

服务意识不足工作总结共10篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/227509.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

服务意识不足工作总结1

服务意识不强的表现及强化对策和方法 核心提示：面对在国际金融危机冲击下保增长、促发展的新形势，作为县级基层工商部门，服务发展是工商工作的根本目的，目前，在我国面临国际金融危机、国内经济发展的增速缓慢下滑的大背景下，_把寻求经济发展的出路定格为经济转型，可以说，这是一个急速转型的社会，向高科技转型，向高附加值的产业转型，向更具有市场竞争力的增长方式转型，这将是目前和今后一段时期的重点，也是我们围绕发展所做工作的重中之重。从20XX年开始工商部门先后经历着停征“两费”、机构新“三定”的重大改革转型，面对在国际金融危机冲击下保增长、促发展的新形势，作为县级基层工商部门，服务发展是工商工作的根本目的，我认为制约经济发展的因素有很多，服务意识不强的问题是其中之一，为此，我们应该立足实际，采取措施，实事求是地努力解决，以科学发展观为指导，加快转型步伐，主动将工作融入经济社会发展的大局，打造服务型工商的新格局。

>一、服务意识不强的表现及原因

>一是主动服务意识不浓，宗旨意识不强。

主要表现为：对基层和管理对象在思想上仍然存在本位主义，在处理“管理”和“服务”、“公仆”和“主人”的关系时没有摆正自己的位置，甚至还有个别单位和个别人员工作中存在方式方法简单、粗暴，态度蛮横。二是行政效率不高，工作作风不实，责任心事业心不强。主要表现为：部分工作人员对工作拖拉、推诿、扯皮、得过且过、敷衍塞责，效率低下，作风不深入，工作不扎实，只求过的去，不求过的硬，推一推、动一动，当一天和尚撞一天钟，不作为、慢作为的现象在个别机构和人员的身上仍有发生。三是执法行为不规范，存在随意性。主要表现为：个别机构和个别人员存在以罚代管，不能严格按照程序依法办事的现象。四是组织纪律存在差距。主要表现为：个别干部职工未严格遵守上下班纪律和挂牌上岗、着装纪律，不按规定程序请假。五是对党风廉政建设认识不够。个别干部职工认为党风廉政建设是领导的事，与己无关，对纪检监察工

作认为是找碴子、多管闲事，影响业务工作，甚至还有有的说怪话、发牢骚，言行上产生抵触情绪等。以上问题的原因是多方面造成的，与新时期转型发展的需要和时代前进的步伐极不适应。一方面与社会的大环境有关，少部分拜金主义、浮躁心态、职业道德意识淡漠等思潮的影响，理想信念被湮灭，使服务意识逐渐淡漠;另一方面，与单位的重视程度以及个人的学习教育有关，由于自我放松纪律约束或政治学习，使工作热情或主动性大大降低，从而影响了部门的整体形象。

>二、强化服务意识的方法和对策

对工商部门而言，监管是措施，是手段;服务是宗旨，是方法;发展是目的，是责任。三者相辅相成，构成一个有机整体。因此，我们要在改进监管中优化服务，在贴心服务中促进发展。为此，我们需要转变方式，强化职能促服务。主要抓四点：一是变惩罚性监管为指导性服务。在企业办理登记、发布广告、签订合同、注册商标等方面提供行政指导，避免违法行为的发生，减少企业不必要的损失。对企业的一般违章行为，重在教育规范，采用行政告诫、

行政建议、行政指导等非强制性、非处罚性的措施，能教育的不处罚，能少罚的不多罚，不得不罚的实行说理式文书制度。对违法行为未影响他人利益和社会公共利益的，先行书面警示，限期改正;逾期未改，再作处罚。二是变随意性执法为规范性执法。认真落实行政执法责任制和过错责任追究制，切实规范自由裁量权的行使。县局与股室和工商所、工商所与网格责任人，层层签订依法行政责任状，对有违法或者不当行政执法行为的单位，根据后果或影响的程度，实行问责制，分别给予限期整改、通报批评、取消评优资格等处理，并对相关责任人给予诫勉谈话、通报批评、取消评优资格、取消执法资格、待岗培训、引咎辞职、免职、追究法律责任等处理。三是变开放性服务为规范性服务。在进一步提升服务举措方面，我认为在不超出工商职能的前提下，服务方式完全可以

