

2023年公墓服务工作报告精辟 服务工作报告(实用5篇)

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。报告的格式和要求是什么样的呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

公墓服务工作报告精辟 服务工作报告篇一

办税服务厅是地税机关为纳税人办理日常地方税务事宜和提供地税服务的场所，是地方税收征管的前沿，是纳税人检验地税机关工作质量和效率的窗口，也是征纳双方直接沟通的重要枢纽。它对于增强税法意识、改善征纳关系、规范税收管理、规范地方税务执法行为以及在公众中树立良好的地税形象，起着举足轻重的作用，并具有十分重要的意义。随着国家税务总局《纳税服务工作规范》的出台，进一步加强办税服务厅建设已成为当前各级地税机关一项迫切的工作任务和亟待解决的课题。

（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。

公墓服务工作报告精辟 服务工作报告篇二

大家晚上好！

首先，本人谨代表服务队对大家参加年会表示热烈的欢迎，

服务队从成立至今，得到了江阴市红十字会，江阴市红十字血站的大力支持和指导，使得活动得以顺利开展，同时与我队队员的积极参与，无私奉献分不开的，在此，我向志愿者服务队的领导和伙伴们表示深深的感谢！

受服务队队委的委托，下面我对20xx年志愿服务工作向各位领导和同仁们作一个简单汇报，并对20xx年活动作动员。

根据服务队20xx年工作计划，我们走向街头、社区、以及流动献血车、献血屋展开无偿献血的宣传活动，散发宣传材料，接受献血者的疑问、咨询；积极主动参与无偿献血招募活动，用自己的行动和热情影响并带动各界朋友和市民加入到无偿献血的大军队伍中来的同时不断完善自身建设，进行各种有关志愿服务方面的培训和相关活动，主要活动有登黄山环保行，志愿服务礼仪培训，联合暨阳义工进行急救培训，配合相关部门进行雷锋月的宣传活动，六一四纪念献血者日骑车下乡宣传，走进乡镇放映相关献血捐髓宣传片的献血捐髓宣传月活动，以及“红色圣诞，爱在暨阳”等一系列宣传活动，以扩大无偿献血捐髓的影响力，普及无偿献血捐髓知识，动员更多的爱心人士加入到无偿献血捐髓的爱心行动之中。根据服务相关管理办法和条例，值服务成立三周年之际，换届选举并产生新一届队委，为服务队更好的发展起到了一定的影响作用。在20xx年，服务队登记注册志愿者8人，累计志愿服务20xx小时，有六位志愿者获得全国星级志愿者称号，有三名志愿者再次获得无偿献血奉献奖金奖，服务队还在20xx年获得无锡市十佳优秀志愿集体称号，这些成绩的取得，与广大志愿者无私的奉献以及忘我的志愿精神分不开的，在此，向各位表示感谢。

1、工作总结，是为了回顾过去、总结经验；展望未来、以利再战。20xx年，无论是在无偿献血捐髓宣传、无偿献血捐髓招募等方面经过全体队员共同努力、热情服务，付出了一定的辛劳，做出了积极的贡献，这是有目共睹的。但是，我们清

醒的看到，江阴的无偿献血工作与全国各个兄弟城市相比落后很大；我们无偿献血志愿者服务队的工作距无偿献血事业的要求和发展，存在着很大的差距。在服务质量上、服务形式上以及队伍建设、队员素质上都存在一些需要大力改进的地方。我们在心情沉重的同时更觉得这份公益事业的担子很重，要做的事很多，要走的路很长。

2、纵观无偿献血捐髓事业整体来看，宣传无偿献血捐髓公益事业，转变陈旧思想观念，让全体市民特别是农民朋友积极投入到无偿献血行列中来，这是我们服务队相当一个时期的重点宣传的任务。在新的一年里，我们要积极探索服务形式，转变服务思路，在红会、血站领导的大力支持下，在全体队员及队委的积极努力下，开创无偿献血志愿活动新局面。

