

# 2023年淘宝客服心得体会(精选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，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 药房工作的个人工作总结 年度社区工作总结社区工作总结工作总结篇一

在去年整改的基础上，今年突出抓好对专业市场、仓库、商铺和重点外来人员居所和仓库等和居民旧式楼房的防火安全工作。社区专职和专区、协管员、不厌其烦，经常上门巡查，建立方案措施，做好巡查登记记录，对不及格的和存有隐患的，责成业主或承租人，按规定认真整改，并签定防火治安责任书和防火安全整改书，对现有220套多间出租屋进行整治，收到了一定的效果，并对每间出租屋进行一户一册的多类资料情况登记工作，做好底数清、情况明。

同时我社区地属老城区，房屋陈旧，出租屋的管理工作和外来人员流动性大，外来人员复杂、人员素质不一，都给我们在管理工作中增加了不少压力和困难，但我们都坚持信心，为了社区安全和防火工作及对外来人员的管理等工作。我们不怕困难，并与专区和街办事处、派出所一道努力克服困难，尽职尽责，把这一工作做到最好。

二、群策群力、，抓好“群防群治”工作，共保社区安全和谐

在去年创建“群防群治”队伍的基础上，社区治安刑事案件有了明显好转。今年在街综治办，派出所和专区民警的多方领导和指导下，不断充实调整，并针对社区治安存在的外来人员流动性大，人员复杂和我市治安形势仍然严峻，对一德路路段双门牌的住户居民的地下大门统一进行了防控布置，重新装配了铁门，并优化了群防队员队伍配置和增加了低保值班人员的巡逻。

社区居委会在主任，专区，治保、专职等坚持上门发动居民住户支持群防群治工作，克服困难收集联防费，为社区的治安防范工作做了一大好事，坚持定期公布群防群治的收支情况，确保资金用在群防群治工作之中。经过一年多的实践，普遍居民群众都反映治安形势明显好转。刑事发案率也比以往有所下降。社区居委会每月发街综治办、派出所给居民群众一封信，与专区民警一道上门巡查，转载请保留此标记。社区辖内街巷治安情况，了解社情，布置具体工作，把社区的治安防范工作做好。

三、创建“无毒社区”和“平安社区”，落实完成街布置的任务，净化了社区环境。

一年来，在市、区、街各级领导的指导下，在专区民警和派出所的多方支持配合下，我社区对禁毒工作十分重视，搞好了“无毒社区”，“平安社区”也就跨进了一大步。联合机团单位和娱乐场所、物业管理公司、商场等，组成禁毒工作小组，实施工作计划，坚持上门检查和巡查，开展全社区共同参与禁毒和打击毒品犯罪活动，并组织居民群众参加市、区、街在英雄广场、海珠广场、石室广场等活动近100人次，出版禁毒墙报12期。

派发禁毒宣传单张近3000份，宣传画180张，并对吸毒人员进行定期上门访视，做好尿检工作，专区民警，社区居委主任，治保专职等做了大量工作，并多年跟踪其表现，了解近况，与其家属一起成立帮教小组，最近，发现有一对象有反复现象，及时在公安部门和其家长的配合下，对其进行强戒，专区民警和居委会，也即时跟进。社区居委会还做好所有综治平台的各类资料入库工作和档案，卡册的登记工作，管理系统逐步走向信息化、规范化。

由居委会主任牵头，专区民警和综治专职共同抓好社区各方面安全，物业管理基础工作，做好对重点单位、大楼、街巷的情况和资料收集，并联合各机团单位，物业管理公司商场大楼大院等部门在社区内进行定期和不定期的检查、巡查制度，并在深夜突击检查，发现隐患和存在问题及时提出整改措施，并告知当事人，切实整改。在居委会还配置消防器材，方便群众前来购买。

