# 指挥中心基础工作总结(必备11篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2025-05-06

*指挥中心基础工作总结1一年来，本人在市局党委的正确领导下，紧紧团结指挥中心党支部一班人，带领全体民警、职工，围绕市局各项中心工作，以“争第一，创唯一、树品牌”的进取精神，充分发挥参谋助手作用，创造性地开展工作，业务工作和队伍建设取得了双丰收...*

**指挥中心基础工作总结1**

一年来，本人在市局党委的正确领导下，紧紧团结指挥中心党支部一班人，带领全体民警、职工，围绕市局各项中心工作，以“争第一，创唯一、树品牌”的进取精神，充分发挥参谋助手作用，创造性地开展工作，业务工作和队伍建设取得了双丰收。现将有关情况报告如下：

一、总结凝炼\_\_公安特色品牌，充分履行辅助参谋决策职能。充分发挥指挥中心文字工作优势，围绕“三项重点工作”整体推进、“三项建设”攻坚深化，加大挖掘提炼工作，及时反映全局推进“三项建设”的新思路、新举措、新成效，加强对基层经验的总结、提升和推广，先后有4篇调研文章被省厅《\_\_警方》录用、1篇调研报告被省维稳办录用、省厅公安网录用经验交流材料4篇，监管医疗社会化、旅信通拓展应用、情报研判高端应用等经验材料在全省会议上作交流发言，不断提高了\_\_公安在全省的知名度、美誉度。围绕世博安保、校园安保

主要领导的关心下，我们正在与省厅指挥中心合作建设市局二级综合信息库，届时将助推我局情报信息中心建设步入全省一流行列。此外，文本信息也取得了历史性的进步，全年编报各类信息2500余条，市委市政府录用150余条，\_\_市局录用500余条，省厅录用70余条。

三、加强业务培训和考核，努力提升110接处警工作质量和扁平化指挥水平。一是认真组织学习省市110接处警工作新版规范和\_\_等先进地区的先进经验、做法，在全体接警员队伍中开展了“优质服务竞赛”活动。通过每月培训考核，强化检查督促，极大地提高了接处警工作质量，全年接报警277040起，其中有效警情112930起，全年无有效投诉、无重大失误。二是严格落实巡防压案的各项工作措施，不断提升防控水平。紧密围绕世博、亚运等重大安保和重要敏感时段，通过编发每日巡防预警350余期，强化321模式网格化巡防、五防联动、机关值班警力辅助主城区巡防、\_\_地区五个到位整治等措施，坚持每日电台点名、督察抽查等方式，不断提升巡防工作质态，刑事警情下降17%以上，促进了社会治安的明显好转。三是强化扁平化指挥，提高现场抓获率。通过经常性的关城门演练和实战培训，精心打造信息灵敏、手段先进、上下贯通、反应迅速的扁平化实战指挥机制，全面强化处置突发重大警情、打击现行犯罪的能力。全年成功处置各类重大突发警情50余起，巡防抓获各类违法犯罪分子1000余名，其中“两抢”违法犯罪人员20余名，有力地打击了违法犯罪人员的嚣张气焰。

四、严格队伍教育管理，积极打造团结奋进、无私奉献、务实高效的团队。一是坚持例会制度，及时传达贯彻上级精神、分析存在问题、研究部署重点工作。每月召开一次中层干部会议，每旬召开一次全体民警会议，每月召开一次支部会议和全体民警、职工会议。认真组织学习科学发展观和党的十七届五中全会精神，学习内务条令、纪律条令、五条禁令、三条铁规等各项规章制度和局规禁令，不断提高队伍的政治素质，牢固树立正确的人生观、价值观和全心全意为人民服务的宗旨观，进一步增强爱岗敬业、无私奉献的意识。二是强化载体活动建设，提高队伍的向心力、凝聚力、战斗力。按照市局党委的统一部署和要求，积极组织开展深入学习实践科学发展观活动，同时结合指挥中心工作实际，积极开展争创全省青年文明号活动，在情报信息研判中心积极开展党员示范岗创建活动，在全体接警员中积极开展优质服务竞赛活动，通过系列载体活动的开展，积极打造团结奋进、无私奉献、务实高效的一流团队。三是加强警示教育，确保队伍不出问题。以纪律条令为标准，认真开展“四查”(查思想、查纪律、查作风、查执法)活动，对照检查，查摆剖析，积极整改，不断提高队伍的整体免疫力，树立指挥中心良好的团队形象。

五、加强自身建设，自觉执行廉洁自律方面的各项规定。严格执行廉政准则各项规定，没有违反规定收送现金、有价证券、支付凭证和收受干股;没有“跑官要官”、拉票贿选以及借选拔任用干部之机谋取私利;没有利用职权和职务影响插手和干预各种市。

**指挥中心基础工作总结2**

优质服务是供电企业的生命线，供电公司始终高度重视优质服务工作。20xx年上半年公司紧紧围绕扩大内需、促进地方经济发展，积极配合政府做好“家电下乡”服务，创新服务举措，打造特色供电服务品牌上下功夫，下大力气弘扬企业服务理念，塑造服务新形象，增强社会亲和力，全面推行“零距离、全天候、保姆式、超常规、一站式、亲情式”供电服务举措。

一是积极创建优质、高效、廉洁的电力服务环境，更好地服务“三农”经济发展，保障全县重大项目，民生工程用电需求。公司窗口单位均实行无休息日和无午休制度，客服中心开通了24小时值班电话--95598，营业人员随时接受用电申请和服务要求。严格执行“首问负责制”、“一次性告知制”，推广客户经理服务制度，落实“一口对外、内转外不转”的服务原则，各营业窗口全面受理“业扩变更、查询咨询、投诉建议、报修缴费”等业务。采取了“一站式”服务，改变了过去由多个部门、多人串联完成各项工作的方式，避免了客户“多头跑”“长时等”的麻烦，优化了工作流程，减少中间环节，大大提高了工作效率；为保障城乡居民的可靠用电，保证不间断报修，公司积极兑现服务承诺，进一步提高受理故障抢修反应速度，提高故障修复效率，强化抢修到达现场承诺时限的考核；哪里出现故障，不论是白天深夜、晴天雨雪天气，我们的抢修人员都将在第一时间赶赴现场，及时恢复用户的正常用电，实行了全天候的供电服务。

二是开展“青春光明行”主题实践活动。组织开展社区志愿服务和谐行动，与用电客户零接触，面对面交流和沟通，倾听来自用电客户的呼声，开展文明共建，服务和谐社会建设。公司组织青年团员、电力爱心志愿者进入社区、学校、厂矿、农村等地义务宣传用电常识和安全节约用电知识，提供电力政策法规、用电业务咨询等服务，帮助解决客户用电中的困难，真正做到零距离服务电力客户。

三是积极推行便民服务。

1．针对前期部分提出的客户电费交费难的情况，公司积极采取措施，增加多个营业收费窗口，方便客户交费，尽量减少交费排队时间，并且公司计划今年在城区范围再增加一个营业收费窗口，切实解决用户交费难问题；

2．从今年起公司推行了同城异地缴费服务，客户持有缴费卡，在全县各个供电所都可缴纳电费，省去了以前属地管理时期，用户只能在自己居住地所在区域的供电所缴纳电费。对用电客户在首月非恶意欠费的情况下，尽量采取通过与客户耐心做工作催缴的方式，来保证电费回收，而不轻易采取停电催费措施，并且今年来公司与电信部门合作，对欠费的用电客户采取短信方式进行友情提醒。

