

家长会发言稿班主任三年级(优秀7篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

税收调查工作总结篇一

随着校园快递业务的深入，大学生正成为快递服务的主要消费群体。由于大学生使用快递的多样性和特殊性，快递公司采取了更加灵活的服务方式。随着快递成为校园生活的一部分，学生们对快递服务有了新的期望。他们的满意度直接影响到快递公司在校园用户中的形象和声誉。因此，有必要对校园快递用户的满意度进行研究，同时对快递服务业提出建议。

有效问卷数量和调查结果表明，使用快递的校园用户主要是女生，男生和女生的使用频率差异很大；使用快递的主要原因是网上购物，这与快递的快速扩张和电子商务尤其是网上购物的快速发展密不可分。

调查结果显示，客户普遍满意的快递公司，具有投递速度快、工作人员服务态度好、价格低、发货安全等优势。从所有快递公司的角度来看，员工的送货速度和服务态度更好，对商品包装的总体满意度更低。送货地点的固定性、距离学校的远近、工作人员的服务态度，直接影响客户的心情和客户未来的选择。

对校园用户在选择快递服务时考虑的主要因素进行的调查显示，快递速度是最受关注的因素，6.61%的受访者选择了这一选项，其次是安全送货、价格和收发人员的服务态度，包装方式是用户选择快递服务时最不担心的因素。影响选择和性

别因素的交叉分析表明，女生比男生更关注是否送货上门，对送货速度的要求也比男生高。

当遇到交货延误、货物损坏、服务人员态度不佳等问题时，只有23%的受访者选择向快递公司投诉，11%的受访者选择与员工交谈但不投诉，近40%的受访者选择不投诉但不使用公司服务。只有少数向快递公司投诉的用户得到了满意的解决。大多数投诉人对快递公司的解决方案不满意，近30%的投诉人没有收到快递公司的任何解决方案。可以看出，校园用户很少采取积极措施维护自己权利的原因可能是快递公司在处理投诉时效率低下和被动，也发现校园快递用户缺乏有效合理的维权渠道。

随着电子商务尤其是网上购物的快速发展，快递行业也迅速扩张。大学校园出现“快递热”也就不足为奇了。通过这次调查，我们对校园快递的使用和用户满意度有了基本的了解，从中可以得出一些基本的结论。

不同性别和年龄的用户在使用快递的频率和偏好上存在差异。比如女生经常网购，经常使用快递，对快递安全要求更高。快递的使用在大学校园是普遍的，网上购物是目前校园用户使用快递的主要目的。

大学生对校园快递的服务普遍满意，一些快递公司在快递价格、收发人员态度、安全发货三个因素上得到了校园用户的肯定。尽管如此，用户认为最不满意的因素恰恰是这三个；同时，这三个因素在用户评价快递公司的服务时占有很高的比重。综合分析表明，这三个方面的改进应该作为快递公司有效优化服务质量、提高客户满意度的重点。

当对快递服务不满时，校园用户很少采取积极措施维护自己的权利，造成这种现象的主要原因可能是快递公司不积极、低效地处理用户投诉。

税收调查工作总结篇二

医院满意度是指一定的社会人群医院针对病人和医生，护士的服务态度，医院收费以及医院对患者治疗效果有满意感的人所占比例的调查。

医院满意度的目的有何意义？医院满意度调查结果可作为评价医院管理水平的重要考核指标之一，能从一个侧面反映出医院的社会形象以便达到改变医疗不足的服务状况，以便来提高整体医疗服务水平，增强医院社会信誉和医院竞争能力的目的。

目前现状：从近几年的情况看，大部分中等的医院仅提供基本门诊医疗服务外，总体医疗服务能力低下，难以跟上现在时代经济变化的要求，在发展上存在一定的困难。

调查方式的原则性：1、真实性原则：做到公开、公正、公平，以取得群众真实意见，并客观公正透明的发布调查结果。2、保密性原则：调查采取无记名形式，所有问卷由医院社会服务部保存，其他人无权进行查阅。3、有效性原则：满意度调查结束后，对满意度未达标的，社会服务部后期进行跟进监督检查。

