

# 公共服务中心工作总结 便民服务中心工作总结(大全7篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。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。

## 公共服务中心工作总结 便民服务中心工作总结篇一

\*\*镇便民服务中心工作在上上级业务部门的大力支持下,镇党委政府的正确领导下,各级部门的协调配合下,20xx年我镇便民服务中心的工作取得了显著地成效。\*\*镇便民服务中心紧紧围绕着“转变职能、优化服务、方便群众、提高效率”的目标,坚持以打造满意中心、效能中心、服务中心、一流中心为核心,极力使便民服务中心成为为民服务的综合平台、开展公共服务的窗口和推进政务公开的载体,为加快发展、科学发展、又好又快发展创造规范、高效、诚信、开放的政务环境。

我镇便民服务中心自成立以来,设有社会保障民政、计划生育、农业综合服务、信访、林业等7个窗口,中心内配备了电脑、电话、桌椅、打印机、饮水机等办公设备,实行“开放式办公、一站式办结”的管理体制,从硬件上满足群众需要,软件上方便群众,杜绝了办件拖拉、推诿的现象。我镇便民服务中心成立以来,各窗口工作人员都工作认真,态度友善,热情为老百姓服务,切切实实为人民群众办好事,办实事。在推进作风建设的过程中,创新管理手段,努力抓好中心人员管理,抓好中心人员的上、下班和坐班时间。通过每日考勤和不定期检查,以及外出临时离岗登记和严格的请销假制度,有效地促进了工作人员遵章守规,保证了窗口人员上班时间在岗在位。同时中心不断细化考核标准、改进考核方法、规范考核程序,逐步建立完善比较系统、规范的考核、评估、激励机制,将平时考核结果作

为年终考核的主要依据,充分调动中心工作人员的积极性、主动性和创造性,加强自我约束,创优争先,形成爱学习、守纪律、干实事、讲奉献的良好风气,全力打造优质服务环境。

“中心”今年通过探索创新,着力强化整体服务效能,把集中办事优势转化为集聚效能优势。简化许可环节,解决群众“来回跑”问题,并以告知承诺保证依法经营,以审验运行促进许可规范,群众满意度迅速提升。按照“领导放权、彻底授权、窗口有权”的要求,将一般事项授权给审查员审查、窗口负责人核准签发,减少办事环节,缩短办事周期,真正实行审批阵地的前移。重点抓好集中踏勘、并联审批、综合验收环节,实行一窗受理、一次申报、一口收费。在全程跟踪基础上实行了全程协调、全程督查,切实加大了“中心”对整个审批流程的渗透、介入、整合力度。

制定工作人员“爱岗敬业、团结协作,廉洁公正、文明礼貌,勤学善思、优质高效”24字行为守则,“不迟到早退、不擅离岗位、不串岗聊天、不吸烟看报、不与人争吵,不玩电脑游戏”六不工作纪律,倡导使用十字文明用语,并出台服务语言、服务态度、服务仪表、服务设施、服务质量等方面服务规范,从而把“中心”规范化管理提高到一个新的水平。重抓存在问题的整改,对群众反映的如何解决“两头跑”、“一口清”问题,如何进一步提高服务质量问题进行积极探索,逐一落实。

\*\*镇便民服务中心自开办以来,一直秉承求真务实、以人为本、便捷高效的服务理念,在接下来的工作中我们将继续做好工作,不断提升服务水平,真正做到为民、爱民、惠民。今后,我们要按照上级要求,进一步搞好城关镇便民服务中心的规范化建设工作,不断提高进驻便民服务中心工作人员素质,加强县、镇、村三级联动,进一步提高窗口的容纳量和办事效率。健全和完善管理制度,加强对管理制度的实施和监督力度,为全镇村干部、群众提供更便捷、更好的服务环境和服务质量。

(一)抓服务。继续完善便民服务中心的服务功能,加强中心服

务人员的培训, 不断提高中心服务人员的素质, 提高服务水平。

(二)抓深化。在继续强化便民服务中心的服务功能的基础上, 不断创新工作载体。

(三)抓监督。进一步完善监督机制, 建立服务质量即时测评制度, 加强对便民服务中心工作人员服务态度、服务质量的监督。

## 公共服务中心工作总结 便民服务中心工作总结篇二

1、4月24日, 在县文广新局、县文化馆的业务指导下我镇举办首届农民文化艺术节极大地丰富群众娱乐生活, 5月5日在镇文广中心六楼会议室举办“滨海港镇五四青年演讲比赛”; 为进一步增强全体机关干部做好新时期基层工作的荣誉感、责任感和使命感, 增强全体机关干部的凝聚力和战斗力。

