

最新自身服务工作总结 服务工作总结(通用9篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

自身服务工作总结篇一

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：

自身服务工作总结篇二

过的很快，到公司快三个月了。这是我一生中宝贵的经历。在此期间，各级领导对我的工作给予了很大的帮助，对我的生活给予了极大的关心，这让我充分感受到了领导海传：“我觉得自己是个伟人。不经历风雨怎么能看到彩虹”英雄主义。虽然我尊重xx[]但我也为我有机会成为xx的一部分而自豪。这三个月来，在领导和同事的关心和指导下，通过自己的努力，各方面都取得了一定的进展。现将我的工作汇报如下。

7月份在杭州的高级人才交流会上认识了杜总。我得到的第一个信息是介绍新工厂的专辑。当时只觉得企业很大。和杜总谈过之后，觉得老板很平易近人。其他方面不太了解，尤其是化纤行业。通过三个月的亲身经历，对化纤行业和公司有了一定的了解。公司的理念被杜总通俗地解读为五种发型，

真的很合适。我非常赞同这个想法。令人钦佩的是，公司的发展没有忘记回报社会的壮举。公司以人为本，尊重人才的理念贯彻在实际工作中，这是大发发展壮大的重要原因。十一年实现跨越式发展并不容易。争当天下第一是一个很大的志向，也是聚集人才的核心动力。现在xx在涤纶短纤维行业占有重要地位，未来会更加辉煌。

爱岗敬业的职业道德是每项工作顺利开展并最终获得成功的保证。在这三个月里，我能够遵守公司的规章制度，认真做好自己的工作，三个月来从不迟到早退，热情、积极、认真地完成每一项任务，认真履行职责，在日常生活中团结同事，不断提高团队合作精神。一本《细节决定成败》让我充满自豪。拥有一个积极豁达的心态，一个好习惯，一个计划，按时完成，是如此重要，最终决定一个人的成败。这本书让我对我的生活有了更好的了解。我渴望有所突破，我会在以后的工作生活中时刻提醒自己，让自己以后的生活越来越精彩。

根据目前的工作分工，我的主要任务是（1）负责公司的培训；（2）负责工伤保险；（3）办公室写作和临时工作。通过以上工作的完成，我意识到一个称职的管理者应该具备良好的语言表达能力、流畅的文字表达能力、较强的组织领导能力、灵活的问题解决能力、有效的外部联系能力、大型活动的策划和准备能力。在原公司，我只负责很多工作，大部分工作都是下属做的。现在自己做了，发现看似简单的工作很多，其实里面有很多技巧。

虽然到现在已经快三个月了，但是生产过程还没有很好的了解，到生产现场的时间还短，人员的熟悉程度还不够，分工的系统规划和长远规划还没有形成。对公司和工作有了更好的了解，也希望领导以后多分配工作。我觉得多做点工作更能体现我的人生价值。“勤奋是好事，但浪费在乐趣上。在以后的工作中，我会通过多看、多问、多学、多练，不断学习业务知识，提高业务技能。学无止境，时代发展日新月异，各学科知识日新月异。我会不懈努力学习各种知识，并用它

来指导实践。在今后的工作中，我们要努力做好领导的参谋助手，做好自己的创造性工作，为发展贡献自己的力量。

公司正处于企业转型时期，这是一个非常关键的时期。这期间要重点管理。企业管理的好坏将决定企业转型的成败。首先，要加强思想观念的转变，加大培训力度，特别是管理干部要转变旧观念，从实干型向管理型转变。领导干部定期参加外部培训，可以开阔视野，学习管理理论。其次，公司应完善管理制度，明确岗位权限，建立激励机制，完善考核方式。好的制度可以改变人的行为，激励员工，加强管理。第三，要抓好接班人的培养。成立十一年后，那些年创业的成熟人士逐渐变成了老年人，这也是客观规律。从现在开始，我们要做好对老同志的传承和帮助，把他们的好做法传下去，永远留在里面。第四，既要引进人才，又要用好人才，特别是要挖掘公司现有的人才，充分发挥各类人才的作用。

自身服务工作总结篇三

20xx年，我院紧紧围绕医院管理年活动整改暨等级医院复查验收工作开展活动，成立了院长为组长，副院长为副组长，各职能、临床科室负责人为成员的“三好一满意”活动领导小组。突出提升医疗服务水平，增强医疗质量安全，积极开展先进科室创建活动，不断提升服务水平，优化服务流程。

