# 连锁药店慢病工作总结(通用28篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2025-04-03

*连锁药店慢病工作总结1本人于20xx年xx月xx日来到xx分店上班，于xx月xx日正式转正。自从我在药店工作以来，在各店长和各位同事的关怀帮助下，在工作中，不断积累和拓宽工作经验，这一年来业务水平不断提高。在药店工作期间，我认真学习《药品管...*

**连锁药店慢病工作总结1**

本人于20xx年xx月xx日来到xx分店上班，于xx月xx日正式转正。自从我在药店工作以来，在各店长和各位同事的关怀帮助下，在工作中，不断积累和拓宽工作经验，这一年来业务水平不断提高。

在药店工作期间，我认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《商品质量养护》等相关法规，积极参加药品监督、管理局组织开办的岗位培训。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全心全意为人民服务，以礼待人。热情服务，耐心解答问题，为患者提供一些用药的保健知识，在不断的实践中提高自身素质和业务水平，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。

药品是用来防病治病，康复医疗的，作为药店工作人员，销售药品的最后把关者，我努力学习药学知识，礼貌热情地为患者提供相关咨询，并了解患者的身体状况，为患者提供安全、有效、廉价的药物，同时向患者详细讲解药物的性味、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，让患者能够放心的使用。配药过程中严格按照医生处方调剂，不随意更改用药剂量，有些药含有重金属，如长期使用将留下后遗症和不良反应，保证患者用药和生命安全，通过知识由浅至深，从理论到实践，又通过实践不断深化对药理学的理解也总结了一些药理常识，如下：

>一、掌握了中药材的鉴别方法

常用的有基源鉴别法，性状、显微镜和理论鉴别法，有经验鉴别法比较简便易行(眼看、手模、鼻闻、品尝和水试、火试)以中药性状鉴别方法为例：怎么鉴别茎木类中药：包括药用木本植物的茎或仅用其木材部分，以及少数草本植物的茎藤。其中，茎类中药药用部位为木本植物茎藤的，如川木通、鸡血藤等；药用为本草植物茎藤的，如天仙藤；药作为茎枝的，如鬼见羽；药用为茎髓部的，如灯山草、通草等。木类中药药用部位木本植物茎形成层以内各部分，如苏木、沉香、树脂、挥发油等。鉴别根茎的横断面是区分双叶植物根茎和单子叶植物根茎的重点。双子叶植物根茎外表常有木栓层，维管束环状排列，木部有明显的放射状纹理中央有明显的髓部，如苍术、白术等。单子叶植物根茎外表无木栓层或仅具较薄的栓化组织，通常可见内皮层环纹，皮层及中柱均有维管束小点散布，无髓部，如黄精、玉竹等。另外，还有皮类中药、叶类中药、花类中药、果实及种子中药、全草类中药、藻菌地衣类中药、树脂类中药和矿物、动物类中药的性状鉴别。

>二、践了中药的炮制、加工等技术

例如：通过炮制可以增强药疗效，改变或缓和药物的性能，降低或消除药物的毒性或副作用，改变或增强药物作用的部位和趋向，便于调剂和制剂。增强药物疗效：如炒白芥子、苏子、草决明等被有硬壳的药物，便能煎出有效成份；羊脂炙淫羊霍可增强治阳萎的功效；胆法制南星可增强镇茎作用。改变可缓和药物的性能：不同的药物各有不同的性能，其寒、热、温、凉的性味偏盛的药物在临床应用上会有副作用。如生甘草清热解毒，蜜炙后有补中益气；生蒲黄活血化瘀，炒炭止血。降低或消除药物的毒性或副作用，有的药物疗效较好，但有太大的毒性或副作用，临床上应用不安全，如果通过炮制便能降低毒性或副作用，如草乌、川乌、附子用浸、漂、蒸、煮加辅料等方法可降低毒性；商陆、相思子用炮制可降低毒性；柏子仁用于宁心安神是如没通过去油制霜便会产生滑肠通便致泻的作用。

中国医药学具有数千年的历史，是人民长期同疾病作斗争的极为丰富的经验总结，是我国优秀民族文化遗产的重要组成部分。我在多年的工作学习中，坚持理论联系实际，不断探索和创新，学有所有坚持服务宗旨，诚信守法，干好本职工作，为中药学的发展做出贡献。

**连锁药店慢病工作总结2**

回顾过去的一年，在医院各级领导无微不至的关怀下，在医院各部门的协同努力下，药房克服了各种困难，完成了上级安排的各项任务和计划。

在过去的一年中，药房除了认真贯彻执行医院的各项安排和计划外，还完成以下各项内容的改善：

>一、完善工作流程，提高工作效率，方便病人。

药房是医院直接面对病人的重要窗口，如何方便病人、如何提高工作效率，是药房工作的重点。

1、随着日门诊量的增加，药剂人员配备也逐渐紧张，工作也随机加大，为了完善药房工作，提高工作效率，也为了方便病人，在满足其要求的前提下，首先做好与病人的沟通，告知其耐心等待，药房人员配合将方剂尽快调配.

2、通过完善工作流程、机动配备人员、与病人沟通等一系列措施，保障了药房工作的正常运作，提高工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。也充分体现了全体人员的积极性，齐心协力，克服困难。

3、做好每周提药、每月药品检查工作。把每一项工作做实做细，为下一步的工作开展打好基础。每天当班人员进行药品和处方整理。为保证信息系统药品运行数据的准确性，随时核对计算机。严格执行操作规程和处方制度，年度检查工作进行顺利，且检查药品做到了心里有数、摆放合理、整齐。

>二、做好药品管理。

药品入库后，认真做好进药的查对和验收，药品的效期管理和药品的日常养护。在工作中根据季节的变化和门诊的用药情况及时调整进药计划少量多次进药，做到药品常用常新，同时还能节省大量的进药资金。

>三、做好财务对账工作。

根据医院的统一管理及要求，于每天进行结账并及时上交金额及财务报表。特殊情况接受财务室的统一安排及时结账并上交金额及财务报表。盘库结束后及时汇总相关信息送交财务，做到药房帐物相符，本年度财务工作基本做到了结账及时、准确。

>四、规范特殊药品管理。

严格执行交接班制度。本年度院内做到了处方、药品、库存的统一，未出现无处方药品的发放、及药品缺失等问题。

>五、加强业务学习，努力提高服务质量。

认真学习药物知识，严格按照《医院处方管理制度》《药房调剂工作制度》《药房调剂职责》的规定调剂药品，坚持清查比对，严防发生差错事故，熟练掌握了药房调剂工作制度，药房调剂职责。一年来做到了全心全意为患者服务，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，在不断的实践中提高自身素质和业务水平。

我们在忙碌中顺利完成了各阶段的工作任务，同时感谢医院各科室、各级领导的支持，感谢各项检查的有利开展，综合全年质量互查结果，药房工作还有许多不尽人意之处，，但作为药房管理人员的我需要以质量考核为基准上去评价自己的工作，并努力地完善自我。今后我们会在各项不足中弥补自己的缺点，逐渐完善各项工作。

通过近一年的工作，是我对药店的工作有了更深的了解，看似简单的工作，要做好他的确不容易。现在对近段时间的工作总结如下：

1.要提升自己的销售必须加强自己的专业水平，这是我们作为营业员的必要条件，如果顾客进店以后找到自己，自己就必须以专业的推荐为顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该如何来提升呢?那就是我们平时积累的经验和熟悉药品的专业度.

