

服务窗口个人工作总结(模板8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

服务窗口个人工作总结篇一

20_年,公司财务科在公司财务部的正确领导和全体财务人员的共同努力下,认真贯彻执行公司财务预算,紧紧围绕公司四型一流发展规划,以加强财务核算、提高会计素质为主要工作内容,以精细化核算、数量化考核为工作方法,以利润最大化为目标,以资产经营责任为主线,全面推行制度化、标准化、程序化、信息化的财务管理模式,加强成本核算,实行全员、全过程的财务管理策略,为完成_年各项经营工作目标作出了应有的贡献。在新的一年里,财务科将一如既往的紧紧围绕公司的总体经营思路,从严管理,积极为公司领导经营决策当好参谋,具体有以下工作安排和计划。

年初财务预算,是通过公司职代会集体意见表决制订的,它反映了公司新的一年总体经营目标和任务。财务科全体人员要端正态度,积极发挥主观能动性,时刻坚持以公司大局为重,不折不扣的完成公司安排的各项工作任务。

2、积极争取政策。积极利用行业政策,动脑筋、想办法、争取银行等相关部门优惠政策,为公司谋取最大经济利益。

3、深入研究税收政策,合理避税增效益。新的一年,全体财务人员应加强税收政策法规的研究和学习,加强与税务部门各项工作的联系和协调,通过合理避税为公司增加效益。

4、搞好电费清收核算,合理调度资金完成年度预算。近年来电费回收程序逐步规范,高耗能企业市场回暖,电费回收成

绩显著，给企业现金流量带来积极有利影响，同时也给财务流动资金管理提出了更高要求。20_年，我们应适应新形势，进一步加强流动资金分析和管理，为公司谋求最大利益。

5、搞好固定资产管理。凡是资产都应该为企业带来效益。20_年，我们应加强闲置资产、报废资产处置工作，努力提高资产利润率。

管理是生产力，是企业正常运行的保证，管理是提高企业核心竞争力的关键环节，建立创新的机制，必须靠管理来保证，管理对企业来说是永恒的。为此，财务科将加强内部管理列入工作重点，即进一步加强财务管理，降低财务费用，控制生产成本，实行全面预算管理，合理安排，压缩不必要的或不急需的开支，做到全年生产、开支有预算，有计划，使企业资金得到有效合理的发挥效益。同时对于机关科室和本站所的费用，实行科学预算，包干使用，并纳入年底对各单位考核，有效控制各项费用的不合理开支。

1、业务招待费管理。20_年我们对业务招待费的管理办法依然采取行政负责、工会参与、纪委监督、包干使用、超支不补、节约归公的原则管好用好业务招待费。严格执行就餐代金券制。

2、差旅费管理。严格规范差旅费报销程序和职工借款的还款时限，坚持按照公司《关于加强差旅费和职工借款管理的通知》制度执行。做到坚持原则，一事同人，杜绝虚报冒领，借款长期不还，占有公司资金挪作它用的现象发生。

3、电话费管理。严格预算控制，电话费预算按科室为单位包干到位，努力降低话费开支。

4、办公费管理。办公费管理要按照年初各科室列出计划，经领导审批后，公司统一采购、保管，各单位按计划领用的原则执行。

5、车辆费用管理。严格执行公司制订的相关车辆费用管理办法，从严从细加强管理。车辆维修必须先有计划，经分管领导审核批准后进行维修；车辆用油由财务科负责采购、结算，车辆服务中心负责保管、登记、领用，杜绝乱购、无计划领用。

财务科作为公司的一个对外窗口科室，我们将认真落实_公司供电服务十项承诺，提高服务水平，让优质、方便、规范、真诚的服务方针在财务科得到充分体现，做到内让公司全体干群称心，外让社会各相关人员及部门满意。财务科倡导会计为生产经营一线服务、上一流程为下一流程服务、全员为客户服务，每个岗位相互服务的意识，切实抓好财务行风建设。

20_年度我们财务工作将继续以稳定增强财务队伍为主，通过集中培训与岗位培训相结合的会计业务培训和规范供电所财务管理为主要内容，扎扎实实的把全公司的财务工作推上一个新台阶。我们具体从以下几方面入手：

