

金融服务工作开展情况报告汇总

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。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。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

金融服务工作开展情况报告汇总篇一

20xx年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对20xx年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行20xx年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对20xx年度的服务工作做一总体安排。

20xx年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《**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20xx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2011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。

20xx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20xx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20xx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《**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20xx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2011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。

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将2011年度分行的服务管理工作安排如下。

一、重新修订《分行服务工作管理办法》，细化监督检查标准，加大违规处罚力度，继续在辖内各营业机构间开展文明优质服务竞赛活动。

目前，总行最新修订的《**银行网点服务规范□□20xx年版）已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，近日，分行将对2011年制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月

份的全行服务工作会议上颁布实施。

金融服务工作开展情况报告汇总篇二

20xx年，我院继续深化健康教育工作，切实将干部职工的健康教育工作，切实讲干部职工的健康教育工作纳入本院的目标管理，调整完善健康教育工作领导小组，拟定好健康教育工作计划，在干部职工中普及健康知识，使该项工作取得了良好的成绩。

我院领导历来十分重视全院健康教育工作，为认真实施全家健康教育工作计划，我院建立了健康教育促进领导小组，加强对健康教育工作的统一领导和安排部署，确保各项工作的组织实施和顺利落实。领导小组以王荣花院长为组长，负责全院健康促进领导工作。

为加强我院干部职工的医疗卫生意识，普及健康保健知识，院健康领导小组制定了20xx年全院健康教育工作计划，并下发各科室学习贯彻。同时向各科室提出了实施健康教育总的要求，安排了健康教育的工作任务，落实了责任和工作目标。

1、下属各科室在职工中经常性地开展健康保健知识学习，提倡健康生活和健康行为，提倡戒烟少酒，减少疾病发生，保证全院干部职工的身心健康。积极参加医疗保险等社会活动，为职工购买医疗保险，妥善处理好职工就医住院等突发性的问题，稳定了职工队伍。

2、要求各科室安排布置学习内容，并认真组织员工学习健康教育工作相关文件和资料。通过认真学习和了解，全院职工的健康意识有了大幅度的提高，对健康保健知识的知晓率达95%以上，同时普遍掌握了各种疾病的预防和救治方法，了解了常见疾病如中风、高血压、冠心病、肝炎等的一般症状及日常生活中的保健知识，对各种疾病的发生前兆有了深刻

认识。学习是广大员工形成了健康的生活方式、健康的行为习惯，全年没有发生一起严重传染性疾病。

3、贯彻《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，对接触有毒有害作业的职工进行健康教育培训，减少和控制职业伤害、职业病及相关疾病发生。同时特别加强和控制职业伤害、职业病及相关疾病发生。同时特别加强对女职工的保健教育。

4、为了职工身体健康，每年院里至少组织一次健康体检。

5、我院还有计划地组织职工参加各类强身健体的文体活动，如跳绳、乒乓球、拔河等比赛，对促进职工的身体健起到积极作用，同时也丰富了干部职工的业余生活。在过去的一年中，我们把健康教育和各项工作有机结合，抓出了一定的成效。今后将继续履行“三个代表”重要思想的要求，以人为本，关系干部职工的健康状况，为全院各项工作的顺利开展打下良好的基础。

1、做工作多，记录的少

2、缺乏健康教育资料汇总

3、健康教育相关器材配置不完善

4、一五人员健康教育、健康促进知识和技能有待提高

希望医院及各科室要有计划、有组织地针对辖区服务对象的不同群体、不同地理环境、不同文化背景及不同知识结构等开展积极有效的健康教育、健康促进工作，并由各科室健康促进专职人员负责其科室健康教育工作的实施、总结、评估、改进以及资料的收集、汇总、保存及报送工作。

综上所述，医院创建健康促进医院有一定的健康教育工作基

础，按照《创建健康促进医院考评细则》和医院《创建健康促进医院实施方案》要求，首先在全院建立院、科及病区或部门专职人员形成的三级健康教育、健康促进管理网络组织；其次结合我院实际情况制度创建健康促进医院工作计划及相关制度和 workflows 等；再者是采取走出去、请进来的办法，认真学习和借鉴相关先进单位的经验，同时对我院职工进行健康教育、健康促进知识和技能等培训；以点带面推动全院健康促进工作，以制定医院健康促进管理工作远期规划。

