# 政企战训工作总结(推荐8篇)

来源：网友投稿 作者：醉人清风 更新时间：2024-07-15

*政企战训工作总结1制酒六车间20\_年3月30日电信政企客户部个人工作总结我作为广东邮电人才的电信政企VpN服务经理，在中国电信\*\*\*\*区分公司政企客户部，已工作了六个月了。我现在被安排到政企客户部聚类行业组的同济区域小组中工作。这半年的工作...*

**政企战训工作总结1**

制酒六车间

20\_年3月30日

电信政企客户部个人工作总结

我作为广东邮电人才的电信政企VpN服务经理，在中国电信\*\*\*\*区分公司政企客户部，已工作了六个月了。我现在被安排到政企客户部聚类行业组的同济区域小组中工作。这半年的工作中是我人生中弥足珍贵的经历，给我留下了深刻回忆。在这段时间里领导、同事都给予了我这个新人足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了大家对我的肯定和关心。我为能有机会成为这里的一份子而感到十分荣幸。

这段时间，在领导和同事们的关怀和指导下，我努力，展开各方面工作。现将我20\_年的工作情况作以下总结。

主要的工作是围绕下面几方面展开：

**政企战训工作总结2**

一年以来，在院班子和财务科领导的正确领导和热情关心下，在其他科室同志的积极配合和大力支持下，住院收费处全体人员紧紧围绕医院中心工作及年初工作安排，以病人及家属满意为目标，以提高经济效益为重点，解放思想，与时俱进，真抓实干，认真履行收费职能，大力推进收费工作规范运行，积极开展内部管理工作，进一步提高住院收费处的服务满意度，各项工作开展顺利，能够较好地完成了我院下达的任务。现将一年的工作总结如下：

一、转变服务观念，提升服务水平。

根据住院收费处这个服务窗口的特点，转变过去认为只要一收一付即为完成工作的观念，积极组织人员学习同行业中先进的服务方法和良好的服务态度，深入开展讨论活动，在不断的学习和讨论中，找出存在的问题，从而提高科室人员的思想认识，强化部门人员的职业责任，牢牢树立“以病人为中心”的服务理念，倡导爱岗敬业，无私奉献的精神，推行微笑服务，使用文明用语，特别是在人多吵杂，出现排长龙的时候，更要保证优质服务，避免发生一些纠纷和患者投诉的现象，从而提高住院收费处的服务满意度，有利于医患关系的和谐发展。

另外，为了方便患者的挂号和缴费，在有已有值班窗口的同时，我收费处克服由于人员十分紧张的困难，再另外开个窗口，并且提前10分钟开窗口，而其它窗口仍然严格按规定时间开放，确保患者能够及时的挂上号。另外，还专门成立了监督小组，对服务窗口进行不定期地检查，一旦发现有服务态度不好或者不准时开窗的情况，会进行相应的处罚。

二、积极配合部门工作，推进各项事务有序开展。

1、积极配合院部单种收费工作的开展，协力提升医院管理水平。从今年起，我院开始实行单病种收费这项改革项目，这是一项有利于推进医疗服务定价机制改革的重要举措。我收费处积极配合院部工作，对于单病种收费的项目进行一一详细列出，并对整个治疗过程，包括用药、处置、手术、住院日数等“打包”计价，确定一个统一的收费标准，使得治疗过程透明、收费透明。

2、全力以赴，快速安装新系统。今年全院需要更换新的信息系统，我收费处主动积极配合更换系统工作，全体人员牺牲部分业余时间，加班加点，全力以赴，终于顺利快速地安装上了新的信息系统，从而进一步完善预约挂号平台，推进了我院信息化的建设。

三、不断开拓进取，提高内部管理水平。

始终把提高内部管理水平作为提高办事效率、提高人员工作的凝聚力的金钥匙，我们以收费室为切入点，从大处着想，从小处入手，常年坚持不懈地抓内部管理。

一是定期组织科室会议，传达医院周会的内容，并结合我科室情况，分析当前工作岗位中可能会出现的问题和困难，有针对性地对工作方法和内容进行调整和改进，确保各项工作顺利及时地完成。

二是每月末负责进行欠费病人的费用归集，并编制月报表及欠费说明，分析原因并上报医院财务。

三是每月末对各类医保审批单、院内通费、减费单进行检查、整理、装订、保存。

四是厉行节约，严控办公成本。

1、由于我收费处日常打印量十分大，所以打印耗材量也十分大，故而，打印材料遵循能省就省的原则，减少不必要的打印，能双面打印的尽量双面打印，尽量反复循环利用，提高其使用价值，避免不必要的浪费。

2、做到人走随手关灯关电脑，关空调的习惯。

3、大力推行无纸办公。

四、加强业务学习，提升职工队伍素质。

坚持以人为本，密切联系实际，转变工作作风，努力提高窗口职工的.专业技术能力、职业道德和工作的严谨细致性。患者来院首先是挂号、咨询，这就要求窗口工作人员不但要有一定的财务基础和相当熟悉的业务水平，同时还须学习相关的医疗知识等，不断提高自身素质，只有通过不断学习，才能做好收费工作。我收费处积极组织职工学习医院的规章制度、医疗的基本知识、药物及价格的确认，为确诊患者提供高效及时的挂号收费服务及出入院结算服务。