“百花齐放，百家争鸣”。但是，经过几年来实践的探索，我觉得基础工作应该有标准、有规则、有规定动作。如：为了规范服务，可以尝试制定了“五个一”工作标准：“一块牌子”，即对每个联系企业都授予一块“服务工作联络企业”的牌子，起到挂牌服务的作用。“一个袋子”，对每个联系企

强化服务意识，就要树立“多设路标、不设路障，不是主角、胜似主角”的工作理念，要在这种理念推动下，不断创新体制机制和服务方式，取消一切法律法规规定以外的前置审批手续;扶持高科技、新产业进入市场，提高开放型经济发展水平;以现代产权制度为基础，发展多种形式的集体经济、合作经济;发挥个私协会桥梁纽带作用，完善项目对接服务，推动各类市场主体快速发展。在营造竞争有序的市场环境上，要深入开展重点商品质量监管工作，加强对农资、家电、汽车、建材等商品市场的监管，切实保护农村消费者合法权益，确保国家支农惠农政策落到实处;加快打击传销网络平台建设，加强日常监管，严查大案要案，

形成了预防、发现、查处有机结合的打击传销工作体系和群防群控的工作局面。要加大驰名商标、著名商标保护力

度，严查工程建设、产权交易等领域商业贿赂案件，重点查处医疗行业商业贿赂案件，利用12315平台的统一指挥、综合协调功能，提高快速处置突发事件、举报投诉案件的能力。在营造安全健康的消费环境上，要大力开展食品安全示范店创建活动，实现一村(社区)一个食品安全示范店，大力推进12315进商场、进市场、进社区、进农村、进学校活动，形成一个内部协作、横向联动、社会监督的消费维权联动机制。在优化服务经济发展环境上，要在增强干部服务意识上下功夫，提出“爱护工商形象像爱护自己的眼睛一样，保护工商形象像保护自己的生命一样”的口号，要求日常工作做到“五明”，即领导要开明、工作要文明、办事要透明、管理要精明、执法要严明，逐步形成一系列服务地方经济发展的制度，如政务公开制度、限时办结制度、责任追究制度等。

强化服务意识，还要改变过去原有很多不适应的工作状态和工作方式，以建设一支“政治上过硬、业务上过硬、作风上过硬”的高素质队伍为目标，当前，对我们工商部门来说，激发队伍活力是最现实的挑战，实现“四个转变”是最重要的使命，提升队伍的执法能力和服务水平是最根本的出路，这就要求我们必须加强“学习型工商”建设，不断提高队伍履行职责、服务发展、科学监管、执政为民的水平和能力。建设“学习型工商”首先要树立终身学习的理念。针对目前工商行政管理队伍所面临的整体年龄偏大、知识结构老化、学养素质参差不齐的现状，单纯地寄希望于通过“招考新人”来解决历史遗留的这些问题，势必陷于被动，因此，要倡导全员学习、强化分层培训、构建终身教育体系就显得十分必要，刻不容缓。其次要出台优惠政策，健全学习制度，采取强制措施，强化考核达标力度，形成学历教育、任职岗位培训、任职基础教育三级教育体系，激励全体人员通过不断地学习，来更新自己的知识结构，提高自己消化新知识、理解新思想、掌握新技术的能力和水平，以适应不断发展的新事物、新观念、新技术的要求。最后，我们要不惜重资，把有限的教育培训经费投入到基层执法一线，加强教育培训的实效性和针对性，切实提高基层一线执法人员的政治素质、业务素质和作风素质，使基层一线执法人员的开拓创新能力、监管执法能力和服务发展

能力有一个质的飞跃，从而让服务意识变成每个工商人员的自觉行动，为进一步推动我县经济转型跨越发展做出新的更大的贡献。

服务意识不足工作总结2

1、服务意识的主动性不强

在服务客户方面觉得自己做的不够，有时候遇到那些意见很多的客户时，就会产生抵触心理。但客户之所以提出那么多次的要求无非是想通过我们将他们的广告宣传得更好。作为制作人员，这些事情是应该去做的。我认为在帮客户解决问题时，更应积极主动，为客户想出更好的办法，这就是体现我们的服务理念，我们要对自己负责，更要对客户负责。

