# 员工综合服务大厅工作总结(精选15篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2025-04-19

*员工综合服务大厅工作总结1自召开行\_力和政务服务事项清理规范工作动员会以来，市行政服务管理委员会办公室按照市委办公室、市政府办公室《关于清理规范市县两级行\_力和政务服务事项推进行\_力公开透明运行的实施方案》（襄办文〔xx〕104号）文件精神...*

**员工综合服务大厅工作总结1**

自召开行\_力和政务服务事项清理规范工作动员会以来，市行政服务管理委员会办公室按照市委办公室、市政府办公室《关于清理规范市县两级行\_力和政务服务事项推进行\_力公开透明运行的实施方案》（襄办文〔xx〕104号）文件精神和会议要求，组建专班人员认真进行了清理汇总。目前行政服务管理委员会办公室（招标投标监督管理局）共有行\_力和政务服务事项24项。

>一、健全组织，明确各级责任分工

动员会召开后，行政服务管理委员办公室领导高度重视，迅速召集机关干部开了专题会议，对会议精神进行了传达，提出了行\_力和政务服务事项清理规范工作要求。成立了以市政府副秘书长、办公室党组书记、主任曹欣为组长、副书记、副主任岳邦俊、副主任徐洪波、李奕红、汤青山、副调研员霍新民为副组长，各部部长、公共资源交易中心主任为成员的“两清”工作领导小组，并组建了工作专班，制定了清理工作方案。行政服务管理委员会办公室的清理工作由副书记、副主任岳邦俊牵头；领导小组成员单位分工由副主任徐洪波牵头，负责市直部门行政许可、非行政许可、政务服务事项清理工作的指导。

>二、周密部署，全面开展自行清理

>三、严密把关，确保事项规范无误

在专班审查工作中，我们重点审查了行\_力和政务服务事项的设定依据、实施主体、办理期限、收费依据、收费标准等内容，然后报送领导小组进行集中讨论和确认。经过专班审查和领导小组确认，我单位的行\_力和政务服务事项主要涉及行政处罚、行政确认、行政监督检查、行政备案、政务服务和其他权力事项，共六类24项，其中涉及招标投标监督管理方面的有行政处罚4项、行政确认1项、行政监督检查5项、行政备案2项；涉及公共资源交易的有政务服务事项8项；涉及机关自身管理的其他权力4项，清理意见均为保留。

下一步，我们将根据有关要求，继续优化流程，并根据全市清理规范工作领导小组成员分工，做好市直部门行政许可、非行政许可和政务服务事项清理规范工作的指导工作。

**员工综合服务大厅工作总结2**

我是xx超市站街店一名普通的员工，从踏入xx超市那天起，我就把自己融入其中。忙碌的工作，使我的生活变得格外的充实。

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在xx超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自xx超市这个大家庭，为xx超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

刚加入xx超市的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报；从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。两年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我们的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向店内汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在xx超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的。

旧的一年即将过去，新的一年即将到来。我希望xx超市是新的，我也是新的。xx超市给了我一个舞台，我会在这个舞台上越做越好

怎样做好一个超市理货员，超市中的理货员看似工作较简单、普通，但他们是与顾客接触最直接人。他们的一举一动、一言一行无不体现着超市的整体服务质量和服务水\*，他们的素质好与差，将直接影响到公司的生意和声誉，所以只有不断地提高理货员的素质和业务能力，才能使我们的超市在激烈的市场竞争中立于不败之地，因此员工的基础知识培训非常重要。

1、理货员的工作职责和日常完成本职工作的要点

1、理货员有对商品进行验收和为顾客提供退货服务的工作职责

2、对商品按编码进行标价和价格标签管理的.工作职责

3、有对商品进行分类，并按商品陈列方法和原则进行商品陈列（包括补货）的工作职责。

4、有对顾客的咨询导购提供服务的工作职责。

5、有对超市内卫生进行保洁及商品防损管理的工作职责。

xxxx年上半年副一店的经营情况不是特别理想，1-6月份销售只实现了xxx万元，毛利实现了100万元，利润实现了30万元；与200万元的销售计划相差甚远，销售完成计划的，毛利完成计划的50%，（利润完成计划的215%）。上半年的销售计划没有完成好，下半年的任务又接踵而至，感觉压力甚大，面对困难和压力，我觉得下一步要做的就是要调整好自已的心态，多想办法，加倍付出，尽自已努力

做好销售。管理出效益，一切管理都是为销售服务。为保证副一店的正常运行，我们保证畅销商品的货源，不能使销量好的商品、季节性商品有缺豁、断货的现象发生。由于供货商送货不及时，我们每次的订货都得提前备好一个月的库存。考虑到本店大部分商品都是代销经营，按销量结算，可以不占用本店的流动资金，而直接利用厂家的资金达到存货的稳定。虽然这样保证了库存量，但也是导致我们店库存量过大、商品周转缓慢的直接原因之一。

**员工综合服务大厅工作总结3**

今年，重新完善《xxx大厅考评制度》和《员工手册》，在原有基本制度的基础上增加星级评定，采取月、季、年度考评，评先表彰制度，对大厅工作纪律和业务办理情况实行日记录、周统计、月通报、季评优管理机制。一是根据窗口工作人员平时思想素质、业务能力、工作作风、遵守纪律等方面的表现，按月对各业务小组及工作人员进行综合考评考核，并进行通报；二是根据考评情况，进行星级评定，与员工绩效工资进行挂钩。通过强化服务意识、制定考评办法与员工手册，使窗口工作人员变以往的被动服务为主动服务，规范工作人员言行举止，优化服务质量，杜绝“脸难看、话难听、事难办”；通过充分发挥互联网信息新技术手段，加快服务模式转型步伐，工作窗口能通过根据上级“一次办好”改革要求，综合服务厅实现了社保、医保网上缴费和打印电子发票，对失业办理、死亡退保等办事流程再次精简完善，实现办事指南查询服务网络化。加强服务网络解决的不再要求办事群众重复提交，让信息多跑路，群众少跑腿，将“一次办好”和改革的红利惠及百姓。

