

2023年邮政处理投诉工作报告(优质10篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告帮助人们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。

邮政处理投诉工作报告篇一

20xx年4月10日，医患关系协调办公室主持召开了第一次工作会议，会议讨论了我院第一季度医疗安全工作形势，分析、归纳、总结了第一季度医疗投诉事件，对下一步如何减少医疗投诉，加强投诉管理工作提出了建议及整改措施。

本季度共发生医疗投诉事件2件，其中1件为服务态度投诉，另一件为五官科医疗纠纷事件，赔偿人民币8000元(具体事件见刘云英投诉档案材料)。

(一)、医疗服务态度差

少部分医务人员仍缺乏患者第一，安全第一的理念，没有体验到患者生病时那种急躁、焦虑心情，当患者或家属情绪表现为偏激时，医务人员不是以一种关爱、理解的心情对待病人，而是以一种以牙还牙的态度对待病人，缺乏人文关怀，如医疗中心门诊药房工作人员袁敬财就是一典型例子，对患者大声呼唤，言词生硬，把文明礼貌语言置之脑后，没有体现出一个医务人员对患者关爱、礼貌的仁心。

(二)、法律意识淡薄

尽管医院管理部门、科室定期进行法律法规知识培训，但少数医务人员仍麻木不仁，法律意识观念薄弱，只注重看病，

在诊疗过程中缺乏自我保护意识，当出现医疗纠纷时，主要证据丢失，导致举证不能，陷入被动局面。患者刘云英投诉五官科20xx年11月在五官科住院做副鼻窦手术时，鼻腔遗留纱条2年余，而主诊医生刘堂松取出纱条时没有保留，导致无法鉴定纱条是否为我院手术时遗留，最终赔偿8000元。

(三)、医疗核心制度落实不到位

刘云英投诉事件发生后，医务股调取了20xx年其住院病历，病程记录中未详细描述术中填塞纱条数目，术后取出纱条数，导致对事故性质认定困难，举证不能。

(一)继续深入开展三好一满意、平安医院建设工作活动，整顿服务态度。

各科室要以上述活动为依托，树立以人为本的服务理念，始终把患者第一服务理念放在首位，教育医务人员规范使用文明礼貌语言。计划在第二季度成立行风建设工作督导组，对全院医务人员上班迟到、早退、玩手机、服务态度恶劣的行为给予督查。

(二)加强卫生法律法规知识培训。

计划全年开展2次医疗卫生法律、法规知识培训，并进行考核，对考核不合格者再次培训，直到考核合格;加强职能部门督导检查，对违反卫生法律法规现象按医院相关制度处理。

(三)加大医疗核心制度查处力度

医务股、质控办定期开展医疗核心制度督导检查，计划在20xx年开展医疗核心制度专项整改活动，使我院各科室执行医疗核心制度成为一种常态，人人牢记在心中。

经典不落俗套！

深入浅出，值得学习！

邮政处理投诉工作报告篇二

20xx年即将过去，在过去的一年里，我处在业务部门的指导下，按照县局的要求，围绕生产经营目标，团结一致，务实创新，以严格的管理，强化职工的服务意识，以优质的服务，赢得用户的赞誉，使客户自愿用邮，为企业的创收和精神文明建设作出了努力。1—10月份，完成业务总收入元，特别是包裹业务在全组人员的共同努力下，取得突破性的发展，1—10月份完成元，对比去年同期增长%，其他各项业务也大部分能完成了县局下达的大部分考核指标，为创一流的服务、一流的管理奠定良好的基础。

我处的领班人以身作则，以优良的业务操作水平，真诚服务的态度，带领大家，团结一心，共同克服工作中存在的各种问题。

在考核业务质量时，全营业处人员参与考核，做到以理服人，公平考核。同时，为进一步提高服务水平，制订有效措施，落实制度，奖罚分明。如有用户有理由投诉，扣除当事人当月考核奖金。一年来，没有用户有理申告，明显地提高了本营业处的服务水平，受到用户的好评。

为提高自身素质和业务水平，我营业处积极参与县局组织的学习培训，自学参加邮政营业员技能鉴定。同时，我们还注重平时训练基本功，积极参与网络培训，以提高自身业务素质。

抓好服务是我们营业对外窗口的重要一环，服务不好直接影响邮政企业的形象。作为前台营业人员，我们彻底转变“衙门”作风，热情耐心服务群众，用准确无误的业务操作取信于顾客，令顾客享受到宾至如归的服务。

