

2023年医政工作总结(精选9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

医政工作总结篇一

迎检工作在大家的共同努力下以顺利完成，虽然检查组没有到我校检查工作，但我们也要时刻以面对迎检的态度认真的面对每一天的工作。在校园文化建设中我校还存在着很大的问题，如校园的环境建设还需要完善如：塑胶跑道的建设、校园的硬化、体育器材的存放处等一些硬件的完善。在学生的行为习惯的养成上还要加大力度努力去改变，教师之间的凝聚力需要提高。

总而言之，本次迎检工作不再是领导的事情，不再是某一个科室的事情，而是全体教师群策群力，出谋划策，把学校的事情看成是自己的事情，教师的凝聚力更强了，教师责任心更强了。

进入公司快半年时间，由最初的坐在办公室看文件，到现在东奔西走，我开始正式融入这份工作，也慢慢喜欢这份工作。现将过去的五个月作以下总结。

1、2月份刚进入公司，主要是对公司日常运作以及本职工作的一个了解阶段，通过查阅公司的各类文件和同事聊天了解公司情况和工作职责。作为市场督导，首先要了解自己的货品，哪些畅销，哪些滞销都要清楚，同时还要具备一定的专业知识，演讲技巧。再者，要保持积极，持之以恒的工作态度。

2、3、4月份出差本省、四川，重庆等地，在这这段时间我第一次接触实体店铺。在这过程中，也发现很多问题，包括货品，专柜形象，人员管理等方面都出现不同程度的漏洞，这也是我以后工作必须注重的，也深知市场督导作为公司与代理商的纽带，必须有专业的知识，良好的沟通能力、管理能力和十足的热情和责任心才能把工作做好。

3、5月份主要是订货会的相关事情，由前期的准备阶段到订货会结束，提升最快的是对货品的陈列方面。通过市场部其他同事的指导，我对货品的陈列有了很大的进步，也分清三个品牌不同的陈列风格。但目前掌握的还是一些基本的陈列方法和局部的陈列方法，对整个卖场的陈列，和突显品牌风格的陈列方法还没能掌握。陈列没有固定的方法，需要不断去尝试不断去学习，特别是一些国际品牌的陈列更值得我去学习。

4、6月份出差武汉，主要针对店员进行培训和协助销售。6月份的出差可以说是对我前期知识积累的一次检验。在武汉驻店期间，对员工培训了基础知识和服务礼仪，基本可以流畅地讲完课程，但这过程中发现自己对皮料的了解还不够透彻，包括皮料的种类和皮料的护理方法。在驻店期间除了培训，大部分时间都是做销售，一方面可以让我更了解货品，了解陈列；另一方面增加销售经验和卖场管理经验。对于我来说，这些经历对日后工作将会有很大的帮助，特别是做培训的时候，有相关的卖场经验会更容易让销售顾问去接受我的一些见解。

对我来说，皮具行业了解尚浅，要学习的还有很多。正因为这样，我必须以十足的热情和努力，不断提升自己。

下半年工作计划

1、继续加强自己的专业知识，熟悉新货品的销售情况。继续加强对培训资料的熟悉程度，加强普通话的锻炼。

2、了解所有竞争品牌，包括其品牌文化，产品风格，产品价格以及销售情况。

3、争取下半年能够出差不同区域，了解全国市场情况。

4、争取年底有自己管理的区域，把之前积累的经验拿到实际管理中去，提高自己的管理水平，提高区域销售业绩，为公司创造效益。

通过近期对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货——售后——回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。

督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自身的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题；另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的工作体会及经验总结：

（1）帮助销售

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是

保持良性发展的必要条件。

（2）惯性推销

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐金立的机型，而且成功率非常高；以后有客人上门，都会主动的推荐金立的机型。这就是成功的惯性推销，这对于我们金立手机在终端门店冲量是有效果的。

（3）灵活促销

促销，无论在哪一行，都是一个客观存在、无法回避的常见主题。受天时、地利及人脉的限制和影响，其资源和方法往往有很多种，这就需要我们头脑机敏地巧用资源、广开思路、目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

第一，确实是来买手机的。这个时候，往往要采取先势夺人，以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐手机的目的。

这里的“灵活促销”，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上所述，就是“巧观顾客，当机立断”。

第二，可能是来买手机的。这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的；另一种是带了钱，但不一定当下就买的。

这里的“灵活促销”，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。简述之，即“情感互动，和谐营销”。

转眼已经到了xx年7月份，根据自身的实际情况，我对自己xx年上半年工作做出了评定和总结，提出了需要改进的地方以及解决方法。

医政工作总结篇二

9月，我们迎来了一批可爱又稚嫩的孩子们，可爱的小不点们各个不一样，有的就一直哭闹叫妈妈，有的调皮的跑来跑去，有的很倔强，有的很内向……而再来看看年轻的家长们，有的和孩子一起掉眼泪，有的躲在窗户外观望，有的很害怕孩子在幼儿园受欺负，有的一直请求老师的“关照”……面对内心恐惧的孩子，我们可以用好玩的游戏和浓浓的爱心帮助他们快速适应幼儿园的生活，而面对焦虑的家长们，家访则是最好的沟通方式。于是，我们决定针对不同的孩子上门和家长进行沟通，让家长们了解孩子在园的情况，同时也让家长了解我们的教育理念，取得家长的信任。在走访的几个家庭中，有一个家庭让我印象非常的深刻。

