

2023年护士长半年工作总结及下半年工作思路(实用10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇一

一是养老综合体建设富有成效。紧扣时间节点，朗颐云峰大厦养老项目已完成样板房建设。彭埠、笕桥和九堡三个街道的养老设施建设工作有序推进中。朗颐养老公寓已完成硬件建设及设备安装，等待消防验收。笕东嘉苑照料中心完成软硬件建设，预计七月中旬正式运营；红苹果社区进入重新装修阶段；蓝桥社区已完成招投标，准备进场施工。全区照料中心社会化运营率达40%。二是养老机构服务水平显著增强。区滨江老人公寓公建民营项目已形成整体资产价值评估报告和资产评估说明。按照我区“一把手操盘”项目时间节点，后续我局及相关职能部门将按照民营养老服务机构各项标准进行监督和管理。同时，全区养老机构“阳光厨房”建设实现全覆盖。三是养老护理员队伍建设日益完善。构筑“人才集聚+资源融合”模式，举办首届区“养老护理员节”，评选“居家服务之星”“机构服务之星”“睦邻互助之星”共60名；联合绿康医养集团演示启动“时间银行”公益平台，提升为老服务需求精准度；举办护理员节主题论坛，邀请业内专家学者、养老机构负责人交流研讨。同时，全省首创区老年大学智慧报名系统。建成全市首个社区级老年大学——四季青街道运新社区老年大学。

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇二

一是织密涉军维稳“防护网络”。坚持“尊重历史、分类处置、因地制宜、上下联动”工作思路，以健全退役士兵服务机构建设为抓手，做到一手抓政策落实、源头化解，一手抓教育引导、依法处置，确保实现“五不”工作目标。二是筑牢双拥示范“先锋阵地”。完善系统设计和平台重整，发扬拥军优属拥政爱民的政治优势，会同省武警总队、凯旋街道在双菱路打造双拥文化一条街。三是做强防灾减灾“应急保障”。出台《江干区自然灾害应急预案》。结合国际、国家防灾减灾日等重要节点，联动社会组织开展系列宣传活动。指导4家社区分别创建国家级、省级综合减灾示范社区。以全国殡葬综合改革试点为有利契机，开展殡葬体系建设研究。

与此同时，持续提升婚姻登记、流浪乞讨、地名文化等专项社会事务有序规范发展水平。

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇三

一是坚持不懈抓好社区“两化”建设。以列入我区2020年为民办实事项目为契机，坚持从阵地保障、居民自治、社区管理、服务完善等方面着手，重点突出项目亮点、源头审查、精准施策，已有31个社区配套用房面积达标，其中19个社区的配套用房已投入使用。新增、新建社区服务用房2.2万平方米；已建成社区服务综合体4个。二是坚持不懈抓好“一流社区”建设。区级层面抓指导，制订完成《江干区共生型“一流社区”指标体系》。街道层面抓统筹，闸弄口、九堡、笕桥街道操作方案落地正有序推进中。社区层面抓实施，丁兰街道长虹社区、九堡街道魅力城社区已初步形成“一流社区”模板。全面推进“联合社区”创新试点工作，采荷街道观音塘协同治理片区已投入使用，探索丁兰街道长睦联合社区建设模式。三是坚持不懈抓好社工队伍建设。面向全区社区干部建立首个区级系统培训平台暨钱塘社工学院，围绕“社会治理的治理理念、方法、体系、载体”主题，实

行“一年两训、两周一次、一月一轮”周期，采取“四研四训”模式，系统提升社区干部队伍的整体素质和能力。完成方案制定，开展集体培训两期，210余人次参训。开展考察研习1次，组织社区书记20余人赴江苏学习社区建设经验。区、街道层面分别举办社工节系列活动共24场。

