# 医院工作总结心得体会(13篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-07-02

*从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。医院工作总结心得体会篇一一年来,医院党政认真抓好...*

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**医院工作总结心得体会篇一**

一年来,医院党政认真抓好对职工的思想和道德素质教育,在职工中倡导一切为了病人,一切方便病人,一切服务于病人的理念教育,使爱岗敬业的精神深入职工的思想和行动上,为学校的教学、科研提供可靠保障。

二、医疗质量管理工作

1.从处方规范管理入手

认真学习和贯彻处方管理法规,结合我院实际情况,对全院临床医生的处方进行了认真检查,要求全院医护人员切实履行岗位责任制,认真进行门诊病例及处方书写,熟练掌握医疗操作规范,努力提高业务技术。

2.多方位组织专业学习,努力提高业务技能水平。

(1)外出学习

针对我校高血压病、糖尿病、老年心血管病、结核病的发病特点,先后组织了七次外出学习,有42人次参加。

(2)邀请专家讲课,积极开展院内学术活动

邀请省医院教授为全院职工和全校离退休人员作“中风的预防”专题报告。

院内开展“应对学校突发公共事件防控预案”、“传染病信息报告管理规范”、“肺结核流行性腮腺炎诊治”、“登革热病原学治疗及预防”、“我国消化不良诊治指南”等三次学术交流活动。

(3)规范转诊标准和住院标准控制超范围外购药品,减少公费医疗费用的不必要开支,收到良好的效果。

(4)科普宣传针对我校职工体检的常见病、多发病,医院及时组织有关医生撰写了科普宣传材料发表在校报。

三、药品采购工作

\_\_年7月份在广泛听取患者和医师的意见,医院组织召开了医院药事委员会议,学校药事委员会议,研究讨论并通过了重新修订后的《西北农林科技大学公费医疗药品目录》,学校招标领导小组组织了第四次药品招标工作,一年来,药品供应充足,质量可靠,价格平稳,运转正常。

**医院工作总结心得体会篇二**

一年的时间如白驹过隙，转眼间已步入20\_\_年。回顾过去的这段日子，我在医院、教育处及各科室领导和老师们的关心与帮助下顺利完成了一年轮转的基本工作任务，取得了一些的成绩，并且在思想觉悟等方面有了进一步的提高，同时也存在许多不足，现将这一阶段的思想、学习和工作等情况作一总结，促使自己在来年的规培学习中取得更大的进步。

一、努力学习，不断提高自身的业务素质

在工作中，我把[实践\"作为检验理论的标准，工作中的点点滴滴，使我越来越深刻地认识到在当今残酷的社会竞争中，知识更新的必要性，而对于我们医生来说更是如此，现实驱使着我，抓紧一切可以利用的时间努力学习，以适应日趋激烈的竞争，从而更好地胜任本职工作，否则，终究要被现实所淘汰。医生年度考核个人总结。我根据工作中实际情况，努力用理论指导实践，以客观事实为依据，解决自己在工作中遇到的问题。希望将来回首自己所做的工作时不因碌碌无为而后悔，不因虚度年华而羞愧。

二、恪尽职守，踏实工作

从我踏入神圣的医学学府开始，我就暗暗宣誓：我志愿献身医学，恪守医德，刻苦钻研，孜孜不倦，精益求精，全面发展。为祖国医药卫生事业的发展和人类身心健康尽一点微薄之力\"。今天，我不断的努力着。所从事的基层医疗工作，更使我深深的体会到，作为一名基层医疗工作者，肩负的责任和应尽的职责。按照分工，摆正位置，严格遵守职责，积极完成本职工作。尊敬老师、虚心求教、团结同志、诚恳待人，脚踏实地，忠于职守、勤奋工作，一步一个脚印，认认真真工作，更好的服务于民众，完成一名基层医疗工作者应尽的职责。

三、患者至上，热情服务

在患者住院的诊疗工作中，在任何时候，我都关爱每一位就诊的患者，做到认真检查、细心治疗，合理收费。在新型农村合作医疗的诊疗中，严格按照新型农村合作医疗就诊规则，开展住院的诊疗工作。热情接待每一位患者，对来诊病人能够耐心解释，细致的检查，热情的服务，尽量让病人痛苦而来，满意而归。同时，严格要求自己，坚持以工作为重，兢兢业业，任劳任怨，树立自身良好的医德和公众形象。坚持把工作献给社会，把爱心捧给患者，尽快让患者康复，尽快让家人安心。

自进入住院医师规范化培训以来，我取得了一些进步，但是还存在着不少不足之处：

一、在自己主观思想上希望多深入多了解，以便能全面服务患者，在工作中也努力争取去做，但在某种程度上却给自己和他人造成了不利的影响，在今后需要也必须注意讲究方法。

二、在工作态度和方法上还需要更加扎实，更加细致，把原则性和灵活性很好地结合起来，提高工作质量。提高工作效率。

三、在工作中，我时常感到能力和知识的欠缺，需要进一步提高各种业务素质和理论水平，提高诊疗水平和综合素质，使自己圆满出色地完成本职工作。

一年来，我认为自己在思想、业务及理论知识上有了明显提高，这些进步都是各位老师对我的支持和指导的结果，在今后的工作中，我希望能够发挥自身特长，弥补自身不足之处，精益求精，严格执行各种工作制度、诊疗常规和操作规程，一丝不苟接待并认真负责地处理每一位患者，在程度上避免误诊、漏诊，争取创造更好的工作成绩，全身心的投入到医疗服务工作中。

