

年终工作总结自身建设情况汇报(大全5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

年终工作总结自身建设情况汇报篇一

××年3月3日是我国第××次“爱耳日”，根据中国残联等15各部门下发《关于开展第16次全国“爱耳日”宣传教育活动的通知》相关要求，我院仅仅围绕今年的活动主题组织了一支由五官科、心血管内科、消化内科、护理人员组成的志愿服务队到××镇××村开展义诊活动。

此次活动开展包括：一般体格检查、眼耳鼻喉检查、测血压、心电图检查，送医送药，卫生保健常识宣传等项目。场面热烈，前来检查和咨询的村民络绎不绝，医务人员认真进行各项检查，热心解答群众的疑问，并为前来的村民送上保健药品，派发卫生保健宣传资料，加强卫生宣教，普及医疗卫生知识，提高村民自我保健能力。活动持续近4个小时，服务近200人次，发放宣传资料500余份，活动被广播电视录制成节目播放。

此次“爱耳日”义诊活动得到了人民群众的一致好评，获得了良好的社会效益。工作人员用真心、真情的服务赢得了村民的好评，弘扬了积极奉献的文明新风，展现了新时代白衣天使的良好形象，为满足农村基层群众卫生健康知识需求，提高农村基层群众健康素质和农村卫生水平，树立卫生行业新形象，构建社会主义和谐社会和幸福作出了新的贡献。

【扩展阅读：爱耳日成立背景】

中国有听力语言障碍的残疾人2057万，其中7岁以下聋儿可达80万，老年性聋949万；由于药物、遗传、感染、疾病、环境噪声污染、意外事故等原因每年约新生聋儿3万余名。听力障碍严重影响着这一人群的生活、学习和社会交往。

为有效开展聋儿康复和预防工作，1988年，聋儿康复工作作为一项抢救性工程列入国家计划，系统实施，中国共有聋儿康复机构1422个，已初步形成了以中国聋儿康复研究中心为技术资源中心，以省聋儿康复中心为龙头，以市级语训部为骨干，以基层聋儿语训班(点)为基础，社区家庭为依托的聋儿康复工作体系，截止1998年底，全国已训练7岁以下聋儿11.2万名，其中15.73%进入普通小学和幼儿园，取得了可喜的成绩。

20xx年，卫生部颁布了《常用耳毒性药物临床使用规范》，规定了30种耳毒性药物的使用标准，指导医生正确、规范地使用，减少和避免听力语言残疾的发生。

中国新生聋儿数量多，康复需求大，但是，由于经济条件和技术能力的限制，只能达到年训2万名的能力。因此，除采取必要的康复手段外，积极开展预防，防止耳聋发生、控制新生聋儿数量是一项十分重要的工作。

为此，中国残联、卫生部等十个部门共同确定每年的3月3日为全国“爱耳日”，并于20xx年3月开展第一次“爱耳日”宣传教育活动。这对减少耳聋发生，提高人口素质具有重大意义。

20xx年3月，世界卫生组织将“中国爱耳日”确定为“国际爱耳日”。

年终工作总结自身建设情况汇报篇二

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，

我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的
一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大
努力，争创更好的业绩！

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增
强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新年
度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及
部门各项工作的全面开展和具体实施。

一、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但
不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等
反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四酒店
的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上
酒店领导班子的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒
店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向
比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，
都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门
或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接
待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，
设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知
识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二
表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理
模式”；三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管
理者身上时有发生。

二、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

2、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

3、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四酒店的平均值。

4、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

三、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

四、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳

定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(二)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动

性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

(三) 以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(四)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高

了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

(五) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(六)以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

(八)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检

修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是我党xx届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的提升！

年终工作总结自身建设情况汇报篇三

工作总结前要充分占有材料，一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。今天本站小编给大家为您整理了医院年终工作总结情况，希望对大家有所帮助。

一、继续深化医院内部改革，以改革促发展

今年以来，我院在认真总结往年改革经验的基础上进一步认真贯彻落实《中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》(中发[20xx]6号)和国务院《医药卫生体制改革近期重点实施方案(20xx—20xx年)》(国发[20xx]12号)文件精神，在卫生部等五部办委《关于公立医院改革试点的指导意

