

服务质量提升工作总结 履约践诺工作总结 (精选8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

服务质量提升工作总结 履约践诺工作总结篇一

2021年优化营商环境工作情况总结

市商务局认真贯彻落实《xx省纪委监委优化营商环境监督行动方案》（x纪发〔2022〕1号）和《xx省优化营商环境条例》，紧密结合自身职能和商务工作实际认真贯彻落实各项规定和省市统一部署，着力优化商务系统营商环境，持续推进“放管服”改革，提高为企服务、营造文明和谐的法治社会环境。

口总额完成亿元，同比增长xx%。增幅排名全省第二位，总量和排名均超历史最好水平，预计全年完成亿元，同比增长。

——招商引资扎实推进。xx集团氢能产业基地、xx集团高端智能化除雪装备产业基地、远景集团智能风机总装基地等一批规模体量大、科技含量高项目相继落地，推进了我市重点产业的延链、补链、强链，进一步推进我市与xx等重点地区开展深度合作。

——消费引流平台迅猛发展。通过打造、借助有影响力的节庆活动吸引域外人流，以节兴商、以节聚势、以节兴市，通过成功承办首届xx文旅商务节暨第十六届xx·xx玛瑙节系列活

动，引进草莓音乐节、中国国际飞行器设计挑战赛等大型活动，吸引和邀请域外消费者来x□拉动住宿餐饮、旅游购物等消费。

——商贸市场呈现新气象。积极推动商贸企业转型升级，围绕改善购物环境、提高服务功能、提升商业品质，指导东市场、花园市场等传统农贸市场全面升级，改造后，商户数量和营业额均显著提升。促进鑫维玛瑙城和福光玛瑙战国红市场等商贸市场融入新业态，商户均逐步开通电商直播渠道，营业额大幅增长，其中xx市场每逢集中交易日线上交易额就达xxx万元，与20xx年同期相比增长约20%。

级县域电子商务进农村综合示范县全覆盖城市，并可为xx县争取国家扶持资金xxxx万元，这将为我市县域电商长远发展起到推动作用。

——开发区建设实现提格升位。今年海州工业园区□xx市煤化工产业基地成功晋升省级经济开发区并分别更名为xx海州经济开发区和xxxx经济开发区，这两个园区的晋升使我市的省级开发区达到x个，这标志着我市在实现“十四五”开发区高质量发展目标（即实现每个县区有x个省级以上开发区）的道路上又跨出了坚定的一步。

性和严肃性，立足本职工作，积极主动参与企业发展和项目建设，推进工作作风转变、提供优质服务，以高度责任感和事业心为我市优化营商环境营造良好氛围。二是完善政策措施，为投资企业提供良好环境。在全力争取上级支持，落实好优质外商投资项目相关政策的同时，积极宣传落实20xx年新出台的□xx市关于扩大对外开放促进招商引资的若干意见□□x委办发□20xx□5号）和□xx市招商引资有功人员奖励办法□□x委办发□20xx□6号），为吸引更多项目落地、促进企业发展壮大提供具有xx特色的投资环境。并且出台《2021年xx市“双招双引”工作实施方案》等一系列文件，有效地指导

了各县区有序开展招商工作。三是积极支持企业加强对外交流合作，引导企业主动抢抓市场机遇。针对xx市重点发展产业，积极对接相应的全国和区域性商会、行业协会，寻求支持和合作。利用展洽平台助力企业开拓市场。组织德尔汽车、福壹实业等超过xxx户次企业参加进博会、广交会、服贸会、中东欧国家采购对接会、跨过采购洽谈会等，不断接洽客户，帮助企业获得意向订单近亿元，拓展了国际市场，促进国内国际双循环。四是全力做好涉外管理和服务工作。重点抓好严防新冠疫情境外输入，积极服务涉外企业复工复产，加大领事保护工作宣传力度，深入县区、园区、企业开展外事政策培训服务基层活动，加强外事服务经济社会发展作用。稳妥完成xx驻xx总领事馆文化领事一行访问我市受捐学校工作，与省对外友协联合举办“感知中国·魅力xx”非洲留学生xx行活动，不断拓宽我市对外交往渠道。

服务质量提升工作总结 履约践诺工作总结篇二

俗话说：“三百六十行，行行出状元”。现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。我国古代大文学家韩愈曾说：“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们的祖

国之所以繁荣起来，和人民群众的勤奋是分不开的。

曾几何时，人们一贯的唯我独尊，使中国有了上百年的耻辱，如今，勤奋使中国一步步走向繁荣富强。国家如此，我们__也是如此，作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让__更美好！

