# 办税服务厅工作心得体会(通用8篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-07-29

*心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。办税服务厅工作心得体会篇一2024年上半年，办税服务厅在局党组...*

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**办税服务厅工作心得体会篇一**

2025年上半年，办税服务厅在局党组的正确领导和大力支持下，在相关科室及广大纳税人的密切配合下，科室全体工作人员团结合作、齐心协力，以年初确定的工作主线为指导认真落实各项工作安排和部署，以“大走访”活动要求为基准牢固树立“人民税务为人民”的治税宗旨，践行区局“说话和气、办税认真、依法征管、人民满意”的工作要求，全年围绕组织收入这一中心，优化纳税服务，提升税收质量，同时重点抓好制度落实、加强党风廉政教育和精神礼貌建设，用心创新工作模式，构建征纳和谐环境，使得办税服务厅在落实岗位职责、工作流程，提升工作效率、服务礼仪等方面都迈向了一个新的台阶，圆满地完成了各项工作任务。现将上半年的工作状况总结汇报如下:。

一、2025年上半年组织收入及总体工作状况。

截止6月30日，我局共组织各项收入16208万元，其中办税服务厅组织各项收入5461万元。截止6月30日共办理税务登记证452户(其中个体344户、企业73户、外来施工企业报验登记35户)，变更341户，注销210户(其中个体152户、企业58户)，办理停歇业7户，外管证151份，非正常户13户，定额核定441户，发票核定132户，减免税40户，截止目前我局登记正常纳税人5131户，其中：个体工商户3850户(未达起征点3775户、三方协议扣款40户、银行扣税户35户)、企事业单位943户。2025年上半年共受理新办证及二手房交易732户，共入库各项税收近546万元。发售机打发票39835份，定额及手工发票1794本，开具完税证1454份，开具缴款书2894份，日平均接待纳税人次182人次，每个窗口日接待人数46人次。

二、2025年工作亮点纷呈。

(一)加强制度落实，理顺征管流程，切实提升工作效率。

1、认真落实各项制度，严纪律，强队伍。根据单位工作安排，制定了本科室2025年度工作计划及目标，并于年初与科室干部签定了党风廉政、纠正部门和行业不正之风、及综合治理等职责书，以确保各项工作有序开展。要求干部严格落实各项制度及税收政策，并将制度的落实纳入“纳税服务标兵”的评选以及执法检查的重点考核项目，做好科室内部及科室间的制度落实双向监督，严格工作纪律，提升征收工作队伍的整体执行力。

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

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

(二)优化创新、精益求精，争创一流服务。

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

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

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

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**办税服务厅工作心得体会篇二**

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。

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。

**办税服务厅工作心得体会篇三**

一年前，我带着理想和希望，走上税务工作岗位，被安排到煤山分局办税服务厅工作，对我来说，有点陌生，但更多的是激动，因为这是新的开始，更是新的挑战。通过一年多的工作，我也终于明白了自己的税务初心。

税务初心是服务。税务不仅是收税的，更是服务，这些服务体现在细微小事上，体现在青春的正能量里。每天办理窗口业务、接电话为纳税人解答咨询，是我工作的常态，有时候一笔业务，一个电话可能要很长时间，现场的纳税人有些不理解的，可能还认为我在工作时间开小差，打电话闲聊。面对这些不理解，我在耐心解答完电话后，无论心情怎样，都会马上面对微笑解释，争取他们的理解和支持。我始终坚信用辛苦指数换满意指数，也只有这么做税企和谐的“征纳桥”才会越走越牢。

税务初心是拼搏。年轻人要实现青春理想，就要秉持实干争先的精神，作为刚进税务不久的新人，在面对新金三双轨测试，全面落实减税降费，实名采集这些重点工作时，也会感到迷茫和困难，但我坚信办法总比困难多，关键要有敢于拼搏的精神，在分局领导的关心和同事的关心帮助下，我不辱使命，圆满完成了各项工作任务。

税务初心是奉献。绿叶的价值在于奉献鲜花，税务人的价值在于奉献税收事业，身边有位为税务奉献近20年的同事，身体不好也坚守自己的岗位，在企业急需一张完税证明的时候，她能放弃自己休息日为对方办妥。我庆幸身边有这样一位老师，有这样一个楷模。她让我感悟到了愿所有日夜颠倒，换服务永不迟到的奉献精神。这样的老同志，我们单位还有很多，他们为税务奉献的精神，我们要传承。

草木蔓发，青山可望。青年一代是充满活力、朝气蓬勃的主力军，是中国今日之责任，未来之希望，展望未来、我国青年一代必将大有可为，也必将大有作为。作为新时代的税务青年，我们要坚定理想信念，不忘初心，用不断前行的脚步，用实干争先的担当践行税务精神，在实现中国梦的生动实践中，放飞青春理想。

最后我想用一段话，与大家共勉：

税务是一个回音谷，

用心奉献，必有回响。

人生来并不完美，

作为新人也有差错。

但要坚信，

山再高，往上爬，总能登顶。

路再长，走下去，定能达到。

长兴税务，使我们同行，到站的地方，都属于昨天，年轻的我们，将再次出发!

