

最新疫情客服工作总结(汇总5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

疫情客服工作总结篇一

就目前__项目还处于开发阶段，其中好多的功能和接口都还没有实现，手机端和web端界面也没有明确的统一确定。离真正的完成还有很大一段的距离，所以我计划在2022年下半年项目测试版完成的前提下，完善其软件的功能和优化。接口的完善、二级以及多级界面的完善、调试和增加新的功能模块，解决软件当中出现的bug，努力实现能让软件完全可用。为了能让项目在后面的这半年能够更加高效有力的完成，我把工作任务分步计划实施。

- 1、首先做好一级界面和二级界面的优化和功能跳转实现。
- 2、其次完成新增页面和功能的融合和运行。
- 3、添加新的接口。
- 4、实现首页面附属业务的功能以及美化。
- 5、调试软件中出现的大小bug

1、对于一级界面和二级界面的优化方面，在做好的基础上，根据美工提供的配色方案和界面调整，实时的修改和变化，做到确保和web和ios端一致。

2、新增加的页面和功能这块，是不可避免的。为了适应客户

的需求肯定会有新的功能和页面，如果有新的需求，我们会根据要求第一时间努力的做出相应的界面和功能，保证软件的刚性需求。

3、新接口这块，在和java这方面技术人员协助的前提下，及时的做好沟通，实现接口的稳定实现。

4、对于软件首页面显示和需要实现的其他附属功能，比如说：牛奶、报纸、交话费、物业费等方面的功能实现，我们会努力的去完成，在后期的工作当中作为比较重要的一部分去着手开发。

疫情客服工作总结篇二

小学阶段的英语老师以及学生家长对学生的英语文本解读能力越来越重视，英语文本解读工作是教学中的重点。那么你清楚怎么写小学英语教师工作计划了吗？下面是小编为大家收集有关于疫情期间小学英语教师工作计划，希望你喜欢。

一、学生情况分析：

四年级共有学生121人，上学期共有120人参加考试，优秀率78.3%，合格率97%，较之以前有所下降。从平时的教学和期末成绩来看，大部分学生学习积极性较高，学习兴趣浓厚，学习习惯较好，但也有一些学生还是相当让人费心，鉴于此，可把本班学生分为四个层次。第一个层次，大概有三十几位同学，学习积极性高，听讲认真，基础扎实，课上踊跃发言，思维敏捷，记忆力好。第二层次的学生，是学习态度端正，基础较好，有上进心，自尊心强，但积极性和自觉性稍差的学生，这一类学生大概有六十个左右，需要教师及时鼓励和提醒。第三个层次的学生大概有十几个，他们有些懒惰，上课注意力相对不能长时间集中，反应不是太灵活，学习态度不够端正。这些学生要求教师不断督促并严格要求。第四个层次的学生是真正的学困生，这些学生记忆力差，基础知识

不扎实，思维迟钝，不能很好地掌握每一节课的教学内容。教师对这十几个学生要特别予以关照，以帮助他们掌握正确的英语学习方法，促使他们养成良好的英语学习习惯，激发他们学习英语的热情和自信心，从而提高学习成绩，这也是提高合格率的关键所在。

二、本学期的教学任务：

module6:学会对事物进行简单的评价和比较，掌握一些常见的乐器名词。

三、本学期的奋斗目标：

本学期继续加强学生对新知的听说读写训练，适当培养学生的阅读技巧，增强学生对短文的阅读和理解能力，使学生的英语技能获得全面提高。力争使学困生进入第三层次，杜绝不及格现象，提高优秀率。

四、主要教学措施：

- 1、根据本班学生的年龄特点，鼓励学生大胆说英语，肯定他们的进步，树立学习自信心，培养学生朗读和书写的好习惯。
- 2、深入钻研教材，认真设计好每一节课，及时反馈课堂中的不足，提高课堂教学效率。
- 3、在开学时，对个别的家长进行交谈，要求他们督促自己的孩子在学习情况，及时与他们关注孩子的表现。
- 4、利用远程教育资源及多媒体的辅助手段，调动学生的学习积极性，教学英语歌及chant□教学小故事，情境创设等，初步尝试课本剧的表演，培养学生浓厚的学习兴趣。

