

# 2023年幼儿园大班元旦活动方案纪实 幼儿园大班活动方案(通用9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 按摩服务行业工作总结 医疗保险工作总结篇一

一年以来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将思想、工作情况作简要总结。

### 一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的政治和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了邓小平理论、“三个代表”重要思想和十六大报告、十六届三中、四中全会决定等篇章。二是学习了医疗保险相关的政策、法规等；三是参加了档案及财务举办的培训班。四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同志学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。同时积极参加单位组织的各种政治学习活动，提高了理论水平和思想政治素质。

### (一)档案管理工作

为进一步做好本单位的档案工作，本人参加了市档案局举办的培训班，认真学习了档案管理业务知识，及时立卷、归档xx年档案。同时，根据号文件精神，花了一个多月时间，

整理了自xx年以来的业务档案，一共收集、整理、装订业务档案卷。

## (二) 办公室工作

从事办公室工作，本人深深懂得“办公室工作无小事”的道理。无论是待人接物、办文办会，都要考虑周全、注意形象，只有这样，才能更好地“服务领导、服务企业、服务群众”，树立办公室“高效办事、认真干事、干净做事”的良好形象。

## (三) 人事劳资工作

完成了本单位职工工资正常晋升及标准调整工作，准确无误填写个人调标晋档审批表，上报各种工资、干部年报，及时维护人事工资管理信息系统，切实保障了本单位职工的利益。

## 三、存在问题

(一)在工作中积极性差，常常是被动的做事情，安排一件做一件，工作不够主动。

(二)在工作中，自我要求不够严格。在思想中存在着只求过得去、不求高质量的满足意识;有时自由散漫;有时对有难度的工作，有畏难情绪，拖着不办，不按时完成任务。

在今后的工作中，还需要进一步的努力，不断提高自己的综合素质，克服畏难心理，更加出色的完成好各项工作任务。思想素质上还需要不断的提高，克服懒惰情绪，进一步加强自己的政治理论修养，争取早日加入光荣的党组织。

## 按摩服务行业工作总结 医疗保险工作总结篇二

为保障全院防范医疗纠纷工作扎实有效的开展，成立由院领导、医务科、护理部、院办公室、病历质量检查小组、临床各

科室主任护士长组成的“嫩江县中医医院医疗安全管理委员会”，明确分工，各有侧重，采用协同共管的模式。其中医务科负责委员会的日常工作和综合协调工作并与护理部组织业务学习；医患关系办公室负责医疗纠纷的调节处理。每季度召开一次全体会议，听取医疗安全管理工作汇报，及时发现问题，排除隐患，消灭在萌芽。遇有临时性情景随时召开会议，决策重大事项，部署重要工作，处置和应对突发医疗纠纷事件，追究职责。

(1)、加强相关法律法规的培训：执业医师法、护士法、医疗事故处理条例、侵权职责法、核心制度、临床疾病诊疗常规、临床技术操作规范等。强化法律意识，树立法制观念。

(2)、加强医德医风方面的学习：运用正反两方面的典型，营造讲医德、树新风的良好医疗氛围，为败坏医务人员形象，影响全院事业的人和事敲响警钟。

(3)、加强医疗业务的学习：技术业务水平低，对工作中出现的1

意外情景不能正确处置，和缺乏防范意识是引发事故的重要因素之

一。作为医务人员要有扎实的理论基础，在精通本专业的基础上拓展知识面，不断更新知识，进取参加各种类型学术会议，了解医学新动态，善于总结经验，在技术操作上做到准确熟练，对疑难疾病和急救患者有必须的分析本事和鉴别本事，没有过硬的医疗业务水平，在工作中就无法避免消除存在的医疗安全隐患，就会给医院和患者带来不可估量的损害。

