# 光荣院工作总结2024(必备24篇)

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2024-07-01

*光荣院工作总结20\_120xx年5月15日，我们中学全体志愿者集体乘车去往我市敬老院进行志愿活动。本次活动内容包括陪老人聊天，打扫卫生，表演节目等。现对于敬老院之行感受总结如下：经过同老年人的交流，我们发现，在敬老院居住的老年人大多数由于某...*

**光荣院工作总结20\_1**

20xx年5月15日，我们中学全体志愿者集体乘车去往我市敬老院进行志愿活动。本次活动内容包括陪老人聊天，打扫卫生，表演节目等。现对于敬老院之行感受总结如下：

经过同老年人的交流，我们发现，在敬老院居住的老年人大多数由于某种原因，造成生理上的疾病或残疾，部分或全部丧失劳动能力乃至自理能力，加之其子女工作无闲暇时间予以照料或因子女不孝等种.种复杂原因，老年人失去去所，不得不居住于敬老院。换言之，老年人居住在敬老院实属无奈之举。

据老年人反映，在敬老院居住的生活并不像外界宣传的那样幸福。工作人员虽能履职，但态度一般且对于老年人存在某种偏见，不能向老年人提供全方位的照料。敬老院的伙食情况同样不容乐观。据老人说，很少能吃到肉菜，饭菜的品质只能用一般形容，而且志愿者活动中由志愿者提供的食品等福利也很少能到达老人手中。费用方面，敬老院对于一般需求老人的收费标准大约为xx元/人，对于需要空调或特殊照料的老人，收费标准会有不同程度提高。

老人在敬老院的生活百无聊赖，很需要提高物质生活水平，得到精神慰藉。大部分老人都对于志愿者们的到来表示热烈的欢迎。据反映，几乎每个周末都会有志愿者到来，进行志愿活动。他们热情地同我们交谈，回答我们的问题。他们认为我们的到来并没有为他们的生活带来干扰，而是带来了很多快乐，临走时，他们依依不舍地同我们道别并期待着我们的下一次到来经过此次敬老院之行，我对于敬老院的生活有了更加全面，深入真实的了解。此行使我知道社会上还有许多老年人需要我们发自内心的帮助。

社会人士应加强思想道德素质，贯彻落实社会主义荣辱观，让尊老爱幼的中华传统美德在现代社会充分发扬，作为子女要积极承担赡养老人的义务，给予其充分的物质条件和精神慰藉，从根本上扭转社会老龄化给老年人带来的不利局面;还应积极转变就业观念，积极落实职业平等观，减轻敬老工作发展阻力;并给予老年人更多关注和关心，让老年人安享晚年。

而作为一代中学生，我们也要充分发挥自身热量，充分利用每次志愿活动的机会为老年人带来安慰，并要积极组织，策划，实施每次敬老活动，使得敬老活动进行得有意义，真正达到减轻老年人心理负担，提高老人生活水平的目的。要竭力避免形式主义行为的出现，避免在活动中扰乱老人的正常生活，采取正确，合理的沟通手段，认真倾听老年人的诉求，如果可能，则寻找机会向有关部门反映所发现的问题，积极寻求解决方案。

总之，社会老龄化是今天人口形势的特征之一，做好安抚老年人工作势在必行，任重道远，这需要社会各个阶层，群体的共同努力，改变认识，加强修养，积极行动。

**光荣院工作总结20\_2**

今年敬老院在社会各界的关心支持下，以服务五保老人为重点，以服务优质化、管理制度化、生活规律化、设施齐全化、环境花园化为标准，不断努力改革创新。我们本着坚持“以人为本，服务社会，一切为了老人，一切方便老人，一切服务老人”的工作理念，全院上下，团结一心，不断加大投入，完善各类功能设施;强化管理和服务，使入住老人的生活条件得到了明显改善、生活质量得到明显提升，以下是今年的养老护理工作总结。

>一、引进社会志愿者募捐与企业赞助

与护理学院合作，护理学院学生定时定点的为五保老人献爱心。引进助老基金会资金赞助志愿者服务活动，让老人在敬老院感觉到家的温馨。引进基金会为老人捐赠大米、油、衣服;志愿者捐赠糖果、饼干、与食用油等一批食品，并为老人举办了一场别开生面的文艺演出深得老人喜欢;公司捐赠防寒大衣。现所有物资与现金全部平均发放给五保老人与残疾、孤儿。利用院区空地我们种植了香蕉与地瓜与青菜，这些种植全部补充老人伙食。

>二、始终以人为本

敬老院虽然是以集中供养为原则可是为了老人的一切我们还是对个别需要关怀的老人开启了小灶与病号饭。对于员工招聘与监管方面我们采取了就近招聘与委派轮岗的原则，就近招聘降低运营成本，经过公寓严格的培训与学习上岗。护士与主班护理员均由委派原则，为了保证100%的护理质量，作为主班护理员均由公寓直接委派轮岗，护士也由公寓护士轮岗。所有员工我们都定时培训，并且每人每年必须到公寓参加公寓年度或季度护理技能竞赛一次。对所有员工进行了月度考核。

>三、制定严格的管理制度

为了更好的管理与帮忙五保老人，我们提倡五保老人相互关怀相互帮忙，相互监督遵守院里规章制度，严格执行出入管理制度确保院内公共财产与个人财产的安全。对于敬老院的管理方面我们及时的与老人沟通，并及时听取老人的意思做到集思广益。

总之，在今后的工作中，我们将继续严格执行五保供养方针、政策，紧紧依靠上级和广大院民，开拓创新，不断进取，奉行不辱使命，不负重托，以人为本，与时俱进，再创特色的理念，加大对敬老院建设的工作力度，完善各项服务设施，全面提高集中供养水平和服务质量，力争在新的一年中各项工作再上一个新台阶，真正使五保老人老有所养，老有所为，老有所乐!为构建和谐社会做出我们的新贡献!

**光荣院工作总结20\_3**

过去一年，我中心就养老护理工作创新发展思路，紧紧把握养老中心发展机遇，推进落实各项养老工作任务。以下是今年的养老护理工作总结。

>一、中心规划

树立发展目标：把握需求，供给服务，注重实效，使老人过上有保障有尊严的生活。明确服务思路：中心以老年人家庭为基本服务单位，依托家庭(家属)和社区，有效运用政府购买服务资源，组建高素质专业服务队伍，与社区紧密合作供给服务，提升社区养老护理的专业化水平和服务效果。

>二、中心建设，夯实基础

设施方面，投入资金进行装修和设备购置，安装了电风扇、电视机，配备了桌椅、饮水机、报架、书橱、培训室，铺设了地板，增加了户外健身设备，各种防火防电设施一应俱全，能同时容纳几十人共同活动;制度方面，健全了管理制度、服务指南、家政服务员工作职责、专职义工岗位职责、老年活动室制度、医疗保健室制度、志愿者服务探望制度等，初步建立健全了养老网络系统。

>三、摸底调查，分类建档

对老人身体状况、家庭状况、实际困难等作了全面了解，对调查结果进行了整理汇总，登记分类归档。低保老人、孤寡老人、空巢老人、残疾老人将作为我们重点服务对象;在摸底过程中，工作人员耐心负责，详细对第一个老人讲解了养老护理性质以及中心的基本情景，绝大部分老人对我人们的服务表示期待。在摸底服务过程中，中心工作人员经过社区、老人亲属、邻居等多方面资源，了解老人平时生活习性，为以后的服务奠定了良好的基础。

>四、签署协议，服务供给

中心对老人主要供给的服务为：精神慰藉、康复保健、个人照顾、送餐服务、家居清洁、家电维修、康乐活动等。有部分老人因健康问题严重，如长年卧病在床，服务很有挑战;老人聋哑，不方便沟通;老人精神不正常，工作人员被自身安全得不到保障等等。可是我们中心的工作人员在社区、街道的配合下，努力克服困难，为老人更好地安度晚年供给让老人满意的服务，真正做到我们中心一向为之努力的服务宗旨让老人有尊严有保障地生活。

>五、工作中的不足

宣传工作不够深入工作要顺利开展，得到社会的认可。作为中心，我们将更多的组织工作人员在社区及上门服务的过程中，宣传中心的指导思想、服务理念等。同时也期望社区及政府大力解读相关政策，鼓励和支持广大老人理解养老护理。工作的有效开展，需要综合中心、对象、社区、社会等各种资源，工作人员在上门开展服务的过程中，有时仅依靠个人的力量，而其家属、邻居、社区等各方面的资源，由于缺乏对我们中心进行了解，因而无法给我们给予理解和支持，故给工作开展造成必须困难。

万事开头难，这句话是对所有刚开始的运作行业的一个真实写照，中心在刚开展工作时，首先做的就是把大部分资金对硬件的投入，然后对队伍的组建、培训，工作的前期摸底、调查、研究、外联学习等都需要投入大力的人力和物力，而政府的运作资金由于各种原因导致不能及时下发到中心，所以导致资金相对缺乏。

20xx年立刻就要过去了，养老护理中心在所有工作人员的努力下，已经收到了明显的成果。我们将不负重托，把中心建设成功能全、品质高、信誉好的现代化养老护理机构，我们将继续努力，顺利朝着目标不断前进!