金融服务工作开展情况报告汇总篇三

1、利用宣传栏、宣传活动等方式，开展形式多样、丰富多彩的宣传服务活动，在院内进行计划生育、保健科普知识展板进行卫生知识教育宣传，广泛开展禁烟宣传，健康小组成员上门发放有关资料进行禁烟、禁毒宣传。

2、针对老年人、妇女、青少年及外来人口等不同对象举办健康知识讲座6次，参加人数150余人，健康教育专刊4期，开展大型宣传活动12场。

3、开展老年活动室、文化室。开展读报活动，增加居民卫生健康知识，向广大群众宣传卫生防病和个人卫生，使其养成良好的习惯。

1、加强除“四害”工作力度。结合春秋季节灭鼠、夏季灭蚊、灭蟑活动。充分发挥社区文明督导的作用，全面开展清理新村楼院卫生和除害防病工作。在此同时，还开展对居民抵制邪教、破除迷信等身心健康教育宣传，使得居民提高自我防范意识。

2、针对家属区存在乱堆放、乱张贴等现象，联合相关部门开展整治“脏乱差”活动，使得小区卫生面貌焕然一新。

自去年5月份以来，在全县范围内开展了大型公益活动，健康

车载着内、外、妇、儿等学科专家在全县的乡镇街道村庄巡回义诊，把健康送到老百姓家门。另外还为相对困难家庭集中开展了一次调查摸底，建立了高血压、糖尿病、妇科等疾病筛查工作。先后为9701人建立了健康档案，定期对困难家庭病人做定期回访，对疾病、用药等进行健康指导，对住院的困难病人给予适当减免医药费用，着力缓解基层群众看病不方便、因病致贫的问题。

今后，我们将继续做好健康教育工作，提高居民的健康意识；落实长效管理，提高有益居民健康的生存环境质量；对照健康教育工作标准，加大宣传力度，促进社区健康教育工作再上新台阶。

金融服务工作开展情况报告汇总篇四

截止10月底，全县共引进国内市外到位资金60.07亿元，占市下达全年考核目标任务的92.42%，占县下达目标任务的85.81%。到位省外资金37.84亿元，完成市目标比例的94.6%。

第十五届西博会签约项目10个，投资总额24亿元；履约项目9个，履约率90%；开工项目6个，开工率60%；实现到位资金9.88亿元，资金到位率41.17%。

20xx中外知名企业四川行活动签约项目11个，投资总额33.8亿元；履约项目9个，履约率81.82%；开工项9个，开工率81.82%；实现到位资金7.88亿元，资金到位率23.31%。

（一）加强组织领导，落实目标考核

年初及时分解目标任务并下达到乡镇和相关县级部门，完善考核办法，落实乡镇与部门的招商责任，形成了领导多层次抓工作的好格局。

（二）注重对外宣传，强化区域合作

一是加强对外宣传，提高中江对外知名度和影响力。在20xx中外知名企业四川行、中国西部（四川）国际投资大会德阳投资推介会暨重大项目签约仪式□xx市广州、深圳投资推介会□xx市上海投资推介会等重大平台活动中，我县共邀请客商近100人，发放招商宣传画册、光碟300余份。新建并开通了xx县投资促进公共微信平台。二是加强成都经信委的联系，以xx市名优产品销售联盟、电子产业协会、机械产业协会、服装产业协会等行业协会为平台，进行点对点的对接，拜访xx市相关行业协会，宣传推介中江。

（三）积极参加平台活动，切实提高招商实效

积极参加中外知名企业四川行、长三角投资推介会、珠三角投资推介会、第三届四川农业博览会等重大招商平台活动，对外推出储备项目10个，在中外知名企业四川行活动、中国西部（四川）国际投资大会德阳投资推介会暨重大项目签约仪式□xx市（上海）投资推介会上，我县共签约项目25个，签约总金额57.5亿元。

（四）搭建创业平台，强化农民企业家回引工作

认真对中江籍在外创业人士信息进行全面梳理，建立了《中江籍在外创业人士信息台账》。通过长期的跟踪，了解中江籍人士返乡创业意愿，促成其回乡创业，成功回引了一批返乡创业项目。