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇四

一是“最多跑一次”改革持续跑出“加速度”。全面完成“简化办”“网上办”“就近办”“移动办”。力争年底前实现公民个人办事材料再精简10%；在数据共享和系统打通实现的基础上，80%以上的公民个人办事事项凭身份证“一证通办”；实现公民个人办事事项网上可办率达到80%以上；实现全区60%以上公民个人办事事项可在住地附近的街道和有条件的社区(村)、派出所和银行网点办理。二是“原居安养”体系构建持续擦亮“新名片”。以嵌入式机构、养老服务综合体、特色街区等建设项目为载体，新建“一街道一街区”为老服务综合体6家，“一社区一小屋”实现功能全覆盖。拟于9月底前在彭埠区块建成高端护理型养老机构1家(床位数356张)，在城东新城建成康复护理院1家(床位数181张)。三是社区“两化”建设持续唱响“协作曲”。强化三个支持(政策、属地、部门支持)，确保9月底前新增、新建社区服务配套用房2.1万平方米，建成社区服务综合体5个。启动“两化”项目实地检查与政策兑现，确定2020年计划清单，力争三年任务两年完成。在辖区社区服务综合体有序打造基础上，将重点关注其与钱江新城和城东新城区域内13个邻里中心的无缝对接、资源共享等合作事宜。

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇五

一是推动涉军稳控机制常态化。重点突出“三到位”(安置政策落实、困难帮扶解决、重点人员稳控到位)，落实定期研判、一对一结对联系等制度，采取集体座谈会、个别谈心、上门约访、“老兵帮老兵”等方式，持续做好安全稳控和帮扶解

难工作。发挥笕桥街道横塘社区双拥点示范和“红星之家”品牌引导效应，开通“军人家庭求助热线”“军人家属法律援助热线”，实现“互联网+”优抚服务社会化线上线下联动。针对我区12名涉军重点人员，开展区领导带队“走访、约谈、帮扶、化解”四联动活动，目前12名重点人员基本稳定。二是推动帮扶救助机制精准化。健全突发性、临时性、紧迫性困难和支出型困难家庭“坡度式”救助机制，将“百千万”、党员结对、周三访谈夜等载体与慈善救助、春风行动有效衔接，为困难群体提供“助餐、助洁、助医、助困、助急、助乐”等服务，上半年共发放各类救助资金3341.52万元。三是推动地名建设规范化。结合我区2020年度改革十大攻坚项目责任清单要求，有序实施行政区划调整目前已完成街道管理区域局部调整7处。同时，有序推进杭州市创建全国殡葬改革试点(我区承担节地生态安葬和文明治丧两项工作)，在龙居寺试点生态安葬，定期开展公墓规范管理督查。

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇六

一是品牌建设更加有力。制定江干区社会组织参与社会治理规范提升工程实施方案，助力打造“枫桥经验”中心城区江干样板。重点打造枢纽型、支持型社会组织品牌，目前全区覆盖率达25%。4家社会组织申报品牌社会组织。目前申报3a及以上等级的社会组织共9家，4家社会组织申报品牌社会组织。二是公益创投更加规范。正式出台《公益创投项目管理办法》，征集社会组织、企事业单位和个人申报的项目168个，最终入选49个，资金总额324万元。主要服务领域涵盖福利慈善、社区融合、社区治理、公益服务等方面。三是培训管理更加科学。依托第三方专业机构制定社会组织年度培训计划，涉及品牌建设、思维能力提升等各方面。目前已开展小组培训1场。

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇七

一是系统谋划党建促民生工作布局。树立“红色领航、互联互通、项目驱动、共生发展”理念，梳理党建促民生架构体系，探索实践民政行业党建工作“一核四融双提升”模式和“1+8+n”“四引四双四提升”模式。二是大力弘扬民政核心价值观。做实“民智汇·思想碰撞营”，建立“双随机、双点评”机制。开展“民政人的时代格局观和价值观”主题研讨，提炼弘扬江干民政核心价值观。三是聚力加强民政队伍建设。注重党建引领，建立互学共促机制，邀请十九大党代表宣讲党课。组织机关及社会组织党员干部赴区住建局、城管局参观学习党建工作。依托区社会组织党校阵地，举办社会组织党员轮训班2期。组织区社会组织“争做红细胞、为爱加益度”聚善节大型路演活动。以深入开展“百千万”调研走访为契机，着力于加速资源整合共享、重点项目进程、民生实事解决，创设“四个一”活动载体，抓实做细走访活动开展常态化、问题研判处置一体化、社区“领头雁”能力提升系统化。

