

# 2023年初一军训心得周记(优秀6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 服务工作的工作总结篇一

这个是酒店资料方面的:xx年即将度过，我们充满信心地迎来xx年。过去的一年，其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状

态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

### （一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其

中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位

## 服务工作的工作总结篇二

服务员，指机关的勤杂人员；旅馆、饭店等服务行业中招待客人的工作人员。今天本站小编给大家整理了服务员年终工作总结，希望对大家有所帮助。

xx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xx年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

### 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。

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、 年传菜全年离职人数23 人， 年传菜全年离职人数4 人，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， 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。

## 一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

几方面的服务能力。



人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

## 二、交际能力

## 三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

## 四、记忆能力

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所

需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

## 服务工作的工作总结篇三

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是

低下而不为人尊重的,可是我要说的是:条条道路通罗马,我为服务别人而快乐,我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.我认为我的职业就像一个表,表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐,而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的,但却是必不可少的.

当然学无止境,学到还得运用到以后的工作中,希望领导能多加督促,同事能互相学习,在以后的工作中提高服务效率,努力做到一名优秀的服务工作人员.让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

## 服务工作的工作总结篇四

20\_\_年,社区志愿服务大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,不断开拓工作领域,以社区志愿服务为新的增长点和着力点的志愿服务活动正向着持久、规范、制度化的方向发展。

### 一、注重队伍建设,完善服务体系

为了切实把志愿服务站工作落到实处,把志愿服务意识和回报社会理念深入居民,我社区成立了志愿服务领导小组及多支志愿者服务队伍,先后开展了为老服务、科普宣传、法律援助、禁毒志愿者等一系列志愿服务活动,得到了社区志愿者的积极响应,产生了良好的社会影响。

### 二、开展各项活动,确保社区各项志愿服务正常有序。

1、清洁社区,爱护家园。社区志愿者定期开展打扫社区卫生、为居民宣传政策法规安全知识等服务活动,平日里打扫小区的卫生死角,维护社区环境卫生,还居民一个整洁、舒适、健康的生活环境。在当前全民创建文明城市的号召下,志愿者积极组织开展各类宣传及实干活动,为社区清洁全力出击。

2、便民利民。社区志愿站定期开展大型便民利民服务活动，各志愿者队伍为居民提供心理咨询、计划生育、修伞、修鞋、修自行车、理发等各种便民服务。

3、维护社区治安。对社区进行全天治安巡逻，有效维护了社区治安，将在巡逻过程中发现的不安全因素或存在的各种隐患及时传达给社区，极大地消除了安全隐患，同时在巡逻过程中，志愿者还对不文明行为进行劝导，有力维护了小区的文明、安全、稳定。

4、帮困服务。社区组织各志愿者队成员于节日、不定期对社区低保人员、独居老人、残疾人等特殊人群进行慰问关怀，平日里经常上门询问生活情况，发现困难，及时给予帮助。在春节期间，社区组织帮困志愿者一起上门走访了困难群众，给他们送去了生活必须品。不定期上门为居民修理电器、照料困难人员、解决生活困难。

5、科普宣传。社区法律服务志愿者、科普宣传志愿者不定期上门为居民传播科学、法律，为其提供法律援助。不定期对居民以讲座、座谈等形式进行各类科学文化知识的教育与传播。青少年寒暑假期间，文体志愿队还特地组织学生学跳健身操、舞蹈、唱歌等，丰富学生假期生活，给他们创造良好的校外文化教育氛围。

6、在社区计生服务方面，志愿者努力为社区育龄妇女提供满意服务，为她们和她们的家庭更多的了解计划生育政策和婚育新风的有关知识，介绍各种避孕节育方法“计生小信使”服务，向她们介绍紧急避孕方法，并为她们提供避孕药具及对孕情监测的服务，使她们的家庭生活更加文明、幸福、美满。

20\_\_年，社区志愿服务工作站将一如继往做好志愿服务工作，进一步扩大志愿者队伍，增强志愿者服务意识，提高志愿者服务技能，实实在在为社区居民提供优质志愿服务。

青年志愿者活动是倡导团结友爱、助人为乐、见义勇为的社会风气，是当代中国特色社会主义一向十分高尚的事业。体现了中华民族助人为乐、扶贫济困的传统美德，是大有希望的事业。努力做好这项事业，有利于全社会树立奉献、友爱、互助、进步的时代新风范。这是当代大学生的行动指南，是当代青年志愿者肩负的使命，也是我们学学有所用的具体体现。我院的青年志愿者自活动开展以来，在院党总支的正确领导下，在院团总支的精心组织下，得到了大家德认可，下面结合实际，将我院志愿者活动略作介绍，以供交流。

一、基本情况：

二、活动目的：奉献爱心，服务社会，锻炼自我。

大学阶段，是我们人生的重要里程碑，参加工作后更应投身社会实践奉献爱心，服务社会，锻炼自我，组织青年志愿者，积极参加社会服务，是提高自我，锻炼自我的有效途径。从社会需要上来讲，社会需要我们的奉献，需要友爱，这是当代大学生肩负的历史使命，也是应具备的起码素质。

三、活动宗旨：为人民服务，为社会服务。

为人民服务是每一个公民应尽的义务，更应该是当代大学生应有的道德观念，作为一名青年志愿者，尤其要有清醒的认识，本着为人民服务，为社会服务的宗旨，增强责任感和使命感。坚定信念，开拓进取，发奋成才，建功立业，为实现中华民族的伟大复兴作出的更大贡献。

