# 征收大厅服务工作总结(热门27篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2025-04-19

*征收大厅服务工作总结1一、指导思想推行办税服务厅“一体五化”建设，是为了落实省国税局、市国税局提出的办税服务厅标准化建设工作任务，整体推进办税服务厅建设进程，有效整合办税服务厅各项资源，提高建设效能，促进办税服务厅各项标准化建设任务的落实。...*

**征收大厅服务工作总结1**

一、指导思想

推行办税服务厅“一体五化”建设，是为了落实省国税局、市国税局提出的办税服务厅标准化建设工作任务，整体推进办税服务厅建设进程，有效整合办税服务厅各项资源，提高建设效能，促进办税服务厅各项标准化建设任务的落实。

二、工作目标

通过“一体五化”（办税服务厅实体化、环境设施标准化、管理运行规范化、信息传递网络化、资源配置集约化、办税服务效能化）目标建设，实现办税服务厅标准化建设的提档升级，力争创建成为全省国税系统最佳办税服务厅。

三、工作任务

（一）推行办税服务厅实体化建设。把办税服务厅真正建成为机构独立、职责配套的业务运转核心和办税服务实体。

1.明确机构。按照省国税局规定，将办税服务厅设置为独立的办税服务实体，实行主任负责制。

2.配套职责。赋予办税服务厅相匹配的职能，按照“办税服务厅为中心、其他业务科室紧密配合”的业务运转模式，明确和界定办税服务厅、其他业务科室的职责，赋予办税服务厅督办职能，建立办税服务厅业务督办制度，对转交后台有关部门审核审批的事项有权进行跟踪督办，督办结果报考核部门纳入日常工作考核。

3.落实模式。所有纳税人找税务机关办理的涉税事项一律进办税服务厅受理或办理；所有进办税服务厅的业务一律按照“前台受理，内部流转，限时办结，窗口出件”的工作模式进行流转，真正把办税服务厅建成为基层税务机关涉税事项的受理中心、办理中心、转办中心、督办中心、反馈中心，实现以办税服务厅为中心、其他业务科室紧密配合的业务运转模式。

（二）推行环境设施标准化建设。按照省国税局明确的硬件建设标准，结合实际开展办税服务厅改造，体现功能适用、环境整洁、设施齐全、服务高效的人文环境。

1．突出整体布局协调。办税服务厅的墙面及天花板以乳白色为主色调，地面和其他设备设施的颜色及风格与整体布局相协调，突出清新、舒适、美观、大方的效果。

2．设置功能区域。有效利用空间，合理设置办税服务区、自助办税区、等候区、取表填单区、资料取阅区和纳税咨询区等六个主要功能区域，并配置必要的设备设施，

3．统一窗口设置。全部按照“一窗多能”设置综合服务窗口。

4．统一内外标识。使用全省统一的户外标识和内部标识。

（三）推行管理运行规范化建设。通过建立健全各项管理制度和业务流程，保证办税服务厅工作运行规范有序。

1．明确岗位职责。全部按前台“一窗多能”窗口与后台处理和维护分别设立岗位，并明确其职责。

2．健全内部制度。进一步完善领导值班、服务承诺、首问责任、导税服务、行为规范、定期培训、绩效考核、环境卫生、安全保卫等各项管理制度。

3．明确业务流程。对所有进办税服务厅的业务，按照“统一受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的要求，明确每项业务流程，并建立业务操作标准。

4．加强业务衔接。建立办税服务厅与其他业务部门之间业务衔接相关制度，明确各部门、各环节的工作要求，全面规范业务衔接工作，并将业务衔接情况纳入年度综合绩效考核。

（四）推行信息传递网络化建设。按市国税局统一要求推广电子扫描系统，取消纸质文书资料的传递，实现业务信息实时网上传递和共享。

（五）推行资源配置集约化建设。将最优秀的人、财、物等资源向办税服务厅倾斜。

1．在人员配备上，建立和实行办税服务厅人员学习培训和年度测试制度，将优秀的人员向办税服务厅倾斜。

2．在财力安排上，优先考虑办税服务厅建设资金投入，保证建设需要。

3．在物质保障上，优先配置各种设备设施，将最新的计算机设备和设施向办税服务厅倾斜，最大限度地满足办税服务的各项工作需求，力求整齐划一。

（六）推行办税服务效能化建设。通过加强工作质量考核和优化服务措施，不断提高办税服务效能。

1．加强工作考核。制定《“一窗多能”工作质量考评办法》，建立“一窗多能”工作质量标准，按市局统一要求推广使用“一窗多能”工作质量考评软件，实行按月考核，按月兑现，实现服务质量提高。

2．推行轮休培训制度。征收期后，根据工作实际情况，对窗口人员进行培训和轮休。

3．优化服务措施。推行电子办税、预约服务、延时服务、提醒服务、限时服务等措施，方便纳税人办税，实现服务提速。

四、实施步骤

（一）5月为制定方案阶段

按市局统一要求制定“一体五化”推广工作实施方案，对各项制度、办法、流程和软件不断修订完善。

（二）6月起为组织实施阶段

按“一体五化”工作要求组织实施，全面推行办税服务厅“一窗多能”。

**征收大厅服务工作总结2**

>一、20xx年工作总结

20xx年，大厅在县局党组正确领导下，依靠全体工作人员的共同努力，认真落实省、市、县国税工作会议的各项部署，牢固树立“聚财为国，执法为民”的税收工作宗旨，围绕组织收入这一中心，优化纳税服务，提升管理质效，加强队伍建设，充分发挥税收职能作用，助推经济转型升级，促进社会和谐发展，在全体干部职工的共同努力下，已圆满完成20xx年税收收入任务。

1、大力组织税收收入。截止20xx年10月31日止，我局共组织税收收入20384万元，同比增收5618万元，增长，完成计划108%。

2、继续落实重点企业税源监控制度，做好各季度、年度国税收入的增减分析和预测工作，对重点企业联系进行走访，加强对重点税源企业的有效监控，完善《重点企业联系制度》。

3、完成各月份税收会计、税收票证、统计报表及进度表、重点企业税收情况报表上报工作。加强税款入库和退库管理。严格税款入库制度，按规定预算科目和预算级次及时足额入库各项税款。严格税款退库制度，严格按规定的退库范围、预算级次办理各项退库业务。

4、积极做好大厅“基层满意站所”“巾帼文明岗”创建工作，规范“基层满意站所”“巾帼文明岗”管理，促进各项创建活动健康有序开展。

5、各窗口均圆满完成各月本职工作。认真做好前台窗口的申报征收、

发票审核、发票发售认证、抄报税、授权提效等日常工作。

6、进一步健全和完善办税服务厅制度。围绕纳税人满意的服务目标，认真落实岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问责任制、政务公开等制度，切实提高窗口服务质量和服务效率。

7、做好20xx年税收调查工作。为保证数据准确，我科抽调业务骨干税收资料调查人员，对全省数据集中汇审，对未通过审核的数据进行进一步核实更正，保证整个税收调查工作成果顺利地通过全国的汇审。

8、开展了纳税人需求调查。我们对相关人员发放400多份调查问卷，充分利用税企QQ群和座谈会等形式全面了解纳税人的需求，基本建立“收集纳税人需求、分析纳税人需求、满足纳税人需求”的服务工作机制。

9、做好了标准化办税服务厅建设各项工作。按照办税大厅标准化建设的要求，规范窗口设置标识，进一步优化服务机制，大力推行服务承诺制、限时服务制、延时服务制等制度，健全服务制度、强化服务监督。

10、做好财税库银横向联网工作。按照统一联网方案、统一业务标准、统一接口规范、统一软件开发的要求，建立税务、国库、银行（信用社）等部门间的电子信息通道，为纳税人提供便利、解决纳税人纳税需要频繁往返于税务和银行之间的问题，实现税款资金的快速划缴、高效对账、全程监控，这项工作即涉及到所有纳税人又涉及各家银行所有网点，点多面广，工作量非常大，我科顺利完成这项工作任务。

11、全面推广涉税事项“免填单”服务项目，更好的服务纳税人。为了更好地贯彻落实全省国税系统纳税服务工作会议精神，切实优化纳税服务工作，进一步提高办税服务厅的.办税效率和服务效能，深化机关作风建设，20xx年全面推广涉税事项“免填单”服务项目，梳理表证单书，实行分类服务。本着流程最优化、成本最小化的要求，以服务纳税人、服务征管、提高效率为目标，出台了减少报送资料、减少办税环节、减少办理时间的“三减”措施，对办税流程进行了全面、系统地梳理与再整合，并根据不同的业务类型，实行“免单”、“免填单”、“简化填单”的分类服务：

12、开展全省税款入库和退库制度执行及税收票证管理情况检查。加大我县税收收入、退库和票证检查监督力度。

13、加强干部队伍建设做好科室干部思想政治工作，主要抓好干部工作纪律和业务学习，切实提高工作效率。开展“优质服务岗”评比竞赛活动。明确职责分工，完善本科室考核机制，充分发挥干部的工作积极性，提高工作效率。对窗口岗位人员服务质量和水平进行考核评比，提高窗口干部职工的依法行政意识、优质服务意识、无私敬业精神，立足岗位做贡献，为全局文明单位创建起示范作用。

