

# 2023年服务工作总结(精选8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 服务工作总结篇一

我叫□20xx年6月21号入职，担任客服专员一职，截止目前已有两个多月。在这两个多月以来，非常感谢领导对我的关心和指导，以及各位同事的帮助；使我深深感受到物业大家庭的温暖。完善系统的入职培训，使我不仅了解公司的发展历程、规章制度，也使我能够快速转变角色，熟悉工作内容和要求，更使我能够成为公司的一员而骄傲；实操训练及每周的内部培训，使我快速的掌握技能要求，也更加注重细节性服务。在我看来，这是短暂的两个多月，短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的\*\*员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、端端茶递递水罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。通过公司领导对我们工作的总结，我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

当然，我在工作中仍然存在很多不足，在以后工作中仍然需要多留意、多学习、多思考；和其他客服人员一起，共同把事情做好。

客服专员：

## 服务工作总结篇二

20xx年，我乡在县委、县政府的正确领导下，在县气象局的业务指导下，着力在提升工作水平、提高服务能力、创新服务方式等方面下功夫，我乡气象工作取得了一定的成绩，为经济社会发展发挥了重要作用。现将本年度工作完成情况总结如下：

（一）建立了政务综合气象服务站，搭建气象服务平台。在乡办公条件十分紧张的情况下，乡党委、政府高度重视气象服务工作，专门建立了政务综合气象服务站，为全乡农业生产，防灾减灾搭建了气象服务平台。

（二）明确信息员，及时传播气象信息。我乡于20xx年3月15日召开了党委会，明确了乡综合办负责为气象信息员，各村（社区）主任为农经信息员。主要负责气象信息的传播，为

群众的生产生活及时提供准确的气象信息。

（三）创新服务内容和方式，着力提升公共气象服务水平。进一步加强和电力、水务、国土、环保等部门合作，深入了解工作流程，找准服务需求，明确服务内容，建立沟通机制。及时发布寒潮、高温、暴雨、大雾等气象灾害预警信息，对供电、供水高峰、主要河道降水量等进行专题气象分析，有针对性地提供供电、供水、防洪、地质灾害预警、森林防火、大雾等各种专题气象服务。加强与各村强联系，充分发挥了气象信息员收集灾情、传递气象服务信息的作用，将气象服务延伸到组、户。（四）实事求是制定气象防御规划。一是制定3处地质灾害防御规划（1、河田村原耙都村檬子树、顶上地质灾害隐患点；2、牛毛坝村（原国庆村）花腰墙地质灾害隐患点；3、梧桐村罗家沟地质灾害隐患点）。二是制定三塘、水库防御规划（1、国庆水库：小（二）型，位于国庆村境内，由天桥乡人民政府负责管理。山塘：2、全乡山塘共17口，其中，重要山塘1口）。

（五）建立了防灾减灾体系，明确了工作职责，组建了防灾减灾突击队。

一是进一步解放全乡干部职工要思想，把思想统一到率先实现气象现代化。

二是着力加强科学管理，改进工作作风，营造工作氛围，提高气象工作效率。

三是实现气象现代化管理目标，落实措施，进一步明确任务。

四是大力推进气象业务体系建设，提高公共气象服务水平，提升综合观测及预报能力。

## 服务工作总结篇三

自开展新型农业社会化服务体系试点工作以来，农业科技服务站按照《新型农业社会化服务体系试点工作实施方案》的具体要求，以建立健全“政府主导、多元参与、市场运作、运行高效、服务到位、支撑有力、便民利民、群众满意”的新型农业社会化服务体系为目标，迅速行动，周密部署，试点工作有序开展。现将具体工作情况汇报如下：

xx村是榆中县无公害蔬菜生产示范基地之一，也是高原夏菜主产区。全村辖7个村民小组，有776户、2957人，其中劳动力1934人。总耕地面积5952.8亩，现有机井20眼，u型渠道9.5公里。农田灌溉以三电水为主，以井水辅助灌溉。该村以种植蔬菜、玉米、胡麻、小麦等农作物为主，20xx年种植蔬菜4650亩、西瓜200亩、玉米1500亩、胡麻800亩、小麦500亩、洋芋427亩、豆类200亩。

