

三服务活动方案 服务工作报告(优质8篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。方案的格式和要求是什么样的呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么写，我们一起来了解一下吧。

三服务活动方案 服务工作报告篇一

该局把营造良好的投资软环境当作头等大事来抓，以环境创新促进我市经济跨越式发展。

一是畅通三条通道，行政效率再提速。畅通外资企业网上审批便捷通道、外地企业登记绿色通道、审批中心部分窗口并联审批快速通道，着手建立告知承诺核准制，从推进品牌战略、加速市场流通、提高企业信用等方面制定项制度，推动工业化、城镇化、农业产业化进程；改进企业登记注册办法，放宽企业准入通道，降低企业准入门槛，使更多的自由人成为市场主体，使企业的市场准入变为“直通车”，为经济发展输入新鲜血液。今年共为家企业登记注册提供方便、快捷的服务。

二是推行星级理念，服务态度再优化。引入服务行业星级概念，开展“优质服务窗口”、“优秀服务标兵”评比和“窗口服务质量社会评议”活动，进一步提升登记注册服务质量。推行窗口服务一体制，对所有市场主体和自然人办理工商业务一律进办事大厅，做到窗口业务咨询解答一口清，发放资料一手清，在文明礼貌服务的基础上提高面对面服务水准。

三是创新服务方式，服务力度再拓展。根据企业在登记环节的需求，通过事前服务、预约服务、限时服务、重点服务、跟踪服务等手段，建立链式服务体系，为企业提供帮助。今

年，该局在服务招商引资企业中，推出了“快车道”、“绿色通道”等一系列优质服务举措，采用并联审批的方式，以联系单形式，较方便地为企业解决了一个项目多个环节审批的复杂程序，并全面实施“一审一核”制度，大幅度提高了办事效率。

今年，该局通过适时的教育培训，提高了企业对法律法规和市场规则的认知度和认同感，使它们在进入市场后自觉守法少走弯路。

一是实行市场主体准入后培训制度，在市场主体准入后分期分批对它们进行培训，帮助它们了解经营过程中会涉及的法律法规和可能事项，对它们进行早期教育和友情提醒。×月×日，市个体劳动者协会分会举办了新开业企业及个体工商户法律、法规培训班。今年，该局共举办各类培训班余次，培训企业及个体工商户多人次。

二是实行登记注册照后提示制度，针对一些个私业主、外来投资人员对工商行政管理法规不是十分了解的现状，在《办照指南》的基础上，对企业办理登记注册实行照后提示卡制度。提示企业在今后的经营活动中应注意的一些登记事项和相关法律法规，如工商营业执照年检时限及应提交的相关材料，哪些登记事项改变后应及时办理变更，经营活动中应当遵守的一些法律法规，如何配合工商行政管理部门的检查以及开展企业信用体系建设等相关内容，使企业避免发生非主观性的违法行为。实行照后提示卡制度以来，已有余家个体私营业主享受了这一服务。企业称这种能使自己在经营活动中自觉、有效避免违章违法行为的“照后提示卡”是一张“明白卡”。

三是推行工商行政管理建议书制。对企业经营管理中存在的问题，以《工商建议书》的形式提出整改建议，其建议内容包括：企业投资导向、内部管理机制、企业信用的提升、商标广告战略、客户权益保护、资本运作以及违章违法行为的

纠正或控制等各个方面，同时将不定期编发《投资信息》，为各级领导决策提供参考或建议，从而服务区域经济良性发展。元至月，该局共为家企业提供建议余条。

该局充分发挥工商部门在商标、广告、合同管理上的职能优势，赋予市场主体更多社会资源，增强了我市企业的抗风险能力和市场竞争力。

一是发挥商标职能，实施“名牌兴业”。该局加大了清理闲置商标力度，把盘活商范文先生版权所有标存量作为“名牌兴业”的一项重要内容，对闲置商标进行建卡立档，建立起闲置商标备选库，让闲置商标进入市场。如天然茶开发公司的茶商标，原湖北集团的“”牌商标等这些知名商标，企业在改制和兼并过程中都忽略了商标的无形资产作用，工商部门通过盘库发现这些商标都可以发挥其极大的效益作用。截止目前，通过工商部门牵线搭桥先后转让闲置商标件，全市家企业通过转让拥有了自己的商标。同时将商标注册领域向农副土特产和特色产业，服务行业延伸。今年共协助企业申报农产品商标件。

