

最新度个人工作总结 工作总结及计划(精选6篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

度个人工作总结篇一

回首20--年，有太多的美好的回忆，经过这一年的学习，我深深的感受到了自己有所进步，同时也存在不少问题，在处理问题以及工作的方法上也有不足，但是我相信加入汽车销售这一行业是正确的，我一定会拥有更美好的明天。

一、销售工作总结、分析

1) 职业心态的调整

销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

2) 重点客户的开展

我们要把b类的客户当成a类来接待，这样我们才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。对客户做到每周至少三次的拜访。我认为攻克客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去攻一个客户，只有这样才能有收益和效果，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

3) 自己工作中的不足

在销售工作中有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。在以后的工作中我要摒弃这些不良的做法，并请教老销售员积极学习、业务知识，尽快提高自己的销售技能。

二、20--年的工作开展

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。

首先，从理念上：我应该和公司保持一致的经营思想、经营理念，与公司高层统一目标和认识，协助公司促进企业文化方面的建设。

第二，业务上：了解客户的兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息，力争要比上一季度翻一翻。

第三，意识上：无论在销售还是汽车产品知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上司、朋友、同事更加融洽的相处。

最后我希望公司明年的业绩更加辉煌！

度个人工作总结篇二

工作总结与计划，主要是对一周的事情进行一个小结并且在总结之中找到不足，最后得以更大的提升，下面小编为大家

带来月工作总结计划模板：

一、工作思路

2017年后勤工作的基本思路是：围绕一个中心，搞好两个服务，抓好两项学习，全面开展五讲。

围绕一个中心，即后勤工作要始终围绕教学这个中心。

搞好两个服务，一是搞好为教育教学的服务，为教育教学创造良好的条件；二是搞好为师生生活的服务，解决师生的后顾之忧，让师生们以旺盛的精力和充沛的体力投入到教学活动中去，为全面提高我校的教育教学质量而努力奋斗。

抓好两项学习，即政治理论学习和学校各项规章制度的学习。

全面开展五讲，即讲大局，讲团结，讲奉献，讲文明，讲实干。

二、工作目标

本年度后勤工作的总体目标是：做到三个确保、三个力争。

三个确保是：确保校园环境建设及教育教学、办公生活用品的维护、维修、采购、保管、供应及时到位；确保学校财务管理规范、精细，帐物相符；确保学校水电暖正常供应。

三个力争是：力争进一步完善服务设施；力争进一步提高服务质量；力争进一步提高服务效益。

三、工作措施

1. 加强后勤职工的思想建设，树立管理育人，服务育人的思想。

20xx年，学校后勤要坚持服务育人、管理育人的原则，全面优化后勤管理，要让后勤工作人员树立育人的观念和服务的观念，后勤人员要利用与学生接触的机会，以身立教，对学生进行劳动教育、爱护公物教育、保护环境教育、艰苦奋斗教育等。

