# 城市文明服务工作总结(必备27篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2025-03-18

*城市文明服务工作总结1我行主要从以下几方面入手，为客户提供优质热情服务，提升我行服务形象：>一、注重规范服务，以客户满意为目标，树立支行良好形象窗口服务，是服务质量最为直观的体现。支行规定所有工作人员一律统一着装，挂牌上岗，普通话文明服务，...*

**城市文明服务工作总结1**

我行主要从以下几方面入手，为客户提供优质热情服务，提升我行服务形象：

>一、注重规范服务，以客户满意为目标，树立支行良好形象

窗口服务，是服务质量最为直观的体现。支行规定所有工作人员一律统一着装，挂牌上岗，普通话文明服务，并按照合行《规范化服务管理办法》，要求临柜人员在接待客户时要做到“亲情服务站迎送、唱票接递热情问、规范操作快捷办”。具体表现为顾客临柜主动打招呼；存款拿不定主意主动当参谋；取款额度大主动帮包装；客户遗失物品主动帮寻找。对待客户突出一个“礼”字；说话和气突出一个“美”字；关心客户突出一个“帮”字；认真负责突出一个“准”字；讲求工效突出一个“快”字；在对老年客户服务过程中，员工们做到说话亲切、语速缓慢，并为其提供一切可能的方便。支行明乐路分理处经常要接待一些每月固定来取款的复员退伍老军人、五保户，这些人群普遍年龄偏大、行动不便、文化层次较低，针对这些老年客户，明乐分理处专门为他们开辟绿色通道，优先为他们办理取存款业务，进行特别的关心和照顾，使其感到方便和温暖，这些老人非常感动，常说这里的营业员都像亲闺女一样。支行工作人员整个服务过程都能做到仪表端庄，气质高雅，语言文明，服务优质，带给客户亲情般的温暖。

>二、以人为本，强化业务培训，增强员工业务技能和服务意识

大面支行把教育培养一支过硬的员工队伍作为增强服务意识，树立支行形象的着手点，坚持不懈地对全体员工进行多层次、全方位的学习教育。

首先是加强政治理论以及技能学习。建立了职工学习制度，坚持每月召开一次例会，对职工进行政治形势教育、理想信念教育、职业道德教育、遵纪守法教育、勤政廉政教育和，开展技能知识学习，展开“诚实信用、客户至上”的大讨论以及如何改进文明规范服务工作的讨论，制定改进计划并组织实施，同时评选岗位标兵；坚持每月集中学习业务理论知识、业务操作规程和合行各项规章制度，明确各岗位职责，汇报汇总业务开展情况及优质文明服务情况，有针对性地开展工作。在整个支行形成了人心向上、比学赶帮、争先恐后、充满生机与活力的工作氛围，促进了员工整体素质明显提高。

二是认真落实合行各项规章制度，实行规范化管理。优质服务，纪律先行。一直一来大面支行就高度重视各项规范制度的制定与落实，根据合行下发的各类规章制度及操作规程，支行狠抓落实，并根据自身实际情况制定了各项实施细则，落实到人，考核到人，责任到人，奖惩到人。此外，支行还狠抓了劳动组织纪律、环境卫生、服务礼仪、安全保卫、员工违规违章处罚等，明确了岗位职责，建立了责任明确、奖罚分明、运转协调、严密科学的工作制度体系，使各项工作有规可依、有章可循，并做到有章必依、违章必究。

三是开展业务练兵和文明服务规范培训，提高员工综合素质。20xx年，支行组织职工参加了合行举行的普通话和服务礼仪培训，进一步规范了服务形象。另外，支行采取定期不定期的形式开展微机操作、会计、出纳业务技能等方面的练兵和测试，使员工全部达到上岗标准和要求，丰富了专业知识，增长了才干，促进了员工综合素质的提高。

>三、加强服务设施的改造工作，创造一流服务环境

大面支行积极抓服务环境建设，刷新外部形象标识，完善内部设施，规范服务行为，全面提高了其外部形象和服务水平，有效地解决了网点门面陈旧、服务手段落后、整体形象较差的问题。

环境的好坏无疑映射出企业的经营理念、文化内涵和职工的精神状态。为了给顾客一个舒适的服务空间，支行在各分理处设立了客户休息区，为客户提供休息椅、沙发、条几、饮水机，还进行了大厅内的环境绿化，还购置了报架，摆放了晚报类报纸，供客户休闲阅览。为给客户办理各项业务提供服务指南，支行购置了宣传资料架，制作了合行各项业务及综合性介绍的宣传折页共数十种，摆放在营业厅内供客户浏览并参考。另外，还统一制作、摆放和规范了业务公告牌、服务规范公示牌、提示性告示牌及其它宣传内容的指示牌。网点内各种安全设施齐全、达标，并统一设置了“一米线”护栏，配备了先进点钞机及显示器，大厅内配备了保安，保证营业时间内客户的资金和人身安全；还增加了老花镜、雨伞等便民服务设施，制作了对客户的“温馨提示”牌，在大厅内安装了利率及时间屏等，并达到冬有暖气，夏有空调，为客户创造了一个方便、安全、和谐、温馨的办理业务及休息环境。为了保持清洁的环境，支行规定员工坚持班前准备工作，每位职工提前分钟到岗，认真打扫卫生，做到窗明几净。

为提高办公与服务的科技化、自动化程度，支行在条件允许的分理处安装了自助银行设备，客户小额取款业务及查询业务可以自已到×小时自助取款机办理或查询，极大地方便了客户。

>四、注重爱心奉献，以我所能回报社会

优质服务是提高市场占有份额的有效手段。大面支行的各分理处都地处大面镇繁华地段，不少客户来的早走的晚，业务量较大，职工工作比较辛苦。在今年春节前几天，支行明乐路分理处员工连续三天加班为大面镇占地补偿款发放打印存单，有人说，都要过年了，你们辛苦到这么晚，又没有多高的报酬，家里的老老少少没人照顾，图的是什么？她们的回答是：我们什么也不图，就图能让农民兄弟早日拿到补偿款，过一个欢乐祥和的春节。日常工作中，员工们更是顾大家忘小家。有员工在结婚的第二天因为工作没有歇完法定的婚假就来上班；还有员工小孩出生都没守在妻子身边，坚持在工作岗位上。

员工们自觉培养起良好的职业道德。有一次，有位客户办完业务后拿着钱袋子急匆匆地走了，手提包却落在了柜台外，营业柜员发现后，及时根据包内身份证信息找到失主，并将放有信用卡、提货单，电话簿等重要物品的手提包还给失主。焦急的失主激动的对支行的营业柜员说：“信用社的人值得信任”。还有一次，有个客户来取钱，临走时拉下一打百元钱币在窗口槽内，柜台员工发现后为其保存，并积极想办法与对方取得联系，将遗失的款项交给客户。客户非常感动。

同时，以支行工会小组为依托，支行员工积极参加“献爱心、送温暖”活动，把团结、友爱向外延伸。

**城市文明服务工作总结2**

20--年，我社按照市办要求，制定了《提升优质文明服务实施检测方案》，紧紧抓住客户反映强烈的突出问题，全面开展服务工作整治活动，取得明显成效。目前我社服务规范得到强化，服务制度落实，服务效率有了较大提高，一线窗口普遍做到“三声”到位，双手接送，客户满意度不断提高，有力推动了我社优质文明服务水平快速提升并学习到一些提升检测方法。

一、充分理解、认识服务的内涵并接受，是开展优质文明服务的动力 在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。 二、强化和提高服务意识，是开展优质文明服务的前提 要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与，把优质文明服务作为一项生命工程来抓。银行业是服务性行业，在强化员工队伍素质的同时，服务理念、服务意识也是他们随时需要进行强化的一项长期训练。对内通过集中培训、集中考试、模拟测验、突击检查等形式，督促员工熟练掌握优质服务的各项内容;对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。“走进每位客户的心灵”是优质服务的更高境界，力求满足客户的各种需要就是一切工作的出发点与落脚点。 三、加强培训教育、提高业务技能、营造优美服务环境是提高优质文明服务的基础 冰冻三尺，非一日之寒。优质文明服务要从量的积累达到质的飞跃，关键是以人为本，通过对员工的教育培训和强化管理，达到员工的政治素质和业务素质不断提升，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。从而使每位员工懂得，自身的行为代表着本行的社会形象，没有客户就没有银行业务的发展。

培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献出一份光和热，变被动为主动自觉维护全行的形象和荣誉，使优质服务上一个新台阶。 四、加大监督的力度和广度，形成全方位监督体系，是优质文明服务落到实处的有力保证 优质文明服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除必须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。要通过组织行内人员或聘请社会监督员等多种形式，以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。 银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务，形成“大服务”的格局，才能提高优质文明服务的整体水平。

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。 “以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨;是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础;细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。 之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证;另一方面，“深入人心”要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同客户的需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如引导员的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语;对于VIP客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。 要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出

**城市文明服务工作总结3**

交警市区一大队自接到“创文”保障任务后，大队领导高度重视，xxx大队长多次召开班子会、股中队长会议，分析部署“创文”工作的重点和难点，制定各项应急机制和预案。

一是思想上高度重视。

林利潮副局长、陈锡辉支队长多次到大队检查督导“创文”工作部署情况，曾大队多次强调：全体参战民警牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，自觉投入到全市创文活动验收工作中来，切实为我市顺利通过创文添砖加瓦。

