

最新航空公司服务工作报告 服务工作报告 (通用10篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇一

服务业又称第三产业，主要包括商贸餐饮、交通运输、邮电通讯、金融保险证券、旅游、房地产、教育、文化、卫生等在内的提供服务的行业。发展服务业是促进市场经济发育、优化社会资源配置、提高国民经济效率的重要途径，认真分析我市服务业发展的现状和问题，理性思考，合理定位，全面营造良好的服务业发展环境，对加快经济社会的发展具有重要的意义。

(一) 服务业发展迅速，但总体发展水平相对滞后。衡量服务业发展程度的主要指标有两个，一个是动态指标即服务业增加值的增长速度，反映的是服务业发展的快慢；一个是静态指标即服务业占gdp的比重，反映的是服务业在国民经济中的地位。从发展速度来看□20xx年我市服务业增加值为31.16亿元，到20xx年服务业增加值达到80.91亿元，是20xx年的2.6倍。从增长规模来看，“十五”期间的大多数年份服务业增加值的增长速度高于gdp和一、二产业增长速度，但服务业占gdp的比重仍然偏低，这与我市工业化和城市化进程不相适应。根据国际通行惯例，人均gdp突破1000美元时，服务业的比重应达到37.8%以上□20xx年我市人均gdp为1825美元，城市化率达49%，服务业的水平应在37%以上，但是20xx年我市服务业占gdp比重仅为30.5%，低于全省平均水平2.3个百分点，低于全国平均水平9个百分点。

（二）服务业对经济增长的贡献加大，但拉动作用不明显。服务业对经济增长的贡献率是反映服务业发展水平的一个标志。20xx年，我市服务业实现税收6.49亿元，占全市税收的27.4%，其中服务业提供营业税4.15亿元，比上年增长23.8%。服务业已成为新的增长亮点，对全市经济发展贡献在增大。但从我市三次产业对国民生产总值的贡献和对经济增长的贡献率来看，第二产业的贡献率长期以来处于60%左右，而第三产业即服务业的贡献率在30%左右，我市服务业对经济增长的拉动远远落后于第二产业，还未与工业化和城市化形成良性互动，从“工业经济型”社会向“服务经济型”社会转变还任重道远。

（三）服务业成为吸纳劳动就业的重要渠道，但其潜力仍没有发挥出来。“十五”以来，我市的就业结构发生了不小的变化：第一产业就业比重不断下降，第二产业就业基本稳定，第三产业就业比重稍有上升。国际经验表明，随着人均国内生产总值的提高和城镇化进程的加快，服务业（第三产业）将成为吸纳劳动就业的主渠道。20xx年全市服务业从业人员达24.98万人，比20xx年增加6.78万人，服务业从业人员占从业人数的比重由20xx年20.6%提高到20xx年的25.4%，上升了近4.8个百分点。尽管我市第一产业就业人数在持续下降，但就业比重仍高达33.9%，与第一产业占gdp的比重9.9%不相称，这表明我市服务业在吸纳农村劳动力转移方面的潜力远未发挥出来。

（四）传统服务业较为发达，但现代服务业和新兴服务业发展不平衡。近年来，我市服务业在保持较快发展速度的同时，其内部结构明显改善，服务业结构转换与升级速度加快。从我市服务业内部各行业增加值来看，批发和零售贸易业、交通运输、仓储和邮政业、住宿和餐饮业等传统服务业所占比重最高，在全部服务业增加值中的比重高达49.4%；房地产业达到10.6%，成为全市新兴服务业的骨干支撑力量；公共管理和社会组织、教育、卫生和社会保障社会福利业、金融保险

业、居民服务和其他服务业实现的增加值占服务业的比重为29.2%；而信息传输计算机服务和软件业、租赁和商务服务业、文化、体育和娱乐业等一批新兴行业比重仅占9.8%。可见，服务业内部各行业发展极不平衡，部分新兴行业还处于起步阶段，服务业内部结构亟待调整优化。

（五）农村服务业发展落后。我市农村服务业总体上看处于萌芽、分散状态，仍是传统服务业多，现代服务业少，农村服务业供给不足、比重偏低、结构落后、质量不高、竞争力差，已成为推进我市城市化进程和新农村建设的瓶颈。我市服务业单位主要在城市，面向农村的较少，且农村服务业主要以农村交通运输、批发零售贸易与餐饮等传统行业为主，而与“三农”工作关系较大的科技、信息、农村金融、商品流通、法律咨询等行业相当缺乏。相对于农村社会经济发展的客观需求而言，我市农村服务业发展明显滞后，不能满足农民、农村的客观需要。

（一）城镇化进程滞后。服务业的发展要求人口须达到一定规模，服务企业才能盈利，才能作为产业来经营。这就是服务业往往主要集中在城市特别是大城市的根本原因。专家认为，一个城市最低的规模经济人口是50万，而我市不把湘东10万人口统计在内，中心城区的常住人口约46万。城镇化水平不高，制约了服务业发展所需的集聚效应，影响了服务业的发展壮大。

比重虽然高达55%以上，但主要是批发零售贸易、住宿餐饮业和房地产业中非公有经济占比分别达96.2%、94%的贡献，而在其他行业如邮政，水利、公共设施管理、文教卫体和社会福利等行业国有经济投资继续占绝对比例，同时，文化、商业系统、物资流通业、旅游、广电等体制机制不活，改革步伐缓慢，技术市场、资本市场、产权交易市场、物资市场、人才市场、劳务市场等服务体系培育还不完善。

