

服务工作总结 服务员工作总结(汇总7篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

服务工作总结篇一

xx年即将过去，这一年在酒店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xx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。

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极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，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉中，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。

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，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

现在信息网络时代，知讯者生存，然而酒店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，希望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也希望酒店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酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

服务工作总结篇二

不知不觉离开学校已经有半年了，在这社会中的半年，让我学到了很多很多书本上难以学到的东西，丰富了我个人的阅历。在这半年中，会计等式中的两个——‘平衡’始终指引着我。

实习期一开始，我就来到了嘉兴，来到亲戚所开的一家纯餐饮的海鲜餐厅。从七月初就开始了老店(嘉兴的第一家店)账务熟悉工作。由于我们是中等餐饮单位，核算上又没有专职的会计，导致很多账面很混乱，因此，我也就碰到了很多大大小小的问题。幸好，我们店的股东——姑姑，能百忙之中抽空来指导我做账。她还教会了我：要经常性的总结，把每天的事情提前一天安排等先进又棒的思想理念。

凡是万事开头难，从xx年的8月18日开业前后的两个月就没怎么停过。新店要开张，何况是比老店规模又大很多的新店，筹集的工作自然是烦忙；每天在老店学习账务处理的同时，又得出去采购一些零散的东西，刚出学校一个月的我就感到工作好辛苦了。但‘平衡’两个，告诉我，来到这社会的年轻人，首先，心态要放平，社会不同学校的生活，年轻人就得这么忙碌，将来才会有出息。

八月十八，新店如期开业了，由于我们酒店的海鲜新鲜程度以及档次，吸引了很多嘉兴乃至各地来嘉兴的朋友慕名前来品鲜。自然而然，酒店的账务处理以及其它零星琐事也就越来越多。加上新出师的我还得带两个比我更不懂账务处理的收银员和酒水员，再外加自身账务处理整个流程中还有点生疏，导致了我每天的工作时间变得特别的长，好长一段时间，我都是每天凌晨两点才能入睡。

在开业的一段时间，可以说是，我运用书本上的知识，结合

实际操作的过程。这个过程显得好痛苦，很多书本上的，来到了这个现实的社会中，一一被否决，使得我变成了一个无头苍蝇，不知如何飞翔。开业后的一个月，我的状态可以用两个来形容——崩溃。有时候忙到连饭都忘记吃，身体和心理承受着极限，曾经无数次脑中闪过——不想干了。

然而，还是这两个——平衡，指引着我，要继续寻找平衡点，找到问题突破口。在这无数的凌晨两点过后，账务上开始稍微顺起来。

与我工作关系最大的就是我的两个手下——收银员和酒水员，平时的她们，也经常性的会出现一些问题，如：工作上的压力、她们之间合作上的问题。我常常会用我亲身体验到的经验告诉给她们，常常给她们洗脑，要她们找寻内心深处的平衡点。由于收银员是本地人，又是出生在一个富裕的家庭，性格就显得非常暴躁。这也导致了我们在工作上合作的顺利及愉快程度，很长一段时间，收银账与酒水账对不上号，两个人因此经常吵起来，互说对方的账有误。

而我还是一一次又一次的给她们用‘平衡’两个给她们洗脑，收银员的性格被我磨得越来越平，自然，她们的合作就变得和谐起来了。好景不长，收银员的私人问题，使得我少了一个辛辛苦苦培养出来的得力助手，又逢年关，人员紧张的要命，我只好亲临吧台。

一边是收银，一边是做账，一边还要出去收账和招人，还有其它的琐碎事情。又一次，又有了那两个——崩溃。更受打击的是股东之一——大哥，对我工作的否认，把我推向了崩溃的边缘。我曾和我老爸、老妈通话说，不要做这什么财务经理的工作了。得到老爸、老妈的开导之后，总结起来还是两个‘平衡’。于是乎又熬了过来，现在变得越来越顺起来。财务上有点顺了，姑姑就又要安排我进入新一年的目标，学会全方面经营起这家店。

xx□又是幸苦的一年，但我不怕，因为我平衡。

服务工作总结篇三

根据教学计划的安排，**年3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识。使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重。

