

# 最新现金服务活动总结 服务工作报告 告(实用10篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 现金服务活动总结 服务工作报告篇一

我们从抓星级服务做起，从抓精品服务台做起，从抓零距离便民做起，以建立学习型、服务型、创新型政府服务窗口为目标，认真抓好窗口人员的自身建设，始终坚持“以人为本”的管理理念，坚定不移地实施“管理人员为窗口服务，窗口人员为社会服务”的目标管理方针，以提高中心人员的综合素质，树立“中心”的良好形象。在服务台，我和各位同事一起树立“我因群众而生存，群众因我而满意”的服务理念，深刻理解“服务树形象，服务出规模，服务增效益，服务促发展”的内涵，进一步更新观念，变被动服务为主动服务，变“要我服务”为“我要服务”，树立起“服务第一、群众第一、信誉第一”，“没有最好，只有更好”的服务观念，真正把“群众满意程度”作为考核评价工作好坏的标尺。

耐心接待，真诚服务。在行政服务中心的服务台前，常常能见到一些老人，工作人员耐心地讲解，但是有时候和老人家沟通的时候却显得很麻烦，有的老人家听力不好，又没有带助听器，常常弄的我们不知道他的意思。但是每次服务台的工作人员总是很耐心很细心的慢慢讲解，直到老人家心领意会，呵呵地笑起来……诚然，这些都只是工作中实实在在的小事，员工也只是在力所能及、工作职责之外，帮了一位普通群众。但这对群众是件大事，对于每一双伸出来帮助他的援手，群众都会由衷地感谢。所以有一句话：“服务源自真诚”。做到这一点，才能够达到“一次服务，一生为

友”。当群众顶着烈日来到窗口前办理业务时，总有人递上一杯凉开水；当群众对业务存在疑问时，工作人员用心去解释清楚；当群众因为没有得到他满意的答案时，工作人员报以歉意的微笑；当年长的群众看不清单据时，工作人员及时递上老花镜……这些都是细节服务的一个个小片断。我们把群众当成亲人，把细节服务当成了一种习惯。

在工作中，行政服务中心服务台安排专人，负责在公务繁忙的时候引导和分流来访群众，及时安排群众通过不同窗口办理相关业务，积极引导群众使用自助设备，为群众提供业务咨询和听取群众意见，确保服务台卫生整洁，树立行政服务中心良好的外观形象等，在广大群众心中树立行政服务中心勤政为民的良好口碑。

服务台在今年特别新增几个任务，即开通2个绿色通道，一个咨询点。主要针对对社会贡献程度较高的高层次人才和重点产业项目、街道社区党员为民服务等进行特别服务，凡是涉及到他们来我服务台办事，只要出示绿卡，我们就优先为他们办理或者直接带他们给负责这项工作的领导去办理。截止到现在为止，凡是涉及到绿色通道相关业务办理的群众都是对我服务台非常满意，这也给我们做好这项工作增添了更多的信心与动力！

服务台实行规范化管理，以求促进窗口优化服务环境。中心服务台全面执行了首问责任制、服务承诺制、一次性告知制、限时办结制，不存在办事拖拉、推诿扯皮、久拖不办。认真解决群众反映的实际问题，为群众办实事、办好事。进驻行政服务中心的窗口单位按照文件规定成立了行政服务股，人员到位良好。一是完善制度。制定出台了更加完善的窗口工作人员考核管理办法，考核办法实现了定性考核到定量考核的转变，考核与岗位津贴定量挂钩，既激励又约束管理，根据《\*\*行政服务中心窗口单位和工作人员年度岗位考核办法》，服务台制定了服务指南，出台了内部管理制度，制定了五件回执制，不定期对中心各窗口工作人员办事情况、效率及服

务态度进行监督。二是健全监督制约机制。第一每天上下午，对窗口分别进行一次规范服务、卫生管理等量化考核，逐日形成督查日志、值班记录，每月汇总一次并排出名次进行通报，每月的考核结果作为各窗口争先创优和各项评比的主要考核依据。并通过政务软件对窗口办件进行监督，加强了对窗口人员办事的监管，从根本上保证了中心的公正、公平、高效、廉洁。中心不存在门难进、脸难看、事难办和推诿扯皮的现象，不存在搞特权、徇私舞弊和以权谋私、索拿卡要现象。

## 现金服务活动总结 服务工作报告篇二

### 一. 思想方面

牢固树立为教学服务的宗旨，团结协作，协调配合。忠诚党的教育事业，执行党的教育方针，坚持参加学校组织的各项政治活动. 认真执行上级有关文件精神，根据学校总务工作实际情况，努力搞好财务管理，财产管理，环境管理，安全管理。

### 二. 明确责任目标，做好后勤服务工作。

后勤工作涉及到财务，基建，水电，绿化等，层次多，头绪多。我们根据总务工作临时性，突发性，任务多等特点，尽力做好服务工作。学校的公开课、评优课、文艺演出、运动会等中心活动。总务人员都能够提供优质服务，保证各类活动有序进行. 在校园绿化工作中做到冬青、夏绿、春有花。能自己做的尽量自己做，节省每一份开支。学校食堂在进货食品方面严把质量关，杜绝食品安全事故的发生。会计人员认真学习会计法，严格执行三个“一”，即一只笔审批，一个部门管理，一本帐登记。严格遵守财务制度，每月按时结账，上报资产负债表，每月按时发放教师工资，每学期结束各种帐务核算。

### 三. 工作实绩

1. 每学期初及时将教材从书店运到学校，保证学生正常使用教材。
2. 学校春季修建了篮球场，教学楼前和厕所前种花，绿化了校园环境。
3. 签定班级备品管理责任书，实行班级备品由班级师生共同管理，有效提高了设施完好率。
4. 购置消防器材，维修教学楼前门。
5. 维修学生桌椅改善教学条件。
6. 学校实行定点供应水，节水节电工作落到实处，定期召开门卫更夫会，加强岗位责任制。
7. 及时上报校舍数据库，装备仪器及时上帐入库，做到专人管理，帐物卡一致。
8. 与政教处联系将学校院内垃圾及时运走。
10. 冬季供热期间，由于管路年久老化，经常漏水，组织工勤人员维修，确保无一次重大漏水事故，保证教学正常进行。
11. 办公室，班级发现有安全隐患及时进行维修，确保无安全事故发生。

我们工作与上级主管部门比还有很大距离，无论在思想上还是业务水平上还有待于进一步提高，以适应后勤社会化改革的要求，在新的一年里，要以崭新的姿态，饱满热情，投入到工作中去。

## 现金服务活动总结 服务工作报告篇三

近年来，区以服务发展为目标，以服务民生为落脚点，着眼于降低营商成本、提高投资回报，着力从解放思想、制度创新、规范监管上下功夫，以环境优化促经济发展，切实把优化发展环境作为项目推进的头等大事来抓，全区优化发展环境各项工作得到稳步推进，取得了明显的成效。

按照“资源整合好，上下配合好，部门协调好”的原则，采取统一组织，分级实施，上下联动，条块结合的办法，成立了以区长任组长、区四套班子领导任副组长、相关职能部门主要领导为成员的区优化发展环境工作领导小组，领导小组下设办公室，与纠风办合署办公。近年来，每年年初都召开优化发展环境和加强机关效能建设动员大会，区委书记、区长对优化发展环境工作进行部署并讲话，明确提出了各个阶段的工作目标及要求，全区各单位（部门）也相应召开各种会议，将责任层层落实到个人，使各项工作从上至下有人管、有人抓，为优化经济发展环境提供了强有力的组织保障。为扩大开放、加快发展，我区还及时出台了以优化经济发展环境为重点的一系列文件，制定了《关于损害经济环境行为行政处分的暂行规定》、《区人民政府行政问责制暂行办法》、《区整治和优化招商引资软环境“十不准”》，印发了《关于对区有关部门（单位）政务环境和形象测评实行综合评议评价的通知》，并出台了关于扩大招商引资、引进资金、引进人才和项目的优惠政策和奖励办法。同时，我区利用报纸、电视等新闻媒体开展宣传教育活动，在区人民政府网上专设“优化发展环境和民主评议政风行风”专栏，编印《优化经济发展环境简报》、《提升行政效能建设简报》、《民主评议政风行风简报》40期，向广大客商、群众宣传我区发展环境的优惠政策和工作动态，在全区营造了“人人是环境、处处是环境、事事是环境”的浓厚氛围和干事创业的良好环境。

