

# 个人工作心得体会(模板5篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 个人工作心得体会篇一

来到\_\_运输实习也近一个月了，在这里我明白了运输对于整个物流系统的重要性。运输活动及其载体所构成的运输系统是物流管理系统中最重要的重要组成部分，通过运输活动，物流系统的各个环节才能有机地联系起来，物流系统的目标才能得以实现。运输是物流的主要职能之一，也是物流业务的中心活动。

应该说一切产品的移动都离不开运输环节。物流业务活动过程中直接耗费的人力劳动和物化劳动所支付的直接费用有：运输费、保管费、包装费、装卸搬运费、运输损耗等。其中运输费所占的比重，是影响物流费用的最主要因素。所以，当前对企业的运输系统进行合理的整合进行现代化是很有必要的。组织货物合理运输，在发运地和到达地之间往往有多条运输线路，存在多种运输方式。物流运输合理化的目的，是在保证物流及时、安全运输的前提下，如何有利于提高物流公司的综合运输水平，降低运输费用。物流运输合理化标志的确立，必须符合这一基本目的要求。因此，组织商品合理运输，必须从实际出发，根据当前的交通运输条件，合理选择运输线路和运输工具，保证运输任务的完成。因此，必须加强运输环节的联系，做到环节紧扣，密切协作，使货物合理运输的工作得以顺利进行。

可以说，稳定可靠、灵活快捷的运输支持系统是何物流系统成功运作的关键所在。因此，物流管理者需要对运输问题

有很好的认识。运输是创造产品的地点价值。就物流而言，组织运输工作应贯彻及时、准确、安全、经济的基本原则。

- 1、及时就是要求按照客户规定的时间把商品运往目的地。
- 2、准确就是要防止商品短缺、错放等意外事故、保证把商品准确无误地运达目的地。
- 3、安全就是在运输过程中保证商品的完整和安全。
- 4、经济是以最经济合理的方法运输产品，降低运输的总成本。

\_\_运输的车辆主要分为吨车、自备柜车和码头柜车三大块。他们负责国内的车辆调派，依据上述运输工作中的基本原则满足客户的对于车辆的需求。平时车辆调度员接到订车单后，根据其订车要求完成派车，并对车辆作业进行实时跟踪，及时的和司机沟通，确认其所属司机的动态，以及其运输过程中可能出现的异常情况。如果作业中发生异常，那么，调度要及时的反馈给客户，保持与客户的适时、有效的沟通，以确保能够快速解决异常，完成作业。

要做到以最少的时间，最低的成本准确的完成作业，那么就要求调度员能够了解车辆的运作情况，准确的掌握前一天车辆动态。调度员每天要做好《车辆动态调度工作日志》，这样能准确的记载车辆每日的运作情况和行驶车公里，有助于根据油耗支出确认其实际运输成本，得以控制司机的实际油耗，使其油耗在公司的规定范围内。而平时在派车过程中掌握客户的装、卸货地点和作业规律，才能与客户进行良好的沟通，并向客户提出更加合理化的建议。

调度员要熟练掌握各种车型的尺寸、装货数量、车辆投保情况。完成其负责的车辆的司机出车时间、运输地点、行车路线等等信息的统计工作，以便月底为财务结算工作提供准确的数据。还要熟练掌握合作运输公司的应付费用，根据市场

变化及时提出调整应付费用的建议。平时要负责应收压车费、返空费、代垫费等费用的计算及确认工作，向客户做好压车原因的解釋工作，并最终得到客户的书面确认。

近年来，随着我司安装使用gps定位系统以及行驶记录仪的运输车辆的增加，gps等在道路运输安全管理中发挥的作用越来越大。对于加入gps系统的车辆管理，就要求调度员熟练掌握gps的跟踪、运输管理系统的操作，及时地、准确地了解司机的车辆动态，监控车辆实际行驶的速度和公里数。这样就切实地改变了监控不到位、疏于管理的状况，还很大程度上消除车辆违章运输的隐患。从而形成运行有效的监控网络，进一步提升运输过程控制管理能力和效率，有效控制超速行车，疲劳驾驶现象，从而为车辆安全行驶，确保人员货物安全提供了有力保证。

