

# 最新服务工作总结(汇总10篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 服务工作总结篇一

把防止发生重、特大事故作为安全生产工作的重中之重，集中力量抓实、抓好。

一是完善监控体系。\*\*\*\*沿岸乡镇更是配备了专职的监管人员。

二是实行重点监控。把非煤矿山、危险化学品、烟花爆竹、公众聚集场所、道路交通、民用爆破器材生产使用、人员密集场所及建筑施工等行业作为重点来监管。

三是认真开展安全生产专项整治活动。以申办安全生产许可证为重点开展非煤矿山安全专项整治工作，检查非煤矿山企业3次，下发整改指令书18份；经过大量、耐心、细致的工作14户非煤矿山企业申办安全许可证，石河制砖厂在市局领导到现场，讲解法规、讲明无证生产的严重后果之后也已申办许可证，截止到目前我县15户非煤矿山企业全部申办安全生产许可证，已经完成安全评价和补充开采设计。1户拒不申办安全生产许可证非煤矿山企业已被依法关闭。以打击非法经营为目标开展危险化学品专项整治工作，依据《危险化学品安全管理条例》的规定，对全县近200家危化品从业单位，进行2次全面检查，对检查出的问题下达整改指令书100余份，处罚单位30户；对24户新开业未办经营许可证的农药经营单位进行了安全评价，申办许可证材料已送市政府行政服务中

心；会同工商局严把经营单位登记、审核关，严格市场准入制度，取缔2个未经许可农药经营户，并给予了相应处罚。以规范市场秩序，严格管理制度为重点开展民用爆炸物品和烟花爆竹专项整治，严格实行了统一购销、统一管理、统一配送；对烟花爆竹经营单位进行全面整顿，许可68个符合条件的单位经营烟花爆竹，对2户非法经营烟花爆竹业户进行了严厉打击，保证了市场的规范、有序。以整治公路行车秩序和事故多发点段为重点，以遏制超员、超载、超速行驶和整治违章行为为突破口，开展道路交通安全专项整治，加大对各类违章车辆的整治力度。水上安全组织检查组5个，参加人员56人次，检查船舶60多艘次，发现隐患9件，整改隐患9件。在消防安全专项整治中，认真按照省、市提出的要求，对全县文化娱乐场所、商场、粮食、物资储存场所、学校、医院、幼儿园、宾馆、饭店、洗浴、网吧等人员密集场所，组织3次安全专项检查，杜绝了重特大火灾事故。

为了适应新形势的要求，把建立预防性监督长效机制，作为加强安全生产工作的头等大事。

一是加大现场监督力度。年初以来，全县安监、消防、交通、交警、等部门，围绕人员密集场所消防安全、非煤矿山安全、危化品安全、春冬防安全、道路交通、节日安全等为重点，共组织现场安全监察110多人（次），发现各种事故隐患100多处，下达整改指令书120余份，隐患整改率达到95%以上，有效预防了各类事故的发生。

二是加大隐患整改力度。对检查出的每个隐患都要明确整改时间、整改标准，确定整改责任人。对\*\*\*\*市场的安全隐患，县政府多次协调研究解决办法，下发整改文件，安监局进行专项督察，在各部门的共同努力下，投资20余万元整改了兴兰市场安全隐患。

近年发生的一些重大事故表明，从业人员缺乏最基本的识灾、防灾能力差，是导致事故发生和扩大的一个重要原因，也是

当前安全生产领域最大的隐患。为了提升全社会的安全意识，县政府在营造“关爱生命、关注安全”的舆论氛围上做了大量工作。

一是加大宣传力度。在每年“5.6”、“4.17火灾反思日”、“全国安全生产月”、“119”消防宣传日等大型活动中，都抢前抓早，周密部署，广泛开展宣传活动。

二是加大教育力度。组织开展了知识竞赛、安全常识讲座等各种丰富多彩的教育活动，开展“安全知识四进”活动，组织消防、交通、建筑施工、等各安全监管部门，编印安全生产知识宣传单、宣传手册，向居民群众发放，同时在全县中小学校普遍开设安全课，把安全生产法律法规和安全常识普及覆盖到千家万户。三是加大培训力度，严格持证上岗制度。近三年来，我县共举办企业负责人、危险化学品、从业人员等各类安全培训班14期，有近万人（次）接受了相应的安全专业知识培训，500多安全管理人员和特种作业人员持证上岗，进一步提高了广大从业人员的安全素质，保证了企业的安全生产和社会公共安全。

