们中心才能生存和发展，通过我们良好的服务，让顾客有“宾至如归”的感受。

二、完善服务设施，做好经营工作

1、今年对使用多年的淋浴水箱进行了维修，对原来使用的脚踏板沟槽粘砖维修。对排风扇、桑拿炉、淋浴头进行了全面的维护保养。

2、原来的更衣箱、更衣凳由于使用年久，损坏严重，既有碍观瞻，也存在安全隐患。但由于资金短缺，一直维修将就使用。今年更新了部分更衣箱，制作了更衣凳，待条件允许，再制作部分更衣箱。

3、加强卫生工作。注重浴池的环境卫生，除做好日常的卫生保洁外，每周一上午集中清扫一次，不留死角，保证室内通风良好，没有异味。

4、严格执行进门刷卡制度。任何人洗浴都要进行刷卡，不准徇私情免费洗浴，确保经济收入。

三、工作计划

1、强化服务，做好工作。

2、由于现在使用的淋浴水箱容积小，洗浴高峰时有断水现象。拟在明年制做一个10吨的不锈钢水箱，约5万元。

**洗浴中心鞋区工作总结15**

我于xxxx年x月xx日来到xx工作，至今将近整整一年零50天。

一年来，我在xx各级领导的亲切关怀和培养下成长迅速，业务水平不断提高，综合素质越升上了新台阶。特别是xxx年7月份被xx任命为康乐部领班之后，使我得到了更好的全面的锻炼。责任重于泰山，一切都促使我不断努力学习掌握新的知识，创新管理方法、办法，加强和员工同事的沟通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”的开展自检自查，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。回顾xxxx，我主要做了以下几点工作：

一、xx是一个精英云集的地方，初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，面对各种压力和挑战，我不断学习新知识 努力适应新环境。争取实现后发赶超。主要做法有：

1、虚心请教资深的老员工和领导。

2、在重复的工作中寻求突破点，注意细节，对存在的问题开展研究，对客人的心理开展揣摩。例如：比较重要的贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下这个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和习惯等，在以后的服务中开展针对服务。

3、通过专业书籍和上网查阅相关资料，了解前沿知识。

4、根据经验和所学知识，结合康乐部豪华套房的情况，针对客人的现实需求，开展细节地方的调整。

5、利用休息时以谈心聊天的方法了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康成长。

1、通过注意客人的言谈举止，判断其需要，开展个性化服务，这里要注意的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力

求完美，呈现给客人的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的注意，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的\'思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是规定员工以追求完美为目标，不懈努力！

坦率的说，我在这一年里是取得了一点成绩，同时也存在着诸多不足和不足，比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化等等，这些都彰显出我的管理水平还有待提升。下一步，我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己和员工同事，不断提高自身的文化知识和社会常识。

xxxx年，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开xx和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。

**洗浴中心鞋区工作总结16**

新年的钟声又将敲响，时光的车轮又留下了一道深深的印痕。伴随着冬日里温暖的阳光，满怀着喜悦的心情，值此新春即将到来之际，我谨代表足浴城博林店向各位来宾、为博林店付出辛勤劳动的全体“博林人”表示衷心的祝福，祝愿大家新春快乐、万事如意！

20xx年11月开业至今，在公司的领导下，全体员工围绕“博爱、奉献、严谨、自律”的服务口号，以“诚实做人、爱岗敬业、开拓创新、高度社会责任感”的富桥精神来严格要求自己，做到对消费者负责，对员工负责，对社会负责。回顾20xx年，我们在各位的大力支持与关心下，凭借优质的服务、良好的信誉，取得了一个又一个的辉煌成绩。在各位贵宾的理解和信任中，我们不断提升服务态度；在您的关心和支持下，我们不断加强服务水平；您的每一次光临、每一个建议，都让我们激动不已，让我们不断奋进。

20xx年11月，我们博林店事业起步之初，在员工仅40人的情况下，创下了4019人的客流量佳绩，平均每天客流量超过130人。20xx年12月份，在公司和大家大力宣传之下，客流量直线上升，达到了5833人，日均客流量环比提高了45%。20xx年1月至3月，正值新年之际，员工大批回家过春节，但是我们依然20余名有很多员工奋斗在“第一线”，是他们的付出确保了我店在此期间正常营业，他们用自己的激情为我们创造了更好的成绩，也正是他们这种“牺牲小我，成就大我”的精神，感染了我们每一位“博林人”。20xx年4月1日，追求卓越的我们开始尝试24小时营业，但由于种种原因，试营业期间的收益并不令人满意，但是我们始终没有抱怨和气馁，通过调研，从我店的经营实际出发，我们在制度上进行了创新性的改善，终于在“博林人”齐心合力的宣传下，在20xx年5月，我们的客流量创造了新的高峰。我们“博林人”这种敢想敢干、不畏挫折的优良形象也让我们赢得了跟多顾客的认可。