二是行动上不遗余力。

大队专门安排业务骨干民警利用8月9日一天时间，对市局、区局、支队支援民警进行强化训练，确保抽调的每名民警能够清楚路面执勤的具体要求，并迅速进人角色，真正发挥指挥疏导交通作用，尤其是对路面的各类交通违法行为要主动管、主动查，全力维护好市区道路交通秩序；同时严格遵守相关勤务规定，时刻保持警容严整、动作规范、语言文明，严禁出现擅自离岗、缺勤、迟到、早退等现象。

三是提高路面见警率和管事率。

大队合理部署警力，落实”高峰疏导、平峰管控、夜间巡逻”三个到位。通过科学调整勤务安排，最大限度的把警力全部摆上路面，提高路面见警率和管事率，加强对易发生交通拥堵路段、时段的巡逻管控力度。全力确保榕城辖区重点路段、重点时段不漏管不失控。并根据辖区实际情况，设立68个执勤岗点及七个机动应急巡逻队，主要担负“创文”验收和应急支援。同时设立三个督导检查组，由xxx大队长督导检查二中队辖区、魏少武教导员督导检查一中队辖区、副大队长柯东松督导检查三中队辖区。

四是加强隐患排查。

大队三个中队根据陈锡辉支队长的指示精神和xxx大队长的工作部署，迅速对辖区的安全隐患进行排查并落实应对措施，消除交通隐患。

五是开展多种形式的交通违法整治。

大队根据马副市长“用最高规格、最强部署、最严措施，兵团式、组合式推进各项工作”的指示精神，在林利潮副局长、陈锡辉支队长的带领下开展“围栏式”、“拉网式”、“布袋式”等形式多样的交通违法整治，有效地净化辖区交通环境。

六是开展形式多样的交通安全宣传。

大队根据6月19日市文明创建“四级联建”工作推进会议精神和有关要求，多次在辖区联合志愿者开展“创文为我我为创文”宣传活动，同时通过“双微”向社会发布最新信息，我们旨在提高市民交通意识、遵守交通法律法规，以“文明礼让斑马线”、“车辆各行其道”为主题，推动文明创建迈上新台阶。

本次“创文”工作任务中，市局、区局、支队支援同志们抱着高度负责的态度，坚守岗位，积极参加交通协管，为“创文”工作的顺利完成添上浓厚一笔。xxx大队长代表交警市区一大队向支援弟兄们说声：感谢！

**城市文明服务工作总结4**

优质服务是沟通企业和客户的桥梁，为了深入开展和落实七项电力惠民行动，\_\_\_\_年一季度我所加强了优质服务的管理工作，以“优质、方便、规范、真诚”为行动指南，实行24小时值班制度，随时随地为客户排忧解难，一季度共接到报修客户121户，按报修承诺规定处理121户，完成承诺率100%，免费为客户更换灯头，开关，插座等电器设备78余人次，免费为客户安装更换家用保护器59余台，我所为武连镇39余户用户，无偿迁移表计，得到了政府和群众的表扬，为广大电力客户提供了安全可靠电力保障。

客户服务部人员着装统一，使用文明用语礼貌待人，做到来有迎声，问有答声，走有送声，为了监督我所各项工作，还专门聘请7位在当地有威望的人做为我所行风监督员，随时随地监督我所各项工作，做到了一季度无客户投诉事件的发生。

2月3日绵阳电业局对我所进行了优质服务明查暗访检查。其中暴露存在的主要问题：服务意识仍然不强、员工安全意识淡薄、环境卫生差。通过此次事件我所立即组织全体员工认真学习本通报，加深员工对本次事件的认识，让全所员工牢固树立大局意识和服务意识，增强员工的工作责任心，加强责任意识和规则意识的培养，认真履行各自工作岗位职责，要将优质服务工作作为一项长期的、实效性的重要工作来抓，要从标准、效率、责任等关键环节入手，优化工作流程，健全问责制度，和优质服务事件说清楚制度，切实把改善服务质量从营业窗口延伸贯穿到所内管理的全过程，我所指定专人每天负责对营业厅、抢修值班等优质服务工作开展情况、人员履职情况进行检查，并做好详细的检查记录备查。

加强窗口建设，坚持“人民电业为人民”的服务宗旨，我所窗口服务人员严格执行《营业厅服务规范操作手册》的相关要求，如：起身相迎、起身相送、双手递接、先外后内、办一安二招呼三等。实行“一口对外”，做到进一次门，找一个人，交一次费，确保一次办成。不论是电力报修还是用电服务，电力投拆还是电力咨询，都做到“只要一个电话，余下的事情由我来办”的服务标准，大大的方便了用电客户。

我所客户服务窗口设在临时板房，在临时服务营业窗口按电业局(20\_\_\_\_)4号文的要求步入正轨，各种标示牌齐全规范，为方便客户及时了解安全用电知识，在临时营业厅摆放了各种宣传资料以及便民设施。供电所人员服务水平、业务素质都有了进一步提高，为客户提供了优质、方便、快捷的服务。

总之我所在加强内部员工管理的基础上，服务质量达到了较好的成绩。我们的成绩得到了当地政府的肯定和广大用电客户的称赞。我们将在以后的工作中在接在励把优质争取做到最好。

**城市文明服务工作总结5**

为了做好20XX年度精神文明建设工作，全面推进我村精神文明建设再上新台阶，努力促进“先进精神文明村”建设的奋斗目标，根据上级的工作部署，结合我村实际，特制定本年度工作计划：

>一、指导思想

以\_理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，认真贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中全会精神，主动融入海西绿色石化港口新城建设大局，以建设社会主义核心价值体系为根本，大力推进公民道德建设，以人为本，广泛开展创建活动，努力使精神文明创建工作为促进我村经济社会平稳较快发展提供强大思想保证、精神动力。

>二、创建目标

我村将以“巩固、提高、延伸”为切入点，进一步深入持久地开展精神文明创建活动，有重点的在硬件和软件建设方面加大力度，全面提升我村文明创建工作总体水平。力争通过全体村民和村两委的努力，争创区级乃至市级精神文明建设先进单位。

>三、具体安排

1、加强组织领导，明确创建责任，确保精神文明创建活动落到实处。成立争创“精神文明建设工作”领导小组，对精神文明创建工作进行责任分解，根据职责分工，做好协调工作。要按照我村与镇党委政府签订的《精神文明工作责任状》的内容，积极投身到精神文明创建工作中。把创建精神文明示范村与加快经济社会发展结合起来，与提高村民文明素质结合起来，以“营造优美村容、建设高效队伍、做好一线服务、争创优秀业绩”作为创建主要内容，在创建措施上做到不断创新，力争我村创建工作水平再上一个新台阶。

2、深入开展多种形式的文明创建活动。继续开展“学习雷锋、为民服务、创先争优”活动，组织村两委干部和党员开展志愿服务活动。5、6月份，以“春、夏”季爱国卫生运动为契机，配合镇党委政府积极开展村容村貌整治、保护环境等活动，广泛发动、深入开展；7月份，组织党员开展庆祝建党93周年系列活动，开展党的历史和党的知识宣传教育，组织开展走访老党员、老干部活动；8月份，开展拥军拥属活动，慰问退伍老兵，开展爱心助学活动，帮助贫困优秀学子上大学；10月份，认真做好国庆庆祝活动和开好重阳节爱老敬老座谈活动；深入开展“六五”普法活动，将法律法规知识送入千家万户，切实保障全村的安定稳定；力争实现全村4个自然村环卫队伍全组建，将柳厝村建设成为区级点线面环境卫生整治示范村；继续加强人口和计划生育工作，计生工作保持在全镇中上水平。

3、扎实开展文化活动，丰富农村文化氛围。认真贯彻《公民道德建设实施纲要》，弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，深入开展“讲文明、树新风”活动，推进社会主义核心价值体系建设，进一步提升公民思想道德素质；继续完善柳厝村文化活动中心，对文化中心内的农家书屋、阅览室等进行充实，配齐配全相关设备，将文化中心全天向村民开放，方便群众到此活动；鼓励广大妇女群众参加广场舞、太极拳、大鼓队等健身团队，丰富业余生活；扩建柳厝休闲小公园，让更多的群众有地方开展文化娱乐活动。

>四、保障措施

1、明确创建工作职责。精神文明创建领导小组要定期召开会议，研究部署工作，分析创建形势，解决创建中存在的问题。明确工作任务，确定时间进度，责任分工到人，推动工作落实，切实保证创建活动有计划、有制度、有步骤、有成效地组织实施。

2、加大宣传教育力度。要将精神文明创建工作与日常的中心工作紧密结合。利用无线广播平台定期播放先进文化作品，营造浓厚的创建氛围；通过宣传标语等方式宣传争创活动，扩大影响、增强气氛，形成“人人参与争创、人人服务争创”的强大合力。

3、规范创建资料台帐。要注意收集文明创建工作中一系列活动资料，并由专人负责统一管理归档，对精神文明创建资料实行档案化管理，将所有各项资料真实准确地记录和登记，保证资料搜集齐全、分类科学、立卷建档完备。平时注重创建资料的搜集与整理，按照创建验收标准，认真做好各项工作和各种活动的记载，确保创建资料台帐全面反映创建工作过程及成果。