为什么社会群众和患者们对医院的满意的不高呢？受到很多因素的影响。医院的基本设备是否完善先进。医院的设施对医院的发展有着十分重要的影响，设备先进的设施更有利于对患者的治疗。医院的设施如果太陈旧和简陋这样就会影响到资料的效果，妨碍了患者的康复。治疗结果对医院的影响。患者来医院最主要的目的就是希望将病看好，如果一直没有效果就会让患者不相信这家医院治疗的手段，失去信心，间接的在他们心中就会感到不满意。如果医生将患者治疗好了，减少了他们的痛苦，那患者心里就把提高了对医院的满意度。医院的医务人员的自身素质和服务态度。义务人员的自身素质越高服务态度就越好，群众和患者对医院的满意度就很高。

通过对医院满意度的调查结果表明，社会群众和患者以及患者家属对医院的满意度都不是很高，都存在意见和看法。那医院该如何提高满意度呢？加强医疗质量治理建设，提高医院整体水平，树立医院良好形象，满足群众基本医疗卫生服务需求。要加强对医务人员的思想教育和服务态度，形成对医院荣誉的自觉维护，培养自觉为医院认真工作、努力奋斗的工作作风。要加强医务人员和各管理岗位人员的业务学习，按照科学的计划、完整的体系做好教育培训和引导好自身学习。

很多医院在病人康复出院的时候，会给病人一份满意度调查问卷，要求病人填写住院期间对于医院各方面满意程度。包括对医疗设施的满意度、医护人员服务态度的满意度、医疗费用的满意度以及医疗环境的满意度等等。其实，这种做法不管对于医院还是病人来说，都是非常有意义的。

医院通过满意度调查，了解到自身存在的不足，病人同样可以通过满意度调查来反馈自身的需求。，医院管理者会根据满意度调查报告，来发现问题，产生警惕，做出一些整改的措施。同时也通过满意度调查报告，发扬医德医风。我们都希望通过对各医院的满意度调查，履行对社会公共措施的监督职能，同时能起到关注民生，反映民情的作用。医院只有努力完善各方面的措施，发扬医德医风，才能更好地为广大民生服务实做好每一步工作。

税收调查工作总结篇三

- 1、及时培训调查人员，明确调查分工。
- 2、严格按方案抽选调查户，切实入户开展了调查。
- 3、认真开展调查，严把问卷质量关，是否符合调查数据审核关系。

4、准确、认真录入调查结果。

由于我们到农村入户调查时，给每个调查户带去了御寒的棉被，受到了他们的欢迎和感激，非常乐意配合我们的调查工作，准确如实的反映了一年来邮政业务的办理和服务情况。

1、邮政各项服务所占百分比：（50户）

2、邮政各项服务用邮现状分析：

邮政信函：

用户在与远方的亲朋好友互通信息时使用电话、使用电子邮件的居多；完全使用邮政信函较少。调查表明：邮政信函业务受到电信业务的冲击是非常巨大的。往年春节期间邮政贺年有奖明信片作为人们恭贺新春，联络感情的较好方式而受到用户的青睐。近年这一形式发生了根本性的变化，手机短消息作为人们互致问候、沟通信息、交流情感、联络友情的手段大有与邮政贺年有奖明信片平分秋色的趋势。这也说明了现代通信手段对邮政函件的冲击是多么的巨大。同时，50户调查户有4%使用过邮政特快专递业务，8%使用过挂号信，18%使用过平信。因此，邮政信函要进一步发展必须寻找新的业务增长点。另外，有16%的用户收到过印刷品，22%的用户订阅过报刊。这说明商业信函和邮发广告业务还是大有可为的。

