

最新服务工作总结结束语 服务工作报告(优秀5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

服务工作总结结束语 服务工作报告篇一

新疆生产建设兵团x师电力公司xx年2月成立，“两改一同价”工程随即展开，随着xx师电网建设(改造)工程的顺利完工并投入运营，农电服务成立了四师电力的工作重点，它担负着与农牧民用户“零距离”接触的重任。各团场供电所抄表电工成了农电服务的“主力军”。经过几年的行风农建设和队伍管理，xx师电力公司各基层供电所服务质量和水平有了显著提高，供电单位作风有了根本性的改变，行风建设工作得到了大多数团场和老百姓的肯定和赞扬，电力用户获得了比以往更多的优质、方便、规范和真诚的服务，老百姓眼中的“电老虎”逐渐成了他们心中的“电保姆”。

笔者在从基层反馈上来的意见和近期了解到情况中发现，行风建设工作的发展，依然存在着不容忽视的问题，这些都应引起我们的高度重视。在此，笔者谈点粗浅的看法仅供同行参考。

(一) 电源不足，电力紧缺带来的挑战

由于xx师电源建设规模有限，电力供应总量明显不足，加上水电发电在枯水期的出力有限，使得电力供应呈现季节性、区域性和资源性紧缺的特征。特别是近两年停电、限电频繁，用电户十分不满，上访信、电话不断。因此，在团场用电需求快速增长的情况下，电力供需矛盾日益突出。好在电力公

司高度重视，主动出击，积极寻求各种用电出路，从“停”电到“限”电再到“保”电，虽然都仅是一字之差，但是电力公司却负出了艰辛而巨大的人力、物力的努力。根据现兵团大力倡导的节水灌溉工程的实施以及四师新型工业化进程的不断发 展，喷滴灌面积大了、团场工业多了□xx师电力公司现有的容量远跟不上负荷增长，对此，如果宣传不到位将得不到当地团场领导和职工群众的理解和谅解，有的即使加大了宣传，用户也会因不了解缺电的深层次原因而把自己用不上电全部归罪于四师供电企业。因此，在电力紧张的新形势下，供电企业的行风建设工作将面临新的挑战。

(二) 社会环境带来的负面影响

开展供电优质服务以来，有的用户对供电企业的优质服务在认识上存在“误区”，认为“优质服务就是无偿服务”“凡用户用电中出现问题，你就要去解决，只要你一个电话，其他的事交给供电企业去办”。且不知，我们的电工也是靠抄表、接电服务为生，平均每个电工抄表在五、六百户左右，特别是一些团场和边远牧区点多、线长、面广，农电工去一趟要花费不少车费或油费，但他们仍然走遍了一个又一个牧区。据了解，有些电力用户不诚信、恶意拖欠电费，有的则提出过分要求，故意刁难供电企业，有些用户能解决的小问题（比如：漏电保护器跳闸），一定要电工去合闸，这些都增加了来回催费和上门查电的次数、增大了费用，同时，也影响着电力营销和供电服务的深入开展，给行风建设工作带来负面影响。

(三) 法律滞后地域特殊造成保护缺位

随着电力体制改革的进一步深入和深化，计划经济条件下制定出台了法律法规与供电企业的现状有明显不适应，如今，一些危害电力安全、破坏电力设施、扰乱供用电程序的行为仍得不到消除，影响电力线路安全运行的违章建筑、构筑物、树障等得不到及时拆除或清理，甚至还在发生。带有部队性

质的个别团场在给同一级别的电力公司支付电费时，都是凭着心情好坏或自身效益，根本不拿按时缴费当回事，电力公司都是跑几趟，甚至十几趟才结一次电费。当人身触电伤亡，电费拖欠纠纷以及其他侵害供电企业的案件进入诉讼程序时，电力公司也要背负损失，特别是特殊地域造成的保护缺位更是有苦难言，例如前几年的几起人身伤亡，都是在边远山区、牧区的少数民族，他们擅自攀爬电力线路的铁塔，造成的触电坠下摔伤，按法律的责任划分电力企业是没有责任的，滤布但是他们却到处找、到处闹，依仗民族区域的特殊性，非要得到些补偿，于是电力公司就背负着“以人为本”、“少数民族”、“弱势群体”的无耐支出。因此，电力企业在生产经营、电力营销过程中就会因缺乏有力的法律保障而利益受损。

