# 便民热线中层工作总结范文(汇总9篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-10-08

*便民热线中层工作总结范文1截至目前，我县共受理市民热线498件。其中，按期回复456件，回复率，列各县(市区)第四;满意办结率74%，列各县(市区)第三。分别是黑驾校、黑出租和春节期间客车甩客、倒客、违规收费、拒载等问题。其中，驾校类问题在...*

**便民热线中层工作总结范文1**

截至目前，我县共受理市民热线498件。其中，按期回复456件，回复率，列各县(市区)第四;满意办结率74%，列各县(市区)第三。分别是黑驾校、黑出租和春节期间客车甩客、倒客、违规收费、拒载等问题。其中，驾校类问题在日常办理中，存在没有明确主管部门，驾校拖延敷衍的现象。

社会治安问题。41件。主要涉及治安管理、户籍管理、交通违章罚款等事项。

医疗计生问题。27件。主要涉及举报超生、社会抚养费缴纳、新农合收费报销、无证行医、困难企业独生子女费发放等问题。

其他类问题。64件。包括环境保护、教育教学、城市管理等几个方面。常见的问题有个别企业污染空气饮水、城区部分地段排水困难、垃圾清理不及时、校车安全、学校乱收费、学生被强制补课等等。

**便民热线中层工作总结范文2**

我乡建立12345为民服务平台工作领导小组，乡办公室专兼职人员负责我乡为民服务平台工作的。为把为民服务平台工作落到实处。对服务平台出现的来信按时及时办理；及时将办理结果回复来电、来信群众或反馈县12345为民服务平台中心。在回复满意度评价中，解决所有应当解决的问题，不具备解决条件或暂时不具备解决条件的而主动创造条件解决。对超越法律法规或不合理要求的，进行政策解释和思想疏导，力争让群众满意。

一年来，由于乡领导重视，全乡干部的团结协作，我乡热线工作成绩显著，维护了我乡社会的稳定。在新的一年里，我们将紧密结合农业农村工作实际，不断总结经验，进一步完善热线工作责任制，加强信息排查，加大工作力度，为畅通热线渠道，维护正常的秩序，密切党和政府与人民群众的联系，为维护我乡的社会稳定作出应有的贡献。

深化政务公开，加强政务服务，是提高政府工作透明度，规范行政行为，打造阳光政府、责任政府、法治政府的重要措施。\_\_镇政务服务中心在上级正确领导下，在县政务服务中心具体指导下，认真按照要求抓好“便民利民”建设和服务工作。自20\_\_年12月25日建成至今运行以来，政务公开和政务服务各项工作进展顺利，现将\_\_镇政务服务中心20\_\_年上半年工作总结如下：

一、完善服务中心建设，打造服务型政府

我镇政务服务中心坚持以“便民服务、高效运作、规范行政、廉洁办事”为服务宗旨，不断优化服务设施、提升服务功能、提高行政效率，使行政服务中心成为反映全镇干部作风建设的示范窗口。我镇政务服务中心建设面积共占地60平方米。20\_\_年以来，该中心在镇党委和政府的领导下，不断完善中心场地的标准化建设，配臵有电脑5台，进驻中心部门包括民政办、计生服务所、社保中心和林业站，共开设5个办事窗口，5个办事人员轮流值班，负责集中受理办理直接关系人民群众的行政审批事项和公共服务事项。

今年上半年，该中心及时高效地帮助群众解决低保申请59户，解决38户危房改造和反映建房补助问题，办理一孩生育证89个，解决林业木材砍伐证13个，办理农机购臵补贴事项8个，取得显著成绩，深得人民群众的一致好评和肯定。

二、加强服务站建设，开启群众办事“直通车”

我镇20\_\_年以来，指导建设村级政务服务站2个，中心户4户，每个服务站下设1个服务窗口，服务站所在村全部村干部兼任窗口办事员，主要代办《新型农村合作医疗证》申请、《新型农村养老保险证》申请、低保申请、农村危房改造申请、农村一事一议申请、计划生育一孩生育证申请、林木采伐证申请等与群众生产生活息息相关的事项。

20\_\_年上半年，村级政务服务站共受理办理《新型农村合作医疗证》申请300多户、《新型农村养老保险证》申请500多户、低保申请30户、农村危房改造申请18户、计划生育一孩生育证申请25个、林木采伐证申请9个。

村级服务站的运行，在一定程度上解决了群众“办事难、难办事”的问题，极大方便了农村广大人民群众，开启群众办事“直通车”。

三、健全政务公开制度，完善政务中心建设

我镇政务服务中心自建成以来，即成立了以镇主要领导为组长，分管政务公开工作的领导为副组长，各有关职能部门负责人为工作组成员的政务服务中心工作领导机构，有效保证政务公开和政府信息公开的落实。

中心成立后，该中心将首问负责制度、服务告知制度、服务承诺制度、接待登记制度、情况报告制度、值班制度等上墙，广泛宣传便民利民服务中心的职能作用、服务内容、办事流程，扩大群众知晓率和工作影响面，积极营造便民利民、服务群众的良好氛围。

为确保“便民、高效、廉洁、优质”的服务宗旨落到实处，中心强化了考核机制，制定了《中心管理办法》、《绩效考核办法》、《工作人员守则》、《考勤制度》等规章制度，把绩效考评与年终评优挂钩，营造了带压上阵、积极工作的氛围。

