

# 最新发货员工作总结 年度工作总结(优质8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 发货员工作总结 年度工作总结篇一

1、做好各专业定报、季报报送工作，确保我镇各项统计指标稳中求进。

各项统计报表不但是统计工作的基础，而且是统计工作的重点，是各项考核指标的集中体现，是反映了统计工作成绩的重要载体。在实际工作当中，统计所将根据各专业统计工作的需要，在了解实际情况的前提下，按照区统计局、调查队的业务要求，结合我镇总体发展大趋势，认认真真探究每一个数据，扎扎实实分析每一个指标，确保全面、准确、及时地做好各专业定报、季报报送工作。

2、建设维护\*\*\*镇基本单位、法人单位、规模个体名录库工作。

镇统计所通过从国税、地税、工商和区统计局及相关驻地单位搜集大量资料，并通过不断整理、筛查、审核，建成我镇基本单位、法人单位、规模个体名录库，并对该名录库不断更新维护。该名录库中，行政性法人单位，经营性法人单位，规模个体户。

3、定期对我镇工业经济运行总体情况进行调研。

镇统计所采取重点调查与抽样调查相结合的方法，利用问卷

调查与填报报表相结合的方式，在每季度末对我镇重点工业企业和抽样工业企业进行调研，并由此推算全镇工业经济运行情况。尤其，在第三季度，我们进行了一次较为全面的工业经济运行情况调研，并形成调研报告。

4、做好统计“企业一套表”改革等相关统计改革工作。

5、做好“三上”企业统计星级管理工作。

在该项工作中，镇统计所共向上级申报了五星级企业两家，三星级企业一家，二星企业三家，一星级企业三家，并全部通过上级单位的认定审核。

6、做好“三上”企业资格认定审查工作。

7、积极配合区调查队做好各项统计调查工作。

20xx年，镇统计所在做好本职工作的同时，将不断提升自身工作效能，逐步提高自身工作水平，力求突破，着力创新，力争实现由传统统计工作向服务性统计工作的转变。

为了实现这个转变，我们制定了3个目标：

1、夯实基础、提升效能、提高水平，继续做好各专业定报、季报报送工作，做好统计本职工作。

2、积极主动、精心策划、周密安排，以第七次经济普查为契机，全面了解、掌握我镇经济现状。

3、力求突破、着力创新、突出服务，在做好工业经济运行情况调研的同时，统计所准备开展我镇农业产业结构调整现状调研工作，并形成调研报告，得出一个详实有力的调研结果。

为了确保实现这3个目标，我们制定了4项具体保障措施：

- 1、加强交流，及时沟通，取长补短，以总结促进步。
- 2、不断加强业务学习，努力提高统计工作业务水平。
- 3、不断加强统计基层建设，努力保证基层统计数据质量。
- 4、主动参与我镇各项事业，增强统计服务功能。

## 发货员工作总结 年度工作总结篇二

加强理论学习，提高职工的政治思想觉悟。全科人员认真学习贯彻上级及院里各种文件精神并积极落实到位，在日常繁忙的工作中，不拘形式，结合科室的实际情况开展学习和讨论，鼓励科室人员积极参与推进医院各项改革措施的落实和实施。

通过系统学习教育，提高了科室人员的思想政治觉悟，自觉抵制行业不正之风，以提高窗口服务为己任，以质量第一、病人第一的理念全心全意为病人服务，做好一线窗口服务工作。

完善工作流程，提高工作效率，方便病人。药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，树立医院的良好形象是重中之重，如何方便病人、如何提高工作效率，是药房工作的重点。保证住院病人及急诊病人24小时的药品供应。

通过完善工作流程，合理设置窗口、机动配备人员等，充分调动全体人员的积极性，齐心协力，克服困难，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。

加强药品质量监控，每月不定期对科内工作流程及各岗位的工作质量进行抽查，并督促科室工作人员认真执行各项管理制度，加强药品质量管理，每季度进行药品储备质量、效期等盘点，发现问题及时妥善处理，保障患者用药安全。严格

执行国家药监局《医疗机构药品使用质量管理暂行规定》的要求，杜绝医院因药品过期造成重大医疗事故和医院的经济损失。

认真开展处方点评工作，及时了解各临床科室药品需求动态及药品使用后的信息反馈，确保临床药品的合理性、安全性、患者满意性供应，在临床用药、药房定期下发各种新药说明，征求临床意见，随时了解临床对药剂科供应药品使用情况，对滞销、近期药品及时与临床沟通，以便及时合理应用，减少药品的浪费。

规范精神药品的管理。对药剂人员定期进行业务培训、学习，不断提高自身理论水平和业务能力，对新进药品及时掌握使用的适应症，以便指导临床使用。广泛开展临床药品不良反应监测，发现问题及时上报，避免药品不良反应的重复发生。

总之，药房在20xx年的工作中还存在不足之处，在新一年的工作中努力改进，逐步改善，提高完善服务质量，全心全意为临床服务。

## 发货员工作总结 年度工作总结篇三

### 一、完成的主要工作

1、协助会计及时准确的完成各月记帐、结帐和账务处理工作，完成往来银行间的业务和各种日常费用的缴纳。

2、以认真的态度贯彻执行各项会计制度，认真学习会计政策法规，提高业务素质和能力。

3. 根据会计制度规定，办理现金收付和银行结算业务，设置现金银行日记账。做好日清月结，帐款相符，准确无误，超限额的现金及时送存银行，掌握银行存款余额，不签发空头支票。

4. 严格按照会计制度规定，审核凭证如发现问题及时与会计沟通，根据收付款凭证登记好现金日记账和银行存款日记账。

5. 按照公司相关规定，妥善保管现金，支付凭证，有价单证，印章，保险柜钥匙等。

6. 对各类会计档案，进行了分类、装订、归档，协助办公室处理日常工作。

7. 协助会计算账，支付项目部工程款款。

## 二、加强学习，注重提升个人修养和综合素质

1、认真学习财经方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事

2、积极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，始终把增强服务意识作为一切工作的基础;始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作。

## 三、存在的不足

尽管我圆满完成了今年的各项工作任务。

1、今后我会努力学习新的业务知识和会计法规的系统学习。

2、只干工作，不善于总结，所以有些工作费力气大，但与收效不成比例，事倍功半的现象时有发生，今后要逐步学习用科学的方法，善总结、勤思考，逐步达到事半功倍的效果。

## 四、严格履行会计岗位职责，扎实做好本职工作

1、不断学习、更新知识、转变观念、完善自我。

2、善于总结提出自己的意见和建议，为领导决策提供准确依

据，不断提高业务水平，建立健全良好的工作机制。

感谢领导给我们一个发展的空间，对于公司未来的发展我持于最大的信心乐观态度，对工作中的不足我虚心接受批评，总结工作中的不足，加强技术和沟通能力的培养我会尽自己最大的努力为公司进一份微薄的力量。

## 发货员工作总结 年度工作总结篇四

班主任是学校实施教育、教学工作的骨干力量，是班集体的组织者、教育者和指导者，在学生全面健康的成长中起着重要的作用。班主任队伍建设是学校重点工作之一。为进一步发挥骨干班主任的辐射指导作用，为青年班主任教师的工作搭建学习、交流的平台，教育局成立首席班主任工作室。

我们xx工作室以教育云平台为主要依托，课题研究为重要方式，教育研讨为主要内容，积极探索新时期班主任工作策略和育人方法，自主开展系列教育探讨、合作、实践活动，培养优秀得力、爱岗敬业的青年班主任，优化德育管理过程，切实有效的提高班主任的德育工作效率。在“追求适合学生终身发展教育”班主任理念引领下，我们工作室提出了“带儒雅教师、育文雅学生、建优雅班级”的班主任带班目标，明确了以“雅行教育”为特色发展方向，培养学生慧中秀外素养，历练“把小事做到优雅极致”的耐性，在互联网高速发展的现代教育形势下，追求班主任工作的高效化，快乐工作，雅致生活！

1、理论学习交流：负责人给成员提供班主任专业发展的必读书目共大家学习，定期组织读书沙龙，各位成员交流和分享读书心得。

2、建立网络平台：建立xx班主任工作室博客和qq群，并将此作为彼此日常联络的一个重要平台。工作室通过定期组织专题研讨、在线交流等方式，启发教育思考，提升教育能力，

