

# 最新企业基建工作总结汇报材料(优秀7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？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。

## 企业基建工作总结汇报材料篇一

跨出了校园的大门，就得融入社会这个大家庭，为了能够在生活、工作过程中，与同事建立一种和谐的人际关系，我始终坚持“干工作先做人”的原则，不断学习，戒骄戒躁，虚心谨慎，接受领导的教导，不断加强自身思想道德修养，端正做人、做事应有的正确态度，为自己各项业务工作的开展作好铺垫。

将近一年的工作中，我始终认真对待每一天的工作，把握好我所接受的每一车煤的质量，在遇见问题的情况下，及时与领导沟通，最后以最妥善的方式去解决每一个突发情况，坚持以公司的利益为出发点，以公司利益的最大化为目标，以公司的规章制度严格要求自己。

要认识自己，树立信心。要时刻检查自己的不足和问题，及时改正，虚心听取领导和老员工提出的自己身上问题。对自己和公司要充满信心，既看到现实存在的巨大问题又看公司的发展潜力和发展空间，要增强责任意识、危机意识、效益意识，小事做起、从点滴做起，从自身做起。树立自己和公司良好的形象，因为我从进入公司这一刻起，就担负着树立公司形象和义，而这个责任是我不可推脱，一定要承担的。走进公司后，我深知我的每一句话每一个行为都代表着

的形象和名誉。

总之，在这一年里，我学到了很多知识，积累了很多的经验。但是在今后的发展还会遇到重重的困难，不过我相信，只要我好好努力，好好工作，一切难题都会迎刃而解。相信未来我们公司会有更高更快更远的发展。

## 企业基建工作总结汇报材料篇二

一、加强政治理论学习，统一思想认识，提高职工的政治觉悟和道德水平。

今年，分公司工会紧紧围绕在党组织周围，通过职工大会、班组的晨会、例会和印发《工作报告》、社会主义荣辱观和局《二次创业指导纲要》，以及曾局长关于学《纲要》、落实科学发展观的有关精神。引导干部职工关心国家大事，关注企业发展进步，使大家充分认识到构建和谐社会、和谐企业的重大意义，从而心往一处想，劲往一处使，把职工的思想 and 行为统一到构建和谐大庆、和谐油田的伟大事业上来。同时分公司工会还注重培养职工的爱国主义精神、集体主义精神和团队意识，树立以厂为家的主人翁觉悟，大力宣扬职工中的优秀人物，树立良好的道德风尚和精神文明面貌，着力调动每一个职工的积极性和创造性，发挥个人的聪明才智和创新精神。分公司工会十分注重模范人物的示范和带头作用，因为榜样的力量是无穷的，我们特意从几个方面选树优秀人物。

如分公司工会把经营业绩好的分公司经理王晓冬、优秀技术带头人娄海滨、巾帼英雄星级营业员黄玉梅和班组管理楷模白海峰。其中，在工会的引导作用下，营业室主任黄玉梅她领导全体营业员，发挥窗口岗位的特点优势，严格执行“五个一”服务标准，创新服务载体，主动宣讲油田通信业务。一年来，营业人均完成宽带30户，销售小灵通49台，成为联系生产任务的主力军。我们将他们的先进事迹整理成册，印

发给每个班组进行学习，并且利用宣传橱窗的形式进行陈列，以激发大家的斗志。通过大张旗鼓地宣传和弘扬，使优秀人物的形象扎根职工的心中，成为职工学习和进步的好榜样，进而增强了工会组织的凝聚力和战斗力，为企业快速发展的有力保证。

二、落实职代会精神，立足单位实际，抓好各项基础工作和文化建设。

今年是“十一五”起步之年，通信公司召开了八届一次职代会，此次会议是一次继往开来、推陈出新和承上启下的重要会议。会议上提出“一稳两重三推进”的总体发展战略方针，并正式提出公司的主导理念和宣传用语。在会议结束后分公司工会立即配合分公司进行宣传和讲解，把总体发展战略、主导理念和“五个一”规范服务标准等重要内容利用黑板报、小册子的形式宣传出去。在此基础上利用玻璃橱窗、宣传板把职代会主要精神和主导理念展现出来，使大家随时随地都能看见它们，用来鼓舞和激励大家的斗志。同时为更好地落实“客户是自己，服务视生命”的服务理念，我们还专门利用一块不锈钢宣传橱窗，把线务、数据人员的照片张贴上去，并与旁边的辖区示意图相对应，详细标明每个人的姓名、小灵通号码和服务区域，使来办理通信业务的用户一目了然地清楚自家的电话、宽带由谁来处理问题，便于用户与包片人员联系和咨询。此外，为了强调“五个一”服务规范和岗位操作标准，我们将分公司各个岗位的服务规范、服务承诺和巡回检查路线等制度上墙，并进一步细化制订详细的考核标准，督促岗位必须严格遵守执行，从而把职代会精神落到实处。