一是进一步完善安全工作目标责任体系建设。认真总结经验教训，健全安全目标责任体系，强化考核措施，认真兑现奖惩，形成有效的安全工作责任督办落实和激励机制。

二是进一步强化安全基础建设，构建县、乡、村三级监管工作网络。进一步深化和拓展工作面，提升安全管理水平。

三是进一步深化安全生产专项整治。加大现场监管力度，强化隐患排查和整改措施，切实消除各类隐患，完善重特重大事故应急救援预案。

四是大力普及安全文化。以宣传贯彻《安全生产法》等法律法规，进一步加大安全法律法规的宣传培训和教育力度，在全县营造良好的安全舆论氛围，为打造平安\*\*\*作出应有贡献。

## 服务工作总结篇二

市国税局办税服务厅现有干部20人，文化程度本科16人，大专4人，主要负责全市增值税一般纳税人、城区小规模纳税人、个体户的税收征管工作以及电子报税、认证、发票管理和车辆购置税的征收工作。200年度共征收“两税”9553万元，今年上半年征收车辆购置税47万元，完成年度计划的110.4%，同比增长2184万元，为全市的经济发展作出了应有的贡献。办税服务厅在市局的领导下，“聚财为国、执法为民”为指导，认真贯彻党的xx届四中全会精神和全省、全市国税工作会议精神，坚持科学的税收发展观，以推进税收征管质量管理体系为契机，以提升科学管理水平和纳税服务水平为目标，文明规范服务取得了很大的进步，各项税收工作取得了可喜成绩。于200年被宜春市国税局评为ctais工作先进单位；200年被宜春市国税局、市国税局评为先进单位。

### 一、抓征管，促收入

1、确保ctais运行质量□ctais上线后，我们把主攻方向放在认真贯彻落实省局□ctais运行管理办法》，确保ctais运行质量上，不断健全相关制度，如《国税局办税服务厅文书传递办法》、《市国税局办税服务厅工作联络制度》、《办税服务厅规范服务方案》等，及时反馈、梳理、总结运行中出现的问题，加强了对ctais运行的后续管理和监督考核，从而确保了ctais运行的质量。

2、狠抓税收征管和金税工程质量。首先是按照“一窗式”管理服务模式的要求，重视了业务流程，整合了窗口功能，细化了各窗口工作，其次是规范了行政许可制度和发票管理制度，严格了税务登记管理，第三是夯实金税工程质量。金税工程是税收工作的重中之重，对于金税工程工作，我们更是把它当作“生命”工程来看待，认真进行票表比对，严格增值税专用发票的日常稽核，建立了作废发票登记制度等，通

过一系列工作扎实开展，金税工程运行质量稳中有升，考核“四率”全部达标。

3、咬紧收入不放松。税收工作千头万绪，最终都要落实到组织收入上来，200年我们共组织入库9553万元，达到了前所未有的好成绩。

## 二、抓服务，促形象

1、优化税收环境，我们努力创建了一个温馨的办税大厅，纳税人一走进来有了办税服务指南，一般纳税人须知等温暖的提示，各种宣传材料摆放齐全，并且设置的滚动电子屏和触摸屏供纳税人查询。

2、落实税收优惠政策。全面落实各项税收优惠政策，如涉农增值税起征点、下岗失业人员再就业等。

3、创新服务措施。我们严格落实了省局下发的《进一步优化纳税服务的若干意见》。推行办税“八公开”、首问责任制、限时服务制，全面落实服务承诺，做到了服务时限“六个一”，税务执法“六个不”。

## 三、抓试点，促质量

省国税局将税收质量管理体系试点工作安排在我局，办税服务厅是落实试点工作的重要部门，我们及时按照上级局的要求全面开展工作，首先是将大厅的13个岗位分解落实到人，下载税收质量管理文件文本，并组织大家学习，明确了各自岗位的职责，明确了操作规范；其次是归集表证单书，将运行工作中出现的问题及时反馈。