经过一年多的成长和积累，越来越多的客户都了解和熟悉了我们公司，我们的日客流量从起初的130人翻了一番，但是我们的发展脚步却始终没有停止。由开始的夜班上不到钟到现在的因为白班客流量太多而取消夜班只有加班；我们的技师也从开始每天3个钟到现在每天加班加点的8个钟，甚至有技师曾经1天之内加班高达10个钟。这样的好成绩不仅离不开广大顾客的信任，也离不开我们广大“博林人”的共同努力。为了缓解大家的工作压力、放松心情，公司不仅时常发放新鲜的水果和集体聚餐，还经常带领员工参加一些户外活动，如石燕湖游玩、钓鱼大赛等等。工作之余，组织员工进行一些小游戏，不仅仅增加的同事之间的友谊，同时也是劳逸结合，让员工心情时刻保持愉悦，这样更加提高了工作效益。公司六楼即将开业，我们相信，业绩将会更上一层楼。

火热的岁月，缤纷的舞台，流动的旋律，快乐仍在。我们在未来的发展过程中将会面临更多的机遇和挑战，在各位领导的带领之下，在全体员工的团结努力下，我们一定能够抓住机遇，战胜困难，迎接挑战。我坚信我们的明天会更好！而各位贵宾的光临将是我们足浴城最大的.前进动力，我们衷心地希望您一如既往地理解和支持我们，共同经历前进道路上的风雨坎坷。有了您，我们前进的征途才有源源不绝的信心和力量；有了您，我们的事业才能长盛不衰地兴旺和发展。在今后的岁月里，希望能够继续得到您的关心和大力支持！您的满意是我们永恒的追求，我们将继续为您提供最真诚的服务。20xx年，让我们再度相聚在这里，享受缘分带给我们的欢乐，享受这段美好时光。

**洗浴中心鞋区工作总结17**

食堂的安全工作主要在食品的采购、加工、存放，餐具的清洗消毒，食堂工作人员本身等几个主要环节。学校进一步提高了对食堂原材料进行集中采购的认识，制度措施，规范程序，色拉油和调料、大米在食油公司采购，平时肉类等坚持在质量第一，价格第二的原则下，由资质齐全的单位提供。并坚持索证制度，索取食品卫生检验合格证、化验单、营业执照以及相关证照，由总务处验收，切实把握好进货验收关。本学期蔬菜类主要由镇蔬菜基地提供，肉类为宜兴瑞德公司提供，从而杜绝非准入食品进校园。食品的加工、存放和餐具的清洗消毒等落实到岗位，分工到人，明确职责，及时记载，总务处不定期检查。同时加强食堂工作人员的思想教育，加强政治理论学习，树立为教育服务、为师生服务的思想，切实关心食堂工作人员的生活，解决其困难，使其一心一意为食堂工作，无私心杂念。食堂工作人员及有关管理人员，每学期进行一次健康检查，每月一次的安全例会和每天的卫生检查，随时接受临时检查必须的知识培训和保持良好的个人卫生，穿戴统一的工作服、工作帽。

**洗浴中心鞋区工作总结18**

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我部主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到接待任务繁忙时，我们要求所有管理人员必须亲临一线投入工作，发现问题，及时处理解决，及时反馈信息，以达到最佳服务标准。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

洗浴是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系着酒店的形象，决定着酒店的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从三个方面严抓卫生和服务质量。第一，落实干部责任制度，出现问题干部付连带责任，增强了干部的责任心，发挥了干部的监督和模范作用；第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。

3、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

在洗浴工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，我部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到经理，都能切实的为员工解决困难。组织员工外出参观游玩和参与鲁豫有约的录制，遇到过节，管理人员会主动提醒员工给家里挂电话问候父母，生病时给员工送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，干部经常找员工谈心，鼓励员工，使员工能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

4、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

我部每位员工都积极参加酒店和部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。同时强调洗浴部是酒店的附属部门，同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，并配合各部门做优惠活动，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