邮政汇款，储蓄：

同时，50户调查户有36%的用户使用过邮政汇款，28%使用过邮政储蓄。虽然专业银行电子汇兑业务的开办以及目前银行储蓄(信用)卡的大量普及也对邮政汇兑业务带来了较大的冲击。但是现在社会治安形势严峻，调查户大部分认为国家邮政比较安全，这无形中是一种超越专业银行的优势。因此邮政汇款、储蓄发展趋势还是较好的。

3、邮政各项服务用邮评价及满意度：

此次调查数据分析，50户调查户有98%以上的人对邮政安全、环境、服务感到满意。由此可见邮政服务基础比较扎实。

1、加强对邮政入帐汇款的宣传。在条件成熟的代办所办理汇兑开发(包括特快汇款)业务，充分发挥邮政点多面广、投递到户的优势。只要用户将汇款转为邮政储蓄，就可以取消用户在代办所取款的金额限制。加强资金票款管理和对委代办人员的监督检查，减少案件发生，树立邮政在用户中的良好形象，不断提高邮政汇兑的市场占有率。

2、走农村包围城市的道路，大力发展邮政储蓄，不断提高邮政储蓄的市场占有率。目前，尽管邮政储蓄已经家喻户晓，但邮政储蓄的市场占有率还不足百分之二十，因此说邮政储蓄还有较大的发展空间。邮政储蓄的优势在农村，主要是因为邮政的网点优势在农村。邮政作为一个历史悠久的企业在广大农民中有着较好的信誉。因此，农村是一个广阔的天地，农村邮政储蓄的发展是可以大有作为的。

税收调查工作总结篇四

渭城区卫计局公卫服务群众满意度调查表

1、您对本医疗卫生机构服务水平的总体印象是：（）

(1) 满意

(2) 基本满意

(3) 不满意

2、您到居住区内的医疗卫生机构就诊是否方便：（）

(1) 很近、方便

(2) 有点远

(3) 很远、不方便

3、您在医疗机构就诊时，接诊医生的情况是：（）

(1) 能耐心听您叙述病情，作细致检查

(2) 诊查不细致

(3) 三言两语就开处方

4、您在医疗机构就诊时，护士的服务是：（）

(1) 态度亲切和蔼，操作熟练准确 (2) 态度好但技术不行

(3) 技术好但态度不好

(4) 态度不好但技术不行

5、您到医疗机构就诊时，每次都能看到药品价格和服务项目价格公示吗？（）

(1) 每次能看到 (2) 有时有、有时没有 (3) 从未看到

6、您对医疗机构的收费的看法（）

(1) 合理

(2) 比较合理

(3) 不合理

7、您在就医时，医生或护士向您讲解与疾病治疗有关的日常注意事项和预防措施吗？（）

（1）讲过

（2）从没讲过

8、您参加过此医疗机构的健康讲座和宣传活动吗？（）

（1）参加过

（2）从未参加过

9、您在就诊时，阅读过他们的健康教育宣传资料吗？（）

（1）阅读过

（2）见过、未阅读

（3）未见过

10、您对本医疗机构的计划免疫、老年人体检、高血压患者体检、儿童和妇幼保健等公卫服务工作满意吗？（）

（1）满意

（2）基本满意

（3）不满意

测评人（签名）：

得分：

群众满意度（%）：

税收调查工作总结篇五

银行是典型的服务行业，客户的满意和信任，是我们实现企业生存和永续发展目标的出发点和立足点。在客户成为市场竞争至关重要资源的同时，客户满意度则成为至关重要的服务内容。行随着中国农业银零售网点的转型的不断深入改革，“以客户为中心”这一服务理念和服务宗旨也不不断深化。

笔者对xxxx银行进行了暗访调查。通过以顾客身份办理业务的方式对银行在文明优质服务、服务效率、便民服务等方面进行了调查。调查结果具有一定现实依据，能够真实反映该网点的服务质量。

