# 最新服务岗位年终总结 服务人员年终总结个人(4篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-08-29

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!服务岗位年终总结 服务人员年终...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**服务岗位年终总结 服务人员年终总结个人篇一**

今年以来，服务中心紧紧围绕学院20xx年工作任务，以岗位培训工作为重点，狠抓优质服务和创新发展，在学院党委的正确领导和关怀下，在各兄弟部门的大力协助下，结合服务中心年初制定的工作计划，通过全体干部员工的共同努力，截止到12月15日，共接待各类培训班201期，其中总行班116期

，委托班85期，累计接待培训学员18107人次；同时利用培训空隙和五一长假接待外部培训班20xx人天、旅游团队3290人天，客房总接待人数达92224人天；培训班用餐达240759人餐；教工餐厅接待用餐人数达71205人餐；教辅设施接待人数达6万余人次，舞厅开放28次，接待近2024余人次（不含每周五的内部开放），健身房坚持每天早晚开放，共接待6000余人次，报告厅接待2万余人次，各类会议室接待2024余人次；车辆安全行车50万余公里；消防、保卫、安全生产等均做到无事故发生；校园绿化、环境卫生得到较大改观，员工的培训工作实现了规范化、制度化，全体员工的综合素质得到了较大提高；服务中严格管理，狠抓服务质量，各种“精细化、个性化”服务的案例不断涌现，后勤保障能力得到了全面提升；同时在合规经营的前提下积极开拓市场，努力挖掘各种创收渠道，全年在商场经营中取得较大的突破，在散客接待中也取得了较好的收益，较好地完成了全年的工作任务。

针对服务中心的工作实际和“优质服务和创新发展”的工作要求，我们主要做了以下几方面的工作。

1．以iso9001：2024后勤质量管理体系为抓手，加强内部管理，建立和健全各项规章制度和工作流程。年初与万泰认证公司合作，开始建立并实施符合国际标准的iso9001：2024后勤质量管理体系，半年来通过全体员工的共同努力，在今年7月如期通过了万泰认证公司的评审，获得了后勤质量管理体系认证合格证书。按照该体系标准的要求，各部门都充实完善了部门内各项规章制度和工作流程，并坚持每周检查和考核，保证各项制度和工作流程能真正落到实处；目前服务中心在日常服务接待中严格按照iso9001：2024标准执行，通过我们的不断努力，各项工作进一步标准化、规范化、流程化，管理与服务水平比以往有了较大的提高。

2．通过定岗定编和人员精减使各岗位职责更明确，工作更高效，管理更顺畅，更好地挖掘每位员工的潜能。今年尽管培训班后勤接待任务非常繁重，服务中心有许多岗位都是加班加点超时工作，但本着加强管理、提高工作效率和控制人员规模的目的，我们坚持一人能做完的工作决不让两人来做，我们合并了工作内容相近的一些岗位，重新修改完善了各岗位的岗位责职和岗位说明，并使许多岗位增加了新的工作任务，通过内部潜力的充分挖掘，较好地完成了定岗定编和人员精减的工作任务，达到了预期的目的。

3．进一步完善公司内部的人力资源管理制度，充分调动广大员工的工作积极性，同时积极做好明年新《劳动合同法》实施的各项准备工作。

①严格规范了员工的招聘、面试、岗前培训、试用和上岗等管理制度，坚持实行奖勤罚懒、工效挂钩的分配制度，逐步缩小在编员工和招聘员工的收入差距，以充分调动广大员工的工作积极性。

②根据新《劳动合同法》的精神，对招聘员工的劳动合同签订状况和工作年限进行了疏理，对部分年龄偏大、工作年限偏长，工作表现一般的招聘员工下发了不再续聘“通知书”，同时积极做好这部分员工离部手续的办理工作，力争将负面影响降至最低。

③对员工的劳动合同签订意向进行了调查，结合公司的实际，认真研究了新签合同后每位员工的最佳合同年限，同时对新增“养老金”进行了仔细的测算，为明年全员劳动合同的签订做好了充分的准备工作。

4．实行部门经理月度绩效考核制，推出试行了《部门经理管理办法》。为全面、客观地评价各部门经理完成工作目标和工作业绩的状况，今年公司加强了对中层干部的考核力度，由原来的半年考核一次改为每月考核，同时于今年11月试行了《部门经理管理办法》，明确了各种奖励和处罚的条款，通过这项制度的改进，使中层干部工作责任心得到进一步加强，执行力得到全面提升，在管理层内形成了一种积极向上的工作氛围。

5．坚持部门经理周一例会制，加强各部门间的相互沟通协调，及时查找工作中或工作衔接中的问题，并在第一时间协调解决，使部门间减少了误会，杜绝了推诿和扯皮现象，提高了工作效率。