2、正常开展送戏、送电影下村活动□20xx上半年送电影下村90场, 配合县宣传部门送戏下村4场, 其中现代淮剧《婚约》作品, 反响极好, 贴近农村生活实际。

3、为响应县委项目建设年号召, 镇投资万元以上新更换时政标语十条, 其中大型高塔宣传标语3条, 大幅度提升了集镇的品位。

4、利用业余时间, 继续进行业余文艺创作□20xx年, 创作小品《花缘》, 目前, 已完成初稿。

搞好阵地宣传, 充分利用宣传承包的作用, 宣传党在农村的新政策, 新法规, 宣传农副业、科技, 计划生育、法制、政务公开等。年出刊5期, 与农业中心密切合作, 组织农民技术培训1轮, 人数3400人, 发放宣传农事信息5期; 配合党委政府的中心工作做好宣传。

5配合新农村奔小康建设, 在全镇各村建设农家书屋的基础上,

今年又对全镇各村的农家书屋进行了巩固与升级，新添置农家书屋图书8200册，积极向上争取为15个村新添置电脑设备各一套，为建设数字化农家书屋奠定基础，同时为十二个村新添置了室内健身器材，上半年完成剩余12个村级文化中心建设任务。

6、为贯彻落实文化建设迈上新台阶工作要求，上半年对滨海港镇文广中心台账资料进行了整理。

8、认真做好其它工作，在做好本职工作的同时，服从党委政府的安排，如大小会议的会务安排服务，有关部门的工作，做到有求必应，尽力做好。

存在不足：一、人手单一，工作力不从心；二是工作按部就班，缺乏创新精神；三是为民服务的意识和质量还不令人满意。四是镇里资金不足，很多文化活动无法开展。

1、努力做好文广中心的阵地建设，在新镇区办公区建好较高标准的文广中心八个功能室，并对外免费开放。

2、搞好阵地文化活动，争取在重大节日开展群众性的文体活动不少于4次。

3、组织好送戏下乡活动4场，组织电影放映人员送电影下村不少于90场，完成全年放映任务。

4、继续完成年初下达的业余文艺创作任务。

5、同时加强村级文化活动的开展，完成县里下达的村级文化活动任务。

6、继续配合相关部门搞好农民技术培训、出刊宣传墙报、书写标语等，配合好党委政府的中心工作。

7、加大文化市场的管理力度，保证文化市场健康有序发展。

8、加强自身作风建设，服从服务于党委的各项阶段性的中心工作，为全镇的经济建设贡献力量。

## 公共服务中心工作总结 便民服务中心工作总结篇三

20xx年在各级政府及街道的`大力支持下，我中心于20xx年4月圆满完成了20xx年区残联盲人按摩技能提升项目，该项目为盲人搭建了一个交流学习的平台，同时也鼓舞了广大盲人朋友提升自己的技能水平，开辟一条就业新途径，也为改善残疾人发展环境，促进残疾人就业起到了积极正面的指导促进作用。

同年6月，圆满完成20xx年”爱心飞扬，聚爱绽放“残疾人关爱服务项目，为困难及低收入残疾人搭建一个学习和展示自我才华的平台，把欢乐与喜庆传递给每一个服务对象，使他们拥有勇往直前的信心。

同年12月，圆满完成了殷行街道包头路睦邻中心20xx年乐享睦邻、精彩在心项目，此项目丰富了殷行街道居民的文化生活。无障碍电影观摩活动，使弱势群体通过聆听电影感受到世界的丰富并能乐观地面对生活。通过协助包头路睦邻中心做好信息平台的维护工作，使居民更方便地了解到包头路睦邻中心各项活动的信息，从而增加他们对睦邻中心各项活动的关注度及参与率。

同年11月，圆满完成了20xx年区残联居委会残疾人委员实务培训，课程通过系统的实务知识学习，提高居委会残疾人委员政策、业务能力，掌握残疾人心理特点和为残疾服务工作技巧，打造素质型、服务型、高效型残联工作队伍的重要举措，提升残疾人工作者的整体素质，增强残疾人工作委员的工作责任感和履职能力。

