

最新部门领导述职报告(大全5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

部门领导述职报告篇一

我今年的工作压力非常大，集团公司工作量是海量的，在总经理不到位的情况下，我以总经理的岗位要求要求自身，把集团6家公司看作一盘棋，统筹安排整体推进，在董事长的逐项授权下开展具体工作，扛着重重压力，始终坚持公司利益高于一切，一边解决公司发展中的新问题，一边处理以前遗留的老问题，从房地产公司的基础建设从无到有点滴做起，以公司年度目标达成为方向，以公司团队建设为重点，以公司体系建设为保障，以公司日常管理为基础，展开集团公司的工作，通过自身的努力去解决公司发展中的几个问题：内外部资源整合问题，内部团队建设问题和制度流程体系的健全□xx月份以后，总经理到位，我调整自身的角色，我的工作以围绕协助总经理工作，参与公司经营生产管理与决策展开。

本部门或本公司年度内部管理及团队建设情况：

(一)内部管理工作：

1. 制度建设：作为常务副总，面对公司多项目管理的实际需要，我积极推进公司内部制度流程建设工作，在年初即定xxxx年为公司制度建设年，希望通过一年打基础，二年做健全，三年成系统的制度建设，完成公司三级业务流程的建设，今年在公司内部初步建立了一些应急的制度。

2. 业务理顺：并在实际工作中，我积极引进人才，我主张解决问题从源头抓起，从模板建设防范风险，合同管理规范经营，通过成本管理逐步解决公司原来的遗留问题，根据公司发展的情况不断探索新的盈利模式。

(二) 团队建设工作：

xxxx年xx月我初到公司时，公司房地产专业人员非常缺乏，到xxxx年底，通过我的努力完成了总部高层队伍的建设，通过招聘面试xxxx年xx月份，产品研发总监到岗□xxxx年xx月人力行政总监到岗□xx月营销总监到岗□xx月工程总监到岗□xx月份董事长引进财务总监，而在年初我就安排行政部与猎头公司，签订了高级人才引进的合作协议□xx月份杨总正式到岗就职，至此完成了集团总部的人员组织工作。

另外，完成了南召公司项目总经理，内黄公司常务副总等项目高管的招聘。

对公司的团队建设工作的，我做的工作还很有限，虽然我屡次在各种会议中明确提出“树正气，讲效益，公司利益高于一切”，在工作我始终是以身作则，影响了公司一批想干好工作的同志，他们也是默默奉献，点滴做起，任劳任怨，公司的基础建设才得以初步达成。

x年度目标管理情况：

xxxx年集团公司年度销售金额是6亿，总销面积21.2万平米。到三季度末据各下属公司实际情况调整目标为：销售目标3.28亿，销售面积为16.97万平米，（因龙湖，兰考两项目未开建）；实际实现销售收入：2.73亿；总销售面积：11.3万平米。

虽然整体完成的情况不理想，有受到大环境影响的因素，更有公司经营战略布局的问题，但为达成目标，我带领集团刚

刚创建的团队为年度目标达成努力，在人员少任务重的情况下，为项目公司解决我所能解决的所有问题，包含召开各种类型业务会议、实操完成各项目公司的招采和预结算工作、制定加快项目推进推动生产力发展的政策和制度，安排各口专业人员的多次下项目支援、内外部资源的整合和引入等。

目前存在的问题及今后努力的方向：

(1)关于执行力：

公司6--xx月份的浮夸风：认真反思我的工作，有些事情出目前我的责任，例如北大纵横化费公司大量的.人力、物力、财力，耗时半年时间做的无法使用的半成品制度，不但没有对公司的规范化管理起到推进作用，反而起到了较大的副作用，这里有我整体高度不够的原因，也有发现问题没有及时处理，发现咨询公司实际驻场工作人员整体业务素质差、发现阶段性成果不能合格时、发现公司内部个别人员能力及专业度不够却越权指挥，越级汇报，我没有及时制止工作的推进和方向的调整，最终造成咨询公司的的工作重心严重偏离，大搞浮夸风，即造成了他们的工作结果不合格也造成公司内部人心思动不安工作。

有些人员德薄而位尊是造成这次浮夸风的根本。以后再有类似情况出现，应该严格按照公司的管理层级进行管理，不能允许相关人员越权行事，对自身的分管的工作要加强执行力，既定目标要加强监督把控，把问题消灭在萌芽中。