五、教学进度安排：

module1-module10每模块需4课时，共需40课时。

reviewmodule4课时

readingforpleasure4课时

其他为总复习和机动时间。

一、 新课标对本年段要求

二级：对英语学习有持续的兴趣和爱好。能用简单的英语互致问候、交换有关个人、家庭和朋友的简单信息。能根据所学内容表演小对话或歌谣。能在图片的帮助下听懂、读懂并讲述简单的故事。能根据图片或提示写简单的句子。在学习中乐于参与、积极合作、主动请教。乐于了解异国文化、习俗。

语言技能二级目标

听： 1、能在图片、图像、手势的帮助下，听懂简单的话语或录音材料；

2、能听懂简单的配图小故事；

3、能听懂课堂活动中简单的提问；

4、能听懂常用指令和要求并做出适当反应。

说： 1、能在口头表达中做到发音清楚、语调达意；

2、能就所熟悉的个人和家庭情况进行简短对话；

3、能运用一些最常用的日常套语(如问候、告别、致谢、致歉等)；

4、能在教师的帮助下讲述简单的小故事。

读： 1、能认读所学词语；

2、能根据拼读的规律，读出简单的单词；

3、能读懂教材中简短的要求或指令；

4、能看懂贺卡等所表达的简单信息；

5、能借助图片读懂简单的故事或小短文，并养成按意群阅读的习惯；

6、能正确朗读所学故事或短文。

写： 1、能模仿范例写句子；

2、能写出简单的问候语；

3、能根据要求为图片、实物等写出简短的标题或描述；

4、能基本正确地使用大小写字母和标点符号。

玩演视听： 1、能按要求用简单的英语做游戏；

2、能在教师的帮助下表演小故事或童话剧；

3、能表演歌谣或简单的诗歌30—40首(含一级要求)；

4、能演唱英文歌曲30—40首(含一级要求)；

5、能看懂英文动画片和程度相当的英语教学节目

语音： 1、知道错误的发音会影响交际；

- 2、知道字母名称的读音；
- 3、了解简单的拼读规律；
- 4、了解单词有重音；
- 5、语音清楚，语调自然。

2、了解单词是由字母构成的。

语法： 1、知道名词有单复数形式；

2、知道主要人称代词的区别；

3、知道动词在不同情况下会有形式上的`变化；

4、了解表示时间、地点和位置的介词；

5、了解英语简单句的基本形式和表意功能。

功能：了解问候、告别、感谢、致歉、介绍、请求等交际功能的基本表达形式。

话题：能理解和表达有关下列话题的简单信息：数字、颜色、时间、天气、食品、服装、玩具、动植物、身体、个人情况、家庭、学校、朋友、文体活动、节日等。

二、本册教材编写特点

- 1、适应儿童特点，采用行动学习法
- 2、引入项目制作，实现任务型教学
- 3、提倡合作学习，培养合作精神

- 4、强调语言真实自然，培养学生表达真实感受的能力
- 5、重视双向交流，增强文化意识
- 6、注重形成性评价，促进学生发展
- 7、实现整体设计，确保中小学衔接

三、教学内容的简单分析

本册教材的主要内容为pep小学英语六年级上册，共有6个教学单元、2个复习单元。每单元分“a□b□c”三个部分，共12页，复习单元为6页。全书配有彩色卡通式插图，设计新颖活泼，生动有趣。本教材的设计与编写体现了对传统外语教学思想的继承和发展，在比较、分析和研究多种国内外小学英语教材的基础上，博采众长，取其精华，形成了本套教材特有的编写体系。本套教材的编写思路是以话题为纲，以交际功能和语言结构为主线，逐步引导学生运用英语完成有实际意义的语言任务，即：话题-功能-结构-任务。根据学生的实际情况，教师可以有选择地、灵活地安排教学内容，有针对性地设计课堂教学活动。

四、教学目标

本套教材的教学目的是激发学生学习英语的兴趣，培养他们学习英语的积极态度，使他们初步建立学习英语的自信心；培养学生具有一定的语感和良好的语音、语调、书写基础，以及良好的学习习惯；使他们初步具备用英语进行简单日常交流的能力。同时培养学生的观察、记忆、思维、想象和创造能力。适当介绍中西方文化，培养学生的爱国主义精神，增强世界意识，为学生的进一步学习奠定良好的基础。

