

# 血库工作总结 医院血库工作总结(实用9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 血库工作总结篇一

以五星级影院、院线为核心的影视产业。包括影院建设、影视剧制作、发行等；

### (3) 实习岗位：

我在影院中从事场务一职

### (4) 负责事务

## 三、具体实践过程

8月4日---8月8日：主要是通过重复工作进一步熟悉出入场时相关流程和

## 四、 实践总结与建议

在实习过程中，我感到场务人员的服务态度非常重要。

## 五、实践的思考

# 血库工作总结篇二

县医院血库科主任

各位领导、同志们：

一年来，在院领导的正确领导下，在全科职工的积极协助和努力工作下，认真学习贯彻党的十八大报告及十八届三中全会精神，始终坚持以^v^理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，紧紧围绕确定的工作目标，团结和带领全科室职工，思想上锐意进取，工作中奋发上进，作风上务实创新，生活中严于律己，知难而进，奋力拼搏，圆满完成了各项任务。下面，我就履行岗位职责、党风廉政建设情况作如下述职：

## 一、加强学习，努力提高思想修养和业务水平

准细节规定，提高了自身业务水平，为更好的做好血库工作打下了坚实的业务基础。

## 二、履职尽责，稳步推进血库日常工作

作为一名带头人，在不断提高自身素质的同时，如何促进科室全体素质的全面提高更是重中之重。

首先是引导科室全体同志正确树立个人的价值观、人生观。面对新形势、新机遇、新挑战，能够清醒地认识到强练内功才是生存之道，因此在工作之余要求科室全体同志努力学习专业理论知识，共同讨论解决业务上的疑难问题，把可能存在的风险消除在萌芽之中，使我院血库工作的顺利开展。

其次是正确处理科室与医院、科室同事之间的关系。一切要以大局为重，以院为家，一切利益必须服从院方利益。因此要求全体科室同志必须坚决服从领导，服从医院统一安排，

促进科室任务顺利完成。全体同志集思广益，挖潜提效，努力提高个人技能和服务理念，实现社会效益与经济效益的双丰收。

再有就是做为^v^员更要严格要求自己，率先垂范，要求其他同志做到的自己首先做到，要求别人不做的，自己坚决不做。自觉遵守院规院纪和科室的有关规章制度，上班不迟到、不早退，工作积极主动，认真负责，团结科室同志，积极协作，全面完成医院下达的各项任务。

### 三、严格自律，树立良好形象

自担任科主任以来，我时刻提醒自己，只有时刻增强党性修养，提高拒腐防变能力，永葆^v^员和人民公仆本色，才是对党、对组织最好的回报。为进一步强化党风廉政建设，不断提高廉洁自律的意识，从思想源头上杜绝违法违纪事件的发生，任职几年来我认真贯彻落实党的路线、方针、政策和上级的工作部署，确保各项规定和措施能够顺利实施；按时参加党风廉政宣传教育学习，积极参加党风廉政教育活动，定期向领导和主管部门汇报个人及本科室开展党风廉政建设工作情况；教育管理好本科室职工，认真执行各项管理制度和党纪政纪、法律法规，杜绝各类违规违纪以及违法犯罪事件的发生；工作中不利用职务上的便利，占用公物归个人使用；不利用职务上的便利为他人提供各种检查；不接受任何的现金、其他实物等红包，对党忠诚，及时向党组织报告执行廉洁自律规定的情况，自觉接受党组织和群众的监督；坚持“八荣八耻”，树立勤政为民、廉洁奉公的公仆形象。

总之，回顾过去一年的工作，我在院里的正确领导下和同志们们的支持帮助下虽然取得了一些成绩，但还存在一些缺点和不足：一是理论学习不够。钻研的不够深，内容不够广，有时只注重实用主义，急用先学，知识储备不全面、不系统。二是专业技能需进一步提升，在平时工作中，学习业务知识不主动。

今后，我将从以下几个方面加强学习与锻炼，不断提高自己工作能力与效果。

益观，提升执行政策能力水平。加强检测检验理论的学习，促进政策执行力以及业务技能双提升。

2、严于律己。一如既往严格遵守《党员领导干部廉洁从政若干准则》的各项要求、纪律，争做勤政廉政的表率。积极履行“一岗双责”，加强分管范围内的党风廉政建设，努力提升职工拒腐防变的自觉性。