三、发挥桥梁纽带作用，参与企业建设，提高经营管理水平和竞争能力。

四、开展技术创新活动，激发职工热情，促进为油田通信发展多做贡献的主动性和积极性。

2022年公司要继续打造区域强势综合信息通信企业，公司工会也提出深入开展“五比五赛”技术创新活动。为此，分公司工会配合领导班子，围绕开拓市场、增加效率和优质服务等方面广泛开展立功竞赛、合理化建议等群众性经济技术创新活动。我们结合职业技能鉴定和岗位练兵活动，大力开展读书自学和技能创效活动，运行岗位实行“设备轮换承包制”，要求机务员一岗精，多岗通，成为全方位维护人才。线务人员既要懂明线，也要会使用接线器进行电缆接续，更要学会安装宽带，处理宽带故障，掌握基本的计算机技术；在“我为油田通信发展建设献一计”活动，分公司职工积极参加，献策献力，先后提出营业自主查费、缩短业务流程等对分公司的各项工作制度的进一步完善的建议，为分公司的总体工作起到了一个积极向上的势态；为促进公司小灵通业务的蓬勃发展，分公司在“小灵通短信征集”活动中，动员职工以各种形式搜集一些有关安全、服务理念、温馨提示、幽默笑话等话语，以班组为单位积极参与短信投稿。分公司对超额完成短信征集任务的班组进行通报表扬。经过大家共同努力超额完成公司下达的指标，为短信业务发展作出了贡献。此外，分公司还积极响应公司的号召，认真开展“安康杯”的竞赛活动，宣传贯彻安全制度，落实“一书一表”，学习消防常识，开展安全演练，组织班组制定“突发事件应急预案”，设立“青年安全生产示范岗”，把“安康杯”的竞赛活动开展得有声有色，达到了安全的预期的效果和目的。

五、做好扶贫帮困工作，维护职工权益，解决职工的后顾之忧和生活需要。

分公司工会注重送温情，暖人心工作。今年以来，我们先后在元旦、春节、五·一、九九重阳节等重大节日为离退休和有偿解除劳动合同人员送温暖、发放慰问金、慰问品。对分公司的遗属做了详细的资料登记，记录了他们的家庭情况、生活状况、经济状况，并经常与他们进行沟通，及时了解他们的现状，帮助他们解决一些实际问题。我们还安排专人定期走访有偿解除劳动合同职工，了解他们的再就业愿望，提供再

就业信息，鼓励他们自主创业。目前分公司38名有偿解除劳动合同职工中已有20人实现了再就业；分公司领导班子对职工的婚丧嫁娶等也求亲自到场，主动帮助张罗，保证车辆使用，让职工觉得南区分公司象一个温暖的大家庭，暖了职工的心；今年，我们还积极响应公司工会号召，开展献爱心活动。为了资助社会抢险救灾，分公司每名领导捐款50元，班组长、党员每人捐款30元，分公司全体职工每人捐款20元，充分体现了工会组织的凝聚力和感染力；同时，对于在职职工，我们认真担负起工会责任，积极维护职工的合法权益。今年，为了把职工之家办得更好，分公司工会增设体育项目和设施，购买了乒乓球拍、乒乓球、象棋、军旗、台球等体育器材，强调职工的劳逸结合和身心的调整放松，安排专人清洁活动场所，努力满足和丰富职工的文化生活的需要；为解决一线职工因经常抢修无处休息的问题，我们还更新了原有的职工公寓，大大方便了职工生活。同时，为了改善职工伙食，我们对食堂进行了改造，重新购买了炉具、餐具和桌椅，对职工实行用餐补助，让职工有了回家的感觉；在职工疗养、休假方面，我们把条件公开，倾向一线和有毒、有害岗位职工，合理安排活动。为了维护女职工的权益，我们也特别照顾她们，为其购买劳保用品、妇女保健品，宣传女工保护法，女职工们对此非常满意。

一年来，分公司的工会工作在公司工会组织和公司的帮助下取得了一些成绩，但按照新时期工会工作的总体思路及市场经济的要求还存在一些差距。今后，我们将更加努力改进工会工作，充分发挥工会组织的职能，依靠广大职工群众的集体力量，迎接“十一五”新的挑战，为油田通信的蓬勃发展做出更多更大的成绩。