了《市工商行政管理局关于扶持农村经纪人发展的实施方案》，明确了各基层分局和专业市场管理分局扶持农村经纪人发展的目标和任务。重点发展柑桔经纪人、茶叶经纪人、生猪经纪人和有特色的经纪人，以实现经纪业发展的新突破。该局组织专班分别到柑桔、茶叶、养殖业比较集中的镇、乡和镇，向上述乡镇的党委政府的“一把手”汇报了农村经纪人的工作，得到了乡镇党委政府的理解与支持。在此基础上，组织农村经纪人进行座谈，引导他们树立诚实经纪，规范经纪的意识，促使农村经纪人队伍不断壮大。年初，还举办了我市首期农村经纪人培训班。全市名涉及柑桔、茶叶、牲猪、水产品养殖业的农村经纪人系统地接受了经纪人基础知识、市场营销知识和法规知识的培训。目前，在工商部门的指导下，农民已经通过经纪人与企业顺利签订了多万元的销售订单，全市种农副产品合同达份，销售收入近多万元。

三是发挥合同职能，发展“订单农业”。今年以来，该局针对辖区农村市场信息不灵，农副产品难以销售，坑农欺农的情况时有发生，工商部门难管理的现状，采取了三条措施，切实抓好“农业订单”的指导和规范管理工作。首先强化指导“农业订单”签订。该局将订单农业纳入日常监管的范围，在指导签订“农业订单”中立足五抓：即抓龙头企业、抓基地大户、抓合同签订、抓订单履约、抓争议调解，切实注重保护广大农民的切身利益。目前，在工商部门的指导下，全市种农副产品订单遍及个省市和海外个国家、地区，销售收入近亿元；其次强化审查“农业订单”内容。该局对全市家柑桔加工企业和家茶叶加工企业签订的订单进行备案，要求订单内容程序必须将《合同法》，同时要求当地政府或村级组织必须签署意见。最后强化推行示范“农业订单”的使用。按照龙头企业经纪人农户农业订单的模式，推广使用示范“农业订单”，并立足于服务，加强合同法律意识的宣传和规范签约行为的指导，积极并及时协调和调解签约当事人的矛盾或纠纷。截止目前，该局指导签订农业订单份，合同金额万元，已履约余份，金额多万元，全市经济作物实行合同种植的面积近万亩，得到了当地政府的肯定和广大农民、涉农企业的一致好评。

三服务活动方案 服务工作报告篇二

(1) 记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2) 记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3) 熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4) 严格按照做房程序清洁打扫房间。

一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

三服务活动方案 服务工作报告篇三

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！

三服务活动方案 服务工作报告篇四

一. 思想方面

牢固树立为教学服务的宗旨，团结协作，协调配合。忠诚党的教育事业，执行党的教育方针，坚持参加学校组织的各项政治活动. 认真执行上级有关文件精神，根据学校总务工作实际情况，努力搞好财务管理，财产管理，环境管理，安全管理。

后勤工作涉及到财务，基建，水电，绿化等，层次多，头绪多。我们根据总务工作临时性，突发性，任务多等特点，尽力做好服务工作。学校的公开课、评优课、文艺演出、运动会等中心活动。总务人员都能够提供优质服务，保证各类活动有序进行. 在校园绿化工作中做到冬青、夏绿、春有花。能自己做的尽量自己做，节省每一份开支。学校食堂在进货食品方面严把质量关，杜绝食品安全事故的发生。会计人员认真学习会计法，严格执行三个“一”，即一只笔审批，一个部门管理，一本帐登记。严格遵守财务制度，每月按时结账，上报资产负债表，每月按时发放教师工资，每学期结束各种帐务核算。

