# 部门年终工作总结ppt范文(精选3篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-10-16

*部门年终工作总结ppt范文1进行XX客服的工作已经3个月了，从开始的抵触到后来的喜欢，我发现我自己改变了很多，有生活方面和学习能力都有提升。下面我将着几个月的工作做一个工作总结：一.规范咨询工(一)拟定咨询科室各类规章轨制搜罗咨询处事尺度，...*

**部门年终工作总结ppt范文1**

进行XX客服的工作已经3个月了，从开始的抵触到后来的喜欢，我发现我自己改变了很多，有生活方面和学习能力都有提升。下面我将着几个月的工作做一个工作总结：

一.规范咨询工

(一)拟定咨询科室各类规章轨制

搜罗咨询处事尺度，咨询部查核细则，电话回访处事尺度，咨询部工作规模，

咨询部工作要求等，细化各个具体工作的处事尺度，咨询部的根基工作规范等

(二)规范咨询营业技巧，增添咨询成功率

十月第一周咨询成功率在18%摆布，预约成功率在43%;到今朝为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的营业技巧培训及咨询处事的规范效不美观长短常显著的

1.专业常识的进修

a、每周一次由咨询医生进行授课，培育咨询医生的进修积极性和自立性，授课医生能最大限度地把握该项专业常识

b、每竣事一期培训进行一次专业常识查核，查核成就由科室列位曾授课的医生进行评定

c、每月拨打其他病院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、体味、进修其它病院的咨询技巧，在进修的基本长进行斗劲，找出自己的优势，更好地阐扬

2.按期召开咨询记实讲评会议

a.按期抽查每个咨询人员的咨询记实，重点在于讲评总结，实时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

b.咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c.小我对自己的咨询记实进行剖析

d.每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，实时剖析曲线转变原因，找出重点，剖析各个藐小环节的问题

3.完美咨询病人回访机制

回访机制首要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a.对于那时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b.第二天对于第一天预约病人就诊情形进行剖析，对于未就诊的病人，进行电话回访，体味其未就诊原因及就诊动态，实时进行再次营销

c.如因电话忙碌而失踪线，第二天发地道歉信息，再次开发追踪

d.天天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)按照小我特点及工作要求进行岗位调整

收集咨询及电话咨询有分歧的特点，按照收集咨询和电话咨询量的比例，当令进行岗位调整

二.做好各类信息收集，实时进行剖析反馈

自十月份起拟定了各类报表，搜罗广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来历码统计，外院营销信息收集

1、按病院要求做好各类信息的收集工作

a.本院广告信息收集、广告监播;

b.外院的营销手段收集;

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档打点，保密原则

2、对所收集到的信息要实时切确进行统计，实时向病院各部门供给有价值的各类并确保数据的切确;

3、按照病院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效不美观剖析并提出建议;

三.成立客户处事档案

将病人进行分类打点，分为预约病人，初诊病人建档

1.录入轨制

a.天天收集一次，确保数据实时录入;

b、就诊后病人资料—–患者姓名、性别、春秋、职业、联系体例、就诊疾病

2、成立回访轨制

回访体例搜罗短信问候及电话回访二方面

a、拟定回访尺度，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量;

b、有打算分轨范

**部门年终工作总结ppt范文2**

该是新旧交接的时候了。今年工作结束，明年工作开始。年复一年，时间在这繁忙的工作中流逝。不知不觉在公司干了好几年。和以前相比，进步很明显，但是我在工作中遇到了很多问题。现在我就对今年的工作做一个简单的总结，希望明年的工作能学到更多，取得更大的进步。

一、具体工作

在这一年里，我完成了领导交给我的所有工作，按照领导的要求完成了自己的工作，保证了质量，提高了自己的工作速度。同时，我也做好了每天必须做的工作，可以在不耽误自己工作的情况下，做好领导临时安排的工作。同时也协助同事完成了我们部门的所有工作。这一年，我觉得我的表现很好。虽然我也有被人批评工作做得不好的时候，但是这样的情况发生的比较少。有时候人们会因为做得好而受到表扬。总之，不管你今年表现如何，都是过去式了。之后你要做的就是努力工作，明年更好的完成工作。