14、开展岗位练兵活动。为适应新岗位的要求，我有针对性的加强业务知识的学习，在大量的调查研究的基础上，制定了大厅业务流程操作指南，使我们每位工作人员都能按照业务流程办事，不致于岗位调整受到影响。使每位干部都能做到本岗业务问题“一口清”，能随时回答纳税人的税法咨询、相关业务问题。

>二、20xx年工作思路

20xx年，我们坚持以组织收入和纳税服务为中心开展各项工作，确保国税收入平稳增长，大厅作为收入的核算反映单位和纳税服务科室要做好以下几方面的工作。

1、明确20xx年全县国税税收收入计划这一基本目标。年初根据省局下达的我县税收收入计划，结合20xx年收入实绩，充分考虑各项增减收因素，加强与统计、发改委等部门的联系和沟通，及时了解经济发展数据信息，时时监控税收与经济比对情况及变化趋势，尽早提出相应措施，牢牢把握组织收入的主动权，确保税收经济同步增长。

2、坚持宏观税收经济联动分析。坚持税收分析例会制度，做好各季度、年度国税收入的增减分析和对各主要税种、税目收入与相关经济指标之间的弹性比较分析。

3、深化微观税收经济联动分析。监控重点税源企业的税收相关指标，深化典型企业、重点企业的前后纵向分析，预测发展趋势。开展重点税源行业的比较分析，为组织税收收入、完善税收征管及时提供数据支持。同时抓好收入预测工作，提高预测准确率，开展税收应征数分析，把握应征税收变化规律，分析变化原因，为领导决策提供参考。

4、做好20xx年税收调查工作。我们将按照财政部和国家\_的要求，确定调查范围、严格按照填表要求采集数据，保证上报的调查资料的真实、准确和完整，同时加强对调查资料的应用和分析，按时保质地上报税收调查工作的总结和分析报告。

5、严格要求，确保计会统业务工作高质完成。一是严格报表制度管理，保证报表报送及时、正确。二是加强车购税账户、刷卡缴税资金账户等税款账户的管理。及时掌握账户开立、使用情况，定期做好账户开立、变更、备案和年检工作。严格按照规定使用账户，严禁私自开设和变更账户，确保税款的安全。三是严把数据质量，做好对外公告工作。做好“纳税大户光荣榜”、“欠税大户公告”工作，在工作中力求做细，按照“明确口径，统一取数，加强联系，同步核对”的流程，确保公告内容不遗漏、不误增、不错序，不出问题。

6、继续做好窗口前台的各项工作。认真做好前台窗口的申报征收、发票审核、发票发售认证、抄报税等日常工作。

7、做好纳税服务“一个规划、一个流程和十项举措”的各项工作。一个规划，即纳税服务工作规划；一个流程，即优化办税流程；十项举措，即：“一窗统办”、全面推行智能排队叫号系统和服务满意度评价系统、进一步拓展自助办税功能，完善自助服务区建设、推广税收管理员窗口值班制度、设立税务争议协调窗口或纳税人援助中心、进一步扩大“同城通办”的业务范围和行政区域，逐步实现市（地）范围内的“全市通办”、按照安全、自愿、有序、可控的原则，加快推行防伪税控系统网上抄报税、全面推行普通发票网上开票系统、办税服务厅全面推广“免填单”办税服务、深化缴税方式改革，全面推行以财税库银横向联网为依托的电子缴税方式，实施网上开具缴款凭证。

8、进一步健全和完善办税服务厅制度。为争创省级文明单位和群众满意示范窗口，确保纳税服务大厅安全、高效、廉洁、优质运行，围绕纳税人满意的服务目标，认真落实岗位责任制，切实提高窗口服务质量和服务效率。

**征收大厅服务工作总结3**

一年来，在县局的正确领导下，按照市局、县局工作会议以及全市纳税服务工作会议精神，办税服务厅以为国聚财、为民收税为使命，坚持依法、无偿、公平、公正，落实“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”的服务理念开展工作，使各项工作上一个新台阶。现将有关工作总结如下：

>一、以规范化改造为契机，完善各项软硬件建设

为了进一步提升办税服务厅形象，更好地为纳税人服务，对办税服务厅进行了改造，将办税服务厅改造装修成了高起点、高品质的新办税服务厅。

（一）形象标识统一，现在的办税服务厅不仅外部形象上统一了标识，有利于纳税人区分办税服务厅和其他社会窗口的区别；内部标识上也进行了统一，让纳税人进入大厅后各个窗口办理什么业务一目了然。

（二）办税区域划分规范，在办税服务厅内分设了办税服务区、咨询辅导区、自助办税区和等候休息区四个区域。四个区域的划分，可以使纳税人“各取所需”，办税服务厅秩序井然。

（三）现代化建设不断完善，在不同的服务区内运用led大型电子显示屏、触摸屏、计算机因特网等先进设备为纳税人宣传、办理业务，满足纳税人日益增长的需求。例征期纳税人比较多的时候，我们会给纳税人播放幽默易懂的税收动漫宣传片，使纳税人多了份耐心，少了份急躁，无形中提高了纳税人的税法遵从度。

（四）便民设施整齐摆放，专业的填单台和咨询台清洁方便，雨伞、复印机、饮水机、小药箱等便民设施一应俱全，力求精益求精、便民实效。

>二、转变工作作风，大力倡导优质服务

从最初的统一着装、挂牌服务，到一支笔、一张纸、一杯水的对外服务，到开展体现综合服务质量“办税服务之星”评比活动，办税服务厅工作人员的服务水平进一步提高；“以人为本，诚信服务”的服务理念已经在大家工作中形成，办税服务厅的硬软件环境发生着质的飞跃。记得一位纳税人在最近办税服务厅举办的\'纳税服务工作座谈会上说：“这几年地税部门真的变化很大，到税务部门办事真不错，工作人员形象好了，态度和蔼了，做事也公开透明了，很多事情都能替纳税人着想，在这里办税真正能够得到尊重。”

办税服务厅结合窗口服务的实际特点，以礼仪培训为契机，不断提升纳税服务品质。

（一）是树立服务意识。转换以往税务机关的强势角色，力争服务理念从“要我服务”向“我要服务”转变，由以税务机关为主的“基础服务”向以纳税人为中心的“品质服务”迈进。

（二）是树立形象意识。首先，窗口人员通过学习公务礼仪，塑造自身良好的职业形象；其次，完善办税大厅功能设施，服务环境以“满足纳税人需要”为宗旨，真正做到“一切方便纳税人”、“一切服务纳税人”。

（三）是树立学习意识。鼓励全员学习税收业务、基础会计、公务礼仪等方面知识，将纳税服务质量的提升从“依托骨干”转变为“整体提升”。

（四）是建立服务质量评价体系和责任追究制。我们制定了各岗位的职责，量化了工作岗位标准，制定了考核程序和奖罚办法，建立了服务质量评价制度。通过综合评议，达到依法办税与优化服务相统一，通过强化服务质量评价体系和责任追究制，使办税人员对纳税服务真正从思想上重视，促进了各项制度的落实。

>三、拓宽“四个平台”优化纳税服务

（一）拓展绿色服务平台。对纳税人前来办理的各项涉税事项，严格按照业务操作流程，简化办税程序，及时办理审批，实行“一站式”服务。

（二）拓展预约服务平台。根据纳税人通过电话预约准备办理的涉税事项，及时处理涉税业务，并电话反馈办理情况。

（三）拓展咨询服务平台。通过短信平台等手段，公开税收法律、法规及最新税收优惠政策，落实领导值班制度，负责解答纳税人提出的各种涉税问题，辅导办理纳税事宜。

（四）拓展延时服务平台。在为纳税人办理涉税事项时，若遇下班时间要继续为纳税人提供延时服务，不得以非工作时间为由而中止办理。

>四、创新导税服务 树立地税形象

为激励工作创新积极性，提升工作创新水平，推动地税工作快速发展，伊川地税局为落实市局纳税服务工作会议精神，进一步优化纳税服务，提升服务质量，提高工作效率，成立“导税小组”，率先推出“导税员”制度，在办税服务厅为纳税人提供导税服务。

（一）选定业务骨干，靓丽导税风景线。

在办税厅门前设立导税台，由业务素质高，协调能力强的大厅工作人员担任“导税员”，主动接待纳税人，及时宣传新政策、讲解业务流程、派发办税文书、辅导填报资料、解答疑难问题、受理现场投诉、收集纳税人建议等，同时针对税收业务征收高峰期的情况，对办税人员进行合理分流，维持办税秩序，以确保服务大厅工作的高效有序运转。这种变纳税人询问为专门、主动的引导服务，不仅避免了纳税人跑冤枉腿、排冤枉队，做冤枉事，让纳税人感受到了税务机关对他们的充分尊重，缩短了征纳之间距离，提高了纳税人对税务机关的信任度和满意度，也规范了办税服务厅的办税秩序，促进了办税效率和办税服务水平的提升。

（二）名师精心策划，规范导税风景线。

1、由县地税局牵头，开展一系列培训项目，以进一步提高导税员的政治和业务素质，适应新形势对纳税服务工作的要求。主要内容涉及：税务登记、纳税申报、文书受理等各项涉税业务知识。

2、聘请专业人士为导税岗位量身定做一整套的文明礼仪，进行深入详细的培训，进一步规范导税接待、形象举止等。聘请优秀讲师对导税工作人员做平衡性、减压性心理辅导，同时向征收窗口人员灌输纳税服务意识，提高窗口服务质量。