3、踏实工作。我将继续坚持认真踏实的工作作风，开拓进取，努力创新。在院党委的领导下踏踏实实工作，清清白白做人；在工作和生活中不断地加强素质锻炼，开阔眼界，开拓思路，进一步强化廉政意识、大局意识、执行意识，为伊通县医院的快速发展出谋划策，并作出自己应有的贡献。

## 血库工作总结篇三

2015年弹指间已过半年。总结我这半年来的工作，只能说是忙碌而充实。半年来在领导的指导、关心下，在同事们的帮助和亲切配合下，我的工作取得了一定进步，为了总结经验，吸取教训，更好地前行，现将我这半年的工作总结如下：

### 一、端正态度，热爱本职工作

态度决定一切，不能用正确的态度对待工作，就不能在工作中尽职尽责。既然改变不了环境，那就改变自己，尽到自己本份，尽力完成应该做的事情。

只有热爱自己的本职工作，才能把工作做好，最重要的是保持一种积极的态度，本着对工作积极、认真、负责的态度，踏实的干好本职工作。

## 二、培养团队意识，端正合作态度

在工作中，每个人都有自己的长处和优点。培养自己的团队意识和合作态度，互相协作，互补不足。工作才能更顺利的进行。仅靠个人的力量是不够得，我们所处的环境就需要大家心往一处想，劲往一处使，不计较个人得失，这样才能把工作圆满完成。

## 三、存在不足

工作有成绩，也存在不足。主要是加强业务知识学习和克服自身的缺点，今后要认真总结经验，克服不足，把工作干好。

1、强化自制力。

2、加强沟通。

同事之间要坦诚、宽容、沟通和信任。我能做到坦诚、宽容和信任，就欠缺沟通，有效沟通可以消除误会，增进了解融洽关系，保证工作质量，提高工作效率，工作中有些问题往往就是因为没有及时沟通引起的，以后工作中要与领导与同事加强沟通。

3、加强自身学习，提高自身素质。

积累工作经验，改进工作方法，向周围同志学习，注重别人优点，学习他们处理问题的方法，查找不足，提高自己。

最后还是感谢，感谢领导和同事的支持和帮助，我深知自己还存在很多缺点和不足，工作方式不够成熟，业务知识不够全面等等，在今后的工作中，我要积累经验教训，努力克服缺点，在工作中磨练自己，尽职尽责的做好各项工作！

## 血库工作总结篇四

201\*年，在省、市卫生主管部门的正确领导下，全站职工共同努力，紧紧围绕创建“平安、创新、廉洁、和谐卫生”的工作任务，坚持以宣传招募为先导、以质量管理为抓手、以血液安全为中心、以保证临床用血为目标、以提高服务水平为立足点，以创先争优和“三好一满意”为动力，广泛深入宣传《献血法》，认真贯彻落实“一法两规”，强力推进无偿献血“三个转移”，进一步强化内部管理，优化服务质量，不断完善采供血服务体系和质量管理体系建设，深入开展文明创建活动，继续保持了“临床用血100%来自无偿、无偿献血100%来自街头自愿”的双百目标，顺利通过了血液安全督导检查，圆满完成了各项工作任务。

### 一、全年工作情况

(一)采供血工作保持稳定增长全年克服社会负面舆论、恶劣天气及人手紧张等不利因素影响，全站职工敬业苦干，多措并举，力保了临床用血的及时有效供给。截止12月10日，全市无偿献血15933人次，同比增长；采集血液吨(万毫升)，增长；供应临床红细胞24766u□增长；血浆万毫升，下降，街头自愿无偿献血比例为100%，成分血比例达，农村无偿献血比例，检测血液15974份，合格14230份，无一例经血传染性疾病发生，既满足了临床用血需求，又确保了血液质量安全。

(二)其他工作全面完成全年把贯彻落实中、省、市卫生重大决策、重要工作部署和重要会议精神和党风廉政建设、精神文明建设、综治平安建设等与采供血工作同部署、同促进、同发展。一是认真贯彻落实党的十八大及省委届次全会、市委届次全会精神，加强政治理论学习，提高员工的思想觉悟水平，为全面完成各项工作提供了有力的思想保障、舆论支持和精神动力。二是按照“医疗质量万里行—血液安全督导检查”和市委安全工作会议精神，对全站各项工作隐患进行了周密的排查，实现了安全生产目标。三是按照卫生主管部

门统一部署开展了重点领域清查治理工作，在小金库治理、建设工程及物料招标投标采购、在编不在岗人员清理和党员干部违规从事营利性活动清查等方面无一违规违纪行为。四是按照创先争优活动、创建全国文明城市和“三好一满意”工作部署，有序地开展了“千名党员干部进街道、共建文明社区”、“窗口行业优质服务竞赛”和操作技能竞赛等活动。

