

2023年财务工作心得体会和努力方向(模板5篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

财务工作心得体会和努力方向篇一

不知不觉已经度过了三年大学时光，在不久的将来，我们就要步入社会，走上工作岗位了。三年的专业学习究竟让我学会了多少会计理论，掌握了多少职业技能，相信单凭成绩单上的数字并不能给我一个满意的答复，只有把自己放在会计这个职位上才能真正检验我这三年来学习成果。因此，这次到_x公司实习，不仅是为了完成学校安排的学习任务，更是对自己的一次考验，一次鞭策。在这次实习中，我受益匪浅，感触良多，尽管有些想法还不成熟，经验也相当匮乏，但我相信这次实习将为我未来的职业生涯打下坚实的基础。

公司的规模很大，为了避免尾大不掉的弊端，公司各部门分工都很细致、明确。就拿财务资产部来说，我所在的物流组，由于主要负责采购货款的支付，相对来说，处理的最多的业务就是原材料的采购和入库，以及增值税进项税的核算和申报。组里的分工也很明确，有的职员负责省内采购业务的处理，有的负责省外采购业务的处理，还有的负责进口采购业务的处理。按照以销定购的原则，当签订了销售合同后，采购部门根据合同确定需要的材料，制作资金计划报给物流组，然后等所采购的材料经验收入库之后，管理员登记入账，采购部门将销货方开的实物发票交给物流组，组里的人员对采购合同、采购发票、验收证明等相关凭证进行审核，确定真实合法后，办理付款业务。有些款项比较大的业务还必须经

过资金组的审批才能通过。而付款的工作则由出纳室根据物流组或者资金组送去的单证完成。最后记账凭证要交给决算组装订，核对，做报表。有时候，一些进口设备如果没有事先作资金计划还要挂账，不能直接付款。

我在刚进组的时候，先初步了解了一下公司里有关财务方面的管理制度，弄明白了我们所在科室的职能，然后就开始做一些力所能及的工作。从复印文件、发送传真到认证税票、核算税金，再到审核凭证，工作由简入繁，由浅入深。而我们也最初的笨手笨脚到后来的驾轻就熟中慢慢熟悉了业务，熟悉了程序。

正如老师所说，实践与理论是有差距的。我也是在实习中才发现我们所掌握的还远远不够。比如税票认证，这是我们在理论学习中鲜少遇见的。我们都知道增值税进项税额作为可抵扣税额应上报税务机关，可却不知道现在的企业是通过扫描税票，在网上申报的。经过几天的实习我们才发现，购货方保留的是增值税专用发票里的第二和第三联，其中第二联——抵扣联要经过机器扫描，通过抵扣联信息企业采集系统，由网络申报给税务机关，税务机关解密，认证后将结果反馈给企业。如果反馈结果为“通过”，我们就可以在相应的抵扣联上盖上“已认证”的章，表示抵扣税额已由税务机关认可，会计人员可以将这笔进项税入账，而如果反馈结果不是“通过”，则要查找原因。因为是由计算机操作，所以工作算不上难，但要相当细心，因为如果出现差错，公司和税务机关就对不起账，就不得不在数以千计的发票中查找出错的发票了。

我们实习期间还赶上了公司季度财产清查。我们随财务资产部的会计们去仓库抽查存货。我和搭档抽查了两个仓库，简单来说就是根据仓库管理员打印的库存清单，随机勾选一定种类的存货进行盘点，每种存货都要实地去查看，清点，如果发现账实不符的情况，要向管理员询问原因，并记录下来，还要查看相关单据，确保管理员的解释是真实可靠的。通过

此次盘点，我发现公司的仓库中存在着存货摆放混乱、标识牌与存货不对应、标识牌上的数目没有及时更新等问题，这些给我们抽查带来一定的困难。另外，参照公司内部的盘点报告，也可以看出仓库中有不少积压物资，且账龄较长，使得公司必须提取大额的存货跌价准备，是公司急需解决的问题。

