

# 个人服务总结 服务工作报告

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。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。

## 个人服务总结 服务工作报告篇一

关于对基层法律服务所自律管理工作的思考随着基层法律服务所的脱钩改制，司法行政机关由微观管理转为宏观管理后，基层法律服务所自律管理显得尤为重要。那么，如何切实做好基层法律服务所自律管理工作，已成为摆在各级司法行政机关的新课题，迫切需要加以认真思考。

1、基层法律服务从业人员的思想波动较大。去年基层法律服务所改制不久，司法部在全国司法厅（局）长座谈会上，对基层法律服务又作了重新定位，加之去年未组织基层法律服务工作者执业资格考试，使部分基层法律服务人员对基层法律服务前景感到担心和失望，有的认为基层法律服务是特定时期产物，随着律师队伍的壮大要逐步萎缩消亡；有的认为基于目前国情和律师业发展壮大，基层法律服务在农村保留发展，创造条件后逐步向律师并轨；有的认为基层法律服务是作为律师制度的有益补充，也是基层法治的重要辅助力量，应规范长期稳定发展。这些想法使部分基层法律服务从业人员思想上产生波动情绪，影响了基层法律服务事业的健康发展。

2、基层法律服务从业人员素质参差不齐。从我县基层法律服务从业人员年龄结构来看，35岁以下的占基层法律服务从业人员总数的14%，36—45岁的占基层法律服务从业人员总数的69%，46岁以上的占基层法律服务从业人员总数的17%；从我县基层法律服务从业人员知识结构来看，法律大、中专

毕业后从事基层法律服务占总数12%，高中或其他大、中专毕业后通过函授或自学法律大专从事基层法律服务的占总数88%，无论从年龄结构上，还是从知识结构上既影响了基层法律服务所的自律管理工作，也很难适应社会对基层法律服务的需求。

3、基层法律服务所的管理机制还不够完善。基层法律服务所改制后，司法行政机关主要对基层法律服务实行指导和监督，将行政权利型的管理模式转变为服务型的管理模式，行业管理由基层法律服务工作者协会承担。但事实上基层法律服务所改制近一年时间，司法行政机关对基层法律服务的指导、监督与基层法律服务工作者协会的行业管理关系至今不顺，职能不清，各自的工作机制还没健全，在基层法律服务所转轨时期，势必忽视对基层法律服务所自律管理工作。

1、增强对基层法律服务所自律管理工作紧迫性和重要性的认识。自律管理是基层法律服务管理工作的重要组成部分，而基层法律服务所的自律管理是管理工作的基础，是最重要的环节，既包括内部管理，又包括经营管理，即市场的调研和开发。随着我国加入wto，我国的法律服务市场进一步开放，法律服务的内容和方式也随之发生了重大变化，加之司法部对基层法律服务工作作了重新定位，明确基层法律服务的重点在基层、在社区，这就要求各级司法行政机关和基层法律服务所的管理者充分认识自律管理工作的紧迫性和重要性，进一步解放思想，牢固树立基层法律服务的新理念，及早研究市场，了解市场对法律服务的新需求；切实把握市场，掌握基层法律服务市场的主动权，开拓基层法律服务新领域，促进基层法律服务事业的健康发展。

2、建立健全基层法律服务所自律管理的工作机制。这一机制的建立，是加强基层法律服务所自律管理的前提条件，也是十分重要的环节。一是完善基层法律服务行业管理机制。在市级司法行政机关设立基层法律服务工作者协会的基础上，各区县下设基层法律工作者分会，以弥补区县局行业管理上

的空白，由分会负责区县基层法律服务工作的日常管理，全面掌握基层法律服务从业人员的执业状况和思想动态，协调解决基层法律服务所遇到的困难和问题，促进基层法律服务事业的健康发展。二是完善基层法律服务所内部管理的各项制度。它至少要有健全的规章制度、明确的内部分工、团结的从业人员、顺畅的业务发展、保证的办案质量、规范的财务管理、齐全的档案卷宗、合理的收入分配、良好的纳税行为、自觉的自我约束等内容，涵盖基层法律服务工作者执业活动的每个层面、环节，是基层法律服务管理的基础。三是完善目标考核机制。目前，绝大多数基层法律服务所开展工作缺乏计划性，管理工作随意性大。因此，应倡导在基层法律服务所建立目标考核机制。年初要制定发展目标，围绕发展目标，给合伙人下达各自的工作要求，同时注重目标实施过程的管理，年底考核奖惩。这样既可做到工作有目标、有压力、有动力，又可促使合伙人除忙于自身业务外，也关心所里工作，对所里工作承担一部分责任。