同年4月，中心承接了20xx年区残联盲人按摩技能提升项目，活动为从事或希望了解保健按摩职业的残疾人提供系统化、个性化、人性化的技能指导服务，提高他们的业务水平。此项目将持续至20xx年3月底。

同年7月，我中心承接的控江街道20xx年“视力残疾人关爱”服务项目，该项目为视力残疾人提供系统、专业的帮助和支持，使他们走出困境，感受关爱。此项目将持续至20xx年6月。

同年9月，中心承接的殷行街道20xx年“韵之粹，凝律动”残疾人关爱服务项目围绕“为丰富残疾人的文体生活，并打造一支专属残疾人的文艺团队”的根本目标，使他们和健全人一样无障碍地参加各类文体活动，在享受运动、愉悦心情的同时，增强他们对生活的信心。此项目将持续至20xx年8月。

同年9月，中心承接的五角场镇20xx年“五”聚悦四面，唱享“震”八方残疾人文体服务项目，本项目旨在打造一支励志残疾人文艺团队，把五角场镇励志残疾人文艺团队建设成一支有活力、有时代气息的文艺团队。此项目将持续至20xx年8月。

我中心成立近3年，人事稳定，结构稳固，不断通过组织各类活动，凭借着坚定的信心及各类活动开展以来积累的经验，一定会将xx的公益事业做的更好。

## 下年度工作计划

一、20xx年区残联盲人按摩技能提升项目将于4月份结束，我们将为其画上一个圆满的句号。

二、20xx年“视力残疾人关爱”服务项目将于6月份结束，我们将为其画上一个圆满的句号。

三、继续殷行街道“韵之粹，凝律动”残疾人关爱服务项目的每周活动，精心设计各类文体活动来丰富残疾人的日常生活。

四、继续五角场镇“五”聚悦四面，唱享“震”八方残疾人文体服务项目的每周活动，精心设计各类文艺活动来丰富残疾人的日常生活。

五、继续搭建我中心微信平台订阅号，扩大队伍建设，招募志愿者

进行每次项目活动完成之后的数据收集，积累经验。

六、继续做好项目资金运作。

## 公共服务中心工作总结 便民服务中心工作总结篇四

### 一、上半年工作实绩

#### (一)完善制度，加强考核

为使便民服务中心真正起到便民、为民、帮民作用，我镇从加强管理，完善制度入手，切实推行“七公开”，即：项目名称公开、办事程序公开、申请条件公开、申报材料公开、办结时间公开、收费标准和收费依据公开；实行“五规定”，即：一般事项直接办理，特殊事项承诺办理，重大事项联合办理，上报事项负责办理，控制事项明确答复。首问责任制、一次性告知制、限时办结制、服务双岗制、和考勤请假等制度的建立和对窗口工作人员的严格考核，逗硬奖惩都为便民服务中心的正常运转提供了保障。

#### (二)工作规范，措施完善

根据我镇实际情况，便民服务中心采取“集中办公”的模式，

即每逢赶集日，各进驻窗口人员在便民服务中心集中办理各项业务，尽力方便群众。同时，平时工作日都安排了2名以上工作人员上班，保证便民服务。

便民服务中心坚持以人为本的科学发展观，把人民群众的利益作为各项工作的出发点和落脚点，以加强行政效能为轴心，大力推行依法行政、政务公开、简化办事程序、提高办事效率、创新服务方式，做到群众满意。

### (三) 狠抓能力建设

培养一支能力强，业务精的工作人员。为提高工作人员的服务本领，我们组织窗口工作人员学习了《行政许可法》，并组织专业培训3次，定期交流学习，提高了工作人员的业务素质和业务水平。

### (四) 规范服务，因人定责，公开承诺

我镇按照“热情周到、高效服务、依法办事、清正廉洁”的服务守则，要求中心工作人员做到热情接待、耐心解释，坚持合理诉求解决到位，不合理诉求解释到位的原则，全心全意为人民服务，尽最大可能地为基层群众提供快捷、便利的服务。

## 二、存在的不足

(一)个别窗口工作人员业务水平、服务质量、办事效率有待提高，纪律观念有待加强，工作方式还需改进。

(二)经费不足，使便民服务中心的办公硬件不完善。

## 三、下一步打算

(一)加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强



效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。

(二)依法行政，规范运行。镇便民服务中心作为工作实体、责任主体，决定了其工作的重要性、特殊性，也决定其必须带头依法行政。要严格贯彻落实《行政许可法》，严格规范职务行为，绝不能以言代法、以权压法。要对全体工作人员进行经常化、制度化的依法行政培训，自觉在法律框架内思考问题和进行工作。

