

2023年暖心服务工作报告总结 公共服务部门整改工作报告(精选8篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

暖心服务工作报告总结 公共服务部门整改工作报告 篇一

县纪委纠风室：

一、认真部署,及时整改

一是召开会议，安排部署。x年9月6日，及时组织全局干部职工召开了专题会议。会上，局党委书记传达了学习了会纪发〔〕16号文件精神，并要求全局干部职工要以此为契机，在加强自身修养、提升工作能力、强化为民服务理念、促进作风上下功夫，做好服务群众满意民政。会议强调，全体干部职工要以《x县企业评价公共服务部门工作实施方案》中所反馈的意见建议和共性问题，认真进行对照检查，找准差距，集中时间和精力，着力解决评价中反映出来的问题，充分认识了开展企业评价部门工作的重要性；二是成立整改督查领导小组。为切实抓好意见建议的整改落实工作，县民政局党委迅速成立了以局主要领导为组长，班子成员为副组长，机关各科室、局属各单位负责人为成员的领导小组，为整改工作提供了组织保障；三是明确整改方向和目标，制定了整改措施，抓好整改落实。在整改活动中，依据《x县民政局x年企业评价公共服务部门评价结果及意见建议整改方案》，本着

突出重点、注重实效、逐项整改、责任到人的原则，对反馈的意见建议，能立即整改的，迅速进行安排布置，抓好落实。对不能立即整改的，定出计划措施，明确目标，逐步整改，以确保整改取得实实在在的效果。

根据会纪发〔〕16号文件企业评价公共服务部门五个方面测评满意程度，局机关各科（室）和局属各单位在召开全局会议的基础上进一步分析研究，认真查找工作差距，正视存在问题，分析原因，确保意见建议有效落实。

（一）提高信息公开力度。坚持依法公开、真实公开、注重实效和方便监督的原则，把便民、实用、实效放在工作首位，扎实推动信息公开力度。具体要做到：一是突出重点。凡运用行政权力办理与社会、及群众利益相关，群众普遍关心的事项，容易产生不公开、不公正，甚至腐败问题的权力运行环节都实行公开。二是讲求时效。信息公开时间与内容相适应，做到经常工作定期公开，阶段性工作逐段公开，临时性工作随时公开。三是易于操作。政务、党务、信息公开工作从实际出发，不搞形式主义，真正做到便于群众知情，方便群众办事，利于群众监督。

（二）强化依法行政水平。突出重点，严格要求，严格管理，严格监督，促进依法行政，提高行政效率，自觉接受社会监督，增强工作透明度，营造“阳光民政”，打造法制民政，主要做好以下几方面：一是加强组织，健全工作机制。把依法行政工作摆上每年的重要议事日程，结合工作实际情况，成立领导小组，定期研究部署，积极开展随机性的检查督促，形成一把手亲自抓、负总责，分管领导具体抓，日常工作有人落实的工作机制。二是抓好制度建设，强化监督机制。坚持党内民主生活制度、议事制度和领导班子工作制度，不断推进政务、党务公开工作。完善重大事项集体决策制度，落实决策后跟踪反馈制度，不断提高民政决策水平，促进科学、民主、依法执政。三是全覆盖提高行政执法力度。为确保行政执法水平得到提高，在局机关组织培训的基础上，及时组

织全体在职人员参加县政法委组织的行政执法培训，并取得相应执法证。

（三）端正服务态度。以“满意在民政”活动为载体，以深入开展党的教育实践活动为平台，切实解决机关效能中存在的突出问题，使局机关和广大干部职工在履行职责和改革创新上有所突破，在服务质量和办事效率上有新的改进，在人民群众对机关工作的满意度上有新的提高。努力做到“八个不让”，即：不让办事的人员在我这里受到冷落；不让工作的事项在我这里积压延误；不让工作的差错在我这里发生；不让工作的机密在我这里泄露；不让影响团结的言行在我身上出现；不让违法违纪的行为在我身上发生；不让机关的形象因我受到影响；不让群众的利益因我受到侵害，使服务水平明显提高、服务态度明显转变。

