# 包头公交车队工作总结(推荐21篇)

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-01-31

*包头公交车队工作总结1转眼间，20xx年挥手向我们告别了，在这新年来临之际，回想部门一年来所走过的路，所经历的事，有失败，也有成功，有遗憾，也有欣慰，部门这一年中人员业务知识和能力有了很大提高，首先得感谢公司给我们提供了好的企业文化和工作条...*

**包头公交车队工作总结1**

转眼间，20xx年挥手向我们告别了，在这新年来临之际，回想部门一年来所走过的路，所经历的事，有失败，也有成功，有遗憾，也有欣慰，部门这一年中人员业务知识和能力有了很大提高，首先得感谢公司给我们提供了好的企业文化和工作条件，感谢xx董事长给我们不断地提供指导及\*\*，并带领我们前进，使我们与公司又共同努力度过了一个不\*凡的春秋。一年来，电商运营部主要围绕以下几个方面开展工作：

一、开拓市场——建立分支机构

1、为了更好的了解市场、开拓市场、提高市场占有额，本年度我们\*\*部门人员对xx等七个省内地级市和xx的招商市场进行了详细地摸底\*\*，掌握了当地的设计市场情况，拜访认识了很多同行朋友。这一年中，联系拜访客户xx家，有单项业务合作意愿的xx家，有全面业务合作意愿的xx家。

2、成立分支机构：

（1）分公司xx家

（2）分所xx家

二、分支机构完成项目业绩

分支机构签订合同xx个，合同总额xx万元，已到账xx万元，实际已收管理费xx万元。

三、电商运营部自营项目：

电商运营部自营项目一个，合同总金额xx万元，已收xx万元。

针对本年工作中关于管理与业务做如下总结：

一、坚持规范化管理

1、建立健全各项规章\*\*，奠定工作有序进行的基础，明确部门和个人的责任、目标，对部门强化内控、防范风险起到了积极的作用。

2、对业务工作加强\*\*检查，制定详细操作细则，实行有效地管理措施，防范了经营风险。

3、所有分支机构的项目严格按照公司程序运行，保证质量，重服务，做好部门运营工作。

二、保障业务工作稳健推进，挖掘新的业务增长点

1、部门加强业务知识和能力的提升，规范管理、规范经营，挖掘新的业务增长点。

2、开发新渠道、维护老渠道，发挥公司业务优势不断开拓客户市场，主动向客户宣传我公司的业务特点和优势。

3、主动拜访各地级市同行、开发商、建设主管部门，建立人脉、提升品牌影响，加大合作几率。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

1、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

2、分支机构技术力量参差不齐，造成反复审图，耽误时间，今后要多规范管理，严格按照公司的技术要求执行，提高效率。

3、对于分支机构项目回款后的结算，目前各分支机构均有意见，望\*\*在三到五个工作日内。

回顾过去的一年，我们在繁杂而有困难的工作中，取得了较大成绩，也付出了艰辛和努力，更重要的是部门员工共同奋进，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我们一直很努力，但工作成效并不理想，还需要在20xx年工作中继续努力和拼搏。成绩只\*\*过去，20xx年的工作任重而道远，在新的一年里我们将继续做好本职工作，使在新的一年有新的气象，来迎接新的挑战！

**包头公交车队工作总结2**

敢于直面矛盾，敢于面对信访人。以谦和态度对待信访人，以平等的地位与信访人沟通，以亲朋的心态与信访人讲清道理，以真诚的沟通赢得信访人信任，与信访人建立深厚感情，掌握信访维稳的主动权。如处理因\_门取缔残疾人营运车的信访问题，当事人是位残疾人，家中只靠残疾人营运车的微薄收入解决一家人的生活，取缔营运车后当事人来到我镇维稳工作中心上访，中心工作人员热心接待，耐心稳定疏导情绪，解释政策法规，并多次组织社区，民政干部一起到当事人家中看望，一起商讨当事人家中的生活出路问题，提出了很好的建议，积极帮助其争取生活困难补助。有

效地化解了有可能导致事件的信访问题。

**包头公交车队工作总结3**

1、抓竞赛的宣传，竞赛以来，我司共出版板16期，悬挂大型横幅4条，制作宣传条幅10幅，召开职\*\*、竞赛\*\*小组成员会、驾驶员安全会等各类会议共计39场次，约1860人次参加。

2、营造竞赛氛围，在各车队建立了龙虎榜和\*\*栏，把职工的生产数据上墙和公布，对生产指标完成好的车组进行表彰和奖励并纳入考核。3、抓安全行车工作，对安全行车实行立体化管理，对关健型的驾驶员进行定点帮教，建立和实行安全警示卡和双签手册\*\*。同时，通过\*\*安排安全员在重点路段纠违，加强安全宣教力度，增强驾驶员的安全意识，每月开展两次违章人员典训班，从而降低了一般事故，杜绝了重大事故。

4、明确整治重点，告别八种不文明行为，对照竞赛要求，我司重点整治八种不文明行为，下发了整治通知，与司乘人员进行了双签，从8月2日起，分公司安排各车队和机关部室管理人员每周上车进行检查，在检查上以驾驶员操作规范和服务规范为重点，对照“优服务，树形象”竞赛中提到的20种不文明现象和六项整治重点进行整治，截止到日前，全司管理人员共上线检查391人次。通过加大检查力度和落实整改力度，分公司还对车队每月的竞赛工作情况和基础工作进行了检查，形成了检查促竞赛，促管理的机制。

5、以9路、115路为主，抓服务品牌，树立企业形象，通过加大示范线的工作力度，加强示范线的软件建设，先后开展了示范线的自查自纠，职工培训等活动，在抓9路、115路示范线的同时，分公司也注重其它线路的优质服务工作，有意识的对这些线路进行了检查。

6、抓车辆整治，在车容车况和卫生的整治上以车内驾驶室、门泵、玻璃卫生、后五人台和轮胎钢圈为重点进行整治，并作为分公司的特色来抓好。对车容车况进行了三次专项整治，从开展竞赛到现在，我司共\*\*车况自查1766台，对发现的问题及时进行了整治。

7、128路由于芙蓉北路的拓宽和改造，灰尘满天，没有水源，无法保证128路洗车，9车队就调整洗车时间，在128路收班后再送到9路金霞终点站进行清洗，克服困难保证了128路在\*\*的施工环境中有一个较好的车辆卫生状况。

8、为亮化车辆，9路、115路、109路、111路、131路、159路完成了旧的显示牌改装工作，更换新电子显示牌80块。

9、按上级要求做好“xxxx”岗位标准的征集工作，共收到管理岗位、驾驶员岗位标准5条。

10、根据上级要求，于8月26日开通了湘一中青竹湖专线，并对该线的经营情况进行分析，及时向上级部门反馈信息。

1、根据工作需要，分公司于8月22日对车队\*\*进行了调整，从一周的调整情况来看，做到了\*\*调整，局面不乱，较好的促进了各项工作。

2、关心职工生活，分公司管理层进一步增强群众观念，关心、爱护职工，在气温37度以上，分公司\*\*都上线慰问和\*\*、安排送清凉上线，在星期天和休息日也不例外坚持下来。走访慰问职工11人次，发放慰问金约XX元。

3、在开展“优服务，树形象”竞赛以来，我司好人好事层出不尽，据统计，共收到乘客表扬来信18封，市级以上\*\*媒介单位表扬报到5次，司乘人员在车内拾金不味10起，折合金额约4000元。

在发生的好人好事上，最典型的有6月9日115—26号驾驶员拾得内有800元现金的钱包交给了失主，有6月17日9路驾驶员郑伟在车内拾得一台古琴及进交给失主，有8月28日在车内拾得乘客手机的驾驶员刘印消，等等。

>二、存在的不足：

开展竞赛以来，我们做了实事，也取得了成效，但是，我们清醒的看到，当前存在的违章还不少，交通事故还不断，日常工作上还存在着不少问题，对此，我们进行了认真反思，并将在湖南巴士的指导下，继续精耕细作的抓好方方面面的工作，力争在下阶段时间内取得更大的成绩。

>三、下步工作打算：

一、对照上级的工作要求，进一步细化管理，优化经营，完成竞赛工作目标。

二、根据市场、季节、天气变化，结合客流\*\*情况，抓好四个优化，抓好9月份客流高峰旺季，对所有线路的车辆配备进行优化和调整，合理安排时刻表，提高劳动生产率，提高企业效益。

三、规范司乘人员工作程序，严格按湖南巴士司乘调规范操作考核细则及标准进行考核，对车辆停站、报站器的`使用、工号佩带等项目进行专项整治。

四、结合长沙市九月份三个会议的要求，在思想上再发动，在认识上再提高，与各车队层层签订责任目标书，不得发生\*\*媒介的批评\*\*。

五、落实各岗位的xxxx标准，对每位职工进行抽背，要求每位职工熟记，并按要求落实到具体的工作当中。

六、进一步抓好车辆的维修和维护，维护好车容车况。

七、加强各级管理岗位的责任心，抓好基础管理，加强现场管理，落实站务员每月的工作考核，进一步发挥站务员现场调度的作用。

八、进一步加大竞赛工作力度，通过抓优质服务，打造好9路、115路两条品牌线路，抓好星级车组的建设，并建立和完善星级车组的表彰和奖励机制。

九、加强企业文化理念的宣传力度，关心、爱护职工，打造\*\*企业。

**包头公交车队工作总结4**

>一、基本情况

切实增强责任意识和使命意识，把预防车辆安全事故和杜绝违章驾驶作为车管工作的重中之重来抓，\*\*重视\*\*，\*\*\*\*车辆的安全管理。大力\*\*车辆管理的具体工作。