(三)继续开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。镇镇便民服务中心的工作人员要具备两种素质：一要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二要有熟练的业务技能，要“一专多能，一岗多责”。因此，抓队伍教育培训就显得尤为重要。

总之，我镇便民服务中心运行以来，进一步转变了机关干部作风，方便了群众办事，促进了农村经济发展和社会和谐稳定，我们将进一步加大工作力度，真正把便民服务中心建设成服务群众满意的民心窗口，为维护社会和谐稳定发挥积极作用。

## 公共服务中心工作总结 便民服务中心工作总结篇五

今年以来，在县委、县政府的正确领导下，在县政务服务中心的指导下，我镇便民服务工作以“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，以“为民、便民、利民”为目标，以提高办事效率和阳光便民服务为宗旨，采取得力措施，全面推进村级便民服务代理，取得了明显成效。截止到11月，中心共接待3840人，受理各类项目3840件，办结3840件，其中受理即办件3108件，代办件732件，办结率达100%□20xx年被市政务服务中心评为市级示范点。

### 一、工作开展情况

(一)提高服务功能，方便群众办事。

高石镇便民服务中心总面积141平方米，共设置党政事务类、民政残联类、计生服务类、经济和劳动保障类、国土林业农业类等五大类窗口，现有窗口工作人员8人，各服务岗位都设有a□b岗。中心主任由镇党政办副主任兼任，中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，在大厅张贴所有干部身份职务公示栏，干部工作去向告知栏，解决了群众到乡镇办事进哪个门、找哪个人的问题，减少了因为程序不懂、办理人员不在而造成的误事、误时、误工的现象，有效解决了群众办事难的问题。积极向上级报送政务服务工作信息，并圆满完成了信息报送任务。

## (二)拓展工作思路，突出服务重点。

针对在中心运转过程中，群众反映普遍的一些问题，镇党委、政府顺应民心、顺势而为，及时组建了农技、法律、医疗卫生等专业便民服务队，定期深入村组或在赶集日到场镇上开展便民服务活动。

同时，为更加方便群众办事，我们将服务延伸到了村组，按照“九个一”要求全面完成村级便民服务代办点，村文书为代办员，各村民小组长为各小组代办员，建成了一个覆盖镇村组三级的便民服务网，真正做到群众动口干部动手、服务上门的目标□20xx年，各村级代办点共接待群众4720余人次，受理各类项目3420件，办结3420件。广大干部在服务群众的过程中，不仅增强了工作能力，更增进了与广大群众之间的感情。

## (三)规范办事程序，实行阳光操作。

我镇便民服务中心把各项办事程序，办事须知，办理时限，收费标准公布于众，把各项事务的办理置于群众的监督之下，杜绝了暗箱操作，增强了干部依法行政、勤政为民、廉洁自律意识，有效遏制“吃拿卡要”的现象，营造了良好的经济发展环境。中心对外设立的窗口，主要负责办理各村无法办理的事项，根据群众需要，由相关部门按照规定的工作流程

办理，办结后从窗口返回。

通过规范服务，缩减了不必要的中间环节，简化了办事程序，提高了办事效率，办事程序一气呵成，服务功能大大提高。着力推进行政审批软件系统联网建设[]20xx年7月，顺利开通了便民服务电子监察系统。系统的开通及时将群众对我们的意见建议反馈，有力的促进了我们办事效率的提升及服务质量的提高。

#### (四)严格管理体制，提升服务质量。

为进一步提高服务质量，杜绝中心违纪现象的发生，在便民大厅营造作风正、服务优、效率高的软环境，我镇加大管理力度，出台多项措施为办事群众提供舒畅保障。首先明确了镇党委书记亲自抓、副书记具体抓的中心管理体制，对中心实行全天候全方位监督管理；其次要求中心严格遵守岗位责任制、工作督巡查制、首问责任制、办结公告制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、失职追究制、十不准等十项管理制度，并将制度上墙。

