

年底工作总结主要有那几个方面 年底工作总结(大全7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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

年底工作总结主要有那几个方面 年底工作总结篇一

针对以前设备管理中出现的问题，现已完善了设备管理台账、维修保养计划、设备检查记录、整理成册、档案保存、从新完善了设备参数资料，制定了设备维修保养制度，制定了操作人员安全操作管理制度。

基础工作完成后，重点放在现场管理，加大电气设备、机械设备检查力度，努力消除安全隐患，针对机电设备运行中出现的各种问题，及时检查，及时发现问题，及时整改和维修，同时也及时跟设备操作人员沟通并了解情况，在一些关键部位出现问题时，更加及时处理，更加严肃对待。通过努力运作，这种现场管理方法确实起到了很好的效果，提高了操作及维修人员的积极性，能主动维护机械保养，能主动提出问题，能主动协商解决各种问题，提高了工作效率，同时也为实现公司利益最大化做出了应有的努力。

由于上半年维修任务比较繁杂，在一些施工用电箱（柜）大小型机械、中小型机具以及手持电动工具损坏不一的程度下，通过我们积极努力，在尽可能减少维修费用的情况下，已基本全部完成维修修缮任务，能保证后续工程所需要的各种施工机械、电器箱柜等（这其中完善了约四十只施工二级配电箱、三台配电柜，三级配电箱二十余只，维修所需的各种开关、电器。施工机具方面也是如此，比如钢筋弯箍机、弯

曲机、切断机等都是通过技术手段得以完善和解决。尤其值得一提的是89#号楼90#楼的施工电梯，由于90#楼层约65米高，况且工作量比较大，如若使用20xx年出厂的东湖（已超龄）施工电梯存在较大风险，如果新购市面价值约38万左右，经反复论证采用了以前留下质量较好的导轨架，拆除了以前导轨架上的配重导轨，确认了齿条链接的可靠度等，最终在不到23万的情况之下满足了90#楼的施工要求，89#号楼施工采用了超龄的东湖电梯，主要考虑的是该楼层高约40米，工作量较小等原因，同时也对该电梯实施了技术更新与改造，在维修费用不满4000元的情况下，更换了梯笼底板、顶板、维修了驾驶室、更换了全机电路、调配了整机的制动系统、维修检查了涡轮减速机构、调配检修了启动电机、更换了传动齿轮和各部件滚轮、并从新固定了传动（板）机构，通过以上不懈的努力，顺利通过了设备的检验与评估，以及后续专家专项验收等工作。

在设备管理当中，实际上许多事故发生就是忽视了日常安全检查，当然也与平时的维护保养做的不到位有着很大的关系，一些事故发生往往就是由于缺乏基本的基础知识，没有得到及时的解决。所以提高操作工人的操作技能及业务能力水平，也是预防发生事故的关键所在。对于维修成本较高的维修耗材，多思考，多咨询，多建议，力争降低维修成本，为公司效益做出应有的贡献。以上的各式各样问题，可能今后还要碰到更多，通过原因分析，总结归纳，形成文字性的材料，使其制度化，这样才有可能形成长期的技术管理来管理。

- 1、工作中有时不够细致
- 2、在专业技术上钻研不够
- 3、组织管理力度不够

针对上述问题，在今后的工作中要克服缺点、加强专业技术、技能的学习力争更大的进步，同时还要加强将所学到的管理

知识运用到工作中去，把工作做得更上一个台阶。总之，这一年来有成绩也有不足，有欢乐也有苦涩，但收获却是主题。虽没做惊天动地的大事，却能在每件小事中体现出了工作的意义和人生的价值。为了锻炼自我、成长自己。在今后的工作中，我会更加勤奋工作，不断完善自己，提高自己。

20xx-12-7日

年底工作总结主要有那几个方面 年底工作总结篇二

1、完善管理制度，提升企业品质

完善现有管理制度，对这些制度，除了要求严格执行，还要在此基础上继续深化调整；完善各项服务标准，规范服务的操作程序，逐步将每项服务程序规范化，形成瑞和物业标志性的管理服务特点；注重上门服务、接人待物的礼仪，开展形式多样的创新服务，体现物业服务的细致化和尽善尽美的形象，将公司的一面展现在业主面前，创瑞和企业品牌，树立良好的企业形象。