文化的同时，也学会用英语向外国人介绍中华民族的优秀文化传统，真正实现跨文化交际。

- 1、能听、说、读、写71个单词和短语以及10组句子和7个单句。要求能在真实语境中正确运用并能读懂简短语篇。
- 2、能听、说、认读16个单词。
- 3、能完成1个手工制作。
- 4、能听懂、会唱8首歌曲。
- 5、能听懂、会吟唱8首歌谣。
- 6、能完成6个自我评价活动。
- 7、能理解6个幽默小故事。
- 8、能了解6项简单的中西方文化知识。

五、教学重难点

教学重点：能听、说、读、写71个单词和短语以及10组句子和7个单句。要求能在真实语境中正确运用并能读懂简短语篇。能听、说、认读16个单词。能完成1个手工制作。能听懂、会唱8首歌曲。能听懂、会吟唱8首歌谣。能完成6个自我评价活动。能理解6个幽默小故事。能了解6项简单的中西方文化知识。

教学难点：激发学生学习英语的兴趣，培养他们学习英语的积极态度，使他们初步建立学习英语的自信心；培养学生具有一定的语感和良好的语音、语调、书写基础，以及良好的学习习惯；使他们初步具备用英语进行简单日常交流的能力。同时培养学生的观察、记忆、思维、想象和创造能力。适当介绍中西方文化，培养学生的爱国主义精神，增强世界意识，为学生的进一步学习奠定良好的基础。

文化的同时，也学会用英语向外国人介绍中华民族的优秀文

化传统，真正实现跨文化交际。

六、学生基本情况分析

六年级的学生思维敏捷，已经有一定的英语基础，并且学生对英语比较感兴趣，学生课堂表现积极、主动，乐于参与，乐于表现自己。大部分同学对学习英语都有兴趣，学习英语的自信心较强，但有一部分同学英语基础差，增加了教学难度。所以在今后的教学中，应面向全体学生，激发学生学习英语的兴趣，充分调动他们的自主能动性、积极性，并发挥团队协作精神，营造互帮互助，使他们树立起学习英语的自信心，同时让学生了解中西文化的差异，培养爱国主义精神和世界意识。

七、教学具体措施

(一) 词汇教学(let's learn)

1、注重词汇的呈现方式

使用不同方法教学词汇能产生完全不同的教学效果。教师在教授词汇的过程中创造性运用教具，通过各种方式呈现新词，使学生始终保持学习兴趣至关重要。教师要仔细研究课堂，开动脑筋设计有效的学习任务，使单词教学不仅生动有趣而且教有实效。

2、利用let's start部分引入话题、引出新词和新句型

本册书的let's start是一项brainstorm式的活动。教师在引导学生讨论与话题相关的实际生活问题时，除了使用学过的词汇和句型之外，可以非常自然地引出一些新词，让学生在理解词义的基础上朗读、拼读新词，这样会场收到良好的教学效果。

3、在实际交流当中教学单词

教师应力求在语言交流当中教新词，用旧词练习新语言，融会语言和词汇的教学，使之相辅相成。教师可充分利用学生用书和教师教学用书当中可供选择的练习，在丰富的语言活动当中操练新词，将词汇和句型的教学融会贯通。教师除了用好学生用书，活动手册和教师教学用书以外，还应根据教学的需要，自行设计多样化的交际性语言活动教学新词。

4、充分发挥单词卡片的作用

单词卡片不仅可以用来做各种复习巩固词汇的游戏，还可以让学生在听、说、认读之后再描红，进行单词的拼写。

(二) 对话教学(let's talk)

1、在听力活动中感知新的语言(let's try)

这个听力练习用来帮助学生进一步熟悉let's learn部分学过的新词，并在进入let's talk新句型的学习之前先从听觉上感知新语言，方便了教师针对目标语言从听、说、读、写四个方面循序渐进式达到教学目标。

2、理解语言的基础上学说、操练语言

1、抓住主句型，替换关键词操练住句型。

2、在趣味游戏和任务型活动中学说、巩固新句型。

3、在会说的基础上运用重点句型。

4、在会用的基础上进行句型书写。

(三) 阅读教学(let's read)

