# 药房优质服务心得体会(十四篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-08-14

*我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。药房优质服务心得体会篇一当...*

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**药房优质服务心得体会篇一**

当患者取药时，我们应以礼貌热心的态度接受患者咨询，了解患者的身体状况，同时向患者详细讲解药物的性味、功效、用途、用法用量、注意事项及副作用，以便患者能够放心使用。在配药过程中，不能依据个人主见随意更改用药剂量，有些要含有重金属，如长期使用会留下后遗症和不良反应，要保证患者用药和身体安全。

在西药房实习期间内，我在领导和几位老师的带领下，从片剂方面开始实习，之后是针剂、精麻药一一实习，刚进去的时候因为不熟悉，会有不知所措之感，时间一长就轻车熟路了，检查药方，估价，取药。审药，发药，每个步骤都能一丝不苟的进行，坚决拒绝出现错误，得到了领导和带教老师的一致好评。

在西药房实习之后，我又来到了中药房，和西药房的感觉一样，刚开始很生疏，熟悉后就不会了。在中药方实习期间，主要是掌握中药材的性能和鉴别方法，以便于取药的准确性高。常用的鉴别方法有基源鉴别法，性状，显微镜和理论鉴别法，有经验鉴别法比较简便易行(眼看、手摸、鼻闻、品尝和水试、火试)一种药性状鉴别法为例，如何鉴别茎木类中药：包括药用木本植物的茎火仅用其木材部分已极少数草本植物的茎藤。其中，茎累中药药用部位为木本植物茎藤的，如鬼见羽;药用为茎髓部的，如灯山草，通草等。木类中药药用部位木本植物茎形成层以内各部分，如苏木、沉香、树脂、挥发油等。鉴别根茎的横断面是区分双子叶植物根茎和单子叶植物根茎的重点，双子叶植物根茎外表常有木栓层、维管束环状排列，幕布有明显的放射状纹理，中央有明显的髓部，如苍术、白术等。单子叶植物外表无木栓层或仅具较薄的栓化组织，通常可见内皮层环纹，皮层及中柱均有维管束小点散步，无髓部，如黄精、玉竹等。另外还有皮类中药，叶类中药，花类中药，果实及种子中药，全草类中药，澡菌地依类中药，树脂类中药和矿物，动物类中药的性状鉴别。

再者就是中药的炮制加工等技术。例如：通过炮制可增强药疗效，改变和缓解药物的性能，降低或消除药物的毒性或副作用，改变或增强药物作用的部位和趋向，便于调剂和制剂，增强药物疗效。改变转自 可缓解药物的性能：不同的药物各有不同的性能，其寒、热、温、凉的性味偏盛的药物在临床上应用会有副作用，有的药物疗效较好，但有太大的毒性和副作用，临床上应用不安全，如果通过炮制便能降低毒性或副作用，如草乌，川乌，附子用浸、漂、蒸，煮加辅料等方法可降低毒性;商陆，相思子用炮制可降低毒性;相子仁用于宁心安神是如没通过去油制霜便会产生滑肠通便止泻的作用。

中医药学具有数千年的历史，使人民长期同疾病作斗争的极为丰富的经验总结，是我国优秀民族文化遗产的重要组成部分，对于中华民族的繁衍昌盛做出了巨大贡献，，其又是世界的重要组成部分，对于世界医学的发展产生了很大影响;迄今仍为人类的医疗保健事业发挥着重要作用，我本人更是感同身受。

从小体弱多病的我，医院几乎成了我每周必进的地方，感冒发烧事小，又一次竟流鼻血不止，怎么看都不行，最后却是几幅中药给吃好了，从那时起我就特别佩服中药，也想以后再中药学方面有所建树，实习期间在中药房的时间也比较长，更是觉得中药必西药甚是有趣。

首先是中药的分类比较繁多，很多东西都可入药，例如明代的李时珍编《本草纲目》一书，分类方法始有重大的发展，他采用了根据以前本草的分类方法略加修改，把药物分为水、火、土、石，草。谷、菜、果、木、器、虫、鳞、介。禽、兽、人等十六部外，又把各部的药物按照其生态及性质分为六十类。例如草部分为山草、芳草、毒草、蔓草、水草、石草、苔、杂草等。而且他还往往把亲缘想进或相同科属的植物排在一起，例如草部之四，隰草类中的53种药物中，有21种属于菊科，而且其中10种是排在一起的。这种分类方法有助于药材原植物(或动物)的辨认于采收，对于澄清当时许多药材的混乱情况起来很大作用。现在记载中草药的教科书所采用的分类方法，根据其目的与重点有所不同，主要有以下四种：1安药物功能分类如解毒药、理气药、活血化瘀药等。按药用部分分类如根类、叶类、花类、皮类等。3按有效成分分类如含生物碱的中草药、含挥发油的中草药等。4按自然属性和亲缘关系分类先把中草药分成植物药，动物药和矿物药。如麻黄科，木兰科，毛良科等等。

上述各种分类方法各有优缺点，究竟以采用哪种分类方法比较适宜，主要取决于我们的目的与要求。

总而言之，在药房实习的这段期间，我以认真的工作态度、热情的服务态度，得到了领导和带教老师的一致好评。在以后的工作中，本人会更加努力，遵守职业道德，以更加饱满的热情投入工作当中，为我国的医药事业奉献自己的一份微薄之力。

**药房优质服务心得体会篇二**

在这，我想就我的零售药房工作实践、医药商业企业工作实践，实地采访和多年药房培训演讲经历，以及相关知识的收集积累，对药店的营销战略阐述一下我的看法。纯属一家之言，不到之处，还请专家同仁多多指正。

