

最新给孩子写表扬信的格式(实用9篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

年度工作总结篇一

转眼间，我进入xx行工作已经两年零两个月了，不经历风雨，怎么见彩虹，从最初的新手成长为分理处的会计，再进入公司业务部，这其中辛酸，有汗水，当然，更多的是喜悦。

回顾已过去的xx年，我用3个词来进行总结：珍惜、进步、成长。

一、珍惜

态度决定一切，银行业因为特殊的性质决定了其从业人员应该有更高的素质，从踏上银行工作岗位的第一天起，我就提醒自己要对得起所从事的这份职业：在思想上严格要求自己，生活上保持艰苦朴素的作风，在工作中勤勤恳恳，积极向上，刻苦专研业务知识技能，能够较好地完成领导和各级部门安排的各项任务，从而体现出自身的价值。

二、进步

通过对以往缺点的改正，不断完善自身。

我从小就有点小马虎，做事情丢三落四的，这样的毛病对银行从业人员来说可谓是大忌，特别是从事柜面业务，为此，我时刻用胆大心细四个字来督促自己。

两年的柜面工作，我累计出错过一次，当时是一位客户来取

款300元，我因为一时疏忽，把存取搞反，最后操作成存款300元，还好及时发现错误，通知客户返回网点，在充分得到客户的谅解后更正了出错的款项。

金融工作难免会出错，贵在怎么吸取教训并在今后加以避免，这次事件虽然金额不大，但是足够给我敲响了警钟。

工作应以稳为本，在此基础上不断提高业务速度。

三、成长

逆风的方向，更适合飞翔，只有面对挑战，才能不断地成长。

在20xx年x月末正式接手xx分理处会计岗位之前，我一直从事简单的柜面操作，对会计方面的业务不熟悉，能否胜任它对我来说是个不小的挑战。

当时正值过年期间，是一年的业务旺季，仿佛所有事情一下都堆起来了，白天要办理柜面业务，晚上整理传票及其他资料。

那段时间加班到11点是很正常的事，但我仍感觉有做不完的事，每天都被传票所累。

我知道会计的工作远不止传票而已，但如果能及时有

效地整理好当天的传票对会计工作又是相当重要的，因为这样既能为相关会计后续工作打下良好的基础，又能腾出大量的时间。

xx年8月，我有幸从分理处脱颖而出，进入支行公司业务部上挂学习，这对我来说是一次相当难得的机会。

一年来的种种经历都是巨大的收获与财富，从最初的'记账到

现在的信贷，岗位的变动让我对银行业务有了更进一步的了解与掌握，通过之前两年在网点的表现，我证明了自己能胜任记账这个岗位。

进入支行公司部3个月以来，我接触到了全新的信贷业务，从第一天开始我就告诫自己需要尽快适应从柜面人员到客户经理的角色转变。

通过这三个月的工作和学习，我对公司信贷业务的操作流程有了整体上的一个了解，掌握了相关一些营销技巧。

在进步的同时，随着对目前工作的不断理解和总结，我认识到自己还有许多不足：

1、业务技能不够精细，虽然已从事记账岗位两年，但会出业务仍未精通。

现在从事了全新的公司信贷岗位，首先要有肯学肯钻的态度，其次任何岗位都不可能在短时间内就能做到精通，因此我已经做好长期努力的准备。

保持一贯踏实的作风，克服性格上内向的缺点，努力成长为一名优秀的现代商业银行客户经理。

2020年，在争做最大的零售支行的目标指引下，更多的中间业务需要大力推广开，如手机银行，基金，网银，信用卡等，这就要求银行客户经理具备足够的业务知识与技能，我需要加强专业知识的储备积累和进一步提高营销技巧。

今天的xx行欣欣向荣，作为xx行的一员，我感到无比自豪，在新的一年里工作中，我将更加勤奋地工作，刻苦学习，努力提高各方面的业务素质技能，适应农商行的发展需要，踏实进取，克服不足，把工作推上新的台阶。

一□2xxx年主要成绩

一是存款继续保持强劲增势，以增存促增效成果显著，12月末，各项存款余额×万元，比年初净增×万元，比去年同期多增×万元，完成市分行全年考核计划的×%，旬均净增达×万元，净增总量和旬均增额再创历史新高。

