# 最新服务业部门的年终工作总结(七篇)

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-06-13

*服务业部门的年终工作总结一一、回首成长路，感谢团队回首20\_\_年的售后行政工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。也感谢团队中各位领导和同事的帮助，让我很快适应了工作。二、熟悉日常工作业务来到了售后服务部...*

**服务业部门的年终工作总结一**

一、回首成长路，感谢团队

回首20\_\_年的售后行政工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。也感谢团队中各位领导和同事的帮助，让我很快适应了工作。

二、熟悉日常工作业务

来到了售后服务部工作，刚开始的那段时间还不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

每个处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下来并分析，这样自己的水平提升的很快。

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆。

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻。

3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

**服务业部门的年终工作总结二**

20\_\_年的逝去，这也代表着我们即将迎来崭新的20\_\_年，此次我想对自己20\_\_年的工作进行一次总结：

一、坚持全局观念，做好本职工作

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度化。”限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

二、擅长沟通交流，强于协助协调

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，所以这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

三、精于专业技艺，勤于现场察看

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑销后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力考虑、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

四、技能常识程度与实践操作纯熟

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可以拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作。

积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

**服务业部门的年终工作总结三**

20\_\_年，在公司的正确领导和各科室部门的大力支持下，我按照公司的工作部署和工作要求，严格执行公司的工作方针，围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，在自身工作岗位上认真履行职责，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将20\_\_年个人工作情况总结如下：

一、抓好自身建设，全面提高素质

我作为服务部经理，肩负着公司赋予的重要工作职责，知道自己责任重大，努力按照政治强、业务精、善管理的复合型高素质的要求对待自己，加强政治理论与业务知识学习，把它学深学透，领会在心里，运用到具体实际工作中，以此全面提高自己的政治、业务和管理素质。在实际工作中，我做到公平公正、清正廉洁，爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，全力实践“团结、务实、严谨、拼搏、奉献”的时代精神，提高工作效率与工作质量，为职工群众做好表率作用。

二、刻苦勤奋，全面做好服务部工作

我们服务部下辖车管科、信贷科、资金回笼科三个科室，抓好三个科室就等于做好了服务部工作。我在严格管理三个科室的同时，积极做好服务工作，把自己看作是服务部内的普通一兵，开动脑筋，想方设法，搞好服务，支持大家的工作。通过自己的真诚服务，使大家认真努力工作，把服务部的各项工作搞上去，全面提升服务部的工作质量，为公司发展贡献力量。

1、鼓励车管科做好车管工作

物流车队的正常运行，需要有良好的社会环境。然而，由于种种原因，今年的运输大环境不好，造成公司委托服务车辆减少，这给车管科工作造成较大的困难，在此不利情况下，我鼓励车管科要振奋精神，鼓足干劲，正确面对困难，认真做好工作。车管科充分发挥工作能动性，想方设法寻找业务，努力维持物流车队的正常运行，减少运输大环境不好给物流车队带来的冲击。车管科在做好车辆上牌、年审、补换证件、保险等日常工作的同时，注重做好客户回访满意调查工作，加强车辆管理，强化运输安全工作，较好地完成了全年工作，取得一定成绩。

2、带领信贷科做好信贷工作

信贷科担负着重要的工作职责，要协助销售部门把要求信贷的车辆收集好材料送银行进行放贷，要和银行进行沟通联系，确保信贷资金按时到位。20\_\_年国家实施稳健金融政策，银行贷款规模缩小，每个单位向银行贷款都遇到了严重困难。我带领信贷科认真做好信贷工作，要求信贷科每个职工想公司所想，急公司所急，积极与银行沟通联系，争取银行对我公司资金的支持。通过信贷科的努力，在银行贷款十分困难的情况下，出色地完成了贷款工作任务，促进了公司各项工作的发展。

