# 强化服务意识工作总结范文(38篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2025-04-23

*强化服务意识工作总结范文1>一、制定工作意见，明确全年视检工作目标1、做好全区视检工作。为加强全区的邮政服务质量监督检查工作，年初下发了《20xx年全区邮政服务质量监督检查工作意见》。意见明确了全年视检工作的目标任务，并针对目标任务提出了具...*

**强化服务意识工作总结范文1**

>一、制定工作意见，明确全年视检工作目标

1、做好全区视检工作。为加强全区的邮政服务质量监督检查工作，年初下发了《20xx年全区邮政服务质量监督检查工作意见》。意见明确了全年视检工作的目标任务，并针对目标任务提出了具体的措施要求。同时还根据文件要求，组织各专业视检人员针对本专业服务与生产作业流程的隐患进行排查，制定整改措施，确保全面完成年度各项质量目标。由于全局各部门的共同努力，近一年来全区未发生重大通信案件和资金案件，全面完成省局下达的各项质量指标。

2、加强业务检查，确保通信和服务质量的稳定提升。根据省公司对两岗履职的管理要求，印发了《某地邮政局通信质量、服务质量管理岗位、监控岗位管理考核办法》，明确了各专业管理监控岗、专业监控岗的检查职责，要求各专业负责人日常要加强两岗履职情况检查，加大专业检查和两岗履职的检查考核力度，提升视察工作的有效性和工作效率，从而形成综合视察、专业检查、生产班组和分支机构日常检查三位一体的业务视检体系。

>二、狠抓服务工作，促进服务水平上台阶

1、及时做好服务工作指导，帮助营业窗口处理好投诉。在“春节分销”活动中，城市支局共有9件收件人未收到或收到后包子已变质，经与投递局交涉无结果。为维护邮政信誉，我部协助营业局积极处理，稳定客户的情绪，认真受理每一位用户的`反映，耐心做好解释工作，并先行垫赔包子补偿费2905元。由于处理及时、得当，使得本次营销活动中未发生一起用户因包子寄递而引起的用户向新闻媒体投诉情况发生。

２、积极参加社会活动，扩大邮政知名度。积极组织开展每年的

活动，会同相关部门参加市消协组织的现场受理咨询投诉的广场活动，今年我局在现场设臵了业务宣传、咨询台，现场缮发业务宣传材料500份，重点向用户宣传电子商务、函件、集邮、报刊和绿卡业务。现场受理5个用户的业务咨询和反映，对用户的反映，相关部门及时组织走访解答；某地邮政被媒体评为“消费者放心满意服务单位”，同时还被江苏省消费者协会授予20xx-20xx年度“诚信单位”。

3、聘请社会人士检查窗口服务，提升员工服务意识。为进一步提升邮政服务质量和营业窗口形象，我们聘请了具备一定邮政业务知识的2名省级服务监督员和1２名“神秘客人”，他们按月对窗口服务现状进行检查。１-１０月份神秘客人共检查２３１人（次），检查窗口２１７次，所有检查情况能及时向我部反馈，我部对检查反映的问题及时组织被查单位进行整改，从而提高了窗口整体服务水平。

4、组织开展“创新服务理念、创建示范窗口”活动，积极做好局容局貌、生产现场的整治工作，涌现了一批营业和投递先进单位。例如营业局对城区的18个支局每周巡查，每日坚持晨会，对执行不到位的支局长和营业员，下班后到营业局学习两个小时。目前城区局容局貌整洁美观，全体员工统一着装，佩戴工号牌，文明服务符合要求，规范化服务初见成效。这样使得某地邮政服务向深层次、全方位的服务方式转变，向优质服务、品牌服务推进，走出一条以服务树品牌、以品牌创效益的经营发展的道路。

5、认真组织顾客满意度测评工作，及时掌握顾客需求，不断改进邮政服务工作。我局按“邮政局所环境及服务设施、营业人员执行服务礼仪情况、执行邮政资费标准情况、邮件查询处理情况、投递员服务形象、投递员服务态度、邮政服务总体与去年比较”等十二个调查内容，全年共发放用户意见函１万份，回函率１９%，测评顾客满意度平均得分为95.１２分，超过省公司制订的标准。

>三、积极处理客户投诉，保证人民群众满意

邮政作为重要的社会公用部门，必须要把客户满意放到第一位。为此，一年来我部认真对待每一件客户投诉，真正做到事事有着落，件件有回音。经统计，今年来共处理全区客户各类投诉４３件，发通报１２期，上门处理６起。能妥善处理市局发生的各起投诉，未造成较大的影响。同时，我们按照“三不放过”的原则，对原因进行分析，对责任进行考核，对今后工作提出改进意见。我们总的目的只有一个：通过细致的工作，逐步把某地邮政的服务搞的更好。

>四、做好相关业务知识培训

为提高全员业务素质，提高窗口服务水平，我部组织了各类业务培训工作。例如：6月18-22日，我部在人教部、市场部的大力配合下，利用5个夜晚，对城市和三个区局全体267名营业员进行了规范服务、邮政礼仪、安全生产和营销知识培训。通过培训，锻炼了队伍，提高了员工的服务技能和服务意识，为更好地开展窗口服务活动，打下了坚实的基础。在此基础上，我们还组织了各区局投递人员的学习与培训，要求他们一是加强对服务标准的宣贯，掌握投递规范标准和服务礼仪内容，提高员工的服务意识；二是加强通信质量各项规定的学习，提高员工的业务技能；三是学习市局相关文件，提高投递信息反馈率，在全省排名能够移位争先。在做好市局自身工作的同时，我们还对各县（市）局做了同步要求，并定期到各局巡查，查看实际效果。

>五、加强视检工作，确保邮政安全。

1、开展邮政业务管理大检查。根据省公司要求开展了“执行、闭环、持续改进”为主题的综合邮政业务管理大检查活动。将“执行”“闭环”“持续改进”管理文化贯穿到邮政业务管理及监督检查工作中，并用责任制强力推进这一企业管理文化的落实，努力形成某地邮政业务管理自我完善的长效机制。

