# 最新城市医生到基层服务个人工作总结 服务工作总结个人心得体会(优秀18篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2025-03-30

*总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。城市医生到基层服务个人工作总结篇一服务工作...*

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇一**

服务工作是一项关乎与人沟通、协助解决问题以及满足顾客需求的工作。在我的服务工作实践中，有许多经历和心得体会，让我更加深刻地认识到了服务的重要性。在这篇文章中，我将分享我对服务工作的个人心得体会，希望能够给读者们带来一些启发。

首先，我深刻认识到服务工作的核心是与人沟通。无论在何种服务场景下，沟通都是至关重要的。在我的工作中，我意识到了真诚与耐心的重要性。只有真正去倾听顾客的需求，才能更好地为他们提供满意的服务。我学会了主动与顾客交流，了解他们的需求，并且通过清晰明了的语言表达，使得沟通更加顺畅和高效。通过与人沟通的经验，我也渐渐学会了态度平和地面对顾客的投诉和问题，从而更好地解决各类问题。

其次，服务工作需要细致入微地关注细节。服务的效果通常体现在服务过程中的一些细枝末节上。我相信“魔鬼在细节”的观念。在日常工作中，我注重观察细节，比如顾客的非言语反馈、微笑以及眼神的变化等，这些微小的变化往往是对服务质量的重要反馈。同时，我也会提前预留一些想象不到的服务需求，比如备货，展示更多产品的选项等，这样能够更好地满足顾客的期望。

此外，积极主动是我在服务工作中收获的重要品质。作为一名服务人员，不能等待顾客的指示，而是要有自己提出建议和解决方案的勇气。我会根据顾客的需求和喜好，主动推荐一些相关的产品或服务，并向顾客解释它们的优势和适用范围。当然，我也会在顾客提出问题或疑虑时，主动寻找解决方案，确保顾客能够得到最好的服务。

另外，我在服务工作中体会到了团队合作的重要性。时常有一些复杂的问题需要协调解决，而这往往需要跨部门的合作。在团队合作中，我学会了倾听，团结和互助。我发现，互相帮助和分享工作中的经验，能够更快地解决问题，提高工作效率。而团队的成功也来源于每个成员的努力和奉献。

最后，我相信持续学习和自我提升对于服务工作至关重要。服务行业总是不断进步和变化的，我们需要不断学习和掌握新的技能，以适应日益增长的顾客需求。我会关注行业动态，参加相关培训和会议，以更新自己的知识和技能。通过持续学习，不仅可以更好地为顾客提供服务，还能够提升自己的职业竞争力。

在总结个人心得体会中，我意识到了服务工作的重要性，并且通过与人沟通、关注细节、积极主动、团队合作和持续学习等方面的实践，在服务工作中逐渐成长与进步。希望我能够继续秉承这些原则，为顾客提供更好的服务。同时，我也鼓励更多的人加入到服务工作中来，共同传递和分享服务的力量。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇二**

从20年x月到市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作。

20年x月因公司工作安排，将我从卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责。

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校11周年校庆、第xx届教育教学科技成果展、20年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了35多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获。

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

(二)、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)、只有坚持原则落实制度。

(四)、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇三**

入住率始终持续在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。

一、尊重领导，听从指挥。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁;对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇四**

春回大地、春风送暖，伴着“优质服务月”的春风，集团各单位开展了一项又一项实实在在的服务活动，做了一件又一件与广大师生的工作、学习和生活密切相关的具体事情。我们的目的是想通过这次活动激发全体员工的工作热情和工作的主动性、积极性，增强其责任心、责任感和服务意识，促进各单位的工作，以此来推动集团的整体工作上台阶、上水平。从广大师生对活动情况的反映来看，“优质服务月”活动取得了可喜的成绩，实现了以优质服务月活动为新的起点，全面提升后勤服务质量的预期目标。

优质服务月活动开始之初，集团专门召开了动员会，号召各单位要大张旗鼓地进行宣传和充分的发动，确定“为广大师生服务是我们的责任，广大师生的满意是我们的目标”为这次活动的口号，并对活动作了具体的安排，要求各单位要结合实际，通过这次活动制定和完善各项规章制度、岗位职责，建立起规范化的工作规程，努力把后勤的服务质量和服务水平提高到一个新的高度。

各单位按照集团的要求结合本单位的实际，积极主动地开展了一系列活动

做了大量的工作：

行政部在“优质服务月”中做了许多工作，简要如下：

为加大宣传力度，办公室做了条幅，悬挂在校园主要道路上，使大家了解到后勤集团“优质服务月”已经全面开展。设置24小时服务监督投诉电话7208259，听取来自各方面的意见和建议，对于群众反映的问题，及时通知有关部门并责成解决。与宣传部携手共同搞好宣传报道，公寓召开宿舍助管员培训会，饮食中心召开学生座谈会，维修中心在图书馆、新教学楼搞维修，热力中心为大家做健身器材，职工医院为老干部体检等各中心重大活动，办公室人员和宣传部人员都到现场记录并拍照。办公室将各中心在服务月开展工作情况作了简单汇总并交宣传部，目前已在校园网上做了宣传报道。在近期的《后勤简讯》上，对各中心的工作情况也做了宣传报道。