3、加强导税员与各办税窗口之间的交流，分享经验，尽可能简化流程，以更好的服务纳税人。

（三）明晰服务重点，唱响导税风景线。

纳税人到办税大厅办理纳税事宜，导税员会在第一时间笑脸相迎纳税人并问询其需要办理的纳税业务，引导纳税人到相应的办理窗口办理纳税事宜，同时帮助查看纳税人办理纳税事宜需要提供的有关资料是否齐全。手续齐全，当时办理；手续不齐全，一次性告知，节约了纳税人办税时间。如果纳税人所带的资料手续齐全，导税人员会引领其到相应办税窗口办理纳税事宜，如果不齐全，导税人员会在第一时间一次性告知，避免了纳税人跑冤枉腿、排冤枉队，做冤枉事，让纳税人感受到了税务机关对他们的充分尊重，缩短了征纳之间距离。等等以上诸如此类的业务知识，导税员不仅要烂熟于胸，更要在实际操作上，下真功夫、下苦功夫去认真钻研学习。

**征收大厅服务工作总结4**

>一、20xx年主要工作

>（一）理顺关系，依法开办

（1）根据管委会“三定方案”，我办在组织人事部门与市编办多次协调下，成功变更了事业单位 法人证书及组织机构代码证，对单位名称、业务范围及开办资金等作了变更登记，既贯彻了我区机构调整的总体意图，又符合我区现行拆迁政策中有关对拆迁人的具体工作要求。

（2）在开办初期积极与上级业务主管部门汇报沟通，得到了市房屋征收管理办公室大力支持，市征管办领导班子带领有关业务科室亲自来大榭指导工作，为我办顺利开展工作奠定了良好的基础，同时到周边兄弟单位主动上门取经学习房屋征收管理工作的经验。办内人员虽少，但分工明确，工作配合协调有序。

>（二）服务拆迁，练好内功

（1）为贯彻落实管委会“三年攻坚，五年倍增”计划，完成对全岛未拆迁户的排摸，按照“重大项目优先、地块交付为重、分步有序推进”的原则，制订20xx－20xx年征迁工作计划草案，为管委会决策提供参考。

（2）结合管委会给我办下达的主要职责及今年职能目标考核要求，与街道一起编制了我区20xx年征迁工作计划，并报请管委会同意后执行。配合有关单位做好管委会征迁工作动员大会，全面启动了我区今年拆迁工作，在此基础上积极配合街道全面开展了对龙山、太平、长塘、下厂地块的住宅和非住宅拆迁工作。后因管委会拆迁计划的调整，也在大力协助街道做好工作。为更好地推进拆迁,下半年又组织召开了榭北榭南村干部、未拆迁户座谈会和企业座谈会，听取他们对如何推进拆迁工作的建议和意见。

（3）为有效推进拆迁工作，与街道一起在进行广泛调研的基础上，完善了部分拆迁政策。出台了榭北重点地块住宅拆迁奖励办法，重新公布了我区“征收集体所有土地房屋拆迁有关价格和费用的通知”。为利于祖堂拆迁，在充分调研基础上报请管委会同意，对祖堂拆迁价格进行了调整，从而推进了祖堂拆迁工作。根据省市要求，参考北仑区有关政策，结合我区实际情况，在广泛调研和征求意见基础上，起草了“国有土地上房屋征收补偿实施意见”，已报请管委会研究同意，在向市\_备案后实施。

（4）牵头代拟文件，设立了我区征收集体所有土地房屋拆迁补偿安置裁决领导小组，成立由管委会分管领导为组长，各相关部门、单位领导为成员的裁决机构，为下步进行依法拆迁、行政裁决、司法强拆提供了组织保障。

（5）为做好司法强制拆迁准备工作，我办组织相关人员多次到北仑、鄞州等兄弟单位及法院取经学习，进一步熟悉司法程序，并提醒拆迁实施单位要进一步规范拆迁程序、完善拆迁工作流程。从4月份开始，已着手在准备对中海油二期剩余2户未拆迁户（围墙内）的行政裁决的资料准备工作，7月份正式启动有关程序，召集行政裁决领导小组办公室成员会议，商讨行政裁决相关工作，再次会同街道多次上门做该2户思想工作，说明道理，讲明政策，同时做好丈量评估及书面材料上墙公示，准备裁决申请书等相关资料，11月份管委会受理了房屋拆迁裁决申请，并送达了受理通知书，将按程序在12月份进行裁决。

（6）为确保房屋拆迁顺利进行，保护被拆迁人的合法权益，制定了中海石油宁波大榭石化有限公司连续重整联合装置项目、东港南路工程项目的集体所有土地房屋拆迁实施方案，准备于近期送国土分局审核后报管委会批准。同时配合国土分局做好选取评估单位、房屋拆迁实施方案听证公示等工作。

（7）按照今年我办的培训、宣传工作计划，编制了《征收集体所有土地房屋拆迁管理知识问答》小手册，精心选取了43个在拆迁工作中比较常见的问题以问答的形式编印，内容涵盖拆迁的基本概念、补偿和安置、评估、法律程序等方面，具有较强的可操作性，分发到拆迁一线工作人员手中。组织街道一线拆迁人员和办工作人员参加市征管办、市国土局分别举办的阳光征收、阳光拆迁操作指南培训，提升工作人员的业务素质。

（8）根据管委会要求，积极参与非住宅拆迁工作，新丈量评估3家。

（9）协助街道做好金色海湾1330套安置房分配工作。

（10）承办与房屋拆迁相关的信访事件，配合信访部门、街道做好有关信访的处理。

（11）共同做好晶达玻璃制造有限公司收购商谈工作，共组织商谈40余次,最终在今年下半年完成了收购工作。

>（三）服从大局，配合中心工作

根据管委会统一部署，我办两位主任和一位工作人员抽调参加樟岙、新升经济合作社群众路线教育活动工作组，积极做好群众思想工作。在此期间，还配合街道参与拆迁历史遗留问题解决方案的调研工作。

>（四）健全组织，抓好内部管理

（1）建立了工会、党支部组织。根据党工委统一部署，开展了群众路线教育实践活动，与联村联企单位开展了相关工作和活动。

（2）建立办内各项规章制度，以制度来约束单位内部的行为。

**征收大厅服务工作总结5**

时光荏苒，光阴似箭，20xx年在繁忙的工作中快过去了。回顾这一年，我在领导的指导和同志们的帮助下，严格要求自己，认真刻苦学习，勤奋踏实工作，清正廉洁，团结同志，顾全大局，学习和工作生活上都取得新的进步，现将我一年来的思想、工作和学习等方面的情况加以总结。

既要维护国家的利益，又要保护纳税人的利益。基于以上认识，我在工作上兢兢业业，不敢有丝毫马虎。以“征好每一分税、待好每一个人”作为我工作的目标。

二、 在工作中，保持积极向上的乐观心态，即便累些，也是甘甜，

只要工作需要，无论份内份外，都主动积极承担。；积极思考、认真学习，抓住工作中的细节和问题，进行思考，改进。用心思考、创新工作，倾心服务。养成脚踏实地的工作习惯，面对每项新工作、每项新业务，主动细致地学习其工作原理、认真把握其操作要点。珍视每一次的学习机会，勇于接受每一次新的挑战。同时保持思考的心态，对于工作经验及时总结，对于缺点及时改正，通过不断的思考和积累，逐步形成求真务实的工作作风。

**征收大厅服务工作总结6**

20xx年个人工作总结

房屋征收 ----

几年以来，在领导的关心和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，踏实工作，开拓创新，勇于实践，在政治理论、文化素质、业务知识和实际工作各方面都有了很大收获 ，认真完成领导给予的任务，履行好岗位职责，圆满完成了各项工作任务，现将个人1年来的工作总结如下：

一、加强学习，提高业务能力和自身综合素质

在业务知识学习上，加强与征收工作相关的法律法规和业务知识的学习，重点学习了各级征收条例、和相关业务法律法规，还号召身边的同志们学习，每周都安排了学习时间和自学任务，真正做到理论联系实际，学以致用。

二、努力加强纪律作风

学习严格遵守办公室的各项规章制度，进一步规范自己的言行，同时注重坚强自己修养，始终保持一种积极向上的工作状态，投入到每天的工作中。与办公室的同志团结协作，在工作中互相学习、互相帮助、互相提高，圆满完成工作任务。坚持以“实事求是、依法处理、区别对待、及时解决、有利稳定”为工作准则，在处理拆迁遗留问题、解决征收疑难杂症和群众反映的重点和热点问题上，始终坚持特事特办，急事快办，难事巧办，笑脸相迎，客气接待。

三、积极完成领导交付的各项工作

**征收大厅服务工作总结7**

今上半年以来，办税服务厅紧紧围绕县局工作部署，认真贯彻落实省、市局办税服务工作要求，按照“发展提升年”的各项工作任务、目标，以优化纳税服务为中心，以提高服务水平和加强作风建设为重点，依法治税，创新服务，狠抓各项工作的落实，经过全体人员的共同努力，较好地完成了上半年的各项工作目标任务。了服务质量和水平。上半年顺利获得中心评定的“明星示范窗口”荣誉。

1、干部素质明显增强积极组织人员参加县局的相关业务培训，提升办税人员素质。上半年组织干部参加了县局春季全员培训，并制定落实大厅内部办税人员年度办税业务培训计划，有效提升了全体人员的政治业务素质，干部素质明显增强。