## 二、主要措施做法

我们以科学发展观为指导，以贯彻落实“为民服务创先争优”、“三好一满意”活动为动力，不断完善质量体系、加大硬件投入、强化细节管理、规范献血服务和加强输血指导，保持了全市输血事业的良好发展态势。

(一)第五次修改质量管理文件，质量管理体系日臻完善根据“一法两规”的要求，结合去年省卫生厅督导检查、内部审计、管理评审以及我站发展规划，对质量管理体系文件进行了第五次修改完善。一是在文件层次方面，将原质量手册分为新的质量手册和程序文件，质量记录单独汇集成册，使之更方便查阅与使用。二是根据业务工作需要和规范要求修改完善了程序文件和操作规程，各科室涉及相同工作内容的质量记录格式与内容全站统一。本次修改后的程序文件与操作规程等格式更规范，操作性和针对性更强，工作接口更明确，工作细节更清晰。修改后的质量管理规定更能保证血液质量与安全。

(二)不断加大投入，综合能力有效提升今年硬件投入60余万元。一是新建了试剂和血液标本储存冷库，试剂分类储存和血液标本保存更规范有序。储存温度实现了24小时监控。二是新购置了两台全自动洗板机和两台全自动酶标仪，满足了血液检测设备备用要求。三是新购置滤白柜和病毒灭活柜，白细胞滤除和病毒灭活相关准备工作基本完成，将为临床提供更多更安全的血液成分，满足病人的不同需要。四是改建了检验科灭菌室，血液检测过程中产生的固体医疗废物处理

更加规范。

(三)不断加强管理，执行力得到提高通过修订完善各项规章制度，实行民主、科学管理，并进一步加大了制度落实的督查巡查问责力度。针对内部审核、管理评审和日常质量检查中暴露出来的细节缺陷，按照提出-分析-解决问题的办法，每月均在站务会议上进行深入研究并在下一次会议上反馈整改完成情况。特别是针对8月份\_血液安全督导检查专家组反馈的意见与建议，全站各科室开展了举一反三的排查整改，已基本整改完毕。年内给予整改不力的2个科室通报批评，4人受到相应的经济处罚。

## 血库工作总结篇五

市区乡镇营业部自xx年成立以来，经过近两年来的探索和发展，在市公司的正确领导下，和各部门的大力配合下，以“追求客户满意服务”为宗旨，秉承移动公司20xx年工作总结“沟通从心开始”的服务理念，以领先的业务和优质的服务在帮助乡镇用户实现顺畅沟通上，通过全员的共同努力取得了一定的成果，回顾20xx年的工作情况，总结如下：

截止十月份，累计放号张，低端机累计销售1567台，办理的业务量分均800笔/月，市区乡镇营业部自办厅累计净增用户四万户，乡镇所属区域净增用户数达三万户，每月营收资金从最初的五十万上升到现在一百万元，建设村级网点113个。

农村市场不同与城市市场，在城市市场相对饱和的情况下，如何开拓农村市场？将是我们所面对的难题。乡镇营业部首当其冲，除了配合公司开展的营销活动之外，根据当地情况和地域差异，结合自身的特点开展了一系列富有特色营销活动，也取得了一定的效果。如在所有乡镇开展区域市场营销的同时，我们针对个别竞争对手市场占有率较高的乡镇，移动公司20xx年工作总结分别在大龙山营业部和杨桥营业部针对



性的开展了竞争对手的反抢活动，效果显著。其次，根据当地的自身特点，我们在xxx营业部开展了以“龙舟竞技迎奥运 移动传情庆端午”为主题的营销活动。另外，围绕建设新农村，加快新农村的信息化进程的工作，在今年9月份成功完成“手机村”的建设任务。

一系列的营销活动，极大提升了移动品牌在乡镇的知名度和影响力，地方关系的维护也得到了很好的发展。通过这些活动的开展不仅拉近了与客户的距离，加大了信息化产品的推广力度，同时也锻炼了乡镇营业部自身的能力，在不断的探索中，充分调动了乡镇营业部人员积极性，拓展了市场，增强了乡镇营业部的竞争力。