- 1、复习巩固本部分重点词汇和句型，可以采用游戏、竞赛或师生自由会话等形式。
- 2、教师设计情景，自然引入阅读内容，并且尽可能引入阅读内容中的新句型。
- 3、教师解惑答疑。
- 4、检测学生的理解情况。

(四) 语音训练(pronunciation)

六年级上册编排了40个国际音标的听音、认读训练，让学生通过朗读例词和完成单词、音标、图连线的活动初步建立单词的音、形、义之间的联系，为今后的语音学习打下较好的基础。

具体教学建议如下：

- 1、了解音标的读音。
- 2、 朗读例词。
- 3、 完成连线活动。

(五) 歌曲与歌谣教学(let's sing/let's chant)

- 1、在每节课中渗透

歌曲与歌谣可以在每节课的课前欣赏或演唱，以营造英语学习的气氛；以反复欣赏，略将主要词义，逐步跟唱的自然习得形式进行。

- 2、灵活运用于各个教学环节

除了用于warm—up□营造学习气氛，还可以灵活调整，用于呈现语言或词汇的教学当中。也可以用于教学中途的放松和调节，更可以用来巩固语言和词汇的学习。

3、唱演结合，培养艺术素质

小学生好动、好表演。教师应尽量给歌曲与歌谣配上相应的简易动作，让学生在唱起来的同时动起来、演起来、乐起来。

4、巧妙替换，服务于新知识的教学

教师可以指导学生对熟悉的歌谣进行改编，把新词汇或句型替换进去，增强词汇教学的创造性和趣性。

(六)趣味故事教学(story time)

趣味故事不仅仅是给学生带来乐趣，更重要的是起到了扩展语言和对不同学生分层次教学的作用。

(七)阶段复习教学(recycle)

阶段复习密切围绕各单元话题展开，將所有需要复习的语言点融进有实际意义的活动之中，并增加了考察综合性阅读理解能力的语篇，以增进对语言知识的积累。

新的学期已经来临，为使英语教学工作顺利开展，我特制定如下计划：

一、学生情况分析

本学期应抓好学生良好的学习习惯，引导学生端正学习态度，掌握良好的学习方法。

二、教学目的任务

2、能使用日常交际用语，活用四会句型，进行简单的交流，做到大胆开口，发音正确。

3、能在图片、手势、情境等非语言提示的帮助下，听懂清晰的话语和录音。

4、初步培养良好的书写习惯，能做到书写整洁、规范。

5、养成响亮清晰读英语、说英语的习惯，认真模仿语音、语调，以培养语感。

6、能演唱已学过的英语歌曲，诵读已学过的歌谣。

三、教材重点难点

1、能按四会、三会的要求掌握所学单词。

2、能按四会要求掌握所学句型。

3、能使用日常交际用语，活用四会句型，进行简单的交流，做到大胆开口，发音正确。

4、能在图片、手势、情境等非语言提示的帮助下，听懂清晰的话语和录音。

5、初步培养良好的书写习惯，能做到书写整洁、规范。

四、教学措施

1、以活动为课堂教学的主要形式，设计丰富多彩的教学活动，保证学生英语学习的可持续性发展。勤于观察学生掌握知识的情况，多向学生介绍学习英语的方法。

2、通过听、说、读、写、唱、游、演、画、做等形式，进行大量的语言操练和练习。

3、设计全面、高效的课外作业，培养学生良好的书写习惯，做到整洁、规范、正确地书写。

4、督促学生自觉完成作业、背单词的任务。

一、学生基本情况分析

六年级共有学生11人，其中学特困生1人，其他均属于中等生，没有学优生。

在上学期的期末测试中，成绩不够理想，主要体现在基础知识掌握不够扎实，对所学的知识应用不够熟练。本班所有学生对英语学习一直都有着浓厚的兴趣，所以，在六年级的教学中，要继续注重激发和保持学生的学习兴趣，侧重培养学生的语言应用能力和写作能力。