为了提高管理育人、服务育人的质量，本学期在后勤职工思想建设方面的主要举措是：

(1)认真学习和贯彻落实教职工例会对后勤工作的各项要求，增强服务意识，提高服务质量。

(2)认真学习学校的各项规章制度，提高自身修养，爱岗敬业，吃苦耐劳。

树立为师生服务的思想，不断提高职业道德水准。

(3)认真落实精细化管理的各项要求，为教育教学创造优良条件，在搞好服务的过程中，实现自身价值，贡献自己的力量。

2. 加强校产管理，健全校产档案

(1)严格材料购进，材料领出制度，非易损耗品领出新的，必须收回旧的。

(2)年终对库房进行盘点，做到帐物相符。

(3)无论固定资产还是易损耗品，均形成档案，物品的入库、出库严格登记手续。

3. 做好后勤常规服务工作

(1)开学初，在总务主任的组织下，做好：书本的提取和发放，卫生工具的采购和发放，教室的调整，各班桌凳的配备，检

查水电暖是否正常，各部位照明设施检查维修，等等。

(2) 班级财产管理。

包括教室内的所有公共财物和各班环境区域内的财物，每学期对班级财产检查两次：期中和期末，检查结束后对损坏的财物进行赔款，然后由木工维修。

(3) 其他学校财产的管理。

包括办公室和公用教室的财产、个人领用的学校财产，办公室和公用教室的财产每学期检查一次，发现人为损坏按《魏矿学校财产管理办法》处理，自然损坏的要及时维修。

个人领用的学校财产交回时要检查完好情况，及时做出相应处理。

(4) 值班护校工作。

中学由聘请的校外人员值班，月工资400元。

小学部由后勤人员值班。

假期中小学全部由后勤人员值班。

中小学门卫要建立值班登记和会客登记制度，中小学大门平时要上锁，闲杂人员不得入内，校外人员进入校园要登记，上课期间学生出校门要盘查。

门卫24小时不离岗。

(5) 管理和使用好水电暖，把节水节电放在后勤工作的首位，教育和引导全校师生养成自觉节水节电的良好习惯，杜绝长流水和长明灯，校内不能使用大功率用电器。

由后勤校长牵头不定期检查各部位的违规用电情况，并做出相应的考核或罚款处理。

要及时更换损坏的水设施，防止跑水和漏水。

(6) 图书室和阅览室按照学校要求准时开放，健全借阅登记花名册备查。

4. 做好校园的绿化美化工作

(1) 浇水。

绿化带的春灌和冬灌要浇足浇透，其余时间要根据雨水情况浇灌，不得浪费水。

树木、绿篱、花园的浇水要根据土壤墒情浇灌，合理安排，不得浪费水资源。

(2) 绿化带的管理。

根据生长情况每年大约修剪4次，每学期2次。

绿化带中的垃圾和杂物由承包班级随时清理。

(3) 绿篱的管理。

根据生长情况每年大约修剪4次，每学期2次。

绿篱下的垃圾和杂物由承包班级随时清理。

(4) 树木的'修剪，每年2次，每学期1次。

(5) 花坛管理。

将五个花坛承包给后勤上的五人，每天学生上操时间为锄草

时间，花坛内任何时间不得有任何杂草和垃圾。

花坛种植由教师完成。

5. 严格后勤职工上下班时间，实行不定期查岗制度。

后勤职工要和教师统一上下班时间，随时处理各部位的突发事件，如教室门上的锁坏了学生进不了教室等。

6. 完成校内出现的一些临时性工作。

7. 把安全防范工作放在首位

统一思想、提高认识，坚决贯彻落实学校关于安全防范工作的有关精神，贯彻安全第一，预防为主的方针，把安全教育，安全管理的各项措施落到实处。

进一步完善责任追究制度，加大安全检查力度，对重点部位严防死守，时刻绷紧安全防范这根弦，把隐患坚决消灭在萌芽状态，确保师生工作、学习、生活的安全。

同时，要与其它部门密切配合，对师生进行安全防范的宣传教育，加强各重点部位的检查和整改工作。

四、把魏书生教育思想贯彻到后勤工作中。

1. 目标：在全校上下深入学习和贯彻落实魏书生教育思想的大背景下，后勤工作也不例外，后勤人员要树立超前服务意识，形成“人人有事做，事事有人做，时时有事做，事事按时做”的服务格局。

2. 措施：(1)工作长计划短安排，统筹兼顾，要有轻重缓急，安排工作要密度合理，提前计划和商量，提前安排，不要使后勤人员在某一段时间内无事可做。

(2)严格上下班时间，不定期查岗和考勤。

(3)明确后勤人员各自的工作范围和职责，避免推委扯皮现象。

(4)工作安排后要检查落实，限定完成时间。

总而言之，在20xx年的工作中，我们将本着服务于教学、服务于教育的思想，以人为本，从每一件小事做起，踏踏实实地做好份内工作。

一、指导思想

始终遵循学校总体工作思路，围绕“一个”中心：安全、稳定这个中心；做好“两个”服务：做好教育教学服务工作，做好师生生活服务工作；落实“三个”到位：认识到位、责任到位、措施到位。