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇八

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

2022年上半年，街道以品质为内在动力，坚持目标不减、标准不降、精神不松，在做好疫情防控工作的同时，认真落实各项工作部署，现将上半年主要工作汇报如下：

一、上半年工作总结

（一）提升发展“底气”。稳住经济基本盘。虽然×、×等零售重点企业因疫情等复杂因素受到巨大冲击。但1-7月，依然实现了地方级收入同比增长67.1%；

累计完成出口额×亿元，同比增长116.4%。限额以上批发业销售额同比增长52.75%；

规上服务业营业收入同比增长9.99%。催生产业新动能。布局新业态，蠡园·盐谷引育×区首家直播电商规上企业。

加快项目招引，目前已完成2个，半年度预计入库3个；备案亿元项目3个，竣工亿元项目4个。新增注册资金×万以上企业10家。申报省中小科技企业5家，1-7月，完成技术交易额×万元。聚力服务新格局。破要素难题，完成征收难点户腾退4户；

推动少年路项目终止收购。强企业服务，以直通车为路径，累计化解企业难题×余个，通过红色服务小队等机制做强“一企一策”工作法，优化营商环境，报送营商环境改革项目1个。

（二）塑造街域“秀气”。建立“饱和式”的市容秩序精细管控，在各主干道上设立由“1名执法人员-3名协管员-10至20名第三方保序员”组成的市容管理队，借助智慧城管数字平台进行“靶向”整改，实现市容秩序“时控时新”。形成“全方位”的城市精细保洁。引入“温暖×”第三方保洁公司，从频次、力度、广度三个方面提升保洁力度，使道路清扫升级为“城市家具”的全面保洁。进行“有温度”的宣传讲解。开展“红马甲走街头”的志愿者文明劝导，拍摄《×“晓礼”》系列的文明宣传短视频，在辖区电子屏、公交站台滚动播放，二季度文明典范城市创建测评在全市取得良好名次。

（三）强化社会“和气”。以数智加强基层治理贯通，全面深化诉源治理，信访积案在5月底率先全部动态清零。对“月河印巷”、“多彩城”群体性纠纷涉稳事项组织专门力量推动化解工作。以专项加强薄弱环节治理。针对社会治安管理挂牌整治，开展“×”系列扫楼行动，完善底册。以除险保安为导向，对辖区400多处明显隐患房屋分类造册，将54个小区列入综合整治。丰富反诈宣传手段，发案率同比下降9.21%，

万人均发案同比下降0.9%。以要素加强应急基层基础。新增在编1人，配置执法车辆1台，提升软硬件×。截至目前共办案10起，×大厦、×大厦、×西区3处经区消防大队复查后通过验收，×大厦完成整改。

（四）增进民生“福气”。严密有序防疫。科学及时处置了×区“3.16疫情”，有效阻断了疫情传播。多点推动疫苗接种，60周岁以上人群全程接种率达到98.26%，位列×区第一。全面落实×码工作，扫码率始终位列×区前列。精准细致服务。高效保质完成各项社会保障和关心关爱工作，强化构建和谐稳定劳动关系，成功引进0-3岁托育机构1家。品质文化供给。完成街道5个“15分钟品质文化生活圈”的打造，升级范湖草堂智慧书房，举办线上读书活动、“×印象·文保靓拍”摄影比赛等全民文化艺术活动，进一步浓厚了辖区文化氛围。

二、下半年工作思路

（一）调理经济肌体焕发新活力。谋实储备。推进辖区大年堂等5个征收地块拔钉清零，完成都市广场收购，提优域内投资基础；

抓推电商零售，培育新增零售规限上企业不少于4家，亿元以上零售企业1家。打造温暖嘉等“领头雁”，新增规上住餐饮业1家。调优结构。以软件服务业为导向，布局“×公园+×街”等区块；

以文化新业态为导向，挖掘传统底蕴，吸引优质民间资本入驻。攻坚招引。紧盯优质国有企业，主动对接×、×等主平台资源，抓好长三角生态有限公司谋划项目投资。重点以道路×等为支撑，力争入库5亿以上项目1个，储备投资量不少于10亿。围绕都市广场等存量空间，争取落地重点龙头企业。

（二）升级精细管理蝶变新风尚。疏通毛细血管。细化背街小巷再提升、主干道常态化保持的工作法则，以考促督等方式，实现全域基本达到精细化管理标准。建立综合管理。从

马路保洁保序向道路、楼宇、居民区、品质商业街等不同场景延伸，在全区试点推广楼道堆物化解新模式，为城区面貌提升夯实基础。放大科技赋能。上线“×码”，以数字化媒介嵌入网格，共创有靓度、有高度、有温度的魅力城区，形成全民共管全域网格管理模式。

