# 流程优化工作总结范文(热门14篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-06-17

*流程优化工作总结范文1\*\*\*\*\*\*\*\*\*优化服务流程的惠民工作总结二0一一年我院以\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*为指导，全面落实科学发展观，按照三好一满意工作的要求,以持续改进和提高医疗服务质量，优化服务流程，强化医疗服务质量管理，提高医疗机构诊疗技...*

**流程优化工作总结范文1**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*

优化服务流程的惠民工作总结

二0一一年我院以\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*为指导，全面落实科学发展观，按照三好一满意工作的要求,以持续改进和提高医疗服务质量，优化服务流程，强化医疗服务质量管理，提高医疗机构诊疗技术和诊疗水平，构建和谐的医患关系，现将优化服务流程的惠民工作总结如下：

一、合理安排门急诊服务工作，优化门急诊服务流程。

1、近年来，我院多渠道并举，在逐步提高医疗技术和质量的同时，坚持以人为本，以病人为中心的服务理念，采取了一系列便民措施，为患者提供了优美舒适的就医环境，不断提高了服务档次。如：在医院醒目处设科室分布示意图，就医导向标识牌和警示牌，户外活动区亭台喷泉花草树木四季常青，门诊输液大厅改造为宾馆式布局，提供宾馆式服务，空调、电视、电热水器、饮水机等一应俱全，妇科门诊、围保门诊重新装饰一新，实行个体就诊，保护隐私，营造了温馨舒适的就医环境。急诊科设置醒目标识牌，院内设急救车通道，方便病人就医。医务人员实行文明行医、礼貌行医，着装整洁，行为规范，继续实行病人选择医生制度，公示医务人员基本情况，供病人选择。

2、为进一步为病人提供优质服务，我们新建了婴儿洗浴间，透明的玻璃、舒适的室内环境，温馨的装饰，为婴幼儿提供了更加人性化的服务。扩建了孕产妇理疗室，加强了室内软环境的改善，使孕产妇能在更加舒适的环境中开展治疗。扩建了门诊孕妇候诊室，室内沙发、电视一应俱全，孕妇普遍反映，\*\*\*院的围产门诊最温馨。扩建了药库，增加药品品种，方便病人取药。

2、急诊留观病人24小时内均能收治入院，检验科设置符合标准，检查项目急诊20余种，2小时内均能作出报告，平诊约200余项，大部分能在24小时内作出报告。

3、坚持首诊负责，导诊、分诊制度，对门诊重点科室如儿科门诊、妇科门诊、影像科等安排专门人员进行分诊，合理安排病人，做好导医导诊，为老、弱、残等患者提供全程服务，实施门诊医师调配制度及门诊弹性工作制度，在高峰时段合理安排医务人员，有效消除“三长一短”现象。

3、急诊坚持“三先三后”，开通绿色通道，抢救病人率达100%，就诊过程征求、尊重患者意愿。

二、改善出入院服务工作情况

1、修订患者转院、转科工作制度，修订入院、出院服务管理制度和标准，改善入院、出院服务流程，方便患者。

2、为患者办理入院、出院手续提供个性化服务和帮助。做好入院、出院患者的指示、引导工作，入、出院事项实行门诊交代或床边交代。急诊入院患者实行病人由急诊科诊疗过渡入院或直接进入科室抢救与办理入院同步方式。

3、加强转诊、转科患者的交接，及时传递患者相关信息，为患者提供连续医疗服务。对于转科病员要做到内部精细化管理。

4、对转院、住院诊疗提供预约，逐步实现转院诊疗服务从床边到床边，从社区到床边的标准化连续服务。做好入出院手续办理及结算时间预约安排，避免病人等候。

5、加强出院患者健康教育和重要患者随访预约管理，提高患者健康知识水平和对出院后医疗、护理及康复措施的知晓度。

6、投入十万余元改造洗衣房，新添置了洗衣机、甩干机、烘干机、烫平机等设备，改善了病人的住院条件，改变了人们对

妇、产、儿科病房脏、乱、差的印象，宾馆化的服务受到患者热烈欢迎，每个科室每间病房及咨询台设置了饮水机，保证病人24小时的饮用水；

五、为患者提供方便快捷检查结果查询服务情况

医院辅助检查科室24小时值班制，随时为病人提供方便快捷的各项检查及检查结果。病区按时发送“一日清单”，患者知情率达100%，随时接受病人监督，人性化的诚信服务切实让患者感受到了本院的温馨、舒适、便捷。同时我院还采取缩短平均住院日等途径减少医疗费用，确保患者花钱少、看好病，受到广大患者的普遍欢迎。

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*院

二0一四年元月六日

**流程优化工作总结范文2**

由于服务是酒店的产品，服务质量是酒店的生命，所以部门的服务质量必须也只能由各部门的“首长”、即正职经理负责，实行部门负责制，全酒店的服务质量则由酒店总经理负责。各部门或系统的副职，在协助正职工作的首要内容，也理所当然是“服务质量”。服务质量管理是酒店管理工作中“专业中的专业”，质量管理工作是各部门管理工作中的首务。其次，酒店服务出现的问题大多是在服务现场发生，发现服务质量的“最短的木板”也只能在现场发现，如礼貌、语言、争执、服务不到位等，加上部分服务有“即时性”（当然大多数的服务有一定的过程），管理人员上班时不能整天坐在办公室，应提倡现场管理和走动式管理，加强现场管理的力度，观察、了解部门的员工在岗情况、观察、了解顾客的情况，观察了解服务的情况。酒店总经理、部门经理每天在各工作现场、服务现场巡视、停留时间，就很有必要加以量化限制。