3、资金回笼科较好完成资金回笼任务

我深刻知道资金回笼始终是公司的一项重要工作任务，对于保证公司日常资金使用、提高经济效益起着十分重要的作用。我在今年的工作中把很大一部分精力放在资金回笼工作上。资金回笼科今年9月从外包追款公司接手，积极开展资金回笼工作，一方面仔细理清公司旧帐，在此基础上努力催收款项，取得了较好成绩。另一方面，积极想办法，制定工作措施，落实工作责任，为进一步做好资金回笼打下坚实的基础。

三、培养良好作风，促进工作发展

做好服务部工作，除了业务知识与技能外，更主要的是工作作风。我作为一名服务部经理，严格要求自己，培养良好作风，以严谨的工作态度对待工作，承担自己的责任，认真对待每一项工作，负责到底，做好任何工作。对自己做到技能精、作风硬、讲诚信、肯奉献，爱岗敬业，全心全意为为公司做好服务工作。

20\_\_年，我认真努力工作，虽然提高了自己的工作业务水平，完成了工作任务，取得一定成绩，但是与公司领导的要求相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，努力实践，求真务实，开拓创新，奋发努力，攻坚破难，把服务部各项工作提高到一个新的水平，为的发展做出我应有的努力与贡献。

**服务业部门的年终工作总结四**

20\_\_年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作简要总结如下：

一是服务至上，热情工作。

窗口工作是袍江大队工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

二是认真审核，严格把关。

我所负责的岗位每天都有不少人来办理各类违章业务，对每位办事人而言，各类违章手续事关重大，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20\_\_年全年，我认真辅助完成的各类简易程序违章、醉酒业务办理中未出一次差错，广受好评。

三是任劳任怨，加班加点。

窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

四是积极学习，提高进步。

学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20\_\_年，我充分利用业余时间学习进修。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

**服务业部门的年终工作总结五**

本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

1、部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

2、严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

3、圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础。

4、密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

1、员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

2、部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

3、协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20\_\_年工作计划要点

1、继续加强客户服务水平和服务质量；

2、加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

3、完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

5、加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20\_\_年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20\_\_年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**服务业部门的年终工作总结六**

凝目顿足恍然间，春夏秋冬又一年。这一年是党中央英明领导的一年，也是非同寻常的一年。我们紧跟党的步伐，并在中心领导的深切关怀下，顺利完成了工作且取得了较好成绩。在这个年末的季节，在这个金秋与初春交替的隆冬里，我们满怀胜利的喜悦憧憬着春天的希望。下面我就简单的总结下我部门这一年来的工作。

一、历经周转，曲折不挠；千回百绕，重回怀抱

重庆教育职介所是我部前身原教育服务中心成立的直属从事职业介绍与技能培训为创收项目的营业单位。因多种原因，其一直以挂靠形式独立运营，关系几经曲折。现中心领导着眼未来，长远规划。决定让我部门将其从新收回，并给予大力支持，终于于今年重新回到了中心的怀抱。

二、多方发展，另辟蹊径；服务社会，创新办校

我部门一直致力于更好的.融入市场经济，更全面的服务社会人群。去年就构想创办一所具有社会意义的培训服务学校。主要针对相关工作人员的入职前期技能培训，或相关岗位需要再学习和技能提升的工作人员进行相关的技术培训。于是去年末，本着多方发展的思想，以“育人为根本，技术为实务”的理念。向中心提出创办“渝教职前培训学校”，提出后中心领导对此充分赞同和重视。最终我部门同事在中心的支持下，经过多方协调共同努力，通过近一年的时间于今年8月申办成功。学校目前暂处于初期阶段，在领导的信任与期望下，我部门必定大力将其打造成又一重要支柱。

三、化整为零，并进同行；管理改制，项目立新

教育旅行社是我部门成立已久的直属旅行公司，主要针对全市各中小学师生开展校园文化宣传、学术交流、外出考察等活动。经过了十余个春秋的更迭，市场的洗礼，不断总结经验，创新发展，逐步健全完善。现在根据新的市场形势，随机应变做出管理革新实行责任目标制。将部门内原有的统一管理，整体操作的单一化团队，划分为三个相对独立的工作小组，让彼此形成拼业绩，勇超越的竞争意识。这不仅为部门的创收奠定了基础，更让我们的团队发挥出更大的力量，创造更大的价值。

