# 税务大厅轮岗轮训工作总结(通用39篇)

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-08-19

*税务大厅轮岗轮训工作总结1XXXX地方税务局城关分局办税服务厅现有税务干部十人，平均年龄岁，全部具有大专以上文化学历，其中四人在攻大学本科，人均到达国家计算机一级水平，其中二级占70%。办税服务厅内设三个发票管理窗口，三个纳税申报窗口，两个...*

**税务大厅轮岗轮训工作总结1**

XXXX地方税务局城关分局办税服务厅现有税务干部十人，平均年龄岁，全部具有大专以上文化学历，其中四人在攻大学本科，人均到达国家计算机一级水平，其中二级占70%。办税服务厅内设三个发票管理窗口，三个纳税申报窗口，两个综合服务窗口及税收票证会计核算办公室。主要负责城区大部分个体及企业的地方税费申报、发票发售管理、税务咨询、税法宣传、发票兑奖、税务行政许可受理、会统核算、票证管理等各项工作。

办税服务厅一向用心贯彻执行“法制、公平、礼貌、效率”的治税方针，以严格执法、礼貌服务为工作宗旨，以强化政治素质和业务素质为突破口，以争创“青年礼貌号”为载体，以“三个代表”重要思想和\_精神为指导，全面深入贯彻《公民道德建设实施纲要》，努力提高税务人员的整体素质，圆满完成上级领导交办的任务。现总结如下：

>一、抓行风，落实到人，争创服务与管理一流。

20XX年是纳税服务年，“一切为纳税人服务、为一切纳税人服务”成了办税服务厅的服务主题。为此，分局领导亲自深入办税服务厅，狠抓行风建设中存在的问题。一是抓重点，勤政廉政、服务态度、办事效率、工作作风等方面，纳税户是否满意，效能建设是否得到落实等；二是抓热点，纳税人排长队是否得到有效解决，执法是否礼貌，处罚是否规范。还相继聘请了个体及企业中的代表担任行风监督员，定期不定期地召开会议收集来自辖区的纳税户动态反应，有的放矢开展行风建设工作。透过银行代扣税款有效解决了纳税人排长队的现象。实行礼貌办税“八公开”，各项规章制度如办税服务、首问负责制、内部管理制度张贴上墙，并出台了“宣州区地税局20\_年便民服务措施十五条”，受纳税户监督。因此得到纳税户的一致好评。

>二、抓业务，服务到位，争创人才与业绩一流。

分局把政治业务学习作为日常性工作来开展。透过政治学习，使税务干部深入地了解建立“青年礼貌号”的好处和内涵，进一步增强了思想道德观念，强化了全心全意为纳税人服务的意识，牢固树立起税收服务观，促进税收服务工作向深层次方向发展。透过业务知识的交流与学习，提高了办税服务厅的整体办事效率。为了提高干部工作热情，分局还举办每月“服务之星”及“我心目中的好税官”评选活动，定期组织学习《行政许可法》、《税收征收管理法》及其细则、《税收票证业务知识》以及相关税政、财务、外语知识，十一月份进而开展开票大比武活动，透过以上活动的展开，对照岗位职责要求，寻找自身在工作、学习中的差距，真正做到以工作决定学习、以学习促进工作，对优胜窗口实施精神和物质奖励，以此鼓励全体员工自强素质，改善工作方式和工作态度，提高业务和服务工作水平。

>三、美化税收环境，用心推行便民利民措施。

办税服务厅出台了一批纳税人看得见、摸得着、有实效的便民利民措施。在大厅内摆放了花卉；设置休息区、报刊栏；配备沙发、办公桌椅、茶几、饮水机、纸杯；放置了各类报表、印色油、复写纸、签字笔、老花镜等；设立了“老、弱、病、残快捷通道”窗口。另外，用心推行十五条便民措施、公布投诉电话、设置意见箱、意见簿，主动理解广大纳税人和社会各界监督。

>四、注重创新活动载体，提高礼貌建立档次。

在争创活动开展的同时，进行了一些寓教于乐的活动。在市局举办的地税成立十周年的文艺活动中，办税服务厅一半以上的人员用心参加舞蹈、歌咏比赛等喜闻乐见的文体活动，丰富了职工的文化业余生活。内强素质，外树形象，办税服务厅已逐步成为政治过硬、业务熟练、作风优良、执法公正、服务规范的坚强群众。办税服务厅将以昂扬的斗志，以走在全市地税系统办税服务厅前列为标准，努力打造全市地税系统一流办税服务厅先进群众。

**税务大厅轮岗轮训工作总结2**

人事监察科自20xx年8月组建以来，在局党组的正确领导下，在各科室的支持配合下，根据我局工作的总体部署要求，在干部考核、精神文明建设、纪检监察、教育培训等方面开展了扎实有效的工作。结合本科室的工作实际，现将工作情况汇报如下：

>一、健全和完善各项规章制度

新的机构组建，人事监察科按照局党组的工作要求，进行了梳理，修订完善了《北屯地方税务局领导干部谈话和诫勉制度》、《北屯地方税务局在职人员学历学位教育管理及学习奖惩实施细则》等十余项制度。

>二、领导班子建设

一是制定下发了党组理论学习计划，完善了党组议事制度。二是定期开展党组中心组学习，强化领导干部理论学习和实践锻炼，强化业务能力和创新能力的培养。每位领导不仅按要求做好学习笔记，还紧密结合理论学习，深入开展联系点工作，继续加大调查研究。三是加强了局领导班子民主集中制建设，严格执行民主集中制，进一步规范统组议事规则和程序，按照党组有关规定每月至少召开一次党组会议，不断完善决策程序，推进局党组决策的科学化和民主化，自觉维护班子的团结统一，以好的班子带出好的队伍。四是加强《党政领导干部选拔任用条例》的学习贯彻，坚持正确的用人导向，严格组织程序，虽然在我局条件还不成熟的情况下，但也制定了北屯地税局科级领导干部竞争上岗实施方案。同时，积极配合区局做好全系统第二轮县(处)级领导干部竞争上岗工作。

>三、人事管理工作

(一)对近几年内的人事档案散材料进行了整理，补充完善了人事档案。并按照区局要求将相关信息录入到“公务员信息采集软件”中，在规定的`时间内上报区局。同时，在地区人教科的指导下，对我局31名干部和7名退休干部的人事档案进行了接交。

(二)按照自治区地税局的要求和安排，根据编制情况和本局的工作需求，对北屯地税局20xx年面向社会招录公务员进行了摸底调查，并积极参与复审招录工作中。

(三)做好国家及自治区工资制度相关政策在我局的贯彻、实施工作。并按月上报各类人事报表，做好年终各类年报的上报工作。及时准确的完成了两次调资工作。

(四)加强绩效考核的组织和落实，力求实效性。结合实际，深入调查研究，统一规范休假、产假、护理假、婚假、丧假等规定。

(五)按照年终公务员考核的要求，制定了本局考核办法，并严格按照考核的要求，圆满完成了本局20xx年度公务员考核工作。

四、干部教育培训工作

**税务大厅轮岗轮训工作总结3**

我局在县综治办和上级有关部门的正确领导睛，深入贯彻各级政法工作会议精神，坚持“打防并举，标本兼治，重在治本”的方针，以创建安全文明单位为载体，坚持综治工作同税收工作一起抓、同步上，坚持综治工作与精神文明建设有机结合，以基层基础建设为重点，加大教育管理力度，夯实工作基础，做到了思想重视，组织得力，措施有效，效果显著，连年被县综治办评为“综全治理先进单位”，带动了我局两个文明建设的顺利开展。税收收入一年一大步，二年翻一番，今年1——9月份，为地方经济的发展与振兴做出了积极的贡献。现将我局创建安全文明单位的工作汇报如下：

>一、加强>领导，健全机构，夯实基础，为创建安全文明单位创造良好的工作氛围

>二、提高认识，健全制度，强化措施，深入开展创安活动

我局始终把创建安全文明单位工作同组织税收收入相结合，严格按照“谁主管，谁负责”的原则，统筹安排，合理部署。

（一）从思想上提高广大干部职工对创安活动重要性的认识。坚持干部培训制度化、经常化，开展了形式多样的普法活动，于年初、七一期间先后开展了综合治理知识竞赛。

（二）健全制度，明确职责。我局根据本单位实际，按照“分工明确，制度完善”的原则，制定了包括暂住人口管理制度、帮教制度、护卫、巡逻制度、领导干部带班制度、门卫管理制度、车辆管理制度等16项制度，对保卫科、护卫巡逻队、门卫人员等职责均予以细化、量化，严格管理，从严监督。进一步充实了群防群治队伍，做到了内部保卫人员责任明确，队伍健全，制度完善。

（三）配齐硬件，完善防范措施。我局在经费非常紧张的情况下，多方筹措资金为三个基层单位建造了服务功能齐全、防范措施完备的办税服务厅，同时为各重要股室、各征收单位安装了防盗门、防盗窗、报警器，购置了保险柜，全面达到了“五配套”。在重要楼道还配置了我县最为先进的报警装置。对车辆的管理，达到了有车库，有防盗设备，有专人管理“三有”标准。各征收单位也安排了值班人员，成立了巡逻队，加强了安全防范措施，实现了人防、物防、技防三防并举。特别是在节假日等重要节日，我们更是加强保卫力量，昼夜值班，确保上下联系畅通。

