

2023年实习生第二个月个人总结(汇总8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

实习生第二个月个人总结篇一

第一周的前三天，我先跟着指导老师听，跟着适应学生。数学这个学科，基础很重要，知识点讲解也要讲解清晰，用词明确，指导老师的让我学到了很多，也让我明白了一个数学教师应该具备的素质，让我知道该如何提升自己。通过好好的备和指导老师的指导，我第一次登上了讲台，我发现我并没有我想象中的紧张感，反而感受到了身为教师的荣誉和责任感，学生也很配合我，堂气氛也比较融洽，我认为这是一个好的开始。

我上的时候，我的指导老师会听我的，给我建议。我先开始在上习题时根据惯性思维，一般是按顺序处理题目，我的指导老师建议我可以将习题归纳总结在一起，变成一个题型的重点突破从而加强巩固，加深这个知识点在学生们头脑里的记忆。我认为这个建议很对，教学生一杯水我会准备一桶水甚至一海洋，数学题目我也在归纳总结题型，相信我会有提高，自己也会从中受益。在讲了新后，我感觉仅仅准备教案和做练习题是不够的，还得考虑到堂上发生的各种突发情况。我在这方面会努力的改进，坚持写教案和归纳总结反思，多听老师们的，积极主动的向老师们请教经验，在备方面一定会做到充分的地步，将要讲的新知识重点难点了然于心。

我在这一个月与学生之间的相处中，也开始慢慢了解了学生，他们都是特别善良的好孩子，只是有时候自控能力差了点，通过后谈心，指导他们做题等办法，能让他们感受到老师对他们是一视同仁的，公平对待的，就是用心去感化他们。现在有些学生主动要求我给他们在业余时间补，拓展知识，这让我感到很欣慰，就算是之前捣乱的学生，如果这节表现好，保持了纪律，也会在后求表扬。他们其实都希望受到老师关注，被重视才会给他们信心学习。情况在慢慢的变好，不过现在堂纪律还不能完全保持，这是一个问题。关于这一点，我会做到赏罚分明。

我很感谢能到xx二中，能碰上这么好的指导老师和这么好的岗友。因为本人自身有点慢热，也不怎么会说话，但是他们都很照顾我。我会珍惜这个机会和缘分，努力提升自己，锻炼自己能力，相信在半年后能看到更好的自己，能够担当起教师这个伟大的职业。

实习生第二个月个人总结篇二

孩子们从小班到中班这一跨域进行的都很顺利，孩子们已经适应了新园的生活，孩子们对新的环境充满了希望。本学期我班新来了4名幼儿，开学的第一个月内我们对孩子们进行常规训练，还特地为新来的小朋友介绍现在的环境，使他们能尽快适应新的集体生活，都乐意上幼儿园。我们还学习了新的韵律操与早操，并顺利地开展常规教学活动。

本月我们开展了《朋友见面真开心》以及《快快慢慢》这两个主题的教学活动。

在《朋友见面真开心》引领幼儿学会结交朋友，学会融入群体，为自己、为他人共同营造一个友爱的情感氛围，把微笑送给朋友，从朋友那儿汲取欢乐，给朋友带去欢乐。结合主题活动开展丰富多彩的区域活动，从中体验朋友间互助互爱

的快乐。

在《快快慢慢》主题活动中，我们引导幼儿观察生活、环境中的快慢现象，引发幼儿在关注周围事物快慢现象的过程中感知事物差异的好奇心，思考为什么有快有慢，怎样使“慢”变“快”……逐渐了解在日常生活中什么时候做事情动作要快，什么时候做事情动作要慢，从而养成良好的行为习惯。

本月和幼儿一起制止并整理和添置了各游戏区的材料，使得游戏能正常进行。并且丰富了自然角，在家长的协助下，幼儿盆栽、花卉、发芽、养殖等，美化了班级环境，给幼儿观察的空间。

结合教师节、爱牙日、中秋节，给幼儿进行适时地相关内容介绍，使幼儿懂得一些社会经验。

在主题活动“快快慢慢”中，请家长帮忙为孩子准备，各种玩具汽车。在此感谢那些配合我们的家长，有了你们的支持，我们的工作才能很好的完成，希望你们能一如既往地配合我们、支持我们！