(2)关于坚持和方法：

南召项目问题：在年初南召项目上马时，基于我的职业素养对bt项目和开发项目综合判断，屡次给公司建议这个项目的不可行性，但最终建议没有得到公司的认可□xx月份这个项目的匆忙上马。到xx月份，项目自身的问题已彻底暴漏，公司已经累计投入资金约5000万元，但回收期还遥遥无期，给公

司整体发展带来很多遗留问题。

这件事情，我不够坚持，当我屡次建议没有被公司采纳时，我就放弃了坚持，任由事情发展下去，直到最后项目实在推进不了才开始接手，准备处理遗留问题。试想如果我当时采用了更适合的沟通方法和更多的坚持，今天公司也许就不会这样被动。

(3) 关于成长：

作为公司的常务副总，虽每天早出晚归呕心沥血，但仍感到自身还有很多工作没有到位，高度急待提升，眼界还要开阔，综合能力还待加强，唯恐自身的能力不能匹配岗位，制约了自身的发展辜负了公司的希望。正视自身的不足，才能有好的成长□xxxx年带着很多遗憾过去，面对未来，清醒坚定的告诉自身：路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。

部门领导述职报告篇二

20xx年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年;首先要感谢谆谆教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的同事，感谢那些给我微笑，接纳我和激光设备的客户，因为他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐衷于我的工作，更加热爱我的工作。

上半年，我认真贯彻执行公司销售目标和销售政策，积极配合销售总监做好本职工作，并和其他销售员一道努力拼搏、积极开拓市场，努力完成下达的销售目标。现将个人工作述职如下：

1. 市场任务完成情况。

我负责xx等局部地区的销售工作，该地区去年销售签约7台，实际发货6台，与去年同期签约持平。开发的新客户销售也基

本稳定，对新客户走访量也有所突破。

2. 重新捋顺销售客户。

在原有的销售客户的基础上，精耕细作。以各xx市场为中心，从一个一个市场入手，和每个客户细致沟通，耐心做工作，并配合售后、在相关领导的支持下，逐一解决售后服务等各项问题，让客户重拾产品的信心。

3. 设备汇款情况。

做好xx等局部地区各月市场销售分析工作，落实回款进度并向公司领导汇报各月完成情况，有以下客户因为其他原因，导致目前设备款回款比较困难□a□朝旭b□道康c□光驰d□常盛，其他客户回款正常。

虽然xx等局部地区市场销量与去年持平，但仍存在一些问题：

1. 销售工作做得不细、对市场的了解分析不到位，面对市场的激烈竞争反映不够迅速，失去一部分销量。

2. 客户售后与设备维护不到位。导致多数客户对我司设备不满、信心下降，特别是鑫燕物质设备，一年多都处于调整阶段，该司本准备有计划上第二台的，另该司的客户群分布也比较广泛，大多都是有一定年限的老客户，并直接影响了该地区销售量的下滑，就已经知道受其影响的达到了6家以上！感谢公司领导的.及时支持，目前该情况有所改善，但仍需一段时间，来健全消除此次影响。

结合去年销售工作取得的成绩及存在的问题，并根据目前工作情况，打算从以下几个方面来开展销售工作：

在巩固目前的市场份额基础上，加强市场渗透，利用各种有效促销方式或商务手段，保证市场的占有率；配合实施销售展

会活动。

2. 健全营销网络。

健全老客户回访量、争取从老客户再新增台数，配合售后协调与客户工作、增多新客户拜访量。

3. 服从大局，团结协作。

在日常工作中，做好销售经理助理的本职工作，努力完成公司领导布置的各项工作，积极为其他同事的工作创造不错的氛围和环境，互相尊重、互相配合。同时，勇于开展批评和自我批评，对其他同事的缺点和错误及时地指出，并督促改正；对自身在工作上的失误也能努力纠正、主动承担责任。

20xx年我仍会和所有销售人员一道努力拼搏，争取完成公司下达计划销售量，为实现突破目标销售量的目标而奋斗。

部门领导述职报告篇三

尊敬的领导，各位同事：

大家好！

20xx年是xxx公司成立后开局的重要一年，经过公司全体员工齐心协力，团结一致，克服困难，积极开拓，并一切按照现代企业制度的要求，积极科学化民主化市场化的运作，采取了精心革新，细致调整，转机建制等一系列得力的举措，赢得了xxx公司开门红，顺利进行了新旧交接平稳过渡与快速发展的良好局面。在xxx公司按照全新体制下运行的开局关键之年，我有幸亲历并承蒙董事会的信任，受聘为新公司的xx部经理，现就一年来的履职情况作述职报告如下：

