# 服务工作总结文案(必备38篇)

来源：网友投稿 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-06-15

*服务工作总结文案1一年的时间就在这样的日复一日的工作当中过去了，其实自己是没想到时间过的这么的快的，总觉得一年的时间是很长的。这一年的工作也已经结束了，很快就要开始新一个阶段的工作了，所以自己是应该要做好一个工作总结的。虽然我做的只是一个服...*

**服务工作总结文案1**

一年的时间就在这样的日复一日的工作当中过去了，其实自己是没想到时间过的这么的快的，总觉得一年的时间是很长的。这一年的工作也已经结束了，很快就要开始新一个阶段的工作了，所以自己是应该要做好一个工作总结的。虽然我做的只是一个服务员这样基层的工作，但是想要做好的话也是不简单的。一个服务员和一个优秀的服务员的区别是很大的，只有自己现在努力的工作了，将来才有可能到更高的职位上去。

>一、工作表现

服务员的工作主要就是为顾客服务，在顾客进门时说一句欢迎光临，给顾客递菜单等，在顾客点单的时候推荐一下。虽然这些工作看上去是挺简单的，但是要做好的话其实也挺难的。特别是点单这一项，自己必须要先了解每一道菜，才能够更好的去给顾客推荐。我认为自己这一年的工作是完成得比较的好的，能够很好的去给自己的顾客做好服务，虽然是不可能做到每一个人都满意的，但是只要自己尽力的去做了，还是能够让大部分人都满意的。

在这一年的工作中自己也学到了很多的东西，做服务员也是有技巧的，并不是看上去那样的简单的。不管是什么样的工作，也不管这个工作是简单的还是容易的都是要认真的去对待的。我在工作的时候就很认真的在跟我的领导学习，毕竟她能够成为我们的领导肯定是很优秀的，所以跟她学习的话自己的工作能力也是会变好的。我的目标就是想成为像我的领导一样的人，希望有一天我也能够做到这个职位上。

>二、工作计划

自己这一年在工作中也发现了我身上的一些缺点的，在面对突发事件的时候我不能及时的去处理好，这就造成了很多工作上的失误。所以在新的一年自己要多去学习怎样去处理一些突发事件，也就是危机公关。我相信自己若是能够掌握好危机公关的一些知识，我的服务水平肯定是会直线的往上升的，至少比现在会好很多。我知道这也是比较的难的，但我愿意花时间的话也是一定能够学好的，我相信到明年的这个时候我是一定能够有很大的进步的。

今年的工作也已经结束了，自己想要有什么进步的话也只能到明年继续的努力的，明年我是一定会把握好时间让自己有进步的，毕竟我的志向也不是一直都当一个服务员的。新的一年我是一定会继续的努力的。

**服务工作总结文案2**

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。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己节能意识，加力度控制成本，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”即量服务的标准化、规范化、程序化要求，让员工有着奋发向上、自己展现的舞台，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年也胜作中的重点工作，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。

**服务工作总结文案3**

转眼间，入xxx发展公司已经两年半时间了，XX年是房地产起伏最厉害的一年，房价经历了由低至高，又由高至平稳的局面，令我觉得房地产这个行业真是变幻莫测，很富挑战性。辗转间，又到了XX年底，对今年的销售和对行业的看法，作了如下总结。

本年的总体销售市场，对比上一年还是比较理想，发展商亦获得了较大的利润。令公司对今后的发展奠定了坚实的基础。展望XX年，本人要以更好的精神面貌去面对全新的挑战，为公司更好的发展作出贡献，为来年创造更大的利润。

>一、xx公司xx项目的成员组成：

营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有激情和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。

>二、营销部的工作协调和责权明确

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为xx公司的领导，我有很大的责任。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的重中之重。

>三、关于会议

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

>四、营销部的管理

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给于指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目圆满成功。

**服务工作总结文案4**

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20xx年工作总结如下：

>一、思想方面：

重视理论学习，坚定信念，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己。

>四、存在不足：

一是理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二胜作中不够胆，创新理论不强。三是感情纠葛很，需要正视自己的情感纠葛。

为了把xx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xx年的工作更上一个新台阶

**服务工作总结文案5**

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。

**服务工作总结文案6**

一年来，在领导的培养下，我加强学习锻炼，认真履行职责，积极调整心态，使我不论在思想认识上还是工作方法上都有了很大进步，鉴别力进一步增强，执行力进一步强化，承受力进一步提高。现将今年工作完成情况和明年工作思路总结如下。