在实习中也是让我越发的有很多的感悟与体会：

1. 作为一个财务人员，工作中一定要就具有良好的专业素质，职业操守以及敬业态度。财务部门作为现代企业管理的核心机构，对其从业人员，一定要有很高的素质要求。
2. 作为一个财务人员要有严谨的工作态度。财务工作是一门很精准的工作，要求财务人员要准确的核算每一项指标，牢记每一条税法，正确使用每一个公式。财务不是一件具有创新意识的工作，它是靠一个又一个精准的数字来反映问题的。所以我们一定要加强自己对数字的敏感度，及时发现问题解决问题弥补漏洞。
3. 作为一名财务人员要具备良好的人际交往能力。财务部门是企业管理的核心部门，对下要收集财务信息，对上要汇报财务信息，对内要相互配合整理财务信息，对外要与社会公众和政府部门搞好关系。在于各个部门各种人员打交道时一定要注意沟通方法，协调好相互间的工作关系。

实习是一种经历，只有亲身体会才知其中滋味。虽然这次实习时间很短，但我学到的却是我三年大学中难以学习到的。财务工作看似简单，实际复杂，甚至有些繁琐。单纯靠我们在课本中学到的那些东西是不足以完成实际工作的。因为社会瞬息万变，财务实务从最初的手工记账发展到如今的电算化，并且还在不停的向着更便捷的方向发展，而我们在课堂上学到的只是最基础、最核心理论，虽然万变不离其宗，但具体到实务中，还是有许多操作，许多技巧，是需要自己

总结，自己琢磨的。即使是在理论学习中掌握好了的，也还是需要实践中巩固，否则就无法清楚自己与一个合格的公司财务工作者之间的差距。

毕业前的专业实习活动是我们每个大学生都应当去体验的。实习就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，在今后我要磨练自己的同时让自己认识得更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面，不要以单纯的想法去理解和认识社会。而是要深入地探索，为自己的未来打好基础，在学校学会更多的书面专业知识，在实习中好好利用知识进行运作。

如今有不少学生实习时都觉得课堂上学的知识用不上，出现挫折感，可我觉得，要是没有书本知识作铺垫，又哪应付瞬息万变的社会呢？经过这次实习，虽然时间很短。可我学到的却是我一个学期在学校难以了解的。就比如何与同事们相处，相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题，于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的，而自己也尽量虚心求教，不耻下问。要搞好人际关系

并不仅仅限于本部门，还要跟别的部门的同事相处好，那工作起来的效率才高。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅可以放松一下神经，而且可以学到不少工作以外的事情，尽管许多情况我们不一定遇到，可有所了解做到心中有数，也算是此次社会实习的目的了。

在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。这次实习后才能深刻体会这句话的含义。除了计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少。刚开始去的时候，还真有点不习惯。很多东西都不懂，幸好有叔叔、阿姨们的耐心帮助，让我在这次政府部门实习的过程中掌握了很多东西，最重要的就是使我在待人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。同时在这次实践中使我深深体会到我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被社会所淘汰。在这次实习中，我们所能学到的，有关专业方面的知识都是课本知识的延伸，可以算是一种课后练习吧。

真正有价值的是学习一种工作态度。财务本来就是烦琐的工作，面对的是一堆枯燥无味的账目和数字，很容易厌倦。而财务又是一门求实的科学，需要精益求精，耐心细致的做好每一个工作。在实习的日子里，我们曾因圆满完成任务而欣喜，也曾因心烦气躁而气馁，更曾因疏忽大意而犯错，这些经历都告诉我们，作为一名财务工作者，踏实、认真、求实、谨慎重于一切，只有注重细节的人，才能成功！实习的日子很短暂，但它为我踏入社会上了很重要的一课，是我人生当中非常重要的一次经历，我会把这次经历中学到的当成人生的财富，并且好好的运用这笔财富，创造人生更大的财富。