并做好综治宣传、教育基础工作和安全防火教育工作、人民调解法制普及工作、禁毒宣传、治安防范工作。为社区居委会群众提供便利的催办第二代身份证的工作，通知或上门令到他们尽快得到办证方便，一年来共出版近20期墙报，派法有关宣传资料、画报180多张，发给居民群众的一封信近2000份，收到可喜的效果。

## 五、认真落实责任制，将创安、维稳、综治工作放在首位

街党工委、办事处与社区居委会共同签订有关责任书及防火责任书，由社区居委主任、社区民警及治保专职等成立有关小组，居委主任任组长，专区民警任付组长，日常具体工作由治保专职抓好具体工作；制定社区各项工作计划及措施，突

出抓好治安防范、防火安全、维稳及“6.10”工作;在维稳和“6.10”工作中，与专区民警一起。

认真做好防控、帮教工作，多次上门访视，和在重大节假日、敏感日、和重点日，对有关对象进行防控，定期上门了解其生活、家庭及身体情况。关注其表现近况及思想动态，与其对象交谈，稳定其思想表现，多年来，在社区居委会及专区民警的关心和帮助下，这一对象至今未发现有反复，表现也较稳定。

总结上一年的工作，有存在不足的地方我们会好好反省，争取改正，做的好的方面会继续发扬，下一年根据街布置的要求，努力做好工作，全面配合建设综治信息中心的工作，为维护社会稳定，搞好安全社区，创建和谐生活小区而努力，充分发挥好社区信息员的作用。

以上取得的成绩都离不开街党工委、办事处、街综治办、派出所、司法所等各方面的正确领导和关心，及专区民警和全体同事的共同协助及广大人民群众、机团单位、物业公司管理公司商场的通力支持和合作。今后我们将继续加强和发扬好的，克服存在中的不足之处，针对重点，尽最大的努力，做好社区工作。

## **药房工作的个人工作总结 年度社区工作总结社区工作总结工作总结篇二**

20xx年是我厂进一步深化改革的一年，也是新为面貌发生较大的一年。在新为直接领导和关怀下，在新为全体员工共同的努力下，坚持以质量求生存，抓注机遇，抢占市场，开拓进取，求实创新，收到了显著的成效。

管理者拥有自己的一套管理体制，使新为人民有了自己努力奋斗的目标，实现共塑辉煌。

我特到炼胶车间、硫化车间、机动组学习，了解、掌握运用橡胶知识让客户用的更放心，自己心里更有底。

回顾20xx我到三岗开展各项工作的实践，我有如下三点亲身体会：

一、上级领导的重视与支持是我各项工作取得进展的根本保证。获得亲手材料深入探讨。

二、新为的团结协作，使我肩负着一份责任，产生一种特殊的力量助我前进，把工作做得更好。

三、通过我参加的. 社会活动，看到父辈们在辛勤的耕耘，感到父母养育儿女之艰辛。

20xx年开展各项工作也存在一些缺点及问题，主要表现在：

1、生产部：严格按照生产工艺要求做。

2、技术部：尊重客户对技术的要求，保证生产工艺单正确、部分问题及时处理。

3、营销部：很客观的向客户介绍产品，并保证反馈信息迅速、真实、准确、到位。

20xx年我工作重点是：

1、弄清配料组分之间的相互关系及相互作用。

2、验证配料份量及产品机械性能是否达到最佳。

3、了解金加工，收集管理信息。

20xx是充满信息的竞争年，应加强对产品质量的控制，加强对人才的培养，围绕以质量求生存，工作后勤服务到位。力争新的年度取得更好的成绩。

## 药房工作的个人工作总结 年度社区工作总结社区工作总结工作总结篇三

### 一、准备充分

1、领导高度重视。 本单位x名xxx岗位工作人员转岗竞聘xxx岗位x级，是今年我单位近期重点抓的一件大事，单位领导高度重视这项工作，始终坚持对这项工作的组织领导，专门成立转岗竞聘工作领导小组。

