# 2024年政务服务个人工作总结(十九篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-08-06

*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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，...*

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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**政务服务个人工作总结篇一**

一、抓制度落实，明确工作分工，防范工作漏洞。

将工作细化，进行分工，文书书写由责任护士和质检员三人负责，开成管床护士责任下完成病历，责任护士把管，质检员质控的三级质控模式，有效的控制书写错误和不规范书写，提高书写质量。工休座谈、抢救药品、实习生讲课、业务学习分别责任到人，形成人人有事管，事事有人负责，大家共同参与科室管理，有效提高了大家的积极性。

二、严格产房管理，完成布局改造。

加强产房管理，印制产科常见急症抢救流程，张贴在产房内墙，强化操作流程化，落实腕带识别制度，严格执行新生儿腕带配戴工作，建立产房交接流程并督导实施，有效加强产妇及新生儿安全管，同时完善疫苗上报及查对程序，加强疫苗管理。另外，根据管理年验收标准，再次进行产房改进，配置消毒用品，调整待产室、隔离产房、及隔离待产室位置，以达到标准要求。

三、苦练技术，严把质量关。

针对护理人员年轻化情况，制定操作训练计划，将基础操作项目纳入日常考核，每周检查督导一项，将常用操作项目逐一进行考核，尤其中医操作项目，制定操作标准，全员训练，并在操作考核中不断改进操作流程。提高操作技术，有效提高服务质量。

四、开拓创新，不断学习，完成继续教育及带教工作。

不断充实专科知识，派出助产一人到北京学习，护士长到天津及杭州进修学习，引进新的理念和技术，改进工作，提高技术，带动科室学习气氛，完成业务学习每月两次，开展中医护理技术项目，学习中医理论，完成国家级论文一篇，同时，督导全科护士完成继续教育任务，加强专科知识学习。今年实习生人数多，为保证带教质量，制定详细带教计划及带教老师授课计划，确保每批学生接受专科知识两次，圆满完成全年带教任务。

一年的付出，算不上美满，总有获得与失去同在，充实与惆怅并行，不满足现状才是进步的开始，在又一个年度展开之际，只有努力启航，进入又一个奋斗的轮回。

**政务服务个人工作总结篇二**

xx年已经过去了，回首xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的xx年就伴随着新年伊始到来。

在这一年来按照领导的安排，我主要负责后勤服务和食堂管理工作，本着吃苦耐劳、甘于奉献的做事原则，在工作中从不计较个人得失，树立爱行如家，爱岗敬业的良好作风，充分发挥主观能动性，较好地完成了领导交办的各项工作任务。现对这一年来的工作总结如下：

一、食堂工作

对于一名食堂负责人来说，清晰准确的食堂账目及成本的合理控制是关键，因此把住食品进货关便成了重中之重。

为了妥善完成这项任务，严守财务纪律，每次采购时都要求食堂2人以上验收签字，及时上帐，保证了经费的专款专用，在节约的基础上为大家采购到新鲜的原料。

其次是食品卫生、环境卫生问题。作为一个集体食堂，严格落实食品卫生安全，关系到每一位员工的身体健康。首先，食堂工作人员每年都要定期进行体检。其次，不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。

通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识，切实做好食堂的食品卫生、环境卫生和个人卫生。餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房进行一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令及时整改。要求全体工作人员认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证员工正常就餐。

在此，对于食堂工作人员一年来不辞辛苦，发挥团队精神，大力配合我的工作，确保全年无食品安全事故发生，表示深深的感谢!

二、装修改造工作

今年，我行多家网点进行了装修改造，在装修搬迁过程中，自己能够积极主动配合其它同志工作，利用下班后及休息日的时间，保证了新网点及时正常营业。

三、水电等维修工作

我行网点多，本人负责各网点日常的水电等维修工作，在不影响各网点正常营业的情况下，利用晚上和休息日先后对滑翔分理处整体楼内自来水主管道进行了更换、云六所暖气进行分户改造、支行厨房通风及设备安装改造。由于负责的事物繁杂，突发事件不可避免，总之不论是白天、夜晚还是刮风、下雨，只要接到事故电话，都会以最快的速度赶去支援，保证支行的用水用电安全运行。

除此之外，还有一些较繁杂的工作，在此不一一述说。

四、存在的不足

一年来，在支行领导和同志们的帮助下，自己在分管的工作中尽心尽力地做了一些工作，取得了一些成绩，但我也深知自己取得的成绩与支行领导的要求，与全体员工的期望还有不小的距离，还存在很多不足;如面对繁忙的工作还存在一些急躁的情绪，在某些管理上有时还要求不够严格，业务管理方面学习还不够深入，工作思路不够开拓等。

针对以上存在的问题，我相信有领导和同志们的帮助和支持，有坚忍不拔的信念及对工作的热忱，在今后的工作中定能不断克服缺点，努力完善自我，在本职岗位上做出更多的成绩、更大的贡献，使自己的思想和工作都能更上一个台阶!

**政务服务个人工作总结篇三**

在即将过去的20\_\_年里，过去的一年也许有失落的、悲哀的，有成功的、开心的，但是那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一向在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自我打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自我手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我此刻很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一齐进步，未来属于我们。

关于明年，我的是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3、利用休息时光进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自我。

最后，期望大家到下一年的这天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼!

**政务服务个人工作总结篇四**

回想起实习日子里的点点滴滴,我感触颇多,受益匪浅。。或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

我的实习可以分为四个阶段。

第一阶段：酒店餐厅部服务员

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人;而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

第二阶段：酒店餐厅部吧员

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉勉强强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

第三阶段：酒店客房部服务员

在客房部实习,对客房工作当然是了解了。今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了几点。

一。 需要记忆的内容较多，要求服务规范化

(1)记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2)记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3)熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4)严格按照做房程序清洁打扫房间。

二。 工作量大，又脏又累有时还得受气。

一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

三 。 查房，整理工作车工作间，点好布草。

房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

**政务服务个人工作总结篇五**

20xx年在忙碌和充实中度过，总的来说，一年来，我分管协管的工作比较多、工作范围广、任务重、责任大，由于我正确理解领导的工作部署，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动员工的工作积极性，较好地完成了全年分管和协管的工作任务。

现简要回顾总结如下：

后勤管理工作涉及面广、杂，一年来我们以加强监督管理，提升服务水平为指导，从多方面着手，努力做好后勤工作。

我主要负责的是办公用品仓库管理和生活后勤保障工作，能做到有计划及时地申购办公所需用品，做到不浪费，无过多存货等情况的发生。为各科室做好服务，能及时、保质保量送去各科室所需办公物品。月月盘点，对库内物品熟悉、清楚。

