

# 2023年办公室服务员工作总结 如何做好办公室后勤服务工作总结(模板5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 办公室服务员工作总结 如何做好办公室后勤服务工作总结篇一

后勤服务是一项非常繁琐、又比较辛苦的工作，是一个单位的“门面”和“窗口”，也是一个单位、一个部门事业发展必不可少的一项工作。多年的实践证明，没有有效的后勤工作做保障，其他工作就不可能顺利开展，甚至无法完成。因为后勤服务涉及到每个职工，与职工的切身利益息息相关，后勤服务的好与坏，将直接影响到职工的工作情绪、单位的形象与和谐，进而影响工作效率。但是，后勤服务又不像其他业务工作那样有规有矩，易于遵循，它是一项伸缩性、随机性较大，没有固定模式的工作。

那么如何做好后勤服务工作呢？笔者认为应从以下几点上下“功夫”。

态度端正。坚持一切为了群众，一切依靠群众的根本观点，牢固树立“群众利益无小事”的思想，从被动性服务向主动性服务转变，增强群众意识和大局意识。首先工作人员要充分认识到后勤服务工作是单位整体工作中不可缺少的一部分，是整个事业发展的保障。其次，必须消除后勤服务工作“低人一等”的想法，要认识到工作只有分工不同，而没有贵贱之分，否则就会影响到工作质量。

服务周全。在工作中必须把握一个“细”字。只有工作考虑

得周全，细上加细，才能使后勤工作得到职工群众的认可。勤于思考、善于总结经验，是后勤服务工作做细的基础。只有经常总结以前的经验，才能找出工作中的不足，吸取教训，重新制定新的工作目标。后勤服务工作要克服“多一事不如少一事”的消极工作态度，不要怕事情干多了，问题就多，就会让群众不理解，而使自己受委屈。相应的工作制度是后勤服务工作做细的保障。在工作实践中，我们认识到，要使后勤工作做细，除了工作人员要有较强的事业心和责任心外，还必须有相应的制度或措施作保障。

廉洁自律。后勤工作常与钱物打交道，为此必须加强廉政建设，在思想上和行动上牢筑拒腐防变的“堤坝”。把自我价值观与机关后勤工作价值观紧密结合起来，真正树立起淡泊名利、爱岗敬业的价值观和精神追求，抛弃个人私利，树立全心全意为人民服务的思想。

## **办公室服务员工作总结 如何做好办公室后勤服务工作总结篇二**

### **一、工作态度认真**

办公室的工作，大家应该都有些了解，是特别的繁多和琐碎的，所以我在工作的时候，是特别的谨慎，每一部分的工作，我都是认真再认真的，不敢随意，毕竟做错一步，后面的工作都不能如常进行，更会惹出很多的麻烦。对办公的物品，我全部都认真的进行核对并记录在案，在下次有什么变动，也方便进行增减。对全体工的信息，我也是在收集了之后做成表格后，认真的给大家发一份核对，有任何问题，都会认真的解决，是不会放在一边不管的，做事的认真程度真的是不能再认真了。

### **二、严格执行各项规章制度**

办公室的纪律是我负责的工作之一，在本年度，我对各项制

度的规定，都全部认真且严格执行，实时的监督各部门遵守纪律和规定。在办公室里的公布栏里，张贴了有关办公室详细的规章制度，让大家随时都能看到这些规定，在工作中认真的遵守。我对于违反规定的员工，都会进行提醒，如果屡次提醒不改的话，就会记名字，然后上报给领导进行处理。当然，自身也是严格的遵守一系列的制度的，管理别人自当先管理自己，我工作特别的自律，按时完成各项工作，并且在工作期间不曾做与自己工作无关之事，而是把心思一门都放在工作上。

### 三、需要改善的地方

1、更好的提高自己：理论知识还不够，所以我在这方面就需要不断的进行学习，不管是从书中学习，还是上网查找相关资料学习，我都必须要有提高能力的意识，让自己的理论与实践可以更好地结合，帮助自己在工作上做出更好的成果出来。