通过建设和加强后勤管理制度，建立良好的后勤管理秩序，挖掘后勤工作潜力，调动后勤工作的积极性，确保后勤服务工作更上一层楼。

二、工作要点

(一)做好计划

1、根据学校教育事业的发展，研究制定并组织实施全校后勤的发展及服务需求规划、有关政策措施及规章制度。

2、负责制定学校各类维修计划，受理校内各种维修项目的申请经费预算和任务。

3、根据学校下达的年度预算，及时采购各类办公用品和其他所需物品，保管、配发，努力做到勤俭节约。

- 4、负责学校环境、绿化、卫生保洁等工作的监督与规划管理。
- 5、负责水、电及其他物品的检查维修上报，及时解决存在的问题。

(二)加强建设

1、加强队伍建设。

(1)加强政治理论和业务素质的学习。

创优质服务，树立爱岗敬业、职业道德高尚的新形象；通过按时参加学校安排的各项学习，了解社会动态，了解学校工作中心和工作要求，为广大师生提供更优质的服务。

(2)进一步健全后勤人员的岗位责任制，要从学校工作需要出发定岗、定责，使每一个人都明确自己的工作岗位和工作职责，做到事事有人管，事事有人干，事事有记录，事事有落实。

(3)树立后勤为教学第一线服务的思想，进一步改进工作作风。

要多思考、多学习、多听反映、多听意见。

遇事能做的，随时处理，不拖拉，不当甩手先生。

坚持多上门、多服务、服好务。

(4)完善“每日巡视制度”，总务处对学校环境、绿化、卫生、安全、校舍维修、设备使用等进行每日巡视，并做好相关记录。

对发现的问题及时做好处理和反馈。

学校各部门、班级等提出的报修，要求在最短的时间内做好

维修，并作好记录。

2、加强制度建设。

(1) 本学期将对原有规章制度重新审查、充实、完善，使之真正起到激励约束和规范个人行为的作用，真正能用制度去管理人、教育人、评价人。

(2) 对各项工作都能做到有安排、有检查、有落实，及时总结经验，吸取教训，纠正偏差，不断提升后勤服务工作的档次和水平。

(3) 进一步完善校产管理制度，做到制度健全，职责明确，如有损耗及时维修，或予以添置。

(4) 完善物品采购制度，根据采购物品的价值大小，做好采购审批制度及物品的验收归库工作。

3、加强校园建设。

(1) 切实加大对校园环境的管理力度，教育学生爱护校园的一草一木，积极开展美化校园的活动，重视花草树木的管理，确保校园净化、美化、绿化。

(2) 切实加强各功能教室、活动室的管理，充分发挥各功能教室、活动室的作用。

严格执行专用室的保管责任制和谁损坏谁赔偿的原则。

(3) 创造条件，加强医务室工作，使卫生、防疫、师生健康检查等工作得到真的落实。

三、抓好重点工作

1、重点抓好学校安全工作。

(1) 高度重视安全卫生防范工作，充分发挥全员管理的作用。

完善应急预案制度和管理措施，实行主管领导责任制，各条线领导分块抓，全体教工共同参与的管理模式。

(2) 加强安全、卫生知识的宣传，增强师生的自我保护意识，促进良好行为、习惯的养成与内化，让安全与卫生的防范观念在师生的大脑中得到固化。

(3) 经常检查场地、设施和各处室中的电器、线路、装置、设备，发现问题及时解决隐患，切实做好防水、防盗、防触电及防其它意外事故的工作。

(4) 协同德育处, 加强学生骑车、候车、乘车的道路安全、和人身自我保护的教育和安全管理工作的。

(5) 认真负责地做好各项后勤(门卫、卫生保洁、食堂、校舍)常规管理工作。

2、重点抓好校舍、校产管理工作。

(1) 进一步完善学校校产管理制度，增强师生对校产的爱护意识。

完善校产维修报修制度，由相关人员将报修单送到后勤处，以便及时安排；维修完毕，由报修人负责验收签字。