四、活动介绍：内容丰富，成效显著

1、开展“青年志愿者服务”活动

20\_\_年5月4日扎兰屯市人民医院团总支成立“青年志愿者”服务队，自此，院团总支青年志愿者服务队组织青年志愿者

在三角地广场组织“青年志愿者服务”队成立仪式。同时健康分队、爱心分队、环保分队开始了首次“青年志愿者服务”活动。

健康分队：在三角地广场对群众义务体检(检测血压、开展健康宣教、健康咨询)

爱心分队：看望社区老人，为社区孤寡老人整理、打扫房屋、陪老人聊天。环保分队：吊桥公园是扎兰屯市的窗口，长期因为人为原因环境受到影响，志愿者环保分队清理了吊桥公园中死角垃圾，为我们美丽的环境争光添彩。

广大青年志愿者积极配合志愿服务队的安排，吃苦，耐劳，树立青年社会榜样。

## 2、开展关爱空巢老人活动建立“长期服务对象”

扎兰屯市人民医院团总支于20\_\_年5月4日开始，与社区达成长期的协议，进行长期的服务。经社区工作人员介绍，帮扶的对象是一位是孤寡老、一位没有儿女、一位是军烈属都是为国家建设出过力流过汗的人，可现在他们有的生活不能自理，有的没有儿女，他们需要社会各界人士的关怀和帮助。自那以后，院团总支组织青年志愿者定期帮助打扫卫生，整理内务，擦洗玻璃，与荣誉军烈属家属谈话。在多次的活动中，我院志愿者已和老人们结下深厚的友谊。旨在长期开展志愿者服务活动。用广大青年志愿者的实际行动表达一份爱心。全体志愿者的服务受到了大家的好评。

## 3、在院内开展“志愿者服务在医院”活动

进一步完善我院志愿服务体系，积极培育文明风尚，推动志愿者医院服务事业深入发展，20\_\_年8月19日，由医务科、党办、团支部共同组织开展的“志愿者服务在医院”活动。

志愿服务作为一种先进的社会动员服务方式，为公众搭建了参与社会服务，实现自身价值的全新的实践平台。医务科主任江波希望我院的志愿者成为促进现代医学技术与社会人文精神更紧密结合的助推器，推动医院的服务，促进医患的和谐。在志愿者服务中，志愿者要了解科室分布以及我院的分科系统，对患者进行预检分诊，在工作中提高自身业务水平。志愿者是我院的新生力量，同时也代表了医院形象，通过志愿者服务，建立沟通医患之间的新桥梁，改善医院服务水平。提倡服务社会，关注健康。

青年志愿者活动的开展增强了青年人的实践能力和适应能力，实质上反映了当代青年助人为乐、甘愿奉献的时代风貌和精神风貌，我院志愿者在院领导和院党总支的带领下，发扬助人为乐的优良品质，使我院的志愿者活动走向新的辉煌。

## 一、服务社区工作，关注社会民生

根据社会关注、居民需要，\_\_年温州新青年志愿者服务队不断拓展志愿服务的领域，树立志愿服务的新亮点、新品牌，开展了丰富多彩的志愿者社区主题实践活动。\_\_年志愿队走进了广场、沁园、双井头、教场等各大社区，每到一处都设摊为社区居民及过往行人免费提供测量血压、测量血糖、法律咨询、家电维修、家庭教育咨询、理发等便民服务，得到了群众的大力欢迎。

特别是年初由鹿城团区委发起的“志愿传递有你有我”志愿服务进社区年活动中，志愿队与教场社区结对。服务教场社区就成为\_\_年志愿队工作的重点，志愿队多次组织队员参与教场社区夜间巡逻、开展禁毒知识讲座、参加教场社区文艺演出、为社区青少年举办快速阅读培训、协助社区开展人口普查工作、与社区低保特困户共度中秋、为社区大龄青年举办相亲活动等等。

## 二、服务弱势群体，彰显人文关怀

志愿队在开展各具特色的志愿服务的基础上，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，把对孤寡老人、民工子弟作为教育和帮助的重点，做了大量卓有成效的志愿服务工作，取得了良好的成效。如\_\_年2月7日下午，志愿队金勇队长、程平组长、何续组长一行来到乘凉桥社区，对困难家庭进行新春慰问。当天，志愿队一行在乘凉桥社区工作人员的陪同下，先后走访了黄爱钗、吴丽娟、叶绍良三户困难家庭，还为每户家庭送上了大米、食用油、麦片和肉松。\_\_年3月28日下午，志愿队一行十多人，在金勇队长、岑晖秘书长的带领下，来到瓯海瞿溪镇狼牙山上的大同村，对该村孤寡老人进行慰问。并为每位老人送上了食用油、洗衣粉、洗洁精等生活日用品，并仔细询问了他们的病情及生活近况，鼓励他们安心养好身体。\_\_年7月至9月，志愿队在红景天人防避暑纳凉点(环城东路温九中边)启动\_\_盛夏助老服务活动，在7月至8月间每周双休日为纳凉点的老人提供免费理发、测量血压、测量血糖的服务。

同时，志愿队还深刻关注民工子弟的学习和生活。\_\_年12月5日下午，温州新青年志愿者服务队金勇队长、岑晖秘书长、钱旭静组长带领队员余向东、连飏、李立、陈兰金、杨忠敏等人，来到温州市鹿城区益民民工子弟学校，与该校六位贫困学生助学结对，并为他们送来第一年助学款学习文具用品。

