# 市民热线督导工作总结(汇总26篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-03-17

*市民热线督导工作总结1>（一）学校环境1、硬件建设。在过去的两年里，我们学校把继续改善办学条件和创造良好的教育环境作为一件大事。20\_年，将获得两个国家级项目：教师周转宿舍和学生食堂，这两个项目已经建成并投入使用。拆除了32栋破旧的建筑物，...*

**市民热线督导工作总结1**

>（一）学校环境

1、硬件建设。在过去的两年里，我们学校把继续改善办学条件和创造良好的教育环境作为一件大事。20\_年，将获得两个国家级项目：教师周转宿舍和学生食堂，这两个项目已经建成并投入使用。拆除了32栋破旧的建筑物，彻底改变了学校的教育环境。

2、加强绿化、美化、净化，营造整洁的教育教学环境。首先，组织学生做好每天的值班工作，确保学校没有垃圾和赃物。二是加强学生修养教育，教育学生勤剪指甲、勤剪头发、勤洗衣服，树立进取健康的形象。第三，学生坚持每天穿校服，少先队员戴红色围巾。

>（二）德育

1、加强师德师风建设，营造良好的育人环境。

学校把师德教育作为教师继续教育的重要内容，明确了师德建设的目标，以小组学习、文件精神、小组讨论、个人自学等形式，组织教师认真学习贯彻《教师法》、《中小学教师职业道德规范》等法律法规。

2、日常教育。

抓好行为规范教育，积极开展小公民教育。密切关注学校日常事务，创建优秀学校。重视班子德育的主体地位，搞好班子建设。加强课堂礼貌建设，营造良好的课堂氛围。抓好德育宣传阵地建设。我们应该高度重视法制教育。探索和尝试心理健康教育，形成健全人格。把道德教育渗透到所有学科中。

>（三）安全工作

学校把安全工作放在第一位，认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，把安全工作列入学校的重要议事日程，高度认识全体师生的责任，采取措施确保学校安全，交通安全、食品安全、取暖安全、防震减灾得到落实。

1、成立领导小组。学校成立了安全领导小组。以领导为组长，学校副校长、村委会主任为副组长，学校工作人员、村委会成员、村卫生院成员为组员的安全工作组织制定了各自的职责。

2、强化教师安全防范主体责任意识，教育学生增强自我保护意识，学校与教师签订安全管理责任书，班主任与家长签订安全协议。

3、定期检查校舍，及时消除隐患。

4、加强学生交通安全教育，从幼儿园到三年级坚持家长接送制度，从四年级到六年级坚持道路车队制度。

5、加强学校周边综合治理，通过专项整治消除安全隐患，建立健全长效治理机制，营造安全教育环境。

6、做好防震减灾工作。学校成立了防震减灾领导小组和防震减灾救援小组，制定了防震减灾应急预案。同时，加强学生防震减灾教育和安全演练，确保疏散路线清晰，措施到位。

>（四）教学管理

教学管理是学校的重中之重，关系到学校的办学方向、教育质量和社会主义合格接班人的培养。学校领导班子对这项工作进行了认真细致的研究，制定了切实可行的管理办法，完善了常规管理制度。如严格按照《纲要》的规定，对工作计划、备课、上课、作业批改、辅导、考试评价、质量目标等有明确要求，严格按照作息时间工作，坚决防止学生放学后讲话，留在学校补课，或利用假期或周末为学生补课。

>（五）师生管理

首先，在教师管理方面，要加强教师的思想政治教育和职业道德教育。实行绩效奖惩制度，对教师工作实行有效的量化考核，奖惩明确。积极组织教师参加各种教学研讨会和专业技能培训，努力提高教师专业水平。在学生管理方面，要加强对学生的思想道德教育。认真组织学生学习《中小学生行为规范》和《中小学生日常行为规范》，要求学生会熟记并认真贯彻执行。

**市民热线督导工作总结2**

今年以来，在局领导的关心和正确指导下，工作中积极主动，讲求职业道德，爱岗敬业，尽职尽责，团结同事，坚持边工作边学习不断提高业务技能和理论素养;求真务实、乐观上进始终保持严谨认真的工作态度，现将一年来的工作总结如下：

一、增强政治理论学习，不断提高政治素养

积极参加廉政建设的学习，实践中正确认清职责权限，能够做到廉洁奉公，勤政为民，严格按国家公务员的标准来严格要求自己。坚信老老实实做人，踏踏实实做事，始终把人民群众的根本利益放在首位。

二、增强业务学习，不断提高业务能力

三、明确职能，及时完成任务

作为直接为管理相对人服务的窗口，不仅要求业务熟练而且要求服务质量高，工作中对对申请材料不合的并一次性告知申请人，保证其材料的齐全性和规范性，对行政许可行为申请的受理予以登记，申请材料分类分发，对不能办理的予以说明理由，不推诿，做好首问责任制。

催办咨询和有关答复工作做到热情大方，语言贴切，服务周到，答服规范，工作任务明确，精力集中，今年来受理工作人少事多，做到能吃苦，不叫累，多次受到申请人的好评。每月按时向社会公告行政审批受理情况，向局领导和各处室报告当月行政许可情况。不懂就问，虚心向老同志请教，熟悉行政审批受理工作职责，熟练工作流程。

一年来，和同事一起受理了申请材料，在领导和同志们的关心帮助下，在思想、学习、工作上都取得了新的进步。不足之处相关的法律法规了解不透彻，业务技能有待提高，在今后的工作中，加强业务知识政策法规知识的学习，更好的为人民服务。

**市民热线督导工作总结3**

1. 脑筋急转弯三千个 10(带答案，不断更新中„„)01月01日 星期四 下午 05:10

2. 什么东西人们都不喜欢吃(吃亏)

3. 什么样的轮子只转不走?(风车的轮子)

4. 什么时候有人敲门,你绝不会说请进(在厕所里)

5. 小明知道试卷的答案,为什么还频频看同学的?(因为小明是老师)

6. 什么官不仅不领工资,而且还要请人吃饭(新郎官)

7. 打什么东西既不花力气,又很舒服?(打瞌睡)

8. 做什么事,一只眼开一只眼闭会比较好?(射击)

9. 什么时候,四减一等于五?(一个四边型,有四只角,去掉一个角等于五只角) 文文在洗衣服,但洗了半天,她的衣服还是脏的,为什么?(她是在洗别人的衣服) 有一个字,我们从小到大都念错,那是什么字?(错)

10. 身份证掉了,怎么办?(拾起它)

11. 今天下午到旺角看电影,到了旺角,半个人也看不见,为什么?(人有很多个,就是没有半个)

12. 古时候,什么人没当爸爸就先当公公?(太监)

13. 什么东西在倒立之后会增加一半?(数目字6)

14. 什么情况一山可容二虎?(一公一母)

15. 至少要多少时间才能读完清华大学?(几秒)

16. 太平洋的中间是什么?(是“平”字)

17. 桌子上有蜡烛和煤油灯,突然停电了,你该先点燃什么?(先点燃火柴是当务之急) 小华说他能在1秒钟之内把房间和房间里的玩具都变没了,这可能吗?(把眼睛闭上) 全世界死亡率最高的地方在哪里?(在床上)

18. 铁放到外面要生锈,那金子呢?(会被偷走)

19. 黑人和白人生下的婴儿,牙齿是什么颜色的?(婴儿还没有长齿)

为什么老王家的马能吃掉老张家的象?(因为他们正在下象棋)

20.象的左耳朵像什么?(右耳朵)

**市民热线督导工作总结4**

为了促进我校教学管理水平的提升及良好的教风、学风建设，全面掌握我校教师队伍的教学水平和学校的整体教学状况，不断提高教学质量，在我校领导和教务处的具体指导下，开展了面向各个系部的全面教学督导工作。为更好地总结经验，对以后的工作提供指引，现就本人在本学期的教学督导工作情况进行简要总结。

本学期我负责听青年教师张其老师的课，由于本人的课程与张其老师的课程安排在时间上有一定的冲突，郝老师的其中一门课程没有听，还有一门是实验教学，因为专业不相关，不能胡乱指手画脚，所以，本学期所听的课程主要是《电子商务A》，同时也不想过多造成青年教师被听课时造成的紧张状态，因此，本学期共随堂推门听课3次。

>一、授课教师情况

总体来说张其老师教学过程中保持了严谨的教风，教学态度认真，讲课条理清楚，重点难点突出；备课、上课、布置批改作业等教学环节都很认真负责，对所讲述的课堂内容熟悉；理论教学与案例教学、讨论式教学在课堂中被普遍使用，内容简洁明了，非常注意与时俱进的修订教学案例，其中有一次听课是日，郝老师的课件中对本年度双十一营销中情况进行实时总结性教学，很大程度调动学生课堂参与的积极性；此外，郝老师还注意课后内容的归纳和总结，下课后能够做到与学生的耐心交流与沟通，亲和力较强，能按时上下课。

