

2023年办税服务厅个人工作总结 办税服务大厅个人工作总结(优秀5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？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。

办税服务厅个人工作总结篇一

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。

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。

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、全国税收普查系统维护、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。

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。

20xx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。

1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。

办税服务厅个人工作总结篇二

2. 全市税务服务“好差评”系统顺利上线。为进一步提升服务质效，市局在省局的统一部署下，于11月1日正式上线税务服务“好差评”系统。全市9个城区办税厅、12个农村办税厅共计136个办税窗口评价器全部安装、测评到位，实现前台窗口100%全覆盖。各级税务机关定期收集并统计分析各渠道评

价数据，建立“好差评”处理机制，确保纳税人的每个评价都被有效收集，同时建立差评闭环处理机制，确保每个“差评”做到100%回访，与纳税人建立良好有效的沟通。落实差评回访台账登记制度，做到“回访有记录，差评有反馈”，并将评价整改数据纳入绩效考核，促进“好差评”机制良性运转。

5. 持续提升纳税人满意度。对照总局下发的2020年纳税人满意度调查指标，逐项定责分解，压实部门责任。加强税企之间的线上线下双向互动，全方位、多渠道采集纳税人需求。坚持以纳税人需求为导向，积极创新服务举措，聚焦纳税人办税“痛点”“难点”“堵点”，全力提升纳税人满意度、获得感。在2020年全省纳税人满意度调查中，市局综合得分分，排名第8位，较上期上升2位。

1. 开展实地大走访。为促进“便民办税春风行动”推进有序、落实到位、精准到户，市局领导多次深入基层分局，实地察看办税服务厅“便民办税春风行动”开展进度，走访调研企业复工复产及税费政策落实情况。各县区税务部门一把手积极走访受疫情影响企业，帮助企业纾困解难，确保“春风行动”高位推动。为了精准帮扶企业复工复产，建立“税收数据服务企业复工复产”清单，通过征集诉求、数据分析、沟通联络、落实反馈等措施全力解决企业难题。截至目前，共为48户有诉求的企业进行了产业链信息查询，匹配供应商、采购商639户。

1. 拓展“非接触式”办税缴费服务空间。深入宣传辅

办税服务厅个人工作总结篇三

20_年上半年，办税服务厅在局党组的正确领导和大力支持下，在相关科室及广大纳税人的密切配合下，科室全体工作人员团结合作、齐心协力，以年初确定的工作主线为指导认真落实各项工作安排和部署，以“大走访”活动要求为基准牢固

树立“人民税务为人民”的治税宗旨，践行区局“说话和气、办税认真、依法征管、人民满意”的工作要求，全年围绕组织收入这一中心，优化纳税服务，提升税收质量，同时重点抓好制度落实、加强党风廉政教育和精神文明建设，积极创新工作模式，构建征纳和谐环境，使得办税服务厅在落实岗位职责、工作流程，提升工作效率、服务礼仪等方面都迈向了一个新的台阶，圆满地完成了各项工作任务。现将上半年的工作情况总结汇报如下：

一、20_年上半年组织收入及总体工作情况

截止6月30日，我局共组织各项收入16208万元，其中办税服务厅组织各项收入5461万元。截止6月30日共办理税务登记证452户（其中个体344户、企业73户、外来施工企业报验登记35户），变更341户，注销210户（其中个体152户、企业58户），办理停歇业7户，外管证151份，非正常户13户，定额核定441户，发票核定132户，减免税40户，截止目前我局登记正常纳税人5131户，其中：个体工商户3850户（未达起征点3775户、三方协议扣款40户、银行扣税户35户）、企事业单位943户。。20_年上半年共受理新办证及二手房交易732户，共入库各项税收近546万元。发售机打发票39835份，定额及手工发票1794本，代开一体票1222份，开具完税证1454份，开具缴款书2894份，代开建筑业发票317份，日平均接待纳税人次182人次，每个窗口日接待人数46人次。

二、20_年工作亮点纷呈

（一）加强制度落实，理顺征管流程，切实提升工作效率

1、认真落实各项制度，严纪律，强队伍。根据单位工作安排，制定了本科室20_年度工作计划及目标，并于年初与科室干部签定了党风廉政、纠正部门和行业不正之风、及综合治理等责任书，以确保各项工作有序开展。要求干部严格落实各项制度及税收政策，并将制度的落实纳入“纳税服务标兵”的

评选以及执法检查的重点考核项目，做好科室内部及科室间的制度落实双向监督，严格工作纪律，提升征收工作队伍的整体执行力。

2、理顺征管流程，切实提升工作效率。结合修订以及征管软件的系统更新，实施组织科室人员对流程进行学习规范，保证文书流程、表证单书、操作流程更加规范，同时加强内部信息资料的流转和共享，节省信息重复流转的时间，切实提升工作效率。。

上半年，区局对征管软件的模块进行了两次修改，我科室认真研究模块新修改的功能，及各项注意事项对征收人员进行系统的培训，保证征收人员能够准确运用，降低差错率，提升工作质量。

（二）优化创新、精益求精，争创一流服务

1、内外协作，整合资源，打造高素质征收队伍。上半年办税服务厅人员有新进有离岗，从加强内外监督，提升工作质量的角度对人员岗位进行了调整，用ab岗的形式对临时聘用、实习人员进行培训和岗位监督，同时对新进的正式人员进行岗位系统培训确保了迅速进入工作岗位。上半年工作效率较去年下半年有明显提升，纳税人满意度逐渐提升。在工作模式上不断创新尤其是在纳税人聚集时合理调配工作任务，在保证工作分配公平、合理的基础上，充分调动大家的工作积极性、主动性，营造出了一种轻松、快乐、和谐的工作氛围。