促进青年班主任的专业成长，同时吸引更多的班主任参与相关问题的探讨。

3、教学活动研讨：相互走近他人的教育活动中，互相学习、观摩，在观摩中学习和反思，提高工作室成员教育活动设计与实践的能力。

4、课题研究实践：工作室以教育云平台为主要依托，课题研究为重要方式，教育研讨为主要内容，积极探索新时期班主任工作策略和育人方法，有目的、有计划地进行研究与实践，在此基础上进行反思和重建，不断完善自己的认识和行为，提升研究水平，及时总结经验，撰写教育随笔、案例、故事、论文等。

5、邀请优秀班主任：面对面地进行专题研讨，谈论困惑，探讨策略，剖析案例，分享经验，使工作室成员获得具体有效的指导。

6、培训青年教师：与各校德育处一起承担学校青年班主任的岗位培训工作。开展基于班主任个性的有针对性地校本培训，促进班主任的专业发展。

7、建立管理机制：制定与工作室发展有关的制度。如工作室发展规划与年度工作计划、常规活动要求细则、运行管理机制、成果奖励细则。

8、每月集中活动一次，每次活动注意了过程材料的记录与整理，工作室团队严格按照方案逐步实施，监督反馈，及时调整，确保实效。

xx制定班主任工作室理念、课题、计划及总结。

倩影：班主任成员介绍，增进彼此的了解。

悦读：不定期推荐相关学习内容，用理论指导实践工作。

沙龙：宣传记录我们的工作室活动内容，展示活动成果。

漫步：各个班主任个性化的班级管理展示，互相学习启发。

静思：工作室老师撰写的教育随笔、案例、故事、论文等。

怡情：快乐工作，雅致生活，展现班主任的生活风采。

硕果：工作室成员的成果记录。

2、在课题研究过程中，每位成员有自己明确的研究方向。通过研究，学习和借鉴生命理论、脑科学理论以及其他班级管理先进理论，提高班主任工作效率。

3、在研究的基础上撰写论文，向市刊物投稿，参加论文评选并获奖。工作室不断总结工作经验，逐渐形成本工作室特色。

4、承接学校新教师班主任培训工作，举办论坛，开展沙龙研讨，动态展示研究成果。

下一步我们可以做什么？选好一个发展点，承诺一个追求目标，坚持一个反复过程，探究形成一个特色，成就发展一批学生。在“追求适合学生终身发展教育”班主任理念引领下，历练“把小事做到优雅极致”的耐性，在互联网高速发展的现代教育形势下，追求班主任工作的高效化，快乐工作，雅致生活！因为班主任情结让我们今生情结班主任！我们是江岸教育首席班主任xx工作室！

## 发货员工作总结 年度工作总结篇五

20xx年，在市委、市区政府的正确领导下，在省信访局的关



心指导下，全市广大信访干部深入贯彻落实科学发展观，围绕社会稳定大局，按照“大接访、大化解、大宣传”的信访工作总体思路，不断推进工作，全市信访工作呈现出“一好转三提高三下降”良好态势，一好转即：信访秩序全面好转；三提高即：信访办结率、停访息诉率、群众满意率提高；三下降即：越级访、重复访、集体访总量均明显下降□ 20xx年，我市市、县两级信访部门受理群众信访事项 件、人次，比20xx年增长 %。其中办理群众来信 件次，比20xx年减少 %；接待群众来访 批次 人次，分别比20xx年增加 %和 %。重复访 批次 人次，同比下降 %；越级访 批次 人次，同比下降 %；集体访 批次 人次，同比下降 %。按信访总人次与全市人口总量之比，我市的越级访、重复访、集体访在全省十四个市州排名末位。

一、确保四个到位，使信访工作的地位得到前所未有的提高。近年来，群众来信来访呈持续上升趋势，信访工作任务繁重、压力加大。市委、市区政府十分重视从加大领导力度、增加财政投入、强化组织建设、提高政治地位等四方面加强信访工作，强劲推动我市信访工作迈上了新台阶。

1、加大领导力度，确保政策支持到位：主要领导经常接访、调查、研究信访工作，为信访工作提供了高视点、广角度、深层次的智力支持。市委常委会、市区政府常务会全年研究信访工作10余次□x委书记李亿龙、市长易鹏飞在按季度定期接待群众来访的同时不定期下访和约访、督促重大信访事项办理、经常下基层调查研究。市委、市区政府全体班子成员按制度定期接待上访群众，共接待群众来访 人次，批阅人民来信 件，撰写信访调研报告、理论文章 篇。市直机关有38个单位自3月份以来坚持每个星期一安排一名班子成员公开接访。省委8号文件下达后，李亿龙书记召集市委常委会专题听取信访工作汇报，研究解决信访工作中的编制、人事、经费、管理等重大问题，为我市创新落实省委8号文件指明了方向，奠定了基础。

2、增加财政投入，确保办公经费到位：通过调整增加财政预算、解决福利待遇、添置办公设施、追加工作经费等使信访部门逐渐由弱转强□20xx年，市本级信访工作的财政预算在前几年连续大幅度增长的基础上又曾增加了12.5%，联席会议办的工作经费20xx年以前只安排xx0元/年□20xx年调整到40000元/年，增幅达100%。全市13个县市的信访经费都能满足工作需要，大多数县市按公安部门的预算标准纳入预算。在x委书记李亿龙同志的亲自安排下，年初恢复了实行津补贴统发时取消了的信访岗位津贴，且标准由原来的120元/月增加到200元/月。近几年，市委发出每年为信访系统办一两件事实的号召□20xx年有10个县(市、区)为信访局配了小车;20xx年，市委、市区政府要求为每名信访工作人员配备一台电脑的工作已于10月份前落实到位。电脑的配备，为我市信访信息化工作奠定了基础。在行政机关办公场地普遍紧张、狭窄的情况下，市委、政府为市信访局安排了1100多平方米的办公室，市信访局20xx年上半年就可以搬到宽敞明亮、舒适大气新办公室工作。

3、强化组织建设，确保工作力度到位：强化信访工作领导班子、协调机构和工作队伍三大块的组织、机制建设，保障人力充足，力度强劲□20xx年，省委8号文件下发后，怀化市业已形成的“一个领导核心、两套协调班子、三支工作队伍”的信访工作系统从理论上、政策上、实践上都得到进一步加强。“一个领导核心”是指各级党委对信访工作的领导核心权威和作用，怀化市自20xx年7月份以来就不间断地开展市、县、乡三级和党、政、企、事、法、群六条线党委“一把手”大接访活动。今年1-11月，各级各战线党委书记有人次参与接访件次，“一把手”接访实践极大地强化了各级党委对信访工作的领导。“两套协调班子”是指信访工作领导小组和信访联席会议，我市认真落实了市委副书记任联席会议第一召集人、政法委书记或常务副市长任联系会议召集人和信访领导小组组长的要求，建立健全了这两套班子的工作机制，实现了两套班子的协调、高效运作。“三支工作队伍”

是指接访办信队伍、包案稳控队伍、督查监管队伍。20xx年主要是通过政策和制度建设、长效机制建设两个方面的完善工作使三支队伍的管理都有了明确、规范的政策、制度、程序依据。例如建立《县级领导包案制度》、《信访工作责任追究制度》等。

4、提高政治地位，确保政治待遇到位：强化“三项建议权”、解决信访工作者职级、建立新提拔干部信访挂职机制、加大信访绩效考核力度。x委书记李亿龙提出“要把处理和协调人民内部矛盾的能力作为干部任免的重要依据”。市委、市区政府通过出台《政府决策的信访风险评估》、《党政机关信访工作绩效考核制度》等政策，从程序上保证了信访机构“决策建议、人事建议、奖惩建议”等三项建议权的行使，赋予了信访工作部门较高的权威。4-11月，市、县两级信访部门行使“三项建议权”，向党委政府提出决策建议160余条、人事建议40多件、奖惩建议260余件，基本被采纳。市委组织部建立了《领导干部信访实践制度》，市、县两级组织部门安排到“信访实践岗位”培养锻炼新提拔、拟提拔、拟交流干部700余人次，现已被提拔为处级干部的有17人、被推荐为处级后备干部的有35人，科级干部经过信访实践培训的以后交流、提拔的有380余人；最近一年多时间里，市信访局调入、提拔、调出处级干部7人，占在编干部的50%。市委通过实实在在的“用人导向”促成了信访干部的政治素质、业务素质、纪律素质的增强和群众意识的提高，进而促成了信访干部的政治地位提高。