### 1、强化组织领导。

为了确保试点工作顺利开展，成立了由村委会主任任组长，村支部副书记、村民小组组长任副组长，蔬菜种植示范户为成员的xx村新型农业社会化服务体系试点工作领导小组，领导小组下设办公室，办公地点设在xx村农业科技服务站，村农技服务员兼任办公室主任，负责试点工作中的各项具体事务。

### 2、健全机构人员。

按照村级农业科技服务站的范围、内容，服务农户数量、土地面积和产业特点等综合因素，xx村新型农业社会化服务体系建设试点工作科技人员由县农技中心农艺师、乡农艺师、xx村农艺师3人组成，全程负责蔬菜产业的技术培训、指导服务和产品销售等工作。

### 3、组建村级农业科技服务站。

立足村情，依托村委会、农业科技示范户、村级农业技术服务部等固定办公场所，在xx村技术服务员住宅楼设立办公场所3间60平方米，县试点办配备的电脑（1台）、打印机（1台）、文件柜（1个）、电子显示屏（1块）、办公桌椅（2套）等办公设备全部安装，站牌、制度上墙，做到运行正常。

### 4、安排部署，大力宣传，制定工作方案。

一是组织召开了村级试点工作安排部署会议5次，就试点工作与村干部、蔬菜种植大户进行了具体的沟通讨论，争取村干部的大力支持。

二是制作了xx村新型农业社会化服务体系试点工作宣传专栏1块，宣传黑板3块，共宣传政策12次，印发政策宣传资料2次150份，利用村委会、各村民小组喇叭对试点工作政策宣传4次，切实做到新型农业社会化服务体系试点工作家喻户晓、人人皆知。

三是为方便群众咨询、及时解决生产中遇到的疑难问题，制作xx村农业科技服务站农技人员联系卡200张，共发放160张。

四是制定了xx村新型农业社会化服务体系试点工作实施方案、工作要点□20xx年工作计划、试验示范实施方案。示范点种植户及科技示范户花名册、技术培训花名册、会议记录、信息发布记录等软件资料，统一装订，规范管理。

### 5、建立示范田，开展新技术试验示范及推广。

依据村情和种植区域，确定xx七社为xx村新型农业社会化服务体系试点工作种植示范点，种植蔬菜面积200亩，连片120亩，种植户41户。种植品种有菜花、芹菜。同时，开展了纸质育苗钵与传统育苗技术的对比试验、菜花不同模式种植技

术实验等2项新技术试验示范，开展挂黄板、小菜蛾诱芯等病虫害绿色防控、尾菜处理等技术，为现场技术培训提供了样板。通过示范田向农户传播了蔬菜生产科技知识，带动农户很好地应用了新技术，取得了新成果。

## 6、技术人员入户、到田，开展手把手的技术服务。

组织农户在田间地头开展培训4次，分别就《育苗和施肥中应注意的事项》、《病虫害防治（黄板生物防治）》、《叶斑病及菜花黑腐病防治》、《尾菜处理》等技术进行了现场示范培训，共培训262人（次），发放《马铃薯生长期和贮藏期的管理措施》宣传彩页和田间学校宣传品共100多份，生命素（叶面微肥）100瓶。县、乡、村技术人员在田间地头就育苗、定植、病虫害防治、施肥等技术现场指导100余次，培养科技示范户10户。根据生产情况组织周边邻社农户对纸质育苗钵与传统育苗技术的对比试验、菜花不同模式种植技术实验，挂黄板、小菜蛾诱芯等病虫害绿色防控，尾菜处理等技术进行了观摩学习，农户就当前农业生产中遇到的各类问题进行了沟通交流。使农户在蔬菜生产中少走了弯路，增加了收入。

## 7、建立蔬菜生产信息服务平台。

利用电子显示屏、宣传栏、村社喇叭及时向农户蔬菜新品种、新技术、市场产销需求、农产品价格、灾害天气预报、病虫害情报等农情信息76次（其中电子显示屏发布28次、宣传栏宣传36次、喇叭广播12次、印发宣传资料8次650）。同时，科技服务员随时收集整理蔬菜新品种需求、生产过程中出现的病虫害、蔬菜生长异常等与生产相关的各方面信息和农户反映的问题，及时向县、乡技术人员汇报共同讨论解决，确保了农户与技术人员之间信息交流畅通、方便快捷，大大降低了农户损失程度。

