

# 运动控制实训心得 会计信息系统实训心得体会(汇总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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 服务总结集篇一

20\_\_年是我们公司飞跃的一年，在公司领导英明决策下销售部率先导入蒙特后新车销售超千台，利润翻番，创历史新高。同时售后也有翻天覆地的变化，从以前的基本无章无序到现在拥有先进的制度化、服务流程标准化、日常工作表格化、检查工作规律化，同时也增加了员工的外出学习机会，并引进了先进的管理理念，提高了个人素质，为提高售后服务质量打下了坚实的基础，为了更好体现我们售后的服务质量、提高客户满意度，我们本着处处为客户着想的原则，增加了车间的硬件设施，配备了相关的岗位，改造了客户休息区为客户创造了一个优美舒适的环境。

20\_\_年下半年在四平各经销商当中，我们公司率先启用了服务顾问这一岗位，为推动我们公司的售后服务质量起到了决定性的作用。不但减少了客户的很多抱怨，以及工时费多、服务少的难题，而且还增加了进场辆和客单价以及客户对我们的忠诚度。

20\_\_年进厂台次是5427台，营业额是932368元，客单价是171元。20\_\_年我们的进场辆是7065台，营业额是1475256元，客单价是208。今年比去年进场辆增加了1631台，营业额增加了542888元，客单价增加了37.2元。从数据上看20\_\_年比20\_\_年有稳步的提高。可见公司对售后的整改是有成效的，

但还有很多需要改善的地方，从人员的素质到标准化流程，执行力，技师的专业技能和车间的专业化设备都需要改善。虽然还有很多不足和困难，但是我们坚信20\_\_年将是我们售后大展宏图的一年。

20\_\_年我们的目标是进场辆增长百分之五十，营业额增长百分之八十，客单价增长百分之二十，的基础上还要把我们的服务提升到一个更高的档次。

最后，我们在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在售后服务工作中的诸多不足，尤其在如何提高客户满意度，增加客户忠诚度和服务理念的创新上，还大有潜力可挖，还要提高我们自身的素质。为此，面对即将到来的20\_\_年，售后服务部一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“把售后服务打造成四平铭邦的品牌”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保20\_\_年售后服务工作的顺利完成。

## 服务总结集篇二

xx年是我自我挑战的一年，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助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，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、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，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， 我一直坚持以身作则， 所以我的班组非常团结。
- 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□xx 年传菜全年离职人数23 人□xx 年传菜全年离职人数4 人□xx 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、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

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、什么叫改进、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□xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，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。

## 服务总结集篇三

自10月8日进入台州永达奥诚汽车销售服务有限公司至今，我已经深深地融入到这个富有创造力和凝聚力的团队里，通过这一年的工作和学习，我的`收获还是比较大的，现将这一年的工作情况总结如下：

## 一、学习类：

一年里通过自学、内部培训、外部培训让我们在这个发展迅速，更新日益的汽车行业里不被时代的浪潮淹没，这一切都要归功于这家全国10强汽车专业体质的“永达集团”。下面由我简单讲述学习中乐趣吧：

1. 汽车基础：对于从业8年多我平时并不关注这方面的知识，但事实说明了这些平时瞧不上的基础让你认认真真的重新学一遍，不得不承认还是有一定的提升空间的，而且这些基础是不容小视的，它关联或者可以说直接决定你的专业知识的某个高度。

2. 新车型：在当今汽车功能升级如此快速的时代，能在奥迪这个品牌里见证和体验是我坚信工作中最为快乐的一件事。分享一下：

(1)全新a3的新车上市，其中的“行人保护系统、驾驶辅助系统、发动机的闭缸技术”。

(2)升级版a8l矩正大灯和经济驾驶模式。这些都是因为奥迪，如果没有奥迪，我又将如何去向往。

## 二、技能类：

公司从年初建造到四月的运营，中间我们中经历了很多很多，厂家的验收流程和标准让我受益匪浅，也让我积累难能可贵的工作验。当然运营之后才是我们的重重之重，反复地研究流程，反复地解析流程，反复地练习流程。就这些让人厌烦的“反反复复”在我们平日里起了决定性的作用。还有厂家的系统也是一样，在半知半解中，在摸爬滚打中，一步一步地去完善。其中各种滋味也只有参与者真正才能够体会，但是不管是多么地纠结、多么地无助、多么地无味，坚信这一切的经历了必定是有收获的。

### 三、工作解晰

在了解其他奥迪店业绩的过程中发现，各家店的业绩都是稳定在一个数值之间，但我们家的业绩正处于最低层爬升阶段，这无疑告诉我们，我们是个“落后者”，字眼很讽刺，可又那般的真实。或许我们可以用“后来者”给自己找个合适的借口，但事实不得不让我们去深思：台州地面上6家店并存是件很不易的事，各家店都占有自己独特的优势，这也是这些店的生存之道吧，简单聊一下：临海和温岭两家地理优势明显，稳定并不费力，提升空间很大。关于如何提升，提升程度两家店给我们免费上了一课：

