

2023年包联服务企业工作开展情况汇报 企业工作报告(实用6篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

包联服务企业工作开展情况汇报 企业工作报告篇一

今年来，我局按照中央年初“保增长、保民生、保稳定”的总体目标，从服务企业、促进就业的大局出发，创新工作思路，改进工作方法，从积极帮助企业缓解发展中遇到的困难，想方设法，促进区重点企业又好又快发展。

据统计，我区共有年产值在5000万以上的大型企业109家，主要分布在鼓山镇的福兴经济开发区和新店镇的金城民营投资区，就走访和联系企业的情况来看，目前较为缺工的企业有钜全、顺大、日立工机、福万、佳宁化妆品等企业。

我区企业多为加工生产型企业，生产方式多为劳动密集型。今年年初，受金融危机影响，区内部分企业订单下降，产能萎缩，裁员现象时有发生，对此我局采取果断措施，建立了企业用工和裁员情况监测系统，实行动态监测，积极维护就业稳定，避免了大规模裁员的发生。劳动、工会等部门也及时组织人员走访企业，加大政策宣传力度，努力让企业做到少减薪、不裁员。下半年，随着经济形势企稳回升，许多企业订单不断增加而亟需招收员工，我局迅速调整思路，根据企业的用工需求，为企业用工提供各种帮助。今年六七月份，我局组织赴贵州、甘肃、宁夏等地进行劳务对接；十月中旬又派出小分队带领有关企业再次出击宁夏等地对接当地就业服务中心与技校；十月下旬至今又带领企业深入山区乡镇村开展直接招聘对话宣传，千方百计帮助企业招聘员工。据统

计，通过开展省内外及本乡村的主动对接，已为企业招聘员工500余人，有效缓解了我区重点企业缺工状况。

在做好用工扶持基础性工作的同时，我局还积极帮助企业解决短期用工难题，近段，接到日立工机有限公司反映缺工问题信息，我局谢国昌局长即于11月27日带领局就业培训科长及经办人员到日立工机了解具体情况；11月28日，市劳动保障局就业服务中心高远忠主任、陈永春副主任和我局谢国昌局长及局就业培训科长一行，陪同前来劳务对接的宁夏固原市八个县劳动保障局局长再次来到日立工机有限公司，现场商讨有关对接事宜。固原市八县劳动保障局局长表示能够组织一批农民工前来对接，但日立工机公司希望招聘的主要是技工学校毕业人员，对于农民工，日立工机公司表示不能满足其住宿需要。后日立工机有限公司向市政协陈扬富主席反映的缺工问题后，我局谢国昌局长又与市局就业中心高远忠主任联系，我局就业培训科长又及时和公司联系，并对有关情况再次作了说明，日立工机公司非常感谢我局为他们缺工所做出的努力，我局也表示今后将继续为企业提供各种力所能及的帮助。

与此同时，我区领导也高度重视重点企业用工问题，近期，为进一步加大扶持区重点企业用工力度，我区由刘昌棋副区长牵头，先后多次召集我局及区财政局、外经局及各乡镇街道领导研究对策，初步拟定了帮助重点企业用工暂行办法，并安排财政专项资金予以扶持。

包联服务企业工作开展情况汇报 企业工作报告篇二

新疆生产建设兵团x师电力公司xx年2月成立，“两改一同价”工程随即展开，随着xx师电网建设(改造)工程的顺利完工并投入运营，农电服务成立了四师电力的工作重点，它担负着与农牧民用户“零距离”接触的重任。各团场供电所抄表电工成了农电服务的“主力军”。经过几年的行风农建设和队伍管理，xx师电力公司各基层供电所服务质量和水平有了

显著提高，供电单位作风有了根本性的改变，行风建设工作得到了大多数团场和老百姓的肯定和赞扬，电力用户获得了比以往更多的优质、方便、规范和真诚的服务，老百姓眼中的“电老虎”逐渐成了他们心中的“电保姆”。