20xx年我们虽然取得了一些成绩，但也存在着一些问题。一是业务收入完成较差，主要原因是传统邮政业务受网络、信息业高速发展的冲击较大，用邮用户同比有较大的下降。二是部分营业员的服务意识还不够强，有时会情绪化，一定程度上影响服务质量。在接下来的工作中我们会努力克服。

20xx年即将来临，随着邮政事业的发展和业务的拓展，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更广。为此，我营业处全体员工将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，深入开展“为民服务创先争优”活动，创星级规范营业窗口，造就一支文明、优秀的邮政营业队伍。同时，加强营销知识学习，努力提高营销技能，努力完成各项任务。

邮政处理投诉工作报告篇三

一、注重学习，注重自身素质的提高

另外，我还注意从书本、从现实生活中汲取营养，认真学习、仔细体会新形势下怎样做一名合格的工作人员。平时，除了忙日常工作外，还不断读书学习，包括文秘、交通信息、高速公路联网收费、档案、电脑等相关业务知识，记有几万字的学习笔记。同时，虚心向领导、向同事学习，取长补短，增强了服务意识。通过学习，提高了业务素质，在落实各项工作的时候，能够注意态度和方法，和同事们的关系处理得比较和谐，没有发生一起语言冲突，各项工作都得到了大家的支持，落实顺利。对办公室工作，能够提前思考，对任何工作做到计划性强、可操作性强、落实快捷。

二、坚持做事和做人原则，努力做好日常工作，热心为中心全体人员服务

1、每天提前分钟左右到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并安排好当日应该完成或准备完成的工作。

2、认真安排好各项工作的具体时间，分清工作主次和轻重缓急，做到有理、有节、有序、有效。按时完成领导交办的具体工作，不拖延、不出大差错，有始有终，工作进展情况也及时向领导报告，以便于领导能统筹全局，灵活安排。

3、在公文处理过程中，严格按照公文处理程序办事。发文时，按照拟稿、核稿、会签、签发、印制、盖章、登记、发文等程序办理；收文时，按照收文登记、拟办、批办、分送、催办、立卷、归档等程序办理，没有出现错误的公文处理事情。

4、注意纸张文档、电子文档的整理。当今文秘工作的三件必备之物是纸、笔和电脑。而对于资料的整理能力则反映了文秘人员的细心与否。日常工作中，我注意对纸张资料的整理，该归档的交档案管理员归档，该留用的用档案盒留用，该作废的用碎纸机销毁。因各项工作一般都是电脑作业，所以我在电脑中建立了个人工作资料档案库。每星期五把工作过的资料集中整理，存于电脑中，以便今后查找。

5、与其他各科室人员加强沟通，在工作上能做到主动补位。本人能与其他各科室人员加强沟通，密切配合，互相支持，保证整体工作不出现纰漏。本人确定了一条工作原则，属于本人的工作要完成，不属于本人系列的工作其他人员找到了能完成的也要完成，不属于本人的工作发现了问题要说话，要及时与其他科室人员沟通，不能让工作出现真空，主动帮忙、热情服务。

6、在中心和综合科的领导下，编写中心各项管理制度和综合科岗位职责等，落实“科学管理为主，人本关怀为辅”的管理理念。为了加强对人、财、物、法、环的管理，年初进入中心工作以来，集中精力编写了各项内部管理制度、综合科岗位职责等二十几项制度，突出制度管理，严格照章办事，为管理工作的制度化、规范化作出了一定贡献。并且，这些管理制度的完善，充分体现了对事不对人的管理思想，使中心常务工作井然有序。

7、严格遵守秘书工作的原则，即保密，平时采取措施保证文件、资料的安全，保证自己知秘不泄秘；准确，办文要准，办事要稳，情况要实，注意要慎，让领导放心；迅速，工作要及时、高效，保证效率有序运行。总之，我注意努力成为一个“一要能‘秘’，二要会‘书’”的合格文秘工作人员。

三、存在的不足

1、本职工作还不够认真负责，岗位意识还有待进一步提高。

2、不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。秘书人员要有很好的记忆力，可以不凭记事本而事件事情都忘不了，一个数字都记不错，又要眼快手勤，该记的东西件件都记得一清二楚；既要坐得住，又要跑得快；既要有绣花那么精细的耐性，又要有连队指挥员那样铺排得开的组织能力。但是，在这方面，我还有很多不足，比如在作会议记录时，没有抓住重点，思想偶尔不集中，记录不全，导致遗漏一些重要内容。