## 8、密切监管蔬菜生产全过程，确保产品质量安全。调查了解农户在蔬菜种植中生产资料的投入情况，对蔬菜生产过程有

害生物发生为害进行系统监测，指导农户应用生物、物理等综合防控技术，总结提出蔬菜病虫害绿色防控规程，不用或少用化学农药，探索开展蔬菜病虫害专业化、规模化防控，确保蔬菜产品质量安全。

1、资金缺乏，日常工作不能有序开展。

2、技术人员专业水平不高，指导工作有限。

3、农民文化程度低，认识不到位，以传统生产方式为主，不能充分接受新生事物。

1、争取资金支持，便于技术人员随时现场指导、确保工作有序开展。

2、进一步扭转农户生产方式，提升培训质量，确保每项工作取得实效。

20xx年xx月xx日

## 服务工作总结篇四

我院自开展“优质护理服务示范工程”活动以来，在院领导的支持和关心下，医院为了更好地开展优质护理服务活动，向社会公开招聘5名护士，充实护理队伍，对试点科室在人力、物力上大力支持和投入，保障了试点科室工作顺利进行。再次建立了和健全了科室的各项规章制度，下发和组织学习培训了相关资料，规范了临床基础护理服务质量标准，按照卫生部《基础护理服务工作规范》、《住院患者基础护理服务项目（试行）》方案和分级护理标准，全面落实和指导基础护理，保障患者生活护理，开展优质护理服务，逐步减少陪护，制定了对自行完成生活护理的患者鼓励做；不能有效完成生活护理患者指导做，不能完成生活护理患者帮助做的原则，从整体上规范了临床基础护理服务；对示范科室护理人员分层

次使用，因岗设人，弹性调配，对小组长进行目标考核，与年终评先、评优挂钩。

在开展“优质护理服务示范工程”活动以来，急诊科、内科护理人员对每位患者不分年龄大小，职位高低、病情轻重，都能按照分级护理服务标准，将基础护理工作充分落实到位，根据患者病情，对护理标准难度大、技术要求高的护理工作，由护理小组长、护师以上职称的有责任心的护士完成，病情较轻、生活能自理的病人，由低年资护士和护理员协助完成。提升了患者的舒适度和病房的整洁度，得到了患者和家属的好评，通过开展优质护理服务，病人比过去有所增多，护理人员服务态度、技术操作水平、生活护理、基础护理、护理质量、职业道德等方面有所上升。

由于开展优质护理服务活动，试点科室的患者家属对医院有了较好的评价，住院病人数有所上升，患者家属满意度上升，得到了医护人员的认同和好评。

通过开展优质护理服务，也看到了护理方面的很多不足，病房不规范，护士流动性大，不稳定。护理人员的教育培训不能有效到位，护理人员自身的能力和水平需不断提升，年轻护士多，还需进一步转变服务理念和护理记录的简化、护理服务收费偏低等，虽然尚有不足，但我院将逐步改善限有条件，尽量满足试点病房但要求。在今后的工作中，深入扎实做好临床“护理优质护理服务示范工程”不断开展三满意（政府满意、社会满意、患者满意）、进一步修订和健全创优实施细则、多组织技术练兵活动，不断加强基础培训和专科护理知识的学习，规范基础护理服务流程。深化能力训练，提升整体业务水平，尤其是年轻护士、新护士的服务能力水平的提升，尽量把护理配置健全，满足病人的需求，把优质护理服务做得更好，让优质护理服务各项管理规范形成制度成为长效机制。



## 服务工作总结篇五

20xx年我区就业服务工作在区委、区人民政府的关心支持下，在上级业务部门的指导下，在区劳动保障局的统一安排部署下，突出“劳动者自主择业、市场调节就业、政府促进就业”的就业方针，以落实就业再就业新政策为主线，以再就业援助为重心，狠抓“零就业”家庭成员、失地无业农民的就业再就业工作，强化就业培训和职业介绍，改善农村劳动者进城就业环境，有效缓解了本地就业压力，为促进经济社会稳定发展做出了一定贡献。

