

# 最新优化服务总结 春运服务总结(实用5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 优化服务总结篇一

1月9日公司召开20xx年春运动员大会，要求所有驾乘人员要牢固树立安全行车认识，杜绝超员、超速、疲劳驾驶等行为，同时严格落实“三不进站、七不出站”源头管理制度，加强安全检查力度，建立安全责任制度，严把驾驶员资质关，不合格驾驶员一律不准参加春运，加大春运期间对车辆超员、超速、危险品等检查力度。

1月14日召开春运工作会议，传达了全省十三市的汽车客运站联合开展“平安春运，情满旅途”春运优质服务竞赛活动倡议书，重点强调五大创新服务举措：进站有亲切感、购票有信任感、候车有舒适感、乘车有安全感、离站有留恋感，倡议全体干部职工要主动参与到活动中去。

1月16日在站前广场举行20xx年春运安全行车、优质服务大签名活动，广大职工、驾乘人员纷纷参与。青年志愿者走到车上向乘客发放春运安全出行常识及乘车注意事项。

同时公司还充分利用驾乘人员安全例会、广播、横幅、标语、春运宣传展板等形式，不遗余力的宣传安全生产的重要性、必要性及春运安全出行乘客须知及安全行车注意事项，多渠道广泛宣传发动，极力营造“安全、顺畅、优质、有序”春运安全运输氛围，为活动开展营造浓厚氛围。

为统一认识，加强对活动的组织领导，专门成立活动领导小组。制定春运保障工作方案和雨雪恶劣天气应急预案，严格落实春运安全生产责任，明确公司主要领导为春运第一安全责任人，层层签订春运安全生产责任书，安机科负责全面落实车辆安全生产主体责任，严把驾乘人员资质关，对未取得春运驾驶员上岗证的驾驶员一律不准参加春运。

切实提高对开展“情满旅途”活动重要性和必要性的认识，进一步统一思想，精心谋划组织，结合公司实际情况，制定切实可行的活动方案，对活动开展进行详细的部署，明确各科室职责，强化全员服务理念，动员广大干部职工以饱满热度和高度责任感投入到活动中，把活动开展得有声有色，为乘客提供实实在在的贴心服务，确保旅途走的舒心、走的安心。

三是逐级签订春运安全责任书，层层落实安全责任。公司分别与参加春运的车辆经营者、驾驶员签订安全责任书，使他们都肩负着责任感、危机感，做到有章可循，有据可依。

一是严格落实“三不进站八不出站”规定，把好车辆出站关。春运期间加强进出站车辆管理，杜绝闲杂车辆、人员进站，切实做好车辆出站检查登记工作。

二是加大危险品查堵力度，杜绝危险品上车。对进站行包逐一检查，不放过任何一件，发现易燃易爆等危险物品立即查获，消除各种安全隐患。整个春运期间，共检查行包16万余件，查获爆竹2挂，确保了乘车乘客的生命财产安全。

三是做好车辆例行检查和“早送晚迎”工作。公司春运领导小组成员、安检人员及站务管理人员密切配合驾驶员坚持“出动车辆前”、“停车中”、“收车后”对车辆机械性能的检查，并做好“早送晚迎”工作。

四是利用gps加强对车辆路上运行情况的动态监控，时时进行

抓拍，杜绝参运车辆超员超速。

五是灵活安排车辆人员上路巡查。组织车辆人员每天不定时不定线上路巡查，在客流高峰期兵分几路，查处运营中不规范不文明行为，杜绝路上超员超速，春运期间路查共500余车次。

为确保乘客及时地走了走好，根据客流高峰期预测和历年春运投入运力情况，公司周密部署，未雨绸缪，备足运力，在投入运力249台同时，又从外面主动协调调度加班车辆120余台，制订春运常规运力安排计划和高峰应急运力安排计划；根据预售票情况及时增加班次，合理调度，保障乘客都能顺利走了走好。

正月初六、初七迎来节后第一波返程高峰，中长途班线乘客流量猛增，以xx到上海、昆山、南京、无锡、苏州、常州、南通、扬州等方向为主，初六当天加班60个班次，初七加班88个班次，当日客流量达到21357人次；年十六、十七学生返校迎来第二波返程高峰，十六当天加班50个班次，运送乘客18579人次。

为有效应对春运期间各类突发事件，降低事件造成的危害和影响，公司安全管理部门针对可能出现的事故、大风、大雾、冰雪等恶劣天气，制定完善各项应急预案，提高对恶劣天气事件的快速反应和科学处置能力，及时妥善处理，确保乘客运输安全畅通。

