

2023年幼儿园端午工会活动方案设计(优秀9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效率，因此，让我们写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

下派基层干部工作总结篇一

我一向努力把本职工作做到位，同时也不断努力攀岩新的高度，在提升高度的同时使视野更开阔，更期望经过自我的视野能传达出交通执法行业最真实、美丽的景色。

首先，在思想上坚守自我的信念，树立正确的荣辱观，坚持平和、严谨的态度，踏踏实实做真实的自我。在工作上明确自我的岗位职责，全力投入，努力成为一名合格的“操盘手”。

同时在付出劳动的同时收获知识、收获感知、收获提高。其次在行为上严格自律，从一而终的履行着自我的职责，认真对待每项工作，把繁杂琐碎的内务工作也能做的津津乐道、不失特色。

在业务上坚持求进创新的思维，不固守陈规，乐于与同事交流并汲取同事好的经验和方法，也鼓励同事能勇于出新破旧，积极探索、创新。同时坚持自我的那份职责感，力求将每项工作做得细致、规范。在工作中不断总结、改善，在提高自身工作本事的同时，能为大队整体管理本事的提升出一份力。在与同事、伙伴相处中，能坦诚相待，互相尊重，互相帮忙，互相支持，同时也感受到来自伙伴、同事的帮忙与配合，才

使自我的工作得以顺利进行。

虽然20__年工作是在不断的提高中前行，但还是还存在诸多需要改善的方面。

一是自我性格上的粗枝大叶表此刻工作中就会有粗心大意不细致的地方。

其次是内务工作还需要加强日常的规划和管理。

三是在处理问题上，对原则性和灵活性的拿捏不够准确，过于原则而有失灵活。

对于20__年，我仍然会投入同样的热情去努力的学习和工作，期望自我的工作本事、知识广度与年龄的增长成正比。同时，能在这支队伍里与同事们共同的成长、提高是我的幸运，我会珍惜！

下派基层干部工作总结篇二

为加强今年的煤炭采购、管理工作，我们在工作中做到明确分工，落实责任，搞好协作，从而有效的发挥了每个员工的积极性。

1、责任落实

首先我们对煤库全体员工进行岗位培训。制定了接车员、库管员、检斤员、取样员岗位职责。使煤库的每个员工清楚自己的岗位责任，根据各自的岗位职责各司其职。

2、制度落实

今年我们根据煤库的工作内容，建立健全了各项规章制度，

真正做到“把住入口，管住出口”。并建立交接班记录制度，每次交接班时由交班人员认真填写当班时所发生的一切事情及处理过程与结果，并与接班人共同签字认可。

为确保xxxx年煤炭进场质量，我们在总公司的领导下对今年整个煤炭进场过程实行全过程控制。

1、煤炭到货前控制

在今年的煤炭仓储过程中，首先建立《煤炭供应商发货通知记录》，要求煤炭供应商发货后将发货时间、发货人、车皮号、车数，电话通知煤库，由煤库值班人员记录，并认真填写《煤炭供应商发货通知记录》。

2、我们在做好煤炭到货前控制的基础上加强了煤炭到货后控制工作。

(1) 建立了《接车通知记录》，煤库工作人员在煤炭到货时，第一时间通知煤炭质管办、公司审计部、集团采样员、煤炭供应商、运输公司等有关部门与人员。

(2) 建立了《煤炭取送样登记》，汇同煤炭质管办、公司审计部、集团采样员、煤炭供应商到达现场，共同根据规程取样，并认真填写《煤炭取送样登记》。从而使煤炭取样工作达到规范化，增加煤炭取样工作的公正性。