3、加大管理力度，提高自律水平。管理是一门学问，是一门专业。

一是要提高管理者的素质。实践充分证明，业务好的法律服务工作者不一定能做好管理工作。同样，一个好法律服务工作者不一定是一个好主任（管理者）。从人的职业特性上分析，一位好法律服务工作者要求具备的个人素质与管理者要求具备的个人素质是不一样的，好法律服务工作者注重体现自我价值，敢为人先。而管理者更强调顾全大局，善于协调，注重人际关系。这就要求各级司法行政机关和行业管理部门加大对基层法律服务所主任的培训力度，每年组织定期培训，定期检查考核，对成绩突出的给予表彰奖励，对不称职的建议重新选举产生，提高管理者的整体素质。

二是管理工作要靠制度来规范。就目前的基层法律服务所现状来看，一个好的基层法律服务所往往有一位好的管理者，既是业务骨干，又是管理者，还要有奉献精神，这些我们不

能要求大部分基层法律服务所的管理者都有上述才能和精神，也不能把基层法律服务事业的发展寄托在少数人身上。而随着社会对法律服务的需求，加之法律服务执业特点，个别人左右全所的格局势必会打破，关键还是要有一个好的管理机制，有切实可行的制度，使每一个人都受到制度的制约。

三是要提高自律水平。事实证明，自律管理的好坏对基层法律服务所的发展有着巨大作用。一个好的管理模式可以最大限度的发挥每位法律服务工作者的效率，用最小的成本获取最大的效益。经过我们对几个所比较，发现有的所单个基层法律服务工作者的业务水平并不高，但由于全所自律管理模式好，有凝聚力，整个所的优势得到充分发挥。有的所整体素质并不差，出现各忙各的业务，谁也管不了谁，管理自然是一盘散沙。由此可见，自律管理工作对于个人来说可能显得并不重要，而对于整个基层法律服务所来说却是举足轻重。这就要求各级司法行政机关和行业管理部门增强对基层法律服务所自律管理工作的意识，加大基层法律服务所自律管理工作力度，提高自律管理工作的质量和水平，使基层法律服务所管理工作上一个新台阶。

## 个人服务总结 服务工作报告篇二

（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。

## 个人服务总结 服务工作报告篇三

20xx年度省市下达给我局的“民生工程”目标任务是:实现自然村通电话38个,实现行政村通宽带25个。

截止11月底,实现村通电话50个村,完成全年目标数的132%,解决村通宽带35个村,完成全年目标数的140%。

### (一) 加强领导, 提高认识。

一是局领导班子高度重视民生工作,召开了民生工作专题会议,详细具体地对民生工作进行了安排部署,并明确要求全局上下一定要站在落实科学发展观、构建和谐社会、提高党的执政能力的高度,充分认识做好当前民生工作的重要性,统一思想,提高认识,切实增强做好民生工作的自觉性和坚定性。二是健全组织,强化领导。局成立了民生工作领导小组,领导小组由局长任组长,其他班子成员任副组长,各股室负责人及科室工作人员为成员。同时,指派专人具体负责日常工作,为我局民生工作的顺利实施提供强有力的组织保障。

### (二) 广泛宣传, 营造声势。

实施民生工程是一项惠及广大人民群众民心工程,因此我局特别注重加强民生工作的宣传力度,通过多种形式进行宣传,并充分利用通讯方面的优势,畅通民生诉求。积极开展访民情、解民忧、促和谐活动,及时了解群众的诉求和愿望。

### (三) 明确任务, 落实责任。

我局按照县委、县政府关于民生工作的有关要求,对本部门民生工作提出了具体措施和办法,将民生工作逐一落实到具体承办的股室,并明确了责任人,对民生工作量化、细化,要求在开展民生工作过程中既要明确任务,做好规定内容,