日常管理中做到严格考勤，定时巡查，巡查时发现问题及时制止，对违纪人员进行口头警告，并做如实记录。定期将违纪情况统计汇总成表，并交由镇党政办进行通报。对工作人员明确责任：谁违纪、谁负责，谁违纪、处理谁。工作人员违反有关规定，视情节轻重给予批评教育、责令检查、通报批评直至对人员进行处理和调整等责任追究。同时，要求全体工作人员在接待来办事群众上，切实做到“五不让”。热爱生活，热爱工作，助人为乐，努力打造人民满意的窗口。今年5月、10月，我镇便民服务中心先后迎接市、县政务服务中心领导的检查，获得高度好评。

## 二、存在不足

(一)个别窗口工作人员业务水平、服务质量、办事效率有待

提高，纪律观念有待加强，工作方式还需改进。

(二)经费不足，便民服务中心及村级代办点的办公硬件不完善。

(三)对便民中心的窗口工作人员的业务培训力度不够。

### 三、下一步打算

(一)加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。进一步规范建设镇村便民服务，使服务更加科学合理。

(二)开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

(三)加强村(社区)便民服务代办点的建设，使服务到村组户。进一步扩大村组代办点的服务范围，尽量让老百姓的事情在最基层得到解决，减少办事成本。

(四)拓宽服务领域。不断拓宽服务领域，在事关群众的生产生活、经济发展、农业科技等方面深入开展新的服务。在做好大厅窗口工作为中心的群众提供好服务的同时，拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。

## 公共服务中心工作总结 便民服务中心工作总结篇六

一、齐心协力，品牌管理，我部工作呈现三大亮点。

业务接待炉火纯青。自游客中心投入使用以来，我部门先后

接待客人xx人，每位导游平均接待次数。我们先后通过规范化的业务培训，不断学习，提高讲解服务技能，同时实战操练，巩固创新，不仅形成了导游员的个人风格，也夯实了我部门的经常性工作的基础。这游客当中，不仅有社会名流，更有来此考察的领导干部，据统计，今年我们接待了处级以上领导干部xx次，受到了当地政府和集团领导的高度赞许。

在景点实地带团中，我们能按照规定、流程办事，以“耐心、细致、文明、礼貌”的方针提供服务，深得客人的肯定。xx次带团中，我们不但把美丽的太湖推荐给外地游客，也让客人深深的留恋于这片热土。值得一提的是，重阳节当日，我们破纪录的接待了1400余位游客，我们有条不紊的按原计划落实推进，顺利圆满的打响、打好了这场攻坚战，为游客中心将来的大规模接待提供了宝贵经验。

服务技能不断求进。在办公室的亲切指导下，我部门通过组织学习，不仅规划化了服务流程，也加强了我部导游员业务素质的提升，树立了“以人为本”的服务原则。同时，用心对照“三亮、三创、三评比”的工作思路来塑造品牌化效益。还通过参加各类活动和比赛，以点带面，提升技能水平。一年来，我部成员先后参加了区旅游培训、区志愿者培训、集团diy讲师培训以及集团竞走比赛、集团职工知识竞赛、集团勤廉书画展景区公司导游员大赛，景区公司主持人大赛等各类活动，争先创优，敢为人先，并取得一定成绩，其中包括区级荣誉2项(组织1项、个人1项)，景区公司“优秀奖”4项，“鼓励奖”2项。近日，又有两位同志将入围决赛，代表我部参加区讲解员大赛。

员工成长突飞猛进。我部门通过例会，不断提升组织影响力。人人参与，建言献策，先后确立了“岗位责任制”、“专人专事制”，有效分担了部门经常性工作，不仅让权利在阳光下运行，同时也起到了锻炼人的功能。一年来，我部有1位同志上调至集团工作，1位同志上调至游客中心办公室并主持工

作，2位同志担任游客中心中层一职。现有的12位成员中，本、专科率100%，中共党员2位，持国导证成员7位。这些成绩充分说明我部人才辈出，是为公司提供“新星”的摇篮。

二，脚踏实地，稳扎稳打，抓好平日工作中心。

自游客游客中心运行以来，在上级的领导下，我们边查边改，整风肃纪。抓牢我部平日中心工作的重点，让成员在服务台上坐下来、静下心，深刻领会“万丈高楼平地而起”的至理。自10月以来，我部接手了团区委的太湖绿“v”站服务台，通过资料发放、解问答疑、爱心助力等活动，让志愿者精神在我部成员间传递。

