

2023年民宿服务员职责 服务人员工作总结 (精选8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。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

民宿服务员职责 服务人员工作总结篇一

___年工作总结及存在的问题：

对各小区进行日常维护：1、世纪花园___户，楼宇对讲方面：其中每天对___个室内分机进行清理维护；___个单元主机、___个单元门禁系统进行维护，对于___个单元___电源进行定点维护。监控系统方面：___监控系统进行维护。

1、___广场监控系统进行维护。

2、其他网络维护等。

本着出现问题解决问题的态度，及时解决了大多数故障。各小区主要故障是由于小区业主装修擅自更改线路导致主机损坏，以致单元不能使用，及各小区闭门器、室内分机芯片氧化等原因造成楼宇系统不能使用。

回顾这一年来的工作，虽然有成绩但也存在不足，具体表现在：

1、跟___物业公司沟通、协商较少，如个别小区出现业主长期不在家，需要联系，一般只是口头跟他们说声联系，没有以书面方式跟其联系，在这方面还待加强。

2、缺少创造性的工作思路，个别工作做的还不够完善，这有待于在__年的工作中加以改进。

工作体会：

售后服务作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，并且努力做好自己的本职工作。

__年度工作设想：

- 1、在__年工作的基础上更进一步提高自身的知识结构及专业知识。
- 2、提高及时解决问题、处理事情的能力。
- 3、做好本职工作及领导安排的其他工作。

__年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。

__年又是关键的一年，发展的任务十分紧迫。我们相信，在公司领导的正确领导下，在公司每一名员工的努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，就一定能够创造出更加辉煌的业绩！

民宿服务员职责 服务人员工作总结篇二

来到酒店工作也有足足三个月了，在这三个月当中，我每一天都在成长，这段时间的工作表现告诉我，我选择的这份服务员的工作没有错，至少这是我想干的事。短短三个月的时间，我能成长到这个程度，我个人已经是心满意足了，可是领导对我的期望是很大的，异常是经理，他觉得我是他这两年以来见过工作最为认真的一个服务员，对此我不会有任何

骄傲自满的情绪，反而我觉得初来酒店，我就做到了这个地步，那么我今后也再怎样样，也不能差于此刻。为此我对自我这段时间的工作，做出了一个总结。

一、严格遵守酒店规章制度

这并不是我的第一份工作，在这之前我干过很多份工作，所以我清楚的明白领导想要一个什么样的员工。目无纪律的员工肯定是没办法得到领导的好看的，所以我三个月工作到此刻，一次错误都没犯，一次都没请假。这本来就是十分不容许的事情了，酒店的领导也是跟我说，我们酒店对员工的管理守则比较多，犯错的可能还是很大，可是在我看来，只要都记下了，然后自制力强一点，就不会有任何触犯纪律的可能。

二、领导的工作安排，无条件服从

酒店是一个服务行业的工作，而我作为一个服务员，更是要明白这点。如果在领导给我安排工作的时候，我还存在这质疑，在我询问之际，那么这份工作可能就没办法完成了，就算就疑问觉得不可行，也要等到工作做完之后再问，可是一般我都为做到无条件服从，因为这是保证工作效率的重要手段。我的心里十分明白，领导自然是有领导的想法吧，作为员工就只需要履行好自我的工作职责即可，这三个月我从来都没跟经理发生过任何的不愉快。

三、清楚的认识自我的工作

何为服务员，就是保证能及时的给来到酒店的'消费的客人，得体的服务，我经常在进行服务工作的时候，会换位思考，如果我是面前的职位客人，他会想得到什么样的服务。弯腰鞠躬、微笑服务、礼貌用语等等，我都会一一的用在服务的过程中，然后在每次服务结束后，又会开始想自我在服务过程中，有没有哪个步骤是不是能够改正的，要做我就要做到