先请教一下：如果您经常接触的商场、银行、邮电、电信、药房或医院等服务行业，对顾客或横眉冷对、或一问就烦，您会怎么办？为什么会出现这样的情况？现在我们讨论的新时期的药房，极应加强其“优质服务”的核心理念，基于三点：

首先，有利于吸引并留住顾客。美国心理学家马斯洛的需求层次理论分析认为顾客在接受服务的同时，也希望感受到他被人接受并被尊重。新加坡东方大酒店推进“超级服务”计划中遇到这样一件事，一位咖啡厅服务员为了一桌拿着文件商谈的四位客人免受厅内人多声杂的影响，主动询问客房部有无空房供四位客人临时一用，客房部马上提供了。当这四位客人明白这些后，他们感到难以置信，事后他们在感谢信中说道：“……我们除了永远成为您的忠实顾客之外，我们所属的公司以及海外的来宾，将永远为您广为宣传。”

其次，有利于服务员自身认识的提高，端正工作态度。

第三，有利于领导者更好地发挥本店优势，调动店内员工积极性调整服务战略，赢得顾客，获取最大利润。所谓“家和万事兴”嘛。麦当劳的服务可以说是一流的，她除了严格筛选、教育、培训员工外，还有一整套激励措施，如服务级别竞争、礼貌服务竞赛等，既激发员工的服务热情，又担高了他们的工作自豪感、荣誉感。使员工真正做到将顾客的喜悦转化为自己的喜悦，从而成为专业级别的服务人员，这种态度才是“用心服务”的最高境界。

由于过去经济短缺造成了商品供应不足，服务设施长期供不应求，所以形成卖方市场；而大锅饭的恩赐则使那些端着铁饭碗的人们有了充分的就业保障；再者计划经济也使人们在社会经济情况发生变化之时的意识相对滞后，没能够及时调整迎合市场经济的到来！依然“坐享其成”“坐吃山空”，表现的就是“横眉冷对”“一问就烦”了！    现在外资企业的进入，已使药店业面临的竞争国际化。无论是客观上的市场经济机制的引入、公司的要求和社会效益，还是主观上的职业的稳定、收入增加、生活改善、业务提高和事业要成功都要求药店必须为顾客提供“优质服务”，并以此作为荣耀！

例如：一位顾客因服用阿莫西林，浑身起了药疹，到药店便嚷：“你们经理呢？”一位店员马上迎上去，礼貌的说：“您好，经理现在不在，您有什么事我可以帮忙吗？”

“看您们卖的破药，让我起了一身痒疙瘩。”顾客面脸怒气。

店员还是面带笑容，“我明白了，您服用了药物以后，身上起了药疹。”店员的语音十分关切，“您别着急，我知道起药疹很难受，我能理解您，这样吧，我先给经理打一个电话，然后咱们再慢慢解决问题，您看行吗？来，您先请里边坐！”“你先打电话吧！”顾客坐了下来，但余怒未消。

店员打完电话，对顾客说：“您放心吧，我们经理正在联系厂家，我们的药都是从正规渠道进货，质量应该没问题，这件事一定给您圆满解决。您把药和小票给我看一下好吗？”此时，顾客的气已经消了不少，把小票和药给了店员。店员认真看过之后，把说明书拿给顾客看，“您看，对青霉素过敏的人用阿莫西林要小心，您可能对这类药比较敏感。”顾客看着说明书，好像明白了。店员进一步补充说：“这是人体对药物的过敏反应，停药后症状自动消失。这样吧，我给您换一盒红霉素，效果不错。”顾客终于点头了。事后，这位店员又专门打电话询问了顾客的恢复情况。

药房优质服务应该是每一位工作人员共同树立以顾客为中心的服务意识和表现出来的行动，随时随地强调出我们服务对消费者的利益，注意工作礼仪、服务技巧，并调动我们真实的情感去关心关爱顾客，以端庄得体大方的服饰和丰富的医药专业知识去创造个人魅力、利用魅力，从而永远留住你的顾客。

推销产品的时候，在顾客认同你之前不要谈及产品，在顾客认同产品之前不要谈及价格！

只要每一位药房工作人员都从“我”开始，能从满足顾客尊重与被爱的需求角度，知道了就去做，做了就坚持做，用真心细心专心爱心为顾客服务，并时时注意工作礼仪、服务技巧和个人魅力的运用，就一定能以优质服务之道，赢得顾客，从而最终取得卓越的市场业绩，并真正能够“笑傲江湖”！

**药房优质服务心得体会篇三**

随着优质服务学习的顺利开展，我们从内心真正认识到优质服务的重要意义，把优质服务作为护士们的天职和本分，怀有感恩之心，用一种报恩的心态去对待每一位病人。把制度承诺从墙上请下来，让优质服务从文件中走出来，变被动服务为主动服务，深入到病房中，了解病人的心理，了解病人的需求，改善护患关系。通过优质护理服务的开展更利于加强护士对待患者的责任心。

同时，我们也清醒的认识到，优质服务仅仅停留在门好进，脸好看，话好听这种表面的层次是远远不够的，要强调相互之间良好的护患沟通，要关注服务对象的感受，要通过具体的行为举止把你的欢迎之意、尊敬之意、热情之意传递给病人，才能让病人真正感受到我们的医护服务，品味出我们的优质所在。在优质护理服务上护理人员虽然会有很长一段路要走，而且将会充满艰辛和汗水，但我相信，我们会走得越来越好！