## 四、抓队伍，促素质

1、抓好队伍建设。为培养造就一支高素质的干部队伍，我们

坚持以人为本，围绕国税文化建设，开展了一系列专题教育，如“树立科学发展观，建设美好江西”教育活动，学习“三条例”专题廉政教育活动。

2、积极参加科学发展观学习教育活动。办税服务厅有党员13人，占总人数的65%，为了充分发挥共产党员的先锋模范作用，大厅抓住了这次教育的有利契机，开展共产党员科学发展观的教育，通过半年来的教育，党员素质有了明显的进步，行政能力有了极大的提升。

## 服务工作总结篇三

2004年即将度过，我们充满信心地迎来2005年。过去的一年，是我党十六届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

### 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

## 二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解

及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

### 三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

#### （一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，



设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

### 3、房提奖励。根据本酒店市场定位

“酒店工作总结”版权归作者所有；转载请注明出处！

为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的`营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来

占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

## 服务工作总结篇四

一直以来，\*\*农商银行\*\*支行巧用厅堂活动，提升服务质量，夯实厅堂营销主阵地，不断丰富厅堂活动方式，利用多样化厅堂活动、走出去的网点辐射和线上营销等措施，组织开展了丰富多彩的厅堂活动，实现了业务的发展。

从最初的存款，贷款，电子银行业务等基础性的工作到现在的多样化业务，\*\*农商银行\*\*支行走出去服务，提升网点辐射带动，主动走出去服务进社区，进商户、联合商户充分提升网点辐射带动作用，把产品送上门，有针对性地了解客户

需求，进而推介\*\*农商银行\*\*支行金融产品，上门服务的方式既稳定了周边商户，增加了获客渠道，更能提升该行知名度，拉近了与客户之间的距离。

由于近期电信诈骗、网络安全伪基站诈骗、被盗刷卡等违法案件频繁发生，为了更好保障农户资金安全，\*\*农商银行\*\*支行利用金融夜校形式直接为农户宣传金融知识，讲解电信诈骗、伪基站诈骗、洗钱风险，人民币识别等案例，利用短视频的方式生动地讲解了哪些该相信，哪些不能信，让老百姓更能直接地了解到诈骗的危害，既节约了农户的时间，又化解了客户办理业务等待的时间，更能直接全面的宣传金融知识，使老百姓免受损失，受到了老百姓的一致好评。

今年以来，邮储银行\*\*县支行把厅堂管理做为提升服务体验的重点，持续加强服务难点痛点治理，取得了良好效果，赢得客户的满意和好评。

加强队伍建设，增强厅堂服务力量。该行在人力资源非常紧张的情况下，一是优化配置利用现有人力，发挥网点人员的奉献精神，积极引导、分流厅堂排队等候客户，缓解柜面压力维护重点客户。二是积极向上级行争取增选优秀的外包大堂经理，充实大堂服务力量。

加强服务体验，提高自助应用频次。该行从服务体验和操作辅导抓起，要求大堂人员要增强服务意识，不要有怕麻烦、不耐烦的情绪，注重培养客户的自助习惯和意识，耐心引导客户从不愿意、不熟悉操作到习惯、熟悉操作转变，客户提高了自助操作水平，就会大大的降低客户自助办理业务的时间，也减轻前台柜员的工作压力。

强化厅堂管理，提升团队凝聚力量。该行牢固树立网点“一盘棋”思想，打通服务环节流程，实行适时补位，弥补厅堂服务“空档”。在日常服务工作中，要求网点负责人、营业主管、大堂经理在服务流程中做好本环节工作的同时，密切

配合做好服务“接力”，让客户走进\*\*感受全方位的服务。

防范外部风险。提升风险防范意识。该行要求厅堂人员熟悉业务操作规程和各类风险事件暴露的特征和处理流程，确保案件发生时能够及时发现并排除风险隐患。近年来，支行辖内各网点，成功堵截多起电信诈骗案件，帮助客户挽回了经济损失，受到客户的高度认可。

