

# 2023年公墓管理工作汇报 社区卫生服务工作 工作报告(大全8篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 公墓管理工作汇报 社区卫生服务工作报告篇一

（一）社区卫生服务体系建设和社区卫生服务机构设置规划[xx—xx年]。县卫生局制定了《县社区卫生服务机构设置规划[xx—xx年]》，安排全县在xx年，全县所有乡镇建成社区卫生服务中心，村级卫生组织逐步建成社区卫生站[xx年]，龙岗中心卫生院开展创建社区卫生服务中心，通过重庆市社区卫生专家组检查验收，并由市卫生局行文命名[xx年]该中心继续创建重庆市规范化社区卫生服务中心，并于当年接受市专家组评审验收[xx年]，龙水镇由县第二人民医院开展社区卫生服务中心建设[xx年]通过市卫生局评审验收[xx年]，龙岗城区原城东卫生院和明星卫生院建成城东和明星社区卫生服务站[xx年]11月，中敖和邮亭中心卫生院创建成为社区卫生服务站[xx年底]，全县有社区卫生服务人员82人，取得社区卫生岗位合格证20人，无全科医师。2个社区卫生服务中心，两个社区卫生站，覆盖常住人口约20万人。

（二）社区卫生人才队伍培训[xx年以来]，全县安排参加市级社区卫生管理人员、全科医生转岗培训、社区护士、社区疾病控制、社区妇幼保健等培训总计36人次，与重庆社区卫生服务培训中心合作，举办一期为时半年的社区医学培训班，培训人员40人。培训工作为开展社区卫生服务积蓄人才力量。

（三）社区卫生服务主要工作。全县社区卫生服务主要包括两大内容：一是社区基本医疗。主要开展社区居民常见并多

发病的初级治疗与转诊，开展合同医疗、社区巡诊和开设家庭病床等。二是社区公共卫生服务。主要工作包括：基线调查、社区诊断，社区预防、社区保健社区康复、社区健康教育和社区计划生育服务等□xx年，推出社区公共卫生服务券三种、社区卫生服务包10个，今后，促步完善社区卫生服务券（包）制度。

（四）社区卫生服务主要困难及问题。一是政府主导不够，社区卫生投入不足。社区卫生服务经费缺乏，基本没有政府投入，没有公共卫生服务补偿。二是社区卫生基础薄弱，体系建设进展缓慢。已建成的社区卫生机构基础设施设备不足、社区卫生服务人才严重匮乏，社区卫生服务任务落实差，发展缓慢。三是社区卫生服务与预防保健机构、医院合理的分工协作关系差，分级医疗和双向转诊制度、社区首诊制尚未建立完善；社区卫生服务运行机制、监督管理、队伍建设急需加强，与广大人民群众的需要存在很大差距；社区预防保健基本医疗等服务仍难以满足居民的健康需求。通过社区卫生服务解决群众看病难、看病贵问题尚有很长的路要走。

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，坚持为人民健康服务的方向。将发展社区卫生服务作为深化医疗卫生体制改革、有效解决城乡居民看病难、看病贵问题的重要举措，作为构建新型卫生服务体系的基础，着力推进体制、机制创新，为城乡居民提供安全、有效、便捷、经济的公共卫生服务和基本医疗服务。

（一）坚持政府主导、部门协作、全社会参与的社区卫生服务发展方向，理顺社区卫生管理体制和运行机制。形成全社会重视、关注、支持社区卫生服务的新格局。

（二）坚持社区卫生服务的公益性质，注重卫生服务的公平、效率和可及性，促进基本医疗卫生服务均等化发展。

（三）坚持以区域卫生规划为指导，合理配置、立足于调整

和充分利用现有卫生资源，辅以新建和改扩建，健全社区卫生服务网络。

（四）坚持公共卫生和基本医疗并重，中西医并重，防治结合，完善社区卫生服务功能；坚持以人为本，质量优先，加强社区卫生队伍建设，提高社区卫生服务水平，努力为居民提供低成本、广覆盖、高质量的社区卫生服务，为构建和谐社会作出贡献。