四是召开重点企业客户座谈会。公司召开重点企业客户座谈会，诚恳邀请各位嘉宾代表对供电公司在电力工作管理、供电服务各环节多提宝贵意见和建议，以利于促进我公司提升服务质量和服务水平。虚心纳谏，广开言路，认真听取逆耳之言，通过直面沟通，消除了彼此间的隔膜，进一步加深供电企业和广大电力客户之间的理解、信任和支持；会上现场对客户提出的用电问题进行解释和答复，对不能现场解决的问题，会后立即进行了处理，并积极整改供电监管和投诉举报中所暴露的问题，及时反馈回访，做到“事事有回音，件件有着落”，取得用电客户的一致满意。

五是加大培训力度。对窗口服务人员的仪容仪表、行为举止、窗口服务、接听电话的行为进行规范；进一步落实社会服务承诺，加大对窗口单位优质服务工作情况的监督力度，不断提高优质服务水平，实事求是的解决客户用电过程中的困难和问题，达到规范的服务形象和服务行为标准。提高职工自身素质，工作时间统一着装、挂牌上岗、使用标准语、文明用语和服务礼仪，达到工作秩序井然，对客户热情

耐心。提高优质服务水平，建立监督机制，对客户的意见、建议、投诉进行详细记录并及时回访，对反馈的客户建议、意见进行分类统计，定期研究服务质量中存在的问题，找出原因，提前预防类似问题的发生。通过上述努力，20xx年上半年公司生产实现零投诉，保证了优质服务工作的顺利进行。

六是认真执行全天24小时值班制度。“95598”服务电话具备受理客户业务咨询、信息查询、投诉举报和电力故障报修等功能。所有故障报修均通过95598统一调度指挥，提供24小时电力故障报修服务，到达故障现场严格按照十项承诺执行，供电设施计划检修停电在7日内向社会公告。电力故障报修电话实行闭环管理首问负责制，并对各供电所实行抢修流程考核制度。

**指挥中心基础工作总结3**

在即将过去的4月我所各项工作，在上级领导的正确领导下，在有关科室的通力协作下，在全所员工的共同努力下，取得了可喜成绩：

一、安全管理：

1、组织全体职工对“吸取教训、排查隐患、严控风险”活动进行了学习，并结合我所当前的实际工作进行了对比。加强了现场管控，确保了安全生产。

2、加强集中培训和现场教育，组织全体工作负责人学习《衡水农电系统现场标准化作业的指导意见》，本着提高工作效率和安全性的目的，积极开展现场“两推一化”，为今后现场标准化作业的开展奠定了坚实的基础

二、生产运行

当前是鸟巢搭建高峰期，我所高压配电班加紧巡视密度，及时清除鸟巢，使线路设备保持在健康运行状态。

时下正是树木生长旺盛期，高压配电班不间断的对线路走廊进行巡视，及时发现、制止线下植树行为，确保辖区内电力线路走廊安全畅通，为电网安全稳定运行打下了坚实的基础。

三、营销管理

1.继续开展高损台区治理专项工作，对大段、李丰等高损台区表计进行了轮换和轮校，对部分台区破旧表箱进行了更换，对部分表箱串表线进行了整理，减少了漏电现象，降损收效明显。

2.加强计量装置巡视管理，及时发现表计异常和私自启用变压器现象，减少了异常电量的发生，避免了10KV线损波动。

3.按期完成本月电费回收工作，电费回收率100%，上交率100%

四．优质服务

1、对我所辖区内大客户进行了走访，在电能质量和供电可靠性、执行电价政策收取电费情况、故障报修处理、业扩报装时限、工作人员的服务态度和服务质量及服务承诺的兑现情况等方面征求了客户意见和建议。

2、对特殊客户进行上门服务，帮助客户检查室内线路、用电设备情况，受到客户的好评。

3、加强窗口工作人员培训，从人员着装、环境卫生、行为规范等方面加强管理，为客户提供优质的服务环境。

**指挥中心基础工作总结4**

供电所是国家电网公司示范窗口，为了保证窗口的创建标准和质量，公司对供电所的工作进行全方位的跟踪监督和指导。并按《农村供电营业规范化服务示范窗口标准》组织严格的复查，供电所得分为493分，在创建过程中，供电所主要抓住了以下环节。

一是突出抓好组织建设这一根本环节。

领导班子从抓组织建设入手，从自身抓起，根据公司开展的“三优、四无、一规范”活动要求，开展“党员奉献日”活动，设立“党员示范台区”、“党员示范岗”，组织全体党员重温入党誓言，重塑党员形象，树立一身正气，让每一名党员都成为一面旗帜，以党建带动，促进了员工责任意识的增强，与各科室签定了《优质服务、行风建设责任军令状》，一层抓一层，层层抓落实，使干部和职工明确了服务职责，增强了服务意识，提高了服务水平。

二是重点抓好思想教育这一中心环节。

围绕行风建设、优质服务这个中心点，发挥思想政治工作的优势，正确引导和启发职工适应新形势下电力市场发展的需要，教育职工深刻理解集体利益和个人利益之间荣辱与共、休戚相关、相辅相成的关系，自觉将个人利益与集体利益紧密联系在一起，认清形势，转变观念，摆正位置，使热情、周到、优质、高效的服务成为每名职工的自觉行动。提高了自身修养和业务素质，在广大用电户的心目中，树立起良好的企业形象。向社会发放了2万1千张“客户联系服务卡”，发放率达到100%，用户满意率达到99%。向用户发放征求意见函1600余封，聘请用电监督员36名，走访用户60多户，广泛听取社会各界的反映，接受用户的监督。

三是着重抓好奖优罚劣这一关键环节

结合公司创“优”供电所规范化管理的要求，根据供电所实际情况，制定了《岗位职责及考核细则》、《工作质量完成情况考核细则》，对在考核中没有达标的职工，除了按《细则》予以扣罚外，还责令限期达标，在规定期限不能达标者，下岗学习。对工作完成情况突出的给予重奖，出现差错的则给予重罚。公开、公正、公平的考核机制，极大地激发了全体职工的“创优”热情，端正了为用户服务的心态，心悦诚服尽职尽责地工作，使全所上下形成了“人人为行风建设第一责任者”的\'氛围。

四是努力抓好环境建设这一人文环节

以树立良好工作作风为重点，加强工作环境建设，进行形象策划及环境建设，创造文明整洁、美观的办公环境。对营业大厅实行动态管理，定期进行业务培训，竞争上岗，使每位职工都有危机感和紧迫感，既有压力，又有动力，增强了事业心和责任感。对营业窗口制定了“管理细则”和服务标准，规定了文明用语和服务忌语，实行统一着装，挂牌服务，举止文明，热情周到。设立考核记录，奖惩挂钩，促使职工尽职尽责达到服务标准。

优质服务常态机制运行情况

1、严格监督考核，确保常态机制的建立。

加强投诉举报管理。坚持行风工作月度分析例会制度，由公司主要领导和相关职能部门参加，对每月举报投诉情况进行分析，督促解决行风建设和优质服务中存在的共性问题。并制定了举报投诉分级处理、责任单位领导到会说清楚、内部情况通报、客户回执卡等6项具体措施，加强对举报投诉的管理和考核，以进一步降低投诉率，提高投诉处理质量。在此基础上，加大了明查暗访力度，公司领导亲自带队，采取模拟事故现场报修、营业场所现场检查、对客户访问等形式，实地了解基层单位的行风建设和优质服务工作水平，针对发现的实际问题制定具体的解决措施，同时，将明查暗访的结果列入公司的创“优”考核，并以通报的形式下发，起到警示作用。