（四）促进作风转变。以开展党的教育实践活动为契机，着力解决“四风”问题为根本，深化“作风转变年”活动成果，狠抓班子、队伍作风建设，强化行政责任，提高工作效能，按照“建一流班子，带一流队伍，创一流业绩，树一流形象”的工作目标，开展围绕工作落实促进作风转变活动，切实增强民政系统党员干部的政治意识、责任意识、创新意识和服务意识，牢固树立正确的世界观、权力观和事业观。始终保持自我加压、一流、开拓创新、昂扬向上的精神风貌。通过整治整改，使民政行业的岗位职能明晰化，办事程序精简化，业务办理便民化，工作考核百分化。使民政干部队伍在面貌上有新气象，工作上有新起色，机制上有新创新，成绩上有新突破。

（五）加强廉洁履职。以风清气正为基本要求，教育干部职工树立正确的人生观、价值观、廉洁观，保持艰苦奋斗的优良品质，在重要事项决定、民政资金使用、人事任免等重大问题上坚持公开、公平、公正的原则，充分发扬民主，公正用人、秉公用权，严守纪律，以廉洁自律促进机关作风的全面好转。一是强化教育提醒，提高领导干部自我约束意识。

教育领导干部严格遵守廉洁自律的各项规定，从严要求、从严管理，把规范领导干部子女亲属从业的有关法纪制度纳入领导干部廉政教育培训的重要内容。二是加强监督检查。除纪检监察机关落实监督外，充分发挥民主党派、人民团体、人民群众和网络舆论的监督作用，对违法违纪行为要依照有关规定给予批评教育、组织处理或者纪律处分，发现问题的，整改。

三、企业评价公共服务部门问卷调查结果整改落实情况

（一）公众评议提出的关于“通过连续两年的评价，对代表提出的问题整改不到位，效果不明显”的意见建议□x年办理来信来访750件、建议提案9件，满意率100%□x年我局收到人大、政协意见、建议11件，截止目前，各项办理工作正有序进行。局党委针对代表提出的意见、建议，局党委书记主持召开专题会议研究部署，并做出整体规划，落实整改措施，把责任落实到个人，进行监督办理，但有的问题需要上级政策相符、对口，要经请示上级部门，经上级部门同意后，还要根据具体的实际情况，进行安排部署，协调办理；有的国家没有政策、跟政策不相符，不能满足代表的要求；有的提出乱收费，但是民政所有业务都没有收费。总之，我局本着有则改之无则加勉的原则，努力把每份工作做好，努力做到人民满意。

（二）公众评议提出的“关于未公开服务依据、流程、收费、时限等内容”的意见建议。本着优化服务、提升效率、改进工作、促进发展的宗旨和有则改之、无则加勉的原则。一是在机关各科室制作、悬挂服务流程，服务依据的基础上，进一步在党务公开网络、政务公开网公开各项办事流程10余项；二是一次性投入10万元，在局机关设置一个6平方米的电子屏显示器，10平方米的党务展板和20块廉政标示牌，10块教育实践活动展板，在移动公司及时开通了企信通进行短信公开；三是专门设立党委公开办公室并长期保留，配套电脑三台，打印机二台，设立为党务公开热线电话，在单位设立公开意

见箱的同时，以为党务公开网络举报邮箱,x年度被评为党务公开示范点先进单位。四是充分利用民生资金监管平台，把涉及群众关心的热点问题，资金文件、资金发放等环节及时进行网络公开，截止目前公开涉及资金文件4个。

（三）公众评议提出的“未严格实行一次性告知制，对前来办理业务或咨询的服务对象，未一次性告知需要准备的材料，让服务对象多次往返”；“未严格实行首问负责制，首位受到咨询或接待办事的工作人员，未做出办理、指引或答疑等服务”的意见建议。一是我局以创建学习型机关为目标，以深入开展党的教育实践活动为载体，以为民服务、为民解困为宗旨，积极开展争当“一面旗”活动，全面提高人员素质和服务质量。坚持学习制度，用党的最新理论成果武装头脑，强化理想信念、宗旨意识、党纪党风，全面提升了干部职工的政治素质、理论功底、工作水平和业务能力，增强为民服务本领。二是进一步强化把“以民为本、为民服务、为民解困”作为工作的出发点和落脚点，要求督促干部职工结合岗位职责，严肃纪律，严格执行首问首办责任制、办结制、服务承诺制、责任追究制，不断查找存在问题和不足，明确自身努力方向，针对服务考核评价进行跟踪问效，形成长效机制。三是把民政审批事项办事流程进行网络公示。不断完善各种防范措施35项，工作流程图20多个，每个科室相关办事流程都进行上墙、入网。截止目前，政务网上公示事项17项，办理云南政务信息在线解答问题7条，回复“96128”专线电话信息查询 4人（次），党务公开20余条。