２、明确要求，确保世博邮件安全。今年上海世博会举办，世博邮件安全是我们的工作重点。半年来，我部按照省公司、市局相关文件要求，认真做好邮件收寄安全检查工作，从以下几方面来提高员工防范意识，杜绝禁限寄物品注入邮政渠道。

（1）组织广大营业员开展一次业务培训，教育他们如何确保奥运期间用邮安全，增强一线员工的责任意识。向员工阐明了邮件收寄安全的政治意义和重要性，同时也向广大员工传达上级的要求：“世博安全无小事”，督促各单位和县市局做好邮件收寄工作。

（2）张贴公告，做好服务工作。让全体营业人员了解禁止寄递的物品的种类，将省公司印制的关于明确禁止寄递物品的公告及时发至各对外服务网点对外张贴，向广大用户告示，既可取得用户配合，也便于一线员工解释。

（3）明确责任段落，做好每周验视上报。收寄邮件必须把好验视关，我部要求网点收寄的非信函类邮件，都必须认真执行验视眼同封装，并在邮件详情单和存根联加盖新启用的“验视”戳记，填写重量，加盖名章。要求各单位对每周收寄的邮件认真填写“验视情况汇总报告表”，对未验视的邮件要注明原因。

（4）加强检查，强化督促。我部制定了本部门检查计划，通过不预告检查、现场查看、视频监控等手段监控收寄情况，到部分支局亲自交寄邮件等不间断地对支局窗口收寄情况进行检查，来提高营业人员收寄质量，对检查发现的问题，将及时通报全局。

3、开展贯彻落实《邮政金融资金安全监督管理暂行规定》、《邮政金融资金案件责任查究规定（试行）》和《邮政金融资金安全检查规定（试行）》（简称“三个规定”）的专项活动，要求相关部门、网点和人员认真学习和落实三个规定，明确各部门、各岗位人员在邮政金融资金安全管理中的责任，切实履行职责，对发现的问题及时整改，消除金融资金安全隐患，并进行了专项检查，检查情况较好。除日常检查外，对于邮政资金，我部明确检查人员，每到支局（班组）检查，营业款、报刊款、汇兑款等资金是必查项目，所收款项必须逐日足额上缴。通过系列手段，有效地杜绝了资金的跑冒滴漏，确保了营业资金的安全完整。

>六、提高投递环节信息化

邮政投递信息系统是两网互通二期工程的重要组成部分，系统的推广实施将全面提高投递环节的信息化水平，根据集团公司统一安排，我局对全区116个投递部进行了邮政投递信息系统上线工作，各投递部均顺利上。

>七、强化重点部位管控，为专业营销提供支撑。

“银企对帐单”是一项高效、长期、稳定的业务，是邮政函件专业的重点业务之一。为确保重点业务的质量，对银企对帐单的流程进行审核，明确了相关业务流程及各单位的具体负责人员，在投递回收过程中，加强了对重点部位的监控和检查，银企对帐单的投递回收率稳步提升，近期一直保持较高的质量，为对外营销工作的成功开展提

供了有力的支撑。目前我局将更好地借鉴兄弟局的先进经验，力争进一步优化与改进作业流程，以确保投递质量的稳定。

**强化服务意识工作总结范文2**

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。

20\_\_年，在市直工委和局党组的正确领导下，机关党委以xxx理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，以创先争优为主线，扎实做好各项党建工作，为我局更好地履行职能供给了坚强的政治、思想和组织保证。工作总结

1.创先争优推动工作。把创先争优活动融入到水务实际工作中去，切实做到“四个结合”：一是与建设学习型党组织紧密结合起来，以学促建，让学习活动更有方向;二是与推动水务业务创新发展紧密结合起来，深入开展全市农田水利基本建设和冬季清淤等利民工程，为民办实事的同时做好了业务工作;三是与加强各基层组织建设紧密结合起来，紧紧围绕“四定”承诺法全面开展点评工作。点评工作以推行党员公开承诺为抓手，以落实“四个是否”为切入点，迅速把全体党员的思想统一到进取创先争优活动中来;四是与加强全局党员队伍建设紧密结合起来，指导全局\_个党支部，331名党员做好党员队伍工作，进一步增强市水务系统的创造力、凝聚力和战斗力。

2.加强学习提高水平。以推进学习型党组织建设为抓手，把集中学习与个人自学结合起来，提高了广大党员的综合素质。一是进一步完善和落实中心组理论学习、科级干部“四个一”等各项学习制度。上半年，局党组中心组集中学习6次，组织学习、宣讲、辅导讲座2次，观看专题辅导22次，提高了党组成员的执政本事和决策本事。二是继续做好党员读书活动，及时发送党建工作动态和《党支部工作》、《中国xxx历史简明读本》等各类党建杂志200册，建党90周年宣传画册20册。机关党员干部共阅读理论书籍5万字，完成了5000字以上的读书笔记。

3.作风建设提升效能。根据今年全市开展“发展提升年”活动的要求，在局机关及局属单位中进一步推进“三提升两争创”主题活动，深化机关作风建设。上半年，发动党员干部职工广泛参与，采取公开承诺等方式诚恳理解群众监督，集中解决了道路积水、偷采河沙等多件关注度高的突出问题。经过“三提升两争创”活动的不断开展，全局上下工作效能得到提升，服务水平得到加强，并获20\_年市直机关“三提升两争创”主题实践活动组织奖。