今年是我院的“优质服务年”，我们紧紧围绕“热情、周到、耐心、细致”的八字服务方针，严格执行规范化服务流程，注重每个服务细节，力争使各项服务工作做到“精细化、个性化”。

1．加强对培训质量管理体系的学习和培训，提高全体员工对其重要性的认识。对服务工作中的各环节和细节，强调质量意识，落实相关质量管理措施和手段。

2．办公室在各窗口服务岗位加强了服务规范的要求，不断提高服务人员的服务技能，并在各服务窗口设立学员意见调查表，及时掌握学员的反馈意见，以便迅速加以落实和改进，对一时还不能满足的要求，主动与

学员和培训部进行沟通，使我们的各项服务工作更具人性化、个性化。

3．餐饮服务中坚持从色、香、味、型上严格要求，利用“五一”和“十一”的长假空隙，派厨师外出取经学习，不断提高厨师的技能，对厨师进行专项考核，建立了烹饪菜肴打分评比制度，同时不断推出新菜，增加花色品种，改善餐饮质量。在服务方面，不断完善各个服务细节，在每个餐厅设立清真专座，指定专门厨师烧制；针对不同地区学员的饮食习惯多放置各种调味品，并及时调整菜肴的口味；强调礼貌服务，来迎去送，在学员就餐时随时注意他们的需求，及时反馈，并推出多种形式的用餐方式，积极探索适合我院培训特点的特色餐饮文化。

4．客房部在标间内配置了“兰、白”双色毛巾以加以区分，增配了乔麦枕、鞋拔和挂衣钩等，并更换了部分电热水壶，这些都满足了部分学员的个性化需求。在服务中，坚持免费向学员提供外送洗衣服务，缝补衣服服务，无偿帮客人到校外买药、修包、修鞋等，不怕苦不怕脏为一些醉酒的客人服务等。夏季为解决蚊子问题，楼层服务人员除保证每个客房灭蚊药品的供应外，每天坚持对客房、楼道和走廊等进行灭蚊处理，在外墙装修期间除了加强房内卫生清洁工作外，还加强了安全巡察工作，确保房内物品的安全。

5．综合服务部除做好日常的会议服务、机场接站和清洁卫生工作外，特别注重服务细节和形象礼仪规范，涌现了许多优质服务的案例。

6．工程保障方面，年初利用培训空隙，完成了商场、资料装订室、洗衣房、四餐厅花港包厢、机房外厅、远程办公室及展示室的装修监管工作，并完成学院二号电缆线的移线和校园路灯的线路更换铺设工作，目前4号楼电梯升级改造正在紧张施工之中。在日常的工作中加强了对各类设施设备的巡察，做好记录，了解和掌握它们的运转情况，及时提出保修和保养计划，确保各类设施设备的正常运转，同时认真做好校园绿化工作。当客人提出维修要求时，第一时间赶到现场，及时维修，保证客人的正常使用。

7．在接送站方面，车队加强《交通法》和道路安全知识的学习，把“安全、准点”作为接送站服务的最基本要求，尽量合理地安排每一位学员的接送；近来因城西多条道路施工改造，这给车队的接送站带来了许多麻烦，凭着对工作强烈的责任心，车队克服了种种困难，较好地完成了全年的接送站任务。另外他们还积极做好车辆的维护保养与清洁卫生工作，确保以良好的车容车况迎接每一位客人。

8．保安部狠抓内部管理和日常训练，增加晚间巡逻的次数，坚持巡逻签到制；在南大门施工期间，他们克服人手少、工作任务重的困难，对东、西大门24小时派人值守，并做好对来客的指示与引导工作。同时他们还积极想办法，加强与相关职能部门的联系，在学院大门口秩序的治理上取得了较好的成效。在做好日常的安全保卫工作的同时为学员和客人提供热情的服务，为学员开车门、提行李、耐心地解答学员的询问等等。

今年公司建立了多层次多层面的分级培训制度，针对不同的培训对象制定切实可行的远期、近期培训计划，并规定每年每人必须通过的培训时间，同时尝试将培训内容、手段和方法更贴近实际工作的需要，使培训的内容更易于被员工接收和吸收，通过培训和实际工作的锻炼，不断提高干部、员工队伍的综合素质。

1．组织员工学习了“三种意识”、“十六大文件精神”、“现代企业文化”、“十七大文件精神”等相关内容的学习和专题讨论，并撰写学习心得，通过学习及时传达各项精神，统一了思想，提高了认识。

2．坚持新员工岗前培训和考核制度，进一步完善了《员工上岗培训手册》和《培训教学大纲》，对所有新员工实行统一培训，讲授学院公司概况、公司制度、服务意识、日常服务礼仪、安全知识等多方面知识，并以书面考试和实际操作相结合的形式确定新员工的录用。