三. 工作实绩

1. 每学期初及时将教材从书店运到学校，保证学生正常使用教材。
2. 学校春季修建了篮球场，教学楼前和厕所前种花，绿化了校园环境。
3. 签定班级备品管理责任书，实行班级备品由班级师生共同管理，有效提高了设施完好率。

4. 购置消防器材，维修教学楼前门。
5. 维修学生桌椅改善教学条件。
6. 学校实行定点供应水，节水节电工作落到实处，定期召开门卫更夫会，加强岗位责任制。
7. 及时上报校舍数据库，装备仪器及时上帐入库，做到专人管理，帐物卡一致。
8. 与政教处联系将学校院内垃圾及时运走。
10. 冬季供热期间，由于管路年久老化，经常漏水，组织工勤人员维修，确保无一次重大漏水事故，保证教学正常进行。
11. 办公室，班级发现有安全隐患及时进行维修，确保无安全事故发生。

我们工作与上级主管部门比还有很大距离，无论在思想上还是业务水平上还有待于进一步提高，以适应后勤社会化改革的要求，在新的一年里，要以崭新的姿态，饱满热情，投入到工作中去。

三服务活动方案 服务工作报告篇五

乙方：

根据《民法典》等有关法律、法规的规定，就乙方为甲方提供教育信息咨询事宜，双方在平等互惠、协商一致的基础上达成如下条款，以共同遵守。

一、 服务项目

乙方为甲方提供以下教育信息咨询服务：

为甲方在 年中考前后进行无锡xx区的招生宣传工作，调研年无锡xx区初三毕业生预报贵校专业的倾向，协助甲方顺利完成 年无锡xx区招生工作等。

结论分析，指出解决路向并为其提供相关的教育信息咨询服

务。

二、项目完成期限及收费

1、以上服务项目收费标准为人民币 元（ 万元整）于签约后分三次支付完成。

2、乙方应在本合同生效日壹周内开始实施教育信息咨询服务，并在半年内完成所有的咨询服务，日期： 年 月 日— 月 日止。

三、甲方乙方的基本义务

（一）甲方的基本义务

1、与乙方诚信合作，为乙方开展工作提供便利，向乙方提供与服务事项相关的情况和资料。

2、如有关的情况和事实发生变化，应及时告知乙方。

3、按照约定支付服务费。

4、向乙方提出的要求不应与法律及会计职业道德和职业纪律规定相冲突。

（二）乙方的基本义务

1、必须遵守职业道德和执业纪律。

2、应当勤勉尽职，依法在合同约定范围内维护甲方的最大利益。

3、应当及时向甲方发表顾问意见；按时完成提交调研报告。

4、对甲方的商业秘密或个人隐私应当保守秘密。

四、生效、违约处理及其他约定事项

1、本合同在签约并成功付费后生效。

2、双方之间发生争议的，应当进行协商或由第三方调解。

3、本合同未尽事宜，甲乙双方应持积极态度友好协商解决。

4、本合同一式贰份，甲乙双方各执壹份，效力相同。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

签字（委托）： 签字（委托）：

年 月 日 年 月 日

三服务活动方案 服务工作报告篇六

清河服务区为全面做好“十三五”全国干线公路养护管理评价工作，贯彻落实交通运输部、市交通委、首发集团、清河服务区关于评价工作的总体要求，根据清河服务区公司迎检工作方案，清河服务区扎实推进迎检各项准备工作，近期主要落实以下内容。

清河服务区成立迎检工作领导小组，服务区经理任组长，办公室所有成员为组员，迎检办公室设立在服务区办公室，贯彻落实迎检的各项工作。

清河服务区制定迎检工作预案，明确工作目标、组织机构设置及职责，设定各项工作开展时间进度，并提出工作总体要求。

7月23日，清河服务区召开了迎检工作启动会，合作单位负责人、迎检小组成员参会，会上传达工贸公司迎检工作动员会精神，宣贯工贸公司和清河服务区迎检工作方案，对检查标准进行研讨，并部署相关工作。