5、加强“开源节流，增收节支”的意识

班前班后会给员工灌输开源节流，增收节支意识，主要节约在工资、电、易耗品等方面，在费用管理中，从细微处入手，严格易耗品领用制度，定期盘点，专人管理，定量配发，使我部物耗控制在元，各项费用指标均达到要求。

6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强了消防知识的普及，安全知识灌输，并严格执行^v^门的有关规定，做到一客一登记，及时上传数据，严把入住登记关。对宾客的贵重物品寄存做到提醒寄存; 保证了客人的财产不受损失。

7、团队凝聚力的建设

部门抓住装修期间的时间，从认知、思想、行为、采用多样化培训入手大力建设团队凝聚力，部门全体员工不怕炎热不怕脏累，全力以赴每次都能保质保量的完成任务。

**洗浴中心鞋区工作总结19**

我担任大堂经理工作已经四年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理工作的深刻认识。

客人来到xx，首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，更是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂员工的良好的个人形象，文明的言谈举止，在对客服务中表现出的服务态度，直接代表着我们企业的形象。

大堂是开始与最后接触客人的地方，也是第一个知道客人需要什么服务的地方，第一时间帮助客人解决问题的地方。因...

**洗浴中心鞋区工作总结20**

良好的环境秩序是对顾客服务最直接的体现。因此，后勤部始终把环境秩序建设作为日常工作的重点来抓。20xx年，主要从以下几方面加强了工作：

一是加强外围卫生保洁工作，对外围的广场砖实行定期清理污渍，重要部位每天用清水冲刷，在风沙较大的季节，对重点情节区域采取洒水的方式降尘，同时增加了日常保洁清扫循环密度，将保洁承担范围一直马路上，尽可能减少周边环境对商场卫生的影响；

二是积极改进保洁方法，全面提高室内保洁质量。保洁部门对地面理石、墙面、高空等需清洁部位，积极探索保洁保养的方法，对重点保洁部位增加维护频率，并实行保洁质量定期和不定时抽查，对于保洁工具的要求保持干净清洁，确保了保洁质量保到质的提高；

三是重视卖场温度调节，控制适宜温度。为较好的控制卖场温度，后勤部在商场各部位安装温度计，每天上、下午两次对温度进行检查，对温度出现偏差区域进行及时调整，保障了卖场温度始终保持恒温，误差不超多±1°c，确保为顾客提供清洁舒适的购物环境。

**洗浴中心鞋区工作总结21**

XX年是中国\*\*保险股份有限公司改制后的第一年，我公司在xx市分公司党委、总经理室的正确领导以及公司全体员工的共同努力下，同舟共济，深化内部改革，克服各种不利因素，全体员工转变观念，努力拓宽服务领域，提前两个月完成了市公司下达的各项指标任务，现将五月度我公司各项工作总结汇报如下：

>一、五月业务经营状况

1、业务发展情况。全年实现保险费收入万元(去年万元)，同比上升，(已赚净保费万元)。其中：机动车辆险保费收入1244万元，企业财产险保费收入万元，学生、幼儿意外伤害险保费收入64万元，其它各类责任险保费万元。2、赔款支出等情况。全年共支付各项赔款万元，综合赔付率为。其中：车辆险赔款737万元，赔付率为，企业财产险赔款 万元，家财险赔款万元，各类责任险赔款6万元。3、到目前为止，全年共缴纳地方税金万元。

>二、五月的几项主要工作：

>(一)求真务实，周密部署。

各项工作抓前抓早，摈弃前松后紧的不良工作作风，对全年工作早计划早安排。在省、市全保会议未召开前，保费任务尚未分配的情况下，公司自我加压，于xx年底就提前分配xx年度1-2月份个人保费任务计划，开展小指标劳动竞赛，实行人人头上有指标，并制定了严格的奖罚制度，对完不成任务者实行待岗处理，只发基本生活费，完成任务后重新上岗。由于措施得力，首季保费收入同比上升?％，实现了“开门红”，为全年目标任务的顺利完成打下了基础。

>(二)提高认识，统一思想。

今年是人保财险公司股改重组上市后的第一年，各项工作是否取得预期效果，是对公司经营管理水平的重大考验，对公司未来发展也将产生深远的影响。为此，公司班子和全体员工充分认识到全面完成今年各项指标任务的重要性，全保会议后，公司及时研究贯彻落实会议精神的具体措施，提出了“强化车险管理、提高盈利能力和提高优质业务占比、注重实现优化业务结构为重点”的工作方针，努力提升公司创造最大价值的能力。