2、巩固服务理念、强化服务意识

物业服务中要“以人为本”、“业主至上”，注重业主的需求，追求服务的精细度，需要物业管理人员在“润物细无声”的小事中来体现服务意识，实实在在地贯彻落实到工作流程的每一个细节上，通过我们的辛勤劳动，贴心服务来改变业主对物业公司的态度，赢得业主的满意和尊重。

在物业服务日常运作上，实施高起点，高标准的物业管理与服务。建立一套系统的、严密的、科学规范的日常运行体系和管理流程，配以严格全面的质量监督保证体系。通过科学的管理、优质的服务，全面提升物业服务水平，营造一个优美的自然环境及健康和谐的生活环境，为实现物业服务总体目标提供可靠保障。

在服务内容的提供上，进一步拓宽思路，延伸服务内容。除提供常规服务外，增加特色服务与无偿服务项目，利用一切资源和能力向业主提供力所能及的各项服务。并通过各种方式与业主交流、沟通，了解业主的需求，探寻业主对物业服务的满意度。

通过高品质的物业服务，最终达到物业保值、增值的目的。

3、完善人员配置

积极从外面招聘物业管理行业的优秀人才，并做好相关人员的培训工作；项目交付前3个月，配备好所需的工程人员、管理员、秩序维护员和保洁员。在从外面招聘人员的同时，努力发掘内部员工潜力，制定出符合本公司发展战略的人力资源规划，提高员工工作积极性。在员工的晋升上，注重不同岗位的轮换，将给予内部员工一定的岗位用于公开竞聘，为员工的晋升提供合适的通道有利于员工的资源优化。

4、严格培训制度的实施

人力资源是公司发展的重要保证。为配合公司的发展目标，提高企业管理水平，提升员工素质，增强员工处理本职工作的能力与对企业文化的了解。公司将在20x年结合公司整体战略目标及发展计划，由综管部依据对内部员工培训需求调查的结果，拟定详细的培训计划。依靠公司内部力量，限度地利用内部资源，加强内部的沟通与交流，强化员工在职培训；定期组织外部培训，依靠外部专家力量，提升从业人员在本职工作上所应具备的专业知识、工作技能；建立新员工培训体系，促使新进人员尽快适应新的工作环境，顺利进入工作状态。

全面规范秩序维护员的职业培训，秩序维护员是物业公司的窗口，代表着公司的形象。秩序维护部制定详细的培训方案与计划，安排新进员工进行岗前培训，加强秩序维护员的自

身素质与业务技能，提升秩序维护队的职业素质，保证有一个具有良好精神面貌和业务素质的队伍为业主提供优质服务。

5、完善员工考核

加强对员工的考核工作，将重大事故发生率、业主满意率和物业费收缴率纳入考核范围，并将最终考核结果与工资挂钩，提高对员工奖惩的准确性，更好地调动员工的工作积极性。

6、争创市物业管理示范小区

物业管理示范小区对x物业的品牌建设具有重要意义□20x年，我们将严格按照全国物业管理示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查，找出自身工作上的不足后，提出具体详尽的整改方案，逐条整改，做到发现一项、解决一项，检查一次、整改一次、提高一步。确保创优工作的质量，为创建省、市示范小区打下了坚实的基础。

回首忆光荣，举步追梦想。作为公司的一员，面对x物业成立三年来所取得的成就，我感到无比欣慰。我也知道，虽然在这一年里公司取得了显著的成绩，但也需要深刻认识到我们自身的不足，管理经验欠缺、专业性不强、单一的经营方式、过高的管理成本都是公司致命的弱点和缺陷。在新的一年里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自身的专业技能，提升物业管理水平，满足业主要求，实现x物业新的腾飞。

年底工作总结主要有那几个方面 年底工作总结篇三

2017年在忙忙碌碌和不知不觉中走过，一年来，在院党委、院长的正确领导下，在科室全体同仁共同努力下，普外科基本完成院的各项任务，总收入近千万元。在这一年里，无重大医疗事故的发生，多项工作受到医院的好评，同志们在工作中，不怕困难，勇挑重担，顽强拼搏，敢于创新，在医疗、

科研和教学方面取得了一定的成绩，当然也存在不足，在此对过去一年的工作做一下总结，以便今后能更好的工作，请院党委及同志们给以指正。

一、根据院部文件精神，认真学习《卫生部三级综合医院评审标准》、《卫生部三级综合医院评审实施细则》、《卫生部全国医疗卫生系统“三好一满意”活动2017年工作方案》、《卫生部2017年医疗质量万里行活动方案》等。