(四) 电力员工待遇偏低带来的波动

“两改一同价”的完成，农网建设(改造)工程资金需还贷，前几年成了亏损企业的电力公司全员调资幅度最低，现在收入还不如团场职工，经常遭到用户疾讽，电工易产生怨气和不平衡心里。兵团的各团场连队之间距离很远，居住地分散团场农电网的点多线长工作量大，工资待遇又偏低，他们抄收团场连队(牧区)五、六百来户所产生的费用，远大于相对集中的地方，电工只能靠第二职业来增加收入，过度的第二、三职业，使得他们在对用电户的服务上有一定影响。个别电工甚至在经济利益驱动下，不惜违规违纪，压滤机滤布如擅自挪用电费或乱收费，以电谋私，损害电力公司和电力用户的合法利益。这些现象必然对公司的行风建设工作产生不良影响，使行风建设出现波动。

- 1、要坚定不移地贯彻执行“人民电业为人民”的方针，坚持客户至上的服务观，全心全意为客户服务，增强主动服务意识，严格规章制度，狠刹不正之风。
- 2、超前做好电网的规划设计和供电预测预警，积极采用先进

的技术和设备，建设一个坚强的现代化的供电网架。

3、紧紧依靠科技进步加大人才培养力度，以现代化的服务手段提供优质的供电服务。

4、要在实用、效率、节约上下功夫，经常性地开展安全用电，节约用电，违章用电及违法用电检查，提高用户的自我用电能力和供用电双方的法律意识。

5、增强学习能力，提高服务的自觉性，学习是我们动力、毅力和能力的综合体现，电力工作者不能只等单位(企业)来培训，要提高自学能力。

6、不能片面地把电力优质服务视同为用户提供“保姆”式的服务，把一些原本不属于电力人员的工作范畴，需要用户自行办理的涉及用电的事宜，也主动承揽下来，增加了电力成本。应出台部分服务收费明细表，比如部分用户（换线、安装灯具、清理树障等等）。

7、不能一味追求服务方法和手段的超前，造成服务方法和手段脱离当地经济发展的实际，违背电力发展的农电市场规律，在热闹了一阵之后不了了之。更不能单纯地把电力服务当作是企业的形象建设和行风建设的内容，而应该着重于建设有计划、有内容、有成果的服务体系与机制。

8□xx河谷各种资源比较丰富，电源建设应得到各方的大力支持，建设xx师自己的大电源迫在眉睫。

服务工作总结结束语 服务工作报告篇二

一是整合卫生资源。去年，完成了全县7所乡镇卫生院标准化建设，并通过省首批示范县验收。今年，县政府投资近200万元，为乡镇卫生院购置老年人健康体检等公共卫生服务方面设备。6月，县政府召开动员大会，开展标准化村集体卫生室

建设工作，到12月底，完成了人员、资产整合，实现了“一村一所一址”，91%的村达到标准化建设要求，为全面实施乡村一体化管理，促进基本公共卫生服务均等化打下了坚实基础。

二是强化队伍建设。我们意识到，公共卫生将是今后基层卫生工作的重中之重，为此，必须造就一支高素质的专业队伍，解决好有人干事的问题。县卫生局早在就设立公共卫生科，负责全县公卫工作。去年，按照“公正、公开、公平”的原则，采取“双推双考”形式，即：民主推荐、班子推荐；业务考试、个人考察，竞选配齐了7名乡镇卫生院专职公共卫生副院长。县政府研究确定乡镇卫生院公共卫生服务人员占全院40%，比省规定的比例提高了10个百分点。通过县定条件、乡镇把关、村级推荐方式，共确定了219名村级公共卫生服务人员，全县形成了县乡村三级公共卫生服务固定的网络体系。

一是健全组织。成立了由政府县长亲任组长，分管县长任副组长，财政、人劳保、发改等相关部门为成员的医改领导小组。建立了联席会议制度，及时研究解决医改工作中存在问题。卫生局专门成立医改办公室和项目办公室，具体负责公共卫生项目的推进工作。县疾控中心设立慢病、健教等公卫项目技术指导组织。

二是完善方案。结合实际，县政府及时研究出台了《关于医疗卫生体制改革的实施方案》及7个配套文件。县卫生局制定了《基本公共卫生服务考核方案及评估标准》、《慢性病管理实施方案》《重性精神病管理实施方案》等，明确了目标和任务。

一是县级医疗卫生机构的资金发放，依据37号文件规定，项目资金总额的10%部分，用于承担基本公共卫生服务的县疾控中心、精神病院等医疗卫生机构。资金发放依据各自工作职能、任务完成情况和相关支出凭证，报县卫生局审核同意后，方可拨付。

二是乡镇卫生院、社区卫生服务中心资金发放，每季度由县疾控中心、县精神病院等县级公共卫生机构按对各乡镇基本公共卫生服务开展情况进行绩效考核，以得分情况评定为合格的发放本季度本乡镇项目资金的70%，年终项目资金依据本乡镇年度考核得分情况全县统一发放。季度考核为不合格的延迟发放本乡镇项目资金，考核为合格后给予发放。

