

最新工作总结服务方面 服务员个人工作总结(优秀9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

工作总结服务方面篇一

20xx是我自我挑战的一年，把一年的工作做好，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，过去的一年有失落的、伤心的，成功的、开心的，不过那不重要了，是过去式了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，这我相信，成熟了嘛。

我真的很满意，有好多的事情压着我，我还是坚强的挺过来了，我的生活、情绪都是一样的面带微笑来过，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折与困难，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。

现将工作做如下总结：

一、管理方面：

- 1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，小事亲为，大事共为。
- 2、对下属公平、公正、公开做事。

3、由于下属个人性格差异，采取以人为本等多方面的管理方式。

4□20xx年传菜部无人离职，相对来说算比较稳定的一年。

虽然经常能听到下属的一句“冬哥”，但是自己也不乏作为领导者的威信，同时也收到了厨房、餐饮服务同事们的青睐，这点自己比较开心，那句话说得很对“认真做事可以把事做成，用心做人做事才能把人、事做好”，我做到了。

二、岗位责任

- 1、传菜部人员的管理
- 2、传菜人手的协调
- 3、传菜出菜相应输入与控制

三、培训方面：

1、宾馆餐饮部自行组织讲解宾馆规章制度培训各种专业服务操作技能

2通过几次的学习培训，自己的个人素质、思想觉悟都有显著地提高，同时自己做到了学以致用，在日常的工作、学习、生活中也时刻提醒自己要做个有责任心的人，认真做事、用心做人、带微笑服务，求安全工作，在过去的一年里虽然自己很努力的去做了，但是并不是做的很好，工作中仍然存在很多的问题，既有自己管理方面的问题，也存在工作中突发的或者对下属管理不周养成的一些坏习惯、臭毛病吧。

四、存在的问题

1、部分传菜员工礼貌礼节、仪容仪表不达标

- 2、传菜员工偷吃现象普遍比较严重
- 3、传菜员工责任心差，日常卫生区域清洁不自觉
- 4、部分传菜员工走菜完毕不能及时回到传菜部
- 5、因传菜电梯口风大和忙时导致菜肴造型变形，体现不了宾馆菜品精华所在
- 6、有时不能按相关标准操作

五、自己的想法

- 1、现在的年轻人都是宝贝，父母的溺爱等原因导致这些年轻的宝贝，越来越不会干活，只知道追求金钱，不懂得换位思考，我的工作难度其实也在加大，年轻人的现状可能也是招不回人的原因吧！
- 2、建议宾馆设计专门的美食专栏，天天更新当日新加工菜品，可以起到很好的推销作用
- 3、建议宾馆开设电子阅览室(网吧)，当然是收费的，这样也可以作为宾馆的一个盈利的途径。
- 4、建议厨房，加大对原料、成品的监管，避免开小灶等现象，当然前提是职工餐得到相应改善。
- 5、宾馆一次性用品的合理安排、应用。
- 6、举行员工运动会等活动，都说酒店出来的胃不好，体质差，多举行这类活动，既能改善员工体质丰富业余生活，又能给员工增加福利，一举多得。
- 7、餐厅多招礼仪迎宾，让普通客人也能感觉到有面子、有气派，同时硬性建立客史档案，成立问候部，专门给客人送去

生日或各种节日的问候。

8、“羊毛”出在“羊”身上，改善菜品质量、造型，适当提高菜品价格，同时又根据客人消费金额，免费赠送相应菜品，虽然有点繁琐，但能给客人捡便宜的想法。

9、根据上一条的启示，服务员及其他营销人员应该集体培训：《营销心理学》，让每个人都成为客人的“知己”，知道客人所想、所需，提高客人的消费额，增加餐厅营业额。以上几点可能有些不切实际，但却是我的真实想法，希望领导择优参考、采纳。

六、工作计划

20xx年，传菜部任务可能会更加的艰巨，不过！人嘛，有压力才有动力，我将用心去完成20xx年每天的工作，让传菜部的凝聚力更强更盛。加油！加油！加油！

总之□20xx年又是以今天作为起点的，新目标、新挑战，在新的一年里中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的道路一帆风顺，祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌，更希望我们宾馆生意兴隆、财源广进。

工作总结服务方面篇二

一年来,在公司党委的正确领导和关心帮助下,本人认真学习“三个代表”重要思想,牢固树立以“八荣八耻”为内容的××××荣辱观,按照局党委确定的工作思路,以微笑服务为己任,以顾客满意为宗旨,立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下:

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。

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。 第二篇□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××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。全镇的食品药品安全网络全部建成，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。

工作总结服务方面篇三

即要随时准备好为客人服务，也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人，员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

热情好客是中华民族的美德，当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

工作总结服务方面篇四

在朋友的介绍下我来到了xxxx[]得到要来北京学习的消息，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北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名xx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xxxx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，我对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。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子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。”

工作总结服务方面篇五

总结过去，即是对自己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20**年工作总结如下：

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。

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。

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。

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。

工作总结服务方面篇六

在朋友的介绍下我来到了，得到要来北京学习的消息，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北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名锦江人，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。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子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。”

