# 2024年优质服务月活动工作总结汇总

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2025-04-19

*20\_年优质服务月活动工作总结汇总一今天医院在这里隆重召开创优质服务活动表彰大会，我和大家一样心情非常高兴!承蒙领导和同志们的厚爱和支持，我科荣幸地被评为优质服务科室，在此我代表x科全体医务人员向在座的领导、同事表示衷心地感谢!在此次全院范...*

**20\_年优质服务月活动工作总结汇总一**

今天医院在这里隆重召开创优质服务活动表彰大会，我和大家一样心情非常高兴!承蒙领导和同志们的厚爱和支持，我科荣幸地被评为优质服务科室，在此我代表x科全体医务人员向在座的领导、同事表示衷心地感谢!

在此次全院范围内开展的优质服务活动中，我们主要做了以下几方面的工作:

第一、加强了主动服务意识的教育和培训。在创建优质服务月伊始，我科开展了“假如我是一位病人”的讨论和学习，由此大家体会到自己在服务意识、技术水平、行为规范等方面与患者的要求存在距离，必须真正更新服务理念，主动为患者提供服务。同时多次召开科会，列举种种服务意识不足的表现，由科室医护人员自己点评，共同讨论制定整改措施。

通过实际例子向医务人员灌输以服务对象为中心的服务意识。两次召开患者工休会，征求患者的服务需求，从患者的实际需要出发，打造良好的服务行为。从近段时间的医疗护理工作来看，我科医务人员的主动服务意识确实有所提高。比如，护士巡视会主动询问输液的患者需不需要倒水、上厕所，天气转凉，护士主动询问患者是否要加被子。医生查房会主动向患者告知所做检查、检验的结果，帮助患者传真证明资料，电话联系厂家协商患者自身相关事宜等等。

第二，规范文明用语和交班纪律。从细微处入手，通过一件事、一句话，规范科室工作人员的服务行为。科室制定了文明用语标准，间断地利用晨会组织大家练习文明用语。规范晨会交班纪律，如统一站姿，佩戴胸牌，手机调至于震动状态等。

第三，实行微笑服务和有声服务。微笑是最美的语言，我科要求医生查房，护士进行护理操作，以及解答问题、健康宣教、劝说患者遵规守纪时，均笑脸示人。如近期处理一公司群体住院患者闹事的事件中，我科医务人员始终做到和颜悦色耐心解释，从关心患者的角度劝说患者通过正当途径维权，从而避免了患者对医院和科室的误解，化解医患间的矛盾。医务人员也在一次又一次的矛盾冲突事件中取得处理问题的经验和教训。实行首问负责制，“谁接待谁负责，问题到我为止”帮助患者或家属解决问题，从而改变了个别医护人员遇到患者询问，即以简单一句“你到医生办公室找某某问问”或者“你去男厕所拿个便盆”等等打发患者。实行有声服务，人到声到，把“三不允许”作为工作纪律，即不允许只打手势不说话，不允许回答“不知道”，不允许一走了之。经此一点一滴的努力，逐步改善我科工作人员的服务态度。

第四，强力推动医患有效沟通，丰富患者的住院生活。

在查找服务盲点时，大家认为沟通不到位是影响我科服务质量的重要原因之一。世界医学之父希波克拉底也曾说过，医生有三大法宝:语言、药物、手术刀”。医患关系的好坏直接影响到医疗和护理质量。对于住院时间较长的患者，建立和谐的医患关系更是顺利开展医疗活动的保证和基点。为此，我科举办了全院性的沟通技巧讲座，增强了全科员工对沟通重要性的认识，提高医护人员的沟通能力。在中秋佳节到来之际，召开医患中秋茶话会，组织放电影活动，使患者在住院生活之余得到娱乐享受。

我们认为，医疗措施之外的生活上关心，能促进医患沟通，增进理解，更好地执行医院管理的各项规定，提高患者对医院的服务满意度。在医患沟通中，医务人员尽可能多换位思考，以真心、诚心、爱心赢得患者的理解和支持。在我科住院将近一年的患者，曾因误解差点对护士动粗，前不久他却送了一面锦旗以表达对我科工作人员的谢意。服务月期间，一位罹患晚期肿瘤伴全身多处转移的患者家属，初入院时对我科百般挑剔。我科的医护人员不计嫌隙，对其耐心尽心地医疗护理，使患者家属大为感动，送红包(已婉拒)以示感谢!