（三）制造业粗放式扩张，导致生产型服务需求不足。服务

业，特别是现代服务业的发展，有赖于物流与营销、研发与人力资源开发、软件与信息服务、金融与金融保险服务、财务法律中介等生产型服务需求的拉动，它们又在很大程度上取决于制造业链条上研发、设计、生产、营销及售后服务等环节的分工、分离与专业化，但我市制造业的技术创新能力较弱，科技含量低，对第三产业需求不旺，制约了服务业的快速发展。

（四）现代服务业投入不足□20xx年，服务业内部各行业投资的比重分别是，交通运输业占12.4%，批发零售餐饮业占24.9%，房地产业占25.7%，而文化艺术和娱乐业占4.1%，卫生和社会福利业占2.7%，租赁商务服务业占1.5%，信息传输、计算机服务和软件业占1.2%，科学研究和技术服务业占0.2%。从投资的行业分布情况看，传统服务业投资比较集中，现代服务业投资相对不足，一定程度上反映了服务业发展或结构优化的困难，对服务业的加快发展形成制约。

（一）制定出台促进服务业发展的指导性文件，为推进服务业又好又快发展提供科学指导。根据《国务院关于加快发展服务业的若干意见》（国发□20xx□7号文件）的规定，结合实际，尽快制定我市加快发展服务业的政策措施，明确加快发展服务业的重大意义、总体要求、主要目标和相关措施，对我市的服务业发展进行科学规划，合理布局，并与工业规划和城市发展规划结合起来、与点线面结合起来、与近中期和中远期发展目标结合起来，使我市服务业健康有序发展。同时，成立相关机构，负责指导和协调服务业发展和改革中的重大问题，提出促进加快服务业发展的方针政策，部署涉及全局的重大任务。

（二）突出重点，发展本市特色服务业。通过抓重点、抓特色带动全市服务业的发展。一是要巩固和提升传统服务业。对批发和零售贸易、餐饮业、交通运输邮电等传统服务行业进行技术改造，以改造增压力，求动力，强活力，提升传统服务业的竞争力。二是促进新兴服务业发展。进一步依法放

开各类市场，放宽经营范围，鼓励社会资本办教育、医院、研究所、体育、旅游、中介服务等新兴行业，培育和壮大新兴服务业产业链，建立和完善以民间投资为主体的社会投资及法律保障体系。三是推动为农服务的服务业发展。围绕农业生产的产前、产中、产后服务，建立以生产销售服务、科技服务、信息服务和金融服务为主体的农村社会化服务体系，推进农村水利、交通、医疗卫生、计划生育和教育等基础设施建设，通过发展园艺业、特种养殖业、乡村旅游业等，发展农村生活服务业，提高农民生活质量。四是发展特色服务业。我市要着力从旅游业、物流业、社区服务业中创造特色，增加服务业的竞争力。旅游业要着力建设生态武功、红色安源、杨岐名寺、义龙洞等四大旅游区以及中国雒文化园主题公园，突出“工业摇篮、绿色家园”主题特色。物流业要按照“城市大商场、城中特色街、城郊大市场、城外大物流”的思路，构建安全、便捷、畅通、高效的现代商贸物流体系。社区服务业要结合各地的实际，挖掘特色，发挥优势，有条件的地方还可以创办养老、托幼、健身等各种便民服务业。

（三）加快工业化和城市化进程，扩大服务业发展空间。要依托雄厚的工业基础，重点发展生产服务业，尽快把研发、信息、物流、营销服务的水平搞上去，争取把生产性服务环节的利润更多地留在萍乡，走出一条制造性与服务业互相促进、良性发展的富有竞争力的新型工业化道路。同时，通过加快工业化进程，不断做大经济总量，在提高城乡居民收入的同时，提高城乡居民的消费水平，促进传统服务业的发展。还要把发展服务业与实施城镇化战略结合起来，鼓励引导农村居民进入城镇社区居住，提高中心城镇人口聚集程度，增加消费需求，促进服务产业向中心城镇集聚，扩大中心城镇服务业的经营领域，使中心城镇服务业发展成为城镇经济发展的新增长极，带动周边小城镇及农村的经济社会发展。

（四）完善服务业市场体系和竞争机制，为服务业发展创造良好环境。一是要继续放宽市场准入，加快垄断行业管理体制的改革。降低服务业市场准入门槛，放开竞争性服务业的市

场准入条件，逐步放松对非自然垄断服务的市场限制，通过引入市场机制防止非自然垄断服务业垄断经营。二是按政企分开、政事分开、企业与事业分开原则，进一步推进服务领域的产业化、社会化进程。加大教育、医疗、卫生、文化、科技、体育与事业单位中的营利性服务和非营利性机构改革工作，营利性服务机构要向企业化转变，平等参与市场竞争。对非营利性服务机构，政府要保障投入，加强监督，提高服务效率和质量。推进机关事业单位的会议服务、公共交通、物业管理、环卫保洁、食堂等内部服务工作社会化，以及内部服务机构向独立法人企业改制工作。三是加快“引进来，走出去”步伐，增强服务业发展活力。加大服务业对外招商引资力度，建立起多层次、全方位、有序化的招商网络、渠道和格局，广泛吸纳社会资本，本着谁投资、谁管理、谁受益的原则，积极吸引一批有规模、有实力、有优势的省内外民营企业来我市投资服务业发展。