又要把民生工作与日常工作结合好、联系好、协调好、力所能及地多为群众想，多为群众做好事、办实事。

（一）传输线路施工受城管、所涉及住户制约，特别是在城区。

（二）社区管辖下的某些单家住户存在不配合工作的情况，甚至个别人对线路过境进行阻扰。

#### 四、下步工作打算

（一）加强协调，力争基站建设、杆路传输等方面的支持。

（二）在城区积极开展驻点营销，提高小区装机率。在农村积极扫村，大力宣传小区宽带，让老百姓真正得到实惠。

## 个人服务总结 服务工作报告篇四

20xx年的上半年，扣在我们工程部每一位同事头上的只有两个字“验收”，可想而知这整整半年的时间我们的工作重点就是对于去年20xx建设项目的验收。按照工程部领导的安排，我被分在了20xx地区项目组，所以我的主要工作任务就是协助20xx地区项目经理完成20xx地区在线监测项目的验收。

也许是我在烟气在线监测项目这方面的验收比较有经验，所以一开始我一直在协助进行20xx地区的烟气项目的验收，尽管工作压力和强度很大，但是凭着敬业精神和责任心，积极配合监测站，终于还是较为出色的完成了当地多个地区的验收任务，期间我还去协助20xx地区的烟气验收两个星期，当然我也是尽我自己的最大努力去协助完成验收工作。

后来，我就回到20xx地区项目组，此时正是20xx地区验收最为紧迫之际，每个人都觉得身上压力巨大，但是我们并没有畏缩，大家都觉得上下拧成一股绳，奋战20天一定可以完成

验收任务的，我作为20xx地区项目组一员更深知要努力再努力，分担项目经理的工作压力，在20xx期间和运维部的同事一起出色的完成了验收任务，参与了多家烟气在线监测项目的改造和验收，期间项目经理还安排我去完成12家企业的水质在线监测项目的验收比对工作，我克服种种困难，在很短的时间内就完成了验收比对工作。

这半年来可谓高强度的工作，对于我初涉职场的年轻人来说是相当难得的锻炼，我也对自己的表现感到十分满意，“压力才有动力”，这句话确实是有理的。

胜不骄败不馁。下半年的.工作任务还是相当繁重的□20xx项目的后续整改，尾款的回收，还有新的建设项目等等，接下来的工作肯定会更加困难，我深知我的职责就是协助服从配合项目经理的工作，更加努力，更富激情，相信肯定可以把工作做得更出色漂亮，对公司作出更大的贡献。

## 个人服务总结 服务工作报告篇五

主要表现在办事拖拉，有的干警工作安排不周，没有计划性，有“头痛顾头，脚痛顾脚”的现象；对下级法院的执行工作存在督查不力的现象。

有些干警因放松了思想、世界观的改造，组织纪律松懈，有迟到、早退和被动吃请的现象。

在接待上访人员，特别是长期缠诉上访人员时，接待不够热情，解释不够耐心，遇事不够冷静，有“脸难看、话难听”的现象发生。

通过这次查摆，我庭每位干警都充分认识到，创建“服务型法院”和“司法为民、树立形象”活动要与“三个代表”结合起来，在工作中不断改进工作方法，不断提高服务质量，争做“人民满意”的好法官。

## 个人服务总结 服务工作报告篇六

一、加强组织领导，规范目标责任□xx年，我镇将农村公益性服务纳入全镇重要工作，强化了做好农村公益性服务工作的责任，一把手亲自抓，分管领导具体抓，分别与农技、农机、水利、水产、文化、村镇建设等6个服务中心负责人签订了工作目标责任书（计生办和畜牧技术服务中心由县级业务主管部门与之签订），将农村公益性事业服务管理责任完成情况与工资相挂钩。

二、完善工作方案，规范了项目设置。为了使我镇农村公益性服务工作落到实处，年初，我镇分别制订了农业（种植业）、农业机械、水利、水产公益性事业服务考核管理办法》，进一步明确了公益性服务工作责任、服务项目、岗位设置、管理和考核办法。