扣1分

目前清河服务区公共卫生间有灯具坏损，责成合作单位尽快更换坏损灯具。

交通标志线符合相关标准，齐全清晰

扣2分

清河服务区有2处标志、标线不清晰，与养护公司协商修补。

清河服务区坑槽、裂缝面积约10平方米

扣60分

清河服务区无车辆维修站

扣50分

清河服务区无客房

绿化的问题

清河服务区网络是集团内网，未覆盖到公共区域。

共计扣分128分，得分772分，达到达标服务区标准。目前除

新开通的阪泉服务区外，其他服务区、停车区各项标准大部分能够满足达标要求，但是仍需要开展大量完善工作。目前各服务区正在根据自查出的问题，制定整改折子工程。

主要问题和困难：

1. 服务区无专人开展修车业务，需要临时安排相关人员。
2. 服务区无住宿项目。
3. 服务区需要开展小修小补，例如停车场地面划线、广场坑槽修补等。
4. 资金方面有困难，目前没有再开展小修的预算，希望能增加预算。

5分0

此项存在困难，未开展，得0分。

5分3.5

1. 将服务区公共场区纳入高速公路网视频监控范围的，得

1

分；未全覆盖的，得

0.5

分；未设置的，得

分。

清河服务区服务区监控系统建设目前已实现服务区的全面监

控，所有服务区视频资源已接入集团公司海康视频平台并与市交通委对接。预计能够取得1分。

1

分；功能接入但内容填报不及时的，得

0.5分；否则得

分。

服务区出行、服务、阻断、应急等服务信息通过集团96011系统进行上报，并通过96011系统对接交通部平台。

服务区信息采集实现数字化、有剩余车位显示系统，得1

分。

3. 服务区信息采集实现数字化、对外服务实现智能化、内管理实现常态化的，得分，未全覆盖的得0.5分，未开展的得0分。

此项清河服务区未开展得0分。

4. 服务区实现资源节约、能源节约，得1分，未全覆盖的得0.5分，未开展的得0分。

清河光伏发电项目已投入使用。此项可得1分

清河服务区中水改造项目正在进行中，可得0.5分。

得分预估

通过对以上标准及现状分析，目前保守估计清河服务区20中能取得13.5分，其他分数需要努力争取。

认真对标梳理不合格项目，制定解决方案，形成整改折子工程，将迎检工作纳入绩效考核，全力以赴抓紧整改，确保完成迎检任务。

三服务活动方案 服务工作报告篇七

20xx年9月27日在市十三届人大会第26次会议上

济南市发展和改革委员会主任 王 辉

一、全市服务业发展的基本情况

近年来，在市委的正确领导下，在市人大及其会的监督支持下，全市上下认真落实科学发展观，紧紧围绕建设现代化省会城市的奋斗目标，按照“发挥省城优势，发展省会经济”和“三产富市”的总体思路，解放思想，更新观念，加大力度，强化措施，全市服务业得到了持续快速健康发展。

(一)从总体上看，主要有以下几个特点：

7.1：46：46.9。今年上半年全市服务业实现增加值491.1亿元，同比增长17%，三次产业比重变化为5.5：45.8：48.7。

2、经济社会效益稳步提升□20xx年，全市服务业提供的地方财政收入55亿元，占全市地方财政收入的比重达到51.9%，成为地方财政收入的主要来源。服务业从业人员达到146.7万人，比20xx年增加20.1万人，占全市从业人员的比重达到40.8%，服务业成为吸纳劳动力就业的主要渠道。

3、产业内部结构趋向优化□20xx年全市现代服务业实现增加值358亿元，占全市服务业增加值的比重达到40.7%，比20xx年提高10.1个百分点。今年上半年现代服务业实现增加值195.5亿元，同比增长18.5%，高于全市服务业增幅1.5个百分点。传