通信公司南区分公司

## 企业基建工作总结汇报材料篇三

一、主要工作情况 （一）不断压实全面从严治党和党建工作

主体责任。

一是突出研究部署。围绕公司党建工作目标，结合工作实际制定《全面从严治党（党建）工作要点》，对全系统推进全面从严治党工作，党建与中心工作深度融合进行安排部署。

二是发挥作用巩固成果。党委落实“把方向、管大局、保落实”的作用。上半年召开党委会议 10 次，全面从严治党专题会议 1 次。巩固巡察工作和党史学习教育成果，对问题清单逐项对照回头看，着力构建主题教育长效机制，进一步压实从严治党责任。

## （二）强化组织建设，持续加强组织动员力

紧盯找差距、补短板、强弱项、促提升，持续强化基层组织建设。

一是聚焦政治生活，严格制度执行。党委高度重视党内政治生活，按照组织程序召开民主生活会，严格落实“双重组织生活”，广泛征求党员、群众的意见；坚持主题党日、支部书记讲党课等活动常态化，活动主题与重点工作相结合，带领党员积极参与其中；组织各支部推动“三会一课”、党统管理、党员发展、党费交纳等工作规范化开展。

三是聚焦党员管理，提升队伍素质。各党支部坚持围绕中心、服务大局，通过“三会一课”、主题党日，抓紧、抓牢党员教育。持续不断的夯实支部的战斗堡垒作用和发挥党员的先锋模范作用，上半年，公司党委 169 名党员全部完成社区报到，参加社区活动 450 次。把好发展党员政治关，对表现突出的入党积极分子优先发展。坚持党管人才原则，选拔资产运营部副主任，为公司重点业务领域推进工作提供人才支撑，并通过加强管理、优化配置，调整岗位，充分激发人才队伍活力。

### （三）抓牢理论学习教育，持续夯实思想保障力。

一是理论武装重实效。以中国^v^党史和^v^新时代中国特色社会主义思想的常态化学习为基础，制定《\_\_公司党委2022年度理论学习安排》及清单，为支部和党员推出明确学习目标、梳理学习要点、列出学习内容。强化运用党委支委会理论学习、“三会一课”、党建强企新课堂、“马克思主义读书会”等学习载体，推动各支部理论武装工作往深里做、心里走、实里抓。

二是主题活动深入化。创新“红色阵地”，通过打造“学党史图书角”，“请进来+走出去”打造“红色课堂”，支部书记讲党课，以“老十八军精神”、区十四五规划、“汲取党内经验，强化团队建设”为主题开展专题述学，从党的发展历史中汲取企业发展精神动力；以“红色先锋显担当”为主题开展马克思主义读书会，让党员谈感悟、话心声，强化学习质效；组织党员观看红^v^《怒潮》，组织开展“‘烽火’相传、学史铸魂”主题党日，进行沉浸式党性教育；“企业内+企业外”搭建“红色载体”，党委班子春节期间带头值班，强化安全保障；组织党员深入社区开展疫苗接种宣传和桶前值守、红十字会志愿捐款^v^员献爱心、走访服务入驻企业等活动；通过党员过政治生日、重温入党誓词等方式，教育引导广大党员干部在推进公司集团化发展进程中，确保国有企业发展的正确方向。

### （四）抓好舆论引导，积极传播凝聚正能量。

公司党委牢牢掌握意识形态的领导权主动权，制定《意识形态工作要点》，不断增强干部职工的责任意识。着重把握不同时期工作重点，对深化党史学习教育、迎接^v^顺利召开、重点工作任务的意识形态工作周密部署。注重活动宣传，抓好典型引路，发掘先进人物事迹，记录公司在党建工作中的闪光点，使宣传报道工作发挥弘扬先进、鼓舞士气、激发干

劲的作用。强化载体运用，充分发挥党务、厂务公开栏作用，进一步丰富宣传载体制作党群园地，定期更替照片，充分展示公司党建工作、发展战略、工作方针，抢占舆论的制高点。特别是通过建党百年系列活动，党员干部思想统一，工作热情高。

#### （五）聚焦全面从严治党，持续深化纪律威慑力。

进措施，严格落实党风廉政建设主体责任。按照区纪委监委机关工作要求，开展违法发放津贴或福利、违规收送名贵特产和礼品礼金、违规吃喝问题专项整治，经自查未发现相关问题。

三是抓牢作风建设再深入。党委深入学习中央纪委六中全会精神，深入研讨、部署落实。深入贯彻落实中央八项规定及实施细则精神，党委书记抓好重要时间节点廉政教育，支部纪检委员及时传达党委关于春节、清明、五一、端午期间工作要求，确保节日期间风清气正。组织召开专题会推动领导干部个人有关事项填报有序开展，确保领导干部个人事项报告不打折扣、从严从实。