与后台票证管理人员共同研究制定了，有效加强了票证使用人和审核人的责任心，降低了差错率，也激发了票证使用人票证审核的创新意识，例如交叉互审、科所长抽审，有效提升了票证质量。前后台的协调配合也及时发现前台征收人员出现的各项问题，加强监督的同时，及时整改出现的问题，有效提升了工作质量。

2、创新工作模式，争创一流服务。始终以区局“人民税务为人民”的治税宗旨为原则，坚持为纳税人提供满意贴心、温馨周到的服务，充分应用叫号机的排队优势，与“科所长轮班制”相结合有效避免了纳税人排队引发的争执和重复排队的现象，尤其是双显示屏的使用实现了办税全程透明化和服务管理信息化，有效降低了差错率，节省了纳税人的时间，提高了办税效率，纳税人满意度不断提升。

3、采取多种措施加强效能建设，保证政策落实。

四是坚持“未达起征点户”简并征期（半年一次）申报，按半年周期将未签字户信息传递给管理科进行催报催。保证契税“家庭唯一生活用房”优惠政策宣传到位、审核到位，为纳税人提供全方位服务的同时确保政策执行不偏差。

五是规范台帐管理，按月对征管资料进行分类整理归档，便于资料的调取和信息审核与共享。同时科所长对所有归档资料进行纸质电子的信息比对和提供资料齐全的审核，发现问题进行整改，无法整改造成影响的责任追究。

六是按照区局20_年3月停止使用手工发票的要求，在规定时间内完成了旧版发票的清理缴销，并对极大发票实施有序推广，对纳税人做到了一对一的辅导，保证了手工换机打后纳税人开票的正常。同时分两批对税控收款机进行了推广，对纳税人提出的问题和使用中出现的及时问题及时解决，保证了发票的供应、开票的正常。继续加大发票超定额补税力度，针对领购发票的固定业户严格执行缴销超定额补税制度，以票控税成效显著，按季传递发票超定额补税信息，给管理科及时提供全面准确的信息，为管理科提高管户质量提供依据。

办税服务厅个人工作总结篇四

(一)、在大厅内实行“一窗通办” 涉税事项

在办税服务厅内推行涉税业务“一窗通办”，即实现纳税人在办税大厅内办理涉税事项时，在任何办税窗口通办申报纳税(含车辆购置税征收、落籍、转籍、变更等业务)，认证报税、发票发售、代开(含专用发票发售、代开业务)、税务登记、文书受理等业务。

(二)、在大厅内实行“按分计酬”考核办法

在办税服务厅内推行工作人员办理涉税业务“按分计酬”考核办法。即将大厅人均500元岗位津贴，按分值比例分配。所有涉税事项，按照查询方便、分值工作量配比合理的原则分类近30种，业务数量分类通过系统查询，计算窗口人员当月实际完成工作量的分值，使工作量大小直接与岗位津贴挂钩。

通过打造办税服务厅“一窗通办、按分计酬”服务平台，提升了纳税服务质量。但也存在重服务，轻管理，服务手段单一、业务办结质量不高等方面不足。

二、__年工作规划

(一)、升级“一窗通办”涉税事项服务

将“一窗通办”涉税服务升级为“一窗通办，同城通办”。从满足纳税人需求入手，将办税服务大厅“一窗通办”涉税事项服务升级为“一窗通办、同城通办”服务。即全县区域的纳税人，办理任何涉税事项时，可选择在办税服务厅的任何办税窗口通办所有涉税事项。办税大厅将严格执行“同城通办、一窗通办”涉税事项操作规范，积极探索“同城通办、一窗通办”新路子，起到标兵作用，主动和分局结对子，利用办税服务厅先行“一窗通办”的优势，为县局做好“一窗通办，同城通办”纳税服务工作提供支持。

(二)、升级“按分计酬”考核内容。

将“按分计酬”考核内容接近三十项升级为所有的涉税事项考核，将单一的业务数量考核拓展为业务质量考核和服务质量考核，完善考核评价体系，使考核评价更加客观，更加符合纳税服务的需求。

(三)、创新纳税服务手段

办税服务厅个人工作总结篇五

办税服务厅是窗口，是国税部门的形象，始终应遵循“让纳税人满意”的服务理念，因此，我们努力从纳税人不满意的地方改起，认真贯彻纳税服务规程的要求，通过延伸服务触角，优化服务理念，以达到提升服务工作效率的目的。

1、推行了网上办税：我们今年进一步拓展网上办税功能，积极配合其他部门，搞好网上办税宣传辅导工作，扩大网上申报、网上认证覆盖面，大力推行财税库银横向联网，努力实现纳税申报、税款缴纳以及税款入库同步，为纳税人提供更为便捷高效的税款报缴渠道。

3、拓宽了维权渠道：我们根据《黄冈市国家税务局纳税服务投诉受理、处理办法》，指定专人认真抓好设诉受理、处理、回复工作，妥善解决纳税人投诉、切实保护纳税人合法权益。今年上半年我们共受理12366纳税人服务热线转办工作1件，按时回复1件，受理纳税人电话咨询22次，及时进行了调查处理和回复工作，得到了纳税人的支持和理解。