**流程优化工作总结范文3**

目前，星光城市广场商务办公楼已经接近收尾阶段了，但这并不代表我们可以放松下来，这一阶段同样也是非常重要的一环，我们必须提前做好工程施工进度计划，保证商务办公楼顺利交付使用。

20xx年，我们要努力将商务办公楼剩余工作，包括室外幕墙、涂料，室内瓷砖、吊顶、涂料等装饰装修工程，安装方面的工作以及垃圾清理等工作在保证质量的前提下按时完成，争取早日交付使用。商务办公楼竣工后，我将被安排去何官屯星光水晶丽城项目，进行基础工程施工以及主体工程梁板柱剪力墙施工工作。

接下来的20xx年，工作中将会有更多的新的挑战，我一定会竭尽全力更加积极的工作，在今后的工作中，我将以十分的热情迎接新的挑战，在工作中学习，在学习中进步和成熟起来，为公司的发展贡献自己的力量。

最后我祝福公司各级领导与各位同事身体健康，工作顺利，事事顺心，万事如意！祝愿公司更加灿烂辉煌，成就百年星光的梦想！

**流程优化工作总结范文4**

营业部20\_年工作总结和情况汇报

在分行党委的正确领导和各部室的密切配和下，我部紧紧围绕分行党委年初制定的工作计划，抓IT蓝图建设、抓发展、抓服务、抓合规，20\_年平稳顺利地开展了各项工作。现将营业部20\_年的主要工作总结如下：

一、主要工作及做法：

1、IT蓝图建设工作，圆满完成，并顺利上线。IT蓝图建设是我行20\_年各项工作的重中之重，我部涵盖了IT蓝图新线中的“对公存款”、“对私存款”、“国内结算”、“国际结算对私部分”、“现金和重空管理”、“ATM”、“同城票据交换”等业务，并承担兼职教师的工作。年初以来，营业部全体员工，克服重重困难，加班加点，夜以继日，任劳任怨，无私奉献，半年多来涌现出许许多多感人的事迹。上线期间，我部没有出现一例投诉，没有一例A类和B类例外，较圆满地完成了IT蓝图上线的各项工作，向分行党委交上一份满意的答卷。

2、狠抓发展，努力做大做强各项业务。但受激励机制、基础客户群、我行外汇账户变更、IT蓝图上线、考核指标参照等多种因素的影响，我部人民币储蓄存款和其他各项对私业务指标发展不尽人意。截止20\_年11月30日，各项人民币储蓄存款余额 16947万元，仅较年初增加了12105万元。中间业务收入中，对私中间业务收入与去年相当，对公中间业务收入好于去年同期。其中：对公中间业务收入万元，对私中间业务收入万元，受新系统核算关系影响，数据统计不全。

对私国外汇款手续费万元；对私国外汇款电讯万元；1至11月份结汇万美元（占全辖的），购汇万美元（占全辖的）；对私网银业务名列前茅，20\_年网银新增开户839户；代理保险万元；凭证式国债销售268万元；电子式国债销售万元；基金代销万元；借记卡发可卡1425张；贷记卡发卡85张；卢布兑换800万元；理财产品万元，截止12月23日，理财产品新增万元。以上数据不含外汇宝、黄金宝收入。

3、作为直接面对客户的窗口部门，我部充分发挥柜台优势，不断加大柜台营销的力度，同时加强与各部门的联动，最大限度地满足对公、对私大客户的需求，努力开展“一站式”服务，做好个性化、差异化、专业化服务。从20\_年1月26日起，经公司部营销，我部开始为农商银行代寄存尾箱，办理存款业务。

截至11月30日，20\_年新开企业账户117户（对公账户存量655户，基本账户存量509户，新增基本账户88户）；工商验资E线通服务费收入8200元；支票工本费（5320）元；办理贴现37笔，3，万元；开票10笔，1，万元；本年度新开企业网上银行73户，对公网银新开户在全省领先。

4、认真实践“服务赢得客户，服务创造价值”的经营理念。20\_年，我部以银行业协会评比“20\_年江苏省银行业最佳服务窗口”、IT蓝图上线和职业道德职业操守教育为契机，不断提升我行在温州同业的服务形象和竞争实力，力求通过开展柜台文明优质服务，将我行的柜台服务工作，不断引向深入。与此同时，通过提高柜员对文明优质服务的认识，培养柜员文明优质服务的自觉性、主动性，调动柜员文明优质服务的积极性，将做好柜面营销作为提高服务水平的核心战略。

5、内控合规工作常抓不懈。20\_年，我部紧紧围绕蓝图建设不忘合规和“合规年”的工作思路，通过早会、周三学习日，学习文件、安全保卫情况通报、柜员违规和差错通报，进行反假币、反电信诈骗、反假承兑汇票、反假存单（折）等知识介绍，员工违规案例分析，进一步加强案件预防工作和加强合规文化建设；组织防火、防诈骗、防抢演练；及时学习蓝图新线的规章制度。此外，20\_年我部还成功堵截电信诈骗案1起，为客户挽回损失3万多元；堵截假美元1笔，4000美元。

6、建立学习型组织，打造学习型团队，通过岗位练兵，业务达标，全面提高一线临柜员工的业务素质，适应IT蓝图上线后的日常柜台业务处理工作，也是我部20\_年的又一工作重点。同时，我部及时向全体员工传达我行的经营策略和方针政策，及时将新线问题解答、风险提示贯彻到每一名员工；及时将我行的新产品普及到员工，全面提高员工的素质，并积极鼓励员工参加各类培训班。

7、坚持以人为本，不断提高员工的凝聚力和战斗力。20\_年，我部通过组织郊游、慰问病休员工、安排员工休假等形式，关心员工的生活，缓解员工的压力，提高员工的凝聚力。