见》(卫医管发[20xx]20号)文件精神指导下，积极深化医院内部改革，大胆探索，寻找发展新路子。

1、深化管理体制和运行机制改革。推行院长负责制，扩大院长经营管理权。中层干部由院长聘用，边适用、边考核、边调整。推行院科两级管理，两级核算。今年职能部门稽查新农合、职工医保，发现违规问题的扣款，按《院改革方案》规定，全部由相关科室自己承担。有效遏制了违规现象的再次发生。

2、深化人事制度和分配制度改革。推行全员聘用制。按事设岗，按岗定人。院长聘用中层干部，中层干部聘用科室职工，达到了优化组织，提高效能的目的。对全员实行动态管理做到能者上，庸者下，牢固树立以发展论英雄，以实绩定优劣的用人机制。对业务素质差和道德素质差的职工可以按下岗处理。推进了绩效工资，建立了重岗位、重实绩、重贡献的分配激励机制。充分体现“多劳、优质、高效、多得”的分配原则，逐步打破“大锅饭”。

3、积极探索多途径办医道路。《指导意见》明确指出“鼓励、支持和引导社会资本进入医疗服务领域。”针对我院人才、设备、资金、技术严重欠缺这一实际情况，我院进一步解放思想，开拓思想，积极寻求社会资本，着力解决上述这些制约发展的“瓶颈”因素。已与武汉百诺集团签订了微创妇科合作项目。利用他人的人才、设备、技术和资金来发展事业，提升医院品牌形象。此外，我们还牢固树立“不为我所有，但为我所用”的新思路，与同济、协和等省城医院专家、教授取得广泛联系。今年，先后聘请省城专家、教授来我院开展了甲状腺大部分切除术、子宫原位癌切除术、腹腔镜胆囊摘除术、直肠粘膜环切并吻合术，膀胱镜取石术等一系列大型手术，拓宽了服务范围。

二、一如既往抓好惠民医疗，确保低保群众病有所医

“老有所养，病有所医”这是党的xx大关注“民生”问题的重要目标。我院从“讲政治”的高度来认识惠民医疗的重要性，尽管去年的优惠补偿金还有20余万未得到落实，我院仍反复做好职工思想工作，稳定职工情绪，一如既往抓好惠民医疗，确保低保群众病有所医。一是抓惠民措施的落实。目前，我院仍实行的惠民措施是：“八项免费”、“十项减半”收费、中西药品“平进平出”。二是优化服务流程，方便群众就诊。把门诊就诊程序、住院就诊程序、报销程序全部公布上墙，让患者一目了然，就诊十分便捷。三是优化就医环境。对整个病区进行了彻底改造，病区面貌焕然一新。四是进一步完善基础医疗设施，建立了网络管理系统，病区实行网络管理。五是完善了惠民医疗管理体系。成立了惠民医疗管理办公室，落实了2名专职微机管理员。一楼有专门惠民服务窗口，专人专机专网。健全了医疗服务、医疗质量、医疗安全、医疗收费、药品购销和财务管理等各项制度和其它软件建设，使惠民医疗运行有序。

元—12月份，门诊收治惠民病人4800人次，住院收治惠民病人610人次，累计优惠金额85万元，另报销81万元。通过优惠和报销，大大降低了医疗费用，切实让低保群众得到了实惠，融洽了党群关系，提升了政府形象，社会反响良好。

三、狠抓院内管理，医疗业务呈现良好的发展态势

牢固树立“以管理促效益、以管理促发展，以管理促安全”的经营理念，在管理上下功夫。一是以“医院管理年”活动为龙头，促进医疗质量和 Service 质量的提高。制定了各科室质量考评标准，每月对各科室进行一次质量检查考评，将质量考评结果和工资发放挂钩，予以奖惩。对存在问题督促整改。提出了创一流服务的目标：“热情、周到、细致”。要求每一位职工在接待每一位病人时要做好这6个字。二是狠抓制度建设，健全了医疗工作的一系列核心制度，做到了以制度管理医院。三是狠抓医务人员的培训教育工作，提高了医务人员的业务素质。今年来，院内开展业务讲课7次，开展病案讨

