# 优质垂直领域工作总结(实用16篇)

来源：网友投稿 作者：蓝色心情 更新时间：2024-10-02

*优质垂直领域工作总结1按照中心、分部关于开展“优质服务年”活动的要求，炼铁协力区认真做好“优质服务年”工作。现将此项工作汇报如下：>一、主要工作1、宣传“优质服务年”活动的重要性。协力区通过刊载“优质服务年”季度简报，讲课的形式向职工宣传优...*

**优质垂直领域工作总结1**

按照中心、分部关于开展“优质服务年”活动的要求，炼铁协力区认真做好“优质服务年”工作。现将此项工作汇报如下：

>一、主要工作

1、宣传“优质服务年”活动的重要性。

协力区通过刊载“优质服务年”季度简报，讲课的形式向职工宣传优质服务的重要性和必要性。

2、查摆阶段

炼铁协力区紧紧围绕中心开展的“优质服务年”活动，力争提高职工服务水平，建立“优质服务”长效机制，持续提高设备保产水平，协力区向全体职工及设备保障部领导征求在服务质量、工作态度、员工技能、职业道德、管理创新等方面的意见。副指挥长钱建国、指挥长助理杨金龙十分重视这次活动，在协力区开展活动的同时，把文件精神第一时间向炼铁部领导进行了请示。炼铁设备作业区主任穆义波看到该文件后认为此项活动非常有意义，他表示一定会大力支持“优质服务年”活动的开展，他在周例会上向炼铁区域点检员传达了该项活动，并要求他们认真填写“优质服务年”调查表。

协力区收集“优质服务”调查表上15份。其中包括设备部一些领导的宝贵意见非常值得借鉴。力争20XX年炼铁协力区服务水平进一步提高，工作更上一层楼，做好生产的“后勤保卫兵”。

3、隐患整改

针对前一阶段查摆出的问题，围绕鲅鱼圈1#高炉和B系列烧结机年修工程开展好优质年服务工作。年修期间，炼铁协力区牢固树立安全第一，事故为零，精益管理，优质服务的工作目标，主要抓好以下年修工作。

（1）严密的施工组织设计

成立了工程、质量、安全环保、备品材料和综合宣传五个小组。

（2）安全工作的标准化

针对每一项维护、运行任务，制定具体的检修施工方案及安全预控措施，并进行详细的安全交底。

（3）现场的文明施工

听从工程指挥部的统一指挥和安排，按作业标准穿戴好劳动保护用品；物料有序摆放；实现有物必有区，有区必有标识；执行区域负责制，做到日清日洁。

（4）年修主要任务

a.烧结电气：

配料室、配加室、皮带秤、取样室皮带校秤；环冷机红外线测温仪更换；烧结机机头除尘保温层敷设612m；机头除尘整流柜、变压器清扫紧固；高压室（变压器8台）直流电阻、检查、清扫紧固；高压电机拆接线：4#风机、3转1B、一次混合机、二次混合机、6转1B、二混1B、梭式布料皮带电机、高、低压停送电、60T、20T吊车维护等。

b.炼铁电气：

对矿焦槽高压室高压柜综合保护器进行改进，共12台，更换矿槽高压柜转换开关；配合实业输变电做继保、绝保、耐压；高压停送电。

c.高炉液压站：

炉前液压站、热风炉液压站、炉顶液压站的油箱、滤油小车更换滤芯15个；对油箱加油；对液压站泵、电机进行螺栓紧固；对各站卫生进行清扫。

4、加强职工教育培训、提高职工服务质量

（1）炼铁协力区以开展“优质服务年”活动为契机，组织学习《你在为谁工作》、《郭明义》等。4月20日开始各班组利用工余时间认真学习《你在为谁工作》、《郭明义》、《徐鑫明的故事》、《李新林的故事》等。全体职工都能够踊跃参加，每个班员轮流阅读给大家听，每读完一则，大家各抒己见，谈论自己的感想，并对日后在服务态度、服务意识、服务质量及技能水平方面该怎么做进行了表态。截止至六月末，协力区收集《你在为谁工作》读后感36篇。

（2）5月9日，协力区组织职工“安全事故案例”学习，教育职工安全作业，注意交通安全等。

（3）自开展“优质服务年”活动以来，协力区极其重视职工技能水平的提高，大力开展岗位练兵活动，至今已组织岗位练兵50余次，参加培训人员100余人次。闭路软水泵站的柴油机启泵演练，提高了岗位人员的应急能力。炼铁电气班针对煤粉高压室反时限过流应急措施的实际演练，效果明显，在一次应急中岗位人员能够迅速的进行了临时处理，有效的避免了事故的发生，受到了设备部领导的好评。

5、对协力区36个站所室进行5S达标整治活动

（1）烧结循环泵站抽调4人负责按计划彻底清扫所在区域设备卫生。对部分设备、地面刷油，使设备焕然一新。

（2）炼铁闭路软水泵站对制水系统各循环泵、水箱、管道进行粉刷。

（3）1#液压班休息室对工具箱、更衣箱、备品备件按区域、按类别进行摆放。

>二、经验总结

1、年修期间班组积极开展危险员辨识工作，针对性强，防范措施具体到位。

2、现场作业达到操作标准化、管理规范化、执行制度化。

3、各站所室5S达标符合上级部门管理要求，做到窗明几净。地面无灰尘、卫生无死角。

4、职工的岗位技能显著提高。

5、自我学习技术知识热情得到提高，工作积极性更加强烈。

>三、教训及整改措施

1、个别班组教育培训存在形式化，没能真正起到宣贯作用。整改措施：加强对职工的教育培训，包括责任心的培养，加大考核力度。

2、个别班组班前会仍存在形式化，安全交底不全面、无针对性。整改措施：加强职工的安全教育培训，不断提高职工的安全意识、安全技能。

3、年修期间，协力区有些班组对外来施工的监督管理不到位。整改措施：加大协力区管理力度及考核力度。

>四、其他工作

1、降低事故时间措施烧结电气班组总结实际工作经验，提高职工工作效率，制定了《预防和缩短设备事故时间的措施》。

2、协力区加强能源管理，大力宣传能源管理理念，张贴宣传条幅、宣传画，教育职工在工作、生活中有节约能源，降本增效意识。组织职工节能减排能源知识答题活动。时刻提醒职工节约用电、用水，杜绝能源浪费。

3、协力区开展电缆大排查工作，主要对电气室电缆夹层、电缆沟内的电缆安全状态进行检查。

**优质垂直领域工作总结2**

各单位按照集团的要求结合本单位的实际，积极主动地开展了一系列活动。

做了大量的工作：

（一）行政部

行政部在“优质服务月”中做了许多工作，简要如下：

为加大宣传力度，办公室做了条幅，悬挂在校园主要道路上，使大家了解到后勤集团“优质服务月”已经全面开展。设置24小时服务监督投诉电话7208259，听取来自各方面的意见和建议，对于群众反映的问题，及时通知有关部门并责成解决。与宣传部携手共同搞好宣传报道，公寓召开宿舍助管员培训会，饮食中心召开学生座谈会，维修中心在图书馆、新教学楼搞维修，热力中心为大家做健身器材，职工医院为老干部体检等各中心重大活动，办公室人员和宣传部人员都到现场记录并拍照。办公室将各中心在服务月开展工作情况作了简单汇总并交宣传部，目前已在校园网上做了宣传报道。在近期的《后勤简讯》上，对各中心的工作情况也做了宣传报道。