四是抓好督导检查促提升。支部工作实行月汇报、季总结、半年考核、年终总评的工作模式，把督促指导、跟踪问效、严格考核贯穿基层党建工作全过程。以工作计划为抓手，理清党建工作思路，抓好重点工作，督促支部工作落实落细。采用下沉式督导，党办结合党建工作要点及党史学习教育情况对支部开展督察，盯紧薄弱环节、督促问题整改，确保党建工作扎实推进。

二、存在问题及不足 公司党委坚持在党建工作上谋思路、定举措、求实效，但党建工作力量有待进一步加强。从事党务多年的老同志需要不断学习、与时俱进，年轻同志理论知识缺乏、工作经验少，与做好党组织建设的工作要求存在一定差距。我们要切实加强党务工作人员的培养、锻炼，多渠道



开展党务工作人员的学习教育，压担子，尽快提升年轻党务人员的工作能力。

三、下半年重点工作 下一步，公司党委将以^v^新时代中国特色社会主义思想为指引，持续深入开展党史学习教育，深入贯彻^v^^v^系列讲话精神，认真落实上级各项工作部署，把学习成效转化为推动集团公司系统发展的工作实效。

一是突出党的政治建设。坚定不移坚持党的全面领导，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护抓政治、强引领，认真落实主体责任，聚焦主责主业，为推动企业高质量发展凝聚力量。

二是强化提升党的理论武装。各支部以此为主题召开马克思主义读书会，强化精读细学深悟；以^v^新时代中国特色社会主义思想为主线，结合企业特点，邀请专家学者开展理论宣贯，着力提升思想政治素养。加强意识形态工作的研判分析和统筹实施，落实落细“三会一课”，不断丰富形式与载体，教育引导党员切实在学懂弄通做实上下功夫。

三是不断夯实党的组织基础。抓好各党支部党史学习教育专题组织生活会，作为衡量党史学习教育成效的重要内容；落实党建品牌建设、组织能力提升各项工作，强化党建引领中心工作的保障机制建设；依托专题培训、学习研讨、主题党日等加强党员思想政治教育和作风建设；进一步做好党员发展工作，把全面从严治党的要求贯穿于党员发展的各方面、全过程。

四是加速推进工作融合发展。把发挥党委把方向、管大局、

保落实重要作用同重点任务攻坚、区域产业培育、完善企业运营等重点工作任务结合起来，不断增强破解难题、补齐短板的政治引领力，激活党组织能量，为企业改革发展赋能，以崭新的精神面貌和饱满的工作状态迎接^v^的顺利召开。

## 第二篇

2022 年上半年，在\_\_市委坚强领导下，\_\_公司党委持之以恒以新时代中国特色社会主义思想为指导，学习贯彻党的十九届六中全会及中央纪委六次全会精神，紧紧围绕全面推进党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设，制度建设，深入推进反腐败斗争“5+2”党建总体布局，深入推进党建工作与业务相融相促，有力服务保障公司高质量发展。按照工作要求，现将 2022 年上半年党建工作报告如下。

一、工作开展情况及取得的成效 上半年，公司党委持续贯彻落实国有企业党建工作会议精神，牢固树立“抓好党建就是最大政绩”的理念，压实各级组织及党员领导干部党建工作责任，常态化党史学习教育，全力构建党建工作标准化体系，一体推进党风廉政及“不敢腐、不能腐、不想腐”机制建设。

### （一）强基固本推举措，不断夯实党建“责任田”

并将工作措施逐级分解至党委书记、分管党委委员、党务部门负责人、基层党组织书记，层层压实管党治党责任，并在工作中大力宣贯“责任制管责任人、用责任人带一班人”理念。根据公司领导班子成员调整及工作分工变化，优化调整党委委员联系点制度，指导建立分管党委委员抓党建调研和点评机制，公司党委于5月召集专题党委会，听取分管党委委员抓党建及党风廉政建设工作汇报。注重建章立制，修订完善《\_\_公司基层党组织书记年度述评考工作管理办法》，优化评议维度，量化考核指标，增加考核排名与薪酬福利挂钩，充分调动了基层组织抓党建工作的责任感、紧迫感，压实压细了党委书记、分管党委委员、基层党支部书记三级抓党建工作责任制格局，有力推动党建与全面从严治党工作向基层纵深发展。

### （二）创新体制建机制，全面强化党的政治建设

行民主集中制，突出领导班子集体领导地位，及时修订《党委会议事工作规则》，健全完善议事规则和程序。班子成员严格执行“三重一大”制度，广泛听取各方面的意见建议，按照民主集中制规则议事、决策、办事，全面研究决策“三重一大”事项\_\_项，无一例存在决策失误情况。