四、创新服务机制，打造高效政务服务平台

中心自运行以来，始终坚持“便民利民”理念，努力创新服务机制和服务形式，不断提高服务水平，展示了良好的窗口形象。

一是热情周到，服务对象普遍满意。该中心运行以来，实行“一个窗口对外、统一办理、联合办理、集中办理”模式，程度地方便了群众，受到了前来办事群众的高度好评。

二是团结协作，进驻站所协调合作。进驻中心的人员协作能力强，业务素质高，爱岗敬业，很快适应中心工作需要，促进了站所单位之间的合作。中心要求进驻人员切实做到“首问负责制、办结制、服务告知制、服务承诺制”等，热情服务群众。

三是加大宣传，规范办公流程。按照中心上墙制度，广泛宣传便民利民服务中心的职能作用、服务内容、办事流程，扩大群众知晓率和工作影响面，规范中心的办公流程。

四是坚持以人为本，推进科学管理。为确保“便民、高效、廉洁、优质”的服务宗旨落到实处，中心强化考核机制，不断加大监管力度。一是狠抓制度落实，坚持以制度管事，以制度约束人，以制度激励人。二是强化考核管理。制定了《中心管理办法》、《绩效考核办法》、《工作人员守则》、《考勤制度》等规章制度，把绩效考评与年终评优挂钩，营造了带压上阵、积极工作的氛围。

五是加强交流，推进便民中心创新发展。该中心始终坚持以创一流服务为目标，在公开、高效、便民上下足功夫，积极推进便民利民服务中心与县有关部门的上下联动及工作指导。组织人员外出学习先进地区经验，促进自身发展。

五、存在的困难

在推行政务公开和政府信息公开过程中，我镇和各部门做了大量行之有效的工作，但也还存在一些问题，一是办公经费紧缺，政务服务中心运行没有专项经费。二是有的部门主动公开的意识还不够强。三是推进审批权力透明运行还有待进一步健全和完善。

六、下半年工作计划

针对以上存在的问题，我们将在下半年进一步采取切实可行的措施，以求真务实的态度和工作作风，把我镇的政务公开和政府信息公开工作继续推向前进。

一是在镇财政紧缺的情况下，拨出2万元作为镇政务服务中心运行专项工作经费。并争取上级支持，将打造县政务服务中心示范点作为下半年的工作目标。

二是强化服务意识，转变工作作风，督促有关部门主动公开政务，进一步健全和完善行政审批运行制度，加大政务信息工作的透明度。

20\_\_以来，在国家卫生计生机构重组的形势下，市人口计生委在市委、市政府的坚强领导和省人口计生委的精心指导下，统一思想、振奋精神，认真落实“三个不变”总体要求，继续强化过程控制和综合治理，完善利益导向体系，提高技术服务水平，努力推进“民本、诚信、和谐计生”建设，各项工作稳步推进，为我市经济社会发展营造了良好的人口环境。现将20\_\_年人口和计划生育工作总结如下。

一、省、市目标管理考核指标完成情况

(一)人口出生情况：统计年度(20\_\_年10-20\_\_年9月)全市出生14937人，出生率‰，比省定目标‰低个千分点;人口自然增长率‰，比省定目标‰低个千分点。

(二)人口出生政策符合率：政策内出生13806人，其中二多孩政策内出生4800人，政策符合率，比省定目标高个百分点。

(三)长效节育措施落实情况：全市共落实长效节育措施21532例，其中，环埋15485例，结扎3584例。总长效手术到位率.比省定目标高个百分点。

(四)出生人口性别比：全市共出生男孩7636人，女孩7301人，出生性别比,控制在省定目标110以内。

二、主要工作成效及措施

(一)过程控制力度进一步加大。一是强化考评体系建设。市委、市政府研究制定了《市20\_\_年人口和计划生育目标管理责任制考评方案》及相关配套文件，形成了一套包含农村地区、城市和流动人口服务、综合治理考核等完整有效的考核体系，确保了重点工作和经常性工作的落实。二是继续实施每月一次的农村地区和城市流动人口日常监测。将监测工作常态化，并将监测结果作为日常调度的依据，纳入年度目标考核。三是强化工作调度。对农村地区和城市流动人口日常监测综合排位后进的乡镇(街道)，每月进行调度、检查和重点工作督查。针对日常监测和重点调度中出现的问题，市委、市政府及时召开由各县区分管领导、日常监测后进乡镇(街道)主要领导参加的人口计生工作调度会，市委、市政府分管领导亲自参加会议，对重大问题亲自部署，重点工作亲自督办，通过面对面分析、点评调度指导，有效地促进了工作落实。全年共调度7次，其中市委、市政府调度3次，市人口计生委调度4次，有效地促进了后进乡镇的转化，形成在省目标考核中争先进位的深厚氛围。