我院交换机改造后，全部办公、住宅电话变为直拨方式，总机室的2位机务员同志加班加点，为教职工调试电话、确定号码。在那段时间，他们常常工作到晚上10点多钟，为满足广大教职工住宅、办公新增电话的需求，目前总机室的同志正在加紧更换电缆。由于原来的四位电话号码变为七位号码，给大家内外联系带来很大为便，这无形中增加了机务员的工作量，他们总是不厌其烦地给校内、校外用户转达新号码。办公室配合总机室及时地将办公、住宅电话号码打印装订成册并发放给各部门及住户。

收发室在优质服务月中，服务态度大为改观，他们以饱满的热情、真诚的服务为广大师生收寄邮件、包裹、发放报纸、杂志，得到了大家的认可。

1、主要开展了微笑服务，并对老弱病残者上门收费；

2、对水电表及线路有问题的住户，进行了多次复查，并及时反馈到维修中心；

3、为老年教职工配置了老花镜等。

1、到维修中心、学生公寓调查了解所够材料的使用情况，解决具体存在的问题；

2、配合各单位的具体活动，积极做好材料的供应：

（1）为总机改造供应电缆；

（2）为主楼前安装舞台灯供应材料；

（3）为热力中心做健身器材供应材料；

（4）为维修中心供应开关、灯泡、灯管、镇流器、灯架等；

（5）为迎校庆做主楼、教学楼、图书馆的轮廓灯方案等。

1、在食堂悬挂宣传横幅二副；

2、召开由学生代表参加的伙食工作座谈会；

3、实行流动售饭车售饭；

4、去邯郸建工学院和衡水师专参观学习；

5、与学生一起彻底擦洗食堂门窗。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇五**

树立产品服务形象，提高售后服务技能水平，将自己售后服务能力提高到一个新的高度和水平。

根据公司整体规划中对经营目标的要求，售后服务工作目标量化如下：

1、保修期内客户回访率为90%。

2、服务满意率80%以上。

3、保修内服务及时率为80%以上。

4、所有新设备交接后，培训达标率90%。

5、积极做好各种设备配件储配工作，建立售后服务部自己独立的配件仓库，而不能与生产部门的仓库零件混在一起。

6、掌握公司新产品性能，做好各类设备的技术资料准备工作，以便在下发到客户过程中，对客户进行培训的同时让客户有一个对新产品的认识和了解。

7、学习和掌握公司新产品的性能和技术要求，以便更好的培训客户。

三、具体实施方案及工作重点。

1、建立所有产品档案的要求，售后服务在服务过程中记载出厂产品的运行情况、质量和服务状况等记录资料要及时整理，归入出厂产品档案。

2、建立产品的详细配置及服务条款，出厂日期、编号、主要配置及客户单位、名称、联系人、电话。

3、及时跟踪、反馈我公司出厂的所有设备运行情况，质量和服务状况。

4、持续对我公司产品的改进提出建议和要求。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇六**

转眼间xx年上半年即将过去。回顾这半年来的工作，我在公司领导的带领下、各位同事的协助下、各部门之间的配合下，严格要求自己，按照公司的制度要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况进行总结，售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台，售后服务的优劣直接关系到公司的形象和根本利益。下面是本人对上半年售后服务做下总结。

1.发货：这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般发货至客户或代理商指定的地点，这时没有服务工程师乘车同往。务必要提前与客户或代理商联系，确认联系人和联系方式，，商量如何接货，以确保在这期间客户或代理商做好调整时间接货。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点。

2.现场交货，货到客户或代理商后，公司应安排工程师或售后服务人员前往与客户或代理商法人及其技术负责人，一同对设备进行检查，是否在运输过程中对设备外表有所损坏及到货数量的清点，同时对设备进行调试与安装，做好客户或代理商与公司之间的服务对接工作，以明确我公司对客户或代理商在服务方面的具体要求。

1.对客户的培训，新设备定期要对客户进行培训，以便让客户在第一时间对掌握公司设备的操作与技术具体要求。

2.设备问题处理，保修期外产品原则上小问题要求客户以自己的力量来解决，确实有重大问题的，需要公司派人来解决的，可以派人前往(但需要收起工本费，注：根据每个区域的消费水平收费，比如：北京，上海，广州，等地的消费偏高)，对于保修期内的维修换件的须有相关的照片及故障报告单。

