

2023年个人服务工作总结(汇总8篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

个人服务工作总结篇一

20__年为贯彻落实卫生部“优质护理服务示范工程”活动，我院用心响应、全力以赴投入到建立“优质护理服务示范医院”活动中，采取先试点后推广的形式，不断转变服务理念，改变工作模式，优化工作流程，以“基础护理”为立足点，以“试点病房”为契机，在全院范围内开展的主题为“夯实基础护理，带给满意服务”的优质护理服务活动。透过建立“优质护理示范病区”，从根本上改善了护理服务，提高护理质量，真正将基础护理落到实处，做到让患者满意、社会满意、政府满意。在此期间，我们认真思考，总结经验，克服困难，不断探索。

一、加强领导，开展宣传

1、制定建立工作实施方案，成立领导小组，院长任组长。

2、护理部分两批启动“优质护理服务示范病房”，分别召开全体护士动员大会，提高认识，统一思想，用心投入到建立活动中。

3、护理部深入科室与护士座谈，将卫生部关于开展“优质护理服务示范工程”的精神进行解读，然后针对如何落实基础护理，丰富服务内涵，提高护理质量等资料进行专题讨论，护士长及护士结合本院实际，提出自己对开展护理示范病房

的想法和好的推荐。到达全院统一思想，转变护理服务理念的目的。

4、组织示范病房护士长及骨干外出参观学习，借鉴兄弟医院好的做法，拓宽思路，为建立工作奠定基础。组织全院临床病区护士长及护士院内交叉参观学习、经验交流，全面推进优质护理服务工作。

二、确定示范病房

1、透过各科申报，选取了护理工作量大，危重病人多的病区：内一科、内二科、普外科病区作为“优质护理服务示范病区”。

2、各病区护士长透过开展定期考核、实施动态管理的工作模式，到达树立一批先进典型，发挥试点病房的带动作用。

三、加强管理，强化措施

1、护理部组织全体护理人员学习“优质护理服务”知识并考核，制定建立“优质护理服务”工作细则。

2、试点病房结合科室工作特点，制定建立活动实施方案及具体工作计划。

3、制定优质护理服务住院病人满意度调查表，透过开展调查分析，找出护理工作中存在的问题及薄弱环节，用心进行整改。

4、完善基础护理质量考核评分标准，进一步细化和量化护理质量考核指标，并将考核结果与科室及护士的业绩挂钩。

5、护理部开展自评自查工作，找出不足，及时按照评审标准的要求逐一完善我院护理工作，并以此为契机全面提高我院

护理水平，为患者带给“优质、安全”的护理服务。

6、用心招聘护士，优先满足“护理示范病房”人力资源配置，保障基础护理有效落实。

四、突出重点，拓展内涵

1、创新模式，学习先进做法。动态调整绩效考核制度及分配方案，将护士完成护理工作的数量、质量及住院患者满意度等考核结果纳入绩效考核资料。

2、明确工作职责，实施职责护理。实行职责护士包干制，人人都是职责护士，做到人人有事做，事事有人管。

3、改革排班模式，实行弹性排班。实行无缝隙、全程职责护理。

4、根据科室护理工作量及护理人力配置状况将护士职责分组，设置职责组长、职责护士。

5、简化护理文书，缩短书写时间。制定各种表格式护理记录单，统一制定书写模板，规范全院护理文件书写，使护理文件书写更加简洁，最大限度缩短了书写时间，护士有更多的精力投入到护理服务中。

6、更新工作流程，实现职责追究。修订护理人员分层管理职责、护理工作流程、护理质量考核标准，明确职责、落实岗位职责制。

7、夯实基础护理，带给满意服务。将护理服务内涵、服务项目进行公示，理解社会及广大患者的监督。购置基础护理服务工具，每周确定基础护理日，保障基础护理的落实。透过落实基础护理，体现护士对患者的细心照顾和关怀，融洽护患关系，提高了护理服务满意度。