现共有车辆3辆。包含值班车1辆、三菱越野1辆、猎豹越野1辆。司机及管理人员各1名。负责全部车辆的购置、油料、保险、等各项费用的\*\*，以及落户、二级维护、事故处理、维修\*\*、车辆档案整理等，同时我还承担驾驶员工作。车队具有对全部车辆的计划下达职能。对车辆管理\*\*建立健全及创新的责任和义务。目前车辆管理\*\*正在修订之中，还为完善。

>二、工作情况

严格按照操作规程和道路交通法，做到万无一失。稍有空闲，便潜心学习各种交通法规，做到遵章安全行车。经常阅查交通图册，将各种交通路线熟记在心，行车中少走弯路，少走坏路，节时省油。在车辆维修和保养中，当好“医生”和“美容师”的双重角色，对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，熟练掌握各种车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

对于目前驾驶员的缺少，管理上有一定的难度。工作面前不退缩。团结同志，帮助别人，从不为个人利益而斤斤计较。在每次出车中，把同志们安全送抵目的地后，便不顾旅途劳累，立即和同志们一起搬东西，拿器械，跑前跑后，主动热情的搞好服务工作。

做司机非常辛苦，做个好司机就更为不易。“做就做好”是我做人的原则。当开车累的腰酸背痛深夜回家时，深感开车之苦;当看到\*\*信任和同志们的赞许，看到工作发展的累累硕果时，又享受到开车之甜。我始终做到爱岗敬业，以单位为家，尽职尽责做好本职工作。经常加班加点，不分班上班下，没有星期天和节假日，始终做到出车时随叫随到，不管是\*\*还是同志用车，上车有迎言，下车有送语。一听说有出车任务，便顾不得休息，立即全身心投入到工作中。作为一名管理人员，一名司机，时刻牢记自己肩负的重任。

>三、工作问题

虽然取得了一定的成绩和进步，但出现的问题也不容忽视，如：自身素质有待进一步提高，服务意识有待提高等。在今后的工作中，我将会尽力弥补这些缺点，全面提高自身的综合素质、业务水\*、服务质量。

有人说选择了司机就选择了辛苦，我今后也必将长期将与这一清苦的职业为伴，但我决不言悔，因为我愿意为我所从事的事业付出满腔热忱、捧出全部真诚，愿意为我挚爱正丰公司奉献一切。

>四、下一步工作打算

我们将继续深入学习，提高自己，下一步我们将进一步完善《车辆管理办法》，从细节做起。特别在驾驶员的管理上，加大\*\*检查及培训力度以及《道路交通安全法》的学习，全面提高驾驶员的整体素质。通过教育、培训，提高驾驶员的理论和实际操作水\*，降低交通事故率。、抓好队伍建设工作同时加强对车辆的管理，提高安全意识，做到管理与教育想结合，坚持长期、牢固、扎实。公司的一面旗帜。

公交车队运营工作年终总结3篇（扩展4）

——客运车队年终总结3篇

**包头公交车队工作总结5**

本人xxx，毕业于xxxx大学，所学专业为xxxx，于20xx年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位\*\*的精心培育和下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学\*\*还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司“诚信、勤奋、求实、创新”的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上

我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，电商运营试用利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域（淘宝）的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东\*台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学\*\*

严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天来到公司学习公司\*\*及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的\*\*和上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

**包头公交车队工作总结6**

白驹过隙，来到公司已快整整一年时间，从去年7月下旬入职以来，在公司\*\*和全体同事的\*\*和帮助下，我较好地完成了自己岗位职责内的各项工作。

工作回顾：

根据公司需求，本人目前担任运营管理部运营主管一职，\*时主要负责管理及付款等工作。管理又主要包括应收账款管理、保险管理、合同结束管理、租金调息、印花税管理等。

本人工作认真负责，细心且具有较强的责任心和进取心，在工作中乐于与各部门同事进行有效沟通，从而更好的完成\*\*交付的工作。在一开始没有租赁业务系统的情况下，能通过制作并维护线下手工台帐来完成各项日常工作，保证了相关租赁业务数据完成的及时性、准确性、完整性。

随后在业务系统开发的过程中，能够根据自己以往的工作经验，提出了许多可以提高工作效率的优化建议。在保险管理方面，对于医疗的创新项目，本人在上级\*\*的指导下草拟了两份保险方案建议书并均已开始执行；对于项目的续保管理，提出了要每周通过邮件的方式进行业务进度的跟踪和提醒。在去年8月、10月，快速、有效地完成了两次租金调息工作。在日常工作之余，我还参与了部门内管理\*\*的编写，草拟了管理\*\*，并在20xx年4月对部门内及各事业部的商务专员进行了一次关于提前还款流程的业务培训。

存在问题：

工作上比较安于现状，缺乏开拓精神，求成\*稳有余，创新不足，处理问题有时考虑得还不够周到，心中想得多，行动中实践得相对较少。自身业务水\*，尤其是保理业务还有待进一步提高，应急处理能力有待加强。在完成日常工作的同时更要注重管理能力的培养。

工作展望：

积极学习租赁及保理相关的专业知识，从而具备优秀的专业素质。积极思考在实际工作中遇到的问题，从而具备优秀的思考与解决问题的能力。积极与各部门同事进行有效的沟通，从而具备优秀的团队精神与沟通协调能力。积极应对各项公司及部门的决策，及时提出合理化建议和解决办法供\*\*参考，从而具备优秀的管理能力。

总之，我认为工作就是要复杂的事情简单化，简单的事情标准化，标准的事情流程化，流程的事情系统化，如果在实际工作中做到了这点，那么所有的事情都会迎刃而解。以上是我的工作总结以及对未来工作努力方向的展望。

**包头公交车队工作总结7**

时间一晃而过，转眼间试用期已接近尾声，首先感谢公司\*\*能给我展示自己、实现自身价值的机会。我的工作岗位是商品运营规划专员。实习期间我学到了很多东西，积极协助配合部门其他同事完成的日常工作。

在各位\*\*和同事的帮助下，我不断地学习和提升自己的业务能力，本着对工作认真负责精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作，工作能力得到了提升，为今后更好的工作打下了基础，以下是对我个人工作的总结。

一、通过日常工作的学习和积累，使我对网站运营规划有了较为深刻的认知。

第一次接触这个工作，公司所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。期间，工作体验并不轻松，前期感到手足无措，现在能有条不紊地完成每个工作环节。通过不断地请教和学习，慢慢地了解了公司网站的构架及运营规划，熟悉\*\*系统的操作环境，和各种日常运营方法，掌握网站页面单品及活动的更新上线。

二、统计销售数据，及时了解全网、频道的销售进度，分析各品牌、各店销售上升或下降的原因，对主要品牌和畅销单品做出具体分析。

三、每周对所负责的频道给出有亮点、能促进销售的商品计划，根据全网营销节奏对占频道主要销售及知名度不大的品牌分别不定

期的营销，配合当下时令对应季类的商品品牌做针对性的推广，及时尽快地更换页面单品，尽可能地利用网站资源提升销售。

四、观察竞争对手的网站及活动的页面设计规划，扬长避短，及时发现和改进自身的缺陷和不足，不断地学习好的运营方法和思路，发展自己，向更高一级的运营规划人才转化，早日成为独当一面的运营人员。

经过半年的自身努力和同事们的帮助，我对工作有较强的处理能力，熟悉各项业务的操作流程，希望能早日得到公司的认可；同时更加清楚自己工作的定位，公司环境和工作岗位适合我的职业规划方向。看到公司迅速发展，我深感自豪，也更加迫切地希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

**包头公交车队工作总结8**

作为电子商务组正式成立的第一年，我相信这将会是激动人心的一年，将会是收获的一年，为了做好这一年的工作我现对我们全年的工作做个简单的整体的规划，确定目标并且从过程中总结出经验让我们的工作超目标完成。具体做到搭建xx旗舰店和微信公众账号两个\*台，维护这两个\*台，并通过两个\*台的建设和维护来提升公司形象以及品牌价值。

一、xx旗舰店营销

随着电子商务这几年来不断地快速的成长使这个社会日渐形成了一个新趋势，就是大家都开始相信电商并且依赖电商。许多企业开始利用现有的电子商务\*台做为电子商务的切入点加入电商的大军，比如现在最红火的xx商城上就出现了很多企业的旗舰店，甚至一直被认为做电商存在很多限制的涂料行业也陆续克服那些阻碍开始了电商的建设工作。从20xx年开始就有很多涂料行业在xx上建设自己的旗舰店并且持续不间断地努力并在这两年里取得了不小的成绩，比方说立邦、华润、多乐士、嘉宝莉等等。因此巴德士集团公司做为涂料行业里的资深实力企业也必须要有一个属于自己的xx商城，并且成为我们这个组存在下去的真正意义所在！

1、申请xx旗舰店。

新年来的第一件事情就是着手申请成立属于巴德士集团公司的xx旗舰店，这个做为集团公司向电商跨出的第一步必须果断地快速地做出决定，因为我相信只有去做了才能有机会成功。