邮政处理投诉工作报告篇四

我院20xx年严格按照卫生部和湖南省卫计委管理要求，认真执行各项医疗相关法律法规，遵守法律法规和遵守医疗常规操作规范，广大医务人员尽心尽力完成了本职工作，但还是出现了一些医疗纠纷。本年度共计发生医疗投诉19起，发生医疗纠纷2起（其中达成赔偿1起）。

1、责任心不强。医务人员缺乏高度责任心，询问病史不详细，导致漏诊、误诊，从而延误病情2例。

2、违反医院核心制度、技术操作常规。护士在操作过程中没有贯彻实施“三查八对”，导致配药错误、输错液现象，引起患者投诉事件3例。

3、服务态度欠佳。部分医务人员工作时带有个人情绪，言行举止惹怒患者，激化矛盾，引起投诉15起。

4、社会舆论导向误区。部分群众认识不足，想当然以为只要医院治不好病，就是医院负全责，要求赔偿，甚至纠集亲戚朋友大闹医院。出现恶意讹诈医院的纠纷1例，已和平解决。

1、转变服务观念。树立良好的医德医风，改善服务态度，加强责任心，建议和谐的医患关系。医务人员必须切实重视患者的权利，在诊疗过程中，充分让病人和家属了解目前的病情，并将检查 and 治疗的因果告知，让病人和家属感觉到尊重。医疗人员应从患者角度出发，使用他们能够理解的用词，并确认他们正确了解所传达的讯息。

2、严格执行“三查八对”制度。在临床工作中自觉遵守规章制度，严格按规范进行诊疗操作，医护人员要把查对意识和医疗责任结合在一起，贯彻于医疗活动中，使其成为医护人员的基本素质。

3、增强法律意识。全社会法制观念的逐步建立，患者及家属的维权意识大大增强。而目前大部分医务人员对目前所处的法律环境认识不清，缺乏法律意识，不能很好的维护医患双方的合法权益。

4、重视医疗文书的书写质量。医疗文书是医疗纠纷中技术鉴定、司法鉴定

的重要依据，要保证病案的真实性、可靠性，为妥善处理医疗纠纷提供法律依据。

邮政处理投诉工作报告篇五

1、储蓄业务发展较快

20xx年市局给我局下达的邮储余额净增指标为20xx年内完成20xx年初职代会上，我们根据市局文件精神提出了必须在第一季度完成全年储蓄余额净增任务的工作目标。同时加大了职工揽储力度和考核力度，实施压缩在途资金在0□xxxx以下、控制库存现金在xxxx以下、加快资金归行率等办法来提高储蓄余额的含金量，以增加储蓄收入。

第一季度我局储蓄业务是历年来完成最好的，截止3月20xx年计划的xxxx□创下了我局储蓄净增余额的新高。

2、代办保险业务发展突出

邮政代理保险业务是邮政金融实施战略调整的重点业务，是规避金融风险、调整业务结构、实现多元化经营的有效手段□xx年是代理保险业务向科技化、成熟化、可持续化发展的关键性一年。根据国家邮政局发出的《关于加快xx年代理保险业务发展的若干意见》和省、市局的要求，我局把代理保险作为做大、做强“代”号业务的切入点，充分利用邮政网络资源优势，努力开拓农村市场和大客户市场业务发展，积极与平安、人寿等多家保险公司进行全面的合作，联合开展各类营销宣传活动，取得了较好业绩。为了充分做好这项工作，我们先后召开了三次发展保险业务工作会议，制定了切实可行的业务发展奖励办法，邀请市人寿保险公司的讲师传授保险业务发展经验，并借鉴辽阳县局召开保险推介会的成功经验于4月29日召开了“鸿泰纳祥、绿衣献爱”保险推介会，实现保费42xxxx元，超出了原订的`30xxxx元目标，达到了预期的效果，为今后保险业务的发展开了一个好头。这次推介会中共有1xxxx储蓄单位□6xxxx个人参加揽收，职工们为了这次推介会都做了不少的牺牲，付出了很多的心血。这也说明了我们是一个非常团结的集体，是一支特别能战斗的团队。