晨晨是我班最小的一个孩子，第一天入园时，爸爸抱着晨晨来园，走的时候孩子怎么也不肯放开爸爸的手，这时爸爸的眼睛也湿润了，而接下来的几天里，宝宝也总是哭闹，但注意力很快就被动画片吸引住了，过了一个星期，晨晨不再哭了，而且会一个人走到教室里了。晨晨宝贝虽然年龄很小，但是吐字非常清楚，能清楚的表达自己的需求，这是她的优点，但是没有集体的意识，不喜欢参与集体活动，喜欢一个人独坐，自我保护意识非常强，进餐习惯也不是很好。

来到晨晨的家里，妈妈热情的接待了我们。与妈妈交谈后，

发现妈妈很年轻，工作也是比较自由的，带孩子的时间比较多，比较重视对孩子的培养，从小和孩子用普通话进行交流，给孩子买了一些绘本进行阅读，因此孩子的语言表达能力是比较强的，吐字也非常清楚。然而由于家里的老人比较宠爱，父母在教育孩子的时候常常会有老人出来帮忙，比如在进餐的时候，父母在家会吃一点，但是老人在家的时候经常是追着喂饭的，父母与老人之间的教养方式和意见都不一样，导致孩子养成不好的习惯。在说到入园的问题的时候，家长也表示出了担心，因为孩子的年龄比较小，不放心孩子独自在幼儿园，尤其是听孩子说在幼儿园被别人“欺负”了，更是很心疼，表现出了焦虑，担忧。

在了解了晨晨的家庭教育情况和家长的心态之后，我们首先肯定了家长在语言方面对孩子的培养，并对家长的担忧表示了理解，同时，我们也针对孩子存在的问题给家长提出了一些建议：首先，我们向家长介绍了我们幼儿园的办园理念和小班孩子的发展重点、一日作息的安排等，让家长了解到孩子在幼儿园的一天活动，请家长放心。其次，针对孩子入园焦虑的问题，向家长提出建议，家长首先要信任老师，然后才能传达给孩子一种安全感，告诉孩子幼儿园里老师和妈妈一样喜欢宝宝，放学后多问孩子一些开心的事情，使孩子感受到来幼儿园的快乐。然后，针对孩子说“被欺负”的现象，向家长说明情况，小班的孩子年龄小，表达能力差，常常用抓捏、触摸来表示友好，请求家长的理解并希望家长正面引导孩子。最后，建议家长和祖辈做好沟通，保持一致的教育方式，逐渐改变孩子的不良习惯。家长对老师的建议表示非常的配合，同时也对我们的工作表示了肯定，让我们觉得非常的开心。

在接下来的几家家访中，让我感受到，我们的家长知识水平都比较高，很重视对孩子各方面能力的培养，由于对孩子的高度重视，对幼儿园工作的不了解，有的时候会导致对我们的工作的不信任、不理解。而我们的责任就是服务于每一位家长，我们应该让每一位家长知道并了解孩子在幼儿园的受

教育情况，同时我们还肩负着指导家长家庭教育责任，这样才能促进家园更好的合作。真诚的与家长沟通，让我们彼此的心靠的更近，互相信任，密切的合作，为促进孩子健康的成长共同努力！

医政工作总结篇三

任何人际关系的相处是互动的，是相互影响的。教师在与家长的交往过程中发挥主动作用，取得家长的信任，是做好家访、做好家长工作至关重要的一环。

期初家访工作

本时间断的家访工作重点将放在新生与那些适应能力较差不能很好过渡到中班这一年龄段教学上的孩子。由于我是原小一班的老师，所以对原来班级中的孩子情况已基本了解，所以期初将家访的一部分重点放在新生上。本班新生九名，他们是：林毓钦、裴利凯、张孔祎、章希泽、苏泽睿、陈飘annina和原中班因年龄未到而留下来的小朋友：刘宓雨、于晨澍。对于他们的家访工作具体的内容如下：1。孩子的生活习惯(大小便是否能够自理，衣服是否能够自己穿脱、在家的作息情况等等)如果遇到孩子自立能力较差的，平时在园要多给与一些帮助，同时也多争取家长的配合，家长不要万事包办，多留给孩子一些动手的机会。2。了解孩子的个别情况(孩子对哪些食物过敏、孩子对哪些药物多敏等等)而了解的这一情况应详细记录，同时在执行的过程中也要格外的细心。3。了解孩子的兴趣爱好。4。与孩子建立初步的友谊，让孩子与老师成为好朋友，更快的融入到我们这个大集体中。期初家访工作的另一部分的重点在那些适应能力较差的孩子身上。张书恒及班上的几位小朋友由于过度依赖家长，因此他们的班子较小，对新环境的适应能力也较差。在家访过程中应争对这个情况与家长交流，在入园前多给孩子一些鼓励与向往，让他们对升入中班而信心十足。