1、有效解决看病贵的问题：降低医疗费用及实行单病种收费及积极开展临床路径管理工作，大幅减少病人经济负担，合理用药是每一位医生应尽的责任和义务，通过加强科室管理，药品比例已大幅下降至30%以下，抗生素使用方面i类切口已如患者无其他特殊情况需使用或预防使用抗生素外已基本不使用抗生素，对于需使用抗生素的患者能严格按照抗生素使用的规范分级使用抗生素。在血液制品使用方面能严格按照临床用血规范进行使用积极避免无效输血等情况出现。在我院产生了较大影响，使病人切实得到实惠，减轻了病人经济负担。

2、强化以病人为中心、以质量为核心的`服务理念努力做好“三好一满意”活动：在提高医疗技术水平和服务态度上下功夫，诚恳认真的工作方式、细致耐心的思想交流，与病人交朋友，用病人的口为我科的微创手术做宣传。采取病人信息反馈制度，及时与出院病人进行沟通，使慕名而来的病人逐渐增加。在当前医疗市场竞争日趋激烈的条件下，加强对科室成员的形势教育，增强职工的危机意识、竞争意识和责任意识，树立面向社会、面向患者，主动找市场、找病人的新观念。把一切以病人为中心的思想贯穿到科室的各项工作的全过程。激发科室成员积极向上的精神，增强科室的凝聚力。培育科室精神、树立医务工作者整体形象，即服务一流，技术精湛，爱岗敬业，文明服务的白衣天使形象。

3、合理用药、合理收费，切实减轻病人经济负担：合理用药

不仅表现在对症用药，还表现在药物的合理应用方面。不仅要加强对药品各种知识的学习，特别是毒副作用的学习，还经常与药剂科医生进行沟通，真正做到合理用药。在不影响病人治疗效果的前提下，精打细算，用最少的费用进行最好的医疗服务，这也是我们外科努力的方向。严格执行一日清制度，耐心细致的解释病人提出的问题，让病人明明白白看病，明明白白花费。

5、以全体科务会的形式，加强科室管理，用各种制度来管理科室，加强三级查房制度及手术分级制度的的落实及专科专治，加强术前、术中、术后的查对及沟通，强化使用特殊药物和特殊检查前的沟通以确保患者的知情权及治疗的安全。

二、业务方面

我科急症多，周转快，病床使用率近80%，较去年略升高，出院人数与去年相比，今年1300余人，较去年多200余人，其原因与大家的共同努力是分不开的。业务收入比去年增多，毛收入今年?近千万元，去年近800万元，较去年增长20%。平均住院日9.03天，顺利完成医院下达的各项指标。积极开展业务学习，在三基培训考核中合格率达100%。科主任在医疗质量上加强管理，使入、出院符合率、手术前后诊断符合率、甲级病案率、基础护理合格率等均高于院下达的指标。杜绝医疗事故的发生，发生率为0。积极开展单病种质量与费用控制工作。积极开展新技术、新业务：新技术、新业务是科室发展的源泉，也是科室生存的根本所在。如腹腔镜在普外科的应用，起得了很大的进步，已成功开展腹腔镜直结肠癌根治手术?例，取得了很好的效果，得到了广大患者的好评。在常规治疗的基础上，积极探索更利于病人接受的美观手术，得到了病人好评。如小儿疝手术，采用经腹小切口疝离断及i类切口皮内缝合等。

三、出勤方面

一年来，全科同志能出全勤，经常加班加点工作至深夜。有急重症病人时能随时出现在病人身旁，积极配合医院创“三甲”工作、贵阳市创卫工作、少数民族运动会救护保障工作。

四、不足之处

1. 专科建设发展规划及年度工作计划不够细化。结合本专科的前沿动态，进一步制定详细且具有前瞻性的专科发展规划、目标。并对具体目标细化、分解，使微创手术治疗我科疾病的范围进一步扩大。

2. 专科服务质量待进一步提高。在下一年度我们要积极改善服务态度，优化专科服务流程，提高服务质量，进一步突出我科微创治疗的优势，并加大宣传专科微创手术特色，使门诊量、出院人数稳步提高。

3. 诊疗方案不够完善。将对已制定的常见病种及重点病种的诊疗方案进行定期优化，完善。积极开展对疑难病种的诊疗方案的制定工作，发挥微创治疗的优势。

4. 临床路径应用欠广泛、深入。我科室已制定常见病种的临床路径，但在临床中应用欠佳，特别是临床路径的初始开展阶段，由于对于政策及应用的掌握不够熟悉开展的数量不多，现已进行了临床路径的学习培训工作，并在临床工作中积极推广应用。