(2) 加强对校产校具的管理，提高对各类设备的使用效率，做到妥善保管，合理使用，正常维护，每期期初要对校产校具、设备、图书进行清点登记，责任到人。

(3) 严格校产管理制度化、规范化，充分发挥教学器材和现代教学设备的作用，严禁乱拿、乱用、乱丢、乱放等不负责任的行为。

(4)切实加强活动室的管理，充分发挥活动室的作用。

严格执行专用室的保管责任制和谁损坏谁赔偿的原则。

(5)加强用电用水和日常检修管理，坚持勤俭节约，反对铺张浪费，努力为学校节约一滴水，一度电，一分钱。

(6)建立执行请购、审批、报销、领用制度，规范物流过程控制，强化行政仓库管理。

(7)倡导良好风气，爱护学校设施、设备，爱护花草、树木。

3、重点抓好食堂管理工作。

(1)认真学习、贯彻《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》。

(2)依据食堂管理制度，加强食堂工作各环节的管理与监督。

并根据实际情况不断健全食堂管理制度、规范各项操作程序。

(3)加强检查监督和民主管理，经常到食堂检查服务态度，卫生情况、伙食的数量和质量、就餐情况、发现问题及时表扬先进，批评后进。

(4)定期组织食堂从业人员学习有关食品卫生的基础知识、基本要求，学习相关法律法规，使每个食堂工作人员知晓“法律法规”，并对照日常工作认真落实，齐心协力提高服务工作质量。

(5)树立食品安全第一意识，严格把好食品卫生关，重视和加强饮食卫生工作台帐，采取安全防范措施，明确责任，做好防火、防盗、防毒工作，并要定时打扫，做好保洁工作。

(6)认真积极听取师生意见反馈,要求食堂努力根据实际情况

尽量满足师生要求。

度个人工作总结篇三

我们要对工作认真和负责，那么自然而然就会把工作做好，下面和小编一起来看看关于总结和计划！

来到xx公司上班历时一个多月，在任职前台文员这个岗位期间收获较多。

为了较好地完成自己的各项任务，认真的学习岗位知识和工作要求。

现将本周工作的具体内容总结如下：

一、 做好各部门的日常管理工作。

负责管好公司的水、电、门窗。

在每天下班之前，必须仔细检查好水、电、门窗是否关好；做好部门饮水领用等办公用品的登记工作。

二、办公用品的采购。

各部门把所需要用的办公用品登记下来，我再统一汇总交给总经理审批，根据总经理的审批意见，再去采购。

三、负责做好总经理的助理工作。

每天及时完成好总经理分配的任务，做好公司每月的贷款台账以及保存客户的重要资料。

四、做好会议纪要。

在每周一的例会上都要做好会议记录，然后拟定成文，递交给上级领导审阅。

五、积极协助各部门把工作完成好。

在有客户贷款的时候，协助信贷部给客户拟定合同，然后做好和财务的对接工作，及时登记贷款客户信息。

在本周的工作中，我学习到了很多东西，同时也让我认识到了认真完成工作，更要注重细节。

资料的归类和整理，要做到心中有数，在需要资料时，可以在第一时间将资料找出。

对待部门同事要做到虚心请教、真诚以待，要善待周围的每一个人和物。

我会从中汲取更多的经验，争取把下周的工作做得更好、更完美。

因此，在下周工作中，不仅加强前台文员本岗位工作方面的学习，而且努力扩展自己的知识面。

积极学习各方面的业务知识，为自己以后的工作做铺垫。

伴随着九月的到来，我从实习生成为了正式员工，在这工作过程中，自己学到了不少的东西，也有了一点收获!同时在工作中也遇到了不少的困难，目的在于吸取教训，总结经验，提高自己，以至于把工作做到最好。