在肯定成绩的同时，当然也存在一些明显的问题，这些问题可能也是青年教师课堂教学中不同程度上存在的一些共性的问题。

1、对个别学生迟到应予以更多关注，如果教师对他们的迟到行为表示忽略，学生们会认为老师对迟到问题并不重视，可能导致他们意识不到自身行为的问题及对其他同学造成的干扰。

2、更多的关注教学细节。因为郝老师在教学中使用扩音器，而扩音器因为音源较近导致有较大回音，干扰后面同学的听课效果；此外，教学课件中的图片处理适当注意细节部分，因为图片水印没有擦除，很可能让学生们产生误解；好的案例不能仅仅当作一个例子来进行说明，可以制作成PPT让学生们讨论练习，效果应该能更好；

3、上课中语速稍快，后排学生听不清楚，会使部分学生进入恶性循环，听不清—不能体会课程的趣味性—不听—听不懂—更不听。

4、对课堂纪律的控制不够严格，课堂上特别是后排同学的玩手机现象较严重，教师更多的关注了前排听课同学的反映，忽略了后排同学的听课状态。

>二、学生课堂情况表现

在听课过程中，所在班级的学生课堂纪律及秩序总体上较好，缺课学生基本上没有，但存在迟到现象，尽管迟到学生不多但仍然存在。总体上看，绝大多数学生能按时上课，课堂上守纪律，坐在前几排的学生，听课非常认真，能积极与老师互动交流，发表自己的见解与观点，学习比较积极主动。而坐在后几排的学生，大部分不太认真听课，自由散漫，摆弄手机，挤眉弄眼、小纸条交流现象比较严重。

>三、关于进一步提升教学质量的几点建议

1、提供更多的机会让教师们学习交流

教学督导只是一种督促提升的手段，在提升教学质量方面能起到一定的效果。但是，这不应该是唯一的手段，学校更应注重为老师们提供学习交流的机会，去年我校举办的示范课教学就是一种很好的可以传承的方法，老师们通过观摩学习同行的授课方式方法，得到启发并形成自身独特的教学模式，在学习的同时也产生更多的压力与动力，教师们会更自觉更主动提高自身教学能力。在交流中学习翻转课堂教学，讨论式教学，视频影像教学导入等都能更好的吸引学生参与课堂的方法，从而提升教学效果。

2、增加对学生的过程考核与管理

课堂教学不是老师们的独角戏，如果沟通对象即信息接收者在沟通中主观上已经拒绝接收信息或对所接收的信息持否认态度，这必然会影响沟通效果。因此，在相信学生们的自觉性的同时，也应增加对学生们课程中的考核管理，比如根据课时安排学校硬性规定相关课程的过程考核次数，并有一定的考核标准与规范，比如64学时的课程至少安排6次提供书面证据的过程考核（含期中考试），减少期末考核所占的比例，比如期末只占40%，这样的话，当前学生们将学习定义为期末之前的突击复习而非跟随老师及时思考的问题在一定程度上可以得到解决。

>四、个人督导工作的反思

1、本学期是本人首次参加学校组织的教学督导工作，在督导工作中，我严格履行教学督导员的工作职责，顺利完成了本学期的督导任务，并做了详细的听课记录。通过参加本次教学督导工作，加深了我对教学督导工作的了解和认识，这有利于提高本人教学工作的成效，从张其老师身上看到了我校年轻教师的责任感与工作的激情，学习到了新的知识和技能，这些将让我获益终身。

2、但同时也应看到在本学期的教学督导工作中存在的不足，由于自身教学任务较重，随堂听课时间安排较少，听课后只能与授课教师进行简短交流，这在一定程度上影响了督导工作的效果。

**市民热线督导工作总结5**

一、指导思想

打造服务型政府，大力营造经济发展环境，解决社会各界和人民群众关心关注的难点、热点问题。全面加强政风、行风建设，以\_理论和“三个代表”重要思想为指导。

二、工作内容

公布相关政务信息，人民广播电台设立“行风热线”组织有关部门、单位负责同志走进热线直播室。解答群众咨询，受理群众投诉，听取群众批评与建议，为群众排忧解难。对群众反映的问题，能够解决的及时予以解决，并承诺解决的时限；因客观原因确实无法解决的依据法律、政策作出明确解释。

三、开通时间

人民广播电台从 年 月 日起开始试播。时间为 分钟。

四、运行方式

（一）在线解答。上线单位主要负责人走进电台“行风热线”直播室。

（二）结果反馈。对于群众反映的问题。人民广播电台在行风热线”栏目中将反馈结果以直播形式向听众公布。

五、保证措施

（一）组织保证。行风热线”工作在市政府统一领导下进行。人民广播电台承办，市纠风办负责相关的协调调度和督促检查工作。

市政府成立“行风热线”工作领导小组：

组长：略；副组长：略；成员：略

（二）制度保证。建立健全领导干部上线制度、首问负责制度、问题受理登记和归档制度、料理情况反馈制度。各部门和单位要结合各自职能。

（三）监督保证。对群众反映的问题。

六、上线单位

经济管理部门及行业窗口单位，年上线的单位为执法、执收、执罚部门。具体为以下28家：

**市民热线督导工作总结6**

为提高“12345”市民服务热线的办理效率与办理质量，我镇始终坚持全心全意为人民服务的宗旨，坚持群众利益无小事的原则，以“切实解决群众所急所难的问题”为目标，高度重视“12345”市民服务热线工作，认真受理群众来电，在单位领导的帮助和各个部门的.密切配合下，我镇的热线工作也得到扎实有序推进。现将我镇今年“12345”市民服务热线工作总结如下。

一、总体运行情况

20xx年xx镇共受理热线工单23件次；同比增长9。5%，办结率100%。其中咨询类工单、建议类工单、举报类工单等群众满意率均达到100%。

二、主要做法

（一）高度重视，狠抓落实。为了把此项工作真正落到实处，镇党委政府成立12345政府服务热线工作小组，以单位主要领导为组长，分管领导和热线工作人员为组员。各部门主要负责人分别为热线第一责任人，参与到热线工作处理中。凡是涉及本单位的投诉热线，单位主要领导都亲自过目，审批给相关分管领导，分管领导再审批给部门负责同志，亲自办理后，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果回复反馈县热线办。

三、存在问题和下步工作打算

一是重视程度不够。部分承办人员缺乏做好热线工作就是“服务群众、服务发展、服务大局”的认识，在办理热线工单时落实力度不够，不能将群众满意度视为第一标准，工作浅尝辄止。二是办件质量不够高。由于多种原因，同样问题某诉求人反复多次投诉，矛盾未能及时解决。同时部分件答复过于形式和片面，不够深入，不够直接。

在今后工作中，我镇将继续按照“12345”热线办理相关工作要求，争改变不足之处，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线公众的满意度。在受理、交办、处置等环节上提质。二是进一步强化督查督办、协调、分析。认真解决问题，避免重复投诉。做好定期综合分析，加强对典型案例、某一类别问题的专项分析。三是进一步加强沟通协调。加强与服务对象的工作联系和沟通，尤其是针对热、难点问题。四是进一步完善工作制度。重点加强矛盾纠纷排查和信访信息预报工作，预防和减少不和谐因素的产生，真正达到服务热线为民服务的目的。

**市民热线督导工作总结7**

本学期，在省教育厅、联院有关教育教学工作文件精神指引下，在校长室统一领导下，围绕学校中心工作，规范制度，强化管理，严格按照督导室工作职责完成工作任务。积极主动地对全校的教育、教学、行政、安全、卫生、后勤、绩效考核等各方面工作进行“全覆盖”式动态检查、督促、评价和指导，尤其对教育、教学工作进行了有力地督导，有效地促进了全校整体工作的有序进行。督导室及时、准确收集、整理、汇总、反馈各项督导信息和各方面的意见和建议，将督导信息反馈给校长室及相关部门，为学校领导指导教育教学工作、进行科学决策提供了有效的参考依据。督导室协助校长室、各部门为广大教师解决实际问题，尤其是做好了对教学一线教师的服务工作。作为学校上下沟通的桥梁，督导室起到了促进校园和谐稳定的作用。现将本学期所做工作总结如下：

>一、教学工作督导

1、开学初，对教务处的开学准备工作进行了较为全面的督导检查，对各教研组教师的教案进行了抽检，对相关教师提出了要求。

2、开学初，召开了专业部教学督导工作会议，就教学督导事宜与各专业负责人进行了交流。

3、通过走动巡视，对两个校区的教师教学情况及学生课堂秩序的遵守情况进行了多次检查，发现问题及时与相关人员沟通，并将需要解决的问题反馈给相关部门及领导。

4、对电艺专业部、形象设计专业办、服装专业部、电商专业部分别进行了教学督导，对相关教师的课堂教学、教案、作业批改等情况进行了检查，并提出意见。对个别教师课堂教学的不规范行为给予指正。

