

最新文明服务的活动总结与反思通用(6篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/af4ae4746f4a8a8782f78b0dbcff0389.html>

范文网，为你加油喝彩！

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，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？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。

文明服务的活动总结与反思篇一

领导重视、目标明确自开展争创“青年文明号”以来，我院护理部一直得到上级团委、卫生局的大力关心和支持，得到医院各级领导的高度重视。把创建“青年文明号”作为一项重要工作来抓，并以此次优质服务月活动为契机，结合职业道德，医德医风教育，强化质量管理，严格规章制度，以此提升医院的整体水平。院领导的重视，为我们服务月工作进行打下了扎实的基础。

深入宣传、营造氛围坚持重点宣传和经常性宣传相结合的方针，利用拉横幅，办板报，展示宣传板块，发放宣传资料，并把“青年文明号优质服务月”与“创建区巾帼文明岗”、“廉政文化进医院”等活动的工作结合起来，一起布置、一起落实。

岗位练兵、学赶帮超开展技术练兵活动，组织护理岗人员进行“三基本”操作比赛。通过比赛，形成“学赶帮超”的良好氛围，激发了护理青年“学业务、练技能、强素质”的积极性，使每个员工都成为业务熟练、技术精湛、服务优质的对外形象窗口。

改善环境、完善服务4月，医院从改善环境入手，对门诊楼、住院部墙面粉刷，更换全新的医疗服务指示牌，方便引导患者就医。改造食堂，引进先进医疗设施，添置长椅供患者休息，在病区放置绿色植物，给病人一个温馨、恬静的环境，让他们感受到家的温暖。坚持微笑服务，使用文明语言，佩带胸卡上岗。完善各项便民措施：24小时提供温开水及一次性杯子，病区设微波炉为病人翻热食物，对患者及家属提出的疑问详细解答。护士长召开工休座谈会，深入病房了解病人对治疗护理的需求，征求病人的意见并及时解决。

志愿活动、真情奉献做好医疗工作的同时我们发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，积极开展形式多样的志愿者活动：参加卫生院组织的义诊活动，免费测血压，提供疾病咨询、发放医护宣教资料；配合镇计生办为育龄妇女做好“两癌”等妇女病普查工作；进社区开办慢病防治的健康知识讲座。通过参加社会公益活动，增强了我们奉献爱心的意识，同时也提升了医院的知名度和美誉度，取得了良好的社会效益。

通过参加本次“青年文明号优质服务月”活动，使我院“青年文明号”工作上了一个新的台阶，积累了很多宝贵经验。在今后的工作中，我们将以此为动力，以病人满意为标准，完善服务机制，提供优质服务，发扬艰苦创业的精神，开创“青年文明号”活动新局面，使我科工作再上新台阶、再创新业绩！

文明服务的活动总结与反思篇二

为庆祝我站正式开通营运，为规范文明服务建立良好的开端，为争优创先奠定坚实的基础，结合我站工作实际，以“高起点、高标准、高质量、严要求”为主题的文明服务月活动以圆满完成，现将“文明服务月”活动开展情况总结汇报如下：

一、成立组织机构、制定实施方案

为保证“文明服务月”活动扎实有效、顺利开展，我站根据运营中心的通知要求，结合我站实际，制定了《河东收费站文明服务月实施方案》，并成立了由站长为组长，各科室、中队负责人为成员的活动领导小组，组织领导活动的各项工作。

二、加强宣传动员、营造良好氛围

9月20日，我站召开了20--年“文明服务月”活动职工动员大会，会议要求全站职工要把思想统一到运营中心对文明服务月活动的要求上来，提高认识，充分调动全站职工参与活动的积极性，使全站职工深刻体会到此次文明服务月活动的指导思想、目标和意义，进一步让广大干部职工认识到文明服务给的重要性。同时利用电子显示屏、横幅和简报进行宣传。