下面是我这个月的工作计划与安排：

一：

7、自信是非常重要的。

要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的’。

拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务；

二：

3、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正避免下次再犯同样的错误。

x月份我们将迎来一个新的促销高点，上次由于先期杨雨老师铺垫的好以及我们的努力超额完成了任务，这次希望再上一个新的台阶，所以我们每个人也都在努力做好准备。

对于这月我希望自己工作中需要提高的主要有以下几点：

1. 先做好9月4号边老师来沧州进行仪器检测和砭石使用的讲解的宣传工作和统计预期的订购数额，这样可以有利于更好的准备砭石，希望不要像上次那样断货好几次。

2. 加强对于砭石的了解以便在有客户咨询的时候可以做到游刃有余。

同时重点加强学习全面综合的理論知识和销售技能

3. 老客户有的家里别家产品也很多，他们对于健康的需求迫切，但是有些盲目，我们可以很好的利用这点，做好我们的口碑宣传和产品推介。

4. 做好新客户的开发吸引工作，虽然不一定就每一个都抓住销售，起码应该慢慢培养，成为我们的铁杆，至少在别人问到的时候不会说出我们的不好，这样也算是成功的一种，口碑很重要。

5. 做好大客户的维持工作，上学的时候在客户关系里有个二

八法则，对于我们还是很适用的，80%的销售来自20%的客户，我们80%的销售来自20%的产品，就像是先天精气宝，上次活动主要就是靠宝，虽然比例不是完全如此，但是大概如此。

所以我们要想办法做好大客户的维持同时不断开发新客户，在做好现有客户的产品维持同时扩大其他产品销售。

6. 做好店长安排的工作，尽我们的最大努力希望可以再接再厉发扬我们沧州的武术精神，百折不挠，勇往直前。

上次做的是门迎，店长说我适合做门迎，其实我还是很希望尝试其他工作的，而且同样希望都可以干好，所以几次讲师不在的时候常常代讲，虽然不希望永远做别人的替补，但是起码这是一种锻炼，因为起码有需要的时候你替补的上，而不是需要你的时候，你什么也干不了。

总而言之，我们希冀这次又更好的结果。

并且可以得到更多客户的认可。

度个人工作总结篇四

月工作总结计划范文，一月一总结是一些单位企业的要求，怎么写呢?下面是小编带来的月工作总结计划范文，欢迎阅读!

为了进一步提高自己的工作效率及工作能力，特制定以下工作计划:

一、对销售工作的认识:

二、对销售工作的提高:

1、制定工作日程表;(见附表)

4、每天坚持打40个有效电话,挖掘潜在客户、每周至少拜访2位客户(此数字为目标,供参考,尽量做到),促使潜在客户变成可持续客户:

7、提高自己电话营销技巧,灵活专业地与客户进行电话交流;

三、重要客户跟踪:

1、江西萍乡市公路管理局供机科林科长、养护科曾科长;

2、山西、陕西、江西、河南各省市级公路局养护科;

4、山西省大同市北郊区公路段桥工程乐;

5、河南市政管理处的姚科长;

以上是我十月份工作计划,我会严格按计划进行每一项工作;敬请魏总对此计划不全的一面加以指点,谢谢!

来新单位报到转眼就有一个多月了,在这一个月中,生活显得紧张,但又有秩序。刚进入公司,一切都是崭新的,要重新去认识和了解;信心来自了解,要了解我们的行业,了解我们的公司,了解我们的产品;公司为我们提供的平台很大,产品的优势也显而易见的,这样好的平台,就看自己怎么去发挥。人生本来就是一个不断成长的过程,这一生最重要的决定便是决定和谁在一起成长!很荣幸能加入我们公司,在领导和同事的帮助下与公司共同成长;很感谢领导和同事无私的传授他们的经验给我,他们成功和失败的经验是我最好的老师,通过学习他们的经验和知识,可以大幅度的减少自己犯错和缩短摸索时间;在公司这样一个积极向上的平台上,自己这样一个新手,一定要多学,多看,多做事!