2、抓教育培训，不断强化员工的服务意识和服务水平。

建立定期培训制度，制定了各个层面的教育计划，结合实际，制定了学习贯彻“三个十条”实施方案和细则，统一印发了千余份卡片，人手一份，强化学习宣传。对各营销窗口共700人全部进行了闭卷考试。使广大员工对“三个十条”要求入脑入心，为抓好优质服务和行风建设工作打下了坚实的思想基础，推动了优质服务和行风建设的深入健康开展。

3、抓电网建设，不断强化供电优质服务的硬件平台。

积极配合支持市政建设、招商引资、企业改制等工作。对市重点工程、重点企业、重点项目，建立供电服务快车道，实行重点服务，特事特办，急事急办。切实做好保电工作。相继开展了零点工程及带电作业措施，把电网建设、设备检修及故障处理等工作放在负荷最小的夜晚进行，尽量把停电造成的影响降到最小。

4、抓窗口建设，不断强化一线优质服务工作。

重视营业窗口建设。各营业厅均按照一流的标准进行建设，内部现代化服务系统完善，在服务厅显著位置公开了用电报装程序和各种收费标准，设置了客户书写台，配备了应急雨伞等各项便民措施设施。实施“一条龙”服务，将各服务环节集中在大厅一口对外办公，并实行用电业务代理制、首问负责制等，规范了程序，提高了效率，方便了客户。

5、开展优质服务宣传活动，营造良好的用电环境。

经常开展形式多样的优质服务宣传活动，广泛宣传电力知识，电力政策等，让社会了解供电企业特性，让群众支持电力发展，营造良好的供电服务环境。基层营销单位共发放宣传单近三万份，参加活动400余人次。组织召开客户座谈会近40余次，各基层单位根据自身情况，开展了各种优质服务便民活动。成立光明使者爱心基金，作为特困居民的电费基金；各农电所成立支农小分队，把电力服务送到广大农村的田间地头；受到各界群众的普遍好评。

6、积极沟通，主动接受社会监督。

积极开展上门服务，加强与客户交流沟通。在全市各乡镇建立客户监督网，定期召开不同层面、多种形式的客户关系委员会座谈会、客户恳谈会，听取客户的意见和建议，不断改进工作。通过走访和检查客户用电设备情况，为客户提出用电优化方案16项，提出设备安全问题170余项，帮助解决安全隐患93项，帮助企业解决用电困难40余次，使客户真正感到电业部门真诚服务和为其排忧解难的实际行动。

优质服务百问百查开展情况

（一）领会精神，广泛发动，促进“百问百查”活动全面落地。

国家电网公司推行“百问百查”活动，对加强供电企业安全生产，优质服务工作起到了很好推进作用，为抓好落实，我们将此项工作纳入了一把手工程。

第一，成立组织，落实责任。公司召开动员大会，我公司迅速成立安全生产和优质服务“百问百查”活动领导小组，公司党政一把手任组长，各分管领导任副组长，部室主任为成员。按照统一领导，分级负责，全员参与的原则，将工作

任务层层落实到部室、班组、员工，制定“百问百查”活动实施细则和工作排版，确保“百问百查”各项活动落到实处，收到实效。

第二，广泛宣传，领会精神。主要是通过收听收看上级公司电视电话会议，召开动员会，制作悬挂必要的宣传条幅，制作宣传板等各种形式进行广泛宣传，使干部员工对开展安全生产优质服务“百问百查”活动人人皆知。

第三，组织学习，了解内容。我公司统一印制的“百问百查”小册子发给每个干部员工，通过学习，了解“百问百查”具体内容，为第二阶段的工作打下了基础。

第四，座谈讨论，提高认识。我们通过研讨会、座谈会等形式，围绕开展“百问百查”活动的必要性、重要性，大家谈认识，谈理解、谈体会，谈看法，使大家感到开展“百问百查”活动，对提升安全生产和优质服务水平非常必要，是强化基础工作管理，深化精细管理的重要举措，应当自觉开展好。

第五，开展活动，形成氛围。一是开展征文活动，全公司收到参征稿件45篇，选择其中18篇展出。二是组织培训考试，培训中心结合“百问百查”组织了一次培训，培训结束后，进行了考试。同时，农电部“百问百查”调考，我公司100余人参加了考试。

第六，结合实际，促进工作。我们把开展“百问百查”活动与当前公司各项工作结合起来。一是与公司创建一流企业结合起来；二是与按市公司要求开展的“3421”活动结合起来；三是与当前迎峰度夏及防汛工作结合起来。进一步提高了创国家一流供电企业的管理水平，剖析了管理过程中存在的薄弱环节，提高了抗旱防汛，服务“三农”的大局意识，工作能力。

（二）强化问查，整改落实，推进“百问百查”活动不断深入。

学习动员阶段工作完毕后，我们乘势而上，全速推进，掀起了问查整改的高潮。

1、进行“百问百查”调考。为巩固前段调考取得的成果，我们扩大了培训层面，先后举办了5期所长、安全员、核算员，市直单位班组的专业培训，对各单位、各基层所进行统一调考，在调考过程中，公司领导班子全程参与，亲自监考，促进了员工百分百掌握问查内容。同时，通过考试、评比，选拔业绩优秀，考试合格的基层人员外出学习，激发了广大员工主动学习，自觉提高素质良好氛围。

2、举办了安全员、95598人员的“百问百查”知识竞赛。采取现场问答、情景模拟、礼仪展示、上下互动的形式开展竞赛活动，促进了员工对“百问百查”问答内容的深入理解，提高了安全生产、优质服务整体管理水平。

3、召开了客户监督员座谈会，征求了客户对供电服务品质的评价、意见和建议，深入查找优质服务工作存在的薄弱环节，找出了影响服务的因素和问题，采取了有效措施，优化流程，规范管理，持续改进，提升了供电服务品质。

4、深入开展了查摆活动。坚持从大处着眼，小处着手，把强化安全生产和优质服务的薄弱环节作为主要目标，深入查找事关全局的苗头性、倾向性问题和隐患不放过。切实落实“边问、边查、边改”的要求，对查摆的问题进行认真的梳理，制订相应的整改措施。

认真落实国家电网公司“三个十条”，积极开展“优质服务年”活动，完善检查和考核机制，理顺和强化客户工程工作流程，加大明查暗访工作力度，认真解决95598受理的热点、难点问题，规范服务信息管理体系，有力地推动了“百问百查”活动和行风建设的有序开展。

**指挥中心基础工作总结5**

20xx年上半年，运行指挥中心在地服公司领导班子的坚强领导下，团结一心，勇挑重担，不断创新，紧紧围绕地服公司20xx年工作的总体思路和中心工作来开展运行指挥中心的安全服务工作，在大机型保障、航班监管、航延保障、专机保障、生产数据统计分析、指挥协调资源调配的龙头作用发挥等方面均取得了较好成绩。现汇报如下：