（五）培养造就一批服务业管理、专业技术人才队伍。一是加强服务业岗位技能培训，加强对下岗失业人员、农村劳动力转移人员从事服务业的再就业培训工作，全面推行服务业资格证书制度。二是大力引进物流、旅游、教育培训、商贸流通、文化传媒、休闲娱乐、体育健身等领域急需的高层次策划、管理、经纪人才，依托高等院校和职业学校，增设服务业紧缺专业，为服务业发展提供智力支撑。三是财政设立服务业发展基金，用于扶持具有发展前景的服务业企业，在全社会营造重视服务业发展的浓厚氛围。

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇二

1、学好本专业的技术。

无论从事什么样的工作，专业技术永远是立足之本。作为售后技术这一块虽说不一定要求的技术要跟研发人员的那么高，但是最基本的也要知道。起码客户问起来你能够立马回答得出并帮助他们很好的解决问题。一开始我老是说工资怎么那

么低，不过现在想起来也就释然了，就算是有一万块的月薪放在那里，你拿什么来换。出来之前还满怀信心的，但是接触几次之后就发现自己太稚嫩了，有时很想回去，但是想想又不甘心，我不能灰溜溜的回去要有所得才行。所以很感悟，学好技术是重中之重，先立足，在讲发展，可持续发展。打扎实基建，才能建得起高楼大厦。不过，这些工控自动化产品的技术要想学好也不是那么的容易，很枯燥，涉及的很广泛，还必须有一个对技术有欲望的心。特别是售后技术这块，不只是只知道本产品的，还要了解它所应用在什么方面，是什么机械，带动它的是什么系统等等。这些不可能一天能够学的会的，要想大概的知道，必须要穿越一些不为人知的黑暗，去学习、去工作、去摸索、去思考。我相信在这领域里的人才想必也是经历一些不为人知的黑暗才有今天的成就的吧。

2、学会与人沟通。

做我们这样的工作，和人打交道是必不可少的事，有个良好的沟通能力可能会让你事半功倍。还有就是每次出差到现场作业时我都要有个心理准备，因为客户的心情不能确定，毕竟买了我们的产品出了故障对他造成一定的损失，随时会喷你一脸口水，所以抗压能力也要强。在这个时候只能小心翼翼的应付了，我一般只会说请你放心，我会尽快帮你解决问题的。还有出门在外，说话也要小心，尽量的从客户的心理出发，态度要好，绝对不能顶撞人家，人家可是我们的上帝。在与客户沟通时，对你从事的技术要求也是很高，一般在沟通时问的最多的也是技术性的问题；有时碰到一些不懂的技术问题就很纠结。如果是的回答的话那就麻烦了；这样的问题最好就不要正面的去回答了，先从自己会的入手，尽量的转移到别的地方去，反正能帮他解决问题就可以了；要不然客户会对你的人产生怀疑的同时，也会对公司的形象造成损失，最要命的是他突然奔出一句来你到底会不会的那样的话自尊心那就大受打击啦。所以在和人家沟通时要么不说在现场赶紧解决故障走人，要么就尽量的往自己知道的扯少跟人家在

那里废话。

3、事前准备事后总结。

在接到客户电话时，必须先了解最具体的情况看能否电话解决，如果要到现场去的话，那就去分析这个故障到底是什么原因造成的，然后从分析中知道大概要准备元器件，工具什么的。俗话说成功是为有准备的人的。完成任务之后，最好做一下总结，把现场的情况记下来，比如：我们机器所应用在什么机械上，用到了哪些参数，输入输出的电压电流等。最后分析出故障的原来，这个是对技术的提高比较好的方法，也是公司要求我们做的。还有出差到现场并不没有别人所说的那么美好，一个人的旅途总是那么寂寞孤独；还要忍得住孤寂、耐得住枯燥、拆得了机床、修得了变频器、不怕脏、不怕苦、不怕累。这些都是售后技术人员的基本要求。抗得了就勇敢的抗，抗不了就放一旁；毕竟背后还有一个公司，公司里还有那么多的伙伴支持着呢！都说售后服务是一个营销的过程，也是再营销的开始，我想我会努力的去维护好公司的品牌形象为公司争取最大的利益。

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇三

工作报告就是把自己履行职责是否称职的情况写成书面文字所构成的文体，本站小编为大家整理了一些机场服务工作报告，希望对您有用！

一、思想政治方面

能积极参加公司所组织的政治学习和培训。通过学习和培训提高了理论水平，认清了大好形势，明确了个人奋斗目标，积极向党组织靠拢，希望早日成为一名光荣的中共党员。为党的事业更好的工作，全心全意为人民服务作为唯一的宗

旨。为实现这一宗旨，就必须加强对邓小平理论及三个代表重要思想的学习，将“八荣八耻”作为处事立世的根本。在正确的理论指导下，前进有了方向，有了动力，不断前进，不断地取得良好的成绩来向党和人民交一份满意的答卷。