2、日常管理日趋完善加强办税服务监督，强化日常考核，确保工作质效。上半年，办税服务厅加强日常工作管理，强化办税人员工作纪律，坚持日常盘票和审票，努力降低“两票“作废率，各项基础工作日渐扎实，在县局每月工作督查通报中屡获好评。

>一、上半年主要工作回顾

（一）以开展主题教育活动为契机，优化办税服务基础工作，增强依法履职能力

“发展提升年”活动是继“机关效能年”、“创业服务年”活动的后续活动，是进一步提升行政机关依法行政水平、转变经济发展方式的重大举措。办税服务厅作为展示地税形象的窗口，以主题年活动的开展为契机，通过创新创优办税服务工作思维和举措，确保主题年活动和各项办税服务基础工作取得较好成效。一是严格落实各项服务制度和承诺。认真落实导税制、首问责任制和一次性告知制等服务制度，并兑现限时服务、预约服务、延时服务、提醒服务等服务举措。针对纳税人的不同需求，还开展了“一对一”的等优质特色服务。二是加强纳税服务业务培训与指导。积极推进学习型团队建设，突出抓好税收政策业务的分级分类教育培训。上半年，大厅通过采取业务例会、每日一练，一对一互帮互学，以老带新等形式，以及组织新进人员开展业务培训，有效提升了全体人员的业务水平，更好的胜任了各自工作岗位。同时通过加强对基层办税点的业务指导，尝试将办税点专项考核与纳税服务明星等其它各项考核纳入办税厅工作考核中，建立了综合的纳税服务评价体系。三是严格各项工作质量考核。根据办税服务工作实际，加强各项工作制度的制定、执行与考核，推进纳税服务体系建设。做到以制度管人、按规章办事。每月坚持税票、发票盘点，杜绝税款积压、票证丢失情况发生。加强两票专项检查，不断降低两票作废率。在开展AB岗制度基础上，继续开展一帮一结对子活动。继续开展月、季度“服务明星”、“星级服务标兵”评选。依托“发展提升年”平台，探索建立科学的工作激励机制，完善绩效管理考核，不断提高工作人员创新创优，争做第一的意识和能力。四是加大纳税服务和税法宣传力度。充分利用宣传栏、显示屏、触摸屏、自助服务区等宣传媒介，及时更换资料，更新信息，向广大纳税人公开税收政策、审批程序、办税流程，税法知识、创业服务税收优惠政策等信息。同时加强办税服务厅对外宣传力度，把日常工作中形成的好经验好做法以及先进事迹向系统内外进行宣传报道，并组织人员在四月全国税法宣传月活动中对县内古县衙等旅游景点开展了税法宣传，发放宣传资料200多份，有效提升了大厅对外形象。

（二）以创先争优为动力，开展“三个比对”活动，强化工作执行力

按照县局整体工作要求，我们积极开展创先争优活动和“三个比对”工作，秉承“落实也是创新”思维，力求不断提升办税服务工作质效，为建党九十周年献上厚礼。一是增强争先创优意识，组织大厅人员不断加强了自身业务学习，提高办税服务业务素质和管理水平。二是参照兄弟大厅工作实际，查找差距，比对改进工作。围绕“五星级办税服务厅”工作质量和标准，并学习、借鉴其他先进部门工作经验以及好的做法，结合办税服务厅实际情况，创新纳税服务举措，切实完成好上级下达的各项工作任务。三是参照系统先进典型比对贡献。与系统先进典型进行比对，查找自身不足，学习他们创先争优举措，比对服务经济发展贡献，增强干部职工的责任感和使命感，激发工作人员做好本职工作的`积极性和促进发展的主动性。通过创先争优和“三个比对”活动，着力打照大厅“五型”团队，争做“五型”干部，为服务经济社会发展做出积极贡献。

（三）以抓好综治管理和廉政建设为切入点，加强和谐建设，提升“地税窗口”形象

为加强综治管理和勤政廉政建设，树立地税窗口形象，办税服务厅以年初系统内发生的办税服务反面教材为教育，首先，加强了对干部工作纪律的考核，主要加强了对上下班考勤及在岗工作状态的考核，杜绝了缺岗以及在岗而干与工作无关的事及懈怠服务等情况的发生。同时认真贯彻落实省局相关办税服务通知精神，优化各项服务工作，满足纳税人合理的个性需求。其次，强化法制宣传教育和综治宣传工作，增强工作人员法制、综治意识，严格政策，优质服务，及时化解办税服务中不稳定因素，及时排除办税期间与纳税人之间产生的矛盾与摩擦，杜绝一切上访与投诉事件的发生。第三，加强对票据、税款、办公设备的安全管理，保证办税服务厅的安全稳定。严格贯彻落实中纪委、省、市、县局对廉政工作提出的新要求，严格执行党员领导干部廉政自律有关规定，以及税务人员“十五不准“等廉政规章制度，坚持依法征收，确保干部，职工健康成长。

（四）以规范和优化业务操作为手段，创新服务方式，提升整体工作成效

为切实减轻纳税人的负担，优化工作业务及流程，办税大厅继续坚持国、地税联合办证制度，并取消办证工本费，减少纳税人的办证时间及办税成本，获得了纳税人的一致好评。全面规范减免税审批程序，认真落实好支持民生工程、支持重大项目建设、支持返乡农民工就业创业及下岗失业人员再就业等各项税收优惠政策，切实保障纳税人的合法权益。对能够即时办结或不需要审批的事项，实行即时受理，即时办结；对必须审批的业务由办税服务厅受理后，通过内部传递，逐级上报，限时办结。努力缩短办税时间，提升服务效能。加强干部对规范化操作流程的学习，就各自的岗位流程进行认真的梳理，严格按规范化的要求进行业务操作。为了针对各个工作人员的工作质量进行考核，制定了服务明星的评比制度、税票及发票作废专项考核制度。通过考核大大提高了各开票员的责任心，并且开票质量也得到了显著的提高。一系列优质办税服务工作举措，使大厅的整体服务水平大幅提高，得到了纳税人的充分肯定。

回顾上半年办税服务工作，虽然取得了一定的成绩，但也还存在某些不足：一是纳税服务质量和效率还有待提高。少数前台工作人员于对征管信息系统业务流程业务不很熟练，导致受理办税业务时多次出现不必要的操作失误，开票质量和效率有待进一步提高。二是全体人员工作积极性及集体荣誉感有待提高。办税服务厅工作较为枯燥，各方面的检查比较多，而且工作岗位相对不自由，因此工作时间长了，工作的积极性会降低，工作容易缺乏主动性，各项工作也容易缺乏连贯性，集体荣誉感须进一步加强。

>二、下半年工作思路和打算

下半年，办税服务厅工作思路为：紧紧围绕上级各项工作部署，坚持以提高办税服务质量和效率为核心，继续创新方式，完善举措，优化服务，为完成县局党组下达的各项工作任务而努力。围绕工作思路，主要做好以下几项工作：

（一）充分利用各种学习方式，进一步加强服务技能培训，努力把办税服务厅建设成“地税的形象，服务的窗口，业务的标兵”。

（二）进一步完善办税服务制度建设，坚持依制度管理，按制度办事，切实强化日常考核监督，规范服务行为，提高服务效率和质量。

（三）以方便和快捷为主要标准，进一步简化、优化办税服务流程，切实降低纳税人的办税成本。

（四）努力加强纳税申报的辅导和审核工作，及时、全面纠正纳税人在申报纳税环节出现的差错行为，提高税款征纳质量。

（五）坚持以人为本，深入了解纳税人的服务需求，不断创新个性化的服务举措，特别要关注特殊群体的服务需求，坚持特事特办，急事快办。

（六）进一步拓展、完善“一岗全能”的服务受理模式，努力实现办税业务一岗通办，避免纳税事项多头申请，多次排队。

（七）进一步加强会统核算管理，确保征管系统核算数据准确无误。

（八）加强对基层办税服务点的业务指导，促进全局办税服务水平整体提升。

**征收大厅服务工作总结8**

桃江县地税三分局大厅工作规程

为进一步推进和深化税收征管改革，优化税收服务，进一步规范我分局大厅建设，为纳税人提供一个便利、舒适的办税环境，建立税务机关同纳税人的良好沟通平台，切实体现地税机关的良好工作作风，实现纳税服务规范化、制度化，促进服务质量的全面提高。根据《\_税收征收管理法》（以下简称《税收征管法》）及其实施细则的立法精神以及国家\_有关纳税服务工作的要求，结合县局要求与分局的具体情况特制定本规程。

第一章 总体要求

第一条征收大厅是税务机关为纳税人办理日常涉税事宜和提供税收服务的场所，是征纳双方直接沟通的重要枢纽和平台，也是纳税人检验税务机关服务质量和工作效率的窗口。征收大厅布局必须宽敞明亮、整洁优美、舒适规范，充分体现“以纳税人为本”服务理念。

第二章 工作区域设置及功能

第二条征收大厅根据我分局实际情况进行区域设置，设置三个专区，分别是纳税咨询 申报纳税区;税务登记 发票领购区;公告宣传和纳税人休息区。各服务区之间标牌要明显，职责要清晰，界限要明确，并配备必要的硬件设施。