**城市文明服务工作总结6**

一、深化思想认识，不断增强参与文明城市创建工作的自觉性

创建文明城市，功在当今，利在大家，惠及后世，这是我们局上下的基本共识。我们认为，市委、市政府作出创建文明城市的决定，是加快如皋自身经济发展、全面建设小康社会的迫切需要，是着力提高群众物质生活和精神生活质量的重要举措，顺乎民心，合乎民心，代表了广大人民群众的强烈愿望。

二、积极开展丰富多彩的群众文化活动，不断满足人民群众健康向上的精神生活需求

培养健康向上的道德情操，提高市民文明素质，是文明城市创建工作的根本和核心。围绕这一根本，我们积极发挥自身优势，围绕加强阵地建设，开展丰富多彩的活动，做了一些扎实具体的工作。

一是大力加强文化基础设施建设。为了认真贯彻落实南通市基层文化工作会议精神和如皋市社会事业会议精神和相关要求，我们对各镇的阵地建设情况逐个进行认真分析，对情况较好的镇按省群众文化先进乡镇的标准要求他们予以新建、改建、扩建。在全市建立5个文化中心活动乡镇，要求阵地面积达1000M米以上，各类报刊杂志20种以上，活动项目不少于10项，图书藏书量达5000册以上，到目前为止，通过各镇文化站和大家的共同努力，林梓镇的文化活动中心大楼已落成，目前正在进行内部装修;磨头镇的“飞来磨”文化广场已竣工;石庄镇通过资源整合，将原储蓄所大楼改建为文化活动中心;雪岸、桃园两镇目前已拥有了自己的文化活动阵地;高明、白蒲、袁桥、江安、下原、吴窑等镇虽说已经进行了不同程度的努力，但到目前为止，还没争取到文化活动阵地。

现已落成使用的如皋大剧院，是由市政府投资8000多万元兴建的一座集演出、放映、会务、培训多功能于一体的综合性高档娱乐场所。占地面积24100平方米，建筑面积12000平方米。大剧院拥有坐席1218座，院前广场停车场18000平方米。今年6月底至7月上旬，举办了落成庆典系列文化活动，邀请上海芭蕾舞团、东方歌舞团、爱尔兰踢踏舞蹈团、安徽黄梅戏剧院进行文艺演出，同时放映了部分国内外最新电影大片。

市文化馆原为国家标准馆、省一级馆，为适应开展群众文化活动的需要，近期正在对其进行重建，建设方案已经确定，新馆设计九层，建筑面积达4400平方米。建成后的文化馆，功能配套更为齐全。

二是大力开展群众文化活动。

1、今年春节期间，各镇以及各文化单位按照两办“关于开展春节文化活动”文件要求，文化局进行了认真的统筹和安排，根据各地区各部门的不同特色，开展了形式多样的群众文化活动。文化局与如城镇、\_等单位联合组织了“宏坝杯”电视声乐大赛;文化馆与相关部门联合举办了全市的家庭才艺大赛;图书馆举办了少儿讲故事大赛，木偶团也组织了送戏下乡演出活动。丁堰、搬经等镇组织举办了大型农民文化艺术节活动，文化馆也组织了多名专业辅导人员分别前去给予辅导和策划，并根据各镇不同的特点进行了调整和安排，力求做到既能体现特色，又能将活动开展得轰轰烈烈。

2、4—6月份，我们结合社区艺术节与如城镇联合举办了三场“雉水之夏”广场文艺演出，10月26日我们又组织了文化馆在文峰大世界举办了一场广场文艺演出，圆满完成了今年的广场文艺演出任务。

3、8月1日，与市\_联合组织编排节目到驻如空军部队进行了“蓝天情”专场慰问演出，受到部队官兵的热烈欢迎和一致好评。

4、在迎接省文明城市创建验收期间，根据市创建办的要求，我们精心组织编排了一台只有8个节目的文艺演出，整台演出显得十分紧凑，而又让观众有意犹未尽的感觉。同时还组织人员配合参加接待组的相关工作。

5、9月底，我们与市场科联合组织了全市民间演出团体调演活动，参加调演的节目达30多个。

6、为了纪念抗日战争胜利60周年，我们结合如皋市第三届合唱节活动，配合宣传部联合组织供电局、公安局、如城镇等7家单位参加革命歌曲大联唱歌咏活动，既让全市人民得到艺术的享受，又让全市人民得到了很好的爱国主义思想的灌输。

7、组织木偶艺术团编排节目参加海门、通州、海安等地的艺术节演出活动。11月份组织木偶团参加了张家港“长江流域民族民间文化艺术节活动”，这其中有如皋木偶展览活动，还有木偶演出活动。

8、全力以赴做好“如皋市第三届沿江经济洽谈会”的演出工作，在市委、市政府及“一会两节”组委会的领导下，我局制定了文艺演出的工作方案，组织专业人员作词、作曲，由南通市京剧团和如皋木偶团编排。

三大力发展民间艺人队伍。民间艺人队伍，规模大，演出剧种多，是我们如皋的一大特色。近几年来，我们采取举办演出业务培训班，开展交流研讨，创造宽松的环境等手段，使这支队伍逐步建设成为一支深受人民群众喜爱的文艺轻骑兵。他们常年活跃于农村，宣传党的方针政策，宣传创业致富奔小康的新人新事，宣传文明新风，移风易俗，为人民群众奉献着一台又一台喜闻乐见的文艺节目。10月份南通市文化局在我市召开了民间艺人队伍经验介绍会,我们挑选了一些质量高的节目为南通地区各县市的领导进行了演出。

三、加大服务管理力度，不断规范繁荣文化市场 创建工作是一项巨大的社会工程，关系到一个城市、甚至整个社会的文明进展程度。我市现有十大文化市场，近千家文化经营单位，遍布城乡各地。文化市场的繁荣具有两重性特征，一方面，它起着传播知识，采集信息，丰富业余生活的作用;另一方面，如果管理不善，则可能成为精神垃圾的发源地，荒废主业、迷途丧志的葬身地。因此，在创建文明城市工作中，我们始终坚持两手抓。做到一手抓服务促繁荣，一手抓管理上规范。

一是扎实抓好机关“效能革命”，努力为文化经营单位提供快捷优质的服务。为了更好地繁荣文化市场，促进文化产业的发展，自20\_年起，全局系统认真落实好“五条禁令”，做到令行禁止，政令畅通，创造最佳办事环境;认真清理涉及文化、新闻出版(版权)等方面的`行政审批事项，依法规范行政审批行为，创最佳办事效率;坚持依法行政，提高执法水平，创最佳发展环境;更新服务理念，提高服务水平，端正服务态度，创最佳服务质量。今年，我们积极响应市委、市政府号召，又研究制定了“效能提速”十项制度，从政务公开、限时办结、首问负责、一次告知、否定报批、延时服务、AB岗、涉企检查、效能考评、勤廉公示等十个方面作了具体的规定，改善了投资环境，目前一批文化经营业主在我们筑巢落户。

二是扎实抓好经常性的市场整顿，规范文化市场。近三年来，我们分6次对民间艺人无证经营及不文明送葬行为和网吧违规经营行为进行了专项治理，20\_年，在东陈、袁桥、石庄等镇查处无证演出团体和违规演出团体27个，通过专项治理，有力地净化了社会风气，受到了广大群众的欢迎。“扫黄”“打非”是创建文明城市的一项重要内容，也是我局工作的重点和难点。根据省市统一部署，以整顿、规范市场经济秩序为目的，坚持开展集中行动，专项治理与日常监管相结合，突出重点，打防结合，坚决查处各类非法文化经营活动，打击盗版，保护知识产权。全年共出动检查人员2157人次，检查经营单位1351家次，取缔非法店档、摊点53家，立案查处17家，其中音像3家，网吧8家，演出6家;收缴盗版音像制品75691张(盒)，电子出版物、游戏软件5125张，盗版图书5059册，其中64K“口袋本”260册;查处销售淫秽色情音像制品5起，收缴淫秽色情碟片204张;取缔黑网吧11家，没收电脑113台、游戏机9台，捣毁地下印刷窝点7家，责令停业整顿16家。进一步净化了全市文化市场环境，为我市经济发展创造了良好的投资环境。

三是扎实开展星级评定活动，引导文化经营单位自觉参与文明创建。为进一步调动文化经营单位的积极性，提高文化经营单位在文明创建工作中的贡献份额。在深入调查研究的基础上，年初，出台了《关于在文化经营单位开展星级评定活动的意见》，侧重从守法经营，诚信经营、规模化产业化经营等方面，对经营单位进行引导。力争通过星级评定活动这一载体，更多更好地激发各文化经营单位的荣誉感、责任感和积极向上的创建意识。

>四、积极参与全市中心工作，不断为地方社会经济发展贡献力量

在全市精神文明建设的舞台上，我们文化局始终尽心尽力做好自身的本职工作，不断丰富群众文化活动，不断加强基础设施建设，不断用自己的精品力作去感染群众，启迪观众。在经济建设的主战场，文化局也毫不示弱，为市委中心工作献计献策，不断鼓舞士气，提供智力支持，为地方社会发展贡献力量。

一是围绕招商引资、全民创业，积极呐喊助威。春节期间，为配合市政府的团拜会，组织木偶团等单位进行了文艺演出;我们围绕全民创业、歌颂改革开放伟大成就、全市农村奔小康及招商引资等一系列政策活动编排了大量的节目，在全市各镇、各村巡回演出，大力宣传政府的新政策、新思想，不断增强群众爱党爱国的思想、培养创业致富的理念。