>(三)认真做好车险经营管理和车贷逾期清收工作

加强车险业务经营管理，做好车贷逾期清收，是今年两项非常重要的业务工作。车险业务一直以来是整个业务经营中具有举足轻重的地位和作用，必须做大做强，做精做细。也就是继续加快发展车险业务，保持较快的发展速度，同时，大力优化车险业务结构，严格控制高风险、高赔付的业务，从承保源头抓起，从每一笔业务、每一件赔案、每一个环节抓起，从每一位承保人员抓起，全面提高车险业务经营管理水平，增强盈利能力，使车险真正成为增收保费和创造利润的骨干险种。今年的车贷逾期清收工作，公司领导十分重视，为了更好地将清欠工作落到实处，公司成立了汽车消贷清欠工作领导小组，指定专人负责，制定了《汽车消贷清欠工作制度》，明确了职责和责任，并根据上级公司下达任务的完成情况，对责任人实行奖罚。经办人员按照市公司统一部署和要求，加强逾期案件和合同未了责任的管理，规范催欠清收的工作流程，积极主动、认真扎实地做好这项工作，千方百计地采取了各种方法和措施，圆满地完成了市公司下达的各期清欠任务，把车贷逾期给业务经营造成的风险和损失降到最低限度

>(四)、加强党建及党风廉政工作

一年来，公司以“三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕经济建设这个中心，不断加强党风廉政建设、组织建设、作风建设，充分发挥党支部在业务工作中的政治核心作用、基层党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，有力地保证了公司各项工作的顺利开展，今年7月1日，公司发展了两名\_员，确定了一名党员发展对象，公司党支部还组织新老党员赴定远县藕塘烈士纪念馆重温宣誓仪式，开展革命传统教育。公司还开展了向任长霞同志学习的活动，号召广大员工恪守职业道德，敬岗敬业。坚持周六下午学习制度，坚持学习政治理论和阶段业务汇报同步进行，制定了相应的学习计划。建立健全了一整套适应本公司实际的制约机制，先后推出《党风廉政建设责任规定》、《领导干部廉洁自律规定》等廉政制度。班子成员都能严以律己，以身作则，廉洁奉公。使公司班子形成一个团结拼搏、务实进取的战斗集体。公司还通过开展警世教育，先后认真学习了由省保监局和省公司转发关于保险业发生贪污受贿和挪用犯罪案件的情况通报，树立员工超前防范意识，把防范违法犯罪的关口前移，有效地遏制违法犯罪活动。

>(五)加强公司内部管理

1、进一步修订完善了公司内部控制制度，特别是经济责任制考核及奖惩办法。继续进行三项制度的改革，我司坚持人员能进能出，职位能上能下，收入能高能低，以效率为中心，实行工效挂钩，彻底清除人浮于事的消极现象。做到一人干保险全家干保险，坚持以贡献排名次，以业绩论英雄，实现了万元保费工资制。让经济杠杆起作用，变职工要我干为我要干，拉开了分配档次，增强了工作的积极和主动性。公司在管理上建立了一套行之有效的制度，做到以制度来管人、管事，做到有章可循、违章必究。避免了人情、感情关，增加了职工遵纪的自觉性。2、规范经营管理 严格遵守总公司颁发的“六条禁令”。严肃经营纪律，增强依法合规意识，严把承保“进口”关。为坚持有效发展的`原则，公司针对各类车型、车辆使用性质及赔付率较高的车型、企业，重新设置了承保条件。4、强化理赔管理 理赔工作的好坏，是提高经营效益的关键所在。为此，公司领导从思想上、组织上充分重视防灾防灾减灾工作。同时，为了加大理赔管理力度，制订了各项理赔管理制度，对理赔人员从严要求。4、做好数据质量整理工作 今年是“数据质量年”，数据质量建设是公司提高市场竞争力的基础工程，数据质量的高低直接影响公司经营管理水平，是重大决策的关键依据。我公司根据市公司的要求，对各项业务数据规范性、完整性、准确性等进行了多次清理检查，清理人员包括财务人员、承保人员和理赔人员，他们全部利用休息时间加班加点逐单逐案的清查，使公司业务数据质量得到进一步的改善。

>(六)人保形象，搞好优质服务

公司根据保险服务行业的特点，从狠抓文明创建入手，抓落实，重实效，取得了显著效果。一是完善了优质服务措施，制定了优质服务标准，明确了服务内容，规范了服务程序。广泛深入保户，回访“黄金客户”，积极征求意见，改进工作作风，增加了服务透明度。二是加强营业室窗口的建设。严格挂牌上岗，文明服务，全体员工使用文明用语。三是执行双休日值班制度。