### 三、开展结对助学，情系贫困学子。

\_\_年6月，志愿队又与泰顺翁山乡十名贫困学生结对助学，并为他们送去第一年助学款和学习文具用品。这样。连同先前结对的平阳吴洋乡、鹿城双潮乡、洞头的东屏镇的学生，志愿队共结对贫困学生36名。

### 四、大型活动，勇挑重担

\_\_年，温州新青年志愿者服务队自觉投身到各地大型活动中去，\_\_年12月28日至1月4日间，志愿队组织了近30位队员参



与鹿城区慈善总会换届的前期筹备工作，许多同志都是放弃元旦休息时间，帮助总会核定会员信息、通知会员参加换届会议、校对发票等。志愿队在服务大型活动上都投入了大量的精力，鹿城区慈善总会第二届会员大会、\_\_年“爱心鹿城慈善宴”活动、“爱心温州、善行天下”为主题的\_\_慈善晚会、温州电视台政情民意中间站栏目、“情系贫困户，酷暑送清凉”慈善大行动、“迎重阳“老年人登山活动、“125”国际志愿者日主题活动中都活跃着温州新青年志愿者服务队队员的身影，队员们用自己的微笑服务，展示了温州青年的青春风采。可以说，青年志愿者已经成为各类大型活动一道亮丽的风景线，青年志愿者服务已经成为我市各项大型活动不可缺少的一部分。

\_\_年温州新青年志愿者服务队虽然做了不少工作，取得了一些成绩，但是，我们清醒地看到了队伍存在的一些问题，也带给我们一些新的思考：如队伍高速发展，队员数量增加很快的情况下如何管理；后备队伍管理者如何推选和使用；志愿者的整体素质如何提高，队员整体培训如何开展；怎样提高队员的宣传服务的积极性，让更多优秀队员主动申请报名并推荐加入志愿队；怎样开展更多活动，提高队伍凝聚力等等。这些问题与思考也将促动我们在下阶段进一步努力实践。

有人说爱心是一阵清风，为社会公益事业吹来一阵凉爽；有人说爱心是一股清泉，为需要帮助的人带来甘甜。但爱心更是一种坚持，一种信念。我们相信有了全体队员的精诚团结，温州新青年志愿者服务队一定会一如既往地坚持着我们的信念走向明天，走向未来。用一颗真诚的心撒播爱的种子，用一份微薄的力量奉献自己的爱，更好地服务社会！

20\_\_年8月，刚刚迈出学校大门的我光荣地成为了一名西部计划大学生志愿者，按照团委对大学生的统一安排部署和单位的需要，我有幸被分配到了与我大学所学专业相吻合的华县人民法院立案庭学习工作，成为了华县人民法院的一员。时光飞逝，转眼间半年的服务期已经过去，在这段时间里，在

领导的培养和指导下，在同事的关心和帮助下，我的工作能力、社会阅历等方面都得到了有效的提高，现将近几个月的学习和工作情况总结如下：

## 一、工作成绩

在服务的这段时间里，我踏踏实实做人，勤勤恳恳工作，本着热情服务、勤奋工作、认真负责的工作态度，通过多看、多听、多问、多做的工作理念，不仅仅丰富了自己的专业知识，也提高了自己的工作能力。

我的具体工作是在法院立案庭担任书记员一职，主要责任就是在当事人来法院起诉立案时审查当事人的材料是否真实并符合规范，同时给当事人排忧解难，指出问题之所在。除此之外，我也负责立案的登记工作与案件分配工作。在这半年的时间里，我总共接待的当事人有300余人，接到的立案材料也数不胜数，由于各个当事人的情况不同，所以在审查立案材料时必须分外小心，绝对不允许马虎大意和草率了事，要分清各类案件所需要的不同材料，只有这样才能准确、高效的立案，为案件的审理和执行做好铺垫。

在过去的半年时间里，我基本上参与了法院所有案件的审查立案工作与案件分配工作，而且80%以上的案件登记工作也是我全权负责的。此外，在陕西省高级人民法院院长安东同志一行来我院检查指导工作时；在我院开展法院“开放日”时，我也不同程度的参与了立案庭的接待工作。而通过以上的种种锻炼，我的工作能力得到了很大的提升，也逐渐的得到了领导的信赖。

## 二、存在的不足

由于我的工作地点是法院的立案大厅，是群众告状的门槛，我工作的好坏直接影响法院的形象。但初出学校门槛的我仍然是学生气比较重，脾气过于火爆，想问题也太过简单，遇

见一些比较难缠的当事人时就不知道如何是好，当事人说话过分时更是容易冲当事人发脾气，造成不好的影响。此外，在刚开始接触当事人时我的耐心也远远不够，每当遇见一些说不清楚自己问题的当事人时总是容易表现出不耐烦的口吻，容易引起一些不必要的麻烦。

同时，由于在学校里面学习的全部是理论知识，而我现在所面对的问题又全是现实生活中的种种，所以在当事人问的问题超出了我所学知识范围时我也就不能很好的替他们解答，这不仅仅易造成当事人的不满，也是我自己本身的不足之处。此外，在案件登记工作时我也曾马虎大意记错法庭，好在登记完成检查时及时发现了错误，得到了纠正。