（四）设立局长接访日，成立税务违法案件举报中心，认真解答处理人民群众的来信来访，把各种有关税收争议解决在基层和萌芽状态。同时制定一系列鼓励举报措施，加大对涉税案件的打击力度。到目前为止，已受理并查实人民来信6封，举报电话11人次，做到受理一次查处一次，件件有落实，件件有回音，至今未发生一起越级集体案件。

（五）强化社会治安综合治理及创安活动专项档案管理，加强对综治工作和创安活动的文件记录、数据的收集和整理编排，实现了资料齐全、档案完整、查阅快捷，为及时发现问题，加强有效管理和科学决策提供了便利条件。

>三、大力开展税法宣传，优化税收环境

税法宣传是提高公民依法纳税意识、优化税收环境的主要手段，对于促进社会主义税收事业和依法治税有着深远的意义。同时，税收作为维护社会经济秩序，保护市场公竞争的杠杆，是保持社会稳定的重要因素。我局把税法宣传工作作为一项重要指标纳入“双百分”考核中，加大税法宣传力度，使宣传工作融入日常的税收征管工作中。坚持多形式、多层次、多角度，做到主题鲜明，形式新颖。在今年的税法宣传月中，我们紧紧围绕“税收管理与依法治国”这一主题，开展了大型的集市税法宣传，共散发宣传材料2万多份，解答咨询5000人次。与县妇联联合，组织全县妇女开展了“巾帼送税法”活动，掀起了学税法的高潮。同时，我们还充分发挥电视台、报纸等新闻媒介的舆论导向作用，加大税法宣传力度，积极踊跃撰写新闻搞件，提高各阶层公民的\'纳税意识。截止目前，我局已在市级以上新闻单位编发稿件400余篇，其中，省级以上60多篇，多条信息被刊物采用。为了倡树依法纳税的良好风气，我们在全县范围内组织了“十佳纳税企业”的评选表彰活动，对自觉依法纳税为国家做出突出贡献的十户纳税企业，进行了大张旗鼓的表彰和宣传，县领导和局领导亲自为获奖企业挂牌，在社会上引起了较大的反响，起到了良好的宣传效果。

>四、建立健全制约监督机制，为创安工作营造良好的内外环境

一是县局与各征收单位及各股室层层签定了综合治理责任状，实行创安工作连带责任制，一级抓一级，一级带一级，一级对一级负责。把维护正常工作秩序，促进社会治安稳定的责任分解落实到各单位，形成齐抓共管的局面，增强全体干部职工对综合治理及创安工作的责任感。

二是在内部大力开展廉政教育，结合我局工作实际，建立了如经费报帐制度、离任审计制度、派餐单制度等一系列规章制度，全面推行禁酒令，进一步充实完善了《税务人员十五不准》、《收受礼品登记和重大事项报告制度》等12项廉政规定，制约和规范干部行为。

三是为保证该项工作落实到位，我局把创安工作纳入“双百分”考核办法，一季一考，对各单位按季对照创安工作目标逐项考核，考核结果同单位和个人经济利益和政治荣誉挂钩，并将结果列入年终总评。

四是强化社会监督，完善社会监督体系，健全外部制约监督机制，聘请29名人大纪委等社会各界代表为监察员，对全县地税系统的综治工作和创安工作进行监督检查，通过走访、信函、坐谈等形式听取他们对地税工作的意见和建议，设立举报箱，公布举报电话，形成了一套防范、保证、监督、奖惩体系，有效地杜绝了各种不廉不法行为的发生。在历年人大，县纠风办等组织的行风评议中均名列前茅。

>五、狠抓>精神文明建设，促进创安工作向纵深方向发展

我们始终坚持“以人为本，重在建设”的方针，从提高干部队伍的整体素质入手，把建立一套规范科学、文明有序、高效运转的税收工作管理体系作为工作切入点，倡树健康、文明、活跃的机关形象，将创安工作引向纵深。

（一）我们把规范化服务工作做为我局的一项形象工程常抓不懈，我们在对全局进行深入细致的调查研究，广泛征求意见的基础上，本着细化规范内容，量化考核标准，硬化监督措施的原则，制定了简便、易行、操作性强的《xx县地税局规范化服务手册》，最终建立起了一个以制度规范行为，以标准衡量奖惩，以实绩区分优劣的经常化运行机制。把各项工作纳入了制度化、科学化的轨道，广大地税人员的服务水和服务质量显著提高，服务观念和公仆意识明显增强，精神面貌有了很大改观。

**税务大厅轮岗轮训工作总结4**

紧张而又繁忙的20xx年即将过去了，回顾一年来的工作感慨颇多，我稽查三科的.们指引下，在分局领导班子的正确领导和亲切关怀下，在兄弟科室的大力支持下，胜利地完成了各项工作任务。现将一年来的工作情况总结如下：

>一、强化“稽”字认真履行职能

20xx年的税收任务对于我局来说十分艰巨，摆在我科面前的稽查任务也非常沉重，全年共给我科下达稽查户数200多户，稽查任务100万元。为了完成这些硬指标，我科全体同志集思广益、群策群力，积极发挥人的主观能动性。我科根据年初工作会议上的“五要”（1、税费收入要确保，2、征管手段要优化，3、科技兴税要到位，4、党风建设要严明，5、文明服务要优化）讲话精神，认真开展了稽查工作。我科的稽查对象大多是注销、变更企业，特别是注销企业有两种原因：一是无力经营，二是合并改制。把握好注销企业的最后一关，防止税款流失是我们的重要任务。工作中，我们采取了动态稽查、询问稽查、比较稽查、信息稽查、关联稽查等方法，将每一户接受稽查的企业的纳税情况按税法规定和稽查操作规程作了全方位的检查，并将检查情况及时向分局审理委员会汇报，按照审理委员会的意见进行处理。

税务稽查是打击偷漏税的最直接的手段之一，其基本职能有稽审、监控、惩处、督导、促收等，我们在稽查时有效的将这些职能有机地结合起来，体现了税务稽查工作的特点。

>二、着眼“稳”字确保收入完成

由于目前我区企业的经营情况不是很好，经济效益下滑，资金周转不畅，导致税收收入很难完成。税收收入是我们工作的中心，市局考核收入计划按平均进度考核，这就要求我们稽查科在完成任务时也要跟上分局的步伐，每当查补出税款时，我们就立即组织入库。由于企业有困难，总想一拖再拖，我们就再三做工作，采取“说破嘴、跑断腿”穷追不舍的工作态度催缴入库，保证了全局一盘棋的步伐。

>三、狠抓“素”字解决营养不良

干部自身素质的高低直接反映着稽查质量的高低，为了保证稽查质量，我科的同志们在跟上分局的业务学习的同时，本着缺啥补啥的原则，结合全国税务执法资格考试，自己每天抽出半个小时的时间“充电”，着重解决工作中急用的知识，掌握的税收动态，了解的税收政策。通过学习每个人的查帐水平有了较大提高，使大家在提高工作能力方面收益匪浅。我国以加入WTO，我们必须跟上时代的步伐，否则将被时代所淘汰。在做好业务学习的同时，我们没有放松政治理论的学习。今年我们着重学习了以及在“\_”上的报告，提高了我们每个人的思想理论水平，为践行重要思想打下了坚实的基础。通过一系列政治业务学习，每位同志的自身素质都有了不同程度的提高，稽查业务更加精通了，税收政策、法规掌握更加准确了，执法程序更加规范了，政治立场更加坚定了，大大提高了工作效率。

>四、力求“准”字贯彻税收政策

在贯彻税收优惠政策方面力求准确，我们按照分局制定的“四无”，准确无误地加以贯彻，我们利用稽查工作得天独厚的便利条件，具体落实不走过场；在稽查质量上力求准确，“准”在稽查当中很重要，它是稽查结果的综合体现，我们在实施稽查前，先对被查企业纳税情况进评估，找到切入点。实施稽查时，为了政策掌握的准确，我们还经常咨询综合科的同志，求得帮助，一年来我们稽查过的企业没有因我们的稽查结果而发生争执。

>五、推进“优”字提高服务水平

经过几年的“双评”工作，我们更加牢固地树立了优化服务意识，我们时刻没忘以服务经济发展，服务纳税人作为出发点，改变了过去只注重要求纳税人履行义务、忽视纳税人权利，只注重行使征税权利、忽视对纳税人服务的倾向，我们摆正了执法与服务的关系，增强了服务意识，将服务寓于稽查中，赢得了纳税人的理解与支持，从而保证了工作的顺利开展。

>六、不忘“廉”字树立地税形象

清正廉洁、务实高效，是我局的治局方略，我们严格按照分局年初签定的党风廉政建设责任状，一级负责一级。一年来，我们认真参加分局的各类廉政建设活动，认真学习关于税务干部廉洁自律的有关规定，认真收看廉政教育片，做到了警钟长鸣、防微杜渐。平时我们还结合每个季度的廉正写实，全体同志重温自己所写的廉洁自律保证书。全年累计拒吃请10余次，还谢绝了礼金。我们的做法得到了纳税人的好评。

>七、提高“率”字增强稽查质量

考核指标中，对选案中标率、查补入库率、处罚率、滞纳金加收率分别要求达到60%、80%、10%、100%。表面上简单的数字，实际上标准是非常高的，这就要求我们在稽查中既要高标准又要严要求。稽查中我们不论税种大小税额多少，都认真对待一丝不苟，为了做到这一点，我们没少得罪人，尽管如此，我们也乐此不疲任劳任怨。正是有了全科同志的共同努力，才保证了稽查质量。

