# 涉企服务典型案例通报范文优选24篇

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-03-16

*涉企服务典型案例通报范文 第一篇20\_年度，市优化营商环境工作领导小组各成员单位紧扣“营商环境提升年”工作要求，立足部门职责，持续聚焦企业获得感和满意度，开拓进取，锐意创新，主动作为、优化服务，涌现出一批思路清晰、方向精准、措施扎实、效果良...*

**涉企服务典型案例通报范文 第一篇**

20\_年度，市优化营商环境工作领导小组各成员单位紧扣“营商环境提升年”工作要求，立足部门职责，持续聚焦企业获得感和满意度，开拓进取，锐意创新，主动作为、优化服务，涌现出一批思路清晰、方向精准、措施扎实、效果良好、影响深远的典型案例，极大丰富了“万事好通·海心安”营商环境品牌内涵，经部门申报、民主测评、集体会商等环节，现对以下10个典型案例进行通报。希望全市上下积极学习借鉴典型案例经验做法，敢于创新思路，勇于担当作为，进一步做优做实各项惠企便民服务，为助推海安经济社会高质量发展提供坚实保障！

1.工程建设项目审批实现“多证齐发”（行政审批局）

2.企业登记“八个一”刷新南通新速度（行政审批局）

3.创新商业秘密保护工作  构建“五位一体”新格局（市场xxx）

4.“数据惠企”—司法大数据赋能营商环境优化（法院）

5.多元化解纠纷  护航民企发展（工商联）

6.持续优化创新生态  全力打造科创新城（科技局）

7.出台实施“助才抗疫十二条”为人才鼓劲  助企业减负（组织部）

8.建立营商环境观察员工作机制（发改委）

9.惠企“政策通”  服务“送上门”（发改委）

10.创新代理考核制度  提升公共资源交易服务效能（高新区）

市优化营商环境工作领导小组办公室

20\_年10月31日

十大优化营商环境典型案例

**涉企服务典型案例通报范文 第二篇**

>【培训对象】

药店经理、药店店长、服务人员、销售代表、市场部及相关工作人员

>【课程背景】

一个品牌的成长壮大或许需要几年甚至几十年的辛勤努力，但是一个品牌的倒塌也许仅在一瞬间，可能仅仅因为一个小环节、一次危机没有处理好。

近年来，企业品牌危机频频爆发，令人扼腕叹惜!三鹿的“奶粉事件”、锅王胡师傅“无烟锅虚假宣传事件”、LG的空调“翻新事件”、西门子“贿赂丑闻”、肯德基的“苏丹红一号”事件、宝洁的“SK-II事件”、雀巢的“碘超标事件”、“欧典事件”等等……

当今客户极之情绪化，故意挑剔我们的产品，指责我们的服务，近乎无理取闹!他们的“不满意”比什么都重要，却总是在我们的意料之外!当客户的投诉排山倒海塴然而至，我们就难免惊慌失措，狼狈不堪!如何从容不迫应对处理客户的投诉，将危机巧妙转化，化险为夷、化敌为友，是优秀客户服务、销售人员必备素质。客户服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手;拥有持续竞争优势的企业的员工也能从战略层面以深邃的客户需求先见能力而征服客户、傲视群雄;打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点;而客户的不满、抱怨、投诉是企业与客户接触的核心环节，更是企业能否通过客户服务水平提升走向辉煌的分水岭;塑造五星级客户服务体系，提升员工客户服务技巧是提升企业整体服务水平的关键。

>【课程收益】

研讨客户会投诉的原因

客户投诉的几种类型

处理投诉的方法与策略

讨论顾客服务中的投诉处理，以及服务危机对策

了解消费者保护法的相关规定，走进投诉现场，进行角色扮演

只有超越客户期望的客户服务才能造就客户忠诚。

帮助学员更好的了解和理解客户。

了解客户服务技巧和原则

善于从过失中尽快恢复并总结教训。提高应变处理投诉问题的能力，并借机把潜在的客户

抱怨转成公司致胜的机会

>【课程大纲】

一、培养积极主动的服务意识

破冰行动：认识你、我、他

讨论：现代竞争领域分析

分享：什么是服务意识?

练习：优质的客户服务表现

测试：服务水平的衡量指标，查查你现在的服务水平

小组研讨：客户为何不满?

二、构建一流的客户服务体系

1)分享：构建一流的客户服务体系--完善的的客户服务体系是整体服务潜力发挥的可靠保障

2)练习：小组拼词汇

3)案例分析：客户服务体系的框架与案例

4)小组研讨：著名企业的客户服务体系案例研讨

5)分享：优化服务流程

不同意义下的服务流程含义

服务流程优化的主要途径和要点

6)案例分析：海尔服务模式

7)分享：提升服务标准

8)讨论：服务标准由谁决定

我的行为如何影响服务标准

9)分享：服务标准提升的方向

服务标准提升与完善的机制保障

10)分享：控制服务质量

影响服务质量控制的四个环节

服务质量评估的基本方法

看看我的行为是如何影响服务质量的

11)现场演练：问题导向

三、客户满意度与忠诚度管理

1)分享：影响客户满意度的三个原因：

产品/服务与客户需求之间匹配的程度(match);

产品/服务本身的质量(quality);

价格(price)。

2)讨论：客户满意度提升与客户服务的密切关系。

3)分享：客户挽留策略。

建立客户忠诚度的核心纽带。

忠诚客户到客户忠诚。

确定客户忠诚的评价标准。

4)案例参考：雪津客户满意度报告

5)练习：品牌忠诚度与关系忠诚度测量。

6)分享：客户忠诚分类与价值差异分析。

保持培育客户忠诚度的管理。

客户流失的预警信息分析。

7)案例研讨：联想客户满意度分析

四、了解并超越客户的期望才有可能造就客户忠诚

1)案例研讨：ALLNE店的客户期望分析

2)分享：

学会打破客户交往的平衡，不断超出客户的期望值;

只有超越客户期望的服务才造就忠诚的客户;

3)讨论：如何了解客户的期望值

4)案例分析：肯德基的客户期望值管理

五、客户服务人员的能力提升

1)游戏：客户到底要买什么

2)角色演练：6个服务情景演练

3)分享：服务代表的\'能力

A-- Authority Action

E-- Education

H-- Humor

L-- Listen

N-- Needs

P-- Passion

S-- Service Smart Smile & Speech

4)分享：

客户服务代表的素质---3H1F

Head Heart Hand Foot

六、电话沟通的技巧

1)讨论：电话沟通前的准备工作

电话沟通的一般流程

2)分享：接电话的技巧

3)案例分析：

呼叫中心的电话接待

拨打电话的技巧

优质电话服务

接待客户的技巧

客户服务的3A技巧：态度-Attitude(礼仪)、方法-Approach(语言)、表现-Appearance(外观)

4)分享：语言表达技巧

5)研讨练习：

客户服务过程中常见场合下的应答

选择积极的用词与方式

善用“我”代替“你”

6)分享：

倾听的技巧

抱着热情与负责的态度来倾听

倾听时要避免的干扰

做一个主动的倾听者

7)案例：冰淇淋与汽车启动的故障

8)分享：推荐的技巧

9)游戏：难缠的客户

七、认识和应对客户流失问题

分享：衡量标准在客户手中

练习：运用

系统观察、积极聆听、神秘购物、焦点小组以及反馈卡等方法来检测客户满意、期望

体会：把客户从“冷漠区”引向“忠诚客户圈”价值;

八、企业服务品牌

1)分享：优质的客户服务是最好的企业品牌

2)讨论：客户服务对于一个企业有什么意义?