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。

能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

服务质量提升工作总结 履约践诺工作总结篇三

没想到这次活动得到了广大社区居民的热烈响应，活动开始不到10分钟，就已经有一些大爷、大妈拿来早已准备好了自家搜集来的废旧电池，前来更换环保袋子(这还是因为孩子们前一周的广泛宣传的结果呢!他们早就印好了传单，在社区发放，其中还有我儿的哥们们的热心家长们的功劳)。这个利用更换环保袋回收废旧电池的主意是他爹想出来的，这个主意真得不错，人们看到花花绿绿的环保袋，即使忘记带来了，也都会尽量跑回家一趟，并尽可能多搜集一些前来更换。

这次活动非常成功，之所以这样说主要是已经达到了以下目的：

一、在社区广泛宣传了电池对环境的危害，使人们认识到电池不能随意丢弃，一定要有序回收。

二、通过此次活动，不仅大人们对于电池有了认识，参与活动的孩子们也都明白了其中的意义。使孩子们从小就知道回收

电池对我们环境保护的重要性。孩子们不仅将收来的废电池整理整齐，还将大家带来的塑料袋还有塑料瓶等垃圾也一并收拾利索了。

三、孩子们在此活动中收获更多。他们了解了举办一个活动的全过程，组织活动的技巧，对公众表达意愿的方法，例如，有的孩子刚开始还不敢对路上的行人开口讲话，比较胆怯，但是渐渐的，随着活动进展，孩子们越来越知道如何表达，如何宣传，如何来实施这项活动了。同时还体验到了工作的辛苦。有些孩子在活动中遇到了一些困难，比如当初规定好了2-5个废旧电池可换1个环保袋，6个以上可以换两个(当时为何这样规定呢?首先考虑到这是一项公益活动，万一有的人只有2或3节电池，那也要回收啊!我们也希望他们都能拿来。而6个以上的人如果较真，非要按照2个2个的计算的话，也可以给他3个。原来就想，大家不会为一个两个环保袋为难孩子们吧，可是就会有这样认真的，孩子们有的就疑惑了，到底该怎么办?他们都在动脑筋想办法，来解决棘手的问题。有的阿姨甚至没有电池，直接就找孩子们要环保袋去买菜用，有一个奶奶更有意思，活动快结束时只剩下两个环保袋了，她那一塑料袋电池拿来了，就跟孩子们急了，嫌弃两个环保袋少了，不依不饶，其中一个孩子很棒，直接跑回家把我们留给她的那个环保袋贡献出来给了这位奶奶，总算平息了她的怒火。

孩子们不仅增强了自信心，同时还学会一些解决问题的方法了。呵呵!社区的居民们都纷纷称赞这次活动真的办得很好，他们都知道电池对环境的危害，但就是不知道哪里回收，很多人都在期待着下次活动的来临。

通过此次活动，孩子们还一起发现了活动的缺陷，及时纠正并调整了策略，相信在未来的活动中他们一定会更加出色。

在此我想代表儿子向西城区三里河的社区居民们表示感谢!正是他们的踊跃参与才使这次活动有效地完成(本来还打算两周

的时间才能发放完毕呢!结果很多居民早就积攒了很多的废旧电池没有随意丢弃,并拿来回收还不图给的环保袋有多少)另外,还要感谢儿子的哥们们:他的小表哥,吴肥,马肥,小邳,梁子,邓航、邓卓姐弟俩,任紫燕、任杭嘉姐妹俩,以及他们的父母还有邳姥姥。有了他们的积极作为,为此次活动赋予了特殊的意义。当然,更应该感谢美国青年志愿者的基金,给我们这次机会来做这样一些有意义的事情。非常感谢!

服务质量提升工作总结 履约践诺工作总结篇四

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳,它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

几方面的服务能力。

人们在谈论时,常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究,身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时,应当恰当地使用身体语言,如运用恰当的手势、动作,与口头表达语言联袂,共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种,第一种是客人讲得非常明确的服务需求,只要有娴熟的服务技能,做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务,即应当为客人

提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

服务质量提升工作总结 履约践诺工作总结篇五

我叫□20xx年6月21号入职，担任客服专员一职，截止目前已有两个多月。在这两个多月以来，非常感谢领导对我的关心和指导，以及各位同事的帮助；使我深深感受到物业大家庭的温暖。完善系统的入职培训，使我不仅了解公司的发展历程、规章制度，也使我能够快速转变角色，熟悉工作内容和要求，更使我能够成为公司的一员而骄傲；实操训练及每周的内部培训，使我快速的掌握技能要求，也更加注重细节性服务。在我看来，这是短暂的两个多月，短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的**员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、端端茶递递水罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。通过公司领导对我们工作的总结，我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始