（三）把握核心环节筑牢大平安。统筹资源效应。成立“金融反诈联盟”，积极推进全民反诈防骗专项行动、专职网格员队伍能力提升工程、“三治融合”进金融服务3项“除险保安”领办项目的落实。发挥队伍能效。加快综合性应急救援队伍的组建，强化制度和设施×，提升辖区应急救援能力。坚持隐患销号。实质性化解多彩城等难题，全力护航党的二十大。细化工作措施，做好×大厦、×东区等3个新挂牌单位的消防安全整治工作，争取年底前完成摘牌。

（四）增进民生福祉绘就新图景。提升精密智控。进一步推动18周岁以上人群疫苗加强针的接种以及80周岁以上老年人新冠疫苗的接种，完善“15分钟核酸采样服务圈”。用活各项政策。落实民生保障和精准帮扶项目，提升街道居家养老服务中心能级。打造退役军人特色服务品牌，努力争创“省级枫桥式服务站”。凝聚文化合力。推进厚德书屋省级文化驿站创建挂牌。持续放大中心城市品质效应，举办系列文化活动，凝聚文化软实力。

（五）着力强根固基引领新征程。创新阵地×。×社区和×社区党群服务中心以合署办公模式新建阵地，今年年底将完成新场所×，提档升级服务。打造街道品牌。

积极落实区第十次党代会报告中提出的“×城复兴计划”，6月底将启动“×流霞”系列活动，让“精神富足”成为“共同富裕”最亮底色。锻造过硬队伍。立足街道多支队伍特点，以制度和考核模式进一步提升整体精神气，夯实破难攻坚基础，确保少年路按时开街。

;

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇九

客服部简而言之就是客户服务工作(接受顾客咨询,帮顾客解答疑惑),或者指承担客户服务工作的机构。今天本站小编给大家整理了客服部半年工作总结及下半年工作思路,希望对大家有所帮助。

回顾这半年来的工作,我在公司领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照公司的要求,较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作,工作模式上有了新的突破,工作方式有了较大的改变,现将半年来的工作情况总结如下:

一、客户服务部日常工作。

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作人员,自己清醒地认识到,客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽,推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪,有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作,自我强化工作意识,注意加快工作节奏,提高工作效率,冷静办理各项事务,力求周全、准确、适度,避免疏漏和差错,至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系,创建部门工作流程。部门成立伊始,各项工作几乎都是从头开始,这半年的时间里,达到了部门熟、人际关系较融洽的目的,积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况,为领导决策提供依据。作

为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效

率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

20xx上半年，我部门在完成20xx-20xx年度供暖收费、稽查的基础上，强化了内部管理，从基本制度制定、员工队伍建设和提升服务质量入手，严格要求，加强管理，在提高个人能力，提升服务质量上狠下功夫。按照2020xx年初的工作计划，具体完成如下工作：

一、基本制度的制定

(一)认真执行公司的劳动用工管理制度，结合客服工作需要明确各岗位职责，制定了物业绩效考核标准与客服报修工作流程、规范了入网流程和收费标准，归类整理入网合同605份，建立档案65册。

(二)牢固树立服务理念，按要求进行各项服务工作，相继处

理了开发5#楼、点式楼、小四楼等16户的漏水问题，进行文字记载及拍照，并多次主动上门与客户进行沟通，商讨合理的解决方案，在其他相关部门的积极配合下，目前已解决13户，剩下3户正在协商中。

(三) 培训学习。

1、我部门上半年组织培训学习了《如何提高企业软实力》、《如何成为企业需要的复合型优秀人才?》、《做完与做好的区别》三篇文章。通过学习我们树立了正确的人生观、价值观，员工的业务能力和综合素质得到了显著的提高，为客服品牌服务的建设打下了良好的基础。整个团队保持着较高的稳定性和积极性，各项工作都能有序的进行。

2、五月中旬我们参加了企业组织的“提高三心，强化服务”的知识竞赛，取得了团队第一和个人优秀的好成绩。

3、五月份我部门还对新员工进行了培训，总计68课时，培训内容13项(包括企业文化;企业管理规章制度;服务意识、职业道德;物业管理服务条例政策、案例分析、市场调研、小区实习等)。新员工都能够努力学习物业知识，积极参加本小区实践活动，社会调研活动，了解物业服务内容及流程，熟悉各小区具体情况，理论结合实际，为将来能够更好的在各自的岗位上发挥才能打好基础。