3)分享：

只有出色的客户服务才会使你具有超强的竞争力

牢固树立服务品牌。

创造企业品牌

4)案例分析：DELL

5)分享：

服务品牌是防止客户流失的最佳屏障

客户叛离是一种严重的传染病

客户叛离的最佳疗法--“以客户为中心”

老客户=更少的费用

老客户=丰厚的利润

行动计划

**涉企服务典型案例通报范文 第三篇**

（一）基本案情

被告单位上海A医疗科技股份有限公司（以下简称A公司）、上海B科技有限公司（以下简称B公司），被告人关某某系A、B两家公司实际控制人。

20\_年至20\_年间，关某某在经营A公司、B公司业务期间，在无真实货物交易的情况下，通过他人介绍，采用支付开票费的方式，让他人为两家公司虚xxx共219份，价税合计2887余万元，其中税款419余万元已申报抵扣。20\_年10月，关某某到案后如实供述上述犯罪事实并补缴涉案税款。

20\_年6月，公安机关以A公司、B公司、关某某涉嫌虚xxx罪移送检察机关审查起诉。上海市宝山区检察院受理案件后，走访涉案企业及有关方面了解情况，督促企业作出合规承诺并开展合规建设。

（二）企业合规整改情况及处理结果

检察机关联合税务机关督促企业作出合规承诺并开展合规建设。

检察机关走访涉案企业了解经营情况，并向当地政府了解其纳税及容纳就业情况。经调查，涉案企业系我国某技术领域的领军企业、上海市高新技术企业，科技实力雄厚，对地方经济发展和增进就业有很大贡献。公司管理人员及员工学历普遍较高，对合规管理的接受度高、执行力强，企业合规具有可行性，检察机关遂督促企业作出合规承诺并开展合规建设。同时，检察机关先后赴多地税务机关对企业提供的纳税材料及涉案税额补缴情况进行核实，并针对关某某在审查起诉阶段提出的立功线索自行补充侦查，认为其具有立功情节。

20\_年11月，检察机关以A公司、B公司、关某某涉嫌虚xxx罪对其提起公诉并适用认罪认罚从宽制度。12月，上海市宝山区人民法院采纳检察机关全部量刑建议，以虚xxx罪分别判处被告单位A公司罚金15万元，B公司罚金6万元，被告人关某某有期徒刑三年，缓刑五年。

法院判决后，检察机关联合税务机关上门回访，发现涉案企业的合规建设仍需进一步完善，遂向其制发检察建议并公开宣告，建议进一步强化合法合规经营意识，严格业务监督流程，提升税收筹划和控制成本能力。检察机关在收到涉案企业对检察建议的回复后，又及时组织合规建设回头看。经了解，涉案企业已经逐步建立合规审计、内部调查、合规举报等有效合规制度，聘请专业人士进行税收筹划，大幅节约生产经营成本，提高市场占有份额。

（三）典型意义

一是检察机关推动企业合规与适用认罪认罚从宽制度相结合。本案中，检察机关在督促企业作出合规承诺并开展合规建设的同时，通过适用认罪认罚从宽制度，坚持和落实能不判实刑的提出判缓刑的量刑建议等司法政策，努力让企业“活下来”“留得住”“经营得好”，取得更好的司法办案效果。

二是检察机关推动企业合规与检察建议相结合。本案中，检察机关会同税务机关在回访过程中，发现涉案企业在预防违法犯罪方面制度不健全、不落实，管理不完善，存在违法犯罪隐患，需要及时消除的，结合合规整改情况，向涉案企业制发检察建议，推动其深化实化合规建设，避免合规整改走过场、流于形式。

**涉企服务典型案例通报范文 第四篇**

再回到案例里，这么设计本身是为了解决性能问题，其实解决性能问题有很好方案，如缓存，即将权限数据保存到分布式缓存或本地JVM缓存，则TPS上到6，7K应该问题不大。

像上面这样设计为带来很多问题：

1、复杂的数据同步机制

消息的顺序性如何保证，实际情况可能是先将一个用户的权限添加，后来发现加错了需要删除，可能要发送2条消息，如果消息中间件无法保证顺序性，这个将会加大工程量。

2、逻辑的分散

因为权限服务没有对业务逻辑收拢，导致逻辑由每个业务系统自己实现，后续如果要做些调整，需要和每个业务系统调整逻辑并且上线，即因为权限服务的变化导致调用方的修改，估计每一次上线都是恶梦。

3、数据的安全性

因为权限数据到处复制，所以所有人的权限都可以看到，这个包括一些BOSS级别，如果数据库相关流程设计不好，每个业务系统都可以看到所有人的权限，很有可能泄漏敏感数据。

**涉企服务典型案例通报范文 第五篇**

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，20XX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（20xx）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。

**涉企服务典型案例通报范文 第六篇**

为进一步治理各种乱收费行为，降低制度xxx易成本，提高企业竞争能力，挖掘经济发展潜力。根据《自治区物价局关于开展全区涉企收费专项检查的通知》（x价监发〔20xx〕xx号）要求，我局组织行政执法人员于xx月xx日至xx月xx日，对行政审批中介服务、行业协会商会、电子政务平台、建设等领域的涉企收费进行了专项检查。现就检查情况总结如下。

>一、加强领导，精心组织

（一）学习培训。组织价监所行政执法人员认真学习了有关涉企收费政策和相关文件，从全国收费动态监管系统筛选涉企收费项目、单位，明确检查重点和时限要求。

（二）组织领导。按照要求组建了由发改局分管局长任组长，价监所行政执法人员为组员的4人涉企收费专项检查小组。

（三）制定《检查实施方案》。结合检查工作实际制定了涉企收费专项检查工作实施方案，对检查工作提出明确要求。一要充分认识检查的重要性；二要督促相关部门、单位从源头加强整改，积极构建涉企收费监管长效机制；三要严肃查处各类违法违规收费行为；四要认真做好检查总结。

（四）调查研究。对检查过程中出现的新情况、新问题要深入进行调研，全面分析其产生的原因，通过清理、规范与查处，使涉企收费行为明显规范，收费秩序持续好转，切实减轻企业负担。

>二、全面检查，突出重点

涉企收费专项检查：一是检查自20xx年xx月xx日以来发生的收费行为（重大违法行为可追溯至上一年度）；二是检查组先从行业主管部门调取全县注册的行政审批中介服务和行业协会商会的基本情况，根据中介服务、行业协会商会从事的业务内容进行筛选、甄别、分析收费项目，进一步明确检查方向，突出重点；三是采取随机抽查和筛选个别企业倒查相结合的方式开展检查。

>三、检查情况及存在的问题

此次专项检查共检查相关单位9家，出动检查人员27人（次）。从检查结果来看：一是xx县的行政审批中介服务和电子政务平台服务的收费由市级行业主管部门委托第三方提供服务并收费，第三方中介不在本县辖区范围内注册登记；二是行业协会、商会近年来随着各级政府清理整顿乱收费政策措施的实施，我县的行业协会、商会20xx年以来未向企业收费；三是建设领域根据《xxx招标投标法实施条例》（xxx令第xxx号）第五十八条“招标文件要求中标人提交履约保证金的，中标人应当按照招标文件的要求提交。履约保证金不得超过中标合同金额的10%”的规定20xx年向中标企业收取履约保证金21万元。

**涉企服务典型案例通报范文 第七篇**

>1、在前面四个模块中，您做了哪些事情？

在前面四个模块中，我做了以下事情：

在后三个模块的学习中：采用了相同的学习策略。首先，阅读了学习目标，其次，进行必选案例分析时，先学习本案例涉及到的知识点，如：教学目标分析、学习者特征、教学模式和教学策略、信息教学资源。第三、阅读案例，然后结合自己的学习，运用相关的知识点，进行案例分析，并上传完成作业，同时，学习同组同学的案例分析内容。在有时间的情况下选择可选案例进行分析。在必选案例分析的这个内容中，没有得满分，说明学习和分析还存在一定的欠缺，希望老师能给予指导，以便在下几个模块中取得好成绩。