二、工作收获

在这一年里，我取得了很大的进步。和去年相比，我的工作能力好多了。在这一年的工作中，我学到了很多新的工作技能，这对我的工作有很大的帮助，让我更好地完成工作。现在回顾我的工作，我做的很好，和去年相比进步很大。但是，我觉得我还有很多地方可以继续学习，让我在新的一年的工作中不断进步，提高自己的工作能力。

第三，个人表现

回顾今年的工作，我觉得我的表现非常好。在我看来，我是在认真的完成自己的日常工作，努力的完成自己的日常工作，反思自己是不是没有做好一件事。同时，我也可以遵守公司的规章制度，不做任何违反规定的事情，这样我就可以成为一个有纪律的员工，这样别人就不会发现我的错误。

新年快到了，这意味着新年的工作很快就要开始了。我知道我在明年的工作中会遇到很多困难，但我也相信我能够克服困难，在工作中取得好成绩。我相信我明年能在工作中取得进步。

**部门年终工作总结ppt范文3**

一、20xx年的工作成绩(以时间为序)

工程造价审核过程中控制的重点

审核程序过程中的质量控制是整个审核质量保证的核心，对审核过程的质量控制，对保证审核质量，降低审核风险起到了关键性的作用。

在确定工程造价时，坚持以现行的计价规范为依据，按照施工合同和招投标文件的规定，根据竣工图、结合现场签证和设计变更等进行审核。

(1)搜集、整理好结算所需资料。结算审核是造价咨询企业以发包方提交的工程竣工资料为依据，对承包方编制的工程结算的真实性及合法性进行全面的审查，所以工程竣工资料的真实、完整、合法性直接关系到审核工程价款的正确与否。

(2)深入现场，全面掌握工程动态。结算审核不能只是对图纸和工程变更的计算审核，还要深入现场，细致认真的核对，确保工程结算的质量。造价工程师要掌握工程动态，了解工程是否按图纸和工程变更施工，是否有的洽商没有施工，是否有已经去掉的部分没有变更通知，是否有在变更的基础上又变了。如发现问题，出现疑问逐一到现场核实。

(3)工程量的审核。工程量是一切费用计算的基础，工程量的真实性对工程造价的影响很大，因此工程造价审核的重点首先放在工程量的审核上。实施审核时，应在熟练掌握工程量计算规则的基础上熟悉施工图纸，全面了解工程变更签证。审核工程量时应审查有无多计或者重复计算，计算单位是否一致，是否按工程量计算规则计算等。

(4)现场签证的审核。现场签证往往是承发包双方争议最多也是容易出问题的地方。对于现场签证的审核应遵循三个原则：首先是客观性原则，不仅要审查有无承发包双方的签字与意见，而且要审查签字、意见的真实性;其次是整体性原则，应把签证事项放入整个工程的大环境中加以考虑，避免工程量的重复计算;第三是全面性原则，不仅要审查签证事项发生的真实性，而且要审查签证事项发生数量的真实性。

(5)材料的审核。对材料进行审核时主要审查有无价格不实，主要材料和特殊材料的定额用量是否按图纸和定额标准计算，是否提高材料损耗率等。对那些可以据实调整的材料直接审查施工企业的原始票据，特别对装饰材料要加强审核力度。对施工期限较长的工程，材料价格浮动较大，审核是否根据施工合同规定的材料价格确认办法结算。

(6)定额套用的审核。首先，审核定额的选用是否正确、合理。其次，审核定额的使用过程是否严谨，有无错套定额现象。套用定额分为直接套用与换算套用。对直接套用的审核，审查套用定额有无就高不就低或多套定额的问题;对换算套用要审查是否按规定进行换算及换算方法是否合理、正确。最后审查是否存在忽略定额综合解释，不根据说明换算系数等情况。

