

# 年终工作心得体会 个人年终工作心得体会 (通用5篇)

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 年终工作心得体会篇一

自20xx年2月转为一级士官至今已有半年时光，半年来我一直担任汽车消防排代理排长一职。我严格要求自己，严格遵守条令条例和部队的各项规章制度，积极参加各项学习任务，不断提高自身的政治思想觉悟，发挥了一名士官骨干的模范带头作用。现将半年来的政治思想和工作学习情况向组织与领导作如下总结：

### 一、不断提高政治思想觉悟：

1、认真学习和积极参加单位领导组织的各项政治教育学习，自觉的用先进的理论来武装头脑，做到有理想、有信念、政治可靠、立场坚定，主动学习各项基本知识。做为一名士官驾驶员还要认真学习道路交通安全法，车辆安全的管理规定等。

(一)平时努力学习政治理论，始终做到政治上合格。转改士官以来，能够认真学习马列主义，毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要论述，认真学习党的xx大精神和党的方针、路线、政策，自觉与党中央、在政治上、思想上、行动上保持一致。

2、平时注重对政治理论的积累，积极参加各级组织的政治思

想教育，加强了自己的人生观、价值观、世界观的改造。针对近年来军队出现的各种政策多，能够克服个人家庭各种矛盾，思想稳定，热爱军队，安心服役。加强了献身国防，干好工作的信心和决心。

3、关注国内外形势，关心军队建设，在大事大非面前能够正确地坚定自己的革命信念，拥护党中央、决策，认真学习中共“十xx大”精神，使我更加明白作为一名革命军人应该努力发展的方向，解开了对当前社会存在问题的迷惑。

## 二、认真履行职责，立足岗位：

1、热爱本职工作，爱岗敬业，责任心强。并做到忠诚于国防事业，牢固树立以连队为家，当兵尽义务的思想，始终坚持在部队这个大学校中摔打磨练自己，不断给自己加压，刻苦训练，努力学习，不断加强世界观、人生观改造，有较强的事业心和责任感，具有高尚的道德情操和思想品质。思想端正，上进心强，作风正派，工作扎实，任劳任怨，为人忠诚，谦虚谨慎，团结协作精神好。

3、严格要求自己，努力学习专业知识，提高自身的驾驶技术，认清自己的本职工作，作为一名驾驶员，我严格要求自己，认真学习和执行车辆管理的各项规章制度，认真钻研技术，提高技术水平，爱护车辆装备，及时检查保养车辆，保持车容整治、车况良好、遵守交通法规行车纪律，正确驾驶车辆爱护乘载人员，圆满完成车辆的每一次出车任务。在出车中，做到服从命令、听从指挥、文明行车，积极参加单位领导组织的各项任务，在执行任务中注意行车安全，遵守好交通法规，严禁超速行驶，确保乘载人的安全，圆满完成上级领导交给的各项任务。

4、加强军事训练，不断提高军事技能。作为一名驾驶士官，我能积极参加各种军事训练，不断提高自己的军事技能，通过队列、体能的训练，提高了自己的军事素质和服从意识，

磨练了自己不怕苦、不怕累的意志和精神，把自己在军事训练中所学到的技能应用到每一次边防执勤工作中。

### 三、遵守纪律和一日生活制度：

1、我严格要求自己，尊重领导、团结同志，在具体工作中坚决克至对身边战友的生冷态度的现象。努力为战友排忧解难，使自己的一言一行都要从“争当优秀士兵”的良好形象出发。积极主动地加强与战友之间的交流。在工作中自觉的服从管理、服务大局，自觉的把自己的本职工作和全队各项工作联系在一起。认真做好本职工作，认真遵守部队纪律和一日生活制度，积极参加单位里的各项文体活动。

2、平时自身要求严格，作风严谨；品德优良，作风过硬。始终以党性原则作为自己的行动指南，工作中能以普通一兵的标准严格要求自己，具有较强的组织纪律观念，生活上不给组织讲价钱谈条件。献爱心，助人为乐，作为自己工作和生活中的准则，严格要求，遵章守纪，服从命令，听从指挥，尊敬领导，团结同志。在工作和生活中始终保持严谨的工作和生活作风，认真履行一名士官的职责，能够事事想在前，干在先，不折不扣地完成好领导交给的每一项任务，具有忘我的奉献精神。