三、根据方案活动扎实开展

1、确保站容站貌整洁，站区环境美观。为司乘人员提供一个优美、畅通的通行环境是收费站服务工作的根本，活动开展之初，我站组织各收费中队对收费区、办公区进行了

环境卫生整治，通过卫生整治，营造了优美、洁净、和谐的行车环境，为文明服务提供保证；加强职工内务建设，严格落实收费站半军事化管理的方针政策，树立起职工全新的精神面貌。

2、立足本职工作，严格执行收费标准。在收费过程中举止优雅、耐心细致，做到“来有迎声，问有答声、走有送声”，收费员严格落实“四项服务”规范，做到微笑服务与文明用语、肢体语言、仪容仪表相结合，做到“甜美微笑挂在脸上、文明用语说在口上、诚信服务记在心上”服务标准。以熟练的业务技能水平，努力构建“传承礼仪、畅行齐鲁”的青临高速公路良好的社会形象。

3、改善服务化境，强化便民服务措施。在原有的免费提供热水、修车工具、咨询指路等便民服务项目的基础上，增设led显示屏温馨提醒，在显示屏公布最新天气、路况信息等，为过往司乘人员提供安全可靠的行车环境。

4、提高业务水平，塑造高标准业务素养。河东收费站虽然面对刚刚开征这一实际情况，普遍存在收费员业务熟练度不够，处理特殊业务的能力不足等现象，但通过此次文明服务月活动的展开，收费员的业务水平已迅速提升，“车型判断快、收费发卡快、车辆放行快”的一整套流程已成为每一位收费员平时工作的展示。

通过活动的开展，我站20--年“文明服务月”活动取得较为明显的效果，全站干部职工对文明服务的内涵有了更深刻的认识，自我约束、自我管理的水平有了进一步的提高，服

务理念得到了进一步强化，各个收费中队相继涌现出“服务明星”“微笑明星”，充分发挥榜样的模范带头作用，以点带面，促进我站的服务水平的全面提高。

在今后的收费工作中，我站将不断积累经验，以此活动为契机，确保文明服务活动得到有效延伸，同时，我们要把文明服务的内涵转化为实际行动，进一步增强服务意识，提高服务质量，拓宽服务渠道，切实提高我站的服务质量和服务水平，为青临高速“传承礼仪、畅行齐鲁”服务品牌增光添彩。

文明服务的活动总结与反思篇三

河东收费站“文明服务月”活动总结为庆祝我站正式开通营运，为规范文明服务建立良好的开端，为争优创先奠定坚实的基础，结合我站工作实际，以“高起点、高标准、高质量、严要求”为主题的文明服务月活动以圆满完成，现将“文明服务月”活动开展情况总结汇报如下：

一、成立组织机构、制定实施方案

为保证“文明服务月”活动扎实有效、顺利开展，我站根据运营中心的通知要求，结合我站实际，制定了《河东收费站文明服务月实施方案》，并成立了由站长为组长，各科室、中队负责人为成员的活动领导小组，组织领导活动的各项工作。

二、加强宣传动员、营造良好氛围

9月20日，我站召开了20--年“文明服务月”活动职工动员大会，会议要求全站职工要把思想统一到运营中心对文明服务月活动的要求上来，提高认识，充分调动全站职工参与活动的积极性，使全站职工深刻体会到此次文明服务月活动的指导思想、目标和意义，进一步让广大干部职工认识到文明服务给的重要性。同时利用电子显示屏、横幅和简报进行宣传。

三、根据方案活动扎实开展

1、确保站容站貌整洁，站区环境美观。为司乘人员提供一个优美、畅通的通行环境是收费站服务工作的根本，活动开展之初，我站组织各收费中队对收费区、办公区进行了环境卫生整治，通过卫生整治，营造了优美、洁净、和谐的行车环境，为文明服务提供保证;加强职工内务建设，严格落实收费站半军事化管理的方针政策，树立起职工全新的精神面貌。

