

最新新冠工作人员个人工作总结(优质7篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

新冠工作人员个人工作总结篇一

尊敬的綦江区卫生局领导：

我叫张，于xx年4月进入xx镇中心卫生院工作。根据医院的安排及需要，我一直在医院药房担任司药一职，负责划价、审核及发药等工作。本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的医患沟通技巧，有很强的团队协作能力；责任感强，按时完成医院领导交付的工作任务，和同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，并能积极配合医院各部门顺利地完成各项工作；同时积极学习新知识、新技能，注重自身发展和进步。我自工作以来，一直从事药房司药工作，因此，我对医院司药这个岗位的工作可以说驾轻就熟，并且我较为熟悉并掌握了医院以及有关工作的基本情况。现将工作情况简要总结如下：

一、政治方面：努力掌握政治理论知识，提高自身政治素质。坚持进行政治理论学习，坚持关心国际国内情势，以紧跟时代的步伐。注意学习党的路线、方针、政策，学习党的基本知识，学习马列主义毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”、科学发展观及“和谐社会”等重要思想，把为人民服务作为自己的宗旨。通过学习，更加坚定了政治立场，坚决拥护中国共产党的领导，与党中央保持高度的一致。从互联

网、报纸以及各种新闻媒体中，看到极个别国家不正确认识历史，不客观面对现实，屡次在国际社会中引起争端，并且有愈演愈烈之势。这使我清楚地看到，在当前国际大环境是以和平、发展为主流的，但也不排除有个别国家心怀叵测甚至蓄意挑起事端。发展才是硬道理，只有国家的实力强了说话才有分量。这就要求我们紧紧围绕在党的周围，以经济建设为中心，构建和谐社会，形成经济和社会的和谐发展，这样才能在国际舞台上发挥一个大国应发挥的作用，才能使中华民族真正屹立于世界民族之林。我作为事业单位工作人员，应提高认识，全力支持和响应党中央的号召，在党和国家需要的时候，义无反顾的奉献自己的一切。

二、在思想方面：我在医院及科室领导的严格要求及帮助教育下，我用严格的标准要求自己。作为一名医务工作者，也就是一名服务者，也就是要为全民的健康而服务。而为全民的健康服务需要的是从小事做起，从平时的点点滴滴做起。专业技术精不精，是一个人对工作熟练程度的问题，然而服务态度好不好，是一个人对工作的态度、对本职工作热爱程度的问题。故我认为服务态度占首要地位。应对患者热情礼貌、服务周到，对本职工作尽职尽责。

三、在工作方面：在医院领导的帮助教育下，我能积极完成上级交给我的任务，做到不怕吃苦，不计较个人得失。在工作中，不迟到，不早退及旷工，无事假病假，不收受“红包”，不生冷硬推病人，对工作认真负责，对加班毫无怨言，终不忘“一切以病人为中心”的宗旨，用自己的爱心、热心、诚心尽量满足每一位患者的需求，努力争创“社会满意、病人满意、自己满意”。同时我的工作，也获得了领导和同事的认同□20xx-20xx年度，被评为医院“优秀药事作者”。我更希望我以后更加勤奋的工作，能为医院未来的发展添砖加瓦。

四、在学习方面，我在按时按质按量完成上级交待的工作任务的同时，并充分利用空余时间积极加强自身医学理论知识

的学习，并力争理论结合实践，让为患者服务的工作尽善尽美。

以上是我一年来基本情况小结，不妥之处，恳请批评指正。作为一名试用期工作人员，我渴望按期转成为一名正式的事业单位专业技术人员。为此，我郑重向上级提出转正申请，如果能得到批准，我一定加倍努力学习，勤奋工作，处处以严格的标准要求自己，做一个合格的事业单位专业技术人员。如果申请未得到批准，说明我在过去一年中没能达到要求，但我不会气馁，我愿意接受长期考验，加倍努力，争取早日转正。

申请人：

xx年x月xx日

新冠工作人员个人工作总结篇二

20xx年的时间过去的很快，作为一名的xx医院xx科室的医护人员，在这一年的工作中，我在工作中坚持着自身作为护士的思想和原则，在工作中坚持做好眼见的工作，严格的保持自身工作的严谨仔细和服务上理念。为xx科室的病人们提供了较好的服务和照顾。