曾经有人这样比喻，他说与人相处，最大的距离莫过于近在咫尺却犹如天涯！，这是一种心的距离。的确，授人坦诚、待人真诚是每个人心中成功的处事之道。作为护士，更是希望真正走进患者内心世界，了解他们，帮助他们。然而，一直以来护患相处却经常出现相识容易，相处难的尴尬局面。

优质护理服务活动的启动，不仅标志着我院护理工作进入新的里程，同时，护患相处也会从这一天起真正彻底打开了心门，相识容易，相处难不再是我们的尴尬。

譬如，患者一入院，责任护士热心地将他领进病房开始详细的介绍环境，介绍主管医生和自己，还有同病房病友，用餐、打水，洗漱一一道来，极为自然，转瞬间患者的陌生感消失，拉近了护患距离。清晨，病床前护士一声轻柔地问候昨晚睡得好吗？今天看起来气色不错！如此亲人般的关切带给患者们怎样的感动！输液了，护士详细地告诉患者每一瓶药水的功效和使用目的，患者心中的茫然消除了。检查前，护士把检查的目的、配合等注意事项一一告知，患者内心的恐惧不见了。贴心的言行让患者和家属看在眼里，记在心上。感慨动容之间，心的距离已经不远了。

作为护士，最动听的是患者或家属真诚的谢谢。优质护理服务活动的开展将会使得这一切真正实现。我们常感慨护患之间心的距离有多远？护士真诚地付出是开启患者心门的密码！

**药房优质服务心得体会篇四**

学习了直属支行规范化文明服务的做法之后，我个人有以下学习心得：

一、体会：

1、服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，礼貌是服务的第一要素，柜台是向客户提供服务的第一平台，我们每一位柜员要通过柜面服务，体现农行的文化品位，体现农行的人文关怀。需要我们做到：①礼貌待人;②和言阅色，具有亲和力;③保持营业大厅和柜面环境温馨舒适。

2、规范化服务是否到位，体现在个人服务技巧上，我们对客户的服务不仅仅局限于微笑服务，文化用语等表层上，而更应深入到客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等较深层面，从更深层面上了解和满足客户，竟而真正留存住客户。

3、维护客户所有正当权益，加大对已有客户后续服务的认同感。

4、我们每一个员工务必都要真正树立以客户为中心的服务理念。培养2个理念：①换位思考的理念;②培养感恩的理念。我们要感谢客户给我们带来的利润，效益和业务发展机会，感谢农行提供了服务的平台，只有良好的心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务。

二、下步打算：

1、正视差距改不足。①精神面貌的不足;②服务意识的不足;③环境卫生的不足;②服务用语的不足。

2、努立实现精品服务。精，就是做到具备一种挑战自我、超越自我的积极心态，使服务真正体现个性化、人性化、差别化的服务特色。品就是做到创造农行的品牌、服务的品牌，使我们个人的服务步入农行品牌化、标准化、系统化服务的新阶段。服务，就是要通过自己的言行举止，体现我们农行的企业文化精神，体现出我们农行人的服务理念，体现出一个有所作为的员工的人生理想和追求。

3、全行上下同心。规范化文明服务是个完整的体系，她体现在一个行服务的全过程、全方位、全时空，需要一个行上上下下的共同打造，需要一线二线的紧密配合，让客户感到和谐、友爱、温馨，因为我们的每位员工都懂得，自己的行为代表着全行的形象。

记得曾有一位经济学家说过：不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱，这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。银行的工作是简单而平凡的，然而就在这日复一日，年复一年的迎来送往中我们应学会以务实求真的态度对待工作，学会以自然豁达宽容的心境对待平凡的工作岗位，领略到服务的魅力，体会什么叫以客户为中心的真正内涵。我相信通过学习了直属支行规范化文明服务的做法之后，在今后工作中，我将以更加饱满的热情，更加精湛的服务技能，更加完善的服务质量为客户提供优质、高效的服务，把微笑溶入服务，把微笑留给客户，奋勇争先，开创胜利路支行美好的明天。

**药房优质服务心得体会篇五**

酒店客房部服务员工作心得本文地址：爱岗敬业我无怨无悔

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。

想问大家一个问题：\"你为公司的经营发展准备好了吗?\"

也许你会说：\"我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事!\"

在那里我要大声的说：\"你错了!在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石!公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心!\"

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，看到她们

废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所--国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够\_远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量!

**药房优质服务心得体会篇六**

春回大地、春风送暖，伴着“优质服务月”的春风，集团各单位开展了一项又一项实实在在的服务活动，做了一件又一件与广大师生的工作、学习和生活密切相关的具体事情。我们的目的是想通过这次活动激发全体员工的工作热情和工作的主动性、积极性，增强其责任心、责任感和服务意识，促进各单位的工作，以此来推动集团的整体工作上台阶、上水平。从广大师生对活动情况的反映来看，“优质服务月”活动取得了可喜的成绩，实现了以优质服务月活动为新的起点，全面提升后勤服务质量的预期目标。

一、领导重视组织严密

优质服务月活动开始之初，集团专门召开了动员会，号召各单位要大张旗鼓地进行宣传和充分的发动，确定“为广大师生服务是我们的责任，广大师生的满意是我们的目标”为这次活动的口号，并对活动作了具体的安排，要求各单位要结合实际，通过这次活动制定和完善各项规章制度、岗位职责，建立起规范化的工作规程，努力把后勤的服务质量和服务水平提高到一个新的高度。

