# 最新服务管理工作总结与计划(汇总9篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-06-15

*制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。服务管理工作总结与计划...*

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

**服务管理工作总结与计划篇一**

(一)助力“最多跑一次”。我局“最多跑一次”事项分别为流动人口居住登记、居住房屋出租登记、居住证办理等三项内容，为此，我局制定专门的服务指南，及时在省政务网进行信息更新，加强对各受理窗口的指导监督，确保改革工作落实到位。今年，流动人口居住登记工作在窗口共办理12000件、居住房屋出租登记办理9787件，居住证办理44213件，百万申请网上办319件，无发生一例因受理窗口“最多跑一次”改革工作不到引起的群众投诉。

(二)营造宣传热点。流动人口服务管理提升工程是推广总结新时代“枫桥经验”六大工程之一，也是今年我局工作的重心。按照积极稳妥、正面引导的工作原则，我们利用报纸、电台、微信公众号、网络等载体，构建全方位、多层次、多领域、系统化的宣传格局，将居住出租房屋“旅业式”管理、乡情警务室作为工作品牌进行重点宣传，力求做到建好组织、宣传到位、发挥成效。

(三)加强法制引导。围绕落实七五普法规划，动员和组织各新居民服务管理所、网格员、新居民志愿者等力量，采取通俗易懂、喜闻乐见的宣传形式，借助“流动人口法制宣传周”、“送法进企业、进工地”等活动，广泛宣传相关法律法规，全面提高流动人口法制意识和法律素养。充分发挥新居民法律服务站的作用，积极解答涉及流动人口维权保障等问题，引导流动人口理性维权，今年以来，新居民法律服务站共计接受流动人口咨询9500余次，参与调解相关纠纷300余起，指导流动人口签订劳动合同800余份。

**服务管理工作总结与计划篇二**

我县围绕“小县大城”建设，继续深化供销系统改革，探索发展新方向，深入基层，服务“三农”，各项工作取得显著成效。

一、整合优化农资连锁经营，抓好农资市场安全

今年，我社充分利用供销系统农资网络平台优势，通过联网经营，推行农资配送中心辐射成片，村级经营网点成批的“专业社+服务站”农资网格化经营供应模式，全力打造一条农村农资供应全配送直通道;依托早稻田、绿园、台农等三家农资供应龙头企业及全县各乡镇设立的136家农资连锁网点，规范、有序的农资供应市场已建成，其“连锁经营覆盖到底，创新模式整合经营，源头监控把好关卡，丰富储备稳定市场，统一管理规范经营，下乡服务提升质量”的工作方法，得到了各级政府的充分肯定，xx市蔡永波副市长批示在全市推广。

与此同时，依托农资行业协会与农资协会会员形成一种紧密合作、严格监管的关系，确保了系统农资企业的统一采购、统一配送、统一管理、统一价格、统一验证、统一核算、统一服务的“七统一”管理模式，从源头上保证全县农资市场的安全，提升农资商品质量水平，加快形成规范、公平、竞争、开放、有序的农资市场秩序，有效保障农业生产安全。20xx年，共销售尿素7923吨、农药517吨、化肥25460吨、农膜76吨，农资统一配送额7792万元，并且全部实行进出仓实时登记，抽检合格率达100%。

二、发展“三力”农民专业合作社，参与农业产业化发展

按照我县农业主导产业发展战略精神，我社重点扶持和参与小狗牛、杨梅等产业的发展。在合作社发展日益蓬勃，竞争激烈的今年，我社坚持发展与规范相结合的思路，培育具有组织凝聚力、品牌影响力、发展后劲力的“三力”农民专业合作社。20xx年，我社重点扶持“xx县始丰小狗牛专业合作社”，为其争取到了补助资金25万元，建成小狗牛养殖基地300亩，小狗牛存栏量200余头。xx县始丰小狗牛专业合作社今年实现销售收入1500余万元。到目前为止，我们已经领办发展了10家专业合作社，入社成员787户，带动农户1.3万户，注册资金218.8万元，供销社入股28.5万元。10家专业合作社中，省级示范性农民专业合作社2家，市级规范化农民专业合作社2家，“始丰小狗牛”还被评为“浙江老字号”商标。