2、对客户的服务工作不到位

在负责美食栏目方面，维护客户不到位，有时候广告播了很长时间也没有想到让广告更新一下，对客户的广告宣传造成了一定的影响。

在芜湖小吃这一块，认为节目播出后就完事了，没有想到回访客户，关于其广告片宣传的效果，为他们带来了多少顾客。

3、工作中容易受情绪影响

在接待刊登二手房信息观众的时候，如果自己那天心情不好的话，态度也会受心情的影响，容易把心情带到工作中，这样对我们个人乃至频道的形象都大有影响。

服务意识不足工作总结3

>第一，努力学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为一名客服人员，我深深体会到，理论学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高专业水平，强化思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。促成了公司全面信息化的成功。

>第二，立足本职，热爱本职岗位，敬业爱岗

作为客服人员，我一直坚持“简单的事情做好不容易”。工作中事事认真，每当遇到复杂琐碎的事情，总是积极努力地去；同事遇到困难需要更换时，可以毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司安排，全心全意投入到更换工作中；每当一家公司想要推出一项新业务时，它总是对新业务有一个全面而详细的了解。只有这样，才能更好地回答客户的询问，使公司全面深入地开展新业务。

在工作中，我严格遵循“客户第一，服务至上”的工作理念，对客户的建议给予详细的解答；积极稳妥地解决客户反映的问题，不能解决的问题积极如实向上级汇报，争取尽快给客户答复；对于客户提出的问题和是否解决，详细登记，每天咨询，发现问题及时解决，有效防止错误和遗漏。

以上是我对全年工作的总结，但我知道还是有一些不足处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

服务意识不足工作总结4

时间一晃海运生活就快过去了。首先，很感谢领导能给我这样一个机会，让我能进入华贸国际物流有限公司项目工程部担任客服一职。

这周是我入职的第七个星期，在这段期间，领导和同事们都给予我很大的帮助和支持，他们的热情和关心，让我很快的能融入华贸这个大家庭，对于之前这六周的工作，我做了如下总结。

了解和初步掌握海运系统和大件部系统的使用，熟悉订舱、打印配舱回单、报关单证派送等环节，熟悉公司硬件设施的使用。

初步掌握和了解肠衣、中设等大客户的要求，做到耐心服务于客户，有问必答，有事必解决，给予客户及时的回复，在领导和销售的指导下，修改语句，注意用词，让客户感觉到我们十分优质的服务。

从审核报关单开始，在黄琳黄经理的帮助下，协助客户完成报关单据的准备，校验单据的正确性，在以前的公司里没有这样的审单，虽然这样的工作比较繁琐，但是也可以从审单中学习到很多知识，例如HS归类，基本注意的事项等，以便更好的开展后续报关工作。

陪客户前去散货港区视察货物情况，这是自毕业一来第一次去到港区学习，了解了货物的吊装，并配合客户做好货物出运准备的各项工作。

虽然刚入职，却已经学到了之前工作中没有接触过的新知识，新事物，在领导和同事的帮助下，我相信能更好的投入到未来的工作中，不断的掌握，不断的充实自己，为更好的服务于客户做准备。

服务意识不足工作总结5

这一周工作非常忙，有汗水、有艰辛、也有挑战。虽然有时会觉得很累，但也却很充实。就此我对自己这周的工作做如下总结：

- 1、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。
- 2、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。
- 3、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。
- 4、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。
- 5、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。
- 6、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。
- 7、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。
- 8、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

服务意识不足工作总结6

今天是五月份的最后一天，我在这里敲打五月份最后一周的周工作总结。

从工作到现在，我一直有个疑问，就是每周你回头总结的时候总会发现问题，问题也许不会重复，总是层出不穷、绵延不绝。用智者的话说，这叫成长。用我个人的话说就是查漏补缺。

这周的工作中，我个人是有个奇怪的规律的，其实是个不成形的规律，就是要不一上午就一个没有销售出去，但是下午就会出现井喷的现象，把销售的业绩都积攒在了下午，忙的喘不开气。而今天，也是5月31号，一直是在上午的时候疯狂的销售单子，但是到了下午，任凭你怎么的努力，客户都是回摇摇头，转身走去。我今天郁闷了一下午。

