# 2024年个人总结简短(15篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-06-24

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

**个人总结简短篇一**

现简要回顾总结如下：

一、 抓好后勤管理工作，大力提升服务水平

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。

二、 车辆管理及维护

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。

三、 做好全院卫生工作 创造优美环境 做好安全保卫工作

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。

四、 协助办公，尽心尽责

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。

五、 平面设计 网络推广

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。

六、 加强市场宣传力度与管理

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。

**个人总结简短篇二**

转眼已是20\_\_年末，自五月份入职以来，我在远轻已工作了八个月，作为一名出纳我在不断努力、学习和改进。回顾这大半年来的工作情况，总结如下：

一、现金业务

根据实际情况开具现金支票领取备用金，以应对员工小额度报销以及个人借款。每周三去巴城分公司，处理分公司员工的现金报销。当有现金收入时，填写相关收据。每周五进行现金盘点，确保账实平衡。

二、银行业务

每月初需完成三项工作：第一完成网上银行对账，并领取相应银行的对账单以及回单，第二确定应付银行承兑汇票到期日，保正账上金额足够，第三完成还款计划表，确定当月借款明细，确定是续借还是还贷，并准备相关资料。每月5号左右根据采购提供的发票及合同准备相应资料，开具银行承兑汇票。每月10号以及20号处理批量货款支付，同时每周根据实际情况处理请款、大额度员工报销以及零星付款。每月14号左右根据人事准备的工资资料，填写相关支票报送银行，并整理工资条。每月末根据人事提供的新进人员信息准备相关资料至银行办理开卡事宜。每月根据营业的请款支付外币货款。每周五查询公司所有账户的余额信息，发送给黄总，以了解公司现金流动情况。才外每季度完成外籍人工工资付款，每三个月支付工会经费。

三、其他业务

每月初完成财务状况表以及工业总产表等统计报表上报，每月10号前往住房公积金中心领取员工住房公积金卡，每周更新合同以及整理回单，每月中旬装订凭证。每月25号前完成固定资产完成情况表上报，每月27号左右完成能源表、价格表等的上报，每月末完成个人以及外籍人员扣款。根据通知办理组织机构代码年检等事宜。

这大半年来学习收获良多，但是仍有许多值得进步的空间：

对于支票的书写不够严谨规范，书写存在跳号的现象;支票的存放比较混乱对于废弃的现金支票也没有合理存放，不便于日后查找;支票以及汇款申请书的书写仍存在许多错误;现金盘点不时出现盘盈的现象;收据缺乏规范的记录整理。对公司各个现有账户的余额还没有做到心中有数。

在接下来的工作中我会从以下几个方面进行改进：不同银行的支票按照使用频率进行分类整理，同一银行的支票按照支票号从小到大进行排序。支票以及汇款申请书在书写时应逐一核对金额、收款人、账号、币种等信息，减少错误的发生，提高工作的准确性。就现金盘点而言，当天发生收付行为，下班前应进行盘点，这样可以及时发现问题并处理。同时自备一本小本子，对现金的收付及时做好记录，以备逐一对照。对于收据按照编号、交款单位以及事由等进行电子档的归档整理，以便日后查找。每天登录网上银行，记录收款以及余额，以便灵活运用资金于各项付款。

在新的一年里，我会更加严格要求自己，谨慎细心，减少错漏的发生，以更积极的态度面对工作生活。

**个人总结简短篇三**

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

1、语言交流技巧方面：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和;向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚;遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替;如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”;不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端;接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”;因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决;该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想;与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2、业务及问题处理方面：

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理,但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5)关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既(更多精彩文章来自“秘书不求人”)然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证， 这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠份，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按扭，一个是复位按扭：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按扭开关即可合上;另一个是试验按扭(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按扭，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

3、工作单处理及其它方面：

(1) 因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2) 值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3) 对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4) 接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

王师傅经常在方便或闲余时间带组员进行实物学习，这样能更简单明了的使我们掌握相关知识。在新的一年里，我们希望能再多一些有关业务的现场实践，例如：新增的网络电表、线路的驱鸟器、用户侧的计量装置及接线、新建社区的相关各项业务流程等，现在我们对上述业务只是大概了解，如果用户咨询具体信息，我们就无法答复用户了，通过现场实地学习能使我们更深入地掌握扎实，增加我们的业务深度。因现在经常遇到一些记者或法律意识较强的用户来电话咨询一些问题，我们回答时感觉有些吃力，讲话不严谨，这样很容易让用户钻空子，造成不必要的麻烦，希望能讲解一些平时常用的法律基础知识。在与用户的交流语言上，我们要继续以高标准严格要求自己，给用户提供规范，周到，热情，快捷的服务，也请王师傅予以监督指导。

**个人总结简短篇四**

20xx年年年是公司销量最高的一年，各项工作均得到了前所未有的长进，综合实力大大增强，这是全体员工和各级领导团结拼搏，全身心的投入，付出的心血和汗水的结果，更重要的是集团公司有一支求真务实，锐意进取，着力开拓的销售团队，对公司高速发展作出了不可磨灭的贡献。通过半年的试用考察期，能正式成为销售公司大家庭的一员，喜悦之情难以表达。

回顾自己一年来的工作，工作积极性是高的，也能全身心的投入，工作也是尽心尽责的，和各级领导相处也是融洽的， 临近内年终，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年内把工作做得更出色。

截止xx年年12月31日我负责的客户共有28家。下半年任务为吨，实际完成销量：\_\_\_\_\_\_吨，完成目标\_\_\_\_\_\_%。全年销售金额：\_\_\_\_\_\_元(其中含运费：\_\_\_\_\_\_元)，回收资金：\_\_\_\_\_\_元，资金回收率达到\_\_\_\_\_\_%;降老款任务建德耀华李副总同意收回70%，了结老帐，具体工作正在跟进中。

1、实习考察期：xx年年1-6月

1)管理公司客户13家，每月发货量在150t-250t不等，在发货和客户沟通上，经过半年的培训和林经理的指导，自己完全能对应。上半年处理了公司客户投诉4件，基本学会了退货、换货的程序，今后能独立操作和应对。

2)每月按时完成新客户开发统计报表和工作小结，六月份执行每日汇报制。

3)开展crm系统进行初始化工作。

4)送样客户60家，并做到及时跟踪和反馈试用情况，但这些客户都较小，大部分是电话询问要样，有的联系半年才有少量订单(如双良、科亮)，可见开发比维系难度更大。成功开发新客户40家，但点多量小，客户群采购也不稳定性。

5)合研发部新产品开发寻找市场：gmt纱、中碱smc纱;对变压器及卫生洁具市场展开调查。

2、任务承包期：xx年年7-12月

下半年加入华东片区，正式开展业务工作，对宁波山泉、三方电力、浙江德鑫等大客户占销售总量的70%，为保证做好服务跟踪，在质量纠纷、抱怨、投诉、退货等问题上及时处理，保证客户满意度

在寻找可能的新客户时，形成了自己的套路，主要利用网络工商企业目录、专业杂志广告、贸易展览等途径;在联系之前，应掌握该司的生产经营状况、现进货渠道、用量、结算方式、关键人物等，同时掌握各种能够保证有效推荐的信息;尽可能的接近买主，当面沟通;推荐产品的重要因素可信性，诚信促进成交。下半年开发华东片新客户累计10余家，其中在短切毡方面成效显著：上海良机冷却设备(7吨)、上海金日冷却设备(累计发货近50吨)开发成功，明年将能保持稳持续定供货。同时关注市场行情，对新产品绝缘子用环氧玻纤，摩擦材料用玻纤短切丝等市场进行深入了解，完成详细的调查报告并将信息反馈研发部，为其提供基本的市场需求信息。到广州参加第十一届中国国际复材展，首次接触参展工作，圆满的完成了接待、洽谈、记录、信息收集、总结等任务参与公司第十一届国际玻纤年会客户筹备工作，协助完成发放客户邀请函、来宾统计、食宿安排等工作，并完成洽谈记录、年会总结等善后工作。经过磨练，我显得更加成熟，业务更加熟练，信念更加坚定，我对自己从事的工作和公司充满了信心。

在完成本质工作之余，极参加公司组织的一些企业文化活动，即丰富了自己的业余生活，又在各个方面使自身得到提高。(1)热心关注团委工作，被评为xx年桐乡市市级优秀团员;(2)有幸当选公司中秋晚会及公司第十一届年会晚会的主持人;(3)协助公司其它部门开展企业文化活动;(4)凭借个人对写作的爱好，担任销售公司《巨石报》 《巨石通讯》的通讯员工作。在今后的工作中，我一定认真完成好公司、团委交给的各项任务，为公司企业文化的发展尽一份力。

回顾自己xx年年的销售工作，与客户沟通，公司内部各部门协调都十分融洽，但由于自己刚迈进社会，仅凭着对销售工作的热爱，而缺乏经验和专业的营销知识，在工作中主动性欠缺，过于相信他人，造成货款回收的延期;在产品供应紧张的情况下对新客户开发显得不够重视，使客户开发进展相对缓慢。在来年的工作中，我会努力克服不足，多向杨经理等有丰富经验的老同志学习，为了吸取经验教训，使今后的工作做得更好，进行以下几点反思：