20xx年城镇新增就业379人，下岗失业人员和失地无业农民再就业222人，“4050”等人员实现再就业39人，分别完成目标任务的54.9%、64.3%、67.2%，现有“零就业”家庭每户至少1名登记失业人员实现就业再就业34户；失业保险参保人数4427人，失业保险新增扩面人数200人，失业保险基金征集5万元，分别完成目标任务的100%、100%、10%；为各类求职人员提供免费职业介绍685人，完成目标任务的160%；再就业培训325人，创业培训84人，农村进城务工者就业培训498人，分别完成目标任务的56.5%、73%、51%；就业服务机构组织劳务输出581人，完成目标任务的84.2%。

1、加强宣传□20xx年下半年和20xx年上半年，国务院出台了《国务院于进一步加强就业再就业工作的通知》（国发□20xx□36号）文件，四川省人民政府出台了《四川省人民政府于进一步加强就业再就业的通知》（川府发12号）文件，这两个文件将在今后一段时间内指导就业再就业工作，为此，我们重点就新政策体现的“扩大、延续、充实、调整”等方面向广大下岗失业人员、企业等服务对象进行了广泛、全面、深入地宣传。

2、目标任务明确。区委、区人民政府高度重视就业再就业工作，各部门密切协作，形成了齐抓共管、全社会理解支持的良好局面，为开展就业再就业工作提供了有力保障。年初，

我们将目标任务细化，分解到相关股室和劳动保障所，落实到每一个工作人员头上。制定了相应的管理办法和奖惩措施，增加了责任感，提高了积极性。基层保障所都开展了针对下岗失业人员、失地无业农民和农村进城务工者的技能技术培训和职业介绍工作。

3、落实优惠政策。我们按政策免费为符合政策的各类人员发放《再就业优惠证》，严格执行国家规定，做到了应发尽发。享受社保补贴的人数为426人，享受岗位补贴人数192人。定期向相关单位通报《再就业优惠证》办理情况，协助落实税费减免政策。

4、加强培训，提高技能。元坝区就业培训中心与元坝区英才技校联合开办电工、焊工培训各2期，计算机操作、缝纫技术培训各2期，钢筋工、范本工培训各1期，创业培训2期，共培训各类人员907人。在培训中，我们还组织税务、工商、工会、银行等部门的业务骨干，给培训人员讲解相关经济知识，让他们在就业时能够合理利用政策，保护自身合法权益。我们还开展了企业员工职业素质培训，提高员工的职业素养，倡导企业为员工、员工为企业的精神，增进员工与企业和谐度。

5、强化服务，推进“新三化”。完善失业人员登记和免费就业服务制度，与就业登记制度有机衔接，充分发挥乡镇劳动保障所的职能，加强对失业人员的动态管理。对失地无业农民、“零就业”家庭成员和下岗失业人员提供免费职业介绍，对符合国家再就业扶持政策的人员提供免费再就业培训，保证登记失业人员享受免费服务的权利。开展求职登记、职业指导、职业介绍、招聘洽谈、培训申请、鉴定申请、档案托管、劳动保障事务代理等“一站式”服务。更换了劳动力市场的部分办公设施，为基层劳动保障所配备了笔记本计算机，逐步达到办公自动化的要求。广泛收集用工信息，做到月月有新岗位，并实现了岗位的多层次性，使不同文化程度和技能水平的劳动者都可以找到适合自己的岗位。召开下岗失业人员现场招聘会3次，提供区内外就业岗位1946个。前来参加

应聘的下岗失业人员、失地农民工、“零就业”家庭成员和农村劳动者超过1500人。经过用人单位和劳动者的面对面交流，互相选择，招聘会共成功招聘下岗失业人员、失地农民工和“零就业”家庭成员187人，招聘农村劳动者477人，有效地缓解了就业压力。

6、大力开发小区公益性岗位。由于经济社会的发展，小区逐步成为开发就业岗位的重要地方，我们通过宣传国家扶持政策，鼓励下岗失业人员在小区开办小卖部、小饭馆等小区就业实体，给居民提供更多的便民利民服务，活跃小区经济的同时解决自己的就业问题，还可以创造就业岗位。我们还通过乡镇党委、政府支持，在几个大的场镇开发出保洁、保卫、公共秩序管理等公益性岗位34个，全部用于安置就业困难对象。