三是村级公共卫生服务人员补助发放，按照县政府《关于乡村医生承担公共卫生服务补助办法》，补助村级公卫人员（乡村医生每月220元，执业助理以上每月320元）。

四是用于基本公共卫生基础设施及宣传培训投入，如：统一标准制作宣传栏、制度牌，购置电视机□dvd□印制健康档案及各种表格等。

五是其余资金对乡镇、社区卫生服务中心给予补助。

服务工作总结结束语 服务工作报告篇三

（一）服务性。地方税务机关办税服务厅的作用是为纳税人服务，营造依法纳税、诚信纳税的税收环境；诚实公正地履行地税机关的法定职责，维护公平的税收秩序；为纳税人提供热情、周到、规范的纳税服务；以高效率、低成本的方式征收税款；培训地税干部具备应有的知识、技能和礼仪风范。

（二）集中性。地税办税服务厅是为实现“以申报纳税和优化服务为基础，以计算机网络为依托，集中征收，重点稽查，强化管理。”的税收征管模式应运而生的，体现了征收、管理、稽查分离，集中征收税款的原则，也是地税部门为实现“科技加管理”的征管理念，推进税收信息化进程，推行多元化的纳税申报方式，推陈出新，不断延伸服务在办税服务厅的集中体现。

（三）前沿性。地税办税服务厅工作是地方税收征管最前沿

性的工作，直接面对纳税人，始终处在征纳关系之中。作为纳税服务窗口，办税服务厅工作人员代表着地税形象。

（四）繁杂性。办税服务厅除担负集中征收地方税收的任务外，还担负着发票的开具、申请印制、保管、领购，纳税人征管资料的接收、传递、整理、归档及资料录入工作，办理税务登记，违章处罚等等，“一窗式”办税服务推行后，还有许多征管事项的受理要前移到办税服务厅。因此，办税服务厅往往是“一人多岗”、“一岗多能”。

（五）监督性。办税服务厅作为地方税收征管查中的征收环节，必须严格执行税收法律法规，落实各项税收征管办法，把好“征收关”，对逾期申报纳税、办理税务登记、发票违章等行为按规定进行处罚、加收滞纳金。随着税收征管受理事项的不断前移，税收征管工作的质量都将在办税服务工作中以各种指标得到反映和监督。

（一）主要做法

近年来，特别是在开展的转变干部作风加强机关行政效能建设活动中，来宾市地方税务系统各办税服务厅深化纳税服务内涵，积极推进办税服务厅的效能建设，取得了明显效果。

1. 以解决纳税人排长队缴税难为突破口，大力优化纳税环境，作风效能大为改观。在作风效能建设活动查摆问题阶段中，来宾市地税局领导班子和有关人员深入基层单位进行调研，进一步了解地税作风效能存在的问题，发现排长队缴税是群众对地税机关效能意见的焦点和热点。排长队的具体原因：承办纳税业务的窗口太少，税务工作人员办结每一单业务时间过长，个别人员有态度“冷、硬、横”现象，对纳税人不懂的问题回答过于简单或不耐烦，纳税人等候办理时设施又欠缺，如无导税员、无领导值班解决问题等。此外，经费投入不足，硬件较差，办税服务厅条件不适应形势发展的需要等等。“症结”找到后，该局迅速制定整改方案。一是科学

合理设置窗口，提高办税效率。按照岗责体系的要求，在服务大厅统一设置票证管理、申报征收、综合受理、咨询服务四类窗口，及税务登记管理岗、发票管理岗、申报征收岗、减免退税受理岗、其他涉税受理岗、咨询服务岗等多个岗位，为纳税人提供了透明、规范、全面、快的服务。

二是合理制定岗位职责，明确了责任。按照《广西地税系统办税厅岗位职责及工作规程》的要求，结合工作实际，科学合理地对岗位具体负责或需办理的工作事项进行详细分工，使各岗位的工作人员能够清晰、明确了解自己的工作职责，提高工作责任心和工作效率。三是在纳税高峰期，要求每个大厅工作人员熟练操作各个岗位的业务。四是实行简易申报，简并征期，减少了排队。对实行双定征收的个体工商户实行简易申报、简并征期的申报纳税方式，按季、半年、年征收税款。五是开展预约服务，避免了拥挤。对有特殊情况不能按约定期限办理申报纳税的纳税人，采取预约申报及上门服务等方式，更好地为纳税人服务。