二、教学要求和目标

1、使学生获得一些英语的感性知识，激发学习英语的兴趣，培养他们英语学习的积极态度。掌握基本的英语交际用语，培养学生初步运用英语进行交际的能力。

2、培养学生一定的语感，打下良好的语音、语调和书写基础。

3、培养学生学习英语的'自觉性，养成良好的学习习惯。

4、掌握基本英语交际用语，使他们形成初步用英语进行简单日常交流的能力。

5、遵循英语教学规律，寓思想教育于语言教学之中，促进学生良好品德的形成。适时介绍中外文化差异，尽力使学生感兴趣。培养学生创新精神和实践能力，努力为学生的终身发展奠定语言基础和思想基础，并为进一步学习打下基础。

6、在学习课本知识的同时，加强英语知识的拓展、延伸、加

深。

三、教学重点难点

- 1、能按四会与三会要求掌握所学单词。
- 2、能按四会要求掌握所学句型。
- 3、能在情景中熟练的运用所学的四会句子。
- 4、能在图片、手势、情景等非语言的提示下，听懂清晰的话语与录音。
- 5、培养良好的书写习惯，能做到书写整洁、规范。

难点：

掌握基本英语交际用语，培养学生对英语的观察、记忆、思维、想象和创造能力。培养学生预习的习惯，能够把不懂的词标记出来。在课堂能够认真听讲随时记笔记。

四、方法措施

- 1、认真备课，钻研教材，进行课堂的有效教学，提高课堂效率，做到当堂内容当堂掌握。
- 2、创新运用各种不同英语教学法来辅助教学，如：情景教学法、直接教学法和全身反应法，并开展一些有趣的活动、游戏让学生在轻松的氛围中学习英语。
- 3、创设英语情景和环境，使学生们在一定的英语语言环境里习得“第二语言”。做到“生活中有英语，英语中有生活”。
- 4、鼓励学生大胆说英语，肯定他们的进步(尤其是英语基础不好的学生)，树立学生的信心，培养学生朗读和书写的习惯。

5、注重教材的灵活性和可操作性，以满足不同层次的学生们的需求。帮助英语基础不好的学生，提升英语基础好的学生。

6、多教授chant和歌谣或小故事等促进学生多单词和句型的记忆。充分利用教科书中的课文创设栩栩如生的情景，如打电话、购物、生日聚会、野餐、旅游、问路、看病等，为学生提供使用英语进行交流的机会。

7、鼓励后进生。我们英语老师最头痛的是后进生队伍越来越壮大，因此我们要鼓励后进生，善待后进生，纠正后进生的错误观念，让他们知道自己能行，鼓励他们去追求。在课堂上，要多用鼓励性的语言，要掌握评价的艺术，保护后进生的自尊心，发现他们的优点与长处，让他们尽情发挥。教师要耐心帮助他们，以自身的人格魅力去影响和感化他们，从而提高教学质量。

五、教学进度安排：

1--2周howcanigetthere?

3--4周waystogotoschool

5--6周myweekendplan

7--9周recycle1

10--12周ihaveapenpal

13--14周whatdoeshedo?

15--16周howdoyoufeel?

17--18周recycle2

疫情客服工作总结篇三

一、工作力量组织

(一)在现有应对疫情工作领导机制下，镇上组建由乡镇落实“一把手”负责制应对新型冠状病毒感染肺炎疫情党员防疫工作队，着力构建“指挥部统一指挥、班子成员包片、村社具体落实”的联防联控机制。

(二)实行辖区包片责任制，班子成员包村(班子成员不在的由驻村负责人负责)、村支两委班子成员包社、社干部负包户，各村(社区)组建由村组干部、党员、群众志愿者等至少10人以上的工作服务队。

(三)各工作服务队下辖3个小组(1、人员排查监测组，2、卡口值守劝导组，3、消杀服务保障组)开展人员排查、检测值守、宣传劝导、防疫消杀、服务保障工作，每个小组由党员带队，在保障工作力量的同时，适当控制人数。

(四)工作服务队成员要按照统筹安排、职责分工、纪律规范开展工作，佩戴口罩和统一标识，做好自身防护。

二、人员调查摸排

(一)对各村(社区)一律实行封闭式管理，各村、社负责对所辖区域从_x□_x□_x等重点疫区返乡人员(以下简称可疑人员)，对照户口簿或身份证逐户逐人调查摸排并登记造册，每天上午10.30前上报党政办，由所在村、社落实专人负责进行全程监管。