全年上存资金达×万元，月均达×万元，同比净增×万元，金融机构往来收入×万元，同比增加×万元，增幅达70%，为全行扭亏增盈打下坚实基础。

二是信贷资产结构明显改善，信贷投放进一步向优良客户集中，逐步退出“散小差”劣质客户，有效规避经营风险。

12月末，各项贷款余额×万元，比年初净投放×万元。

其中：私营企业及个人贷款×万元，比年初下降×万元；公司类贷款×万元，比年初增×万元。

三是代理等新业务驶入“快车道”，与传统业务并驾齐驱。

12月末，代理保费收入×万元，完成市分行下达计划的150%。

其中：寿险代理保费×万元，同比增×万元；代理财产×万元，同比增×万元；实现手续费收入×万元，同比增×万元，完成市分行下达计划113%。

累计代销基金×万元，累计代销国债×万元。

四是按时完成不良资产清收任务，不良资产“双降”取得阶段性成果。

12月末，清收不良贷款本息×万元，其中：清收本金利息×万元，完成全年任务的100%；处置抵债资产×万元，完成全年

任务的×%;保全×万元，完成全年任务×%。

年末不良资产余额×万元，占比为×%，不良贷款呈现“双降”趋势，不良贷款余额比上年末净下降×万元，不良贷款占比率比去年末下降×个百分点。

五是中间业务持续快速发展，财务贡献率进一步加强。

12月末，全行中间业务收入×万元，占总收入的×%，同比增×万元，提高×个百分点。

六是利息收入继续保持有效增长。

12月末，全行收息×万元，其中：公司类、私企业及个体贷款收息×万元，不良贷款清收利息×万元。

七是超计划完成经营损益综合指标。

12月末，全年帐面亏损×万元，同比减亏×万元，剔除消化2000年前应收利息×万元、抵债资产处置损失×万元，经营利润达×万元，超计划×万元，同比增盈×万元。

八是精神文明创建、争先创优活动取得好成绩，涌现出一批先进集体。

在市分行组织的一季度“开门红”竞赛中我行荣获支行类二等奖，营业荣获分理处类二等奖；营业部被省分行授予“女职工文明示范岗”荣誉称号；支行寿险保费营销、保费收入完成率名列全市第一；在银监局组织金融系统“内控制度知识”竞赛中获团体第三名；在市分行组织“金融产品知识普及”竞赛中获团体第三名。

九是“安全就是效益”、内控管理意识进一步加强，全年各类案件率为零，继续保持建行52年来安全经营无责任事故和案

件的好局面。

二、主要做法：

一、强势营销负债业务，进一步增强资金实力，以增存促增收取得明显成效，一是统一思想早行动。

20xx年，全行立足于增存增效，早增实增的工作思路，把“迎新春”优质文明服务活动与首季“开门红”有机结合起来，突出“用心服务，春到万家”为主题，早布置、抢先机、强宣传，全面展开营销攻势，实现“开门红”。

一季度各项存款比年初净增×万元，为全年存款增长打下基础。

二是把握重点，抢占市场。

以代理养老统筹基金为突破口，创新服务手段，提高服务质量，为客户提供人情化、贴心化、细心化服务，帮客户理财，使客户的收益达到最大化，达到了巩固老客户、发展新客户、带动“潜”客户的效果，有力推动存款快速增长。

全年财政资金流量达×万元，吸收养老统筹存款×余万元。

三是抓重点客户的维护。

建立大客户档案，逐步推行差别化服务，培养忠诚客户。

落实划街包片营销工作，推行“地毯式”营销，巩固和发展我行在区域金融系统垄断地位。

四是突出抓块头大骨干所，垄断×城区、×镇等重要存款市场。

突出农行品牌优势，实现规模效应。

20xx年×城区、×分理处存款净增×万元，占全行净增额84%。

五是实行工资浮动考核、分档，鼓励先进，鞭策落后。

根据营业网点规模、人均存款制定不同档次工资基数，同时根据人平净增额达到一个档次，工资相应提高一个档次，早达到早享受。

通过激励措施，引导员工由被动到主动，由“要我做”变为“我要做”。

六是突出抓农行形象宣传，抢占周边市场。

通过抓优质服务，开展上街咨询宣传，拉横幅树标语，拜访客户送春联等形式，农行良好社会形象深入人心，形成了以×镇为中心，以周边×等镇为辐射圈的服务范围。

全年通过增存实现收入×万元，比去年同期增收×万元，增幅达70%，为全行财务减亏作出重要贡献。

二、适度营销资产业务，逐步退出“散小差”等劣质客户，抢占优良客户市场。

面对宏观调控和信贷总量控制的政策，结合区经济环境现状，我们一是稳健发展个人信贷市场，加快结构性调整，继续支持个体私营经济中的优质客户，逐步退出“散小差”个人客户。

20xx年末私营企业及个人生产经营贷款仅×万元，比年初下降×万元，逐步淘汰了一批资金流量小、经营效益差、信用度不高的客户。

二是以寻求信贷管理制度要求和企业经营发展需要的切合点

为突破口，继续大力支持、发展有一定规模民营企业。

如对管理区的明星企业×有限公司，支行通过积极介入，严格按信贷新规则要求进行评级授信，并积极向市分行申请×万元用信规模，并在四季度注入流动资金×万元。

通过建立中小企业金融服务项目库途径，解决制约我行信贷业务发展困境，谋求并实现适合×行实际的资产业务发展之路。

三是加强到逾期贷款的监控管理，建立预警催收、不良贷款台账等制度，根据风险情况试行分期偿还办法，防不良信贷资产于未然，严防死守不良贷款发生，确保不良贷款零记录。

四是强化贷后管理。

每发放一笔贷款，都必须落实专人实施贷后跟踪管理，提高贷后管理质量，落实管户责任人，建立责任追究制度。

年度工作总结篇二

尊敬的公司领导，同事们大家好!20xx年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。

整整一年的忙碌也即将告一段落。

回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。

在xx年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——xx年我们是在打江山□xx年则是在治理江山。

