

服务行业工作报告(优秀10篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

服务行业工作报告篇一

乡党委、政府一向重视老干部工作，把老干部工作纳入重要议事日程和目标管理范围，成立了离退休干部工作领导小组，由党委副书记任领导小组组长，亲自抓老干部日常工作。

乡党委、政府开展多项活动，丰富离退休干部的精神文化生活。在重阳节、“七一”建党日等重大节日，召开老干部座谈会，关心他们的生活情况，并征求他们对我乡工各项作的意见和建议，鼓励他们在锻炼好自己身体的同时，充分发挥自己的余热，为经济社会发展添砖加瓦。乡老协支部坚持离退休干部每月一次政治学习和组织生活制度，及时向离退休干部传达上级会议精神，使他们及时了解了乡各项事业发展的情况。

三、关心生活，使离退休干部在物质上有所依靠

我乡严格执行离退休干部工资标准，从不拖欠老干部的一分退休钱，保证老干部的退休金每月按时发放到他们手中。此外，我们坚持在重阳节、春节等重大节假日慰问老同志，把节慰问品或慰问金送到老同志手上。

乡离退休干部工作领导小组坚持做好老干部来信来访工作，认真倾听老同志的意见，尽心尽力解决老干部的实际困难。今年以来，我乡没有发生一起离退休干部到乡及乡以上部门上访的事件，有力的维护了离退休干部的稳定。

服务行业工作报告篇二

__县地处__市中北部，全县15镇3乡4场，314个行政村，人口48万，其中农业人口36.3万，国土面积2531.73平方公里。__县是一个农业大县，属全国商品粮生产基地，是联合国粮食组织确定的18个可持续发展试点县之一，盛产水稻、柑桔、花生、生姜、大蒜、竹木，其中水稻常年产量达8.47亿斤。

20__年，__县邮政物流局在省、市局领导的关怀和指导下，通过全局人员的共同努力，较好地完成了市局下达的各项任务。1—6月份完成业务收入56万多元，占年计划的56%；（其中农资分销与邮购业务完成44万多元，占年计划的68.7%，一体化业务收入完成11.3万元，占年计划的31.4%，与去年同期增长92.3%），1-6月份共销售早、中、晚稻种子36405斤；化肥651吨；日用品241062元；农药497239元。

我们的主要做法是：

在农资业务发展过程中，由于邮政农资是专卖产品，市场开发有一定的难度。我局开始大部分农村邮政所长对农资产品销售产生畏难情绪，特别是农村邮政所实行经营承包后，农村邮政所长感到对经营承包人员的管理失控，都反映经营承包人员是由县邮政局垂直管理，所长管不了他们，农资销售也会带来阻力。针对这一现状，__物流局领导及时向邮政局领导汇报。*局长明确指出：邮政物流实行专业化经营是经营改革的一种模式，与邮政仍然是一个整体，要做到经营分开心不分。并多次在所长会议上、职工大会上强调：邮政物流实行专业化经营，是改革的需要，是发展的需要，要继续同邮政物流齐心协力发展好邮政农资分销业务，不得以任何理由消极对待。*局长还在经营承包人会议上重申：农村邮政营业投递实行经营承包，是改革的需要，也是业务发展的需要，应该兼办好农资分销，要紧密合作，共谋发展，把__的邮政农资分销做大做强。在县邮政局的大力支持下，我局员工充

实了力量感、增强了信心、明确了方向。明确所长为农资分销业务第一责任人，坚持以人为本发展农资业务。春节过后，在征得县邮政局领导的同意，安排了全县农村邮政所长到外地参观学习，进一步提高了他们发展业务的积极性，使我局农资营销队伍更具战斗力。另外，平时只要所长、乡邮员及经营承包人员来县城办业务、进农资，我们都以情相待，一杯热茶、一餐便饭，热情招待。通过人与人的交往，彼此之间都感到有信任感、有责任感。一致表示要同邮政物流局并肩共同做好农资分销业务。如__邮政所乡邮员曾仁根，每天在做好邮件报刊投递的同时，积极配合连锁店人员做好农资分销业务。每次下乡，都要捎上好几样农资产品，一边投递，一边销售，做到投递、营销两不误。而且亲自将农药送到农户家中或田头，深受农户称赞，截止6月份已销售农资3.4万元。

