# 抄写服务工作总结(实用64篇)

来源：网友投稿 作者：落花人独立 更新时间：2024-07-26

*抄写服务工作总结1>一、完善社区志愿服务组织规范，保障志愿服务制度化根据要求，按“五个一、六个有”建设标准化志愿服务站，已标准建设xxxx个社区志愿服务站。同时加强对标准化志愿服务站的制度建设。已完成6项工作制度，分别介绍志愿者服务标识、志...*

**抄写服务工作总结1**

>一、完善社区志愿服务组织规范，保障志愿服务制度化

根据要求，按“五个一、六个有”建设标准化志愿服务站，已标准建设xxxx个社区志愿服务站。同时加强对标准化志愿服务站的制度建设。已完成6项工作制度，分别介绍志愿者服务标识、志愿者服务精神、誓词、志愿服务工作制度、活动流程、服务内容、志愿者轮岗制度、志愿服务站站长牌等，有利于居民更方便了解、知晓、参与志愿服务。

>二、加强志愿服务信息管理，提升志愿服务规范化水平

积极贯彻落实工作要求，截止目前注册志愿者xxx人，注册志愿者队伍xxx支，上半年开展活动xxx次。

>三、坚持社区化扎根，深化志愿服务基层工作。

**抄写服务工作总结2**

1.通过深入推进优质护理服务，全年对 名住院病人进行满意度调查，平均满意度达到 %, 病人点名表扬护士人次；病人出院感谢信表扬护理人员 人次； 科病人单独送锦旗赠与护理人员，病人发自肺腑的话语和行动是护理人员热情周到服务、辛勤付出的结果，也是全院广大护理人员真诚服务患者的缩影。

2.通过去年护士节在全院开展反映专科特色的礼仪服务竞赛，进一步强化了护士执业礼仪，护理人员仪容端庄，语言和蔼，工作中每一个细节都能处处体现人文关怀、文明礼貌服务，如见面向病人问好、核对病人身份不直呼其名、对年长病人使用合适的称谓、操作不到位向病人道歉、操作完毕感谢病人合作、行动不便病人给予搀扶等，因此，日常查房中随时能听到患者对护士亲切问候、良好态度、周到服务的赞誉。

3. 20xx年按照市卫计委关于《进一步深化优质护理改善护理服务》的通知精神，优质护理服务病房覆盖面达到100% ，并延伸至门（急）诊和手术室，门（急）诊和手术室优质护理服务的开展，进一步细化了各项工作，如急诊科建立了120院外急救护理记录，出诊当时病人病情、处置以及回院后病人去向等详细记录，明确了责任，减少纠纷；手术室对儿童手术患者给与家长般的关怀和照顾，减轻了手术患儿的恐惧和哭闹，使手术得以顺利进行；10月底开始实施手术患者压疮高危因素评估，对预计手术时间在3小时以上的病人，手术前一日由巡回护士按照高危因素评估表对病人进行评估，筛选出高危患者，提高了护士对手术病人受压部位皮肤的关注度，并且术中和术后对其采取针对性的预防措施，手术完毕与病房责任护士严格交接手术体位受压皮肤情况，降低手术病人发生压疮的危险，真正实现病人从入院到出院全程、连续、无缝隙护理服务。

4.为缩短患者辅助检查等候时间，避免因长时间等候给病人带来身体不适和抱怨，同时方便门诊患者及时检查，从年初开始由病区责任护士提前到辅助科室为住院患者预约检查时间后，再通知病人按时去检查，解决了多年来存在的问题，给住院患者和门诊患者都带来了方便，受到广大患者的高度赞誉。

5．为提高术前宣教效果，骨科护士自行制作了术前宣教温馨提示卡张贴在床头，直至次日手术室接走病人，图片赏心悦目，图文并茂，起到术前随时提醒病人和每个家属的作用，杜绝了个别患者对术前禁饮禁食事项的疏忽，确保手术如期进行；手术室也将术前访视内容制做成卡片，除口头宣教外，

6.继续实施对需要做辅助检查的危重患者和无陪人的患者，护士长安排清洁工或实习生使用轮椅或平车陪护暂无家属陪护的病人做辅助检查，解决了患者的后顾之忧，体现了医院人文关怀。

7．依据岗位实际情况进一步修订完善了优质护理服务病房评价标准及护理岗位责任制，在排班上除办公班外，切实做到每个责任护士分管一定数量的病人（无论是主责任护士还是辅助责任护士），每个责任护士心中都有“我的病人”概念，使为病人提供连续、无缝隙护理服务落到实处，现在责任护士对自己分管病人的病情、治疗、处置、用药、特殊检查结果、健康教育等熟练掌握,病人对护理级别和分管责任护士清楚明白,增强了护士责任心,提高了病人满意度。

8．为延伸优质护理服务，按照医院安排，从年初开始，各护理单元由责任护士对出院病人在1周内进行电话回访，回访内容包括了解治疗及手术效果、指导服药及康复锻炼、提醒按时复诊、征求患者对医院服务的意见和建议，融洽了医患关系，提高了医院社会效益，深受患者赞誉，全年共回访出院病人例，回访率 % ，收到患者意见建议 条。

**抄写服务工作总结3**

今年以来，在县总工会和镇党委、政府的正确领导、支持下，我镇工会始终坚持党的路线、方针、政策，认真贯彻落实全总关于“两个普遍”工作举措及省总十一届四次、市总三届九次全委会议精神，紧紧围绕乡镇工会“五好”、“八有”建设为目标，以切实维护职工合法权益为己任，依法独立自主地开展工作，工会组织不断成长壮大，工作基础不断完善、提高，基本完成了即定的各项工作目标，为和谐龙坝建设发展做出了积极贡献。

>一、XXX镇的基本情况

>二、今年以来的工作

镇工会工作以“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，进一步理清工会工作思路，不断探索新形势下工会工作的运行机制，切实加强和规范工会组织自身建设，开创了我镇工会工作的全新局面。