我院交换机改造后，全部办公、住宅电话变为直拨方式，总机室的2位机务员同志加班加点，为教职工调试电话、确定号码。在那段时间，他们常常工作到晚上10点多钟，为满足广大教职工住宅、办公新增电话的需求，目前总机室的同志正在加紧更换电缆。由于原来的四位电话号码变为七位号码，给大家内外联系带来很大为便，这无形中增加了机务员的工作量，他们总是不厌其烦地给校内、校外用户转达新号码。办公室配合总机室及时地将办公、住宅电话号码打印装订成册并发放给各部门及住户。

收发室在优质服务月中，服务态度大为改观，他们以饱满的`热情、真诚的服务为广大师生收寄邮件、包裹、发放报纸、杂志，得到了大家的认可。

（二）财务部

1、主要开展了微笑服务，并对老弱病残者上门收费；

2、对水电表及线路有问题的住户，进行了多次复查，并及时反馈到维修中心；

3、为老年教职工配置了老花镜等。

（三）采购部

1、到维修中心、学生公寓调查了解所够材料的使用情况，解决具体存在的问题；

2、配合各单位的具体活动，积极做好材料的供应：

（1）为总机改造供应电缆；

（2）为主楼前安装舞台灯供应材料；

（3）为热力中心做健身器材供应材料；

（4）为维修中心供应开关、灯泡、灯管、镇流器、灯架等；

（5）为迎校庆做主楼、教学楼、图书馆的轮廓灯方案等。

（四）饮食服务中心

1、在食堂悬挂宣传横幅二副；

2、召开由学生代表参加的伙食工作座谈会；

3、实行流动售饭车售饭；

4、去邯郸建工学院和衡水师专参观学习；

5、与学生一起彻底擦洗食堂门窗。

（五）宿服中心

1、统一着装挂牌上岗；

2、板报宣传；

3、聘用学生助管员33名；

4、学六楼刷围墙，美化环境；

5、为学生洗窗帘695块、擦灯具2773架、擦洗电扇1738台。

（六）职工医院

1、免费为老干部体检，建立健康档案；

2、聘请医大第一医院精神卫生中心主任做《大学生心理卫生讲座》；

3、对医院门诊进行了结构调整，建立了联合诊室，出示医生简介，患者可自由选择医生就诊；

4、设立意见箱和健康7207120；

5、为教职工体检；

6、举办预防非典型肺炎现场咨询会。

（七）热力中心

1、对供暖管道进行了普查，普查率达到80%以上；入户调查，用户满意率达到100%；

2、自行设计并加工制作了四套健身器材，准备安装在北院花园中；

3、在学生供开水管上安装数字温度指示表三块，保证开水供应温度不低于85℃；

4、对院放映队的银幕悬挂设备进行了一次全面检修，更换了拉幕用的钢丝绳，更新制作手动绞盘两个，制作双面音箱一个；

5、正在与市供热办公室和华电供热公司联系集中供热事宜；

6、正在积极争取早日回收粮食工程公司拖欠的采暖费。

（八）维修中心

1、利用双休日对所有教室的门窗、桌椅、灯具、插座进行了彻底的检修，共更换灯管325支、灯泡200个、插座63个、修理桌面2392个、椅子6230个；

2、为图书馆更换走廊灯112个，阅览室、书库灯128套，换镇流气180个，维修开关26；

3、为医院走廊、办公室、病房等处修理、更换灯具104套、换开关28个，更换了所有脸盆的水嘴和上水节门；

4、对全院所有路灯进行检修，共换灯泡17个，钠灯6个；

5、对家属院的所有楼道灯、地下室灯进行了整修，更换声光控开关100多个、解决了有些地下室多年不见光的问题，给大家带来了很大的方便；

6、利用双休日在主楼前两侧安装了自行设计的舞台灯，晚上又对灯光进行了调试，受到有关领导的好评；

7、对水泵房大管道及水泵泵体进行除锈、刷漆，更换11#楼后面的下水管道，更换修复学生公寓洗刷间下水管，对综合楼上下水全部整修；

8、彻底清理全院化粪池。

（九）卫生绿化中心

1、调整绿化布局，移栽树木34株；

2、在家属区多楼间栽种樱花、月季、玉兰等8个品种，共计145株；

3、清掏所有雨水井、对全院的卫生死角进行了彻底的清理；

4、制作、悬挂树木标志牌，置放草坪宣传牌，安放招引益鸟鸟窝。

5、正在主楼东侧种草，绿化美化环境。

（十）接待中心

1、统一着装，挂牌上岗，微笑服务，站立服务；

2、更换了部分旧枕头、旧被褥、旧毛毯；

3、为迎校庆更换了21台空调，还将要更换一些彩电；

4、建立了顾客意见本；

5、为预防“非典“，现在每天都要进行消毒、通风等。

（十一）汽车队

**优质垂直领域工作总结3**

1、创新模式，学习先进做法。动态调整绩效考核制度及分配方案，将护士完成护理工作的数量、质量及住院患者满意度等考核结果纳入绩效考核内容。

2、明确工作职责，进一步深化责任护理。实行责任小组包干制，做到人人有事做，事事有人管。

3、进一步改革排班模式，实行弹性排班。实行无缝隙、全程责任护理。

4、根据科室护理工作量及护理人力配置情况强化责任组长的功能与职责，突出责任组长指导责任护士、负责危重病人的管理的特点。

5、加强对重点病人的安全管理，质控工作对各科室高危病人的防压疮、防跌倒、坠床进行严密监督。

6、更新工作流程，实现责任追究。今年我院修订护理了人员分层管理职责、部分护理工作流程、护理质量考核标准，明确职责、落实岗位责任制。

**优质垂直领域工作总结4**

在这一年的时间里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

>一、>在工作中主要存在的问题有：

1、由于几年来对业务的学习，对相关的流程有了越来越深的认识。

2、在工作中，有很多新的技术问题，但是深知发现问题、解决问题的过程，同时也是学习的过程，通过不断的学习和总结，遇到的问题都得到了很好的解决。

3、有时候对工作认识不够，缺乏全局观念，对硫胺工段还缺少了解和分析，对工作定位认识不足。从而对工作的最优流程认识不够，逻辑能力欠缺，结构性思维缺乏。不过我相信，在以后的工作中，我会不断的学习和思考，从而加强对工作的认知能力从而做出工作的最优流程。

>二、工作心得

1、在工作实践中，我参与了许多集体完成的工作，和同事的相处非常紧密和睦，在这个过程中我强化了最珍贵也是最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致，这样的团队一定会攻无不克、战无不胜。

2、工作的每一步都要精准细致，力求精细化，在这种心态的指导下，我在平时工作中取得了令自己满意的成绩。能够积极自信的行动起来是这几年我在心态方面最大的进步。

现在的我经常冷静的分析自己，认清自己的位置，问问自己付出了多少；时刻记得工作内容要精细化精确化，个人得失要模糊计算；遇到风险要及时规避，出了问题要勇于担当。

>三、工作教训

经过这几年的工作学习，我也发现了自己离一个职业化的人才还有差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。仔细总结一下，自己在半年的工作中主要有以下方面做得不够好：

1. 工作的条理性不够清晰，要分清主次和轻重缓急；

在工作时间很仓促的情况下，事情多了，就一定要有详实而主次分明的计划，哪些需要立即完成，哪些可以缓缓加班完成，今年在计划上自己进步很大，但在这方面还有很大的优化空间。