财务工作心得体会和努力方向篇二

在我试用期的两个月时间里，我主要的工作是环境、人员、

制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了oo花园的整个物业操作流程。工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议；项目方面不了解的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到工作中，为公司做出更大的贡献，在公司领导的帮助下和全体员工的协作下已工作了两个多月，对这段期间的工作汇报如下：

一、全面熟悉公司、项目人员环境、制度流程，感悟公司企业文化。

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。

二、纠正错误、合理建议：

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜；合理结合本小区物业管理的特殊性；在参考同行业操作规律的前提下，对客服和保洁、绿化工作进行了调整。

三、规范管理制度、提高项目执行能力：

加大与本部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行沟通。在工作中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些规章制度：

1. 装修装饰巡查制度；
2. 绿化养护管理制度；

3. 保洁工作流程分配方案;

经过初步的规范化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人;做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过两个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如个别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在公司各级领导的带领支持下，__花园物业服务中心的工作会更加进步。

客服工作个人总结

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度:

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

财务工作心得体会和努力方向篇三

一对一的结对工作对资源的利用不高，可以用一对多的结对工作，一个在各方面经验比较丰富的人，在多个队友之间走穴，主要是提出问题，提供解决方案，快速决定发展方向，快速反应真实进度，协助开发。保证2个小时的单独开发，1小时的事务处理，5小时的问题协助。这种方案主要的目标是将所有的比较耗时的工作集中处理，让所有员工的工作流畅

起来，快速而快乐的完成自己的任务，同时也可以避免上班时的时间消耗。

网络：

对于开发人员而言，利用网络解决问题基本上就是天经地义的事。但是，电子邮件，聊天，新闻花掉了员工太多的时间，同时让他们也失去了战斗力。可以设立一台或几台电脑，可以用于上网查询网络信息。提高员工的时间利用率。公司内部完全可以使用电邮，但尽量杜绝外部网络邮件。此外，建立公司自己的资料信息库也是非常的重要的，可以通过书籍，示例代码，文档，论坛[bugfree来完成公司的内部资源整合。

任务安排：

安排任务时一定要全面的对任务分析，对于要做什么有清楚的认识，无论多么简单的问题，都要向工人物安排对象进行详细的描述。工作安排列表只是一个用于检查进度的尺度，而不能当做工作安排的文档，因为通常任务安排的文档过于简单，能常只是描述了最张的输出结果，不能清楚描述任务。

结果管理：

建立个人成果库，以及项目成果库。

成果的交接一定要有成果文档描述、详细的功能说明、程序的结构、程序的注意事项等内容。

开会：

尽力减少集体开会，如非特别需要，可以不参加的就不用参加会议，只需要用邮件传达会议的基本内容。这样可以稳定开发进度，固化团队。

透明度：

对整体系统进行整体的把握，这种把握不应该只是一个人掌握，而应该告知所有的人，让所有的人知道自己在什么地方。可以不用电子文档的形式在公司的显著位置进行标识。对于奖与罚要有明确的规定，要让大家都看到动力与压力。但是尽量不要使用罚，如果到了要罚的地步，可以直接辞退。

工作时间的灵活性：

确认

任务安排准确描述之后，要求下属进行重述性的确认，以保证工作的正常进行，不走到偏路上去。在工作进行一段时间后，必须进行确认进度到什么地方，以及下一步该做什么。

财务工作心得体会和努力方向篇四

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

护士被称为白衣天使，是经执业注册取得护士执业证书，按照规定从事护理活动，负责照顾受伤病人的安全与康复、及卫生教育的相关从业人员的称呼。下面小编给大家带来护士个人工作总结心得感悟，希望能帮助到大家！

护士个人工作总结心得感悟1

试用期就快要过去了，时间可过得真快啊，从刚进入医院做护士，到现在就要转正了，我在护理的工作中学到了很多在实际工作中需要用到的知识，也懂得了作为一名我们医院护理人员，做好自己的工作是多么重要的一件事情，现在我就试用期的工作做下总结。