**光荣院工作总结20\_4**

今年的养老护理员工作中我学习到了很多重要的知识，在工作中务必要按规范去做，仅有这样，才能使老人得到很好的照料，家属也才能称心，社会才能放心，护理质量才得以保证。发现问题，查找原因，纠正护理工作中的误区和弱点，采取的方法去纠正、改善。以下是今年的养老护理工作总结。

>一、根据老人身体状况进行分析

在护理工作中，我们发现护理员虽然按翻身要求的时间对老人进行了翻身，但在易受压位置老人仍出现了皮肤发红、甚至皮肤破溃，对于这种情景，要加以分析，首先从老人本身身体状况来了解有没有贫血、营养不良、低蛋白血症、肺心病、肾功能不全等基础疾病，如果是疾病导致的，必须治疗基础疾病，同时加强饮食营养，给予高蛋白、高维生素、高热量的饮食，能够要求家属供给牛奶、水果等辅食，加强喂食，采取少食多餐，增加喂食次数，对吞咽困难的，能够将食物打成匀浆进行喂食。

>二、护理工作中注意方法

对进食呛咳明显的老人，可根据医生医嘱采取鼻饲，以保证老人的营养;在翻身过程中我们不仅仅只关注翻身的时间，也应注意翻身的方法，在给老人翻身时，有没有将老人的身体稍抬起再翻转或挪动位置，有没有拖、拉、推等动作，同时在老人体位安置稳妥后有没有在老人身体易受压位置垫气圈、软枕等，以减轻骨骼突出部位的压力，使支撑体重的面积加宽而均匀。

>三、做好老人的清洁工作

当然我们还要注意到与老人身体直接接触的衣服、被褥是否清洁、干燥、平整，失能老人的大小便有无及时清理，老人是否直接卧于橡胶单上，护理人员增强护理员主人翁职责感，充分发挥护理员在服务老人工作中的性和创造性，从来到达互相学习、互相帮忙、加强护理知识的应用和提升这项工作的特殊性就要求在护理工作无时无刻都要做，并且要按护理技能规范去做。

所以，护理工作时必须要掌握好基本知识，在常规工作中贯穿，把工作和日常护理紧密集合起来。不断加强理论知识和技能的应用，更好的服务与工作岗位上。

**光荣院工作总结20\_5**

这些年来，我镇养老院建设快速发展，敬老事业不断上新水平。虽然我镇养老院的工作取得了相当明显的成效，但对照上级要求和先进乡镇比，我们仍有一定差距。今后我们将进一步强化基础工作，创新机制，突出特色，把我镇养老院建成美好和谐的老人家园，不断为推进社会福利事业而努力。

为进一步提高养老院管理人员素质，选好配强养老院院长和工作人员，龙南县民政局面向全县发布了招聘公告。采用了\_公开招聘，择优录取\_的办法，招聘了一批人员素质高、服务理念强的养老院工作人员。现将有关工作总结如下：

一、分工明确，组织规范化。

为了规范招聘程序，做到公开、公正、合法、有序，龙南县民政局以局长赵明竞为组长，副局长刘金华为副组长，业务股所有成员为组员专门成立了\_养老院工作人员招聘工作小组\_，对宣传、测试、审核等进行了明确的分工，并将具体工作落实到个人。形成了一个监督与协作相协调的系统化、规范化的招聘体系。

二、大力宣传，广纳贤才。

为最大限度的选配一支精干、高效的养老院服务队伍，经研究决定，龙南县民政局面向全县发布了电视招聘广告，并下发了《关于向社会招聘中心养老院工作人员的公告》至各个乡镇进行张贴。公告中对报名条件，工资待遇和工作职责有了明确的规定，要求报名人员符合：

1、坚持四项基本原则，拥护党的路线、方针、政策，有较强的责任心，热爱老人事业，初中以上文化，男女不限;

2、有一定的组织协调和工作能力，年龄在50周岁以下(优秀者可放宽至55周岁);身体健康，无传染病的龙南籍公民。

3、懂管理、财会、烹饪、种养者优先。

三、全面测试，严格选拔。

对符合条件的报名者，按要求填写了《县中心养老院工作人员聘用审批表》，经过半个多月的报名筛选共有38人通过了初审。

对通过初审的报名者，县民政局对其政治时事、语言表达和计算能力进行了严格的笔试，按笔试成绩由高到低以1：2的比例确定了面试名单。对通过笔试的应聘人员，县民政局组织了面试小组，就应聘人员的管理能力，对老人的爱心关怀以及如何协调家庭与养老院工作等方面进行了面试评分。随后，对相关人员进行了政审，对政审合格者进行了邻里走访，对其日常的为人也进行了全面的了解。根据综合测评分数，由高到低确定了拟录用名单，并向全县公布，对无异议的拟录用人员组织签订了《聘用合同书》。总共有三所养老院院长进行了更换，三所养老院的管理人员进行了调整，更新率达到50?。

四、强化业务水平，做好过渡工作。

为使新招聘的养老院管理人员尽快熟悉业务，帮助其尽快适应新工作，县民政局举办了养老院管理人员岗前培训班，组织学习了\_《农村五保供养工作条例》和江西省实施《农村五保供养工作条例》办法，以及农村养老院建设和服务管理规范。通过学习，广大管理人员进一步明确了工作职责，增强了责任感和事业心。他们纷纷表示：要以院为家，爱岗敬业，努力把我县的养老院管理工作迈上一个新台阶。

总的来说，通过本次招聘工作，我县在养老院管理和服务上有了很大突破，也取得了一些成绩，但与上级的要求还有差距，与兄弟县市相比仍有不足。我们将继续努力，将养老院工作推向一个新的高度、新的水平，切实做到老有所养、老有所乐。

**光荣院工作总结20\_6**

（一）加强基层建设，服务保障工作更加暖心

1、基层建设更加用力......

2、重点工作更加用心......

3、志愿服务更加用功......

（二）加强激励引导，尊崇尊重氛围更加浓厚

1、完善奖励优待制度......

2、增强双拥工作活力......

3、深化褒扬工作机制......

（三）加强关心关爱，优待抚恤工作更加有力

1、加强优抚工作......

2、用心用情关爱帮扶......

3、加强常态化联系......

（四）加强权益维护，政策兑现落实更加规范......

（五）加强能力提升，就业创业服务更加高效......

（六）加强 dang 的建设，dang 管退役军人工作更加务实......