二、学习工作方面

学习是为了更好的工作，要很好的工作就得不断的加强学习，尤其我们正处于一个知识爆炸的年代，各种新知识、新技术、新的管理模式不断的涌现，知识更新的频率越来越快。只有自觉的学习不断地更新知识结构才能更好的适应通信导航这一本职工作的需要，同时积极参加各种业务培训，不断的积累工作经验。将所学到的知识应用于自己的实际工作之中，从而保证了本职工作的顺利进展。若安于现状，不思进取，只图应付，将会造成不可弥补的损失。在工作中牢固树立“安全重于泰山”的思想，安全是集团公司发展的基本保障和坚实基础，关注安全源于我们对生命的尊重，源于我们对社会、国家的责任。只有在工作中一丝不苟、毫厘不差的执行各种安全保障制度，遵守工作纪律，才能保障航空安全、经营安全、资产安全和信息安全，铸造集团企业健康的肌体；以“三人行必有我师焉”的认识，杜绝在工作中的自高自大，自我自为的错误思想，取他人之长补己之短，团结同事一道搞好工作，共同构建诚信友爱、充满活力、和谐的团队；用“创新”观念指导实践工作，创新是企业发展的不竭动力，也是集团公司永葆生机和活力的源泉。在通信导航设备设施维修中勤于思、敏于行，想别人所不敢想，用别人所不敢用的方式方法提升设备平均故障时间，提高设备维护能力，同时也为公司节约了大量的维护成本、维护时间(与同事在处理dvor信标故障中获公司奖励)；在工作中严格遵守劳动纪律，按时上班，从未出现旷工和串岗现象。在保证自己工作完成之余，也为他们排忧解难，毫无保留将自己的知识和技能传授他人，共同进步。

三、生活及劳动

“诚信胜于生命”立身以诚为本，处事信为先，有诚走遍天下，无诚寸步难行。在生活方面对人诚恳、谦虚与同事们共同生活学习。量入为出、简朴生活、戒奢戒逸，始终保持着劳动者本质。在劳动中积极参与公司组织的各种义务劳动(割草、清洁公共卫生等)，从不计较个人得失，自己能做的自己做，自己能解决的问题自己解决，不断强化个人执行力。

这一年来我做到：对公司是忠诚的、对同事是坦诚的、对旅客服务是真诚的。但我还存在一些不足之处，主要是学习不够深入，政治敏锐性不够强，文字功底不够扎实，有待在今后的工作中进一步完善和提高，以上就是我的个人总结。

为进一步构建服务管理的长效机制，全面、准确地分析昆明机场20xx年各项服务保障工作的开展与落实情况，总结服务质量专项整治工作经验，更好地开展20xx年服务工作，昆明机场于20xx年12月23日召开服务质量管理委员会20xx年工作总结会。会议由昆明机场张德安副总经理主持，昆明机场领导、集团空港管理部领导及服务质量管理委员会成员单位有关领导、联络员参加了会议。

会上，昆明机场服务质量管理委员会办公室田现江主任对20xx年主要服务工作开展情况进行讲评，分析了服务工作中存在的问题和不足，并提出了20xx年的服务工作要求。马毅副总宣读了《昆明国际机场关于对20xx年服务质量专项整治工作先进单位进行表彰的通报》，对昆明机场运行管理中心、安全检查站、信息技术中心、航空安全护卫部、云南机场地面服务有限公司5家先进单位进行了表彰，魏建国总经理为先进单位颁发了奖牌。昆明机场服务质量管理委员会成员单位与魏建国总经理签订了《服务质量责任书》，将昆明机场的服务管理目标责任细化、分解至各成员单位。

最后，魏建国总经理代表昆明机场服务质量管理委员会作20xx年服务工作报告。魏建国总经理结合20xx年的服务工

作情况，对昆明机场的服务现状进行分析，要求各部门增强忧患意识，深刻认识做好服务工作的重要意义，结合目标任务，分解落实服务质量责任制，加强监督检查，创新服务工作措施，深化“诚信机场”创建，提升机场的综合服务保障能力，做好新机场转场准备工作。同时，魏建国总经理希望昆明机场全体员工继续秉承“顾客为尊、服务至善”的理念，凝心聚力、不断创新，为营造安全、诚信、舒适、温馨的服务环境，打造云南航空旅游的窗口形象做出积极的贡献。

任何职业都是间接或直接地为人类或别人服务，只是服务对象、服务层面不同，而服务质量的本质要求是相同的。目前一般认为服务质量就是服务对象的满意度和同行认可度，而要服务对象满意、同行认可，绝不是简简单单的微笑、文明用语及事后处理，更重要的是事前工作的质量。

我认为：首先，要认识到服务质量的重要性和关键性。服务质量优，则被服务对象满意度高，其心情则舒畅，才会和谐、愉快地配合安检；反之，则服务对象满意度低，其心情郁闷，内心则会产生厌恶、对抗甚至敌对意识，干扰安检工作。我们服务质量的好坏，表面上讲，会影响到安检的形象，深层次讲，会动摇安全的根基，其后果将是不可挽回的。因此，我们必须不断提高服务质量，以优质的服务保障安全，赢得声誉。

其次，要有敬业爱岗和忠诚企业的职业道德和品格。如果没有这两样品质，是不可能提供出高质量服务的；没有这两样品德，就会不思进取、敷衍塞责、得过且过；就会无精打采、不负责任、行事马虎、差错不断；就会影响团结、影响合作、影响形象。因此，要网想有意识地不断提升服务质量，就必须具备这两样品德。