(二)对非重点疫区返回的其他村(居)民，要居家隔离14天，并密切关注其健康状况，如有发热、干咳、胸闷等症状的，

要落实专人引导其到指定的医疗发热门诊就诊。

(三)群众到药店购买退烧、咳类药品实行实名登记，并由药店向当地村、社实时报告，由村、社安排医疗人员对其进行体温检测和诊断并及时上报白沙镇人民政府。

(四)如本村(社)有与确诊、疑似病例有密切接触都，则要全力配合当地政府和医疗主管部门做好转移隔离工作。

三、检测点设置

(一)乡级检测点。乡级检测点设在乡镇进出主要通道上，我镇于荆桥高速路口设置检测点。原则上每个乡镇不超过2个，乡际交界处设置1个共用检测点。检测点实行24小时轮班值守，对进出人员进行劝导，尽量不外出，确因特殊事宜进出乡镇的，必须进行体温监测、信息登记等，并按《进乡入村管理流程》分类处置。

(二)村级检测点。每个自然村原则上只设1个进村路口，安排专人对进出人员进行劝导，确因特殊事宜进出村的，按《进乡村入村管理流程》分类处置。其余路口设置安全隔离栏，隔离设施前设置“禁止通行”“掉头”等标识，标明进村路线，并加强巡查维护。对乡镇主干道途经并已设乡级检测点的，村上不再设置检测点。

(三)检测点信息登记的主要内容包括姓名、身份证、户口所在地、常住地、联系电话、车牌号码以及近期是否接触_x□_x□_x等重点疫区人员，从_x□_x□_x等重点疫区返回或有接触史人员等情况。登记结束后，实行实名签字制度。

四、居家隔离观察

(一)对“特殊类(a类)”“一类”“密切接触类”“新回白沙类”和_x市返(来)白的重点人员要做好居家隔离管控，及时

发放告知书、张贴居家隔离观察告示，并进行“一对一”实时动态监控，不准外出，不准外来探视，由村(社区)医生负责每天早晚测量体温各1次，并建立登记台账，询问其有无其它呼吸道症状，每天上报党政办。

(二)其他返(来)白人员，由其自行测量体温，自觉按照居家隔离观察要求，做好居家隔离和个人防护，村医负责抽查测量，并建立台账。一旦发现异常情况及时报告，对有发热、咳嗽、胸闷等症状的，政府派专人和村医负责将其送到指定的医疗发热门诊进行诊疗。

(三)各村(社区)应做好居家隔离观察人员健康宣教、法律宣教、心理疏导以及邻里关系调解，特别是对转移隔离人员的家庭要落实专人关心帮助。

(四)居家隔离观察期限为14天。期满后，由村(社区)上报，我镇提供居家隔离观察的期满证明，经体检无异常后，报白沙镇应对疫情应急指挥部同意，方可解除居家隔离观察。

(五)在保护公民隐私的前提下，将本村(社区)可疑人员的姓名、性别、家庭住址、务工地点、返乡时间、监测责任人姓名及号码等基本信息，按组别在村内和居住相对集中的醒目位置公布，每日动态更新，发动群众互相监督、主动报告(白沙镇□0818-__x)

五、强化宣传劝导

(一)各村(社区)要利用村村响、宣传车、移动“小喇叭”、微信(qq)群等媒介，循环播放疫情防控公告、应急管控措施以及相关防疫知识，时间段为每天早上8点至晚上8点。

(二)在村人员原则上在家留守，出门必须佩戴口罩。人与人交流保持1.5米以上距离。

(三)宣传劝导小分队对聚集聊天、走亲访友、集会娱乐等行
为要及时劝导制止，如有不配合的，立即报告当地派出所，
必要时可采取强制措施。辖区内所有工程建设一律停
工，“红事”一律停办、“白事”必须从简，并报村(社区)
备案，村(社区)干部全程参与管理。对确需从事务农活动的
村民，务必佩戴口罩，且禁止聚集性务农，不请帮工。同时，
按照“三不走三缓走”原则和“有计划、有安排、不盲目”
等要求，加强农民工从离家到务工地的全过程管理服务。