>八、突出“严”字遵守规章制度

我局是全国税务系统文明服务示范单位，是省级文明单位标兵，分局的要求是非常严的，各项规章制度较细，平时考核又多。为了树立良好的地税干部形象，我们全科同志认真遵守规章制度，自觉严格要求自己，“严”字当头，与局领导班子保持一致，时常温习税务干部的要求和标准，全年没有发生违规现象。

>九、强调“宣”字普及税法知识

宣传税法是我们的一项工作内容，今年四月税法宣传月期间，我科负责了两幅大的宣传条幅，接到任务后，我们立即行动，克服了诸多困难，圆满地完成了任务。此外，我们还负责了市局税法宣传的部分工作，得到了市局领导的肯定。平时，我们在稽查时也不忘税法的宣传，随时随地解答一些人的咨询，得到了纳税人的好评。

>十、其他方面

1、地域管理，我们担负电力办事处，尽管路途比较远，天气寒冷，我们照样按照分局的要求做好地域户籍管理，及时将检查情况报告有关科室。

2、临时工作，我们对局里安排地临时工作，积极按时间、按规定保质保量完成。

3、存在的不足，我们的稽查质量有待进一步提高，特别是我们的检查表及文书的制作还需下大力气，这些都是我们今后需努力的地方。

**税务大厅轮岗轮训工作总结5**

20\_年上半年，办税服务厅按照县局的工作思路和要求,认真学习实践科学发展观，贯彻落实省、市局有关办税服务厅的工作部署，以开展“办税服务厅标准化建设”活动为契机，以优化纳税服务为重点，加强制度建设，优化业务流程，提升服务理念，强化岗位培训，积极推行“一窗多能”服务模式，最大限度的为纳税人提供个性化、人性化、交互式的纳税服务。

一、深入开展了学习实践科学发展观活动

按照上级党委的要求，今年以来，办税服务厅认真开展了学习实践科学发观活动，并把科学发展观应用到工作实践中。在学习调研阶段，我们结合今年的“办税服务厅标准化建设”的验收活动开展调查研究，征求部分纳税人办税人员的意见和建议；在分析检查阶段，对照纳税服务工作中存在的问题进行了深入分析，初步提出整改措施。通过深入学习实践科学发展观活动，使我们意识到：“做好纳税服务工作，就是实践科学发展观”。我们为纳税人提供优质服务，能够起到缓解征纳矛盾，建立新型征纳关系的作用。对纳税人而言，享受到优质服务就能够及时了解税收政策和相关信息，方便依法纳税，争取公平竞争的税收环境。因此在某种程度上说，开展纳税服务，做好纳税服务工作就是实践科学发展观，就能促进社会的和谐发展。我们要以学习实践科学发展观教育活动为契机，更加牢固树立全心全意为人民服务的宗旨意识，开展“假如我是纳税人”的换位思考活动，强化“全心全意为纳税人服务”的意识，想纳税人之所想，急纳税人之所急，解纳税人之所需，把为纳税人提供优质服务变成我们日常工作的自觉行动。

二、全面推进办税服务厅标准化建设

总之，今年上半年办税服务厅的工作取得了一些成绩，软、硬件也有所突破和创新，今年三月我们\*\*县国家税务局办税服务厅还被湖北省妇女联合会表彰为：湖北省三八红旗集体。但纳税服务工作永无止境，今后办税服务厅将紧紧围绕“8152”做文章，在职业道德教育和服务礼仪培训上多下功夫，进一步拓展办税服务厅标准化建设的成果，着力营造爱岗敬业、自觉学习、团结协作的良好氛围，树立文明规范、高效快捷、热情服务的窗口形象，争取更好的成绩。

**税务大厅轮岗轮训工作总结6**

>一、美化办税环境，形成规范化服务

(一)领导重视程度高,改造建设标准高。年初，县局把开展办税服务厅标准化建设这项任务作为提高国税系统征收管理质量和纳税服务水平工作来抓，既规范国税机关内部的规定、程序和要求，又考虑解决纳税人最关心、最直接、最根本的问题，对办税服务厅标准化建设做到了经费投入优先、人才选配优先、设备配置优先，力争使办税服务厅成为一个树立国税良好形象的亮点。一是领导重视。县局局长和分管领导非常重视，多次召开了县局业务科室、办税厅工作人员和纳税人代表座谈会，并在纳税人中开展了一次办税服务厅工作情况的问答调查，广泛征求意见，了解和掌握了第一手资料，形成了为什么要建、怎样建和建设什么样高标准办税服务厅的共识，及时讨论制定办税服务标准化建设实施方案并上报市局批准。

>二是加大资金投入

在办税服务厅实施高标准建设过程中，县局在办税经费非常紧张的情况下，大力压缩相关经费支出，累计投入万元资金进行改造，配备了办税触摸屏机、服务质量评价器、led电子显示屏、高清液晶电视。 三是加强人员配备力量。县局考虑办税服务厅标准化建设对人员综合素质和业务能力的要求，今年为办税厅配备了两名业务型的副主任，调进了三名业务能力强和计算机应用水平好的人员，从整体上提高了办税服务厅人员的综合素质和业务技能。

(二)六大区域功能全，服务基础设施全。今年月县局对办税服务厅按照标准化建设的要求进行了整体改造，进行规范布局，划分了办税服务区、纳税咨询区、取表填单区、资料取阅区、等候区、自助办税区等六大功能区域，装饰一新的办税服务厅宽敞明亮，各类标识规范统一，服务设施摆放有序，办税场所整洁舒适，总体面积平方米，基本满足所辖纳税人办税的需要。办税服务区有个综合服务窗口,采用电子数字显示标牌，为纳税人提供更方便、更快捷的办税服务;办税服务工作台面建成低平面、开放式结构，台面高度cm，上方不设玻璃栏杆隔断，实现了纳税人与办税服务厅工作人员面对面、无障碍交流;同时为纳税人配备了可自由调节高度和方向的办税专用坐椅，提高了纳税人办税舒适度。

>三、完善管理制度，打造效能化服务

(一)建章立制定规，管理执行到位。办税服务厅结合工作实际和标准化建设要求，经过全体人员讨论通过制订了一系列符合实际、切实可行的各项工作制度，建立健全了办税服务厅岗位职责、工作管理制度、纳税服务承诺、着装服务标准、限时服务制度、纳税人即办事项和非即办事项办理流程、工作绩效考核等项管理制度办法，使各项工作有章可循，减少了人员的随意性。一是严格执行按时上下班签到，每天上班提前分钟打扫卫生制度;二是文明用语规范，办税服务厅将办税文明用语制作图片背景安装在各人的计算机里供大家熟记熟用，受理服务时，要做到热情、微笑服务，并提倡讲普通话，统一使用文明用语，拉近了征纳双方的距离;三是坚持着装挂牌上岗，每天办税厅人员做到了统一着装、挂牌上岗、精神饱满、仪表端庄、热情周到，保持了良好的“窗口”形象。四是坚持环境卫生制度，我们建立轮流值班制度，每天由有名主任带名工作人员打扫卫生，整理摆放取表填单区、资料取阅区、自助办税区的资料，营造了环境优美、整洁舒适、温馨和谐的办税环境。

(二)强化学习培训，提高综合技能。办税服务厅标准化建设“一窗多能”的运行，对办税服务厅工作人员素质的要求越来越高，我们立足实际，狠抓业务培训，提高办税能力，作为提升办税服务厅干部素质的重要手段。我们多次开展了两税条例及细则、企业所得税业务、出口退税业务、车购税、工会经费代征、金税工程、综合征管软件及各操作软件的学习培训，使大家在干中学、学中用，及时发现问题，及时解决问题，有效地提高了办税服务水平和能力。9月份,我们对个延升办税窗口人员的办税业务情况进行了检查,对存在的问题开展了辅导和培训,进一步规范涉税即办事项和非即办事项的办理。

>四、优化业务流程，建立程序化服务

为进一步服务纳税人，确保纳税人找税务机关申请办理涉税事项，一律由办税服务厅受理办理，实行办税事项一次性告知，实现了纳税人“走进一道门、来到一扇窗、办完一切事”的“一窗多能”办税服务模式。

一是制作即办事项和非即办事项操作指南。结合我县的实际，按照精简、高效的原则，经业务股室、办税服务厅、管理分局讨论制定了项即办事项和项非即办事项业务流程，统一规范了业务办理流程。办税服务厅按照项即办和非即办涉税事项分业务制定了每项业务的受理流转模板，实行一次性告知。

二是对纳税人申请办理涉税事项，属即办事项的，办税服务厅前台窗口人员当场受理，对符合条件的纳税人申请事项即时办结;对不符合条件的纳税人申请事项实行一次性告知。

三是对纳税人的涉税审批事项，属非即办事项的，按照“窗口受理、后台复核、内部传递、限时办理、窗口出件”的程序办理，切实提高工作效率，尽量地让纳税人少跑路，快速处理涉税事项。

四是办税服务厅加强了各岗位、各业务股室和管理分局的协作配合，做到多衔接、多沟通、多反馈，努力建立“前台优质高效、后台严格复核、内部及时传递、限时快速处理” 的工作机制，制作了资料受理、传递交接单，详细地反映了办税事项的流转情况。今年来受理的各种涉税文书都在规定的期限内提前完成，办结率为100%，及时办理纳税人的各项涉税事宜，服务好纳税人，大力提高办税服务的质量和效率。