2。在江阴市志愿者协调中心的协调下，与各兄弟志愿者组织进行联动，共同为更多的志愿者提供应急救护技能等相关知识的培训。

3，继续以走进社区，走进乡镇为主要形式，普及献血捐髓知识

4。以六一四献血志愿者日为契机，拟在学院广场组织一场有影响力的晚会，并通过表彰献血先进个人的等方式，使更多的爱心市民能够接受并了解江阴的献血状况，能够积极参与到献血捐髓的宣传和捐献行动中。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”。无偿献血是崇高的社会公益事业，是弘扬人道主义精神的体现，也是构建和谐社会、争创文明城市的需要。综观省内外无偿献血服务队和协会的工作总结出的经验来看，领导重视和支持是关键！尽管我们服务队工作没有专职人员，给我们工作的开展带来了一定的难度，但相信，我们这支无偿献血志愿者服务队，在各级领导尤其是在江阴市红十字会，红十字血站的大力支持下，在社会各界朋友的关心下，将继续弘扬“自愿、奉献、

无偿”志愿者行动的主旋律，让“奉献爱心，拯救生命”成为我队不变的诺言和理念，为江阴的无偿献血捐髓事业作奉献。

公墓服务工作报告精辟 服务工作报告篇三

我网点紧紧围绕全行改革发展大局，牢固树立“为领导服务、为科室服务、为基层服务、为员工服务、为经营管理服务”的宗旨，转变工作职能，强化直接服务经营管理作用，实现单一管理向综合管理转变，实现常规服务向增值服务转型，通过提升营业厅的服务层次和水平，充分发挥营业厅在全行工作中的枢纽作用、参谋助手作用、组织协调作用，保证全支行工作正常、有序、高效运转。

作为一个对外的服务窗口，首先要给客户提供一个整洁的服务环境。因此，我支行在每次晨会中强调，要求网店人员要保持一个整洁、舒适的环境；其次坚持优质文明服务，让客户满意，愿意来我网点办理业务；再次是保持好的工作环境，树立正确的工作态度，认真、细致和持之以恒的保持优质服务。营业厅必须牢固树立“五个服务”的意识，即为领导服务、为部门服务、为基层服务、为员工服务、为经营管理服务，并把它作为系统工作的着眼点和立足点，要在不断提高自身服务水平和效率的同时，圆满完成各项任务，充分发挥好支行政运转枢纽的作用。

服务优质，态度先行。办公室在服务工作中一定要态度谦和、举止得体、方式恰当。能办的事，力求办的快、办的好，服务到位；不能马上办或不是能力范围内的事，也要解释到位，并做好协助。言语是沟通的基础，营业厅是市分行形象的一面旗帜，动听的言语、热情的接待是留下美好印象的前提。营业厅服务工作必须从美化语言做起，从每一次接电话、每一次接触中展示我支行的风采。

营业厅服务要做到又好又快，无论是领导交办的任务，还是

其他部门、基层行提出的服务需求，办公室员工都要立即行动，抓紧时间，提高效率，争取在第一时间交出满意的服务答卷。在日常的工作中，对营业厅的所有区域进行了划分，每个人都有自己的卫生区，包括大到地面、墙面、玻璃，小到一个椅子、一个服务牌、一个小角落等，确保不留死角。同时要求员工做好营业厅的卫生打扫工作，更要注重加强日间的卫生保持，发现自己的区域出现脏物等就要及时处理。

营业厅一定要做到能办的事情办的快、办的好。这就要求每一位员工熟悉服务流程、通晓服务知识，用过硬的本领实现服务质量的快速提升。每天营业前，大堂经理要检查客户服务区凭证是否齐全，柜员检查现金区凭证是否齐全，必须足够一天的用量。这也是我支行《营业网点管理规定》中的明确规定。这一做法避免办理业务过程中出现凭证短缺，节约了客户的办理时间。另外，由于凭条定位放置，柜员取用方便，既减少了差错事故的发生，又大大提高了工作效率。

通过大堂客户经理在维护营业网点的服务形象方面不断创新服务功能。大堂客户经理在服务秩序、回答客户咨询、受理客户投诉、为客户提供差别化服务、对客户表示关注和尊重等方面发挥服务形象大使的作用，成为营业网点建立和维系客户关系的核心。此外，该行为优质客户开辟绿色通道。对优质客户，建立详细的客户动态信息和管理档案，建立定期联络制度，定时拜访，及时了解和掌握优质客户的需求和意见。在随时为不同客户提供优质服务的同时，尽可能地体现贴心服务的理念。