第五，进行服务流程再造，落实便民措施，使优质服务落到实处。针对出入院流程不合理的问题，我科重新修订了出入院流程、留标本送辅助检查流程等，使各项服务流程趋于完善。并落实相关便民措施解决患者的开水和热水供应等问题。

第六，数管其下，严抓病历质量和药品管理，确保医疗安全和工作质量。对于科室存在病历质量管理不严和部分药品使用不合理等问题，科室制定了、和等一系列规定，责任到人，监管到位，通过每月2次在架病历专项检查和病历点评，利用每周2次三级医师查房和每天护理的医嘱查对，认真检查病历质量和不合理用药情况，对存在问题者采取科室通报和经济处罚相结合的措施，经此整改后，病程记录不及时和出院病历不按时完成的问题明显改进，用药不合理也得到了一定的控制。

第七，完善跟踪问效服务机制，落实电话回访，收集服务反馈。科内设电话回访登记本，主管医师半月内回访，护士长一月内负责跟踪随访，通过两次电话回访，部分了解了患者对我科医疗护理服务的满意程度，对能及时电话随访的医师给予表扬和鞭策。从目前对出院患者进行电话回访的结果显示，患者对此举表示赞赏，所追踪随访的出院患者对我科的总体服务满意。此项工作我科将坚持长期执行下去，一方面能树立医务人员良好口碑，增强医院竞争力，另一方面也是建立优质服务长效机制的有力举措。

审视创建优质服务活动以来的工作，我们清醒地看到，虽然我科在创建优质服务月中取得了一些成绩，但是我科依然存在诸多不足，主动服务意识还不能深入每个人的脑海里，服务技术、服务水平尚需不断提高。因此，我们将继续努力，一步一个脚印，踏踏实实，切实提高服务水平，打造服务品牌，创造良好的社会效益和经济效益。

谢谢大家!

**20\_年优质服务月活动工作总结汇总二**

优质服务是供电企业的生命线，供电公司始终高度重视优质服务工作。xx年公司紧紧围绕扩大内需、促进地方经济发展，积极配合政府做好 “家电下乡”服务，创新服务举措，打造特色供电服务品牌上下功夫，结合“机关效能年”活动大力弘扬企业服务理念，塑造服务新形象，增强社会亲和力，全面推行“零距离、全天候、保姆式、超常规、一站式、亲情式”供电服务举措。

为进一步创建优质、高效、廉洁的电力服务环境，更好地服务“三农”经济发展，保障全县重大项目，民生工程用电需求，公司下发了(信丰县供电有限责任公司关于创建“群众满意的服务窗口”活动实施方案)，公司窗口单位均实行无休息日和无午休制度，客服中心开通了24小时值班电话--95598，营业人员随时接受用电申请和服务要求。严格执行“首问负责制”、“一次性告知制”，推广客户经理服务制度，落实“一口对外、内转外不转”的服务原则，各营业窗口全面受理“业扩变更、查询咨询、投诉建议、报修缴费”等业务。采取了“一站式”服务，改变了过去由多个部门、多人串联完成各项工作的方式，避免了客户“多头跑”“长时等”的麻烦，优化了工作流程，减少中间环节，大大提高了工作效率；为保障城乡居民的可靠用电，保证不间断报修，公司积极兑现服务承诺，进一步提高受理故障抢修反应速度，提高故障修复效率，强化抢修到达现场承诺时限的考核；哪里出现故障，不论是白天深夜、晴天雨雪天气，我们的抢修人员都将在第一时间赶赴现场，及时恢复用户的正常用电，实行了全天候的供电服务。

“家电下乡”是我国建设社会主义新农村的一项重要惠农措施，是拉动内需、促进社会经济可持续发展的重要决策，公司成立了“家电下乡”供电优质服务领导小组。主动走访宣传，把解决“家电下乡”用电难点、热点问题，采取把原来布局不合理的变台重新迁至负荷中心，以达提高供电质量的目的，如镇上村坑原一台50kva变压器、加定镇黄坑村原一台30kva变压器就采用此方式来改善电压质量，公司还投入10多万元，对城北供电所管辖十里新村、黄坑官路下等农村台区进行了低压改造，解决了低电压情况较严重台区的用电问题，新增变压器2台，新建10kv线路1.43千米，新建0.4kv线路1.3千米，改造受益户数569户。并且公司还通过“95598”热线、各供电所受理相关“家电下乡”用电事宜，做到特事特办，并由“95598”跟踪回访，确保了“事事有落实、事事有回音”，通过“家电下乡”活动的开展，获得群众的致好评。

组织开展社区志愿服务和谐行动，与用电客户零接触，面对面交流和沟通，倾听来自用电客户的呼声，开展文明共建，服务和谐社会建设。公司组织青年团员、电力爱心志愿者进入社区、学校、厂矿、农村等地义务宣传用电常识和安全节约用电知识，提供电力政策法规、用电业务咨询等服务，帮助解决客户用电中的困难，真正做到零距离服务电力客户。

1是针对前期部分提出的客户电费交费难的情况，公司积极采取措施，增加多个营业收费窗口，方便客户交费，尽量减少交费排队时间，并且公司计划今年在城区范围再增加一个营业收费窗口，切实解决用户交费难问题；

2是从今年6月份起公司推行了用户首月欠费“零”停电制度，对用电客户在首月非恶意欠费的情况下，尽量采取通过与客户耐心做工作催缴的方式，来保证电费回收，而不轻易采取停电催费措施，并且今年来公司与电信部门合作，对欠费的用电客户采取短信方式进行友情提醒。