**光荣院工作总结20\_7**

为进一步提高敬老院管理人员素质，选好配强敬老院院长和工作人员，龙南县民政局面向全县发布了招聘公告。采用了“公开招聘，择优录缺的办法，招聘了一批人员素质高、服务理念强的敬老院工作人员。现将有关工作总结如下：

一、分工明确，组织规范化。为了规范招聘程序，做到公开、公正、合法、有序，龙南县民政局以局长赵明竞为组长，副局长刘金华为副组长，业务股所有成员为组员专门成立了“敬老院工作人员招聘工作小组”，对宣传、测试、审核等进行了明确的分工，并将具体工作落实到个人。形成了一个监督与协作相协调的系统化、规范化的招聘体系。二、大力宣传，广纳贤才。为限度的选配一支精干、高效的敬老院服务队伍，经研究决定，龙南县民政局面向全县发布了电视招聘广告，并下发了《关于向社会招聘中心敬老院工作人员的公告》至各个乡镇进行张贴。公告中对报名条件，工资待遇和工作职责有了明确的规定，要求报名人员符合：

1、坚持四项基本原则，拥护党的路线、方针、政策，有较强的责任心，热爱老人事业，初中以上文化，男女不限;

2、有一定的组织协调和工作能力，年龄在50周岁以下(优秀者可放宽至55周岁);身体健康，无传染病的龙南籍公民。

3、懂管理、财会、烹饪、种养者优先。

三、全面测试，严格选拔。对符合条件的报名者，按要求填写了《龙南县中心敬老院工作人员聘用审批表》，经过半个多月的报名筛选共有38人。

对通过初审的报名者，龙南县民政局对其政治时事、语言表达和计算能力进行了严格的笔试，按笔试成绩由高到低以1：2的比例确定了面试名单。对通过笔试的应聘人员，县民政局组织了面试小组，就应聘人员的管理能力，对老人的爱心关怀以及如何协调家庭与敬老院工作等方面进行了面试评分。随后，对相关人员进行了政审，对政审合格者进行了邻里走访，对其日常的为人也进行了全面的了解。根据综合测评分数，由高到低确定了拟录用名单，并向全县公布，对无异议的拟录用人员组织签订了《聘用合同书》。总共有三所敬老院院长进行了更换，三所敬老院的管理人员进行了调整，更新率达到50℅。

四、强化业务水平，做好过渡工作。为使新招聘的敬老院管理人员尽快熟悉业务，帮助其尽快适应新工作，县民政局举办了敬老院管理人员岗前培训班，组织学习了\_《农村五保供养工作条例》和江西省实施《农村五保供养工作条例》办法，以及农村敬老院建设和服务管理规范。通过学习，广大管理人员进一步明确了工作职责，增强了责任感和事业心。他们纷纷表示：要以院为家，爱岗敬业，努力把我县的敬老院管理工作迈上一个新台阶。

总的来说，通过本次招聘工作，我县在敬老院管理和服务上有了很大突破，也取得了一些成绩，但与上级的要求还有差距，与兄弟县市相比仍有不足。我们将继续努力，将敬老院工作推向一个新的高度、新的水平，切实做到老有所养、老有所乐。

**光荣院工作总结20\_8**

（一）坚持 dang 建引领，加强思想 zheng 治建设。

1、深入开展学习......

2、巩固学习成果......

3、抓实 dang 的建设......

（二）聚焦基层建设，提升服务体系水平。

加强县乡村三级服务中心（站）建设，有效提升对退役军人服务保障水平......

（三）夯实基础工作，着力确保安置质量

围绕“让军人成为全社会尊崇的职业”这一目标，着力确保移交安置质量......

（四）促进就业创业，岗位匹配全面抓实。

1、夯实教育培训工作基础......

2、提升教育培训工作质量......

3、多措并举开展招聘活动......

4、不断优化就业创业环境......

（五）落实优待抚恤，精准提升服务保障......

（六）聚焦帮扶解困，提升生活保障水平......

（七）强化褒扬纪念，增强退役军人获得感......

（八）开展正向激励，双拥氛围更加浓厚......

（九）做好xin fang工作，确保全县稳定大局......

（十）全面落实县wei、县zheng府交代的其他工作......

**光荣院工作总结20\_9**

现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关;同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。我是\_\_餐厅的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。以下是今年的工作总结。

一、懂得微笑，善于微笑

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

二、勤能补拙是良训，一分辛苦一分才

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让\_\_更美好!

三、待客之道，周到是基础

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于\_\_就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为\_\_我们每个人才有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让\_\_明天因为有我而骄傲!

**光荣院工作总结20\_10**

20xx年，在主管部门的正确领导下，养老院工作在“五个确保”的集中支持下取得了必要的成绩，养老院规范化管理水平的蓬勃发展，养老院人民自治得到各级领导的肯定和赞扬。20xx年所做的工作，现向各位领导同志汇报如下。

一、孝敬老人始于日常琐事。首先，定期洗澡、理发、检查身体（甲型肝炎、乙型肝炎、心脏病等），购买老年人的电子血压计和脉搏计，每天检查老年人血压和脉搏，为预防心脑血管疾病的复发打下基础；以及建立个人档案。

二、是定期为老年人发放相应的生活必需品，如袜子、裤头、背心、内外被单、棉衣裤、牙膏、牙刷、毛巾、卫生纸等

三、是督促和帮助老年人刷牙、洗脸、洗手，洗脚、梳头、整理床单和床铺，随时修剪双手、脚趾甲、理发和剃须。

v.为老年人订购书籍、报纸、笔、墨、纸、砚、棋牌、麻将、扑克、麻将等文化娱乐用品，丰富了老年人的日常生活。汶川地震期间，老人们自掏腰包，无组织捐款，共计243元。同时，积极组织老年人参加义务劳动，在新场地整理花园、除草、修剪桃树，通过劳动教育增强老年人的凝聚力。第五，教育老年人正确使用配置好的生活用品，如彩电、冲水蹲厕、坐便器等生活必需品和设施。

VI.为老年人提供美味易消化的膳食、菜肴、点心和茶。营养合理，每天的膳食不重。

VII.积极开展全市先进健康创建活动，组织了一系列全员参与的.健康活动，清洁无死角，确保办公场所、老年人卧室、环境卫生整洁，开展了\_四害\_,\_戒烟\_活动。目前，已有7名老年人成功戒烟。

VIII.老年爱国主义教育。我们组织老人参观瓦子街烈士陵园，让他们深切感受到今天的幸福生活来之不易。没有\_，就没有新的生活。

Ix.患病老人由管理和护理人员喂养。宗盛华患有严重的肺心病。自从他生病以来，我们的管理和护理人员一直在观察他。在帮助他吸氧的同时，他们不断用棉签蘸水湿润他干裂的嘴唇，帮助他排便和洗脚。老人感动得流下了眼泪。这样的例子层出不穷。

x.为袁世全老人股骨颈骨折。在局领导的大力支持下，我们购买了C02双摇床护理床和医用护理小便器。然而，由于袁世铨老人的心理等原因，他的情绪非常不稳定。他故意扔掉工作人员，在床上小便，然后要求女护理人员清洁他的身体并更换他的床上用品。我们的员工没有看不起他，克服了巨大的心理障碍，忍受了屈辱。在开展“今天的袁世铨就是明天的自我”活动，充分发挥老年人自我管理委员会的积极性后，经过一个多月的努力和心理干预，他们终于用爱心换来了他的良心，认识到了自己的错误。密切关注养老院新址的建设。目前，两栋主体建筑已完工，另一栋也已完成基础设施建设，达到预期目标。

xII.对疗养院的文件、规章制度、图片、了解抢救对象等实行微机管理，取得了显著效果。

II.积极救助沿街流浪乞讨人员。

对于前来我站救援的人员，我站工作人员首先根据具体情况，先后救治了安徽省阜阳族郭四方、河南省浙城族赵佐州、河南省商丘族李水山、安康镇某族马云秀、赵丽丽、，陕西省韩城市一名疑似精神分裂症患者实施了医疗救助。在救援站期间，工作人员带领他们洗澡、理发、修剪指甲、更换新内衣、袜子、鞋子和棉衣，并根据情况派出专人护送他们离开。在抢救疑似精神分裂症患者马云秀的过程中，为了查明她的姓名和地址，我们将她的照片发送给了乡镇人民政府，以便包村干部和村干部能够确定供应线索。同时,我们进入界头庙镇,深入石堡镇的景家园,麻辣蔬菜高原,四面窑,甸子河,梁家河,鞍山,四道梁等村,经\_门对可疑人员进行户口登记后,最终被锁定在木旺镇的一组平生村,，让流浪了6年的马云秀安全回家。

四、加强思想教育。

1.定期组织员工学习报刊，倡导奉献、孝顺、敬老的精神。两名看门人早晚两班倒，不留人，没有完整的周末和法定节假日，根据各自职责，勤勉工作，把黄龙民政大局作为重要任务。