2、对xx旗舰店进行整体规划。

店铺申请下来后我们就开始对店铺的一系列事宜进行整体的规划。首先，店铺将进行产品定位以及功能定位，店里卖什么产品，该如何定价，这个将成为我们成功与否的关键；其次，店铺的装修以及布置也会成为一个大问题，需要既新颖又实用。第三，对于店铺推广和销售这块将会是重中之重，这块我们需要的是花最少的\*到最好的效果，是所有的做电商的人最看重的东西，对于这块也是我们电子商务最核心的工作，因为这将直接关系的公司的利益所在。不管说是那一步，我们组的目标都是以最少的资源为集团公司争取最大化的利益为出发点，因为我们是巴德士人，同时也是在这里希望方总及\*\*们相信我们并且\*\*我们！

虽然我们比别人起步要晚很多，但是我们也可以将这个变成我们的优势，在他们打拼了那么久后留下了很多可以供我们用的很好的题材，比方说参加电商的产品，比方说对产品的销售推广这块将会成为我们的财富！

3、xx旗舰店销售模式及售后的现状及解决方式。

涂料行业进入电商存在一定的阻碍，主要包括售后的施工以及公司本身传统的销售模式。涂料企业的传统销售模式一般是以区域\*\*商的形式，这种形式导致全国各地对于公司的同一个产品售价不\*\*，并且各个区域的产品只能在所属范围内销售，如果跨区域销售将会引发经销商的抵制，如果公司成立xx旗舰店将会是产品将从公司卖至全国各地，而各地经销商不能理解的话就必然成为公司的阻碍。售后施工成为阻碍的原因是：涂料卖出去必定需要有油工帮忙施工，但是涂料行业一直有个不成名的规定就是油工可以在涂料销售中拿到一定的回扣，但是如果是消费者直接从网上够得涂料必然就无法给油工回扣了，那么油工可能就会对施工这块不是那么地认真负责也可能导致消费者很难找到施工人等等一系列的问题，这个自然而然将会成为我们的售后问题，并且如果处理的不好可能会对品牌产生一定的影响！

**包头公交车队工作总结9**

xxxx年上半年我生产休假，7月重新回到工作岗位。半年来，在公司的正确\*\*下，我按照公司的工作精神与工作部署，秉承团结协作、拼搏进取的精神，刻苦勤奋、认真努力工作，较好地完成了工作任务，取得了一定工作成绩，为公司的发展做出了贡献。现将xxxx年个人工作情况具体总结如下：

一、认真学习，提高自身素质

xxxx年是公司发展变化很大的一年，公司的运营管理模式、运作体系、各项\*\*和工作流程的逐步健全完善，员工转变思想观念，增强学习的积极性。为更快更好地融入公司团队，为以后工作作好铺垫，我加紧时间学习，认真学习和熟悉公司的各项规章\*\*与工作流程；了解公司公司文化建设，以此提高自身素质。在实际工作中，我围绕工作目标任务，以公司的各项规章\*\*为准则，严格要求自己，力争更快更好地完成各项工作任务。

二、努力工作，完成项目工作任务

按照金叶都市美邻项目销售时间节点进度，我参与项目示范区、销售中心及样板房的专题讨论会三次并形成会议纪要；参与设计部的设计沟通会、方案设计评审会，配合销售\*\*公司形成项目示范区看房通道包装方案建议、项目示范区包装建议、项目精装房建议、示范区导示系统布点方案建议和项目模型尺寸底座制作建议，并将这些建议上报总部。我完善销售百问初稿、销售表单和销售现场物料清单。负责参与销售\*\*公司的管理工作，做好每周销售工作周例会会前准备工作，并形成会议纪要21篇；做好每月营销月报会会前准备工作，并形成会议纪要5篇；对销售\*\*公司的工作计划及完成情况做到逐一检查，有问题及时反馈，避免营销工作上的脱节。我参加茶园项目市场顾问采购评审会，并负责评审会开标工作；参与茶园项目产品定位方案专题讨论会并形成专题会议纪要；配合总部考察市局寸滩项目地块情况，收集项目可行性研究报告的地块图片、市场资料、项目情况资料。与此同时，我积极协助公司做好\*\*建设工作，调整修改销售现场管理\*\*、销售处罚管理条例、宣传促销品管理\*\*等有关\*\*，并走公司的呈文、\*\*审批流程，使公司各项管理\*\*更为健全完善。

三、加强管理，做好部门日常工作

在部门日常工作中，我参加每周部门工作例会，完成会议纪要24篇。完成每月工作总结计划、季度工作总结填报共计9份。每月拟定部门办公用品申请计划报综合部，每天做好工作日记。工作中加强管理，做到任何一项工作有计划、有目标，按照全面审计工作要求对部门涉及到的问题进行逐一检查，完成自检情况说明和整改情况说明，写好全面审计工作总结上报公司。

四、努力学习，积极撰写各类文稿

为了解全国及市房地产新政情况，掌握市房地产现状，分析未来发展趋势，我坚持定期考察学习市高端楼盘及精装楼盘，及时写出考察报告；参观xxxx年秋季房地产交易会后，撰写房地产交易会情况简报；供大家交流参考。我积极参加公司\*\*的拓展训练和园林、景观、电脑操作、应用文写作、门窗选型、工作\*\*、呈文流程等十几余次培训，提高自己的工作技能；还在公司培训会上就项目销售现场包装作了讲课，向公司宣传栏投稿2篇，分别为“xxxx年房地产秋交会简报”和“茶园项目市场顾问采购评审会简报”。

五、存在不足问题

xxxx年下半年，我认真努力工作，虽然按工作计划完成了各项工作，取得一定成绩，但还是存在一些不足的地方，主要是工作计划的连续性执行得不够，房地产营销专业水\*还有待提高，这些存在的不足问题，需要在今后的工作中切实加以改进和提高。

六、xxxx年工作计划

xxxx年，我要认清自已的工作定位和工作目标，明确工作思路和工作理念，振奋工作精神，鼓足工作干劲，促进工作提速高效。要加强营销专业知识、营销管理及客户管理等相关知识的培训与学习，学习行业中标杆企业工作模式和标准，建立各种工作模版和并运用到实际工作中，切实提高房地产销售策划水\*，管理好销售\*\*公司，提高部门日常工作效率与工作质量，力争取得比xxxx年更好的成绩。

xxxx年过去了，面对新的xxxx年，我要在公司的正确\*\*下，在同事们的\*\*和配合下，更加刻苦勤奋工作，保质保量完成公司下达的各项任务，努力干出工作成绩，为公司的快速发展做出自己应有的努力与贡献。

**包头公交车队工作总结10**

公交司机感谢信范例精选

尊敬的公交公司领导：

你们好！

每到周末我就会到\*\*海边钓鱼、看海，可以说是你们公交的老客户了。上周末我又带了鱼竿、鱼饵等上了三路车，由于车上人较多已无座位，我就到车后过道。坐在了随身携带的小木箱上面。下了车，到了海边，坏了，小木箱忘在了车上。立马急出了一身冷汗，里面有钱包、钥匙、手机等贵重物品。我马上打的去车站追赶公交车，一路上焦灼着，估计找回的几率不大…… 没想到追到黄城车管所附近，赶上了刚才坐的那辆车，上了车，一问，高兴的不的.了。原来司机师傅已帮我收好，正准备到终点站后上交公司。看着失而复得的东西，我不知道说什么好，酬谢师傅，他说什么也不要。后来打听到他是3路公交车\*\*车的\*\*师傅。

瞧，以小窥大，在当前各行各业开展学刁娜的形势下，\*\*车的张师傅就代表了\*\*公交形象！在此，表示真诚的感谢！谢谢他，\*\*的\*\*师傅！谢谢公交公司培养出这么优秀的员工！

**包头公交车队工作总结11**

20xx年上半年我生产休假，7月重新回到工作岗位。半年来，在公司的正确\*\*下，我按照公司的工作精神与工作部署，秉承团结协作、拼搏进取的精神，刻苦勤奋、认真努力工作，较好地完成了工作任务，取得了一定工作成绩，为公司的发展做出了贡献。现将20xx年个人工作情况具体总结如下：

一、认真学习，提高自身素质

20xx年是公司发展变化很大的一年，公司的运营管理模式、运作体系、各项\*\*和工作流程的逐步健全完善，员工转变思想观念，增强学习的积极性。为更快更好地融入公司团队，为以后工作作好铺垫，我加紧时间学习，认真学习和熟悉公司的各项规章\*\*与工作流程；了解公司公司文化建设，以此提高自身素质。在实际工作中，我围绕工作目标任务，以公司的各项规章\*\*为准则，严格要求自己，力争更快更好地完成各项工作任务。

二、努力工作，完成项目工作任务

按照金叶都市美邻项目销售时间节点进度，我参与项目示范区、销售中心及样板房的专题讨论会三次并形成会议纪要；参与设计部的设计沟通会、方案设计评审会，配合销售\*\*公司形成项目示范区看房通道包装方案建议、项目示范区包装建议、项目精装房建议、示范区导示系统布点方案建议和项目模型尺寸底座制作建议，并将这些建议上报总部。我完善销售百问初稿、销售表单和销售现场物料清单。负责参与销售\*\*公司的管理工作，做好每周销售工作周例会会前准备工作，并形成会议纪要21篇；做好每月营销月报会会前准备工作，并形成会议纪要5篇；对销售\*\*公司的工作计划及完成情况做到逐一检查，有问题及时反馈，避免营销工作上的脱节。我参加茶园项目市场顾问采购评审会，并负责评审会开标工作；参与茶园项目产品定位方案专题讨论会并形成专题会议纪要；配合总部考察市局寸滩项目地块情况，收集项目可行性研究报告的地块图片、市场资料、项目情况资料。与此同时，我积极协助公司做好\*\*建设工作，调整修改销售现场管理\*\*、销售处罚管理条例、宣传促销品管理\*\*等有关\*\*，并走公司的呈文、\*\*审批流程，使公司各项管理\*\*更为健全完善。