（一）抓“规范”，加强组织建设

我镇工会自成立以来，始终把工会阵地工作做为重中之重常抓不懈。一是以抓工会组织和队伍建设为突破口，完善基层工会组织，达到了“六会”、“八有”。依照《工会法》新建了村级工会组织xx个，机关工会xx个，指导企事业单位建立工会xx个。辖区内共有企事业xx家，全部建立工会组织；有职工xx人，已经全部吸收为会员，企事业建会率为xx%以上。

镇工会有分工明确的工会委员会、经费审查委员会、女职工委员会、劳动争议调解委员会、劳动法律监督委员会、劳动保护监督检查委员会共“六会”，有组织机构、有阵地、有公章、有制度、有牌子、有经费、有活动、有档案等“八有”。二是加强工会干部的教育培训，建立健全工会干部、会员档案及工作活动档案等，将相关档案进行归档。三是建立健全工会各项工作制度，如工会各委员工作职责、工作汇报制度、干部培训制度、档案管理制度等，并将各项制度上墙，使工会工作制度化、规范化。四是充分发挥工会职能，镇工会创建了“职工之家”，组织部分职工参加“五一”劳动节、“五四”青年节等庆祝活动，举办职工篮球赛等，极大地丰富了职工生活，激发了他们立足本职、爱岗敬业、尽职尽责的劳动热情。五是积极开展创先争优活动，号召广大职工积极订阅党报党刊及各类书籍，协助党政在广大职工中广泛开展学习型组织建设宣传和教育活动，教育、引导职工，正确对待利益关系，处理好眼前利益和长远利益，个人利益和集体、国家利益的关系，充分发挥工人阶级主力军作用。六是在吴坝村开展村级工会示范点建设，按照“五好”、“八有”标准推进吴坝村工会建设，为全面推进村级工会建设积累经验。

（二）抓“维权”，充分发挥工会作用

维权是工会工作的重中之重。只有维护好职工的合法权益，才能把职工的积极性引导好、保护好、发挥好。一是广泛收集和采纳职工合理化意见建议，职工有什么建议、有什么意见，有什么困难，都可以向工会倾诉。同时还设立了“公开栏”、“意见箱”，此举收到了很好的效果，部分员工的建议和困难得到了采纳和解决。二是积极探索职工民主管理新路子，在全镇广泛开展了“我为单位发展献一计”金点子活动，一些创新点子、建议被采纳后促进了各单位工作的开展。三是狠抓安全生产，保护职工生命安全。

安全生产，责任重于泰山，是一切工作的重中之重，它关系着职工生命财产，不容丝毫麻痹大意。镇工会与镇经济办建立了联席办公制度，得到了镇领导的大力称赞。定期组织专人分赴各事业单位督导检查安全生产、职工劳动保护等情况，发现问题及时上报，马上处理，力争把危险系数降到最低。到目前，全镇未出现一起安全生产事故。

（三）抓“载体”，增强工会活力

为加强职工的思想政治和科技文化教育，提高职工整体素质，由镇工会牵头，广大职工积极参与，举办一系列读经典、唱红歌、送科技等活动，壮大了工会的声势，丰富了职工的文化生活。一是利用各种节日，进行工会相关法律、法规、政策的学习和宣传贯彻，今年共进行相关宣传活动次，发放宣传资料余份。二是开展了送温暖活动。我镇

在肯定成绩的同时，我们也认识到自身工作存在的一些不足：一是工会相关档案资料尚不齐全规范；二是新会员发展覆盖面不够广；三是对外劳务输出的数量还不够；四是工会活动内容还很单一，要向以提高劳动技能职业技能为主要内容的工会活动方面拓展和研究；五是活动经费不足；六是围绕全镇经济建设这个中心开展工作和活动，力度还不够。

>三、今后打算

我们努力在今后的工作中做到以下五点：

第一，工会组织进一步完善提高，按照“五好”、“八有”标准，全面推进基层工会组织建设，进一步完善档案资料，实现制度化规范化。

第二，加强学习和培训，进一步提高工会干部自身业务素质和工会工作质量。

第三，加强会员管理，不断发展新会员，进一步维护职工权益，充分发挥工会组织作用。

第四，开展各项活动丰富职工生活，增强工会组织凝聚力。

第五，加大力度实施外出务工人员温馨服务系统工程，建立外出务工人员温馨服务站。

一是建立外出务工人员培训部，对外出务工人员进行系统的培训，提高外出务工人员素质，提高外出务工人员就业能力；

二是建立外出务工人员信息服务部，专门向外出务工人员提供全国乃至全球劳务信息，避免劳动力的盲目外出，确保外出务工人员能在较好的环境中工作；

三是建立外出务工人员法律维权站，我镇将在外出务工人员相对集中的地方建立外出务工人员分会和外出务工人员法律维权分站，形成外出务工人员法律维权体系。

**抄写服务工作总结4**

时间过得真快，转眼间20xx年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”。20xx年x月x日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了xx酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

>一、做的好的地方

1、能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2、能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3、可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4、能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5、可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6、做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7、能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

>二、做的不足的地方

1、不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2、团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3、与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

**抄写服务工作总结5**

在朋友的介绍下我来到了x，得到要来x学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了x学习，刚开始是学文化和理论课程，我很接受x的文化，我也很乐意成为一名x人。

在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了x店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

一年时间就这样一天天结束了，这段时间我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

**抄写服务工作总结6**

新业务发展作为公司未来立足发展的

1、由于采取优势业务与节目销售捆绑先行、基本收视费收取补充的分时段推进业务策略，节目营销工作稳步推进，用户付费节目认可度稳步攀升，消费习惯初步养成，G1、G2套餐销售情况喜人，节目费收入提前四个月完成全年目标任务。

2、为了完成数据业务，我们先后数次梳理了某某营业部接手过来的4100户数据存量用户，重叠用户予以了合并、注销、清理；五级地址不完整不准确用户予以了补充、完善、归类；与数字用户管理范围不吻合用户已申请年尾进行归并、交接、变更。为来年数据业务后期的客户服务做好基础性工作和必要的铺陈。

3、根据公司多业务打包销售的要求，在一些有发展空间的小区进行了多业务综合推广试点，自备了应季小礼品，摸索出了一些适合某某营业部辖区用户实际可持续推进的综合业务推广方式，多业务共进，各业务促进。