坚持以人为本，牢固树立“以病人为中心、服务第一、质量第一”的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。学先进，转变服务理念。我院积极开展优质护理工作，得到了患者及社会的广泛好评。我院护理部多次召开优质护理培训，使护士从根本上转变服务理念，由被动护理转为主动护理，走进病房，主动了解病人需求，改变护患关系。

坚持“以病人为中心”的服务理念，积极推进改善医疗服务

的各项措施。一是重点抓好我院门诊、收费、药房等窗口，简化就医手续，缩短病人等候时间，在门诊设置“一站式”便民服务中心，开展便民门诊服务，为前来就诊的病友提供免费饮用水、咨询等工作；二是设立电话预约诊疗服务，设立了两部预约电话，24小时接听预约诊疗；三是积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，严禁生、冷、硬、顶、推现象，增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务。

我院实行公开透明服务，并通过各种渠道提供我院科室布局、科室特色、服务流程等医疗服务信息，方便群众就医选择，定期在大厅滚动显示屏上公开医药费用信息，提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

自身服务工作总结篇四

总结过去，即是对自己过去一年的工作做个回顾，总结、审视工作中的各种问题，吸取经验，发扬优点，更好的做好下一年的工作。现将20xx年工作总结如下：

一、思想方面：重视理论学习，坚定政治信念，积极参加各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。作为单位，一言一行都代表着单位的整体形象。因为是服务部门，每天都会接触形形色色的群众，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一个满意答复”，每次看着群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗？“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。及时了解单位发生的事情，及时向领导汇报，努力做好领导的参谋助手。

在实际工作中，把理论和实践结合起来，把工作和创新结合起来，拓宽思路，努力适应新形势下对本职工作的要求，通过近段时间的学习，理论水平有了明显的提高，工作逐步走向正轨，我会更加倍努力工作，也许会有一些的辛苦，但人不常说吗？辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力；在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

三、生活方面：个人生活意识在逐步走向正轨，摆脱旧阴影下的本位主义思想。摆脱感情困扰，重新塑造以一个全新的自我。

四、存在不足一是政治理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自己的情感纠葛。

看过“服务工作总结报告”的人还看了：、

自身服务工作总结篇五

我局在县委、县政府的坚强领导下，在上级卫生行政主管部门的具体指导下，按照县委、县政府“四大奋斗目标”和“五气”新要求，树立干部新形象，不断改善人民群众就医环境，提高医疗服务质量，重点解决“看病贵”问题，不断满足人民群众日益增长的医疗保健需求，全县卫生工作呈现了新的局面。现将工作总结报告如下：

一、半年工作总结

(一)农村卫生工作

1、根据省卫生厅、省财政厅实施第二轮招聘执业医师到乡镇卫生院工作的要求，我县新招聘了6名执业医师到乡镇卫生院工作。

2、今年争取到第一批扩大内需乡镇卫生院污水处理及辅助设施建设项目2个，总投资100万元，三汇镇、涌兴镇中心卫生院各50万元。

3、对白兔，鹤林，静边镇，清溪场镇，三板，土溪镇，岩峰镇等七个卫生院扩大内需建设，总投资633万元，预计八月底主体工程竣工。

(二)城市卫生工作

1、县医院外科大楼改建，系香港政府灾后援建项目，待香港政府提交立法会通过后再实施。

2、城市社区卫生服务不断完善。江镇社区卫生服务中心按照四川省城市社区公共卫生服务基本项目开展工作，在基线调查、慢病管理、疾病控制等方面均按规定的方案进行，先后派出15名医护人员到省市培训全科医师、全科护士。

(三)公共卫生

1、加强了疾控中心和县医院传染科的设备装备，加快了县妇幼保健院门诊住院综合楼建设。

2、进一步落实了突发性公共卫生应急预案工作制度和工作职责。先后印发了《**县卫生系统突发性公共卫生事件应急预案》、《**县卫生系统卫生应急工作制度和岗位职责》、《**县卫生应急物资储备方案》、《**县卫生应急工作培训工作计划》、《**县甲型h1n1流感防控应对和疫情处置预案》、《**县甲型h1n1流感医疗救治工作方案》、《甲型h1n1流感预检分诊会诊转诊制度》、《**县应对流感大流行准备计划与应急预案》；修订了《**县食物中毒事件应急预案》，真正做到了有备无患，防患于未然。