论50次，组织疑难病例会诊44次，组织职工参加院外学习培训班60余人次。送上级医院进修7人次。这些形式多样的教育活动，有效地促进了医务人员业务素质的提高。职工在国家和省级刊物上发表论文10余篇。四是抓医疗文书书写。举行处方、病历书写讲座。随机抽查处方、病历进行考评。处方、病历、报告单等书写进一步规范。五是抓环节管理。正、副院长坚持下临床解决实际问题，督促各负责人管理好本科室事务。教育职工牢固树立“细节决定成败”的思想，在工作中不忽视任何一个细节问题。强化医疗安全意识，人人签订《医疗安全责任书》。明确了责任和责任追究办法。六是培植特色专科，走专科兴院之路。将三楼装修改造，成立了康复病区，提出了“弘扬传统文化，突出中医特色，打造省级重点专科”的奋斗目标。新投入康复设备100万元，今年康复科业务发展迅猛。通过上述各种措施，我院医疗服务质量和医疗安全工作得到了加强。

在医院党总支的领导下，开发区医院全体干部职工团结一心，坚持以“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实党的精神，强化“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，建立健全质量控制体系，深入开展卫生诚信建设和医疗人性化服务，优化医疗环境，提高服务质量和水平，取得较好的社会效益和经济效益，在开发区树立了卫生行业的良好服务形象。

1、加强领导，班子团结，明确责任，领导有力。医院领导班子成员各司其职，对所分管的工作进行经常性检查、督导，发现问题及时解决。始终把精神文明建设摆在突出位置，加强对全体职工医德医风教育和全心全意为人民服务的宗旨教育，引导广大职工正确看待精神文明建设活动，并积极参与。

2、健全制度，科学管理，优质服务，文明行医。特别是注重了规章制度的建立健全，制定了《员工手册》，每人一册，《医院各类人员职责管理规定》，每科一本，加强对医院职工的管理、规范职工文明行医，进一步提高员工的自身素质

和整体形象。完善了“《关于严格职业纪律的有关规定》、《廉洁行医规则》、《关于严禁接受病人及其亲属宴请、礼品、红包的规定》、《医德医风奖惩规定》”等，保证执行制度规范化，切实将各项制度落到实处。在医疗质量方面，着重抓好三级医师查房、典型疑难病例讨论、术前术后病例讨论等基本制度的落实，确保安全行医。缩短平均住院日，加快病床周转。推行整体化系统护理服务制度，病人一入院即知晓自己的主治医生、责任护士，加强对病人的心理护理和健康教育，让病人了解自己的病情，主动配合治疗。对出院病人实行回访制度，即患者出院十日内主治医生或责任护士须上门或电话回访一次，了解治疗效果及病人对医院的意见。在检查、用药方面，规定各科室都要严格按照病情合理实施检查，必要的检查一项不能缺，不合理的检查一项也不能查，既要保证检查质量、又要减轻病人负担。用药要贯彻有效、质优、价廉，先国产、后进口，先一线、后二线三线的原则，合理用药，切实为病人减轻负担。由业务副院长牵头的检查小组定期或不定期对各科室检查、用药情况进行检查，对违反规定的予以重罚。发现医药代表到临床作“促销”的，除处理相关责任人外，还要停止该药品在医院的销售。加强外部监督。一是公开医院各项收费、检查及药品价格，坚持药品的集中招标采购，降低药品成本，真正让老百姓放心看病、明明白白花钱。二是定期发放门诊、住院病人意见征询卡，采纳病人提出的各种合理化建议，对病人提出的各种问题给予解决或答复。三是将每周半天的院长接待日延长为一天，病人或家属每周三都可以和院长面对面的座谈，直接向院长反映各种问题。四是定期召开社会监督员会议，以便及时听取社会各界对医院的反映。五是由院领导牵头组成行风联络小组，定期到区内各重点企业、外资企业、支柱企业等进行走访。如17月分别到华润锦纶有限公司、氨纶股份有限公司、正海电子网目板有限公司、首钢东星公司进行了走访，深入群众，虚心听取企业领导和职工给医院在医疗服务工作中存在的不足提出宝贵意见。并发放200份了《开发区医院医疗服务质量信息征询卡》，主动接受社会各界监督。六是继续落实社会服务承诺制，保证“120”急救通道畅通无

阻。

总之，经过全院职工的不懈努力，开发区医院20xx年工作取得了较好成绩。医院将以此为契机，不骄不躁，继续努力，在新的一年里，始终坚持全心全意为人民服务的宗旨，本着对党和人民高度负责的态度，各项医疗服务活动让人民放心、满意。