1、稳定增强财务队伍。对现有财务从业人员进行业务考核，同时选拔引纳相对优秀、有会计基础的人员加入财务队伍，实行优胜劣汰，增强公司财务队伍的實力，为全公司的经营稳定打牢基础。

2、加强理论培训，增强财务的宏观经济管理意识。使财务人员从仅仅应付日常业务的工作状态得到改变，充分认识财务工作的连续性、复杂性，培养超前意识。

3、加强企业经营财务分析培训。以推行全面预算管理为目标，培养会计从业人员企业经营的事前预测、事中分析和站所基础财务分析工作。

4、加强会计实务培训。注重工作效率，以推行财务会计电算化核算为目标，全面提高财务人员素质。

总之，在今后的财务工作中，我们财务科的奋斗目标是：在省市公司财务部门和公司领导的大力关心领导下，在各相关部门和科室的积极配合支持下，逐渐培养出一支以规范化流程、精细化核算、数据化考核为基础的科学管理型财务队伍；在今后的经营管理中，紧紧围绕公司四型一流发展规划，时刻坚持科学性预测、过程化控制、准确性核算的工作方法和态度，为全面完成新一年度的财务预算目标任务而努力奋斗。

服务窗口个人工作总结篇二

目前，市场经理、客户经理素质参差不齐，部分人员对行业政策、工作流程、分析xx销售走势、客户指导等方面把握能力和水平相对较低，很难适应目前xx行业发展的要求。为适应新的形式，客观上必然要求有一支业务过硬的营销队伍。

1、加强行业及涉外知识的学习、着力提高营销人员的综合能力。针对目前营销人员素质参差不齐的现状，营销部将进一步加强人员的培训学习。培训方式多样化：集体培训、知识竞赛、演讲比赛、自学等。内容广泛化：除行业政策、营销知识、法律法规之外，重点要求营销人员学习其他方面的营销知识，社交礼仪、语言沟通等；时间上提供较为充足的空间，充分发挥早晚例会、业余时间，保证每个工作人员有一个较为宽余的学习时间。使每个营销人员的才智在市场、工作中得到较好的发挥。

2、狠抓业务素质的提高，保证各项工作的顺利开展。随着网建功能的进一步推进，营销人员的工作质量的高低、服务水平的优劣、经营指导的有效性直接影响着工作的顺利开展。营销部将每月组织1-2次的营销人员培训和考试，重点以日常业务□xx系统的熟练操作、法律法规、行业政策、供货政策为重点。

一是自xx月份总量浮动管理实施以来，客户经理与客户总量

商定核定后，客户对自主提报需求的意识大大降低，客户对市场的真实需求和总量浮动管理的认识产生了误区，导致在市场调研的过程中，发现客户对总量浮动和自主提报需求认识出现偏差。既有客户认识方面的问题、也有客户经理宣传和引导方面的问题。使市场的真实需求没有在订单预报中充分发挥作用。二是客户经理对总量浮动管理和自主提报需求工作没有很好的领会，导致在日常的宣传和引导出现问题。针对存在的问题将从以下方面进行着手整改。

1、营销人员、客户对总量浮动管理和自主提报需求要有个正确的、清醒的认识并加以区别开来。在20xx年里，将该项工作做为客户经理考核的一项重要指标。主要调查客户的知晓率、检查客户订单的自主提报数据为主要检查依据。

2、稳步推进“按客户订单组织货源”工作。客户经理预测准确率考核，重点以市场真实需求，前xx个全国xx重点骨干品牌评价结果，新品牌的投放、销售、分析和预测等做为重点进行考核，提高客户经理把握市场的能力。由原来的总量预测准确率考核逐步放在单品牌的预测准确率上面来，特别是前xx个全国xx重点骨干品牌。在保证去年同期销售量的前提下，力争单条价较去年的xx元/条，增长xx元/条，增长xx个百分点。