办公仪器和日常生活方面出现故障和问题时能及时处理，处理不了时请专业人士来处理，做到不担误正常工作的运行。在后勤工作中得到了同事的支持和配合。通过我们的努力配合，圆满地完成了20xx年的后勤和仓管工作。

今年我们改革了用车制度，统一调度管理，做到出车有申请，归车有记录等工作流程;同时，车辆用油方面也制定出相关监督流程，排除了公车私用等情况的发生。

在车辆安全运行方面我们与司机签了出车安全责任书，保证出车安全，遵守交通规则。在保证工作正常运行的情况下，加强车辆管理，做好车辆的正常保养及维修，为我院工作的开展提供了较好的服务。

对两位卫生员进行深刻、人性化的思想培训和具体工作细节及责任的培训与指导。制定相关卫生责任制度，要求每天多转、常扫、勤擦，随时发现问题及时处理。每周一大扫，周周有检查。

对医院里的床单被罩等医用品及员工的工作服做好及时、分类、干净的清洗、晾晒、发放等工作。

对医院保卫人员，进行了安全防卫、防电、防火、防水培训，强化安全意识，做到时时提醒和经常检查。

在办公室主要是配合办公室主任完成院内日常工作，做好文员统计工作，较好地完成了领导办公室的卫生及接待工作。在院内配合开展丰富多彩的活动，活跃员工文化生活，营造健康企业人文环境，推进企业文化、精明文明建议，展示我院积极向上的精神面貌。

由于我学习过一些相关的知识技能，所以在单位暂缺平面设计人员和网络工程师时，我努力学习相关专业知识，用心把这方面工作做的更好。我相信经过我们办公室成员的共同努力学习，一定会在这些方面有所进步和做出成绩。

今年的广告宣传形式有多种，电台、报纸、电视、网络和地面营销。地面营销有体检、杂志、挂历和下乡挂宣传牌。

体检主要是在3-8月份做的，效果还不错，但由于整个大环境等方面影响，体检活动到9月份就暂停了。

乡村挂宣传牌，幅射面比较广，效果也不错，通过了解，有一些患者是通过看到村里的宣传牌后打电话咨询来的。20xx年共挂了1266块牌，我们在挂牌时考虑到患者的来源情况，对市区和四县分出了重侧区;我们在选择位置时尽量考虑到宣传牌寿命的长期性和醒目性，所以要求挂牌人员有责任心地对待每一块牌子，做到家家愿意让我院挂牌并能做好保护工作。

挂到高处易看到，不易被破坏的地方，多为村民的屋山头，做好长期的维护和更换工作。同时我们在挂牌时，也在做与人面对面的宣传工作，所到之处，都能使周围的村民对我们留下好的印象，做到村村有我院广告牌和宣传。

20xx年杂志印刷了三期，共8万本，20xx年挂历共做3000本，根据客户群的不同，都做到了有效的发放。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要不断学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新一年的挑战，有责任心地踏踏实实工作，不能只限于自身周围的小圈子，要着眼大局，着眼今后的发展。向其他同事学习，取长补短，相互交流好工作经验，共同进步。

新的一年里，我会围绕着医院的中心工作，明确个人职责做好本质工作，搞好协调、当好参谋、搞好服务，密切配合，希望能圆满地完成了20xx年的各项工作任务，为医院发展起到积极作用。

**政务服务个人工作总结篇六**

售后服务工作作为产品售出后的一种服务,而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进,也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣,直接关系到公司的形象和根本利益。也间接的影响销售的业绩。本人从事售后服务已有几年，对售后服务存在的问题做一下总结：以及如何更好的实现售后服务---〉现场问题

(客户反馈)---〉生产管理，安排---〉产品性能和综合力的提高从以下几个方面做一下探讨：

一.售后初期

1.发货：当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。

根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排。以确保在这期间客户做好时间调整，因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点，比如下午能到的话，你可以说：

“不出意外，正常晚上之间可以赶到。”

“具体时间我会尽早联系你!”

“我对这里的情况不熟悉，您看能否接我一下?”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你可以详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

2.现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮助，你可以协调工地负责人，安排司机或者民工帮助，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的情况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你可以与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事!当然你说了以后，他不安排，是另一回事。

另一种情况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度必须尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排!因为现在大家都比较忙。”

二.售后中期

3.安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

3.1仪器问题

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个?还是整体?还是路面有什么影响?如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决!以免留下不必要的“隐患”。

3.2设备问题

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本省的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的情况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知!所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理知道这样的情况后，应该及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测!确保产品不再有类似的情况发生!

本人从事服务xx年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。

生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关系到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率!就像评价一个人一样，每个人的水平不一样的情况下,我们看重的是一个人的品质!一个人的品质直接影响公司的形象。

4.设备使用

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前一定要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程可能遇到的问题，以及遇到问题怎么处理!仪器使用注意哪些?影响现场的因数有哪些? 人，物，设备三者相互相承，必须做到有条不紊。

三.售后尾声

5.将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签字验单!留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情!不懂得和司机多请教!至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比最优的，选择我们的产品，是正确的!

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。

自己不能做判断时 ，和领导商量一下，如何更好的处理问题!

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流!!

**政务服务个人工作总结篇七**

一.售后初期

1.发货：这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般发货至客户或代理商指定的地点，这时没有服务工程师乘车同往。务必要提前与客户或代理商联系，确认联系人和联系方式，，商量如何接货，以确保在这期间客户或代理商做好调整时间接货。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点。

2.现场交货，货到客户或代理商后，公司应安排工程师或售后服务人员前往与客户或代理商法人及其技术负责人，一同对设备进行检查，是否在运输过程中对设备外表有所损坏及到货数量的清点，同时对设备进行调试与安装，做好客户或代理商与公司之间的服务对接工作，以明确我公司对客户或代理商在服务方面的具体要求。

二.售后中期

1.对客户的培训，新设备定期要对客户进行培训，以便让客户在第一时间对掌握公司设备的操作与技术具体要求。

2.设备问题处理，保修期外产品原则上小问题要求客户以自己的力量来解决，确实有重大问题的，需要公司派人来解决的，可以派人前往(但需要收起工本费，注：根据每个区域的消费水平收费，比如：北京，上海，广州，等地的消费偏高)，对于保修期内的维修换件的须有相关的照片及故障报告单。

3.设备的保养要求客户对销售的设备，须按照说明书规定来进行保养，并有相关的保养资料及照片。

三.售后后期

不定期给客户打电话，询问设备使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，可以增加销售的机会。做不好，也可以毁掉一个关系网。

**政务服务个人工作总结篇八**

来到工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的;我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。以下是今年的客服工作总结。

一、坚持顾客就是上帝的宗旨

坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在客服这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

二、对顾客奉献爱心

我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈;不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言!