笔者在从基层反馈上来的意见和近期了解到情况中发现，行风建设工作的发展，依然存在着不容忽视的问题，这些都应引起我们的高度重视。在此，笔者谈点粗浅的看法仅供同行参考。

(一) 电源不足，电力紧缺带来的挑战

由于xx师电源建设规模有限，电力供应总量明显不足，加上水电发电在枯水期的出力有限，使得电力供应呈现季节性、区域性和资源性紧缺的特征。特别是近两年停电、限电频繁，用电户十分不满，上访信、电话不断。因此，在团场用电需求快速增长的情况下，电力供需矛盾日益突出。好在电力公司高度重视，主动出击，积极寻求各种用电出路，从“停”电到“限”电再到“保”电，虽然都仅是一字之差，但是电力公司却负出了艰辛而巨大的人力、物力的努力。根据现兵团大力倡导的节水灌溉工程的实施以及四师新型工业化进程的不断发 展，喷滴灌面积大了、团场工业多了□xx师电力公司现有的容量远跟不上负荷增长，对此，如果宣传不到位将得不到当地团场领导和职工群众的理解和谅解，有的即使加大了宣传，用户也会因不了解缺电的深层次原因而把自己用不上电全部归罪于四师供电企业。因此，在电力紧张的新形势下，供电企业的行风建设工作将面临新的挑战。

(二) 社会环境带来的负面影响

开展供电优质服务以来，有的用户对供电企业的优质服务在认识上存在“误区”，认为“优质服务就是无偿服务”“凡用户用电中出现问题，你就要去解决，只要你一个电话，其他的事交给供电企业去办”。且不知，我们的电工也是靠抄

表、接电服务为生，平均每个电工抄表在五、六百户左右，特别是一些团场和边远牧区点多、线长、面广，农电工去一趟要花费不少车费或油费，但他们仍然走遍了一个又一个牧区。据了解，有些电力用户不诚信、恶意拖欠电费，有的则提出过分要求，故意刁难供电企业，有些用户能解决的小问题（比如：漏电保护器跳闸），一定要电工去合闸，这些都增加了来回催费和上门查电的次数、增大了费用，同时，也影响着电力营销和供电服务的深入开展，给行风建设工作带来负面影响。

（三）法律滞后地域特殊造成保护缺位

随着电力体制改革的进一步深入和深化，计划经济条件下制定出台了法律法规与供电企业的现状有明显不适应，如今，一些危害电力安全、破坏电力设施、扰乱供用电程序的行为仍得不到消除，影响电力线路安全运行的违章建筑、构筑物、树障等得不到及时拆除或清理，甚至还在发生。带有部队性质的个别团场在给同一级别的电力公司支付电费时，都是凭着心情好坏或自身效益，根本不拿按时缴费当回事，电力公司都是跑几趟，甚至十几趟才结一次电费。当人身触电伤亡，电费拖欠纠纷以及其他侵害供电企业的案件进入诉讼程序时，电力公司也要背负损失，特别是特殊地域造成的保护缺位更是有苦难言，例如前几年的几起人身伤亡，都是在边远山区、牧区的少数民族，他们擅自攀爬电力线路的铁塔，造成的触电坠下摔伤，按法律的责任划分电力企业是没有责任的，滤布但是他们却到处找、到处闹，依仗民族区域的特殊性，非要得到些补偿，于是电力公司就背负着“以人为本”、“少数民族”、“弱势群体”的无耐支出。因此，电力企业在生产经营、电力营销过程中就会因缺乏有力的法律保障而利益受损。

“两改一同价”的完成，农网建设(改造)工程资金需还贷，前几年成了亏损企业的电力公司全员调资幅度最低，现在收入还不如团场职工，经常遭到用户疾讽，电工易产生怨气和

不平衡心里。兵团的各团场连队之间距离很远，居住地分散团场农电网的点多线长工作量大，工资待遇又偏低，他们抄收团场连队(牧区)五、六百来户所产生的费用，远大于相对集中的地方，电工只能靠第二职业来增加收入，过度的第二、三职业，使得他们在对用电户的服务上有一定影响。个别电工甚至在经济利益驱动下，不惜违规违纪，压滤机滤布如擅自挪用电费或乱收费，以电谋私，损害电力公司和电力用户的合法利益。这些现象必然对公司的行风建设工作产生不良影响，使行风建设出现波动。