5、对电艺专业部、形象设计专业办、服装专业部、电商专业部的教学计划执行情况分别进行了检查，并向部门领导反馈了意见。

6、对部分专业教师的授课计划执行情况进行了检查并提出了意见。

7、对期中、期末的考务工作进行了检查，并对考场纪律进行了巡视督导。

8、每月对中层干部走进课堂情况进行督导检查，通过中层干部走进课堂，督促教师在教学内容、教学方法、课堂管理等方面进行改进。

>二、学生教育、管理工作督导

1、采取走动式督导检查方式，每月对学生的上课情况、早晚自习、按时进班情况、禁烟遵守情况、住宿情况进行检查，发现问题后首先是现场处理，然后及时将问题提交班主任或相关部门，协助各部门对学生进行教育管理。必要时通过短信直接将对学生教育管理的注意事项告知相关教师。

2、本学期强化了“醒示台”的督导作用，通过6期12篇内容，将学生违规、违纪具体事件进行曝光，对相关部门、相关教师查找问题原因，加强学生管理起到了积极的协助作用。

>三、各部门行政工作督导

1、对教务处、学工处、总务处等部门的开学准备工作进行了督导检查。督促各部门确保新学期各项工作的顺利进行。

2、对各部门月工作安排执行情况进行了检查，督促各部门查漏补缺，提高工作质量。

3、对各部门处务会会议情况进行了检查，对例会制度遵守不严格的部门给予了指正。

4、对行政办的月考核奖发放工作进行了督导。

5、对教务处关于“电子教案”的实施方案落实情况进行了多次督导。

6、对实训处实习生在岗稳定性情况、实习生学费的上交情况进行了督导。

7、对教务处外聘教师的上课质量进行了督导。

8、对学工处月工作计划执行情况、新生稳定性情况进行了检查。

9、对培训部月工作计划执行情况进行了检查。

10、对总务处常规工作如空调、厕所、危墙等的维修进行了督导。

11、对信息处数字资源库建设情况进行了督导。

12、对信息处计算机室维护保洁责任落实进行了督导。

13、对教务处、学工处学期结束工作落实情况进行了督导。

14、对将军山校区的教学、卫生、宿管、食堂、安全、行政进行了两次全面的督导。

15、就教职员工对部门服务满意情况建立了“工作执行力和满意度记录机制”。

16、常规性反馈教职员工针对各部门的意见、建议，并督促各部门解决问题。

>四、安全工作督导

1、常规走动式巡查学校安全隐患，对校园、教学楼、教室、实训室、办公室的建筑、设备、水电等进行检查，将发现的安全隐患及时通知相关部门排除。

2、对学生宿舍多次进行重点检查，将发现的水电安全问题及宿舍管理问题及时通知相关部门解决；对吸烟的住宿生进行教育。

3、对两个校区的食堂、小卖部的卫生、安全工作进行常规化安全检查，督促食堂、小卖部搞好卫生、安全工作。

4、配合总务处，对校园用电安全进行了检查。

5、完成了开学初、寒假前的校园安全设施督查。

6、督促各部门上交安全责任书。

>五、后勤工作督导

1、就食堂的经营管理问题分别在两个校区多次与食堂经营方座谈、沟通。

2、每月常规性检查食堂管理、伙食、卫生、安全等情况，及时发现问题并提出整改意见，确保食堂管理为教学做好后勤保障。

3、本学期除常规日常检查食堂外，分别对安德门校区进行过4次、对将军山校进行了3次专项检查。

4、就伙食管理问题分别向安德门校区师生做过2次、向将军山校区师生做过1次调研，将意见及时反馈给学校及食堂经营方。

5、配合食堂经营，对师生就餐秩序进行了督导。

6、定期对两个校区的小超市进行食品卫生安全检查。

7、经常性地巡视检查办公室环境、教室环境、教学设施的配备，深入教师之中，听取教师对后勤服务的意见、建议。将检查中发现的问题及教师的合理化建议及时转交相关部门解决，以期为广大师生提供良好的教学、学习后勤保证。

>六、做好群众与领导沟通的桥梁

1、通过“督导室发现日”。听取、收集干部、教师对学校建设发展中的意见、建议。随时将广大教师关注的问题及时上报校长室及相关部门，协助校长室及相关部门为广大师生及各部门解决实际问题。

2、本学期就学校整体工作、专业建设与课程改革建议分别向广大教师进行过两次专项调研，采访教师68人次，为学校建设提供了有益的参考。

3、认真领会上级部门、校长室及行政办公会议的精神、决议，就广大教师关注的热点问题做好宣传、解释工作，促使学校工作顺利进行。在领导与群众之间起到了上情下达，下情上传的桥梁作用。

>七、部门配合

1、配合学工处，多次对全校卫生、宿舍进行检查。

2、配合行政办，对中层管理人员进行月绩效考核，对有关部门的绩效核补工作进行了督导。

3、配合教务处、教科室的听课活动，对相关教学人员的教学准备、作业批改等情况进行了检查。

4、配合学校教学视导迎查准备工作，对全校教学秩序、学生校规遵守，卫生、安全、食堂经营等方面进行了督导。

5、配合学工处，圆满完成了优秀毕业生汇报会。

6、配合学工处，参与青年教师演讲比赛评比。

7、配合教科室，参与五课教研活力课堂说课比赛评比。

8、配合实训处，多次与美的世界国际集团有限公司沟通。

9、配合学工处，多次对旷课、吸烟、损坏公物等违纪学生进行了教育。

10、配合总务处，对校园用电安全进行了检查

11、配合校长室，完成了校园哲学文化建设策划方案

12、配合党支部，党盟联合举办了迎十八大主题活动。

13、配合总务处，对全校进行了安全检查。

>八、其它工作

1、完成了督导室工作职责调整、成员任务分工。

2、认真记录了督导工作台帐。

3、为鼓励先进，弘扬正气，在教职工中形成比、学、赶、超的积极工作氛围，本学期对九位老师的先进事迹进行了宣传报道。

4、通过“醒示台”，对全校教育、教学、卫生、管理等方面的问题进行了提示。

5、完成了《华飞》校刊的征稿任务。

6、组织了行政服务岗位满意度测评。

7、汇总统计了各部门上交的行政资料。

>九、不足

本学期，督导工作全面、顺畅的开展，对学校建设起到了积极促进的作用。但工作中还存在着某些不足。如，由于人手不足，教学督导的力度不够，无法按照联院的要求严格完成教学督导任务。未能找到得当的方法使一部分中层干部、个别部门材料的上交做到按时、按要求完成，从而不能全面检查部门完成工作任务的情况。对某些工作的督导虽有过程，却无能力解决发现的问题。对各部门、各专业部的业务工作了解不深，督导难以细化。对老师们提出的合理化建议虽积极反映，协助解决，却因客观原因不能让老师们如愿。由于人手有限，督导面广，要做的事多，不能尽善尽美地为老师们服务到位。

在今后的工作中，督导室成员一定不断加强工作能力的提升，不断创新工作方法，更好地与校领导、各部门、广大师生交流沟通，最大限度地发挥督导室应有的职能，有效促进学校全面工作的有序开展！

**市民热线督导工作总结8**

xx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止12年12月底，办理接房

8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示。

限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在15年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊

照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

xx年工作计划和重点：20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在15年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**市民热线督导工作总结9**

20\_年上半年，医院意识形态工作在县委、县政府的领导和卫生计生主管部门党委的指导下，坚持以党的十九大和^v^新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习宣传贯彻^v^新时代中国特色社会主义思想、党的十九大精神和^v^^v^来川视察重要讲话精神，全院干部职工以饱满的工作热情，积极进取，开拓创新，牢牢把握正确的政治方向，结合单位工作实际，始终把意识形态工作摆在重要位置，现将20\_年上半年意识形态工作开展情况汇报如下：

>一、强化组织领导

医院党政领导班子高度重视意识形态工作,把意识形态工作纳入综合目标考评,与业务工作同部署、同落实、同检查,同考核。认真落实一岗双责，及时调整完善院班子分工，实行一把手负总责,班子成员各负其责,院长办公会和支委会定期分析研判意识形态领域情况,辨析思想文化领域突出问题,对重大事件、重要情况、重要院情民意中的苗头倾向性的问题,有针对性地进行引导,上半年召开2次有院班子成员、各科室负责人、党员干部参加的意识形态教育会,大力宣传党方针政策,使党员干部、职工充分认识到^v^言论、^v^组织、恐怖活动等给社会和人民的生命财产带来的危害,切实把马克思主义、爱国主义教育渗透到党员干部和职工心里,提高了党员干部职工对开展意识形态工作必要性的认识。

>二、狠抓学习教育

将意识形态工作纳入院班子和支委会学习的重要内容,及时传达学习^v^和上级党委关于意识形态工作的决策部署及指示精神,大力培育和践行社会主义核心价值观和“不忘初心、牢记使命”教育。牢牢把握正确的政治方向,严守政治纪律和政治规矩,严守组织纪律和宣传纪律,坚决维护中央权威,在思想上行动上同^v^保持高度一致。一是以两学一做常态化制度化为载体。通过领导干部上党课，警示教育等方式,不断加强党员干部思想建设工作力度,为推动医院各项工作提供理论保障。二是坚持学习制度。将学理论、学业务、党建专题知识讲座有机结合起来,努力创建学习型党组织,做到计划、讲座、心得和考勤相结合。三是严格落实党政例会制度。学习宣传贯彻^v^新时代中国特色社会主义思想、党的十九大精神和^v^^v^来川视察重要讲话精神，督促全院干部职工紧跟时代步伐。

>三、切实做好思想政治工作

>四、坚持正确舆论导向

上半年，我院意识形态工作的开展较为顺利，但仍需进一步加强，存在部分干部职工意识形态有待进一步提高的问题。下半年，我们将在继续高效开展意识形态工作的同时，加强领导，树立先进引领，塑造正确的价值观和舆论导向，为盐边和谐家园建设及绿色掘起样板县打造，为推动\*\*卫生计生事业发展营造积极健康的舆论氛围做出不断努力!