三，响应上级，部门互助，让“一家亲”的精神持续给力。

随着工作步入正轨，我们也积极配合领导，做好其他部门工作的协助。配合物业部发放4d眼镜，配合食堂做好餐前准备，辅助办公室做好餐饮服务，如此等等。在办公室确定的巡检小组名单中，我部有6位同志入选。今年以来，我部成员比奉献，比付出，比汗水，与公司一起成长翱翔。据统计，截至12月，我部成员共存调休天，餐厅加班服务xx次。在数据面前，我们仍认为，比起公司的成长，我们付出的还很少。步入14年，我们将沿着集团发展的方向付出更多的努力！

过去的一年极不平凡，取得的成绩也来之不易，我们切不可骄傲，不可自满。如今，我们的任务还相当艰巨，存在的问题也摆在我们面前。面对工作中的懈怠，面对接待中的不到位，面对导游中的随意性，我们要严肃对待，认真整改。让我们用共同的智慧，共同的担当，务实创新，开拓进取，协力齐心，为太旅集团的明天更美好而奋勇前行！

一、主要工作内容

1、经营计划完成情况：

20xx年，我中心认真按照集团公司“增收节支”工作会议要求，加强内部管理，做好旅游服务接待工作。中心截止11月接待游客1255590人，同比20xx年增长45%；投诉服务部共接待游客投诉63起，其中对景区观光车投诉22起，景区交通投诉7起，天星洞被堵投诉3起，对景区工作人员投诉6起、对天星桥索道因维修停运投诉2起、景区优惠票办理投诉5起，景区内游客意外受伤引起的投诉4起，景区摄影投诉8起，商品街消费5起。对于以上投诉事件，我部分别进行了有效处理和及时转到相关职能部门进行处理，防止了投诉事件发生及事态扩大造成对我景区负面影响。门禁管理部加强入园管理，稽查票证不符及使用假证入园等情况，查补查补全额票631张、五折票425张，累计为集团公司挽回直接经济损失达151830元。

## 2、加强培训和学习，提高业务水平：

为给游客提供更好的服务，我部严格按照5a级景区和标准化示范工作的相关要求，票务销售部、门禁管理部和商品销售部，组织售、检票人员和商品销售员培训了服务礼仪、礼貌、普通话、微机操作等业务工作知识，门禁系统的相关应急措施；配合公司作好景区20xx年旅游市场相关优惠政策宣传执行；投诉服务部收集整理旅\*业相关法律、法规和景区各项优惠、管理制度不断进行培训和学习，以期通过对这些知识的理解，熟练掌握投诉处理技巧，提高投诉服务部的业务服务水平；为游客提供更周到、更完善的服务。

## 3、安全生产工作方面：

安全生产工作重于泰山。我中心为搞好安全生产，坚持“安全第一、预防为主”的方针，按照“属地管理”，本着“谁主管、谁负责”的原则，加大对中心各部安全重点区域的监控力度，提高员工的安全责任意识，将安全责任制落实到岗点员工，定期对重点区域进行进行安全检查、检修。

尤其是对索道、商品点和有价证券存放地和库房，加大对此

类区域的防盗、防火、防潮、防破坏的安全保障力度，及时消除安全隐患，避免安全事故的发生。全年无安全事故发生。

#### 4、接待工作方面：

圆满完成了全年各项政治、节日、节庆的旅游接待、入园工作；为保证节日期间旅游商品的供应，商品销售部积极联系供应商，做好旅游商品各节日、节庆期间的旅游商品的协调供应；配合集团公司认真做好“酒博会”、“\*会”以及国家省市领导的政治接待等200多项接待任务都圆满完成。在各项接待工作中，员工始终秉承以人为本、游客至上的服务意识。

#### 5、切实维护旅游环境秩序：

加大对摄影人员持证入园管理。景区摄影人员大多是当地黄果树“半边街”上的搬迁户，由于景区开发等诸多历史原因，以照相谋生。这部分人员平时无组织纪律性，自由散漫、不服从管理、入园不带证、用别人的证件佩戴入园等现象时有发生，我中心工作人员阻止经常会遭到无端的谩骂。但从大局出发，为了景区下一步发展，搬迁工作能顺利进行，不扩大、不激化社会矛盾。在维护景区形象，规范摄影排号工作的同时，我中心工作人员真正做到忍辱负重，面对无端的挑衅常常是骂不还口、打不还手，维护了景区的旅游秩序。