3、从“总量浮动管理”工作总体运行情况来看，客户经理与客户在总量商定工作中，客户经理对客户的历史销售数据和目前的供货政策没有很好的把握，产生了少数客户总量商定过大或过小，在实际订购xx过程中出现月初、月末销售大起、大落，甚至个别客户不能及时订购到实际销售的xx状况。针对目前的这种状况，客户经理在总量保持不变的情况下，进一步调整商定不合理客户的供货量。杜绝月末部分客户无量无法订货，月初供货量增幅过大的状况。落实“市场需求基本满足，零售客户有所选择”的订单供货基本要求，不断提高适应市场的能力。按照xx单位货源供应、紧俏xx供应管理

办法，对零售户订货实行总量浮动管理，可合理控制销量上限，但不得规定销量下限，也不得按规格约定销量；细分零售户对不同品牌（品类）的需求数，形成对每一类零售户科学的合理定量并根据市场变化情况及时维护调整。通过合理定量，促进科学投放水平的提高，体现以市场为导向的投放原则。

4、“按客户订单组织货源”与“总量浮动管理”工作有效衔接并能顺利开展。县营销部要求客户经理对管辖客户的商圈类型、客户类别、销售状况等基本情况为重点去了解，为很好的把握客户的真实需求掌握第一手资料。做为日常考核客户经理的一项日常工作。错误地将以上两项工作有效开展对立起来。实行“总量浮动管理”是落实“按客户订单组织货源”的有效途径。

为进一步建立良好的客我之间关系，如何提高客户服务质量、信息传递、赢利水平、情亲化服务、及时有效的货源等；如何加强客户的守法意识、配合程度、忠诚度等；需要我们营销人员用心去呵护、去营造。

1、强化服务，进一步营造良好的市场环境。心与心的交流，需要用行动来实现，使客户感觉到xx单位关怀，就要求我们的营销人员充分领会差异化的管理和服务理念。客户的服务是全方位的，节日问候、生日祝福等情亲化的服务；供货信息按时传递到客户；行业政策和xx品牌数量不能在第一时间得到等问题的存在导致客户无法及时订购到适销对路的xx□对客户经理的依赖度大大降低□20xx年，营销部要求有条件的客户经理对辖区客户开通“飞信”业务，在县城、重点市场等有条件的地方首先展开，“飞信”覆盖面的高低做为客户经理信息传递、客户情亲化服务提升的一个重要指标来考核，在第一时间对辖区的客户提供高效、快捷的有效信息。解决客户经理不能及时传递相关信息的问题。该项工作的落实在xx月底之前完成。重点是城中客户服务部。

2、加强辖区xx零售户经营指导，提高客户的赢利水平。全年要求客户经理对客户的xx经营指导面达到xx以上，有效指导达到xx%以上，对以前没有赶上经营指导进度的客户经理进行重点的帮扶和要求。市场经理对客户经理的考核重点放在有效性的监管与监督上，市场经理根据客户经理的经营指导，采取实地调查的方式进行落实、以提高赢利水平、高升销售结构、强化客户认可度等方面进行评估，达到服务与提升的目的。

3、加强xx%协同管理客户的管理，提高客户的守法与配合意识。客户经理协同管理的xx%的xx零售户数量，是一个相对数目较大的群体，客户经理对客户的管理不能仅仅放在盘查库存、检查xx条码上，更主要如何把握客户的xx销售走势、异常情况方面，更加注意xx条、盒的零售指导价的落实情况，开展有效的管理，但不能做为有效的处罚手段。

4、加强辖区大户管理，进一步规范经营行为。大户的管理严格按照《xx单位大户管理办法》的要求管理，特别是大户的xx销售、监督检查、拜访质量、守法意识、配合度等方面必须按xx单位的大户的要求进行管理。

5、加强三员互动，提高市场的监管力度。针对目前三员互动的有效沟通提出的问题没有得到及时有效的解决；客户经理反馈的信息无法查实；专卖检查不到位、客户经理拜访不到位；送货人员送货不及时等问题，县营销部将是今年20xx年重点监督和考核的重点内容。首先、加强信息、线索的数量、真实性问题的落实，由督察组对一些重要的未查实的线索、信息进行重点督察，提高客户经理信息、线索的真实性。其次、加强辖区专卖检查队对信息、线索的查实率做为一项硬性指标来考核力度。再次、进一步加强送货员送货时间的核实，保证送货员在规定的时间内将xx送到客户手里，提高客户按时接货的意识，杜绝其他人代接货的问题。