三、重组改造基层社，激活经营机制

20xx年根据省市供销社“新网工程”建设精神，我社以北山供销社为基础，试点重组改造基层供销社，制定股权收购及项目开发计划，筹措资金200万元，按照法律程序，收购了北山供销社全体股东的股权，取得了北山供销社的开发使用权。并按照项目开发计划，逐步对北山供销社进行改造，让原本的资产重新产生经济效益，扩展供销社的经营领域，丰富供销社的经营内容。

开展技能培训，提升为农服务水平

今年，我社利用xx市供销社职业技能鉴定站的平台，加强与相关院校合作，得到县农办、县委组织部等部门的支持，有序开展供销社特有行业职业技能培训。与县委组织部联合下文，以大学生村官为培训对象，邀请台州职业技术学院专家授课，全年共培训农产品经纪人53人，并颁发登记证书，使之掌握农产品经纪人、庄稼医生等实用知识，提升为农服务水平。

四、推进农村综合服务社建设，丰富供销社服务内涵

20xx年我社按照“政府引导、多方参与、整合资源、市场运作”的原则，在中心村建设以商品经营为基础，融其它生产、生活服务于一体的综合服务社。全年共在屯桥、南山等地建设了4家农村综合服务社。同时，进一步丰富综合服务社的服务内容，在做好农资、日用品供应基础上，拓展农产品的经销和再生资源回收等业务，增强流通服务功能。根据农民生产生活多样化需求，有机吸纳各项便民服务，基本形成了经营性与公益性相配套的经营服务格局。通过一年来的实践，综合服务社在服务农民生产生活方面发挥了积极作用，并成为供销社服务“三农”的有效组织基础。

**服务管理工作总结与计划篇三**

(一)党建引领+以外管外”促乡情更浓。以党建引领建立“以外管外”机制，在柳市镇、经济开发区各建立1个“老乡民警工作室”培育点，由本地民警牵头，聘请外地民警参加，在乐外地商会、党支部和老乡志愿者共同参与，深化推广以“外警协管外口”为代表的“乡情警务”工作模式，进一步营造“乡警乡心融乡亲、乡音乡情化乡愁”的浓厚氛围。

(二)“两主一品+旅业管理”促居住更安。为进一步提升自主申报、主动履责的社会意识，以流动人口管理服务“两主一品”(压实主体责任、拓展自主申报、创立特色品牌)示范点建设为重点，在流动人口集中聚居的社区、村居建立房东协会，围绕房屋建筑安全、消防安全、治安安全等情况开展星级评定，实行居住出租房屋“旅业式”管理。目前，我市有22个村居已开展“旅业式”管理，流动人口4000人以上的有17个，并在柳市方斗岩村成功试点。

(三)“自治组织+平安队伍”促管理更实。探索推行流动人口自我管理、自我服务机制，计划在流动人口300人以上的村居建立新居民委员会，吸纳流动人口中的流动党员、平安志愿者、热心社会公益事业人员等群体共同参与，形成村居、网格、流口自治组织三方叠加的管理服务体系，截至目前已在22个流动人口集聚村居建立新居民委员会。同时将1100余名新居民志愿者充实到平安志愿者队伍中，组织开展“红色巡防”、普法宣传、帮教调解等形式多样的平安志愿活动。

(四)“新居住证+积分管理”促服务更优。积极推行“全员登记、依规领证、凭证服务、量化供给”为主要内容的新型居住证制度，进一步优化积分管理，落实积分制医疗、社会保障等公共服务优惠政策，引导流动人口中的高素质人才扎根xx。截至11月20日，共制发ic卡式居住证143974万张，占在册6个月以上流动人口总数的32.4%。今年以来，共有142名高积分新居民子女入读优质公办中小学。

**服务管理工作总结与计划篇四**

为加强基层党组织建设，房产中心总支重在思想引领、健全组织、完善功能、充实力量、增强活力、落实责任，整体提升了基层党组织的凝聚力和战斗力。

1、健全组织设置优化制度。落实《xx市党的基层组织设置暂行办法》等制度，积极创新党组织设置制度，一是加强班子建设，设立组织委员、宣传委员，做到班子成员有分工、有职责。二是严格落实“三会一课”制度，确定“三会一课”的主题教育和具体方式，如实记录“三会一课”的开展情况，确保记录完整、规范。三是落实好党员活动日制度，实行“3+x”模式，丰富党员活动日的内容和形式。

