

2023年服务工作个人总结(通用10篇)

军训总结是锻炼思维能力和自我总结能力的机会，能够提升我们的综合素质和能力水平。教师总结是教学工作的重要环节，以下是一些教师们总结的精彩片段，值得我们学习和借鉴。

服务工作个人总结篇一

1、组织学习十*大会议精神和开展落实科学发展观大讨论，以提高思想认识。同时，结合“五风”教育和“双评”活动，大厅工作人员认真学习了《办税服务厅环境建设规范》等十项规范、《南昌市国家税务局公开承诺》(洪国税发[20xx]206号)和《青云谱区行政服务中心窗口工作人员行为规范》，办税厅全体干部从中受益匪浅，不仅牢固树立了“一切为了纳税人”的服务意识，而且业务技能也得到了相应的提高，为大厅的各项建设打下了扎实的基础。

二、深化“活动” 取得实效

根据省宣传部、省文明办及省市局有关文件精神，区局决定在办税服务厅开展“优化投资环境，提升服务水平”实践活动，通过该项活动的创建，提高了窗口人员的综合素质，为纳税人提供了优质、文明、高效的服务，树立了青云谱国税良好的形象。奥运期间，办税服务厅工作人员牢固树立“支持奥运、服务奥运”的大局意识，确保了大厅良好的办税秩序。目前该项实践活动正稳步进行。

三、落实制度 严格管理

1、双评期间，除严格遵守区局各项规章制度外，大厅自我加压，要求工作人员提早到岗，确保每天早上8点准时为纳税人提供服务，申报期针对纳税人多的特点，实行延时服务。

2、认真落实《委托受理纳税申报管理办法》20xx年度共受理纳税人委托申报35起，有效地缓解了大厅排队等候的现象。

3、严格执行《办税服务厅公示制度》。办税厅配合相关职能部门加强最新税收法律、法规宣传，特别是新企业所得税法及其实施细则的宣传；及时发布了相关税务信息，做好纳税人纳税信用等级评定信息公告、纳税人欠税情况公告和“两个减负”信息公告等。

4、把好发票审核关。实行专人专岗发票验旧一段时间以来，目前全局普通发票的管理得到了很大地提高，为区局的税收征管工作堵塞了漏洞，夯实了基础。

四、认真组织，完成任务

1、制定了网上认证实施方案。在税源管理等部门的配合下，不等、不靠，共组织了4批次、1048余户企业的网上认证系统培训的安排(时间、人员、场地)、指导等工作。到20xx年6月底已全部安装到位。

2、大力推行《红字增值税专用发票通知单管理系统》。为确保我局防伪税控企业开票系统在要求的时间内顺利升级，根据总局、省局、市局关于《红字增值税专用发票通知单管理系统》推行工作的相关要求，于10月22日至10月23日，在华宇大酒店由大厅牵头组织了对区局1093户增值税防伪税控一般纳税人企业的六期免费培训班，取得了很好地效果。

一、统一思想 坚定信念

根据省、市、区局工作安排，大厅人员以积极认真地态度参加了春训和创业服务年活动。通过看视频会、撰写心得体会和各种方式的学习，使各位干部统一了思想，转变了理念和坚定了信心和决心。

二、各项工作 稳步推进(两个六)

1、办税服务厅规范化建设显成效。一是统一了服务标识。根据市局统一安排更换了大厅所有服务标识。二是整合了窗口功能。将原来“综合服务”、“管理服务”、“发票管理”三类窗口归并为“综合服务”、“发票管理”两类窗口。三是制定了制度。结合区局的“一科一品”工程，大厅从环境卫生、提前上岗、实行月例会制等9个方面制定了大厅规范化管理制度，并于5月1日开始正式实施。四是对大厅硬件设施全面进行了全面梳理。通过梳理，向区局党组提交了包括美化、绿化等8方面的问题，这些问题现已基本解决到位。五是针对容易出错的大厅业务，编写了操作提醒手册，保证前台业务操作上不出错。六是加强业务操作培训。今年三四月份大厅工作人员变化大，业务生手多，大厅及时采取人盯人跟班的培训方式，对交流的干部职工和新招聘零时人员进行操作业务培训，实现了数据和征管质量零差错。