线上与线下的无缝对接，形成网下与网上、实体与虚拟有机结合的服务格局，进一步提升服务能力。20\_年截至目前共扫描电子档案x份。其中，干部x人，工人x人。通过档案电子化，让民众少跑腿，数据多跑腿，推进“一次办好”再上新台阶。

>（三）积极应对疫情防控，提升人社服务满意度

20\_年伊始，为全力做好我区新型冠状病毒感染的肺炎疫情预防控制工作，有效避免因人群聚集可能带来的传染风险，最大限度地保障办事群众和窗口工作人员的身体健康和生命安全，确保政务服务工作不间断、不降质。我们及时调整业务办事方式，编制了《开发区人力资源和社会保障窗口部门疫情期间业务办理指南》，鼓励用人单位网上办理就业备案、人才流动及社会保险参保人员增减、基数申报、缴费、查询、基础信息修改等二十二项业务，提高业务网办率。同时开通电话预约服务（xx），反馈资料邮寄送上门等措施实现“不见面”业务办理;通过微信群（烟台开发区人资协会123群、社保中心一、二群）、QQ群（xxxx）留言咨询及时回复，有效避免因人群聚集可能带来的传染风险，最大限度地保障办事群众和窗口工作人员的身体健康和生命安全，并确保政务服务工作不间断、不降质,以提升人社服务满意度。

二、存在的问题

目前，我区的xxx大厅已经运行三年，各项工作日益规范完善，取得了一定的实效，得到了办事群众的认可，但仍存在一些问题，距离办事群众的要求以及其他先进地区还有差距，主要集中在以下几个方面：

1.顶层设计方面

>一是业务经办系统不统一。目前xxx大厅每个业务窗口都有两台电脑主机，办理不同的业务需要登录山东省公共就业人才服务信息系统、核心平台三版（20\_年8月开始分离成养老、医疗、社保卡三个系统）、劳动99信息系统、UI（我区自行开发的就业管理系统）等。窗口工作人员需各业务系统不断切换，信息数据重复录入，费时费力。>二是网上和手机终端服务有待完善。上海市目前借助上海人社APP，已经实现了90%的业务能够网上办理，窗口办事人员减少了一半以上。这种模式的优点是群众可以不出门在家办理业务，极大的方便了群众，我市此项工作基本处于空白状态。>三是业务交叉重复录入现象严重。原就业和社保系统互不关联，企业需要在三个系统中分别录入劳动合同备案、劳动关系备案、社会保险增减等业务，社保和医疗分离后，数据不能互联共享，企业和窗口都需要重复多次录入相同信息，且存在更新滞后等问题，给办事群众造成极大的不便。

2.自身建设方面

>一是设备老化严重。窗口服务电脑最早的是20\_年配备的，死机卡顿现象严重，打印机、复印机故障频发。失地农民信息管理系统硬件设备老旧（主服务器为20\_年配备），故障率高。自助设备较少，例如社保卡自助发卡机、自助填表机、自助缴费设备等尚未投入使用，目前可用的自助查询设备也未足额配备，芝罘区已经做到每个社区配备一台自助服务设备，我区仅为各街道配备了一台。>二是存在较大的防控风险。综合服务窗口工作人员都有全业务经办权限，一旦存在徇私舞弊行为，很难予以掌控，存在较大的防控风险。

三、下步工作安排

按照“一次办好”、“一网通办”、“一窗受理”等“最多跑一次腿”的政务服务要求，坚持统筹兼顾、突出重点、改革监管方式、创新服务手段，不断提升服务质量和实效，促进经济社会持续健康发展，助力建设人民满意的服务型人社。

1.加快综合服务业务下沉

x年通过对街道服务中心调研，了解到街道对“业务向基层下沉、服务向百姓贴近”工作均表示欢迎与支持。于是x年x月由镇街派工作人员到我局服务大厅进行现场培训，时间为2个月，培训合格后，我局授权该工作人员办理下放的业务及使用区级业务专章。原计划，20\_年由xxx大厅派工作人员到镇街进行现场指导培训，时间为2-4个月，确保基层工作人员熟练掌握各项业务办理。因今年疫情不断，社保、医保正常不断更新变化导致第二阶段我们到接到进行业务指导的工作一推再推。因此，20\_年，我们应借本次业务下沉推进之机，进一步减化服务流程，推行人社业务“极简服务”，进一步提升服务效率，提高群众满意度。

2.持续完善窗口队伍保障措施

完善服务硬件，淘汰老旧设备，利用新办公场所启用，配齐配全相关设备，提升业务经办流畅程度。设立休息室、举办文体活动、开展谈心谈话等，为释压减负，邀请专业力量对窗口工作人员开展心理疏导。适当增加窗口工作人员休息时间，建立工作日中途休息制度。健全容错免责机制，支持经办人员尽职履职、担当作为。对举报不实的，应予以澄清，消除顾虑。