而以上的种种不足，通过我不断地学习和改正，现在基本上已经克服了。现在我已经可以很好的接待我所遇见的每一个当事人，能够耐心地帮他们解决一些问题。而在案件审查与登记过程中我更是时时提醒自己不能马虎大意，要仔仔细细、认认真真地登记好每一宗案件。绝对不允许自己粗心大意，而这也有了明显的效果，我所登的案件准确率提高了很多，这也得到了领导的首肯。

### 三、努力的方向

第一，要立足于本职工作，任劳任怨，以饱满的工作热情为当事人排忧解难，真正做到“公正司法、一心为民”。

第二，要不断地学习与进步，提升自己理论联系实际的能力，充分做好为当事人解决困难的准备工作，在当事人提出问题时可以很好的帮助其解决问题，找到答案。

第三，要严禁自己出现“门难进、脸难看、话难听、事难办”的行为，努力要求自己做到“五心”，即，接待热心、回答诚心、解释耐心、宣传细心、服务放心。

第四，要切实做到少说话，多做事。克服年轻气躁，做到脚踏实地，不怕多做事，不怕做小事，做事要细心，在点滴实践中完善提高自己。继续提高自身政治修养，树立踏实的工作作风。

通过这半年来的志愿服务工作，我的各方面素质得到大幅提高，在以后的工作中要以高度的使命感和爱岗敬业的事业心，扎实的完成工作任务。在工作中多动脑子想办法，多和其他同事交流，加强联系，共同学习，提高工作效率，勇于实践、善于学习、善于总结，切实增强业务知识，提高服务水平，减少当事人诉累，也为树立法院公信力添砖加瓦。

今天，是我第一次跟随化学化工学院各个班级的入党积极分子一起参加服务社区的义工活动。大学生活，不仅仅是学习书本知识，同时也应当投入社会实践，深入实际生活。在这次活动中，我收获了很多。

为了创建和谐社区，建文明家园，我们今天来到岳南社区进行卫生清扫。在社区负责人和化工院团总支胡晨霞同学的带领下，我们分成两大组。其中一组到帮助居委会清理垃圾死角和街道，捡拾白的垃圾，另一组负责清扫楼门洞，在这次活动中，我们尽了自己的一点力量，为附近的居民创造一个干净明朗的生活环境。

经过近一个半小时的志愿服务，大家虽然很疲惫，但心里却很高兴。在最后，我们得到了居民的认可并受到居民委员会的表扬和感谢，并且和社区人员一起合了影。这次活动在大家的努力下，取得了圆满的成功。

这次活动使我们认识到白色垃圾的危害，社区垃圾的不美观，提高了我们保护环境的意识，让白色污染远离了社区。活动中，我们为迎接文明创建新社区打下了良好的基础，并且收获了义工活动的重要性。其实，每一次志愿活动都是一次感动，都是一次奉献。感动我们身边的每一歌朋友，每一个陌

生人，让更多的志愿者加入到这个社会，让这个社会更加和谐。在这次活动中，我锻炼了自己，在活动中体验到快乐，在活动中感悟到生活，在活动中学得更多、更深、更广。在以后，我将会尽量多的参与实践体验，并带动更多的同学参加实践体验活动，带动身边的人成为更多的志愿者，积极投身于社会实践活动中来，让自己在活动中，更加成熟，更加充实。

## 服务工作的工作总结篇五

一年来，\_县县委、政府领导及局领导对服务业统计工作非常重视，在调查经费、办公设备、人员配路等方面给予了大力支持，专业人员严格按照统计制度开展工作，使我县服务业统计工作得到了健康的发展，现将服务业统计工作情况如下：

### 一、组织实施情况

(一)领导重视。鉴于服务业统计工作的重要性，县领导、局领导及相关部予以高度重视，在调查工作过程中给予很大支持和帮助，促使工作得以顺利开展。\_县服务业统计工作由局长负总责，分管领导具体抓，局领导专门安排一位同志负责服务业统计工作，同时在经费上予以充分保证。

(二)认真做好培训工作。为了做好服务业统计工作，我局在20\_年1月3、4日分两天召开服务业、劳资培训会议，参加会议的有各行政事业单位的统计员及企业、个体样本单位的统计人员，会上由专业人员对报表进行详细培训，使得每个与会人员弄清报表填报方法，为报表准确填报提供良好基础，确保了报表的填报质量。

(三)加强督查工作。为了确保统计数据真实可靠，调查期间我们采取抽查方法，对县直辖区范围内人民政府办、统计局、公安局、工商局、国税局、地税局、教育部门等单位和各乡

镇人民政府、中学、小学、卫生院进行督促检查，确保原始数据质量。

(四)及时成立评估领导小组。为了进一步提高我县的服务业数据质量，我局成立了服务业数据质量评估领导小组，领导小组成员如下：

组长：

副组长：

成员：

## 二、数据审核情况

1、收集报表时对上交的基层报表实行双签章制度，并检查是否有单位负责人和填表人的签名、单位公章，是否有漏项，对不符合要求的报表坚决退回去重新核实，直到符合条件才签收。

2、行政事业及企业单位，要求基层单位在上报本单位统计报表的同时必须附带会计报表，以便对上报的数据来源进行核实，确保基层报表的每一项数据来源有依据，做到真实可靠，并根据其逻辑关系进行严格审查。