六、环境卫生整治

(一)由村(社)组织群众自行对房前屋后环境卫生进行清理整
治，由村(社)统一组织对粪口、圈舍、垃圾池等重点部分进
行彻底清扫和消毒消杀。

(二)每个村民小组至少设立一处废弃口罩固定投放点，督促
村民集中丢放口罩，统一集中消毒并定点焚烧深埋。

七、强化市场监管和物资保障

(一)要引导广大生产生活物资经营业主以诚信为本，依法依
规开展经营，规范管理和服服务，共同维护良好的市场秩序，
坚决从严打击趁机囤积居奇、哄抬物价、发布虚假误导信息
等扰乱市场秩序的行为。

(二)要强化物资保障，对因疫情实施封闭的村社，安排专人
配送生活物资，务必保障群众正常生活;对未实施封闭的村社，
安排专人负责收集辖区内群众需要购买的生活日用口数量，
定时向购物超市衔接代购配送事宜，并明确多个地点作为群
众领取物品点，务必做到人员分时段分散领取，货款在领物
资时由群众直接支付给超市配送负责人。

(三)各村(社区)要多渠道筹集口罩、消毒液等医疗防疫物资。

八、强化纪律保障

(一)坚持乡、村一级抓一级，属地管理、层层压制;严肃工作纪律，对疫情防控中出现的不落实行为要快查快处。

(二)严肃查处对中央、省委□_x市委和_市委决策部署要求贯彻落实不力的行为，确保各项防控措施落实到位;严肃查处属地责任落实不力、不服从指挥和调度、本位主义严重的行为;严肃查处不敢担当、不作为、慢作为、乱作为、作风漂浮、推诿扯皮的行为;严肃查处不服从统一管理的行为，对不配合商情防控的群众，要依法依规坚决处理坚决处理，真正让工作层面、社会层面都紧张起来，打一场人同防疫战争;严肃查处缓报、瞒报、漏报、谎报疫情防控信息的行为，以及散布不实信息、造谣传谣等问题，发现一起，查处一起。

疫情客服工作总结篇四

根据《河北省教育系统新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作指南》及《高等学校及高中(含中等职业学校)新型冠状病毒感染的肺炎预防控制指南》要求，并结合本校实际情况，制定本校校内实习实训场所防控制度及相关消毒要求。

实习实训部统筹管理各校内实习实训场所的防控工作。各实训场所所需防控物资由实习实训部统一领取、使用及保管，每次从总务处领取1周用量。

各区域场所专人负责：实训楼负责人张福安，车间负责人宋国江，电商实训负责人高月英。各负责人督导、检查各自范围内的防疫工作。消毒液以75%酒精、84消毒液为主。

1. 上课前师生做好个人防护工作，准备好相关防护用品。
2. 各实训老师、管理员要掌握相关疫病防控知识和能力，任课教师是实训课疫情防控第一责任人，负责本班本次实训安