3．加强服务中心管理人员和骨干的培训，今年以来举办了两期“管理人员和业务骨干培训班”，通过“集中授课、组织收看录像和拓展训练”等方式不断加强管理人员和业务骨干的学习培训，努力提高他们的综合素质。

4．加强部门内的岗位技能培训，在各部门内建立学习制度，组织成立技能培训联络组，确定各部门的培训联络员，及时通报部门间的培训情况。

5．举办岗位技术比武。为进一步提高全体员工对熟练掌握岗位技能的重视程度，促进服务技能和服务水平的全面提高。服务中心分别举办了“入住登记”、“会议服务”、“水电安装”、“接送站服务流程”、“菜肴烹饪”等岗位技术比武活动，通过比武使优秀员工脱颖而出，形成一种奋勇争先工作氛围，切实推动服务中心各项工作的全面提高。

在现有服务功能上积极拓展思路，牢固树立市场意识，努力挖掘各种创收渠道，逐步提高公司的自我生存和发展能力。

1．金源商场重新开业后，积极开拓经营思路，加强管理，牢固树立为学员服务的宗旨，从“商品质量、进货渠道、商场布置、广告宣传、增加商品的花色品种、延长服务时间”等多方面下功夫，经营业绩比以往有了重大的突破，同时也为学员提供了优质的购物服务。

2．加强对外联系，积极开拓市场，利用培训间隙和“五一、十一”长假做好了旅游团散客、外部会议的接待工作，增加了公司收入。

3．洗衣房推出干洗新业务。为了给学员和教职工提供优质的干洗服务，服务中心经前期市场调研，机器设备购置和安装，并对相关人员组织培训学习，于今年7月推出干洗服务，受到了学员和教职工的欢迎，同时积极承接对外洗衣业务，取得了一定的收益。

4．加强成本的控制与管理。配合学院相关部门对客房的一次性用品、柴油和绿化等用品组织了招标，对各投标单位提供的相关资料进行了审核，并进行现场察看和调查，对各投标单位进行了综合比较，初步确定了各家供货商；同时在各个服务环节落实专人，定期统计、汇总、分析相关的成本数据，做好成本化管理的各项工作，大力提倡勤俭节约，力争有效降低各类成本，实现减支增收，不断提高公司的经济效益和竞争力。

1．充分发挥党员、团员的先锋模范作用，切实发挥工会的桥梁纽带作用，积极维护广大员工的切身利益，推进公司的民主建设。今年我们拟召开首届职工代表大会，力争使大会达到推进公司的民主管理，促进公司“又好又快”的发展，凝聚人心和鼓舞士气的目的。

2．注重企业文化建设，积极开展各种健康向上的文体活动。为丰富员工业余文化生活，营造和谐的工作氛围，今年我们组织了羽毛球和卡拉ok比赛，通过这样的活动既为员工们提供一个展示才华的舞台和切磋交流的机会，同时也丰富了员工的业余文化生活，增强了他们的主人翁意识，凝聚了人心。

3．关心员工生活，切实为员工排扰解难，当员工有困难时及时伸出援助之手。上半年在院内组织了一次募捐，为困难职工家庭送去了组织的关怀。

4．针对招聘员工工资较低，队伍不够稳定的现状，一方面加强对员工的教育，营造和谐的工作氛围；另一方面积极落实院领导的指示精神，综合各方因素拟定调薪方案，并在六月初按方案实施，用好的待遇留住好的服务人员。

5．畅通员工反映问题的各种渠道，并及时解决和处理各种矛盾，在工作任务和工作压力不断加大的情况下，积极做好员工的思想工作，使员工有一个轻松的工作氛围和良好的工作心态。

6．深入群众，贴近实际，搞好谈心活动，充分发挥中层管理人员的作用，并形成制度加以落实。

一年来，在全体员工的共同努力和辛勤工作下，服务中心在制度建设、内部管理、员工队伍建设、服务保障能力、和谐企业建设等各个方面都取得了长足的进步，20xx年我们将更紧密地团结在学院党委周围，按照学院的总体发展规划，通过全体员工的不懈努力，全面提高我们的各项服务工作，努力打造“精细化、个性化”的杭院服务品牌，更好地完成学院赋予服务中心的各项工作任务；同时开拓创新，积极探索公司的市场化运作之路，充分挖掘各种创收渠道，发奋图强，使各项工作更上一层楼。