3、能严格要求自己，加强自控能力，注意作风纪律养成，努力树立良好的自身形象，发挥好骨干模范带头作用，自觉抵制“灯红酒绿”的影响，并从反面教材中汲取教训。

4、积极参加各种规章制度和条例条令学习，做到无违法违纪行为，并模范执行国家的法律法令和军队的条令条例。

5、时刻把自己置身于组织监督之下，能虚心向其他同志学习，并诚恳地接受批评意见，时刻注重摆正自己的位置，要求自己保持团结、学习的良好工作作风。时时事事把自己置于法纪约束之下，认真学习国家的法律、法规，自觉维护党和军

队纪律的严肃性，一丝不苟地执行军队的条令、条例和各项规章制度，从细微处严于律己，养成言行一致，表里如一，忠诚老实，令行禁止的作风。

#### 四、存在的问题

1、对政治理论学习，尤其是需要从思想深处去认识，领会精神实质和深刻内涵，下功夫还不够，用心不足，学辄止，笔记体会也不够认真扎实。

2、对平时的学习时紧时松，不够全面扎实，自己工作学习中取得成绩后有自满的心理。

3、工作中有说的多干的少现象，还有放松要求的现象，对新知识的学习钻研上下的功夫还不够。

总之，在这半年的工作中，在上级领导的关心教育下，我各方面都有了一定的进步，但同时也存在不少的缺点和不足之处，但我还是有信心改正自我提高自我的决心，我一定加强自己的政治学习，不断提高自己的思想觉悟；发扬能吃苦耐劳的优良作风，提高自己的业务技能；不断学习新知识，提高解决新情况，新问题的能力。我会更加努力的工作，争取在以后的工作中取得更好的成绩，为军队事业做出最高的奉献。

## 年终工作心得体会篇二

尊老爱幼是中华民族的传统美德，我们共同努力，因为有了他们的付出，才有我们安心的这一代。所以，在x年x月x日，放寒假回到家里做了几天调整，今天我准备要开始事实我的寒假计划的第一站，就是去我们县的敬老院去看望一下那些老人，还有一个星期就要过年了，希望我能给这些老人们带去一丝温暖和快乐。

首先，我利用了我的优势条件，在我家的广告公司做了两幅

宣传的条幅，一个上面写着‘寒冷的冬天，你我的努力会让这里温暖如夏’，另一幅写着‘多一份爱心，少一份寒冷’。带着这两幅条幅和一些大家凑到的食品，我跟我的父母和五个高中同学一起赶去了‘汤原县敬老院’。

在许多人眼里，敬老院是孤寡老人的栖息之所。而现在，许多子女成群的老人主动走进了敬老院。他们有的以前是教师、工程师、干部，也有艺术工作者。选择敬老院，因为子女工作忙、家里楼层高、没人陪自己聊天；更因为在这里与同龄人朝夕相伴，共同的兴趣爱好，相近的人生观念，让他们更能感到夕阳无限好。

说话间，我们到达了县敬老院，一下车，我发现牌匾上‘敬老院’的‘敬’字少了，于是，我们就进去找到了敬老院的负责人也就是‘刘院长’，向她表明了我们的来由。刘院长便向这个老爷爷、老奶奶说明了一下我们的来由。这些老人知道我们的来由后，全都露出了和蔼的笑容，连声向我们道谢，我们也不知道怎么才好，第一次发现，这些老爷爷，老奶奶真的特别可爱。

经过了短暂的休息后，我们开始实施起来了我们之前做好的计划。首先，找来了梯子，把牌匾上掉下来的那个字安装上；然后选了两个醒目的地方，把事先做好的条幅挂了上；接着就是往下搬运食品，帮着收拾一下敬老院的卫生。