统服务业档次明显提升,新兴业态发展明显加快。

4、综合服务功能日益完善。经过多年发展,全市逐步形成了公路、铁路、航空立体大交通格局,区域性交通枢纽作用不断增强。信息网络不断完善,信息化水平显著提高。各类金融主体加快集聚,区域性金融中心地位初步确立。现代化商贸设施逐年增多,区域性流通中心地位更加突出。社区服务、中介服务快速发展,教育、文化、卫生等社会事业服务水平不断提高。

5、产业发展后劲明显增强□20xx年,全市服务业完成投资456.7亿元,“十五”期间服务业累计投资占全市固定资产投资的比重达到58.6%。今年上半年全市服务业完成投资269.3亿元,同比增长41%。一批重大项目如现代物流港、领秀城、奥体中心、鹊山龙湖、长清大学科技园等开工建设。

(二)从重点行业看,主要表现在以下几个方面:

1、现代服务业发展迅速

20xx年,现代服务业增加值比上年增长13%。今年上半年同比增长18.5%,为“十五”以来最高增幅。

信息传输计算机服务和软件业□20xx年实现增加值43.9亿元,比上年增长12.1%。今年上半年实现增加值26.1亿元,同比增长19.3%。软件业整体实力在全国十五个副省级城市中列第6位。齐鲁软件园建设规模居全国十一大软件基地之首,入住企业已达到500多家。浪潮、中创、积成等骨干企业入选全国独立软件企业30强。中国电信、中国联通、三联百灵等“九网通衢”的网络格局基本形成。

金融业□20xx年实现增加值99.4亿元,比上年增长5.4%。今年上半年实现增加值54.6亿元,同比增长18.6%。到今年6月底,金融机构各项存款余额3832亿元,各项贷款余额3604亿元,分别比年初增加411亿元和403亿元,分别占全省的五分之一和四

分之一。

房地产业□20xx年实现增加值68.5亿元,比上年增长19.3%。今年上半年实现增加值35.5亿元,同比增长22.7%。全市各类房地产开发企业发展到440多家,年开发能力达到1000万平方米。世纪中华城、济发经典小区等经济适用房项目正在加紧建设,阳光一百、伟东新都、阳光舜城等大型房地产开发项目部分竣工。

租赁和商务服务业□20xx年实现增加值31.35亿元,比上年增长18.8%。楼宇经济和总部经济强势发展,全市130多座大型商务楼宇,吸引了信息传媒、软件开发、金融保险、中介服务 etc 10多个行业3600多家企业入驻,其中包括近30家世界500强地区总部。

旅游业□20xx年全市接待游客1463.3万人次,比上年增长20.1%;实现旅游收入122.1亿元,比上年增长29.8%。今年上半年全市接待游客740.4万人次,同比增长19%;实现旅游收入65亿元,同比增长22.7%。目前全市旅游景区(点)达到48家,旅游星级饭店达到75家(其中五星级3家),国际国内旅行社达到184家(其中国际22家)。旅游基础设施和服务环境明显改善。

科教文卫体服务业□20xx年科学研究、技术服务等实现增加值22.1亿元,同比增长30.5%;教育业实现增加值56.2亿元,同比增长13.7%;文化、体育和娱乐业实现增加值19.8亿元,同比增长25.8%;卫生保健、社会保障等实现增加值61.8亿元,同比增长8.3%。社会事业体制改革稳步推进,产业化进程不断加快,对经济增长的贡献能力增强。