二、积极主动活动多样

各单位按照集团的要求结合本单位的实际，积极主动地开展了一系列活动做了大量的工作：

行政部在“优质服务月”中做了许多工作，简要如下：

为加大宣传力度，办公室做了条幅，悬挂在校园主要道路上，使大家了解到后勤集团“优质服务月”已经全面开展。设置24小时服务监督投诉电话7208259，听取来自各方面的意见和建议，对于群众反映的问题，及时通知有关部门并责成解决。与宣传部携手共同搞好宣传报道，公寓召开宿舍助管员培训会，饮食中心召开学生座谈会，维修中心在图书馆、新教学楼搞维修，热力中心为大家做健身器材，职工医院为老干部体检等各中心重大活动，办公室人员和宣传部人员都到现场记录并拍照。办公室将各中心在服务月开展工作情况作了简单汇总并交宣传部，目前已在校园网上做了宣传报道。在近期的《后勤简讯》上，对各中心的工作情况也做了宣传报道。

我院交换机改造后，全部办公、住宅电话变为直拨方式，总机室的2位机务员同志加班加点，为教职工调试电话、确定号码。在那段时间，他们常常工作到晚上10点多钟，为满足广大教职工住宅、办公新增电话的需求，目前总机室的同志正在加紧更换电缆。由于原来的四位电话号码变为七位号码，给大家内外联系带来很大为便，这无形中增加了机务员的工作量，他们总是不厌其烦地给校内、校外用户转达新号码。办公室配合总机室及时地将办公、住宅电话号码打印装订成册并发放给各部门及住户。

收发室在优质服务月中，服务态度大为改观，他们以饱满的热情、真诚的服务为广大师生收寄邮件、包裹、发放报纸、杂志，得到了大家的认可。

**药房优质服务心得体会篇七**

随着金融行业的快速发展，行业间的竞争越来越激烈，除了产品的竞争，优质服务也逐渐成为核心竞争力。优质服务能让客户感受到我们的真诚，提升客户体验感，提高客户忠诚度和银行的声誉。

作为一名新进行员工，在来到绵阳市商业银行之后，我感触特别深的就是我行对优质服务的重视度，不仅在新员工培训中多次给我们上优质服务的课，还请了许多优秀代表来给我们分享服务心得和体验。到城西支行后，在优质服务学习月中也参与了优质服务专项学习交流会，许多前辈都分享了自身经历的真实案例，各个网点还进行了案例重演与案例改进。后来轮岗到了城西支行优质服务的标杆—西山东路支行，来到这里我很明显的感受到了服务的温度。

西山东路支行是一个忙碌的网点，大厅经常坐满了人，站大堂的时候会被几个客户拉着咨询业务，我刚去的时候便手忙脚乱，不知道要怎么处理。但是有经验的大堂经理却游刃有余地照顾着着每一位客户，为柜面分流减轻压力，还为客户倒上一杯热水，安抚焦急等待着的客户。而我们的网点负责人，会计主管，授权柜员也经常在有空的时候去大堂与客户交流，询问客户的需求，服务客户。

当客户对我们的要求有六七分的时候，我们通常能做到九十分。比如一位客户要交医保，我们会主动为客户查询他是否签约了代扣，以免客户记错了卡，把钱存到卡上，却没有签约便扣不了款交不了医保，导致下一年脱保。会告诉他签约了几个人，分别是哪些人，还会告知客户今年过后本人要签在本人的卡上，不能代签其他人，也可以通过微信缴费、微信公众号缴费、现金缴费等方式缴医保。

充分提高客户体验感和满意度，在这里每一个工作人员都是面带微笑的真诚的为客户服务，客户也是带着微笑和谢意离开。

以客户为中心是每个服务行业的宗旨更是我行的本质要求。提升优质服务，为客户提供有温度的服务，耐心的与客户交流，并办好客户的每一笔业务，获得客户的认可与信任，这样客户才愿意来我行办理业务，这是我们与他行的主要区别与竞争优势，在服务业比重越来越大的以后，服务的质量显得尤为重要，因此我们更要坚持优质服务，真诚地对待每一位客户，提高我们的核心竞争力。

**药房优质服务心得体会篇八**

银行作为服务行业，是否为客户提供了优质服务，是我们业务发展的基石。做好优质文明服务，我们可以从以下几方面做好：

一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是无声的语言，传递着友好的信息.柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的形象;微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效的展示形式。只有发自内心的微笑，才可能与客户进行最真诚有效的沟通。

二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务;才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

三、专业知识是提高服务能力的坚强保证。

银行从业人员必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而专业知识是提高服务能力的坚强保证。

四、团结是提升整体服务水平的坚实力量。

相聚在建行这个大家庭，大家一起工作和学习，是种缘份，各岗位间共同努力，相互合作，齐心协力可以使客户在更短时间内办完业务，提升业绩。大家在日常业务中团结互助，心往一处想，劲往一处使，就能把各项工作做的更好，进而整体提升建行的服务形象，树立建行的服务品牌。

**药房优质服务心得体会篇九**

为期半个月的餐厅服务员培训班结束了。为了今后更好地进行培训班的管理组织工作，现将此次培训班的组织管理工作作一小结，以便今后更好地为培训班的工作管理积累经验，现将工作总结如下：

一、宣传、组织发动招生工作

通过向社会发放宣传单页，让更多的人和社会了解餐厅服务员的现有状况和举办餐厅服务员培训班的重要性，通过培训是提高松阳餐厅服务员队伍业务素质和基本技能的基本途径。让更多的餐厅服务员执证上岗，为松阳餐厅服务员队伍健康、有序的发展奠定基础，执证上岗是未来的趋势，因此通过形式多样的宣传渠道进行宣传发动。

