

# 2023年税务局办税厅工作总结(优质9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 税务局办税厅工作总结篇一

从未想过20xx年会这样悄无声息的过去，回想起来我觉得这一年真的是非常幸运。这一年，在公司里面我深切感受到的是经理对大家无微不至的关怀，同事们团结奋发、互帮互助的干劲，这对刚参加工作的我来说是受益匪浅的。

元旦那天公司组织我们一起去烧烤，一起吃饭“辞旧岁，迎新年”，与往年相比，这次节日没有了学生时代的贪图玩乐，却多了一份公司文化的温馨融洽。将近一年的时间，我从对环评工作的肤浅了解，到通过亲自去看现场，自己整理资料写项目，对环评工作已有了一定的掌握。没有太多宏伟的高瞻远瞩，也没有过于细腻的深切体会，下面要说的只是在工作中的一些琐碎想法和话语。

### 一、爱岗敬业，做一名尽职尽责的好员工

也许我不是工作最出色、业务能力最强的员工，但从工作的第一天起，我就发誓一定要努力做一名尽职尽责的好员工。为此，我给自己定了一个目标：一是每做一个项目就要做到扎实，每次报告书/表在点评后，是方法错了，还是详略不当，还是排版顺序不对，还是措辞不讲究？下次自己该从什么角度去做，自己仔细思考，细细品味总结，不要让自己错第二次；

二是在空闲的时候，自己多看看上岗证复习资料，争取一次性通过；三是多和同事交流，分享心得，找到个体价值和公司价值的共同点，一起创造更美好的明天。这一年来，我一共写了30多个环评项目，包括两本报告书，涉及房地产、采石场、养殖场、加油站、物流中心等各行各业。感觉自己最大的收获有以下两方面。

认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。环评工作责任大、压力大，环评的质量就是重中之重，因为它的好坏直接影响着公司的声誉以及项目的质量。只有对环评工作有正确的认识，才能按高要求写好环评报告表、报告书，才是真正的对工作负责，对社会负责。对工作的不负责，就是对自己人生的不负责。工作松懈，得过且过，敷衍了事，不求进取，这样是很难在事业上有所成就的。

二是能力提高了。能力由基本能力和专业能力两方面组成。譬如一只骆驼，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。对于我们来说，专业能力决定了你适合于何种工作，基本能力(包括自信力、协作能力、承担责任的能力、冒险精神、以及发展潜力等)决定了你能在工作中有多大的作为。环评工作是一个在不断完善、不断提高、不断变化的一个过程，每一个项目的生产工艺、选址、周边环境等等的差异都有可能导致环评报告有截然不同的结果。而每一个人站在不同的立场，分析问题的角度都有差异，只有认真思考每个人对待同一个问题所持的不同观点，同时总结自己的思想上的不足才能真正提升自己的能力。

## 二、团结协作，与同事们一起进步提高

一个团队最重要的一点是要找到一个共同的价值，让每个队

员为了这个共同的价值就像做自己的事一样全身心的投入精力与热忱，这种团队的力量是惊人的不可估量的。在与公司一起成长、一起发展的过程中，肯定会遇到这样那样的新情况，只有以团队为核心，与同事们一起学习，才能一起进步。“三人行，必有我师焉”这句话我会永远牢记。公司经理、同事、项目业主都是我的老师，你们丰富的经验是一笔宝贵的财富，是我学习的源泉，不论大事小事，每多做一件事情必然会多学到一些知识，必然会积累经验。有了你们，面对困难的时候才能不妥协、不松懈，将压力转化为工作的动力。累了和大家一起聊聊，大家互相鼓励，互相尊重，互相帮助。公司温馨的环境造就了大家之间的相互信任，相互扶持，让所有人都得到彼此的尊重，让每个人在日常工作中更加的有斗志和毅力来面对工作中的压力和挑战。

### 三、展望未来，与公司一起成长壮大

能成为公司的一员，我觉得自己是幸运的；能与公司一起成长，是我人生经历中一笔重要的财富。这一年来我深切的感受到了公司对我们的关心与热爱。我知道公司也十分注重文化氛围的营造，每次团聚、出游都让我们带着“家属”这一点十分难得，而且还出钱让我们参加环评上岗证考试，这种“以人为本”的理念使得我们在这样的环境中工作感觉十分温馨。可以毫不夸张的说，换到别的公司，很难再遇到像李经理你这样的领导。记得您说过您也曾经当过员工，很理解作为员工需要的是什么。也许正是您的这种经历，形成了您这种“工作中像领导，生活中像朋友”的为人处世学问，使得我们在公司里时刻感到家的温暖。每一个人都是懂得感恩的，都会“饮水思源”，会“投之以桃子报之以李”，作为成长中的公司，对我们所做的一切我已经感到很满足，实在是无可挑剔了。我仅希望公司在新的年里，进一步加强制度建设，制度是一个公司高效发展的保障，是员工高效工作的动力之源，需要不断的修正，每一名员工都严格遵守公司的各项规章制度，该惩罚的就惩罚，该奖励的就奖励，必须围绕公司的年度工作规划明确自己的职责，在各司其职的基础

上互动合作;进一步加强公司的管理,良好的管理是公司良性运转的重要保证,使大家工作起来有条不紊;进一步加强公司的文化建设,“细节之间见风范,毫厘之间定乾坤”,公司的文化与公司的形象切切相关,是公司的重要体现,也是企业软实力的重要环节,它能让公司走的远,走的稳。

这一年在与同事们一起提升、与公司一起成长的过程中,我在思想的成熟、业务的熟练、技术的提高诸方面均取得了长足进步,但同时也存在一些不足。比如:角色转变较慢,在办理项目的社交场合不够成熟,交际能力、应变能力尚待提高;业务知识不全面,导致与业主对话时底气不足;对工作缺乏创新性,缺乏在工作中总结、发现和解决新问题的能力,在工作上局部环节有进步,但整体水平徘徊不前。