2、创新自己的思维方式：在思维创新方面有欠缺，做事思维比较呆板，不够活跃，工作稍有转变，就不知道怎么办了，这也就加大工作难度了，所以思维方式必须有所创新，才能便利自己在办公室的工作。

新旧进行一个交替，我的工作也要进行一个重新的开始，那么在新一年里的办公室工作中，我会努力的，更认真的下功夫工作。

**办公室服务员工作总结 如何做好办公室后勤服务工作  
工作总结篇三**

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，不妨坐下来好好写写总结吧。那么如何把总结写出新花样呢？以下是小编为大家整理的通信公司服务质量监督办公室主任工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

我于今年年2月中旬起担任服务质量监督检查办公室主任。

今年，服务工作在市公司领导的严格要求下，服务有了一定的提升。

1、积极配合齐市1860的工作，认真处理1860的咨询、投诉问题。截止11月末，我市1860后台人员共受理咨询、投诉派单520件，均及时处理。截止第三季度末，越级投诉一共只有2件，在全省各地市越级投诉量中是最少的。

2、按照省公司“服务和业务双领先”的要求，认真作好服务提升工作。

### 1) 组织业务和礼仪培训

业务水平的提高是服务提升的基础，今年我组织了多次业务学习培训，并在培训后进行了考试，真正起到了培训的目的——提高。

在业务培训的同时，按照省公司的要求，对全市营业员、大客户经理、营销员分别进行了礼仪培训。对营业员还进行了礼仪服务的操作演示考试，取得了非常理想的效果，人员素质有了明显的提高。

### 2) 坚持业务知识考试

一直在全市范围内坚持“每周一试”的考试，考试内容为业务知识试题。经过“每周一试”的考试，营业员的整体业务水平有了明显提高。

在今年省公司组织的全省星级营业人员的考试中，我市有2名营业员考取了二星级营业员，6名营业员考取了一星级营业员，2名客户经理考取了一星级客户经理，2名12580信息话务员考取了星级话务员。

### 3、加强服务质量的检查和要求

本年度对全市各单位进行了多次暗查和正式检查，随时发现服务工作中的不足，立即要求整改，并通报全市引以为戒。经过检查和要求，服务有了明显的提升。

在第二季度省公司聘请的“神秘客户”对全省各地市的检查中，我市自有营业厅+合作营业厅的成绩位居全省第二名。

在今年9月份集团公司对全国各省市服务的专项检查中，我市中心区营业中心被抽检，成绩位居全省第一位、全国第三位。

#### 1、继续加强对营业员礼仪服务的培训及要求

服务质量监督办在检查中对营业员实地再进行培训，营销部主任也要经常组织营业员观看礼仪服务规范光碟，带领员工对照标准找差距。对再次发现不按规范做的营业员，服务质量监督办要对其予以通报批评、罚款、待岗培训等的处理。

#### 2、加强对营业员的`业务知识和培训和考试

业务知识培训每季度一次，组织全市营业员参加，培训后考试，考试不合格者待岗培训，服务质量监督办负责组织，培训内容和讲课老师由相关人员提供。

### 3、加强对全市的服务检查力度

2) 开展“每日一题”活动，每天由市场部相关部门（数据中心、大客户中心、计算机中心）提供最新的业务知识和应该掌握的内容，放到1p地址中指定的文件夹中，由各部主任安排员工学习，并要求切实掌握。

3) 继续坚持“每周一试”活动，考试内容为营业员应知应会手册内容。每月初公布全月每周考试范围，每周一将试题放到ip地址中，由主任提取并组织员工考试，批阅试卷后存档。

4) 实行“每月一考”制度。以后每次检查带试卷下去，对营业员进行现场考试，考试内容为“每日一题”和“每周一试”内容，达到卷面分70%为合格，不合格累计达3次者待岗培训。