三、依法公正操作，规范合同管理。我镇按照《合同法》的规定，由镇政府或县级业务主管部门与服务组织或人员签订了服务合同，有些服务中心（如村镇建设服务中心）还与服务人员签订了劳务合同，约定了双方的责任、权利和义务，包括服务内容、经费标准、时间要求、考核估算、兑现办法等事项。

四、建立考核体系，规范日常管理。为了提高全镇农村公益性服务的服务质量，我们通过创新工作方法，建立了公益性事业服务台帐和公益性事业服务情况考核台帐。我镇对每一个项目建立了服务台帐，对服务人员提供的每一项服务，都由农民在服务台帐上签字，镇政府定期对服务台帐上的各项内容进行抽查，作为服务合同考核的依据，避免了因平时管理失控而造成重大损失。在年终组织县镇人大代表、政协委员及相关部门负责人对农村公益服务目标责任落实情况进行了考评，严格按考核结果兑现服务费，真正做到“农民签单、政府买单”。



五、设立财政专账，规范经费管理□xx年，我镇严格按照合同要求对“农技、农机、水利、水产、文化”等服务中心兑现“以钱养事”资金，结合平时日常管理和年终考核的结果，按规定将服务合同金额预拨和结算兑付到每一承担服务的单位和个人。我镇签订“以钱养事”服务合同的单位有5个，合同预算资金xx万元（其中：农技xx万元、农机xx万元、水利xx万元、水产xx万元、文化xx万元），年底实际发放xx万元（其中：省补贴xx万元、镇拨款xx万元。分解到各中心为农技xx万元、农机xx万元、水利xx万元、水产xx万元、文化xx万元）。

六、服务人员观念大转变，工作热情大大增强□xx年，我镇加强对服务人员的服务观念教育，通过树立先进典型示范等形式，使服务人员在思想上树立以公益服务为职业，增强干好公益服务的信心。大多数服务人员做到以公益服务为己任，以农民群众满意为出发点，一心一意扑在公益服务工作上，如农技服务人员xx□在稻飞虱防治关键时期，成天顶着烈日，指导农民用药，为达到最佳防治效果，他手把手教农民配药，对没有劳力的农户，他亲自下田打药。在他的努力下，稻飞虱没有给xx镇造成大的危害。

我镇xx年建立“以钱养事”新机制取得了较好效果，使政府的公益性服务职能得到加强，为农服务质量得到提高，服务人员收入得到保障。

## 个人服务总结 服务工作报告篇七

1、物业管理处每季度公开一次物业管理服务费用收支情况。（财务部负责统计收支报表交给管理处，管理处将报表上报业委会，业委会负责将报表公布所有业主。）

2、建立维修基金，其管理、使用、续筹符合物业管理有关规定。

- 3、电梯维修保养及时，管理处安排专人负责与电梯维保分包公司联络，跟进电梯的维修保养计划。
- 4、二次供水设施设备，定期请外包公司进行清洗，并达到水质清洗合格标准。
- 5、丽湖花园管理处消防演练组织及时到位。每季度组织一次演练，每半年进行一次大练兵。
- 6、爱琴居花园业主资料和小区竣工验收资料整理、归档、保存妥善，齐全。

## 1、客服中心

- 1) 标识管理混乱。丽湖花园主出入口没有小区平面示意图，楼宇标号标志不明显；各管理处办公区域没有明显区域划分标识，办公区域管理混乱；管理人员上班和安全员执勤未穿着统一服装和未佩戴工卡现象严重存在；绿地没有警示标语；设备设施没有明确责任人；设备卡不统一。
- 2) 记录表格不统一，设计不科学，填写不规范，存在不填、漏填现象，其中爱琴居管理处《投诉接待记录表》无法体现处理结果和回访情况。
- 3) 对于管理处投诉处理及时率、满意率、维修及时率、维修返修率未做统计。
- 4) 装修验收存在漏洞。丽湖花园存在某些业主装修验收表，工程部漏签意见的现象。