三、加强管理，做好部门日常工作

在部门日常工作中，我参加每周部门工作例会，完成会议纪要24篇。完成每月工作总结计划、季度工作总结填报共计9份。每月拟定部门办公用品申请计划报综合部，每天做好工作日记。工作中加强管理，做到任何一项工作有计划、有目标，按照全面审计工作要求对部门涉及到的问题进行逐一检查，完成自检情况说明和整改情况说明，写好全面审计工作总结上报公司。

四、努力学习，积极撰写各类文稿

为了解全国及市房地产新政情况，掌握市房地产现状，分析未来发展趋势，我坚持定期考察学习市高端楼盘及精装楼盘，及时写出考察报告；参观20xx年秋季房地产交易会后，撰写房地产交易会情况简报；供大家交流参考。我积极参加公司\*\*的拓展训练和园林、景观、电脑操作、应用文写作、门窗选型、工作\*\*、呈文流程等十几余次培训，提高自己的工作技能；还在公司培训会上就项目销售现场包装作了讲课，向公司宣传栏投稿2篇，分别为“20xx年房地产秋交会简报”和“茶园项目市场顾问采购评审会简报”。

五、存在不足问题

20xx年下半年，我认真努力工作，虽然按工作计划完成了各项工作，取得一定成绩，但还是存在一些不足的地方，主要是工作计划的连续性执行得不够，房地产营销专业水\*还有待提高，这些存在的不足问题，需要在今后的工作中切实加以改进和提高。

六、20xx年工作计划

20xx年，我要认清自已的工作定位和工作目标，明确工作思路和工作理念，振奋工作精神，鼓足工作干劲，促进工作提速高效。要加强营销专业知识、营销管理及客户管理等相关知识的培训与学习，学习行业中标杆企业工作模式和标准，建立各种工作模版和资料库并运用到实际工作中，切实提高房地产销售策划水\*，管理好销售\*\*公司，提高部门日常工作效率与工作质量，力争取得比20xx年更好的成绩。

20xx年过去了，面对新的20xx年，我要在公司的正确\*\*下，在同事们的\*\*和配合下，更加刻苦勤奋工作，保质保量完成公司下达的各项任务，努力干出工作成绩，为公司的快速发展做出自己应有的努力与贡献。

**包头公交车队工作总结12**

转眼间，20xx年挥手向我们告别了，在这新年来临之际，回想部门一年来所走过的路，所经历的事，有失败，也有成功，有遗憾，也有欣慰，部门这一年中人员业务知识和能力有了很大提高，首先得感谢公司给我们提供了好的企业文化和工作条件，感谢董事长给我们不断地提供指导及\*\*，并带领我们前进，使我们与公司又共同努力度过了一个不\*凡的春秋。一年来，运营部主要围绕以下几个方面开展工作：

一、开拓市场——建立分支机构

1、为了更好的了解市场、开拓市场、提高市场占有额，本年度我们\*\*部门人员对七个省内地级市和招商市场进行了详细地摸底\*\*，掌握了当地的设计市场情况，拜访认识了很多同行朋友。

2、成立分支机构：

(1)分公司45家

(2)分所23家

二、分支机构完成项目业绩

(略)

三、运营部自营项目：

运营部自营项目一个，合同总金额23万元，已收18万元。

针对本年工作中关于管理与业务做如下总结：

(一)、坚持规范化管理

1、建立健全各项规章\*\*，奠定工作有序进行的基础，明确部门和个人的责任、目标，对部门强化内控、防范风险起到了积极的作用。

2、对业务工作加强\*\*检查，制定详细操作细则，实行有效地管理措施，防范了经营风险。

3、所有分支机构的项目严格按照公司程序运行，保证质量，重服务，做好部门运营工作。

(二)、保障业务工作稳健推进，挖掘新的业务增长点

1、部门加强业务知识和能力的提升，规范管理、规范经营，挖掘新的业务增长点。

2、开发新渠道、维护老渠道，发挥公司业务优势不断开拓客户市场，主动向客户宣传我公司的业务特点和优势。

3、主动拜访各地级市同行、开发商、建设主管部门，建立人脉、提升品牌影响，加大合作几率。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

1、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

2、分支机构技术力量参差不齐，造成反复审图，耽误时间，今后要多规范管理，严格按照公司的技术要求执行，提高效率。

3、对于分支机构项目回款后的结算，目前各分支机构均有意见，望\*\*在三到五个工作日内。

回顾过去的一年，我们在繁杂而有困难的工作中，取得了较大成绩，也付出了艰辛和努力，更重要的是部门员工共同奋进，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我们一直很努力，但工作成效并不理想，还需要在x年工作中继续努力和拼搏。成绩只\*\*过去，x年的工作任重而道远，在新的一年里我们将继续做好本职工作，使在新的一年有新的气象，来迎接新的挑战!

公交车队运营工作年终总结3篇（扩展7）

——电商运营工作总结

电商运营工作总结

**包头公交车队工作总结13**

来到公司已经有3个多月的时间，经过\*\*关心、同事们的帮助和自己的努力学习，现在已基本上融入了公司这个大家庭。同时对公司的企业文化、\*\*结构，工作流程等各个方面都有了一些初步了解。对自己的工作岗位和职责有了较深的理解，现申请转正。

初到公司的主要工作公司网站运营工作，对完成公司客户系统的测试工作及搜集相关的资料，并且保证xx的正常运作，所有问题都在第一时间解决；

另一方面肩负起旅游票务部内部网络和办公设备的维护工作。面对日常网络运行中所发生的问题故障，基本可以快速判断和解决，确

保设备正常运行。

首先，在业务方面，通过一个多月的旁听见习，两个月的。专业知识培训获得了基本的业务技能及基础训练，对于xx的一般业务有了较为完善的了解，并基本掌握；之后，通过到目前为止共三个月的上线执机，将所学的业务知识和语言技巧应用到实际的操作和服务当中，在实践中不断发现问题，解决问题，同时尽自己所能地为客户提供专业的服务，获得了客户的良好评价，同时也令工作成为了一件愉快的事情。

其次，在与同事的相处方面，除了尊敬\*\*、师长，与同事在业务上互相帮助之外，也能够与同事们分享工作和生活中的喜怒哀乐，与同事融洽相处。大家就像在一个大家庭中一样，用自己的快乐互相感染。以自己一颗真诚而热情的心，去与＂战友＂们共同面对每天的困难和欢笑。

另外，在工作中，我能感受到自己在和公司一起成长，不断的系统更新和活动推出，另自己也能见证公司的每一步成长，我想这种经历不是每一个人都能够获得的。同事，面对不断出现的压力，我也能够永远以一种积极的态度去面对，对待客户永远保持耐心、真诚，因为我相信客户与我们一样，只要以良好的沟通为桥梁，就一定会使桥的两端都充满阳光。

最后，我当然也认识到自己在工作中依然会有对部分业务知识熟悉程度不足，对客户的应对技巧不够熟练、果断，为客户服务在经验和方法上还有所欠缺等问题。在之后的工作中，我一定会坚持不断提

升自己，克服面临的压力和挑战，争取能够为每一位客户提供最优质的服务，为公司的发展尽一份力。

**包头公交车队工作总结14**

20xx年已悄然离去，纵观过去一年，在部门\*\*的带领下取得了一些小的成绩，个人能力得到了实质性的提升。20xx年是一个忙碌而充实的一年，忙并收获着、累并快乐着，因为这一年又让我学到了许多宝贵的工作经验，又也有了许多不一样的感悟。现就过去一年的主要工作业绩、获得的成长、呈现出的不足和对未来的工作展望等方面进行简要的总结。

一、20xx工作总结

在这一年里，我主要负责公司4个部门工作，分别是新\*\*运营、行政、财务、人事劳资。在工作期间严格遵守各项工作\*\*，认真对待工作，完成了上级交付的任务。

1。在本职工作新\*\*运营岗位上，主要分为公众号运营推广、\*台粉丝管理、公众号汇总整合工作。截止20xx年1月15日，6个月的时间，用户关注数量提升至15868人，累计推送推文158条，阅读总数183574次，粉丝数量较上年有大幅度提升。

公众号运营推广方面：负责梅河口市电子商务公共服务中心微信公众号\*台的日常运营及发布推广工作，对接电商办\*部门推广园区相关内容，切实做到每天至少一篇的原创文章更新，定时地点保质保量完成工作。

在\*台粉丝管理方面：负责增加粉丝数，提高关注度和粉丝的活跃度，并及时与粉丝互动。充分了解用户需求，收集用户反馈，分析用户行为及需求。

在公众号汇总整合方面：归纳存档汇总每篇公众号文字、图片内容，有效完成文章存档归类工作。

2。在人事劳资岗位工作上，对各类人员申报工作进行了完善；按时完成了员工每月医保、社保的缴纳工作和年审材料的认证工作；落实新入职员工和离职员工的劳动合同签订和劳动关系备案\*\*工作。