(三)优质服务水平进一步提升。一是继续推进基层站所温馨化和药具亮化工程建设。给育龄群众创造温馨的服务环境。二是加强基层服务平台建设。当年建成县级计生服务站(石台县)1个、乡镇服务所(大演、矶滩、大渡口)3个，投入资金100余万元。三是继续开展岗位练兵活动。以县区为单位多次组织技术服务人员培训，安排相关技术人员到市人民医院进修提高。推动技术服务人员在岗学习提高，努力提升服务技能和水平，20\_\_年，各级服务站技术服务人员先后在刊物上发表综述论文7篇。四是大力推进免费孕前优生健康检查项目实施。20\_\_年，我市全面启动免费孕前优生健康检查项目，各县区迅速启动，配备人员、添置设备，强力推进。加强质量管理，邀请市人民医院检验科专家分别对四县区服务站检验质量进行质控，在5月份省人口计生委组织的县区服务站质控中，我市取得位居全省第二的好成绩。至9月底，全市共完成免费孕前优生健康检查8927对，完成省政府下达的目标任务9252对的，预计十月底全面完成省政府下达的目标任务。

(四)依法行政工作进一步推进。一是开展法制宣传。在全市人口计生系统开展为期半年的“深化法律‘八进’，构建和谐计生”为主题的法制宣传教育活动。通过在主流媒体开辟专栏、制作普法专题片以及与县区合作举办文艺巡演等方式，使人口计生法制宣传教育贴近群众、贴近基层、贴近生活，更好地融入机关、乡村、社区、学校、企业和人民群众的生产工作生活之中。提高普及率和知晓率，提高群众满意度。二是继续开展人口计生依法行政示范乡镇(街道)创建工作。青阳县酉华镇、东至县大渡口镇被命名为“全国人口和计划生育依法行政示范乡镇(街道)”乡镇。三是强化队伍建设。强化了对全市人口计生行政执法人员的业务培训力度，坚持持证上岗。9月14日，组织146名在编人口计生行政执法人员参加了全省人口计生行政执法人员资格认证统一考试。四是推进文明执法。严格落实“四不做、四缓收”，进一步规范社会抚养费征收管理，规范执法行为，提高了依法行政水平。人口计生系统实现了无违法违纪案件、无重大责任事故、无集体上访事件、无乱收费乱罚款乱摊派现象的“四无”目标。

“12345”市民便民服务热线是我市创新社会管理，为市民提供综合服务的重要平台。我局作为承办单位之一，始终立足本职，切实转变作风，强化责任担当，尽心履职，以强烈的责任感和使命感，全力为民排忧解难，认真做好热线承办工作。不断创新工作方法，强化考核机制，加大问题解决力度，切实解决一批与群众切身利益相关的问题。20\_年度，我局共受理各类12345市民服务热线19件次，其中涉旅1件，办理率100%，按规定向投诉人回复回访率100%，满意率97%以上。

**便民热线中层工作总结范文3**

20--年，便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作：

>一、遵章守法，坚守岗位。

便民服务中心工作人员严格按制度办事，秉公办事，从不推诿。各村(社区)便民代办点严格按制度要求，为群众办理日常事务。严格考勤制度，严格要求上班工作纪律。半年以来，县纪委每个月的行政效能通报，我镇便民中心未出现不开门，人员未到岗、上班时间做与工作无关的事等情况。

>二、加强学习，不断提高服务质量。

便民服务中心工作人员认真学习办事流程和有关法律、法规知识，坚持首问责任制和限时办结制，虚心听取群众意见，不断完善有关制度，不断改进工作方法，转变工作作风，办事质量和效率不断提高。对因不了解情况、理解有误而引起有情绪的群众，工作人员积极做好解释、协助办理工作。半年来，便民服务中心未发生一起工作人员与群众争吵，造成不良影响的情况。

>三、为民办事、快捷服务

坚持以务实为民、便民高效为宗旨，以优化服务为核心，方便快捷地满足了群众的需求。现共有计生、劳保、建管、民政4个窗口入驻。入驻部门集中办公后，方便了群众办事，群众十分满意，反映良好。各办事窗口工作人员都认真工作，热情为老百姓服务。半年来，民政窗口接待群众咨询23次，上报医疗救助26人，完成“量服”民生工程68人次，更新五保台账120余户;建管窗口接待群众咨询办理房产证及修房手续30余次，办理房产证22户;劳保窗口接待群众咨询120余人次，新办理农村养老保险180余份，新农保认证2300余人次;计划生育窗口接受群众咨询70余次，办理独生子女父母光荣证61人次、生育服务证62人次，加盖行政印章300件次，发放宣传资料2024余份。

>四、对照县目标考核认真完成任务。

每个窗口每月做好便民服务管理评价系统，及时将统计信息输入“中心”信息管理系统，认真对待和完成即办件群众，做到了办结率、满意度均达100%。半年来，每月县目标考核我镇便民服务中心均为100分。

>五、存在的问题。

窗口职能受限，有时一件事办不彻底，从而影响办事群众的情绪。

个别窗口因本办公室工作需要，AB岗位人员均不在岗，造成窗口缺岗。

>六、下一步工作打算

一是加强中心队伍建设。加强学习，坚守岗位，建立一支热心为群众服务，让群众满意的队伍。二是做好宣传工作。要通过多种形式宣传，让群众认识到中心确实是好，确实便民。各窗口发放各部门的宣传资料，让群众更了解相关政策。三是做好信息上报工作，完成信息任务。

**便民热线中层工作总结范文4**

这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

>一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作;

>二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的.一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。