4.廉政建设长抓不懈。认真贯彻执行《中国xxx党员领导干部廉洁从政若干准则》，扎实做好廉政学习、反面警示教育和廉政文化教育。一是召开廉政大会。3月，组织市水务系统100多名干部召开南昌市水务系统党风廉政建设工作会。会上观看了教育警示片，传达了省市廉政会议精神，安排了20\_年全市党风廉政工作任务。二是开展廉政学习。学习贯彻《廉政准则》，树立正确的权力观、政绩观，努力建设廉洁型机关。三是开展警示教育。组织全局30多人参观了在江西艺术中心举办的全国检察机关惩治和预防渎职侵权犯罪展览江西巡展，用反面教材给党员们打预防针。四是开展文化教育。在局机关部署开展反腐倡廉宣传画展活动，教育全局干部职工树立正确的人生观、价值观、权力观3和利益观，大力营造“以廉为荣、以贪为耻”的廉政文化氛围。五是开展廉政承诺。4月份召开了严守换届纪律动员大会，学习贯彻中央“5个严禁、\_个不准、5个一律”和省委“10个严禁”的换届纪律，全局副科级以上领导干部签订了严守换届纪律表率的公开承诺。

5.庆祝活动主题鲜明。为庆祝建党90周年等主题教育活动。结合水务工作实际，开展了系列纪念活动。一是2月初组织局党组成员重走小平小道。以伟人为楷模，增强了党员干部的使命感、职责感和建设祖国的紧迫感。二是在局系统内部举办红歌合唱比赛的基础上，组织了一支包括局党组成员在内的百人合唱团参加全市歌咏比赛，尽情讴歌广大党员对建党90周年的庆祝之情。一系列主题鲜明、健康有益的活动歌颂了建党90周年来取得的成就，展现了水务系统广大党员对党对祖国的热爱之情。

6.党委换届顺利进行。年初，胜利召开了市水务局第一届党员大会，来自局机关和下属\_个单位的283名党员参加了此次大会。会议全面总结过去几年党建工作，科学谋划今后几年工作，部署安排20\_\_年工作，选举产生了新一届机关党委会。

7.群团活动丰富多彩。一是文体活动展风貌。春节期间举行了乒乓球、羽毛球、象棋、跳棋、拔河、迎新春歌唱等文体比赛，增进了机关干部职工的友谊，增强了广大职工爱岗敬业、团结拼搏的团队精神，展示了全局以新面貌迎新春的精神风貌。二是走访慰问送温暖。走访了60多位扶贫点困难群众和7名下基层的干部，为他们带去了组织的温暖。三是深入基层促和谐。推进与社区党组织的结对共建活动，切实为朝阳洲街道利字街社区党组织解决工作中的难点，组织机关干部200多人次参与共建活动。进取参与“万名干部下基层、民情夜访促和谐”活动。共派出7名党员干部下基层，走访农村、社区、企业、医院、学校等基层单位7家，走访群众93户，收集基层单位和群众的意见提议\_条，帮忙基层单位和群众解决实际问题5个，办实事好事6件，排查矛盾纠纷3件。成绩的取得得益于局党组的正确领导，得益于全体党员的共同努力。下半年，机关党委将继续全面贯彻落实科学发展观，不断加强党的思想、组织、作风和制度建设，充分发挥党支部的核心作用和广大党员的先锋模范作用，为开创我市水务事业新局面作出新的贡献。

20xx年的春运又即将拉开序幕，远离在外的很多游子都已迫不及待地将春节返乡“回家计划”提上了议事日程。年复一年，作为春运的“主力军”,铁路部门历年都在努力以各种方式提升旅客出行的感受，但“变”中也有始终“不变”的那就是以春运“不变的初心”护送着人们“回家的路”。

超高速的“复兴号”闪亮登场。从中国铁路南昌局集团有限公司获悉，今年南铁列车运行图又得到进一步优化，多地间旅行时间也将明显缩短。值得一提的是，CR200J“复兴号”首次投入春运。像瑞金至北京间的最快铁路旅行时间由之前的24小时压缩至约12小时，减少了50%。如果用一句话来形容“复兴号”的话，那就是新时代的中国速度让家不再遥远。

超贴心的春运服务真情无限。服务贵在了解群众的需求，重在走心。这两年，“反向春运”成为一个热词，年轻人把父母和孩子接到自己工作的城市过年，正在成为一种新的“年味”的表达。今年春运期间，为了助力旅客“反向春运”出行，江西南铁推出“贴心服务”即对部分回空方向新增列车票价实行折扣优惠政策，范围不仅“面广”，由往年的普速列车扩大到高铁动车组；而且“力度大”，折扣由原来的折调至折。除了价格更实惠，其他服务的“升级版”也很亮眼、暖心。比如，开展重点地区务工人员精准售票服务，建立爱心购票通道，设置售票专窗，方便外出务工人员购票等等。这些春运路上的真情服务，让我们充分感受到，从过去单纯追求安全到如今的有序温馨的品质追求，春运路上，旅客们不仅越走越畅，而且越走越从容。

春运，多少年来已经成为中国大地上每年春节前一道独特的风景线。走进20xx年，在这新的历史年份里，我们相信，今年的春运必将在新的科技和新的服务当中为广大旅客提供更快更好的回家体验，踏上春运之路，我们每个人都一定会真切地感受到时代温暖前行的步伐和新时代的“中国速度”，而春运新变化，也让\"回家的路\"更从容。

我们将紧紧围绕八师市党委确定的发展目标，坚持政府主导、市场主体的旅游发展理念，积极将旅游产业发展与“三化”建设结合起来，狠抓服务质量，提升服务品质，确保20\_\_年旅游产业安全、有序、持续健康发展。

（一）旅游工作

20\_\_年旅游业保持平稳较快发展态势。到20\_\_年计划接待国内外旅游人数达744万人次，旅游计划总收入39亿元。具体有以下几方面工作：

1、于20\_\_年完成军垦文化红色旅游总体规划。

2、将旅游宣传促销和重点项目建设扶持纳入财政预算安排，对市场培育和产业发展加大政策扶持和财政支持力度。

3、以旅游项目为抓手，促进旅游产业大发展。鼓励支持各单位挖掘资源、编制旅游项目，开展旅游项目库建设。

4、整合资源，扩大市场开放度。以旅游骨干企业为重点，整合现有景点资源和现有宾馆、饭店服务设施客源资源，成立旅游协会，把涉旅企业联合起来，以旅游集团为核心做大做强旅游产业，做实旅游品牌。