20xx年营销人员进一步转变观念，提高认识，在xx品牌培育方面，营销人员严格按照国家局关于《国家xx专卖局关于公布前xx名全国性xx重点骨干品牌评价结果的通知》的通知的要求开展有效培育。使每个营销人员清楚xx品牌的方向和目标。特别是今年“xx”品牌xx视同前xx名全国性xx重点骨干品牌后的培育工作。

1、在县城所在地：重点将xx品牌的培育放在xx元左右或xx元以上的品牌上；农村乡镇所在地：把xx元以上或xx元左右的品牌做为培育的重点，农村市场加强xx元左右xx的培育做为重点，提高市场的占有率。并对新上市的新品牌在销售一个月后写出书面分析材料，分析品牌在市场上的销售走势、消费者的意见、客户的订购情况等。

2、各客户服务部根据每个客户经理所管辖的片区，有针对性的制定xx品牌上柜数量、使每个客户清楚今后xx品牌销售和发展的方向，提高客户宣传、销售和订购xx的目的性。

3、对广大的农村市场进一步宣传四、五类xx实行“稍紧平衡”供货政策的原因，提高客户的满意度。杜绝客户的抵触情绪。

今年xx单位与职工签定《明示承诺书》以后，职工规范经营的自觉意识大大提高，杜绝了客户经理代订、送货员套购、截留xx的行为发生。

1、客户经理的规范经营方面：客户经理在每天拜访时对辖区一些个别无法按时订购xx的零售户客户经理必须收集客户自主需求的xx品牌、数量，报市场经理核实签字后，次日由支点统一订购，没有订单的客户要一律做无需求处理。遏制客户经理盲目上报需求的情况、杜绝暗箱操作行为的发生。

2、进一步规范客户经理的工作职责。客户经理不得向xx零售

户分配订单、分配货源；不得与客户商订xx品牌和数量，不得要求或暗示客户按照指定的品牌和数量提报订单和需求。要求客户经理从拿订单的具体工作中解脱出来，更好发挥客户经理服务客户、营销品牌的作用。严格执行“六不准”。

3、实行总量浮动控制。客户经理不得规定客户的下限，不得按规格约定销量。客户根据市场的实际需求，与零售户商定供货总量，在次基础上，根据客户的经营规模为大、中、小型，进行按规定进行浮动管理。

服务窗口个人工作总结篇三

1、业务人员每月的日常费用报销，这是每月工作的重中之重，*部在全国各地都遍布着渠道销售经理，每月几十号兄弟姐妹的报销收据将快递到我这里统一整理、粘贴、填报销单、审核单据合格性，报批，直至最终与业务人员核对报销款。这项工作并不难，在这方面我也有丰富的工作经验，唯一的小不同是各公司对于费用处理都有自己的方式，大同小异，前期有些地方做的不到位，经过与导师和相关沟通，现在这部分工作已经熟悉可独立完成。

2、每月终端推广员打款，这个工作相当于出纳的工作，唯一不需要的就是记账，每月初会有终端推广部的同事负责提供打款清单，按照清单认真打款即可，需要注意的是要仔细，每一笔款的汇出都不能出错。

3、代理商激活奖励的复核，公司业务模式，签约一代和联盟商，对于每月完成提货任务的代理商和联盟商将给予一部分的奖励，此奖励以返利的形式出现，每月商务人员会在系统中调出数据，并根据奖励标准计算奖励，我所负责的工作即将商务人员提供的奖励清单邮件给各办经理进行核对，并收集反馈意见，本人在此属于桥梁纽带的作用。在此提出建议，建议公司的系统研发部门继续优化改良系统，因在系统使用过程中时常会出现数据当日和他日查询不一致的情况，