>五、拓展服务手段，构建人性化服务

(一)以人为本，完善服务措施。开展办税服务厅标准化建设，积极构建和谐征纳关系，为纳税人提供更人性、更方便、更快捷的办税服务，切实提高纳税服务水平和质量。一是进入新的办税服务厅就有导税人员主动引导纳税人开展办税事项，解答纳税人的政策咨询、辅导帮助纳税人办理涉税事项、引导服务、现场审核纳税人涉税事项，让纳税人免除无从办理的顾虑。二是为了解决了纳税人纳税排队的问题，设置了等候区并摆放了桌、椅，安装了液晶电视机供纳税人观看。三是安装了台银联pos机方便纳税人刷卡交税，大力提高办税效率，提升纳税服务水平。四是实行电子扣缴，我们与工行、建行等家金融机构签订了税企银三方电子扣税协议，纳税人只要提供一个缴税帐户,并保证有足够的余额。在每月的征税期对双定户进行批量扣缴，申报户则可通过网上申报平台自行扣缴申报的税款，纳税人不需来回跑税务机关办理缴税事项，现有户开通了电子扣缴业务，元至12月来电子扣缴税款多万元。五是推行网上申报、网上认证业务，纳税人在家足不出户就可自行完成纳税申报、发票认证工作，大大地节省了纳税人办税时间和办税成本。

(二)创新服务，提升服务水平。建立健全了纳税服务制度，实行全程服务、首问服务、导税服务、公开服务、承诺服务、延时服务、预约服务、提醒服务，最大限度地满足纳税人办税需求。一是延时服务，每天做到纳税人不走完，办税人员不下班，当天涉税业务当天办结。二是提醒服务，对纳税申报、税款入库、抄报税、抵扣凭证认证以及节假日办税时限顺延等事项，及时通过电话通知、手机短信提醒等方式提醒纳税人按期办理各项办税事项。三是预约服务，制作了预约服务卡发放给纳税人，告知预约服务电话、办税电子邮箱，及时受理纳税人的预约服务，对纳税人的涉税事宜做到急事急办，特事特办，将税务服务的内涵延伸到提醒纳税人自觉遵纪守法上，有效避免了纳税人因过失违法违章而受到处罚。四是网上电子服务，今年我们在网上申请邮箱，及时受理纳税人的申报资料、数据，今年来通过网上电子邮箱受理了纳税人企业所得税年度申报户，出口退税企业的预申报户，户纳税人通过网上电子邮箱发送申报资料及税收咨询问题，我们都及时进行办理和回复，尽量地方便纳税人，让纳税人少跑路，快速处理涉税事宜。

(三)阳光办税，增强服务质效。在办税服务厅内醒目位置安装了高清晰的led电子显示屏，及时向纳税人宣传新的税收政策，告知纳税事项，公开公示税务征收、停歇业、违法违章处理和欠缴税款等内容，同时还设置了公告栏、宣传栏、举报箱、留言簿、问卷调查表、公开投诉举报电话等，并制作了服务监督卡发放纳税人，明确告知税务人员工作纪律和廉洁自律规定，实行“阳光办税”，广泛接受纳税人和社会各界的监督、评议。

>六、加强工作考核，建立责任化服务

我们建立和完善了纳税服务责任机制，细化了岗位职责标准，使用了服务质量评价系统，使办税服务在操作程序上有章可循、有规可依。同时，量化了服务考核评议办法，严格实行了四项考核，即工作作风考核、执法责任考核、办税质量考核和优质服务考核。

一是工作作风考核侧重工作纪律的管理，即工作时间不得大声喧哗，说笑吵闹，妨碍、干扰他人工作;不得串岗、聊天或从事与工作无关的事情;严禁与纳税人发生争吵、争辩。

二是执法责任考核侧重工作过程的检查，以税收执法责任考核系统为依托，深入推行税收执法责任制和税收执法过错责任追究制，坚持按月微机考核制度，按照县局制定的扣分标准，对过错责任人进行过错追究，对申请申辩调整的执法过错要严格进行调查，明确责任。各项办税业务严格按照县局出台的即办事项和非即办事项办税流程办理，要求手续齐全、资料真实、数据准确、流程规范、从严把关。

三是办税质量考核侧重工作结果的评价，结合税收数据质量监控系统，对综合征管软件、车购税系统、工会代征系统、出口退税申报审核系统、金税工程系统、公路内河运输发票管理系统、网上申报系统的运行情况，及时发现问题、处理问题、解决问题。

四优质服务考核侧重服务水平的评议，我们对9个办税窗口分别安装了服务质量评价器，分为很满意、满意、基本满意、不满意四个评价内容，由纳税人自行对窗口人员的服务态度、办税效率、业务熟练程度进行评议，每月对各窗口人员的评议情况进行统计，凡被纳税人评为不满意超过3次的除扣工资外，还要写出书面检查。

我们用文明、温馨和优质、高效赋予了纳税服务新的理念，做到了“办税服务零距离、办税质量零差错、服务对象零投诉、办税程序零障碍”，取得了一定的成绩，赢得了各级领导的充分肯定和广大纳税人积极评价。但是，对照上级和领导的要求，我们也存在一些不足之处：一是人员业务能力有待进一步提高;二是服务措施有待进一步优化;三是工作质量考核有待进一步细化。在以后的工作中，我们要认真贯彻科学发展观，积极推进办税服务厅标准化建设，以“始于纳税人需求、终于纳税人满意”为宗旨，实施科学化、专业化、精细化管理，大力开展优质服务，加强队伍建设，使办税服务厅的各项工作再上一个新的台阶!

**税务大厅轮岗轮训工作总结7**

办税服务厅是税务部门的内设机构，是税务部门对外服务的窗口。 “在执法中服务，在服务中执法，正确处理征纳双方的关系，努力实现征纳双方的和谐”是办税服务厅的宗旨。现就如何做好办税服务厅的服务工作谈几点看法：

>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，为纳税人排疑解难。

（二）推行服务评价制度。主动接受纳税人监督，要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）、逐步实现金税工程报税、专用发票认证网络化。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。

（一）积极推行“零距离服务”。淡化角色差异，把纳税人视为“客户”，创造宽松和谐的纳税环境；

（二）积极推行“透明服务”。畅通税法公告渠道，让纳税人尽快知晓和领会税收政策法规；

（三）积极推行“真情服务”。建立与纳税人之间的绿色信息通道，及时倾听纳税人的意见；

（四）积极推行“人文服务”。把人文服务作为国税文化建设的重要内容，让纳税人深切感受到国税文化的感染力、亲和力。做到让纳税人进门有亲切感、咨询有信任感、缴税有自豪感、办事有高效感、出门有满意感；

（五）积极推行“弹性服务”。在征收高峰期，各个窗口通力合作，优势互补，每个窗口既是专业的又是综合的，既使到了下班时间，只要纳税人的涉税事宜未办理完毕，窗口人员依然按部就班，认真受理；

（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。

**税务大厅轮岗轮训工作总结8**

一、强化组织建设，明确创建目标

为了确保创建活动顺利开展，200年9月，办税服务大厅进一步强化组织建设,及时调整创建领导小组，并从实际出发，切实对照“依法行政、服务优质、环境优美、制度健全、绩效明显”的要求，精心拟订了创建工作规划，努力把创建“人民基层满意窗口”作为全体干部职工的工作目标。一是于200年初，组织全体成员学习重温优质服务和创建“人民满意基层站所”的相关制度和管理办法，统一思想，提高认识。二是制订年度创建工作的具体方案，提出具体的工作措施，并把工作任务分解到每个岗位每位成员，保证创建工作落到实处。三是定期或不定期地检查各阶段工作完成的情况和进度，发现问题及时督促整改。四是分阶段总结创建以来取得的成果，全面查找差距，并有针对性制定的工作规划。五是通过开展形式多样的文体活动，增强团队的向心力和凝聚力，提升纳税服务的和谐度和满意度。在领导小组的精心组织下，整个创建工作做到事前有计划，事中有检查，事后有总结，走上了有序规范的轨道，为创建活动提供了有力的组织保证。

二、完善制度建设，突出依法行政

俗话说，没有规矩不成方圆。规范的管理制度和严格的管理是目标实现的有效保证。办税服务大厅以完善制度建设为突破口，规范和激励服务行为，严格依法行政，确保工作正常有序运行。

（一）制订服务制度，规范服务行为。相继出台了全程服务工作制度、首问责任制、一次告知制、ab岗工作制度、文明礼仪服务制度和窗口工作人员守则，从工作流程、服务效率、文明礼仪、工作秩序和纪律等多方面规定了工作人员的行为规范。要求大厅工作人员工作日提前十分钟上岗，做好各项准备工作；着装上岗、挂牌服务，并一岗多责，确保岗位不缺位；对纳税人提倡人文关怀，努力做到“微笑多一点、嘴巴甜一点、理由少一点、做事多一点、扯皮少一点、肚量大一点

、行动快一点、效率高一点”。同时认真落实首问责任制、一次告知制等制度，主动热情地帮助纳税人解决各种涉税问题。对不属于办税服务厅工作职责范围的问题，主动为纳税人联系相关部门和人员，直至纳税人满意而归。进一步完善了大厅值班长制度，由原来的党员值班改为现在的各单位负责人值班，值班长担任首问责任人，协调涉税事宜，维护办税程序，提供涉税咨询服务，办税效率提高了，纳税人感到由衷的舒心、称心。

