

# 市民热线工作总结 热线工作总结共(大全6篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 市民热线工作总结 热线工作总结共篇一

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。

(一)重视程度不够。有的部门、乡镇没有真正认识到热线办理工作的重要意义，没有真正领会透上级党委、政府对热线

的高度重视，没有真正把办理工作作为一项重要工作来推动。相当一部分单位对市民热线的理解还仅仅停留在一个电话而已的层面上，导致办理过程中，出现了相互推诿不接收，压着单子不办理，一再督促不回复，一旦回复多应付的现象。在我们回访来电人时发现，很多来电人对处理结果不满意，很难沟通安抚，甚至来电人会再次拨打市民热线要求回退承办单。这种情况无疑加大热线办理工作的负担，很大程度上影响全县热线工作的办结回复率。

(二)工作力量不强。大多数乡镇(办事处)热线工作挂靠在信访办公室，主要由一名信访办主任承办处理兼顾回复结果；有的县直部门安排办公室主任临时办理。随着市民热线受理量的不断增加，个别乡镇日受理量高达八个以上，工作人员少难以高质量完成办理任务；有的单位临时安排的兼职热线工作人员不够得力，协调能力差，许多事项转办下去，办不动、办不好、办不彻底。

(三)办理质量差。来电人对办理结果不满意的情况比较突出。有的单位对热线工作的办理存在应付了事的态度，办理前不沟通、不调查，办理后不解释、不安抚，与来电人缺乏联系沟通。这种情况直接导致了来电人对处理结果不理解，重复拨打热线，我县重复受理承办，事情难以得到一个圆满的结果。

### (一)提高思想认识，加强组织领导

为进一步提高各单位思想认识，建立健全组织机构。建议近期召开全县市民热线工作会议，再次强调市民热线工作的重要性，制定具体的考核办法，明确将市民热线工作纳入年终综合考评。各乡镇和各部门确立主要负责人为市民热线工作的第一责任人，同时要求各单位明确一名分管领导，配备至少一名专(兼)职工作人员，确保热线办理工作有人负责、一抓到底。

## (二)健全工作机制，完善工作流程

建立完善规范的工作制度是开展好群众来访工作的重要基础，我们在借鉴宁津、夏津等县市好的经验做法的基础上，结合我县实际，制定了相应的热线工作制度，按照接收、分派、督办、回访、回复五个环节形成了一套完整的工作流程。工作中严格落实责任制，对工作人员进行明确分工，使每个工作环节都做到了专人负责，提高工作效率。

## 市民热线工作总结 热线工作总结共篇二

工程名称：城口县城区排水管网工程

建设单位：城口县靓城清洁有限公司

设计单位：中煤设计集团重庆分公司

监理单位：重庆佳兴建筑监理有限公司

施工单位：重庆万州区兄弟建筑工程有限公司

工程内容：城口县主城片区、桃树坝片区、太和场片区

计划工期：180天

质量目标：合格

工程投资：480万元

本工程成立由朱铁任总监理工程师，马学华任监理员的组织机构，总监受公司委托和业主授权全面负责本工程的监理工作，专业监理工程师和监理员行使各自的职责。

根据本工程特点，为了便于更好地完成监理工作，特自备经

纬仪、照相机各一台，电脑一套，卷尺四部及其他检测工具等，从开展监理工作中已证实可以满足需要。

监理项目部在合同和信息管理方面主要注重以下几方面工作：首先，进行与项目有关的各类合同的跟踪管理，包括对合同各方执行情况进行检查；负责项目实施过程中各类信息的收集、分类存档和整理。其次，随时向业主提供工程投资、质量、进度、安全及合同等方面的信息情况，并定期提供月报和报告；建立工地会议制度，整理各类会议纪录；督促承包商及时整理工程技术资料档案等，这些工作的开展为工程的顺利进行起到了积极作用。