二、狠抓四项创新，使信访工作的力度得到前所未有的加强。制度、方法、机制、考核等管理方式的完善、创新不断推进着怀化市信访工作效率提高和来信来访秩序规范。

一是抓信访机制建设，创新落实省委8号文件，建立了科学规范的信访工作机制。一是完善了“四位一体”的信访组织管理体系：信访联席会议、信访领导小组、信访复查复核委员会和信访局“四位一体”的组织管理体系健全，运作机制完

善。1-11月我市市县两级参与处理信访事务的党政机关、企事业单位近800个(次);针对热点问题组织的专门工作组有420多个(次)。二是创造了“四级包案”的信访责任管理模式:即市、县、乡、村四级组织和干部根据“属地管理、分级负责”的原则和信访事项处置的实际需要开展“包调研、包调处、包兑现、包救济、包稳控、包息访”的包案活动。全市包案416起,已息访392起,其中市级领导包案32起,县级领导包案196起。三是创造了“四调联动”的信访矛盾调处机制:即信访部门跳出“接、转、交、督”的旧框框,积极主动地“办”,参与到人民调解、行政调解、司法调解的过程中去,初步成为一种独具特色的调解形式——信访调解,形成“四调联动”的格局。四是创造了“四网并行”的信访信息收集系统:即加强横向联系,充分发挥信访、维稳、公安、国安四种网络各自的优势,做到“信息共享、工作互补、联合行动、各有侧重”。一年里,我市有近1/3的信访信息来自其它非信访部门,市县两级信访部门向维稳、公安、国安提供的有效信息近400条,由两个以上的部门联合处置信访事项1200余起。

二是抓信访积案化解,创新老户积案化解方式,营造了关注民生的和谐信访氛围。信访积案的处理涉及信访、纪检、维稳、司法等部门,在信访投诉的同时还可以通过依法诉讼、纪检监察、劳动仲裁、人民调解等非信访途径解决,如果处理不当大多数“积案”难以“案结事了”,甚至还会导致矛盾升级,引发群体的事件,留下后遗症。鉴于这类复杂的信访事项涉及多个部门、多个行业,且类似事项在怀化市全年上访总量中所占比重接近10%,仅仅是简单地交、转,可能会出现部门之间推诿、扯皮,大量信访事项“积压”的现象。怀化市采取了“五虎牧羊阵”的方式联合督办处理,即:在《联席会议办工作程序》中明确规定遇到这类复杂案件,应由联席办(或信访部门)牵头,将《信访事项交办(转办)函》、《信访事由摘要》和《市直相关部门责任分摊表》抄送给业务主管部门、综治维稳部门、司法检察部门、纪检监察部门,明确信访部门跟踪督办、业务主管部门调解裁决、综治维稳

部门适时稳控、司法检察部门法律援助、纪检监察部门审计查处的责任，形成五个部门共同领导、调度、协调、督促相关的下属机关同步办理同一信访事项的格局。“五虎牧羊阵”的摆布，解决了信访人多头上访、办理部门各自为阵或互相推诿、责任追究主体不明的现象，使归口上述五个部门领导、指导下级机关不能推拖，不敢推拖，能够积极主动，毫不懈怠地参与协调处理信访事项。“五虎牧羊阵”极大地促进了老户息访和积案化解，怀化市年初登记的89起积案现已化解81起，余下的8起也在多个部门的督办下实现了“包案稳控”。

三是抓信访绩效考核，创新区域政绩考评内容，开创了多部门敞开大门接访的局面。在把信访绩效纳入县市区“综合目标考核”、“综治目标考核”和“行政绩效考核”的同时，市委组织部20xx年把“领导干部信访工作业绩”纳入干部提拔、任免的考核范围。我市据此强劲推行了副处级以上领导干部包信访案件且担任第一责任人的制度。5月份市联席办向不直接分管信访维稳的78名副县级干部交案78件；9月份，围绕国庆安保工作的开展又把年内进京上访过的84起信访案“包案”给74名县级领导和148名正科级实职干部，促成领导干部在实践中了解信访形势，理解信访政策，解决信访问题。怀化市联席办于5月份决定，凡省联席办交办案件均交由一名正处级以上领导干部和一个党政机关单位包案并将其办理办结情况作为干部年度考核的内容。今年，省联席办交办的8个案件全部由市级领导包案，全部得到妥善处理；省联席办转到我市联席办的58件信，也由市联席办逐一明确了副处级以上领导“包案”。今年1-11月全市县级以上领导干部有330余人参与接访、下访、约访，共接待群众1123批次6986人次，分别占全市来访总量的 %和 %。

四是抓信访秩序规范，创新信访责任追究制度，形成了规范有序的来信来访新秩序。在依法依纪规范信访秩序的同时，20xx年我们提出了“科学规范信访秩序”的思路，更加注重拓宽信访渠道、规范来信来访和办理程序、提高信访事项

办理效率、加强信访处理意见执行力、加强于非信访救济渠道的协调衔接、开展信访人心理疏导等多种方法来处理信访问题，逐渐实现了“管理、办理两个科学化”，使信访事项办理效率极大提高，全市初访办结率按人数计算达到98.5%，从而提高了信访部门在群众中的信誉和权威。随着信访部门权威的加强、信访途径的进一步拓宽，信访渠道得到进一步畅通，广大群众对信访工作的信任度越来越高，信访秩序明显好转，我市的信访秩序还出现了“两个逆转”的良好势头：一是从个案分析，出现了大量的“访转信”；二是从整体上来看出现了从“利己性诉求”向“公益性诉求”的质变趋势。今年，“由访转信”的有263起。这种信访人“不见真神也回头”的现象在推行“公开办信”、办信效率明显低于办访效率以前很少出现。“建议性来信来访”大幅度增加□20xx年1-11月有836件，同比增加340%，占来信来访总量的11.30%。建议涉及城市公益事业、农村基础设施、干部作风建设、党委和政府决策、教育和文化事业等政治、经济、文化、社会建设的多个领域。

三、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所未有的认同□20xx年，按照把《信访条例》赋予的职能落实到位，把信访群众需要的职能履行起来的思路，我们在实践中拓展了民情调研、信访救济、信访调解、下访约访等四项职能。

一是拓展民情调研职能，积极履行决策参谋职责。信访部门充分发挥接触群众比较多、了解问题较深入、调解纠纷有经验、便于集中归类处理、便于宣传教育群众等方面的优势，主动当好党委政府制定决策的研究员、实施政策的宣传员、落实政策的督查员。围绕民情调研，我们从三个方面探求规律，发挥优势，强化职责：一是在职责方面依法跟进。实际工作中，全面履行《信访条例》赋予的“完善政策、改进工作、给予行政处分”等“三项建议职责”。二是在内容方面与时俱进。信访工作的具体内容随着经济、政治、社会、文化等方面的发展进步而不断变化，我们不断研究新情况，探索新问题，明确新方向，使信访工作适应新形势。使信访工

作成为政府为民服务和决策的“风向标”。三是在方法方面不断创新。用新思维研究新情况，用新方法解决新问题。围绕《信访条例》和中央、省委出台的一系列文件作了大量的宣传、调研、落实、督办工作；向县以上党委、政府提出意见和建议312条；跟踪督办群众反映强烈的信访问题1152件次；安排专人调处或稳控重大信访维稳事项346起；通过党报党刊和专业性杂志发表调查报告、理论文章、工作通讯等160余篇。

二是拓展信访救济职能，大力实施帮扶救济活动。当前的信访诉求，75%以上的“利己性经济诉求”，信访经济诉求有一个共同特征就是接济方通常不明确或指向公共财政，而相关政策法律又不完善。当前，各地普遍要求地方政府出资接返越级访信访人、出资稳控违规信访人的做法的“理论”依据就在于信访人的经济诉求指向不明或直接指向公共财政。鉴于信访人诉求和处访工作实际，依据省委8号文件，我市市本级财政安排了150万元信访救助金，13个县(市、区)合计安排了820万元的信访救助金，开展了对信访人的救助。近一年来，救助信访人635人次，通过救助促成32名持续上访5年以上的信访人息访。其中，给予救助金最多的是会同县的城建搬迁户杜金秀，救助40万元；给予救助影响最大的是辰溪县的涉法涉诉信访人钟碧颖，救助13.5万元；给予救助方式最特殊的是年过8旬的老户邓莲英，由政府雇请保姆全程跟踪护理。在对有理但无政策法律依据的贫苦信访诉求者给予现金救助的同时，我们还通过民政、社保、就业、扶贫等途径开展对贫困信访人实施救助。20xx年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验。20xx年将进一步形成相关制度，出台相关政策。