二是围绕环境大整治，积极参加社区共建。在文明创建工作中，我们文化局坚持一手抓硬件建设改善文化单位外部形象; 一手抓软件建设，积极参加社区共建，美化社区环境。今年以来，围绕市委、市政府 “万人进社区” 的大力号召，我们文化局工作人员紧抓先进性教育契机，走进社区，走近群众，在社区开展环境卫生大整治，与社区群众共同营造清洁、文明、和谐的居住环境。

三是围绕富民兴农，积极参加各项经济建设。近几年来，为完成市委、市政府赋予我局的招商引资任务，我们在局机关编制人数少，人手缺的情况下，仍然抽调一名同志常驻昆山，定点招商，年年超额完成任务。今年市下达给我局10万美元招商引资指标，我们由于动手早，抓得实，全年完成了万美元任务。

常青镇蔡炎村是我局挂钩负责的帮扶单位，围绕富民兴农，我们想尽一切办法，排除各种困难，一手抓扶智，一手抓济贫，与村领导一起研究发展规划，通过抓产业结构调整、安排富余劳动力外出务工、与特困户结对等一系列形式，有力地推动和促进了村级和农户的发展。

以上情况只是我们创建工作的一些片段，距离创建要求还有较大差距，下一步我们将发扬连续作战的作风，发挥文化部门的优势，为我市文明创建工作再作新的贡献。

**城市文明服务工作总结7**

xx街道办事处在区委、区政府的正确领导下，在市文明委和区文明办的具体指导下，紧紧围绕文明城市创建的总体目标，以市民综合素质良好、基础设施维护升级、环境整洁优美、宣传教育深入为主要内容，抓重点，出实招，重特色，不断将文明创建工作引向深入，力争通过一项项务实之举，使广大辖区居民切实感受到文明城市创建带来的变化和实惠。

>一、率先垂范，鼓舞上下齐努力

街道党工委高度重视文明城市创建工作，坚持将此当成日常工作中的重要工作。党政主要领导亲自挂帅、靠前指挥、亲力亲为、率先垂范。通过实行领导包挂社区制度，以每日 “三个一：一调度、一汇报、一总结”为抓手，做到有人牵头，有人落实，有人督查，推进了各项工作的高效落实。包挂领导废寝忘食，多次深入社区调研，对照《全国文明城市测评标准》，徒步检查迎检社区工作准备情况，并现场指导、协调，为广大党员、干部、职工树立了标杆，极大地鼓舞了广大党员、干部、职工的创建斗志;机关干部职工放弃节假日和双休日，带领社区工作人员深入小区楼院、沿街店面等，对照考评标准，进行拉网式的检查，并针对辖区内存在的问题，迅速组织力量进行整治。力保不马虎一项工作、不放过一个问题、不遗留一个隐患，上下齐力扎实推进我处创建工作出实效。

>二、倾力投入，软硬件提档升级

文明城市创建期间，街道办事处相继投入了近25万余元进行基础设施建设为重点的软硬件系统提档升级，特别是工院、绿地、民健社区三个迎检社区的建设改造，进一步更新完善街道社区“六室四站两栏一校一场地”的建设。一是社区未成年人活动场所建设出新，独立开设未成年人活动室，并相应配套建设心理咨询室、公益上网区等，进一步扩大完善社区未成年人的成长空间。二是办事处投资万元新建长约30米的科普画廊150平米，并派专人定期更换内容。同时办事处科普阅览室新购书柜6个，新增图书3500余册，配置可供上网的电脑3台，进一步提高了街道科普文化普及传播力;三是街道办事处积极探索以“警务室、调解室、综治办”为抓手，“人防、技防、物防”为核心的三位一体的管理防控网络。新增“军、警、民”大联防队伍成员120余人，调试、更新、升级街道，社区监控设施58处，检查、维修、新增消防器材400余件。四是为优化、亮化、美化街道办公环境，办事处及社区维护、更新各项上墙规章制度、铜牌、指示图标90余处，重新粉刷墙面500平方米，擦拭玻璃230平方米，办公场所一时间焕然一新，让前来办理业务的居民耳目一新，心情愉悦。

>三、浓郁氛围，多元宣传入人心

为使全处上下凝聚创建合力、会集创建智慧，街道办事处充分利用宣传资源，采取多元视角，努力形成人人知晓创建、人人支持创建、人人参与创的浓厚氛围。一是“静态宣传”有新意。街道办事处着力打造“一幅一栏一屏两箱两平台”宣传媒介，“一幅”即在辖区范围内重要路段、重要街区、农贸市场等居民活动集中区悬挂“创建全国文明城市”条幅50余条。“一栏”即在办事处，11个社区及辖区企业单位的橱窗宣传栏放置有内容丰富、图文并茂的文明创建相关宣传展板100余块。“一屏”即办事处，各社区及辖区内所有带LED显示屏的企事业单位一律全天滚动式播放文明城市创建口号、标语。“两箱”即办事处设立“创建全国文明城市”意见箱、注册并向群众公布“创建全国文明城市“电子邮箱，收集群众的意见建议和投诉举报，接受辖区居民群众监督。“两平台”即街道办事处充分发挥传统新闻媒体平台、网络媒体平台的宣传作用，将我处文明创建的相关动态信息及时通过媒体公开。创建期间，我处在各大传统新闻媒体门户投发稿件40余篇，网络媒体门户上传稿件60余篇。成功做到了文明城市创建宣传的无盲点、全覆盖的突出成效。二是“动态宣传”有创意。由办事处各社区老中青不同年龄层次的群体先后自发组建了“文明劝导队”、“文明在我身边义务巡逻队”、“我与文明城市同行志愿者服务队”等，在辖区人群密集处设立移动宣传站点，共发放“文明城市创建”相关宣传单、宣传画、倡议书15000份，并通过“民情走访进社区”活动，组织党员深入到小区住户、沿街商铺门市进行面对面讲解、面对面宣传，同时办事处还将文明创建内容制作成录音，利用宣传车在辖区重要路口、居民小区、农贸市场等人群聚集地巡回播放，全力做到“文明城市创建”家喻户晓。

>四、立意深刻，群体活动有声色

街道办事处始终围绕文明城市创建的核心主题，结合我处实际情况，以构建社会主义核心价值体系为根本，创新活动载体，丰富活动形式，开展了以“素质提升”、“文化升级”、“精神升华”为目标的特色活动，大力推进了文明城市创建。为激发广大家庭参与“文明家庭”建设的积极性和主动性，我处大力开展“文明家庭”的评选活动，通过“文明家庭”创建拓展到“学习型”、“和乐型”等特色家庭的创建，影响和带动周围的人们形成良好的社会风尚，共塑城市文明。为进一步深化全民创建意识，激发群众投身创建的智慧和热情，我处组织辖区的书画艺术家和幼儿园的小朋友们举办了以“创建文明城市共享美好家园”为主题的书画现场展示活动。书法家们挥毫泼墨，孩子们妙笔生花，以浓墨重彩营造了浓郁的创建文化氛围。为进一步促进黄山文明程度和道德水平的提高，我处组织开展了“我身边的平民英雄”评选活动，推崇群众身边看得见、摸的着的“凡人善举”，引导人们见贤思齐，探索形成“以文明楷模塑造城市之魂”的创建特色，使创建工作突出了时代特征，彰显了黄山特色，为推动文明城市创建工作提供了强大的精神动力。

>五、治标治本，辖区环境换新颜

xx街道办事处按照文明城市创建的测评要求，以“找准要点、抓好重点、攻克难点、创出亮点”的工作思路，以打造“绿化洁化城市街区”为目标，提高保洁水平，改善市容市貌，提升环境品位。一是进一步整治广告乱贴、车辆乱停、摊点乱摆、垃圾乱扔、工地乱象等“五乱”现象，同时加大对辖区流动摊点、“六小”行业等的专项督查和执法力度。二是成立环境综合整治督导组和专业清扫保洁队伍，配有专人负责卫生工作。经常组织街道单位、驻军部队、辖区居民对各主次干道、小街巷、居住区进行全方位无缝隙的换位突击整治行动。清理垃圾杂物100余车，清理社区死角垃圾及建筑垃圾300余吨。三是始终对重点路段、社区坚持“4+1”的卫生巡查机制,即每天四次巡查和每周一次的检查制度，并将检查情况给予通报。截至目前共清扫道路20万平方米清除各类生活、建筑垃圾、杂草、废弃物等万立方米;粉刷擦洗乱写乱画牛皮癣小广告30000处，清理喷涂电话号码4500余处。四是清理各类墙体广告、楼腰广告、条幅、布幔和未经审批的灯箱广告200余处，规范广告100余家，拆除民祥园路、开明市场周边不符合规定、破损脱落的店招店牌100余块，面积500余平方米。五是加大包括开明市场在内的辖区大小农贸市场的内部环境保洁力度，实行定岗、定职、定时全日制保洁制。市场集中采用高压水枪冲刷地面及柜台立面，集中安装灭蝇灯，为每位业户配发蝇拍和对人畜无害的灭虫药。开明市场特制定完善了《市场日常巡查制度》、《农副产品质量安全第一责任人制度》、《上市商品准入规范》、《文明市场创建十标准》等12项规章制度，并统一上墙，确保安全规范文明经营。真正实现由无序向有序、由室外向室内、由多头管理向集中规范管理的根本性转变，初步达到最高目标三个一样，即“什么时候检查一个样、检查不检查一个样、检查哪里一个样”。

xx街道办事处在面对全国文明城市创建迎检工作时间紧、压力大、任务重的情况下，所有备检点圆满完成了预期的目标。但由于文明创建工作是一个与时俱进，不断创新的过程，使得我们在迎检的过程中也发现了我们自身存在的一些问题。如：老居民小区的各项管理与文明创建工作要求的差距较大，治理力度不够到位，辖区居民还存在着一些与文明城市发展乐章不和谐的音符等等。在今后的工作中，我们将继续发扬成绩，扎实工作，以个人创一流业绩、单位创一流品牌、行业创一流环境，满怀感恩，情系社会，为构建和谐黄山再立新功。

