

2023年服务半年工作总结个人(通用5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

服务半年工作总结个人篇一

2019年上半年，后勤紧紧围绕学校党建和行政中心工作，认真推进后勤内部体制机制改革，努力构建“高质量高效率 高效益”后勤服务保障体系。通过全体职工的共同努力，先后荣获了“高校伙食工作先进集体”、“高校伙食工作文明食堂”荣誉称号。现将2019年上半年工作完成情况总结如下：

（一）全面开展集团内部体制机制改革

改革内部机构设置。科学整合集团管理和服务职能，按照核心实体、配套部门、独立运营实体的框架设计，形成“xx”服务格局，重新设置综合协调中心、质量监控中心、集中采购中心、教学事务与校园环境中心、学生公寓服务中心、餐饮服务中心、维修保障与节能中心、家属区物业服务中心、校医院x个中心实体，将工作重心下移，各中心工作职责更加明晰，强化集团监督职能。

改革人力资源配置。坚持按需设岗、同类整合，集团岗位数量减少了x%□实现减员增效；严格按照聘任工作要求和组织程序，选拔出了年富力强、开拓创新的中层领导队伍，为集团发展建设奠定坚实的人力保障。

改革绩效考核方式。设立集团发展基金，根据各中心业务性质设定服务满意率、经费节约指标、创收指标等不同任务指

标并进行绩效考核，针对超额完成任务部分建立绩效挂钩机制，设立绩效工资，结合个人业绩和职工工作表现进行绩效考核奖励，切实实现能者多劳、多劳多得、优劳优酬，为构建“高质量 高效率 高效益”后勤服务保障体系奠定良好基础。

改革集团劳资体系。结合员工学历、工龄等情况对集团外聘人员的工资结构进行了重新设置。实施以岗定薪，将后勤集团所有岗位划分为中层管理、基层管理和技能（服务□x个层级及管理岗位、技能岗位x个等级，根据员工工作经验、技术、业务水平和工作态度等因素确定相应岗位工资等级，初步建起了“公正合理、公平透明”的和谐劳资体系。

改革质量监督模式。创新集团服务质量监督管理机制，成立质量监控中心，构建专业化检查队伍，通过制定学期及月质量监控策划、编写量化考核测评表和监督检查表、发放质量监控检查月报等方式，系统化的推进集团质量监督工作。2019年上半年，共计实施抽样监督检查x余次，发现问题x条，提出了更新完善服务标识、加强职工服务技能培训等改进建议，规范化、专业化的质量监督工作有力推动了集团服务质量、服务效率的不断提升。

改革采购管理体系。创新集中式采购管理机制，建立集中采购中心，实施集中采购、集中检质、集中管理使用运行模式。2019年上半年，先后完成了x个自主设备场地租赁竞价采购项目，年成交金额达x余万元，配合学校完成了学生公寓床上备品招标采购工作，中心配合各部门完成了询价采购x次。集中采购模式极大的减少了采购环节风险点，实现开源节流，增收节支。

（二）开展集团2019年聘期聘任工作。

集团以改革为契机，开展了2019年聘期全员聘任工作。坚持“公平、公正、公开”的原则，严格按照程序先后落实了

中层领导正职、副职岗位人员的选拔聘任，并完成了集团全体职工聘用工作。在新学期开学前，有序完成了工作交接、办公地点迁移等相关工作。

（三）加强管理制度建设

为顺应改革发展需要，集团先后制定并颁布了《后勤服务薪酬管理办法（试行）》、《后勤服务财务报销工作实施细则（试行）》，起草了《后勤服务绩效考核管理办法》、《后勤服务薪酬管理办法》、《后勤服务发展基金管理办法》、《后勤各部门任务指标和绩效奖励》、《后勤服务质量监督实施方案（试行）》和《后勤服务物资采购管理办法（试行）》。管理制度的不断完善为集团深入推进体制机制改革提供了根本保障。

（四）积极开展调研考察

为积极学习借鉴其它高校后勤管理服务经验，学校副校长xx带领集团领导班子到xx大学进行了考察调研，深入探讨了后勤管理体制机制改革、保障性后勤和经营性后勤建设、公寓和餐饮管理服务模式、集中采购运行机制等内容。同时□xx大学等兄弟院校先后到我校考察交流后勤工作，为深化集团改革，提升集团服务能力起到了良好的推动作用。