（二）明确操作规程，建立岗责体系。为了规范工作行为，做到操作规范，按照“写我所做、做我所写、记我所做”的工作要求，办税大厅各小组负责人起草了各窗口每项工作的操作流程，从纳税人办理涉税事项需提供的相关资料、工作人员在ctais中的操作程序以及后续审批环节等各方面详细说明了服务内容及操作流程。岗责划分清晰，工作要求明确，可操作性强，有效地保障了工作质量，提高了办事效率。

（三）严格绩效考核，做到奖惩分明。建立和健全激励机制和工作业绩考核机制，制定《办税服务大厅工作目标考核办法》，每月从共性内容和各岗位个性内容两方面对每个工作人员进行全面考核，并按照考核结果实施奖罚，打破了工作干多干少一个样、干好干坏一个样的局面，激发了大厅工作人员的工作积极性，增强了他们的工作责任感，进一步提升了办税窗口的形象。

三、优化服务职能，打响创建品牌

办税服务大厅始终遵循“让纳税人满意”的服务理念，实行换位思考，努力从纳税人满意的地方做起，从纳税人不满意的地方改起。同时，按照总局纳税服务工作规程的要求，优化窗口功能，简化办税程序，增强服务能力，为纳税人提供更加优质便捷的服务，致力构建和谐的征纳关系。

（一）整合窗口设置，增强服务功能。对发票实行一站式核销和发售，改变了以前购买一次发票要分别几个窗口、排几次队才能完成的情况。其次，将申报征收和门征开票窗口职能合并，增强了窗口的服务功能，真正实现了发票认证、申报征收、门征开票等的“一窗式”服务，为纳税人提供实实在在的便利服务。

（二）简化办税程序，提高办事效率。全面推行全程办税服务工作制度，对涉及纳税人的21项业务流程进行了重组，把办税公开、服务承诺、首问责任制融为一体，为纳税人提供包括受理、承办、回复等环节的全程服务。对于一般纳税人认定、减免税审批等21项业务，纳税人员只需向全程服务窗口提供相关资料，等待回复即可，无需自己跑多个部门办理。该项制度既规范了工作人员的操作，又简化了纳税人办税的程序，提高了办税的透明度和效率，成为了纳税服务的标志性品牌，在全省国税系统得到了推广。200年共受理涉税事项万余件，准时办结率100%，没有一项超期。此外，进一步简化门征开票审批程序，对门征窗口开具免税农产品发票金额在1万元以下的直接由窗口人员审核受理等措施，都极大地方便了纳税人。

（三）优化办税环境，营造和谐氛围。办税服务大厅不仅在工作的质量和效率上下功夫，更为纳税人提供优雅、洁净的办税环境和人性化服务，使纳税人走进国税办税大厅就有宾至如归的感觉。如摆放绿色植物和花卉，美化办税环境；设置自助服务区，方便纳税人网上申报和查阅相关税收政策；提供表证单书填写样本和纸张、笔墨及计算机等办公用品；开设公告栏，及时把近期的有关政策调整、工作安排告知广大纳税人；设立纳税人专用休息区，配置了自动饮水机、花镜等便民用品，为纳税人提供了实实在在的便利。此外，为更好地改进我们的工作，大厅还设置了意见箱，征求广大纳税人的意见和建议，方便纳税人投诉。办税服务大厅细心体贴的服务得到纳税人的理解和支持，200年未收到一起纳税人投诉。

办税服务大厅是征收服务部门，更是窗口形象单位。大厅工作人员时刻牢记自己的工作职责和社会责任，不断加强学习，提高素质。21名干部职工从最初只有2个本科生、3个大专生，到现在有在职研究生3人、本科4人、大专学历14人，学历构成有了整体改观，知识层次得到跨越式的提高。他们还热心社会公益事业，连续4年捐献现金及物品近5000元帮助东洲街道尿毒症患者王雪芬；资助富春二中的两名学生顺利完成九年制教育，考入新登中学和场口中学继续高中学业。

辛勤的付出换来了春色满园。200年，经办税服务大厅征收的增值税、消费税、企业所得税、外商投资企业所得税及储蓄利息个所税有亿元，占全局税收的75%以上；受理增值税纳税人申报万余户次；共发售增值税专用发票万份，发售普通发票万本；门征开票12535份；认证发票万余份；办理税务登记换证5172户；受理全程服务6余次。多次获得杭州市级、省级“青年文明号”、“巾帼建功示范岗”、“最佳办税服务厅”等荣誉。200年被评为“人民满意基层办事窗口”和“杭州市国税系统文明示范窗口”称号。这些荣誉是肯定、理。该项制度既规范了工作人员的操作，又简化了纳税人办税的程序，提高了办税的透明度和效率，成为了纳税服务的标志性品牌，在全省国税系统得到了推广。200年共受理涉税事项万余件，准时办结率100%，没有一项超期。此外，进一步简化门征开票审批程序，对门征窗口开具免税农产品发票金额在1万元以下的直接由窗口人员审核受理等措施，都极大地方便了纳税人。超级秘书网

（三）优化办税环境，营造和谐氛围。办税服务大厅不仅在工作的质量和效率上下功夫，更为纳税人提供优雅、洁净的办税环境和人性化服务，使纳税人走进国税办税大厅就有宾至如归的感觉。如摆放绿色植物和花卉，美化办税环境；设置自助服务区，方便纳税人网上申报和查阅相关税收政策；提供表证单书填写样本和纸张、笔墨及计算机等办公用品；开设公告栏，及时把近期的有关政策调整、工作安排告知广大纳税人；设立纳税人专用休息区，配置了自动饮水机、花镜等便民用品，为纳税人提供了实实在在的便利。此外，为更好地改进我们的工作，大厅还设置了意见箱，征求广大纳税人的意见和建议，方便纳税人投诉。办税服务大厅细心体贴的服务得到纳税人的理解和支持，200年未收到一起纳税人投诉。

**税务大厅轮岗轮训工作总结9**

关键词:办税服务厅;规范化建设;河南;地税

办税服务厅是税务机关对纳税人进行征收管理办税服务的载体,是征纳双方互动和税务机关展示形象的平台,是社会公众检验税务机关工作质量和效率的重要窗口。进行办税服务厅规范化建设对于提升纳税服务质效,规范纳税服务行为,统一纳税服务标准,促进征纳关系和谐具有重要作用。

一、河南地税办税服务厅规范化建设基本情况

自1994年税制改革以来,河南地税系统办税服务厅的建设经历了快速发展、不断完善的过程。随着税收征管改革的深入和税务信息化水平的提高,办税服务厅已成为涵盖税务登记、纳税申报、税款征收、涉税审核(批)文书受理、发票发售、缴销、代开以及税收咨询、办税辅导、税法宣传、税收资料发放等各类事项的综合载体。河南地税系统办税服务厅通过规范化建设,基本实现了软硬件升级改造和服务资源的整合优化,逐步建立起“形象标识统一、制度体系健全、区域划分合理、窗口设置规范、功能设施完善”的新型办税服务厅。

1.形象标识统一。外部形象标识按照《国家\_关于统一使用办税服务厅标识有关问题的通知》(国税发[20\_]29号)要求执行;内部形象标识按照《国家\_关于进一步规范办税服务厅内部标识有关问题的通知》(国税函[20\_]524号)要求执行;其他形象标识按《河南省地税系统视觉识别系统》(豫地税发[20\_]16号)标准执行。各种硬件形象标识全省规范统一。

2.制度体系健全。按照服务类、管理类、考评类和业务类等四大项26个细目,建立了基本涵盖办税服务厅所有事项的管理制度。具备条件的单位还积极推广网上办税、联合办税、同城通办、绿色通道等各种延伸服务。

3.区域划分合理。对服务区域进行合理划分:办税服务区为纳税人办理各种涉税事项;咨询辅导区受理纳税人的咨询、为纳税人进行办税辅导;自助办税区使纳税人通过自助服务设施就能自行办理纳税申报、涉税申请、资料下载、信息查询等业务;等候休息区为纳税人提供休息场所、报刊杂志等便民服务措施,方便纳税人等候办理涉税事宜。

4.窗口设置规范。按照设置合理,调度灵活的基本要求,各厅结合业务受理实际,都设置了综合服务、发票管理、申报纳税三类窗口。具备条件的单位,通过综合服务窗口统一办理各类涉税事项,为纳税人提供“一窗式”服务,实行敞开式办公,让纳税人缴明白税、放心税、满意税。

5.功能设施完善。县(市)区局以上办税服务厅设置了公告栏、宣传栏、资料架、意见箱、自助办税用品、电子显示屏(LED电子显示屏、液晶显示屏或液晶电视)、触摸屏、休息椅等服务设施。

二、河南地税办税服务厅纳税服务工作存在的问题

1.纳税服务理念仍需加强。长期以来,税务机关的执法者、管理者地位,使纳税服务长期缺位,税务干部对“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”的原则理解不够,征纳双方法律地位平等的服务理念有待进一步加强。

2.纳税服务空间仍需拓展。办税服务厅规范化建设中,强调硬件标准化作业较多,对业务知识、服务技能、礼仪规范等重视不够,软件建设仍需加强;对办税服务厅前台建设强调较多,对办税服务厅与其他税收岗位的横向协调重视不够,办税服务厅纳税服务的后台建设空间仍需拓展。