2、培训方式和要求每季度由医务科组织一次全院学习。全院所有卫生技术人员除值班外，必须参加学习。

3、监督落实参加培训纳入医院年终考核，无正当理由不参加

培训的人员，由医务科按照绩效考核相关规定进行处理。

1、变被动服务为主动服务，心系患者，想患者之所想，急患者之所急，帮患者之所需。

2、衣着得体、整洁大方，给患者以稳重踏实的感受。

3、用心服务，使用礼貌用语，讲究语言艺术和效果，注意说话方式和态度，不要对患者冰冷或不理睬，不要说不负责的话和不确定的话，手术台上不要乱说话，抢救患者时注意说话方式，介绍病情时不能用“没事”“不可能”“必须会”等过于肯定的话，了解患者的心理感受和感情需求，把患者视为自我的亲朋好友，这样在工作中才能赢得患者的赞誉，取得患者及家属的配合和理解，尊重和信赖。

4、把首诊负责制推行到全院每一个职工，实行首问负责制及第一领办人制度。全院每个第一个接触到患者的职工，不论从事工作的性质是否与该患者相关，均需对患者的需求进行妥善处理，根据不一样需求及严重程度，联系相应科室或指导前往相应科室，不得推诿、扯皮、态度生硬。防范医疗纠纷工作是医院安全管理工作的重点资料，减少和杜绝医疗纠纷的发生，有利于全院各项事业的健康发展，有利于塑造我院良好的行业形象，有利于保护医务人员个人的切身利益和安全，全院各级各部门科室和全体医务人员，必须要高度重视，进一步增强做好防范医疗纠纷工作的职责感和紧迫感，务必把此项工作抓紧抓实抓出成效，为全院各项事业又快又好的发展作出应有贡献。

## **按摩服务行业工作总结 医疗保险工作总结篇三**

一、认真组织后勤施工，塑造良好医院形象

1、抢时间抓进度，完成了新生儿洗澡间、核磁共振室□ct室的装修改造与搬迁工作。尽管时间紧、任务重，我科随时跟

踪监督装修施工、设备安装等工作，发现问题及时处理，保证施工安全，按时完成预定目标，保障了ct核磁共振等工作的顺利开展。

2、为解决院内电动车乱停乱放问题，在外科楼后新修职工车棚一处，保障院内车辆停放有序。

3、同时根据医院安排完成了血液透析室的部分装修改造工作，剩余部分正在紧张有序的进行中。

## 二、加强用电、用水管理

1、由于医院不断发展壮大，用电用水需求日益增加。为保障用电用水安全，我们在日常的维护中，做到勤观察、勤维护，避免因供电供水故障，而影响到科室诊疗活动的正常进行。

2、同时根据医院安排，更换污水处理设施，完善污水处理系统，解决排水困难，严防医源性污染。

## 三、努力优化餐厅、病区生活设施，温暖过冬

1、为保障患者及工作人员温暖过冬，在入冬前，对全院供暖设施进行了检查维护工作。供暖过程中，发现问题及时整改解决，对部分故障供暖设施进行了维修更换。

2、为保证病区温度适宜，在门诊楼，病房楼各出入口加装了抗寒门帘。

3、为给患者及工作人员提供良好的就餐环境，对餐厅房顶进行了整修并铺设了防水隔热层。

## 四、加强消防安全管理

为加强消防安全工作，每季度按时组织我院工作人员进行消

防知识培训、演练，增强了全体工作人员的防火意识及火灾应对能力。

## 五、做好物资招标、采购、领取工作

1、对医院、科室物资采购按照各级文件精神，需要招标采购的，严格按照要求执行。对物资采购做到有计划及时地申请、购买，做到不浪费，无多余存货等情况的发生。特殊情况下临时急需物品，后勤部接到科室申请，均及时采购，保质保量完成医院、科室需要物资的采购工作，做好后勤服务工作。严格执行物资领取流程，保障物资财产安全。

2、做好仓库的管理，已组织相关人员完成一年两次盘点，帐物相符，物品无发霉、变质现象。

## 六、做好卫生保洁工作

为给患者提供一个清洁舒适的就医环境，后勤部就卫生保洁问题经常与保洁公司商榷办法，与保洁公司领导参与卫生督导检查。通过加强日常监管，在科主任和护士长的共同督导下，全院外环境卫生较前有了很大进步，患者满意度明显提高。