5、办好节庆活动，加大旅游宣传促销力度。在举办好军垦文化旅游节、冰雪节、桃花节、北湖节等四大节庆活动的同时，尝试开发民俗风情节、葡萄酒节等新型节庆活动。

6、精心设计旅游线路，加大研发旅游产品力度。如：一日游、军垦文化一日游、驼铃梦坡两日游、军垦文化深度体验多日游等。

7、加大旅游培训和行业监管力度，提高服务接待水平，规范旅游市场。认真贯彻落实旅游行业法规，加大培训教育力-白话文§ 度，开展行业精神文明创建和规范服务、行业技能培训竞赛活动，努力提升全员服务意识和服务技能。部门联动，加强服务质量监督；发挥旅游协会作用，建立行业自律机制，共同维护市场秩序。

（二）外事工作

主要抓好以下几方面工作：

1、严格因公出国(境)审批，发挥好党委、政府的参谋和助手作用。

2、做好外国宾客和外国记者的接待工作，大力对外宣传的整体形象，使外事工作更好的为社会服务和经济建设服务，为国家的总体外交服务。

3、积极发展与周边国家的友好城市关系，为企业“走出去”搭建平台。

（三）侨务工作

主要抓好以下几方面工作：

1、召开第五次归侨侨眷代表大会。

2、做好元旦、春节、古尔邦节及经常化的向困难归侨侨属送温暖慰问活动。

3、以40社区全国侨务工作示范点和143团紫泥泉二连侨法宣传角为平台，进行侨法宣传、扶贫帮困、维护侨益，夯实侨务工作。

4、积极实施“走出去”战略，争取利用全国侨联“亲情中华艺术团”平台，在丝绸之路经济带沿线国家慰问海外华侨华人，为向西建设“走出去”战略建立良好外部环境。

20\_\_年，我校党建工作以xxx理论和“三个代表”重要思想为指导，认真学习贯彻党的十八大、十八届四中、五中全会精神，深入贯彻落实科学发展观，按照上级党委的总体部署，不断加强和改善党的思想、组织、作风和制度建设，增强党组织的凝聚力和战斗力;不断加强党员队伍和教师队伍建设，提高教师队伍整体素质;不断深化“三基”工作，把党建工作提高到一个新水平。

一、开展建立“学习型党组织”活动，提高党员思想道德素质。

按照中央的统一部署和县教育工委的有关文件精神，我校认真开展学习型党组织建设活动。学习形式不拘一格，有参加报告会、开辟专题宣传栏、印发问答题、写学习心得体会等。同时，把学习活动与学校工作有机结合，使学习活动扎实有效进行。在时间安排上，定为每周二晚上为学习时间，并围绕党的中心工作及学校中心工作，适时调整学习时间，使学习更有时效性。结合建立“学习型党组织”活动，今年主要开展以下几项工作：

1、全面学习贯彻党的十八大以及十八届四中、五中全会精神。

组织党员深入学习贯彻党的十八大以及十八届四中、五中全会精神。党的十八届四中全会对加强和改善新形势下党的建设作出战略部署，透过学习，结合本校实际认真贯彻落实，扎扎实实做好党的建设各项工作，为我校各项工作的全面协调可持续发展带给坚强的组织保证。五中全会勾勒出我国未来经济、社会、民主民生方面的发展路径和图景，为全面建成小康社会打下具有决定性好处的基础。透过学习，使广大教工对我国完美前景充满信心。

2、学习《廉政准则》。

4月\_日晚，举行学习《中国xxx党员领导干部廉洁从政若干准则》报告会。党支部书记哈文斌在会上作了学习《廉政准则》辅导报告，并部署开展学习《廉政准则》活动。

3、开展“党性教育”活动。

组织党员重温入党誓词、回顾党的成就、学习党史、学习党的方针政策。“七一”期间，组织全体党员参观海晏县原子城，对党员进行党性教育。

4、继续推进师德师风建设。

4月20日，我校举行开展“师德建设年”活动动员大会。会上党支部书记根据区教育局的要求对本校开展“师德建设年”活动进行部署。结合师德建设活动，继续组织广大教师学习贯彻《中小学教师职业道德规范》、《教师法》等;用心开展教师“四德”(社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德)教育活动，规范广大教师的教育教学行为，实行师德考核管理，引领广大教师依法执教。充分发挥我校优秀xxx员、模范教师的榜样和示范作用，采取在学校LED、学校大会宣传先进事迹、优秀xxx员进行报告等形式，对教职工普遍进行师德师风教育，使一批优秀xxx员成为“三育人”师德标兵(教书育人、管理育人、服务育人”)，进一步促进广大教师提高职业道德水平。

5、加强法制教育。

透过举行学习法律主题班会，开辟宣传专刊、组织法律知识竞赛等形式推动学法进程。同时邀请政法干部到校作报告，4月\_日，邀请了平安区公安局\_大队大队长、乡派出所干警，分别在会上作了《珍爱生命礼貌出行》、《拒绝犯罪，青春之路畅通无阻》专题报告。

二、继续“两学一做”教育活动。

3、4月份，我党支部组织党员学习了《中国xxx纪律处分条例》，开展了一次《中国xxx纪律处分条例》的测试，测试成绩呈现出党员学习的良好效果。

5月份，我校党总支召开了“两学一做”教育活动启动仪式，党总支书记哈文斌同志做了“学党章党规、学系列讲话，做合格党员”的动员讲话，我党支部全体党员参加了会议。透过本次学习，党员同志们明确了“两学一做”的教育目的、总体要求及教育资料。在随后召开的党员大会上，全体党员共同参与讨论，制定了党支部“两学一做”学习教育的学习安排表，使党员同志们对本次学习活动进一步统一了思想，明确了任务。党员们一致认为，开展“两学一做”学习教育，是落实党章关于加强党员教育管理要求、面向全体党员深化党内教育的重要实践。党支部决定，将“两学一做”学习教育作为今后一段时间各项工作重中之重的党建工作任务。