3、加强了卫生应急队伍建设，建立了医疗救护、救灾防病处

置等组236个，落实县、镇、乡应急人员共340人，同时组建了卫生应急专家组数据库共49人。对机关工作人员、县属医疗机构分管领导和应急办主任以及各乡镇(中心)卫生院负责人或公卫科长共100余人，进行了突发性公共卫生应急工作培训和考试。

(四) 新农合医疗制度稳步完善

1、参合资金筹集。今年全县参合110.97万人，参合率为97.3%，筹集资金7609.88万元。其中：农民个人缴纳221.94万元，县财政补助440万元，中央补助3597万元，省财政补助3350.94万元全部到位。

2、参合农民补偿。今年1-5月累计受益人数325225人次，补偿金额4468.4万元。其中：门诊288029人次，补偿金额485.37万元；特殊门诊4661人次，补助金额98.42万元，县内住院补偿27796人次，补偿金额3043.46万元，县外住院4749人次，补偿金额841.15万元。

3、学习实践科学发展观，认真解决“看病贵”问题，制定了《关(!)于进一步规范全县新型农村合作医疗机构管理的暂行规定》和《关于20xx年新型农村合作医疗补偿工作的通知》，切实解决人民群众“看病贵”问题，收到较好效果。

(五) 公共卫生和重大疾病防治措施有力

1、圆满完成了与我省甲型h1n1流感确诊病例，有密切接触的，我县公民闫勇和与其接触的有关人员的医学隔离观察和居家观察任务，甲型h1n1流感防控工作取得了阶段性成效，受到县委、县政府的好评。

2、加强了狂犬病防制。今年初，全县有犬46484只；1至4月底共灭犬10467只(其中限养区犬只503只，伤人畜犬88只)；现有犬只35726只(其中新增犬692只，观赏犬164只，警卫守护

犬72只)。在现有犬只中，免疫犬25584只，免疫率72%;办证犬19491只;栓养犬20931只。犬伤暴露857人次，犬伤暴露后规范处置857人次，规范处置率100%;发生犬伤牲畜1例。处理违反《四川省预防控制狂犬病条例》行为13起，实施行政处罚13人次，处罚款850元。

3、对结核病、艾滋病、霍乱等重点传染病加强了宣传、督导、检查，进一步加强了管理，落实了责任。

(六) 妇幼卫生工作成绩显著。

1、4月21日，在达州市妇幼卫生及社区工作会议上，我县荣获全市20xx年度妇幼卫生信息统计工作及新生儿疾病筛查工作两个一等奖。

2、新生儿疾病筛查2300例，筛查率达到42.15%;对县属医疗卫生单位妇幼医生68人进行了妇幼卫生报表网络直报培训。

3、努力降低

孕产妇、婴儿死亡率。今年1—5月，住院分娩率为80.13%，高危孕产妇住院分娩率为99.86%;高危孕产妇按规定程序转诊率达98.5%;高危孕产妇管理695人，管理率达99.86%;产前检查率92.88%，产后访视率92.47%;系统管理建卡率92.38%，卡册回收率99%;孕产妇系统管理率达91.75%;新法接生5078例，新法接生率99.98%，新生儿破伤风发生率0%;孕产妇死亡1例，死亡率20/10万;婴儿死亡52例，死亡率10.4%;新生儿建卡5010例，建卡率达98.64%;3岁以下儿童系统管理率90.01%，生长发育监测率99%。

(七) 医疗服务水平不断提高

1、为提高乡村医生医疗技术水平和整体素质，今年对乡村医生业务知识进行了集中培训、考试、考核，为全国首次乡村

医生换证、注册奠定了基础。

2、加强医院制度化建设，不断提升医院管理水平，提高医疗服务质量。公开服务承诺，公示收费标准及药品价格，加强医患沟通与交流，尽可能地让病人来则安心，走则高兴。

3、抓继续医学教育。今年上半年已发放好医生网卡563张。对乡村医生远程教育学员进行了模拟考试，为毕业考试打下基础。其他进修培训工作正常进行。

(八)无偿献血工作有序开展

今年1—5月，全县共计无偿献血892人次，献血量达29.59万毫升，满足了临床用血需求。

(九)卫生执法力度加大

1、对医疗市场进行了集中清理整治。成立了两个清理整治组，分别由杨汝奇副局长和瞿海林副局长带队，对全县医疗市场、娱乐场所进行了拉网式清理整治，目前已取得阶段性成效。