>五、下一步工作思路

一是努力构建做好意识形态工作的新格局。深刻认识意识形态工作的极端重要性,努力健全完善党组织统一领导、齐抓共管、各股室积极配合,共同提高意识形态工作的新格局,牢牢掌握意识形态工作的领导权、主动权、管理权和话语权,切实把意识形态工作摆上重要日程

二是努力在创新意识形态工作方法上下功夫。不断探索新的方法,善于把党的理论、路线、方针和政策的宣传教育与医院各项工作紧密结合起来,充分运用个别谈心、耐心疏导、平等交流、民主讨论等方法,注重人文关怀和心理疏导,使意识形态的宣传教育工作做到入情入理、潜移默化。

三是加强对各类意识形态工作阵地管理。严格按照“\*\*\*卫生计生系统社交媒体管理办法(试行)”谁建立谁负责的原则，加强对医院建立的QQ、微信等社交媒体公共平台管理。加强对报告会、讲座论坛的管理，不得邀请政治倾向有明显偏差的报告人，防范不良言论在意识形态领域的渗透。

**市民热线督导工作总结10**

今年4月，高等教育研究与评价中心对学校教学督导队伍进行了调整和充实，聘任了第三届教学督导组。一年来，教学督导组在校领导的领导下，认真学习贯彻《南京中医药大学教学督导工作条例》精神，坚持督与导相结合，以导为主、以督为辅的工作方针，本着深化教学改革，提升教学质量，全面规范教学过程管理的基本思想，坚持在常规管理中抓规范，在规范管理中求创新，加强教学督导工作，对稳定教学秩序，提高教学质量起到了积极的作用，为提高我校整体办学水平和育人质量，做出了重要贡献。

>一、主要的教学督导工作与成绩

（一）完善制度，优化队伍

在学校领导正确指导与亲切关怀下，于本年初对教学督导队伍进行了调整和充实，聘请了政治素质好、政策理论水平较高、敬业爱教、教学经验丰富、熟悉高等教育教学工作，具有教授、副教授职称的教师担任教学督导，并组成了第三届教学督导组。本届教学督导组设立组长1人，组员6人，由上一届的4位教学督导增加到现在的7位。教学督导组的优化，进一步改善和加强了学校的教学督导工作，改变了原有的督导工作职能，从以督为主逐步转变到以导为主，督与导相结合。

为了便于监督和管理，结合督导组专家本人的业务专长，根据相关性原则，结合实际情况将教学督导专家与教学单位（院、系、部）进行了分配，每位专家主要负责1—2个教学单位（院、系、部）。

随着形势的发展，今年对《南京中医药大学教学督导工作条例》进行了进一步修订完善，使制度与时俱进，不断完善，不断适应工作实际情况。

（二）深入教学一线，督导教学全过程

近一年来，督导组的专家勤奋工作，深入课堂教学第一线，认真调查研究，督促检查教学工作，比较全面地掌握了学校教学工作的状况，为稳定教学秩序，不断提高教学质量做出了重要贡献。据统计，今年督导组成员对450名教师进行了督导，累计听课达514节次，听课面覆盖我校开设的大部分课程，包括汉中校区。对课堂教学中存在的问题，教学督导及时与任课教师交换意见，交流看法，提出了很多宝贵的建议，比较全面掌握了学校教学状况，为进一步提高教学质量，提供了有益的依据。

教学督导组在工作中，能坚持原则，注意方法，取得了良好的效果。专家们能贯彻落实学校各项教学管理制度，处处为学校的教学质量负责；十分注意工作方法，尽力处理好各方面的关系；能正确地处理好督与导的关系，对教师教学中的.问题，给予热情指导；对教学工作中的困难和问题，能积极帮助协调解决；对青年教师的点滴进步，给予了充分的肯定，大大调动了广大教师对教学工作的积极性。

（三）加强常规工作，维护教学秩序

一年来，教学督导积极参与学校的各项教学常规检查工作。

1、开学初教学检查。为保证学校开学正常的教学秩序，教学督导每学期均参与开学初的教学检查，对第一节课教师的上课情况、学生的出勤情况以及教学过程中存在的问题进行全面督查。本学期开学初，7位教学督导共检查了73节课。高评中心总结教学督导的检查情况，及时向相关职能部门与学院通报。

2、开学初试卷检查。为了加强教学管理，规范考试过程，保证考试工作的客观公正，教学督导积极配合教务处，在每学期开学初对上一学期的期末试卷批阅及整理情况进行检查。试卷检查范围涉及全校11个院（系、部）。教学督导认真仔细地检查每一处细节，结合自身多年的丰富教学经验，向各学院提出了宝贵的意见与建议。

3、期中教学质量检查。期中教学质量检查是教学质量监控的重要手段之一。每学期教学督导均协助教务处，深入到各个院（系、部），检查、监督、评估教学工作，并对存在的问题提出建设性建议与意见，成为学院教学质量的好帮手，教学管理的好参谋。

4、考试巡考。为严肃考风考纪，规范考试过程，保证考试工作的客观公正，每学期教学督导均参加期末考试巡考，对考场的考风、考纪进行巡查，以保证考试的客观性和严肃性。

（四）善于发现总结问题，积极提出建设性建议

一年来，督导组成员结合日常的教学督导活动，善于发现和总结教学和教学管理工作中出现的带有普遍性的问题，并提出了许多改革和改进的建设性意见，为我院不断提高育人质量和教学管理水平，做出了积极的贡献。如对语音室的设备长期存在的问题，学术衔接问题等等，都能够明确地指出并提出改进的意见和建议。

（五）参与校内评审、评估，发挥导向功能

校内评审、评估工作是教学质量监控的主要手段之一，教学督导作为学校的老专家、老教授，拥有丰富的专业知识和管理经验，他们成为校内评估、评审专家的首要人选。今年，教学督导参与了博士生论文评审、经贸管理学院授课竞赛、电子商务新专业评估等工作。

>二、存在的不足及今后的工作打算

20xx年教学督导工作，取得了一定的成绩，但还存在一些不足。主要是：教学督导相对于我校的办学规模和办学类型而言，人员还偏少，所属学科偏窄，督导范围不能全面覆盖，如研究生教学、实验课教学等；对教学督导工作的宣传不够，广大教职工对开展教学督导工作的认识有待提高；教学督导工作有待进一步深化等等。为此，新一届教学督导工作的初步打算是：

（一）进一步加强督导队伍建设

按照教学督导内涵发展的要求，新一届教学督导增加了英语、人文社会科学等学科的专家，今后还要继续吸纳其它领域的教授、专家。在做好督导队伍充实、调整的同时，对教学督导开展督导专项培训活动，不断提高督导专业化水平。

（二）进一步加强教学督导自身学习

教学督导要紧跟教育教学发展的新形势，不断转变教育思想，更新教育观念。近年来，由于教育教学形势的发展很快学校也引进了大量的新生力量，带来了一些新的思想、新的观念。我们要加强学习，研究新情况、新问题。树立新的教育思想观念，适应不断变化的新形势，进一步把教学督导工作做好。

（三）进一步处理好督与导的关系

坚持督导结合，以导为主，以督为辅的工作方法，强化服务意识。为此我们要不断加强学习，不断改进工作，建立和完善教学信息反馈机制，提高管理和服务水平。

（四）进一步加强教学督导工作制度化规范化

为促进教学督导工作上水平上台阶，新一届教学督导工作将进一步加强制度化规范化建设。在《南京中医药大学教学督导工作条例》的基础上，制定《教学督导工作制度》与工作流程；进一步完善督导信息反馈机制，提高管理和服务的水平，增强为广大师生服务的意识，强化为教学服务的职能。

我们也希望学校各教学职能部门与教学单位充分重视教学督导工作，对教学督导反映的教育教学问题做出积极反映，以保持并促进教学督导的工作积极性，以利于教学质量的提高。

（五）进一步做好专项督导工作

面对教育发展的新形势，面对教育部“质量工程”对高校教育教学工作提出新要求，新一届教学督导将继续结合我校教育教学发展现状，充分发挥他们的智力优势，为我校教育教学事业的发展作出贡献。20xx年，教学督导将对中医学、中药学两个教育部特色专业建设点，以及我校大外教学改革工作开展专项督导，充分发挥其为教育教学发展服务的功能。