6月份，我党支部在学习教育过程中，党员教师开展了个人工作作风自查自纠活动，并填好了自查自纠表，以到达党员学习教育的效果。召开全体党员教师，引读习xxx经典语录，在学习过程中，党支部以各学校为单位，以党员大会为基本形式，将“两学一做”的资料，融入日常工作，推进学习教育的有效开展。

1、党员自学。党员教师们利用课余时间原原本本学习了党章、《中国xxx廉洁自律准则》《中国xxx纪律处分条例》等党内法规，以及《习xxx系列重要讲话读本(20\_\_年版)》等文件精神，并做了学习笔记。党员教师们学原文、悟原理，带着信念学、带着使命学、带着问题学，从而进一步提高了党性觉悟，进一步坚定了正确的政治方向。

2、党员互学。党员教师们自由组合，构成学习小组，利用课余时间，讨论交流学习心得并书写了一份学习心得。

3、集中学习讨论。我党支部以“如何做一名合格党员”为主要资料，全体党员要围绕如何解决梦想信念模糊动摇，淡忘党员身份、把自我混同于一般群众，不履行党员义务、不发挥作用，不学习党的路线方针政策和创新理论的问题进行了一次专题学习讨论。透过专题讨论学习会，党员互动交流、答疑释惑，对党章党规和xxx系列重要讲话精神有了更深刻的理解和认识。

三、加强反腐倡廉宣传教育，深入推进党风廉政建设，开展了一系列廉政教育活动，完成了上级党委部暑的各项工作任务。

1、认真学习中纪委全会精神，贯彻落实上级部门的工作重点;落实领导干部重大事项报告制度。同时，按照区纪委和区教育局的工作部署，开展一系列廉政教育活动，推进党风廉政建设。透过学习有关文件、专题研讨会、民主生活会、对照检查、公开承诺、撰写学习心得体会等，使党员教师进一步受到了深刻教育。5月至10月在全体党员干部中开展以“强化制度教育、规范从政行为\"为主题的廉政教育活动，透过这一活动，有效提高了党员干部的制度意识和规范办事的潜力。

2、坚持和完善民主集中制，发挥领导核心作用。坚持贯彻落实民主集中制，严格执行局务会议等制度，完善领导班子的议事和决策机制，凡有重大事项均透过党支部委员会或校务会研究。坚持少数服从多数的原则，班子团结，班子分工明确，有效落实党员领导干部双重民主生活会制度，切实带领广大教职工为教育事业作奉献。

3、做好党务公开、政务公开工作，自觉理解广大党员群众的监管。

认真贯彻、执行上级党委及主管部门关于“校务公开”的实施意见，做好党务公开工作;制定并落实政务公开制度。

四、党建工作创新，打造品牌特色。

以党建带少队，结合实际开展各项工作，打造八一少年军校特色品牌，大力开展学校文化建设，提高全体师生的素质，缔造和谐学校，能带动和促进学校各项事业的飞速发展，取得优异的成绩，创造出一个欣欣向荣，充满生机的优质学校。在今后的工作中，我校决心以打造少年军校为目标，激励师生，总结经验，克服困难，建立礼貌和谐的学校，使这面鲜艳的少年军旗迎风飘扬。

经过改革开放的历练，市场经济的洗礼，农村青年的心态已日臻成熟，能够较为理\*地看待、分析问题，对于社会的主流文化有着很高的认可度，正确的社会观和\*观已基本成形，对于新北区的未来和发展，绝大部分人持积极乐观的态度。农村青年收入不高，生活质量并不高;我县农村青年非常关注的工作环境还不够完善，他们非常希望能有更多的机会参与创业，能有参加各种培训机会以提升自身素质。调动农村青年的积极\*对于全区经济发展有着至关重要的作用，农村青年的需求应当成为社会关注的重点。同时，对这一部分青年需求的处理和把握，也对其他青年群体有实际的指导作用。更多详细内容，请看下文。

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。

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。

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

ktv经理月工作总结 篇1：ktv服务员工作总结

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“xxxx”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着--是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

**强化服务意识工作总结范文3**

（一）努力腾出信贷规模，积极满足三农金融需求。20xx年我社受困于规模受限，受制于农村信用社短时间难以改变的增盈方式，要争取到更大的经营效益，当前唯有进一步扩大有效信贷投放规模，提升增盈能力。因此，首先要积极清收不良贷款。既要严格控制新增不良产生，抓好每个月份到期贷款的按期回收工作，还要深挖老欠不良的清收潜力，努力为信贷规模腾出规模。

其次要认真核销损失贷款。损失贷款采取内销外化的方式，即对内核销，对外继续保持清收压力，减少损失贷款占据的信贷规模；最后要争取地方政府支持。借助当前我县新城区开发的大好时机，加强与政府沟通，争取政策支持，利用土地资源置换我社不良贷款。

（二）创新贷款担保方式，扩大有效担保品范围。根据农业发展情况和农村经济特点，依照相关法律，进一步扩大农户和农村企业申请贷款可用于担保的财产范围，积极规范和完善涉农担保贷款业务操作流程，建立健全涉农贷款担保财产的评估、管理、处置机制。按照因地制宜、灵活多样的原则，探索发展大型农用生产设备、林权、水域滩涂使用权等抵押贷款，规范发展应收账款、股权、仓单、存单等权利质押。原则上，凡不违反现行法律规定、财产权益归属清晰、风险能够有效控制的各类动产和不动产，都可以探索用于贷款担保。

一、前言

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俗，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就会甘愿吗？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

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实习这一个多月，确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客

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肺腑的，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。

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。

**强化服务意识工作总结范文4**

20XX年XX县工商局消费者权益保护工作在区、市工商局的安排部署下，以服务“五位一体”建设为目标，以“开拓创新服务发展”为主线，突出重点，强化责任，加大流通领域商品质量监管和规范有关服务领域经营行为，积极构建科学规范的消费维权监管执法体系，进一步提高“一会两站” 及“五进”工作面和规范化水平，依法打击各种侵害消费者合法权益的违法违章行为，为人民群众营造一个满意的市场环境和安全、放心的消费环境。现将我局20XX消费者权益保护工作总结如下：