而且，调度员还需负责审核、协助打单员催促司机按时交还托运单、签收单、报关单等相关单证，以确保单证的完整性。负责审核、确认车辆在运输过程中发生的费用，严格执行公司费用标准，对超标费用的支出进行审核、确认并报部门经理审批。

此外，公司还有一个柯尼卡·美孚零部件转厂运输项目，该项目是直接面对制造企业生产线的运输服务，柯尼卡·美孚的生产制造方式是一种精益生产方式，这种生产方式的核心是追求一种无库存的生产系统，或使库存达到最小的生产系统。所以这也就要求我司对柯尼卡·美孚项目的服务实现标准化和规范化。秉着科学、经济、合理的调度原则，选择的运输路径，进一步优化操作流程，提高运输质量。为分供方降低成本损耗，争取的经济效益，保持了与各分供方良好的合作关系。

随着不同岗位的学习，也渐渐地把物流行业的整个作业流程慢慢地串连起来。在实习的这段日子里，是一个将校园里学

到的知识从感性认识上升为理性认识的过程。从刚开始的不谙世事，到现在的事事知悉。刚入公司，一切都显得那么陌生，做什么事情心里都没有底气，不能放开去做，有很多新的东西需要自己去学习和适应。对我来说能把一天的工作完美的结束就是我这一天的成功了，当然，完美的结束一天的工作只是我现在的目标，以后我会给自己树立更高的目标，只有在不断追求完美的过程中，自己才能变得更加完美。

## 个人工作心得体会篇二

秋去冬来，寒冬将至。屈指算来，我在拘留所工作已十年了。\_\_年初在所领导的安排和信认下担任了采购工作。现将我这几年来对采购工作的几点体会与领导同事们相互取长补短。

一、作为采购就必须要多渠道多方面地去收集信息和调查市场，了解所需采购食品的价格，并且要精心选择食品和供货商，努力提高食品的净料率和使用率。

二、因购进食品的好坏也直接影响就餐者的满意程度。因此，采购员要根据考察市场的实际情况及时与有关领导拟定伙食标准，对每一样食品的用量及成本的核算做到精打细算，既满足就餐者的需求，又能达到值量和数量的要求。

三、采购员在各种业务中一定要注意自己的职业道德和个人形象，要以公正、公平的真诚心对待自己的工作。在业务中要与供货商建立相互认同的关系，心目中要树立起采购是为所内全体干工人员和在押人员服务的观念。另外采购员还需要与邻居、企业、单位及居民在保持一定距离的情况下，建立良好的信息互系，遇有交通工具的问题或如有其他突发事件时得以帮助，以保证所内的食品的供应。

四、采购食品是为了伙食的保障，更是为了所内全部工作的基本保证，也是成本控制和伙食费开支的重要环节，由于所

内所需要开支的项目相当广，且名称繁杂。其食品方面来说就在于季节性、地域性、干湿度及地区差异等各个方面不一，因此要选择性地、针对性地采购。

五、一定要督促好炊事人员对食品的存放、保管、加工和制作环节。认真的总结工作中的经验教训和领导的要求同事的建议。加强控制节约成本，积极参加所内各项活动，服从领导的工作安排，全心全意地为拘留所的工作顺利开展，去努力工作。

## 个人工作心得体会篇三

做好创新工作，要树立终身学习的观念，不断努力学习，提高自己的工作能力。下面是本站带来的创新工作心得，欢迎查看。

“解放思想，是党的思想路线的本质要求，是我们应对前进道路上各种新情况新问题、不断开创事业新局面一大法宝。”(摘自“6.25”重要讲话)当前，开展解放思想学习讨论活动，是贯彻落实党的xx大精神的必然要求，是继续推进改革开放伟大事业的迫切需要。只有坚持解放思想，才能完整准确地把握党的xx大精神，才能结合新的实践，创造性地贯彻落实好党的xx大提出的各项战略任务。通过认真学习xx大精神和省、市有关文件精神，联系自己的工作实际，我认为要解放思想，必须做到“三个强化”、“一个树立”。“三个强化”是指强化学习意识、强化服务意识、强化创新意识，“一个树立”是指树立求真务实的工作作风。