2、立足本职工作，严格执行收费标准。在收费过程中举止优雅、耐心细致，做到“来有迎声，问有答声、走有送声”，收费员严格落实“四项服务”规范，做到微笑服务与文明用语、肢体语言、仪容仪表相结合，做到“甜美微笑挂在脸上、文明用语说在口上、诚信服务记在心上”服务标准。以熟练的业务技能水平，努力构建“传承礼仪、畅行齐鲁”的青临高速公路良好的社会形象。

3、改善服务化境，强化便民服务措施。在原有的免费提供热水、修车工具、咨询指路等便民服务项目的基础上，增设led显示屏温馨提醒，在显示屏公布最新天气、路况信息等，为过往司乘人员提供安全可靠的行车环境。

4、提高业务水平，塑造高标准业务素养。河东收费站虽然面对刚刚开征这一实际情况，普遍存在收费员业务熟练度不够，处理特殊业务的能力不足等现象，但通过此次文明服务月活动的展开，收费员的业务水平已迅速提升，“车型判断快、收费发卡快、车辆放行快”的一整套流程已成为每一位收费员平时工作的展示。

通过活动的开展，我站20--年“文明服务月”活动取得较为明显的效果，全站干部职工对文明服务的内涵有了更深刻的认识，自我约束、自我管理的水平有了进一步的提高，服务理念得到了进一步强化，各个收费中队相继涌现出“服务明星”“微笑明星”，充分发挥榜样的模范带头作用，以点带面，促进我站的服务水平的全面提高。

在今后的收费工作中，我站将不断积累经验，以此活动为契机，确保文明服务活动得到有效延伸，同时，我们要把文明服务的内涵转化为实际行动，进一步增强服务意识，提高服务质量，拓宽服务渠道，切实提高我站的服务质量和服务水平，为青临高速“传承礼仪、畅行齐鲁”服务品牌增光添彩。

文明服务的活动总结与反思篇四

20--年，我社按照市办要求，制定了《提升优质文明服务实施检测方案》，紧紧抓住客户反映强烈的突出问题，全面开展服务工作整治活动，取得明显成效。目前我社服务规范得到强化，服务制度落实，服务效率有了较大提高，一线窗口普遍做到“三声”到位，双手接送，客户满意度不断提高，有力推动了我社优质文明服务水平快速提升并学习到一些提升检测方法。

一、充分理解、认识服务的内涵并接受，是开展优质文明服务的动力在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。二、强化和提高服务意识，是开展优质文明服务的前提要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与，把优质文明服务作为一项生命工程来抓。银行业是服务性行业，在强化员工队伍素质的同时，服务理念、服务意识也是他们随时需要进行强化的一项长期训练。对内通过集中培训、集中考试、模拟测验、突击检查等形式，督促员工熟练掌握优质服务的各项内容；对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。“走进每位客户的心灵”是优质服务的更高境界，力求满足客户的各种需要就是一切工作的出发点与落脚点。三、加强培训教育、提高业务技能、营造优美服务环境是提高优质文明服务的基础冰冻三尺，非一日之寒。优质文明服务要从量的积累达到质的飞跃，关键是以人为本，通过对员工的教育培训和强化管理，达到员工的政治素质和业务素质不断提升，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。从而使每位员工懂得，自身的行为代表着本行的社会形象，没有客户就没有银行业务的发展。

培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献出一份光和热，变被动为主动自觉维护全行的形象和荣誉，使优质服务上一个新台阶。四、加大监督的力度和广度，形成全方位监督体系，是优质文明服务落到实处的有力保证优质文明服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除必须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。要通过组织行内人员或聘请社会监督员等多种形式，以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工

作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务，形成“大服务”的格局，才能提高优质文明服务的整体水平。

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心诚意换取客户长期的理解和信任。之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证；另一方面，“深入人心”要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同客户的需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如引导员的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出

文明服务的活动总结与反思篇五

---镇位于玄武区东北角，与--市搭界，近年来，---经济规模迅速发展，综合实力不断增强，。扎根在这个富饶小镇的---银行支行，紧抓农村银行支行改革发展大好机遇，始终坚持为“三农”