说到这里，我们还真的没有预料到xx年竟然是个市场的灾荒

年。

在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来□xx年就没了。

这就意味着09年我们的工作担子会更加沉重。

接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

一 组织机构和人力资源

xx年末——xx年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。

因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。

最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。

我也开始帮助他们招聘人才。

但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。

虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。

不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。

应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。

刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。

这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。

人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。

但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。

松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。

我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。

我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流

动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。

我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。

另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

二 执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。

在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个行动。

首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。

在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。

借此机会，我也向大家检讨。

之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。

错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。

我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三 市场开发和维护

xx年工作中最漂亮的的就是家装渠道的成功开发，但是xx年在这方面却几乎是一无所获！首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。

那么xx年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢 我认为应该从细节做起。

我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。

首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视；接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤；最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。

我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。

xx年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。

总之就一个字——难！但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。

我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型

的工装可能会较往年有较大的缩水。

这就需要我们重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在xx年是空白□xx年我们开始认识到了这个环节的重要性。

在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。

这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。

所以我们在xx年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。

目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。

xx年，我们还是要重点把广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

在xxx年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部署，结合珲春实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。

具体主要抓了以下几个方面的工作。

一、进一步强化单位的制度建设

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都

抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作情况。

另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。

为我市物业管理的发展做出应有贡献。

二、建立、健全单位的档案管理工作

为保存好我办的相关档案资料，实行档案统一管理。

今年我办安排一名专职人员到党校学习了档案管理，同时对近年的档案进行了有序整理及分类备档，即：(1)开发建设单位确保自管的房屋；(2)使用房屋进行抵顶维修基金的房屋；(3)欠缴维修基金的房屋；(4)维修基金缴纳比较齐全的房屋；为今后工作查找资料时能够做到及时便捷，大大地增加了工作速度和工作效率。

三、“物业维修基金”的管理工作

(1)为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自己到我单位缴纳，同时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。

取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

(2)为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。

同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。

从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

(3)催缴“维修基金”的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。

为此，我办积极地向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。

现正在实施当中。

四、业主委员会的管理工作

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。

即成立了靖源小区业主委员会、金台花园业主委员会、国联花园业主委员会，同时又重新审批了海关住宅小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入海关住宅小区进行了物业管理。

五、“基金”的使用情况

今年维修基金的使用，主要还是对矿区职工福利房进行维修改造。

根据年初计划，现已完成了屋面防水改造(使用彩钢瓦材料)15栋，面积为762xxxx米，使用资金为526,26xxxx人民

币;屋面增做防寒层共计38栋, 面积为2727xxxx米, 使用资金为810,00xxxx□

对河南矿区外墙面脱落的房屋维修了5栋。

同时因为河南矿区原为商品楼的居民反应强烈, 现经市政府相关领导批准后, 又对其使用“sbs”防水材料进行补修, 现在已经补修完工的面积约为800xxxx平方米。

六、物业管理企业的资质管今年, 物业管理企业的三级以下的资质审批下放到地方之后, 我办将全市的原物业管理企业又重新进行了资质审批及建档。

经过审查, 具备三级资质管理的企业共四家, 即: 珲春市为民物业管理有限公司、珲春富达建筑安装有限公司物业分公司、珲春森林山物业管理有限公司、珲春市万。

取消了珲春市城管物业管理有限公司及珲春宏建物业管理有限公司的物业管理资质。

同时对吉兴物业管理有限公司限期办理物业管理资质, 否则将要求其退出我市的物业管理行业。

从而进一步净化了我市的物业管理市场, 推动其逐步走入规范化的轨道上。

七、来年的工作计划

- 1、大力提倡业主委员会的成立;
- 2、严格控制好物业管理用房的配置情况;
- 3、加强宣传力度, 唤起业主及物业企业的法律意识;

- 4、进一步建立健全“专项维修基金”的收缴制度；
- 5、清理整顿全市的物业管理行业市场；
- 6、严格控制好新建住宅区物业管理的介入；

年度工作总结篇三

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。市委书记李亿龙提出“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

20xx年的总体工作思路是：继续深入贯彻落实中央和省委一系列文件精神，切实推进已经深入开展起来并且取得了显著成效的“大接访、大化解、大宣传”活动，力争再通过一个

时期的努力在我市建设起“以民生为主题，以规范为途径，以建设为基础，以办案为核心，以创新为特色的，管理科学、规范运作，重点突出、履职全面的，能够切实保障民生构建和谐、制度化、规范化、科学化的信访工作新格局。”

20xx年的具体工作目标是：把来访总量控制在3.2万人次以内，特别是要降低进京赴省的越级访，减少集体访和重复法访；初信初访办结率要达到98%以上；市以上交转信、案的办结率要达到100%，信、访综合“案结事了率”要达到95%，从而把年内新发生案件的重信重访率控制在0.5%以内；持续深入开展包案化解“老户”的活动，老户化解息访率要达到85%以上；要建立党政领导公开接访长效机制，市委常委、县委常委公开接访率要达到100%。围绕这一目标的实现，主要采取以下九个方面的措施：