（一）到xx年。不断巩固社区卫生服务体系建设成果，提升内涵和质量，新创建中心镇社区卫生服务站柜7个，实现街道和区域中心镇社区卫生机构全覆盖。社区卫生服务机构总数达到11个。

（二）xx—xx年。11个社区卫生服务机构开展标准化建设，并实现建设目标；在棠香街道办事处创建1个社区卫生服务中心和1个社区卫生服务站；在龙水镇新建2个社区卫生服务站。全县社区卫生服务中总数达到3个，社区卫生服务站达到12个。全县基本建成具有较高服务水平的社区卫生服务体系，形成体系完整、布局合理、优质高效、人民满意的社区卫生工作新局面。

（三）20××—20××年。在完善基础设施设备建设后，高标准推进社区卫生机构标准化建设，重点任务是加强内涵和服务能力和运行机制建设。社区居民到社区卫生服务机构就诊比例占本地区门急诊总数的60%以上，95%以上的60岁以上居民建立健康档案；60%以上的社区卫生服务机构达到城市社区卫生服务中心（站）评价标准。基本建成医疗卫生中心与社区卫生服务机构合理分工、双向转诊的两级新型卫生服务体系，社区卫生服务中心设施条件和队伍建设达到城市评定标准。

（一）坚持政府领导，完善政策配套。将社区卫生服务机构建设规划纳入全县经济和社会发展规划及年度工作目标。

县政府建立相应的领导及业务指导组织，由分管副县长负责，相关部门负责人参加。县卫生局联合有关部门及单位成立专业技术督导组，帮助基层开展工作。县财政部门要落实机构启动和购买公共卫生服务产品的经费，县建设部门要将社区卫生服务的设施纳入城市规划建设工作；县医保中心要落实医疗保险的医疗定点等政策；县卫生、人事部门要落实社区卫生人员的职称晋升、聘用、培训和吸收优秀卫生人才进社区的有关政策。

（二）运用项目机制，加快体系建设。紧紧抓住“世界银行贷款重庆市统筹城乡发展与改革项目社区卫生机构能力建设子项目”的大好机遇，发挥项目作用和效益，加快推进全县社区卫生服务体系的建设。同时，调动社会力量参与社区卫生服务机构建设，逐步形成投资主体多元化、内部运行充满生机与活力的新格局。

（三）严格审批把关，强化准入管理。卫生行政部门是社区卫生服务的行业主管部门，设置社区卫生服务机构或开展社区卫生服务，必须经卫生行政部门批准；从事社区卫生服务专业技术工作的人员，必须具有卫生行政部门认可的卫生专业技术资格并经过社区卫生服务的专业培训。各类社区卫生服务机构均须按独立法人医疗机构申报，卫生行政部门在审批过程中，应按照社区卫生服务机构设置规划、社区卫生服务的“六位一体”要求进行严格把关。

（四）加强内涵建设，建立评价机制。加强社区卫生服务标准化、规范化、科学化和信息化管理，逐步建立健全社区卫生服务机构的基本标准、基本服务规范和管理办法，完善各种规章制度，建立科学的考核、评价体系，逐步建立起社区卫生服务的管理信息系统。县卫生局要严格实施日常管理，实行机构年检制度，对连续两年年检不合格的机构，要取消其从业资格，面向社会重新公开招标。

# 公墓管理工作汇报 社区卫生服务工作报告篇二

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合作交流的渠道，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)网络科技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辐射效应。

### 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比上年上涨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

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，结合实际和项目施工进度，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。

## 公墓管理工作汇报 社区卫生服务工作报告篇三

时光荏苒，我到xx物业管理有限公司客服部上班已两年多了。

在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

通过对这工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位。

对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是

否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。

因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

## **公墓管理工作汇报 社区卫生服务工作报告篇四**

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全市关于开展“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！