三、树立更高的目标

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标\"做行业中最好的客服\"!最好的客服就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英!这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是优秀的客服，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

**政务服务个人工作总结篇九**

一年来，本人按照学校确定的工作思路，以微笑服务为己任，以学生满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好服务工作。现对自己的工作总结如下：

理论是行动的先导。作为后勤服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按时参加理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加学校举行各种政治学习;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践问题，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

作为后勤服务人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;全身心的投入到工作中去一年来，为了能积极贯彻学校提出的“服务周到，保障有力”服务宗旨，为了使自己更好地为学生服务，我一边向老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对学生反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向学校如实反映，争取尽快给学生回复。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，为此我将继续努力，取得更大的进步。

**政务服务个人工作总结篇十**

近年来，人们生活水平已经得到很大的提高，“温饱”也只是为数不多的人的追求焦点，绝大部分的人开始放眼于“健康成长”，自我保护意识在不断地增强。同时，心理卫生知识的不断普及，护理服务项目、服务范畴的多样化发展等等，这些因素的变化都对护理工作提出了更高的要求。对于所有已成为护理管理者来说，若想要提高护理质量和护理服务水平,就必须时刻注重细节服务，在工作的过程中追求“四个零”，在服务中诠释“四个零”，即护理质量零差错、护患关系零距离，护理技术零缺陷、护理服务零投诉。

护理工作其实就是平凡加简单的总和体，但是要做优秀却是一件非常不容易的事情。注意细节与不注意细节，将让护理工作结果有着天壤之别的差距。比如说有二名护士在相同时间里都完成了同等数量的静脉穿刺，总体来说他们都“做了”也就是完成任务了，而且都没有发生什么大的缺陷，这样看来二护士工作效果似乎不相上下。但是当我们放眼于细节时便会发现，甲护士服务的病人满意率100%，病人基本知道自己在这一治疗过程中用的是什么药，也很清楚相关的注意事项。每一个病人穿刺完毕后，护士均将病人安置妥当，没有暴露病人，无漏针现象。而乙护士呢?有一根棉棒掉在病人的床旁，穿刺完毕后护士也没有对病人进行任何的安置和关怀，病人都不了解自己的用药情况和输液的注意事项。这样一对比，二位护士的工作在质量上就显现出了明显的差异，甲注意了工作中每一个环节中的细节，而乙只追求完成工作的数量却忽视了工作中的细节。能否做到注意细节，是影响护理工作能否高质量的一个重大因素。

认真细心对待平凡的工作就是不平凡，是我们护理工作的准确展现。比如病人的晨间护理，在给病人整理床铺时，你选择什么样的沟通方式与病人进行沟通，是合作还是命令?是随时带着一颗医者仁心还是要求病人围绕着我们?在语言的细节上重视和不重视将会有着完全不同的结果。晨间护理我们天天做，但做得非常好的人并不多。晨间护理顺利完成的一个重要前提条件是赢得病人的配合与支持。进入病房你先告知病人什么?你是先关心病人还是只注重病房的整洁;在动手开始操作时，你是否先问了病人的病情?你是否看了有手术切口病人的伤口?你是否给需要拍背的病人拍背了?你是否给了对疾病已经失望的病人一点信心?平凡的护理工作正是靠着这一个个细节的注重而完成。

随着工作量的增多，越来越多的年轻护士不怕辛苦、不怕累、不怕脏。大家工作起来都很努力也很认真，并且谦虚好学，但由于年轻护士工作经验比较少，导致出现错误的几率大。经过出现错误后的总结和反思，我们痛心地发现其实错误常常出现在最简单的问题或是最寻常的小事上，这就呼吁我们必须在细节上更加注意，历练“重视细节、将小事做细”的习惯。要把细节做好，最重要的是训练。任何小事都需要训练，勉强成习惯，习惯成自然，每一个开始都是很勉强的，按照某一种步骤反复进行训练，久之就习惯就自然了。

细节不仅仅是行动和语言，还表现在一个眼神一个微笑。社会需要和谐，医院一样需要和谐，医院的和谐则主要体现在医患关系的和谐上。创造医患关系的和谐氛围，这不但需要好的技术，好的工作方法，好的语言，还需要情感这一细节。以真情对待每一位病人，要坚守“体恤病人，同情病人，态度上尊重病人，关心病人”的原则。接待新入院的病人要热情地迎上前，立即把病人带到病床或者让病人坐在凳子上，送上一杯开水，然后再进行其他工作;对出院的病人，必须帮病人拿行李送至门口，同时送上一些祝福的话语，然后才与病人道别;当回答病人寻问时，给一个微笑和肯定的眼神，当病人家属失去亲人时给一个沉默凝视的眼神，当产妇在产床上痛苦地分娩时给一个鼓励和安抚的眼神。虽然一个眼神，一个微笑对于很多人来说并不是什么弥足珍贵的东西，有时病人连看也没有看到，但是一旦深受病痛折磨的病人感受到了也许终身难忘，也许是你的眼神让他鼓足了

生存的勇气，也许是你的眼神让他看到了力量，也许是你的眼神让他感觉到了社会的和谐。

古有训语：勿以善小而不为，勿以恶小而为之。只有高举“认真细致工作”的旗帜,让人文关怀、细节关注转化为护士的自觉行为，使每一个护理环节都一丝不苟的严谨,才能有效减少护理差错及护理纠纷出现的频率,才能给患者提供最满意的护理服务质量,促进护理质量的提高。

**政务服务个人工作总结篇十一**

成为电器公司的售后服务的技术人员，以来，我努力工作，完成了全年任何。现在对一年来的工作总结如下：

1、学好本专业的技术。

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎么那么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大夏。不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。

2、学会与人沟通。

做我们这样子的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半工倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心谨慎的应付了，我一般只会说请你放心，我会尽快帮你解决问题的。还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题;有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是的回答的话那就麻烦了;这样的问题就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了;要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来你到底会不会的那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在那里废话。

3、事前准备事后总结。

在接到客户电话时，必须先了解体的情况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说成功是为有准备的人的。完成任务之后，做一下总结，把现场的情况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好，一个人的旅途总是那么寂寞孤独;还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就放一旁;毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢!都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取的利益。

**政务服务个人工作总结篇十二**

做售后已经半年了，不知不觉间半年过去了，在工作中，经历了很多酸甜苦辣，也认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。皮带机的用途及注意事项已有了些心得，长时间与各种人相处也明白了一些道理，一些对人对事的道理，现将工作总结如下：