#### 6、提高服务质量方面：

作为景区对外窗口，中心代表了景区的形象。为游客提供优质的服务，不仅是景区的生存之本，更是景区发展的根本保证。中心狠抓服务质量和水平，用实际行动为游客提供方便。汛期到来，部门在各景点醒目位置张贴安全告知，使游客及时了解游览安全信息；如遇涨水，及时向游客告知水帘洞和天星景区下半段封闭情况，耐心向游客作好解释。协调旅游特色商品供货销售，满足广大游客的需要。接待、处理、转接各类咨询电话共计1402个，内容涉及旅行社业务咨询、



景区旅游秩序管理、旅游线路、瀑布水量、门票价格、门票优惠办法、景区住宿、购物等，为计划出行的各地游客提供了比较全面和详细的景区资讯服务。

7、门禁系统及监控系统的维修、维护和更新以及摄影人员的管理：

为保证门禁系统的完好和正常检票，提高检票效率。我部多次与安顺市邮政局联系，对门禁检票系统和监控系统进行维修和维护，对不能正常使用的闸机进行修复，保证检票工作的正常开展。同时，因为门禁系统和监控系统的设备过于老化，我部在九月份对天星桥和陡坡塘景区的门禁系统进行了全面更新；在十月份对大瀑布景区的门禁系统和整个景区的监控系统进行了更新。

二、工作中存在的问题和不足：

1、中心所辖各部都存在旅游旺季人手紧张的实际情况，请集团公司酌情给予考虑加派人手。

2、对摄影人员的管理，因我部无行政管理权和执法权，并且公司属企业，摄影个体户的管理应交有行政管理权和执法权的政府职能部门管理。因此，建议公司将此业务移交相关职能部门。

三、明年的工作打算：

1、认真按照上级的要求，加强部门三个建设，特别是在当前要在部门作风建设和环境建设上下功夫，使窗口形象有新改善、大提高。

2、申请两名全职门禁系统维护员，对门禁系统进行全面维护，保证系统的正常运行。

- 3、加强索道站的安全营运管理。
- 4、加强部门制度化建设，健全管理制度，作好岗前培训，不断提高员工的整体素质。
- 5、加大成本控制，努力做好增收节支，力争完成20xx年公司下达的各项指标。
- 6、向管理要效益，认真抓好标准化、规范化服务的管理工作，不断提高服务质量，真正达到“让游客高兴而来、满意而归”。认真抓好员工礼仪、礼节，文明礼貌服务，注重办事效率，一切为游客着想，视游客为上帝，自觉抵制不正之风，促进服务质量的显著提高，树立良好的部门整体形象。
- 7、认真作好本职工作，加强售票核查、检票稽查力度，利用好门禁监控设备，杜绝无票无证人员入园。
- 8、按照集团公司的总体要求，积极完成公司交办的各项任务，积极配合各部门做好各项工作。
- 9、配合集团公司做好20xx年度景区宣传促销工作，节庆活动期间的入园接待服务工作。
- 10、丰富旅游商品的内涵，提高旅游商品档次，积极探索旅游商品与黄果树本土文化的融合，让旅游商品不但是集团公司的一项重要收入，还能成为提高黄果树知名度、美誉度的宣传平台。

## 公共服务中心工作总结 便民服务中心工作总结篇七

今年以来，在县委、县政府的正确领导下，在县政务服务中心的指导下，我镇便民服务工作以“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，以“为民、便民、利民”为目标，以提

高办事效率和阳光便民服务为宗旨，采取得力措施，全面推进村级便民服务代理，取得了明显成效。截止到11月，中心共接待3840人，受理各类项目3840件，办结3840件，其中受理即办件3108件，代办件732件，办结率达100%□20xx年被市政务服务中心评为市级示范点。

## 一、工作开展情况

### (一)提高服务功能，方便群众办事。

高石镇便民服务中心总面积141平方米，共设置党政事务类、民政残联类、计生服务类、经济和劳动保障类、国土林业农业类等五大类窗口，现有窗口工作人员8人，各服务岗位都设有a□b岗。中心主任由镇党政办副主任兼任，中心的所有工作人员从各相关部门抽调并实行挂牌上岗，在大厅张贴所有干部身份职务公示栏，干部工作去向告知栏，解决了群众到乡镇办事进哪个门、找哪个人的问题，减少了因为程序不懂、办理人员不在而造成的误事、误时、误工的现象，有效解决了群众办事难的问题。积极向上级报送政务服务工作信息，并圆满完成了信息报送任务。