### （三）深化教育要实效，全面强化党的思想建设

公司党委围绕建设学习型领导班子的目标要求，修订完善《党委中心组理论学习管理办法》，根据公司面临的内外部环境形势的发展变化，印发《2022 年党委中心组理论学习计划》对党委中心组理论学习的时间、内容、形式提出明确要求。高度重视意识形态工作，把意识形态工作与业务工作同部署、同落实、同检查、同考核，3 月、5 月分别组织班子成员分析研判意识形态领域情况，辨析思想文化领域突出问题，重点研判化解重大问题中出现的苗头倾向性的问题，党委书记\_\_同志亲自到普遍性问题单位有针对性地进行引导。持续巩固推进“两学一做”专题教育和“不忘初心、牢记使命”等学习教育活动常态化，按照^v^的部署，扎实开展党史学习教育，通过举办党务干部培训、入党积极分子培训、青干培训、等不同的培训班，针对不同部门、不同层次、不同年龄的党员干部，分门别类设置内容，党委书记亲自讲授党课\_\_场次。

面，严格落实“四同步”要求，进一步健全基本组织，根据公司行政业务部门调整，同步新增 2 个基层党支部。将原有\_\_个支部按业务调整合并为\_\_个支部，实现集中管理、优势互补。按照选举制度流程要求，提醒\_\_个支部完成换届工作。在建强基本队伍方面，以全市党员信息统计为契机，组织对党员基本信息进行采集和录入，并对党员档案重新进行整理，共整理档案\_\_本；严格执行党员发展程序，按照“十六字”方针要求，坚持“成熟一个发展一个”的原则，上半年共发展预备党员\_\_名、按期转正党员\_\_名，培养积极分子\_\_名。积极引进党建专业化人才，通过校招引入\_\_名马克思主义专业的

硕士研究生，进一步加强党建部门力量。在推进基本制度建设方面，组织对党委制度工作体系进行清理，共清理\_个大类\_\_项党委体系制度，修订了党委会、基层联系点等制度\_\_个。

（五）聚焦“四风”破顽疾，全...

## 企业基建工作总结汇报材料篇四

写好工作总结是非常重要的，可以起到承上启下的作用，不仅总结能帮助我们理顺知识结构，突出重点，突出难点。下面小编为大家带来企业员工工作总结汇报，希望大家喜欢！

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

### 1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

## 2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

## 3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

## 4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话

时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，

在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，但是在领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

随着时间的流逝如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。回顾过来的客服工作，有得有失。下面我对今年的客服工作进行简单总结。

## 一、日常工作处理

热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

## 二、工作中的收获

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问

题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

### 三、今后需要加强的地方

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20\_\_年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

#### 一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

#### 二、信息发布工作



本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

### 三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

### 四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

### 五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

### 六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在交行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对20\_\_年的工作进行总结。

## 一、忠于职守，以赤诚之心克艰

20\_\_年，是我进入“\_”的第二个年头，随着\_的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，\_客户每日的'话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

## 二、乐于奉献，促幸福之花绽放

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50-60个接续产量，提升到了每天80-90个，且连续三个月创下了交行金融服务中心产量的佳绩，同时转接评价满意率高达99.0%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在\_急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转

账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

### 三、继往开来，扬梦想之帆远航

20\_\_年，我积极主动的加入\_组织的“青年汇”活动中，为团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

20\_\_年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

三个月的时间转瞬而过，作为一名新人客服，在这次段时间的工作中，我努力的让自己在工作中做好工作的每一件事，解决好每一个问题。尽管也还是有许多不足的因素存在，的那是对我而言，我在这段时间却是有了非常重大的收获。

### 一、工作情况总结

在这段试用期的工作之前，我作为一名刚刚毕业的新人，在客服这个工作领域中，其实并没有多少相关的经验。这他那个我对这份工作其实还是很迷茫。但随着领导在工作中的指点和培养，我逐步的学会了如何去完成这份工作，明白了自己该怎么去做好这份工作。

在这段试用期的时间里，我努力的提升自己。作为一名新人，尽管学会了工作的方式，但是许多的东西没有经验的我还是难以做好。为了让自己成为一名适合工作的员工，我就在这段时间不断的打磨自己，改造自己，让自己适应了工作，适应了面对客户的各种问题。对公司和产品的问题也更加清晰