2.组织老年人定期召开第一次、第三次、第五次学习会，学习报刊上的文献和文章，充分发挥老年自治委员会的作用，总结生活中存在的问题。近期开展的“感恩从我做起”、“为今天的袁世铨，为明天的自己”活动成效显著，纠正了个别老年人的世界观、人生观和价值观。

3.为了让老人在养老院过一个快乐祥和的春节，我们购买了大量的年货，给每人50元压岁钱，并评选表彰了模范老人、劳动先进个人、学习先进个人、戒烟先进个人。经过先进分子的选拔和表彰，养老院的老年人出现了学习追赶先进的局面。

4.组织丰富多彩的文化娱乐活动。20xx年春节期间，从农历三十日到农历七日，在“老人自会”的倡议下，老人们准备了丰富多彩的节目，与管护人员一起载歌载舞，房间里充满了温暖。通过活动,拉近了管护人员与老人的距离,让老人有了孩子陪伴过年的喜悦。

五、存在的问题。

1.我们敦促局领导研究解决并落实原商业招聘机构员工待遇，尽快将员工及养老院员工纳入财务预算。

2.老年人在心理变化、管理和问题处理方面仍缺乏经验，因此迫切需要进一步总结和学习老年心理、管理和护理方面的知识。如果有机会接受老年人福利培训，请尽力安排。

**光荣院工作总结20\_11**

（一）主要工作亮点

1、在为退役军人服务上求创新......

2、用心提供退役军人便捷服务......

3、巩固退役军人服务中心（站）“五有”“全覆盖”建设成果......

（二）主要工作措施

1、双拥优抚安置工作不断加强......

2、做好退役军人权益维护工作......

3、全面加强烈士纪念设施管护......

4、注重单位节能管理......

**光荣院工作总结20\_12**

如果要我说我们酒店很辛苦的一个职位，那么我会说是我们酒店的中餐厅服务员，餐饮的基层服务工作本来就是比较累的，再加上我们酒店的中餐厅的生意一向很火爆，每一天接待的客流量是很多的，我这样就让我们中餐厅服务员的工作量变得更大，所以我才说我们是酒店最辛苦的岗位之一。

我主要从事的是我们酒店中餐厅的包房和包厢服务，相比如我们中餐厅的大厅服务员，我的包厢服务工作有优势的地方，也有劣势的地方。我们包房服务有消费的最低消费限额，所以这也就保证了自我有必须的菜品提成，在工薪方面要比我们大厅的服务员更好。可是有时我们客人会对我们包厢服务的最低消费额度存在着异议，在包厢服务中对客人这方面的解释工作也是比较难的，为我们包厢服务工作带来困难。所以我在包厢服务的这段时间里，让自我和客人交流问题的本事，得到了很大的锻炼，应对客人对我们包厢消费的问题，我也能够很好的想客人解释，并在此方面获得客人的理解和认同。

同时也正因为我们包厢对酒店客人的消费有要求，所以要求我们包房的每一位服务人员的服务水平要高，我们酒店中餐厅在挑选我们包房服务人员的，就是根据我们在大厅的服务表现为参考的。虽然自我在服务水平上已经占了优势，可是在我对包厢的餐饮服务过程中，自我在中餐厅这个方面人需要努力和加强。我们包厢的客人只会提出的需求越来越多，我们为了满足他们这种日益增长的需求，加强我们的酒店中餐厅的服务理念和服务水平，是此刻我们包厢的正常接待中最需要的。

客人之所以选择我们酒店中餐厅更贵的包厢，就是想体验到我们酒店服务员更好的服务，不然客人大能够就在我们中餐厅的大堂就餐。所以在包厢的服务员工中，提升自我的服务工作本事是我们一向要进行的事情，也是我们在这个职业上不断成长所需要的。

我们酒店的中餐厅，会经常接待一些宴席，比如婚宴、升学宴、生日宴席等等，在接待这些宴席的时间里，也是我们中餐厅所有员工最忙的一个时间阶段，可是也是最为我们中餐厅创利的一个阶段。我们在这个时候就会在大厅进行工作，来弥补大厅工作人数不够的情景。在这些宴席的接待工作中，我此刻也早已熟悉了这种高强度的服务工作了，我认为这也是对自我工作意志的一个很好的磨练，能让我们能过一向坚定的朝着自我的目标努力。

**光荣院工作总结20\_13**

为了弘扬“传承星火，服务你我。”精神，加强大学生服务社会意识，我校财会系“星火”服务队于10月10日8：30—12：00到晚霞社会养老服务中心开展活动。期望尽自我绵薄之力能给老人带来些许温暖，我们源远流长、博大精深的传统文化中人伦道德、崇尚和睦是极为重要的。这一天必将会留为我们成长路上不可省略的一页华章。

>一、活动过程

上午8：30服务队报名的志愿者在老食堂门口集合，大家列前往晚霞社会养老服务中心。约9点多抵达的我们在工作人员的要求下，开始热火朝天的清理起养老院道路两旁绿化带内的落叶和杂草，虽然有女生对爬虫比较敏感，但大家都很认真完成任务，无人抱怨。大概在10点我们结束第一项工作，分小组到老人的居所同老人谈心，倾听他们留在心里的话，并热情的邀请老人们到中央场地观看节目。10：30时我们在老人面前表演了乐器、唱歌等节目。11点多时我们的节目都结束了，大家虽然不舍，可是时间不允许，只能和老人道别。

>二、活动评估

参加者很多是刚加入青协的新成员，有些还是第一次和老人们近距离接触，可是大家的工作进取性都很高，热情高涨的完成任务。不足之处在于：

1、上午集合所花费时间过长。

2、离开时队伍散漫，没有坚持绝对安静。

>三、活动结果和意义

1、活动的时间虽短，但意义深远，大学的生活需要一种去做点什么的活力，就像一阵风，吹落倦怠的尘，露出它内部的光。

2、这次的活动有利于发扬炎黄子孙“尊老爱幼”的传统美德，我们见到的一张张褐的、黑的、满是岁月刀刻的面容，悲伤、欢乐深埋其中。我们想给他们的不止是这一点的时间，但对这些年逾古稀的人，或许没有什么比爱和关怀更重要，更直接。

3、这次活动有利于新加入青协的同学更好的了解志愿者的工作。锻炼和教育了我队志愿者。让我们在成长为一颗树时吸收必要的养分。

**光荣院工作总结20\_14**

(一)社会救助体系建设取得新进展。

一是城乡低保在较大幅度调标的基础上更加规范运行。按照全覆盖、严核查、规范化的要求，进一步规范低保运作程序，不断完善低保动态管理机制，严把低保进出关，1――10月份，城镇居民725户1102人进入低保，257户452人走出低保线，做到了应保尽保、应退尽退。提高城镇低保标准，将城镇低保标准提高到180元/月?人。利用计算机网络平台，建立健全了城乡低保电子台帐。截止10月份，我市共有低保对象10165户17835人，其中城镇低保对象2434户5326人;农村低保对象7731户12509人;发放城乡低保金596万元。二是提高五保供养标准。集中供养标准提高到2500元/人?年，分散供养标准提高到20\_\_\_元/人?年。三是着力推进敬老院建设。南沈灶等5个镇级敬老院“关爱工程”项目已接近尾声，建设床位472张。编发了《东台市镇级中心敬老院管理制度汇编》。目前，头灶、许河等5所敬老院申请创建省级文明敬老院，头灶等13所敬老院被命名为盐城市文明敬老院。四是大力实施城市医疗救助工程。在盐城市率先探索城市医疗救助制度，出台了《东台市城市居民医疗救助办法》，形成了以医疗统筹为主体、大病救助为支撑、基本医疗费用减免和重病慈善救助为补充的“四位一体”的城市困难群众医疗救助模式。到目前为止，已为5863名城镇救助对象支付医疗救助资金150多万元。这一惠民举措在省社会救助工作会议上介绍。五是顺利完成救灾建房工作。争取省补资金90万元，市投资万元，对全市780户困难户危房进行了修建改造。六是积极开展善款募集和慈善救助活动。积极开展第三个慈善一日捐活动，募集善款84万元。对城乡低保对象和特困户因病、因灾造成生活难以维系的给予慈善救助，共计发放救助善款万元。