## 公墓管理工作汇报 社区卫生服务工作报告篇五

xx县多渠道、多形式、全方位做好党员干部联系和服务群众工作，提高了党组织的凝聚力和战斗力，促进了和谐社会建设。

以群众的日常生产生活需要为切入点，为群众提供全天候全方位服务。一是热线上门服务。县、乡两级均开通党员服务110、农技服务110、信访服务110等各种形式的为民服务热线，接到求助和反映，及时派人上门解决。二是中心窗口服务。每个乡镇都设立了为民服务中心，建立完善了登记制、责任制、限时办结制、反馈制、监督制等各项工作制度，确保一年365天、每天24小时为群众及时提供各种服务。三是巡回流动服务。组建了调处民事纠纷、森林防火、民情恳谈、农作物和家禽家畜病虫害防治等各类流动服务小分队，经常深入田间地头，听取群众意见和要求，为群众解决困难和问题。四是现代信息服务。乡镇设立农业信息服务中心，建立农户信息需求登记、处理、反馈等制度，为农户农产品的产、供、销提供市场信息。县委组织部从中国农科院购买了8盒农业实用科技光碟，并将目录印发至各村党支部，在县有线电视台由党员群众根据需要点播。

以转变干部作风、打造服务型干部队伍为关键，创新服务形式，提高服务效能。一是“1+1”结对帮扶。党员领导干部每人联系帮扶1-困难群众，农村有帮扶能力的党员与困难群众“1+1”结成帮扶对子，帮助群众解决实际困难，增强脱贫致富能力。全县现已结成“1+1”帮扶对子1846对。二是联系

卡服务。将乡镇班子成员及职能站所负责人的联系电话，工作职责、联系电话以及监督电话等内容印制成片卡，发放到家家户户。下塘乡一农户家中半夜失火，该农户通过联系卡拔通了乡领导的电话，乡里立即组织了3x名党员干部赶到现场帮助扑灭了大火。三是集中下村办公。由乡镇主要领导牵头，带领职能站所负责人定期到各村集中办公，现场为群众解决实际困难和问题。县直涉农单位和部门，在防汛抗旱、林改、农业产业结构调整等有关工作中，派出工作组直接到村组现场办公。四是主题活动服务。通过开展主题实践活动为群众解决生产生活中的实际困难。每年春节前夕，走访慰问生活困难的农民群众和下岗职工；春耕、“双抢”、秋收等农忙时节，组织机关党员捐款助耕，帮助缺劳力的农户割稻插秧；新农村建设中，组织党员带头开展“三清、四改”工作。五是挂点联系服务。每位县级领导干部均挂钩联系一个乡镇、一个村、一个重点企业，不定期到挂钩联系点开展调查研究，每年至少为联系点解决1-实际问题，为群众办1-实事。对农村的种养殖大户，派专业人员挂点提供技术指导，并实行挂点帮扶责任制。目前全县已派驻专业技术人员4。

满足不同群体的不同诉求，延伸服务内容。一是全方位的人文关怀。对生活困难群众登记造册，专人联系，为他们申报办理生活最低保障，帮助他们渡过生活难关。对家庭主要劳力在外创业、务工的农户，经常走访，照顾他们的家庭，为在外的农民群众解决后顾之忧。对需要就业的农户，组织他们参加技术培训，帮助他们实现再就业。四股桥乡四股桥村今年就组织培训了三批电、车工，使13x名农民一跃成为技术工人。二是关键时期的救助应急。对汛期、森林火灾、突发疫情以及其他突发自然灾害等紧急情况，成立了以党员干部为主体的应急小分队，制定了应急预案，一旦出现紧急情况，及时对受灾群众施以救助。对大胆创业的农民群众，乡镇确定党员干部专人联系，帮助他们协调解决场地和信息等有关问题；村里组织党员和村组干部筹资设立生产发展基金，在他们资金困难时提供无息贷款。三是参与决策的维权服务。随着新农村建设的推进，农民群众参与本地重大决策的要求日