3.纳税服务质效仍需提高。在优化办税流程,精简涉税资料,提高服务效率等方面与纳税人的需求和期待尚有差距。注重服务形象较多,关注服务效果较少;注重对纳税人服务需求与意见的调查较多,关注对各类问题的整改和监督较少。

4.纳税服务保障仍需加强。尽管对办税服务厅工作人员的关注度有所提高,但仍存在人员心思不稳的现象,认为,大厅工作劳动强度大,特别是征期更为明显;工作性质枯燥单一,重复劳动、机械性劳动多;工作压力大,检查多、考核多、要求高、监督多,责任追究概率高;工作中受委屈多,纳税人素质有高有低,不理解、不配合的现象时有发生;税务机关内部对办税服务厅的认可度低,许多税务人员(包括办税服务厅人员)在潜意识中认为办税服务厅“低人一等”、“干活多不落好”。 三、对河南地税加强办税服务厅建设与管理的建议

1.科学引导,不断深化纳税服务理念。组织办税服务厅人员深入学习国家\_制定的《“十二五”时期纳税服务工作规划》,贯彻落实国家\_《纳税服务工作规范》和《办税服务厅管理办法(试行)》等工作要求,结合工作实际,加强对办税服务厅主任和纳税服务业务骨干的纳税服务知识和技能培训,提高思想素养,养成干一行、爱一行、干好一行的工作理念,将纳税服务理念落实到自觉的优良服务中。

2.积极探索,不断完善办税服务工作规范。一是加强税法宣传。要坚持税法日常宣传与宣传月集中宣传相结合,利用办税服务厅直接与纳税人面对面沟通的优势,创新宣传形式,突出宣传重点,拓展宣传内容。综合运用办税服务厅电子显示屏、触摸屏、自助办税区、公告栏、宣传资料架等设施,通过定期召开税企座谈会、税收政策会、纳税人之家等宣传渠道,广泛宣传税收政策法规、办税流程、与纳税遵从相关的纳税提示、纳税人权利和义务等内容。二是开展纳税辅导。要为纳税人提供办税指引、咨询服务,辅导纳税人做好纳税申报、发票领购、涉税审批、表格填写等涉税事项,采取多种形式对新办企业、异常申报企业、受处罚企业、未按期申报企业等进行专题辅导。三是梳理办税工作流程。按照“窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的要求,全面推行“一站式”或“一窗式”服务,将各类涉税事项的名称、提供资 料、流转程序、办理时限、回复文书等事项统一规定,印制成册,放在办税服务厅供纳税人免费取阅。四是实行标准化作业。要制定统一的办税服务厅导税服务、全程服务、限时服务、延时服务、预约服务、提醒服务、首问责任、一次性告知、应急处理的具体服务标准,对办税服务厅工作人员的着装规范、仪容举止、岗前准备、接待礼仪、冲突处理、工作纪律、规范用语、服务禁语等做出明确规定。在办税服务厅的岗位职责、管理制度、工作考核等方面实行统一要求,统一规范。五是开展个性化办税服务。要探索建立纳税人纳税服务需求的收集、分析、响应机制,为拓展多元办税,优化办税流程,精简涉税资料积极调研献策。根据纳税人的行业特点和不同需求,完善对重点行业、重点税源和弱势群体、特殊群体等纳税人的办税服务措施,积极开展个性化办税服务。六是开展延伸服务。具备条件的办税服务厅,应当积极推广全职能窗口、自助办税、联合办税、同城通办、纳税服务志愿者活动等服务。

3.加强监督,不断提高纳税服务质效。一是建立回访机制。要积极开展电话回访、问卷调查、走访企业活动,认真听取和收集纳税人的意见建议,多途径全面了解纳税人的正当需求,有针对性地改进和优化纳税服务工作。二是进行满意度调查。要建立制度,定期和不定期对办税服务厅服务质量进行明查暗访,也可以委托第三方进行调查,全面掌握办税服务厅工作状况和存在的问题,及时采取措施,改进工作,促进服务质量和管理水平提高。三是探索进行纳税服务监督评价。通过聘请社会义务监督员、纳税人代表等组成独立于税务机关的纳税人权利保护组织,监督税务机关履行职责,反馈纳税人意见,切实保护纳税人权益。

4.持续改进,不断强化纳税服务保障措施。一是完善办税服务厅规章制度。认真梳理办税服务厅各个岗位的纳税服务职责和要求,做到岗责明晰、程序规范、操作标准;按照依法行政和政务公开的要求,落实纳税服务职责,建立健全纳税服务行政问责制度;注意定期总结、经验交流和制度落实情况反馈,结合地税工作实践的变化发展,不断探索完善规章制度。二是开展办税服务厅纳税服务绩效评估。围绕服务效益、服务效率和服务质量等方面,建立纳税服务总体满意率、分项满意率等系列绩效评估定量和定性指标,对税法咨询的准确性、办税服务的快捷性等纳税人关注度较高的方面进行评估,逐步建立统一规范的办税服务厅纳税服务绩效评估指标体系。三是注重纳税服务队伍建设。要把纳税服务工作岗位视为培养锻炼干部、提升综合协调能力的重要岗位,选派政治素质高、业务素质强、工作作风好的同志放在纳税服务岗位。要健全创先争优制度,积极开展优秀办税服务厅、纳税服务明星等评选活动,让目标激励人,让标兵示范人,让模范鼓舞人,使大家学有榜样,赶有目标。 参考文献:

[1]国家\_.全国税务系统20\_—20\_年纳税服务工作规划[Z].

[2]国家\_.办税服务厅服务规范手册[K].

**税务大厅轮岗轮训工作总结10**

根据市局号文件精神，我们税务分局办税服务厅以“服务人民，奉献社会”为宗旨，以广大纳税人满意不满意为基本标准，积极争创最佳“青年文明号”办税服务厅，促进全体工作人员的精神文明建设上一个新台阶。经过近一年的努力，目前我分局共有正常纳税户余户，其中个私企业已占近，达到近户，一年征收税费元。由于个私经济的迅猛发展，办税服务厅每个月要开票近张左右，平均每人开票近张，多的有近张。现将我分局创建最佳办税服务厅的情况汇报如下：

>一、加强学习，不断提高队伍的整体素质

根据学习制度制订计划，坚持每月不少于一次的政治业务学习，使全体人员牢固树立正确的职业道德理想，培养职业情感，加强职业修养，做到爱岗敬业，以主人翁的姿态参与创建活动。同时，积极做好外部宣传工作，充分利用宣传窗，把我们的创建目标及规划公之于众，以加强舆论引导和社会监督。并积极鼓励全体人员通过各种途径开展自学，全年目前共有人次在报考学习专业技术职称和大专以上学历，以此来提高队伍的文化素质。同时，以分局出面，组织各组室参加业务培训、技能比赛，以比赛促训练，以训练出成绩，不断提高队伍的业务技能水平。

>二、充分发挥党、团员的骨干作用，形成齐抓共管，合力创建

我们办税服务厅共有党员三名，凡要求其他同志做到的，我们要求党员首先做到做好，通过形势教育，廉洁教育等形式，激励党员干部，牢固树立规范意识，在工作中注重党性原则，强化组织观念，充分发挥他们“领头雁”的作用。同时，还根据我们办税服务厅人员年青化比例高，团员比例大的特点，充分发挥团组织的.作用，以党员抓团员，以团员带青年，形成齐抓共管的良好局面。同时，根据年青人活跃的特点，开展形式多样，内容丰富的各种活动。全年组织团员开展税法宣传、贫困结对、乒乓球比赛等活动，密切配合创建活动。

>三、转变工作作风，完善落实各种服务制度，大力倡导忧质服务

为了进一步向纳税人提供便捷的优质服务，树立地税系统的良好形象，我们不断增强优质服务意识，改进服务态度，提高服务水平。根据分局实际情况和具体要求，我们制订了首问责任制、二次办结制、服务承诺制、大厅值班长制度等各种服务制度，进行统一上墙公布，并将责任落实到人，对违规违诺的责任人追究责任，切实转变我们的工作作风，树立公仆意识，群众观点。多为纳税人办实事、办好事，规范窗口内部管理，简化办税手续，方便纳税人，努力提高我们的办事效率，克服群众办事“繁、慢、难”的现象。大力提倡文明用语，努力提高办事准确率，热心为纳税人办事，倡导“四个一”服务(即一杯热茶解渴、一把椅子请坐、一个热忱问候、一个满意答复)，坚决杜绝脸难看、门难进、事难办的现象，不断提高我们为民服务的意识和水平。

>四、加强检查监督，完善监督制约机制，进一步深化政务公开

每次征期结束后，我们都要召开一次小结会，进行分析讲评，总结经验和教训，找出薄弱环节，以利于今后改正，同时，在办税大厅内设置意见箱来增强工作透明度，做到税法公开、征管制度公开、处罚公开、优惠政策公开、办事程序公开、廉政纪律公开、咨询、举报电话公开，自觉接受纳税人的监督，把经常性检查与监督贯穿于整个创建活动过程中，以此来提高我们的工作作风。