1、要强化学习意识。树立终身学习的观念，自觉做到坚持不懈、持之以恒、学以致用。只有不断地学习，才能不断地实现认识再认识，也才有可能不断地实现思想的解放再解放。通过学习，不断增长才干，提高工作水平，适应新形势、新

任务;通过学习,开阔视野,获取创新的灵感,促进工作取得新成效;通过学习,牢固树立正确的世界观、人生观,在复杂的环境中保持清醒的头脑。

2、要强化服务意识。强化服务意识,结合到我们的工作,主要是指强化服务基层的意识,要做到:(1)积极协助基层解决在工作中遇到的问题和困难;(2)讲求行之有效的工作方法,加强对基层工作的指导,切实服务于基层,推进基层工作;(3)多听听基层的意见,以实事求是态度改进我们的工作。

3、要强化创新意识。解放思想是推动探索和创新的最强大动力,解放思想的根本目的在于创新。时代在不断前进,我们在实际工作中会不断碰到新情况、新问题、新困难。只有思想解放了,我们才能敢于放开手脚,敢于大胆地试,大胆地闯,才能敢于探索,敢于创新。实践没有止境,创新也没有止境。作为纪检监察干部,要适应新形势,胜任新任务,就要努力结合新的时代特点和社会实践,坚持实事求是的思想路线,不断增强创新意识,提高创新能力,培养与时俱进的创新品格。要以新的思想、新的观念、新的思考、新的作风和解决问题新的方式方法去开展各项工作。

4、要树立求真务实的工作作风。做到:(1)要尊重客观规律。要牢固树立正确的政绩观和科学的发展观,强化宗旨观念和公仆意识,解决好为谁求政绩的问题。尊重客观规律,还要树立科学的发展观,不坚持科学的发展观,就不可能落实正确的政绩观。只有落实正确的政绩观和科学的发展观,才能按照客观规律办事。(2)要立足本地实际。求发展规律之真,必须以客观实际为依据。就是坚持一切从实际出发,不脱离实际。脚踏实地,埋头苦干,一步一步把事业推向前进。(3)要讲究工作方法。一是要坚持调查研究,掌握真实情况,使我们的决策更加科学,更加符合实际;二是要着力解决实践中面临的各种重大问题,找到解决实际问题的有效方法,取得解决问题、推进工作的实际成效;三是要通过研究分析,掌握事物的内在规律和特点,高效率地推进和完成工作。(4)要

力戒形式主义。形式主义它是片面追求形式而忽视内容的一种形而上学的观点、方法和作风。脱离实际的形式主义，往往是只见热闹，不见成果。这些华而不实工作，应少做或不做。

精神文明建设重在提高人的素质，强化渗透力。精神文明建设要为经济建设服好务，其重点就在于树人，提高市民整体素质。一是着力发动市民参与。我们积极动员号召文明单位和志愿者“弘扬民族精神，齐心抗震救灾”，举办“百万市民唱红歌，文明行动在”大型文艺展演□“xx大精神与统筹城乡精神文明建设”理论研讨活动等，内容丰富的活动才能让群众自觉“行动”。二是着力文明礼仪养成。结合“迎奥运讲文明树新风”、“千万市民文明行动”、“文明城区成果巩固”等工作，我们成立了文明宣讲队、开设文明礼仪大讲堂、组织“文明出行劝导”行动、开展文明礼仪知识竞赛，抓小事、抓细节，营造良好的氛围，让市民真正在内心有所“触动”。三是着力典型示范带动。我们今年成功打造了区级文明礼仪示范街1条、特色社区2个、文明示范村镇2个，推出“两新”组织文明创建先进7家，建立未成年人道德实践活动联系点5个和农村未成年人活动场所网络试点村镇2个，培育鲜活的典型给群众带来“感动”，实现“带动”。