皮带机：

通过传动把物料从某一地点运送到另一地点，这就是皮带机的主要功能·主要服务于矿山，煤矿，港口，电厂等地。

皮带机的注意事项：

1、首先熟悉现场库房。与业主和安装队打好关系。

2、安装时中心线一定要准，不许有偏差，从头部或者尾部打中心线的钢丝绳最多绷1~3根

3、调滚筒支架中心距时，先把滚筒装在支架上，以滚筒的中心调中心距。

4、驱动和传动滚筒连接的时候，驱动比传动低的情况下，先调传动滚筒支架垂直度，平行度，然后焊接。之后再调驱动，与滚筒连接的联轴器它们之间的缝隙6~8mm。注意保证横平竖直。

5、驱动打表，打四个面，上下左右。把百分表吸在制动轮上，同时转动液力偶合器和制动轮进行打表。

6、在空载的时候，如果减速机安装了逆止器，必须把驱动解体，单独做空载，避免毁坏逆止器里的逆止环。

7、有的驱动在负载时，转动缓慢，很可能是因为配重过多，电机的电流不够稳定，或缺项或者是液偶里的油太少等等~

8、液偶里加油75%，把液偶斜45度，可以看到油就达到了75%。

9、安装中间架时，中间架离中心线不许超过2mm。

10、制动器温度允许范围：环境温度+65度，油脂名称25#变压器油。

11、压带轮离皮带的高度是80~100mm，过于太高就没有作用了。

12、空载试运转的运转时间不得小于2个小时。主要检查驱动：温度，振动，噪声，漏油。还有跑偏程度，机架支腿焊缝及机架和机械设备紧固件。发现问题，解决问题。

在现场服务心得

1、有真诚有朋友

俗话说的好，有朋可走天下，无朋寸步难行。朋友是对一个人的信任，好感，朋友多了没有走不通的路，没有过不去的桥，这对一个经常外出的人有很大帮助，有真诚有朋友。

2、该强就强该弱就弱。安装队做的不好，可以对他们讲解，和他们协商，语气很重要。做的好，没毛病也要给他们挑毛病，让他们时刻都不能放松，适当的也可以客套一下，夸赞几句。

3、在现场会遇到许多问题，在不懂的情况下。不懂也要装懂，现场服务人员是代表的整个公司的形象，不懂也不可以说出来，事后在请示师傅或领导给予答案。

4、维护公司的利益。现场鱼龙混杂，出现问题是必须的，但如果牵扯到公司的利益，一定要学会推卸责任，尽可能的维护公司的利益。把公司的利益永远放在第一位。

5、在现场所需工具有：合尺，手电筒，塞尺，记号笔等!工作中的不足

1、头部漏斗支座用的槽钢太过于单薄，长时间的落煤冲击会使得槽钢变形，导致突然倒塌，从而刮伤皮带，甚至出现人员伤亡等情况。

2、很多业主提出要修改导料槽布帘，大家都知道布帘上有一块块的铁块，假如铁块掉落在碎煤机里，后果不堪设想，建议用其他材料。

3、有一些驱动架设计的不够完善，减速机的螺栓无法紧固，尽管在外面割一个口，也没有多大用处，安装劳累不说还显得特看，北疆电厂和贺州电厂的驱动架都有这种问题。

4、h型清扫器的法兰设计的也是不合理，不但如此h型p型的刮板更是质量太次，刮板上坑坑洼洼的一片，这让我们售后很难做工作啊。

5、当我拿到青山电厂布置图的时候，我发现图纸上有很多错误，这很容易被我们误解，做出错误的判断，有些时候都是图纸惹得麻烦啊。

经过这半年的工作学习，我也发现了自己离售后服务人才还有差距，主要体现在工作技能上，这也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。缺乏工作经验，尤其是现场经验：半年来我的现场经验有了很大的提高，对整个皮带机设备也有了新的认识，但在一些细节上还缺乏认知，具体的做法还缺乏了解，需要在以后的工作中加强学习力度和实践。

工作计划

在以后的工作中，我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方，一定会养成良好的工作习惯，把握一切机会提高专业能力，加强平时总结工作;成长为一名公司优秀的职业化人才，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，总之，取长补短，发扬好的，丢弃坏的。为了美好的明天!

**政务服务个人工作总结篇十三**

在20\_\_年的工作中，护理部严格按照医院的整体工作方针，依托《二级综合医院等级评审》和《优质护理评价细则》的要求，进一步完善护理规章制度，规范护理工作行为，为深入开展优质护理服务开展了一系列工作，现总结如下：

一、按照《二级综合医院等级评审》细则的要求，进一步修订和完善护理规章制度、护理常规、服务规范以及工作流程，并按照年初计划每月进行督导，使护士在临床工作中自觉按照规章制度为患者提供优质护理服务。

二、重点加强新入院护士和低年资护士的考核，强化她们的学习意识：护理部从今年3月份新上岗护士开始，增加了《基础护理学》的培训与考核，每月按照章节内容在临床工作中应用的顺序，分12个月培训学习并考核，每个月针对学习内容进行细致的考核，以保障新护士能够深入掌握基础知识，为更好的护理病人打下坚实的基础。

三、加强急救知识及技能的培训：配合应急管理部门开展了全院的心肺复苏医护配合应急演练，有效的提高了临床应急能力。

四、提高临床护士实际工作能力，培训专科护理骨干：于5.12护士节前，举办了护理技术操作比武。今年共选派包括重症监护室、消毒供应室、儿科等12名骨干护士进修学习;选派了28 名护士参加了肿瘤、急诊、手术室的专科护士培训;选派约30名骨干护士参加各种培训班，以开阔护士眼界，带动临床护理水平。

五、今年共8名护士长到省人民医院进行为期一个月的培训，8名护士长参加了龙湖“护理管理培训班”，有效的提升了护士长的管理能力。

六、加强护理质量过程控制，确保护理安全

1、实行护理质量三级管理体系，各临床科室护士长、科护士长和护理部每月对所检查的情况进行总结，分析根本原因，提出整改措施，护理部进行持续跟踪督导。

2、发挥护理质量管理委员会职能：针对护理缺陷、护理投诉和护理不良事件，每季度召开护理质量管理委员扩大会议，分组讨论，提出切实可行的解决方案并督促落实。

3、加强护理安全监控管理：为了加强高危患者的管理，护理部修改完善了患者首次护理评估记录单，针对所有入院患者进行跌倒坠床、压疮、管路滑脱等高危风险筛查，并制定了详细的防范措施，有效的避免了漏评估高危患者的情况发生。

七、全面开展优质护理工作，使全院所有护理单元实现了优质护理全覆盖。护理部根据全院工作动态对全院护士实行统一调配;病区按照护士层级实行弹性排班，全面履行护理职责，为病人提供连续、全程的护理。