## 七、公共设施管理

1、对医院电梯加强管理，定期检修，及时维修。

2、全院其他公共设施、办公用品的维修，一旦接到通知，能及时、高效的完成各项工作任务。

3、根据医院安排，完成公办楼四楼会议室的地板更换工作，创造良好办公环境。

## 八、完成费用催缴工作

每年两次对科室、出租房、职工家属院水费、电费和出租房租赁费用的催缴工作都较困难。为了催缴出租房租费，有时一次一户最多需要跑5趟，但是经过耐心沟通，所有出租房、职工家属院等xxxx年水费、电费、租赁费用全部交齐。

## 九、存在不足

- 1、后勤人员技术力量相对较弱，缺乏技术性专业人才，尤其是特种设备维护人员。
- 2、仓库管理人员不足，不能做到物资下收下放。
- 3、卫生保洁工作仍需进一步加强。
- 4、工作计划性、主动性不强。

## 按摩服务行业工作总结 医疗保险工作总结篇四

体外诊断产业不同于生物医药或医疗器械其他细分产业，有其自身的特点：一是生产企业和产品种类众多；二是单个企业规模普遍不大，研发生产占用空间不多；三是产品创新和模仿的门槛较低；四是上市周期较短，产品技术升级和更新替代快。上述行业特点决定了该领域企业需要持续投入资金，不断进行产品创新和技术升级，加强市场营销能力建设，否则难以应对市场竞争。

我的岗位是研发助理，在本组主要负责突变检测方向的研发工作。除自身负责的研发项目外，本组还有一些需全员共同完成的任务。为此，我一方面紧抓自身研发工作的进展，另一方面积极配合领导和同事完成集体任务。

- 1、增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。

3、要善于总结，要善于在成功中积累经验；善于在失败中吸取教训，努力使之转化为成功。

4、勤学习、勤动脑、勤动手，加紧产品研发的效率，更快的转化成产品。

新的一年意味着新的机遇新的挑战，我相信在公司全体领导和员工的努力下，我们公司一定会更上一层楼。我也会在不断的学习中进步，也不辜负领导和同事对我的期望！

## **按摩服务行业工作总结 医疗保险工作总结篇五**

20xx年省医疗器械协会在省药监局的领导下，在各会员单位的支持下，围绕促进和服务医疗器械行业发展中心，充分发挥“桥梁、自律、服务、维权”工作职能，不断拓展服务领域，提高服务水平，增强工作的主动性和创造性，协会的凝聚力影响力进一步提升，受到了有关领导和会员单位的充分肯定。

1、利用多渠道帮助企业贷款融资，寻求合作伙伴等。协会与民生银行西安分行企业金融部、民生银行电子城支行、中国银行西工大支行等金融单位联系，建立业务联系，先后为解决万安药业有限公司、省医疗器械检测中心等单位的贷款牵线搭桥，另有不少单位已经达成贷款协议。

为了解决企业长远发展战略，寻求投资合作伙伴，协会先后组织上海复星医药（集团）股份有限公司（投资公司）、西安技术产权交易中心等到西安博奥假肢医疗用品开发有限公司、陕西瑞盛生物科技有限公司等单位考察洽谈投资合作业务。

协会与民生银行电子城支行积极筹建“陕西省医疗器械行业城市商业合作社”，以便更快捷有效地为企业提供融资服务平台，此项工作经过反复调研商谈，已经发文征求会员单位意见，目前正在着力做好前期准备工作。



2、通过邀请专家、协调企业与主管部门等方式，先后为陕西省昱峰医疗器械公司、西安华亚电子有限责任公司、西安翼展电子有限公司等单位建立13485认证体系、办理新产品注册等进行前期辅导、业务咨询等。

协会为陕西百盛园科技公司等单位开据相关遵守法规、无投诉等的证明，为其参加销售投标起到重要作用。协会还为一些单位征地、租厂房等牵线搭桥提供服务。

3、为了加强陕西省医疗器械协会咨询管理工作，更好地为会员企业服务，组建了由16人组成的专家委员会，这些专家来自于西交大、四医大、西安电子科大、西工大及有关研究所和企业，并且制定了《专家委员会工作暂行规则》。