>一、工作总结

今年是我工作的第六个年头，一直以来，我始终坚持踏踏实实工作的信念，在领导和同事的支持和帮助下，全面提高了自己的思想认识和业绩能力，较好地完成了当年的工作任务。

一是加强理论知识学习，努力增强自身硬实力。作为一个半路出家的园林人，专业知识的欠缺一直是我不断完善的一个方面。前年，我开始了第二学历的深造，今年就能领取工程类专业的毕业证书。

二是加强业务知识学习。业务知识，常学常新。今年，随着国家四库一平台的推进，地方各个省市在开放市场前提下，把重点放在了施工企业一体化平台信息的建立与完善上。现已将山西省和湖北省一体化平台申请注册，后期要不断添加新的资料。

三是调整心态，提高承受力。一年来，在工作中，我明显感觉到自己遇到了瓶颈，工作疲态初显，出现了诸如状态起伏、动力不足等现象，一定程度上影响了工作效率。面对这些，我对自己做了认真分析，及时进行自我加压，主动查找差距，并采取每天晨练、早睡早起、坚持业务知识学习等措施，努力保持精力、工作的高效、斗志的高昂和信心的坚定，逐步提高了自我承受力。

回顾一年来的工作，我虽然取得了一些成绩，积累了一些经验，收获了一些希望，但是，实事求是地说，与领导的要求和自己的期待还有不小差距。总之，回顾取得的成绩，固然可喜，值得欣慰，但面对未来，仍感任重道远、不敢懈怠。

>二、明年工作思路

20xx年，对于我个人而言，机遇与挑战并存。的机遇是工作上逐步驾轻就熟，的挑战就是在这个时候容易迷失自我。因此，对于下一步的思路，我想，还是通过着重抓好以下几点，寻求自我突破。

一是坚持学习。今年力争把二级建造师通过，同时，配合公司能把中级职称评下来。

二是把握根本。伴随全国市场的开放，今后的投标市场竞争会日趋激烈。同时，对企业资信的要求也会越发严格。因此，必须在保证投标安全的前提下去争取项目。因为，新乡市园林绿化工程有限公司的信誉是我们一切经营活动的根本。

最后，用一句话作为本年度的工作总结下一年度的开始，也就是：前行，需要坚持;坚持，必然前行。这既是自励，更是共勉。

**服务工作总结文案7**

回顾过去的一年，是我们国家深入改革的一年，也是我们各项工作突飞猛进、硕果累累的一年，我在各级领导的关怀和同志们的热心帮助下不断学习,深入开展文明服务的一年。

>一.思想方面的总结

文明服务是企业的外在形象，一个企业要想在社会上获得广泛的知名度、美誉度，与他所提供的服务是密不可分的。信合作为一个特殊的服务性行业，在取得经济效益的同时，更要取得良好的社会效益。做为服务窗口的信合员工，结合我自己的工作实际，我给顾客提供文明，高效，优质的服务是树立信合良好形象的最佳途径。我只有心系储户，树立“储户利益至上”的思想，牢记“储户第一，服务第一，信誉第一”的宗旨，为储户提供安全，方便，快捷的服务，使客户来时舒心，在时称心，走时开心。以高尚的职业道德和真诚的服务态度来扩大信合的社会知名度和美誉度，为古冶联社的发展贡献自己的力量。

>二.行动方面的总结

文明服务不能流于空洞，浮于表面，清淡冷漠，不理不睬，更不能横眉冷对，讽刺挖苦;而是应该出自真诚，发自内心，主动热情;更应该热心帮助，急人所急。

服务永无止境，顾客满意就是我永恒的追求。这就需要我付出艰辛汗水，不断地去钻研，创建文明窗口，树立信合品牌。只要我真心付出了，又何愁没有真情的回报呢?过去的一年，我是从服务仪表、服务语言、服务行为、服务质量、服务纪律等方面开展文明优质服务的:

1.无论在何时何地始终注重自身仪表，给人以端庄、稳重、严肃、认真的仪表印象，使顾客感受到温馨，轻松的人文环境，从而信赖我，支持我，支持我们信合工作。

2.我的言谈举止直接体现我们整个集体素质的高低，坚持使用文明用语，让顾客感受到信合员工是有礼貌的，是高素质的，信合的服务是文明的，优质的。

3.文明服务不能光喊口号，还要实施到行动中。工作中的每一个微小举止直接影响到顾客对信合的认识，用文明、礼貌的服务行为使顾客高兴而来，满意而去。

4.为了稳、准、快、好地为顾客服务，我不断加强业务学习，取人之长，补己之短，拓宽自己的知识层次，努力提高服务质量，为我社文明优质服务工作水平的整体提高奠定了坚实的基础。