二、存在的主要问题：

1、储蓄存款下滑明显，基础客户群薄弱，客户维护难度较大。与同业相比，我部从客户、产品、系统、服务，均存在一定的差距。

2、管理水平和员工素质还有待进一步提高，员工的合规意识还不强，屡查屡犯的问题还时有发生，新的差错和违规问题也不时出现。

3、新线柜台业务处理流程还不够顺畅，现金区柜台压力大，对公、对私客户相互影响，客户办理业务的等候时间较长，差异化、个性化、专业化服务水平有待提高。

三、下步和20\_年工作打算：

1、充分发挥窗口主渠道作用，做大做强储蓄存款业务，突出重点，明确载体和渠道作用，抓客户、抓产品、抓时间点、抓机制体制建设，在储蓄存款上下功夫，打破大锅饭，加大考核力度，强化激励作用，全员参与，努力扭转储蓄存款下滑的不利局面。

2、抓队伍建设，加强学习型组织和学习型团队的组织建设，加大员工的业务知识培训力度，全面提高一线临柜员工的业务素质，加强对员工新线操作技能的训练，鼓励员工争当星级柜员、技术标兵，全面提高我部各项业务的核算质量和产品推广。

3、进一步对我部各项业务进行流程整合。在综合柜员制的基础上，开设对公、对私VIP柜台，为我行重点客户提供个性化、差异化、专业化的服务，努力提高重点客户群体的忠诚度，保存款、保稳定。

4、进一步加大中间业务的柜面营销力度，继续做大做强对私国际结算业务，努力增加对私中间业务收入，同时继续在黄金宝、外汇宝、基金、保险、理财产品、网上银行、借记卡开卡、联名卡、校园卡发卡上下功夫。

5、深入研究我行的对公对私产品，狠抓产品创新，提高对公、对私客户对我行产品“功能和实用性”的认识，拓展我行的服务领域。

6、进一步加强我部合规文化建设，坚决杜绝业务差错和屡查屡犯问题的发生；加强安全保卫工作，实现全年业务安全、合规运行。

6、全面提高服务质量，做好文明优质服务工作，争创江苏省银行业最佳示范服务窗口。

营业部

**流程优化工作总结范文5**

优化工作流程 减少劳务用工

一、江华分公司烟叶线人员构成及生产收购期间需要的人员配置

1、烟叶线人员构成正式职工共71人。其中局领导1人；非领导职务1人；生产经营分部17人（其中正股级1人、副股级4人、内勤1人、仓库保管员1人、一线人员10人）；烟基办4人（其中正股级1人、副股级1人、一线人员2人）；5个烟站48人（包括5个站长、9个副站长、5个内勤、5个仓库保管员、一线人员24人）。业务外包人员37人（其中包括烟站食堂大师傅5人）。

2、烤烟生产阶段烟站需要的人员配置

江华每年植烟面积万亩左右，收购量11万担左右。考虑到江华属于丘陵地区，烟叶种植区域较分散，烟站一线人员按800亩/人的标准配置，需55人；另加5个站的行政人员25人、大师傅5人，烟站人员合计需85人左右。20\_年江华县分公司烟站正式职工48人，加业务外包37人，刚好计85人。

3、烤烟收购阶段烟站需要的人员配置

收购时期5个站设置10条收购线。每条收购线设置主检、助检、过磅员、仓库保管员、初检员、预约员各1人，质管员2人、推车工2人、成包质量管理员2人，每条线合计12人（有的收购线日收购量较大，质管员和推车工会设置3人）。另外，每个站设站长1人、内勤1人、食堂大师傅2人，收购时期5个站工作人员需140人左右。其中必须由正式职工担任的岗位有站长、内勤、主检、过磅员、仓库保管员，5个站10条线需40人。烟站正式职工在出任这些岗位之后，仅剩8人可安排在其他岗位。

4、江华分公司烟叶线需要的正式职工人数

通过对烤烟生产和收购期间需要的岗位数分析，烟站正式职工人数至少要保持在40人以上。另外，生产经营分部和烟基办需要指导全县烟叶生产收购和烟基建设，并需分设土整办和水源办等临时机构，建议人数（21人）维持不变。考虑到患重病或少数因历史原因不能胜任工作但仍需留在烟叶线的人员，烟叶线正式职工人数（包括局领导和非领导职务）应维持在70人左右。另外，部分人员逐年退休，需补充新人，至少应该达到退一补一的标准。

二、烟叶线正式职工存在的问题

烟叶线正式职工存在的最大问题：年龄结构断层，素质参差不齐。其中55岁以上的13人，90后14人，患重病2人。50年代生人逐渐退休，90年代的还需要时间培养，正当年的大部分在管理或行政岗位，一线人员出现了年龄年纪分化严重的情况。以白芒营烟草站为例，正式职工10人，除正副站长3人外，55岁以上的3人、90后3人、26-55岁之间的只有1人。

三、部分业务外包给合作社对优化工作流程减少劳务用工的积极作用

1、业务外包给合作社的前提

合作社必须运行规范、财务制度健全且管理规范、三会制度健全、盈余分配落实到位等。另外，烟用物资全面外包，需以县为单位成立合作联社。

2、烟用物资全面外包，烟站在烤烟生产阶段不必再设仓库保管员岗位，烟站少量物资可由内勤监管。

3、在烟站正式职工人数不够的情况下，烤烟生产、预检预约、烟叶收购时期所缺人员在往年是由劳务外包公司负责聘请。劳务外包公司由于不在本地，对于外包人员的管理只限于表面，没有真正对烟叶工作深度介入。今后可探索将这些业务外包给合作社，由合作社组织适当人员完成。烟草公司负责制定任务目标、提供技术支撑、进行过程和结果考核。烟站和合作社对所管辖区最为熟悉，互相配合得好的情况下，可以设置更为合理的工作区域划分和人员配置架构，力求在同样完成工作任务的情况下，减少费用支出和劳务用工。