(二)双拥优抚安置政策落实取得新突破。

一是认真做好抚恤定补调标工作。及时调整了地方自然增长标准，全部按时足额发放到位，年新增财政支出120万元。将带病回乡退伍军人定补年标准调整为每人900元。我市享受抚恤定补的重点优抚对象4978人，全年发放抚恤定补金1700多万元。二是提高了义务兵家庭优待金标准。20\_\_\_年农村义务兵家庭优待金最低标准为3200元，城镇义务兵家庭优待金标准为2400元。发放农村义务兵家庭优待金万元、城镇义务兵家庭优待金72万元。三是着力解决重点优抚对象“治病难”的问题。积极依托农村合作医疗平台，形成了政策优惠照顾、门诊看病补助、大病参合报支、重病困难救助、住院保险补偿等“五位一体”的医疗保障网络体系，有效缓解我市重点优抚对象治病难问题。这一做法在省21世纪优抚论坛上作了专题介绍。四是积极完善城镇退役士兵安置机制。成立了盐城首家县级退役士兵培训基地和就业中心，率先将农村退役士兵纳入就业培训服务范围。今年培训300多人次，通过培训95%以上的退役士兵都找到了就业岗位。我市20\_\_\_年冬季接收退役士兵和转业士官610名，其中城镇退役士兵和转业士官计155人，均实行自谋职业，自谋职业率达100%，兑现自谋职业补偿金万元。五是积极推进光荣院(室)建设。全市23个乡镇有20个镇建有光荣院(室)，完成率达87%，六是扎实做好双拥工作。组织43个部门和单位与人武部、驻东部队开展军地结对子、办实事活动，共办实事38件。其中市财政拨出200万元专款新建民兵训练基地和车炮库。大力开展“三走进”和“援建军营图书室、共建学习型军营”系列拥军活动，为部队购置了总价达万元4000册图书。积极实施“金桥工程”，帮助20名下岗军嫂实现再就业;为驻东部队19名军官随军家属办理最低生活保障。

(三)基层自治组织建设跨出新步伐。

一是全面开展村务公开民主管理示范单位创建活动。到10月底，全市23个镇394个村的创建工作取得了明显成效，23个镇被命名为村务公开民主管理示范镇，375个村被命名为村务公开民主管理示范村，达标率95%以上，头灶镇海联村和安丰五进村被推荐为省村务公开民主管理示范村。二是大力开展和谐社区创建活动。继楼道德育手抄报、道德点评会、文明楼事牌之后，又推出了首届社区楼宇和谐节。《中国社会报》以《东台社区的和谐之美》为题作了长篇报道。目前，13个社区被命名为盐城市级和谐社区，金墩、望海2社区被推荐为省级和谐社区，我市被盐城市推荐为省级和谐社区示范市。三是加强社区硬件设施建设。基本解决市区22个社区办公及活动、服务用房紧张状况。注重社区组织网络建设，在6个街道全部建立了党员服务、养老服务、医疗卫生、文体服务等四大服务中心。四是扎实推进农村新型社区建设。目前，我市五个原撤销乡镇政府所在地全部挂牌成立了社区服务中心。同时培育建立了头灶、安丰、许河、富安四个集镇所在地社区服务中心。

(四)社会福利和社会事务管理有了新起色。

一是殡葬改革成果得到再巩固。共平迁坟头17500余座，拆毁土地庙87座，确保了全市境内主要道路、高速公路、铁路两侧及经济开发区、农田保护区、风景旅游区(集镇规划区)等重点区域无坟头。10月27日，我市殡葬改革经验在全省深化殡葬改革会议上交流。二是加大民间组织培育发展力度。截止11月10日，全市共有民间组织286个，其中农村专业经济协会120个，社区民间组织34个。三是加强社会福利企业规范管理。目前，我市现有福利企业22家，企业职工总人数740人，残疾职工人数324人，残疾人比例达到44%。四是积极推进社会福利设施建设。投资150万元，建筑面积达1000平方米的市社会福利院改扩建工程已经完工。五是社会事务管理依法有序运行。截止11月25日，共办理婚姻登记5600对，办理收养登记59件，依法救助各类对象174人次。镇村地名设标工作顺利推进，已近尾声。对市区94条(个)路、街、巷、小区进行了命名、更名。另外，殡仪服务单位发展势头良好。福彩销售力度进一步加大，截止11月20日，我市电脑彩票销量1604万元。完成招商引资任务，成功引进上海客商投资3000万元在市开发区成立上海欣润(东台)环保设备有限公司。

**光荣院工作总结20\_15**

来到某餐厅已经两周了，之前一向对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了那里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和欢乐，不论从开荒还是到此刻的试营业期间。

我们的服务理念是：”亲情一个家，贴心为您”

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到企业文化内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是十分重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得卞总说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，能够为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，可是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您。

服务，服务，还是服务，这是我们吕领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心境。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，能够为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他明白他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意(心意)，很开心，这碗面也就变得异常了。

还有好多典故，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自我的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来，再或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就能够说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句谚语说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深深的体会到。他们很多时候也的“增人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究;地方特色;星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅仅要明白菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝;要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切;要了解营养学的知识，满足客人需求。

服务附加值，服务员的葵花宝典，企业创造更多价值的小配方。

**光荣院工作总结20\_16**

一、思想统一，高度重视敬老院工作。

乡党委、政府十分重视敬老院工作，成立了领导组，明确了专人负责敬老院的建设、管理和服务工作。把敬老院工作作为民政工作的重点来抓，主要领导亲自过问，分管领导直接负责，民政人员具体抓落实，所在地村两委积极协调配合。同时，建立了常态化的查询工作机制，时刻关心关注敬老院工作，隔三差五上门探望老人，及时解决出现的困难和问题。

二、加大投入，加强敬老院基础设施建设。

我乡敬老院始建于20\_\_\_年，房屋设施简陋、陈旧、老化。乡虽多次投入资金加以修缮，但未能从根本上解决问题。20\_\_\_年，在县民政局的关心支持下，我们将原有破旧的敬老院进行了改扩建，先后投入20余万元，改扩建房屋24间，改建成了标准化二级敬老院。内设有阅览室、会议室、活动室、接待室等活动场所。活动室配有扑克、象棋、彩电等娱乐设施;阅览室订有各种报纸、杂志。活动室、阅览室全天对院民开放，大大丰富了院民的文化娱乐生活。院民的住宿条件也得到较大改善，房间桌椅床铺都焕然一新，还安装了\_\_\_能热水器，院民们能24小时用上热水。整个居住条件畅快舒适，居住环境宁静优雅，略高于当地的一般居民。

三、精挑细选，择优选聘管理服务人员。

仅提高院民居住条件还不够，如何让入住院民感受到亲人般的关心和照料?长期以来，我们一直把这个问题作为敬老院工作的重中之中来抓，20\_\_\_年，我们从乡财政中挤出资金，公开择优选聘了2名管理服务人员，1名院长和1名炊事员，负责院民的日常生活。选聘人员热心于老人事业，视老人为亲人，工作责任心强，照料老人细致体贴。敬老院制定了《院长工作职责》、《炊事员工作职责》、《院民守则》等规章制度，规范集体生活。每月召开两次院民座谈会，畅谈生活感受，收集工作意见和建议，培养增进互帮互助、互尊互爱情感，进一步融洽院民们的关系。为改善院民伙食，每周不少于3顿荤，每顿不少于4道菜，以保证老人身体营养供给。敬老院还开辟了自己的菜园，种植了各种蔬菜，圈养了一头猪，丰富院民的餐桌。对院民采取人性化管理，提供吃穿住医葬全程服务。帮助老人们真正实现“老有所养，老有所乐，老有所为”的美好愿望。

总之，我们虽然做了一些工作，取得了一定的成绩，但与领导和上级要求相比还有很大差距，仍面临着一些困难和问题，如随着入住人员增多，敬老院现有住房难以容纳，需新建院舍，管理和支出经费也将进一步加大，乡级财力往往显得心有余而力不足。但我们深信，有县委县政府高度重视，有县民政局的`大力支持，困难和问题都是暂时的，都会在发展中逐步得以解决。我们有信心，也有决心将敬老院办成全乡关爱老人的基地，老年人颐养天年的乐所，推动五保事业向前发展，促进社会安定和谐。