我相信,在这样的团队当中,我一定能克服困难、改正缺点,在今后的工作中一定更加能游刃有余。我将以公司的经营理念为坐标,将自己的知识背景和公司的具体环境相互融合,努力学习工作业务知识、提高工作业务水平,为公司的发展尽我绵薄之力,与公司一起创造更美好的明天。

## 税务局办税厅工作总结篇二

### 一、团结同志,以身作则。

在政治和思想方面,我能保持应有的政治敏锐性,坚持正确的政治方向,关注时政,关注和学习国税系统的热点和导向,在办税厅内部积极推进思想交流和政治学习,增强集体凝聚力;在工作中以身作则,敢于负责;对股内同志严格要求,对他们工作给予充分的支持和指导,同时注重对业务骨干的培养和锻炼。

### 二、主动沟通,积极协调。

办税服务厅直接面向纳税人公众,很多业务由窗口接收经内

部流转后再由此回复给纳税人，部门沟通衔接对工作的影响更加突出，密切影响着办税厅的整体效率，影响着纳税人对分局工作的满意度，更直接关系到整个国税部门的形象和社会评价。在与管理、税政等部门的沟通协调上，我积极配合分局领导工作，尽量跳出办税厅单个部门的眼光局限，一方面从领导和全局的角度去思考问题，另一方面主动站在其他股室或部门下属的位置去寻求协调解决问题的实际操作可能。防止出现推诿将矛盾推向纳税人，不断提高纳税人的满意度。

### 三、抓好重点，统筹安排。

直属分局办税厅既有前台的申报征收、抄报税、发票认证、发售、文书受理、发票缴销、税务登记等工作，又有计会统、税源调查预测分析、全国税收普查□ctais维护、税务短信平台维护等后台工作，同时还担负本分局及保税区局税控发行、协助区局和稽查局查询进口海关凭证、对口联系市行政服务中心国税窗口等专项工作，工作繁杂，事项复杂，一岗多人交叉着一人多岗的现象突出。针对这些，我将计统方面重点税源分析管理和优化纳税服务两大项作为办税厅的工作重点，在人员调配、窗口配置，制度建设、流程管理、内外协调等各方面的管理上给予充分和整体的考虑。在出现较重大或需强化协调的事务时，积极关注，及时介入指导和支持，努力促进工作的规范和效率。

### 四、改善窗口，优化服务。

### 五、规范管理，熔炼团队。

在办税厅内部狠抓组织纪律教育，大力推进行政风行风建设，布置学习办税厅见闻录、金平加强作风建设税情快报、加强互联网计算机管理等文件；强化规范着装管理、狠抓工作习惯和规范；根据实际重点推进值班长制度□ab角制度等服务相关的制度，确保前台窗口都有后备岗位、大厅任何时候都有值班负责同志、应急处置准备充分有序。

同时，强化ab角设置，逐步形成人员梯级候补的配置模式，为人员素质的快速提高创造条件。在办税厅内组织两次全面的业务培训，将政策业务、软件系统、岗位规程、学习方法、工作习惯等多个方面结合在一起进行整合强化培训。

六、积极推进市行政服务中心国税窗口工作。

20\_\_年9月起，市行政服务中心国税窗口业务扩充并试点同城通办，同时挂靠直属分局管理，根据分局安排我分管办税厅工作并对口联系中心窗口工作。鉴于此项工作重要，我对行政中心窗口工作全程重点介入，大力协助中心窗口的人员岗位分配、设备配置、业务规范、后勤服务、人员培训、问题反馈、工作协调等工作，积极推进中心窗口工作的顺利进展。

一年来自己认真履职，在工作中自觉锻炼，也积累了一些经验，但是也感受到越来越多的不足，面对繁杂事务自己工作的计划性还需要不断强化，在干部的严格管理及培养促进上还需要多下功夫，在工作的协调上还需要不断改进。今后我将不断改进，争取做出更大的贡献。

## 税务局办税厅工作总结篇三

一、执法服务并重，实现征纳和谐。

执法并不是单纯这了执法，执法本身就是为人民服务。正确处理征纳双

方的关系是做好服务的前提。

(一)、强化执法公开，营造透明环境。办税服务厅要建立长效的税法宣传和税务执法公开机制，将与纳税人有关的发票审批、定额核定、征收方式鉴定、行政处罚、减免税等税收政策及执法程序公开，提高税务执法的透明度。

(二)、明确权力义务，营造公平环境。认真履行税收法律、法规规定的纳税义务，及时足额缴纳应纳的各项税款是纳税人的法定义务；同时纳税人也享有税收保障权、利益保障权、隐私权、减免税请求权等不可剥夺的合法权利。税务机关文秘杂烩网在强调纳税人义务和责任的同时，应更加注重对纳税人合法权益的保护。对税务人员不依法办事、肆意刁难纳税人的要严格执行责任追究；对因税务机关或税务人员的违法行为给纳税人的合法权益造成损害的，应确实保障纳税人享有提起复议、诉讼和申请国家赔偿的权利。

(三)、提倡优质服务，营造和谐环境。和谐融洽文秘杂烩网的税收执法环境需要征纳双方共同营造，税务机关发挥着主导作用。在实际工作中，我们要坚持严格执法与优质服务并重，不断探寻二者的最佳结合点。在执法上，要遵循行政“合理性”原则、掌握好“度”，在用足用好税收政策的同时，想方设法方便纳税人、为纳税人开展多种形式、多种层次的服务，让纳税人时时处处感受和谐社会的人文关怀。完善办税服务厅的各项硬件便民设施，为纳税人提供人性化的高效优质服务，进一步拉近与纳税人的距离，融洽税收征纳关系。

