

2023年宣传服务活动 银行服务工作总结 (精选10篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

宣传服务活动 银行服务工作总结篇一

xx年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《xx分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行xx年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在xx年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与xx年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会

组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈**，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行xx年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《xx分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然xx年我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务

人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

宣传服务活动 银行服务工作总结篇二

今年以来，我镇宣传工作在镇党委、政府的正确领导下，在区委宣传部的直接指导下，认真贯彻十六大和十六届三中、四中全会精神，按照“三个代表”重要思想的要求，把握宣传导向，改进宣传方法，积极宣传服务群众，紧紧围绕党委、政府中心工作，宣传工作展现了新局面，为全镇经济工作提供强有力的思想保证，营造了创业富民的良好环境。

我镇今年把党员干部思想教育和理论学习放在首要位置来抓，以“三个代表”重要思想和党的十六大、十六届三中、四中全会精神为理论学习的重要内容，征订各类党报党刊、学习材料计1万元，顺利完成全年上报下达的任务，分步骤、有计划的对党员干部进行教育培训，坚持党委中心组理论学习制度，集中理论学习12期，中心组成员写读书笔记和心得体会4多篇，写调研文章2篇，中心组成员主动学理论，带头做榜样，促使中心组理论学习制度化、正常化、规范化。机关干部学习培训年完成培训12期，每月1日定为机关学习日，每月1日为全镇党员干部学习活动日，学习新知识、学习新技能、更新知识、更新观念、做到常学常新，学以致用，在全镇范围内营造良好的学习氛围。

利用党校阵地，认真组织实施党员干部春训工作，充分发挥党校阵地理论培训作用，形式多样开展各类培训活动，今年共举办板栗栽培、波尔羊养殖、优质西瓜播种、人力资源整合等2期培训班，参加培训人数18人次，在培训过程中，我们

邀请了专家、教授来实地授课，提高办班的实效性，我们坚持理论教育与实用技术培训相结合，集中培训与分类实施相结合的原则，许多干群通过理论学习、现场操作、创业本领增强了，思想观念不断更新了，致富步伐加快了，培训宣传工作富有成效，使“三个代表”重要思想深入人心。通过多形式、多层次的培训宣传，在全镇大力宣传、倡导新时代的先进思想、先进理念，使广大党员干部争先创优的积极性自觉投入到“创业富民”工作中去。

深入开展文明创建工作，重点抓好农民群众致富技能的提高。开展“创业富民、再立新功”活动，百名党员干部帮助百户贫困户脱贫工程。得到了老百姓的拥护，以创业、创新、创优的氛围，提升了全镇精神文明创建的水平。XX镇居委会XXX同志被市评为“XX好市民”。XXX公司XXX同志被XX市XX区委评为“十大创业之星”，学习身边的人，学习身边的事。X镇的内部形象、群众道德水平、文明素质明显的提升。繁荣文化事、丰富人民群众精神文化生活，以重大节日为主开展形式多样的群众文化，五四举办“篮球赛”、“XX杯”歌咏大赛，市文联组织一次大型送文化下乡慰问演出，满足人民群众的精神文化需求。

通过宣传思想政治工作启示，多做统一思想、凝聚人心事，大力弘扬求真务实精神，不断创新、埋头苦干，努力开创宣传思想工作新局面。

XX镇宣传科

201x年1月2日

宣传服务活动 银行服务工作总结篇三

1. 对于不同测量介质的传感器测量原理以及保养使用的学习；

4. 现场安装及使用出现问题的排查和以及解决方案。

公司对于每个员工轮番讲课是个很好的平台，尽管可能我们这个知识点讲错了，但是大家的讨论才是学习的重心，才能更加深刻的学习到知识。希望今后我们的这个学习热情还能保留，大家共同进步。

1. 初次独立安装便遇上的是m300仪表显示不亮的问题，于是我将自己所看的知识结合，自己再去安装之前便做了可能情况的分析，毕竟对现场的不够熟悉，于是对于出现的一些问题总是不够肯定的去排查，几番勘察才断定是电源的缘故。

2. 再次是对聚银的预处理的安装，于是我就本身在公司不长遇到的电导电极的接线以及电导常数设定，信号的上传以及信号采集范围与dcs的对应设置等问题都加深了认识和学习。

3. 在对兰炼污水厂的现场安装中，因为虑及现场要事先报警，于是我又对咱们仪表的继电器功能进行实验，也是有了一定的认识，简单的报警系统还是能够实现的。

4. 对于兰炼300万吨重催m420phxh的现场安装：我做了提前学习在安装调试中并未出现问题。现场入口的两个不同测量点测量值偏差，我因为见到现场太少，加之我并不知道现场的样液中发生了怎么样的反应，是不是影响ph出现偏差等一系列问题，所以最终还是在于王经理咨询之后才给的回复。

就这样很多次的现场，我作为售后，只是做了我在安装调试上的准备，安装调试没有什么问题。却因为不能够很好地了解现场，所以在安装后出现的问题就又没有合理的解释了，所以我觉得在接下来一年里的工作中我必定充分的了解现场，向张总讨教。以便在今后的安装中更能充分的了解样液中的反应以及对测量的影响，尽量减少测量误差，再次在出现误差时也能有合理的解释。

1. 表芯的焊接，这是一个由学习到熟练的过程，期间我完成了55套水分表芯；15套新版水分；20套h2s□15套新版水分；3套原始水分；3套智能水分仪表；15套小方板；8套小圆板的焊接。有2套水分，2套h2s□1新版水分，是在通电时出现（无小数点，显示屏不亮），有些问题是出在元件器材，还有一些问题是由于我在使用烙铁时停留时间过长，导致了焊板的焊点的破坏，从而是整个表芯不能使用。

2. 水分仪表的安装，安装通气我也能够自己独立完成了，但由于依然不够了解水分的测量原理，以及测量单位之间的转换所以对于原理的解释依然不够，以及出现问题时该如何排查还有一定的问题。

总之，就我对于水分仪表的安装终归是停留在外在，所以在即将到来的一年里，我将认真学习水分仪表的测量原理，以及水分面板排版的原因，达到疏通，在今后水分仪在测量中出现一些问题我也能做到排查，以及维修。

在excel中对于出入库的记录，以及对库存的排查。因为也是零时的接手了咱们公司库房的管理，由于以前也并未接触过库房管理，加之对于公司现有产品不够熟悉，所以刚开始管理也是很有一定的盲目性，也老出错。现在也便走上了正途。

宣传服务活动 银行服务工作总结篇四

一、狠抓行动、树新风、全面提升我卫生站整体形象

提高服务质量，以病人为中心。创人民满意卫生卫生站是卫生站发展目标，为改善服务态度，落实许诺服务，切实纠正行业不正之风。

二、切实做好新型农村合作医疗工作

深受广大农民欢迎。卫生站积极做好参合农民就医门诊弥补

工作。门诊小额弥补402人次，新型农村合作医疗这一惠民政策实施三年来。金额余元。慢病补偿人次，金额3420余元。

三、制定措施。着力应对突发公共卫生事件

认真组织，今年在应对新的疫情和突发疫情工作中。广泛宣传卫生科普知识，发动乡村医生，层层筛查，及时转诊，同时做好疫情调查上报、监测工作。春季应对水痘疫情，手足口病疫情，和夏季接踵而至的甲型h1n1流感疫情工作中，卫生站积极备战，迅速制定好各项制度的同时，主动学习各种疾病防控专业知识，认真接诊患者，对广大群众做好宣传，并消除患者对疾病的恐惧心理，做好对社会的安定工作。