5) 实行“每月一报”制度。每月向全市通报各单位的服务质量，并根据检查和对客户的回访情况进行全市排名。

6) 开展“每季一评”活动。开展创优服务活动，每季度评比一次全市“创优服务先进单位”，并对排名前三位的单位授予“创优服务先进单位”锦旗。

7) 开展“每年一赛”活动，为了提高营业员的整体服务水平，在每年的8-9月份，组织一次全市营业员的知识竞赛，竞赛采取笔试和面试相结合的形式，对于优秀的营业员给予物质奖励。

8) 实行“每年一奖”制度，每半年开一次表彰奖励大会，对排名前三位的单位给予物质奖励；年末开年终表彰奖励大会，对全年无任何服务投诉的单位、全年无省级和齐市1860服务投诉的单位给予表彰奖励。

服务质量监督办□xxx

# 办公室服务员工作总结 如何做好办公室后勤服务工作总结篇四

今年以来，我紧紧围绕县委中心工作，加强政治理论学习，准确把握角色定位，较好地履行了职责，圆满完成了各项工作和领导交办的任务，促进了县委各项工作的高效运转。现将工作情况总结如下。

## 一、勤学善思，全面提高个人综合素质

坚持把学习贯穿于工作的始终，努力提升自己驾驭全局、科学决策的水平。

一是深学理论知识。系统学习了党的十九大精神，深入领会其精神实质和深刻内涵，加深了对党的路线、方针、政策的理性认识，在政治上、思想上和行动上始终与党保持高度一致，与省、市、县委同心同德，增强了自己对工作的原则性、系统性和预见性，提升了认识问题、分析问题、解决问题的能力。

二是精研业务知识。在工作十分繁重的情况下，挤出时间认真学习了行政管理、公文处理、礼仪接待等各项业务知识，开阔了视野，丰富了知识，提高了一工多专的业务技能。

三是主动向身边同事学习。在日常工作中主动听取班子成员的意见和建议，充分发扬民主，求同存异，集思广益，裨补缺漏。

四是注重理论与实践相结合。结合“两学一做”学习教育常态化制度化，学做结合，知行合一，深入基层一线开展调研活动，大胆进行工作创新尝试，在实践中不断巩固、检验和提高学习效果，努力提高自己的理论水平和工作能力。

## 二、履职尽责，不断提升工作水平

始终站在服务全县大局的高度，立足办公室职能，做到主动服务、超前服务、优质服务，保证县委领导集中精力抓大事。

一是充分发挥参谋助手作用，为县委决策提供科学依据。文稿起草方面，坚持以文立室、以文辅政，把精品意识、工匠精神贯穿于文稿起草始终，在求新、求深、求实、求精上下功夫，把上级要求、领导意图和县情实际有机结合，进一步增强文稿的政策性、指导性和针对性，全年高质量完成县委文件、领导讲话、汇报等各类文字材料\_余篇、\_余万字。

调查研究方面，紧紧围绕牵动全局的关键点、县委领导的关注点、社会矛盾的突出点、群众意见的集中点开展专题调研。

今年以来，先后围绕重大项目建设、信访稳定、“追赶超越”等工作主题，牵头组织县委办公室或有关乡镇、部门开展了数次调研活动，并多次组织召开座谈会，认真听取各层面的意见和建议，为县委科学决策提供了一手资料。信息工作方面，实行明确的报送制度和奖惩制度，坚持及时、准确、全面，保证了信息渠道的畅通，全年共上报省、市信息\_条，\_篇信息被省、市委采用。

二是充分发挥督促检查作用，保证县委决策落实见效。决策督查上，紧扣县委重大决策部署，对县委全委(扩大)会议、各项专业会等重要会议精神贯彻落实情况，坚持做到主动查办、跟踪问效，及时反馈各方面的工作动态，推动各项工作扎实开展，确保了县委决策的贯彻落实。批办督查上，突出及时性，对领导批办事项，及时做好分办、转办、催办工作，做到件件有单位承办、事事有专人负责，有效发挥了领导批示件指导工作、推动决策落实的辐射作用。全年共承办市领导批办件\_件，上报市级以上各类报告\_篇，承办县级领导批办件\_件，办结率\_%。