三是拓展纠纷调处职能，创新开展信访调解业务。在参与“三调联动”工作的过程中，我们发现通过排查包案活动和复查复核工作的开展，“信访调解”具有了超前性、综合性、集结性、终结性、建设性等其他调解形式不具备的特点。这些特点决定了“信访调解”的独立性和其重要而不可替代的地位。最近几年，我市年均调解量为6千件次3万人次以上，

涉及相对人(包括法人)超过6万人，占到怀化市总人口的近1%。人数之众、影响之大、效率之高，在“四项调解”工作中居于首要位置。20xx年，我们在实践中积极主动地开展起了独具特色的“信访调解”工作。使“信访调解”充分融入“三调联动”工作中，形成一个互动系统，实际上形成“四调联动”的格局。一年来，我们依法引导信访人走复查复核程序，使协调结果得到“硬化”；强化联席会议的协调、调度职能，扩大信访调解的工作参与面，发挥多部门联合作战的优势。全年调解解决信访事项2583件、调处解决信访隐患矛盾1632件，累计涉及矛盾双方当事人5300余人次。

四是拓展下访约访职能，深入推进服务民生活活动。自推行领导干部包案、信访隐患排查、重大决策和项目风险评估等制度以来我市领导干部下访蔚然成风。20xx年，我市处级以上领导干部下访1100余人次，解决信访问题(包括信访稳定隐患)860余件。参与领导下访活动的党政机关达3500多个(次)，领导干部下访活动中新发现并报告到信访局、维稳办的矛盾隐患达320余起。各级领导干部在下访过程中不仅解决了大量信访维稳问题，还开展了访贫问苦、民情调查、政策法律宣传等多方面的工作，领导们下访慰问困难群众1030户，捐赠慰问金32万余元；撰写调查报告370余篇，在省级以上报刊发表160余篇；参与见证处访、调纠过程，受到政策法律教育的群众达50000人次。为便于调度相关部门、有关专家，集中时间、人员，高效处理重大、疑难信访事项，“包案”领导们还开展了“约访”活动，副处级以上领导全年“约访”860件次，参与的党政机关达2600多个(次)、专家达1200余人次，“约访”案件“案结事了”率达96.7%。

四、开展四项探索，使信访工作的效能得到前所未有的提升。在逐步实现制度化、规范化的同时，我市就信访工作的科学化、高效化开展了积极有益的探索，在接办一体化、捆绑式帮扶、隐患期介入、热点访归类四个方面取得了一定的经验。

1、开展“接办一体化”探索，形成了对初访的有访必接，有



问必答，有疑必释，有困必解的“四有处访格局”□ 20xx年，我市开展了三种形式的“接办一体化”实践：一是领导接访的“四见面、两点头”制。市级领导公开接访时安排信访问题较多的部门业务主管人员陪同侯访，施行即接即交，要求做到信访人、接访人、办访人、督查人四方见面，信访人与办访单位两方点头认可。领导下访、约访则准备更加周全，通常都是先研究过案情，有备下访、约访，严格按照“四见面、两点头”的模式操作，不太复杂的案件争取现场办公解决问题。二是日常来访时的“三级四线告知制”。即每立案办理一起信访事项都要告知信访人居住地村委会(居委会)、乡镇政府(街道办事处)、县(市、区)里业务主管部门;告知信访人、办理人、稳控人、督查人。形成“三级四线联动”的处访办信格局。三是对来电来信的“四个公开”制。即对立案办理的来电和来信：公开接收受理情况、公开办理程序、公开办理结果、公开办结效果。公开办理结果是对办理结论施行公示，让群众参与评论、监督;公开办理结果是向群众告知信访人满意与否、信访人动态等案件办理效果。

2、开展“捆绑式帮扶”探索，形成了对老户的教育、扶持、疏导、监管、打击、追责的“六加一管理模式”。厘清信访人员和与其相关联主体的关系，集合信访维稳工作的多种责任主体，开展“捆绑式帮扶”活动，形成了涉案主体齐心协力帮教、扶助信访人的局面。一个复杂的信访事项往往涉及9个不同的责任主体：当事人、相对人、源起方、维稳方、调度者、仲裁者、波及者、决策者、领导者，如果不统一口径，依法按政策同步处理，不同的主体参与信访事项处理的力度、角度、尺度可能会有很大的出入，不同的主体相互否决，信访人无所适从，就会导致信访问题久拖不决，甚至使信访矛盾升级为群体的事件、刑事案件等新的问题。对这类问题，9个主体的意见必须统一，否则难以办理，怀化市采取的措施是由联席会议的专项小组组建专门班子，集合9个主体，分清各自的职责、任务，从经济上、法律上、政策上、义理上、亲情上对信访人开展“捆绑式帮扶”。怀化市20xx年采取“捆绑式帮扶”的形式处理了城建拆迁、库区移民、企业

改制等方面的重大信访事项62起，均实现了“案结事了”。

3、开展“隐患期介入”探索，形成了对隐患的纪检、仲裁、司法、纠纷、项目、决策等“源头控制制度”。当前，信访事项的引发源头主要有执法不公、劳资纠纷、干部违纪、民事纠纷、项目建设、政策不公有六个方面，针对这六个信访事项高发区，我市20xx年采取了四项“隐患期介入”措施：一是建立信访隐患排查包案制度。二是建立政府决策程序的信访隐患预测制度。三是建立重大项目信访部门全程跟踪制度。四是建立信访事件责任倒查制度。我们把这四项制度融合到涉及六个信访事项高发区的各个部门和相关办事环节，取得了良好的源头控制效果。鹤城区是城建拆迁类信访事项高发区，该区20xx年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %□20xx年，该区推行了重大项目信访部门全程跟踪制等“隐患期介入制度”，安排了信访工作人员到16个重大建设项目指挥部挂职，参与了12项政府重大决策的信访风险评估，开展了每月一次的信访隐患排查包案，该区域城建拆迁类信访事项比上年减少30%，相关集访从上年的 件次 人次减少到 件次 人次，降幅达 %。我市自xx年以来信访总量年均曾涨8.5%的势头，今年首次得到遏制，控制在了2.0%以内，下半年来连续4个月同比呈下降趋势。

4、开展“热点访归类”探索，形成了对集访的接访、转交、办理、归类、决策、跟踪等“六段式处置模式”。集访，始终是信访工作的难点、重点，抓住了集访问题就牵住了信访问题的“牛鼻子”□20xx年，我们把城建拆迁、涉军群体、企业改制、库区移民、历史遗留、环境污染问题等六类比较突出的集访问题作为归类处理的重点问题，采取“解剖麻雀”的个案处理方式和“六段式归类处置模式”来解决。归类探索的第一阶段是：分类交办个案。年初，由联系会议办组织成立了六类集访问题处置专项小组，根据以往的处访经验初步设置了不同类别的集访处置方案，制定了接访处访程序，并向每个专项小组交办了一起集访案件“解剖麻雀”。归类

探索的第二阶段是：总结交流经验。4月份，各个专项小组总结其处置集访的办案经验，并在全市相关部门、人员中交流探讨，初步形成不同类别的集访案件的处理规程。归类探索的第三阶段是：调整完善政策。根据信访问题的产生、发展、处置、预防等各个环节的需要制定、完善相关政策。既要促成已发案件“案结事了”，又要防止新的同类信访事项产生。20xx年，市、县两级成立六类专项小组 62个，办结集访案件86起，参与县、市区政府制定和修改相关政策文件22个，制定了较为科学的六类问题的处置规程。

一是信访总量持续增长的势头急需遏制；二是工作中存在五个信访难题亟待破解：1、土地征用补偿纠纷问题；2、商住房开发“两证”难办问题；3、劳动和劳动纠纷化解问题；4、改制或破产企业职工生活保障问题；5、涉法涉诉问题。

## 20xx年的工作要点

一、建立接访新规范和来访新秩序。接访工作要从接待、转交、办理、督查、归档等五个环节建立规范严密的操作程序，要做到访必接、接必办、办必果。要在年内建立起电子办访系统，实现接访工作的全面电子化，以提高办访效率。要通过法制教育、主动下访、公开接访、信访代理、联合接访、排查包案、预测防范和制裁违规访等八项活动来规范上访秩序。办访工作的五个环节要通过制度建设、人员培训和严肃执行来落实。规范秩序的八项活动要统一部署、分步实施、单项突破、全面落实。