2、健全民主评议考核制度。规范民主生活会，健全民主评议党员、“十星级”党员管理等制度。做到民主生活会会前学习、征求意见、谈心谈话、查摆问题及召开会议等按步骤进行，不在同一时间完成所有事项的，做到会议记录详实、完整。

3、严格党员管理监督制度。一是规范发展党员工作。落实入党积极分子三级备案制度;实行发展党员三级审查把关制度;严格落实发展党员“双推”、票决、公示、全程纪实。二是规范党费收缴。落实党员“月收季交”制度，党支部每月缴一次党费，截至目前，共缴纳党费2633元。三是选好党建工作会议记录员和档案管理员，按要求规范使用“两薄一档”，从内容、格式上实施专业记录，实行全程留痕，定期培训，推进党建工作规范运行。

4、促进基层组织整体提升。扎实开展基层组织整体提升年活动，坚持“五个结合”，做到“四个全覆盖”，通过全面排查、集中整顿、规范建设、品牌创优，努力形成磨不推自转的工作机制，促进基层党组织党建工作持续稳固提升，切实把基层党组织建设成为宣传党的主张、贯彻党的决定、领导基层治理、团结动员群众、推进改革发展的坚强战斗堡垒。

**服务管理工作总结与计划篇五**

尊敬的各位领导：

首先非常感谢公司领导和服务区全体员工对我的信任与鼓励，在今年10月份有幸被选为经营部领班。时光荏苒，回想起来自己已经来服务区工作4个月了，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮忙下，较快的熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，同时自己也在不断的努力学习请教，争取在最快的时间内融入到我们优秀的高速服务区团队。同时也知道自己的管理水平离公司的高效要求还有一定距离，我会刻苦努力，迎头赶上，请各位领导予以批评指正，为了今后工作能做得更好更完善，现将我的工作总结汇报如下：

一、提高思想认识，提升服务质量：

高速公路服务区是交通运输行业服务于经济社会发展的重要窗口，直接关系到广大百姓的便捷出行，对满足驾乘人员生理、心理需求，有效预防司机疲劳驾驶，为车辆提供加油、维修等服务，消除安全隐患，以及在抗击自然灾害等应急情况下提供特殊服务等，起着重要作用。

二、学习公司规章制度和管理条例：

俗话说无规矩不成方圆，制度和条例是保障公司正常运转的根本，能科学、有效的提高工作效率，体现了团结拼搏、求真务实的服务精神，所以要深入学习公司的各项规章制度和高速公司管理条例及岗位职责，并严格遵守，一切以规章制度为标准来要求自己。

三、

日常工作管理：

1、每天上班期间检查经营部餐厅员工及便利店员工和个人的仪容仪表，看是否与公司规章制度相符合。

2、做好当班期间人员出勤、考勤工作，合理安排服务人员的值班、休假、顶班工作。

3、参加每天早点名和部门会议，第一时间传达早点名和会议的注意事项及当天的工作安排，定岗定责。.4、加强细节卫生，对餐厅、便利店列出日常卫生及计划卫生。合理安排服务员的工作，严格按照定岗定责标准管理服务员，加强细节卫生和文明用语服务。

5、负责监督、检查部门员工的文明用语、服务质量、卫生质量和安全工作，确保本部门各项工作的正常运转。

6、加强现场管理意识及处理突发事件，掌握客人的心态，带领员工不断提升服务质量.7、配合经理做好各项接待安排工作，工作期间发现问题应及时上报领导。

2024年工作计划

一、超市：

1、商品陈列整洁、丰满、美观.保证无破损、无污垢、无残损、无过期的商品陈列货架上.让顾客放心购买.2、检查价签与商品，品名、价格、条码是否对应.并且要定期检查商品的保质期.3、保证货架商品充足，如有短缺并及时报货补充.检查备货区摆放是否有序、便存便取.4、在节假日前提前准备充足的商品，并且做好公司各项促销活动.5、多了解商品信息，多推销特产、皮影、茶叶等商品，让顾客更有购买欲望.6、每月盘点之前检查是否有抄错、抄漏的现象，并要求盘点认真仔细，保证无差异.一、餐厅：

1、要求主动、热情、周到、耐心的服务，减少客人服务质量等投诉.2、抓好餐厅及服务员的卫生工作，安排专人负责检查餐具消毒清洁卫生，定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