本工程是本工程是排污工程，包括城口县主城区的南大街、商业街、步行街、土城路、东北大街、低坝子、河街及太和场和桃树坝总工程量为13千米；采用dn400瑞琦牌hdpe双壁波纹管，东北大街及太和场，桃树坝采用机械开挖，人工捡底施工；其余工段采用人工开挖，连砂石分层夯实，原状土回填。每间距30设砖砌检查井一座，检查井采用混凝土预制基座，高分子重型复合材料检查井盖。施工方对工程质量较为重视，各工序完工自检后能按照规范要求组织相关单位验收合格后再进入下道工序施工；建立了完备的质量保障体系和质检制度，对构配件及应送检项目材料积极配合我监理单位相关人员进行抽样送检，所送检材料检验合格，能用于本工程；内业资料及时跟进，对监理工程师指出的问题能及时采取措施进行整改，有力地保障了工程质量。

### （一）施工准备阶段的质量控制

首先，监理方认真熟悉了解合同文件、设计图纸及技术文件，对承包商提交的施工组织设计及施工计划、施工方案进行了审查，参加了设计交底及有关技术会审。

参加了对工程基准线、控制桩和水准点的现场交底，并对水准点、控制点进行了复核。检查了开工条件，如承包商工、

料、机落实、进场情况；水泥、砂、石料及各种管构件、主要外购件的质量及有关复试资料，构配件质量满足设计及规范要求，适用于本工程。

召开首次工地会议，明确了施工过程中业主、承包商、监理方三方各自的职责和监理工作管理办法。编制了详细的《监理规划》、《监理细则》，为我们开展监理工作打下了基础。

## （二）施工阶段质量控制

在施工中要求承包商必须在自检合格的基础上通知相关主体单位验收，经监理签认后，才能进入下道工序施工。

督促施工单位做好施工水准点、控制点、基准线的测量、复核管道中心定位、复核工作，并检查其有关记录，在施工单位上报复测资料的基础上，对临时水准点等进行了复核，其结果均在误差范围内。同时，多次抽检了管道中线的控制点、中心桩、检查井位置，确保其准确性。

在沟槽开挖工序中，检查了承包商沟槽横断面型式是否适用、安全，沟槽排水、支撑措施是否落实，重点控制沟槽不得受水浸泡，防止槽底土体扰动和超挖。

会同业主、质检、施工等各方主体对沟槽进行验收，验收过程各数据我方均做详细记录，在抽检垫层、平基的厚度及高程无误后，才允许施工单位进入管道安装工序的施工工作。

通过巡视的手段，对全线检查井砌筑质量进行检查，发现有通缝、灰浆不饱满，抹面有空鼓、裂缝等现象的，均要求施工单位返工，质量达到相关规范要求。承包商充分意识到回填质量的重要性，本次工程的回填土施工单位均自觉分层夯实，我监理方见证了回填土压实度试验，回填过程中现场监理全程旁站，严把质量关，回填土压实度达到了设计及规范要求。

### （三）竣工验收阶段质量控制

根据设计及相关规范要求，在施工单位自检合格的基础上，会同相关单位对所有井段分段做闭水试验，试验结果渗水量均在允许范围内，符合设计及规范要求。

安全、文明施工是保证工程能否顺利地在规定时间内按时、保质完成的重要条件。我方对此紧抓不懈，督促承包商在施工中认真贯彻“安全第一，预防为主”和坚持“管生产必须管安全”的原则。我方督促参加施工的人员必须接受安全技术教育，熟知和遵守本工种的各项安全技术操作规程，并要求定期进行安全技术考核，对特殊工种操作人员，我方检查其特殊工种合格证后，才能上岗作业。操作人员上岗前，要求必须按照规定穿戴防护用品，督促施工负责人和安全检查员随时检查劳动防护用品的穿戴情况，并组织人员定期检查和验收施工所用的各种机具设备、劳动防护用品和电器设备等，保证其处于完好状态。

1、业主的支持是保证工程顺利完成的基础：在整个施工过程中业主领导对监理方在各方面都给予了大力的支持和协助，积极支持监理方的各项管理措施和监理手段，为工程的顺利完成提供了保证。

2、协调、沟通的重要性：在项目实施过程中，有很多的沟通协调工作要做，一个成功的监理项目部既要严格监理工程，也要同承包商建立良好的监理和被监理的合作关系，站在不同的角度为了一个共同目的，做好各自工作，只有这样才能出色地控制好质量、进度、投资等各项指标。