在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性;

2、注重克服思想上的“惰”性。

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。

在进行每天的外\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

二、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

三、增强主动服务意识，保持良好心态。

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**便民热线中层工作总结范文5**

“12345”便民服务热线话务员是通过市人才市场向全市公开招聘，经笔试、计算机技术水平测试及面试程序后，严格筛选择优录用了24名话务员，均为大专以上学历。在正式上岗之前，对她们进行了为期一个月时间的专业业务技能培训，聘请了电信部门专业培训师、政府部门业务骨干、苏州12345便民服务中心业务人员等专业人员为培训讲师。内容为话务员礼仪培训、心理素质培训、政府部门机构设置及职能、语言沟通技巧、政策法规及部门知识库学习等多科目专业培训，并安排进入110指挥中心和电信10000号进行跟班实习。通过学习培训，话务员的业务水平，服务质量，特别是为民服务的意识都达到了较高的水准，从而能更好地为广大市民服务。

12345便民服务热线运行已经有六个月了，这六个月来的顺利运行离不开这24位话务员“热心、耐心、细心、齐心”的努力工作。在这六个月里，她们对热线工作有着怎样的看法和体会呢?让我们来听听她们对热线这项工作的感悟吧。热心

虽然在业务上、处理问题上我们可能还显得稚嫩，但对于诉求人，我们首先做到真诚热情，不厌其烦地听取来电人提出的问题，想方设法地为其找到答案，往往有时要打十几个电话才能得到确切答案。在受到委屈时我们也尽量克制，挂断电话后才会找身边的同事舒缓情绪。在这半年里，也碰到了一些不如意的事情，有烦恼，有误会，已经都过去了，一笑过后云淡风轻。但得到更多的是快乐，是同事间的愉快相处。每当群众发自内心感谢我们的时候，也是我们最开心的时候。有一次，当一位市民说“有你们这样优秀的团队，是我们市民的福气”时我为自己感动了，也更坚定了立足当下，当好一名话务员，努力提高自身业务技能，与同事们一起，接听好每一个电话，受理好每一次求助的决心，使有限的生命变得更有意义和价值。

耐心从事话务工作，需要我们有极大的耐心和细心，富有技巧的语言沟通能力，以及相对全面的业务知识。就我个人而言，原本并不是一个耐心很好的人，所以在初期接触话务工作的过程中，在遇到一些思路不很清晰或表达能力较差的来电人时，往往做不到时时保持平稳亲和的心态，而不够平和的心态很容易通过一些语气语势传递给来电人，导致来电人的情绪得不到很好的控制，无形中给后序工作增加了难度。有过几次类似的经验之后，我意识到了保持平和心态的重要性，并且在后来的工作中尽量注意，也确有成效。耐心接听每一位诉求人的电话，有效缓解来电人的情绪，也是话务工作正常进行的关键。

细心这半年来，从接到群众反映的各色各样的问题中，我们发现很多事情就发生在我们身边，作为一个聆听者，我们能做到的就是以热心、耐心、细心的工作态度去接每一个电话，尽量详细的记录工单，生怕遗漏了重点，作为政府部门和市民沟通的桥梁，我们用心去帮市民解决小事情，反映大问题。在回访过程中，听到市民的感谢，我们会觉得很欣慰。对于一些市民超乎常理的要求，我们也会耐心和细心地解释，让其理解。从当初接电话时声音的颤抖，语言组织的语无伦次，忘记问这问那的紧张，到现在能够从容地接听电话，详细有序地问清相关情况，熟练地制作好每一张工单。在这半年里的时间里，自己觉得得到了很好的锻炼，也在不断地进步，不断地增加知识，不断地更新自己的记忆。

齐心话务员不是个体，而是一个群体，很多时候需要互帮互助。当来电人言辞激烈时，其他同事就在旁边暗示自己不要冲动，往往就会避免一场口角发生。我们组在这方面做的比较不错。帮忙接听电话，势必会影响自己的话务量，但她们从来没有因此拒绝。平时工作中的调侃，缓解了紧张的情绪，同事之间的友谊也在潜移默化中建立了起来。中心不是简单的话务员加管理人员，她的前后还有一百多个联动单位，我们要做的是1+1>2。工作是开始，也是结束，一加一是否大于二，我们也是关键。态度决定工作，认清这一点，我们的工作充满了激情。

奋斗当然了，工作时间尚短，经验尚在不断积累之中，工作中难免会出现这样那样的不足。需要娴熟的语言沟通技巧、控制情绪能力。同时安抚对方的情绪，说来轻松，真正要做到，还需要更加宽容的心态和历经世事的智慧吧，不是一蹴而就的事情。同时，话务员的知识面也急需拓宽，而且并不局限于知识库里面的内容。便民服务中心的工作其实包罗万象，只要是诉求人打过来的电话，内容有实际意义的，我们就需要尽可能地给予解答。