>三、工作中存在的主要问题及今后的努力方向

回顾以往的工作，公司各项工作虽然取得了一定的成绩，完成了市公司下达的各项指标任务，各项基础管理工作也有很大进步，但工作中仍然存在着一些问题，如：非车险亟待发展。非车险业务规模占总保费比重还很小，没有形成规模效益。我公司将认真分析非车险发慌缓慢的原因，积极寻求对策，加强各类新险种的宣传，积极开展有效的促销活动，进一步拓展个人代理营销、兼业代理营销，制定相应的激励政策，促进非车险业务的发展。此外，要充分发挥公司领导班子成员率先垂范的作用，要求职工做到的班子成员要首先做到，严格执行逐级负责的行政原则;要狠抓全体员工的求真务实工作作风，要求所有业务工作责任到人，努力提高工作的办事效率;继续执行万元保费工资制度，实行人人头上有指标，严格控制各项费用支出。 xx年，公司的工作任务仍然将十分艰巨，面对激烈的市场竞争，决定以发展为主题，以服务为主线，以提高公司业绩以及全体职工收入为根本出发点，弘扬求实、诚信、拼搏、创新的企业精神，使来安公司的各项工作再上一个台阶。

**洗浴中心鞋区工作总结22**

1．幼儿伙食的烹饪质量和水平还需进一步的提高。

2．加强环境卫生的检查力度。

总之，工作在规范化、标准化、创新性上还存在不足。在此恳请领导和同志们提出批评意见，我将虚心接受，并在今后的学习工作中加以改正。

洗浴中心在领导的关怀下，在相关部门的协助支持下，通过全体职工的辛勤工作，较好的完成工作任务。

一、树立“顾客至上，服务第一”的工作理念

洗浴中心的工作直接和师生员工及家属面对面接触，服务工作的优劣影响到社会效益和经济效益。因此要求全体员工要牢固树立“顾客至上，服务第一”的工作理念，说话要和声细语，不要大声大气，一句简单的问候，周到的服务，会让顾客感到对他们的尊重。不要存在是顾客求我们，而是要想到正是有这些顾客我们中心才能生存和发展，通过我们良好的服务，让顾客有“宾至如归”的感受。

二、完善服务设施，做好经营工作

1、今年对使用多年的淋浴水箱进行了维修，对原来使用的脚踏板沟槽粘砖维修。对排风扇、桑拿炉、淋浴头进行了全面的维护保养。

2、原来的更衣箱、更衣凳由于使用年久，损坏严重，既有碍观瞻，也存在安全隐患。但由于资金短缺，一直维修将就使用。今年更新了部分更衣箱，制作了更衣凳，待条件允许，再制作部分更衣箱。

3、加强卫生工作。注重浴池的环境卫生，除做好日常的卫生保洁外，每周一上午集中清扫一次，不留死角，保证室内通风良好，没有异味。

4、严格执行进门刷卡制度。任何人洗浴都要进行刷卡，不准徇私情免费洗浴，确保经济收入。

1、强化服务，做好工作。

2、由于现在使用的淋浴水箱容积小，洗浴高峰时有断水现象。拟在明年制做一个10吨的不锈钢水箱，约5万元。

民以食为天”，对于走出家门的学生来说，“吃”比“住”显得更为重要。学校是一个特殊的单位，学生又是一个特殊的消费群体，学校食堂管理工作，学生的卫生饮食安全问题关系到学生的身体健康，关系到学校的声誉，关系到教学质量的提高，关系到学校的发展，关系到社会的稳定。因此，食堂管理工作，学生关心、家长关心、社会关心，上级领导更关心。我们学校也因此从校长到所有行政领导思想重视，工作上支持，资金上保证。我校就以高标准通过了无锡市“A”级食堂管理验收。我们从事食堂工作的全体人员，深感责任重大，工作重要性认识到位，有责任心、事业心、工作主动。下面就以下几点作简单汇报：

学校的食堂由我们总务处全面负责，一名副主任专门具体抓日常工作，膳管会实行食堂的质量评议及财务监督，膳管会由工会、教代会的部分代表及优秀学生代表参加，直接对校长室或总务处提出伙食的质量评价。学校食堂分一食堂（一楼）、二食堂（二楼）两个班组，分别由学校聘请的两名负责人为班长，分工到人，明确职责，层层签定安全责任状，互相监督、考核。

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！