六是加强导税服务，方便了纳税人。在办税厅设导税员或咨询员，由导税员或咨询员做好办税咨询和涉税业务解答工作，开展预约服务，引导纳税人合理利用纳税期缴税，帮助纳税人尽快办理完结有关业务工作，大大缓解了申报高峰期排队现象。七是加大硬件的投入，完善了设施。*年以来，来宾市地税局投入办税大厅建设经费30多万元，对来宾市地税系统所有办税服务厅进行设备更新和环境美化。增加计算机和打印机100多台，基本实现全系统每人一台计算机，并对市局中心机房的设备进行了优化。同时，在各办税大厅配备沙发、桌椅、饮水机以及笔墨纸张等，为纳税人建立了一个高效、便捷、舒心的办税条件和办税环境。八是重组办税窗口和办税人员。全市各级办税服务厅都把熟悉税收业务和计算机操作的人员以及本单位最先进的计算机设备安排在办税服务厅的前台服务窗口，同时要求办税服务大厅岗位一律不得留有空缺，如有工作人员因特殊情况不在岗位的，要从其他股室抽调人员及时补上，确保从时间上、人力上提高工作效率。

2. 大力推行限时办结制，缩短税务行政审批办结时限。全系统10个服务办理项目，在法定时间内，有三分之二的项目减少了三分之一的的时间，有三分之一的项目减少了一半的时间。如在办理税务登记证方面，国家法定办理期限30日，区局要求在20日内办结，来宾市局根据实际情况，在纳税人各项资料手续齐全审核无误的情况下，要求尽快在最短时间办结。

3. 切实减轻纳税人负担，不许无端浪费纳税人的时间。在纳税人来办税时，来宾市局要求地税人员必须放下手中的事情，优先为纳税人服务。同时，尽量减少纳税人动笔填表的次数，属于纳税人填的表格，纳税人可填写或可不填写的地方，就不让纳税人填写，属于地税人员填写的表格，能够事后填写的，就不要在办理的过程中填写。

4. 加强领导对办税服务厅的监督管理。一是实行“局长值班制”，在每个纳税期内，各单位领导班子成员轮流在大厅值班，负责处理大厅工作期间出现的难点和热点问题。同时将值班表在公告栏中张贴；二是实行“局长接待日”制度，在每月的中旬，部分单位的领导班子成员在办税服务厅开展一次“局长接待日”活动，集中接待纳税人咨询和反应问题。

5. 完善管理制度，强调“微笑”服务。一是各办税服务厅根据具体情况建立健全了各自的《办税厅标准化管理办法》、《首问责任制》、《限时办结制》、《一次性告知制》、《文明办公制度》、《文明用语规范》、《预约服务制度》、《文明办税“八公开”制度》等办税服务厅管理制度，进一步规范了干部的言行举止，强化了干部职工的文明执法和优质服务意识，全市地税系统服务质量实现“零投诉”。二是在服务态度上，来宾市局提出了“10个一点”要求，即微笑多一点、仪表美一点、嘴巴甜一点、说话轻一点、行动快一点、做事勤一点、度量好一点、服务好一点、办事活一点、效率高一点。

6. 积极开展岗位大练兵活动。该局积极开展岗位大练兵活动，

以大练兵为契机，努力提升业务素质，尤其要提升微机操作、申报受理、发票审核等实际操作能力，提升工作中遇到问题时的分析与解决能力，提高为纳税人服务的本领。

7. 树立一切为了纳税人、为了纳税人一切的思想。办税服务厅是地税机关向纳税人提供纳税服务的窗口，让纳税人满意是办税厅的工作首选目标。为了让纳税人在纳税过程中，一看就清楚，一问就明白，一听就舒服，一办就满意，来宾市地税局各办税服务厅在工作中一切从纳税人利益出发，急纳税人之所急，想纳税人之所想，文明服务，依法办税，做到以下优质服务。一是统一服务内容。明确办税服务厅受理或办理的主要服务内容，统一为税务登记、纳税申报、税款征收，发票发售、缴销、税收咨询、办税辅导、税收资料发放等内容。二是统一公开内容。通过宣传栏、公示牌、电子显示屏、触摸屏等形式，公示税负、税款核定、政策公告、办税流程、违章处罚标准及案件、欠税公告、纳税权利和义务、收费标准及依据、办税承诺、监督举报电话等。三是在办税服务厅显著位置标明工作时间，工作时间牌根据当地政府规定的时间及时更替；在纳税人自助办税区提供必要的办公用品（桌、椅、笔、印台、复写纸等）、税收宣传资料、公用电话、意见箱、意见簿等；大部分办税服务厅已配备供纳税人使用的触摸屏、电脑等电子设备；推行“一窗式”管理模式，纳税人只需在一个窗口就可以将原来需要分别在多个窗口办理的业务一次办完。四是抓好各办税服务厅“季度服务明星”的评选活动，各办税服务厅通过发放测评表、设置测评器等方式让纳税人选出“季度服务明星”，达到树立先进激励后进的目的。五是抓好办税流程工作，制作办税指南，使各岗位的职责更加清晰，避免纳税人多头跑、重复跑。六是抓好税法宣传工作，收集、整理现行税收政策，及时向办税人员宣传和讲解，帮助企业纠正在税款计算等方面可能存在的错误，提高企业依法纳税能力。七是对外公布纳税服务咨询电话、举报电话，切实为群众排忧解难。八是加强窗口工作人员业务素质和服务礼仪培训。九是优化纳税人交纳税款方式，即纳税人交纳税款时，在每个申报窗口都可以使用银行卡和现