及时制定方案，村卫生室建设达标项目及空白村卫生室覆盖工作要求高、时间短、难度大。为此我高度重视。加快工作进度，本辖区有六个村按要求设立了卫生室，并基本达到要求规范，并配备了卫生技术人员。

四、依照目标。

每月召开一次乡村医生例会，1坚持例会制度。用以会代培的方式加强卫生法规、规章制度、计免知识的学习和培训。全年共召开乡村医会议19次，积极组织村医参与卫生局举办的继续教育卫生法规、专业知识培训和学习教育，完成辖区村卫生室考核办证工作，依照上级要求，每月一次入村督导检查，严格管理，从而使我乡的村医管理工作和防保网建设进一步加强建卡。2规划免疫工作常抓不懈。认真做好儿童出生登记。建证等管理工作，对每次新生儿接种疫苗后及时上卡，并按程序接种，及时做好新生儿乙肝疫苗首针接种。截止12月上报新生儿14人，建卡办证14人，全程五苗接种。并对流动儿童的接种对象进行了转出办证，流入补种工作，今年未发生接种失误和事故。对开学儿童做好了查验证工作。

做好新生儿破伤风、麻疹□afp等传染病的主动监测和主动

监测任务。3抓好污染病管理和监测。

采取下乡查、村医报等措施，4狠抓结核病筛查工作。及时发现护送转诊，督导化疗方式，顺利完成了结核病转诊任务。

未发现妊高征及各类相关疾病。卫生站认真完成降消及三网监测各项任务。对辖区孕妇进行产前检查及管理。

对新生儿和产妇进行定期访视。

辖区内未发现出生缺陷儿及新生儿破伤风病例

未发生育龄妇女及孕产妇死亡。未发生儿童死亡。

较好地完成了全年妇幼保健任务。积极完成各种妇幼保健报表。

五、普法教育

并进行普法学习，卫生站定期学习各类卫生法律法规。参与xx普法考试。学习各类法律，如《执业医师法》《食品卫生法》《污染病防治法》等。

六、卫生站存在各类问题

收入下降，

1. 辖区人口减少。资金短缺。卫生服务卫生站无钱购买药品。

无合适办公场所。

2. 业务用房困难。

3. 职工工资无力下发。卫生站开支难以维持。

4. 以上问题严重影响着我卫生站各项工作的开展。

卫生站在上级部门指导下，一年来。如期完成了各项任务，虽竭尽全力，但疏漏与不足难免，离上级政府和人民要求有一定差距，但主要是思想不够解放及卫生卫生站客观条件所限，希望得到上级部门指正，并在以后工作中加以解决。对我卫生站现存问题，望得到上级部门支持，以便做好下一步工作。

宣传服务活动 银行服务工作总结篇五

时光如梭，转眼20xx年即将结束，公司也即将度过这紧张忙碌且不平凡的一年。也是深化转变发展方式实现可持续发展的关键一年，是发展巩固和积极开拓新的利润增长点的重要阶段。经过六年多的不懈努力和顽强拼搏，以科学发展为主体，以转变发展方式和调整产品结构为主线，克服多种不利因素，迎难而上，积极探索，不断完善管理机制和运营手段，公司的生产经营、项目建设、企业管理、科技创新等各项工作按计划有序开展，取得了来之不易的成绩。

20xx年公司的销售目标为集团内销售 吨，外销售 吨。紧密围绕这一销售目标，多方协调，精心组织，克服种种困难，截止20xx年11月15日累计销售 吨，完成年计划的，实现销售收入 元，累计回款 元。

重新梳理了工作流程和工作职责，针对个别业务员组织纪律性差和工作效率低下的现状，一方面采取个别谈心，一方面加大对制度的落实、执行和监督力度，完善了工作分组制度，责任落实到组，明确了每个员工的工作职责，使员工的精神面貌有了明显改善，工作效率有了一定的提高。同时及时利用部分典型事例教育和提醒业务人员，养成良好的职业道德和素养，防止损坏公司利益和公司形象的现象发生。

2. 提高业务人员的服务质量和业务能力

作为企业的门面，企业的窗口，代表的是企业的形象，要求业务员必须做到：加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的协作关系；工作要到位，服务要跟上，及时了解需求和竞争对手的情况，发现问题及时处理，做到知己知彼，并加强部门的沟通协调，使我们的产品质量和服务能跟上客户的需求。

3. 积极参与配合公司新产品、新业务的开发服务工作

积极配合技术质量处参与了公司在公司的试用及后期评价工作，并做了后期的合同挂账等工作，使公司产品在质量和售后服务在公司的影响力逐步提升。

4. 积极协调调运及发运计划，努力缓解公司库存

每年进入冬季后就停止作业，对需求量锐减，导致公司积压，严重影响了公司生产正常进行，为了改变这一被动局面□20xx年初，在公司领导的努力协调和生产计划部的大力支持下，下达了冬储计划，作为20xx年度的调运计划，极大地缓解了公司的存储压力，保证了公司生产、物流正常运转，为20xx年的生产经营工作取得了良好的开局。在调运计划即将执行完，后续调运计划又未正式下达之际，到2月份公司库存又出现严重积压。基于公司面临的困难，在公司领导的支持下，我们积极协调各方关系，设立两个临时贮存地，合计存放，极大地缓解了公司存放压力，保证了公司生产顺畅运行。

5月初得到供应部门下发的调运计划后□20xx年5月5日由技术质量处和物料中心参与的发运小组克服种种意想不到的困难和外界干扰，努力协调地方村民、政府部门、吊装队、努力加大发货力度，利用办事处的便利条件，积极主动地做好发运小组的后勤工作，为大家配备了防暑降温用品，定期接送大家到办事处洗澡，协调料场管理方为其改善伙食及住宿条件，为大家提供一切力所能及的服务，免去他们的后顾之忧，同时也积极努力地协调供应部，争取更多的调运计划，于8月

底将两个库所存安全、顺畅地发运完毕。今年6月份为了满足需求，公司组织人员连夜发运，于第二天早上8点19车货物全部抵达，保障了的生产需要。

5. 加大资金回笼的力度，努力缓解公司资金压力

由于公司到今年8月下旬才进行招标确定去年吨冬储计划的价格执行去年的招标价，我们得知消息后在最短的时间内完成了开票、挂账、结算工作，将尽最大努力为公司正常的生产经营工作提供资金保证。

6. 做好产品质量的坚强后盾，不断完善提升售后工作

在9~10月份积极对相关主要客户进行了走访，并向客户发放了“用户满意度调查表”，并回收、统计和分析，出具了“顾客满意度调查分析报告”，同时积极主动地调研、摸排、采集与产品质量相关的信息和数据，及时反馈到公司相关部门。

目前国际、国内市场供大于求，严重饱和，对外工作面临的艰辛和困难非常之大，在公司领导的亲切关怀和大力支持下，紧锣密鼓地进行市场调研，走访用户，了解市场需求信息，截止目前先后向等公司外销近吨，为实现公司产品走出去战略迈出了可贵的第一步。