宣教工作重在贴近群众，增强感召力。宣教工作要从满足人民群众求知、求乐、求美的精神文化需求出发，不断拓宽服务领域和渠道。一是内容要关注群众。在大讨论辩论赛和征文活动中不搞“空对空”，将政府的日常工作与群众愿望要求相融合，专门为职能部门设置了“如何管理夜啤酒、早点摊”、“怎样打造畅通城市”等紧扣群众生活的议题，让群众觉得不累赘、不玄乎。二是形式要紧贴群众。注重传统与现代的结合，通过橱窗、专栏、公益广告、电子显示屏、手机短信等平台，使宣讲内容抬头可见、触手可及。打造的“论坛”品牌，整合了区域内教育资源，坚持举办健康、理财、致富等贴近生活的讲座、沙龙，让群众觉得没有搞形式、走过场。三是活动要服务群众。大讨论中我们召开了招

商引资暨发展环境整治千人大会，开展解放思想“大家谈”、“优化开放环境、助推民营经济”、“学习经济知识、增强开放本领”培训等活动，推出、等10余个创新发展、创业致富的先进典型，提炼成功“活经验”，激发广大群众创业兴业的强烈信心。

## 理论武装重在通俗化大众化，彰显生命力

基层理论武装工作的主要任务不是培养专门理论人才，而是要通过群众喜闻乐见的方式让党的理论、方针、政策为群众所理解、掌握和受益。一是内容上要针对性强，让群众自觉接受。群众“想什么、盼什么、干什么”，我们的报告会、宣讲团就讲什么。今年，我区的领导干部深入基层作报告、讲党课180多场次，用城乡统筹的事实、数字来解读党的最新理论创新成果，把理论书籍由“厚”变“薄”，由“深”变“浅”。二是要让群众参与。理论学习不能是简单地开个会、读个报，要通过生动活泼的形式让群众参与进来。我们连续三年把创建学习创新型单位、企业、村组、社区、家庭作为理论工作的细胞建设，广大干部群众主动参与其中，制定的300多条详细的创建标准，让学习变成一项项看得见、摸得着的活动。编写琅琅上口的理论短信“红段子”，定期“灌输”给远在田间地头的群众，“被动”的参与也深受群众的欢迎。三是要让群众喜爱。除了聘请专家教授，我区还组织了与群众联系密切的基层干部、退休党员和退休教师“三支队伍”进村入户搞理论教育，用群众身边的人讲群众身边的事，用群众熟悉的事例把科学发展理论讲“白”，群众都愿意听、听得懂、喜欢听。

舆论引导重在聚心鼓劲，激发向心力。当前面对信息传播和受众对海量信息选择的多元化，舆论引导工作必须适应新形势的需求。一是内容由“政府主导”向“受众需求”转变。我们围绕全区中心工作，依托市级以上强势媒体，通过开展“新起点·新跨越”大型主题宣传、区县发展之梦电视访谈、新华网在线访谈等，借船出海，借力造势，加强针对性



宣传，充分满足了受众的需求。二是形式由“灌输式”向“感召式”转变。不能只习惯于“倾盆大雨”、轰轰烈烈、轰动效应，必须着眼日常活动的点滴渗透、润物无声、潜移默化。大讨论中，我们通过“xx60分”制播“解放思想、扩大开放”电视大讨论专题9期、致富故事系列报道4期、区劳模系列报道4期、开设党政领导干部论坛摘录等形式，明显提高了干群的参与率和关注率。三是载体由“单一”向“综合”转变。要充分发挥互联网、手机在宣传和舆论引导方面的特殊功能和巨大潜力，切实加强舆情监控。今年，我们打造并利用“传媒快报”、“快讯”等媒体新平台，向相关领导提供重大舆情信息和“特供信息”16余万条次、“手机彩信”20xx余条次，实现信息“全覆盖”，为领导提供工作和决策参考，对有效预防突发事件及社会热点问题的发生起到了积极作用。