金两种方式交纳，对于用大额现金交税的，地税部门开好完税证后派专人专车送纳税人到银行办理存款。同时，加大对外宣传力度，让纳税人了解用卡交税的好处，使其自愿开卡交税。十是创新办税服务厅工作考勤机制，按“只要还有纳税人交税，就有税务人办税”的要求，规定办税厅在最后一位纳税人没有办完纳税事项以前不能关门，对延时工作的同志，要做好考勤，记录好加班时间，累计加班时间达到一个工作日时，给予补休。十一是实行首问责任制。纳税人需要办什么事项，第一个接待的工作人员需全程办理，不得以各种借口推诿，对纳税人提出的疑难问题有问必答，耐心讲解，全程指引，直到纳税人满意为止。纳税人咨询有关税务事项，需要到有关股、室办理的，引领其到相应的股室；缴纳税款的，纳税人不会填写申报表，不会计算税额，工作人员热情地加以指导，详细地告诉他们计算方法，帮助他们完成纳税申报；纳税人在办事时把凭证、报表、钥匙、手机等遗忘在柜台上的，工作人员细心地保管好，想方设法通知纳税人。

（二）取得的成效

自转变干部作风加强机关行政效能建设活动集中整改阶段工作开展以来，来宾市地方税务局各级地税部门采取多种形式认真贯彻“三项制度”，不断建立健全以制度管事管人的长效机制，努力提升办税服务厅水平，强化责任意识，竭诚为纳税人提供优质服务，有力地推动了行政效能建设工作的开展，取得了较为显著的成绩，得到了广大纳税人和社会各界的一致好评。

1. 统一了思想，提高了认识。通过加强办税服务厅建设和开展其他项目的效能建设活动，来宾市地税系统广大干部职工对开展作风效能建设活动有了更深的认识，认清了形势，确保各级党委、政府的决策得到有效的贯彻落实。地税干部职工的政治意识、大局意识、服务意识、责任意识都得到了进一步的增强，组织纪律观念普遍得到提升。

2. 机关工作效率明显提高。针对在工作作风、效能建设方面存在的问题和不足，全市各级地税机关采取有效措施进行整改，从方便纳税人入手，规范税务人员办税服务行为，增设方便纳税人设施，推行办税服务新办法，清理过时制度和积压事项、案件等措施，切实提高审批效率，提高了广大纳税人对地税机关工作的满意度，也得到了各级党委、政府的充分肯定。

（一）窗口税务人员忙闲不均。纳税高峰期，窗口工作人员忙满负荷工作，经常还要加班加点。但每月中下旬时期窗口工作人员基本又无多少事可做。

（二）征收、管理之间有时脱节。办税服务厅人员有时发现的征管问题无法及时反馈到管理部门，不利于提高工作效率的纳税服务质量。

（三）办税服务厅工作人员压力大。由于办税服务厅的工作，单位和上级检查多、考核多、要求高，办税服务厅工作人员压力很大，思想政治工作难做。

（四）大厅人员学习水平有待提高。由于每天忙于应付日常工作，个别大厅人员没时间也不愿意学习一些的新政策、新业务、新软件，业务水平始终保持原有水平，与形势发展不太相符。

（五）考核方法有待完善。大厅工作繁杂，各岗位工作量、工作难度不尽相同，虽然制定了考核办法，但考核无法深入到每个人每个岗位的全过程，没有真正起到奖勤罚懒，促进工作的目的。

为给纳税人营造一个“文明、优质、高效、满意”的办税服务厅，使其真正成为连接征纳关系的桥梁和纽带，加强办税服务厅管理，就成为当前亟待研究解决的关键所在。针对上述问题，我们认为应从以下几方面加以改进。

