# 调研税务大厅工作总结(优选37篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-07-25

*调研税务大厅工作总结120\_年\_决定机制改革的第一年，在市局、分局党总支和管理科领导的正确领导下,在同志们的支持、帮助下，我们紧紧围绕机制改革“新账不欠，老账要还，完善机制，共同负担，推动改革，促进发展”的指导思想，严格遵循省局“加强管理，...*

**调研税务大厅工作总结1**

20\_年\_决定机制改革的第一年，在市局、分局党总支和管理科领导的正确领导下,在同志们的支持、帮助下，我们紧紧围绕机制改革“新账不欠，老账要还，完善机制，共同负担，推动改革，促进发展”的指导思想，严格遵循省局“加强管理，优化服务，搞好改革，打击骗税”的指导方针，以生产企业“免、抵、退”税管理工作为中心，加强制度化、信息化建设，创新服务方式，改进服务手段，提高服务质量，做到管理与服务并重，预防和打击并重，努力提高管理水平，取得了一定成绩。以下是我们做的主要工作：

>一、采取多种方式，提高退税人员素质，为全面落实机制改革各项工作目标提供技术保障

管理是一项涉及面广，政策性强，程序复杂，风险性较大的工作。人员综合素质的高低，决定了管理工作的好坏，因此，提高人员的政治素质和业务素质，是做好工作的关键。

1、加强政治业务学习，提高退税人员素质。

年中，领导对我们组的人员进行了充实调整，增加了两名新同志。这两位同志可以说以前都未从事过业务工作，工作阅历和能力各有侧重，为了让新来人员充分认识到工作的重要性，热爱工作，尽快掌握生产企业出口货物“免、抵、退”税政策和电子申报和审核系统，我们针对不同对象采取不同方式进行了强化培训。对年龄大的同志我们让他参加省局举办的业务骨干培训班，让他在特定的环境和氛围下快速充电，尽快进入角色。该同志不负众望，在培训班上认真听讲，刻苦钻研在较短的`时间从一个门外汉成为一个初步掌握退税业务的退税人员。二是对年轻同志我们采取逐步加压的办法，把工作担子一步步交给她，促使她在干中学、学中干，在较短时间内掌握了必要的知识和业务操作技能，更好的为纳税人提供服务。

2、组织推荐年轻同志参加全省能手考试，为进一步做好工作储备人才。涉及面广、专业性强，但如果它仅为少数人掌握，是做不好这项工作的。今年是全省国税系统第一次组织能手考试，时间紧、要求高、难度大，竞争激烈。我们抱着不仅要参加考试为分局争荣誉，更要借此机会培养、锻炼一批管理人才的目的，全力组织、准备此项工作。除要求退税组人员参加外，还积极推荐科里和其他科室年轻同志参加培训考试。教材不够，我们就想方设法给参加考试的同志找教材；政策变化快，我们就及时从互联网上下载最新政策法规发给大家；遇有疑难问题，我们及时给大家讲解。由于我们措施得力，在今年的考试中，我们有两位同志获得省级能手，三位同志获市级能手称号，团体成绩名列全市前列。应该说通过这次考试，基本达到了预期目的，一些没有考上的同志表示：“虽然没考上能手，但知道了是怎么一回事，以后到企业就知道该怎么做了。”

>二、加强管理，优化服务，全面落实机制改革各项工作目标

实施新机制的根本目的是促进外向型经济的发展。具体到我们就是要在切实加强管理的基础上，快审快批，优质服务。我们为此重点做了以下工作：

1、优化服务，做好宣传。为了切实做到“新账不欠，老账要还”我们一是采取多中形式宣传新政策，除了在政务公开栏公布新政策外，还向所有出口企业发放《告出口企业公开信》，告知新政策变化的主要内容；二是对退税率发生变化的，逐户通知企业进行相关调整，并深入企业检查，已确保新政策执行到位；三是督促企业及时收齐出口单证并在规定时间向税务机关申报；四是搞好出口企业出口基数统计，为确定全市退税基数提供依据；五是在不断规范企业行为的基础上，进一步加大服务力度，提升服务理念，始终把为纳税人提供优质服务摆在工作的首位。今年元月，东风汽车股份有限公司刚刚拿到自营进出口经营权，就碰上一批产品要赶在春节前出口。元月15日，恰逢农历小年，企业办税人员急冲冲赶到分局申请办理登记证。我们从企业的特殊情况出发，迅速启动了“办税绿色通道”，急事急办。在市局相关科室的大力支持下，我们只用了一天时间就把原本需要一个月才能办好的登记证件交到了纳税人手中，并及时为他们安装设备、培训人员，确保了这批产品顺利通过了报关出口，企业深受感动。热情的服务不仅赢得了纳税人的理解和支持，市局内网也为此发了消息对我们的做法予以肯定。

2、执行政策，搞好协调。在工作中，我们严格执行政策，从严把关，对不符合政策的，坚决不予办理。先后退回企业相关申请3份。资料审核是企业办理“免、抵、退”税手续的最后一道关口。我们从两方面入手，不断加大审核力度。一是加强申报资料的日常审核。对申请办理退税的企业，我们首先检查其申报单据的真实性，是否存在伪造、虚假等情况；其次是审核单据中数据间是否符合逻辑关系，检查《出口货物报关单》和《出口销售发票》中的销售项目是否一致，《外汇核销单》与《银行结汇单》中的收入金额是否一致，《申报明细表》的合计数和《申报汇总表》的总数是否一致；再次是审核各种单据填写的数据与申报系统中录入的是否一致。一年来，我们共审核各类单据650余份，退回有问题的单据30余份。同时我们按照相关规定与计征科、办税大厅等部门搞好协调，对生产性出口企业只有办理预免抵退税申报后，办税大厅方可受理其纳税申报。对需办理免抵调库和退税的，我们及时通知计征科办理相关手续，使免抵退税政策从申报、审核、免抵、退税、调库等环节运行顺畅，让纳税人能及时享受到这一优惠政策。今年我们共为10户享受出口货物免抵退税优惠政策企业审核办理免抵额600多万元，退税额80万元，退、免税总计700万元，无一出现差错。有力地支持了地方出口导向性经济的发展。由于我们工作有力，成效显著，在今年六月举行的全市进出口工作会议上，市局有关领导对我们开发区的工作给予了充分肯定，并让我们率先作了《把握四个环节严格规范操作积极推行电子化管理》的发言。

>三、严格审核、做好其他管理工作

在做好生产企业出口货物“免、抵、退”税工作的同时，我们还认真做好其他管理工作。

1、税收出口货物专用缴款书开具审核、上传工作。

全年我们共审核开具《税收出口货物专用缴款书》份，预征税款万元，分别比上年同期增长和。每月我们还按市局要求准时上传《税收出口货物专用缴款书》电子信息，月月准确率达到98%，超出省局规定2个百分点。