期中家长工作

段的教学重点与生活技能与运动技能等等须完成的目标，通过其他孩子与自身进行横向与纵向的比较，让他们发现孩子的优点与不足，及时地给与帮助与支持。

本时间段的家访工作重点将放在用本学期的个别教育目标为基准，那些没有达成目标的孩子身上。我们将总结孩子这一学期的情况，了解孩子为何没有达成预期目标，同时也制定出切实可行的下一阶段教育目标，展望新学期！

同时家访工作中也许注意以下问题：

1. 在家访时，多让家长介绍有关幼儿兴趣和能力方面的情况
2. 在家访时，老师也应该多介绍有关幼儿兴趣和能力方面的情况
3. 幼儿存在的问题在家访时一定要提出来，但也要婉转的提出。

家访时间不宜过长。

4. 家访时幼儿一定要在场，但要消除幼儿的紧张。
5. 对住在比较近的孩子集中在一起进行家访，这样可以缩短教师的时间。
6. 家访应作简单的记录，但要回避家长。

医政工作总结篇四

一、医院基本情况

外聘用95人。卫生技术人员234人。其中高级职称10人、中级职称47人、师级职称83人。有本科学历71人，大专112人。住院部实际开放病床280张。设内一科、内二科、外科、肛肠科、骨伤科、儿科、五官科、康复科等病区，其中康复科、骨伤科、肛肠科为重点建设专科；门诊设急诊、骨伤、外科、内科、儿科、妇科、五官、皮肤、肛肠、针灸推拿科等科室。2015年建立了血液净化中心（血透室）。辅助科室设有检验科、影像科、功能科等科室。

二、主要做法

（一）明确医院的功能定位

1 合服务功能较强主要承担县域内居民常见病、多发病的中医诊疗，重症患者救治，疑难疾病初诊、转诊，中医适宜医疗技术的推广和乡镇卫生院等基层医疗机构卫生人员培训、技术指导等工作。以优质中医医疗保健服务为主，中西医并重，做好中医三级网络建设。

医院于2015年10月1日起我院开始试行药品零差率销售。市政府制定了相关政策对医院取消药品加成所减少的合理收入，按照“取消多少，补偿多少”的原则给予足额补助，使药品费用明显下降，2016年1-10月，已拨款100万元。

（三）落实医疗服务价格

配合市物价局，进一步落实市级制订的医疗服务价格调整实施方案，提高诊疗、手术、护理、床位和中医服务等项目价格，降低药品和高值医用耗材价格，进一步理顺医疗服务比价关系，体现医务人员技术劳务价值。财务科要加强对医疗服务价格执行情况的检查督导，及时纠正不合理、不合法的收费行为，确保医疗服务价格调整达到减轻患者负担的目的。

（四）加强体制改革

1、实行院务公开和民主管理。医院实行院务公开制度，将医院的信息按照《医院院务公开管理办法》公开相关信息，重大事件经院务会议集体研究通过。

2、建立完善的决策、执行、监督相互制衡的运行机制，医院形成了职代会，让职工代表充分参与医院的决策。

（五）完善医疗质量管理体系

医疗质量和医疗安全是医院工作的核心内容，是医院工作的生命线。为此，医院注重基础环节、终末质量并重，科室质控与全面监督并举，建立个人、科室、医院三级质控。医务科和护理部将提高医疗护理质量建立在“三基三严”基础上，每季度对全院医生、护士进行基础理论、基本知识、基本技能的考核和测评，使医务人员在临床工作中严格执行基本规章制度和各项技术操作规程，确保医疗安全。

（六）、实行临床路径管理，注重运行机制改革

（七）、优化服务流程、改善群众就诊环境

通过优化门诊就诊程序和服务流程提高挂号、缴费的工作效率。实施急诊患者绿色通道。实施无假日门诊。开展优质护理服务和同级检查、检验结果互认制度，患者满意度有了明显的提升。

（八）、深化人事分配制度改革

3平、岗位技术风险、服务质量、服务数量和病人满意度等相挂钩，分配制度向临床一线倾斜，充分调动了医务人员的积极性和主动性。

（九）、加强信息化建设

我院的信息化建设目前已经基本建设完成，规范了各种业务及管理流程，还通过对业务信息、管理信息的实时获取、传递、共享，使医院的管理效益提高到新水平。在门诊大厅安装自助触摸查询机二台，使患者可以随意查询医院各科室信息。药品及医疗服务价格等。信息化给患者和医院之间架起了相互沟通的桥梁，提高了医院的公信度，具有良好好的社会效益。

（十）、做好对口支援工作，引导优质资源下沉基层

按照市卫计局的要求，我院建立了市中医院和乡镇卫生院的对口支援长效机制。进一步强化中医药公共卫生服务工作。中医药服务水平得到提升。开展了中医药适宜技术培训，免费为乡镇卫生院，村卫生室培养中医药适宜技术人才200余人次。基层人员服务水平显著提升。