1、由西屏中心成技校向所属各乡镇成技校下放餐厅服务员培训班通知。

2、由西屏成技校各教师向社会发放餐厅服务员培训班通知。因此，通过多种渠道进行宣传，招生宣传到位，此培训班共招生74名学员。

二、培训班管理工作

通过前期的宣传发动工作，于5月底确定了培训班的学员名单，于6月2日顺利进行了开班典礼。农业局和教育局的领导都到会发言，并向学员提出了殷切希望，学员代表曾春晓也向在座的各位领导表了态，表示各位学员一定不会辜负领导、老师的厚望，好好学习餐厅服务员基础知识和技能，争取以优异的成绩来回报领导和社会。

培训班共培训15天，理论考试和实践考试各半天完成，培训班组织管理成绩显著，74位学员，参加考证74名，考证合格74名，合格率为100%。

1、学校领导会同班主任在开班典礼后及时研究成立了班委会，由班委会监督管理培训班学员的学习情况。由班主任亲自抓好学员的出勤签到工作，严肃学员出勤，健立严格的请假制度，把出勤与考核、评先进学员挂勾，充分使学员认识到学习的重要性，因此每天培训学员的出勤率都达到98、6%以上。

2、及时与任课教师加强横向联系，及时发放各种培训资料，鼓励学员认真学习，掌握餐厅服务员基本知识和基本技能，及时组织学员加强培训内容的学习和复习。

3、积极鼓励学员每天参加培训，正确处理好工学矛盾。学校研究给学员每天中午发放快餐券，为学员解决了培训期间的就餐困难。

4、班主任经常给学员灌输安全教育，蹦紧安全一根弦，教育学员注意上学和放学途中的安全，把安全工作放在重中之重的位置，到培训结束没有发生过安全事故，全体学员都高高兴兴地参加培训，开开心心地回家团聚。

5、班主任经常与学员座谈，加强学员的思想工作，交流彼此的心得，贴近学员，急学员之所急，想学员之所想，让学员安心地参加培训学习。

三、档案资料收集管理

1、及时让学生填写学员基本情况，及时上交身份证复印件和照片。

2、及时做好学员登记表和档案表，并及时与学员本人进行核对，确保资料正确性、完整性。

3、认真填好职业技能学员名册(电子表格)和职业技能鉴定登记表，及时上交劳动局，以便考证之用。

4、积极收集各种学习资料，与学员进行纵向交流，使每位学员都有学习和复习资料，为学员复习迎考作好充分准备。

**药房优质服务心得体会篇十**

专柜导购员的岗位看似很普通，但是要把这份工作做好，却不简单。在服装销售过程中，作为一个导购员必须掌握很好的服装销售技巧，工作中除了将服装展示给顾客，和详细描述之外，推荐是不可少的。既然是推荐服装，那么就必须以引起顾客购买的兴趣为目的。所以根据以往推荐服装的经验，我们总结了以下方法：

1、要赢得顾客对服装的信任感，就必须让自己有信心。

2、根据顾客的客观条件，展示服装和解说，推荐的服装要是真的适合顾客的。

3，手势很重要，配合手势也是一种方法。

4、无论是功能、设计、品质每件商品都有自己的特征，向顾客强调服装的不同很重要。

5、注意观察顾客的反应，然后在适当时机，适时地促成销售

6、准确的说出不同类型服装的不同优点重点就是销售技巧

好的服装销售技巧是获取成功的关键，随机应变是营业员必备的素质，根据顾客的情况而制定推销语言，不可千篇一律。在接待顾客时始终做到“接一、待二、招呼三”，更要做到“主动、热情、耐心、周到”，想顾客所想，急顾客所急。导购员的工作是枯燥的，但对我们的员工来说这份工作是神圣的，他们热爱它。

营业窗口服务是客户的桥梁和纽带。一声亲切问题，一个甜甜微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中我们本着“沟通从心开始”的服务理念，热情的真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的实实在在的享受优质、高效的服务。通过我们自己辛勤的工作以及对顾客负责的工作态度，得到了顾客的高度好评，也收获了一份快乐而自信的人生。商场也很重视优质服务这块，会不定时的开展优质服务培训，让我们不断提升自己提高服务质量，更好的为顾客服务。

**药房优质服务心得体会篇十一**

在医院优质服务里，外二区积极开展优质服务活动，通过我们的“微笑服务，满意待患”让病人感觉我们医务工作者是与他们站在同一战线，这能增强他们战胜疾病的信心，同时也能让患者在我们医院就医时感受到温暖。

为确保这一优质服务的实施：我们科室主要从三方面做起：

一科学管理强素质：骨科工作复杂繁重。为给患者提供安全满意的服务，我们妇产科实施了科学管理，把制度建设及其贯彻落实工作牢牢抓在手上，通过每天的交班，使每天的工作有条不紊的进行。我觉得骨科是一支敬业奉献的团队，管理出素质，出成绩，以制度管人，以制度调动人的积极性，使科室工作顺利进行，得到社会的认可。

二优质服务树形象：医院应给病人信任感、安全感、亲切感，有了这“三感”服务质量就在其中了。但这三感离不开高质量的技术和周到细致的服务。近几年，科室在医院的支持下，先后派医务人员外出进修学习，同时积极联系专家来我院讲学，会诊，指导。对我们年轻医务人员传、帮、带，使我们的技术水平不断提高，给病人减轻了不少痛苦，科室对新技术高度重视，科主任以身作则，孜孜以求，不断学习新技术。

三亲情服务暖人心：优质的服务更是让患者获得信任感、安全感、亲切感的基础。我们坚持在医务人员中开展“假如我是一名患者”的换位思考，并从规范的言语和亲人般的行为做起，通过我们的优质服务让患者感到的是温馨提示、知情告知，而不是刚硬条款；听到的是亲切问候、和蔼解释，而不是“生、冷、硬、顶。