今年以来，服务中心紧紧围绕学院20xx年工作任务，以岗位培训工作为重点，狠抓优质服务和创新发展，在学院党委的正确领导和关怀下，在各兄弟部门的大力协助下，结合服务中心年初制定的工作计划，通过全体干部员工的共同努力，截止到12月15日，共接待各类培训班201期，其中总行班116期，委托班85期，累计接待培训学员18107人次；同时利用培训空隙和五一长假接待外部培训班20xx人天、旅游团队3290人天，客房总接待人数达92224人天；培训班用餐达240759人餐；教工餐厅接待用餐人数达71205人餐；教辅设施接待人数达6万余人次，舞厅开放28次，接待近2024余人次（不含每周五的内部开放），健身房坚持每天早晚开放，共接待6000余人次，报告厅接待2万余人次，各类会议室接待2024余人次；车辆安全行车50万余公里；消防、保卫、安全生产等均做到无事故发生；校园绿化、环境卫生得到较大改观，员工的培训工作实现了规范化、制度化，全体员工的综合素质得到了较大提高；服务中严格管理，狠抓服务质量，各种“精细化、个性化”服务的案例不断涌现，后勤保障能力得到了全面提升；同时在合规经营的前提下积极开拓市场，努力挖掘各种创收渠道，全年在商场经营中取得较大的突破，在散客接待中也取得了较好的收益，较好地完成了全年的工作任务。

针对服务中心的工作实际和“优质服务和创新发展”的工作要求，我们主要做了以下几方面的工作。

1．以iso9001：2024后勤质量管理体系为抓手，加强内部管理，建立和健全各项规章制度和工作流程。年初与万泰认证公司合作，开始建立并实施符合国际标准的iso9001：2024后勤质量管理体系，半年来通过全体员工的共同努力，在今年7月如期通过了万泰认证公司的评审，获得了后勤质量管理体系认证合格证书。按照该体系标准的要求，各部门都充实完善了部门内各项规章制度和工作流程，并坚持每周检查和考核，保证各项制度和工作流程能真正落到实处；目前服务中心在日常服务接待中严格按照iso9001：2024标准执行，通过我们的不断努力，各项工作进一步标准化、规范化、流程化，管理与服务水平比以往有了较大的提高。

2．通过定岗定编和人员精减使各岗位职责更明确，工作更高效，管理更顺畅，更好地挖掘每位员工的潜能。今年尽管培训班后勤接待任务非常繁重，服务中心有许多岗位都是加班加点超时工作，但本着加强管理、提高工作效率和控制人员规模的目的，我们坚持一人能做完的工作决不让两人来做，我们合并了工作内容相近的一些岗位，重新修改完善了各岗位的岗位责职和岗位说明，并使许多岗位增加了新的工作任务，通过内部潜力的充分挖掘，较好地完成了定岗定编和人员精减的工作任务，达到了预期的目的。

3．进一步完善公司内部的人力资源管理制度，充分调动广大员工的工作积极性，同时积极做好明年新《劳动合同法》实施的各项准备工作。

①严格规范了员工的招聘、面试、岗前培训、试用和上岗等管理制度，坚持实行奖勤罚懒、工效挂钩的分配制度，逐步缩小在编员工和招聘员工的收入差距，以充分调动广大员工的工作积极性。

②根据新《劳动合同法》的精神，对招聘员工的劳动合同签订状况和工作年限进行了疏理，对部分年龄偏大、工作年限偏长，工作表现一般的招聘员工下发了不再续聘“通知书”，同时积极做好这部分员工离部手续的办理工作，力争将负面影响降至最低。

③对员工的劳动合同签订意向进行了调查，结合公司的实际，认真研究了新签合同后每位员工的最佳合同年限，同时对新增“养老金”进行了仔细的测算，为明年全员劳动合同的签订做好了充分的准备工作。

4．实行部门经理月度绩效考核制，推出试行了《部门经理管理办法》。为全面、客观地评价各部门经理完成工作目标和工作业绩的状况，今年公司加强了对中层干部的考核力度，由原来的半年考核一次改为每月考核，同时于今年11月试行了《部门经理管理办法》，明确了各种奖励和处罚的条款，通过这项制度的改进，使中层干部工作责任心得到进一步加强，执行力得到全面提升，在管理层内形成了一种积极向上的工作氛围。

5．坚持部门经理周一例会制，加强各部门间的相互沟通协调，及时查找工作中或工作衔接中的问题，并在第一时间协调解决，使部门间减少了误会，杜绝了推诿和扯皮现象，提高了工作效率。

今年是我院的“优质服务年”，我们紧紧围绕“热情、周到、耐心、细致”的八字服务方针，严格执行规范化服务流程，注重每个服务细节，力争使各项服务工作做到“精细化、个性化”。