在忙碌而又充实的九月里，大家的努力为中班学期做了一个好的开头，希望我们的孩子们能在中一班保持这种健康快乐的状态，茁壮成长！

实习生第二个月个人总结篇三

12月份转眼就快结束了，本月各项工作都正常开展，对幼儿园12月份的工作，我从教育教学、保育、安全卫生保健、环境创设几个方面做如下总结：

- 1、进一步创设环境，园所环境以感受美为主题完成大厅、楼梯的布置，班级环境创设以幼儿评价和实用性为主，做到了

为幼儿服务。

2、各班丰富游戏材料：在园内的支持下、家长的帮助下，我园的区域材料渐渐丰富；晨间户外活动的材料也在日渐丰富中。

3、各教师在工作期间，积极参加了中心园的教研，让我们老师也走出去多看、多学、以此来提升自己。

1、优化幼儿一日活动

作息制度要有利于幼儿的健康成长，要能保证幼儿吃好、睡好、精神面貌好，在游戏、教学活动等各种活动中表现活泼、积极、主动。为此，各项具体活动的安排符合幼儿的生理、心理特点，有规律。

2、在12月份里，老师们都认真备好了课，上课前准备好上课用的教材教具，新教师公开课教案的上交，园长一一仔细看过，把需要修改的地方也找老师们商讨怎么上更有效。以此提高了各教师写教案及创编的能力。

组织了保育教师学习有关幼儿园的法律法规，及时了解了保育后勤人员的思想动态和工作中存在的问题，努力提高保育后勤人员的主人翁意识。幼儿园只有扎扎实实地做好保育工作，才能让幼儿健康活泼地成长，让家长们放心。

1、定期对大中型玩具及室内外设施进行了安全检查，发现问题及时登记汇报，保障了幼儿活动环境的安全。

2、严格执行了晨检制度，晨检时注重“一看”、“二摸”、“三查”，发现问题，及时处理，并做好记录，确保了每天出入园的幼儿身体健康。及时掌握了生病幼儿的情况，带班教师可以对生病的儿童进行了特殊护理，并做好全日观察。

3、防病措施，秋季是幼儿肺炎、痢疾、呼吸道疾病、流感等疾病的高发季节，幼儿年幼体弱，身体免疫力低，尤其要注意预防。幼儿园做好了充分的保健防病措施：搞好环境消毒卫生，教育幼儿注意生活饮食卫生，不喝生水，不吃腐败变质和被污染的食物，加强户外锻炼。

4、抓好了幼儿园室内外环境清洁卫生。要求了各位老师严格按照卫生保健制度，搞好了各自分担区卫生，保持了园内外经常性的清洁。幼儿的生活学习用品严格按照消毒规范进行消毒保洁，各位教师做好消毒记录。厕所每天用消毒水冲刷，做到了无尿垢、无臭味。

实习生第二个月个人总结篇四

进厂一个月来，从一开始对产品的不熟悉，到对现有产品的具体分类，应用场合，再到实际的产品配单，产品性能、功能的认知等，在一定程度上得到了全面了解。对于现在在公司工作的我来说，怎么去适应这个行业，适应这个公司。面临的困难还是存在，现在的我对于与客户沟通方面还有待加强。不过这些困难我相信我都能在以后的日子里通过自己的努力一定能做到。我也相信我有能力把这个岗位的工作做到。以下是将近一个月以来的工作情况及以后的工作状态汇报如下：

1、努力加强产品知识学习

为了能尽快加入安防行业的销售工作，对产品的功能学习及产品在实际应用场所的学习是必不可少的。

通过工程部陈工的细心指导和销售部俞经理的虚心培养。现对产品的认知度有了极大的提高。

后续将更加努力的学习，做到能对每款产品功能的真正了解。

2、加强与客户沟通的协调能力

实际工作中，也曾被客户的一些问题问倒。针对这些问题，公司也在加强对我们新人的培养力度。

销售部罗经理也尽心尽力的在为我们解答一些客户常问问题的解答方法。我相信通过公司的培养，在以后与客户不断的交谈中，自己的沟通能力也一定会越来越圆滑，做到在维护公司利益的同时也能稳住现有的客户源，保证产品市场的开发与拓展。