庆佳兴建设监理有限公司

20xx年11月10日

# 市民热线工作总结 热线工作总结共篇三

## 二、科技普及宣传和技术培训稳步推进

（一）科普宣传。一是开展了科技、文化、卫生“三下乡”活动。分别在中城、新滩、会议、板栗、南岸五个乡镇，通过展板、挂图、声像、咨询和发放资料等形式进行科普宣传。二是组织开展了以“保护知识产权，促进创新发展”为主题的保护知识产权宣传活动。发放《专利法》、《著作权法》、《商标法》、《知识产权问答》、《中国知识产权报》、《音像制品鉴定知识》等各类宣传资料近3000余份，制作宣传标语6条，接受群众咨询100多人次，增强了企业和广大人民群众的知识产权保护意识。三是开展5月科技宣传周活动。在举国上下深切哀悼汶川大地震遇难同胞之际，县科技局组织地震局、卫生局、文体局、农业局、经贸局、林业局、疾控中心、环保局和\_等部门，分别到会议镇、新滩镇、南岸镇、板栗乡和县城开展科普宣传活动。以“携手建设创新型国家”为主题，紧紧围绕地震险情的防震避震、疫情防治、环境保护、节能减排、农技知识等进行讲解和咨询服务。发放宣传资料xx余份，悬挂大幅标语8幅，办专栏6期，到南岸农业精品示范区举办科普知识宣传讲座一场，到科技示范户开展观摩现场会一场，受教群众约xx人次。此次活动，稳定了地震给广大群众造成的不良思想情绪，为提高广大群众科普素质创造了良好氛围。四是开展“科普大篷车”宣传活动。xx年8月11日市科协组织的“科普大篷车”首次在我县开展宣传活动。给我县人民带来了具有科学性、趣味性的高科技仪器展品，让我县人民群众饱尝了一顿“科技快餐”。特别是广大青少年儿童兴奋好奇，争先恐后的参观各种高科技展品，各类展品着力体现科学性、直观性、趣味性的和谐统一。“科普大篷车”宣传，提高了我县广大群众的科普素质，营造了“学科学、用科学、爱科学”的浓厚氛围。参与活动人数达到xx多人，发放科普宣传单7000余份，科普书籍100多本，科普手册600余册，科普报200余份，展出科普展板20张。

（二）技术培训。普及、推广科学知识和开展技术培训，对提高全民科技素质和推进“三高”农业起着至关重要的作用。今年，我们紧紧围绕农民增收问题，按照“优质、高产、高效”的农业发展要求，强力推动新农村建设科技宣传培训。一是结合新农村建设，以“培育新型农民、提高农民素质”为目标，全县举办培训76期，受训8000人次；二是结合科技扶贫、劳务输出和百千万帮扶工程，让农民掌握1—2门技能和外出务工注意事项，举办“李子整形修剪”、“母猪饲养管理”、“家禽饲养”、“家禽疾病综合防治”等技术培训124期，受训16000人次；三是结合大面农业科技培训，共举办各类种植、养殖技术培训1625次，受训人82200人次，发放《农业实用技术》手册5000余册。

今年，全县共进行各种农业科技培训1825场次，培训人数106200余人次，发放各类宣传资料24xx份，为增强全民科技意识，创建农业技术信息平台打下坚实基础，为“科技兴县”工作不断向纵深发展创造了良好环境氛围。

### 三、科技项目管理和申报工作有突破

项目建设是科技工作的载体。有项目，才有投入；有投入，科技创新才能落到实处。因此，今年我局把申报科技项目工作列为重点工作来抓，严格实行项目动态管理，做到有计划、有进度、有检查、有总结，建立项目储备库，进一步规范了项目的申报和管理。

#### （一）、加强项目规范管理，增强科技服务意识。

1、做好科技计划项目的申报工作。结合绥江的实际，按照省厅的科技项目指南要求，积极组织向国家科技部和省科技厅申报项目。一是以绥江畜牧业兽医站承担申报的《云南省绥江县生猪养殖技术示范》已获得国家科技部批准立项，到位资金40万元，成立以分管副县长为组长的项目领导组，分别在后坝村、绍庭村、大沙村建立三个生猪养殖示范点，推行科