## 服务工作总结篇五

一、加强健教组织领导，巩固完善健康教育网络

二、强化舆论导向作用，提高健教知识的知晓率

各社区、各单位要密切协作，采用多种形式，广泛宣传健康教育，结合3.24结核病防治宣传日、4.7世界卫生日、4.25全国预防接种日、爱国卫生宣传月、5.31世界无烟日、6.26国际禁毒日、10.8高血压病日、12.1世界艾滋病防治宣传日等各大节日，通过张贴标语、上街宣传、悬挂横幅、宣传展板、散发传单等多种形式，向居民开展健康咨询及宣传教育活动。坚持做到每2个月更换一次健康教育知识宣传栏，加强卫生防病常识的宣传教育活动，逐步提高辖区居民的自我保健和健康防护意识。

建立和完善健康教育信息平台，以短信等形式传递预防保健、传染病防控等健康知识信息，增强群众防病、保健能力，以期实现群众健康知识知晓率达到85%以上，健康行为形成率达到80%以上。

三、发挥医疗单位优势，做好健康教育培训工作

各医疗单位要积极参加市、区组织的各类培训，做好一年二次以上单位健康教育人员的专业培训，不断提高健康教育专

干自身健康教育能力和理论水平，组织专干学习掌握专业知识，掌握信息传播，交流健康教育工作经验，不断提高地区健康教育队伍的整体素质和工作效率。

各医疗单位要按照要求开设定期更换内容的健康教育专栏，有计划地开展健康教育活动，并做好健康教育资料的收集归档工作。

#### 四、普及卫生科普知识，增强公众防范应对能力

加强社区健康教育网络与社区卫生服务健康教育网络的联系、融合、协作，共同开展宣传咨询活动，实现资源资料共享，优势互补。组织网络专干、重点人群有计划、有步骤、分层次开展预防控制艾滋病、结核、人感染高致病性禽流感、乙型病毒性肝炎等重大传染的健康教育与健康促进工作，广泛普及防治心脑血管疾病、恶性肿瘤、糖尿病等慢性非传染性疾病的卫生科普知识，积极倡导健康文明的生活方式，促进人们养成良好的卫生行为习惯。结合实际，制定应对突发公共卫生事件、健康教育、健康促进工作预案与实施计划，对公众开展预防和应对突发公共卫生事件知识的宣传教育和行为干预，增强公众对突发公共卫生事件的防范意识和应对能力。

#### 五、加强控烟宣传教育，昭示吸烟有害身体健康

进一步做好地区控烟宣传教育和创建“无烟单位”工作，建立单位、家庭、社会三结合的控烟健康教育体系，全面提高人民群众吸烟危害健康认识，对居民广泛开展控烟教育，做到办公室、会议室、公众场所有明显禁烟标志，努力落实禁烟制度。指导“无吸烟单位”要保管好创建档案资料，并严格按照无吸烟单位标准继续做好工作，巩固控烟成果。

加强对社区、单位工作人员控烟知识培训，讲解吸烟危害身体的原理和如何采取有力的戒烟措施，吸烟的同志在做好自

身戒烟的同时，也要做好他人的劝烟工作，不吸烟的同志要积极监督，帮助吸烟的同志做好戒烟工作。充分利用健康教育、宣传栏、宣传单、控烟海报等多种形式，开展吸烟有害健康的宣传教育，大力宣传吸烟的危害性，从而使广大群众自觉抵制烟草危害。充分利用5.31世界无烟日、6.6禁毒日等重大活动，大力开展吸烟危害性的宣传教育。

## 六、提高群众健康知识，推进健康教育全面开展

各社区、各单位必须有一名领导分管健康教育工作，配备专（兼）职人员，把社区、单位作为向广大居民普及健康教育知识的宣传阵地，开展多种形式、适合不同人群的健康教育活动，做到有活动计划、内容、效果评估及相关资料，全年开展健康教育讲座活动不少于12次。所辖区域要设立健康教育墙报、宣传画、标语、宣传专栏。宣传栏或板报要求面积不小于3平方米，每2个月更换一次，全年出刊不少于6期，不断提高广大群众的健康知识，达到健康教育标准。内容及时更新，以《健康66条—中国公民健康素养读本》为主要内容。通过健康知识竞赛、演讲比赛、文艺会演、板报展评、健康知识专业培训、入户宣传、散发资料等形式，开展以疾病防治、养生保健、除害防病、环境卫生整治，控烟为内容的健康教育活动，确保社区居民基本卫生知识知晓率要达到80%以上。