公司管理模式很人性化，因地制宜，因材施教；这一个多月，公司没有对我做任何的要求，自己自由发挥，自己去展现自己的才能，公司会根据你的实际能力安排适合你的`工作. 刚刚进公司的前几天，领导和同事带我一起去拜访客户，经常会有意识地将整个销售流程演示给我看；然后，仔细地分析给我听，从寻找项目、面见客户、与客户交流。每一步骤，每一环节，每一事项，都能仔细地进行分析，这让我体会非常深刻，熟悉公司产品，了解公司业务情况。几天过后，我就开始独立去拓展周边业务，自己本来就是个”耐不住寂寞”的人，喜欢跑业务, 喜欢与人打交道, 喜欢社交；看大家从不认识到认识，最后成为朋友；看着一个一个项目就被自己这样一点一点挖掘出来，直到做成生意，很享受这样一个过程，！自己一直就很喜欢做销售工作，喜欢挑战与自我挑战。虽然经验和阅历有限，但我一直坚持用心去做好每件事情！成功的销售人员都是敢于坚持自己的目标的人。

在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

(1) 养成学习的习惯；

销售人员销售的第一产品是销售员自己；每个成功的销售员总是能与他的客户有许多共识，这与销售人员本身的见识和知识分不开。有多大的见识和胆识，才有多大的格局。这方面自己还很欠缺，必须不断的学习，这就是一个不断的自我总结和积累的过程。自己要有目的的去学习，不断的充实自己！

(2) 具有责任感；

不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中坚持对公司、对客户、对自己的责任感，积极、热情、认真地对待每一天！如果你不行，你就一定要！如果你一定要，你就一定行！

(3) 善于总结与自我总结;

工作中的市场的把握能力以及分析能力等等都还是显得稚嫩和欠缺，所以这些都需要我在日后的工作中不断总结，不断的完善，不断加强。现在自己对于销售的认识也只是表面，对于市场的把握能力更是无从谈起，所以我必须比别人付出更多的艰辛和毅力才能不断完善自我。

7月份以经结束，现将本月我店所取得的成绩，所存在的问题，作简单的总结：

我店7月份人员配备不断增加，至现在已有经纪人三名，文员一名。门头、电话安装都已到位，工作顺利展开。7月份的销售业绩：实收佣金950元，成交租赁客户三家，已交二手房买卖订金3家，在九月中旬将陆续过户，合计订金额是15000元佣金。其中一套买卖房屋是同王成谊合作，订金交付到王成谊处，未统计在内，下月十号左右过户。目前，我店和有效房源(二手房西航花园)22个，经纪人手中较准客户8位。

从上面的销售业绩上看，我们工作做的不是很好，销售的并不成功。可是长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。实力创造价值，激情成就未来，我相信通过这些日子的学习、实践，经纪人都累了积了不少的经验，只要我们共同努力去做就一定会有收获。

8月工作计划：1、抓好培训。一切销售业绩起源于有一个好的销售人员，建立一个具有凝聚力、合作精神销售团队是企业的根本，因此在九月我将抓好培训，着眼根本，突出骨干、整体提高。

2、客户资源全面跟踪和开发。对于老客户要保持联系，潜在客户要重点挖掘，舍得花精力，在拥有老客户的同时，不断从各种渠道挖掘众多的客户。

3、8月我们的目标是最基本做到xx0元。把任务分解到每周、每日，分解到各个销售人员身上，每个经纪人总佣金定在5000元上。

度个人工作总结篇五

九月是我院优质服务月，在医院优质服务里，外二区积极开展优质服务活动，通过我们的“微笑服务，满意待患”让病人感觉我们医务工作者是与他们站在同一战线，这能增强他们战胜疾病的信心，同时也能让患者在我们医院就医时感受到温暖。