人口和计生工作历来被称为天下第一难事。随着人口计生工作进入一个新的发展时期，农村乡镇计生工作难上加难。探究根源，基层基础薄弱，流动人口增加，机制不健全，管理与服务不到位是重要原因。面对新的形势和新的任务，要破解上述难题，开创农村乡镇人口计生工作的新局面，创新是关键所在。

所谓创新，说到底就是突破束缚生产力发展的条条框框、方式方法等诸多不利因素，使生产力水平不断提高。人类社会的发展和进步，是通过不断创新来实现的，创新不仅是推动人类文明进步的主要因素，而且也是保护和传承文明的主要动力。就农村乡镇计生工作而言，要使计生工作做出成效就是要在原有的工作方式方法上力求创新。

首先，要在思维方式创新上求突破。新形势下的乡镇计生工作既不能满足于过去的成绩，又不能习惯于过去的做法，人口和计生工作者应坚持解放思想，使思想始终符合计生工作发展变化的实际。人口和计生工作者首先要做到“敢想”，即敢于从旧思维、旧观念的束缚中解脱出来，从唯上、唯书

的观念中解放出来。当前，对农村人口和计生工作者而言，就是要按照科学发展观的要求，清醒认识当前计生工作中所面临的挑战和问题，深入查找自己在思想观念、工作方法等方面存在的差距和不足，善于在纵向和横向的比较中重新审视自我，从发展目标的选择和定位上勇于超越自我。只有敢于突破思想束缚、积极转变思想观念，才能不断创新思路，才能推动乡镇计生工作开展，才能使计生工作做出成绩。

其次，要在思想政治工作创新上求突破。在农村人口计生工作中创新思想政治工作，首要的就是要改进方法。人口计生工作者在日常人口计生工作实践中，应把握好五个“更加注重”，即在管理上更加注重服务，在对象上更加注重个性，在教育上更加注重实效，在时空上更加注重全程，在范围上更加注重全员。通过有效的方法，努力实现思想政治工作从管理向服务、从封闭向开放、从重视“堵”向重视“疏”的方向转变，从而不断提高思想政治工作的针对性、实效性和吸引力、感染力。具体说来，一是把握不同对象的特点，具体问题具体分析；二是采用生动活泼、群众喜闻乐见的形式；三是持之以恒；四是把解决思想问题与解决实际问题结合起来。

通过有效的思想工作，确保民情早知道，工作早介入，问题早解决；达到敞开诚心听民心，处处细心察民心，捧出热心赢民心之效应。

第三、在宣传教育创新上求突破。农村乡镇人口和计生宣传教育方式的创新必须注意突出一个“活”字。乡镇人口计生干部要坚持以人为本的思想，以情感人，用友善、真诚的态度，让人口计生宣传教育在贴近实际、贴近群众的基础上，由以往“说教式”的宣传人口计生基础知识转变为“群众参与式”宣传教育，由以往“课堂式”宣传教育转变为“户外式”多形式、多形象化的宣传教育，突出做强一个“活”字。宣传内容的创新突出一个“小”字。人口计生宣传教育工作的内容要根据不同时期、不同阶段、不同人群的需求而不断调整，不但要面对已经形成思想意识的成年人，而且更要面

对正在成长的青少年，要让青少年从小就开始接受先进的生育文化教育，成长在文明、先进、科学的人文环境中。在宣传内容上要突出未成年人的需求，把宣传的重点放在“男女平等”、“男女都一样”的教育上，将先进的人口思想融入思想道德教育之中。要突出农村家庭的需求，把宣传的重点放在农村家庭婚育行为选择以及在社会婚育观念延续的观念转变上，将宣传教育融入对农村家庭的优质服务之中，让农村家庭成员在享受优质、高效、人文的服务中接受文明生育的教育。乡镇人口计生部门要不断满足服务对象的需求，要结合新农村、新家庭、新农户建设活动，把宣传教育的重点放在人口计生法律法规、生殖保健知识、生育文化知识、晚婚晚育、少生优生、避孕节育等教育上，将先进的生育文化融入经常性党员干部教育之中，将身边的典型事例编排成文艺节目，让服务对象在休闲娱乐时接受先进生育文化的教育，使其树立科学、文明、进步的婚育观。