3。在财务工作岗位上，每个月定期向总公司财务部门人员对接员工个税申报金额。按时到当地税务部门提交个税申报，也完成了税务部门各类工作报表的上报工作。

4。在行政部门工作岗位上，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用。

财务证件的管理：管理公司印章、集团企业法人营业执照、企业法人代码的管理和公司规模资质的管理工作；

规章\*\*的确立：在7月中旬到岗后首先是建立健全了公司各项规章\*\*，上报总部并获得批准。为保障公司的正常有序运转，行政部制定出台了考勤、着装、管理等一系列规章\*\*，使公司管理工作基本实现了规范化。

具体工作的落实：相关工作具体落实到时间结点，真真正正达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

同时积极完成总经理交办各项工作任务，当好公司\*\*的参谋和助手，对\*\*交办的临时性工作任务基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。

办公用品管控：对采购、办公耗材管控上采取领取签字原则，对办公用品消耗有迹可循做到不浪费不破费。

二、工作中的不足

过去的一年，在公司\*\*的重视和指导下，得到了各部门的大力协助下，行政部工作有条不紊的进行离不开各位同事的配合。

尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：

一是由于行政部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得最好，但由于能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。

二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对\*\*决策应起到的参谋助手作用发挥不够。

三是抓\*\*落实不够，由于公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重\*\*建设，轻\*\*落实现象。这些都需要我们在今后的工作中切实加以解决。

三、实际工作中遇到的困难

由于\*\*号的特殊性，粉丝数量增长较慢，网民阅读大多是通过朋友圈分享和转发，看后很少点关注，关注量尚少，这是目前亟待解决的问题。今年以来，我们做了几件有亮点的事，比如“国庆特辑”在国庆期间策划国庆祝福小视频、马拉松比赛、\*\*\*巡讲等活动中吸引大批粉丝，阅读和转发数量巨大。

同时在行政工作和其他部门工作上要对一些公司细致到点的流程需要进一步熟悉、沟通协调能力需要进一步提高、自主学习的能力需要更一进加强等等。认识到自己的不足，也会让我在20xx年的工作中，更加注重这些方面，从而调整好自己的状态，更好的完成工作，让自己和公司一起成长、壮大。

四、工作心得

现在的我经常冷静的分析自己，认清自己的位置，问问自己付出了多少；时刻记得工作内容要精细化精确化，个人得失要模糊计算；认识到自己的不足，也会让我在20xx年的工作中，更加注重这些方面，从而调整好自己的状态，更好的完成工作，让自己和公司一起成长、壮大。

五、20xx年工作计划

回顾20xx我们斩获无数荣誉，每一份荣誉都离不开公司各位同事的通力合作，在20xx年新\*\*运营工作中，首要任务是要着重于提高粉丝关注量，扩大推广范围；新\*\*运营≠写推文，因为运营的本质并不是写篇软文，点赞或者转发就可以的，在下一年，我会创新内容宣传方式，在\*\*渠道对接上下功夫、真实干，拓宽\*\*宣传，增大\*\*率；

在实际工作中，不断修炼本领，强化自己的职能，做好人力资源服务工作，这也将是20xx年工作的主线，因为随着公司人员的增多，队伍的扩大，做好保障工作必不可少的。

最后，在20xx年的工作中，我会更加坚定的完成\*\*交付的任务，与同事们一起进步。希望把缺点和不足留在20xx年，把优点和成长带到20xx年。

新的一年意味着新的开始，新的机遇和新的挑战，为此，在新的一年里我会努力奋斗，争取新的更大的胜利！

**包头公交车队工作总结15**

信访维稳工作是职工群众反映问题、表达心声的重要群渠道，是组织和企业密切联系职工群众的桥梁和纽带。公司强化宣传，提高认识，充分利用一切机会层层传达贯彻上级有关信访会议、文件、政策精神和相关规定，促使广大职工群众充分认识做好信访维稳工作的重要性。公司上下一致认为，加强信访维稳工作是化解职工群众的内部矛盾，维护企业稳定，确保企业发展顺利进行的重要需求。公司系统上下各负其责、各司其职、密切配合，全力维护企业稳定发展。

**包头公交车队工作总结16**

尊敬的领导：

您好！

成为一名公交司机已经有七八年时光，我为公司的发展也贡献了一份力量，而且做一个公交司机长时间都需要坐在岗位上，导致我身体非常不好。

开车不但累，而且也经常受到很多压力，我也感受到自己承受压力的能力有限，身体是工作本钱，我现在身体垮了，开车每次都非常难受，有时是肩膀酸痛，有时腰背痛，而且还需要注意来来往往车辆，虽然说开车有趣，但是看到多起车祸后感觉这也是一份高危职业，还有就是，我现在已经五十多岁年级了，已经开不动车。这也让我不能继续在岗位上开车。

我们做司机，每天都负责自己的跑班路线就行，我多年经验，也让我收获了一些东西，比如那些地方容易出现车祸，那些地方要注意行人，我会单独把这些东西告诉接替岗位的人，我当了一辈子司机，从三十岁开始就一直在开车，到现在已经有十多年时间，也对于开车感到了厌倦，想要休息一段时间，家里不再需要我继续支撑，可以方下身上重担挺好。

这些年，一直都忙碌开车，从早上六点，到晚上九点半，都在岗位上，与家人之间的关系也开始疏远，这让我心中感到亏欠，毕竟我做的不对，我就应该更多注意这些，今天辞职后，我也有时间，与家人好好相处，他们经常说我为了工作都不顾家，我也感到伤感，这也是非常难过的事情，我身为家里梁柱之一，我有责任扛起自己担子，当身上担负起了担子也因此抛弃了一些责任，毕竟不可能有两全。

我经常在考虑我成为一个司机对不对，也是我没有学到什么手艺，也没有什么特别之处，唯一能做的也就是开车，没想到一做就是十多年时间，这让我感到了高兴，至少自己做的没有错，没有辜负自己多年努力，我为公司开车期间，从来没有出现过问题，这也让公司明白我负责，因为我明白开车需要注意的事项很多，安全永远放在第一，这才能让我安稳开车多年，对于生命的重视让我躲过了多次可能发生的车祸。

对于这样的工作我已经明白，年轻还好，到了年纪，眼睛也不再如过去那般可以看清，精神也不如过去，唯一能做的就是安心做好自己的工作，当能力做不到了，也就到了分开之时。我觉得离开了公司我也有时间，养病了。一直被病痛缠身真的非常难受，是谁都受不了这样的结果，我也不想自己承受这样的担着。年纪大了各种疾病也都来了，这也是我想早点此致的原因。

xxx

20xx年x月x日

**包头公交车队工作总结17**

时间过得真快，转眼来到公司已经近一年了。我的工作岗位是首席运营专员。工作期间我学到了很多东西，积极协助配合部门其他同事完成日常的工作。在各位\*\*和同事的帮助下，我不断地学习和提升自己的工作能力，本着对工作认真负责精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作，工作能力得到了提升，为今后更好的工作打下了基础，以下是对我个人工作的总结。

一、了解公司概况

从进入公司上班，因为我是刚参加社会工作不久来到公司上班的，所以在来到公司的第一步就是在部门同事的指导下了解公司概况，完成公司下发的学习任务，掌握办公所需的应知应会。通过学习系统里面的学习任务，对公司的发展及规划有了更加深入的了解。

二、通过日常工作的学习和积累，我对电商运营有了较为深刻的认知

第一次接触这个工作，公司所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。期间，工作体验并不轻松，前期感到手足无措，电商运营工作岗位上有些任务在实行的时候总会遇到一些问题，在工作过程也是边学习边实践，所以使得有些工作实行下来时间比较长、进度比较慢，这是我在工作中的主要不足之处，我会通过不断地请教和学习，尽快完成任务。

三、统计每日线上销售数据

及时了解全区各分公司的销售进度，了解各公司、各品牌销售上升或下降的原因。

四、同事关系相处的非常融洽

但是在工作中因为个人或是环境氛围的原因，除了主要工作的安排外与\*\*沟通的时间比较少，有时候工作实行也会受到影响，以后我会注意这方面的问题，增加相互的沟通。

从入职第一天起到公司已经有一年的时间了，对于现在的岗位处境还是比较满意。刚进入公司的之前对电子商务了解比较少，所以来这里之后是在不断地充实自己的知识。

这一年来对于运营水\*有了一定的提高，能力得到进一步的提升。经过一年自身的努力和同事们的帮助，我对工作有了较好的处理能力，熟悉各项工作的操作流程，希望能早日得到公司的认可。同时更加清楚自己工作的定位，公司环境和工作岗位适合我的职业规划方向。看到公司迅速发展，我深感自豪，也更加迫切地希望以一名正式员工的身份在这里工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来，为实现梦献上自己的一份绵薄之力。

**包头公交车队工作总结18**

（1）信访稳定形势相当严峻。信访,群访,越级访问总量高水平运行,信访问题层出不穷。邱向浩等老信访户经常纠缠来访,信访群众维权意识强,期望值高,信访工作难度越来越大。

（2）信访中突出问题处理不力，在一定程度上存在重答复、轻调解的现象，导致重复请愿、越级请愿增多。

（3）信息无效，导致部分上访者向省、市两级上访。当地信访部门告知我们，据了解，这导致了工作的被动。

市交通运输局在x市委、市政府的领导下，认真贯彻落实省、市交通运输工作会议精神，按照年初签定的目标任务，不断加大交通重点工程建设和行业管理力度，强化机关作风建设，较好地完成了工作任务。今年，完成规费收入万元，占年度计划720万的。完成交通基础设施建设总投资亿元，占年度计划13亿元的。其中公路建设完成投资亿元，港航建设完成投资亿元。