8. 扎实开展各项安全管理工作，强化安全管理意识

安全意识包括企业安全及人身安全，结合各项工作的特点和性质，认真分析和排查存在的各种安全隐患。

1. 回款问题

回款一直是工作中的重点，但由于货款结算有诸多环节和手续，往往一张凭证从下到上要多人签字，少一环节都无法正常进行，况且今年情况比较特殊，直至11月上旬才用新价格

开票挂账，金额为元，目前已交予进行二次开票挂账，这需要一定的过程和时间，影响到回款周期，难以按时完成公司年度回款指标。

2. 计划申请问题

公司销售属于体系销售，必须得到供应部门下达调运计划，这就要求我们必须根据计划执行情况，进行申请，工作很被动，不能根据库存情况均衡发运，有时会给公司造成一定的库存压力，尤其今年减少了计划，需求量有所降低，用量就特别明显，这就要求我们要有充分的思想准备，对需求市场进行调研和掌握详实信息，及时调整产品结构和层次，研发适销对路的产品，积极应对市场变化。

20xx年即将过去，全体人员团结一致，鼓足干劲，力争20xx年各项销售指标顺利完成。回顾20xx年的各项工作，虽然不是一帆风顺，有机遇也有挑战，面对困难，我们想法设法克服应对，总结经验，吸取教训，为下一步工作的开展蕴积力量和策略，为公司生产经营工作的正常开展尽职尽责地做出了应有贡献。

当然，工作也存在不足之处，比如发运协调受到某些制约，还未达理想状况，有时未能有效地解决公司的库存压力，货款的挂账、结算还存在较多困难，有待于进一步理顺，外销工作的思路及流程等还需进一步加强和梳理调整。

工作中离公司领导的要求还存在一定差距，今后必须更加努力地做好销售、发运、挂账、结算等工作，积极拓展外部市场，尽我们所能，充分发挥主人翁精神和主观能动性，为促进公司生产经营工作平稳有序的开展做出新的贡献。

1. 根据公司整体思路和目标，结合工作职责，在公司领导的正确领导和支持下，积极主动地开展工作，周密计划，求真务实，开拓进取，努力完成公司下达的各项指标和任务。

2. 根据20xx年对公司市场预期，品种进一步增加，计划量相对20xx年有所减少，但由于市场的不确定因素，销售业务仍然将面临诸多意想不到的困难，必须在得到公司的大力支持下，做好细致入微的沟通以及具体业务事宜，协调公司做好开票、挂账、结算等工作。要有充分的思想准备和周密的工作方案和预案，发挥主观能动性，克服各种困难，勇于开拓，积极主动地完成各项工作任务。
3. 根据20xx年的实际需求情况，以及综合参考各种因素，公司领导审时度势，调整和优化了20xx年生产结构，这就要求我们也要在的销售方面把握重点，统筹品种结构，调整销售方向。
4. 目前已进入冬季，厂已陆续停止作业，计划预计到11月底将基本执行完，后续计划及冬储计划目前还没有确切消息，而我公司仍要按计划继续生产，再加上目前库存，这将面临存储问题，预计存储达左右，我们应有两手准备，一是公司内想办法；二是应积极协及早争取更多的调运计划。到明年3月份左右所生产的油套管都需储存，因此公司相关部门质量、存储方式要有足够的重视。
5. 同公司相关部门做好信息沟通工作，做好业务之间相互配合支持、做到和谐顺畅，共同努力完成20xx年公司工作计划。
6. 积极主动完成公司领导交办的其他各项工作任务，为公司的发展、壮大尽职尽责，做出自己新的贡献。

宣传服务活动 银行服务工作总结篇六

- 1、从事行内工作至少有五年以上经验，最好是从事技术工作或销售工作有几年经验，知道市场现状，了解客户需求，而且了解一些企业运作和服务途径。
- 2、个人修养较多，有较高的知识水平，如本科以上学历，对

产品知识熟悉，并且具备所使用销售产品的机械，装置，设备的知识。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定要长得英俊、漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失，有奉献精神。

1、建立客户意见表（或投诉登记表）之类表格。

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、售后服务人员接到信息后即通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容，如问题电脑名称，规格，生产日期，生产批号，何时使用，问题表现状况，在使用此品牌前曾使用何种品牌，状况如何，最近使用状况如何等。

3、分析这些问题信息，并向客户说明及解释工作，规定与客户沟通协商。

- 4、将处理情况向领导汇报，服务人员提出自己的处理意见，申请领导批准后，要及时答复客户。
- 5、客户确认处理方案后，签下处理协议。
- 6、将协议反馈回企业有关部门进行实施，如需补偿油品的，通知仓管出货，如需送小礼物的，通知市场管理人员发出等。
- 7、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

1、确认问题

认真仔细，耐心地听申诉者说话，并边听边记录，在对方陈述过程中判断问题的起因，抓住关键因素。

尽量了解投诉或抱怨问题发生的全过程，听不清楚的，要用委婉的语气进行详细询问，注意不要用攻击性言辞，如“请你再详细讲一次”或者“请等一下，我有些不清楚……”把你所了解的问题向客户复述一次，让客户予以确认。了解完问题之后征求客户的意见，如他们认为如何处理才合适，你们有什么要求等。

2、分析问题

在自己没有把握情况下，现场不要下结论，要下判断，也不要轻下承诺。最好将问题与同行服务人员协商一下，或者向企业领导汇报一下，共同分析问题。问题的严重性，到何种程度？你掌握的问题达到何种程度？是否有必要再到其它地方作进一步了解？如听了代理商陈述后，是否应到具体用户，如修车店那儿了解一下。如果客户所提问题不合理，或无事实依据，如何让客户认识到此点？解决问题时，抱怨者除要求经济补偿外，还有什么要求？如有些代理商会提出促销，开分店帮助等要求。

3、互相协商

在与同行服务人员或者与公司领导协商之后，得到明确意见之后，由在现场的服务人员负责与客户交涉协商，进行协商之前，要考虑以下问题。

a□公司与抱怨者之间，是否有长期的交易关系？

b□当你努力把问题解决之后，客户有无今后再度购买的希望？

c□争执的结果，可能会造成怎样的善意与非善意口传的影响？（即口碑）。

d□客户的要求是什么？是不是无理要求或过分要求？

e□公司方面有无过失？过失程度多大？

作为公司意见的代理人，要决定给投诉或抱怨者提供某种补偿时，一定要考虑以上条件，如果属公司过失造成的，对受害者的补偿应更丰厚一些，如果是客户方面不合理；且日后不可再有业务来往，你大方明确地向对方说□“no”与客户协商时同样要注意言词表达，要表达清楚明确，尽可能听取客户的意见和观察反应，抓住要点，妥善解决。

4、处理及落实处理方案

协助有了结论后，接下来就要作适当的处置，将结论汇报公司领导并征得领导同意后，要明确直接地通知客户，并且在以后的工作中要跟踪落实结果，处理方案中有涉及公司内部其它部门的，要将相关信息传达到执行的部门中，如应允客户补偿油品的，要通知仓管及发货部门，如客户要求油品特殊包装的或附加其它识别标志的，应通知相应的生产部门，相关部门是否落实这些方案，售后服务便一定要进行监督和追踪，直到客户反映满意为止。