在今后的工作中，我会更加努力地学习业务知识，拓宽知识面，掌握行之有效的沟通技巧，提高语言表达能力，熟悉业务流程，以便今后更好地服务于便民服务中心。

**便民热线中层工作总结范文6**

回顾即将过去的一年，对照德能勤绩四项标准，本人能尽心尽力做好各项工作，较好的履行了自己的职责。现将本人思想及工作情况总结如下：

>一、政治思想表现、品德素质修养和职业道德方面：

能够认真学习政治理论，自觉贯彻执行党和国家制定的路线、方针、政策，具有全心全意为人民服务的公仆意识。能遵纪守法，忠于职守、实事求是、遵守职业道德和社会公德。全年认真参加了反\_警示教育、《两个条例》、新《宪法》、三个代表、四个认同、党风廉政教育月、十六届四中全会等集中学习，并书写了心得体会和笔记，同时我也常挤出时间进行自学，努力提高学习的质量。通过种种教育培训使我在思想觉悟方面有了一定的进步。

>二、业务知识和工作能力方面：

在目前社区服务的工作岗位上，虽然各项业务还未正常开展，但我能够不断的去学习，积累经验，经过自己的努力，我现对社区服务办的岗位职责、业务范围、工作要求都已初步了解，具备了一定的工作能力，相信今后能够从容面对社区服务方面的各项任务。

>三、工作态度和勤奋敬业方面：

热爱自己的本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守科委的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

>四、各项工作开展情况：

1、社区建设上：

虽然截止目前，我处还没有一个社区，但是我们已做了大量基础工作，如协助制定\*\*\*路办事处社区建设工作有关规定及发展规划，组建领导小组;协调指导各村委会的社本资料权属文秘资源网严禁复制剽窃区建设初始工作，宣传社区政策。现社区服务建设工作的调查、摸底，有关数据的统计汇总正在进行中，乾居园和XXXX小区正在申请成立社区。

2、扫盲工作：

除社区筹建外，本人还负责扫盲工作的宣传教育、摸底检查，一年来全力配合市\_、教育部门和其他相关部门，完成了扫盲工作基层街道办的岗位职责，数据XXXXX。

3、扶贫帮困工作：

能做到深入辖区了解贫困户生活状况，登记造册，建立档案;并大力配合民政、残联、老龄、双拥落实帮扶措施，协助开展了实物、现金救助。全年共登记贫困户XXX户，开展帮扶XX次。

>五、配合协助方面：

除完成本职业务工作外，本人还积极配合办事处搞好每个阶段的重心工作。

1、驻村工作：

今年我在XXXX村驻队，驻村中全力参与了反\_警示教育、环境卫生治理、十六届四中全会宣传、换届选举工作，驻村时积极配合做好群众的思想动员、政策法规宣传、维护稳定、协调组织等工作。同时在日常驻村中我能积极协助村组两委开展工作，面对面及时了解广大农牧民群众的所想、所盼、所求。另一方面通过驻村工作，我发现它使我得到了教育，增强了才干。

2、经济普查工作：

今年进行的经济普查工作是全国第一次经济普查，意义重大，任务繁重，需要各个部门的参与，我在今年10月被抽调参加此项工作，成为了一名经济普查指导员。因经济普查工作涉及范围广，项目多，且普查知识本人以前没有接触过，较为生疏。为此我认真阅读相关业务书籍，积极参加各种业务培训会议，遇到不懂的问题做到主动请教。经济普查全面开始后，我充分运用掌握的业务知识，坚持实事求是，确保普查质量，普查工作期间我全身心投入，严格按照要求逐步进行，现我在XXX村已完成了宣传动员、小区划分、地图绘制、底册填写等工作。

3、机关报刊、信件的收发工作：

做到了及时分发，没有出现丢失、遗忘。

**便民热线中层工作总结范文7**

一、主要做法

(一)加强领导，完善组织机构。为全面深化改革，我街结合自身实际，成立以党工委书记为组长的领导小组，以各个分管副职为小组长的7个专项小组，完善各项规章制度。

（二）规范行政服务窗口。为进一步方便群众办事，设立综合窗口1个，民政窗口1个，计生窗口1个，劳动保障窗口1个，切实为居民群众服好务。

（三）严格落实制度、简化办事程序。营造公开、公平、公正透明的办事环境。严格执行首问责任制、一次性告知制等制度，将办理流程、办理时限、服务承诺、投诉电话及相关法律法规等内容全部公开，方便群众查询监督；并将各项服务事项的办理流程、提交材料等汇总打印成册，作为便民服务提醒便条，随时提供给居民方便办理各类事项。

（四）开展“门难进、脸难看、事难办”问题专项整治工作，积极查找问题，改进工作。组织两个中心工作人员观看“电视问政”栏目，对照栏目中暴露出来的问题，结合自身工作实际反思自身不足，切实查找服务态度、政策解答、业务受理等方面存在的问题，帮助工作人员调节因电视问政产生的心理压力，为难情绪，端正工作态度，以更好地精神状态投入到为居民服务办事中去；同时，结合群众路线工作，广泛征求意见建议，汇总整理后限时整改落实，为居民办事提供微笑服务，创造良好的办事服务氛围。大调解中心发挥专业人民调解员的作用，深入社区、棚改工作现场，积极主动化解矛盾纠纷，排查治安隐患，开展法律咨询服务。

（五）制定完善考勤、请假制度、工作人员管理制度街道纪工委不定时督查。每月对人员各项情况进行公示，并在职工大会上进行通报，坚持签到制，完善干部去向公示牌及去向登记薄，杜绝迟到早退、擅离职守、工作时间上网聊天、玩电脑游戏等与工作无关的行为。

