

2023年服务部门工作报告 售后服务部门 工作总结(汇总5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。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

服务部门工作报告篇一

1、学好本专业的技术。无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不必须要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要明白。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮忙他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎样那么低，但是此刻想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。

出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大厦。

但是，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还务必有一个对技术有欲望的心。个性是售后技术这块，不只是只明白本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。

这些不可能一天能够学的会的，要想大概的明白，务必要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。

我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有这天的成就的吧。所以我什么都不是，我就是一草根，需要从新学习。

2、学会与人沟通。做我们这样貌的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通潜力可能会让你事半功倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的情绪不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成必须的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压潜力也要强。在这个时候只能留意谨慎的应付了，我一般只会说“请你放心，我会尽快帮你解决问题的”。

还有出门在外，说话也要留意，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家但是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题；有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是“嗯、啊、哦”的回答的话那就麻烦了。

这样的问题最好就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就能够了；要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来你到底会不会的那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己明白的扯少跟人家在那里废话。

3、事前准备事后总结。在接到客户电话时，务必先了解最具体的状况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中明白大概要准备元器件，工具什么的。俗话说“成功是为有准备的人的”。完成任务之后，最好做一下总结，把现场的状况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出故障的原先，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。

毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢！都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取最大的利益。

服务部门工作报告篇二

工欲善其事必先利其器，作为客户服务部门人员，首先要知道客户服务的意义。客户服务，是指一种以客户为导向的价值观，它整合及管理在预先设定的最优成本——服务组合中的客户界面的所有要素。广义而言，任何能提高客户满意度的内容都属于客户服务的范围之内。

（一）基本工作分类

物流客户服务是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中去。胜捷物流致力于开展客户服务工作，公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面付诸努力。

后期服务是指凡与所销售产品有连带关系，并且有益于购买者特征的服务。也是我部门需要加强的一部分，在整个客服活动中有着重要的地位。在很多的物流企业中忽视了后期服务这一部分，造成了顾客满意度下降等一系列的问题。胜捷物流为避免出现类似问题，严格了后期服务制度。要建立客户资料库，做到对客户了如指掌，不定期进行意见反馈，征求意见，尽量做到对不同客户提供个性化服务；设计统一的客户信息管理中心，实行资源共享；为客户提供月度统计分析表，报给客户参考。

（二）主要职责

1. 接受与处理客户业务单证、指令，执行公司战略部署和具体计划安排。

2. 负责物流中心的客户服务业务，组织和策划客户服务策略，制定客户服务规范，树立公司的物流品牌，提高客户满意度。
3. 收集客户需求信息，分析整理客户需求，提供给相关部门以及公司管理层作决策参考。
4. 及时编制业务跟踪表，准确填写内容、要求，对每票业务进行跟踪，及时了解操作动向。
5. 及时弥补操作失误、及时更改单证，避免或减少产生的不良后果。
6. 执行对客户的满意度调查，评价分析客户服务水平；跟进纠正、整改措施的实施情况。
7. 收集相关市场信息及政策法规。
8. 在业务操作过程中，接受客户信息查询及客户投诉。
9. 负责物流中心各部门工作的协调，确保客户的紧急需求得到快速满足。
10. 新客户，做好正式操作前的准备，主动联络客户，接待客户来访。
11. 负责发货信息的跟踪，负责投保信息的整理，制定保险索赔的有关规定工作。
12. 负责定期与客户、承运商沟通，协调日常工作，及时提出改进建议，监督改进结果。
13. 定期向相关部门反馈运作指标统计数据。
14. 其他各项领导交办工作。

（三）岗位设置及其职责细分

客户维系中心经理

- 1、负责制定客户维系原则与客户维系标准，协助拟定标准的客户维系工作流程规范。
- 2、负责管理客户维系中心各服务项目的运作。
- 3、负责对客户维系中心进行培训、激励、评价和考核。
- 4、负责对企业的客户资源进行统计分析与管理。
- 5、负责按照分级管理规定定期对所服务的客户进行访问。
- 6、负责按客户服务部的有关要求对所服务的客户进行客户关系维护。
- 7、负责对客户有关服务质量投诉与意见处理过程的督办和处理结果的反馈。
- 8、负责大客户的接待管理工作，维护与大客户长期的沟通和合作关系。
- 9、负责协调和维护客户服务部门与企业其他各部门的关系。
- 10、负责前厅接待管理。
- 11、负责创造企业间高层领导交流的机会。