一切都做好了，我们便跟老人们一起坐到了活动室里，跟这些和蔼的老爷爷，老奶奶聊了起来。

起初在有些老人面前大家还显得很拘谨，但个别活跃性格开朗外向的学生十分热情带动了大家。

好像真的融入到了一起似的，真的很开心，很欣慰。

不知不觉中，天黑了，今天的实践结束了，我们不得不往回

启程了。这一天，我们倾听了各式各样的精彩和辛酸的人生历程，让我们的思绪也停留在那个贫苦年代。看着他们脸上的皱纹，都是岁月的痕迹，我想他们心中的皱纹深度，更是无法估量的。到敬老院去做些力所能及的事，将自己活力释放的同时，我们感到一种充实。

## 敬老院年终工作心得体会范文5

花开花落，多少个春夏秋冬，在不知不觉中，这一辈子就那么轻易的走过了，就像小沈阳说的那样：眼睛一闭一睁，一天就过去了，再一闭不睁，这一辈子就过去了。人生真的很短暂，也许我们现在没有感受到世态炎凉，但是，我想我们应该学会怎么面对自己的人生，特别是在这个花的年纪。

今天去了敬老院，在去之前我只是把他当做一个任务去把他完成，并且是万分的不愿意去，由于我是所谓的班干，只好执行“任务”。但现在我想这一行是幸运的，在我们还不怎么认识这个世界的时候，敬老院里和蔼的老人给我们上了一节生动而富有意义的课。在这之前，我从未有个类似的经历去看望敬老院的老人。在我看来，老人们在敬老院里会过得很好，有人照顾，不用担心任何事情。但是，直到今天我才发现我错了。当我们带上之前只是为了表达一下心意的牛奶和水果去到那些老人的房间里，当我们把那自己都觉得不好意思拿出手的仅仅一位老人一袋的牛奶送到他们手里的时候，老人们是多么的高兴，他们会因为这小小的心意而倍感高兴，即便是他们的人身活动已经不是很方便，他们还是会尽力的站或坐起来跟我们打招呼，我感受到了那一份热情，是多么的温暖。特别是一位老人见到我们激动得说不出话来的时候，我才知道一份小小的关心，有时候也会显得那么重要，尽管这些在我们眼中只是微不足道的小事。

我被老人们的热情深深地打动，特别是当他们紧紧的握住我的手的时候，我想他们是需要有人陪伴的，当我们出现，他们就会非常热情的和我们聊天，唱歌，而当我们要走的时候，

他们也会依依不舍的送我们。我对几个老人印象比较深刻，其中一个在我们开始去看他的时候，和我们说了好多，虽然我没能太听懂他说了些什么，但是，从我听到的“我们的祖国是那么的好，没有国家我就不会有今天，你们要好好学习，天天向上，以后报效我们的祖国。”中我能深深的体会到老人的爱国主义热情，尽管他已经那么大的年纪，但是，爱国热情依旧不减，多么诚挚的感情啊。我想我们不得不好好反思，我们生活在这个美好的国家，我们除了物质的生活，何时想过爱国？又有把爱国放在心里吗？我想我的获得，就是从他们身上看到，人要学会感恩，无论是对国家，还是个人。另外一位老人是一个音乐爱好者，唱歌可好听了，有时候我就觉得我们是不是应该静下心来去听听他们那个时代的革命歌曲，去体会老一辈的生活，他们的艰难，他们的爱国热情。当年跟他们唱起那些歌曲，依旧那么有气势，从中可以看到他们心中那份不变的爱国主义热情！我印象最深刻的一位老人，也许其他人都没注意到，当其他人在一旁和另一位老人聊天时，我把一袋牛奶递到他的手里，他没有抬头，我看到了他脖子里肿得很大，我不知道那是什么病，但我知道那一定让他很痛苦，看着他如柴般枯瘦的身躯，心里真的很不是滋味，特别是当我把牛奶拿给他之后，他并没有像其他老人那样对我们说谢谢，反而，他一句话也没说，我只是看了看他好像在抽泣，我那时真的不知道该做什么，心里酸酸的。也许他缺乏这份关心吧。但我知道，他心里一定为我们看望他而高兴。

还有多老人都挺难忘的，要求唱歌的，还有：“怎么只有男大学生？我要女大学生，我要和女大学生唱歌。”奶奶，你的歌声真的很美。

社会上像这样的老人很多很多，他们都需要人们的关心，即便只是一句慰问，也会让他们感觉到世界的温暖，他们缺少的不是物质，他们需要有人陪他们说说话，解解闷，填补内心的寂寞。我们应该付出更多，去关注，去帮助这些老人，让他们感受到人间的温暖。我们更应该学会感恩！向我们的老

一辈看齐!