**医院工作总结心得体会篇三**

20\_\_年，是校医院重要的史年，开元校区医院大楼建成并交付使用，内部装修及诊疗设备购置完成，医院整体搬迁顺利结束。一个环境优美、设备崭新的医院展现在师生面前。感谢学校的大力支持，感谢我院职工和广大师生的共同努力，促成了伟大的史年。回顾这一年，心情很激动，工作很有成效，主要表现在以下几个方面。

9月份新的校医院开业就诊，并逐步完成校医院医护人员执业地点变更工作;对新医院各项合同进行验收工作，逐步完成固定资产的登记入账工作;力保开元新医院通过上级卫生管理职能部门验收。9月30日完成了开元校区医院(一级医院)在洛龙区注册登记工作，核发了医疗机构执业许可证;11月份完成了景华校区和周山校区卫生所的注销以及西苑校区卫生所的注册事宜。11月初完成了校医院医护人员执业地变更工作;12月份完成全体医护人员的年度注册工作;新医院建设共8个合同已经有7个合同已经通过校级验收，仅剩消毒供应室建设一项正在培训阶段。

逐步完善校医院信息化管理平台的建设。校医院购买了计算机和通讯设备，并引进了新一代数字化医院建设管理软件，为医院各部门间提供病人诊疗信息和行政管理信息的收集、存储、处理、提取以及数据交换的能力，并满足所有授权用户的功能需求，努力实现药品、处方、医技处置的信息化管理。使各科室之间的业务更加流畅，提高校园医疗保障水平，节省了医疗管理成本。

校医院今年退休4名员工，在人事处的大力支持下，完成了2名员工的返岗工作和2名新进人员的招聘上岗工作。校医院积极争取引进人才，在学校的支持下，20\_\_年申报引进2名急需学科的专业人员，为医院的发展储备人才。

1、基本医疗工作

全院职工在医疗活动中认真负责，克服人力、物力严重不足等困难，遵守职业道德，努力工作。全年共完成门诊治疗2.2万人次，完成医疗总收入93.17万元(其中诊疗收入64.49万元，体检收入28.68万元)，收入较去年增加了17.47万余元，较去年增长23.08%。全年医疗活动中没有发生任何医疗事故，较好地完成了诊疗任务。2、离休干部医疗及报销工作

我校离休干部现有48人，最小年龄83岁，年龄102岁，为方便离休干部看病难，报销难，校医院与离退休干部处共同协商，定期到每个校区为离休干部看病、拿药;并定期排专人到各诊疗点收取报销凭证，提供方便服务。

3、体检及预防保健工作

20\_\_年组织完成学生体检12250人(新生体检9650人、其他体检2600人)。体检的人次数、准确率和建档率均达到年度目标要求。体检中共检出疑似结核病学生8例均进行了及时网报同时予以隔离转诊治疗并对其宿舍进行紫外线、84液消毒。体检中检出其它疾病80例，均已做相应处理。完成休、退、复学及病假手续的办理、运动员参赛体检等任务。完成了运动会、大学生长跑、双选会、毕业生典礼、军训、四六级考试、考研、洛阳市公务员考试等活动的现场医疗保健任务。

4、传染病防控工作

我校师生近4万人，分布在2个校区，传染病防控任务重、压力大。今年3月确诊麻疹1例，配合市疾控中心完成216人麻疹应急接种，对接触人群实施监控，有效避免了麻疹传播。5月确诊水痘4例对患病学生及时隔离治疗，完成106人医学观察。全年对9650名新生进行了hiv检测，对阳性病例按照市疾控中心要求进行了上报工作，配合市疾控中心完成ppd试验588人，发现结核疑似病人及时填报传染病报告卡和网报，按规范隔离病人并转诊到疾控中心进行诊治，按要求完成结核病个案调查工作。对患病学生做好隔离、休学管理，督促宿管中心完成患病学生宿舍消毒工作，以有效控制阻断传染源。传染病预防率、控制率、确诊率和办理休学、病假效率均达到年度目标要求。

全年为后勤宿管中心配发84消毒液90箱和紫外线消毒灯45具用于学生公寓楼日常消毒。

全年为教务处配发急救药箱及急救药物共计52个用于教学实验中心的应急处理。

5、健康教育宣传工作

利用各种宣传日组织活动，3月24日是“世界结核病防治日”，校医院在西苑区、开元校区开展宣传活动，向我校师生发放结核病防治知识手册及宣传单1000余份。

9月20\_\_级新生入校体检时，为每人发放一份艾滋病健康教育处方和学生医疗就诊须知宣传单(共计10000份)。

12月1日艾滋病宣传日在开元区开展活动，向学生和周边群众发放艾滋病防治知识手册及宣传单3000余份。全年举办宣传专栏12期、健康教育讲座4场，疾病防护知识宣传40次。通过宣传卫生法律法规、传染病防控知识、常见病及多发病的预防保健知识，提高了师生健康意识，受到广大师生的欢迎。