四、业务外包存在弊端

1、当地政府的顾虑

江华实行税收返还制度，植烟乡镇的税收返还最多可达到400万以上。在乡镇政府没有其它收入的现状下，这些税收无疑对当地政府的日常开支、职工福利、基础建设、攻坚扶贫等具有极大的支撑作用。税收返还对于当地政府来说，不容有失。因此，政府对于烟叶工作极为关注。业务外包给合作社，政府对于合作社的资金储备、人员安排、组织能力、专业技术等都持怀疑态度，担心对烟叶生产带来损失，从而影响税收返还甚至造成烟农矛盾引发群体事件。

2、烟草部门的顾虑

大量的业务外包给合作社，合作社替代了部分烟草部门的职能，烟草部门对其具有多大的监督、考核权力？烟草部门特别是当地烟站应该怎样指导合作社的运行？对具有独立法人资格的合作社应该如何管控以免出现指挥不动、尾大不掉的现象？合作社虽然具有法人资格，但说到底仍然是民间组织，没有深厚的承担意外的底气和底蕴。合作社一旦出现财务管理、运行不力等问题，导致烟叶生产出现重大问题，在合作社承受不了的情况下，最终可能还是要烟草部门来买单善后。

3、烟农的顾虑

江华县目前植烟区域大都是老少边穷地区，植烟收入占有老百姓全年收入的较大部分。业务外包给合作社后，合作社对于物资价格和质量、对于生产技术指导等是否能保障？合作社在自身盈利和烟农增收的平衡上，是否会损害烟农利益？如果出现烟农利益受损的情况，对烟草部门甚至当地政府的公信力必将产生不良影响。

4、合作社自身的问题

目前江华县各合作社运行基本良好，但也存在不少问题，主要表现在财务管理不完善、人员组织不得力、技术力量不雄厚、资金准备不充分等。对于合作社承担部分烟叶业务外包工作，当地政府、烟草部门、烟农持怀疑态度的占大多数，认为合作社自身发展还很弱小，不足以承担如此多的烟草职能。

建议将大量业务外包给合作社作为远景规划，目前尝试将烟用物资外包、收购期间辅助性工作（如成包质量管理、专业分级队伍分级质量管理等）外包，作为合作社承担外包能力的试验和检验，以减小烟草部门可能会承担的风险。

**流程优化工作总结范文6**

1.流程目标要切合实际

2.流程设计要与管理模式、组织架构相适应

集团在流程设计中，要实现战略目标、责任与流程相关联，并通过流程的层级分解，清晰地落实战略举措，明确授权，具体分解目标与绩效。具体措施就是流程设计要采用”自上而下”的映射方法：上一层级的某个活动进行分解形成下一层级的流程。只有上一层级的输入与输出得到了清晰、有效的界定，才有利于下属流程的界定与划分。集团的流程建立工作以部门为单位开展，截止目前为止，内部流程已基本建立完毕，协作流程也已进入合议阶段。在接下来的流程分级和流程体系搭建中，要变”自下而上”为”自上而下”，坚持“端到端”的思想，要在整个组织内部思考流程，不能把流程图局限于自己的部门。同时，要流程体系搭建过程中，需要与流程牵涉的人员进行交流沟通，使流程体系充分符团实际，不能闭门造车。

3.要投入最优秀的人才做流程管理

实践表明，1/3以上员工不同程度的参与流程工作才能达到流程管理的最佳效果。同时只有精通管理和业务的员工才能准确地定义和优化相关的管理和业务流程。建议集团总部各部门在流程的建立、优化上，由部门负责人带头组织，选调对集团情况和业务都较为熟悉的员工投入流程工作。同时，要鼓励员工广泛参与培训，因为员工是业务流程的最终执行者，员工的参与有助于及早适应和改进系统。如果每个部门只是安排1-2个人参加流程培训，绘制部门流程图，则无法深入推进流程工作的开展，也无法在全集团总部系统内普及流程管理的理念。

4.关键核心流程要实施项目制管理

为了加强流程管理的针对性，建议对集团总部流程区分关键核心流程和一般支持类流程。随着流程建立、优化在不同部门的渐次展开，建议对关键核心流程实施项目制管理，从流程的建立、优化、固化，到成熟上线的全过程进行计划、组织、指挥、协调、控制和评价；要明确流程目标、关键节点和里程碑事件，每一阶段的工作必须有明确的项目闭关时间和标准，以免流程工作人员因战线拖得太长而懈怠，对流程工作失去积极性。同时，应安排合理的实施进程以实现实施效果的最优化，并确保员工在本部门实施业务流程优化、再造时已具备了必要的知识和技能。

5.协作流程的建立要注意标准化

流程标准化是依据事先由管理者和被管理者都认可的规范、约定来实施的管理行为。关于如何构建流程标准化管理体系，教材中提到五个维度：一是组织标准化，解决“谁做”的问题；二是流程标准化，解决“怎么做”的问题；三是质量标准化，解决“做到什么程度”的问题；四是作业标准化，解决“具体怎么做”的问题；五是制度标准化，解决“做好/做坏怎么办”的问题。针对集团总部流程工作，协作流程的合议，关键就是解决标准化的问题，建立起协作流程相关方都满意的流程的节点标准、权责规定。协作流程中所有衡量标准必须清楚地定义，包括流程名称、流程责任人、流程节点时长、流程评价方法及流程数据来源。协作流程合议解决标准化问题之后，还要注意将相关的标准化成果固化到相关的表格、模版中去；对于重要的标准化成果还要通过修订相关制度进行固化，或纳入集团总部绩效系统中去。