始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

当然，我在工作中仍然存在很多不足，在以后工作中仍然需要多留意、多学习、多思考；和其他客服人员一起，共同把事情做好。

客服专员：

服务质量提升工作总结 履约践诺工作总结篇六

一、活动过程

上午8:30服务队报名的志愿者在老食堂门口集合，大家列前往晚霞社会养老服务中心。约9点多抵达的我们在工作人员的要求下，开始热火朝天的清理起养老院道路两旁绿化带内的落叶和杂草，虽然有女生对爬虫比较敏感，但大家都很认真完成任务，无人抱怨。大概在10点我们结束第一项工作，分小组到老人的居所同老人谈心，倾听他们留在心里的话，并热情的邀请老人们到中央场地观看节目。10:30时我们在老人面前表演了乐器、唱歌等节目。11点多时我们的节目都结束了，大家虽然不舍，但是时间不允许，只能和老人道别。

二、活动评估

参加者很多是刚加入青协的新成员，有些还是第一次和老人们近距离接触，但是大家的工作积极性都很高，热情高涨的完成任务。不足之处在于：1、上午集合所花费时间过长。2、离开时队伍散漫，没有保持绝对安静。

3、这次活动有利于新加入青协的同学更好的了解志愿者的工作。锻炼和教育了我队志愿者。让我们在成长为一颗树时吸收必要的养分。

服务质量提升工作总结 履约践诺工作总结篇七

“我为群众办实事”工作总结汇编（5 篇）

“我为群众办实事”工作总结——密切联系群众，贴近基层、为民服务

xx ^v^把学习党史同总结经验、观照现实、推动监管工作结合起来，同解决实际问题结合起来，坚持边学习、边实践、边落实，从五个维度出发，扎实推进“我为群众办实事”实践活动。

办实事中彰显出财政监管干部的责任和力量。

二、坚持“办”是前提，迅速行动、环环紧扣。全局将为民办实事分为调查收集、研究措施、限时督办、跟踪落实、动态更新等 x 个具体步骤，突出一个“快”字，迅速部署、抓紧行动。一是把察民情、访民意作为“我为群众办实事”的有力抓手，第一时间围绕监管工作的重点难点问题以及民生实事，深入基层群众、深入生产经营一线、深入监管对象单位，广泛听取意见、收集民生需求，以此为基础形成项目清单；二是组织各支部迅速制定落实措施，局党组通过党建工作领导小组会、办公会等听取掌握各支部实施进度，机关党委按月下发机关党建提示函，对为民办实事项目进行提醒督办，做到月有进度，季有成果；三是针对为民办实事过程中发现的重点难点问题、跟踪督促问题、建章立制问题等，分门别类登记台账，设定阶段工作目标，实行挂图作战，逐项销号；四是将“我为群众办实事”作为机关党建和监管工作的基本导向贯穿全年，将与民生相关的监管项目陆续纳入为民办实事范围、动态更新，不断丰富为民办实事的项目内容和实际成效。

密的、能够及时办理的确定为首批项目，包括助力整村推进农村“厕所革命”、宣传文化企业一般增值税退税政策辅导、

编印部门预算管理政策手册、上好债务工作公开课、开展化肥储备政策研讨等 9 项民生实事内容，真正将为民办实事与监管履职结合起来，确保各项办实事任务有抓手、能落地、办就办成。二是结合作风建设专项整治行动，提升为民办实事质效。一方面把马上就办、用心去办、办就办好作为基本工作遵循，坚决纠治“走秀式”调查研究、“口号式”落实，组织各支部对“四风”方面存在问题集中查摆整改；一方面坚决防止在为民办实事过程中增加基层负担，坚持集约化原则，将监管调研、服务两会代表委员、定点帮扶等多项工作整合，利用好工作部署、现场调研走访等时机，见缝插针地落实为民办实事各项举措。

服务质量提升工作总结 履约践诺工作总结篇八

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都能够做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也明白自己的潜力并不强，所以我一向在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

全年实现营业收入____元，比去年的____元，增长____元，增长率____%，营业成本____元，比去年同期的____元，增加____元，增加率____%，综合毛利率____%，比去年的____%，上升（或下降）____%，营业费用为____元，比去年同期的____元，增加（或下降）____元，增加（或下降）率____%，全年实际完成任务____元，超额完成____元，（定额上交年任务为380万元）。

（餐饮部年终总结）

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。

3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。

4. 开设餐饮连锁分店。

(1) 重视食品卫生，抓好安全防火。

1. 重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位职责制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生负责人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利透过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火负责人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，透过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的用心性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、

出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的用心主动性。今年人均月收入_____元，比去年同期的_____元，增加了_____元，增长率为_____%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待潜力。

1. 健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每一天早、午、晚市检查出品供应估清状况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清职责。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，此刻出品供应状况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待潜力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待潜力大大提高。在做好各类社团宴。