(1).我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2)我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，\_欲擒故纵\_方能获得长远利益。

(3)我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

2、客户反映较多的情况

对于我们销售型药房来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

(1)、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如发生质量问题接二连三，顾客怨声载道。

(2).报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的顾客等级无法体现，老顾客、大顾客体会不到公司的照顾与优惠。等等都是问题。

3思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，强化服务理念，服务思想深入我们每一位心中。

4.中药问题存在的很多不完整的也不健全的体系，在每个药房来说中药可谓是一个很重要的不可缺少的一部分。既然重要那么我们就更应该注重，要销售好中药就必须去了解它熟悉它爱护它，我们存在的问题就是没有爱护，注重，导致他的质量上有太大的不合格如：生虫，潮湿，霉变串柜等诸多问题，还有很多名贵药材的生产厂家不健全导致了顾客不信任而造成的销量直线下降，我们以前的很多名贵药材的老客户现在完全都没有回头的了所以对中药的损失是很大的。其次由于我们的专业知识欠缺和经验的很多不足的地方而让我们的顾客还不太满足所以我们自身问题才是最主要的不足。所以以后我们应该从我们的品牌，质量服务，这些方面来赢得顾客的好评做到让顾客买我们的药感觉到放心，安全。尽量从服务上来提升我们的信誉。

成功好比一张梯子，\_机会\_是梯子两侧的长柱，\_能力\_是插在两个长柱之间的横木。只有长柱没有横木，梯子没有用处，一旦你产生了一个简单的坚定的想法，只要你不停地重复它，终会使之成为现实。提练、坚持、重复，这是你成功的法宝;持之以恒，最终会达到临界值。

**连锁药店慢病工作总结3**

>1. 强化内部管理，健全药店管理各方面规章制度

综合管理部是今年刚组建的部门，是管理服务并重的职能部门，他们在强化内部管理，健全有关规章制度的同时，做好经营的后勤服务工作。

2) 细抓行政管理：建立健全了各项基础台账，收发文登记、档案保管、工章使用登记等。对固定资产进行彻底的清查核对、登记造册，并建立了电子文档。尽快完成新老门店的装修、改造任务。积极配合门店开发部对新增门店的考察、选址、设计、装修及货柜货架等设备的购置工作，保证新开门店的顺利开业。建立了内容全面的房屋租赁合同电子文档，统一管理房屋租赁合同，配合门店开发部、门店管理部做好门店续租协议等工作。尽快完成各类证照变更登记工作，为申报了中华老字号积极收集、整理、申报相关材料，为确保任务按质、按时完成，节假日加班是非常正常的事情。

3) 实抓安全工作：连锁门店众多，分布面广，安全工作丝毫不能松懈。一是健全了安全制度，出台了“安全生产管理”制度及“安全工作责任制”；二是配齐配全安全器材，如报警器、灭火机等；三是开展经常性的安全检查工作；四是排查安全隐患，发现问题尽快解决，从而确保了全年无重大安全事故。

4) 狠抓质量管理，巩固GSP成果。咱们严格按照GSP规程操作，质检人员严格把关，经常督促检查各环节有无质量管理回潮现象，发现问题尽快纠正，确保了台账完整规范，手续完备无缺，巩固了GSP成果。

5) 强化人力资源管理。今年综合管理部在优化人力资源，提高人员素质，绩效考核，员工培训等方面做了许多工作：一是尽快考核，发放岗薪工资；二是根据企业发展需要适时招聘各类技术人员；三是进行了执业药师、从业药师继续教育，员工上岗培训；四配合收购高邮、宝应、邗江连锁店做好人力资源统筹安排。五是正常申报各项社会劳动保险。

>2. 完善信息系统，保证经营工作的顺利开展

今年信息系统进行了三次较大的调整，一是\*\*批零兼营程序调整，二是部分品种独立采购时程序调整，三是彻底独立后程序调整，三次调整咱们信息人员均花费了大量的时间和精力，加班加点，尽快完成程序调整，保证了三次调整的顺利进行。

今年新开门店的不断增加，信息人员在不增加的情况下，完成了所有门店的计算机新增、系统安装及维护工作，为门店销售任务的完成提供了保障。同时还为领导及各职能部门尽快，准确的提供各类分析数据。

**连锁药店慢病工作总结4**

武商建二商场总经理xx年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌”的经营战略以及“打造企业执行力”的管理战略这两条主线开展工作，并取得了突破性的进展。

一、经营业绩稳步上升，销售突破亿元大关。实际销售完成年度计划的130%，同比增长15%，所实现的纯利同比增长381%。确立了武商建二在青山区域市场的市场地位。经营调整成效凸显。全年引进新渠道104个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，和最低毛坪较去年增长26%和13%。两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域优势。

二、服务体系不断完善，现场管理成效斐然04年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

三、“执行”观念深入人心，人力资源不断挖潜。以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

xx年的工作成绩显著，但也存在以下六点制约企业发展的问题：问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。问题二：对市场形式的预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了营销工作的发展。问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而有扩大的趋势。问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变问题六：供应商渠道的整合在04年虽有改变，但效果并不明显。

20xx年，青山周边区域的商业竞争将日趋白热化。面对前有中南销品贸的整装待业，后有青山百货的步步紧追，我们将从以下几个方面重点入手：

一、抓市场，确保开门红，誓夺年度目标以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二、准确把握市场定位，实施差异化经营略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域百货。特别是在区域市场内实现主流品牌经营的格局。

三、组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

四、以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为05年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

五、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应要从招商、、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

六、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

七、科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销05年的营销工作要突破较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

八、实施员工素质工程，实现人才转型20xx年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成、规范的良好工作氛围。

20xx年是江苏xx药房连锁有限公司具有里程碑意义的一年，国药控股国大药房有限公司收购xx全部自然人股权，以的股权控股江苏xx药房连锁有限公司，使xx成为国大药房的一个控股子公司，为xx的稳定，快速、健康发展提供了良好的契机。一年来，尽管内部矛盾突显，千头万绪，纷繁复杂，外部医药零售市场竞争激烈，形势严峻，我们能够正确面对困难和挑战，今年重新设置了内部组织架构，出台了多项管理制度，更新了微机程序、统一了国大编码，快速开发了多家连锁直营店，成立了自己的配送中心，取得了经营管理的良好业绩。

>1、加盟国药控股国大药房有限公司，完成股权转让

今年，公司顺利完成了自然人股权转让，并于6月28日成功召开了第二届第一次股东会、董事会、监事会，企业更名为江苏xx药房连锁有限公司，成为国药控股国大药房有限公司的一个控股子公司。这一具有里程碑意义的重大事件为xx长远、稳定、快速、健康发展提供了良好契机。

>2、、实现“批零分离”、整合组织架构

按照国药控股“批零分离”的要求，上半年xx与江苏公司整体分离，并重新整合了内部组织架构，组建了营运管理部、综合管理部、财务部、采购部、物流部、门店管理部、门店开发部等。

>3、强化内部管理，健全规章制度

综合管理部是今年刚组建的部门，是管理服务并重的职能部门，他们在强化内部管理，健全有关规章制度的同时，做好经营的后勤服务工作。

1）狠抓制度建设：今年来制定“20xx年发展目标规划”、“三年（20xx－20xx年）发展目标规划”、“20xx年分配制度及绩效考核办法”，逐步完善内部激励机制，体现“按绩取酬”、“多劳多得”的分配原则。为规范促销费管理，制定了“关于加强厂方终端促销费管理的有关规定”。

2）细抓行政管理：建立健全了各项基础台账，收发文登记、档案保管、工章使用登记等。对固定资产进行彻底的清查核对、登记造册，并建立了电子文档。及时完成新老门店的装修、改造任务。积极配合门店开发部对新增门店的考察、选址、设计、装修及货柜货架等设备的购置工作，保证新开门店的顺利开业。建立了内容全面的房屋租赁合同电子文档，统一管理房屋租赁合同，配合门店开发部、门店管理部做好门店续租协议等工作。及时完成各类证照变更登记工作，为申报了中华老字号积极收集、整理、申报相关材料，为确保任务按质、按时完成，节假日加班是非常正常的事情。

3）实抓安全工作：连锁门店众多，分布面广，安全工作丝毫不能松懈。一是健全了安全制度，出台了“安全生产管理”制度及“安全工作责任制”；二是配齐配全安全器材，如报警器、灭火机等；三是开展经常性的安全检查工作；四是排查安全隐患，发现问题及时解决，从而确保了全年无重大安全事故。

4）狠抓质量管理，巩固GSP成果。我们严格按照GSP规程操作，质检人员严格把关，经常督促检查各环节有无质量管理回潮现象，发现问题及时纠正，确保了台账完整规范，手续完备无缺，巩固了GSP成果。

5）强化人力资源管理。今年综合管理部在优化人力资源，提高人员素质，绩效考核，员工培训等方面做了许多工作：一是及时考核，发放岗薪工资；二是根据企业发展需要适时招聘各类技术人员；三是进行了执业药师、从业药师继续教育，员工上岗培训；四配合收购高邮、宝应、邗江连锁店做好人力资源统筹安排。五是正常申报各项社会劳动保险。