6. 医生外出学习时间未达预定计划。由于上年度病房工作量明显加大医生工作量增加，医生外出学习机会较少，在本年度将按计划增加学习机会，以推广新技术的应用。

7. 临床和科研工作结合不够。临床工作中对科研认识不够，未将科研工作很好和临床相结合，科内将组织学习进一步加强科研思维，增加科研成果及论文数量，提高医生科研水平。

年底工作总结主要有那几个方面 年底工作总结篇四

俗话说：隔行如隔山，初来本公司时，由于行业的区别，及工作性质的不一样，确实有过束手无策，好在有同事的帮忙，使我以x的速度熟悉办公室的工作。我深知，办公室是总经理室直接领导下属的综合管理机构，是沟通内外、联系四面八方的枢纽。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、收发传真、必需品的采买、招待客人及后勤管理等。应对繁杂琐碎的工作，我从陌生到熟悉，凭着对工作的负责精神，秉持着多问和多学的理念，逐步掌握办公室业务流程。

1、严格遵守办公室的各项制度。谨记领导的指示和批评并付诸于实际，不迟到，不早退，不旷工。做事要谨慎认真，向领导汇报的材料要仔细检查，日常工作要记录并及时上报；待人处事要有礼貌，对待同事要坦诚宽容；严肃办公室纪律，工作不懈怠，不玩游戏、不闲聊、不做与工作资料无关的事情。

2、认真做好公司的文档工作。对于档案室的文件要按照顺序和分类排好，还要在档案袋上清晰写出档案中文件名称，以便管理和查阅，对于一些人员和公司文件要加密放好。正确及时打印各类文件和资料，认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作；公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

3、管理、维护电脑、电话、传真机、复印机等办公设备，准确登记使用状况，及时更换设备耗材。

4、如实做好复印登记工作。对于x复印客户做到一张不漏，及时收帐，对于所有现金复印客户做到如实登记，及时上交财务部。

5、按时将复印费、传真费、水电费、等各项费用登记在册，

随时备查;每月上报一次办公用品库存状况。

6、做好员工的后勤服务工作。确保大家全心投入工作。

坚持把加强学习作为提高自身素质的关键措施。在工作中，紧紧把握“理论联系实际”这一主线，努力把知识用到工作实践当中，丰富阅历，扩展视野，使自我尽快地适应工作并成为优秀的工作者。用心参加公司组织的培训活动，认真学习规定的学习资料和篇目，坚持每一天写工作日志，认真记录每一天的工作资料，使自我的素质有了很大的提高，为自我开展各项工作带给了强大的动力支持。

在这x个月期间，本人能敬业爱岗、全力以赴地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表此刻：第一，工作主动性有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，自我的文字功底还需加强练习;第四，急需练字，才能更好地从事办公室工作。

在下一年里，我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手工作;第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，构成良好的部门工作氛围。不断改善办公室对其他部门的支持潜力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，用心为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

年底工作总结主要有那几个方面 年底工作总结篇五

时间飞逝，不知不觉，在我们院担任学工助理已有一年多了。在这一年多来，我觉得经历了许多，也成长了许多。每次到学工组总有一种莫名的亲切感。它没有太多的复杂关系，同事之间是那样的和睦，我想，在学工办的这段时期会给我留下很深刻的印象，难以忘怀。

一、日常工作

在过去的这段时间里，我担任的主要是日常事务方面的工作。第一本部分，在每个学期的开始，我们会提前一天左右来到学工组，到学工组看一下，并整理和打扫办公室，为开学做准备工作，随后，我们就会为同学的注册工作忙的不亦乐乎，在简单而较长时间的工作之余，我们会和同事之间分享自己假期的一些故事，在服务大家的同时，也得到了合理的放松。另外，在每个学年的开始，我们会为迎新工作在准备，就像在学期，在课余时间，我们会到迎新点值班，为那些新生提供力所能及的帮助，虽然那几天有点忙，但大家最后都坚持了下来，圆满完成了老师交待的任务。而在这次的迎新工作过程中，我们也更加的意识到学工助理工作的光荣性，同时，我们团队之间也学会了更好的合作。

点紧张，担心说错话或是转错了老师。另外，在有外来访客时，我们也会接待一下，也是要特别注重到礼仪方面。

第三个部分就是一些杂活，如老师临时可能会有有些事要交待我们学工助理去做，收发文件或是发通知，还有就是值班前需要打扫一下办公室的卫生，整理整理东西等诸如此类的小事。