敬老院年终工作心得体会范文

## 年终工作心得体会篇三

巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

### 一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。



## 二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

## 三、全球通客户目标市场占有率

## 四、外呼人员的管理

## 五、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

## 六、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体

系，推动中心完成全年的营销指标。

x年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

## 年终工作心得体会篇四

回顾过去的一年，财务部在公司领导的正确指导和各部门经理的通力合作及各位同仁的全力支持下，在圆满完成财务部各项工作的同时，很好地配合了公司的中心工作，在如何做好资金调度，保证工程款的支付，及时准确无误地办理银行按揭和房款的收缴等方面也取得了骄人的成绩。当然，在取得成绩的同时也还存在一些不足，下面我总结下：

### 一、财务核算和财务管理工作

组织财务活动、处理与各方面的财务关系是我部的本职工作，随着业务的不断扩张，记帐、登帐工作越来越重要。为提高工作效率，使会计核算从原始的计算和登记工作中解脱出来。我们在年初即进行了会计电算化的实施，经过一个月的数据初始化和三个月的手机结合，全体财务人员全都熟练掌握了财务软件的应用与操作，财务核算顺利过渡到用电算化处理业务。这为财务人员节约了时间，还大大提高了数据的查询功能，为财务分析打下了良好的基础，使财务工作上了一个新的台阶。

财务部一直人手较少，但在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项工作。财务部每天都离不开资金的收付与财务报帐、记帐工作。这是财务部最平常最繁重的工作，一年来，我们及时为各项内外经济活动提供了应有的支持。基本上满足了各部门对我部的财务要求。公司现金流量一直很大，尤其是在\_月至\_月收缴销售款的期间，现金流量巨大而繁琐，财务部\_两位同志本着“认真、仔细、严谨”的工作

作风，各项资金收付安全、准确、及时，没有出现过任何差错。全年累计实现资金收付达\_万元。企业的各项经济活动最终都将以财务数据的方式展现出来。在财务核算工作中每一位财务人员尽职尽责，认真处理每一笔业务，为公司节省各项开支费用尽自己的努力。财务部全年审核原始单据\_张，处理会计凭证\_\_张，准确无误地出具各类会计报表无数。

制度属于企业的硬性管理，任何成功的企业无一例外的有其严格的规章制度。\_公司从无到有，从当初的三两人到今天的上百人，规范各项经济行为已日益成为企业管理的主题。在过去的一年中，财务部相继出台了关于财产管理、合同签定、费用控制等方面的规章制度。为完善公司各项内部管理制度，建设财务管理内外环境尽了我们应尽的职责。

财务部除要认真负责地处理公司内部财务关系外，为达成本单位的任务，还要妥善处理外部各方面的财务关系。与外部建立并保持良好的联系。本年度财务部友好妥善地处理了各单位的往来款项的收支。同时与银行建立了优良的银企关系、与税务机构建立了良好的税企关系，全面处理了保险公司遗留资产的往来手续，并圆满完成了对统计、工商等各部门有关资料的申报。

## 二、资金调度和信贷工作

资金对于企业来说，就如“血液”对于人体一样重要。今年工程建设全面铺开，各经营管理机构逐步建立，新员工不断加盟。资金需求日益增加。尤其在\_月份项目未能取得任何经济收益的情况下，公司承受了巨大的资金压力。我部根据工程建设和公司发展的要求，为确保资金使用单位各项工作的顺利开展，与总公司一起筹划、合理安排调度资金。同时财务部还全面承担了\_月份开始的销售收款和银行按揭工作，在全体财务人员和招商人员的共同努力下全力以赴地做好了资金的快速回笼。保证了市场建设的顺利进行，及时偿还了银行到期贷款，全年累计完成投资\_亿元，偿还到期贷款\_\_万元。