正月初六，迎来节后第一个返程高峰，同时也迎来了20xx年第一场大雪。恶劣天气给乘客正常出行带来诸多不便，客运站立即启动恶劣天气应急预案，主要领导到一线现场亲自指挥，并组织人员迅速清扫积雪，同时向各车发出雪天安全行车紧急通知，对暂时滞留乘客耐心解释做好安慰工作，增派人员在站前广场对送客车辆进行疏导，保持进出秩序畅通，密切关注道路通行情况，接到通行信息后对车辆予以放行并

做好出站前的交待工作。保障信息通畅，及时了解掌握路面通行情况及天气情况，为乘客平安顺利出行做准备。

春运开始，客运北站作为xx中心枢纽站，南来北往的乘客众多，流动性大。为给广大乘客创造更温馨的服务环境，站里更换增添一批卫生保洁设备，临时增加卫生保洁员，对站里站外候车大厅卫生不定时巡查，做到随脏随扫，确保地面卫生清洁；并在办公区楼下、售票大厅、候车大厅多处悬挂红灯笼，增添节日喜庆气氛，为乘客创造温馨的服务环境。

在春运到来之前，客运站对售票、检票系进行全面检修，并在春运期间根据乘客需求临时增设售票窗口，适时延长售票时间；设立农民工服务台和导乘台，免费为乘客提供针线包、晕车药、便民小推车、雨伞等，全天候供应开水。增添小推车，完善各项服务标志，在候车大厅展出春运展板，公布车辆班次，告知乘客平安出行须知，提供乘车指南，候车大厅电视全天候播放供乘客观看，在停车场内拉起隔离带，各项服务设施全面到位。

正月初六在节后第一个返程高峰当天，有一对夫妻提前买了去常州的票准备去常州，就在要检票时他们才发现日期搞错了，他们是正月初六要走，而票上是2月6日是初七的票，一大早冒雪赶来乘车，现在却走不了真是急煞人，工作人员得知这一情况后先安慰他们不要着急，并热度帮他们协调想办法解决，因当日正处客流高峰，班车都已售满，工作人员多方协调，先为他们办理退票，并帮他们安排乘坐当日九点常州加班车，事情处理了夫妻俩焦躁的情绪没了，上车前一再向工作人员表示感谢。

春运期间乘客流量剧增，学生流、务工流、探亲流交织，客运站工作压力较大，很多工作人员、职工大学生子女等20多人放弃休息时间，主动参与“和谐xx情暖春运”志愿服务活动，自愿到客运站参与春运志愿服务。他们在站内帮助乘客提拿行包，引导乘客排队购票，排队安检行包，在站内配合

现场管理人员进行车辆疏导，维持进出站秩序，他们活跃在客运站的每一个岗位，主动做文明出行的宣传员，用他们的青春、热度、真诚和智慧为春运增光添彩。

正月初六、初七迎来返程客流高峰，突降大雪，恶劣天气给乘客正常出行带来诸多不便，客运站及时启动恶劣天气应急预案，志愿者们顶着雨雪为乘客提拿行包，并为特殊乘客打起雨伞遮风挡雪，安抚乘客的焦急情绪，劝导乘客有序排队，室外雨雪纷飞，室内暖意融融，克服恶劣天气影响，顺利完成乘客运输任务。

春运期间，客运站继续深入开展农民工平安返乡安全优质服务竞赛活动。1月21日□xx北站迎来了第一批从贵州安顺华荣矿业集团返乡过年的xx多名矿工。当远道而来的农民工朋友到站下车后，工作人员热情帮助他们提拿包裹，并引导他们在站内专乘回家的班车，雷锋志愿者们也踊跃加入到服务的行列，同时在院内悬挂“热烈欢迎农民工兄弟回家过年”横幅欢迎农民工朋友的到来。看到工作人员一张张微笑的脸庞，院内高高悬挂的欢迎横幅，坐车的疲惫荡然消失，立刻感受到了家乡人的亲切与温暖，内心里真的有一种到站如到家的感觉！

在整个活动期间，客运站本着“情满旅途”活动指导思想，不断拓展服务内容，采取创新举措，提升服务质量，开展志愿服务，做优做细，全心全意服务广大乘客，倾注真情，付出爱心，做到让乘客出行更安全、更便捷、更顺畅、更温馨，确保了春运工作便民利民、安全有序！春运期间公司投入运力249台，协调机动运力120余台，加班455车次，安全运送乘客达xx人次，计算机票款收入xx元，圆满完成20xx年春运工作。为我县的繁荣稳定和经济发展做出了应有的贡献，取得了经济效益和社会效益的双丰收。

## 优化服务总结篇二

以下是本站酒店工作总结频道编辑为您整理的酒店服务员工作总结，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

7、真诚 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！

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。

在朋友的介绍下我来到了xx[]得到要来xx学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了xx学习，刚开始是学习xx文化和理论课程，我很接受xx的文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店。

来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本

的.做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。

第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都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，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。