在经过一个月的试用期之后，因为我的表现优异，工作情景良好，酒店觉得我能够胜任这份工作，决定将我进行转正处理。以下是我这一个月以来的适应期工作总结：

我于x月x号应聘的x酒店，从事包厢服务员工作。服务员这一个行业人数很多，并且离职，入职的人也很多。在我工作的这一个月里，就有三位同事相继离职。其中一位是负责带我的“师父”，刚开始入职的时候，我对于包厢服务员要做的些什么一窍不通，师父花了一个多星期对我进行各种教导。

首先是在上菜之前，不论冬夏四季，我们都在客人还没到来之前，就把餐巾备好。每一天早上10点上班。然后去后备间把昨晚洗好的餐具点好数量带回包厢，同时也将餐巾带上。到包厢后，我们需要重新将每一个碗碟进行擦拭，确保没有水渍。然后是折叠餐巾，将每一块餐巾折叠成肥皂大小，放进消毒柜里进行消毒处理。等到客人来临的.时候，按人数将餐巾用镊子夹到他们前面的餐巾碟里。

作为服务员，背诵菜单是十分重要的，我们必须明白每一个道菜是干锅还是火锅，且每道菜的碟子不一样，所需要的小炉子也就不一样。小型瓦斯罐是需要提前准备好的，可是在备餐时，是不能通气的。仅有在上餐的时候才能够将瓦斯罐装上去，然后点火。在上餐的时候也要注意，第一道、第六道以及最终一道菜都不能够上鱼，且摆放在桌子上的时候，鱼头是要朝向里面的，鱼尾应对客人，不能够横放。肉与蔬菜需要夹着摆放，不能肉与肉放一起，蔬菜与蔬菜放一起。在上火锅之前，需要统计好订单里需要锅的数量，提前把小炉子放好，三个锅就以三角形，四个锅就正方形摆放，不能相靠在一起。并且上菜的时候，需要说：“您好，打扰一下，这道菜是……”等菜全部上齐了，还要说一声：“您好，您这边的菜已经上齐了，请慢用。”

除此之外，还有收餐、摆放杯碟、折插花、上茶等，虽然仅有一个多星期，可是我的师父在方方面面把我教导好了。虽然她之后辞职离去了，可是她教给我的东西我一点都不敢忘。我很幸运能够遇到师父这样的人，她工作的十分认真负责，让我从一个什么都不懂的菜鸟，变成如今能一个人独自看守两个包厢，并处理好事务的人。

医疗质量是一个医院生存发展的根本，是一个医院水平高低体现，医疗安全管理是医疗质量的一个重要方面。一年来，我院在卫生局的直接正确领导下，认真学习^v^、局关于医疗卫生体制改革的有关精神，投身医疗卫生体制的改革，广开医疗市场，积极参与市场竞争。坚持以病人为中心，一切为病人服务，不断提高医疗服务质量，改善服务态度。严抓各种医疗质控指标，提高医疗整体水平有效减少医疗纠纷，杜绝了医疗事故的发生。

现对本年度医疗医疗治疗和医疗安全工作总结如下：

一、切实改善医疗服务

加强医德医风和医疗法律法规、规章制度教育，使广大职工进一步树立全心全意为病人服务的思想，坚持“以病人为中心”的服务理念，认真开展了内容为“服务好、质量好、医德好、群众满意”的“三好一满意”活动，不断提高医疗服务水平。创新服务流程，优化诊疗环境。充实门诊医师，合理安排工作时间，坚持准时开诊，保证病人及时就诊。建立医疗费用公开透明制度，住院病人实行一日一清单制度，病人可以随时查询药品价格、住院费用等详细情况，深受病人的好评。

加强医患沟通，完善沟通内容，改进沟通方式，注重沟通效果，切实加强医院基础管理，建立健全医疗安全管理组织，落实各项核心医疗工作制度和安全措施，保证医疗仪器设备合法、合理、安全使用，避免发生医疗差错和事故。严格技术准入制度，规范医疗执业行为。认真贯彻《药品管理法》、《医疗器械监督管理条例》，加强药品、医疗器械采购、储存、使用的监督管理。

二、切实提高医疗服务质量

医疗质量安全事关群众的健康安危，是医疗服务的生命线，是医院管理的核心内容和永恒主题。医疗安全的进行首先要提高医疗质量，提升服务水平。加强医疗质量管理，狠抓规章制度的落实，时刻坚持“以病人为中心”，以质量为核心，以质量安全为主题，认真落实各项规章制度、岗位职责，严格执行诊疗技术常规，把各项制度落实到各个环节之中。

成立姚市镇卫生院医疗质量管理小组，加强医疗文书质量管理，严格执行《病历书写基本规范》，对病案质量实施全程监控和管理。制定姚市镇卫生院专业技术人员考核方案，以落实奖惩机制，确保奖惩到位，对医疗服务质量考核成绩优异的科室或个人给予表扬和物质奖励;对医疗服务质量考核结果不达标的科室或个人除给予经济处罚和全院通报批评，强化“三基三严”训练，不定期举行各级各类人员三基考核，将医务人员的临床理论知识水平和实际操作技能进行综合评定，并将考核结果与个人考核挂钩，确保医疗技术人员自身技术素质的不断完善和更新，全面提高医务人员业务素质。

三、建立完善的质量管理体系，规范医疗行为是核心

今年，我院从加强制度建设入手，结合各岗位的工作性质、工作内容，制定了相关的管理制度及考核细则，并制定职能科室、业务科室综合目标责任书，做到一级管一级，一级向一级负责的格局。明确责任，保证职能，做到责、权明确，利益适度，从而管理上做到了有章可循、有章必依，逐步完善管理上的法制化、制度化、规范化、标准化。