3.多措并举，切实增强办事群众的获得感

合理布局新办公场所，设置投诉监督室、儿童活动区、休闲等候区、自助服务区等特色区域，让办事群众能够心情愉悦地等候。待自助设备功能成熟后，在各社区、银行等人口密集区加大推广自助服务设备。加大业务下沉力度，立即将创业补贴受理、就业困难群体认定、小额担保贷款贴息等群众需求强烈的业务下放到各镇街党群服务中心、社区或者居委会，逐步下放灵活就业人员挂挡缴费、失业办理等难度大、更贴近群众的业务，使办事群众能够就近办理相关业务。针对目前大厅受理较多的劳动合同签订备案、劳动合同解除备案、个人人事代理及个人挂挡缴费等业务，开发网上和手机APP服务系统，使企业和办事群众能够门不出户办理相关业务。

**员工综合服务大厅工作总结4**

不知不觉中，我已经在教师的工作岗位\*\*职一年了，在过去的日子里，有过成功也有过失败，有过欢笑也有过泪水。在工作和学习中，在与学生们的相处过程中，我收获了很多，得到了很大的满足。现在我将一年来的学习和工作情况作一个总结，以便总结经验，反思自己，完善自我。

>一、德方面

作为一位教师我很清楚，自己的教学思想和教育观直接影响自己的教学方向、教学方法等。所以，本人能够认真学习新的教育理论，及时更新教育理念。教师是“人类灵魂的工程师”，因此教师必须抓好两项工作即教好书、育好人。要育好人绝非一件简单的事情，教师首先要做好表率即为人师表。在生活中，我扮演着多重身份：做学生的好老师、做学生的“好家长”、做学生的好朋友、做学生的心理医生，关注学生的健康成长，不体罚或变相体罚学生，不侮辱学生人格。课堂上，我时刻注意规范自己的教学行为。课后，我经常走进教室，与学生一起参加课外活动，加强与学生的\'沟通交流。当学生遭遇挫折时，适时地给予学生鼓励，与学生一起分享自己的成长故事，以自己的人生经历去感化、教育学生。

>二、能方面

教好书是教师的基本职责之一，在教学工作方面，我争取多听课，从中学习别人的长处，领悟其中的教学艺术。每上一节课，我都做好充分的准备，我的信念是决不打无准备的仗。在教学中，认真备课，认真阅读各种教科参考书，认真编写好教案制定好教学计划，根据学生的实际学习情况和向其他教师取得的经验，不断地加以改善修改。在传授学生知识时，不厌其烦，耐心教导学生，还耐心地辅导学生复习遗漏知识；在传授学生知识的同时，并对他们进行思想教育，教育优生帮助后进生。

>三、绩方面

在教学方面：开了两次公开课，得到了教研组内其他老师的一致认可。期中考试，我所带的三个班级的英语学科，总体来说，成绩较好。

>四、勤方面

本学期，在教学方面，我担任了高一年级三个班的英语教学工作。此外，还担任高一（三）班的班\*\*工作，对于刚刚步入工作岗位的我来说，无疑是一个挑战，但同时也是一个自我锻炼的机会。因此，我兢兢业业地对待自己的事业，按时、按质的完成每一项工作。在这些工作中，我坚持总结与反思，在每一个方面都写有工作心得，不断改进，提高工作效率。我热爱自己的事业，从不因为个人的私事耽误工作的时间，并能积极运用有效的工作时间做好自己分内的工作。

俗话说：“金无足赤，人无完人。”在教育教学工作中，我仍然有很多的不足之处，如在工作中会产生“惰性”思想，自身的知识面较窄，理论修养水\*不高，在教育学生方面的经验的还不足，在以后的工作中，我会“多学习、多动手、多思考、多总结、多反思”，以期更大的提高。教育是爱心事业，从学生身心健康出发，根据学生的个性特点去点拔引导。对于个别后进生，利用课间多次倾谈，鼓励其确立正确的学习态度，积极面对人生；而对优秀学生，教育其戒骄戒躁努力向上，再接再厉，再创佳绩。在今后的教学过程中我会逐步改正和完善教育教学方法，争取更大进步，早日成长为一名优秀的英语教师。

最后，希望各位\*\*和各位同事在以后的工作中能继续给予我指导和帮助，我会全身心的投入到我热爱的教育事业中，把我的所能全部教给学生们，愿他们的明天更美好！

政务服务大厅窗口工作人员年度总结 (菁选2篇)（扩展6）

——工作人员年度的工作总结 (菁选3篇)

**员工综合服务大厅工作总结5**

关于中心\*\*的“加强作风建设，服务‘三年倍增’”的学习，现我们窗口在最近工作中作如下总结：

一、对照十个“有没有”中‘在业务上，有没有缺乏我们一向将其放在首位，我主要采取如下方法提高自己的业务水\*，将各个项目的需求一遍又一遍的熟记，以便在工作中得心应手。我到窗口上班也不过半个月，在这半个月中我较好的完成各项工作，工作中加强学习作为提高自身素质的关键措施，在接待工作中尤其对有些纠缠不清。性格古怪的群众钻研。浅尝辄止。业务不精。为民服务的本领不高。

都做到耐心解答，服务周到，对那些确定有困难的群众尽自己的最大努力去帮助他们解决困难，以真情感动对方，以行动塑好形象。就正如前几天来的一个危房鉴定的群众，前一天登记第三天就来催报告，说了种种理由要求尽快，为了安抚他的心情我们前后方一起努力，使十个工作日完成的事情两天就搞定了，我认为窗口服务没有惊人的事迹，可越是看似\*淡无奇的工作，就越是能磨练人的意志和思想，这就需要我们工作人员具有高度的责任感和足够的耐心，热心，细心，用“心”去对待每位来办事的群众，也要用“心”为办事的群众带来真诚满意的服务。