市中医院 2016年10月31日

医政工作总结篇五

（1）组织办。员工入职、岗位转正、岗位晋升、岗位调动/调动手续、离职手续工作。

（2）管理员工信息资料及各类人事资料，根据部门领导安排需求，做好人员架构及人员异动、人事报表的提交工作。

（3）员工的考勤管理，包括员工请休假事项办。

进入德汇的。门就是德汇的人，从开始工作地第一天起，就牢记新员工培训中知道的德汇的企业价值观“责任、务实、品质、共赢”，尽管目前在做的工作是比较简单的，但我也始终以这样的标准要求自己在办。员工入职、岗位转正、岗位晋升、岗位调动/调动手续、离职手续工作等时，按照公司的相关制度进行，严格把关，每天做好相应台帐的建立。

在人事资料 and 花名册电子台帐时发现有些遗漏和信息不全的，我都逐一落实让各部门配合核对员工信息资料，争取提高人力资源报表统计的准确度和为后期上人力资源部系统打下较好的基础。此外，在其他工作中，我也踏踏实实尽自己最大的努力干好每一件事，始终坚持责任、亲和、诚信、耐心，以积极、认真地心态对待工作。尽可能想要将自己所学的知识用在工作中，但是可能是由于经验不足，理论与实际工作结合的不是很好，并且在处理、解决某些问题上的能力还是很欠缺。今后，我会不断学习*、积极向部门同事请教，学*他们身上的优点，并且在工作中不断总结、积累经验，不断地提高自己，增强自己的业务能力，争取在自己的本职岗位上有所建树。

在这段时间里我不仅在做一些日常的人事工作，还参加了关于各部门第二季度绩效考核指标修订的会议，虽然每天的会上我都只是用耳朵在听、用笔在记，但在大家讨论的时候我也在思考。这样不仅让我对专业知识的更深一步，并且通过两个星期的时间，我对于。团六大职能部门、三大业务中心的重点工作有一个大致的了解。人力资源部是。团“选人、用人、育人、留人”最核心的部门，对于。团的各部门的工作必须要有清晰地了解，这两周时间里我虽然有时很晚才能回家，但是真的很值得，因为每天我都可以学到很多东西，至少这一天我有收获，我在成长。并且我相信我得到的远远多于我意识到的。

在刚进入德汇就参加了新员工入职培训，对德汇有了一定的了解，并通过培训使自己对以后的工作有了一定的规划。使我们这些新人对自己的工作和未来不再盲目。

每周的内训，让我们了解到公司其他部门的工作，这便于我们对。团有更全面的了解，也清楚的知道各部门之间应该怎样去配合、协作。

“天天课堂”上播放的讲座，翟洪燊教授从国学的角度诠释

管理、诠释做人的道。，王强教授教我们如何快乐的工作，还有国内知名的人力资源专家徐沁教授讲的绩效考核方面的知识，这些无一不使我们的思想有了一定提升。这将是人生成长道路上最宝贵的财富。

从第一次踏入德汇人力资源部面试时，就被那种和谐、轻松的氛围所吸引。在这一个月的时间里，大家一起帮助我这个新人不断地熟悉工作，不断地成长。德汇宣言里所讲“成功由整体分享，失败由整体共同分担。”在人力资源部这句话虽然言过其重，但也不无体现。同事之间在工作中互相帮助、群策群力，毫无保留的分享自己的经验和成功，我想只有这样的团队，这样的工作环境才能引领部门和公司的成就，进而实现]个人的成功。

德汇崇尚爱心，关爱员工，全力为员工完善品德、提升能力、不断学*，展现自我提供舞台，这是成为德汇人的骄傲。今天我作为一个刚踏入社会的新人，以“进入德汇成为德汇人为荣”，感谢德汇给我们这些即将毕业毫无经验的大学生一次挑战自我的机会，机会是德汇给我们的，我们会好好把握、牢牢地抓紧它；相信通过在德汇这个大家庭里不断地学*，不断地成长，会有一天让德汇以“有我这样的员工为荣”。

医政工作总结篇六

深圳有着天然地理优势，比邻国际大都会香港，服务要求和理念相互渗透和整合，深圳的服务快速发展。很多人都说，深圳的服务一直都做得很不错，但服务业的人都说，深圳的是最难做的，因为客户要求高，维权意识强。笔者所在的呼叫中心服务占比很重，常常有员工也发出这样的感叹。为了提升服务质量和客户满意，各行各业都各显神通，用了很多的方法和套路，给出很多服务的要求和流程，做了这么多，深圳客户是不是都很满意呢，他们的满意度比别的地方要高吗？不一定，给员工的服务要求再多，服务标准和流程再完善，仍然有部分客户不满意。服务挖潜和提升，要有良好的