一、学习

从学习医院的各种制度，到科室的一些注意事项，再到护理工作中的一些细节，我在试用期间可以说是学到了很多的东西，也是对我们的工作有了一个更加清晰的认知，而医院每次组织的培训学习机会，我也是不会放过，认真积极的去参加，不断的充实自己的能力，让自己能更好的在工作的岗位上做到更好。一些新的业务和新的技术，也是在不断的学习，我们医护的工作是不断的在更新的，如果我不努力的学习，那么很多工作都是无法很好的开展下去。也是会阻碍我自身的成长的。

二、工作

在工作当中，我认真的听从医生的指导，做好每日的护理工作，对护士长分配下来的护理工作都是无怨无悔的去执行，积极的配合医生做好病人相关的护理，有时候医生忘记或者护士长没有及时的分配工作，我也是会积极主动的去问，去找更多的事情来做，让自己的工作更加的充实，也是可以锻炼自己的护理技巧和操作水平。同时如果同事有护理方面需要帮忙的地方，我也是只要有时间都会积极的帮助，这不但是团结了同事，也是让我能多做事情，多提升自己的护理水平。遇到不懂的问题，我也是及时的询问，好让自己的工作能顺利的进行下去，考勤方面，我都是准时的到医院上班，不迟到，也不会早退，即使是有事情需要请假，我也是会提前和护士长沟通，然后把我应该做的工作交接好，不会耽搁了科室的护理工作正常的进行。

三、不足

护理的工作是需要我们耐心，细心的去做好的，虽然我也学到了很多的东西，工作也比较认真，但是也在试用期间发现自己还有很多的不足之处，需要继续的改进，像护理知识方面也是有很多不懂的，需要继续的学习，继续的问其他同事和医生，让自己能更加的优秀，把护理工作做得更好，在工作中，偶尔也是会因为难题有点退缩，这一点也是要及时的改进，

不能面对困难而退怯，而是要迎头直上，让自己克服困难，把护理的工作做得更好。

总之，在今后的工作中，我要继续的学习，勇敢的面对一切困难，把护理的工作做好，不让护士长和医生操心我的工作，现在即将转正，我也希望我能成为医院的正式员工，更好的为医院病患们做好服务的工作。

护士个人工作总结心得感悟2

作为一个护士实习生，在护理带教老师的悉心指导与耐心带教下，本人通过半年多的护理工作实习，认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，并积极参加我们医院组织的医疗事故护理条例培训，多次参加护理人员学习，通过学习使我深刻意识到，法律制度日益完善，人民群众法制观念不断增强，依法办事、依法维护自身的合法权益已成为人们的共识，现代护理质量观念是全方位、全过程的让患者满意，这是人们对医疗护理服务提出更高、更新的需求，因而丰富法律知识，增强安全保护意识，并且可以使护理人员懂法、用法、依法减少医疗事故的发生，理论水平与实践水平有了一定提高。

在护理实习过程中，本人严格遵守医院规章制度，认真履行实习护士职责，严格要求自己，尊敬师长，团结同学，关心病人，不迟到，不早退，踏实工作，努力做到护理工作规范化，技能服务优质化，基础护理灵活化，爱心活动经常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，护理工作有措施，有记录，实习期间，始终以“爱心，细心，耐心”为基本，努力做到“眼勤，手勤，脚勤，嘴勤”，想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患都提供优质服务，树立了良好的医德医风。在各科室的实习工作中，能规范书写各类护理文书，及时完成交接班记录，并做好病人出入院评估护理和健康宣教，能做好各科常见病，多发病的护理工作，认真执行无菌操作规程，能做好术前准备指导，并完成

术中，术后护理及观察，在工作中，发现问题能认真分析，及时解决，能熟练进行内，外，妇儿及重症监护等各项护理操作，严格执行三查七对，同时，本人积极参加各类病例讨论和学术讲座，不断丰富自己的业务知识，通过学习，对整体护理技术与病房管理知识有了更全面的认识和了解。