(二) 银行整体满意度

1、填单台与休息等候区、高柜区之间距离较远，一些客户填单速度较慢，因此很容易出现过号现象。这让一些顾客办理业务时感到不是非常方便、快捷。

2、排队现象时有发生。午餐和交接班时间由于员工办事效率较低，常引起排队等候现象；而另一原因则是由于特殊业务办理程序复杂消耗时间太长。例如大额现金存取、挂失、开户、购买基金、电子银行签约等特殊业务需要花费很长时间，很容易引起排队。

3、自助设备供小于求。一些顾客抱怨缺少自动补登折、流水打印等自助银行服务设备；自助设备不能办理电费、电话费、交通罚款等中间业务；atm机常出现缺钱、缺纸的现象，有时还会出现卡钞、吞钱等系统故障。

4、我行提供的业务不是很丰富。比如水费、移动电话费、煤气费等中间业务我行都还没实现代收代扣。

5、投诉建议通道不是很通畅；补救措施不是很得当。

因此文明规范的服务是银行业最基本的职责，是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键。作为现代服务业，银行业的竞争归根结底是服务的竞争。要在日趋激烈的国际化竞争中站稳脚跟，取得并保持优势，必须把优质服务作为永恒的主题，以客户为中心，实施服务制胜战略，将文明规范服务的要求和标准嵌入到经营管理的各个方面，融入到银行各个业务领域，不断改善服务环境，完善服务设施，改进服务手段，创新服务品种，规范服务行为，提高服务效率。

税收调查工作总结篇六

20xx年，售后部开展了11年客户满意度调查。本次调查针对扬州的相关客户（允许随机抽样调查）。

1、客户接触我们的产品基本上都是由我们的业务代表人员电话拜访才获得的，因此说明了我们电话拜访回访是一个很成功的做法，同时也比较受客户欢迎。

2、在影响客户选购方面，客户对我们最满意的选项一般集中在质量方面，然后对公司产品比较不满意方面基本上是集中在供货速度和产品相关服务方面，这说明了我们需要再供货速度的供应链上作出改进，同时要提高相关业务人员或者后勤服务人员的服务意识。

3、在信息处理和反馈方面，从客户反映的情况来看，我们的产品出现问题之后，处理投诉情况方面，我们的业务人员的配合程度和反应速度还是比较让客户满意的，但是客户对于我们处理投诉情况的结果方面不大满意，觉得我们的处理手法与其所期望的有所差距。

1、改善对客户的供货速度。对于供货速度的问题，牵涉的因素是非常广的，从原材料的供应到后期物流供应商的速度，都可能直接影响到我们队客户的供货期。因此，要比较完满地解决这一问题，关键是我们需要构建比较完整完善的物流

供应链，确保供应链的每一个环节都能够不出现错漏的状况，这样子才能够保证供货的速度，提高客户的满意程度。

2、改善业务人员与后勤人员的服务意识。对于服务不到位的问题，业务人员和后勤人员的服务意识不到位，专业水准程度不够高这两个方面，是影响其服务质量的重要原因。因此，我们需要对其进行更多的培训，提高两者的服务意识和专业的服务水准，以保证我们的人员服务质量有本质上的提高。

3、针对投诉情况处理不满意的问题。对于处理结果的不满意，其中也有两方面的因素。诚然，对于客户来说，肯定是希望获得尽可能好的反馈结果，但是这往往与公司的利益会有所冲突。因此如何把握好两者的度，就需要我们好好斟酌。首先，我们需要再解决问题的过程中，多与客户沟通相关的意见，这样才能够进一步了解客户的需求。其次，在我们提出解决方案的时候，尽可能给客户多几个选择的方案，提高客户的自主选择权，这样也可能有利于客户满意度的提高。

总而言之，提高客户满意度的问题，是每个公司都需要坚持不懈地去改进的事情。这个关系到一个公司的可持续发展和发展壮大，因此我们应该要切实地重视起来，努力把公司客户满意度提高起来，成为一个让客户更加信赖满意的公司。

