

2023年上半年工作总结服务保障(优质7篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

半年工作总结服务保障篇一

20年上半年在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得较大成绩，我将上半年的工作总结如下：

一、上半年取得的成绩

1、餐饮内部建立内部质检小组

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午准时对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

2、编写修正最新餐饮部规章制度及最新摆台标准

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

3、结合后厨部制定了新的餐具管理办法

新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

4、背景音乐不间断播放

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三星级酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

5、多次更换餐饮区域绿植

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

6、规范了仓库和布草管理

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

7、抓培训，抓落实

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

8、分工明确

对每一位部门管理人员在职能上做了较为细致的分工。使日常工作得以顺利开展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

9、制度面前人人平等

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩、奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。

当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。

二、不足之处

1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。

2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。

3、个别管理层在执行方面仍需进一步加强。

4、个别员工仍缺乏节约意识。

5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象。

随着星级酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郟城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。

三、下半年的工作计划

1、 继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质。

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

2、 进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

3、 加强员工思想教育。利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

4、 继续做好“节能降耗”工作。严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。杜绝马桶长流水、长明灯等。

5、 突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务

于顾客。

6、继续做好部门内部的质检工作。

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

7、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

20年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉煌！

半年工作总结服务保障篇二

20xx年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件□xx年上半年客服的工作主要有以下几点：

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多数业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于xx年繁多的装修事情相比□xx年上半年装修的`业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时

间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

20xx年x月到20xx年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中xx年上半年度度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中xx年上半年度度的整改单计50份，回访率达到98%。

截止xx年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中xx年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中xx年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、12-1702。8-201是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理，并一一给予了回复.对于业主给予的赞扬，我们深怀感激.对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和

建议，我们才能更好的改进和提高. 4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映2.6元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少。

半年工作总结服务保障篇三

一、继续做好后勤保障工作，为学校高效快速发展奠定基础。

二、加强日常管理，确保固定资产的安全和完整。

固定资产是学校开展教学业务及其它活动的重要物质条件，其种类繁多，规格不一。本学期区国资办、局固定资产办公室分别对学校的国有资产进行了全面清查。为进一步加强管理，我们在平时的报销工作中，对那些该记入固定资产的及时进行固定资产登记，并定期进行核对，确保帐实相符。通过清查盘点及时发现和堵塞管理中的漏洞，妥善处理和解决管理中出现的各种问题，制定出相应的改进措施，确保固定资产的安全和完整。

三、扎实有序，确保绩效工资工作的实施

绩效工资制度改革继续深入开展，工资数据、人事职称数据多而繁杂，所需的各种数据不但要一一手工计算出来，而且必须准确，并要分类汇总、分部门报送，工作量是平时的几倍甚至几十倍，本次工资改革这些工作在白天根本没有足够的时间处理，只能放在晚上做，有时带回家干到深夜，并利用每一个节假日加班加点汇总。即使这样，计算的数据没有出现任何差错，后勤工作也一直在有条不紊的运行着，圆满完成了上级布置的各项工作，得到了局财务科、人事科、区财政局、人事局的一致好评，为我校绩效工资改革奠定了坚实的基础。

半年工作总结服务保障篇四

20xx年上半年，后勤紧紧围绕学校党建和行政中心工作，认真推进后勤内部体制机制改革，努力构建“高质量高效率 高效益”后勤服务保障体系。通过全体职工共同努力，先后荣获了“高校伙食工作先进集体”、“高校伙食工作文明食堂”荣誉称号。现将20xx年上半年工作完成情况总结如下：

一、九项重点工作

(一) 全面开展集团内部体制机制改革

改革内部机构设置。科学整合集团管理和服务职能，按照核心实体、配套部门、独立运营实体的框架设计，形成“”服务格局，重新设置综合协调中心、质量监控中心、集中采购中心、教学事务与校园环境中心、学生公寓服务中心、餐饮服务中心、维修保障与节能中心、家属区物业服务中心、校医院x个中心实体，将工作重心下移，各中心工作职责更加明晰，强化集团监督职能。