>2>、学完这四个模块后，您有哪些收获？

学完这四个模块以后，无论是案例分析还是技术技能作品方面都有很大的收获。

在案例分析中对教学技术的知识又进行了学习和梳理，使教学起来更能得心应手，对课堂教学评价也更有的放矢。

>3>、学完了前面四个模块的内容后，您对教学过程和教学内容有哪些意见和建议？

学完了前面的四个模块的内容后，我感觉这种学习方式很好，能够结合自己的时间进行学习，而且，内容翔实，可操作性强，特别是，辅导老师胡老师认真负责，能及时回答我们的问题，使我们在学习中少走弯路，老师还能适时的给予我们鼓励，使我们学习更有信心了。

至于意见和建议，我想说，因为我们都在工作，感觉时间不够，不能进行更细的学习和研究，忙于完成作业，就是这样，有时也是学习到深夜。希望每个模块的时间能再多一点。还有就是电脑技术技能的知识再多一点。

**涉企服务典型案例通报范文 第八篇**

1996年，海底捞经过两年的努力，店面由原先的70多平方米曾扩到400多平方米。由于店面扩大，桌数增多，刚开始总是坐不满，生意也平平淡淡。此时张勇非常着急，但他没有乱了分寸，他知道只有通过更好的服务，让所有消费的顾客都满意，生意才能一步一步好起来。细心的张勇发现最近总有一对母女俩到店里吃饭，这对母女每次来最多点三样素菜，消费奇低，最多吃十几块钱。张勇没有应为这对母女消费低而轻视客人，他总是一视同仁的给母女二人服务。但是个别员工并没有真正理解到服务的真谛。

一天，母女二人来吃饭，当台服务员表现的比较懈怠，还小声对旁边服务员说“这两位又来了，每次都吃那么一点钱…”。

母女听到了服务员谈话，觉得非常没有面子，起身准备离开。细心的张勇发现了母女的举动，赶忙上来询问原因。母亲非常有修养，还不好意思的对张勇说：“其实每回来吃饭，我们也挺不好意思的，但是我们俩饭量又小，点多了怕浪费。再说我们俩又不吃肉，就喜欢吃一些素菜……”

张勇听完母亲说的话，又看了看当台服务员的表情，立刻知道了是什么原因。“姐，实在不好意思，都是我的错，我没教育好自己的员工，其实你们每一个顾客对于我们海底捞都是一样重要的，你们都是我们的衣食父母；姐，您看这样可以吗，今天这桌饭我请了，这是一张八五折的金卡，从今以后你就是我们最重要的客人。姐，你不是怕点多了浪费吗，以后过来所有的菜你都可以点半份。姐，今天的事您千万不要生气，再给我们一次机会好吗？”母女听到这样的解释后，大为感动。

事后，这位女士的老公，简阳市工商银行行长与张勇一家人都成了好朋友。行长为海底捞介绍了大量的客户，同时也为海底捞贷款方面帮了大忙。

**涉企服务典型案例通报范文 第九篇**

先抛开上述设计的分析，我们看什么是一个服务，在我看来一个服务应该包含几点：

1、有自己的数据，对整个数据的生命周期进行管理，像订单中心，要对订单的创建、支付、发货，甚至包括逆向的售后都需要参与管理；

2、和其它系统交互主要通过接口交互，当然也有一些异步交互，像发送MQ，但主要还是通过接口交互，因为你要控制业务的逻辑，才能做到高内聚；

3、独立的部署；

4、做的比大的服务还有自己的后台，可以对业务进行配置，查看业务相关的数据，及进行业务流程的周转；

做服务的目的是提高系统/业务的可重用性，快速响应业务。所以一个好的服务应该是高内聚的，如果做的不好，一个表象就是如果要加点功能，各业务系统都要修改，系统响应慢，交互效率 低。

如何做服务化呢，没有严格的标准，在我看来有些可以参考：

1、分清哪些是服务该做的，哪些是不该做的

这个要结合业务讨论，理清业务边界，即要对系统的职责进行准确的定位；

2、对外一定是以接口提供服务为主

因为你是一个服务，需要做业务的控制，要管控业务流程，让调用方都不关心业务的具体设计，只关心结果就行了；

像上面的权限服务，应该提供判断用户是否有权限的接口，入参为userId和resourceId，只有这样，你才是高内聚的，因为中间的复杂逻辑都收拢在服务内。

3、业务闭环

服务所管理的业务的整个生命周期的应该是在服务内闭环的；

就像权限服务，核心应该是管理权限，那么权限的添加、修改、判断用户是否有权限都应该是在权限服务里完成的。

**涉企服务典型案例通报范文 第十篇**

按照《国家发展改革委关于开展涉企收费检查的通知》（发改电〔20xx〕xx号）要求，为进一步规范涉企收费行为，减轻企业收费负担，我省组织开展了全省涉企收费专项检查。截至目前，专项检查取得了阶段性成果，据不完全统计，我省各级价检部门共检查涉企收费单位1206个，查处价格违规案件72起，查出涉嫌违规收费金额万元。目前，绝大多数涉案部门都在加紧整改，涉及金额万元。现将有关情况报告如下：

>一、主要做法

针对当前涉企收费的隐蔽性和间接性，我省统一思想、精准发力、协调推进，多方面探索新路子、创建新模式，全面推进、统筹兼顾、攻坚克难、有的放矢，保障了检查工作的顺利开展。主要有以下特点：

（一）统一思想，凝聚共识。按照“清理与规范相结合、清理与查处相结合、清理与减负相结合”的总体要求，要求各级价格主管部门深刻领会中央、xxx、省委省政府有关涉企收费清理规范工作的精神，增强看齐意识，履职尽责，从讲政治的高度，以强化监管的原则，对涉企收费单位全面检查做到查深、查透。各级价格主管部门把检查作为规范涉企收费秩序，落实涉企收费政策，维护企业合法权益，切实减轻企业负担的重要措施，作为清理规范涉企收费的重要保障。

（二）超前谋划，深入调研。一是先行一步。早在国家部署涉企收费专项检查之前，我省根据国家年度检查工作要点出台了《xx省物价局关于进一步加强涉企收费行为监管、优化企业发展环境的通知》，要求各市有条不紊地开展涉企收费专项检查，统筹安排检查任务。二是摸底排查。省局分管领导带队，有针对性地选择部分行业、部分地区开展涉企收费前期调研，暗访部分地方的行政服务中心窗口，深入了解收费政策的执行情况，收集监管建议。同时，向各省直单位及行业协会商会发函50多份，开展广泛的摸底排查，做到摸清底数，心中有数。三是制定方案。在摸排的基础上，结合新闻媒体、xxxxx价格监管平台等多种渠道收集案件线索，并对照我省涉企收费清单及《省级行xxx力中介服务清单目录》，按照“双随机、一公开”的.原则制定了对省直单位的检查方案和市级督查方案，明确检查时限、范围和重点，分摸底排查、重点检查、整改规范三个阶段开展检查工作，细化各阶段检查任务，切实提高检查的针对性和实效性。

（三）创新方法，精准发力。此次检查的重点涉及新领域，如与行政审批相关的技术性服务和中介服务，电子政务平台等，需要熟练掌握政策，深入了解被查单位的审批权力及其机构职能。为此，我们从四个方面创新工作方式方法。

一是引领示范。在各市尚未全面铺开检查之前，按照省局持证人员全体上阵、分管领导带队定时进点的方案要求，省局各检查组先试先行，于6月初全部完成进点，掌握第一手资料。既对各市的检查起到带头模范作用，又有利于更好地指导各市检查工作。