（一）统一思想，提高认识，加强领导。办税服务厅是地税机关为纳税人办理日常税务事宜和提供税务服务的场所，是纳税人检验税务机关服务质量和工作效率的窗口，也是征纳双方直接沟通的重要枢纽。因此，各级地税机关务必从这一高度出发加以认识，并以此统一全体干部尤其是大厅人员的思想，强化服务意识，做好服务工作。此外，各级地税机关要切实加强和高度重视办税服务厅的建设和管理工作，主要领导要亲自抓，分管领导要具体抓，做到有方案、有措施、有检查、有声有色，以推动办税服务厅工作的顺利开展。

（二）合理安排办税服务厅人员。在积极做好思想政治工作，稳定办税服务厅人员队伍的同时，实行办税服务厅人员定期交流换岗制度，最大限度的调动办税服务厅人员工作积极性，让年轻的、有知识的、素质高的税务人员基本上都要到办税服务厅工作一定时间。这样做有利于他们熟悉税收业务流程，体会纳税人和税务人员的辛苦，更好地为纳税人服务，不断提高工作效率。

（三）完善激励机制，激发长效活力。一是认真落实办税厅工作人员的各项待遇，并根据工作压力情况酌情提高员工的补助和岗位津贴，充分调动员工积极性；二是认真兑现延时服务、节假日值班的加班工资、值班补助，并尽量弥补休息时间，多方位地关心和解决职员工作、生活上的困难，体现组织温暖；三是定期评选岗位业务能手和办税服务明星，并适当给予精神和物质奖励；四是在办税厅长期开展“青年文明号”、“文明单位”和“最佳办税服务厅（人员）”的创建活动，通过文明创建对内营造积极蓬勃的工作活力，对外树立良好的地税窗口形象。

（四）规范服务行为，提高服务质量。一是坚持着装上岗，实行挂牌服务，做到税容整洁、举止端庄。二是为纳税人服务时要做到态度热情，讲文明，有礼貌；要在规定时间内优质高效完成任务。三是敬业爱岗，具有良好的职业道德；熟练掌握税收业务知识、计算机操作本领和与不同纳税人沟通

的能力，坚持依法治税、依率计征。四是建立回访制度。要高度重视纳税人提出的每一个问题和意见，认真研究，加以解决，不能立即解决的要作出说明，体现真诚接受社会监督的态度；五是推行纳税提醒服务，办税大厅对纳税人容易出现的错误通过公示、电子显示屏提醒纳税人。同时，还要推行假日预约服务、延时服务。六是简化办税手续，削减纳税人重复填写的项目，减轻纳税人申报工作量，降低纳税申报成本。七是建立定期税法公告制度，在办税服务厅常备各种纳税指南和宣传手册，及时向纳税人提供现行有效的税法资料和纳税实务知识简介。八是实行首问责任制。凡纳税人进厅办税，第一个接洽的地税人员必须负责为纳税人答疑或指引，不得以任何借口推诿。九是公布办税流程，陈设各种表格的填写式样，设置必要的服务设施和办公用品，方便纳税人办税。十是推行“一窗式”服务，对纳税人需要办理的各类涉税事宜如税务登记、发票管理、纳税申报、税款征收、税务咨询、涉税文书等，尽量在一个工作窗口完成，减少中转环节。

（五）合理设置办税服务场所，实行相对集中征收。一是在城市和县城以及其他交通便利、纳税人较为集中的地方，应当本着相对集中、方便纳税的原则合理设置办税服务场所。二是办税服务厅作为一个场所，要因地制宜，因陋就简，允许规模不同，形式各异，不求豪华，但求实用。三是为了方便纳税人申报纳税，国家税务机关、地方税务机关应当积极创造条件联合设置或合用办税服务场所。

（六）建立岗位责任制度。按照办税服务厅的职责及岗位职责，将职工岗位的职责、任务完善。神。

服务工作总结结束语 服务工作报告篇四

我们从抓星级服务做起，从抓精品服务台做起，从抓零距离便民做起，以建立学习型、服务型、创新型政府服务窗口为目标，认真抓好窗口人员的自身建设，始终坚持“以人为本”的

管理理念，坚定不移地实施“管理人员为窗口服务，窗口人员为社会服务”的目标管理方针，以提高中心人员的综合素质，树立“中心”的良好形象。在服务台，我和各位同事一起树立“我因群众而生存，群众因我而满意”的服务理念，深刻理解“服务树形象，服务出规模，服务增效益，服务促发展”的内涵，进一步更新观念，变被动服务为主动服务，变“要我服务”为“我要服务”，树立起“服务第一、群众第一、信誉第一”，“没有最好，只有更好”的服务观念，真正把“群众满意程度”作为考核评价工作好坏的标尺。