**抄写服务工作总结7**

从今年餐饮服务员，改变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。具备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。

在这次服务员工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

一、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、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。

二、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。

三、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。餐厅服务员工作心得

四、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。

五、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

六、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。

七、平常心面对工作中的不公平

在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，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。

八、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。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，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。

**抄写服务工作总结8**

根据《宁波市XX年基本公共卫生服务老年人健康管理项目工作方案》及市卫生局要求，我中心开展了老年人健康管理服务项目。

一、结合建立居民健康档案对我镇60岁及以上老年人进行登记管理，并对所有登记管理的老年人免费进行健康危险因素调查和一般体格检查及空腹血糖测试，并提供自我保健及伤害预防、自救等健康指导。

二、开展老年人健康干预。对发现已确诊的高血压和2型糖尿病患者纳入相应的慢性病患者进行管理；对存在危险因素且未纳入其他疾病管理的老年居民进行定期随访，并告知该居民一年后进行下免费健康检查。

截止XX年11月，我中心共登记管理60岁及以上老年2820人。并按要求录入市居民电子健康档案系统。

**抄写服务工作总结9**

在xxx酒吧里工作了一年时间，现在静下来好好想想自己工作中存在的不足，并简单总结一下在以后的工作之中应该注意的事情。

>一、责任感

只有拥有责任感才能把事情做好，把事情做得更加完善，而不是简单的机械运动，才不会会简单拘泥于具体的任务，忘记了其他方面。

>二、做事主动

在过程中不能出现任务相互推诿的现象。要积极主动去做自己应该去做的事情，但有一点，不要太热心总是在同一件事情上填补别人的空缺，暂时补一下没问题，应该做的是向老板反映，这是他管理上的问题。不然会吃力不讨好。在其位，谋其政。只有这样分工才会明确，管理体制才会更加完善，人人受益。

>三、要创造性完成任务

这一点是与素质班提倡的“创造性完成工作”如出一辙。就是要明白老板交给你任务的意图，到懂得他表达的意思。例如，老板说你负责那个房间的桌子还不够光亮，那么你就不仅仅要解决的是桌子，应该再想一下整个卫生做的怎么样。把自己的卫生在检查一遍，哪里还没有打扫到，哪里还没有打扫干净。有时候可是这从老板的角度去想一下。

>四、主动学习

无论是你身在何处，都有各种各样的机会去学习，你的工作总可以做得更好，学习的不仅仅是你的本职工作，还有其它方面的，还有，经营，管理等等，你要是经历，你怎么分配人员，协调工作。你要是老板怎么形成盈利模式，怎么吸引客服等等。所谓“学无止境”。当然，前提是你要有一颗不安分的心。

>五、委婉建议

对于所在的公司有一些建议时，请委婉，平和。这是从一位同事身上看到的。他在工作上的表现没话说，佩服之至，对如何管协调好工作很有见地，就是有点心高气傲。在开会时总是打断经理的讲话，还不断反驳。结果经理也不怎么待见，因此会失去和一位优秀的人学习的机会。毕竟混到经理的位置也还是需要铁打铁的实力的。所以请你认真、友好，真诚地提出你的建议，不要尖酸刻薄地反唇相讥，竟然是来把问题解决更好的，为什么不徳理服人?

>六、不足方面

时间没有好好利用。在工作的时候，一天24小时，平均8个小时的工作，11个小时的睡眠，再除掉两个小时的吃饭和洗漱，还有3个多小时是荒废的。基本上是在赖在床上玩手机，提前到店里面去玩，在寝室看电影，有时会还会打扑 克。每天更笨没有去想抽时间去学习。虽然后来去文化中心学习，但是此前的状态已经持续将近半年。

未能及时反思自己在工作中存在的问题，虽然有时会想一下，但不透彻。糊糊涂涂干了一年，没能及时静下来好好反思一下。虽然还是想了，但过期了的效果不明显。

人太沉默了，一点不活跃。虽然在努力工作，但是在休息之余和阿姨相处无言。感觉一点话题都没有，我关注的东西他们一点不感兴趣，他们感兴趣的我一点不感冒。但生活毕竟是生活，不存在有没共同语言的问题，幽默风趣也不是部分人的专利，安心去学便可。应该在以后的各种场合主动去搭话，让自己变得更加健谈。

**抄写服务工作总结10**

1、每月开展基础护理操作技能培训，使基础护理操作更加规范、专业。

2、每月开展全院护理查房，邀请科主任参加现场指导，提高护士主动学习能动性，培养护士自信心。

3、认真实施护士的岗前培训及岗位培训，内容包括法律法规、护理核心制度、护理专业知识、技能，并进行考核，合格者方能上岗，有效降低了护理风险。

4、护理部定期组织学术讲座、强化“三基”及专科技能的培训，激发年轻护士努力学习，对全院在职护理人员进行分层培训、考核，稳步提高各级护理人员技术能力，达到人人过关，熟练掌握、灵活运用，最大限度保障护理安全。

5、积极推动护理科研管理及新业务、新技术的开展，近两年已有多项护理科研项目立项，填补了我院护理科研的空白，今年5月选派两名护士长到重庆参加PICC技术培训，并将该技术应用到临床工作中，取得良好效果，同时成立了静脉输液管理小组，规范输液流程。

6、通过积极组织各种有意义的活动，如：品管圈活动、护士节纪念活动、演讲比赛、技能演示等，增强了护理人员的凝聚力、向心力。全面优化临床护理工作，改善护理服务，构建和谐医患关系；使护理工作更加贴近患者，贴近临床，贴近社会。

7、规范实习生带教管理，促进教学相长。

**抄写服务工作总结11**

本着关心员工，对员工负责的态度，我部着重安排好员工春节期间的生产生活，重点关心春节期间奋战在一线职工的生产生活，在春运期间先后2次开展了“送温暖”慰问活动，对现场工作人员以及外包单位工作人员共计发放了价值二千余元的慰问品，慰问覆盖率达100%。