**便民热线中层工作总结范文8**

20xx年客服中心在公司领导的正确指导下，不断的完善中心管理制度和工作流程，加强培训，从实践中强化业务水平及工作效率，努力完成各项任务，现将20xx年工作总结如下：

>(一)总结分为两大部分：

1、投诉部工作总结;

2、督察部工作总结;

>(二)投诉部工作总结

>一、耐心解答，促成订单

投诉部接待客户来电咨询，文明礼貌，耐心解答，我们深知每一次来电咨询，都极有可能促成订单，所以我们珍惜每一位客户，尽百分之百的努力促成订单，并认真详细地记录订单相关信息，传达到相关部门。

>二、处理订单及时

投诉部每日浏览“96860”服务平台上的订单信息，加之每日通过热线电话达成的订单，在第一时间将这些订单传达至相关发行站，以保证订单及时生效。

>三、处理投诉及时

投诉部每日浏览“96860”服务平台上的投诉信息，加之每日通过热线电话以及读者信访、上访接待的投诉，在第一时间联系通知相关发行站负责人，确保投诉能得到及时解决。

对于一些要求退订报纸的投诉客户，我们积极协调相关发行站负责人，敦促相关发行站负责人为客户及时解决，尽最大努力劝说客户

继续订阅，防止客户流失，从而维护好客户的利益及公司的形象。

>四、热心接待上访客户

投诉部对于上访的客户，热心接待、认真听取客户所反映的问题，第一时间联系相关发行站负责人，必要时要求相关发行站负责人亲自到公司为客户解决问题，直至客户满意离开。我们为了挽留住每一位客户，热心接待，耐心聆听客户的诉求，积极配合、敦促相关发行站为客户处理好所反映的问题，目的就是为了让客户对红报箱保持信心，避免因投诉问题流失客户。

>五、回访客户，闭环管理

投诉部对报纸类投诉进行跟踪回访，必要时通过督察部人员下站调查、入户回访，以促进投诉得到闭环解决。投诉部对一例投诉的回访流程包括：

1.向相关发行站负责人核实投诉是否彻底解决

2.向客户回访投诉是否彻底解决

3.如回访客户后，投诉仍未解决，继续联系相关发行站负责人敦促解决，直到投诉闭环解决为止。

4.多次回访未解决的投诉，升级为重复投诉，情节严重的升级为恶性投诉。

我们深知通过回访可以使客户体会到客服部对待客户提出的问题的重视程度，投诉并不可怕，及时地回访解决以及诚恳的态度不仅体现了一个公司的良好形象，也是维护老客户，避免客户流失的重要环节。

>六、投诉的存档与分析

1.投诉部每月对投诉及回访记录建立档案，集中保存，以便用于进行每月的投诉类型的统计与分析。

2.投诉部每月对投诉进行统计，结合每月各站取报数，统计出各站投诉所占比例并进行排名，制表，分析。

3.投诉部每月对投诉类型进行统计，制表，分析。

4.投诉部每月对重复投诉和恶性投诉进行统计，制表，分析。

>七、投诉的界定与处罚

1.投诉部对每月的投诉进行分析后进行界定，分为一般投诉、重复投诉和恶性投诉。

2.投诉部每月对重复投诉和恶性投诉的相关发行站负责人进行处罚，制订《客服中心投诉部月处罚汇总表》，经公司领导签字，上网公布相关处罚信息，抄发财务部门对责任人进行处罚(特殊维稳时期，仅制表未处罚)。

3.投诉部本着公正、公平、公开的原则，认真细致地对投诉进行界定与处罚，确保处罚能够起到相应的效果。

>八、为读者咨询其他业务提供帮助

投诉部每日电话咨询业务量繁重，客户的问题也是五花八门。我部门耐心为客户解答，尽最大努力为客户做好解释工作，涉及到其他部门的问题，我们认真记录并转达相关部门，保证客户提出的问题得到解决。例如：

1.客户由于地址变更，报纸需要转址的业务。

2.客户报箱破损，需要更换新报箱的业务。

3.客户出差旅游，需要定期存放报纸的业务。

4.经营类的业务咨询。

>九、积极配合公司完成各项工作

随着公司经营业务的不断扩大，经营品种的不断增多，我们积极配合相关部门工作，培训学习公司各部门传达的相关业务通知，努力为客户咨询做好解答工作并促成订单。包括：

1.业务部门相关活动

2.奶品项目部相关活动

3.网超公司相关活动

4.蔬菜项目部门相关活动

>(三)督察部工作总结

>一、建章立制：专项督查

1、本年度中，客服中心督察部依照公司领导指示拟订“专项督查”考核项目，并正式发文，对下属各区各发行站集中检查，以“DM广告”、“服务质量”、“实名制”为检查核心，开展督察工作。

2、在“专项督查”工作中，注重总结经验，建设学习型督察队伍，做好针对性强、有深度的调查研究。详实记录、对不合格的责任站指出不足并下发整改通知，做存档记录，便于日后复查，举例：其中20xx年x月x日，接到“天士力大药房”广告商客户投诉，告知公司下辖发行第十九站，在对其DM广告商品(天士力大药房——医保购药刷卡指南)的报纸夹送投递过程中，存在部分区域未投递或投递不到位的情况。举例：客服中心督察部于20xx年x月x日对发行十九站进行核查，结合客服中心督察考核处罚规定，鉴于“DM单夹送”专项检查未合格，予以发行第十九站处罚。