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不要批评客户的不足，而是鼓励客户倾诉下去让他们尽情发泄心中的不满，当耐心地听完了客户的倾诉与抱怨后，当他们得到了发泄的满足之后，就能够比较自然地听得进服务人员解释和道歉了。

2、态度好一点

客户有抱怨或投诉就是表现出客户对企业的产品及服务不满意，从心理上来说，他们会觉得企业亏待了他，因此，如果在处理过程中态度不友好，会让他们心理感受及情绪很差，会恶化与客户之间关系反之若服务人员态度诚恳，礼貌热情，会降低客户的抵触情绪。俗话说：“怒者不打笑脸人”，态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失减至最少，如停车费，停机费等等，一般接到客户投诉或抱怨的信息，即向客户电话或传真等方式了解具体内容，然后在企业内部协商好处理方案，最好当天给客户答复。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞也十分注意，要合情合理，得体大方，不要一开口就说“你怎么用也不会？”“你懂不懂最基本的技巧？”等等伤人自尊的语言，尽量用婉转的语言与客户沟

通，即使是客户存在不合理的地方，也不要过于冲动，否则，只会使客户失望并很快离去。

5、补偿多一点

客户抱怨或投诉，很大程度是因为他们采用该企业的产品后，他们利益受损，因此，客户抱或投诉之后，往往会希望得到补偿，这种补偿有可能是物质上如更换产品，退货，或赠送油品使用等，也可能是精神上的，如道歉等，在补偿时，企业认为有发票进行补偿才能定位客户的，应该尽量补偿多一点，有时是物质及精神补偿同时进行，多一点的补偿金（当然，这点得按公司规定），客户得到额外的收获，他们会理解企业的诚意而对企业重建信心的。。

6、层次高一点

题的服务人员的级别，如本企业领导出面（或服务人员任职为某部门领导）或聘请知名人士协助等。

7、办法多一点

很多企业处理客户投诉和抱怨的结果，就是给他们慰问、道歉或补偿油品，赠小礼品等等，其实解决问题的办法有许多种，除上所述手段外，可邀请客户参观成功经营或无此问题出现的客户，或邀请他们参加企业内部讨论会，或者给他们奖励等等。

1、让顾客发泄。

要知道，顾客的愤怒就像充气的气球一样，当你给客户发泄后，他就没有愤怒了。毕竟客户的本意是：表达他的感情并把他的问题解决掉。

当顾客发泄时，你最好的方式是：闭口不言、仔细聆听。当

然，不要让客户觉得你在敷衍他。要保持情感上的交流。认真听取顾客的话，把顾客遇到的问题判断清楚。

2、充分的道歉，让顾客知道你已经了解了他的问题。

道歉并不意味着你做错了什么。顾客的对错并不重要，重要的是我们该如何解决问题而不让他蔓延。我们不要像某些公司一样花费大量的时间去弄清楚究竟是谁对谁错，这样对己对人都没有好处。当年的恒升电脑不就是为了一个小小的对错问题，丢掉了大陆的市场。

宣传服务活动 银行服务工作总结篇七

为客户提供文明规范服务是银行生存、发展的根本，也是社会文明的重要体现。2021年7月20日□xx省农村信用社挂牌成立。面临千头万绪的工作任务，我们把文明规范服务作为企业发展的推动力量，作为改善农村信用社社会形象、推动改革向纵深发展的基础性工作来抓。特别是自2021年参加全国和全省银行业文明规范服务竞赛以来，我们积极开展创优工作，以“管理年”活动为载体，不断创新服务管理方式，完善服务创优措施，深入开展“服务创优工程”，叫响“xx优质文明服务年”口号，使我省农村信用社服务工作初见成效。截至五月末，全省完成了文明规范服务“百佳营业网点和百名服务标兵”的评选表彰工作，其中有xxx家网点分获全国银行业、省银行业文明规范服务示范单位、金牌单位和先进单位荣誉称号。现将我们认真贯彻中银协工作安排，着力开展全系统文明规范服务工作，创建企业服务文化的主要做法汇报如下。

xx省农村信用社经过xxx多年的发展，在不断壮大自身的同时，为农业和农村经济发展提供了巨大的金融支持。但由于历史原因造成的管理体制不顺、资金运用效率低、服务手段落后等问题，严重制约着信用社的发展。省联社成立后，将“同

生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的同生，创造企业与社会的双赢；把“笃学、厚德、自强、济世”传统文化精髓作为企业文化理念，构造了外层、中层、内层相结合的企业文化体系。我们把全省农村信用社服务文化创建，作为企业整体文化的重要组成部分，将其作为企业核心价值观与企业文化理念的有效表现方式，进行典型引路，开展层级推进，在激烈的市场中得到了壮大与发展。

xx以核心价值观为统领，高起点开展服务文化创建。认识到位，才能担负责任。企业服务文化创建，是一件长期而艰苦的工作，而其作用需逐步显现，只有对企业核心价值观深入理解，认识到位，才能担负企业服务文化创建的历史重任。省联社成立以来，着力开展企业核心价值观教育，采取报告会、人员培训、典型经验推广、举办企业文化节、统一企业外在形象等一系列有效方法，全面开展了企业核心价值观与企业文化理念的教育活动，认真贯彻《中国银行业文明规范服务工作指引》，践行《文明服务公约》，遵照“严格、规范、谨慎、诚信、服务”的十字行风，牢固树立“服务创造价值、服务实现效益、服务提升竞争力”的理念，使其深入人心，收到了较好的效果，有力地引领了企业服务文化的创建工作，做到了领导重视，群众积极响应，确保了组织有力，工作的持续推进。

xx以企业文化理念为指引，准确定位服务标准。意识决定行动，自觉促进发展。省联社负债管理部以本系统形象大使为示范人员，以日常业务为题材，拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《辽宁省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，突出了企业核心价值观和企业文化理念，通过“典型示范、层级推进、以人为本、应变创新”的工作方法，全面推进了全系统文明规范服务工作。将企业文化理念与服务文化创建进行了有机融合，准确定位了服务基本标准。“笃学”，全体员工要做有知识有文化的职业人，善于学习，深具文化修养，务必做到服务优质；“厚

德”，全体员工要遵守职业道德，体现职业操守，严格工作流程，有效防范操作风险，务必做到服务安全；“自强”，全体员工要不断完善自我，追求更高、更好，争做业务与服务的排头兵，务必做到服务高效；“济世”，全体员工要胸怀全局，奉献社会，务必做到服务有益。这种将企业文化理念与企业服务文化的有机结合，起到了双向激励，互动明显的效果，有力地促进了全省农村信用社的文明规范服务工作。

xx以企业服务文化建设为动力，明确服务工作的目标与内涵。服务文化建设概念的提出，需要诸多的内在要求予以充实，文明规范服务是服务文化建设的出发点和落脚点。我们牢牢把握企业服务文化建设的最终目的是发扬企业核心价值观，展示企业的文化理念，打造企业的服务品牌，实施服务精品战略，推进行风建设，实现企业核心竞争力的不断提升这一主旨目标。丰富和完善企业服务文化的内涵，首先是从前台临柜人员的文明规范服务到中、后台的文明规范服务的延伸；从企业前台业务领域的文明规范服务到所有业务的全面服务优质化；从优质服务本身外在表现不断优化达到企业服务文化内在的不断优化；从“小服务”格局到“大服务”领域的不断发展，实现服务目标与内涵的不断丰富，使文明规范服务成为服务文化最有力的具体展现，塑造全省农村信用社优秀企业形象。