从一名新员工成长成一名乡镇的老员工，这一路走来有太多的不易。尽管和市区的老员工相比我们还存在一定的差距，但通过不断的学习和业务上的不断的磨练，移动公司20xx年工作总结努力的将差距缩小。市区营业部也组织了多次各类业务、服务的培训，乡镇营业部的服务规范水平得到了很大的提高，通过今年的业务技能大赛，提高了乡镇营业部的主动学习的积极性。学习的同时加强经验交流，组织乡镇员工到其他营业部进行交流、学习，进行对比。通过交流、学习发现自身的不足，促进业务、服务水平的不断提高，助于乡镇整体水平的提升。

首先，在多运营商竞争的环境下，社会渠道将成为多方争夺的稀缺资源。为实施社会渠道的有效管理。今年3月份，乡镇代办渠道实行属地化管理。由于第一次接管区域内代办渠道，对代办渠道运营管理工作了解不透彻，出现了资金归集不及时、业务服务支撑不到位、业务服务培训不落实等问题。

其次，新业务营销工作推广力度不够。虽然农村市场对新业务的需求比起城市，还存在较大差距，但在新业务的营销中最重要的一环就是推广，就是吸引用户的注意，使用户对新业务有所认知、了解，产生好感，让用户乐于接受向他们所

提供的一切，从而达到促进有效销售的目的。

最后，在乡镇营业部的发展过程中，取得了一些成绩，也同时暴露出一些不足和劣势。就整体而言，乡镇员工的业务知识能力和服务规范水平较市区还有些差距，基础管理方面略显薄弱，部分乡镇员工的主观能动性和工作热情不够，自我学习的意识不强，在市场开发、队伍建设、管理工作等方面仍显不足和欠缺。

乡镇营业部在认清形势的同时自我加压，移动公司20xx年工作总结加快发展，抓好最后二个月的市场开拓，争取全面完成全年各项工作任务，同时为来年的工作打下良好的基础。

(1) 继续在市公司的领导下，团结调动全体员工的积极性，努力完成公司下达的各项指标。

(2) 将开发农村市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发农村市场是我们坚定的信心，把各乡镇营业厅做为农村市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。及时了解竞争对手的信息动态，快速反应，多部连动，要牢牢的把握住农村市场，把主控权掌握在自己手中。

(3) 加强营销能力的培训和营销能力的提升，发展巩固现有市场，提高新业务收入占比。新业务的推广应抓住以下三点：从用户的感受出发寻求业务诉求点；通过亲身体验，传达给用户使用户对抽象的新业务产生鲜活感，可以看到且伸手可及；善于借势加强推广效果。以点带面，加大“关系营销”、“亲情营销”。

(4) 加强自办厅、代办渠道的管理和村级服务点的服务和延伸工作，以及地方关系的维系工作，加强市场掌控力。搭建企业信息化平台，争取在集团业务上有一个纵深的发展和

的突破。分析各村级服点的业务发展，对业务量较小和无业务量的村级服务点予以更换，移动公司20xx年工作总结充分挖掘有能力的村级代办人员，完善村级渠道的延伸。对于业务量发展较大且愿意转为专营店的服务点升格为专营店，提高忠诚度，以应对即将到来的激烈竞争。加深与地方关系的沟通和交流，与各村委，各乡镇农委，乡政府，养殖协会，当地的龙头企业的关系进一步巩固和发展，倾力服务，利用集团v网和村级v网的优势。也为今后的发展打下良好的基础。

(5) 加强员工培训，加强服务意识、服务水平、业务能力的培训和应用，提高管理水平，积极探索求新，进一步提升乡镇营业部主任各方面的能力，移动公司20xx年工作总结尤其是综合素质，工作能力。努力打造一流服务团队。

随着电信业“三足鼎立”的形成和3g时代的到来□20xx年将是一个不平凡的一年，既充满机遇也面临挑战，市区各乡镇营业部正厉兵秣马，振翅高飞！

## 血库工作总结篇六

今年以来，全省上下深入贯彻“函件业务一把手工程”，主要领导负总责，分管领导抓好落实，切实搞好函件业务大客户服务管理工作。领导的重视，为大客户服务和管理工作提供了组织保证。

省局高度重视函件大客户的服务和管理工作，在年初就下发文件，要求各部门、各市局领导要高度重视大客户服务和管理工作，并成立大客户服务领导小组和服务小组，明确服务小组成员，加强对大客户的服务和管理工作。函件专业成立了以省局分管局长为组长的领导小组，服务小组的组长、副组长分别由市场营销处和信函广告局领导担任，信函广告局的其他同志为服务小组成员，共同为大客户提供优质的服务。市场营销处、省信函广告局领导亲自带领相关人员，深入到