通过半年多的实习，本人理论水平和实践水平都有所提高，在今后的的工作中，本人将继续努力，牢记护士职责，不断加强思想学习与业务学习，全面提高自身综合水平，为患者提供优质服务。

以上是我的个人实习工作总结鉴定，在今后的的工作中，本人将继续努力，牢记护士职责，不断加强思想学习与业务学习，全面提高自身综合水平，为患者提供优质服务。

护士个人工作总结心得感悟3

通过这一年的不懈奋斗与努力，也算是将这一年的工作有一个较好的交代，各项工作的完成也是相当不错的。当然在这年底的时候也是应该要对自己已经完成的工作有较好的认知，更是为下一年的开始做更好的规划。

一、在工作思想上

一直以来我都是认真的在自己的岗位上做着所负责的工作，每天更是将自己以医院的严格标准来要求自己，努力让自己在工作上去争取有更好的成绩。当然对于我个人来说，在这一年中我基本上没有迟到、早退过，都是按照医院对护士的要求在做好自己。当然身为护士，肯定也是将自己摆放在正确的护士的岗位上，将服务的工作努力作到。在如此的情况下我也是有加倍的让我可以在其中去成长，去真正的收获到更好，更棒的事情。

二、服务工作的完成

这一年我在服务工作的岗位上，认真的完成好个人的工作，并且将个人的精力都放在病人的身上，尽可能地给他们的照顾，并且让他们感受到我的真诚。于我个人来说，我非常的庆幸自己能够有如此的收获，并且真正的在其中感受到护士工作的重要性，所以我更是坚定了自己要做好护士这份工作，真正的为他人带来更好，更幸福的生活。很感谢每一位病人对我的肯定，虽然我在工作中仍旧是有差错的出现，但是大家都还是如此的相信于我，对我这般的理解与宽容，我是真的非常的幸福。

三、工作上的不足

对于我个人来说，我明白自己的工作能力是有所欠缺的，在平时的较多的工作中也是没有真正的做好，所以这是非常不好的一方面。再者就是在工作中我确实是不够的仔细，尤其是在大多数的工作上都会存在着些许的慌乱，虽然最后都还是有完成好，但是总体情况还是需要更多的锻炼。当然在工作的承受能力上也是需要去提升的，在平时与各位病人的相处中一点点的小事就会让我心中被牵动，更是在工作上会有小情绪的产生，都是极为不对的。

通过这样一年的工作，我越发的感觉到自己得到了较大的成长，虽然现在的我仍旧不够优秀，但是我还是相信我能够不断去成长，在新的一年里的工作中收获到更大的成长。当然我也是相当的庆幸自己能够在这样的生活中得到经验与教训，让我可以对自己有如此多的反思，更是在自己的成长道路上有了更为明确的方向。新的一年我会以崭新的姿态去迎接，并且真正的做好自己，让自己变得更加的优秀与幸福。

护士个人工作总结心得感悟4

一年的时光便是在忙碌中过去了，在这一年中，我在医院护士的岗位上也是得到了较多的收获，同时各方面也得到了较大的成长与改变。对于这一年的工作情况，我便是做了如下

的总结：

一、工作认真，态度良好

在工作上我一直都持有着自己该有的认真的态度，在自己的工作范围之内认真地做好每一项工作，从工作中来反思自己，来促进自己更好的成长与改变。身为护士，那便是真正的服务人员，更是需要以自己最为真诚的态度来为每一位病人及其家属带来更好的照顾，让他们都能够在医院中感受到我的温暖，更是可以尽早的康复出院。而我较好的照顾也是得到了各位病人的反馈，更是从他们的反馈中让我知道了自己接下来的努力方向，也感受到了他们对我的肯定与信任。