一年来有的专家为企业标准认证、产品注册等进行辅导、咨询，有的专家进行专题讲座辅导，有的专家为协会期刊撰写论文等，得到了企业的广泛欢迎。

4、根据法规规定与专项整治等要求和企业的生产、经营需要，先后举办了内审员及生产、经营企业质量管理人员、无菌医疗器械检（化）验员培训班等共5期，培训人数达700多人次，开展了有关法规、标准、体系、业务等方面的培训教育，提高了企业的管理水平和相关人员的业务素质。

5、协会组织九家企业参展20xx中国（西安）健康产业博览会。由陕西省药促会主办，陕西省养生协会、陕西省医疗器械协会、陕西省中医药协会等单位协办的20xx中国（西安）健康产业博览会于20xx年10月12日—14日在西安曲江国际会展中心b1馆举行。省医械协会组织威美、歧奥丰、华亚、万安、众邦、今通、凯棣、博奥假肢、灸圣堂等九家大众民用健康、康复医械企业参加了展出活动，进一步扩大了产品影响，宣传了企业形象。

20xx年10月31日，协会组织23家医疗器械企业，在西安华海

医疗信息公司召开了陕西省医疗器械行业发展座谈会，邀请陕西省工业和信息化厅消费处王朝晖副处长到会，介绍传达了国家和省政府对医械发展产业振兴和技术改造有关政策及重点扶持的产品类别，并回答了企业关心的有关问题。王朝晖指出20xx年国家将重点支持产品结构升级、新技术应用，对医用电子医学影像、体外诊断、植入介入、无菌医械、现代生物、人造组织器管、血液净化、高质材料等有一定规模的生产企业给予政策、资金等方面的优惠资助。他还向企业重点介绍了对中小企业产品升级、技术创新扶持的渠道。23家与会企业代表全部发了言，介绍了各自企业的基本状况、发展前景，需要政府支持的事项等，还就一些问题进行了咨询，提出了相关建议，大家高度评价协会举办的这次座谈会。协会秘书处介绍了协会开展的企业融资、专家咨询、业务培训、项目合作、维护权益及组织省内外、国内外参观考察、参展招商等服务项目。省药监局医械处王永礼处长在座谈会总结时，要求各企业要多了解政府对发展医械行业支持的相关信息，与有关部门多联系，争取更多的支持，加快企业的发展。王处长还对协会换届以来为会员服务所做的工作予以肯定，希望各会员单位对协会的工作多提意见和建议、更加关心和支持，并要求协会与会员单位多联系和沟通，多为企业排忧解难，真正成为“企业之家”。

“陕西省医疗器械中小企业发展论坛”于20xx年3月30日在省中小企业服务平台多功能厅召开，有80多家企业参加。省药监局副巡视员张明参加会议并讲话，他首先通报了医械发展相关情况，并要求全省医械企业要紧抓机遇、努力创新、加快发展。协会邀请崔亚丽、刘亚利、张瑶婵三位专家就企业如何技术创新，实现产、学、研、医结合；如何加强医械生产现场管理；从医械政府采购，谈陕西省企业的差距等专题进行了报告。报告既有理论性、政策性，又有指导性、可操作性，使与会同志受到了很大的鼓舞和鞭策。

1、四家协会联合发起成立“陕西省健康大联盟”。为了使陕西省各有关健康行业协会资源共享、凝聚合力、优势互补，

经充分协商，由省药品健康产品企业合作促进会、省养生协会、省医疗器械协会、省中医药协会等联合发起，于20xx年9月15日召开了“陕西省健康大联盟”成立大会，大会确定了大健康联盟宗旨、大健康联盟自律公约、大健康联盟轮值制度等。大健康联盟将通过各方面的合作，扩大影响力，更好地营造大健康氛围，动员广大会员为大众健康提供安全有效的产业和优质高效的服务。

2、成立陕西省工业标准化技术委员会医疗器械标准化工作组。经省质量技术监督局同意，由省器械协会负责组建陕西省工业标准化委员会医疗器械标准化工作组，于20xx年10月17日召开成立大会。医械标准化工作组的主要任务是为省上制订行业产业地方标准提出意见、建议和初步方案，宣传推广医疗器械标准化工作，推选执行标准先进单位，为医械标准规范实施创造条件，推动医械产业健康发展。