3、检查菜品质量，及时反馈客人对菜品意见，改进菜品质量，满足客人需要。

1、要求做到干净整洁，环境卫生舒适，服务热情周到，使顾客满意而来，高兴而归的感觉.2、要在最短的时间为客人办理入住手续，同时推广网络预定.（建意：北区让客房人员到北区为客人办理入住手续，北区超市代收压金，方便客人来回走的次数）

1、利用每周15:00-17:00时间段给员工培训包间摆台、清洗用餐具和客房铺床、房间打扫、服务礼仪、仪容仪表等.2、多分享销售经验，提高营业额.在春节即将来临之际，我将配合好领导的工作，为接下来的春运做好准备工作。与员工多沟通，了解她们的想法。和同事们团结互助，加强学习锻炼，提高业务技能、专业知识和思想认识。认真履行好自己的职责。完成领导交办的一切任务。

四、包厢服务

1、严格按照服务规范、布置餐厅、餐桌、做好就餐前的准备工作。

2、确保餐具的清洁、卫生以及桌布、餐巾布干净、挺括、无破

损、无污迹。

3、细心留意宾客领导用餐情况，及时为其提供服务。

4、积极参加岗位业务培训，不断提高业务水平。

5、注意做好餐后清理工作。

高速公路服务区工作计划

高速公路服务区工作心得体会

高速公路服务区项目策划书

高速公路服务区报账员岗位职责

高速公路服务区与地方经济关系

**服务管理工作总结与计划篇六**

住房保障工作是改进民生、促进和谐、实现“住者有其屋”的重要举措。按照市委、市政府的统一安排，紧紧围绕公共租赁住房申报、分配、运营等重点工作，积极稳妥地推进，有条不紊地开展，取得了明显效果。截至到目前已建成公共租赁住房5763套，累计分配公共租赁住房7191套(次)，累计终止1842套。

1、抓政策制定。为切实改善城镇常住居民住房条件，确保住房困难家庭能够住有所居，在把准上情、吃透下情的基础上制定下发了xx市住房保障工作领导组《关于印发

的通知》、xx市住房保障工作领导组《关于印发

的通知》、xx市住房保障工作领导组《关于印发

的通知》。

2、抓实物配租。我市的保障范围逐步扩大，现已将我市城镇中等偏下收入住房困难家庭、新就业无房职工、外来务工人员和军队退役人员以及科教园区内的高等院校和其他公立教育机构、我市范围内的高新技术项目企业和重点示范骨干项目企业、我市范围内的卫计、教育系统等单位住房困难群体纳入保障范围。为使保障对象及时入住，根据xx市住房保障工作领导组的工作安排，我们于2024年11月20日、21日在xx市体育馆对第八批公共租赁住房进行分配，共分配1325套。

3、抓后期管理。尽管公共租赁住房上级有关政策不具体、较宏观，但我们结合xx区域实际，起草制定了《公共租赁住房管理办法(暂行)》，对公共租赁住房的后期运营进行认真研究，实行公共租赁住房动态管理，严格年度复审审核，完善准入退出机制，确保群众住的舒心、退得有序。

**服务管理工作总结与计划篇七**

按照区政府要求，现将我办xxxx年工作总结及xxxx年工作计划报告如下：

xxxx年工作总结

xxxx年，区政务服务办紧紧围绕区委、区政府中心工作，以全面深化行政审批制度改革、深化政务公开为主线，不断深化规范化服务型政府建设和行政效能建设，不断提高政务服务水平，各项工作扎实推进，成效显著。

一是全面深化行政审批制度改革。对国家、省、市决定取消调整和下放的行政审批事项，认真制定承接方案，全面推行目录管理，上下联动做好行政审批事项的“接、放、管”工作。在全市区（县）级层面率先启动了行政审批事项要素清单合法性审查工作，对全区xx个部门的民生领域材料、xx个部门的xxx项行政审批事项逐一进行清理规范，实施前置条件清单管理。截至目前，取消、承接行政审批事项xx项（取消xx项、承接xx项）。二是全面优化行政审批流程。参照权力清单、负面清单模式，对区级xxx项审批服务事项进行全面清理，精简优化了xxx项事项的办事指南，删除了申请材料中xx个“其他”类材料，更新了xx项前置条件和xxx项法律依据，主动在政府门户网站、政务审批服务平台和全区行权平台等以公众能便利获取的载体进行公开，接受社会监督。按照市政府统一部署安排，围绕“三证合一”登记制度改革，推进跨部门、跨层级建设项目并联审批和“先照后证”信息共享业务平台协同建设，全面推行“一表式”，截止目前，为xxxx家企业全程代办证照。三是全面加强政务服务载体建设。完成新址区政务服务中心建设搬迁工作，x月x日集审批服务、电子政务、电子监察、政务互动、市民活动于一体的新址区政务服务中心正式对外办公。深入推进区、街道、社区三级政务服务体系标准化、规范化管理，修改完善《成华区区级部门工作事项下沉管理办法》，将x大类xx项便民服务事项形成下沉事项目录清单，下沉街道便民服务中心窗口办理，全面深化“一窗式”服务，提升政务服务水平。