1、要坚定不移地贯彻执行“人民电业为人民”的方针，坚持客户至上的服务观，全心全意为客户服务，增强主动服务意识，严格规章制度，狠刹不正之风。

2、超前做好电网的规划设计和供电预测预警，积极采用先进的技术和设备，建设一个坚强的现代化的供电网架。

3、紧紧依靠科技进步加大人才培养力度，以现代化的服务手段提供优质的供电服务。

4、要在实用、效率、节约上下功夫，经常性地开展安全用电，节约用电，违章用电及违法用电检查，提高用户的自我用电能力和供用电双方的法律意识。

5、增强学习能力，提高服务的自觉性，学习是我们动力、毅力和能力的综合体现，电力工作者不能只等单位(企业)来培训，要提高自学能力。

6、不能片面地把电力优质服务视同为用户提供“保姆”式的服务，把一些原本不属于电力人员的工作范畴，需要用户自行办理的涉及用电的事宜，也主动承揽下来，增加了电力成本。应出台部分服务收费明细表，比如部分用户（换线、安装灯具、清理树障等等）。

7、不能一味追求服务方法和手段的超前，造成服务方法和手段脱离当地经济发展的实际，违背电力发展的农电市场规律，在热闹了一阵之后不了了之。更不能单纯地把电力服务当作是企业的形象建设和行风建设的内容，而应该着重于建设有计划、有内容、有成果的服务体系与机制。

8□xx河谷各种资源比较丰富，电源建设应得到各方的大力支持，建设xx师自己的大电源迫在眉睫。

包联服务企业工作开展情况汇报 企业工作报告篇三

近年来，由于金融服务方面的发展，支付清算服务成为了金融服务的重要组成部分。随着支付清算服务深度加深和广度扩展，加强了与各个行业、百姓日常生活的联系，支付清算服务行业得到了迅猛的发展。

央行行长曾指出：支付清算是金融行业新的发展方向，它对经济金融活动的安全和效率有至关重要的作用。作为金融市场的核心设施，现代化的支付清算系统负责处理清算机构之间的支付业务、市场的交易资金清算。建立健全高效快捷、安全稳定的现代化支付清算系统，对促进经济发展、维护市场经济稳定、提升清算服务水平、有十分重要的意义。在新的形势下，一方面农村商业银行要以服务经济发展、保持资金渠道畅通为目的，加大在零售行业的支付力度，活跃零售消费市场，为消费者提供更加方便、快捷的支付方式，从促进消费、扩大内需，带动经济发展；另一方面，农村商业银行要大力推广电子支付业务，普及网络银行、手机银行等电子支付工具，将现代支付方式所带来的便利惠及到每一个人，也要为中小型企业提供相应的支付清算服务，推动金融服务经济的发展。在经济发展迅速，科技不断进步，市场竞争激烈的今天，农村商业银行要在清算服务行业的竞争中取得独到的优势，就必须在大力发展农村经济的前提下，继续坚持与民合作、共同发展的先进理念，农村商业银行要充分发挥其在农村中小型企业支付清算渠道作用优势，建立灵活的支

付机制，利用灵敏的市场触觉开展业务，进一步的加深相互合作，为社会经济提供高效、安全、便利的支付清算服务。

随着互联网科技的发展，各种智能终端的不断普及，以及各大银行加大了在电子支付的推广力度，支付清算服务能更好地满足百姓的日常生活的支付需求，最主要体现为小额支付。小额支付采取小额批量处理，定时将支付信息进行转发，使资金在规定时间内轧差清算。目前小额支付的主要业务在收缴水电气费用、按揭代扣等第三方支付方面。随着支付机构的不断创新，支付清算在餐饮、超市、服饰等方面的业务得到了发展。农村商业银行结合自身优势，利用分行的数量优势，定位与城镇居民的水电气费支付方面，为广大群众提供了便捷、安全的缴费方式，也减少了相关单位的工作量。