3、产品的演讲能力有待加强

一个好的品牌，一款好的产品，在做品牌推广或产品介绍时，在面对不同的客户对象讲解方式上是完全不同的，在这一点上我个人真还有待加强，试从以下几个方面着手：其一、了解产品，只有全面的了解产品，才能把产品的优势特点展现出来；其二，加强语言功底，练习发音，控制语速；其三，进行各种产品的演讲练习。

4、总结与收获

细节决定成败，一个品牌的推广与服务意识的树立，需要行内人的认可。那这就要提升公司内部人员的品牌意识。

一个企业能不能在这个行业内生存起决于员工的素质、工作能力。在以后的工作中我将以百分百的业务水平对待我们的客户，以创新的精神来发掘不是问题的问题，在稳定老客户的同时又能开发新的客户。

与公司一起努力把我们的企业做到、、。

实习生第二个月个人总结篇五

顶岗实习时，学生的身份即转为企业临时员工，主管、班组长替代了老师，陌生的同事关系替代了熟悉、亲密的同学关

系。顶岗实习前要做好角色转换的心理准备，有足够的心理承受能力，勇敢面对现实，对自己提出高标准、严要求，当面临困难、问题时，不能总想依赖别人的帮助，要培养社会所要求的吃苦耐劳精神、敬业精神，克服独生子女身上的弱点。

在校上课期间，很多同学习惯了轻散的学生生活，养成了依赖心理和自律不严的习惯。逃学、旷课等情况时有发生，到了顶岗实习企业仍然不能自律，企业把学生当员工来要求，而学生仍然把自己当成学生，上班时间长就想休息，有一点不舒服就想请假，由于生产任务重，一般小毛病班组长是请会同意准假的，请不到假就旷工等等情况的出现。实在不请不到假了就打电话给专职班主任帮请假，由于大部分企业生产都是流水线生产的，缺一个人就要由班组长自己顶上，有时候同时几个人请假的情况就很难请得到假，班主任只有又找人力资源部协调，人力资源部体谅老师的难处，迅速跟车间班组长进行了沟通，问题得已顺利解决，但学生发现找老师比找班组长容易请得到假后，以后一有小毛病就打电话找老师，老师又不了解实际的工作情况，严重影响了生产线上的产量，班组长对老师的意见也比较大，现在一有学生说请假，班组长就跟学生说，你们只适合做大事的，这种小事不适合你们，最好辞职吧。针对这种情况，人力资源部把老师和班组长召集在一起进行了商量，首先，学生生病了，先跟班组长说了以后到厂医务室去看，如果厂医务室不能看的病，由医务室出具证明再到班组长#fromend#那请假，然后由老师再带到大医院去看，有效的缓解了老师和班组长的矛盾。所以正确引导学生行为方式和做人处事的方式是很重要的。

2) 由于许多企业对外来打工的农民工和顶岗实习学生有一套的规范的公司管理制度，不允许带顶岗实习的老师随便进入员工宿舍，不允许老师进入学生工作的车间(许多车间都是流水线生产，并且有的车间是要求无尘操作的)，再加上学生两班倒，导致我们带顶岗实习的专职班主任有的学生基本上一

个月也见不到面，有问题都是学生来找老师的，而且许多学生来到实习单位后，老师帮他们统一办了手机卡，许多学生才用了几天手机号就换了，有事你想找也找不到，给我们的管理带来了许多困难。

针对这种情况，我们采取的办法是建立所在实习企业的qq群，把每个顶岗实习学生的qq号加到里面，然后将他们改成真实的. 班级和姓名，现在的大部学生的手机都可以挂qq而且大部分学生由于有了许多qq好友，手机号码可以换，不会轻易的改就qq号的，那么我们老师即使不能常常见到学生，学生有事情也可以及时通过qq反映上来，我们老师在电脑上就可以马上帮助学生解决一些工作和生活中的问题，有什么重要的事情要通知学生，也可以马上就告诉他们。随时随地的可以了解学生的动态，及时掌握第一手资料，既加强了学生管理，又可以跟学生进行沟通，把学生反映的情况及时反馈到企业，成为与企业沟通的桥梁。所以，在跟顶岗实习企业谈合作的时候，帮助驻厂老师解决吃饭问题和网络问题是相当重要的一件事情。有大事发生也可以通过网络反映到学校，让校领导第一时间知道，及时做出决策。

