

公交公司服务总结(优质5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

公交公司服务总结篇一

河经济持续健康发展，庄河市国税局大力开展“问需求、优质服务、促改革”专项活动，将活动开展得更扎实、更贴底气儿，取得了良好的反响。

“兵马未动，粮草先行”，在调查前充分做好准备工作。庄河市国税局基于“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”的服务宗旨，制定专项活动方案。通过面对面服务平台为纳税人定制“订单式”服务，多形式多渠道地开展此项活动。结合本局管户实际情况，按照制定活动开展计划，将印制的1500份调查问卷保真保实的发放到纳税人手中，充分了解纳税人需求。同时，将调查活动与下户辅导相结合，根据纳税人行业、规模、企业类别不同等特点，结合日常工作中掌握的纳税人政策掌握薄弱环节，以及近期发布的税收政策，提前为纳税人量身定制纳税辅导内容。

“量身定制送春风”，不断优化提高纳税服务水平。在活动中，着手从增强纳税人的认同度和满意度入手，采取与纳税人座谈、实地走访、电话回访、上门征求等多渠道、多形式广泛收集纳税人需求。坚持问题导向，重点排查纳税人反映强烈的突出问题，深化问题整改，优化纳税服务，下户为纳税人送政策、送服务、送便利，以标准化、专业化与个性化的服务满足纳税人合理需求。根据量身定制的纳税辅导内容，将政策宣传、税收预测、涉税调查和纳税评估等工作有机结合，深入企业调查、走访，做到多头并举，事半功倍，不断

提高服务质效，送上“暖心春风”，以实际行动取信于民。

掌握真实回声，认真总结分析，提供改革保障。问卷调查结束后，对于纳税人反馈的需求信息，认真归类汇总，解决纳税人急需解决的问题。截止6月末，已全部收回问卷，在纳税人满意度问卷调查中取得了良好反响。针对纳税人反映最多的“痛点”“堵点”“难点”问题，分析根源、换位思考，回应纳税人需求。全局干部特别是一线工作人员，认真做好改革保障，全面落实服务措施，提升服务水平，促进改革顺利实施。

公交公司服务总结篇二

优服务树形象创巴士品牌巴士公司“优服务、树形象”工作汇报

各位领导、各位同仁：**市公共客运行业文明创建动员大会后，我们公司根据公用事业局统一布置，层层召开动员会，统一思想，形成了共识：“优服务、树形象”，是公交企业奉献社会、服务乘客的重要举措，也是企业做好、做优、做强的“加油站”。为深入持久地开展“优服务、树形象”工作，公司修改完善了年初“做文明职工、开文明客车、创文明线路、建文明车队、争文明单位”五文明创建思路，精心组织，科学策划，推出了“优服务、树形象”的系列举措。

一、科学策划、精心组织，推出全方位、多层次、多角度的“1137”文明建设工程

7月中旬，公司隆重召开了“优服务、树形象”文明创建动员大会，围绕抓优质服务，亮窗口形象，创巴士品牌的主题，推出了紧密联系企业实际的“1137”文明建设工程（一次主题征文；一个龙虎榜、曝光栏；每月一次三级讲评会；创7条文明示范线），暨《湖南巴士》开展一次“优服务、树形象”征文活动；车队（线路）设立“优服务、树形象”龙虎

榜和曝光栏；“优服务、树形象”活动，每月组织三级（公司、分公司、车队）讲评；全司创建7条文明示范线路。“1137”文明创建工程推出后，月初出版的《湖南巴士》报进行了浓墨重彩的宣传，四个版面都刊载了

公交公司服务总结篇三

5月9日，为助力营改增试点落地见效，力促基层税务干部规范执法、优质服务，县国税局迅速贯彻落实国家税务总局关于进一步深化“便民办税春风行动”、开展“问需求、优服务、促改革”专项活动精神并采取得力措施从三个方面予以全面推开：

一是“问需求”回应纳税人关切。贴近纳税人，以纳税人关切为核心问需求。围绕“聚焦营改增试点，助力供给侧改革”主题，深入基层一线开展纳税人需求走访调研活动。尽最大努力了解掌握纳税人最现实、最迫切的涉税需求；贴近改革进程，以扫清改革障碍为目标问需求。瞄准改革障碍，重点排查措施落实不到位、执法不规范、工作作风不扎实等影响改革进程的突出问题。列出问题清单，开展集中整治；贴近工作实际，以解决问题为导向问需求。坚持一切从实际出发，采取有力措施，把纳税人反映的实际困难和问题，尽量落实在一线，化解在基层。对于纳税人提出的创新服务要求，结合实际推出“补短板”创新服务举措。