最好，我来这可不是混子日的。

酒店真的就是一个十分适合我的工作单位，如果不出意外的话，我想我会愿意一向在就酒店工作下去，就在这发展，在那里我工作，我的感觉是舒适的，是不累的，是能感受到同事们之间的那份爱的，我相信我必须能够成为酒店十分出色的员工。

民宿服务员职责 服务人员工作总结篇三

我办在镇党委、政府的正确领导下，根据市政府下达我镇的三产增加值xx万元为目标，认真分析经济形势，积极部署工作方案，努力完成工作目标，较好地完成了年度工作计划。全镇的食品药品安全网络全部建成，各种资料归档管理，各项工作都走上正轨，为保证全镇人民群众的食品和用药安全提供了保障。

回顾一年来的工作历程，我们主要有以下几点体会：

镇党委、政府加大对服务行业工作的领导，把三产服务业工作作为全年工作的重要内容，并列入各村全年工作考核，党委分工纪委书记主抓三产服务业，一名党政领导协抓，经常听取全镇三产服务业工作的汇报，适时的拿出工作方案和实施意见，使全镇三产服务业工作有人抓、有事干、有责任，不使这项工作流于形式。

二、加大投入是服务业发展的力量源泉

政府加大了对三产服务业工作的投入。年初，为了使之成为招商引资的一大亮点，着力建设好一个新□xx年，政府投资500多万元在一个月內，建设了一期工程，并成为。政府又投入200多万元，进行了二期工程建设，努力把景观区打造得更为靓丽，使之作为招商引资的一个品牌。

今年春节前后，连续多场的大雪将去年改造好的农贸市场造成破坏，为了使群众过一个欢乐祥和的春节，镇领导和三产办全体人员在市场坚守岗位，保证市场安全运行。春节一过，政府即投入几十万元，改造加固，完善市场的各项功能，改变了原来的脏乱差的现象，极大的方便了群众的生产生活，丰富了群众的菜篮子，给了群众一个安全、卫生、文明的购物环境。且对原团结农贸市场的改造正在进行之中，由于政府对三产服务业工作的重视，带动了全镇整个服务业工作的良性发展。

三、招商引资是服务业发展的主要途径

大力招商引资、营造良好的创业环境，吸引有识之士创办三产服务业企业。村通过积极招商引资，利用原有的村集体土地，新办了一家民营食品加工企业，年生产能力将达到600万元；村在原小学旧址的基础上，也招引了一家食品加工企业，目前进展情况良好。由于政府在服务管理等方面营造了宽松的投资环境，已有两家大型超市连锁店陆续进驻我镇，既给群众购物带来了方便，又把先进的管理经验带进了我镇，推动了我镇的服务业工作向前发展。

为了营造健康、文明、和谐的经商环境，我们针对三产服务业中的不同行业，不同门类、不同组合相应采取不同的管理服务方法，对食品、药品行业实行“三网”服务结构，加强食品药品的安全，以确保人民群众健康为宗旨，对整改的农贸市场，我们从招标、定摊定点制订市场管理制度入手，加强农贸市场的规范管理。同时，我们与工商、环保、物价和安监卫生部门一起，对各个服务业门类进行经常性的检查和监督，使文明经商、安全生产、守法经营、诚实守信、不制假、不售假成为每个商户的行动指南，维护社会公德，注重环境保护，形成良好的经商氛围。

五、三产服务业工作的不足之处

实践证明，一个地区的经济能够大发展，取决于这个地区的三产服务业发展水平的高低。应该说，我镇的服务业工作水平还处于一个较低的层次上，主要反映在三产服务业企业少，规模小，形不成气候，同时大型的商贸物流企业在我镇也形不成大的市场，难以产生大的规模效益。要解决定个问题，既要有上级领导的重视和增加投入，更要根据市场发展的需求而论论证规划，方能解决我镇三产服务业后劲不足的问题。