“爱心、耐心、细心、责任心、诚心和热心”是我们消化科开展优质服务的理念，我们把这“六颗心”应用到工作中，用我们的“六心”服务于每一位患者，让他们感受到在医院就像在自己家里一样温馨温暖，我们就是他们的家人和朋友，我们会真诚的与他们交流沟通，一个美丽的微笑，一句简单的问候都会让他们心里暖暖的，无论是对患者还是家属，还是工作人员之间，都微笑以待，真诚以待，构建一个和谐的科室氛围就是我们提供优质服务的基础。我们的服务也得到病人的支持和肯定，病人对我们的满意度和以前比也得到很大提高。这就是对我们工作的一种肯定和鼓舞，我们会觉得自己努力工作是值得的！有意义的！

我们还需继续努力，积极参与，真诚以待，尽我们所能，为每一位患者带去最优质的服务！

**药房优质服务心得体会篇十二**

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。

作为我们金融企业，微笑服务像是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。然而微笑服务又更像是天使的翅膀，让我们在天空中遨游，走在企业前端，与众多强者站在紫禁之颠。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。

当你向客户微笑时，要表达的意思是：“欢迎您来到我们的信用社，我很高兴为您服务。”微笑体现了这种良好的心境。而微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，应是真诚的服务，试想一下，如果一个员工只会一味地微笑，而对客户内心有什么想法、有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有什么用呢?因此，微笑服务，还应有感情上的沟通和交流，只有这样当你在服务和工作上出现疏忽时也会得到对方的谅解和包容。微笑服务可以使客户产生宾至如归之感。“笑迎天下客，满意在我家”，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。微笑着赞扬他人使对方感到你的诚心，微笑着批评他人使对方感到你的善意，微笑着拒绝他人使对方体谅你的难处。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。

这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。微笑是对客户最好的礼遇和尊敬!也是员工优质服务的最基本的表现!只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出;我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求;针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到棠树信用社接受我们的服务。

“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。

这一系列创新又必须融于改革之中。实现创新发展必须破解任何束缚社会生产力和社会活力的体制机制障碍。我们注意到，虽然这次五中全会没有直接谈改革问题，是因为xx届三中全会对全面深化改革已经作出全面部署，“十三五”规划已经将改革已经深深蕴含在新规划任(xx届五中全会心得体会)务和实施的方方面面。比如，构建发展新体制，必须加快形成有利于创新发展的市场环境、产权制度、投融资体制、分配制度、人才培养引进使用机制;必须深化行政管理体制改革，进一步转变政府职能，创新和完善政府宏观调控方式;必须完善各类国有资产管理体制，建立健全现代财政制度、税收制度，改革并完善适应现代金融市场发展的金融监管框架，从而形成促进创新的体制架构。

再比如，培育发展新动力和拓展发展新空间，必须优化劳动力、资本、土地、技术、管理等要素配置，清除任何形式的行政壁垒、区域封闭和市场分割，让各种生产要素充分流动起来，培育壮大若干重点经济区。还比如，要深入实施创新驱动发展战略，必须加快科技体制改革。要能够激发全社会创新创业活力，推动大众创业、万众创新，释放新需求，创造新供给，培育一批战略性产业，推动新技术、新产业、新业态蓬勃发展;要有助于实施一批国家重大科技项目，发挥科技创新在全面创新中的引领作用;要有利于培育一批战略性产业，加快建设制造强国，大力推进农业现代化，等等。

要以改革促创新，以创新助改革，也将成为这个五年规划实施进程中的鲜明特色。

“十三五”末，中国将全面建成小康社会，即目标已确定，就看路线图如何绘制。外界认为，中国经济已步入新常态，gdp增速目标有望降低，而环境及生态文明的目标将会得到更多重视。这是党的xx届五中全会的重要议题，为人们所期待。

到2024年，也就是中国共产党成立100周年前夕，我国全面建成小康社会。而这一年，恰是“十三五”规划实施收官之年。我们屈指可数，从2024年算起，5年的蛮拼不算短，但也不算长。这5年，用一句话概括，那就是决战的5年。全面建成小康社会的既定目标，可否如期实现，可否名至实归，可否全口径落地和全部覆盖，为人民所享，就是要看“十三五”规划咋编制，咋干。

今年，“”规划即将画上句号。前5年的奋斗，不用细说，经济发展，民生改善，生态建设，等等，取得了不菲的成就，已经为决战全面建成小康社会奠定了基础。回望“”时期，我们每一个人的内心都有深刻的感受。自“”规划实施以来，特别是党的xx大闭幕以来，面对国内外复杂多变的环境，经济下行压力大、民生改善难、深化改革啃硬骨头、自然灾害频仍的挑战，党中央、国务院团结带领全国各族人民，审时度势，克难攻坚，砥砺前行，不断开拓进取。稳增长，调结构，搞转型，促发展，保民生，接连破局，人民的获得感越来越多，越来越大。

仅从三看上，我们就可以打上深刻的烙印。一看农业。全国“三农”一直受到党和国家的高度重视，连年下发的关于“三农”发展的中央1号文件，犹如擂响的战鼓激励着“三农”奋进。增产增收、改变农村面貌、提高农民生活，已经变成现实。比如：综合生产能力稳步提高，粮食产量实现新中国成立以来首个“11连增”，今年有望实现“12连增”。这对于一个人口大国、发展大国来说，着实不易，难能可贵。