**光荣院工作总结20\_17**

\_\_年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种.种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在\_\_年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店推荐和意见

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

**光荣院工作总结20\_18**

>(一)社会救助体系建设取得新进展。

一是城乡低保在较大幅度调标的基础上更加规范运行。按照全覆盖、严核查、规范化的要求，进一步规范低保运作程序，不断完善低保动态管理机制，严把低保进出关，110月份，城镇居民725户1102人进入低保，257户452人走出低保线，做到了应保尽保、应退尽退。提高城镇低保标准，将城镇低保标准提高到180元月·人。利用计算机网络平台，建立健全了城乡低保电子台帐。截止10月份，我市共有低保对象10165户17835人，其中城镇低保对象2434户5326人;农村低保对象7731户xx509人;发放城乡低保金596万元。二是提高五保供养标准。集中供养标准提高到2500元人·年，分散供养标准提高到xx元人·年。三是着力推进敬老院建设。南沈灶等5个镇级敬老院关爱工程项目已接近尾声，建设床位472张。编发了《东台市镇级中心敬老院管理制度汇编》。

目前，头灶、许河等5所敬老院申请创立省级礼貌敬老院，头灶等xx所敬老院被命名为盐城市礼貌敬老院。四是大力实施城市医疗救助工程。在盐城市率先探索城市医疗救助制度，出台了《东台市城市居民医疗救助办法》，构成了以医疗统筹为主体、大病救助为支撑、基本医疗费用减免和重病慈善救助为补充的四位一体的城市困难群众医疗救助模式。到目前为止，已为5863名城镇救助对象支付医疗救助资金150多万元。这一惠民举措在省社会救助工作会议上介绍。五是顺利完成救灾建房工作。争取省补资金90万元，市投资万元，对全市780户困难户危房进行了修建改造。六是开展善款募集和慈善救助活动。开展第三个慈善一日捐活动，募集善款84万元。对城乡低保对象和特困户因病、因灾造成生活难以维系的给予慈善救助，共计发放救助善款万元。

>(二)双拥优抚安置政策落实取得新突破。

一是认真做好抚恤定补调标工作。及时调整了地方自然增长标准，全部按时足额发放到位，年新增财政支出xx万元。将带病回乡退伍军人定补年标准调整为每人900元。我市享受抚恤定补的重点优抚对象4978人，全年发放抚恤定补金1700多万元。

二是提高了义务兵家庭优待金标准。xx年农村义务兵家庭优待金最低标准为3200元，城镇义务兵家庭优待金标准为2400元。发放农村义务兵家庭优待金万元、城镇义务兵家庭优待金72万元。

三是着力解决重点优抚对象治病难的问题。依托农村合作医疗平台，构成了政策优惠照顾、门诊看病补助、大病参合报支、重病困难救助、住院保险补偿等五位一体的医疗保障网络体系，有效缓解我市重点优抚对象治病难问题。这一做法在省21世纪优抚论坛上作了专题介绍。

四是完善城镇退役士兵安置机制。成立了盐城首家县级退役士兵培训基地和就业中心，率先将农村退役士兵纳入就业培训服务范围。今年培训300多人次，经过培训95%以上的退役士兵都找到了就业岗位。我市xx年冬季接收退役士兵和转业士官610名，其中城镇退役士兵和转业士官计155人，均实行自谋职业，自谋职业率达100%，兑现自谋职业补偿金万元。五是推进光荣院(室)建设。全市23个乡镇有20个镇建有光荣院(室)，完成率达87%，六是扎实做好双拥工作。组织43个部门和单位与人武部、驻东部队开展军地结对子、办实事活动，共办实事38件。其中市财政拨出200万元专款新建民兵训练基地和车炮库。大力开展三走进和援建军营图书室、共建学习型军营系列拥军活动，为部队购置了总价达万元4000册图书。实施金桥工程，帮忙20名下岗军嫂实现再就业;为驻东部队19名军官随军家属办理最低生活保障。

>(三)基层自治组织建设跨出新步伐。

一是全面开展村务公开民主管理示范单位创立活动。到10月底，全市23个镇394个村的创立工作取得了明显成效，23个镇被命名为村务公开民主管理示范镇，375个村被命名为村务公开民主管理示范村，达标率95%以上，头灶镇海联村和安丰五进村被推荐为省村务公开民主管理示范村。

二是大力开展和谐社区创立活动。继楼道德育手抄报、道德点评会、礼貌楼事牌之后，又推出了首届社区楼宇和谐节。《中国社会报》以《东台社区的和谐之美》为题作了长篇报道。目前，xx个社区被命名为盐城市级和谐社区，金墩、望海2社区被推荐为省级和谐社区，我市被盐城市推荐为省级和谐社区示范市。

三是加强社区硬件设施建设。基本解决市区22个社区办公及活动、服务用房紧张状况。注重社区组织网络建设，在6个街道全部建立了党员服务、养老服务、医疗卫生、文体服务等四大服务中心。

四是扎实推进农村新型社区建设。目前，我市五个原撤销乡镇政府所在地全部挂牌成立了社区服务中心。同时培育建立了头灶、安丰、许河、富安四个集镇所在地社区服务中心。

>(四)社会福利和社会事务管理有了新起色。

一是殡葬改革成果得到再巩固。共平迁坟头17500余座，拆毁土地庙87座，确保了全市境内主要道路、高速公路、铁路两侧及经济开发区、农田保护区、风景旅游区(集镇规划区)等重点区域无坟头。10月27日，我市殡葬改革经验在全省深化殡葬改革会议上交流。二是加大民间组织培育发展力度。截止11月10日，全市共有民间组织286个，其中农村专业经济协会xx0个，社区民间组织34个。

三是加强社会福利企业规范管理。目前，我市现有福利企业22家，企业职工总人数740人，残疾职工人数324人，残疾人比例到达44%。

四是推进社会福利设施建设。投资150万元，建筑面积达1000平方米的市社会福利院改扩建工程已经完工。

**光荣院工作总结20\_19**

20\_\_\_年，我们在民政部门和街道办事处党政的领导下，通过自身的努力，完成了上级领导赋予的各项工作任务。现将20\_\_\_年度工作小结如下：

一、改变观念，推行无纸化办公，实行信息化管理

从20\_\_\_年开始，我院推行信息化管理。一是通过培训，员工逐步掌握电脑操作，通过电脑记录《护理交班记录》。二是全部数据实现电子化，老人、员工数据通过数据库管理，达到动态管理、即时掌握各种信息。三是各种表格电子化，数据不仅准确全面，真正做到无纸化办公。

二、提高认识，增强防范意识，强化老人护理安全

针对养老机构的特点，我们重点抓好老人护理工作的安全工作。

1、强化员工安全教育，提高员工安全意识。我们每月对员工进行“安全教育”，在员工中开展消防灭火等方面的知识和技能培训，特别是灭火器的使用，以及“火灾防护流程”教育。

2、加强安全防护器材的保存和管理。每月进行一次安全检查，排查消防器的有限期和保管情况。

3、与员工签定消防责任状，实行院长全面负责，分级管理，全员共抓的运行机制。

三、加强硬件建设，促进软件建设，提高老人护理水平通过全区

“养老机构运行达标”考核，我们在强化硬件的基础上，进一步完善软件建设，全面提高我院的老人护理水平。一是在市、区\_支持下，获得“善款”68400元，新增一套“太阳能热水器”，有效降低运行成本。安装一套“IP网络监控?像头”，全面提高我院安全防范水平，二是强化员工职业技能培训，安全员积极参加安全生产培训，并通过特殊设备作业培训，一名护理员通过培训，获得“护理专业初级证书”。三是全面提高护理质量，增强老人对养老院“养老”的信心，除每月对员工进行护理考核外，奖勤罚懒。我们还通过老人家属对员工进行“满意度”测评，达到提高护理水平的。