六、工作打算

民宿服务员职责 服务人员工作总结篇四

为认真贯彻落实2011~2012年中央一号文件精神，在国家“十二五”期间，通过不断创新湖北中孚化工集团有限公司（以下简称集团公司）农化服务工作方式和化肥科技服务营销理念，推进发展现代农业，为农业增产、农民增收做出新的贡献。

开展农化服务的目的和意义

开展农化服务工作是集团公司为贯彻中央一号文件精神，适应新的化肥生产经营形式，创新和引领化肥销售的新举措，是体现集团公司“铸造品质，追求卓越，以人为本，报效国家”核心价值观的重要途径，是实现“心中福”品牌价值“心产品，心服务，心中福”的重要体现，也是现代化肥生产、流通企业不可或缺的营销手段之一。农化服务是公司产品和农民之间的桥梁，是公司和经销商之间的润滑剂，只有通过这种服务性的工作，才会使经销商对于所销售的产品有一个全面科学的认识，也才会信心百倍的去经营公司产品，实现厂商共同发展，所以开展农化服务不仅可以帮助广大农民科学种田，提高农产品质量和品质，增收节支，还有助于提升企业形象，促进经营业务开展。

农化服务要结合集团公司的营销理念，营销方式，寻找出新

形势下的工作模式和切入点。通过集团公司与农业部门相结合、农业专家与集团公司专职人员相结合，农化服务与销售相结合的三结合方式，形成一个政府支持、技术支持、资源支持全方位、立体化、多功能的农化服务新体系。总之，要通过开展农化服务和其他一系列行之有效的工作，实现经销商满意、农民信赖、政府满意企业强大、员工充实的奋斗目标。

农化服务队伍建设

目前集团公司配置农化服务专业技术岗位1人，在2012年将会把有限的人员配备及相关资源配置在20%经销商区域（战略合作伙伴），希望在以后的队伍建设中，逐步加强队伍建设，做到农化工作覆盖更全，服务更深入。做到每个大区配备1~2名农化服务网络专职人员，建设一支开展农化服务工作地基础队伍。

在此基础上，在各分销区域（或重点区域）聘请当地的农业技术专家和农民种田能手，形成由农化服务网络专职人员牵头组织的具备各地域特色，适合区域农业种植，土壤养分、生态环境具有不同特点的的数十支能吃苦，有奉献精神、有服务技能的农化服务网络队伍。

- 1、制定集团公司农化服务年度工作方案；
- 2、建立集团公司（全省）农化服务工作档案；
- 3、对集团公司各分公司农化服务网络专职人员进行业务培训；
- 5、编制集团公司全系统农化服务经费预算；
- 6、根据需要筹备、承办集团公司全系统农化服务现场会或经验交流会；

7、检查各区域农化服务工作地开展情况

各区域农化服务网络专职人员，根据本区域具体情况开展农化服务工作，主

要负责：

3、积极宣传推广公司产品形象、新产品、新技术的推广及应用；

6、各销售区域都要建立农化服务和科学种植、科学施肥示范田；

8、负责各区域经营商品质量管理和公示等工作；

9、向集团公司汇报农化服务开展情况。总结农化服务工作先进经验和出现的问题，必要时集团公司召开现场交流会，推广行之有效的工作经验，群策群力解决工作中出现的问题。

农化服务人员培训

具体培训内容涉及宣讲农化服务工作地目的和意义、明确农化服务人员的主要任务、职责范围、教授开展农化服务的基本技能（包括土壤养分速测和其它农化服务相关知识）、根据各地具体情况安排设立农化服务试验点和示范田。

搭建农化服务平台

开展农化服务工作除了具备一定得思想认识和和组建专业服务队伍（网络）之外，还必须有相应的服务设施和服务手段。因此，需要在今后一段时间内建立一个农化服务中心（土壤肥料研究实验室），其主要功能是：能够胜任常规土壤分析，植物分析，能够配置各区域土壤检测所需化学药品。并提供技术指导。同时需要公司及各区域积极与当地农业科研部门、