邮政农资分销连锁店，是__农资销售的主渠道。连锁店的人员、地理位置的选配，是影响农资销售好坏的决定因素。目前我局邮政农资分销连锁店有15个，委托经营代办点86个，在我们力抓渠道建设的同时，社会上包括农技部门销售农资的经销店也雨后春笋般的冒出来，各乡镇、农村比比皆是。另外，农资质量、价格市场混乱，也是影响我局农资分销的一个因素，导致部分邮政所业务发展积极性不高，队伍不稳定。如__、__两个邮政农资分销连锁店，20__年基本处于瘫痪状态。为尽快改变这种不利局面，收复失地，抢占两个乡镇的农资销售市场，经向县邮政局领导建议，及时更换了金滩邮政所所长，并对连锁店的人员进行调整。目前，该连锁店在新所长到任后，市场立马被撬开，并带动了__连锁店的销售热潮。我们还对连锁店地理位置不符合“三农”要求的重新选择新址，调整人员。如__邮政农资连锁店，我们选择了集市贸易人员密集的地方租赁下来开办此店，并重新选聘了一名有积极性、有销售经验、有销售能力、能吃苦耐劳的当地农户经营。逢圩日守店销售，闲圩日深入田间地头上门销售，日平均销售额为3000多元。地址、人员的调整，使该连锁店的业绩取得立竿见影的效果，前来购买化肥、种子、农药的

老表络绎不绝。我局有农资连锁店及代办点的规范建设、精细管理，不仅为服务三农搭好了平台，方便了农户的购买，更扩大了销售规模。

心有多大，市场就有多大，要想占领市场，就得制定一些激励政策及考核办法，来调动广大销售人员的积极性。目前，__县邮政物流拥有一支强大的农资分销体系，网络人员精明、灵活、有条不紊地顺利发展，这还得从管理层次谈起。在20__年工作中，我们首先制订了“首季开门红农资分销业务竞赛考核办法”，以县邮政局红头文件形式下发到全县各邮政所，明确了竞赛目标，下达了计划任务。对完成计划的单位奖励1000元，超计划目标值的单位奖励20__元。为了充分调动邮政所长的积极性，还特别制订了邮政所长的激励政策。明确规定了对完成农资销售计划任务的单位，按农资销售额的1-2%返利。完成目标值的单位按农资销售额的2.5%返利给所长。另外，为了调动全局人员的销售积极性，从负责人到员工全部实行风险金考核制度，对完成计划的60%以下者风险金不予返回，超计划部分按比例给予奖励。政策的出台，有效地调动了全体销售人员的积极性，对农资业务的发展起到了推波助澜的作用。如__邮政农资连锁店，截止6月底，共销售化肥140多吨，农药销售额达到25万元。该连锁店在曾仁炎所长的带领下，做到早开门、晚关门，尽量满足农户的需求。正如曾仁炎所长坦言“开店就是要吃得苦，俗话说得好，‘开店容易，守店难’，我们就要一种良好的心态，去满足客户的需求，才会赢得市场”。曾仁炎不仅是这样说的，还是这样做的。5月20日天快黑了，忽然接到来村一农户打来的电话，说因没有时间上街买农药，明天又急着要杀虫，曾所长二话没说，立即拿好该农户急需的农药，骑上摩托车就消失在夜幕中，来回10多华里路程，硬是将该农户急需的药水送到他家。该用户接到货后握住了曾仁炎的手，激动地说：“有您这种服务，我这一辈子都忘不了，今后的农资全部到您店里买。”这也充分说明良好的服务，会带来良好的效益，会带来更大的市场。

我局在农资分销业务发展中做到求真务实，紧跟省、市局的部署，稳抓稳打。5月27日，我局根据省、市局的要求，及时召开了全县邮政所长、经营承包人参加的“激情盛夏”农药突击战动员大会，会议提出，要发挥好三大优势：一是发挥好邮政品牌优势，以百年邮政为品牌，搞好这次突击战；二是发挥好网络资源优势，通过连锁店、代办点、乡邮员做工作；三是发挥好强强联合优势，通过厂家促销及奖励政策做大农药销售。确保六个到位：即“认识要到位、职责要到位、资金要到位、服务要到位、货源要到位、激励政策要到位”。会议途中，我们利用空闲时间请几位在农资销售工作中做得比较好的负责人介绍了经验，启发大家对农资分销业务的积极性。