益强烈。据此，该县在乡、村两级推出了“政务点评”。政务点评每月一次，通过黑板报的点评栏、公众场所的点评箱、热线电话和有各方面代表参加的点评座谈会等形式开展，乡(镇)党委或村党支部在黑板报、广播、电视以及座谈会上，将前一个时期的工作和下一阶段的计划向群众通报，让群众进行点评。同时，实行“一册、二薄、三卡”制度，一册即社情民意收集册，二薄即会议点评记录簿、班子研究记录簿，三卡即群众意见梳理卡、工作督办卡、处理情况反馈卡。广泛收集和听取群众的意见建议，及时改进和调整工作的决策和部署。政务点评的开展，为群众参与和评价政府的工作提供了平台，有效地维护了群众知情权、参与权、监督权，满足了群众参政议政的精神诉求，得到了群众的广泛好评。

## 公墓管理工作汇报 社区卫生服务工作报告篇六

走过风雨春秋，历经千辛万苦，当鲜红的太阳冉冉升起，终点又成了新的起点。本人自20xx年担任xxx管理处副主任职务以来，在公司领导的正确领导及诸位同仁的帮助支持下，我努力适应新形势新任务的需要，以学习强素质，变压力为动力，勇于实践，大胆创新，个人能力和综合素质有了全面提高和升华，管理处的各项工作均取得了较好成绩。现将20xx年度工作从以下几个方面向各位作个汇报。不当之处，请批评指正。

要做好新形势下的物业管理工作，工作人员的素质是关键，而提高素质的主要途径和手段就是学习。在学习上，我始终能够摆正心态，做到虚心向公司领导和同事学习、向书本学习、向实践学习。每个星期按时参加公司统一组织的学习，认真作好每堂课的笔记、写好心得体会。今年10月，博学堂文化传播有限公司及实践家王海伦博士到公司讲座，他独辟蹊径的见地，深入浅出的讲解，让我豁然开朗，获益匪浅。课后，我自费花钱购买了他推荐的《决策力》、《绝对成功》等系列丛书及光碟，并利用空闲时间认真研读，同时作了学

习笔记。我能积极参加公司开展的各种学习实践活动，在各种学习会上主动发言，并结合实际，对公司的发展、广场的定位进行认真思考。去年3月，在公司领导的关心和林总带领下，我有幸到长沙著名物业小区唯一星城、美林景园及万家丽建材市场参观考察。并对考察进行了认真总结和思考，回来后向公司领导作了详细汇报，一些好做法、好经验，我实行“拿来主义”，大胆借鉴，在xxx管理处有了具体体现。如从长沙万家丽的商位布局中得到启发，我们对广场二层商位布局作了重新规划，进行了合理调整，使招租工作有了重大突破。又如装修管理施行现场巡逻监督制，杜绝了违规装修等。

和谐有序的工作环境，离不开规范科学的管理。管理出战斗力，管理出效益。首先，我从加强内部管理入手，不断强化工作人员的服务意识和责任意识。年初，根据岗位职责要求，我对管理处的各项规章制度进行了一次统一整理和规范，并组织了全体员工进行了集中学习，重申了各项纪律要求。坚持和完善了周一例会制度，会上，对上一周工作进行认真总结，查漏补缺，对本周工作进行超前计划，合理安排。加大各项制度的执行力度，对违背制度规定的，坚持按制度办事，严格奖罚兑现。

为加强在水一方小区的物业管理，我们于去年4月组建了在水一方物业管理办公室，对办公室进行了规范布置，建立了一系列管理制度，设立了24小时投诉电话，使小区从一开始接管就步入了规范、有序的运作轨道。管理就是服务。服务第一，业主至上。工作中我是身体力行这么做的。如在招租中，我要与形形色色的人打交道，甚至要面对一些人的无理取闹和侮辱谩骂。每当遇到这些情况时，我总能想到公司的服务宗旨，努力克制自己，将泪水往肚里吞，始终面带微笑做好解释工作。我相信，雨过就会天晴，付出就有回报。在我与管理处同仁的共同努力下，如今xxx武陵城广场呈现一派和谐、融洽的商业新景象。