## 七、全面宣传，普及就医知识，引导科学就医

各社区、驻地单位要充分利用广播、宣传栏、网络、电子屏等各类传播优势，通过健康巡讲（包括中医药科普巡讲）、公众咨询、发放印制宣传资料等多种形式，向群众宣传科学就医知识，（重点关注妇女、儿童、老年人、流动人口、慢性病病人等特殊人群），引导公众形成科学就医理念和行为。通过宣传提高群众就医能力和健康水平，引导群众树立“小病在社区、大病去医院、康复回社区”的分级就医理念。定期督导宣传教育工作。

## 服务工作总结篇六

上半年，办税服务厅在县局的正确领导下，坚持“服务科学发展、共建和谐税收”的宗旨和“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”的服务理念，按照市、县局的要求认真开展规范、便捷、高效、文明的税收服务，不断加强内部管理，严格执行“双量”考核，持续优化税收服务，方便了纳税人，降低了税收成本，纳税人的满意度和税法遵从度得到了极大的提高。

### 一、创新服务方式，提高办税服务技能

上半年，我们创新纳税服务责任考核机制，完善了各项制度，并实行过错追究，同时以开展“纳税服务之星”评选活动等激励的方式，充分调动办税服务厅工作人员的工作积极性和工作创造性，达到了操作水平和服务质量同步提高的目的。

1. 推行了“一窗全能”：今年，我们根据上级精神，克服发票发售、专票代开、认证报税等需专机专用的困难，规范窗口设置，除发票发售岗外，全面推行“一窗全能”，实现了纳税人“走进一扇门，来到一个窗，办好一切事”，同时我们还加强了与各分局各科室之间的协作，通过电话、网络传输，实行涉税事项统一受理和涉税文书内部统一流转，避免纳税人在县局、分局、大厅之间往返奔波劳累，原来需要几天才能办完的事情，现在只要几分钟就能办完，得到了广大纳税人的一致好评。

2. 创新了“双量”考核：建立和完善纳税服务“双量”责任考核机制，对大厅工作人员的工作量和工作质量同时进行考核，由县局分管领导进行跟踪监督，每月公开考核结果，以保证责任考核不流于形势。经过半年的试运行，差错率直线下降，工作效率明显提高。

3. 完善了各项制度：我们建立健全了大厅各项管理制度，实

行全程服务、限时服务、延时服务、预约服务，极大提高了服务效能。一是建立了征期领导值班制度，县局分管领导和相关科室负责人每月申报期轮流到办税服务厅值班，现场为纳税人解疑答惑，解决实际问题，实行贴近式服务。二是落实了办税厅人员、税收管-理-员和企业办税人员联系办法，要求大厅工作人员、税收管-理-员和企业办税人员相互留存联系电话，便于需要时相互联系沟通和纳税人在八小时之外办理发票领购、预约服务和咨询等特殊事宜，方便纳税人。三是健全了发票内部管理，要求回收发票必须切实做到验旧购新，按日做好回收发票的归档工作，同时严格了代-开-发-票的审核工作。

4. 强化了业务培训：加强业务学习，开展全员全岗练兵活动，采取集中学习和开展“一帮一”和“老带新”学习活动，为提高综合办税能力，我们开展了多次业务培训，全面系统地学习了各种法律知识、会计知识、公文写作知识及税务登记、文书处理、纳税申报、税款征收、发票认证、发票发售、车购税、工会经费各种操作技能，通过集中学习和个别辅导，办税厅人员都能对各岗位工作进行熟练操作，业务知识得到了很大的提升，提高了办事效力和服务水平。

## 二、延伸服务触角，提升服务工作效率

办税服务厅是窗口，是国税部门的形象，始终应遵循“让纳税人满意”的服务理念，因此，我们努力从纳税人不满意的地方改起，认真贯彻纳税服务规程的要求，通过延伸服务触角，优化服务理念，以达到提升服务工作效率的目的。

1. 推行了网上办税：我们今年进一步拓展网上办税功能，积极配合其他部门，搞好网上办税宣传辅导工作，扩大网上申报、网上认证覆盖面，大力推行财税库银横向联网，努力实现纳税申报、税款缴纳以及税款入库同步，为纳税人提供更为便捷高效的税款报缴渠道。