二、加强检查工作力度。

1、上半年对各小区物业进行考核6次，供热考核1次，已将各自存在不足改善完毕。

2、每月对昌泰园和欣兴园共计518户抄录电表及收费结算工作，1月~6月份共录入数据3366次(昌泰园2106次、欣兴园1002次、逸站258次)。协助河畔抄水表1次。

3□20xx年度在各部门的配合下，供暖期先后对13654户进行了4次全方位的稽查，并单独对门市1009户进行系统的排查。经稽查：关阀11184户，可控断暖35户(已在系统中标出，需要财务部门做出欠费)，不可控断暖187户，业主自主交费20xx户，通过催费交费118户，断暖后交费5户，待处理87户；对不热热用户测温244户，达标167户，不达标77户。

4、提前完成2969户各门市名称变更的普查和输入软件工作；

三、规范数据整理工作。

(二)完成20xx户各开发商应交50%空置房暖费的名单统计工作；

(三)完成835户不允许停供的新建建筑中已办入住手续未交取暖费的业户名单；

(四)20xx年冬供热期，供暖收费户数21810户，占总供暖户数的65%，供暖收费面积232211m²，占总供暖面积的70%。

(五)正在进行供暖辖区内各小区897个阁楼的数据的调查核实和统计工作。国际新城阁楼正在统计中，怡祥阁楼待统计中。

四、催费工作

1、供热维修队全力协助客服对新开发的小区保修期内不允许停供已办理入住手续的835户热用户张贴收费通知工作，现已催交10户。

2、收取财政拨款的党政机关、事业单位20xx年~20xx年度，共计103户，收交95户，未交3户(房产、建委、市政)，关阀5户。

3、供暖期结束到六月份总收费115户，2878634.00元，其中

入网费33户，196378.00元，外墙保温款29户，57526.00元，取暖费53户，2624730.00元。返费12户，-1840.00元。

五、供热并网工作

完善入网合同手续工作，收取入网用户的房屋测绘表、房照等基础资料，核实面积起草并签订协议。目前签订协议5户，红花裕地税楼30户正在进行中，2户正在做外墙保温。

六、客服工作

1月~6月客服共接听电话2542起，其中报修1065起，咨询1044起，其他433起，完成821起，维修完成率达到77.1%。

七、计划外工作。

- 1、协助销售部样板房清扫工作。
- 2、丽景山上稀果工作
- 3、配合河畔物业进行业主档案调查工作

八、上半年未完成工作：

- 1、怡祥小区住宅楼阁楼面积的核算工作
- 2、20xx供暖冻裂漏水善后修复工作，同业主交涉洽谈赔偿工作

九、下半年工作计划

(一)收费工作

- 1、继续对开发商追收20xx年~20xx年采暖期50%空置房取暖费；

2、继续对新开发的小区保修期内不允许停供已办理入住手续的热用户催交工作并做好电脑数据输入工作。

3、做好20xx年冬财政拨款省、市直属单位、企事业单位供暖收费工作；

(二)其他工作

1、做好20xx年冬季供暖收费、报停通知的张贴(200份)工作，收费前期准备工作(用品申请表已上报)和今冬供暖期稽查、测温、报修、业主上访等前期准备工作。

2、在上级领导的指导下，完善并完成20xx年热用户签订的供热合同并做好今冬供暖收费前同业主签订协议工作(3万份)。

在这辞旧迎新的时刻里，我们即将有了新的开始。在新的一年里我将围绕公司总部的大方针方向在领导王主管的领导下努力工作克服缺点，改进方法，根据现场实际情况改进服务，加强管理，使我们客服部在新的一年里再上一个新台阶。

在过去的半年里我的不足是对员工的把握程度不是掌握的很好。我需要加强沟通做到：以理服人，以德育人，以信诚人，以情感人，以智醒人，以路明人，以心交人，共进共退。做一个标杆毅力不倒，做好一个前进的舵把带领方向。

培训工作为了提高员工的素质，更好的配合公司领导下发给我的工作要求及目标，我进行了多次培训，但由于人员流动性大，付出的培训成果都付之东流了。接下来我的培训计划还是会像以前一样从三个方面进行：