改革人力资源配置。坚持按需设岗、同类整合，集团岗位数量减少了x%□实现减员增效；严格按照聘任工作要求和组织程序，选拔出了年富力强、开拓创新的中层领导队伍，为集团发展建设奠定坚实的人力保障。

改革绩效考核方式。设立集团发展基金，根据各中心业务性质设定服务满意率、经费节约指标、创收指标等不同任务指标并进行绩效考核，针对超额完成任务部分建立绩效挂钩机制，设立绩效工资，结合个人业绩和职工工作表现进行绩效考核奖励，切实实现能者多劳、多劳多得、优劳优酬，为构建“高质量 高效率 高效益”后勤服务保障体系奠定良好基础。

改革集团劳资体系。结合员工学历、工龄等情况对集团外聘人员的工资结构进行了重新设置。实施以岗定薪，将后勤集团所有岗位划分为中层管理、基层管理和技能(服务)x个层级及管理岗位、技能岗位x个等级，根据员工工作经验、技术、业务水平和工作态度等因素确定相应岗位工资等级，初步建起了“公正合理、公平透明”的和谐劳资体系。

改革质量监督模式。创新集团服务质量监督管理机制，成立质量监控中心，构建专业化检查队伍，通过制定学期及月质量监控策划、编写量化考核测评表和监督检查表、发放质量监控检查月报等方式，系统化的推进集团质量监督工作□20xx年上半年，共计实施抽样监督检查x余次，发现问题x条，提

出了更新完善服务标识、加强职工服务技能培训等改进建议，规范化、专业化的质量监督工作有力推动了集团服务质量、服务效率的不断提升。

改革采购管理体系。创新集中式采购管理机制，建立集中采购中心，实施集中采购、集中检质、集中管理使用运行模式。20xx年上半年，先后完成了x个自主设备场地租赁竞价采购项目，年成交金额达x余万元，配合学校完成了学生公寓床上备品招标采购工作，中心配合各部门完成了询价采购x次。集中采购模式极大的减少了采购环节风险点，实现开源节流，增收节支。

(二)开展集团20xx年聘期聘任工作。

集团以改革为契机，开展了20xx年聘期全员聘任工作。坚持“公平、公正、公开”的原则，严格按照程序先后落实了中层领导正职、副职岗位人员的选拔聘任，并完成了集团全体职工聘用工作。在新学期开学前，有序完成了工作交接、办公地点迁移等相关工作。

(三)加强管理制度建设

为顺应改革发展需要，集团先后制定并颁布了《后勤服务薪酬管理办法(试行)》、《后勤服务财务报销工作实施细则(试行)》，起草了《后勤服务绩效考核管理办法》、《后勤服务薪酬管理办法》、《后勤服务发展基金管理办法》、《后勤各部门任务指标和绩效奖励》、《后勤服务质量监督实施方案(试行)》和《后勤服务物资采购管理办法(试行)》。管理制度的不断完善为集团深入推进体制机制改革提供了根本保障。

(四)积极开展调研考察

为积极学习借鉴其它高校后勤管理服务经验，学校副校长带领集团领导班子到xx大学进行了考察调研，深入探讨了后勤

管理体制机制改革、保障性后勤和经营性后勤建设、公寓和餐饮管理服务模式、集中采购运行机制等内容。同时□xx大学等兄弟院校先后到我校考察交流后勤工作，为深化集团改革，提升集团服务能力起到了良好的推动作用。

(五) 建立后勤服务报修平台

结合学校各类设施检修、维护工作需求，依托学校网络和自媒体形式，搭建起了后勤集团综合性报修、维修、回访于一体的电子化服务平台。目前，平台已经进入了运行测试阶段。

(六) 加强节能工作管理

以“全国节能宣传周”为抓手，联合大学生自律委员会，在学校铁石广场组织开展了“关注能源危机携手节能低碳”主题宣传节能活动，向师生征集了xx余项符合我校实际，颇具利用价值的“节能金点子”；在生活区和教学区悬挂宣传条幅和海报，发放宣传单，利用食堂、公寓等地点的电子显示屏进行节能宣传，深化了师生的环保意识；开展“节能有我，绿色共享”旧衣物捐赠活动，募集到的千余件衣物寄往了河北等地贫困地区，在倡导勤俭节约的同时，为困难群众送去了爱心和温暖。