3. 拓宽了维权渠道：我们根据《黄冈市国家税务局纳税服务投诉受理、处理办法》，指定专人认真抓好设诉受理、处理、回复工作，妥善解决纳税人投诉、切实保护纳税人合法权益。今年上半年我们共受理12366纳税人服务热线转办工作1件，按时回复1件，受理纳税人电话咨询22次，及时进行了调查处理和回复工作，得到了纳税人的支持和理解。

## 服务工作总结篇七

### 一、工作目标

1、积极配合连然街道“平安社区”创建，扎实抓好“平安社区”工作，保障人民群众安居乐业。

2、坚持稳定压倒一切，吸取历史经验教训，依靠群众宣传教育群众，贯彻落实维护稳定工作责任制，防患于未然，始终保持社会，政治稳定。

3、深入开展严打整治斗争，建立健全打、防、控一体化治安体系，全面落实社会治安综合治理措施，确保无违法犯罪活动发生。100%帮教好“两劳”归正人员。

4、加强外来人口管理，加强对外来人口的法律法规宣传教育，引导外来人口文明守法。

5、上下联动点面结合，构建大信访格局。以居民代表和党员联系户、社区工作人员走访为依托，全面掌握辖区不稳定因素、不稳定人员动态。

### 二、工作措施

1、加强组织建设，领导平安创建。

以“平安村创建领导小组”为辐射核心，调配好合适人选，建立健全社片、企业上联分组，把“平安创建”工作列入年度工作计划，确定专人负责，做到个人向分组负责，分组向小组负责，做到层层落实，并有部署检查，提升平安创建工作的领导力度。

## 2、加强法制教育，提高平安创建。

要依据镇政府的科学部署，积极开展法制宣传和教育活动，应人而易，对不同人群采取多样性和针对性教育、引导。同时也要加强干部的法制意识培训，促使干部提高依法办事的能力，做到率先讲公德，带头树正气，全年各类教育不少于4次。

## 3、利用各类活动，推进平安创建。

在努力巩固创建“平安社区”成果的基础上，加强人防、物防和技防力度，落实治安防范措施，确保全年不发生重大刑事案件和治安灾害事故，一般刑事案件，治安案件和多发性案件得到有效控制“黄、赌、毒”三大丑恶现象得到有效整治，治安环境优化，积极调处各类民间纠纷，调解率100%，成功率95%以上，有效防止和减少因民事纠纷引起的非正常死亡和激化为刑事案件。

## 4、帮重点，抓流入，履盖平安创建。

认真做好轻微违法犯罪人员的归正人员的帮教工作，落实帮教措施，归正人员安置率达到100%，轻微违法犯罪人员好转率达到90%以上，加强暂住人口管理和服务工作，做到底数清，情况明，暂住人口登记率100%，关心暂住人口生活，务工情况，帮助他们实现年薪年清。切实保障他们的合法权益，做到平安创建无遗漏。

## 5、加强矛盾排查化解，掌握辖区动态。

进一步加强对矛盾纠纷的清理排查工作，不定期在辖区内进行走访，将矛盾纠纷化解在萌芽状态。对辖区内重点人员进行走访，通过居民代表、党员联系户及时了解社区辖区内不稳定因素。

## 6、强化群防群治，全民平安创建。

建立平安创建领导小组，以社区巡防队、居民小区安保人员、社区民警建立群防群治组织。注重安全防范工作，将人防、物防、技防结合，形成有效安全网，营造全民参与平安创建良好氛围。

20-年我社区将进一步统一思想，振奋精神，扎实工作，大力开展“平安创建”活动，抓好本职推动全局，为连然街道建设发展奠定良好的社会、经济环境基础！

## 服务工作总结篇八

行政部作为公司主要的后勤工作地点，它的性质也就决定了办公室工作的繁杂性质。但是，行政部的人也相对的比较少，我作为一个新人，能够主动的去帮忙，遇到不懂的就去请教，积极的配合各位前辈，快速高效的完成各项工作。

在工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为自己还是新人，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向同事学习、请教，学习他们的长处，反思自己不足，不断提高自己的业务素质。我时刻会提醒自己，要诚恳待人，态度端正，积极想办法，无论大事小事，我都要尽最大能力去做到完美。在平时时刻要求自己，必须遵守劳动纪律、从注意清洁卫生等小事做起，严格要求自己。以不求有功、但求无过信念，来对待所有事情。