八、护理部每季度对全院进行满意度调查，将统计结果反馈至科室，科室限期整改，有效杜绝了生、冷、硬、推诿现象发生。患者满意率达到 91.4 %。

九、延续护理工作：今年按照计划，护理部和医院市场办公室人员共同协作，完成了8次下乡回访，深入患者家中，了解患者居家康复情况，并针对患者病情进行专业的指导，这项工作得到了患者及家属的一致好评。

十、完善健康教育内容，提高健康教育宣教效果：

患者健康教育是医疗服务的组成部分和有效易行的治疗手段，怎样即能提高健康教育的效果，又能节约医护人员的时间，获得最优的宣教效果，视频宣教可能是一种比较直观易学的形式，因此在20\_\_年4月，护理部组织了健康教育视频大赛，各科室精心编排，自导、自演、自拍、自己剪辑，拍摄了各科室有代表性的健康教育视频，经过层层选拔，我们最终评比出儿科的“一岁宝宝喂药流程”、“新生儿脐带护理”，消化内分泌科的“胰岛素笔的使用”等13支团队拍摄的视频进入决赛，并且我们已经将这些优秀视频在各个科室电视上循环播放，更加直观的把健康知识传播给患者，大大减少了护士宣教的时间，护士及患者反映宣教效果良好。

十一、护理部今年挑选出3名护理骨干送到上海参加复旦大学举办的《现代医院内训师》培训，培训结束后，我们将所学到的课程按照我们医院的实际情况，保留了重要课程后，重新进行编排，增加了临床实用课程，今年8月，在全院挑选出80余名护士长和业务骨干，大范围的培训护理内训师，使内训师的身影遍布全院各个科室，这种培训方式得到了院领导及护士长、护士的认可。我们也计划自12月下旬开始全院推广《护理服务剧本》，规范临床护理服务行为，打造一支“同质化的优质护理团队”。

十二、经过一年的筹备，护理部将我院近3年上报的典型护理不良事件进行汇总，查找出根本原因，制定防范措施，现已编写完成《护理操作失误启示录》一书初稿，后续审稿后拟于明年与相关部门联系，印发后发放给全院护士，以培训并警示全院护士，保障患者安全。

十三、今年我院共招聘护士41人，根据入住患者情况，增加了重点科室人力资源，如：重症监护室增添2人，eicu增添8人，手术室增添4人，有效缓解了临床工作强度。

十四、今年2月份完成了护士分层分级的重新修订工作，使护士层级更加合理化。并将层级与绩效考核挂钩，有效的调动了护士的工作积极性。

十五、存在问题、原因分析及改进措施

1、存在问题：临床带教老师评比工作未完成;患者满意度还有待提高;护理缺陷发生数还较高;绩效考核方案还不太完善;特殊护理质量监控指标数据收集还不规范;护士人力还很匮乏;延续护理工作开展的还不规范等。

2、原因分析：医院对护理工作重视不够，护士人力不足。护理部管理知识欠缺、护理部管理力度较差。

3、改进措施：护理部与院部进行沟通，阐述临床护理工作重要性，争取明年招聘30名护士补充到临床;招收10名护理员充实到临床重点部门，缓解临床护士工作压力;护理部人员加强管理知识的学习，提高管理水平。

**政务服务个人工作总结篇十四**

一、保持学习，继续前进

我现在的岗位充满了各种信任、各种期盼。我能够提升到经理这个位置上，一是凭借着我七八年在底层一步步的积累和沉淀，其次也是公司领导对我个人的一种信任和期望，虽然已经是我们物业的经理了，但是我也知道想要做好这个工作也是非常不简单的，因为这份工作我是第一次做，其次感刚刚提升上来，难免有些事情还是需要去学习的。所以无论如何，学习现在都是我的第一选择，作为一名领导，更应该严格的要求自己，只有自己做出了一个好的模范，我想我们才有可能做出一些成绩来，同事们也才会跟着我的脚步一路往前。所以接下来的日子里，我会渐渐的往那个方向发展，尽量不辜负领导们对我的期望，同事们对我的信任和配合。

二、调整心态，提高管理

其实对于很多人来说，刚刚升职的那一段时间里是一个非常有挑战的阶段，首先我们在自己的心态上要建立一个安全区，不要让自己越线，去做一些自己都不能把控的事情。其次就是我应该继续学习管理，作为同事们的领导人，我必须在管理上下功夫，所以这一年我也逐渐的在学习管理，在一个全新的领域，也许会经历一些挫折，但是最重要的也就是自己的心态，只有把心态放正了，才有可能走好接下的路程。

三、找出不足，不断改良

在这个位置上，我自己个人是成长了很多的，也是认识到了这份工作很多的不同，这个职位给予我的是一份责任，更是一份能够让自己不断突破和努力的动力。虽然自己这一年有过一些小错误，但是总体而言还是非常良好的。这些小错误也是平常没有注意到粗心犯下的。所以只有不断改正自己，才有可能创造一个更加丰富的明天。

**政务服务个人工作总结篇十五**

一.业务能力

1.对公司和产品一定要很熟悉。

进入一个行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在市场开发和实际工作中，我学到了如何定位市场方向和产品方向，抓重点客户和跟踪客户，懂得不同市场的不同需求，这样才知道主要产品主攻哪些国家，同事遇到不同地区和国家的客户，也知道推荐其所需，更好的把自己和产品推销出去。当然这点是远远不够的，应该不短的学习，积累，与时俱进，了解行业动态，价格浮动。关键之处是对公司和产品熟悉，就自然知道目标市场在那，也可以很专业地回答客户的问题。

2.对市场的了解。

不仅是要对目标市场的了解，也对竞争对手的了解。绝对不能坐井观天，不知天下事。因为世界上唯一不变的就是“变化”，所以要根据市场的变化而做出相应的策略，这样才能在激烈的竞争中制胜。知道竞争对手的产品以及价格信息，才能知道自己产品的优势。除了自己多观察了解意外，还需要和客户建立好良好的关系。因为同一个客户，可能会接到很多公司的报价，如果关系不错，客人会主动将竞争对手的报价信息，以及产品特点主动告诉。在这个过程中，要充分利用自己的产品优势，材料特点，分析对方报价，并强调我们产品的优势，更有利喜迎客户。

3.业务技巧

谈到业务技巧，首先想到的是如何取得订单。很多客户都喜欢跟专业的业务人员谈生意，因为业务人员专业，所以谈判中可以解决很多问题，客户也愿意把订单交给专业的业务员来负责。当然，业务技巧也是通过长时间的实践培养出来的，而在我自己这一年里的外贸经验中，我所学会的是做客户的顾问，站在客户的角度，设身处地为客户着想，一切从客户的需求出发，在电话，在电邮，或客人来访中，我们要不断提问，从客户的回答中了解到客户的需求，这样做会事半功倍，例如，如果客户是想买高质量的产品，你便可以挑一种好质量的产品给他，价格贵一点也没关系，相反，如果客户只想买便宜的产品，在报价时就不要太高，否则就会吓跑客户。做业务，我们要学会“了解或激发需求，然后去满足要求”。