服务心态，以做好服务为荣，做好服务5s□

一、服务好不好，心态很重要。把服务当成一种职业还是一种事业，决定了服务工作的出色与否。我们都听说过砌墙工人的故事，甲乙丙三个人的起点都是一样的：砌墙，盖房子。但三个人的归宿不一样，原因是三个人的想法不同，甲没有更多的想法，重复做一个砌墙的工人，乙有一定的想法，而丙有自己的思想，他倾注了自己的意识，他关注了砌房子的目标，变砌“墙”为建“一座美丽的城市”，其工作心态发生了与甲、乙不同的变化。丙心中怀着远大的目标，他看到的是一个新城市，于是他的工作状态便更积极，他也在工作中体会到创造的快乐，而这种积极的精神状态促使他的工作更加出色。因此，首先要有一种把服务当成事业的心态，以服务为荣，才能把服务做好。一个座席代表一天要接听几百个电话，如果日复一日不动脑筋地从事着单调的工作，不管是砌墙还是接电话，这确实叫人快乐不起来，日子一长，再远大的理想也难以激起工作的热情。看待这个问题，我认为，首先要认识到客户的重要性，把每一位客户都当成自己最重要的人。其实是明白虽然我们每天重复几百次，但对客户而言每一次都是第一次的道理。此外，要想获得持久的工作激情，需要我们在工作中多一些研究性的思考，或许我们会体会到更多的快乐。

二、smile□（微笑）：即微笑服务。微笑服务的重要性是不言而喻的，在服务行业，微笑服务几乎是被提得最多的理念之一。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。虽然呼叫中心与客户不见面，但微笑能通过电话线传递给客户，客户在通话的过程中也能感受到我们的微笑。对于微笑、热情的服务，客户会有如沐春风的感觉。10086早在多年前就提出了看不见的风景，听得见的靓丽的口号。当你愉快地工作时，你会发现，微笑一直就挂在你的嘴角。它不仅可以让每一位接受你服务的客户拥有一个愉快的心情，更让我们的工作充满了激情。

致每个人表达出来的效果不一样，座席代表只有快速理解客户的问题和需求，才能针对性地提出解决方案。除了座席代表基本具备的理解能力外，还要在日积月累中，积累一些客户的问法，掌握客户询问的一般规律，学会在交谈中找准客户的需求。另外，呼叫中心也应该在培训中增加案例教学，把日常收集的一些应对常景通过案例教学或制作应答口径的方式告知座席代表，给他们足够的支撑。

(2)、快速找到解决办法。理解了客户的问题和需求后，针对这些问题进行剖析和解答，这个过程要求座席代表业务熟练，熟悉处理流程，同时也要求后台支撑到位。客户都希望得到的答案是准确的、指引是清晰的，常常在新员工的通话中发现客户反问座席代表这个业务到底是怎么样的，是应该还是肯定？如果座席代表回答过程语气不确定，往往会有很多客户重复来电重复确认。所以，业务熟悉很重要，同时对于问题的处理流程要很清晰，一方面要清晰给客户指引，另一方面减少客户的重复确认，座席代表经常会有业务培训和巩固，虽然会占用部分休息时间，但对于工作效率的提升是非常明显的，能起到事半功倍的效果。同时，后台要在业务讲解、知识库架构清晰、及时更新方面做好充分地支撑，座席代表向客户回答问题，需要以知识库作为依据，如果知识库混乱，座席代表不易查找，或者业务未能及时更新都会影响座席代表快速解决问题的能力。

(3)、简单明白告诉客户。要简单明白，不但要减少专业术语还需要员工有良好的沟通技巧，我们常说“沟通：不在于你说了什么，而在于对方听到了什么”，所以员工理解了客户的问题并找到解决方法后，要简单明白地告诉客户。这要求员工要不断提升自己的沟通处理能力，不断总结各种问题出现的解决办法；要求培训管理部门经常总结沟通技巧的案例和方法，及时对座席代表开展话术培训和案例教学。

四、诚恳[sincerity]在服务的过程中，难免会碰到客户不满意的情况，不管是对公司不满、对业务不满还是对人员不满，

座席代表都应该与客户进行诚恳的沟通。在处理一些投诉的过程中，座席代表常常会先将客户分成不同的类别来进行不同方式的处理，这对问题的解决是很有帮助的，但同时，任何一家企业都不可能十全十美，也不可能100%的客户都理解和支持，这时，一定要与客户进行诚恳的沟通，取得客户的谅解，在日常工作中，可以通过角色扮演的案例教学或者角色互换，站在客户的角度来体验我们自己的业务和服务，多理解客户，许多冲突是因为言语习惯导致的，而不是根本的利益矛盾，所以诚恳的沟通能使双方的沟通顺畅和愉悦。

五、灵活[smart] 灵活的处理技巧，就是在处理问题的时候不能用一刀切的方式，要针对客户的不同情况，具体问题具体分析。呼叫中心面对的客户群体多，座席代表的服务是1对n 每个客户的具体情况都不一样，虽然很多呼叫中心都有场景应答口径，但在处理客户问题的时候，要灵活使用不同的处理方案。

六、学习[study] 活到老，学到老。其实，在大多数深圳人的观念里服务业跟其它许多行业一样是一门技术性行业，这里面包括了很多服务理念、服务技巧、沟通能力、发音和发声方法等知识，而呼叫中心行业近几年也在飞速发展，除了服务业常规技能学习外，还增加了营销技巧、多媒体渠道应用[ivr] 话术培训等等，座席代表要把服务做好，要有全局的视野和对各种技能的熟练应用。