## 2、工程班

- 1) 工程维修班与客服前台沟通不畅，维修不及时。
- 2) 有偿维修的操作流程不科学，需要改进。维修人员在维修

完毕后，才告诉业主维修的价钱，带领业主到管理处缴交，这样很容易引起价格纠纷，给物业公司造成经济损失。

3) 设备设施保养、运行检查、巡查记录不全，并且填写不规范。

4) 设备设施管理制度，操作规范，相关岗位责任书不齐全，并且物业公司没有统一范本指导管理处员工进行操作，导致实际工作的随意性强。

5) 设备房卫生打扫不及时，灰尘、杂物较多。爱琴居管理处设备房没有配备温度计。

6) 设备房消防设施及应急灯等相关配套设施不齐全，并且有损坏现象，其中灭火设施检查时间不及时，过期很久。

7) 丽湖花园监控中心监控器图像不清洗，监控头损坏，联动系统老化。

### 3、安全部

1) 缺少完整的岗位职责，部门职责。

2) 安全员巡查记录不规范，需要完善。

3) 安全员着装不统一，岗位执勤精神不集中，擅自离岗。

4) 封闭式管理还需要加强，门岗对于外来人员必须及时登记。

5) 安全管理、车辆管理、消防管理的相关制度虽然有建立，但是不统一，不规范。

6) 灭火设施设备、器材配置不齐全，信和花园丢失、损坏现象严重。

#### 4、清洁绿化

- 1)清洁绿化工作缺少完整的管理制度和监管制度。
- 2)管理处应提高对保洁分包方的监管。

#### 5、社区文化

- 1) 社区文化单调。
- 2) 员工业余生活单调，爱琴居管理处员工吃、住条件需要改善。
- 3) 缺少完整、统一的宿舍和食堂管理制度。

物业服务质量检查工作报告提要：大家本着发现问题，解决问题的目的；实事求是的原则，将此次检查工作顺利完成，现将此次检查结果汇报如下，物业管理处每季度公开一次物业管理服务费用收支情况。

文章指导思想；

4)领导作用；

5)认证、维护和改进的过程。

3、参加人员：各有关部门经理和主管。

1、所有各有关部门都能参与工作小组。

2、有专职人员。

3、有骨干力量。骨干人员应对iso9000有较全面系统的学习，最好有一定相关工作经验。

## b□管理者代表

- 1、公司应按标准要求任命管理者代表。
- 2、管理者代表应由最高管理者指定；
- 3、管理者代表应是公司管理层成员；
- 4、管理者代表应具有如下职责：
  - 1) 确保按照标准规定建立、实施和维持质量体系要求；
  - 2) 向管理者报告质量体系的执行情况，以便评审和改进质量体系；

## a□调查的目的

- 1、有质量体系与标准的符合性：找出与标准之间差距；找出形成这些差距原因。
- 2、识别确定对质量体系进行修改的内容：

## b□调查的依据

- 1、质量体系标准：例如iso9001□20xx版标准，
- 2、合同：质量体系应能基本满足各客户的要求，因此，合同应是论断的一个重要依据。
- 3、物业公司现有的基本规定、规程，调查时要检查的内容。
- 4、社会或行业有关法规。

## c□调查工作的实施过程

- 1、确定调查小组。
- 2、确定调查依据和调查对象。
- 3、制订调查计划，编制调查工作文件。
- 4、现场调查检查
  - 1) 与现场人员交谈，了解情况；
  - 2) 检查现场文件和记录；
  - 3) 如实记录体系运行现状。
- 5、提交调查报告
  - 1) 不合格报告； -
  - 2) 调查结论；
  - 3) 体系文件清单；
  - 4) 需新编制和修订的文件（清单）