7、加大输出力度，拓展境外市场。按照元坝区劳动和社会保障局的整体思路，在劳务输出上，加强了境外劳务输出工作，在巩固水电七、五局苏丹项目的同时，争取联系更多的境外输出指标。开年后争取到苏丹麦洛维水电工程项目部的部分外聘用工指标，先后往苏丹输送52名务工人员。务工人员的年劳务纯收入基本都超过5万元。真正实现了“一人外出、富裕一家”。

8、加强失业保险工作。认真贯彻落实失业政策，保证失业保险待遇应发尽发。征收中，采取“分片包干，责任到人”的办法，提高工作人员的主动性，主动上门给参保对象讲政策，提高他们的认识。发放上，我们提高了服务质量，换位思考，在严格执行政策的基础上，采取失业人员可以在住地附近的劳动保障所签字的办法，尽量让失业人员少跑路，失业人员对此相当满意。

1、领导重视，组织得力。区委、区政府对“零就业”家庭和失地无业农民再就业工作非常重视，认为这是党委、政府为困难群体办好事、办实事的具体行动。制定了元坝区就业援

助实施方案，由元坝区劳动和社会保障局牵头，其它相关单位配合，并明确了各单位的责任。

2、摸清家底，弄清情况。我们依托基层劳动保障机构，对全区“零就业”家庭和失地无业农民进行了逐户走访，调查摸底，全面掌握了他们的就业状况和生活状况。建立了基础台帐，并定期不定期走访服务对象，随时掌握动态情况。第一次统计有83名失地无业人员，我们对他们又进行了重点调查，排除有房租等收入、或没有就业愿望的人员，最后真正属于无业的有22人；“零就业”家庭共有34户。

3、为“零就业”家庭成员和失地无业农民开发岗位47个。我们会同区工商、民政等部门，深入几个民营企业进行广泛宣传，发动企业为“零就业”家庭成员和失地无业农民献爱心、献岗位，九洲实业公司和三元丝厂共献岗位12个；区人事局和劳动保障局按有关规定对党政机关、事业单位和群团组织后勤保障岗位用工情况进行了清理，动员有关单位“腾岗”5个；依托乡镇劳动保障所，与几个大的乡镇政府联系，在元坝、虎跳、昭化、王家、卫子等6个小区开发保洁、保卫等公益性岗位共30个，全部用于安置“零就业”家庭成员和失地无业农民。

4、开展招聘活动。在元坝区劳动力市场组织了“零就业”家庭成员和失地无业农民就业专场招聘会，由元坝区就业局职介中心和其它3个职业介绍机构收集了适合“零就业”家庭成员和失地无业农民的就业岗位共63个。参加招聘会的“零就业”家庭成员、失地无业农民和其它救助对象共88人，现场签定劳动合同、实现就业的“零就业”家庭成员有26人，失地无业农民12人，达成就业意向的有10人。举办了“零就业”家庭成员、失地无业农民、下岗失业人员技能培训，参加免费职业培训“零就业”家庭成员和失地无业农民60人，享受免费职业指导和职业介绍人数78人。为“零就业”家庭成员和失地无业农民自主创业提供了一定的技能基础。

5、开展“一走五送”上门服务活动。开展了宣传活动，共发放宣传资料1000余份，大力宣传国家就业再就业优惠政策，特别是针对困难就业对象的政策，形成了一个全社会都来关心“零就业”家庭和失地无业农民再就业工作的良好氛围。走访“零就业”家庭和失地无业农民，开展送就业政策、送职业指导、送培训信息、送就业岗位、送生活保障活动。通过“一走五送”活动，实现就业的“零就业”家庭成员16人，享受免费职业指导人数80人。

1、小额担保贷款没落实，部分下岗失业人员有意见。我们按规定推荐了113名下岗失业人员申请小额担保贷款，但由于种种原因，都没有落实到位，部分下岗失业人员的创业计划受到很大影响。

2、部分单位落实再就业优惠政策不力。虽然政策非常明确，但部分单位在执行中变相打折扣，造成明减暗不减。经过我们的协调，情况有所改变。

3、部分单位对失业保险政策认识不到位，失业保险基金征集进展缓慢。

## 服务工作总结篇六

各位领导、各位党员、各位代表：

大家好：

我是安稳村综合服务专干xxx于xxxx年x月任文书x年多，在镇党委、政府、村党支部的坚强领导下，在村委会的带领下，本人认真学习业务知识，积极配合村“两委”工作。今天按照要求，我就自己任文书以来的工作、学习和思想情况述职如下：