（一）纳税咨询是指为纳税人提供办税指引、咨询服务，负责税收法律、法规、规章、税收实务知识的宣传和答疑；负责受理纳税人的直接咨询、电话咨询和书面咨询;申报纳税是指负责申报纳税、\_管理等税务事项，岗位工作职责和流程时限按照税收执法责任制的有关要求进行考核。

(二)税务登记是指为纳税人办理注册变更修改及注消登记管理;发票管理是指为纳税领购缴销各种定额发票以及税控机刷卡等税务事项。

（三）公告宣传区为办税流程；纳税人的权利、义务；处罚依据及处罚标准；服务承诺项目；征收大厅工作人员照片、姓名、工号；文明规范用语；职业道德规范；监督举报电话等。纳税人休息区放置必要的沙发、饮水机、报刊、税法宣传资料等。

第三章 工作内容

第三条 在全面开展纳税服务工作的基础上，征收大厅要重点抓好以下几项

服务工作。主要包括：

（一）限时服务

1、新办税务登记：纳税人申请办理税务登记，手续齐全，各种表格填写正

确，资料完备，符合规定条件的，受理时间不得超过 30 分钟，自受理之日起 3 日内办理完毕。能够当场打印的要当场打印。录入计算机的数据，准确率要达到 100 ％。

2、变更、注销税务登记：纳税人申请办理变更、注销税务登记，手续齐全，各种表格填写正确，资料完备，符合规定条件的，受理时间不得超过 20 分钟，自受理之日起 10 日内办理完毕。录入计算机的数据，准确率要达到 100 ％。

3、验、换证税务登记：对纳税人办理验、换证登记，手续齐全，各种表格

填写正确，资料完备，符合规定条件的，受理时间不得超过 20 分钟，自受理之日起 2 日内办完。

4、停、复业税务登记：纳税人申请办理停、复业税务登记，手续齐全，各

种表格填写正确，资料完备，符合规定条件的，受理时间不得超过 20 分钟，自受理之日起 3 日内办理完毕。录入计算机的数据，准确率要达到 100 ％。

5、纳税申报：纳税人在规定时限内进行纳税申报，资料齐全，符合规定条

件的，10 分钟之内办理完毕。

6、领购、\_：纳税人申请领购、\_，手续齐全、资料完备，符合规定条件的，30 分钟内办理完毕。发票用量较大的单位可适当延长办理时间。

7、发票供应：符合规定的，税务人员 15 分钟办结售票，并确保所售发票

种类、数量准确无误。

8、\_：代开一份发票在 5 分钟完成。

（二）咨询服务 。对受理纳税人的直接咨询、电话咨询、书面咨询或网上咨询，现场进行答复，并填写《咨询服务记录簿》。对于不能即时答复的要及时传递有关部门，并在 2 日内回复纳税人。

（三）纳税提醒服务。要及时提醒辖区内纳税人及时办理申报纳税。对逾期未申报的，及时通知税管员进行催报催缴。

（四）延时服务 。对在工作时间尚未办结的涉税事项，适当延长办税时间，保证当天的事当天办结。

第四章 工作设施

第四条 硬件设施

（一）征收大厅外观标志鲜明醒目，有符合规定要求的征收大厅标志。

（二）征收大厅各功能区布局合理，实用性强。办税服务窗口标志清晰，界面亲切友好，易于征纳双方交流和沟通。

（三）为纳税人提供便利服务设施，包括供纳税人书写或休息用的桌椅、免费饮水设备等服务项目。

（四）征收大厅有明确的、较为详细的窗口功能示意标志，准备数量充足的纳税指南手册、纳税须知等免费赠阅的税收宣传资料。

（五）征收大厅所有设施要求整齐、美观，保持环境卫生整洁。

第五章 工作风纪

第五条 岗前准备规范

（一）应提前 10 分钟到岗；

（二）工作前做好卫生清理，创造优美工作环境；

（三）检查整理各自办公用品，做好岗前准备；

（四）上班后应迅速进入工作状态，保持良好精神风貌。

第六条 仪容、仪表规范

（一）按规定统一着装上岗；

（二）按规定放置或配戴服务标牌；

（三）注意个人形象，仪表洁净端庄，坐姿、站姿、行为举止端庄大方，精神饱满；

第七条 服务质量规范

（一）接待纳税人态度谦和，谈吐文雅，举止大方；

（二）使用文明用语，微笑服务，主动热情；

（三）熟练掌握岗位技能，办理涉税事务准确、快捷，数据录入、资料发放、钱款收付等各项业务工作无错漏现象发生；

（四）接待办税人有空暇的情况下，三米 之内应抬头平视对方，脸带微笑，用普通话说 “ 你好 ” 招呼来人，快速准确按程序及承诺时间办理；

（五）如不属本人负责办理范围，应清晰准确指引具体办理窗口 (办理部门、办理人员)；

（六）如发现资料不全、差错等情况，应耐心讲解清楚，必要时出具书面清单；

（七）办税人排队等待时，不允许长时间接电话、办理其他业务而冷淡办税人，遇熟人不得予以插队照顾。老弱病残纳税人来办事，应主动上前招呼安排入座，并予全程协助办理；

（八）对外服务电话来电铃响三次内应有人接听电话，如遇工作正忙，接听后告之稍等后打来，或请对方留下电话号码，处理完手头工作后应立即回电；

第八条 岗位纪律规定

（一）按《纳税服务承诺制》公正、公平、公开、高效办理涉税业务；

（二）上班时间不擅自缺岗、离岗、串岗；

（三）大厅内不喧哗、不打闹、不会客、不带小孩、不吃零食、不抽烟、不玩游戏，不做与工作无关的事情；

（四）不怠慢、不顶撞纳税人，严禁与纳税人发生口角；

（五）严禁向纳税人 “ 吃、卡、拿、要、报 ”。

第九条 环境卫生规范

大厅要保持整洁明亮，无无纸屑杂物，物品摆放有序。工作人员要坚持每天打扫卫生，保持厅内窗明几净，各项服务设施、资料整洁有序，地面无纸屑、烟头、污物等；柜台内计算机设备和办公用（物）品要摆放整齐。

第六章 工作用语

第十条 常用服务用语如下：

（一）工作人员与公众交流时提倡说普通话，表述要清楚、准确、规范；

（二）接听电话或当面询问、告之纳税人事项时要说普通话。接听电话时要说 “ 您好,这是里是地税三分局”

（三）问候性的用语：您好，您早；

（四）招呼性的用语：先生，女士，小姐，同志（知姓氏可加在前面，知职务可称其职务）。

（五）首次接待纳税人的用语：您好，请把表递过来，请您稍等。

（六）发现报表不合规范时的用语：您报表某处不合规范，请您重新填写.（七）需要纳税人配合，做某项事时用语：劳驾，打扰您，这样好吗？这样可以吗。谢谢，多谢。感谢您的合作；

（八）纳税人致谢时的用语：不客气，没关系，是我应该做的；

（九）办完业务离别时的用语：再见。

第七章 工作制度

第十一条 征收大厅要制订、完善并严格执行税收服务制度，以实现办税服务的制度化、规范化和经常化。主要包括：

（一）负责制：对于前来办税的纳税人的询问（包括咨询电话），要认真给予接待、办理，对不属于自已职权范围的事，由其负责向承办人转交。

（二）二次终结制：为方便广大纳税人办理纳税申报手续，要求征收大厅在纳税人第一次前来办税时，就应将纳税人应填报的有关报表和应报送的有关资料明明白白、详详细细告知纳税人；纳税人第二次前来报税时，必须为纳税人办妥各项纳税手续，不能让纳税人走第三趟。

(三)“ 一站式 ” 服务：纳税人的所有涉税事项，均能够在大厅统一受理，落实完成，并将处理结果反馈给纳税人，内部的所有传递程序由大厅落实。

（四）“ 八公开制度 ” 是将纳税人的权利和义务、税收政策法规、岗位职责、办税程序、服务项目及收费标准、税务违法违章处罚标准、工作纪律、受理投诉部门和监督举报电话等事项予以公开，主动接受纳税人监督。

第八章 附则

第十二条 本规范适用于桃江县地税三分局大厅工作人员.二0一0年 三

五 月 日

**征收大厅服务工作总结9**

税务大厅人员最新工作总结

工作总结频道总结了辅导员工作总结汇总大全、公务员试用期工作总结大全，还提供个人工作总结、年终工作总结及月工作总结，包括班主任工作总结、税务大厅人员最新工作总结、销售工作总结等多种工作总结，同时还有工作总结格式和写作指导，是您写工作总结的好帮手。

一、全面推行全功能“一窗式”服务。 在我局推行全功能“一窗式”服务，除了发票销售窗设置专窗外，申报征收、发票验旧、\_、抄报税、税务登记等实行全功能一窗式管理，采取“一个窗口受理，内部协调运转，全程限时办结”，大大缩短了纳税人在办税大厅停留的时间，有效疏通了办税大厅的人流量，提高了办事效率。

二、推行“文明服务之星”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“文明服务之星”试行办法》，开展每季度一次的“文明服务之星”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《文明办税评议表》，对提供纳税服务的税务人员进行评议，再由各分局根据《文明办税评议表》进行统计评选出“文明服务之星”。

三、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)保持办税大厅环境整洁、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来高柜台设置为低柜台，让纳税人与税务人员面对面进行办税，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，根据各分局实际情况，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提供舒适的环境。(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，提供免费上网服务，并安排税务人员对纳税人进行辅导。