大客户当中，了解大客户的用邮需求，搞好大客户的营销工作，一年来，先后多次深入到省移动、省电信、省地税、省人保、东南汽车等大客户，就相关业务与大客户进行洽谈，收到了很好的效果，为全省的大客户服务和管理工作树立了很好的示范和榜样。

各地市局也成立相应的大客户服务领导小组，做好各自的大客户的服务和管理工作。福州局的领导亲自带领专业公司的同志，做好大客户的服务工作，深入到大客户中间，亲自参与业务的洽谈，项目的谈判，搞好市场营销工作，取得较好的效果。

全省上下高度重视建设学习型营销团队，加强业务知识和营销技巧培训，提高为大客户服务的水平。省局于4月底举办了全省邮政商函广告经理培训班，对各地市商函公司经理进行培训，并由信函广告局的相关同志组成了商函巡讲团，在福州、泉州、漳州、莆田等地市组织了8场数据库营销巡讲工作。巡回培训的对象是各地市商函从业的营销、策划、文案、设计等岗位的人员。巡讲的内容为“xx年全省函件业务发展工作思路”、“如何推广数据库营销”、“如何抓好商函大客户管理”、“如何做好商函营销策划”、“如何加强名址库建设”等。同时还在现场组织营销员进行互动的模拟营销。为提高大客户服务技巧，使商函业务人员成为星级大客户经理，省函件局分别于10月份和11月份聘请厦门博格管理咨询有限公司开办了两期全省商函客户经理培训班，培训对象是全省商函的客户经理，培训内容涉及到商函客户经理素质、信息收集与认知能力、客户沟通开拓能力、客户关系维护与维护能力等方面。通过上述的集中培训，省信函广告局xx年对800多人次的商函从业人员进行培训，提高了全体从业人员的大客户服务水平。

## 二、加强大客户档案管理，为经营工作服务

今年以来，各局更加注重大客户资料的建立完善。通过对大

客户的走访，搜集整理大客户的资料，对大客户的资料进行归类整理，健全完善大客户档案，加强管理。省局针对大客户的分类，重点做好省级大客户资料的健全完善。一年来，省局函件业务大客户服务小组注重对省级大客户的走访公关，加强与客户平时的联络沟通，建立良好的公共关系，建立了完善了福建省电信集团公司、福建省移动通信有限责任公司、中国联通有限公司福建分公司、中国建设银行福建省分行、中国银行福建省分行、中国农业银行福建省分行、东南（福建）汽车工业有限公司、福建省地方税务局等8家大客户资料。各局在建立完善大客户资料的基础上，采取动态管理的办法，对大客户资料进行适时的修改完善，保证大客户资料的准确性，采取相应的营销公关方法，提高大客户服务的效果。健全完善的大客户资料，使各局在开展经营工作时目标更加明确，营销公关更有针对性，收到了事半功倍的效果。

### 三、注重项目的营销策划工作

## 血库工作总结篇七

20xx年上半年，县维护队在公司的正确领导下，始终坚持“让客户满意”的维护策略，实现了代维工作稳步推进，班组团队建设逐步加强，班组团队意识明显提高，整体工作有序健康发展的良好局面。

### 一、20xx年上半年生产经营完成情况

#### （一）安全生产

1. 班组年度安全生产，离不开公司的正确领导。班组建立健全安全制度，班组全体人员认真学习安全生产的各项规章制度，安全生产的学习和考试形成常态化，并将安全列入月度考评中，进一步筑牢“安全第一、预防为主”的安全生产理念方针，为全年安全生产奠定了坚实的理论基础。

2. 始终把安全工作摆到重要位路，认真贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针认真实践安全规章制度，安全员大胆管理，从源头认真检查督促，随时随地提醒，发现安全隐患及时整改。

3. 工作中积极主动开展全员安全自查、自纠，主动发现隐患并主动整改，为安全生产扫除安全障碍。

4. 班组全年加强员工的消防、登高作业、带电作业、行车安全、班组物料特别是贵重物品管理的教育和实行安全包保责任制，杜绝安全事故的发生，为公司的发展创造一个安全稳定的环境。

## （二）自营

1. 宽带新增和续费□td□固话新增和宽带固话保有及社区精细化工作。积极参与了“岁末年初”促销、“5.17光宽带”促销活动，3月启动的“装宽带，送手机、送话费”为主题的协同营销，4月新学期的“校园迎新、光宽带进社区”促销活动，以及与移动协同在市区进行“社区欢迎行”营销活动。