加强学习，追求进步，提高政治思想素质，服从组织安排，

用一个良好的心态对待工作，认真做好村“两委”安排的工作：同时感谢在座各位对我工作的支持。

- 1、保证医保参保达到98%以上，完成了任务。
- 2、全面完成了地力保护，补贴的申报和审核工作。
- 3、全面完成村的清产核资工作并建立了档案。
- 4、每年两次对全村低保户的入户调查，协助镇上完成年底低保审核工作。
- 5、管好村、社级财务，坚持每月按时公示财务、村务、政务、党务的公开。

立场坚定，在大是大非面前要旗帜鲜明，在关键时刻要头脑清醒，经得起各种风浪考验，在思想上、政治上、行动上始终同上级领导保持高度一致。和班子成员搞好团结，互相信任、互相支持、互相理解，不优亲厚友，一视同仁、为群众考虑，踏实去干、不失信于民。

对于本村的各项惠民工程，能够公平、公正的协调处理好包括低保、五保、城市三无、临时救助等民生社保问题。能够耐心、细心的为困难群体排忧解难。并要认真值好班，真正履行为群众办好事，让群众好办事的承诺，做好自己份内之事。

多利用空余时间下乡走访，多了解群众的真实信息，让低保等惠民政策落到实处，多宣传民生社保和惠民政策。

- 1、在新形势下，任务多，业务性强，本人的能力和业务水平还有许多不足之处。
- 2、今后我要在支部、村委的正确领导下，继续与上级保持高

度一致，发扬成绩、克服不足、奋力拼搏，加强政治理论学习。

3、在工作上，更加严谨、细致地完成各项工作。

4、组织管理能力有待于进一步提高。

5、多走进农户家，与群众多沟通，了解他们的生活现状。

6、创新意识有待加强，才能跟上发展的需要。

各位领导、党员、代表，针对以上我自己的述职，我将虚心接受各位同志对我的评议，希望提出宝贵意见，我在村里所做的一切工作都离不开你们的支持与监督，在今后工作中，希望你们一如既往地给予支持和监督，使我不断地提高自己工作水平和服务能力，谢谢大家！

## 服务工作总结篇七

一、村便民利民服务站固定的办公场所，在村办公大楼三楼设六间办公室，两个会议室，办公室面积约120平方米，配备了必要的设施。

二、村便民利民服务站有专人负责，工作人员由村两委委员兼任，且明确工作职责，标志牌规范，人员工作到位。

三、规章制度建立健全，制度上墙，严格按照制度办事。

四、包阳村便民利民服务站负责受理本村委会群众申办的代理事项，审查代理事项资料，并将代理资料传递至办事处便民利民服务中心，并负责代理事项的回复。负责对办事群众的接待、提供咨询服务、解释代理事项等工作，负责申办事项的受理、转办、督办、答复、陪同等。对权限在上级的便民利民服务事项开展初审、呈报、代理、咨询和一次性告知

服务，接受上级部门业务指导，做好与上级部门的衔接工作，信息通畅，上报数据准确、规范。

几年来，村便民利民服务站地认真开展本职工作同时，还积极完成上级交办的其他工作。当然，村便民利民服务站还存在很多不足之处，如工作人员个人业务水平不高，业务能力不强，在今后的工作中将加强工作人员业务知识学习，悉心接受群众的意见，不断提高业务知识水平，提高能力，提高为人民服务的本领。

## 服务工作总结篇八

为了切实落实卫生部开展的“优质护理服务示范工程”活动，在院领导、护理部等的精心指导下、科主任的支持及帮助下，眼科也积极成为“优质护理服务”示范病区，开展优质护理服务，现将总结如下：

(一)组织学习了优质护理服务相关文件内容，，提高护理人员思想认识，转变服务观念

先后组织学习了《住院患者基础护理服务项目(试行)》、《基础护理工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》、卫生部及医院《优质护理服务示范工程活动方案》及《护士礼仪、用语规范》，并在科内进行了抽问及考试，科室根据医院《活动方案》制定了《眼科优质护理服务活动方案》。对照标准，查找不足并进行了积极的整改。