（四）公众评议提出的“服务意识不强，服务态度差”的意见建议。一是进一步加强民政队伍建设，提高素质。在全县民政系统开展业务培训，狠抓行风建设，加强对改进作风有关规定的监督检查，把机关作风建设纳入年度工作目标考评的一项重要内容来抓。二是强化责任意识和宗旨意识。进一步明确民政工作职责和干部的岗位职责，实行三项制度，以制度管人，用制度管事。三是进一步深化政务党务公开、规范各种办事流程和公开透明运行，畅通举报渠道，严肃查处

群众举报反映的问题。四是引导干部职工做表率、树标杆，在本职岗位上一流业绩，争当先锋模范。制作了“城乡医疗救助程序”、“城乡最低生活保障审批程序牌”等在民政政务、党务网上公开；五是全面推行阳光服务、微笑服务、规范服务、高效服务、廉洁服务活动，坚持“来人一把椅子、一杯茶水、一句问候、一个微笑”，做到“来有迎声、问有答声、去有送声”，努力提高服务质量；六是组织全局干部职工进一步学习了x县民政局《推行行政人员规范化服务守则实施方案》并发放到机关各科室、局属各单位。将服务承诺制、首问责任制和办结制细化成具有可操作性的规范化服务的制度体系固化下来，形成推进的长效机制，建立人民满意的民政服务模式，塑造具有亲和力的优质公共服务形象，促进我县民政事业再上新台阶。七是学习完善了□x县民政局行政人员规范化服务守则》和x县民政局干部职工《常用文明用语示例》。五是要求全局干部、职工要进一步转变工作作风，努力做到“八个不让”，即：不让办事的人员在我这里受到冷落；不让工作的事项在我这里积压延误；不让工作的差错在我这里发生；不让工作的机密在我这里泄露；不让影响团结的言行在我身上出现；不让违法违纪的行为在我身上发生；不让机关的形象因我受到影响；不让群众的利益因我受到侵害，使服务水平明显提高、服务态度明显转变。

一名公众评议提出的“希望安置科发放一些费用太慢，由于朋友今年刚当兵退伍回家，安置考试没有考上，急需用钱去做生意，但安置科一再打电话询问都是一句“不知道”，致使我朋友灰心丧气，望各位领导看在他们为祖国流血流汗几年的份上，督促一下他们的退役士兵安置费用发放效率，因据我了解，他们很多退役士兵都急需那笔钱来自谋事业，请各位领导和相关责任人能对此事上点心，尽量早点把这笔费用发放到他们手里”的意见建议。

退役士兵安置工作分为三个阶段：准备阶段（接收准备每年的10月至11月；接收报道、档案审核、组织培训12月至翌年5

月底）、实施阶段（“双考”公示、择优选岗公示、统计上报等6月至7月底）、总结阶段（资金核发、工作收尾、部门总结8月至9月底）。

做好退役士兵安置工作，事关经济发展、国防建设、和谐稳定的大局，是保障退役士兵权益、鼓舞部队士气的必然要求，是化解社会矛盾、维护社会稳定的重要举措。县民政局作为全县退役士兵安置工作的重要部门，在退役士兵安置政策新老交替过渡时期，面临着前所未有的新情况和新问题，全县退役士兵安置工作，严格按照新修订的《中华人民共和国兵役法》和新制定的《退役士兵安置条例》加强组织领导、开展宣传培训、妥善协调安置、积极为兵服务、按时圆满完成。

该同志反应的问题属于“双考”安置享受自谋职业一次性经济补助费，根据《退役士兵安置条例》和相关政策程序，发放补助费工作属于第三阶段工作，在择优选岗公示期过后开展，需要本人填写退役士兵就业安置申请表、退役士兵自谋职业审批表、退役士兵自谋职业协议书，经县退役士兵安置办公室核定人员、金额数量，上报县财政局后拨款到县民政局，通过银行转账的方式发放给本人，并不是考试结束选完岗位就发放，而是要统一组织实施。去冬今春，我县共接收退役士兵、转业士官共191名，其中：转业士官14人，自主就业的167人，符合条件参加“双考”安置的5人，各项安置工作正有序推进。