2、方案制定周密。我单位领导自始至终主持了方案制定的全过程，从确定本次转岗竞聘工作的领导思想和基本原则到明确转岗竞聘的实施范围和基本情况，根据上级转岗竞聘文件精神，认真核实转岗竞聘人员的基本条件，制定详尽科学的转岗竞聘方式在职工大会上进行通报。

### 二、具体实施过程

自开展转岗竞聘工作以来，收到x名同志的转岗申请书，本院领导高度重视，立即对这些同志进行测评，之后又组织资格审查、民主测评、竞聘演讲，最终由领导小组决定□xxx同志转岗竞聘为xxx岗位x级，并组织了七天的公示，公示期间未接到其他异议。

### 三、工作结果圆满

这次转岗竞聘方案是科学的、可行的，程序是公开公正的，

实施是顺利成功的，这次的转岗竞聘工作得到了绝大多数工作人员的理解和支持。

附：参加转岗竞聘工作人员联系方式

xxx 电话□XXXXXXXXXXXX

开封县xxx单位

20xx年x月xx号

## 药房工作的个人工作总结 年度社区工作总结社区工作总结工作总结篇四

工作一定要认真仔细。在平时的工作中，每天我们的业务经理都会给我们开早会，告诉我们今天的工作任务，对于工作中的每一个细节都会讲的很细致，强调一天的工作重点，然后第二天经理会让我们反映问题，把昨天在接待顾客的过程中遇到的问题在会议中提出来，大家讨论解决的办法。这样不仅能顺利的完成工作，还能提高工作效率总结经验教训。和大家工作的这段时间里，她们严谨认真的工作作风给我留下很深的印象，我也从他们身上学习到很多自己缺少的东西。这次实习虽然时间比较少，但是却让我了解公司的文化、管理经验等，这对我来说是很宝贵。

刚进入营销中心的时候，对三合的企业文化及项目都还不够了解，对于一个职业顾问应该掌握的专业知识也是一窍不通。针对这个问题，我经常和同事们多学习，多讨教，掌握房地产行业的专业术语，了解楼盘的相关知识，深入的学习营销知识，不断的提高自己的能力，使我的工作做起来渐渐的步入正轨。对于销售过程中遇到的问题，我多动脑筋，不断改进自己的工作方法，渐渐的我的工作效率提高啦，成为一名专业的置业顾问，得到了大家的认可与肯定。

在大学的时候，我们学习过市场营销课程，当时只是书本上的知识，纯粹的理论没有应用到实践当中，虽然在脑子里理解了這個概念，但是还是不知道具体怎么用，使理论和实践脱节了。在参加工作之后，作为一名合格的置业顾问，就是针对不同类型的顾客采取不同的策略，把顾客划分为几个不同的目标市场，以及怎么样要顾客接受你所推销的产品，更好的运用了我所学到的书本知识，在实践中检验知识的有用性。

是说明你的付出还远远不够，如果你的眼里一直是你的目标，那么你多看到的障碍都不是障碍。

每一个营销都会有电话营销这个项目，在一开始工作的时候，由于我的工作不是很熟悉，在进行电话推销的时候很多顾客了解的问题我都不能即时的给予认真满意的回答，使得顾客对我的服务质量不是很满意，给公司造成了无形的损失，流失了客户。经过这次教训之后，使我明白了客服是公司的窗口，客户对于公司的形象认识可以从客服人员开始，对于那些没有网点或网点较少的金融服务公司、网络公司客服是重要的接触点，客服人员的服务态度、素质、专业性、语言习惯、遣词造句，甚至声音等都会影响到客户对公司的印象。客服是公司管理水平和能力的体现。一方面，对客户的服务需要系统的管理流程，没有高效和严谨的流程涉及不可能创造出高质量的服务。客服处理问题的系统性、周密性、响应速度、回馈方式等都体现出公司整体的管理水平。另一方面，服务人员的主动性关系到服务质量。对人员的管理是客户服务管理永恒的课题。管理者只有能够调动员工的主动性和创造力，提升团队凝聚力才能培养出一个高效的服务团队。所以说，客服能够反映公司整体的管理水平。