资金的成功运作保证了\_\_和\_\_公司的正常运转，更是继续树立了\_\_公司“aaa资信企业”的良好形象。

自项目启动以来，一直有多家银行向公司进行信贷营销。为了公司的长足发展，财务部与工行\_\_支行建立了信贷关系，以期达到积累企业信誉的目的。我部于\_\_月—\_\_月向银行申请房地产开发贷款\_\_万元。期间收集、整理了大量资料，编制各类贷款报告，与银行人员商谈贷款工作，多次接待银行各级领导的视察，在完成贷款工作的同时与银行建立了良好的合作伙伴关系，同时使我们对贷款工作有了全面的了解，学到了新的业务知识。

### 三、全力协助招商工作

招商是本年度的重中之重，招商政策的优劣与否直接关系到公司的生存和发展。财务部协助公司领导做了大量的财务分析和市场调查。全面参与了公司招商政策的制定，为公司制定销售价格、租赁价格，出台各项招商政策和调动招商积极性和主观能动性提供财务参考。

由于董事长、总经理正确的决策和超前的预见，以及全体员工的不懈努力，招商工作取得了可喜的成绩。根据财务统计数据截至\_\_月\_\_日，门店销售：\_\_个、住房销售\_\_个，成交率\_\_%，成交额\_\_万元，实收房款\_\_万元，尚有未收房款\_\_万元，资金回收率为\_\_%；预定门店\_\_套，收取定金\_\_万元。出租自有门店\_\_套，收取定金\_\_万元，出租率\_\_%。在这\_\_个月中，财务部和招商部同心协力，加班加点，尤其是在审批至\_\_月\_\_日的按揭贷款中，表现了两部门不怕苦不怕累的良好工作作风。当月工行\_\_支行向公司发放按揭贷款\_\_万元，创该行月发放按揭贷款的记录。确实取得了骄人的业绩。

## 年终工作心得体会篇五

机关后勤工作纷繁复杂，随着我区经济的快速发展，政府对

机关后勤职能进一步扩展，对机关后勤保障的要求越来越高。近两年，我局坚持以“创建学习型机关”为重要抓手，以学习启迪思路的创新，以学习促进作风的转变，以学习推动效能的提高，使全局工作努力实现“管理科学化、服务社会化、保障法制化”，取得了一定的成效。

## 一、推进学习型机关建设，不断提高后勤机关整体素质

以创建学习型机关中，我局采取学理论、听报告、看发展、谈体会等形式，紧密结合自身实际，认真开展“三抓”活动，有效促进了机关工作作风和思想观念转变。

一是抓观念转变，增强服务意识。传统后勤观念认为，机关事务管理局管钱、管物、管车，是机关的“大管家”，其主要职责就是“管理”，造成后勤管事的多，做事的少，后勤工作很被动。我们紧扣机关后勤改革与发展实际，明确机关后勤功能定位和发展方向，提出服务是后勤部门的天职，是立局之本；管理是成事之基，是提高服务能力和水平的手段。我们把职责定位为“服务”，以服务为宗旨，谋划和开展好各项工作。我们在工作思路提出了“四句话，八个字”：牢记一个宗旨—服务，抓住一个根本—管理，明确一个方向—创新，坚持一个作风—务实。在具体工作目标任务上提出：一是强化服务，要求员工在“钻”、“勤”、“有心”、“优”上下功夫，变被动服务为主动服务，不断提高服务能力和水平，机关对我局服务的满意率比上年提高5个百分点，达到85%。二是在提高服务的同时，节支增收。强化成本管理，各项经费支出同比下降5%；加强经营管理，局属经营单位营业额、利润分别增长10%以上。

二是抓素质培养，提高整体形象。两年来，我们按照区建设学习型机关实施意见精神，每年在年初制订局建设学习型机关年度活动计划，开展全员素质建设，通过下发文件、组织学习、岗位培训、查岗教育等形式和措施，加强对员工的学习和教育，转变思想、工作作风，提高后勤队伍政治思想和