3.设备的保养要求客户对销售的设备，须按照说明书规定来进行保养，并有相关的保养资料及照片。

不定期给客户打电话，询问设备使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

树立产品服务形象，提高售后服务技能水平，将自己售后服务能力提高到一个新的高度和水平。

根据公司整体规划中对经营目标的要求，售后服务工作目标量化如下：

1、保修期内客户回访率为90%。

2、服务满意率80%以上。

3、保修内服务及时率为80%以上。

4、所有新设备交接后，培训达标率90%。

5、积极做好各种设备配件储配工作，建立售后服务部自己独立的配件仓库，而不能与生产部门的仓库零件混在一起。

6、掌握公司新产品性能，做好各类设备的技术资料准备工作，以便在下发到客户过程中，对客户进行培训的同时让客户有一个对新产品的认识和了解。

7、学习和掌握公司新产品的性能和技术要求，以便更好的培训客户。

1、建立所有产品档案的要求，售后服务在服务过程中记载出厂产品的运行情况、质量和服务状况等记录资料要及时整理，归入出厂产品档案。

2、建立产品的详细配置及服务条款，出厂日期、编号、主要配置及客户单位、名称、联系人、电话。

3、及时跟踪、反馈我公司出厂的所有设备运行情况，质量和服务状况。

4、持续对我公司产品的改进提出建议和要求。

5、每个月要对保修期内、保修期外产品维修服务进行统计、分析、便于为公司完善产品和改进产品提供有效数据。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇七**

20xx年优质护理服务年终总结一xx年5月我病区作为医院的重点科室，率先参加了的活动“优质护理示范”病房，6月护士长向全科护士发出了开展“优质护理服务”活动倡议书并制订了切实可行的实施方案。全体护理人员迅速行动起来，一方面护理部组织护士长及护理骨干参观学习东方医院“优质护理示范”病房，另一方面护士长组织科室认真学习《优质护理服务质量标准》，对照标准找差距，看不足，根据标准定任务，再将任务分配到个人，充分调动全科护士的用心性。在院领导的大力支持和护理部主任的精心指导下，“优质护理服务”活动于7月1日正式启动，至今已有3个月。在3个月的时间里，本病区取得了可喜的成绩。

一、优质护理工作井然有序。

活动开展以来，我科大力倡导细节服务，护理工作呈现出崭新面貌，护理工作更加细致，更加贴近病人。肛肠科定编床位为38张床位，开放41张床位，3个月床位使用率占100%。为了支持“优质护理服务”活动，护理部为我病区新增派护士8名，活动期间科室共有16名护理人员，使床护比1：0.4。为了为患者带给全程优质护理服务，我科将护理人员分为2个职责组，每个职责组的组长为高年资护师，并配有护士。根据我的特点，实行小组职责制，且弹性排班，保证每班至少有两名护理人员在班全程服务，每一天在对晨晚间护理，肛肠术后病人伤口熏洗、生活照料上又增加了人力。各班岗位职责明确，职责组长对患者住院期间各个阶段进行评估，根据病人的病情、自理潜力及心理需要对患者进行针对性地心理疏导及健康教育，并督促职责护士对各项护理工作的执行状况。

二、护理资料多样化。

3个月来我科护理人员透过各项学习和培训，统一思想，提高认识，有效地提升了护理服务质量。职责组长定期对低年资护士进行基础护理、护理常规、健康教育等护理知识和技术的强化训练。基础护理工作明显比活动前更到位、更精细、更贴切。按照《优质护理服务质量标准》，肛肠科加强了各项基础护理，如：为所有病人打好开水、为术后病人协助进水、喂饭、洗漱、入厕、活动、护送检查等;加强了与病人和家属的沟通，对病人从入院到出院各时期、各环节进行健康指导，包括疾病知识、简单治疗过程、各种检查目的、各种功能训练以及饮食与活动的好处等等，使基础护理的内涵到达进一步提升。落实了病房全面巡视，及时满足病人的所需，解决病人存在的各种问题;加强了护理安全工作，对手术病人以及病房潜在的安全隐患进行标识、张贴、口头宣传、交待各种注意事项，从而防范了护理意外差错的发生，及医疗纠纷的发生，保障护理安全，提高了护理质量。

三、护患关系和谐。

短短3个月来，在院部、护理部精心指导下，经过全体护士不懈努力及护理部主任的精心指导，优质护理服务工作取得了显著成效。我科护理人员的服务意识明显增强，基础护理质量不断提高，表扬信从上半年20封上升至80封，入院及出院病人满意度逐月提高，从患者的反馈意见中，对护士的主动服务意识和关心照顾表示满意，有的患者甚至说：“亲生儿女又如何!”