1、为能在营销知识上有所提高，我在工作之余进行浙江大学国际贸易(本科)专业的学习，但在处理学习和工作的时间和心态上，未能分清工作的重心，没有将更多的精力投入到工作中。

2、在工作中认真、仔细的程度还有所欠缺，对文字性材料没有校对意识。

3、工作激情不足，还没有完全融入到工作的氛围中。

4、参加公司其它活动过多，分散销售工作注意力。

以上几点反思，仅仅是一部分，我工作上的不足还很多，今后会戒骄戒躁，保持一种谦虚谨慎的工作态度。

(1)加大新客户开发力度，集中精力在网上查找信息，整理汇总后按地区逐个搜索，只要有一线希望的，主动送样，及时到现场跟踪使用结果。

(2)由于我司生产的短切毡质量还存在问题，对绍兴等地的透明板材行业难以进入，望明年产品质量提高，成为明年工作的重点开发对象;而方格布有很大的市场，但我司定价太高，客户难以接收，据悉，泰山的方格布目前供不应求，价格为8200-8600元/吨，我司产品在质量上优于对方，但2500-3000元/吨的 差价，距离实在太远。而对于中碱方格布，市场需求量很大，加上这些用布客户大部分都采用我司纱，进入该市场较为容易，但价格问题是前提。

(3)随着明年十万吨无碱池窑的点火出丝，华东地区土工格栅市场，海宁天星、海利得、成如旦将是一个增长点。

(4)浙江德鑫明年将搬迁至桐乡，新增3台缠绕设备、部分转产中碱管道，所以对中碱纱需求量预计有所增加。

(5)对中碱网格布用纱，xx年采购点是山泉、金伟、大连新东方，但随着xx年价格上涨，估计上半年将没有销量。

(6)对于中碱管道市场，神州、华诚、三方电力会随价格的调整，预计降低采购量。只能等下半年成都4万吨点火后才能正常运作。

根据以上分析，xx年年上半年我所负责的片区压力是非常大的，在严峻的形势下，若只是守住原有客户，那任务将远远难以完成，所以新客户开发是工作的重中之重。但由于参加工作时间不长，经验和阅历都不够丰富，除自己努力外，还希望能得到领导的支持和帮助。

**个人总结简短篇五**

20\_\_年的第一学期即将过去，在这将近半年的时间中，我通过领导、同事的帮助，自己的学习，也有了一点收获。临近期末，我感觉有必要对自己的工作做一下总结，目的在吸取教训，提高自己，以致于把工作做得更好，自己有信心也有决心把未来的工作做得更好。下面我对一学期的工作简要的总结。

一、主要工作和成绩

我始终按照语文学科管理制度严格管理学生，注意培养学生养成良好的学习习惯。在教学中，始终以一个新教师的身份要求自己，虚心向有经验的教师学习，切实做好一切教学常规工作，并坚持做好培优扶差工作，每期常规检查都得到肯定。

1、做好备课工作。

在教学中，我始终坚持预先备好课，课前再重新复习一遍教案的做法。在教学中我归纳了以下几点备课原则：扣大纲，抓重点;备教材、备学生、备教法;能围绕本课时教学目的、要求，根据学生的实际情况，把复杂的内容进行变换，取其精华，有取有舍;环节齐，有后记等等。

2、上好每一节课。

课堂教学能做到：教学目的明确，能认真钻研教材，了解学生，研究教法，突破重难点，善于创设学习情境，激发学习热情，能有序地开展教学活动，体现分层教学，各类学生主动地发展。严把课堂教学质量关等。

3、作业布置做到合理。

习题精练，有代表性和启发性，注重学生创新能力的培养，重复死板的作业少做，能及时批改作业，字迹工整，并做好成绩登记。

4、抓好培优扶差工作。

我认识到要想提高教学质量，培优扶差工作至关重要，只有把优生培养好了，优秀率才能升高，班级才有榜样;也只有把差生的转化工作做好，才能提高合格率，并为营造一个良好的班集体扫清障碍，利于班级良好学风的形成。因此，我坚持做到有计划、有效果、有记录、有辅导、有鼓励、努力提高合格率和优秀率。

二、存在不足与今后打算：

1、班级发展不平衡，我班的学法指导工作还有待进一步加强。

2、教学以传统方法为主缺少创新意识，学生的学习习惯的养成教育不够成功。培优扶差工作做得不够扎实，培优目标不明确，时常有变更;

3、继续更新观念，努力实践主体教学;积极运用多媒体电化教学手段，提高教学质量;加大科研促教的力度，努力撰写有较高质量的教学论文;继续加强业务学习，提高自身的业务素质。

一学期来，工作有得有失，今后我一定会取长补短，争取做到。

**个人总结简短篇六**

繁忙充实的一年，勇担重任，催人成熟。 光阴如梭，时光荏苒。20xx年就要成为历史了，内心不禁感慨万千!转眼间又将跨过一个年度之坎，回首过去的一年，虽没有轰轰烈烈的战果，

繁忙充实的一年，勇担重任，催人成熟。

光阴如梭，时光荏苒。20xx年就要成为历史了，内心不禁感慨万千!转眼间又将跨过一个年度之坎，回首过去的一年，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历过不平凡的考验和磨砺了。非常感谢领导给我这个锻炼的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。回首过往，德年书画已陪伴我走过了人生很重要的几年，使我懂得了很多。领导和同事对我的支持与关爱，令我感受到人间的温情，在此我向领导以及全体同事表示最衷心的感谢!正是有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也是因为有你们的帮助，才能令我在工作的同时更上一个台阶。在工作上，严以律己，较好的完成了各项工作任务。下面，我将本年度个人工作总结报告如下：

工作教训

经过多年的工作学习，我发现了自己离一个职业化的人才还有很大差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。仔细总结一下，自己在这年的工作中主要有以下方面做得不够好：

1.工作的条理性不够清晰，要分清主次和轻重缓急;

在工作时间很仓促的情况下，事情多了，就一定要有主次分明的计划，哪些需要立即完成，哪些可以逐渐完成，今年在计划上自己进步很大，但在这方面还有很大的优化空间。

2.工作不够精细化;

平时的工作缺少一个随时反省随时更新修改的过程，虽然工作也经常回头看、做总结，但缺少规律性。以后个人工作中要专门留一个时间去总结和反思，这样才能实现精细化、条理化。

3.缺少平时工作的知识总结;

这年在工作总结上有了进步，但仍不够，如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，会更快的成长。在以后的工作中，此项也作为重点来提高自己。

4.做事不够果断，拘泥细节，有拖沓现象;

拖沓现象是我很大的一个缺点，凡事总要拖到后面，如果工作更积极主动一些，更雷厉风行一些，会避免工作上的很多不必要的错误。其实有时候，不一定要把工作做到细才是最好的。进度、质量、成本综合考虑，抓主要矛盾，解决主要问题，随时修正。事事做细往往会把自己拘泥于细枝末节中，学会不完美也是工作中的一个进步，也是对精细化工作的一个要求。

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，成长为一名公司优秀的职员。

工作计划

明年工作压力会比较大，要吃苦耐劳，勤勤恳恳，踏踏实实地做

好每一项工作，处理好每一个细节，努力提高自己的专业技能和执行力，尽快的成长和进步。

其中，以下几点是我明年重点要提高的地方：

1、要提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水;

2、工作要注重实效、注重结果，一切工作围绕着目标的完成;

3、把握一切机会提高专业技能，加强平时知识总结工作;

4、精细化工作方式的思考和实践。

其实作为员工，所有的地方都是需要学习的，多听、多看、多想、多做、多沟通，多向同事学习他们身上的优秀工作习惯，丰富的专业技能，配合着实际工作不断的进步，不论在什么环境下，我都相信这两点：一是三人行必有我师，二是天道酬勤。

在工作的同时，有时候深刻的体会到，把自己所有的精力都投入进去，都不可能做到完美程度，毕竟工作太多，这就需要认认真真沉下心去做事情。

致谢加入德年书画让我接触更多书本知识外的东西，也让我增长了见识开拓眼界。感谢领导与同事，是你们的帮助让我能在这么快的时间内工作完成的更好，是你们帮助我解决处理相关问题，包容我的错误，让我不断进步。我感谢在我有困难时给予我帮助的所有人。

一年来，我始终坚持努力工作，做好个人工作计划，按时完成工作任务。严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记公司制度，全心全意为公司创造利益的宗旨，努力实践公司各项目标的重要思想，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。在日常工作中，认真听取领导与同事反映的问题，提出的要求和建议。

即将过去的这一年，在领导与同事协助下，我始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

在这里我祝大家在新的一年更上层楼 !