2、供货出口企业多征返还税款审核工作。根据财政部、国家\_财税字[1996]8号文精神，我们与稽查科做好协调工作，受理、审核3户供货出口企业申请办理多征返还税款，协助稽查科进行检查，并为纳税人办理多征返还税款34万元。无错报现象，准确率达到100%。

3、免抵退税年度清算工作。根据市局有关规定，我们协助市局对湖北新华光信息材料股份公司等11户企业出口货物“免、抵、退”税情况进行了清算，共查补税款元。在清算中我们严格按《清算办法》的要求，做到下前有通知、清算有结论、处理有依据、事后有监督。并及时上报清算报告及附报资料。

总之，在过去的一年里，我们管理科组的各项工作都取得了一定成绩，这些成绩的取得是上级领导高度重视和正确领导的结果，是科室同志大力支持和密切配合的结果。在新的一年里，我们将进一步锐意进取，不断创新，以更加努力的工作，更加扎实的态度，将管理工作推向更新的高度。

**调研税务大厅工作总结2**

>一、抓好学生的学习思想，提高学生的学习质量

1、以教书育人为本，对学生进行品德的学习教育，特别是个别后进生，关心他们的思想和学习情况，鼓励他们的学习。

2、贯彻学校班风、学风评比的要求，全面促进学生的学态发展。重视学生的思想工作、学习风气的培养、学习方法的指导以及学习习惯的养成。

>二、按照教学常规开展教学工作

备课：课前认真地备好每一节课，写好教案。既备教材，又备学生，针对学生分析、概括、表达能力差的特点，设计好教学方法。我在备课时就比较注意这种情况，每天都花费大量的时间在备课上，认认真真钻研教材和教法，不满意就不收工。虽然辛苦，但事实证明是值得的。一堂准备充分的课，会令学生和老师都获益不浅。另外，为使教学生动，不沉闷，我还自己准备了大量的教具，使其达到了间接的预习效果。

上课：每天都保持饱满的精神，让学生感受到一种自然气氛，认真做好组织教学，尽可能保证上课内容丰富，现实，教态自然，讲课生动，难易适中照顾全部，并且充分调动学生的学习积极性，设法令学生投入，不让其分心，让学生多动手，多动口、，多动脑，让课堂气氛活跃起来，充分调动学生的主观能动性，力图让学生学有所得，学有所乐。

听课：听课也是提高自身教学能力的一个好方法，新老师只有多听课才能够逐渐积累经验。所以对每一次听课的机会我都十分珍惜。听课的主要对象是我们组的优秀老师的课，同时也听其他老师的课。本学期，我听了十多节课，我的收获很大，逐步掌握了一些驾驭课堂的技巧。听完课之后，把教师们上课时讲到的记在听课记录上，然后对我自己的备课教案进行修改，将他们很多优点和长处应用到我的课堂教学当中去，取得了较好的效果。

因为英语的特殊情况，学生在不断学习中，会出现优差分化现象，差生面扩大，会严重影响班内的学习风气。为此，我制定了具体的计划和目标，对同学进行有计划的辅导。在8班和10班，我把同学分为三个组。第一组是有能力提高，但平时懒动脑筋不学的同学，对这些同学，我采取集体辅导，给他们分配固定任务，不让他们有偷懒的机会，让他们发挥应有水平；第二组是肯学，但由于能力不强的同学。对这部分同学我采取适当引导，耐心教导，慢慢提高他们的成绩方法，当然不能操之过急，并且多鼓励，只要他们肯努力，成绩有望提高；第三组是纪律松散，学习不认真，基础又不好的同学。对这部分人我进行课余时间个别辅导。因为这部分同学需要一个安静而又不受干扰的环境，才会静下心来学习。我想只要坚持辅导，这些同学基础重新建立起来，以后授课的效果就会更好。

作业和辅导：作业的布置适量，有针对性，重点放在连词造句、阅读理解等；批改作业时多用赞美式、鼓励性的语言予以评价。对学生的辅导方面，做到有耐心，有方法，因材施教，个别无心向学的学生，经过一个学期的耐心教育，学习兴趣明显提高，成绩也有较大的进步。

考试：本学期根据学校的要求进行了多次阶段性的考试，考试的成绩基本高于同级同科的水平。每次的考试，都能做到考试前进行有系统的复习，考试后进行学科总结，及时查漏补缺，从中改正教学方法，也让学生调整学习方法，争取更大的进步。

>三、其他方面

1、把握教学进度，合理安排时间，与各科任老师互相配合，统一教学法进度，顺利完成了本期的教学任务。积极配合学校及年段的工作，与各科教师多联系，沟通，互相促进学生英语等各科的学习。

2、为加强自身的业务水平，本人积极对各种教育理论进行学习，给自己充电，以便在工作中以坚实的理论作为指导，更好地进行教育教学；努力提高英语专业水平，以适应当前教育的形式，为更好地进行素质教育夯实基础，为撰写出较有质量的教育教学论文做好准备。此外，我还利用业余时间认真学习电脑知识，上网查找资料，为教学服务等等。

**调研税务大厅工作总结3**

20xx年上半年，我们紧紧围绕围绕“服务科学发展、共建和谐税收”的宗旨，在多元化纳税服务与个性化管理等方面统筹服务资源、创新服务方式，从明确服务职责入手，不断优化服务流程。圆满完成各项工作任务。

>一、紧扣收入中心，做好各项涉税工作。

半年来，我们共受理企业申报1503户次，开具\_628张，征收税款11、6亿，代征工会经费834、87万元；发售发票3049573份，办理涉税事项387户次（其中，受理变更登记66户次，注销登记2户次，证明类文书21份，认定类文书12份，申请类文书42份，开具红字通知单168份，受理出口退税申报76户次等）严格税款入库制度，各项税款均按规定的预算科目和预算级次及时征收缴入库。20xx年1月份顺利完成12户“营改增”企业手工申报。

>二、加强科室配合，协调完成各项工作。

一是协调做好“工会代征”工作。协调税源一科，对企业名称和银行信息进行变更及更新。对前来缴纳工会经费的企业严格盯梢，按分局要求合理安排各企业缴纳工会费时间与金额，确保征收任务稳定平和完成。二是协调做好出口退税工作。严审“三单四表”齐全性、有效性、一致性，严守申报审核期限，确保企业申报的正确性。上半年，新增出口退税企业2户。三是协调做好各项备案工作。严格按照操作规程要求，配合相关科室做好所得税、增值税备案工作。严格审核企业提供资料，确保资料准确性，对资料不齐全、手续不完整企业一律要求补齐资料、重新报送。上半年共受理增值税备案31户次，所得税备案23户次。

>三、加强纳税服务，积极完成特色工作

>（一）制作发放“两卡”。

2、张贴“纳税监督卡”。“营改增”后，湖北省公路内河旅客运输发票的式样作了全面改动，分局所辖神州运业汽车有限公司表示不少乘客怀疑新版发票的真伪，分局也接到了相关消费者对企业的投诉。