>服务工作总结（4）

为迎接建国xx周年大庆和全国公共文明指数测评，按照满文明委发〔20xx〕7号文件要求，扎赉诺尔区文明委围绕“迎国庆、讲文明、树新风”这一主题，充分发挥文明办在志愿者服务活动中的组织协调作用，积极协调组织部、团委、妇联、红十字会等单位部门，充分发挥党员志愿者、青年志愿者、巾帼志愿者、红十字志愿者等志愿者组织的作用，开展了一系列志愿者服务活动，不断掀起全区志愿服务的新高潮。现将20xx年上半年扎赉诺尔区志愿者服务活动开展情况简要总结如下：

**抄写服务工作总结12**

时间过得真快，转眼间20\_年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”。20\_年x月x日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了x酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

一、做的好的地方

1.能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2.能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3.可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4.能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5.可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6.做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7.能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

二、做的不足的地方

1.不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2.团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3.与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

**抄写服务工作总结13**

1、创新模式，学习先进做法。动态调整绩效考核制度及分配方案，将护士完成护理工作的数量、质量及住院患者满意度等考核结果纳入绩效考核内容。

2、明确工作职责，实施责任护理。实行责任护士包干制，人人都是责任护士，做到人人有事做，事事有人管。

3、改革排班模式，实行弹性排班。实行无缝隙、全程责任护理。

4、根据科室护理工作量及护理人力配置情况将护士责任分组，设置责任组长、责任护士。

5、简化护理文书，使用护理电子病历，缩短书写时间。制定各种表格式护理记录单，统一制定书写模板，规范全院护理文件书写，将时间还给护士，把护士还給病人。

6、更新工作流程，实现责任追究。修订护理人员分层管理职责、护理工作流程、护理质量考核标准，明确职责、落实岗位责任制。

7、夯实基础护理，提供满意服务。将护理服务内涵、服务项目进行公示，接受社会及广大患者的监督。

**抄写服务工作总结14**

我在咖啡厅工作了一年，虽然只是做一些简单的活，但是也确实学到了很多，感悟了很多。下面是我的工作总结，希望有缘人看到能够有所受益。

1.收钱结账一定要在前台结，这样可以节省很多不必要的时间。省去诸如转述而造成的时间，误差等机会成本。

2.一定要经常出现在老板的面前，只有经常出现在老板的面前，才能很快和老板搞熟关系，老板才会教会你更多的冷饮制作知识。

3.没有客人时一定要多和店里的人交流，而不是自己一个人窝在角落看杂志。年轻人要热情点。

4.尽量不要在老板眼皮底下犯错，虽然犯错是难免的，但是不要给老板看到，因为犯错毕竟会给别人留下马虎的印象。

5.一定要做好店里基本的工作，x的创始人的第一份工作也是从清洗好厕所开始，做好基本的卫生工作是对自己的交待，也是对客人的负责。

6.客人付钱时一定要问客人有没有零钱。这样才能保证店里有足够的零钱找给客人。

7.要熟悉菜单，如果看到菜单有变动要及时更新你脑海中的菜单内容。

8.一定要保持谦虚的态度，要记住三百六十行行行出学问，要不断学习。

这次的工作给我的体会非常的深刻，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。

**抄写服务工作总结15**

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。

**抄写服务工作总结16**

1、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04年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市尝零散用户等四大市常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，来正确引导出租公司，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^v^的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的内涵。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。

**抄写服务工作总结17**

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结如下：

>一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

>二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比较稳定的一年。

>三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

>四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

>五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

**抄写服务工作总结18**

一年来，在常委会党组的正确领导下，在机关全体同志的帮助、支持下，我以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的政治素养、业务水平和综合能力等都有了很大提高。现将一年来的思想和工作情况以及今后的努力方向汇报如下：

一、加强学习，努力提高自身素质

我坚持把加强学习作为提高自身素质的关键措施。在先进性教育活动中，紧紧把握学习贯彻“三个代表”重要思想这一主线，以《保持党员先进性教育读本》为主要教材，积极参加机关党委和党支部组织的集体学习活动，认真学习规定的学习内容和篇目，并认真撰写心得体会和学习笔记，使自身思想政治素质有了很大提高，为自己开展各项工作提供了强大的思想武器。在加强理论学习的同时，重点加强了工作业务知识和法律法规的学习，除积极参加机关法律知识辅导讲座外，还利用业余时间自学了人大工作业务知识和党务工作知识，为完成做好本职工作打下了坚实的基础。

二、恪尽职守，认真作好本职工作

一年来，认真履行的岗位职责，较好地完成了各项工作任务。一是认真负责地做好文字起草工作。围绕党员先进性教育活动、城市“一帮一”、万名贫困妇女解困、机关“四五”普法检查验收、共青团、计划生育等项工作，负责起草了实施方案、工作流程、领导讲话、工作要点、工作总结等综合性文字材料。在先进性教育活动中，参与起草党组实施方案1个，机关各阶段工作安排意见和实施方案4个、工作流程3个、工作总结5个，其它相关材料10余个。二是扎扎实实地做好服务工作。一年来，认真完成了先进性教育活动各阶段动员总结会议、机关党委会议和机关党委组织的各种集中学习活动及文体活动的服务协调工作，积极主动地为领导当参谋，出主意，工作过程中未出现一起纰漏。三是积极主动地完成了文件收发、制做宣传专栏、文明单位档案采集等党委办公室日常工作和领导交办的其它工作任务。

三、严于律已，不断加强作风建设

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作;坚持做到不利于机关形象的事不做，不利于机关形象的话不说，积极维护人大机关的良好形象。

总之，一年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对政治理论和法律的学习抓得还不够紧，学习的系统性和深度还不够;工作创新意识不强，创造性开展不够。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

一是进一步强化学习意识，在提高素质能力上下功夫。把学习作为武装和提高自己的首要任务，牢固树立与时俱进的学习理念，养成勤于学习、勤于思考的良好习惯。把参加集体组织的学习与个人自学结合起来，一方面积极参加集中组织的学习活动，另一方面根形势发展和工作需要，本着缺什么补什么的原则，搞好个人自学，不断吸纳新知识、掌握新技能、增强新本领。