四、大力推行多元化申报方式。

从节约纳税成本角度出发，并结合我市实际情况，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。

五、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，并根据情况换岗处理。

六、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提供指引，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文明办税“八公开”内容、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、服务承诺等有关内容，接受纳税人监督。

工作总结频道资料推荐

辅导员工作总结汇总大全 公务员试用期工作总结大全

**征收大厅服务工作总结10**

根据市纪委的指示精神及州房地产管理局的要求，现就20xx年1—8月份我县城市拆迁工作作出如下汇报：

>一、基本情况

随着我县建设路、边城广场一期工程、旧城石板街、煤碳堡路等区域改造、改建工作的顺利完成，20xx年1月份以来，我县城市房屋拆迁的工作重心转向钟佛山北路旧城改造工程。钟佛山北路旧城改造工程建设期预计5年，拆迁工作期预计3年，总改造面积18万平方米。涉及房屋拆迁面积6万平方米，涉及被拆迁户132户（其中，国有房产8户，私有房产124户）。按照工程计划，我们已于20xx年完成国有房产的拆迁安置，20xx年的主要拆迁工作为私有房产的拆迁安置。 根据实际情况及各私有房产的特点，年初以来，县政府对旧城改造方案作出了较大调整，为缩短工期，科学建设，由原来的分期拆迁，拆迁完后再建设的工程方案改为分段拆迁，拆迁与建设同步进行。考虑到本次改造工程拆迁户户数多，数量大，

实行货币补偿后被拆迁群众购地建房难的基本现状，安置补偿方案由《城市房屋拆迁管理条例》规定的实行全额一次性货币补偿后不作其他处理更改为由工程改造指挥部统一征地并免费赠送安置地一块，由规划部门统一规划要求后让各被拆迁户用于建房。截止8月底，已完成私人户拆迁41户，拆迁房屋面积万平方米，征地面积万平方米。确确实实做到了无一例群众上访，维护了社会稳定。

>二、存在的问题

1、思想动员难问题。在拆迁工作中，被拆迁人中有些思想过于偏激，自己对工程项目采取的资金来源方式不理解，却对大部分被拆迁人的思想进行误导宣传，把招商引资认为是“政府与开发商联合起来赚钱”，增加了拆迁工作思想动员的难度。

2、媒体效应问题。由于近年来不断曝光全国各地不合理的拆迁案例，造成被拆迁人对拆迁人不信任，不论拆迁补偿合理与否，均抱有怕上当心理，增大了拆迁工作的难度。尤其是有部分人利用媒体不断曝光的不合理拆迁为由搞串联、阻工、

恶意上访等一系列恶劣行为，在补偿合理的条件下公然与政府对抗，以谋求不法收入。

3、强制拆迁难的问题。由于近年来国内各地出现部分不合法强制拆迁，被媒体过份宣扬后，造成一些不法分子有机可乘，在补偿合理的情况下拒迁，在有关部门准备强制拆迁时纠集被拆迁人，游说于其中，煽动误导群众，对抗于政府。的确，在大部分人被误导的情况下，人民政府要强制行政可谓难上加难。还有另一种情况，不少人有借机发财的心理，明知补偿合理，但只要有人搞串联还是愿意试一试，报着闹一闹就有可能增加补偿的心态，认为人数多政府自然不敢强制。

>三、几点建议

我们认为，拆迁工作的规范和稳定必须坚决做到以下几点，从而有效避免拆迁纠纷，大幅度减少上访率偏高情形，以维护社会稳定

1、规划是否合理，所拆迁建设项目是否可行。

2、在拆迁实施进程中拆迁房屋的拆除是否有必要。全迁、部分拆除或是拆除重置的定位要准。

3、拆迁工作人员要弘扬爱岗敬业精神，全面提高拆迁效率。加强业务学习，对拆迁相关法律法规要了然于胸。

4、加大拆迁政策宣传力度，积极做好被拆迁户思想政治工作。这一项至关重要，它直接关系到拆迁工作能否顺利进行，关系到社会稳定。

5、评估一定做到公正、公平、公开，合乎市场情况。

6、拆迁人对所有被拆迁人一律要做到公平对待，公示各拆迁户的补偿价格。

7、对积极配合拆迁的被拆迁户给予适当的奖励补助。

8、以法拆迁，以情拆迁相结合，严格执法，热情服务并举。

**征收大厅服务工作总结11**

一年来,以\_理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，牢固树立现代纳税服务理念，以法律法规为依据，以纳税人需求为导向，以信息化为依托，以提高税法遵从度为目标，全面推进纳税服务工作，积极构建和谐的税收征纳关系和服务型税务机关。办税服务厅以综合征管软件平衡运行为基础,严格依法办税,优化纳税服务,在税收征管上实现了科学化、精细化、规范化的管理。

>一、整合窗口职能，完善“一站式”服务。

按照制定的《办税服务厅窗口职能整合方案》全面推行“一站式”服务，通过窗口功能的整合，设置综合服务窗口3个和发票管理窗口2个，“综合服务”窗口职能是为纳税人提供发票验旧、申报征收、认证、报税、清卡等涉税事项，并且负责车购税征收及开具车购税完税证明等全套服务。“发票管理”窗口工作职能是为所有的纳税人提供各类发票的发售及代开。包括企业及个体所有的发票发售、专用发票及普通发票的代开。20xx年3月底完成窗口整合工作。通过窗口整合，打破原有的专业窗口分项目、单职责开展服务的局限，实现每个窗口能办理所有涉税事项的工作目标，全面实现所有涉税事项统一由办税服务厅受理，同时建立纸质资料内部传递制度，将纸质资料随同工作电子信息在内部各职能部门、各岗位间流转，一律不得上申请涉税事项的纳税人自行拿着纸质资料在各职能部门中传递签批。一年来受理各类文书1396笔，基本实现“窗口受理、内部流转、全程服务、限时办结”的“一站式”办税方式，做到为纳税人办理纳税事项“一次性申请”、“一次性受理”、“一次性办结”。

>二、严把数据审核录入关，确保综合征管软件正常运转。

准确的数据录入和操作是确保综合征管软件正常运转的关键，在日常工作中坚持树立“第一次就要把事情做好”的质量观念，严把数据录入关，加强基础数据管理。主要从完善管理制度入手，制定了《xx县国税局办税服务厅数据管理办法》，规范数据的\'审核和录入，以求实现综合征管软件数据操作“零差错”。每个操作员做到按天自我核查，月终进行严格考核，对操作错误的操作员坚持处罚到位，从而保证了整个征管数据的真实、准确、全面和实用性。一年来办税服务厅人员操作各类数据91949笔。其中税务登记类4575笔，文书1385笔,发票7439笔,申报征收76684笔,税收法制(违法违章)1846笔。实现全年实现了省局通报无差错，确保了我局综合征管软件正常运转。

>三、规范与创优相结合，为纳税人提供了优良的服务水准。

一年来，办税服务厅牢牢盯住让纳税人满意这个目标，按照管理正规、运转谐调、服务规范的工作思路，牢固树立纳税服务理念，做到规范与创优结合，管理与服务并重，全面提升纳税服务层次，纳税服务实现由“督促型”向“主动型”、由低层次向高层次的“两大转变”，结合税收工作实际，根据纳税人不同需求，提供不同类型纳税服务，让纳税人实实在在地得到活动实惠。

一是提供“前置服务”。主要是为新办企业和个体工商户提供办税指南、各类税务咨询等，解决办税过程中遇到的各种问题，在办税服务厅发放各类税收宣传单1200余份，为258余户新办企业和个体工商户提供纳税咨询。

二是提供“即时服务”。针对纳税人反映的少数征收单位和个人存在办事拖拉推诿、工作效率不高的问题，县局统一规定了税收征管各个环节的服务时限，工作人员必须在规定时限办结，否则将受到责任追究，有效地提高了办事效率。一年来共办理各类涉税文书1396份，没有一份涉税文书文书超过规定的时限审批。

三是提供“延时服务”。办税服务厅实行值班制度，既负责处理日常突发事件的情况报告、处置，还负责解答或转接纳税人的政策咨询，同时，在征期最后一天负责征收管理工作的全体工作人员，延长30分钟的工作时间，既方便纳税人办税，同时，也有效地避免了纳税人多跑路、加收滞纳金问题。据统计，我局办税厅在休息时间解答或转接纳税人咨询180余次。

四是提供“承诺服务”。就是通过互联网、办税服务厅、宣传单、公示栏、致纳税人公开信等方式全面公布服务标准、纳税事项的办结时限和各项廉政规定，全系统公布了文明办税八公开、行政许可法、\_制定的税务人员五要十五不准等相关内容，设立了举报电话、举报邮箱等。

>四、加强发票管理，把以票管税落到实处。

一是要坚持发票超过定税补税的规定,规范发票发售、缴销各环节的管理制度；全年年实现窗口发票补税365万元。二是要规范对使用发票比较多的纳税人的发票使用和征税的管理,对开票量超过一般纳税人标准的,及时报送管理科；三是规范对城镇和农村纳税户发票定期交旧领新的管理办法；对城镇发票用户按两个月缴销，对农村发票用户按年缴销,方便了纳税人。五是规范了代开窗口普通发票管理制度，实行票款分离,全年窗口代开普通发票4851份,征收税款146万元,六是规范了窗口代开增值税专用发票的管理制度；对小规模纳税人到窗口要求代开增值税专用发票的条件进行严格审核。对不符合代开条件的坚决不予开具。一年来，共为35户小规模纳税人，开具了187份增值税专用发票，征收税款万元，无一份出差错。