为减少12366转办的消费者投诉，我们制作了“纳税监督卡”，卡片张贴于纳税人经营窗口、服务场所，消费者只需拨通监督电话，就能得到分局的的帮助，实时查询发票真伪，消除了消费者对旅客运输发票的存在的疑虑，也为企业解决了后顾之忧。上半年共张贴“监督卡”150户次，收到相关涉税咨询60余次。

>（二）规范各项制度

1、规范了12366热线咨询规程。随着远程办税的日益普遍，热线咨询也成为纳税人了解涉税信息的主要渠道。为了更好地满足纳税人的合理诉求，我们制作了《直属税务分局纳税服务热线工作规程》，规程综合了大厅热线、12366税务热线、12345当局热线三个方面，细化了操作流程，实现纳税人咨询投诉专业化的处置体系。4月份，省局12366热线转办的一起消费者热线投诉，依照《规程》制定的流程，各科室紧密配合，从受理、转办、承办、反馈至最终归档仅用了一天半的时间快速处理完毕。据统计，目前热线咨询覆盖率高达98%，回复率达到了100%，转办事项平均用时一日较省局要求三日缩短了67%。

2、规范了涉税事项新操作规程。我们制定了《〈涉税事项操作规程〉实施方案》，以方案实施为契机，加强全体干部对操作规程的学习培训，促进全员掌握规程的规范操作。结合规程，探索实施涉税服务星级管，按照涉税事项各环节进行考核，对工作人员的操作速度和执行正确率等进行评价，最终评价结果作为年终“十佳示范窗口”和“十佳服务标兵”评选参考依据。新规程颁布以后，受理的各项涉税操作均严格按照新操作规程执行，未出现一起差错。

>（三）开展纳税人学校。

截止目前，已开展二期纳税人学校包括：所得税换算清缴、出口退税申报。每期纳税人学校的企业到课率达95%以上，参与培训达96户次。通过纳税人学校了普及政策，答疑解难，提高纳税服务的针对性、可行性。

**调研税务大厅工作总结4**

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。

**调研税务大厅工作总结5**

我是xx大学通信专业毕业生，上岗前我先是在\*移动xx移动营业厅实习两个月。很快两个月的时间马上就结束了，在这段时间里，我成功的完成了从学生到移动员工的角色转换。虽然有苦但快乐的时间更加多，收获非常丰富，虽然时间不长，但我感受颇多，下面就是实习报告：

>一、对营业厅内的业务流程有了更深入的了解。

理论来源于实践，实践能更好地检验理论。说起容易做来难。在理论的学习过程中，我们总是不以为然。当自己\*\*操作时，这才发现不是丢东就是落西。可想而知，在以后的实际工作中，一定要脚踏实地，戒骄戒躁，时刻保持谦虚谨慎的态度。此外，在熟悉流程之后，我发现有些流程过于繁琐。这就导致了客户需求服务的短时间性与操作相对长时间性产生了矛盾。

>二、对营业厅内的工作人员有了更深入的了解。

我们知道，\*移动的企业文化是“正德厚生、臻于至善”，这就要求我们的员工不仅是业务方面的能手，而且还应该是有爱心、有热心、有恒心的高素质员工。在实际的工作中，我已真实地见证了这一切，并且我已深深地感悟到加强自身的道德修养是对每一位\*移动员工的基本要求。

>三、对需要服务的客户有了更深入的了解。

通过跟来访客户的不断接触、交流后我发现，来访客户主要有三种类型：

1、客户确实不了解相关业务，经咨询并了解后表示满意，随即离开。

2、客户完全不了解相关业务，经再三解释后仍不明白，因此不情愿离去。

3、客户对相关业务半知半解，由于消费费用个人感觉过多，因此心里稍不\*衡，经解释后即使明白也不情愿离开。

针对这几类客户，为了提高办理业务的效率和客户满意度，我感觉可以适当地采取一些措施，如后两种客户在办完相关业务后可直接让值班经理进行咨询接待。

总的来说这次实习效果是非常显著的，他是我真正进入\*移动的一个桥梁，是我更加容易理解公司文化，融入公司集体，我相信我以后的工作更加得心应手。

**调研税务大厅工作总结6**

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级\*\*的关心和\*\*下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

>一、提高服务质量，规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，\*\*提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日\*均电话接听量高达70余次，日\*均接待来访30余次，回访\*均每日20余次。在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前\*理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务\*\*，如“微笑、问候、规范”等。我们根据\*时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

>二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格\*\*、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

>三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始\*\*，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应\*\*的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过\*\*证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

>四、加强培训、提高业务水\*

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低\*\*着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水\*，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表。良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业\_号\_人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司\*\*不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能。除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

>五、\*\*活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也\*\*了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，元/\*方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况\*\*这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了\_\_小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

>六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行\*\*，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

>七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行\*\*价格调整，园区内20\_\_多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价\*稳的由元/吨上调到元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454、7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

>八、不辞辛苦，入户进行满意度\*\*。

**调研税务大厅工作总结7**

一年来,以\*理论和“\*”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\*\*\*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\*\*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\*衡运行为基础,严格\*\*\*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\*\*管理窗口2个，“综合服务”窗口职能是为\*\*\*提供\*\*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\*\*服务。“\*\*管理”窗口工作职能是为所有的\*\*\*提供各类\*\*的发售及\*\*。包括企业及个体所有的\*\*发售、专用\*\*及普通\*\*的\*\*。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\*\*由办税服务厅受理，同时建立纸质资料内部传递\*\*，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\*\*\*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\*\*\*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\*\*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,\*\*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\*\*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\*\*\*提供了优良的服务水准。

一年来，办税服务厅牢牢盯住让\*\*\*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\*\*\*不同需求，提供不同类型纳税服务，让\*\*\*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\*\*\*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\*\*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\*\*，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\*\*\*的\*\*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\*\*\*办税，同时，也有效地避免了\*\*\*多跑路、加收\*\*金问题。据统计，我局办税厅在休息时间解答或转接\*\*\*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\*\*\*\*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\*\*管理，把以票管税落到实处。

一是要坚持\*\*超过定税补税的规定,规范\*\*发售、缴销各环节的管理\*\*；全年年实现窗口\*\*补税365万元。二是要规范对使用\*\*比较多的\*\*\*的\*\*使用和征税的管理,对开票量超过一般\*\*\*标准的,及时报送管理科；三是规范对城镇和农村纳税户\*\*定期交旧领新的管理办法；对城镇\*\*用户按两个月缴销，对农村\*\*用户按年缴销,方便了\*\*\*。五是规范了\*\*窗口普通\*\*管理\*\*，实行票款分离,全年窗口\*\*普通\*\*4851份,征收税款146万元,六是规范了窗口\*\*增值税专用\*\*的管理\*\*；对小规模\*\*\*到窗口要求\*\*增值税专用\*\*的条件进行严格审核。对不符合\*\*条件的坚决不予开具。一年来，共为35户小规模\*\*\*，开具了187份增值税专用\*\*，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\*\*，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\*\*\*172户，共办理网上申报1671条，增值税专用\*\*税网上认证1025条，网上货运\*\*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、\*\*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\*\*评定\*\*\*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\*\*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\*\*、\*\*、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\*\*实施方案，\*\*部署全县评定工作；并通过联席会议的形式对\*\*\*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\*\*\*，60户为C级\*\*\*。通过评定，办税服务厅根据不同的情况为不同级别的\*\*\*提供了不同级别的服务。