(3) 建立了《煤炭到货记录》煤炭到达专用线后，煤库检斤员都能认真检验、抄写车号、并登记到《煤炭到货记录》上。

(4) 质量控制

在质量控制过程中煤库全体接车人员都能做到“一看、二检、三烧洗、四监督、五筛选”既在煤炭到达专用线后煤库工作人员及取样员亲自上车厢查看煤炭在车皮中所占比例，检查

煤炭质量，发现异常情况除正常取样外，采取多种检验方法，发现问题，单独堆放，及时请示领导进行处理。

（5）内业工作

根据煤炭实际到货情况及煤炭出库情况及时认真记帐、对帐，能及时准确为领导提供有关数据。并能将有关各项资料进行规类存档保管。

在今年的煤炭管理工作中，全体职工都表现出了勤奋工作，踏实肯干的工作作风。在完善管理工作落实制度的同时，也提高了自身素质。在技术练兵方面，组织了全体人员进行学习，对北四矿煤炭到线接车确认后，从煤炭在车上、开箱至卸完，进行整体的观察，对煤质有了初步的了解，结合对比化验结果得到了综合认识，其在以后的实际工作中起到了重要的作用，最终做到严把进口关。在保质上垛前提下，煤炭接收工作中煤炭的入库数量尤为重要，全体职工将煤炭下线流失问题当作工作态度来看。我部门全体职工分两班，无论刮风下雨做到了装卸队扫净煤炭关车厢，从不让一克煤从自己的手中流失。在实际工作中也涌现出许多好的同志，好的精神。如石运庆同志的父亲病重，由于当时为煤炭进高峰期，身在外地的他没有请过一天假，把工作认真圆满的完了，得到了总公司领导的好评。

在煤炭的出口问题上，也做到了分炉型按煤质出煤，按需出煤，严格检斤制度。这样才能做到计量准确，成本真实可靠。

目前截止到xxxx年11月7日煤炭入库量85,521.55吨，煤炭的平均发热量4811卡/克，去年同期煤炭入库量为162,344.85吨；截止xxxx年11月7日煤炭出库量12226.5吨，去年同期煤炭出库量为16152.5吨，与去年相比全公司节约耗煤3936吨。

今年，我部门在总公司领导的大力支持下，在全体煤管办职工的辛勤努力下，煤炭管理体制已经形成一定的模式，也达

到了一定的效果。我相信在xxxx年里，在总公司领导的监管下，夯实基础，继续建立健全管理机制的同时，为全公司一线生产单位做好服务工作。一分耕耘一分收获，这就是我部门全体职工的工作本色。

下派基层干部工作总结篇三

一、总体思路

巩固服务领先，提升客户忠诚

二、整体目标

整体服务水平争三保五，客户满意度领先竞争对手8pp以上（暂定）

三、具体思路

第一部分：以人为本，加强团队建设

1、班组建设

为突出重点项目管理，按原有组织架构整合成三个项目班组，分别为满意度、投诉管理、电话外呼班组。满意度班组下设二个小组：星级客户管理、窗口服务管理，负责从客户接触点营业厅服务到星级客户服务的“售前、售中、售后”服务流程监管、考核；投诉管理班组负责投诉风险预防、预警管理、投诉客户关系修复等服务质量监测管理考核；电话外呼班组负责外呼营销、相关电话调研拨测等工作。

2、明确内部规章制度

一是明确会议制度，每周一召开中心周例会，梳理上周工作、服务焦点及投诉热点问题，明确本周工作要点；每月十五日

前召开月度分析会，重点突出满意度和投诉分析；每季召开季度分析会，跟踪分析年度指标完成进度，及时查漏补缺；每年元月份召开上年度客服分析会，总结上年度工作不足，提出本年度工作要点及短板提升措施。

二是明确内部考勤制度，半天以内的假期由班组长把控，半天以上的假期由中心经理审核，其他考勤按公司标准执行。

三是明确审批制度，中心所有与公司人、财、物相关的报告、通报、方案、文件等均需按流程审批，严禁出现未经审核直接流转下发。

3、明确激励措施

为体现重点项目的重要性，提升项目管理人员的积极性，确保重点项目在年度获得最佳业绩，结合公司实际，将项目管理人员指标完成效果纳入年度绩效考核。项目管理人员负责指标的完成值位于全省前五名，则年度绩效等级奖励为b及以上；若负责指标的完成值位于全省后五名，则年度绩效等级评定为c及以下。

第二部分：健全服务体系，完善闭环管理流程

下派基层干部工作总结篇四

在县纪委的领导下，深入贯彻落实科学发展观，紧紧围绕县委中心工作，坚持解放思想，与时俱进，求真务实，开拓创新，督导检查、综合协调和提供优质高效服务作用，较好地完成了各项目标任务，为下一步各项工作的开展，为全县经济社会又好又快发展做出了应有的贡献。