服务的宗旨，以创建优质文明服务窗口工作为龙头，以推行“社农合作，银企共赢”的信贷业务为平台，以支持---社会主义新农村建设为重点，不断提高支农服务水平，改进支农服务方式，使信贷支农工作一步一个脚印，一年一个台阶扎扎实实地稳步推进，促进了社农双赢。每年累计投放农贷近亿元，实现了支农工作与自身效益的同步提高，有力地助推了---新农村建设的步伐。

一、更新观念，强化责任。

面对新形势下的新要求，我社在充分总结经验的基础上，正确认识并分析当前---农村金融市场，当前新时期的对金融业务的需求呈现了多元化和多层化的新趋势，这无疑都在要求银行支行在业务上要不断地开拓，同时也对银行支行业务的服务意识提出了更高的要求。银行支行要想稳站农村金融市场，发展壮大，提高存款、贷款在农村的市场份额，就必须进一步更新观念，以立足农村为导向，以服务农民、农村为中心，融洽农村银行支行与农民之间的鱼水深情。

在统一为农服务、为地方服务的观念的前提下，强化落实责任。一方面，大力推进“阳光办贷工程”。实行集体办公，现场审批，阳光操作，使群众吃了放心办贷的“定心丸”；另一方面，推进贷款快速流畅通道，所有贷款随时来申请，随即现场调查，调查后半日内给予答复，符合要求的一天内即可办完所有贷款手续，拿到所贷款项。努力为---农民致富开辟了一条致富的绿色通道。

二、加强领导，成立组织。

我社按照上级主管部门关于开展农村优质文明服务的总体部署，结合---地方实际，及时成立了由主任统一直接领导，主办会计、信贷员具体操作的银行支行推进优质服务领导小组及办公室，负责全社优质文明服务的组织领导和协调，出台了工作意见和实施方案，明确了职责，形成了详细的具体体系。组织全社干部职工认真学习了优质文明服务重要性和必要性，大张旗鼓地宣传银行支行与农民与地方之间的紧密联系以及这种关系对银行支行可持续稳健发展的重要性，使员工深刻认识到了优质文明服务重大意义，坚定了员工为农服务的信心，提高了员工搞好优质文明服务的认识，为我社能够持久地为---农民、为---地方经济提供更好更优质的服务提供了强有力的保障。

三、宣传发动，营造声势。

为使银行支行为“三农”服务、为---服务的理念做到家喻户晓，我社充分利用新闻媒体、标语、宣传车等多种形式、多种途径全方位进行宣传，使得---银行支行是咱---人自己的银行的观念深入人心。特别是在今年金融危机对---的特色传统优势行业玩具行业造成较大冲击的情况时，我社积极送资金上门，与企业共度难关，使得我社在广大企业中留下了很好的印象，营造了良好的社农合作、银企共赢的氛围。

为确保我社各项工作的顺利开展，我社积极向当地党政领导汇报，取得了当地党政的大力支持。与各村各组合作，开展走千家，送资金，共致富活动，使得我社的家喻户晓、人人皆知，明确了贷款办理程序、办理贷款时间，公开了举报电话，使文明服务品牌深入人心。

四、以点带面，稳步推进。

在我社在为---地方经济腾飞发展提供服务的过程中，有针对性选择地选择了机械、橡塑、钣金

、玩具等几个---地方特色传统优势行业作为重点行业，结合当地党委、政府的指导政策，对这几个行业采取了重点支持，大力扶持的措施。首先重点关注这几个行业的发展趋势，从我们金融的角度积极配合企业的发展壮大。再次对华联，高新等多个---特色产业代表企业进行了授信。