1、树立良好的风气加强思想道德培训。

2、提高服务品质加强工作流程及方法，专业技能形体的培训。

一个团队不是我的单打独斗的个人主义，需要大家的智慧和力量。积极向上。先成人再成才不是人的别进来。如果大家的目标不统一各怀私心，我们这个团队就是一滩散沙终将一事无成。每个人的目标很重要，正因为我们的目标相同，才铸就了我们是一个团队。我们还很年轻还有很长的路要走，社会竞争如此激烈的今天，我们每个人都要为你自己今天的行为负责。我应该认真倾听组员每个人的目标，针对我组员的目标，帮助顺利完成组员的目标，同时完成我的目标，才是我真正需要做的。

现在案场的物资、人员、工作内容，都已经基本稳定。平时的工作都是发现问题解决问题，将问题解决在萌芽的状态下的科学管理。我希望在20xx年的每一天一天比一天好，希望能有更多人的支持与认可，希望我的工作能以优异的成绩完成各项工作。我对20xx充满了期待，期待着它是我人生的美好怀念，对得起自己的一生，为自己加油！即使无人为我加油我也会为我自己呐喊！加油！加油！

护士长半年工作总结及下半年工作思路篇十

尊敬的领导：

您们好！

时光飞逝，转瞬间20__年已经过了，回顾一下，感触颇多，在20__年的工作中，感谢领导给我的平台，让我在工作中学习到很多知识，学会了与客户交流的技巧，怎样去察言观色，莫过于业务能力和工作经验的提高与收获。

在15年的工作中，我的岗位是受托话务岗、划价岗。每一个岗位的工作都是不相同的，在话务岗，由于干的时间比较长，工作起来得心应手，录入单据正确，通知客户车号和接货点及时，接听电话及时，能够熟练地解答客户提出的各种问题，

能够及时发现装卸人员写错车号，根据不同车号就能断定卸货点的对错，在第一时间里通知客户，避免给客户带来的不便。

积极联系上门接送货业务，接听电话时，有咨询发货的客户时，主动介绍我们有上门接送货这一项业务，从最初的介绍到后来我们有了固定的上门接送货客户，提高了收入，也赢得了客户的好评。退货登记表认真仔细记录每一票的退货日期和原因，并及时通知发货人带有效证件来取货。电话本信息记录完整。登记北京箱车运费，早班话务岗不忙，主动帮助划价岗对箱车的货物，帮助收费岗催收欠条，和其他岗位配合默契，工作井然有序。

划价岗：在工作中做到了对价格的熟练掌握，服务热情，及客户所及，尽最大能力满足客户的要求，在价格方面和客户做好沟通，做到长期拥有这名客户，让客户对我们满意，在能照顾的原则上尽量满足客户在价格方面的优惠，给客户介绍我们新增开的几条专线物流。单据填写齐全，账目清楚。推销三产(箱子、信封、饮料、)积极发展货源，介绍我们的优势—价格便宜、时间快、货物保证安全等。劝阻客户先发一票试试。下半年，新增果尚水果，积极推销。

工作不足：

话务岗，接听电话时，没能够做到耐心细致的回答每一个来电电话，工作不够细致，没有发现工作中存在的差距主动服务意识欠缺。对售卖三产不积极。

对流失的客户没有做到回访，只看到每天的客户群在减少，没有主动去查找原因，也没有主动去和老客户交流。

同事之间有时候存在沟通不及时，造成不必要的损失。

划价岗：宣传力度不够，没能够做到给每一位来发货的客户，

介绍我们新增开的专线，只是看到发货时车上还有货的客户和老客户宣传我们的专线。

明年工作打算：

首先端正工作态度，用感恩的心去工作，热爱自己的岗位，才能把工作做得更好，以饱满的精神，兢兢业业的做好本职工作，珍惜工作岗位，干一行，爱一行，只有这样，才能全身心的投入到工作中。

在明年的工作中，在培养老客户的同时，再去发展新客户，争取做到从老客户中再挖掘新的货源。深入客户中，了解客户的货源走向。把有价值的客户信息和资料，要及时提供给带班领导。做好有价值的客户登记信息。要想有新的客户，必须要有更好的服务和优势，做好服务是开展新工作的关键！

建议：多印宣传册，增加宣传力度，增加标识牌。

在即将开始的工作中，总结经验，争取在明年的工作中，取得更好的成绩！

望领导和同事们监督指导！