其次是，处理订单，处理订单的过程，说简单也简单，说难也难。简单就是，按照客户要求的产品，写到生产单上，下到生产部就完工。而难的地方在于，作为客户的顾问，我们有必要时时刻刻关心，产品的进展，生产过程中产品是否有问题。货物生产好，要检查各个部分，是否存在外观上明显缺陷，或者一些影响到功能的产品问题。如果有问题，要及时更正。要记住：产品在工厂，我们可以挽救一切;产品一出去，一起都来不及了。到时候，只能听候客户发落。到交货期之前，要不断的提醒，不断催促生产部，确保能按时交货。

最后，要长期维护客户，我们要做好的是售后服务。经过几单处理之后，我明白：出现问题是很正常的事情，对于这方面一定要摆放好心态。由于产品本身的特点，很可能货到之后出现破损现象，安装或者实际操作，可能会出现一些问题，需要我们去解决。我经常倍感头痛，常常不知道怎么办，甚至抱怨。但是，问题出现了，总有解决的方案方法，各领导帮助，各部门配合，问题总会得到解决。

二. 个人素质能力

1.诚实

做生意，最怕“奸商”，所以客户都喜欢跟诚实的人做朋朋友，做生意。在与人交流的过程中，要体现自己

己的诚意。在客户交流的过程中，只有诚实，才能取得信任。

2.热情

只要对自己的职业有热情，才能全神贯注地把自己的精力投下去，外贸更加是如此，因为外贸是一个很长的过程。

**政务服务个人工作总结篇十六**

这次的训练从一开始的面试就开始了,学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试,也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试,我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然,我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天,什么都不知道,什么都不懂。很紧张,很激动。幸好酒店有派人带我们,这个前辈很热心,先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒,当然也负责开吧。刚开始的几天,由于对工作的不熟悉,我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但,这情况到了5天后,我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里,我深深体会到:像军训时一样,领班说什么就是什么,彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领,在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后,我了解了自己该做什么:时间到了就去开吧,擦桌子,擦(洗)杯子,拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。有是没事都要给自己找事情做,宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次,也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此,在这段时间里,我利用空闲的时间看酒,记酒,从而认识了很多酒,包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中,我们接触到了形形色色的客人,由于金桥酒店是一个四星级酒店,而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源,而来酒吧的客人几乎都是外国人,在服务的过程中,我们提高了英语口语水平,增长了见识,开阔了视野。

在工作中既受到过客人的嘉奖,也曾招受客人的投诉,客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西,我告诉自己:犯错并不可耻,但,如果我害怕犯错而不去尝试的话,这才可耻。

二.我的心得和感受:

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙,学校里我们从未不敢发表自己的意见,老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面,上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2。每个饭店注重的企业文化都不样,而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识,拓展了个人的知识面,增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力,也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时,当我发现他们之间有点沟通问题时,我就会上前帮忙。

4。在其位,谋其职。在自己的工作岗位上,就要好好努力工作,只有你爱你的工作,对它付出了。你才能有收获。

5.我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察,餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例,而且员工的卫生意识也并不是很强,如没有养成经常洗手的习惯。 另外,当客人点餐之后,餐点总是姗姗来迟,让客人很不耐烦。

6.错了就要认,认了就要改。

7。学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

三、总结

酒店实习的日子结束了,这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说,在这些日子里自己确学到了不少的东西:除了了解到餐饮的服务程序和技巧,也学会了如何调整自己的心态,如何处理好自己的利益和酒店的利益,如何处理好同事之间的人际关系,如何与顾客打交道;同时,更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是,在一个月的工作中,我深刻地体会到了酒店行业的艰辛,也看到酒店发展的前景,更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助,感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会,在此祝愿金桥酒店能够越办越好,学院越办越好。

**政务服务个人工作总结篇十七**

在社区工作一年多的时间里，我坚持以邓小平理论为指针，认真贯彻十九大精神，努力学习，勤奋工作，大胆实践，勇于开拓，廉洁自律，扎实苦干，可以说是投入了自己全部的精力和热情，为居民做了很多好事，实事，为社区做了大量的工作，自己本身在各个方面也都得到了锻炼和提高。工作中取得了一定的成绩，得到了居民的拥护和赞扬，现将本人一年来的思想工作总结如下：

一、热爱社区、扎根社区

我经常对自己说：“我爱社区，我要扎根社区，更要奉献在社区，”因为在社区这个舞台上我能够体现自己的人生价值。我自己认为我完全称职为一名合格的社区干部，因为我公正、无私、乐于奉献，凭着我的工作热情和工作能力，凭着我有一颗善良的心和我爱管闲事的性格，凭着我扎实刻苦忘我的工作精神，我掌握了社区工作的知识、工作方法和相关政策，并将学到的知识运用的社区工作中，创新工作方法。

尤其是我善于整理社区工作档案，敢于迎接新的挑战，能够刻苦钻研社区业务知识。把自己的身心融入社区，让自己在社区这个大家庭里发热，发光。

二、努力学习适应新的挑战。

学习是明确政治方向，提高能力水平的重要途径，更是适应新形势、新环境的必然要求。

一是坚持认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，武装自己的头脑，指导各项工作。

二是认真学习业务知识。阅读党报党刊，努力掌握担任社区干部所必备的专业知识。同时加强基层组织建设等各方面的学习，从中学习上级的工作意见、政策法规，借鉴外地的工作经验，增长自己的工作能力。做到学以致用，把学到的本领运用到工作之中，通过学习改进了工作方法，提高了工作效率，齐心协力，为较好地履行职务打下良好的基础。

三、奉献是天职敬业是本分。

我作为新人，社区是个工作量大的社区，要想打开局面，工作难度很大，可是我很快的进入了工作状态，与同事的关心搞得很融洽，各种档案的整理，各种会议的召开，各种资料的归档，各种材料的书写我全部承担起来，在关键时刻，不管白天黑夜，废寝忘食，忘我的工作，那一段时间，我每天只睡5、6个小时，但是我不觉得委屈，因为我自己有自己的宗旨：就是不管怎样辛苦，不管遇到什么样的问题和困难，我一定要克服，把本职工作干好，因为我爱自己的工作，爱社区这份事业，情系社区，服务百姓。