今后，在校领导正确领导和关心指导下，教学督导处将会一如既往地做好本职工作，加强与各方的交流与沟通，不断完善制度，提高服务水平，使我校教学督导工作更上一个新台阶。

**市民热线督导工作总结11**

20xx年春，在咸丰县教育局的正确领导下，在区中心学校的关心支持下，全校师生共同努力，狠抓校园建设，学校办学条件不断改善，校园环境整洁有序，文化氛围浓厚，学校领导班子开拓进取，教职工爱岗敬业实干，教学成绩稳步攀升，学校声誉日益提高。通过多年的摸索实践，学校管理走上了制度化、规范化、科学化的轨道。目标制校和量化管理已形成自己的办学特色，学校工作一步一个台阶稳步向前发展。我校对20xx年春督导工作进行了评估，现总结如下：

>一、评估的原则和方法

在评估过程中，我们遵循“公平、公正、公开”的原则，坚持求真务实的作风。

>二、学校教学工作的主要成绩与经验

坚持以教学工作为中心，管理模式逐步走向科学化，规范化。教师的教学计划周全。备课数量上充足，老师都能按时按量完成教案或备课笔记；其次表现在不同课型授课方式的研究上，多数老师都能按照要求，将新授课、复习课和讲评课分别备课。教师上课态度认真，在课堂上，授课教师能够掌握课堂结构环节，把握重难点和大体教学框架，基本完成教学任务业务水平，更彰显了当代教师的崭新授课理念。20xx年我校物理教师刘顺老师在全州课内比教学中荣获佳绩。教师都充分认识到作业是让学生加深理解课堂知识的重要手段和途径，尤其初中阶段，老师的教学任务相对较重，在学生的习题训练方面要花去大量的时间和精力，对于作业的布置和批改，教师落实得好。继续深入开展“课内比教学，课外访万家”工作。我校20xx年中考我校上线人数达20人，取得了良好的成绩。圆满完成20xx年中职招生任务。

>三、我校在工作中主要采取了以下措施：

（一）端正教育思想，更新教育观念

先进的办学思想是学校行动的指南，我们根据本校的实际，按照全体性、全面性的要求，本着“一切为了学生，为了一切学生，为了学生的一切”的原则，构建“德育为先、教育为主、质量为重、育人为本”的育人模式，实行“重基础、重能力、重个性、求实效、求创新、求发展”的教育教学原则，坚持面向全体学生，育人为本，以学生身心健康和全面发展为前提，以培养学生实践能力和合作意识为重点，以学生主动、活泼学习为动力，最终达到“会做人、会求知、能创新、身体健、有特长”的育人目标。学校还建立了适应素质教育的科学管理机制，形成了一体化的管理机制，以校长为核心的领导班子，勤奋务实、廉洁高效、群策群力、民主管理、依法治校，最大限度地调动教职工工作的积极性、主动性、创造性，使学校的发展和学生的发展成为学校的核心工作。

（二）学校把安全放在首位。有专门的安全领导小组，制定安全定期检查制度、门卫制度、班级晨检午检制度、消防安全制度、校园安全应急预案。并层层落实责任，职责明确。学校每天对校园进行安全隐患排查，发现问题及时整改。

（三）学校规范办学行为，严格执行收费标准，无乱收费现象。财务管理实行公开化。贫困生生活补助评审规范，并予以公示。营养改善计划切切实实落到实处。

>四、存在的不足

1、办学条件有待进一步改善和优化。

2、教师队伍的师资培训有待进一步加强。

3、学生的思想意识有待进一步提高。

4、教学质量有待于进一步提高。

**市民热线督导工作总结12**

一、基本情况

今年以来，全区“12345”热线工作在区委区政府坚强领导下，始终坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，牢固树立“群众利益无小事”的观念，不断创新工作方法，强化考核机制，加大督办力度，努力抓热点、解疑点、破难点，真心实意地帮助群众排忧解难，切实解决了一批群众关心的实际问题。截止6月27日，共接到市12345呼叫中心派发电子工单10278个，综合办结率，综合满意率，综合得分在13个区县中排第一。市《督察工作简报》和《12345呼叫中心简报》两次专刊介绍经验和做法，《南京日报》“直通12345”专版报道6次，并收到大量群众表扬来电来信和锦旗。

二、主要工作

突出抓好三项工作，致力“三个提高”：

(一)抓规范管理，提高整体形象。一是夯实组织基础。督促工单量大、有条件的承办单位专门成立12345承办机构。区城管局、住建局、雄州街道、龙池街道等先后成立“12345热线办理中心”、“12345热线工作办公室”等机构，由中层干部担纲，3—6人专门负责12345热线办理工作;在全市率先试点建成雄州街道钱仓村、区城管局环卫所等9家四级平台，实现群众诉求直达基层一线，提高了工单办理效率和质量;不断优化承办人队伍，吸纳群众认可、基层经验丰富的老党员和朝气蓬勃、文化素质高的大学生村官担任承办人，为承办队伍注入新的动力和活力。二是加强学习培训。邀请市督察办、市12345督查中心来我区调研指导，上课培训，为我区把握工作方向，提高办理水平起到了积极作用;区呼叫中心相关人员到各承办单位开展培训20余次，安排承办单位新上岗人员到区中心跟班培训，全面提高承办单位业务素质;浦口、高淳、溧水、鼓楼、白下等兄弟区县先后来我区开展交流，深入探讨，共同促进，拓展了工作思路。三是完善制度建设。制订出台区领导值班接听制度，李世贵、霍慧萍、向军、彭家龙等区领导先后来“热线”值班，现场接听群众来电，批办疑难工单，约谈办理工作落后单位主要领导，有效解决了一批群众诉求和工作疑难问题，起到了积极的示范、引导作用。

(二)抓督办落实，提高办事效率。一是加强考核管理。推进12345工作与区“一考二评三问责”制度有效对接，明确对未完成考核任务且排名处于末位单位，将予以问责;修订区考核办法，增加“一考二评三问责”、“5+2”诉求申请通过率、领导批办件满意率、主动接单、制度建设、组织保障等内容;贯彻“民生为先”理念，实行差别化考核，把与民生息息相关的公共企事业单位综合办结率考核指标由85%提高到95%，综合满意率由80%提高到90%;完善“首接负责”和协办制度，对区内、外首接负责和协办作出奖惩规定;积极推进考核考评制度建设，完善压力传导机制，龙池、马鞍等街镇建立热线工作考核“风险抵押金”制度，并缩短考核兑现周期，实行月考、季评、半年一兑现，起到了很好的激励和推进作用。二是加强通报督办。完善简报定期排名通报机制，《都市文化报》“直通12345”专版由原来的每月一期改为每周一期，新开辟区电视台“12345每周排行榜”;建立区纪委、区督察办、区政务中心“三位一体”督查督办制度，对部分绩效欠佳、排名靠后的单位采取发整改函、上门督办等方式进行促进，发出整改函9件，上门督查督办12次。三是加强催办协调。对所有工单均按照时间节点实行平台自动催办、人工催办，严防出现超期工单;对紧急重大诉求做到第一时间介入，能不过夜的坚决不过夜，如及时解决春节期间电视信号故障、大面积停水等紧急诉求，受到群众、市12345督查中心和《南京日报》“直通13245”专版表扬。

(三)抓工作创新，提高服务水平。一是开展不满意工单“清零行动”，坚持做到“始于群众诉求，终于群众满意”。按照区委李书记“要以群众满意度为第一标准”的要求，5月份在全区集中开展不满意工单“清零行动”，要求各承办单位从力求为群众解决问题的角度，让不满意工单“清零”达标。对“清零行动”后工单综合满意率仍低于80%的单位实行全区通报。通过“清零”行动，一大批热点、难点诉求得到妥善解决。“清零”行动结束后，全区综合满意率提升6个百分点，高出13个区县平均水平11个百分点，比区县组考核综合得分第一名高出12个百分点。35家工单量20件以上承办单位综合满意率全部达到市80%的考核标准。区城管局、交运局、住建局等8家单位不满意工单全部“归零”，区商务局通过协调街道和各有关单位，成功解决了大厂晓山农贸市场环境整治、雄州街道果老滩居民自来水安装、长江路下水道漫溢等一批历史遗留或“老大难”问题，受到了来电群众的好评，该局不满意工单全部“清零”。二是建设“热线”文化，打造服务品牌，努力践行“修无声之品德，做有声之事业”。按照“提档升级锻品牌，扩容增效炼内涵，科学发展铸文化，亮化形象入民心”的思路，重视提升“12345”热线品牌知名度和美誉度，着力营造良好工作氛围。充分利用媒体，先后在都市文化报、江苏新视听报、区电视台开通“直通12345”、“直播12345”等栏目，大力营造热线“关注民生，真情服务”的氛围，倾力打造“12345”政府服务优质品牌;开展“12345走进承办单位”系列活动，首期“12345走进城管”大型活动于5月27日成功举办，启动了“青春飞扬、服务民生——‘12345’青年志愿者行动”，发出“青春服务民生、爱心奉献社会”的倡议，唱响自编自创的“12345之歌”——《热线架起连心桥》，举行“12345”青年志愿者服务队授旗仪式。通过丰富多彩的文化建设活动，大力提高承办人员的荣誉感、使命感和成就感，也提高了群众和社会对“热线”工作的认同感与支持度。三是开展办件分析，把握社情民意，当好参谋助手。认真做好来电事项的整理、分析和归档工作，定期对市民投诉热点和办理情况进行综合分析，及时向区委区政府有关领导回馈社情、舆情和民生诉求，半年编发《12345工作简报》9期，撰写工作通讯、工作汇报、调研报告8篇。