为着力解决影响发展环境的机制性障碍，促进经济快速健康

发展，我区成立了区行政服务中心，并配备专职工作人员负责。全区具有行政许可审批的单位都在行政服务中心设立办事窗口。行政服务中心制定了一系列科学的管理制度，一是全面实行一门受理、联合审批、一口收费、限时办结的“一条龙”服务，从根本上解决办事效率低、服务质量差等问题。二是依据行政许可法的规定，要求凡是具有行政许可审批的项目，凡是具有行政事业收费的项目均必须进入行政服务中心。三是在窗口工作的都是各单位政治思想好，业务能力强，作风纪律硬的干部，使服务中心真的成为服务功能齐全，办事程序便捷，内部运转顺畅，工作优质高雅的形象服务中心。同时，我区严格清理各类收费项目，严格清理各类协会和依附政府部门的各类机构。鼓励企业依法开展多种形式的互助性融资担保，加强外来投资企业的商会建设，努力营造亲商、富商、安商的生产生活环境，做到引得来、留得住。

为加强对区委、区政府关于优化发展环境一系列重大决策、措施贯彻落实情况的监督检查，进一步创优发展环境。，我区制定了《区优化发展环境监测工作的方案》，健全了监测点和监督员管理办法、监测信息报送制度，聘请了海川化工、圣航洁具等10家企业为我区的优化发展环境监测点。同时，在这10家企业各聘请1名老总或经理为我区的优化发展环境监督员，监督员对政府执法执收部门及其工作人员到监测点企业执行公务或监测点企业到职能部门办理相关事项的情况（包括依法行政、服务态度、工作作风、工作效率等方面）进行即时监测，并及时收集和上报周围其他企业反映的对政府职能部门及其工作人员履行优化发展环境职责的情况、意见和建议。通过优化环境监测工作的开展，我区共梳理出影响发展环境问题16个，解决率达100%，深得广大企业的好评，全区的经济环境也得到了进一步的优化。

针对优化发展环境工作“上热下冷”、“中梗阻”、“下梗阻”，部分科室站所工作人员办事效率不高、服务意识不强、工作作风不优，群众反映办事难、办事慢等情况，我区对区直机关中层干部开展了效能测评。测评对象主要为区直行政

执法单位、经济监督部门和窗口行业的中层干部；测评内容为重点工作、服务水平、履行职责、廉洁自律、依法行政等五方面内容；测评方法采取本人自查、民主测评和服务对象评议相结合的办法进行，即：测评对象根据测评内容进行自查，各单位在此基础上，召开机关测评大会，同时根据本部门工作职能，合理选定一定数量的直接服务对象为社会评议员，组织填写测评表对干部进行测评。测评结果纳入干部管理档案，作为对干部评价、使用的重要依据。对被评为“优秀”等次和排位最后一名的，由区效能建设领导小组给予通报表扬和视情处理。通过这次测评切实搅动了广大机关干部思想，全面准确了解中层干部的工作表现和业绩，重点解决工作落实中存在的“中梗阻”、“下搁浅”现象，促使其自觉履行岗位职责，转变工作作风，加快工作效率，谋取最佳工作效能。

近年来，我区持续开展了加强政风行风建设、优化经济发展环境综合测评活动。平时，我们经常采取“听、问、看、查”等方法，对全区参评单位的政风行风建设进行了明查暗访，对参评单位测评的五个方面内容的贯彻落实情况进行了督查，进一步规范了各部门的机关作风，建立健全了首问责任制、岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、公开办事制、效能告诫制等制度，逐步形成了比较完善，操作性较强的效能建设体系，取得了一定成效，但优化发展环境工作是一项必须与时俱进、永不竣工的系统工程。去年以来，我区以开展提升行政效能、建设服务型政府主题活动为契机，进一步增强机关服务优质化。全区各部门单位和干部联系自身实际，围绕查找影响和妨碍发展环境的思想观念、工作作风、体制机制、管理方式方法等方面的突出问题，围绕如何进一步提高行政效能、优化发展环境开展“六对照、六讨论”，思考如何进一步推进机关效能建设、建设廉洁高效服务型政府，让各类生产要素得到优化配置和快速流动，切实增加环境竞争力。广大干职工对发现的问题召开专题会议进行深刻剖析，分析存在问题的原因，找准思想根源，针对查找出来的突出问题，采取有力措施，集中力量从实行公开承

诺、深化行政审批制度改革、理顺职能明确责任、规范机关行政行为、全面推行政务公开、加强行政服务中心建设、深化招标投标制度改革、加强项目带动战略保障制度建设、提高干部的素质和能力、不断强化行政监察力度等十个方面进行整改，取得了很好的效果。同时，围绕民主评议政风行风，深入开展“民主评议政风行风群众满意度调查”和各行各业代表评部门等活动，收集整理优化发展环境各类意见建议76条，并全部落实整改到位。

## 现金服务活动总结 服务工作报告篇四

为了提高窗口单位服务质量工作，加强业务指导，政务中心环保窗口的服务意识进一步增强，便民措施进一步完善，办事效率进一步提升，服务质量进一步提高。现将有关情况报告如下。

按照窗口服务的总体要求，我局及政务中心窗口紧紧围绕转变政府职能、提高行政效率、优化发展环境的目标，全面提升服务意识，建立健全了首问责任制、限时办结制、责任追究制等制度，完善便民设施，通过积极有效的措施和行动，努力营造“优化发展环境、优质服务群众”的良好氛围。要求窗口工作人员按照“一张笑脸相迎、一把椅子让坐、一杯热茶暖心、一身正气行政、一腔热情办事、一句亲切道别”的接待办事群众“六个一”服务要求，热情接待办事群众。环保窗口工作人员由“你找我办事”转变为“我为你服务”的理念，改变不良作风，为服务对象提供全方位优质服务，努力营造办事“零差错”、审批“零障碍”、服务“零距离”的良好环境，真正做到帮企业办理手续，解企业后顾之忧。推行“五心”微笑服务、严格按《行政许可法》的规定，规范窗口行政行为，推行咨询服务要热心、工作过程要细心、受理投诉要耐心、听取意见要虚心、代理服务要诚心的“五心”微笑服务。树立了“人人都是环境”的理念，大力营造了亲民、安民、富民的浓厚氛围，杜绝了门难进、脸难看、话难听、事难办的现象发生，着力打造“成本最低、回报最



快、信誉最好、效率最高”的投资环境。

一是改进工作作风，提高审批效率。进一步简化环保行政审批业务操作流程，在便民服务、办事依据、办事条件、办事程序、办事时限、办事结果等公开内容上做到全面、完整，使服务工作更加便民、高效。二是坚持绿色通道服务，助推重特大项目开工建设。针对产业带动性强、关联度高、时间要求紧的招商引资项目，我局主动开辟“绿色通道”，最大限度的提高审批效率。按照“精简、高效、便民”的原则，确保工作顺利开展情况下，优化办事流程，重点解决投资项目审批环节问题，确保行政许可、项目审批等工作高效运转。

从服务水平、廉洁自律、文明用语、业务素质和办事效率等方面请企业、服务对象窗口工作人员进行综合评议，以求不断改进窗口工作人员的服务水平和服务技能，从而更好地立足窗口服务于群众、服务于客商、服务于企业。针对少数项目业主对建设项目办理环境影响评价审批不理解，依法依规进行了耐心解释，协助他们顺利完成了审批事项。在环保窗口显著位置公开主要领导、分管领导和工作人员及政务中心效能监察部门的联系方式，接受公众全天候咨询和监督。