3、个体户调查表，根据税务部门提供的各行业的税额进行推算评估核实，同时根据其逻辑关系进行严查。

三、确保数据质量所采取的措施和办法服务业统计范围广、技术难度大的，为确保服务业数据质量，我县主要采取了以下一些具体措施：

(一)做实做牢基础工作。扎实做好单位名录清查。对单位个数(包括个体经营户)实行“拉网式”的清查，并和工商局、国

税地税、编制办、质监、民政反馈的单位个数进行核实，摸清全部单位个数。

#### 四、对服务业数据的总体评价

对服务业季度报表的主要数据，我们通过认真分析评估，认为我县服务业的数据真实可靠，可用程度高，符合我县的实际情况，能客观反映我县服务业健康发展趋势。主要有以下几个方面的依据：

一是我县认真开展服务业调查，各项工作严格按照服务业统计调查制度进行，全过程法律化、规范化。

二是数据来源有根据。全县统计工作人员，深入服务业个体经营户、社团及其他单位、企业，坚持实事求是，依据有关证件和会计、统计、业务核算资料据实填写，各项指标来源于各个基层单位，依据充分。

三是逻辑关系合理。指标与指标之间相互匹配，一些数据虽然有差距，但产生差距的原因是符合实际情况的，符合统计制度及有关规定，数据质量达到控制范围之内。

四是服务业数据的真实可靠性高。服务业数据是经过统计员认真进行填报，数据审核小组认真审核、分析、评估的，数据是真实可靠的，可用程度高，能客观反映我县经济发展情况。

#### 五、主要工作经验和体会。

服务业统计调查范围最广、涉及的单位众多、发放和回收基层表困难大，为确保调查质量，我县主要采取了以下一些具体措施：

一是加强对基层统计人员的培训。为进一步加强大\_县统计队

伍建设，努力提升统计数据质量，落实科学发展观，对统计工作的再认识和再提高，掌握好统计知识、统计制度方法，进一步深入贯彻统计法，做到学以致用，注意理论与实际相结合，全面掌握培训内容，正确处理好实际工作中的问题与难题，准确、及时、全面完成统计工作任务。我们采取统一培训、个别辅导等形式对基层统计人员进行了全面系统的'培训，确保各单位均能按时按质按量的完成报表的填报工作。

二是严格审核，确保数据质量。我们对回收来的每一张基层表都进行认真严格全面审核，确保源头数据质量，先由各单位自身审核，再由专业人员全面审核，通过逐级严格审核，数据全部通过审核，最后由 ([ 人员进行机上录入，在录入中发现问题及时与各单位联系、核实更正，确保了数据的准确性，极大地降低了录入误差。

六、存在主要困难和问题。

服务业统计工作中存在的主要几个问题：

二是调查对象的配合程度有待改善。服务业单位包含了大量的私营企业、个体经营户，调查涉及劳动者报酬、税收、利润等敏感指标，业主受趋利因素和防范心态的影响，消极应对调查，导致服务业统计中瞒报现象时有发生，甚至较为严重。

三是数据上报时间紧，一些单位到季后的20日财务报表还未报出，无法按制度要求的15日前上报数据，因而影响到整个服务业的调查工作，造成被动的局面。

四是服务业统计队伍力量不够，整体素质不高，统计基础比较薄弱。目前虽然每个乡镇都有人从事服务业统计工作，但全部是兼职且不稳定，且人员变动频繁，统计工作仅靠乡镇里的一名兼职人员是很难做好的。



## 七、今后工作意见和建议。

一是继续做好统计业务和统计法的培训工作，提高服务业统计队伍整体素质，夯实统计基础。

二是加大考核力度，完善考核体系。加大对乡镇的考核力度，现在我县已经把服务业发展纳入到相应的政绩考核，但相对于工业和农业分值仍较低。因此要进一步完善考核体系，把服务业的发展作为各乡镇，特别是综合型乡镇目标考核的重要内容，提高服务业在考核指标中的分值比重，激发乡镇领导发展服务业的工作动力和紧迫感，从而重视服务业统计工作。

三是加大宣传力度，营造开展服务业统计的社会环境。一要提高广大调查对象的法律意识，同时加强对各级领导和企业负责人的统计法律法规的宣传，使他们充分认识其重要性。二要加强统计调查执法检查，加大对虚报、瞒报、拒报等统计违法行为的查处力度。三要建立对典型统计违法案件的公开曝光制度，树立统计工作的权威性，增强《统计法》的威慑力，防止有法不依、执法不严、违法不纠现象的发生，真正起到为服务业调查工作保驾护航的作用。

## 服务工作的工作总结篇六

### 一、我的成长。

本人于今年六月六日进入公司，开始学习真人CS镭战。镭战教官是我的应聘职位，初到公司只是觉得这个项目挺好玩的，也许还因为本人刚刚从部队复员，对枪有着蛮深厚的感情，想着这回不玩真枪了再在这玩假枪吧。就这样我开始了‘镭战生涯’，其实这与我在野战部队真正的战火硝烟相比较，根本就没有可比性。不同之处还在于部队天天面对的所有场合都是严肃的，而在等高线是愉快的娱乐的商业活动项目。在我那部队从来不用你多说一句话，也不需要你有什么幽默

感，真正有的只有绝对的服从和熟练的掌握你所需的一专多能。所以刚来到等高线时我依然喜欢遇到问题时自己去默默钻研解决。在这的成长我自己认为是很大的，偶尔的也会小幽默下，不再是部队领导说我的“一张不苟言笑冷酷的杀手的脸，一对忧郁怨恨的杀人的眼睛”。