二、在学习业务上的新知识，巩固旧知识提高素质能力上下功夫。在要求上决不降低标准，放松管理。牢固树立与时俱进的学习理念，一方面积极参加集中\*\*的学习活动，另一方面根形势发展和工作需要，本着缺什么补什么的原则，搞好个人自学，不断吸纳新知识，掌握新技能，增强新本领，决不做到得过且过，“标杆”意识不强。进一步强化职素意识，在争创一流业绩上下功夫。

树立大局观念和团结协作意识，从全局一盘棋的大局观念来看待和处理问题，加强与其他同志的.联系和配合，充分发挥集体凝聚力、战斗力作用，体现团结协作、整体连动、步调一致的\*\*精神。我想我们所要做的，是抓住这次“全市机关作风与效能建设”活动提供的契机，按照办事理念最先进，办事态度最热情，办事程序最简化，办事方式最快捷，办事成效最显著的要求进一步提高服务人民群众，服务经济发展的能力和水\*。

政务服务大厅窗口工作人员年度总结 (菁选2篇)（扩展2）

——窗口工作人员述职报告

**员工综合服务大厅工作总结6**

熟悉了公司的基本规章制度和员工手册，对公司各项行政管理制度的执行与监督也在进一步加强，特别是考勤制度的执行，让我记忆非常深刻，也在我日后的考勤工作中起到相当大的作用。

20\_\_年9月19日早上，本人因故迟到，但未及时告知主管，而触犯了员工手册“能力信任度禁区”的第四条规定，为了以身作则，欣然接受公司的经济处罚，同时让我亲身感受了公司规章制度的约束力。

期间参与了公司各部门岗位职责的拟定工作，使我进一步了解了公司的组织架构及职能权限，为以后的工作做了很好的铺垫作用，同时也学到了很多可贵的经验。

对于办公用品及各个部门所需的基本设备的采购，都实行“购置固定资产、低值易耗品的管理办法”。对于其发放和领用，本人则采用“办公用品领用登记表”和“电脑录入登记”相结合的方法，所有物品的购买和领用都能在本人电脑上的“办公用品清单”上可以看出，方便了财务综合部对办公用品的盘点及库存的管理。

对于日常的办公事务处理以及领导交办的其他工作都能比较顺利的完成。

**员工综合服务大厅工作总结7**

人民办事中心\*\*：

你们好!

我是青州市铭旺火锅店的负责人。随着天气转凉，在朋友的帮助下，我开办了一家火锅店，准备在9月12日开业。到了9月9日晚，我和朋友们收拾店铺卫生的时候，才发现还没有办理卫生许可证，这时离开业还有两天，时间非常紧张，不知道能不能办好卫生许可证，但是开业的请帖都发出去了，开业日期不好更改，我非常着急。第二天，我抱着试试看的态度，来到办事中心卫生局窗口进行咨询。窗口工作人员非常热情，听我说完了情况后，劝我不要着急，并立即帮我联系查体、安排工作人员察看现场等事宜，到9月11日上午，我便顺利拿到了卫生许可证，真是让我喜出望外。办事期间，卫生局窗口工作人员的服务态度、服务质量和服务效率给我留下了深刻印象，我非常感激。同时，我也非常感激人民办事中心\*\*给人民群众创造了这么好的一个办事环境，不但条件舒适，而且工作效率高，真是太方便、太好了。

再一次说声谢谢!

敬礼!

xx年xx月xx日

**员工综合服务大厅工作总结8**

社区服务中心便民大厅工作人员行为规范

一、语言规范

(一)工作时间提倡说普通话。

(二)接待服务对象时,须用“您好”、“请坐”、“谢谢”、“再见”、“对不起”、“请问有什么事”等文明用语。

(三)办理有关审批手续、证照时,要使用“请稍候,我马上给您办手续”、“对不起,您还缺少\_\_\_\_材料,我现在把需提交资料的清单给您”、“对不起,根据\_\_\_\_规定,您的\_\_\_\_不能办理,这是告知单,请原谅”、“我这里办好后,请到\_\_\_\_窗口办理下一项业务”、“对不起,如果我工作中有失误,请您批评指正”、“欢迎您提出宝贵意见,我们将及时改进”、“您慢走,再见”等文明用语。

(四)接听电话时使用“您好,我是某某窗口的\_\_\_\_”。

(五)遇到本人无法回答的问题时要讲:“对不起,请稍等,我帮您问一下”,或者把服务对象引导到应去的窗口。

(六)当服务对象提出意见或建议时要讲:“谢谢您,欢迎您\*\*和帮助”。

(七)当受到服务对象表扬时要讲:“谢谢,这是我们应该做的”。

(八)禁止使用伤害感情、激化矛盾,损害形象的忌言。如:“没空,不知道,不关我的事,问别人去”、“别夜间\*\*大厅\*\*大堂\*\*大队\*\*女工\*\*妇产科\*\*

**员工综合服务大厅工作总结9**

20xx年，我局在县委、县\*和县安委会的\*\*下，认真按照县\*和县安委会关于安全生产工作的要求，结合本单位工作职责，认真履行环境保护\*\*\*\*管理职能，落实安全生产目标管理责任制，切实加强辖区污染源环境安全\*\*检查和日常安全生产管理工作，较好完成各项任务。