3、其他业务发展较快

按照平等协商、优势互补、互惠互利、共同发展的原则，我们积极开辟联合发展领域，寻求与电信、移动、联通、保险等企事业单位的通力合作，大力发展中间业务。今年5月份，我局开展的代售网通话费充值卡取得了快速的发展，仅一个月的时间就卖出了充值卡5xxxx多元。

另外，面对激烈的市场竞争形势，我们还专门研究了xx的市场环境和客户需求，适时调整了业务开发重点，积极开展函件业务。今年许秀飞同志不辞辛苦，多次攻关，成功地开发了县政府、职教中心、国土局、法院、一中、北甸实验学校□xx发电厂等七家邮资封业务，为局创收2□xxxx元。同时他抓住“五女山申报世界文化遗产”的机会，积极与县委县政府沟通，发行“五女山山城个性化邮票”，为局创收4xxxx万元。另外，我局还开发了大雅河漂流邮资明信片xx枚，为移动公司制做了xx枚企业拜年卡，使我局在邮资明信片业务和企业拜年卡业务发展上实现了零的突破。

服务是邮政的永恒主题，是企业生存和发展之本。为了使营业员、储蓄员、投递员等工种的对外服务工作更规范，今年我局共举办的两期业务培训班，共有职工6xxxx次参加了培训。此外，我们还在3月份开展了全县星级营业员、投递员资格评定考试，对原有的星级营业员、投递员进行了重新评定，共评定出星级投递员五名、星级营业员2xxxx□通过全局职工的共同努力，现在我局职工着装整齐，态度和蔼，文明服务、礼貌待客，对用户热情周到，基本杜绝了用户有理由申告，邮政信誉不断增强。有了这样一个优良的基础，我们有理由相信：在接下来的时间里，我们的工作会更上一层楼的！

邮政处理投诉工作报告篇六

关心国家大事，遵守局里的各项规章制度，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟。工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，遵守局里的各项规章制度，我在许多工作流程的

细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作。学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。我从没有满足于现状，不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，并通过了邮政营销员的考试。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的业务知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己，自觉学习业务知识，参加岗位培训、考试，不断提高自身素质。

一是学习不够。新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为邮政员工，我更要不断加强自己的邮政业务技能水平，这样才能在各项工作中得心应手，高效的完成工作任务。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我

将凭着自己对邮政事业的激情和热情，为我热爱的邮局继续奉献我的热血、智慧和青春。

邮政处理投诉工作报告篇七

一、加强邮件的传递时限和管理：检查发现进口的邮件无投递日戳。要求对进口的信件和包裹详情单上要求必须加盖投递日戳，使我们的投递服务质量得到了明显的提高。

二、特快邮件上网不及时。特快信息上网由专人负责登记上网，检查了当日特快投递清单是否按时限上交审核，加大了考核力度，使特快专递通信质量得到了改善。

三、坚持“客户自愿”的原则：坚决杜绝强行办理业务的行为。对柜台人员进行了服务方面的学习，贯穿了文件精神，对那些未经客户同意强行加办业务的柜台人员给予经济处罚，使窗口服务水平得到了提高。

四、认真及时解决服务中的热点难点问题：检查中发现东2段信件、报刊有积压，对责任人给予200元罚款，停职处理。

五、高度重视客户投诉处理质量：在发生用户投诉时，受理人员能在第一时间或在第一个工作日内查明原因，给予用户满意的答复，遇到用户存在疑惑时，耐心解说，得到了用户对邮政企业的信任，杜绝了再次投诉的现象。

今后，我们将加强检查力度和频次，将发现的问题尽量当场解决，对邮件投递时限加大考核力度，加强管理，确保邮政企业健康发展。

邮政处理投诉工作报告篇八

促进社会和谐，维护社会稳定是党的主要任务和目标。当前，我国正处于社会主义初级阶段，随着经济体制深刻变革、社

会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化，人民内部矛盾凸显、刑事犯罪高发、对敌斗争复杂。为此，中央政法委将推进社会矛盾化解列入“三项重点”工作之一，本文就当前社会矛盾的现状和规律，如何探索化解社会矛盾新机制进行探究。