前台接待主管岗位职责

- 1、协助客户服务部经理制定前台服务原则与服务标准，协助拟定标准的服务工作流程与规范。
- 2、负责组织前台人员进行来客接待、来客信息核实和服务享受资格验证、协调各种款项缴纳、来客分流和引导。
- 3、负责的报道登陆、信息确认、条形码打印。

4、负责对前台服务人员进行培训、激励、评价和考核。

后期服务主管岗位职责

1、协助客户服务部经理制定后期服务原则与服务标准，协助拟定标准的服务工作流程与规范。

2、负责协调客户后期各部门服务协议履行情况。

3、负责不定时地对服务项目进行检查和监督，服务质量异常反应的调查处理、客户满意度调查等工作。

4、负责受理各种客户意见和投诉，并对投诉处理过程进行督办和处理结果的反馈。

5、负责客户信息档案管理，对客户资料进行立档，并对客户档案保管使用及档案保密工作提出合理意见。

6、负责协助制定、修改和实施相关后期服务标准、计划与政策。

7、负责安排对大客户的定期跟踪与回访工作。

8、负责对后期服务人员进行培训、激励、评价和考核。

呼叫中心主管岗位职责

1、协助客户服务部经理制定呼叫中心服务原则与服务标准，协助拟定标准的服务工作流程与规范。

2、负责协调和受理客户预订、客户查询等工作。

3、负责转接客户咨询热线、投诉热线。

4、负责电话调查、收集市场信息及服务满意度回访。

5、负责协助业务部进行客户信息资料确认更新、服务升级、等服务。

6、负责对呼叫中心服务人员进行培训、激励、评价和考核。

客户关系管理人员的岗位职责

1、负责维护客户关系，包括拜访客户、客户关系评价和提案管理等。

2、负责与客户日常交往管理，包括客户拜访工作、客户接待工作等，协助巩固企业与客户的关系。

客户服务质量管理人员的岗位职责

1、负责客户服务部每日不定时地对服务项目进行检查和监督。

2、负责服务质量异常反应的调查处理工作。

3、负责召集相关人员针对主要发生异常的服务项目、发生原因及措施检查进行讨论。

4、负责在主管领导经理的指示下，拟定改善措施。

客户信息档案管理人员的岗位职责

1、负责协助制定客户信息调查计划，明确调查目的、对象以及调查的数量，统一调查方法，做到事前充分模拟，有效完成收集资料的工作。

2、负责客户信息分析工作，对各种客户调查资料的内容、可信度、使用价值等做出分析判断，得出结果后提交上级有关部门，作为决策依据。

3、负责客户档案管理，对客户资料进行立档，并对客户档案

保管使用及档案保密工作提出合理意见。

4、负责客户信用调查、客户信用度评估，并对客户信用进行分级管理。

后期服务人员的岗位职责

1、负责协助制定、修改和实施相关后期服务标准、计划与政策。

2、负责协助制定后期服务人员的规范用语、岗位职责、服务流程的制定与培训等工作，不断提高客服人员后期服务水平和工作效率。

3、负责后期服务资源的统一规划和配置，对后期服务工作进行指导和监督。

4、负责收集客户意见和建议，整理、分析和收集反馈数据和信息，分别转送相关部门。

5、负责对企业服务政策的最终解释，加强与客户的沟通，协助裁定和调解后期服务中的纠纷事宜。

大客户服务人员岗位职责

1、负责安排对大客户的定期回访工作。

2、负责保证企业与大客户之间信息传递的及时、准确、把握市场脉搏。

3、负责经常性地征求大客户对客户服务人员的意见，及时调整客户服务人员，保证沟通渠道畅通。

4、负责根据大客户的不同情况，和每个大客户一起设计服务方案以满足客户的需求。

5、负责提议对大客户制定适当的服务优惠政策和激励策略。

客户投诉管理人员的岗位职责

1、负责协助制定统一的投诉案件处理程序和方法。

2、负责对客户投诉案件进行登记、移交和督办并协助检查和审核投诉处理通知。

3、负责协助各部门对客户投诉的原因进行调查，协助开展对客户投诉案件的分析和处理工作，负责填制投诉统计报表。

4、负责提交客户投诉调查报告，分发给企业有关部门。

5、负责协助客户办理退换手续。

6、负责提交投诉处理中客户反映的意见和跟踪处理结构提交相关部门。

7、定期向主管领导汇报客户投诉管理工作情况。

8、负责受理客户投诉，跟踪投诉处理过程，及时回馈客户，并协助做好客户回访工作。