除了管理上的革新，我部门还联合相关单位合作开展“红色之旅”这样具有历史意义和教育意义的新设旅行项目。此项不仅响应了党的积极号召；传承了党的光辉历史；启蒙了下一代青少年的革命精神。同时也为部门新增创收了显著的效益。四、中心好比一家亲，同心协力可断金。

中心是大家，部门是小家，在这个大家里还有许多小家。俗话说“家家都有本难念的经。”每个部门也都有自己优势所不及的地方，部门间也需要经常互相协助完成工作。今年我部门在中心领导的协调安排下，利用我部门的相关优势积极参与协助有关部门开展“中小学科技社会实践活动”，最终在中心领导的支持和各部门间的共同努力下，此次活动顺利取得成功。使全市中小学广大师生充分体验了科学技术日新月异的发展；深刻理解了将科技与实践相结合的重要意义；全面提升了师生对创新发展的整体认识。

回首这一年，党中央在历史进程中经历了新一轮的伟大变革，相信在不远的未来一定会引领我们高举的创新发展、伟大复兴的改革旗帜。向着新目标奋进将社会主义建设推向更高阶段。在新的改革浪潮里，中心领导定将带领我们继续紧跟党的步伐，肩负起更加重大的历史重任。我们也将在改革开放，创新发展中不断总结经验，弥补不足，发扬优点，磨刀立马，昂首阔步，迎接挑战。走向新一年，走向新起点，走向新春天。

**服务业部门的年终工作总结七**

时光荏苒，转眼间已经十一月份了。回顾20\_\_年已过去的日子，我环卫署在公司及部门领导的正确指导下，较好的完成了公司及部门所安排下达的各项工作任务，并取得了一定的成绩。现将20\_\_年我环卫署工作开展情况做出如下汇报：

一、20\_\_年环卫署基本情况

我环卫署从成立到现在已有两年多了，我署现有公司内部正式员工6名，社区环卫临时工52名。主要负责的工作范围为：负责景区内的环境卫生，对景区垃圾的回收及处理，对景区流动厕所车的管理，对景区环卫工人的接送等工作。

二、完成工作情况

1、为使我署工作车辆能够得到更好的保护，在通过与部门领导的商议后，制定了关于环卫工人接送车（8号车）、云r11463、流动厕所车、垃圾车的管理办法和规章制度。采取了专人专驾的管理方式，提高了对车辆的爱护程度及驾驶员责任感。

2、为提高工作人员责任意识，与我署驾驶员签订了安全责任状。

3、和驾驶员签订了对车辆的管理及维护协议。

4、对仓库内的物品进行了整理清点，并维修了损坏器具。

5、根据公司的规章制度及工作职责，在部门和署内采用了红星评定管理的方式，有效提高了署员的责任心和工作积极性。

6、对景区环卫工实行持证上岗管理办法，有效提高了对环卫工的统一管理，实现了合法用工的政策。我署每日都要求环卫工人实行点名签到，这一管理方式有效提高了环卫工的自律意识。

7、全年较好的完成了景区内的环境卫生清扫，做好了景区公路沿线塌方及垃圾的清理工作。

8、在以往年《普达措国家公园社区用工协议》的基础上进行了更改。添加了多条更加符合实际的规章制度和奖惩方法。

9、在进入冬季防火期后，我署积极组织社区环卫人员进行了防火安全知识宣传，并多次进行了巡山防火活动。

三、存在的不足

1、员工的思想意识及对工作的积极性有待提高。

2、对公司规章制度、工作任务的落实还不够全面。

3、对工作车辆的维护检修及署员的管理工作方面还有待加强。

20\_\_年即将过去，这一年中我署还有许多方面存在欠缺，我们将在今后的工作中努力完善，为我们共同的家普达措做出我们最大的贡献。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找