二、工作心得

我本身并不是一个开朗外向的人，在与人交往时，更多的时候是喜欢旁听，不擅与人交流。但这一年来，通过学工助理这个平台，我懂得了一些与人交往的方法，学会了如何与老师和大家相处，如何待人接物。虽然现在有时候仍然会显得紧张，显得羞怯，但重要的是，我已经迈出了第一步，剩下的就是继续坚持下去，不但锻炼和提高。

另一个方面就是做事。以前的我往往都是别人交待什么，我就做什么，完全没有主动性。但在学工助理这个职务上使我

认识到了做事的三种境界，其实，工作中有很多事情是需要我们主动去做的。

这学期马上就会结束了，我也即将步入大二下学期，这个关键的时刻。在这一年多的时间里，很感谢学工组为我们提供了这么好的锻炼机会，也让我在工作的过程中认识并且熟悉了各位老师和同事，我想这些都将成为人生中一种难得的经历。

年底工作总结主要有那几个方面 年底工作总结篇六

每月召开一次全科护士思想素质教育大会，合临床实际工作，对态度好、工作好的大力表扬，对有损病人和科室利益的人予以大力批评，弘扬正气、鞭策后进，在我科每月召开的工休座谈会及病人满意度测评中，多次受到患者及家属的高度赞扬。

1、组织学习《儿科学》，熟悉了相关疾病的病因、病理及发病机制，丰富健康宣教内容，责任护士深入到病房，加强对患儿家属的健康宣教，提高了用护理手段解决问题的能力，促进患儿早日康复。

2、让有经验的老护士为新护士讲课，传授整体护理经验，如遇模糊概念大家一起讨论，共同解决问题。

3、每月组织了一次护理查房，分析问题，提出整改措施。儿科护理年度工作总结由提供！

1、抵年资护士加强了十五项护理技术训练，提高了小儿头皮静脉穿刺成功率，提高了技术水平。

2、年资护士加强应急急救能力训练，工作中老护士给低年资护士做好表率，言传身教，让儿科团、协作的优良作风得到了发扬光大。

3、加强了护理人员的法律意识，强化了法律观念，组织学习了相关法律知识，并灵活运用在工作中去。

1、严格执行消毒隔离制度，静脉穿刺做到一人一针一管一带，每次操作前洗手，每晚治疗室紫外线消毒，病房空气消毒，严防了医源性感染。

2、严格执行了早班制度，切实帮好了晨晚间护理、基础护理到位，保持患儿床单清洁整齐，环境温馨、舒适。

3、严格执行床头交接班制度，对病人病情做到九知道，在交接班时向下班护士做好了详细报告。

4、配合护理部做好月护理质量检查、夜查房，确保各项护理指标达到二级甲等医院标准。

5、开展了婴儿抚触，拓展护理技能。

xx年的经济收入比xx年稳步提高，全年本科基础合格率达到90%以上，健康教育覆盖率达到100%。在“5.12”国际护干节中，有两名护士被医院评为“优秀护士”，整个儿科被市团委评为市“青年文明号”组织，护士长获得市团委“十大杰出青年”的光荣称号。

一年来，在院护理部及相关职能科室的领导下，全科护理人员认真学习，严格管理，具体落实。通过更新服务理念，改善服务态度，加强护理管理，使儿科的护理质量有了明显的提高病人满意度也日渐上升，经济收入也有了相应的增长，但仍然存在着的太多的不足，如业务学习缺乏自觉性，穿刺技术有待进一步提高，服务态度有待进一步改善等等。

今后我们将以严谨的工作态度、更好的服务质量、加倍地努力工作，创儿科特色护理，攀护理质量高峰，换儿科护理新面貌。

年底工作总结主要有那几个方面 年底工作总结篇七

在20xx年度，南屯电厂信访工作坚持以“三个代表”重要思想为主要指导，在集团公司、科澳铝业公司的领导和公司信访办的帮助指导下，围绕“稳定促进生产、依法治厂”的战略目标，做了大量细致工作，取得了一定成效，促进了我厂安全生产，维护了社会稳定。

(一)抓领导，落实信访工作责任机制。做好信访工作，责任在领导，机制在长效，关键在落实。只有不断完善领导干部下访约访接待群众的制度，才能解决群众疑难信访问题，做好新形势下信访工作的有益探索，也是倾听群众呼声、了解民意、转变作风的有力举措。坚持把信访工作列入重要议事工作日程，作为“一把手工程”来抓，不仅厂党政主要领导要亲自抓，分管领导具体抓，且其他领导配合抓，努力形成厂统一领导，各部门、车间齐抓共管的大信访格局。