（五）建立后勤服务报修平台

结合学校各类设施检修、维护工作需求，依托学校网络和自媒体形式，搭建起了后勤集团综合性报修、维修、回访于一体的电子化服务平台。目前，平台已经进入了运行测试阶段。

（六）加强节能工作管理

以“全国节能宣传周”为抓手，联合大学生自律委员会，在学校铁石广场组织开展了“关注能源危机携手节能低碳”主

题宣传节能活动，向师生征集了xx余项符合我校实际，颇具利用价值的“节能金点子”；在生活区和教学区悬挂宣传条幅和海报，发放宣传单，利用食堂、公寓等地点的电子显示屏进行节能宣传，深化了师生的环保意识；开展“节能有我，绿色共享”旧衣物捐赠活动，募集到的千余件衣物寄往了河北等地贫困地区，在倡导勤俭节约的同时，为困难群众送去了爱心和温暖。

（七）加强商业街运作管理

协助学校完成了商业街商铺招租工作，有序落实了商业街各类文件、档案的整理汇总、监督协助商铺办理营业执照和卫生许可，完成了更换商铺门、横牌，液化气瓶组间拆除等工作。同时，联合保卫处开展消防安全、食品安全、员工安全生产专项检查，下发《食品安全指导》，对发现问题进行跟踪验证，确保商业街安全稳定运行。

（八）积极推进校医院发展建设

加强医疗能力建设，引入中国xx大学xx分院合作共建，拓展医疗项目，提升医疗服务水平；创新医疗服务举措，邀请xx中医附属第x医院专家开展义诊讲座，筹备开设药房和口腔科，结合患者需求扩建中医科，为学校离退休职工进行义务体检，贴心周到的医疗服务得到好评。

服务半年工作总结个人篇二

转眼间，我来到xx汽车总站已经有半年多的`时间了。在这个硕大的历练舞台中，我从最初的毫无头绪，磨练到现在的稍加稳重。可是我还是有很多很多的不足、缺点。虽然说没有最好，我们却应该努力做到更好。

在客服的几个月中，我深深地感受到了姐妹情深和家一般的温馨。在帮扶旅客中，我也学到了，不是只空凭有一颗善心，

一腔热情就可以，我们还要设身处地的为旅客着想，站在对方的角度上冷静的思考问题。当然，做这一切的前提下还是要要有牢靠的业务知识。我脾气比较急躁，有时脑袋一热就非要拗这个理，冷静下来想想，哪有那么多理呢，哪怕吃点亏，把火压下来，也就过去了。大道理都懂，但重在落实啊。

我来总站实习的这半年，真的感觉到我们科室很不容易，虽然我们不是直接为总站创收，但我们总是冲在创收的第一线上，在大厅同驻站办打游击，积极努力的组客。我们的坚强后盾话务班，又在耐心尽力的解决处理投诉案件。我们的辛苦和努力，大家都了解。相信其他科室也看在眼里。可是咱们科室虽然新员工较多，气氛活跃却没有把这份朝气，热情带向总站。咱们科不仅美女多多，人才也不少。应该多积极配合领导多出谋划策，组织一些让人们耳目一新的活动。相信，我们肯定有这种能力和实力感染到每一个人。

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，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总结如下：

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际

关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文工作，草拟文件和报告等文工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯

彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

服务半年工作总结个人篇三

后勤服务中心工作是机关工作的重要组成部分，为机关工作的正常进行提供保障。2019年上半年，后勤服务中心在上级的正确领导下，团结协作，尽心尽力做好后勤各项服务工作。现将上半年的主要工作汇报如下：

1、加强资产管理，按需采购、保障及时

在资产管理方面，上半年我部门着重规范了固定资产、办公用品、印刷用品的管理和采购行为，加强了办公资产的管理。去年年底对我单位的计算机设备、笔记本电脑等固定资产进行了详细的清理并登记造册，完善领用手续，严格按照“谁使用、谁保管、谁负责”的原则实行管理，避免国有资产的