>4、完善信息系统，保证经营工作的顺利开展

今年信息系统进行了三次较大的调整，一是xx批零兼营程序调整，二是部分品种独立采购时程序调整，三是彻底独立后程序调整，三次调整我们信息人员均花费了大量的时间和精力，加班加点，及时完成程序调整，保证了三次调整的顺利进行。

今年新开门店的不断增加，信息人员在不增加的情况下，完成了所有门店的计算机新增、系统安装及维护工作，为门店

销售任务的完成提供了保障。同时还为领导及各职能部门及时，准确的提供各类分析数据。

>5、保障货源供应，追求成本最低化

批零分离后，采购部逐步担负起保障各门店货源供应的艰巨任务，并为追求成本最低化作出了艰苦努力。一是新增自行采购品种1500条（个）；二是不断更新T类品种，由年初的110个种现已增加到400多个品种；三是进行比对采购，虽然今年国家进行了四次较大范围的降价的情况下，xx的商品毛利率不但没有降低，而由去年的22。5上升到今年的22。9，上升了0。4个百分点。四是积极与供应厂商沟通，多方寻求供商厂商的支持，全年争取到返利100万元，其他收入（如进场费、端架费等）110万元，为提高企业经济效益作出了努力。

>6、强化财务管理，准确财务核算

财务部在财务管理方面做了大量的基础工作。特别是按照国大药房的新要求，在合理调拨使用资金，严格财务把关等方面起到了一定作用。特别是今年新开门店的会计核算，不仅增加手工帐，还要去所属地税务机关申报纳税，工作量大大增加，财务部基本完成任务。大量、复杂的20xx年经营、财务预算报表也按时完成上报。

>7、门店开发紧锣密鼓、连锁规模迅速扩大

按照国大药房长远发展战略，开发新门店的任务很重，门店开发部克服困难，放弃许多休息日频繁奔波在扬泰地区、南通、苏州、镇江地区，进行考察、选址，招聘人员、办理证照，举办开业活动。

一是新选址、考察、开业连锁直营店9家。二是整体收购加盟店为直营店28家。特别是高邮、宝应等加盟店由于矛盾突出、遗留问题较多，开发部的人员想方设法，认真细致的逐个做有关人员的思想工作，切实解决实际问题，取得明显效果。三是吸取社会药店为加盟店，对于志愿在xx百分之百进货，并付给一定加盟管理费的证照齐全的合法社会药店，经变更名称、签订协议后发展为加盟店，对于名不符实的原邗江各乡、镇加盟店17家药店按加盟要求，重新签订了加盟协议，对加盟店加强了监督、管理。

>8、开展多项促销活动，狠抓T类产品销售

门店管理部针对社会药店越来越多，规模越来越大，市场竞争更加激烈的严峻形势，认真研究对策、积极拓展市场、提高应变能力、注重细节管理、强化优质报务、提升品牌形象上做出了应有努力，较好的完成了销售和利润任务。

一是层层动员较早地落实销售、利润任务，并分解到各地区门店；

二是正确面对挑战，坚持每周召开一次地区经理会议，分析形势、检查进度、研究对策，及时解决门店遇到的新问题；

三是加强品类管理、加大“T”类商品的销售力度，及时实现奖励政策，促进了“T”类产品的销售，其销售比例由上年的上升到今年的10；

四是积极开展多种形式的促销活动，利用黄金周、节假日，及“”绿色销费活动、下社区宣传活动，促进了销售任务的完成；

五是弘扬企业文化，培养知识型员工，对新进员工及厂商联合举办的以营销技巧为主题培训达1100多人，支持和鼓励参加考试，有效地提升了员工素质；

六是与扬州晚报社联合举办了“健康与保健”、“安全月”、“我心中的放心药店”，为主题的第二届“xx杯”有奖征文活动，进一步提升了xx的知名品牌形象；

七是强化优质服务，增强企业竞争力，积极开展十多项便民服务项目，全年送药上门20xx次，电话预约购药3165次，代客切片8520次，代客煎药12468次，夜间售药12422次（万），增强了企业竞争力，取得了市民良好的口碑。

**连锁药店慢病工作总结5**

公司结合源远流长的医药文化、药学职业道德、企业使命、管理制度，对学员进行思想教育，通过改变态度来改变行为，强化行为来固定模式。现总结如下：

>一、企业培训基本情况xx年度

我公司的各级分支机构中，有区域经理、店长、见习店长153名，实际培训153人，培训率为100%,平均每人96天/年;执业药师、药师共有212人，全部参加继续教育和岗位培训;健康咨询师培训达到89人。目前在基地培训储备人员达159人。

公司现有500平方电教化培训中心一间;1个药师培训基地，2个店长培训基地，8个健康咨询师培训基地;培训教官14名。

xx年秋，公司的培训基地被杭州市人事局授予“杭州市大学生见习基地”称号。xx年4月在中百药店联盟大会上被行业推广，一系列的做法得到50余家全国名列前茅的药品零售连锁企业的肯定。四川杏林大药房、贵州芝林大药房等安排了20多名见习店长前来学习交流。

>二、主要经验和亮点

(一)创新一种模式：实训基地模式

公司的培训一直是每年的重点内容，以往有请进来学校老师的讲座，有行业协会的会议，有送出去的昂贵的课程，但是只是一味的采用“上面讲、下面听”讲座的形式，呆板、枯燥，提不起学员的兴趣，导致学员学得快、忘得快;还有一些是“听听激动、想想感动，回到岗位，无法行动”.花费了大量的人力物力财力，在实际工作中不能发挥和贯彻执行，影响了培训的信心。

在xx年底，公司领导痛下决心，开展培训改革，把300平米的古墩店作为实验田，改造了电教化的培训中心。陈金良董事长说：“在岸上学游泳，永远不可能成为游泳健将的。”我们摸着石头过河，采取了实训模式，边实验、边研究、边开发。教官既是学习者，又是实践者和研究者。为了更好地落实培训任务，公司以岗位和技能学习相结合，以实际工作作为培训的出发点和落脚点，建立起学考用实践培训机制，即用什么就学什么、考什么。指导思想是培训不是你学了多少时间，会了多少内容，而是在工作你会用多少。

(二)态度技能两手抓

关联用药、慢性病防治、自我药疗、处方审核、健康教育等专业化的“药学服务”是培训课程的重中之重，药品零售行业区别于其他商业零售的最大特征就是专业化，这就要求所有工作人员尤其是药学技术人员，必须全面掌握新时期的“药学服务”理念。门店一线培训合格的员工必须达到初级药师的考核标准。

(三)主攻三大领域：药师、店长、和健康咨询师

药师是主要专业骨干，作为药品流向患者的最终把关者，药师的继续教育和知识更新也就显得尤为重要。在实际招聘来的药师中，有很大一部分来源于生产企业、批发流通企业、外省通过资格认定得到职称的情况，这样他们在零售门店就不了解药品零售行业的基本规则，从审核调配医师处方到店内药品的分类管理，从用药咨询指导到跟踪收集不良反应、gsp认证和实施，gsp与企业经营管理之间的关联，医疗保险政策都有个全新的重新学习重新适应过程，还有很大一部分药师专业知识和技能老化。

店长是门店经营的灵魂人物，更多的需要熟悉天天好大药房一线工作流程，熟知公司的管理方式和运作方式，经营指标、人员管理，团队建设等重要工作。外来的店长对新公司的运作需要有专人引路。

店员特别是刚从学校毕业的学生普遍存在三大问题：一是不熟悉必要的药品专业知识，不能充分了解所推荐的药品，没有信心正确指导顾客购买使用;二是缺乏零售行业的服务理念，店员定位不准，不能吸引顾客;三是对本店陈列储存的药品的位置、价格、作用、产地、规格、疗效等不了解，面对顾客的询问不能做详细专业的解答，不能满足顾客的需求。

针对人员岗位和需要技能的不同，公司分别建立不同的培训基地，选择不同层次的教官，选择不同的课程，分别培训。对于公司历程、企业文化、管理制度等通用的课程，就由培训中心统一安排课程。消除入职前的各种紧张情绪，树立积极地执业心态，进行执业生涯，教育，确立在公司中的企业定位。

(四)改良四化培训课程：详实化、基础化、针对化、模块化

1、详实化

药店培训是很广泛的，小到营业人员的1个站姿、1句话语、1个补货计划、1张标价签;大到1个药疗方案，1种药品、1张处方、药品监督管理法律法规、医疗保险等相关政策知识等等，培训内容繁多复杂。我们把以上技能和知识按照3种岗位全部分解，做成具体详实的课程，其中理论占20%,现场实训占70%,集体活动占10%.