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、市区的综合考评范围。

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

20xx年的总体工作思路是：继续深入贯彻落实中央和省委一系列文件精神，切实推进已经深入开展起来并且取得了显著成效的“大接访、大化解、大宣传”活动，力争再通过一个时期的努力在我市建设起“以民生为主题，以规范为途径，以建设为基础，以办案为核心，以创新为特色的，管理科学、

规范运作，重点突出、履职全面的，能够切实保障民生构建和谐、制度化、规范化、科学化的信访工作新格局。”

20xx年的具体工作目标是：把来访总量控制在3.2万人次以内，特别是要降低进京赴省的越级访，减少集体访和重复法访；初信初访办结率要达到98%以上；市上交转信、案的办结率要达到100%，信、访综合“案结事了率”要达到95%，从而把年内新发生案件的重信重访率控制在0.5%以内；持续深入开展包案化解“老户”的活动，老户化解息访率要达到85%以上；要建立党政领导公开接访长效机制，市委常委、县委常委公开接访率要达到100%。围绕这一目标的实现，主要采取以下九个方面的措施：

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。

年度工作总结篇四

下面就本年度工作作一简要总结，不当之处敬请批评指正：

一. 德

本人一直坚持党的基本路线，认真学习和贯彻党的路线、方

针、政策，坚持用科学发展观理论指导学习和工作；有强烈的事业心，只要是职责内或上级领导布置的工作都会努力去做。作为一名党员，首先是模范带头；作为一名干部，应该处处是表率。这样才能服众，才能团结和带领广大群众一心跟党走，毫不动摇地走中国特色社会主义道路。

在学习实践科学发展观时，我能带领全班人员和全体党员积极参加学习和实践科学发展观。要始终把业务摆在第一位。一年来，本单位绝大部分职工在本年度都能按照党委和行政要求，认真完成了为教学科研服务的本职工作。

二、能

关键是效能，对一个人来说能力大小是有限的。我个人认为，一般来说能力和权力是不能分开的，给多大权力就能干出多大事。当然，有人会超出权力以外干一些事。本人按上级要求干工作，历来讲就办事效率，能办的立刻办，办不了的要及时说清楚原因。从不推诿扯皮。善于出主意、想办法，能及时完成上级安排的各项工作。

三、勤

年内出满勤，本职工作积极主动、关心职工工作、学习和生活，经常开展谈心活动，做好职工思想工作，使每位职工都能安心本职工作。

四、绩

认真履行岗位职责，积极工作，尽职尽责，完成任务好。主要体现在：

- 1、抓好每周政治学习和党员学习工作。
- 2、支持和协助中心的行政工作，开好党政联席会和每周工作

例会。对中心一些大的工作能出谋划策，决定了的工作能主动出面参与协调，使之付诸实施。

3、积极做好培养和发展党员工作。对要求进步的高级知识分子加强培养和发展，及时的做一些培训，对要求进步的年轻职工加以教育和引导，使他们安心并做好本职工作，积极向党组织靠拢。

4、关心退休老职工，及时把学校发展大事向他们通报。组织他们进行一些有益的活动，例如组织全体退休职工参观丰乐示范园、滨湖新区和合肥市发展近况，使他们及时了解学校和合肥市的发展和变化。

今年对我具有特别的意义，因为这是我的本命年，也是我成为上班族以来的第一个整年。文秘工作是我从事的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此也十分珍惜，尽最大努力去适应这一岗位。通过一年来的`不断学习，以及同事、领导的帮助，我已完全融入到了xx这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中还存在这样那样的不足之处，但应该说这一年付出了不少，也收获了很多，我自己感到成长了，也逐渐成熟了。现在就xx年的工作情况总结如下：

一、以踏实的工作态度，适应办公室工作特点

办公室是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放心手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了许多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他工作要去处理，因此，我经常利用休息时间来进行“补课”，把一些文字工作带回家去写。

办公室人手少，工作量大，特别是公司会务工作较多，这就需要部门员工团结协作。在这一年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好会务工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把活动圆满完成。

今年是公司的效益与服务年，而办公室就是个服务性质的部门，我认真做好各项服务工作，以保障工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，我都会及时办妥；下属机构遇到相关问题来咨询或者要求帮助，我都会第一时间解答和解决。以一颗真诚的心去为大家服务。

二、尽心尽责，做好本职工作

一年来，我主要完成了一下工作：

1、文书工作严要求

1)公文轮阅归档及时。文件的流转、阅办严格按照公司规章制度及iso标准化流程要求，保证各类文件拟办、传阅的时效性，并及时将上级文件精神传达至各基层机构，确保政令畅通。待文件阅办完毕后，负责文件的归档、保管以及查阅。