流失。

同时我单位从加强内部控制着手，进一步规范我单位物资采购行为。本着厉行节约、绝不浪费，保障及时的原则，严格按照我单位采购程序及采购相关规定，认真细致地开展工作，确保购买及时、发放及时。

2、做好机关膳食保障工作

为了给全体员工提供优质的就餐服务和伙食保障，机关食堂建立和健全各项规章制度和 workflows，各岗位人员按章工作，认真贯彻安全卫生第一，严格监督和管理食品的选购、加工、制作及存放，杜绝变质变味食品，保证餐厅就餐环境的整洁，餐具实行严格消毒，让员工们放心用餐，在售饭窗口坚持做到每天供应教职员工午餐面食x种以上，两荤两素合理搭配。截至2019年x月，机关食堂共计接待客饭x人次，保障机关全体员工x多人次（饭卡就餐）。

3、做好2019年下半年度供暖费的收集统计工作

2019年下半年度供暖期结束后，本部门开始进行2019年下半年度供暖费及平房无火补助人员的申报确认工作。本年度的供暖费由部门、项目部、分公司统一进行收集，部门负责人签认后，报后勤服务中心。

4、做好机关卫生保洁及防蝇消毒工作

积极开展单位内部的卫生清理整治，集中清理整治院内外环境。对办公室、厕所、走廊、窗台、纱窗、食堂等地进行彻底的卫生大扫除，清除卫生死角，定期开展预防消毒及蚊蝇消杀工作。

5、做好各项目部生活区环境管理、防蝇消毒的检查工作

项目部生活区做到定期消毒，食堂隔油池进行定期清掏。每个项目部都建立了消毒记录及隔油池清掏记录台账，要求按月上传到x平台进行更新。后勤服务中心每月联检对各项目完成情况进行检查并打分，每月初对各项目x录入情况进行检查并打分排名上报经理办。

然后，我部门将检查结果、问题及时的反馈给项目部进行整改。通过与项目部这样及时的沟通与交流，使项目部生活后勤工作开展更加顺利有序。通过这种排名打分，也能够督促各项目之间的进步，互相比对，寻找差距，不断完善。

6、日常后勤服务工作

按时做好每月的考勤记录；月度工作计划；做好每月的水费、电费、电话费的缴费工作；食堂、办公用品等费用支票领取工作。

上半年，在后勤部门全体人员的共同努力下，各项工作虽取得一定成绩，但仍存在一些不足。如解决问题不够及时，工作不够细致扎实，员工责任意识有待进一步加强等。

总之，在下半年，后勤服务中心将进一步凝聚力量、紧密协作、求真务实、开拓创新；继续发扬成绩、克服不足、力争后勤工作再迈新步伐，再上新台阶，为公司的建设与发展作出新的贡献。

- 1、做好在职职工药费单据收交、报送等工作。
- 2、做好本月的水、电、电话等各种费用的交纳工作。
- 3、配合公司雨施联检工作，督促各项目做好防暑降温工作。
- 4、督促各项目部做好夏季防蚊蝇及预防食物中毒等各项措施的完善工作。

- 5、做好对项目部xx上线工作的服务与指导、监督与检查。
- 6、加强对各项目部行政后勤工作的服务与指导，做好对项目部的日常检查工作。
- 7、做好对项目部绿色施工管理工作的服务与指导、监督与检查。
- 8、做好机关本部卫生保洁及防蝇消毒工作。
- 9、完成领导交办的各项工作。
- 10、完善和补充相关的管理制度，强化后勤管理职责。
- 11、加大对员工的培训力度，提高后勤队伍的整体素质。

服务半年工作总结个人篇四

xx餐厅是我们xx市区一家营业不久的新餐厅，我来到xx工作也有一段时间了，我是xx的一名服务员，在xx像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们xx餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在xx餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这段时间以来的服务员工作：

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在xx我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是x点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于xx餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心、细心、责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是作为一名服务员的基本技能，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一天的工作。

在xx餐厅这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

服务半年工作总结个人篇五

20xx年x月和x月是不平凡的半年，这半年里我在xx从事前厅服务工作。这一年来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

这半年里，我的工作总如下：

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

服务质量和--发展成正比的关系。--的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度□xx的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作；加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的，我们前厅服务员的目标是成为优秀的营销员。