>八、加强\*\*\*学校建设，建立规范的纳税辅导机制，构建\*\*的征纳双方交流\*台。

5创办\*\*\*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\*\*的征纳双方交流\*台，不断提高\*\*\*的税法知识水\*和办税能力，不断提高\*\*\*的税法遵从度。自\*\*\*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\*\*\*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\*\*\*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\*\*宣传。\*\*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\*\*\*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\*、农机车辆管理部门的\*\*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\*\*\*的管理。对经销企业重点\*\*经销车辆\*\*\*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\*\*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。

办税服务厅工作总结5篇扩展阅读

办税服务厅工作总结5篇（扩展1）

——办税服务厅工作总结范文3篇

**调研税务大厅工作总结8**

>一、执法服务并重，实现征纳\*\*。

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\*\*\*有关的\*\*审批、定额核定、征收方式鉴定、行政处罚、减免税等税收\*\*及执法程序公开，提高税务执法的透明度。

(二)、明确\*\*义务，营造公\*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\*\*\*的法定义务；同时\*\*\*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\*\*。税务机关在强调\*\*\*义务和责任的同时，应更加注重对\*\*\*合法权益的保护。对税务人员不\*\*\*事、肆意刁难\*\*\*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\*\*\*的合法权益造成损害的，应确实保障\*\*\*享有提起复议、诉讼和申请国家赔偿的\*\*。

(三)、提倡优质服务，营造\*\*环境。\*\*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\*\*的同时，想方设法方便\*\*\*、为\*\*\*开展多种形式、多种层次的服务，让\*\*\*时时处处感受\*\*社会的人文关怀。完善办税服务厅的各项硬件便民设施，为\*\*\*提供人性化的高效优质服务，进一步拉近与\*\*\*的距离，融洽税收征纳关系。

>二、建立\*\*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\*\*\*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\*\*\*排疑解难。

(二)推行服务评价\*\*。主动接受\*\*\*\*\*，要采取\*\*\*满意度\*\*、聘请行风\*\*员等方式，收集\*\*\*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\*\*\*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\*\*\*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\*\*\*。

**调研税务大厅工作总结9**

20xx年，结合“创先争优”活动的开展，在局\*组的正确\*\*下，我局将办税服务厅作为创建活动的主阵地，以开展优质服务为重点，以\*\*\*满意为出发点和落脚点，以提升纳税服务的内涵和质量为着力点，本着“纳税服务要始于\*\*\*需求，基于\*\*\*满意，终于\*\*\*遵从”的宗旨，经办税服务厅所有工作人员的共同努力，使纳税服务工作得到进一步提高，圆满完成了各项工作任务，现将工作总结如下：

>一、\*\*思想坚定信念

根据我局及税源管理科的工作安排，大厅人员以提升纳税服务质量紧密结合以“创先争优”活动，人人为“争做\*\*\*满意的办税服务厅”而努力。通过看视频会、撰写心得体会和各种方式的学习，使各位\*\*\*\*了思想，转变了理念、坚定了信心和决心，营造出了人人重视服务、人人投入服务、人人优质服务的良好氛围。

>二、各项工作稳步推进

（一）办税\*\*透明化,服务标准规范化。

利用办税服务厅电子显示屏滚动播放和在“公示栏”张贴等形式，公开办税事项、公开服务标准。一是公开办税事

项。在办税服务厅公开\*\*\*办税程序示意图；二是公开青海省地方税务局\*\*根本费收费标准；三是公开税务行政处罚标准及依据；四是公开\*\*管理办法；五是公开文明办税守则和文明用语；六是公开办税服务厅限时服务\*\*；七是公开\*员身份，设置“\*员示范岗”、“巾帼文明示范岗”。通过以上内容的公布，实现了公开办税、阳光操作。

（二）提升服务水\*，突出服务亮点。

在巩固以往纳税服务经验的基础上，不断挖掘新方法、采取新举措，为\*\*\*提供更加人性化的服务。一是划分办税功能区域，设置\*\*\*休息等候区，为\*\*\*营造干净整洁、一目了然的办税环境；二是专门在\*\*\*休息等候区放置互联网计算机，方便\*\*\*查询涉税信息；三是推行“预约服务”，公开预约电话，方便边缘矿区的\*\*\*预约办税；四是实行“朝九晚五”工作日，午休时间照常办公，方便边缘矿区\*\*\*在银行办理缴纳税事宜；五是积极与分局、银行联合，大力推行税银联网系统，目前，联网成功36户实现网上电子扣税，共划转税款74笔，扣税1502万元，此项工作还在进行。

（三）建立健全\*\*制约机制，激发\*\*服务信念。

一是强化内部执法质量考核，制定了管理办法。根据本局实际制定了《大柴旦地方税务局办税服务厅管理办法》，规定了办税服务厅应当按照规范、便捷、高效、文明的原则为\*\*\*提供优质服务，提高\*\*\*的税法遵从度和满意度；促使税务\*\*准确办理涉税事项，提高服务技能；

二是启动外部\*\*机制，向\*\*\*发放“服务质量”评议表，接受\*\*\*的\*\*，不断激发\*\*为\*\*\*服务的意志，促使\*\*从“执法型”向“服务型”转变，使“在管理中服务，在服务中管理，在执法中服务，在服务中执法”的新型服务理念逐渐扎根在每一位工作人员脑海中。

总之，通过一年来创先争优活动与提升纳税服务质量的紧密结合，实现了我局服务形式的多样化和实效性，不断为\*\*\*办税提供了便捷渠道，充分体现出“纳税服务要始于\*\*\*需求，基于\*\*\*满意，终于\*\*\*遵从”的工作宗旨，有效地改善了征纳关系，提高了\*\*\*的满意度，全面深化了纳税服务。

>三、存在问题

1、纳税服务意识有待进一步提高；

2、纳税服务工作有待进一步加强；

3、纳税服务理念有待进一步创新。

20xx年xx月xx日

**调研税务大厅工作总结10**

>一、学习方面。

能够将学习作为一种政治责任，一种精神追求，力争做到带着深厚的感情学，带着实践的要求学，认真学习党的十八大、十八届四中全会精神和业务知识及相关的法律法规，树立正确的世界观、发展观、人生观和价值观。严格依法办事，严守纪律，执政为民，下基层走村串户，帮助农村五保、孤儿等困难对象解决实际问题。

>二、工作方面。

(一)减灾救灾工作。

一是积极开展春荒救助，组织人员进行核实摸底，制定切合实际的年度冬春荒救助方案、规范救助范围、操作程序、救助方式、救灾款物的.发放管理、同时建立了各项保障制度；按照“责任到人、措施到位”的要求，对全县五保户、孤儿全部落实包保责任人，建立政府救济对象名册；积极组织发动群众互助互济，保障农村困难户的基本生活，着力开展政府救助，下拨春荒救助款130万元，救助灾民万人。