为推动全省农村信用社文明规范服务工作的深入开展，省联社按照“统一组织、分级负责、方式灵活、效果明显”的原则，着力加强对全系统柜面人员的制度及岗位技能培训工作。在新编制度的基础上，组织编写了近十三万字的《xx省农村信用社负债工作管理手册》，建立了百套题库，认真组织了规章制度学习和岗位服务技能考试工作，一线参加培训和考试人员1200xxx余人，覆盖面达xxx%员工文明规范服务意识，遵守职业道德意识，风险管理意识，执行规章制度意识明显提高。各级的学习教育培训活动做到了有制度、有计划、有记录、有检查、有考核，干部员工有学习笔记本和心得体会。

同时，各级机构还结合文明规范服务拓展培训活动，认真查找服务与管理方面的薄弱环节，及时完善堵塞漏洞、减少服务差错率，防范服务投诉现象的发生。

xx开展制度培训，提高服务意识和服务能力。省联社以各项规章制度的学习培训为重点，采取分级集中培训和业务培训相结合的方式，全面组织开展了规章制度学习培训活动。截至目前，仅就文明规范服务方面进行的培训就达到了1300xxx人次，并进行了上岗考试，收到了较好效果，同时，按照银行业协会的要求，组织全体员工认真学习了《中国银行业自律公约》、《中国银行业反商业贿赂承诺》、《中国银行业从业人员道德行为公约》等相关文件，全省农村信用社参加本次测试人员有xxx人，有力促进了员工文明规范服务意识和优质高效的业务xx操作能力的提高。

xx开展骨干人员强化培训，建立服务管理核心团队。省联社在注重全员培训的基础上，十分注重骨干人员的强化培训，先后进行了优质文明服务xxx名骨干师资培训，又对全省推选的百名服务示范人员、百名服务标兵、百名辅导员进行了能力拓展型的强化培训，采取“请进来、走出去”的方式，既有他行的典型示范，又有自身的标兵展示，目前这些骨干人员再次采取“送教上门”的方式，逐一营业网点进行文明规范服务工作的辅导工作。

xx丰富培训素材，创新学习模式。为使上述学习教育活动更有针对性与时效性，省联社负债管理部先后编写了《xx省农村信用社优质文明服务规范》、《xx省农村信用社优质文明服务监督检查办法》、《xx省农村信用社优质文明服务培训教材》，紧紧围绕建设社会主义新农村和构建和谐xx的主题拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《xx省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，印发了《xx省农村信用社优质文明服务工作的推进意见》和《xx省农村信用社优质文明服务五年发展规划》，汇编了《xx省农村信用社服务创优

《工程工作指引手册》等文件，丰富了学习培训素材，通过上述教材，采取“重点集中，骨干先行，标准示范，送教上门，自学为主，集中提升”的学习培训新模式，用新理念教育职工，用标准化的服务助推企业的成长，效果十分显著。

xx强化服务管理，建立服务工作的“五个机制”。一是建立了层级的服务管理机制，各级管理机构都成立了优质文明服务工作领导小组与监督检查工作领导小组，主要领导亲自挂帅，靠前指挥，做到了组织领导机制的充分到位。二是建立全员的自我约束机制，通过建立和落实服务责任制、首问负责制等办法，加强全员，尤其是一线人员的服务评价和监督机制。三是建立业务部门自律监督机制，分专业包服务优化工作，层层设立服务监督员，实行前后岗相互监督，上下级相互监督，事后监督贯穿全过程，专业领导负总责的业务管理部门自律监督机制。四是建立了检查、评价和督办机制，各级服务管理部门除按月、按季组织文明规范服务检查和评价外，加强了对营业网点的明查和暗访，并对违规行为进行处罚和督办，做到凡查必有记录，凡查必有通报，有章必循、违章必究，敦促服务管理工作落实到位。五是纳入专业绩效考核范畴，变服务管理的“软手段”为“硬手段”，强化对各级服务管理部门的量化考核工作，引入固化的评价分值体系，奖优罚劣，达到对管理者的再管理，对监督者的再监督，形成服务管理的考核评价机制。

xx完善监督检查，实行检查评价“三挂钩”。一是不断完善《xx省农村信用社优质文明服务监督检查办法》，做到因需而变，将各级机构能否因地制宜制定服务监督检查实施办法与考核评价挂钩。二是将对员工的服务评价与绩效工资挂钩，违规违纪的员工，除给予相应的纪律处分外，还要扣发绩效工资，保障服务工作的制度化。三是将全年的监督检查工作制度化，以“拉网式检查，定点式处罚”为检查原则，将对监督检查工作的评价作为对各级机构工作评价的重要组成部分，形成“以检防险，以检促优”的工作机制。拉网式”检

查，有效促进服务提升。省联社成立以来，服务管理工作严格按照“靠制度管人、管事、管风险”的管理机制，强化制度的执行力和约束力，各县级联社按要求进行了三次“拉网式”检查，市联社、办事处进行了三次“过细化”复查，省联社成立了专门检查组历时44天，分三个组对xxx个县级联社□xxx家营业网点进行了“过筛式”抽查。检查涉及优质文明服务的全面内容，包括职业道德、语言规范、服务态度、服务行为、职业形象、服务技能、服务效率、服务纪律、服务环境和设施、受理客户投诉和业务处理等内容，详细列举了受检单位存在的问题及风险隐患，处理处罚相关责任人xxx人。省级检查工作结束后，省联社组织参检人员对检查工作进行了系统总结，对各地区的服务管理差异进行了归纳，印发了《辽宁省农村信用社关于优质文明服务检查情况的通报》，并要求各市对检查出的问题进行了认真整改，上交整改报告，有效促进了服务水平的提升。2021年我们根据新的情况，对全省农村信用社的服务工作再次进行“拉网式”的检查，以期通过反复的高质量检查，达到服务深入人心，服务成为自觉行动的根本目的。

按照中国银行业协会与省银行业协会服务创建的原则要求，结合xx省农村信用社实际，我们确立了“夯实基础，稳步发展，大力提升，典型引路，层级推进，全面发展”的文明规范服务工作方针，全面开展服务创优工程。

xx全力做好基础夯实工作，服务创优工程稳步发展。一是从制度完善入手，形成了涉及营业网点与员工个人服务质量、服务态度、服务环境等的制定标准，形成“大服务”的格局，夯实服务工作的制度基础。二是从检查入手，切实解决服务中存在的各类问题，有效解决存在的隐患，夯实服务工作的检查基础。三是从人员入手，全面提升服务技能，形成外有压力，内有动力的竞争格局，省联社成立以来，通过诸多行之有效的措施，开展了大量基础性工作，为高起点参赛与服务创优工作奠定了基础。