我国支付清算行业出去刚刚起步的阶段，农村商业银行应加大在支付方面的创新，发展多渠道的支付方式，积极推广和宣传支付清算的优势，为促进地方经济发展，方便人民群众的生活做贡献！

包联服务企业工作开展情况汇报 企业工作报告篇四

服务业又称第三产业，主要包括商贸餐饮、交通运输、邮电通讯、金融保险证券、旅游、房地产、教育、文化、卫生等在内的提供服务的行业。发展服务业是促进市场经济发育、优化社会资源配置、提高国民经济效率的重要途径，认真分析我市服务业发展的现状和问题，理性思考，合理定位，全面营造良好的服务业发展环境，对加快经济社会的发展具有重要的意义。

（一）服务业发展迅速，但总体发展水平相对滞后。衡量服务业发展程度的主要指标有两个，一个是动态指标即服务业增加值的增长速度，反映的是服务业发展的快慢；一个是静态指标即服务业占gdp的比重，反映的是服务业在国民经济中的地位。从发展速度来看□20xx年我市服务业增加值为31.16

亿元，到20xx年服务业增加值达到80.91亿元，是20xx年的2.6倍。从增长规模来看，“十五”期间的大多数年份服务业增加值的增长速度高于gdp和一、二产业增长速度，但服务业占gdp的比重仍然偏低，这与我市工业化和城市化进程不相适应。根据国际通行惯例，人均gdp突破1000美元时，服务业的比重应达到37.8%以上□20xx年我市人均gdp为1825美元，城市化率达49%，服务业的水平应在37%以上，但是20xx年我市服务业占gdp比重仅为30.5%，低于全省平均水平2.3个百分点，低于全国平均水平9个百分点。

（二）服务业对经济增长的贡献加大，但拉动作用不明显。服务业对经济增长的贡献率是反映服务业发展水平的一个标志□20xx年，我市服务业实现税收6.49亿元，占全市税收的27.4%，其中服务业提供营业税4.15亿元，比上年增长23.8%。服务业已成为新的增长亮点，对全市经济发展贡献在增大。但从我市三次产业对国民生产总值的贡献和对经济增长的贡献率来看，第二产业的贡献率长期以来处于60%左右，而第三产业即服务业的贡献率在30%左右，我市服务业对经济增长的拉动远远落后于第二产业，还未与工业化和城市化形成良性互动，从“工业经济型”社会向“服务经济型”社会转变还任重道远。

（三）服务业成为吸纳劳动就业的重要渠道，但其潜力仍没有发挥出来。“十五”以来，我市的就业结构发生了不小的变化：第一产业就业比重不断下降，第二产业就业基本稳定，第三产业就业比重稍有上升。国际经验表明，随着人均国内生产总值的提高和城镇化进程的加快，服务业（第三产业）将成为吸纳劳动就业的主渠道□20xx年全市服务业从业人员达24.98万人，比20xx年增加6.78万人，服务业从业人员占从业人数的比重由20xx年20.6%提高到20xx年的25.4%，上升了近4.8个百分点。尽管我市第一产业就业人数在持续下降，但就业比重仍高达33.9%，与第一产业占gdp的比重9.9%不相称，这表明我市服务业在吸纳农村劳动力转移方面的潜力远未发

挥出来。

（四）传统服务业较为发达，但现代服务业和新兴服务业发展不平衡。近年来，我市服务业在保持较快发展速度的同时，其内部结构明显改善，服务业结构转换与升级速度加快。从我市服务业内部各行业增加值来看，批发和零售贸易业、交通运输、仓储和邮政业、住宿和餐饮业等传统服务业所占比重最高，在全部服务业增加值中的比重高达49.4%；房地产业达到10.6%，成为全市新兴服务业的骨干支撑力量；公共管理和社会组织、教育、卫生和社会保障社会福利业、金融保险业、居民服务和其他服务业实现的增加值占服务业的比重为29.2%；而信息传输计算机服务和软件业、租赁和商务服务业、文化、体育和娱乐业等一批新兴行业比重仅占9.8%。可见，服务业内部各行业发展极不平衡，部分新兴行业还处于起步阶段，服务业内部结构亟待调整优化。