一、主要指标完成情况

(一)x一级公路：全线路基土石方完成91%，桥涵完成91%，隧道工程完成100%。累计完成投资亿元，其中今年已完成投资亿元，占总投资的83%，年计划的。二期路面工程施工招标工作正在实施，其中路面一标已完成招标，施工单位正在进场组建项目部，路面二标招标工作于6月底启动。

(二)通村水泥路建设：完成通村水泥路路基路面工程公里，完成投资368万元。

(三)县乡公路改造：x路改造工程完成公里，累计完成投资2400万元。x公路改造工程完成公里，完成投资700万元。x公路续建工程全部完工，今年完成路面铺筑7公里，完成投资140万元。

(四)公路大中修：完成x线大修17公里，累计完成投资2250万元。完成县道x线大修公里，完成投资200万元。

(五)危桥加固工程：x桥改造工程完成10%，累计完成投资63万元。一桥加固工程完成41%，累计完成投资60万元。x城x桥加固工程完成，累计完成投资28万元。x大桥加固改造工程完成12%，累计完成投资30万元。x大桥加固改造工程于6月30日建成通车，累计完成投资180万元。

(六)站场建设：x市x城二级客运站、x五级客运站站址完成选址工作。

(七)港口码头建设：x港煤炭储备配送中心累计完成投资亿元;x翻坝综合运输体系建设完成五项评审的前期工作，累计完成投资150万元。

二、主要工作情况

(一)大力推进重点工程建设。今年来，我局严格履行部门职责，强化监理程序，结合工程建设实际，一是倒排工期。按照年初确定的各项目标任务，排出了重点工程建设日程表。二是制定奖励政策。积极实施“以奖代补”、“奖惩结合”政策，对各标段路基工程、桥梁工程、隧道工程项目进行进度奖励，以弥补人工及部分材料价格上涨、路基石方报价低的费用。三是积极筹措资金。随着国家宏观政策的变动，融资难度不断加大，在银行放款难于到位的情况下，为抢抓工期赶进度，我局积极给市政府汇报，并多方筹集资金3000余万元，基本满足了施工进度需要。四是强化责任落实。为确保年初签订的责任书各项任务落到实处，年初我局对各项任务以责任书的形式予以明确，每个重点工程有一个班子成员牵头负责，有一个专班。x一级公路建设中，我局所属中路公司董事会、各部门负责人分别挂靠x路一期土建工程1至8标项目部，全面加强监督落实。

(二)积极实施项目前期工作。今年我局成立了项目前期工作领导小组，组建了4个工作专班，分别负责x大桥、x二级客运站、x港口作业区及x、x、x高速公路4个建设项目的前期工作。同时，市财政又安排200万元专项资金支持项目前期工作。在一系列措施的推动下，目前，x、x高速公路《x》已编制完成。x大桥地形图测量已完成，正在进行地质钻探。x公路路线《x》已完成，x线《x》正在积极编制之中。x二级客运站新址已经确定，正在修改设计，落实土地。x高速线路走向方案已拟定。x新桥目前完成地形图和设计方案，正在进行地质钻探。

(三)严格执行交通建设工程基建程序。我们按照公路工程基本建设程序完善四级质量保证体系，强化基本建设质量管理，对所有工程项目施工合同、监理合同和质量监督合同跟踪监控，规范管理，对每个交通重点工程建设质量任务进行分解，落实责任领导、责任单位和责任人，将重点工程质量建设纳入建设单位年度目标考核，签订了责任书。严格督促监理单位履行职责，加强对重点部位、关键工序和隐蔽环节的全方位、全过程、全环节旁站监理，对违反施工技术规范和批准的施工技术方案的方法和工艺操作行为及时发出警告和作出现场指令，及时消除质量隐患，杜绝施工质量事故。采取动态管理，定期、不定期对施工、监理单位进行检查、评比，对质量控制良好的承包人予以表彰，对于质量控制不佳的承包人，根据合同和情节严重程度对监理和施工单位给予通报批评、扣减费用，并列入“黑名单”，直至解除合同、清除出场、没收履约保证金，使各参建单位能够严格履行承诺。确保了基本建设程序执行率100%，质量监督覆盖率100%，单位工程交工验收合格率均达100%，竣工验收优良率达90%以上。全年未发生质量安全责任事故。

(四)大力强化安全生产监管。今年来，我局继续强化安全监管，落实安全生产责任，狠抓现场管理，对在建重点项目由建设业主、总监办、项目经理部、工区四级层层签订年度安全生产责任书，并按季度实施考核奖惩兑现。对危险性较大的分项分部工程制定专项安全技术方案，强化全员安全生产意识及安全生产主体责任的落实。大力普及安全生产基本常识，邀请市安全生产监督局、市公安局专家开展公路建设安全知识培训、民爆物品管理等专项培训会。加强施工现场的安全警示宣传，仅x一级路全线施工路段制作安全警示牌、道路交通安全标志标牌等各类安全标志标牌达1400余块，分项分部工程安全技术交底书36类。以“安全生产年”、“安全生产月”活动为载体，大力实施“安全生产进工地”活动，制定了隧道、桥梁、高挡墙、高边坡施工安全管理专项方案，备足应急机械、人员和物质，加强应急值班和应急现场处置。今年来，共开展现场安全检查76天次，召开安全工作例会26场次，发现各类安全隐患178起，整改178起，整改率达100%。开展安全生产知识竞赛2次，参赛人数达1500人次，开展安全生产知识讲座12场，印制宣传资料1000份(册)。上半年，全系统安全生产形势基本稳定，未发生重大安全责任事故。

(五)不断规范行业管理秩序。以创建省级文明城市为契机，开展出租车行业“创文明出租车企业”、“创优质服务出租车”活动。同时，加大客运市场的整治力度，严厉查处不按规定进站、停车、发车，站外随意上下旅客以及兜圈串线、沿街揽客、倒客、卖客、宰客等扰乱道路运输市场秩序的行为和车辆，共依法打击“黑车”21辆，纠正违规经营出租车32辆次。继续强化公路路政管理。形成了以x公路治超检测站为中心，x大桥为支点的流动治超检测网络。截至目前，查处路损案件14起，制止违章建筑15处，查处超限超载车辆678台次，卸载货物281吨。继续规范港口企业经营行为。开展了20水路运输业、水路运输服务业及全市各类运输船舶的年度核查，同时建立新的全市水路运输企业和船舶数据库，完善了水路运输船舶档案，建立全市水路运输船舶台帐。全面启动“公路养护质量年”活动，采取综合检查和随机抽查的方式对各养护站管养公路进行考核评分，并严格奖惩。

(六)深入推进党建工作。今年来，我们以“创先争优”活动为载体，大力加强“五个基本”、“七个体系”建设，不断创\_建工作新思路。突出重点，加强党员干部教育。局党委始终把提高党员干部的综合素质作为抓好党建工作的切入点，通过办专栏、撰写学习体会和心得、培训教育以及赴看守所、预防职务犯罪警示教育基地参观学习等形式，拓宽学习交流范围，达到武装队伍、增强素质的目的。同时，抓好\_员的发展工作，今年共培养入党积极分子32名，发展\_员10名，转正预备党员19名。抓好干部任免工作，加大干部人事制度改革的力度，重点完善和落实干部任前公示、干部竞争上岗等制度。今年来，对中层以上干部职位进行轮岗交流，交流人数达7人，廉政诫勉谈话7人次。完善机制，夯实党建工作根基。以切实转变党员干部作风为工作重点，进一步完善各项工作制度，对工作任务、责任划分、责任追究的形式进行了规范和明确。实施党员群众关爱工程。局党委在对各支部、联系村困难家庭情况进行调查摸底的基础上，确定困难党员群众49名，并定期到困难党员群众家中进行走访慰问。继续推进“城乡互联、统筹共建”及“共驻共建”活动，支持村级党组织阵地建设，赠订党报党刊24份。在与x社区开展的共驻共建活动中，交通运输局为社区20户“学习型家庭”征订《x日报》一份。同时，以“三万”活动为契机，把握“与民交心、为民办事、替民分忧”的工作重心，先后投入5万元解决联系村x路维修，投入5万元维修水渠300米、危堰2口，为特困户危房筹集改造资金万元，出资5万元为村广播室、档案室、便民服务台购置了档案柜、座椅、空调等办公设备。为村集体经济“商贸公司”联系运输砂石业务，预计年度可盈利10万元。制定奖励措施，规模养殖户按出栏牲猪数量给予300至5000元的资金支持。

交通运输局公开信

下面整理的是一篇由包头市交通运输局发出的20\_交通运输局公开信，一起来看看。

公 开 信

按照\_《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》(国办发〔〕58号)和\_、\_等七部委关于《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》(〔20\_〕60号令)精神，为进一步加强我市出租汽车行业管理，规范客运市场营运秩序，受包头市人民政府委托，现将有关事宜告知如下:

一、目前在我市开展网约出租汽车业务的“滴滴出行”“易到”等平台公司，均未按国家相关规定取得出租汽车行政主管部门的经营许可。凡在我市未取得经营许可资质的网约车平台公司，要立即停止在包头城区范围内的经营行为，关闭网约车服务平台。

二、交通、公安等部门将建立联合执法机制，加大执法力度，集中开展“打击非法从事道路旅客运输和客运出租车非法经营行为专项整治行动”，切实规范道路客运市场运营秩序。

三、交通运输部门已经着手研究制定《包头市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》，统筹发展巡游出租车和网络预约出租车，推进错位发展和差异化经营。为确保相关政策依法依规，符合我市实际，正在征求有关部门意见，下一步将面向社会广泛征求意见，并严格履行合法性审查、听证会等法定程序，制定出台我市网约出租汽车经营服务管理相关配套措施，推动我市出租车行业依法有序运营，最大限度维护和保障人民群众的`利益。