为确保这一优质服务的实施：我们科室主要从三方面做起：

一科学管理强素质：骨科工作复杂繁重。。为给患者提供安全满意的服务，我们妇产科实施了科学管理，把制度建设及其贯彻落实工作牢牢抓在手上，通过每天的交班，使每天的工作有条不紊的进行。我觉得骨科是一支敬业奉献的团队，管理出素质，出成绩，以制度管人，以制度调动人的积极性，使科室工作进行顺利，得到社会的认可。

二优质服务树形象：医院应给病人信任感、安全感、亲切感，有了这“三感”服务质量就在其中了。但这三感离不开高质量的技术和周到细致的服务。近几年，科室在医院的支持下，先后派医务人员外出进修学习，同时积极联系专家来我院讲学，会诊，指导。对我们年轻医务人员传、帮、带，使我们的技术水平不断提高，给病人减轻了不少痛苦，科室对新技术高度重视，科主任以身作则，孜孜以求，不断学习新技术。

三亲情服务暖人心：优质的服务更是让患者获得信任感、安全感、亲切感的基础。我们坚持在医务人员中开展“假如我是一名患者”的换位思考，并从规范的言语和亲人般的行为做起，通过我们的优质服务让患者感到的是温馨提示、知情

告知，而不是刚硬条款；听到的是亲切问候、和蔼解释，而不是“生、冷、硬、顶”。

“爱心、耐心、细心、责任心、诚心和热心”是我们消化科开展优质服务的理念，我们把这“六颗心”应用到工作中，用我们的“六心”服务于每一位患者，让他们感受到在医院就像在自己家里一样温馨温暖，我们就是他们的家人和朋友，我们会真诚的与他们交流沟通，一个美丽的微笑，一句简单的问候都会让他们心里暖暖的，无论是对患者还是家属，还是工作人员之间，都微笑以待，真诚以待，构建一个和谐的科室氛围就是我们提供优质服务的基础。我们的服务也得到病人的支持和肯定，病人对我们的满意度和以前比也得到很大提高。这就是对我们工作的一种肯定和鼓舞，我们会觉得自己努力工作是值得的！有意义的！

我们还需继续努力，积极参与，真诚以待，尽我们所能，为每一位患者带去最优质的服务！

度个人工作总结篇六

一年来，在局班子的正确领导下，在各股室的大力支持配合下，在办公室全体同志的共同努力下，局办公室充分发挥参谋助手，督促检查，协调服务的作用，较好地完成了各项工作任务，现将办公室工作总结如下：

- 1、按照县委、县政府的工作部署，结合实际，制订年度水利水电工作计划和党委工作思路，明确本年度工作的目标和任务，落实保障措施，确保各项工作顺利开展。
- 2、做好重大会议、活动的组织工作。按照局党委的部署，认真做好解放思想学习讨论活动的日常工作，按规定要求完成活动各项内容。做好省水利厅精神文明单位审查、省市部门和县领导到我局调研、小型水库议案工程验收、各种会议及参与县组织的大型活动等具体组织工作，确保了各项工作顺

利完成。

3、加强督办工作。按照“大事重点督办、急事马上督办、常事定期督办”的原则，抓好各项工作的落实，使事事有布置、有要求、有督办、有回音。对上级的重要工作部署，重要会议、重要文件、重大决定事项的执行，局重点工作进展情况、领导交办事项和群众反映的突出问题处理的贯彻落实情况，组织开展督促检查，今年特别是对绥江堤防、城防、水库和电排议案、农村饮水等重点工程进行督查，了解掌握进展情况和存在的问题，及时向领导汇报，较好地推动了上级和局重大决策的落实、重点工程建设按计划进展、各项工作任务全面完成。