服务部门工作报告篇三

a.负责公司所辖楼盘环境服务工作及`部门运作的全面管理工作

b.编制环境服务部管理制度,各岗位职责草案。

c.编制本部门的工作流程与监督运作程序。

d.编制本部门培训教程,对部门人员按计划定期组织培训。

e.编制部门年度、月度工作总结及工作计划。

f.组织审定年度、月度工作计划、培训计划,组织部门人员贯彻和实施计划。

g.负责对部门人员进行考核,对员工工作进行跟踪指导,并做好周检。

h.对景观、绿化、保法工作具有较深的专业基础知识和具体扣作能力。

i.善于借鉴先进的管理方式和经验,结合具体操作,使部门工作运转更加流畅。

j.对突发与特殊状况能迅速提出应急预案,并组织实施。

o.完成上级签办的其他事项。

服务部门工作报告篇四

本文目录

1. 服务部门工作总结
2. 服务部门员工的年度工作总结
3. 公司服务部门员工个人工作总结

在售后服务部门工作半年多,对售后服务部的工作也有了整体的认识。这次非常的荣幸能派去青岛四方机厂实习并在那里工作生活了半年多,这半年多感触颇多,工作的收获也颇多!在公司最需要我们的时候能低上去尽自己的绵薄之力,这是我们感到骄傲的地方,也是深感幸运的地方。我们既然被公司选中,尽职尽责,买苦买力的干活,那是我们的本分工作也是义不容辞的责任。时代电气售后服务部本着以人为本

的管理方式，科学发展观的实践模式，处处体现了人性的关怀，备受鼓舞，处处又显现了科学发展观的管理模式，备受推从。

在这样一个有如此企业文化的公司里工作是学益甚多，受益匪浅。在青岛的工作一去就得到了先去的兄弟同仁们的热心帮助和孜孜不倦的工作指导，领着我们一点一滴的学，精心详细的讲，诲人不倦的教，毫无保留的传授，使我们在很短的时间里就掌握了工作的步骤，工作的经验和工作的要领以及工作当中要注意的地方，我们刚去跟着师傅学的是apu(辅助电源)的清洁，这样的活虽不累但得细心敬业，来不得半点的马虎，辅助电源清洁的好坏直接关系到列车的运行状况和故障率的大小，我们清洁的干净如果做到了一尘不染，列车运行的故障率就小，至党员个人总结范文少在apu这一块就有保障，由于apu在1和8车的箱体后面，有一部分还在车体的底部，在箱体后面的是用虑网拦的，虑网是方格子形状灰尘和大的颗粒容易进，所以在200k/h的列车跑完90万公里的里程数后就要检修一次，囤积的灰尘和尘埃颗粒是很多的，相对而言也是较脏的，在车里底部的有一层底盖板，把底盖板揭开以后灰尘也是相当的多，这是由于车里底部有一部分的灰尘是从车里从上往下掉的结果，所有的这些都难不到我们，我们认清了这些，只会使我们恪尽职守，精心尽业的做，把每个存在的细节做绝，把每个存在的隐患消灭在萌芽中□apu的清洁不到一个月工时由原来的一天半缩短到大半天，这些都是保质保量的基础上完成的，所有的工作步骤和工作要领都娴熟于心. 比如我每次在apu的清洁之后负责的是螺钉的清洁和装备，在一个apu所需要的螺钉具体分布是：配电箱体和微机控制箱体后面的大螺钉是8*25的型号共16颗，滤网的螺钉是 6*16的共60颗，车箱底盖板的是6*20共68颗 侧面变压器小挡板是6颗共计74颗，小挡板的螺钉的平垫的直径要大于车底部的螺钉平垫。这些是需要注意的地方。

在牵引变流器的拆卸和组装上也是有很多的工作经验可以总

结，牵引变流器分为两个整流模块和三个逆变模块，整流的模块要大于逆变的模块，这些模块的拆卸和组装都是用液压车完成的，模块的运送和清洁都是要小心精心的作业，因为这些都是列车的核心部件，都是要做到防尘防静电的，模块上密封条的清洁也是至关重要，密封条是用白色的液体胶粘在上面，首先把原有的清洁干净，原有的胶只能用小铲子轻轻的微刮，尽量不能损坏油漆，散热器上的灰尘的清洁用吸尘器和风枪一吸一吹，这样就避免了灰尘的四溅。箱体后的密封条的装订本着先竖后横的密封，密封条的长度要超过箱体长度的3—4cm就长不就短。ci的组装固定杆一定要就对角固定，摇摆一定的宽度，这样有利于螺钉螺纹的吻合，每一颗螺钉都要用47.1牛的力矩固定到位，其次是光纤的插与拔，要注意光纤的正与反，有卡子的是正无卡子的是反，正插与反插的效果不一样。电路母排的上定要母型号一一对应，不能上反，不能上偏。