一是健全完善企业服务平台，打造新型的政企关系。根据区委、区政府主要领导批示精神，以企业需求为导向，打造一网收集、多点服务、联动办理的全区线上线下整合统一的企业服务平台，着力建立新型的政企关系。在网上市民服务中心开辟“bxg企业服务专栏”，在区政务服务中心投资服务区设置x个“bxg”服务窗口，线上线下相结合为企业提供咨询解答、服务导引、表单填写、全程代办、快捷通道等一条龙政务服务。二是全力推进网上全过程审批，建成网上市民服务中心。按照全区服务治理“大联动”体系建设要求，开发建设网上市民服务中心平台。xx月xx日，成华区网上市民服务中心上线试运行。经清理核定，将全区xx个部门xxx项、xx个街道xx项行政审批服务纳入网上市民服务中心推行网上审批。以全过程网上审批为突破口，再造网上审批流程，将网上办理事项分为“在线办理”和“在线预审”两大类，明确规定在线办理事项必须当场办结，在线预审事项必须限时办结。三是应用“互联网+”思维，试点探索线上线下融合服务。在区政务服务中心引进专业服务公司实施上门取、送资料证照等付费服务；在桃蹊路、圣灯x个试点街道便民服务中心探索由社区网格员免费为辖区居民提供送证上门服务，企业、群众不需亲自到区政务服务中心、街道便民服务中心就能办好事。切实解决群众办事往返跑路、现场等待时间过长等突出问题，全力打造新型政企、政民关系。

一是行政权力依法规范公开运行。按照国家、省、市推行政府工作部门权力清单制度的要求，制定《关于进一步推行行政权力清单制度的实施意见》（成华委办发〔xxxx〕xx号），组织全区行权部门再次对现有行政权力事项进行全面梳理和优化，形成包含十大类xxxx项行政职权事项的权力清单，确保“行政权力进清单、清单之外无权力”。认真编制行政许可目录，印发《成华区行政许可项目目录》（成华府发〔xxxx〕x号），将省政府公布、县（市、区）保留的xxx项行政许可项目分解落实到xx个具体实施部门，确保省、市、区三级行政许可项目规范统一。以我区作为x市唯一的x省行政权力依法规范公开运行工作试点区为契机，印发《成华区行政权力依法规范公开运行试点工作方案》（成华府办〔xxxx〕xx号），加大以行政处罚为重点的行政职权网上运行工作力度。在区交通市政局、区城管局试点，探索推进行政处罚全流程电子化运行。x月x日，市政管办调研我区行权平台试点工作，给予充分肯定。截止目前，我区各行权部门在线办件xxx件，办件量稳步提升。二是政府信息公开工作持续深化。认真贯彻落实省市区对推进政府信息公开工作的部署要求，印发《成华区政府信息依申请公开办理暂行办法》（成华府办〔xxxx〕x号），采取集中培训方式对全区政府信息公开工作人员进行业务专题培训x次，强化提高全区政府信息公开、依申请公开办理业务能力和水平。进一步加大公开监管力度，组织专人开展政府信息公开专项督查xx次，印发目标督查通报xx期，公开实效显著提升。截止目前，全区通过x市政府信息公开管理系统“公开目录”主动公开各类政府信息xxxxx条，公开信息量居中心前列。依法规范办理公众政府信息公开申请xx件，按期办结率xxx%。三是加强电子政务建设。开发建设触摸查询打印、网上取号、短信平台、三维实景等功能网上综合性的信息化服务平台。建立“政务微博服务群众办事大厅”，开通成华服务微信号，充分运用“互联网+”的服务模式，为网民提供办事咨询、投诉建议、信息资讯服务，全力打造群众满意服务平台。截止目前，发布微博信息xxxxx余条，@成华服务”政务微博粉丝xxxxxx人，接收办理回复“@x服务”转派问题xx件，按时办理回复率xxx%。区政务服务中心共办理审批服务事项xxxxxxx件，即办xxxxxxx件，网上（预）审批xxxx件；网上咨询（呼叫热线）xxxx条、网上预约xx例，按期办结率xxx%，%。