第三，要有大局意识和良好的心态。只有具备大局意识才会真正意识到服务质量的重要性和必要性；只有具备大局意识，才会积极、主动地为他人着想、为服务考虑；具有具备大局意

识才会自觉提升服务质量。只有具备良好的心态，才会意识到所在岗位的重要性和不可或缺性；只有具备良好的心态，才会认为为他人提供优质的服务是一种良好的品德，是一种相互合作，是一种人与人之间的尊重；只有具备良好的心态，才能意识到能为他人提供优质的服务是一种享受和幸福。

第四，要加强学习，提高素质，总结经验，讲究艺术。只有不断地学习，才能提高业务素质，也才会为服务对象提供无差错的优质服务。只有个人素质过硬，才会赢得服务对象的信赖；才能提高服务对象的满意度和认可度。

没有过硬的业务知识，再好的态度和再高的激情，也不能使服务对象满意。在每一次的服务中，我们要善于总结经验，提高服务的艺术性。讲究艺术性能够使服务对象感到舒适和满意，这需要细心揣摩，好好体会，要经常换位思考，体谅他人的处境和难处。

为了旅客的满意，我必须提供优质的服务，为了保障空防安全让我们携起手来，共同创造质量，共同打造安检工作坚不可摧的质量基石。以上是我的几点粗浅的认识，请各位领导、评委、同仁批评、指正。谢谢大家。

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇四

作为这次比赛中的志愿者，首先要说的是，很荣幸能够代表学校参加本次□xx市首届体育舞蹈锦标赛，我自治区能够将比赛安排在我市举行是对我市多年来体育文化建设的肯定，也是对我市安保等多项指标的认可，而我市将比赛场地设定在我校更是对我实验中学的极度认可，我校老师与志愿者用心开展工作，力求圆满举办好此次活动，圆满完成上级任务。

我校在高一高二年级中选取负责有潜力用心努力的学生，作为这次比赛中的志愿者，能够被选上是一种职责，更是肯定。

这代表了老师对我们工作潜力的肯定，表现出老师对我们工作态度的肯定。我们所有的志愿者都为能够参见此次活动而感到光荣与自豪。

下方来谈谈我们志愿工作者的工作，虽然活动安排在5.1假期中，从必须的程度来说的确是占用了我们休息的时间，但是从另一个角度来说这次活动丰富了我们的生活。

两天的志愿者服务虽然身体感到十分的疲惫，但是想想自我所做出的贡献和回报总会感到很值得，在帮忙人们的时候收获一个个微笑，那是广大参赛选手对我们工作态度的肯定与鼓励，能够帮忙他们是一种职责更是一种乐趣，虽然在舞蹈比赛中忙碌的连正式比赛都没有好好看上几个，但是我服务大众，为每一位参赛选手送上帮忙与祝福。每次服务回来，总忍不住在qq空间写下当天自我的感受，还记得散文家林晓风说过一句话：一个人的名字会被几多久，很多时候来来往往行走匆匆，人与人之间总是擦肩而过，来是偶然走也是必然的。我不在乎自我的名字会被人记多久。倘若一个人被记住了十几年，就应感到欣慰，而我只有一个名字叫志愿者，我期望尽我的潜力去帮忙别人。我并没有那么伟大，但我会贡献更多。

也许很多同学对志愿者服务并不感兴趣，认为这项工作无聊，浪费时间。但是，在工作的过程中，我们志愿者心中的感触就是，热心帮忙别人的感觉真好，虽然有时会有些累，但是为了别人付出，看到别人满意的的笑容很值得。我们用自我的青春、活力来感染和帮忙别人，我总觉得这样很光荣，我相信还会有更多的人加入我们志愿者的队伍，和我们一样开心的笑，一样用自我的人生去帮忙他人。社会也需要志愿者来加强人们的社会职责感，来发扬人文精神。我相信当人们看到跟多具有奉献精神，服务主动热情，礼貌待人，一切言行于公心的志愿者时，也会投入志愿者的队伍中。

在那里，我又要引用毕淑敏的话：也许我很重要，因为在那

些最需要帮忙的人身上又燃起了期望之火；也许我一点也不重要，因为我只是一名普通的学生。我期望有更多的人加入青年志愿者服务，体现我们学生立足社会融入社会，提高我们学生自身道德修养。

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇五

实践目的：本次实践的目的在于更加深入的了解社会，了解酒店的服务行业，另外也可以赚一些零花钱，为父母减轻一些负担。

实践内容：本次实践我主要是到酒店做服务员，白班时间是早九到晚九，夜班工作时间是早上的十点半到晚上的十一点，下午休息一个小时。主要负责点菜. 上菜. 整理台面等一些服务工作。

实践结果：经过将近40天的实践，我对酒店的前台服务工作有了更深的了解，并且懂得了一些在社会上待人接物的道理，这些都是终身受益的，还有交到了一些朋友，他们对不佳生活的乐观是值得我学习的！

实践体会：这次为期37天的实践虽然很累但却很充实快乐，我明白了人应该学会坚强，如何在坚持不住时给自己找到一个坚持下来的理由，给自己勇气。通过自己赚钱我也更加体会到了父母将我抚养长大的那份艰辛，所以我要加倍努力学习，将来报答他们。