在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

二、实习目的

本次认知实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我将酒店管理课堂上

所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

三、实习内容

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

1，起初的适应阶段。

由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到备餐学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是

给了我们一个部门交流学习的机会。

2，之后的积极工作，努力学习。

部门交流学习的机会给了我们之后，我于3月12日进入了服务部学习，进入了一个新的部门，各级领导都对我们给予厚望，对我们的工作信心很大，刚进服务部，就是一连几天的服务操作技能培训，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，笔记一页又一页，看了很有成就感，由衷的感到是那么的自豪。通过两个月的观察，进入服务部我感觉上手很快，进步很快，耐心的工作没有给酒店的声誉摸黑，但是由于语言沟通的障碍，可能在生意繁忙之时不能够沟通顺利，因此也造成过工作上的小小失误，领导也都能包容。一个月的服务部学习之后，工作越来越得心应手，环境生活也适应了，对于飞台，加台，摆台，看台，洗家私等这些基本的工作分配情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序（如饭市不能先上青菜等）也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习惯，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

3，最后的态度消极，低调工作

前期2个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起

来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些都是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们会甘愿吗？但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

五、实习意见

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1，更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2，创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

3，健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平。

4, 增强大局意识, 树立良好的管理者的良好形象, 对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待(如偷吃等), 灵活的处理员工的错误和过失行为, 坚持教育为本, 处罚为辅, 争取达到标本兼治的目的。

六、实习心得

人的要求, 真心提供真诚的服务, 注意服务过程中的感情交流, 并创造轻松自然的氛围, 使客人感到服务人员的每一个微笑, 每一次问候, 每一次服务都是发自内心的, 真正体现一种独特的关注。客人并非职业人, 而是追求享受的自由人, 且是具有优越感的最爱面子的人。所以, 其往往以自我为中心, 思维和行为大都具有情绪化的特征, 对酒店服务的评价往往带有很大的主观性, 即以自己的感觉加以判断。

在服务中, 微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词, 也是最好的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人, 不要试图去和他理论, 而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上, 人非圣贤, 孰能无过, 客人并不一定总是对的, 但是只要克服了“想不通”和“心理障碍”把客人放在第一位, 自觉、热情地为客人做好服务工作, 也就把客人当成了“皇帝”, 客人也能得到满意。在同事关系上, 微笑也是最好的交流工具, 有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感, 拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务, 关注每一位客人需要, 尽量满足他们的需求。实习期间努力做到: 看到客人中有小孩子, 马上拿来bb凳和bb碗, 方便客人及小孩用餐; 客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上, 立即帮客人套上西装套, 这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐; 为衣着少的客人拿来披肩, 使他们感到温暖许多事情都很细微, 但是用心去做好后, 总能时客人非常满意, 露出赞许的笑脸。

记住和使用客人的名字, 特别是常客的名字, 可以使客人感

觉到自己受重视，从而提高满意度。咖啡厅有很多常客，其中有一位香港的李先生，每天早上都会来这里吃早餐，刚开始我不知道，帮他倒咖啡的时候称呼他为“先生”，他似乎不大高兴。老员工告诉我他是酒店的长住客，也是咖啡厅的常客，大家都认识他，我才知道他不大高兴的原因。后来我每次一看到他都会主动打招呼：“李先生，早上好！”他会显得比较高兴。不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的。e区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句“thankyou”很多东西以前在书上学的时候只是知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

服务工作总结篇四

通过近8个月的学习、实践工作，从最初的统计门表、画图送审到独立下单、五金、门型及结构的独立设计再到现场与客户沟通交底，不可否认自己进步了许多，在这里多谢同事及领导的大力支持与帮助，商场服务台工作。但也有很多地方需要学习，我都会一一记录下来，积极请教领导，提高自己