在引进项目中做好三个坚持：一是坚持项目预审，着力招商选资；二是坚持招大不放小，着力增强招商实效；三是坚持保姆式服务招商理念，着力提高服务水平。

企业投资信心不足、融资困难，工业用地指标不足，征地拆迁困难，签约项目落地建设推进缓慢。

金融服务工作开展情况报告汇总篇五

本文目录

1. 健康促进工作总结
2. 健康教育与健康促进工作总结

一、镇领导对“行动”高度重视，将“行动”作为农村精神文明建设的重要内容，纳入经济社会发展总体规划和工作目标。

4月21日□xx市召开了“行动”领导小组成员会议，陈h市长做了重要讲话，指出我市“行动”工作的两个特点，强调坚持两个切入点、三个加强，落实六项工作要求。我镇领导高度重视会议内容，经过详细分析，对我镇“行动”工作重新做出布署：1、健全组织网络，将原设在卫生院“行动”办公室迁到镇府大楼的爱卫会办公室，把“行动”工作纳入镇府日常工作计划中，各成员单位、村委会相应成立“行动”实施小组，有专(兼)职联络员。2、选择具有代表性的五个村，做为今年我镇的“行动”试点村。3、由“行动”办公室主任文mm□卫生院副院长潘mm等同志组成骨干培训小组，逐个村对村干部进行工作指导与业务培训。4、在五个试点村中，积极开展“健康面对面·乡村行”活动。5、根据《“行动”资料整理要求》，镇“行动”办公室设资料员，日常按要求做好工作记录和资料整理。

二、村干部认真管事，“行动”工作开展得顺不顺利，效果好不好，村干部是关键。

在我镇，各村领导班子对“行动”基本上有正确的认识，并怀积极配合的态度。例如，长乔村(曾获xx市文明村与卫生村的称号)，全村人口80，经济实力在本镇只能算是中等，但该村领导班子，历来重视村民的健康素质，当得知被定为镇首

批试点单位时，村干部纷纷表示支持，并决心把“行动”工作纳入日常工作中，把“行动”工作做为一项有关村民切身利益的长期工作来抓。甘mm同志是该村“行动”联络员，做为妇女主任，她整天有忙不完的工作，但每次接到镇“行动”办的任务时，她都是毫无二话，按时出色地完成任务，并能及时地把资料进行整理，归档保存。xx市“健康面对面·乡村行”活动启动仪式大会，就在长乔村召开，经过她与其他村干部的宣传发动，村民踊跃参加了这次活动。会场整洁，气氛热烈，村民在愉快的心情中接受北京科讯公司专家工作队的健康检查，得到了健康教育，从而认识与认同了“行动”工作。甘mm同志对“行动”的工作热情与工作能力，得到了上级领导的一致好评。

象甘mm同志这种即是妇女主任，又是联络员的情况，是我镇的特色，也是镇“行动”办的有意安排。做为村干部，她们长期工作在农村，她们最了解村民，村民也把她们当贴心人，同时她们又是农村计划生育、妇女学校的负责人，只有充分地调用了她们的积极性，“行动”才能更好地开展下去，使更多的村民得益。

三、多部门合作，项目渗透实施。“行动”领导小组成员单位，要按照工作职责，密切协作，积极做好“行动”工作。

“行动”是一项长期、复杂的，涉及多部门的系统工程，不是一个爱卫办或一个卫生院就能完成的。在开展“行动”各项工作过程中，“行动”领导小组各成员单位不仅要“行动”纳入日常工作计划，而且还要善于发挥自身工作特色和优势努力完成各种“行动”任务。

今年9月份，当得知镇计生办要在吉事多厂举办“青春期性教育”活动时，简mm副镇长指示“行动”办务必与计生办相互配合，将计生与“行动”两个项目渗透实施，在举办“青春期性教育”的同时，把健康教育也带到厂里去。根据指

示，“行动”办立即通知了镇卫生院，由卫生院安排李mm医生到吉事多厂传授健康知识。计生办的同志在搞群众的计生工作方面是能手，而卫生院的医生则是卫生保健的行家，他们都充分地发挥了各自的优势，将这次活动办得有声有色，这是一次高质量、多部门成功合作的活动。