我有着多年的带兵及到地方企业学校去见习和军训的经验，是部队的优秀带兵骨干，是企业及学校的优秀教员教官。也许是部队铁血的纪律铸就了我们不会面带微笑不会幽默调侃，但是在等高线要带队伍以及我们的生活要多姿多彩，就需要灿烂的面容和风趣语言组织性，我想这就是我的进步，因为我逐渐做到了这一点。这也充分表明我和我的部队真的是‘落伍’了。

在我接手镭战这一块的所有事情之后，一面认真的学习施强的带队风格语言组织，一面还加紧研究解决镭战装备的故障排除维修保养，可以说接手装备问题是很多的，但是我从来没有提出来过，是因为我把它当作是我的本职，是我的职责所在，再在向高总汇报只是让高总亲历亲为这不是一个公司老总应该处理的事情。身为部署这点必须做到。在公司内部所有人相处的蛮融洽这点我很喜欢，这也是我可以在这多做一阵子不计较干多少得多少的原因之一。其实一个人的能力以及可以做的远远不止这些。可以很肯定的说镭战交到我手上之后没有让公司其他人费过一点心，我是一站式保姆式的管理。

## 二、我们的问题。

人无完人金无足赤，因为每个人的成长环境和经验阅历不同所以每个人都是不一样的，这使得我们在面对他人时不可能没有缺点。我们来自不同的地方，我们接受的教育不一样，我们的背景也不同，我们的性格也相互迥异。这好比我们是新的零件被重新组装在等高线这台大机器里运转，需要一定的磨合还需要适当的润滑。到等高线不久我就想往拓展上发

展，因为我觉得拓展的工作比镭战轻松很多，拓展没有前期的后期的装备保障后勤保障，不像镭战活动之前之后都有很多的事情要做，而镭战所有的事情又都是我一个人在做。这样的负责有时候觉得是挺累的，但是我没有说过什么，偶尔的牢骚也是一笑而过。后来发现工作的量并不是很大，只是偶尔忙的时候会很辛苦，这样我也做起了和尚得过且过。这是我的问题是我的错，不能够持之以恒的保持着工作的热情 and 学习的冲劲。

我想真正说的是，如果我们等高线发展下去是不能有‘英雄’存在的，等高线除了创办人外，其实少了谁都可以转的很好非常好。世界杯足球赛事，媒体及球队与赞助商大势的宣传‘罗纳尔多’把他置顶成球队的英雄，结果那场世界杯他们输掉了。一个球队想要赢得比赛势不可挡的不应该是‘我’而是我们。等高线也一样，我们这些‘新零件’加入到机器的运转，是需要相互的协调一致努力配合。我们虽然各司其职都能把份内的工作做好，但是我还是认为我们这个集体某种程度上还是缺少一定的沟通和互动激励。

### 三、我的打算。

在这年终岁尾，说实话我想的更多的是今年这个年怎么过，以及过完年自己的路要怎么走。人无远虑必有近忧，但是很多时候自己往往成为行动的矮人，晚上想好千条路，晨起还是走原路。我对未来的规划目标很明确切相当渺茫。这使我不得不重新回过头抬起自己凌乱的脚步，计划着下一步的落子如何赢得全局赢得未来。

下一步的打算依然会围绕在等高线的职责所在尽心尽力，因为部队锻造了我只要你交给了我要办的事情，你就只要知道结果会很好就可以。雁过留声人过留名，我不会流芳百世但也不至于遗臭万年，当我离职时就算我什么都没有留下，但是我还是在这里留下过脚印，不管行色是匆忙还是淡定，最少我让等高线的洗手间变得干净了，我这个镭战教官似

乎‘最得意的作品’就是让它焕然一新。

## 服务工作的工作总结篇七

社会实践活动给生活在都市象牙塔中的大学生们提供了广泛接触基层、了解基层的机会。下面是由本站小编带来的范文“大学生社会工作服务中心实习报告”，欢迎阅读。

### 一、实习目的

- 1、通过这次的实训使我深刻的体会到从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识基础。
- 2、通过此次实训使我更能明白到作为一个学生与作为一个在职人员的差别，体会到转换角色的过程。
- 3、通过此次实训使我明白作为一名社工的职业价值的维持度。

### 二、实习时间

20xx年9月-20xx年12月，到社区实地走访调查六次以上。

### 三、实习地点

xx社区□xx科技园

### 四、实习单位

xx市xx社会工作服务中心

### 五、实习的主要内容

- 1、访问社区工作者，讲述社区工作的工作模式、工作技巧；

2、研究社区工作的现状及分析问题；

3、做社区需求分析、服务方案的设计。

## 六、实习过程与内容

在实训的过程中，有疑惑有收获，当然也会产生一些倦怠感。疑惑的是每次活动的主题是否符合工友们的需求；收获的是能够真正的去接触这个领域，融入这个集体，更深入的去了解工人这个团体，至少了解到工友们表面上的需求，也认识到作为一名社工，我们应该怎样去融入工友这个群体，与他们搭起一条桥梁；当然，在这其中我也产生过一些倦怠，认为目前我在机构所做的工作是无用的，毫无意义的。