>一、夯实安全管理基础，提升运营品质

安全生产是运行指挥中心工作的生命线，今年运行指挥中心的安全绩效考核KPI目标中，三类安全差错为1起，四娄安全差错为6起，指挥责任三类安全差错及机坪车辆擦碰事件均为否决指标。为落实安全绩效考核指标，主要抓了以下几个方面的工作：

加强培训。将员工岗位业务培训与安全意识教育结合起来，丰富晨会、周例会每月两次全员培训大会的培训内容，通过航空公司差异化业务规定学习、岗位风险识别与风险管理、典型案例分析、员工现身说法等多种形式来强化培训效果。

安全责任落实到人。将安全绩效考核指标分解到分队、再由分队分解到岗位，将安全目标落实到岗位，要求员工知晓率达100%。针对重点人物，由分队长和分管领导进行一对一谈心和帮扶；针对重点航班保障，班子成员进行跟班作业。

梳理和优化业务接口流程。针对华航大机型保障涉及到的外部接口流程，如：货站货物预配结载时间、装卸机单的填写与交接、行李集装箱数量的确定分别货站和货保部进行了沟通和协调，明确了作业时间接点和交接模式，优化了大机型保障作业流程，确保了华航保障工作的顺畅。

—加强监装监卸和航班现场监管职能。目前，监管队伍已达18人，通过系统的岗前培训，严把监管员资质关，以确保每一名监管员都能达到对保障航班实施监管的要求。现阶段监管队伍已对重点航线、货物多的航班实施监管，监管覆盖率达80%，待新进员工通过3个月岗前培训并经考核合格后，实现对航班100%监管。通过航班监管，监管员能够对现场保障情况及时纠偏及时补漏，同时将保障中的存在的问题通过周讲评会及其它形式及时反馈给相关部门，促其改进，以达到提升航班保障品质的目的。

将SMS管理融入到岗位操作中去。配载岗位、司机岗位、调度岗位、监管岗位分别梳理出工作可能出现的安全风险，提炼出岗位安全关键控制点，制做成《岗位风险识别卡》，让员工坚持佩戴、提醒员工时刻谨记安全风险控制点。同时加强风险管理，建立风险源库，完善安全风险应对措施。截止到6月中旬，共制定应急处置预案四起，有效降低了航班保障作业中的风险，提升了运营品质。

努力发挥指挥协调资源调配的龙头作用。建立多方位立体监管体系，为地服公司前场安全服务运营保驾护航。商调室成立了以“充分发挥商调的龙头作用，全面掌握航班保障进度，科学指挥，提升运营品质”为课题的“CPU”班组创建活动。努力建立航班监管队伍的现场监管、监控电子屏的实时监控、商调席位的随时监听三者结合的多方位监管体系，有效监控运行保障过程中的安全服务差错，充分发挥协调、指挥功能，切实提升安全裕度、服务质量和运行效率。

截止到6月底，运行指挥中心安全工作正常，仅发生四类安全差错1起，按时间进度来考核，未超过安全绩效考核目标值。

>二、对标运行、规范操作，提升服务品质。

今年，运行指挥中心的服务绩效考核指标为：四类服务投诉和服务差错4起，外部旅客满意度为优秀。运行指挥中心紧紧围绕“中国服务”安全、顺畅、便捷、高效、贴心、愉悦的核心理念，严格对标运行、规范操作，不断改进影响旅客满意度测评的服务短边，努力提升服务品质。具体做法有：

全面对接CAH航空地面服务标准。将CAH航空地面服务标准按保障进程制做成航班保障进程控制单，要求各保障岗位严格按标准来未完成值机、登机下客、配载、送舱单、行李送达等工作。同时，航班监管员严格按航班保障进程控制单来对航班保障作业进行监管，对违规作业行为予以制止并按信息通报要求予以上报。

成立航延服务小组，做好航延旅客保障工作。商调室承担航延服务小组的后台信息协调分组职责，积极主动通报航班信息，积极主动沟通和协调相关部门及航空公司，力争合理的航空公司补偿政策，安排合适的食宿服务，尽量满足旅客需求，确保航延工作顺利开展。截止到6月中旬(第24周)，共保障延误航班1327个，安排旅客餐食34615份、旅客住宿4914间。航延保障工作受到翔鹏来函表扬。

优化岗位流程，提高工作效率。配载室在人员未增加的情况下，对流程再造后新增加的座位控制业务进行了吸收并优化，随着航班量的增加，配载业务量和座控业务量同步增长，配载室通过岗位流程优化、提高劳动效率、调整排班等措施，缓解了配载员岗位人员紧张的矛盾，实现了座控业务的顺利划转和平稳过渡。

积极推进“舱单上传”技改项目。为进一步缩短纸制舱配载舱单送单时间，提高航班保障效率，节约人力成本，配载室认真研究航空公司舱单上传作业模式移植到机场地服代理人的可能性，并与民航数据公司(ADCC)公司进行了多次沟通，形成了地服公司开展“舱单上传”技改项目的可行性报告。下一步，配载室将积极协调相关部门，努力推进此项工作。截止到6月底，运行指挥中心服务工作正常，未发生服务差错及投诉事件，收到航空公司表扬信共计三份。

>三、做好压降可控成本、节能降耗工作。

运行指挥中心今年可控成本预算额度仅为万元。尽管完成难度大，运行指挥中心仍严格执行地服公司各项内部管控制度，将部门可控成本进行层层分解至各分队，严格执行预算，对部分办公用品实行以旧换新的管理措施；建立油卡使用交接制度，加强车辆用油管理，明确行政助理为责任人。

>四、扎实推进战略解码工作。

为落实集团公司战略解码的对接落地工作，将“第三场仗:深化流程再造，提高运营品质”分解成11个细化工作措施(在地服工作措施总表中序号为1828)，运行指挥中心现正按进度落实各项工作措施。

对接口流程进行动态管理。至五月底已对10个流程进行了梳理，完善了各部门的业务流程，并形成业务手册。

目前，运行指挥中心领导班子及员工共计52人，按业务模块来分，共有四个分队，分别是：结算配载室、商务调度室、航班监管室、统计室。总体上讲，运行指挥中心不存在运行资源不足的问题，各岗位能够做到人岗匹配，各项工作开展顺利。

当前，地服公司正迎来货运大发展的关键时机，运行指挥中心在继续做好T2客机保障业务的基础上，将进一步发挥商调室的龙头作用，提高现场协调应急处理能力，科学调配前场保障资源，为全货机保障工作保驾护航。

一、加强全货机保障信息的收集和发布，科学调配前场保障资源，提高现场协调应急处理能力；研究全货机保障规律，固化全货机保障作业的`接口流程，全面提升全货机保障品质。此项工作由商务调度室负责持续跟进，分队级责任人为王永强、王云婕，分管领导为管小梅。

二、航班监管工作100%覆盖。今年，航班监管室新补充了6名员工，具体情况如下：3月份从客服部转岗过来3名女员工，5月份竞聘上岗3名男员工。目前，监管室共计有18名员工。按照向人力资源部报备的培训计划，在经过3个月的业务知识及实操培训并经考核合格后，新进员工将于7月底正式上岗。18名监管员全面上岗后，可以实现航班监管工作100%覆盖。根据地服公司货机业务发展趋势，监管室将积极采取应对措施，重点加强夜间全机货的监管，最终实现客机监管与货机监管业务齐头并进的工作书面。此项工作由航班监管室负责持续跟进，分队级责任人为陈义彦，分管领导为何春晖。