通过深入开展党的教育活动和各项整改措施的贯彻落实，我局的纪律作风、工作作风、思想作风、服务态度、责任意识、工作效率得到明显提高。但距离上级的要求、群众的期望还有一定的差距。仍然存在一些问题：一是人员编制紧张与日趋繁重的民政工作不适应；二是工作方式方法与推动民政工作发展还需要加以改进；三是民政人员综合素质与人民群众所需、所盼还有一定的差距。今后，我们要在此次整改的基础上，举一反三、集思广益，把群众的意见建议作为我们提高服务质量、提升服务水平的动力，结合我局工作实际进一

步修订和完善各项工作制度、简化办事程序、规范工作流程、加强队伍建设、提高综合素质、振作精神，采取得力措施，扎扎实实抓整改，营造优质高效的服务，全力为我县科学发展、和谐发展、跨越发展服务，通过扎实的工作，使我们的业务能力、队伍素质、部门形象、服务水平再上新台阶，以实际行动来回报社会各界对民政工作的关心、支持和帮助。

暖心服务工作报告总结 公共服务部门整改工作报告 篇二

一是高度重视，统一认识。年初，房管中心成立民生12345工作领导小组，中心主要负责人任组长，分管负责人任副组长，相关科室负责人为成员，办公室、法规科负责监督落实，进一步明确各科室部门的具体经办人员，责任落实到人，其中，物业中心结合便民回复工作实际，由固定2人专职负责工单办理工作。将物业、房产交易满意度提升，列为近期重点工作，要求相关责任部门坚持问题导向，压缩办事时间，提升回复率和办结率，确保民生服务工作取得新突破。

二是严格规范流程，提高办理效能。严格规范12345热线办理程序，优化受理、转办、督办流程，提高办理效能。政务服务热线转办事项于5个工作日内反馈办理过程或结果，并回复来电人；5个工作日内无法解决的问题，于5个工作日内申请缓办，在保证回复质量的同时，压减办事时间，提升工作实效。

三是广泛宣传报道，主动为民服务。近期，法规科、物业中心联合印发《区物业管理服务手册》，积极协调电视台打造“物业聚光灯”栏目，目前已播出2期，年底前要制作播出3期，多渠道加大物业宣传，讲解群众最关心的民生问题，取得了良好效果。

一是工单数量多、基数大。与其他区直部门纵向对比，房管

中心每月工单承办量一直居全区前三位，截至8月份，今年累计收到便民单6221件，其中，物业管理方面5293件，房产交易方面614件，住房保障方面95件，房屋安全方面111件，工单办理任务繁重。二是工单办理质量有待提升。工单办理的回复率和办结率有时未能达到百分之百，存在超期回复现象；首次督办单相对较多，办理质量不高。首次督办单大多是关于物业管理方面群众不满意居多。三是物业管理方面工单较多。小区物业管理的依据是物业管理合同，合同的内容约定了物业公司的服务范围，职责范围内的我中心全力做好监管工作，职责范围外的应由相关部门处理。但在群众的意识里，小区的所有事项，都是物业公司的，无论什么问题都投诉物业公司，导致物业管理方面工单较多。四是业务能力有待提升。工单办理过程中，工作人员在沟通协调落实上还存在欠缺，回复的技巧和方法有待进一步提高。五是物业企业在自身管理上存在短板。物业公司工作人员服务意识不足，人员素质参差不齐，管理服务不到位的问题时有发生，管理水平和服务质量亟待提升。另外，少数业主的不理性行为，也是造成投诉和不满意工单较多的一方面原因。

一是加强督办落实，力求群众满意。加强督办、催办力度，及时督促业务科室对来电人进行回访，确保群众来电“事事有回应”。提高首次答复质量，减少不满意工单。对于不满意工单，及时回访，查明原因，做好解释工作，着力解决公众诉求，争取二次处理让来电人满意，确保公众诉求“件件有着落”。

二是落实宣传工作，形成工作合力。分期在街道做物业管理知识宣传和落实工作，对接相关部门，进一步做好民生热线录播工作，加大“民生热线”的宣传力度，通过发挥媒体的舆论监督作用，及时高效解决好民生诉求，持续打造利用好“物业聚光灯”这个平台，确保每月出一期节目，每期节目当月滚动播放4次，保障宣传效果，让“花钱买服务”的意识深入人心。