技\_制度，聘请科技\_3名，\_助理3名，主要负责疫病防治和饲养管理技术指导，现已引进荣昌良种母猪100头，开展生猪饲养实用技术培训4期，修建和改造规范性厩舍1800多平方米。二是组织了以绥江县中信纸业公司为承担单位申报的《绥江县竹浆原料林丰产栽培基地建设示范》项目，该示范项目经市科技局组织专家组评审通过后报省科技厅批准列入云南省科技富民强县计划。现已批准立项，到位资金30万元，该项目在会议镇四个村实施，规范化种植了慈竹、杂交竹，依托技术部门对农户进行了栽培、管理、施肥、病虫害防治等技术培训，建立了公司+基地联农户的经营模式，推动了绥江县40万亩竹基地建设，为我县竹浆一体化、产业化发展奠定了基础。三是组织绥江县烟卤坝浙浦水泥有限责任公司向省科技厅申报的非公经济暨中小企业发展[xxt/d 新型干法熟料水泥生产技术改造]项目，该项目省厅还未审批。四是向市科技局申报项目2个即：绥江县新元环保砖厂申报《环保型墙体材料开发与技术应用》项目，这是我县申报的第一个环保性项目；绥江县百傲养菌园申报《绥江县食用菌产品的研究与开发》项目。五是组织力量对我县经济社会发展中紧扣县委、政府提出建设绿色经济强县发展目标和发展高产、优质农业，对有关新科技的项目进行了认真的遴选，确定了一批县级科技引导发展项目：《中村无公害茶园技改与产品开发》、《竹荪高产栽培示范基地建设》、《天宝山优质半边红李子基地建设示范》、《莲花山优质水晶梨水果基地建设示范》、《清水村核桃嫁接技术示范》、《科普惠农兴村“站点栏员”建设示范》、《绥江县农特产品包装设计》，7个项目已经县政府领导审批，从科技“三项”费中划拨23万元资金立项扶持。

2、做好xx年市科技局列项支持的《板栗乡科委基础条件平台建设》、《会议镇科委基础条件平台建设》、《会议大河无公害冷凉蔬菜基地建设示范》、《绥江县南岸镇原生态土鸡养殖示范》、《绥江县数字乡村工程建设》、《绥江县兰草种植技术示范》、《绥江县政法干警科技素质培训》等科技项目的管理、监督检查。

3、建立了5个科技示范基地，四个科技示范养殖场。即绍廷村、大沙村、后坝村生猪养殖基地，中城镇莲花山生态果园基地，会议竹笋高产种植基地；中村富源特种动物养殖场，南岸畜禽示范养殖场，会议生猪示范养殖场，回望母猪示范养殖场。示范基地建设对我县实施科技兴农战略，发展现代农业、加快农业产业化进程奠定基础。

4、加强村级科普活动中心建设。为切实实施好“云南省科普惠农兴村计划”，进一步加强绥江科普基础条件建设，提升我县公众的科普素质，推动经济社会又好又快发展，按照云南省科协云科协[xx]8号文件关于“站、点、栏、员”建设要求，建立和完善了大沙村、南岸村、新滩村、会议村、板栗村科普活动中心的基础设施，新购置了书架、文柜、桌椅、实用科普书籍等，统一制定了科普惠农宣传专栏，投入资金5万元。

#### 四、产业结构调整、实用技术推广和成果转化初具规模

（一）、抓示范样板基地建设。一是在会议大河村规范种植了冷凉蔬菜示范样板200亩；二是为加快千亩果园的发展，在大河片区建立样板果园基地50亩。三是在会议村大河片区新农村示范点建立了50亩竹荪基地，通过规范化示范种植和科学管理，现已初见规模，亩产值达2万元。四是在和平村官田片区建立了油菜样板种植示范基地100亩。五是优化产业布局，在南岸种植桃树700亩、枇杷300亩、柑桔210亩，种植杂交竹、慈竹5000亩，为打造南岸新集镇后花园打下坚实基础。