我难以名状。吃完了妈妈准备的那桌晚饭，我就开始设想起了这个假期的生活。头脑里多是这个假期该怎么去过，毕竟期盼了那么久，如今突然来到面前却有点激动。想想上学时有点累，所以在家好好休息一个假期的想法在我心中萌生，于是接下来的几天我整天呆在家里，但是几天过后去发现这样过其实很无聊，因为每天都睡得很晚起的也晚，身体感觉很吃不消，所以我做了一个决定，到酒店打工，让生活从事

起来，另外赚点零花钱。

其实我刚开始并不是十分想去酒店打工，因为上个假期我曾经去过，到酒店里做传菜员，但感觉很累，所以先找一些比较轻松的工作做。

找到老板娘后说出了这个假期我还要回来工作的想法后，老板娘很高兴，我说我不想做传菜员了，想做服务员，老板娘同意了还要为我涨工资，上个假期一天三十而这个假期一天四十，这让我感到很意外，或许这是在我多天求职失败后能给我唯一宽慰的一件事了吧！

第二天，我起了个大早，换上工作制服，上班啦！我原以为在酒店的服务员的工作都是一样的，但其实不是的，前台人员分为服务员和传菜员，我上个假期干的就是传菜员，主要是负责上菜，后出做好的菜上面都会有一个台号单，传菜员就是根据这个单把菜品送到对应的台上面的，所以上个假期我干的工作虽然有点累，但是相对来说不需要太多的思考。可这个假期我做的是服务员，主要负责点菜.上菜.整理台面等一些服务工作，当客人到来后，先要接一壶茶水，因为我们酒店是一家韩式烧烤店，所以茶水就是大麦茶，接过茶水后还要说一声：“你好，欢迎光临！”客人开始点菜，传统的点菜服务员要下手写单，用纸和笔记下客人所点的菜品，再将单送至后厨，但是现在不用那么麻烦啦，像我们这样的大酒店都用“点菜宝”，就是一个大本，每一页上都有几十种菜品和所对应的条形码，还有一只能识别条形码的光笔，当客人点菜时.划好台号，客人所点菜品，还有胸卡，按发射，后厨和吧台就会收到菜单，后厨接单做菜，点菜工作就算完成了。客人走后把桌子清理出来就可以了。

这件事过后主管建议我不要用点菜宝了，先下手写单，再用点菜宝，接下来我都是这样做的，所以几乎很少犯错。

同时我发现人类最致命的武器不是别的，正是微笑！我试着

用微笑将每一位客人征服，虽然有的客人比较苛刻，但微笑使他们不再为难我，我在其中找到了快乐。

在其中我还学到了一些礼仪小常识，一次我给客人倒茶过后就随便将茶壶放到了桌子上，可是其中的一位客人看后笑着对我说：“下回放茶壶时壶嘴可不要对人哦，不礼貌啊。”从此我每一次都注意这个小小的细节，无论多忙，我都不忘。现在想起来真要感谢当时的那位客人教会我这个，因为这在平时的生活中都会用得到。

终于到最后发工资了，老板因为我干的还不错就给我多开了一点，这让我很高兴，接到钱的一瞬间一丝辛酸涌上心头，想到了这些天来手上的伤口，当然不只是这些，更多的是充实和快乐。而且还知道了赚钱的不易，同时也更加的理解了父母，真的希望自己将来能报答他们！

一个假期的实践就这样结束了，我收获了很多，感到充实极了，如果说要我选择，我会说，下个假期我还会去这里！！！！

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇六

今年以来,我县服务业继续保持较好发展势头。上半年,全县9家重点服务企业总体经营状况良好,主要经济指标保持了快速增长态势。实现营业收入2938.7万元,同比增长40.18%;实现营业利润33.6万元,同比增长61.54%;实现营业税金及附加48.1万元,同比增长4.79%;应付职工薪酬1100.7万元,同比增长31.38%。

一、分行业运行特点

(一)交通运输、仓储和邮政业

上半年,我县交通运输、仓储和邮政业重点服务业实现营业收入2569.5万元,同比增长43.89%;实现营业利润25.6万元,增速

为5.35%;应付职工薪酬808.8万元,同比增长41.5%。

增长的主要原因是:县运输有限公司将上年未能纳入统计范围的车辆经营情况在今年全额纳入了统计范围。

(二) 房地产物业管理业

上半年,我县房地产业物业实现营业收入214.8万元,同比增长28.93%;实现营业税金及附加8.8万元,同比增长66.04%;实现营业利润4.2万元(上年同期数为-5.8万元),同比增长172.41%;应付职工薪酬1611千元,比去年同期增长16.32%,保持平稳增长。

增长的主要原因:一是去年同期出现较为严重亏损的企业开始回暖。例如:县物业管理有限责任公司去年同期营业利润为-4.1万元,今年是5.1万元;二是由于物管业的整体基数太小,数据小范围的增长都会造成增长率过高的现象。

(三) 租赁和商务服务业

上半年,我县租赁和商务服务业重点服务业各项指标数据都平稳增长,累计实现营业收入151.5万元,同比增长5.21%;实现营业税金及附加0.6万元(上年同期数为0.7万元),比去年同期增长-14.29%。营业利润出现一定增幅,本期2.8万元,比去年同期增长21.74%;应付职工薪酬130.8万元,比去年同期增长2.43%。