2、加大卫生执法力度。在元旦、春节、清明、“五一”节假日期间出动卫生监督员210人次、车辆50台次，按照《食品卫生法》、《公共场所管理条例》的要求，检查餐饮业285家、超市4家、农家乐13家、酒店5家、娱乐场所10家、旅游景点2个，对存在的问题，责令单位及时整改，消除了安全隐患，确保了节假日居民食品卫生安全。

3、认真开展打击餐饮消费环节违法添加非食用物质和滥用食品添加剂专项整治行动，出动卫生监督员138人次，监督检查785家，监督乳制品49个样、火锅底料12个样，样品合格率100%。

4、对全县123所学校的食品卫生、生活饮用水、传染病防治

进行了监督检查，通过检查学校食品卫生、生活饮用水卫生、传染病防治工作，卫生许可证持证率100%，持有效健康合格证明上岗率达到97.7%，对个别学校存在的问题，提出了整改意见，把整改落到实处。

5、加强了医疗机构、血液制品监督管理。出动卫生监督员319人次，车辆41台次，检查医疗机构216家，取缔非法行医4家，责令停业3家，警告12家，限期整改15家，没收药品73个品种，没收器械20件，罚款5.34万元。

(十) 中医工作不断加强

1、开展**县基层常见病、多发病中医适宜技术推广项目培训，培训师资60名，分批对全县60个乡镇(中心)卫生院及社区卫生服务中心、457所村卫生站确定的师资力量进行培训，目前，全县各级医疗卫生单位正按照局安排推广中医适宜技术。

2、为全县中医药在岗临床人员100余名(50岁以下)温习中医四部经典著作培训报名。

(十一) 医疗行风明显好转

1、积极探索和建立健全党风廉政建设的长效机制，印发了《20xx年全县卫生系统纪检监察暨纠风工作要点》，与各单位主要负责人签订了《党风廉政建设责任书》。

2、按照县纪委要求，结合深入学习实践科学发展观活动，扎实开展“学习王瑛同志先进事迹活动”和“卫生系统商业贿赂案例分析及警示教育活动”，筑牢党员干部拒腐防变的思想防线。

3、加强了对各医疗卫生单位医疗收费项目、标准、药品价格公开情况的监督检查，不断提高收费透明度。严格执行《达州市医疗服务价格》规定。

4、实行首诊责任制，医务人员做到热情接待，仔细诊断治疗。医生对不属于责任范围内的，引导病人到相关科室进行诊治，无推诿患者现象发生。

5、医务人员对病人实行因病施治，合理检查，合理用药，减少了大处方，滥检查的做法。

(十二)城乡环境综合治理工作扎实开展

1、我局组织县级医疗卫生单位正副职领导多次学习《**县人民政府关于深入开展城乡环境综合治理工程的管理办法(试行)》，《**县城乡环境综合治理过错责任追究办(!)法(试行)》、围绕“开展城乡环境综合治理工程，我该怎么办?”开展了深入学习讨论，明确了责任及过错责任追究，每个职工自觉把责任落到实处，主动把责任区清扫得干干净净，办公室设备存放得整整齐齐，窗明几净。

2、坚持每周五对责任片区进行集中清扫和日常卫生监督，保证了责任片区整洁、有序。在日常卫生监督时，我们把城乡环境综合治理目的、意义向广大居民宣传，提高广大市民的文明意识、卫生意识、功德意识，引导广大居民共同参与城乡环境综合治理工程。

(十三)深入学习实践科学发展观活动成效显著

3月27日，卫生局召开了县级医疗卫生单位深入学习实践科学发展观动员大会，传达贯彻了县委、县政府关于深入贯彻学习实践科学发展观动员大会精神，同时结合卫生工作实际，印发了《**县卫生局深入学习实践科学发展观活动实施方案》和《学习调研阶段日程安排》，明确了工作目标、步骤、方法、要求。做到按规定动作进行。在开展学习实践活动中，领导撰写调研报告15篇，党员干部写学习心得300余篇，办学习专栏8期，信息简报36期，宣传标语8条。全体干部职工理论水平有了新的提高。

二、存在的主要问题

- 1、全县农村卫生基础差，底子薄，诊疗水平普遍较低，卫生服务能力依然不能满足人民群众的需求，亟待提高。
- 2、医技人员短缺、基层人才引进难和流失严重，卫生资源总量不足，招聘困难。
- 3、地方财政对卫生事业的投入不足，乡镇(中心)卫生院设备缺乏，不能适应突发性公共卫生事件的需求。