二是完善预案，修订《xxxx县自然灾害救助应急预案》，并指导和督促乡镇村(居)修订和完善本级自然灾害救助应急预案工作，制定了《xxxx县冷冻天气灾害救助应急预案》。

三是大加大宣传，提高减灾防灾能力。20xx年5月12日是国家第六个“防灾减灾日”我局广泛开展宣传教育活动，组织专业人员上街头，社区散发宣传单，在县城十字路口拉起了“加强城镇防灾减灾，共建平安和谐家园”等宣传横幅，同时派发《致农民朋友一封信》，送防灾减灾知识下基层，向广大农民宣传农房保险意识，并在县电视台黄金频道、黄金时段滚动播出“城镇化与减灾”字幕，全县共散发宣传资料20000多份，制作宣传条幅18幅，接待咨询群众4000多人次。

四是做好新灾备灾工作，建立汛期救灾24小时值班制度，由局领导带班，责任到人，确保救灾工作迅速、及时、准确，密切关注天气变化，加强与各乡镇之间的联系，将汛期发生的灾情及时报县防指和上级民政部门。加强救灾物资储备，为扎实做好防汛工作，强化“以民为本”的理念，确保防汛稳定局面，储备了一定的救灾物资。

五是积极做好山区库区农村住房保险试点工作，我县列为全省27个山区库区农房保险试点县之一，按照省民政厅、财政厅、省保监局联合下发的《山区库区农村住房保险试点工作实施办法》和“安徽省山区库区农村住房保险协议”以及xxxx县民政、财政、住房和建设委、国元保险xxxx分公司四家联合出台的《xxxx县农村住房保险工作实施意见》要求，在县民生办的统一指导下，按照时间节点，已完成全县农房保险的宣传、信息采集等工作，理赔工作有序进行，全县参保农户共126750户，财政统一交纳保费，每户16元。到目前为止，已赔付215户，赔付款万元，为受灾农户灾后重建和基本生活提供了一定的保障。

(二)养老服务体系建设工作。

1、敬老院建设。按照《xxxx县农村敬老院管理考核办法》对敬老院安全管理和日常服务实行每季度考核一次，现已组织开展了一、二、三季度敬老院考评，并对检查中发现的问题现场下发整改通知书，办结，20xx年度将葛公、胜利、木塔三个乡镇敬老院各扩建50张养老床位，共计150张，总投资225万元，目前已全部竣工并投入使用，按时下拨了1-12月份敬老院公用经费万元，管理人员补助工资96万元，确保敬老院正常运行，同时为在院供养人员配发了长、短袖衬衫、床单、凉席、凉鞋、棉被、棉大衣等物资。

2、社会化养老体系建设。创建大渡口、洋湖、木塔、花园、青山五乡镇社会化养老服务中心，共建成420张床位，总投资近700万元，争取上级补助资金万元，目前该项工程竣工投入试运营。

(三)社会救济工作。

1、提高五保供养标准，对集中供养的五保户从每人每年4800元提高到5760元，对分散供养的五保户从每人每年1700元提高到2024元并及时下拨，确保了五保户基本生活；

2、及时下拨孤儿生活补助费，按照每人每年9360元，全县124名孤儿，共下拨补助费万元；

3、根据省物价局、民政厅及省电力公司联合下发的文件精神，对全县五保户从20xx年1-9月，每人每月减免10度电费，现减免电费万元(10月至12月五保户每人每月10度电费减免到12月底结算)；

4、积极做好年度五保户、孤儿和60年代精减老弱残、40%救济对象的审核审批工作，实现了五保户、孤儿等救济对象的动态管理。

5、加强对流浪乞讨人员救助工作，6月31日县救助管理站正式挂牌投入运行，从年初至今共救助828人次，发放救助资金万元，同时实施上街并延伸到东流、大渡口等乡镇主动救助3次，发现一个救助一个，3次救助共发放方便面20箱，矿泉水18件、饼干百余斤，八宝粥16件，棉被30床、棉大衣60件。

(四)福利彩票发行工作。

一是按照省福彩中心和市福彩站有关文件要求，正在做好中福在线销售大厅运行前各项工作，力争在12月底前正式运营。

二是利用“五一节”“端午节”“国庆节”和“春节”小长假期间，在县城，乡镇开展“刮刮乐”小卖场活动，截止到10月30日已发行彩票2100万元，募集公益金200多万元，创历史新高；

>三、廉洁自律方面。

模范遵守国家有关法律法规，在平时的工作和各种公务活动中始终按照党员的生活准则严格要求自己，认真执行党风廉政建设责任制的各项要求，履行了个人的廉洁承诺，下基层工作时，从未利用职权谋取私利，接待来人从未大吃大喝或公款私请，没有参与任何赌博，八小时以外从未涉足不健康的娱乐场所，除自我约束外，还以实际行动感召股内人员做到。

>四、存在不足及改进措施。

20xx年，我室承办的工作虽然取得了较好成绩，但也存在一些不足，例如有时工作热情不高，政治学习抓得不紧，创新意识不强。

今后，将继续加强理论业务知识学习，强化廉政思想和宗旨意识，深刻领会党的十八届四中全会精神，认真反思存在的不足，立足本职，坚决履行好党和人民群众赋予的工作职责。

**调研税务大厅工作总结11**

>1、把事情细节化、条理化、规范化

行政的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱。虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。

经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的提高自己，才能胜任看似简单的行政工作。现在，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当。争取给大家最到位的支持和服务，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻要求自己。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

>2、保持较好的工作状态

人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。

只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，本着为人服务提升自己的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

>3、学会沟通和团队协作

沟通，是一个人生存在这个社会中必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要在这一年的工作中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。这是很不专业的一面。

遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。

**调研税务大厅工作总结12**

>第一、注重政治素质和道德品质的提高。

今年来通过坚持不懈地政治理论学习，以“三个代表”重要思想为指导，自觉的加强思想道德修养，思想上和行动上时刻 认真贯彻执行党的路线方针和税收法律法规，树立和落实科学发展观，把握新时期税收工作的指导思想，与时俱进，不断更新管理理念，牢固树立大局观念、责任观念、服务观念，有效地开展税源管理和纳税服务工作。

>第二、注重业务知识的积累和更新。

树立终身学习，全方位学习的理念，知识是无穷尽的，对知识的追求也是无穷尽的。为此我在掌握税收理论的基础上，熟练掌握了税收法律法规，熟悉税收征管业务流程以及企业财务制度，具备与自己所从事的税源管理工作相适应的业务知识和技能。