2、基础化

从基础抓起--建立一个使每一位学员都能会学、都能学好的基础教学模式。对于一个公司发展而言，基础管理起着决定性作用，夯实基础是一个公司发展最重要的步骤。基础制胜，没有什么绝招奇招。所培训的课程全部是岗位的基本技能和基本知识。我们认为初始培训不是培养解决疑难杂症的问题，而是解决授之以渔的事情。我们所采用的课程不是精英化、理论化的课程，而是像教练教学员学车一样，全部是基础性的课程。

3、针对化

培训要有针对性，与公司实际工作紧密联系，也要了解员工的愿望，结合公司需要。经过客观分析，认真制订每个员工未来发展领域和方向，每个人都建立培训档案，有每个员工的培训计划，他们的设置本身就是很有针对性和目的性的。而且，其培训内容也是针对员工的个人短板，根据企业在发展中遇到的问题来设定的，员工通过学习，最终要达到能够提高个人技能和解决企业实际问题的目的。

4、模块化

培训是一个连续不断的过程，对员工采取集中3个月的标准化连续的课程，在3个月中，在确保培训时间的基础上，让每个人要通过每个模块的考核。药师培训有近36个小模块，店长培训有近45个的小模块，营业员有近23个小模块，学员哪个模块是弱项，找出短板，加强该模块的学习。

(五)强化五项机制：考试考核机制、员工激励机制、评比交流机制、流程闭环机制、科学评估机制

1、考试考核机制

主要是各个模块一个一个严格考核，考试及格就发结业证书。再就是绝不降低考核标准，严格统一考核。学员没有通过考核的继续留在基地学习，一般结业是3个月，约有10%的人会延长培训时间，在实际培训中，在基地培训时间最长的一名见习店长是9个月。

2、员工激励机制

“培训、考核、使用、待遇”相结合的培训激励机制是激发人们内在动力的重要途径。在培训之初，参训员工要提出申请，做出自己的承诺，发出自己的誓言--流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队。帮助参训员工建立起“终生学习”的观念，变“要我学”为“我要学”.

从坚定信心抓起-一让人人相信没有一个学不好的学员，并把信念变成信心和行动。每期培训开学初，基地要举办演讲会，主题都是“没有一个学不好的学员”,用自己的亲身经历来说明没有教不好的学生，树立和宣传典型事例。在实际培训过程中，公司没有主动淘汰一个学员，只有4名学员因为自身家庭原因退出学习。

在学习之中，第一，设定目标，调动个人学习的力量。第二，结对帮扶，调动团队合作的力量。第三，特别关注，调动情感的力量。教官和学员同吃同住，不仅关心他们的工作，也关心他们的生活、思想、情感，以全方位的人文关怀激励学员奋发向上。

在考核结束，举行结业典礼，在全公司每月的管理干部大会上隆重表彰，让他自己陈述自己培训历程和取得的成绩，全场近200人为他鼓掌庆贺，分享成功的喜悦，公司董事长亲自颁发证书和鲜花。很多店长在表彰大会上激动得热泪盈眶，欣喜欲狂。

3、评比交流机制

学员之间的经验交流必不可少。培训工作不能仅仅局限于教官的集中带教，还要充分发挥学员自身的资源，通过集体活动、野外拓展、早晚会讲评等方式加强他们之间的交流。通过新老学员之间的经验交流，可以达到传帮带的效果，使新进学员尽快熟悉工作;通过学员内部的经验交流，可以使彼此熟悉和了解，增强他们的集体意识和团队意识。

4、流程闭环机制

在每一次培训中都引入学xx-考核---跟踪-改进的闭环管理机制。其中培训考核包括对学员的考核、教官的考核和培训管理人员的考核。其重点是教官的带教实效、学员的工作实况跟踪、所学知识的运用率、培训是否导致行为改变，通过反馈信息实现培训的改进，通过考核提升培训的效果。

5、科学评估机制

必须建立科学的培训评估机制，包括培训资格审查制度、培训基地培育考评制度、日常教学管理制度、教官能力评估制度、培训成果评估制度等，通过评估比较、促进基地之间、教官之间、学员之间良性竞争。

**连锁药店慢病工作总结6**

本店于20xx-9月28日正式开业，在各位员工的的共同努力下，我们店在这个月还是取得了可喜的成绩。那么做得好的方面，我们要继续保持和发扬，欠缺的方面我们要逐步加以改进，全面提升我们店的综合素质，增强我们店的综合竞争力。

下面，就下一步的具体工作讲三个方面的意见：

>一、店面的日常工作有待进一步加强

一是清洁卫生方面。我们店的场地比较宽，而人手又相对有限，各自的工作量都比较大，这就要求我们在平时的工作中保持一个良好的心态，尽量少一些牢骚，多一些热情，为顾客营造一个舒心的购物环境。清洁卫生是我们天天必须做的，不要抱着我前天才做了的、上头刚来检查过的等这种心态来对待。当然，我们只要做，就要把它做好，不管是绿条子，还是货架网，还是边边角角 ，都要做到位，不要“大”字一画就了事。还有就是在做清洁的同时，更不能怠慢身边的顾客，当我们发现有顾客进来时，应立即放下手上的活，热情招呼和接待顾客。同时，我们在接待时，要注意自己的仪态，不要当着顾客的面这里摸摸，那里抓抓，即使有个不舒服，我们也要尽力克服，或者迅速找机会及时处理掉，但动作也不能停留太久。

>二是陈列方面。

前三排和端头的陈列是不允许存放库存的。一直以来，每次收货都在提醒，不要把刚收的货摆放在后面，一定要去掉外包装，与医药用品一对一放整齐，在收货的时候我们都应该随时调整排面，看到某种货库存多的，而排面又只有一个的，随手都应该调整过来，不要等到后来才来做，有可能后面没有看到又忘了。提醒一次有可能是因为说得不够具体，提醒二次有可能是因为说得不够透彻，那么提醒三次四次我们就要从自己身上找原因了。

>三是医药用品的标签方面。

日常工作中发现，我们的价签经常不在医药用品的正中间。那么，面对这种情况，我们每次在做完清洁以后，要随时注意架签是否移位、或是被摆 在了排面的后面，应该随手加以调整。特别是在我们平时不忙的时候，应该随时关注自己及周围货柜的标签问题，要做到工作中分工不分家。

>四是收货方面。

我们每一次大会小会都在讲这个问题，尤其是收到裸瓶而又需要打条码的情况下，大家对这方面都还是有所改善，而对我每次调的货，有的时候调得多的情况下，大家对我都有所包容，这点很感谢大家。但我们平时仍需要注意的就是，收到品名一样，厂家一样，只是规格不一样的药时，要特别注意别放错位。同时，大家都要有个习惯，来了新药的时候要及时参照进货单上的价格并写上标签，这是我们大家必须要做到和完善的。

五是售后方面。下个月就是积分兑换，尤其是收银台这块，可能要多花些精力，多说一些，做好我们售后积分兑换工作，以此促进我们销售工作的开展，让我们的销量更上一层楼。

>二、精神面貌有待进一步提高

无论店面大小都是一个集体，我们既要做到是顾客的“贴心人”、又要做到是同事的“贴心人”。无论是工作中还是生活中我们都要互相爱护，互相包容，互相沟通，和睦地相处，这样才可以让整个集体显得更加富有生气，更加温暖，大家工作起来也才劲头十足，这样，我们才能做到心往一处想，劲往一处使，使我们的工作环境显得更加轻松和温馨。

>三、规范服务有待进一步深化

医药用品作为一种特殊的商品，它关系到民众的生命健康安全。因此，我们在出售医药用品的同时，还应该为顾客提供专业的药学服务，以保证顾客用药安全、有效、合理。为了给顾客提供优质的药学服务，我们必须进行全面、系统地学习和掌握，努力提高我们的自身药学服务水平。我们在对待顾客时，要视顾客为自己的亲人，一切站在顾客的角度着想，给顾客一个正确的引导。要始终相信先要有服务，然后才有销售。要 2

始终做到：“干一行，爱一行，爱一行，专一行”。我们的宗旨就是要保证在服务的每一个环节，每一个步骤都能增加顾客享受和体验服务时的价值，只有这样，才能增加我们的回头客，提高我们安康二店的知名度。