二、突破办信老套路实现信访结合。我市因同一事由而信访并行的信访案件约占信访总量的1/4，因而抓好访转信意义重大。要抓住群众来信和来访的“同源性”规律，谨防信转访，把办信、信转访作为减访的突破口。要从加大信访合办力度、加大转信督办力度、加大来信下访力度、加大办信考核力度等“四个加大”入手提高办信效率和效益。要通过在信访集中的行业、部门、地区建立“来信下访制度”和相应的督查机

制，促成多层次多部门的“大下访格局”。

三、依法规范信访复查复核办理程序。自xx年年开展信访复查复核工作以来，我市信访部门在工作实践中积极探索并逐步规范了其程序，受理办结了大量复查复核案件，走在了全省先进行列。也遇到了一些困难，特别突出的是复查复核入口前的程序难规范、复查复核结论难兑现、与相关法律和执法部门难衔接等“三难”□20xx年要通过调查研究、健全制度、加大协调等多方面的工作来解决这“三难”问题，不断提高信访复查复核案件的办理水平。

四、加强联席会议的调度和管理职能。集中处理信访突出事项及群体的事件联席会议成立以来在紧急调度、专项整治、联合办案、合力维稳等方面发挥了其他职能机构难以替代的作用。因为没有专人负责、人员经常调整、权责不十分明确导致其职能渐渐模糊，个别县市甚至成了名存实亡的虚设机构。今年要从机构设置、人员调配、职能设置、机制建设、管理规范、办公设施等六个方面强化管理，使联席会议的作用充分发挥出来。

五、进一步探索完善特护期维稳机制。要在“三线防控”的基础上探索每个环节的工作规律，把每个环节的工作落到实处，要强化基层化解、途中信息、现场警戒，力争把非正常上访人员控制在基层，劝返于途中，减少赴省进京和可能影响重大会议、活动的上访人员。要研究和出台驻京劝访维稳工作新机制，使驻京劝访维稳工作组的责、权、利更加清晰明确，效能得到进一步提高。各县(市、区)要着重解决好特护期力度不够、经费不足、信息不灵、效果不佳的问题。

六、完善督查和考核机制并严肃追责。市委、政府要结合《信访条例》确定的人事、决策、奖惩“三项建议权”来强化信访部门的督查职能，使其能严督实查。信访部门则要采取灵活多样的方式开展督查，确保效果。今年，要把督查活动的开展情况纳入信访目标责任制考核范围。要进一步深化细

化信访目标责任制考评体系，使其更具可操作性和效能性，要把考核结果作为行使“三项建议权”的重要依据。要进一步明确办信办访的责任，对违反信访纪律和法律的工作人员要依法依规严肃查处。

七、强化信访调研和参与决策的职能。要深入探讨热点、难点、焦点问题，能够站在全局的高度提出切实可操作的解决方案。今年，要在房地产市场规范管理、涉法涉诉问题、水库移民问题、涉军群体问题、进京访“老户”化解问题等几个方面选定课题开展调研，力争扎扎实实地解决好2-3个问题。市、县两级信访部门要有意识、有重点地培养一批通晓政策法规、熟悉社情民意、了解决策程序的专业信访调查研究员。

八、不断改善环境提升素质提高效能。要不断改善信访工作的条件，年内要落实好“四硬两软”六项条件，四硬是：人员编制要配齐、信访接待室要达标、每人一台电脑要到位、信访用车要配备；两软是：干部要适时交流、待遇要高于本地同级干部平均水平。要通过培训、选调、轮岗、考察、挂职等不断提高信访干部的业务水平。今年要开展信访部门双向挂职锻炼试点，即：信访干部到其他部门挂职，其他部门到信访部门挂职。

九、激发多方面投入信访工作的热情。要通过提升信访人员的政治待遇、扩大信访法规宣传、加强相关部门的信访工作管理来激发各级各部门投入信访工作的积极性，重点在于加强相关部门的信访工作管理。20xx年，要呈请市委政府把群众上访反应问题比较集中的建设、房管、民政、社保等部门逐渐纳入信访目标责任制管理单位，对他们的信访工作状况进行量化考评，考评结果要纳入市委、市区政府的综合考评范围。

二是抓信访积案化解，创新老户积案化解方式，营造了关注民生的和谐信访氛围。信访积案的处理涉及信访、纪检、维稳、司法等部门，在信访投诉的同时还可以通过依法诉讼、

纪检监察、劳动仲裁、人民调解等非信访途径解决，如果处理不当大多数“积案”难以“案结事了”，甚至还会导致矛盾升级，引发群体事件，留下后遗症。鉴于这类复杂的信访事项涉及多个部门、多个行业，且类似事项在怀化市全年上访总量中所占比重接近10%，仅仅是简单地交、转，可能会出现部门之间推诿、扯皮，大量信访事项“积压”的现象。怀化市采取了“五虎牧羊阵”的方式联合督办处理，即：在《联席会议办工作程序》中明确规定遇到这类复杂案件，应由联席办(或信访部门)牵头，将《信访事项交办(转办)函》、《信访事由摘要》和《市直相关部门责任分摊表》抄送给业务主管部门、综治维稳部门、司法检察部门、纪检监察部门，明确信访部门跟踪督办、业务主管部门调解裁决、综治维稳部门适时稳控、司法检察部门法律援助、纪检监察部门审计查处的责任，形成五个部门共同领导、调度、协调、督促相关的下属机关同步办理同一信访事项的格局。“五虎牧羊阵”的摆布，解决了信访人多头上访、办理部门各自为阵或互相推诿、责任追究主体不明的现象，使归口上述五个部门领导、指导下级机关不能推拖，不敢推拖，能够积极主动，毫不懈怠地参与协调处理信访事项。“五虎牧羊阵”极大地促进了老户息访和积案化解，怀化市年初登记的89起积案现已化解81起，余下的8起也在多个部门的督办下实现了“包案稳控”。

三是抓信访绩效考核，创新区域政绩考评内容，开创了多部门敞开大门接访的局面。在把信访绩效纳入县市区“综合目标考核”、“综治目标考核”和“行政绩效考核”的同时，市委组织部20xx年把“领导干部信访工作业绩”纳入干部提拔、任免的考核范围。我市据此强劲推行了副处级以上领导干部包信访案件且担任第一责任人的制度。5月份市联席办向不直接分管信访维稳的78名副县级干部交案78件；9月份，围绕国庆安保工作的开展又把年内进京上访过的84起信访案“包案”给74名县级领导和148名正科级实职干部，促成领导干部在实践中了解信访形势，理解信访政策，解决信访问题。怀化市联席办于5月份决定，凡省联席办交办案件均交由

一名正处级以上领导干部和一个党政机关单位包案并将其办理办结情况作为干部年度考核的内容。今年，省联席办交办的8个案件全部由市级领导包案，全部得到妥善处理；省联席办转到我市联席办的58件信，也由市联席办逐一明确了副县级以上领导“包案”。今年1-11月全市县级以上领导干部有330余人参与接访、下访、约访，共接待群众1123批次6986人次，分别占全市来访总量的 %和 %。

四是抓信访秩序规范，创新信访责任追究制度，形成了规范有序的来信来访新秩序。在依法依规规范信访秩序的同时□20xx年我们提出了“科学规范信访秩序”的思路，更加注重拓宽信访渠道、规范来信来访和办理程序、提高信访事项办理效率、加强信访处理意见执行力、加强于非信访救济渠道的协调衔接、开展信访人心理疏导等多种方法来处理信访问题，逐渐实现了“管理、办理两个科学化”，使信访事项办理效率极大提高，全市初访办结率按人数计算达到98.5%，从而提高了信访部门在群众中的信誉和权威。随着信访部门权威的加强、信访途径的进一步拓宽，信访渠道得到进一步畅通，广大群众对信访工作的信任度越来越高，信访秩序明显好转，我市的信访秩序还出现了“两个逆转”的良好势头：一是从个案分析，出现了大量的“访转信”；二是从整体上来看出现了从“利己性诉求”向“公益性诉求”的质变趋势。今年，“由访转信”的有263起。这种信访人“不见真神也回头”的现象在推行“公开办信”、办信效率明显低于办访效率以前很少出现。“建议性来信来访”大幅度增加□20xx年1-11月有836件，同比增加340%，占来信来访总量的11.30%。建议涉及城市公益事业、农村基础设施、干部作风建设、党委和政府决策、教育和文化事业等政治、经济、文化、社会建设的多个领域。

