# 地税办税服务厅个人工作总结(3篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-08-15

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**地税办税服务厅个人工作总结篇一**

(一)学习理论，提高政治思想素养。一年来，我始终把提高自身政治素质放在首位，持之以恒地学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和\"三个代表\"重要思想，并坚持理论联系实际，把学习理论与提高观察分析问题的能力结合起来，注重从政治上、全局上观察、分析和处理问题;与国税工作实际结合起来，创造性地抓好组织收入、税务改革、干部管理等各项工作;与增强党性观念，改造世界观、人生观、价值观结合起来，增强拒腐防变能力。

(二)钻研业务，提高税收实践能力。作为一名市局国税领导干部，熟悉税收政策、通晓税收规律，是一项必备的基本功。为了提高业务水平，我努力钻研税收业务，工作中遇到政策疑难问题，及时请示上级领导，并征询身边一些熟悉业务、经验丰富的同志的意见，不断完善工作决策，减少工作失误。同时，我自觉紧跟时代要求，带头学习掌握计算机操作技术，应用办公自动化系统，了解\"金税工程\"相关知识，还广泛涉猎经济、法律、管理、历史等学科的知识，不断拓宽视野，丰富积累知识，奠定了坚实的素质基础。

(三)联系实际，提高统揽全局水平。深入基层调研，到实践中去寻找答案，是提高领导水平的有效途径。、一年来，我每月用将近一半的时间下基层，先后就组织收入工作、信息化建设、基层国税单位作风建设状况、税收服务等问题开展深入细致的调查研究。在充分掌握第一手资料的基础上，形成了《关于税收信息化建设若干问题思考》、《国税部门作风建设的现状及对策》、《关于国税部门贯彻\"三个代表\"思想的着力点》等调研文章，并都及时转化成了工作思路，指导了工作实践。

二、履行职责，真抓实干

作为\"一班之长\"，我注意抓主要矛盾，总揽全局，协调各方，求真务实，真抓实干。

(一)狠抓重点讲实干。我特别强调抓好\"五个加强\"，即围绕组织收入，加强执法:围绕信息化建设，加强培训l|;围绕税收执法，加强检查;围绕组织建设，加强监督;围绕服务发展，加强管理。特别是针对\"执法难到位、税款难入库、任务难完成\"这些症结问题，我要求各级国税部门把各项税收检查贯穿于组织收入的全过程，做到应收尽收，无税禁收，加固了征管防线，推动了政策到位，促进了税收增长。同时，我注重协调与各级党委、政府和银行、财政等职能部门的关系，多次出面协调税款入库，消化了历年虚收包袱近40∞万元，提高了全市国税收入质量。

(二)善抓典型求实效。运用典型，指导全局，是我长期坚持的一条工作思路。我十分注重发现和培养有针对性的典型，收到了\"点亮一盏灯，照亮一大片\"的效果。如针对滥用职权、执法随意性的问题，树立了××县推行税收执法\"四制\"的典型;针对个体税收漏洞较大的情况，要求一个县(市)局总结推行一个有特色的单项税收管理办法;针对基层分局管理偏散、偏松的实际，在全市抓\"基层样板分局\"创建竞赛活动;针对班子队伍建设现状，开展\"五好班子\"、\"优秀局长\"、\"五个系列能手\"、\"先进工作者\"评选活动，推出了一批先进典型，并组织召开了近10个现场会，及时将先进典型的工作经验予以推广，发挥了典型的示范效应，较好地推动了全局工作的开展。

(三)严抓督查创实绩。工作贵在落实，落实的关键在领导，重点靠督查。基于此，我多次主持召开局党组织会议，研究制定《全市国税工作年度综合考核办法》，成立了专门的考核工作领导小组，由我亲自任组长，并将考核结果作为年终评比表彰、实施奖惩的主要依据。同时，局党组一班人明确分工，每人包一个片，负责督导1至2个县(市)局各项工作的开展。由于督导有力，考核到位，全年各项工作目标都顺利实现。国税收入质量稳步提升，税收信息化建设整体提速，\"三位一体\"改革稳妥到位，税收秩序明显好转，精神文明建设硕果累累，全市国税系统建成\"省级文明系统\"，市局先后被省人事厅、省国税局评为\"全省国税系统先进集体\"，被国家人事部、国家税务总局评为\"全国税务系统先进集体\"。

三、凝心聚力，团结协作

团结是一个领导班子战斗力的源泉。一年来，我坚持发挥班子成员的集体智慧，完成各项工作任务。主要做到了三点:

(一)坚持\"三个带头\'二凝聚一班人的智慧。一是带头坚持执行民主集中制，对重大工作部署和人事、基建经费和收入计划分配等重大问题，一律经过党组集体讨论，民主决策，不搞\"一言堂\"。二是带头履行职责。我把主要精力放在\"出思路、用干部\"上，抓主要工作，抓大事，抓热点、难点、焦点问题的解决。三是带头坚持民主生活会制度，定期召开党组民主生活会，开展批评与自我批评，正确对待白己，正确对待他人，正确对待不同意见，正确对待工作失误，从而充分调动·了一班人的积极性。