三、继续扎实推进战略解码工作。此项工作由商调室负责持续跟进，分队级责任人为王永强、王云婕，分管领导为何春晖。

四、将SMS建设与重点岗位的安全管理工作结合起来，夯实配载室日常安全管理基础，杜绝隐载事件的发生，确保配载安全。此项工作由配载室负责，分队级责任人为王志伟、曾汉琴，分管领导为王丽华。

为顺利开展各项工作，实现运行指挥中心工作目标和各项绩效考核指标，现将工作中需要解决的问题汇报如下：

1、经营考核指标需调整。20xx年实际发生的可控成本总额为20万，20xx年预算为万。考虑到新增设了两个分队(监管室和统计室)共计12人，人员同比增加了40%，业务上增加了座控业务、国际配载业务、航班监管业务，故申请增加费用5万元。

2、对岗级进行调整。随着地区和国际航班的增加，国际配载工作量也相应增加。考虑到国际配载与国内配载有着很大差别(如对英语要求高、外航都有自己的配载系统)，建议在岗薪级别中增设国际配载岗，以体现与国内配载岗的区别，充分调动配载员对华航及其它国际航班配载工作的积极性。同时做好国际配载岗的人员储备工作。

**指挥中心基础工作总结6**

一、基本情况

（一）20xx年x月x日至6月x日，中心转（交）办案件共13954宗，应办案件共13779宗，已办结13758宗，办结率为99。77%。按期办结率达到95%以上的有： 22个联动单位。

今年上半年城管投诉服务专线共受理各类投诉案件13954宗，与同期相比（14376宗）下降422宗，日均受理77宗。投诉案件量居前四位的\'案件分别为1754宗、1469宗、1048宗和1023宗。投诉量最多的是夜间施工和游商，分别为6519宗和2239宗，两项占总投诉量的62。8%。

（二）各单位通过综合巡检，即时处理乱摆卖、占道经营、乱倒建筑垃圾等即时性案件共XX宗。向各有关单位发出城市管理工作交办/督办函共10份，按期回复率20%。

二、存在问题

1、有些涉及到多个部门的处理范围或处于交界处的案件，处理部门经常互相推搪，甚至有些职能部门对于职责范围模糊不清，导致案件无法转办，出现逾期情况。例如： 001001080282

号，现有灯箱招牌摆放在人行道。回复：不属我单位管，请转相关部门。回复：你好。经我执法队调查，此处不属我街管辖范围。又如：000910260157号，有人擅自将多棵大树砍掉，影响市容。\*\*街回复：请转区绿委处理。区园林办回复：城市绿化执法权在城管综合执法部门，建议转城管执法大队处理，如有需要我办配合查处。

2、街道对于案件回复不规范，回复的内容太过简单不够具体。有些街道没有针对投诉内容回复，导致不符合办结要求，需补充办理，影响了办结效率。例如：001006020xx5号，擅自占用701与702住户之间通道，安装铁门和铝合金窗，影响其他住户的生活。\*\*街回复：您好，您所反映的情况属实，我执法队多次上门但大门紧锁，对此我执法队开出了《责令限期改正通知书》穗综\*责字【20xx】12376号及《询问通知书》穗综\*询字【20xx】12278号，要求当事人在限期内整改及到我执法队接受询问，但预期未果。鉴于此情况我执法队联合区国土局、街城管科、社区居委上门调解，但调解未果。我街执法队将继续调解。 按照市中心办结要求，必须落实是否拆除或立案处理，故以上回复是不符合办结要求的，需补充处理。又如：区1街5号201住户，未经相关部门审批，擅自将阳台墙面拆除后占用露天平台扩建，并安装好防盗网。街道办事处回复：您好！你所反映的情况属实，已拆除。市中心回退意见：请详细回复处理情况，“已拆除”是拆除了什么？根据一张图片无法进行判断。

3、有些即时性的案件处理期限很短，夜间施工投诉处理期限是1个工作日，乱摆卖投诉处理期限是2个工作日，由于处理部门没有及时回复，导致案件逾期。

4、某些部门没有安排专人负责，对12319系统操作不熟悉，导致案件不能如期回复，影响了办结效率。

5、对于重复“两违”投诉案件，某些联动单位忽略了投诉时间，回复时经常出现处理时间与立案时间有矛盾的情况，导致案件无法办结，需补充处理。例如：001006060363 号，未经相关部门审批，将原来每层面积80平方米的楼房拆除重建至六层高，现每层面积约180平方米，建设中。街回复：接投诉后，我队到现场调查了解，该建设地址为新村1号之二，当事人梁甜将原旧房拆除重建，我队于20xx年x月x日向其发出《询问通知书》穗综\*询字[20xx]20257号，要求当事人到我队接受调查，并发出《责令限期改正通知书》穗综\*责字[20xx]20730号和20930号各一份，要求当事人停止施工，自行拆除违法建设。于20xx年x月x日向其发出《扣押决定书》穗综\*扣字[20xx]20xx7号一份，扣押其施工工具。我队已对其作立案处理，立案号为穗综\*立字[20xx]20xx8号。

三、针对问题、解决问题

1、各联动单位每天要先处理即时性案件，严格按照回复标准进行回复案件，避免出现补充处理情况，争取一次办结。

2、如“12319”专线分派案件过程，联动单位发现不属本辖区的案件请及时回退，并告知“12319”专线该地址是属哪个辖区处理，以免延误处理时间。

3、提高相关工作人员的工作意识，清楚地认识到搞好12319工作对搞好我区城市管理建设的重要性，提高意识是做好工作的前提。安排专人负责处理“12319”系统案件，各联动单位落实夜班值班人员，发现不属辖区的投诉马上回退并电话通知“12319”专线值班人员。

4、对于涉及多个部门的案件，各职能部门应针对投诉中属自己部门处理的问题一一作出回复。

附件：

1、20xx年x月至6月投诉案件办结（分类）统计表

2、20xx年x月至6月各单位受理、转办、办结工作统计表

3、各单位逾期案件统计表

**指挥中心基础工作总结7**

20xx年，消防工作在区委.区政府的正确领导和有关部门的大力支持下，通过全区人民的共同努力，预防和防止了各类火灾事故的发生，有力的促进了全区经济发展和社会稳定。在20xx年里，全区共发生火灾243起，直接财产损失万元，同比去年，火灾起数下降了23%，直接财产损失下降了60%，死亡1人;消防部门共接警476次，出动警力4273人，抢救被困人员73人，疏散被困人员567人，抢救财产价值万元。有效遏制了重特大火灾事故的发生，为全区经济发展和社会稳定作出了积极的贡献，下面，将我区20xx年消防工作情况总结如下：

一是消防安全责任制进一步落实。年初，与各级各部门及消安委成员单位签订消防工作责任状，明确年度消防工作目标，并将消防工作纳入各级任期责任目标和年度工作计划，分季度对各乡镇街道办事处及区消安委成员单位消防工作开展情况进行了绩效评估并通报，逐步完善了“政府统一领导，部门依法监管.单位全面负责.群众积极参与”的工作格局。区政府先后2次召开了专题会议研究消防工作，3次召开全区消防工作会议安排部署消防工作。区政府主要领导多次就消防工作作出重要批示，并深入单位督察.检查，解决了消防工作中的许多重大问题。