二是进一步强化职责意识，在争创一流业绩上下功夫。进一步树立正确的人生观和价值观，增强事业心和责任感，认真做好职责范围内和领导交办的工作任务，埋头苦干，奋发进取，追求卓越，充分发挥党员员的先锋模范作用，努力创造一流的工作业绩。

三是进一步强化服务意识，在转变工作作风上下功夫。牢固树立宗旨意识，努力做到由只注意做好当前工作向善于从实际出发搞好超前服务转变;由被动完成领导交办的任务向主动服务、创造性开展工作转变;由只注意搞好对内服务向把对上服务和对下服务、对内服务和对外服务统一起来转变，努力为党委、为各党支部、为机关全体党员提供优质高效的服务。

**抄写服务工作总结19**

已是年终，为了以后更好地开展工作，下头将一年来的工作总结如下：

一、基本情景

\_\_街道办事处成立于\_\_\_年，辖区面积7平方公里。总户数9689户(常住3783户、流动5906户)、总人数26483人(常住10463人、流动\_020人)，管辖\_\_、\_\_等5个社区。

街道党工委下设1个机关支部、5个社区党支部，现有党员\_5名(其中流动党员22名)。按性结构别划分，男\_8名，占;女67名，占。按年龄结构划分，35岁以下58名，占;36岁至54岁42名，占;55岁以上95名，占。按职业类别划分，在职党员37名，占;退休党员71名，占;未就业的毕业学生及复转军人36名，占;自由职业者51名、占。按学历结构划分，本专科及以上学历62名，占;中专及以下学历\_3，占。

二、基层党建工作开展情景

近年来，\_\_\_街道基层党建工作以“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，紧紧围绕“抓党建核心、抓基础重点、抓队伍关键、抓为民根本”的思路，不断深化和创新街道社区党建工作，着力提升服务居民群众的质量和本事。

(一)抓基础、强核心，不断健全街道社区党组织体系

坚持以组织建设为基础，着力发挥街道社区党组织在街道社区建设中的核心作用。

一是配强配齐党工委领导班子，根据市委组织意图，辖区单位主要领导人7名同志被选配担任党工委委员，从而进一步优化了班子结构。

二是进取推进社区党组织阵地建设，不断改善社区党组织工作条件，近年来，我们采取政府扶持、共驻共建等形式解决了\_\_、\_\_\_、\_\_社区的办公及服务用房，\_\_社区办公场所建设面积达400平方米，是我市首个到达和超过《\_\_党委、政府关于加强城镇和谐社区建设的若干意见》提出的社区建设面积300平方米标准的社区。

三是逐步提高社区工作经费及干部生活待遇，社区工作经费由\_\_年的\_\_元年社区，提高到此刻3-4万元年社区;书记、主任工资待遇由补贴式转为事业管理人员的工资水平，市财政全额拨款，已到达\_\_\_元左右月人;副主任生活补贴由20\_\_年\_\_元月人，提高此刻到\_\_\_元月人，并于20\_\_年纳入全市养老保险管理范围;委员的生活补贴也由20\_\_年\_\_元月人，提高到此刻\_\_\_元月人。

四是进取探索社区党建联席会议制度，与27家辖区单位签定了共驻共建协议，先后与市委组织部、政法委、民政局、卫生局、文体局等部门合作，统筹社区建设资金\_\_\_多万元，建设了社区办公及活动场所、综治维稳工作中心、远程教育播放站、社区卫生服务中心、文化信息中心等服务场所，并配备了相应的设施设备，极大地改善了社区服务条件，为社区党建工作的协调发展奠定了坚实基础。

五是进取探索非公有制经济党组织建设的新途径，不断拓宽党组织覆盖面。我们在建立健全社区党组织的同时，把党建工作触角向非公有制经济组织延伸，在三个非公有制经济组织成立了党支部，进取鼓励、引导、培养个体工商户、私营企业中的优秀青年加入党组织

一是推进社区党组织选举工作，20\_年社区党支部、居委会成功实现了换届选举，一个社区作为试点，选举有必须党务工作经验、热爱社区工作的离休老干部担任支部书记，实现“传、帮、带”，四个社区的书记、主任实现“一肩挑”，五个社区的“两委”成员实现了交叉任职，真正把政治坚定、公道正派、实绩突出、善于做群众工作和群众公认的的干部选进社区“两委”成员。

三是强化社区党建工作交流，近年来我们多次选派社区工作人员到先进地区考察学习社区党建，借鉴好的经验和做法，不断改善和创新社区党建资料。

(三)抓主体、强管理，不断增强党员的先进性意识。

二是结合创先争优活动，提升党员素质，增强党员的先进性，围绕“党组织创什么，党员争什么、做什么”开展大学习大讨论活动，撰写党性分析报告35篇。研究制定党组织及党员公开承诺书，\_3名党员推出承诺，将承诺划分共性承诺，岗位承诺、实事承诺和自律承诺四个层次，由党员根据岗位职责和自我的本事、特长为社区群众服务做出承诺，在实事承诺中，党员围绕社区建设、社区文化、社区治安、社区环境等提出92条承诺。大力推动党员志愿者队伍建设，结合无职党员设岗定责活动，设置了扶贫帮困助残岗、民事纠纷调解岗、社情民意调查岗、综治协防维护岗等十个不一样岗位供党员认领，经过个人申岗、支部定岗、公示明岗的程序设岗定责，46名党员认领了各自的岗位，并进行公示，理解居民群众的监督，目前已注册登记党员志愿者\_7名。充分运用现代远程教育手段，依托远程教育平台，改善党员教育管理和服务方式，截至目前，已为街道社区党员、预备党员、新列入重点培养对象、