>一、明确职责，落实责任

我局十分重视安全生产管理工作，根据安全生产工作需要，成立了安全生产\*\*管理办公室，具体负责全县有关环境安全的执法\*\*和事故应急处理工作。局\*\*之间明确分工，由xxx副\*\*具体分管安全生产工作，xxx为安全员。局\*\*单位也根据要求成立了相应的安全生产管理机构，并配备了分管安全生产的\*\*和安全员，切实做到人员、职能、责任、经费“四落实”。我局还根据工作实际制订并认真实施《xx县环保局安全生产责任\*\*》，进一步明确单位主要负责人、分管安全生产\*\*及兼职安全员的具体工作职责。一年来，我局认真贯彻落实国家、\*\*区、xx市和县\*有关全生产工作的指示精神和部署安排，执行县安全生产委员会的工作部署，及时\*\*\*\*职工学习安全生产工作会议精神，并对安全生产工作进行部署。凡是有关安全生产方面的较大以上问题，都专门召开中层以上\*\*会议研究讨论并作出决定，落实安全生产责任制。今年5月，局与\*\*单位环境监测站、环境监察的大队签订了《xx县环境保护局20xx年安全生产目标管理责任书》，将安全生产工作目标进行分解落实。一年来我局及\*\*单位认真履行安全生产工作职责，落实本单位安全生产工作规划，各项工作正常有序顺利进行。

>二、加强宣传及教育，提高队伍安全生产意识

我局根据开展安全生产工作的需要并结合环保工作实际，有计划地抓好\*\*职工对有关安全生产法律法规及知识的教育学习。根据xx县安全生产委员会《关于印发20xx年“安全生产月”活动方案的通知》（合安委字〔20xx〕10号）文件精神，我局结合本单位职能工作，认真\*\*开展安全生产月活动，制订了《合浦县环境保护局20xx年“安全生产月”活动实施方案》，并按计划\*\*开展安全生产月各项活动。在安全生产月期间，按要求征订资料学习、开展咨询、印发宣传资料、发放环保布袋、悬挂宣传横额、开展安全板报展示、检查\*\*单位安全生产工作等活动。此外，还结合业务工作开展的需要，\*\*\*\*职工学习《\*\*\*\*\*\*\*安全生产法》、《\*关于坚持科学发展安全发展意见读本》、《xx壮族\*\*区安全生产条例》、《生产安全事故报告和\*\*处理条例》、《职工安全知识教育》、《安全工作手册》、《企业从业人员职业安全健康与职业危害防护知识读本》、《xx壮族\*\*区安全生产\*\*管理责任暂行办法》和xx壮族\*\*区〈生产安全事故报告和\*\*处理条例〉》等安全生产法法律法规和县有关安全生产工作文件以及会议精神，通过各项活动和学习教育，有效提高了\*\*职工的安全生产意识和自我保护意识。

>三、落实全生产管理责任制，强化环境保护\*\*管理

一年来，我局按照安全生产管理责任制的要求认真抓好以下工作：

（一）切实抓好单位内部安全管理各项工作。

一是局安全生产工作\*\*小组加强对单位内部办公系统、车辆、设备、水电、防火、保安等安全措施的定期\*\*检查，确保单位内部管理安全，防止安全事故发生；

二是加强对\*\*环境监测站化验室的内部管理的检查。局安全生产工作\*\*小组每季度一次\*\*对监测站化验室化学试剂的使用和管理情况进行检查，保证化验室实验工作的安全。

另外，我局还经常\*\*对监测人员的安全生产教育，切实增强监测人员安全生产意识，使他们自觉按操作规程开展各项环境监测和化验分析工作，提高安全生产事故的防范及应急能力。在日常工作中，监测站严格管理，认真执行化验室管理\*\*、试剂管理\*\*等有关安全生产\*\*，把安全生产明确分工，责任落实到人，坚决杜绝安全生产事故的发生。为了防患于未然，我局还制订了《合浦县环保局生产安全事故应急预案》，同时\*\*\*\*职工加强学习，对一旦出现生产安全事故后的具体救援工作有了明确要求及应急处理办法，有效提高了\*\*职工对生产安全事故的应急处置能力。半年来，我局内部没有安全生产事故发生。

（二）\*\*开展环境\*\*管理，维护辖区环境安全。为防止环境安全事故发生，我局根据安全生产管理工作的实际需要，建立完善了各项安全生产规章\*\*，并加强对辖区污染源环境现场\*\*管理及检查力度。

一是环境执法人员经常深入各工业企业开展现场\*\*检查，发现问题及时处理，防止企业环保设施偷停、污染物偷排等危害环境安全的违法行为发生。根据\*\*区环保厅\*\*部署，我局先后开展全区环境安全年专项行动，\*\*环境监察、环境监测等人员共80多人次，每次分2个行动小组，按照“查值守”、“查设施”、“查排放”、“查隐患”的监察内容逐一检查的要求，对辖区制糖、淀粉、酒精灯重点国控企业进行突击检查，各企业污染防治设施运转正常，没有发现违法\*\*生产和超标排放污染物现象；

二是对群众投诉反映强烈的环境问题及时认真\*\*处理，\*\*查处各种环境违法行为，有效地维护了全县的生态环境质量以及保护人民群众的合法环境权益不受侵害。今年以来共收到环境投诉问题100多件，均能做到及时公\*公正的处理，做到公正公\*合法，件件有落实，事事有回音，有效维护了群众的合法环境权益，属职责范围内的环境问题的\*\*处理率100%。