五、协调职能部门，实施垂直管理

用心协调相关职能部门，成立临床支持中心。护理部用心协调总务科、药剂科、物资供应中心、检验科、器械科等护理支持系统，为建立“优质护理服务示范病区”带给有力保障。

六、依法执业，保障安全

1、为贯彻落实《护士条例》，护理部对全院护理人员进行《护士条例》的培训及考核，进一步规范护士的执业行为，切实落实护士执业注册和持证上岗等相关规定。

2、进一步完善重点科室(内一、内二、外科、中医科)各项护理管理制度、护理质量考核标准及护理操作流程，严格执行技术准入制度，从而保障护理安全。

七、加强培训，提高素质

1、每月开展基础护理操作技能培训，使基础护理操作更加规范、专业。

2、每月开展全院护理业务讲课，鼓励年轻护士担任主讲，提高护士主动学习能动性，培养护士自信心。

3、认真实施护士的岗前培训及岗位培训，资料包括护理核心制度、护理专业知识、技能，并进行考核，合格者方能上岗，有效降低了护理风险。

护理部对全院在职护理人员进行分层考核，稳步提高各级护理人员技术潜力。内科、儿科、外科、骨科分别进行专科理论和专科操作技能的培训及考核，到达人人过关，熟练掌握、灵活运用，最大限度保障护理安全。

八、加强监控，保障质量

1、护理部自制护理安全警示标识，提醒护理人员及患者规避风险。完善毒、剧、麻、高危药品及急救物品、药品管理制度。

2、加强护理质量的环节监控。对护理人员环节监控，新护士加强管理，做到重点交待、重点跟班。对病人环节进行监控，新入院、新转入、急危重病人、有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。护理操作的环节监控，输液、输血、注射、各种过敏试验等作为护理管理中监控的重点。

3、护理部不定期的进行护理安全隐患检查，发现问题，有效解决，并从护理流程、护理管理的角度进行分析问题，吸取教训，总结经验，提出防范与改善措施。

九、制定预案，提高应急潜力

1、制定了“紧急状况下护理人力资源调配预案”，应对病人骤增或突发公共事件，全院合理调配护士，确保护理安全。

2、护理部重新修订并构成了25项风险事件的护理应急管理预案。预案贯穿护理操作、处置、配合抢救等各环节和过程。对高风险科室：手术室、急诊室、进行急救演练及停电、火灾演练。临床病区开展了突然发生猝死、药物引起过敏性休克、患者住院期间出现摔伤的、住院患者发生坠床、输液、输血反应的应急预案及程序。演练之后，护理部现场点评，分别提出存在问题，共同讨论改善措施。透过演练，使护理人员充分了解应急状况下就应采取的处理程序，从而在护理工作中遇到各种突发事件时，能采取各种得力措施和有效办法，熟练使用各种急救技术和装备，做到规范处置，及时化解危机。

十、初步取得的成绩

1、护理人员理念改变：以病人为中心，满足病人需求。

- 2、工作模式改变：实行职责分组，所有护理工作落实到人，增加了职责意识。
- 3、护理资料改变：治疗和基础护理逐渐等同化。
- 4、护理排班模式改变：弹性排班，减少交接班次数，实施全程无缝隙护理。
- 5、护患关系改变：和谐了护患关系，构成了良好的护理工作氛围。
- 6、病房环境改变：陪护减少了，病区环境安静、整洁有序。
- 7、满意度的改变：护士关心病人，病人理解护士，提高了护理服务满意度。

十一、存在问题

- 1、医院部分职工转变观念不到位，缺乏对优质服务示范工作的理解和支持。
- 2、医院的支持系统需进一步完善。
- 3、护理垂直管理不到位。
- 4、护士还承担着部分护理工作以外的事情。

下一步，我们计划在内三科、门诊护理站开展优质护理服务工作，稳步推进优质护理服务，力争提高医院整体护理水平，以适应医院改革发展创新的需要。护理部将不断完善、不懈探索，努力将优质护理服务工作做实做细。

总之，“优质护理服务示范工程”不是单纯的强化基础护理，不能机械的将基础护理项目作为一项任务来完成，而是围绕患者的病情、医疗安全、诊疗效果、转归和康复的需要去实

施基础护理;将基础护理专业化，将基础护理、专科护理、人性化服务、人文关怀等有机结合在一齐，来实施对患者的护理服务，最终目的是：让我们的服务到达“患者满意、社会满意和政府满意”。

个人服务工作总结篇二

负责一个宾馆或酒店客房部工作的客房服务员，在主管的带领下，半年或一年的工作完成的如何呢？以下是一位客房服务员工作总结：

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门□20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础□20xx年，客房部完成了如下工作：

一经济指标完成状况及一些数字的汇报□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。）。

二管理指标及其他各项工作完成状况：

（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***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.

三20xx年客房部工作重点安排想法如下:

(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，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。

个人服务工作总结篇三

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？辛苦是一种磨练，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！

个人服务工作总结篇四

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。

个人服务工作总结篇五

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！

个人服务工作总结篇六

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。

个人服务工作总结篇七

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。

个人服务工作总结篇八

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克。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