在中联，企业文化相当的特别，除去第一条的诚实，我最欣赏的就是：终身学习。而这一点正是我想要积极做到的。也因为这样，我不断的通过网络、书籍等学习人力资源相关的案例分析，利用下班时间学习语言知识，不断提高自己的业务水平和个人能力。工作中，虽然没有什么特别大的贡献，但是能够配合同事完成各项指标，从中学习，以便以后自己能够更好的独立完成工作。

另外，我也特别注重从工作中吸取教训，不断的总结，认真的学习写作、人事相关的政策、档案管理等相关的知识。也虚心向前辈请教，取长补短，增强自己的服务意识。希望能够尽快的融入到××这个大家庭中去。

1、出勤方面：每天都能提前至少三十分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并能及时检查各个办公区域的清洁、设备的完好等，并更新好sps方便蒋花查询。

2、纸张文档、电子文档的归档整理方面：在工作中，我注意对纸张资料的整理和保存，将有用的及时保存、归档，对于没用的及时销毁。因为很多文字性工作都是电脑作业，所以我也在个人电脑中建立了工作资料档案库。并于每周星期五把工作过的资料集中整理，分类保存，以便今后查找。

1、在本职工作中我还不够认真负责，岗位意识还有待进一步的提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在业务能力方面，我还有很多不足，比如在整理会议纪要时，没有抓住重点，记录不全，不能突出主要内容，给领导的会后工作也带来了不便。

2、对工作程序掌握不充分，对公司业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。致使对自己有了些许的怀疑和不确定性，对未来也有了些许的灰暗情绪。

3、偶有缺少细心，办事不够谨慎，显得有些许毛躁。工作是相对简单但又繁、杂、多，这就要求我必须细心、有良好的专业素质、思路缜密。在这方面，我还不够细心，时有粗心大意、做事草率的情况，有时也会比较毛躁忘记一些事情等等。

1、今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。

3、爱岗敬业，勤劳奉献，不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要积极主动开展工作，摈弃浮躁等待的心态，善谋实干，肯干事，敢干事，能干事，会干事。

4、平时需多注意锻炼自己的听知能力。在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到有集中的注意力、灵敏的反应力、深刻的理解力、牢固的记忆力、机智的综合力和精湛的品评力；在办事过程中，做到没有根据的话不说，没有把握的事不做，不轻易许愿，言必行，行必果。

5、要注意培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务能力，以便为景区的明天奉献自己的力量，为本职事业做出更大的贡献。

## 服务工作总结篇九

市国税局办税服务厅现有干部20人，文化程度本科16人，大

专4人，主要负责全市增值税一般纳税人、城区小规模纳税人、个体户的税收征管工作以及电子报税、认证、发票管理和车辆购置税的征收工作。20xx年度共征收“两税”9553万元，今年上半年征收车辆购置税47万元，完成年度计划的110.4%，同比增长2184万元，为全市的经济发展作出了应有的贡献。办税服务厅在市局的领导下，以“三个代表”重要思想和“聚财为国、执法为民”为指导，认真贯彻党的xx届四中全会精神和全省、全市国税工作会议精神，坚持科学的税收发展观，以推进税收征管质量管理体系为契机，以提升科学管理水平和纳税服务水平为目标，文明规范服务取得了很大的进步，各项税收工作取得了可喜成绩。于20xx年被宜春市国税局评为ctais工作先进单位；20xx年被宜春市国税局、市国税局评为先进单位。

## 一、抓征管，促收入

1、确保ctais运行质量。ctais上线后，我们把主攻方向放在认真贯彻落实省局《ctais运行管理办法》，确保ctais运行质量上，不断健全相关制度，如《国税局办税服务厅文书传递办法》、《市国税局办税服务厅工作联络制度》、《办税服务厅规范服务方案》等，及时反馈、疏理、总结运行中出现的问题，加强了对ctais运行的后续管理和监督考核，从而确保了ctais运行的质量。