在各级党委、政府的正确领导和上级主管部门亲切关怀下，全院干部职工坚持党的卫生工作方针，以邓小平理论和“三个代表”为指导，以深化改革为动力，以防治结合为重点，以提高人民群众健康水平目标，不断强化服务意识，深化医院内部管理，提高医疗、服务质量，狠抓管理制度的改进和创新，强化医院管理与科室管理相结合，提高职工的积极性；强化职工思想和素质教育，增强了职工的责任心，狠抓农村疾病的防治工作，着重落实了新型农村合作医疗制度，有力推进了农村卫生工作进程。全年较好的完成了主管部门下达的各项工作任务，取得了社会效益和经济效益双丰收。20xx年门诊治疗人次46913人次，住院人次为5314人次，与20xx年同期比分别增长65%和70%，业务收入714余万元，其中医医疗收入482万、药品收入133万元。

一、强化思想教育，转变观念，开创工作新局面

随着群众就医需求的不断提高和卫生体制改革的不断深入，为进一步加强和完善以病人为中心的医院精神文明建设和“以人为本”的职工素质教育，我们紧紧围绕“以人为本，全面发展”的办院宗旨，树立“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，突出抓好质量控制、服务模式转换、合理用药三个重点，深入开展了思想素质教育、医德医风教育就行业风建设等工作，采取多种形式，加大教育学习力度，开展创建“百姓满意医院”、“拒收回扣、红包，廉洁行医树新风”活动，严格收费制度，深入执行了科室综合目标管理制度，员工的服务观念、服务质量、服务态度有了较大转变，

医德医风呈现良好局面，。为开展业务工作打下坚实的思想基础。同时我们还深入开展了对《执业医师法》、《护士管理办法》、《医疗事故处理规定》等法律法规的学习，主导了业务知识的学习，广大职工真正懂法知法，医疗技术提高，从根本上提高法律意识、安全意识，避免了一些医疗差错、事故的发生。病人对医院的满意度明显提升。

二、加强医疗质量管理，确保医疗质量安全

医疗质量和医疗安全是医院赖以生存个发展的生命线，我院历来重视，把它作为医院工作的重点，以创建“百姓满意医院”为目标，以医疗质量管理为基础，制定了我院《医疗质量控制实施方案》及《院领导行政查房制度》，院领导分工明确，定科挂钩参加每日交接班，利用每个机会形成人人讲质量，各科抓安全的良好氛围。

(一)改善硬件条件，营造安全舒适的就医环境

为给病人提供一个良好的医疗环境，在上级部门的关心支持下，我院争取国家卫生专项建设，投资了全自动生化分析仪1台、心电图机1台、毁型机1台□b超机1台、彩超机1台、心电监护仪2台、万能手术床1张。我院还为缓解医院各科室病床紧张，住院无病床或加床的现象，医院拨出资金近10万元添设了不锈钢床43张，从而改善了医院就医环境;为给广大患者提供全方位、多层次的医疗服务打下基础，进一步营造了高效便捷、安全舒适的就医环境。

(二)加强医疗文书质量控制，增强医务人员责任心

医疗文书是医疗活动中的第一手文字资料，规范化书写能增加医护人员的责任心、法制观念和质量意识，能规范医疗行为，保证医疗质量。在强化病历书写的基础上，我们又制订了《病历书写管理规定》、《处方书写管理规定》，细化了相关的奖惩办法，并由业务副院长牵头，各业务科室负责人参