#### （四）职能分工—体系设计

a□制订质量方针；

b□任命管理者代表主要责任：

- 1、协助管理者确保按标准的要求建立质量体系。
- 2、负责质量体系的实施和维护。
- 3、负责组织内部质量体系审核，向最高管理者报告体系执行

情况，以便评审和改进。

4、就质量体系方面问题与外部联系。

### c□设计调整组织机构

1、各部门职责应覆盖标准要求。

2、各部门有清楚的职责。

3、各部门工作之间有合理的衔接。

4、职能分工形成书面文件，并经充分讨论。

5、应把有关质量的策划、控制、协调、检查、改进工作都反映出来。

## 个人服务总结 服务工作报告篇八

一是规范审批服务。将安全生产行政审批项目全部纳入县行政服务中心窗口办理，真正做到窗口受理、一条龙服务、限时办结。对重点服务企业开辟“绿色通道”，落实专人跟踪服务；二是简化办事程序。进一步提高安全生产监管服务效能，减少安全生产项目审批环节，简化程序，最大限度地缩短时限；三是工作人员对待企业来局办事人员服务热情到位；四是公开监督管理。按照政务公开和方便办事群众的原则，公开项目审批的依据、审批流程图、申请表格和安监局机关各股室职能、联系电话等，以便企业联系和监督；五是实行许可提醒制度。对企业生产许可证需要续期换证的，县安监局将在到期前三个月进行提醒通知，确保不发生一家企业因过期耽误换证而影响正常生产。六是实行许可零收费。对许可审批、换发证照县安监局不收取任何费用。

我局进一步规范行政执法行为，变安全检查为安全“会诊”，

变事故查处为安全服务，变事后执法为事前指导，变计划培训为计划、现场培训相结合。在服务方式方法上，变被动服务为主动服务、变“坐等服务”为“上门服务”、变滞后服务为超前服务，为企业排忧解难。如局领导带领相关股室每周至少三天深入企业帮助指导隐患排查整改，为企业提供技术服务指导；主动送安全培训服务上门，对从业人员和管理人员进行培训；组织企业间开展交叉检查，加强交流学习实现共同提高，实现了安全监管工作与服务企业有效结合。

我局根据自身职责，强化安全监管执法，对违反安全生产法律法规的企业，我局本着以人为本、发展经济的角度出发，坚持教育与处罚并重的原则，首先进行教育，对企业主要负责人进行诫勉谈话，督促企业进行整改，对拒不执行整改指令的才予以处罚；对存在重大安全隐患的，责令企业停产整改，帮助企业将隐患整改到位，达到安全条件后准予恢复生产，慎用经济处罚手段，为经济发展创造良好的发展环境。

## 个人服务总结 服务工作报告篇九

牢固树立为教学服务的宗旨，团结协作，协调配合。忠诚党的教育事业，执行党的教育方针，坚持参加学校组织的各项政治活动. 认真执行上级有关文件精神，根据学校总务工作实际情况，努力搞好财务管理，财产管理，环境管理，安全管理。

后勤工作涉及到财务，基建，水电，绿化等，层次多，头绪多。我们根据总务工作临时性，突发性，任务多等特点，尽力做好服务工作。学校的公开课、评优课、文艺演出、运动会等中心活动。总务人员都能够提供优质服务，保证各类活动有序进行. 在校园绿化工作中做到冬青、夏绿、春有花。能自己做的尽量自己做，节省每一份开支。学校食堂在进货食品方面严把质量关，杜绝食品安全事故的发生。会计人员认真学习会计法，严格执行三个“一”，即一只笔审批，一个部门管理，一本帐登记。严格遵守财务制度，每月按时结账，



上报资产负债表，每月按时发放教师工资，每学期结束各种帐务核算。

1. 每学期初及时将教材从书店运到学校，保证学生正常使用教材。
2. 学校春季修建了篮球场，教学楼前和厕所前种花，绿化了校园环境。
3. 签定班级备品管理责任书，实行班级备品由班级师生共同管理，有效提高了设施完好率。
4. 购置消防器材，维修教学楼前门。
5. 维修学生桌椅改善教学条件。
6. 学校实行定点供应水，节水节电工作落到实处，定期召开门卫更夫会，加强岗位责任制。
7. 及时上报校舍数据库，装备仪器及时上帐入库，做到专人管理，帐物卡一致。
8. 与政教处联系将学校院内垃圾及时运走。
10. 冬季供热期间，由于管路年久老化，经常漏水，组织工勤人员维修，确保无一次重大漏水事故，保证教学正常进行。
11. 办公室，班级发现有安全隐患及时进行维修，确保无安全事故发生。