2、结合创业服务年做好纳税服务工作。一是完成了20xx-20xx纳税a级信用企业的评定，推荐蒙牛乳业财务人员参与第四届“感动国税”企业人物的评选；二是上下联动，精心准备，多方协调，确保了税法宣传日活动的顺利进行；三是在区局外网宣传推广“洪城税官小樊在线”税收qq群服务号。号召纳税人积极参与，与税务机关进行交流，既广开了言路，又和谐了征纳关系；四是向开门纳谏。纳税服务科的纳税服务工作不等不靠，自主设计并向纳税人发放了900份纳税服务需求调查表，分析统计工作正在进行。五是积极与市局、银行和通联公司沟通，大力推行纳税人pos机刷卡缴税，截止6月24日，纳税人共实现刷卡缴税51笔，税款近13万元。六是做到政务公开透明化。纳税服务科牵头组织，并会信息中心对触摸屏内容进行了全面的修改和更新，实现了公开办税，阳光操作。

三、存在问题

- 1、纳税服务意识有待进一步提高；
- 2、纳税服务工作有待进一步加强；
- 3、纳税服务理念有待进一步创新。

服务工作个人总结篇二

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。

服务工作个人总结篇三

1. 对公司和产品一定要很熟悉。

进入一个行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在市场开发和实际工作中，我学到了如何定位市场方向和产品方向，抓重点客户和跟踪客户，懂得不同市场的不同需求，这样才知道主要产品主攻哪些国家，同事遇到不同地区和国家的客户，也知道推荐其所需，更好的把自己和产品推销出去。当然这点是远远不够的，应该不短的学习，积累，与时俱进，了解行业动态，价格浮动。关键之处是对公司和产品熟悉，就自然知道目标市场在那，也可以很专业地回答客户的问题。

2. 对市场的了解。

不仅是要对目标市场的了解，也对竞争对手的了解。绝对不能坐井观天，不知天下事。因为世界上唯一不变的就是“变化”，所以要根据市场的变化而做出相应的策略，这样才能在激烈的竞争中制胜。知道竞争对手的产品以及价格信息，才能知道自己产品的优势。除了自己多观察了解意外，还需要和客户建立好良好的关系。因为同一个客户，可能会接到很多公司的报价，如果关系不错，客人会主动将竞争对手的报价信息，以及产品特点主动告诉。在这个过程中，要充分利用自己的产品优势，材料特点，分析对方报价，并强调我们产品的优势，更有利喜迎客户。

3. 业务技巧

谈到业务技巧，首先想到的是如何取得订单。很多客户都喜欢跟专业的业务人员谈生意，因为业务人员专业，所以谈判中可以解决很多问题，客户也愿意把订单交给专业的业务员来负责。当然，业务技巧也是通过长时间的实践培养出来的，而在我自己这一年的外贸经验中，我所学会的是做客户的

顾问，站在客户的角度，设身处地为客户着想，一切从客户的需求出发，在电话，在电邮，或客人来访中，我们要不断提问，从客户的回答中了解到客户的需求，这样做会事半功倍，例如，如果客户是想买高质量的产品，你便可以挑一种好质量的产品给他，价格贵一点也没关系，相反，如果客户只想买便宜的产品，在报价时就不要太高，否则就会吓跑客户。做业务，我们要学会“了解或激发需求，然后去满足要求”。

其次是，处理订单，处理订单的过程，说简单也简单，说难也难。简单就是，按照客户要求的产品，写到生产单上，下到生产部就完工。而难的地方在于，作为客户的顾问，我们有必要时时刻刻关心，产品的进展，生产过程中产品是否有问题。货物生产好，要检查各个部分，是否存在外观上明显缺陷，或者一些影响到功能的产品问题。如果有问题，要及时更正。要记住：产品在工厂，我们可以挽救一切；产品一出去，一起都来不及了。到时候，只能听候客户发落。到交货期之前，要不断的提醒，不断催促生产部，确保能按时交货。