一年来，我坚持着做好自己的工作，除了对自身原有工作能力的积极发挥之外，还借助护士长的教导和指挥努力的在工作中改进了自己，提升了自身，圆满的完成了一年来的`护理工作。

反思这一年，在工作中，无论是面对怎样的困难我都能严格的遵守医院的规章制度，认真的处理工作，努力的完成自己的任务！如今，我对自己一年来在工作中的情况做如下总结：

在工作当中，我按那个遵守医院的规定和要求，在个工作中

坚持做好自身的工作和服务，并在工作时对自身进行分析和反思，了解自身的不足。并在后来通过学习和锻炼改进自身。

在学习上，我主要依靠护士长在工作中的教导和管理，因为护士长的培训，我吸收了很多实用的工作经验。此外，我还通过向其他同事学习提升了不少护理技能，尤其是在x月的护理技能大赛上，尽管我没能取得很好的成绩，但在参与中，我认识到了自身能力的不足，并从大家的工作中学会了很多的经验。

通过在工作和服务上的提升，我的工作服务也让更多的病人感到满意，在一年来也得到了不少良好的评价。

在思想方案，作为一名医护人员，我在工作中保持着高度的热情和积极性，这份热情不仅仅让我在工作中有所收益，也能更好的帮助我在学习上优化自己，提升自我的学习效率，并坚持自我的反思和进步。

此外，在护理的工作中，我保持着对病人以“爱心、细心、关心”的服务思想，在工作中能做到换位思考，感受病人的痛苦，感受家属的难过，让自身能在服务是上更加的关心和贴心，更好的完成自身的护理。

通过这一年的反思，我认识到自己在很多地方都有不充分的方面，不仅仅是护理的技能上，还有对自身思想的管理也需要更加的严谨。

为此，我会在新的一年里更加努力，让自己在工作中奉献出更多的力量！

新冠工作人员个人工作总结篇三

20xx年国务院决定机制改革的第一年，在市局、分局党总支和管理科领导的正确领导下，在同志们的支持、帮助下，我们

紧紧围绕机制改革“新账不欠，老账要还，完善机制，共同负担，推动改革，促进发展”的指导思想，严格遵循省局“加强管理，优化服务，搞好改革，打击骗税”的指导方针，以生产企业“免、抵、退”税管理工作为中心，加强制度化、信息化建设，创新服务方式，改进服务手段，提高服务质量，做到管理与服务并重，预防和打击并重，努力提高管理水平，取得了一定成绩。以下是我们做的主要工作：

管理是一项涉及面广，政策性强，程序复杂，风险性较大的工作。人员综合素质的高低，决定了管理工作的好坏，因此，提高人员的政治素质和业务素质，是做好工作的关键。

1、加强政治业务学习，提高退税人员素质。

年中，领导对我们组的人员进行了充实调整，增加了两名新同志。这两位同志可以说以前都未从事过业务工作，工作阅历和能力各有侧重，为了让新来人员充分认识到工作的重要性，热爱工作，尽快掌握生产企业出口货物“免、抵、退”税政策和电子申报和审核系统，我们针对不同对象采取不同方式进行了强化培训。对年龄大的同志我们让他参加省局举办的业务骨干培训班，让他在特定的环境和氛围下快速充电，尽快进入角色。该同志不负众望，在培训班上认真听讲，刻苦钻研在较短的时间从一个门外汉成为一个初步掌握退税业务的退税人员。二是对年轻同志我们采取逐步加压的办法，把工作担子一步步交给她，促使她在干中学、学中干，在较短时间内掌握了必要的知识和业务操作技能，更好的为纳税人提供服务。

2、组织推荐年轻同志参加全省能手考试，为进一步做好工作储备人才。涉及面广、专业性强，但如果它仅为少数人掌握，是做不好这项工作的。今年全省国税系统第一次组织能手考试，时间紧、要求高、难度大，竞争激烈。我们抱着不仅要参加考试为分局争荣誉，更要借此机会培养、锻炼一批管理人才的目的，全力组织、准备此项工作。除要求退税组人

员参加外，还积极推荐科里和其他科室年轻同志参加培训考试。教材不够，我们就想方设法给参加考试的同志找教材；政策变化快，我们就及时从互联网上下载最新政策法规发给大家；遇有疑难问题，我们及时给大家讲解。由于我们措施得力，在今年的考试中，我们有两位同志获得省级能手，三位同志获市级能手称号，团体成绩名列全市前列。应该说通过这次考试，基本达到了预期目的，一些没有考上的同志表示：“虽然没考上能手，但知道了是怎么一回事，以后到企业就知道该怎么做了。”