- 1、圈内声誉；
- 2、人员流动；
- 3、集团体质。

这3点说明不切问题和注定的结果。路桥无疑店久，占据市场中心位置，它在这两年因新店的增加业绩上明显下滑，经过推出一些针对性的方案有效巩固了台州老大的位置，其中19800买断终身保养，就这一项就让各家店叹为观止。奥曦店凭借着优质服务体验，和强势宣传手段，为它在台州打下不凡的知名度，为此积聚大量的忠诚客户群，这一点我们从他们保养小修的产值就能得到很好的论证。至于黄岩，个人觉得那一家很神秘的奥迪店，为什么会用“神秘”两字呢，那由我来为你们道个人的观点：首先从开店到现在，从客户角度去观察，你们用宣传方式和客户导向非常富有逻辑性，明显看出这是长久计划中的第一步，并非巧合或偶然。还有内部“火力配置”也让我深有感触，从人员的选择性作为突破口，真所谓是花了“重金”，让我们回过头看看这“重金”的效果吧：

1. 客户体验；

2. 质量口碑；

3. 效率提升。

这些不用我例举，只要去过他们店或者维修过的客户都是深有体会的。说了这么多他们的好，不由得让我去思考他们为什么而出发，为什么那般环环相扣，为什么总是先知先觉。回顾它的历程，也许这样可以解释其中的原因吧：黄岩地处三区，相邻两区对其危险巨大，黄岩客户量有限，全部据为己有也只能勉强运营，但如果前期开业失势那便是万劫不复，回天无力。这也就是他们分分秒秒为之而努力的原因吧，筹建期长，临阵换将，置至死地而后生。说的很夸张，呵呵见笑了，纯属个人愚见。自己店就不说了，就用一句带过吧“不知是庐山真面目，只因身在此山中。”

#### 四、今后工作的方向和重点

经过一年的工作，如何将工作转换成一种“生活方式”是我为之而努力思考的。只有目标清晰了，方向明确了，那样所谓的压力不再是压力，所谓的困难也不再是困难，用一种“生活方式”去享受工作，去充实自己。20\_\_年继续“走在路上”为美好的每一天而不懈努力。

## 服务总结集篇四

“组团共建同心园”联系服务群众是一项下情上达的亲民举措，只有知民情、解民意才能聚民心，才能更好的开展各项工作，更好的为村民服务，更好的促进我村经济、社会健康发展□20xx年8月，我村党总支积极响应上级各级领导部门的号召，在全村范围内开展“组团共建同心园”联系服务群众工作。目前，此项工作顺利进行，通过几个月的工作与走访，使我有了一些切身的心得体会。首先，村党总支高度重视“组团共建同心园”联系服务群众工作□20xx年8月，根据工业区领导下达这项工作指示后，村党总支立即着手安排此

项工作的开展落实情况。我清楚地记得当时村党总支书记张书记非常重视此项工作，立即召开两委班子会议，随之又召开了全体党员、村民代表会议，传达了嘉定工业区关于开展“组团共建同心园”联系服务群众活动的实施办法，要求党员以身作则，发挥党员的表率作用，做好宣传和发动工作，张书记还在会议上说，这次大范围的组团式服务群众是一次很好的听取老百姓意见，为老百姓办实事的契机，可以通过这一活动更好的想百姓所想，为老百姓办实事。由此同时安排村民小组长、外口综合协管员的骨干等参与组团式服务群众活动，可谓是将这项工作布置的井井有条。

其次，这次普遍走访让我对我村党总支务实、创新、联动、合力解决问题有了深刻的体会。

一是做实前期准备工作。

根据原有的党员联系户，划分区块，要求每个党员走访5-8户村民及相应的来沪人员家庭，找准不同村民的走访切入点，为“组团共建同心园”联系服务群众活动打下了扎实的基础。

二是走访方式的创新。

根据先前对不同村民的特点，积极尝试不同的走访形式，形成几种典型务实的走访形式：各党员可联系村民代表、志愿者一起进行上门攀谈法，对购置商品房居住在外的村民进行电话预约或电话沟通法，碰面聊天随访法等有效载体，并继续深化村干部双休日走访村民，争取群众支持和参与，顺利完成引导、宣传、听取民情民意的工作目的。

三是联动、合力解决在走访中发现的实际问题。

我村充分发挥了党员、村民代表、志愿者的作用。对于在走访中能够解决的问题，依靠自身力量自助解决，对于不能解决的，通过村党组织出面解决。如果出现无法解决的问题，

就提交嘉定工业区层面协商解决。通过以上协同工作的方法，我村较为出色的完成了首次走访的任务。

同时，在这次普遍走访中，我们也遇到了一些难题，需要在今后进一步解决。一是有一小部分来沪人员有抵触情绪，需要进一步创新走访方式，做好沟通联系，实现全覆盖；二是以往长期积压的问题与矛盾一时难以在短期内解决，需要进一步加大联动工作力度，也告诉我们在今后的工作中要注重办事效率。