一、着眼整个园区，深入实地考察。开展“五访工作法”。一年来，紧紧围绕全县大局和县纪委中心工作，针对会发展中存在的突出问题和人民群众关注的热点、焦点问题，深入

开展调查研究，形成了优质高效服务模式。一是增强参谋服务的主动性、超前性和实效性。二是坚持在求深、求实、求精上下功夫。紧紧围绕创新服务方式方法，开展大量的一线工作，得到了县纪委领导的一致好评。积极参与其他部门开展的项目建设、品牌提升等活动。

二、注重时效，提高质量，充分发挥信息主导作用 在信息工作上，我们立足于“三个服务”，坚持“求快、求真、求全、求精”，充分发挥纪检委信息主渠道作用，信息工作质量和服务水平不断提高。任务落实到人，实行派驻人员报送项目进度信息制度。同时对各乡镇、县直各派驻单位信息报送工作提出更加规范的要求，极大地丰富了信息内容，增加了信息数量，提高了信息质量。

三、完善机制，狠抓落实，扎实推进督导检查工作 半年来，县纪委监察室重点围绕工业经济、园区经济、园区周边的新农村建设、民生工程、发展环境等方面工作，精心选题，科学安排，有针对性地开展督导检查，努力当好县纪委决策落实的“监理”。一是坚持与时俱进，不断创新。务求“三个结合”，即：坚持督查与调研相结合，做到查清实情，探明根源，提出建议；坚持申办与交办相结合，做到主动不被动，帮忙不添乱，督到点子上，查到关键处；坚持明查与暗访相结合，做到扎实不表面，盯紧不落实的事，追究不落实的人，强力推进县纪委决策的贯彻落实。二是坚持规范管理，落实到位。按照“接必办，办必结，结必果”的原则，办理了10余起事件，真正做到件件有着落，事事有回音。同时，严格执行重要会议督查制度，及时向县纪委领导反馈企业现在的情况以及重大工作部署情况。三是坚持从严督查，力求实效。“项目建设、企业发展及民营经济等综合督查活动7次，并围绕阶段性工作发现问题，主动协调，跟踪督查，求绩问效，确保县委重要决策落到实处，取得实效。

照“确保服务工作绝对畅通”的工作要求，加强对各项工作机制的建设与管理，严格执行工作制度，不断加强对派驻部

门的监督，定期对集聚区开展安全检查，及时排查隐患。做到了准确及时、可靠高效。二是服务工作人人参与。按照“统一思想、服务大局，稳中求进，开拓创新，突出重点，狠抓落实”的工作方针，不断加大对企业优惠信息宣传、开展法纪教育活动，对派驻人员的廉政教育活动等，加强管理和执法力度，严格落实领导干部工作责任制，增强了纪检工作的服务性、监督性。继续贯彻落实纪检委部署的方针政策，加大对职能部门对涉企检查的监督，三是值班工作正常高效。严格遵守监察室工作制度，坚决执行周六周日值班，同时督促和指导各乡镇和县直派驻单位做好值班工作，确保联络畅通，运转高效。

五、统筹兼顾，提高效能，着力强化服务保障 坚持围绕中心，服务大局，加强规范管理，提高服务水平，完善后勤保障，实现县委机关各项工作的高效运转。一是着力在“建制度、强管理、抓服务”这些方面狠下功夫。狠抓对企业的优质服务建设，努力完善工作机制、工作模式、创新工作思路，妥善解入住企业在建设、发展中的各种困难，力争让企业发展安心，职工工作舒心。二是认真做好信访接待工作。发挥县纪委监察的窗口作用，成立以来接待群众（包括集体）来访10余次。

半年来，我们的各项工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些问题和不足，主要是：人员配备不足；工作的贯彻力度不够强，能在全县形成各部门的通力配合就好了；岗位创新仍显不足，还要不断探索创新工作方法、深入基层和实际调研工作覆盖面不够广；信息化水平有待进一步提高等，针对这些问题，我们将在在新的一年里，采取更加有效的措施，切实加以解决。

下派基层干部工作总结篇五

2011年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对2011年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要

求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行2011年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对2011年度的服务工作做一总体安排。