**个人总结简短篇七**

本人1999年10月来进入入江苏华建深圳公司(原江苏建安一公司深圳公司)，一直工作在施工第一线。自1999年至xx年担任给排水施工班长，先后参与或独立承担了美丽365花园、朗钜御风庭、等工程的给排水施工任务，给排水安装工程均能够一次性通过深圳市建设主管部门的验收，优良率达100%。 xx年至今从事美丽365花园、朗钜·御风庭、云顶·天海花园、榭丽花园三期等工程的给排水施工员及资料员工作。其中朗钜·御风庭工程荣获了市优质样板工程和扬子杯的称号。

面对这样的成绩，我深深感到这是得益于上级领导的关心和支持，得益于公司和工程处、项目部领导对我的信任，并且通过自己不懈的努力而换来的。面对如此成绩，我要倍加珍惜。回首这十几年的工作历程和取得的成绩，我作为在一线的工程技术人员，对自己的工作作一些总结。

一、勤于学习，刻苦钻研

我 1996年从学校高中毕业后在江苏江都工业设备安装工程公司做安装钳工。1999年10月进入江苏华建(原江苏一建)设备安装处工作。刚开始来深圳的时候，对民用住宅不太熟悉，对施工工艺不是太熟悉。我就虚心的请教师傅，晚上的时间看图纸，并作好笔记，白天带着问题到现场看工人师傅施工，看不懂的就请教施工员，很快我对给排水施工工艺及图纸不再感到陌生，由不懂到懂一直到能够拿图纸独立施工。我一直都这样认为，能够按图纸施工是最基本的要求，怎样安全高效的完成施工任务是我一直所追求的。我不仅埋头苦干，还学会了巧干。至1999年初承蒙领导的信任，我开始担任水工班的班长。作为30多人的施工班组，怎样带领大家出色完成工程任务是对我的一大考验。我深信只有不断学习，提高自己才能更好的胜任工作。施工中控制人工、材料的耗用是一门学问，我利用业余时间学习安装工程预算定额。只有掌握好安装定额才能做到心中有数，有的放矢，学会定额拆分做到每个工作面需要多少人工、材料心中有数并加以控制。随着电脑的普及，我利用业余时间自学电脑，用电脑做施工预、决算使自己的工作效率比原来快几倍。我始终坚信干一行爱一行，学无止境。

二、积极推广和应用新材料、新技术、新工艺

近年来，随着科学技术的突飞猛进，新材料、新工艺层出不穷，日新月异。几乎所有工程给排水均采用了新材料。给水系统普遍使用了pp-r给水管，钢塑复合给水管、pe给水管;排水系统普遍采用了pvc排水管，柔性铸铁排水管安装。在开始使用这些新材料时，我们也在探索，学习产品说明书，掌握这些新材料的特点，请教厂家技术人员，加强对工人的技术培训。经过长期的学习和探索，目前我队施工人员已基本上掌握了这些给排水新材料的施工要领，做到人人手到擒来。在设备安装方面，近几年随着高层建筑的增加和节能的需要高层建筑都使用高层变频供水设备、气压供水设备。在这些新材料、新工艺的施工过程中，我们边学习边总结，在实践中不断提高，为日后工作打好基础的同时也为兄弟项目部(工程处)积累经验。通过实践我们感觉到，这些新材料、新技术、新工艺的应用，大大的提高了工作效率，减轻了工人的劳动强度，增加了经济效益。

三、不断学习，爱岗敬业

xx年开始，领导安排我负责工程技术资料工作。在转换角色之后，面对新的工作岗位，由陌生到熟悉。工程技术资料是一个工程的软件，是评定一个工程优劣的不可或缺的依据。一个工程在施工前、施工中直至竣工和以后的保修阶段，工程技术资料贯穿始终。为了尽快适应新的工作需要除做好日常的技术资料工作外，本人还利用业余时间学习电脑，因为工程技术资料的编辑已经数字化、电子化。不懂电脑就是“现代文盲”。本人还协助项目工程师编制月进度工程量报表、编制材料耗用计划、参加工程成本核算，为财务部门和处领导提供准确的人工、材料耗用数值。参加工程的招投标预算的编制，为工程投标提供准确的理论数量。对于工程日常的工程设计修改、变更能及时计算和编制出变更部分的造价金额，一旦施工完成，立即进行工程量签证并进行存档，协助项目工程师编制竣工图为日后工程的决算提供准确的一手资料。在工程项目中，本人除做好工程技术资料的编制，收集整理外，还协助安全员做好安全资料的管理工作。

四、做好iso贯标工作，顺利通过内、外审核

自九八年以来，在深圳公司和工程处统一部署下，我队所有工程均进行了贯标工作。本人作为工程项目的资料员，直接参加了多次贯标工作，对贯标工作的每项工作都进行了大量的学习、记载、布置、检查、复核等细致工作。贯标工作是一个企业走向国际化，标准化，程序化管理的必由之路。由本人负责资料的项目工程在内、外审过程中均能够顺利通过。经过几年来对iso贯标工作的认识和了解，企业实行iso标准，不能只局限于纸上谈兵，更应该对照它的实质内容进行项目管理，将程序文件、作业指导书、质量手册中的内容落实到实处，通过贯标工作，更进一步加强了规范管理，法制化管理;杜绝了工程管理中的随意性，盲目性。更好的明确公司的管理目标，更好的落实公司的管理方针这是我通过iso贯标工作得到的体会。

随着深圳特区更大规模的开发建设，随着我公司不断的做大做强，我深切感受到做为一个华建人的骄傲和自豪，也深知自己的责任。建筑市场竞争越来越激烈，工程管理、工程质量等要求也越来越高，这也就是要求我们要以更高的要求、标准来规范自己，不等、不靠、不要。要努力不断的充实自己，认真学习、踏实工作，这样才能跟上日新月异的时代变化，才能在强烈的市场竞争环境中得已不败之地。来深圳十多年来，深圳人的与时俱进、不断创新、团结协作、勇于开拓的精神一直激励着我。这就是我这些年来源于工作中而发自肺腑的体会。

今年有幸江苏华建深圳公司推荐我申报助理工程师职称，这是对我的鼓励也是对我的鞭策。不管能否评上，我今后都以工程师的要求来严格自己，工作中认真找差距，认真学习别人的长处，不断丰富自己的知识面，不断提高自己的技术管理水平，使今后的工作更上一个新台阶，为公司的发展作出我应有的贡献。

**个人总结简短篇八**

作为一名外科医生，我的工作职责是\"竭尽全力除人类之病痛，助健康之完美，维系医术的圣洁和荣誉，救死扶伤\"。《本草纲目·序》：\"夫医之为道，君子用之以卫生，而推之以济世，故称仁术。\"因此，虽然在相当长的历史时期，特别对于我们从事基层工作的医务工作者来说医生的社会地位并不高，但是强烈的社会责任感和自觉的敬业精神仍然促使我投身医学事业，为人民大众的医疗卫生、健康保健贡献自己毕生精力。参加工作至今的实践工作，我对自己工作有很多的思考和感受，在这里我就近\_\_年来本人的政治思想，道德修养，工作作风，医疗技术等四个方面作一下简单的总结：

一、努力学习，不断提高政治理论水平和素质

充分利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际形势，努力学习各种科学理论知识，学习各种法律、法规和党政策，领会上级部门重大会议精神，在政治上、思想上始终同党同领导保持一致，保证在实践工作上不偏离正确的轨道，始终坚持全心全意为人民服务的主导思想，坚持改革、发展和不断进取，不断提高自己的政治理论水平，积极参加医院组织的各种政治学习及教育活动。同时，通过认真学习有关国家医疗卫生政策，医疗卫生理论及技能，不断武装自己的头脑。时刻牢记为人民服务的宗旨，明白自己所肩负的责任，并根据工作中实际情况，努力用理论指导实践，以客观事实为依据，在实践中不断总结经验教训并结合本职工作，解决自己在工作中遇到的问题。

二、恪尽职守，重视自身道德修养

当\_\_年我步入神圣的医学学府的时候，我就曾在学生大会上庄严宣誓过：\"我志愿献身医学，热爱祖国，忠于人民，恪守医德，尊师守纪，刻苦钻研，孜孜不倦，精益求精，全面发展。我决心竭尽全力除人类之病痛，助健康之完美，维系医术的圣洁和荣誉，救死扶伤，不辞艰辛，执着追求。为祖国医药卫生事业的发展和人类身心健康奋斗终身\"。时至今日，我仍牢记在心并不断的努力着。医乃仁术，无德不立。大医有魂，生生不息。医德是医生思想修养的重要内容之一。古人称\"医乃仁术\"，仁者人也，意思是说医学是一种活人救命的技术。作一个名副其实的医生，除应当具有对病人高度负责的精神外，更要具有全心全意为人民服务的思想，还应具备一切为病人的品质。自工作以来，本人从不收红包及药品回扣，今年以来拒收红包、药品回扣\_\_多次，清楚记得今年\_\_月份我收治了一位\_\_.而需要住院手术治疗的女性患者，该类手术需要联合脏器切除，手术难度大，并发症多，属\_\_手术中难度的\_\_四类手术。在手术的前一天，患者家属担心没有熟人手术医生可能会不负责任及手术不成功带来后遗症等，坚决要送我红包，我当时再三拒绝也无济于事，为打消患者的顾虑，我暂时把红包收下并转交给护士长保管，并嘱咐护士长于手术后送还给患者。拒收红包不仅是医院的规定，更是医生的职业道德，但作为一名外科医生，更懂得那沉甸甸的分量寄托着患者对医生的敬重和以生命相托的信任。术后第二天，当护士长将红包送还给患者时，患者及家属感动不已。他们说，没想到自己遇到了不仅技术好、医德也好的医生!治病不计报酬，不计较个人得失，一心为救人疾苦着想，这是历代医家一直提倡的美德，只有做到这样，才不辜负我们身穿的白大衣，才配得上\"白衣天使\"的称号。