2. 对流程不够熟悉；

在工作中，发现因为流程的问题而不知道如何下手的情况有点多，包括错误与缺漏还有当时设计考虑不到位的地方，对于这块的控制力度显然不够。平时总是在开发，但说到底对业务很熟悉才是生产很好完成的前提。

回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，会更快的成长。在以后的工作中，此项也作为重点来提高自己。

**优质垂直领域工作总结5**

>一、总一年来工作重点与自我评价

xx年，是被任命为采购主管的一年；然一年即末，一段自我学习管理经验；尝试克服压力和困难，努力勇敢改变的时光将要；即将的终点，也许是更好的，全新的起点；下面是xx年本人的主要工作内容总；

物料及时率，个人负责的物料及时率系统总票数16525票，完成率，实际及时率达99%（以影响生产线停线为准），不及时率主要集中在地刷产品；同时负责大货、备件、试产等物料的跟踪，尤其是协助采购员处理异常问题点，t351h452h428h457等型号大单的节点控制，横向部门的沟通，供应商问题点反馈和改善等；自我评价，总体成绩合格；

2.埋尾补料流程的系统化改善进一步提高，xx年的重点工作之一埋尾补料，尤其是下半年应财务部相关要求，以及总三内部作出的关于埋尾补料流程的改变和确定，配合有效的激励考核措施，做到分工清晰，责任明确，埋尾的激励与考核过程中，可以得出；目前48小时完工率达8%，补料不及时是影响及时扫尾的重要原因，也是需要重点改善的地方，其次就是扫尾过程中，产生二次扫尾的频次过多，占影响及时扫尾的1%左右；从补料统计中可以看到。补料数量和金额较上半年减少5%，补料总金额控制在7万左右，正常损耗的物料占4万多；只要集中在交货贵重的电器件（如：电机、线路板、电源线等），注塑件补料原因集中在生产过程中产生的不良和来料不良；

3.沟通能力在这一年的工作过程中，似乎有进一步的提高；在和供应商打交道的过程中，能够有效的时间内找到沟通方式，不同类型的人区别对待，以达成所需要的沟通果；同时横向部门的沟通以及相互间配合处理问题的过程中，不仅提高沟通能力，而且在相关的业务知识和产品知识上有所了解，拓宽知识面和眼界，可以说时刻在观察，时刻要学习

4.个人整体素质的提高，体现在做人要真诚，诚信；不管是工作，同事间，与供应商的交流之间，一定做到为人的根本；做人要有责任感，且要敢作敢当，勇于承担，遇到问题我解决，遇到困难我帮忙，遇到矛盾我挺身；做人要肯、会、主动学习，工作中学习领导的处理问题的方式，不懂的知识多请教，不耻上下左右问，生活学习他人的作风处事之道，每时每刻学习观察他人的管理、控制、有效促进工作、生活氛围的方法；全面学习以提高自己；工作是这样，家人朋友也是这样，生活依然这样；

>二、本人有哪些方面需要培养、提高及改善

1.责任心的进一步提高和强化，才能更好的带动部门的工作氛围和激情；

2.团队合作的建设过少，不能更好的加强，提高团队的工作能力

3.问题点控制不足，关注的时间和空间过于局限，不能很好的发现潜在的问题点；

4.落实执行力待提高，针对预控的措施不充分，明知故犯的现象重复出现，影响计划的执行；

5.领导者的基本素质，素质水平低，管理经验少，不能更好的影响和改善同事的工作模式；

总之，考虑问题不周全，落实不充分，责任心不足，但真正遇到问题是，绝不退宿，果断提出解决方案和敢于承担可能出现的责任和后果，不怕失败，只求肯接受失败的平台；

>三、xx年计划与展望：

努力学习，不断提高自身的价值，并用工作绩效来展现努力的成果，更大强度的敢于改变，士为知己者死，而我要为更远大的理想和目标奋斗，采购科依然成为分厂绩效的基石和核心力量；埋尾36小时，补料总额低于3万，责任更加明确，且因果关系公开；希望透明化的自我控制和独立工作成为我们的核心工作氛围；

时机成熟，我决定回南京扎根，谋求更好的职业生涯，尝试改变自己的生活和工作模式；也可是说是学习的经验，更好的提高自己，而非现在的局限，xx世界末日不是对我说的，因为新的起点到啦。

**优质垂直领域工作总结6**

优良的学风、班风、舍风是培养高素质学生的无形的重要因素。一个优良学风的构成不是一蹴而就的事情，要经过长期的培养慢慢构成。对于20xx级新生来说学风问题必须早抓、严抓，将培养学生学习本事的思想贯穿整个的教育工作之中。一方面，严格执行我校和应院的双向考勤制度，每堂课由学习部干部核实人数，由学习委员记录旷课的学生名单，这在很大程度上控制了学生上课的出勤率。另一方面，对于极个别懒散的学生，采取说服教育的方法，让他们认识学习的重要性，让他们回到课堂。同时针对学习成绩的差异，在各班开展了以好帮差，带动全体的一帮一学习活动，并在南院实行了党员“一帮一”，给成绩较差的学生学生进行课外辅导，从整体上带动全院的学习气氛。目前20xx级同学学风建设已经初具规模，绝大多数学生能够自主，进取的学习。在班风建设方面我一向将学生干部的培养作为工作的重点，鼓励班委干部发挥模范作用，在实践中锻炼，在工作中学习，在学习中工作。配合学办建立了较完善的班委干部每月例会制度，发现问题并及时解决问题。为学生安全研究，禁止学生晚归和不归。此外，经过开展一系列的活动凝聚宿舍的向心力，营造良好的氛围使每个学生都有宿舍是我家的意识。

**优质垂直领域工作总结7**

通过开展优质护理服务，我院的护理工作逐步走向规范，护理人员形象在患者心目中有了很大的提升，群众满意度大幅度提高。现就优质护理服务工作总结如下：

一、加强组织领导，改善病房住院条件，确保创建活动顺利开展。

医院领导高度重视“优质护理服务示范工程”活动，成立了以田院长为组长的活动领导小组，及时制定了活动实施方案，召开了创建活动动员会，明确了职责和要求。

在医院动员的基础上，田院长召开护士长例会进行再动员再部署。为贯彻落实好通知精神，各基层科室分别组织护理人员认真学习领会有关创建活动的文件精神，统一思想认识，明确活动目标，细化工作任务。

二、落实层级管理，打造优质服务护理队伍。

创建一支层次分明、训练有素、业务精湛、富有创造精神的护理队伍是实现优质护理服务的基础。首先树立护士形象，护士必须着护士服、戴护士帽、穿护士鞋、挂胸牌上岗、微笑服务、推广文明术语。其次进一步优化了护理人员配置。在护理人员数量增加的同时，采取了走出去学和院内培训、工作中悟等形式，着力在提高护理管理人员的领导能力和业务素质方面下功夫。通过学习使护士的综合素质能力较先前有了显著提升，强化了全院护理人员专业技能，提高服务水平，整体护理专业水平上了一个新台阶。

三、夯实基础护理，不断丰富护理服务内涵。

在创建活动中根据工作强度合理排班，在日间工作相对繁忙、患者需求量较大的时段，增加了班次，尽最大可能满足患者的服务需求。解决了各班次、各科人员不足、忙闲不均的现象，得到院长和护士的认可。各病房开展了责任制护理，分工包干，加强了护士的责任心，彻底改变了由过去的呼叫器响了、家属或患者叫了才能见到护士的被动服务，转变成现在的护士不断巡视病房，主动及时为患者提供服务，实现了新的临床护理服务模式。护理人员实行首问负责制，首迎负责制，并设置温馨告知卡，发放健康教育卡，饮食护理卡，加强护患沟通。注重以病人为中心，强化基础护理，全面落实责任制，深化护理专业内涵，提升护理服务整体水平，得到患者家属的高度赞扬。加强了护理人员基础护理培训。