2011年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《**分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。

添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，

也一直是省、市行2011年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。

专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

四、临柜员工业务素质有所提高，应对不同客户的服务方式趋于灵活，经验日趋丰富，客户投诉数量明显减少。

2011年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与2011年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈**，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行2011年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《**分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，

分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行2011年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

下派基层干部工作总结篇六

第一，服务态度至关重要。做为一个服务行业，顾客就是上帝良好的服务态度是务必的，要想获得更多的利润就务必提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌礼貌，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。

第二，创新注入新活力。创新是个比较流行的词语，经商同样需要创新。根据不一样层次的消费者带给不一样的商品。去年过年，家里的商品比今年少多了，但今年推出了涮羊肉，虾，带鱼等等。这些年货是去年所没有的。此刻生活水平提高了，消费水平也会提高，所以今年要备足年货，档次也要高些，不能停留在以前了，思想也要跟的上时代。父亲确实

有经商头脑。

第三，诚信是成功的根本。今年我家的对联是，上联：您的光临是我最大的荣幸。下联：您的满意是我最大的愿望。横批：诚信为本。诚信对于经商者来说无疑是生存的根本，如果没有诚信，倒闭是迟早的，诚信，我的理解就是人对人要诚实，真诚才能得到很好的信誉。我认为我父亲就是这样一个人，他为人稳重，待认真诚，办事周到，所以他得人缘很好，我认为这是开店成功最重要的一点。

第四，付出才有收获。虽然我家的生意还不错，他的背后是父母亲辛勤的工作。他们每一天六点种起床，十一点才休息，冬天父亲每一天五点起床，开着车去30里外的县城进货，无论寒风刺骨，还是风雪严寒，依旧如故，这是为了什么呢？我明白，不就是为了多赚些钱，供我们兄弟三个上大学吗！我在家几天就感到很累，父母亲几年如一日。他们的辛苦可想而知。有很多商品要早上搬出，傍晚再搬回去，仅次一项就会很辛苦，并且家中还有六亩田地，到了夏秋季节更是忙的不可开交，看着父母亲脸上一天天增多的皱纹，看着父母亲劳累的背影，心中有一种说不出的滋味。我还有什么理由不去好好读书，还有什么理由不去努力呢！我仅有拿优异的成绩来回报我的父母，这样我才能问心无愧。

透过一年的实践使我增长了见识，也懂得了许多做人的道理，也使我更清楚地认识到自我的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格要求自我，提高自我的素质，努力学好自我的专业技能，将来回报父母，回报一切关心我的人。

下派基层干部工作总结篇七

过去一年我主要负责焦作片区的煤炭采购工作[]20xx年我公司与对方共签订了72600吨洗中块，实际年发运量为27335吨（共计425车，35.4车/月），合同计划兑现率为37.65%，据矿务局数据统计：去年四大互保厂家（江苏晋煤恒盛、淮安

华尔润、河南骏化、山东中化平原)计划兑现率均超100%，其它重点厂家合同兑现率维持在50%左右。按工作流程认真地完成驻办点工作台账，对焦作每月发运情况、汇款记录、价格变化信息、发票入账明细，账户往来核对等情况都做了完整的'数据统计，对其它重点厂家及中间商的信息资料进行了搜集整理。六月份公司生产大检修，块煤使用比例下调，焦作块煤价格居高不下甚至出现市场倒挂现象，同时焦作块造气效果一直不理想，导致生产消耗偏高，使得下半年从焦作矿务局的采购量大幅下降。发运期间，我及时跟踪好同行生产动态，对煤炭和下游化工产品进行系统全面的了解，对后期市场进行有效分析并加以预测，虽然出现过几次偏差，但这并不妨碍我对块煤市场走势的把握。不断地尝试，才能离成功更近。