四、存在问题与推荐。

在方案实施过程中我们发现，病房护士的整体年龄偏低，他们本质上喜欢做技术操作性强的工作，虽没有直接表示不原意作基础护理，然而，一旦遇到个别患者或家属语言或者行为使护士受到心理伤害时，他们就难以应对。护士的辛勤工作使患者的利益化。同时也向社会传递着和谐的音符，但他们也需要心理支持和社会认同。作为护理管理者要让护士在带给其语言沟通潜力，使患者从心理上理解和尊重护士，让患者及家属真正感受到护士在帮忙患者康复中发挥了重要的作用。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇八**

截止9月末，我行在辖内x个网点共布放自助取款机x台、存取款一体机x台；布放pos机x台，其他机具x台，其中：助农取款服务机具x台，自助机具到村覆盖率x%，累计办理查询、存取款及转账业务x余万笔。全行累计发行福祥卡x万张，拓展手机银行用户x户，网上银行用户x户，累计办理各项查询、转账、缴费业务x余万笔。累计代理发放各项涉农补贴x万笔、金额x万元。

（一）领导重视，统筹安排作为服务农村金融的主力军，xx银行坚持“改制不改向、更名不改姓”，始终坚持立足农村、支持农业、服务农业的“三农”服务理念，董事会下设成立了专门的三农发展规划委员会，统筹安排农村金融服务工作。

（二）开展宣传，稳步推进近年来，我行先后开展了送金融知识下乡宣传活动x场、手机银行业务推广宣传x次、金融知识进校园专题活动x次；举办了“xx杯”xx比赛、xx走进x银行、xxx有礼助学活动等宣传x场；在x个营业网点布放宣传展台x份、业务宣传资料x余份，对辖内基础金融服务进行了广泛宣传和推广。

（三）合理规划，拓展服务年初，我行就对辖内布放自助设备及自助机具进行了合理规划，对金融服务空白区域及部分农村网点布放自助机具情况进行了摸底统计。截止9月末，我行在xx社区、xx园区增设自助银行x个，计划布放自助存取款机具x台，在各近郊农村网点增加在行式自助取款机x台，可为辖内x万余户农户提供方便快捷的金融服务。

（一）农村基础金融服务仍有空白区域。农村基础金融服务是一项综合性的工作，涉及到多方面要规划、推动、落实。目前我行辖内仍有xx、xx、xx乡镇未设立营业网点。

（二）业务宣传力度有待进一步加强。作为全市网点最多的金融机构，我行在业务宣传上做了大量工作，但仍有部分村组未覆盖到，今后我行将进一步加强进村入户的业务宣传。

（三）普惠金融服务能力有待进一步提升。

改制后的x银行，开展普惠金融的责任更大，我行在辖内推行了x卡、手机银行等新业务新产品，在此基础上，将推出xx、xx等产品，进一步丰富金融产品服务普惠金融。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇九**

本人20xx年9月在\*\*县气象局参加工作，20xx-202\_年一直从事地面测报业务工作，20xx年从事气象预报服务工作。在参加工作的9年时间里，我尽心尽力的完成本职工作，严格遵守各项业务规章制度，遵守职业纪律和职业道德。热爱气象本职工作，团结同事，关心集体，积极参加单位组织的各项集体活动。我能够始终如一地坚决拥护党的基本路线，遵守国家政策法规，努力学习各项业务知识和先进技术，苦练业务基本功，从而熟练地掌握了测报业务工作中的各项技术，有较丰富的工作经验，能在复杂情况下独立、无误的完成各项工作任务。

在最近三年年度考核中，年度考核成绩均合格。此外，为了更好地提高工作业务能力，在20001年参加本科成人高考，于次年在\*\*信息工程学院授站气象大气科学专业学习四年，现在毕业。为适应气象行业业务工作现代化的新要求，我积极响应州省气象局“121”计划的号召，加强了对计算机知识的学习，通过培训和自学，现已具备一定的计算机软、硬件知识，能够熟练的操作使用和维修电脑，为业务工作的顺利开展打下了坚实的基础。

展望未来，任重而道远，我一定会继续做好本职工作，同时要加强学习，不断提高自己的思想道德修养和理论技术水平，为全州\*\*事业的长远发展作出应有的贡献。初步达到了申报工程师的资格条件，敬请组织审查。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇十**

本人x，男，汉族，中共党员，x年11月出生，毕业于大学，本科学历。x年x月录用为中心工作人员,从事xxxx工作。工作中始终坚持勤奋学习、积极进取，努力提高自我，认真完成各项工作任务，履行好岗位职责，下面我将一年的工作情况总结如下。

我始终把思想政治学习放在首位，努力提高政治素质，坚持思想理论学习。认真学习中央、省、市、县相关文件精神，加强对农村法律法规、农业政策及有关农业技术知识的学习，通过不断学习，政治理论修养和业务知识有了很大的提高。

（一）乡党政办工作。按照乡党委政府安排，我首先在党政办工作，在此期间我主要做好党政网文件的收发处理，搞好后勤服务，完成领导交办的其他事项；第十八届人大换届工作，作为联村干部和乡换届选举联络员，指导和协助顺利完成乡人大代表选举；在工作中我不断了解基本情况，如乡域面积、域内人口、社会经济情况、10个村村情等，为今后更好地开展工作打下基础。

（二）精准扶贫工作。主动学习精准扶贫的相关政策，吃透政策精神，积极开展精准扶贫工作，对精准贫困户做好政策宣传解释工作。一是做好精准扶贫易地搬迁工作，二是完成扶贫资料收集和完善各种表册，及时上报信息和录入扶贫信息等工作。