高校实验室联系，争取当地农业科研部门及高校的技术力量和实验设备资源共享，最大程度发挥作用，或者就进解决土壤检测所需药品。在适当的时候经费允许的情况下计划购置农化服务专用车，巡回到各地开展宣传指导服务。有条件的地方还可以购置混配肥专用设备，在为农民提供测土配方的基础上，结合营销品种现场为农民提供配方服务。

1、建立档案及数据库

各区域要主动与当地政府农业主管部门联系沟通，以政府农业主管部门掌握的农业基本概况为基础，在2012年年底完成对当地基本情况的调查建档工作，内容主要包括：耕地面积、种植结构、产量、施肥习惯（包括品种、数量、施用季节、方法）、耕地养分情况。

2、编制农化服务经费预算

3、聘请农化服务专家

聘请有关农业专家、教授与农化服务技术人员组成“湖北中孚化工集团农化服务专家顾问团”对当地进行农化服务具体技术指导工作。聘请的农业专家教授根据具体工作需要可聘请长期固定的专家，也可临时聘请专家，有针对性的解决农化服务工作中出现的问题。

4、设置农化服务广域网

等时机成熟，建立农化服务广域网，按照一网多用的要求，同时满足宣传推广需求、业务需求，经销商需求，农户疑难需求，全面提升农化服务工作规范化、信息化、智能化。

5、建立农化服务目标考核责任制

具体考核办法和标准另行制定

民宿服务员职责 服务人员工作总结篇五

党建是社区工作的统揽，以各种活动为载体，加强组织建设，增强班子战斗力，密切党群关系，增强党的凝聚力。党支部、全体党员向广大群众作出公开承诺，且有诺必践，取信于民。

1、继续深入开展学习实践科学发展观活动。开展了“群众满意度测评”活动，通过群众测评，社区群众对社区开展的“学习实践科学发展观活动”的“满意率”达到93.3%。在“三访三为民”活动和“访贫问苦”活动中，组织社区党员干部与党建联点扶建工作组成员一道访矛盾多发地，安民心；访返乡务工人员，听民声；访特困单位和家庭，帮民困。让群众看到了组织的关怀，调动了社区群众为社区建设作贡献的积极性，促使社区党群、干群关系更加密切。在“送学补课”活动中，给务工返乡的党员送去“科学发展观”方面的学习资料，社区学习实践领导小组成员并上门辅导学习，让务工返乡党员感受到了党组织的关怀和温暖，增强了党的凝聚力。

2、社区全体党员中开展“创先争优”和“公开承诺”活动。活动中，社区党员干部积极带头学习和工作，争当先进个人的同时，又不忘互相学习协助、共同进步；全体党员依据各自能力、特长和“党员设岗定责”，“量体裁衣”向社区群众和党支部作出公开承诺，并以实际行动践行承诺，取信于民。社区党支部也向社区群众和上级街道党工委公开作出了承诺，至此20xx年的12月份，承诺事项俱已完成。开展各项活动事前社区党支部均制定了实施方案，活动的开展情况在社区宣传栏和党支部宣传栏进行了公示，部分活动情况还在报刊、网络上进行即时宣传报道，接受社区广大群众和社会舆论监督，收到很好的效果。

3、社区11个居民小组组长改选。为改善社区11个居民小组长年龄偏大、文化程度低的结构，社区两委研讨决定进行改选。改选活动采用提名推荐和不记名投票的方式，选举产生了群

众信任的新的各小组组长，增强了社区领导班子的战斗力。

4、不断加强党员队伍建设。社区党支部积极培养发展对象，严把党员“入口关”。组织召开党员大会，大会讨论通过2名转正对象、2名转预备对象、3名入党积极分子，改善了社区党员年龄趋向老化的结构。20xx年，社区全体党员在党员大会上还评议选举出2名优秀党员。