总的来看，上半年的12345热线工作在领导重视、工作机制、文化建设、群众满意度等方面都有新的进步和提升，但我们的工作和领导的要求、市民的期望相比，还有一定的差距。

一是少数单位未能认真贯彻区委区政府要求，重视不够，力度不强。少数承办单位领导班子成员思想认识还有误区，以至出现对“热线”工作重视不够、用力不多、群众不满意工单持续出现，拖了全区的后腿。具体表现为领导过问不深，承办人员能力不强，不能将群众满意度视为第一标准，工作疲于应付，缺乏争先进位意识和应对困难的思路。

二是部分工单在承办单位之间互相推诿，影响办结效率和办理质量。由于职能划分、主观认识等原因，部分诉求在两个或几个承办单位之间来回“踢皮球”，如反映某处红绿灯建设的诉求，举报某烤鸭作坊违规使用松香的诉求，反映某些小区物业公司撤出后物业管理无人问津的诉求，曾在几个局之间、局与街道之间来回几个回合相互扯皮。

三是承办人队伍稳定性不够，人员激励配套制度有待健全。承办人是做好12345热线工作的第一要素。这支队伍为去年我区在全市夺标作出了很大贡献。但随着时间推移，出现少数单位承办人员岗位不够固定、工作不够“专一”的问题。同时，一些单位对承办人的考核机制不够健全，缺乏有效的激励机制，干好干坏一个样，挫伤了工作积极性。

三、下半年工作打算

为切实提高群众诉求办理成效，助力发展与和谐稳定，按照区委区政府要求，我们将切实抓好以下三方面工作。

(一)加大宣传力度，力求“热线”文化深入人心。一是进一步营造领导重视、争先进位的氛围。利用各种渠道和平台，把区委区政府领导的要求及时传达到位;重视总结、宣传和推广好的经验做法，充分发挥榜样的示范带动作用。二是继续举办“12345走进承办单位”活动。千方百计与承办单位扩大共识，深化交流，增进友谊，促进工作水平提高。三是巩固发展“一台两报”宣传阵地。进一步改进创新节目版块宣传形式，丰富宣传内容，力促群众对12345热线耳熟能详、真心认同、理性拨打。

(二)加大督办考核力度，确保工作要求推进到位。一是灵活督办。进一步加强上门督办、领导批办，出台首接负责制度，引导承办单位自我联办，有效减少推诿扯皮现象。二是会议推进。选取适当时机召开全区推进会，根据阶段工作重点举办承办人业务培训会;继续完善“日督办、周排名、月通报”制度，保持压力传导实时动态，可查可比。三是强化考核。强化日常考核，缩短兑现周期，对工作失职、排名靠后的承办单位及责任人进行考核问责，做到有章必依、动真碰硬。

(三)加大工作创新力度，确保办件质量逐步提高。一是推进四级平台建设。推广“钱仓模式”，推动办理体制扁平化，为加强和创新社会管理出经验。二是强化舆情动态综合分析。加强对市民投诉问题的总结、归纳和分析，及时向区委区政府领导上报社情民意。三是提升自身建设。参照ISO9001质量管理体系标准，建设高规格、高标准的呼叫中心，实施科学管理。

**市民热线督导工作总结13**

第一，抓住工作报告决定事项的落实不放松。年初按照政府的工作报告要求，制定工作要点，对全年的工作任务目标进行责任分解，明确分工领导和责任部门，将工作目标细化到责任人。督查部门紧紧围绕这条主线积极主动地开展督促检查和反馈工作。坚持按季度督查制度，即要求部门的各项工作目标按季度分段，督促检查完成情况，并及时写出材料，快办、快结、快反馈，加强时效性。经过我们对政府重点工作的督促检查，有力地推进了全区各项工作的开展，确保了政府工作的贯彻落实，从而较好地发挥了政府系统督查的职能作用。

>督查督办工作总结（4）

为确保公司各项政令畅通，推动公司重要决策和工作部署的贯彻落实，保证各方面工作优质高效地完成，公司建立工作执行力督查督办监督体系，并根据《河南分公司督办工作暂行规定》制定本实施办法。

**市民热线督导工作总结14**

20xx年的上半年转瞬已经过去了，十分感谢领导和同事们的帮助，同时我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，努力提高综合素质，完成了自己岗位的各项职责，在这里做一份督导半年工作总结。

>一、工作中，严以律己，宽以待人

今年以来，在的工作上，我们主要作了三个方面工作：一是抓学习。认真落实局党组的学习内容、学习主题和学习时间。紧密联系实际，重点放在如何提高工作水平和工作作风方面。二是发扬民主，增强成员之间的团结与活力。对待各项工作同志均充分发表意见和建议，集思广益，注重发挥集体的聪明才智和整体效能。三是按党组要求高标准、高质量开好会，开展批评与自我批评，使规划用地科成为团结务实，开拓创新，富有朝气、充满生机与活力的集体。

在日常工作过程中，注重强调从政治的高度对待问题，我与领导密切配合并带头垂范，使同志们思想认识高度统一，自觉遵守各项规章制度。具体工作中，我们提倡任劳任怨、自觉刻苦、默默无闻的工作精神，一切从全局出发重团结、讲实效、不推诿。积极协助做好工作部署，并克服家庭困难加班加点，与同志通力协作，保证工作顺利完成。

>二、强化职能，做好服务工作。

工作中，我注重把握根本，努力提高服务水平。科室人手少，工作量大，这就需要科室人员团结协作。在这一年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好会务工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成，

>三、严于律已，不断加强作风建设

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作；坚持做到不利于机关形象的事不做，不利于机关形象的话不说，积极维护机关的良好形象。

>四、缺点与不足

1、与同志交流少，关心同志不够。

具体表现：

（1）同同志们的联系不够，缺乏交流；

（2）工作中对同事们的关心不够。我这方面的缺点，同志们曾给我指出过，但自己也注意改正自己的不足，但还需进一步努力。

2、在协助管理工作过程中，缺乏大胆管理的主动性，今后我应加强学习不断提高自己的管理水平，工作中不断总结经验。

>五、对办公室及科室的想法与建议

1、建立增强科室工作主动性。建议完成领导交办事项之余，抽出时间搞几项专项督查及时提出合理化建议和解决办法供领导参考，占据主动性，进一步更好地为领导搞好服务。

2、建议增强各科室工作积极性。建议办公室与各科室实施签定年度目标责任制，各科室竞争激励机制，通过竞争激励机制，奖励先进，鞭策后进，进一步加强机关思想作风建设，更好的为全县发展服务。

我的成长，与领导的支持和同志们的帮助是分不开的，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。

**市民热线督导工作总结15**

中国邮政储蓄银行六安市分行自20\_年成立以来，认真执行反^v^“一法四令”法律法规和行内规章制度，严格落实人民银行“风险为本”的反^v^工作理念及其“法人监管”的新要求，全面提升反^v^工作水平。在日常工作中，全市各分支机构按照反^v^工作要求认真履职，强化对^v^风险的监测、识别能力，努力提高反^v^工作技能，取得显著成绩。

>一是加强反^v^内控制度建设，20\_年，市分行牵头制定了规章制度18项，制度内容涵盖了反^v^组织领导、人员配备、客户身份识别、客户身份资料和交易记录保存、大额交易和可疑交易报告、客户风险等级划分、宣传培训、保密制度、监督检查、考核评价等方面，为开展反^v^工作提供了有力的制度保障。

>二是建立反^v^工作组织架构，成立反^v^领导小组，设立反^v^领导小组办公室，实行反^v^联络员工作制度，以全体员工为反^v^义务主体，全面开展反^v^工作。定期召开反^v^领导小组和联络员工作会议，及时总结前期工作和安排部署下一阶段工作。

>四是协助及配合人行反^v^工作，认真履行反^v^义务，实时开展各项可疑交易甄别。20\_年报送重点可疑交易报告5篇，配合人行反^v^行政协查21次，协助人行开展基层调研工作1次，在人行六安中支7月份举办的《反^v^法》颁布实施十周年征文活动中，市分行积极组织辖内员工广泛参与，我行2篇征文被人行六安中支评为优秀征文。