四、强化专科护理，有效提升护理服务软实力。

在加强基础护理的同时，我院牢牢把握“优质”的方向和要求，持续提升护理服务的软实力。为提高专科护理水平，加强对护理人员专科知识的培训和考核，组织各科室挑选本科典型病种，进行专科护理知识整合，反复进行修改，统一标准，合理调整提供了连续可靠的临床信息。为进一步规范健康教育工作，改变护理人员缺少沟通经验和交流艺术的现状，在各科室开展了健康教育活动，充分发挥试点科室专业特点、技术优势、服务特色，挖掘潜力，树立形象，打造品牌。

五、实行全程监控，持续改进护理服务质量，加强绩效考核。

在业务管理上，始终坚持“以患者为中心”的服务理念，不断强化各级护理人员的质量与安全意识，加大护理质量督查力度，做到了全面检查与单项检查相结合，垂直检查与循环检查交互进行，定期检查与不定期检查互补。

我院为进一步深化优质护理服务，激励护理人员积极性，切实落实责任制整体护理，规范护理行为，强化安全意识，确保临床护理安全，充分发挥护理质控、监督、检查等体系的职能，切实做好护理安全管理工作，并制定了护理人员绩效考核办法。

在今后的工作中，我院将加大对优质护理服务的系统化研究，建立提升护理服务的长效机制，使优质护理服务常态化，一是加强护理礼仪培训，进一步塑造护理人员形象;二是加强理论学习，提高护士的业务理论水平;三是加强护理技术操作培训，提高护士的操作技能;四是完善绩效考核制度，使优质护理服务工作在我院长效发展下去;为人民群众提供全面优质服务，让患者满意，让社会满意。

**优质垂直领域工作总结8**

随着市场经济的发展和国网公司“一强三优”现代公司发展目标的确立，优质服务已成为企业经营管理的重要内容，它直接关系到企业的生存和发展，关系到企业的社会形象，关系到构建社会主义和谐社会。基于这样的认识，我们将行风建设和优质服务作为企业的中心工作来抓，在过去的一年里我们共完成

>同时在实际工作中也存在诸多问题：

在20xx年我们继续将行风建设和优质服务作为中心工作来抓，进一步加强行风建设和优质服务工作。

加强领导，从根本上实现优质服务工作的三个到位。首先是加强领导，做到认识到位。要努力做到“让政府满意、让社会满意、让企业满意、让百姓满意”的工作目标，一切工作的出发点和落脚点。其次是落实责任，做到组织到位。工作中，我们要实行一票否决，与其它各项工作同安排、同部署、同考核、同奖惩。

以客户满意为目标，开展全方位的优质服务。在优质服务建设过程中，我们深切地感到，要建立以客户满意为目标的服务保证体系，就必须将优质服务贯穿于企业生产经营的全过程。在营销系统，我们要进一步规范服务，规范服务窗口礼仪服务、标准化服务和一条龙服务，要建立首问负责制、首办负责制、坚持月考核及客户评议制度。同时，我们还要不断丰富各种活动，拓展活动内容，实施更为人性化、个性化的服务：针对收费难、欠费停电客户意见大的问题，我们要以优质的服务感动客户，实施情感催费，并拓展电费预交业务。为进一步方便居民客户缴纳电费，在20xx年，我们要积极宣传电费预交，争取让每个客户办理客户服务卡实行电费预交，避免由于欠费停电给客户带来的不便。切实解决农民交费难的问题在生产系统，我们以加强“三公”调度为契机，以安全供电为重点，大力开展优质服务。停电检修前，充分考虑客户的用电需求，积极组织召开协调会议，合理安排电网运行方式，尽量避开用电高峰时段，最大限度缩短停电时间。力争实现无设备缺陷、无客户投诉、无新欠电费、无营业差错和低压台区损失率达标，把优质服务融于经营管理的全过程，严格按照《国网公司员工服务十不准》的要求，以诚信赢得客户，以服务占领市场。

以人为本，强化监督，增强员工服务意识。通过工作实践，我们感到，要实现优质服务工作的常态化和规范化，就必须坚持以人为本，通过加强教育和强化监督，不断提高员工队伍的整体素质和服务意识。

1、是加强思想教育，转变服务观念。在下一年我们要结合工作实际，竟可能的开展“遵纪守法”、“规范管理”等一系列教育与实践活动，加强我所职工的服务观念，以实际行动体现供电企业服务理念。

2、是建立监督机制，加强内外监督。我们要在社会各界聘请义务监督员，开展明查暗访，专门检查行业作风和优质服务方面的情况，广泛地听取社会各界的意见和建议，及时发现和纠正服务中的不规范行为。

3、是重奖重罚，从严整顿因工作不到位、服务质量差、违反行风建设和优质服务等相关规章制度的职工。通过严格的考核，才能有效增强了职工的责任意识和服务意识，促进优质服务整体水平的提高。

在20xx年，我们要紧紧抓住农网改造这一难得机遇，加大对电网的改造，要解决电网设备陈旧老化、自动化水平低、供电质量差等问题，提高供电能力，为优质服务工作打下物质基础。定期发布公告、通知、电价、电费及政策法规等供电信息，不断增强地方政府和广大客户对供电工作的了解。总之，在下一年里我们要继续加强行风建设和优质服务工作，并积极配合各班组的工作切实的提升我所的工作水平。

以上是我们服务班一年来的工作和下一年的初步打算，请各位领导和同志们提出宝贵意见。

**优质垂直领域工作总结9**

我科教研室按照学校及医院教学科的安排，在20\_\_\_\_年11月到20\_\_\_\_年7月，对20\_\_\_\_年级的本科班见习同学(包括临床医学专业145人，法医专业38人)进行了见习带教工作，并取得了可喜的成绩，具体总结如下：

1.在见习带教过程中，我科实行带教老师、教学秘书、教学主任三重把关，注重学生临床基本操作能力训练，重点培养规范的询问病史、体格检查、病历书写及临床思维能力，特别是让学生熟练掌握神经系统的体格检查的方法。

2.我科教研室严格依照学校印发的《医学专业临床见习手册》的要求，带教老师对学生进行神经系统检查方法的示教和讲授，并通过观看神经系统检查方法的录像加深学生的认识。

3.带教老师通过讲授神经科病例特征及定性、定位分析，提供典型病例进行病史采集和组织病历书写，培训学生的临床思考能力;对于见习生书写的病历由带教老师及时修改并作讲评。

4.安排四个单元的时间由带教老师向学生示教病区及门诊的常见病、多发病(如脑血管病、脊髓病、多发性硬化、周围神经病、癫痫、偏头痛和帕金森病等)，并通过临床病例讨论、分析和总结的方法，让学生掌握神经科各种常见病、多发病的诊断与治疗原则。

5.我科在见习带教工作中，确保每一个轮回的见习同学都能见习到一次以上的腰椎穿刺术以及各项临床操作，让学生有更深的印象及认识。

6.在每个轮回见习结束前，安排学生进行见习轮科考试，具体包括2小时的临床理论考试和每个学生5-6分钟的临床操作考试。考试完毕后，带教老师对学生的考卷进行及时、认真的评阅，结合见习同学的平时表现和病历书写情况，按照《医学专业临床见习手册》上的评分标准评出各个同学的见习成绩。并经我科教学主任进行审核后，由教学秘书及时上交给医院教学科。