三、作风建设

校医院是为全体教职员工和学生提供医疗服务和健康管理的部门，新医院开业以来，我们在加强纪律作风建设上做了大量工作，采取了综合治理的措施，有效推进了校医院的纪律作风建设。为加强医院内部管理，10月份重新制定了校医院人员排班制度，并经党政联席会议讨论通过，制订了相应的奖惩条例，使校医院逐步走向规范化，有利于强化内部管理，提高医务人员执业规范、职业素质和服务意识、服务态度。

坚持求真务实，校医院领导班子高度重视行业作风建设，对校医院暴露的问题不包庇，不护短，认真查找问题，积极改正错误。11月份在全体员工中开展了一次《从我做起，谈谈如何改善服务态度和提高服务能力》的思想教育活动，通过学习和讨论，使大家统一了思想，切实为病人所想，真诚为师生做好服务，严格执行医疗行业的法律法规，规范执业行为，使医院各项工作有序进行，收到了明显的效果，学生到校医院看病明显增加。

**医院工作总结心得体会篇四**

过去的一年里，在科主任的领导下，坚持以“以病人为中心，提高医疗服务质量”为重要指导思想，努力学习，钻研业务，使个人的自身素质和业务水平都上了一个台阶。

紧紧围绕医院开展的廉洁自律主题，从事医疗活动，紧跟国际国内形势，拒绝收受红包、提成，严格遵守医院的各项规章制度;服从领导，团结同事，爱岗敬业，未发生一起医疗差错与纠纷。

工作中，一切以病人为中心，全心全意为病人着想，本着“节约、节省、高效”的原则，为病人选择的治疗方案。在科主任的领导下，业务上秉承过去的优良传统和作风，认真学习，勤于总结，在专业杂志上发表论文两篇。努力提高自身的业务水平，不断加强业务理论学习，通过学习订阅的业务杂志及书刊，丰富了自己的理论知识;通过各种培训和业务专业讲座，及参加医院组织的新的医疗知识、技术和相关理论的学习，开阔了视野，扩大了知识面。

熟练掌握了电子病历、医嘱的书写、输入，能够独立完成创伤骨科较复杂的手术及手外科的常见手术，并能辅助上级医师完成关节置换、脊柱的相关手术。严格执行各种工作制度、诊疗常规和操作规程，一丝不苟的处理每一位病人，在程度上避免了误诊误治，尽可能的避免了差错事故的发生。

工作态度认真和勤奋敬业。团结同事，当好领头雁医者父母心，本人以千方百计消除病人的疾苦为己任。我希看所有的患者都能尽快的康复，因而每次当我进进病房时，我都利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立克服疾病的信心，默默地祈祷他们早日康复。

酷爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每项工作，工作投进，热情为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

带领全科医护职员，在全省率先实行一体化管理。不管从科室建设方面，还是技术气力方面，都走在市前列行医路上，几多艰辛，几多欢欣，送走一批病人，又迎来一批患者，时光就在这迎来送走中渐渐消逝。纵浪天地，大化任求，不为良相，愿为良医。春色进帘全不觉，危重病域探幽径。

物我两忘任驰骋，耗尽青春终不悔。为了这个科室的工作能顺利进行，本人能和科室的同事团结协作，共度难关，并能和它科室协作，除做好本职工作，积极配合其他同事做好工作。不论是上班还是休息，只要有事，保证了随叫随到没有因是休息而耽误工作。

今后，要更加善于学习，善于总结，与时俱进，学习更新更好的医疗技术，在造福社会，造福病人的同时，完善丰富自己的人生。

因缘际会，身为骄傲骨医人的一份子，我将以我的真诚奉献我的行动。在往后工作的道路上，我将始终遵循“厚德精诚，力行博爱”的医院精神，更加努力扎实地工作，以“医者仁心”的情怀，恪守职业道德，兢兢业业，刻苦学习钻研，将自己的专业知识与具体工作实践更加紧密地结合起来，满怀奋发有为的豪情，以朝气蓬勃的精神状态，自觉发挥聪明才智，履行岗位职责，努力完成领导交办的每项任务，为医院的发展建设添砖加瓦，为医院美好的明天谱写一曲壮丽的人生之歌。

**医院工作总结心得体会篇五**

一.强化落实，推动理论学习成果向实际工作转化

认真学习贯彻落实党的十八大精神和《教育部关于全面提高高等教育质量若干意见》(教高[\_\_]4)号文件精神，受学校委托，会同有关职能部门，在全面理解文件内容，深刻领会文件精神的基础上，认真调研分析，结合实际，起草了《山西农业大学关于全面提高本科人才培养质量的实施意见》(以下简称“意见”)草案，明确了学校本科教学工作的指导思想，规划了今后三年本科教学工作的目标任务和具体措施。《意见》经过反复讨论，先后征求院(部)及有关职能处室和党政领导的意见后，初步形成正式文件，等待学校下发。