对于客户来说数据前后不一会给造成不良的影响。

4、窜货以及业务经理激活增长奖励的核算，这部分也是对代理商和业务经理工作的一种督促，在系统中调出数据，按核算标准列表，后交相关人员核对，最终报批。

5、办事处行政预算审核，每月根据年初的行政预算分解预算表提交各办事处做预算，收集预算表签批，每月做费用报销以备查用，严禁超预算报销。

6、erp系统的日常维护，这是公司自行研究的系统，现在主要工作是开通权限，目前还在摸索中学习。

以上内容是每个月工作的重点，当然还有平时还会有临时性的工作，比如给*行动的中奖人员打款，代理商会议信息的搜集整理等等。上述的这些工作我都能够适应，在工作前期工作过程中难免出现焦躁的情绪，经过沟通与自我调结，已无碍。

在4月份的时候公司开了一场别开生面的运动会，两三年没有时间参加集体活动的我，在这场运动会中心情异常兴奋，彩旗下ceo的宣词中所讲的“存在即卓越”的文化，内敛中透着自信与霸气，也许我平凡，我平凡的存在必定会创造出人生中的不平凡！在这里工作的两个多月中，与同事相处融洽，工作顺利，心情愉悦，希望自己今后在工作过程中要戒骄戒躁，细心，专注，为人着想。现试用期已到，有决心并有信心希望留在公司以期待创造更多价值，完成自我和公司价值的双重提升。请公司批准转正！在此先谢过培养我的领导，导师和关心并帮助过我的同事们！

服务窗口个人工作总结篇四

时光飞逝，转眼间20xx年的脚步就要离我们远去，我们也即将迎来崭新的20xx年。回顾一年的工作，有成功也有失败，

有幸福也有忧伤。今年公司全体员工在王副总的带领下，为突破年销售额一亿大关而努力，在我们全体同事们的共同努力下，取得了非常不错的成绩。

在即将过去的这一年工作中，我认识到自己对采购物料的工序和价格组成部分，及工作方法等方面都还存在一定不足。为了让自己成为一个更称职的采购员，在新一年工作中，除做好本职工作之外，我还要从以下几个方面来提升自己：

在日常工作中，我将做到以下几点：

在提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下几点：

1. 积极参加公司和领导安排的各类培训，提高自身及相关的工作技能；
2. 向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质；
3. 通过个人的自主学习来提升知识层次。

一个人的能力是有限的，但发展机会是无限的。“业精于勤而荒于嬉”如不能很快的提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，就会被淘汰。当然需要提升自己，首先要有一个良好的平台，感谢公司跟聚成培训公司合作，这就是我以及大家最好的平台，我一定会把握这次机会，使业务水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

服务窗口个人工作总结篇五

1. 继续要求教师完成以下学期、学年业务工作：每月一篇随笔、每学期推荐一篇好文章、每学年撰写一篇教学论文。（3月份上交一篇科技教育随笔。）
2. 举办教科研知识讲座，提高教师教科研素质。

3. 制定教科研工作检查记录表格，以作好检查、督促工作（本学期主要检查内容：科技教育精品课、自然角、区域角教研组检查、科探角、科学发现室活动、随笔、科技视听之旅、课题开展情况等）。
4. 制订浣江幼儿园师徒结对计划，促使教师互帮互学，全面优化教师素质。
5. 讨论、商议教师专业发展计划，预定下学期起实施。

（一）课题一：省级课题《渗透于各学科领域的幼儿科技启蒙教育行动研究》结题。

主要工作：

1. 收集整理课题研究资料（包括课题计划、主题教育计划、理论学习内容、调查表格、子课题结题论文、教育随笔、主题活动设计、科技教育精品课例、部分获奖及发表论文复印件）。
2. 课题后测、数据整理。
3. 撰写结题报告（内容包括：课题的现实背景及意义、概念的界定、实验原则、研究目标、研究内容、研究过程、课题研究的成效、研究体会与后续研究设想）。

（二）课题二：《多元智能理论指导下的幼儿园科技启蒙教育行动研究》继续开展。

1. 继续按多元智能理论将区域活动进行科学的分块。包括语言智能类区角、数学智能类区角、体能智能类区角、自然认识智能类区角、视觉空间智能类区角、人际关系智能类区角、音乐智能类区角。每个智能类区角又可下分为各种不同的活动区。以使各智力类型的幼儿都可以找到适合自己游戏与成