我们工作与上级主管部门比还有很大距离，无论在思想上还是业务水平上还有待于进一步提高，以适应后勤社会化改革的要求，在新的一年里，要以崭新的姿态，饱满热情，投入到工作中去。

## 个人服务总结 服务工作报告篇十

- 1、镇、村干部到村、到组、到户少，往往通过村、组干部了解民情，所掌握的情况还不够多、不够真实，有的决策缺乏公正。
- 2、招商引资力度不够，多数村、组产业结构单一、无特色产业，无新建企业，部分移民就业困难，生活水平得不到有效提高。
- 3、对外出劳务人员专业技能培训力度不够，没有有效的跟踪、统计外出务工人员基本信息，导致部分外出务工人员从业难，务工人员的利益也没有得到有效的保障。
- 4、集镇农贸市场项目整体推进过慢，相关宣传引导不够。现已完成市场修建，但相关分配摇号方案还没有具体实施，迟迟不能推进市场有序化、规划化管理。影响了集镇整体功能，对群众日常生活也造了一定影响。
- 5、部分村卫生站迁建过慢，相关督促管理不到位，不够重视，对从业人员培训力度不够，从业水平参差不齐，部分卫生站点药品缺、设备差。部分村组居民存在日常看病难、看病贵等问题。
- 6、对生态环境和资源保护宣传教育力度过小、监督乏力，如林木乱砍、乱伐、生产生活垃圾直接入河现象时有发生。不仅影响了我镇整体风貌建设，也严重影响了居民群众的日常生产、生活。
- 7、对于就近无土安置移民，政策的宣传、解读不够贴切，不接地气，以致得不到多数群众的支持，相关工作开展比较缓慢，土地难以调出。
- 8、对镇内樱红李、枇杷、核桃、茶叶等农副产品的相关技术

指导、培训服务和对外推广宣传力度不够，以致产品产值量不高，销售渠道过窄，造成部分产品积压，给农户带来一定经济损失，影响了农户种植的积极性。

9、在乡村道路建成后，未能及时教育、引导群众合理使用，道路维护管理制度不完善和相关维护人员不到位，以致道路运行质量差。

10、现代农业技术（农田滴灌、农机作业等）引进、推广规模较小，多数村、组仍停留在传统农业耕作方式上，农产品产量不够高，经济效益低。群众生活水平不能得到有效改善和提高。

11、创建“示范镇”的专项建设中，公共基础设施建设力度不够，相关配套制度不够完善，如有的路段路灯不亮，公共环境卫生存在死角，在一定程度上影响了居民的正常生产、生活。

12、金星村、联合村20xx年立项的公路硬化项目，群众集资已到位、项目下达近1年，井坝村、龙桥村、金鸭村、胜利村、红庙村等村群众集资已到位，与相关部门协调不够，项目整体推进速度较慢，一定程度上影响了村民出行制约了当地经济社会发展。

13、新农合、新农保相关政策宣传不到位，入保率过低，镇内无存取网点，在办理工作过程中存在疏漏。处理医疗报销不够及时，给群众利益造成了一定的损害。

14、道路安全宣传教育力度不够，整体运力较差，人员配置不够。道路违章超载、电动三轮违章载人现象屡禁不止，群众出行存在安全隐患。

1、镇关于机关干部进村入户、深入基层联系服务群众问题的整改方案。

2、镇关于推进集镇市场规范化管理、建设省级集镇管理示范镇问题的整改方案。

3、镇关于认真执行“双签约”制度、加强村级卫生服务管理问题的整改方案。

1、镇关于切实加强招商引资、促进农村产业升级问题的整改方案。

2、镇关于加强农民工技能培训、切实提高就业能力问题的整改方案。

3、镇关于加强生态环境保护、建设省级园林城镇问题的整改方案。

4、镇关于继续加强移民政策宣传、依法处置移民后期遗留问题的整改方案

5、镇关于加强农业（农机）技术推广、提高农业现代化水平问题的整改方案。

6、镇关于加快乡村公路建设管理、实现村级公路硬化全覆盖问题的整改方案。

7、镇关于认真做好惠民正常落实、切实保障群众切身利益问题的整改方案。