二是隐患排查整治力度进一步加大。20xx年全年，消防部门先后开展了第二次“清剿火患”战役.“六打六治”打非治违.重大火灾隐患集中整治等专项活动，区消防.住建.安监.商务.文化.工商.质监等部门联合执法，对在建工地.商市场.公共娱乐场所.消防产品.易燃易爆场所.劳动密集型企业以及燃放管理进行专项整治，保持了火灾隐患整治的高压态势。全年，共召开联席会议4次，开展联合执法20余次，区消防大队和派出所共检查单位6345家，查处火灾隐患和违法行为3104处，督促整改火灾隐患和违法行为3272处，下发《责令改正通知书》1688份，临时查封6家，“三停”单位10家，消除了大批火灾隐患。特别是深入推进了“城中村”火灾隐患整治工作，区政府先后多次召开整治动员调度会议，制定出台“城中村”消防隐患整治三年规划，明确近三年将每年安排500万消防设施建设费，进一步推动了创文期间区域性安全隐患整治工作的落实。

三是消防社会化管理水平进一步提升。以全区7个乡镇(街道).113个行政村(社区)为基本单元，建立健全火灾隐患普查网格，并整合基层安监.综治.公安派出所.物业.社区保安等力量，推动形成了“条块结合.层级明晰.全面覆盖”的网格化排查模式。借助市政府创建全国文明城市的有利机会，强化了对社区和农村消防工作的指导力度，督促社区和农村健全消防安全组织机构，购置了公用消防设施和器材，并协调利用4个乡镇86家农村书屋创建了农村消防宣传服务站。同时，建立健全了消防安全重点单位“户籍化”管理档案，推行“红.黄.绿”三色预警动态监管，对反复出现预警或多次出现红色预警的单位见面约谈，进一步强化了重点单位消防安全管理的主动性。积极推进消防控制室达标创建工作，统一消防安全管理制度.硬件建设和软件台账等资料，加强消防控制室值班操作人员的培训，充分发挥了消防控制室在单位安全管理方面的中枢作用，切实提高了消防监督管理的针对性.有效性。

四是消防宣传氛围进一步浓厚。20xx年以来，由政府牵头，各乡镇，各职能部门积极配合，大力强化了消防宣传，积极拓宽宣传渠道，创新宣传方式，在广度和深度上比以往的都有所突破。认真抓好了《全民消防安全宣传教育纲要》的宣贯工作，集中开展了“全民总动员，安全进万家”119消防宣传周等一系列宣传活动。活动期间，区教育局组织千名师生开展了“消防安全第一课”活动;民政部门开展了九九消防安全体验活动;同时，区消防大队向全社会面开放，让群众走近消防，体验消防，关心消防，并针对每季度的防火特点，着力加大消防宣传力度，共组织人员展出消防板报24块，发放消防宣传资料15000余份，协调利用炎帝广场大型显示屏及辖区单位LED显示屏滚动播放宣传标语1000余条，营造了“人人关注消防，人人参与消防”的良好局面。紧盯公务员.学校师生及企业员工等重点人群，采取主动上门指导.定点培训等形式，深入开展“全民消防大培训”活动。组织乡镇长.村“两委”负责人开展消防轮训，乡镇长.村“两委”负责人消防安全培训率达到100%，着力提升了民众消防安全意识和疏散自救能力。

五是社会消防基础工作进一步夯实。区财政对消防工作予以优先考虑.优先投入和优先保障，建立起了经费增长的的长效机制。全年全区业务预算经费万元，将消防员高危补贴和人员保险纳入预算予以保障，为消防工作和部队建设提供了强有力的支撑。区政府将消防规划编制纳入了城市总体规划编修内容，建制镇全部编制了消防规划，对消防站布局.消防通道.消防水源.消防通讯和消防力量建设等进行了科学谋划和全面安排，做到了弥补“旧帐”.不欠“新帐”。20xx年，全区新安装市政消火栓165个，基本满足城市消防供水要求。加强综合应急救援队伍建设，全区组建政府专职1支，在群丰镇建立了应急救援片区联防点并配备消防车等器材装备，并组建4个志愿和14个义务，逐步完善了由政府统一领导指挥的综合应急救援联动机制。

**指挥中心基础工作总结8**

经过一个月的紧张训练，20xx年度新兵训练圆满完成规定课目训练，于20xx年9月3日结束。根据中心战训科的训练大纲的要求安排训练，在这一个月的时间里，我们组织新兵学习了单个军人队列动作、日常养成、一人两盘水带、一人三盘水带等科目的训练;使新兵了解掌握了各项规章制度;培养了新同志良好的队列动作、严整的军人形象、严明的队列纪律和军人雷厉风行的作风，使其基本上完成了由地方青年向一名消防官兵的转变。得益于中心领导和大队的正确领导、大力支持和精心指导;得益于全体干部骨干的科学施教和严格管理;得益于全体新同志的共同努力，我们在面临诸多困难的情况下，在较短的`时间里教育新兵学习消防业务理论知识及教授业务技能，取得满意的成绩。下面我从几个方面对今年新兵训练工作进行总结。

>一、领导重视，各项工作准备充分。

今年的新兵训练，中心领导和大队的领导高度重视，在新兵训练的骨干的选派、训练方案的制定、新兵的伙食和后勤保障等方面都作了充分的准备和合理的安排。新兵训练展开前，我大队领导对新同志进行了思想教育，帮助新同志认识到一个月集中训练的重要性。为搞好今年的新兵训练工作打下了坚实的基础。新兵训练展开后，中心领导多次亲临训练场了解新兵训练和生活情况，及时帮助解决训练和生活中遇到的困难，确保了今年新兵训练任务的圆满完成。

>二、组织严密，方法灵活，训练质量得到了保证。

今年新兵训练时间紧、内容多、要求高，加之天气炎热，这些都对新兵训练影响较大。为了提高新兵训练质量，确保训练任务的圆满完成，新兵队全体干部骨干都能够根据训练大纲和上级指示要求，做到科学施教、严格训练、严格要求。我们在训练中采取了集中示范、分类讲解、分组练习、个人体会、评比竞赛等多种形式组织训练，规定每学完一个训练科目，都要进行训练心得体会交流。评比活动，利用争当“训练标兵”等形式，激发新战士的训练热情，形成了一种“争标兵的训练氛围。为防止新同志中暑，大队领导安排食堂给新同志做了降暑的绿豆汤。大队领导和骨干像家人一样对新战士无微不至地关心照顾，使新战士感受到家的温暖。新同志身体素质参差不齐、接受能力不一，带兵干部骨干循循善诱，耐心讲解，不厌其烦，一遍不行两遍，两遍不行三遍，直到新同志学弄懂为止。由于我们新兵训练工作组织有力，方法得当，新同志中没有出现消极心态不参加训练或因训练强度大而病倒的现象。