的水平。

在工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，专业和非专业上不懂的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，为公司做出更大的贡献。当然也有很多地方自己马虎出错，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢部门的领导和同事对我的指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误作出提醒和指正。

在普陀区人民医院项目中，甲方在安装门框时，由于门框灌浆过程中灌浆不当导致门框鼓出，自己有责任积极与对方沟通，提醒甲方在安装门框时的注意事项，门框做成包墙门套，由于甲方墙体厚度都不一致，地坪高低也不一致，考验了自己的细心与耐心，同时自己对这种门套的做法也有了一个高层次的了解，收获了知识，提高了自己在此方面的技术水平。

在蒙古c-3项目中由于自己在设计锁的高度的时候，没有和客户及时沟通，其中的箱柜锁的安装方式在自己没有完全了解的情况下就盲目下图，导致锁的设计没有符合客户的要求，以致公司造成损失，我会记住这次教训，深刻检讨自己的过失，在严格按照国家规范的前提下，用心尽责设计，积极听取考虑客户的意见，有自己不懂的地方积极虚心请教同事和领导，确保类似的事情不在发生。

在刚到来的20xx年，在深刻剖析自我的同时，规划20xx年的目标，适应公司发展的需要，不断学习、不断更新知识，单一的产品已经跟不上市场的需要，自己需要学习更多的知识，更多门型的安装***，行业的发展日新月异，知识更新十分迅速，如果不及时补充新知识，不经常进行不间断的学习和交流，就不能适应工程技术工作的需要，就要被淘汰。通过各种部门组织的培训，使我始终保持着旺盛的求知欲，同时也让我本人的专业技术水平不断地得到提高，为服务公司服务社会作为更多的贡献。

服务工作总结篇五

1□20xx年上半年共完成经营指标3380639万，完成毛利润1740803、95万，其中接待会议98个，收入为80937万，团队共77个，收入1159603万，承办婚宴35个，收入546629万，与同期相比20xx个，其中整个宾馆尤为重要的会议共3个，分别是全省公路系统办公室主任门户网站建设会议、省厅交通运输系统办公室工作会议和全国干线公路养护管理大检查三大会议接待，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待方案，各项工作专人负责，职责到人，确保万无一失，厨房由厨师长□x负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台由李燕负责，会议接待中规定每桌定员，服务规范，在我们共同的努力下，顺利完成接待工作。得到领导们的一致好评，当然在接待中我们也从中发现我们的不足之处。

2、团队接待

相对往年同期相比今年接待团队餐比较少，下半年餐饮部力争把团队餐菜单做一下调整，争取能够提高团队餐的接待率。

3、婚宴接待

上半年婚宴接待中，顾客普遍反映的问题，一个是就餐环境的压抑感，另一个是因人员不足造成的服务不连贯问题，要解决这问题还需要上级领导的指导。

4、协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，仅有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说，电站、疾控中心□x学院等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的仅有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

1、餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的团体。

餐饮部一致坚持”人走灯灭，灯灭水止”的工作作风，另外部门要求在加工期间寻求增值空间，加强边角料的利用，要求厨师在盛盘后的菜品与客人用餐人数成比例，要合理，资料共享平台。坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

餐饮部意识到了“仅有不断培训，才能不断提高”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。总结了不少经验，也学到了不少东西。

经过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的服务细微化。组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在虹桥特色中，添加了东平特色，得到领导的好评。

四月份宾馆组织了整顿思想作风活动，在活动中餐饮部认真的做好整顿记录，发现问题及时整顿，并把一月内和长期内发现的思想作风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有了很大的提高，工作进取性有了很大的提高。

20xx年餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的

餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，职责到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，所以吧台员必须有较高的素质，结合实际情景部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每一天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每一天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚可是夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

- 1、今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。
- 2、六月份餐饮部进取参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，从中提高了安全意识。
- 3、内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。
- 4、灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。
- 5、部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。