三、拓展四项职能，使信访工作的绩效得到前所未有的认同□20xx年，按照把《信访条例》赋予的职能落实到位，把信访群众需要的职能履行起来的思路，我们在实践中拓展了民

情调研、信访救济、信访调解、下访约访等四项职能。

一是拓展民情调研职能，积极履行决策参谋职责。信访部门充分发挥接触群众比较多、了解问题较深入、调解纠纷有经验、便于集中归类处理、便于宣传教育群众等方面的优势，主动当好党委政府制定决策的研究员、实施政策的宣传员、落实政策的督查员。围绕民情调研，我们从三个方面探求规律，发挥优势，强化职责：一是在职责方面依法跟进。实际工作中，全面履行《信访条例》赋予的“完善政策、改进工作、给予行政处分”等“三项建议职责”。二是在内容方面与时俱进。信访工作的具体内容随着经济、政治、社会、文化等方面的发展进步而不断变化，我们不断研究新情况，探索新问题，明确新方向，使信访工作适应新形势。使信访工作成为政府为民服务和决策的“风向标”。三是在方法方面不断创新。用新思维研究新情况，用新方法解决新问题。围绕《信访条例》和中央、省委出台的一系列文件作了大量的宣传、调研、落实、督办工作；向县以上党委、政府提出意见和建议312条；跟踪督办群众反映强烈的信访问题1152件次；安排专人调处或稳控重大信访维稳事项346起；通过党报党刊和专业性杂志发表调查报告、理论文章、工作通讯等160余篇。

二是拓展信访救济职能，大力实施帮扶救济活动。当前的信访诉求，75%以上的“利己性经济诉求”，信访经济诉求有一个共同特征就是接济方通常不明确或指向公共财政，而相关政策法律又不完善。当前，各地普遍要求地方政府出资接返越级访信访人、出资稳控违规信访人的做法的“理论”依据就在于信访人的经济诉求指向不明或直接指向公共财政。鉴于信访人诉求和处访工作实际，依据省委8号文件，我市市本级财政安排了150万元信访救助金，13个县(市、区)合计安排了820万元的信访救助金，开展了对信访人的救助。近一年来，救助信访人635人次，通过救助促成32名持续上访5年以上的信访人息访。其中，给予救助金最多的是会同县的城建搬迁户杜金秀，救助40万元；给予救助影响最大的是辰溪县的涉法涉诉信访人钟碧颖，救助13.5万元；给予救助方式最特殊的是



年过8旬的老户邓莲英，由政府雇请保姆全程跟踪护理。在对有理但无政策法律依据的贫苦信访诉求者给予现金救助的同时，我们还通过民政、社保、就业、扶贫等途径开展对贫困信访人实施救助。20xx年由联系会议办组织开展了相关工作，积累了一定经验。20xx年将进一步形成相关制度，出台相关政策。

三是拓展纠纷调处职能，创新开展信访调解业务。在参与“三调联动”工作的过程中，我们发现通过排查包案活动和复查复核工作的开展，“信访调解”具有了超前性、综合性、集结性、终结性、建设性等其他调解形式不具备的特点。这些特点决定了“信访调解”的独立性和其重要而不可替代的地位。最近几年，我市年均调解量为6千件次3万人次以上，涉及相对人(包括法人)超过6万人，占到怀化市总人口的近1%。人数之众、影响之大、效率之高，在“四项调解”工作中居于首要位置。20xx年，我们在实践中积极主动地开展起了独具特色的“信访调解”工作。使“信访调解”充分融入“三调联动”工作中，形成一个互动系统，实际上形成“四调联动”的格局。一年来，我们依法引导信访人走复查复核程序，使协调结果得到“硬化”；强化联席会议的协调、调度职能，扩大信访调解的工作参与面，发挥多部门联合作战的优势。全年调解解决信访事项2583件、调处解决信访隐患矛盾1632件，累计涉及矛盾双方当事人5300余人次。

四是拓展下访约访职能，深入推进服务民生活活动。自推行领导干部包案、信访隐患排查、重大决策和项目风险评估等制度以来我市领导干部下访蔚然成风。20xx年，我市处级以上领导干部下访1100余人次，解决信访问题(包括信访稳定隐患)860余件。参与领导下访活动的党政机关达3500多个(次)，领导干部下访活动中新发现并报告到信访局、维稳办的矛盾隐患达320余起。各级领导干部在下访过程中不仅解决了大量信访维稳问题，还开展了访贫问苦、民情调查、政策法律宣传等方面的工作，领导们下访慰问困难群众1030户，捐赠

慰问金32万余元;撰写调查报告370余篇,在省级以上报刊发表160余篇;参与见证处访、调纠过程,受到政策法律教育的群众达50000人次。为便于调度相关部门、有关专家,集中时间、人员,高效处理重大、疑难信访事项,“包案”领导们还开展了“约访”活动,副处级以上领导全年“约访”860件次,参与的党政机关达2600多个(次)、专家达1200余人次,“约访”案件“案结事了”率达96.7%。

四、开展四项探索,使信访工作的效能得到前所未有的提升。在逐步实现制度化、规范化的同时,我市就信访工作的科学化、高效化开展了积极有益的探索,在接办一体化、捆绑式帮扶、隐患期介入、热点访归类四个方面取得了一定的经验。

1、开展“接办一体化”探索,形成了对初访的有访必接,有问必答,有疑必释,有困必解的“四有处访格局”□20xx年,我市开展了三种形式的“接办一体化”实践:一是领导接访的“四见面、两点头”制。市级领导公开接访时安排信访问题较多的部门业务主管人员陪同侯访,施行即接即交,要求做到信访人、接访人、办访人、督查人四方见面,信访人与办访单位两方点头认可。领导下访、约访则准备更加周全,通常都是先研究过案情,有备下访、约访,严格按照“四见面、两点头”的模式操作,不太复杂的案件争取现场办公解决问题。二是日常来访时的“三级四线告知制”。即每立案办理一起信访事项都要告知信访人居住地村委会(居委会)、乡镇政府(街道办事处)、县(市、区)里业务主管部门;告知信访人、办理人、稳控人、督查人。形成“三级四线联动”的处访办信格局。三是对来电来信的“四个公开”制。即对立案办理的来电和来信:公开接收受理情况、公开办理程序、公开办理结果、公开办结效果。公开办理结果是对办理结论施行公示,让群众参与评论、监督;公开办理结果是向群众告知信访人满意与否、信访人动态等案件办理效果。

2、开展“捆绑式帮扶”探索,形成了对老户的教育、扶持、疏导、监管、打击、追责的“六加一管理模式”。厘清信访

人员和与其相关联主体的关系，集合信访维稳工作的多种责任主体，开展“捆绑式帮扶”活动，形成了涉案主体齐心协力帮教、扶助信访人的局面。一个复杂的信访事项往往涉及9个不同的责任主体：当事人、相对人、源起方、维稳方、调度者、仲裁者、波及者、决策者、领导者，如果不统一口径，依法按政策同步处理，不同的主体参与信访事项处理的力度、角度、尺度可能会有很大的出入，不同的主体相互否决，信访人无所适从，就会导致信访问题久拖不决，甚至使信访矛盾升级为群体事件、刑事案件等新的问题。对这类问题，9个主体的意见必须统一，否则难以办理，怀化市采取的措施是由联席会议的专项小组组建专门班子，集合9个主体，分清各自的职责、任务，从经济上、法律上、政策上、义理上、亲情上对信访人开展“捆绑式帮扶”。怀化市20xx年采取“捆绑式帮扶”的形式处理了城建拆迁、库区移民、企业改制等方面的重大信访事项62起，均实现了“案结事了”。

3、开展“隐患期介入”探索，形成了对隐患的纪检、仲裁、司法、纠纷、项目、决策等“源头控制制度”。当前，信访事项的引发源头主要有执法不公、劳资纠纷、干部违纪、民事纠纷、项目建设、政策不公有六个方面，针对这六个信访事项高发区，我市20xx年采取了四项“隐患期介入”措施：一是建立信访隐患排查包案制度。二是建立政府决策程序的信访隐患预测制度。三是建立重大项目信访部门全程跟踪制度。四是建立信访事件责任倒查制度。我们把这四项制度融合到涉及六个信访事项高发区的各个部门和相关办事环节，取得了良好的源头控制效果。鹤城区是城建拆迁类信访事项高发区，该区20xx年城建拆迁类信访事项达 起，占该区信访总量的 %□20xx年，该区推行了重大项目信访部门全程跟踪制等“隐患期介入制度”，安排了信访工作人员到16个重大建设项目指挥部挂职，参与了12项政府重大决策的信访风险评估，开展了每月一次的信访隐患排查包案，该区域城建拆迁类信访事项比上年减少30%，相关集访从上年的 件次 人次减少到 件次 人次，降幅达 %。我市自xx年以来信访总量年均