5.没有规矩不成方圆。严肃的服务纪律促使我严格遵守各项规章制度和财经纪律，做到了不该说的话不说，不该问的事不问，保护了储户的商业秘密，赢得了顾客的好评。

不集溪流，无以成江河;不集跬步，无以至千里。我所做的只是xx联社全体员工的一个缩影，真正的成绩是靠我们大家共同创造出来的。我们是一颗颗螺丝钉，应牢牢的坚守在自己的岗位上，毫不松懈;我们是钢铁，那文明服务标准就是模具，定能把我们锻造成合格的、优秀的品牌员工。只要我们人人文明服务，从我做起，信合事业必然会欣欣向荣，其道大光

**服务工作总结文案8**

入职后，根据酒吧实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

>一、编写操作规程，提升服务质量

根据酒吧各个部门的实际运作状况，编写了《酒吧服务操作规范》。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据酒吧的服务要求，编写了酒吧服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了酒吧的服务质量。

>二、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是酒吧管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

>三、编写酒吧整体实操方案

提升酒吧服务质量，为了进一部的提升酒吧服务的质量，编写了《酒吧服务整体实操方案》，进一步规范了酒吧服务的操作流程和服务标准，突显了酒吧现场的气氛，并对酒吧服务员进行了专场培训。

>四、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是酒吧竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，服务人员参加，分析各酒吧当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各酒吧相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为酒吧管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

>五、建立酒吧案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度公司在各酒吧实施酒吧案例收集制度，收集各酒吧顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各酒吧管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

>六、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱。在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在酒吧服务质量方面，削弱了对xxx部、xxx部的管理。

2、培训互动环节不够。在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快。酒吧专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

**服务工作总结文案9**

>一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这一年来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上。

从任职以后，我在xx酒店分管内部管理工作，了解xx酒店员工多数来于不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。

在x月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭xx获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制。

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通。

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“xx小炒肉”分量不足，“xx鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作。

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐。

利用每周六、日、一与旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是xx旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

>二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

**服务工作总结文案10**

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。

**服务工作总结文案11**

20xx年，我办在镇党委、政府的正确领导下，根据市政府下达我镇的三产增加值X万元为目标，认真分析经济形势，积极部署工作方案，努力完成工作目标，较好地完成了年度工作计划。全镇的食品药品安络全部建成，各种资料归档管理，各项工作都走上正轨，为保证全镇人民群众的食品和用药安全提供了保障。

回顾一年来的工作历程，我们主要有以下几点体会：

>一、领导重视，是服务行业工作发展的组织保证

镇党委、政府加大对服务行业工作的领导，把三产服务业工作作为全年工作的重要内容，并列入各村全年工作考核，党委分工纪委书记主抓三产服务业，一名党政领导协抓，经常听取全镇三产服务业工作的汇报，适时的拿出工作方案和实施意见，使全镇三产服务业工作有人抓、有事干、有责任，不使这项工作流于形式。

>二、加大投入是服务业发展的力量源泉

政府加大了对三产服务业工作的投入。20XX年，政府又投入200多万元，进行了二期工程建设，努力把景观区打造得更为靓丽，使之作为招商引资的一个品牌。今年春节前后，连续多场的大雪将去年改造好的农贸市场造成破坏，为了使群众过一个欢乐祥和的春节，镇领导和三产办全体人员在市场坚守岗位，保证市场安全运行。春节一过，政府即投入几十万元，改造加固，完善市场的各项功能，改变了原来的脏乱差的现象，极大的方便了群众的生产生活，丰富了群众的菜篮子，给了群众一个安全、卫生、文明的购物环境。且对原团结农贸市场的改造正在进行之中，由于政府对三产服务业工作的重视，带动了全镇整个服务业工作的良性发展。

>三、招商引资是服务业发展的主要途径

大力招商引资、营造良好的`创业环境，吸引有识之士创办三产服务业企业。20XX年，X村通过积极招商引资，利用原有的村集体土地，新办了一家民营食品加工企业，年生产能力将达到600万元；X村在原小学旧址的基础上，也招引了一家食品加工企业，目前进展情况良好。由于政府在服务管理等方面营造了宽松的投资环境，已有两家大型超市连锁店陆续进驻我镇，既给群众购物带来了方便，又把先进的管理经验带进了我镇，推动了我镇的服务业工作向前发展。

>四、强化服务，是服务业发展的内在需要

>五、三产服务业工作的不足之处

实践证明，一个地区的经济能够大发展，取决于这个地区的三产服务业发展水平的高低。应该说，我镇的服务业工作水平还处于一个较低的层次上，主要反映在三产服务业企业少，规模小，形不成气候，同时大型的商贸物流企业在我镇也形不成大的市场，难以产生大的规模效益。要解决定个问题，既要有上级领导的重视和增加投入，更要根据市场发展的需求而论证规划，方能解决我镇三产服务业后劲不足的问题。