二.项目驱动，推动本科教育教学改革不断深化

围绕国家“本科教学工程”及省教育厅“教育教学教学质量水平提升工程”工作安排，精心组织，努力建设，在国家视频公开课、教学名师以及大学生校外实践教育基地，山西省特色专业、教学改革项目、教学成果、教材建设等项目建设中成绩显著。

成功申报国家视频公开课1门;推荐张淑娟教授为\_\_年“国家高层次人才特殊支持计划”教学名师(高等学校)本科候选人，已由省教育厅推荐到教育部公示;推荐“山西农业大学大学生校外实践教育泽州综合基地”和“山西农业大学动物科学类大学生校外实践教育基地”参加国家级大学生校外实践教育基地项目的遴选;组织申报山西省\_\_年教育教学质量水平提升工作项目，获批特色专业建设点1个，教学改革立项项目8项，获得省财政资助49万元;组织实施了校级教学质量和水平提升工程，立项建设的项目有21项，其中特色专业3个，教学改革项目18项;组织开展了\_\_年度教学改革项目的验收评审和省级教学成果奖的推荐申报工作，经校校外专家评审，择优推荐13项申报省级教学成果奖。最后9项获奖(已公示)，其中一等奖2项，二等奖5项，三等奖2项;组织开展了\_\_年度5项“\_\_”教育科学规划课题的结题工作以及\_\_年度“\_\_”20项教育教学规划课题的申报工作;承担普通高等教育“\_\_”规划第一批教材1部，承担农业部两批“\_\_”规划教材和其他规划教材53门，承担\_\_年中华农业科教基金教材建设研究项目5项。同时，协同计财处，对学校为“强校工程”项目配套的346.26万元经费进行规范化管理。

三.改革创新，探索本科教学管理工作新思路

一)组织实施“本科教学质量月活动”。\_\_-\_\_学年第一学期，以“强化教学建设，规范教学管理，推进内涵发展，提高教学质量”为主题，开展了“本科教学质量月活动”。重点开展五个方面的工作：

1、根据《教育部办公厅关于做好普通高等学校现设本科专业整理和\_\_年度普通高等学校本科专业申报工作的通知》(教高厅函[\_\_]34号)的要求，严格按照《普通高等学校本科专业目录新旧专业对照表》完成我校现设52个本科专业的整理工作。其中，有48个专业的名称与专业整理前保持不变;有3个专业的名称稍有变化。部分专业所属学科门类也进行了调整，原艺术设计专业拆分形成的2个新专业由文学门类调整为艺术学门类;计算机科学与技术、食品质量与安全、电子信息科学与技术由理学门类调整为工学门类。至此，我校本科专业数量为53个，涵盖农、理、工、管、经、文、法、艺术学8大学科门类。完成了\_\_年度本科新专业的网络上传、公示及材料报送工作，共向教育部申报了5个本科(备案)专业。\_\_年度申请增设的网络工程、劳动与社会保障、生物工程(食用菌方向)等3个本科专业(方向)获批，已开始招生。

2、组织开展专业提升计划项目申报工作，共申报22个项目，正在评审中。

3、组织申报校级卓越农林人才教育培养计划，共8个专业申报，正在评审中。

4、开展名师示范课活动。在各院(部)推荐的基础上，遴选30名省级教学名师、省级教学基本功竞赛获奖者示范授课，全校共有155名近三年新进教师和\_\_年晋升职称教师参与听课，共听课465次。该活动在一定程度上提高了教师课堂教学水平和教学技能，对于推进教学质量的提高有重要的作用。

5、进行制度创新。对\_\_年版的《教学管理规章制度汇编》进行全面梳理，对《山西农业大学本科教学工作规程》、《山西农业大学学生学籍管理条例》、《山西农业大学考试管理实施办法》、《山西农业大学教学事故认定与处理规定》、《山西农业大学教师晋升教学考核办法》、《山西农业大学外聘教师管理办法》等6个教学管理规章制度提出修订意见，按照岗位职责分配到个人，经过近半年的酝酿，截至11月，每个任务人都形成初步修改稿。经过全处的集中讨论，形成草案。联合相关职能处室，按学生10%、教师30%的比例，分别下发修订稿1600份和450份，收集学生意见1401条，教师意见733条。

二)启动单日12节授课改革试点工作。为了充分利用学校教学资源，缓解教室压力，学校研究决定，从\_\_-\_\_学年秋季学期起，从\_\_级本科生开始试行单日12节授课的改革试点工作。为确保该项试点工作有序开展，并保证教学秩序的正常运行，教务处对原有上课时间做了适当调整：在上下午的上下课时间保持不变的基础上，下午18:00后增加一节课，即：18:15—19:50，课间休息5分钟;所有已安排在晚上开课的课程(含公共选修课)，授课时间统一调整为20:00-21:35，课间休息5分钟。这些措施既保证了原有教学秩序正常运行，又极大地提高了教室的使用率。