在各项工作顺利开展的同时，我也认识到自己还有很多不足之处：

(2)、有时处理问题思路不够清晰，使得工作开展起来比较被动，在工作开展过程中缺少开拓创新，协调能力也有待加强。

渠道的重要性：在当今这个年代，尤其是煤炭化工行业，我觉得一个相对稳定的采购渠道对一个化工用户来说特别的重要，毕竟现在发展趋势是煤炭行业长期占据主导地位，矿务局新进用户的门槛越来越高，它们的客户构架比较稳定。通过过去几年的工作实践，我发现煤炭旺季的时候港口市场上基本不存在价格方面的优势且货相对较少；与此同时，在企业用煤紧张时矿务局会提供有效的帮助，如适当增加发运量、优先安排铁路车皮、用承兑替代现汇等等。也许某个时段市场上煤炭价格有优势，但其煤炭质量、供货商的诚信及稳定性等因素都需要认真的考虑。发运过程中，我觉得要坚定不移地与矿务局建立良好合作关系，虽然焦作矿务局20xx年被永城兼并重组后坚持走市场化营销道路，煤炭价格优势一步步被缩小，但其煤炭质量相对较好且稳定，发运方面车皮占

有优势，信息采集渠道广泛，煤炭紧张时能够得到有效补充。实际采购工作中，我们要稳定现有发运量，享受重点厂家的待遇，不断加强双方的沟通与协调，最终达成双赢。

价格的敏感性：对于企业来说，千方百计的追求经济效益是首要目标，其中重要的一个环节就是降低成本，在我看来，如果能够有效控制好煤炭的采购成本，将会为公司节省一笔很大的开支。在实际采购过程中不仅要考虑到价格因素，还要了解供应链各个环节的操作，搞清楚采购在各个环节中的不同特点、作用及意义。不管是哪个环节，只要能降低成本的，我们都应该列为重点对象，认真的去研究，与此同时要格外注重沟通技巧和谈判策略，有时候同样一句话用不同的方式表达出来，也许会产生意想不到的效果。此外，对于价格影响因素要有敏锐的嗅觉，能够及时的做好预警及防范措施。记得平时领导经常嘱咐我们，多尝试去预测后市的煤炭发展走势，即使预测错了也没关系，关键是自己要懂得去思考，学着如何去分析，如何去把握，意在培养敏锐的市场洞察力。

首先要以最好的精神面貌迎接20xx年，端正工作态度，满怀工作热情，上下团结一心，积极的投身到工作中去；努力做好自己的本职工作，以身作则，同时不断去开拓煤炭销售渠道，尤其是苏南片区无烟块煤的销售市场，争取为公司创造一定的经济效益；维护好与矿务局的长期合作关系，不断加强双方的沟通与协调，稳定块煤采购渠道，降低采购成本。在新的一年里充满了机遇，充满了挑战，我坚信只要自己肯努力，不断进取，用心去思考，脚踏实地去工作□20xx终究会是硕果累累的一年！

下派基层干部工作总结篇八

自从__年__月进入__ktv工作，算算已经有__年头了(或__月了)。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走

来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做些什么，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在__ktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着__ktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为__ktv树立更好的形象，为每一位来__ktv的顾客提供更优质的服务。

下派基层干部工作总结篇九

餐厅企业服务员工作总结服务工作心得 #服务工作总结 1#
作为一名酒店服务员，平常的工作是非常辛苦的。我所就职的岗位是包厢服务员，负责管理__酒店二楼的八号包厢。因为八这个数字对于国人来说是比较吉利的，所以几乎每天我这个包厢都是满座，有的时候还要翻台，那一天的工作量就更大了。

也许对于很多人来说，一天只用管中午一桌，晚上一桌，并不累。但我要做的工作并不只这些。作为一名服务员，有良好的素质是必须，面对客人要保持微笑，且有耐心。面对客人的刁难不能发火，也不能抱怨或是有不耐烦的神情。否则客人投诉的话，吃亏的还是自己。

我们酒店要求的是每天早上 10 点之前到岗，11 点之前必须将各项准备事务完成，包括打扫地板，提前备好餐具，将餐巾消毒，杯子干净无水渍。碗筷的摆放必须整齐，筷子摆放在右手，筷架摆放饭碗的右上角，与餐碟顶部持平，距离相见一指半宽。碗碟的左手摆放的是香巾碟，也就是餐巾碟，竖放与筷子平行。高脚杯里有由红色布巾折叠成的兰花，在上餐之前是需要抽走的。茶杯(带把的玻璃杯)则是把柄朝右，与筷子的方向垂直。两个杯子靠在一起，内部不能有水渍，也不能有灰尘，这个杯子是我每天都需要清洗的，清洗完后就会用干净的布巾擦拭干。