三是\*\*开展排污企业和新建项目的环境监察。按照《xx壮族\*\*区建设项目环境监察办法（试行）》的规定，对今年新开工的项目开展环境监察，项目建设期环境监察总次数达200多人次；

四是开展整治违法排污企业保障群众健康环保专项行动。根据环境保护部等九部委局和\*\*区\*\*\*\*开展环保专项行动的工作部署。\*\*对涉重金属污染企业，危险废物产生、处置、利用企业以及污染减排重点企业进行排查整治，做好重金属污染防治工作。在专项行动工作中，全面整治以涉重金属排放企业为重点的环境污染问题，从\*\*处排查出的环境污染违法行为，\*\*关闭了泮塘吴建军塑料加工点和李米仔塑料加工点；

五是加强地下水污染防治和加大南流江等重点河流水污染防治力度。根据20xx年xx市重点工作“四定”任务的部署和县\*的要求，今年3月份以来，我局每月对南流江等重点河流流域新建排污口和对河流周边国控企业加强现场巡查工作，确保环境安全；

六是加强高中考期间噪声污染源\*\*。高中考期间，我局认真部署并采取有效措施\*\*噪声污染源，加强考前考点考场周围噪声污染源排查，印发通知加强对考点考场周围噪声污染源监管，组成巡查组加强考点考场巡查，切实为高中考保驾护航，确保了考生有一个良好的学习、考试和休息环境，保证了高中考的顺利进行。

一年来，我县无较大以上环境污染事故发生，环境安全状况良好。

>四、积极派员参加安全生产中心工作

一年来，对全县\*\*\*\*各种安全生产大检查中心工作，我局都按要求积极派员配合参加，完成任务。

>五、20xx年安全生产工作计划

（一）贯彻落实\*\*区xx市有关安全生产工作的指示精神和执行县\*、县安委会关于安全生产的工作部署，认真履行安全生产职责，落实本单位“xxx”安全生产工作规划和安全生产目标管理责任制，完成安全生产任务。

（二）加强\*\*职工的安全生产法律法规等知识教育，切实提高安全生产责任意识。

（三）及时传达学习有关安全生产会议精神，按要求派员参加全县\*\*进行的各项安全生产大检查工作。

（四）抓好安全生产安全教育和宣传活动。

（五）每季召开一次中层以上\*\*参加的安全生产工作会议，布置本局辖区范围内的安全生产工作。

（六）每季度\*\*人员对监测站化验室危险化学试剂的使用管理情况进行一次检查和对本单位内部车辆、设备、水电、防火、安全保卫等安全措施进行不定时检查，确保本单位内部无安全事故发生。

（七）做好指导、\*\*有关单位严格执行建设项目环评和“三同时”\*\*、建设项目环境管理和竣工验收、“三废”排放的安全监管、\*\*查处环境违法行为等相关工作。

（八）加强对全县排污企业的安全隐患排查，督促企业按国家排放标准治理污染物，发现问题及时处理；定期\*\*人员对辖区放射性物品、废弃危险性化学品、医疗废弃物的管理进行安全检查，全力维护全县的环境安全，确保全年无较大以上环境污染事故发生。

**员工综合服务大厅工作总结10**

工商局某\*\*：

这是一封迟发的感谢信。我们是某公司，某市重点扶持的三个经济区分别成立的投资性公司之一。我公司于某年某月某日注册成立，在我们成立过程中，得到了\*\*、市\*以及多个部门的大力\*\*，使得公司顺利成立。对此，我们感受颇深。因此，我们特向给予我们大力\*\*和帮助的各个部门表示衷心的感谢!尤其是某市行政服务中心大厅工商局窗口(以下简称“窗口”)积极主动地为我们提供了满意的服务，给予我们大力的帮助和\*\*，使我们不能不由衷地感谢!主要体现以下几方面：

一、耐心解释，主动热情因公司是初始登记，无论程序上还是内容上我们都是懵懵懂懂。在我们到窗口咨询的时候，无论问到哪个工作人员，都给予了耐心的解释，具体到如何填写表格、如何粘贴附件等等，都能不厌其烦，充分显示了工商人员的业务素质和工作水\*。他们主动、热情的\'提醒，使我们少走了很多弯路。

二、积极协调，想人所想由于公司注册过程中，需要提供的相关文件不能及时到位。窗口的同志了解到这个情况后，主动帮助我们协调国有资产管理部门拟定公司的经营范围等，为我们注册工作提前铺\*了道路。本来，工商注册窗口只负责登记注册事宜即可，但窗口的同志们急我们所急，走出柜台，为我们协调相关部门。如我们在开户验资的环节上，遇到了银行网点对有关规定有不同理解。他们立即到某市人民银行协调，得到了人民银行的肯定并发文，使开户和验资得以顺利进行。再如，我们在等待\*相关文件的过程中，他们多次与\*\*市\*办公室联系，力求用最短的时间给我们办好营业执照。

三、特事特办，效率极佳窗口的同志们针对我们急于开展工作，又不能完全取得全部文件的特殊情况，特事特办。在办理登记的同时，他们为我们开辟了“绿色通道”，\*\*质监、地税、\*等部门同时进行联办，在一个工作日内就取得《营业执照》、《\*\*机构代码证》、《税务登记证》及刻制公章。总之，在我们办理注册登记过程中，工商管理窗口的同志们没有喝我们一口水，没有抽我们一根烟，却为我们的注册工作付出了太多太多。我们发自内心地说：你们不愧为“青年文明号”的称号!我们无以回报，只能以这种形式向\*\*上表示一下我们的谢意，感谢某工商行政管理局政务中心窗口的同志们，我们会在今后建设某，投资某，开发某的过程中，以你们为榜样，为把某建设成为海南省西部中心城市做出贡献!