但是，细想想，是有很大原因的。比如，在没有客户的时候会开小差，当客户来的时候又很难进入状态。当客户表示要离开的时候，情绪又会变的很激动这些都是不对的。

造成这样的情绪，与完成任务是有关的，这个月的任务在前天的时候已经完成了，现在是超额完成，心里感觉是没有压力了。把客户不当上帝了，把自己当成客户了。这种心理完全的显示出了我这个是不成熟的表现。

接下来是新的一周，也是6月份新的一天，也是新的任务开始，所有的情绪要压制，然后找个合适的机会排解。全力以赴的去迎接的新的挑战。

要做几方面的工作。第一，还是专业，要把专业知识掌握，把产品所涉及的面都有所了解。第二，树立自己的新形象，以服务的态度接待客户。第三，合理安排好自己的任务额，精确到每天。

以良好的面貌迎接属于飞火流星的六月份，加油。

服务意识不足工作总结7

- 1、自己要加强基础规范服务的学习，提高自己的服务水平。
- 2、客户要求或问题的时候，要站在客户的角度去换位思考，做到让他们最大程度的满意。
- 3、要学会吃苦，当日的工作一定要做完才可以下班，不要想着明天做。
- 4、想问题要全面，要学会发挥主观能动性，多看，多学，多听，多做。
- 5、以后在更新客户广告方面多注意一下，根据客户需求，制作出合乎客户要求的广告，做到及时更新，第一时间为客户服务。
- 6、在以后的工作中尽量做到不把自己的情绪带到工作中，用微笑，热情对待每一位刊登信息的观众。

总之，通过这次的自检学习，让我了解到自身存在的问题。在服务方面，应做到主动服务客户，想客户之所想，急客户之所急，让客户更加信赖我们。在工作方面，虚心的听取同事意见，认真对待每一次广告项目。

按照区经信局党的群众路线教育实践活动领导小组要求和局党组关于深入开展党的群众路线教育实践活动的部署，我个人通过学习、查摆和对照检查，对自己存在的问题进行了深刻的剖析，为了进一步自我提高、修正缺点、增强党性，本人对照上级活动办要求，现制定如下整改落实方案。

服务意识不足工作总结8

>一、存在的主要问题和不足

到办公室工作以来，在领导和同事的指导帮助下，自身素质得到提高，认真地完成各项工作和任务，但与老同志相比、与办公室要求的独挡一面相比，还有较大的差距。

一是思想解放的力度还不够大。工作争强当先的意识不强，与时俱进、开拓创新、更新观念、大胆工作的思想树立得不牢固，工作中没有新的亮点。工作中习惯用老办法、老经验处理问题，不能勇于打破老框框、老套路，工作缺乏主动性和创造性；开拓创新的精神不强，有很多的工作都是想做又不敢做，畏畏缩缩，缺乏果断和胆量，认为自己工作能力弱，工作难度大，以致曾出现畏难情绪，过于依赖科长和主任，因此，工作上没有大的起色。

二是学习积极性不足。在日常工作中总是有意无意地放松了自我学习，对学习“走过场”，流于形式，学习的自觉性、主动性不强；学习中满足于“蜻蜓点水”，对有关政策、法规掌握不是十分全面，遇上处理具体事情，往往是凭主观臆断和经验去分析情况、处理问题；在理论学习上搞实用主义，与工作有关的就学一点，与工作联系不紧的就不去学或者很少涉猎，只是为了学习而学习，使学习变得形式化、教条化。由于理论功底不够深，知识掌握不够全面，了解大局不深不透，不能完全适应新形势发展的需要，贯彻落实工作任务上存在走样、偏差现象。

三是工作作风松懈、不够严谨。表现在：在工作标准上不够严格，不能从尽善尽美、时时处处争一流的标准上去把握，离办公室要求的“一点不差，差一点不行”的要求还有一定差距，文字校对工作中，有时出现错漏字现象，在卫生清扫方面有时不及时、不彻底；对待工作不够主动、积极，往往是领导安排什么就干什么，只满足于完成领导交给的任务，在工作中遇到难题，常常等待领导的指示，说一步走一步，未把工作做实、做深、做细，等到问题的出现再想办法解决；主动考虑工作还有欠缺，对自己的工作缺乏系统地考虑和研究，有时把工作作为负担，未注意到工作方法的完善会自己的工作带来动力。