2)下发公文无差错。做好分公司的发文工作，负责文件的套打、修改、附件扫描、红文的分发、寄送，电子邮件的发送，同时协助各部门发文的核稿。公司发文量较大，有时一天有多个文件要下发，我都是仔细去逐一核对原稿，以确保发文质量，一年来共下发红文份。同时负责办公室发文的拟稿，以及各类活动会议通知的拟写。

3)编写办公会议材料，整理会议记录。每个月末对各部门月度计划的执行情况进行核对，催收各部门月度小结、计划，并拟写当月工作回顾，整理办公会议材料汇编成册，供总经理室参考。办公会议结束后，及时整理会议记录，待总经理修改后，送至各部门轮阅。

2、督办工作强力度

督办是确保公司政令畅通的有效手段，今年以来，作为督办小组的主要执行人员，在修订完善督办工作规程，并以红文的形式将督办工作制度化后，通过口头、书面等多种形式加大督办工作力度。抓好公司领导交办和批办的事项、基层单位对上级公司精神贯彻执行进度落实情况以及领导交办的临时性工作等，并定期向总经理室反馈。

3、内外宣传讲效果

宣传工作是公司树立系统内外社会形象的一个重要手段和窗口。今年在内部宣传方面，我主要是拟写分公司简报，做好《xx报》协办的组稿工作，以及协助板报的编发，外部宣传方面完成了分公司更名广告、司庆祝贺广告、元旦贺新年广告的刊登，同时每月基本做到了有信息登报。

4、秘书工作。

秘书岗位是一个讲责任心的岗位。各个部门的很多请示、工作报告都是经由我手交给总经理室的，而且有些还需要保密，这就需要我在工作中仔细、耐心。一年来，对于各部门、各机构报送总经理室的各类文件都及时递交，对总经理室交办的各类工作都及时办妥，做到对总经理室负责，对相关部门负责。因为这个岗位的特殊性，为了更好地为领导服务，保证各项日常工作的开展，每天我基本上6点多钟才下班。有时碰到临时性的任务，需要加班加点，我都毫无怨言，认真完成工作。

5、企业文化活动积极参与

一年来积极参与了司庆拓展训练、员工家属会、全省运动会、中秋爬山活动、比学习竞赛活动等多项活动的策划和组织工作，为公司企业文化建设，凝聚力工程出了一份力。

一年来，无论在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，但差距和不足还是存在的：比如工作总体思路不清晰，还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态，对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动。

新的一年有新的气象，面对新的任务新的压力，我也应该以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的进步。

年度工作总结篇五

满怀希望与憧憬，满载收获与欣喜，我们又共同走过了艰辛与发展的一学年。

一年来，令人欣喜的是我们留在幼儿园的全体教职工不辱使命，在最艰难的时刻能顾全大局，甘于奉献，将自己个人利益抛于身后，坚定对幼儿教育的热爱，坚守在这方贫瘠的土地上，有大家的无私奉献和甘于清贫，激励着我们行政一班人奋勇拼搏，认真执行着上级交给我们的各项任务，圆满地完成了各项任务。

一年来，我园全体教职工根据区教委、镇教管中心的总体工作目标要求，以幼儿园工作规程，幼儿园管理条例为指针，以进一步推进课程改革，优化园本培训为抓手，以办人民满意教育，创平安和谐幼儿园为宗旨，树立了新的形象，作出了新的贡献，取得了新的成绩。

（一）、行政班子建设：

行政管理队伍的素质直接影响着学校的未来和发展，抓好了学校班子就抓好了一所学校的发展，班子建设是龙头，是关键、是重中之重。

我们注重加强班子成员的政治思想素质的培养，要求每一个学校行政必须在政治思想上与上级保持高度一致，必须以求稳定、求质量、求发展为第一要务，做到大事讲原则，小事讲风格，必须牢牢把握“稳定是发展的前提、质量是学校的生命”的精神，在工作中自觉增强使命感和责任感，做到严谨务实、身体力行、不畏艰险、开拓创新、恪尽职守、依法行政、依法办学、身先士卒、认真履职，带领好全体教职工树好学校形象。

其次，我们注重为每个行政搭平台，夯实班子业务根基。

学校工作按照分工负责的原则，由班子成员独挡一面。

班子成员做到正确行使党和人民交给的权力；要求对校情要十分清楚；对自己所分管的业务要十分熟悉；工作思路要清晰，操作过程要细致、严密可行；要善于协调，不相互推诿；要有高度的责任心和职业道德；要努力提高工作效率，加快工作节奏；要善于总结，与时俱进、重在创新，不断提高工作水平。

班子之间经常性地充分地交换意见，少愠气，常补台，不拆台。

对班子成员做到了“搭台子、压担子、铺路子”，学校搭台，班子唱戏，夯实了班子的业务根基，增强了班子的凝聚力。

(二) 形成教师队伍建设网络

加强教师队伍建设是加强教育队伍的根本和核心，教师队伍形象直接反映了教育的形象。

全校教师要树立新型的教育观、教师观，加强师德修养，规范言行，自觉为人师表。

我校目前有教职工25人，我们构建了领导班子——教研组长——班主任——教师四位一体的互动的民主管理方式，形成和谐、诚信、团结的管理氛围，保证了幼儿园政令的畅通。

教师的人生观和价值观存在差异，我们改变过去的评价标准，鼓励教师彰显自己的特设，鼓励教师讲奉献，讲团结，比贡献，本期我们通过教研组加强对教师教学过程的检查和指导，也为教研组长压担子，来优化课堂教学，提高教学质量。