>第三、以饱满的工作激情爱岗敬业。

这些年来自己始终勤勤恳恳、任劳任怨、扎扎实实、尽心尽责地做好本职工作，始终以事业为重，以大局为重，以工作为重，自己从未因本人事情耽误工作。遇到工作需要加班加点，从无怨言，积极主动，保质保量完成了局里布置的各项工作任务。因为自己是工作在一个上下同心、齐心协力、求实务真、勇于创新的工作氛围里，自己也为我分局取得诸多辉煌业绩贡献了自己一份微薄之力。

>第四、以脚踏实地的工作态度勤奋工作。

自己的工作职责是税源管理和纳税评估。今年来自己能够做好税法宣传和纳税辅导工作，辅导和帮助纳税人掌握税法，了解税务管理要求，熟悉办税程序，及时将税收政策变动和征管程序变动告知纳税人。对纳税人打电话或上门咨询有关涉税事宜，总能尽我所知，一一解答;对新的申报软件，自己总是先学习在前，先操作在前，只有自己懂了、会了，才能教纳税人;对纳税人上门办理的涉税事宜，总能全程服务，并陪同办理涉税事宜，直到纳税人整个办税流程办好，做到纳税人满意。

自己的另一个工作职责是纳税评估，自己能够按月做好进出口企业及即征即退企业的日常纳税评估工作，根据纳税评估指数和预警参数值，按照评估分析，约谈举证，调查核实，评定处理等程序，对纳税人纳税申报的真实性和准确性进行全面系统的评估。做到程序合法，依据充分，资料完整，发现问题，及时查补，保质保量的完成纳税评估这项工作职责。

>第五、以诚实待人的热情优质服务。

对纳税人自己总是能够热情服务，为纳税人提供全方位的纳税服务。因为纳税服务的优劣，直接关系到国税形象。今年来自己始终以服务零距离，满意全方位为目标，积极构建和谐的征纳关系，想纳税人之所想，急纳税人之所急。今年9月份辖区内有一公司在申报期申报总是提示划款失败，企业打电话求助，当时已是申报期最后一天下午4点多了，申报平台马上要关闭了，我及时打电话到扣款银行查询企业存款，发现存款余额与企业申报税款相差3058元，我及时用自己的钱垫付，补足税款，确保企业在最后一刻申报划款成功，保证了当月申报率100%，入库率100%。事后该公司财务科长感慨地说：你们的服务态度真是到家了!

>第六、以严于律己的心态秉公办事。

今年来自己能够严格遵守税务人员廉洁自律的有关规定，时刻保持清醒的头脑，秉公办事、忠于职守、为税清廉，从不以权谋私，按照“自重、自省、自警、自励“的要求规范自己的行为，做到警钟长鸣，严于律己，为和谐国税而不断努力。

回首20xx年的工作，我可以自豪地说：我的工作是称职的。无愧于自己是一名国家公务员。一年来自己所做的这些工作是领导的关心和同志们帮助的结果，更是你们这些纳税人理解和支持的结果。当然，在工作中也存在着这样或那样的不足，需要我在今后的工作和学习中加以改进和克服。在以后的工作中，我敬请纳税人对我多加指教和帮助，我将会一如既往地勤奋工作，踏实做人，真诚待人，为国税事业再做贡献。

**调研税务大厅工作总结13**

今年来，xx营业厅在公司的正确\*\*下，在各部门的全力\*\*下，在营业厅各位同仁的共同努力下，不断创新，积极探索，取得了一定的成绩，现将今年来的工作简要总结。

>一、xx概况

xx镇位于仪征市北部，地处两省(xx、xx)四市(xx、xx、xx、xx)交界处，交通便捷，流动人口、外来人口多，区位优势明显。全镇人口万，其中常驻镇区人口6000。20xx年初，xx镇被命名为全国重点镇、江苏省94个重点中心镇，知名度一路飙升，在仪征市11个乡镇乃至周边乡镇中具有典型的示范意义。

>二、xx市场状况分析

长期以来，联通在xx的占有率一直居高不下，截至20xx年4月，xx三家运营商的用户数和占比情况为：

透过现象看本质，我们不难得出一个结论，仪征移动在大仪镇的总体情况只能说是略好于联通和电信，但在\*机关及行政村中，移动的占有率就相对较低。

虽然\*消费人群仅仅是整个xx消费市场的一小部分，但其社会辐射效应明显，其折射的恰恰是通讯消费市场的缩影，对此，我们不能忽视，更不能漠视。其潜在的价值值得我们去挖掘，蕴含的无限商机我们必须去捕捉，争取\*消费人群对公司来说无疑更具有前瞻性，是极具有战略眼光的商业行为。

>三、近期工作情况

改变移动市场占有份额现状，提升公司在xx的市场品牌形象，增加公司的运营收入，我们责无旁贷。为此，我们作了一些积极有效的探索、尝试，即从争取\*消费人群入手，以开发\*消费集团为支点，积极拓展市场。我们的做法和体会是：

(一)抢抓机遇，牢牢掌握主动权是夺取市场的第一抓手。今年我们到xx后，了解到联通在\*消费人群中虽然占有较高市场份额，但是联通并没有稳固这一消费群体，还没有出台针对\*的优惠\*\*，存在难得的市场机遇，所以拓展市场的可能性比较大。在充分调研的基础上，我们牢固树立时不我待的理念，将\*消费人群定位为战略的“高地”，做好打一场攻坚战的心理准备。做到果断出击，先入为主，变被动为主动，抢抓先机，掌握制空权。

(二)争取优惠\*\*的支撑是夺取市场的基础保障。开展工作以来，公司\*\*给了我们更多的\*\*扶持。市场就是竞争，竞争的关键是价格和服务，而核心就是价格。在公司\*\*的关心下，在各部门的大力\*\*下，xx镇\*集团消费相关优惠\*\*初步出台，简单地说就是“打一年送 半年，互打不要钱”，有了这样优惠的\*\*“洼地”，我们夺取\*“高地”有了基础保障，同时也为深入开展工作增添了足够的信心。

(三)征得地方\*\*的\*\*是夺取市场的重要保证。到xx后，在公司\*\*的\*\*下，我们和镇主要\*\*初步接触，点滴渗透，不断培育和巩固感情，积极争取镇主要\*\*的\*\*，将市场竞争衍变为行政推动，层层级级关卡开放，从而开启了夺取“高地”的绿色通道。

(四)有力的\*\*宣传是夺取市场的重要\*\*。为了进一步提升移动品牌形象，我们着力营造浓烈的\*\*氛围，在宣传造势上推陈出新，不落俗套，注重过程，更注重成效。一是视觉空间的宣传不间断，拉横幅、发宣传单、摆戗牌作为日常工作的一项重要内容。二是突出\*消费集团优惠\*\*的宣传，印发宣传单500余份，有针对性地进行发放，主动与\*办公室对接，请他们帮助我们宣传。三是突出比较，宣传我们的产品。比较出优势，比较出成效。通过对比，我们让更多的消费者认知我们，从而认可我们移动品牌。四是深入农村一线，与广大村\*\*面对面沟通交流，用最大的真诚和耐心感动他们，用看得见的实惠吸引他们，用良好的服务去稳固他们。通过宣传，我们对基层的情况更加熟悉了，对大仪市场有了更深的了解。我们发现，移动品牌在大仪有良好的消费基础，广大客户对移动的信号有口皆碑，特别是边远地区的客户感触更深，从而使我们更坚定了干好工作的信心。