二、存在的主要问题

(一) 重点服务业发展结构不尽合理。随着高速公路的开通,我县服务业有一定的升级趋向,但以现代物流、商务服务、信息传输、文化创意产业等为代表的现代服务业发展还不够充分,规模较小,相对落后。在9家重点服务业中没有房地产物业管理、商务服务等新兴服务业,道路运输业仍是影响重点服务业

增长的主要因素。服务业内部结构的不合理很难带动我县现代服务业的创新发展。

(二)重点服务业企业整体规模偏小。上半年,我县重点服务业累计实现营业收入2938.7万元,完成额度还不抵一个规上工业企业。其中,以县出租汽车有限公司(1302.6万元)、县运输有限公司(771.3万元)、县汽车贸易公司(286.5万元)和县汽车运输有限公司(209.1万元)为代表的运输企业的半年营业收入占整个营业收入的87.4%,而其中又占到44.3%,由此可见,我县重点服务企业之间的发展规模、经营成效等方面存在着巨大的差距,这也导致了如果一个企业点的数据异常波动就会造成整体局面不稳的情况出现。

(三)报表数据质量有待进一步提升。目前全县直报的重点服务业企业中,在营业利润等指标上,个别企业上报的数据明显失常,经多次提醒复核查实,虽有所改善,但报表质量依然差强人意。例如,县运输有限公司本期利润为-1.2万元,上期数据为-1.4万元,20xx年全年也处于亏损状态(20xx年报数为-5.2万元,20xx年各季度的数据依次为-2万元、-1.3万元、-2万元、-2万元),明显不符合逻辑,不是企业实际情况。

三、下一步工作建议

(一)强化培育,优化服务业结构,提高现代服务业水平。一是应重点围绕大中型工业企业、现代物流、商贸流通、文化旅游、信息服务等开展招商活动,着力打造发展潜力大、产业关联带动效应强的行业;二是应针对全县重点服务行业和企业进行奖励和扶持,鼓励、引导民间资金投入到服务业发展;三是必须不断优化投资环境,提升产业层次,通过与各地行业组织的联系与交流,提供投融资双方面对面洽谈的平台和机会,引进层次高、带动作用强的工业企业、生产性服务业和新兴服务业。

(二)强化投入,扩大服务业企业规模,提高重点服务业企业样

本数量。一是要充分发挥市场机制配置资源的基础性作用 and 企业的主体作用, 塑造企业品牌, 提升竞争能力; 二是应加强规划引导、转变机构职能、增强服务意识, 为服务业发展营造良好的外部环境, 从而不断扩大其总量规模; 三是必须密切部门间的沟通, 如实排查、申报, 增加重点服务业样本企业数量, 以增加样本企业的全面性。

(三) 强化考核, 着力提高报表数据质量, 进一步深化统计工作。切实落实新的服务业考核制度, 做好季度和年度考核, 进一步强化商务部门牵头服务业工作的地位, 充分调动部门开展服务业工作的积极性, 加强部门协调和配合, 形成发展合力。并将服务业重点项目、重点企业的培育和引进纳入各级各部门目标考核体系, 不断强化重点服务业发展的组织保障。同时, 应加强服务业统计分析工作和统计监测数据报送, 建立完善信息管理和服务业统计监测等制度, 提高报表数据质量, 从而全面客观反映我县服务业发展的实际状况。

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇七

(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, 也是税务部门为实现 “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、度量大一点、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能，将职工岗位的职责、任务完善。神。

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇八

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推进，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。

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇九

来自xx医学院的下乡队伍——爱心服务队开展了此次下乡的第一天工作。

黎明的日出揭开了在xx乡为期7天下乡工作的序幕，整理好行装，收拾好心情，怀揣着对此次下乡美好的希冀，爱心服务队的队员按照预定计划奔赴各自的岗位。今天的主要任务是宣传，支教和义诊。我们的队伍分成两拨，一拨留在学校进行宣传支教，另一拨则奔赴xx乡一村进行今日的义诊活动。为了方便我们接下来活动的顺利开展，宣传工作显得尤为重要。今天恰逢是xx小学发放通知书的日子，上午8点刚过，便陆续有家长领着小孩前来领取通知书，队员们按照既定计划给到来的小学生发放印有健康生活小知识的《告小朋友的一封信》以及给家长派发日常生活安全常识的宣传单。活动一开展便引起了广泛关注，在我们向小学生普及健康知识的同时，接连不断有村民跑来向我们进行咨询。可爱的孩子，淳朴的乡民构成了xx小学里亮丽的一景，我们上午的宣传工作取得了满意效果。

我们的另一拨队伍，下乡医疗组的人员则到xx乡一村进行义诊。

辗转走了很多山路终于到了一村村委会，让我们感动的是，那里已经有很多村民在等着我们。他们中的大多数人是老人还有中年妇女，经过简单的准备后我们就开始给大家做身体检查，比如量血压，听心跳，同时了解他们饮食习惯和生活习惯，告诉他们哪些不好的习惯需要改正，大家都愿意接受我们的建议，而且，他们也向我们询问了一些自己身体情况方面的问题，我们的队员都会尽自己的所能耐心地给他们讲解。在给他们做检查的过程中，发现他们对于医疗方面的知识了解甚少。由于当地的医疗卫生条件很简陋，他们中的大多数人几乎都没有做过全面的身体检查。此外，因为出山的路途遥远，导致很多村民有病不得及时就医。我们对这些问题做了详细的记录。检查完最后一位村民已经是中午了，谢别了村长后，我们顶着烈日返回。