## 二、建立监督机制，增强责任意识。

(一)实现诚信执法承诺。为倡导诚信服务，办税厅应文秘杂烩网充分发挥电子显示屏、告示栏等作用，为纳税人提供政务公开查询服务；在窗口明示处罚依据、标准；设置值班窗口，为纳税人排忧解难。

(二)推行服务评价制度。主动接受纳税人监督，要文秘杂烩网采取纳税人满意度调查、聘请行风监督员等方式，收集纳税人反馈的信息，并通过分析制定出相应的改进措施，最大限度满足纳税人的需求。

## 三、加速信息建设，拓展服务渠道。

(一)、继续执行和完善申报征收“一窗式”。对增值税申报实行“一窗式”管理，将纳税人的抄税、认证和申报业务集中到一个窗口办理，并缩短办税时间，提高办事效率，极大地方便纳税人。

(二)、逐步实现金税工本文来源：\_\_\_程报税、专用发票认证文秘杂烩网网络化。使纳税人足不出户完成以上工作，减轻纳税人的负担。

(三)、实现文秘杂烩网申报方式多元化。建立以网上申报、电话申报系统为主体的多元化申报新格局。为纳税人提供多种申报渠道，有效地缓解办税大厅的压力。

(四)、实现税银联网，减少现金流通，减轻征纳双方的工作量。

#### 四、更新服务理念推行多种服务

怎样最大限度方便纳税人办事，是办税服务厅应当着重思考的问题。

(六)积极推行“灵活服务”。在实际工作中，经常会遇到停电或网络不通等情况，纳税人需要领购普通发票，只要手续齐全，窗口人员先行受理，手工发售，等故障排除后再输入系统。最大限度地方便纳税人。

(七)积极推行“预约服务”。如在节假日纳税人有特殊情况，可拨打纳税服务电话，预约办理发票认证、纳税申报等业务。

(八)积极推行“延时服务”。如果纳税人在正常办公时间尚有未办完涉税事宜的，窗口工作人员将在办完所有涉税工作后再下班。

(九)积极推行“提醒服务”。在征期末通过口头或电话等方

式及时提醒未进行纳税申报的纳税人申报缴税，避免纳税人不必要的滞纳金损失。

## 五、加强业务培训，提高人员素质

办税服务厅是一个综合机构，也是国税系统展示形象的一个窗口，对办税厅工作人员素质的要求越来越高，因此需要配置集知识型、技术型、专业型、礼仪型于一身的复合型人才。同时一方面要加强办税厅工作人员思想文化教育，增强干部职工文化素养和纳税服务意识，另一方面要加强办税厅员工业务培训，提高其税收业务技能和计算机操作水平，适应当前工作需要，提高办事效率。

### 办税服务厅工作心得精选篇4

## 税务局办税厅工作总结篇四

光阴似箭，日月如梭，时间总是水般匆匆流过，不知不觉中又迎来了新的一年!走过20xx[]再回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。“忙并收获着，累并快乐着”成了心曲的主旋律，常鸣耳盼。对我而言，\*\*年的工作是难忘、印记深刻的一年。工作内容的转换，连带着工作思想、方法等一系列的适应与调整，(包括工作上的适应与心态上的调整)压力带来了累的感觉，累中也融进了收获的快乐。在各位领导的支持下，在所各位同仁的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交下来的其它工作。

我作为销售部门的主管，在公司领导和同事的关心和帮助下走过了一年，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也颇有收获。

临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

1、我作为销售部门的员工，深深地感到肩负重任，作为公司的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。

2、在新单开发工作中，屡次失败，面对多次的教训，首先查找自身的原因，分析为什么自己总是被罚款、对比同行竞争对手，找出自己各方面的不足之处，在今后的工作中要不断加强业务学习，提高自身能力，在今后的新单开发中取得成绩。

3、在公司提供客户需求信息资源这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多客户资源，因各方面因素导致大部分客户没有选择我们采智信息港。

4、在今后的工作中，要抓住这方面的客户，争取把握分析，做好个人工作计划，处理好各项工作，加强同客户的交流、沟通。了解他们的需求，能够准确地处理好，来赢得客户。

新的一年工作即将开始，紧张而又忙碌的 20xx年悄然离去□  
20xx年\*月即将拉开了进程。

展望20xx□明确公司的目标、计划。计划好自己的工作和个人目标：

在平时的各项工作中精耕细作，紧跟所有的项目。在以后的工作中及时掌握客户的需求，作出相应的计划和工作。找出他们(其它供应商)的劣势、突出我们的优势。比如品牌、质量、服务、资源，来赢得客户支持，同时也要做好客户关系，

加强自己的服务意识，做到让客户投的放心、赚的开心。建立长远的合作关系。针对客户这一块，也要吸取以往教训，不单要了解清楚客户的所需、所想，尽量想办法满足客户的需求，多做些这方面的工作，不要轻易放过客户的信息，做到与客户要有接触、有了解、有做工作，包括对分类的宣传、公司和其它报纸的分类有什么优势，来争取赢得客户的认可。

辞旧迎新，展望 20xx 年，新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，本人将更认真工作，刻苦学习销售知识，提高自身的能力来努力完成公司的销售任务和目标，同时希望公司和个人再上一个新的台阶。

## 税务局办税厅工作总结篇五

作为学校的财务人员，深知学校财务状况的窘迫，面对每一笔开支，我都会细心地核对，以保障学校财务收支准确无误。

在收费时，有的学生家长毫不犹豫地掏出学费按学校的收费标准交费，可是有的家长则会找出种种借口要求减免学费。每当此时，我都会耐心而详细地向他们作出合理的解释。在理解的基础上有些家长还是很痛快地为学生交齐了学费。对于那些家里确实有困难的学生，我就会按照学校的规定，让他们填写减免学费申请表，经校领导批示后给予适当减免。