总之，在过去的一年里，我科20\_\_\_\_年级见习生见习带教工作圆满完成并取得较好的成绩，学生平均成绩达到80分以上。基本达到临床教学的目标，使学生具备较强的临床能力，熟练掌握了神经科各种常见病、多发病的诊断与治疗原则，并对神经科特有的各项临床操作有了更深的印象及认识。

**优质垂直领域工作总结10**

在近期的工作中，我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到电信公司不光光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，我在在工作中尽力用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户，表现出良好的服务能力、协调能力和承受能力，取得了显著的业绩，得到了公司领导和员工们的充分肯定，受到了大客户们的一致好评。稍微总结为一下几点：（个人总结网 ）

>一、在此工作岗位上，競競业业，以服务客户为已任，努力发展电信各项业务。

通过与客户交流客户，从与客户交谈中获取信息，为客户量身定做合适的业务，从而达到保存激增的目的，给客户一份满意的答卷。

>二、勤奋学习，努力提高业务水平。

理论是行动的先导。为电信工作人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。学习把握关键环节，提升服务水平。围绕关键触点，改善客户感知，聚焦重点业务，打造服务比较优势，创新服务手段，建设智能客服，强化客户维系，提高发展质量，探索服务产品化，提升服务价值

注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加单位组织的集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

>三、立足本职，爱岗敬业，不折不扣的完成任务。

作为电信工作人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做，认真履行好了自己的工作职责。不折不扣的完成任务。在具体的业务发展上，一年来，为了能积极贯彻单位提出的“用户至上，用心服务”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

>四、存在的问题和不足

以上是对自己工作的总结，工作上虽然取得了一定的成绩，但自己深知还存在一些不足之处，离我们的工作要求和标准还有差距，实际工作中还存在一些漏洞。一是工作思维需要拓展，办法不多，创新不够。二是工作中有急躁情绪，有时急于求成。三是业务学习还抓的不够紧，留于表面。四是管理上还有许多欠缺，需要多加努力。

针对以上这些工作中存在的不足和问题，本人将在下一步工作中，一定正确认识加以克服和改进，力争在以后的工作过中中取得个更好好的成绩。

>五、未来工作的计划

1.在工作中全面了解企业的内部条件和外部环境，把握好一些关系企业长远发展的重要问题。抓住机遇，积极寻找新的业务增长点。

2.创新方面，则需要加大创新力度，拓展新的业务领域。加快拓展新业务，协调体制机制创新。

3.服务方面，则要把握关键环节，提升服务水平。围绕关键触点，改善客户感知，聚焦重点业务，打造服务比较优势，创新服务手段，建设智能客服，强化客户维系，提高发展质量，探索服务产品化，提升服务价值。

4. 围绕六大方针树立竞合观念，搞好合作，并且坚持诚信经营提高自我约束能力，努力控制企业风险，聚焦客户需求，加快拓展市场。与企业一起实现全面协调可持续发展的最终目标。 以上是我对近期工作小结和自己的一些心得体会，不足之处，请领导指正。

**优质垂直领域工作总结11**

今年“迎新春优质服务竞赛活动”开展三个月来，农业银行支行枫江营业所储蓄存款取得了前所未有的快速增长，截止三月底，该所各项存款余额达万，比年初净增万，完成全年计划的，提前天完成全年计划任务，比去年同期多增万，增量份额占全镇市场的，其中教育储蓄净增万，完成计划的，新增存款账户户，发卡张。

为取得全年资金组织工作的主动权，我所把“迎新春优质文明服务”活动作为全所工作的重中之重，多策并举，扎实工作。

>一、强化内部管理，把握工作主动权。

针对枫江营业所过去几年的各项工作不是很理想，综合考评落后，员工的情绪波动较大，思想不稳定的现象，新的所领导班子根据我所党员较多的特点，利用“保持\_员先进性教育活动”的契机，召开了多次会议，进行面对面的交谈，重温“三个代表”重要思想，认真组织学习，由于思想上的认识到位，员工工作的主动性得到极大的提高。

为争取全年工作的主动，我所确立了“早发展早受益，快发展多受益”的思想观念，早计划，早安排，早宣传，早行动，围绕支行开展“迎新春”优质服务竞赛活动的精神，出台了一系列的措施。新年伊始，我所先后两次召开会议，明确储蓄存款工作目标，并对“迎新春”优质服务竞赛活动进行了统一安排部署，使全所员工充满了勇于争先、力创佳绩的信心和决心。

>二、突出一个“新”字，抢抓市场营销先机。

迎新春活动每年都搞，如何搞出新意、搞出特点，我所多次召开各层面的座谈会，针对该所辖区的特点，制定了“传统宣传品牌营销相结合”的宣传营销方式，打出了“金融产品进市场，农行送福到万家”的主题宣传口号，在全镇开展形式多样的宣传营销活动，配合客户部利用宣传车走遍了乡镇的大街小巷，还到附近几个没有农行网点的乡镇进行拉网式的宣传，设立宣传咨询台，广发传单，宣传农行的优势，从而提高了我所在社会公众中的影响力，增加了吸存。我所还充分利用最具竞争力和吸引力的金融新产品，实行捆绑营销，大力宣传新推出的新教育储蓄、代理人寿分红保险等新的业务品种，进一步加大对优良客户的拓展和维护力，为客户提供全方位、个性化的金融服务。

>三、体现一个“诚”字，优质服务上台阶。

我所除了对营业网点配备和服务设施进行完善，规范了意见箱、意见本，将“迎新春活动”与提高自身综合素质有机结合，提高柜面服务质量外，还力求服务内容人性化。客户经理对大客户进行登门拜访，送上精美的宣传品和新产品宣传资料，并在春节期间对存款在xxxx元以上的客户电话拜年，送上温馨的节日祝福，在恭祝客户新春快乐的同时，询问客户需要解决的问题。

我所在传统的微笑服务的基础上，又提出了让顾客“五满意”，即：在营业场所的整体视觉上让客户满意；在服务时间上让顾客满意；在服务质量上让客户满意；在服务品种上让客户满意；在服务方式上让客户满意。

我所根据员工是本地人的关系，发动亲朋好友成为我所的义务宣传员，大力宣传我所的特色产品，今年仅亲友介绍的存款就近百万。

成绩只能说明过去，下一步我所将一如既往，发扬成绩，乘胜前进，顺应形势，锐意进取，采取有力措施，争取资金组织工作再上新的台阶。

**优质垂直领域工作总结12**

1、我们没有完全解决“年级学生会”的遗留问题。学生会在各年级的影响力很不均匀，年级之间的鸿沟依然存在，这是制约系学生会向前发展的一大“顽疾”。

2、细节注重不够。很多工作就大体上安排的很好，却忽视了一些细小的部分，导致工作遇到一些小问题，临阵忙手乱脚的；

3、积极性还有待加强。部分干部干事做事很守本分，以致太过本分，没有什么创新，甚至还有些被动；

3、对同学们的意见的收集、处理以及上传，我们还没有一个严密的机制来保证反应的迅速。

4、最重要的一点，学生会在学生工作中，并没有处在真正的主动位置上。“学生的事情学生做”，老师组织的活动再完美，再精彩，也不能算是真正的学生活动；学生组织的活动，哪怕办得再差，也是一次有益的尝试。而且，学生会正处于成长期，走弯路、遇挫折、犯错误，从某程度上说是必然的。没有今天的经验教训的积累，我们如何期待明天的辉煌呢？