二、工作中的不足

由于个人性格的原因，所以各方面都比较的随性，对于很多的事情都没有办法做到完全的小心谨慎，甚至时常会忘记一些工作的进行，这是我个人非常不好的一点。再者就是我的个人能力稍有欠缺，还需要花费较多的时间去补充，去学习，这样才能够给病人带来更好的照顾。最后便是我在值班的时候总是会犯困，对工作的重视程度还是略有不够，是需要更多的去努力，去付出心血改变自己。

三、工作计划

对于接下来一年的工作，我更是需要全心全意地去付出，更加努力的让自己在工作中去成长，去更多地让自己有更大的收获，而这一次也使让我真正的在生活中有了一定的成长与改变。面对接下来的工作，我还是会坚定自己的内心，努力地做好自己该做的事情，同时让自己在工作中去成长，去改变自己的不足之处。在工作上尽量的做到小心谨慎，在工作进行时多加的检查，确保一切行为的准确性。在自己的空闲时间也是需要多多的翻阅与工作相关的资料，在其中去明白更多可以改变成长的地方，及时付出更大的努力。另外就是

自己犯困，这件事还需要自己努力克服，我会给自己准备较多保持清醒的东西，让自己可以在这样的状态下有更棒的成长与改变。

面对下一年的工作，我还是会以自己的心态去面对，努力在自己的工作岗位上做好相应的工作，也请领导们可以期待我的表现，我会以自己的状态来进行工作，让我的各方面都得到改变，更是努力去获得领导的肯定。

护士个人工作总结心得感悟5

今年这一年的工作都非常的紧张，我们护士的工作依旧是保持一个非常高的警惕度。走到现在，其实我对今年这一年的经历还是有很大的感触的。一方面是我对这份工作的一个深入，其次是我对这份事业的责任上的认识。因此，在这里，我利用了一些时间做了一个总结，希望可以引导自己更好的进行下一年的护理工作，为我们科室营造一个更好的护理环境。

一、保持学习，做好基础工作

这是我进入医院的第二年，第一年为我这一年打的工作下了一个不错的基础。所以在这份工作上，我还是保持着一个很高的自信度的。今年对于我们全科人员来说，都是一次巨大的挑战。不管是外界还是我们内部的压力都是很大的。这一年在这这么大的压力之下，我依旧保持学习，不管是在理论上还是在实战上，我都坚持学习和实际操作。争取去提升个人能力，更好的完成自己的基本工作。

二、严纪守矩，保持高度责任感

进入医院之后，我一直都是保持一个非常谨慎的工作态度，严格遵守医院的各项规章制度，保持一个高度的责任感。今年的确是我在护士行业经历的第一个大挫折，同时也在这一

次抗争中得到了很大的提升。今年不管怎样，我都对自己提出了很高的要求，那就是培养好自己的专业技术，并且培养一个良好的职业精神，保持一个好的工作面貌，给每一位患者一份安心，也让患者家属得到一份欣慰。其实护理工作确实是一份两难的工作，不仅是对患者，还有对他们的家属，护士都应该去妥善的处理好，不应该留下任何不好的影响。

三、能力提升，提高专业素质

这一年，我的专业能力提高了不少，我的专业素质也得到较大的提升。这一年护士长给了我很大的肯定，这也没有辜负我这一年艰苦的努力和奋斗。其实护理工作难不是难在做事上面，而是在我们的意志力上，如果我没有坚强的一个新年，那么我可能早就被击垮了。每日要面对这么多患者，加上今年情况比较特殊，我们的装备也是比较缺少的，所以对于我们心理上的考验是很大的。我很幸运自己走过了那一段艰难的时光，迎接了今日的光明和荣耀。感谢科室里医生和同事平时对我的帮助和鼓舞，未来一年，我会继续提升自己，做好这一份护理工作，为我们医院增添一份光亮。

;

财务工作心得体会和努力方向篇五

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。要想赢得业主、赢得市场，就要不断提高服务质量和水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。

在过去的一年中，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以

客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在一年的时间里，通过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的隐私，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。