>六、20xx年工作打算

为了使我镇的三产服务业有一个新的发展，20XX年，我们将在镇党委、政府的领导下，认真贯彻执行市委、市政府下达的目标和任务，结合我镇的实际，完善我镇的三产服务业规划，以满腔的工作热情、认真的工作态度、高效的服务措施，努力完成目标任务，为建设X作贡献。

**服务工作总结文案12**

>一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、并且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个提高，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张可是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要可是了，好久之前便做好了准备，可是楼层服务员确实忙可是来，看到她们

废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、活力是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

>二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。

可是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自我，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自我的一份力量！

**服务工作总结文案13**

刚刚过去的4月，对xx银行成都分行来说,无疑是一个丰收的日子：总行成功登陆a股，成都分行又在“XX理财之春-中国(成都)金融理财节”上获得六项大奖。

>每家支行都有服务品质负责人

xx银行成都分行秉承“创一流服务，争一流银行”的精神，高度重视服务品质工作，把其纳为一项重要的工作来抓实抓好，从组织保障、制度安排、人员培训、检查督促等多方面开展服务品质建设。

>提升服务定期组织员工培训

除了切实做好文明优质服务的组织保障，在制度安排方面，成都分行不仅及时转发了四川省银行同业协会的文明服务相关文件，严格执行总行印发的《xx银行零售银行服务品质管理方法》《xx银行零售客户服务指引》等制度，而且结合实际先后印发了《xx银行成都分行柜面规范化服务管理办法》《xx银行成都分行“优质服务流动红旗”评选办法》等一系列文件，有力保证全辖规范服务工作的顺利进行。

在人员培训方面，该行从XX年开始，组织柜台员工、大堂经理、客户经理等一线人员先后开展了“xx银行服务品质标准手册”的学习，并举办了多期规范化服务礼仪及服务技能培训，不断强化员工的业务素质教育和服务能力培养。每个月，该行都会评选出服务明星，引导其他员工加强服务。

**服务工作总结文案14**

通过近期各股室检查督导情况，结合健康扶贫工作，大家需要高度重视以下几项工作：

>一是签约“双知晓”。

简单来说就是知晓率和满意度。家庭医生团队成员要知道自己担负的职能和任务，知道每个贫困户的基本情况，知道每个村有多少贫困户，多少贫困人员，包括因病致贫多少人，分别是什么病，大病救助情况等等。同样道理，贫困户也要知道自己的家庭医生是谁，给自己做了什么履约服务内容，服务效果怎么样。特别是家庭医生对以上内容要朗朗上口，问起来不能卡壳。

>二是工作“留痕迹”。

现在咱们很多工作做了，而且花了很大的功夫，但在平时的工作中却不注重留痕迹。比如这次强调的\'体检反馈单这件事，我相信每个卫生院在春季都针对65岁以上老年人和贫困户开展了健康体检，但却忽视了留存反馈单，现在要了，一下子慌了手脚，明明是做了的工作，现在却要作假来不反馈单，这就给我们小小敲了一下警钟，工作中一定要记得留痕迹。这里再强调一下，反馈单一定要有，各级检查对开展贫困户检查非常重视，大家一定不要往枪口上撞。

>三是入户“挂牌子”。

家庭医生签约联系牌安排下去一个多星期了，通过检查督导情况来看，大部分卫生院都已经对贫困户完成了挂牌，还存在个别卫生院做了联系牌，因其他工作冲突，放在仓库没有及时挂牌，希望今天会议结束后，各位院长亲自过问一下，查看一下签约服务团队公示牌、爱心药箱、新年挂历等到位情况。上级检查马上就到咱们县，千万不要存在侥幸心理，别到时板子打到头上了才幡然醒悟，那就晚了。

>四是团队“实履约”。

最近安排各卫生院专门派出人员配合村医入户履约，从检查督导情况和各单位反馈的情况来看，总体是好的，《履约服务登记表》填写也比较规范。这次入户，可以说大家付出了很大的精力，所以说大家一定要扎扎实实地去服务，真真正正地去履约。工作人员入户一定要穿工作衣，礼貌待人，入户要记得留痕迹，每户都要与被服务对象合影，并附在《履约情况登记表》上，进行规整和完善。

>五是多看“多核实”。

核实查看贫困村卫生室达标建设和合格村医配备、健康扶贫政策上墙和村卫生室室内外环境卫生情况。原则上是制度要相应贴在各个室内，还要查看卫生室通水通电等情况，大家一定要明白，事前百分之一的预防，胜过事后百分之九十九的补救。所做的每一项工作都要经得起推敲和检查，工作一定要细化，该想到的细节一定不能疏忽，争取工作不出纰漏。