四、出租汽车公司要切实履行企业主体责任，立足行业稳定健康发展，加强内部管理，认真研究国家相关政策，规范出租汽车从业人员经营行为。出租汽车从业人员要依法依规经营，提高服务质量，为群众提供更优质的出行服务。同时，要通过合法方式理性表达诉求，依法依规通过信访渠道反映问题。对于制造散布谣言、恶意煽动群众、借机寻衅滋事，干扰社会秩序和出租车市场正常运营秩序的，公安机关将依法追究责任。

包头市交通运输局

5月3日

信访工作总结报告

信访工作总结报告

，我部(局)深入贯彻落实中央及省委、省政府关于信访工作制度改革的系列安排部署，紧紧围绕年度工作要点，推行网上信访、推进积案化解、推开信访改革、推动业务提升，群众诉求表达的渠道更加优化畅通、“事要解决”攻坚化解的行动实现精准发力、信访制度革新的举措逐步斩获成效，全市群众和信访工作在打通服务联系信访群众 “最后一公里”问题上取得了更大进步。

一、今年以来的主要工作

(一)推行网上信访

今年以来，我市加快信访信息化建设应用步伐，在构建全市四通八达信访信息网络体系的基础上，于3月18日召开了“阳光信访”启用新闻发布会，标志着我市信访信息化建设在全省打通了“最先一公里”。

1、健全机制形成倒逼效应。一是以便于应知应会和规范操作为重点，围绕录入办理、主动服务、矛盾纠纷排查化解等8个方面，健全系统运行规则，确保系统规范运行。二是建立信息研判、指数管理等五项机制，通过设定信访事项漏排率、实时监测、定性定量考核等，督促基层主动工作、动态管理。

2、真情服务树立便民品牌。一是坚持将网上信访事项处理全过程与信访群众保持温馨互动，使“终于群众满意”体现全程，切实提升了系统吸附力。二是挤压办理空档期，提速提效受理办理群众网访诉求，使“赢得群众信赖”落到实处，切实提升了信访公信力。20，我市网访占比逼近40%以上，系统运行效果好于预期，群众满意度评价达85%以上。

3、严督实训强化运行管理。一是根据系统日常巡查，月度层级通报信访事项漏排率、越级上访率、按期办结率、办理规范率及党政领导接(约)访等工作，并多次实地深入系统应用薄弱的地区和部门“一对一”地加强业务指导。二是通过集中轮训、外出参训、岗位练兵、“阳光信访”QQ群等形式，加大全市系统应用管理人员培养力度。此外，我们还通过印制图文并茂宣传画、集中报道解决网访成功案例等做法，面向社会各界推开“阳光信访”，扩大了系统影响力。

网上信访运行以来，我市立足线上线下结合、网上网下结合、上访下访结合，实现了全方位、无缝隙受理信访问题，做到了“数据多跑腿，群众少跑路” ，群众信访工作进入了“全景监控”的崭新局面，《\_》、安徽新闻联播、《安徽日报》等多家省内外媒体予以了集中宣传报道。有鉴于此，5月24日，省\_还在我市召开了全省网上信访工作现场会。

(二)推进积案化解

在第二批教育实践活动中，我们将化解信访积案作为切实转变工作作风、认真解决群众反映突出问题的重要工作内容，并于今年5月在全市启动了信访积案攻坚化解专项行动。

1、信访积案件攻坚化解活动。研判梳理并集中交办了150件(含36件涉法涉诉)积案，我市党政及市人大、政协主要领导每人还分别包保了1-2件(共26件)。截止目前，我市已办结150件，办结率达100%;其中，市党政领导共包保26件信访积案，办结率达100%，化解率达。

2、“信访问题解决周”活动。明确市、县两级党政领导在5月底6月初要结合交办的积案，进行一次案情研判、全力攻坚包案化解及下行解决实际问题。

在全市信访积案攻坚化解专项行动中，我市把“办案子、拔钉子、啃骨头”的要求贯彻始终，取得了明显成效，6月11日，省委领导来我部(局)调研时，对此予以充分肯定。

(三)推开信访改革

年，我部(局)围绕信访工作制度改革重点，立足便民为民，创新举措全力打通服务联系信访群众“最后一公里”。

1、完善联合接访制度。在坚持我市已有联合接访模式的基础上，于今年年初在县(市、区)全面推开了一个县(市、区)直部门轮流到信访接待场所接访一周(“一局一周”)活动，全市上下进一步形成了重视群众工作、合力化解信访问题的良好环境。

2、规范基层平台建设。按照省委、省政府部署要求，认真学习“徽州经验”，深入推进全市乡镇一级综治维稳信访工作中心建设，目前已全部建成，初步打造了基层集中办公、集约管理、集成服务的社会治理新平台。与此同时，认真学习“枫桥经验”、“南陵经验”和“徽州经验”，借助“阳光信访”系统督促基层真正落实“乡为主”各项机制，使矛盾问题大都在基层一线得到了及时就近就地解决。

3、加快推进诉访分离和逐级走访。按照中央及省委、省政府改革信访工作制度的有关意见，我部(局)在改革现行信访制度、执行诉访分离和规范越级访行为的同时，还结合我市实际初步拟定了实施细则，建立健全了长效机制，积极引导信访群众依法按政策维护自身合法权益。

(四)推动业务提升

我部(局)在突出抓好各项重点工作的同时，能够立足岗位转作风，在解决群众合法合理诉求等方面取得了显著成效。

1、组织开展党政领导接(约)访活动。全市共组织12位市党政领导干部共开展接(约)访活动38次，化解信访问题69件，化解率为86%。

2、主动牵头协调疑难复杂信访问题。一方面，我部(局)仅群众权益维护中心就召开45次信访疑难复杂问题研判、协调、调度会，在听取诉求、找准症结、寻求化解举措的同时，全力帮助信访群众查找问题的化解依据，研究提出办理举措，使一些久拖不决的信访问题得到了妥善化解，部分信访群众还通过致电(信)、赠送锦旗等方式向我部(局)表达感谢。另一方面，我们注重立足平时工作“啃骨头”，将一些反复进京非访的重点积案，分别确定部(局)县级以上领导干部“提上来”带案化解，通过约谈信访群众、理清案件事实、找准案件症结等，我们在平时就吸附了一批信访老户。

3、加大市联席会议牵头协调力度。今年以来，市联席办共组织召开市联席会议工作例会14次，研究信访突出问题27件，已化解25件，化解率为。

4、注重依法规范信访秩序。一方面，严格按照《信访条例》的有关规定，积极引导信访群众依法维权。今年以来，我部(局)共复查信访案件1件、复核26件，不予受理13件，同时对已复核完毕但信访群众仍有异议的8件信访问题报省评议，最大限度地维护了信访群众合法权益。另一方面，严格按照中央有关规定，采取果断措施加大对违法信访行为的处置力度，有效遏止了第五大道小区业主等集资、串联越级信访行为发生。

二、20\_年工作思路

20信访工作总结报告

20\_年，我市群众和信访工作的指导思想是：深入学习贯彻党的十八届五中全会和 \_系列重要讲话精神，深入贯彻落实中央和省、市关于信访工作的系列决策部署，以扎实推进信访工作制度改革为主线，以形成资源高度共享的网上信访信息系统为重点，以全面落实信访工作“乡为主”机制建设为目标，以提高做好新形势下全市群众和信访工作的能力水平为基础，依法规范信访工作秩序、完善工作流程、提升工作效能，千方百计保持全省第一方阵，为推动市委市政府“三个发展”、建设美好滁州营造依法规范有序的信访环境。具体是：

一、扎实推进信访工作制度改革

深刻把握“把信访纳入法治化轨道”的要求，以“信访法治建设年活动”为抓手，切实提升信访工作法治化水平。

1、明确信访工作职能定位。进一步理顺信访部门与相关部门的关系，把信访工作的职责定位在“了解社情民意、汇集意见建议，分析稳定风险、评估政策得失，排查矛盾隐患、解决合理诉求”上，使信访工作真正回归本位，做到不越位、不错位、不缺位。

2、大力推行“法定途径优先”。按照信访法治化的要求，积极并善于运用法治思维和法治方式处理信访问题，加大审查甄别工作力度，着力推行法定途径优先解决信访问题，对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等渠道解决的，积极引导信访群众通过法定救济途径合法理性表达利益诉求，认真做好行政争议事项的分流办理;对各种社会矛盾和各方面利益诉求切实做到依法按政策解决化解，努力把依法治国的理念和要求贯穿到信访工作制度改革的各项任务中，自觉维护法治权威。

3、全面落实两个《办法》、两个《实施细则》。把贯彻落实国家\_《关于进一步规范信访事项受理办理程序引导来访人依法逐级走访的办法》和省、市《实施细则》，以及国家\_《关于进一步加强初信初访办理工作的办法》作为积极稳妥推进全市信访工作制度改革的切入点和着力点，切实加大诉访分离规范化建设的工作力度，与政法机关协同配合，建立健全涉诉信访问题导出制度、公开移交制度、转化解困制度等;压实首办工作责任、提高实体办理质量、双向规范信访秩序，从制度上解决好越级访突出的问题，使信访问题在初次、在基层就能得到及时就近就地解决。