二是以查代训。检查任务部署后，省局从全省价检人才库抽调20余名业务骨干直接参加省直检查，历时30多天的集中检查，达到了“学中查，查中学”的效果，为其后各地开展的涉企收费专项检查练就了扎实的基本功。

三是定期汇报。建立检查专用微信群，及时沟通检查情况，互通有无，每周汇报进展情况，每半个月举办碰头会，汇总检查成果，分享检查经验，解决疑难问题。

四是函告反馈。调查结束，形成初步意见后，本着依法行政的原则，在执法必备程序中增加了反馈问题的环节，向被查单位通报检查情况，充分听取对方的陈述，相互交换意见，达到了有效沟通的效果，促使被查单位认识错误，积极整改，提高了涉企收费检查的震慑力。

（四）加强培训，规范执法。举办由省、市、县三级价格检查骨干140余人参加的政策培训会，邀请政策制定处室的同志解读最新国家、省有关收费政策，同时结合省直检查取得的初步成果，进行案例分析，为全省开展的专项检查提供了有针对性的指导。

（五）督促指导，巩固成果。xx月初，正值各市检查已全面展开之际，为保证检查进度和效果，省局集中两周时间，由分管领导带队奔赴各地，对市、县两级的涉企收费检查工作进行督查，定期调度和通报工作情况，及时发现和解决问题，通过层层落实、各司其职、齐抓共管，切实强化了检查工作的联动性。

此外，我省积极做好涉企收费检查的宣传动员工作，发布涉企收费检查专题简报，通过“xx价格监管”微信群交流各地好的经验和做法，同时向全省200余家行业协会印发国家发展改革委发布的《行业协会价格行为指南》，营造了浓厚的舆论氛围。

>二、检查发现的主要问题

经过多年的清理整顿，涉企收费整体呈现收费项目不断减少，行为日趋规范，标准不断降低，收费总额不断下降的良好态势。但违规收费问题依然存在，主要表现在以下五个方面：

（一）将与行政审批相关的技术性服务费用转嫁企业。违反《财政部、国家发展改革委工业和信息化部关于开展涉企收费专项清理规范工作的通知》（x财税〔20xx〕xx号）和《xxx办公厅关于清理规范xxx部门行政审批中介服务的通知》（x办发〔20xx〕xx号），规定“行政审批的技术性服务费用一律由审批部门支付并纳入部门预算”规定，将一些与行政审批相关的技术性评审、评价等费用尚未列入工作经费预算，而转嫁由企业支付。

**涉企服务典型案例通报范文 第十一篇**

>一、海底捞服务管理案例

1996年，海底捞经过两年的努力，店面由原先的70多平方米曾扩到400多平方米。由于店面扩大，桌数增多，刚开始总是坐不满，生意也平平淡淡。此时张勇非常着急，但他没有乱了分寸，他知道只有通过更好的服务，让所有消费的顾客都满意，生意才能一步一步好起来。细心的张勇发现最近总有一对母女俩到店里吃饭，这对母女每次来最多点三样素菜，消费奇低，最多吃十几块钱。张勇没有应为这对母女消费低而轻视客人，他总是一视同仁的给母女二人服务。但是个别员工并没有真正理解到服务的真谛。

一天，母女二人来吃饭，当台服务员表现的比较懈怠，还小声对旁边服务员说“这两位又来了，每次都吃那么一点钱”。

母女听到了服务员谈话，觉得非常没有面子，起身准备离开。细心的张勇发现了母女的举动，赶忙上来询问原因。母亲非常有修养，还不好意思的对张勇说：“其实每回来吃饭，我们也挺不好意思的，但是我们俩饭量又小，点多了怕浪费。再说我们俩又不吃肉，就喜欢吃一些素菜。”。

张勇听完母亲说的话，又看了看当台服务员的表情，立刻知道了是什么原因。“姐，实在不好意思，都是我的错，我没教育好自己的员工，其实你们每一个顾客对于我们海底捞都是一样重要的，你们都是我们的衣食父母；姐，您看这样可以吗，今天这桌饭我请了，这是一张八五折的金卡，从今以后你就是我们最重要的客人。姐，你不是怕点多了浪费吗，以后过来所有的菜你都可以点半份。姐，今天的事您千万不要生气，再给我们一次机会好吗？”母女听到这样的解释后，大为感动。

事后，这位女士的老公，简阳市工商银行行长与张勇一家人都成了好朋友。行长为海底捞介绍了大量的客户，同时也为海底捞贷款方面帮了大忙。

>二、海底捞服务管理案例分析

永远不要轻视任何客人，对所有顾客都要全力以赴的服务，争取每一个客人的满意。我们不能轻视任何一位客人，也许客人的消费水平比较低，但不代表他的朋友或家人没有消费能力，只有他满意了才可能通过口碑效应取得更大的收益。相反，如果客人不满意，也会把负面效益很快的传播出去，这样带来的损失是不可估量和无法挽回的。坚守信念，机会只留给有准备的人。

通过以上案例，我们可以发现张勇之所以获得这次机会，是与他真正的理解服务的真谛，坚守着以服务为生命的信念而分不开的。否则，他也会象当台服务员一样，觉得两个人消费那么低，走就走了，那么再好的机会也就错过了。

>三、海底捞服务管理案例总结

自1994年在四川建立第一家门店以来，十几年的时间，海底捞已发展至北京、上海、西安等全国29个城市一百多家直营店，拥有四个大型现代化物流配送基地和一个原料生产基地。仅20\_年，海底捞就开出了17家门店，营业额近20亿元，拥有员工两万多人。“家文化”是海底捞变态服务的重要支撑，如今“家文化”却成为海底捞前进道路上的一个障碍。

然而，相比员工性质相似的富士康，海底捞工作待遇更低，劳动强度更大，服务质量要求却更高。80后和90后员工追求自由，具有更多个性化需求，与海底捞严格的“家文化”不符。因此，员工更可能产生心理压力、不满情绪、职业倦怠和报复行为，对企业来说存在相当大的管理难度。尽管此次前员工因其建议被企业采纳后，未获得奖励而敲诈50万元的事件可能是个案，但显示出海底捞的员工与企业关系并非如外界认为的那样紧密，与海底捞这种备受推崇的“家文化”似乎格格不入，海底捞再次陷入漩涡。

**涉企服务典型案例通报范文 第十二篇**

近年来，吉林法院深入推进府院联动工作，设立行政争议协调化解中心，推动形成矛盾纠纷预防治理工作大格局。本案即是人民法院深入推进府院联动机制、促进行政争议实质性解决、有效维护企业合法权益的一起典型案例。该案系政府不履行征收补偿法定职责而引发的行政争议。如果机械办案，仅由当事人先行向政府提出补偿申请，必将引发一系列行政诉讼案件，不仅增加当事人的诉累，浪费司法资源，还不能实质化解行政争议。抚松县法院依托行政争议协调化解中心，充分延伸审判职能，以厘清法律关系、抓住当事人真正利益诉求为切入点，从法律层面释明利害关系、提示法律风险入手，将协调工作贯穿于案件审理的全过程，避免行政程序空转，力争将争议化解在源头，实现便捷化、低成本、实质化解决纠纷。另外，本案中抚松县法院充分发挥司法建议作用，对行政机关今后处理类似案件进行指导，是强化法治思维、促进依法行政、助法治政府建设的实践范例，也是推动相关领域突出问题由个案协调、事后化解向源头预防、前端治理延伸的积极探索。