实施新机制的根本目的是促进外向型经济的发展。具体到我们就是要在切实加强管理的基础上，快审快批，优质服务。我们为此重点做了以下工作：

1、优化服务，做好宣传。为了切实做到“新账不欠，老账要还”我们一是采取多种形式宣传新政策，除了在政务公开栏公布新政策外，还向所有出口企业发放《告出口企业公开信》，告知新政策变化的主要内容；二是对退税率发生变化的，逐户通知企业进行相关调整，并深入企业检查，已确保新政策执行到位；三是督促企业及时收齐出口单证并在规定时间内向税务机关申报；四是搞好出口企业出口基数统计，为确定全市退税基数提供依据；五是在不断规范企业行为的基础上，进一步加大服务力度，提升服务理念，始终把为纳税人提供优质服务摆在工作的首位。今年元月，东风汽车股份有限公司刚刚拿到自营进出口经营权，就碰上一批产品要赶在春节前出口。元月15日，恰逢农历小年，企业办税人员急冲冲赶到分局申请办理登记证。我们从企业的特殊情况出发，迅速启动了“办税绿色通道”，急事急办。在市局相关科室的大力支持下，我们只用了一天时间就把原本需要一个月才能办好的登记证件交到了纳税人手中，并及时为他们安装设备、培训人员，确保了这批产品顺利通过了报关出口，企业深受感动。热情的服务不仅赢得了纳税人的理解和支持，市局内网也为此发了消息对我们的做法予以肯定。

2、执行政策，搞好协调。在工作中，我们严格执行政策，从严把关，对不符合政策的，坚决不予办理。先后退回企业相关申请3份。资料审核是企业办理“免、抵、退”税手续的最后一道关口。我们从两方面入手，不断加大审核力度。一是加强申报资料的日常审核。对申请办理退税的企业，我们首先检查其申报单据的真实性，是否存在伪造、虚假等情况；其次是审核单据中数据间是否符合逻辑关系，检查《出口货物报关单》和《出口销售发票》中的销售项目是否一致，《外汇核销单》与《银行结汇单》中的收入金额是否一致，《申报明细表》的合计数和《申报汇总表》的总数是否一致；再次是审核各种单据填写的数据与申报系统中录入的是否一致。一年来，我们共审核各类单据650余份，退回有问题的单据30余份。同时我们按照相关规定与计征科、办税大厅等部门搞好协调，对生产性出口企业只有办理预免抵退税申报后，办税大厅方可受理其纳税申报。对需办理免抵调库和退税的，我们及时通知计征科办理相关手续，使免抵退税政策从申报、审核、免抵、退税、调库等环节运行顺畅，让纳税人能及时享受到这一优惠政策。今年我们共为10户享受出口货物免抵退税优惠政策企业审核办理免抵额600多万元，退税额80万元，退、免税总计700万元，无一出现差错。有力地支持了地方出口导向性经济的发展。由于我们工作有力，成效显著，在今年六月举行的全市进出口工作会议上，市局有关领导对我们开发区的工作给予了充分肯定，并让我们率先作了《把握四个环节严格规范操作积极推行电子化管理》的发言。

在做好生产企业出口货物“免、抵、退”税工作的同时，我们还认真做好其他管理工作。

1、税收出口货物专用缴款书开具审核、上传工作。

全年我们共审核开具《税收出口货物专用缴款书》份，预征税款万元，分别比上年同期增长22.4%和68.3%。每月我们还按市局要求准时上传《税收出口货物专用缴款书》电子信息，月月准确率达到98%，超出省局规定2个百分点。

2、供货出口企业多征返还税款审核工作。根据财政部、国家税务总局财税字[1996]8号文精神，我们与稽查科做好协调工作，受理、审核3户供货出口企业申请办理多征返还税款，协助稽查科进行检查，并为纳税人办理多征返还税款34万元。无错报现象，准确率达到100%。

3、免抵退税年度清算工作。根据市局有关规定，我们协助市局对湖北新华光信息材料股份有限公司等11户企业出口货物“免、抵、退”税情况进行了清算，共查补税款15332.4元。在清算中我们严格按《清算办法》的要求，做到事前有通知、清算有结论、处理有依据、事后有监督。并及时上报清算报告及附报资料。