税收调查工作总结篇七

3月17日，由省旅游质量监督所、携程智游等主办的xx年度浙江省游客满意度调查报告在湖州南浔发布，在游客满意度最高的三个城市中杭州位列绍兴、嘉兴之后排名第三位，在被调查的9家5a级景区中，西湖力压千岛湖、乌镇排在首位。

调查显示□xx年度浙江省整体游客满意度为75.42，满意度数据从xx年的“一般满意”水平提升至“基本满意”水平，全年中第一季度游客满意度最高，第二季度游客满意度最低，总体综合指数相对稳定。

在被调查的12个城市中，绍兴(81.05)、嘉兴(79.27)、杭州(78.34)为浙江省xx年度游客满意度最高的三个城市。在被调查的9家5a级景区中，西湖、千岛湖、乌镇位列前三。

本次大会，还揭晓了一张颇具浙江范儿的“浙江特色旅行口碑榜”，这是根据分析用户出行数据以及攻略社区用户的真实点评和分享推出的。

其中，自由行成行度较高的千岛湖景区、西塘古镇、遂昌县等十大旅游目的地入选80后最喜爱的浙江旅游目的地(景区)；而杭州宋城、鲁迅故里、宁波奉化溪口风景区等十大目的地则最受爸爸妈妈们的欢迎，成为了最喜爱的浙江亲子旅游目的地(景区)；而颇具小资风格的南浔古镇、新昌县、武义县等十大地区则成为了女性游客的首选目的地；相较于酒店，嘉兴月河客栈、杭州西溪花间堂等十处各具特色、风格不一的民宿博得了游客的喜爱。

最值得一提的是，安吉凯蒂猫乐园、开化国家公园、金华市、宁波市四地因创新的旅游体验项目、丰富的旅游品牌活动捧回了浙江省最具发展潜力旅游目的地(景区)。

第一季度全国游客满意度调查报告

4月9日下午，中国旅游研究院在人民网发布xx年第一季度全国游客满意度调查报告，今年一季度，重庆、烟台、天津列游客满意度前三位。其中入境游客满意度为79.00，同比提高7.51；团队游客满意度为73.63，同比提高4.66；散客满意度为72.83，同比提高3.91。

4月9日下午，中国旅游研究院在人民网发布xx年第一季度全国游客满意度调查报告，今年一季度，重庆、烟台、天津列游客满意度前三位。对比xx年第四季度数据，烟台满意度上升幅度较大，由第16位上升至第二位，无锡从第一位跌出前五，位列第九。

调查报告显示□xx年第一季度全国游客满意度指数为75.02，同比上升2.40，稳定在“基本满意”水平。其中入境游客满意度为79.00，同比提高7.51；团队游客满意度为73.63，同比提高4.66；散客满意度为72.83，同比提高3.91。本季度游客满意度最大特点是，旅游行政主管部门重点关注、强化监管、查处整治的领域，目的地党委和政府切实重视和管理水平较高的地区，游客满意度水平都普遍较高，并呈现进一步上升的趋势。

郑州市一季度游客满意度调查报告发布

5月5日从郑州市游客满意度办公室获悉，一季度，中国旅游研究院郑州市游客满意度调查课题组分别对郑州15个县(市)、区和7个重点监测点展开调查，共回收有效问卷2432份，评论2062条。调查结果显示，一季度，郑州游客满意度指数为71.64，比xx年全年分值略有下降。其中现场游客调查的满意度为73.12，游客评论的满意度为72.21，网络质监满意度为62.33。

据该课题组负责人中国旅游研究院产业所副研究员何琼峰博士介绍，本季度只有现场调查的满意度远远高于xx年全年，现场调查游客对郑州城市形象的满意度最高，其次是城市公共行业服务的满意度、旅游窗口行业的满意度，而城市建设与管理的满意度最低。游客对城市公共行业服务满意度比去年有所提高。

该调查报告还显示，一季度，游客对旅游窗口服务的总体满意度高于上年度。其中，满意度最高的五项是娱乐、购物、景点、总体质量、公共服务；满意度最低的五项是餐饮、旅行社、住宿、交通、导游。