通过此次活动，确实使我听到了平时听不到的村民真实的心声，同时也充分感受到村民群众对我们走访工作的充分理解和热情支持，于是面对群众的呼声，我尽我所能地在自己能力范围内帮助村民。深感到要真正为群众办实事，排烦恼，一定要从群众的角度出发看问题，想问题。哪怕是小事，群众也会从心里感激。又感到组团式联系服务群众不能只是一时片刻的热情，必须是长久的联系和服务。不能等着村民上门，应当主动走访联系询问。群众的困难可能一时能解决，但是服务群众必须是长久的，注重后续的回访和意见收拢，使以后的联系服务能更贴近群众，更加有实效。另外，服务群众重物质更重精神。在解决困难群众时，物质帮助是十分重要的一个方面，但同时，精神和心理也是十分重要。从精神上给予安慰和疏导，让群众能从心里上感受到关怀和温暖，群众心理感激了，信任度也会就增加了。

通过此次的“组团共建同心园”联系服务群众工作，我感触很深。通过走访，村民们非常信任我，有想法有问题都乐意对我说，对于村民的问题，我也积极应对，能自己想办法解决的就及时帮助解决，不能解决的汇报村党总支书记协调解决。我体会到，有些问题如果通过自己主动地跨前一步得到了解决，所得到的收获是双倍的：那就是既为村民解决了问题，也使村民对我增加了信任感。今后要时刻保持良好的心态，工作上要更热心、细心、耐心，在认真做好常规工作之外，多抽空到村民家走走，通过和村民多聊家常，及时了解

村民们的需求，适时地为村民开展一些正确的引导和宣传工作，尽自己的努力为村民提供优质服务，做村民喜爱的知心人、贴心人。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 服务总结集篇五

充分利用国旗下讲话德育宣传阵地，加大舆论宣传力度，营造良好的校园氛围。让学生明白老人是社会的宝贵财富，我们社会的发展凝聚着老人们所作出的贡献，今天美好的生活是老人们昨天的努力换来的，明白尊老、爱老、助老是每个学生应尽的社会责任，以提高尊老敬老的自觉性和主动性，使校园洋溢着浓厚的尊老敬老氛围。

### 二、开展系列活动，突出敬老主题

本次活动从11月1日开始筹备，为弘扬尊老、爱老、助老的传统美德，努力培养教师与学生的尊老敬老爱老助老的良好道德意识和良好道德风尚，我校安排了以下系列活动：

1、各班召开了一次以尊老敬老为主题的主题班会。在活动中

学生非常乐意和积极，认真参与活动，并为老人们精心设计制作了许多礼品。制作活动充分发挥了全体学生的积极性和创造性，制作过程散发出了浓浓的对老人的敬爱之情。

2、为身边的老人做好事，办实事。“敬老月”活动期间，各班班主任结合本班学生的年龄特点，安排学生进行了一些具体的，力所能及的敬老爱老的好事、实事。如安排学生为自己的爷爷奶奶、外公外婆及居住在自己周围的残疾老人、“空巢老人、高龄老人打扫卫生、做一顿饭、讲故事、洗衣服、洗脚等，六年级班的学生去慰问老人时正遇到几个老年人在脱离包谷，同学们就主动围着包谷堆，和几个老人有说有笑地开始帮助脱离包谷。让身边老人感受到节日的温暖。学生自己也从中领会到了付出的快乐。

3、制作一份敬老礼品。各班的同学都为老人们精心设计和制作了一份礼品。如有些学生做了寿桃，有些同学则画了幅画，有些则折了一朵花，有些用一张纸剪成一个桃心，并在桃心上画漂亮的画。在走访慰问老人时亲手送给了遇到的老人们。

总之，本次敬老月在全校师生的共同的努力下，取得了很好的教育效果。很多学生明白了敬老爱老的重要性，并付出了实际行动。在让身边老人感受到节日的温暖。学生自己也从中领会到了付出的快乐。

## 服务总结集篇六

在即将过去的xx年年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年年的工作做一个总结[](ps[]这句话偶从进公司开始就用，每年就是换个时间：

一、前台接待方面。

xx年年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上

岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

## 二、会议接待方面。

### 1. 外部会议接待

参与接待了山东联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、临沂分公司与菏泽分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

### 2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

### 3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

## 三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

#### 四、综合事务工作。

xx年年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

#### 五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在临沂联通诚信演讲活动中获得第一名；山东联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

#### 六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在省的信息排名。

#### 七、20xx年工作计划

2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

xx年年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 服务总结集篇七

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下总结。

### 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。就这样在不知不觉之中，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。

通过这一年的锻炼，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。

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在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。

我做为酒店的一名服务人员，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

#### 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，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，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，能够正确使用文明用语，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，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

## 三、团结协作，不计得失。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

## 四、虚心学习，努力提高。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄

懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。