(五)服务创新是夺取市场的有力举措。如何阐释服务的内涵，我们的理解是：一方面要不断提高服务质量，形成移动品牌的核心竞争力，树立服务就是经营，服务就是效益的理念;另一方面服务的内容和形式要与时俱进，要不断创新。五月初，我们开始正式启动这项工作。通过多方面了解，要将一些联通用户转化为移动用户，我们必须把服务工作做得更好。比如，\*消费人群对号码比较挑剔，普通号码几乎没有吸引力，为此，我们征求一部分机关\*\*的意见，积极采取双向互动措施。一是遴选出一些号码段，供其选择。二是根据个别需要，挑选与其家庭号码相同的号码，我们也有理由相信，拥有和家庭电话相同号码的应该会成为最稳固的客户。三是选定号码后，我们会在第一时间将卡办好并送到客户手中，即使周末也不例外。

由于决策正确，措施得力，我们的努力终于有了应有的回报。至五月底，\*消费人群中移动用户大幅上升，统计情况见下表。

>四、下一步工作构想

虽然我们取得了一定的成绩，但是我们知道，市场意味着竞争，抢占了先机，并不\*\*永久地占有了这个市场。从这个意义上说，我们仅仅跨出了第一步，只是一个起点，还有更多的工作需要我们去做。

一是迅速落实\*电话号码簿编印工作，一方面稳固现有的客户，另一方面有针对性地插印广告，进一步宣传移动品牌。

二是完善\*集团消费这一条线的服务，拾遗补阙，为开拓大仪的全盘面上的市场做好准备。

三是在稳固客户的同时，做好打一场保卫战的准备，因为竞争对手也会采取相应的措施，我们要积极应对挑战。

四是想方设法开拓大仪教育消费集团和卫生消费集团。xx镇共有教职工480多人，约有300户手机用户，卫生系统职工职工100余人，组建两个消费集团以及现有的\*消费集团，从而形成xx稳固的三大消费集团，全面提高移动市场占有份额。

办税服务厅工作总结5篇（扩展8）

——供电营业厅工作总结3篇

**调研税务大厅工作总结14**

为进一步改进地税工作作风，提高办税服务质量和效率，推进“服务型”地税机关建设，提高纳税人满意度和税法遵从度，构建和谐征纳关系，根据市局要求，经县局研究，从20\_年8月1日起在全县推行“先办后审”办税服务模式。为确保工作顺利进行，特制定本方案。

一、指导思想

以\_理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，坚持以纳税人为中心，按照“收好税、服好务、执好法、带好队”的工作总要求，以“至诚至善追求卓越”为服务理念，实现“始于纳税人，基于纳税人满意，终于纳税人遵从”工作目标，不断提升\*\*地税纳税服务工作质量和效率。

二、工作目标

通过推行“先办后审”办税服务模式，使纳税人涉税事项受理、审核、审批等环节向办税服务厅前台转移，切实减轻纳税人办税成本，提升办税服务质量和效率。

三、主要内容

1、梳理业务流程。根据市局规定，结合我局工作实际，这次推行“先办后审”业务流程为86项，其中即时办结61项，限时办结25项（详见附件1）。

2、完善导税服务。办税服务厅要按照规定设立导税员，对前来地税局办事的纳税人，由导税员引导，对能在征收服务区办税服务厅前台即时办结的，由导税员负责辅导其填写相关表格，前台窗口办理。对不能在即时办结，需要有关分局和业务部门办理的，由导税员引导至办税服务厅“先办后审第一责任人”处，根据纳税人的需求，按照管理分局和业务股室的授权，受理、办理或受理、传递转办。

3、实行第一责任人制度。对纳税人发起的所有涉税事项，负责办理或者受理的办税服务厅工作人员或县局指定的工作人员自动成为第一责任人。第一责任人要对该项业务全程跟踪、负责到底。对不能即时办结，需要相关业务股室和管理分局调查、审核、审批的，由第一责任人进行传递、跟踪，直至该项业务办结为止。

4、实行第一责任人联络员制度。为确保资料传递有序高效，各管理分局、业务股室应指定一名第一责任人联络员，作为对应承接需要管理分局和业务股室调查、审核、审批，。不能即时办结的涉税事项，资料传递实行纸质和电子流程并行。，第一责任人负责制作《\*\*县地税局审批工作流程单》（见附表2），该表与审批材料一同流转，并在资料交接中按实际交接时间填写各项内容，审批事项办结后，第一责任人联络员应于审批事项办结的当日将《\*\*县地税局审批工作流程单》转交第一责任人。

四、工作要求

（一）提高认识、加强领导

“先办后审”办税服务模式是新形势下加强纳税服务工作，提升服务质量，提高办事效率的客观要求，是构建和谐征纳关系，落实“柔性征管、刚性服务”的重要措施。各单位、各部门要提高认识，转变观念，牢固树立以纳税人为中心，为纳税人排忧解难，真心实意地为纳税人服务的意识。

为确保“先办后审”办税服务模式顺利进行，县局成立“先办后审”试点工作领导小组，负责工作的统一部署、组织协调和监督检查。县局党组书记、局长刘志云任组长，其他县局领导任副组长，领导小组成员由各分局、股室主要负责人组成。领导小组下设办公室于永丰分局。县局党组成员饶敏哉兼任办公室主任，黄华浩、刘涛平同志任办公室副主任，负责领导小组具体日常工作。

（二）大力宣传 精心组织

各单位要积极做好“先办后审”工作的“内培外宣”工作，对内通过召开动员大会，利用学习日、工作例会等形式开展培训，让干部职工知晓和领会“先办后审”的意义，形成推广合力；对外通过电子显示屏公告、QQ服务群发送政策等形式广泛宣传，让纳税人知晓、认同和接纳“先办后审”办税服务模式；

（三）狠抓落实、讲求实效

各单位、部门要按规定要求、时限开展各项工作，加强对“先办后审”涉税业务的审核、审批，把后续审核、审批作为税收管理员税收管理，三级巡查巡管工作以及税收执法检查、执法监察的重点内容。要完善后续管理制度，在提高办税服务效率的同时，加强内部流程监管，确保税收执法准确性，减少税收执法风险。

**调研税务大厅工作总结15**

供电营业厅工作总结本营业厅，担负着xxx区85\*方公里内所有电力客户的用电咨询、业扩报装、故障报修、售电购电等业务，并且营业厅是xxxx区对外的唯一窗口。而且，在各级\*\*的关怀和全班职工的共同努力下，营销工作与班组建设工作取得了较好的成绩，于20xx年和20xx年分别荣获沈阳市人民满意窗口和纠风和行风建设标兵班组的称号。班组现有员工8人，不仅是清一色的“娘子军”，也是因为大部分都是年轻人，所以对工作充满着朝气和活力。因此，这是一支充满活力和激情，勇于学习和创新的优秀团队。