除了杯子之外，还有筷子、饭碗、餐碟都是需要我来清洗的。而除此之外的上菜用的碗碟，才是由洗碗间的阿姨们来清洗。包厢的餐具和大厅的餐具是不同的，不论是规格大小或是标识，我们包厢每半个月清点一次餐具的数量，如果少了杯子或是碗，就需要及时的补充。并对之前杯碟的去向进行说明，如果是因为客人打坏了，在当时就要将价格加入到客人的账单中，如果是不甚遗失了，又找不到，那就只有我们自己来赔了。所幸在我工作的这段时间里，并没有发生杯子等被客人顺走的情况，只有一次因为客人喝多了酒，而弄坏了两个高脚杯，并且及时的进行了赔偿。

客人走后，我们的清理是要非常迅速的，及时的去后勤将收餐员叫来，把我们要洗的碗碟、筷架等收拾好，然后去洗碗间清洗，桌面等收餐员清理完后，往上浇热水，把油渍擦拭掉，再换上另一块新台布。然后再是摆放好餐具杯碟等，等待下一轮的客人。

#服务工作总结 2#

进入餐厅企业，从一个最底层的员工做起，接受辛苦劳累的挑战，一天工作七八个小时，没有坐的份只能站着。学习忍耐，学习坚持。这是我第一份工作，从来没有做过如此工作的我就这样在工作里成长起来。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚进入真功夫，对服务行业所要注意索要做的事情一无所知，由一位训练员组长带领着熟悉大堂各个区域及各项工作的操作，就连最基本的打扫都很讲究步骤方法。扫地拖地、洗刮玻璃是这样，清洁台面、配制清洁消毒水更是如此。

面对顾客，微笑服务，耐心忍受。当顾客推开餐厅的门走进来，首先要对他们“欢迎欢送”，如果发现他们带着较多东西而不方便拿餐的时候，我们就要帮忙拿餐到用餐的位置上。在高峰期时，就要注意边吃边回收，就是说顾客用餐后还要坐着休息一下的时候，我们就要把那些餐具收走，这样子可以方便顾客之间交流，也可以增加餐厅餐具的周转率和桌位的周转率等，由此也可以防止突然一大群顾客离开而造成大堂的盘到处“开花”。对于顾客用餐时的要求，比如顾客需要辣椒酱、白开水、纸巾、多一副筷子汤匙等。如果看到有带着小孩子来用餐的顾客，还要主动点帮忙搬来一张 bb 凳，方便顾客更好地用餐。如果有顾客发现产品有异物，或温度不够等都要妥善处理，有异物的就要帮他换一份并把原来那份当着顾客的面直接丢弃，然后向经理回报一下。温度不够的就可以帮顾客加热。处理好了才能让顾客的用餐过程愉快，这可以更好地促进餐厅的营运。所以，我们是一定不能对顾客生气的，即使有委屈也不能冲顾客发火。顾客用餐愉快，那我们员工在工作过程中也会少掉许多不必要的麻烦。顾客用餐满意，员工工作轻松愉快就是最理想的理想。

在不断地工作中积累经验，熟手后便能较容易地处理好与顾客之间的摩擦。在过完一定的岗位鉴定表之后，对真功夫的

管理文化业有了一定的接触，也用上载课堂学到的管理技巧，和身边的同事相处融洽，熟悉了大堂的服务，便要到柜台去学习。由于对菜单的不够熟悉，在做辅助员过程中吃了不少苦头。手脚不麻利，打翻产品，心里紧张，害怕出错却越多错。当遇到问题的时候就会想要去逃避，就不敢向前了。所以克服内心的恐惧，迈出自信这一步很重要。

机器好难懂，好难搞定。当顾客前来点餐时，我的心一下子就慌了，手也乱了，说话都显得有些结巴，脑子也不会转弯。待完全熟悉掌握了收银机的按键操作后，也对收银七步曲熟悉后，也就不再害怕地站在收银台旁坐收银员了。面对顾客的要求自己也能很好地处理了。