（三）农技服务中心工作。主动到学习了解农机补贴的相关政策，收集农户农机补贴的资料并录入系统；按照县统计局安排部署，搞好全国第三次农业普查前期基础工作，做好宣传、拟定目标责任书、发放农业普查资料等工作。

（四）10月工作。分到办公室，主要负责日报及简报信息撰写报送、公文收发处理、会务保障等工作；完成领导交办的其他工作，做好各科室间的协调工作；认真学习领会政策、法规。

在工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，时刻以合格党员的标准来规范自身言行，以饱满的热情投入到工作之中，立足本职，扎实工作。在生活中，始终坚持谦虚、朴实的生活作风，摆正自身位置，尊重领导，正确处理好与领导、同事之间的关系，得到领导和同事的一致认可。

虽然在工作上我取得了一定的\'进步和成绩，但还存在一些问题和不足：一是政治理论基础还不扎实，理论指导实践还有欠缺；二是业务知识不够全面，工作方式不够成熟；三是政策法规理解不够深入透彻。

在今后的工作中，我要进一步端正自己的思想和观念，摆正自己的位置，以党员的标准严格要求自己和约束自己；我要努力做到戒骄戒躁，坚定政治信念，加强理论学习，积累经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，在实践中磨练自己；我要加强政策法规文件的学习，吃透文件精神内涵，提高综合业务能力。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇十一**

有人说青春是一壶刚沏好的花茶，香味略淡却绵延悠长；有人说青春是一首自编的歌，不成曲调却真实自然。扬州电信网络监控中心的徐小杨说：“青春是一个火种，要全力释放它的光和热，照亮整个人生。”

10000号客户服务中心是中国电信在激励的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

xx年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上,每天除了记编码还是记编码,读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的,我每天在电脑前一坐就是四五个小时,有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人,在连续几次的测试中,我都取得了较好的成绩,并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的东西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程，凭着自己认真的学习态度和对知识的积累,终于在xx年3月份，我成为一名10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带,这些经历让我积累了很多经验,使得我在接到用户反映电话或宽带问题时,能够很快地判断出问题的症结之所在,大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

10000号作为电信企业一个与客户不见面的服务窗口的性质，决定了我们的语音、语调运用的好坏将直接影响到与客户的沟通和表达。为此，我通过网上大学和其他渠道，不断来提高自己语音表达能力和沟通能力，并把它们应用到服务的过程中去。人人都说，微笑着的声音是最甜美、最有感染力的。所以在服务工作中，我都努力做到这一点，让客户在被我服务的过程中得到体贴、关心和快乐。在工作中我始终谨记对待用户要做到态度和蔼、语气亲切、耐心体贴、服务到位，并且时刻保持良好的心态，决不把自己的情绪带到工作中去。不过人都是感性的，在平时的工作中，难免会遇到一些难缠的用户，有些甚至会口出污语，他们的态度会给我们的情绪带来波动。每次遇到这样的客户，我都会暂停几分钟，深呼吸几下，对着镜子看到自己最美丽的微笑时，我的心情也就会平静下来，继续面对新的客户，而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力，我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。

在5月份的新平台割接中，我整月没有休息一天，每天除了上班外，还要利用空余时间了解工程进度，新平台的各项功能如何使用等，以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

在8月份的10000号的改革中，我被选项为专家坐席。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇十二**

10年在老板的关心和集团公司领导的大力支持下，骏马“蓝色快车”经历了最初的成长磨合期，克服了其中种种困难，逐渐丰富其腾飞的双翼。09年根据集团策划书、责任书以及服务运行体系的要求，“蓝色快车”以基地服务中心为枢纽，辐射东北、xxxx、华北、华东、西北、西南六个服务部，并通过服务指令的执行及用户投诉的受理，开展售后服务工作。“蓝色快车”将以服务北京会议老板所要求以及神风战役会议精神为运行轨道，在集团的引领下有条不紊的前进着，现将09年1、2月份服务工作动态，作如下汇报。

服务公司现有人员29人，服务车辆9台。其中服务总部4人，华东服务6人、服务车辆2台，xxxx服务5人、服务车辆3台，东北服务9人，服务车辆2台，华北服务2人、服务车辆1台。西北服务2人，西南服务1人。服务公司于1月北京会议集中认真学习了集团制造、服务运行体系，并于2月份组织各分部服务人员学习服务体系并按照体系要求，签订售后服务责任书，区域服务保证书，各服务分部现仪器、工具配备齐全，并由专人负责。服务总部计划从3月份开始以华北大港为首站，展开各区域用户及服务人员集中培训。