**涉企服务典型案例通报范文 第十三篇**

一则以真诚服务感动客户的案例启示

一、案例描述

20\_\_年4月份一天的下午，有一位客户急匆匆的走进了乌拉特前旗支行营业室大厅，我们的大堂经理郭惠文同志看他一脸着急的样子，热情主动的走上去询问客户需要办理什么业务，客户说要开一张卡，了解到客户要赶下午4点多的仅有的一趟到兰州的汽车，当时距离开车时间不足1个小时，可是当时柜台和自助终端办卡机上都排满了人，考虑到客户的特殊情况，郭经理通过自助办卡机优先为其办理了卡片，由于客户着急赶车，竟然在前厅办公桌上签字确认时不慎将自己的身份证忘了拿,后来保安在巡视的过程中，发现了其丢失的身份证，及时告知大堂经理郭惠文，那时距离开车时间已经不足半个小时，郭经理迅速翻阅了当天的办卡资料，找到了这位客户刚才办卡时预留的手机号码，及时的联系到这位客户。后来客户来取身份证的时候，他紧紧地握住了郭经理的手，满脸的感激，不停的说着感激的话，我们周围的工作人员都为之感动。

二、案例分析

我们身边有很多像郭经理一样的同事，他们坚守着自己平凡的岗位，每一天他们都用十分的饱满的热情去为形形色色的客户解决他们的问题。我们作为一名银行的工作人员，这本来是我们应尽的职责，但对客户而言，如果我们能够真正做到：急客户之

所急，满客户之所需，我们不仅能够实现自己的价值，更多的是收获客户满满的信任，以及今后他们对工行的依赖感。

三、案例启示

当前越来越多的银行开始重视客户服务，从我进入工行以来，慢慢了解这份工作的核心就是客户服务。作为工行的一员，我们的一言一行都代表着工行的形象。服务好每一位客户是我们首要的工作。它要求我们每一个人在面对不同的客户，都能倾听他们的声音，对他们当前的需求及时进行反馈，并预测他们未来的需求，为其提供优质的服务。只有当确保我们的服务满足和超越客户需求时，我们才能继而寻求生存与发展。

工行是全球最盈利的银行，如果我们想在竞争日趋激烈市场环境中赢得更多的客户，取得更佳的经营业绩，那么我们只有将自己的经营坐标轴永远指向客户，以满足客户的需求为经营准则，才能实现更快、更好的发展。服务是一种文化，它可以充分展现我们行业的精神;服务是一种行动，它可以决定我们行业的效率和发展;服务是一种工作的载体，它可以记录我们行业的数量和效率，但优质的服务带给我们的不仅是机会，更多的是发展。

前旗支行营业室 许娇

**涉企服务典型案例通报范文 第十四篇**

刘某与蔡某因劳务工程发生纠纷，栾川县法院判令刘某补偿蔡某人民币400000元。20\_年2月19日，栾川县法院立案执行，依法向刘某送达了执行通知书和报告财产令，并多次上门规劝刘某履行判决书所确定的还款义务。但刘某不为所动，以各种理由规避执行，栾川县法院遂将其纳入失信被执行人名单。20\_年11月，栾川县委、县政府联合下发《关于全面支持人民法院基本解决执行难问题的实施意见》，其中一项内容是对失信被执行人担任村“两委”班子成员进行审核。刘某现任栾川县陶湾镇某村村委主任，也是下一届村委主任候选人，当得知下一任换届可能会泡汤后，刘某主动联系执行法官，要求与申请人协商解决。法院最终促成双方当事人达成了执行和解协议，被执行人刘某也按和解协议付清了执行款。

本案中，慑于失信被执行人名单制度及联合惩戒的巨大威力，被执行人刘某因担心在村委换届时候选人资格受到影响，而主动履行了法定义务。本案的顺利执行，也为基层农村“两委”班子老赖案件的执行，提供了借鉴。

**涉企服务典型案例通报范文 第十五篇**

 20\_年9月25日,崔某驾驶轿车与行人雷某发生交通事故,致雷某受伤，车辆损坏。20\_年12月28日，巩义市法院审理判决，崔某赔偿雷某医疗费等各项费用共计元。20\_年1月，案件进入执行程序，法院多次通知崔某，但案件未能顺利执行。20\_年2月7日，法院在查明崔某为巩义市某镇公务人员，依法将其被纳入失信被执行人名单，并向巩义市监察局通报情况。巩义市监察局给予崔某警告处分。慑于法律和党纪的威力，崔某支付了赔偿款，该案顺利执结。

本案中，被执行人崔某系国家工作人员，本应模范带头执行国家法律，遵守社会公德，但却拒不履行生效的法律文书。依据联合惩戒的有关规定，巩义市监察局给予其行政警告处分，最终促使案件执结。此举在巩义市特别是公职人员中引起了强烈震动，带动了一批涉公职人员案件的顺利执行，收到良好社会和法律效果。

**涉企服务典型案例通报范文 第十六篇**

一、实施背景

20\_年秋，新组建成立不久的永昌县供电公司东寨供电所党支部接到员工反映有用电客户交不起电费的情景，引起了时任党支部书记卢春平和所长杨永国的关注。当即，党支部组织工作人员对辖区进行全覆盖实地走访，了解到有些孤寡老人或五保户，有的因为照明线路老化破损，没钱更换已经断电;有的因为没有固定经济收入，难以支付电费，只能以蜡烛照明等。由此，在党员大会上，党支部发出了“党员每人每月捐献x度电，专项解决困难户缴电费难”倡议，倡议一经发出，得到了供电所全体党员的积极响应。

二、主要做法

20\_年初，该党支部在“党员每人每月捐献x度电”的基础上，将业务技术骨干和入党积极分子吸收进来，启动“点亮一盏灯架起连心桥”主题帮扶活动，将捐献与帮扶工作结合，以建立帮扶客户联系档案，发放连心卡，定期组织看望慰问，巡线维护顺路解困等方式，为帮扶对象免费维护电路、更换灯泡、购买药品等，想方设法帮助困难群众解决生活难题，为他们脱贫致富支招。

20\_年重阳节，党支部书记xx来到xx村村民吕培龙家中，“从今日起，你不要用蜡烛照明了，每月电费由我们供电所党员帮您承担。”吕培龙抹着眼泪，紧紧攥住张柏岳的手说：“现今有了你们这些好心人帮我们缴电费，老汉我别提有多高兴了，真不知如何谢谢你们!”

20\_年x月x日，在xx村村民xx家门口，现任党支部书记xx带领党员，面对前任党支部书记xx郑重立言：“请老书记放心，我们一定会把8度电的优良传统坚持下去，点亮每一盏灯，永续通畅连心桥，全心全意做好帮扶对象供电服务工作，让党组织放心……”

x年来，东寨供电所党支部先后有x多名党员参与“点亮一盏灯、架起连心桥”主题帮扶活动，累计捐助电费x多元，为困难群众购买了价值x万余元的慰问品、电线电灯、药品等，无偿帮助困难群众安全用电检查x多次。

x年来，东寨供电所全体党员月月年年，年年月月，哪位党员帮扶的对象不在了，又很快落实新的帮扶对象;哪位党员调离东寨供电所了，新的党员又接续上了。8度电的接力棒手手相传，从握住那刻起就再没有脱手。