三、养成严谨、细致、艰苦的工作作风

在工作中，本人深切的认识到一个合格的医生应具备的素质，要做一名好医生，首先要有高度的责任心和细心刻苦的作风，同时要对病友有高度的同情心，要爱护你的病友，关心你的病友，时时处处替他们着想，对任何疑难或垂危的病人都不应说\"你不行了\"，而应首先帮助他们树立战胜疾病的信心，希望经过努力就可能变成现实。特别是对于我们外科病人，我有深切体会，术前多与病人沟通，多细致询问病情，详细解说病人对疾病的疑惑甚至了解他的家庭环境、经济困难等家中锁事，术前、术后多察看病情变化并及时处理。如此在你那有如亲人般的照顾下定会取得病人的信任，这样病人及家属对于术后的一些常规并发症就会了解并理解我们医生的工作，也可以杜绝很大一部分医疗纠纷的发生。记得\_\_年在\_\_.时我有个病人是个\_\_癌晚期病人，入院时肿瘤已浸润至骶、尾骨，大量流脓，恶臭。这样的病情是世界性难题，但我坚持每天不怕臭、不怕脏为他换药、清创，经半个多月的细心治疗后肿瘤创面有所控制需要进一步行\"\_\_\"，但是这样的情况手术失败率很高，因为手术创面大，肿瘤的根治要求需要切除足够组织，但是植皮需要保留足够多的组织以利成功，我记得当时病人的一句话\"医生你大胆做吧，我信任你，谋事在人，成事在天，就算失败了也不怪你\"，后来手术成功了，可惜病人因经济原因及肿瘤复发最终放弃治疗，出院前对我千恩万谢，每次想起，都会让我感叹\"现代医学上还有很多需要攻克的难关啊\"。另外，在工作时还应经常有一种\"如临深渊，如履薄冰\"的感觉，个人觉得这是一种面对病人最宝贵的生命而产生的责任感，我们做手术，出一次意外或手术并发症，你也许认为这只是1%或1‰，但对于具体的病人和家属来说，那就是千真万确的100%，所以我们任何时候也不能掉以轻心、马虎从事，因为你面对的是病人最宝贵的生命。只有我们保持良好的工作作风才能做到苦尽甘来：\"医生是苦尽，病人则是甘来\"。

四、勤学苦练，不断提高专业技术

工作以来，本人深切的认识到一个合格的外科医生除了应具备的以上的素质外，丰富的理论知识和高超的专业技术是做好外科医生的前提。\_\_年受医院领导委派，本人就读于\_\_，师从于\_\_主任等，并以优异成绩获得\_\_.积极参加\"\_\_\"等国内外及省地级组织的学术会议、培训班，聆听专家学者的学术讲座，努力提高自身的业务水平，不断加强业务理论学习，并通过学习查看订阅的业务杂志及书刊，学习有关卫生知识，即时写下相关的读书笔记，丰富了自己的理论知识，通过不断的学习新的医疗知识和医疗技术及相关学科各项新进展，从而开阔了视野，扩大了知识面，始终坚持用新的理论技术指导业务工作，能熟练掌握\_\_诊治及并发症及合并症处理，熟练诊治外\_\_，如\_\_等。工作中严格执行各种工作制度、诊疗常规和操作规程，一丝不苟的处理每一位病人，近\_\_年以来，本人在诊治过程中从无误诊误治及差错事故的发生，工作成绩得到病人、医院领导、同事的肯定。

注重临床科研工作，积极参加科内各项科研工作并取得相关成绩，目前仍有相关课题工作，并能坚持理论结合实际，总结临床资料积极撰写论文，目前有数篇论文待发表。同时认真完成各院校实习生及外院进修医生的带教工作，并能以身作则，积极指导下一级医生完成学习诊治工作，并负责教学三基培训、讲课等，进一步提高自身基本理论知识。

在过去的几年里，我取得了一定的成绩，但离我自己及组织的要求还有一定的差距。医学是一门实践性很强的科学，因此，积极投身临床实践很重要。实践第一，一切解决实践问题的能力，只能从实践中获得。智能和才能就表现在解决实际问题的能力上，但是为什么在同样实践机会的条件下，成长的速度和程度又大不相同呢?勤奋当然是必需的，要勤于思考和认真学习。特别是到\_\_新的工作岗位后，注意增强工作和生活的协调能力，向兄弟单位同道们虚心学习，增强知识，踏实工作，不断提高自身素质，更加扎实地做好各项工作，在平凡的工作岗位上尽自己的努力，做好本职工作，不辜负组织上对我的培养和期望。希望，将来回首自己所做的工作时不因碌碌无为而后悔，不因虚度时光而羞愧。

在领导的教育和领导下、在同事们的帮忙和支持下，我坚持不断地学习理论知识和各项规章制度、总结工作经验，使我很快适应了仓库管理工作。此刻，我已能够熟练掌握仓库的发货流程、产品入出库交接，并能够在细节中发现问题，坚决杜绝小的安全隐患漫延。当然，在这段学习的时间里，我也对自我出现的错误，以及仓库中已经发生的错误中吸取了教训。在那里，我将这段时间的学习、思想和认识总结如下：

一、加强学习，严格执行专业化流程操作。

进入仓库工作，我首先在高温库房学习六天，之后在股二成品库学习。我对高效、专业化的流程操作感触很深。刚开始，看到同事们不停地忙碌，忙着发货、备货、做记录，每个人都分派有自我的任务，紧张而有序地进行着。高温库的来往业务复杂，可是有一套长期以来积累的经验，帮忙了同事们把工作分成几个步骤，最终总能把工作圆满地完成，不出一点差错。

经过一段时间的学习，我开始试着发货，先是查询备货(按照先进先出原则)，做好记录(包括位置、日期、数量)，出库，最终核对票据和出门证的完整性，做好发货过程的记录，在入调存报表上调出，这样，整个发货流程就基本做完了。学习阶段，对于任何一种细节我都细心翼翼，认真观察，并有了独到的见解。最近两天，我开始试着顶岗，在当班同事的指导下，我认真学习、总结经验，提高了工作效率，并将各种流程牢记在心，指导我今后的工作。以后，我也会加强学习，努力把自我训练成为出色的仓库管理人员。

二、要对数据敏感、负责，票据与实物相符，不得有丝毫懈怠。

在工作中，对数据(包括票据数据和实物数据)敏感是一个库管员工作者必备的素质，发货、出入库交接以及货物的周转，都是实物的运动，在库管员的监督下负责票据与实物相对统一，没有误差。在我进入仓库工作时，第一件事便是学习产品码放信息，对于不一样产品的码放形势和数量以及注意要点熟悉于心，打好了这个基础，之后的工作就好做了许多。

在数据的管理上，不允许有丝毫的误差。工作中，同事经常教导我说，我们的工作没有‘可能’‘大概’‘好像’，仅有‘是’与‘不是’，在我们对某种数据有一丝的怀疑时，就要立即查询，这样往往能够避免错误的发生，同时也消除了存在的隐患。

三、存在的不足及今后努力的方向

在管理工作过程中，我虽然工作认真、进取主动、不断与同事联系与交流、仔细地观察和学习，但我感觉还不够;今后我将加强学习，做好个人工作计划，使自我的工作做到更好、更精，不断提高自我的管理水平，不断总结前人的经验。同时，我也认为轮岗带来的好处，能够加强各成员和各环节的紧密性和协调性，使每个人都成为全才，成为专业的仓库管理人员。我还期望得到同事们和领导们的批评和指导。

此刻是信息化、自动化时代，有许多的体力和脑力劳动都转眼间变得模式化简单，可是这并不代表我们的工作简便了，相反我们应当存在一种危机感，加强学习，不提高就等于落后，所以，我一向在努力着，学习着。我相信，在不久一段时间内，我们的仓库库管理将更加高效、精准、协调。在以后的工作中，我将以此为努力的方向。

**个人总结简短篇九**

xx年是我加入公司团队的第一年，因为我在这个新团队中充实地工作了三个月的时间，感觉就像与大家一起奋斗了一整年;xx年也是我加入公司团队的第一年，因为这才将是我与阿斯兰共同成长进步的完整的第一年。

xx年的工作掐指算来正好4个月整。

9月份，那是一段轻松地入门培训时期，每天都有很多新的知识要学习，同时当天刚学完的内容，第二天就要马上实际操作。常常是学了这个却又忘了那个，计算机操作的速度也相当的缓慢，自己越是追求速度，犯下的错误越是多。为了提高自己的工作效率，我也想了一些有效或者无效的办法，比如：上班之前先复习一下以前的学习笔记，温故而知新;在图书馆借了本关于excel操作教程的书，想看看有什么内容可以运用到了我平时的工作中，以减少我的人工筛选的时间;下班回家路上我还会时不时地回顾一下一天的工作和自己学习的新知识。