三是充分发挥综合协调作用，促进各项工作高效运转。纵向上，积极做好与省、市委办公厅(室)的协调工作，对省、市



委制定的政策、部署的工作、交办的事项，坚决服从，尽快落实，主动汇报进展情况。同时，重点加强与市委办公室的联系，前期，我办选派综合股\_名同志到市委办公室进行跟班学习，参与市委\_届\_次全会报告起草工作，进一步优化了知识结构，密切了与上级部门的工作联系。横向上，充分发挥牵头揽总作用，协助县委协调好人大、政府、政协等各方面关系，相互交流情况、通报工作，使县委的决策部署在四套班子之间得到有效衔接，形成了以贯彻县委决策为核心，政令畅通、协调联动的工作体系。

四是强化规范管理，机关建设水平不断提升。办文方面，认真贯彻落实《中国共产党机关公文处理条例》，严把政治关、政策关、文字关、格式关、程序关，坚持短、精、真、实，做到内容全面、严谨细致、精益求精，确保制发的公文符合政策、表达清楚、简明扼要。办会方面，狠抓会前、会中、会后三个关键环节，会前准备充分，会务方案科学细致，会中服务规范，会议秩序井然，会后落实有力，及时做好会议资料整理印发和会议纪要起草。全年共组织或协同组织各类会议\_次，高标准完成上级工作检查、外地客商参观考察等重要接待活动\_次，未出现任何纰漏。值班方面，严格落实领导带班和24小时值班制度，提高应急反应能力，确保各项工作处理不误时、不误事。机要保密方面，严格落实各项措施，坚持24小时值班制，各类电报即收即办，各种机要文件的传阅处理均做到了及时、准确、保密、安全，无错传、无漏传、无泄密、无漏办、无积压。公务接待方面，坚持主动向领导汇报情况，制定接待方案，细化工作措施，全年接待中、省、市领导\_多次，未发生任何差错。后勤管理方面，最大限度节约行政成本，严格落实门禁制度，加强车辆停放管理，强化县委大院治安管理和环境卫生治理，为县委和各部门工作正常运转提供了有力的后勤保障。

### 三、廉洁自律，起好示范带头作用

为官之道，廉为根本。一年来，我认真贯彻落实党风廉政建

设责任制，严格遵守关于廉洁从政的各项规定，坚持做到权利面前讲制约，制度面前不特殊，利益面前不伸手，不拿原则做交易。

一是严格要求自己。不断收听收看反腐倡廉方面的典型案例，牢固树立正确的权利观、价值观、人生观，自重、自警、自省、自励，筑牢反腐倡廉心里防线。管住自己的嘴，不吃请，不请吃；管住自己的腿，不该去的地方坚决不去；管住自己的手，不该拿的坚决不拿。始终做到政治上清醒，工作上清楚，生活上清白，保持一名党员干部的廉政本色。

二是严格要求亲属和身边工作人员。教育他们做遵纪守法的模范，做自己廉洁从政的后盾，严禁他们利用自己的权力和身份谋取私利，引导他们自觉回避以我的权力和影响谋取私利的嫌疑，做到“瓜田不纳履，李下不整冠，”堂堂正正做人，干干净净做事。

三是自觉接受监督。坚持领导个人重大事项报告制度，主动接受干部职工的监督，形成了反腐倡廉、廉洁从政的良好氛围。

过去一年，我尽管做了一些工作，取得了一些成绩，但与县委要求和干部群众的期盼相比还有一定差距，主要表现在：一是理论学习还不够深，对于一些新知识、新理论，只是一知半解，缺乏刻苦钻研的精神；二是开拓创新意识还不够强，按部就班、被动等待多，主动研究思考、创造性开展工作少；三是勤于事务性工作，深入基层调研少，在为领导决策服务上，提供有价值的成果不多。对于这些问题和不足，我将在以后的工作中认真加以克服和改正。