总之，在过去的一年里，我们管理科组的各项工作都取得了一定成绩，这些成绩的取得是上级领导高度重视和正确领导的结果，是科室同志大力支持和密切配合的结果。在新的一年里，我们将进一步锐意进取，不断创新，以更加努力的工作，更加扎实的态度，将管理工作推向更新的高度。

新冠工作人员个人工作总结篇四

银行20__年优质文明服务工作总结文明规范的服务是银行员工最基本的职业要求，是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键。分行近两年来，以客户满意为目标，牢固树立优质服务理念，不断提高全员服务能力，创新服务手段，提升服务品质，全力打造一流优质服务网点，使客户满意度和社会美誉度不断提升。现将相关情况总结如下：1、文明服务，整体提升形象与品质分行不仅注重外在形象，更强调内在的服务品质，通过立足柜面，强化各岗位职责，实行流程化管理，提供标准化服务，不断提高客户的认同度。

(一)把优质服务作为永恒主题来抓。一是牢固树立“以客户为中心”的服务理念，提升主动服务意识。通过落实“领导为员工，二线为一线，全行为客户”的要求，按照办事讲效

率、行动比迅捷，协调统一、运转有序的工作机制，积极在分行各部门推行首问负责制和限时办结制，在营业网点建立了弹性窗口和弹性岗位制度，切实提高分行服务能力与水平。二是开展换位讨论活动，培养员工良好服务心态。在全行范围内开展了“假如我是一名客户”的换位讨论活动，通过员工与客户的换位思考，引导员工从“银行的服务”到“服务的银行”意识的转变。三是开展阅读学习活动，教育员工培养良好执行习惯，提升工作效率与质量。四是抓好服务规范标准，促服务形象提高。分行围绕客户服务的重要环节和关键接触点，按照《服务管理考核办法要求》，细化网点服务规范，从基本礼仪规范、服务环境规范、员工工作规范、柜面服务规范、投诉服务规范等方面全面规范营业网点现场服务管理。五是抓服务环境改善，促服务功能健全。分行在营业服务区按要求设置了业务指南、公告栏、表证单书填写样本等，提供了老花镜、签字用笔、充电器、擦鞋机等用品，方便客户使用。各项设施均按规范化的要求统一摆放，置于固定、醒目的位置。通过完善细节服务，为客户提供了明亮洁净、方便安全、温馨舒适的营业场所。

(二)把大堂服务作为形象工程来抓。大堂经理的主要工作是做好客户识别、引导和提供咨询服务，对礼仪服务要求尽量做到“来有迎声，问有答声，走有送声”，力争为客户留下良好印象。分行把大堂服务作为形象工程来抓，通过强化培训，演练礼仪，有效规范大堂经理的服务行为，确保其着装整齐、规范得体，举止大方，谈吐有礼，为客户提供严谨、真诚、优质的前台服务。分行在营业厅为等待客户提供了休息椅和杂志报纸阅览服务，提供大堂经理专职导储服务，合理引导和分流客户，减少了客户等待时间。

(三)把优质服务规范当作企业文化来抓。分行将企业文化建设摆在一个十分重要的位置，结合分行实际，开展了行之有效的工作。要求每位员工把分行当作自己的家园，遵守职业道德规范，遵守服务纪律，自觉维护分行形象，把创文明窗口，做客户满意的员工作为出发点，从自己做起，从岗位做

起，从本职工作做起，扎扎实实做好优质服务工作。一是组织开展谈心活动，根据员工工作情况适时组织开展谈心活动，及时了解员工思想动态，宣传善待员工的经营理念，有效增强员工对分行的认同感。二是分行领导班子身先士卒，以身作则，以行为家，引导员工确立“行兴我荣，行衰我耻”的价值理念，倡导人际关系简单化，增强员工发展业务的信心。三是将企业文化建设融入到业务经营发展中，明确业务发展目标，制订绩效考核办法，提升员工的忠诚度和归属感。四是积极开展健康有益的文体活动，培养员工的团队意识，营造家园气氛。

二、提升能力，彰显窗口优质服务品牌为切实提升员工的服务水平，分行以各类岗位培训和技术练兵为契机，抓好员工的业务培训和岗位练兵，提升员工的业务水平和业务技能，满足客户的服务需求。