10月份，对我最大的挑战就是客服电话，特别是第一次拨打客户的电话。还记得每次我在拨号之前，总是有些如坐针毡，在脑袋里反复默念着培训中的对话内容，并且自己预想着可能出现的问题，以及对策。于是就导致了电话过程中往往流于形式，而忘了客服电话的本质与目的，因此电话也就失去了效果。后来，我开始留意有经验的同事们的客服电话内容，同时他们对我也进行了帮助和指导，把我从对客服电话的恐惧和错误中解救了出来。俗话说“只要功夫深铁杵磨成针”，随着客服电话越打越多，我也变得越来越熟练起来，但在“说话的艺术”这方面我还是有很长的一天道路要走的。

11月份，我正式转为了市场部的销售助理，第一项负责的内容就是典型客户计划，那是一个看似十分简单，但操作起来确实颇为负责的项目。上至网页后台设计，下至客服短信，都是我必须考虑完整的。刚开始的计划雏形可以说是漏洞百出，感觉就像是一件破破烂烂的衣服，经过了多次的修改和大伙儿的群策群力，这才是有了一点雏形。“创业容易守业难”说的也就是这个道理，终于建立好了完整的计划方案，本以为已经是百密而无遗漏的方案了，可是没想到在执行的过程中还是遇到了这样和那样的问题。每个细节都是因为之前没有考虑到而导致后期的执行变得很缓慢和艰难。幸而我还有我们团队的支持和鼓励。第二个负责执行的常规项目就是常规宣传。这部分的工作最然已经有了一个十分固定的模式，和后台工作分配体制，但这些机械的内容对于宣传工作时远远不够的。我时常觉得网络另一端的客户的心就像海底针一样难以捉摸，而且现在的信息源越来越多，客户的眼光也变得越来越挑剔，一成不变就是死路一条。当工作的投入得不到回报的时候，有些心灰意冷的我，面对问题没有寻求积极的解决方法而是沉浸在消极的情绪中，对数据的反馈太乏感应，对工作的态度缺少坚持。

12月份，我学到了很多，特别是如何培养自己的执行力这一点。众所周知，年底是工作汇报的大年，在部门会议中，大家各自总结了年度尚未收尾的工作，在我梳理了自己的工作内容之后，突然发现自己有很多工作都处在缓慢的进程中。有时候只有当自己急着赶末班车的时候才会反思一些自己的态度和方式，并且产生一股由衷的悔意，但渺小的人类只拥有改变当下的权限，所以让自己不再重蹈覆辙，才能变得强大成熟起来。

**个人总结简短篇十**

不知不觉中，我已经在社会岗位上度过了六个月的时间，这六个月的日子是我从青葱校园走向复合型社会的过渡期，也是我人生历程中很重要的一个转折点。

作为大学生涯的最后一课，实习不仅重要更有其独特性，正是通过实习，让我逐渐掌握怎样把学校教给我的理论知识恰当地运用到实际工作中，让我慢慢褪变学生的浮躁与稚嫩，真正地接触这个社会，渐渐地融入这个社会，实现我迈向社会独立成长的第一步。

站在时间的这一端倒回去看，五个月的实习经历教会我许许多多的东西，无论是对我以后的职业生涯还是对于我的人生来说，都是有益的。

感触挺深的，总结起来，那就是要认认真真做事，对自己负责。

用姜汝祥博士的话来说就是:

从依附型向独立型转变，坚守原则去执行;

从服从型向主动型转变，积极主动去执行;

从个体型向团队型转变，协同一致去执行;

从避责型向守责型转变，承担责任去执行;

从封闭型向分享型转变，开放心态去执行。

第一、我们要学会自己独立，不养成依赖的习惯

社会是一个复杂的社会，适者生存也是社会一成不变的潜规则，当我们还是学生，我们可以躲在温室里，可以依赖，也可以无条件地索取，一旦踏入社会，我们就必须让自己独立起来，要学会选择，学会自己作主，没有谁可以帮谁一辈子，社会是一个竞争的社会，我们处的时代讲究优胜劣汰，不能独立，势必就要被社会淘汰。所以，我们要学会摆脱依赖的心理，让自己慢慢独立，自己为自己负责。

第二、在物欲纵流的现代社会，要做到不随波逐流，保持真我，坚持做自己。

社会是一个大染缸，形形色色的人都有，不公平的现象也会有。社会终究是社会，它不是校园，也不若校园里的一切那么简单明了，单纯透明。社会充斥了成人之间的明争暗斗，面对这些我们无力改变的状况，我们能做的，就是坚持自我，不随波逐流。

中国台湾著名的作家刘墉说过，在我们每个人的心里，都应该有这么一座堡垒，在平时的时候可能显示不出其重要性，但是，一旦遇到特殊情况，我们可以一退再退，但是，退到不能再退，我们誓与堡垒共存亡。

这也就是告诉我们，什么叫原则。

在工作中，我们可以忍受，可以退避，但是，我们不能放弃我们自己的原则，我们要坚持做自己，端正做人，专心做事。

第三、工作的时候，要做到眼看四方，耳听八方，也就是要眼到手也到。工作的事情，要主动地去做，而做任何的事情，都要勤快。

作为办公室的一个新人，在这个新的环境里，勤快一点总是没错的。论辈分，办公室的同事都是我们的长辈，论资历，我们又都只是初出毛庐，没有一点社会工作经验，出于对前辈们的尊重，也是为自己创造学习的机会，办公室的小事我们都要主动勤快地去做，不要认为自己主动多做一些事情就是自己吃亏，其实，事情做的比别人多并不一定就是自己吃亏了，有时候恰恰相反，我们做的愈多，我们得到的学习机会就愈多，便愈能锻炼我们自己。

我们的主动积极会给我们创造更好的环境和更多的机会，只有去做，去付出，才会有收获。

第四、营造良好的人际关系网，有助于你的工作顺利进行。

俗话说，朋友多了路好走。你对别人怎么样，别人也是同等地回应你的。你对别人好，只要是会感恩的人，都会记在心里的。

我们无论身处在怎样的环境里，我们都应该和身边的人搞好关系，不轻易交恶，但要真诚地待人。敌人是很容易树立的，朋友也是要诚心才能相交的。在工作中，我们会遇到很多的人，也许，某些人只是公司合作的来往伙伴，也许，某些人只是走走过场，但是，无论，我们面对什么样的人，微笑，真诚，是留给别人最好的印象。

而且，同在一个办公环境里，和同事相处得融洽，会让自己的工作发挥得更出色。

**个人总结简短篇十一**

20\_\_年，计财(审计)科在教育局的领导下，在局属各单位、机关各科室支持配合下，全体同志共同努力，如期完成了各项工作任务，现就全年工作简要总结如下：

一.合理安排收支预算，严格预算管理

做好教育系统的收支预算，按照“一要吃饭、二要建设”和“量入为出、量力而行”的原则，严格按照预算执行，充分发挥了资金的使用效益，确保各项工作的顺利完成。

二.加强财务收支管理

收支管理是财务管理工作的重中之重。为了加强这一管理，教育局今年制定了《关于进一步加强\_\_区教育系统单位财务管理工作的意见》，使财务工作做到有法可依，有章可循，实现管理的规范化、制度化。要求局属单位严格落实执行财务制度，既保证了教学业务活动和财务收支健康顺利地开展，又使各项收支的安排使用符合事业发展计划和财政政策的要求，极大地提高了资金的使用效益。

三.加强教育收费的管理

按照义务教育阶段“一费制”收费办法，加强教育收费管理，加强教育收费公示。根据省教育厅、省财政厅《关于进一步明确中小学实行微机收费有关问题的通知》(教计[20\_\_]24号)文件精神，为了进一步提高学校收费工作效率，规范收费行为，加强票据管理，20\_\_年春季开学时，教育局举办了中小学电脑收费培训班，对中小学财会人员进行培训，掌握了电脑收费软件的各项功能及操作方法。自20\_\_年春季开始，城区中小学全部实施微机收费。

四.加强固定资产的管理

为进一步加强固定资产管理，要求局属各单位健全资产管理规章制度，在每学年对固定资产清查盘点，保证账、卡、物相符。对于盘盈、盘亏的固定资产，要查明原因，分清责任，及时上报处理。对固定资产使用要重视提高效益，避免重复购置和闲置浪费的现象，防止国有资产流失。

五.做好20\_\_年免除农村义务教育杂费和贫困生资助工作

根据《关于推进义务教育均衡发展的若干意见》和《\_\_区免除农村义务教育杂费实施细则》的文件规定，从20\_\_年春季开始，我区在全省率先实行免除农村义务教育杂费。全年共有8841名学生免除杂费和享受政府资助，其中：小学5263人，初中3578人。减免和资助资金总额80.81万元，其中：杂费75.69万元，书本费5.12万元。