半年的工作中，我通过实践学到了许多房地产的相关知识，通过不断的学习逐步提高了自己的业务水平。但是作为新人，我深深知道，自己经验还是相对欠缺的，需要不断的学习和磨练。因此，在新的一年里，我希望通过到销售第一线的不



断学习和实践，做好个人工作计划，在现场不断增加自己的经验和见识，争取使自己的业务水平提到一个更高的高度。在团队工作的这段时间，使我有很大收获，学习了很多对自己有用的知识。在工作中存在一些问题和不足，主要表现在：第一，由于对业务的不熟悉，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，自己的理论水平还跟不上公司工作的要求。

## 药房工作的个人工作总结 年度社区工作总结社区工作总结工作总结篇五

银行 金融工作总结 调整信贷结构 促进商品流通 1989年是国务院提出治理经济环境、整顿经济秩序的第一年，总行提出了“控制总量、调整结构、保证重点、压缩一般、适时调节”的信贷总方针，如何把这一中心任务贯彻落实到我们的商业信贷工作中去，我们提出的口号是：调结构、保市场、促流通。其中调结构是基础，保市场是任务，促流通是目标。经过一年来的积极工作，商业信贷结构得到了有效调整。同时使我市市场出现了稳定、繁荣的喜人局面，完成购进总值20548万元，实现销售24178万元，创利税679万元，取得了比较好的经济效益。

调好两个结构，活化资金存量 今年，国家实行财政、信贷“双紧”的方针，其目的是减少货币投入，促进原有生产要素的调整及优化配置，从而达到控制通货膨胀、稳定发展经济的目的。商业部门担负着回笼货币、繁荣市场的任务，其经营如何，对于能否稳定市场，促进经济发展意义重大。我们认为，在货币紧缩、投入减少的情况下，支持商业企业、提高效益、保住市场唯一的出路是活化资金存量，调整好两个结构，提高原有资金的使用效能，缓解供求矛盾。

## （一）调整好一、二、三类企业的贷款结构

今年初，我们根据上级行制定的分类排队标准，结合1988年我们自己摸索出的“十分制分类排队法”，考虑国家和总行提出的支持序列，对全部商业企业进行了分类排队，并逐企业制定了“增、平、减”计划，使贷款投向投量、保压重点十分明确，为今年的调整工作赢得了主动。到年末，一类企业的贷款比重达65.9%，较年初上升4.7个百分点，二类企业达26.7%，较年初下降2.6个百分点，三类企业达7.4%，较年初下降2.1个百分点。这表明，通过贷款存量移位，贷款结构更加优化。

## （二）调整好商业企业资金占用结构

1. 大力推行内部银行，向管理要资金 我们在1988年搞好试点工作的基础上，今年在全部国营商业推行了内部银行，完善了企业流动资金管理机制，减少了流动资金的跑、冒、滴、漏，资金使用效益明显提高，聊城市百货大搂在实行内部银行后，资金使用明显减少，而效益则大幅度增长。今年全部流动资金占用比去年增长1.5%，而购、销、利的增幅均在30%以上，资金周转加快27%。据统计，今年以来，通过开展内部银行，商业企业约计节约资金450万元。

2. 着力开展清潜，向潜力挖资金 针对商业企业资金占用高、潜力大的问题，我们今年建议市政府召开了三次清潜工作动员大会，组成了各级挖潜领导小组，并制定了一系列奖罚政策，在全市掀起了一个人人重挖潜、个个来挖潜的高潮，变银行一家的“独角戏”为银企政府的大合唱，有力地推动了全市商业企业挖潜工作的开展。为配合好企业清欠，我们还在三季度搞了个“清欠三部曲”，派出信贷员28人次，帮助企业分市内、市外、区外三个层次清欠，清回资金317笔，581万元，受到了企业的高度赞扬。