三)开展专业现状、本科教学工作调研。制定《山西农业大学专业建设情况调查表》，对各院(部)所属的专业(含方向)的教师、学生人数，学科建设情况，专业实验室面积及仪器设备总值，图书资料，学生就业率，教师结构进行全面深入的调查了解，形成《山西农业大学本科教学工作的现状、问题及几点思考》报告，对近几年的本科教学的现状、存在问题进行深入的分析，并提出了进一步加强本科教学工作的一些思路和建议。

四)圆满完成省教育厅对我校本科课堂教学的专项检查。根据《关于开展高等学校本科课堂教学专项检查的通知》(晋教高函[\_\_]46号))文件精神，省教育厅组织专家对全省本科高校进行课堂教学的专项检查。学校领导高度重视，在准备阶段，教务处以课堂教学检查为主抓手，通过听课、完善课堂教学文件、严格调停课审批等方式，形成校院两级齐抓共管课堂教学的良好局面;以完善课堂教学相关管理制度、修订\_\_级教学大纲、推荐院(部)优秀教案、搜集院(部)课堂教学特色材料等为辅，通过召开座谈会、书面通知等形式，为本科课堂教学专项检查提供了充分的材料。\_\_年5月14-16日，省教育厅专家组通过听课、问卷调查、召开师生与教学指导委员会座谈会、查阅资料等多种形式对我校本科课堂教学运行情况进行了全面检查，充分肯定了我校在课堂教学方面的特色与成绩，认为我校课堂教学制度完善、落实到位，教学质量监控到位，调停课、学生评教等制度健全。

五)开展院(部)本科教学工作试评估。对《山西农业大学院(部)本科教学动态评估指标体系》进行了修订完善，本次评估指标体系分为一级指标和二级指标，一级指标包括基数、教学建设与改革、教师教学质量、学院教学管理、学生培养质量;二级指标将一级指标细化。本次指标体系重点考虑教学各环节中可量化的指标，侧重点在于本科教学基本数据库的建设，以每个二级指标对院部进行排序，逐项赋值，各单项以权重区分贡献度，从而对各院(部)进行排名，此次评估，从主观打分转变为客观量化考核，为学校考核各教学单位奠定了良好的基础。

六)全校联动，师生互勉，强化考务管理。为进一步严肃考风考纪，教务处从加强考务管理入手，多措并举，下大力气整治考试环境。一是重新更换考试宣传标语，从思想上触动教师认真监考履行职责，从心理上警示学生要积极备考，认真学习，从而营造公平公正的考试氛围。二是加大对院级统考的监管力度，将院部考试全部由教务处统排，按学校的安排，要求院部指派巡视人员巡考。三是有效利用标准化考场的远程监控系统，全程监控师生的考试和监控活动，这对保证考试公平公正起到了很大的作用。四是与学生工作部门联动，共同对学生进行诚信教育，对违规学生进行教育和处理。\_\_年共承担各类考试12次，考生达9.7万人次，考试平稳进行无差错，各类考试中，清查违纪违规考生2人次，分别给予了相应的处分，在考试期间，注重多渠道、多层次吸取师生的意见和建议，对出现的新情况及时应对，取得了良好收效。

四.立足服务，抓好常规本科教学管理

一)紧急应对新生提前开课。按照惯例，新生开课时间一般都是入学后的第5周，在开课前，学校要安排入学教育、军训等其它活动。因作训部队和学校实际情况等因素，\_\_级新生的军训在第2周周日提前结束。为维护学校的稳定和新生的安定，校党政领导决定把新生的开课时间提前到第3周，教务处接到通知已经是第2周周日的下午。全处通力合作，教学院部协同配合，重新调整了全部计划和运行数据，于第3周周一上午下发新课表，并统计各班上课时间汇报给校领导。第3周周二，\_\_级新生正常开课，教学秩序井然有序。

二)有序高效的完成学籍、成绩管理工作。完成校本部、信息学院及中德学院\_\_届共计5454名毕业生毕业资格审核、学位资格审核、证书打印、发放以及学籍表、成绩单归档工作;完成\_\_年445名学生的双学位录取工作;完成56名学生奖励学分认定工作;完成67名优秀学生转专业工作。完成了全校学生春秋两个学期\_\_多门课程的成绩的录入，以及总数据达1163849条的成绩收集、整理、分类、编目、装订归档工作;对教师网上报送成绩有误的285条记录做了及时修改;筛选不及格的公共课、专业基础课8700多门次，办理缓考手续多达310门，为5000多毕业生打印\_\_0多张学籍表、成绩单。

三)做好\_\_年本科专业学士学位授权审核。认真对城市规划和交通运输两个专业申报材料的数据进行了核对，并组织了由太原理工大学、山西大学、山西农业大学等7位专家组成的专家组，对这两个专业进行了评审，顺利通过了省学位办评审。

四)协助独立学院完成相关工作。在独立学院学士学位授权单位和授权专业初评结果不理想的情况下，学校决定由我处全面负责整改工作，接到任务后，积极与省学位办沟通整改时限与整改标准，全力整改，顺利完成评估工作，使信息学院获得学士学位授权单位资格和21个专业的学士学位授予权;\_\_-\_\_学年秋季学期的教学安排中，动员了全校全部可动员的教师资源前提下，从兄弟院校外聘教师14名，圆满完成了147门课程的排课工作以及日常运行的协管工作。