1．加强对培训质量管理体系的学习和培训，提高全体员工对其重要性的认识。对服务工作中的各环节和细节，强调质量意识，落实相关质量管理措施和手段。

2．办公室在各窗口服务岗位加强了服务规范的要求，不断提高服务人员的服务技能，并在各服务窗口设立学员意见调查表，及时掌握学员的反馈意见，以便迅速加以落实和改进，对一时还不能满足的要求，主动与学员和培训部进行沟通，使我们的各项服务工作更具人性化、个性化。

3．餐饮服务中坚持从色、香、味、型上严格要求，利用“五一”和“十一”的长假空隙，派厨师外出取经学习，不断提高厨师的技能，对厨师进行专项考核，建立了烹饪菜肴打分评比制度，同时不断推出新菜，增加花色品种，改善餐饮质量。在服务方面，不断完善各个服务细节，在每个餐厅设立清真专座，指定专门厨师烧制；针对不同地区学员的饮食习惯多放置各种调味品，并及时调整菜肴的口味；强调礼貌服务，来迎去送，在学员就餐时随时注意他们的需求，及时反馈，并推出多种形式的用餐方式，积极探索适合我院培训特点的特色餐饮文化。

4．客房部在标间内配置了“兰、白”双色毛巾以加以区分，增配了乔麦枕、鞋拔和挂衣钩等，并更换了部分电热水壶，这些都满足了部分学员的个性化需求。在服务中，坚持免费向学员提供外送洗衣服务，缝补衣服服务，无偿帮客人到校外买药、修包、修鞋等，不怕苦不怕脏为一些醉酒的客人服务等。夏季为解决蚊子问题，楼层服务人员除保证每个客房灭蚊药品的供应外，每天坚持对客房、楼道和走廊等进行灭蚊处理，在外墙装修期间除了加强房内卫生清洁工作外，还加强了安全巡察工作，确保房内物品的安全。

5．综合服务部除做好日常的会议服务、机场接站和清洁卫生工作外，特别注重服务细节和形象礼仪规范，涌现了许多优质服务的案例。

6．工程保障方面，年初利用培训空隙，完成了商场、资料装订室、洗衣房、四餐厅花港包厢、机房外厅、远程办公室及展示室的装修监管工作，并完成学院二号电缆线的移线和校园路灯的线路更换铺设工作，目前4号楼电梯升级改造正在紧张施工之中。在日常的工作中加强了对各类设施设备的巡察，做好记录，了解和掌握它们的运转情况，及时提出保修和保养计划，确保各类设施设备的正常运转，同时认真做好校园绿化工作。当客人提出维修要求时，第一时间赶到现场，及时维修，保证客人的正常使用。

7．在接送站方面，车队加强《交通法》和道路安全知识的学习，把“安全、准点”作为接送站服务的最基本要求，尽量合理地安排每一位学员的接送；近来因城西多条道路施工改造，这给车队的接送站带来了许多麻烦，凭着对工作强烈的责任心，车队克服了种种困难，较好地完成了全年的接送站任务。另外他们还积极做好车辆的维护保养与清洁卫生工作，确保以良好的车容车况迎接每一位客人。

8．保安部狠抓内部管理和日常训练，增加晚间巡逻的次数，坚持巡逻签到制；在南大门施工期间，他们克服人手少、工作任务重的困难，对东、西大门24小时派人值守，并做好对来客的指示与引导工作。同时他们还积极想办法，加强与相关职能部门的联系，在学院大门口秩序的治理上取得了较好的成效。在做好日常的安全保卫工作的同时为学员和客人提供热情的服务，为学员开车门、提行李、耐心地解答学员的询问等等。

今年公司建立了多层次多层面的分级培训制度，针对不同的培训对象制定切实可行的远期、近期培训计划，并规定每年每人必须通过的培训时间，同时尝试将培训内容、手段和方法更贴近实际工作的需要，使培训的内容更易于被员工接收和吸收，通过培训和实际工作的锻炼，不断提高干部、员工队伍的综合素质。

1．组织员工学习了“三种意识”、“十六大文件精神”、“现代企业文化”、“十七大文件精神”等相关内容的学习和专题讨论，并撰写学习心得，通过学习及时传达各项精神，统一了思想，提高了认识。

2．坚持新员工岗前培训和考核制度，进一步完善了《员工上岗培训手册》和《培训教学大纲》，对所有新员工实行统一培训，讲授学院公司概况、公司制度、服务意识、日常服务礼仪、安全知识等多方面知识，并以书面考试和实际操作相结合的形式确定新员工的录用。

3．加强服务中心管理人员和骨干的培训，今年以来举办了两期“管理人员和业务骨干培训班”，通过“集中授课、组织收看录像和拓展训练”等方式不断加强管理人员和业务骨干的学习培训，努力提高他们的综合素质。