四、围绕“运行考核达标”工作，全面提高内部管理水平

在20\_\_\_年“运行考核达标”工作中，我们以“达标”为动力，全面提高管理水平，分阶段、分层次地完善我院的各项管理制度，狠抓达标，注重保持。首先，召开员工大会传达区民政局的文件精神，提高员工对“达标”工作的认识，二是对照“标准”自查自纠，分步实施，做到逐项达标。三是完善文档管理机制，做到“建立制度”、“严格执行”、“逐项记录”。四是借“达标”东风，在获得“运行考核达标”较好成绩的基础上，12月份，通过全体员工努力，我院又通过了“上海市福利行业协会”考评。

目前，老人和老人家属对我院的护理服务工作比较满意，收到老人家属赠送的9面旌旗，1封感谢信。\_\_\_X老人说，我去过10多个敬老院，这里的服务是最好，院长、员工每人都亲切可爱。\_\_\_X老人特意谱曲填词《护理员之歌》和《敬老院好》等歌曲，歌唱老人在敬老院的生活。

五、新年工作打算

1、加强员工技能培训，全面员工素质

积极参加市区“护理员”职业培训，计划3名护理员参加“护理员职业技能”(初级)培训，2名护理员参加“护理员职业技能”(中级)培训。4名员工参加继续教育换证培训。全年组织5次以上内部培训，通过以会代培、以考代培等形式，在员工中开展“护理知识”和电脑技能培训。以强化老人护理流程操作为基础，全面提高员工护理的水平。

2、完善我院“规避风险”机制

一是让每位老人家属签定《住养老人风险告知书》，要求老人与院方同舟共济，共同做好避风险工作。二是动员全体入住老人参加意外保险，提高保险系数。三是在员工中开展“十个一点”活动，即微笑多一点、嘴巴甜一点、说话轻一点、脑子活一点、理由少一点、肚量大一点、做事多一点、脾气小一点、动作快一点、效率高一点。全面提高服务质量，以老人参保为基础，以护理员操作为抓手，突出制度“规避风险”的机制，全面降低入住老人的护理风险。

3、全面落实管理制度，狠抓规范操作

继续抓好“运行考核达标”工作，做到制度落实到位，各项记录全面及时。在20\_\_\_年的基础上，进一步提高“达标”的软、硬件建设。力争在新的一年里，取得更好的成绩。

**光荣院工作总结20\_20**

新城敬老院在党工委、管委会的正确领导和高度重视下，在市民政局的大力支持和关心下，以\_理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实党的\_精神，认真学习实践科学发展观，践行以民为本，为民解困，为民服务的宗旨，紧紧围绕构建和谐社会工程，本着“推进规范管理，创建文明服务”的宗旨，维护好老人权益，进一步巩固和完善五保工作健康发展，使各项工作走上规范化、正常化的轨道。使全镇五保老人的衣、食、住、医、葬得到全面贯彻落实。现将20xx年工作总结如下：

>一、 加强自身建设，不断提高综合素质

洋河新城成立以后，新城党工委、管委会非常重视五保事业，在重阳节期间，党工委、管委会全体领导带着礼品到分散供养的五保户家中进行慰问，同时也带着礼品到敬老院慰问集中供养的五保老人，中午新城全体领导和敬老院全体五保老人共进午餐，欢聚一堂。新城领导对五保事业的重视和关心，使我院干部职工思想、行为等方面受到洗礼，极大地激发了我们抓好五保工作的信心和决心，使我们的思想得到进一步升华，服务意识进一步增强。认真学习各项规章制度，提高管理水平，努力使敬老院形成老人间团结友善、互帮互助良好氛围，形成干部职工以“五保老人”为本，一切为了五保老人的共识。

>二、建立完善制度，强化规范管理

在加大软硬件投入的同时，更加注重制度建设，努力实现人性化管理。一是健全各项规章制度。坚持做到以人为本，以制管院。在广泛征求供养对象基础上，制定了院长责任制、管理人员岗位职责、值班制度、炊事员岗位职责、敬老院老人管理规定、食堂管理制度、财务、卫生、医疗等一系列制度，定期组织院民学习讨论，促使各项制度不断健全完善；二是强化院务管理老人作用。为确保院内规范有序运作，实行民主管理，文明办院，挑选2名五保老人参与管理，负责敬老院日常事务管理和参与重大事项决定，同时负有监督院长及管理人员工作职能，并定期检查各项规章制度落实情况。三是加强服务人员素质教育。坚持把提高服务人员的思想素质和服务能力放在首位。平时每星期二召开例会组织学习业务知识，商量研究布置本周工作，解决存在问题。针对院内供养老人热点、难点问题，经常展开讨论，商量对策，在学习探讨中提高服务能力。为强化服务意识，优化服务质量，增强责任感与事业心奠定坚实基础。

>三、优化服务内容，全力营造温馨和谐环境

为改善五保老人生活环境，提高生活质量，敬老院始终把服务工作放在首位。一是加大硬件设施投入。修善了老人住宿楼，进一步完善附属设施。宽敞明亮的老年活动室投入使用，室内配备了电视、棋牌桌、桌椅；二是做好环境卫生保洁和美化，通过强化灭蝇为重点的除“四害”和栽花种草，打整卫生死角，每周一上午、星期五下午进行卫生大扫除行成制度，院内环境得到进一步整洁和美化;三是竭力服务老人生活起居。千方百计满足老人的愿望，全力做好老人服务工作。根据老人特点，在食谱方面做到晕素搭配，定期买给老人洗漱用品和为他们理发，对患有疾病的老人，专门安排人送饭菜，对生活不能自理的病危老人，不厌其烦，精心伺候。每逢传统佳节，都为老人准备丰盛的菜饭；在老人生日之日专门加菜，并为他们发放生日礼金，这些生活细事就是要让每位老人都能过得称心、舒心，安享晚年。四是注重老人健康工作。专门建立了老人健康档案，详细记录老人的身体状况、病史，亲属情况、联系方式等基本情况。

>四、内部管理有序，集中供养工作健康发展

我们敬老院目前住院老人有47人，平均年龄已达到70岁，最大年纪有95岁，院内已建立五保老人个人资料档案和健康档案，做好五保老人跟踪服务。全院共有工作人员7人，一年来，通过建立、键全和完善工作岗位责任制，工作人员能够切实履行好岗位职责，做好具体供养服务工作，值班管理人员每天早、晚按时到供养老人房内巡查老人情况，星期六、星期日照常上班。团结干事、互相支持、形成合力的事氛围基本行成。对行动不便、重病人送医送药到床前，对危险病人及时反映及时送医院医治，得到及时的治疗抢救，使病人尽快得以恢复。膳食管理方面，安排好星期菜谱。搞好厨房卫生，妥善保管食物，防止病从口入。加强卫生管理，保持老人房内清洁，定期为老人换洗蚊帐、床被单。对残疾老人端饭菜，定期给他们理发，要求做到老人房内无异味。加强安全管理，对老人的亲属、来访人员实行登记制度、老人外出报告和请假制度。每个职工根据自己的工作分工、做到各项工作有章可循、程序明确、运转灵活、工作高效，对存在问题彻底解决。全面提高敬老院整体行政效率和服务水平，使工作做到日趋完善。供养老人之间互帮互助、和睦相处、团结友善的氛围基本形成。

**光荣院工作总结20\_21**

今年酒店客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为酒店增加收入做出了我们的贡献。以下是我的个人工作总结。

一、努力提高对客服务质量

为了体现从事客房人员的专业素养，，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本酒店客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

二、努力做好前台接待

前台工作要求掌握的信息量大，虽然在前台工作的不长时间，但是我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的\_三度\_要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

三、切实提高本人实操水平

为了做好客房的卫生和服务工作，我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

**光荣院工作总结20\_22**

太平镇敬老院和村级“五保之家”在县委、县政府、县民政局和社会各界的关心支持下，从20xx年开始建设，总投资92万元。敬老院占地亩，其中建筑面积1200平方米，现有住房40间、食堂1间、棋牌娱乐室1间，老人露天活动场地850平方米，绿化面积900平方米。现安置五保老人36人，配备管理服务人员4名。村级“五保之家”五处，总投资80万元，共有住房54间，食堂5间，安置五保老人54人。4年来，我们坚持以人为本，为民解困的工作理念，加大投入，完善功能设施；强化管理和服务，老人的生活条件得到明显改善、生活质量得到明显提升。我们的主要做法是：