作为公司的经理，严格按照董事会的授权与经营管理范围，

带领员工队伍围绕公司下达的年度工作计划指标和企业发展的实际需要，始终坚持以人为本，以市场为导向，以规章为支撑，积极谋划公司的营销策略与发展蓝图，建立健全公司规章制度与奖惩机制，并想方设法地开动脑筋，锐意进取，拓展市场，完善服务，开展了一系列卓有成效的经营管理工作，并积极向董事会报告与负责。

做好人，才能做好做强企业。企业管理者是企业的一面旗帜，起着领头羊的指引作用。一年来，我们本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以企业“经理人”向出资人负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，努力培养正确的世界观、人生观与价值观，用积极、健康、饱满的热情与工作态度来引领管好班子、带好队伍。对公司一起事务我们坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正，平等的管理氛围，让一切有用人为公司所用，为公司奋斗。

“人”是企业发展的第一要素，员工素质的高低决定着企业管理和发展水平。按照创建学习型社会的要求，结合企业经营管理需要，积极倡导建设学习型单位，采取“请进来、走出去”多种形式的学习教育培训方式，使在岗位人员经过培训人人持证上岗，以良好的学习氛围带动员工愿学乐学好学的学习热情，从而使企业整体文化水平与业务素质得到全面的快速的提升，为企业发展奠定坚实的文化基础。

在企业中，我们积极寻求建立科学的人际工作关系和处事方法，要求管理层在对待员工时，要用“德”立身，用“情”沟通，用“行”示范，让员工们时时处处看得见，摸得着，想得通，从而有效及时地化解工作出现的矛盾与隔阂，并积极培育团结、和谐的工作氛围，纯洁员工队伍的思想，增强企业的凝聚力，合力地完成公司的计划与任务。

按照“简捷、高效、适用”的原则，科学设置管理层次和职能，完善逐级责任管理建制，明确各自的分工和职责，强化

的部门职能作用。采取用多种方式，重视人才，发挥能人作用。根据工作需要设置部门岗位职数，对每一个岗位都制定了相应的岗位条件、工作标准和工作要求，基本完善了部门负责人、职工在新体制下的“双向选择”聘用机制，月度、年终考核，优胜劣汰。完善考核办法及薪酬制度。根据全年的目标任务进行层层分解、人人细化，按照“多劳多得、按劳取酬”的原则，制定合理的薪酬分配方案，按照技术含量、劳逸程度、责任大小、工作贡献等系数指标适当地拉开岗位分配差距，绩效工资细化考核到每一个岗位。同时强化考核体系，加大考核力度，奖勤罚懒，激发企业内在活力，调动职工工作的主动性、积极性和创造性。

公司多年来一直没有相应的独立的燃气资质，今年根据国家现行有关规定，积极申报完善企业燃气资质及区域确定，对公司企业燃气资质注册登记手续，使其合法化，为公司今后的可持续发展奠定了基础。围绕董事会下达的工作目标任务，改进工作作风，全司干部职工同心协力、创新实干、扎实工作，圆满地完成了全年的工作任务，取得了较好的社会效益和企业经济效益。

1、进一步理顺企业外部关系，努力营造满足企业经营发展需要的好外部环境。

2、加强自身建设，进一步提高自身素质，以适应企业工作需要。

3、科学、合理、完善健全企业经营管理机制，培育独特的企业文化，逐步建立现代企业制度，推动企业健康、有序、持续发展。

总之，一年来，总结过去，在上级的坚强领导下，经全体员工的辛勤工作，顺利地完成了各项任务，成绩是可喜的。展望未来，在其位谋其政，我当尽心尽职，勤勉工作，为公司下一年度的宏伟发展，早谋划早打算早运筹。在新的一年里，

我将加强各项工作的学习，与董事会成员一起，带领公司全体员工们积极深化企业改革，以促进公司健康长远的发展。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

部门领导述职报告篇四

xxxx年是农化行业极不平凡的一年，面对着极端不利的气候条件，面对着原辅料价格上涨和短缺的困扰，华东全体人员在以xxx董事长为首的农化班子正确领导下，保持着高昂的斗志，努力拼搏，实现了历史性跨越。下面就是对我一年的工作做简要述职：