(二)抓预警，落实不稳定因素排查机制。全厂基层部门、车间严格按照《实行信访稳定工作责任制的实施意见》和《南屯电厂信访工作领导小组工作制度》要求，定期对不稳定因素进行排查，形成月排月报、随排随报、急排急报的“三排三报”季度汇总制度。逢重大政治活动和重要节日期间还要做到应急排查。对排查出来各类苗头性、倾向性的不稳定因素要及时报送厂领导，并依照“谁主管、谁负责”的原则，责任到基层，落实到个人，从而真正杜绝“三访”事件发生。

(三)抓化解，落实矛盾基层调处机制。按照《兖矿科澳铝业公司南屯电厂信访工作责任制》要求和“分级负责，归口管理”以及“管好自家门，看好自家人”的原则，进一步强化基层基础工作，建立健全基层信访工作网络，加强基层信访干部素质，着力提高基层处理问题、化解矛盾的能力，力争把信访问题解决在基层、解决在内部、解决在萌芽状态，真正做到小事不出班组，一般事不出车间，大事不出厂，确保一方平安。

(四)抓效能，落实处理问题效率机制。加强效能建设，做好信访工作关键要提高工作效率，加大对信访问题处理的力度。尤其对信访处理交办单、上级领导重要信访批示严格按《省信访条例》规定办，做到能解决的，立即解决；暂时不能解决的，创造条件逐步解决；不能解决的，做好说服教育工作，真正做到有一件，处理一件，不留尾巴，不留后遗症，杜绝不作为、乱作为、无所谓以及久拖不决的工作态度。花大力气，完善了信访网络建设，进一步提高了办事效率。

(五)抓规范，落实信访工作长效机制。定期召开信访交流分析会，强化了信访干部的培训工作，使工作人员的政策水平、业务水平和法律水平得以提高，协调处理能力得以加强。进一步建立和完善了各项信访制度，特别是发生重大问题加强请示汇报，使全厂信访工作朝着规范化、制度化、法制化轨道迈进。真正用制度来规范信访工作，以确保信访工作的效率和质量，有效地维护厂区稳定，促进生产进展。

20xx年是科澳公司全面发展的一年。在科澳公司信访部门指引下，我厂信访工作的指导思想定为：坚持以“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻xx大和xx届三中全会精神，突出一个载体，加强两个建设，抓住三个重点，强化四个活动，落实五个举措，真正把处理群众来信来访的过程，变成为企业为群众排忧解难的过程，密切联系的过程。

1、突出一个载体。即新创建开展“创文明接待办”活动，提倡人性化接待，设置政策宣传栏，提供政策咨询，不断改进工作作风，树立良好形象。

2、加强两个建设。即信访干部队伍和信息网络，强化工作人员政治学习和业务培训以及与基层网络单位的交流沟通工作，确保全厂信访工作的顺利进行。

3、抓住三个重点。即集体访、越级访和重复访，厂与各基层部门“一把手”签订信访工作责任书，进一步健全和落实信

访工作责任制，将矛盾真正化解在基层，坚决杜绝“三访”的事件发生。

4、强化四个活动。即信访人员学法、人员接待、基层下访、问题回访，要认真学习新的相关信访知识、法律法规，深入研究当前职工群众信访反映的重点、热点、难点问题，通过以上方式，真正解决疑难信访问题。

5、落实五个举措。即定期排查、回访抽查、现场督办、季度考核、信息报送，将责任落实到基层部门，落实到个人，并将各项举措与年度目标考核相结合，与先进个人评比相结合，与推动当前各项工作相结合。

20xx年信访工作虽然做了不少工作，取得了一定的成绩，但还存在一些不容忽视的问题：一是个别基层部门的领导对新形势下信访工作的重要性认识不足，信访工作责任制特别是“一把手”负责制还没有真正落实到位。二是有的信访干部科学决策、依法行政水平不高，对信访工作出现的新情况、新问题研究不深，拿不出行之有效的治本措施，没有及时把问题化解在基层。三是依法规范信访活动的工作和法制宣传工作相对滞后，部分职工群众法制观念淡薄，不善于正确运用法律，维护自己的合法权益。这些问题我们在新的一年将采取切实有效措施，努力加以克服解决，以维护科澳铝业公司稳定发展大局。