**城市文明服务工作总结8**

为了进一步做好创建省级文明城市工作，促进创建目标在学校各项工作中顺利实现，根据局党的文件精神，结合我校实际，我们充分发挥广学生在创建省级文明城市中的生力作用和“一名学生带动一个家庭，一名志愿者影响一个群体”的教育辐射作用，组织全体师生走上街头、走入社区，力宣传创建省级文明城市的重意义，积极开展“知荣辱，树新风，我行动”道德实践和文明劝导活动，在社会上营造了良好的创建工作氛围，为深入推进我市文明创建做出了应有的贡献，活动中，我们着眼创新，注重实效，比较圆满地完成了创建工作任务，现将具体工作总结如下：

>一、学校领导重视，组织机构建全

学校领导充分认识到创文明城市工作的重意义和深远影响，因此对此项工作十分重视，并把这项工作摆上了学校工作的重要议事日程上。成立了由校长为组长，德育副校长和队辅导员为副组长，各部门负责人为组员的“创建文明城市工作领导小组”，领导小组及时传达和学习上级有关创建文明城市工作的文件和会议精神，并结合学校的实际情况，制定出可行性强的工作计划、实施方案。领导组成员分工明确，责任到人，按照“谁主管谁负责”的原则，学校要求各个部门及相关人员严格按照制定的计划开展创建文明城市工作，做到有的放矢，注重细节，对照创建指标，逐项落实创建项目，确保达标。

>二、加宣传力度，营造良好创建文明城市宣传氛围本文选自

创建文明城市工作是一项社会性很强的系统工程，但仅靠领导重视是远远不够的，只有把全校师生真正发动起来，形成全面动员、全民动手的态势，营造良好的氛围才能从根本上保证创建文明城市工作的顺利实施，学校利用升旗仪式、班会、国旗下讲话、校园广播、校园标语、宣传橱窗，班级墙报等宣传形式，让广师生能充分认识创建文明城市工作的重要性、必要性，并积极参与到创建文明城市活动中来，同时又把这些知识带入家庭、社区，影响他人。

少先队队部以荣辱观和文明礼仪宣传教育为主线，精心设计活动载体，认真开展了“知荣辱，树新风，我行动”、“做一个有道德的人”等道德实践活动，着力实施了学校向广市民发出倡议，“千名学生净街道”、“千封倡仪进家庭”、“千户家庭树新风”的“三千工程”，紧紧抓住学校、家庭、社区三环节，以丰富多彩的社会实践活动为载体，以实现“学校、社区、家庭互动”为目标的未成年人思想道德建设工作模式，推动了思想道德教育向纵深发展。

>三、全面落实施活动方案，关注工作细节

开展“创建文明城市”工作以来，学校以实施方案为抓手，关注工作的每一个细节，把每一项工作都落实到位。

（1）在全体教师会上，进行创建全省文明城市工作的教育及宣传。

（2）在全校开展“四个一”活动。即学校出一期宣传栏、挂一条宣传横幅，班级办一期黑板报、各班召开一次主题班队会。

（3）利用国旗下讲话，对全校师生进行礼仪教育、文明行为的教育。

（4）通过校红领巾广播站力宣传文明知识，表扬身边的好人好事，鼓励文明行为。力宣传我校在文明创建活动中的特色及好人好事。

（5）开展“小手牵手”系列活动。

（6）加宣传力度，扩文明创建对社会影响。参加活动的学生穿校服、戴小黄帽、佩戴瑛、带上袖章、打好横幅上街宣传。

（7）进一步优化办学环境，加强“平安校园”建设，治理校园周边环境，稳定良好的教育教学秩序。

（8）加强健康行为的养成教育，重视学生良好的卫生习惯和文明行为的养成教育，教育学生争做文明学生。

宣传活动由学校行政领队，班主任组织四到六年级的同学上街（从学校路口至龙州路口）进行宣传，我校共有七百余名学生加入志愿者的行列，参与公共设施的维护次数累计多达108次，期中c98、c99、c105、c117表现突出；在街道上对部分市民乱穿马路，闯红灯、乱停靠车辆等行为劝导的人次多达585人，以c106、c116、c101、c102表现突出。擦牛皮癣的次数累计多达678次，学生主动捡垃圾的多达700多次，期中以c101、c102、c103、c116、c98、c99、c100、c105、c117表现最为突出。活动期间，每个学生上街实践均在2次以上，并在活动结束后写下心得体会，学校评出了34篇优秀活动心得。每个班还召开了一个以“创建文明城市为主题”的班会。

>四、充分调动积极性，深入创建工作，力争人人参与

通过全体师生的团结奋斗，使我校创建文明城市工作取得了显著的成绩，师生对创建文明城市知晓率、支持率达到了100%，文明素质有了很提高，在今后的工作中，我们将以此为动力，将开展文明创建活动继续深入开展下去。

**城市文明服务工作总结9**

创建省级文明城市是优化经济发展环境，营造健康、文明、向上的良好社会风尚的重要途径，也是提高公民素质、满足人民群众不断增长的精神文化需要，促进我县三个文明建设协调发展的重要载体。我院高度重视文明城市创建工作，把这项工作作为推动医疗卫生系统行业文明建设的重要内容来抓，紧紧围绕县委县政府提出的创建文明城市目标任务和工作要求，切实加强领导，明确目标，落实措施，责任到位，扎扎实实地开展文明创建活动，树优良作风、抓优良服务、创优美环境、树文明形象，取得了明显成效，为医院各项工作任务的圆满完成起到了积极推动作用。

>一、加强组织领导，完善工作责任机制，形成良好的文明城市创建氛围。

院领导班子高度重视文明城市创建工作，把文明城市创建工作列入全院工作的重要议事日程，加强领导，强化责任，周密部署，狠抓落实。院成立创建工作领导小组，由党总，并在各病区上墙探视制度，确保良好的医疗工作秩序。

为保障病人安全，医院在易滑区域设立活动的防滑提示性标志，在配电房、发电机房、氧气仓库、基建区域等所有危险区域均设有明显的警示标志，放射科按行业规定设立防辐射、防磁等防护措施，并通过疾控、卫生监督部门验收。同时，主要道口建有防滑坡道方便行动不便者同行。院内设污水处理站，污水、废水、雨水分流，有专人管理，开展污水、废水处理消毒工作，水质处理符合环保部门要求。固体废物处理有健全的制度、程序规范，处理符合规定，其他消烟除尘、噪声治理、辐射防护等工作措施落实，符合环保及疾病预防部门规定。

>二、落实多项便民措施

医院在日常工作中导入“一切为了病人，一切方便病人，一切服务病人”理念，打造优质服务。一是出台了系列方便病人的措施。如：电子屏公示主要医疗服务项目收费标准和常用药品价格，设置多媒体触摸屏，方便病人查询；设立咨询、服务、便民门诊，方便病人就医；在门诊、病房等处设置公用电话，方便病人使用；上墙公示科室工作人员照片、身份，公开接受群众监督；对危重、老年以及行动不便的病人予以平车、轮椅接送等。二是简化门诊流程。在门诊大厅设有各科室分布示意图、门诊导医台、专家门诊介绍栏等，就医信息清晰明了，同时，不断改善就诊环境，诊室门口设置候诊椅、走廊张贴科普知识图，营造了舒适的候诊环境，并由专人管理，做到诊室内就诊人数不超过4人。部分科室实行弹性工作制，提前半小时上班，有效缩短了病人排队等候时间，消除病人排长队的现象，确保挂号、收费、发药等服务窗口排队等候不超过15分钟。同时，保安定期巡视维护秩序，确保候诊病人秩序井然。

>三、推行文明礼貌服务

医务人员按规定着装，仪表端正、衣帽整洁、挂牌服务。有健全的劳动制度，严格考核检查，工作人员均提前10分钟到岗。同时，积极开展社会公德、执业道德、家庭美德、文明礼仪教育，贯彻落实《市民公约》，将创建省级文明城市市民行为要求、公民基本道德规范等内容打印下发，做到内容记心。并认真组织职工学习、各级各类文件、制度、职业道德规范、各相关条例内容，邀请培训老师讲课、举办礼仪培训班等活动，进一步强化学习效果，使医务人员热心本职、全心全意为病人服务的思想在工作中得到广泛的体现。并制订下发窗口科室文明用语和服务忌语，工作人员语言文明、态度和蔼。

使医务人员热心本职、全心全意为病人服务的思想在工作中得到广泛的体现。并制订下发窗口科室文明用语和服务忌语，工作人员语言文明、态度和蔼。使医务人员热心本职、全心全意为病人服务的思想在工作中得到广泛的体现。并制订下发窗口科室文明用语和服务忌语，工作人员语言文明、态度和蔼。