09年集团服务运行体系出台十项服务特别管理制度，从服务人员资格、服务安全、绩效考核等各方面对服务工作开展管理考核。09年服务中心严格按照服务特别管理制度对各服务分部日常工作进行考核管理，2月份服务中心对所有技术服务人员按照集团要求进行岗位考核评估，评定高级工2人，中级工13人，初级工1人。产品接收、验收、调试、应急服务、巡检等服务工作，各服务分部经理按照相应管理制度以及安全管理制度严格管理、以日报形式上报服务中服务中心严格按照绩效考核给予评定加分，以服务日报形式上报集团。激发服务人员工作热情并从中发现问题更好的促进服务体系的\'运行。服务公司1、2月考核动态见下表。服务中心1、2月累计上交日报59份，周报9份，月报2份。

09年服务公司配件管理按照集团规定从配件申报、更换、使用及确认严格把关。出现质保期内配件损坏，尽量为用户维修或与厂家联系更换减少配件更换数量。截止到09年02月27日，服务中心接受处理配件申请单30份，质保期内配件更换41件、其中东北区域10件、华北区域3件、华东区域20件、西北区域7件、西南区域1件，累计成本金额约为：13280。6元。质保期外配件合计38件累计成本金额约为：10185元。

东北服务部09年1月与大庆采气分公司继续签订维保合同，合同金额36.5万，合同期限为1年。另外，华东服务区域09年1、2月份上交服务中心保期外配件更换协议5份，目前正在供应部结合制定配件收款价位，预计每半年结款1次。

09年初始服务公司的工作以工作令的落实为核心，核查全部销售的履行动态。销售合同总数147个，已挂合同108个，不挂帐3个，未挂帐36个，截止到2月27日，产品已出厂合同137个，未出厂合同10个。制造公司出厂设备19台，服务公司到货验收19台。其中辽河油田2台600j、延长管道公司2台1。4t锅炉出厂缺少检验报告等相关资料，已提交管理部与质检部门处理。

截止到2月27日，服务指令267项，执行率100％。这其中包括接收各区域与用户服务申请单共计37份，下达服务执行单（代回执）37份，接收回执30份。各服务分部按照服务公司管理制度以及安全管理制度、开展产品接收、验收、调试、应急服务、产品组装、产品维修等服务工作，做到工作完成，服务报告认证填写，及时回传服务中心，1、2月份服务公司回收服务报告累计267份，顾客满意度调查表14份。为公司掌握产品质量、服务质量提供了基础。

09年1、2月份服务公司主要应急维修工作如下，xxxx区域：吐哈油田三唐湖采油厂分离器处理不合格调试，塔里木油田牙哈装车北站2300kw加热炉渗漏事故处理，目前仍在处理中。东北区域：吉林扶余采油厂3000j，盘管清洗完成，以及采气分公司维保合同的履行。华东区域：中原油田采五庆祖中转站盘管渗漏指导维修完成、采油一厂文一联1600j故障处理。华北区域：北京奥体中心能源处gl07—01锅炉，烟道固定故障排除。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇十三**

餐饮业近些年高速增长，服务员需求不断增加，服务员离职率高，服务员的管理逐渐引起餐饮企业管理者重视。餐饮企业服务员具有较高情绪负荷，今天本站小编给大家带来了服务员。

希望能够帮助到大家。

客房部作为宾馆主要业务和形象部门，20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。20xx年，客房部完成了如下工作：

一、经济指标完成情况及一些数字的汇报：

20xx年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元，其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入1465元.客赔收入5346元.干洗衣物(外洗)67件.纯收入227元，水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件，收入1239元.给餐厅拨出早餐费用15.8万元.软片洗涤费用49517.9元.以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房20xx上半年出租房间数14610间次，平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的53.5%.长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的41.3%.(其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，(5月11日开始入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9.4%，(1—4月，6月26号又回来)，洛阳石化440间，(1—5月份)占出租房数的3%，天港1810间，占出租房数的12.4%，房信1810间，占出租房数的12.4%)，天房投资180间次，占出租房数的1.2%，(6月一日开始)，中储油262间次，占出租房数的1.8%，(6月8日开始入住)，中石化51间次，(1月、4、5、6月份)占出租房数的o.34%。会议团队及其他出租间数1583间次.占出租房数的4%.会议室全年出租321场次，(其中中三楼出租41场次，第二会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次.)。

二、管理指标及其他各项工作完成情况：

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台。

岗位职责。

》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。牙膏，洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用.客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20度.空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关.从而也提高了员工的节能意识。

(5)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级好评。

(6)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7)为切实提高员工服务水平和业务能力，7月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行实际操作和训练，11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(10)在安全方面做到定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒.防止了传染病的传播.对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然.对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生.20xx年客房无一例重大安全事故发生.

(11)20xx年客房工作中存在的不足:一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二领班管理层自身劳动能力强，管理能力差.三员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成.