3. 全力督促企业补资，向消费挤资金 为解决商业企业自

有资金少、抗风险能力差的问题，我们除发放流动资金贷款利用利率杠杆督促企业补资外，还广泛宣传，积极动员，引导企业学会过紧日子，变消费基金为经营资金。在我们的推动下，有7户企业把准备用于消费的285万元资金全部用于参加周转。如地区纺织品站推迟盖宿舍楼，把85万元企业留利，全部用于补充流动资金。今年，我们共督促商业企业补资158万元，为年计划的6倍。

### （一）进行商品排队和监测

为保证市场供应，了解消费者对哪些商品最为敏感、最为需要，年初，我们抽出近两个月时间对300种日用消费品进行了商品排队，排出了97种畅销商品、134种平销商品和69种滞销商品，通过排队，摸清了市场状况，找到了工作着力点。为使商业部门的采购既能充足供应市场，又能防止积压，减少资金占用，我们集中对火柴、肥皂、奶粉、搪瓷用品等50种商品进行监测，设置了监测卡，每旬统一对这些商品的进、销、存、价格等方面进行监测分析，然后及时指导商业企业调整采购重点。如今年4、5月份，我们发现有不少商业部门火柴库存薄弱，市场价格混乱，及时提供资金支持百货站重点采购。仅7天，就使市场火柴充裕起来，价格回落到正常水平。

在支持商业企业经营中，我们还从大处着眼，引导企业把近期市场和远期市场结合起来，把短期效益和长期效益结合起来，把企业效益同社会效益结合起来，以求得市场的长期稳定。如今年6月份，我市蒜苔取得大丰收，一时间蒜苔市场价格迅速下落，广大农民普遍为销路和价格发愁。我们认为，如果蒜苔价格下摆过低，肯定要刺伤菜农的积极性，明年的蔬菜市场肯定要受影响，为迅速解决问题，保持蔬菜市场的长期稳定，我们建议市政府召开了由财政、税务、各乡镇、市蔬菜公司等27家单位参加的协调会议，适时制定了保护菜农和蔬菜公司利益的政策，理顺了各方面的关系。我们及时发放贷款100万元，支持蔬菜公司存储外调蒜苔120万斤，迅

速稳定了市场价格，保住了市场，为菜篮子问题消除了隐患，市政府对我们的工作予以高度评价。

## （二）压集体、保国营，重点支持国营零售企业

国营零售企业直接面对消费者，担负着供应市场、平抑物价的艰巨任务，其经营好坏对市场关系重大；而集体企业普遍管理水平低，且多追求盈利，不承担保市场的责任。为此，我们确定了压集体、保国营、重点支持零售企业的贷款投放序列。今年在商业贷款基本不增加的情况下，6户国营零售企业贷款上升175万元，而17户集体商业企业下降232万元。由于我们支限分明，使国营零售企业的社会效益和经济效益明显提高，完成购、销、利为4079万元、6788万元和179万元，分别比去年同期增长25.6%、31.4%、29.8%，资金周转较去年同期加快7.5%。重视决算审查，搞好综合反映。

1.金融自我评价

2.工作总结—教师工作总结

3.工作总结：医院工作总结

4.金融自我鉴定

5.金融培训学习总结

6.工作总结的特点工作总结

7.企业工作总结工作总结

8.创安工作总结工作总结

## 药房工作的个人工作总结 年度社区工作总结社区工作总结工作总结篇六

### 一、主要业绩及完成的工作任务

1、人力的日常工作实行了一些新进员工的考核方案，效果很不错，对于今后职能部门的人员选用提供了一些考核标准的雏形；为已满试用期并通过考核的新进人员都已办理了转正的相关手续，并无耽误月底工资的结算；积极开展招聘工作，在“宁缺毋滥”的原则下，相对减小了一部分用人需求，并将在后期继续对试用员工进行跟踪考评。

2、行政的日常工作完成了公司安排的员工活动，从选地点、通知人员、预算费用等一直到最后的实行都基本保证了活动的有序进行；对于日常的行政支出和车辆气油费报销做了相应的电子档案记录，更方便了以后对这方面的经费管理和控制；中秋节发放礼品的名单也都统计核实无误；积极妥善处理各部门日常出现的各类问题。