以上是我一年来的思想、工作汇报，我为老百姓做的事还有很多，面对成绩，查找不足，自知自己学习的还不够。要想把社区工作推向新台阶，就要在社区建设和社区服务上下功夫。

首先，要增强为人民服务的民本意识、提高自身素质。

1、努力学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，掌握理论知识，提高思想水平，要深入实际，真心诚意的与群众为友，当好百姓的公仆。

2、自我锤炼，加强思想道德修养，要想提高服务质量，就要有良好的道德品质，要重视言行，要有德性。

为了更好的为社会多做贡献，我一定会努力学习，提高政治修养，钻研业务知识，努力使自己成为一个高尚的人、有道德的人、有益于人民的人。

一年来，我能够以正确对待各项工作任务，对工作中遇到的难题，总是想法设法，竭尽所能予以解决，始终能够尽心尽责、任劳任怨、事实求是地总结自己的工作，用合格的民政干部的标准严格要求，还存在一些不足，主要表现在：对民政条系外的其他工作做得偏少。

在新的一年里，我一定会严格要求自己，多做批评和自我批评，搞好班子团结，积极完成上级交给的各项任务。密切联系群众，维护人民群众的利益，为民排忧解难，把自己全部的精力贡献给社区，把自己全部的爱心奉献给居民。我会从实际工作中，认真学习，提高认识，勤奋工作，不辜负小区党组织和广大居民群众对我工作的信任和支持。

**政务服务个人工作总结篇十八**

\*大酒店已经走过了半年的艰辛路程。半年来，\*大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显著，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

一、半年来的主要工作

1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项目共投资约14万元。餐厅区域：复新了桌椅，装修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损6万元;二月份收入15万元，亏损1万元;三月份收入19万元，盈利1万元;四月份收入26万元;盈利9万元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有一句怨言，没要过一分钱的加班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。家有70多岁老母一人，不能下楼，行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到\*大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管理知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

总之，酒店通过订制度，立规矩，抓管理，重落实，管理人员通过学知识，学技能，重实践，已初步形成一套较完整的管理规章制度和工作思路，使我们的管理水平在不断提高，酒店服务质量在不断提升，得到了越来越多的客人认可和好评。

5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯20xx年酒店工作总结5篇工作总结。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了\*大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

6、建立营销新机制，千方百计搞经营

随着酒店内部管理逐渐好转，扩大新客源稳定老客户已成为当务之急。酒店决定成立营销部，打破铁饭碗，多劳多得，按绩分配，精选了二名有这方面特长的正式员工，每月只发300元生活费，其余按营销业绩提成，从5月份开始正式运作。酒店只有30间客房。

一个小会议室200个餐位，往往接一个培训班80-110人，承接婚宴常常在30桌-45桌之间，如信息工程学院培训班110人，宣传部培训班60人，土管局培训班80人，市银河公司婚宴40桌，酒店的现有规模严重影响了经营。酒店挖空心思借船出海，与近邻海关酒店联系，房间不够租海关房间，婚宴安排不下安排在海关。在酒店未增加一间房，一个宴会间的情况下，我们顺利接待了一个个培训班，一桌桌婚宴，取得了社会效益、经济效益双丰收。

二、下步工作打算及存在的困难和问题

根据酒店目前经营形势我们下步工作打算是：

1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

2、狠抓内部管理和业务培训，走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人;四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

3、实行表格化管理。

酒店管理是一门科学，是一种体系，有其内在规律。所以，大量工作体现在表格管理上。量化管理要逐步健全，只有这样，才能沿着正规化、科学化的管理模式前进，在此基础上，逐步形成有华瑞特色的管理模式。

4、进一步搞好节约挖潜，向节约要效益。

现在存在很多浪费现象，节约、节能降耗大有文章可做。一是找出节约项目。如客房一次性用品、餐厅低值易耗品、厨房下脚料和燃料节约等等。二是制订出考核指标。做到既简单明了，又切实可行，便于操作。三是抓好节电、节水、节油工作。节电：换装变压器，如有可能改造线路，降低电损。节水：防止长流水，防止电机大马拉小车。节油：增加储油罐，改买零售油价为买批发油价。四是搞好采购工作，做到公开、透明，采购物品原则是货比三家，好中选优，降低原材料购进成本。

5、争创市有青年文明号和全国二星旅游饭店

积极组织青年参加市、开发区的青年团活动，发动广大团员青年在本职岗位上发挥作用，争创20xx年度市级青年文明号。争创二星级饭店，对照二星级旅游饭店标准，对号入座，逐项打分，缺项的尽量补上，不足的努力改进20xx年酒店工作总结5篇20x年酒店工作总结5篇。特别在软件方面如管理人员素质、服务质量方面下功夫。

6、局、库领导需协调解决的困难

一是移装变压器，改造输电线路。现在酒店因电耗、电损每月多支出5000元。

二是水供应。自备井的电机耗电每月600度，酒店为水费多支付1000元。

三是车辆。酒店跑营销走访客户、到外地采购原料、接送酒店客人等没有车辆非常不方便，同时也不利于树立酒店形象。

**政务服务个人工作总结篇十九**

20\_\_年护理部在院领导的关心、支持下，为贯彻落实《中国护理事业发展规范纲要(20\_\_-20\_\_)》和陕西省、宝鸡市有关文件精神，根据我院实际情况，制定了医院优质护理服务实施方案，各病区根据业务范围制定了专科优质护理服务目标及达标措施，持续推进优质护理服务活动。一年来紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，从根本上改善了护理服务，提高护理质量，“以病人为中心，回归护理本位”的护理理念已深深植入护理人员的心中，并将其进一步融入到为患者的服务中，真正做到让患者满意、社会满意、政府满意，护士的自身价值也得到了一定体现，现将一年来的工作总结如下。

一、护理基本概况：

全院护理人员总数323人，全部为注册护士，其中正式在编护士82人，合同护士241人，临床一线护士313人。学历结构：本科20人，大专202人，中专101人，职称结构：副主任护师4人，主管护师43人，护师49人，护士297人。按编制床位数876计算，床位与病房护士之比1:0.35。从去年开始全院19个病区全部开展了优质护理服务，病房覆盖率达到100%，并延伸到门(急)诊和手术室。

二、优质护理服务全覆盖，落实新的护理措施，病人满意度不断提升

1.通过深入推进优质护理服务，全年对 名住院病人进行满意度调查，平均满意度达到 97.4 %, 病人点名表扬护士人次;病人出院感谢信表扬护理人员人次; 科病人单独送锦旗赠与护理人员，病人发自肺腑的话语和行动是护理人员热情周到服务、辛勤付出的结果，也是全院广大护理人员真诚服务患者的缩影。