其次加强班主任的责任感，为班主任压担子，因为班主任是班级工作的核心，班主任更是幼儿园工作的保障，班级工作的好坏直接影响幼儿园工作的质量，因此，我们让班主任明确自己的职责和义务，让班主任比贡献比奉献，保证各项工作顺利进行，不影响幼儿园政令的畅通。

幼儿园工作无小事，事事育人；教师无小节，节节为楷模。

幼儿园保育工作都是琐碎而细小的，如果每一个工作人员凭着一颗敬业之心去做事，就会觉得责任重大，小事不小。

诸如：每天的卫生区必须保洁，每天的杯、巾、桌子、玩具必须消毒，每个幼儿必须安全上下楼，吃好、睡好等等，每一个细小的事情都能折射出每一个老师的职业责任感。

每一次的检查组来园时都会情不自禁的说一声：“你们幼儿园真干净呀！”简单而平凡的一句话，对我们老师辛勤的付出做出了充分的肯定。

本学期教学教研注重了鼓励学习，相互研究，展示交流，促进老师们专业化的发展。

在园本培训活动中，我们注重了以教学研讨为切入口，以家园合作为支撑点，以实践活动为延伸点，使教学教研活动更加丰富，更有成效，教师们教学理念更超前了，教学技能更娴熟了，教学方法更灵活了。

1、加强教研活动，改革课堂教学。

根据幼儿发展需要，树立目标意识，选择教育内容，开展了教育活动。

本学期教师分班轮流上台讲课，并及时给以指导，完善听、议课制度。

对代课老师及时给予指导，使其顺利完成教学各项任务。

2、采用“走出去，请进来”的学习方法，有计划地开展教学研讨活动。

本学期到重庆市级幼儿园参学习17人次，我园还先后组织了利用三八节组织了“爱妈妈”的主题展示活动、家长开放活动、亲子活动、“六一”小能手比赛、期末文艺活动汇报演出，特别是在期末汇报活动中，参加舞蹈和诗歌朗诵的老师们，那精彩的表演和深厚的专业功底得到了家长们的好评，同时教师们的专业素质也得到了提升，才艺得到了展示。

一是我园以高度负责的精神，切实加强对学校安全工作的领导，认真执行并落实上级有关安全文件的规定，并做到认识到位，领导到位，措施到位。

园长与各部门人员签订安全责任书，把责任落实到人，做到各司其职，各负其责。

二是学校十分重视并落实经费做好各类安全隐患的监控与整改，本学年拨付(20)万元用于校园安全维修整改，确保师生

和校舍的安全。

为了确保学校安全，学校根据上级部门的安排及时配备和充实了四名保安，进一步完善门卫制度，值班制度，实行二十四小时值班制，节假日领导带班，对各要害部门进行加固，添置了四具灭火器，并为两具灭火器换了气，午睡室更换了铝本资.料来源于文秘范文 合金窗和新窗帘，改建了两处围墙和乐园堡坎，新建了保安室，配备了安保物品，领导还不定期组织成员对学校的安全设施进行检查，发现不安全因素及时整改。

三是学校重视幼儿卫生工作，加强食堂管理制度。

把好食品进口关，确保采购食物新鲜，无变质，把好入厨前的质量关；保证厨具干净清洁，做好消毒工作；严禁安全事故发生。

建立有关食物中毒事件的应急处理和报告制度。

四是要求各班利用每天的离园时间对幼儿进行安全教育，培养幼儿安全意识，教会幼儿初步的自防能力。

做好家长工作是我园各项工作顺利开展的充分保障。

一年来，我园成立了家长委员会，并组织了系列活动请家长参与，与家长沟通，达到了家园共育的目的。

如：开学初召开家长会，让家长了解幼儿园的作息时间、保教内容、安全教育内容等等，期中，组织家长开放活动，让家长观摩教学活动，以及幼儿的表现；期末召开家长汇报会，让家长了解孩子在幼儿园一学期来的生活、学习上的收获。

利用三八节组织亲子活动，主题教育活动等，通过定期更换宣传橱窗、家园联系栏，向家长广泛介绍，保教、安全等方

面的知识。

总之，这一系列活动的开展有利于幼儿的成长，有利于幼儿园的发展，有利于家长素质的提高。

本学期克服资金紧张，本着广开财源，适度还债，适当建设的原则，装饰了园外墙墙面以及午睡室，改善了办园条件；改建了安全隐患严重的两处围墙，为幼儿开展活动提供了便利；重新粉刷了教学楼，使其更加亮丽；添置了幼儿用床，美化了教室，走道，使幼儿园更富有儿童情趣。