(四)抓载体、强服务，不断提高社区党建工作的群众满意度。

一是在构建服务体系上下功夫。坚持社区党建同为民办实事有机相结合，将社区党建的重点定位于为民服务。在不一样层面培养服务队伍，强化服务意识和服务队伍自身建设，并提出“群众的期盼就是工作动力、群众的要求就是工作目标”的口号和“构建和谐社区、服务居民群众”的宗旨，要求街道社区广大党员干部时刻把群众的呼声和要求作为第一信号，把群众满意作为第一目标，把提高群众生活水平作为第一追求。坚持有利于居民反映诉求，方便居民办事的原则，进取探索推行“一个窗口受理、一站式办结、一条龙服务”的管理体制，目前，我们在街道设立了一站式服务大厅，设有党员服务、社会保障、民族事务和综治维稳等窗口，并逐步向社区推广。

二是在促进互动意识上下工夫。根据社区居民的文化需求，不断培育反映时代特色的文化载体，先后组建了一支“百人秧歌队”、一支二人台演出队和“欢乐心境舞蹈队”，进一步活跃了社区居民的文化生活。建立民族文化活动中心，筹划举办了迎奥运、讲礼貌、树新风、创和谐”社区消夏文体系列活动和“和谐社区、礼貌家庭”评选活动，在居民中反响强烈，受到一致好评。为促进居民与社区的互动，方便居民与社区的联系，我们印制8000份《\_\_街道社区便民服务卡》，将街道社区服务功能及党员干部的姓名、职务、电话等资料印制在卡上，分发到社区居民手中，实行24小时全天候为民服务。

三是在打造功能服务链上下工夫。我们制定出台《社区困难群体社会救助管理办法》，实现对社区困难居民社会化、常态化帮扶救助。建立社会保障救助平台，审核享受低保271户、455人;建立\_\_超市(社会捐赠站)，每季度向贫困家庭及弱势群体发放一次救助物品，至目前，共理解社会各界捐助物资3500余件，已累计向社区困难群体发放生活救助物资\_\_件，价值6万多元;搭建文体、科技服务平台，设立图书阅览室，科普信息中心和多功能活动中心，对辖区居民免费开放，供给读书、看报、查阅科技信息，截至目前，共接待居民3000人次;建立社区卫生服务中心，实行“一平两减三免”惠民政策，即：药品实行平价零利润;门诊肌肉注射费减收30%，门诊三大常规检验费减收20%(基本医疗服务费在二级乙等医院基础上下浮20%，残疾人、低保人员在原基础上服务费进一步减免10%);免挂号费、免建立健康档案费、免基本体检费，建立健康档案\_366人，理解就诊2900人次，优惠让利患者近4万元;建立了法律服务中心(调解厅)。为社区居民供给法律援助、解答法律咨询、代写法律文书和普

法宣传教育，截至目前，共受理法律援助\_起，调解纠纷\_件，开展普法宣传培训活动25次;建立综治维稳中心，开展社会矛盾排查，着力解决影响社区和谐稳定的源头性、根本性、基础性问题，截至目前我们共化解各类矛盾85起。

三、存在的困难和问题

(一)社区基础条件与社区党建新任务不相适应。

一是社区办公活动场所没有完全建成;

二是街道普遍存在任务多、事务杂、职责大、权力小、机构少、人员缺的问题，社区承载本事与“小社区、大社会”现实需求明显不相适应。

(二)社区党组织统筹本事与社区党建要求不相适应。虽然《党章》规定“街道党的基层委员会和社区党组织，领导本地区的工作”，并且社区党建具有区域性、综合性、协调性、服务性、互动性的“五性”特点，它需要社区单位党组织和全体党员共同参与和支持，可是由于街道党工委不是一级党委，社区党组织与驻区单位党组织又没有隶属关系，对下层组织难以产生刚性约束力，实现全面领导困难很多。

(三)思想认识水平与社区党建新形势不相适应。思想支配行动。从驻区单位看，一些单位认为“与己无关”，缺乏热情;有的以“大单位”自居，给其安排工作不够格，有抵触情绪。共同参与、利益共享、条块联动、齐抓共建的多项活动仅停留在物质资助的较低层次。从街道社区看主动联系、服务驻区单位的认识不高，“求援要求多，服务沟通少”，必须程度影响了区域性党建格局的构成。

(四)街道社区财力、物力不足，与社区党建的高要求不相适应。相对于社区党建的高要求，街区在财力、物力投入方面普遍存在不足的现象。近几年尽管市委、政府采取了一些措施以缓解街道社区财力和物力不足的问题，可是我办仍有两个社区没有办公活动场所，办公服务设备及相应的活动经费，仅靠街区的本事难以推动社区阵地化建设，在很大程度上影响了社区党建工作的水平和质量。

**抄写服务工作总结20**

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此

>一、语言能力

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

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

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

>二、交际能力

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础

>三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

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

>四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中?

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

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

**抄写服务工作总结21**

又到年终，我在餐厅工作也已经十年有余，回顾这些年的工作经历，我也感受颇深，有付出，也有收获，下面对自己的工作作如下总结：

>第一、懂得微笑，善于微笑。

在当今社会中，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质。尤其是在商业领域。有这样一句话，说：“不会微笑，就不要做生意”。

>第二、勤快。

勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。

>第三、热情。

人可以无激情，但必须要有热情。因为热情的气息是很具有感染力的。就像太阳的光和热，并充满活力。这是一种反映内心的精神面貌与状态。

>第四、周到。

待客之道，周到是基础，也是最重要的。既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。谁能做到让来宾感受到如归的感觉，那么他就是真正做到了“周到”。想客人之所想，急客人之所急。

>第五、应变能力。

在餐厅，每天都会接触到来自社会各个层面的人，上到达官，下至百姓;无论三教九流。因此，要求服务人员具备良好的应变能力成为一种必然。有人说：“餐厅，是培养外交官的摇篮。”是很有道理的。

>第六、主人翁意识。

工作，实际上是学习的另一种形态。当我们懂得并能够站在主人的角度和位置上去工作时，本身就是一种自我提高与进步。会站的更高，看得更远，做得更好。

以上是我对自己工作的体会和总结，同时还存在不足，在新的一年里，也要更加努力做好本职。

**抄写服务工作总结22**

完善12315消费者申诉举报工作机制。一是进一步完善县局、工商所消费者咨询、申诉、举报办理督办、节假日值班等制度，配备精干、业务能力强的工作人员，做到机构健全，制度齐全。二是大力推广小额消费纠纷快速解决机制，推动消费纠纷协商和解，提高消费维权效能，切实保障群众利益。三是充分发挥“一会两站”作用，使其真正成为解决消费纠纷、提供维权服务的前沿阵地，因部分维权站工作人员调整，重新聘请了5名12315消费维权站副站长和11名联络员。做到反应快速、程序规范、处置得当、指挥有力、分析准确，为及时处理消费者申诉打下坚实的基础，有力提升了12315平台维权执法效能。