二是“优服务”树立税务部门良好形象。在思想教育中强化服务意识。结合“”学习教育要求，强化对税务干部的宗旨意识教育和纪律规矩教育，做到常学常新、熟记于心、恪守于行；组织开展集中警示教育，增强工作的主动心和创造性；认真做好营改增思想动员，明确改革的任务和意义，进一步提高税务干部的职业荣誉感和责任感，做改革的引导者、宣传者、推动者；在回应关切中创新服务举措。针对纳税人反映最多的“痛点”、“堵点”、“难点”问题，分析根源、换位思考，回应纳税人需求。

三是“促改革”保障改革顺利实施。夯实工作基础，认真做好改革保障。做好营改增落实过程跟踪，预判可能产生的问题，善于发现苗头性、倾向性、潜在性问题，及时纠正偏差，及时完善政策和措施；落实服务措施，全力助推改革落地。持续推出更多便民办税服务举措。全面落实预约服务、延时服务、限时办结、导税服务、提醒服务以及首问责任制等各项便利化措施，切实提高办税效率；激发队伍活力，提升服务改革能力。积极组织参与“岗位大练兵、业务大比武”活动，激发队伍活力，持续提升税务干部岗位技能，树立爱岗敬业、勤学苦练、比学赶超、岗位成才的导向，调动税务干部工作热情，为服务改革顺利实施提供强有力的人才保障和智力支撑。

公交公司服务总结篇四

近日，瓦房店市国税局召开党组会议，专题研究《问需求、优服务、促改革活动方案》，方案以“问需求”为出发点及时回应纳税人关切，引导广大纳税人真心理解改革、关心支持改革、积极参与改革；以“优服务”为着力点切实树立税务部门良好形象，营造综合治税的良好外部环境；以“促改革”为落脚点最大限度地发挥好服务改革、支持改革和促进改革的作用，更有力地保障营改增等改革顺利实施。此项工作是瓦房店市国税局认真贯彻国家税务总局进一步深化“便民办税春风行动”的工作要求，结合地区实际从即日起在辖区内全面开展“问需求、优服务、促改革”专项活动。通过“问需求、优服务、促改革”活动充分调动和激发广大税务干部参与改革、投身改革的热情。

设在征管科，主要负责此项行动的统筹协调、整体推进、总结交流等。二是业务指导小组。由税政科、收入核算科、办税服务厅组成，主要负责业务指导，政策支持等。三是宣传报道小组。设在办公室，主要负责专项活动的对外、对市局和日常新闻宣传、信息编发。四是督导检查小组。设在监察室，主要负责此项工作整体落实推进中的督导检查。五是行

动执行小组。由各税源管理部门、检查科进行征集纳税人需求、意见征集走访工作及宣传辅导工作。

“问需求”回应纳税人关切。利用开展第25个全国税收宣传月活动的良好契机，围绕“聚焦营改增试点助力供给侧改革”主题，深入基层一线开展纳税人需求走访调研活动。通过办税服务厅、微信等渠道，采取定点走访、税企座谈等方式，主动收集和征询纳税人对推进营改增工作的意见和建议，以及对税法宣传、纳税咨询、办税服务、权益保护等方面的需求，认真做好座谈记录，建立走访台账，尽最大努力了解掌握纳税人最现实、最迫切的涉税需求。贴近改革进程，以扫清改革障碍为目标问需求。紧跟改革步伐，聚焦改革瓶颈，瞄准改革障碍，重点排查措施落实不到位、执法服务不规范、工作作风不扎实等影响改革进程的突出问题。同时，认真梳理投诉举报和来信来访反映的、执法监督发现的、新闻媒体披露的各类纳税人反映强烈的问题，列出问题清单，开展集中整治。贴近工作实际，以解决实际问题为导向问需求。

“优服务”树立税务部门良好形象。在20三大战役即营改增、国地税深度合作、金税三期中，引导税务干部树立优质服务理念，做服务改革的引导者、宣传者、推动者。针对纳税人反映最多的“痛点”“堵点”“难点”问题，分析根源、换位思考，回应纳税人需求。依托信息化手段，创新纳税服务机制，拓展税收服务新领域，打造便捷办税新品牌，推进服务规范化、过程便利化、方式多元化，让纳税人享受到更规范、更快捷、更经济的服务。要对“便民办税春风行动”活动中存在的工作部署不及时、一窗式办理落实不到位、宣传机制不完善、二维码一次性告知不够及时规范、税务行政审批事项办理不规范等问题。着力整改，坚决杜绝。