4、做好宣传工作。通过广播电视、政府网、信息报道等方式，大力宣传报道水利重点工作的进展情况以及取得的成效，使全社会了解水利、关心水利、支持水利。定期出版局宣传专栏，向干部职工通报局各项工作、活动开展情况。在纪念改革开放30年之际，制作了一部反映水利建设专题片，并在电视中播出，分县城防洪、农村饮水解困、小水电开发、水库除险加固、水库移民五部分，向广大群众介绍改革开放以来广宁水利发展的成效和经验。

一是保持保量的完成文字工作。文字工作是办公室的重点工作，我们坚持高标准、严要求，认真完成本局综合性文字材料，包括党委行政文件、通知、总结、讲话、汇报材料的起草，在行文格式、初审把关、领导签定上报等环节按规定要求办理，保证了行文的质量。

二是做好信息上报工作。我们定期向县委、县政府“两办”及上级业务部门和领导报送工作信息，汇报反映水利工作的实际问题。今年我局共报送信息累计20余篇。

三是加强文件资料的管理工作。我们将上年度文件资料进行了归档整理，并装订成册，方便科室查阅。同时认真完成了

今年全局各类文件、重要资料的收发、登记、传阅、立卷、归档工作，将时效性强的来文来电及时送到有关领导批阅、传达，做到了高效快捷，基本没有造成延误和遗失。

四是完善考核办法。年初对局岗位目标管理责任制作了进一步完善和修改，努力使考核办法更趋科学、合理和可操性，体现公平公正的原则。

一是积极做好增收节支工作。与局财务配合，做好住宅小区水电费的收取。制订增收节支方案，努力节约办公开支，要求做好办公耗材登记，纸张双面利用，节约用水用电，加强检查，防止长流水，夏天空调温度不低于26度。严格接待先批后支制度，降低接待开支。

二是积极搞好后勤保障，增强服务的主动性。加强后勤管理，保持办公场所环境整治，秩序井然。及时维护局大楼的公共设施，保证设施安全。加强车辆调度管理工作，尽力保障领导和股室公务用车，做好车辆的维护、保养、安检、年审、保险等工作，加强对驾驶员的安全教育，做到了准时出车，安全行车，全年没有发生一起交通事故。做好重大节日和活动的灯饰和环境布置工作，营造良好气氛。

回顾一年来的工作，我们之所以能够较圆满地完成工作任务，主要利益于以下几个方面，一是局领导的重视、理解、关心；二是各股室和直属单位的配合、理解与支持；三是办公室同志的团结协作、努力工作。在总结成绩的同时，还应看到存在的不足，一是工作还欠缺主动性、预见性，督查、督办工作做得还不够；二是有时工作摆布不太合理，有顾此失彼现象；三是服务的意识还有待提高，在自身形象、文明用语等方面需要进一步规范；四是执行制度特别是用车制度上不够严格。这些都有待于我们在今后的工作中改进和提高。

(一)强化服务。既要服务于领导决策前的调查研究，又要服务于决策制定后的督查落实；既要及时传达基层的呼声与要求，

又要把机关工作与领导的意图及时进行通报。做到遇事情况要明、工作要细、节奏要快、作风要实。

(二)搞好协调。办公室作为综合协调股室，处于承上启下、沟通内外、协调左右的位置，既要坚持原则，又要灵活机动，善于从大处着眼，从小处着手。

(三)讲求规范。强化规章制度建设，继续完善各项规章制度，严格照章办事。

(四)落实责任。完善办公室内部分工责任制，实行既有分工又有合作，确保办公室工作有序开展。

(五)提高素质。办公室人员要进一步增强对办公室工作重要性的认识，树立“学习为本”和“终身学习”的理念，不断提高政治素质、个人修养、业务知识以及组织协调能力。