二看工业。一手抓化解过剩产能，一手抓改善品质质量，以数字化、网络化、智能化为特征的智能制造，逐步成为新生力量。振兴东北老工业基地，目前也已是大力启动、大力深化、大力推进之时。今年7月17日下午，在长春召开部分省区党委主要负责同志座谈会，听取对振兴东北地区等老工业基地和 “十三五”时期经济社会发展的意见和建议。他强调，无论从东北地区来看，还是从全国发展来看，实现东北老工业基地振兴都具有重要意义。振兴东北老工业基地已到了滚石上山、爬坡过坎的关键阶段，国家要加大支持力度，东北地区要增强内生发展活力和动力，精准发力，扎实工作，加快老工业基地振兴发展。在这次座谈会后，振兴东北老工业基地迈开了大步，在“变”中求新、求进、求效，成为迈向全面建成小康社会的坚实步伐。

三看服务业。在2024年时，我国服务业增加值占gdp的比重历史上首次超过第二产业，其跨越幅度之大。3年后，也就是到了今年上半年，我国服务业增加值占gdp的比重，再一次跨越，竟然占据半壁江山。服务业的兴旺发达，说明我国的经济结构更加趋于合理，“大众创业、万众创新”正在化为广大民众的行动。而从中央到地方实行的简政放权，也更加给力，服务业的发展没有清规戒律的束缚，处处别有洞天、大有作为。这就是“”时期频闪的大亮点，可谓利国利民。

“小康不小康，关键看老乡。”这是最经典、最亲民、最务实的话语，为人民所牢记，所各地所践诺。“”规划实施的前4年，党和国家把扶贫工作摆到更加突出位置，大力度、宽领域、多层次、强精准地向前推进。2024年、2024年，我国连续两年完成减贫1000万人以上的任务，提前完成了联合国千年发展计划所提出的减贫目标。这是新中国取得的了不起的成就，“”规划的实施，让人民的福祉与日俱增。

我们满载着“”时期的累累硕果，站在全面建成小康社会、全面深化改革、全面推进依法治国、全面严格治党“四个全面”的伟大视野下，期待党的xx届五中全会作出更加全面、科学、系统的战略部署，描绘好“十三五”美景，凝心聚力决战小康。

**药房优质服务心得体会篇十三**

优质服务，是现在商业市场上一直提倡的主题，一个企业的发展和存活，靠得是客户，靠得是有持续性的客户，要做到这一点，说难不难，说易不易，想牢牢抓住客户的心，就是这四个字—优质服务。

为进一步推动环茂品牌建设，提升环茂科技形象和服务质量，促进销量业绩增长，增强企业核心竞争力，经总经理办公会议决定，集中一个月时间，开展“优质服务月”活动。这次优质服务月的主题是：优质服务，展环茂新形象;奉献客户，树环茂好口碑。指导思想：围绕公司各项中心工作，按照“做中国最好的环境在线集成和运维企业”的要求，坚持“以人为本”的服务理念和“客户第一”的服务原则，以优质服务为出发点，通过自查、培训、整改、评比等活动，进一步强化公司员工的服务意识，努力提高服务水平。

公司这个月里做了很多实质性的工作，比如墙上醒目的标语，比如优质服务人员的评选，而且还组织全体员工参加了有时代光华开设的优质服务讲座。让我切身体会到，公司为提高服务质量下的决心。

作为一名销售人员，我想从我自身谈谈优质服务该做到的内容：

1.优质服务应该以人为本，上门推销，应该本着客户就是我们的衣食父母，我们关心他们就等于关心自己。

2.学会站在对方的立场上考虑问题，解决客户的顾虑和麻烦，了解客户的心理，分担和化解他们的不安和实际困难，让客户觉得他买到的不仅是你的产品，更有你的优质服务。

3.作为一个销售人员，要做好自己的服务，就必须了解和掌握必要的技术技能，这不但在谈业务时还是去解决实际问题，都是非常有帮助的，不要觉得这些都是技术部的人该做的事情，和我无关。你要知道，和客户打交道，你是先头部队，也是善后部队，你的服务质量怎么样，直接关系到公司的利益和形象。

结合接下去的工作，我想谈谈怎样在实际工作中做好服务，接下去的重点工作是尾款和运维款的回收工作，这项工作，工作难度是有的。经过几个星期去企业里接触，我觉得萧山的收款工作是可以分层次的，这和服务做到好坏是成正比的，售后运维工作做得好的企业基本上比较爽快，运维不好的，设备老出问题的企业态度就比较不差。我想这个也是可以理解的，如果我是企业老板，看到自己花钱买的设备老坏，谁会心甘情愿的付钱啊。现在可以把客户的情况从好到差分成a、b、c、d四等。

1.对于a、b类的，要继续保持良好的服务，做到客户要了解的东西或想进一步得得到的服务要尽量去满足。

2.对于c类的客户，要做好沟通工作，向他们去解释为什么设备会出问题，并提出可行的解决，让客户觉得这些问题是暂时的。

3.对于d类的客户，大多是以公司现在资金紧张，或者验收报告没到为由推脱，像后者，我觉得也是我们公司工作的一个疏忽，要收过去这么久了，还没把验收报告发下去，让顾客可以有这个借口推脱也是没办法的，现在主要就是要尽快的和环保局联系发下报告。对于前者来说，我们可以以人性来考虑，如果企业确实是有实际困难的，公司可以考虑两笔款子分开来付，如果是故意推脱的，应该积极向企业领导沟通，说服他们，让他们知道他们付这笔钱是物有所值的。