3) 来到顶岗实习企业的前3个月，学生反映最多的问题是工作时间太长，工作太苦、太累，睡眠不足;饮食不习惯，不适应这里的气候，生病的时候请假难等问题。

针对这种情况，我们做为驻厂老师及时跟企业的人力资源部做了反映，人力资源部立即做了协调工作，跟各个车间部门的领导进行了沟通，放宽了吃饭的时间由原来的45分钟改为50分钟，针对我们云南来的学生的品味，让食堂每天给我们准备了一些着辣椒酱，尽量照顾好我们的学生。

我们老师也建议学生在上班当中带点巧克力、糖果之类的东西，感觉实在是困了的时候吃一点下去或泡杯茶喝一下;开始的时候，由于天气炎热且工作时间较长，学生一时适应不了，

生病的人数较多，有时一天有3~5人之多，这时就需要及时帮助他们给企业请假(由于生产任务重，一般小毛病是请不准假的)，并及时送至医院治疗。生活上多加关心，通过以上措施，学生们的情绪普遍稳定多了。

2. 针对中职学生实习期间缺乏明确的法律保障制度，顶岗实习前，学校与企业还要制定完善的“顶岗实习协议书”，明确企业与学校在学生实习期间，学校与企业责、权、利的分工及学生的衣食住行，细化对工作时间、工作量、正常加班、节假日加班以及工伤损害等规定。

现在有许多学生对以购买保险的意识淡漠，厂里在购买医疗保险的时候，广泛征求了顶岗实习学生的意见，采取了自愿购买的方式，结果许多学生没有购买。这是比较错误想法，学校今后要加大这方面的宣传。

上一篇：职场励志小故事下一篇：大学生礼仪心得体会字

实习生第二个月个人总结篇六

不经意间，七月已从我们身边划过，在短短的这一个月里，我们经历了又一次成长的快乐。在七月里，我们都有哪些快乐的瞬间呢？现在就让我们一同来回顾吧！

在这学期，我们班成立了家长委员会，在家委会的组织下，我们班通过志愿报名的方式组织各个家庭一起到了老龙山去游玩。这天，虽然天空不作美，下起了小雨，可是我们的许多家庭在互助的形式下依然到了目的地。家长们带着孩子在外面感受着大自然赋予我们的一切美好，我们一起去山上摘枇杷，摘樱桃，一起和孩子爬山，一起做游戏。许多家长把当时的快乐记录在了dv中，同时也记在了我们每个人的心田。真可谓是其乐融融！

在七月里，我们围绕着《蔬菜大本营》这个主题展开了一系

列的活动，七月初，在教研组的精心安排下，我们带领孩子去了松桤蔬菜基地，实地带孩子参观了蔬菜大棚。我们还走进大棚，亲自看看各种各样的蔬菜，摸一摸，闻一闻，不认识的我们还请教工作人员，让他们告诉我们这些是什么蔬菜。因为他们可能从来没有见过这么多的蔬菜，还有许多的蔬菜幼苗，他们是怎么长大的呢？孩子们对这些蔬菜充满了好奇，活动当天，还有部分家长也参与其中，在家长的协助下，活动组织更加的有序。

在七月里，我们不仅请个别家长到班上做家长助教，在4月18日，我们还把全部的家长请到班上，观看英语课教学，在老师幽默生动的教学风格下，孩子们不仅参与活动的积极性很高，而且也掌握的很好。许多的家长都露出了满意的笑容。我们还请家长和我们的孩子一起做亲子游戏，一起制作泡泡水，玩吹泡泡的游戏，不但让我们的孩子感受到了快乐，同时也让我们的家长重温到了童年的乐趣。进一步增进了亲子关系之间的关系和家园之间的联系。