做好服务工作，每个人都有自己的的一套方法，方法没有最好的，只有最适合的，这需要每个人不断地学习和总结。周围的朋友对香港的服务比较满意，问及原因时，一般都是感觉比较舒服。目前很多呼叫中心的座席代表都已经可以准确回答客户问题，我想，如果在专业的基础上再增加一些同理心，让客户感觉整个服务过程除了解决了客户的问题和需求外，还感觉舒适，就是满意的服务。

医政工作总结篇七

我区政务公开与政务服务工作以政务服务中心为主要*台，深化行政审批制度改革和*信息公开，创新体制机制，加快转变*职能，提高行政效能，推动形成权责一致、分工合理、决策科学、执行顺畅、监督有力的行政管理体制和运行机制，为推进“五新”建设创造了优良的政务环境。

(一)开展政务服务工作

以市政务服务中心启动政务服务工作版的升级与推进为契机，在全区政务系统开展了创建人民满意政务服务中心活动，为群众提供优质高效的政务服务。20xx年1x11月，区政务大厅共办理办结各项行政审批、审核项目10万余件，统一在窗口执收全区行政事业性收费与*基金22亿元。

印发了《x市x区政务公开政务服务工作考核办法》、《x市x区政务服务中心窗口及工作人员管理办法》、《窗口及工作人员考评细则》、《政务服务工作电话回访办法》等文件，编制《政务服务工作手册》，使全区政务服务工作学有样、行有范、考有的，实现了政务服务工作培训、管理、考核的全员覆盖、全程覆盖和全时覆盖。在政务大厅设置园区窗口，及时进行协调衔接，不断强化服务企业能力。印发《推行行政审批服务事项帮(代)办服务工作方案》，在区、街道、社区(村)推行上门服务、预约服务、延时服务和帮代办服务等模式。

(二)推进行政审批制度改革工作

(三)做好*信息公开工作

出台了《x市x区*信息公开工作细则》规范性文件，配套制订、执行《x市x区*信息公开指南》、《x区*信息公开工作考核办法》文件，形成了完善、有效的制度体系，实现*信息依法、科学

公开。及时、有效地主动公开各类*信息，把“晒权”作为重点，推进行*力运行公开;把“有用”作为焦点，设立“20xx年政务公开工作要点专栏”，围绕重点领域公开群众最为关心而且与生产生活休戚相关的*信息。

(四)落实12345市民热线工单受理工作

20xx年1x11月，我区共签收12345市民服务热线工单7123件，按时办结率100%;回访工单6721件，满意率。出台□x区12345市民服务热线工作考核办法□□□x区12345市民服务热线相关工单办理责任分解表》，探索建立由部门单位各自办理变为牵头单位与配合单位协作办理、联合执法的长效机制，提升热线工作效果。实行12345市民服务热线每月一通报制度，对各承办单位部门市民服务热线办理情况定期进行监督、考评。

医政工作总结篇八

我叫____，男，19__年__月生于山东省临沂市费县朱田镇，汉族。20__年__月考入济南大学法学院法学专业学习，20__年__月毕业，大学本科学历。为了能更好的走向工作岗位，让组织对我有更深入的了解，现对自己以往的思想、工作、学习和生活情况做如下总结。

一、思想方面长期以来，我思想上积极上进，时时处处严格要求自己，积极向党组织靠拢。通过马克思主义哲学等课程的学习，我树立了全心全意为人民服务的人生观，坚决抵制了各种错误人生观的侵蚀，反对拜金主义，享乐主义和个人主义。坚持认真学习党的基本路线方针政策，用马克思主义思想武装自己，加强自己的理论修养，坚定共产主义理想和社会主义信念，拥护中国共产党的领导，认真学习党的一系列方针、政策，认真贯彻落实科学发展观，并能理论联系实际，在工作中加以应用。

二、工作方面大学期间，我曾担任班级生活委员，本着全心

全意为同学服务的原则，积极配合老师做好学生工作，得到了老师和同学们认可，被评为“优秀学生干部”。毕业前夕，我积极响应团中央“到西部去，到基础去，到祖国和人民最需要的地方去”的号召，报名参加了西部计划，到服务单位之后，我听从安排、服从指挥。作为年轻人，我充分发挥自己的优势，按照“会干、苦干、善干”的要求，秉承“奉献、友爱、互助”的志愿精神，全身心地投入到工作中。在日常工作中，无论是领导安排的事情还是群众反映的情况，我都竭尽全力做到，让领导放心、让群众满意。对领导交办的事项，认真对待，及时办理，不推卸、不拖延、不误事、不敷衍；对群众要办的事情，耐心、认真、尽职、尽责；对任何人的批评意见都虚心听取、认真反思、有则改之无则加勉。较好地完成了各项工作，得到了领导和同事的认可。