我局农资分销业务虽取得一定成绩，但离上级的要求和与兄弟局相比还有很大差距，我局将进一步转变观念、加快发展、改善服务，多一点创新思维，多一点求索精神，多一点市场经济意识，不断提高业务发展质量和发展速度，确保全年各项计划任务的圆满完成。

服务行业工作报告篇三

一是加强平台建设，已建成2个农业方面省级众创空间-旺多星创天地、闲来先得星创天地。

二是发展农业类企业。我县已有4个农业科技小巨人：。

三是完善科技特派员体系。选派本土科技特派员53人(含12名网络特派员)，开展科技培训3场。对玉米、小麦、棉花的病虫害防治种植技术等培训3次，培训农民300人次以上。

落实农业科技特派员制度，组织选派50人以上的本土科技特派员开展科技服务，按要求实现了全覆盖。

组织动员县城科研人员下乡服务。

一是根据我县特色产业发展需求，积极建设科技特派员工作站，建设一支由农业技术推广人才、农业科技型企业家和农业科技管理人才共同组成的科技特派员队伍，服务于蔬菜种植，特色养殖，食用菌培育、小麦繁育等领域。

二是开展科技下乡活动。对从事特色种养业的农户进行技术培训，引导农业从业人员调整产业结构，帮助农户提高科技水平，降低成本，增加农业收入。

服务行业工作报告篇四

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。

服务行业工作报告篇五

为深化企业银行账户制度改革，央行印发《关于优化企业开户服务的指导意见》，优化企业开户服务，强化企业账户管理，助力营造良好的营商环境。我行积极响应上级下发的指导意见，积极开展“优化企业开户服务，推动改善营商环境”活动，深入企业开展满意度调查，了解客户需求，不断强化内部管理，逐步提升企业对我行开户服务的满意度，共同营造良好的社会氛围，促进金融业持续健康发展。

“开户四天”即企业开户4天完成。为提升企业对银行开户服务的满意度，我行以改善营商环境目标，大力推动企业开户的优化工作；对于企业配合银行一次性提交资料齐全，我行将在受理开户申请之日起2个工作日内完成开户审核，并将核准类账户开户资料报送至人民银行分支机构；人民银行分支机构将在2个工作日内完成银行账户许可工作；我行将在领取开户许可证当日通知企业到营业网点领取。支行多措并举，将开户措施落到实处，进一步优化企业开户流程，加快开户速度，提高企业对开户服务的满意度，便利企业生产经营活动。

我行各营业网点分区开展“进企入户”宣传活动，重点向小微企业账户和新开账户的企业法人代表人或财务人员宣传我行各类账户业务办理流程、便捷开户方式等；同时在营业网点电子显示屏滚动播放“优化企业开户服务，推动改善营商环境”等标语，宣传栏拜访折页，以营业网点为阵地展开宣传，提升客户认知度。前来厅堂办理业务的企业在排队等待时，大堂经理会在微沙龙时开展账户知识小讲堂，为企业客户普及《中国人民银行关于优化企业开户服务的指导意见》相关规定，切实提高企业客户的相关知识素养。

本次走访我们重点宣传和关注人民币的使用。企业商户是人民币流通的重要组成部分，企业在收付人民币的同时，也要加强对人民币知识的学习。在日常收付中要加强对人民币的

保管，以及可能出现的对假币的识别。我们以20xx版人民币为例，为客户讲解人民币的几个防伪点。如果发现假币要及时上缴，并积极配合人民银行工作，做好真假币的清分。

通过我们的走访，企业对人民币的认识有了提高，在人民币收付过程中进一步加强对风险的把控。通过多方位宣传、提高审核效率、强化监督、多措并举，进一步加强了企业服务优化工作，提高客户满意度。今后我们也会继续把此项工作作为常态化工作，为深入商事制度改革，优化营商环境不断努力，切实加强金融服务实体经济能力。

服务行业工作报告篇六

为了提高窗口单位服务质量工作，加强业务指导，政务中心环保窗口的服务意识进一步增强，便民措施进一步完善，办事效率进一步提升，服务质量进一步提高。现将有关情况报告如下。