明了。

## 二、个人成长方面

这几个月来，与其说我是在工作，到不如说是在学习和锻炼。尽管在一开始漫长的培训中已经将大部分工作相关的知识和经验都讲解了一遍，但是通过实践之后，问题却依旧还有不少。所以在后来的工作中，我不仅仅局限于在培训中学习到的经验。空闲的时候，我积极的从领导的和前辈的身上吸取经验。通过自己的理解和请教去分析这些经验，并在之后的工作中积极的运用进去。所以在这段工作中，最为忙碌的，其实是学习。

## 三、整体的总结

这段工作，总的来说，自己做的并不是太好。太多的问提都存在自己的身上，存在于自己的思想里。但是，正因为如此，我才有了前进的动力。让自己能进一步在工作中前进！

现在，自己即将成为一名正式的员工，我将在工作中继续努力学习，更加努力的精进自己，希望在未来有一天，自己能成为一名更加出色的员工，为公司的发展贡献自己的力量！

时光如细沙，当我们想要紧紧的握住的时候，总是会从我们的指缝溜走。在这几个月的忙碌工作以来，尽管我没能抓住所有的“时间”，但是我确实在这段工作期间收获了不少的东西。

## 一、岗前培训

在正式的工作真正的开始前，我们还要进行短暂的培训课程。尽管在学校中我已经掌握了不少礼仪方面的知识，但是在这里，还是要一切从头学起。

在这次的学习中，由\_\_前辈给我们带来教学。在她的严格要求下，我们将工作的每一个步骤都学习的非常透彻!这不仅仅是\_\_前辈讲解的好，而且她对工作的要求也非常的高!以往在学校中我也拿得出手的知识经验，在如今的培训中显得那么的微不足道!在一遍遍的指正中，我终于顺利的掌握了前台的工作技巧。

相对于其他的岗位来说，前台对礼仪的掌握是更加重要的，所以在这次的培训中，我深刻的感受到了自己的不足，并且通过不断的改进提升了自己的工作能力。

## 二、工作的情况

来到前台工作，在前期的时候，我通过观察前辈的工作，并做一些简单的工作来度过。但是随着工作的推进，我也开始被要求独立的开始锻炼!这对我来说真的是千载难逢的体验。在不断与陌生顾客的交流中，我很好的锻炼了自己的心态!让自己不会轻易流露出紧张的情绪，尽管在遇上预料之外的情况时仍然难以避免慌乱，但是比起之前来说，我已经有了很大的提升和进步。

同时，我还要感谢\_\_领导，在实习期间，领导总是会在路过的时候给我各种指点，让我能在工作中更好的成长!这也是我能提升的这么快的原因。

## 三、个人总结

在这次的实习中，我的'收获在心态上!过去没能深入的接触社会，导致我空有经验却没有准备!在这次的实习中也是，初期面对顾客的时候总是瞒不住自己眼神的慌乱。但在熟悉了这里的环境后，我也渐渐的安定了下来。而且越是了解自己工作的酒店，我就越是有信心做好自己的工作。如今的我，更加的自信，更加的开朗，我相信，在未来的工作中，我也能完成的更加出色!

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高也提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1) 语言能力

(2) 交际能力

因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。

因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依

靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

### (3) 观察能力的提高

观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的'处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

### (4) 记忆能力

餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5) 在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事

件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

## 一、在生活方面

来到\_\_酒店实习后，为了每天准时准点到达岗位，为了保持我每月不迟到不早退的纪律，我每天都是六点钟起床，有时候要开会，甚至在五点钟的时候，我就起了床。要知道在大学的时候，我可是一个室友不叫我起床我就不会起床的人，所以也因此养成了一个爱赖床的毛病。但是通过这个实习的磨练，活生生的把我这个毛病改了过来。并且现在不设定闹钟，我也能够在五六点的时候自然醒来，养成了一个早起的好习惯。并且在大学的时候，我也不爱吃早餐，但是现在为了工作，我每天即使不想吃，我也还会强迫自己吃一点，所以渐渐的，我也养成了一个每天必须要吃早餐的习惯。这些习惯给我带来了一个健康的生活方式，让我的身体也越来越好了。

## 二、在工作能力方面

在实习期，我实习的岗位虽然说只是一名非常普通的服务员岗位，但是，别小看这个岗位。因为在这个岗位上，也需要我们拥有强大的心理素质，拥有良好的服务意识，还要拥有十分灵活的随机应变能力。一开始来到这个岗位的时候，我总是毛手毛脚，干不好任何一件事情，就连上菜我也能把菜打翻在顾客的身上。后来，通过经理对我的鼓励和帮助，自己也花了很多的时间和功夫来改变自身上的问题，就慢慢的对工作越来越熟练，对工作内容越来越有心得了。不仅对待突发事件解决的能力得到了加强，还锻炼了自己良好的内心