### 市民热线工作总结 热线工作总结共篇四

1、强化市政设施管理、城市道路破挖、占道、排水入网做好规范化管理，对外实施进入市服务大厅，一站式服务，对内实施三级审批制，大型破路须经过市领导、局领导批准。临时占道停车收费管理，取得一定成效。一方面，通过加强管理，争取政策，使收费管理公司实现扭亏增盈，另一方面，

使我市停车难，停车无序，行车难问题得到缓解，为全市综合治理交通拥堵做了较好地配合。

2、完成养护650万元，较上年相比增长60%。不间断地对城区内的车行道、人行道、排水管网进行修缮，保证了市政基础设施完好率在94%。

3、完成市政府、市建设局交办的建设工程任务，主要包括、盘龙路道路改造工程、昌江大道西客站段部分道路大修工程、中华北路人行道改造工程、迎宾大道绿化带通道改造工程及道路修缮工程、昌江大道拆岛拓宽工程、景德大道白鹭大桥段拆岛拓宽工程、昌南大道、景东大道、景德大道人行道完善工程等，工程款项约为600余万元。

4、为加强安全、关注民生，市局大力支持拨付专款对全市各主要道路，特别是易积水，易产生危险的路段，安装高强度尼龙防坠网1000多个。

明年主要工作安排：

1、争取政策做好地下排水管网建设，将历史遗留下来的城区老下水道，如：刘家弄大沟、通津桥大沟、里村大沟、金花桥大沟、罗家坞大沟等改造项目，列为市政基础设施改造项目。上报，争取获得国家政策支持。

2、做好“xx市城区排水改造建设工程”项目，目前何家桥排水改造工程，罗家坞——里村排水改造一期工程已完成设计招投标，工程招投标。明年可全面实施。该二项工程计划工程量为370余万元。

3、进一步加强城市道路设施管理，尤其是拓宽管理的处延，要贯彻落实国务院最近颁发“城市排水管理条例”和xx市人民政府颁发的“xx市人行道管理办法”，实施排水许可制度，强化城市地下管网建设许可管理制度，完善人行道管理细则。

4、继续做好市政基础设施的养护维修，确保完好率有所增长，继续完成好市政府、市建设局交办的急难险重建设工程任务。

（一）规范施工许可审批手续。本科室拟草了《xx市建设局建筑工程施工许可证审批管理意见》，把施工许可流程设定为受理、初审、审批三个环节，明确受理环节由局窗口负责，初审环节由督察站负责，审批环节由行政审批科负责，办理施工许可证所需要提交的材料缩减了2项。该意见的制定，促使建筑工程施工许可证审批手续进一步规范，审批流程进一步完善，责任进一步明确，而且进一步加强了建筑现场管理力度。截止今年10月31日，今年共办理建筑工程施工许可证45份，总建筑面积1580175.51平方米。其中，商品房开发35份，总建筑面积1285922.36平方米；三房（廉租房、经济适用房、公租房）1份，总建筑面积123244.11平方米；安置房2份，总建筑面积59962.24平方米；工业项目5份，总建筑面积63522.98平方米；楼、堂、馆、所2份，总建筑面积47523.82平方米。

（二）规范房屋建筑和市政基础设施工程竣工备案手续。我科室起草了《xx市建设局关于房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收备案管理意见》，进一步明确了竣工备案各环节中涉及到的建口各相关单位工作职责，将竣工备案核查制度创新为竣工验收备案联审会议制度，将以前的每个单位经办人、负责人在同一张核查表上签字通过改为各单位相关负责人集中开会通过，大大缩短了建口相关单位竣工备案时间。截止今年10月31日，今年共办理房屋建筑和市政基础设施工程竣工备案133份，总备案建筑面积900617.44平方米。

（三）做好窗口日常工作。截止今年10月31日，今年窗口受理事项304件，办结数304件，办结率100%，其中，网上办理事项221件，办结率100%，纯收费业务83件，收取市政基础设施配套费5469.5587万元。