四、依法妥善处置医患纠纷

依据有关法律法规，把医患纠纷处置纳入法制化、规范化轨道，维护医患双方的合法权益。根据《医疗事故处理条例》成立了姚市镇卫生院医疗纠纷协调处理小组，依法妥善处理好医患纠纷。坚持预防在先、发现在早、处置在小的原则，建立健全医患纠纷预防处置机制，周密落实相关防控措施，努力化解各类医患纠纷，防止因医患纠纷引发群体性事件和恶性事件。

五、强化安全措施，确保医院安全

定期组织重点岗位工作人员学习培训，落实各项内部安全保卫措施。定期和不定期地对消防安全进行全面检查，对容易引发火灾、存放危险品及人员集中的场所重点检查(如药库、门诊、病房等)，对消防设施进行定期维护更换，确保消防器材完好。我院实行院领导总值班制度，明确每人的时间段分工，值班期间要进行全院巡视，切实把防火、防盗、防破坏等治安防范措施落实到实处。严格落实安全责任制，搞好不稳定因素排查，发现问题立即整改。制定人防、物防、技防应急措施，确保全院不出现重大安全责任事故。

根据总行20xx年工作会议精神，结合贯彻落实《江苏省银监局关于进一步加强和改善公众金融服务的指导意见》（苏银监发〔20xx〕265号）和省联社《争创“群众满意的窗口服务单位”主题实践活动实施方案》（苏信联〔20xx〕47号）的通知要求，总行决定在全行组织开展“服务质量提升年”活动，现制定如下实施方案：

**强化服务意识工作总结范文5**

近期，中石化云南石油分公司发起关于“20\_年服务质量提升年”大讨论的活动，旨在提升中石化员工服务质量提升，树立良好的企业形象。我站组织全体员工大讨论，在讨论过程中大家畅所欲言，各抒己见，积极的参与讨论。通过大讨论，大家都找到了工作中的不足之处，以及提升服务质量的方法，我本人也受益匪浅、感受颇深，下面就此谈一下我的心得体会：

首先，应突出工作重点：提升服务；加强“加油八步法”和“加一看二照顾三”等一系列规范化服务，坚持微笑服务和温馨服务来提高自己的加油服务水平，做到规范化服务但也不缺少以人为本，让广大驾驶员感受到自己的工作热情，做到“一个微笑、一句问候、一坏荼水、一声提醒”，为顾客提供细致、周到、热情的服务，这样不仅增近了客户的满意度、信誉度、忠诚度，同时也无形中提升了中石化企业良好的品牌形象。

其次，在加油过程中主动推销公司非油品，尤其是重点商品，近年来公司的重心由轻油产品逐步转向非油品业务，所以应在加油过程主动向驾驶员推销非油品，主动学习非油品销售技巧，通过中石化远程教育培训学习非油品知识，只有掌握强大的非油品销售技巧和加上自己的耐心、热情，全身心的投入到其中，才能让非油品销售稳步提高。

最后，应调节好自己的心态，做到热情、周到、细致的服务。加油站属于服务行业，每天碰到的顾客行行色色，碰到麻烦的客户难免会受到顾客的百般刁难，如果没有好的心态的话，会影响到对下一位顾客的心情，因此，我们每天在上班时，应调到好自己的心态，做到耐心、细致、规范化的服务。碰到麻烦的顾客，我们应及时与客户沟通，做到心平气如，语言平和，不应做动作较大的肢体动作，以免产生不必要的肢体魔擦，产生不必要的误会。

总的来说，服务质量的提升包括：服务结合实际标准化、人性化、规范化。服务的语言应到礼貌用语、语气平和，必要时也可以使用通俗语言，这样能够使顾客比较方便和容易接受。服务的心态，好的心态是每天工作的开始，如果没有好的心态，有可能会对顾客恶语相加，这样无疑是损坏中石化形象，因此，我们应在工作中学会调节自己的心态，做到心平气和，只有这样才能让服务做到热情、细致、周到。才能在服务质量上有所提高。

以上是通过这次大讨论上学习到的一些心得体会，如有不足之处还望各位领导及同事提出意见和建议。

**强化服务意识工作总结范文6**

时间总是在忙忙碌碌中过去了。但在4s店我学到了很多，也懂得了很多，下面把自己工作、学习情况在一个总结，不当之处请批评指正。xxxx年04月我入新乡店，在汽车售后任职，在各位领导关怀指导、在周围同志关心帮助下，思想、工作取得较大进步。回顾入职来的工作情况，主要有以下几方面的收获和体会：

本学期以来，我校认真贯彻各级教育工作会议精神，切实减轻学生课业负担，努力实现“三个还给”（把时间还给孩子、把健康还给孩子、把能力还给孩子），积极探索精细化管理新路子，抓得严、抓得精，抓得实。课后服务工作也开展得如火如荼，各个社团也如雨后春笋般破土而出，并且初现成果，丰富了学生的学校生活，让他们的童年更具色彩。

**强化服务意识工作总结范文7**

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。

**强化服务意识工作总结范文8**

20xx年是我自己挑战的一年，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忙，通过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，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、悲哀的.，有成功的、开心的，但是那不重要了，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，我一向在想我是哪错了，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，我一向坚持以身作则，所以我的班组十分团结。

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、不明白为他人换位思考，做这天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改善、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年又是以这天作为一个起点，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！

**强化服务意识工作总结范文9**

无论是双减还是五项管理政策，都离不开家长们的关注与支持，为取得家长的理解与帮助，我校及时利用“致家长一封信”“问卷调查”“线上家长会”“美篇”等方式与家长做积极的沟通，充分征集家长合理的建议，家校共育，形成合力，使得“手机、睡眠、作业、课外读物、体质健康与课后服务”工作得以正常、有序、有效的落实与开展。