工作总结服务方面篇七

20__年护理部在院领导的关心、支持下，为贯彻落实《中国护理事业发展规划纲要(20__-20__)》和陕西省、宝鸡市有关文件精神，根据我院实际情况，制定了医院优质护理服务实施方案，各病区根据业务范围制定了专科优质护理服务目标及达标措施，持续推进优质护理服务活动。一年来紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，从根本上改善了护理服务，提高护理质量，“以病人为中心，回归护理本位”的护理理念已深深植入护理人员的心中，并将其进一步融入到为患者的服务中，真正做到让患者满意、社会满意、政府满意，护士的自身价值也得到了一定体现，现将一年来的工作总结如下。

一、护理基本概况：

全院护理人员总数323人，全部为注册护士，其中正式在编护士82人，合同护士241人，临床一线护士313人。学历结构：

本科20人，大专202人，中专101人，职称结构：副主任护师4人，主管护师43人，护师49人，护士297人。按编制床位数876计算，床位与病房护士之比1:0.35。从去年开始全院19个病区全部开展了优质护理服务，病房覆盖率达到100%，并延伸到门(急)诊和手术室。

二、优质护理服务全覆盖，落实新的护理措施，病人满意度不断提升

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 97.4 %，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5.12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. 20__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。

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。

三、加强质量控制，保障护理安全

1. 护理部根据护理工作实际下达了质量管理目标、修订完善了各项护理质量标准，使护理质量管理向更高的目标迈进。全年各项护理质量考核指标均达标。

2. 以标准为依据，以质量为核心，以薄弱环节为重点，以检查督促为手段，护理部采取定期检查与随机检查相结合，全面检查与单项抽查相结合的方法对护理服务质量进行控制，使护理工作的各个环节自始至终都处于监控督导之下，确保护理质量，今年重点加强了围手术期护理质量的检查考评，每季度对手术病人进行满意度调查，结果满意度达100%。

因而能抓住重点进行检查考评，确保护理质量和安全。

4. 为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，保证护理安全，护理部制订了统一的安全警示标识，如预防压疮、预防跌倒/坠床、预防管路滑脱、高危药品等标识；同时建立了各种高危患者高危因素评估表，对高危患者重点关注，落实预防措施，减少不良事件的发生。

5. 病区护士长每月按照责任护士工作数量，工作质量，出勤、服务态度、劳动纪律、考试成绩、病人表扬或批评、有无投诉等考核指标，作为发放劳务费依据，打破平均主义，体现优劳优酬，充分调动了护士工作积极性。

6. 为充分体现护理质量管理考核的公平、公正，护理部以病人满意度、基础护理、重病人护理等16个考核项目为基础得分，辅以床位使用率、危重病人数、有无投诉等加分或减分，对科室进行考核，结果排名，前3名和后3名分别奖励或处罚200元，每月在劳务费发放时兑现，使质量考核结果奖惩真正起到应有的作用，促使科室在质量管理上形成争先恐后、你追我赶的良好氛围。

7. 护理质量管理趋于规范化和常态化，护理规章制度、技术操作规范和工作流程的执行目前已基本形成8小时内和8小时外一样，周内和周日一样，检查与不检查一样。11月初市卫计局质量安全服务检查中专家给予充分肯定。

四、取得成效

1. 护理人员服务理念彻底改变：以病人为中心，最大限度满足病人生理和心理需求。
2. 病人对护理工作满意度稳定在97%以上，护患关系融洽了，护士关心病人，病人理解护士。
3. 责任护士对分管病人病情详细了解，为全面病情观察、采取护理措施、实施健康教育提供方便。
4. 为取得更好的护理效果，年轻护士发挥聪明才智，制作了手术前温馨提示卡。
5. 护士服务细心了，责任心增强了，学习专业知识自觉性增强了。
6. 护理质量和护理安全得以保证，全年无护理纠纷和投诉。

五、存在的问题

1. 个别年轻护士未摆正服务心态，遇到“蛮横不讲理”的患者，竭力争辩，引来不必要的麻烦。
2. 护士主动到病房服务意识不够，缺乏与病人沟通交流技巧。
3. 护士护理服务不够规范，个人整体综合素质有待提高。
4. 年轻护士专科知识欠缺，病情观察和书写护理记录专科性不强。

5. 在病人满意度调查中，不满意项目主要集中于病人不知道责任护士、后勤保障滞后

工作总结服务方面篇八

这一年在宾馆各位领导和同事们帮助关心鼓励下，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。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在201x年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆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，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，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。对于宾馆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，原来总是会因为太高了、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起抬，原来不注意的墙角、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。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不要心眼，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情况下，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助下，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，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。同时也希望宾馆领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态

投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

工作总结服务方面篇九

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。年初，为了使之成为招商引资的一大亮点，着力建设好一个新?□20xx年，政府投资500多万元在一个月內，建设了?一期工程，并成为?□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，?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;?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

为了营造健康、文明、和谐的经商环境，我们针对三产服务业中的不同行业，不同门类、不同组合相应采取不同的管理服务方法，对食品、药品行业实行“三网”服务结构，加强食品药品的安全，以确保人民群众健康为宗旨，对整改的农贸市场，我们从招标、定摊定点制订市场管理制度入手，加强农贸市场的规范管理。同时，我们与工商、环保、物价和安监卫生部门一起，对各个服务业门类进行经常性的检查和监督，使文明经商、安全生产、守法经营、诚实守信、不制假、不售假成为每个商户的行动指南，维护社会公德，注重环境保护，形成良好的经商氛围。

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。