**医院工作总结心得体会篇六**

斗转星移，进入耐火公司已整整三年，我一直从事现场的售后技术服务工作，目睹耐火公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生，三年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现与各位同仁分享如下。

一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化。”限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良情况，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

二、精于专业技能，勤于现场观察

随着钢铁行业的不断发展，耐材也要适应新工艺条件下的使用要求。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与现场技术工人交流，对于不断掌握新环境下耐材的应用知识至关重要。能否做好一个产品的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

三、善于沟通交流，强于协助协调

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度协助业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，同时协调项目部和现场施工及业务员的关系，发挥好桥梁的作用。

在钢铁行业发展的新形势下，尤其国家最近颁布了《钢铁产业发展政策》，耐材行业也面临着机遇和挑战，在这个大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的售后服务，公司产品可以创出，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的售后服务体系，才能在竞争中立于不败之地。

**医院工作总结心得体会篇七**

20\_\_年客服个人工作总结范文时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。

在\_月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，\_\_的当月处理的交接数据达到了\_\_多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。

对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

在与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。

通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了

**医院工作总结心得体会篇八**

作为一名医生，我的工作职责是“竭尽全力除人类之病痛，助健康之完美，维系医术的圣洁和荣誉，救死扶伤”。作为一名基层医务工作者，我有强烈的社会职责感和敬业精神，愿意为了医疗事业奉献自己全部的精力。在本年度的工作当中，我认真学习贯彻落实党的十八大精神，自身的思想政治素质和综合素质都有了较大的提高。现将本年度个人工作状况总结汇报如下：

一、努力学习，不断提高政治理论水平和素质

在政治思想方面，保证在实践工作上不偏离正确的轨道，始终坚持全心全意为人民服务的主导思想，坚持改革、发展和不断进取，不断提高自己的政治理论水平，用心参加医院组织的各种政治学习及教育活动。同时，透过认真学习有关国家医疗卫生政策，医疗卫生理论及技能，不断武装自己的头脑。时刻牢记为人民服务的宗旨，明白自己所肩负的职责，并根据工作中实际状况，努力用理论指导实践，以客观事实为依据，在实践中不断总结经验教训并结合本职工作，解决自己在工作中遇到的问题。

二、恪尽职守，重视自身道德修养

当年我步入神圣的医学学府的时候，我就曾在学生大会上庄严宣誓过：“我志愿献身医学，热爱祖国，忠于人民，恪守医德，尊师守纪，刻苦钻研，孜孜不倦，精益求精，全面发展。我决心竭尽全力除人类之病痛，助健康之完美，维系医术的圣洁和荣誉，救死扶伤，不辞艰辛，执着追求。为祖国医药卫生事业的发展和人类身心健康奋斗终身”。时至今日，我仍牢记在心并不断的努力着。医乃仁术，无德不立。大医有魂，生生不息。医德是医生思想修养的重要资料之一。古人称“医乃仁术”，仁者人也，意思是说医学是一种活人救命的技术。作一个名副其实的医生，除应当具有对病人高度负责的精神外，更要具有全心全意为人民服务的思想，还应具备一切为病人的品质。

三、养成严谨、细致、艰苦的工作作风

在工作中，本人深切的认识到一个合格的医生应具备的素质，要做一名好医生，首先要有高度的职责心和细心刻苦的作风，同时要对病友有高度的同情心，要爱护你的病友，关心你的病友，时时处处替他们着想，对任何疑难或垂危的病人都不应说“你不行了”，而应首先帮忙他们树立战胜疾病的信心，期望经过努力就可能变成现实。只有我们持续良好的工作作风才能做到苦尽甘来：“医生是苦尽，病人则是甘来”。

四、勤学苦练，不断提高专业技术

工作以来，本人深切的认识到一个合格的牙科医生除了应具备的以上的素质外，丰富的理论知识和高超的专业技术是做好牙科医生的前提。年受医院领导委派，本人就读于，师从于主任等，并以优异成绩获得。用心参加“\_\_”等国内外及省地级组织的学术会议、培训班，聆听专家学者的学术讲座，努力提高自身的业务水平，不断加强业务理论学习，并透过学习查看订阅的业务杂志及书刊，学习有关卫生知识，即时写下相关的读书笔记，丰富了自己的理论知识，透过不断的学习新的医疗知识和医疗技术及相关学科各项新进展，从而开阔了视野，扩大了知识面，始终坚持用新的理论技术指导业务工作，能熟练掌握诊治及并发症及合并症处理，熟练诊治。工作中严格执行各种工作制度、诊疗常规和操作规程，一丝不苟的处理每一位病人，近年以来，本人在诊治过程中从无误诊误治及差错事故的发生，工作成绩得到病人、医院领导、同事的肯定。