三、下半年工作安排

- 1、继续深入学习实践科学发展观，落实县委、县政府“五气”新要求，树立干部新形象。
- 2、坚持不懈地按要求搞好城乡环境综合治理工作及20xx年爱国卫生专项行动。
- 3、信访接待处理。全面完成信访积案化解年任务;完成县人大、县政协的提案、议案。
- 4、全面启动农村孕产妇住院分娩补助项目工程。各医疗单位要按照5月26日《全县妇幼卫生暨社区卫生工作会》上的要求，将妇幼卫生工作抓紧、抓好，落到实处。
- 5、抓好中央扩大内需建设项目工程的质量、安全、资料积累，做好审计准备，按时搞好竣工验收。
- 6、提高突发性公共卫生处置能力。进一步完善各项制度、预案，落实应急设备设施，开展应急演练，提高应急处置能力。
- 7、有效控制传染病。进一步做好各类重点传染病疫情的防治工作，预防和控制传染病暴发流行。要求做到法定传染病疫

情报告率达100%，计划免疫“五苗”全程接种率达98%。

8、妇幼卫生工作。进一步培训妇保人员，孕产妇死亡率和新生儿死亡率分别降至55/10万和13‰，新生儿疾病筛查率达50%以上。

9、深入开展医院管理年活动。按照第一年方案实施第二周期医院管理活动，落实医院评审、评价制度，制定惠民医疗措施、开展惠民医疗；构建和谐医患关系，做好预防和处置医疗纠纷；严格医师、护士的准入管理和考试考核工作；按期校验《医疗机构执业许可证》。

10、努力推进中医事业发展。做好巩固四川省农村中医工作先进县成果，力争中医门急诊量达到县、乡、村门急诊总量的40%；积极建设中医特设专病、专科，走特色效益之路；积极推广中医适宜技术和新成果的运用。

11、不断加强卫生法制建设。广泛宣传卫生法律、法规，提高卫生法规的社会普及度、认可度和接受度；落实卫生执法监督“网络化”管理；进一步加强卫生执法检查，打击非法行医，保护群众健康权益。

12、加强卫生人才队伍建设。选拔培养优秀卫生管理人才和学科带头人，促进卫生事业更好发展；加快卫生人才培养，妥善解决农村和城市人才问题，探索吸引高素质卫生人才的有效办法，为卫生事业发展提供保障。

13、全面落实民生工程。严格执行新农合相关政策，加强督查，杜绝弄虚作假，套取新合资金；严格执行单病种限价和门诊药费最高限价制度，让参合农民真正享受党和国家惠民政策带来的好处。全面落实城市社区公共卫生服务，进一步做好卫生扶贫和三结合帮扶工作；确保妇幼保健院改扩建项目年底全面完成。

14、做好信访接待和处置工作。按属地管理，凡涉及到医药卫生、新农合方面的信访，各医疗卫生单位领导要积极主动参与，主动向卫生局汇报，实行上下联动，采取集中接访，主动约访，跟踪回访等方式，扎实开展接访活动，把问题解决在萌芽状态。

自身服务工作总结篇六

xxxx年上半年，我院在区卫生局的正确领导下，严格执行《国家基本公共卫生服务规范（201版）》，继续依照区卫生局《201年基本公共卫生服务项目实施方案》的要求，加强内部管理，狠抓基本公共卫生服务项目工作，充分调动全院职工的工作积极性和主动性，适时调整了医院公共卫生科人员配置，优化组合，取得了较好的效果，现将我院201年度基本公共卫生服务上半年工作总结如下：

一年基本公共卫生服务项目运行多，得到了各位领导的重视，结合我镇实际，我院成立成佳中心卫生院国家基本公共卫生服务项目领导小组，领导小组成员做了具体分工。

今年以来，我院定期不定期对村医生进行公共卫生服务项目工作的培训，并多次进行督导检查，保证了各项公共卫生工作按照计划完成。

（一）居民健康档案管理

截止6月底全镇共建立居民健康档案6198份，其中高血压管理档案1084份；糖尿病管理档案290份；儿童保健管理档案1780份；孕产妇管理档案1823份；重性精神疾病管理档案278份；老年人管理档案2432份。截止目前，健康档案（纸质版）建档率达到13.7%（纸质6799份，电子档案49730份）。