2、传统服务业持续发展

别增长13.5%和12.4%,继续保持稳定发展态势。

批零贸易餐饮住宿业□20xx年实现增加值232.1亿元,比上年增

长13.9%。今年上半年实现增加值128.1亿元,同比增长14.6%□
20xx年全市社会消费品零售总额实现807.9亿元,今年上半年
实现455.8亿元,同比分别增长15.7%和17.7%。商贸业开放程
度不断提高。国美、苏宁、上海联华、中国台湾大润发、美
国沃尔玛、法国家乐福、泰国易初莲花、日本伊势丹等国内
外知名企业先后入驻济南。餐饮业持续增长,20xx年实现零售
额115.1亿元,“十五”期间年均增长24.4%。商业布局日趋合
理,辐射周边、贯通城乡的商贸流通格局基本形成。交通运
输仓储邮政业□20xx年实现增加值118.5亿元,比上年增
长13.7%。今年上半年实现增加值68.01亿元,同比增
长7.6%□20xx年实现客运周转量245.2亿人次,货运周转
量851.8亿吨公里。全市公路通车里程达到4799.2公里,高级
公路通车里程居全国前列。济南国际机场扩建和绕城高速路、
旅游路、经十路等一批交通基础设施的建成启用,极大提高了
我市综合运输能力。

3、新业态发展方兴未艾

物流服务。到20xx年底,全市物流及相关企业发展到1876家,
鲁能帆茂、山东中邮、山东佳怡等七家物流企业入选中国物
流百强企业。华宇、全程、宝供、海尔、九洲通□tnt等一批
国内外知名物流企业相继落户我市。物流基地规划建设进展
顺利,盖家沟、山东现代、国际集装箱分流中心等一批公共物
流节点加快建设和提升。

会展服务□20xx年举办各类展会96个,国际信博会、旅交会等
成为我市会展业的品牌展会□20xx年全国秋季糖酒会实现交易
额140.8亿元,创历届糖酒会之最□20xx年全煤会拉动我市相关
产业增收13.41亿元。

连锁服务。到20xx年底,全市各类连锁企业发展到60个,门
店3000多家,三联商社、银座商城、济南华联等3家企业跨入
全国连锁百强行列。骨干企业跨地区经营初见成效,20xx年,

三联、银座、人民商场等实现跨地域销售额超过100亿元。麦当劳、肯德基等特许经营快餐店发展到21家。

社区服务□20xx年社区服务业营业收入达到51亿元,比上年增长10%。全市家政服务企业已发展到207家,固定从业人员近7万人,20xx年安置就业近万人。全市已建成1个国家级、2个省级、10个市级示范社区。

现代服务业发展相对不足,服务业增长方式比较粗放,知识经济尚未形成产业优势。三是产业化进程需进一步加快。全市服务业布局分散,产业链短。产前、产中和产后的服务业发育不充分,科技、文化、信息、中介、社区服务等行业产业化程度较低,农村服务业发展滞后。四是改革开放力度需进一步加大。部分行业市场准入门槛过高,社会资本参与性不强。

目前,我市服务业已经具备了进一步加快发展的基础和条件。“济南都市圈”的规划和建设,为服务业发展拓展了更加广阔的空间。站在新的起点上,全市将抢抓机遇,乘势而上,全力推动服务业取得新突破。

(一)总体思路

以科学发展观为指导,认真贯彻省委、省政府《关于进一步促进服务业发展的若干意见》,紧紧围绕“发挥省城优势,发展省会经济”的基本要求,强化为全省和区域经济发展服务的功能,强化为一、二产业发展服务的功能,强化为广大市民生活服务的功能,坚持高点定位,科学规划,全面推进,重点突破,突出发展现代服务业,大力发展新兴服务业,改造提升传统服务业,努力构筑产业层次高、竞争能力强、布局合理、重点突出、特色鲜明的服务业发展新格局,促进整个国民经济和各项社会事业更快更好发展。

(二)工作目标

到20xx年底,服务业增加值力争实现1000亿元以上;其中现代服务业增加值实现440亿元以上,占全市服务业比重提高到44%以上;服务业吸纳就业人员达到150万人以上;完成固定资产投资500亿元以上;实现社会消费品零售总额930亿元。