2.通过去年5.12护士节在全院开展反映专科特色的礼仪服务竞赛，进一步强化了护士执业礼仪，护理人员仪容端庄，语言和蔼，工作中每一个细节都能处处体现人文关怀、文明礼貌服务，如见面向病人问好、核对病人身份不直呼其名、对年长病人使用合适的称谓、操作不到位向病人道歉、操作完毕感谢病人合作、行动不便病人给予搀扶等，因此，日常查房中随时能听到患者对护士亲切问候、良好态度、周到服务的赞誉。

3. 20\_\_年按照市卫计委关于《进一步深化优质护理改善护理服务》的通知精神，优质护理服务病房覆盖面达到100%，并延伸至门(急)诊和手术室，门(急)诊和手术室优质护理服务的开展，进一步细化了各项工作，如急诊科建立了120院外急救护理记录，出诊当时病人病情、处置以及回院后病人去向等详细记录，明确了责任，减少纠纷;手术室对儿童手术患者给与家长般的关怀和照顾，减轻了手术患儿的恐惧和哭闹，使手术得以顺利进行;10月底开始实施手术患者压疮高危因素评估，对预计手术时间在3小时以上的病人，手术前一日由巡回护士按照高危因素评估表对病人进行评估，筛选出高危患者，提高了护士对手术病人受压部位皮肤的关注度，并且术中和术后对其采取针对性的预防措施，手术完毕与病房责任护士严格交接手术体位受压皮肤情况，降低手术病人发生压疮的危险，真正实现病人从入院到出院全程、连续、无缝隙护理服务。

4.为缩短患者辅助检查等候时间，避免因长时间等候给病人带来身体不适和抱怨，同时方便门诊患者及时检查，从年初开始由病区责任护士提前到辅助科室为住院患者预约检查时间后，再通知病人按时去检查，解决了多年来存在的问题，给住院患者和门诊患者都带来了方便，受到广大患者的高度赞誉。

5.为提高术前宣教效果，骨科护士自行制作了术前宣教温馨提示卡张贴在床头，直至次日手术室接走病人，图片赏心悦目，图文并茂，起到术前随时提醒病人和每个家属的作用，杜绝了个别患者对术前禁饮禁食事项的疏忽，确保手术如期进行;手术室也将术前访视内容制做成卡片，除口头宣教外，

6.继续实施对需要做辅助检查的危重患者和无陪人的患者，护士长安排清洁工或实习生使用轮椅或平车陪护暂无家属陪护的病人做辅助检查，解决了患者的后顾之忧，体现了医院人文关怀。

7.依据岗位实际情况进一步修订完善了优质护理服务病房评价标准及护理岗位责任制，在排班上除办公班外，切实做到每个责任护士分管一定数量的病人(无论是主责任护士还是辅助责任护士)，每个责任护士心中都有“我的病人”概念，使为病人提供连续、无缝隙护理服务落到实处，现在责任护士对自己分管病人的病情、治疗、处置、用药、特殊检查结果、健康教育等熟练掌握,病人对护理级别和分管责任护士清楚明白,增强了护士责任心,提高了病人满意度。

8.为延伸优质护理服务，按照医院安排，从年初开始，各护理单元由责任护士对出院病人在1周内进行电话回访，回访内容包括了解治疗及手术效果、指导服药及康复锻炼、提醒按时复诊、征求患者对医院服务的意见和建议，融洽了医患关系，提高了医院社会效益，深受患者赞誉，全年共回访出院病人例，回访率% ，收到患者意见建议 条。

三、加强质量控制，保障护理安全

1.护理部根据护理工作实际下达了质量管理目标、修订完善了各项护理质量标准，使护理质量管理向更高的目标迈进。全年各项护理质量考核指标均达标。

2.以标准为依据，以质量为核心，以薄弱环节为重点，以检查督促为手段，护理部采取定期检查与随机检查相结合，全面检查与单项抽查相结合的方法对护理服务质量进行控制，使护理工作的各个环节自始自终都处于监控督导之下，确保护理质量，今年重点加强了围手术期护理质量的检查考评，每季度对手术病人进行满意度调查，结果满意度达100%。

3.继续实行护理质量二级管理体系，充分发挥科室一级质控的作用，尤其是培养提高护士长发现问题，解决问题的能力。科室质控小组每周进行质量检查考评，发现质量薄弱环节，增强全员参与质量管理的意识，质控护士清楚科室质控重点，

因而能抓住重点进行检查考评，确保护理质量和安全。

4.为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，保证护理安全，护理部制订了统一的安全警示标识，如预防压疮、预防跌倒/坠床、预防管路滑脱、高危药品等标识;同时建立了各种高危患者高危因素评估表，对高危患者重点关注，落实预防措施，减少不良事件的发生。

5.病区护士长每月按照责任护士工作数量，工作质量，出勤、服务态度、劳动纪律、考试成绩、病人表扬或批评、有无投诉等考核指标，作为发放劳务费依据，打破平均主义，体现优劳优酬，充分调动了护士工作积极性。

6.为充分体现护理质量管理考核的公平、公正，护理部以病人满意度、基础护理、重病人护理等16个考核项目为基础得分，辅以床位使用率、危重病人数、有无投诉等加分或减分，对科室进行考核，结果排名，前3名和后3名分别奖励或处罚200元，每月在劳务费发放时兑现，使质量考核结果奖惩真正起到应有的作用，促使科室在质量管理上形成争先恐后、你追我赶的良好氛围。

7.护理质量管理趋于规范化和常态化，护理规章制度、技术操作规范和工作流程的执行目前已基本形成8小时内和8小时外一样，周内和周日一样，检查与不检查一样。11月初市卫计局质量安全服务检查中专家给于充分肯定。

四、取得成效

1. 护理人员服务理念彻底改变：以病人为中心，最大限度满足病人生理和心理需求。

2.病人对护理工作满意度稳定在97%以上，护患关系融洽了，护士关心病人，病人理解护士。

3.责任护士对分管病人病情详细了解，为全面病情观察、采取护理措施、实施健康教育提供方便。

4.为取得更好的护理效果，年轻护士发挥聪明才智，制作了手术前温馨提示卡。

5.护士服务细心了，责任心增强了，学习专业知识自觉性增强了。

6.护理质量和护理安全得以保证，全年无护理纠纷和投诉。

五、存在的问题

1.个别年轻护士未摆正服务心态，遇到“蛮横不讲理”的患者，竭力争辩，引来不必要的麻烦。

2.护士主动到病房服务意识不够，缺乏与病人沟通交流技巧。

3.护士护理服务不够规范，个人整体综合素质有待提高。

4.年轻护士专科知识欠缺，病情观察和书写护理记录专科性不强。

5.在病人满意度调查中，不满意项目主要集中于病人不知道责任护士、后勤保障滞后

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