将片区划分成16个网格，进行社区和渠道包保制，每个社区有人管，渠道有人支撑。

2. 客户服务：客户服务是公司的生命线，不论从营销—2—

和装移机方面，我们始终将“用户至上、服务第一”的理念贯彻到底，全体人员认真学习营销服务行为规范、上门服务行为规范和装移机服务行为规范，认真履行一小时预约服务制度。服务行为得到规范，服务水平得到提高，主动服务特色服务，你下了班我们为你服务，周末我们为你服务，节假日我们为你服务形成工作特色，未发生服务投诉。

## （三）代维工作

1. 巡检工作，班组辖区有2333个wlan热点、2234个td室分和1277条集客专线电路。维护工作同比20xx年增加，特别是集客专线电路到年末将增至32398条。但是不论用户距离我们几百里，我们都认真执行年度巡检工作，发现问题及时处理，每次巡检我们的员工均得到锻炼，年度内未发生漏检和不检。

—3—时率努力向95%挑战，处理平均时长向3小时挑战，全年未发生人为因素造成的超时工单。

2. 代维临时交办的工作，主要是非计划的工作，全年未验收接管的但实际发生代维工作，州市移动临时交办的配合整治、搬迁、抢险等工作。抢险工作突出，具体为及时抢修td室分光缆被物业公司在绿化时挖断故障；农村信用社光缆挖断两次故障；4月份抢险wbs故障。全体代维人员不怕苦、不怕累、不计较，加班加点完成了许许多多临时交办工作。

3. 农村宽带装移修：完成农村宽带装机23459台，未发生装移机超时工单，装移机和故障处理及时率均完成公司下达的控制指标。

## 二、存在的问题分析、措施和经验体会

### （一）自营存在的问题分析、措施和经验体会

#### 1. 问题分析、措施

自营方面存在整体经营业绩环比下滑，宽带新增指标几乎未能完成下达的指标。固定电话几乎无人发展td业务宣传力度不够，宽带续费率较低。存在工作有计划，—4—但是存在落实不到位。营销工作绝大部分是按个人自主营销方式进行，那么就出现工作责任心丢失，自我管理能力不足问题，出现了敷衍了事得过且过工作作风，工作热情低、积极性不足现象，最后导致工作结果差距较大劳动生产力低。

针对以上问题，应采取以下措施。

(1) 加强宣贯岗位意识和责任意识教育。

(2) 营销技能上，有计划的组织大家学习宽带、固话、营销及简单的业务故障处理能力等技能培训，从而提高营销技能。

(3) 加强过程管理加大考核力度。自主营销和驻点营销中，对于出工不出力的个别人员要采取不定时的抽查询问，要亲临现场做好指导督促。对于无故不参加营销的人员要加大考核力度，抓典型树典型，通过考核得引导，扭转个别人员惯性的敷衍了事得过且过工作作风。

## 2. 经验体会

(1) 将片区所属小区划分成三片后由营销员各负责包保，负责对包保片区的资源调查、社区营销、驻点营销工作。

(2) 将片区所属渠道划分，营销员各自负责所包保渠道的支撑工作，负责对包保渠道的业务培训、技能支撑和宣传物料及时更新，确保渠道对经营有所支撑。

通过社区和渠道精细化的包保工作，推诿扯皮现象得以控制，安排的每周两次社区驻点营销工作有人组织落实，减少了片区队长的负担，提升了营销人员的责任心，也有利用营销人员责任心的培养。另外通过包保避免了有些社区长年无人营销服务的现象。

## (二) 代维存在的问题分析、措施和经验体会

### 1. 问题分析、措施

代维方面存在巡检质量不高，巡检偶有不实情况；代维故障工单接收及时率、故障处理及时率、工单回复及时率、装机



预约及时率、工单开通及时率、故障投诉响应及时率、故障投诉处理及时率、故障服务满意度均不同类别会出现一些仅仅达到标准或基准值，即标准不高。代维工作存在业务技能有待提高、工作效率有待提高的问题。