**服务工作总结文案15**

尊敬的市局领导、各县局同事：

大家上午好！我是XX局服务专责XXX，下面简要汇报20xx年我局优质服务的主要工作，请指正。

一、修订完善了《优质服务常态机制建设管理办法》等制度汇编。对创一流供电企业及标准化供电所建设中要求的供电服务方面的\'内业资料进行了修订、完善和补充。

二、开展了“春季供电服务竞赛”、迎建党90周年”便民服务宣传及“为民服务创先争优”主题宣传日等活动。

三、6月5日，12级的龙卷风突袭我县局部地区，电力设施遭受了严重破坏，我局立即启动供电服务抢修预案，组织了6个抢修队伍，用了3天时间，抢修杆塔91基，确保了受灾群众及时恢复了正常生产生活用电，得到了地方政府和群众的高度赞誉。

四、每月按时向XX电业局客户服务中心上报《供电服务承诺兑现表》及总结。全年局95598受理各类用电咨询847次，报修236次。供电可靠率完成99、68%，电压合格率96、01%

五、按照省公司和市局要求，我局能够及时在各营业场所发布和更新有关客户服务方面的信息、资料，完善了便民设施，各类服务图板统一明示上墙。

六、连续3年我局在全县行风建设评议中，保持第一名。

在服务客户方面存在问题、难点：在电费回收方面，既要按时结零，又要搞好服务，客户不按期缴费，下达通知停电后，有时会引起的客户投诉事件发生。

>20xx年主要工作计划和安排

一是坚持“你用电，我用心”，牢固树立服务思想。完善95598服务平台建设，充分发挥其作用，履顺工作流程，规范服务标准。

**服务工作总结文案16**

在这一年从事餐饮服务员的工作中，改变了我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。树立了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次一年工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备：

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、正能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点，是在走向成功。

**服务工作总结文案17**

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。

**服务工作总结文案18**

我于20xx年3月底自愿报名参加了古冶区组织部开展的下基层活动，被分配到三城联创工作组中的爱卫办，经过二次调配，我来到古冶铁路社区。通过参加区里的培训，我了解了下基层工作的任务是协助铁路社区抓环卫基础设施建设、主次干道和居民小区的清扫保洁、集贸市场建设管理、环境保护、病媒生物防治、公共场所卫生为主要内容的环境卫生整治工作。转眼半年多过去，为了圆满完成自己的下基层工作任务，特向上级领导简要汇报我是如何开展下基层工作的。

>一、初期熟悉环境业务，力求尽快进入状态。

由于我是学校教学管理人员，俗话说“隔行如隔山”，从工作环境到工作内容，都有很大的差别。于是，4月中旬一进驻古冶铁路社区，我就开始按照爱卫办要求，制订了个人工作安排，并于最初的一个多月熟悉了人员环境以及社区管办的各类业务，看着人来人往的社区办公室，以及社区姐妹们忙碌的身影、一盒盒整齐复杂的档案，最初社区只是过去的居委会，可以躲清闲的念头在日渐繁杂的工作中打消了，我坚持按时到社区，每天记录自己的工作情况，很快进入了工作状态，和社区的几个工作人员打成了一片。

>二、按照上级指示精神，认真开展创卫工作。

按照古冶区爱卫办下发的《古冶区创卫工作部各项工作具体事项分解任务表》，我协助社区重点做了如下工作：

（一）做好宣传发动，争取全员参与。

召开了社区创卫工作动员会，印发宣传资料，进行创卫工作动员部署，并协助社区创卫工作负责人宣传了创卫工作的目的、意义和重要性；创卫工作的内容、辖区内全体社区民主要工作任务以及有关健康卫生常识，使创卫工作家喻户晓，人人参与。

（二）落实上级精神，扎实开展工作。

1、建立创卫领导组织，成立了由社区党支部书记李xx任组长、社区主任陈xx任副组长，王xx等为组员的.古冶铁路社区创卫工作领导小组，并制定了实施方案，分工明确，力求做到内容、人员、责任、时间四落实，将工作纳入社区工作日程。

2、营造创卫氛围，按上级部门指示在社区主干道、出入口处设置宣传横幅或墙体、标语，增强了宣传力度。

3、认真落实城区环境整洁工作。

我经常和她们一起上街清除所辖社区街道墙壁上的垃圾广告，大家夏天顶着烈日、秋天迎着大风拿着小铲、水瓶、油漆桶清理工具，有时候带的水不够，社区居民总是热心的让我们到家里打水，每次都要清除多则几百条少则几十条曾被我们戏称“牛皮癣”的垃圾广告。另外，所辖社区的无人地带在夏天长满杂草，我便和她们一起到下面开展拔草、清草工作。虽然累，但我们做到了无卫生死角，居民们受到感动，也主动将本户卫生打扫干净，甚至帮我们打扫落在自家门前地上的广告碎纸。