其第四是人员合理安排，一个人只有对自身从事的工作抱以极大的热情，才能发挥的效应。

(1) 只让业务人员做对持续增长有贡献的事；

(2) 掌握利用政策、促销等对短期有增量的事。

从我个人来看：

一. 跟得上。就是在理念、能力和工作实绩方面跟得上行业发展的新形势、领导的新思路，各项工作的新变化和身边先进同事的步伐。真正把心思凝聚到工作上，把精力集中到办实事上。

二. 做得细。市场工作无小事，因此自身在工作中坚持细心细致，并且从细小的事抓起，重视细节和过程管理，做到每年的工作在我手中尽可能做得更好，市场销售业绩逐年递增。

三. 抓得实。就是做一项工作成一项，因此自身在具体工作中

能克服缺乏责任感，无所作为不愿抓落实的思想，认真完成日常工作和每年的各项任务。

具体落实到以下几个方面：

1. 凝心聚力，打造和谐团队。对人员进行一次彻底的摸底调查，根据其特长、能力安排适合的区域，实现人尽其才、人尽其力、人尽其用。因此年初在华东区域人员组成上本着“新老结合稳健发展”的原则，华东市场有三位老同志，被我们称为“三驾马车”的他们在今年的销售工作中起了积极表率作用。在销售高峰期xx市场xx的爱人出了车祸需要手术住院，在此期间他一边要照顾病重的妻子一边还要忙于铺货，而后又投入到紧张的工作中，正是这样一贯的勤勉才有了今天的业绩；xx市场的xx今年也可谓是背水一战，在炎热的夏季因血压高晕倒在车站，是110把他送到二院，醒来之际第一句话是他包里的汇票可在，正是有了这种对事业的忠诚，才有了较xx年xxx%的增长；xx市场xx敢打敢拼，在不被人看好的南方市场实现了xxx%的突破，成为进步最快的业务人员。今年在两位新省级经理的带领下像xxx□xxx□xxx等也是勇挑重担出色的完成了销售任务，只有凝心聚力一切围绕市场转才能发挥的潜能。

2. 品种建设，重视单品上量。如何在小市场做出大文章？我们对华东市场的网内客户采取重点品种单品销售，划定销售区域，规定统一销售价格，采取封闭销售模式，保证经销商的合理利润。成功操作了“毒死蜱”单品销售突破百吨，形成了一定的品牌效应。

在南方市场没有形成核心产品的情况下，增多过渡性品种，按照短平快操作思路，追求效益化，采取定做、配方改良等办法来推动销售。今年此类产品贡献巨大，像“xxxx”“xxx”“xxx”“xxx”“xxxx”等十几个品种的销售额已占xx%份额。

3. 寻求增长，增加薄弱市场开发□xx市场、苏南市场、皖西南市场是华东区域的薄弱市场，多年来处于停滞不前。除了产品结构问题外更重要的是对做好薄弱市场的信心，经过认真分析，系统思考，在人员配备、客户选择、网络建设和技术支持方面给予更多的指导和帮助，今年xx市场销售额已从xx万发展到xxx多万；苏南市场从xxx多万发展到xxx万；皖西南市场从xxx万发展到xxx万，市场开发已经取得初步成效。

4. 节约费用，从销售细节做起。今年实行费用定额管理，销售工作强调实效性以来，切实抓了宣传形式的`改变，在重点市场压缩人情会以及费用较高的电视媒体广告，采用实效性更高的□xx农村广播□□□xx农业科技报》等宣传形式，不但节约了费用而且取得了较好的效果。在运输费用这一块□xx市场统筹考虑充分利用公司危险品运输车，不但保证了货源的及时供应而且大大节约了运输成本□xx市场尽量选择有资质的专线物流公司，减少了二次中转的费用。

工作中的不足

1. 销售渠道不够下沉。目前我们在销售渠道选择上重点投入县级市场和部分地级市场，采取保护经销商利润的销售模式，我们把精力和销售支持集中于地、县级市场，对乡镇经销商投入和支持不够，很多外国公司和有实力的国内厂家却趁着这个时机，在乡镇加速市场开发速度和增加销售投入，树立了稳固的销售地位。

2. 南方品种资源短缺。虽然我们已经很努力的创造一些品种资源，但能产生效益的品种匮乏，特别是明年国家农药管理政策的改变，没有新产品的后继跟进，南方市场销售很难有所突破。