3、在20xx年“DM广告”检查中，我中心督察人员也经常不定期直接入户进行投递检查。

>二、督察督办：常态检查

1、为健全督察运行机制，增强督察工作的针对性，丰富督察工作内容，客服中心制订“常态检查”为日常督察工作，与“专项督查”同步实施。

2、以“站容站貌”、“仓储清理”、“安全隐患”等为工作重点，做到当日发现当日处理，即时受理即时解决，杜绝遗留问题。并对发行站内反应的各项问题或突发事件及时解决向上级领导汇报，杜绝问题升级。

>三、领导重视：防火安全

1、本年度中，按公司领导指示，我客服中心督察部在中心主任的带领下对南开、河西各发行站防火安全情况集中检查。举例：其中，发行8站在发行站址附近租赁一间10平米左右的小仓库，囤积旧报和奶箱。由于该仓库与发行站有一定距离，又未设专人防护，安全存在隐患，要求其整改，停用。其他各站均发现仓库内有一定量费报、旧报及杂物囤积造成安全隐患，亦要求当日整改，即刻清理。

2、在本次核查中，领导亲自进行检查落实，深入现场搞督察调研，有效地推动了各站管理人员抓落实的主动性，增强了督察工作的针对性。对核查进展情况现场督导协调，取得了良好的效果。

>四、 无缝衔接：入户回访

1、因客服中心投诉中涉及信访、上访等情况，督察部对此加强入户回访环节，力求加强与客户之间的沟通，提高服务质量。

2、举例：因7月x日家住朝园里的刑女士上访反映问题，督察人员于两日后入户回访读者，深化自查、互查，多听、多了解读者建议和意见，提高自身服务质量，让每一位接受回访的读者感受我红报箱的深情问候和关怀。

>五、 配合其他部门工作

1、应公司要求，我中心督察部配合人力资源中心对下属发行站新入职投递人员进行统一的面试工作，本年度共为各站面试投递员65人次，通过询问其投递份数、投递区域等情况进行筛选;

2、配合处理站内人事纠纷：例如7月x日发行8站投递员上访反映情况，我中心督察人员通过走访，了解问题情况协调处理;

3、配合处理站内财务纠纷：例如8月x日发行18站投递员上访反映工资情况，我督察人员进站配合协调解决此次纠纷;例如4站投递员与晚报会计之间存在票据纠纷，我督察部多次配合财统中心处理相关问题;

4、配合处理发行39站房屋租赁纠纷：由于39站前任站长离任前遗留此问题，我督察部配合相关部门多次协调此纠纷。

5、认真完成公司领导交给的其他相关工作。

>(四)综上所述：

以上是客服中心这一年所做的工作，客服工作压力大，投诉量多，问题琐碎，节假日也不例外，但是我们始终如一，不畏辛苦，努力将客服工作做到极致。

通过这一年的总结，客服部仍有一些需要改进的的地方，制度上还需进一步完善、工作流程还需进一步细化、服务质量还需进一步提高，相信客服中心投诉部通过不断地努力，明年会取得更为优异的成绩。

**便民热线中层工作总结范文9**

一、指导思想

坚持以科学发展观为指导，以建设服务型政府为目标，以依法行政为前提，以为民服务为宗旨，以政务公开为原则，以人民满意为目的，在乡镇(街道)建立便民服务中心或代办室，在村建立便民服务室,开展全程代办帮办服务，实现“小事不出村，大事不出乡”。在此基础上，通过与市县行政服务中心建立上下互动、统一协调机制，形成市县乡村四级上下联动的行政服务新模式。

二、总体目标

根据\_及省政府第二次廉政工作会议精神，对\*\*政办发[\*\*]5号文件确定的总体目标作适当调整：\*\*年底，各县（市）区、开发区的乡镇（街道）便民服务中心建成规模要达到80%；每个乡镇（街道）村级便民服务室建成比例要达到20%。20\_年底，各乡镇（街道）便民服务中心全部建成；村级便民服务室建成比例要达到80%，基本形成全市上下贯通的行政服务体系。

三、方法步骤

（一）成立工作专班。各地要高度重视行政服务体系建设，把乡、镇便民服务中心和村级便民服务室建设列入重要议事日程，纳入政府年度目标考核范围。要组建行政服务体系建设工作专班，工作专班的日常工作由县级行政服务管理中心具体负责（未建立行政服务中心的高新区、\*\*开发区日常工作由区管委会办公室负责），\_门负责协调配合并进行督促检查。

（二）制定方案。各地要在5月20日前制定行政服务体系建设的工作方案或具体实施细则，拟定一至二个试点乡镇（街道），在总结试点经验的基础上组织实施，确保乡、镇便民服务中心和村级便民服务室建设有计划、有步骤地开展。

（三）组织实施。尚未建立乡镇便民服务中心、村级便民服务室的地方，要按照总体目标要求分阶段开展工作，确保便民服务机构建设工作积极稳妥地开展。保康县作为全市行政服务体系建设试点，要认真总结经验，进一步优化程序，完善制度，创新工作方法，充分发挥示范带动作用。