三是强化绩效考核，及时总结提升。月度考核下发后，及时与民生办沟通，查明原因，针对具体问题进行落实整改，同时做好月度、季度总结，搞好业务培训，做到便民考核成绩稳中有进。

暖心服务工作报告总结 公共服务部门整改工作报告 篇三

时光荏苒，我到xx物业管理有限公司客服部上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

通过对这工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位。

对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。

因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人汇报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

暖心服务工作报告总结 公共服务部门整改工作报告

篇四

“艰辛如人生，实践长才干”，作为大学生，我们最终要走入社会，融入社会。20_年7月18日至24日是我人生中最难以忘怀的日子，那就是我第一次参加了大学生暑期社会实践活动——四进社区。第一次参加社会实践，我明白了大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式。通过参加这次实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想和认识。

近一个星期的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多东西，而这些东西将让我终身受用。社会实践加深了我与社会各年龄段人的感情，拉近了我与他们的距离，也让自己在社会实践中开拓视野，增长才干，进一步明确了我们青年学生的成才之路和肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那个广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼。

在支教中，小孩子给我的第一感觉是天真活泼，上课的时候，他们都十分踊跃回答问题，让我惊讶的是只要有一个人带头念，其他人就会跟着念出来。我觉得这种气氛很好，不过如果场面控制不好的话，就会很难授课。虽然这一次支教做得不是很好，但是我真的很高兴，看到这么多天真烂漫的面孔，看到小孩子们踊跃回答我的问题，我觉得无论自己多么累，也是值得的。

感觉真的很简单：开心、幸福、责任！

开心的是看到孩子们的笑容，那种没有任何杂质的笑容，那种从心里发出对我们这些小老师们的尊敬以及将奥运英语传授给他们，将激情散播世界，将奥林匹克精神传递，丰富了他们的知识。

幸福，因为孩子们的重视而更显幸福，因为我们已经走过了

的童年却能再度去体味的幸福。

责任，对待这群天真的孩子们，觉得自己要尽力，要耐心，因为孩子们是祖国的花朵，是祖国的未来，是我们的希望。

到了至灵学校，一开始，我有一种害怕的感觉，害怕受到智障儿童的样貌会吓跑我。出乎我意料的是：智障儿童不但样貌和平常人差不多，而且很有礼貌，容易相处。

令我感到安慰的是：智障儿童的听话，用功，为学习好奥运英语，国歌……，他们很用心地去读，去唱，在他们眼里，只有认真听讲，也绝不会比平常人差。其实，我觉得学习对于智障人士来说真的很有必要，更有着特殊的意义，不仅使他们掌握人类的语言与文化，更激励着他们发挥无限的学习潜能，使他们的生活更加充实、健康、有意义。

暖心服务工作报告总结 公共服务部门整改工作报告 篇五

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

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！

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。

暖心服务工作报告总结 公共服务部门整改工作报告 篇六

近年来，区以服务发展为目标，以服务民生为落脚点，着眼于降低营商成本、提高投资回报，着力从解放思想、制度创新、规范监管上下功夫，以环境优化促经济发展，切实把优化发展环境作为项目推进的头等大事来抓，全区优化发展环境各项工作得到稳步推进，取得了明显的成效。

按照“资源整合好，上下配合好，部门协调好”的原则，采取统一组织，分级实施，上下联动，条块结合的办法，成立了以区长任组长、区四套班子领导任副组长、相关职能部门主要领导为成员的区优化发展环境工作领导小组，领导小组下设办公室，与纠风办合署办公。近年来，每年年初都召开优化发展环境和加强机关效能建设动员大会，区委书记、区长对优化发展环境工作进行部署并讲话，明确提出了各个阶段的工作目标及要求，全区各单位（部门）也相应召开各种会议，将责任层层落实到个人，使各项工作从上至下有人管、有人抓，为优化经济发展环境提供了强有力的组织保障。为扩大开放、加快发展，我区还及时出台了以优化经济发展环境为重点的一系列文件，制定了《关于损害经济环境行为行政处分的暂行规定》、《区人民政府行政问责制暂行办法》、《区整治和优化招商引资软环境“十不准”》，印发了《关于对区有关部门（单位）政务环境和形象测评实行综合评议评价的通知》，并出台了关于扩大招商引资、引进资金、引进人才和项目的优惠政策和奖励办法。同时，我区利用报纸、电视等新闻媒体开展宣传教育活动，在区人民政府网上专设“优化发展环境和民主评议政风行风”专栏，编印《优化经济发展环境简报》、《提升行政效能建设简报》、《民主评议政风行风简报》40期，向广大客商、群众宣传我区发展环境的优惠政策和工作动态，在全区营造了“人人是环境、处处是环境、事事是环境”的浓厚氛围和干事创业的良好环境。