宣传服务活动 银行服务工作总结篇八

把握经济运行中的新状况、新问题，注重贴近热点、贴近实际、贴近决策，对经济的运行趋势进行分析。今年，我局已编印《龙马潭统计》11期，《统计专报》40期，《内部参阅》30期，《龙马潭经济动态》11期，各专业撰写社会经济类统计分析45篇，资料涉及农业、工业、投资等社会经济的方方面面，上报各级部门和宣传媒体信息稿件169篇，超额完成两办信息调研目标任务。及时分析预测全区经济指标完成状况，并做好各项指标的监测预警工作，为区委、区政府决策带给翔实有力的参考，为全区主要经济目标任务的圆满完成，力争进入四川省丘区20强、全市目标考核一等奖做出了用心的努力。

围绕区委、区政府“三大战略”和“1234”工程和社会关注的“热点、难点”问题，致力于服务地方经济的发展，组织开展专题分析研究。进一步拓宽服务载体，讲求服务质量，丰富服务资料，增加服务形式，较好发挥了统计的职能。20xx年，争取区政府大力支持，先后以区府办名义印制《泸州市龙马潭区20xx年统计工作要点》、《进一步加强统计工作的意见》、《关于实行首席统计员工作制度的通知》、《泸州市龙马潭区乡镇（街道、园区）推行首席统计员制度工作实施方案》、《关于认真做好第六次全国人口普查工作的通知》等统计工作相关重要文件下发到区级各部门、乡镇街、部分企事业单位，从组织、制度、经费等各方应对统计工作带给了保障和良好环境。同时，围绕保增长、保民生、保稳定选准调研课题，做到早谋划、早落实，开展统计分析，提出切实可行的咨询意见和推荐，为领导决策和有关部门制定措施带给了重要参考。在20xx年3月20日出版的《龙马通讯》上全文发布了《龙马潭区统计局关于20xx年泸州市龙马潭区国民经济和社会发展统计公报》。热情周到、及时准确地向部门、基层单位、企业和群众无偿带给数据产品服务，全年为外单位带给统计咨询服务1000余人次。

高度关注民生，坚持从就业、收入、教育、医疗、社保、居住、物价、社会稳定等方面完善调查体系和调查工作机制，利用统计网络点多面广的优势，大力开展社情民意调查，对保障和改善民生的诸多方面进行定量测评分析。20xx年，我局在高质量完成报表任务的基础上，克服任务重，人手紧等困难，用心应对国际金融危机，主动开展专项调查和统计预测预警工作。围绕区委、区政府重点建设工作有序开展了固定资产投资、农民工返乡、四川泸州经济开发区发展状况等专项调查；围绕扩大内需、促进增长、调整结构政策实施状况，开展了服务业监测调查，加强大中型企业发展的跟踪监测调查；围绕民生问题，加强对城乡居民收入的调查，妇女儿童基本状况的调查，加强对生产、销售、投资、消费、就业、收入、价格等领域运行状况的监测；围绕新农村建设，加强开展农村劳动力转移、100户农经住户调查户的外出就业状况等调查。同时，认真落实好主要食品消费价格、重点农产品价格、重要农业生产资料价格月度监测制度，为区委、区政府制定有关政策措施及时带给统计信息，充分发挥统计参谋作用。

努力拓展资料，做优载体。今年已先后参与了区政府组织的项目建设状况、规模以上工业发展状况等多项专题调研活动；连续多年承接区政府交办的对乡镇街年度工作综合目标考核、全区社会经济目标考核等多项考核工作，使统计部门从“幕后”走到“前台”。按照各个层应对统计信息的要求，在统计服务上实现了由传统型被动式服务向开放型主动式服务的转变，透过不断开辟新的服务渠道，真正把统计服务提升到“主旋律”地位。一抓好统计分析，做到量上有突破、质上有创新；二创办《龙马潭统计》和《统计专报》，做到每周有分析、每月有数据；三办好《经济工作动态》，做到带给信息及时、统计资料齐全；四利用新闻媒体定期发布统计信息，做到广播上有声、报纸上有字、网络上有形。同时，围绕区委、区政府中心工作，用心配合全区国民经济和社会发展规划制定、力争全省县域经济激励考核20强、确保全市目标考核进入一等行列等目标，认真搞好统计信息服务。

认真贯彻《全国经济普查条例》，紧紧围绕《泸州市龙马潭区第二次经济普查实施方案》，以规范化建设为抓手，立足抓基础、力求高质量，切实开展普查各项工作。透过全区上下的共同努力，已全面完成了清查摸底、地图绘制、普查登记、资料审核、数据处理、数据比对、质量验收及上报、原始资料归档整理等各项工作，取得了明显的阶段性成果。3月，省统计局长郝康理到我区调研经济普查和统计基层基础建设工作，对我区经普工作给予高度评价。区政府被推荐为全国经济普查先进群众。罗汉镇被推报为全市的全国统计基础工作先进群众。现经济普查原始资料已全部归档存入区普办，数据将于近期回到，下一步将按照《泸州市龙马潭区全国第二次经济普查资料开发应用计划》（泸龙府经普发〔20xx〕15号）文件要求，继续搞好普查数据开发利用，完善普查的基本单位名录库的整理和电子地图的修订，全面储备普查资原。

透过规范统计管理，在统计“双基”建设上实现了由老样本老指标向与新形势要求接轨的转变。按照《泸州市龙马潭区统计局关于规划20xx年统计基础工作达标单位的通知》（泸龙统发〔20xx〕24号）的目标要求，加强对各专业及各乡镇街统计工作规范要求，以乡镇街“实体型”统计站建设为抓手，按照统计工作“六有”目标要求，进一步强化统计基础规范化建设，不断提升基层统计基础建设水平，市区两级统计基础工作规范化达标单位不断增多。5月22日—23日，组织全局业务骨干和各乡镇街统计负责人一行24人赴成都温江区统计局学习统计基础规范化建设工作。促成区政府在全省率先出台《关于实行首席统计员制度的通知》，并及时出台《实施方案》和《考核办法》。透过抓好首席统计员制度的实施，使基层统计工作从组织、制度上得到初步改善，工作环境有了必须的改善，切实减轻基层负荷。

移动公司信息平台、龙马潭区广播电台、龙马潭公众信息网等媒体加大统计普法宣传。与此还进一步建立健全了统计督查机制。采取统计业务指导与统计执法检查相结合，审核与

部门评估相结合，交流与调研相结合的方法，加强对基层统计工作的检查和数据质量的评估。年内我局已对165家单位进行了统计检查，进一步维护统计调查秩序，改善统计调查环境，提高统计调查数据的准确性、及时性、完整性和一致性。

以提高统计数据质量为中心，采取措施加强统计工作，准确、及时地完成了20xx年年报和20xx年定期报表任务。一是强化组织实施。为高质量完成20xx年年报和20xx年定报任务，局专门召开年报和各类定期报表工作会议，研究明确总体思路，科学制定实施方案，提出年报、定期报表工作的组织方式、操作规程、质量控制、数据处理及总结考核各环节工作要求，切实加强年报、定期报表工作组织领导。二是明确目标职责。制定完善工作目标职责制，明确各专业人员工作目标职责，并具体落实到人。三是落实规范标准。认真落实统计工作规范化管理办法，要求每个专业人员务必严格按照规范化建设的标准和要求，严把数据资料质量关。四是加强沟通协调。加大对乡镇街和企业调研协调，及时准确掌握基层第一手资料，确保统计调查数据有理有据；加强与相关部门和上级统计部门的沟通、衔接，及时掌握我区经济运行状况。五是完善评估机制。进一步完善主要统计数据质量评估机制，确保各项经济指标贴合时序进度，客观反映我区经济运行状况。