承受能力。

### 三、在心态方面

在心态上，我的改变也是比较明显的。刚开始来到\_\_酒店的时候，因为经常犯错，所以我就一直处于紧张和焦虑的状态，我很害怕，下一次我又做错了事该怎么办。但是到了后来，慢慢经历的事情也多了起来，我也就不再想那么多，只一心一意的投入到我的本职工作中。心态慢慢也有所转变，不再像以前那样浮躁不安，而是多了一丝平静和祥和。

20\_\_年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们\_\_级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入\_\_宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到\_\_宾馆的中餐厅——\_\_厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了\_\_宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

#### 一、准备工作

一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解。

第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实

习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

## 二、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既

受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大多数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

### 三、心得看法

1、各项规章制度落实不是特别到位。所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。\_\_宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是\_\_话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用\_\_话的员工大有人在，毕竟\_\_宾馆是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一

个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了),即员工在里面没有一个统一的坚定的信念,似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作,工作的积极性不够,而且工作缺少创造性。

#### 四、总结

酒店实习的日子结束了,这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说,在这些日子里自己确学到了不少的东西:除了了解到餐饮的服务程序和技巧,也学会了如何调整自己的心态,如何处理好自己的利益和酒店的利益,如何处理好同事之间的人际关系,如何与顾客打交道;同时,更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是,在一个月的工作中,我深刻地体会到了酒店行业的艰辛,也看到酒店发展的前景,更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助,感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会,在此祝愿桂林宾馆能够越办越好,学院越办越好。

#### 一、做好酒店客房的清洁卫生

在入住酒店之后,客人对客房的卫生清洁状况是非常看重的,卫生清洁状况也是客人进入客房后的重要第一印象。所以在我们平时的工作中要特别注意对客房的打扫和清理,不管是客人在退房后的打扫,也还有平时客人要求清理打扫时。这个要求我们对待清洁工作不仅要认真,还要注意一些细节的清理,时刻都要保证客房的清洁和整齐,这也是我们客房部每天最主要的工作。

#### 二、保护尊重客人的隐私

这是客人对我们工作满意度的一个很大的标准,我们不仅要

尊重和满足客人的一些特殊有合理的要求，也要对客人的住房信息进行保密。尽量做到不干扰客人，不给客人在入住过程里造成不必要的麻烦。在进入客房后，不能私自乱动客人的东西，将客人的一些信息外漏，这样我们的客房服务才会让客人有安全保障。

### 三、对待客房客人亲切友善

虽然我们主要的工作是客房的清理和打扫，但是面对客人时我们应该亲切友善的问好。使用敬语问候客人，用自己关心的话语让客人感受到我们对待它们的热情和温暖，让酒店客房给客人有回到家里的感觉，这是我们平时工作应该努力达成的。

### 四、学习相关客房服务技能

在客房的日常工作中我们是有很多技能需要学习的，比如铺床的技能、物品摆放的技能等等。只有在学习这些技能后，不仅会简化我们平时的工作，减轻我们的工作压力，也会大大提高我们打扫整理客房的效率。为酒店清理更多的脏房，缓解酒店客房不足的压力，迎接更多客人的入住，为酒店创造更多的价值，同时也让顾客相信我们的工作能力，对我们的工作能力表示满意。

我相信我继续在这几个地方努力，能让我越来越适应自己的客房工作，让自己在工作中做的越来越好。相信不久的将来，我便不只是客房部一名基层的工作人员，我还会当上一名客房管理者，带领客房部的员工奖将客房这个环节做的更加出色。

;

## 企业基建工作总结汇报材料篇五

1、针对个别业务员组织纪律性差及工作效率低等不良现象，在销售淡季进行了两次大规模的集中培训，同时，我们加大对制度的落实、执行和监督力度。完善了工作总结制度，使业务员的精神面貌有了明显改善，工作效率提高了。

2、加强对经销商库存量的管理，限度减少库存，降低企业风险。今年，我们加大了对经销商库存量控制的管理，使销售部随时能够掌握经销商的库存量数据，在保证产品供应的前提下，限度地减少了库存，降低了企业风险。