在孩子的成长过程当中，健康是最重要的，在月底，市妇幼保健院医生来到我们园为我们的孩子做了血色素的检查，经过检查，我们班的孩子没有一个贫血，全部达标。医生还为我们的孩子做了身高、体重的测量和牙齿的检查。各项检测结果我们也及时的填写到了家园联系手册上了，请家长留意。如有不清楚的地方也可以直接向老师询问。

最后，要感谢家长在七月里对我们工作的支持和帮助，特别要感谢家委会的家长，你们在家园共育中碌碌无为的付出，感谢你们，你们辛苦了！我们现在又走进了绚丽的五月，等待我们的将会是更多的快乐，就让我们和孩子们再一次快乐的度过吧！

实习生第二个月个人总结篇七

为期一个月的实习结束了，在这短暂的日子里，我作为统计局的实习生，真正体会到了跨专业从事统计以及进行农村问题调查这些新鲜事物时学习能力培养的重要性，学到了很多有关统计工作的知识和工作中涉及部门，相关人员利益问题的解决的技巧，既锻炼了自己的能力又增加了一定的社会工作经验，可谓是收获不小。

到统计局的第一天。统计局的领导为我们精心安排了一天的实习培训。初步介绍了统计工作的有关情况，包括向我们传达了关于建立统计报表关系和开展统计报表网上直报工作的通知。为了让我们增强统计工作的法律意识，领导们还特别向我们介绍了统计法，让我们了解到优化我国统计法律运行其最主要的目的就是要提高统计数据的质量，发挥统计的信息、咨询和监督的职能等内容。领导们为了使我们能学到更多的知识，也会经常鼓励我们到农调队部门去帮忙处理一些日常事务。

通过这次的深入实际工作，我了解到各地的综合统计信息大都是由统计局调查搜集加工整理的，这些信息所反映的经济含义以及潜在的政治含义，与统计部门没有直接的利害关系，统计部门做到客观真实即可。但是，在现行行政管理体制下，特别是层层考核的机制下，统计部门的行政上级同级政府或上级政府有关经济主管部门却与统计信息存在着一定经济或政治上的利害关系。

统计部门上报的数据关乎着该地区、部门的荣辱得失和领导人的政治命运。由于这一特点决定了在统计活动中客观上存在着干扰统计数据的潜在动因。这就造成了某些地区、部门的领导是既要听真数据又要统计部门报合其心意的假数据，社会上所谓数据出官，官出数据即此现象的写照。体现了上位利益关联性。

其次统计法律关系中的行政相对人受本位利益影响，使得调查对象与提供的信息资料(特别是财务统计资料)往往具有本位的利害关系而影响报送资料的准确性。在市场经济的条件下，由于利益多元化以及对商业秘密的保护等多种因素的影响，有些调查对象出于自身利益的考虑，对统计调查采取弄虚作假或不配合的态度。表现为：一是担心多报而多交税或是担心露富而瞒报统计资料；二是为了在市场经济环境下立于不败之地，树立所谓的自身形象而虚报统计资料；三是对政府部门收集统计资料的动机心存疑虑或存在抵触情绪而拒报统计资料。

再次，统计调查对象面广量大，变动频繁，且所从事的社会经济活动越来越具有混合性的特点。统计调查对象的这个特点使得统计工作的难度加大，影响了统计数据的准确性、全面性。众多的调查对象，使得统计人员与统计力量的矛盾凸现，对调查总体难以统全。统计调查对象的频繁增减，使得对统计调查对象的总体数量及其构成的把握成为难题。调查对象活动性质的复杂多元、经济成分的混合，使统计划分、界定以及统全、统准成为关键的问题。如对就业情况的统计原来是很单一的，现在不仅有在各种类型单位的就业，还有弹性就业、灵活就业等。

在工作的实践和与单位人员的交流中，我认为统计法在现实中的运行也存在着不少问题，主要表现在以下五个方面：

一是一些地方领导干部随意修改统计数据，直接违反统计法。二是有些统计人员职业道德和业务水平不高，不能坚持实事求是的统计原则，对领导的干预不敢抵制，对假数据不敢依法更正，有的甚至还参与弄虚作假为其上级违反统计法出谋划策。三是调查对象为了自身利益在统计上弄虚作假，且由原来的以迟报、虚报为重点，转变为以拒报、瞒报为重点；对利润等经济效益指标的瞒报已成为普遍的现象。四是统计执法力度不够，不能有效杜绝统计违法现象。