(二)结合实际，优化了排班模式，实施责任制整体护理

为了给患者提供全程优质护理服务，眼科在护理部的指导下实行apn排班模式，在兼顾临床需要和护士意愿的情况下实行弹性排班，减少了交接班次数，实施责任分组包干制，协助医师实施诊疗计划，密切观察病情，及时与医师沟通，组长为高年资主管护师，并配有护师、护士及助理护士，组长根



据患者病情、护理难度和技术要求对护士进行了合理分工，分层级管理，体现了能级，成员间有明确分工、合作，护士长经常督查护理人员对各项护理工作的执行情况。

### (三)加强绩效考核，提高积极性

为了充分调动全体护理人员的积极性，科室质控组成员讨论修订了绩效工资量化分配方案，提高了各班岗位系数，根据考核方案中护理工作量、护理质量、患者满意度等要素对护理人员进行综合考核，使护理人员积极性有所提高，服务更加主动、热情。

### (四)增添服务设施，营造家的氛围

在医院的大力支持下，改善了病人住院环境，在病房内增添风扇、空调、电视、微波炉，便民袋及白求恩健康书屋等，使病人住院像在家一样舒适方便。在厕所及过道安装扶手，放置防跌倒等警示标示，保障住院病人安全。

### (五)结合实际，简化书写，临“床”时间增加

结合专科特点，继续实施了表格式护理文写，医生有的记录护理人员不再书写，把时间还给了护理人员，把护理人员还给了病人，增加了为病人床旁服务及交流的时间，减少了病人的呼唤次数，及时了解并满足病人的所需，解决病人存在的各种护理问题。病人对自己所患疾病及检查的相关知识更加了解，更加配合治疗。

### (六)加强安全管理，强化质量意识

眼科护理人员深知医疗质量安全的重要性，努力加强护理安全工作，抢救药械做到了“四定、三无、二及时、一专”，抢救药械完好率达100%。对所有病人佩戴腕带以及病房潜在的安全隐患进行标识、张贴、口头宣传、交待各种注意事项，

从而杜绝了各种不必要的安全隐患及医疗纠纷的发生。科室质控组成员每周进行一次质控检查，每周进行一次护理质量周讲评，每周护士长同科主任查房一次，积极做好医护沟通。每月开展护理质量持续改进活动，对科室护理存在的问题重点整改。在病人较多的时候，正班增加一个辅助班，中班及上夜班增加一个加强班，缓解护理人员工作压力，避免工作忙乱，及时满足病人需要。

#### (七)加强技术练兵，提高了服务水平

加强了基础知识及专科知识培训以及沟通技巧的培训，规范操作行为，每月进行了操作考试和业务讲座，使护理人员的理论水平和操作技术水平得到进一步的提高，核心制度得到有效落实。

#### (八)广泛征求意见，切实改进工作

开展优质护理服务活动以来，科室每月对活动情况进行小结，查找活动中存在的问题，进行原因分析，提出整改措施。半个月召开一次工体会，对患者及家属广泛征求意见建议，了解患者的感受，及时解答，加强与患者的沟通。科室对质量好、服务好的护理人员给予表扬和奖励，对服务遭到投诉的及时查处并积极整改，不断的改进了工作，护士长坚持每天数次不定期巡视病房，了解病人的需要，意见及建议，及时改进工作。

#### (九)护患关系和谐(“三严三实”专题教育总结汇报)

短短大半年时间，眼科在护理部及大科护士长的精心指导下，不懈努力，优质护理服务工作取得了显著成效。把开展优质服务作为提高护理质量，改善患者体验，提升医院整体水平为突破口，护理人员的服务意识明显增强，护理质量不断提高，病人满意度提高，护患关系和谐。

存在的不足：

- (1) 低年资护理人员的沟通技能不足。
- (2) 部分工作人员观念未完全转变，未做到主动服务及感动服务。
- (3) 医院环境有待改善。

原因分析：

- (1) 对低年资护理人员的沟通技能培训力度不够。
- (2) 部分工作人员对此活动认识不够。
- (3) 环境条件差

整改措施：

- (1) 加强低年资护理人员沟通技能培训，努力提高沟通交流的能力和解决问题的能力。
- (2) 加强思想教育，转变观念，把被动服务变为主动服务、感动服务，提高患者的满意度，提高患者的住院体验。
- (3) 尽可能改善现有的住院环境，为患者提高一个舒适、安全的住院环境。