一是全力做好公共服务满意度测评工作。对照市委督查室《xxxx年x市公共服务满意度测评成华区分报告》内容，要求各街道、行业部门针对群众反映的问题，认真深入分析，建立问题台账，制定工作措施，抓好问题整改。围绕“保二保三”的全区工作奋斗目标，会同区委区政府目督办、区统计局对公共服务评测的指标进行任务分解，先后x次组织召开公共服务测评工作专题会，整体联动确保测评任务的圆满完成。xx月xx日，牵头组织完成xxxx年度全区公共服务满意度测评工作。二是狠抓窗口作风建设。在全区政务窗口深入开展“庸懒散浮拖”及“走读”专项整治和“局长进大厅”活动，加强大厅巡查和网格化全时段督查，开展窗口现场拦访，加大定期电话回访办事群众，切实强化窗口转变工作作风。截止目前，在政务服务窗口拦访调查xxxx余人次，征求建议和意见xx条，收到表扬信xx封，锦旗x面。三是深入推进行政效能建设。严格落实“四项制度”，健全完善“xxxxx”行政效能投诉处理机制，加强问政平台运维管理和留言办理，切实提高行政效能。截止目前，效能投诉处理xx件，网络问政平台受理网民留言xxxx条，抽查回访网民满意率达xx.xx%。

xxxx年工作计划

一、全面推行网上审批。一是深入推进网上办理。进一步拓展网上市民服务中心功能，运用“互联网+”政务服务模式推进行政审批事项网上办理，逐步实现群众办事“一证通”。二是全面深化线下服务。进一步深化企业和群众可在线自主选择所需线下服务。为辖区群众提供志愿者服务团队（社区网格员）免费上门服务，组织专业服务团队采用委托服务外包的模式，为企业和公众提供邮寄、上门送证等个性化付费线下服务，着力解决服务群众“最后一公里”。三是切实加强运行监管。建立健全网上服务工作新机制，修改完善网上审批服务管理办法，强化系统操作及业务培训，确保网上市民服务中心规范运行。

二、强化政务服务和效能建设。一是加强三级政务服务体系建设。强化区、街道、社区三级政务服务平台的运行管理和业务指导，完善激励机制，提升窗口人员综合素质。二是深化行政效能建设。严格落实“四项制度”，健全惩防体系，强化效能问责。创新服务监管方式，邀请媒体和政务监督员进行政务体验和督查暗访，进一步提升群众服务满意度。三是完善投诉处理机制。健全完善行政效能投诉处理机制，认真调处、按期办复群众投诉意见建议，做到有诉必查、有诉必纠，事事有结果，件件有回音，确保投诉办理“零问题”。

三、深化行政审批制度改革。一是规范行政审批运行。深入推进“两集中、两到位”，深入落实“一窗式”，充分运用云计算、大数据等科技手段，规范行政说呢皮行为，提高审批效率。二是抓好省、市下放行政审批事项的承接落实工作。按照承接机构、业务培训、流程优化、集中进驻“四个到位”，分类规范制定操作流程、办事指南，确保承接工作落实到位。三是推动行政审批流程再造。全面清理行政审批前置条件，再造审批流程，建立行政许可项目前置事项目录并向社会公布，实施清单管理，确保行政许可、前置审批和政务服务相关事项的规范统一、动态调整。

四、继续深化政务公开。一是强化重点领域事项信息主动公开。扎实推进行政职权、财政预决算、公共资源交易等重点领域事项信息和教育、医疗、卫生办事信息主动公开，增强政府工作透明度。二是强化依法办理依申请公开。开通公众向部门、街道依申请公开政府信息网上申请渠道，主动受理公众依申请，切实维护公众合法权。三是继续推进基层政务公开。加强平台运维管理，强化基层“三务”、“三资”等信息规范发布，切实提升基层信息公开服务能力。