三、20xx年客房部工作重点安排想法如下：

(1)发扬前一阶段的成绩，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务台服务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细节上提高员工的整体服务水平。

(2)对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每天每人做退房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖励。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如一月免查房间不出现问题的给予适当奖励。

(3)在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约一定数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每天领取的小物品和做退房间数联系起来对照，进行管理。

(4)在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

(5)中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出1--2位服务员，自愿申请免查房。

(6)洛阳石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过一定数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创造更多的经济效益。

以上是对20xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导20xx年对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望20xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

时光嫣然流水年华，总想光着膀子泡在水里难得清凉的夏已古去在回忆里，金黄时段大家喜笑颜开的丰收季节秋爽也成为了定格，冬的冷酷干燥大家已经领略，正在慢慢袭来的寒意告诉我们又快过年了。

流年似水，在即将逝去的20xx年里我与等高线的全体员工肩并肩走过了不短暂的七个月时光，现将岁末年终以及最后一个月工作的汇报总结如下，不足不当之处敬请公司领导同事批评指正。

一.我的成长。

本人于今年六月六日进入公司，开始学习真人cs镭战。镭战教官是我的应聘职位，初到公司只是觉得这个项目挺好玩的，也许还因为本人刚刚从部队复员，对枪有着蛮深厚的感情，想着这回不玩真枪了再在这玩假枪吧。就这样我开始了‘镭战生涯’，其实这与我在野战部队真正的战火硝烟相比较，根本就没有可比性。不同之处还在于部队天天面对的所有场合都是严肃的，而在等高线是愉快的娱乐的商业活动项目。在我那部队从来不用你多说一句话，也不需要你有什么幽默感，真正有的只有绝对的服从和熟练的掌握你所需的一专多能。所以刚来到等高线时我依然喜欢遇到问题时自己去默默钻研解决。在这的成长我自己认为是很大的，偶尔的也会小幽默下，不再是部队领导说我的“一张不苟言笑冷酷的杀手的脸，一对忧郁怨恨的杀人的眼睛”。

我有着多年的带兵及到地方企业学校去见习和。

军训。

的经验，是部队的优秀带兵骨干，是企业及学校的优秀教员教官。也许是部队铁血的纪律铸就了我们不会面带微笑不会幽默调侃，但是在等高线要带队伍以及我们的生活要多姿多彩，就需要灿烂的面容和风趣语言组织性，我想这就是我的进步，因为我逐渐做到了这一点。这也充分表明我和我的部队真的是‘落伍’了。

在我接手镭战这一块的所有事情之后，一面认真的学习施强的带队风格语言组织，一面还加紧研究解决镭战装备的故障排除维修保养，可以说接手装备问题是很多的，但是我从来没有提出来过，是因为我把它当作是我的本职，是我的职责所在，再在向高总汇报只是让高总亲历亲为这不是一个公司老总应该处理的事情。身为部署这点必须做到。在公司内部所有人相处的蛮融洽这点我很喜欢，这也是我可以在这多做一阵子不计较干多少得多少的原因之一。其实一个人的能力以及可以做的远远不止这些。可以很肯定的说镭战交到我手上之后没有让公司其他人费过一点心，我是一站式保姆式的管理。

二.我们的问题。

人无完人金无足赤，因为每个人的成长环境和经验阅历不同所以每个人都是不一样的，这使得我们在面对他人时不可能没有缺点。我们来自不同的地方，我们接受的教育不一样，我们的背景也不同，我们的性格也相互迥异。这好比我们是新的零件被重新组装在等高线这台大机器里运转，需要一定的磨合还需要适当的润滑。到等高线不久我就想往拓展上发展，因为我觉得拓展的工作比镭战轻松很多，拓展没有前期的后期的装备保障后勤保障，不像镭战活动之前之后都有很多的事情要做，而镭战所有的事情又都是我一个人在做。这样的负责有时候觉得是挺累的，但是我没有说过什么，偶尔的牢骚也是一笑而过。后来发现工作的量并不是很大，只是偶尔忙的时候会很辛苦，这样我也做起了和尚得过且过。这是我的问题是我的错，不能够持之以恒的保持着工作的热情和学习的冲劲。

我想真正说的是，如果我们等高线发展下去是不能有‘英雄’存在的，等高线除了创办人外，其实少了谁都可以转的很好非常好。世界杯足球赛事，媒体及球队与赞助商大势的宣传‘罗纳尔多’把他置顶成球队的英雄，结果那场世界杯他们输掉了。一个球队想要赢得比赛势不可挡的不应该是‘我’而是我们。等高线也一样，我们这些‘新零件’加入到机器的运转，是需要相互的协调一致努力配合。我们虽然各司其职都能把份内的工作做好，但是我还是认为我们这个集体某种程度上还是缺少一定的沟通和互动激励。

三.我的打算。

在这年终岁尾，说实话我想的更多的是今年这个年怎么过，以及过完年自己的路要怎么走。人无远虑必有近忧，但是很多时候自己往往成为行动的矮人，晚上想好千条路，晨起还是走原路。我对未来的规划目标很明确切相当渺茫。这使我不得不重新回过头拾起自己凌乱的脚步，计划着下一步的落子如何赢得全局赢得未来。