三、实施效果

**涉企服务典型案例通报范文 第十七篇**

时间：20\*\*年3月24日下午3:00

地点：\*\*公司会议室

参加人员：宋\*\*，谭\*\*，韩\*\*，张\*\*，刘\*\*，白\*\*，李\*\*，孙\*\*

主持：宋\*\*

记录：关\*\*

到会情况：本次例会应到10人，实到10人

一、各店前厅经理汇报二月份服务研讨内容落实情况

冀菜会馆

完成事项：1、卫生间手抽纸已做到定量，服务研讨会议纪要。

2、备餐柜五常有损换的已更新完善。

3、仪容仪表做到统一规范。

4、为客人提供一次\*\*嘴服务。

5、站位时包间门成关闭状态。

6、个\*化案例已做到位，突发事件、反面案例没有。

未完成事项：眼镜布服务没有实施。

\*\*涮坊开发区店

未完成事项：1、眼镜布、\*嘴服务没有实施。

2、服务案例没有做。

3、三个卫生重点知道，但没有做好。

\*\*涮坊中华店

完成事项：1、收尾记录表已实施到位。

2、给客人提供眼镜布服务已实施到位。

3、反面案例和突发事件没有。

未完成事项：1、五常管理两天完成。

2、为客人提供一次\*\*嘴没有做。

\*\*大酒店

完成事项：1、收尾检查表已实施到位。

2、五常管理落实到位。

3、仪容仪表每天都在做，基本做到统一。

4、用心做事已完

**涉企服务典型案例通报范文 第十八篇**

四件案件系民营企业在扩建过程中毁坏林地引起的行政非诉执行案件，东丰县法院收案后，根据法律规定及优化法治化营商环境相关要求，对案件进行了认真审查。审查认为，案涉民营企业在未依法审批手续情况下毁坏林地，确系违反法律规定，依法应当准予强制执行，但如果裁定准予强制执行，势必影响到四家民营企业运营，对四家民营企业的品牌形象及县域营商环境也会造成一定影响，所以简单机械办案不仅不利于案结事了，还可能引发一系列后续问题，进一步恶化四家民营企业的经营环境。在综合评估裁定准予强制执行产生的不利影响后，东丰县法院转变工作思路，将办案重点放在了实质性化解矛盾纠纷上，及时启动府院联动机制，联合东丰县林业局等相关职能部门做了大量协调工作，最终东丰县林业局撤回申请，实现了社会效果和法律效果的有机统一。

**涉企服务典型案例通报范文 第十九篇**

（一）基本案情

江苏省张家港市L化机有限公司（以下简称L公司）系从事不锈钢产品研发和生产的省级高科技民营企业，张某甲、张某乙、陆某某分别系该公司的总经理、副总经理、行政主管。

20\_年下半年，L公司在未取得生态环境部门环境评价的情况下建设酸洗池，并于20\_年2月私设暗管，将含有镍、铬等重金属的酸洗废水排放至生活污水管，造成严重环境污染。苏州市张家港生态环境局现场检测，L公司排放井内积存水样中总镍浓度为、总铬浓度为，分别超过《污水综合排放标准》的倍和倍。20\_年6月，张某甲、张某乙、陆某某主动向张家港市公安局投案，如实供述犯罪事实，自愿认罪认罚。

20\_年8月，张家港市公安局以L公司及张某甲等人涉嫌污染环境罪向张家港市检察院移送审查起诉。张家港市检察院进行办案影响评估并听取L公司合规意愿后，指导该公司开展合规建设。

（二）企业合规整改情况及处理结果

检察机关经审查认为，L公司及张某甲等人虽涉嫌污染环境罪，但排放污水量较小，尚未造成实质性危害后果，可以进行合规考察监督并参考考察情况依法决定是否适用不起诉。同时经调查，L公司系省级高科技民营企业，年均纳税400余万元、企业员工90余名、拥有专利20余件，部分产品突破国外垄断。如果公司及其主要经营管理人员被判刑，对国内相关技术领域将造成较大影响。有鉴于此，20\_年10月，检察机关向L公司送达《企业刑事合规告知书》，该公司在第一时间提交了书面合规承诺以及行业地位、科研力量、纳税贡献、承担社会责任等证明材料。

检察机关在认真审查调查报告、听取行政机关意见以及综合审查企业书面承诺的基础上，对L公司作出合规考察决定。随后，L公司聘请律师对合规建设进行初评，全面排查企业合规风险，制定详细合规计划，检察机关委托税务、生态环境、应急管理等部门对合规计划进行专业评估。L公司每月向检察机关书面汇报合规计划实施情况。20\_年12月，组建以生态环境部门专业人员为组长的评估小组，对L公司整改情况及合规建设情况进行评估，经评估合格，通过合规考察。同月，检察机关邀请人民监督员、相关行政主管部门、工商联等各界代表，召开公开听证会，参会人员一致建议对L公司作不起诉处理。检察机关经审查认为，符合刑事诉讼法相关规定，当场公开宣告不起诉决定，并依法向生态环境部门提出对该公司给予行政处罚的检察意见。20\_年3月，苏州市生态环境局根据《水污染防治法》有关规定，对L公司作出行政处罚决定。

通过开展合规建设，L公司实现了快速转型发展，逐步建立起完备的生产经营、财务管理、合规内控的管理体系，改变了野蛮粗放的发展运营模式，企业家和员工的责任感明显提高，企业抵御和防控经济风险的能力得到进一步增强。20\_年L公司一季度销售收入同比增长275%，缴纳税收同比增长333%，成为所在地区增幅最大的企业。

（三）典型意义

一是检察机关积极主动发挥合规主导责任。本案中，检察机关在办理涉企犯罪案件时，主动审查是否符合企业合规试点适用条件，并及时征询涉案企业、个人的意见，做好合规前期准备。在企业合规建设过程中，检察机关会同有关部门，对涉案企业合规计划及实施情况进行检查、评估、考察，引导涉案企业实质化合规整改，取得明显成效。

二是检察机关推动企业合规与检察听证、刑行衔接相结合。本案中，检察机关召开公开听证会，听取各方面意见后对涉案企业依法作出不起诉决定，以公开促公正，提升司法公信力。同时，检察机关结合企业合规情况，主动做好刑行衔接工作，提出检察意见移送有关主管机关处理，防止不起诉后一放了之。

**涉企服务典型案例通报范文 第二十篇**

【案例一】“没有”和“不知道”

一天，某会务组经办人员张先生检查会议室的布置情况。会议室原有座位46个，而会议人数则为60人，张先生发现会议室增加了椅子，却未增加茶几，但服务员解释道：一是会议室太小，茶几恐怕放不下，不是没有那么多茶几。事后张先生找到客房部经理才解决了茶几问题。张先生安排代表们的娱乐活动，到楼层询问服务员小赵：“请问石人山风景区怎么走?“小赵歉地笑了笑说：“对不起，，先生，我不知道。”张先生扫兴地摇了摇头。

点评：

服务员对客人的问询应有问必有答，绝不能说“不知道，不懂，不会，不行，没有”。若自己确实不知道，也要尽可能弄清楚后再告诉客人。

当服务员在张先生提出增加茶几时，应当立即回答：“好的，我一定想办法给您解决。”假若找不到备用茶几，也可向领班或部门经理反映，从其他会议室等处暂挪用几个。一旦待客人提了意见后再来解决问题，主动服务转变成了被动服务，客人是不会满意的。另外，小赵在不知道石人山风景区怎么走的情况下，应请张先生在房间稍候，待询问知道者后立即告之，并抱歉地说：“对不起，先生，让您久等了。”那样，张先生不会回为服务员“不知道”而怪罪。相反，他会被其热情服务所感动。环环相扣方保万无一失。

【案例二】环环相扣方保万无一失

深冬的一天上午，总台人员和往常一样，进行着交接班工作。

8点20分，一位中年男子走到总台对服务人员说：“小姐，我要退房。”说着把钥匙放到总台。总台收银员随即确认房号，电话通知服务中心查房，并办理客人的消费帐单。但是客人没有停在总台而径直走向商场，商场部服务员小张面带微笑询问客人：“先生，您需要什么?”客人说：“要两小包‘金芒果’香烟。” 小张对客人说：“麻烦问一下，您在海天住吗?”客人说：“是的，在501房间，可挂帐吧!”细心的小张刚刚看到客人把钥匙放在总台，不知客人是否要退房，如果是退房，客人就有逃帐的可能。职业习惯和强烈的责任感使小张对客人说：“先生，您稍等，我去总台问一下您能否挂帐。”说着便走向总台，客人急切地问： “能否开发票?”小张说：“商场不能开，但我可以在总台为您开发票。”客人说：“那算了。”