下一步，我局将继续努力提升窗口服务质量，加强相关人员的业务培训，按要求做好公示、咨询、办理等工作，方便企业和群众办事，为改善全市政务环境、发展环境作出应有贡献。

## **现金服务活动总结 服务工作报告篇五**

我们通过紧紧抓住集团客户发展过程中最重要的方面，优化发展环境并通过行业管理和用户认可两个关键点寻求切入，在提升集团用户群体认可程度上下工夫。

1、寻求政府支持。我们通过三个层面与政府保持恰当的关系。一是公司领导层面通过各种渠道经常向市委和各局主要领导

主动汇报工作、积极密切关系，在工程接入和市场开发上寻求政府支持。经过坚持不懈的工作，相继解决了长期制约××分公司工程接入的××××××等地区的工程建设审批问题；二是面对政府机关及其下属单位积极开展营销，通过广泛的业务渗透和多层次的合作，在客户系统内部不断扩大影响。实现了××市人才中心、××集团、××市社会保险局、物价局、水利局等高端客户的入网，安装固定电话700余台，在为××\*带来经济效益的同时，这些具有社会影响力的客户还为××带来了更多的社会效益。以市物价局为例，由于其使用××电话并与我们保持良好的合作关系，20\_\_年发挥其物价监管作用为齐分公司妥善处理了两次竞争对手提出的罚款处理问题，涉及金额19万元；为××电信局和××电信局各解决一次处罚问题，涉及金额16万元。与齐齐哈尔市社会保险局的合作也为××分公司带来了临时用工审批方面的便利；三是发动员工的社会关系网，以××员工为平台，与政府各部门及其工作人员，在××业务开发上形成利益共同体。以××商业银行股份有限公司为例\*分公司在与之签订代收话费协议的同时，约定了\*市商业银行使用××2m长途电路，年交费金额4.8万元，使双方实现了共赢。

2、选准行业形成推动。根据长期的市场调研结果，\*/\*分公司按照各行业固有的发展规律和特定需求进行延伸发展，相继完成了农业银行、商业银行、交通银行、\*文教、公检法、能源、医保等系统行业客户的发展，形成了行业延伸发展途径。其中，\*市交通银行一期共接入电话82台，年收入可达5万元以上。二期准备将××\*市区共计21个分支机构全部接入，预计可安装电话50余台。××\*县农行、××县中行，××县农业银行、××县农业银行相继接入固话300多台，月话费消费额在1.5万元以上。

3、瞄准需求构建和谐。在营造和谐集团客户发展氛围上，××公司通过六项举措提升企业亲和力。一是积极参与既有集团客户的行业活动，在融洽的气氛中提高××公司的感召力。××集团是大型民营商业集团，包括集团办公、二

个商城及一个小商品批发商城，在与客户的洽谈中，我们从用户实际需求出发，策划了“为业主提供方便的订票服务、物流服务”等项目得到客户的认可；二是通过××关联客户牵引发展集团客户。依托××发送货物的条件，成功的进行了××文化书城的改网工作，每月话费平均8000元以上。目前，我们已经签约14个××关联集团客户，累计接入固话373台，接入中继线10条，累计收入11.88万元；三是针对新建楼房的配套开发，按照××市中心城区住宅开发计划，紧紧盯住市政建设局和开发商，积极进行工程跟进，以先入为主的接入方式为用户提供便捷服务。我们先后与××物业公司、××物业公司等房地产开发公司进行新建楼房的业务洽谈，20\_\_年签订了××小区、××小区、××小区栋等7项楼房配套工程协议；四是面向人才招聘市场开展营销，通过人才招聘会结识各企业主要负责人，利用捷径结识集团客户，实现了××\*分公司的接入。

在以服务提升集团客户竞争力的建设中，××分公司从优化集团客户服务环境入手，在提高既有客户稳定性和二次开发的同时，吸引他网客户入网。

一是通过客户关系延伸市场。××社会保险局是省直管的事业单位，05年与物价局相继改为××电话，改网后通过我们优质的服务使效益得到延伸，通过××社会保险局介绍，将劳动培训中心改网，今年又将社会保局外县区进行二次开发，即将接入最低消费50元的固话40台，互联网v接入也在运作中。

二是针对老客户进行二次开发。我们通过定期组织集团客户座谈会，听取客户对公司服务、营销、业务开发等方面的意见和建议，详实地掌握了既有客户的各种需求并有针对性地实施二次开发。我们在已入网的××图书城新增话吧4处，新接v宽带7个点、网络使用费每年达到1.68万元；为中国石油天然气××销售分公司提供宽带接入业务，以v的方式接入13个点，年网络使用费5万元；为××建筑安装股份公司接入互联网业务年收入达到4.8万元。

三是瞄准对手弱点切入发展客户。运建集团在前期与××\*的业务合作中对其售后服务非常不满，于是我们从优质服务的角度入手制定攻关策略和接入计划。由于我们前期工作准备充分，使客户洽谈、工程立项、施工设计、码号申请、用户开通、售后服务等工作环环相扣，得到了用户的充分认可，使之迅速成为了稳定的××集团客户。不仅如此，伴随着××一期办公84台电话入网，还带动了其周边××小区20栋新、旧楼房准接入工程施工许可，为该区域实现二次开发目标奠定了基础。

四是以良好的服务技能开发市场。针对交通银行等集团客户我们实施了“客户经理派驻制”进行包保负责，选拔了业务能力强，素质高、参与客户开发的集团客户营销人员负责售后服务工作。他们对客户提出的各项服务要求尽可能的满足，让客户感觉到××\*分公司把他们当成知心朋友，同时，对交通银行每周进行一次客户回访，向银行员工征求意见和建议。银行员工对我们的高效、快捷和××电话的通话效果表示非常满意，并纷纷要求自家也要安装××电话和宽带，近20名员工进行了前期登记，为进一步拓展××业务打下了良好的基础。

五是从细微周到入手占领市场。我们与物价局的相识开始于政府部门的物价检查，我们感到物价部门对资费的直接监管是非常重要的。所以在物价检查之后，我们没有放松与物价检查分局的日常沟通，通过日常办事经过探望，领导出差送行等一些看起来很随意却用心做的每一件事，让物价局各级领导非常认可。因××公司与物价局有协议，在渗透公司业务过程中物价检查分局的领导非常诚恳的告诉我们与××的关系，我们感到改网确实存在难度。既然改网不行，我们为物价检查分局各室注册了三千元的197长途业务，并仍然执着地进行改网的协调工作。我们充分认识到，物价检查分局是政府机关、执法部门，如果能改网使用××的业务，其社会效益和影响力以及对××公司经营工作的支撑效应要远远大于其经济效益，因此通过坚持不懈的努力，在为其注册长

途197业务三个月后，物价局与××解除协议全部改网使用了××公司的业务。

一是安装开通满意。我们对集团客户提供优于向普通用户承诺的开通时限，在承诺的时限内保障集团客户业务端到端全程开通，并提供端到端全程开通测试报告，确保各种业务的使用畅通，为集团客户提供高标准的服务等级保证。对客户的紧急需求，由集团客户部门牵头加快响应速度，确保客户的使用便捷和满意。

三是技术支持满意。××\*的集团客户部门与支撑部门组成项目团队，在语音、专线、数据、宽带综合应用等方面为集团客户量身定做合理的技术方案，提供个性化的全程技术服务，包括网络技术、业务咨询、组网方案、系统集成、网络代维、网络测试、故障诊断、应急通信等。同时采取综合支撑保障措施，按照签署协议的内容，严格落实协议中所提出的有关要求，并由施工、技术建设、网运和市场等部门密切配合，解决集团客户的施工接入、设备维护、故障处理、业务联系等方面的衔接与监控问题，有效地提高了工程建设速度。