为使幼儿在园生活和学习环境更美，老师们用灵巧的双手把教室内外装点得新颖别致，一张张剪纸，一幅幅画面，一串串挂图，都展示着我园年轻教师们的才艺。

在改善办园环境的同时，我园着力营造一种温馨、和谐、融洽、舒心的人文环境。

我们幼儿园都是女教师，每个人都有闪光点，每个人都有个性，也都有不顺心的时候，尽管她们在工作中，有这样或那样的想法，那也是做女同志追求完美的体现，因此，在工作中，我们通过民主生活会、教师例会，个别座谈，提倡老师与老师之间，老师与领导之间，领导与领导之间，以诚相待，团结合作，大事讲原则，小事讲风格，以平常之心处事，以宽厚之心待人，以敬业之心工作。

由于全体教职工团结协作，齐心协力，我园先后被江津区教委评为安全工作先进集体、综合治理先进单位、先进基层支部等荣誉称号，本学年有 1 人次获江津区级奖，有 5 人次获 xx 镇级奖，有 7 人次获园级表彰。

以上成绩的取得，真诚的感谢领导班子精诚团结，配合默契，务实创新，他们既管好了面，又蹲好了点，既是指挥员又是作战兵，既注重了分工又注重了相互合作。

真正的感谢全体教职工敬业爱岗，任劳任怨，默默奉献，正是因为有大家的辛勤耕耘，才会有幼儿园今天的发展。

也真诚的希望，在今后的工作中我们一起携手再学习，再创新，再拼搏，再创幼儿的辉煌！

(一)继续建立健全教师管理制度，抓好两支队伍建设。

利用绩效工资契机，引进竞争激励机制，加强年度考核，全面提升教师的整体素质和形象。

学校将继续开展评优评先活动，在教师中广泛开展讲团结、讲正气、讲文明、树新风、讲奉献、创佳绩活动，提倡各位教师对事业讲忠诚，对学校讲责任，对个人讲自律，对学生讲爱心，对同志讲协作，对工作讲效率。

禁止混天度日、不务正业、误人子弟、自甘落后、违反学校制度和无组织无纪律及体罚和变相体罚学生的行为发生。

(二)继续争取多方支持，力争搬迁工作进行顺利。

(三)加强与xx园的合作，采取请进来和走出去的办法增强教师的业务能力和教科研能力。

我园自××××年×月创办以来，在上级主管部门的关心、帮助、指导下，在全体教职员工的共同努力下，不断强化内部管理，实施“以人为本”的人性化管理模式，努力形成“敬业、团结、务实、创新”的园风。

为了使幼儿拥有一个安全、舒适、优美、丰富的生活、活动环境，满足孩子多方面发展的需要。

我园添置了大型玩具、幻灯机、电视机、vcd机等活动、教学设备。

加设了种植园地、直跑道、玩沙池等，还在活动室设置阅读角、美工区、娃娃家、结构区，为幼儿提供了发现、学习、创作、模仿生活的机会，让孩子们在玩中学，学中玩，充分感受发现的乐趣，提高了孩子的观察力、想象力，激发了他们的求知欲。

现代化的保教实施，严格的科学管理，都必须通过高素质的教工队伍去使用和实施，因此，建设一支热爱幼教、业务精湛、敬业爱岗、求实创新的高素质教师队伍十分重要。

这一年来，我园从实际出发，认真制定了教师培训计划。

通过学习《规程》、《纲要》、《教师职业道德规范》，组织教师上研讨课、观摩活动、学习业务理论、外出参观学习，写教养笔记等来提高师德修养和业务水平。

幼儿园保教质量是幼儿园可持续发展的生命。

我们认真制定幼儿一日食谱，做好营养分析，保证幼儿吃饱吃好，我们还严格按消毒常规做好消毒工作；做好传染病的预防工作；加强晨间检查，做到一看、二问、三摸、四查；户外活动时，要求保教人员全部到位，确保幼儿的安全。

在教育活动中，我们提供丰富的材料让幼儿探索、发现、积极鼓励幼儿的求异思维，引导他们对同一问题、同一事物从多种角度，用不同的方法去思考、解决，从而培养幼儿主动学习的习惯。