按照窗口服务的总体要求，我局及政务中心窗口紧紧围绕转变政府职能、提高行政效率、优化发展环境的目标，全面提升服务意识，建立健全了首问责任制、限时办结制、责任追究制等制度，完善便民设施，通过积极有效的措施和行动，努力营造“优化发展环境、优质服务群众”的良好氛围。要求窗口工作人员按照“一张笑脸相迎、一把椅子让坐、一杯热茶暖心、一身正气行政、一腔热情办事、一句亲切道别”的接待办事群众“六个一”服务要求，热情接待办事群众。环保窗口工作人员由“你找我办事”转变为“我为你服务”的理念，改变不良作风，为服务对象提供全方位优质服务，努力营造办事“零差错”、审批“零障碍”、服务“零距离”的良好环境，真正做到帮企业办理手续，解企业后顾之忧。推行“五心”微笑服务、严格按《行政许可法》的规定，规范窗口行政行为，推行咨询服务要热心、工作过程要细心、受理投诉要耐心、听取意见要虚心、代理服务要诚心的“五心”微笑服务。树立了“人人都是环境”的理念，大力营造

了亲民、安民、富民的浓厚氛围，杜绝了门难进、脸难看、话难听、事难办的现象发生，着力打造“成本最低、回报最快、信誉最好、效率最高”的投资环境。

一是改进工作作风，提高审批效率。进一步简化环保行政审批业务操作流程，在便民服务、办事依据、办事条件、办事程序、办事时限、办事结果等公开内容上做到全面、完整，使服务工作更加便民、高效。二是坚持绿色通道服务，助推重特大项目开工建设。针对产业带动性强、关联度高、时间要求紧的招商引资项目，我局主动开辟“绿色通道”，最大限度的提高审批效率。按照“精简、高效、便民”的原则，确保工作顺利开展情况下，优化办事流程，重点解决投资项目审批环节问题，确保行政许可、项目审批等工作高效运转。

从服务水平、廉洁自律、文明用语、业务素质和办事效率等方面请企业、服务对象窗口工作人员进行综合评议，以求不断改进窗口工作人员的服务水平和服务技能，从而更好地立足窗口服务于群众、服务于客商、服务于企业。针对少数项目业主对建设项目办理环境影响评价审批不理解，依法依规进行了耐心解释，协助他们顺利完成了审批事项。在环保窗口显著位置公开主要领导、分管领导和工作人员及政务中心效能监察部门的联系方式，接受公众全天候咨询和监督。

下一步，我局将继续努力提升窗口服务质量，加强相关人员的业务培训，按要求做好公示、咨询、办理等工作，方便企业和群众办事，为改善全市政务环境、发展环境作出应有贡献。

服务行业工作报告篇七

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。

服务行业工作报告篇八

（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《广西地税系统办税服务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。

服务行业工作报告篇九

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看点菜宝了，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！！！！

服务行业工作报告篇十

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率___%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增

加_____元,增加率__%,综合毛利率__%,比去年的__%,上升(或下降)__%,营业费用为_____元,比去年同期的_____元,增加(或下降)_____元,增加(或下降)率__%,全年实际完成任务_____元,超额完成_____元,(定额上交年任务为380万元)。

(餐饮部年终总结)

二、存在的问题:

1. 出品质量有时不够稳定,上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

三、明年的设想:

1. 提高出品的质量,创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作:

(1) 重视食品卫生,抓好安全防火。

1. 重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竞赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作, 成立安全防火领导小组, 落实各分部门安全防火责任人, 认真贯彻安全第一, 预防为主的方针, 制定安全防火制度, 完善安全防火措施, 各楼层配备防毒面具, 组织员工观看防火录像, 并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道, 做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性, 通过有效的措施, 确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全, 今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。今年, 饮食部定额上交酒店的任务为380万元, 比去年的320万元, 上升60万元, 上升率为19%。为了较好地完成任务, 饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案, 按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同, 把经济指标分解到各个分部门, 核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率, 逐月核算, 超额提成, 节能加奖, 充分体现了任务与效益工资挂钩的原则, 使他们发挥各自的优势, 能想方设法, 搞好经营, 调动了员工的积极主动性。今年人均月收入____元, 比去年同期的____元, 增加了____元, 增长率为____%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系, 提高综合接待能力。

1. 健全管理机构, 由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组, 全年充分发挥了作用, 小组既分工, 又协作, 由上而下, 层层落实管理制度, 一级对一级负责, 实行对管理效益有奖有罚, 提高了领导的整体素质, 使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等, 由于制度的完善, 会议质量提高了, 上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种, 协调各分部门做好出品供应工作, 每天早、午、晚市检查出品供应估清情况, 对当市估清的品种设专簿记录, 同时到有关分

部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。