（四）开展特色服务工作。9月份，该该科室会同市建设市场

督察站、市建设工程安全生产监督管理站、市建设工程质量监督站等多个部门对全市在建项目进行了督察。加大了对工业项目跟踪服务，对xx区工业项目逐个项目进行上门跟踪、了解情况、现场办公、协调解决；针对602所无人直升机研发中心报建工作特事特办发放《建筑工程施工许可证》；简化流程完成昌河144号表面处理厂房、508机载系统调试厂房、429厂房、十位简易机库工程竣工备案工作。

（五）开展“争创诚信示范窗口”主题实践活动。为进一步落实中央“开展道德领域突出问题专项教育和治理活动”的要求，按照市文明办的安排部署，根据《关于在全市窗口和公共服务行业开展“争创诚信示范窗口”主题实践活动的通知》（景文明办[20xx]23号）的要求，结合我局实际，开展了“争创诚信示范窗口”主题实践活动，该活动时间为2013年8月至今年年底，目前该活动还在开展当中。

1、今年截止至10月份检测业务收入已突破20xx万元。

2、配合城市重点工程建设，狠抓工程检测进度的落实和检测工作质量的提高，如：为不影响市政府重点工程项目景东安置房的建设进度，春节休假期间都安排了检测人员进行加班；又如，在陶瓷xx区路网建设项目中，为不影响市政府总体战略部署，使xx区尽快形成雏形，我单位专门组成一个道路土工检测班组进驻工地，顶烈日、冒严寒，不分昼夜跟踪检测，及时提供检测报告，大大加快了施工进度，从未因我们检测工作而耽误工程进度，深得工程项目部的好评。

3、在改进服务方面，我们对业务受理和检测报告的发放进行资源整合，实行一条龙服务，减少了中间环节，极大地方便客户的办事程序，提高了工作效率，深受客户好评，也使他们真正感受到现在的建设工程质量检测中心办事效率高了，工作作风转变好了。

1、继续保持市建设工程质量检测中心稳定发展的态势，内强

素质，外拓业务，完善内部管理制度建设，进一步改进工作作风，做好对客户的服务。

2、力争完成检测业务收入在今年的基础上增长10%。

3、启动新检测中心大楼建设，进一步提升我市建设工程质量检测能力，同时盘活现有固定资产实现多种经营，规避市场经营风险，进一步做大做强我市建设工程质量检测事业。

4、配合市政府重点工程建设，及时做好建设工程质量检测服务，为我市总体工业发展升级贡献一份力量。

## 市民热线工作总结 热线工作总结共篇五

镇党委、政府切实抓住\*\*\*\*的契机，高度重视城管工作，成立以镇委书记\*\*\*为组长，镇长\*\*\*、副镇长\*\*\*为副组长，党政办、市政大队、国土乡建所、安办及街村主要负责人为成员的市政工作领导小组。领导小组下设办公室，分管副镇长\*\*\*任办公室主任，办公室负责日常事务的处理。

领导小组为务求工作实效，不走过场，不搞形式，做到职责明确，责任到人。镇长为第一责任人，亲自牵头研究制定具体、详尽的实施方案，并亲自抓工作中的重点和难点问题。分管副镇长则认真落实，并多次亲自上街指导市政大队执法，努力打造一流环境。

市政工作涉及面广，工作量大，且任务十分艰巨。需要广大干部群众、城镇居民的理解和支持。镇政府召开动员大会，以场镇居民小组为单位分别召开了城镇居民会议进行宣传发动，做到了家家户户学习城市管理的有关法律、法规，提高了广大城镇居民的城市环境意识，强化以人为本的理念，让广大居民从被动地接受管理转变为自觉行动。让其自觉纠正违反城市管理的行为。我们充分利用广播、会议、标语、宣传车橱窗、散发宣传单等多种形式进行宣传，广泛发动群众，

在群众中形成良好的“容貌、卫生”舆论氛围，使城镇居民环境卫生意识得到了较大的增强。

根据市政管理工作的迫切需要，我镇在原市政监察中队的基础上，组建成立了\*\*\*\*政管理大队。并抽调优秀年青干部充实到了市政监察队伍。在镇财政十分困难的情况下拨出专项资金，用于执法人员服装配备和执法投入。