>一、完善基础设施，打造花园式敬老院

镇党委、政府高度重视敬老院工作，把敬老院建设作为民生工程、德政工程来抓。成立了以党委书记为组长，镇长为副组长，民政、武装、财政、计生等部门负责人为成员的敬老院建设领导小组。20xx年5月，镇党委、政府决定将原太平区敬老院改造升级，工程投资62万元，建成住房40间，安置五保老人36名。随着入住老人的不断增加，我们又采取三点子的办法。即：向上争取一点、镇级财政自筹一点、社会募捐一点，于20xx年8月又启动了“五保之家”工程和镇敬老院优化改造工程，共有五个村投资80万元建成五栋独立两层楼房，新增住房62间，增加安置五保老人62人，水、电、厕、有线电视和安全设施全部安装到位，生活用品一应俱全；镇敬老院新装了不锈钢防盗门，对院内院外空坪进行了硬化和绿化，对住房内外重新进行了粉刷和装修。与此同时，我们狠抓敬老院生活生产配套设施建设。先后投入资金27万元，硬化地面500余平方米，新建水塘1口，猪圈230平方米，鸡鸭养殖场200多平方米；开辟果园26亩，种植果木620株；开辟蔬菜基地亩。目前，院内一年四季小菜和鸡鸭鱼都能够做到自给自足，极大地改善了五保老人的饮食起居。今年，我们还对进院公路进行了硬化，对自来水管道、电线全部进行了更新，使整个敬老院得到了进一步绿化、硬化和美化。院内环境优雅，一年四季瓜果飘香、绿草满地，十分适宜老人居住。

>二、注重每个细节，提升内部管理水平

在完善敬老院基础设施的同时，我们还进一步规范内部管理，不断提高敬老院供养水平。一是健全组织机构，事事有人管。我镇成立了敬老院内部管理领导小组，由镇长担任组长亲自抓，分管副镇长任副组长具体抓，并安排一名有爱心、责任心强的镇干部任院长，专门负责敬老院的日常事务管理。同时，配备了专职会计、出纳、炊事员和医护人员，负责五保老人的生活起居。二是不定期谈心问话，了解老人需求。工作人员经常与老人谈心、虚寒问暖，及时掌握每个老人所需所求。逢年过节，镇党政领导都要到敬老院来慰问老人，并为他们送来资金、物资。今年3月8日，结合学雷锋活动，镇里组织中小学生20余人来敬老院开展“献爱心”活动，为老人们义务打扫卫生，送来水果、毛巾、衣服等物资。三是发展庭院经济，改善老人伙食。我们充分利用敬老院现有的空地，坚持“以院养院，略有节余”的办院方针，大力发展庭院经济。养鱼500余斤，养殖鸡鸭140多只，种植各类瓜果亩，预计一年可为敬老院创收8千余元，全部用于改善老人伙食。与此同时，鼓励有自理能力的老人参与自我管理，安排了1名老人与工作人员一道打扫庭院卫生，每月发放工资15元；安排2名老人种菜养家禽，每月发放工资140元，还有1名老人义务为大家理发，老人的生活起居做到了有条不紊。

>三、提供优质服务，营造温馨的生活环境

为提高五保老人生活质量，我们始终把优质服务放在首位。一是时时翻新菜谱，让老人吃得满意。食堂伙食每餐有两菜一汤，每周变换一次菜谱，做到早餐有面食、米粉，中晚餐有稀饭、米饭，荤素搭配，营养丰富，以满足老人们的不同口味。二是定期组织体检，确保老人身心健康。院内设立了卫生室，室内经常备有一些常用药品。同时，与镇卫生院定点联系医师，定期给老人们进行体检，为每位老人建立病历档案，详细记录老人的身体状况和病史等基本情况。平时还组织老人进行自我保健、自我护理知识的学习，鼓励他们多走动、多参加一些力所能及的体力劳动，提高老人的身体素质。另外，还购置了一台面包车，一旦遇到重病老人就及时送往县级医院就诊。三是开展文娱活动，丰富老人的精神生活。配置了彩电，购置了象棋、扑克等文化娱乐用品，引导五保老人积极参与健康、向上的文化娱乐活动。通过组织老人们打牌、下棋、读报、看电视，了解党和国家的政策，形成了团结、和睦、互助的良好院风。

在办好敬老院方面，尽管我们做了一些工作，但与上级要求相比、与兄弟乡镇相比，也还有许多做得不尽人意的地方。在今后的工作中，我们一定按照县委、县政府和县民政局的工作要求，加大敬老院建设工作力度，完善各项服务设施，全面提高服务质量，力争在20xx年实现全镇五保集中供养率达到140%的工作目标，真正使全镇五保老人老有所养，老有所为，老有所乐。

**光荣院工作总结20\_23**

10月22日上午院团委青年志愿者去敬老院进行慰问活动。

同着温暖的阳光，志愿者们带了精彩的节目，卫生打扫工具，真诚灿烂的笑容和最真挚的问候走进敬老院，看望那里的老人们与老人们谈心。老人们绽放了慈祥的笑容，就似这个季节里最美丽的菊花，温馨、温情、真诚，和善。和老人们聊天是我最开心的事，也是老人们最幸福的瞬间。看着老人们幸福的笑容，每一位志愿者的心里就洒满了阳光，志愿者们的心愿就是让老人们开心。

秋风吹落了树叶，可吹不走志愿者的热情。志愿者们拿起自带的打扫工具为老人们打扫院子，为了不让灰尘乱飞扬小姑娘们也挽起衣袖，兴致勃勃地洒起水来。当然，分工合作部分志愿者就为老人们整理床褥，打扫房间晒被子，陪老人拉起家乡话……敬老院里洋溢着志愿者们灿烂的笑容和浓浓的真情实意。

干净整洁的庭院，一张张欢乐的笑脸，一幅幅和谐甜美的画面定格在了这浓浓秋意中。志愿者们准备的文艺节目开始献给老人们。主持人活力却又温馨的开场让老人们欢欣鼓舞，一首《母亲》的演唱让人重温那温暖岁月，朗诵诗篇《祖国啊，我亲爱的祖国》让老人们似乎回到了那段活力燃烧的岁月，手语表演《和你一样》新奇而感动，小品表演《心愿》让老人们多次开怀大笑，也让老人们感动……老歌重唱，有时老人也开始打着拍子，轻轻地和表演者一起唱，精彩的表演不时一阵阵赢得老人们的掌声，也得到了老人们的进取响应和热情的回应，互动环节，温情无限。

一位老奶奶，87岁高龄，仍是精神抖擞，饶有回味的给我们讲解放战争时期的岁月和她年轻时期的生活，告诉我们要珍惜今日的幸福生活。老奶奶还为我们演唱了一首老歌，志愿者们轻轻地为老人打着节拍，静静地听老人重温岁月的旋律。最终，在全体青协成员大合唱《明天会更好》的柔美歌声中结束了我们的文艺表演。

当我们的志愿者努力为老人服务时，老人们甚至微笑着流下了感动的泪水，看着老人们的笑容大家觉得很心酸，我们小小的努力却能够让他们那么感动，使我们更加坚定做为一名志愿者的职责和义务！我们答应他们必须会常去看看他们。

欢乐的时光总是那么短暂，2个小时悄悄地溜走ile幸福的时光，11点了，老人们到了吃饭的时间我们也该离开了，同学们搀扶着老人进入食堂的饭桌，叮嘱老人注意身体，依依不舍地离开了，老人的眼中含着不舍的泪花，志愿者们也流下了牵挂的泪水。

经过这次活动，更加深化了关爱老人，尊敬老人的意识。鼓励提倡社会群体能将爱付诸行动，也增进了志愿者之间的感情和合作力，更提高了青年志愿者协会的团队战斗力和凝聚力。

**光荣院工作总结20\_24**

20\_\_年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮忙，经过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、悲痛的，有成功的、开心的，可是那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，就算没有我，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。现将工作总结如下：

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一向坚持以身作则，所以我的班组十分团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20\_\_年传菜全年离职人数\_\_人，20\_\_年传菜全年离职人数x人，20x年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不明白为他人换位思考，做今日的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫提高、什么叫改善、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20\_\_年又是以今日作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最终祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

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