### 二、需要改进和不足的地方

要懂得区分事情的轻重缓急，这样做事才会更有条理；在审核报销费用的时候还需更加谨慎和仔细，杜绝粗心大意；在组织安排员工活动的时候经验很匮乏，总结这次活动中的不足，积累自身的工作经验。

## 药房工作的个人工作总结 年度社区工作总结社区工作总结工作总结篇七

俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读大量的道德修养书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。

本人严格遵守学校的各项规章制度，不迟到、不早退、有事主动请假。在工作中，尊敬领导、团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系。平时，勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、热爱学生、人际关系和谐融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名人民教师的要求来规范自己的言行，毫不松懈地培养自己的综合素质和能力。

随着新课程改革对教师业务能力要求的提高，本人在教学之余，还挤时间自学中文本科并积极各类现代教育技术培训初步掌握了多媒体课件制作。律师年度工作总结范文在大家的悉心帮助下，我在短时间也取得了微不足道的进步。

一、我将自己的思维从以前的学院式思维转入到现实的司法环境中，这个转换过程是我工作以来的最大收获之一；其次，学习与当事人打交道的技巧。以前在学校，也不怎么懂得社会交往，现在我明白了社会交往对于一个律师的重要性了。再次，我基本上认真地完成了三位主任律师和其他律师交给我的任务，即使当天不能完成，晚上也会加班完成。最后，我开始感受到自己的价值。一个人只有为社会创造财富，才能体现他的价值。踏实的工作让我感受到自己的价值，回报那些辛勤培育我的人。

二、工作中的不足虽然取得了些许微不足道的进步，但是工作中的不足还是很明显的，主要表现在以下几个方面：（一）工作细致程度有待提高因为经验不足，工作中出现过一些失误。譬如，曾出现因为在签收法律文书的时候没有注明签收时间，后来在其他律师询问时，无从答起。后来在向法院及时查询后，才没有造成严重后果。另外，在接待当事人方面，有时候不能很好地拿捏到位。（二）法律法规的熟悉程度不够对于工作中常用的法律法规熟悉程度还是不够，不能做到有问必答，烂熟于心的程度。由于法律法规的更新速度较快，要求我们律师也必须及时更新我们的知识，这样才能跟上形势的发展需要。

三、不足的改进方案针对工作中出现的不足，我认为需要做好以下几个方面的工作，才能取得更大的进步：（一）工作需要更细心、耐心不论是接待当事人还是做好日常的工作，都需要做好细节工作。有人说“打官司就是打证据”，这句话应用到我们的律师生活中更是有其重要作用。可以这么说，细节决定成败，也决定一个律师的职业素养。因此，要想把自己变成一个受人尊重的职业律师，必须注重细节。（二）虚心向其他律师请教其他律师之所以能够有今天的成就，就是因为他们付出了比别人更多的汗水。我们这些新来的律师，要想取得令人满意的成绩，就必须不耻上问，学习其他律师身上的闪光点。（三）经常学习，熟悉法律法规的变动对于律师而言，我们的天平上有两杆秤，一是事实，二是法律。脱离了事实 and 法律的律师不能称为律师，而只能是讼棍。从其口中吐出的词汇体现了不了智慧的光芒，却透露着撒旦的狡诈，令人对我们敬而远之。

认真回顾了工作成就与不足后，我觉得自己还是有信心做好自己的工作，也相信自己能成为一名称职的律师。

## **药房工作的个人工作总结 年度社区工作总结社区工作总结工作总结篇八**

- 1、严格执行各项护理核心制度，基本确保护理工作质量及患者的安全。
- 2、了解科室发展的新动向，定期组织护理人员进行业务学习，每月两次，强化三基训练，学习新业务、新知识、新技术，努力提高每一位护理人员的业务水平，使其跟上时代发展的需要。
- 3、每月组织护理查房两次，包括护理业务查房一次，行政查房一次，并作详细记录。
- 4、每月组织一次工休座谈会，聆听患者的心声，拉近与患者