今后，

我们将把“行动”各项工作与初级卫生保健工作，爱卫办的创建国家卫生城镇、村工作，农办的青年农业科技人才培养工作等结合起来，实行各项目渗透实施，共享和利用有限资源，努力推进“行动”各项工作，争取更大的健康教育社会效益。

四、多渠道筹集“行动”所需经费。

“行动”是社会福利性公益事业，对此镇政府每年都安排一定数量的专项资金用于“行动”经费□xx年总拨款500，占卫生经费5.6。除了区、镇、卫生局所给的“行动”经费外，我们还要鼓励企业、社会团体和个人支持资助“行动”工作的开展。要运用市场机制制作、发放“行动”材料，补充“行动”经费的不足。

五、将“行动”和文化科技卫生“三下乡”有机结合，进一步推进“行动”工作。

将“行动”和本单位的工作有机地结合起来，有意识地去推进“行动”的发展，在这一点上，卫生院无疑是走在各成员单位的前头的。在子绵村长达六天的肺结核普查、体检工作中，卫生院有意识地将体检工作与“行动”宣传活动有机地结合起来，在体检现场拉起“行动”标语横额，发放健康宣传资料，有效地推进“行动”的发展。工作性质与专业性质都决定了卫生院在“行动”中必须起带头的作用，例如，今年的核心信息，要解释其中的内容就需要相当专业的医学知识，

如此重担非医生莫属，但一下子抽出一大批医生下乡去搞健康教育，是不现实的。如何充分有效地利用好这支队伍呢？镇“行动”办把他们恰当地放在培训“行动”骨干的位置上，今年，卫生院几位医生与“行动”办的同志一起，马不停蹄地对部分村干部进行了健康知识培训，取得了较满意的成绩。

六、加强督导，确保规划目标的实现。各成员单位、村委会，每年要向镇“行动”办公室报送有关数据及工作进展情况。各成员单位、村委会应设有“行动”档案，对“行动”有工作记录，有年度计划和年度总结。

七、存在不足及努力的方向

我镇“行动”工作开展以来，各试点村开展工作进度不一，主要原因有：1、经费不足，镇、村筹集“行动”经费都存在一定的困难。2、“行动”小组人员配备不足，各单位联络员都是兼职性质，“行动”办很难统一调派，导致办事效率较低。3、一些村干部未能深刻认识到“行动”工作在促进农村居民的健康，保护生产力以及保障社会安定、社会经济可持续发展的重大意义，至使对“行动”的工作热情不高。

“行动”是一项长期、复杂的，涉及多部门的系统工程，争取“行动”领导小组其他成员单位的经费支持及社会资源参与，将更有利于推进“行动”各项工作的进展。村干部、各成员单位负责人及联络员都是“行动”的骨干，在“行动”工作开展过程中承担着重要的角色，我们必须通过组织培训、经验交流、现场考察等学习活动不断提高“行动”工作骨干的健康业务水平。

健康促进工作总结（2） | 返回目录

健康教育是提高公民健康素质的重要手段。按照呼伦贝尔市健康教育所对健康教育工作的整体安排和部署，一年来，扎兰屯市结合实际，有针对性地开展重点疾病、重点人群、

重点地区的健康教育与健康促进工作，加大了医院、社区、学校的健康教育工作力度，并加强与“行动”部门沟通、协作，共同完成了健康教育与健康促进工作任务。

一、领导重视，组织较为完善

二、亿万农民健康促进工作

（一）加强组织领导，推动亿万农民健康促进工作的开展

（二）各部门各司其责，各尽其职，促进“行动”任务顺利完成

三、加强能力建设，提高业务素质

（一）宣传日活动

（二）相约健康社区行活动

（三）健康面对面乡村行活动

（四）大众媒体传播活动

（五）传播材料制作情况

（六）控烟工作

五、存在问题

六、今后工作思路

一是加强队伍建设，提高健康教育专业素质；二是继续围绕“三重点”开展健康教育与健康促进工作，并进一步加大社区、学校、医院的健康教育工作力度；三是继续加强部门沟通、合作，使“亿万农民健康促进行动”取得新成果。