（一）开展了统计“五五”普法工作。按《泸州市龙马潭区统计“五五”普法五年规划》，制订了年度普法安排，先后多次召开社区座谈会，透过城镇住户调查将普法工作宣传到了社区；透过农村住户调查将普法工作宣传进了农村；透过发统计简报把普法工作进了机关；透过到乡镇街和统计法律法规宣传将普法工作进了单位；透过下企业调研培训将普法工作进了企业。透过“六进”大渲染了统计法制工作的严肃性。

（二）充分利用各种节日和渠道进行宣传。一是利用12.4普法宣传日和12.8《统计法》颁布26周年纪念日进行了上街搭

台宣传；二是利用综治和安全上街宣传之机散发了《统计法》手册。三是透过各种会议，如年报会、统计工作会、规范化建设工作促进会等大力宣传统计法律法规；四是利用了统计专业工作分行业进行依法治统宣传，透过以上各种宣传增强了调查对象的配合程度和社会对统计数据的认可程度。

（三）以经济普查为契机，全方位地开展了经济普查各个阶段超多宣传。着重对普查登记对象、普查工作者及社会各界宣传了普查条例，利用经济普查宣传月之机大张其鼓的进行宣传。充分结合利用广播、电视节目、电台、报刊、网络、手机信息、路牌广告、宣传栏、标语、口号、结合会议等现代新闻媒介和宣传媒介，突出多种多样、群众喜闻乐见的特点宣传，全区有近5万用户10万人次接到我区经济普查办制作的普查宣传信息，发送了致全区经济普查调查户的一封信30000封，组织中小學生上一堂经济普查课，听课达30000人次，下载刻录了《国家经普宣传片》30余盒，印制《全国经济普查条例》近300本，经济普查宣传年历20xx余张，均分发到各乡镇街。全区张贴了车贴20xx多张，布告1000余张，悬挂经济普查标语近100幅，文艺演出6场，组织老年腰鼓队、舞队宣传6次，出动宣传车24台次，参加宣传人次达800余人次。

（四）组织了统计法律知识考试。一是组织参与了国家统计局组织的网上统计法知识测试，全区组织了主要部门、各乡镇街及经济普查调查员参加共80多人参加统计法网上做题。二是参加了区政府组织的普法知识测试。

紧紧围绕区委、区政府中心工作，创新服务形式，增加服务资料，完善服务长效机制，着力提升统计优质服务质量和水平。

一是着力锻造统计分析品牌，增强统计服务有效性和针对性。今年复杂多变的宏观经济形势，不断涌现的经济社会热点、难点问题，给我们分析研究工作提出了更高要求。为此，龙

马潭区统计局紧紧围绕党政领导决策和社会公众需求，科学研判宏观经济形势变化，密切跟踪经济社会热点、难点问题，深入开展调查研究，统计调研报告的有效性和针对性不断增强，统计专报已成为统计部门一张重要的品牌。一年来，局区共编发各类统计分析报告45篇、内部参阅30期，经济动态11期。其中，有16篇文章获得区领导批示，创历年之最。

二是着力打造统计资料精品，增强统计服务规范性和适用性。本着坚持高标准、高质量的要求，扎扎实实做好统计产品开发工作，把统计资料打造成统计部门对外交流的名片。及时修改出版常规统计资料《经济工作动态》、《龙马潭统计资料手册》、《龙马潭统计》；不断完善统计资料的指标体系，尽可能多的增加一些部门资料以及体现民生方面的指标；创办“统计专报”，对党委、政府关注的热点、难点问题进行重点监测、反映；用心改版《龙马潭统计》，以最快的速度将最新的统计信息资料上报党委、政府。围绕改革开放30年，组织精干人员进行精心策划、设计、整理和制作，编纂了《改革开放三十年龙马潭区大发展》——龙马潭区改革开放30年宣传书册，并在市区领导和区“两会”上进行赠阅宣传，得到与会代表和领导的一致好评。

三是着力推进统计信息共享，增强统计服务主动性和时效性。不断加强与新闻媒体的互动合作，借助媒体平台发布统计成果，扩大统计影响，全年编发各类经济信息新闻稿件169条，《龙马通讯》、状况动态和政务动态等刊物采用的有119条。继续加快推进全区统计信息化建设，透过统计内网连接方式，已初步构成了“纵向国家、省、市、区、乡镇及企业五级联网和横向部门、企业联网”的统计信息网络体系，实现了统计信息资源在党政领导、部门、企业之间的共享。

四是着力夯实优质服务基础，创新统计服务机制。为推进全区统计优质服务水平持续提高，今年重点加强了统计优质服务方面学习、考评、调研等长效机制的探索、创新，建立首席统计员制度，实施了部门合作调研机制以及统计优质服务

激励机制，起到了较好的效果。

（一）加强班子建设。在局机关实行“局长统一领导、分管局长组织协调、专业科室具体实施”的领导机制；实行统计工作“月度小结、季度点评、年度考核”的工作机制，确保组织有力、职责明确、协调顺畅。

（二）加强廉政建设。认真学习贯彻落实国家、省、市、区纪委关于党风廉政建设一系列文件精神，进一步强化了党风廉政建设职责分解、考核和职责追究，局主要领导分别与班子成员和各股室负责人签订了廉政书。透过多种形式的学习教育和实践活动，用心开展以党风廉政建设为主题的教育，切实增强了局全体干部职工个性是领导干部党风廉政建设的意识和职责。

（三）加强作风建设。广泛深入开展统计职业道德教育，牢固树立统计工作的使命感和荣誉感，使依法统计、坚持原则、严谨求实、保守秘密成为统计工作者的自觉行动。树立“亲民务实”的工作作风，深入调查研究，了解基层统计工作实情，掌握调查对象的承受力，把握统计用户的需求，广泛汲取广大统计调查工作者的智慧。加强行政效能监察，加强绩效考核，切实改善了工作作风。一是局领导带头组织专业人员深入基层单位调查研究掌握第一手资料，把好源头数据关，全年组织各类较大规模检查活动9次。二是各股室队透过办公例会汇报交流工作状况，想互比照工作进度及工作效果，分管领导逐一点评，主要领导提出要求，构成争先创优的工作氛围。三是结合学习实践科学发展观活动，开展统计工作群众满意度调查，理解社会监督，并将收集到的状况及时通报，认真整改。

（四）加强队伍建设。继续加强统计业务建设和人才培养，制定、实施系统培训培养计划，针对不同层次的干部和工作要求，加强对业务、政务、事务等各个方面的培训。结合实际，继续深化学习型机关建立，重点组织开展“一本好书，

改变一生”活动，做到每月集中学习不少于一次，每人每一天自学不少于1小时。采取集中培训与分类辅导相结合的方法，搞好对基层统计人员的培训教育，使每位统计人员的统计业务知识每年都有新进步。今年，区统计局组织各类统计专业知识、统计人员业务培训12次，1200余人次。严格按照“精心组织、分类指导、典型示范”的原则，于9月中旬开展了统计人员从业资格培训，对《调查分析基本技能》、《统计基础知识与统计实务》、《统计法基础知识》等科目进行了全面系统的讲解，使参训人员的统计业务和统计法制水平都有了明显提高。