### (二)拓展工作思路，突出服务重点。

针对在中心运转过程中，群众反映普遍的一些问题，镇党委、政府顺应民心、顺势而为，及时组建了农技、法律、医疗卫生等专业便民服务队，定期深入村组或在赶集日到场镇上开展便民服务活动。

同时，为更加方便群众办事，我们将服务延伸到了村组，按照“九个一”要求全面完成村级便民服务代办点，村文书为代办员，各村民小组长为各小组代办员，建成了一个覆盖镇村组三级的便民服务网，真正做到群众动口干部动手、服务上门的目标□20xx年，各村级代办点共接待群众4720余人次，受理各类项目3420件，办结3420件。广大干部在服务群众的过

程中,不仅增强了工作能力,更增进了与广大群众之间的感情。

### (三)规范办事程序,实行阳光操作。

我镇便民服务中心把各项办事程序,办事须知,办理时限,收费标准公布于众,把各项事务的办理置于群众的监督之下,杜绝了暗箱操作,增强了干部依法行政、勤政为民、廉洁自律意识,有效遏制“吃拿卡要”的现象,营造了良好的经济发展环境。中心对外设立的窗口,主要负责办理各村无法办理的事项,根据群众需要,由相关部门按照规定的工作流程办理,办结后从窗口返回。

通过规范服务,缩减了不必要的中间环节,简化了办事程序,提高了办事效率,办事程序一气呵成,服务功能大大提高。着力推进行政审批软件系统联网建设[]20xx年7月,顺利开通了便民服务电子监察系统。系统的开通及时将群众对我们的意见建议反馈,有力的促进了我们办事效率的提升及服务质量的提高。

### (四)严格管理体制,提升服务质量。

为进一步提高服务质量,杜绝中心违纪现象的发生,在便民大厅营造作风正、服务优、效率高的软环境,我镇加大管理力度,出台多项措施为办事群众提供舒畅保障。首先明确了镇党委书记亲自抓、副书记具体抓的中心管理体制,对中心实行全天候全方位监督管理;其次要求中心严格遵守岗位责任制、工作督巡查制、首问责任制、办结公告制、上下班请销假制、挂牌上岗制、一次性告知制、限时办结制度、失职追究制、十不准等十项管理制度,并将制度上墙。

日常管理中做到严格考勤,定时巡查,巡查时发现问题及时制止,对违纪人员进行口头警告,并做如实记录。定期将违纪情况统计汇总成表,并交由镇党政办进行通报。对工作人员明确责任:谁违纪、谁负责,谁违纪、处理谁。工作人员

违反有关规定，视情节轻重给予批评教育、责令检查、通报批评直至对人员进行处理和调整等责任追究。同时，要求全体工作人员在接待来办事群众上，切实做到“五不让”。热爱生活，热爱工作，助人为乐，努力打造人民满意的窗口。今年5月、10月，我镇便民服务中心先后迎接市、县政务服务中心领导的检查，获得高度好评。

## 二、存在不足

(一)个别窗口工作人员业务水平、服务质量、办事效率有待提高，纪律观念有待加强，工作方式还需改进。

(二)经费不足，便民服务中心及村级代办点的办公硬件不完善。

(三)对便民中心的窗口工作人员的业务培训力度不够。

## 三、下一步打算

(一)加强自身建设，进一步健全、完善各项管理制度，加强效能监督管理，加强对中心工作人员的考核制度的建立。进一步规范建设镇村便民服务，使服务更加科学合理。

(二)开展各项培训，提高工作人员的素质和工作能力。一是培训工作人员要有强烈的宗旨意识和乐于奉献的精神，真正把群众利益放在第一位，踏踏实实为群众办事；二是要有熟练的业务技能，加强学习，提高素质，树立良好的行政服务形象。

(三)加强村(社区)便民服务代办点的建设，使服务到村组户。进一步扩大村组代办点的服务范围，尽量让老百姓的事情在最基层得到解决，减少办事成本。

(四)拓宽服务领域。不断拓宽服务领域，在事关群众的生产

生活、经济发展、农业科技等方面深入开展新的服务。在做好大厅窗口工作为中心的群众提供好服务的同时，拓宽服务领域，丰富服务形式，开展上门服务，延伸服务链条。