6.轻流程、重模版

如果流程图过于简化，就会存在不具有指导性的问题。但是过于繁杂，也会束缚流程的灵活性，一旦运行环境发生变化，流程就会陷入僵局。标准的做法是在用VISIO画流程图时，尽量将流程环节控制在一页纸之内，既具有指导性和操作性，又具有通用性和灵活性，能够符合各种情况的处理原则。同时，不能为了迁就一些例外情况或特殊环节，把流程制作得特别复杂。此类例外情况或特殊环节可以用流程模版的形式解决。虽然集团总部的流程建立，并没有涉及流程模版，但是可以对流程说明文件的内容进行扩充，部分代替流程模版的作用。在流程说明文件中，可以详细规定流程的目的、范围、具体操作细节和例外情况的处理。

7.加强对流程信息化的资金和人才投入

根据资料显示，中国企业IT投入绝对额占总资产的比重只有，与国外大企业一般8%至10%的比重相差甚远。同时流程专家指出，流程管理工作的最终落脚点是业务流程的信息化，而在这方面最大的问题是，绝大多数企业都缺乏既懂IT技术，又懂业务流程和企业管理的复合型骨干人才。从集团总部的实际来说，虽然已实现了部分业务的上线操作，但是这些信息系统如何统一纳入流程的信息化平台，以免造成信息孤岛的现象，是下一步要重点解决的问题。这需要大笔的资金投入，其中不相兼容的流程软件可能还需要重新选择。同时，除了资金支持外，流程信息化的开展还需要复合性人才的推动。现在中国绝大多数企业缺乏既懂业务、企业管理，又懂IT技术的复合性人才，建议集团总部通过部门轮岗、系统培训，或社会招聘培养、引进此类人才。等我们的业务流程工作成熟以后，就可以很轻松地实现与集团信息部和软件公司的有效沟通，确保流程信息化项目的成功。

8．任命流程执行者和流程责任人

流程执行者是指具体履行流程涉及工作的岗位或人员，流程责任人是指对流程绩效负主要责任的人。对集团总部来说，流程执行者即是各部门流程的建立人，而流程责任人建议由流程发起部门的部长担任。流程执行者的职责是按照流程设计正确执行流程，并且能够以流程绩效为核心，参与到流程整体工作中去，这要求流程执行者了解流程的总体流向，以及端到端流程各环节干系人，有一定的问题解决能力和流程优化能力。流程责任人的职责是对流程全权负责，参与企业的战略规划，并根据企业的战略规划分解制定流程的战略计划，这要求流程责任人得到充分授权，对流程执行人员的分配、流程评估和流程预算的形成都有一定的影响力。

**流程优化工作总结范文7**

管理学大师德鲁克在《卓有成效的管理者》中提出：真正管理好的企业，外部看起来是风平浪静的。因为每个人、每个部门都知道流程该如何往下走，内部和外部的循环是良性和互动的机制。相反，那些看起来成天如火如荼、热闹非凡的企业，往往目标远大、执行乏力、随意性太强，出了状况，人员或部门间大多相互推诿。德鲁克的话点出了流程标准化的精髓。第一、流程标准化可以有效提升企业管理水平，使各职能部门分工明确、职责清晰、监控有力、处置及时，充分调动员工的积极性和创造性，使企业统一协调、目标明确、团结高效。第二、标准化化的经营与管理能使企业在连锁和兼并中，成功地进行“复制”和“克隆”，使企业在扩张中不走样，不变味，以最小的投入获得最大的经济效益。对集团来说，无论是流程管理，还是其他管理内容，目的.都是实现企业运行的标准化、规范化，达到落实战略、提高绩效、规避风险、降低成本。实现卓越管理的企业，不是依靠大规模的“运动式”或“救火式”管理，去实现战略目标，而是将战略目标和经营计划层层分解到部门和岗位，通过稳健、有序的日常运营，去实现一个个宏伟目标。这样即便企业外部经营环境或内部决策层出现变动，也不会影响企业的正常发展，只有这样的企业才能实现基业长青。

2.流程体系对直属企业的运营类指标的启示运营管理部建立的运营指标库中有相当一部分是直属企业的运营类指标。在接触流程管理之前，虽然知道这些指标能够反映出直属企业核心业务的运营情况，但对各个指标之间的关系，以及指标的完整性和重要程度并没有一个系统的认识。通过这次流程培训，从流程管理的角度再次审视，发现这部分运营指标实际上就是各直属企业核心业务流程中的关键指标，只有通过对这些指标的监控，才能达到对业务流程的考核激励。正是每个流程环节上的指标数据，为企业的经营决策提供依据。因此，直属企业的核心经营业务流程中的指标也是我们运营管理的核心指标，正是直属企业的核心经营业务将这些运营类指标串联起来，形成一个完整的运营指标体系。

3.流程优化对定岗定编工作的启示

流程优化的ESEIA方法指出，在流程优化过程中，首先要找出彻底不增值的活动，对其进行清除、简化；并充分考虑用并行工程对流程活动进行整合，缩短流程运行时间。这对集团各直属企业正在大力开展的定岗定编和减员增效工作具有很大地启示将流程优化的思想运用到定岗定编工作中去，即裁员的前提是要对现有的业务流程进行优化，去掉不增值的环节，减少不必要地等待，能用工具的环节就不要用人，将优化后的流程标准化，这样才能在裁员之后继续保持甚至超出原有的工作绩效。如果只是简单地去掉一部分员工，而并没有对相关的业务流程进行整合、优化，只会打乱原有的业务流程，让工作陷入混乱和低效。