做好消费者申诉举报工作。一是对消费者申诉举报办理情况实行月通报制，并将消费申诉、举报办理、纠纷调解成功率、满意率等工作纳入季度督查、半年、年度考核。二是充分发挥“12315”指挥中心作用，及时快速分流各类消费者申诉案件，并对消费者申诉案件的办结情况及时进行回访，形成消费申诉案件受理及时、流转通畅、处理快捷、查办有力的工作格局。三是进一步强化数据、信息归集工作，通过对消费申诉、举报和消费热点分析，发布消费警示12条，为消费者科学消费提供可靠的数据支持。截至目前，我局共受理消费者各类申诉17件、举报2件，办结消费者申诉17件，调解成功率达100%，为消费者挽回经济损失65286元;办结举报2件，没收过期饮料31瓶，价值元，罚款2024元。

**抄写服务工作总结23**

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请国际专业的企业顾问咨询公司（xx）对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

200\*年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的200\*年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司200\*年经营工作的顺利完成。

**抄写服务工作总结24**

实行了区域化管理，营业部要求每个区域经理都是服务督导员，做到了“电子工作流故障处理实名制”，反馈信息及时准确，有效的排解了呼叫中心用户投诉压力。对工作流中遇到的问题，我们按周与客服中心进行沟通，按日处理疑难问题，遇到困难以用户为重协商解决，并在每周三的营业部例会上及时以例证的形式，培训员工，提高大家处理疑难问题的业务水平，表彰先进，鞭策后进。营业部的业务团队和账务管理、档案管理小组在一次又一次的实战演习中得到了历练和提高。根据呼叫中心反馈的情况，我们营业部的不及时不准确工单一直较少，处理及时，沟通顺畅。专此小结并汇报。请审定。

>服务工作总结（2）

一,规范办学行为,遵守财经纪律

1,坚持收支两条线和校长一支笔的审核制度,做到帐务清楚,专款专用.坚持发扬勤俭节约的方针,有目的,有计划的使用资金,加大了对教育教学的投资,为教育教学和师生的生活服务,

2,严格执行城区一费制全免的收费标准,坚持阳光收费开学初召开行政会,班主任会,教师会,明白卡由家长亲自填写,与收费名单一一对应,并在各班进行了公示.规范了收费行为,并将乱收费行为纳入学校目标管理.全期学校无一例乱收费行为.

二,抓好安全工作, 创建安全校园

1,制订了安全用电制度,每班安排用电节能员一名,每位班主任签了安全用电责任书,并定期不定时的到各班进行用电检查.

2,由于朝阳的拆迁改建工程,学校多处墙面出现裂缝,做到每天一次检查,每周一次记载.每发现一处就及时维修一处或上报有关部门,保证了学校的教育教学正常进行,校园平平安安.

三,加强门卫,食堂管理,确保师生安全

1,认真抓好安全教育工作,把安全教育放在一切工作前位,班主任把好学生请假关,门卫把好出入关,凭班主任老师条方可出校门.责任到位,落实到人,并签好安全责任书.保证了学校和师生的安全.

2,抓好食堂食品质量关,制定食堂工作人员职责,签订责任书,并对食堂工作人员定期进行培训学习.每天的食品都是当天进当天用完,不留到第二天再食用.每天所进食品都在指定地点购买,专人进行验收,并索取有效证件,确证食品进货关,每餐食品做到烧熟,煮透,卫生安全.每天熟食都进行了留样.无食品中毒事故发生.为确保中午学生安全,学校制定中午值班人员职责,轮流值日,责任到人.。

四,进一步优化学校环境,改善教师办公条件

1,调整办公室,在三,四年级办公室内安装了一台大3P的空调,为教师创造了良好的办公环境.

**抄写服务工作总结25**

我们家庭医生签约服务的有序开展，以村卫单位集中签约、结合现在咨询、义诊、门诊预约等多种形式为辖区居民进行签约，同时为行动不便的居民提供上门签约。在签约的基础上为辖区居民提供基本公共卫生服务和基本医疗服务，解决群众看病就医的问题。针对重点人群提供个性化健康管理服务，各项服务内容以服务包形式提供给签约居民。建立家庭医生签约服务团队，以家庭医生为第一责任人，家庭医生与护士、公共卫生医生、乡村医生组成的家庭医生一级团队，为签约居民在我院提供基本医疗和基本公共卫生服务。我院共成立了10支签约服务团队，经过一年的辛苦工作，共完成签约人数15969人，占总人口。其中完成签约重点人群高血压患者3818人、糖尿病患者794人、精神病患者143人、肺结核9人、婴幼儿1481人、老年人3843人。

**抄写服务工作总结26**

XX年3月份以来，扎赉诺尔区在全区所有社区中，开展了以“设岗定责，任岗履责”为主题的党员志愿者服务活动，使党员形成了社区党建工作的新意识，探索出了社区党建工作的新机制，构建了社区党建工作新格局。

1、广大党员受到了先进性教育。任岗履责的过程，也是体现先进性的过程。各社区党支部通过组织本辖区内的各类党员参加志愿服务活动，使他们真切感受到了社区党组织的存在和作用，在社区有了“家”的意识，参与社区各项工作的主动性、积极性显著增强。四办榕欣社区敬老助残志愿岗位上的^v^员，为社区84岁的孤寡老人程玉美联系做了白内障手术，并解决了陪护费；家长学校和校外辅导员志愿岗位上的^v^员们经常组织本社区的家长和青少年们举办一些有益的讲座；二办^v^区医疗卫生志愿岗位上的党员，经常为贫困群众义诊捐赠药品，同时还为社区的下岗失业人员和“4050”人员开办护理培训班……一件件感人的事迹，让老百姓切实体会到了党员的先进性。