（二）健康教育

我镇共举办各类健康教育知识讲座8场，共230人参加，在街道市场及学校、人口聚集地进行健康教育宣传咨询活动10次，共20xx人参加，开展健康教育宣传10次，共发放宣传资料20xx余份，全镇共办健康教育专栏84期。

（三）计划免疫

为适龄儿童应建立预防接种证128人次，建立预防接种证128人次，免费接种乙肝疫苗、卡介苗、脊灰疫苗、百白破疫苗、麻疹类疫苗（麻风、麻腮风）、甲肝疫苗、流脑疫苗、乙脑疫苗、白破二联等国家免疫规划疫苗，共接种4204人次。接种二类疫苗485人次，在接种过程中，未出现过异常反应，对辖区内计划免疫疫苗预防疾病进行主动监测，本年度无病发生。

（四）儿童保健管理与健康情况

1、6岁以下儿童保健管理情况：201年1-6月份我镇06岁儿童2392人，保健管理249人，保健管理率10.4%。

2、对查出的所有疾病进行了治疗，无体弱儿。

3、以下儿童死亡情况：201年上半年我镇5岁以下儿童死亡0例，婴儿死亡1例；新生儿死亡1例。

4、无死胎死产的发生。

（五）孕产妇管理与健康情况

1、今年我镇共新增孕产妇250人，管理数人，管理率%，转孕人。

2、201年上半年我镇活产数220人，产妇219人；产妇建册人，建册率%；早孕检查人，早孕检查率%；产前检查人，产前检

查率%，产检次数人次；孕产妇系统管理人，系统管理率%；产后访视人，产后访视率%，产后访视次数人次；住，。院分娩的活产数人，住院分娩率%；高危产妇23人，管理率100%，高危产妇区级住院分娩人，住院分娩率%。无孕产妇死亡的发生。

（六）老年人保健

本年度总计管理报表450名（实际电脑2435名）65周岁以上老年人，进行了生活自理能力评估。已经免费为2432位老年人进行体检。此次体检除一般体格检查外，还积极开展血常规、肝功能、空腹血糖等辅助检查。对查出的高血压、糖尿病纳入慢性病规范管理，对查出的结石、占位等异常情况转诊到上级医疗单位进行确诊、治疗。

（七）慢性病管理

慢性病管理，主要是针对高血压、糖尿病等慢性病高危人群进行健康指导。对35岁以上人群实行门诊首诊测血压。对确诊高血压和糖尿病的患者提供随机血糖监测，并针对辖区慢性病人开展连续科学的健康评估、干预措施等，并对他们进行体格检查及用药、饮食、运动、心理等健康指导。

我辖区共管理高血压患者1138例、糖尿病患者301例，并按照规范对高血压、糖尿病患者进行了随访，高血压随访3938人次、随访率为57.6%；糖尿病随访1698人次、随访率为94%，控制率为50%。

（八）重性精神病管理

重性精神疾病管理，我们的主要任务是加强日常摸排，并对辖区内确诊的278例重性精神病患者进行随访管理；并在5月份对他们进行了一次体检。

（九）传染病及突发公共卫生事件报告和处理

一是依据《传染病防治法》《传染病信息报告管理规范》以及传染病报告与处理规范要求，建立健全了传染病报告管理制度。

二是定期对本单位人员进行传染病防治知识、技能的培训；采取多种形式对辖区居民进行传染病防治知识的宣传教育，提高了辖区居民传染病知识的知晓率。

这半年来传染病，无突发公共卫生事件发生。

（十）发热门诊登记、死因管理

XXXX年上半年，我辖区共报告发热门诊登记病例97例，死亡报告病例161例。

我镇基本公共卫生工作从总体上已经步入了正常运转的轨道，但从考核、督导情况来看，仍存在一些问题和薄弱环节，归纳起来，主要有以下几个方面：

一是组织功能发挥不到位。特别是个别村卫生室乡村医生在基本公共卫生服务项目工作中配合不够，在一定程度上影响了工作质量。

二是措施不够扎实。各村在卫生室虽然都积极地开展了基本公共卫生服务工作，但督导发现个别村卫生室的工作流于形式，在档案建立、二保管理、妇保管理、慢性病随访等方面没有进行入户，部分信息自己编造，缺乏真实性、逻辑性。