我行所做的各项反^v^工作，受到了监管部门的肯定，赢得了广大群众的赞誉，为更好地维护社会金融秩序稳定做出了贡献。

**市民热线督导工作总结16**

“12345”便民服务热线话务员是通过市人才市场向全市公开招聘，经笔试、计算机技术水平测试及面试程序后，严格筛选择优录用了24名话务员，均为大专以上学历。在正式上岗之前，对她们进行了为期一个月时间的专业业务技能培训，聘请了电信部门专业培训师、政府部门业务骨干、苏州12345便民服务中心业务人员等专业人员为培训讲师。内容为话务员礼仪培训、心理素质培训、政府部门机构设置及职能、语言沟通技巧、政策法规及部门知识库学习等多科目专业培训，并安排进入110指挥中心和电信10000号进行跟班实习。通过学习培训，话务员的业务水平，服务质量，特别是为民服务的意识都达到了较高的水准，从而能更好地为广大市民服务。

12345便民服务热线运行已经有六个月了，这六个月来的顺利运行离不开这24位话务员“热心、耐心、细心、齐心”的努力工作。在这六个月里，她们对热线工作有着怎样的看法和体会呢?让我们来听听她们对热线这项工作的感悟吧。热心

虽然在业务上、处理问题上我们可能还显得稚嫩，但对于诉求人，我们首先做到真诚热情，不厌其烦地听取来电人提出的问题，想方设法地为其找到答案，往往有时要打十几个电话才能得到确切答案。在受到委屈时我们也尽量克制，挂断电话后才会找身边的同事舒缓情绪。在这半年里，也碰到了一些不如意的事情，有烦恼，有误会，已经都过去了，一笑过后云淡风轻。但得到更多的是快乐，是同事间的愉快相处。每当群众发自内心感谢我们的时候，也是我们最开心的时候。有一次，当一位市民说“有你们这样优秀的团队，是我们市民的福气”时我为自己感动了，也更坚定了立足当下，当好一名话务员，努力提高自身业务技能，与同事们一起，接听好每一个电话，受理好每一次求助的决心，使有限的生命变得更有意义和价值。

耐心从事话务工作，需要我们有极大的耐心和细心，富有技巧的语言沟通能力，以及相对全面的业务知识。就我个人而言，原本并不是一个耐心很好的人，所以在初期接触话务工作的过程中，在遇到一些思路不很清晰或表达能力较差的来电人时，往往做不到时时保持平稳亲和的心态，而不够平和的心态很容易通过一些语气语势传递给来电人，导致来电人的情绪得不到很好的控制，无形中给后序工作增加了难度。有过几次类似的经验之后，我意识到了保持平和心态的重要性，并且在后来的工作中尽量注意，也确有成效。耐心接听每一位诉求人的电话，有效缓解来电人的情绪，也是话务工作正常进行的关键。

细心这半年来，从接到群众反映的各色各样的问题中，我们发现很多事情就发生在我们身边，作为一个聆听者，我们能做到的就是以热心、耐心、细心的工作态度去接每一个电话，尽量详细的记录工单，生怕遗漏了重点，作为政府部门和市民沟通的桥梁，我们用心去帮市民解决小事情，反映大问题。在回访过程中，听到市民的感谢，我们会觉得很欣慰。对于一些市民超乎常理的要求，我们也会耐心和细心地解释，让其理解。从当初接电话时声音的颤抖，语言组织的语无伦次，忘记问这问那的紧张，到现在能够从容地接听电话，详细有序地问清相关情况，熟练地制作好每一张工单。在这半年里的时间里，自己觉得得到了很好的锻炼，也在不断地进步，不断地增加知识，不断地更新自己的记忆。

齐心话务员不是个体，而是一个群体，很多时候需要互帮互助。当来电人言辞激烈时，其他同事就在旁边暗示自己不要冲动，往往就会避免一场口角发生。我们组在这方面做的比较不错。帮忙接听电话，势必会影响自己的话务量，但她们从来没有因此拒绝。平时工作中的调侃，缓解了紧张的情绪，同事之间的友谊也在潜移默化中建立了起来。中心不是简单的话务员加管理人员，她的前后还有一百多个联动单位，我们要做的是1+1>2。工作是开始，也是结束，一加一是否大于二，我们也是关键。态度决定工作，认清这一点，我们的工作充满了激情。

奋斗当然了，工作时间尚短，经验尚在不断积累之中，工作中难免会出现这样那样的不足。需要娴熟的语言沟通技巧、控制情绪能力。同时安抚对方的情绪，说来轻松，真正要做到，还需要更加宽容的心态和历经世事的智慧吧，不是一蹴而就的事情。同时，话务员的知识面也急需拓宽，而且并不局限于知识库里面的内容。便民服务中心的工作其实包罗万象，只要是诉求人打过来的电话，内容有实际意义的，我们就需要尽可能地给予解答。

在今后的工作中，我会更加努力地学习业务知识，拓宽知识面，掌握行之有效的沟通技巧，提高语言表达能力，熟悉业务流程，以便今后更好地服务于便民服务中心。

**市民热线督导工作总结17**

> 1.做好责任小区、街道的值守。组织党员干部、职工按照大英县应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控应急指挥部的工作部署要求，以对人民群众生命安全高度负责的态度，不折不扣地做好责任街区河边街、智水街以及“三无”小区原生水岸的宣传劝导、排查建档、人员管控等工作。 > 2. >搞好热线阵地的值守。疫情期间，政府服务热线充分发挥快捷高效的优势，针对涉及疫情防控方面的群众诉求快速反应、特办快办，助力疫情防控攻坚战，共办理疫情类工单3370件。一是启动突发事件应急响应，坚持“7×24小时”值守，确保问题有人接，事情有人办；二是打破常规办理程序，启动“551”工作响应机制，对疫情类工单特办快办，即5分钟内记录市热线中心交办事项，5分钟内电话联系相关责任单位，同时通过12345热线系统平台及时交办，督促承办单位1天内联系答复群众； 三是适时梳理分析12345热线疫情防控类工单数据，将群众诉求和办理情况向县应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制领导小组相关成员单位进行反馈，以便及时研究处理。 > （四）统筹安排，做细脱贫攻坚 组织干部职工按照县委脱贫攻坚工作安排部署，深入帮扶村河边镇解化沟村和蓬莱镇壕子口村开展入户走访慰问工作，帮助理清工作思路，帮助帮扶村完善基础设施，打紧安排、多方协调争取扶贫资金，全力改善帮扶村生产生活条件，决战决胜脱贫攻坚。共下村入户60余人次，共慰问了困难群众、党员18户，解决实际问题28件次。 > （五） >细化措施， >做好 >党廉评价 按照市委、市政府党风廉政建设责任制领导小组办公室《关于提升20\_年党风廉政建设群众满意度的通知》精神以及我县党风廉政建设社会评价相关部署，热线办严格贯彻落实“进一步查问题找症结、进一步压实工作责任、进一步加强作风政治、进一步办好民生实事、进一步强化宣传引导、进一步加大考核力度”的要求，积极作为，细化措施，建立工作台账，积极排民忧、解民难，切实提高为民服务水平，并及时向县纪委（监察委）筛选提供线索，努力维护政府风清气正的形象，不断提升人民群众的认同感和满意度。今年以来，协助办好了《党风廉政建设社会评价工作会暨热线工作会》，常务副县长文林同志就如何通过办理热线工单办好民生实事，提出了三点具体指导意见。 三、存在问题及原因 > （一）重视程度不够。个别镇乡、部门缺乏做好热线工作就是“服务群众、服务发展、服务大局”的认识，在办理热线工单时领导过问不深，承办人员落实力度不够，不能将群众满意度视为第一标准，工作浅尝辄止甚至敷衍了事。 > （二）满意率和回复率迫待提升。满意率在全市（区（县））排位波动较大，回复率长期在全市六、七位徘徊，自身纵比，同比往年下滑明显。究其原因：一是工作疲于应付，只图按要求进行系统回复，未及时向来电群众反馈办理情况，导致市中心进行回访测评时出现群众反映不知情、未回复等问题；二是缺乏耐心，部门工作人员不管群众能不能听懂，“囫囵吞枣”式的进行回复回访，导致群众不理解办理情况；三是服务意识仍然不够，认为政策法规就是这样规定的，直接回复就“大事”告成，没有“晓之以理，动之以情”，没有思考怎样得到群众理解、认可。四是处理问题仍不够精细。没有及时分析群众的“所需所想”，导致在办理时处理问题没有针对性，答非所问。个别单位简单的将工单分派办理，回复内容没有经过把关就上报，导致回复质量不高。一些单位没有及时跟进后续处理结果，导致后期市热线办回访时，群众表示未得到处理，造成不满意工单。 （ >三） >群众觉悟高度欠缺。在群众诉求中，有明知不当，执意诉求的；有工作人员当面做工作，回访却不认账的，有根本不接听回访电话的；有基层反复调解办理，而来电人就是不理解、不满意的；有明显属于法律范畴问题，却坚持不走诉讼渠道的；有明知自己诉求不合理，试图施压、反复拨打以达到解决个人诉求目的。 四、下一步工作打算 > （一）强化教育，端正态度。要求各二级单位主要领导要切实转变观念、端正态度，将热线工作放在与党的建设、经济建设、项目建设同等重要的位置。既要重部署，也要抓落实。在安排部署、问题研判等各个环节带头推进，要有攻坚破难的决心，做一颗不达目的不罢休的“钉子”，摞下思想包袱，扛起工作责任，盯紧工作目标，苦干实干把热线三率提升上去。 > （二）科学研判，分类施策。要求各二级单位首先要有主动担当精神，不得想方设法推诿退单。再则要对长期反复拨打热线未得到解决的，建立工作台账，定期或不定期进行研判，制定切实可行的工作计划。能够立即解决的，限期予以解决；一时不能解决的，要及时跟踪和向群众反馈办理进度；不能解决的，做好群众政策解释疏导工作，“晓之以理、动之以情”，争取群众最大的理解与支持。 > （三）加强对接，化解疑难。要求各二级单位对涉法涉诉、诉求过高、无理诉求等问题以及在开展工作中可能遇到的一些问题，要及时调查核实，在实事清楚、依据充分的前提下，加强与热线办的沟通对接，积极争取市热线中心进行直办或不纳入回访评价。 > （四）落实责任，确保“三率”。要求各级二级单位主要负责人要定期组织分管领导和承办人员会商研究，听取热线工作汇报，总结经验与不足。分管领导要督促、提醒承办人员每天及时下载、办理热线工单，审核回复意见。承办人员要深入调查、认真分析、回复告知、跟踪回访，提高回复内容质量，确保我县热线“三率”稳步提升。 > （五） >以督促改，强化督导。县效能办、县热线办将会同相关部门有针对性的开展督查督办和通报，督促指导承办单位及时整改问题。对工作中存在的推诿扯皮、不满意工单数量居高不下、“三率”连续处于全县平均水平以下的单位，县政府领导将约谈责任单位负责人，县效能办、县热线办督促承办单位及时整改。