在实验这一块我主要是学习，工作的总结还谈不上，但我可以把自己看到的听到的和师傅们言传身教的，自己遇到的问题写出来供交流与分享。实验主要分为：光纤的衰减值的测试，释合与释放电电压的耐压实验，柜体绝缘电阻的测试。光纤衰减值的衰减的参数值是0—3超过3衰减值过大，一般是在这个范围内。

绝缘电阻的测量参数值是10m欧绝缘值必须=10m欧其中大部分测量的结果是ol(无穷大)基本在m欧以上。这说明箱体和外界的绝缘性很好。在实验线路端子的夹点问题也心得apu的实验主要涉及的电路有ac400v的主输入电路ac400v的输出电路dc850v的控制电路和控制回路atr的控制回路。在主输入电路里面所夹的节点 771 781 791 771a ,781a,791a,781b,791b,791c 200 和251j 在控制回路里断开acc电容器里所有接线端 短接wl3 ul3 vl3 ul5 vl5 wl5 ,同时在控制回路里面将门极电路板上的c g e端子短接，形成闭合回路，在辅助整流器(arf)短接 ap1 ap2

,771,781,791,771g,781g,791g 100f 101号线 短接200v里 202号线 300v的302号线。在控制回路里将端子 cn1和cn2端子短接 cnxy[]cnx1 cny1 断开控制回路里的e线端子，短接继电器里的+24输入电压。在车底部有风机 c,g,e端子的短接。

关于网络控制端mon的清洁[]mon是整个列车微机控制系统的核心部件[]mon的清洁需要做更多的细心工作，首先mon是由一些集成电路板叠层，所以它的拆卸就需要将电路板一层一层的取出，用风枪将其微尘颗粒吹干净，必要时用小的毛刷子轻微的刷。每一块的电路板取出和放进时要注意层次顺序，要和箱体上面的型号一一对应[]mon安装工作也很重要[]mon分为cir (显控)和中端 在线针插件的插与拔以及不同颜色线的顺序的安装上也要注意，比如终端上的线颜色是无，黄，红，白 的顺序[]mon是高速列车的指挥系统，它的拆卸应该万分的小心与谨慎。

这次进行的a4修项目是a3修的基础上提升，所要拆卸的范围更大，有一部分需要与检修的还在摸索与探索当中，在上一次我们检修的列车中就因为apu的散热过快导致 apu风教师年终总结范文机后的散热片被积穿，通过这次事件我们采取的对策是将整个apu箱体后的控制电路板拆开对整个变压箱体进行彻底的检修，以免类似的故障发生。针对工作当中出现的每一个问题我们都能提出应对的方案，这是我在整个团队中所学的最好企业精神。

服务部门工作总结（2） | 返回目录

一、思想方面：重视理论学习，坚定政治信念，积极参加公司组织的各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，

协助领导圆满完成各项工作。

因为是服务部门，每天都会各种各样的人，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一把椅子让座，一杯热茶相送，一个满意答复”，每次看着来访的群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗？“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。也许会有一些的辛苦，但人不常说吗？辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力；在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

在公司领导的正确英明领导下，在广大员工的不懈支持下，勇于奉献，圆满地完成了本质工作和领导交办的各项工作任务。

服务部门工作总结（3） | 返回目录

一、思想方面：重视理论学习，坚定政治信念，积极参加公司组织的各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。

因为是服务部门，每天都会各种各样的人，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一把椅子让座，一杯热茶相送，一个满意答复”，每次看着来访的群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗？“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。也许会有一些的辛苦，但人不常说吗？辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力；在辛

苦中，才会充实的体现着自己人生。

在公司领导的正确英明领导下，在广大员工的不懈支持下，勇于奉献，圆满地完成了本质工作和领导交办的各项工作任务。

服务部门工作报告篇五

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。

二、企业评价公共服务部门公开测评结果整改落实情况

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，但有的问题需要以上级政策相符、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。

四、企业评价公共服务部门代表反映意见建议整改落实情况

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，在择优选岗公式期过后开展，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。