

## 办税大厅实习心得

### 办税大厅实习心得 1

#### 一、\_\_年工作总结

##### (一)、在大厅内实行“一窗通办” 涉税事项

在办税服务厅内推行涉税业务“一窗通办”，即实现纳税人在办税大厅内办理涉税事项时，在任何办税窗口通办申报纳税(含车辆购置税征收、落籍、转籍、变更等业务)，认证报税、发票发售、代开(含专用发票发售、代开业务)、税务登记、文书受理等业务。

##### (二)、在大厅内实行“按分计酬” 考核办法

在办税服务厅内推行工作人员办理涉税业务“按分计酬”考核办法。即将大厅人均 500 元岗位津贴，按分值比例分配。所有涉税事项，按照查询方便、分值工作量配比合理的原则分类近 30 种，业务数量分类通过系统查询，计算窗口人员当月实际完成工作量的分值，使工作量大小直接与岗位津贴挂钩。

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。

## 二、\_\_年工作计划

### (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。

### (二)、升级“按分计酬” 考核内容。

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。

### (三)、创新纳税服务手段

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，\_\_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。

## 办税大厅实习心得 2

20\_\_年，我在省局和市委、市政府的正确领导下，认真实践三个代表重要思想，始终坚持依法治税、从严治队的方针，率领全市 2500 多名国税干部职工，团结战斗，奋力拼搏，圆满完成了全年各项工作任务。我被省人事厅、省国税局联合授予全省国

税系统先进工作者称号。回顾一年来的工作，我主要是在四个方面下功夫：

### 一、加强学习，与本憬

在我看来，学习是一种政治责任，是一种思想境界，是一种精神追求。在学习上，我着重把握了三点。

(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\*，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；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 4000 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

### 办税大厅实习心得 3

\_\_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文明建设，积极创新工作模式，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。现将上半年的工作情况总结汇报如下：

#### 一、\_\_年上半年组织收入及总体工作情况

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。\_\_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, 代开一体票 1222 份, 开具完税证 1454 份, 开具缴款书 2894 份, 代开建筑业发票 317 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、\_\_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\_\_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、及综合治理等责任书, 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积极性、主动性，营造出了一种轻松、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责任心，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,坚持为纳税人提供满意贴心、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,尤其是双显示屏的使用实现了办税全程透明化和 service 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。

3、采取多种措施加强效能建设,保证政策落实。

一是通过整合服务资源,对纳税人要求办理的各项涉税事宜,实行“一窗通办”的同时,加强信息的内部流转,环节紧扣,限时办结,延时服务,做到责任到人、办事到位,交叉互补,全员参与,人人执行,个个遵守;

二是简化办税程序,减少审批手续和审批环节,大范围推广“免填单”的使用,畅通科室间的信息流转渠道,进一步规范了税收执法程序;

三是加强推广“税库银”横向联网申报,刷卡缴税,为纳税人提供便捷服务的同时,降低征收人员职业风险;

四是坚持“未达起征点户”简并征期(半年一次)申报，按半年周期将未签字户信息传递给管理科进行催报催。保证契税“家庭唯一生活用房”优惠政策宣传到位、审核到位，为纳税人提供全方位服务的同时确保政策执行不偏差。

五是规范台帐管理，按月对征管资料进行分类整理归档，便于资料的调取和信息审核与共享。同时科所长对所有归档资料进行纸质电子的信息比对和提供资料齐全的审核，发现问题进行整改，无法整改造成影响的实施责任追究。

六是按照区局\_\_年3月停止使用手工发票的要求，在规定时间内完成了旧版发票的清理缴销，并对极大发票实施有序推广，对纳税人做到了一对一的辅导，保证了手工换机打后纳税人开票的正常。同时分两批对税控收款机进行了推广，对纳税人提出的问题和使用中出现的问題及时解决，保证了发票的供应、开票的正常。继续加大发票超定额补税力度，针对领购发票的固定业户严格执行缴销超定额补税制度，以票控税成效显著，按季传递发票超定额补税信息，给管理科及时提供全面准确的信息，为管理科提高管户质量提供依据。

七是贯彻落实每月、每季一星纳税服务标兵的评比，同时对志愿者的评比加入票证差错率和作废率的考核，切实调动了科室干部工作的主动积极性和责任心，提高了纳税服务质量。

八是实施科所长审核制度，科所长对所有代开票项目进行签字审核，把握所开项目的准确性，弥补非正式人员代开发票政策掌握不准的缺陷，降低开票风险，并实时对征收人员的各项工作进行抽审，并对发现的问题进行归类，及时整改。同时按月对所有信息全面审查，包括税务登记信息的准确性、所有申报开票数据的税率、税目、税款所属期等信息的正确性，并对发现的问题通报限期整改，无法整改造成影响的进行按月的考核追究。

九是加强与科室间的沟通协调，对发现的问题及时传递信息、互相沟通，促使政策的落实、征管的质量不断优化。

### 三、苦练精兵、激发潜能，争创一流人才

一是加强政治学习，提升政治素养。加强对征收人员政治学习的引导，尤其是对党的十八大会议专题学习，提升了科室人员的政治素养，培养对工作的热情。

二是开展岗位练兵。通过实施抽问、系统操作审核、模拟操作等方式举办办税服务厅人员岗位练兵，对办税服务厅人员的业务素质、协调能力、文明礼仪进行了演练，有效提升了窗口服务能力。

三是加强对政策的学习和掌握。对各项新政策及时组织科室人员进行学习并对老政策结合工作的实际进行不断巩固，同时对如何落实政策进行规范，提升了业务素质，保证了政策的落实。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/978011065036006126>