一是大力开展柜面服务规范和服务营销培训。通过组织员工观摩学习他行标准服务礼仪光碟，请礼仪教师进行现场指导，规范员工日常行为，通过推行微笑服务、挂牌服务，提升服务档次；二是全力开展业务技能培训，分行从多方面着手，组织员工开展信贷业务培训、柜面操作培训、理财业务培训，参加银行从业资格考试、反假上岗证考试，并组织员工参加“录像回头看”、推行每日晨会制，建立完善服务机制，不断提高员工的整体素质。三是建立培训长效化机制。分行制定了员工学习制度，定期组织学习考核，对员工岗位能力进行验收与评价。通过业务学习，技能培训、考核评比等方式，提高一线员工素质，提高工作效率，减少业务差错率，为客户提供高效服务；通过培训讲座、检查监督等形式，提高员工服务水准，提升分行对外良好服务形象。四是指定专员每月对文明优质服务进行不定期检查，要求员工向标准化的服务进行改进。

3、聆听声音，不断提高客户满意度分行把售后服务作为维护客户关系的有效手段，持续改进、丰富服务内涵，有效改善

客户体验。指派了专人对客户进行指导，帮助客户掌握产品功能，熟悉操作流程，及时解决客户疑问，通过售后服务与客户建立密切联系，提升客户对分行的信任度。

(一)完善客户投诉机制。积极主动做好客户的引导和沟通，将客户投诉解决在最前端，力争杜绝有效投诉。

(二)强化服务意见的处理力度。对客户反馈的意见认真对待，并在规定时间内进行回复，属员工责任的及时予以整改。

4、改进服务，构建文明服务作风建设长效机制(一)认真总结，研究探讨服务新举措。分行通过开展对“客户需求与现有服务差距”、“服务水平与服务细节”等热点话题的讨论，交流服务经验、共享服务技巧，认真分析自身的服务竞争优势与存在的问明，制定改进服务质量的目标和措施，以服务细节的改进推动客户满意度的提高。

(二)延伸服务触角，推进服务提升。一是开展个性化、亲情化服务活动，不定期走访客户，了解需求，拉近距离。二是开展走出柜台，文明服务路演活动。分行组织员工多次深入社区，多形式开展了反假币宣传、普及金融知识宣传等活动，展示分行热心服务社会良好形象。

(三)强化监督管理，提升服务水平一是按照银行业文明规范服务示范单位标准，向社会公开服务承诺与监督电话，广泛接受社会监督。二是加大了窗口服务工作的检查力度，通过定期检查、聘请代表性客户作为客户监督员，发现服务存在问题、薄弱环节，及时加以整改，不断提升服务水平。

新冠工作人员个人工作总结篇五

自20年以来，在我院领导班子的正确指导和大力支持下，我科全体医护人员，认真贯彻科学发展观，更新思想观念、改

进工作作风、强化内部管理，进一步增强职工的竞争意识、质量意识，圆满完成了各项工作目标，现总结如下：

一、不断扩大业务，顺利完成本年度目标任务。

20年是民生分院及我科挑战与机遇并存的一年，这一年我院进行医院建设及门诊装修，明显地改善了我科住院环境，今年内科共收住病人人，病人住院满意率达100%。

二、深入开展先进性教育，提高部职工的政治思想素质。

今年以来，我科贯彻开展创先争优活动，统一思想，坚定信心，从责任意识、安全意识、服务意识来教育职工，提高职工的事业心和责任心；从工作作风和工作能力等方面查找不足，认真整改；通过免费体检等活动进一步提高了职工救死扶伤和全心全意为人民服务的宗旨教育，并通过实施开展诚信在卫生，满意在医院的活动等举措推动了医院各项工作的进一步发展，全面提升了科室形象。

三、加强科室内部管理，优化服务环境，提高服务质量。

从今年起，在全科广泛开展向社会服务承诺活动，自觉接受社会监督。科室所有医护人员不接受病人的请客送礼，不为了创收而搞乱收费、乱检查、乱用药。把服务环境人性化、服务工作规范化、服务项目特色化、文明创建常态化、投诉处理快捷化、提高社会美誉度等管理理念落实到科室的日常管理中去。落实医疗服务规范，落实周二、四、六医生总查房制度。3个月来，科室在坚持对病人实施个性化医疗、人性化服务，吸引了当地及周边大量患者来诊，门诊病人、住院病人数明显增长。