总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

1.酒店服务员个人总结三篇-工作总结

2.酒店服务员年终工作总结范文

3.最新酒店服务员工作总结

4.酒店服务员年终工作总结

5.5月酒店服务员工作总结

6.酒店服务员个人年底工作总结

8.酒店服务员年终工作总结三篇

## 优化服务总结篇三

五十三中学青年志愿者活动，是以倡导和推动爱心助人、奉献社会为宗旨，是学校对学生进行思想政治和传统美德教育的重要途径，并成为我校共青团工作和青年工作的有机载体。充分调动青年学生志愿服务的积极性，立足校园，走进社会，开展了一系列丰富多彩的活动。

一、建立健全青年志愿者组织机构，确保志愿者活动的组织力、凝聚力。

五十三中学青年志愿者活动由校团委直接领导，具体工作由青年志愿者协会和学生会外联部策划、组织和实施。建成以校团委为总站，志愿者协会为龙头，以23个班级为分队的多层次的服务体系，组成了一支不断壮大发展的有序的青年志愿者队伍。

目前有我校共有青年志愿者128人，在学校形成了“人人都是志愿者”的良好活动环境。其中有四支常年服务的青年志愿服务队：“爱校护校”志愿服务队29人，“一助一”青年志愿服务队31人，“3月文明月”青年志愿服务队41人，“保护市政设施”青年志愿服务队55人。

二、加强青年志愿者队伍建设，确保志愿者活动的专业性、创造性。

由于青年志愿者服务活动是一项长期的活动，是一项不断进步的事业，在服务过程中，志愿者、服务对象、以及社会环境等几方面，都在不断地变化，因此，必须提高志愿者服务技能、服务水平和认识程度等，才能有助于服务开展，服务水平提高。

1. 结合高初中学生学习压力较大、课外活动时间较少的实际特点，采用“走出去，请进来”的方法，邀请社会各界的先



进青年志愿者到我校为志愿者做讲座，增加了我校的志愿者对青年志愿者活动的热爱，极大地调动了志愿者的积极性。

2. 将志愿者以班为单位开展理论学习与实际活动相结合的方式，共同学习、探讨志愿者活动方向以及自身的感受；以活动为基础，以志愿者的交流为纽带，创立专题讨论学习制度，充分鼓励并大力支持志愿者发挥自主性和创造性。

我校在进行青年志愿者培训的过程中，一直把加强爱国主义、集体主义、社会主义教育，倡导尊老爱幼、勤俭节约的道德风尚，关心他人、无私奉献的崇高精神作为培养青年志愿者思想道德素质培养的重点。

三、认真开展形式多样的青年志愿者活动，提高志愿者活动的参与性、基层性。

我校开展的青年志愿者服务活动充分体现了“自主教育”的特点，各项活动均以学生为主体，独立策划、组织和开展活动，让学生在参与志愿者社会服务活动，接触了社会、了解了现实，磨练了意志，展现了青年学生蓬勃向上、敢于实践的积极的精神状态，提高了与人交流、懂得妥协、善于协作等方面的能力，学会了奉献、学会了负责，学会了追求，对于青年志愿者的内涵的理解也随着活动和实践的深入而不断加深。

## 优化服务总结篇四

1、看到客人进来，应热情招待每位客人，时常敏锐观察，当客人呼叫、有示意或在寻望时，要迅速主动询问给予帮助，代步购买饮料、零食等商品服务，达到100%顾客的满意的目标。

2、工作时间必须注意自己的言行举止，多微笑、多使用服务敬语、不使用不礼貌用语及恶劣态度对待顾客。

- 3、网吧高峰期时，应对顾客做耐心的解释，避免跑单和客人不耐烦，努力做好客人上机指引工作，并妥善安排等待上机的顾客并且做好安抚情绪等工作。
- 4、工作认真细致，与客人建立良好的关系，熟悉老顾客的习惯和喜好，不断听取客人对网吧的意见，及时总结汇报。
- 5、营建网吧形象推广工作，多向顾客宣传网吧特色和活动内容。
- 6、服从主管安排的工作，认真负责对待分配好工作区域的地面和桌面清洁等环节。
- 8、时刻了解游戏软件资讯本厅室机器配置，每小时与吧台核对上机人数。
- 9、负责耐心解决、解答顾客遇到的电脑问题，（遇到解决不了的问题或多次发现共性问题应立刻向技术员反应，并做好相关记录。
- 10、客人正常上机后尽量避免长时间站在客人身后或长时间聊天。避免聆听客人闲聊。
- 11、积极清理桌上杂物，主动帮助客人切换积累过多烟头的烟灰缸。
- 12、严禁长期在收银台或二三个聚众聊天，工作期间肆无忌惮地吃烟来回往返巡查。
- 13、每18分钟巡查客人上机情况，面对观看淫秽和反动言论的客人立即制止，并必须报告并做好记录。
- 15、熟悉网吧各个安全出口和熟用消防器材，提高安全意识。
- 16、随时保持整洁舒适的卫生环境，在顾客结帐下机后能提