**市民热线督导工作总结18**

我县教育督导室成立于1984年，隶属教育局，股级单位，现有人员3名，包括股长、副股长、股员各一名。全县有市督学3名，县正科督学2名，有兼职督导员34名。\_\_年县教育局依据《山西省教育督导规定》和《晋中市人民政府关于贯彻〈山西省教育督导规定〉的实施意见》，提出成立人民政府教育督导室的申请。目前，县领导就成立祁县人民政府教育督导室进行了专门会议，李丁夫县长就此做了明确指示，县编办已就相关请示手续上报至市政府，待市政府审核批准后，便可挂牌成立。

一年来，我们教育督导室坚持以“...\_”重要思想和科学发展观为指针，以教育改革与创新为动力，紧紧围绕县委、县政府提出的创立教育强县目标及教育局总体工作思路，认真履行教育督导“监督、检查、评估、指导”的职能，进取施行学校发展性督导评估和全县教育工作年终综合评估，围绕全县教育的中心工作、重点工作自觉开展随时随机的过程性专项督导，使教育督导工作为完成我县教育目标任务起到了较好的促进作用。

下头就督导室一年来的工作向各位领导做一汇报：

一、多维度为学校定位，创新督导评估机制

为全面了解教育的整体运行情景，对县局所直属各校(县直校)的领导班子和学校管理做出全面客观公正的评价，并建立和完善后备干部选拔机制，根据上级精神和素质教育目标体系，我们在多方调研的基础上出台了《学校教育工作评价体系》，评价体系呈多视角、全方位、分层次的特点，采用上评与下评相结合，定性与定量相结合，纵向考核、横向考核相结合，民主测评、实地检查相结合的方式，突破了以往以“查”为主的模式，采用了以“评”为主“上评、下评、互评、测评”的新形式。\_\_年3月，由督导室牵头，分五个检查组，利用一周时间，对全县所有高中、初中、各乡镇中心校、县直属幼儿园共34个单位进行了全面的评估。采用该评估方式后，因为对各学校的校长职责履行情景、班子运行状况、学校教育教学管理等做了比较准确的定位，所以该体系得到了学校教职工的欢迎和不少兄弟县市的认可。吕梁市交城县督导室的领导，多次来我县取经学习。日前，已对这一评价体系作了进一步完善，在本次省、市对我县检查过后，开始对我县所有县直学校进行评估。

二、围绕中心工作，做好过程性随机督导

为完成我县每年的教育目标任务，\_\_年初，我们教育督导室根据省、市教育工作会议精神，参照晋中市政府、晋中市教育局对我县的教育工作任务，围绕县委、县政府创立教育强县的目标和县教育局领导确定的本年度教育工作总体思路，综合教育局各股室意见，研究制定了《\_\_年度的全县教育工作目标任务书》，把我县的教育工作任务分解细化到相应的股室、学校，并在全县教育工作会议上由教育局长与相关学校校长签定目标任务书。为推进目标任务的落实，我们督导室还实行项目管理的办法，落实项目职责制，督促各学校做出工作任务完成的相关计划书，制定出完成各项任务的措施、时间、职责人、逐月安排表。在一年中，我们开展对学校的过程性随机督导，根据学校工作任务计划书到学校对照检查，有的放矢。对按计划完成任务的学校，我们还坐下来与学校领导一齐研究新的发展目标，促进学校张扬个性，彰显特色，对完不成任务和推迟任务完成时间的学校，要求学校领导找出原因，明析该校发展变化的轨迹、现状和趋势，寻求发展的切入点，构成文本。同时我们对在检查中发现的诸如安全隐患、教学管理混乱、教育经费使用不当等问题当场给学校留下书面“备忘录”。以上工作实际也是我们督导室每年的常规工作。根据目前我们过程性随

机督导的情景看，\_\_年我县各学校的工作目标任务已基本完成(详细的情景要等年终检查后决定)。一年来，我们本着大学校一年最少督导两次，小学校一年最少督导一次的原则，全年共下乡63天，深入学校134所(次)，为16所学校留有备忘意见74条。

**市民热线督导工作总结19**

1. 哥儿十个分两家，干起活来要请它。开机器，种庄稼，越干越巧劲越大。(打一人体器官)【答案】:手

2. 四四方方一座楼，大人小人住里头，小人有嘴不开口，大人开口又动手。(打一文艺样式)【答案】:木偶戏

3. 一匹马儿两人骑，这边高来那边低，虽然马儿不会跑，两人骑着笑嘻嘻。(打一玩具)【答案】:跷跷板

4. 一座桥，地上架，走着上去坐着下。(打一玩具)【答案】:滑梯

5. 一个风箱真奇怪，一拉它就唱起来。(打一乐器)【答案】:手风琴

6. 一位公公精神好，从小到老不睡觉。身体轻，劲不小，左推右推推不倒。(打一玩具)【答案】:不倒翁

7. 一个娃娃小不点，一件红袄身上穿，香火把它的辫子点，大叫一声飞上天。(打一物)【答案】:爆竹

8. 天上飞，不是鸟，前边翅膀大，后边翅膀小，喝饱汽油飞得高。(打一交通工具)【答案】:飞机

9. 钢铁身子重万斤，搁在水里它不沉。不怕风浪大，就怕水不深。(打一交通工具)【答案】:轮船或军舰

10. 长长一条龙，走路轰隆隆，遇水过铁桥，遇山钻山洞，脚下钢轮力气大，日行千里真威风。(打一交通工具)【答案】:火车

11. 四脚圆滚滚，眼睛亮晶晶，嘀嘀叫一声，招手过路人。(打一交通工具)【答案】:汽车

12. 有时候，圆又圆，有时候，弯又弯，有时晚上出来了，有时晚上看不见。(打一自然现象)【答案】:月亮

13. 说是牛，不是牛，不吃草，光喝油，工人叔叔送它来，支援农业大丰收。(打一机具)【答案】:拖拉机

14. 十个客人十间屋，冷了进去暖了出。(打一物)【答案】:手套

15. 小小两只船，没桨又没帆，白天带它到处走，黑夜停在床跟前。(打一物)【答案】:鞋

16. 一本书，天天看，看了一篇撕一篇。一年到头多少天，小书撕下多少篇。(打一物)【答案】:日历

17. 你说稀奇不稀奇，汽车长着长胳膊，抓起东西往上举，千斤万斤不费力。(打一机具)【答案】:起重机

18. 一匹马儿真正好，没有尾巴没有脚，不喝水来不吃草，骑上它就满街跑。(打一交通工具)【答案】:自行车

19. 一件东西大无边，能装三百多个天，还装月亮十二个，它换衣服过新年。(打一物)【答案】:日历

20. 麻布衣裳白夹里，大红衬衫裹身体，白白胖胖一身油，建设国家出力气。(打一植物)【答案】:花生

**市民热线督导工作总结20**

根据区委党的群众路线教育实践活

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！