四是售后服务满意。针对施工中的集团客户，相关部门针对施工中出现的问题和困难，建立回访制度，对在施工中集团客户提出的一些新要求和新建议，及时进行上报、处理、快速响应和回访、反馈，进一步提高了集团客户的稳定性。对于已经成功接入的集团客户，××分公司通过提高售后服务质量，确保了客户的稳定性和长期性。通过提供差异化服务，根据客户需求的不同，确定不同的服务标准和资费套餐，实施组合营销和捆绑营销。在日常服务过程中，每个集团客户都指定专人负责，协调解决出现的问题和新要求，通过电话沟通、交朋友以及随叫随到的感动式服务，了解用户的动态及需求寻机二次牵引和稳定用户。

20\_\_年集团客户全面发展的成功与否，将对××分公司全年营销任务的完成起到决定性的作用。作为一个面向市场、经

受生存考验的企业，我们必须牢牢地抓住集团客户的发展环境和服务环境这两个重要方面，通过“以点带面、以大带小”持之以恒的韧劲，全面促进\*分公司集团客户营销工作的全面开展，始终保持良好的战斗力和与竞争对手“博弈”的顽强耐力，抱着志在必得的坚定信念赢得竞争，屹立潮头。

## 现金服务活动总结 服务工作报告篇六

20xx年度省市下达给我局的“民生工程”目标任务是：实现自然村通电话38个，实现行政村通宽带25个。

截止11月底，实现村通电话50个村，完成全年目标数的132%，解决村通宽带35个村，完成全年目标数的140%。

### （一）加强领导，提高认识。

一是局领导班子高度重视民生工作，召开了民生工作专题会议，详细具体地对民生工作进行了安排部署，并明确要求全局上下一定要站在落实科学发展观、构建和谐社会、提高党的执政能力的高度，充分认识做好当前民生工作的重要性，统一思想，提高认识，切实增强做好民生工作的自觉性和坚定性。二是健全组织，强化领导。局成立了民生工作领导小组，领导小组由局长任组长，其他班子成员任副组长，各股室负责人及科室工作人员为成员。同时，指派专人具体负责日常工作，为我局民生工作的顺利实施提供强有力的组织保障。

### （二）广泛宣传，营造声势。

实施民生工程是一项惠及广大人民群众民心工程，因此我局特别注重加强民生工作的宣传力度，通过多种形式进行宣传，并充分利用通讯方面的优势，畅通民生诉求。积极开展访民情、解民忧、促和谐活动，及时了解群众的诉求和愿望。

### (三)明确任务，落实责任。

我局按照县委、县政府关于民生工作的有关要求，对本部门民生工作提出了具体措施和办法，将民生工作逐一落实到具体承办的股室，并明确了责任人，对民生工作量化、细化，要求在开展民生工作过程中既要明确任务，做好规定内容，又要把民生工作与日常工作结合好、联系好、协调好、力所能及地多为群众想，多为群众做好事、办实事。

(一)传输线路施工受城管、所涉及住户制约，特别是在城区。

(二)社区管辖下的某些单家住户存在不配合工作的情况，甚至个别人对线路过境进行阻扰。

### 四、下步工作打算

(一)加强协调，力争基站建设、杆路传输等方面的支持。

(二)在城区积极开展驻点营销，提高小区装机率。在农村积极扫村，大力宣传小区宽带，让老百姓真正得到实惠。

## 现金服务活动总结 服务工作报告篇七

服务业在拉动就业、转变经济增长方式潜力很大,而发展服务业离不开政府的税收政策扶持,本站小编为大家整理了一些服务业发展工作报告,希望对你有用!

今年以来,我县服务业继续保持较好发展势头。上半年,全县9家重点服务企业总体经营状况良好,主要经济指标保持了快速增长态势。实现营业收入2938.7万元,同比增长40.18%;实现营业利润33.6万元,同比增长61.54%;实现营业税金及附加48.1万元,同比增长4.79%;应付职工薪酬1100.7万元,同比

增长31.38%。

## 一、分行业运行特点

### (一) 交通运输、仓储和邮政业

上半年,我县交通运输、仓储和邮政业重点服务业实现营业收入2569.5万元,同比增长43.89%;实现营业利润25.6万元,增速为5.35%;应付职工薪酬808.8万元,同比增长41.5%。

增长的主要原因是:县运输有限公司将上年未能纳入统计范围的车辆经营情况在今年全额纳入了统计范围。

### (二) 房地产业物业管理业

上半年,我县房地产业物业实现营业收入214.8万元,同比增长28.93%;实现营业税金及附加8.8万元,同比增长66.04%;实现营业利润4.2万元(上年同期数为-5.8万元),同比增长172.41%;应付职工薪酬1611千元,比去年同期增长16.32%,保持平稳增长。

增长的主要原因:一是去年同期出现较为严重亏损的企业开始回暖。例如:县物业管理有限责任公司去年同期营业利润为-4.1万元,今年是5.1万元;二是由于物管业的整体基数太小,数据小范围的增长都会造成增长率过高的现象。

### (三) 租赁和商务服务业

上半年,我县租赁和商务服务业重点服务业各项指标数据都平稳增长,累计实现营业收入151.5万元,同比增长5.21%;实现营业税金及附加0.6万元(上年同期数为0.7万元),比去年同期增长-14.29%。营业利润出现一定增幅,本期2.8万元,比去年同期增长21.74%;应付职工薪酬130.8万元,比去年同期增长2.43%。



## 二、存在的主要问题

(一)重点服务业发展结构不尽合理。随着高速公路的开通,我县服务业有一定的升级趋向,但以现代物流、商务服务、信息传输、文化创意产业等为代表的现代服务业发展还不够充分,规模较小,相对落后。在9家重点服务业中没有房地产物业管理、商务服务等新兴服务业,道路运输业仍是影响重点服务业增长的主要因素。服务业内部结构的不合理很难带动我县现代服务业的创新发展。

(二)重点服务业企业整体规模偏小。上半年,我县重点服务业累计实现营业收入2938.7万元,完成额度还不抵一个规上工业企业。其中,以县出租汽车有限公司(1302.6万元)、县运输有限公司(771.3万元)、县汽车贸易公司(286.5万元)和县汽车运输有限公司(209.1万元)为代表的运输企业的半年营业收入占整个营业收入的87.4%,而其中又占到44.3%,由此可见,我县重点服务企业之间的发展规模、经营成效等方面存在着巨大的差距,这也导致了如果一个企业点的数据异常波动就会造成整体局面不稳的情况出现。

(三)报表数据质量有待进一步提升。目前全县直报的重点服务业企业中,在营业利润等指标上,个别企业上报的数据明显失常,经多次提醒复核查实,虽有所改善,但报表质量依然差强人意。例如,县运输有限公司本期利润为-1.2万元,上期数据为-1.4万元,20xx年全年也处于亏损状态(20xx年报数为-5.2万元,20xx年各季度的数据依次为-2万元、-1.3万元、-2万元、-2万元),明显不符合逻辑,不是企业实际情况。

## 三、下一步工作建议

(一)强化培育,优化服务业结构,提高现代服务业水平。一是应重点围绕大中型工业企业、现代物流、商贸流通、文化旅游、信息服务等开展招商活动,着力打造发展潜力大、产业关联带动效应强的行业;二是应针对全县重点服务行业和企业进

行奖励和扶持,鼓励、引导民间资金投入到服务业发展;三是必须不断优化投资环境,提升产业层次,通过与各地行业组织的联系与交流,提供投融资双方面对面洽谈的平台和机会,引进层次高、带动作用强的工业企业、生产性服务业和新兴服务业。

(二)强化投入,扩大服务业企业规模,提高重点服务业企业样本数量。一是要充分发挥市场机制配置资源的基础性作用 and 企业的主体作用,塑造企业品牌,提升竞争能力;二是应加强规划引导、转变机构职能、增强服务意识,为服务业发展营造良好的外部环境,从而不断扩大其总量规模;三是必须密切部门间的沟通,如实排查、申报,增加重点服务业样本企业数量,以增加样本企业的全面性。