现行统计体制，难以保证统计工作的独立性。统计部门是地方政府的组成部门或直属单位，部门领导由当地任命，很多统计违法行为的发生都根源于此。与此同时，政府统计部门由于在行政体系中与政府其他部门平级，对政府其他部门的统计力量、统计信息资源缺乏应有的协调机制和工作力度，综合协调能力显得不薄弱。

当前统计基础虽得到一定程度的加强，但与统计改革和发展的形势要求相比，仍然是不适应需要，特别是统计人员变动频繁，统计渠道时有中断，统计基础处于不断的变动状态。再加上统计供需矛盾的影响，各方统计调查任务不断下达，使基层的统计负担日益增加，基层统计人员疲于应付。

一是统计法对权利、义务以及法律责任的规定还不能适应市场经济发展的需要，亟需进行修改。特别是对领导人的法律责任规定得不具体，调查对象权利义务还不公平，对有些统计现象如统计评估等还缺乏详尽的规范，有些法律用语还不统一、不明确等。二是统计制度还不适应经济社会发展需要，滞后于领导的需求，有的还缺乏可操作性，与实际情况脱节等。三是对统计调查程序的规定还不完善，统计调查制度的实施行为还普遍存在没有具体告知调查对象的问题，忽视了对调查对象的知情权和正当拒绝权的尊重，既不利于控制统计行政调查权，也不利于在行政处罚中避免行政争议。

而农村社会经济调查(简称农调)队是运用抽样调查、典型调查、重点调查和其他一次性调查等方法，搜集、整理和分析研究农村社会经济情况的非全面调查统计机构。农村抽样调查内容包括农村住户(家计)调查、农产量调查和农村经济基本情况调查等。

工作主要是农村住户调查、农产量调查、畜禽调查、农户固定资产投资调查、农产品生产价格调查，中间消耗调查，还有一些临时性的涉农调查。

其职责是通过深入调查，确保统计数据的准确，为正确判断全县农村经济形势提供第一手材料。主要通过采取深入农户调查研究，摸清和掌握农村的村情民情和贫穷的制约因素并根据农村贫穷状况，科学地制定了扶贫规划和实施方案。

调查队队长告诉我们，调查数据质量的提高和国家调查队干部队伍综合素质的提高。是国家调查队生存的必然要求。提高调查队干部队伍综合素质是提高调查数据质量的前提，提高调查数据质量又是提高调查队干部队伍综合素质的具体体现。

因此既要强化数据审核，采取抽查、自查、互查等多种形式，加强对基层报表数据的审核，在做好报表内部逻辑关系审核的同时，强化专业间相关指标的审核。建立了重大统计调查数据队长办公会议评估机制，从源头数据的完整性、准确性、代表性以及规模总量、增长速度、比例结构、人均水平、内在逻辑关系、历史资料和相关部門资料等方面着手，运用纵向、横向对比和综合分析判断等方法评估说明有关数据，保证数据的连贯性和一致性，并对波动异常的数据及时核实修正。又要进一步加强基层辅调员的业务知识培训，使学习成为优化知识结构、提高业务能力、增强综合素质的重要途径。

实习生第二个月个人总结篇八

1、客服导医的治理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和治理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效进步导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼节要求，加大了日常礼节的检查力度。通过抓礼节，推动了导医综合素质的提升，并进步了服务的质量和品位，为我院创建“品牌

名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受热和、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；均匀一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部分合作中，克服部分一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛劳，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的同一。针对我院着名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的间隔，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多，针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了治理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己果断不做。在工作中，量化了工作，明确了赏罚，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动

性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

(2) 咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月以来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而进步了社会效益和经济效益；我主要做了以下几方面的工作：

(一)、制定部分咨询师的岗位制度；

(二)、与咨询职员一起研讨电话营销方案，进步患者就诊率；

(三)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

(四)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作；

(五)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图进步我院的经济效益和社会效益。