与，成立了专门的质控领导组，进行质控评审，查缺补漏、奖优罚劣，既调动了职工的积极性，又促进了工作的进步。

(三) 狠抓内涵建设，医疗质量上了一个台阶

医疗质量和医疗安全是医院赖以生存和发展的生命线。为切实提高医疗质量，保证医疗安全，一是我们建立了医院管理体系，落实了各级各类岗位责任制度，实行了首诊医师负责制、三级医师查房制、会议制度、病案讨论制度，完善了质量控制组织，加强了医疗质量控制，定期对科室进行考核，并对考核结果较差的给予经济处罚。二是在充分调研论证的基础上，按照医院整体工作部署，我院进一步完善了《综合目标管理下的科室量化方案》，从而既调动了职工的积极性，又能及时了解医院运行的各项动态，便于掌握各项情况，及时改进。三是强化学习教育，认真组织医务人员学习《执业医师法》、《护士管理法》、《药品管理法》等法律法规。年内针对医院的工作还选派一批技术骨干到上级医院进修学习；并积极鼓励职工通过自学和就读于不脱产的电大班等来提高业务理论知识。医院为了进一步提高全院医护人员的业务理论素质和操作技能，医务科和护理部组织了全院所有医护人员进行了相关知识的培训和考试，全院所有医护人员业务理论素质和操作技能有了不同程度的提高。四是把医疗安全放在突出位置，认真检查重点科室和重点环节，及时处理事故隐患。针对易发生问题的环节，采取了有效措施，对医疗、护理、药剂、门诊、医技各层面工作实施全面跟踪管理。通过各项措施的落实，促进了医疗质量的提高增强了医疗工作的安全性。

三、积极做好新型农村合作医疗工作，为民谋利

首先，我们强化基金的管理使用，严格把关，认真审核。在具体工作中，各把关口、环环相扣、相互制约、严格审批程序。在票据审查上，切实做到实事求是、坚持原则、一视同仁确保合作医疗基金不流失、不套取。其次是严格定点医疗

机构的规范管理。各定点卫生所统一制作了门诊医药费报销公示栏，药品价格公示栏以及新型农村合作医疗宣传栏，并做到一月一公示，确保农民的知情权，接受群众监督。同时，抽取处方单据入户查验，是否存在弄虚作假，借证报销等违规行为。第三，加强药品价格管理，严把药品质量关。参加新型农村合作医疗，农民最关心的是药品的价格、质量、报销的比例。为此，我们严格遵照昭阳区卫生局药品统一竞价采购要求采购药品，并按照昭阳区新农合药品使用目录，重点加强了药品的监督管理，统一价格公示。严防假劣药品流入，确保参合农民用上质优价廉的药品。

四、认真做好各项社会卫生工作，把防保工作落到实处

在传染病和疫情管理方面，我们全面加强计划免疫工作的科学化管理□20xx年龙泉办事处出生数：320人，建卡数：320人。努力提高适龄儿童的即时接种率和接种质量，保证了我办事处适龄儿童四苗接种率合格达90%。做到一运转，一考核，一兑现，既调动了防疫人员的积极性，又提高了工作质量，杜绝了差错事故的发生。全年传染病传染病上报数100人，漏报率为零。

同时，我们全面落实了传染病防治措施，坚持疫情网络直报“零”报告和24小时值班制度，并且坚持各类传染病知识的培训和宣传，尤其针对危害较大的传染病进行了重点宣传和积极应对，确保辖区内未出现大的疫情事件。

在妇幼工作中，我们积极协助办事处计生办做好育龄妇女的婚育健康教育，孕产妇系统管理率96%，高危孕产妇系统管理率100%，5岁以下儿童系统管理率99%，新法接生率100%。认真做好儿童的健康筛查和预防接种工作，对b超室和妇产科进行了重点管理，防止非医学需要鉴定胎儿性别和无证引流产手术的发生。

五、进一步抓好艾滋病综合防治

控制艾滋病的传播和蔓延，保障人体健康和公共卫生，是我们医务人员的职责，根据《中华人民共和国传染病防治法》、国务院《艾滋病防治条例》等相关法律法规，按照上级的要求，结合我院实际，以美沙酮维持治疗门诊为平台，我院成立了以院长为组长的艾滋病防治领导小组，开展抗病毒治疗，清洁针剂交换，设立了关爱病房，组织全院职工进行艾滋病综合防治培训，并通过了培训前、培训后的考试评估，到目前美沙酮入组人数562人，维持治疗261人，日服药人数207人。美沙酮入组hiv检测562人□20xx年抗病毒治疗在治人数47人；发放清洁针具交换213145支，回收清洁针具交换198922支，回收清洁针具交换率94%；孕产妇住院hiv检测1600人，检测率为100%，初筛阳性2人，为我区的经济发展、社会稳定做了大量的工作。