虽然收费工作看起来简单，但在实际工作中确实存在不少复杂的问题，如果处理得当不仅可以为学校创收，同时还会为学校招生。我校学生王翠莲的父亲第一次来我校咨询时，我向他详细介绍了我校的情况，并及时回答了家长提出的问题，在他感到满意的同时，又相继为我校介绍了六、七名学生。

在收费工作中我感受最深的就是人与人之间需要太多的沟通，太多的理解，无论什么问题在相互沟通、理解的基础上都会迎刃而解。

# 税务局办税厅工作总结篇六

## 一、执法服务并重，实现征纳和谐。

执法并不是单纯这了执法，执法本身就是为人民服务。正确处理征纳双

方的关系是做好服务的前提。

(一)、强化执法公开，营造透明环境。办税服务厅要建立长效的税法宣传和税务执法公开机制，将与纳税人有关的发票审批、定额核定、征收方式鉴定、行政处罚、减免税等税收政策及执法程序公开，提高税务执法的透明度。

(二)、明确权力义务，营造公平环境。认真履行税收法律、法规规定的纳税义务，及时足额缴纳应纳的各项税款是纳税人的法定义务；同时纳税人也享有税收保障权、利益保障权、隐私权、减免税请求权等不可剥夺的合法权利。税务机关本站在强调纳税人义务和责任的同时，应更加注重对纳税人合法权益的保护。对税务人员不依法办事、肆意刁难纳税人的要严格执行责任追究；对因税务机关或税务人员的违法行为给纳税人的合法权益造成损害的，应切实保障纳税人享有提起复议、诉讼和申请国家赔偿的权利。

(三)、提倡优质服务，营造和谐环境。和谐融洽本站的税收执法环境需要征纳双方共同营造，税务机关发挥着主导作用。在实际工作中，我们要坚持严格执法与优质服务并重，不断探寻二者的最佳结合点。在执法上，要遵循行政“合理性”原则、掌握好“度”，在用足用好税收政策的同时，想方设法方便纳税人、为纳税人开展多种形式、多种层次的服务，让纳税人时时处处感受和谐社会的人文关怀。完善办税服务厅的各项硬件便民设施，为纳税人提供人性化的高效优质服务，进一步拉近与纳税人的距离，融洽税收征纳关系。

## 二、建立监督机制，增强责任意识。

(一)实现诚信执法承诺。为倡导诚信服务，办税厅应本站充分发挥电子显示屏、告示栏等作用，为纳税人提供政务公开查询服务；在窗口明示处罚依据、标准；设置值班窗口，为纳税人排忧解难。

(二)推行服务评价制度。主动接受纳税人监督，要本站采取纳税人满意度调查、聘请行风监督员等方式，收集纳税人反馈的信息，并通过分析制定出相应的改进措施，最大限度满足纳税人的需求。

## 三、加速信息建设，拓展服务渠道。

(一)、继续执行和完善申报征收“一窗式”。对增值税申报实行“一窗式”管理，将纳税人的抄税、认证和申报业务集中到一个窗口办理，并缩短办税时间，提高办事效率，极大地方便纳税人。

(二)、逐步实现金税工本文来源：程报税、专用发票认证本站网络化。使纳税人足不出户完成以上工作，减轻纳税人的负担。

(三)、实现本站申报方式多元化。建立以网上申报、电话申报系统为主体的多元化申报新格局。为纳税人提供多种申报渠道，有效地缓解办税大厅的压力。

(四)、实现税银联网，减少现金流通，减轻征纳双方的工作量。

## 四、更新服务理念推行多种服务

怎样最大限度方便纳税人办事，是办税服务厅应当着重思考的问题。

(六)积极推行“灵活服务”。在实际工作中，经常会遇到停电或网络不通等情况，纳税人需要领购普通发票，只要手续齐全，窗口人员先行受理，手工发售，等故障排除后再输入系统。最大限度地方便纳税人。

(七)积极推行“预约服务”。如在节假日纳税人有特殊情况，可拨打纳税服务电话，预约办理发票认证、纳税申报等业务。

(八)积极推行“延时服务”。如果纳税人在正常办公时间尚有未办完涉税事宜的，窗口工作人员将在办完所有涉税工作后再下班。

(九)积极推行“提醒服务”。在征期末通过口头或电话等方式及时提醒未进行纳税申报的纳税人申报缴税，避免纳税人不必要的滞纳金损失。

## 五、加强业务培训，提高人员素质

面要加强办税厅工作人员思想文化教育，增强干部职工文化素养和纳税服务意识，另一方面要加强办税厅员工业务培训，提高其税收业务技能和计算机操作水平，适应当前工作需要，提高办事效率。

## 税务局办税厅工作总结篇七

今年以来，我们围绕“作风建设年”的工作主题，以有效地促进纳税服务水平为目标，结合办税服务厅的工作实际，扎实开展标准化建设，争创特色服务品牌。一年来，我们主要抓了以下几个方面的工作。

为树立执法关联服务、管理交织服务、权利体现服务的理念，从爱岗敬业、团结协作、服务质量、行为规范等方面着手抓大厅队伍的建设。

1、换位思考增强爱岗敬业意识。为教育职工珍惜工作，改变空洞说教作法，九月份组织大厅工作人员到xx□xx两镇生产企业参观体验，与工人开展心连心，感受创业艰苦。7月份组织大厅工作人员到电信营业厅参观学习，体会别人的服务工作和服务水平。6月份我们还开展了“岗村结对”活动，使他们感受到工作来之不易，工作责任心增强了，热情服务意识增强了。

2、重视关爱活动，打造团结协作团队。我们把以人为本、和谐发展的’理念融入到每一项工作中，落实到每个干部身上。办税服务厅女同志多，孩子小，工作繁杂，时间要求严，加班多，为了将办税服务厅建成能够留住人、吸引人的温馨家园，首先在安排工作中考虑到公平、在管理中体现公正、既注重规范，又注意人性化。生日献花，生病探望、健康体检等关爱活动，让大家切实感受到大家庭的温暖，激发他们努力工作的动力，增强了“雁行千里排成行、团结协作齐飞翔”的团队精神。