(三)强化考核,着力提高报表数据质量,进一步深化统计工作。切实落实新的服务业考核制度,做好季度和年度考核,进一步强化商务部门牵头服务业工作的地位,充分调动部门开展服务业工作的积极性,加强部门协调和配合,形成发展合力。并将服务业重点项目、重点企业的培育和引进纳入各级各部门目标考核体系,不断强化重点服务业发展的组织保障。同时,应加强服务业统计分析工作和统计监测数据报送,建立完善信息管理和服务业统计监测等制度,提高报表数据质量,从而全面客观反映我县服务业发展的实际状况。

## 金华市发展改革委员会

### 一、贯彻落实的基本情况

(一)加强领导,健全协调机构。金华市委、市政府主要领导高度重视服务业发展工作,市政府常务会议、市委会多次对贯彻落实全省服务业工作会议精神和相关政策进行专题研究,为加强对全市服务业发展工作的领导,进一步建立健全服务业发展组织协调机构,市政府成立由常务副市长任组长,市发改、财政、商贸、旅游、交通等28个相关部门负责人为成

员的全市服务业发展工作领导小组(办公室设在市发改委),各县(市、区)也进一步健全了服务业发展领导机构。为创新服务业发展工作推进机制,研究制定了领导小组成员单位职责分工,进一步明确各相关部门工作职责,要求各部门齐抓共管,密切配合,强化形成合力。

究》等子课题调研,最终形成《加快金华服务业发展思路和对策研究》总课题调研报告。在专题调研基础上,市委、市政府制定出台了《关于进一步加快发展服务业的若干意见》、《关于加快浙中商业购物中心建设的若干意见》、《关于促进金华市区房地产市场健康稳定发展的意见》等,为加快金华服务业发展提供了政策保障。

万元,其中20xx□20xx两年共审核兑现3349.93万元;市发改委在修改完善《金华市“ ”服务业发展规划》基础上,编制并印发《金华市现代服务业集聚区总体布局规划》和《金华市区现代服务业集聚区总体布局规划》,指导有关县(市)开展现代服务业集聚区总体布局规划实施工作;义乌市出台了《关于加快发展现代物流业的若干意见》;永康、东阳、武义等县(市)也进一步修改完善了相关扶持政策。

#### (四) 积极创新,拓展发展新路

为实现物流业与制造业沟通搭建平台,更好地推动物流业与制造业联动发展,我市于20xx年9月30日举行“金华市物流业与制造业联动发展论坛”,以“联动发展、合作共赢、转型升级”为主题,通过专家讲座、“7+1”对话等多种形式进行互动交流,探讨物流业与制造业联动发展的内容、形式、措施和途径,拓宽物流业与制造业发展思路,进一步畅通物流业与制造业企业交流合作的渠道,深化各方共识创新发展举措,积极推进我市物流业与制造业联动发展,促进产业结构调整优化和经济转型升级,并研究和完善促进物流业与制造业联动发展的政策措施,创新产业发展体制机制,着力改善要素保障,加大协调服务力度,为物流业与制造业联动发展、

合作共赢创造良好的环境。在此次探讨调研的基础上，我市将制定出台有关推进市区制造业与物流业联动发展试点工作的实施意见。

## 二、我市服务业发展总体情况和主要成效

(一)总量规模快速增长。“”以来，我市服务业呈现

出稳定增长的良好态势。按当年价格计算，我市服务业增加值总量从20xx年的435.7亿元增长到20xx年的902.05亿元，翻了一番多。服务业占gdp的比重从20xx年的40.9%上升到20xx年的43.1%，服务业发展增速从1990年开始已经连续20xx年保持两位数的增长，尤其是20xx年以来，我市服务业发展明显加快，服务业占gdp的比重从20xx年的40.4%快速提高至20xx年的43.1%□20xx年，我市服务业增加值占gdp的比重在浙江省11个设区市内排名第四，增加值增速在全省排第三位□20xx年我市被评为“中国现代服务业最佳投资城市”之一。

元。义乌中国小商品博览会、永康中国五金博览会、金华国际茶花节、金华国际黄大仙文化旅游节成为国际知名会展。现代物流快速推进，市场大市、交通区位优势进一步发挥，浙江省第四大物流枢纽逐步建成。文化产业加快发展。中国东阳横店影视城成为“东方好莱坞”，是全国最大的影视产业实验基地。

发展。

(四)经济社会贡献突出。从经济增长看，全市服务业增加值占gdp比重越来越大，对经济增长的贡献也越来越大□20xx年全市服务业增加值占gdp的比重为40.5%□20xx年为43.1%，已经成为推动我市经济增长的重要力量。从税收收入看□20xx年全市服务业税收收入74.14亿元，增长26.8%，增幅比第二

产业高出7.0个百分点;服务业税收占地方税收收入的62.7%，比上年提高1.4个百分点，税收贡献继续增大，服务业已成为我市税收的重要来源。从社会就业看□20xx年底，我市服务业从业人员达106.4万人，占全市从业人员总数330.3万人的32.2%□20xx年我市个私企业服务业从业人数达70.16万人，占从业人员总数168.2万人的41.7%，对缓解就业压力、加快农村剩余劳动力转移，起到了“稳定器”和“催化剂”的作用，我市服务业已成为吸纳劳动力的重要渠道。

### (五)集聚效应有效提高

业增速均高于gdp增幅，其中永康、磐安两县(市)增速均超过15%，发展速度明显加快，服务业占gdp比重持续提高。四是现代服务业集聚区建设取得较大突破。全市规划的36个重点服务业集聚区建设加快推进，部分已形成一定规模和辐射效应，成为引领区域服务业发展的主阵地和示范区。其中义乌国际物流中心、义乌国际商贸城、浙中信息产业园、永康五金产业总部中心、横店影视产业实验区5个已列入全省首批40个省级重点服务业集聚区;另有金华国际物流园区、武义温泉旅游休闲集聚区、东阳木雕竹编文化产业集聚区、磐安中药材产业集聚区4个被列入省级备选集聚区名单。

## 三、推动发展的主要做法

### (一)政策扶持有新举措

20xx年贯彻落实全省服务业大会以来，我市先后制定出台了《关于进一步加快发展服务业的若干意见》以及品牌建设、服务外包、分离发展、人才培养等一批新的政策举措，修改完善了《金华市区服务业引导资金管理暂行办法》，下达了《金华市区服务业管理办法补充规定》。加大对市服务业重大项目等重点领域的扶持力度，共扶持55个市服务业重大项目和社会公共服务项目，争取到国家各类扶持资金7772.8万元，共争取到国债资金5626万元。

## (二) 改革创新有新推动

展服务业商业模式创新案例评选为重点的服务业发展典型宣传推广，我市东阳横店影视实验基地和金华比奇(5171)网络有限公司被评选为全省商业模式创新典范。

## (三) 分离发展有新进展

根据省五部门《关于推进企业分离发展服务业的实施意见》，市地税局等部门深入开展有重点、有针对性的企业分离发展服务业工作，取得明显成效。20xx年全市新增31家企业分离发展服务业，至去年底全市累计已达到145家，超额完成预定目标131.67%。

## (四) 人才培养有新推进

去年我市制定出台了高层次人才、高技能人才等五个重点人才队伍建设的政策性文件，新引进以服务业人才为重点的紧缺急需高层次人才570人，积极推动各类高等院校和中职学校增设服务业紧缺专业10个，全市已建成高校毕业生就业见习基地58家，提供见习岗位1252个。在各类中职学校建立了25个省级以上实训基地，其中，国家级5个，省级20个。

## (五) 统计制度有新加强

20xx年以来，制定出台了《金华市服务业统计工作方案》、《服务业统计报表制度》、《金华市服务业统计工作考核办法(试行)》、进一步健全完善服务业统计调查方法，为加强全市服务业统计工作，提高服务业统计调查工作的时效和质量打下了坚实基础。