# 办公室服务员工作总结 如何做好办公室后勤服务工作 工作总结篇五

不断提高自身后勤服务管理水平

后勤服务是一项非常繁琐、又比较辛苦的工作，是一个单位的“门面”和“窗口”，也是一个单位、一个部门事业发展必不可少的一项工作。多年的实践证明，没有有效的后勤工作做保障，其他工作就不可能顺利开展，甚至无法完成。因为后勤服务涉及到每个职工，与职工的切身利益息息相关，后勤服务的好与坏，将直接影响到职工的工作情绪、单位的形象和和谐，进而影响工作效率。但是，后勤服务又不像其他业务工作那样有规有矩，易于遵循，它是一项伸缩性、随机较大，没有固定模式的工作。作为一名后勤管理人员，如何既要当好参谋助手、搞好服务协调，又要发挥联系上下、协调左右的中枢作用。通过工作实践我们深刻体会到，必须突出强化“五种意识”，即强化学习意识、服务意识、窗口意识和大局意识。一要强化学习意识。把加强学习作为提高思想政治素质的重要途径，作为当好参谋助手的重要保障，切实增强自身学习的自觉性、系统性和有效性。

涵，夯实业务功底，积累实践经验。

第二、增强学习的系统性。加强理论学习。重点是学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想；学习关于科学发展观的重要理论和党的十七大以来我们党关于科学发展观的一系列重要论述；学习党的基本理论、基本纲领、基本路线和各项方针政策；学习依法治国建设社会主义法治国家的理论。加强业务学习。重点学习常用法律知识；学习后勤保障管理知识，学习校内各项规章制度等。加强技能学习。重点学习管理、写作、礼仪、电脑、网络、车辆保养等实用性、工具性知识，同时及时阅读与之相关的畅销热门书籍，跟踪学习掌握新知识、新理念，以适应本职工作和现代社会生活的要求。

第三、增强学习的有效性。坚持理论联系实际，学以致用，用有所成。通过不间断地学习，进一步提高思想觉悟，坚定正确的政治方向，牢固树立正确的世界观、人生观、价值观，充分认识到后勤管理工作事无巨细，头绪繁多，既有人与人之间的关系，又有人与物之间的关系，而人与物的关系处理不当，又会影响到人与人之间的关系。所需的交通、水电等物资保障以及全体职工的生活样样都要细心考虑周全，精心安排，稍有疏漏，就会影响其他工作的正常开展和职工工作的情绪，努力把学习的体会和成果转化为谋化工作的思路、促进工作的措施、提升参谋服务水平的能力，把办公室工作人员培养成为科学发展观的忠实执行者。

二要强化服务意识。后勤工作包罗万象，但宗旨是要搞好服务保障，要把服务保障工作的周全与否作为衡量后勤和自身工作成效的根本标准，不断提高服务保障的质量和水平，为党校教学科研和职能作用有效发挥做出努力。

第一、切实做好校内综合服务。后勤工作是综合服务工作。从后勤工作的内容来看都是为工作服务的，是保证其他工作顺利进行的服务性工作。比如电通水畅，房屋及各种办公设施的维修，庭院绿化、车辆管理等都属于服务。作为后勤工作者都需要热情、主动、耐心，还需要有能力、有技能，把两者结合起来，才能做好服务工作，才能得到支持和理解。

第二、切实做好为领导服务。努力做到“快、精、勤、严”。快，就是对领导交办的事要快节奏运转，迅速行动，雷厉风行；精，就是对工作要精益求精，全面了解情况，深入分析问题，提出建议意见；勤，就是多动脑、动手、动腿，多向领导请示汇报，正确领会领导意图，使上情及时下达、下情及时上传；严，就是从严要求，做到不该看的不看，不该问的不问，不该传的不传。同时，积极做好机关的各项后勤保障工作，认真落实管理、服务、保障等基本职能，在车辆管理、水电供应、设备维修、安全保卫等方面力求缜密有序、周到细致，保持大院设施正常运转，保证机关用车、用电、