3、开展业务培训、提升服务水平。为适应一窗多能的工作需要，结合办税服务厅工作人员的实际，我们实行“结对帮学”和定人帮带，同时在5月、8月份组织了二期办税服务厅及延伸窗口工作人员的税收业务和服务礼仪知识培训，11月份开展了一次办税服务厅工作人员的业务比赛活动。通过培训帮带和促学，使干部的综合业务素质 and 实际工作能力同步提高，使岗位能手、业务骨干脱颖而出，为推行一窗多能创造条件。

4、强化日常管理，规范服务行为。一年来我们本着工作务实和管理创新的思路，一是狠抓各项制度的落实，特别在业务处理、工作纪律、环境卫生、服务规范上下功夫，通过绩效考核、日常督导检查，有效地杜绝上班迟到、早退、脱岗、玩游戏、违规违纪等不良现象。二是合理安排岗位。10月份办税服务厅人员有较大的变动，我们针对个人的性格特点、能力水平以及综合素质进行合理定位，使人尽其用、用尽其

才。

我们突出重点、充分发挥办税服务厅“示范窗口”的导向作用，抓好服务载体的优质化建设。

1、优化办税服务环境。县局新建了办税服务厅，加强了办税服务厅的硬件和软件建设，按照省局关于标准化办税服务厅建设的要求，在黄石西塞山、武汉洪山区办税服务厅学习考察后，结合自身实际布局了办税服务功能区，配置相应的设备、设施和办公用品，设计了表格样本簿，方便纳税人填写各种文书，给纳税人营造了“走进国税门、亲如一家人”的和谐氛围。

2、推行服务举措。我们把纳税人的共性需求和个性需求相结合。

一是推行科技服务。强化多元化申报，大力开展网上报税，全县xx户一般纳税人，已有xx户纳税人实现了网上申报，5月份，我们推行了财税库银联网，全县xxx户企业xxx户个体户成功实现税款直达。同时利用现有的信息技术，全面实现了同城通办，全县纳税人可以选择方便的办税场所办理涉税事宜。

二是推行特色服务。我们在实行服务承诺、预约服务、延时服务等个性化服务措施的基础上，向纳税人发放500余张服务监督卡、预约服务卡、评议投诉卡，办税服务厅搬迁后，推行了局领导值班制，保证了办税服务厅的管理和协调。总之通过开展导税服务让纳税人顺心；开展特色服务让纳税人舒心；开展自助办税让纳税人省心；开展文明服务让纳税人暖心。

3、推行阳光办税、完善纳税人监督机制。我们在办税厅内设电子显示屏、触摸屏、宣传栏、公告栏，让纳税人了解最新国税政策和办税流程。做到了文明办税八公开，将税务登记、

发票管理、资格认定、申报纳税、防伪税控、减免税六大类，分别印制成彩色折叠式宣传单，全方位向社会公布办税内容，保障纳税人的知情权、监督权。同时我们还设置举报箱、意见箱，提供留言簿、意见反馈卡，公开投诉举报电话，全年共收到合理意见和建议40余条。7月底，我们还深入开展“三问二访”活动，发放调查问卷500份，回收482份，收集到意见和建议主要有5个方面共21条。纳税人的满意和肯定，进一步调动了大厅工作人员争先创优的积极性。

1、内部衔接与管理进一步规范。一是办税服务厅业务处理更加规范。针对大厅时常出错的实际，为避免业务处理和数据录入出错，人员调整后，设立总复核岗，对各岗位人员的业务处理情况及数据录入情况进行跟踪监控，建立《前台人员工作日志》、《总复核岗工作日志》、《首办负责和跟踪服务问题移交处理单》，确保工作事项的准确率、办结率和回复率均达到100%。二是部门业务流转更为规范。我们按照一站式办税指南规定的程序和时间要求，明确办税厅的综合管理岗人员，科室和分局指定的文书受理岗人员每周第一个工作日和最后一个工作日对正在流转过程中的工作事项进行查询核对，保证工作事项的办结率达100%。

2、简并业务流程。提高服务效率。

一是清理办税流程。4月份组织相关科室和分局人员召开简并业务流程讨论会，对我县涉及的xx项业务进行梳理，把握优化流程的脉络，对我局“一站式”办税流程修改21处，减少了2个审批环节，印制了《xx县国家税务局办税服务指南》。

二是清理办税资料。对税务机关需纳税人提供的资料进行清理，并从当前信息化、网络化的实际出发，对纳税人需提供资料进行精减，有效地解决纳税人重复报送报表的问题。三是清理办结时限。对各类事项的办结时间进行了清理，目的是对资料齐全的涉税事项，压缩办税时限，提高办税效率。在推行“两个一律”涉税业务，办税时限在原承诺的时限上

缩短了三分之一。

3、促进征纳关系融洽，提升国税部门形象。优质高效的服务，引导纳税人不断提高税法遵从度，同时也提高了纳税人对国税部门推行服务措施的认知程度，纳税人参与这些活动的积极性也明显提高。办税服务厅服务纳税人工作赢得了纳税人和社会各界的好评，国税部门服务形象进一步得到提升。

1、加强办税服务厅的日常管理，提高工作人员的责任心和事业心。合理安排好轮值轮休，规范业务处理，严肃工作纪律，巩固今年特色工作成果，展示窗口示范作用。

2、加强办税服务厅工作人员的业务学习和业务辅导，使更多的人能适应一窗多能的工作需要。

3、以新办税服务厅为依托，及时推行有效的工作制度，探索满足纳税人素质化、效率化、人性化的服务举措，提高服务质量和水平，提升服务档次和形象。

4、认真总结、深刻反思。针对一年来，办税服务厅在工作中出现的失误和不足，认真研究寻找出现问题的原因。采取对症下药的办法，消除作风建设方面业务处理方面的突出问题。

纳税服务工作是一项永不竣工的工程。我们将严格按局领导的要求，发扬长处、克服不足、沉下心来、研究工作，进一步提高纳税服务水平。

## 税务局办税厅工作总结篇八

办税服务厅是纳税服务的最直接的环节。办税服务厅自查报告应该怎么写?下文是办税服务厅自查报告，欢迎阅读!