针对现场管理要求，制定严密的奖罚制度。网点负责人连同营业经理，认真履行服务现场管理职责，以身做责，敢抓敢管，并随时检查，出现问题及时处理，属于谁的问题就追究谁的责任，并做到与绩效挂钩，使每位员工的积极性和主动性得到最大限度的发挥。

服务创新是银行业完善服务手段、提高服务质量、提升核心

竞争力的重要举措，同时也是银行业生存和发展的内在动力。我支行十分注重服务对象的社会性、大众性，服务体系的高效、快捷、安全，将优质文明服务贯穿于业务经营的全过程，更加体现“以人为本”。通过以上措施的实施，有针对性地采强化银行服务创新功能，提升了整体服务水平。

公墓服务工作报告精辟 服务工作报告篇四

公墓是指专供公众埋葬遗体或骨灰的场地。按公墓的兴建时间可分为古代公墓和现代公墓，按规模分可分为国家级公墓、回民公墓、平民公墓、华侨公墓、外国人公墓；按公墓的性质可分为遗体公墓和骨灰公墓；按公墓的管理方式可分为公益性公墓、经营性公墓和中外合资公墓；按公墓的造型可分园林式公墓和果园式公墓，等等。

关于公墓的建设，必须注备以下条件：

一、建设公墓的原则

(1)方向性的原则：即必须符合我国殡葬改革的发展方向，有利于革新旧丧葬习俗，树立节俭、文明、科学的新丧葬习俗。

(2)节约性的原则：即公墓的建立应利用荒山荒地或不宜耕种的土地，墓穴不易太大，保留骨灰应有期限等。

(3)管理性的原则：民政部门是公墓的主管部门，建立公墓需向公墓主管部门提出申请，递交有关材料经批准后方可建立，从严管理，严格把关，按规划控制发展。建墓用地要由兴建单位按批准的地点和范围划定墓区，经营性公墓还应向当地工商行政管理部门领取营业执照，方可正式对外营业。

(4)效益性的原则：这里所讲的效益，首先是社会效益，在坚持社会效益的前提下，不断提高经济效益，才能促进殡葬改革，才能抵制乱建公墓的“反管理”之风。

二、公墓的选址

我们选择公墓地址时必须是有利于加强殡葬管理，推进殡葬改革，有利于“两个文明”建设。为此，国家规定，公墓应建立在荒山荒地。

严禁在下列地区兴建：

- 1、耕地；
- 2、防护林、用材林、经济林、薪炭林和特种用途林等林区；
- 3、风景区和名胜古迹、文物保护区；
- 4、水库和河流堤坝附近；
- 5、地处平原的铁路、公路、主干线两侧。

三、公墓建立的审批手续：

(1) 建立公墓，需向公墓主管部门提出申请并提交申请材料。
申请材料包

- 1、建立公墓的申请报告；
- 2、城乡建设、土地管理部门的审查意见；
- 3、建立公墓的可行性报告；
- 4、其它有关材料。

(2) 建立公益性公墓，由村民委员会提出申请，报县级民政部门批准。

府

审核同意，报省、自治区、直辖市民政部门批准。

(4) 与外国、港澳台人士合作、合资兴办或利用外资建立的经营性公墓，经同级人民政府和省、自治区、直辖市民政厅审核同意，报民政部批准。

(5) 建墓用地兴办单位持批准建立公墓文件，向当地土地管理部门提出申请。

(6) 经营性公墓，由建墓单位持批准文件，向当地工商部门领取营业执照，具备对外营业条件，经当地公墓管理部门验收后方可正式对外营业。

四、公墓的规划公墓的建设要合理规划，墓志要小，墓穴用地要节约，墓区要园林化。

五、公墓管理的内容

(1) 公墓的建立：火葬区可以兴办骨灰安葬公墓，土葬区建立遗体安葬公墓。所有公墓均应利用荒山荒地或不宜耕种的土地，不准占用耕地，也不准建在风景区。

(2) 公墓所有权：公墓墓区土地所有权依法归国家或集体所有，丧主不能转让或买卖。

穆。

(5) 公墓的管理方式：公益性公墓具有福利性质，不得对外经营殡仪业务；经营性公墓属于第三产业，具有营利性质，丧主安葬骨灰或遗体时要按规定交纳墓穴租用费、建墓工料费、安葬费和绿化费管理费。经营性单位的墓穴管理费一次收取最长不得超过20年。