四、工作事项

1、便民服务场所建设。乡、镇（街道）便民服务中心建设要坚持从实际出发，整合资源，因地制宜，不得新铺摊子。有条件的乡镇可设立便民服务大厅，实行集中办公；不具备集中办公条件的乡镇，应充分利用“三资管理服务中心”、“综治维稳联动中心”等现有场所，相对集中。村（社区）便民服务室可设在村（居）委会，做到有牌子、有班子、有设施、有制度、有记载。

2、便民服务项目建设。乡镇（街道）便民服务中心及村级便民服务室应落实便民服务工作机构的主要职责，按照行政管理服务事项、便民服务事项、政府信息公开事项、政策信息咨询服务事项等划分不同办件类型，编印服务指南、便民手册；对即办件、退回件、承诺件、联办件、补办件、件分别采取不同的管理办法，确保便民项目实实在在，工作流程明明白白，服务措施扎扎实实。

3、便民服务制度建设。乡、镇（街道）便民服务中心要建立健全政务公开制度、部门例会制度、窗口单位及窗口人员考核制度和问责追究制度，普遍推行首问负责制、分类办理制、全程代办制、联审联办制、集中收费制、一次性告知制、服务承诺制、即时办理制、限时办结制、备案制、跟踪服务制等制度；村（社区）便民服务室要重点建立完善办事公开制度、三联单管理制度、服务台帐制度、结果反馈制度、干部值班制度、代办帮办制度等，规范服务行为。

4、便民服务工作程序。乡、镇（街道）便民服务中心工作流程由受理、承办、传递、反馈四个主要环节组成。村（社区）便民服务室工作程序由受理、传递和反馈三个主要环节组成。便民服务中心（室）要做到受理完整，应受尽收；传递及时，无缝对接；承办准确，利民合法；反馈畅通，实事求是。各承办人要全程跟踪服务，随时掌握工作进展情况，让申请人满意。

5、便民服务机构和人员配置。乡、镇（街道）便民服务中心在乡镇（街道）党委政府直接领导下开展工作，同时接受县（市）区行政服务中心业务指导。便民服务中心是乡镇和街道设立的统一办理、联合办理、集中办理各种服务事项的场所，凡已入驻便民服务中心的部门，不可另行受理相同业务。乡、镇（街道）便民服务中心工作人员由三部分组成：一是管理人员。主任1人可由乡镇政府和街道办事处领导班子副职兼任，并设一名专职副主任，负责日常工作。二是乡镇和街道事务性工作人员。三是驻乡镇和街道服务中心垂直管理部门工作人员。村级便民服务室建设要充分调动村干部积极性和发挥驻村干部的作用。

五、运作方式

乡镇和街道便民服务中心按照“便民、高效、廉洁、规范”的原则运作，实行开放式办公，一个窗口受理，一条龙服务，一站式办结，一次性收费的运行机制。

（一）实行“六件”管理

所有办件按即办件、退回件、承诺件、联办件、补办件、件六类进行分类办理。

1、即办件。程序简便，可当场或当天办结的申请事项，由窗口工作人员即收即办，当场办结。

2、退回件。国家明令禁止和不符合国家产业政策、不符合当地发展规划的申请项目，窗口工作人员及时作出不予办理的明确答复或出具退回件通知书，注明退回原因。

3、承诺件。需要审核、论证、召开听证会、公告或现场勘察的申请项目，由窗口工作人员先接收申报材料，承诺办结时间，出具承诺办理通知书，申请人到时凭通知书领件。

4、联办件。涉及3个及以上窗口或部门的事项，实行由主办窗口受理并牵头进行联合办理。

5、补办件。对服务对象申请材料不全，无法办理的，承办窗口必须一次性明确告知需补办的材料，待服务对象申报材料补全后按即办件、答复件、承诺件、联办件处理。

6、件。需报上级审批的申请事项，由主办窗口受理，乡镇（街道）项目员负责办结。窗口单位应尽快与上级主管部门联系，项目员协助服务对象准备相关资料并向服务对象承诺上报的时限，负责事项的全过程办理。村级要主动承诺，但要遵循自愿的原则，不能强制。

（二）实行“六公开”办事

乡镇（街道）便民服务中心要对办理事项、办事程序、法规依据、申报材料、承诺时限、收费标准全部公开，并灵活运用公开墙、公开栏、便民服务手册等多种形式，便于群众知情，接受群众监督。

六、工作要求

（一）给合实际，因地制宜。乡镇（街道）便民服务中心、村级便民服务室建设要结合本地的实际，有领导、有机构、有方案、有场所、有制度、有事项、有工作程序、有经费。要精心谋划，量力而行，不能一刀切，特别是场所建设要充分利用现有资源,对外办事机构能合并的尽量合并，避免重复建设和浪费。村级受理可选择事项相对集中的时间段实行坐班制，平常要保证通讯畅通，可电话预约受理。乡镇也可选择事项相对集中的时间段集中办公、集中受理，日常可由代办室受理和代办。

（二）加大投入，保障经费。各地政府要安排专项资金，支持乡镇便民服务中心及村级便民服务室建设，保障便民服务中心前期工作开办费和正常的办公经费。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找