

最新部门工作总结汇报 行政部门个人工作总结汇报(通用5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。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，我们一起来看看吧。

部门工作总结汇报篇一

回顾20__年的工作，有很多喜悦的果实，有和同事一起攻关的困难，也有遇到困难挫折时的惆怅。时光飞逝。不知不觉，充满希望的20__年随着新年的到来而临近。20__年9月26日入职，主要负责公司的行政工作。回顾这几个月的工作，有收获，也有很多感触。在短短几个月的工作中，在领导和同事的支持和鼓励下，我感受到了工作带来的自信和快乐，也感受到了自己能力有限和行政工作不成熟带来的压力。虽然在过去几个月的工作中，我认真做好了自己的工作，但也有很多不足之处。下面我就从以下几个方面汇报一下我在20__三个月的工作，请公司领导和同事们给我一些指正。

一、办公用品的采购和管理

1. 固定资产办公用品，如传真机、复印机、电脑、打印机、碎纸机、投影仪等。
2. 非消耗性办公用品，如办公桌、办公椅、计算器、电话、打孔机、剪刀、裁纸刀、白板、文件夹、文件柜等。
3. 消耗性办公用品，如笔记本、签字笔、圆珠笔、铅笔、橡皮、胶水、复写纸、订书钉、回形针、笔芯、公司打印、墨

盒、复印纸、传真纸、水性笔、白板笔、回形针、别针等。

4. 后勤消耗性办公用品，如卫生纸、洗手液、洗衣粉、洗洁精、垃圾袋、水杯、扫帚、拖把、垃圾桶、肥皂、手套、毛巾等。

5. 收集、分发和签署公司的办公用品。

二、公司的社会保障管理

公司员工社保管理主要涉及新员工和员工变动。每月1日社保局核对表格，领导层层签字缴纳财政缴费和扣款。帮助公司员工处理一些社保问题。

三、太平洋保险公司

每年4月上报名单，如有变动及时纠正。

年底将至，春节将至。不知不觉，__年的工作就要结束了。对于每个追求上进的人来说，年终不盘点自己是必然的，这也是对自己的鞭策。

部门工作总结汇报篇二

（一）增加做好保护通信线路安全工作的责任感。近年来，我电信通讯网络迅速发展，通讯网络已与人民群众生活息息相关，因此确保电信通信线路通讯线路的安全显得特别重要。近年来，虽然线路安全保护工作在各级各部门的共同努力下，取得了较好成绩。各级各相关部门要站在维护人民群众切身利益，进一步增强做好些项工作的责任感，充分认识通信线路设施在国民经济和社会发展中的重要地位和作用，扎实做好通信线路安全保护工作。

（二）进一步健全护线岗位责任制。

做到项工作有人抓，有人管，抓出成效。线路安全保护按照属地管理原则，把护线责任落实到维护人员的头上，实行划片包干的办法，明确责任，建立维护人员责任体系。同时，要结合本辖区、本部门的实际情况，组织落实群众义务护线责任意识，搞好护线联防。

（三）严厉打击盗窃破坏通信线路的违法、犯罪活动。

维护线路工作是一项社会性工作，各级各相关部门一定要通力合作。公安部门要加大对破坏通信线路的违法、犯罪行为的查处和打击力度，提高破案率。对重、特大案件，要及时组织力量，抓紧侦破，深挖犯罪分子，捣毁犯罪团伙，要把盗窃、破坏通信线路的. 犯罪分子和销赃、窝赃的行为一并列入打击的重点依法从严从重处理，达到威慑罪犯，教育群众的目的。如：襄汾、侯马电缆经常被盜直接损失26.5万元。，总之，要通过各种办法和举措，切实保护通信线路安全。

展望20xx年，对于我来说，既充满机遇，也伴随着挑战，我们只有怀着勇占鳌头的气魄和胆量，才能立于不败之地。我们的主要目标任务是：深入推进聚焦客户的信息化创新战略，全面准确地落实差异化的移动发展策略，定位中高端市场，通过全业务融合，在更广阔的领域为客户提供综合信息服务，实现有效益的规模发展。积极发展移动业务、宽带业务和综合信息服务，稳定固网业务，突破收入和利润增长拐点。