服务工作总结篇六

根据县委、镇党委创先争优活动领导小组的统一部署，我社区支部决定7月份在全社区广泛开展以“三联三为”为主要内容的“红色服务月”活动。为进一步营造浓厚的庆祝氛围，充分发挥全社区共产党员、共青团员在推动科学发展、促进社会和谐模范带头和生力军作用，我支部相继开展了慰问老党员、红色旅游、党团员志愿者义务清扫街道等一系列活动，现将活动总结如下：

- 1、开展“摸底子，惠民生”活动。7月1日-10日，社区成立红色服务对象摸底慰问小组，由支委牵头，以党小组为单位，全体党团员志愿者参加，对社区的空巢老人、残疾人、下岗失业工人、农民工以及特殊困难家庭进行了摸清底数，建立帮扶台账，对病重老党员、困难群众进行慰问，形成了长期帮扶的长效机制。
- 2、开展“创文明，树新风”活动。结合文明单位创建，组织动员广大党团员志愿者根据自身条件、技能特长等实际，力所能及地参与文明劝导、政策咨询、就业推荐、法律维权、环境整治各类志愿服务活动，为文明创建活动尽责出力。7月4日，由大学生村官和党团员志愿者共同组成了义务清扫队伍，对全社区范围内的道路及道路两边杂草进行了清扫，营造了全社区浓厚的环境卫生整治大氛围。
- 3、开展“优服务，展形象”活动。社区服务窗口打出“提升服务质量、保持窗口先进性”的口号，充分发挥社区中心窗口的引领示范作用，通过开展“政策咨询”、“创业就业咨询”、“代收发信件”等各类主题服务活动，塑造窗口单位良好形象，提升全社区服务质量，更好地为群众提供优质服务。
- 4、开展“参观学习，鼓舞人心”活动。经社区支委、团委的精心组织部署，7月2日，社区开展了参观学习伟人故居的大

型活动，共152名党员参加，参观了毛泽东、刘少奇故居，以及毛泽东纪念馆、遗物馆和刘少奇纪念馆。活动取得了良好成效，老一辈无产阶级革命家求真务实、脚踏实地的光荣传统，激励了党员们在新时期更加积极参与到社区各项建设中的决心。

通过以上活动的开展，支部“创先争优活动”氛围空前高涨，支部党员思想建设水平、政治理论水平、服务群众水平得到了有力提升，活动成效明显。但在活动开展过程中，也出现了一些问题：义务清扫街道时有群众议论是“面子工程”；外出参观时，有党员因为单独行动迷路等等。虽然事后经由志愿者的详细解说，群众改变了对义务清扫街道的看法，虽然在毛主席故居，陈书记和大学生村官极力寻找，很快找回了走失者，但是我们不能满足于解决了问题，找到问题发生的根源和总结经验至关重要。

在今后的工作中，我们将在积极进取的同时，不断总结经验、深入探索，以饱满的热情，积极的姿态迎接十二五带来的更多瓶颈和挑战，为促进社区更好更快发展作出更大贡献！

江背社区支部委员会

2011年7月19日

服务工作总结篇七

时间总是过得很快，新的一年已开始。在过去的一年中我作为商场服务台，带领我部的员工顺利完成了去年的各项个人工作任务。在此，对一直以来支持我个人工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力个人工作，就不会有客服部今天的业绩。我也感谢各部门同事对我个人工作上的支持和配合。特别感谢许先生对我的关爱，没有许先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年商场服务台部的个人工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部李爱霞主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理个人工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手个人工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项个人工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决个人工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备个人工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助xx主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的个人工作，并且出色完成了商品部的筹备个人工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项个人工作做得更有系统和规范，所以我和郝小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由郝小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经许先生的指点学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的个人工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了李主任、郝小姐、程小姐在个人工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项个人工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈个人工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过许先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调个人工作的方法。参与古典家具的选购个人工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购个人工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊

记载下来。在新的一年里中，我将带着我在昔日的个人工作中积累的所有的所有，投入到新一年的个人工作中。我将更加努力的进行本职个人工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在个人工作中创造和谐的个人工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的个人工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。