(6) 公墓内的限制活动：严禁在公墓内建家族、宗族、活人坟

和搞封建迷信活动；严禁在土葬改革区经营火化区死亡人员的遗体安葬。

(7)对现有墓地的管理：对城市现有的墓地、坟岗，除另有法律、法规规定外，一律由当地殡葬事业单位负责接管和改造。在耕地内名胜风景区、华侨祖坟、和具有历史、艺术、科学价值的古墓限期迁移或平毁。

公墓年度检查制度是民政部门根据公墓年度检查验收标准，一年一次对公墓的建设、管理、运行的情况进行检查并验收的制度。公墓年度检查的具体内容包括：公墓审批手续、墓穴用地、服务状况、文明经营情况等。

公墓服务工作报告精辟 服务工作报告篇五

社区服务是社区建设的基础、龙头和骨干。随着社会主义市场经济的逐步建立，社区服务的地位和作用显得越来越重要。服务工作的优劣，直接关系到党和政府与人民群众的血肉联系，直接影响党和政府在人民群众中的形象和威信。自开展深入学习实践科学发展观活动以来，我们结合自身工作实际，根据区委关于第一批开展深入学习实践科学发展观活动学习调研阶段工作安排，以继续解放思想，加快科学发展，把北区建设成为现代农业示范区、高新技术产业区和现代物流中心这一实践载体，围绕如何搞好社区服务、完善服务体系、提高服务质量和水平进行了调研。通过调研，较全面地掌握了全区社区服务工作的现状和存在的问题，并在此基础上，分析提出了今后城北区社区服务工作的思路。

(一)区委、区政府高度重视，加强对社区服务的领导。区委、区政府始终把社区建设、社区服务作为深入贯彻“三个代表”重要思想和科学发展观，巩固党的执政基础、推进全区经济社会又好又快发展的大事来抓，摆上重要议事日程，特别是在人、财、物方面加大投入力度，下大力气解决社区建设中存在的困难和问题。相继出台了《城北区关于开展社区

建设的意见》、《城北区城市社区整合实施意见》、《城北区社区建设五年计划》、《城北区关于加强城市社区工作机制暂行办法》等一系列文件，对全区社区服务工作进行安排部署，使社区服务工作逐步走上了制度化、规范化的轨道。

(三)加大投入力度，加快社区基础设施建设。多年来，各级政府不断加大投入力度，通过多种渠道，加快社区居委会办公用房和公共设施建设，增强办公经费和居委会成员生活补贴，为加强社区建设奠定了坚实的基础。在省、市民政部门的大力支持下，借助星光计划和再就业服务中心项目，市区两级共投入资金370多万元，建成星光老年活动中心22个、再就业服务中心22个，总建筑面积8000平方米，有效解决了社区的老年活动室和社区办公用房，同时还借助社区再就业服务中心这个平台，安置了部分下岗失业人员。

社区服务是第三产业的重要组成部分，城北区第三产业发展相对滞后的实际，预示着我区城市社区服务具有广阔的发展潜力。近年来，我区社区服务工作虽然取得了很大进步，但与落实科学发展、构建和谐社会的任务和居民对社区服务的需求相比，还有很大差距，还有诸多现实因素制约着社区服务的进一步发展。

(一)社区服务的资金来源比较困难，缺乏自我发展的能力。全区23个社区居委会中，绝大部分经济实力较弱，只能维持正常的工作，社区服务的资金来源比较困难，缺乏自我发展的能力，影响了社区服务的大发展。

(二)社区基础设施薄弱的问题没有得到根本解决。尽管近年来加大了投入力度，新建了一批公益性基础设施，社区的办公和服务用房建设有了明显的改善，但仍有个别社区借用的办公用房面临拆迁、收回，如光明社区、马坊东社区，重新选址建设办公用房面临较大困难。

(三)居民现实支付能力制约社区服务的发展。尽管存在着广

大群众对社区服务的普通需求，但多数的居民家庭尚不具备满足这些需求的现实支付能力。大多数城市居民寄希望于社区提供无偿或低偿服务，而在许多有偿服务项目面前则望而却步，从而制约着社区服务的发展规模和发展速度。