>优秀工作总结（9）

我在教学工作中，从各方面严格要求自己，结合本校的实际条件和学生的实际情况使教学工作有计划，有组织，有步骤地开展。现对本学期教学工作作出总结，希望能发扬优点，克服不足，总结经验教训，提高自己的教学能力。

一、思想修养

作为一名教师，要想完成工作的责任，首先必须具备基本业务职业素质，树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，作为一名教师，我在工作中无意中会考虑不周，显得毛毛糙糙。当意见、建议来临时，现在的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能更好一些。

二、素质提升

在学习中我认真听取经验，仔细记录，并在活动后的空余时间认真思考推敲，有目的的在班中进行一些尝试。如：本学期积极探索适合学生实际的教学模式，努力探究“小组互助式”的课堂教学，充分贯彻“让学生动起来”的教学理念。

三、工作内容

1、为了上好课，我做了下面的工作：

(1)课前准备：备好课。

①认真钻研教材及教参，了解教材的基本思想、基本概念;了解教材的结构，重点与难点，掌握知识的逻辑，能运用自如，知道应补充哪些资料，怎样才能教好。

②了解学生原有的知识技能的质量，他们的兴趣、需要、方法、习惯，学习新知识可能会有哪些困难，采取相应的预防措施。

③考虑教法，解决如何把已掌握的教材传授给学生，包括如何组织教材、如何安排每节课的活动。

(2)课堂上的情况。组织好课堂教学，关注全体学生的有意注意，使其保持相对稳定性，同时，激发学生的情感，使他们产生愉悦的心境，创造良好的课堂气氛，课堂语言简洁明了，克服了以前重复的毛病，课堂提问面向全体学生，注意引发学生学习的兴趣。

2、要提高教学质量，还要做好课后辅导工作。学生常在学习上不能按时完成作业，有的学生抄袭作业，针对这种问题，我着重抓好学生的思想教育，并使这一工作贯彻到对学生的学习指导中去，还要做好对学生学习的辅导和帮助工作，对调皮的学生我做到从友善开始，从赞美着手，所有的人都渴望得到别人的理解和尊重，所以，和学生交谈时，对他的处境、想法表示深刻的理解和尊重，还有在批评学生之前，先谈谈自己工作的不足。

3、积极参与听课、评课。虚心向老教师学习教学方法，博采众长，以提高教学水平。随着课程改革的推进，对教师的素质要求更高，在今后的教育教学工作中，我将更严格要求自己，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为美好的明天奉献自己的力量。

四、反思

在教学中，大部分的学生上课认真，学习积极，但有部分同学上课不听讲，不思考，不做作业;有些同学考试不认真，成绩很差也没有羞耻感。学生的成绩还参差不齐，整体成绩提高得不快，有些甚至不尽人意，这有待今后工作中不断的探索与完善。

>优秀工作总结（10）

今年受系里委托，我分管我们系的自律委员会工作，主要是针对寝室卫生，查寝工作加以指导，同时配合系团总支、学生会搞好学生工作。在管理系自律委员会的工作中，我和学生干部想方设法把我们的寝室环境建设搞的更好，检查督促是一方面，另一方面是鼓励表扬，继续执行我们的礼貌寝室、标兵寝室的评选活动。在这一系列制度的管理下，我们的学生日常管理工作蒸蒸日上，我们系的学生活动率获先进，我们系的寝室卫生始终坚持在前三名。

这些工作使我认识到我们肩上所担负的使命是多么的重大，而我们各方面的知识又有多少欠缺，我们将来的工作还需要多少的努力。在这两年的工作中我严格要求自我，力求做到以下三点，让学生工作稳中求进，力求创新。

**优质垂直领域工作总结13**

乡党委政府把维护社会稳定，落实各项综治措施当做大事来抓，紧密结合本乡实际制定计划，分解任务，完善制度，加强队伍，加大依法治乡、治村力度，围绕“打防控”一体化建设，扎实开展治安防范有偿承包。积极推进“平安仲兴”建设，加大摸排调处矛盾纠纷力度，加强青少年教育管理，重视重点场所管理，狠抓禁毒和反\_工作，使全乡社会治安保持了稳定祥和的良好局面，有力地推动了两个文明建设健康、协调的向前发展。截止目前，全乡查处刑案 起，治安案件 起，调处各类民事纠纷 起，没有重大灾害事故发生。

回顾一年来的工作，主要抓了以下几个方面的工作。

>一、狠抓了综治工作责任制的落实

一是领导重视，明确了工作任务。坚持每月领导班子成员研究分析社会治安会例会制度，明确每一阶段的工作任务。

二是层层签订了综治工作责任书，将上级下达的各项工作任务，层层分解到各村和执法单位。共签定综治责任书26份，禁毒责任书26份，内部单位责任书14份。

>二、加大了重大纠纷督办查处力度

我们坚持重大矛盾纠纷一月一排查一报告制度和重大矛盾纠纷挂牌督办制度。上半年，共摸排各类矛盾纠纷XX件，其中，重大疑难纠纷X件，均得到及时、有效的解决。在集镇建设中，代家墩四组群众因不明真相，起哄阻拦建筑队施工，索要占地费，将已使用XX年翻建的二三产业用地说成是本组的，并到市上上访。为此，乡上组成工作组，由纪委书记牵头，查档案，搞调查，做说服教育工作。在事实面前，群众心服口服了。X月初，富强村三组王平、王海兄弟，因浇水淹圈造成XX只羊死亡，乡村两级调委会及时到现场解决，分清责任，说明利害，两兄弟握手言和了。富强小学因建门点，修建者大打出手，在群众中造成不良影响，仍隐伏着更深的纠纷，乡综治委向XX中学下发了不稳定因素限期整改通知书。X月XX日下发通知后，引起学区领导的高度重视，X月XX日亲自到现场解决问题，提出了四条有力措施，消除了隐患，并将整改意见做了上报。XX月初，乡安委会在检查棉花企业时，发现莫高棉业公司门前电焊铺存大火灾隐患，当即决定将其关闭。

>三、扎实开展了治安防范有偿承包工作

为了充分发挥基层民调、治保组织第一道防线的作用。年初，调整充实民调、治保成员X名，完善制度X条，并对乡、村两级民调员进行了培训。明确要求村级调委会要做调解记录，建立调解档案，向上级介绍案件要有书面意见。在落实“打防控”体系建设上，考核兑现了XXXX年治安员工资，坚持每周包片民警到所包片指导检查一次工作，每月召开一次治安员会议。根据不同季节确定工作重点，使可防性案件有明显下降。八月初，全市综治工作会议之后，乡党委、乡政府认真研究，安排部署了在全乡全面铺开治安有偿承包工作具体意见，X月X日治安员全部上岗，进行治安巡逻。治安员工作得到群众的认可，群众有事找治安员，治安员从保护现场、及时报案、消除隐患等方面逐步进入了角色。X月X日因强降温需要紧急动员群众防霜，乡上决定紧急启用治安员，协助村组干部组织群众防霜，深夜X点治安员全部投入工作，表现出了治安员用得上，能负责的良好素质。棉花采收季节，治安员在白天人上地、夜间人入睡时，开展巡逻排查，解除了群众锁子看门、析花被偷采的后顾之忧。