耐心接待，真诚服务。在行政服务中心的服务台前，常常能见到一些老人，工作人员耐心地讲解，但是有时候和老人家沟通的时候却显得很麻烦，有的老人家听力不好，又没有带助听器，常常弄的我们不知道他的意思。但是每次服务台的工作人员总是很耐心很细心的慢慢讲解，直到老人家心领意会，呵呵地笑起来……诚然，这些都只是工作中实实在在的小事，员工也只是在力所能及、工作职责之外，帮了一位普通群众。但这对群众是件大事，对于每一双伸出来帮助他的援手，群众都会由衷地感谢。所以有一句话：“服务源自真诚”。做到这一点，才能够达到“一次服务，一生为友”。当群众顶着烈日来到窗口前办理业务时，总有人递上一杯凉开水；当群众对业务存在疑问时，工作人员用心去解释清楚；当群众因为没有得到他满意的答案时，工作人员报以歉意的微笑；当年长的群众看不清单据时，工作人员及时递上老花镜……这些都是细节服务的一个个小片断。我们把群众当成亲人，把细节服务当成了一种习惯。

在工作中，行政服务中心服务台安排专人，负责在公务繁忙的时候引导和分流来访群众，及时安排群众通过不同窗口办理相关业务，积极引导群众使用自助设备，为群众提供业务咨询和听取群众意见，确保服务台卫生整洁，树立行政服务中心良好的外观形象等，在广大群众心中树立行政服务中心勤政为民的良好口碑。

服务台在今年特别新增几个任务，即开通2个绿色通道，一个咨询点。主要针对对社会贡献程度较高的高层次人才和重点产业项目、街道社区党员为民服务等进行特别服务，凡是涉及到他们来我服务台办事，只要出示绿卡，我们就优先为他们办理或者直接带他们给负责这项工作的领导去办理。截止到现在为止，凡是涉及到绿色通道相关业务办理的群众都是对我服务台非常满意，这也给我们做好这项工作增添了更多的信心与动力！

服务台实行规范化管理，以求促进窗口优化服务环境。中心服务台全面执行了首问责任制、服务承诺制、一次性告知制、限时办结制，不存在办事拖拉、推诿扯皮、久拖不办。认真解决群众反映的实际问题，为群众办实事、办好事。进驻行政服务中心的窗口单位按照文件规定成立了行政服务股，人员到位良好。一是完善制度。制定出台了更加完善的窗口工作人员考核管理办法，考核办法实现了定性考核到定量考核的转变，考核与岗位津贴定量挂钩，既激励又约束管理，根据《**行政服务中心窗口单位和工作人员年度岗位考核办法》，服务台制定了服务指南，出台了内部管理制度，制定了五件回执制，不定期对中心各窗口工作人员办事情况、效率及服务态度进行监督。二是健全监督制约机制。第一每天上下午，对窗口分别进行一次规范服务、卫生管理等量化考核，逐日形成督查日志、值班记录，每月汇总一次并排出名次进行通报，每月的考核结果作为各窗口争先创优和各项评比的主要考核依据。并通过政务软件对窗口办件进行监督，加强了对窗口人员办事的监管，从根本上保证了中心的公正、公平、高效、廉洁。中心不存在门难进、脸难看、事难办和推诿扯皮的现象，不存在搞特权、徇私舞弊和以权谋私、索拿卡要现象。

服务工作总结结束语 服务工作报告篇五

走过风雨春秋，历经千辛万苦，当鲜红的太阳冉冉升起，终点又成了新的起点。本人自20xx年担任xxx管理处副主任职务

以来，在公司领导的正确领导及诸位同仁的帮助支持下，我努力适应新形势新任务的需要，以学习强素质，变压力为动力，勇于实践，大胆创新，个人能力和综合素质有了全面提高和升华，管理处的各项工作均取得了较好成绩。现将20xx年度工作从以下几个方面向各位作个汇报。不当之处，请批评指正。

要做好新形势下的物业管理工作，工作人员的素质是关键，而提高素质的主要途径和手段就是学习。在学习上，我始终能够摆正心态，做到虚心向公司领导和同事学习、向书本学习、向实践学习。每个星期按时参加公司统一组织的学习，认真作好每堂课的笔记、写好心得体会。今年10月，博学堂文化传播有限公司及实践家王海伦博士到公司讲座，他独辟蹊径的见地，深入浅出的讲解，让我豁然开朗，获益匪浅。课后，我自费花钱购买了他推荐的《决策力》、《绝对成功》等系列丛书及光碟，并利用空闲时间认真研读，同时作了学习笔记。我能积极参加公司开展的各种学习实践活动，在各种学习会上主动发言，并结合实际，对公司的发展、广场的定位进行认真思考。去年3月，在公司领导的关心和林总带领下，我有幸到长沙著名物业小区唯一星城、美林景园及万家丽建材市场参观考察。并对考察进行了认真总结和思考，回来后向公司领导作了详细汇报，一些好做法、好经验，我实行“拿来主义”，大胆借鉴，在xxx管理处有了具体体现。如从长沙万家丽的商位布局中得到启发，我们对广场二层商位布局作了重新规划，进行了合理调整，使招租工作有了重大突破。又如装修管理施行现场巡逻监督制，杜绝了违规装修等。

