

# 政务服务工作人员年度总结 客服务部年度工作总结报告(大全5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

## 政务服务工作人员年度总结篇一

本站发布客服务部年度工作总结报告，更多客服务部年度工作总结报告相关信息请访问本站工作总结频道。

这篇客服务部年度工作总结报告的文章，是本站特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

当季节开始进入酷暑之际，我们客户服务部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

### 一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管

理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

## 二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

## 三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

## 政务服务工作人员年度总结篇二

客房2020年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在x总和x经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足下面我将进行一个总结：

### 一、培训方面

- 1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管理领班对班组成员进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。
- 2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。
- 3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。
- 4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。
- 5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批

次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

## 二、管理方面

1、2020年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给\_公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、2020年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是x楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在x月份和x月份□x楼客房岗和x楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对2020年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

4、岗位的销售意识不断增强□x—x月份岗位工完成了房餐贡献x元，超额完成了部门的考核指标。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断

的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

### 三、接待服务方面

1、顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验。

2、x月份以来\_动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的.接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导。

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入;同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果。

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

### 四、团队和人员方面

1、关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度。

- 2、组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队的凝聚力。
- 3、每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用。
- 4、在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标。
- 5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，20\_年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

## 政务服务工作人员年度总结篇三

坚持把党风廉政建设和反腐败工作贯穿政务服务工作始终，常抓不懈。严格落实党风廉政建设责任制，压实主要领导第一责任人责任，真正做到党风廉政建设与日常工作同部署、同检查、同落实、同考核，压实领导班子成员主要领导责任，按照“一岗双责”要求，认真抓好工作人员的经常性教育管理，层层签订《党风廉政建设责任书》，细化分解任务并加以落实。强化源头治理，针对工作中的薄弱环节和管理漏洞，健全各项制度，加强廉政风险排查和防控，坚持用制度管人管事。通过每周一开展集中学习，工作之余领导干部带头自学等方式，加强干部职工学习教育，进一步坚定理想信念，筑牢思想防线。大力开展廉政文化建设，推行廉政制度上墙、警言警句上墙，并开展了廉政专题教育4次、警示教育3次、以案释纪活动1次、法治宣传教育6次，引导全体干部职工遵纪守法。落实谈心谈话制度，主要领导与班子成员、班子成员相互之间、班子成员与分管科室负责同志之间、党员彼此之间廉政谈心谈话形成常态，相互提醒，改正不足，促进工作。

## 政务服务工作人员年度总结篇四

坚持把作风建设放在突出位置，以好的作风、严的纪律营造优质的政务服务环境。全面推行首问首办、限时办结、一次性告知、服务承诺、值班长等制度，不断拓展服务内容，对急需办理的服务事项实行延时服务、预约服务，对有委托代理需求的提供领办代办服务。突出问题导向，弛而不息纠治“四风”，应用电子监察系统、视频监控系統、上网行为管理系统，实时对各窗口行政审批和服务事项进行全程监督，强化大厅纪律巡查，加强窗口人员工作纪律管理，有效整治门难进、脸难看、事难办等突出问题，杜绝吃拿卡要、庸懒散拖现象。开展文明礼仪培训，进一步规范窗口的服务语言、服务态度、服务仪表、服务设施。完善投诉管理办法，规范投诉流程，设置投诉举报箱，开通网上投诉平台，公布投诉举报电话，对投诉举报及时处理，切实改进工作作风。

## 政务服务工作人员年度总结篇五

有人曾经说过，人生的岁月是一串珍珠，漫长的生活是一组乐曲，而最温馨感人的经历是其中最精彩的乐章。由于某种经历而获得的独特魅力是任何任何人无法夺取的财富，幸福不仅是已经取得的成果，也是奋斗的过程，正如项链上的每一粒珍珠，每一颗都应闪光的。震撼心灵的那些往昔经历，象洁白的雪，美丽的雨离去后让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在了我们身上。开阔了心灵的视野。是的犹如这次实习，当时看来无所谓的事情，返回酒店后讲给同事们听，不愉快的事情都发挥掉了，留下的是一些难忘的回忆和感人的往事。

一月25日金沙酒店领导决定派我们第一批人员到北京实习，当时我们听候都很愉悦，因为我们对外界，对北京充满着幻想和渴望，外面的世界很精彩，我们都想走出去看一看学一学北京的管理方式与酒店文化。所以我們都很愉悦的踏上了去北京的征程。一路下来六个多小时到达北京，然后分五个队

分别到了五个酒店。

我被分到了北京顺义区李遂镇的顺鑫绿色度假村，我们队中有11人。7个女的4个男的，到了以后第二天就上岗了，我们全体被分到了餐饮部，餐饮这段时间是繁忙季节，这里有中餐厅，槐花苑，湘香苑，8个包间，以及议会，实习的目的是为了更好的了解餐饮的业务知识，提高餐饮的实践能力，以便自己更好的熟悉了解酒店这个行业，为以后进入这个行业做一个良好的开端，为以后的人生道路做好准备工作，使自己的下一步走的更顺利，也是为自己的生活增加色彩。

从北京坐上顺鑫度假村的班车一个半小时后到达度假村，首先映入眼帘的是方圆三千亩的森林，两千亩的水域和五百亩得黄金沙滩。这里俗称是天然的绿色氧吧，度假村就坐落在其中，一潭湖水在酒店的西侧，潮白河围绕其身，放眼望去就是一块世外桃源，环境非常之优美，空气特别新鲜，我惊叹北京竟还有如此佳境。

实习感受：刚来到这里有些不适应就感觉很有压力，也经常上火生病，但工作确实如前人所说——辛苦，酒店没有给员工培训就匆匆上岗了，没有给员工制定岗位职责和工作描述，使我们一上岗根本莫不着头绪，只知道这是一个20-年开业的四星级度假村，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班下达任务，准备随时听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说分工并不是很明确，只要哪里有需要我们就到哪里去。员工代表着整个餐厅的形象，这是餐厅很重要的一个方面，员工的制服不但是员工更加精神从而提高工作效率。同时员工制服更体现出一个企业的一种内在文化。没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，缺少了士气的企业又何来效益呢？不过令我感到高兴的是，餐厅的员工都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，再劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句在普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来员工自己还是最了解大家的心情，因为他们能站



在员工自己的角度上看问题。

10月8日，来北京实习的日子就这样结束了，在这些日子里我确实学到了不少东西，除了学到了餐厅中服务程序的技巧，还能够锻炼自己的耐心，但是服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同时也具有同样的意识，这才是“服务意识”的真正含义，这才是一个服务员真正的素质的体现，作为一个合格的服务员是应该做到的。

以上是我实习的感受和想法，作为一种感受，他可能有很多主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此希望领导在做出决策前，除了站在酒店利益考虑的前提也同时能多为员工考虑，只有这样才能得到更多员工的支持，最后感谢顺鑫绿色度假村能提供这样的实习机会，感谢领导的帮助希望度假村越来越好。