5月20日公司召开了以“同舟共济应对危机,并肩携手共谋发展”为主题背景的xx年度重点企业客户座谈会，诚恳邀请各位嘉宾代表对供电公司在电力工作管理、供电服务各环节多提宝贵意见和建议，以利于促进我公司提升服务质量和服务水平。虚心纳谏，广开言路，认真听取逆耳之言，通过直面沟通，消除了彼此间的隔膜，进一步加深供电企业和广大电力客户之间的理解、信任和支持；会上现场对客户提出的用电问题进行解释和答复，对不能现场解决的问题，会后立即进行了处理，并积极整改供电监管和投诉举报中所暴露的问题，及时反馈回访，做到“事事有回音，件件有着落”，取得用电客户的一致满意。

xx年公司为供电所一线员工制作了供电服务卡，卡上公布了95598客服热线、供电所抢修电话、台区负责人的联系电话，并在对应的供电台区用户中派发，让用户随时随刻有多个渠道能供电保持联系，做到即时解决用户用电困难。同时，公司对重要客户也采取了更进一步的服务手段，对大客户及重要客户实行了点对点的客户经理服务制度，定期主动与客户保持联系，并对电网运行情况，供电负荷情况以及本用电客户用电电费电量等数据及时通知客户，在遇到电网运行出现异常及恶历天气情况时主动询问客户用电是否受到影响，是否需要帮助，最大限度地为客户提供保姆式的服务。

**20\_年优质服务月活动工作总结汇总三**

尊敬的各位领导、各位评委，各位同事：

大家好!

首先感谢我们行举办这次演讲会，给我们广大员工搭设了一个交流经验的平台，更感谢大家的信任和支持，让我站在了这里，给了我抒发感情的机会。我是来自。。。部的。。。，今天，我演讲的题目是：心永跟爱一起走。

记得那是一个阳光灿烂的日子，刚刚离开校园的我，带着青春的梦想，带着未来的憧憬，走进了济行。上班的前一天，同学羡慕地对我说：“选择济行，就是选择了成功，祝贺你”;也是这一天，慈祥的母亲拉着我的手：“机遇给你了，空间给你了，努力把握吧!”

穿上梦寐以求的工作制服，行走在宽敞明亮的银行大楼，我一遍一遍抚摩着胸前“济宁银行”的标牌，一种莫名的感觉就这样让我不能遗忘，一种异样的欣喜就这样在我心中激荡。我真想大声喊一句：济行，我来了。

既然选择了远方，就该风雨兼程;既然选择了济行，就该奉献真情。我虽是一名普通的员工，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着济行的形象。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的济行人，用心服务，用爱经营，让自己的梦想与心爱的济行一起飞翔。

千里之行，始于足下。为更好地掌握业务知识，提高服务水平，我认真从小事学起，从点滴做起。记不清多少次的练习，点钞纸磨破了我纤细的手指;记不清多少次的背诵，写有信贷政策的小卡片塞满了我的记忆。学习是枯燥的，成长是快乐的，凭着自己艰辛的付出和不懈的追求，我终于较好地掌握了服务技能，赢得了领导的信任和客户的好评，同时，也收获了一份快乐而自信的人生。

我们常说，顾客是上帝。只有用心服务，才能得到客户的信赖;只有用心服务，才能使客户体验到温馨;也只有用心服务，才能使我们济行在激烈的竞争中立于不败之地。服务是一种文化，更是一种细节。我们银行系统的都知道，揽存是门苦差事，只有你找别人的，没有别人找你的道理。为了在激烈的储蓄竞争中站稳脚跟，我在揽存工作中充分运用自己的诚心、爱心和耐心，只要有百分之一的希望，就用百分之百的努力去争取。中区某企业是金融大户，但多年来一直没有与我行往来，眼睁睁地看着一池肥水总是流入外人田，我心里真不是滋味。去年底，我通过同学找到这家企业财务处的王处长，但他却不愿进一步接触。为了打开突破口，我悄悄打听到王处长的生日，并且在他过生日时给他送去了一束鲜花。不料他当时正因感冒正在医院输液，我闻讯后马上自费购买了一些礼物到医院看望他，祝他生日快乐、早日康复，并详细向他介绍济行的服务优势和信誉。精诚所至，金石为开，王处长及他的家人被我的诚意深深打动，出院后，当即将存在其它银行的钱款全部转入到济行。那一刻，我既激动又感动，感动的是客户对我们济行的信任和支持，激动的是让我再一次体验和感受了优质服务的魅力。

树叶绿了又黄，黄了又绿，就这样，秉承着“以市场为导向，以客户为中心”的宗旨，我们一直行走在路上。也许，我们曾经因为客户的误解而委屈过，哭泣过;也许，我们曾因为工作的枯燥而烦闷过，茫然过。但是，服务无止境，服务不打折，我们一直践行着“用心服务，用爱经营”的承诺。

亲爱的同事们，亲爱的朋友们!工作是美丽的，工作也是庄严的，工作更是幸福的，只有在工作中我们才会感觉到生命的悸动，只有在工作中我们才会体会到生命的价值。锤炼良好银行，打造精品银行。因为有梦想，所以我们只争朝夕，披星戴月;因为有承诺，所以我们义无反顾，勇往直前!心永跟爱一起走，优质服务手牵手，只为，只为我们有一个共同的名字：济行人。

谢谢大家!

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！