最后，要长期维护客户，我们要做好的是售后服务。经过几单处理之后，我明白：出现问题是很正常的事情，对于这方面一定要摆放好心态。由于产品本身的特点，很可能货到之后出现破损现象，安装或者实际操作，可能会出现一些问题，需要我们去解决。我经常倍感头痛，常常不知道怎么办，甚至抱怨。但是，问题出现了，总有解决的办法方法，各领导帮助，各部门配合，问题总会得到解决。

二. 个人素质能力

1. 诚实

己的诚意。在客户交流的过程中，只有诚实，才能取得信任。

2. 热情

只要对自己的职业有热情，才能全神贯注地把自己的精力投下去，外贸更加是如此，因为外贸是一个很长的过程。

服务工作个人总结篇四

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0.34%。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。）。

（1）年初，客房部结合实际状况，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，为给宾客带来一个舒适、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项评查资料都已过关，并得到核定等级xxx的好评。

(6) 努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为到达长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，带给个性化服务。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善的依据。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潜力，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。

(9) 做好会议接待服务工作

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潜力强，管理潜力差.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.

(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：把服务员每一天每人做退房间数、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，对每人每一天记载每月评定，节约必须数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每一天填写，每人每一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必须数额的，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，让我在那里感谢宾馆领导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。期望20xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加完美贡献力量。

服务工作个人总结篇五

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。

服务工作个人总结篇六

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20xx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，也许会有一些的辛苦，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。

为了把xxx年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的工作和情感经验，争取xxx年的工作更上一个新台阶！

服务工作个人总结篇七

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東西抄下来，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，不断来提高自己的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。

服务工作个人总结篇八

在服务站，我是行政部一员，主要负责服务站宣传海报的绘画和收件的登记，这些作为我的本职工作，但是宣传海报我至今未画过。收件的登记我认真仔细，力求不出差错，可是我仍觉得自己的能力没有发挥出来。在服务站我每周值班两次，每次值班我都会在岗位上工作尽职尽责，虽然刚开始出现差错，但是我在错误中不断成长在工作中我学到了做事要遵守原则，有一次，我犯了错误，把客户的件少收了钱，客户的物品为2.06千克本应收三千元的钱可是我却只收了两千元的钱，后来学长批评了我，我发现物品还要打包，这样物品就远不止两千元。再者我学到了一点要调整自己的情绪，不能把情绪带到工作中去，学会掩饰真实的自我。

自己工作较粗心，在登记收件时曾出现过差错，不过后来自己发现并及时改正了。在服务站工作时无事可做，我有种挫败感，对工作没有激情，工作不积极主动，仅仅是完成自己应做的工作。在值班之外的时间去服务站的次数较少，至今我仍觉得自己还未融入服务站，没有归属感。

颜学长说过激情过后剩下的是责任，一个学期已经过去，当初的激情已不复存在，既然是我自己选择的服务站，就要坚持下去，承担自己应承担的责任，不要抱怨付出与回报不成正比。

在接下来的时间，我会努力解决自己所存在的问题，在服务站内更加积极工作，踊跃提出自己的意见，积极融入集体，努力提高服务站的工作质量，尤其是细节方面的工作，扩大服务站的影响力，将“做小，做精，感恩，回报，责任”永远记在心中并以此为目标不懈努力。

【荐】 服务员个人工作总结

服务员个人工作总结 **【荐】**

【热门】 服务员个人工作总结

个人售后服务工作总结报告

服务员个人总结

酒店会议室服务员个人工作总结

年度物业公司会议服务部个人工作总结

【精华】 技术服务合同九篇

服务工作个人总结篇九

时间过得很真快，转眼就两个多月了，在服务员工作期间，自己努力了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。从这一阶段来看，发现自己渴求的知识正源源不断的向自己走来，到这个大溶炉里慢慢消化，这就是经验。

在工作中的收获主要有：

1. 熟悉了设备的操作系统
2. 基本掌握了工作技巧(在任职服务员期间)
3. 了解了公司的工作流程

在工作中的不足主要有：

1. 工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏；

2. 办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

就总体的工作感受来说，我觉得这里的工作环境是比较令我满意的。首先是领导的关爱以及工作条件在不断改善给了我工作的动力；其次是同事间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

服务工作个人总结篇十

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20xx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，也许会有一些的辛苦，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。

为了把xxx年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的.工作和情感经验，争取xxx年的工作更上一个新台阶！