4．加强部门内的岗位技能培训，在各部门内建立学习制度，组织成立技能培训联络组，确定各部门的培训联络员，及时通报部门间的培训情况。

5．举办岗位技术比武。为进一步提高全体员工对熟练掌握岗位技能的重视程度，促进服务技能和服务水平的全面提高。服务中心分别举办了“入住登记”、“会议服务”、“水电安装”、“接送站服务流程”、“菜肴烹饪”等岗位技术比武活动，通过比武使优秀员工脱颖而出，形成一种奋勇争先工作氛围，切实推动服务中心各项工作的全面提高。

在现有服务功能上积极拓展思路，牢固树立市场意识，努力挖掘各种创收渠道，逐步提高公司的自我生存和发展能力。

1．金源商场重新开业后，积极开拓经营思路，加强管理，牢固树立为学员服务的宗旨，从“商品质量、进货渠道、商场布置、广告宣传、增加商品的花色品种、延长服务时间”等多方面下功夫，经营业绩比以往有了重大的突破，同时也为学员提供了优质的购物服务。

2．加强对外联系，积极开拓市场，利用培训间隙和“五一、十一”长假做好了旅游团散客、外部会议的接待工作，增加了公司收入。

3．洗衣房推出干洗新业务。为了给学员和教职工提供优质的干洗服务，服务中心经前期市场调研，机器设备购置和安装，并对相关人员组织培训学习，于今年7月推出干洗服务，受到了学员和教职工的欢迎，同时积极承接对外洗衣业务，取得了一定的收益。

4．加强成本的控制与管理。配合学院相关部门对客房的一次性用品、柴油和绿化等用品组织了招标，对各投标单位提供的相关资料进行了审核，并进行现场察看和调查，对各投标单位进行了综合比较，初步确定了各家供货商；同时在各个服务环节落实专人，定期统计、汇总、分析相关的成本数据，做好成本化管理的各项工作，大力提倡勤俭节约，力争有效降低各类成本，实现减支增收，不断提高公司的经济效益和竞争力。

1．充分发挥党员、团员的先锋模范作用，切实发挥工会的桥梁纽带作用，积极维护广大员工的切身利益，推进公司的民主建设。今年我们拟召开首届职工代表大会，力争使大会达到推进公司的民主管理，促进公司“又好又快”的发展，凝聚人心和鼓舞士气的目的。

2．注重企业文化建设，积极开展各种健康向上的文体活动。为丰富员工业余文化生活，营造和谐的工作氛围，今年我们组织了羽毛球和卡拉ok比赛，通过这样的活动既为员工们提供一个展示才华的舞台和切磋交流的机会，同时也丰富了员工的业余文化生活，增强了他们的主人翁意识，凝聚了人心。

3．关心员工生活，切实为员工排扰解难，当员工有困难时及时伸出援助之手。上半年在院内组织了一次募捐，为困难职工家庭送去了组织的关怀。

4．针对招聘员工工资较低，队伍不够稳定的现状，一方面加强对员工的教育，营造和谐的工作氛围；另一方面积极落实院领导的指示精神，综合各方因素拟定调薪方案，并在六月初按方案实施，用好的待遇留住好的服务人员。

5．畅通员工反映问题的各种渠道，并及时解决和处理各种矛盾，在工作任务和工作压力不断加大的情况下，积极做好员工的思想工作，使员工有一个轻松的工作氛围和良好的工作心态。

6．深入群众，贴近实际，搞好谈心活动，充分发挥中层管理人员的作用，并形成制度加以落实。

一年来，在全体员工的共同努力和辛勤工作下，服务中心在制度建设、内部管理、员工队伍建设、服务保障能力、和谐企业建设等各个方面都取得了长足的进步，20xx年我们将更紧密地团结在学院党委周围，按照学院的总体发展规划，通过全体员工的不懈努力，全面提高我们的各项服务工作，努力打造“精细化、个性化”的杭院服务品牌，更好地完成学院赋予服务中心的各项工作任务；同时开拓创新，积极探索公司的市场化运作之路，充分挖掘各种创收渠道，发奋图强，使各项工作更上一层楼。

**服务岗位年终总结 服务人员年终总结个人篇二**

某家政服务有限公司，从20某年开始实行员工制和中介式双重家政服务经营模式。公司现有管理人员18人，教师5人，固定员工600人，中介式服务员近20某人，固定客户600多家。公司下设四个服务网点：即某为民家政服务社;某家政红光社区服务站;某家政服务中心;某家政培训学校。近年来，在服务市民，解决城乡下岗、失业人员和农村剩余劳动力就业方面付出了很大的努力，也取得了一定的收获，受到了社会各界、政府各有关部门和新闻媒体的关注。