- 1、 割接、更换尧都区中心机房出局管道电缆。（管道电缆进水造成多出电缆断线、混线、接地、）
- 2、 更换中院机房出局200对电缆至尧庙郭村
- 3、 更换213机房出局管道电缆（由于管道接头处理不好，造成管道多处电缆进水）

4、 处理襄汾邓庄交接箱至西侯电缆接头多（400对475米就有10几个接头）

6、 处理侯马大南庄机房出局电缆接头多（600对675米就有20几个接头）

7、 建议领导重视甘亭机房出局至上乔交接箱1000对主干2.3公里、至士师交接箱500对1.6公里。

总之，中国电信今后必须全面落实科学发展观，深入实施聚焦客户的信息化创新战略，坚持转型统领、品牌经营和融合发展，强化精确管理，优化资源配置，努力完成各项目标任务，通信线路保护关系到经济的健康快速发展，责任重大，任务光荣。我在新一轮的新发展、新跨越作出更大的贡献！

部门工作总结汇报篇三

1、 语言交流技巧方面：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到

我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”；因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2、业务及问题处理方面：

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理，但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于石景山校表问题：如遇到石景山区用户想校验电表的

话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4) 当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5) 关于询问检修停电范围的问题：可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6) 如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：可以这样解释：既(更多精彩文章来自“秘书不求人”)然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7) 如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并

由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题：如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产也是为了避免将来产生不必要的纠纷，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合上；另一个是试验按钮(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按钮，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

3、工作单处理及其它方面：

(1)因现在派发工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可

以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2) 值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3) 对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4) 接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

部门工作总结汇报篇四

一、医院日常工作

1、协助院领导做好医院行政管理工作，做好院长办公会、院周会等各种会议的准备和会议记录工作，认真执行会议决议，并进行检查监督，及时把落实情况向领导反馈。

2、认真做好材料的打印、信息上报等工作，确保及时上报。做好各种文件的收发，复印等工作。机要文件及时请领导阅办，科室下达做好记录，按时布置。规范文件的转发程序，做到了文件转接有登记。

3、认真完成医院工作计划、总结以及各种请示、报告等文件材料的起草工作；认真做好医院印章的管理和使用工作，做到严格管理，正确使用。

4、在本职岗位上发挥应有的作用，积极协助院领导筹办各类会议和接待上级领导、兄弟单位来院视察参观，做到服务热情周到，尽最大努力让“客人”有“宾至如归”的感觉。

5、认真做好考勤工作，为保证医院工作秩序，对考勤纪律所给出的考勤记录进行认真核对，保证考勤的严肃性和正确性。组织科主任以上人员进行行政值班工作，做好值班工作管理有关记录、登记事项，保证通讯联络畅通，确保了值班人员落实，安排职工的节假日值班工作，有效的维持了医院的正常工作运转。

6、严格管理好医院车辆。加强对车队的管理，严格车辆管理制度，合理调派用车。

一年来，我们虽然较好地完成了工作任务，做了一些应该做的工作，但与上级和医院的要求，还有一定差距，在工作的高标准、零缺陷、创新上有待再下功夫，决心在新的一年里团结奋进，开拓进取，争取新的进步。

二、医院基本建设工作

本年度，医院在领导的重视与支持下，基本建设取得了显著成效，完成了x区医院平米干部病房的改扩建工程。新建成x套间张床位的干部病房，新建干部病房全部朝南，宽敞整洁，配套有沙发、空调、电视、淋浴设备等生活用品，为我离休干部、保健对象在医院住院提供了物质保障。我院将定期聘请安医、省医的专家来院会诊、查房、手术，为在本院干部病房住院的患者提供技术保障。干部病房的建成投入使用将会在我的医疗保障工作中发挥很好的社会效益和经济效益，本年度招标采购了xx500ma高频摄片机。德国系统，使我院的放射科装备水平上了一个大台阶，在全国高处于先进水平。实现了从模拟图像到数字图像转换，大大提高影像清晰度，将为我市患者提供优质的服务。