5、建立社区党建基础台帐。社区党支部对全体党员的姓名、性别(性别结构情况)、学历(学历结构情况)、年龄(年龄结构情况)、工作现状，社区辖区内人口、机关单位、社区工作者队伍、志愿者队伍、办公设施及配套设施等多种情况(数据)进行了详实统计、汇编，建册入档。

6、社区文艺丰富多彩。机场社区现有党员、团员、群众组建的老年文艺队一支(30人)，武术表演队一支(20人)，女子乐队一支(10人)，他们的身影活跃在社区和市区范围。尤其是晴天的夜间，在社区中心街广场，就可看见他们或弹或奏、或歌或舞，引发数百人围观、参与，丰富了社区群众文化生活。

上级政府(部门)下达的任务是社区工作重点，机场社区不折不扣完成，计生、综治、城市门牌编码、人口普查等多项工作，均走在其他街道社区前列，为完善城市社区管理作出贡献。

1、请求解决溪塔改造项目二十多亩土地权属问题。溪塔土地改造(共计58亩)属市、区政府为机场社区实施的“六大解困项目”之一，但土地改造完成后，官黎坪办事处白羊坡社区村民却将二十多亩土地据为己有，机场社区实际只管理到二十多亩，在此，请求市、区政府进行协调解决。

2、请求解决社区居民房屋“两证”办理遗留问题。社区居民房屋有很多证件不全，有旧证的要求换新证。另外，从修建

荷花机场搬迁至今已有22年，很多自然增长户自建房屋也都要求办理两证。因此，请求上级政府批准，房管、国土、规划等部门给予办理。

3、请求解决铁路高压电运输线对线下居民危害问题□20xx年7月6日，社区居民罗忠莲房屋改建，瓦匠田老武在施工过程中触及高压电线，导致严重残疾;20xx年7月26日，社区居民田贵云也是在改建房屋时，木工刘大成也因施工不慎触及该段高压电线，当场电击身亡。事故接连发生，请求上级政府部门高度重视，采取有效措施，杜绝后患。

4、请求解决社区近10万元的资金缺口问题。机场社区20xx年做了大量的工作，自然付出了很多费用，出现较大的资金缺口。例如：环卫工作付出16500元(用于保洁工人工资、器械、建露天垃圾围等)，主街道修整付出13000元(用于调解、守护人员工资等)，垃圾中转站建设付出31000元(用于土地征收和宅基补偿、水电安装等)，油茶基地建设付出9500元(用于进山路修整、运费、工资等)，办公设施建设付出13500元(用于各项工作挂牌、宣传、电脑、打印机等)。在此，请求上级政府(部门)、党建联点扶建后盾单位解决社区近10万元的资金缺口问题。

1、做好社区各项工作的年终扫尾工作。对本年度工作全面扫尾，对主要开展的工作进行总结，查找好的经验和不足之处，以便在今后工作中运用和改进。

2、树立典型、表彰先进。对于本年度的社区先进工作者或创先争优活动涌现出的优秀党员予以表彰，并号召社区广大党员群众向其学习。

3、酝酿、拟定20xx年社区工作(目标)计划□20xx年机场社区工作取得了很好成绩，要戒骄戒躁，继续发扬不畏劳苦、不畏困难的工作精神，拟定好新一年工作计划，争取在新的一年里社区工作再上新台阶，向上级政府、党建联点扶建后盾单

位、党和广大群众汇报。

民宿服务员职责 服务人员工作总结篇六

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在“争一保二”活动中完成了营销存款180

万,理财金卡8张,信用卡5张,电子银行签约50户,保险销售15万的业绩,最令我欣慰的是客户也得到了双赢,他们在满足自己需要的同时,也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习,不断进取,全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员,有时自己在服务中还不够耐心细致,需要掌握的知识还很多,在以后的工作中我会自觉加强学习,向理论学习,向专业知识学习,向身边的同事学习,进一步提高自己的理论水平和业务能力,特别是理财业务知识,全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁,做到脚踏实地,提高工作的主动性,不怕多做事,不怕做小事,在点滴实践中完善提高自己,决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜,骄傲自大,而要保持清醒的头脑,与时俱进,创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养,强化为客户服务的宗旨意识,努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业,需要青春和理想去追求,有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水,我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽,兴旺和发达。