4.流程优化对满足客户需求和提高企业效率的启示

流程管理的驱动力之一是客户需求的变化，可企业在实际工作中往往难以把握客户的真正需求。第一、客户要求快，他的需求马上就应被满足；第二、客户要求正确，在满足客户方面不能有任何差错；第三、客户要求便宜；第四、客户要求“容易”，既获取其想要的东西要容易，沟通和交易要便捷。针对集团以第三产业为主导的各产业来说，流程的优化旨在使企业的服务满足客户的上述要求，围绕客户需求制作流程，那么企业的服务无疑就能最大程度的满足客户需求。流程的核心价值在于固化直接为企业增值的管理活动，优化非直接增值的管理活动，并剔除不增值的管理活动，通过流程，将企业常见的浪费行为，如等待浪费、物流浪费、废品浪费库存浪费等减至最小程度，缩减工作的闲置时间，真正的提高生产和管理活动的效率。

本学期我针对电子1001班，以及高起1101班，做了如下德育渗透工作：

**流程优化工作总结范文8**

我是20xx年6月毕业，7月1日来公司报到，在工程部任经理的安排下，我进入了星光城市广场商务办公楼工程进行工地现场技术管理工作。通过这个工程的现场实践工作的锻炼和学习，在公司各级领导的带领下以及各位同事们的热心帮助下，我的工作有了一定的提升，我正向着一名合格的土建工程师快步迈进。在此我感谢公司领导对我的信任以及同事们的支持，通过与同事们的共同努力，我逐渐摸索出了一定的工作经验，在此我将对半年来的工作情况进行个人工作总结，请领导指导与纠正：

**流程优化工作总结范文9**

在全年的工作中也暴露出了一些我们的不是和问题，存在的问题主要有以下几个方面：

1）员工的组织纪律观念及团结协作精神有待进一步加强。部分工人的配合默契程度还未达到预期的效果，主动配合性不强。分工与合作的关系不能很好的处理，一分工就不能很好合作的现象偶有发生。

2）各岗位工作程序的规范性不强，标准化程度不高，导致有些工作脱节。

3）与甲方、监理、投资单位的沟通不够多，协调不到位。

4）工作责任心有待加强，躲事、推事偶有发生。

5）资料不够完善，签证不够及时。

6）由于之前采油四厂化子坪作业区化十增压点、杨米涧作业区天一拉至作业区供气管线、公司拖欠外协费未付，导致老乡多次阻挡施工，影响施工进度。

7）20xx年艾家湾作业区中二增外输管线、云盘山作业区罗四转外输管线公司拖欠外协费未付，希望公司能尽快解决，以免影响到20xx年施工计划。

以上几个方面都是需要我们在今后的工作中加以改进、克服和不断提高的方面。

回顾这一年的工作，在取得成绩的同时，我们也找到工作中的不足合问题，在以后的工作中我们加强学习管理知识，坚决服从领导安排，严格执行施工过程中的技术要求，提高效率和外协办事能力，力争达到公司各位领导和甲方的要求，圆满完成工作任务。

身为一个年轻的班主任，不可避免的，在我的工作中，常常会因为经验不足，方法简单等一系列的原因工作没有做好。特别是在处理学生问题时，说了一些伤学生自尊心的话。我知道这是我缺乏知识的原因，但我相信知识少经验不足通过锻炼和学习可以改变这种现象的。通过一年的班主任协助工作让我懂得了，班主任是全班同学的组织者、领导者和教育者。班主任工作的好坏直接影响着未来人才的培养。要带好一个班级，首先要关心、爱护学生。冰心老人说过：有了爱便有了一切。教书育人是教师的天职，而“育人”更是班主任的首要天职，这其中“爱”是根本。爱学生就要尊重学生，尊重学生的人格、兴趣和爱好等;了解学生的各种习惯，为人处世的态度和方法，然后“对症下药”，使学生树立完善健全的人格。这就是我在一年班级管理工作中始终不渝的理念。

**流程优化工作总结范文10**

重庆市正阳工业园区管理委员会

关于印发《黔江区“优化发展环境，促进跨越发展”活动重

庆市正阳工业园区管委会工作流程》的通知

各处（办、中心）、片区工作指挥部：

现将《黔江区“优化发展环境，促进跨越发展”活动重庆市正阳工业园区管委会工作流程》印发给你们，请结合实际，按要求认真贯彻落实。

二〇一二年四月七日

黔江区“优化发展环境，促进跨越发展”活动

重庆市正阳工业园区管委会工作流程

主题词：行政发展环境工作流程通知

送：区纪委、监察局。

重庆市正阳工业园区管委会综合处20\_年4月17日印发

**流程优化工作总结范文11**

我院药房工作流程优化的体会

摘要：目的 为提高基层医院门诊西药房药学服务质量和提高病患满意度及减少患者取药时间提供参考依据。方法 针对我院的实际情况，由传统的\"一人配药，一人发药\"，改进流程以后为\"一人审方，一人配药，一人复核和发药\"，经过实践，从药品调配、取药时间、用药交代、药师态度、取药环境五个方面进行分析，总结改进前后药学服务质量和患者满意度。结果 优化流程，缩短了患者取药时间，提高药师工作效率，减少了发药差错的发生。使药师有更多的时间去为患者提供更多的药学服务，提高患者用药的安全性、有效性。西药房发药质量和病患满意度都显著提高。结论 我院药房工作流程优化的实践证明，通过优化流程，加快了药师配发药时间、改善工作环境和缩短患者候药时间。