三、20xx的工作的思路

- 1、在院长办公会议上明确提出医院上等级评审为医院重中之重，我们办公室创建小组按照评审标准进行指标分解，分工明确、责任到人、调动全科室员工的积极性，步调一致、上下齐心、通力合作，扎扎实实地做好创建工作。
- 2、没有规矩，不成方圆。办公室特殊的岗位和工作性质要求办公室必须是一个制度健全、管理严格、纪律严明、号令畅通的战斗科室。要本着从严、从细、可行的原则，在原有各项制度的基础上进一步完善办公室工作规范、保密制度、文件管理等制度，从而使各项工作的开展更加规范有序。
- 3、办公室是院内调度科室，工作中要学会开动脑筋，主动思考，充分发挥领导的参谋作用，积极为领导出谋划策，探索工作的方法和思路。
- 4、积极与领导进行交流，出现工作上和思想上的问题及时汇报，也希望领导能够及时对我们的工作不足进行批评指正，使我们的工作能够更加完善。

部门工作总结汇报篇五

一、实行综合目标量化管理

为了认真贯彻落实市卫生局与我院签订的《综合目标管理责任书》，扩大病源，挖掘潜力，增加收入，提高效益，充分发挥和调动科室、职工的主观能动性，在全院范围内全面推行了综合目标管理责任制。原则上把医院所有能力创收的科室都进行了以责任制管理为中心的综合目标管理，医院分期分批对临床医技科室进行了综合目标管理，已经和全院个临床科室和部分医技科室签订了《综合目标管理责任书》。责任书是医院领导及有关职能科室负责同志根据卫生局与我院签订的《综合目标管理责任书》的内容和要求，结合我院工作实际制定的。

自x月x日实行综合目标量化管理以来，医院进一步加大了检查力度，强化了监督约束机制，院领导多次明察暗访，职能科室分头负责，进行医护质量、收费、服务等各项工作进行了全面检查，检查发现我们的工作更上一层楼，比以往有了更长足的进展，特别是医护质量得到了高度重视，对医疗纠纷的防范也更加科学，医院已经和保险公司联系为全院所有医务人员的医务服务入保，从而使大家更能放手工作，大胆工作。

二、强化服务，心系临床，推出职能科室工作质量量化考核制

为进一步贯彻市卫生局下达的综合目标责任书，充分发挥各职能科室的作用，督促其恪守岗位职责，履行好服务职能，并提高工作效率，以激发职能科室的工作积极性和主动性，调动职工的工作热情和干劲，我们将自x月x日起推行职能科室工作质量量化考核制。

在此次量化考核中，将对包括行政科、人事科、文明办、信

息科、财务科、总务科在内的xx个职能科室进行量化考核。考核分三个内容：一是行政科室工作质量量化考核（占量化考核总分的%）；二是临床科室对行政科室的评议（占量化考核总分的%）；三是院领导对职能科室的评价（占量化考核总分的%）。这项考核由文明办、办公室牵头组织，对各职能科室的工作质量每月进行一次，并在每月初由临床、医技、药剂等科室对职能科室进行评议。最后，根据以上各方面考核分数，对职能科室的效益工资进行重新分配，量化分数低于分者，扣除当月全科效益工资，量化分数在分以上者，当月效益工资全额发放。

三、考察外地其他医院股份制改革和人事制度改革

x月xx日上午□xx市副市长在市卫生局长陪同下，来我院视察指导工作□x市长就医院改制问题进行了认真调研□x市长等一行四人在院长陪同下，首先到医院各科室进行了视察，就目前医院收治病人情况，服务情况及存在的发展问题等进行了深入细致的调查了解。之后□x市长又召集院领导班子成员进行了座谈，特别就卫生改革，医院改制，如何促进医院发展方面的问题进行了深入探讨□x月xx日，我院赴xx市xx县人民医院学习考察团一行xx人在我和x院长的率领下，就股份制改革方面的问题进行了考察、学习□xx县人民医院x副院长、信息科x主任就股分制改革的经验措施和成效为我们做了详细介绍和答疑。

该院自20xx年x月份实行股份制经营以来，取得了很大的经济效益和社会效益。通过改制，增强了职工的主人翁意识，转变了医护人员的服务观念，促进了业务技术水平的提高，业务量和经济效益大幅度提高，年业务收支节余达x万元。该院改制后的情况，政府满意，病人满意，职工满意。大家一致认为：就我们医院的现状，改制是十分必要的。医院改制和加强内部管理是同样重要的，必须是同步的。