三、学习方面在校期间，我时刻将学习作为我的第一要务。经过四年系统的法学理论知识的学习，我已具备扎实的专业知识，并于20__年通过了国家司法考试。课余时间，我积极参加学校组织的社会实践活动，认真完成了专业学习和实习安排，使自己能够理论与实践相结合，学以致用，在实习过程中提高了我发现问题的、分析问题、解决问题的能力，提高了我综合运用知识的能力。对于学习，在以后的工作中，我将始终坚持全面学习、创新学习、终身学习的理念，因为只有这样才能使自己的知识水平得到不断的提高，才能做好本职工作，更好的完成各项任务。

四、生活方面在生活上，我严格要求自己，与同学、朋友和谐相处，尊敬领导和长辈。多年来，我一直坚持自我检查和自我反省，生活上勤俭节约，不乱花一分钱。在学校和家庭，我总是友好待人，从不和同学朋友及家人争吵打架。当同学在学习和生活上有困难的时候，我也总是尽自己的努力去帮助他们。对于领导和长辈，我都十分敬重和尊重，因为他们传授了我知识并在我成长的历程中给了我指导和帮助。

总结自己多年来的工作、学习和生活情况，尽管有了一定的

进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如，实践经验缺乏等，这就需要在以后的工作中不断加强学习，通过向领导和同事就教等方式不断改正自己的缺点，提高自己的各项能力。

在今后的工作和生活中，我会坚持对专业知识的学习，不断提高自己的业务素质；同时我会妥善处理各种人际关系，为工作营造和谐有利的环境；在工作中团结协作，与领导同事保持良好的人际关系，形成和谐的工作环境，为各项工作的顺利开展创造有利条件；在生活中，正确处理各种问题和矛盾，始终坚持原则性和灵活性的统一，为工作创造良好环境。总之，我会力争做好工作、生活的每一个细节，出色地完成各项任务，争取早日成为一名政治强，业务精，思想硬的合格公务员。

我叫_，男，于_年_月出生_省_市，汉族。_年_月考入_大学_学院_专业学习，_年_月毕业，学制四年，大学本科学历，_职称、中共党员。毕业至今先后在_公司担任_等职务。

20__年10月，_系统(单位)面向全社会提供了一个公开、公正、公平的岗位公开招录公务员机会，本人有幸以优异的成绩成为_系统(单位)拟录用人员，现在我即将开始人生的另一段旅程，并逐步完成从企业到机关公务员的这种环境和角色的双重转变和适应。为了能更好的走向工作岗位，让领导对我有更深入的了解，现对自己以往的工作、思想、生活情况做如下小结。

一、工作方面

参加工作以来，我本着团结同志、顾全大局、作风严谨、虚心好学、积极向上的原则，充分发挥自己不怕麻烦，不怕吃苦、虚心请教、主动学习、自我摸索和实践相结合自身优势，在较短时间内便熟悉了本岗工作，明确了工作的程序和方向，提高了工作能力，在具体的工作中能形成一个较为清晰的工

作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。工作质量成绩、效益和贡献普遍得到了领导和同事的好评。基本做到了事前有计划、事中有实施、事后又总结，有轻重主次地完成了领导及组织交办的各项工作，达到预期的效果，同时我在工作中学习了很多知识，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为联发及开发区的工作做出了自己应有的贡献。

二、思想政治方面

长期以来，我思想上积极要求上进，行动上时刻以优秀共产党员模范标兵为指引，时时处处严格要求自己，积极向党组织靠拢。在日常的工作、学习和生活中，能够认真贯彻执行党的基本路线方针政策，主动通过报纸、杂志、书籍、网络等积极学习政治理论，并积极投入到具体实践当中。工作以来，先后被评为公司优秀文明员工、优秀共产党员，20__年7月光荣地被评为系统优秀共产党员。

三、生活方面

在生活上，我严格要求自己，友好同事，尊敬领导和长辈。多年来，我一直坚持自我检查和自我反省，生活上勤俭节约，不乱花一分钱。在单位和家庭，我总是友好对人，从不和同事及家人争吵打架。当同事在生活和学习上有困难的时候，我也总是尽自己的努力去帮助他们。对于领导和长辈，我一向十分敬重，因为他们传授了我知识并在我成长的历程中给了我指导和帮助。

总结自己多年来的工作、学习、生活情况，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，在新的工作岗位上，我一定要继续加强学习，严格要求自己，在实践中不断提高自己的工作能力、应变能力、人际交往沟通能力等，力

争做一名合格的机关工作人员，为_系统(单位)的事业发展和壮大做出自己应有的贡献。

医政工作总结篇九

医疗质量是医院生存和发展的根本问题。医政科把严抓医疗质量管理，全面提高医疗服务质量作为首要任务，经过上半年的严格管理、狠抓落实，我院的医疗质量和医疗安全工作都取得了一定的成效。

1、严抓基础医疗质量：医务科与主管院领导一起，在年初制定了详细的工作计划及工作重点。根据我院工作实际，完善了医疗质量控制体系，每周对各科室进行一次医疗质量检查，督促各科室进一步加强医疗质量控制工作的落实。加强对各科室核心制度执行情况的督导检查，对基础医疗质量和环节医疗质量进行严格把关，使我院的医疗质量得到明显提高。