一是进一步推进依程序收费，依法办事，规范收费管理，强化收费监督，促进上下联动、协调配合，全面提高办事能力、管理水平和干部素质。

二是加强学习交流，学习政治理论、法律法规、业务知识等，组织职工进行业务培训和学习交流，进一步提高窗口工作人员的综合素质和管理能力。

五、制度建设成效显著，资金安全有效保障。

严格推广制度管理模式，强化工作纪律，严格执行交接班制度、首问责任制、现金管理制度，明确收费室主任、收费人员的责任，对住院催款、住院结账、票据使用、队长做了明确规定，同时建立切实有效的奖罚制度，开展制度执行情况的检查和巡查，例如于每日对窗口工作人员的日报表进行检查和审核，发现问题的做到及时处理，确保每月末归集好欠费病人的费用，并做好欠费的说明，分析好上报院部。

预结住院病人的医药费用并报院财务部。月末对各种单据进行检查、整理、装订和保存。另外，使窗口人员备好足够的小钞，以便确诊患者和家属的付费时的兑换。据统计，全年出错率基本为零，很好地完成了院部下达的任务，顺利实现收费处管理科学化、规范化、制度化，多次受到患者和院方的好评。

存在的问题及下来的工作计划和举措：

在工作中我们是取得了一些成绩，但也还存在一些问题，需要我们进一步去解决：

（1）人员数量不足，难以满足日常工作的需要。由于我收费处业务量日益增多，但人员配备上还存在着严重不足，严重制约了收费处的管理。

（2）收费人员的整体素质有待提高。

（3）学习氛围仍不够浓厚。

我相信，在院领导的正确领导下，收费处会与各科室配合良好，沿着科学发展的思路，在保持高质量和热情的服务态度的基础上，竭诚为医院树立良好的窗口形象，提高医院整体的服务质量和水平。相信在新的一年里，医院的工作必定能更好地开展开来。

**政企战训工作总结3**

时光飞逝，伴随着比较紧凑又略显紧张的工作节奏，20\_\_年就这样快接近尾声，虽然我来公司时间还不太长，但是时间的脚步依然没有放慢它前行的脚步，经过这一段时间的工作，有很多所感所悟，现总结如下：

对于工作这个词，是潜移默化的接受的，作为一名从高校毕业时间很短的学生来说，社会经验、工作经验都很缺乏，所以在平时我要多学多问，付出比别人更多的努力。在公司里面我深切的感受到的是领导们无微不至的关怀，同事们团结奋发、互帮互助的干劲，工作中认真务实的作风，这对走上工作岗位时间短的我来说是受益匪浅的，为我迈向正确的人生道路打下了良好的基础。

没有太多宏伟的\_\_远瞩，也没有过于细腻的深切体会，只是在工作的当中的一些琐碎的想法和话语，分为几方面总结：

一、学习业务知识，作好本职工作

学习是一辈子的事情，我学的是电子商务专业，对工程资料方面几乎是零的开始，所以初期就很盲目，给自己的岗位学习造成了极大的阻碍，后来经过领导和同事的及时引导，加上自我深入的感性认识和学习，逐渐的对工作性质和工作内容有了良好的适应，万事开头难，有了一个好的开始，我相信以后的工作会进行的很顺利，自己的进步会很明显。

二、理论联系实际，在实践中成长

无论我们的理论知识多么丰富，最后都是要回归到实践中来，因为工作本身就是实践性的。

在以前谈到理论联系实际，就会潜意识的理解为把书面的理论知识转化为被动的动作行为。在参加工作之后才发现，以前的想法都是片面的或形而上学的，因为以前思考问题都是基于完全的理论之上，没有真正触碰到实践的东西，才会导致理解结果显得单薄和脆弱。直到慢慢的接触到实际的工作，并在工作中去处理以一些问题，才发现理论和实际其实是相辅相成的，理论联系实际本事是应该具备主观能动性的，理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程。我们的实践需要以理论作为基石，然后在理论基础上去探索和实施；而我们在实践过程中又不断的进行总结和思考，为自己的理论知识补充鲜活的营养。理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程，冰冻三尺，非一日之寒。经过实践的积累，自己在工作的各方面都有了明显的进步，每次遇到困难时，我就虚心系向别人请教，事后自己又归纳总结，不断的改进自己的方式方法，虽然目前还是显得稚嫩和粗糙，但我会在今后的工作中不断的历练和提升的。

三、加强思想文化建设，提升综合素质

我作为公司的一名新人，也将是未来的新生力量，深感肩上的责任重大。公司的领导也时常教导我们要多学习各种知识，多参加各种活动，锻炼自己多方面的能力，以提高自身的素质层次。

我平时也保持着读书的习惯，读中国古典的名著和现当代的一些励志的书籍，书籍是人类进步的阶梯，我从书中得到了太多太多的东西，自身的进步和充实有书籍的很大功劳。

经过了这一阶段的工作和学习，感触很多，收获也很多，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在今后的时间里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献，也为个人的提高创造更多的空间。