第四、要在管理机制创新上求突破。面对农村乡镇人口计生工作中的许多新情况和新问题，乡镇人口计生工作者要善于跳出固有的管理“围城”，创新理念，创新机制，创造性地开展工作。

一是狠抓责任追究，落实责任主体。坚持党政一把手亲自抓，负总责不动摇，对完不成任务的单位和领导追究责任。坚持将个人工作失误与干部个人年终考核挂钩，坚决查处失职渎职干部，表彰奖励人口计生工作政绩突出的干部，并作为干部晋级晋职的重要依据，以责任追究推动落实责任。坚持畅通信息渠道，加强日常督查，及时掌握乡镇人口计生工作情况，查处属实的群众举报。

二是狠抓队伍建设，提高干部素质。构建吸引人才、培育人才、使用人才、输送人才的良性用人机制，提高乡镇人口计生干部工资待遇，尤其是村级人口计生专干的工资福利待遇，保证队伍的稳定性。通过公开竞聘、择优录取等形式，进一步调整和充实村级计生专干队伍，优化队伍结构，激发工作

活力。

第五、要在管理体制创新上求突破。针对农村基层薄弱问题，必须找准工作切入点。一是实行“四个给予”激励，确保工作重心下移。村级组织是基层组织的“最小细胞”。要发挥基层组织在人口计生工作中的最大化作用，须在“政治上给予出路，经济上给予保障，职能上给予完善，管理上给予强化”上下功夫，通过实行“四个给予”，全面加强基层“两委”班子建设，激发村干部抓人口计生工作的积极性和主动性，要将工作重心下移，着力推进“村为主”的经常性工作机制，实现管理网络的覆盖，开创乡镇干部包村、村干部包组、组干部包户的上下一致、通力配合、齐抓共管的工作格局，将工作触角深入到每一户育龄妇女家庭。

第六、要在服务方式创新上求突破。在以人为本的社会、优质服务是当今大力倡导的人口计生工作模式。乡镇人口计生部门要根据不同对象及不同需求开展温馨服务、预约服务、特需服务、感动服务、延时服务、随访服务等，赢得人民群众对人口计生工作的理解和支持。仅以随访服务为例子，从当前农村来看，对生育、节育、不育人群进行随访服务，不仅可以满足群众对人口计生工作的需求，还可以提高群众对人口与计划生育应知应会率。但从实践来看，农村乡镇基层明显存在“五个”误区，即：一是误解随访；二是“关门”随访；三是“替代”随访；四是“闪电”随访；五是“盲目随访”。造成这种状况，客观原因是流出人口多，无法见面，为对付上级的考核，下面就这样越轨乱来，到了检验实效的时候就洋相百出。解决这一问题，我们就要面对新形势，改变服务方式，即，一是入户见面随访，卫技人员与服务对象平等交流，记录信息；二是择机随访，卫技人员与服务对象只要有机会见面，即可随时交流，了解情况；三是电话予以随访；对外出务工经商对象双方约定时间，进行电话交流，了解信息的；四是信函随访。按照随访服务对象务工经商，把要了解的信息，制作成问卷，由服务对象填写，请其配合回函等，通过立体操作，肯定会受到很好的效果。

乡镇计生工作能否搞好创新，与每个人口计生工作者的作风能否务实有着至关重要的关系。务实，说到底就是摆正心态，实实在在做事。乡镇人口计生干部在创新上要做到务实，就必须深入实际、深入基层，摸实情、谋实策，出实招、办实事。抓细，就是要坚持大处着眼，小处入手，从最基础的工作抓起，把抓重点与抓细节，抓中心与抓经常，抓全年与抓当前，抓特色与抓基础有机结合起来。人口计生工作的主体是人民群众，这就是要求我们的工作不仅要做得精细，而且必须讲究方法。抓具体就是要坚持从具体事情抓起，把原则要求变成可操作的措施，把目标任务变成能实现的结果，有方案、有要求，有措施，任务落实到位、责任明确到人。同时，要把工作重点放在研究解决乡镇人口计生改革发展稳定的重大问题上，放在解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题上，放在最亟须解决的突出问题上，多做打基础、管长远的实事，多做利民、济民促和谐的好事，这样才能使计生工作真正经得起历史和实践的检验。