最后，我们全体人员要牢固树立“细节决定成败”的经营理念。经济学家认为，差距是从细节开始的，1%的细节可以导致100%的失败。在这里，我们可以假设，我们去一个饭店什么都好，就是看到端菜的服务生衣衫不整、脸手肮脏、服务，那么，你的第一感觉会是什么？你还能在这里继续喝你的小酒，吃你的小菜吗？所以，我们必须树立细节决定成败的经营理念。“天下大事，必作于细，天下难事，必成于精”。天下的难事都是从精准要求做起，天下的大事都是从细小开始，希望我们全体兄弟姐妹把每一件简单的事做好就是不简单；把每一件平凡的事做好就是不平凡。

**连锁药店慢病工作总结7**

慢性非传染性疾病，既是一组具有病程长、病因复杂、发病率、致残率和死亡率高、严重耗费社会资源，危害劳动力、人口健康的疾病，也是可预防、可控制的疾病。根据省、市慢性病防治工作规划（20\_\_—20\_\_年）及卫十一项目工作要求，进一步完善我县慢性病防治工作制度及流程，建立慢性病防治绿色通道。各领域、多方合作的综合防治模式，提高慢性病患者的发现率、规范管理率、服药率、控制率，从而降低我县心脑血管疾病的发病率。分析慢性病管理中还需要解决的问题，探讨适应我县农村经济、简便、确切、适用的高血压防治管理模式。现将工作开展情况总结如下：

一、明确职责，完善县、乡、村三级慢性病防治网络

1、卫生局

在当地政府的领导下，组织和协调全县慢性病管理和督导工作；积极开展多部门的合作，落实相关资源和基本公共卫生服务项目经费的保障措施；将慢性病管理工作纳入乡镇卫生院、村所诊疗工作考核内容，评价和发布慢性病管理工作计划和技术方案。

2、疾病控制中心

成立慢性病防治科室，根据上级工作计划安排，制定本县工作计划；负责组织实施本县的慢性病管理工作，并进行质量控制、督导、考核、评估；对乡镇卫生院、村所进行业务指导和培训及提供适宜的防治方法和技术；探索慢性病防治健康教育的方法，研究开发和制作健康教育的材料；组织开展健康教育、健康促进活动；收集、整理、分析全县慢性病规范管理工作实施情况，发现问题及时反馈，及时调整防治方案，协调解决防治方案执行过程中的具体问题，并根据工作结果提出改进策略。

3、乡镇卫生院、村所

具体实施本社区居民慢性病病人发现、诊断、建档、微机录入、常规治疗、随访管理和转诊。根据县计划安排，制订和落实本社区慢性病防治的实施计划；建立慢性病病人管理信息库，并及时更新慢性病病人信息；开展人群健康教育和健康促进活动，为人群提供控制慢性病危险因素的知识和技能，促进人群普遍掌握慢性病防治知识，转变对慢性病防治的态度和形成良好的行为习惯；掌握本社区慢性病危险因素分布的基本情况，实施分级分层随访管理，并为患者开具健康处方；指导病人采取规律服药及合理膳食、运动等治疗措施；密切注意病人病情发展和药物治疗可能出现的副作用，发现异常情况及时向病人预警，督促病人到医院进一步治疗；发现慢性病人的危急和疑难情况，及时转到上级医院进行救治；对社区居民高血压病规范管理工作进行质量控制和效果评价。

4、综合医院

承担急症或疑难重症慢性病确诊工作、并为确诊的急症或疑难重症慢性病患者制定个体化的治疗方案；接受乡镇卫生院、村所转来的急症或疑难重症慢性病患者的诊断和救治，并将已确诊且病情平稳的患者转回到乡镇卫生院或村所，进行规范管理；承担乡镇卫生院、村所医护人员的技术指导与培训任务；与疾控中心和乡镇卫生院、村所协助开展工作。

二、广泛开展健康教育和健康促进活动

充分利用大众传媒，广泛宣传慢性病防治知识与技，寓慢性病预防于日常生活之中，围绕控制烟草、推动合理膳食、促进健身活动，开展健康教育和健康促进活动，促使人们自觉养成良好的健康行为和生活方式。

1、充分发挥我县（广播、电视、报纸、网络等）主流媒体，在慢性病预防控制工作中作用，突出地方特色，营造积极向上的健康生活氛围，为大众健康提供帮助。运用卫生宣传专栏，户外卫生宣传广告牌，向大众大力宣传党的卫生政策，健康素养66条，围绕合理膳食、适量运动、戒烟限酒、心理平衡，推动健康生活方式的普及。

2、加强健康教育阵地建设，办好健康教育室、宣传窗、黑板报，确定专业人员负责，定期讲座、更换、刊出。鼓励社会、单位、家庭积极征订健康科普书刊。对上级下发的健康教育资料及时张贴、分发。利用各种形式，积极传播慢病防治核心信息。

3、充分发挥城乡健康教育领导小组的作用，为慢性病健康教育与促进投入必要的人力、财力、物力。运用各种健康教育与促进宣传服务形式，推动城乡社区、单位、家庭、个人的参与。把健康教育与健康促进目标转化为社会活动。

4、大力开展健康教育专题活动。

针对健康人群、亚健康人群、高危人群、重点人群等不同人群，“推广简便适宜技术，促进人群健康行动”等系列行动，以讲座培训为主要形式，辅以电话教育、卫生宣传栏、卫生科普展板等，及时满足居民健康保健知识需求。结合“慢性病主题日”宣传活动，组织实施多种形式的健康教育与健康促进活动。开展慢性病的危险行为因素（吸烟、饮酒、不合理饮食、缺乏锻炼等）的教育，倡导合理膳食与营养，讲究居室环境卫生，“人人知体重（腰围），成人测血压行动”，“家庭、食堂和餐馆减盐限油行动”等方面的家庭健康教育，创建文明卫生社区的宣传教育以及社区卫生公德及卫生法规的宣传教育。

5、疾控中心每年为乡镇卫生院及村所提供5种及以上健康教育资料模板和核心信息。乡镇卫生院、社区卫生服务中心（站）、村委会（居委会）为居民开展健康讲座和咨询，设立慢性病防控知识宣传栏，发放慢性病防治相关宣传资料，普及慢性病防控基础知识和理念，建立和完善社区健身活动场所。学校为学生开设慢性病健康教育课，利用幼儿园家长会等形式，举办合理膳食、减盐、口腔保健等知识讲座。引导居民建立科学、文明、健康的生活方式。

6、做好检查指导和效果评价。

每年要定期组织人员，对社区卫生服务中心、乡镇卫生院、学校等健康教育工作进行指导、督导，完善健康教育活动计划及执行过程中的各种活动记录、资料。通过居民健康素养的测试，对健康教育工作进行评价，抓好典型，推广经验。

三、加强慢病防治，规范慢病管理

拓展服务，及时发现管理高风险人群。扩大基本公共卫生服务项目内容和覆盖人群，加强慢性病高风险人群（血压、血糖、血脂偏高和吸烟、酗酒、肥胖、超重等）检出和管理。建立规范化居民电子健康档案，及时了解社区慢性病流行状况和主要问题，有针对性地开展健康教育，免费提供常见慢性病健康咨询指导。对35岁以上人群实行首诊测血压制度。有条件乡镇卫生院开展血糖测定，建立动态管理档案，加强指导管理。

乡镇卫生院及村所，对健康体检与筛查中发现的高风险人群，进行定期监测与随访，实施有针对性的干预，有效降低发病风险。

通过建立居民健康档案、居民健康体检和65岁以上老年人体检。共建立居民健康档案239457人、电子档案\_\_8032人。共筛查出高血压30263人、糖尿病5772人、共排查精神病患者1624人，接受上级免费服药223人。65岁以上老年人18790人。慢病规范管理率达到了上级要求。指导目标人群合理膳食、戒烟限酒、适量运动、心理平衡，养成健康的生活习惯。指导高血压，糖尿病患者规范用药，实行一人一年一次一般体格检查，四次随访，使慢病患者得到规范管理。

四、加强培训，提高专业人员业务素质

为了使慢病规范管理工作顺利进行，我们每年均对乡镇卫生院、村医进行了全面细致的基本公共卫生管理、慢性病知识与技能的业务培训，提高了基层医疗卫生人员服务能力。从而使我县慢性病综合管理工作按照基本公共卫生服务服务规范有序的开展。