一、社会矛盾现状与成因

二、社会矛盾的表现形式

三、社会矛盾增多的原因

四、社会矛盾表现的特点

邮政处理投诉工作报告篇九

20xx年，佳市局工会主要按照围绕企业经营工作重点、履行工会职能、组织职工开展群众性劳动竞赛和文体活动、扶贫帮困、强化爱岗敬业教育、提高自身水平和服务水平的方针开展工作，较好的完成了工会工作任务，为推进全局工作的快步发展做出了应有的贡献。

1、支持、参与、配合企业三项制度改革。今年局工会努力引导职工转变观念，帮助职工深刻认识干部人事制度改革的必要性和紧迫性，从维护企业利益和维护职工利益出发，积极参与干部人事制度改革方案的制定，并提交职代会讨论，使干部人事改革在公开、公正、公平的前提下顺利进行。

2、健全了以职代会为基本形式的民主管理、民主监督运行机制。今年局工会在完善制度、落实职权、讲求实效上大下功夫，完善了职工代表大会制度和 work 程序，拓宽了职代会的审议内容。坚持了民主评议企业领导干部工作制度，坚持业务招待费使用、领导干部廉洁自律、集体合同草案履行等情况的报告制度。

3、在局党委统一领导下，认真落实局务公开工作。在已有公开的基础上进一步采取民主研讨、议事会、公开通告等形式，使局务公开更加贴近实际。同时注意深入搞好调查研究，正确处理职工群众反映的问题，实事求是地向党政和上级工会反映职工群众的合理要求，研究解决问题的对策和方法，在源头参与上提出工会的主张和建议。

4、做好职工代表的培训工作。局工会始终坚持把提高职工代表的自身素质做为重要工作抓好落实。今年利用各种形式组织职工代表学习政治理论、科学文化、邮政业务等方面的知识，以此提高职工代表队伍的整体水平。

1、继续深入实施了“送温暖”工程，建立健全了职工生活补充保障机制，加大维护职工利益的工作力度，以此提高职工抵御风险能力，为职工群众排忧解难，不断提升“送温暖”工作的水平。

2、切实做好维护广大职工的合法权益。今年我们认真宣传贯彻《劳动法》和《工会法》的有关精神，以此增强广大职工自我保护意识，自觉地依法维护自身的利益和依法行使自己的权利。

3、加强劳务工的入会工作管理。劳务工已经成为邮政生产经营工作中的主力军，因此，对劳务工入会、政治待遇、民主权力、工资待遇等问题都已经纳入工会工作的重点，在与党委和行政沟通的情况下，最大限度地把劳务工组织到工会中来。今年经工会与行政积极协商，我局在业务发展、成本费用压力很大的情况下，积极压缩其他开支，多方筹措资金，为在我局参加工作满一年的500余名劳务工办理了基本养老保险，同时也办理了工伤保险。目前，市局范围内的劳务工，全部按照省局解决劳务工“两险”的要求，办理了基本养老保险和失业保险，并且办理了工伤保险，彻底解决了职工，主要是劳务工的后顾之忧。

1、积极开展劳动竞赛，拓宽竞赛领域，使劳动竞赛适应邮政发展的需要。

今年以来，工会与业务部门配合，充分发挥劳动竞赛在促进企业发展中的激励作用，结合企业经营发展和各项工作实际，深入开展了以“重点业务和竞争业务”为主要内容的劳动竞赛。为了加快金融类业务的发展，上半年市局工会在全区开展了“奉献杯”竞赛和保险业务竞赛活动。在保险业务竞赛期间，全区所有参赛单位的干部职工克服困难、积极参与，充分发扬了邮政干部职工团结向上、拼搏进取勇于争先的优良传统，表现出了极强的集体荣誉感和责任心，也涌现出了一批业务营销能手和成绩突出的单位，同江局、桦川局、汤原局分别获得了超计划奖励，并有20个网点和39名优秀保险能手受到了奖励。在全区邮政职工及家属中开展了“轻轻松松刷绿卡，快快乐乐把奖拿”活动，扩大了邮政绿卡的影响，提高了邮政绿卡的使用率。为了促进邮递类业务的发展，积极组织参加了省局举行的物流、速递、帐单、包裹等项业务竞赛活动。我工会与市总工会联合在我局举行了“邮政分拣封发、转押运工种岗位技能比赛”，对比赛获胜的选手，由市总工会下发文件进行奖励并颁发技术登记证书。在省局开展的“全省城市模范投递员”评选活动中，市局姚海龙同志被评为全省十佳优秀城市投递员。这些活动的开展，对提高职工素质，改善邮政服务发挥了重要作用，同时也促进了企业经营发展，创造了可观的经济效益。通过劳动竞赛，增强了企业新业务开发能力、市场竞争能力和抵御风险能力。在组织领导上，形成了党政领导挂帅，工会牵头组织，各部门密切配合，广大职工积极参加，齐抓共管的竞赛参与管理体制。