>五、实现税收执法的规范化，全年实现税收执法无一错误。

按照综合征管软件操作要求使用所有税务文书，其按照综合征管软件环节要求实施所有执法程序,在办税服务厅推行执法责任制和执法过错责任追究制，规范税收执法流程,实现税收执法的规范化管理,全年办税服务在日常征管共有发主涉税执法行为17364笔,无一笔差错,全年实现税收执法无一错误。

>六、创新服务手段，减轻了纳税成本。

完善纳税申报体系，推广网上办税服务厅，基本实现了“足不出户，轻松办税”的办税目标，截止20xx年我县网上办税服务厅共受理各类税收业务3212户(次),其中注册网上办税服务厅纳税人172户，共办理网上申报1671条，增值税专用发票税网上认证1025条，网上货运发票认证共31笔，防伪税控远程抄报税网上抄报税311条，办理文书申请、发票管理等涉税事项33条。为我县在今年的纳税服务竞赛评比活动中创造了有利的条件。

>七、加强纳税人纳税信用等级评定工作。

(一)、根据《xx省地方税务局、xx省国家税务局关于开展20xx－20xx年度纳税信用等级评定工作的通知》（湘地税发〔20xx〕158号）文件精神,于20xx年六月二十九日成立了xx县国家税务局20xx－20xx年度纳税信用等级评定委员会。

(二)、建立联席会议制度评定纳税人信用等级，评定工作与服务工作相结合。为了共同做好评定工作，成立了由县地税局、国税局主管领导和征管部门主要负责人参加的工作协调小组，做好共同评定的组织、领导、协调工作。本次评定工作由县地税局牵头，通过联席会议的形式确定组织实施方案，统一部署全县评定工作；并通过联席会议的形式对纳税人进行了纳税信用等级的评定：全县参评户为90户，其中30户为B级纳税人，60户为C级纳税人。通过评定，办税服务厅根据不同的情况为不同级别的纳税人提供了不同级别的服务。

>八、加强纳税人学校建设，建立规范的纳税辅导机制，构建和谐的征纳双方交流平台。

5创办纳税人学校，旨在创新服务方式，完善纳税服务体系，建立规范的纳税辅导机制，构建和谐的征纳双方交流平台，不断提高纳税人的税法知识水平和办税能力，不断提高纳税人的税法遵从度。自纳税人学校成立以来，先后委骋相关科室人员为讲师，定期或不定期地集中纳税人进行授课培训达５期，培训了企业财务人员２40余人次，个体工商户３２０余人次。达到了预期目的，受到了纳税人的一致认可。

>九、加强征管确保车购税超额完成任务。

一是大力开展政策宣传。对内通过业务培训，提高税务人员对实施车辆购置税“一条龙”管理重要性的认识，增强工作责任心；对外通过电视、广播、专栏、传单等形式，做好纳税人宣传解释和辅导工作；二是建立相关台帐。该局对车辆购置税的车价信息采集、计税依据、纳税申报、税款征收、纳税评估、减免审批、完税证明管理等都建设了档案台；三是加强部门配合。积极争取公安、农机车辆管理部门的支持配合，密切联系，加强沟通，掌握了车购税税的主动权。四是强化对经销车辆纳税人的管理。对经销企业重点审查经销车辆纳税人是否有返利、返实物不入账、故意压低整车售价、按零配件开具其他发票隐瞒收入的侵蚀税基行为。全年征收车辆购置税万元,同比增长。

**征收大厅服务工作总结12**

今年受现行金融政策和国家对房地产调控的影响，按照旗委、政府整体工作部署，我局将回迁安置工作作为全年工作的重中之重，结合回迁安置房建设和企业资金情况，适时开展剩余1348户、万平方米的征收工作，集中人力、财力逐步安置住宅2251户万平方米。

>一、今年主要工作

（一）回迁、安置工作

按照旗委、政府整体工作安排，我局工作思路由重征收向重回迁安置房建设转变，上半年联合城建、规划、房管等部门对阿镇地区的各类住宅存量房情况进行了摸底调查，寻找并确定了房源，积极妥善回迁、安置住宅2251户万平方米，想方设法加快已开工片区回迁安置房建设。同时，我局根据国家关于棚户区的金融政策，积极与国家开发银行沟通、协调，准备相关数据、资料，现基本确定了贷款事宜。截至目前，共异地安置33户41套，面积平方米，分配公租房160套，涉及5个征收片区，此项工作有效的解决了部分回迁户无住房、四处租房的问题。

（二）房租、补偿款

因开发企业资金短缺，导致拆迁补偿款未能兑现，同时大多数被拆迁户房租陆续到期不能及时支付，造成极大的社会不稳定因素。根据实际，我局极早安排：一方面，千方百计协同开发企业协调资金，逐步兑付所欠款项。另一方面，主要做好被征收户的维护稳定工作，尽量将各类矛盾化解到萌芽状态，做到矛盾处理不出部门，今年接待各类信访案件200余次（件）。同时通过积极主动对接信访等相关部门，疏通好个别信访案件上访渠道，最大力度的化解了各类矛盾。

（三）棚户区改造项目

指定专人专项负责3500户万平方米棚户区改造项目，按时整理巡查记录单，按月上报各棚户区回迁安置房建设进度。

区、市相关部门对我旗棚户区改造工作进行了检查，对我旗棚户区改造工作给予了充分肯定。

>二、征收工作中存在的主要问题

（一）资金短缺。由于在现行金融政策下，开发商无法得到有效金融信贷支持，造成资金短缺，债务压力大；又因社会融资环境恶化，使开发商根本没有融资渠道，资金链断裂，导致旧城征收改造工作进展缓慢，部分片区回迁安置房建设尚未动工。另已签订协议的无法及时支付补偿款，同时大多数被征收户房租也陆续到期，造成被征收户情绪不稳，容易引起群体上访事件。

（二）市场需求回落。随着全市房地产市场的低靡，购房者持币观望，导致销售市场低糜，开发资金无法及时回笼。

（三）被拆迁户异地置换积极性不高。受房源区域、地段限制，与被拆迁户约定回迁地段存在差异，多数回迁户因房源位置偏远，暂不积极进行异地安置，仍在等待观望中。

>三、明年工作计划

我局明年仍以回迁、安置为工作重点，继续通过异地置换形式安置住宅2251户万平方米、商业万平方米（不包括万力xx区商业）。

（一）继续实行结对帮扶政策。对资金确有困难，无法启动拆迁、建设的天佐公司、万豪公司、亚峰公司及b4地块采取参股、合作等方式，引进有实力的企业继续推进上述片区的拆迁、建设。

（二）切实加大项目贷款争取力度。帮助、配合开发企业协调国家开发银行和其他金融机构提供棚户区改造项目贷款支持，缓解开发企业拆迁、建设资金压力。

（三）继续实行异地安置。根据房源建设及开发企业情况，大力推进异地安置工作，通过宣传、“算账”等形式让广大回迁户认清当前形势，尽快得到安置。对不同意异地安置的，完善原片区水、暖、路、讯等基础设施，加大对周边环境的整治力度，改善片区住户的生活条件。

（四）商业回迁安置。实行企业结对帮扶安置，通过协商谈判引进有实力的企业与原开发企业进行合作，推进原地回迁商业安置房项目建设。继续协调金融机构帮扶安置，给予能完成原地回迁安置的开发企业金融贷款支持。对回迁无望的开发企业，将通过异地安置或临时过渡安置的方式安置商业回迁户。

**征收大厅服务工作总结13**

随县城市棚户区(厉山老镇)改造项目指挥部20xx年

工作总结

20xx年以来,我们指挥部在随县县委、县政府的正确领导下,以\_理论和“三个代表”重要思想为指导,全面贯彻落实科学发展观和十八大精神，紧紧围绕县委、县政府的工作思路，认真贯彻落实《国有土地上房屋征收与补偿条例》，本着“征收一处，造福一片，稳定一方”的原则，严格按照征收法律、法规要求，依法征收，和谐征收，阳光征收。实现了“三个确保”即确保了不因征收引起社会动荡，确保了不因拆除引发安全事故，确保了不因征迁导致群体上访事件。较好的完成了县委、县政府下达的各项工作任务，为我县重大建设项目顺利开展起到了积极的促进作用。回顾一年来的工作，主要有以下几个方面：

一、 征收工作总体进展情况

随县城市棚户区(厉山老镇)改造顶目规划用地面积511亩,涉用房屋征收户1478户(其中400户居民房屋面积在60平方米以下),征收房屋面积22万平方米。自20xx年x月x日启动房屋征收至20xx年x月x日止，目前已签订房屋征收协议1315户（不含公房118户），应签单位22户，已签18户，剩下4户，占应收征收房屋1478户的8\_7%。其中：主还建区房屋征收进度为95%。整个改造区域实际未签约的户数为163户（含分户因素）。房屋征收工作正在积极稳妥的推进。

**征收大厅服务工作总结14**

运河区水务局

20xx年河道工程维护管理费征收总结 20xx年，在市水务局及我局党组的正确领导下，我局河道维护费征收人员坚持以科学发展观为指导，紧紧围绕全市水利改革发展大局，不断调整工作思路，大力强化征收措施，狠抓征收任务目标落实，圆满完成了河道工程维护管理费征收任务。回顾上年度收费工作，主要有以下四个特点。

