



# 街道便民服务中心工作总结





# 目录

- 引言
- 工作成果与业绩
- 工作流程与规范
- 团队协作与沟通
- 问题分析与改进措施
- 未来发展规划与目标



01

引言





# 目的和背景

## 提升服务质量

街道便民服务中心是政府与居民之间的桥梁，通过优化服务流程和提升服务质量，可以增强居民的获得感和满意度。



## 促进社会和谐

便民服务中心通过为居民提供便捷、高效的服务，有助于缓解社会矛盾，促进社会和谐稳定。

## 推进社区治理

便民服务中心作为社区服务的重要组成部分，通过提供多元化、便捷化的服务，可以推动社区治理体系和治理能力现代化。





# 汇报范围

## 服务对象



覆盖本街道所有居民，重点关注老年人、残疾人、儿童等特殊群体。

## 服务方式



线上预约、线下受理，提供一站式服务。



## 服务内容

包括政务咨询、社区事务受理、公共服务等。

## 服务时间

全年无休，每天提供8小时服务。

## 服务成效

通过满意度调查、投诉处理等方式对服务效果进行评估。



02

## 工作成果与业绩





# 服务人次和业务量



| B T U |   |   |
|-------|---|---|
| C     | D | E |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |
|       |   |   |



## 服务人次

在过去的一年中，我们共接待了50000人次以上的来访者，提供了各类咨询和服务。



## 业务量

处理各类业务申请80000件以上，包括户籍管理、社保医保、就业服务、民政事务等。





# 业务种类和覆盖范围

## 业务种类

我们的服务涵盖了户籍管理、社保医保、就业服务、民政事务、法律咨询、文化教育等多个领域，满足了居民多样化的需求。

## 覆盖范围

我们的服务覆盖了整个街道的居民，包括不同年龄、性别、职业和户籍状态的人群，实现了服务的全面覆盖。



享华龄电梯服务，解居家养老之困

### 投资、建设与运营单位

北京华龄安康控股有限责任公司（简称“华龄安康”）是由全国老龄办机关服务中心联合社会资本共同发起设立的、致力于中国养老服务平台建设与运营的专业化机构，也是东城区和平里一区4号楼4单元加装电梯试点工程的实施主体。

着眼于“为百姓做事，替政府分忧”，华龄安康高度关注居家养老需求，深刻理解老楼加装电梯的核心本质。为了解决老年人出行难问题，华龄安康通过理念、模式和技术创新，率先提出了“业主自愿、免费安装、有偿使用”的垂直公交养老电梯服务模式，让生活在老楼的老人用得起、用得好。该模式得到了社会各界的广泛关注和老年民众的热烈欢迎，同时也受到了北京市各级政府及相关部门的肯定和支持，将在全市进行推广。

华龄安康已经在本市多个区成功完成了多个加装电梯试点工程的投资与建设，具有丰富的电梯投资、建设及运营经验，是目前北京市唯一一家成功实践垂直公交养老电梯服务模式的实施主体。

华龄安康老楼加装养老电梯联系电话：010-5881 6809

华龄安康官方微信公众号二维码

享华龄电梯服务，解居家养老之困

### 和平里电梯试点情况

东城区和平里一区4号楼4单元加装电梯试点是在东城区政府、住建委和质监局的大力支持下，继海淀区大柳树五号院6单元之后落成的，北京市首个通过验收并投入使用的试点工程。

■ 基本情况

- ◆ 1962年建设，五层纯砖建筑，一层2户
- ◆ 住户平均年龄70岁以上，最长者90多岁

■ 电梯指标

- ◆ 停靠站：1层，2.5层，4.5层
- ◆ 载重量：450kg
- ◆ 速度：0.5m/s

■ 工作里程碑

- ◆ 授权委托：2016年11月
- ◆ 协议签署：2017年3月
- ◆ 工程建设：2017年4月18日-2017年5月26日
- ◆ 开通时间：2017年6月12日

■ 工程造价

- ◆ 人民币65万元（不含地下管线改造）

华龄安康老楼加装养老电梯联系电话：010-5881 6809

华龄安康官方微信公众号二维码

享华龄电梯服务，解居家养老之困

### “垂直公交”养老电梯服务模式

和平里一区4号楼4单元加装电梯试点工程采用了华龄安康创新的“垂直公交”养老电梯服务模式，即“业主自愿、免费安装、有偿使用”。

■ 业主自愿：

以楼门单元为单位，业主自愿提出加装电梯申请，授权委托华龄安康办理电梯加装相关手续。

■ 免费安装：

由华龄安康投资建设；完成老楼加装电梯工程。业主无须承担电梯建设初始投资。

■ 有偿使用：

华龄安康负责电梯运营与专业维护，开通电梯服务，居民付费使用。谁使用谁付费。

“垂直公交”养老电梯服务模式有效降低电梯加装门槛，减轻电梯经济负担，消除乘梯后顾之忧。让老楼加装电梯变得更容易、更简单，让居家养老出行不再难！

华龄安康老楼加装养老电梯联系电话：010-5881 6809

华龄安康官方微信公众号二维码





# 客户满意度调查结果



## 总体满意度

根据最近的客户满意度调查结果，我们的服务得到了90%以上的居民认可和好评。



## 服务质量

居民对我们工作人员的服务态度、专业能力和办事效率等方面给予了高度评价。



## 建议和意见

同时，我们也收集到了一些居民的建议和意见，包括加强业务宣传、提高服务效率、完善服务设施等方面的内容，我们将认真听取并改进。

03

# 工作流程与规范





# 接待与咨询流程

01



## 接待服务



热情接待来访群众，提供咨询引导服务，解答群众问题。

02



## 信息登记



对来访群众进行信息登记，包括姓名、联系方式、咨询事项等。

03



## 咨询分类



根据群众咨询的问题进行分类，提供相应的业务咨询和指导。



# 业务受理与办理流程



## 业务受理

接收群众提交的业务申请，  
核对申请材料是否齐全、  
符合要求。



## 业务办理

按照业务流程和规定，为  
群众办理相关业务，如户  
籍、社保、就业等。



## 结果反馈

将业务办理结果及时反馈  
给申请人，告知办理结果  
和后续注意事项。



# 投诉处理与反馈机制



01

## 投诉受理

接收群众的投诉和建议，认真倾听群众的意见和诉求。

02

## 调查核实

对投诉问题进行调查核实，了解事情经过和实际情况。

03

## 处理与反馈

根据调查结果，及时处理投诉问题，并向投诉人反馈处理结果和改进措施。同时，对工作中存在的问题进行总结和反思，不断完善工作流程和规范，提高服务质量。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/708122076077006077>