>二、整改措施和努力方向

通过这次思想作风整顿活动，我看清自己在思想、学习、工作等方面存在的一些问题，但并不是查找了问题，分析了原因就行了，关键是今后怎样针对自身存在的问题和薄弱环节，拿出实际行动，扎扎实实地解决每一个具体问题。

一是进一步解放思想，在创新上下功夫。牢固树立奋发有为、争创一流观念，强化质量意识和自我超越意识，紧

紧围绕全市中心工作解放思想、大胆创新、扎实工作，勤勤恳恳、认认真真地做好每一项工作;把创新意识贯穿于工作的全过程，努力跳出以前的思路和框架，在保证质量的基础上不断求新、求活;针对新情况、新问题，大力开展调查研究，确保写出一批有深度、有份量的调研成果。

二是加强理论学习、不断提高自身素质。今后将全面、系统、准确地加强理论学习，努力打下坚实的政策理论功底，拓宽个人知识领域。按照通读与精研相结合、理论与实践相结合的原则，确定学习中心，制定合理的学习计划，确定学习中心议题，确保每天拿出一定的时间用于学习，坚持作读书笔记和心得体会，不断丰富自己的专业知识、理论知识和实践经验;针对自己文字驾驭能力不强、写作水平需要提高的实际情况，加强写作方法理论的学习研究。

三是进一步改进工作作风，在求真务实上狠下功夫。坚持高标准、严要求，更加严格地遵守各项规章制度，时时处处严格要求自己，不该说的话不说，不该做的事不做;始终保持雷厉风行的工作作风，高标准、快节奏的做好每一项工作，重视工作中的每一个细节和每一件小事，力争使每一项工作都不出纰漏，达到完美;进一步解放思想，求真务实，增强工作主动性和科学性，工作想到前头，想细想全，克服盲目性，变被动为主动，做到“有的放矢”。

总之，我将以这次思想作风整顿教育活动为契机，振奋精神，扎实工作，严格要求自己，不断充实、提高和完善自己，争取早日达到办公室独当一面的要求。

服务意识不足工作总结9

按照单位关于“增强服务意识、转变服务态度、提升服务质量”的要求，我对自己工作服务方面存在的问题进行了认真的自查：

一、宗旨观念、服务意识需提高。虽然从初中学政治开始就知道全心全意为人民服务是我党的根本宗旨，但也仅限于理论，并未百分之百的真正的将其转化到工作中。所以平时在服务群众、解决困难中，思考和解决问题的方法多数会站在自己的立场，未从群众的角度考虑问题，也就是所谓的换位思考做得还不够。

二、法规、政策需熟练，服务质量需提高。从主观上讲，自己对待工作的积极性、主动性还需提高，还需要更多学习各项法规、惠民政策，掌握更多的知识，这也会从某种程度上利于我们服务质量的提高，只有这样才能更好的服务人民群众。

三、主动创新服务意识需加强。自我要求不够高，缺乏雷厉风行、敢为人先、开拓创新的精神，工作中往往只满足领导安排和已有模式开展工作，创造性地开展工作的做得不足。

针对以上问题，在今后的工作、生活、学习中，我要努力做到三个必须：一是必须要在服务上下功夫，进一步加强服务群众的的思想意识，贯彻全心全意为人民服务的宗旨，急群众之所急，想群众之所想，做到积极主动的服务于群众。二是必须要在学习上下功夫，通过进一步加强法律法规和政策的学习，尽量做到群众有疑能解有问必答。三是必须要在创新上下功夫，进一步加强工作方式的创新力度，做到工作方法多变有突破，从过去的按部就班向不断开拓创新转变。今后，我将不断的克服自身存在的问题和不足以增强自身服务意识，提高服务质量，提升服务效果，全力把本职工作做的更好、更扎实。

服务意识不足工作总结10

1.服务意识的主导性不强。

2.客户服务工作不足。

在负责美食专栏方面，维护顾客不足，广告长期播放，广告更新，有时会对顾客的广告宣传产生一定的影响。

芜湖小吃认为节目播出后结束了，没想到访问了顾客，关于广告电影的宣传效果，给他们带来了多少顾客。

3.工作中容易受到感情的影响。

在接待发布二手宅信息的观众时，如果自己当天心情不好，态度也会受到心情的影响，容易把心情带到工作中，对我们个人和频道的形象有很大影响。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发