租赁工作是管理处各项工作的重中之重□xxx武陵城广场

自20xx年6月28日开业以来，由于前期宣传工作不力等原因，武陵城广场一层b□c区及二层的招租工作几经陷入困境。当时我针对招租工作一直受阻的实际情况，我进行了认真分析，及时查找原因，加班加点制定了较为合理的商铺新布局图，并主动与房产公司协调，争取了租赁优惠政策。同时，一改过去坐等式的租赁方式，实行了两项措施，激活了“一池春水”，即建立了租赁信息跟踪表，实行专人上门招租。由于这两项措施的实行，招租工作收到了积极的效果。截止到20xx年底，在房产公司原招租的基础上，我们出租广场一、二层商位达6000多平方米，五、六层商位达5700多平方米，整个广场商位出租率达95；出租仓库及住房达3200平方米，出租率达100。三角坪招租工作也有了新突破，出租房屋达1000多平方米。在水一方门面招租开局良好，接管理次月对外出租门面达300平方米，并在短短3个月内，不向公司增援一兵一卒，管理处完成在水一方交房及装修入住达70多户。

为减少收费中存在的漏收、跑单、呆帐现象，增强工作人员的责任意识，管理处建立并实行征收工作责任制，将责任落实到人。调动了员工的工作积极性和主动性，每年物业管理费及租金收缴率在95以上□20xx年，管理处完成租金收入200余万元(包括加佳家私城家具款抵租金)，物业管理费达50余万元。

目前，管理处工作中还存在一些不尽人意、不适应新发展要求的地方，主要表现在：在员工队伍上，人员素质参差不齐，专业水平不高，发展后劲不足；在内部管理上，岗位职责欠完善，没有严格执行服务标准化、考核量化和细化，员工的积极性、责任性需进一步增强；等等。对于这些，都是我们在今后的工作中需要引起高度重视并切实加以解决的。

一要强化综合管理，制定详细的岗位职责，将责、权、利三者有机结合。

二建立工作目标责任制，严格执行量化考核。



三要强化品牌意识，提升服务标准，力求惟精惟微。

四要加强竞争力，积极为公司创收，力争利润最大化。

五要组织和鼓励管理处员工积极自学，提高其综合素质。

公司要实现至高至远的宏伟蓝图，需要全体xxx人的精诚团结、奋力拼搏。这次活动，是公司给我们一次重新认识自我、展示自我的`现实挑战，也是一次全面接受领导和同事们检阅的难得机会。我都将以这次活动为契机，站在新的起跑线上，充分发挥“不用扬鞭蹄自奋”的精神，自加压力，满怀信心，积极进取，以更加务实的作风、更加扎实的工作，去接受新的考验，迎接新的挑战。

最后让我以这样一段话来结束我的述职：这里有我们的汗水，这里有我们的泪水，我们在这里也费尽了口水。但这里也充满了歌声与欢笑，洋溢着幸福与温馨……我坚信，在这个温馨的大家庭里，只要我们同舟共济，齐心协力□xxx的明天一定会更美好、更辉煌！

## 公墓管理工作汇报 社区卫生服务工作报告篇七

1992年8月25日，民政部发布《公墓管理暂行办法》，没想到这一“暂行”，就是19年。

### 【章名】 第一章 总则

第一条 为加强公墓管理，根据《国务院关于殡葬管理的暂行规定》和有关规定制定本办法。

第二条 在火葬区，要提倡骨灰深埋、撒放等一次性处理，也可经批准有计划地建立骨灰公墓。在土葬改革区，应有计划地建立遗体公墓或骨灰公墓。

第三条 公墓是为城乡居民提供安葬骨灰和遗体的公共设施。公墓分为公益性公墓和经营性公墓。公益性公墓是为农村村民提供遗体或骨灰安葬服务的公共墓地。经营性公墓是为城镇居民提供骨灰或遗体安葬实行有偿服务的公共墓地，属于第三产业。