六、存在的问题

在看到成绩的同时，我们应当深知工作中存在的困难和不足。

1、随着我院综合楼的启动，业务明显增加，但医护人员短缺，加之医疗技术设备简陋，给我院带来了极大的挑战，希望上级领导帮助解决。

2、医院建设门诊综合楼共计340多万元，国家项目资金配套120万元，国债资金配套60万元，恢复重建资金30万元，目前医院还欠款修建方130万元。

综上所述，我院各项工作取得了一些成绩，但仍存在一些差距和不足，在下步工作中，我们将加强医院管理，深入的推进各项工作，全面完成年内工作目标，为全面建设小康社会，保障人民身体健康，做出新贡献。

年终工作总结自身建设情况汇报篇四

这一年里□xx大酒店在xx公司和xx公司的共同的经营下有了较大的变化，两家的股东投入大量的资金对酒店部分的设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修已经正式的营业了，在一定程度上弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加的完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本上的解决，同时对客房旧电视进行了统一的更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的在进一步的提高，使xx大酒店在200x年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。x年客房收入与x年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务。

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，

贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

年终工作总结自身建设情况汇报篇五

回顾去年的这个时候，两把金灿灿的“钥匙”挂在我肩上的那一刻起，“追求极致”四个字就时时刻刻的伴随着我的每一天。转眼即逝□20xx年充实与快乐的工作即将结束，这一年让我认识到一份耕耘一份收获的真谛。勤勤恳恳、脚踏实地的工作态度，使我在班组的内部管理与外部沟通方面取得了一定的成果，得到了领导的认可；竭尽所能、无微不至的服务理念，更让我在酒店各项经营方面得到了客户的好评与支持！

一、思想方面：

首先我很荣幸在年初被酒店领导任命为班组负责人，这使我倍感骄傲，同时意识到肩上的责任重了、牵挂的事情多了，也感受到自己在工作中的不足，所以我始终本着与领导“同心”、与员工“贴心”、予宾客“温馨”的原则指导自己的思想方针，不断以开元企业文化和金钥匙服务理念来灌输自己，以便树立正确的人生观和企业发展规划，用心的服务宾客与管理团队，最终把自身打造为宾客与员工心目中最可信赖的人。

二、管理方面

1、在加强团队建设,树立共同目标,提倡激励与沟通的管理方式,努力打造一个业务技能全面,工作热情高涨的团队,始终是我的工作重点。作为一个酒店基层的管理者,对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”,充分发挥员工们的工作积极性,提高团队的整体素质;作为一个酒店方针的执行者,对文件与要求的执行更是事事以身作则,处处维护酒店荣誉,凡事都已宏观的角度考虑问题,解决问题。

细化工作流程、提高工作效率。有困难及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况并提供整改方针。 3、培养和历练班组核心员工，以便其能够协助班组在完成目标任务的同时保持并提高工作效率，在各班次都能认真的执行酒店各项制度，处处起到带头作用，使班组内部链接的更加紧密与顺畅。

三、知识方面

随着班组新鲜血液的不断注入，为班组带来了一股鲜活的力量，但服务的根基是否坚固决定了班组发展与团队的凝聚力，迫使我不不断的在学习中巩固自身的业务知识，以便用于班组的内部培训工作当中，从而满足机制发展的需求。同时通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，降低管理人员的工作压力。

虽然在工作中取得了少许的成绩，不同程度上得到了领导的认可，但还存在一定的问题和不足。

1、“金钥匙服务理念”学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本班组也没能很好的发展“金钥匙”队伍。在明年的工作中作为重点将其发挥到最大化，使之达到人人都是金钥匙集体理念。

2、以前认为凭借着亲和力和真诚便可以与同事顺畅交流，至于同事的心态多样化没有认真去想过，经历了一些事情以后，才发觉有效的沟通才是最主要的，尤其是在工作中出现分歧，只有很好的沟通才能达到相互理解和支持，而我在这个方面做的是不够到位的，不善于以迂回的方式表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我会加强自己的沟通技巧，适时的运用恰当的方式来完善自己的沟通方式。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是加紧学习，学

习英语以便充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年将会有更多的机会和竞争在等着我，为了今后的发展我将努力根据实际情况，制定自己的职业发展规划，一步一步的走下去，同时改正过去工作中存在的不足，把本职工作做好，为企业发展、班组建设尽一份力，同时明年在新领导的带领下我会以高标准要求自己，并在以后工作中做得更好。