>五、加大投入，完善硬件服务设施，方便纳税人

分局根据实际需求，为办税服务厅配备了纯净水饮水机，安装了投币公用电话等设施来进一步方便纳税，在值班桌上配齐了纸、笔、墨水、复印纸等提供使用，制作了纳税人申报纳税时需办理的各种手续表格的填具样张，供纳税人参照。同时在办税服务厅推广实行值班长制，随时解决和解答纳税人的困难和问题。大厅的业务窗口的标志模范醒目，并将各业务窗口的功能、作用作提示说明，使纳税人一目了然。在办税服务厅前，设立了宣传窗，将本分局职责范围、机构设置、工作程序、纳税申报、发票管理、税务咨询、违章处理、服务公约和监督电话作了公布。并继续执行无休息日制度，为纳税人提供全周七天服务，切实解决部分纳税人的困难。

六、以各类创建活动为载体，开展窗口优质服务

办税服务厅是税务机关和纳税人接触最为频繁的场所，是纳税人透视税务工作的“静态窗口”。针对我分局办税服务厅“青年多、干劲足、文化高、素质强”的特点，我们结合“文明税务所”等创建活动，以办税服务厅为重点突破口，以点带面，开展窗口优质服务。硬件上，我们继续投入资金，完善各类便民服务设施，方便广大纳税人，做到“法治、公平、文明、效率”;软件上，我们不断优化资源配置，通过培训学习、竞赛等形式提高干部职工素质。推广使用文明礼貌用语、首问责任制、二次办结制、发放“青年文明号”社会服务承诺牌，推行政务公开，“想纳税人所想，急纳税人所急”，使纳税人满意率达到以上，努力营造一个“法治、公平、效率”的办税环境。

**税务大厅轮岗轮训工作总结11**

时光荏苒，光阴似箭，20xx年在繁忙的工作中已然过去。回顾过去的一年，我在领导的指导和同志们的帮助下，以党员的标准严格要求自己，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。

>一、在学习和思想方面，多层学习，内强素质

一是加强政治理论学习，从思想上高度重视，将其作为日常工作的重要内容，能结合理论与实际工作进行分工，自加压力，有意识要求自己多学一些，学好一些，学深一些。在学习内容的安排上，紧紧围绕党和国家大事和大政方针，主要学习了党的十七届四中全会精神、理论、党风党纪等，学习中做到“四勤”，即勤看，勤听，勤记，勤思，通过学习，我提高了自己的政治觉悟和思想水平。

精神上感觉更加充实。二是按照市局(公司)“”教育活动安排，认真学习、深入领局长、局长的工作报告、局长在全市政治工作会议上的重要讲话及盛市局(公司)教育活动实施方案等指定篇目，书写笔记，与同事互相交流、互相切磋，通过学习切实认识到“”教育活动非常及时、非常必要、非常重要的。三是注重专业技能方面的学习，以保持良好精神状态，努力提升自身的专业水平，不断为行业的发展做出更大的`贡献的使命感和责任感融入追求更新更丰富的知识学习中，把所学融入工作、用知识提高效率。

>二、在工作方面，勤奋务实、尽责尽职

在工作中，我能够保持思考的心态，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。作为一名党员，我始终以身作则，对自己高标准、严要求，恪尽职守，执着追求，服从领导分工，在科室工作人员较少的情况下，树立大局意识，积极分担部门工作，与同事凝心聚力，共同开展好部门工作。对待工作，我紧紧围绕服务基层的理念，严格坚持公正、公平、科学的原则，对每一份报告都做到严要求、高效率，以求为基层的执法工作提供更好地服务。

>三、在生活上，积极向上、遵章守纪

在生活中，我能自觉做到政治上、思想上、行动上高度一致，平时能够严格要求自己，注重日常生活作风的养成，坚决抵制了腐朽文化和各种错误思想观点对自己的侵蚀，做到了生活待遇上不攀比，要比就比贡献、比业绩;作风上艰苦奋斗，提倡艰苦朴素，勤俭节约，反对铺张浪费，杜绝腐败现象的滋生蔓延;纪律上遵纪守法，自觉接受监督，抵制腐朽思想的侵蚀。

丰碑无语，行胜于言，总结是为了更好的行动，实践是检验真理的唯一标准。20xx年，请党组织继续监督和考验我，我将以坚刚耐苦、勤劳自励、朝气蓬勃、奋发有为的状态，牢记使命，不断超越，振奋精神，扎实工作，锐意进取，开拓创新，用实际行动为党徽添彩、党旗增，做一名优秀的员。

**税务大厅轮岗轮训工作总结12**

>一、抓基础环节，在部署上下功夫

我厅将20xx年定为绩效管理年，把绩效管理工作作为今年工作的重中之重来抓。

(一)加强领导，精心组织。成立了以一把手为组长，分管领导具体负责，各股股长为成员的绩效管理试点工作领导小组，领导小组下设办公室设在综合股，合理分工，明确职责，并抽调了素质高、能力强、业务水平高的工作人员充实到绩效办来工作，确保各项工作落实到位。

(二)广泛动员，全员参与。在组织干部职工参加全市地税系统绩效管理试点推广动员会的基础上，专门召开动员会，结合办税服务厅工作实际对绩效管理工作进行了全面部署，并通过座谈交流、撰写绩效管理试点工作心得体会，统一了工作人员思想认识，增强了工作人员参与试点工作的责任感和使命感。

(三)加强学习。通过每日早课学习、“四个一”活动、专门辅导培训等形式认真组织工作人员学习绩效管理办法，掌握绩效管理概念、意义、程序，增强对绩效管理的认识。组织培训2次。今年2月份，组织干部职工到绩效管理试点单位贵溪市地税局参观考察学习。认真听取了贵溪市地税局工作情况介绍，查阅了绩效管理相关资料，学习了试点工作的好经验、好做法。并于2月份邀请了贵溪市地税局征管股股长张伟波现场指导培训。

(四)加强宣传。立足前台，积极发放宣传单，悬挂宣传横幅，利用电子显示屏滚动显示宣传标语，在纳税服务工作中积极向纳税人宣传绩效管理的目的、意义和内容，取得纳税人对绩效管理工作的理解和支持。积极撰写信息报道，及时宣传我厅绩效管理工作动态。

(五)扎实开展规范化管理。严格执行规范化文本，进一步明晰岗位职责，优化工作流程，认真组织规范化文本知识学习，加强规范化管理软件的操作培训和运用。积极开展规范化内审。5月底，对办税服务厅进行了一次全方位的内审，及时发现规范化管理工作中存在的问题，开具了不合格项。

>二、抓关键环节，在运行上下功夫

(一)制定办法，建立制度。一是制定绩效管理办法。根据市

局绩效管理办法，结合办税服务厅工作实际，抽调了专门人员在龙虎山宾馆封闭编写了个人、股室绩效管理实施办法、绩效考评细则及20xx年绩效目标，并通过多次座谈讨论，明确了绩效管理的工作目标、股室和个人岗位kpi和考核方法步骤，确定了试点工作的方法、步骤和要求，确定了工作原则、目标、个人岗位指标、一级和二级考核内容、绩效考核结果的应用，制作了市局办税服务厅对各股的绩效考核作业指导书。二是建立科学的绩效管理制度。结合办税服务厅工作实际，建立了绩效辅导制度、绩效联系制度、绩效管理督导制度，制定了个人绩效考核办法、股室绩效考核办法，实现绩效管理工作的制度化、规范化。

(二)科学设定绩效目标。根据省局、市局绩效方案要求，结合办税服务厅工作实际，以省局、市局指标、要求为标杆数据，结合各股工作实际，制定了《鹰潭市地方税务局办税服务厅绩效管理实施方案》，科学设定部门绩效关键绩效目标，将税收执法、纳税服务、服务征管、争先创优都纳入关键绩效目标，做到既能体现“争做第一”的工作理念，又能切合工作实际。在设定个人岗位kpi中根据员工具体特点、能力水平，将各股绩效目标分解到每个人身上，做到职责清晰、授权充分和相互联系，围绕绩效目标施策，周密制定目标施策，实现了“人人有指标，个个有压力”。

(三)加强绩效沟通与辅导。采取定期辅导和不定期辅导两

种形式，建立个人←→股室←→办税服务厅绩效领导小组←→市局绩效领导小组的沟通渠道，每月召开一次绩效评审会议，报告绩效目标达成情况、目标施策情况、绩效目标实施过程中存在的问题及拟采取的措施等，认真落实绩效辅导制度、绩效联系制度、绩效管理督导制度，做好绩效报告、施策表的编写工作，相互交流工作中的好经验、好做法，指出工作中存在的问题，及时发现和改进工作中的薄弱环节。

(四)客观公正地开展绩效考评。专门制定了个人、股室绩效考评细则，成立绩效考评组，引入定量与定性相结合、日常检查和专门考核相结合、全方位评价等多角度考评方式，采取“听、查、问”的检查方式，对关键绩效目标逐个进行考评，仔细核实分析考核中发现的问题，认真开展了定性指标的测评，做到事实清楚、证据确凿、定性准确。同时与规范化内审、规范化第二方外审、税收执法检查、税政检查、票证检查、考核结果等其他检查考核相结合，加强相关检查结果的运用，认真落实绩效面谈制度，指出未达到的绩效管理目标及存在的问题，听取被考核人意见和建议、。

(五)扎实进行绩效改进。对绩效结果进行分析诊断，找出存在的问题及其主要原因，考评组和被考评人共同沟通讨论，查找原因，并采取相应的改进措施。同时强化绩效管理结果的运用。把绩效管理结果作为评先评优、省外培训、提拔使用的依据。