我们还组织丰富多彩的节日活动、表演节目、布置环境，真真切切地让每个幼儿感受到节日的快乐，这也是一种情感的教育。

我园每位保教人员都爱护、尊重、赏识每一个孩子，平等、宽容地对待每一个孩子，站在孩子的立场，积极鼓励他们，

努力使他们成为自信、活泼、健康、快乐的孩子。

因此，我们赢得了家长的好评。

新纲要指出，幼儿园应与家庭、社区密切配合，综合利用各种教育资源，为幼儿的一生打好基础。

这一年里，我们通过做家长访谈、家访、家长园地、家长开放日等工作，及时向家长传递信息，了解家长建议和意见，虚心听取，积极改进，以达到家园共育的目的。

但是，由于一部分家长的教养观念和现代化教育还存在着较大的差异，在很大程度上影响了我园的保教质量。

因此，在家长工作方面，我们还要努力做好宣传工作，以求得到更多家长的支持和认可，以形成教育的一致性，保证素质教育的有效实施。

以上是我园一年来各项工作的小结，虽然取得了一点成绩，但还存在着许多不足，我们将会继续努力，将幼儿园建设成家长放心，孩子开心，社会信赖的儿童乐园。

紧张愉快的一学年工作又结束了，回顾本学期的工作历程，我园认真贯彻了“一切为了孩子”的办园宗旨，以“幼儿发展为本”为幼儿园的办园理念，以尊重幼儿学前教育，关注幼儿的个体差异，促进每个幼儿富有个性的、主动的人格为发展方向，为幼儿一生的发展打好起步为关键的教育理念，这一年来在各位领导和各个相关单位的关心、支持及全园教职工的共同努力下，我们坚持以幼儿教育工作为重点，全面贯彻落实幼儿园新的纲要精神，以素质教育为目标，以发展幼儿个体差异，培养和张扬幼儿个性为主题教育，注重开拓幼儿思维，所以在本学年度我园的幼儿教育工作取得了一些成绩。

但也存在不足，为使我园的工作在此基础上有所提高，现将本学期的工作总结如下：

为了促使我园教师的思想积极进步，我园加强幼儿教师的思想政治职业道德学习，认真学习幼儿教育《新纲要》、《新理念》，更新幼儿教育观念，在多方面提高认识的同时还学习了《教师职业道德规范》、《教育法》等等。

不断的提高了本园教师的自身修养和政治素质，家长和幼儿心目中树立了良好的师德形象，督促的同时也增强了各位教师的事业心和责任感。

结合幼儿园的各项规章制度，我园教师能认真遵守工作时间，工作中能够认真执行各项规章制度，对待本职工作尽职尽责，以最大的努力、最高的热情、最真诚的态度投身于幼教工作中，长期的坚持和努力换得了家长的满意和放心。

2. 课堂教学上教师能以直观教学为主，教学过程中能以学生为主体，以教师为主导，使幼儿在玩中学、学中玩，对幼儿进行多鼓励，少批评，保护幼儿的自尊。

因为有了自尊才能有自信，有了自信才能培养自强的精神；

1. 对园内物品落实到人，对桌椅破损及时修补。

努力为幼儿创设能够促进他们身心健康成长的生活环境、学习环境和设备条件；

2. 帮助家长解决在教育孩子方面的困惑。

积极与家长进行交流与沟通，及时了解孩子的成长，从多方面了解孩子的需要，并给以积极正确的引导，切实做好因材施教的教育工作。

1. 我园把安全工作放在各项工作之首，要求教师定期或随时向幼儿进行安全教育。

2. 我园在注重孩子的人身安全方面，还对食堂管理牢牢把关，严守食品卫生管理和菜肉的购进渠道，防止病从口入。

2、办园条件有待更新完善；

3、多开展一些幼儿活动，调动和开发幼儿智慧。

辞旧迎新，总结了本学年的工作成绩，瞻望下一学年的开始，在新的一年里，我园将更加努力工作，锐意进取，勇于创新，使家长能安心。

一年之际在于春”，当春天缓缓向我们走来的时候，我们和孩子们也将迎来新的学期。

在新的学期里，我们将一如既往地认真开展工作，并针对这一学期工作中出现的不足进行调整，使每一位幼儿能够得到发展。

我们全体教师将坚持为幼儿一生的学习和发展奠定良好的基础，把我园建设成家长放心的优秀幼儿园！

年度工作总结篇六

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑 在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素

影响,也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通,并尽可能地做到完美.员工应熟悉自己的业务工作和各项制度,提高服务技能和技巧.“千里之行,始于足下”,要想使自己精通业务,上好培训课,并在实际操作中不断地总结经验,取长补短,做到一专多能,在服务时才能游刃有余,这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用.

3、准备 即要随时准备好为客人服务.也就是说,仅有服务意识是不够的,要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备,作为该准备的提前做好.如在客人到达之前,把所有准备工作作好,处于一种随时可以为他们服务的状态,而不会手忙脚乱.

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节,甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便,消费较低,感觉没有什么派头等表面现象而产生的.而现实生活中,往往越有钱的人,对穿戴方面都特别随便,这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上,千万不能以貌取人,而忽略细微服务,要重视和善待每一个客人,让他们心甘情愿地消费.我们应当记住“客人是我们的衣食父母”.

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察,揣摸客人心理,预测客人需要,并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到,使客人倍感亲切,这就是我们所讲的超前意识.

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。

平时也有遇到比较刁钻的顾客,一人有难,其他同事也会及时上去调节纷争,使情形不再恶劣.每个人员分工明确、工作积极,真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时,我也会和顾客谈天,了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.这样就多了几个回头客,让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结,这样日积月累,使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.

作为一名服务人员,也会碰到一些挫折和无奈.有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的,有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的,可是我要说的是:条条道路通罗马,我为服务别人而快乐,我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.我认为我的职业就像一个表,表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐,而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的,但却是必不可少的.

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。

目前餐饮行业环境相当严峻,如何搞好经营,餐饮部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使餐饮部在餐饮业不景气,且承包任务重

的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将主要工作总结如下:

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。