20某年，某省首次举行巾帼家政服务员技能比赛。某月某日，我们公司在某市“某”巾帼家政服务员技能大赛中，取得了两名冠军、三名亚军的好成绩。烹饪冠军某、母婴护理冠军某、烹饪亚军某受到某晚报记者的专访。母婴护理员某比赛时的图片被刊登到某日报20某年某月某日第十六版。烹饪冠军某在某省“某”巾帼家政服务员技能大赛中还取得了季军的好成绩。我们公司取得了某省首届“某”巾帼家政服务员技能大赛组织奖。这次巾帼家政服务员技能大赛，我们公司共取得高、中级家政服务员职业资格证书各一名，初级家政服务员职业资格证书十二名。20某年某月获得某省家庭服务业协会“诚实守信优秀企业”奖，20某年某月某省妇联“优秀巾帼家政服务企业(实体)奖。20某年11月被某省商务厅、财政厅、总工会命名为某省“家政服务工程”定点培训机构。其实，从20某年开始，我们就对家政服务员进行了全面的职业技能培训，家政服务员都取得了培训结业证和职业技能资格证书，员工素质和实操技能得到了全面提升

我们根据家政服务市场的需求和家政服务员的个人特长，围绕下岗失业人员和农村剩余劳动力就业和再就业的实际情况，对他们进行免费提供就业咨询、职业技能培训和岗位介绍。积极扩大就业范围，寻求就业岗位。为了解决目前客服求大于供的状况，前不久，我们又与某区某社区举办了第二届家政服务培训班，参加培训人员有40多人。给参加培训的人员讲授了法律常识、职业道德、礼节礼义、家庭烹饪、家居保洁、母婴护理等理论知识和实操技能，收到了良好的效果。

为了扩大宣传范围，增加客户数量，我们与十多个物业管理公司签订了合作协议。在四十多个小区装钉了便民服务“温馨提示”牌，与小区实行资源共享，合作双赢，以方便业主与我们取得联系，并能请到称心如意的家政服务员。小区与家政公司对服务员实行双重管理，即规范了家政服务员持证上岗，又有利于小区的安全有序管理;即提升了家政公司的声誉，又体现了小区对业主热心周到的服务;即增加了家政公司的客户数量，又满足和方便了小区业主的用人需求。这一举措受到了上级领导的肯定和好评。

前些年，由于培训场地和师资力量不足，难以对家政服务人员实行全方位、综合性培训，特别是难以为高端家庭提供合格的家政服务员。现在，我们公司有了自己的师资力量。今年某月，公司在某路租用了180平米的模拟高端家庭居室作为家政服务员培训教室，投资了七万多元的教学设备，其中有大屏幕液晶彩色电视机、高级摄像机、笔记本电脑、电冰箱、洗衣机、洗地机、吸尘器等。设置了烹饪实操间(有齐全的灶具、抽油烟机、电冰箱、电磁炉、微波炉)，保洁实操间(有厕所、洗浴器、洗衣机、洗地机、吸水器)，家庭办公实操间(有电脑、打印机、传真机、电视机、影碟机、电话机、照相机、摄像机、饮水机)。对参加培训的人员进行模拟高端家庭实际技能培训，使他们能熟练掌握各类家用电器和办公设备的使用及操作。使知识培训与技能培训，教学培训与实操培训紧密结合，切实提高从业人员基本素质，不断提高服务技能、服务质量和服务水平。

公司制订了办学章程与发展规划，教学管理制度，教师管理制度，学员管理制度，财务管理制度，设备管理制度等。按照《家政服务员某标准》，通过培训使学员能达到《标准》所要求的初、中、高级家政服务员的水平。从理论知识到操作技能进行全面系统的培训与指导。我们制订了教学培训大纲，对培养目标、培训时间、课程设置、教学要求及内容、教学中应注意的问题等都作了具体要求。在培训中，根据市场需求变化、用户需要和从业人员个人特点实施培训，把提高职业理论知识和操作技能作为核心内容，并强化职业道德教育。通过课堂授课、看影碟和经验交流，使理论知识与实际操作相结合，提高学员素质，达到家政服务上岗水平。

为了把公司做大做强，我们今年又设置了保洁分公司，开发了外墙清洗、新居开荒、地板翻新、单位保洁托管等项目，还计划在年内开办单身俱乐部或老年服务部。争取再扩大两个服务网点。

我们有决心和信心，在某市商务局的正确领导下，努力完成“家政服务工程”规定的各项任务，继续在探索中前进，在前进中总结，在总结中推陈出新。决不辜负各级领导对家政服务行业的殷切希望，把阳光带给千家万户。为家政服务业发展增添光彩。为促进就业、服务民生，推动和谐社会发展做出新的更大贡献。