**政企战训工作总结4**

回顾20\_年在局领导和上级主管领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

一、思想上

积极参加政治学习，关心国家大事，遵守局里的各项规章制度，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟。工作上，本人能忠于职守，严于律已，工作勤恳，遵守局里的各项规章制度，我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作。学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。我从没有满足于现状，不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，并通过了邮政营销员的考试。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的业务知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

二、今年取得成绩

在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己，自觉学习业务知识，参加岗位培训、考试，不断提高自身素质。

三、存在的主要问题

1、学习不够。新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

2、在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

3、业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

(1)加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

(2)增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

(3)除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为邮政员工，我更要不断加强自己的邮政业务技能水平，这样才能在各项工作中得心应手，高效的完成工作任务。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对邮政事业的激情和热情，为我热爱的邮局继续奉献我的热血、智慧和青春。

**政企战训工作总结5**

时间不经意之间就过去了，打了个人措不及时。在企业的这一年，我工作在领导指导下已经完成，对工作回顾之后，也才发现自己原来有很好的收获。现在也跟过去的时光的后面做这一年的工作总结如下：

一、日常工作

我是企业的普通员工，我所做的工作就是为大家服务，帮助大家打印各种文档文件，帮大家收集文件，然后进行整理。每周的周会，我要整理会议资料，布置会议室的环境，给领导和大家一个开会的好环境，当然，在开会的过程中，我也要做好相应的会议记录，帮助领导整理会议思路，进行详细的工作汇报。在有客户来企业进行拜访或谈合作的时候，做好接待的工作。在接待的过程中，做好相应的服务，并建立登记客户的来访信息，方便下次客户再来时更好的接待服务。

二、学习方面

在这一年，我自身自己，知道自己对于工作还有很多的不了解，所以为了更深入的了解工作，我有很努力的去跟着大家学习，日常工作中，若有问题，我一定是积极向大家请教的，严格对待工作，工作上不让自己放松。我对自己做错的事情，我都会及时的反省和批评自己，从中得到经验，吸取教训，争取不会在同一件事中犯同样错误。除了向他人进行学习，我还积极参加员工培训，学习更好的业务知识，让理论得到加强，为自己后续的工作奠定好的基础。

三、不足的地方

本年度，我的工作也有不足。做事有些冲动，面对严峻的问题，我很容易就冲动解决，而不是沉稳的想办法解决，这导致自己得罪一些客户。不善于倾听，总是在别人事情讲一半就打断他人，中途插嘴，这使得与大家的交流有很大的问题，不利于处理我的工作。做事不太注重细节，总是会粗心的忽略很多的问题，导致有些工作只能半途中暂停，处理好了才能开始，这样就耽误了很多时间，工作不能及时完成。

通过这一年在企业的工作，我的优点得到发挥，但是也发现了自己很多的缺点，收获的同时也明白个人不足。我知道我的这些缺点，如果不改正，以后的工作也不会有多顺利，所以下一年的计划里，首先就是把缺点也改了，让优点更好的去发挥，把自己在企业的价值在体现的多一些，为企业更大家的发展努力。

**政企战训工作总结6**

今年是振兴路开业的第三个年头了，从年初开始，根据集团公司下达的创先争优的服务举措，我们更加细化了日常工作中的服务。首先是思想上的培训工作，每周的例会上均会把服务工作进行总结和计划，并对一周内产生的问题让大家进行探讨，归纳总结出一套更适合营业厅内人员的服务技巧，我们厅整体来说客流量较少，所以给大家留出了更多的服务空间。其次，现场纠错效果显著。我们任何一个人在营业厅内有看到自己的同伴有服务问题，均会现场指出，让其记住。

目前我们已经有了固定的客户群，虽然在前半年的服务暗访成绩中，我们有好也有不尽人意的时候，但是从用户的大部分反映中，我们的服务工作还是得到了用户的认可。这是对我们工作的最大鼓励。

**政企战训工作总结7**

在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过物业服务中心全体员工共同的努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了一期项目的前期介入工作;完成了服务中心人员的组建工作;根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度;顺利完成了一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心年度工作的详细总结：

一、前期介入工作的开展

年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻项目，开始接管前的各项准备工作。

(一)完成一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二)完成物业服务中心人员的招聘工作。

(三)完成物业服务中心的组建工作。

(四)完成小区的开荒工作。

二、事物工作

(一)全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。

(二)装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(三)全年共处理业主报修1732例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

(四)办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

三、部门管理

(一)物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(三)认真执行培训制度，提高员工综合素质。首先从各部门负责人思想政治工作入手，发挥管理人员模范带头作用，带领全体员工转变观念、加强业务培训，全年开展集中培训10次，小组培训22次，各部门内部培训每周进行一次。使员工的综合素质得到不断提高;

四、安全管理

(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

(四)实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

(五)运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

(六)处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

(七)服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

2、针对车辆管理当中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，并与车主多次发生矛盾服务工作上不去这一突出问题，首先是加强管理制度和收费方案的培训，在对门岗的用人上进行把关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门岗;

(八)队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

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