六.参与各项招投标工程及政府采购

随着教育改革的迅速发展，加强内部管理，强化内部监督机制就显得尤为重要。我们协助区政府采购办参与、制定、管理学校采购工作的相关规定并监督实施。在招投标工作中真正坚持公开、公正、公平的原则。半年来，共参与招投标项目及采购项目百余项，涉及金额近348万元，为学校节约资金近30万元，规范了政府采购行为，维护了学校的经济利益。

七.加强财务集中核算

今年，大杨镇和三十岗乡学校财务进入会计核算中心，全区教育系统45家单位已全部实行财务集中核算。为进一步促进了会计基础工作的规范化，核算中心在工作量加大，人员紧张的情况下，一如既往严格执行财务管理制度，加强对学校财务收支审批以及财产物资登记的审核，规范学校的财务管理和支出行为。

八.加强内部审计

内部审计工作遵循“依法审计、热情服务”的工作思路，以学校教育工作为中心，结合内审工作实际，围绕学校热点、重点、难点问题开展审计工作。06年通过对五所学校原任校长离任审计工作中发现一些问题，并及时提出了整改意见，同时为教育局提供参考依据。

**个人总结简短篇十二**

20\_\_年，是我从事会计工作的第\_\_年。一年来，本人在领导及同事们的帮忙指导下，经过自身的努力，由一名初涉会计行业，没有任何经验的新人，转变为会计的行家里手，个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作本事上都得到很大提高，圆满地完成了领导赋予的各项工作任务，并取得了必须的工作成绩，现将本人一年以来的工作、学习情景总结如下：

1、加强政治学习，注重提升个人修养。

经过学习，进一步提高了本人的思想政治觉悟和道德品质修养，做到了与人为善，和睦相处。增强了在思想上、政治上同党中央坚持高度一致的自觉性，提高了对发展是第一要务的认识，有效地增强了工作的系统性、预见性和创造性，为做好会计工作打下了坚实基础。

2、加强业务学习，提高工作本事。

我是一名半路出家、初出茅庐、没有任何经验的会计人员，我深知会计是一项专业性相当强的工作，在这么重要的岗位担任会计人员，我感到肩头的担子是沉重的，压力是极大的。有压力才有动力，紧张而又充实的工作氛围给予了我进取向上的动力，任何一项业务核算对于我来说都是崭新的一页。每当工作中遇到棘手的问题，我都虚心向身边的同事请教，直到弄懂弄通为止，真正做到“三人行必有我师”，取别人之长，补已之短。同时，为了能熟练应用会计电算化，利用业余时间自学了《财务管理与会计核算办法》、《现代营销学》、《计算机会计学》等书籍，提高了自我的业务水平，丰富了自我的营销理论知识，为更好地做好会计工作打下了坚实的基础。

3、勤奋敬业，热情服务。

在会计工作中，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。应对工作量大、结算复杂的情景，严格按照财务管理办法的规定，从收入做原始凭证到审核、装订，记账凭证的填列，以及增值税发票的开具，一般纳税人专用发票的开具，办理纳税上报以及其他与发票管理有关的工作，银行账目的核对，用户现汇、承兑汇票的验收工作等等，都坚持实事求是的原则，每项工作都一丝不苟，做到了账清、账实、账表相符、账薄整齐。及时准确地录入数据，建立客户档案，做好客户信息调查，了解客户的基本情景。遵守财务保密制度，对未公开的煤炭价格、财务数据严格保密，决不泄漏。进取协调与计财部、银行、税务等部门的各项工作关系。工作上随叫随到，坚持高度的自觉性，及时为客户办理业务，从不抱怨。真正做到了为客户服务零距离。优质礼貌的服务赢得了客户的信任和赞扬。

4、工作敢于创新，提高工作效率。

本人进取探索会计的新思路、新方法。不断规范财务工作程序，简化各种手续。例如：以前开具增值税发票时，一个订单一开，费时费力，发票使用很多，并且不易查找，本人和同事进取探索新的工作方法，按厂家、品种将发票合开，然后再打好明细附在上方，既节省了发票的使用张数，又提高了工作效率并且方便了查找。经过工作创新限度的给用户供给方便，提高了工作效率。

**个人总结简短篇十三**

各位领导、同事：

20\_年即将过去，回顾一年来的工作，在各位领导、同事的帮助下，通过自己的辛勤努力取得了较好的成绩，现将一年来的工作汇报如下：

一、加强政策学习、紧跟形式发展：随着烟草行业的发展，对客户经理岗位的要求逐渐严格。今年来，随着市公司考核力度的加大、我认真学习相关政策，领悟政策精神，严格要求自己，紧跟发展形式，不掉队，不拉同事后腿。

二、团结同事、争先创优：一年来，我积极团结同事，本着三人行必有我师的原则，在工作上多向同事学习、请教，努力提升自己的工作能力。我知道我不是最优秀的，但是我希望我是最优秀的。在领导的指点下，我发现了自己的不足，努力客服自己缺点、不足，提升自己的整体素质，为取得更好的工作成绩而努力。在我做好自己工作的同时，还用我熟悉的电脑知识来帮助其他同事，同事们电脑有了什么问题，只要我会，我有时间，我都会耐心的予以处理。

三、加强业务知识学习，积极投身卷烟营销工作：在工作中，积极参加了公司组织的营销学习，认真学习卷烟营销知识，不断增强自身的专业素质和职业技能。身为一名客户经理，如何做好营销工作、与客户建立良好的合作关系是工作的主要职能。在工作中从客户角度出发，以提升客户利润为目标，

增强与客户联系，提升客户服务满意度。截至20\_年12月，我片区零售户174户，其中，网上订货户\_户，城网\_户，农网\_户，达到了公司要求的城网%，农网10%的目标。

四、配合领导工作，提高执行力：作为一名客户经理，端正态度，认真履行本职工作，积极配合领导指示，提高执行力，是我在工作中一直坚持的方向和原则。在工作中我时刻提醒自己，敬业乐业才是工作的正确态度，无论什么样的工作，都要积极去做，全力完成上级领导安排的工作任务，切实提升执行力。

最后，在新的一年里，我将一如既往，努力使自己成为一名优秀的客户经理。做好本职工作，与全体员工一起，团结一致，为固阳卷烟营销部作出自己应有的贡献。

客户经理：王福龙

一年的时间很快过去了，在这一年时间里，我在各位领导及同事的关心和帮忙下，完成了自我的各项工作，在工作本事、心态思想与同事协作方面有了更进一步的提高，现将12年度工作总结

1、思想政治表现，品德修养和职业道德

爱岗敬业，具有强烈的职责感和事业心，进取主动的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。同时，严格遵守党和国家的方针政策，按照公司的规范章程来约束自我的行为，并进取的申请加入中国共产党。

2、专业知识，工作心态及具体工作本事

自\_\_年10月调到结算工作以来，由于对人员不熟悉，为了做好工作，保证客户账款的准确性，在\_\_年旺季时我一人承担结算的全部工作，加班加点，力求当天的任务在当天完成。

12年初，走过了旺季的紧张忙碌，我开始在工作中总结我平时遇到的问题，力求经过更为简便的方法来解决它们。5月，结算增派人员，我又开始专门学习我司商超系统的具体工作。起初，商超对我来说仅是一个模糊的概念，仅明白它的表面却不了解它的内涵，我每一天都是上商超系统自我研究，上网搜索，给商超总部打电话，然后就是向武汉吴会计学习，也多亏了吴会计的帮忙，让我对商超的工作流程有了进一步的了解，明白自我应当做什么样的前期工作，才能到达我后期想要的结果。

在学习的同时，我们也在进行所有客户的对账工作，从中我们学到了不少的东西，增长了很多经验。工作的同时，我也没有忘记专业知识的学习，每一天空闲的时候，晚上的时候就拿出课本看，最终考过了会计证，提高了自我的本事。

以前的时候很急躁，很容易发脾气，可是到结算工作的日子里，让我懂得了很多做人、做事的道理：做人要谦虚、从容豁达、懂得感恩、心态平和、不急不躁，做事要认真、进取、负责。也许我们没有很强的本事，但我们应当有足够高的素质。

总结一年的工作，尽管有必须的成绩和提高，但在一此方面还存在着不足。专业的知识有限，一此工作还做的不够完善有待于在以后的工作中加以改善。在新的一年里，我将继续严格要求自我，认真做好本职工作，努力提高自我的专业水平，工作本事为公司的发展做出自我一份贡献。

**个人总结简短篇十四**

客户服务中心担负着城乡居民生活用电的服务工作。中心设有客户信息部、用电业务办理、用电业务咨询。近年来，客户服务中心积极开展诚信服务、塑造文明窗口，为广大群众提供“优质、方便、规范、真诚”的服务，使客服中心成为规范、务实、高效的基层服务窗口。下面，我就客户服务中心窗口建设工作向大家作一简要汇报。

一、深化窗口硬件建设，营造宾至如归的服务环境。

1、引进信息技术、改进服务手段。业扩报装联动服务，将客户的办理周期缩短到最短，提高了效率。在客户服务中心建立了12398系统，架设了与客户之间的连心桥。为方便客户交纳电费，我们从电费核计票出来后，第一时间通知客户，为客户缩短了时间。