(1) 首诊负责制；

(2) 住院病人的三级查房制度的落实；

(3) 加强临床安全用血的管理，为确保用血安全；

(4) 严格规范各级医务人员的执业范围，严禁无证或助理人员单独值班；

(7) 为使临床医师能及时得到病人的检查信息，更迅速的为患者制定有效的干预措施和治疗方案，我们制定了“危急值报告制度”。该制度的出台，增加了临床与辅助科室之间的沟通，提高了临床科室的工作效率。

3、规范电子病历管理，提高病历书写质量：根据《河南省病历书写规范》要求，对住院病历的书写加强了检查力度，医政科每周对运行病历进行检查，根据电子病历书写中存在的

问题，及时汇总集中解决，同时每月由各科质控人员、医务科对运行病历进行抽查，并于月底通报并上报集团。4月份全院电子医嘱试运行，在运行期间出现了很多问题，医务科与信息科多次下科室针对存在的问题及时与工程师沟通，及时解决问题。通过大家的共同努力，电子医嘱运行基本顺利。通过各级监督与检查，在各临床科室与医务科的共同努力下，我院目前的病历内在质量较去年明显提高，出院患者病历甲级率达到了98%。出院病历按时归档率均达到了100%。

4、在集团的带领下，我院实行了门诊一卡通，缩减了就诊流程，极大地方便了门诊病人，赢得了患者的一致好评，取得了良好的经济效益和社会效益。

1、切实把“以病人为中心”作为保障医疗安全相关工作的出发点和落脚点，严格医院各项规章制度、工作制度。在日常工作中将核心制度贯穿于整个医疗过程中。

(2) 为了增强医务人员医疗安全防范意识，维护患者的知情权和自主选择权，要求医务人员多于病人沟通，防范医疗纠纷的发生。

(3) 从控制医疗缺陷入手，在上半年加强了对危重患者管理，即接到科室上报信息后，主动到科室了解患者情况、医疗信息，对有需要的病人安排、组织和参加会诊，使疑难危重病人得到了及时有效的诊治。

2、加强知情告知，重视医患沟通：针对目前医患关系日益紧张的形式，医政科加强对病情告知的督查力度，通过查阅资料、学习上级医院的经验、与科主任沟通，规范了一些常规告知的具体内容。

3、根据卫生部颁发的《病历书写基本规范》及《手术分级管理要求》。为了保障手术安全，提高医疗服务质量，医务科制定了本院手术分级管理相关制度、《手术安全核查制度》、

《手术风险评估制度》及实施细则并已落实到位；为落实手术分级管理，医政科对全院手术病人病历进行了抽查□20xx年无超级别手术情况，降低了手术风险，确保了手术安全。

4、开展新技术新业务□20xx年我院积极开展新技术、新业务，在产科开展了双下肢气压治疗，有效预防深静脉血栓，腹腔纱垫填塞，用于预防羊水栓塞、产后大出血导致的dic等，开展胎盘植入治疗，局部缝合降低子宫切除率。

5、根据我院实际情况，开拓市场，应对病人增加的情况，对儿科进行分科，并成立picu□既保证了住院患者数量，又保证了重症患儿诊治质量，解决了儿科床位紧张的现实，使患者更加方便就诊。

1、医院要发展，人才是关键，随着医院规模的不断扩大，院领导非常重视人才培养，医政科根据院领导指示制定了适合医院发展的人才培养计划，为医院储备人才做准备□20xx年我院医护人员发表国家级论文28篇，派出13名医护人员分别到上级多家医院进修学习，派出各类短期培训班、研讨会约50余人次，进修结束回院的医务人员将学到的新知识、新技术很快应用到临床工作中。

3、充分利用每周四科室业务学习的时间，由各科分别组织本科全体人员进行学习和培训，及时传达各级主管部门制定下发的各种医疗文件，医务科及时对参加学习人员和学习内容进行监督和检查，检查结果纳入每月医疗质量考核成绩。

(1) 积极协调各科之间的工作，如床位、设备、器械的协调工作；

(2) 积极组织了危重病人的抢救与会诊工作；

(3) 积极协同药剂科参与了临床安全用药与处方点评工作；

- (4) 积极参与了医疗纠纷的调查与调解工作；
- (5) 在配合公检法、保险公司的病案调查方面做了大量的工作；
- (6) 认真完成了每月的医疗质量检查与考评工作；
- (7) 积极参与了宣教科学习、培训等工作；
- (8) 积极完成了下乡宣传及对口支援等工作；

总之，在20xx年工作中我们认真履行自己的岗位职责，较好的完成了上级领导交给的各项任务，医政科作为医院的职能科室，工作千头万绪，所以有些地方有待完善，在病历书写方面，临床医生基本业务素质参差不齐，需要逐渐完善与提高，在处理医疗纠纷方面，由于本人阅历不足，调解能力需进一步提高。业务方面一定要继续加大管理力度，在内在质量上下功夫，加强服务和监控力度，使我院的医疗质量上一个新台阶。