2、创新了党员教育管理新模式，构筑了共驻共建新格局。在设岗定责志愿服务活动中，拓宽了社区党建工作的视野，将社区各类党员作为一笔宝贵的资源，采取有效方法，进行深入挖掘，探索了社区党员管理的新载体。通过开展有声有色的活动，使社区内党员的组织生活也由单纯的学习向丰富多彩的活动转化，由单调的活动向渗透到促进社区建设转化，由单一的支部党员管理向社区多元化的党员管理转化。

3、加强了社区党组织自身建设，为社区发展党员工作提供了培养途径。社区党组织通过积极教育和引导社区党员、居民群众参与社区建设，在实践中发现了一批干事创业的好苗子，储备了一批文化程度较高、政治素质较好、热心社区工作的社区党组织和居委会后备干部。这项活动开展后，共吸引了56名素质较高、年龄较轻的居民向社区党组织递交了入党申请书，并通过参与“设岗定责，任岗履责”志愿服务活动中的表现情况来考察培养他们，为社区党组织吸收新的血液创出了新的途径。

4、丰富了群众精神生活，倡导了社区文明新风。通过“设岗定责，任岗履责”志愿服务活动，在任岗党员积极工作下，社区组建了一些社区文化团体，社区党组织积极组织社区各类党员参与社区活动，带动广大党员及居民参加各种志愿者服务队，在双休日或八小时之外，开展一些健康有益的志愿者服务队活动，举办积极健康的文体活动，既充实了党员、居民的业余生活，又树立了健康向上的精神风貌，倡导了文明新风。

5、架起了党群之间的连心桥，增强了党组织的凝聚力、战斗力。把党员放光彩、让居民得实惠作为我们开展这项活动的出发点和落脚点，根据广大居民生活中的热点和难点需求来设立岗位，围绕居民服务、社区建设来开展活动。由上岗党员组织志愿者成立的治安巡逻队、法律援助队、防火队等团队各尽所长，履岗尽责，发挥作用，协助司法、公安、消防机关宣传法规，提高居民法律和安全防护意识，参与治安巡逻，调解民事纠纷，帮教“两劳”人员，为社区的安定详和作出了积极贡献，筑牢了社区大局稳定的“第一道防线”。设岗定责志愿服务活动进一步激发了广大党员的责任感、使命感和工作热情，一改过去党员有事不便管，有劲使不上的状况，全区840多名任领岗位的党员，在岗位上做给群众看，带着群众干，履行着“全心全意为人民服务”的誓言。共为群众办好事实事1023件，帮助209户贫困居民走上了脱贫致富路，受到了群众的好评。

**抄写服务工作总结27**

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。

**抄写服务工作总结28**

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。

**抄写服务工作总结29**

20\_年是公司的科技管理效益年。x车间坚持以科学管理理念为工作指导，以安全、效益、发展、和谐为主题，以安全环保无事故，经济效益最大化为目标，扎实开展比学赶超、事争第一活动，强化车间管理，思想政治工作得到加强，各项规章制度进一步完善，员工队伍精神面貌发生了很大的变化，车间各项技术经济指标不断攀升，确保装置安环经济生产，实现了车间各项奋斗目标。现对今年工作总结如下。

>一、落实任务责任实践要求，取得显著成绩

两套硫磺成型、x装置生产做到上游装置生产出液硫量100%完成;安全生产消灭上报事故，实现三零三率;实现了硫磺产品外运装车事故为零，硫磺产品x事故为零，用户投诉为零三个为零;实现了硫磺发运出厂合格率、上级抽查合格率两个100%;设备完好率为100%，主要设备完好率100%，硫磺成型装置开工率100%，设备事故为零;一套硫磺成型x装置除尘系统、计量系统等改造项目进展顺利;全面推进劳务工规范劳动关系、签订劳动合同、人员变动等管理取得很大成绩，确保劳务工零上访率、职工劳动纪律零违纪、治安综合治理零事件，保证了生产稳定、队伍稳定、车间和谐。

>二、强化员工教育管理，队伍素质不断提高

加强了全民工和劳务工的思想教育，形成了奋发向上精神风貌。加强法制纪律教育，不断提高员工遵纪守法意识、能力和自觉性，全年杜绝违法、违纪、违章现象;加强职业道德建设，不断提高了员工职业道德水平。车间工会、青年工作组围绕车间工作重点开展工作，开展了主题探访、送温暖和丰富多彩文娱体育活动，寓教于乐，形成了最大的工作合力，为全面实现车间今年奋斗目标发挥了的作用。

>三、依靠科学技术进步，提升生产管理水平

工艺管理工作上台阶。车间在全面修改完善内部管理制度的同时，细化了各项工艺管理制度并汇编成册，加强了生产过程与环节的痕迹管理，重点抓好科学巡检制度的落实，不断提高了管理效果;坚持以我为主，主动介入原则，抓好二套硫磺成型x装置工程的建设准备工作;细化了产品装车、外运管理制度与现场明示等制度，实行装车确认制，做到三方监管准确发运，确保外运准确率为100%，实现了全年出厂破包率为零，提高了窗口的服务质量。

>四、加强车间目标管理，全面推进成本核算

围绕车间的成本奋斗目标，紧密与各专业配合、沟通，实行成本消耗跟踪控制，发现异常，立即纠正，努力做到降本减费;全面做好硫磺成型x装置的统计录入及成本管理工作;认真做好班组经济核算台帐电算化工作，完成财务sap的上线录数取数工作，做好做准车间成本的全面预算工作;做好本年度成本指标的分解考核、落实工作，发动群体的力量降本增效;做好领料单、仓库领料、发料的核查监督工作，及时发现问题，解决问题;发扬x车间捡芝麻精神，掌控好车间各项成本消耗的每一项物品数量、金额，合理、正确用好每一分钱，节支减费，确保每月的进度指标不超标，得到上级的充分肯定。

**抄写服务工作总结30**

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

**抄写服务工作总结31**

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

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