3、协会还派代表参加了陕西省中医药发展高峰论坛和兄弟协会的有关活动，对于收集信息、学习经验、交流情况等有很大促进作用。

在此之前20xx年1月9日协会召开了会长、副会长会议，总结和安排协会工作，讨论并决定了诚信企业名单，还研讨了协会发展有关重大问题。

2、省协会年内还申请成为了中国医疗器械协会理事单位，为进一步提升协会影响力创造了条件。

3、协会在发展新会员方面做了许多调查、摸底、沟通、联系□20xx年吸收新会员3个，强大了协会力量，加强了协会自身建设。

4、协会于年内创刊《陕西省医疗器械信息》，并已发行五期，刊物有政策法规、监管动态、专题报道、专家沙龙、行业动态、协会工作、企业之窗、工作交流、信息集萃等栏目，每

期印数1000册，发行对象为医疗器械生产和经营企业、医疗机构、有关部门和专家，刊物内容翔实、图文并茂、版面丰富，受到了企业的好评和领导的表扬。

## 按摩服务行业工作总结 医疗保险工作总结篇六

一、开设盲人图书室。在市残联的大力支持下，针对盲人的特点，开设了全市唯一的一所盲人图书馆，包括盲人图书500多册，有声读物200多盘等等配套完整的盲文读物，便于盲人学习，尽快提高；另外，配备并使用了人体头颈、躯干、五脏六腑的分解模型、人体十四经络循行和针灸穴位的电子模型、人体骨架模型、经络语音等设备便于解剖教学和盲人记忆，为学员的知识巩固、自我充实提供了有力的保障，同时也丰富了学员们的业余生活，开阔了眼界、增长了知识，千方百计地为他们创造第二学习环境。

二、培训教师的选用。盲人按摩培训班由我院专业按摩师任教，他们业务理论过硬，临床经验更为丰富，俨然技术精湛的教师队伍。

三、授课形式。授课采用面授与临床实习相结合形式，学员们在课堂上学习理论，课余则安排在按摩病房见习临床治疗，此外，课程结束后，还专门为学员安排一个月的临床实习时间，使他们可以将所学的知识巩固、消化。

四、课程安排。开设的主要课程有《解剖学》、《中医学基础理论》、《经络学》、《输穴学》、《按摩治疗学》，另外学习了盲文、手法，思想政治课等等。共计286课时。学习班教学时间安排实行周六制，每周安排一天半的休息时间。学习期间，注重培养学员的政治素质，不但向学员系统地阐述了“xxxx”“xx大”报告，而且举实例让他们树立身残志坚、自立、自强、自尊、自信的“四自”精神，实现平等参与，发展自己，从而奉献社会。

五、培训后的效果。参加培训的学员遍及\*\*各县市。在医院扶残助残大环境的影响熏陶及政治思想课的教育下，学员的整体素质都有明显提高。他们尊敬师长，彼此间相处融洽，在生活上互帮互助，在学习上互相鼓励，共同提高、共同进步，他们还主动搭配分组，轮流打扫教室宿舍卫生，保持室内环境干净、整洁，共同营造一个温馨、舒适、洁净的求知、生活空间，托起了一片爱的晴空。

六、颁发证书。每年举办一期盲人按摩培训班。学制3个月，医院提供住宿，费用自理。培训结束后，学员们参加了按摩理论与手法的考试，全部取得优异的成绩，合格毕业，并颁发了盖有劳动局和按摩指导中心章的按摩资格证书和结业证书，为按摩培训画上了圆满的句号。

七、全部就业。结业后，他们各展其才，凭借着过硬扎实的按摩理论和娴熟的按摩手法，全部就了业，找到了自己满意的工作。有的在大型的桑拿中心担任按摩师，有的自己开设门诊，有的则留在医院成为正式职工，年纪小、家庭生活条件优越的学员经推荐，已到盲人按摩中等专业技术学校继续深造。截止目前已培训学员260多名，均实现了就业。毋庸置疑，我院已成为盲人肢残人等残疾人学习就业走向成才、实现人生梦想的摇篮、培养优秀按摩师的沃土。