(四)服务领域不宽，服务水平不高。由于我区社区服务设施不完善，加之社会中介组织不发达，没有形成综合的服务实体，导致社区服务的质量和水平不高。

(一)提高认识，加强领导，密切配合。一是进一步统一思想，提高认识，深刻认识加强社区建设，是党中央、国务院加强城区工作的一项重大战略决策，是改革城市基层管理体制、提升城市管理和水平、促进城市经济社会协调发展的迫切要求，是加强党在城市的组织基础、群众基础和工作基础、巩固党的执政地位、加快和谐社会建设进程和现代化建设的重大举措，真正做到思想上重视，认识上到位，行动上自觉，措施上得力。二是各镇(街道)要把发展社区服务与提高居民生活质量、实施社会救助和再就业工程、促进精神文明建设、构建和谐社会等工作紧密结合。建立健全政府统一领导、镇(街道)牵头、社区居委会协助、有关部门配合、社会广泛参与的社区服务管理体制和工作机制。按照城北区第三产业和社区服务发展要求，加强业务指导，提高服务水平。发改、财政、经济、银行、税务、工商等部门要按照自己的职能，进一步制定促进社区服务发展的政策措施。积极鼓励工会、共青团、妇联及残联、老龄、慈善等组织参与社区服务，大力倡导团结互助、扶贫济困的良好风尚。将参与支持社区服务工作作为考核各级政府和有关部门的重要内容，并纳入目标责任。同时，将发展社区服务与招商引资工作结合，形成推动社区经济发展的合力。三是加强统筹规划和政策指导。有关部门要切实转变思想观念，创新工作方法，将发展社区服务作为本部门工作职能转变的重要内容，从实际出发，因地制宜，分级、分部门制定社区服务发展规划，确定发展目标和重点，完善相关政策措施，促进社区服务各项工作的落实。镇(街道)要制定本辖区发展社区服务的规划，协调解决

社区服务发展中的问题，管理各类组织以及家庭和个人依法有序开展社区服务。四是加强对社区服务的监督。经济局、民政局等部门要推动制定各类社区服务行业标准，并综合运用行政、法律手段监督管理社区服务。建立健全反映社区服务设施、服务管理、居民需求及满意度等有关信息的采集及工作评估体系。严格财务、审计制度，严禁将救助、福利、公益款物等挪作他用。认真解决社区服务发展中各种问题，及时查处违法违纪和损害群众利益的行为，保证社区服务和社区经济健康发展。

(三) 大力推进社区居民自治建设。按照政府依法行政、社区依法自治的原则，使社区居委会的工作实现新转变。社区建设的宗旨是发挥居民自我管理、自我服务、自我教育、自我监督的能力，使居民获得认同感、归属感、安全感和亲情感，增强居民的凝聚力和建设社区的积极性，从而使社区成为社会的减震器。要充分发挥政府的主导和指导作用，形成政府、市场、社区组织之间的良性互动和合作关系，共同改善社区经济和社区文化。同时，完善社区事务民主决策机制，凡是群众切身利益相关的事项，都要通过听证会、协商会、议事会、座谈会、民意调查会等，广泛听取意见，充分发扬民主，畅通居民意愿表达渠道。

(四) 积极拓展社区服务领域。一是建立面向特殊群体的带有社会福利性质的社区服务体系：社区老年人的日常生活照料、家庭护理、精神安慰、应急服务、医疗保健、文化娱乐；残疾人生活保障、康复医疗、就业安置、婚恋恋爱、合法权益保障、文化生活；优抚对象的定人定期上门包户服务、辖区内商业网店一条龙服务、逢年过节慰问送温暖活动、子女入托上学就业优先解决；特困家庭的定期救济、包户服务、新增特困家庭的送温暖活动、优惠购买生活必需品、优先安排就业、实施再就业培训；二是建立面向全体社区居民的带有便民利民性质的社区服务体系，包括日常生活服务和家务劳动；日常生活用品的购置和配送、家用电器维修、卫生清理、服装制作拆洗与熨烫、代收公用事业费；绿化面积的维护和扩大、四害

治理、环境噪声控制、垃圾袋装与分类、居民楼道及门前环境卫生保护、违章搭建控制、民事纠纷调解、火灾隐患消除、辖区内刑事案件防范、外来人口管理；疾病防范、医疗诊断、病人护理、健康咨询、卫生宣传和防疫；婴幼儿照料、上下学接送、午餐制作与配送、课外看管、假期托管、智力开发、兴趣与特长的培养等；社区生活服务，包括文化、教育、科普、咨询、培训、体育、娱乐、健身。