业务素质。我们组织局全体员工在学习日学习了“三个代表”、《中国入世报告》《xx大报告等政治理论的学习、讨论和教育，举办了《与时俱进，坚持共产党员先进性》专题讲座，实施了电工、档案管理、人事管理等岗位业务培训。同时，针对局岗位多，人员多的特点，组织中层干部在同一时间分批对局各个岗位进行了查岗，查人员是否在岗，查在岗工作情况：态度是否热情、服务是否到位等，并对查岗情况通报，对存在问题进行分析、教育。通过学习教育，全局干部职工思想上有了明显提高，政治上有了明显进步，作风上有了明显转变，纪律上有了明显增强。

三是抓制度建设，促进规范运转。我局在抓基础建设、建章立制的基础上，进一步完善制度，规范程序，做到按规章办事，按工作程序办事，按职责要求办事，优质高效地做好区级机关后勤服务管理工作。制订了《节支、创收考核奖励意见》，把节支创收指标进行了目标分解，明确了各科室的支节创收任务与责任、考评的内容和标准。修订了《武进宾馆、新苑宾馆经济责任制考核办法》、《机关商场考核奖励办法》，把宾馆、商场的奖金与量化的经济指标挂钩，树立效益优先观念。修订《仓库管理规定》进一步规范了物品出入库程序和仓库管理。还制订了《电话费管理办法》、《门诊报销补充规定》等制度。同时，我们坚持以前制订的制度的执行和落实。坚持以《岗位责任制》明确工作职责，做到事事有人管，件件有落实；坚持以《服务承诺制》明确后勤管理和服务的要求，提高工作质量；坚持以《首问负责制》优化服务环境，方便群众办事。

## 二、推进学习型机关的建设，不断创新机关后勤工作思路

xx大报告指出“创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力，也是一个政党永葆青春的源泉”。我们机关后勤工作如何与时俱进，用什么办法提升后勤服务，关键在创新，创新是发展的动力。我局在抓创建学习型机关过程中，不断开拓新的工作思路。我们围绕工作重点，积极从

抓食堂、绿化、贵宾接待厅等服务窗口的“点创新”，延伸到抓后勤服务队伍的“线创新”，从而实现全面提升服务质量、全面提高满意率的“面创新”。

我们树立了机关食堂不能“只算经济帐，不算政治帐”，要千方百计让机关干部职工吃好、吃满意的理念，改变以往一味“把家”，不能亏本的思想 and 做法，在这种观念的指引下，机关食堂每周都精心编制菜单，确保菜肴品种的合理搭配并降低菜肴价格，把荤菜最高价从每份3元降到2.2元，蔬菜从每份0.8元降到0.6元。同时，增加食堂硬件设施的投入，更换了台布、快餐盘，餐桌上增加了面巾纸、牙签，安装了餐厅纱窗。在绿化管理方面，我们将行政中心近1/3的绿化收归自己管理，在我们的精心养护、管理下，已种植了7年的高羊茅草坪经受住了今年持续高温，气候的考验，依然长得葱绿茂盛(高羊茅草一般寿命在5-6年，今年高温建设苑的高羊茅草坪全部死亡)，连句容农校的专家都称之不容易，是创了奇迹；由于草坪地面高低不平，影响绿化效果，吸取上海等地草坪铺黄沙的好的做法，在草坪上铺设了厚约3.5厘米，共3万吨黄沙，使草坪更平整更漂亮；针对行政中心绿化色调单一的不足，我们参照昆明世博园鲜花种植方法，在1号楼门前广场及旗坛周围种植了鲜花，为不断变化鲜花色块造型，达到更好的视觉效果，我们积极摸索，从第一次没有经验的单调色彩组合，到通过电脑创作，形成不断变化的复杂的几何造型。

针对政府贵宾接待厅设施陈旧的现状，我们把工作做在领导提出之前，我们在参观学习上海国际会议中心贵宾接待厅的装璜布置的基础上，精心改造了区政府贵宾接待厅，并按四星级宾馆的标准，改造了贵宾厅厕所及二楼会场厕所，提升了政府形象，得到了区领导的认可。