xx公司

xx年xx月xx日

**员工综合服务大厅工作总结11**

有人说青春是一壶刚沏好的花茶，香味略淡却绵延悠长;有人说青春是一首自编的歌，不成曲调却真实。XXXX网络监控中心的XXX说：“青春是一个火种，要全力释放它的光和热，照亮整个人生。”

10000号客户服务中心是中国电信在激励的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量;另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹XX电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

20xx年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的.编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上，每天除了记编码还是记编码，读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的，我每天在前一坐就是四五个小时，有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人，在连续几次的测试中，我都取得了较好的成绩，并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的东西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程，凭着自己认真的和对知识的积累，终于在20xx年3月份，我成为一名 10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带，这些经历让我积累了很多，使得我在接到用户反映电话或宽带问题时，能够很快地判断出问题的症结之所在，大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

10000号作为电信企业一个与客户不见面的服务窗口的性质，了我们的语音、语调运用的好坏将直接影响到与客户的沟通和表达。为此，我通过网上大学和其他渠道，不断来提高自己语音表达能力和沟通能力，并把它们应用到服务的过程中去。人人都说，微笑着的声音是最甜美、最有感染力的。所以在服务工作中，我都努力做到这一点，让客户在被我服务的过程中得到体贴、关心和快乐。在工作中我始终谨记对待用户要做到态度和蔼、语气亲切、耐心体贴、服务到位，并且时刻保持良好的心态，决不把自己的情绪带到工作中去。不过人都是感性的，在平时的工作中，难免会遇到一些难缠的用户，有些甚至会口出污语，他们的态度会给我们的情绪带来波动。每次遇到这样的客户，我都会暂停几分钟，深几下，对着镜子看到自己最美丽的微笑时，我的心情也就会平静下来，继续面对新的客户，而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力，我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。我以后一定更加努力成为一名更加出色的话务员。

**员工综合服务大厅工作总结12**

尊敬的xx：

我是一名应届大学毕业生，毕业于长沙学院。20xx年7月中旬，我到衡阳县\*局办户口迁移，准备把户口从学校迁回县里。\*局的户籍股干净明亮，为我办理户口迁移的工作人员是一位\*\*志，工作非常负责，耐心，一一为我解答问题，非常感谢!

我觉得户籍股的工作人员挺不容易的，被一大群办迁移的人包围着，问东问西，还要解答群众问题，有时还不得不面对群众的无端指责，但是他们仍然认真的做着自己的.本职工作，这种一心为民的精神，很值得学习!

另外，我还想提一点小小的意见:多数来办理业务的群众都不能自觉地排队，闹哄哄的，使得工作人员不能全身心的工作，如果大伙都能自觉有序地排队，或许会让工作人员更好的做事，工作效率也会更高。

xx年xx月xx日

**员工综合服务大厅工作总结13**

20xx年，是“十二五”建设的开局之年，是团结协作、锐意进取的一年，更是行政服务中心稳中求进、开拓创新的一年。一年来，在中心领导的`正确带领下，在业务处室的帮助指导下，我们按照年初制定的“以服务企业为中心，以提高质量为重点，以创先争优为动力，扎实打基础，突出抓重点，全面谋发展，努力开创行政服务中心工作新局面”的工作思路，大家齐心协力、精神振奋，真抓实干、开拓进取，圆满完成了年度各项工作任务，全面建设取得了丰硕成果。回顾一年来的工作和成绩，我们重点从做好行政服务工作的“一二三四”入手，全面提高整体建设水平。

>一是突出一个核心，即以提高服务质量为核心。

“服务市场主体，服务投资主体”是我们的工作宗旨，“服务基层、服务企业”是我们的工作方针，“增强服务水平、提高服务效率”是我们的工作重点，“服务”这两个字贯穿于行政服务中心各项工作的始终，因此提高服务质量尤为重要。我们通过举行“努力打造亮丽窗口，开展微笑服务工程”活动，要求大家用心想事、用心谋事、用心干事，用自己的真心，使企业办事人员来这里舒心，报项目放心，有问题宽心，

以高效快捷的办事效率为企业提供了更加优质的服务，使行政服务中心真正成为商务厅的亮丽窗口。为了更好地服务企业，在服务环境上，设置了人性化指向牌、茶水吧、洽谈室、阅览区，配置了传真机、复印件、扫描仪、饮水机,并通过积极协调更换了触摸屏。在服务创新上，为了方便申请人证照的领取，专门增设了邮政快递业务，既提高了工作效率，也大大减少了企业的交通开支；为了确保受理审批事项不超时，我们提供预警提醒服务。企业普遍反映良好，纷纷打来电话，寄来表扬信。这些成绩的取得，都倾注着我们的心血；企业满意的笑脸，都留有我们热情服务的印迹。

>二是深化两个重点，即以服务机关、服务企业为重点。

行政服务中心作为联系厅机关和基层企业的桥梁和纽带，起着上传下达的重要作用，虽然岗位平凡，但责任意义重大。我们通过每周的办公例会、每月的思想交流会、每季度的定期总结会，认真领会上级文件精神，统一思想，提高觉悟，让大家充分认识到“立足本职，默默奉献”的重要意义，切实以更加饱满的热情和更加自觉的行动为机关和企业服好务，努力当好机关的办事员、政策的宣传员和企业的服务员。