一、对照问题：办税服务厅内外环境问题。

经自查，我分局办税服务厅墙面、地面洁净，票证、办公用品摆放也较为整齐，植物盆栽保养良好，整体环境整洁卫生。但是在工作业务比较繁忙时，往往未能及时整理桌面办公用品和资料，桌面略显凌乱，在下班前能整理归类摆放。有手机等私人物品放在桌面的现象。

整改措施：加强教育，相互监督，在一项工作完成后及时将材料归类有序摆放，禁止将水杯外的私人物品放在办公桌及操作台面上。

## 二、对照问题：办税服务厅设施设备问题。

经自查，我分局办税服务厅各工作设备设施均能正常使用，纳税人办税用品较为齐全。由于部分电脑配置偏低、机器老化，存在运行速度较慢的问题。

整改措施：定期检查维护办税服务厅各项设备设施及纳税人办税用品，定期清理办公电脑系统垃圾，做好各项软件、硬件升级工作，保障各项设施设备正常使用。如设备出现故障不能自行解决的，及时送至市局信息中心维修。

## 三、对照问题：工作人员的行为规范问题。

经自查，我分局大厅工作人员工作时间无脱岗、打游戏、上网聊天、随意打手机、炒股、串岗、嬉戏现象。上岗时能统一着制服，着装较为规范，但有穿运动鞋上岗现象。在办税过程中，我分局大厅工作人员均能做到使用普通话与纳税人沟通，使用规范语言。

整改措施：组织学习省局下发《办税服务厅工作人员行为规范（试行）》，对照规范查找问题，相互监督，严格遵守行为规范。

## 四、对照问题：工作人员服务态度问题。

经自查，我分局大厅工作人员在办税过程中及接听纳税人电话咨询时均能做到使用礼貌用语、规范用语，服务态度良好。需要着重提高的是微笑服务方面，存在用语文明礼貌但面部表情较为生硬的问题。

整改措施：上岗前调整心态，不把个人情绪带到工作当中，以饱满热情的服务态度接待纳税人。善于换位思考，站在纳税人的立场考虑问题，在工作中做到耐心细致。

相信通过这一系列的自查和整改，能着实提高办税服务厅的整体服务质量，提升工作人员的服务意识和业务水平。“百尺竿头更进一步”，把对纳税人的服务做到尽善尽美。

## 一、自查现状

### (一) 规章制度方面

1、今年年初机构改革，办税服务厅从原来隶属于直属分局独立了出来，办税服务厅人员也有较大变动，原大厅办税人员因工作需求调入其他部门，同时办税服务厅组建了新的管理机构，由主任亲自主抓各项工作，负责主任岗、综合管理岗；另由一位税务人员负责发票(票证)管理岗、发票发售岗、税收会计岗；还有一位税务人员负责申报征收岗。分工合作各负其责，使独立后的办税服务厅工作有声有色。

2、我们以提高工作质量和效率为出发点，密切联系实际工作，健全规范管理制度，先后完善了“服务制度”、“服务承诺”、“主任值班制度”、“岗位工作职责”、“考勤制度”等相关制度。使大厅的工作有章可循，有章可依。以完善的规章制度指导工作，规范办税人员行为，明确的岗位职责和完善的日常考核，落实了各项工作，实现了创建星级办税服务厅的高效运转。

### (二) 办税流程方面

1、为全心全意为纳税人服务，我们以优化窗口服务为切入点，分设综合管理区、申办征收区、发票管理区及综合服务区，分工明确的办税区域为纳税人提供了便捷高效的服务。

2、因为办税服务厅独立不久，很多办税程序还不独立和完善，比如纳税人前来申报纳税，需要先到二楼的管理科找到对应的管理员进行审表，然后再到办税服务厅办理纳税事宜，申报完后的纳税资料还要纳税人再送回管理科，这样的多跑趟办税，给纳税人带来了诸多不便。

1、按照“便民、高效、廉洁、规范”的宗旨，本着“以人为本、亲民化服务”的原则，我们建立了办税服务制度，限时服务、延时服务、预约服务、提醒服务等各种服务措施保证了向纳税人提供优质高效的服务。同时公布监督举报电话，真诚欢迎纳税人及广大群众给予监督，并提宝贵意见和建议。

2、为全心全意为纳税人服务，营造依法纳税、诚信纳税的税收环境，我们特向社会公开我们的服务承诺。包括信息服务承诺、咨询服务承诺、办税服务承诺、发票办理服务承诺、服务态度承诺、政务公开承诺及信息保密承诺。各项承诺是我们坚持“以纳税人为中心”的服务理念，也是我们提高服务水平的决心。

#### (四) 基本建设方面

1、大厅独立以来，我们以完善大厅便民服务设施以便提高办事效率着手，狠抓大厅硬件设施建设，厅里分设了综合业务、申报纳税、发票管理和综合服务区作为服务项目。由于我办税厅面积小，一些制度不能一一上墙。

2、在办税服务厅门口公布了各季节的办公时间。并设立意见举报箱。必要的办公用品齐全，增设了饮水机，空调、资料取阅架等便民服务设施。但是我们的设施还不到位，比如还未安装触摸屏。