到“ ”末,全市服务业增加值力争达到1800亿元左右,年均增长15%左右;“ ”期间,全市服务业投资累计达到3300亿元,占全市固定资产投资的比重达到45.8%;服务业提供的地方财政收入占全市地方财政收入的比重保持在50%以上;服务业吸纳就业人员达到165万人以上。

(三)发展重点

围绕上述目标,今后一个时期,在坚持全面推进、协调发展的基础上,重点在以下十个方面实现突破。

1、完善市场体系,优先发展金融服务业。一是加快形成金融聚集区。进一步提升以泺源大街、经七路为中心的传统金融商贸区的功能;积极创造条件,高标准规划建设东部新城金融商贸区。二是大力发展直接融资。加快推进股权分置改革,加大上市公司重组力度,大力培植后备上市资源。三是积极引进外资银行。努力优化发展环境,吸引外资金融机构落户济南。

四是稳步发展地方金融机构。做大做强市商业银行,加快农信社改革,改善金融服务。

2、加快资源整合,突破发展现代物流业。一是大力发展第三方物流。加强物流资源整合,引导企业进行物流外包,推动传统物流向现代物流转型,发展壮大第三方物流。二是建设两大物流基础平台。完善航空、铁路、公路等物流通道,建设物流交通网络平台;完善物流信息管理系统、物流电子商务平台和物流配送信息系统,建设物流信息网络平台。三是积极推进物流基地建设。加快建设盖家沟、担山屯、郭店三大物流园区和一批物流中心。

3、突出泉城特色,大力发展旅游服务业。一是打造五大旅游片区。通过资源优化整合和项目开发建设,逐步形成泉城中心旅游区、东部泉水历史文化旅游区、南部山区生态休闲旅游区、西南部生态文化旅游区、北部黄河景观旅游区的发展格局。二是加强旅游基础设施建设。改造提升、规划建设一批旅游服务设施,改善服务条件。三是加大旅游宣传促销力度。大力开发具有济南特色的旅游产品和服务。加强与周边城市的资源整合,利用多种促销手段,努力开拓客源市场。四是促进旅游夜生活发展。规范治安、城管、市场、收费等管理,进一步提高城市亮化水平,活跃夜间休闲娱乐。

4、打造精品名牌,加快发展会展服务业。一是大力举办各类展会。精心策划和开发影响力强、规模大、特色鲜明的会展项目,加大力度培育济南展会品牌。二是抓好配套设施建设。在整合现有会展资源、提高利用效率的基础上,重点加强济南国际会展中心等相关配套设施的建设。三是培育会展龙头企业。积极培育和发展各类会展公司、会务公司及中介服务机构,延长会展产业链,带动相关产业发展。

5、增强产业意识,稳步发展科教文卫体服务业。一是扶持发展科研服务业。加大科技研发投入,促进自主创新,提高科技服务水平。二是积极发展教育培训业。鼓励各类职业教育和继续教育的发展,积极开展各类就业培训。加快东、西部高等教育聚集区建设。三是繁荣发展文化娱乐业。精心策划一批文艺精品,活跃演出市场。加快文化基础设施建设,进一步发展壮大广播影视、新闻出版等文化产业,大力发展文化创意产业。四是加快发展卫生保健业。深化医疗卫生体制改革,在办好公益性医疗卫生事业的基础上,规范发展社会医疗保健业。五是大力发展体育健身业。高标准建设奥体中心和一批体育设施,办好第十一届全运会。积极开发体育竞赛表演和健身娱乐市场,努力承办国内外商业赛事,推动体育产业跨越式发展。

业协会承担的管理职能转移或委托给行业协会承担。

7、优化空间布局,健康发展房地产服务业。一是大力发展楼宇经济。以高档商务楼、写字楼为载体,规划建设一批大型商居组团,推动楼宇经济、总部经济发展。二是规范推进商品住宅开发。适应城市化加快推进和人民生活不断改善的需要,集中成片开发一批商品住宅区。三是实施安康居住工程。推进经济适用房和廉租房建设,保障社会低收入群体的居住权益。四是加快房地产市场信息系统建设。建立房地产市场预警预测体系和市场信息披露制度,规范发展交易市场,促进房地产业持续健康发展。

