

2023年车队队长工作总结 车队服务承诺书 (汇总5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

车队队长工作总结篇一

- 1、车辆驾驶室必须佩置司机服务监督卡。
- 2、上岗时仪表端庄，服务整洁大方，严禁穿拖鞋、赤脚、赤膊，不准带小孩上岗。
- 3、上岗时服务规范，语言文明，行为端正，得理让人，失礼道歉。
- 4、带齐有效证件上岗。

二、有车必供

- 1、空车招手即停，先上后问，不拒载。
- 2、营运途中不甩客，未经乘客同意，不准另载他人。
- 3、乘客电话预约租车满足要求。

三、按章计费，严禁“宰客”

- 1、捷径行驶，不绕道

- 2、按规定的收费标准和计价器显示的数额收费；
- 3、按实收的金额给乘客车票；
- 4、坚持“有零找零，无零让零”的原则找零钱。

四、安全迅速

- 1、严格遵守交通规则，认真执行操作规程，确保行车安全，做到车辆停稳开门，车门关好起步。
- 2、车辆设施完整有效，行驶途中不发生行车和机械故障。
- 3、车辆行驶中发生故障，应向乘客说明情况，主动道歉，不得收取乘客车费，并及时安排换乘其他车辆。
- 4、对急危病人和产妇迅速抢救运送。

五、礼貌待客

- 1、使用“你好、请上车、对不起、谢谢、再见”等服务敬言。
- 2、开关车门，扶老携幼，提拿行李。

六、车辆整洁

- 1、标志正确完整，车容整洁，无破漆，无退色。
- 2、座套卫生，无污垢，无异味。
- 3、车厢明亮，脚垫干净，无泥土，无杂物。

七、凡公司车辆，有以下情形之一，乘客可拒付车费：

- 1、乘客乘坐的出租车没有计价器，或者司机不使用计价器；

- 2、乘客乘坐出租车，但司机不给车票；
- 3、在起租费里程内发生车辆故障，不能把乘客送到目的地；
- 4、无故中途中断服务；
- 5、不经乘客同意，又另载他人；
- 6、不按乘客要求使用空调、音响等车载服务设施。

车队队长工作总结篇二

20xx年，我院紧紧围绕医院管理年活动整改暨等级医院复收验收工作开展活动，成立了院长为组长，副院长为副组长，各职能、临床科室负责人为成员的“三好一满意”活动领导小组。突出提升医疗服务水平，增强医疗质量安全，积极开展先进科室创建活动，不断提升服务水平，优化服务流程。

坚持以人为本，牢固树立“以病人为中心、服务第一、质量第一”的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。学先进，转变服务理念。我院积极开展优质护理工作，得到了患者及社会的广泛好评。我院护理部多次召开优质护理培训，使护士从根本上转变服务理念，由被动护理转为主动护理，走进病房，主动了解病人需求，改变护患关系。

坚持“以病人为中心”的服务理念，积极推进改善医疗服务的各项措施。一是重点抓好我院门诊、收费、药房等窗口，简化就医手续，缩短病人等候时间，在门诊设置“一站式”便民服务中心，开展便民门诊服务，为前来就诊的病友提供免费饮用水、咨询等工作；二是设立电话预约诊疗服务，设立了两部预约电话，24小时接听预约诊疗；三是积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，严禁生、冷、硬、顶、推

现象，增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务。

我院实行公开透明服务，并通过各种渠道提供我院科室布局、科室特色、服务流程等医疗服务信息，方便群众就医选择，定期在大厅滚动显示屏上公开医药费用信息，提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

车队队长工作总结篇三

总结过去，即是对自己过去一年的工作做个回顾，总结、审视工作中的各种问题，吸取经验，发扬优点，更好的做好下一年的工作。现将20xx年工作总结如下：

一、思想方面：重视理论学习，坚定政治信念，积极参加各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。作为单位，一言一行都代表着单位的整体形象。因为是服务部门，每天都会接触形形色色的群众，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一个满意答复”，每次看着群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗？“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。及时了解单位发生的事情，及时向领导汇报，努力做好领导的参谋助手。