## (五)文明服务方面

办税服务厅全体人员严格遵守“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的宗旨，对前来办税或咨询的每一位纳税人热情周到，礼貌用语，耐心讲解。在规定的时间内按时上下班，工作时间坚决不串岗、不离岗、不玩游戏、不看电影，不干与工作无关的事情。服务厅人员都能熟练掌握各项工作流程，为优质服务纳税人提供强有力保证。让每一位纳税人都感受到纳税服务承诺和首问责任就在我们身上落实。不足之处是不能长期坚持统一制服上班。

## 二、自查中存在问题

### (一)服务程序繁琐，效率低下

比如纳税人前来申报纳税，需要先到二楼的管理科找到

对应的管理员进行审表，然后再到办税服务厅办理纳税事宜，申报完后的纳税资料还要纳税人亲自送回管理科，这样的多跑趟办税，给纳税人带来了诸多不便。

### (二)办税服务厅规范化建设不到位

由于我办税厅面积小，一些制度不能一一上墙，触摸屏等办税设施也没有安装到位。

### (三)税务人员不能按规定统一着制服办公

## 三、自查整改措施

### (一)针对上述问题一，我们采取如下措施加强整改，

对于前来申报纳税的纳税人，先到二楼的管理科找对应的管理员进行审表，然后到办税服务厅办理纳税事宜，申报完后的纳税资料不需要纳税人亲自送回管理科，而是由大厅的办

税人员整理收集，一个工作日结束后转交给管理员。这样就避免了纳税人多趟跑了，也给纳税人带来了方便。

(二)源于办税服务厅条件限制，我们的公告制度不能一一上墙，通过整改，我们将需要上墙的公告制度通过电子显示屏、资料取阅架触摸屏等设施公开税收政策、办税程序、服务承诺、税收行政收费项目、税务违法处罚标准、办理时限、办理时间、咨询和投诉举报电话等应公开事项。更加科学便利的为纳税人服务。

(三)经过整改，加强了税务人员的服务意识，培养了遵守工作纪律的习惯。现在，全体工作人员都统一制服按时上下班，并且做到办公时间不脱岗，不串岗，不打游戏看电影，不炒股等从事其他与工作无关的事项。

通过一系列的整改，办税服务厅的整体服务质量有了质的飞跃，办税人员的服务意识和业务水平有了大幅度的提高，在以后的工作中，我们会定期不定期的自查，进一步提高我们的服务质量和办事效率，争取“百尺竿头更进一步”，把对纳税人的服务做的尽善尽美。

xx县局办税服务厅现有干部职工12人，平均年龄33岁，其中中共党员6人，大学文化程度7人，大专文化程度5人，担负着全县500余户一般纳税人、1000余户小规模纳税人以及个体工商户的税收征管任务。

## 一、办税服务厅建设标准，设置规范

(一)功能分区标准化。办税服务厅是纳税人办理涉税事项的主要场所，为给纳税人提供优质的办税环境，严格按照总局大厅规范化建设，设置办税服务区、自助服务区、咨询辅导区、等候休息区4大服务功能区。在办税大厅安装电子监控摄像头，全天候记录大厅运行情况。1、办税服务区。实行一机双屏，办税过程中纳税人同步审核，发现错误及时更正，减

少办税差错率，大大提高了工作效率。制作“暂停服务”、“请稍后”等温馨提示牌以及安装纳税服务评价系统，让纳税人对所办涉税事项作满意度评价，监督办税人员办税过程，提高纳税人满意度。另外还安装了3台pos刷卡机，纳税人缴税时可以刷卡，方便了纳税人。2、自助办税区放置4台外网机、1台打印机，开通无线局域网，摆放了资料填写的桌椅和纸、笔等办公用品，分门别类地展示征管表格填写范本和办税指南，方便纳税人进行网上办税和自主申报。增设表格资料柜、宣传单装取阅架，存放常用文书、表征单书20余种，便于纳税人领用填写。安装1台60寸液晶显示屏，展示纳税服务承诺书、办税时限等公开信息。3、在咨询辅导区，配备12366远程坐席电话、意见箱和举报箱，领导值班台、导税台。4、在等候休息区，放置18张椅子和1台饮水机，在宣传栏上摆放各类书报杂志，放置1台复印机，安排专人为纳税人提供打字、复印等各种人性化服务。(二)窗口职能标准化。办税服务区设立了综合服务和发票管理2类涉税窗口，其中：综合服务窗口负责税务登记、申报征收、文书受理、认证报税、票证开具等涉税事项，发票管理窗口则负责与各类发票的发售、代开等有关的服务事项各功能区设置规范，设施设备齐全，动转正常，能满足纳税人办理各种涉税业务的需要。

## 二、落实服务制度、提供优质服务

立足服务本质，不断创新服务方式，完善服务措施，逐步形成具有特色的纳税服务体系。制定了《“一站式”纳税服务实施办法》、《办税服务厅文明用语规范》、《文明办税行为规范标准》、《文明办税“八公开”制度》等规章制度。提出了“三声”、“四心”和“四一”服务标准：“三声”即来有迎声，走有送声，问有答声，“四心”即热心、诚心、细心、耐心。做到为纳税人办事热心，工作细心，接受意见虚心，解答咨询耐心。“四一”即一声问候、一张笑脸、一把椅子、一杯茶水。在办税时间安排上，严格落实“四时”服务，即限时服务、即时服务、约时服务、延时服务，提高了服务质量。1、一站式服务，纳税人到税务机关办理的涉税