2、狠抓税收征管和金税工程质量。首先是按照“一窗式”管理服务模式的要求，重视了业务流程，整合了窗口功能，细化了各窗口工作，其次是规范了行政许可制度和发票管理制度，严格了税务登记管理，第三是夯实金税工程质量。金税工程是税收工作的重中之重，对于金税工程工作，我们更是把它当作“生命”工程来看待，认真进行票表比对，严格增值税专用发票的日常稽核，建立了作废发票登记制度等，通过一系列工作扎实开展，金税工程运行质量稳中有升，考核“四率”全部达标。

3、咬紧收入不放松。税收工作千头万绪，最终都要落实到组织收入上来□220xx年我们共组织入库9553万元，达到了前所未有的好成绩。

## 二、抓服务，促形象

1、优化税收环境，我们努力创建了一个温馨的办税大厅，纳税人一走进来有了办税服务指南，一般纳税人须知等温暖的提示，各种宣传材料摆放齐全，并且设置的滚动电子屏和触摸屏供纳税人查询。

2、落实税收优惠政策。全面落实各项税收优惠政策，如涉农增值税起征点、下岗失业人员再就业等。

3、创新服务措施。我们严格落实了省局下发的《进一步优化纳税服务的若干意见》。推行办税“八公开”、首问责任制、限时服务制，全面落实服务承诺，做到了服务时限“六个一”，税务执法“六个不”。

## 三、抓试点，促质量

省国税局将税收质量管理体系试点工作安排在我局，办税服务厅是落实试点工作的重要部门，我们及时按照上级局的要求全面开展工作，首先是将大厅的13个岗位分解落实到人，下载税收质量管理文件文本，并组织大家学习，明确了各自岗位的职责，明确了操作规范；其次是归集表证单书，将运行工作中出现的问题及时反馈。

## 四、抓队伍，促素质

1、抓好队伍建设。为培养造就一支高素质的干部队伍，我们坚持以人为本，围绕国税文化建设，开展了一系列专题教育，如“树立科学发展观，建设美好江西”教育活动，学习“三条例”专题廉政教育活动。

2、积极参加科学发展观学习教育活动。办税服务厅有党员13人，占总人数的65%，为了充分发挥共产党员的先锋模范作用，大厅抓住了这次教育的有利契机，开展共产党员科学发展观的教育，通过半年来的教育，党员素质有了明显的进步，行政能力有了极大的提升。

## 服务工作总结篇十

### (一)、在大厅内实行“一窗通办” 涉税事项

在办税服务厅内推行涉税业务“一窗通办”，即实现纳税人在办税大厅内办理涉税事项时，在任何办税窗口通办申报纳税(含车辆购置税征收、落籍、转籍、变更等业务)，认证报税、发票发售、代开(含专用发票发售、代开业务)、税务登记、文书受理等业务。

### (二)、在大厅内实行“按分计酬” 考核办法

在办税服务厅内推行工作人员办理涉税业务“按分计酬”考核办法。即将大厅人均500元岗位津贴，按分值比例分配。所有涉税事项，按照查询方便、分值工作量配比合理的原则分类近30种，业务数量分类通过系统查询，计算窗口人员当月实际完成工作量的分值，使工作量大小直接与岗位津贴挂钩。

通过打造办税服务厅“一窗通办、按分计酬”服务平台，提升了纳税服务质量。但也存在重服务，轻管理，服务手段单一、业务办结质量不高等方面不足。

## 二、\_\_年工作规划

### (一)、升级“一窗通办” 涉税事项服务

将“一窗通办”涉税服务升级为“一窗通办，同城通办”。从满足纳税人需求入手，将办税服务大厅“一窗通办”涉税



事项服务升级为“一窗通办、同城通办”服务。即全县区域的纳税人，办理任何涉税事项时，可选择在办税服务厅的任何办税窗口通办所有涉税事项。办税大厅将严格执行“同城通办、一窗通办”涉税事项操作规范，积极探索“同城通办、一窗通办”新路子，起到标兵作用，主动和分局结对子，利用办税服务厅先行“一窗通办”的优势，为县局做好“一窗通办，同城通办”纳税服务工作提供支持。

## (二)、升级“按分计酬”考核内容。

将“按分计酬”考核内容接近三十项升级为所有的涉税事项考核，将单一的业务数量考核拓展为业务质量考核和服务质量考核，完善考核评价体系，使考核评价更加客观，更加符合纳税服务的需求。

## (三)、创新纳税服务手段