话语间客人和小张已经走到总台，小张从总台接待那里了解到客人正在结帐，此时收银员小高接到服务中心电话说，501房间内两条浴巾不见了。小高看到客人从商场走过来便问道：“先生，您见没见501房间内的两条大浴巾?”客人面带不悦高声说到：“昨天晚上你们根本没有给我配，我还没有投诉你们，昨天我回来得晚，还没找你们的事呢。”小高对着话筒说：“客人说昨天没有配，再查查。”服务中心小徐在电话里：“可能没有配吧，让客人先走吧。”与此同时，商场部小张对客人说：“总台可以为您开据发票，您是否还需要烟?”客人看上去一反常态，极不高兴而又无奈地拿出100元给了小张，小张很快为客人找零拿烟，并将消费小票给了总台，以便开发票。

这一切都被质培部人员看在眼里，便到五楼服务中心了解501情况，服务中心小徐说：“昨天有一个房间里没有配毛巾，501房间里找不到大浴巾，我想可能是没有配。”这时，服务中心领班说：“501 房的客人住了好几天，查一下房态以及物品配备情况记录。”经过查证，501房间客人从13入住到18号早上退房，在这5天内，每天都有配备大浴巾的记录，服务中心领班又打电话到清洁服务员家，结果是大浴巾配了。质检人员说再到房间查查，501房间除了大浴巾不在，所有物品配备齐全，因此推断，是客人拿走了大浴巾，服务中心人员打电话到总台，收银员小高告知客人已经离开。

服务员工作疏忽，给酒店造成了损失。

点评：

在这个例子中，客人的骗术并没有什么过人之处，只是玩了一个小聪明，虽然被商场部小张看了出来，但却在总台蒙混过关。

商场部员工小张凭着职业习惯和认真负责的态度，使客人的伎俩没有最终得逞;同时，抓住客人的心理，在得体的服务中促成客人最终的消费，不仅防止了客人逃帐，而且维护了酒店利益。客房部员工小徐则疏忽大意，在没有认真核对原始记录，没有请示领导的情况下，不负责地回答了总台的问询，使两条大浴巾被偷，给酒店造成了损失。两种不同的工作态度，导致了两种不同的结果，孰是孰非泾渭分明。

“一句话使人笑，一句话使人跳”。这说明语言艺术的重要性。作为一线的服务人员，研究语言艺术尤为重要。本例中的前台收银员小高，在大庭广众之下，问客人：“你见没有房间的大浴巾?”这种直截了当问话方式，使客人陷入尴尬境地，引起客人不满。服务员询问客人的时候，一定要用礼貌的语言，委婉的方式，以达到既不罪客人，又能解决问题的目的，最终使宾客、酒店都满意。

【案例三】几声道歉几多缺憾

华中地区某大城市的一家中型宾馆里，住进一个才20来人的旅游团队。他们来自南美洲，成员都是退休了的蓝领阶层。

他们白天游览几个著名景点之后，回到宾馆已是不午5点光景，各自进房梳洗一番，因为离晚餐还有半个小时，于是结伴一起来到商场。

宾馆商场的面积不大，但布置十分豪华，颇具欧洲风格。商品种类不少，且大多有着精美的外包装。南美客人一个个柜台浏览过去，站在柜台内的4名服务员，从他们快速移动脚步这一点判断出：他们没有发现可买的商品。

客人很快便走遍了商场，正怏怏地朝门口走去时，一位口齿伶俐的服务员用英语询问客人是否需要帮助。一位略胖的太太说他们想带几套有关当地名胜的明信片回去，但走遍了商场却没有找到。

“很对不起，”服务员坦诚的告诉客人，“商场里没有明信片出售。”

另一位头发已经花白、颇具绅士风度的客人告诉服务员，他想买几件具有浓郁地方特色的玩具送给孙子、孙女。服务员听后又是一副无可奈何的神色：“十分抱歉，我们商场主要出售南方出产的玩具，还有一些香港产的电动玩具……”

“听说这儿木雕工艺水平很高，可是我在商场没有找到，是不是……”这是一位高个子太太提的问题。

“对不起，我们工艺品柜台供应油画、国画以及苏州的刺绣、无锡的泥娃娃、贵州的蜡染服务等。”服务员感到阵阵内疚。

南美客人怀着满肚子的无奈，离开了商场。

点评：

涉外酒店的功能渐趋齐全，旅游客人的吃、住、行、购物、娱乐等活动在酒店里已经能够获得很大程度的满足。近来新建酒店以及更新改造的老酒店一般都把商场建设作为主要项目之一来抓，商场的营业在整个酒店中已占有一定的地位。

本例中的商场，由于不能供应客人所需要的商品而失去了几笔可能是很可观的生意。这是酒店商场出售什么的问题了。解决这个问题的关键是把自己的立足点放到客人那一边去。

商场布置得豪华典雅全些，这是酒店发展的必然，是旅游客人的需求。商场内供应一部分世界品牌商品或国内各地名特产品也是应该的，但是千万不可搞成千人一面。商品无特色是目前酒店商场的通病。客人抵达一处，常有顺便购些当地特产的欲望。本例中的那家商场尽管服务员工作做得很细致，态度主动热情，但终究因为满足不了客人的购物需求而造成服务质量问题。因此，酒店商场在提高服务素质和技能技巧的同时，还必须进行市场调查，专设特色商品柜，让客人购到满意的商品。

**涉企服务典型案例通报范文 第二十一篇**

酒店行业已从粗犷发展阶段迈入精细化运营时代，舒服的床、干净的毛巾、丰富的早餐和如沐春风的微笑已成行业标配，不再能满足用户的个性化需求。酒店服务如何在由时间、地点、客人和关系构成的特定场景下，满足客人入住前、中、后的情感和态度需求，为客人提供实时、定向、创意的信息和内容服务，对树立品牌形象、提升转化率有良好助益。通过与客人的互动沟通，打造场景化营销是眼下各品牌酒店竞争的发力点。

在打造场景营销的今天，华住充分发掘、追踪和分析消费者的“场景暗示”，在用户行前、中、后每个环节充分挖掘触达用户的机会。“华住会APP”将科技与智能结合，大幅度提升服务效率，以速度提升服务品质；通过和上亿会员的情感深度交互，进一步完善用户体验。

场景1：“Hello华住”打造用户从下单到离店后的一系列服务场景

在入住酒店前，客人可能经历着对陌生地方的焦虑、生活习惯被打破的不安、旅途风尘仆仆的劳累和饥肠辘辘的煎熬，甚至航班取消或晚点的后续麻烦，如果酒店服务是有温度的、有感情的，那么一碗粥、一杯牛奶或许就可以抚慰客人焦躁不安的心灵，让他们游历他乡依然能够感受到家人般的温暖。

场景2：高品质的商务差旅服务

商旅客人追求时间和速度，排队办理入住和退房、等候发票打印，对于分秒必争的商务人士来说，这些无疑是在浪费生命，酒店的速度和效率是一场与时间的赛跑。华住运用数字化技术，优化酒店服务流程，提高华住酒店服务效率，为商旅用户提供便捷的出行体验。

场景3：“Hello华住”打造用户从下单到离店后的一系列服务场景

华住会APP设计简洁时尚、功能全面，以顾客需求为中心，只做对的服务和商品。

**涉企服务典型案例通报范文 第二十二篇**

莱阳市某生物技术有限公司因生产销售不合格一次性防护口罩，于20\_年5月25日被莱阳市市场监督管理局立案调查，20\_年7月6日作出行政处罚决定书，当事人在法定履行期限内拒不履行义务，20\_年3月17日莱阳市市场监督管理局向莱阳市人民法院申请强制执行，20\_年3月18日莱阳市人民法院下达行政裁定书，当事人一直未履行义务。依据《市场监督管理严重违法失信名单管理办法》第十一条“当事人在市场监督管理部门作出行政处罚、行政裁决等行政决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行等，严重影响市场监督管理部门公信力的，列入严重违法失信名单”，20\_年12月31日，莱阳市市场监督管理局依法将该公司列入严重违法失信名单。