针对以上问题，应重点采取以下举措

（1）加强督促专业技术的培训学习，学习不走过场，应紧扣实际。注重业务技能交流，特别是典型故障的技术交流应形成常态化。

（2）代维轮流值班，每周轮换一个人专门负责各类故障工单的接收、组织处理、回复工单和故障登记本、工单执行本的登记工作，以及督促相关人员按质按量按时上报周报工作。

（3）将wlan□室分、集客专线电路分劈给个人包保，包保人主要负责巡检、巡检记录台账建立（电子和纸质），以及组织大家编制修订拓扑图、路由图图纸工作。

（4）今后我们必须加强业务技能的学习，通过集中培训、个人自学、相互交流、现场指导等培训方式快速提升自身的业务技能。

（三）班组管理存在的问题分析、措施和经验体会根据精细化管理的要求，确实存在许多问题和不足。

全意识任然存在侥幸心理，未能彻底从思想上加强安全意识，甚至还存在“麻烦”的麻木思想。

2. 班组建设：存在人情管理，管理不严、管理不到位问题。今后必须加强班组团队意识，灌输共同目标和愿景、培养责任心和主人翁的意识、培养创新和敢于担当意识。并且通过分析形势，灌输忧患意识和建立企业和个人危机感，转变观念，适应公司的发展。管理要敢管敢得罪人，要善于发现问

题处理问题。要树立正气敢杀邪气，树模范典型教育大家。

#### （四）班组台账管理经验

班组的台账均实行责任包保制，在质量员的督促监督和指导  
下，负责班组技术资料、图纸图表、设备台账、技术报告的  
建档存档管理。

#### （五）安全管理经验

（1）班组设质量，负责班组技术质量的管理，检查、督促班  
组成员认真执行工艺规程和操作规程；宣传和贯彻“质量第  
一”的工作理念组织开展岗位练兵。

（2）班组设安全员，负责班组安全思想教育，安全—8—检  
查和工具仪器仪表的定期检查实验。

### 三、20xx年下年年工作打算

1. 加强安全教育及安全制度落地监督管理，进一步筑牢“安  
全第一、预防为主”的安全生产理念方针，为全年安全生产  
把好第一关。

2. 按年度计划安排好月度巡检工作，严格执行标准化巡检，  
完成wlan热点[]td室分和集客专线电路巡检工作。

3. 完成移动州市公司临时安排的工作。

4. 积极参与移动家客装维工作。

5. 及时处理所有故障工单，杜绝认为造成故障延时，实现全  
年故障处理及时率达95%以上的挑战值。

6. 建立健全各类技术资料、技术图纸资料台帐。

7. 积极推进社区精细化经营管理工作，要按计划引导、监督好自主营销和驻点营销工作；积极配合好上市公司协同营销。

杜绝认为因素投诉。

9. 加强班组建设，调动监督好“班组六大员”的职能作用，努力营造积极向上、努力工作、和谐文明的班组。

## 血库工作总结篇八

08年的喜悦与哀愁似乎就在昨天，09年又到了冬天。这一年里，在公司领导及各位同事的指导、帮助和支持下，完成了各项工作任务。在过去的一年里，公司在不断的发展及完善，我也在各项工作中不断的学习和巩固基本知识和专业技能。现简要回顾总结如下：

1、09上半年主要的工作是光纤槽道的安装。

有了08年的工作经验，根据新海宜厂家的安装技术规范，很好的完成各个机房的光纤槽道设计和施工工程；积极配合公司的工作安排，努力并很好的完成了公司安排的各项工程；在安装过程中，教会了新同事对光槽的设计、施工、施工安全等专业知识。

2、年初做了一些td工程的施工。

在同事的指导和帮助下，了解了室内td工程施工的规范措施和技术要求，理解了td的设计图纸。td是中国拥有自主知识产权的移动通信标准，它与gsm其他3g技术相比，在功能、性能和业务上都有一定的优势。td工程是在gsm网络的基础上增加一个网络，使其从2g到3g的转换，这样做节省了新建一个网络的成本、时间，更快的把3g业务推广。

3、09年下半年主要的工作是网络测试及设备管理。

7月初到漳州项目部，开始接触网络优化的知识。在同事的帮助下，学会了对话音dt[]话音cqt[]数据dt[]数据cqt和mos等测试设备的使用和测试的各项规范，在测试过程中需要注意的细节。这些测试是日常网络优化的基础，在所测的各项数据可以分析出现网的网络问题和存在的隐患，直观的表现出了现网的网络情况。

到漳州项目部后，设备由我接管。在这几个月来，学会了话音dt[]数据dt[]数据cqt[]mos这四个测试软件的安装和调试。设备的好坏，直接影响测试的结果。所以准确的安装和调试测试软件是关键。

现在在学习网络优化的各项基本工作，在20xx年的前两三个月中，完全学会日常网络优化的各项工作，能完全信任负责一个片区的工作要求。

网络优化所学的东西很多很多，在这两年里积累的移动知识还是很贫乏，在新的一年里要更加的补充自己的通信知识，同时要努力做好本职工作，很好的完成各项工作任务，达到较好的工作效果。实现公司利益的最大化，使自己的价值得到最大提升。