四、规范医疗质量管理，提高医疗技术水平

1. 注重人才队伍建设

我科人员利用早班时间、休息时间，努力学习专业知识，利用病历讨论，主任查房积累临床经验，业务水平不断提高，人才队伍不断加强。

2. 强化规章制度的落实

科内定期召开会议，强调医疗安全，狠抓医生、护士职责执行情况，对不合格表现给以彻底整改、彻底查办。

3. 抓好三个环节的管理和监控

(1) 入院时：详细问病史、全面查体，严格用药；

(2) 住院时：严密观察，安全护理，文明服务；

(3) 出院时：交待事项，建立感情，定期随访。

五. 通过宣传回访提升患者的就诊率，加大各种常见病的宣传教育力度，使广患者从基础认识疾病、预防疾病、控制疾病，并加强回访，使患者得到关爱，认可医院、大夫。

六、加强护理质量管理

继续实行护理质量管理体系，坚持执行检查、考评、反馈制度，设立质量可追溯机制，确保各项护理质量达到标准要求。二是重点监督护理核心制度的执行情况，加强对管理，定期对护理缺陷、护理投诉进行归因分析，从中吸取教训，提出防范和改进措施。三是重点加强对新上岗护士、低年资护士的技术考核。制定出年度护理人员培训考核计划和护士规范化培训计划，采取各种措施认真组织落实。四是进一步规范护理操作用语、告知程序和沟通技巧，培养护士树立良好的职业形象。五是充分发挥临床护理人才的优势，提升护理队伍科研水平和技术创新能力。

七、加强学科建设，促进业务快速发展

继续沿着突出专科特色，发挥优势，以完善综合服务功能为目标的发展思路，把科室做大、做强。

(1) 加快透析科、内分泌科建设步伐。把有发展前景、有上进心的优秀人才配到省级医院进修。

(2) 倡导多科室的参与合作，采取协同攻关、优势互补，推动相关学科的发展。

(3) 充分利用好我院的现有资源，尤其是辅助检查，把内科的常见病、多发病及时诊断清楚，让老百姓少花钱就能看好病，从而提高科室的信誉度。

(4) 大胆创新，把进修学来的新技术用于临床实践。

总之，回顾过去，展望未来，内科全体医务人员有信心有能力把我科建设成中心医院的精品科室，能在医院光辉灿烂的发展蓝图上抹上浓墨重彩的一笔！

新冠工作人员个人工作总结篇六

回顾过去的一年，在各级领导和同志们的关怀帮助下，我率领宾馆全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高宾馆的服务质量、管理水平和经济效益。为了总结经验，克服不足，更好地促进以后的工作，我将本年度思想、工作情况如下：

作为一名干部，一年来，我在思想上能够积极要求进步，平时注重加强政治学习，认真学习党的各项线、方针和政策，关心国家大事。通过学习，自己在思想上更加稳定，政治素质和道德水平有了很大的提高，在大是大非问题上坚持正确的立场，时刻与党中央保持高度一致，真正做到思想稳定、

政治合格、立场坚定。

在日常工作中，我能够尽职尽责，坚持原则，廉洁奉公，不徇私情，一丝不苟。主要完成以下工作：

1、制定和完善宾馆各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。为使宾馆的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和性工作密切结合起来，建立明确的工作，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

2、确立宾馆的经营计划发展规划及经营方针，制定经营管理目标，并指挥实施。本年基本确定俱乐部以营业点为重点，辅以等配套设施，加强，细化服务，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。本年度宾馆原计划收入为x万元，实际收入为x万元，完成率为%。

3、加强营销，提高宾馆知名度，拓展客源空间。多年来，我一直非常重视宾馆市场营销与宣传工作，我认为做好一次接待，就是做好了一次广告，客户的口碑就是我们的形象。在每一次重要接待及大型会务接待前，我总是亲自主持召开专题会议，交待各个工作环节中需要注意的问题，并进行分工。会后，亲自到现场检查落实情况。在我的指挥下，宾馆成功接待了等大中型会议，宾馆的接待工作获得各级领导及宾客的一致好评。

4、加强日常管理，提高服务质量，提高管理水平。日常管理中，我主张以会议形式实现管理上的及时性、针对性、公开性、民主性□xx年，我亲自主持召开的各类办公会议x余次。其中：办公会xx次，各部门专题工作会议xx次，重大接待及重大检查前的专题工作会议xx次。