长的领域。

确定具体内容：由教研组长组织区域角观摩活动，事先列出日程表，将活动情况拍照保存。四月份一批，六月份一批。

组织者应制订好活动方案，包括区域活动内容、目标、准备、过程及照片。

2. 各年段制定好主题教育计划，注意每月各学科均应有科技教育的内容渗透，并以星号注明，注意把上海教材中的一些适用内容编入计划，由年段组长把握，期末拷至教科室。

（大班语言每月2个，中班语言每月1个、小班语言不作要求；大班计算每月3个活动，中、小班每月2个；大班美术每月3个，中班2个，小班1个；大班音乐每月2个，中、小班每月1个；大班、中班、小班体育每月1个。）

1. 各年段制定在自然角中渗透科技教育的计划。

要求根据教科室提供资料，进行自然角创设。于4月份的第二周进行全园性观摩。

上交书面材料：目标、内容与材料、指导与提示、活动案例。

4. 科技视听之旅按期进行。

每日11:45~12:00为科技视听之旅时间，由管午睡的教师负责组织，要求按时组织幼儿观看，并在旁作简单讲解。

放映员：应蕾、周晔（周晔、应蕾老师负责定好进度，由管午睡的教师负责放映，并要求做好指导工作。）

5. 以年段为单位讨论科探角进度，以及科探角需要配备、购买的材料。

6. 科学发现室活动按课程表进行。

要求：

备课教师应按时制订好计划，课前发给每位上课教师一份教案，并把准备材料放入一个塑料筐，事先放在科学发现室内。

上完课的教师应把材料作好清洗、整理工作，放回塑料筐，保持科学发现室的干净、整洁。

1. 开展课题组长的培训工作，增强课题组长对课题的日常管理能力，让每一个课题的研讨活动具有成效。
2. 每个课题组成员必须围绕专题学习有关理论，并且要有资料的积累。每个课题组成员平时的备课、上课要体现课题思想，教科室将随时对各个课题进行调研，及时了解课题研究动态，增强课题指导的针对性和实效性。
3. 结合上级科研部门的有关计划，尽早做好相关课题的准备工作，力争以优异的成绩进行结题验收。
4. 进行优秀课题汇报活动（定于本学期末或下学期初）。

要求：参加教师整理好资料，以课件形式进行汇报。

1. 收集幼儿园各类教育资料，整理入盘。
2. 《幼儿园环境教育篇》完稿。
3. 收集、准备幼儿园科技特色教育成果集的相关资料。
4. 做好教师论文、随笔的参评、投稿工作。

服务窗口个人工作总结篇六

我于20xx年9月踏上教育教学岗位，至今已有12年的教学经验，现任职称是中级一级，自工作以来一直从事小学数学教学工作

作。工作踏实，具有强烈的事业心和责任心，热爱教育事业，热爱学生，在工作上能够积极完成学校领导布置的各项任务；与同事关系融洽，能和同事和睦相处，乐于助人；善于接受别人的不同意见，虚心向他人学习；有一定的教学经验和理论知识；能够积极参加各类教研活动和教师继续教育学习。12年来在学校的关怀和指导下，在工作方面取得了一些进展，但更多的看到是自己的不足，在许多方面还需要好好学习。

成为一名研究型和发展型的教师；树立终身学习的观念；课堂教学形成一定的独特风格。

（一）、进一步领会“高效课堂”精神，并付诸实践。使课堂教学充满激情和活力，提高课堂教学效率。

（二）、在教育教学中有意识地锻炼培养自己各方面的能力发展：

1、提高智慧能力。包括观察能力、思维能力、想象能力等。教师的站位高，才能给学生指引一条正确的思考和认识问题的路。切实把握学生的真实情况。

2、提高教育能力。包括全面了解学生的能力、正确评价学生的能力、转化后进生的能力、指导学生与人交往的能力、教师“身教”的能力等。尽管已有12年的教龄，但面对今天的教育教学对象，必须不断加强学习，特别是加强对教育学、心理学的学习，有了理论的支撑才有底蕴。只有采用适合今天的学生的教育教学方法，才能取得好的教育教学效果。