醒顾客不要遗失随身物品，并马上移好凳子、将显示器、鼠标、鼠标垫、键盘、耳机、烟灰缸摆放整齐形成一条线。

17、按程序关闭计算机，检查机器桌椅等设备无损坏，螺丝是否松动。如发现遗失物品应立即交到收银台，不得拘为己有。

19、上班时到用餐时候应知会邻近服务员分配好轮流用餐，同时邻近的区域服务员做辅助。

21、有准确的时间观念，每班必须提前8分钟交接班工作整理仪容，进行接班准备。

22、交班时需要把当前网吧机器的运行情况说明清楚。接班人员监督检查核对区域各项设施是否整洁、齐全无损失、环境卫生无杂物等落实上一班能否完成工作，进行记录双方签字。

## 优化服务总结篇五

### 一、领导重视，措施得力

根据全国、全省网吧专项整治的总体部署，攀枝花市由市委、副市长、市政法委书记谢道全挂帅，杨礼文副秘书长协调，攀枝花市文化局牵头，及时成立了由市文化局局长张季次任组长、市工商、公安等10部门负责人为成员的“攀枝花市网吧等互联网上网服务营业场所专项整治工作协调小组”，攀枝花市文化市场稽查支队拟文交局制定了《攀枝花市关于开展网吧等互联网上网服务营业场所专项整治实施方案》，由攀枝花市政府转发至区县各级人民政府；确定了攀枝花市专项整治工作的重点、步骤及时间安排，并按照“分级归口、属地管理”原则，明确职责、落实责任，强化了责任追究制度，在全市范围内迅速全面地开展网吧专项整治工作。

## 二、加强正面引导，抓好宣传教育

根据攀枝花市网吧实情，本着“规范、有序、繁荣、发展”的方针，攀枝花市文化市场稽查支队坚持以“宣传教育为主、整治查处并重”的工作思路，首先加强正面引导；抓好宣传教育工作。

一是加强对业主的法规培训，提高依法经营的自觉性，3月10日至15日，4月6日、5月21日、7月7日、8月3日、9月2日至6日，攀枝花市文化市场稽查支队与各区县文化行政管理部门分别组织召开了网吧业主业务培训会，传达和宣传国家、盛市网吧专项整治的形势和要求，学习《条例》和规范性文件精神，法规培训全市网吧业主及其管理人员达600余人次。

二是4月中旬，9月下旬，积极配合市文化局、东区文体局并会同市教育部门、东区文明办分别组织炳一孝二孝市二中仁和区大河中学千余名中小学生举行了“珍惜年华告别网吧”签名活动，教育引导青少年不进营业性网吧，自觉抵制网络中的不良诱惑。

三是利用协会刊物《协会信息》广为宣传，扩大影响。

四是在攀枝花市各新闻媒体上予以全方位的正面宣传引导和个别曝光40余起。

## 三、日常巡查与集中检查相结合，加大整治查处力度

根据网吧整治的相关要求，结合攀枝花市网吧实际，攀枝花市文化市场稽查支队将常规巡查与集中检查、专项整治结合起来，重点检查网吧是否接待未成年人，网吧经营是否按规定核对登记上网者在效身份证件，是否安装文化监控管理软件是否存在安全隐患等违法违规经营行为，采取每日巡查和突击检查、群众举报与联合行动相结合的方式，加大了整治查处力度。

#### 四、建立社会监督机制

今年网吧的管理，继续实行文化市场经营警示和监督举报公示制度，再次公布举报电话举报奖励制度，在攀枝花市财政的大力支持下，由攀枝花市文化市场稽查支队草拟报市文化局牵头，与市工商、公安等部门联合制定了《攀枝花市举报网只能靠等互联网上网服务营业场所违法行为奖励办法》在《攀枝花日报》予以公布实施。高度重视群众举报案件，切实做到“有访必答，有报必查、有违必处”，全年攀枝花市文化市场稽查支队共查处办理了群众信访举报“网吧”接待未成年人案件50余起，办理和结案率100%，办理和拟文答复了6件市人大。政协关于“网吧”的提案或建议。

#### 五、积极探索，建立长效监管机制

攀枝花市文化市场稽查支队在实施对网吧的管理过程中，始终严格督促网吧落实上网消费者有效身份证件，上网信息登记，场内巡查制度，对未成年人进入起到了一定的防止作用，充分发挥攀枝花市网吧监控分中心的功能，依靠高科技手段提高了工作效率和管理水平，同时积极通过各种媒体及宣传渠道呼吁家庭、学校、社会各方面力量共同参与网吧的监督与管理，共同做好未成年人思想道德教育工作。