的距离，给予患者最大程度的满足，并作记录。

5、每月由科室发放住院患者护理服务满意度调查表，对护理工作及时改进，评选当月的护理明星。

6、上半年共上报一起不良事件，无重大不良事件，无投诉。7、因护理人力资源少，病人总数多，护理工作量大，优质护理工作未能得到更进一步的深化。

8、自口腔科迁入后，多次组织全科护士学习口腔科的专科护理技术，邀请口腔科医生对我们进行专科知识的培训，半年多以来已取得显著成效，每名护士均能完成口腔科常见疾病病人的护理工作，可以较好配合医生的治疗方案，使患者获得科学的诊治与优质的护理。

9、上半年胸外口腔科共收治住院患者10078人，手术室开展手术486台，输液量50420瓶，输血量76袋。

10、对今年4月份新进两名护士进行针对性的培训，现已基本掌握两个科室常见病种的护理技术，已较好的融入到护理团队中。

11、“5.12”护士节表彰大会我科有3名护士获得表彰，被授予“优秀护士”与“技术明星”的荣誉称号。

12、急救物品完好率达100%，消毒隔离合格率达95%以上，病区质量合格率达95%以上，体温单合格率达95%以上，执行规章制度及核心制度掌握达96分以上。

认真反思上半年工作的所得所失，在大家的共同努力下，收获了可喜的成绩，不过尚存在一些不足之处，个别护士的责任心还不够强，优质护理服务得不到进一步的推进，没有论文发表，病区环境总有不尽人意的地方。下半年我将继续提升自己的管理水平，加强管理力度，让护理工作更细化，更



贴心，更专业，提升护理团队的整体素质，从而进一步提升患者的满意度。

胸外口腔科史凤琴

## 药房工作的个人工作总结 年度社区工作总结社区工作总结工作总结篇九

大家好！

我叫xx□竞聘的岗位是南山国际会议中心餐饮主管职位，首先感谢董事长及各位领导给我这次公平、公正竞争、展示自我的机会，竞聘上岗是公司用人机制改革的一项新的举措，是顺应企业发展需要的。企业的发展需要人才，为了使企业能在竞争日益激烈的大市场环境中立于不败之地，我们不仅需要服务技能过硬的员工，还需要懂业务、善经营的管理者，只有平时严格要求自己，不断提高自身业务素质，才能把握好每一次展现自身才能的机会，从而实现自我价值。

从xx年开始我一直从事餐饮工作，在担任主管期间，我尽心尽力为酒店的发展做出了应有的贡献。众所周知，酒店经历了多次变革，但我始终一如既往地尊重、支持各任领导的工作，维护领导的威信，愿当配角、甘作绿叶。

辩证的看待自己的长处和短处、扬长避短，团结协作，做到：到位而不越位，补台而不拆台。在保证自己所管辖的工作符合要求外，还不断提升自己，端正自己的工作态度、随时做到热情、主动、微笑，竞聘上餐厅主管后我更加努力地工作，并在平时不断的对员工进行培训，多与员工沟通，随时随地展开教育，在部门评选先进，学习先进，提倡互帮互助，共同提高团队意识，使餐饮部员工能够更好的对客服务。

由于本人忠于企业，踏踏实实工作，带着不以物喜，不以己悲的心态永往直前，敢想敢做。所以有幸地得到了领导的认

可和表扬，并提升为酒店副总经理一职。

副总经理主要协助总经理确立酒店的整体经营目标和发展方向，制定价格政策，提出阶段性工作重点，并指挥落实；组织制定和完善中心各项规章制度，协调各部门关系，建立健全内部组织系统和合理、有效的运行机制；建立、保持并发展与社会各界的广泛联系，负责接待重要客人，塑造良好的企业形象；负责选拔培养、使用和考核中层以上管理人员；关心员工生活，不断改善员工的工作条件和福利待遇，发挥员工的积极性。