通过制订完善社区环卫保洁管理制度、进行环卫保洁在岗人员的劳动纪律和队伍整顿、加强在岗人员的工作考核和检查等工作，社区的保洁员坚持全天清扫保洁居民小区，做到无垃圾、无污染，进一步提高了社区的环境卫生保洁质量。我还和她们一起通过突击抽查、定期检查等方式，协助卫生防疫部门及工商部门对易产生乱摆摊点、私搭乱建的个别地点进行治理。目前社区内基本消除了乱摆摊点、私搭乱建现象。

4、环卫设施管理工作。利用拔草、清除垃圾广告、环卫保洁等时间我们经常对居民小区公共厕所、垃圾箱、果皮箱环卫设施进行检查，发现有破损及时上报维修，使社区的各环卫设施完好率达100%。

5、深入开展宣传动员，开展各项健康教育工作。我发挥自己的教育作用，自4月份以来，负责查找相关资料，协助社区举办居民健康教育知识讲座2次，各楼楼长以及居民小组长积极参加了讲座，并表示要做义务宣传员，使社区居民户户讲卫生，人人保健康；还组织居民健康知识答卷一次，同时做到每季度更换健康知识专栏，社区居民75%以上都懂得了讲卫生、防疾病、保健康的一些基本常识，对养成良好日常卫生习惯起到了指导促进作用；同时我们完善建立了预防流行性病疾控措施；认真抓好了社区居民合作医疗保险，居民参保率较高。

6、重视和加强除“四害”工作。积极开展春秋季灭鼠和夏秋季灭蚊灭蝇灭蟑工作。夏、秋季我们对所辖社区反映有老鼠的部分居民家庭发放了鼠药，同时我们在社区内开展了一次灭鼠活动，为消灭四害尽了一份力量。

7、积极开展上级部署的爱国卫生运动工作。8月29日星期日上午，社区党支部组织党员居民开展了“低碳生活进家庭”的讲座与交流活动，我在会上的发言得到了区委组织部工作人员的肯定与表扬。

（三）不忘党员职责，工作不分内外。

虽说我进驻社区的任务是创卫工作，但自七月底以来，人口普查成为社区工作的重点，我便在按照工作安排完成自己的创卫工作和档案整理同时，和他们一起填写工作消息表、入户调查，或者做些复印居民证件、办理医疗保险业务等。

以上是我下基层半年多来的工作情况，请领导批评指正，以更好的完成后期创卫工作。

**服务工作总结文案19**

一年的时间渐渐的过去了，我来到xx酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了xx月之久。自从去年xx月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入xx酒店这个大集体!

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力!我的工作总结如下：

>一、工作前的教导

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短x周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的。

>二、从思想上提升自己

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心服务理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

>三、个人的不足

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

**服务工作总结文案20**

20xx年，在上级的具体指导下，我社区积极引导广大青年以“服务社会发展进步，服务人民群众需求，服务青年成长成才”为宗旨，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，广泛开展“金晖行动”、助残行动、计生教育行动、普法教育行动、消防志愿者、禁毒志愿者等一系列志愿服务活动，得到了广大群众的充分肯定和好评。

>一、志愿者队伍建设情况

我社区高度重视志愿服务工作，加大力度进行志愿者队伍建设，建立了镇政府志愿服务志愿队、社区志愿服务队、中心校家教辅导志愿队。招募注册志愿者256人。

>二、主要工作

1.敬孝爱老关温暖，认真开展为老服务金晖行动

在全国范围内实施“志愿者为老服务金晖行动”以来，积极响应，扎实推进。从老年人的实际需要出发，以“一助一”长期结队服务为基本形式，广泛开展“青春辉映夕阳红”、“红领巾为老年人送温暖”等主题活动。建立健全以“青年志愿者送温暖小组”为主的社会服务体系，积极与“五保户”及离退休老党员、老年优抚对象结对子，送温暖;以志愿者服务站为主开展了“青年志愿者服务月”活动，组织卫生院的志愿者为老人们进行了免费查体。启动了“青春辉映夕阳红”志愿者服务活动，组织广大青年朋友，与老人们结成“一助一”对子，利用节假日、休息日为老人做家务、陪老人聊天、进行家电维修、医疗保健等服务，为优抚对象提供了形式多样的个体和集体服务项目，极大地丰富了优抚老人的晚年生活。