在和机关处室的业务来往中，我们做到谦虚谨慎，认真细致，遇到不懂、不会、不清楚的地方主动学习请教，并做好记录，积累经验,不断提高服务水平和办事能力。20xx年，行政服务中心配合办公室和法规处出台了我厅新的印章审批制度，帮助整理了行政审批中心统一受理的行政审批事项目录，受到

相关处室的好评。在为企业服务过程中，我们将心比心，想企业之所想，急企业之所急，把企业的意愿作为指导工作的第一信号，把企业的评价作为衡量工作的第一尺度，把服务企业作为各项工作的第一职责，努力为企业办实事，办好事，多个企业对我们高效快捷的办事效率和热情周到的服务表示衷心感谢。截止到目前，行政服务中心共收到锦旗4面、表扬信4封、致谢电话40余次，真正成为了商务厅执政为民、服务社会的亮丽窗口。

>三是强化三种意识，即创先争优意识、团结协作意识和责任危机意识。

一个单位，一支团队，只有保持昂扬向上的精神状态、坚持团结协作的大局意识、发扬扎实严谨的工作作风,才能圆满完成各项任务，才能推动各项工作不断前进，稳步发展。作为由8名女同志组成的行政服务中心，只有发扬巾帼不让须眉的干劲，鼓足“

**员工综合服务大厅工作总结14**

做好自己的事，其实并不容易。我们大多数人在工作岗位上其实都是很\*凡的人，空喊大\*\*为经济发展，我要如何、如何，那是很简单的事件，但是我认为要真的想为泰州作贡献，就必须踏踏实实的做好每一天的事。

>一、勤学勤思，不断增强服务大局的意识。

城市在发展，社会在进步，只有学而不断，才能\*\*思想，与时俱进，才能有新的理念、新的思维、新的眼光，增强发展意识，树立全局观念，从大局利益出发，站在全市的角度、发展的角度考虑问题，审视泰州经济建设和社会发展，以强烈的发展意识、开放意识和机遇意识，推进管理创新。

>二、换位思考，切实强化体察民情的意识。

作为\*\*窗口的一名工作人员，每天直接接触广大的群众，群众是直接的承受者，感触最深，他们的评价是最客观、最真实、最公\*、最权威的。人一生能买几次房，对于普通老百姓来国土部门办土地证，是第一次也可能是最后一次。我们还有什么理由不让他们满意而来，开心而归呢。虽然有的前来办事的人难免有些误解，发发牢骚，但是我们也应该耐心倾听，有则改之，无则加勉，我们不需要争什么，换位思考一下，也许什么都能理解，所以，我们认认真真地接待好每一位来办事的群众、勤勤恳恳地办理好手头上的每一份卷宗，不让差错在我这些发生，不让材料在我这里耽搁。

>三、以人为本，全面确立服务为民的意识。

全心全意为人民服务，就要贯彻“以人为本”的服务理念，坚持实事求是、求真务实，树立工作岗位的需要，就是我们的服务，群众的需要就是我们的工作的服务理念。为群众和企业办实事，解决实际困难。能解决的要及时解决，不能解决的要做好解释和沟通工作，让广大人民群众了解我们的工作。要增强使命意识，培养机关工作的荣誉感、责任感。要严格遵守机关工作纪律，树立良好的机关工作形象。

窗口工作人员的一言一行直接\*\*着国土部门的形象，我们要时刻注意规范自已的言行举止，不断改进和提高服务质量和服务水\*，努力为国土部门树形象、赢口碑，为泰州经济发展贡献出自已的一份力量。

**员工综合服务大厅工作总结15**

依照\_xx省委办公厅xx省人民政府办公厅关于印发《深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案》的通知（厅文〔20xx〕18号）和《xx店市人民政府关于落实“三集中、三到位”工作的通知》（xx办明电［20xx］56号）精神，xx县应急管理局行政服务中心认真梳理所有行政审批事项并依法依规办理业务，结合20xx年上半年工作实际，现将有关情况汇报如下：

>一、总体环境

上半年以来,我局根据本部门的拆分细化后的行政审批事项进行了全面梳理和调剂，第三类非药品类易制毒化学品经营备案变更为使用国家目录，并按照县大数据局的要求进行了测试件的录入，完成了本年度的事项覆盖率。我局现有行政许可5项（其中烟花爆竹经营（零售）许可有1项子项，危险化学品经营许可有9项子项），其他权力3项，行政给付1项，已全部进驻县行政服务中心窗口办理，并制定了行政服务窗口一次性告知书、行政审批事项服务指南，规范了办理根据、法度模范、时限，增加了工作透明度。截止20xx年6月份，我局行政服务中心窗口共受理65件行政许可，20xx年以来我局受理20件行政许可事项，办结率均为100%。

>二、主要做法和存在的问题

为提速增效，晋升便民办事，我局18项行政许可制定了办事指南，对行政许可事项的基本情况、申请资料、咨询电话、监督电话、办理时限、审批流程、审批根据等作出了明确规定。完善了工作流程，落实了监管责任，依法依规依律办理行政审批工作。对部分事项办理时限进行了最短时限的压缩，提高了行政审批效率。

我局放管服工作固然取得了初步成效，但在运行过程中要实现全流程网上办理还存在困难与不足，主要为部分事项必要时需现场核查，网上申请办理的受众普及率不高，群众办事仍按照提交纸质版的材料的办理模式，实现一次不跑和最多跑一次仍需要努力。

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！