八、存在的问题。按摩培训工作取得了可喜的成绩。成绩固然骄傲，然而，培训工作也仍存在一些不足之处，学员的思想认识、文化基础、年龄、身体状况有着很大不同，教学方法有待进一步提高；培训班管理急待进一步加强；经费紧张等等。但无论存在什么样的艰难险阻，我们都会勇往直前，始终把“以人为本，追求卓越”作为培训班的宗旨，积极推进我市残疾人的按摩事业，让更多的残疾人拥有一技之长，走上致富之路，拥有同健全人一样幸福、快乐的美好的生活。

## 按摩服务行业工作总结 医疗保险工作总结篇七

我坚持把加强学习作为提高自身素质的关键措施。积极参加政治学习，关心国家大事，认真学习“三个代表”重要思想，自觉遵守各项法律法规及各项规章制度。在加强理论学习的同时，重点加强了工作业务知识和法律法规的学习，为做好本职工作打下了坚实的基础。

认真履行岗位职责，严格要求自己，始终把工作的重点放在严谨、细致、扎实、求实、苦干上，较好地完成了各项工作任务。在日常工作中，我主要负责工伤保险申报登记等日常事务性工作。在领导的带领下，我们利用五一前夕的劳动保障政策宣传日，走上街头，采取咨询、宣传单等多种形式，就工伤保险的参保对象、缴费办法、医疗待遇等进行了大力宣传，取得了较好的效果。在今后的工作中，我将继续努力，进一步强化学习意识，强化职责意识，强化服务意识，以对工作高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，为树立工伤保险机构的新形象努力。

我以服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作为准则，始终坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的政治素养、业务水平和综合能力等都有了很大提高。

## 按摩服务行业工作总结 医疗保险工作总结篇八

一、科室各医务人员均能严格执行各种规章制度，工作上基本走上制度化、规范化轨迹。

二、各人才素质均有明显提高，政治素质，业务素质明显提高，医德医风建设取得较好的成绩。

三、医疗管理方面成绩显著

1、病案质量较往年明显提高，住院病历书写基本达到预定目标，

合格率初步统计为100%。

2、诊断和治疗质量：出入院诊断符合率及术前后诊断符合率均达到预定目标。门诊和住院转诊率接近控制在预定目标，未发生过无菌切口感染情况，处方合格率也基本接近预定目标。妇产科住院产妇死亡率为0，新生儿破伤风发生率为0。

#### 四、护理质量管理方面

2、物品管理使用维护较好，尤其是抢救药品物品管理方面，基本能班班清点，保证医疗急救工作进行顺利。

3、病房管理工作较往年有所改善。清洁卫生工作做得较好，病房物品放置有序。

4、能严格执行消毒隔离制度，常规器械消毒合格率达100%，一人一针一管一消毒执行率100%。

5、能认真描绘三测单，书写护理记录，及时执行医嘱，技术操作规范，准确。护理五种表格书写，护理技术操作合格率达到预定目标要求，未出现合理差错事故。

#### 五、医技方面

1、能认真执行各种规章制度。

2、能认真配合各科室做好检查项目的分析，诊断报告及时，结论准确，内容完善清楚。

3、能合理使用各种仪器、设备、器械、试剂并能严格管理和维护好。

4、能及时认真做好各种资料的统计工作。

## 六、药房管理方面

1、能认真执行有关质控制度、措施。

2、能严格执行毒麻药品管理方法。

3、购药渠道正规。

4、调配处方出错率为0。

## 七、存在问题及下一步工作重点

1、服务态度有待进一步提高。

2、业务素质有待进一步加强和巩固。

3、环境卫生工作有待进一步加强。

4、无菌观念有待进一步加强。

5、消毒隔离制度执行有待进一步加强。

6、各科室感染工作记录、数据有待进一步完善。

7、坚持定期召开各小组会议，管理工作有待进一步加强。

## **按摩服务行业工作总结 医疗保险工作总结篇九**

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求： 客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的. 有良好的心态。



## 2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要輕易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在电信公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

## 3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

客服管家年终总结