在实际工作中，把理论和实践结合起来，把工作和创新结合起来，拓宽思路，努力适应新形势下对本职工作的要求，通过近段时间的学习，理论水平有了明显的提高，工作逐步走向正轨，我会更加倍努力工作，也许会有一些的辛苦，但人不常说吗？辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，

在辛苦中，才会锻炼自己的能力；在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

三、生活方面：个人生活意识在逐步走向正轨，摆脱旧阴影下的本位主义思想。摆脱感情困扰，重新塑造以一个全新的自我。

四、存在不足一是政治理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自己的情感纠葛。

看过“服务工作总结报告”的人还看了：、

车队队长工作总结篇四

我叫□20xx年6月21号入职，担任客服专员一职，截止目前已有两个多月。在这两个多月以来，非常感谢领导对我的关心和指导，以及各位同事的帮助；使我深深感受到物业大家庭的温暖。完善系统的入职培训，使我不仅了解公司的发展历程、规章制度，也使我能够快速转变角色，熟悉工作内容和要求，更使我能够成为公司的一员而骄傲；实操训练及每周的内部培训，使我快速的掌握技能要求，也更加注重细节性服务。在我看来，这是短暂的两个多月，短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的**员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、端端茶递递水罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否

则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。通过公司领导对我们工作的总结，我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

当然，我在工作中仍然存在很多不足，在以后工作中仍然需要多留意、多学习、多思考；和其他客服人员一起，共同把事情做好。

客服专员：

车队队长工作总结篇五

我局在县委、县政府的坚强领导下，在上级卫生行政主管部门的具体指导下，按照县委、县政府“四大奋斗目标”和“五气”新要求，树立干部新形象，不断改善人民群众就医环境，提高医疗服务质量，重点解决“看病贵”问题，不断满足人民群众日益增长的医疗保健需求，全县卫生工作呈现了新的局面。现将工作总结报告如下：

一、半年工作总结

(一)农村卫生工作

1、根据省卫生厅、省财政厅实施第二轮招聘执业医师到乡镇卫生院工作的要求，我县新招聘了6名执业医师到乡镇卫生院工作。

2、今年争取到第一批扩大内需乡镇卫生院污水处理及辅助设施建设项目2个，总投资100万元，三汇镇、涌兴镇中心卫生院各50万元。

3、对白兔，鹤林，静边镇，清溪场镇，三板，土溪镇，岩峰镇等七个卫生院扩大内需建设，总投资633万元，预计八月底主体工程竣工。

(二)城市卫生工作

1、县医院外科大楼改建，系香港政府灾后援建项目，待香港政府提交立法会通过后再实施。

2、城市社区卫生服务不断完善。江镇社区卫生服务中心按照四川省城市社区公共卫生服务基本项目开展工作，在基线调查、慢病管理、疾病控制等方面均按规定的方案进行，先后派出15名医护人员到省市培训全科医师、全科护士。

(三)公共卫生

1、加强了疾控中心和县医院传染科的设备装备，加快了县妇幼保健院门诊住院综合楼建设。

2、进一步落实了突发性公共卫生应急预案工作制度和工作职责。先后印发了《**县卫生系统突发性公共卫生事件应急预案》、《**县卫生系统卫生应急工作制度和岗位职责》、《**县卫生应急物资储备方案》、《**县卫生应急工作培训工作计划》、《**县甲型h1n1流感防控应对和疫情处置预案》、《**县甲型h1n1流感医疗救治工作方案》、《甲型h1n1流感预检分诊会诊转诊制度》、《**县应对流感大流

行准备计划与应急预案》;修订了《**县食物中毒事件应急预案》，真正做到了有备无患，防患于未然。

3、加强了卫生应急队伍建设，建立了医疗救护、救灾防病处置等组236个，落实县、镇、乡应急人员共340人，同时组建了卫生应急专家组数据库共49人。对机关工作人员、县属医疗机构分管领导和应急办主任以及各乡镇(中心)卫生院负责人或公卫科长共100余人，进行了突发性公共卫生应急工作培训和考试。