2、开拓创新与时俱进，认真围绕解决经营、管理、服务等深层次问题。

以企业在业务发展、科技进步、经营管理、改善服务等方面的难点问题为重点切入点，组织发动职工围绕生产经营中心

开展献计献策活动。并将合理化建议的采纳率、实施率作为考核的重点，加强对合理化建议项目的管理，建立和完善合理化建议的评审和激励机制。制定和完善了合理化建议奖励办法和措施，激励职工参政、议政的积极性。

3、积极配合党委抓好企业文化建设。

企业文化是企业理念、企业精神、企业形象的集中体现，是企业核心竞争力的支撑，是建立现代企业制度的重点内容之一。市局工会今年充分发挥企业文化建设中工会组织的优势，对企业文化的导向、凝聚、激励和约束作用进行探索。始终坚持开展各种文化体育活动和竞技比赛，满足职工的精神需求，营造乐观向上的企业文化氛围。市局工会在春节、三八、五一、五四等节日举办了形式多样的联欢会、联谊会等活动，活跃了职工的业余文化生活，使职工通过参加文体比赛、演出和作品创作来抒发自己的感情，鼓舞了士气。市局工会还组织了拔河和长跑、保龄球、台球、书法、摄影比赛。从工会的教育职能出发，将职工思想教育、文化体育活动任务担负起来，积极组织职工参与企业文化建设，推动企业文化建设不断向前发展。

1、按照局党委的要求，在职工中广泛开展“职业道德、职业责任、职业技能、职业纪律”的教育。

深入开展社会主义、爱国主义、集体主义和艰苦创业精神的教育。开展了“热爱邮政、奉献邮政、发展邮政”为主题的教育活动，通过演讲、局情报告等多种形式，使职工了解世界邮政、中国邮政的发展趋势和面临的形势，明确中国邮政的改革目标和任务，增强职工的危机感、紧迫感和责任感，引导职工把职业道德规范变为自觉的行动。

2、努力提高广大职工的文化、业务和技术素质。

我们配合局人事教育部门，积极参与和促进职业技能培训，

引导职工努力掌握新知识，新技术，向建设高素质的劳动者迈进。坚持组织职工开展多种形式的岗位培训、岗位练功活动，提倡“精一门，会两门，学三门”的工作精神。广泛开展了职工读书自学活动，鼓励和引导职工立足岗位、自学成才、岗位成才，全面提高职工队伍素质。

3、广泛开展了“创建学习型组织、争做知识型职工”活动。

以深入开展创建文明单位、文明班组、文明窗口、巾帼文明示范岗和争当“服务明星”等活动为载体，大力开展评选先进典型，向劳模人物学习活动，在全局内形成学习先进、争先创优的氛围。各基层工会都积极参与和配合做好本单位的评比、选树工作。

坚持把工会工作制度化、规范化建设放在首位，在基础工作建设上很下功夫，不断提高工会组织自身建设的能力和水平。几年来，市局工会无论是围绕全局的经营大局，还是在强化自身建设上都做出了一定的努力，并取得了一定的成绩。

1、认真学习宣传《工会法》。

全局专兼职工会干部都能较为准确的把握《工会法》的基本内容，增强依法履职意识。在学习中都能紧密联系当前的形势和任务，着眼解决工会履行职能方面存在的实际问题。深入研究和探索新形势下依法加强和改进工会工作的方法和途径，不断规范工会组织的自身行为。各级工会组织都充分利用宣传栏、知识竞赛等宣传教育形式，在职工中掀起学习宣传《工会法》的热潮。