**医院工作总结心得体会篇九**

根据20\_\_年度工作情况与存在不足，结合目前酒店发展状况和今后趋势，行政人事部计划从以下几方面开展20\_\_年工作：

一、搭建架构，优化团队，梳理编制，做好人力资源规划

1、根据酒店发展规划，进一步完善酒店组织架构，确定和区分每个部门，确定各部门的岗位设置及工作职责，争取做到组织架构的科学适用，确保酒店在既有的架构中正常运行。

2、进行酒店各部门各职位的工作分析，为人才招募与评定薪资、绩效考核提供科学依据。通过职位分析了解酒店各部门各职位的任职资格、工作内容，从而使酒店各部门的工作分配，工作衔接和工作流程设计更加精确，也有助于酒店了解各部门、各职位全面的工作要素。通过职位分析对每个岗位的工作量、贡献值、责任程度等方面进行综合考量，为制定科学合理的薪酬制度、实施绩效考核提供良好的基础。

二、丰富招聘渠道，招募优秀人才，满足企业发展

行政人事部在明年在保证日常招聘与配置工作基础上，主要做好优秀人员的储备工作，提升酒店营业部门人员的学历水平，为酒店成为行业领军企业做好人才储备。同时，进一步加强应届毕业生的招聘和选拔，培育酒店所需人才。

三、搭建内训机制，完善培训体系

大力加强员工岗位知识、技能和素质培训，加大内部人才开发力度。通过对员工的培训与开发，员工的工作技能、知识层次和工作效率、工作品质都将进一步加强，从而全面提高酒店整体人才结构构成，增强企业的总体竞争力。对员工的培训与开发投入不是无偿投入，而是回报颇丰的长期投资。

1、行政人事部将在20\_\_年初对酒店所有部门进行培训需求调查，再根据调查结果，拟定20\_\_年度培训计划。

2、开展多样化培训：主要分为内部培训和外部培训和自学。外部培训主要是挑选员工到专业培训机构接受培训，内部培训主要是由内部讲师(部门负责人及酒店领导)对员工工作技能及企业文化或领导管理方法进行培训。自学主要是够买书籍等资料组织进行培训，通过员工自我消化(读书、工作总结等方式)达到预期培训效果。

3、计划培训内容根据培训需求和酒店发展要求及员工发展要求而定。

四、规范管理，加强行政服务。

1、对酒店名义发表的文稿、资料、文件等，严格按行文程序办理，确保文稿质量。酒店行文规范不仅是酒店行政人员的工作能力表现，同时也是酒店对外形象的窗口。酒店各种文件资料是见证企业成长的证据，必须以严谨的态度来对待。

2、加强后勤服务，营造良好生活环境

(1)行政人事部修订《宿舍管理制度》，做好水、电、卫生、安全、及各类设施的配套管理工作，保证职工有一个文明、整洁、安全、有序的生活环境。

(2)进一步加强食堂的管理工作，做好费用预算、成本控制和饭菜的花色品种，严格把控卫生关，更好的满足员工的就餐要求。

3、关心员工，做好行政服务的细节工作

行政人事部全体人员要做好与酒店员工之间的工作沟通，生活沟通，多倾听员工意见，了解员工工作和生活信息，及时为员工解疑答惑，解决工作和生活中的困惑与困难，使员工保持良好的工作状态。

五、建立真正“以人为本”的企业文化，保证酒店持续发展

优秀的文化成为企业基业常青的关键。为有效推动企业发展，必须管好软数据，能够发现优势、因才适用，能够敬业员工、忠实客户，以保证企业的可持续发展、推动利润增长，从而达到“企业的使命通过人实现绩效提升”。行政人事部需通过宣传栏、员工活动、员工培训等多种形式，使全体员工加深对企业文化的了解。

以人为本，行政人事部将在所有与人相关的管理环节上做到细致入微的专业化的服务，如从电话通知应聘者参加考试到现场进行的面试，从签署劳动合同到新员工入职培训，从员工投诉到员工离职，甚至离职后的管理，都要求细化程序规范，细腻周到，态度和蔼，个性服务。行政人事部工作者既是公司形象的代言人，又是公司利益的维护者，尤其当涉及员工薪资福利、培训发展等员工切身利益时，我部往往成为矛盾的焦点，明年要求行政人事部所有人员加强政策水平，相应的劳动法律知识的学习，并提升人性化、高超技巧的待人处事方式，妥善地解决问题，化解矛盾，维护公司和员工的双重利益，成为领导的参谋，员工的贴心人。

**医院工作总结心得体会篇十**

一个学期转眼又过去了，作为一名班主任，面对着逝去的一年，其间总夹杂着欣慰与兴奋。孩子们长大了，懂事了，有收获了。我的付出看到了回报。本学期，我主要从以下几个方面开展工作。

一、继续保持晨读的习惯

去年，刚刚接到这个班级。我就给孩子们订了配套读物《小熊过桥》，并告诉孩子晨读就是大声的读书。我们本学期读的就是这本《小熊过桥》。一个学期过去了，孩子们养成习惯，晨读就是读这本书。现在第二学期来了，读的书目换成了《春天的图画》，但是孩子们的习惯并没有换，早上依然认真地读，大声地读，朗朗书声在晨读的时间响起，特让人舒心。本学期，我让孩子们回家，每天一道阅读思考题，孩子们在晨读后还会与成绩好的同学对一对，因为题目简单，所以往往都是对的多。孩子们读书也更有趣味了。