“促改革”保障实施。全面落实预约服务、延时服务、限时服务、导税服务、提醒服务以及首问责任等各项便利化措施，切实提高办税效率。激发队伍活力，提升服务改革能力。积极组织参与全国税务系统“岗位大练兵、业务大比武”活动，

激发队伍活力，持续提升税务干部岗位技能，树立爱岗敬业、勤学苦练、比学赶超、岗位成才的导向，调动税务干部工作热情，为服务改革顺利实施提供强有力的人才保障和智力支撑。

公交公司服务总结篇五

随着营改增试点工作的全面稳步推进，国地税征管体制改革的深入进行，甘井子区国家税务局积极开展“问需求、优服务、促改革”专项活动，创新纳税服务，以纳税人需求为导向，回应纳税人关切，增强纳税人的认同度和满意度。

主动向纳税人“问需求”。随着“营改增”试点工作的全面推进，纳税人在实际业务中遇到新的问题不断增多，为了解决纳税人的难题，甘井子国税局积极部署，多举措向纳税人问需求。一是主动上门问需求。局领导亲自带队，组织各科所业务骨干，深入全区“营改增”纳税人，开展主动上门“问需求”活动，对企业区别分类、突出重点，真正实现走访从点到面。二是召开中介机构座谈会。从第三方角度广泛征求意见和建议，实现现场答疑，面对面交流。三是调查问卷征意见。借助辅导走访、召开座谈会等契机，向纳税人发放调查问卷，多角度征求纳税人意见，根据调查问卷的反馈结果，分析纳税人需求，优化纳税服务。

按纳税人需求“优服务”。根据“问需求”活动征集到的各项意见建议，区局进行分类归集，优化服务，回应纳税人需求。一是进一步完善国地税联合办税服务厅。拓展联合办税服务厅业务范围，使得纳税人能够进一家门办两家事，为纳税人提供方便、，节约时间成本，得到纳税人的好评。二是严格落实各项纳税服务制度，为纳税人提供优质服务。全面推行“预约、延时、限时”等多项服务承诺，落实首问责任制、一次性告知等多项工作要求，努力打造让纳税人满意的办税环境。三是加大税法宣传力度，让纳税人及时了解税收新政策。坚持税收宣传月和日常宣传相结合，利用办税服务

厅、税法大讲堂、进社区、进街道、进企业等税法宣传形式，及时向纳税人宣传新政策，使税法宣传更具灵活性、辐射力和渗透力。

集中精力“促改革”。甘井子区局全面落实服务措施，认真做好改革保障。一是多角度、多层次召开营改增专题培训会。自四月份“营改增”试点工作开展以来，甘井子区局对“营改增”纳税人建立“区局+科所”共同培训的多层级培训机制，培训内容涉及营改增相关政策、营改增企业报表填写、税控设备发行等多项内容，累计培训47场，惠及纳税人2.5万多户次。二是增设营改增临时办税服务厅，全力助推营改增。区局在各办税服务厅正常运转的前提下，增设“营改增临时办税服务厅”，开辟“营改增”绿色办税通道、增设营改增咨询台，增设办税服务厅导税人员和咨询人员，抽调年轻税务干部作为营改增预备役，在营改增期间全局上下加班加点，为营改增的顺利过渡保驾护航。三是加大营改增宣传力度。向营改增纳税人发放宣传材料，在各办税服务厅显著位置摆放营改增纳税人办税流程等，通过短信、微信□qq群等多元化、贴心化方式，为纳税人提供更便利、快捷的纳税服务。切实做好营改增前期、中期、后期的纳税服务工作，确保办税服务井然有序、宣传咨询精准到位、权益保护及时有效，以优质高效服务提升纳税人满意度。

市局要求，各单位要加强组织领导，坚持统筹兼顾，将专项活动的开展与“两学一做”相结合，与深化国税、地税征管体制改革相结合，与“便民办税春风行动”相结合，与纳税人需求调查相结合，与“岗位大练兵、业务大比武”活动相结合，制定具体措施，确保开展活动与落实重点工作“两不误、两促进”。