2、围绕工会工作重点，做好各项基础工作。

今年我们继续加强工会信息和综合统计工作，进一步提高工会信息质量，增强综合统计数据权威性。加强了工会的财务管理工作，认真执行工会财务制度和工会经费管理办法，

及时、足额收缴会费，加强工会固定资产管理。发挥工会经审会的审查监督作用，加强工会内部审计。完善了工会档案的整理、保管和应用工作。

3、进一步转变工作作风。

今年我们一直坚持深入基层、深入群众开展调查研究，倾听职工的呼声，真心诚意、扎扎实实地为职工群众解决实际问题。牢固树立了为基层服务、为经营一线服务、为职工服务的思想，按照新形势的'要求，改进工作方法和方式，密切与职工群众的联系。从实际出发，创造性地开展工作，使工会工作的内容和形式更贴近邮政发展的实际，更能满足职工群众的需要，达到企业和职工的要求。

20xx年工作安排：

首先要加强各级工会组织建设，从基础入手，对全局邮政工会组织建设情况进行普查，掌握各级工会组织的基本情况，建立电子文档。重点对企业劳务工入会进行规范和管理，要求各单位凡是与企业签定了劳动合同的，采取自愿原则，全部入会，建立会员档案。通过抓劳务工入会，壮大工会会员队伍，增强工会组织的活力，加深劳务工对企业的感情，激发劳务工的工作热情，稳定职工队伍。

其次要加强对各级工会干部的培训，强化对工会工作职责和职工维权工作的认识，明确、规范工作程序和职责，保证工会工作有序、合法进行，保证有效维护职工利益。尤其是当前面临邮政体制改革的新形势下，如何在改革中应对新的机遇、新的挑战，邮政工会组织怎样在改革后开展工作，履行职责，发挥作用，对我们来说是个全新的课题，我们各级工会干部都更应该加强学习，适应新形势、新情况的需要。

要加强和改进工会作风建设，突出履行好维权这一基本职责的第一要务，以增强工会组织的吸引力、凝聚力、影响力，

团结和组织职工群众实现经济发展目标为基本任务，通过理论、制度、机制、方法和工作创新，努力开创工作新局面。改进工会工作作风，就是要树立为基层服务思想，深入调查研究，总结推广经验。各基层工会就是要探索和研究新时期工会工作的方式和方法，一切从实际出发，无论是开展教育还是组织活动等都要有针对性和实效性，特别是要着重探索依靠会员办会的做法。明年，各级工会组织要围绕工会工作的重点、难点，深入基层调查研究，找准问题研究对策，通过调查研究，为参与政策决策提供依据。

为邮政企业的长足高效发展献计献策 我们必须统一思想，提高认识，发挥优势，最大限度地调动广大干部职工为企业的发展做贡献。一个很重要的具体体现就是要发挥职工的聪明才智，为办好企业提出合理化建议。

明年我们要把开展合理化建议征集工作重视起来：

四是建立奖励机制，对于被采纳的并创造出效益的合理化建议给予奖励。真正做到有征集、有答复、有落实、有效果。

一是依法维护职工的劳动权利。继续抓好平等协商、签订集体合同，维护职工的劳动权利。同时，抓好集体合同签订期满后的修订续签和履约工作，进一步规范完善合同。

二是依法维护好职工的民主权利。强化职代会制度，坚持企业领导向职代会述职以及职代会民主评议企业领导干部的制度。

三是依法维护好职工的经济权利。首先是协助行政抓好职工养老保险金、女职工生育基金的监督落实；其次做好对低于最低生活保障线的困难职工家庭的排查，积极与上级工会和民政部门沟通，争取将这部分职工纳入保障线之内。再次是加大“送温暖工程”的力度，突出抓好困难和特困职工救助解困工作，进一步做好生活困难、特困职工档案，搞好资金

和物资的援助工作。

开展劳动竞赛要在继承的基础上，以企业的实际需要为出发点，以调动职工的积极性、创造性为需要求，以提高企业经济效益和市场竞争力的为目的，不断改进劳动竞赛的运行方式、工作方法，逐步形成符合市场经济规律，有利于促进企业改革和发展的劳动竞赛的新路子。配合有关部门继续开展各种形式的劳动竞赛活动，以促进全局经营工作的发展。

开展劳动竞赛要把企业生产经营中的重点、难点、薄弱点作为劳动竞赛的切入点，要针对企业在生产、经营、服务、管理中存在的问题，组织职工开展以降成本、增效益、技术公关、管理创新、服务规范等为内容的劳动竞赛，完善企业管理、促进技术进步和效益提高。