>四、加强医院行风建设

每次中层干部会议上均要点评近期行风工作情况，通报分析存在问题，提出改进措施，做到行风工作常抓常提。学习《医疗行业九不准》并加强制度约束制订下发《人民医院关于严禁收受病人“红包”和药（物）品“回扣”的规定》，修订《医院行风建设考核细则》、《人民医院医疗服务承诺》，完善行风建设风险金制度。

**城市文明服务工作总结10**

雅安西门汽车站隶属于“四川蜀通运业有限责任公司”，地处川藏、川滇西线（国道318线和108线）交汇处，是中国优秀旅游城市、全国十佳魅力城市——雅安的主要客运交通窗口。始建于1998年，竣工于20xx年3月，占地面积25亩，于20xx年4月5日投入运行。西门车站与成雅高速公路配套建设，以从事高速公路直达客运和长途线路客运为主，兼顾周边区、县普线客运。全站共有职工76人，另有保安队27人、保洁组7人、运政驻站人员6人、驻站警务室3人。20xx年5月交通车站关闭后与我站合并，营运线路44条，省内外参营企业46家，日发班250余班，日客流量9000-14000余人次。各项规章制度完善，各岗位有明确的岗位职责，对参营车辆有进站参营协议和安全管理规定。车站听从各级政府的领导和指挥，坚持“以人为本、安全第一、优质服务”的宗旨，在创建文明城市过程中，我站积极响应。20xx上半年我们通过全站员工的共同努力，环境建设日益完善，员工素质显著提高，服务质量明显加强。下面，将我站20xx年上半年精神文明建设工作总结如下：

>一、明确创建思路，加强组织领导,在开展文明创建活动上下功夫

为有力保障我站创建文明城市建设工作的顺利开展，构建和谐社会营造良好的社会环境，坚持齐抓共管。维持，我站按照上级的要求，

成立了以站长为组长，副站长为副组长，科室负责人为成员的文明城市创建领导小组，目标责任签订到各科室，形成站领导亲自抓，负总责，各部门层层抓，确保各项工作责任到人，措施到位。

>二、加强宣传，树立城市公共文明意识

为整治工作的全面开展，我站召开了全体职工会议，深入学习贯彻《雅安市交通运输局创建省级文明城市汽车客运站整治工作方案》，为全体工作人员印发了文明礼仪手册，对所有员工进行了客运站文明创建工作学习培训。并贯彻《市交通局开展关于“世界无烟日”公共交通行业禁止吸烟的会议》精神，专门成立西门汽车站“控烟”工作领导小组，对员工进行了戒烟控烟培训学习。还和四川农业大学文法学院合作，通过拉横幅、贴标语、设置免费饮水休息区，向广大市民发放了《创建省级文明城市倡议书》和《文明手册》等宣传资料20xx多份，向广大市民宣传了创建的意义、条件等方面知识。

我站认真落实市委三届一次会议精神，突出“提升雅安形象，提高生活质量，优化发展环境，推动跨越发展”主题，不断提高人员素质，营造文明城市旅客候车、乘车环境，为20\_年创建四川省第三届文明城市奠定坚实基础。

>三、以加强“窗口”服务建设为突破口，促进经济效益稳步提高

我站自建站以来，就始终遵循“诚信服务、满意旅客”的宗旨开展经营管理活动，坚持把“三优、三化”作为创建“文明汽车客运站”的重要内容。

在强化优质服务意识中，主要抓一下几方面工作：

（1）针对车站环境卫生整治，我站采取评分制划分各科管理区域、各行其 责，每周进行一次环境卫生监督检查，每次检查对各区域管理科室进行评分，并纳入绩效考核，形成齐抓共管的整治合力；

（2）在市运管处和驻站办专项整治扼制下，打击查扣车站广场非法营运车辆，拉客、喊客现象明显减少，秩序大为好转；

（3）对售票、检票、安检、调度、财务结算都使用微机联网管理，实行双语播音，未发生错票和旅客误乘、漏乘，各项服务质量指标均符合要求；

（4）进站口咨询处设置免费便民箱，长期配备纸杯、晕车药、针线盒；

（5）对车站站前广场重新进行了规划，设置了人行通道，确保了进出站旅客的人生安全，并设置了车辆出入口和多个停车位，使机动车和非机动车分类停放有序；

（6）我站出专项资金设立了车站警务室并对站内各项不完备和陈旧设施进行购置翻新，使其完备、功能良好；

（7）严格执行“公共场所禁止吸烟规定”，制作警示牌，宣传牌，张贴警示标语语多处，设置控烟劝导员4名，并对车站工作人员不文明吸烟的行为进行处罚。

通过系统管理全站员工的服务意识和个人素质得到了不断提高。

>四、还存在的问题

（1）站台旅客吸烟现象虽不断加强劝导制止，但无法禁止；

（2）环境卫生工作加大清扫力度，定期对卫生死角进行清扫，站前广场仍有烟头和丢弃物；

（3）站外通道固定摊点占道问题一直无法解决；

（4）流动摊贩占道经营；

（5）人力三轮、出租车、摩托车，在通道及非停放区乱停乱放；

（6）宾馆、饭店喊客拉客现象突出。

>五、继续加强基础设施建设

为了营造优美、舒适的候车环境，西门车站在20xx年遵照雅安市政府要求，关闭交通车站后，大部分班次迁往我西门车站，为了提高服务质量和乘车环境，我站于20xx年6月投资60多万元对车站的基础设施进行了改造、维修、更新：

其中对候车大厅全部进行粉刷，更换了125坐乘客座椅，拆除候车大厅的保洁、保安办公室，使候车大厅更为宽敞，并由原来的5个检票口增至8个，检票口由原来老旧的桌式检票机更换了7台较为先进的柜式检票机，并更新6台3P空调和2台42英寸纯平电视，并对厕所进行了翻新改造增加了蹲位，对站台进行加宽改造，增加更换了站台的雨棚，并对车站周围进行了绿化、美化、净化。

并于今年上半年投资20多万元对车站设施进行了改造优化。从卫生设施、设备、广场改造等方面进行了精心布局：

（1）对卫生间进行了更新维护；

（2）更换大厅内灯30个，对大厅破损宣传栏和乘客座椅进行了维修更新，并在大厅内购置2台新饮水机、多台电视和检票口显示屏；

（3）检票口不锈钢门进行了加高、增设了4个优质服务监控摄像头；

（4）站前广场进行了规划，实现了单向循环，画设了多项通道和停车位，并将围栏加固翻新，增添了停车指示牌；

（5）进出站口安检处都安装了广角镜保证进出站车辆的安全；

（6）增加了保安保洁人员；

（7）增加了运政驻站人员；

（8）对站内外场地、墙面和各类电线等进行了修缮；

（9）在车站周边和站台更新新增卫生设施；

（10）站内设立了警务室，配备了警务人员；

（11）后车场安检区域增设了绿化带和宣传标语。经改造后使西站格局焕然一新，车辆、旅客进出站秩序极大改善，使我站的社会形象得到了进一步提升，同时也为广大员工和旅客提供一个舒适的工作和候车环境。

>六、以开展创建活动为载体，努力提高文明单位创建水平

在下半年创建工作中，我们将结合客运工作实际，开展内容丰富，形式多样的各种活动，全面提高创建工作水平。

一是大力开展创先争优活动，售票窗口专设“党员模范示范岗”发挥榜样的带动示范作用。“七一”党的生日来临之际，我们还将组织党员和积极分子开展以创建文明城市的重大意义作为主题的活动；

二是开展一次创建文明城市知识竞赛活动，以及文明建设方面的活动。评选一批作风过硬、业绩突出的先进典型，并对个人给与奖励；

三是坚持对全员进行安全知识和职业道德知识培训，全力抓好源头安全管理，严把“三不进站五不出站”安全关，杜绝“三品”进站上车，坚持“安全第一、预防为主”的科学管理，创建平安和谐共荣的客运经营秩序，确保客运安全；

四是对参营驾乘人员和单位进行优质文明服务的规范教育，要求做到“做文明人、开文明车”，并加强窗口规范化服务，进一步规范员工服务言行，提高车站服务质量，做到神态自然，语调适中，措词贴切。

五是继续加大站前广场的喊客拉客现象的治理，跟不文明行为作坚决斗争。六是继续做好企业“送温暖”工作，进行员工的生日慰问、退休欢送、困难补助、旅游休假和节日活动等工作，增强内部团结。通过这些活动的开展，营造安定氛围，增强集体荣誉感和爱站意识，努力为构建和谐社会尽一份力。

**城市文明服务工作总结11**

为进一步配合我市创建文明城市工作，充分发挥文明单位的示范带头作用、充分发挥志愿者在创建文明城市的积极作用，提高“门前三包、门内达标”活动的实效，我校于20--年8月28日至20--年6月30日在我校校园周边开展公共文明引导志愿服务活动。

一、加强组织领导，加大宣传力度，着力营造志愿服务活动浓郁氛围。

为确保文明引导志愿服务活动各项工作落到实处，我校及时召开专题会议，成立领导机构，制定活动方案，并落实专人负责此项工作。学校通过班团会、国旗下讲话等有利时机，广泛进行思想动员。同时，充分利用宣传栏、横幅和宣传标语等载体，积极开展宣传活动，深入引导我校学生在生活上艰苦朴素，学习上刻苦钻研，集体中助人为乐，为深入开展志愿服务活动营造出了浓郁的活动氛围。