3. 销售价格机制不健全，市场被动操作。农药销售季节性强，由于以往沿袭下来的销售定价程序和机制灵活性不够，如xx

年百草枯定价公司连续上涨，导致无法与市场接轨，销售停滞，现库存较大，我们不但失去了强占市场的机会更可惜的是该品种xx年公司肯定要有损失。

4. 市场窜货是销售的障碍□xx年公司虽然加强了窜货管理但xx市场仍然屡禁不止，窜货方式也由公开转为隐蔽，严重干扰了正常的市场秩序，客户合作信心受到打击，隐患较大。

xxxx年工作努力的方向与具体改善办法

“改变以往简单的重视销售数据，以及销售业绩短期效益，变粗放式经营为深耕细作。建立以销售为目标，以市场管理为基础，以终端拉动为手段，实现渠道清晰化，终端掌控的市场目标”

具体措施和改善办法

1. 营销模式的转变。随着农村种植规模化发展，农民由一家一户逐步转向承包几百亩田机械化耕作。我们的营销策略和产品策略要作进一步调整。产品销售要下沉到终端，用药方式也会更理性，农药会向大包装发展，服务对象也是更专业的种田大户。计划xx年在有条件的地区大力推广重点乡镇零售店+种田大户的推广模式，增加宣传做服务，做终端，把质量和品牌建立在农民心中。
2. 年底前做好本区域客户的分级考评工作，通过省级经理、大区经理、市场部三级审批核定赊欠额度报公司批准，在xx年的销售工作中加强计划管理，逐步规范市场向现款操作过渡。
3. 继续加强各项费用控制，尤其是宣传费用必须逐笔请示核准，重视实效，奖励节约；物流费用（采取招标方式发包给有资质的物流公司）；业务费用也要目标管理和过程监控相结合；招待费用（严格控制），依据服务的客户数量和区域跨度来定额费

用，争取达到公司规定的较xx年下降x%的指标。

4. 计划xx年单品操作的品种：针对成功运作的基础上进一步增加订单品种的销售，推出xxx等品种来弥补南方品种资源的短缺。

5. 加强市场信息互动，及时提供真实可靠的信息到公司决策层，以便快速有效的实施战术调整。建议公司在制定产品价格时要分类，如市场主导品种(高价运作)和市场跟随品种(薄利多销)相结合，多打组合拳才能出奇制胜。

以上就是我个人xx年的回顾，在新的一年即将到来之际，我将以全新的面貌展示在大家面前，并争取以更好的业绩来回报公司领导及全体员工对我们的信任和期望!我们坚信：在公司领导的正确指挥下，有一支团结、敬业、勇于奉献的员工队伍，前进中的丰乐农化将更加辉煌!

部门领导述职报告篇五

一年以来，区数字化监督指挥中心在区委区政府的正确领导下，在上级有关部门的指导下，在建委的直接领导下，深入贯彻落实科学发展观，紧紧围绕区委区政府中心工作，以迎全运为契机，充分发扬“白加黑、五加二”工作精神，以环境综合整治工作为抓手，突出重点，协同合作，真抓实干，圆满完成了各项工作任务，各项工作受到市区领导和社会各界的充分认可。截至目前，数字化监督员共计上报案件39903件，办结39860件，处结率99.89%，按期办结率位居全市第一；区12345市民服务热线共接受市民来电19152件，处理了18536件，处结率96.78%，回访率100%，综合评定位居全市第一；在“双无”社区创建活动中，全区13个办事处、111个社区全部达标并挂牌；共有31个社区达标“无视觉污染社区”并挂牌。

1、配齐人员，健全城市管理监督机制。

按市区领导的要求，我区于3月初面向社会招用了40名监督员。我们紧紧围绕市区中心工作，科学安排时间，精心选择培训内容，积极开展了培训工作，为开展工作打下了坚实的基础。工作中，我们及时建立健全监督员管理考核办法、日常管理规定等有关制度，为监督员的城市管理工作提供了制度保证。全体监督员按照工作要求，每天按时上路巡查，对全区城市管理工作中存在的问题进行发现、上报、核查，确保了全区城市管理工作取得了扎实的效果。针对一些突出的问题，我们及时调整监督员上报重点和内容，在全区环境综合整治、防止井盖子丢失、霓虹灯管理、防汛等重点工作中发挥了突出作用，树立了数字化监督员的良好社会形象。