第四条 建立公墓应当选用荒山瘠地，不得占用耕地，不得建在风景名胜区和水库、湖泊、河流的堤坝以及铁路、公路两侧。

第五条 公益性公墓由村民委员会建立。经营性公墓由殡葬事业单位建立。

第六条 民政部是全国公墓的主管部门，负责制定公墓建设的政策法规和总体规划，进行宏观指导。县级以上各级民政部门是本行政区域内的公墓主管部门。负责贯彻执行国家公墓政策法规，对本行政区域内的公墓建设和发展进行具体指导。

## 【章名】 第二章 公墓的建立

第七条 建立公墓，需向公墓主管部门提出申请。

第八条 申请时，应向公墓主管部门提交下列材料：

- (一) 建立公墓的申请报告；
- (二) 城乡建设、土地管理部门的审查意见；
- (三) 建立公墓的可行性报告；
- (四) 其他有关材料。

第九条 建立公益性公墓，由村民委员会提出申请，报县级民政部门批准。

第十条 建立经营性公墓，由建墓单位向县级民政部门提出申请，经同级人民政府审核同意，报省、自治区、直辖市民政厅(局)批准。

第十一条 与外国、港澳台人士合作、合资或利用外资建立经营性公墓，经同级人民政府和省、自治区、直辖市民政厅(局)审核同意，报民政部批准。

第十二条 经营性公墓，由建墓单位持批准文件，向当地工商行政管理部门领取营业执照，方可正式营业。

### 【章名】 第三章 公墓的管理

第十三条 公墓墓区土地所有权依法归国家或集体所有，丧主不得自行转让或买卖。

第十四条 公墓单位应视墓区范围的大小设置公墓管理机构或聘用专职管理人员，负责墓地的建设、管理和维护。

墓地应当保持整洁、肃穆。

第十五条 公墓墓志要小型多样，墓区要合理规划，因地制宜进行绿化美化，逐步实行园林化。

第十六条 未经批准，公益性公墓不得对外经营殡仪业务。经营性公墓的墓穴管理费一次性收取最长不得超过二十年。墓穴用地要节约。

第十七条 凡在经营性公墓内安葬骨灰或遗体的，丧主应按规定交纳墓穴租用费、建筑工料费、安葬费和护墓管理费。

第十八条 严禁在公墓内建家族、宗族、活人坟和搞封建迷信活动。

第十九条 严禁在土葬改革区经营火化区死亡人员的遗体安葬

业务。

第二十条 本办法实施后，凡违反本办法有关规定，由公墓主管部门区别情况，予以处罚，或没收其非法所得，或处以罚款。具体处罚办法，由各省、自治区、直辖市民政厅(局)制定。

#### 【章名】 第四章 附则

第二十一条 本办法实施前建立的各类公墓，凡符合本办法有关规定但未办理审批手续的，应按本办法第二章的规定补办审批手续；不符合本办法规定的，由公墓单位报公墓主管部门，根据不同情况妥善处理；对城市现有的墓地、坟岗，除另有法律法规规定外，一律由当地殡葬事业单位负责接管和改造。

第二十二条 革命烈士公墓、知名人士墓、华侨祖墓、具有历史艺术科学价值的古墓和回民公墓以及外国人在华墓地的管理，按原有规定执行。

第二十三条 各省、自治区、直辖市可根据本办法制定本地区的实施细则。

第二十四条 本办法自发布之日起实行。原内务部、民政部过去有关公墓管理的规定，凡与本办法有抵触的，均按本办法执行。

## 公墓管理工作汇报 社区卫生服务工作报告篇八

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。