2、优化服务设施、美化服务环境。公司投入大量人力物力，建设崭新的营业场所。客服中心营业大厅采用敞式服务，大厅内服务项目、工作流程都上墙公布，大厅内还细心地为客户提供纯净水、雨伞、针线、老花镜等便民用具。整个营业厅定为“无烟区”，制定了卫生责任制度，设置了卫生监督员，为客户营造了一个优雅舒适的环境。

3、建立监督机制、提高服务质量。我们客户服务中心设立了监督电话和举报箱、意见簿，聘请了120名行风监督员，并定期召开监督会议，研究如何改进自身不足，更好地做好优质服务工作，最大限度地追求客户满意。

二、强化窗口队伍建设，建立一流的服务队伍。

1、加强培训，提升员工素质。窗口人员统一使用文明用语，统一制作了岗位胸卡，统一服装。向客服中心等窗口单位下发了《安泽分公司员工工作礼仪规范》，并组织开展学习。

三、推广特色服务，培育精品服务文化。

1、坚持“首问负责制”，实行一站式服务。我们在公司范围内均实行“一口对外”制度，严格贯彻执行“首问负责制”，坚持公司提出的“三个十条”规定，快速处理客户投诉和咨询及业务受理等，做到“内转外不转”，客户只要“进一个门，找一个人”，就能在公司供电服务“十项承诺”规定的时限内办完一切用电手续。

篇四：电力公司客户服务分中心半年工作总结

半年来，客户服务分中心的全体干部员工在上级部门的大力支持下，在公司党委的正确领导下，针对新的管理模式，不断调整和适应新的营销形势，紧紧围绕公司年度奋斗目标，以“你用电我用心”“全面提升居民用电活动”为主线，不断加强服务队伍素质的培养，积极提升服务水平，为广大客户提供“优质、快捷、方便、真诚”的服务，树立了良好的企业形象。下面就20xx年半年度工作汇报如下：

一、20xx年半年度指标完成情况

售电量：完成x万kwh万千瓦时，同比增加x万千瓦时，增幅x%。

售电均价：完成x元/千千瓦时，同比增加x元/千千瓦时。

电费回收率：x%。

综合线损率：x%。

优质服务：优质服务承诺兑现率x%、承诺服务履行率和投诉举报限时办结回复率%、客户满意度指数：x%。

“95598”远程工作服务站：“95598”远程工作服务站截止5月31日，共受理工单x起较20xx年x起增加x起，其中：业务咨询x起，信息查询x起，故障报修x起，客户投诉x起，举报x起，综合业务x起，工单完成率为100%。真正做到了事事有回音，件件有落实。

业扩报装：严格报装手续，无违规调整电价、私自为用户报装接电现象。1-5月份受理并送电高压新装用户x户，总容量59005kva。其中受理315kva及以上用户x户，总容量xkva;新增低压报装用户x户。供电方案按期答复率100%，按期送电率100%，用户报装回访率100%。

二、半年度主要工作开展情况

一是加强党建工作，注重思想教育。以深入开展“规范化管理年活动”为龙头，以加强“红领工程”为主线，以开展创先争优活动为重点，强化机制建设，狠抓基础管理，使各项工作有序开展。每月定期组织召开了支部中心组会议。学习贯彻了公司党委20xx年工作会议精神及县公司八届五次职代会暨工作会议精神、安全生产工作会议、营销会议工作会议精神。启动创先争优活动，制定了活动方案，开展“公开承诺”活动等。二是开展党团主题实践活动，认真开展红色先锋工程活动。制定了20xx年党支部工作计划及学习计划;党支部坚持每月召开一次支部建设中心组会议，组织全体党员签订《党风廉政建设责任状》，全员签订《行风建设责任状》。启动了创先争优活动和创文明单位活动。在全县宣传思想文化工作暨精神文明建设总结表彰工作会上，中心员工程耿荣获全县新闻工作“十佳个人”称号。6月初，组织党员开展“举红旗，争先锋，我为党旗添光彩”党内主题实践活动“按照活动要求制定具体实施细则，将“示范岗”、“责任区”、“突击队”落实到人，明确活动内容及责任目标。期间，每个党员义务进行了“四个一”活动：一次线路设备巡视、一次故障抢修、一次便民服务、一次负荷实测”的。 三是全面开展“规范化管理年活动”，学习公司了规范化管理年工作会议精神，结合本单位实际，制定了活动方案，狠抓党风廉政建设，加强党风廉政建设教育，将活动不流于形式，扎实开展各项工作。

(二)抢抓安全管理、落实责任到位

一是抓安全生产管理工作，扎实地开展安全活动日活动，加强安全规章制度的执行，进一步规范两票与派工单管理，明确思想加强学习，安全工作规范化管理。根据公司开展的“我要安全，幸福平安”安全年活动，组织中心全体职工学习领会，制订了实施方案，部署了全年安全工作任务，安全生产工作按月制定计划。每月开展了x次安全活动日活动，1-5月份组织学习安全活动x次，学习安规x次、两票x次，学习中互相讨论交流心得，达到以学促管。组织全体职工学习《关于开展安全班组“千名家属看电力”主题实践活动通知》，制订了《安全班组行工作方案》。召开了“亲情助安”家属座谈会暨规范化管理年推进会，并取得了对提高员工的安全意识，收到了很好的效果。组队参加了县公司组织的安全知识竞赛，并获得了“安全知识演讲暨安全竞赛”团体二等奖、陈凡个人演讲比赛荣获第一的好成绩。二是确保活动取得实效细化活动方案和具体措施，将活动内容及重点措施明确到班组，落实到个人，形成一级抓一级，层层抓落实，确保活动取得实效进一步强化安全责任体系，成立安全领导小组，以小组成员为堡垒，带动员工安全意识上从“要我安全”转变到“我要安全”。年初，分中心主任同班长，班员，签订了安全生产责任状，班员与班员之间签订了互保协议，明确了各位员工在安全生产中的职责。全面开展基层单位负责人、班组长人员安全职责履职评估工作，促进安全履职到位。三是狠抓安全稽查工作，1--5月份，共计查处违章2次、经济处罚x元，有效地遏止了现场违章行为。通过强化安全生产举措，提高了安全可控、能控、在控水平。四是开展春季安全大检查工作，分中心在春季安全大检查中，共自查出安全隐患x处。对查出的安全隐患，分中心领导高度重视对安全隐患的整改，亲自监督，及时组织相关人员，落实整改工作措施，把问题分解到班组，落实到人，规定了完成时间。五是加强设备管理，提高供电质量。分中心与维护班签订线路、设备维护责任状，落实工作范围，明确了职责，将生产指标分解到班组，细分到人，狠抓线路设备巡视检查工作，及时掌握线路运行状况。至5月份共开展低压正常巡视约x条次，开展特殊巡视7条次，夜间巡视21条次;加大了线下树障清理力度，5月份组织维护班、抢修班对所辖胜15、胜16、胜17、供电区内xkv及380/220v高低压线路线下树障进行了一次声势浩大的清理活动，共清理树障560余棵，提高线路运行水平，为迎峰度夏线路安全稳定运行夯实了基础。六是积极完成电网申报储备项目建设。

中心经过实地认真勘测申报电网储备项目x个。

(三)加强营销管理，提升服务质效

一是抓用电营销工作，规范农电管理工作，大力推进电费绿卡村批扣工作，加大电费防范风险，确保电费按时结零率x%。二是加强线损管理，通过跟踪到户抄表、表计检查、线路巡视、表计轮换四措并举，以高损台区清理为切入点，对高损台区进行解剖，加大日常稽查力度，制定月度用电检查计划，通过对x名台区管理员所管辖所有台区跟踪到户抄表、表计检查、线路巡视发现台区管理上存在的问题，共计纠错51起(安全隐患1起、表计故意4起、表码不符1起、抄表不到位1起、串册17起、电价执行不到位7起、农排2起、窃电1起、违约用电1起、销户5起、有表无户x起)。使我中心的线损基础得到进一步的巩固，指标可控在控。

(四)加强优质服务管理，提高服务水平

一是加强营业窗口标准化的建设，规范员工窗口服务行为，营造一个良好的营业窗口环境，分中心对营业窗口环境卫生区域进行了划分，加大窗口人员劳动纪律、着装服务态度的考核力度。保证了客户高兴而来，满意而归。二是加强行风建设，不断地更新服务观念，改进工作作风，虚心接受社会监督，开展“3、15”系列活动，深入用户，听取意见，采纳建议，发放征求意见书x份。三是加强“四级客户服务体系建设”，落实供电服务责任，更好地服务用电客户，分中心根据员工各自岗位职责，与员工签订了《供电服务“零投诉”单位责任书》;建立服务电话公示制度。在每一供电台区人流量较大且醒目位置，设立一至二块《供电服务信息公示牌》，公示客户经理、供电营业所、县公司客户供电服务和监督电话，方便客户联系与沟通。建立客户经理联系机制，按供电台区、专变设立客户经理，即：台区管理员就是该台区的所有客户经理，专变管理员就是该用户的客户经理;统一设计印制《客户经理供电服务名片》，组织员工走村入户及时将《客户经理供电服务名片》全部发放到发放到每一个用电客户手中，全面畅通供用双方沟通渠道。四是加强停电信息发布管理，通过短信平台将停电信息及时地向各级用户告知(县委领导、公司领导、党政、村书记、各单位员工);理顺停电信息发布工作流程，得到了用户好评，提高了社会的美誉度。