全。

3. 任课教师课前做好班级疫情防控排查工作，发现可疑问题，立即上报等待处理，不得私自带入实训室。

4. 任课教师排查正常后，进入实训室前，用75%酒精做好个人消毒工作。实训前后对所用工具把手、设备操作手柄也要进行消毒。做到使用、接触物品前后要消毒。

5. 实训室及时通风，除恶劣天气外，实训室都要进行通风处理，每节课通风时间不少于30分钟。

6. 实训工位要一人一工位，保证间隔在1米以上，不允许出现多人同时在同一工位的情况，不允许出现串岗、聚岗现象。

7. 各机房、琴房、电商、各仿真室及有计算机设备的机电实训室的消毒。

1) 键盘、鼠标、开关类用75%酒精消毒；

2) 桌凳、把手、地面及卫生工具等用84消毒液消毒；

3) 情好天气做好上课通风，楼道内侧窗户要求常开状态；

4) 以上由任课教师负责落实，建议师生戴手套；

5) 课活时间，由实训部负责对所用实训室及公共期间进行统一消毒。

1. 各实训室地面、卫生间地面的消毒，用84消毒液浸泡拖布20分钟后进行拖地消毒，每次课后进行一次。

2. 门窗把手、楼梯扶手、洗盆、水龙头部位用75%酒精消毒，每次实训课前集中消毒一次。

3. 以上消毒工作由上课教师负责，并由区域负责人督导进行完成。各任课老师要每节课教育、指导学生保持好环境卫生。

4. 楼道、楼梯、大厅、厕所、水房等公共区域每日课活进行集中消毒，由实训部统一进行。

1. 校内合作单位人员的防控要求同学校要求一致。

2. 固定生产人员及送货人员，门卫做好进校检测，下午再进行一次体温检测，各区域负责人负责督导、落实。

3. 合作单位人员校内就餐者，要求自带餐具，提前就餐或打回岗位就餐。

附：防护用品

喷壶10个；

防护手套5副；

75%酒精若干；

84消毒液若干；

一次性医用口罩若干；

电子测温计6个；

水桶7个

疫情客服工作总结篇五

1、为保证护理质量安全，确保核心制度落实，根据医院质量考核要求，护理质控组对各护理单元每月一次进行质量考核，共检查、考核科室护理质量11次，不定期督导100余次，

对检查中发现的突出问题进行分析、评价、提出整改措施。组织护士长例会11次，组织护士长夜查房及节假日查房共计20余次。在检查中发现的问题，督促科室及时整改，护理部反馈性检查时，存在的问题取得较理想的改善。加强病房管理，认真落实基础护理、疾病护理常规和各项护理工作制度，基础护理合格率达90%以上，特、一级护理合格率达90%以上，急救药品、物品管理合格率达100%，消毒隔离、无菌技术合格率达100%，护理文书书写合格率达90%以上。每月对临床科室发放护理服务满意度调查表，累计共发1306份，满意度达94%，优质护理试点病房满意度达97%。在加强业务技术基础上，为强化创三级医院意识、汇报评审工作进展状况，院领导组织各职能科室负责人召开14次汇报会议。

2、为强化各层专科护士的业务技能，组织护士长及护士外出培训11次，共计20余人次。为提高长的管理意识和潜力，护理部分别在7月和11月派护士长到银川、西安大型医院进行“新医改下的医院管理”和“护士长的领导潜力”培训班，学习参观他们医院的先进管理理念，确立其在科室质量管理中的关键作用。按照分级管理要求，经院领导研究决定，调整狄雁鸿为门诊部的护士长，姜丽萍为手麻科工作负责人。

3、加强和规范实习生带教管理，年内理解实习护生29人。各科室在带教上应突出“教”的特点，指定有较强工作潜力的护师以上人员带教，并用心开展教学查房、授课等活动，督促其参加院内业务学习活动及医院各项活动，做好实习生考核，为医院今后的科教活动打下基础。

4、随着20xx年医院搬迁至新址，床位数的扩增，按照分级护理管理的要求，为满足临床护理人员的需求，于9月底公开招聘合同制护士20名，其中大学本科生3名、大专生11名、中专生6名。经过岗前培训、体检、考核，现已全部安排到临床工作。

5、根据三级综合医院评审实施细则要求，制定《护理质量与安全管理分册》，并修订完善《护理质量考核标准》、《护士长工作手册》、《护理质量考核手册》、疾病护理常规等，下发临床各科室并组织相关人员培训学习。

6、护理工作中存在的不足、原因分析及改善。

(1) 护理人员的工作用心性有待进一步加强，团队协作潜力需要提高。由于病房护士中低年资人员的比例增加，年轻护士工作潜力和主动服务的意识需努力培养。

(2) 进一步拓展优质护理试点病房覆盖率，采取更加人性化服务和改善举措，提高服务质量。

(3) 护患沟通潜力较薄弱，护理核心制度的落实与执行尚有不到位之处，需要进一步落实，护士长需加大督查力度，并鼓励主动上报不良事件，杜绝安全隐患。

(4) 组织全院护士进行业务技能、专业知识的学习和培训，强化护理人员的技术水平和服务理念。

(5) 护理管理人员的管理理念有待更新，继续加强管理人员的培训和学习，转变全体工作人员的服务理念，为病人带给优质服务。

(6) 随着医院的不断扩展，病房床位增加，护理人员缺乏，也是目前亟待解决的问题。