3、提高班级管理能力。创造和谐健康的人际环境，增强班集体的凝聚力；创造积极健康的舆论环境，增强抵制不良信息影响的能力；提高选拔、培养班干部的能力；提高组织班级活动的的能力；增强培养学生合作精神的能力；培养学生良好的习惯，着眼于学生的长远发展。

4、提高教学能力。领会“高效课堂精神”，并运用其指导教学的能力、掌握和运用教材的能力、选择和运用教学参考书的能力、编写导学案的能力、选择和运用教学方法的能力、激发学生学习兴趣的能力、指导学生学习方法的能力、因材施教的能力、实施目标教学的能力、组织课堂教学的能力、教学测试能力、制作和使用多媒体教学课件的能力等。

5、通过教学活动，优质高效地训练和提高学生的听、说、读、写能力。

6、提高教科研能力。在数学教学中和班级管理方面作一些探索性的尝试。

1、首先努力完成日常教学工作，认真编写导学案，认真上好每一堂课，爱岗敬业，及时对自己的教学进行反思，总结经验，积累经验，善于在日常教学工作中发现问题，并努力解决问题，认真研究学科特点，学习理论知识，不断拓宽自己知识视野，增加自己知识储备。

2、勤于学习，更新观念，认真研究学生，认真学习数学课程标准，与时俱进。

3、积极参加各种听、评课活动，进行高质量的教研活动，争取机会让自己在校内或校外都讲一些有质量的公开课，向更有经验的老师学习，提高自己的教学能力。

4、及时进行教学反思，撰写教育随笔和教学反思，加强课题研究和论文写作；平时抓紧时间加强自身学习，阅读教育专著和教育教学文章，做好读书笔记。

5、加强自身课堂调控能力和教学方法手段的灵活运用，对自己的课堂教学进行深入研究；注重倾听学生的心声，尝试走进学生的心灵。

6、每个学期末对自己的教学进行总结，对学生的成绩作出分析，及时反思自己的不足，总结经验。

要完成这三年发展目标任务是艰巨的，前途是光明的。做一名小学数学教师兼班主任的确是很辛苦，我希望经过三年的学习、培训、成长收到很好的效果。

服务窗口个人工作总结篇七

根据学校发展总体规划要求，以学校相关精神为指导，现将暑期及下学期科研处工作做如下安排：

(一)为10月份召开“科研工作会议”做好方案策划、议程安排、资料收集、文件准备等与会议相关的筹备工作。

(二)做好“台长论坛”的策划和联络、宣传等前期准备工作。

(三)收集和整理好申请专业硕士点所需材料，随时准备接受上级部门的检查与评审。

(四)做好暑期值班安排，实行定时定人负责制，保持工作的延续性与稳定性。

(一)突出重点工作

1、召开全校科研工作会议。拟定于10月21日召开科研工作会议，对科研工作进行全面的回顾、总结经验、分析不足，明确努力方向，并修订审议相关规章制度。

2、组织全国台长论坛。为了扩大我校的影响，加强我校与外校的科研沟通与交流，拟定于11月27日至28日举办“台长论坛”。

3、继续推进专业硕士点申报工作。组织相关二级学院、部门

召开申硕工作会议，认真领会《硕士专业学位设置与授权审核办法》文件精神，掌握了解申报专业硕士的相关政策及注意事项，认真准备申报材料，迎接上级的评审。组织相关部门和人员到相关和高校调研考察，学取优秀经验。结合各自专业特色，整合学科力量，发挥合力优势，确保申硕工作进行顺利。

4、加强重点学科建设。对现有的三个省级重点学科加强指导和检查，延伸其学科优势，形成“品牌学科”；认真组织有实力的学科积极申报浙江省第六批重点学科。对现有的校级重点学科加强学术骨干的培养，加大政策、资金的投入。