五、推进行政权力依法规范公开运行。一是优化平台功能。完善并推广应用格式化文书配置打印功能，提高行政职权网上运行效率，实现全事项网上运行和在线办理。二是加强电子政务建设。加快建立省、市、区统一互通的审批服务电子平台，全方位整合信息资源，提高办事服务效率。三是加强电子监察。完善电子监察管理制度，加强动态监管，构建审管分离阳光透明的行政审批运行机制。

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content\_2();

**服务管理工作总结与计划篇八**

(一)服务功能再集成。一是完成办事大厅升级改造。投入资金700余万对办事大厅进行升级改造，历时3个月完成硬装、弱电、消防、空调、电脑、家具等项目，按照现场、网上、咨询“三位一体”的标准化要求，在每个区块设置一键取号、咨询导服、便民休息、自助服务等区块，使办事大厅更加人性化、科学化、集成化，实现社保、公安、公积金完成“集中式”全进驻。二是实现审批服务事项100%进驻。按照“应进尽进”原则，与各相关部门签订《无差别受理委托书》，全面推进审批服务事项“100%进驻”，除不宜进驻中心的33个事项外，已全部实现进驻，共计1206项，采用“1+5”分板块模式实行“无差别受理”，分别是综合事务、不动产、公积金、社保、公安，其中，税务板块由于中心场地限制，以缩小型大厅进驻“无差别受理”大厅。三是打造配套服务体系。投入资金300余万，用于“最多跑一次”改革信息化及大厅配套建设需求，“24小时”自助服务大厅现已启用，配备5台自助服务终端，实现审批服务“全天候”、“不打烊”。19台县乡一体自助服务平台已着手采购，配发各乡镇行政服务中心，力争实现城乡“全覆盖”、“一体化”。完成门口小广场改造提升，明确“1小时内停车免费1小时外按标准收费”，把车位留给办事群众，缓解了办事停车难问题。

(二)服务标准再规范。一是制度化固本。打造了“无差别受理”制度支撑体系，配套印发《xx县深化“最多跑一次”改革全面推进政务服务“无差别受理”的实施方案》、《xx县政务服务“无差别受理”改革实施细则(试行)》、《xx县“无差别受理”运行若干规定》等文件，让操作规程一看便知，办事环节一目了然。二是规范化提升。专门修订《行政服务中心窗口星级考评办法》、《办事大厅窗口办公物品摆放规定》、《中心工作人员统一着装管理办法》等“军规军纪”，进一步规范大厅人员管理，先后组织开展“最多跑一次”改革标准化管理、政务礼仪培训会，共计500余人次，以标准化、规范化不断提升窗口服务人员的自律意识和服务水平。三是常态化引领。为确保各项制度得到完全落实，管理办不断加强督查巡查力度，每天上午2次、下午2次不定期巡查办事大厅，并将巡查发现的不良情况直接钉钉群实名通报，今年已实名通报不下50余次，体外循环、作风散漫、服务不规范等问题得到彻底改观。

(三)服务队伍再强化。一是队伍“活力化”。从严管理、建激励入手，优化平台队伍，联合组织部等部门出台《xx县行政服务中心平台工作人员管理激励办法》，严格选派条件，要求派驻人员年龄45周岁以下，完善进退机制，对年龄偏大，服务态度差，不适应窗口工作的人员予以“召回”。打通上升通道，明确在中层干部、县管领导干部选任上给予窗口优秀工作人员一定倾斜，对入驻中心的公务员、事业编人员、编外人员分别按20%、15%、20%比例落实评先评优名额，且不占派驻部门评优指标，进一步激发了队伍活力，为“全科受理”夯实了团队基础。二是业务“全科化”。打造“全科受理”队伍，面对“人员紧缺”这一“新时代老问题”，坚决不“穿新鞋走老路”，争取并用好中心管理办13名编外用工资源的同时，以“中心编外+窗口择优”式组建完成全科受理队伍，共计28名，受理794项审批服务事项。理清业务培训模式，采取“集中授课留印象、跟班实践强操作”主线，辅之案例剖析、交流自学等方式，逐步从受理单个部门事项转为受理多个部门事项，完成由“专科”受理员向“全科”受理员的升级蝶变。三是待遇“绩效化”。以“日常月评年度总评”的方式，对“全科受理员”进行量化绩效考评，持续形成“激励先进鞭策后进”的氛围。以“日常月评”、“年度总评”等方式进行，分别计发星级考评补贴和年度绩效考评奖。实行“业务亮晒”制，每日通报“全科受理员”受理量及受理时间，打造窗口干部员工的“赛马场”，倒逼服务水平提质增效。