>三、健全制度，日常管理正规有序。

根据中心领导指示要求，结合新兵的实际，我大队制定了新兵日常管理规定，按照这一规定，新兵在每个训练转换阶段、重要时节，都要召开安全形势分析会，认真查找在日常训练工作中存在的问题和隐患，分析原因，制定切合实际的整改措施和预防措施。大队还要求新兵训练干部骨干文明带兵、以情带兵、以理服人，保证“不骂兵”、“不打兵”，确保了新战士有一个宽松、和谐的训练和生活环境。同时，我大队依据大队的作息时间，严格落实一日生活制度。从新兵的一言一行、一举一动入手，从生活小事、日常细节抓起，坚持抓经常、经常抓，培养新兵良好的日常养成习惯和雷厉风行的工作作风。大队要求新兵训练干部骨干模范带头，为新同志做出样子，用自己的言行带动和影响新同志，对个别在训练上有思想问题的新同志，干部骨干及时靠上去做工作，耐心细致地说服教育，帮助他们卸掉训练上的思想负担;对在训练中受伤的新战士，大队及时安排其治疗和休息，并在生活上给予特别关照。由于我们教育得法，管理得当，有效地保证了新兵训练的顺利进行。

>四、科学安排，后勤保障有力

为了搞好今年新兵训练的后勤保障工作，大队领导对新兵的衣、食、住、行都做了合理安排和准备。在伙食调剂上，除了保证新战士吃饱、吃好、吃出营养外，还根据新兵不同的饮食习惯，合理调剂伙食，保证了“酸甜苦辣样样有，每样都合新兵口”。在新兵训练了一天洗澡问题上大队进行了合理安排，新兵与老兵分时段洗澡，确保新兵在夜间体能训练后休整自身，避免训练完后立即洗澡影响身体健康。

**指挥中心基础工作总结9**

为切实做好节日期间的消防安全工作，确保部队安全稳定，队严格落实执勤战备工作，全面提高官兵执勤战备意识，做好节日期间的消防安全保卫工作，圆满完成了各项工作，现将具体情况总结如下：

>一、加强人员执勤战备意识，圆满完成各项消防安全保卫任务

为确保“国庆”期间消防安全保卫任务的顺利开展，xx队认真开展执勤战备教育，并召开人会，对“国庆”期间的执勤战备工作进行全面的动员部署，进行一次全面的执勤战备教育，进一步统一了官兵思想，提高了官兵的执勤战备意识。同时还组织全体官兵对队的器材装备进行了一次全面的检查和维护保养，确保了车辆器材装备“油、水、电、气”充足，能满足部队进行灭火救援战斗的需要；并要求人员加强“六熟悉”的学习，确保在处置突发事故时，能够迅速准确的处置初期事故，防止事故进一步扩，最限度的降低事故所造成的损失。“国庆”节日期间，队辖区没有出一次警，确保了执勤战备任务的圆满完成。

>二、严格队伍管理，确保节日期间部队高度稳定

“国庆”节日前夕，xx队严格按照支队文件精神指示，做好节日期间的筹备工作，制定了节日期间的值班安排，活动安排，并严格按计划组织实施，狠抓部队管理，严格落实安全防事故工作，为节日期间的消防安全保卫工作奠定基础。严格落实一日生活制度，官兵“五同”制度，狠抓“五条禁令”，严禁节日期间官兵酗酒、变相、打架斗殴、到公共娱乐场所消费等违法违纪现象，合理安排节日期间官兵的工作、生活，积极开展健康向上的，官兵喜闻乐见的各种文体和学习教育活动；严格控制干部节日休假，确保人员在值在位，战士无特殊情况一般不得请假，需请假的严格按照条令条例和有关规定严格审批，夜间一例不得外出，落实安全外出、纪律作风等事项；加强岗哨制度，实行干部睡岗制度、查岗查哨制度，防止人员外出；同时做好后勤保障工作，注意饮食卫生，防止食物中毒，严格落实各项安全措施，防止事故发生，确保部队高度稳定。

>三、认真做好文体活动

队为了使官兵们安心部队，在紧张的执勤战备过程中，营造一种节日活泼、欢快的气氛安排了各种文体活动。有台球、羽毛球、卡拉OK、牌类比赛、棋类比赛，还组织了篮球赛，使官兵在活动中积极参与。放松心情，感受快乐，缓解紧绷的神经，以便能更好的投入到下面的执勤战备工作中去。

>四、做好安全防事故工作

节日前夕，队分别组织全体干战和驾驶员对安全防事故工作进行学习，提高家的安全意识，并要求驾驶员更好各战斗员在出警、战斗中注意安全干部还时常在集合，集体活动中强调安全问题，并根据支队的要求、学习和落实，制定防范措施，抓好节日期间各项工作的管理和督促检查，切实贯彻落实好bu“五条禁令”保证消防安全和安定稳定。

总之，xx队国庆”期间，严格落实部队各项规章制度，加强部队执勤战备工作，保证人员、车辆在职在位，确保部队安定稳定和各项消防安全保卫任务的圆满完成。

**指挥中心基础工作总结10**

在一年不到的时间里，指挥中心这个具有司令部、参谋部、作战部功能的中心枢纽充分发挥了其“指挥、协调、参谋、服务”的全方位职能作用。全体民警在该中心领导班子团结干事的坚强领导下，同心同德，荣辱与共，心往一处想，劲往一处使，兢兢业业，勤勤恳恳，默默耕耘，苦干硬干，为当好领导参谋助手尽职尽责，无私奉献，从而确保了整个分局这个国家机器高效、正常的运转。

回顾去年的工作，主要取得了以下几方面的成绩：

（一）加强对各部门秘书内勤的培训和管理，建立了一支素质较高写作能力的队伍。

（二）充分发挥秘书内勤“笔秆子”的作用，从指挥、协调、参谋、服务“八个大字”、“四大方面”作好本职工作，确保全局工作正常有序运转。

为适应新时期公安工作现代化、规范化需要，按照分局党委提出的.“抓班子、带队伍、促工作、保平安”工作思路，以分局指挥中心为龙头的全局秘书内勤，紧紧围绕各个时期的中心工作，从材料收集，信息上报、调查研究、来信来访数据报表及公安档案管理和建设等方面认真开展各项工作。

一是公安情报信息工作得到进一步的加强，特别是为确保信息畅通，分局投入大量资金建成了计算机三级网络，为公安信息工作开辟了一条“绿色通道”，使公安情报信息能准确、及时地传输，不但实现了“无纸化”办公，而且在时效上显著提升，为领导决策提供了大量及时可\*的依据。去年，分局各部门使用网络上报的各类情报信息共3248条。经指挥中心整理，共编写出《官渡公安情况》412期、《工作简报》143期、《公安专报》23期，创下历史新高，公安情报信息工作在数量上和质量上明显的提高，充分体现出各部门领导及秘书内勤对此项工作的重视，也体现出全局秘书内勤这支笔秆子队伍是一支有战斗力的队伍。

与此同时，进一步加大了对外宣传工作力度，由指挥中心民警撰写的各种简报，被上级公安机关及省、市、区报刊杂志上采用发表的就有37篇，有的甚至在报纸上整版刊出，在公安新闻照片方面，不但发表了50余幅反映官渡公安的既有历史意义的图片，还在公安网上发布200多幅珍贵照片，此外，还为省、市、区报刊、杂志、年鉴、展览提供了大量真实的公安题材照片，为宣传我公安的英勇先进事迹和“两年为期”严打整治斗争做出应有贡献。