5、大力加强培训工作。培训工作对于宾馆适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升宾馆的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，宾馆在xx年度了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，累计培训时间为小时，部门平均培训课程在节/月，人均月平均培训课时约小时，接近企业培训课时指数的中上水平。

6、确定宾馆今后的发展目标为依托，抓住发展机遇，将宾馆成一个集会务、商务、度假于一体的四星级酒店，全面打造知名品牌。切实做到管理专业化、服务个性化、经营特色化，建立行之有效的指挥、执行、监督、反馈四大管理系统，以标准化、规范化服务为基本，努力追求服务的个性化，以此赢得最大的利益空间。

在日常管理中，我能够严格要求自己，尊重领导，团结同志，模范遵守各项规章制度，党员的先锋模范作用发挥明显，积极参加组织的各项活动，有较强的责任心和集体荣誉感。

以上是我一年来的情况总结，在今后的工作中，我将紧密团结在宾馆党委周围，更加努力工作，加强学习，进一步提高自身管理能力，切实改变工作中急躁情绪，以饱满的热情投入到各项工作中去，与宾馆全体干部员工共习、共建和谐、共创辉煌！

新冠工作人员个人工作总结篇七

综合门诊xx年在公司及医院领导的指引带领下，按照全院的战略布置、经营思路和目标要求，积极认真地配合开展做好各方面的工作，尽到了应有的职责，总体业绩逐步提升。现就xx年度(6—11月)工作总结如下：

1、经营情况：综合门诊6—11月共计挂号10708人，初诊为3484人，复诊为7224人。其中内科初诊934人，复诊2598人；外科初诊581人，复诊923人；五官科初诊547人，复诊510人；中康科初诊553人，复诊840人；失眠科初诊193人，复诊495人；中医科初诊229人，复诊492人；儿科初诊198人，复诊588人；肝病科初诊259人，复诊778人。

2、加强经营督促，与门诊各专科每月签订经营任务指标，全部平均完成预定任务，业绩从最初点增长至最高点，增长率为54.7%。

3、加强经营报表的规范管理，按时进行统计分析，发现问题，查找原因，及时解决，完善经营工作。

4、坚持每周门诊周会制度，加强综合门诊各项规章制度及劳动纪律的监管，注重医生业务的学习和经营意识、运作的培训，做到常抓不懈。

5、重新策划包装各专科的广告宣传。对耳鼻喉、失眠、肝病等的疗法宣传重新定义、策划包装，把原来较为简单及不适应的广告宣传进行补充整改、变换概念，使之更趋生动详实与合理性，达到了更佳广告效果。如把失眠科原来的“三步安神疗法”，经过设备、药品的调整以及医生的培训，充实了内容，重新整理出“睡眠多靶位平衡疗法”，取得了明显的经营成效。

6、7、8两月，组织开展“暑期耳鼻喉专家会诊”活动，使耳鼻喉门诊量明显上升，达到了预期的目的。同时协调配合全院开展“第四届兰州健康节”活动，经济效益与社会效益同步并取。

7、从9月份开始，联系、组织、协调XX县和XX县妇科体检活动，共计体检妇女1375人次。在体检的过程中做好宣教与服务工作，为医院赢得了良好的口碑形象及一定的效益。

8、10月份配合全院开展“健康陇原.感恩中华”国庆促销活动，综合门诊抓住机遇，积极参与，总体取得了半年度最好的成绩。

9、加强与企划部的配合，广告宣传从经营实际出发，做好各媒体的广告投放与宣传工作，确保广告的质量和效果。

10、加强与导医客服的配合，做好门诊分诊、挂号、统计及客服咨询预约等工作，协调门诊医生服务好每一位患者。

11、加强与网络部、市场部的配合，跟踪网络宣传推广情况，完善网页的相关内容，以及做好《元素》杂志的投放工作。

12、加强与其它相关部门、科室的协调配合，保证了综合门诊各方面工作的正常运转。

13、积极参与全院的经营管理，配合领导搞好各项工作。

在经营工作中也存在着一些问题，有待纠正完善。主要是：

1、与员工的沟通尚不够。

2、个别员工的劳动纪律性尚差。

3、院内科室间专科病人的转诊不到位。

4、门诊分诊、挂号、统计未完全规范。

5、部门、科室间的协调配合不尽人意。