一是我有吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神。在酒店的每一个岗位工作上踏踏实实，兢兢业业，一丝不苟，充分体现出“特别能吃苦、特别能忍耐、特别能战斗、特别能奉献”的爱岗敬业的良好品质。

二是我有虚心好学、开拓进取的创新意识。xx年参加南山学院旅游管理的自学考试，随着酒店的发展需求；当我当上副总经理后，我又自学了管理学，懂得了怎样才能调动员工的积极性，怎样才能节省酒店的成本等等。

三是我学以致用、从实践中来到实践中去的务实精神。一直以来我不唯书、只唯用，不唯虚、只唯实。我基本做到了文理贯通。能够将我所学到的专业知识和管理知识运用到位，并能够为酒店贡献出我最大的力量。

四是我有勇于实践、敢于挑战的求是精神。经过在餐厅的实践锻炼，培养了自己多方面的能力，能说，能干事，干成事。这三个月的副总职务也让我思想活跃，勇于实践；同时我朝气蓬勃，精力旺盛，工作热情高、工作干劲足，也得到酒店领导的好评。

一，加强创新意识，真正把创新落到实处

我生活中最忌讳的是办事推诿、拖拉，大酒店的全面运行靠的是组织协调和效率，有了效率才有效益；结合酒店实际，结合原有的岗位职责，创新服务，创新管理。

创新管理方面，要积极组织下属员工熟悉技能服务，在对客服务中灵活运用理论知识，在对客服务中善于真纳故我和了解客人的心态及消费需求，各部门经理密切配合，全面抓酒店的经营管理，创新出针对个人的管理方式，向管理要效益，为企业形象升级做贡献。

二、从控制成本抓起，以最低的资金量保证营业的正常进行，节支很重要，饭店的挖潜节支要对员工起到积极地激励作用，如水、电、能源的节约等，完善定期将盘存制度，通过盘存，明确重点控制那些品种，从而减少库存资金占用，加快资金周转，节省成本开支。对人员进行考核，采用严格的考核制度，实行末尾淘汰制，每月对员工、厨师进行业务及素质考核，对分数最低的进行淘汰。这样一是为了保持企业活动，二是为了搞好竞争环境。

经常推陈出新，由厨师长组织骨干力量，定期研发，推出新菜，丰富自家品种。

三、抓培训并做好选人、育人、用人、留人工作。员工所提供的有形的和无形的服务是酒店对外宣传的窗口，因此我们一定要下大力度抓好员工的培训工作的，从礼节、礼貌、服务技能等方面入手，内强素质，外树形象。继推行“将微笑服务传遍酒店”的活动，每月进行明星服务员的评比、奖励工作，树立楷模，从服务理念和服务方式上入手，尤其要在总台及客房、餐厅服务员开展“微笑服务”，通过活动真正把微笑服务做到最好。酒店内部员工的流动性强也给企业发展带来很多不利，因此我们要在育人和留人上下功夫，想问题多从职工角度出发，调动员工积极性，营造能吸引人的企业文化，降低人员流动而带来的二次培训成本，稳定基层，稳步提高酒店的经济效益。

回顾过去，我们的成绩令人欢欣鼓舞，展望未来，我们的工作机遇与挑战并存，今年工作中要解决的主要问题和努力的方向：即做好礼貌服务、完善查房程序、规范收银管理、加强物品考核、严肃员工纪律、完善奖惩制度、加强营销力度等七大工作任务，使酒店的经济效益有一个新的突破。

我深知自己在工作中还存在着许多不足，需要领导和员工同志们的帮助，请大家支持我、鼓励我，让我们每一个人都以一个主人翁的身份加入到酒店的每一个决策中来，加入到我们集团公司的建设中来，献计献策，共谋发展大业；我们有决心、有能力，壮大企业规模，增强企业实力，实现企业大发展的宏伟目标。

xx-5-8