## (六) 规划发展有新突破

个，规划市区各类服务业集聚区22个，列入省级服务业集聚

区5个、备选4个。这些服务业集聚区建设正在加快推进，部分已形成一定规模和幅射效应。

#### 四、值得关注的几个问题

随着宏观经济企稳回升，我市服务业出现了积极的变化，但当前我市服务业发展中仍然面临诸多困难和问题，影响和制约着服务业的加快发展。

##### (一) 结构性宏观调控政策制约显现

1、金融业支撑经济增长的力度明显减弱□20xx年我市金融业增加值167.63亿元，增长13.2%，增幅比上年下降了1.9个百分点，对全市经济增长的贡献率由上年12.6%下降到7.2%。随着国家适度紧缩的货币政策进一步显现，以及房贷等的影响，预计20xx年金融存贷款增幅难于提高。

2、房地产业已成为服务业加快发展的制约□20xx年我市房地产业增加值增幅低于整个服务业增速6.0个百分点。目前房地产市场观望氛围渐趋浓厚，市场预期偏于冷淡，居民自住购房意愿普遍下降，投资购力减弱、购房需求明显缩减，预计20xx年房地产发展回升难度很大，一度程度上将影响服务业的加快发展。

3、消费市场压力逐渐加大。在汽车下乡、以旧换新等多项利好政策综合作用下，汽车市场加速发展是我市社会消费品零售总额增长的最有力支撑□20xx年我市汽车及燃油类两类商品拉动社会消费品零售总额7.9个百分点，对我市社会消费品零售总额增长的贡献率已经达到41.7个百分点。随着刺激政策的逐步退出，加上基数不断升高，市场压力会逐渐加大。

##### (二) 服务业投资相对不足

8.1个百分点，比全省低3.0个百分点；服务业投资比重全省

为58.9%，而我市仅为46.8%，比上年下降了1.7个百分点，比全省低12.1个百分点。服务业投资结构有待优化□20xx年我市服务业固定资产投资虽然较快增长，但主要依靠房地产拉动，若扣除房地产业，则其他服务业投资增长不快。

### (三)居民消费价格上涨过快

cpi的持续上涨特别是食品类价格的持续上涨将在一定程度上加大城乡居民的消费支出，对未来的消费预期产生消极影响，进而影响我市消费品市场的持续快速发展□20xx年市区居民消费价格上涨4.0%。其中消费品价格上涨4.2%，服务项目价格上涨3.6%。从消费看，在我市消费市场旺盛的背后，实际增长已呈回落态势□20xx年社会消费品零售总额增长18.9%，但如果扣除物价因素，实际增长14.4%，比上年同期下降1.4个百分点。

## 五、下步工作思路和建议

### (一)总体要求

基础，进一步深化体制政策创新，把扩大服务业总量与调整服务业结构紧密结合起来，促进服务业又好又快发展□20xx年，全市服务业实现增加值1010亿元左右，年均增长12.0%左右，服务业占gdp比重达到43.6%左右，努力将浙中城市群建设成为全省继杭、宁、温后的第四大服务业区域中心城市。

### (二)工作重点

第一，突出改革试点工作。我市作为全省现代服务业发展综合配套改革试点，这是机遇也是挑战。前一阶段，我们制定了《金华市现代服务业发展综合配套改革试点方案》并报省政府审批，下一步我们要分解落实现代服务业发展综合配套改革试点的各项工作任务，抓好现代服务业发展综合配套改革试点工作。主要是四个方面：一是创新现代服务业发展方式；



二是推进加快现代服务业发展的体制改革;三是强化现代服务业发展的要素保障机制;四是建立现代服务业发展联动机制。各级各部门要按照《金华市现代服务业发展综合配套改革试点工作任务分解方案》的要求,做好改革试点的各项工作。

第二,突出重点行业提升。主要围绕三个领域,即围绕推进工业转型升级,优化发展物流、金融、信息、科技、商务、批发等生产性服务业,特别是要加快现代物流、金融服务和专业市场的提升发展;围绕培养消费热点,重点推进现代商贸、旅游、文化服务等生活性服务业发展;围绕培育新的经济增长点,重点推进服务外包、文化创意、总部经济等新兴服务业发展。

服务业,增强对浙中城市城市群和其它周边地区的辐射效应;引导永康、东阳、兰溪、浦江等县市发展特色优势服务业、生产性服务业和生活性服务业;引导中心镇围绕城乡一体化、公共服务均等化,发展基层文化、教育、卫生等公共服务业。

第四,突出重点平台建设。主要做好两方面工作,一方面,积极推进已列入省规划的4个省级重点服务业集聚区建设,年内要全面完成4个集聚区的规划编制和评审工作,同时要加强对其它服务业集聚区建设的指导,加大培养和扶持力度,把服务业集聚区建设纳入规范、有序和持续发展的轨道;另一方面,要大力推进产业集聚生产性服务公共平台建设,重点建设一批跨区联动、资源共享、层次较高的生产性服务公共平台,为区域块状经济转型升级服务,促进制造业与服务业有机融合、互动发展。

第五,突出重大项目推进。主要抓好远、近两类项目。一是实施好《20xx年金华市区服务业重大项目计划》,加强重大项目管理,加强对服务业重大项目建设的跟踪、督查和服务,认真协调解决重大项目建设过程中的问题和困难,特别是要加强土地、资金等要素供给保障,做好政策处理、项目管理等各项工作,用地指标、服务业发展引导资金等应优先支持

服务业重大项目。二是认真做好“”时期服务业重大项目前期研究和储备，根据服务业行业分类，结合实际和项目实施进度，建立项目储备库，做到“成熟一批、储备一批”，为年度服务业重大项目的筛选提供基础，充分发挥重大项目的引领、示范和带动作用。

企业分离发展服务业工作，逐步形成长效机制；要进一步做好服务业品牌建设，今年工商、质监部门要加大服务业品牌培育工作力度，会同发改委等有关部门制定年度的服务业品牌培育计划，积极推进服务业品牌培育工作；要加大服务业招商引资工作，积极引进服务业重大项目和知名企业。要做好省服务业重点企业的推荐争取工作，加强跟踪指导和服务，落实好配套的政策措施，切实解决重点企业发展中遇到的实际问题和困难。

### (三) 主要举措

第一，抓组织领导，强化综合协调。一是健全完善统筹协调体系。督促全市各县(市、区)进一步健全完善服务业工作领导小组机构，加强对本地服务业发展的组织领导、统筹规划、政策制定和问题协调。二是健全完善统计分析体系。要围绕服务业发展规划目标，加强服务业统计分析工作。三是健全完善考核评价体系。要加快制定市级部门服务业工作绩效考核办法和县(市、区)服务业发展状况评价办法，每年组织开展绩效考核。

第二，抓扶持力度，做好政策落实。一是落实税费减免政策。用好用足省、市、县(市、区)出台的鼓励加快发展服务业的税收和规费减免政策。二是落实放宽放活政策。真正做到服务业和制造业并重发展，消除服务业与其它产业之间、不同所有制服务业之间在工商登记、土地使用、供水供电、融资等方面的政策差别，为服务业发展提供有竞争力的发展条件。三是落实扶持政策。特别要重视扶持发展生产性服务业和服务业集聚区，对重点规划服务业集聚区内的建设项目，同等

条件下优先纳入省、市服务业重大项目计划，给予优先安排用地指标和投资贴息补助等。

第三，抓要素保障，增强发展活力。一是强化融资保障工作。要加大金融支持力度，吸引更多的信贷资金投向服务业领域。将服务业贷款比例纳入金融机构年度评价依据。积极支持服务企业通过上市、发行企业债券、引进风险投资基金等渠道筹措资金。鼓励小额贷款公司积极开展信贷业务，支持信用担保机构。二是强化用地保障工作。要合理调整城市用地结构，逐步增加服务业项目用地比例，对鼓励发展的服务业建设项目在供地上给予优先安排。三是强化人才保障工作。要把服务业人才队伍建设纳入全市人才队伍建设计划，享受同等政策待遇，切实改善服务业人才待遇和工作环境。