为着力解决影响发展环境的机制性障碍，促进经济快速健康发展，我区成立了区行政服务中心，并配备专职工作人员负责。全区具有行政许可审批的单位都在行政服务中心设立办事窗口。行政服务中心制定了一系列科学的管理制度，一是全面实行一门受理、联合审批、一口收费、限时办结的“一条龙”服务，从根本上解决办事效率低、服务质量差等问题。二是依据行政许可法的规定，要求凡是具有行政许可审批的项目，凡是具有行政事业收费的项目均必须进入行政服务中心。三是在窗口工作的都是各单位政治思想好，业务能力强，作风纪律硬的干部，使服务中心真的成为服务功能齐全，办事程序便捷，内部运转顺畅，工作优质高雅的形象服务中心。同时，我区严格清理各类收费项目，严格清理各类协会和依附政府部门的各类机构。鼓励企业依法开展多种形式的互助性融资担保，加强外来投资企业的商会建设，努力营造亲商、富商、安商的生产生活环境，做到引得来、留得住。

为加强对区委、区政府关于优化发展环境一系列重大决策、措施贯彻落实情况的监督检查，进一步创优发展环境。，我区制定了《区优化发展环境监测工作的方案》，健全了监测点和监督员管理办法、监测信息报送制度，聘请了海川化工、圣航洁具等10家企业为我区的优化发展环境监测点。同时，在这10家企业各聘请1名老总或经理为我区的优化发展环境监测员，监督员对政府执法执收部门及其工作人员到监测点企业执行公务或监测点企业到职能部门办理相关事项的情况（包括依法行政、服务态度、工作作风、工作效率等方面）进行即时监测，并及时收集和上报周围其他企业反映的对政府职能部门及其工作人员履行优化发展环境职责的情况、意见和建议。通过优化环境监测工作的开展，我区共梳理出影响发展环境问题16个，解决率达100%，深得广大企业的好评，全区的经济环境也得到了进一步的优化。

针对优化发展环境工作“上热下冷”、“中梗阻”、“下梗阻”，部分科室站所工作人员办事效率不高、服务意识不强、工作作风不优，群众反映办事难、办事慢等情况，我区对区

直机关中层干部开展了效能测评。测评对象主要为区直行政执法单位、经济监督部门和窗口行业的中层干部；测评内容为重点工作、服务水平、履行职责、廉洁自律、依法行政等五方面内容；测评方法采取本人自查、民主测评和服务对象评议相结合的办法进行，即：测评对象根据测评内容进行自查，各单位在此基础上，召开机关测评大会，同时根据本部门工作职能，合理选定一定数量的直接服务对象为社会评议员，组织填写测评表对干部进行测评。测评结果纳入干部管理档案，作为对干部评价、使用的重要依据。对被评为“优秀”等次和排位最后一名的，由区效能建设领导小组给予通报表扬和视情处理。通过这次测评切实搅动了广大机关干部思想，全面准确了解中层干部的工作表现和业绩，重点解决工作落实中存在的“中梗阻”、“下搁浅”现象，促使其自觉履行岗位职责，转变工作作风，加快工作效率，谋取最佳工作效能。