>四、法制宣传取得了实效

年初以来，我们采取灵活多样的形式，开展法制宣传X次，均取得了良好效果。在冬季宣传教育工作中，组成法制宣传组，巡回在全乡讲法制课。在春播科技培训时，科技人员讲技术、司法公安民警讲案例。在四月综治宣传周，在乡集镇设立法律法规咨询点，召集土地、计生、财税、农林牧、司法等单位工作人员，解答群众提问XX个，发放宣传材料XXXX份。四月份，还请司法局、法院的同志对乡、村两级调解员进行了培训。五月份，举办了《土地承包法》知识讲座。六月份，结合庆祝建党八十三周年，举办了一场党的知识、法律法规知识竞赛，全乡XX个代表队参加，答题正确率在XX%以上。由于贴近实际开展法制宣传，形式多样注重教育效果，广大干部群众的法律意识有了较大提高。

>五、重点整治场所治理取得了成效

过去乡集贸市场垃圾随意倾倒，出租车乱停乱放，经营摊点占道经营现象比较突出，经过几年的治理，脏乱差的状况得到了改观。近两年，乡上对乡集镇进行全面建设，提升了集镇经营品位。为了使建设和管理并重。今年我们又把乡集镇做为重点整治场所。今年年初，讨论制定了重点整治方案，细化了管理办法，确定了一名干警管理车辆停放，确定专人定时拉运垃圾，聘任治安员兼市场管理员，安装了报警电话，使市场经营者由原来XX家，增加到XX家，市场秩序井井有条，环境卫生干净整洁，社会治安良好稳定，人们一心一意搞经营，呈现出一片繁荣景象。

**优质垂直领域工作总结14**

为进一步提高全站收费人员文明收费优质服务水平，真正体现高等级公路运营管理“以人为本、以车为本、服务至上”的工作理念，切实提高全站文明服务水平、服务质量，树立良好向上的文明服务风气，向全社会展现高等级公路行业“窗口”优质文明服务新风貌。经考核评比获得上半年“文明服务之星”是刘佳、崔磊、马玲燕。现结合我站工作实际，现将上半年开展情况做如下总结：

>一、为使“文明收费优质服务”竞赛活动与当前收费这一中心工作紧密结合起来。

有力地促进我站的全年通行费征收任务和其他各项工作的全面完成，根据收费所的统一安排和部署，我站成立了相应的竞赛活动领导小组，并结合我站的工作实际，制定了开展竞赛活动实施细则。

在竞赛活动中，一是组织召开了全站职工动员大会，集中学习了收费所开展竞赛活动的文件精神。通过深入的学习，统一了全站职工的思想认识。我站职工利用业余时间撰写学习笔记10000余字，撰写职工承诺书20余份，并在我站悬挂开展竞赛活动的横幅。二是认真组织学习《甘肃省高等级公路收费员优质文明服务准则》。根据收费所统一安排，为各站配发的文明服务规范手势光盘，我站集中全体职工进行了为期20天的集中学习、军事训练和文明用语培训工作。在此次活动中我站严格组织，精密实施，按照要求使职工队列水平有了很大的提高，尤其是三大步伐中的正步训练，难度大，我站克服种种困难从基础做起，让退伍军人单个辅导，使得大部分职工掌握了要领，基本做到了整齐划一。同时还对交接班进行了温习规范取得了良好的效果。主要是收费上岗人员的着装，头饰，列队上下岗，规范交接班，文明用语的集中的培训，对照下发的光盘操作，全体职工认真学习，取得了较好的成绩。通过进一步规范收费员文明用语、仪容仪貌、微笑服务、行招手礼等行为，拓展了服务内涵，延伸了服务方式。同时，使全体收费人员能够细致、全面、深入地了解和掌握服务礼仪的基本知识，在微笑、手势和站姿等仪容仪表方面有较大的提升。三是抓好检查考核工作。依据收费所开展各类竞赛活动的具体内容和要求，站活动领导小组坚持对各收费班当天收费情况进行了详实的考核。在考核过程中，我站坚持把竞赛活动的考评与日常考核工作相结合，突出了对收费人员上岗时的仪容仪表、文明服务、业务操作、制度执行、新闻宣传报导等方面的考核力度，较好地推动了我站竞赛活动的全面有序开展。四是及时通报，落实整改措施。我们依据竞赛活动小组日常考核和内外稽查情况，及时组织全站职工，对阶段活动中取得的成绩和存在的不足进行认真的分析、评比，同时，提出了存在的问题和不足，站活动小组及时制定了整改措施，严抓了措施的落实，使我站“文明收费优质服务”竞赛活动做到了有考核、有评比、有总结、有整改。通过竞赛活动的不断开展，我站全体收费人员在竞赛活动中，能够严格要求自己，全面落实竞赛活动的总体要求，文明服务，依法收费，业务操作差错率有了明显的减少，文明服务水平有了较大的提高，为推进竞赛活动的深入开展和各项工作的顺利进行奠定了坚实的基础。

>二、为全面提升我站职工队伍的整体素质。

营造重视技术、尊重人才、争当先进的良好氛围，引导全站职工努力学习科学技术知识、钻研业务技能，造就一支技能型、复合型和知识型的收费队伍。

根据收费所年初各项工作的总体要求，我站始终把提高职工的职业技能作为收费服务的一个重要标准来要求职工，结合我站工作实际，成立了活动领导小组。一是加大了职工培训力度，组织职工认真学习《职业道德规范》、《收费公路条例》和《甘肃省收费公路收费工作程序及要求》等法规制度，在时间、人员、内容上进一步得到了落实。二是把开展职工职业技能素质提升活动与上半年开展的收费竞赛活动有力地结合起来，纳入到我站日常工作的考核范围。三是因地制宜，全面协调，大力开展文明礼仪培训活动。活动中，我站根据收费所配发的文明服务规范手势光盘，集中全体职工进行了为期20天的集中训练，从文明用语、仪容仪貌、微笑服务、行招手礼等的规范动作及言行都进行了详细统一要求。通过培训，我站职工在文明服务、交接班等的动作上有了较大的提高。四是加强“绿色通道”车辆的查验工作。根据“绿色通道”工作的具体要求，我们及时严格组织收费、警卫人员进行相关的业务知识学习，在查检货物、操作流程、摄像机的使用等方面进行了全面详细的培训，提高了全站职工执行“绿色通道”工作的能力，为确保“绿色通道”工作的顺利进行奠定了基础。

“文明收费优质服务”工作不仅靠我们“微笑”、“规范”是远远不够的。“文明收费优质服务”工作是一个“没有最好，只有更好的”的系统工程。下半年我们将继续以昂扬向上的风貌和奋发有为的精神，彻底转变服务观念，实现由“被动服务转主动服务”、“要我服务转我要服务”，创新务实，攻坚克难，圆满完成各项工作任务。

**优质垂直领域工作总结15**

黄岛区是青岛市六个辖区之一，地处青岛市北部，是进出青岛市的交通要道，辖区内六个街道办事处；中心街道位于黄岛区西部，胶州湾北岸，辖25个社区，现有社区常住人口万人；

中心成立于20xx年9月，位于中心街道驻地，建筑面积2500平方米，下设23个一体化卫生室，中心主要为辖区内居民提供医疗、预防、保健、康复、健康教育等服务。20xx年门诊量为2xx00余人次，20xx年门诊量为40900人次，较去年同期增长，20xx年上半年门诊量26000余人次，较去年同期增长。基本医疗正在飞速发展。现将中心中心重点业务开展情况总结如下：