(6)措施项目、其他项目费的审核。该部分审核重点是现场安全文明施工措施是否经相关部门现场考评及文明工地评定，对大型机械设备进出场及安拆费要有现场签证，垂直运输机械费要考虑机械使用时间是否在施工合同规定的时间等。来源造价100分网站。

(7)取费的审核。取费是按照企业资质及取费类别、工程类别确定的，进行审核时应首先熟悉施工合同、协议、工程类别核定;其次应仔细研究费用定额及相关取费文件，并结合实际情况加以审查，对适用不同费用政策的同一工程，应按分别计算相应费用;最后审核建筑工程费用的计算过程，重点是审核各项费用在计算时所确定的基数，特别注意在结算审核时要考虑合同约定的关于质量、工期的奖罚条件是否具备，是否存在质量、工期索赔与反索赔，税金费率套用是否正确等。

(8)变更项目价格审核。工程单价，尤其是变更项目的单价应按照以下原则计取：第一、合同中已有适用于变更工程的价格，按合同已有的价格变更合同价款。第二、合同中只有类似于变更工程的价格，可以参照类似价格变更合同价款。第三、合同中没有适用或类似于变更工程的价格，由承包人提出适当的变更价格，经工程师确认后执行。

(9)甲供材的审核。首先，审核甲供材进工程结算的价格，江苏省定额一直都是有明确规定的，按预算价计入工程造价。其次，审核甲供材扣除，甲供材一般按预算价扣除。甲供材的市场价与预算价的差额由甲方自行解决，在扣除过程中乙方可以计取甲供材的保管费。如果承包方领用数量多于理论数量的，则多领部分应按市场价退还。最后审核甲供材税金，应当注意将甲供材的税金，作为工程总造价的一部分，然后再按上述方法在税后扣除。

(10)附属工程、追加工程的审核。这部分结算核减率往往比主体工程要高，主要是现行招投标，只注重了项目承建人主体工程的招投标，却忽视了项目附属工程、追加工程的招投标。因此审核过程要更加认真，审核重点在工程量真实性的确认、材料设备价格、定额套用、取费标准是否合理及是否要优惠让利等。

二、20xx年学习成果

1、新的施工技术及工艺;

2、建设工程造价管理理论与务实;

3、相关法律法规、典型案例。

习的目的是为了应用，在以后的工作中，我会认真考虑将所学习的新技术充分应用，让工作更是一层楼。

三、20xx年工作作风方面的改进

\_三年磨一剑，如今把示君\_，经过三年多工作的锤炼，我已经完成了从学校到社会的完全转变，已抛弃了那些不切实际的想法，全身心地投入到工作中。随着工作越来越得心

应手，我开始考虑如何在工作中取得新的成绩，以实现自己的价值。我从来都是积极的，从来都是不甘落后的，我不断告诫自己：一定要做好每一件事情，一定要全力以赴。通过这几年的摸打滚怕，我深刻认识到：细心、严谨是设计人员所应具备的素质，而融会贯通、触类旁通和不断创新是决定设计人员平庸或优秀的关键因素。我要让我的设计思路越来越开阔，我要做到享受设计，我要在机械领域有所作为。做事情的全力以赴和严谨、细致的工作态度应该是我06年工作作风方面最大的收获。

四、做得不足的地方

回首过去的一年，也留下了一些遗憾，需要我引以为戒。比如：缺乏独立承担责任的勇气。遇到问题，喜欢请教别人解决，而不能果断地做出决定。左工生病的时候，整个项目落到了我的肩膀上，刚开始的时候，觉得任务太重，对自己没有信心。后来自己接管过来，解决了一个一个的问题，才发现事情没有自己想象的复杂，我缺乏独立承担责任的勇气。还有，我的语言表达能力有待加强。或许是性格的原因吧，我不喜欢说，只喜欢埋头苦干。现在看来，这样是远远不够的，我需要面对客户，需要与别人沟通。

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