“一次核定、随用随贷、余额控制、周转使用”的原则，使得企业资金使用更灵活更方便。

在快速推进特色优势行业的基础上，不断配合地方政府招商引资工作，以点带面，全面稳步推进优质高效信贷服务，大力支持地方经济发展。实行一条龙便民服务，开辟贷款绿色通道，严格落实优质服务，实行阳光办贷、公开承诺、接受监督，彻底摒弃暗箱操作。同时公开包片信贷员姓名、公开咨询热线、公开办贷条件、公开办贷程序、公开举报电话，主动接受社会舆论监督，不断改进工作措施，使支农工作更加社会化、规范化、阳光化，为广大农户生产致富开辟了“绿色贷款通道”，让农户及时方便地从柜面上一次性办到贷款成为了现实。

五、多方共赢，收到实效。

优质服务的深入开展，促进了“三农”经济的发展，打造了银行支行的金字招牌。通过对服务理念的不断精益求精。---银行支行的服务正从过去的坐等放贷，转变成现在的上门营销放贷，大力支持了---农民的发家致富，大力扶持了---企业的发展壮大。在我社业务取得历史最好成绩的同时也使得银行支行的金字招牌在民间迅速传开。

为“三农”为地方提供优质文明服务是银行支行发展的根本，我社将继续在上级行，在地方党委、政府的关心支持、帮助指导下继续为---提供更优更好的服务，努力为把---建设成为“经济繁荣、民众富裕、环境优美、社会文明和谐”的现代化新城镇而添砖加瓦。

文明服务的活动总结与反思篇六

五月九号建筑系在一食堂门前举行了文明服务月宣传活动，此活动不仅对文明服务月进行了很好的宣传，而且对建筑系的专业特色也是展现的淋漓尽致。

此活动的主题“告别陋习·讲究卫生·崇尚文明”主要通过一个自制的小房子来表现的，我们用自制的小房子其目的有三：其一，因为我们是建筑系的，所以我们希望通过此活动能很好的锻炼我们的动手能力；其二，自制的小屋给人一种家的感觉，内附环保作品对文明服务月起到更好的宣传作用，其三，五月九号是母亲节，一个自制小屋，一个美丽小家，给人以温馨的感觉，提醒每个人给家里一个电话。

在此生活部总结一下这次活动的内容，从自制小房的门进入，门的右边是上次“温馨家园·和谐美屋”寝室装饰大赛获奖寝室的一些彩印，这第一方面是为了展示我系寝室的生活风采，二是希望通过此项能让学生感觉到良好生活习惯的重要性，对个学生起到一个勉励作用。

接着彩印往下看，最上面是一个水龙头，下面是一个节水标志，在下面是一个自制水池，此目的是为了宣传节约用水重要性，希望每一个学生能从此项中体会到节约用水的必要性，从自己做起，从现在做起尽自己最大一份力把节约用水的理念付诸入实际行动。

如果你在接着把目光向下移一下，你会发现一个窗户，田子框架，用破旧的蚊帐做的窗户，此举就是想体现回收利用的重要性，接着往下看是两幅画，分别是中国·世界的环保标志和一幅满附树桩却在最后一个有一颗芽挂有点滴，这个是为了更好的宣传环保重要性。

从进门看过去也是我们提的一些希望，一颗绿色的大树，绿色代表希望，希望我们的生活充满绿色，也让我们的校园变的如此美丽。

整个活动我们准备的时间很短，但我们却花了很多的时间和精力去做，而且我们也收到了很好的效果，荣获校级“最佳创意奖”

但在此活动中我们也有很多不足，比如说我们准备的时间很短，所以有很多事情做的也很仓促，准备的也不是很充分，而且考虑的也不是很充分，在5月9号早上我们七点半就到了一食堂门前却等校学生会的伞等到九点半才等到，让我们的工作都围绕校学生会的伞去做，如果校学生会的伞不到，我们的工作就白做了，我认为以后做事，我们应考虑充分，不能把自己的工作寄托在别人的身上。

希望通过此次活动，我们生活部能学到应该学到的东西，汲取教训，总结经验，在以后能更好的做好自己的工作。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发