(四) 新农合医疗制度稳步完善

1、参合资金筹集。今年全县参合110.97万人，参合率为97.3%，筹集资金7609.88万元。其中：农民个人缴纳221.94万元，县财政补助440万元，中央补助3597万元，省财政补助3350.94万元全部到位。

2、参合农民补偿。今年1-5月累计受益人数325225人次，补偿金额4468.4万元。其中：门诊288029人次，补偿金额485.37万元;特殊门诊4661人次，补助金额98.42万元，县内住院补偿27796人次，补偿金额3043.46万元，县外住院4749人次，补偿金额841.15万元。

3、学习实践科学发展观，认真解决“看病贵”问题，制定了《关(!)于进一步规范全县新型农村合作医疗机构管理的暂行规定》和《关于20xx年新型农村合作医疗补偿工作的通知》，切实解决人民群众“看病贵”问题，收到较好效果。

(五) 公共卫生和重大疾病防治措施有力

1、圆满完成了与我省甲型h1n1流感确诊病例，有密切接触的，我县公民闫勇和与其接触的有关人员的医学隔离观察和居家观察任务，甲型h1n1流感防控工作取得了阶段性成效，受到县委、县政府的好评。

2、加强了狂犬病防制。今年初，全县有犬46484只;1至4月底共灭犬10467只(其中限养区犬只503只，伤人畜犬88只);现有犬只35726只(其中新增犬692只，观赏犬164只，警卫守护犬72只)。在现有犬只中，免疫犬25584只，免疫率72%;办证犬19491只;栓养犬20931只。犬伤暴露857人次，犬伤暴露后规范处置857人次，规范处置率100%;发生犬伤牲畜1例。处理违反《四川省预防控制狂犬病条例》行为13起，实施行政处罚13人次，处罚款850元。

3、对结核病、艾滋病、霍乱等重点传染病加强了宣传、督导、检查，进一步加强了管理，落实了责任。

(六) 妇幼卫生工作成绩显著。

1、4月21日，在达州市妇幼卫生及社区工作会议上，我县荣获全市20xx年度妇幼卫生信息统计工作及新生儿疾病筛查工作两个一等奖。

2、新生儿疾病筛查2300例，筛查率达到42.15%;对县属医疗卫生单位妇幼医生68人进行了妇幼卫生报表网络直报培训。

3、努力降低

孕产妇、婴儿死亡率。今年1—5月，住院分娩率为80.13%，高危孕产妇住院分娩率为99.86%;高危孕产妇按规定程序转诊率达98.5%;高危孕产妇管理695人，管理率达99.86%;产前检查率92.88%，产后访视率92.47%;系统管理建卡率92.38%，卡册回收率99%;孕产妇系统管理率达91.75%;新法接生5078例，新法接生率99.98%，新生儿破伤风发生率0%;孕产妇死亡1例，死亡率20/10万;婴儿死亡52例，死亡率10.4%;新生儿建卡5010例，建卡率达98.64%;3岁以下儿童系统管理率90.01%，生长发育监测率99%。

(七) 医疗服务水平不断提高

1、为提高乡村医生医疗技术水平和整体素质，今年对乡村医生业务知识进行了集中培训、考试、考核，为全国首次乡村医生换证、注册奠定了基础。

2、加强医院制度化建设，不断提升医院管理水平，提高医疗服务质量。公开服务承诺，公示收费标准及药品价格，加强医患沟通与交流，尽可能地让病人来则安心，走则高兴。

3、抓继续医学教育。今年上半年已发放好医生网卡563张。对乡村医生远程教育学员进行了模拟考试，为毕业考试打下基础。其他进修培训工作正常进行。

(八)无偿献血工作有序开展

今年1—5月，全县共计无偿献血892人次，献血量达29.59万毫升，满足了临床用血需求。

(九)卫生执法力度加大

1、对医疗市场进行了集中清理整治。成立了两个清理整治组，分别由杨汝奇副局长和瞿海林副局长带队，对全县医疗市场、娱乐场所进行了拉网式清理整治，目前已取得阶段性成效。