一、领导高度重视，收费力度进一步加大。河道维护管理费是多元化、多渠道、多层次水利投融资的重要组成部分。《防洪法》、《河道管理条例》等法律法规对征收河道工程维护管理费都有明确的规定和要求。我区政府关于加快水利发展与改革的决定指出，要进一步做好水利建设基金、水资源费、河道维护费等政府基金、规费的筹集、征收和管理工作，切实加大水利投入，建立多元化投入机制，确保水利投入的总体规模有明显增加。这充分体现了各级党委、政府对河道维护费征收工作的高度重视。我局党组十分重视河维费征收工作，每年都多次召开会议，及时了解情况，分析形势，进行检查和督导，随时解决征收工作中的困难和问题。并建立了激励机制，表彰先进，带动全局，激发收费人员的积极性和热情，促进了收费工作的开展。局领导积极协调各方，优化环境，搞好服务，保证了收费工作的顺利开展。我局坚持一把手负总责，主要领导亲自抓，分管领导靠上抓，分工明确，专人负责，统一部署，统一落实，统一检查，统一考核，征收工作焕然一新。针对一些收

**征收大厅服务工作总结15**

XXXX年征收工作总结

X年以来，在领导的关心和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，踏实工作，开拓创新，勇于实践，在政治理论、文化素质、业务知识和实际工作各方面都有了很大收获 ，认真完成领导给予的任务，履行好岗位职责，圆满完成了各项工作任务，现将个人半年来的工作总结如下：

一、加强学习，提高业务能力和自身综合素质

在政治理论学习上，积极参加我办组织的政治学习和活动。我深知政治理论对一名党员干部的重要性，学，更要学精、学透。平时就注意多看党报、党刊，党章，重点学习了\_理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和党的\_精神等。提高自身的理论水平和政治素质，在思想上始终和党保持一致性。

在业务知识学习上，我着重加强了与征收工作相关的法律法规和业务知识的学习，重点学习了各级征收条例、信访条例、《物权法》和相关业务法律法规，还号召身边的同志们学习，每周都安排了学习时间和自学任务，真正做到理论联系实际，学以致用。

二、努力加强纪律作风

学习严格遵守办公室的各项规章制度，进一步规范自己的言行，同时注重坚强自己修养，始终保持一种积极向上的工作状态，投入到每天的工作中。与办公室的同志团结协作，在工作中互相学习、互相帮助、互相提高，圆满完成工作任

**征收大厅服务工作总结16**

按照《朔州市地方税务局关于转发〈国家\_办公厅关于开展办税服务厅建设情况自查和检查工作的通知〉的通知》的要求，我局高度重视，通过召开专题会议研究部署此项工作，会议研究决定，成立以党组书记、局长任组长，其他党组成员、副局长任副组长，区局各股室负责人任成员的工作组，对全区所辖的四个办税服务厅，进行了为期两周的拉网式检查，现将自查情况总结如下：

（一）办税服务厅环境建设情况：我们按照总局《办税服务厅管理办法》的`要求，由副局长每天轮流坐班，共设置了六个综合服务窗口，一个发票发售窗口；设立了办税服务区、等待休息区、咨询服务区。电子显示屏、触摸屏、服务评价系统、监控系统均能正常使用。

（二）按照总局《办税服务厅管理办法》省局两制等相关文件的要求，在办税服务厅开展了导税服务、限时服务、预约服务、提醒服务。并用电话对纳税人在申报期内进行纳税提醒服务，在日常发送税法宣传知识；实行“绿卡服务”，为方便征纳联系，制作办税服务卡，发放给辖区纳税人，便于及时受理纳税事项；实行“快捷服务”，完善“一窗式”服务，采取“首问负责、一窗受理、内部流转、环节监控”的方式，让纳税人立等可取；建立限时、延时、节假日值班，在申报期安排税管员在厅内进行导税服务。9月份，网上申报业试用成功。并在国税局大厅设立地税办税费窗口。

（三）办税服务厅人员均能做到按时上岗、着装上岗，文明上岗。

（四）办税服务厅先后研究制定了《办税服务厅工作岗位责任制》、《文明办税十公开制度》、《办税服务厅工作服务标准》、《办税服务厅文明用语规范》、《一分局档案资料管理办法》等内部管理办法，各种管理办法的推行，进一步明确了大厅每个人工作职责、工作范围、工作流程。

办税服务厅是窗口单位，是征纳双方的桥梁，办税厅工作人员素质和服务态度的好坏，直接关于到税务部门的形象，我们要全面加强办税服务厅管理，做到让纳税人满意，受到社会好评。

**征收大厅服务工作总结17**

在党委、政府的领导下，在上级主管部门的正确指导和帮助下，近年来，我局紧紧围绕创造良好的水资源环境为社会经济快速发展提供保障的目标，严格按照上级主管部门的工作部署和任务要求，扎实有效地开展水资源费征收工作，现将工作情况汇报如下：

一、经验和做法

（一）领导重视，机构健全。征收水资源费是水利部门将自身资源转化为产业和带动水利发展的造血功能之一，更重要的是法律赋予水行政主管部门的神圣职责。而征收工作要顺利开展，离不开各级领导的支持，自xx年成立以来，从人员、经费、办公设备、交通、通讯等方面都得到充分的满足，使之成为有法必依、违法必究、执法必严、运行得力的工作机构，建立健全各种规章制度，公开上墙，并印发至每个监察员人手一份，对照规章制度相互监督，严格执行。同时，局领导班子也十分重视水政监察大队的组织建设和思想建设，坚持按照水利部提出的“八化“严格要求和管理。每年选派有关人员参加区厅、市水电局等部门举办的各种培训班，进行系统的法律法规、执法技巧等方面进行授课培训，并通过考试考核，立卷归档，作为个人工作年度考核评分标准的一项内容，不断建立和完善各项规章制度。

（二）以宣传为动力，努力提高全民的水法制观念。右江区历来十分注重每年“世界水日”、“中国水周”的水法宣传活动，围绕新水法知识的宣传普及，强化水资源统一管理与实施水务一体化管理，建设节水型社会，水资源与经济社会可持续发展等为主要内容，突出重点，投入大量的人力、物力，开展形式多样，生动活泼群众喜闻乐见的水法规宣传。如今每年的“世界水日”“ 中国水周”的宣传活动，除在城区悬挂宣传横额外，还先后在乡镇进行广播宣传，并开展有奖竟猜宣传活动，收到了较好的效果。此外，我局还组织执法人员深入重点取用水单位进行了面对面宣传，并举办座谈会，邀请取用水单位参加，通过宣传，各单位、各部门进一步加深了对节水型社会、饮水安全、水可持续发展的认识，自觉缴纳水资源费的法律意识得到增强。

**征收大厅服务工作总结18**

上半年，办税服务厅在县局的正确领导下，坚持“服务科学发展、共建和谐税收”的宗旨和“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”的服务理念，按照市、县局的要求认真开展规范、便捷、高效、文明的税收服务，不断加强内部管理，严格执行“双量”考核，持续优化税收服务，方便了纳税人，降低了税收成本，纳税人的满意度和税法遵从度得到了极大的提高。

>一、创新服务方式，提高办税服务技能

上半年，我们创新纳税服务责任考核机制，完善了各项制度，并实行过错追究，同时以开展“纳税服务之星”评选活动等激励的方式，充分调动办税服务厅工作人员的工作积极性和工作创造性，达到了操作水平和服务质量同步提高的目的。

1.推行了“一窗全能”：今年，我们根据上级精神，克服发票发售、专票代开、认证报税等需专机专用的困难，规范窗口设置，除发票发售岗外，全面推行“一窗全能”，实现了纳税人“走进一扇门，来到一个窗，办好一切事”。同时我们还加强了与各分局各科室之间的协作，通过电话、网络传输，实行涉税事项统一受理和涉税文书内部统一流转，避免纳税人在县局、分局、大厅之间往返奔波劳累，原来需要几天才能办完的事情，现在只要几分钟就能办完，得到了广大纳税人的一致好评。

2.创新了“双量”考核：建立和完善纳税服务“双量”责任考核机制，对大厅工作人员的工作量和工作质量同时进行考核，由县局分管领导进行跟踪监督，每月公开考核结果，以保证责任考核不流于形势。经过半年的试运行，差错率直线下降，工作效率明显提高。

4.强化了业务培训：加强业务学习，开展全员全岗练兵活动，采取集中学习和开展“一帮一”和“老带新”学习活动，为提高综合办税能力，我们开展了多次业务培训，全面系统地学习了各种法律知识、会计知识、公文写作知识及税务登记、文书处理、纳税申报、税款征收、发票认证、发票发售、车购税、工会经费各种操作技能，通过集中学习和个别辅导，办税厅人员都能对各岗位工作进行熟练操作，业务知识得到了很大的提升，提高了办事效力和服务水平。

>二、延伸服务触角，提升服务工作效率

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，认真贯彻纳税服务工作规程的要求，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。

2.丰富了宣传内容：我们以税法知识、税收政策、办税公开为宣传重点，以发放税法宣传册等各种宣传形势，不断丰富宣传内容。规范办税服务厅触摸屏管理，指定专人及时发布最新税收政策，工作动态，咨询热点，广泛宣传纳税人权利和义务，

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

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！