2.青年志愿者助残行动

助残是青年志愿者工作的重要内容。利用学雷锋活动月、助残日、节假日，结合残疾人及家庭的实际，了解了残疾人的各种需求，积极为他们提供日常生活护理、卫生医疗保健、法律援助等多方面的服务，帮助残疾人解决了生活中的实际困难。多方协调为残疾人员免费救助动力车等工具，并对残疾人员进行必要的培训，让他们掌握一技之长，能够自食其力，增强他们参与社会需求、自立自强的勇气和信心。

3.计生政策教育宣传志愿者服务计划

4.法律援助志愿者服务计划

为更有效的实施法律援助志愿者服务计划，对一些特殊人群进行法律援助，并实行跟踪调查，听取当事人的意见反馈，确保当事人在最大限度内得到救助。对学校成立未成年人工作服务站、心理咨询服务工作室，对广大青少年进行广泛普法宣传、法律咨询和法律援助活动，有效地维护了青少年的`合法权益，增强群众的法制意识。结合“法律六进”活动，经常开展各类法制宣传教育活动，组织法制宣传文娱活动1场，青少年法制教育宣读4场次，收到了良好的服务效果。

5.关注留守儿童

“六一”国际儿童节来临之际，分管领导组织人员看望因父母外出打工而和爷爷奶奶生活在一起的留守儿童，向孩子们致以节日的问候和祝福，并给孩子们送上了书包、文具盒等学习用品。

组织开展了青年志愿者关爱农村留守儿童“周末行动”，动员青年志愿者与留守儿童结对帮扶，从而在全社会形成关心农村留守儿童，帮助农村留守儿童的良好氛围。青年志愿者利用周末、节庆日等假日，采取电话联系、上门探访等形式结对帮扶农村留守儿童，从学习、生活、思想等方面关心他们健康成长。

>三、存在的问题和今后的打算

尽管我们在青年志愿者行动方面进行了一些有益的探索与尝试，并且取得了一点成绩，但也有许多问题不能忽视，目前乃至将来，我们的志愿者服务事业都还面临着种.种困境。

一是社会认识程度不够，许多青年不能被及时吸收到志愿者队伍中来;

二是志愿者队伍不稳定，人员流动性比较大，由于存在年龄上的限制，志愿者来源往往局限于团员青年，覆盖面不广。人员素质水平层次不齐，一部分人不能很好地为服务对象进行有效服务;

三是活动载体不够，志愿服务时间偏短，主要集中于几次大型活动，在群众中虽然达到了一定的宣传效果，但形成长效性的影响很难。社会影响力还需下大力气加大;

四是活动经费不足，严重制约了志愿服务的水平。

青年志愿者工作是一项适合时代特点，倡导文明新风，弘扬中华民族的传统美德，特别是在当前全国深入贯彻实施《公民道德建设实施纲要》，推动精神文明建设，实施以法治国和以德治国战略方略的大背景下，越来越显现出生命力，是一项大有可为的事业。

在今后的应该做好以下几个方面的工作，做好队伍建设和志愿者作用的发挥。

1.积极进行注册志愿者招募工作，推动志愿者行动的深入开展;

2.设立正常活动机制，由大型集中活动向正常活动转移，特别在直接面对群众的场所开展稳定性的、经常性的活动;

3.加强志愿服务的舆论宣传，扩大志愿者的社会认知度和社会影响力。

我们身边有一些急需帮助的人群：无依无靠的孤儿、孤独贫困的老人、遭遇不幸的残疾人，遇上天灾人祸的家庭……他们与我们同在一片蓝天下，同是社会大家庭的成员。

今年一支代表着奉献与爱的队伍应运而生那就是——龙口五中巾帼志愿者队伍。自组建以来，我们进行文化宣传、空巢老人服务、环境整治等。

一、在全校开展了以“文明、平安、稳定”为主题的和谐家庭创建活动。

充分利用学生节假日为契机组织多种形式的思想教育活动，向广大妇女和家庭进行社会主义荣辱观教育，进行社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德教育。在广大妇女群众中进行宣传教育，提高了妇女自身素质，人人争做好妻子、好丈夫、好婆婆、好孩子;在社会争做好公民、好领导、好职员、好学生，形成了人人当先进的浓厚氛围，全校共评选五好文明家庭30户。

二、开展了巾帼志愿者“走进妇女、共促和谐”活动。

学校成立了信访排查、心理疏导、文明宣传、治安巡逻、爱心帮扶、维权服务、法律援助、矛盾纠纷等八支巾帼志愿者队伍，共计有40名社区妇女骨干参加服务活动，积极开展了“送亲情、解心结、促稳定”的主题活动，受到了广大群众的欢迎和称赞。组织育龄妇女进行了免费身体检查。