五、督导与考核频度

（一）卫生局每年要不定期组织疾病控制中心对乡镇卫生院、村所进行督导和考核。考核结果纳入政府对乡镇卫生院、村所的绩效考核指标，做为政府购买公共卫生服务的重要依据。

（二）疾病控制中心根据年初制定的慢性病管理工作计划，负责制定年度工作要求和考核要点，考核方案，并按照考核方案的要求对乡镇卫生院、村所实施至少6次现场督导和考核，及时发现问题并提出解决办法；每次督导和考核后应完成督导和考核报告，并上报卫生局及项目办，督导和考核意见及时反馈到接受督导和考核单位，以便及时改进工作。

（三）乡镇卫生院、村卫生所和综合医院要履行职责，进行内部督导与定期考核，严格按照督导和质量控制的规章制度，开展日常的内部督导工作，并做好内部督导和自我检查记录，严格把好工作中的质量控制关。

六、奖惩措施

建立健全基本公共卫生服务绩效考核制度，根据国家及省级相关考核标准和方法对慢性病管理工作完成情况进行考核。考核结果与慢性病管理服务补助经费

**连锁药店慢病工作总结8**

转眼间20xx年已经过去，像公司领导常说的那样“时间过半，工作也要过半”。通过学习和时间的漂移也该对自己的工作进行一下工作总结。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这一年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客的真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要通过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

在这一年里虽能完成任务，但还有许多毛病，希望能在领导的指导和自己的努力下，更好的完成下年的任务，为我们的20xx年画上一个完美的句号!

**连锁药店慢病工作总结9**

我很荣幸加入\*\*药业有限公司，有幸成为该公司的一名实习生。回顾这半年来的实习生活，收获颇多。在此衷心感谢店里店长罗姐和各位前辈，正是由于有你们的支持，关心和帮助，才使我较好的完成了自己的本职工作。同时感谢\*\*药业有限公司给了我一个展示和提升自己的机会。通过这段时间的工作和学习，在思想上，专业技能上都有了较大的提高，现总结如下：

>一、收获与认识

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司制度，并且在时间中不断的提高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务号每一位顾客是及其重要的。

>二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。可是由于刚面临社会，存在的问题也不少。比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在面对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。有时候对难缠的顾客也

无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改进的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加努力的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员。为每一位顾客提供更优质的服务。

**连锁药店慢病工作总结10**

20xx年在卫生行政主管部门的正确领导下和上级业务主管部门的指导下，在医院领导的大力支持下，紧紧围绕年初疾控工作会议精神及各项目工作要求，强化责任目标管理，大力推进慢性病管理项目。现就20xx年工作开展情况总结如下：

高血压、2型糖尿病患者及重型精神障碍患者，严格按照年初疾控工作会议上的要求，开展高血压、2型糖尿病的防治工作，制定行之有效的管理措施，扎实开展此项工作。

1、结合我镇实际情况，制定行之有效计划，明确责任和工作任务；

2、是为慢病患者免费体检、测血压、血糖；

3、大力宣传慢病防治知识。按照方案要求开展慢病筛查登记；

4、慢性病管理实行家庭医生责任制，每个村配备专业保健医生一名，并顺利完成了4季度的慢病患者随访工作，使辖区内慢性病患者和高危人群得到了主动监测和随访。

项目截止12月底登记高血压人数652人，管理随访631人，规范管理612人，血压达标人数584人；登记Ⅱ型糖尿病162人，管理随访159人，规范管理159人，血糖达标人数146；登记重症精神病29人，管理随访29人，病情稳定29人。

5、按照疾控中心要求开展慢性病患者及恶性肿瘤患者监测工作，完成报告慢性病患者58例，恶性肿瘤患者的病39例。死因监测网络直报工作顺利进行，截止12月底死亡网络报告65例。

存在不足

1、对村级督导有待加强，个别村医不能按时限要求完成工作任务；

2、村级人员培训有待加强

努力方向

总之，20xx年高峰镇慢性病管理工作已基本完成任务，这与上级主管部门的督导和院领导的支持是分不开的，但与广大群众的要求还存在一定的差距。今后，我们将继续加强项目工作，按上级要求，积极配合村级，以健康扶贫为契机加大项目宣传，切实为广大群众做好服务。

**连锁药店慢病工作总结11**

开展乡卫生服务工作，是提高居民健康水平，促进三个文明建设和构建和谐社会的重要保证，是完善卫生服务体系和社区保障体系的重大举措。通过完善卫生服务功能网络，广泛开展“卫生进社区”活动，积极而努力做好乡区内的慢性病患者管理，是其中的一项重要内容，也是进一步满足乡区居民群众的健康需求。下面将我卫生院今年以来的性病管理工作情况总结如下：

今年改变服务理念，改变服务模式，成立由卫生院医务人员和村医，改变过去以坐堂为主的模式，走进社区、走进家庭开展服务主动上门服务和坐堂门诊相结合的模式，定期或不定期派人下社区主动上门为慢性病患者建立健康档案、开展巡诊、慢性病随访等服务。针对慢性病的危险因素，开展健康知识宣传、健康知识讲座。针对高血压、糖尿病等慢性病的危险因素，制定慢病干预措施，以服务模式开展指导，通过改变不健康的生活、行为方式积极开展预防工作，同时督促慢病患者进行肝肾功能、心电图、血糖及必要的眼底、体格检查检查。

今年来通过开展门诊35岁以上患者首诊测血压制度健康体检和上门建立健康档案等方法，共进行慢病登记219人，目前共建立慢病健康档案高血压160份、糖尿病59份，并进行了计算机管理，同时进行个人慢性病风险、危险因素评估，进行个体化干预，开展生活、心理、用药指导服务，通过门诊随访、电话和上门随访（每年不少于4次）等方式进行规范化管理，开展慢性病规范化管理。慢病随访800余人次。通过对慢性病病人的规范化管理，降低了慢性病病人的慢性病复发率和致残程度，提高了慢性病病人的病后生活质量，实现了大病进医院，小病进社区的服务模式，有效解决了社区群众“看病难、看病贵”的问题，以“优质、方便、廉价”的服务，赢得当地百姓的初步认可。

**连锁药店慢病工作总结12**

转眼间，我来到药房工作已经快三年了。在大药房店店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将近三年来的工作总结如下。

>一、工作回顾

进入药房以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下，首先，我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，业余时间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加GSP认证、药品养护的有关工作，为药店获得GSP认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

>二、工作目标

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务真务实、乐观上进，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

开药店与其他行业门店不同，它是一项良心工程，但并不意味着良心工程就应该赔本赚吆喝，那么该在什么地方赚取利润又让老百姓相信我们的诚信呢，首先就是客源的培养，那么，如何才能稳定客源呢?对此，我有一点自己的看法，现将我的`工作总结及经验呈现如下：

>1.留住老客户

(1)我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。

这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

(2)我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

>2.发展新客户，我们可以通过几种方法来增加新的客户

(1).如果我们的附近有医院，我们可以拜访名医并与他们达成协议，让他们的一部分处方由我们的药店来调配，因为我们的药价比他们那里肯定实惠得多，通过这个我们可以赢得一些潜在的顾客。

(2).我们可以搞一些健康宣传，聘请已退休执业医师坐堂，这样一来我们可以为广大的群众进行健康咨询，免费测血压等，针对附近的学生进行健康教育。

由此我们可以获得一定的“人气”，在他们有需要的时候，肯定会首先想到我们。

(3).我们可以在药店里树立一块健康或美容信息牌，不断地更新信息内容，以吸引更多的人来获取健康或美容信息，以此来促进药品和保健品以及中药的销售。

(4).我们可以经常给客户发一些有吸引力的信息传单，让他们在得到信息的同时对我们更加信任和依赖，必要时在售出药品后对他们进行电话回访，一来了解一些药品的确切疗效，二来对他们进行心理沟通，顾客的信任是我们成功的基石。

>3.多增加一些业务培训，提高药品推销技巧药店营业员专业知识的培训和合理推荐药品技巧的培训是零售药店提高店员素质和专业水平的重要手段。

我们也应该加强这方面的培训，比如：

(1).我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2).我们零售药店可以充分利用生产企业的营销资源，让产品的生产企业协助药店进行店员的定期培训。