二是接处警工作制度不断规范和完善，拒绝出警延误出警的现象大幅度减少。去年各派出所认真贯彻落实市局的“三大体系”和“一个考核评估办法”。全面推行分局构建的“四四一”防范网络和社区110警务机制，在接到市局、分局指令或群众报警后，值班民警迅速出警处置，最大限度地提高快速反应能力，震慑了犯罪，增强了人民群众的安全感，在遇到重大紧急情况时，能在开展调查走访的同时，立即向分局领导及指挥是心汇报，做到下情及时上报，为分局及时正确决策赢得了时间，从而大大减少了群众的投诉和市局指挥中心，督察部门的通报和扣分。去年，我局共受理各类报警求助28464起，也就是说除市局110直接指令各派出所出警以外，分局指挥中心接处警110报警服务台的值班民警每天要处理群众报警电话78起，此外，共接固定目标自动报警系统报警8113次，日均22次。这当中的每一个电话，每一次报警，110报警服务台的民警们以及派出所的民警都付出了艰辛的劳动，正是有我们的民警做了这些繁重的工作，才保证了公安工作的正常运转。特别值得一提的是指挥中心接处警科还落实专人把每天的接处警工作情况写成书面材料，送领导阅示，并上网发布，不但为领导决策提供了可\*依据，而且还为接处警工作整理出了相当宝贵的资料。

**指挥中心基础工作总结11**

今年第一季度，X市X区消防救援大队在区委、区政府和市消防救援支队的正确领导下，坚持以机关事业单位作风效能评比为契机，紧紧围绕防火监督和灭火救援中心主业，充分发挥消防“主推手”作用，着力推动健全消防安全责任制，切实加强基层消防基础设施建设，扎实推进火灾隐患排查整治，辖区消防安全总体水平继续实现“指数式”提升，有力确保了当前全区火灾形势的持续稳定。X区委书记、X经济技术开发区党委书记出席X消防救援站挂牌进驻仪式并检查指导大队工作，对大队长期以来在服务X区经济社会发展、维护社会安全稳定等方面所作出的突出贡献给予了高度评价。

>一、第一季度接处警情况及火灾情况

20xx年第一季度，大队共接处警X起，出动消防车辆X辆（次），消防指战员X人（次），成功抢救经济损失X万元，抢救和疏散被困群众X人。辖区第一季度共发生火灾X起，直接经济损失X万元，未发生亡人火灾事故，辖区消防安全形势总体平稳可控。

>二、第一季度消防监督执法工作情况

20xx年第一季度，大队共监督检查单位X家，发现并督促整改隐患X处，下发责令改正通知书X份，责令“三停”X家，临时查封X家，行政处罚X宗，罚款X万元，消防监督执法各项指数与去年同期相比均有明显提升，执法力度稳步提升。

>三、20xx年第一季度主要工作

一是班子建设全面加强。大队党委班子把关定向、统揽全局明显增强，持续推动今年X项重点工作，班子呈现出了团结协作氛围浓厚、集体领导作用突出、中心工作完成出色、队伍建设成效凸显、干部队伍干净纯洁、地位形象持续提升的生动局面，今年第一季度先后荣获了全省执勤训练先进单位、全市先进基层党组织、全市基层建设先进站等多项省、市级荣誉，X人（次）先后荣获省、市级优秀和先进个人，取得了一系列丰硕成果。

二是思想教育常抓不懈。坚持以党建工作和党史教育为主线，高质量完成了大队正规化建设的阶段性任务，扎实推进“两个经常性”工作和心理服务工作，切实将队伍问题找准、三观摆正、心气聚齐。大队的党建工作创新案例得到了支队肯定并拟推荐至总队进行参评，《X大队全面推动“两个经常性”、心理服务工作走深走实》和《X大队“七提升”“七推动”打造“两个经常性”心理服务工作升级版》等两份工作简报被支队政工微信公众号分别作了专题推送；为入职满8年、5年和2年以上的政府专职消防员（消防文员）分别颁发了金、银、铜制纪念章，全面开展了“送奖到家”系列活动，激励机制均属全市首创。

三是队伍管理安全稳定。“条令条令学习月”活动成效显著，条令纲要考试优秀率达到了100%；常态化开展内部督导检查，全覆盖排摸“人车酒、黄赌毒、小远散、网电密”等重点环节，自主采取“日打卡+月考勤”机制全面规范大队部上下班秩序，有力确保了大队继续实现“九无”目标。特别是3月X日，大队召开了消防文员年度工作述职测评会，相关经验做法得到了其他大队的学习和借鉴。

四是重大任务敢打必胜。始终保持枕戈待旦、快速反应的备战状态，第一季度高标准完成了元旦、春节、元宵、全国“两会”等重要节点、节日期间的消防安全保卫工作，辖区实现了火灾事故“零发生”；每周联合应急、文体、市场监管等部门“蹲点式”排查辖区隔离酒店、医院等7类涉疫重点管控场所，赢得了广泛的社会赞誉。

五是重点工作推进有力。成功挂牌三灶镇消防救援分局和红旗镇消防救援分局，有效打破了基层消防安全监管“壁垒”，全面打通了基层消防工作“最后一公里”；3月X日至X日，顺利完成了首届X消防救援实战技术交流会承办任务。

六是实战实训成效显著。持续深化全员岗位大练兵活动，重点加强基本体能、基本技能、基础指挥、疫情防控处置和“房前屋后”训练，强基固本，有效提升了队伍实战化水平。在3月份的全员岗位大练兵普考中，基层队站指战员“9+9”科目100%达标，优秀率稳中有升；持续深化大队部“体能夜训班”机制，每周一至周四晚定期组织对体能不及格的消防文员“回炉加训”，文员的体能考核成绩与1月份、2月份相比有了较为明显的提升。

七是防火工作亮点纷呈。下大力气清理了X家违规住人的小型场所，打通了X条“生命通道”，辖区X个村居先后实现了小型场所违规住人“清零”的目标，提请区政府挂牌督办X家重大火灾隐患单位并积极整治；大力开展了“家庭隐患整改日”、“消防安全第一课”、“暖企行动”等一系列消防安全宣传教育活动，派发宣传单张X余份，受众达X余人。

八是基础保障全面厚植。顺利完成X吨集中存储灭火药剂采购任务，提前完成西湖站X名政府专职消防队员招聘和车辆器材装备采购，基层队站全部达到“3+2”标准，消防无人机、生命探测仪等一大批“高精尖”装备列装值勤。

>四、下一步工作计划

就如何做好第二季度的工作，我大队主要有以下计划：在思想政治工作方面，一是扎实开展“学党史、知党恩、强党性”专题教育和“我把红心献给党”主题讨论；二是抓好“喜迎建党百年，深入践行训词精神，堪当国家队主力军”主题教育；三是启动加挂“X区消防救援局”牌子有关事宜；四是持续做好先进典型培树工作，本月至少推出1个先进典型；五是拍摄优秀党员故事视频和“微党课”；六是持续推进营区文化建设。在队伍管理方面，一是继续做好正规化建设工作；二是常态化抓好做好“两个经常性”工作和心理服务工作；在战训工作方面，一是持续抓好全员岗位大练兵；二是修订完善辖区主要灾害事故类型大队级预案；三是规范队站作战通信室硬件设备、软件终端及运行制度建设；在防火工作方面，一是持续推进消防安全三年行动重点工作；二是完成区消安委成员单位调整；三是全面做好全市安全生产和消防工作考核迎检工作；四是持续做好“粤商通”线上承诺工作；五是持续深化“暖企行动”、“消防隐患整改日”活动；在后勤工作方面，一是持续做好西湖站经费结算工作；二是协调辖区镇政府，研究小型消防站选址工作；三是持续做好资产清查工作；四是常态化抓好疫情防控工作。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！