事项全部纳入办税服务厅办理，按照需要当场办理或转办，形成“一窗受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的办税模式，避免纳税人多部门跑的现象。2、切实执行领导值班制度和导税服务制度，规定每周一至周五分别由五位局党组成员和业务科室科室长在办税服务厅领导值班台和导税台值班，处理日常和临时突发事件，维持正常的工作秩序以及引导纳税人办理业务，回答纳税人咨询，辅导纳税人填写有关表格，提高办税效率。3、延伸服务。开设国税纳税服务qq群，通过qq群公示税收政策、网上纳税咨询、涉税疑难解答，方便了纳税人了解税收政策、咨询办税疑难。大力拓展服务的外延，提供延伸性纳税服务，如提醒服务，包括办证提醒、申报提醒、发票使用和缴销提醒、资料报送提醒等；延时服务，即在纳税人办理涉税事项期间，不因工作时间结束而结束，必须在该业务处理完毕后方可下班；预约服务，纳税人在节假日、休息时间因业务需要，向办税服务厅电话预约，大厅负责人安排人员为纳税人提供服务；全程服务，即实行全程为纳税人办税服务。限时服务，在规定的时间内为纳税人提供优质的涉税服务，拓展和地税部门、交警部门的联合办税。4、实行“两简”服务，按x局相关要求精简办税流程、简化纳税人资料报送，涉及税务登记、认定管理、发票管理、证明管理、税收优惠及税政业务、申报征收六大类32项具体事项，对电子申报的纸质资料报送、网上办税厅申请办理其他涉税事项的资料报送、涉税申请事项审批的重复报送资料、行政许可表单合并、审批权前置的流程简化、即办事项的重复申请、等六大类问题进行了优化和精简。极大地方便了纳税人，减少了办税成本。

### 三、加强学习培训，不断提高干部队伍素质

不断地学习培训是保证前台工作人员适应工作需要的重要举措。今年以来，办税服务厅工作人员先后在税收业务、服务礼仪方面参加了培训，进一步提高了工作人员素质。一是4月份参加全州的税务行政礼仪培训班，二是县局组织学习了税

法、纳税评估、税源监控、计算机操作等知识。三是组织学习《xx省国税系统纳税服务规范与标准》，统一服务方式，规范服务流程，逐步打造礼仪化、规范化、标准化的新型办税服务厅。四是制定了《纳税服务工作绩效评价办法》，对前台人员业务工作、服务质量进行细化、量化。

#### 四、严格工作纪律，规范纳税服务

办税服务厅工作人员必须严格按工作纪律要求，遵守岗位职责、税容风纪，言行规范。树立依法服务意识，做到公正文明执法，实现文明服务从“面上”到“内在”的转变，真正做到在思想上尊重纳税人，感情上贴近纳税人，在工作上为了纳税人，倡导阳光服务，规范服务，让纳税人从心底对办税服务厅的服务完全认可。

#### 五、开展活动，增强活力

县局为了增强党组织的凝聚力和向心力，丰富干部职工的业余文化生活，还不定期的组织工作人员外出考察。今年五月，县局又组织开展了丰富多彩的娱乐活动：举行篮球、接力赛等十多项工会活动，缓解了大家紧张工作后的压力，增强了团队的协作精神。

## 税务局办税厅工作总结篇九

一、推行“礼貌服务之星”评选，提高税务人员工作热情。

为提高办税服务厅窗口和服务人员的整体素质，树立增城国税良好形象，制定《增城市国税局评选“礼貌服务之星”试行办法》，开展每季度一次的“礼貌服务之星”评选活动。由每位前来办税服务厅办事的纳税人在办结事项后，填写一份《礼貌办税评议表》，对带给纳税服务的税务人员进行评议，再由各分局根据《礼貌办税评议表》进行统计评选出“礼貌

服务之星”。

二、对办税服务厅硬件进行改造，营造良好办税环境。

(一)合理设置办税大厅，做到办税标志鲜明醒目，对外办公时间在办税大厅入门显著位置标明。

(二)持续办税大厅环境整洁、空气流通，根据需要放置绿色植物或花卉。

(三)合理设置办税窗口，将办税大厅办税窗口由原先高柜台设置为低柜台，让纳税人与税务人员应对面进行办税，拉近税企距离，并在各个窗口张贴明显、统一的标志，方便纳税人识别。

(四)设置税务咨询区，根据各分局实际状况，部分服务厅设置税务咨询区，部分服务厅设立导税窗口，负责受理、答复纳税人的税务咨询。

(五)设立纳税人休息区，配备休息椅、饮水机、报纸等，为排队等候办税的纳税人带给舒适的环境。

(六)设立税宣资料索取区，放置《国税之窗》、《办税指南》等税收宣传资料，方便纳税人阅览和免费索取相关资料。

(七)设立办税填表区，制作相关业务流程和表格的填报说明、表样。

(八)设立纳税人自助办税区，配置齐全的电脑设备，带给免费上网服务，并安排税务人员对纳税人进行辅导。

三、大力推行多元化申报方式。

从节约纳税成本角度出发，并结合我市实际状况，将申报方式划分为三类：第一类为网上申报，适用于增值税一般纳税

人;第二类是电话语音申报,适用于小规模查帐征收户;第三类是储税申报,适用于“双定户”。大力推广网上申报方式,在第四税务分局办税服务大厅设立数字证书代办点。

#### 四、实行投诉属实整改制度。

在办税服务大厅公开投诉部门和电话,如12366热线、征管科电话、监察室电话,被纳税人投诉的,按时进行处理,经调查属实,对被投诉人进行教育,并根据状况换岗处理。

#### 五、规范服务大厅服务制度。

(一)实行首问负责制。办税服务大厅第一个受理纳税人办税事宜的工作人员负责为纳税人解答或带给指引,不属自己职权范围的事,由其负责向承办人转交,不以任何借口推诿或敷衍。

(二)实行办税服务厅负责人值班制度。由征收组长担任值班长,负责整个办税服务厅内的统一指挥和综合协调,及时解决纳税人在办理涉税事项中产生的问题。

(三)在办税服务大厅公开礼貌办税“八公开”资料、服务项目、工作流程、工作规范、权利和义务、税务违法违章处罚标准、监督电话、服务承诺等有关资料,理解纳税人监督。