>一、重点工作

（一）完善科室职能，开展多元化诊疗服务。

中心现有职工44人，开设全科诊疗、中医科、妇女儿童保健科、公卫科、口腔科、计划免疫科、检验科、超声科、康复室等xx个临床科室，在逐渐完善服务能力同时，中心在增加艾滋病、\_检测项目基础上，20xx年2月份、4月份又相继开展了血脂四项、肾功四项、肝功九项及糖化血红蛋白、C反应蛋白、尿微量白蛋白等辅助检测项目。检验科20xx年完成门诊人次1951余人次，较去年增长。

（二）解难题、惠百姓，发展特色中医药诊疗服务。

一是中心中医科配备艾灸仪、多功能通络治疗仪、腰椎牵引床、中药熏洗仪等多种特色中医设备，开展中药、针灸、推拿、火罐、刮痧、熏洗等中医理疗和连续性服务项目，累计开展业务万余人次。其中20xx年上半年中医科完成门诊人次2437余人次，较去年增长151。76%。二是认真开展残疾人康复各项工作：设置无障碍设施及通道，配备经济实用、便于使用的康复器材，开展残疾人筛查及康复等工作。三是结合老年人查体和慢病随访及中医体质辨识工作，印制居民通俗易懂的降脂、养生等中医药健康教育小处方进行发放，深受社区老年居民的喜欢，累计发放1万余份。四是聘请省名老中医医师坐诊，在恶性肿瘤、胃肠疾病等方面有着独特的治疗方案，累计治疗754人次。

（三）打造规范化接种门诊

中心对预防接种门诊机构标识、门诊布局、人员准入、服务内涵、疫苗供应、公示内容和制度文书进行了统一制定。通过全省免疫规划信息网络共享，实现了儿童信息录入、疫苗接种及异地接种、接种信息查询及时统计分析等功能。上半年建证建卡完374人，建证率达100%，开展计划免疫接种8252针次，接种率达98%。

（四）开展多途径健康教育宣传，提高社区居民健康水平。

一是通过开展健康义诊、邀请上级医院专家专题授课、妈妈课题、慢性病病友座谈会等xx场次的专业宣教，宣传日传授防病治病理念，指导居民科学的健康生活方式。二是在醒目位置悬挂健康教育宣传牌、电子显示屏、张贴宣传标语，将健康知识以图文结合的形式通俗易懂的介绍给社区居民。

（五）信息化老年人健康查体工作，为老年人健康护航。

中心65岁以上老年人查体工作全部采用信息化查体车，从信息采集、到血压、身高、采血、彩超等项目全部采用无纸化信息直接录入，简化、规范查体流程，目前20xx年老年人查体工作已经完成，查体5021人次。查体率。

（六）开展老年人体检报告面对面反馈工作。

中心组织医师下乡对老年人查体结果进行一对一、面对面的反馈，根据体检报告结果指导合理用药、宣传健康教育知识，排查不良生活习惯导致的健康隐患。上半年共审核查体报告3906份，反馈查体结果26xx份，同时发放健康教育宣传材3000余份。

（七）开设中心微信公众平台。

20xx年3月份中心微信公众号正式启动，关注公众号的居民可以对中心基本情况、科室导航等查询，公众号向用户定期推送健康贴士、健康活动开展情况，让居民第一时间了解政策导向、中心工作动态等。现已有5万余关注，推送文章xx篇。

（八）注重医疗安全，加强日常院感检查。

一是认真开展处方点评工作，每季度将点评情况汇总得分，直接与绩效工资和年底评优选先相结合；开展抗生素实时监测，坚决避免2联以上抗生素滥用问题；降低抗生素和静脉点滴处方比例；开展病历、处方书写培训，全面提升医疗文书书写水平。二是严格执行查对制度，规范护理治疗，成立院内感染管理领导小组，配备相关设施设备，严格落实消毒隔离和医疗废弃物的处理。

（九）扎实开展各项公共卫生服务

截止20xx年6底，累计管理电子档案40533人，达街道总人口的85%；管理65岁以上老年人6269人，规范管理5021人；

管理高血压患者5776人，规范管理4862人；糖尿病患者2432人，规范管理2024人；管理0—6岁儿童3941人，规范管理3546人；新生儿访视303人孕产妇早孕建册313人，产后访视301人；重症精神病患者220人。各项规范管理率均达到要求。

>二、创新工作、亮点工作

（一）开展慢性病病友座谈会，提高社区居民健康水平。

中心成立了各社区慢性病患者病友会，每季度邀请区级医院专家及中心医师，下至各社区，现场免费为社区居民诊疗并提出就医指导建议。

（二）开展中医中医进行社区服务活动，打造片区中医理疗中心。

利用周末轮流抽调责任医师到社区卫生室坐诊，由社区卫生室为居民提供代购业务，将煎好的中药送到居民家中，使居民足不出户可以享受看病、取药的便民服务。20xx年共完上门服务人次400余人次；20xx年在社区建立中医理疗中心，由中心中医医师轮流坐诊，为居民提供同等、优质、便捷的服务，现累计完成诊疗xx人次，受到群众高度好评。

（三）家庭医生签约，为分级诊疗打好基础。

中心组建“全科医师+中医师+护士”的指导团队深入社区卫生室，开展“阳光家庭医生进您家，签约服务促健康”活动，指导并协助乡医团队为社区老年人做好家庭医生签约服务工作。截至到20xx年6月份共签约247人。

（四）与青岛市立医院签订医联体协议。

20xx年6月份中心正式与青岛市立医院签订医联体协议，在中心全科诊室就真的患者，根据需要可通过医联体绿色通道预约挂号、检查。中心医师将根据病人病情推荐科室及专家，让病人省时省力。

（五）开展“阳光天使”评选活动。

**优质垂直领域工作总结16**

xx年挂职xx镇聚粮村第一书记以来，我按照县委组织部的要求，认真履行职责，赢得了村里干部群众的认可。现总结如下：

>一、 积极为民办实事、排忧解难。

先后投入x万元，帮助村民排忧解难，具体办了以下几件实事：

（1）硬化了村里的两条大街计x平方米，方便了群众的出行；

（2）新安装路灯58盏，解决了夜间群众的出行难的问题；

（3）新建垃圾池26个，村里的环境大为改观；

（4）完成了村里的电网改造，农户用电管理更加科学；

（5）积极协调有关部门，帮助村里争取农业综合开发项目一个，建蓄水池一个，埋设地下管道x多米，改善了水浇条件。

>二、搞好调查研究，发动农民调整产业结构。

通过与群众座谈分析，种植中草药、大白菜种等的经济效益比种植玉米、小麦等粮食作物效益高。为此，我和村委一班人发动农民调整了种植结构，大部分群众都种植了中草药、大白菜种等，仅此一项，农民增收x多万元。

>三、抓好学习活动，村级班子的活力增强。

组织村级班子认真开展了“创先争优”活动、“临朐发展我的责任”主题实践活动、“恪守从政道德、保持党的纯洁性”主题实践活动和临发《xx》31号文件规定的活动，通过这些活动的开展，大家认真的学习了规定的学习内容，村级领导班子的战斗力、凝聚力和为广大群众服务的意识明显增强，调查发现，群众对村级班子的领导能力和服务意识是满意的。

>四、存在的问题和解决方法。

挂职第一书记以来，由于身体原因（已向组织部请病假），在村里没有住够规定的天数。下一步，要积极参与临发《xx》31号文件在村里的贯彻落实，使全村党员干部提高党性觉悟，带头发家致富，带动全体村民共同致富。

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