

客运服务的工作总结 公交客运公司优服务 (汇总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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

客运服务的工作总结篇一

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。

客运服务的工作总结篇二

为助力全面推开营改增试点落地见效，深入贯彻落实《深化国税、地税征管体制改革方案》，阿坝州地税局在全州范围进一步深化“便民办税春风行动”，开展“问需求、优服务、促改革”专项活动。

一是加强沟通，上下联动齐抓落实。充分调动和激发全州税务干部参与改革、投身改革的热情，力促基层干部规范执法、主动作为，树立税务部门良好社会形象。加强组织领导，统筹安排活动内容，制定具体落地措施，细化落实责任分工，合理布局，充分调动和发挥税务系统上下、内外各方面积极性，确保开展此次活动与落实重点工作任务“两不误、两促进”。

二是加强宣传，营造浓厚活动氛围。充分利用电视、广播、

网络等各种新闻媒体，宣传活动内容，引导纳税人积极表达涉税需求，不断优化纳税服务，赢得广大纳税人对活动的理解、支持和配合，为全面推开营改增试点营造浓厚氛围。

三是加强培训，积极提升服务质效。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；积极组织参与全国税务系统“岗位大练兵、业务大比武”活动，为适应改革需求，对窗口人员、12366人员强化新政策业务培训；并就服务礼仪、沟通技巧等方面做系统而有针对性的辅导。

四是加强督促，按时反馈活动开展情况。结合阿坝州地税局内部督察工作开展情况，对存在的问题及时研究解决，对落实不力的单位限时督促整改，加强全州范围内的活动开展情况督促检查工作，确保各项措施落实到位。日常注重数据统计、问题归集上报，定期对活动开展情况进行总结，形成长效机制。

客运服务的工作总结篇三

河经济持续健康发展，庄河市国税局大力开展“问需求、优服务、促改革”专项活动，将活动开展的更扎实、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。

客运服务的工作总结篇四

时间转瞬即逝，不知不觉间在我们淄博顺和客运经营服务有限公司工作近三个月了，在此期间我得到了很多，也学到了很多，丰富了自己，学会了感恩。。

首先我们科室的亮点。同事们饱满的热情，积极向上的心态，工作的氛围，瞬时间充满了正能量。领导同事们对我的关心跟爱护，不管是工作方面跟生活方面都教会了我很多。我们的活动室内有集体同事们的照片，还有工作任务完成的走势图，还有一天一次的班前班后会，一月一次的生产例会，不仅丰富了我的业务能力，还更加督促我对工作生活的认真负责。在我们分站，还有查车“利器”电动车，不仅提高了我

们的工作效率，也完善了工作的质量。

再就是个人的不足。业务知识还不会很熟练，不够灵活变通，有些死板。遇到特殊紧急情况还是不能简单明了有效的完成任务。跟旅客沟通方面欠缺技巧，有时候还不够沉着冷静。比如在分站自己一人遇到车多的情况下，会出现慌张忙乱的现象。还不够细心，还会经常出现开错单据的现象，犯一些低级的错误。

如何提升自己。首先先丰富自己的业务能力，多跟老员工学习交流，学习他们身上的那种精气神，学习一个良好的心态，再跟乘客语言沟通方面学习说话的技巧，多看一些课外书籍丰富自己的语言能力。做到“一日三省”，多寻找自己欠妥的地方，如果有不懂的再跟领导同事交流，进一步完善自己。其次积极参加站内的文华活动，丰富自己的文华生活，用最饱满的热情做好工作。有句话叫勤能补拙，平时会多积极，给自己创造快速学习的机会，给自己积累经验，总结不足，完善自己。。

科室的不足。个人业务还有待于提高，可以再积极一点，平时交流的多一点。在分站，对站内文化，消防安全知识宣传力度不够，在室内环境跟室外环境方面还可以完善，有些乘客等车会坐不住，可能还没有足够吸引乘客眼球的内容。。

合理化的建议。我觉得可以在分站多张贴一些关于站内的文化活动的宣传标语，还有不系安全带的危害的组图或者海报。一些消防安全知识，还有站内组织的旅游活动，把具有代表性的一些旅游景点张贴一些，更好的做到宣传。增设储物柜，分站一些乘客的行李一般都会放到地下，有些比较怕脏的行李可以放到储物柜里，方便了乘客。。

在以后的日子里我会用百分之二百的热情完成我的工作，希望领导多督促，监督。尽快的成长，做一名合格优秀的员工。

客运服务的工作总结篇五

为助力全面推开营改增试点落地见效，进一步深化“便民办税春风行动”，延庆国税局三措并举确保“问需求、优服务、促改革”落到实处。

一是结合重点企业联系制度和“八个一”工程活动，以税企互动，召开座谈会、走进企业，开展大走访、走访人大代表、政协委员和面向纳税人开展问卷调查等形式坚持贴近纳税人、贴近改革进程、贴近工作实际“问需求”。

二是结合“两学一做”学习教育活动，以全面深化“便民办税春风行动”为着力点，针对纳税人反映的“痛点”“堵点”“难点”问题，分析根源，换位思考，以最大限度便利纳税人为出发点回应纳税人需求“优服务”。

三是结合全面推开营改增试点工作，在“问需求”“优服务”基础上，以“岗位大练兵、业务大比武”和“助推经济发展大讨论”活动为抓手，进一步夯实工作基础、提升岗位技能，全面落实服务措施“促改革”。

文档为doc格式