曾涨8.5%的势头，今年首次得到遏制，控制在了2.0%以内，下半年来连续4个月同比呈下降趋势。

4、开展“热点访归类”探索，形成了对集访的接访、转交、办理、归类、决策、跟踪等“六段式处置模式”。集访，始终是信访工作的难点、重点，抓住了集访问题就牵住了信访问题的“牛鼻子”□20xx年，我们把城建拆迁、涉军群体、企业改制、库区移民、历史遗留、环境污染问题等六类比较突出的集访问题作为归类处理的重点问题，采取“解剖麻雀”的个案处理方式和“六段式归类处置模式”来解决。归类探索的第一阶段是：分类交办个案。年初，由联系会议办组织成立了六类集访问题处置专项小组，根据以往的处访经验初步设置了不同类别的集访处置方案，制定了接访处访程序，并向每个专项小组交办了一起集访案件“解剖麻雀”。归类探索的第二阶段是：总结交流经验。4月份，各个专项小组总结其处置集访的办案经验，并在全市相关部门、人员中交流探讨，初步形成不同类别的集访案件的处理规程。归类探索的第三阶段是：调整完善政策。根据信访问题的产生、发展、处置、预防等各个环节的需要制定、完善相关政策。既要促成已发案件“案结事了”，又要防止新的同类信访事项产生□20xx年，市、县两级成立六类专项小组 62个，办结集访案件86起，参与县、市政府制定和修改相关政策文件22个，制定了较为科学的六类问题的处置规程。

一是信访总量持续增长的势头急需遏制；二是工作中存在五个信访难题亟待破解：1、土地征用补偿纠纷问题；2、商住房开发“两证”难办问题；3、劳动和劳动纠纷化解问题；4、改制或破产企业职工生活保障问题；5、涉法涉诉问题。

## 20xx年的工作要点

一、建立接访新规范和来访新秩序。接访工作要从接待、转交、办理、督查、归档等五个环节建立规范严密的操作程序，要做到访必接、接必办、办必果。要在年内建立起电子办访

系统，实现接访工作的全面电子化，以提高办访效率。要通过法制教育、主动下访、公开接访、信访代理、联合接访、排查包案、预测防范和制裁违规访等八项活动来规范上访秩序。办访工作的五个环节要通过制度建设、人员培训和严肃执行来落实。规范秩序的八项活动要统一部署、分步实施、单项突破、全面落实。

二、突破办信老套路实现信访结合。我市因同一事由而信访并行的信访案件约占信访总量的1/4，因而抓好访转信意义重大。要抓住群众来信和来访的“同源性”规律，谨防信转访，把办信、信转访作为减访的突破口。要从加大信访合办力度、加大转信督办力度、加大来信下访力度、加大办信考核力度等“四个加大”入手提高办信效率和效益。要通过在信访集中的行业、部门、地区建立“来信下访制度”和相应的督查机制，促成多层次多部门的“大下访格局”。

三、依法规范信访复查复核办理程序。自xx年年开展信访复查复核工作以来，我市信访部门在工作实践中积极探索并逐步规范了其程序，受理办结了大量复查复核案件，走在了全省先进行列。也遇到了一些困难，特别突出的是复查复核入口前的程序难规范、复查复核结论难兑现、与相关法律和执法部门难衔接等“三难”□20xx年要通过调查研究、健全制度、加大协调等多方面的工作来解决这“三难”问题，不断提高信访复查复核案件的办理水平。

四、加强联席会议的调度和管理职能。集中处理信访突出事项及群体事件联席会议成立以来在紧急调度、专项整治、联合办案、合力维稳等方面发挥了其他职能机构难以替代的作用。因为没有专人负责、人员经常调整、权责不十分明确导致其职能渐渐模糊，个别县市甚至成了名存实亡的虚设机构。今年要从机构设置、人员调配、职能设置、机制建设、管理规范、办公设施等六个方面强化管理，使联席会议的作用充分发挥出来。

五、进一步探索完善特护期维稳机制。要在“三线防控”的基础上探索每个环节的工作规律，把每个环节的工作落到实处，要强化基层化解、途中信息、现场警戒，力争把非正常上访人员控制在基层，劝返于途中，减少赴省进京和可能影响重大会议、活动的上访人员。要研究和出台驻京劝访维稳工作新机制，使驻京劝访维稳工作组的责、权、利更加清晰明确，效能得到进一步提高。各县(市、区)要着重解决好特护期力度不够、经费不足、信息不灵、效果不佳的问题。

六、完善督查和考核机制并严肃追责。市委、政府要结合《信访条例》确定的人事、决策、奖惩“三项建议权”来强化信访部门的督查职能，使其能严督实查。信访部门则要采取灵活多样的方式开展督查，确保效果。今年，要把督查活动的开展情况纳入信访目标责任制考核范围。要进一步深化细化信访目标责任制考评体系，使其更具可操作性和效能性，要把考核结果作为行使“三项建议权”的重要依据。要进一步明确办信办访的责任，对违反信访纪律和法律的工作人员要依法依规严肃查处。

七、强化信访调研和参与决策的职能。要深入探讨热点、难点、焦点问题，能够站在全局的高度提出切实可操作的解决方案。今年，要在房地产市场规范管理、涉法涉诉问题、水库移民问题、涉军群体问题、进京访“老户”化解问题等几个方面选定课题开展调研，力争扎扎实实地解决好2-3个问题。市、县两级信访部门要有意识、有重点地培养一批通晓政策法规、熟悉社情民意、了解决策程序的专业信访调查研究员。

八、不断改善环境提升素质提高效能。要不断改善信访工作的条件，年内要落实好“四硬两软”六项条件，四硬是：人员编制要配齐、信访接待室要达标、每人一台电脑要到位、信访用车要配备；两软是：干部要适时交流、待遇要高于本地同级干部平均水平。要通过培训、选调、轮岗、考察、挂职等不断提高信访干部的业务水平。今年要开展信访部门双向挂职锻炼试点，即：信访干部到其他部门挂职，其他部门到

信访部门挂职。

九、激发多方面投入信访工作的热情。要通过提升信访人员的政治待遇、扩大信访法规宣传、加强相关部门的信访工作管理来激发各级各部门投入信访工作的积极性，重点在于加强相关部门的信访工作管理。20xx年，要呈请市委市政府把群众上访反应问题比较集中的建设、房管、民政、社保等部门逐渐纳入信访目标责任制管理单位，对他们的信访工作状况进行量化考评，考评结果要纳入市委、市政府的综合考评范围。

## 发货员工作总结 年度工作总结篇六

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。

现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的`麻烦。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

## 一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元, 比去年的\_\_\_\_\_元, 增长\_\_\_\_\_元, 增长率\_\_\_%, 营业成本\_\_\_\_\_元, 比去年同期的\_\_\_\_\_元, 增加\_\_\_\_\_元, 增加率\_\_\_%, 综合毛利率\_\_\_%, 比去年的\_\_\_%, 上升(或下降)\_\_\_%, 营业费用为\_\_\_\_\_元, 比去年同期的\_\_\_\_\_元, 增加(或下降)\_\_\_\_\_元, 增加(或下降)率\_\_\_%, 全年实际完成任务\_\_\_\_\_元, 超额完成\_\_\_\_\_元, (定额上交年任务为38xxxx元)。

## 二、今年完成的主要工作：

(一)落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。

今年, 餐饮部定额上交酒店的任务为38xxxx元, 比去年的32xxxx元, 上升6xxxx元, 上升率为1xxxx%

为了较好地完成任务, 餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案, 按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同, 把经济指标分解到各个分部门, 核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率, 逐月核算, 超额提成, 节能加奖, 充分体现了任务与效益工资挂钩的原则, 使他们发挥各自的优势, 能想方设法, 搞好经营, 调动了员工的积极主动性。