8、依托资源优势,扶持发展信息服务业。一是实施“一二五”工程。加快建设软件开发综合技术支撑平台;构建行业联盟和服务支撑两大体系;构筑中间件、信息安全软件、嵌入式软件、行业应用软件和软件出口五大产业基地。二是加强电信基础设施建设。抓好通信网络建设和信息管线综合改造,加快通信网、计算机网和有线电视网的相互融合,形成覆盖城乡的电信服务体系。三是加快发展电子政务和电子商务。积极推进网上办公和网上交易,努力提高信息化服务水平。

9、贴近居民生活,积极发展社区服务业。一是加快社区服务中心建设。建立和完善各级社区服务中心。拓宽服务领域,积极发展养老、托幼、医疗、健身、家政等服务项目。二是加快社区服务社会化进程。对学校、医院和企业、事业单位以及有条件的机关后勤服务设施进行改革和资源整合,向社区开放。三是加快社区服务产业化进程。多渠道、多形式筹集社区服务资金,引导和培育各类民间服务的发展,鼓励创办各种社区服务企业。四是加快构建社区服务信息网络。建立“济南市社区服务网”,实现全市社区服务的信息交流与社区资源的共享。

10、发挥集聚效应,提升发展商贸服务业。一是建设一批不同层级的商业中心。在泉城广场和泉城路周围地区构建标志性商业核心区;在十县(市)区各改造提升或建设一处区级商业中心。同时抓好一批商业街区的改造和建设,逐步形成布局合理、

功能齐全、特色突出的商业体系。二是构筑批发市场集群。新建扩建、改造提升一批专业批发市场,扩大交易规模,增强聚集辐射能力。三是完善农村流通网络。继续实施“万村千乡”市场工程,基本形成以各县(市)驻地、乡镇、村级店为基础的农村消费经营网络。四是提升餐饮业发展水平。弘扬鲁菜餐饮文化,创新产品名牌,提高服务档次。五是挖掘“老字号”资源。重点抓好“大观园”、“宏济堂”、“燕喜堂”等一批“老字号”的恢复、培育、改造和提升,扩大品牌效应。

(四) 主要措施

1、加快改革开放步伐。进一步拓宽开放领域,大力提高非公有制经济在服务业中的比重。积极推进行政和企事业单位的后勤服务、配套服务由内部自我服务为主向社会服务为主转变,深化科技、文化、体育、广播影视等领域体制改革,着力提高产业化水平。努力消除影响开放的体制机制性障碍,实现服务业对外开放新的突破。

2、增强骨干带动作用。加快资源整合,促进生产要素集中,引导企业加强联合与合作,培育具有国际竞争力的服务业企业集团,扶持优势企业做大做强。大力实施名牌战略,积极培育名优品牌,增强优势企业的示范带动效应。引进推广现代运营方式;着力推动集团化、网络化经营。加快引进一批国内外著名服务业企业入驻济南,带动全市服务业经济向更高层次发展。

3、拓宽投资融资渠道。努力推进市场化、多元化融资。通过股票上市、企业债券、项目融资、资产重组、股权置换等方式筹措资金,形成多元化投资新格局。引导金融机构对服务业项目优先安排贷款资金。设立服务业发展引导资金,通过贴息、补助和与国家、省服务业资金配套等形式吸纳社会资金加大投入。积极策划一批服务业重点项目,建立服务业重点项目库,大力开展招商引资,增强服务业发展后劲。

4、创造良好政策环境。认真落实省委、省政府《关于进一步

促进服务业发展的若干意见》，结合我市实际，尽快研究制定并实施我市的贯彻意见，同时提出市场准入、管理体制、人才培养和引进、绩效考核等配套政策措施，为服务业进一步加快发展创造良好环境。以上汇报，请批评指正。

共2页，当前第2页12

三服务活动方案 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，相关部门针对施工过程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。