用水准点和安全；认真做好财务管理、文印服务、保密档案、环境卫生、绿化美化等工作，确保各项服务保障工作落到实处，为干部职工创造良好的工作环境。

勤工作，都要及时帮助解决，不能因为小事处理不当，影响上下、内外关系。要实施动态管理，任何的工作都是在时间中进行的，任何工作的开始和结束都有合理的时效性，任何工作超出它合理的时效性都将变得毫无意义。后勤工作更是如此，每一项服务都有其即时性，如办公场所灯坏了需要及时修好等。为此，作为后勤人员，切实做好服务工作，要有时间观念，办事做到果断、及时、合理、科学。

三要强化窗口意识。后勤服务管理也是一个窗口，当好参谋助手应该在带头弘扬新风正气，塑造积极向上、团结和谐、生动活泼的良好形象。

第一、树立协作配合风气。后勤管理服务发挥着承上启下、协调内外、沟通左右的中枢作用。因此，加强各个层面的协作是进一步提高服务质量的关键。对其他处室提出的会议通知、文书档案、车辆使用、物品采购以及一些职责交叉、分工不明、容易脱节的工作，要及时沟通协调，从大处着眼，小处着手，坚持原则性和灵活性的统一，理顺关系，化解矛盾，立足于解决问题，调动各方面的积极性，确保工作高效有序运转。

第二、树立文明高效的风气。要进一步激发自身和处室人员忠诚履职、爱岗敬业、依法办事、廉洁自律、务实为民的热情，弘扬社会正气，树立文明风尚；在工作中突出比服务、比效率、比质量、比作风、比形象，不断完善、落实内部管理各项制度，做到用制度管人、管事，不断提高办事效率和服务水平。

第三、树立敬业乐群的风气。把敬业乐群作为自身思想和道德

建设的重要内容，培养和树立奉献、吃苦和协作精神，随时做好接力、补位、配合的工作准备，自觉用高标准要求自己，激励自己，提升自己，在奉献中实践自己的人生价值；坚持广泛与处室其他人员交心谈心，认真听取意见建议，建立起良好的信任关系，塑造和谐融洽、团结向上、心往一处想、劲往一处使的团队精神。

四要强化大局意识。后勤工作千头万绪，牵一发而动全局。因此，必须牢固树立大局意识，办事从大处着眼，把握好角度、掌握好力度，做到既能入手其内又能出手其外。

第一、在思想上体现大局。围绕中心、服务大局是对后勤工作的一项重要要求。对工作重点，要认真学习领会，并结合自身工作实际，明确任务，细化责任，做到工作任务、完成时限、责任人员三落实。突出围绕中心，努力在思想认识、工作安排上与处室工作部署、要求相一致、相衔接，形成强烈的大局意识，从全局的高度和标准来思考、来谋划，力求站高看远、胸怀全局、提升能力、规范运作，使各项服务保障工作更加适应形势变化的要求，更加体现科学发展的要求，切实做到参谋不乱谋、帮忙不添乱、到位不越位、服务不错位。

围绕大局，站在高位，善于分清主次、轻重、缓急，抓好重点文、重点会、重点事，做到大事不误、小事不漏；又要高度重视一些看似“小事”的日常服务性工作，把“小事”办好、办出色，以服务出效率，以服务显效益。三是考虑要细。面对繁琐的事务，头脑里必须有一张清晰、规则的运行图，即便是小事情，也不能忽视，多逆向思维，多换位思考，办任何事情都要往最坏的结果考虑，朝最好的方向努力，争取工作“零”差错，尽量避免“亡羊补牢”。

第三、在制度设计上体现大局。完善制度，用制度管人，按制度办事，是后勤服务管理提高工作效率和服务水平的重要保证。积极配合处长进一步完善督查、安全、保卫、财物、

车辆、卫生、考勤等工作和管理制度，同时把在解决问题中形成的好办法、好经验用制度的形式巩固下来，做到明确责任，量化标准，奖罚分明，实现了用好的制度管理人、教育人、规范人，使机关各项工作逐步走上了制度化、规范化道路。