二、保持午间看书的习惯

我们班本学期看的书是《不一样的卡梅拉》，这本书先前是1-6册，之后又出了很多的续集。每一个中午就是孩子们看书的时间，孩子们很快活。每一个星期的周二，就是读书交流的时间。孩子们不但看了续集，还看了续续集，交流得很精彩!而且每一次的交流，他们都能在语文课上运用起来。看着他们现学现用，我总觉得我的付出是值得的。

我始终相信，我没有能力影响学生，但是我可以让孩子看书，让书影响孩子一生。所以，我让学生明白，该干什么的时候就干什么。早上晨读，午间看书，周二读书交流会。始终如此!我想：有了规矩不会乱，有了安排，才有的放矢。学生就是这样，让他永远知道自己要干什么，该干什么。

三、关注后进生

每一个孩子都是平等的。在我们班，我始终没有让孩子觉得我们班有后进生。因为后进生并没有错，即使有错页不是他的错。而是接受能力弱了些，让老师需要都等一步。所以在课堂上，我上得比较慢，我愿意等。只要孩子有进步，就不会让别的孩子认为你是后进生。

对于品质差的孩子，我会时刻利用语文课上的品德内容来教育他。汪朝阳同学的品质比较差，但是他有上进心。当他想做坏事时，我总是以“朝阳，你有好品质哟i!”来提醒他。我相信，只要我多次提醒，这个“孙悟空”是不会出格的。在我看来，这就是引导。

四、关注孩子独立性的培养

每一次学校安排的活动，都是一次培养孩子独立性格的机会。学校组织的春游活动，我让家长不要参加，只要了5个。其实这5个也就是形同虚设。因为我已经把孩子分成6组，一组一个组长带领。无论要干什么，都听组长安排，家长不可以插手。一次活动，我很明显地觉得孩子的凝聚力强了，更有组织纪律性了。

**医院工作总结心得体会篇十一**

时间总是转瞬即逝，在前台工作的一年以来，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

一、日常工作内容

1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率。

2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记。

3、通讯录更新，鉴于公司人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息。

4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录。

5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁。

6、每天9：30-10：00开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修。

7、做好总经理、董事长办公室的清洁。

8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员。

9、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去。

10、会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水;会议时要及时添加茶水;会议结束后做好会议室的清洁。

11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录。

12、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

二、存在的问题

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

三、对自己的建议

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果。

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作!

**医院工作总结心得体会篇十二**

20\_\_年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20\_\_年的工作打好基础。

1、人员管理

保洁实行夜班之后，员工的情绪波动，开展工作十分的困难，为此和员工多方面的沟通，稳定员工的情绪，没有影响到工作的质量。根据各岗位的工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作的特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

2、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力的工作并且按规定标准完成，但是在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

3、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生的质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f—16f一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏应该立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但是整体卫生的状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4、保洁工作完成方面

(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

(2)完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

(3)完成对新入驻楼层的开荒工作。

(4)完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

(5)完成大厦垃圾的清运工作。

(6)完成大厦外墙的2次清洗。

(7)完成外围地面冲刷工作。

(8)对b1车场每月两次的清洗工作(不负责日常保洁工作)。

(9)完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

(10)完成每季度木质上蜡保养工作。

5、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20\_\_年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。外围绿化因防水施工未补种，20\_\_年4月份应全面从新设计绿化。

6、有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

7、卫生质量监督方面

随着iso9001—20\_\_质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

**医院工作总结心得体会篇十三**

来到\_\_的工作时光虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作资料，这一切都是对自我的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾\_\_的工作状况，我主要负责两方面的资料：一是网站资料的更新，二是\_\_客服，因为没有将这两项资料很出色的完成，所以我对自我的表现还不是很满意。下方具体的来说明一下工作的完成状况：

一、网络工作资料

1、更新\_\_网站\_\_校区的新闻，包括校内动态、考试信息和\_\_的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和\_\_相关的相关知识。

2、在\_\_发表文章，宣传\_\_英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看\_\_、\_\_中涉及到\_\_英语学校的相关信息，掌握大家对\_\_英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。(这段时光没有发现恶意问题)

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出\_\_培训等相关分类，\_\_论坛和\_本地论坛，\_\_等地方发布广告。

6、撰写\_\_英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写\_\_英语网站新增版块——雅思保分计划的相关资料。

二、\_\_客服咨询状况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是透过网络咨询来约访学员，这也就是和\_\_客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作资料有了更高的要求，除了将网站整理好，也务必提高和客户在网上交流的潜力。

网络是虚拟的，我不明白在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不明白他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。透过这一个月以来，\_\_客服工作的完成我对自我并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的潜力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改善：

1、分析上个月客服咨询资料，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询潜力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对\_\_英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质潜力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自我的心态，完善业务潜力、提高咨询量。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找