三是健康教育工作有待加强。个别村卫生室宣传栏更新达不到标准要求；健康教育宣传栏柜宣传资料混乱、不全，质量较差。

四是慢性病管理和老年人保健工作尚需规范。慢性病人管理有的随访不及时；有的在随访的同时未做随机血糖监测；有的未对辖区慢性病患者的健康问题进行分析及实施干预措施和效果评价。

一是个别妇幼人员责任心不强，对有些工作不能及时、主动完成；

二是个别村级妇幼专干不能及时发现服叶酸人员、致使个别服叶酸人员发放不及时；

三是个别专干不能及时随访辖区叶酸人员的叶酸服用情况，影响了叶酸服用的依从率；

四是部分专干对我镇06岁儿童系统管理工作重视不够，体检内容不全面，管理质量不高；

五是辖区部分孕妇的流动性较大，对管理工作带来不便。

六是基本公共卫生信息上报不及时。部分村卫生室不能按规定及时上报基本公共卫生服务信息。

全镇基本公共卫生服务项目工作重点是针对存在的问题，扎扎实实地抓整改抓落实，着重做好以下几方面工作：

一是我院认真对照旧常督导检查中发现的问题，紧密结合上级业务部门的指导意见，进一步强化责任，落实措施，扎扎实实地抓好整改落实工作，力争在年内完成各项公共卫生服务指标。

二是健全工作机制，强化工作职责。各科室要切实加强对村卫生室公共服务工作的指导，健全工作机制，强化工作职责，及时分析汇总上报项目实施情况，发现问题及时采取有效措施整改，确保项目工作全面有序健康发展。

三是积极与区疾病预防控制中心、区妇幼保健院、区卫生监督所、区爱卫会等业务部门沟通，努力保质保量完成各项国家基本公共卫生服务工作。

四是加大宣传力度，提高健康意识。各村卫生室要利用慢病随访、发放犬驱虫药品、发放健康教育服务包等入户机会对群众进行相关知识的健康教育，改变部分群众的不良生活习惯，加强宣传基本公共卫生服务项目内容及国家的相关惠民政策，努力提高群众的健康意识。

自身服务工作总结篇七

1□20xx年上半年共完成经营指标3380639万，完成毛利润1740803、95万，其中接待会议98个，收入为80937万，团队共77个，收入1159603万，承办婚宴35个，收入546629万，与同期相比20xx个，其中整个宾馆尤为重要的会议共3个，分别是全省公路系统办公室主任门户网站建设会议、省厅交通运输系统办公室工作会议和全国干线公路养护管理大检查三大会议接待，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待方案，各项工作专人负责，职责到人，确保万无一失，厨房由厨师长□x负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台由李燕负责，会议接待中规定每桌定员，服务规范，在我们共同的努力下，顺利完成接待工作。得到领导们的一致好评，当然在接待中我们也从中发现我们的不足之处。

2、团队接待

相对往年同期相比今年接待团队餐比较少，下半年餐饮部力争把团队餐菜单做一下调整，争取能够提高团队餐的接待率。

3、婚宴接待

上半年婚宴接待中，顾客普遍反映的问题，一个是就餐环境

的压抑感，另一个是因人员不足造成的服务不连贯问题，要解决这个问题还需要上级领导的指导。

4、协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，仅有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说，电站、疾控中心、x学院等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的仅有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

1、餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的团体。

餐饮部一致坚持”人走灯灭，灯灭水止”的工作作风，另外部门要求在加工期间寻求增值空间，加强边角料的利用，要求厨师在盛盘后的菜品与客人用餐人数成比例，要合理，资料共享平台。坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

餐饮部意识到了“仅有不断培训，才能不断提高”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。总结了不少经验，也学到了不少东西。

经过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的服务细微化。组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在虹桥特色中，添加了东平特色，得到领导的好评。

四月份宾馆组织了整顿思想作风活动，在活动中餐饮部认真的做好整顿记录，发现问题及时整顿，并把一月内和长期内发现的思想作风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有了很大的提高，工作进取性有了很大的提高。

20xx年餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，职责到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，所以吧台员必须有较高的素质，结合实际情景部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每一天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每一天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚可是夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

- 1、今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。
- 2、六月份餐饮部进取参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，