2、突出重点，多措并举，努力提高案件处结率。

（1）完善工作程序。数字化城市管理作为新事物，无可借鉴的经验，全体人员充分发扬“5+2”、“白加黑”的精神，加班加点，结合我区区情，制定出一套适合我区的数字化管理模式，实现了案件的发现、受理、分派、处理、核查、结案的一体化处理模式，提高了案件办结速度。先后起草了《天桥区数字化城市管理部件责任单位管理要点》、《天桥区数字化城市管理事件管理责任要点》及《天桥区数字化城市管理考核办法》（试行）等文件，使市、区专业部门、街道办事处和社会单位的职责更加清晰，有效解决了职责交叉、责任混淆、推诿、多重管理等体制上的弊端，减少了管理环节，明确了管理责任，实现了城市管理由粗放型向精确型的转变。

（2）完善技术保障。制定了严格的机房管理制度，非工作人员禁止入内，严格保持机房的温度与湿度，每天安排专业人员定时2次机房巡查，记录机房湿度与温度，监控设备运行，定期对机房设备进行维护、清理、升级，保障了各设备的高效运转。及时对sim卡进行维护，将sim卡的维护时间由原来的1个月缩短至1天，大大提高了工作效率。建立了视频会议系统、单兵移动视频系统，并与全区各街道办事处、相关职能部门以及市中心等单位进行无缝连接，在及时应对各项突

发事件、城市防汛应急演练及实战中起到了重要的作用，为数字工作提供了坚实的硬件保障。

（3）转变工作思路。结合区委区政府环境综合整治工作，不断调整工作思路，以“双无社区”和“无视觉污染社区”创建活动为抓手，以提高数字化市容环境案件结案率为手段，以环境卫生类案件为主要内容，抽调30名监督员对全区重点地段进行巡查，重点发现影响市容环境、乱贴乱画、街面秩序的案件。上半年，共接收市容环境类案件4119件、宣传广告类案件12837件、街面秩序类案件3018件，案件结案率达到98%，有效的提升了市容环境质量，对全区初步甩掉环境卫生“脏乱差”帽子做出了突出贡献。

（4）积极做好应急处路。针对业务和区热线办提供的案件内容，应急处路队伍不断树立高度的责任意识，改进工作方法，确保第一时间赶往现场，进行核实并督办处理，确保了案件督办工作的顺利进展。

3、组织开展宣传活动，扩大社会影响面。区中心高度重视宣传工作，于6月初在天桥区文体中心开展了“了解数字化城市管理，共建优美人居环境”展示活动，向市民展示了数字化城市管理理念、城市构件、城市管理案件处理流程、监督员装备等，并对市民提出的问题进行了现场解答，进一步提高了数字化城市管理工作的社会影响力，使数字化工作逐步深入人心。

热线工作紧紧围绕市、区中心工作，认真贯彻落实“四保”工作要求，充分发挥资源优势，不断创新工作机制，切实解决了一大批反映强烈、与市民生产、生活密切相关的热点、难点问题，得到了社会各界的充分认可。7月初，全市热线工作在我区召开现场会，10月底，召开了全区热线基层工作站授牌仪式，对我区热线工作起到了极大地促进作用。

1、充分发挥资源优势，工作机构得到不断健全。今年三月份，

为充分发挥资源优势，区委、区政府将区12319公共服务热线、区城市市容长效管理检查考核小组、区数字化监督指挥中心、区12345热线办公室进行了整合，合署办公，实行统一管理，进一步充实了区热线办的工作职责和范畴。同时，调整完善了区12345热线办公室工作机构，由常务副区长任分管领导，并配齐工作人员，为我区热线工作更好的发挥作用提供了坚强的组织保证。7月初，市热线办在我区召开全市热线工作现场会，探讨并认可了我区的做法。

2、规范热线工作流程，推进了标准化建设。区热线办结合我区工作实际，不断健全了各项工作制度，如：《工作人员管理规定》、《督查制度》等。不断规范热线工作流程，具体分为接收、分派、督办、回访、回复五个环节，并实行责任制，使热线办理工作做到了系统化、程序化、规范化，推进了全区热线工作的标准化建设。尤其值得一提的是，我们探索并健全了专报制度，及时汇总投诉较为集中、全区又带有普遍性的问题，呈报市区有关领导和部门解决，予以督促解决，极大地促进了我区热线工作的有序、高效运行。11月18日市热线办对我区热线基层工作站建设情况进行检查，充分肯定了我区热线工作的做法和取得的成绩。