在后勤服务队伍的建设上，我们在设备科试点开展了岗位技能比武活动，设备科水、电、暖三个班组结合日常工作，结合岗位特点分别进行了技能操作比赛和业务理论考试，并将比武结果与员工年终奖金分配挂钩，与今后技术等级评聘挂

钩，产生了积极效果，引起了较大反响，职工队伍精神面貌有了明显改观。一是注重学习、钻研技术的气氛浓了。不少员工明显感到自身基本功不扎实。危机感油然而生；有的员工一改过去“拈轻怕重，能混则混”的消极状态，主动向技术好的同志请教，主动加强技术的琢磨和练习。二是主动参与，服务机关的技能强了。同时，开展创优服务活动，增强员工主动服务意识，积极变被动服务为主动服务，提高服务质量。

### 三、推进学习型机关建设，不断提高后勤服务保障能力

我局按照“为领导服务，为机关服务，为机关工作人员服务”的要求，从领导、机关、机关干部职工最关心的焦点、难点入手，克服困难，多办实事，努力把实事办好，把好事办实。具体为：在新苑宾馆餐饮二楼开辟了区领导用餐区，更好地保障了区领导的中午用餐。在“非典”期间，担当起行政中心防范“非典”、确保安全的重任，对食品、餐具、餐厅及办公大楼公共部位进行严格消毒；对大楼各层面的新风机、空气过滤网进行清洗消毒；对机关班车进行每日两次的消杀工作。安装了行政中心大型电子显示屏，并加强管理，为机关各部门发布信息、标语提供服务。协调做好了行政中心联通客户手机信号覆盖盲区工程。调整了部分机关班车的线路，解决了居住湖塘地区机关工作人员上下班交通问题。在行政中心各幢办公楼的外墙醒目位置安装楼号牌、各单位分布示意图，以方便基层群众到机关办事。在行政中心设立洗车场，为机关提供洗车服务。对行政中心消防设施进行了系统的更换和改造，并通过了达标验收，更有力地保障了消防安全。实施县北新村管网改造，解决县北新村自来水管网老、管损大、水费高的老大难问题，解除居住在县北新村的机关工作人员的后顾之忧。

由于领导重视，措施扎实，我局创建学习型机关活动取得较好成效。今年，我局将以党的xx大会议精神为指导，以全区经济建设和社会事业发展为中心，围绕局“一个确保、两个争创、三个实施”总体工作目标，深入开展创建学习型机关



活动，主要采取和落实以下四条措：

一、注重学习，提高整体素质。1、抓政治理论的学习。为使学习不流于形式，学出成效，我们将首先从抓学习台帐开始，采取“查、看、问”的办法，确保学习真正落到实处。2、抓业务知识的学习。各科室要根据科室、岗位特点，分类实施书面考试和操作技能比赛。3、抓规章制度的学习。由办公室把规章制度完善汇总成册，印发到每一位员工。通过加强制度的学习，促使工作更加规范，工作纪律进一步加强。

二、认真开展“勤政、廉洁、三服务”活动。继续深入开展“勤政、廉洁、三服务”活动，成立工作领导小组，制订扎实有效的活动实施方案，全面落实党风廉政建设责任制，建设清正廉洁的后勤干部队伍，更好地树立机关后勤新形象。

三、适应时代，切实转变观念。 我局将在不断强化全体员工服务保障意识的基础上，着重树立5种观念：1、节约支出和经费包干的观念。我们将首先在行政科实施绿化养护经费包干。2、有偿使用和实施收费的观念。对县北新村集体宿舍的用水用电和行政中心电子显示屏的使用实行收费。3、服务工作跟上时代要求的观念。随着社会经济的快速发展和机关工作人员生活水平的提高，机关对后勤服务的期望值不断增大，后勤服务必须跟上时代的要求，以更高的标准来做好各项服务工作。如在卫生工作方面进一步提高档次(实行物业管理)，更新机关食堂显示屏，为集体宿舍安装空调及电话等。4、工作精益求精的观念。5、建立现代企业管理制度的观念。