（五）农村服务业发展落后。我市农村服务业总体上看处于萌芽、分散状态，仍是传统服务业多，现代服务业少，农村服务业供给不足、比重偏低、结构落后、质量不高、竞争力差，已成为推进我市城市化进程和新农村建设的瓶颈。我市服务业单位主要在城市，面向农村的较少，且农村服务业主要以农村交通运输、批发零售贸易与餐饮等传统行业为主，而与“三农”工作关系较大的科技、信息、农村金融、商品流通、法律咨询等行业相当缺乏。相对于农村社会经济发展的客观需求而言，我市农村服务业发展明显滞后，不能满足农民、农村的客观需要。

（一）城镇化进程滞后。服务业的发展要求人口须达到一定规模，服务企业才能盈利，才能作为产业来经营。这就是服务业往往主要集中在城市特别是大城市的根本原因。专家认为，一个城市最低的规模经济人口是50万，而我市不把湘东10万人口统计在内，中心城区的常住人口约46万。城镇化水平不高，制约了服务业发展所需的集聚效应，影响了服务业的发展壮大。

比重虽然高达55%以上，但主要是批发零售贸易、住宿餐饮业和房地产业中非公有经济占比分别达96.2%、94%的贡献，而在其他行业如邮政，水利、公共设施管理、文教卫体和社会福利等行业国有经济投资继续占绝对比例，同时，文化、商业系统、物资流通业、旅游、广电等体制机制不活，改革步伐缓慢，技术市场、资本市场、产权交易市场、物资市场、人才市场、劳务市场等服务体系培育还不完善。

（三）制造业粗放式扩张，导致生产型服务需求不足。服务业，特别是现代服务业的发展，有赖于物流与营销、研发与人力资源开发、软件与信息服务、金融与金融保险服务、财务法律中介等生产型服务需求的拉动，它们又在很大程度上取决于制造业链条上研发、设计、生产、营销及售后服务等环节的分工、分离与专业化，但我市制造业的技术创新能力较弱，科技含量低，对第三产业需求不旺，制约了服务业的快速发展。

（四）现代服务业投入不足□20xx年，服务业内部各行业投资的比重分别是，交通运输业占12.4%，批发零售餐饮业占24.9%，房地产业占25.7%，而文化艺术和娱乐业占4.1%，卫生和社会福利业占2.7%，租赁商务服务业占1.5%，信息传输、计算机服务和软件业占1.2%，科学研究和技术服务业占0.2%。从投资的行业分布情况看，传统服务业投资比较集中，现代服务业投资相对不足，一定程度上反映了服务业发展或结构优化的困难，对服务业的加快发展形成制约。

（一）制定出台促进服务业发展的指导性文件，为推进服务业又好又快发展提供科学指导。根据《国务院关于加快发展服务业的若干意见》（国发□20xx□7号文件）的规定，结合实际，尽快制定我市加快发展服务业的政策措施，明确加快发展服务业的重大意义、总体要求、主要目标和相关措施，对我市的服务业发展进行科学规划，合理布局，并与工业规划和城市发展规划结合起来、与点线面结合起来、与近中期和中远期发展目标结合起来，使我市服务业健康有序发展。