关键词：门诊西药房；优化配药流程；药学服务；病患满意度

随着我院医疗卫生体制改革的不断深入，我院的不断发展壮大，患者的数量有了很大幅度的增长，现阶段我院药房工作模式与流程已不能满足患者的药学服务要求。药房已成为了我院创建优质服务及创建\"三好一满意\"活动的一处严重瓶颈，特别在取药的高峰期，患者等待取药的时间也在增加，直接导致医患关系紧张和患者满意度下降。针对我院门诊药房现阶段取药现状，医院对门诊药房的作业流程进行重新设计，加快药师配发药时间、改善工作环境，从而缩短了患者候药时间，取得了可喜的成效[1]。

1 优化前、后的发药流程

优化前的流程 患者到窗口取药，交处方→药剂士审核、调配→药剂师核对、发药。

优化后流程 患者到取药窗，交处方→药师A审核→调配（药士以上资格）→核对、在发药窗口发药。

门诊药房传统服务模式及存在的问题

传统服务模式 诊间医生书写纸质处方，患者到收费处交费→患者门诊药房排队候药→药师收方、审方（与电脑收费信息核对）→药师按处方信息调配，书写注射单或口服药袋标签→药师核对发药及用药指导→患者取药。

存在问题 ①药师工作量大、效率低。药师收方后，面对患者需在短时间内完成处方的审方、调配、核对和发药过程，需要消耗相当的时间； ②服务质量不高。手工书写注射单或口服药袋标签需要时间长，同时还存在字迹潦，取药者不容辩认，容易出现服药错误等不安全因素。

2 调配流程的优化

配药流程

配药流程优化前 处方的审核和调配均由一位药学人员完成，核对和发药由另一位药学人员完成，2人均在台前，发药过程患者一直站在窗口等待取药。

如果遇到高峰期时很容易造成排长队现象，嘈杂的取药环境还会给工作人员很大的压力，如果审核和调配是药士，因为个别药士由于专业知识不扎实，工作经验不足，在这种情况下就可能收进不合格的处方，引发医疗纠纷，导致医患关系紧张。同时药学人员在审方、调配时就很容易遇到患者的咨询，在取药的患者较多时，这样的咨询还会影响其它患者的正常取药，并且难以在嘈杂的取药环境及短时间内回答患者的用药咨询，也难以对患者进行全面、详细的药学服务。这样由两位药学人员负责审方、调配、核对、发药、咨询等工作的配药流程满足不了患者药学服务的需要[2]。

配药流程优化后 通过增设窗口，分别设收方窗口和发药窗口，通过增设人员，并且可以灵活安排上班人员，每天上午9点到中午12点患者拿药高峰期，从其它小组人员抽调人员参与配发药工作，处方的审核、调配、核对和发药分别由药师A、药剂士、药师B完成。资深的药师A前台专门负责审方，对处方\"四查十对\"，严格把关，可以有效提高处方的合格率。同时通过药房联网信息软件，及时核对收费信息，有效地减少因为在高度忙碌的情况下，没有发现的收费失误，发药与收费不一致造成的经济损失。而后台药士则在一个相对安静的环境下，排除干扰，专心致志地调配，最后由药师B在发药窗口核对患者信息并将药品发到患者手中，并提供详细的用药咨询服务。改进后的流程工作更加细化，分工更加明确，有效地避免了改进前调配不合格处方、患者用药咨询干扰调配等常见问题的现象，保障了门诊配发药工作顺利高效完成，提高了发药、用药安全性，提高了药学服务的质量，患者对这种层层把关的配药流程也很放心[3]。

取药时间

配药流程优化前 药学人员边调配边回答患者的各种提问，窗口混乱，影响药学工作人员的工作速度，分散了药学工作人员的注意力，在个别处方合理性等方面不能做出判断时，还需要请教其他药师，这些都增加了药品的调配时间，延长了患者的等待时间。

配药流程优化后 由于处方经过前台药师的严格审查，绝大多数的处方都是合格处方，后台药士的调配、核对的速度和准确性都提高了很多，在交由另外一名药师负责发药和交代用法、用量和患者的用药咨询，所有的工作分工明确，有条不紊，患者等待的时间由原来的4～6min缩短到3min以内，整个取药的过程忙而不乱，井然有序。

用药交代

配药流程优化前 在遇到取药高峰时有患者咨询用药情况，药师为了加快工作速度，会简单的进行用药交代；特别每天工作压力比较大，遇到新进药品时，有时也只是知道名字，当患者进行用药咨询时就不能很清楚的表达其药理作用等，这些都可能造成患者不满意。

配药流程优化后 药房工作人员在日常工作中重点学习新增药品的临床药理知识，对新增药品的说明书中的用法、用量、规格、注意事项、配伍禁忌、药效学、药动学等方面进行全面了解，学习完毕时组织考核，确保药师对新药认知度，患者到发药窗口取药时，仅由发药窗口的药学工作人员负责发药和用药交代，患者取药时用通俗易懂的语言向患者详细交代用法和注意事项，包括药物的剂型、剂量、给药途径、不良反应、贮存方法等，尤其对外用或者特殊使用的药品更应当详细说明。这样一方面避免了工作人员在核对、调配的同时回答患者的问题分散注意力；另一方面可以为患者提供更加详细、准确的用药交代。患者普遍反应改进调配流程以后用药交代很具体很详细。特别是老年患者对此表示非常的满意[4]。

药师态度

配药流程优化前 药师为了提高工作的速度，与患者的交流语速较快，简单回答，态度生冷，有时甚至不予回应，如果药师责任心不强，没有站在患者角度考虑，态度也不够亲切，这些都会使患者感到不满意，造成患者心理不畅，产生医患纠纷的机率增大。