优质服务月的活动虽然结束了，但是我觉得这种行为，这种态度已经这公司上下形成一种态势，我想在这种良好的氛围下，公司的将来一定会发展的更好。

**药房优质服务心得体会篇十四**

我科紧紧围绕护理部及科室工作计划，以“服务好、质量好、医德好，群众满意”为目标，以提高护理质量为主线。随着优质服务的顺利开展，我们从内心真正认识到优质服务的重要意义，把优质服务作为护士的天职和本分，用一种感恩的心态去对待每一位病人。把制度承诺从墙上“请”下来，让优质服务从文件中“走”出来，变被动服务为主动服务，深入到病房中，了解病人的心理，了解病人的需求，改善护患关系。通过优质护理服务的开展更是加强了护士对待患者的责任心。只要在深入病房时，发现患者的生活上或是护理中有什么需要解决的问题，都会第一时间为患者及时处理，解决到位。

现将我科护理工作总结如下：

一、统一思想、提高认识、组织落实

1、科室领导高度重视，反复强调推广优质护理服务的决心和重要性，组织制订实施方案。

2、在全科范围积极动员，积极开展优质护理服务。

二、理清思路、切实落实各项工作

1、建立健全护理规章制度，工作规范，岗位职责。确保了护理基础质量和安全。

2、认真落实优质护理服务，发放满意度调查表，让病人及家属了解基础护理工作的内容，以便接受病人及社会的监督。

3、制定了护士分层级管理制度，成立了由护士长→责任组长→责任护士→助理护士的分层管理结构，按护士能力、患者病情、护理工作量的大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工制度,每组护理人员按病人分工,责任到人。使护理工作真正做到为病人提供整体的、连续的、满足病人需求的护理服务。

4、改革护理排班模式：对排班模式改为apn排班，减少护士交班次数，同时实行弹性排班，确保基础护理工作落到实处，保证护理工作的连续性和工作质量。

5、严格基础护理的落实：如为病人剪指甲、喂食、协助排便等，在做基础护理的同时融入了健康教育，既加强了基础护理，也增进了护患关系。

6、为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，加强临床护理，保证医疗安全，护理部制订了一些安全标识，如防跌倒标识、药物过敏标识等，减少和不良事件的发生。

7、责任组长每班对本班基础护理工作进行检查，护士长每天检查，找出存在问题，进行原因分析，提出改进措施。

三、积极开展优质护理服务和责任制整体护理

(1)开展优质护理服务后，能够把时间还给病人，护理质量提高，患者感到非常满意。开展责任制整体护理后，责任护士能够了解本病区病人的病情、用药及辅助检查，能及时发现医疗组工作的不足，并及时纠正，避免了差错的发生;基础护理做到位，晨晚间护理比以前好。

(2)临床护士工作模式。落实责任制整体护理小组负责制或责任护士负责制，包床到护，每个护士分管病人数平均不超过8人。逐步落实“护士床边工作制”，逐步实现护士常

态情况下在病房或病人身边密切观察患者的生命体征和病情变化;定时巡视病人，认真执行床边交接班、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。逐步解决护士流动护理工作站(车)、流动治疗车的配置。执行床边交接班、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。逐步解决护士流动护理工作站(车)、流动治疗车的配置。

(3)病人满意度较前有所提高，责任护士经常受到病人及家属的好评，得到病人的认可。

四、建立监督机制，持续改进服务质量

1、每月开展一次公休座谈会，及时听取病人意见，设立住院病人联系本，及时进行出院病人电话回访。

2、在住院病人满意度调查中，病员满意度能够达到92%。

五、认真落实各项规章制度，尤其三查七对。来提高护理质量，确保护理安全。

(1)加强患者身份识别的查对，住院病人按要求佩戴腕带并填写各种信息，护士进行各项治疗，护理时按两种以上识别方式进行查对。

(2)坚持查对制度，每天下午责任护士查对当天医嘱，每周护士长总查对,每天都检查医嘱执行情况并有记录;坚持重症患者床头交接班，预防并发症发生，做好重症病人的护理。

(3)严格执行隔离消毒制度，护士们熟练掌握各种消毒液的配置，口服药杯每天消毒一次，紫外线灯管每天照射治疗室1次。晨间护理一床一巾一湿扫，出院病人进行终末消毒，对于医疗垃圾和生活垃圾按要求管理，严格交接登记，

六、存在的问题和挑战：

虽然取得一定成绩，但还有不足;如护士宣教及健康指导不到位、护士书写病例不规范，个别护士责任心不强，病房管理不到位等，科室管理能力有待进一步提高。

病人方面：

①在病人满意度调查中，提出不满意或较满意的项目主要集中于护理服务不到位、主动性较差、沟通交流不及时等问题。

②在日常检查中，病人大多数能接受护理人员的基础护理和生活护理，却有部分病人不愿意接受护理人员的服务?不放心让护士照顾患儿，不放心。

护理人员方面：

①护理人员工作量大，精力分散根本不能深入了解病人整体情况，难以跟上深层次的个性化护理。

②重书写轻落实，不能正确处理写与做的关系。护士忙于书写各种记录，而忽略了护理措施的落实，深入病房的时间相对减少，护士与病人接触的机会也相应减少。

③由于护理人员自身素质及相关知识缺乏等因素，护理人员的主动服务意识还有待加强，如护士不能及时主动巡视病房，观察病情不全面，健康教育有时落实不及时，内容浮浅，交流沟通还不主动、人性化服务举措还不能完全落实等问题。

管理方面：

后勤保障系统支持力度不够，如总务科、配药房等未完全实行下收、下送，护士需用相当的时间执行治疗护理之外的工作。

总之，科室护理人员同心同德，克服困难，以医院大局为重，内强素质，外塑形象，不断提高科室护理服务水平及护理质量，切实为病人提供优质护理服务。我相信，我们会越来越好!

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