为了加强镇容镇貌管理，不断增强抓市政管理工作的合力，镇党委、政府积极协调社会各单位和内设部门的市政管理责任，并印发《\*\*\*镇容镇貌和环境卫生管理规定》，与各单位、门市签订了“门前四包门、内达标责任书”，市政大队负责监督管理。并且专职人保证场镇保洁工作。

在日常管理中，我镇抓好严管重罚，坚持长效管理。我镇因为场镇小，居民市政意识薄弱，长期以来，以街为市、占道经营情况严重。为了彻底治理该在种现象发生，我镇市政大队人员每天上街巡查，集中整治，使以街为市、占道经营情况得到了有效的治理。

针对我镇管理中存在的“十乱”现象，市政大队严格按照市政管理的有关规定，采取定期或不定期巡查，集中整治，严格执行等措施，有效整治城镇“十乱”现象，确保了\*\*\*镇良好的镇容镇貌，并以重大节日和重大活动的集中或突击整治，带动日常的城镇管理。我镇充分利用“五一”、“国庆”等重大节日和其他活动，对平时管理中存在的“热点、难点”问题进行清理和集中整治，公安、国土、乡建、市政环卫、安全等部门都抽调精兵强将开展综合执法，推动了平时管理，确保了市政管理整治的有效性和长效性。

我镇加强市政大队队伍建设和管理，每月组织队员至少集中学习培训一次，同时，建立健全规章制度，切实规范市政执法人员的执法行为，树立良好的市政文明执法者的形象。一年来，镇党委、政府加大对市政的执法力度，组织市政、安

办、公安等部门联合执法余次，共纠正和查处违反城镇管理相关法规的“十乱”行为其余件（次），逐步达到座商归店，垃圾归场，划行归市。并且，在\*\*\*\*人口密集地区，因人口密度大和长期以来环境造成乱倒垃圾污染河岸等情况，镇里组织环卫工人、低保人员以及学校学生，对河岸进行定期清污，排除原有垃圾对可能冲入河道污染的物品进行清运，保持河道两旁基本无垃圾污染物。我镇还加强了垃圾处置费和污水处理费，全年共征收垃圾处置费万余元，污水处理费700元。

市政管理工作的任务光荣艰巨，虽然我镇在每季度的考评中，获得了较好的成绩。但这项工作是一项长期工作。为积极探索长效管理工作，社区居委会与社区居民签订了《门前屋后四包，门内达标》责任书，加强居民的自我管理意识。并且，对市政监察人员进行了分片包干，定期和不定期责任考核。凡不认真，不履职，管理无成效的市政监察人员将给予严肃的处理。

今后我们将在区委区政府的领导下，在市政管理委员会的具体领导下，紧紧抓住\*\*\*\*，围绕“真抓实干、开拓创新、严格执法、加强市政管理”的工作要求，努力开创我镇市政管理工作的新局面。

## 市民热线工作总结 热线工作总结共篇六

刚踏上话务员这个岗位，就坚信我能做好这份工作，也是我把这个工作想得太简单，以为我能轻松胜任这份工作，可真正干了才知道我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。可以说，从上班的第一天开始我就从没有一天准时下过班。虽说从电话的这一端把另一端用户要的信息通过电话传送过去，心里充满了成就感。但是随着时间的推移，日积月累的业务，每天重复好几百遍的“您好”“对不起”“谢谢”，那份激情已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一段时间，看到经常得到表扬的话务员，看到身边的优秀话



务员们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，终于在同事的帮助和自己的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

通过四年来的工作，我认为要做好话务员工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自己的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“谢谢”，就能让我们得到无比的快乐，这份快乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述能力不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是在用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有12分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自己带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，但是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自己的沟通能力和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最后，要做好工作反思。每天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自己明天一定不能犯同样的错误。

话务员工作虽然辛苦，但我认为，只要在工作中，我们能经常做到如上几点，就能让话务员工作得心应手，我们就能真正成为一个快乐而又合格的xxxx话务员。