民宿服务员职责 服务人员工作总结篇七

作为大堂服务人员,除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外,更要加强自身职业道德修养,爱岗敬业。今天本站小编给大家为您整理了银行大堂服务人员工作总结,希望对大家有所帮助。

一、负责分流、引导客户,根据客户需求,引导客户到相关的业务区域办理业务,向客户推荐使用自助设备办理业务,并鼓励客户长期使用适当的服务渠道;指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题，根据客户需求，主动宣传推介各种新产品和特色服务。

三、识别优质客户，根据分层次服务的原则，给予特别关注和优先服务，向客户经理推荐可能的优质客户。

四、遵守大堂服务标准，及时、耐心、有效地处理客户意见、批评和误会，保障网点内外现场服务的有效性、高质量和高效率，提高客户满意度。

五、利用大堂物理空间和空闲时间向客户推荐产品，共营销理财产品2340万，基金330万，保险xx3万，信用卡217张，新增日均存款630万。

一、由于在大堂经理的岗位上工作时间较长，在接待客户时虽然很熟练但很多时候偏于表面，没有更深地挖掘客户的需求，推荐产品不够主动。

二、日常工作中处理杂务时间偏多，以致对优质客户关注度不够，与客户经理和理财经理的互动不足，潜在客户推荐不多。

三、对客户提出的意见建议重视程度不够，很多时候只是单纯为了解决问题而解决，没有从源头上杜绝问题的发生，从而降低了客户满意度。

四、在客户交往与关系维护时手段简单，技巧有待提高，沟通营销效果不明显。

在今年的旺季工作中，针对以前工作的优势劣势，我主要做好以下几点：做好本职工作，以饱满的工作热情和专业的态度迎接客户；注重团队合作精神，与柜员和值班经理配合做好柜面客户服务工作，与理财经理配合做好优质客户转介工作；加强自身业务知识学习和客户关系处理能力，更好为客

户解决碰到的各种问题，把客户牢牢系在我行；加大产品推荐营销力度，完成各项营销任务。

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在“争一保二”活动中完成了营销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销

售15万的业绩,最令我欣慰的是客户也得到了双赢,他们在满足自己需要的同时,也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

一、年度主要工作情况

今年我在支行担任大堂经理一职，随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也格外严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向；在客户遇到困难时，我们施予援手；当客户不解时，我们耐心解释；我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

我们支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正

因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们准备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带客户到自助设备上去登折，帮他们查帐，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“客户请到*号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。

因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力；我行在这里已经有许多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。

二、具体工作情况：

x年我围绕岗位职责主要开展了以下工作：

- 1、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

- 2、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

3、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的星级及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

4、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

三、工作中存在的问题

在过去的一年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的第三季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时积极培训，通过我们的努力，终于在第四季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。明年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。

在新的一年里，我要努力学习服务技巧和专业知知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

民宿服务员职责 服务人员工作总结篇八

组织学习会议精神和开展落实科学发展观大讨论，以提高思想认识。同时，结合“五风”教育和“双评”活动，大厅工作人员认真学习了《办税服务厅环境建设规范》等十项规范、《南昌市国家税务局公开承诺》(洪国税发〔20__〕206号)和《青云谱区行政服务中心窗口工作人员行为规范》，办税厅全体干部从中收益匪浅，不仅牢固树立了“一切为了纳税人”的服务意识，而且业务技能也得到了相应的提高，为大