(五)努力探索社区服务社会化、市场化、产业化的运行机制。社会化、市场化、产业化是社区服务发展的必然趋势，也是市场经济体制对社区服务的客观要求。它不仅是社区服务发展的长远目标，而且也是目前和今后一段时期进一步深化社区服务的基本途径。一是培育知名社区服务企业。要适应市场经济的要求，通过出台和完善一系列优惠政策，吸引和鼓励社会中介组织、企事业单位和各界人士共同投资兴建社区服务设施，发展公有民营、民办公助、股份合作制、个体私营等各种类型的社区服务事业，发展高层次的家政服务业、物业管理、消费娱乐业、商贸流通服务业等社区服务，培育一批规模大、档次高、服务质量好的知名社区服务企业。二是搭建社区服务信息平台。采取招投标的办法，筛选有资质、信誉好、服务质量高的社会中介组织，搭建社区服务信息平台，设立呼叫热线，向社区居民推荐社区服务企业和服务项目。三是重视培育，实现产业化。对那些以提高居民生活质量为内容的服务项目，如托老托幼服务、家政中介服务等，应根据居民不同层次的需求，采取措施，重点培育，逐步实现实体化，使其成为社区服务业中的分支产业。四是要进一步完善无偿服务与有偿服务相结合的制度。要在为各类弱势群体和优抚对象提供福利服务的同时，扩大服务对象，强化社会服务功能，努力开拓为广大居民群众和辖区单位提供服务的项目，以提高有偿服务的比重。有偿服务制度主要适用于对辖区企事业单位和机关、团体所提供的后勤保障服务和对普通居民家庭所提供的便民生活服务。有偿服务获得的利润要尽可能弥补福利服务的资金不足和发展新的社区服务项目，扩大社区服务规模。

(六)加强社区工作队伍建设，不断提高干部素质。一是选好配强社区居委会成员。采取公开选举等方法，经过民主选举，建设一支高素质的社区工作者队伍。二是加强培训教育工作。采取多种形式，加强对社区成员的思想政治教育，大力弘扬爱岗敬业、任劳任怨、乐于奉献的精神；加强理论、业务、岗位培训，引导和鼓励社区工作者自学科技、文化、管理和法律等方面的知识，不断提高业务理论水平和依法办事、服务群众的能力；鼓励社区工作者积极参加社会工作者执业资格考试，并对取得社会工作者职称的给予不同层次的补贴，推动社区工作的专业化、社会化。三是充分发挥社区见习大学生的作用，不断推动社区工作上水平。四是进一步优化、壮大志愿者队伍。为了有效地组织、带动居民群众参与社区服务，为了使这项工作经常化、系统化，必须优化、壮大社区服务志愿者队伍。在这方面，首先要大力动员吸收中青年居民加入志愿者队伍，优化这支队伍的年龄结构；其次要动员吸收文化水平较高的居民尤其是专业技术人员加入志愿者队伍，优化这支队伍的智力结构；再次动员吸收居民中的共产党员尤其是党员领导干部加入志愿者队伍，并在其中发挥先锋模范作用。

总之，社区服务是社区建设的基础、主题、龙头和骨干，是社区建设的生命力所在。在推进社区建设的实践中，要把服务社区居民、提高社区居民生活水平和生活质量放在首位。要从社区居民迫切要求解决和关注的现实问题入手，急居民群众所急、想居民群众所想，办实事，重实效，使居民得到实惠，感受到党和政府的关怀。要进一步提高社区服务的质量和水平，不仅要得到社会各界的大力支持，更需要政府强有力的推动；不仅需要广大居民群众的共同参与，更需要社区工作者队伍的扎实工作；不仅需要弱势群体和优抚对象的无偿服务，更需要探索面向全体居民的社会化、市场化、产业化的有偿服务。只有采取有效措施，积极探索实践，提高社区服务的质量和水平，才能满足居民群众不同层次的需求，才能增强居民对社区的凝聚力、向心力、才能调动居民参与社区服务和社区建设的积极性，才能实现社区的和谐、稳定

及其发展。