**服务管理工作总结与计划篇九**

随着“最多跑一次”改革的深入推进，各重点领域改革已成为重要的落脚点和攻坚点，县中心管理办在守好改革“主阵地”的同时，高举改革大旗，着力在组织体系上理顺架构，将领导小组办公室即跑改办由县编委办调整至县行政服务中心管理办。对照市级任务清单和年度考核细则，草拟并出台xx县深化“最多跑一次”改革任务清单(县政府督查单〔2024〕1号)，用好“指挥棒”，制定xx县“最多跑一次”考核办法。扛起改革担当，统筹协调推进，建立深化“最多跑一次”改革常态化推进落实机制，全年已召开跑改专题会、专班推进会不下80余次，全力打造县纪委监委、县督考办、县跑改办“三位一体”的督查主力军体系，实行“每周一汇总”、“每月一通报”、“全天候不定时督查”，建立完善月督查通报机制，截止目前已进行专项督查通报30余次。各重点领域改革任务有序推进，年度量化指标基本实现。如：

1、企业投资项目“最多100天”：出台《xx县深化“最多跑一次”改革全面推进投资项目“无差别受理”实施方案》等方案;已明确20名企业投资项目代办员队伍并完成代办代跑业务培训。梳理出《xx县投资项目行政审批等事项目录》、《xx县企业投资项目中介成果材料清单》、《xx县企业投资项目自主提供材料清单》、《代办员完成“最多100天”工作任务表》等。

2、“标准地”改革：已印发《xx县“标准地”工作实施方案》，制定管理操作流程，列出不列入标准地出让范围的项目清单，4月16日第一例“标准地”项目挂牌出让。5月11日出台《xx县“标准地”试点工作实施方案》(龙政办发〔2024〕41号)。

3、区域“环评、能评”改革：已出台《浙江xx经济开发区“区域环评+环境标准”改革实施方案》(龙政办发﹝2024﹞3号)文件及《xx县区域能评改革实施方案》(龙节能办﹝2024﹞1号)文件，区域能评已经于5月中旬完成并下发文件，目前办理项目能评备案20个;区域环评，浙江xx经济开发区区域环评(送审稿)已报省环保厅审查评估通过已正式实施。

4、“多审合一”改革：实现四单位(住建、消防、人防办、气象局)线上(衢州市图纸审查平台)联合审查，已办理216个“多审合一”案例。建筑许可证办理已实现浙江政务服务网上申报，全程“零上门”，“立等可取”，改革前要提供14个材料，加办理质量监督许可、建筑施工安全监督2个前置条件，改革后，办理只提供6个材料，许可事前的2个前置条件移到事中进行质量、安全监督。目前已发出45本电子版建筑工程施工许可证。

5、商事登记制度改革：“多证合一”改革扩面，从首批整合11个办证事项到营业执照，到目前整合事项增至21项。群众提交材料减少80%。“证照联办”改革，出台“多证联办”、 “证照联办”工作方案，并制定“多证联办”“证照联办”工作流程图。建立企业注销登记工商、税收、社保等联办联退制度，实现企业开办3工作日、工商登记全程电子化等。

6、量化指标实现方面：目前已完成100%审批服务事项进驻行政服务中心办理，全部实行“无差别受理”模式进行审批，100%开通了网上审批，其中的50%的事项也实现了“零跑腿”，在民生事项方面，共计402项，目前已“一证通办”的事项有316项，实现率达占比78.6%，力争年底100%实现。

7、民生领域改革：在县中心引进了水、电、电视宽带、银行等业务，实现水电气、有线电视、宽带、公积金、银行服务等事项联动办理;公安“刷脸”办事，目前已有46项户籍业务开通，450余名群众享受到了“刷脸”办证服务;社保已打造“人社模式”为初衷，推出“社银合作、社保合作、社乡合作”，实现“横向到边、纵向到底”全覆盖，业务、数据、系统立体化;国土从深化审批“业务流”着手，对不动产登记业务办理启动第四次提速，实现不动产登记“60分钟”出证;公积金中心以“打破部门系统壁垒，实现数据共享”为手段，实现公积金业务“一证通办”;县国税局将车辆购置税缴纳窗口撤至交警大队车管所，实现“车辆上牌”这件事只需“跑一次”。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn