# 服务工作总结范文简短(优选44篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-07-21

*服务工作总结范文简短1我们将紧紧围绕八师市党委确定的发展目标，坚持政府主导、市场主体的旅游发展理念，积极将旅游产业发展与“三化”建设结合起来，狠抓服务质量，提升服务品质，确保20\_\_年旅游产业安全、有序、持续健康发展。（一）旅游工作20\_\_...*

**服务工作总结范文简短1**

我们将紧紧围绕八师市党委确定的发展目标，坚持政府主导、市场主体的旅游发展理念，积极将旅游产业发展与“三化”建设结合起来，狠抓服务质量，提升服务品质，确保20\_\_年旅游产业安全、有序、持续健康发展。

（一）旅游工作

20\_\_年旅游业保持平稳较快发展态势。到20\_\_年计划接待国内外旅游人数达744万人次，旅游计划总收入39亿元。具体有以下几方面工作：

1、于20\_\_年完成军垦文化红色旅游总体规划。

2、将旅游宣传促销和重点项目建设扶持纳入财政预算安排，对市场培育和产业发展加大政策扶持和财政支持力度。

3、以旅游项目为抓手，促进旅游产业大发展。鼓励支持各单位挖掘资源、编制旅游项目，开展旅游项目库建设。

4、整合资源，扩大市场开放度。以旅游骨干企业为重点，整合现有景点资源和现有宾馆、饭店服务设施客源资源，成立旅游协会，把涉旅企业联合起来，以旅游集团为核心做大做强旅游产业，做实旅游品牌。

5、办好节庆活动，加大旅游宣传促销力度。在举办好军垦文化旅游节、冰雪节、桃花节、北湖节等四大节庆活动的同时，尝试开发民俗风情节、葡萄酒节等新型节庆活动。

6、精心设计旅游线路，加大研发旅游产品力度。如：一日游、军垦文化一日游、驼铃梦坡两日游、军垦文化深度体验多日游等。

7、加大旅游培训和行业监管力度，提高服务接待水平，规范旅游市场。认真贯彻落实旅游行业法规，加大培训教育力-白话文§ 度，开展行业精神文明创建和规范服务、行业技能培训竞赛活动，努力提升全员服务意识和服务技能。部门联动，加强服务质量监督；发挥旅游协会作用，建立行业自律机制，共同维护市场秩序。

（二）外事工作

主要抓好以下几方面工作：

1、严格因公出国(境)审批，发挥好党委、政府的参谋和助手作用。

2、做好外国宾客和外国记者的接待工作，大力对外宣传的整体形象，使外事工作更好的为社会服务和经济建设服务，为国家的总体外交服务。

3、积极发展与周边国家的友好城市关系，为企业“走出去”搭建平台。

（三）侨务工作

主要抓好以下几方面工作：

1、召开第五次归侨侨眷代表大会。

2、做好元旦、春节、古尔邦节及经常化的向困难归侨侨属送温暖慰问活动。

3、以40社区全国侨务工作示范点和143团紫泥泉二连侨法宣传角为平台，进行侨法宣传、扶贫帮困、维护侨益，夯实侨务工作。

4、积极实施“走出去”战略，争取利用全国侨联“亲情中华艺术团”平台，在丝绸之路经济带沿线国家慰问海外华侨华人，为向西建设“走出去”战略建立良好外部环境。

**服务工作总结范文简短2**

我局在县委、县政府的坚强领导下，在上级卫生行政主管部门的具体指导下，按照县委、县政府“四大奋斗目标”和“五气”新要求，树立干部新形象，不断改善人民群众就医环境，提高医疗服务质量，重点解决“看病贵”问题，不断满足人民群众日益增长的医疗保健需求，全县卫生工作呈现了新的局面。现将工作总结报告如下：

(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。

**服务工作总结范文简短3**

经过改革开放的历练，市场经济的洗礼，农村青年的心态已日臻成熟，能够较为理\*地看待、分析问题，对于社会的主流文化有着很高的认可度，正确的社会观和\*观已基本成形，对于新北区的未来和发展，绝大部分人持积极乐观的态度。农村青年收入不高，生活质量并不高;我县农村青年非常关注的工作环境还不够完善，他们非常希望能有更多的机会参与创业，能有参加各种培训机会以提升自身素质。调动农村青年的积极\*对于全区经济发展有着至关重要的作用，农村青年的需求应当成为社会关注的重点。同时，对这一部分青年需求的处理和把握，也对其他青年群体有实际的指导作用。更多详细内容，请看下文。

一、调查的目标和方法

1：城市外来务工青年的基本状况

2：城市外来务工的学习心理特点。成因及对策

二、调查的方法

1：问卷调查法

2：主要以电话方式和实际调查为主

三、对调查结果的分析

对外来务工调查问卷的分析，具有明显的时代特征。

四、现状的分析主要是心理现在状

调查显示大部分的城市外来务工青年都有比较明确的教育价值观。有75%的人认为学习是提高自己的自身素质，有25%的人认为是为了提高经济收入，还有其他没有考虑的有16%。调查好表面，有很多外来务工青年对教育价值观带有显著的社会经济特征，他们都认为，受教育程度与经济收入成正比。也就是说。学历越高收入就越高。

**服务工作总结范文简短4**

本学期工作即将结束，回顾做过的工作，总结如下:

一、党务工作

1、制定了党支部工作计划，并按照计划开展活动。

2、按照xxx费的计算方法，及时统计、收缴、上报，做到了准确无误。

3、完善了科学发展观的相关材料，并及时按要求的上交材料。

4、与秦玉姝一同规范了学生的文明礼仪，使学生的队礼、语言更加规范、标准。

5、完善了双高普九的材料，随时迎接上级的检查。

6、创建了党员之家的博客，要求各校配备党员之家的管理员，考虑到学校人员很紧，我便自己承担了这个任务，自己写或转文章，上传文章、图片、视频，学习制作相册，办公室的电脑慢就回家利用家里的电脑上传图片等。

8、召开了教师师德事迹报告会，及时的上报了师德典型事迹材料，进行了录像，材料进行了存档，效果很好。

9、带队参加了调\_\_市招商杯长跑比赛活动，我校李德军老师一展英姿，勇夺冠军。

10、完成了党务风采的相册制作工作。

12、深入开展创先争优活动，制定实施方案、召开动员大会、召开专题组织生活会等，按照要求开展活动，并及时的进行总结，材料归档。

二、信息工作开展情况

按照教师学校信息工作考核细则的要求，完善我校的信息工作。

1、为了更好的做好信息工作，调动教师信息工作的积极性，与校长沟通，制定了我校的信息工作的考核细则，教师及信息员的工作积极性得到了极大的提高。

2、我校本学期发表了\_篇文章，超额完成了任务，不但没有被扣分，还得到了信息部张主任的认可，说我们学校的信息领导和信息员能力都很强，尤其领导亲自去做，也懂一些，很好。我想，这就像王福香说我的那样，是我的性格使然，做事认真，喜欢亲历亲为。

4、督促信息员做好各项工作。平时经常问，稿件怎么样，上交及时不，有什么困难?我们还成立了信息工作领导小组，对成员都有要求，每学期要写一篇1000字文章。

5、对教师、学生的信息稿及时的修改、上传，对发表的文章做好统计，纳入对教师的年度考核。订阅的及时发放，按时参与信息部搞的作文比赛等等。

6、第一次参与教师学校信息部组织的一年一度的采风活动，借着采风活动，我及时的把自己采风的收获记录下来，得到了信息部张主任的夸奖，还把我的这篇文章投到了刊物上，我也为自己的付出、收获而感到高兴，我会继续加油，努力工作。

三、其他的迎检工作

1、迎接了师训检查中对师德的检查工作。

2、迎接了教育局人事对师德工作的检查。

3、迎接了九年一贯制小青学校的党务检查工作。

4、迎接了素质教育评估的督学检查工作。

5、参与领导校园安全值周工作一周。

6、完成了对各校的互检工作。

7、参与教师的年度考核工作。

四、取得成绩

1、在刊物上发表了一篇文章，赴\_\_学习的体会。

2、信息员采风活动结束后，自己写了一篇文章被张主任加为精华博文，给学校信息考核加分。

3、参与\_\_省教育科学\_\_\_规划课题，并获科研课题结题证书。

4、我主持研究的课题成果获“\_\_省教育科研协会颁发的\_\_省\_\_年教育科学优秀成果一等奖。”

5、获\_\_年全国优质教育成果教育教学案例与教育叙事二等奖。

6、\_\_年党务工作考核获全市第三名。

五、工作设想

党务工作:1、要尽快的熟悉党务工作，创造性的开展，要有自己的特色。

信息工作:1、提高稿件的质量，尽量全面及时的报道学校工作，不给学校扣分。

**服务工作总结范文简短5**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

>1、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

>2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

>3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

>4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

>5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度;“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

>6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

>7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

>8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

几天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为xx元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的.期望还很大很大，在xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

**服务工作总结范文简短6**

回顾过去的一年里，工作有喜、有忧，从服务和卫生都有着逐步的改善和提高，但要做到“细微化”服务还需要上一个新的台阶，随着新店的即将筹备开业，通过自身的工作总结和提高，将做以下几点要求和计划：

一、安全防范意识：要做好厅面及时的提醒服务，让员工做到客来客走都有提醒安全保管意识。加强自身的现场巡查力度，保证客人用餐的氛围和安全意识，提高观察力。

二、卫生要求：通过一年的午餐检查卫生情况，并同样要求晚餐检查力度，严格根据“卫生检查制度”和“卫生奖罚制度”，加以实施和改进，同样以午餐检查为主严格要求，保证晚餐也同样卫生合格，把自己当作消费者来评价卫生工作。

三、服务要求：细节决定成败，每天的“服务巡台检查记录本”根据十三点的服务为主，加以整改或通报餐中服务质量的不足之处，让员工了解餐中服务的重要性，点评餐后服务工作，总结服务心得，以主动、热情、周到的服务要求每一位员工操作的规范化。

四、建立一套绩效的工作评估表，进行考核，培养内部人才。主要以“工作能力”具有开拓、创新、沟通能力和工作态度的主动性，责任感，注重团队精神的种种考验来评价员工对工作的积极性。

五、制定完善的制度流程，了解各岗位不同的工作职责做好自身的本职工作，要具有约束力，详细了解实际形态整理分析各类问题，备好过去一年所发生的各种预案。总结经验，吸取教训，迈出改革的第一步。责任分工明确，善于用制度管理，做好质控和人控。

六、沟通工作：加强部门与部门之间的沟通，岗位与岗位之间的沟通、协作，提高宾客的满意度。宾客对酒店的满意度是衡量服务质量高低的重要指标，这就要求我们在明年必须通力配合各部门之间的交流。在日常中遇到的问题矛盾以及不合格的地方，通过分析，共同有效的改进措施方案。

七、人员的稳定性：从目前的工作状况来看，餐饮业本身流动量较大。首先要做好管理层应该做的事情，与员工之间树立亲和力，培养属于员工合适的位置，摆正好每位员工的工作心态，对于员工合理的要求予以满足，要进行正面的宣传教育，营造和谐的工作氛围。

八、节约意识：酒店已被评为“绿色饭店”，它将代表着餐饮业的持续发展，要严格以“开源节流节能降耗”员工要求必须具备有良好的自我节能意识，加大力度控制成本，一切从零开始，以店为家，创造新的“绿色”工作氛围。

九、宴会招待：注重各种大小型的宴会注意事项，了解客人所提的各种特殊要求，做好餐前的准备工作及环境布置的风格化，让客人感到一种“归属感”，实行“宾客至上”的原则，以服务客人为荣，营造客人用餐气氛。

十、等级服务：实行“优质服务”，它可以提高员工的服务心得，以“高”“中”级来衡量服务的标准化、规范化、程序化要求，让员工有着奋发向上、自我展现的舞台，来评价员工服务态度的高低。

十一、管理要求：要提高自身的管理视野，工作中会出现各种疑难问题，要不断的克服，没有规矩不成方圆，要以德服人，具有人品、敬业、有思想的管理者，建立稳健的“金字塔”，从细微小事做起，整肃纪律，有组织、协调能力的要求。

十二、培训工作：在20xx年也是工作中的重点工作，对所有的员工进行一次培训，让员工提升自身的服务水准，技能、技巧的提高，从学习中获取经验，热切地提高个人职业道德品质要求，高素质、高要求，从最基本的服务技能开始，创立成一支优秀的团队。

**服务工作总结范文简短7**

这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑难问题，是酒店的神经中枢。

正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。通过这次在凤凰城酒店接近四个月的实习，本人获益匪浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力提高：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。人不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，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，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。

2、突发事件应变能力提高：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。

3、工作独立处理能力提高：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。

4、服务意识提高：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的服务的意思。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。

**服务工作总结范文简短8**

通常，我们都是两名外籍员工一起工作，这样我们能够保证当一个去给客人提供帮助时，另一位能够留守在大堂里。我们主要是为前厅部工作，但实际上，我们的工作也涉及到销售部和西餐厅。为了提高目前的对外服务水平，酒店管理层为我们安排了两种工作的途径 – 直接面对面的服务和间接的服务。

直接面对面的服务：包括了从客人到店，直到客人离店的所有的面客环节。我们帮助客人办理入住手续，我们向客人介绍自己，以便我们尽力满足他们的需要。除了这些程序之外，我们还定期在大堂吧和西餐厅与客人攀谈聊天。所有我们所做的都是为了能够尽早发现服务工作中存在的不足和问题，以便我们能够及时纠正和提高。我们相信这种有效的途径，不会让我们等客人的投诉或是客人有任何理由不愿待在我们酒店。

间接的服务：这是我们在后台办公室要完成的任务和准备工作。举例说，在圣诞节时，我们给销售部的员工提些像酒店圣诞装饰的新想法;又比如，我们给西餐厅的员工培训英文，向他们讲解西方人的习惯。因为我们注意到这些都能够帮助解决过去很多由于缺乏良好的交流所带来客人的不便的.问题。

我们的目标之一就是给客人提供个性化的服务。我们想给所有的客人以独特的个性化的方式来满足他或她的所有需求和愿望。我们酒店的数据库系统记录了所有客人的详尽信息，为每一位客人建立客史档案。我们也将从与客人接触中得到的客人个性化信息记录进酒店数据库系统。从而我们酒店的数据库能够随着每一个客人的到来而不断得到充实，进而能够使我们给每一位回头客提供更好的服务。

谈了太多的工作细节，是因为酒店给我们非常优越的工作环境和生活环境，使我们充满活力和热情地投入到工作中去了。我在大酒店的工作和生活不仅是充满挑战，而且是非常有趣和有意义的。酒店的管理层也非常照顾我们的业余生活。我们经常被邀请参加各种各样的酒店组织的活动。

一年的工作结束了，但是我一直在不断的进步中，虽然在留学时学到的东西很实用，但是我还是需要更多的实践，这才是我一直以来想要的，这才是我的进步。虽然进步的速度有快慢，但是进步的过程是最让人享受的了，生活的本质就在进步中，我很喜欢这种状态。我会在接下来一年的工作中继续努力的!

**服务工作总结范文简短9**

xx餐厅是我们xx市区一家营业不久的新餐厅，我来到xx餐厅工作也有一段时间了，我是xx餐厅的一名服务员，在xx餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们xx餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在xx餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这段时间以来的服务员工作：

>一、日常工作

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在xx餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于xx餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是一名服务员的基本技能，xx餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一天的工作。

>二、工作的收获

在xx餐厅工作了这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

**服务工作总结范文简短10**

我在五月的时候，对贵阳市的外来务工青年需求做了调查，当前外来务工青年学习需求调查报告。通过这个调查以及对贵阳市的外来务工青年的学习做了进一步的调查和分析作以下报告。

一：调查的目标和方法

1：城市外来务工青年的基本状况

2：城市外来务工的学习心理特点。成因及对策

二：调查的方法

1：问卷调查法

2：主要以电话方式和实际调查为主

三:对调查结果的分析

对外来务工调查问卷的分析，具有明显的时代特征。

四：现状的分析主要是心理现在状

调查显示大部分的城市外来务工青年都有比较明确的教育价值观。有75%的人认为学习是提高自己的自身素质，有25%的人认为是为了提高经济收入，还有其他没有考虑的有16%。调查好表面，有很多外来务工青年对教育价值观带有显著的社会经济特征，他们都认为，受教育程度与经济收入成正比。也就是说。学历越高收入就越高。

他们对学习态度也有明显的不同。有67%的人对学习的热情较高，24%的对学习热情是中等。9%的青年害怕学习，他们也占了相对的比列。还有就是有90%的人都有自己比较感兴趣的课程。还有部分人是因为上班没有时间学习。

在我的调查中有55%的青年认为学校老师能给自己传授知识和能让自己学到更多更深的知识，而有45%的人认为学校来时能力有限和学校与社会之间的联系，不能学到比较使用的知识，

在调查结果中

**服务工作总结范文简短11**

一、勤奋学习，与时俱进理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要做好工作计划，加以克服和改进。

一、全市金融工作情况(一)大连港成功发行h股，企业上市融资取得重大突破。今年4月大连港成功在香港主板发行上市，募集资金25亿港元，实现了大连企业境外首发上市零的突破，大连港受到境外投资者的热烈追捧，在国际资本市场打响了大连老工业基地振兴和国际航运中心建设的品牌。今年5月又有润泽农化、东泰废弃物处理分别在美国otcbb上市交易，我市境外上市的民营企业达四家。6月，由招商银行作为主承销商的大连西太平洋石化公司10亿元短期融资券成功发行，成为辽宁省首笔企业短期融资券，为企业开拓了新的融资渠道。

(二)全力推进星海湾金融商务区建设。一期工程a座进展顺利，由中铁建工集团开发建设的b座项目于4月19日正式破土动工，预计今年底可完成主体封顶。二期工程已确定金融大厦、证券大厦、信托大厦、保险大厦、石油大厦5个项目，并在香港举办了“星海湾金融商务区招商项目推介会”，香港浩业、利通投资等十几家企业与市政府签订了投资意向书，意向投资金额达7亿美元。我办会同星海湾开发建设管理中心多方协调，总体动迁的前期准备工作已就绪。

(三)落实各项举措，加快金融业创新发展。

1、经过积极争取，今年1月大连商品交易所获准上市豆油期货，形成了黄大豆1号、2号、豆粕、玉米、豆油5个交易品种，初步完善了农产品交易体系。

2、继续深入推进保险创新发展工作。今年1月，由太平养老保险公司和市工商银行联合承办的首笔245万元标准化企业年金业务正式签单，标志着我市标准企业年金市场化运作的开始。同时责任保险、农业保险以及建筑工程意外险也得到进一步发展和普及，较好地发挥了商业保险辅助社会管理的功能和作用。积极推进保险信用体系建设和服务创新工作，深入开展保险进社区工作。

(四)深化地方金融改革，做大做强地方金融机构

1、支持市商业银行跨区域经营，不断做大做强。按照银监会确定的各项标准，全力推进市商业银行跨区域经营。组建星海湾金融商务区投资管理公司，帮助市商行置换非信贷资产约30亿元。积极支持市商行引进境外战略投资伙伴，先后于十几家外资金融机构进行商谈，目前已与加拿大丰业银行、澳大利亚国民银行达成初步合作意向，正在进行实质性洽谈。

2、深化农信社改革，支持农村合作银行的组建工作。今年1月，甘井子农村合作银行获准挂牌成立，率先在东北地区78家县级农信社中完成了农村合作银行的组建工作。今年1月甘井子农村合作银行正式挂牌成立，成为东北地区78家县级农村信用社中首家成立的农村合作银行。

3、促进信托业规范发展。上半年华信信托按照行业监管的要求，稳健规范经营，延续了良好发展势头，受托理财余额达亿元，综合竞争力继续位于全国信托公司前列。

4、4月末大通证券破产重整工作正式启动，破产重组筹备工作已全面展开。

(五)上市公司股权分置改革全面完成。去年8月省政府全面部署上市公司股权分置改革工作以来，我市高度重视，全力推进。市领导亲自推动，有关部门密切配合，积极研究对策措施，有效解决了公司股改的难点问题和历史遗留问题，截至6月末，我市15家需股改的上市公司全部完成股改。

(六)采取有效措施，支持中小企业发展。今年3月我办起草并以市政府名义印发了《大连市金融业支持民营经济和中小企业发展的实施意见》(大政办发[\_\_]21号)，对金融业支持中小企业发展提出明确的任务和要求。5月24日，市政府召开专题座谈会，进一步落实《实施意见》。各金融机构围绕民营经济和中小企业的贷款特点，成立专门机构，制定信贷管理办法，开发出针对小企业特点的20余个新产品。截止一季度末，全市小企业贷款余额亿元，占各项贷款的，比年初增加亿元，增幅为，高出贷款增幅个百分点，占新增贷款的。今年6月，国家开发银行与大连高新技术园区签署“支持全球海外留学人员归国创业专项贷款合作协议”，给予海外留学人员归国创业25亿元额度的专项贷款支持;中国进出口银行与大连软件园股份有限公司签署中小企业软件出口专项贷款意向书，对我市软件出口中小企业给予专项资金支持。通过搭建融资平台，促进我市创新型城市建设。

(七)围绕金融业发展和全市重点工作，制定金融业发展“\_\_\_”规划。为科学规划今后5年我市金融业发展，全力支持和配合“一个中心、四大基地”建设，今年上半年结合当前金融发展实际，紧紧围绕全市“\_\_\_”规划确定的重点工作和任务，着手制定《大连市金融业发展“\_\_\_”规划》，客观分析我市金融发展的实际情况，面临的机遇挑战，明确未来5年金融发展的指导思想和战略目标，确定了促进金融发展、支持经济建设的各项措施。发展规划现已起草完成，并在多次修改后形成征求意见稿发送有关单位，目前正在根据反馈意见做进一步修改。

(八)优化金融生态环境，加快金融信用体系建设

1、实施金信工程，推进金融信用体系建设。目前我处正在制定《金融信用体系建设实施方案，按照《大连市社会信用体系建设实施方案》的要求，联合监管部门、金融机构和有关单位，以建立信用信息征集与信用评价体系基本框架为基础，综合抓好宣传教育，信用立法，风险防范，整合信用信息资源，培育信用市场等工作，建立长效工作机制，在全市组织实施金融信用体系建设系统工程，积极推进金融信用体系建设，为经济社会发展创造良好的信用环境。

2、组织开展信用社区和信用小企业评选活动。正在制定《大连市信用小企业评选活动实施方案》，开展信用小企业评选活动,通过利用政府相关部门信息，对企业进行综合评价，树立守信典型，提高小企业信用意识。积极与财政协商，出台信用社区评选的奖励政策，带动信用社区评选工作深入开展，促进我市金融生态环境的改善。

(九)继续推动小额贷款发放工作

1、组织调研，提出建议。小额贷款以往主要靠行政手段推动，相关政策不配套，我处按办领导指示，先后多次组织有关部门专题研究，对小额贷款工作进展情况跟踪调查，根据中央有关政策精神和上海、沈阳等地的做法，形成专题报告，提出政策建议，上报市领导及有关部门，并与市财政局以电话、面谈、公函的形式进行多次沟通，以推动这项工作实现新突破。

2、协调关系，推动工作。为切实推进这项工作，我处经常听取担保公司及银行的意见，了解存在的问题，提出解决办法。对戚秀玉职业介绍所部分到期小额贷款展期或续贷的要求，我处多次与财政局、市担保公司、市商行及小额贷款经办支行、戚秀玉职业介绍所等部门进行沟通协商，组织召开协调会，目前，有关事宜正在逐步解决。

3、创新方法，注重实效。要保证小额贷款工作持久开展，必须积极探索新机制。我们根据戴市长在沙区调研的成果，建议各区市县以新增财政存款为条件，对开办银行给予政策鼓励，并建立有效的贷款损失补偿机制，解除银行后顾之忧。并将小额贷款工作与科技发展、创业贷款结合起来，使小额贷款工作逐步走上正轨。

二、下半年主要任务

下半年我办将紧紧围绕党代会确定的“加快发展现代金融业”的各项任务，全力做好以下金融工作：

(一)全力推进星海湾金融商务区建设

1、加快一期工程a、b座建设。

2、抓紧落实启动香港招商5个项目，为现代金融业发展打造有形载体。

3、启动总体动迁工作。

(二)积极扩大金融对外开放

1、安排好市政府与伦敦金融城的各项金融合作活动。

2、继续推动美国花旗银行在连设立分行工作。

(三)落实各项举措，构建功能完备的现代金融服务体系。

1、支持保险业创新发展，研究探索商业保险参与社会管理的有效方式，继续深入开展保险信用体系建设、保险服务创新和保险进社区工作。

2、加强对中小企业的信贷支持和金融服务，组织银企对接、融资培训、金融新产品推介等活动。

3、支持大商所研究开发新品种。

(四)加快地方金融改革，促进地方金融机构快速发展。

1、推进市商行跨区域经营，积极开展引进境外战略合作伙伴工作，实现增资扩股至40亿元。

2、支持农信社提高整体经营水平，为其发展创造良好的外部环境和条件。

3、继续支持信托公司做大做强，稳妥推进证券公司重组。

(五)大力发展资本市场，加快推进企业上市融资。

1、以大连港在香港成功上市为契机，加强指导和服务，全力推进我市企业利用海内外资本市场上市融资，促进资本市场健康发展。

2、争取獐子岛渔业做为东北第一股在深交所创业板上市。

3、会同^v^探索国有企业改制上市的途径，推动重工起重等重点国有企业境外上市工作。

4、加强拟上市企业培养，提供上市公司质量。

(六)优化金融生态环境

1、组织实施“金信工程”，制定《大连市信用小企业评选活动实施方案》，组织好信用小企业评选工作，建立有效的工作机制。

2、会同有关部门研究探索灵活有效的处置方式，提高不良资产处置效率，加快不良资产打包处置。

3、开展信用社区、信用小企业评选，搭建金融信息共享平台，使金融生态环境得到进一步优化。

**服务工作总结范文简短12**

\_\_年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在\_\_年做的主要工作及明年的打算做以总结汇报。

一、今年的主要工作

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店推荐和意见

**服务工作总结范文简短13**

10000号客户服务中心是中国电信在激励的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

20xx年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上,每天除了记编码还是记编码,读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的,我每天在电脑前一坐就是四五个小时,有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人,在连续几次的测试中,我都取得了较好的成绩,并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的东西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程，凭着自己认真的学习态度和对知识的积累,终于在20xx年3月份，我成为一名10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带,这些经历让我积累了很多经验,使得我在接到用户反映电话或宽带问题时,能够很快地判断出问题的症结之所在,大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

在5月份的新平台割接中，我整月没有休息一天，每天除了上班外，还要利用空余时间了解工程进度，新平台的各项功能如何使用等，以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

在8月份的10000号的改革中，我被选项为专家坐席。

**服务工作总结范文简短14**

计生局窗口工作

年终总结

(20xx年度)

今年4月19日，我局进驻县政务服务中心，在长达半年多的时间里，我们始终牢固树立全心全意为人民服务的思想，急为群众急，想为群众想，认真实践“三个代表”，严格按照中心要求，努力工作，积极进取，工作己经步入正轨，取得了显著成效。现总结如下：

一、 工作到位，成绩显著。

今年4月19日至12月31日，我窗口共接件696件，己办结682件，有14件正在办理中(即办件570件，承诺件126件，平均每天件)。其中，外来人口婚育证明324件(正式婚育证130件，临时婚育证194件);受理再生育申请126件:申请补办《独生子女证》139件:征收社会抚养费93件，征收金额为562145元。同时，我们还为外来流动人口体检表加盖钢印250件;热情接待群众来访和咨询300件，需乡镇解决的问题，全部与乡镇进行了衔接，做到了件件有着落、事事有结果，有效防止上访升级。这些数据充分说明，我们的工作踏实到位。

自觉卒先遵守各项规章制度

政务中心是面对公众的窗口，代表全县政府机关公众整体形象，因此，要求很强的纪律性，到目前为止政务服务中心已形成各种规章达10余个，要做到不撞“红灯”是很艰难的事。从4月19日至12月31日，除去礼拜天、礼拜六共有上班时间165天，计1320小时，从夏天到冬天，无论酷暑还是寒冬，不论天晴还是下雨，不管头痛还是发烧，我们都从不迟到，早退和缺席，也从不请假。刚到中心时，没有接件，我们只有全天候的静坐和等待，等待和期盼着我们的“上帝”───第一位人民群众的光倾，静坐、等待和期盼伴随着我们长达一月之久。突然有一天，一位“上帝”光顾了我们的窗口，我们为之感到万分欣慰和荣耀，兄弟窗口的同志把羡慕的目光投向了我们，我们似乎也感到莫大的荣幸。我们记得非常清楚，它是20xx年5月25日，因为这是值得纪念的日子。

到目前，我们都已经适应了这里的工作，因为这里窗口人员之间无论在学习还是在工作上都互相帮助，从不勾心斗角，有一种春天般的温暖。这里为人民服务的气氛十分浓厚，对人民群众热情接待，工作一丝不苟，严肃认真，努力实践“三个代表”，全心全意为人民。我们能在真正属于精神文明的垂范单位的xx人民的政务服务中心工作，而感到无比光荣和自豪。我们将把在中心工作的经历作为人身的重要经历。中心工作人员如象部队军人，有新来的同志，也有回原单位的同志。我们经常用笑容迎接着新同志，恋恋不舍地默送着老同志的离去。这种规律将会循环下去，周而复始，以至无穷。

在中心工作有苦有乐有烦脑，中心的管理严，一靠制度，二靠同志们的整体观念，才维护了中心的整体公众形象。但是，这件树立党和政府良好形象的工作，受到别有用心之人的冷嘲热讽，甚至诬蔑和诽谤，竞然胆大忘为地把政府为民办实事的政务工程，说成是“^v^队”，工作人员都是“发配”到政务中心的，这是对改变政府形象，为民办实事的无端诬蔑和对县委和县人民政府的严重挑畔，这种妖言惑众的烂调引起了我们的极大愤概，呼于单位领导出面主持公道，认真教育肇事者。建议单位应将此人“发配”到政务中心，好好^v^。

明年工作打算

20xx年，我们将发扬光荣传统，克服缺点，加大宣传力度，使窗口工作在深入人心，进一步规范办事程序，在新的一年里，用新思路，新方法，新措施，取得新进展，上个新台阶。

(一)、加大宣传力度，重点做好三个宣传。一是我们将在年初，深入到企业、学校和农村宣传窗口事项和程序，届时，我将邀请电视台随行拍摄动态新闻，扩大社会影响;二是向计生局的领导作好宣传，宣传中心工作的目的、意义和重要性，提高领导认识，把我们的待遇提高到令人羡慕的水平，把窗口建设成为优秀人才的窗口，最终把窗口变成想来来不了的热门岗位;三是对本单位同志要做好宣传，使他们理解中心工作辛苦，光荣。

(二)、增加一个窗口，培养吃苦耐劳，全心全意为人民服务人才。将建议计生局定期派人到中心轮流煅炼，磨练意志。将此项作列为干部评优和中干提拔的重要考核内容

(三)、坚持和完善领导值班制度。

(四)、建立科室到中心了解工作情况制度。

(五)、建立每月例会通报情况制度。

(六)、继续坚持按办事指南办理所有事项。

(五)、建立每月例会通、报情况制度。

(七)、坚持按办事指南办理所有事项。

计生局

**服务工作总结范文简短15**

总结过去，即是对自已过去一年的工作做个回顾，总结、审视工作中的各种问题，吸取经验，发扬优点，更好的做好下一年的工作。现将xx年工作总结如下：

一、思想方面：重视理论学习，坚定政治信念，积极参加各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。作为单位，一言一行都代表着单位的整体形象。因为是服务部门，每天都会接触形形色色的群众，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一个满意答复”，每次看着群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗?“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。及时了解单位发生的事情，及时向领导汇报，努力做好领导的参谋助手。在实际工作中，把理论和实践相结合起来，把工作和创新结合起来，拓宽思路，努力适应新形势下对本职工作的要求，通过近段时间的学习，理论水平有了明显的提高，工作逐步走向正轨，我会更加倍努力工作，也许会有一些的辛苦，但人不常说吗?辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力;在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

三、生活方面：个人生活意识在逐步走向正轨，摆脱旧阴影下的本位主义思想。摆脱感情困扰，重新塑造以一个全新的自我。

四、存在不足：一是政治理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自己的情感纠葛。

为了把下一年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的工作和情感经验，争取下一年的工作更上一个新台阶!

**服务工作总结范文简短16**

自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的 帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完 成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

一， 服从管理， 服从管理，虑心学习 做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务 知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严 格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入 住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作 都认真地跟着老员工一步步学习， 实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议， 坚持向领导 和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

二， 尊重自己的工作， 尊重自己的工作，尊重每一个人 坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我 们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作 领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优 美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关 在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

三， 注重细节， 注重细节，服务第一 记得章银环经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客 人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应 从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累， 一点点的进步， 不仅证实了自己的能力， 也为收银工作中增添光彩， 努力努力， 顾客是上帝。 当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上 灵活处理。

四， 明确目标， 明确目标，正确把握 用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更 多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也 可以从中学到很多包括做人做事的道理， 这样就不会一直只停留在一个阶段， 从工作的开始 就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自 己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10 年 8 月份进入办公室 工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银 员职责的同时牢记办公室人员工作职责， 在领导的信任和同事的监督下， 努力完成各项晋级 考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将 不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（一）深入学习，责人责已 深入学习， 深入学习 不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对 部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象

（二）加强监督，严格把关 加强监督， 加强监督 每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工 的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时 打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确

（三）阳光心态，相互创造 阳光心态， 阳光心态 端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效 率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员 感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短

（四）再接再厉，永创佳绩 再接再厉， 再接再厉 没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的 收获，20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解 决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一 致，共同进步。 以上是我个人的一个工作初步计划， 可能具体的还不够完善和成熟， 但是我会尽我最大 努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

**服务工作总结范文简短17**

转眼间入职酒店工作已一年多了，根据酒店经理的工作安排，主要负责酒店楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作以下总结。

>一、厅面现场管理

礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

建立酒店案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集酒店顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，酒店所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

>二、员工日常管理

1、新员工作为酒店人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常酒店案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

>三、工作中存在不足

在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

**服务工作总结范文简短18**

我是x年8月从市长电话中心到市行政便民中心办公室主持工作的。一年多来，在市行政便民服务中心党组的正确领导下，在各科室和各窗口同志们的大力支持协作下，认真履行工作职责，努力做好本职工作，较好地完成了x年工作目标，现将一年来主要工作总结如下：

一、深入学习，不断提高政治理论和业务水平

x年，我积极参与中心组织开展的深入学习实践科学发展观等学习教育活动，认真学习党的xx大和xx届三中、四中全会精神，学习党的最新理论，学习有关政策法规和业务知识，不断提升自身综合素质和工作能力。特别是到办公室工作以来，我结合工作实际和工作职责，本着缺什么补什么的原则，边学习边熟悉工作，把学习贯穿工作始终，坚持带着问题学，开动脑筋学，努力向书本学、向领导和同事学，力求学以致用，推动工作。通过学习提高了自身综合素质和分析处理问题的能力。

二、x年所做的主要工作

x年，根据工作分工和自身承担的任务，主要做了以下几项工作：

2、认真做好办公室文字材料的起草、修订和审核把关工作。由办公室负责的文秘工作，x年起草制发中心行政文件49个，党组文件23个;编发行政便民服务工作通报5期，行政便民信息20期40多条，以及各种工作总结、汇报提纲、工作反映、考察报告、领导讲话、领导署名文章、会议交流材料、通知、信函等文字材料60多篇，总计40多万字，及时总结反映了中心各个阶段的主要工作。并有多篇文稿被省、市政府信息采用。同时，认真做好上级机关和兄弟单位的来文、来电、来函的处理和拟办工作，全年共处理各类来文1100多件，保证了机关政令畅通和工作的高效运转。

3、精心筹备和组织好各类会务工作。x年，中心先后组织召开了各类座谈会、征求意见会、工作通报会、总结表彰会、主任办公会、党组会议以及行政便民服务工作总结会、推进会、部署会、检查考核会等大小会议50多个，对这些事关中心形象和发展的大事，办公室都坚持做到会前精心筹备、会上全程服务、会后抓好落实，保证了会议的胜利召开和工作的顺利推进。

4、积极做好后勤保障和精神文明创建工作，为中心工作营造良好氛围。x年，办公室认真落实优先保障窗口福利待遇、优先保障窗口工作正常运转的工作原则，坚持科学理财，节能降耗，严格管理，在财政部门取消各种补贴后，积极做工作想办法，协调各方支持中心工作，全额解决了窗口人员的服装费，按月兑现了窗口劳保用品和生日蛋糕，如期改造了供暖系统，购置了大量办公用品，为中心各项工作高效运转提供了坚强保障。

特别是在创建和保持省级文明单位工作中，办公室同志全身心投入，从最基础工作做起，整档案、抓环境、清理卫生死角、开辟文体活动场所、协调上下关系，在中心全体工作人员的共同参与努力下，连续两年顺利通过了省级文明单位复查验收。创建活动的开展，使中心办公条件不断得到改善，中心文化建设日益丰富多彩，增强了中心凝聚力和向心力。

5、全力筹建中心食堂，解决工作人员中午就餐问题。根据主任办公会议决定，办公室承担了筹建食堂的工作任务。为办好食堂，我做了大量工作：一是广泛深入调查了解了其他单位食堂筹办和管理经验，并多次进行试餐、召开座谈会征求意见，了解情况，为领导决策当好参谋;二是做好餐厅基础设施建设和餐具的购置工作;三是做好厨师的选聘工作，经多方面筛选比较，综合考察，最后选定五彩香饭店厨师作为中心食堂的承包商;四是做好食堂管理和餐票发放工作，确保食堂正常营业。目前，大部分同志对食堂还是满意的，没有提出具体的批评意见。

6、加强办公室自身建设，不断提高服务水平。办公室承担着沟通上下、协调左右、保证机关正常运转的中枢和保障功能。除了大量文字材料外，还承担着保密、档案、人事、财务、卫生保洁、安全保卫、值班管理、车辆管理、公务接待、后勤保障、固定资产管理、办公用品采购、保管、发放、精神文明建设、综合治理等多项职能，任务十分繁重，任何工作疏忽都可能影响到中心的全局工作。在人少事多的情况下，我和办公室的同志抱定不干则已、干就干好的决心，坚持学习各种业务技能，不会就学，不懂就问，实行分工合作，一人数职，一职多管，用工作的高效率、快节奏、高标准来弥补人员的不足。在工作中坚持按制度办事，公平、客观地处理日常工作。在全科同志的共同努力下，x年办公室各项工作都取得了长足的发展，实现了无安全事故、无泄密现象，信息采用、提案办理、年鉴编写受到上级表彰，精神文明建设取得丰硕成果，环境卫生更加优美。

回顾一年的工作，总体感受是一个字“忙”。接不完的电话，写不完的材料，加不完的班，干不完的事，其中的酸甜苦辣只有身在其中才能真正体会到。但我深深知道，这是工作的需要，是肩负的职责，是组织和同志们的信任。如果说有一点成绩的话，应归功于中心党组的正确领导，归功于中心各科室的大力协作，归功于窗口同志的鼎力支持。在实际工作中，由于自己水平有限和条件的制约，还有许多事情做的不尽人意，希望能得到同志们的理解和支持，我也将以此为动力，在今后的工作中进一步加大工作力度，瞄准目标，自我加压，埋头苦干，锐意创新，努力做好各项工作，为中心的建设和发展贡献自己的力量。

**服务工作总结范文简短19**

医疗卫生改革的最终目标是要以较低廉的费用为病人提供较优质的医疗服务。近几年来，我院和其它市级综合性医院一样，成为了我市医疗卫生工作的基本组成部分，而且形成了独有的中医医疗卫生工作体系，在为人民群众提供质优价廉的中医药医疗保健服务、继承发展中医药学术和培养中医药人才方面作了不懈的努力。在20xx年，我院坚持以病人为中心的服务理念，以提高医疗质量、合理收费、降低医疗费用为落脚点，努力为广大患者提供优质的医疗服务。医院业务收入同比增加，门诊量同比增加，住院病人同比增加，剔除工作量增加因素后，同比增加，而每个门诊病人费用为元，为我市市级9家医院的最低。

一、加强医疗质量管理，保证和提高医疗服务质量

(一)医疗质量管理是医院管理的核心，提高医疗质量是管理医院根本目的。

医疗质量是医院的生命线，医疗水平的高低、医疗质量的优劣直接关系到医院的生存和发展。20xx年，我院在“医疗质量服务年”活动的基础上，把减少医疗质量缺陷，及时排查、消除医疗安全隐患，减少医疗事故争议，杜绝医疗事故当作重中之重的工作。我院严把医疗质量关，各科室严格执行各项规章制度，规范诊疗行为，坚持首诊负责制、三级查房制、疑难病人会诊、重危病人及术前术后讨论制度。

增强责任意识，注重医疗活动中的动态分析，做好各种防范措施，防患于未然。针对当前患者对医疗知情权要求的提高，完善各项告知制度。加强质控管理，住院病历书写实施了《\*\*市中医病历书写实施细则》和评分标准，通过近一年的运行，我院住院病历的书写在全市中医系统住院病历质控检查中，总分为全市第二位，前十名优胜病历中我院占三位，前二名均为我院医务人员。

(二)优化医疗服务流程以提高医疗质量的基础。

服务流程是医疗机构的运行结构和方式，在不增加病房、卫技人员的基础上，优化的医疗服务流程决定了医疗机构的效率和竞争力，这在很大程度上增强了医院的长期生存能力，使医院的可用资源通过平衡流程中的各组成部分来减少重复和浪费，使医院现有硬件和软件达到较高的利用率和较好的利用水平，尽可能发挥专业技术人员的能力，尽可能满足病员的需求，取得较高的经济效益和社会效益。

(三)实施医疗质量、医疗安全教育，是加强医疗质量的基础。

如何提高管理者自身素质和加强全院医务人员的素质教育是质量管理的基础。提高医疗质量不是单靠几位管理者或部分医务人员的努力可以实现的，而是需要医院全体职工具有正确的人生观、价值观、职业道德观;需要强烈的责任感、事业心、同情心;需要树立牢固的医疗质量、医疗安全意识;在院内全面开展优质服务和“安全就是最大的节约，事故就是最大的浪费”活动，激发职工比学习、讲奉献的敬业精神，形成了比、学、赶、超的良好氛围。

(四)建立完善的质量管理体系，规范医疗行为是核心。

近年来，我院从加强制度建设入手，结合各岗位的工作性质、工作内容，制定了岗位职责、医德医风、人事管理、会议、学习、考勤、安全保卫、后勤管理、财务财产管理、统计报表管理、医疗文书档案管理，奖、惩等共五部分241条管理制度;制定了行政管理、医疗质量管理、护理质量管理、药品管理、院内感染控制管理、财务管理以及思想政治工作和医德医风管理等26项质量控制考核细则;制定职能科室、业务科室综合目标责任书，做到一级管一级，一级向一级负责的格局。明确责任，保证职能，做到责、权明确，利益适度，从而管理上做到了有章可循，有章必依，逐步完善管理上的法制化、制度化、规范化、标准化。

建立符合医院实际的质量管理体系，医院成立了以院长、副院长、医务科和各临床科室为成员的质量管理，质量控制考核领导小组，负责全院质量管理工作。全院形成了主要领导亲自抓;分管领导具体抓;职能科室天天抓;临床科室时时抓的医疗质量、医疗安全管理的格局。

加强医疗质量管理坚持平时检查与月、季、年质控相结合，严把环节质量关，确保终末质量关。“抓三基”、“促三严”、落实“三级医师”查房制度。医务科经常组织院内职工学习卫生法律、法规、制度、操作规程及操作常规，并记入个人业务档案。近年来通过开展以医疗业务管理，努力提高医疗质量，确保医疗安全为目标的全方位质量管理工作，使医院的各项工作达到到了综合目标责任制预期目的，医疗质量逐步提高，安全隐患逐渐减少，无医疗事故发生，医疗纠纷也相对较少，提高了医疗质量，确保医疗安全，今年顺利通过浙江省三级乙等中医院复评工作。

二、提高医疗质量，降低医疗费用，是医院的最根本目标

提高医疗质量，降低医疗费用，让老百姓用较少的钱享受较为优良的医疗服务是医疗体制改革的最根本目标。

降低医疗费用，提高经济效益也是每一位院长、患者、社会人、医护人员等共同关心的社会问题，它是社会性质和服务宗旨的直接反映。作为医院的管理者要从加强科学管理素质，降低管理成本着手，从提高服务质量和业务质量上下功夫，突出以“技”取胜而非以“费”取胜。

今年我院严格执行药品、大型医疗器械设备采购招标政策和药品“顺加作价”政策，实行医药分开核算、分别管理、调整医疗服务价格，降低总的医疗费用，降低药品收入在医院总收入中的比重。

执行药价“顺加作价”政策以后，我院减少药品收入500多万元，实实在在减轻了病人的经济负担。要实现“降低病人费用”这一目标，首要的是解决思想认识问题和改善医德医风问题，要坚持“为人民服务”的宗旨，正确处理社会效益和经济收益的关系，把社会效益放在首位，防止片面追求经济收益而忽视社会效益的倾向的思想。

“以病人为中心”，以广大患者利益为前提，切实把医护工作作为一个崇高的职业，处理好医院、个人与患者之间的利益问题;切实做到合理检查、合理用药，以低廉的价格提供优质的服务，切实在医疗工作中实践“三个代表”重要思想。

**服务工作总结范文简短20**

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，我一定认真克服缺点，发扬成绩，202x年前厅部工作总结：

①在员工的实践操作中，对其出错、易错的问题，进行针对性的在岗培训，本月对前厅部来说，是具有挑战性的，但在酒店领导及部门的努力之下，圆满完成了对各会议、团队的接待任务。

②前厅部通过理论培训及实际操作，并根据对员工日常的业务能力及工作职责、态度，制定了“部门奖惩制度”，对日常工作失误进行处理，严重者进行现金处罚，而每月对部门优秀员工进行评选，用处罚得来的现金奖励给员工，实乃为“取之于员工，用之于员工”。对部门的凝聚力也起到了一定的作用。

存在的问题：

①员工遵守酒店规章制度性不强，时有违反店规店纪现象发生

③基本物品配置未到位，造成客房产品不完善，地毯旧、脏，房间显得单调、无新意。客人普遍反映无入住高星级房间所体现的温馨、豪华感。

④员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。与其他同星级酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的服务相对缺乏，而我们酒店正是需要这种服务

⑤部门间的配合还不够默契，缺乏沟通。

⑥入住常住客户量少，客源市场不稳定。

**服务工作总结范文简短21**

一、思想方面：重视理论学习，坚定政治信念，积极参加各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。作为单位，一言一行都代表着单位的整体形象。因为是服务部门，每天都会接触形形色色的群众，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一个满意答复”，每次看着群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗?“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。及时了解单位发生的事情，及时向领导汇报，努力做好领导的参谋助手。在实际工作中，把理论和实践相结合起来，把工作和创新结合起来，拓宽思路，努力适应新形势下对本职工作的要求，通过近段时间的学习，理论水平有了明显的提高，工作逐步走向正轨，我会更加倍努力工作，也许会有一些的辛苦，但人不常说吗?辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力;在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

三、生活方面：个人生活意识在逐步走向正轨，摆脱旧阴影下的本位主义思想。摆脱感情困扰，重新塑造以一个全新的自我。

四、存在不足：一是政治理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自己的情感纠葛。

为了把20\_\_年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的工作和情感经验，争取20\_\_年的工作更上一个新台阶!

**服务工作总结范文简短22**

20xx年，大河坎镇便民服务中心本着建设高效、便捷的服务大厅为目标，实行“一厅式办公，一站式服务”，现设立12个服务窗口(民政社保3个窗口、人口计生2个窗口、城乡建设1个窗口、经济发展1个窗口、综合服务1个窗口、咨询服务1个窗口、户证办理2个窗口、机动窗口1个)，有15名专职工作人员，将涉及广大群众的46项行政审批事项和社会服务事项全部集中到大厅办理。

1至10月共接待群众77000余人次，办理业务56300余件。敞开的柜台式窗口、严格的挂牌制度、贴心的微笑服务，使前来办事的群众，享受到了轻松舒适的环境。规范的人性化服务、满意的办事效率，得到了社会各界和广大群众的一致好评。现在一年来开展工作情况汇报如下：

一、建章立制，规范服务。

大河坎镇便民服务中心规范了管理，制订了便民服务中心运行办法、AB岗工作职责、便民服务中心承诺制度、便民服务中心首问负责制度、便民服务中心限时办结制度、便民服务中心一次性告知制度、便民服务中心工作人员十不准等十项制度，规范了便民服务中心的工作流程，使管理工作有章可循。对违反便民服务中心各项制度的工作人员严格处理，坚持用制度约束言行、用制度管人、用制度管事。

每个窗口建立了办事台帐，对于需由上级部门审批的项目，加强衔接，做到提前介入，全程跟踪服务，及时为群众解决办事审批过程中的疑点难点问题。为实行政务公开，落实阳光作业，便民服务中心梳理了所有业务的政策依据、申报条件、办理程序、承诺时限，对每个窗口工作人员的电话都进行了公示，并印刷了便民服务卡、政

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找