## 七、访谈社工

### (一)本社区工作的工作模式

xx市xx社会工作服务中心的刘社工提起说，他觉得做关于工友方面的社区工作很难集合一群人来参与社区工作，因此，他觉得可以采取“一点带试”的方法去联接社区的工友们，也就是通过与每个工厂里的一两个工友建立良好的关系，邀请他们成为社区的志愿者，就这样把他们串联起来，也就是等于把他们背后的工厂串联起来，然后等到社区要举办一个活动的时候，联系他们来参加，而又通过他们来带动其他工友。还有一点需要特别注意的是不要提他们所厌恶的东西，应投其所好，也就是应该避免提及他们所禁忌的东西，也就是根据他们的需求来改善社区。另外不要把自己当成一个救世主一样，认为你来到这个社区你就应该去改变这个社区，我们应该要接纳它，你只有适应它们，才能真正的被允许融入这个社区，我们能做的就只有通过某种方式来改善这个社区，还有发展这个社区。他还提到做社区工作的需要很强的学习能力，当工友想要学习某种新的知识，我们也必须一起去学习，而且要在最短的时间里把它学会。还有就是做社区

工作这一类工作的，并不是说一种工作模式可以一直做到底的，毕竟人是会变的，社区也会跟着变化，工作模式为了适应也会在不不停的发生改变。在一种模式到达一定程度的时候，就必须换另一种工作模式，这样还会得到不同的情况。

以上所说的工作模式应该就是我们常说的“滚雪球”方法，一个小球在雪地里会越滚越大，在社区也是这样的，通过一两个工友的积极参与活动，慢慢的带动其他工友尝试着去参与我们社区举办的某些活动。

## (二) 本社区工作的工作技巧

1、建立工友志愿队，通过成立一个志愿队，提供一个让工友了解我们中心的机会，使得我们中心能够通过这种方式得到社区的认同。同时，也可以使得工友们能够从参与中心的志愿活动中得到另一种满足感和成就感。

2、尽量多的与工友们接触，每天至少要空出1-2个小时来与工友们沟通、交流，但在交流的时候一定要注意技巧问题，尽量不提对于他们来说是比较敏感的问题。在交流中，慢慢的引导他们说出内心深处的问题，挖掘他们的内心需要，现在我们知道的只是他们表面的需求，而他们或许也未必会清楚地认识到自己真正想要的是什么。年轻的工友对未来并没有什么所谓的长久计划，只是得过且过的过日子，而处于青中年的工友们他们想要的就是赚钱养家，但它们之间有一个共通之处，那就是他们对社交缺乏安全感，不只是他们才存在这个问题，这个问题几乎在整个中国都普遍存在的，当然如果是在“熟人社区”当然不会存在这个问题了。

3、通过意识层面协助他们互助。这说起来好像挺难懂得，我也不是很理解，但我觉得社区工作者的意思是想从旁协助他们，使得他们的精神在某种层次上达到一致，然后他们在参与活动的时候可以很快领会到组员的意思，并且是在潜意识中觉得某种行为就是应该这样做。

4、整合资源并非像我们在上理论课时讲的那么容易，比如向社区居委会申请场地、邀请社区的发廊来做义工等，并不是你过去跟他们说某日请某人到某地来参加义工活动，他们就一定会参加的。且不说他是否会相信你，是否把你认为是一个神经病，更重要的是如果你在沟通技巧上出了一些小瑕疵，你就有可能会得罪他们，他们就会毫不犹豫的把你赶出门，更不用说做义工了。因此，做社工不仅有一颗爱心，有理论知识就行了，还必须要懂得说话，能够把你的想说的话说得有逻辑性。

5、社会工作者可以分为两种，一种是实践社会工作者，另一种是理论社会工作者。实践社会工作者意味着从实践中走出的专业社会工作者，他们在工作中摸索出一条属于自己的专业之路。理论社会工作者就是在工作中遵循某一理论的专业社工。

## 八、实习总结

1、调整做外展工作的心态。在做外展的时候，即使你在无意中会看到那些被遗弃在地上的宣传单；即使在你很认真的跟他们解说我们的活动有多么多么好的时候，他们总会回你一句“天下没有免费的午餐”的时候；即使我们在那里很卖命的说这是免费为工友所预设的活动的時候，他们总会怀疑我们这个搞传销；但我们只要把我们认为应该做的事情做好，我们是以真诚去对待他们，我们就会无愧于心了。

2、作为一名实习生，我感觉自从暑假实践结束后，我们就好像与中心那边脱离了，不了解它的最近的活动有哪些，它最近的变化有哪些，我们能做就是在固定的时间点到那里，然后准备做做外展，然后就回来了。而我们以前所设的那个q群好像也不存在一般，已很久不能在上面找到我们的消息记录了。有很多实习生在中途的时候都不怎么想过去中心帮忙，我也曾有一段时间不是很想过去，因为那时感觉很无力，没什么动力，而且我们的工作好像停留在表面，总是匆匆的过

去，匆匆的回来。不过现在，我们实习生准备分不同的小组负责不同的领域，这种方式不知道是否会一直进行下去。

3、在行动中反思。我们在行动的过程中，要不断的反思，反思我们为什么会做出这样的决定，然后在这之中又重新发现新的问题，就这样不断的循环。这是我在社工那里学到的一点。不要纠结自己为什么要做出这样的决定，而是要在把我们的问题运行于行动中，在行动中再次寻找新问题，这也是第一序改变与第二序改变的区别，它们一个是不断地被困在同一个问题中，一个是跳出这个问题转向另一个问题。