下午2:30，爱心服务队支教组全体队员按最初分配开展支教活动，首先由部分队员引导广大学生入座教室，按照流程讲解此次支教意义及目的，随后支教人员通过提问来了解同学们的具体情况，并分配各任务及选举班长，纪律委员等代表，宣读完具体上课要求后，便迎来今日的第一课——答疑。

烈日当空，正如爱心服务队队员那颗炙热的心。为进一步了解各位同学的情况，我们开展了有问必答课程，由于支教人员在下乡之前的充分准备，因此同学们在纷纷提出自己的疑惑后，支教人员能在第一时间解答，整个课堂沸沸扬扬，同学积极提问，老师耐心讲解，通过此次答疑，我们从侧面了解同学们生活中存在的问题以及他们的思想动态，并通过解答的方式，一方面解决他们内心的疑问，与此同时引导他们朝着更高的人生目标奋斗。教学过程是一个提出问题和解决问题持续不断的活动。那动人的画面不得不让人无限的畅想着未来，随着时间的推移，答疑课已近尾声。为培养同学们对美的鉴赏，接下来迎来的是我们专业吉他手带来的音乐课

程，此门课程首先由教师讲解完基础理论知识后，便开始付诸实践，在吉他奏出的柔美乐曲中，下乡第一天的工作顺利结束。

下乡很辛苦，可收获颇丰。

航空公司服务工作报告 服务工作报告篇十

一是高度重视，统一认识。年初，房管中心成立民生12345工作领导小组，中心主要负责人任组长，分管负责人任副组长，相关科室负责人为成员，办公室、法规科负责监督落实，进一步明确各科室部门的具体经办人员，责任落实到人，其中，物业中心结合便民回复工作实际，由固定2人专职负责工单办理工作。将物业、房产交易满意度提升，列为近期重点工作，要求相关责任部门坚持问题导向，压缩办事时间，提升回复率和办结率，确保民生服务工作取得新突破。

二是严格规范流程，提高办理效能。严格规范12345热线办理程序，优化受理、转办、督办流程，提高办理效能。政务服务热线转办事项于5个工作日内反馈办理过程或结果，并回复来电人；5个工作日内无法解决的问题，于5个工作日内申请缓办，在保证回复质量的同时，压减办事时间，提升工作实效。

三是广泛宣传报道，主动为民服务。近期，法规科、物业中心联合印发《区物业管理服务手册》，积极协调电视台打造“物业聚光灯”栏目，目前已播出2期，年底前要制作播出3期，多渠道加大物业宣传，讲解群众最关心的民生问题，取得了良好效果。

一是工单数量多、基数大。与其他区直部门纵向对比，房管中心每月工单承办量一直居全区前三位，截至8月份，今年累计收到便民单6221件，其中，物业管理方面5293件，房产交易方面614件，住房保障方面95件，房屋安全方面111件，工

单办理任务繁重。二是工单办理质量有待提升。工单办理的回复率和办结率有时未能达到百分之百，存在超期回复现象；首次督办单相对较多，办理质量不高。首次督办单大多是关于物业管理方面群众不满意居多。三是物业管理方面工单较多。小区物业管理的依据是物业管理合同，合同的内容约定了物业公司的服务范围，职责范围内的我中心全力做好监管工作，职责范围外的应由相关部门处理。但在群众的意识里，小区的所有事项，都是物业公司的，无论什么问题都投诉物业公司，导致物业管理方面工单较多。四是业务能力有待提升。工单办理过程中，工作人员在沟通协调落实上还存在欠缺，回复的技巧和方法有待进一步提高。五是物业企业在自身管理上存在短板。物业公司工作人员服务意识不足，人员素质参差不齐，管理服务不到位的问题时有发生，管理水平和服务质量亟待提升。另外，少数业主的不理性行为，也是造成投诉和不满意工单较多的一方面原因。

一是加强督办落实，力求群众满意。加强督办、催办力度，及时督促业务科室对来电人进行回访，确保群众来电“事事有回应”。提高首次答复质量，减少不满意工单。对于不满意工单，及时回访，查明原因，做好解释工作，着力解决公众诉求，争取二次处理让来电人满意，确保公众诉求“件件有着落”。

二是落实宣传工作，形成工作合力。分期在街道做物业管理知识宣传和落实工作，对接相关部门，进一步做好民生热线录播工作，加大“民生热线”的宣传力度，通过发挥媒体的舆论监督作用，及时高效解决好民生诉求，持续打造利用好“物业聚光灯”这个平台，确保每月出一期节目，每期节目当月滚动播放4次，保障宣传效果，让“花钱买服务”的意识深入人心。

三是强化绩效考核，及时总结提升。月度考核下发后，及时与民生办沟通，查明原因，针对具体问题进行落实整改，同时做好月度、季度总结，搞好业务培训，做到便民考核成绩

稳中有进。