2、加大卫生执法力度。在元旦、春节、清明、“五一”节假日期间出动卫生监督员210人次、车辆50台次，按照《食品卫生法》、《公共场所管理条例》的要求，检查餐饮业285家、超市4家、农家乐13家、酒店5家、娱乐场所10家、旅游景点2个，对存在的问题，责令单位及时整改，消除了安全隐患，确保了节假日居民食品卫生安全。

3、认真开展打击餐饮消费环节违法添加非食用物质和滥用食品添加剂专项整治行动，出动卫生监督员138人次，监督检查785家，监督乳制品49个样、火锅底料12个样，样品合格率100%。

4、对全县123所学校的食品卫生、生活饮用水、传染病防治进行了监督检查，通过检查学校食品卫生、生活饮用水卫生、传染病防治工作，卫生许可证持证率100%，持有效健康合格证明上岗率达到97.7%，对个别学校存在的问题，提出了整改意见，把整改落到实处。

5、加强了医疗机构、血液制品监督管理。出动卫生监督员319人次，车辆41台次，检查医疗机构216家，取缔非法行医4家，责令停业3家，警告12家，限期整改15家，没收药品73个品种，没收器械20件，罚款5.34万元。

(十) 中医工作不断加强

1、开展**县基层常见病、多发病中医适宜技术推广项目培训，培训师资60名，分批对全县60个乡镇(中心)卫生院及社区卫生服务中心、457所村卫生站确定的师资力量进行培训，目前，全县各级医疗卫生单位正按照局安排推广中医适宜技术。

2、为全县中医药在岗临床人员100余名(50岁以下)温习中医四部经典著作培训报名。

(十一) 医疗行风明显好转

1、积极探索和建立健全党风廉政建设的长效机制，印发了《20xx年全县卫生系统纪检监察暨纠风工作要点》，与各单位主要负责人签订了《党风廉政建设责任书》。

2、按照县纪委要求，结合深入学习实践科学发展观活动，扎实开展“学习王瑛同志先进事迹活动”和“卫生系统商业贿赂案例分析及警示教育”，筑牢党员干部拒腐防变的思想防线。

3、加强了对各医疗卫生单位医疗收费项目、标准、药品价格公开情况的监督检查，不断提高收费透明度。严格执行《达

州市医疗服务价格》规定。

4、实行首诊责任制，医务人员做到热情接待，仔细诊断治疗。医生对不属于责任范围内的，引导病人到相关科室进行诊治，无推诿患者现象发生。

5、医务人员对病人实行因病施治，合理检查，合理用药，减少了大处方，滥检查的做法。

(十二)城乡环境综合治理工作扎实开展

1、我局组织县级医疗卫生单位正副职领导多次学习《**县人民政府关于深入开展城乡环境综合治理工程的管理办法(试行)》，《**县城乡环境综合治理过错责任追究办(!)法(试行)》、围绕“开展城乡环境综合治理工程，我该怎么办?”开展了深入学习讨论，明确了责任及过错责任追究，每个职工自觉把责任落到实处，主动把责任区清扫得干干净净，办公室设备存放得整整齐齐，窗明几净。

2、坚持每周五对责任片区进行集中清扫和日常卫生监督，保证了责任片区整洁、有序。在日常卫生监督时，我们把城乡环境综合治理目的、意义向广大居民宣传，提高广大市民的文明意识、卫生意识、功德意识，引导广大居民共同参与城乡环境综合治理工程。