(二)坚持\"三讲\"，集中一班人的力量。一是讲政治。以党的事业和人民的利益为重，用宏伟的目标激励班子成员，用崇高的事业感召班子成员，使大家心往一处想，劲朝一处使，团结一心，共同奋斗。二是讲民主。摒弃\"家长\"观念，正确处理好集体领导与个人负责的关系，把个人置身于集体领导之下，对班子中的不同意见，听得进，分得清。三是讲团结。即带头做到互相支持不争权，互相信任不猜疑，互相尊重不刁难，互相谅解不赌气，互相关心不冷淡，互相补台不拆台，互相配合不推诱，互相通气不闭塞，互相批评不忌恨，互相监督不护短。;

(三)坚持\"三放\"，形成一班人的合力。即对班子成员做到放心、放手、放正。\"放心\"，就是同副职之间坦诚相见，以诚相待，互相尊重，互相信任，互相包容，互相支持。\"放手\"，给了副职多大的责任，就给副职多大的权力，做到责权统一。对副职科学分工、优化组合、合理授权，使大家人事相宜，优势互补。对副职职责范围内的事，尽量多了解、多引导，少批评、少干预。\"放正\"就是把副职摆在应摆的位置上，真正做到扬其所长，避其所短，使之在其位、谋其政，从而既发挥成员个体作用，又发挥班子整体效能。..

四、牢记宗旨，勤政廉政

我始终牢记宗旨，勤政廉政，以自身的人格力量来树立领导威信，实现工作目标。

(一)严于律己，以德为本。我对上坚决维护上级的权威，确保政令畅通，令行禁止，把上级的各项工作部署落到实处;对下牢记为人民服务的宗旨，密切同干部职工的关系，为基层服务，为干部职工多办实事;对自己从严要求，自觉加强党性锻炼，大公无私，光明磊落，堂堂正正做人，踏踏实实做事，清清白白做宫。

(二)身体力行，以勤立业。首先抓全盘运筹。每月的工作通过局长办公会、局务会议定，做到每月干几件事，主要抓什么，次要抓什么，兼顾抓什么，都一清二楚。事项确定后，就一门心思按进度抓检查，落实不够的重点督办。其次抓分工负责，坚持实行集体领导下的分工分级负责制，发挥班子成员和各级干部的积极性和创造性，使自己从繁琐事务中解脱出来，把主要精力放在想大事、抓大事上。其三，实行\"←字工作法\"，工作到一线去指挥，任务到一线去落实，问题到一线去解决，经验到一线去总结。形成了\"从一抓起\"的良好作风。

(三)廉洁自律，以廉生威。一年来，我自觉严格按照《党章》、《廉政准则》来规范自己的言行，要求别人做的自己带头做到，禁止别人做到的自已坚决不做，事事处处做到自重、自省、自警、自励，以自已的一言一行去感召人、带动人，发挥\"一班之长\"的表率作用。如机构改革有关人事任免问题，市局面向社会招聘计算机技术人员和从基层选调年轻干部等重大事项，我都是交局党组会集体研究，民主决策，并将结果在全系统公开、公、示，实行\"阳光下操作\"，群众普遍反响良好。

总结一年来我个人的学习、思想、工作、带队、廉政情况，我深感在一些方面还需要继续努力，主要是个人创新意识还有待进一步增强，领导决策水平还有待进一步提高，抓党组中心组的学习还有待进一步加强，抓机关管理制度的执行还有待进一步严格。

新的一年里，我要着重抓好政治学习，提高政治理论水平和领导决策水平:突出抓好班子建设，提高班子的整体战斗力;突出抓好机关建设，整顿机关作风，树立良好形象，确保圆满完成全年各项工作任务，为推进全市国税事业发展，促进全市经济建设和社会进步再作新贡献。

**地税办税服务厅个人工作总结篇二**

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。

3.完善了各项制度：我们建立健全了大厅各项管理制度，实行全程服务、限时服务、延时服务、预约服务，极大提高了服务效能。一是建立了征期领导值班制度，县局分管领导和相关科室负责人每月申报期轮流到办税服务厅值班，现场为纳税人解疑答惑，解决实际问题，实行贴近式服务。二是落实了办税厅人员、税收管-理-员和企业办税人员联系办法，要求大厅工作人员、税收管-理-员和企业办税人员相互留存联系电话，便于需要时相互联系沟通和纳税人在八小时之外办理发票领购、预约服务和咨询等特殊事宜，方便纳税人。三是健全了发票内部管理，要求回收发票必须切实做到验旧购新，按日做好回收发票的归档工作，同时严格了代-开-发-票的审核工作。

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，得到了纳税人的支持和理解。

**地税办税服务厅个人工作总结篇三**

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。

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