4、规范信访问题包案和终结制度。把领导干部办信接访下访包案作为党员干部直接联系群众的一项常态化的重要制度，与下基层调查研究、深入联系点、扶贫帮困等结合起来，提高工作实效性;严格规范党政领导干部包案化解工作，加大联席会议、信访听证、复查复核及案件评查工作的力度或密度，使领导干部把处理信访问题的精力更多地放在化解积案上，努力实现案结事了。规范信访终结制度，只有无法进入行政复议、行政仲裁或行政诉讼等法定渠道的信访事项，才可以按照规定启动信访办理、复查、复核程序，防止用信访终结替代司法终结;对于争议较大的复查复核信访事项，尽可能采取实地调查、公开听证、会商评议等方式，提高工作透明度和公信力，对已终结的信访事项，要视情在一定范围内公开;认真开展已终结案件的抽查、评查工作，对存在瑕疵的要及时予以纠正，对弄虚作假并造成严重后果的要严肃追究责任。对已经依法依规终结的信访事项，各级信访部门和职能部门一律不再受理。

5、加强人民建议征集和提出信访建议工作。建立健全人民建议征集的平台、机制、方法，鼓励和引导群众对党委政府工作献计献策，推动党委政府决策的科学化、民主化。完善信访建议提出的程序和跟踪督办、评价机制，切实维护好群众利益，从源头上预防和减少矛盾隐患。

二、全面加快推进信访信息化应用

科学把握顶层设计，按照“统一标准、开放接口、互联互通、分级负责”的工作要求和思路，为群众提供便捷的信访服务，实现信访业务网上流转，切实提高信访公信力。

1、推动应用全覆盖。加大对各级网络终端应用管理的督查调度力度，细化市县乡系统应用工作标准，分层次制定“抽板断桥”时间表，做到都要用、都会用、都管用，确保实现对信访形式、工作过程、工作范围的全覆盖，做到“一网通”。加大对系统应用的宣传推广和舆论引导工作力度，通过群发短信、街市宣传、媒介发布、制作《“阳光信访”便民一本通》等多种形式和途径，使群众知道去用、感到好用、觉得管用、愿意去用，进一步推动提升全市网访占比。探索在各级党政领导手机中安装信访指数管理终端，为党政领导掌握信访形势提供实时参考数据。

2、推动服务全过程。主动坚持做好受理、转送、办理、办结等环节的主动服务，及时在网上公开信访事项的受理、办理过程和处理结果，方便群众查询跟踪，切实增强系统吸附力。利用短信、电话、网络、触摸屏等群众满意度评价渠道，建立健全群众主导的评价机制，加大对群众不满意信访事项的深度分析、及时调查、主动回访，更加重视群众反馈的意见建议，不断提升服务质量。探索开辟信访微信、微博、论坛、QQ等信访投诉新通道，全方位、无缝隙随时随地受理信访问题，切实让“数据多跑腿，群众少跑路”，

探索建立“阳光信访”救助机制、引导信访群众致富等一系列小创新、微创新，促进系统应用功能持续不断完善。

3、推动环节全衔接。加大对矛盾纠纷的经常性排查力度，在村居铺开村干部(社会管理专干)网、党员“1+10”活动网(一个党员联系10户)，实现双网并行收集排查信息。按照“谁受理，谁跟踪，谁督办，谁回复”的原则，强化首办责任制，提高网访信访事项的\'办理质量和效果。增设系统智能考核模块，探索过程为主考核信访工作。以现有网上信访信息系统为基础，进行系统升级改造，开发与省\_数据交换平台对接的数据开门，构筑网络防火墙，并指导基层进行系统改造。

三、全面落实信访工作“乡为主”机制建设

认真学习“枫桥经验”、“南陵经验”、“徽州经验”，以全市基层综治维稳信访工作中心(站)规范化建设为发力点，在“抓落实”上下功夫。

1、抓规范化建设。全力支持并积极配合市综治委有关推进基层综治维稳信访工作中心(站)规范化建设的有关意见，以督查问效为方法，实现好全市乡镇(街道)组织架构、建设模式、制度建设、队伍建设、保障措施的“五规范”，落实好一个体系领导、一个场所服务、一套机制运行、一个整体协作、一个标准保障的“五个一”。

2、抓责任落实。依托“阳光信访”系统在基层建立健全信访问题库，出台有关指导意见，努力实现及时就近就地化解信访问题;严格督促执行领导干部接(约)访、预防性排查、多举措化解、考核奖惩及全方位保障等机制，努力减少矛盾隐患越级上行;加大市直接调度管理考核乡镇(街道)的工作力度，全面压实基层责任。

3、抓工作创新。探索推进群众自治，重点在乡镇(街道)挖掘、调动各种社会资源，聘请有热情、有威信、有经验，讲公平、讲公正、讲公心的老党员、老干部、人大代表等贴近化解矛盾纠纷。进一步健全基层信访代理队伍，重点对基层化解不了或三跨三分离的信访问题由信访代理员代为向县直至市一级反映，减轻群众访累。探索推行村民理事会、信访听证、“一事一议”等制度，引导村(居)民参与重大村(居)务管理和矛盾问题化解，提升基层自我治理能力。

四、提高做好新形势下群众和信访工作的能力水平

弘扬“三严三实”作风，从严从紧教育管理监督队伍，推动作风建设的要求落地生根;坚持以群众工作统揽信访工作，着力抓实流程再造、效能提升和督查问效，以抓铁有痕的力度推动全市群众和信访工作再绘蓝图。

1、注重锤炼工作作风。坚定理想信念，对党绝对忠诚，强化法律意识，严格遵章守制，敢于批评担当，使各级信访干部适应在约束中工作、习惯在监督下干事，自觉远离不作为、慢作为、乱作为和“庸懒散慢”现象，做到心有所畏、言有所戒、行有所止。依法规范信访工作行为、依法解决群众合理合法诉求、依法维护信访工作秩序、引导信访人依法理性表达诉求，营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好信访法治氛围。加强对县级信访部门和信访干部的管理指导和业务培训，确保全市信访系统政令畅通，令行禁止。

2、注重完善工作流程。把了解社情民意和群众诉求的各项工作做深做细做实，完善矛盾纠纷研判制度。积极引导群众依法逐级走访，进一步落实基层和有权处理信访事项部门的主体责任，加大重信、重访治理力度，提高初信初访一次性办结率，防止“初转重”、“信转访”，做到问题不化解、责任不解套。管好用好配套好专项资金，化解好特殊疑难复杂信访问题。建立常态化的信访事项办理巡查、评查和信访督查、约谈、责任追究机制，提高化解信访问题的实效。高度重视对创新群众工作方法、解决信访突出问题的正面宣传和舆论引导，大力推广解决群众合理诉求、维护群众合法权益的典型经验和做法，发出主流声音，树立正确导向;选择典型案例，向社会曝光无理缠访闹访、违法聚集滋事而依法受到处理的行为。

3、注重提升工作效能。在《信访条例》规定办理时限内，加大对未办结、未全部办结或超时办结信访事项的督查通报力度。坚依法规范信访积案的化解，不断减少积案存量、控制增量。

4、注重加强能力建设。争取在全市信访系统设立纪检组(监察室)和信访督查专员，加大对兼职信访专员的管理使用力度，优化信访干部队伍结构，重视信访干部的培养使用，坚持县乡两级信访干部上挂培训制度，探索上下级信访部门干部相互交流、双向挂职。巩固和扩大市直单位轮流接访一周活动的做法，使之在全市全面推开。更加注重对各级信访干部的业务培训，更多地采取跟踪见学的方式促进基层信访干部业务能力提升。

近年来，××市按照“适应新形势、创造新机制、建立新秩序”的要求，通过“大接访、大化解、大宣传”促进信访工作，扭转信访秩序，促成信访工作持续保持“一好转三提高五下降”的优良态势：一好转即：信访秩序全面好转;三提高即：信访办结率、案结事了率、群众满意率提高;五下降即：群众来访、群众来信、越级访、重复访、集体访总量等重要的信访活动标志性指标明显下降。

20\_年，通过“三优化五推进”活动开创了“个案早、群案包、大案少、积案了、类案消”信访新局面。个案早：是对信访个案，采取按月定期排查的措施，及早发现，力争在苗头阶段、初发阶段，由乡、村组织处理好;群案包：是对牵涉到三户以上的群访案件都要求有县、乡两级担任实职的党政领导干部包案处理;大案少：是指集访、缠访、闹访、越级访、非正常访、重复访和信访案转刑事案的很少，各类案件与上年同比、信访总量比都实现了大幅度下降;积案了：不仅省\_以上机关交办的老户和积案全面办结，两年内三次以上到市赴省进京的非正常重复访也基本“案结事了”;类案消：即针对城乡建设、劳动社保、国土资源、民政救助等热点问题、焦点问题采取“归类处理”的方法，通过制定出台相关政策规定来化解，消除同类案件产生的根源。截止 12月20日，××市信访总量为7722批次28797人次，同比下降，;进京访80批次159人次，同比下降，;赴省访272批次523人次，同比下降，42%;越级到市访491批次2549人次，同比下降、;到市访2549批次，同比下降。“三优化五推进”的具体措施是：

一、信访成因分析

(一)库区信访问题成因分析。一是没有做好项目建设所必须的相应协调配合工作。近年来，我州水电开发力度加大，李家峡、直岗拉卡、康杨等电站相继建起，加之公伯

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！