事业成败关键在人。乡镇人口计生工作要想在创新上求得突破，队伍能否过硬至关重要。人口计生队伍要大兴求真务实之风，以能力的提高、素质的提升、作风的改进来推动工作的创新和任务的完成。在新形势下要使乡镇计生工作要取得一流业绩，乡镇每个人口计生工作者就必须做好表率，做到个人形象一面旗，工作热情一团火，谋事布局一盘棋。个人形象一面旗，就是要党性强，作风正、有本事在各方面能担当表率；工作热情一团火，就是要有良好的精神状态，对工作始终保持一种干事创业的激情；谋事布局一盘棋，就是要在工作中牢固树立大局意识，切实做到统筹兼顾，学会十个指头“弹钢琴”。要通过表率的力量带动整个队伍的建设。

## 个人工作心得体会篇四

20\_\_年在院两委的领导和分管领导以及全体职工的支持下，本人认真履行科室负责人的岗位职责，带领客服中心全体人

员围绕医院中心工作，较好地完成了各项固定工作和临时交办的任务。通过一年的工作，不断调整和完善客服工作思路，明确了各项工作任务，客服中心的工作进一步提升，在群众中建立了良好的口碑，受到患者的信任和尊重，得到上级和同行的认可。现将主要工作情况报告如下：

本人在工作中认真遵守党员干部廉洁从政的规定，结合警示教育活动和科学发展观教育要求，提高廉洁自律意识，在接待和处理群众来访投诉工作中坚持原则，对来访的群众与患者不论贫富贵贱均一视同仁，将解决患者和临床一线工作的困难视为己任，把协调好医患关系、服务好患者、服务好临床一线作为工作好坏的标准。不利用工作之便行使勒、卡、推的不廉行为，不假公谋私。在协调医患关系工作中，注重搞好科室之间的配合与沟通，针对员工服务中存在的缺陷和不足以帮助、宣导为主，帮助患者和临床解决了大量问题，工作成绩，得到患者和员工的认可和支持。在科室管理中自觉充当排头兵和后勤部长作用，难事和棘手事亲自做，对下属工作中的困难积极主动提供帮助和支持，在工作量较大，任务紧的时候，自觉加班以保证各项工作的按时完成，保证科室工作正常运转。

俗话说“打铁还需自身硬”，为了能够适应不断发展变化的客服工作要求，一年来本人自觉加强学习法律法规和相关业务知识。

1、通过两年半的函授学习，今年本人取得了\_\_\_\_学院法学专业大学本科学历。除此以外还组织全科人员共同学习《医院投诉管理》相关知识和医患关系相关法律法规知识，带动全体客服人员共同进步。

3、工余时间，本人积极培养健康向上的兴趣爱好，加强中国传统文化的研习，成效显著，\_\_\_\_年获政府文艺最高奖《\_\_\_\_市政府“文艺百花奖”三等奖》和《\_\_\_\_市政府“百花文艺奖”银奖》等表彰。

1、\_\_\_\_年，我们改进了新入院病人拜访方式，由原来的人工拜访改为短信通知拜访，大大提高了拜访成功率，让患者知道客服中心随时为其提供帮助，更为贴心和温馨。通过改进服务，患者的来电来访率成倍增加，为树立医院品牌形象和不断提升服务水平奠定了良好的基础。

2、“百姓健康讲坛”公益活动工作比上一年度取得更为明显的实效，受众增加\_\_\_\_余人次。

3、为提高门诊患者满意度调查的客观准确率和回收率，节约人工成本，今年我们经过大量调研构思与反复改进，在网络中心的帮助下，推出门诊满意度调查系统，全年患者点击评价\_\_\_\_余人次，平均完成问卷\_\_\_\_余份。