和谐有序的工作环境，离不开规范科学的管理。管理出战斗力，管理出效益。首先，我从加强内部管理入手，不断强化工作人员的服务意识和责任意识。年初，根据岗位职责要求，我对管理处的各项规章制度进行了一次统一整理和规范，并组织了全体员工进行了集中学习，重申了各项纪律要求。坚持和完善了周一例会制度，会上，对上一周工作进行认真总结，查漏补缺，对本周工作进行超前计划，合理安排。加大

各项制度的执行力度，对违背制度规定的，坚持按制度办事，严格奖罚兑现。

为加强在水一方小区的物业管理，我们于去年4月组建了在水一方物业管理办公室，对办公室进行了规范布置，建立了一系列管理制度，设立了24小时投诉电话，使小区从一开始接管就步入了规范、有序的运作轨道。管理就是服务。服务第一，业主至上。工作中我是身体力行这么做的。如在招租中，我要与形形色色的人打交道，甚至要面对一些人的无理取闹和侮辱谩骂。每当遇到这些情况时，我总能想到公司的服务宗旨，努力克制自己，将泪水往肚里吞，始终面带微笑做好解释工作。我相信，雨过就会天晴，付出就有回报。在我与管理处同仁的共同努力下，如今xxx武陵城广场呈现一派和谐、融洽的商业新景象。

租赁工作是管理处各项工作的重中之重□xxx武陵城广场自20xx年6月28日开业以来，由于前期宣传工作不力等原因，武陵城广场一层b□c区及二层的招租工作几经陷入困境。当时我针对招租工作一直受阻的实际情况，我进行了认真分析，及时查找原因，加班加点制定了较为合理的商铺新布局图，并主动与房产公司协调，争取了租赁优惠政策。同时，一改过去坐等式的租赁方式，实行了两项措施，激活了“一池春水”，即建立了租赁信息跟踪表，实行专人上门招租。由于这两项措施的实行，招租工作收到了积极的效果。截止到20xx年底，在房产公司原招租的基础上，我们出租广场一、二层商位达6000多平方米，五、六层商位达5700多平方米，整个广场商位出租率达95；出租仓库及住房达3200平方米，出租率达100。三角坪招租工作也有了新突破，出租房屋达1000多平方米。在水一方门面招租开局良好，接管理次月对外出租门面达300平方米，并在短短3个月内，不向公司增援一兵一卒，管理处完成在水一方交房及装修入住达70多户。

为减少收费中存在的漏收、跑单、呆帐现象，增强工作人员

的责任意识，管理处建立并实行征收工作责任制，将责任落实到人。调动了员工的工作积极性和主动性，每年物业管理费及租金收缴率在95以上□20xx年，管理处完成租金收入200余万元(包括加佳家私城家具款抵租金)，物业管理费达50余万元。

目前，管理处工作中还存在一些不尽人意、不适应新发展要求的地方，主要表现在：在员工队伍上，人员素质参差不齐，专业水平不高，发展后劲不足；在内部管理上，岗位职责欠完善，没有严格执行服务标准化、考核量化和细化，员工的积极性、责任性需进一步增强；等等。对于这些，都是我们在今后的工作中需要引起高度重视并切实加以解决的。

一要强化综合管理，制定详细的岗位职责，将责、权、利三者有机结合。

二建立工作目标责任制，严格执行量化考核。

三要强化品牌意识，提升服务标准，力求惟精惟微。

四要加强竞争力，积极为公司创收，力争利润最大化。

五要组织和鼓励管理处员工积极自学，提高其综合素质。

公司要实现至高至远的宏伟蓝图，需要全体xxx人的精诚团结、奋力拼搏。这次活动，是公司给我们一次重新认识自我、展示自我的`现实挑战，也是一次全面接受领导和同事们检阅的难得机会。我都将以这次活动为契机，站在新的起跑线上，充分发挥“不用扬鞭蹄自奋”的精神，自加压力，满怀信心，积极进取，以更加务实的作风、更加扎实的工作，去接受新的考验，迎接新的挑战。

最后让我以这样一段话来结束我的述职：这里有我们的汗水，这里有我们的泪水，我们在这里也费尽了口水。但这里也充

满了歌声与欢笑，洋溢着幸福与温馨……我坚信，在这个温馨的大家庭里，只要我们同舟共济，齐心协力□xxx的明天一定会更美好、更辉煌！