今年人均月收入\_\_\_\_\_元, 比去年同期的\_\_\_\_\_元, 增加了\_\_\_\_\_元, 增长率为\_\_\_%。

(二)抓好规范管理。

强化协调关系, 提高综合接待能力。

1. 健全管理机构, 由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组, 全年充分发挥了作用, 小组既分工, 又协作, 由上而下, 层层落实管理制度, 一级对一级负责, 实行对管理效益有奖有罚,



提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

## 2. 完善餐饮部的会议制度。

会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

## 3. 建立出品估清供应监督制度。

为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。

制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

## 4. 加强协调关系。

酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

## 5. 提高综合接待能力。

今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。

在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日

晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。

由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(三)开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,餐饮部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,英明决策,走自己的经营路子。

第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(筹备中)。

第二,开展联营活动,餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。

第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款1xxxx□

优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。

全年推出千年老龟汤等新菜共20xxxx款,扩大营业收入10xxxx万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(四)全员公关,争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作来抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。

营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。

逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。

通过大家的努力,今年餐饮部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。

同时完善有关制度,明确责任,依\*制度去加强控制。

全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。

今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。

另外,餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。

十月份推出的千年老龟汤,原来是一套半成品进货,为降低成本,后来改为自己进龟,自己烹制,近二个月来,节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1. 组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。

参加酒店扶贫济困捐助活动,学习“三字经”活动,学英语50句活动。

在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动xxxx,春游xxxx,外出参观学习1xxxx,各类型座谈会xxxx,妇女会xxxx,家访xxxx,探望病员2xxxx□

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有xxxx,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约xxxx□

(七)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度,餐饮部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。

同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长xxxx,领班xxxx□

对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工1xxxx□

由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

## 2. 完善培训制度。

为了使培训收到预期的效果,餐饮部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。

其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。

例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。

再四,定期进行考核,全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达20xxxx次。

### (八) 重视食品卫生,抓好安全防火。

1. 重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竞赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。

由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行消防器材实操培训。

出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。

地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了

餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以来未发生任何的失火事故。

(九)按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资30xxxx万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

三、存在的问题:

1. 出品质量有时不够稳定,上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

四、明年的设想:

1. 提高出品的质量,创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

## 发货员工作总结 年度工作总结篇七

xx年,柳背桥社区以建设和谐、平安社区为目标,认真贯彻落实街道办事处的工作思路,不断拓展社区服务功能,创新服务形式,拓宽服务领域,努力提高服务水平和服务质量,

本着上为党和政府分忧，下为居民群众解难的服务宗旨，大力发展社区服务，面向居民、服务居民，立足居民所需，突出服务亮点，打造社区品牌采取了一系列强有力措施，使xx年社区服务工作取得了明显成效。

(一)充分利用社区资源，广泛动员社区成员积极参与到社区建设中来。社区通过党员志愿者、巾帼志愿者等定期不定期地为居民群众提供便民利民、计划生育、医疗保健、法律咨询、扶贫帮困卫生保洁、文明行为养成、植树绿化等活动，使居民在自家门口就能得到服务。在医疗服务上，与渝洲社区医院建立急求助信息系统，老年人如遇到突发事件，只要拨打24小时“应急”电话，医务人员就会马上上门为老年人救急。

(二)主动与西京医院、渝州医院、高新区人民医院、华西妇科医院、德维医院联系，全年共为居民免费体检5次，开设“健康知识讲座”3期。鉴于社区慢性病患者比较多的情况，社区与渝州医院联合，于xx年6月5日在社区人口学校成立了“慢性病协会”。

(三)为了丰富社区的服务项目，社区于5月8日特请了流动人口协会代表、空巢老人代表、困难群众代表在社区小会议室召开了交心座谈会，并根据他们提出的要求，在服务工作上作出一定的调整，特别是征对空巢老人，社区更作出“一对一”帮扶，经常上门看望，了解和关心他们的近况。

(一)如：5月20日社区在石新路主干道开展了大型的“社区服务活动日”，活动内容包括了：计生政策咨询及药具发放、法律咨询、专家义诊、乐力钙空盒换礼品、政策咨询(医保、低保、民政等)，义务理发、现场招工、义务擦皮鞋、困难家庭户免费领服装、家电维修、燃气灶维修、钟表维修、石桥铺书法协会书画现场出售等，受到广大居民群众的欢迎。

(二)及时地解决流动人员的生活困难。今年5月，社区发现跃

华小区有2个来自彝族自治州的小孩在清洁垃圾，在经过深入了解后，社区及时发动社区居民为他们捐款1421元，解决了他们的燃眉之急。

(三)为丰富居民的业余文化生活，社区在今年6月开展了“读书月”活动。社区提供各类书籍上千册，得到群众好评。7月3日，社区还组织了文体协会成员到歌乐山好事家园山庄召开了座谈会。会上不仅对取得的成绩提出表扬，对不足的地方也提出了意见，更提出了今后的工作方向，得到了文体协会成员的高度赞扬。

(四)在学生暑假期间，社区开展了“离校不离教”活动。活动内容有：安全知识讲座；手工活动；学生书法、绘画展览、未成年人法律知识讲座等，受到学生及家长的好评。

今年6月山城豆制品厂的职工220余人堵住厂区大门，要求厂里负责人与工人面对面，解决职工提出的问题。社区与派出所的领导及街道领导陈晓阳一起到现场，了解职工的情况，并将情况及时地上报给街道相关部门。协调单位做好职工的安抚工作。8月麦考厂宣布破产后，职工的部分问题没有得到解决，多次到居委会来反映情况。社区每次都及时地将情况汇报给街道，做好安全稳定工作。

社区服务工作错综复杂、千头万绪，涉及方方面面，一年来我们虽然做了一些工作，但工作中还存在着很多的问题，今后我们将开展新的服务项目，加大服务力度，将便民服务领域拓宽到更广层次。

## 发货员工作总结 年度工作总结篇八

### 一、立足服务，强化管理

#### 1、强化规范意识。



就是把办公室的各项工作、各个步骤、各个环节，用科学、合理的机制和制度加以规范，并以制度保证全体工作人员都能严格、自觉地按照规范开展工作。办公室是日常行政事务工作的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，因此在实际工作中，我们严格遵守公司各项规章制度，使办公室工作处处有章法，人人懂规矩；在文件管理、档案管理、办公设备管理、车辆管理、后勤管理及对外接待管理中，做到了工作有序、行为规范。

## 2、强化责任意识。

就是要求办公室每位同志都必须以高度负责的精神对待每一项工作，高标准、严要求、创造性地处理好每一件事情。充分发挥螺丝钉的作用，对待每一项工作，努力做到小心小心再小心，细致细致再细致，认真认真再认真。通过强化责任意识，我们办公室每个同志都能明确自己担负的职责，自觉地按照职责履行职能。

## 3、强化奉献意识。

办公室工作大部分是“不干有人找，干了看不见”的事情，既专业又烦琐，20\_\_年集团公司主业成功转变，业务量迅速增加，相应的对办公室也提出了更高的要求，例如在对外接待中，工作忙、头绪多，任务重，节假日、双休日、八小时以外经常加班加点完成工作任务，对此，办公室人员牢固树立不计名利、任劳任怨、无私奉献、爱岗敬业的精神，在艰苦的磨练中充实自身，完善自己，圆满完成了各项工作任务，为企业的发展贡献了自己的一份力量。

## 二、认真总结，系统分析

1、有时工作敏感性还不是很强，对领导交办的事领悟的不够透彻，上报情况不够及时。

2、自身学习抓得不紧，尤其是在自学方面，自己加压精神不强，与工作的标准和要求还有较大的差距。

3、领导的参谋助手作用发挥不够明显，对全局工作情况掌握不细，还不能主动、提前的谋思路、想办法，许多工作还只是充当“算珠”，比较被动。

### 三、脚踏实地，积极进取

#### 1、加强工作统筹。

根据公司领导明年的工作要求，对工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，集中力量抓大事、抓成果。加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

#### 2、培养过硬作风。

始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。树立良好的工作形象。充分利用“八小时以外”时间，以时间保质量，以质量求效益，高标准地完成各项任务。

#### 3、发挥职能作用。

加强对上级文件精神的学习理解，充分领会领导意图，搞好上情下达、下情上达，当好参谋助手，创造性开展工作。及时掌握最新的理论成果、工作方法，努力提高谋事、干事、成事的能力。深入抓落实，确保领导、集团意图在全公司得到贯彻执行。

新的'一年意味着新的起点新的机遇新的挑战。我们办公室全体成员决心再接再厉，争取工作更上一层楼！