(1) 加强与客户的沟通联系，先做朋友，后做生意。

(2) 及时了解客户的生产运作情况和竞争对手的情况，发现问题及时处理。

(3) 及时将客户的要求及产品质量情况反馈给有关部门，并加强与横向部门的沟通协作，使我们的产品质量和服务能满足客户的需要。

(4) 集中精力做好售前、售中、售后服务，把业务巩固下来，且越做越大。

(5) 积极参加与新业务的开拓。

(6) 加大资金回笼的力度，回避企业风险。

## 企业基建工作总结汇报材料篇六

完成了20xx年作业场所职业危害申报。

完成了20xx年营业执照以及机构代码证的年检。

完成了20xx年3c认证工作，包括部门协调、材料整理、来人接待等工作；完成不符合项的改进等工作。

完成了到xx市质监局针对环卫部2项产品设备的企业标准备案以及到xx省检测院对产品设备进行监测，取得企业标准报告书以及产品监测报告。

完成了20xx年23台特种设备（行吊）监测年检；3名厂内机动车驾驶员证件复审；2台厂内机动车监测；以及9名特种作业操作证的办理及复审。

公司20xx年新建办公楼，由于手续欠缺，到市消防、市规划局、

区建设局、区拆迁办以及镇政府共13次协调建筑相关事宜，避免处罚，成效显著。

3月份，在xx镇租赁员工宿舍一套，解决了公司员工住宿问题，并制定相应的宿舍管理规章制度，为公司引进人才，稳定员工提供了后勤保证。

我公司630变压器无功盘损坏，造成供电变压器及输送线路损耗大，供电效率低，电压负荷过高，为降低公司经济损失，及时维修，积极协调与电力公司相关事宜。

上半年，食堂共招聘员工3人，并制定完善食堂管理制度，加强对食堂的管理。现食堂有5名工作人员，分工明确，基本能保证员工就餐。

## **企业基建工作总结汇报材料篇七**

- 1、较好完成采购部日常管理和采购计划。
- 2、督促本部门人员经常与供应商保持联络及时了解所采购原

材料的市场行情。

3、经常在网上了解相关原材料的行情，同时和多个供应商联系，使供应商之间有竞争，我们就有多的选择渠道，在同等质量下选择了价格最低的原材料供应商，与去年同期相比玻璃价格下降8%，每月为公司节约6万多元。

4、及时与生产部门人员沟通，了解原材料的需求情况，合理控制库存，使资金最有效的利用。

5、督促本部门人员时刻保持清醒头脑，廉洁奉公、不谋私利，在供应商眼里、心里树立良好的公司形象。

6、做好购货合同的跟踪制度，其中包括何时汇款、何时到货、何时到票，做到心中有数。

7、四月至五月公司进行质量管理体系认证，具体负责本部门的审核管理工作，通过努力学习，取得了内审员资格证书，并按管理体系要求进行管理，使得质量管理体系在本部门有效运行。

1、开工之前的准备，基本上天天和办公室高主任奔走于开发区管委会的各部门和市建设局各部门办理各种手续，规划定点、选址、图纸的设计和图纸的审查以及开工前的各项准备工作。

2、待各种手续基本准备的同时，又根据领导的指示，与高主任、谢工和开发区建管处袁处等人考察施工队伍，在选拔施工队伍的时候，因本人对建设工程还是不太了解，对这一行还是比较陌生，是摸着石头过河，一步一步小心的过，多方面听取袁处和谢工的意见，但本人的原则是公开、公平、透明的去处理招标，防止暗箱操作，及时向领导汇报情况，报名的施工队伍有十家，当时正是农忙之际，我们工期要求紧，听取袁处的建议，考虑南方的队伍，麦收工人不回家，选择



三家南方队伍，汉中集团、南通六建、中淮集团。当时中淮集团承建市重点工程，九里区龟山汉墓展览厅，实力当时比较而言，还是比较强。考察之后，经过研究确定此队伍，然后向董事长汇报，确定了中淮集团，签订了土建承包合同。

3、在三月二十八日正式开工进场，破土动工，开始了厂房的施工，从施工开始本人坚守岗位，因为自己对施工方面专业知识欠缺，本人在完成本职工作的同时，努力学习施工知识，在现场观察、查看，虚心向专业人员学习。

4、在开工以后，坚持原则，抓安全质量，经常与施工单位和监理部门沟通，预防各种不可遇见的事情发生。警钟时刻在脑海中敲响。

5、在建设期间，自己也在不断的充实自己，在工地里也学到了很多专业的知识，虽然不算太精，也充实了不少建筑知识，学到了很多在别的地方所学不到的东西。

6、工地没有接触，不知道他的复杂。经过在这半年来的工地生活，自己才知道工地的事比较复杂，比较繁琐。也是一个锻炼人的地方。看到工厂顺利搬迁过来，自己也很欣慰。看到漂亮的新厂区，自己也很自豪，有我一份辛勤的汗水。

总结上半年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在不足。比如有时自己的脾气比较急，说话方式不对，容易让人误会。个别工作做得不够完善，工作做的还不到位。在下半年里，我将更认真的改正不足，努力学习，全面的进入一个新的水平，为公司的发展做出更大更多的贡献！