这个好处我有切身体会，初到药店工作时，在小儿清热宁、婴儿健脾口服液厂家业务员给我介绍这些产品前，我基本上没有推荐过这两种药，也就是在听了他们对这些药的介绍后，我才充分了解了这些药的确切疗效，也就是因为这个我才有了充分的自信向患者推荐这几种药品。

现在市场上同一功效的药品种类繁多，更有相同成分不同品牌的药品不胜其多，如何从众多的药品中挑选出你要为顾客推荐的药呢，这不单纯是营销技巧的问题，更有业务水平在其中，各生产厂家比我们更了解他们的产品，联合生产企业进行店员专业知识和销售技巧的培训，既增进了与生产企业的联系和沟通，又让我们公司自身获得了利益。

而对生产企业来说，能够与零售药店通过培训等手段，得到药店的支持和理解，增进合作并有效传达公司产品信息，也是求之不得的好事。

总之，要想让零售药店在激烈的市场竞争中立于不败之地，并能发展壮大，提高药店的盈利水平，决不仅仅是销售高利润产品所能做到的，还必须有效提高门店店员的基本素质和专业知识水平，并在合理推荐药品的技巧上下功夫，做好销售年终工作总结，锁定稳定的客源，发展新的客源，才能让企业象滚雪球一样越做越大。

**连锁药店慢病工作总结13**

>一、制定公共卫生管理服务方案：

对辖区内所有35岁以上高血压、2型糖尿病盔行筛查、评估、确诊管理工作流程，做到了慢性病个案实行一人一病一档案，、每个档案中有个人信息表、健康体检表。填表书写要规范完整，各种辅助检查单附贴体检表后，力争将慢病的健康管理率、规范管理率、控制率达到上级要求。

>二、培训村级基本公共卫生管理服务项目管理人员为了使全镇公共卫生管理项目顺利实施。

由我院郭大夫培训辖区内村卫生室负责人，举办了慢性病管理工作培训活动，参加培训者30余人。实施方案要求定期随访，帮助患者家属及社会人群了解高血压、2型糖尿病对个人、对家庭、对社会的危害，教育目标人群自我识别高血压、糖尿病，从而减少两个疾病的发生。指导目标人群倡导“合理膳食、戒烟限酒、适量运动、心理平衡的健康生活方式，重点干预35岁以上正常高值血压、超重肥胖人群，以利推迟和预防高血压、2型糖尿病的发生，并指导慢病患者规范用药，按各个患者的实际情况决定防治措施。告诉患者出现哪些异常时应及时就诊，做好危机患者的转诊工作，做好转诊记录和转诊后2周内主动随访工作。实行一人一年一次健康体检，四次随访并给予康复错施指导，从而使慢性病到达规范管理。

>三、全镇具体的工作开展结果：

20xx年按照上级要求，开展慢性病管理服务项目。截止6月底，35岁以上人员首诊测血压数是2484人，高危人群数是489人，高血压登记数是1736人，纳入规范管理数是1559人，参加体检的人数是259人，控制率达到85%，糖尿病登记数是246人，纳入规范管理数是233人，参加体检的人数是40人，控制率达到86%。对以上人员建立了个人管理档案，并按期进行随访。

>四、全镇防治慢性病工作取得了一些成效。

但是还存在着一部分群众的健康意识不强，还一时改变不了旧的生活习惯，加之部分人不够重视，所以需要我们加大健康教育宣传力度，达到预防为主，防治结合。帮助慢性病患者医疗、康复、减少慢性病的发病，有利于家庭、社会和谐发展。

**连锁药店慢病工作总结14**

基本公共卫生服务是一项重大的民生工程，可以提高居民健康水平，促进三个文明建设和构建和谐社会，是完善卫生服务体系和社区保障体系的重大举措。本院积极开展并完善基本公共卫生服务，努力做好本镇的慢性病患者管理，争取尽快完成城乡一体化，也是进一步满足本镇居民群众的健康需求。下面将我院今年上半年份以来的慢病管理工作情况总结如下：

为有效预防和控制高血压、糖尿病等慢性病，根据《国家基本公共卫生服务规范（20XX年版）》要求，我院对我辖区内社区居民的高血压、2型糖尿病等慢性病建立健康档案，开展高血压、2型糖尿病等慢性病的随访管理、健康指导工作，掌握我辖区内高血压、2型糖尿病等慢性病发病、死亡和现患情况。

>1、高血压患者管理

（1）是通过开展35岁及以上居民测血压；居民诊疗过程测血压；健康检测血压；和健康档案建立过程中免费体检等方式发现高血压患者。

（2）是对确诊的高血压患者进行登记管理，并提供面对面随访，每次随访询问病情、测量血压，对用药、饮食、运动、心理等提供健康指导。

（3）是对已经登记管理的高血压患者进行一次免费的健康体检（含一般体格检查和随机血糖测试）。对原发性高血压患者，每年进行1次较全面的健康检查，可与随访相结合。内容包括体温、脉搏、呼吸、血压、身高、体重、腰围、皮肤、浅表淋巴结、心脏、肺部、腹部等常规体格检查，并对口腔、视力、听力和运动功能等进行粗测判断。

上半年，我院对辖区内35岁及以上常住居民进行高血压患者筛查人数3万多人，共登记管理并提供随访高血压患者为xxx人，并按要求录入居民电子健康档案系统。

>2、糖尿病患者管理

（1）通过健康体检和高危人群筛查检测血糖；建立居民健康档案过程中询问、及日常诊疗工作等方式发现患者。

（2）是对确诊的2型糖尿病患者进行登记管理，并提供面对面随访，每次随访要询问病情、进行空腹血糖和血压测量等检查，对用药、饮食、运动、心理等提供健康指导。

（3）是对已经登记管理的2型糖尿病患者每年进行1次较全面的健康体检，体检与随访相结合。内容包括体温、脉搏、呼吸、血压、身高、体重、腰围、皮肤、浅表淋巴结、心脏、肺部、腹部等常规体格检查，并对口腔、视力、听力和运动功能等进行粗测判断。上半年，我院对辖区内35岁及以上常住居民进行糖尿病筛查人数为2万多人，共登记管理并提供随访的糖尿病患者为xx人，并按要求录入居民电子健康档案系统。

今年上半年份我院通过对慢性病病人的规范化管理，降低了慢性病病人的慢性病复发率和致残程度，提高了慢性病病人的病后生活质量，实现了大病进医院，小病进社区的服务模式，有效解决了社区群众“看病难、看病贵”的问题，以“优质、方便、廉价”的服务，赢得了当地百姓的初步认可。

**连锁药店慢病工作总结15**

20xx年，我们保康店全体员工攻坚克难、团结奋进，在致力于为客户提供细心周到服务的基础上，创新管理方法，突出执行力建设，实现了员工素质和营业收入的同步提升，全年我们致力于强化员工执行力，将为民药房企业文化落实到实处。“千里之堤，溃于蚁穴”，今年以来，我们团队严格落实公司领导各项工作要求，提高执行力，员工之间互相监督，形成了严谨中求细致的工作作风，改变了原来心浮气躁、浅尝辄止的陋习，力求将小事作细，把细节做精，经过全年努力，进一步将客户维护工作做到实处，并成功拓展大批新客户，是的我们保康店的客户资源得到进一步充实和丰富，为我店20xx年营业销售工作奠定了坚实基础。

>一、落实细节管理，树立品牌团队

我店在严格落实公司各项制度要求前提下，提高员工执行力，从细节出发力求将我店打造成为民药房品牌团队。

一是强化履职力建设，充分调动店员主观能动性和责任心，想尽一切颁发把本职工作做好，敢于对自己的行为承担责任；

二是注重细节，要求员工从细节处为客户着想，做到来有迎声，问有答声，走有谢声，全面提升了团队服务质量，通过开展一系列为民服务活动，显著提升了我店客户美誉度。

三是诚信为人，敢于担当，诚信是立身处世的准则，是人格魅力的体现，同时也是团队品行优劣的道德标准，我店力求诚信待客，将履约力建设放在诚信首位，药品调拨及时，多次得到客户赞扬；四是强化培训，构建学习团队，我店注重通过培训考试等方式提升员工学习能力、思维能力、创新能力，通过积极参加各类培训课程，是的全体员工逐步成为岗位能手。

>二、细化分工协作，提升团队凝聚力

我店将公司各项轮班倒休制度落到实处，在保证员工休息的前提下，提升上岗人员工作效率。

一是做好营销任务分解，我们通过分工协作，将公司下达的营销目标通过科学和可操作性分解，采取派单制的放放，下发目标明确刀刃，避免了工作中的盲目性和随意性，有效提高了执行力效果，调动了员工工作积极性。