(十三)深入学习实践科学发展观活动成效显著

3月27日，卫生局召开了县级医疗卫生单位深入学习实践科学发展观动员大会，传达贯彻了县委、县政府关于深入贯彻学习实践科学发展观动员大会精神，同时结合卫生工作实际，印发了《**县卫生局深入学习实践科学发展观活动实施方案》和《学习调研阶段日程安排》，明确了工作目标、步骤、方法、要求。做到按规定动作进行。在开展学习实践活动中，领导撰写调研报告15篇，党员干部写学习心得300余篇，办学习专

栏8期，信息简报36期，宣传标语8条。全体干部职工理论水平有了新的提高。

二、存在的主要问题

- 1、全县农村卫生基础差，底子薄，诊疗水平普遍较低，卫生服务能力依然不能满足人民群众的需求，亟待提高。
- 2、医技人员短缺、基层人才引进难和流失严重，卫生资源总量不足，招聘困难。
- 3、地方财政对卫生事业的投入不足，乡镇(中心)卫生院设备缺乏，不能适应突发性公共卫生事件的需求。

三、下半年工作安排

- 1、继续深入学习实践科学发展观，落实县委、县政府“五气”新要求，树立干部新形象。
- 2、坚持不懈地按要求搞好城乡环境综合治理工作及20xx年爱国卫生专项行动。
- 3、信访接待处理。全面完成信访积案化解年任务；完成县人大、县政协的提案、议案。
- 4、全面启动农村孕产妇住院分娩补助项目工程。各医疗单位要按照5月26日《全县妇幼卫生暨社区卫生工作会》上的要求，将妇幼卫生工作抓紧、抓好，落到实处。
- 5、抓好中央扩大内需建设项目工程的质量、安全、资料积累，做好审计准备，按时搞好竣工验收。
- 6、提高突发性公共卫生处置能力。进一步完善各项制度、预案，落实应急设备设施，开展应急演练，提高应急处置能力。

7、有效控制传染病。进一步做好各类重点传染病疫情的防治工作，预防和控制传染病暴发流行。要求做到法定传染病疫情报告率达100%，计划免疫“五苗”全程接种率达98%。

8、妇幼卫生工作。进一步培训妇保人员，孕产妇死亡率和新生儿死亡率分别降至55/10万和13‰，新生儿疾病筛查率达50%以上。

9、深入开展医院管理年活动。按照第一年方案实施第二周期医院管理活动，落实医院评审、评价制度，制定惠民医疗措施、开展惠民医疗；构建和谐医患关系，做好预防和处置医疗纠纷；严格医师、护士的准入管理和考试考核工作；按期校验《医疗机构执业许可证》。

10、努力推进中医事业发展。做好巩固四川省农村中医工作先进县成果，力争中医门急诊量达到县、乡、村门急诊总量的40%；积极建设中医特设专病、专科，走特色效益之路；积极推广中医适宜技术和新成果的运用。

11、不断加强卫生法制建设。广泛宣传卫生法律、法规，提高卫生法规的社会普及度、认可度和接受度；落实卫生执法监督“网络化”管理；进一步加强卫生执法检查，打击非法行医，保护群众健康权益。

12、加强卫生人才队伍建设。选拔培养优秀卫生管理人才和学科带头人，促进卫生事业更好发展；加快卫生人才培养，妥善解决农村和城市人才问题，探索吸引高素质卫生人才的有效办法，为卫生事业发展提供保障。

13、全面落实民生工程。严格执行新农合相关政策，加强督查，杜绝弄虚作假，套取新合资金；严格执行单病种限价和门诊药费最高限价制度，让参合农民真正享受党和国家惠民政策带来的好处。全面落实城市社区公共卫生服务，进一步做好卫生扶贫和三结合帮扶工作；确保妇幼保健院改扩建项目年

底全面完成。

14、做好信访接待和处置工作。按属地管理，凡涉及到医药卫生、新农合方面的信访，各医疗卫生单位领导要积极主动参与，主动向卫生局汇报，实行上下联动，采取集中接访，主动约访，跟踪回访等方式，扎实开展接访活动，把问题解决在萌芽状态。