二、结合教育工作实际，开展丰富多彩的志愿服务活动。 一是开展文明风尚志愿服务活动。通过组织志愿宣讲，利用知识讲座、主题演讲、座谈问答、实地调查等多种形式，为广大学生普及了社会、生活和学生礼仪常识，开展了推广文明礼貌用语，倡导文明行为，普及了文明出行等常识，帮助学生树立了注重礼仪、热情友善、文明礼貌的良好风尚，提高了文明素养。

二是开展文明交通志愿服务活动。学校积极组织志愿者开展交通文明礼让、遵章守纪宣传活动，引导机动车驾驶人做到守法、自律、谨慎驾驶。青少年志愿者在文明交通志愿服务活动中，有力推动广大家长带头守交通规则，并纠正了各种不文明交通行为，为我市创造安全、畅通的交通环境做出了积极努力。

三是开展倡导绿色环保志愿服务。学校组织志愿者开展清扫学校附近卫生死角、清除白色垃圾、植绿护绿等实践活动，在全社会宣传了低碳理念、节能减排、树立环保意识的理念。

我校志愿者在积极响应各级部门号召，主动开展多项志愿服务活动，展示了当代青少年良好的精神风貌，为创建全国文明城、构建和谐常德、和谐校园作出了新的贡献。

**城市文明服务工作总结12**

为了切实评选出创建工作成效显著、社会公认的单位，社区文明办本着“公平、公开、公正”的原则，注重工作创新，采取了申报单位集中培训、集中听取总结开展互评等方式，真正把评选表彰工作打造成“阳光工程”。

一是评选前进行集中培训，从源头上实现信息共享。

社区改变以往到单位分散指导的工作方式，采取集中培训的办法，组织全社区所有申报单位进行集中培训，就创建工作的意义、申报评选流程、听取总结、审核材料、实地考察、问卷调查等具体的创建知识进行讲解，并进行现场问答，进一步释疑解惑，从而实现了“三个转变”，即变少数单位掌握创建信息，为全社区所有申报单位都了解掌握创建信息；变掌握部分创建信息，为系统全面掌握创建信息；变盲目迎检，为主动筹备迎检，从起点上做到公平。

二是考察中集中听取总结，从形式上实现互学互评。

由于每届的`参评单位较多，而每个单位逐个听取总结，又耗时长，程序多，因此，多采用集中总结的形式听取参评单位的总结。今年，社区在延用了这种方式的基础上，新增了一个环节，即参评单位互评环节。明确规定参加总结会议的人员构成，分别是一名总结人，一名中层干部代表，一名群众代表。在每个单位总结完以后，与会人员统一在社区文明办提供的评定表上，对照“好”、“较好”、“一般”三个档次的具体条件，分别进行打分，通过互评方式体现出公平、公正，同时，也有利于展现创建单位的风采，形成一个横向的直观的比较。

三是拟表彰对象媒体公示，从舆论上接受社会监督。

在拟表彰对象确定后，我社区通过在报纸、网络等主流媒体发布公示的形式，接受社会的监督，让拟表彰对象过“群众关”，确保被表彰单位是真正被群众公认的单位，是真正被社会公认的单位。

**城市文明服务工作总结13**

银行20xx年优质文明服务工作总结文明规范的服务是银行员工最基本的职业要求，是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键。分行近两年来，以客户满意为目标，牢固树立优质服务理念，不断提高全员服务能力，创新服务手段，提升服务品质，全力打造一流优质服务网点，使客户满意度和社会美誉度不断提升。现将相关情况总结如下:1、文明服务，整体提升形象与品质分行不仅注重外在形象，更强调内在的服务品质，通过立足柜面，强化各岗位职责，实行流程化管理，提供标准化服务，不断提高客户的认同度。

(一)把优质服务作为永恒主题来抓。一是牢固树立“以客户为中心”的服务理念，提升主动服务意识。通过落实“领导为员工，二线为一线，全行为客户”的要求，按照办事讲效率、行动比迅捷，协调统一、运转有序的工作机制，积极在分行各部门推行首问负责制和限时办结制，在营业网点建立了弹性窗口和弹性岗位制度，切实提高分行服务能力与水平。二是开展换位讨论活动，培养员工良好服务心态。在全行范围内开展了“假如我是一名客户”的换位讨论活动，通过员工与客户的换位思考，引导员工从“银行的服务”到“服务的银行”意识的转变。三是开展阅读学习活动，教育员工培养良好执行习惯，提升工作效率与质量。四是抓好服务规范标准，促服务形象提高。分行围绕客户服务的重要环节和关键接触点，按照《服务管理考核办法要求》，细化网点服务规范，从基本礼仪规范、服务环境规范、员工工作规范、柜面服务规范、投诉服务规范等方面全面规范营业网点现场服务管理。五是抓服务环境改善，促服务功能健全。分行在营业服务区按要求设置了业务指南、公告栏、表证单书填写样本等，提供了老花镜、签字用笔、充电器、擦鞋机等用品，方便客户使用。各项设施均按规范化的要求统一摆放，置于固定、醒目的位置。通过完善细节服务，为客户提供了明亮洁净、方便安全、温馨舒适的营业场所。

(二)把大堂服务作为形象工程来抓。大堂经理的主要工作是做好客户识别、引导和提供咨询服务，对礼仪服务要求尽量做到“来有迎声，问有答声，走有送声”，力争为客户留下良好印象。分行把大堂服务作为形象工程来抓，通过强化培训，演练礼仪，有效规范大堂经理的服务行为，确保其着装整齐、规范得体，举止大方，谈吐有礼，为客户提供严谨、真诚、优质的前台服务。分行在营业厅为等待客户提供了休息椅和杂志报纸阅览服务，提供大堂经理专职导储服务，合理引导和分流客户，减少了客户等待时间。

(三)把优质服务规范当作企业文化来抓。分行将企业文化建设摆在一个十分重要的位置，结合分行实际，开展了行之有效的工作。要求每位员工把分行当作自已的家园，遵守职业道德规范，遵守服务纪律，自觉维护分行形象，把创文明窗口，做客户满意的员工作为出发点，从自已做起，从岗位做起，从本职工作做起，扎扎实实做好优质服务工作。一是组织开展谈心活动，根据员工工作情况适时组织开展谈心活动，及时了解员工思想动态，宣传善待员工的经营理念，有效增强员工对分行的认同感。二是分行领导班子身先士卒，以身作则，以行为家，引导员工确立“行兴我荣，行衰我耻”的价值理念，倡导人际关系简单化，增强员工发展业务的信心。三是将企业文化建设融入到业务经营发展中，明确业务发展目标，制订绩效考核办法，提升员工的忠诚度和归属感。四是积极开展健康有益的文体活动，培养员工的团队意识，营造家园气氛。

二、提升能力，彰显窗口优质服务品牌为切实提升员工的服务水平，分行以各类岗位培训和技术练兵为契机，抓好员工的业务培训和岗位练兵，提升员工的业务水平和业务技能，满足客户的服务需求。

一是大力开展柜面服务规范和服务营销培训。通过组织员工观摩学习他行标准服务礼仪光碟，请礼仪教师进行现场指导，规范员工日常行为，通过推行微笑服务、挂牌服务，提升服务档次;二是全力开展业务技能培训，分行从多方面着手，组织员工开展信贷业务培训、柜面操作培训、理财业务培训，参加银行从业资格考试、反假上岗证考试，并组织员工参加“录像回头看”、推行每日晨会制，建立完善服务机制，不断提高员工的整体素质。三是建立培训长效化机制。分行制定了员工学习制度，定期组织学习考核，对员工岗位能力进行验收与评价。通过业务学习，技能培训、考核评比等方式，提高一线员工素质，提高工作效率，减少业务差错率，为客户提供高效服务;通过培训讲座、检查监督等形式，提高员工服务水准，提升分行对外良好服务形象。四是指定专员每月对文明优质服务进行不定期检查，要求员工向标准化的服务进行改进。

3、聆听声音，不断提高客户满意度分行把售后服务作为维护客户关系的有效手段，持续改进、丰富服务内涵，有效改善客户体验。指派了专人对客户进行指导，帮助客户掌握产品功能，熟悉操作流程，及时解决客户疑问，通过售后服务与客户建立密切联系，提升客户对分行的信任度。

(一)完善客户投诉机制。积极主动做好客户的引导和沟通，将客户投诉解决在最前端，力争杜绝有效投诉。

(二)强化服务意见的处理力度。对客户反馈的意见认真对待，并在规定时间内进行回复，属员工责任的及时予以整改。

4、改进服务，构建文明服务作风建设长效机制(一)认真总结，研究探讨服务新举措。分行通过开展对“客户需求与现有服务差距”、“服务水平与服务细节”等热点话题的讨论，交流服务经验、共享服务技巧，认真分析自身的服务竞争优势与存在的问明，制定改进服务质量的目标和措施，以服务细节的改进推动客户满意度的提高。

(二)延伸服务触角，推进服务提升。一是开展个性化、亲情化服务活动，不定期走访客户，了解需求，拉近距离。二是开展走出柜台，文明服务路演活动。分行组织员工多次深入社区，多形式开展了反假币宣传、普及金融知识宣传等活动，展示分行热心服务社会良好形象。

(三)强化监督管理，提升服务水平一是按照银行业文明规范服务示范单位标准，向社会公开服务承诺与监督电话，广泛接受社会监督。二是加大了窗口服务工作的检查力度，通过定期检查、聘请代表性客户作为客户监督员，发现服务存在问题、薄弱环节，及时加以整改，不断提升服务水平。