4、为提高患者满意率数据检索利用与统计效率，今年本人利用大量业余时间自学数据库软件access[]独立编写开发和完善了《患者满意度调查分析系统》对采集的数据可进行横向和纵向比较分析。该系统受到同行的青睐。

述职人：

## 个人工作心得体会篇五

一、20\_\_年的工程订单所需设备均可按时交货，未能及时到货设备也及时向上级反映，并做出相应的处理。供应商供货时也要求其提供必要的资料。

### 二、采购工作的几点体会

1、公开透明的按采购制度程序办事，在采购前、采购中、采购后的各个环节都主动接受财务及其他部门的监督，有问题将会在第一时间反馈给上级领导。

2、围绕控制成本、采购性价比的产品等方面工作进行开展工作，

采购员在充分了解市场信息的基础上进行询价、比价，注重沟通技巧和谈判策略。

3、加强对供应商的管理协调，合作过程中，采购员必须公正严明，最终为公司选择且具有战略伙伴的供应商。

4、逐步加强对设备及材料的价格信息管理，提高部门采购员的工责任感，下半年采购部将特别注重采购人员的工作分配，保证采购设备及材料信息的有效追踪。在专业知道得到提高的同时，业务素质及责任感非常重要，做一个有责任感的采购员，把好公司的进口关。

### 三、采购工作上的小要求

对各部门的请购问题上，希望请购部门给采购部一定的采购时间，请购材料时做好请购计划，尽量避免当天请购要求当天要货，或是第二天马上要货。为此将打乱采购员的工作计划，急需的物料有可能会造成价格方面或运费偏高，不利于控制成本。请各部门做好请购物料的计划。

### 四、工作上的缺点和不足

1、关于\_\_深联设备新装\_\_kva临时变压器工程，由于采购及施工过程中没有及时发现并提供相关的证书和报告，导致在工程验收通电时，出现了低压计量柜不符合标准的问题，给公司造成了极坏的影响，和很大的损失。此类低级错误是完全可以避免的，但是由于采购部的疏忽，给公司带来不必要的影响与麻烦，公司作出任何的处罚都愿意承担。通过这次的教训，今后的采购部工作要求更加完善，在设备进厂前，各种相关资料必须全部到位，后续并要求供应商设备如有任何的变更必须把资料补全。并了解市场的变化，要求各采购对设备要充分了解，避免此类问题再次发生。

2、供应商体系没有完善，对重要的材料/设备没有建立健全



的资料库。工作的计划性不强，没有充分了解市场的行情，有关于东莞市变压器方面的变化情况没有掌握到位。部门与部门之间的沟通也未能达到理想的效果。

以上都是采购部现所存在的问题，自身所清楚的问题，我们会一一的克服，有什么做得不对或不到位的，也希望领导及各部门同事多提出你们宝贵的意见和建议，你们都是我们身边的良师益友，有你们支持，我们才可以进步得更快。

## 五、20\_\_年的工作计划

1、完善供应商体系，对重要材料/设备的供应商要求达到\_\_家，确保材料/设备能够及时供应。随时关注市场变化，尽量利用多渠道来降低成本、控制质量。稳定现有供应商，开发有潜力的供应商，不断优化供应商体系，在工本中不断改进工作方法，不断积累经验。

2、随着市场的因素影响，各种原材料的价格都在不同程度上涨或是下调，采购员要做好价格的比对，做好比价、议价，了解市场价格，从中选择优秀的供应商，避免供应商以各种理由对公司提出涨价的要求。

3、继续配合项目部完成工程上所需求的设备及辅材的购买及设备进场，以及工程所需的设备的各种质资。

4、采购物资进行分类，制定分类物资采购制度，如工程设备和设备零部件的采购无法在短期内完成，所以在采购的过程中要做好采购计划；如日常所需文具等常用物资，做好相应的存货，购买量大则可以降低成本。

5、配合仓库，掌握好仓库库存，了解销售的情况，使采购工作不处于被动状态，及时清查库存呆滞品，并上报上级处理。

6、采购员的产品知识及业务素质通过培训和相互学习，使专

业知识及业务水平得到提高，同时培养新进人员，使之尽快熟悉工作。