## 服务工作的工作总结篇八

xx市xx社会工作服务中心的刘社工提起说，他觉得做关于工友方面的社区工作很难集合一群人来参与社区工作，因此，他觉得可以采取“一点带试”的方法去联接社区的工友们，也就是通过与每个工厂里的一两个工友建立良好的关系，邀请他们成为社区的志愿者，就这样把他们串联起来，也就是等于把他们背后的工厂串联起来，然后等到社区要举办一个活动的时候，联系他们来参加，而又通过他们来带动其他工友。还有一点需要特别注意的是不要提他们所厌恶的东西，应投其所好，也就是应该避免提及他们所避忌的东西，也就是根据他们的需求来改善社区。另外不要把自己当成一个救世主一样，认为你来到这个社区你就应该去改变这个社区，我们应该要接纳它，你只有适应它们，才能真正的被允许融入这个社区，我们能做的就只有通过某种方式来改善这个社区，还有发展这个社区。他还提到做社区工作的需要很强的学习能力，当工友想要学习某种新的知识，我们也必须一起去学习，而且要在最短的时间里把它学会。还有就是做社区工作这一类工作的，并不是说一种工作模式可以一直做到底的，毕竟人是会变的，社区也会跟着变化，工作模式为了适应也会在不停的发生改变。在一种模式到达一定程度的时候，就必须换另一种工作模式，这样还会得到不同的情况。



以上所说的工作模式应该就是我们常说的“滚雪球”方法，一个小球在雪地里会越滚越大，在社区也是这样的，通过一两个工友的积极参与活动，慢慢的带动其他工友尝试着去参与我们社区举办的某些活动。

## (二) 本社区工作的工作技巧

1、建立工友志愿队，通过成立一个志愿队，提供一个让工友了解我们中心的机会，使得我们中心能够通过这种方式得到社区的认同。同时，也可以使得工友们能够从参与中心的志愿活动中得到另一种满足感和成就感。

2、尽量多的与工友们接触，每天至少要空出1-2个小时来与工友们沟通、交流，但在交流的时候一定要注意技巧问题，尽量不提对于他们来说是比较敏感的问题。在交流中，慢慢的引导他们说出内心深处的问题，挖掘他们的内心需要，现在我们知道的只是他们表面的需求，而他们或许也未必会清楚地认识到自己真正想要的是什么。年轻的工友对未来并没有什么所谓的长久计划，只是得过且过的过日子，而处于青中年的工友们他们想要的就是赚钱养家，但它们之间有一个共通之处，那就是他们对社交缺乏安全感，不只是他们才存在这个问题，这个问题几乎在整个中国都普遍存在的，当然如果是在“熟人社区”当然不会存在这个问题了。

3、通过意识层面协助他们互助。这说起来好像挺难懂得，我也不是很理解，但我觉得社区工作者的意思是想从旁协助他们，使得他们的精神在某种层次上达到一致，然后他们在参与活动的时候可以很快领会到组员的意思，并且是在潜意识中觉得某种行为就是应该这样做。

4、整合资源并非像我们在上理论课时讲的那么容易，比如向社区居委会申请场地、邀请社区的发廊来做义工等，并不是你过去跟他们说某日请某人到某地来参加义工活动，他们就一定会参加的。且不说他是否会相信你，是否把你认为是一

个神经病，更重要的是如果你在沟通技巧上出了一些小瑕疵，你就有可能会得罪他们，他们就会毫不犹豫的把你赶出门，更不用说做义工了。因此，做社工不仅有一颗爱心，有理论知识就行了，还必须要懂得说话，能够把你的想说的话说得有逻辑性。

5、社会工作者可以分为两种，一种是实践社会工作者，另一种是理论社会工作者。实践社会工作者意味着从实践中走出的专业社会工作者，他们在工作中摸索出一条属于自己的专业之路。理论社会工作者就是在工作中遵循某一理论的专业社工。

## 服务工作的工作总结篇九

一是心理活动课。

xx年9月至xx年6月，“金光心灵家园”小鱼洞九年制学校心理咨询室对16个班共800多名学生开展心理活动课192课时。二是沙盘游戏个案及团体辅导。

“金光心灵家园”心理咨询室最大的特色就是充分运用沙盘游戏治疗技术进行个案处理和团体辅导。xx年9月至xx年6月两年期间，“金光心灵家园”心理咨询室一共接待个案咨询，学生87例，咨询时间283小时；教师2例，咨询时间8小时。

xx年9月至xx年6月期间，心理咨询室针对自信心不足自卑感很重的学生开办了两界“自信心提升工作坊”，每界设计5次活动，每次参加人数12名，共计开展活动10次。

针对人际交往困难的学生开办了两界“改善人际关系工作坊”，每界设计活动5次，每次参加人数12名，共计开展活动10次。

针对有说谎和偷窃习惯的学生开办了两界“纠正不良行为工

作坊”，每界设计活动6次，每次参加人数10名，共计开展活动12次。

针对5.12地震中受到影响较深的学生开办了两界“创伤后心理障碍心理治疗工作坊”每界设计活动6次，一共参加人数14人。开展活动共计12次。

针对有学习心理障碍的学生开办了“克服学习的障碍工作坊”，一共参加人次216人次，开展活动共计，36次。

接待沙游个案54例，共计用时216小时。