从中提高了安全意识。

3、内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。

4、灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。

5、部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。

自身服务工作总结篇八

公司员工餐厅自xxxx年x月份成立以来，我在公司领导和主管领导的正确领导下，在各部门的大力支持下，扎实工作，开拓创新，锐意进取，有力地维护了餐厅的筹备工作和有序开展，确保了餐厅的规范化运行，从加强管理，健全机制、稳定思想、完善制度，安全管理、完成任务等方面做了大量的工作，具体表现在：

x月份以来，本人坚持一个中围绕大局，提高认识心为前提，就是做好猪场员工的饮食保障工作，不断调剂主、副食食品的菜品质量和饮食结构，从思想上端正服务态度，加强个人认识，提高烹调技能，改善饮食环境，做好饮食卫生，保证菜品质量，加强餐厅管理，杜绝浪费，严把采购关等方面进行了一系列的工作，使xx的正常工作得到了有序的开展，为猪场的各项工作和整体形势得到了日新月异的跨越。在此情况下，我的工作节奏和各项管理、生活保障工作能够紧紧地跟上xx快速发展的大好形势，同时坚持以人为本，关心员工生活，切实抓紧抓好餐厅不放松，使员工餐厅真正成为“职工之家”和干部员工满意的家园。

特别是我能够紧跟xx工作的整体大局，密切联系本单位的实际，坚持对自己树立“生活服务无小事”、“做好各项接待

和为员工服务是我们的职责”为意识，从思想上认识到了做好本职工作的重要性，从而自觉地投身到各项服务工作中去。x月份以来，我都能以猪场工作大局为重，尽心尽力地做好自己的本职工作，很好的完成了工作任务。

员工餐厅的工作经常与干部员、加强管理，规范运作。加强管理工打交道，涉及大家的吃喝等一些具体问题，被人们认为是“出力不讨好的工作。在这种情况下，没有因为自己虽然做了很多工作但不到大家的认可而，而是尽心尽力地搞好各项服务。

x月份以来，我们没有辜负公司和猪场领导及广大干部员工的期望，以身作则，加强各方面的管理，并不断为大家创造良好的服务条件，为逐步走向规范化管理和优质服务工作奠定了了良好的基础。我们在抓好各项管理的同时，还在改变服务模式、转变服务态度、提高服务质量方面做了大量工作。

我们始终坚持以人为本的服务理念，采取了多种服务方式，尽量为干部职工提供便利条件，使大家在餐厅就餐犹如回到“家”的感觉。

员工餐厅的工作任务零碎而繁、团结协作，优质服务。团结协作杂，但每一项工作都与猪场的整体工作和干部职工的生活质量息息相关。因此，在主管部门的支持下，坚持搞好饮食供应提高优质服务。是我们工作的重点，特别是刚成立时期，员工餐厅人手较少，工作量较大。

天气炎热，为了不影响正常工作运转，我都能严格服从领导的安排，不讲条件，全力以赴搞好饮食保障工作。为了做好这项工作，在服务态度和饭菜质量上多下功夫，在餐厅管理和服务方面与同事心往一处想，劲往一处使，尽心竭力地为干部职工提供优质的服务。深受场区员工称颂。

加强餐厅卫生管理是饮食工作、抓好卫生、干净整洁。抓好

卫生的重要工作环节，涉及到每名就餐员工的健康状况，做为一名炊事人员，从思想上、行动上高度重视，做到每天对餐厅进行地面、门窗、操作台、餐桌清洁，保持无灰尘、无油腻、无杂物，加强餐具的洗消工作，做到每餐必消毒，同时做好个人卫生，保持个人卫生高标准，做到每餐、每天保持环境整洁，不间断对餐厅周围卫生进行打扫，保持卫生间和下水沟的清洁与疏通，做到无异味。使餐厅饮食环境达到卫生标准。

主、副食品的采购涉及到菜品、计划采购、保证质量。

自身服务工作总结篇九

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮忙，透过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、悲哀的，有成功的、开心的，但是那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一向在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自我打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自我手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的模范，我一向坚持以身作则，所以我的班组十分团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4□20xx年传菜全年离职人数23人□20xx年传菜全年离职人数4人□20xx年是比较稳定的一年。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不明白为他人换位思考，做这天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改善、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

- 1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。
- 2、有时没按相关标准操作。
- 3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之□20xx年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌！

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自我的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不一样凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自我的企业和自我在激烈的竞争中获胜，我们务必能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是最优秀的。

职责：就是以公司利益为重，对自我的工作岗位负责；就是为顾客负责，给顾客带给优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

平常心应对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受潜力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，十分需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每一天创新一点点，是在走向领先；每一天多做一点点，是在走向丰收；每一天进步一点点是在走向成功。