>一、用能力去创新，贴心式服务感动“你，我，他”。

作为公司唯一指定销售点的营业厅位于xxx区内，地理位置偏僻，离居民区较远，最远的居民区距离营业厅近20公里，客户缴费十分困难。为此，居民班多次开展了走访社区活动，分别对xxx区、xxx社区、xxx等社区进行了走访及上门服务。而正是通过这次感动式服务进社区，营业厅利用休息时间，先后走访小区及物业，大力去社区宣传阶梯电价\*\*，宣传用电常识和节电常识等电力普及知识，得到了广大用户们的认可和\*\*。

营业厅以了解客户心声，解决客户难题为出发点，以“微笑服务，优质服务”的服务理念，对各个年龄层，各个阶级的人们，都秉承着微笑服务的宗旨，更是为老幼病残孕开设快速交费通道提供特殊服务的方式，让大家感受到我们的真心实意。

>二、强化工作管理，提升工作业绩，实现工作目标。

为适应现代化营销建设的需求，营业厅根据上级的指示，积极完善班组信息化工作\*台的内容，利用工作\*台将人员信息、工作计划、管理\*\*、技术标准、班组培训等相关信息进行梳理归纳，用信息化\*\*记录班组管理情况，反映工作动态，及时将最新工作内容进行发表，为班组基础工作提供信息化的技术\*\*，也实现了班组从传统管理模式向信息化管理模式的跨跃。

营业厅作为xxx地区对外的唯一窗口，营业厅的行为言谈完全\*\*着xxx公司的对外整体形象，这就要求我们时刻提醒自己，严格遵守员工规范，熟读员工惩戒条例，将最优秀的一面展现给客户。介于\*时的加强管理，和自我完善意识的增强，在20xx年，我班真正的实现了“零投诉”的营销目标，这对于身为电力人的我们，既完成了工作目标，又起到了表率的作用，也是对我们工作的肯定。

在收费方面，为提高居民交费离柜率，营业厅大力宣传并引导居民客户使用自助缴费机进行交费，和查询用电情况明细，避免居民客户在缴费高峰时期的长久等候。而且，为了实现更加完善的人性化设施，营业厅还安装了便民支付点，不仅可以缴纳电费，连水费、煤气费、话费都能够全权\*\*缴纳，彻底的实现一体化的缴费功能，既方便了客户，又能彰显出我们的特色缴费模式设施。

>三、以全运会为工作方向，开展合理化建设工程。

为了规范服务工作的软、硬环境，营业厅按照公司营销部制定的\*\*规范，完善了营业厅各种设施，增设了绿色植物，规划了布局结构，加强了基础建设，提升了服务档次，打造了优美的服务环境，使得宽敞明亮的服务大厅及现代化的服务设施赢得了广大客户的高度认可。而且在全运期间，营业厅悬挂宣传海报，推广全运期间的知识刊物，让客户感受到我们对全运会的重视和\*\*。

以全运会为契机，营业厅开创了“双语服务，双语汇报”的先河。在越来越国际化发展的影响下，\*\*的外来人口开始增多，而为了能够实现我们的优质服务，在业务咨询办理窗口，特设立“双语服务”的标志和人员，并在汇报词中将这一特点充分展现出来，实现可行性价值的体现。

天道酬勤，汗水与耕耘必将带来丰硕的.成果。然而，成绩只能说明过去，能力方可\*\*将来。在以后的工作中，营业厅全体员工将继续立足岗位，迎难而上，要以“责任、奉献、无私”的企业精神，实现“工作范围无死角，业务办理零差错，营销服务零投诉”的工作目标，树立起良好的形象。

办税服务厅工作总结5篇（扩展9）

——营业厅服务员工作总结

**调研税务大厅工作总结16**

回顾过去的一年里，工作有喜、有忧，从服务和卫生都有着逐步的改善和提高，但要做到“细微化”服务还需要上一个新的台阶，随着新店的即将筹备开业，通过自身的工作总结和提高，将做以下几点要求和计划：

>一、安全防范意识：

要做好厅面及时的提醒服务，让员工做到客来客走都有提醒安全保管意识。加强自身的现场巡查力度，保证客人用餐的氛围和安全意识，提高观察力。

>二、卫生要求：

通过一年的午餐检查卫生情况，并同样要求晚餐检查力度，严格根据“卫生检查\*\*”和“卫生奖罚\*\*”，加以实施和改进，同样以午餐检查为主严格要求，保证晚餐也同样卫生合格，把自己当作消费者来评价卫生工作。

>三、服务要求：

细节决定成败，每天的“服务巡台检查记录本”根据十三点的服务为主，加以整改或\*\*餐中服务质量的不足之处，让员工了解餐中服务的重要性，点评餐后服务工作，总结服务心得，以主动、热情、周到的服务要求每一位员工操作的规范化。

>四、建立一套绩效的工作评估表，进行考核，培养内部人才。

主要以“工作能力”具有开拓、创新、沟通能力和工作态度的主动性，责任感，注重团队精神的种种考验来评价员工对工作的积极性。

>五、制定完善的\*\*流程

了解各岗位不同的工作职责做好自身的本职工作，要具有约束力，详细了解实际形态整理分析各类问题，备好过去一年所发生的各种预案。总结经验，吸取教训，迈出\*\*的第一步。责任分工明确，善于用\*\*管理，做好质控和人控。

>六、沟通工作：

加强部门与部门之间的沟通，岗位与岗位之间的沟通、协作，提高宾客的满意度。宾客对酒店的满意度是衡量服务质量高低的重要指标，这就要求我们在明年必须通力配合各部门之间的交流。在日常中遇到的问题矛盾以及不合格的地方，通过分析，共同有效的改进措施方案。

>七、人员的稳定性：

从目前的工作状况来看，餐饮业本身流动量较大。首先要做好管理层应该做的事情，与员工之间树立亲和力，培养属于员工合适的位置，摆正好每位员工的工作心态，对于员工合理的要求予以满足，要进行正面的宣传教育，营造\*\*的工作氛围。

>八、节约意识：

酒店已被评为“绿色饭店”，它将\*\*着餐饮业的持续发展，要严格以“开源节流节能降耗”员工要求必须具备有良好的自我节能意识，加大力度\*\*成本，一切从零开始，以店为家，创造新的“绿色”工作氛围。

>九、宴会招待：

注重各种大小型的宴会注意事项，了解客人所提的各种特殊要求，做好餐前的准备工作及环境布置的风格化，让客人感到一种“归属感”，实行“宾客至上”的原则，以服务客人为荣，营造客人用餐气氛。

>十、等级服务：

实行“优质服务”，它可以提高员工的服务心得，以“高”“中”级来衡量服务的标准化、规范化、程序化要求，让员工有着奋发向上、自我展现的舞台，来评价员工服务态度的高低。

>十一、管理要求：

要提高自身的管理视野，工

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