同时，成立相关机构，负责指导和协调服务业发展和改革中的重大问题，提出促进加快服务业发展的方针政策，部署涉及全局的重大任务。

（二）突出重点，发展本市特色服务业。通过抓重点、抓特色带动全市服务业的发展。一是要巩固和提升传统服务业。对批发和零售贸易、餐饮业、交通运输邮电等传统服务行业进行技术改造，以改造增压力，求动力，强活力，提升传统服务业的竞争力。二是促进新兴服务业发展。进一步依法放开各类市场，放宽经营范围，鼓励社会资本办教育、医院、研究所、体育、旅游、中介服务等行业，培育和壮大新兴服务业产业链，建立和完善以民间投资为主体的社会投资及法律保障体系。三是推动为农服务的服务业发展。围绕农业生产的产前、产中、产后服务，建立以生产销售服务、科技服务、信息服务和金融服务为主体的农村社会化服务体系，推进农村水利、交通、医疗卫生、计划生育和教育等基础设施建设，通过发展园艺业、特种养殖业、乡村旅游业等，发展农村生活服务业，提高农民生活质量。四是发展特色服务业。我市要着力从旅游业、物流业、社区服务业中创造特色，增加服务业的竞争力。旅游业要着力建设生态武功、红色安源、杨岐名寺、义龙洞等四大旅游区以及中国雒文化园主题公园，突出“工业摇篮、绿色家园”主题特色。物流业要按照“城市大商场、城中特色街、城郊大市场、城外大物流”的思路，构建安全、便捷、畅通、高效的现代商贸物流体系。社区服务业要结合各地的实际，挖掘特色，发挥优势，有条件的地方还可以创办养老、托幼、健身等各种便民服务业。

（三）加快工业化和城市化进程，扩大服务业发展空间。要依托雄厚的工业基础，重点发展生产服务业，尽快把研发、信息、物流、营销服务的水平搞上去，争取把生产性服务环节的利润更多地留在萍乡，走出一条制造性与服务业互相促进、良性发展的富有竞争力的新型工业化道路。同时，通过加快工业化进程，不断做大经济总量，在提高城乡居民收入的同时，提高城乡居民的消费水平，促进传统服务业的发展。

还要把发展服务业与实施城镇化战略结合起来，鼓励引导农村居民进入城镇社区居住，提高中心城镇人口聚集程度，增加消费需求，促进服务产业向中心城镇集聚，扩大中心城镇服务业的经营领域，使中心城镇服务业发展成为城镇经济发展的新增长极，带动周边小城镇及农村的经济社会发展。

（四）完善服务业市场体系和竞争机制，为服务业发展创造良好环境。一是要继续放宽市场准入，加快垄断行业管理体制的改革。降低服务业市场准入门槛，放开竞争性服务业的市场准入条件，逐步放松对非自然垄断服务的市场限制，通过引入市场机制防止非自然垄断服务业垄断经营。二是按政企分开、政事分开、企业与事业分开原则，进一步推进服务领域的产业化、社会化进程。加大教育、医疗、卫生、文化、科技、体育与事业单位中的营利性服务和非营利性机构改革工作，营利性服务机构要向企业化转变，平等参与市场竞争。对非营利性服务机构，政府要保障投入，加强监督，提高服务效率和质量。推进机关事业单位的会议服务、公共交通、物业管理、环卫保洁、食堂等内部服务工作社会化，以及内部服务机构向独立法人企业改制工作。三是加快“引进来，走出去”步伐，增强服务业发展活力。加大服务业对外招商引资力度，建立起多层次、全方位、有序化的招商网络、渠道和格局，广泛吸纳社会资本，本着谁投资、谁管理、谁受益的原则，积极吸引一批有规模、有实力、有优势的省内外民营企业来我市投资服务业发展。

（五）培养造就一批服务业管理、专业技术人才队伍。一是加强服务业岗位技能培训，加强对下岗失业人员、农村劳动力转移人员从事服务业的再就业培训工作，全面推行服务业资格证书制度。二是大力引进物流、旅游、教育培训、商贸流通、文化传媒、休闲娱乐、体育健身等领域急需的高层次策划、管理、经纪人才，依托高等院校和职业学校，增设服务业紧缺专业，为服务业发展提供智力支撑。三是财政设立服务业发展基金，用于扶持具有发展前景的服务业企业，在全社会营造重视服务业发展的浓厚氛围。