第四，抓工作合力，营造良好氛围。一是转变发展观念。进一步更新观念，改变重工业轻服务业、重投资轻消费、重生产轻流通的做法，树立抓服务业就是抓经济发展、抓结构调整、抓节能降耗、抓改善民生的观念，加强制造业与服务业联动，推动一二三产业全面协调快速发展。二是明确部门责任。按照市服务业发展领导小组全体成员会议的要求，加强各方协作，进一步推动政策措施的贯彻落实，及时研究解决工作中的困难和问题。三是强化行业自律。加强对各服务业行业协会的工作沟通和指导，支持各服务业行业协会开展行业自律、品牌提升、商务咨询、信息交流和人才培养等工作。充分发挥行业协会的自律互助和桥梁纽带作用。四是营造社会氛围。进一步加大对服务业发展的宣传力度，为服务业发展创造良好的舆论氛围。

#### (四) 几点建议

##### 1、建议对金华服务业发展和改革试点工作加强指导

我市作为全省现代服务业发展综合配套改革试点，这是机遇也是挑战。由于服务业发展改革涉及面广、管理部门多、发

展不平衡，特别是改革需要触及到体制、机制、现行政策规定等深层次问题，困难不少，办法不多，需要省政府各有关部门加强指导，在政策体制上能有所突破。

## 2、建议对金华服务业发展改革给予政策倾斜

由于我市地处浙江中西部，社会经济基础比较薄弱，加快服务业发展困难较多，迫切需要省委、省政府给予政策、资金等方面的扶持。建议在全省现代服务业集聚区建设、省服务业发展引导资金安排、省级重点服务业企业培育和省重大服务业项目推进等方面给予倾斜，在争取“新增中央投资计划”等项目资金上给予倾斜。建议支持金华市开展利用低丘缓坡资源开发为建设用地的改革试点，支持金华市开展服务业行政管理权限配置改革，支持金华市加快产业集群公共服务平台建设。帮助金华向国家争取开展“中国义乌国际贸易综合改革试点”，帮助争取国家重大服务业项目在金华布局，推动金华服务业加快发展。

共2页，当前第1页12

## 现金服务活动总结 服务工作报告篇八

一年一度的大学生暑期社会实践活动在这七月的流火中热火朝天的举行了，为了响应党的号召，紧扣“受教育，长才干，做贡献”的活动主题，培养我们的团结协作能力和责任感，今年暑假，我们来到芜湖市吉和街道办事处，希望通过在社区的工作，深入社区、了解社区，服务社区人们的同时，达到丰富暑期生活，锻炼自身能力，提前适应社会的目的。

班级重点团队暑期实践于7月10日正式展开。我们这次活动的主要工作任务就是配合社区开展暑期“三结合”活动。上午在吉和街道党工委钱震球副书记进行了简短的介绍中，我们基本了解了吉和街道的相关情况：吉和街道办事处位于芜湖市镜湖区西部，濒临青弋江至长江的交汇处，其范围西沿长

江，南抵青弋江，东邻青山街、冰冻街、申元街，与镜湖街道相邻；北至中山北路，与赭山街道、弋矶山街道接壤。总面积约2.96平方公里，总户数为16559户，总人口有51682人。现辖六个社区居委会。即：进宝街社区居委会、青山街社区居委会、滨江社区居委会、申元街社区居委会、狮子山社区居委会、健康路社区居委会。街道境内既有建于1618年的中江塔，又有法国1886年在雨耕山建造的天主教堂。沃尔玛、吉和广场、滨江公园、新吉和大市场坐落在我辖区内，一则以购物娱乐闻名，一则以休闲文化著称。简单介绍之后我们接受了任务分配，我们每个人便都满怀激情地投入到了工作之中。

在社区工作期间，大家都竭尽全力的认真对待，协助社区工作人员整理档案，打印资料，联系人员，电脑办公，统计分析等。

13号上午，我们参加了“吉和街道暑期社区三结合活动启动仪式”会议在一片热烈掌声中拉开了帷幕。首先由街道党工委副书记钱震球同志宣布吉和街道暑期三结合教育活动正式启动并宣读领导小组成员名单。随后，领导小组副组长宣读《吉和街道暑期社区三结合教育工作实意见》和《致中小学生的的一封信》，接着，暑期实践活动志愿者代表和社区学生代表作了发言。最后，钱书记对此次暑期活动提出要求：提高认识，加强领导；摸清底数，建立队伍；强化活动，寓教于乐；精心组织，确保安全。

会议结束标志着短短四天的暑期社会实践结束了。作为当代的大学生，我们学的不仅只是书本上的内容，我们更应该做的是学会怎样锻炼自己，以适应未来走上社会的需要。无疑的走进街道是我们的一个很好的选择。今天吉和街道能给我们提供这样一个机会我们表示衷心的感谢。“踏踏实实做人，老老实实做事”应把它当作我们的座右铭。在以后的各项活动中，我们不能因为它小就不去做，要懂得“积小河成江流”的道理。

## 现金服务活动总结 服务工作报告篇九

一年以来，乡便民服务中心在县委、县政府的正确领导下，在乡党委、政府的具体指导下，中心全体工作人员的努力下，认真按照党委政府会议提出的工作要求，紧紧围绕县委提出的四大目标为出发点，以推进建新农村为重点，奋力把“中心”建设成为“依法行政、规范服务、廉洁高效、便民便利”的便民服务窗口。截止11月底，中心受理1203件，办结1203件，办结率100%；即办件1203件，即办率100%；受理咨询3760人次；加盖行政印章1203件。

（一）认真学习规服文件。按照上级文件精神的相关要求，乡党委高度重视，把此项工作提到了党委政府的议事日程，在成员的分工中，便民中心由乡长负总责，构成了政府挂帅，分管领导具体抓，办公室职责落实，分工明确的工作格局。截止11月，中心组织相关人员学习有关文件、机关管理以及行政效能的相关规定，业务培训会2次。并深入各村了解、督查村便民服务代办站的状况及工作人员的工作态度、工作责任心、群众的认知度等方面，为20××年规范化服务型政府建设工作奠定了良好基础。

（二）中心坚持“依法行政、高效便民、群众满意、追求卓越”为重点。一是实施事前服务。加强宣传力度，使广大群众对中心的办理事项和程序进行了解、知晓。二是事中公开。凡进入中心的审批事项、办理部门、办理窗口和办理人员对外公开，申报资料、审批资料和审批程序对外公开，审批时限、事项以及办理时限对外公开，增强行政审批的公开性和透明度。三是事后监督。对进入中心的行政许可事项、非许可审批事项和行政服务事项，严格按照《行政许可法》和有关规定予以统一规范和加强监督管理。

（三）乡、村二级行政服务网络建设扎实推进。今年以来，中心竭力推进便民服务向下延伸和建立村便民服务室的步伐。一是配置信息录入人员，深入村带给技术支持、业务指导。

二是开展业务培训。中心高度重视便民服务人员和代办员队伍的知识更新、业务潜力，举办业务培训1次。三是发展中心与村网络建设。截至目前，实现了网上信息收集、接件量录入、资料、通知等网络互通。四是加强标准化便民代办站建设。到目前，全乡各村标准化便民代办站建设基本完成并于10月通过市纪委的验收。

（一）强化协调职能。利用部门集中办公的优势，发挥“中心”的协调作用，切实解决群众反映的实际问题。

（二）完善制度，提高监控，规范内部管理。继续坚持以制度管人、引导人。对中心《日常管理制度》、《礼貌服务用语》、《日常行为规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。

（三）继续加强村便民代办站的业务指导，重在群众知晓率和满意率下功夫。针对群众的热点、难点问题，既要做好宣传解释，还要做好答疑和解决，尽可能做到群众知晓、群众满意。

（一）中心将进一步推进深化行政审批制度改革和行政服务创新。用心梳理、规范行政审批事项，优化审批流程，提高办事效率，完善乡、村二级联动的行政服务体系，提升行政服务效能。

（二）优化审批流程，扩大和深化并联审批，提高办事效率。进一步加强工作流程的监控，发挥电子政务系统的作用，加强制度的执行力，充分发挥便民服务的主观能动性，快速推动审批流程。改善现有行政服务机制，透过联办来简化审批环节，透过告知的形式，来缩短审批时光，透过审批服务效率的突破来带动便民服务整体效率的提升。