**城市文明服务工作总结14**

20xx年，我行按照县机关作风整顿要求，制订了《快速提升优质文明服务实施方案》，紧紧抓住客户反映强烈的突出问题，全面开展服务工作整治活动，取得明显成效。目前全行服务规范得到强化，服务制度落实，服务效率有了较大提高，一线窗口普遍做到“三声”到位，双手接送，客户满意度不断提高，有力推动了全行优质文明服务水平的快速提升。我行的主要措施是：

>一、明确整治重点，加强组织领导。

针对客户和各级服务检查反映的突出问题，我行确定整治工作的重点为两个方面。一是服务管理制度的执行：加强对管理执行过程的监督控制，强化工作评价，提高执行能力，确保服务工作目标落实，将服务工作质量纳入绩效考核，建立考评系统和服务工作先进评比制度，着重解决机关纪律松散和网点服务考核弱化、三会制度执行不到位等问题。二是服务行为规范的执行：抓好服务礼仪、服务态度的改善和服务能力的提高，做到精神饱满，符合服务礼仪要求，重点消除“三声”不到位、态度冷漠、效率低下、环境不整洁等服务工作中的“常见病”，强势推进“三声”服务、“双手递”服务和“亲情化”服务。为加强整治活动的组织领导，保证活动扎实开展并取得实效，支行成立服务工作整治活动领导小组，支行党委书记、行长xx亲自担任组长。确定支行服务质量管理办公室为整治活动牵头部门，负责活动期间全行日常服务管理的组织协调、检查监督、考核考评等工作。

>二、深入宣传发动，开展学习教育。

支行召开全行职工大会，认真贯彻县优化服务工作的有关会议精神，对服务工作整治活动进行动员，在深化现代商业银行服务理念传导的同时，要求全行上下进一步认清对服务工作应当承担的职责，狠抓服务管理工作机制建设，加快提升全行整体服务形象，推进精品支行建设。全行大会集中动员后，辖属各单位继续进行广泛深入的宣传发动，提高全行上下对整治活动重要性与紧迫性的认识，做到每位员工积极参与，增强做好服务工作的责任感。结合“以客为尊快乐服务”专题教育活动，组织员工认真学习了《××银行服务工作规则》、《××银行营业网点规范化服务标准》、《××银行员工行为守则》、《江苏省分行星级网点管理办法》、《××省分行营业网点员工服务行为规范细则》、《江苏省分行服务质量考核实施办法》等相关文件，引导员工牢固树立以客为尊理念、主动服务理念、精细服务理念、创新服务理念和全员服务理念，把“客户至上、服务立行”作为全行企业文化的核心价值取向，通过持续的组织推动和灌输传导，使改进服务成为全行员工的自觉行为。

>三、落实“三会”制度，开展窗口建设。

坚持服务把管理作为快速提升服务水平的重要环节，认真落实服务管理工作各项制度。各单位精心组织每日晨会培训、周会小结和月会讲评，通过“三会”这个管理平台，开展员工教育和自我教育，深化服务理念传导，规范员工业务操作，强化良好行为习惯，提高员工素质和管理水平。同时在全行开展技能提升活动，制订培训计划，定期对员工进行行为培训和技能训练，提高服务水平和应急服务能力，加强新理念和新知识的学习，强化服务流程和服务技能的培训，对营业部、公司部重点窗口，支行采取“双聘”的形式调整和充实人员，把服务和技能突出的员工调配到对外服务岗位，不断提高重点窗口的服务水平。

>四、组织服务竞赛，树立先进典型。

开展以“单位创先、员工创星”为主动服务竞赛活动，支行每月开展服务明星、每季开展优质文明服务优胜单位评选表彰活动。按照服务工作考核评分高低，评选优质文明服务优胜单位1个，在柜面员工中评选服务明星3名，给予表彰奖励。通过服务竞赛和评星评优活动，建立典型示范机制，制定服务工作先进评比表彰制度，发现和培养服务典型，加大奖励力度，树立服务标杆、强化典型引路、增强示范辐射，以点带面，推动整体服务水平提升。在市行组织的服务礼仪竞赛中，我行获团体第三名、个人单项第二名的好成绩。

>五、加强考核督导，严肃责任追究。

支行在营业网点负责人和一线员工两个层面分别建立服务工作电子台帐，通过现场观察、调阅录像、客户问卷调查、组织暗访等方式，随机抽查各级人员执行服务规范情况，对照规定标准进行记录和评分。考评结果按减记1分扣罚10元的标准与相关人员绩效工资挂钩，实行即查即处。服务工作电子台帐作为员工考评的重要基础数据，与评先评优资格、年度考评等次相结合。对服务工作组织推动不力、服务管理工作不到位，整治期间连续两个月服务工作考评得分居后两名的营业网点，由支行党委对其负责人进行特指问责，并给予经济处罚。支行服务质量管理办公室加强检查督导，坚持每月组织1—2次全面检查，编发服务管理工作通报，累计8名员工因服务欠规范受到不同程度处罚，保证了各项服务管理举措的贯彻执行。

>六、履行服务承诺，助推地方经济

20××年，我行全面履行服务承诺，全力服务地方经济建设，努力增加信贷投入，着力帮助企业减轻财务负担，提高经营效益。特别是三季度以来，在全球金融市场动荡加剧的大背景下，不少企业进入困难期和阵痛期，我行按照县委、县政府关于在全县范围深入开展服务企业、服务项目、服务基层“三服务”活动的意见，迅速行动，进一步加强服务工作，切实帮助企业、项目和基层解决当前面临的实际困难和问题，“三服务”工作取得明显成效，为促进全县经济又好又快发展作出了应有的贡献。

1、建立服务组织，落实服务责任。专门成立“三服务”活动工作领导小组，明确信贷工作分管行长为组长，支行办公室、公司业务部、营业部负责人为成员，在明确重点服务范围的同时，落实服务责任。对政府交办企业由行长实行“一对一”挂钩服务，其他企业和芦沟镇挂钩服务对象分别落实责任人。要求所有承担服务任务的干部，都必须在三天内接触服务服务对象，了解情况，开展工作。

2、围绕企业融资难题，认真开展调研分析。结合系统内正在开展的学习实践科学发展观活动，对县内中小企业融资难问题认真组织调研分析，行长亲自带队进行实地走访，深入了解企业面临的困难和金融服务需求。调研分析认为，当前企业融资难主要有两个原因：一是担保难。很多中小企业缺乏固定资产、抗市场风险能力低，虽然企业有很好的项目和市场，但缺乏有效担保，造成贷款“瓶颈”。二是沟通难。银企双方有效信息的不对称，导致银行有钱找不到项目，而企业有项目却找不到资金，银企信息沟通的不足、不畅导致了融资渠道不畅。在掌握第一手资料的基础上，我行积极采取有效措施，破解企业贷款难题。

3、针对企业实际困难，积极扩大信贷投放。为帮助企业积极应对当前发展中存在的日益突出的资金供求矛盾，我行主要从信息和渠道两个方面强化了工作措施。一是搭建信息平台，创新银企合作。为有效破解银企信息不对称问题，我行进一步加强与政府有关部门合作，安排专门人员，与经贸委、招商局保持经常性的沟通联系，及时掌握项目情况和企业需求。同时加大市场营销力度，组织客户经理队伍深入企业，介绍和推荐我行的金融产品，实现信息交流沟通顺畅。二是拓展融资渠道，创新信贷产品。针对贷款担保难题，大力推广索搭桥贷款、商品融资、国内保理、发票融资等新型信贷业务，有效拓展了企业的融资渠道。如对××企业，受当前金融危机冲击较大。在他行未介入的情况下，我行先后在9月份、11月份给予了1000多万元贷款支持，帮助企业渡过难关。对××企业，我行于11月份为其办理了500万元发票融资业务，帮助企业解决资金困难问题。对××企业，我行于去年9月份为其办理了500万元动产质押融资业务，帮助企业扩大生产规模。对我行“三服务”活动挂钩××企业，我行行长带队，上门营销，企业已经与我行达成相互合作协议，现我行已为企业办理了授信、评级等相关准备工作。“三服务”活动开展以来，我行已经累计向21户企业发放各类贷款15240万元，目前已上报待放贷款7000多万元，将于年初投放到位。

**城市文明服务工作总结15**

为确保圆满完成创建迎检工作任务，在市局创文领导小组的指导下，按照创文工作实施方案的要求，做到组织领导到位、思想认识到位、责任落实到位、整改问题到位，突出重点，注重实效，巩固创建成果，全力以赴提升文明创建水平。

>一、加强组织领导，明确分工负责

东山分局把创建文明城市工作摆在重要位置，积极为创建文明城市工作的顺利开展创造条件。为确保创建各项任务落到实处，分局成立以李树荣局长为组长，各副局长为副组长的创文领导小组，在分局创文领导小组的指导下，按照“谁分管，谁负责”的原则，加强组织领导，确保圆满完成各项迎检工作任务。按照创文指标要求，细化工作任务，明确整改落实时限，强化责任落实，确保制度到位、措施到位、人员到位，全力做好创文工作。同时建立完善巡查督办机制，及时跟踪反馈发现问题及处置情况。

>二、深入宣传发动，营造共创共享的争创氛围

为做好创文工作，我局多次召开会议，统一思想认识，传达市局关于创建工作会议精神，号召全局上下要充当创建工作的主力军，积极投身创

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！