二是加强沟通，凝聚发展合力。我店从团队整体出发，凝聚团结发展氛围，通过晨会夕会形式，加强员工之间沟通协调，将矛盾化解在萌芽，同时也对店长了解和掌握店员工作心态提供了有效途径。

三是集体决策，提升员工士气。只有关心员工，员工才会关心客户，客户才能够保持对我店的忠诚度，我店将关心员工作为执行力建设的重要环节，“气实则斗，气夺则走”，良好的精神状态可以将提振团队士气，我店强化重大事项集体决策，让员工真正融入店中，以店为家，康宁店全年呈现向上、进去、拼搏、乐观的精神面貌。

>三、开展多项促销活动，狠抓产品销售

针对本社区周边药店越来越多，规模越来越大，市场竞争更加激烈的严峻形势，我店认真研究对策、积极拓展市场、提高应变能力、注重细节管理、强化优质报务、提升品牌形象上做出了应有努力，较好的完成了销售和利润任务。

一是年初落实销售任务，并分解到各人；

二是正确面对挑战，坚持每周召开一次销售形式分析会，总结分析进度、研究对策，及时解决员工遇到的新问题；

三是加强品类管理、加大高利润类商品的销售力度，加强与公司相关部门沟通，及时实现针对员工的奖励政策，促进产品的销售；四是积极开展多种形式的促销活动，利用黄金周、节假日，及“”绿色销费活动、下社区宣传活动，促进了销售任务的完成；五是强化优质服务，增强竞争力，积极开展便民服务项目，全年送药上门102次，电话预约购药65次，取得了良好的口碑。

**连锁药店慢病工作总结16**

>一、组织健全

根据XXXX的通知的指导意见，成立了“慢性病自我管理小组”，实施患者的自我管理工作，通过开展多种形式的活动，达到积极倡导和促进居民掌握科学健康知识和健康生活方式，不断提高居民的健康素质。

>二、主要工作

1、招募经正规医疗机构诊断的慢性病患者组员15-20人并发放邀请函，由组员签名后回收归档，最终确定了16名慢性病患者为我们的组员，最大的74岁，最小的48岁。

2、定期组织开展活动。由组长授课，医生现场指导；每次活动组员签到，测量血压记录在册；四期课程培训完成后，组员制定个人计划并经医生评定后开始执行。

3、活动分为每两个月1次，每次活动或交流个人行动计划或由医生给予适当的指导，评价结果记录在册，并且根据小组的整体情况开展各类健康促进或。

4、最后根据血压测量记录和判定标准，由医生一对一的进行诊断和建议，完成对全体组员全年的血压控制情况进行评估。

5、对全年的小组活动及工作资料进行总结归整。

>三、成果成效

慢性病自我管理小组以自我学习管理为主，每周一次测量血压，与医生一起制订个人行为干预计划、开展互相交流等多种形式，与组员互相学习、取长补短、控制血压。经过近一年的实践，慢性病自我管理小组取得了显著的效果，16名组员中，现在87%的高血压患者血压得到了稳定。

通过“慢性病自我管理小组”的活动，大家对高血压的认识提高了许多，坚持服用适合自己的药物；积极运动，参加锻炼，多吃蔬菜，少吃荤菜，最重要的还是保持心情乐观。

**连锁药店慢病工作总结17**

依据《慢性病防控工作使用方法》的要求、结合濮阳市20\_年慢性病防治工作的安排、按照慢性病工作计划的具体安排，县疾控中心慢病科在上级业务部门的精心指导下，在中心领导的大力支持下，圆满完成了20\_年度清丰县慢性病防治工作计划目标及指令性工作，具体工作总结如下：

>一、慢病防治工作

（一）慢性病危险因素监测：在卫生局、疾控中心领导的大力支持下，对我县个乡镇个行政村共计人进行了慢性病危险因素监测工作。问卷经过审核、回访、整理、评估数据库共录入份问卷。调查了被调查对象构成情况、吸烟情况、饮酒情况、就餐情况、身体活动情况、高血压调查情况、糖尿病调查情况。针对调查内容分析出超重、肥胖、高血压、糖尿病、精神卫生等结果。分析显示15-74岁高血压患病率为，5-74岁糖尿病患病率为。

（二）慢性病督导考核工作：在卫生局带队下完成对乡镇公共卫生服务次的督导及考核工作，针对督导中存在的问题进行了指导并提出整改性建议。

（三）清丰县全民健康生活方式行动启动工作：为提高我县全民健康意识和健康生活方式的行为能力，降低慢病危险因素，创造长期可持续的支持环境，今年9月份启动全民健康生活方式行动工作。组织县直医疗单位、县疾控中心、县卫生监督所、乡镇卫生院共计千余人的健步走活动。对参加活动的人员和群众免费发放了控油壶、限盐勺、折页、倡议书、全民健康生活方式核心信息书刊组成的大礼包余套，并重点讲解了控油壶、限盐勺的正确使用方法和作用。展示了健康生活方式方面的展板余块。前来观看的群众达500余人次，接受咨询的群众达450余人次，发放全民健康生活方式行动倡议书和折页3000余份。

为创造可持续性的健康生活环境，以后逐步创造健康食堂、健康社区、健康单位、健康餐厅等示范性单位。

（四）截至今日完成6个慢病防治卫生宣传日的宣传活动工作，即“世界无烟日”、“全民健康生活方式日”、“爱牙日”、“全国高血压日”、“世界精神卫生日”、“联合国糖尿病日”。利用健康教育宣传栏、制作健康知识展板、开展健康咨询、制作发放宣传资料等形式，开展各种疾病防治知识传播，共计制作宣传材料8000份，发放5000余份，接受咨询达5000余人次。

>二、存在的困难问题

（一）政府及卫生行政部门对慢性病防治工作重要性的认识严重不足。

政府或卫生行政部门没有协调好相关部门的关系，没有明确各部门的责任。

（二）专业技术人员力量不足。

随着基本公共卫生力度的加深及重视，对慢性病防治（高血压、糖尿病、重性精神疾病）健康教育的工作技术要求越来越严格，专业技术水平越来越高，所以就需要一定数量的.慢病防治专业工作人员匹配当前的工作。

三、今后工作打算

（一）抓住机会、逐步深入。在以后慢性病防治工作（项目工作、公共卫生工作）在做好本职工作的前提下，在一定基础上逐步深入、全面开展。

（二）加强专业学习。在外因充足的情况下，如果不加强自身学习、慢性病防治工作的有效开展就无法顺利进展。所以加强人员业务学习和培训，提高了自身业务技能是当务之急。

**连锁药店慢病工作总结18**

为加强社区慢性病病人的指导，引导社区居民提高慢性病管理意识，提升慢性病病人和高危人群自我管理能力。我院于20xx年x月x日——2月x日组织慢性病患者自我管理活动，开展慢性病病人规范干预，指导慢性病患者自我管理。

此次活动共有117名慢病患者人参加，与会患者依次对自身患病情况、目前状况、生活调理方式进行介绍。医务人员从患者介绍中总结出其日常生活中存在的主要问题：对血压及血糖的监测意识不够强，饮食习惯不合理、嗜油及盐，运动过少，对高血压糖尿病的认识尚欠缺等。针对这些问题，医务人员和慢病患者共同制定了相应活动安排和下次行动计划。

本次活动慢病患者反响很大，都能主动发言、积极探讨收到了很好的社会效应，使患者对疾病的认识更清晰化，主动化。为以后活动的开展打下了良好的基础。

1、通过慢病自我管理小组的活动获取了详细的慢病相关信息资料，保证了其信息的真实和准确

2、提高了病员的自主性和积极性，在达到病员自我管理中，医生仅起到引导作用；

3、为慢病患者、医患之间提供了一个自由的信息交流平台

4、医、护、管分工协作，各司其职，协同作用提高了慢病诊治和管理的质量，保证了依从性

5、顺应慢病绩效考核趋势，对慢病管理内涵建设探索了一种可持续的方法

**连锁药店慢病工作总结19**

时间一晃而过，弹指之间，20年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

>一、工作中取得的收获主要有：

1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。

2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。

3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。

4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置

5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容

>二、工作中存在的不足

当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措

2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行

3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

>三、坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！