深入开展“创建学习型组织、争做知识型职工”活动，建设全方位连动格局上要有新进展。在生产和工作的领域开展争创，创建文明科室、文明班组、文明窗口等，层层有创建，层层抓落实，确保企业创建目标的实现；广泛开展企业文化系列主题活动，采取职工喜闻乐见的演讲赛、辩论赛、征文比赛、岗位知识竞赛等形式，广泛吸纳职工参与，从中受到教育和提高。通过这些活动的开展占领职工文化、思想阵地，挖掘和激发职工的聪明才智及创造精神，营造充满生机与活力的企业氛围。广泛树立典型，促进职工队伍素质提高上要有新进展。在职工素质建设过程中，我们要根据各单位、各部门、各岗位的情况和要求，在不同的领域、不同的层面、不同的职工群中，依据不同的岗位素质考核要求，树立各种类型的典型，带动全局，引导和激发职工争当素质建设先进典型的内在需要，促进素质建设良好舆论环境的形成。

邮政处理投诉工作报告篇十

财务处在过去一年中认真履行监督管理职能，积极参与医院管理，全处人员同心协力，按照医院整体部署和财务处年初

既定工作计划，通过紧张细致的工作，圆满完成了20__年度工作计划，在财务核算、经济管理和物价管理，以及迎接“三甲”复审准备工作等各方面达到了预期的成果。定期向医院领导报送医院收支情况及财务分析报告，使医院领导能够准确把握医院经营状况，在调整工作方向和工作策略上有可靠的数据基础。

一、把握经营状况，准确反映医院运营成果

20__年医院实现总收入__x万元，其中实现业务收__x万元，

同比增加__x万元，增长__%，完成预算的__%。其中：医疗收__万元，药品收入__万元，其他收入__万元。药品比例为__%，同比下降__%。另，财政补助收入__万元。业务支出__万元，同比增加__万元，增长__%。实现业务收支结余__万元，增减__万元。

二、严格经济核算，准确分析经营成果

做好经济核算，正确评价经营成果是财务工作的基本职责，是参与医院管理的一项重要职能。财务处通过详实、细致的经济数据，认真分析医院在每月、每季、每年的经济运营情况，在财务分析中做出客观、明了的总结和分析，对引起收支变化和效益增减变化的因素加以深入剖析，为调整医院经营方针策略提供有力的参考依据。对影响医院收支结构变化较大的项目，如治疗费、床位费、检查费、化验费、药品等等，各项收入比例变化；人员经费支出、卫生材料费支出、药品费支出及其他消耗性支出等增减导致支出结构变化；门诊量、入、出院患者量、床位使用率、床位周转次数、每门诊收费水平、每床日收费水平等各项经营指标的变化，都要进行详细分析，将能够影响到医院经营状况的各种因素都纳入财务分析的范畴。财务分析客观反映了医院在核算期内的经营状况和经营成果，为医院趋利避害，发挥优势，调整经营策略和工作方向提供重要的参考资料。

三、履行监督和控制职能，严格把关成本支出

财务处围绕医院节约增效、创节约型医院这个长期目标，严格控制经营成本，始终把控制成本支出做为一项重要工作来抓。医院实行招标采购，降低卫生材料和后勤物资采购成本，监督管理卫材和物资的领用以及库存数量、额度，最大限度降低库存物资成本。在人员经费支出不断增加的情况下，控制变动成本支出，降低消耗性支出比例，保持并提升利润率对提高医院经济效益有着重要意义，因此，医院在采购、领用、库存等各环节都加强管理，保证医院在经营过程中总成本支出的稳定性，并在此基础上努力降低支出水平。由于医院鼓励临床积极开展业务，以及患者对医疗技术和医疗水平的要求不断提高，高值卫材使用量连年增加，致使卫材支出成本提高，对医院收支结构的影响较大，收支结构不够协调，医院未能达到效益最大化，利润率水平受到一定抑制。

四、加强资产管理，核准医院资产

财务处在去年进行的资产清查基础上，按新会计制度要求调整账务，严格划分固定资产和低值易耗品界线，核准全院资产总额，并按年初开始执行的新会计制度对在使用年限内的固定资产计提折旧，真实反映医院实际资产情况，同时将有账无物、损毁无法使用、过期、淘汰的资产申请有关部门报废。目前已对x辆汽车及x万元以下的报废资产完成了报废处理，共计价值_x万元。通过医院财务制度和会计制度改革，更加科学、合理地管理医院资产，同时能够更准确的对医院运营成本进行核算。