近年来，我区持续开展了加强政风行风建设、优化经济发展环境综合测评活动。平时，我们经常采取“听、问、看、查”等方法，对全区参评单位的政风行风建设进行了明查暗访，对参评单位测评的五个方面内容的贯彻落实情况进行了督查，进一步规范了各部门的机关作风，建立健全了首问责任制、岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、公开办事制、效能告诫制等制度，逐步形成了比较完善，操作性较强的效能建设体系，取得了一定成效，但优化发展环境工作是一项必须与时俱进、永不竣工的系统工程。去年以来，我区以开展提升行政效能、建设服务型政府主题活动为契机，进一步增强机关服务优质化。全区各部门单位和干部联系自身实际，围绕查找影响和妨碍发展环境的思想观念、工作作风、体制机制、管理方式方法等方面的突出问题，围绕如何进一步提高行政效能、优化发展环境开展“六对照、六讨论”，思考如何进一步推进机关效能建设、建设廉洁高效服务型政府，让各类生产要素得到优化配置和快速流动，切实增加环境竞争力。广大干职工对发现的问题召开专题会议进行深刻剖析，分析存在问题的原因，找准思想根源，针对查

找出来的突出问题，采取有力措施，集中力量从实行公开承诺、深化行政审批制度改革、理顺职能明确责任、规范机关行政行为、全面推行政务公开、加强行政服务中心建设、深化招投标交易制度改革、加强项目带动战略保障制度建设、提高干部的素质和能力、不断强化行政监察力度等十个方面进行整改，取得了很好的效果。同时，围绕民主评议政风行风，深入开展“民主评议政风行风群众满意度调查”和各行各业代表评部门等活动，收集整理优化发展环境各类意见建议76条，并全部落实整改到位。

暖心服务工作报告总结 公共服务部门整改工作报告 篇七

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

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380万元)。

(餐饮部年终总结)

二、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。

三、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。

四、今年完成的主要工作:

(1) 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, 确保了饮食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。

(2) 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, 饮食部定额上交酒店的任务为380万元, 比去年

的320万元,上升60万元,上升率为19%。为了较好地完成任务,饮食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____%。

(3) 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,由饮食部领导、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. 完善饮食部的会议制度。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。

暖心服务工作报告总结 公共服务部门整改工作报告 篇八

为深化企业银行账户制度改革,央行印发《关于优化企业开户服务的指导意见》,优化企业开户服务,强化企业账户管理,助力营造良好的营商环境。我行积极响应上级下发的指导意见,积极开展“优化企业开户服务,推动改善营商环境”活动,深入企业开展满意度调查,了解客户需求,不断强化内部管理,逐步提升企业对我行开户服务的满意度,共同营造良好的社会氛围,促进金融业持续健康发展。

“开户四天”即企业开户4天完成。为提升企业对银行开户服务的满意度,我行以改善营商环境目标,大力推动企业开户的优化工作;对于企业配合银行一次性提交资料齐全,我行将在受理开户申请之日起2个工作日内完成开户审核,并将核准类账户开户资料报送至人民银行分支机构;人民银行分支机构将在2个工作日内完成银行账户许可工作;我行将在领取开户许可证当日通知企业到营业网点领取。支行多措并举,将开户措施落到实处,进一步优化企业开户流程,加快开户速度,提高企业对开户服务的满意度,便利企业生产经营活动。

我行各营业网点分区开展“进企入户”宣传活动,重点向小微企业账户和新开账户的企业法人代表人或财务人员宣传我

行各类账户业务办理流程、便捷开户方式等；同时在营业网点电子显示屏滚动播放“优化企业开户服务，推动改善营商环境”等标语，宣传栏拜访折页，以营业网点为阵地展开宣传，提升客户认知度。前来厅堂办理业务的企业在排队等待时，大堂经理会在微沙龙时开展账户知识小讲堂，为企业客户普及《中国人民银行关于优化企业开户服务的指导意见》相关规定，切实提高企业客户的相关知识素养。

本次走访我们重点宣传和关注人民币的使用。企业商户是人民币流通的重要组成部分，企业在收付人民币的同时，也要加强对人民币知识的学习。在日常收付中要加强对人民币的保管，以及可能出现的对假币的识别。我们以20xx版人民币为例，为客户讲解人民币的几个防伪点。如果发现假币要及时上缴，并积极配合人民银行工作，做好真假币的清分。

通过我们的走访，企业对人民币的认识有了提高，在人民币收付过程中进一步加强对风险的把控。通过多方位宣传、提高审核效率、强化监督、多措并举，进一步加强了企业服务优化工作，提高客户满意度。今后我们也会继续把此项工作作为常态化工作，为深入商事制度改革，优化营商环境不断努力，切实加强金融服务实体经济能力。