厅的各项建设打下了扎实的基础。

二、深化“活动” 取得实效

根据省宣传部、省文明办及省市局有关文件精神，区局决定在办税服务厅开展“优化投资环境，提升服务水平”实践活动，通过该项活动的创建，提高了窗口人员的综合素质，为纳税人提供了优质、文明、高效的服务，树立了青云谱国税良好的形象。奥运期间，办税服务厅工作人员牢固树立“支持奥运、服务奥运”的大局意识，确保了大厅良好的办税秩序。目前该项实践活动正稳步进行。

三、落实制度 严格管理

1、双评期间，除严格遵守区局各项规章制度外，大厅自我加压，要求工作人员提早到岗，确保每天早上8点准时为纳税人提供服务，申报期针对纳税人多的特点，实行延时服务。

2、认真落实《委托受理纳税申报管理办法》，20__年度共受理纳税人委托申报35起，有效地缓解了大厅排队等候的现象。

3、严格执行《办税服务厅公示制度》。办税厅配合相关职能部门加强最新税收法律、法规宣传，特别是新企业所得税法及其实施细则的宣传；及时发布了相关税务信息，做好纳税人纳税信用等级评定信息公告、纳税人欠税情况公告和“两个减负”信息公告等。

4、把好发票审核关。实行专人专岗发票验旧一段时间以来，目前全局普通发票的管理得到了很大地提高，为区局的税收征管工作堵塞了漏洞，夯实了基础。

四、认真组织，完成任务

1、制定了网上认证实施方案。在税源管理等部门的配合下，

不等、不靠，共组织了4批次、1048余户企业的网上认证系统培训的安排(时间、人员、场地)、指导等工作。到20__年6月底已全部安装到位。

2、大力推行《红字增值税专用发票通知单管理系统》。为确保我局防伪税控企业开票系统在要求的时间内顺利升级，根据总局、省局、市局关于《红字增值税专用发票通知单管理系统》推行工作的相关要求，于10月22日至10月23日，在华宇大酒店由大厅牵头组织了对区局1093户增值税防伪税控一般纳税人企业的六期免费培训班，取得了很好地效果。

一、统一思想 坚定信念

根据省、市、区局工作安排，大厅人员以积极认真地态度参加了春训和创业服务年活动。通过看视频会、撰写心得体会和各种方式的学习，使各位干部统一了思想，转变了理念和坚定了信心和决心。

二、各项工作 稳步推进(两个六)

1、办税服务厅规范化建设显成效。

一是统一了服务标识。根据市局统一安排更换了大厅所有服务标识。

二是整合了窗口功能。将原来“综合服务”、“管理服务”、“发票管理”三类窗口归并为“综合服务”、“发票管理”两类窗口。

三是制定了制度。结合区局的“一科一品”工程，大厅从环境卫生、提前上岗、实行月例会制等9个方面制定了大厅规范化管理制度，并于5月1日开始正式实施。四是对大厅硬件设施全面进行了全面梳理。通过梳理，向区局党组提交了包括美化、绿化等8方面的问题，这些问题现已基本解决到位。

五是针对容易出错的大厅业务，编写了操作提醒手册，保证前台业务操作上不出错。六是加强业务操作培训。今年三四月份大厅工作人员变化大，业务生手多，大厅及时采取人盯人跟班的培训方式，对交流的干部职工和新招聘零时人员进行操作业务培训，实现了数据和征管质量零差错。

2、结合创业服务年做好纳税服务工作。

四是向开门纳谏。纳税服务科的纳税服务工作不等不靠，自主设计并向纳税人发放了900份纳税服务需求调查表，分析统计工作正在进行。

五是积极与市局、银行和通联公司沟通，大力推行纳税人pos机刷卡缴税，截止6月24日，纳税人共实现刷卡缴税51笔，税款近13万元。

六是做到政务公开透明化。纳税服务科牵头组织，并会信息中心对触摸屏内容进行了全面的修改和更新，实现了公开办税，阳光操作。

三、存在问题

- 1、纳税服务意识有待进一步提高；
- 2、纳税服务工作有待进一步加强；
- 3、纳税服务理念有待进一步创新。