(五)工作中存在的困难和建议

存在的困难：一是安全方面，部分员工仍不能适应安全生产的新形势、新任务、新要求。个别同志安全意识不强，习惯性违章现象时有发生。二是因电压质量问题造成群众上访和投诉事件时有发生。三是部分抄收人员对推行社会化电费代收认知度不够，存在抵触情绪。四是城区电网下火行线还十分簿弱，抢修材料跟不上，使抢修工作陷入困境。五是电器损坏赔款时间性太长，客户意见大，影响单位工作效率。

建议：一是加大物资材料配置力度，确保抢修顺利进行。二是电器烧坏经现场核实明确是供电公司责任后，需完善有关手续，根据实际情况先登记后安排指定维修点维修，缩短赔付时限。

(六)后段工作重点及举措

一是抓员工的思想教育，提高队伍的整体素质。为适应新形式下的管理要求，建设一支高素质的队伍已迫在眉睫。为此应把积极开展政策教育、法制教育、工作方法教育以及开展业务技能培训摆在首要位置。逐渐造就一支有强烈的社会责任感和使命感，文化素养高，富有创新精神和进取心，技术业务能力强的对伍。二是抓安全生产，防范事故发生。加强安全管理，强化安全教育，坚持计划性工作。1、抓好员工的安全教育和规程学习，坚持每周开展一次安全教育活动，着重加强安全员、工作负责人、工作票签发人、工作许可人的管理和技术培训，提高员工的技术素质和安全意识;2、抓好线路、设备管理，做好危险点分析与控制，开展线路设备巡视除缺，按照抢修最多地方，提前实施计划，及时消除隐患;3、抓好现场安全管理，严格执行两票三制，严厉查处违章现象;4、开展安全大检查，做到检查有计划、有组织评比、有内容、有结果、有改进措施，检查结果与安全奖挂钩，通过检查来促进安全管理不断发展。三是狠抓优质服务，推进行风建设，大力拓展电力市场。1、牢固树立以客户为中心的营销理念和树立客户是上帝，以客户为中心的服务意识，提升优质服务水平，首先要缩短业扩报装流程和加强故障抢修管理时限，实现早供多供电量;2、加强行风建设，进一步开展走百村，进千家，访万户活动，主动征求客户意见，及时改进工作作风，提高服务质量;四是狠抓好降损节能和电费回收，以获得最佳经济效益。每月及时召开营销分析会，对各班组的指标完成情况进行总结和考核，认真寻找差距和不足，制定有针对性的措施，真正做到营销有指标、指标有考核、考核有分析、分析有措施、措施有落实;3、定期进行线损分析和理论计算，开展各种降损节能活动，技术上要充分利用在线路和配变加装无功补偿;4、管理上一要加强关口表计和抄表率的管理，推行台区考核，落实到人，考核到人，加大用电普查及反窃电的查处力度和广度，杜绝擅自修改表码及黑户;四是全力以赴抓好电费回收工作，强化责任制，落实措施，及时结算。要加大电费风险的控制力度、进一步推进电费绿卡村批扣工作，下半年力争完成绿卡村批扣用户x%，批扣率x%以上。五是狠抓党组织建设工作，努力争创红旗党支部。以党组织为载体，坚持以创先争优精神推进“红领工程”建设，积极开展 “规范化管理年”活动，进一步夯实基础、定期组织党员生活，增强党组织的活力，充分发挥党支部战斗堡垒作用，从基础入手，完善资料、健全制度、规范流程。建设以“创先争优”为载体，大力开展：

“举红旗, 争先锋, 我为党旗添光彩”党内主题实践活动”开展以职工自学为基础的学习型支部、班子、班组、员工多层次推进的学习型企业创建系统，确保人人学有所获。加强先进典型的宣传和挖掘，提升党员形象，增强组织影响力，形成党员间“比、学、赶、超”的良好局面。

半年的时间已过去，总结半年工作是为了将下半年的工作做的更好、更扎实，虽然在上半年的工作中客户分中心取得了一定的成绩，但是仍存在许多困难和问题，客户分中心全体员工将在下半年扬长避短、攻坚破难，有信心全面完成公司年度目标工作任务。

**个人总结简短篇十五**

时光荏苒，20xx年已经过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，在一年里，我在院领导和护士长的关心与直接领导下及同事们的关心与帮助下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，并能坚持以马克思、列宁主义，毛泽东思想，邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，自觉认真学习党的xx大精神，刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和熟练地掌握了各项临床操作技能。较好的完成了各级院领导布置的各项护理工作，在同志们的关心、支持和帮助下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步，现总结如下：

一、严于律已，自觉加强党性锻炼，党性修养和政治思想觉悟进一步提高 一年来，我始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，运用辩证唯物主义与历史唯物主义去分析和观察事物，明辨是非，坚持真理，坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践，在思想上积极构筑抵御资产阶级民主和自由化、拜金主义、自由主义等一切腐朽思想侵蚀的坚固防线。热爱祖国，热爱中国共产党，热爱社会主义，拥护中国共产党的领导，拥护改革开放，坚信社会主义最终必然战胜资本主义，对社会主义充满必胜的信心。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，

尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

二、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质

一是认真学习“三个代表”重要思想，深刻领会“三个代表”重要思想的科学内涵，增强自己实践“三个代表”重要思想的自觉性和坚定性;认真学习党的xx大精神，自觉坚持以党政策方针为指导。

二是加强自我廉洁自律教育和职业道德教育。是否廉洁自律和职业道德的高低、思想品德的好坏直接影响护士的素质和形象，因此，在一年中的各次廉政教育和技能培训后，我理解了要坚持“廉洁自律、严格执法、热情服务”的方针，把人民群众满意作为做好工作的根本出发点，通过深入开展全心全意为人民服务的宗旨教育、职业道德教育、思想品德教育，做到始终把党和人民的利益放在首位，牢固树立爱民为民的思想，在人民群众心目中树立“白衣天使”形象。加强“四自”修养，即“自重、自省、自警、自励”，发挥护士的主动精神，在自己内心深处用职业道德标准反省、告诫和激励自己，以便真正培养自己的道德品质。 三是我还很注意护士职业形象，在平时工作中注意文明礼貌服务，坚持文明用语，工作时仪表端庄、着装整洁、发不过肩、不浓妆艳抺、不穿高跟鞋、响底鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范。认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，积极参于医院组织的医疗事故处理条例学习活动，丰富了法律知识，增强了安全保护意识。在护士长积极认真指导下，我在很多方面都有了长足的进步和提高，平时坚持参加科室每月一次的业务学习，每周二的晨会，坚持危重病人护理查房，护理人员三基训练，在护理部组织的每次技术操做考试中，均取得优异的成绩。 在一年的工作中，能始终坚持爱岗敬业，贯彻“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，提高了自身素质及应急能力。

三、努力工作，按时完成工作任务

我先后在icu、呼吸科、综合外科轮转学习。自我感觉要想将以前学到的理论知识与实际临床工作相结合，就必须在平时的工作中，一方面严格要求自己并多请教带教老师，另一方面利用业余时间刻苦钻研业务，体会要领。过去的一年，我主要在呼吸内科和综合外科工作，而这两个科是临床工作的重点。内科着重观察病情变化，而外科要冷静对待突发事件，比如胸管脱落的紧急处理等，所以外科的节奏要比内科快，工作要比内科忙，琐碎。记得刚去外科时我还不适应，但我不怕，以前没做过的，为了搞好工作，服从领导安排，我不怕麻烦，向老师请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便比较熟悉了外科的工作，了解了各班的职责，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作。认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人，经常换位思考别人的苦处。认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习科室文件书写规范，认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录。遵守规章制度，牢记三基(基础理论、基本知识和基本技能)三严(严肃的态度、严格的要求、严密的方法)。护理部为了提高每位护士的理论和操作水平，每月进行理论及操作考试，对于自己的工作要高要求严标准。工作态度要端正，“医者父母心”，本人以千方百计解除病人的疾苦为己任。我希望所有的患者都能尽快的康复，于是每次当我进入病房时，我都利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立战胜疾病的信心，默默地祈祷他们早日康复。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为人民的健康事业做出了应有的贡献。

当然，我身上还存在一些不足有待改进。比如，在学习上，有时仍有浮躁的情绪，感觉要学的东西太多，心浮气躁，尤其是在遇到挫折时，不能冷静处理。在工作上，有时存在着标准不高的现象，虽然基本上能履行自己的职责和义务，但是在主动性方面还有待于进一步提高，这都是我今后需要改进和提高的地方。在已经过去的一年里，要再次感谢院领导、护士长的教育、指导、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去，有许多进步和提高，同时也存在一些不足;展望未来，应当发扬自身的优点与长处，克服不足。为了医院的美好明天而贡献自己的一份力量!

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