包联服务企业工作开展情况汇报 企业工作报告篇五

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。

包联服务企业工作开展情况汇报 企业工作报告篇六

我网点紧紧围绕全行改革发展大局，牢固树立“为领导服务、为科室服务、为基层服务、为员工服务、为经营管理服务”的宗旨，转变工作职能，强化直接服务经营管理作用，实现单一管理向综合管理转变，实现常规服务向增值服务转型，通过提升营业厅的服务层次和水平，充分发挥营业厅在全行工作中的枢纽作用、参谋助手作用、组织协调作用，保证全支行工作正常、有序、高效运转。

作为一个对外的服务窗口，首先要给客户提供一个整洁的服务环境。因此，我支行在每次晨会中强调，要求网店人员要保持一个整洁、舒适的环境；其次坚持优质文明服务，让客户满意，愿意来我网点办理业务；再次是保持好的工作环境，树立正确的工作态度，认真、细致和持之以恒的保持优质服务。营业厅必须牢固树立“五个服务”的意识，即为领导服务、为部门服务、为基层服务、为员工服务、为经营管理服务，并把它作为系统工作的着眼点和立足点，要在不断提高自身服务水平和效率的同时，圆满完成各项任务，充分发挥

好支行政运转枢纽的作用。

服务优质，态度先行。办公室在服务工作中一定要态度谦和、举止得体、方式恰当。能办的事，力求办的快、办的好，服务到位；不能马上办或不是能力范围内的事，也要解释到位，并做好协助。言语是沟通的基础，营业厅是市分行形象的一面旗帜，动听的言语、热情的接待是留下美好印象的前提。营业厅服务工作必须从美化语言做起，从每一次接电话、每一次接触中展示我支行的风采。

营业厅服务要做到又好又快，无论是领导交办的任务，还是其他部门、基层行提出的服务需求，办公室员工都要立即行动，抓紧时间，提高效率，争取在第一时间交出满意的服务答卷。在日常的工作中，对营业厅的所有区域进行了划分，每个人都有自己的卫生区，包括大到地面、墙面、玻璃，小到一个椅子、一个服务牌、一个小角落等，确保不留死角。同时要求员工做好营业厅的卫生打扫工作，更要注重加强日间的卫生保持，发现自己的区域出现赃物等就要及时处理。

营业厅一定要做到能办的事情办的快、办的好。这就要求每一位员工熟悉服务流程、通晓服务知识，用过硬的本领实现服务质量的快速提升。每天营业前，大堂经理要检查客户服务区凭证是否齐全，柜员检查现金区凭证是否齐全，必须足够一天的用量。这也是我支行《营业网点管理规定》中的明确规定。这一做法避免办理业务过程中出现凭证短缺，节约了客户的办理时间。另外，由于凭条定位放置，柜员取用方便，既减少了差错事故的发生，又大大提高了工作效率。

通过大堂客户经理在维护营业网点的服务形象方面不断创新服务功能。大堂客户经理在服务秩序、回答客户咨询、受理客户投诉、为客户提供差别化服务、对客户表示关注和尊重等方面发挥服务形象大使的作用，成为营业网点建立和维系客户关系的核心。此外，该行为优质客户开辟绿色服务通道。对优质客户，建立详细的客户动态信息和管理档案，建立定

期联络制度，定时拜访，及时了解和掌握优质客户的需求和意见。在随时为不同客户提供优质服务的同时，尽可能地体现贴心服务的理念。

针对现场管理要求，制定严密的奖罚制度。网点负责人连同营业经理，认真履行服务现场管理职责，以身做责，敢抓敢管，并随时检查，出现问题及时处理，属于谁的问题就追究谁的责任，并做到与绩效挂钩，使每位员工的积极性和主动性得到最大限度的发挥。

服务创新是银行业完善服务手段、提高服务质量、提升核心竞争力的重要举措，同时也是银行业生存和发展的内在动力。我支行十分注重服务对象的社会性、大众性，服务体系的高效、快捷、安全，将优质文明服务贯穿于业务经营的全过程，更加体现“以人为本”。通过以上措施的实施，有针对性地采强化银行服务创新功能，提升了整体服务水平。