1、成功经验：通过对工作的更深入了解，比如光槽，能对各种机房的设计图纸根据需要很快就可以得出需要的材料和如何安排施工步骤。

2、过失：因为对一些细节的不注重，比如查勘时没有注意一些细节，导致事情的延误及工期的推迟。

现在的通信知识很贫乏，无法满足以后网络优化工作的要求。我会继续努力学习，在接下来的一年里，我会努力填补知识，让自己掌握行业中基本的通信原理知识，并了解通信行业的发展动态，做一名符合通信行业要求的职员。

1、让员工在做各项工作时，要记住自己是代表一个公司，要维护公司的名声与利益；加强员工团队合作的精神，各项工作都是大家努力合作完成的，时刻提醒员工需要为自己的工作和岗位负责。

2、设备是公司财产，如果一个人连公司的财产都不爱护的话还能胜任多少工作？要加强员工对设备的爱护，在借用后时刻保管好设备，以减少设备的返修和损坏。

## 血库工作总结篇九

20xx年渐渐地接近尾声了，新一年的脚步离我们越来越近了。回顾营业中心一年来的工作，有辛苦有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的。积累和对明年工作的展望。现对营业中心二0xx年的工作做如下总结：

### （一）业务方面：

1、在年初制定了《二0xx年营业中心管理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核管理流程和考核办法》，从制度上加强业务管理，理顺作业流程。同时严明管理制度，综合考核，论绩取酬。

2、加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

3、每日一会，利用早会的时间对营业员进行业务培训，及时快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。

4□20xx年7月21日起在营业前台实现了电子免填单服务，即实现了营业工单业务的变革。

### （二）服务方面：

- 1、于20xx年1月24日，邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了vip客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足xx用户的需要。
- 2、建立健全《投诉受理流程》，确保窗口的用户本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。
- 3、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。
- 4、改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。
- 5、加强服务礼仪培训，每月定期学习《河南礼仪服务讲座》和《欧顾得礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。
- 6、从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评比活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。
- 7、营业中心从年初开展争创“青年文明号”的活动，并于20xx年1月被评为xx市“市级青年文明号”□20xx年11月被评为黑龙江省“省级青年文明号”的光荣称号；同时20xx年年底，向省公司申报“星级营业厅”，并有六名营业员即营业厅内50%的营业人员分别被省公司评为二星级和一星级营业员。

#### （一）合作营业厅管理：

- 1、在年初建立了《中心区合作营业厅管理办法》及相应的《考评办法》，对中心区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

2、加强合作营业厅人员的业务培训和服务礼仪培训，与主营业厅一起进行参加例会并每周一试及礼仪形态实践操作。

3、由主营业厅的营业员分组定期到合作营业厅做业务交流，极大地解决了合作营业厅业务不熟练、前台经验缺少等不足，提高了合作营业厅的业务处理水平。

4、以上措施极大地调动了合作营业厅的积极性，对客户的服务有明显的提升，业务上也有了一定程度的进步，在省公司的例行检查中，成绩一直名列前茅，在七月份的省公司联检中，中心区合作营业厅名列全省第一名。

## （二）代办点管理：

1□20xx年11月，营业中心与中心区七家手机经销商建立合作关系，为我公司代办xx业务，采取即买即通的方式。

2、营业中心由专人负责上门服务，每天定期送卡、收缴话费及相关证件，同时因公司代办政策灵活，经销商积极性很高。

1□20xx年7月份，中心区成立清欠队伍，聘用了6名清欠员，专门负责中心区网外欠费的清缴。并制定了具体的清欠管理制度及考评办法。

2、清欠班采取法院协助、走访学校和街道办事处、派发欠费催缴函等方式进行积极催缴，截止11月底累计清回拆机欠费54702.15元。

3、中心区网上欠费采取1258外呼清缴方式，四个月累计清回欠费189643.86。

4、中心区自加强清欠管理后，清回金额有明显上升趋势，截至11月底中心区的欠费率由年初的8.42%降低为3.7%。

总结20xx年全年的工作，仍然有很多不足之处：

1、营业员的综合素质有待提高，营业中心本年度人员更换较频繁，新营业员占中心营业人员总数的1/3，一些营业员前台经验不丰富，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业中心整体综合素质。

2、对于营销渠道尤其是代办点、代办员的业务管理仍处于初步摸索阶段，在管理工作中仍有许多问题须在以后的工作中逐步积累经验，改善不足。

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使中心区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

3、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。