**服务岗位年终总结 服务人员年终总结个人篇三**

xx年是xx公司重要的战略转折期。

国内轿车市场的日益激烈的价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx公司取得了历史性的突破，整车销量、利润等多项指标创历史新高。作为xx分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。回顾全年的工作，我感到在以下几个方面取得一点心得，愿意和业界同仁分享。

一、加强面对市场竞争不依靠价格战细分用户群体实行差异化营销

针对今年公司总部下达的经营指标，结合xx总经理在xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢？我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标治理1、服务流程标准化2、日常工作表格化3、检查工作规律化4、销售指标细分化5、晨会、培训例会化6、服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销1、细致的\'市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据04年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成xx任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量

xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现 存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

三、追踪对手动态加强自身竞争实力 对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

四、注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司（xx）对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司xx年经营工作的顺利完成。

**服务岗位年终总结 服务人员年终总结个人篇四**

今年以来，我县认真按照市政府和市企业服务年活动办公室的要求，把组织开展好企业服务年活动作为政府经济工作的重中之重，围绕落实政策、减轻负担、要素保障、开拓市场、项目建设、扩大就业等关键环节，不断创造发展条件，优化发展环境，促进企业平稳较快发展，为全面完成今年各项目标任务，开好了头、起好了步，取得了阶段性成效，现总结如下：

(一)成立机构，加强领导。成立了县长为组长、常务副县长为常务副组长、相关县领导为副组长、各相关单位为成员的企业服务年活动领导小组;领导小组下设办公室，企业服务局局长兼任办公室主任，负责全县企业服务年活动日常工作。各乡镇、县直各单位相应成立企业服务年活动工作机构，下设办公室，开展日常工作。

(二)广泛宣传，营造氛围。4月22日下午，全县经济运行工作暨企业服务年会议在召开，标志着我县企业服务年活动正式开展。会上县政府专门下发了县政府《关于成立新县企业服务年活动领导小组的通知》、《关于在全县开展企业服务年活动的实施意见》、《关于加快推进农村金融产品和服务方式创新的实施意见》等系列文件。通过这次会议，全县上下统一了思想，充分认识到开展企业服务年活动是实施工业兴县战略的重要举措，是扶持企业加快发展的迫切需要，是转变作风改进服务的一项具体行动。

(三)服务企业，排忧解难。

1、广泛调研。组织了5个工作组深入企业调研，掌握一手情况。服务年办公室，在充分讨论酝酿的基础上，为把各项工作做实做细，组成了分别由1名副科级实职领导干部带队的工作调研组，分赴县内重点企业、重点建设项目进行调研，研究确定了今年县内重点扶持的30户重点企业(项目)和15户高成长型企业(项目)名单，作为下一步服务和扶持的重点。

2、明确了活动领导小组办公室的6项工作制度。即联席会议制度、受理办理反馈制度、重点问题协调解决制度、信息整理报送制度、督查督办落实制度，定期通报制度等，围绕6项制度，会同相关单位，调整充实了办公室的人员力量，强化了办公室日常工作。

3、继续实行县处级领导干部联系重点项目和重点企业责任制，负责所联系企业在生产经营、项目建设过程中出现的矛盾和问题，为企业服务和项目建设提供周到的服务。

4、加大县中小企业信用担保中心支持企业的力度。对在调研中了解的急需流动资金支持的部分重点企业，及时提交县中小企业信用担保中心审贷委员会的研究通过，目前已经有8户信用良好、材料齐全、生产经营情况好的企业获准提供贷款担保支持，正在逐个办理贷款担保手续，目前已为三户企业担保贷款190万元。

5、进一步发挥行政审批服务中心职能。清理县内审批事项，并在网站上对社会予以公示;印制行政审批服务告知单在各窗口免费发放，还充分利用网站、电子显示屏、触摸屏等现代化的办公系统，对行政审批服务项目的设立依据、办事程序、收费标准以及中心的服务范围等进行多渠道的公开，为企业提供全方位的政策咨询;积极实施项目联审代办，建立投资项目服务绿色通道。

6、解决企业实际问题。针对新林公司春茶收购季节需大量流动资金问题，企业服务年活动领导小组牵头组织企业互助，协调企业间借款100万元;对新开工的建设的招商引资项目，确定每个项目两名工作人员系统服务，坚持现场调解，重点为福新特钢、高晶硅、欧洲湾服饰和宾利皮业几个开工项目服务，创造条件解决配套水、电、路等问题。对不断出现的群众阻工或纠纷干扰事宜，现场直面群众，做细致工作，及时排除阻碍;对一些无理取闹的，全力劝阻;目前几个项目建设总体顺利。到目前为止企业反映的32条意见已解决19条，其余13条已按职能分配到各相关单位加紧解决。

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