**办税服务厅工作心得体会篇四**

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。税务机关本站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。和谐融洽本站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，办税厅应本站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，要本站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、专用发票认证本站网络化。使纳税人足不出户完成以上工作，减轻纳税人的负担。

(三)、实现本站申报方式多元化。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。

(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。

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。

**办税服务厅工作心得体会篇五**

20\_\_年，办税服务厅在分局局长室的正确领导和相关科室的大力支持下，认真学习贯彻全省国税系统工作会议精神、全市纳税服务工作会议精神，紧紧围绕全市纳税服务工作总体思路和工作要点，认真实施20\_\_纳税服务工作规划，坚持服务科学发展，共建和谐税收的工作主题，以法律法规为依据，以纳税人需求为导向，以信息化为依托，着力推进纳税服务工作较好地完成了工作任务。具体体会如下：

一、推行“礼貌服务之星”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“礼貌服务之星”试行办法》，开展每季度一次的“礼貌服务之星”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《礼貌办税评议表》，对带给纳税服务的税务人员进行评议，再由各分局根据《礼貌办税评议表》进行统计评选出“礼貌服务之星”。

二、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)持续办税大厅环境整洁、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先高柜台设置为低柜台，让纳税人与税务人员应对面进行办税，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，根据各分局实际状况，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带给舒适的环境。

(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，带给免费上网服务，并安排税务人员对纳税人进行辅导。

三、大力推行多元化申报方式。

从节约纳税成本角度出发，并结合我市实际状况，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。

四、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，并根据状况换岗处理。

五、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带给指引，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礼貌办税“八公开”资料、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、服务承诺等有关资料，理解纳税人监督。

**办税服务厅工作心得体会篇六**

20\_\_年1月是我工作6年多来最累的一个月，是我第一次在工作中说累的时候。

20\_\_年初，我们的工作人员进行了很大的调整，很多人都是初次从是这项工作。而\_\_年初时还没有推行网上申报业务，而申报时又有大量的数据需要录入微机。新人的操作和业务水平有限。工作进经都回家了，我也准备回家了可是我窗口排着的人还有好几个，大都是排了第二天的了，还有排第三天的，这时有人对我说：“陈啊，帮帮忙吧，我明天的机票早就定好了，我都在这等第三天了，今天要是再报不上，我明天就走不成了，那就耽误大事了，而税务这边的事一直只我一个人跑，别人帮不上我，你就帮帮忙帮我报完吧!”还在六七十岁的大姨说：“小陈啊，大姨实在是再也跑不动了，帮帮大姨吧，别让大姨明天再来了!”其实由于我是老录入员，业务强、速度快，很多人都喜欢在我这报在我这排，我这哪天排队的人都远远多于别人。而在这之前我已经劝走不少人了。但面对这些至少站了一天，有的两天三天的人，我也实在是心里不舒服，本来就应该一天完事的活，可是由于种.种原因就是完不成，也不是这些企业的责任，而且也都在这排了这么久。

我再看看这些，疲惫而又可望的脸。我一咬牙把这些排对的没走的都报完吧!我又一个接一个的报，认真的申报每一份报表，等我把最后一份报表处理完已经7：40了。看着每一个人都带着一丝疲惫和一丝欣慰的离开，我的心里也有一种说不出的满足感。看看我窗台上剩下的那一大堆报表，明天还有坚苦的战斗在等着我。

**办税服务厅工作心得体会篇七**

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

(一)、升级“一窗通办”涉税事项服务。

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

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

除了办税服务厅提供表证单书样本、纸墨等用品，通过电子显示屏进行税法公告等传统方式纳税服务外，2025年将创新如下纳税服务手段：

(一)多样式的申报。利用现代科技，开通网上申报，让纳税人自由选择传统的上门申报或方便快捷的网上申报。

(二)简便的缴款方式。开通税务机关与纳税人开户银行的计算机网络互联，即ets银行扣款。增设银联pos机刷卡缴纳税款的方式，作为缴款方式的补充。

(三)规范的咨询方式。开通专门的税收12366咨询热线；开通门户网站，纳税人可以通过上门咨询、电话咨询、网上咨询，短信咨询等方式，享受不受时间、空间限制的纳税服务。

总之，办税服务厅将紧紧围绕县局纳税服务质量迈上一个新台阶的目标的要求，加大服务手段创新力度，千方百计提高服务质量，为把我局办税服务厅建设成省级标兵而努力奋斗。

**办税服务厅工作心得体会篇八**

一、推行“礼貌服务之星”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“礼貌服务之星”试行办法》，开展每季度一次的“礼貌服务之星”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《礼貌办税评议表》，对带给纳税服务的税务人员进行评议，再由各分局根据《礼貌办税评议表》进行统计评选出“礼貌服务之星”。

二、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)持续办税大厅环境整洁、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先高柜台设置为低柜台，让纳税人与税务人员应对面进行办税，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，根据各分局实际状况，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带给舒适的环境。

(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，带给免费上网服务，并安排税务人员对纳税人进行辅导。

三、大力推行多元化申报方式。

从节约纳税成本角度出发，并结合我市实际状况，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。

四、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，并根据状况换岗处理。

五、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带给指引，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礼貌办税“八公开”资料、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、服务承诺等有关资料，理解纳税人监督。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找