总之今年我局统计优质服务取得了必须的成果，明年我局将继续围绕区委、区政府中心工作和上级主管部门的工作要求，继续按照“统计为民，以实为本”的理念开展好统计优质服务活动。

一是要着力提高服务科学发展的潜力。随着贯彻落实科学发展观的全面深入，统计工作在反映经济社会发展趋势、服务领导机关科学决策和满足社会公众需求方面的地位和作用将日益突出，同时统计面临的挑战也越来越深刻。我们要认真学习、全面把握科学发展观的科学内涵、精神实质和本质要求，坚持从实际出发，解放思想、实事求是，从传统服务模式和思维定式中跳出来，着力转变不适应不贴合科学发展观的思想观念，大力提高服务科学发展的潜力，千方百计提高统计的科学性、准确性和权威性，将科学发展观贯彻落实到统计工作的各个方面和各个环节，为各级领导和社会各界带给更翔实、丰富的统计信息和分析报告。

二是要着力提升统计数据质量。我们将继续多措并举，整体推进。一是夯实基础，抓好源头。根据龙马潭区经济社会建设和发展的需要，有力推进乡镇街统计站建设，充实统计人员力量，保证基本的办公条件和经费，进一步完善乡镇（街）及村（社区）首席统计员制度，落实给予专项补助，健全完善区、乡镇（街道）、村（社区）三级统计调查队伍。二是

强化培训，提高素质。抓好新方法制度培训，确保每年统计专业培训。抓好统计从业资格培训，坚决杜绝无证上岗。抓好统计基础薄弱乡镇、部门的分管领导、统计人员的重点培训，做到有的放矢。三是突出重点，加强监督。对全区规模以上企业和重点项目进行检查，保障和促进全区经济社会健康稳定发展。四是多措并举，科学控制。善于借助电力消耗、税收、财政收入等方面的信息资料进行比较分析，加强工业数据评估和审核力度；利用工业生产与能源消耗之间的匹配关系，科学审核评估数据质量；透过完善横向比较、互审记录、完善网点结构、“三定”采价、定期访户和透过对记账户“两本账”，督促指导等办法，确保农村、城镇住户记账质量。

三是要着力开展统计优质服务工作研讨。透过总结和宣传优质服务的成功经验，实现服务的升级。将如何实现优质服务列入统计学会研讨的主要资料，在学会会员和各单位中总结统计优质服务的做法和经验，对开展统计优质服务的优秀范例和工作机制进行推广，提高统计服务工作的整体水平。

四是要着力进行统计基层基础建设。在全面开展统计基础工作规范建设的基础上，深入基层、机关企事业单位，对统计的基础建设指导，加强乡镇街统计的硬件建设，强化网络建设，强化对乡镇街统计工作的环境等软件服务的建设，实现单位统计基础工作规范化达标。建立完善统计数据信息咨询服务管理制度，把数据信息带给作为为民办实事、解难事、做好事和提升统计系统整体形象的一件大事抓实抓牢。

宣传服务活动 银行服务工作总结篇九

从网上报名、听力、笔试、面试、复试到培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经五个多月了。在这五个月里，我经历了从一个刚走出校园的大学生到上班族的转变；从一个独立的个体，到成为xx银行电话银行客户服务中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议。每个小组的组长会从昨天的外拨电话和内拨电话中总结出一些错误，并在第二天强调今天的外拨电话应该注意哪些问题；在这里，我们的团队成员、团队负责人、学员互相做案例，从每个案例中找出我们的不足，强化我们的标准演讲技巧，让我们在面对各种难缠的客户时游刃有余；在这里，我们每组讨论各队的黑板报设计，每个同学都积极参与讨论。大家各抒己见，互相交换意见，齐心协力完成了黑板报的设计制作。在这里，我们每天上班前都会召开大团拜会，楼领导会表扬各方面表现好的同学，鼓励有进步的同学；在这里，每天都有很多好事发生。这些事情虽然很小，但是从这些小事中我们感受到的是我们电话银行xx中心的温暖。在这里，我们每天都会记录下当天的工作发言，记录下工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，在xx银行、电话银行□xx中心企业文化的熏陶下，我们不断提高自己的综合素质，自我完善...这种紧张忙碌的氛围，让我在平日偷懒的时候，感觉有点压力。但是老座位和新同学的热情、欢迎和微笑感染了我，让我放松。听着老员工亲切而熟练的话语，看着他们熟练的操作，欣赏着他们在工作中的认真和坚毅，青春的浮躁已经褪去，更加成熟稳重。

我记得石董事在给我们新员工的一次课上说过：“选择建行，就是选择持续学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深深体会到，业务学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。几个月来，我一直在努力学习，提高自己的专业知识，加强自己的思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。

2. 注意克服思想惯性。坚持制度，按计划学习业务知识。首先，不要把业务知识的学习当成额外的负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次，根据自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学习，正确处理工作与学习的矛盾，不能因为工作忙而忽视学习，因为任务

重而放松学习。

第三，增强主动服务意识，保持良好心态；

第四，不断提升自己，培养一个客服代表应有的职业心理素质。学会生动地做枯燥单调的工作，学会把工作当成一种享受。

宣传服务活动 银行服务工作总结篇十

为确保专业建设的长效发展和产教结合的积极推进，进行了人力资源的整合，成立了由校领导和各部门负责人及企业负责人组成的“产教结合工作领导小组”，同时聘请了在理论和实践方面有造诣的高级人才担任产教结合的顾问和指导教师，编制产教结合工作计划与方案，认真落实，积极实施。建立校企合作组织网络，开发了较为广泛的校外专业实习基地，通过多渠道的专项培训，提升学生的技能和就业能力。

养。

学校在不断建设与发展校内教学实训基地的同时，积极开拓市场，依托企业，建立了相对稳定的产教结合的生产基地，先后与以下企业合作：汉中空精密机械有限公司、东莞联泰服装公司、昆山富士康科技集团、西安奎海汽修厂、广州起航早教中心、仁宝电子科技有限公司等校外实习实训基地基础上，同上海人本轴承公司、扬州造船厂、渭南第二汽修厂、汉中艺苑幼儿园等建立实训基地和校企合作关系。

1、开展科技之春服务活动，每年学校都安排紧贴农村经济发展的科技下乡服务活动，送去科技知识及服务。深入农村、城镇宣传职业教育政策，宣传技能脱贫致富的实例和道理，改变了职教在社会群众眼中的地位。

2、常年进行科技知识电影下乡活动，给农村带去最新的科普

知识，开阔了农民的科技致眼界。

1. “产教结合工作领导小组”定期召开会议，明确办学思想，根据市场需求定位教学目标，。
2. 建立稳定的校外实习基地，让学生在学好专业课程后到企业业实习。
3. 定期组织教师参加行业培训，送教师到工作实习，提高教师的实践操作技能。
4. 聘请15名行业高级技术人员到我校任教，提高我校的教学水平。
5. 聘请行业专家到我校为师生作讲座，让师生及时了解行业高新技术发展方向。

我们将在不断完善这一办学培养模式的基础上，形成具有特色的更加灵活、更加开放的办学模式和技能人才培养模式，为学校的快速发展提高内在助力。