双减与五项管理是惠及民生的好政策，虽然万事开头难，但我校会竭尽全力把工作落实落细，努力让学生快乐学习，健康成长！

餐厅的服务工作，到了年底了，回头看这一年，来到餐厅也是有将近一年了，作为服务员，开始我觉得工作应该是简单轻松的，但是真的做下来，却是学到了很多，也是明白做好一名服务员其实并不是那么的轻松，也是带给了我很多的成长，一年了，忙碌的工作也是要结束了，回头看，收获也是很多，在此也是总结下。

服务中态度必须要好，我们餐厅也是属于比较高档的餐厅，而服务员的工作也是和之前我所想的有很大的差别，虽然日常的工作是一样的，但是对于我们的要求确实格外的严格而这也是我们接待的客户都是比较高端的，也是有很多的外国人，如果自己没有能力也是很难去做好服务员这么基础的工作。刚让我来做服务员开始我也是不服气，但是培训还没结束我就知道，自己要做好，都可能能力上还有很多的欠缺，所以我也是积极的去学，去向同事们请教，同时也是通过和其他同事的交流，知道我们的服务工作，要熟悉餐厅的菜式，必要的.礼仪，懂得用外语和他人去沟通，甚至对于所在国家有一些习俗也是要有基础的了解，而优秀的服务员可以说要懂得很多。

进入工作以后，我也是渐渐的跟着同事，然后再自己独立做事，这段日子里，我也是成长很快，也是没有了以前的想法，不会觉得服务员就是基础，低端的工作，而是需要去熟悉了解很多才行的。刚开始我也是没有机会接触外宾，更多是跟着同事慢慢的熟悉，然后同事再跟着我，也是看我的表现，是否进步，是否可以独立的做好服务员的工作，和普通的餐厅相比，要求严格很多，也是有很多的方面是要去考虑到的，我们不能得罪客户，更是不能甩脸色，或者说不干就不干了，其实也是没有多少人愿意离开，这儿的薪水不错，而且能学到那么多，即使岗位只是个服务员，但是接触的人不一样。了解的方面也是很不相同的，而在此我也是收获很大，感受到做好这份工作的不易，但也是坚持了下来，得到肯定，甚至一些客户也是会固定的要我来服务。

一年的时间，我有很多的成长，但也是看到还有很多提升的空间，要继续的做好，虽然这个岗位在餐厅来说基础，但是成长的空间也是最大的，重要的是自己要肯努力，我也是相信今后能做得更出色，得到更多客户的认可。

**强化服务意识工作总结范文10**

20\_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

为推进后勤工作精细化管理，进一步提升服务质量和管理水平，后勤管理处研究决定，在20xx年开展“规范管理年”、20xx年开展“规章制度落实年”等活动的基础上，于20xx年开展“服务质量提升年”活动。为确保活动实效，结合工作实际，特制订本方案。

**强化服务意识工作总结范文11**

部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。、有时没按相关标准操作。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，祝愿我们餐厅生意兴隆、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！

我是x年8月从市长电话中心到市行政便民中心办公室主持工作的。一年多来，在市行政便民服务中心党组的正确领导下，在各科室和各窗口同志们的大力支持协作下，认真履行工作职责，努力做好本职工作，较好地完成了x年工作目标，现将一年来主要工作总结如下：

一、深入学习，不断提高政治理论和业务水平

x年，我积极参与中心组织开展的深入学习实践科学发展观等学习教育活动，认真学习党的xx大和xx届三中、四中全会精神，学习党的最新理论，学习有关政策法规和业务知识，不断提升自身综合素质和工作能力。特别是到办公室工作以来，我结合工作实际和工作职责，本着缺什么补什么的原则，边学习边熟悉工作，把学习贯穿工作始终，坚持带着问题学，开动脑筋学，努力向书本学、向领导和同事学，力求学以致用，推动工作。通过学习提高了自身综合素质和分析处理问题的能力。

二、x年所做的主要工作

x年，根据工作分工和自身承担的任务，主要做了以下几项工作：

2、认真做好办公室文字材料的起草、修订和审核把关工作。由办公室负责的文秘工作，x年起草制发中心行政文件49个，党组文件23个;编发行政便民服务工作通报5期，行政便民信息20期40多条，以及各种工作总结、汇报提纲、工作反映、考察报告、领导讲话、领导署名文章、会议交流材料、通知、信函等文字材料60多篇，总计40多万字，及时总结反映了中心各个阶段的主要工作。并有多篇文稿被省、市政府信息采用。同时，认真做好上级机关和兄弟单位的来文、来电、来函的处理和拟办工作，全年共处理各类来文1100多件，保证了机关政令畅通和工作的高效运转。

3、精心筹备和组织好各类会务工作。x年，中心先后组织召开了各类座谈会、征求意见会、工作通报会、总结表彰会、主任办公会、党组会议以及行政便民服务工作总结会、推进会、部署会、检查考核会等大小会议50多个，对这些事关中心形象和发展的大事，办公室都坚持做到会前精心筹备、会上全程服务、会后抓好落实，保证了会议的胜利召开和工作的顺利推进。

4、积极做好后勤保障和精神文明创建工作，为中心工作营造良好氛围。x年，办公室认真落实优先保障窗口福利待遇、优先保障窗口工作正常运转的工作原则，坚持科学理财，节能降耗，严格管理，在财政部门取消各种补贴后，积极做工作想办法，协调各方支持中心工作，全额解决了窗口人员的服装费，按月兑现了窗口劳保用品和生日蛋糕，如期改造了供暖系统，购置了大量办公用品，为中心各项工作高效运转提供了坚强保障。

特别是在创建和保持省级文明单位工作中，办公室同志全身心投入，从最基础工作做起，整档案、抓环境、清理卫生死角、开辟文体活动场所、协调上下关系，在中心全体工作人员的共同参与努力下，连续两年顺利通过了省级文明单位复查验收。创建活动的开展，使中心办公条件不断得到改善，中心文化建设日益丰富多彩，增强了中心凝聚力和向心力。

5、全力筹建中心食堂，解决工作人员中午就餐问题。根据主任办公会议决定，办公室承担了筹建食堂的工作任务。为办好食堂，我做了大量工作：一是广泛深入调查了解了其他

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！