**流程优化工作总结范文12**

“温馨细微，物有所值”是金海湾大酒店的服务宗旨，正是富有特色，深具个性的服务，使金海湾成为客人心之所系，情之所牵。服务质量的保持和提升，离不开质管工作。在过去的十年里，由质管部与各业务部门构成的“双轨制”质管体系对酒店经营管理的良好运作起着不可低估的作用。

在十年的质量管理工作中，“服务＝产品?质量＝生命”的观念已经深植于中高层管理人员心中。较为系统的质量管理工作，培养了员工温馨细微为客服务的工作态度，酒店员工深深了解在对客服务中不能有一丝一毫的怠慢或掉以轻心，必须有认认真真、仔仔细细、勤勤恳恳的工作态度。酒店更探索出一批深有特色的服务产品，如“金海湾服务十二快”、“殷情带房”、“接待收银一站化”等。由于服务富有个性及特色，酒店在客人中享有一定知名度和良好口碑。另一方面，在质管工作中也轮训了一批管理人员，培训并发现了一批人才，并安排在相应的管理岗位上。当然，“双轨制”的质管体系也存在一些问题：如质管部对各部门的质管工作的评判有一定的片面性、单向性，各部门贯彻酒店的管理与服务规程和员工守则的工作不能完全落实等。以前质管工作是双轨制，既有各部门的质管工作，也有质管部的督察工作，双轨制对各部门的质管工作有所推进，有所约束。撤消质管部，实行服务质量管理部门负责这一单轨制，虽有点背水一战的味道，但更能见到服务的真实一面，更能体现出酒店服务质量管理水平的高低。

如何保持酒店的服务质量和提高服务质量管理水平，既是酒店核心竞争力的重要手段，也是酒店管理者必须不断探索的课题。

**流程优化工作总结范文13**

在职业学院的计算机课中开展德育渗透工作意义重大，教师要加深认识。经过一学期的德育渗透，课堂纪律有所好转，而且学风也有了转变，这些都切实说明了德育渗透的功效。

但是，学生自觉性仍然不高，自主学习的习惯仍有待于加强培养，极少数的学生在课后出现抽烟、打牌、打架等较严重的违纪行为。学生通过获取知识的过程，确立信念，全面发展，这是德育发展的途径。德育渗透与教学改革，德育渗透的过程，也应该是教学改革的过程。

经过两天一夜的培训，系统学习了包括信息化与业务流程、流程再造、流程的识别与规划、流程标准化等十个模块。此次培训主要有以下三个特点：

1.培训形式多样，包括理论讲解、疑问解答、案例演示、小组讨论、闭卷笔试和论文写作。其中，论文写作要求在培训课程结束后一个月内完成，寄回培训机构。

2.小班制授课，可根据学员要求随时调整授课内容与方式，便于互动交流，增强了培训的针对性。

3.培训服务到位。培训讲师不仅在课堂上解疑答惑，在培训结束后，所有学员和培训老师还组建了流程业务交流群，培训老师继续解答我们在工作中遇到的实际问题，并对课堂上的遗留问题，做了集中回复。

时光荏苒，20\*\*年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千 ……时间如梭，转眼间又将跨入一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算是经历了一段不平凡的考试和磨砺。非常感谢公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢地提升自己的素质与才能。回首过往，公司陪伴我超过了人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，在此我向公司领导及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加得心应手，也因为有你们的帮助，围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律已，才能较好的完成各项工作任务。同时，也找出自身存在的不足与差距，从而更好的为今后的工作打好基础。下面我就对这半年所做的工作今后的`工作、思想做以下总结：

**流程优化工作总结范文14**

本学期，我能结合学生的实际开展德育工作。根据计算机学科教材，构建教育框架，把握住结合点，进行德育渗透。挖掘学科教材中的教育因素，发挥学科教学的教育功能。根据教材的内容特点，除了带领学生去学习职业所需要的知识外，还注重培养学生的职业能力和职业素养。

1.结合教材，有目的、有重点地引导学习计算机的基本知识，并从中理解知识内容所需要的职业素养，尽量开拓学生的视野，开启他们思考问题、解决问题的闸门。

3.充分利用现代化教学手段，使德育渗透的形式更加生动，内容更加丰富，效果更明显。现行教材，十分重视教育性、直观性，教材图文并茂。利用计算机多媒体组织教学，形象更为生动，内容更加丰富。一堂好的课，其教育教学的效果，远远超出教材的期望值。

4.教育学生要珍惜时间，不要让时间白白流逝。通过让学生写程序，实际操作等形式，让他们充分认识时间的可贵与不可挽回。教育学生要善于发现信息，收集信息，并为我所用。

5.培养教育学生善于思考、勇于创造的精神。结合程序设计的任务项目，让学生学习通过对事物的分析，从而获取新的认识、新的思路，不断地提高其分析的能力，对于培养他们的创新意识，发明创造的能力都起着重要的促进的作用。

6.结合教材中蕴含的思想内涵，对学生进行思想品德教育，教会学生做人，并树立正确积极的人生观和世界观。

此外，我还处处让学生充分认识到计算机的工具性作用，进而使他们能认真学习，提高自身的运用计算机的能力。加强学生良好学习品质的培养。落实学校的德育工作计划，带领学生实现学校的德育培养目标。我还不断丰富德育教育内容，搜集了很多有教育意义的相关职业素质的材料进行教学，对学生的演讲、答辩能力进行有意培养，且让学生从中受到思想教育，从而树立起正确的思想道德观。这些都取得了良好的效应。通过一学期的努力，学生形成了正确的思想认识，解答了头脑中的疑惑；养成了辩证的深入地分析问题的习惯。

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