>三、推行绩效管理取得的主要效果

一是工作干劲更大了。绩效管理改变了以往“干多干少一个样”的“大锅饭”管理模式，原来评先评优采取测评方式，很难全面反映一个干部的工作，而绩效管理考核是全面、规范、透明的，让每名干部及时了解哪方面工作未达到要求，需要改进，提高了干部的工作积极性。二是增强了干部之间的沟通。原来干部做完自己的工作就结束了，现在每月召开一次绩效管理评审会，相互交流工作中的好经验、好做法，指出工作中存在的问题，相互提高，相互促进。三是提高了纳税服务水平。办税服务厅将纳税服务作为股室和个人的重点绩效目标，并占有较大权重，增强了工作人员的服务意识，促使干部自觉做好纳税服务工作，提高了服务满意度，取得了良好的服务效果，办税服务厅在去年荣获全省地税系统星级办税服务厅评比第一名成绩的基础上，今年又荣获“最佳服务窗口”、“全市文明单位”、“全市青年文明号”等荣誉称号。四是增强了干部的团队意识。部门的绩效目标和个人的绩效目标相辅相成，如果部门绩效目标完成的不好，必然影响到个人绩效目考核得分情况，促使干部更加关心和努力完成部门绩效目标。五是提高了执法水平。将涉税审核作为绩效管理的加分项目，促进了征收员审核税款的积极性。今年1-11月，对收回发票审核出纳税人少缴税款50余万元。六是提高了工作人员的综合能力。将干部的写作能力、专业知识、沟通能力都纳入了绩效考核，促使干部自觉学习，加强信息报道，目前，办税服务厅全体工作人员取得全国计算机一级以上证书，1名干部入选省局人才库，2名干部入选市局人才库。

>四、下一步工作

(一)加强对绩效管理的宣传，取得工作人员对能推行绩效管理的支持。

(二)平稳推进。不断完善绩效管理方案，扎实按照方案实施。

(三)注重沟通，全面运行。通过绩效管理评审会等形式，加强绩效沟通，加强绩效辅导，督促、协助绩效任务的完成。

(四)持续改进。按照pdca循环模式，不断完善绩效管理，确保绩效管理公开、公平、公正。

>五、存在的问题

(一)聘用人员如何开展绩效考核。办税服务厅大部分是聘用工作人员，工资都是固定的，无法进行绩效考核。建议由市局拨入一部分经费，聘用工作人员工资再扣取一部分，作为绩效考核奖励基金。

(二)存在“洗碗多的人，打破碗越多”的现象。辛苦度最高的的人未必得到a+级。

**税务大厅轮岗轮训工作总结13**

一年来，在县局领导的关心下，各同仁的帮助下，我的各方面工作都有了一定的进步，现将一年来的工作情况总结如下：

一、理论学习方面。

不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。平时能够充分利用业余时间学习各项理论知识。在七月份组织的一个月的脱产学习取得了较好的成效，我的各项理论知识包括税收、会计、计算机、公文基础等都有了更进一步的提高。

二、坚持思想政治学习，让我的思想理论素养不断得到提高。

一直以来，我始终坚持学习建设有中国特的社会主义理论和党的各种路线、方针、政策，坚持学习各项税收法律、法规，积极参加单位组织的各种政治业务学习活动。通过不断学习，使自身的思想理论素养得到进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观，提高自身素质和认识问题、解决问题的能力。

三、实践让我的业务技能不断增长，工作能力不断加强。

今年九月份，由人员的调整，我接手发票管理工作，管理全县xxxx个纳税户的发票领用、发放、缴销，由于我对这方面的情况知之甚少，所以面临的难度可想而知。在这种情况下，我克服重重困难，认真专研，不懂就问。一段时间下来，我对xxxx基本状况已经有了一个大致的了解;通过实践，我解决实际问题的.能力和组织能力也得到了很好的锻炼。

一年以来，我在行动上自觉实践为纳税人服务的宗旨，用满腔热情积极、认真、细致地完成好每一项任务，严格遵守各项税收法律、法规以及单位的各项规章制度，自觉按规操作;平时生活中团结同志、作风正派、不贪污挪用、不谋私利，不参与赌博等违法乱纪行为，自觉抵制各种不良风气的侵蚀。正所谓是“金无赤足，人无完人”，在取得一点成绩的同时，我也还存在着以下几点的不足：

一是工作中有时魄力还不够，放不开手脚;

二是在处理一些事情时有时显得较为急躁;

三是对一些业务技能特别是税收法规方面还不够熟悉。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将，坚持不懈地努力学习各种税收理论知识，着重加强税收法规方面的学习，以适应工作需要。

2、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、税收综合业务等技能才能更好的为纳税人服务。

3、“学精于勤而荒于嬉”，实践是不断取得进步的基础。我要通过实践不断的锻炼自己的胆识和魄力，提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一件工作。

总之，短短的一年是我不断成长的一年，也是我对税收事业由熟悉、热爱并愿意为之终生默默奉献的一年。

**税务大厅轮岗轮训工作总结14**

20xx年是我局深化创一流之年，也是贯彻十八大精神的起始之年。根据新的形势和任务，我局20\_年工作的指导思想是：紧紧围绕市委市政府和上级税务机关的总体部署，以组织收入为中心，以服务转型升级为主题，以巩固、完善、提升实践成果为原则，推进风险管理，强化信息管税，着力构建以信息化为支撑、以税收风险管理为导向、体现信息管税特征的大征管体制，深入推进深圳地税创一流工作，为深圳经济社会科学发展做出新的贡献。根据20\_年工作的指导思想，我局将重点抓好以下六个方面工作：

>一、抓好组织收入工作，确保收入持续稳定增长

（一）正确把握收入形势。预计20xx年我局保持税收收入高基数上持续增长的难度不断加大，组织收入面临更大压力。为此，我局将通过密切关注国内外经济形势发展和企业经营情况变化，做好经济税收形势研判，及时发现组织收入工作存在的问题，采取针对性的措施，牢牢把握住工作的主动权。

（二）加强收入统筹管理。深化经济税收内在发展规律的研究，健全组织收入工作联动机制，完善组织收入工作预案，统筹抓收入的举措和重点。依托三级税源监控体系，跟踪重点税源企业生产经营、税款入库等情况以及异动原因，做好对资本市场、股权转让等新兴税源的日常监控。

（三）加强各税种管理。一是加强流转税管理。继续发挥营业税的主体税种作用，厘清营改增征管范围，避免征管缺位造成税源流失。依托“两税”信息比对平台，做好数据分析比对，强化城建税、教育费附加的征管。二是加大所得税管理力度。加强注销和重组企业所得税清算管理。制定股权转让所得税管理指引。实施拟上市企业转增股本的个税台账管理。加大律师事务所个税的查账征收力度。三是强化地方税管理。将房地产登记项目纳入系统监管，加强土地增值税项目管理。做好与国土部门信息交换，规范存量房交易委托代征管理。对房产税、土地使用税开展评估管理。四是做好国际税收管理。加大反避税信息筛选力度，建立避税地大额支付项目监控机制。制定集团服务转让定价管理指引。

>二、坚持服务转型升级，促进经济税收协调发展

（一）推动前海现代服务业发展。探索前海税收征管模式，落实相关工作方案。加强与前海管理局协作，及时调查前海增量税源。落实前海企业所得税优惠管理办法，让进驻前海企业充分享受税收优惠。做好享受前海个税优惠政策的税收数据审核工作。

（二）积极做好营改增工作。做好营改增试点的后续工作，协助市财政委落实试点企业财政扶持政策。针对企业反映的问题，开展地方配套政策研究，为完善试点政策提出建议。提前研究营改增试点扩大的应对措施，做好衔接预案制定等准备工作。

（三）拓展税收服务转型升级的空间。继续将新材料、新一代信息技术产业优惠政策落实情况纳入跟踪考核。开展产业税收分析，及时反映产业税源发展变化趋势。按照鼓励创新、改善民生、节能环保、转型升级等新口径统计减免税，量化反映税收主动服务转型升级成果。梳理中小微企业税收优惠政策，简化税收优惠办理流程。开展高新技术企业优惠政策落实的调研式稽查，了解优惠资金用途及对企业发展的作用，检查企业是否存在骗取优惠、优惠超期等行为，确保优惠落到实处、发挥实效。

>三、加强业务与技术融合，深入推进集约型征管体制建设

（一）稳步推进税源专业化管理。依托信息化手段，以税收风险管理为导向，建立从收入分析到风险识别、任务生成，再从任务推送到任务应对，最后到基层反馈的工作机制，推动组织收入向更注重利用信息化手段、更注重与风险管理相结合转变。

（二）持续强化信息管税。着力提升基层班子对信息管税的领导力、组织力和执行力。结合税源管理平台的应用，推动基层局在做好市局下派风险任务应对的同时，自主生成任务，不断积累风险管理经验。加强减免税审批、退税、核定征收等事项的跟踪管理，完善后续管理办法和业务规程。研究建立常态化的外部数据采集机制，以及第三方信息比对指标体系。大力推进简易评估。

（三）进一步固化征管实践成果。结合税源管理系统应用，推进风险管理实践，修订税收管理员制度。有序推进全职能窗口建设和岗位职责调整等工作。完善户籍管理、申报征收、发票管理、核定管理等征管制度。在共享专业市场代征信息，联合开具纳税证明和征信证明等领域，加强国地税协作。

（四）扎实推进信息化建设。持续优化系统功能。推进系统三期建设，从满足纳税人自主办税的需求出发，拓展电子税务局功能，开发移

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找