下一步的打算依然会围绕在等高线的职责所在尽心尽力，因为部队锻造了我只要你交给了我要办的事情，你就只要知道结果会很好就可以。雁过留声人过留名，我不会流芳百世但也不至于遗臭万年，当我离职时就算我什么都没有留下，但是我还是在这里留下过脚印，不管行色是匆忙还是淡定，最少我让等高线的洗手间变得干净了，我这个镭战教官似乎‘最得意的作品’就是让它焕然一新。

以上是我的20xx年年终总结，在等高线的日子里我相对觉得挺开心，也很自豪可以与各位‘同甘共苦’。最后祝愿大家在新的一年里身体健康、工作顺利、万事如意，猪年虎虎生威享大福行大运赚大钱。

20xx年即将过去，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20xx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。就这样在不知不仅觉中，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。

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。

。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇十四**

引导语：服务员是一件非常辛苦的工作，那么工作完一段时间之后，服务员要怎样写一份个人工作总结呢？接下来是小编为你带来收集整理的文章，欢迎阅读！

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的`安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

x天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客x人次，出售客房间，经济收入为x元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在09年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇十五**

一要注意同玩家的.沟通和交流。

经常同一些玩家进行一些沟通交流，了解他们对本网吧的意见和要求并加以改进，这样不仅加深了同玩家之间的交流，缩短了与玩间之间的距离，而且可以及时弥补自身的不足，增强竞争力。

二要注意同工作人员的沟通和交流。

对于大网吧来说，工作人员较多，尤其要注意同工作人员之间的沟通和交流。这些工作人员是工作在第一线的，他们得到的情报最直接最快捷，所以，在加强管理的同时，还要注意同他们进行沟通和交流，及时发现问题及时解决问题。

三要注意同网吧同行的沟通和交流。

一定不要把同行当作冤家来对待。大家都是坐在同一条船上的，要互相支持才能共同前进共同发展。有时间有机会同周边的其他网吧老板坐下来交流交流是很有好处的。通过交流，可以互相取长补短，借鉴好的经营管理经验，还可得到行业相关信息。

随着上网价格的一再下降，现在单纯地依靠上网费来赢利基本是很艰难的了，多元化的经营应该是以后网吧发展的大趋势。已经出现了网吧同书吧、咖啡吧、酒吧等的结合体，真正体现网吧休闲娱乐的特色来。大家可以结合自身的实际情况，有计划有选择地进行相应的改革，朝多元化方向发展，才能更好的长远发展。

网吧服务员在一定程度上是一个网吧的门面，所以一定要与客户保持良好的关系，同时为网吧的经营作出贡献。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇十六**

最新年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对今年的工作总结如下。

一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。细节决定成败，做好每一个工作细节，餐厅的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

在此情形下，我们深感责任重大，餐厅领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持餐厅运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，做出我们应有的贡献。

**城市医生到基层服务个人工作总结篇十七**

我是一名重庆德润家政服务有限公司的家政服务员，今年25岁，一年前有幸加入这个光荣的团队，使我走过了一段平凡而又充实的道路，使我对人生的价值观有了更深一层的了解和体会。

20xx年初，工作还没有着落，一次偶然的机会参加了家政服务工程的培训，从培训过程中我知道了什么是家政服务员，如何做好家政服务工作，以及家政服务员的发展前景等；慢慢曾经世俗的观念早已随着时代的发展、社会的进步、雇主的需求随所埋没，并以优异的成绩培训合格，取得了家政服务职业资格证书。

在一年的工作时间里，我严格要求自己，并努力做到用一颗爱心、诚心、平常心来善待雇主家里的每一个人，每一件事。工作期间，我尽量抽出时间来参加公司的家政服务提升培训，不断地累积经验，总结教训，掌握各项技能，竭尽所能为雇主提供最好的服务。在关系到雇主的家庭内部问题时，做到尽量不参与，并且保护好雇主的隐私情况，关心老人，照顾小孩，真诚的对待雇主家里的每一位成员；要做一个好的家政服务员，首先要调整好自己的心态，不仅要工作质量、服务态度，更重要的是文化修养，自身素质的提高，才能为雇主提供有头脑、有技能、有爱心的家政服务。

在工作的这段期间里，我通过自身的努力不断提高，从未收到过一起家政服务质量上的投诉与法律法规上的行政处罚，并得到了雇主与公司高度好评及认可；在这次的评选上能得到公司的推荐，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名德润家政的优秀家政服务员。

报告人：

20xx年10月7日

**城市医生到基层服务个人工作总结篇十八**

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。

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。

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。

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。

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，相信自己是最优秀的。

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。

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。

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，是在走向领先;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。

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：

1、微笑在好乐星日常经营过程中，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。

2、精通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，这对提高好乐星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。

3、准备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。

4、重视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”。

5、细腻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。

6、创造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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

7、真诚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，特别餐饮业尤为激烈。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，使好乐星立于不败之地!

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！