再过完训练五步曲，我就被升为训练员，角色有所改变。我的职责更多地是去训练新员工，所以要学习的掌握的东西就更多了。需要在下班后留在餐厅做好训练员该做的作业，遇到不懂的就问训练经理，或请教其他资历较深的组长或行政助理等，他们都是我的老师。

在餐厅工作，学到了很多在课堂上学习上学不到的忍耐和坚持，没有想过要放弃；在人际处理上也需注意语气和用词。升到管理层，虽是最底层，但也要做好一个管理者该做好的，除了做好模范外，也要在员工群众树立自己的威信，正确处理好于员工之间，以及员工与员工之间的小摩擦。

所以，踏出第一步很难，但很重要。不管是从事何种行业、何种工作性质都是这样，首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

#服务工作总结 3# 转眼间我已经在__餐厅做服务员三个多月的时间了，尽管这段时间只是以试用期员工的身份在餐厅努力着，但是在店长以及同事们的关怀下很好地掌握了服务员工作的技巧，再加上最近转正的事情让我觉得自己在餐厅找到了归属感，但是我也明白转正之后的自己应当在服务员工

作中有所突破才行，为了实现这么目标自然需要对试用期间的餐厅服务员工作进行总结。

做好餐厅的清洁工作并展现服务员的礼仪风采，由于我做服务员的餐厅在附近也算是小有名气的地方，因此有些时候对待服务工作需要苛刻一些才能满足顾客的用餐需求，尤其是清洁工作方面要做好才不会为餐厅经营带来不必要的麻烦，试用期间我就曾见过因为餐桌残留油污导致顾客投诉的事件，所以为了不让这种事情发生在自己身上自然要做好服务员的清洁工作，至少保持餐厅的整洁能够让顾客在用餐的时候感到十分舒适，另外则是需要展现出作为餐厅服务员的礼仪风采，做好礼仪方面的工作自然对提升餐厅的形象存在着好处。

行相应的记录才行，尽管试用期间的服务工作比较累却能从中学到很多实用的技巧。

参与到餐厅食材的采购以及后厨餐具的清洗工作，由于餐厅员工较少的缘故导致有时自己也会在与到其他方面的工作，其中自己有幸和采购人员一同前去市场采购食材并学到了判断原材料优劣的方法，期间自己也尝试过独立采购餐厅食材并且做得还算中规中矩。至于餐具的清洗工作由于触及油污较多的缘故导致自己不是很愿意参与，但后来自己转变心态以后才发现这方面的工作也是能够提升自身服务能力的，至少餐饮店方方面面的工作都要懂得如何去做才能较好地提升自身的能力。

试用期间的经历让我明白想要做好餐厅服务员就要进行综合性的提升，各种类型的工作都要进行尝试才能有效提升自身的服务能力，尤其是转正以后便更应该明白这点才能较好地应对今后餐饮服务员工工作中的挑战。

第一、懂得微笑，善于微笑。在当今社会中，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质。尤其是在商业领域。有这样一句话，说：“不会微笑，就不要做生意”。

第二、勤快。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。

第三、热情。人可以无 x[]但必须要有热情。因为热情的气息是很具有感染力的。就像太阳的光和热，并充满活力。这是一种反映内心的精神面貌与状态。

第四、周到。待客之道，周到是基础，也是最重要的。既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。谁能做到让来宾感受到如归的感觉，那么他就是真正做到了“周到”。想客人之所想，急客人之所急。

第五、应变能力。在餐厅，每天都会接触到来自社会各个层面的人，上到达官，下至百姓；无论三教九流。因此，要求服务人员具备良好的应变能力成为一种必然。有人说：“餐厅，是培养外交官的摇篮。”是很有道理的。

第六、主人翁意识。工作，实际上是学习的另一种形态。当我们懂得并能够站在主人的角度和位置上去工作时，本身就是一种自我提高与进步。会站的更高，看得更远，做得更好。

以上是我对自己工作的体会和总结，同时还存在不足，在新的一年里，也要更加努力做好本职。

#服务工作总结 5# 在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是不喜欢你这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样.在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。
2. 碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的“平台上取得更好的发

展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

餐厅服务员工作总结

餐厅服务员工作总结

餐厅服务员工作总结

餐厅服务员年终工作总结年终工作总结2

餐厅服务员年终工作总结年终工作总结1