三、举办和妇女干部带头。

巾帼志愿者包保一名困难户，多次到困难家庭进行走访慰问，帮助解决了生活困难等问题。

四、开展了扶贫帮困活动。

通过开展帮助贫困家庭，特别是单亲母亲和特困学生，为他们办好事办实事，推进了文明和谐社会建设，因此，我校对特困家庭和特困学生、残疾儿童等进行调查摸底，登记在册，并千方百计为这些特困家庭面临辍学的孩子解决了实际问题。全校共走访慰问贫困学生40人和特困家庭100户，给予他们不同程度的帮助。

施比受更有福，在给予中我们更加感恩亲情、友情与社会，我们在施爱中成长，找到人生的价值。我们会继续伸出友爱互助之手，献出我们的爱心，不计报酬、不图索取、服务为民、奉献社会，让文明和谐的暖流永远荡漾在我们身边，只要心中有爱，就能涓滴成海，众木成林!

**服务工作总结文案21**

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实行差异化营针对今年公司总部下达的经营指标，结合xx总经理在商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标治理

1、服务流程标准化

2、日常工作表格化

3、检查工作规律化

4、销售指标细分化

5、晨会、培训例会化

6、服务指标进考核对策二：细分市场，建立差异化营销细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年

xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态;对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障;与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展\_的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。

另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。对策三：注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。

结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性;在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成XX任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。

由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额

xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作;建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表;用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范;在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆;在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援;通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的.服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。

**服务工作总结文案22**

上半年，xx公司对服务窗口人员进行了技能与素质方面的理论培训，让我受益匪浅，收获很大。在此，我从以下几个方面谈谈我对这次培训的心得体会，与大家共勉。

我们明白：礼貌是指人们在社会交往过程中表示对人尊重的言谈举止和面部表情，是一个在待人接特的外在表现，它主要包括：口头语言的礼貌、书面言语的礼貌、态度和行为举止的礼貌等方面。所以，我们作为酒店的员工，礼貌的言行会给客户带来瞬间的辉煌。所以，我们的微笑服务、暖心的问候语就显得尤为重要，在规范化服务的引导下，加上我们具有针对性的个性服务，使我们的服务更加出众，把尊重送到客人心里，把实惠送到客人手中，不是一句口号。经过这次培训，我们在今后的对客服务中经过具体工作体现出来这样就通到达我们这次培训的目的。

礼节是指人们在日常生活中，异常是在交际场院合相互表示尊重、尊敬、祝福、致意、问候以及给予必要的协助和照料、约定谷成的惯用形式和规矩。对于我酒店员工而言，我们仪容、仪表的大方、端庄，就是对客户的尊重，表情自然、亲切就是对客户的敬重。所以，我们在对客服务过程中，我们的站、立、行都要贴合相应岗位的规范与要求，以协调适宜的自然语言和肢体语言主动服务，让客户感到尊重与舒适，体现出我们典型的职业风范。

服务无止境，接待无小事。所以，我们在工作中要努力提高我们的服务意识和服从意识，要增加我们的服务意识和服务意识。首先要有一个进取、健康的服务态度。以往担任中国足球队教练的米卢说过一句名言：“态度决定一切”。恐怕仅有为数不多的员工能够理解这句话的真谛。所以，为了促进我们服务意识的构成与提高，就必须弄明白以下几件事情：我们的收入来自客户在酒店的消费，牢记客户是我们的衣食父母；客户不是慈善家，客户的消费，就需要我们供给舒适完美的服务；宁可自我辛苦一点、麻烦一点，也要努力给客人供给方便，创造欢乐。

服务意识的提高除了有进取、健康的态度以外，还应当从管理制度上得到充分的保障。所以，提高服务意识的前提是不断强化我们员工的服从意识，认识到员工服从意识的重要性。仅有提高了我们的服从意识，才有利于我们酒店文化的构成和推广，员工具有服从意识，也是我们职业道德所要求的。针对我们饭店的具体情，全心全意为客户供给优质高效的服务，这就是我们员工职业道德的核心。

总之，我们员工在工作中的礼节、礼貌、服务意识与服从意识以及我们的职业道德，是相辅相承、互相交叉，在工作中不能把某一项单独割裂开来，所以，我们在对客服务中以尊重为前提，规范化的服务以及良好的操守，完成对客服务。

**服务工作总结文案23**

转眼间，20xx年即然结束，下方我将20xx年工作总结如下。

为了实现“用户满意第一”，我除保证每一天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，理解我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户带给规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的这天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一向处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从20xx年至今一向担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的状况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放下休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“主管”荣誉称号、两次在分行评为“核算质量”奖、二季度差错在全市排行第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

透过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自我的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户带给更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

<h2 style=\"text-

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