**涉企服务典型案例通报范文 第二十三篇**

根据xx省物价局、财政厅、民政厅、营商环境监督局《关于清理规范我省涉企经营服务性收费的通知》（x价发[20xx]xx号）文件要求，我局认真开展了清理自查工作，现将有关情况报告如下。

>一、高度重视

我们高度重视涉企收费清理规范工作，安排专门人员具体负责。及时通过公文传输系统向全县各部门转发了《关于清理规范我省涉企经营服务性收费的通知》，要求相关部门按照文件要求，及时报送《县区所属单位涉企中介服务收费清查情况表》，并由县民政局负责发放及报送《县区行业协会商会涉企收费清查情况表》。

>二、认真清理

按照《关于清理规范我省涉企经营服务性收费的通知》要求，相关单位认真开展了涉企收费清理工作，并反馈了清理情况。截止xx月xx日下午，报送至我局的涉企经营服务性收费项目为：

一是xx自治县华建建筑工程交易服务中心依据x价函[20xx]xx号规定，收取的建设工程交易服务费，涉及金额44。5万元，建议保留此项收费；

二是县林业局森林资源规划调查设计队，收取的征占林地设计费、经营设计费等共计355万元，建议保留此项收费。报送至县民政局的行业协会1家，为县道路运输协会，涉及金额13万元，建议保留此项收费。

我们将进一步清理和规范全县涉企经营服务性收费项目，对发现涉企乱收费行为，按照相关规定严肃处理。

**涉企服务典型案例通报范文 第二十四篇**

一、评选方式

餐厅部设立《个性化服务案例记录本》，将每天发生的个性化服务记录下来。每月统计一次。由餐厅根据记录个性化服务次数（10次以上）及质量评出，总办、企管复核当月“个性化服务明星”一名。

二、奖励办法

由经理在月度员工例会上宣布名单，通报事迹，给予表扬并奖励现金60元。同时作为优秀员工候选人。

>销售状元

一、评选方式

高档酒水促销每月由餐厅部提供统计资料，财务、企管复核，总经理批准。

二、奖励办法

部门表彰并发放奖金60元。

>先进标兵

一、评选方式

当月无客人投诉，受表扬最多，无任何违纪行为，民主测评最高分者为餐厅部业务标兵。餐厅上报材料，总办、企管复核，总经理批准。

二、奖励方式

奖励现金50元并作为优秀员工候选人。

>日常激励

一、客人对服务提出赞扬

每次每案例奖励5-10元并记入《餐厅部案例记录》。案例上报企管审核后发放奖金。

二、客人对服务提出投诉

每次每案例罚款5-20元并记入《餐厅部案例记录》。情节严重者根据酒店损失情况加重处罚。案例上报企管审核后现金处罚。

三、亲情化（个性化）服务

案例由餐厅部提报，上交企管部复核后每次奖励5-10元。

>拾金不昧

每次拾金不昧事迹由餐厅部提报，上交企管复查后根据情况给予奖励5-30元。

>员工激励话语

1、股票有涨有落，然而打着信心标志的股票将使你永涨无落。

2、障碍与失败，是通往成功最稳靠的踏脚石，肯研究、利用它们，便能从失败中培养出成功。

3、行动是成功的阶梯，行动越多，登得越高。

4、如果我们做与不做都会有人笑，如果做不好与做得好还会有人笑，那么我们索性就做得更好，来给人笑吧！

5、不要等待机会，而要创造机会。

6、失去金钱的人损失甚少，失去健康的人损失极多，失去勇气的人损失一切。

7、伟大的事业不是靠力气、速度和身体的敏捷完成的，而是靠性格、意志和知识的力量完成的。

8、如果要挖井，就要挖到水出为止。

9、如果你希望成功，以恒心为良友，以经验为参谋，以小心为兄弟，以希望为哨兵。

10、积极者相信只有推动自己才能推动世界，只要推动自己就能推动世界。

11、环境永远不会十全十美，消极的人受环境控制，积极的人却控制环境。

12、金钱损失了还能挽回，一旦失去信誉就很难挽回。

13、忍别人所不能忍的痛，吃别人所不能吃的苦，是为了收获别人得不到的收获。

14、贫穷是不需要计划的，致富才需要一个周密的计划——并去实践它。

15、拥有梦想只是一种智力，实现梦想才是一种能力。

16、没有人富有得可以不要别人的帮助，也没有人穷得不能在某方面给他人帮助。

17、生命之灯因热情而点燃，生命之舟因拼搏而前行。

18、相信就是强大，怀疑只会抑制能力，而信仰就是力量。

19、这个世界并不是掌握在那些嘲笑者的手中，而恰恰掌握在能够经受得住嘲笑与批评仍不断往前走的人手中。

20、成功的法则极为简单，但简单并不代表容易。

21、恐惧自己受苦的人，已经因为自己的恐惧在受苦。

22、当一个人先从自己的内心开始奋斗，他就是个有价值的人。

23、智者一切求自己，愚者一切求他人。

24、推销产品要针对顾客的心，不要针对顾客的头。

25、每一日你所付出的代价都比前一日高，因为你的生命又消短了一天，所以每一日你都要更积极。今天太宝贵，不应该为酸苦的忧虑和辛涩的悔恨所销蚀，抬起下巴，抓住今天，它不再回来。

26、最重要的就是不要去看远方模糊的，而要做手边清楚的事。

27、两粒种子，一片森林。

28、成功的信念在人脑中的作用就如闹钟，会在你需要时将你唤醒。

29、失败是什么？没有什么，只是更走近成功一步；成功是什么？就是走过了所有通向失败的路，只剩下一条路，那就是成功的路。

30、成功需要成本，时间也是一种成本，对时间的珍惜就是对成本的节约。

31、目标的坚定是性格中最必要的力量源泉之一，也是成功的利器之一。没有它，天才也会在矛盾无定的迷径中徒劳无功。

32、为明天做准备的最好方法就是集中你所有智慧，所有的热忱，把今天的工作做得尽善尽美，这就是你能应付未来的唯一方法。

33、知识给人重量，成就给人光彩，大多数人只是看到了光彩，而不去称量重量。

34、肉体是精神居住的花园，意志则是这个花园的园叮意志既能使肉体“贫瘠”下去，又能用勤劳使它“肥沃”起来。

36、一个能从别人的观念来看事情，能了解别人心灵活动的人，永远不必为自己的前途担心。

37、没有一种不通过蔑视、忍受和奋斗就可以征服的命运。

38、一个人最大的破产是绝望，最大的资产是希望。

39、每一个成功者都有一个开始。勇于开始，才能找到成功的路。

40、行动是治愈恐惧的良药，而犹豫、拖延将不断滋养恐惧。

41、每一发奋努力的背后，必有加倍的赏赐。

42、如果不想做点事情，就甭想到达这个世界上的任何地方。

43、人的才华就如海绵的水，没有外力的挤压，它是绝对流不出来的。流出来后，海绵才能吸收新的源泉。

44、生命对某些人来说是美丽的，这些人的一生都为某个目标而奋斗。

45、只有千锤百炼，才能成为好钢。

46、人生舞台的大幕随时都可能拉开，关键是你愿意表演，还是选择躲避。

47、在你不害怕的时间去斗牛，这不算什么；在你害怕时不去斗牛，也没有什么了不起；只有在你害怕时还去斗牛才是真正了不起。

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！