5、培育学术力量。巩固现有的学术力量，对有条件的专家、教授的相关成果加强包装和成果推广，扩大其在社会上的学术影响力。培育有潜力的中青年教师，为其学术科研提供良好环境。根据学校统一计划，引进相关领域的博士、专家等人才，为学校科研力量增添新活力。

(二) 抓好日常工作

1、做好本阶段科研立项宣传、统计、申报工作。抓好国家社科基金等国家级项目、省自然科学基金等省部级项目、省科技厅等厅局级项目和校级项目的科研立项工作。

2、做好本阶段科研成果的统计和整理工作。根据上级相关部门的时间安排做好各级科研奖励的申报、推荐工作。及时做好本阶段应完成项目的结题工作和未完成项目的延迟结题工作。根据学校相关科研奖励管理规定，定期做好科研成果统计和奖励工作。

3、做好研究基地、重点学科、创新团队等学术科研团队的管理工作。目前，我校正在形成以学术研究基地、重点学科、创新团队为发展平台的学术队伍和科研力量。现有研究基地15个，有重点学科11个，有创新团队9个，并且其力量正在

不断壮大。本年度以来，我们从制度、人事、考核等方面加强了对这些学术团队的管理，下一阶段将继续完善相关制度，优化管理，提升水平。

4、继续举办品牌学术活动。“博士讲坛”、“现代传媒学术大讲堂”等学术讲座活动已举办多期，在师生中具有广泛影响，我们将继续推进并加强这些活动的建设。同时，在条件成熟的情况下，我们将与社会上相关单位、企业联合举办大型学术活动。

(三) 抓好制度建设

1、完善科研部门内部管理制度。认真执行《科研处行风建设公开承诺》，并对其中不合理之处加以修订，切实提高科研管理和服务水平。加强对二级学院科研秘书的管理，制定相关的管理和奖励制度。

2、制定对研究基地等学术团队的管理办法。缕清科研处与各研究基地、重点学科、创新团队等的关系，从立项、结题、考核、评估、经费等方面着手制定详细的管理规定，优化管理，充分调动各个学术团队的积极性。

3、完善经费管理制度。认真执行项目经费管理、奖励经费管理、相关配套经费管理、学术经费管理及团体会费管理等，并深入调查，修订讲座、科研会议等学术活动管理条例。

我们坚持以“服务优先，管理优化”为工作原则，扎实、勤奋的推进科研处的各项工作，为全校师生营造良好的学术科研氛围，为学校的科研发展提供良好环境。

服务窗口个人工作总结篇八

以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三、工作措施

1、修订各种制度、标准

严格执行我院护理部修订的各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范、标准以及质量检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。严格落实《护士条例》，严格执行护士执业准入制度，单独上岗护士有执业证并注册。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1)加强基础理论知识的培训，使科室护理人员综合素质及专业能力得到提高。从“三基三严”入手，组织培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

(2)提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

(4)加强护士礼仪规范学习。护士礼仪是护士综合素质的体现，是护士在整个护理工作中，为了塑造个人和组织的良好形象所应遵循的尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；护士美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节，可使患者感到被理解、被尊重，心理上得到安慰，情感上得到愉悦，从而促进疾病的康复。

(5)采取各种形式的学习培训，以提高全科护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能

力。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、压疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理不良事件的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并限期反馈，在每周晨会上进行总结；每月组织护理组长对优质护理工作进行质量控制，综合评价，对存在问题在护士例会进行讲评，限期整改。

4、夯实基础护理

切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。对于做得好的护士，护士长要在科内会议表扬并根据激励考核方案给与奖励。

5、严格落实责任制整体护理

(1)试行apn排班方法，弹性排班，严格落实分管床位包干制度，工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2)责任护士对分管床位病人从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患者提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3)全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。密切观察患者病情，及时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

(4)深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

6、定期满意度调查

(1)每月召开科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2)每月进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈个人。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争吵。

7、加强患者健康教育

(2)集体宣教：由资深护士负责，内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、安全防护。

8、建立绩效考核措施、严格落实各种制度的执行

(1)责任护士履行岗位职责。按照岗位管理进行考核，作为绩效考核依据。

(2)护士根据考核标准以得分高低进行绩效。

(3)强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。