（三）强化中心综合服务平台功能，完善乡、村两级便民服

务体系。按照“分类设立、职责明晰、功能有效、上下衔接”的原则，不断加强对村便民代办站工作的指导和协调，制订并完善对中心工作人员和村便民代办站工作人员的业务培训、日常管理、监督考核等制度，进一步优化乡、村两级便民服务工作网络，加强便民代办站人员的业务指导。

总的说来，一年来的工作是为新的一年打基础、调思路、谋计划，为全年工作目标任务的完成奠定良好的基础。

（一）加强中心窗口规范化建设，树立窗口优质服务的良好形象。

（二）全面推进政务公开，理解全社会监督。

（三）规范政务服务体系，实现标准化管理。

（四）加强制度建设，严格工作考核和职责追究。

（五）加强并联审批管理，进一步规范行政审批程序和环节。

（六）继续加强村便民代办站标准化建设。进一步规范和完善全乡各村的便民代办站标准化。

## **现金服务活动总结 服务工作报告篇十**

大家好！首先我代表院委会、党总支及全院干部职工，向各位领导和专家莅临我院检查指导工作，表示热烈的欢迎。按照市卫生局对创建优质规范护理示范病房工作通知精神和医疗质量管理效益年活动工作要求，我院先后以神经外科、神经内科、成人重症监护室为试点，深入开展优质规范护理示范病房创建工作。下面，把我院近段时间的护理工作以及本次创建规范化护理服务示范病房工作向各位领导及专家简要汇报。



我院始建于1949年，现占地面积4.5 万平方米，业务用房建筑面积2万平方米，设置临床、医技、职能等32个科室，开放床位500张，年门诊量近30万人次，年出院2万人次。现有在职职工490名，其中高级职称58人，中级职称214人。拥有日立0.4t磁共振，美国ge双排螺旋ct机，美国ge数字胃肠机，贝克曼全自动生化仪，德国西门子小白杨，彩超机3部、日本日立630毫安光机、柯达800、850数字影像系统cr小型c臂、全自动血球计数仪、血气分析仪、奥林巴斯电子胃镜、电子结肠镜，德国沃福胸腔镜、腹腔镜、宫腔镜、关节镜，中央监护、中心供氧、呼叫及远程会诊等万元以上仪器设备近300台套，资产过亿元。

1、提高认识，强化领导。创建优质规范护理示范病房工作，是实现“以病人为中心、以质量为核心”的服务宗旨，坚持“以人为本、护理先行”工作理念的最好载体，对于完善服务流程、提升服务品位、构建和谐医患关系具有较强的现实意义。工作伊始，医院成立了活动工作领导小组，院长为组长，分管院领导为副组长，相关科室护士长为成员。医院将市局《关于开展创建“优质规范护理示范病房”活动的通知》以文件的形式进行转发（鄂医字〔〕23号）。同时，护理部制定了详实的创建工作实施方案，把创建工作标准下发到争创科室，为创建工作提供了组织和制度保障。

2、护理服务理念不断深化，服务意识进一步增强，创建工作扎实有成效。工作中，创建科室按照舒适温馨的环境、优美的语言、规范的行为、完善出院指导和院后访视的目标要求，扎实开展工作。病房内床位、桌凳统一规范，物品定位、定点放置，单人间安装有线电视，所有床头桌放置温馨祝福牌，病房门口有标识牌。护理人员统一着装、挂牌服务，科室有礼仪式服务规范，病人入院后、治疗中、愈后康复、健康指导等环节注意事项，护理人员解释清楚、观察仔细，达到了仪表端庄大方，服务用语和行为规范。科室开通了健康，对出院病人做好院后访视工作，并认真做好访视记录，使病人真正体现“服务到家的院后服务理念”。护理部把优质服务

作为重点考核内容，并按照市局创建“优质规范护理示范病房”工作标准制定考核细则，工作周有重点、月有计划、季有安排，努力实现“护患关系零距离，护理质量零差错，护理技术零缺陷，护理服务零投诉”的工作目标。期间，护理部多次组织全院各临床科室护士长到外一科进行集体查房、护理观摩，百针穿刺竞赛、护理操作技能大赛等活动，采取多种形式注重“三基三严”培训，狠抓护理文书书写、重点环节的监控，以切实的形式提高了护理人员操作水平。

3、二是护理队伍不断发展壮大，整体素质逐步提高。自起，我共招聘护理人员64名，其中专科以上学历占90%以上，起，所招录的护理人员一律为专科以上学历。目前我院临床共有正式护士136名，icu室目前设置床位10张，配备护理人员26名，床护比达到1:0.26。神经内科护理西组开放床位20张，配备护理人员12名，床护比达到1:0.6。加强护士执业资格管理，严格护士准入，杜绝了非专业人员进入护理队伍，从管理制度上保证了护理队伍的基本素质，为护理质量和病人安全提供了最基本的保障。我院在3月份参加菏泽市卫生局召开的关于开展“优质护理服务示范工程”会议后，领导非常重视，组织创建小组。4月9日召开第一次全院护士大会，进行动员，使大家统一认识，转变观念，各科自愿申报。经领导批准，在神经内科西组、重症监护病房为试点病房。5月18日我们又召开了第二次动员会，重新学习上级有关文件及要求。结合曹主席参加市局会议的精神及参观千佛山医院、济宁附属医院后好的做法，进行传达。5月25日我们又召开相关领导及科室人员会议，进一步统一思想，制定切实可行的计划，把创建工作摆上重要议事日程。

4、护理组织管理体系逐步完善，科学化、规范化管理程度日益提高。医院建立了与医院工作相适应的分管院长—护理部主任—科护士长的垂直管理体系，明确了护理部为独立的职能管理部门，建立了较为完善的护理管理组织体系，并成为医院管理体系的重要组成部分。护理管理体制的建立和不断完善，为护理质量的提高和规范化、科学化管理提供了组织

保障。

1、加强对护理工作的领导，进一步加大支持力度。将各项护理工作目标纳入对医院的考核评审体系，加强监督管理。探索并逐步完善护理管理机制，从护理管理体制、人力配置、人才培养、队伍建设、专业发展、分配机制、权益保护、福利待遇等多方位进行认真的分析和研究，完善政策措施，全面推进护理工作。

2、加强护士执业管理，规范护士执业行为。《中华人民共和国护士管理条例》已正式实施，我们将按照卫生部和省市要求，强化学习，严格落实护士准入管理制度，加强护士执业行为管理，保证医疗安全。关心护士和护理工作，改善护理工作环境，保持护理队伍的基本素质和稳定性。保障护理人员人身安全和护士的工作、生活待遇，维护护士合法权益。

3、增加临床护士总量，科学配置护士人力资源。到 年，医院床位数与在岗护理人员数比例不低于1：0.8，普通病区病房床位数与护理人员数比例不低于1：0.6的配置要求。在达到规定的护士配备标准的基础上，制定切合实际的人力资源分配方案，逐步实施以实际护理工作需要为基础的护士配置方法。合理设置护理岗位，以岗定责，以责定人，按岗定薪，按绩定酬，促进高年资、高学历护士的合理使用，优化护士人力资源配置，促进不同层级护士的专业发展。

4、坚持以病人为中心，转变服务理念，提高护理服务质量。在临床护理工作中要体现病人第一、质量第一、服务第一。要适应服务对象从病人扩大到社会人群的转变，工作性质从针对疾病护理延伸到病人身心整体护理的转变，工作范围从临床护理发展到康复、健康促进的转变。强化以人为本的服务意识，深化护理服务内涵，重视和支持护理工作，提高护理服务质量。尤其要注重提高护理人员的服务意识和言行修养，将人文关怀融入到对病人的护理服务之中，努力使护理工作做到“贴近病人、贴近临床、贴近社会”，满足不同患

者多元化、个性化的需求，提供多层次、多方位的护理服务。各位领导、专家，以上是我院在加强护理工作及创建规范护理服务示范病房方面所作的一些工作，不当之处，恳请提出宝贵意见建议。

谢谢大家！