(七) 加强商业街运作管理

协助学校完成了商业街商铺招租工作，有序落实了商业街各类文件、档案的整理汇总、监督协助商铺办理营业执照和卫生许可，完成了更换商铺门、横牌，液化气瓶组间拆除等工作。同时，联合保卫处开展消防安全、食品安全、员工安全生产专项检查，下发《食品安全指导》，对发现问题进行跟踪验证，确保商业街安全稳定运行。

(八) 积极推进校医院发展建设

加强医疗能力建设，引入中国xx大学分院合作共建，拓展医疗项目，提升医疗服务水平；创新医疗服务举措，邀请中医附属第x医院专家开展义诊讲座，筹备开设药房和口腔科，结合患者需求扩建中医科，为学校离退休职工进行义务体检，贴心周到的医疗服务得到好评。

半年工作总结服务保障篇五

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。办税服务厅本站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，为纳税人排忧解难。

(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。

(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。

半年工作总结服务保障篇六

市国税局办税服务厅现有干部20人，文化程度本科16人，大专4人，主要负责全市增值税一般纳税人、城区小规模纳税人、

个体户的税收征管工作以及电子报税、认证、发票管理和车辆购置税的征收工作。200年度共征收“两税”9553万元，今年上半年征收车辆购置税47万元，完成年度计划的110.4%，同比增长2184万元，为全市的经济发展作出了应有的贡献。办税服务厅在市局的领导下，“聚财为国、执法为民”为指导，认真贯彻党的xx届四中全会精神和全省、全市国税工作会议精神，坚持科学的税收发展观，以推进税收征管质量管理体系为契机，以提升科学管理水平和纳税服务水平为目标，文明规范服务取得了很大的进步，各项税收工作取得了可喜成绩。于200年被宜春市国税局评为ctais工作先进单位；200年被宜春市国税局、市国税局评为先进单位。

一、抓征管，促收入

1、确保ctais运行质量□ctais上线后，我们把主攻方向放在认真贯彻落实省局□ctais运行管理办法》，确保ctais运行质量上，不断健全相关制度，如《国税局办税服务厅文书传递办法》、《市国税局办税服务厅工作联络制度》、《办税服务厅规范服务方案》等，及时反馈、疏理、总结运行中出现的问题，加强了对ctais运行的后续管理和监督考核，从而确保了ctais运行的质量。

2、狠抓税收征管和金税工程质量。首先是按照“一窗式”管理服务模式的要求，重视了业务流程，整合了窗口功能，细化了各窗口工作，其次是规范了行政许可制度和发票管理制度，严格了税务登记管理，第三是夯实金税工程质量。金税工程是税收工作的重中之重，对于金税工程工作，我们更是把它当作“生命”工程来看待，认真进行票表比对，严格增值税专用发票的日常稽核，建立了作废发票登记制度等，通过一系列工作扎实开展，金税工程运行质量稳中有升，考核“四率”全部达标。

3、咬紧收入不放松。税收工作千头万绪，最终都要落实到组

织收入上来，200年我们共组织入库9553万元，达到了前所未有的好成绩。

二、抓服务，促形象

1、优化税收环境，我们努力创建了一个温馨的办税大厅，纳税人一走进来有了办税服务指南，一般纳税人须知等温暖的提示，各种宣传材料摆放齐全，并且设置的滚动电子屏和触摸屏供纳税人查询。

2、落实税收优惠政策。全面落实各项税收优惠政策，如涉农增值税起征点、下岗失业人员再就业等。

3、创新服务措施。我们严格落实了省局下发的《进一步优化纳税服务的若干意见》。推行办税“八公开”、首问责任制、限时服务制，全面落实服务承诺，做到了服务时限“六个一”，税务执法“六个不”。

三、抓试点，促质量

省国税局将税收质量管理体系试点工作安排在我局，办税服务厅是落实试点工作的重要部门，我们及时按照上级局的要求全面开展工作，首先是将大厅的13个岗位分解落实到人，下载税收质量管理文件文本，并组织大家学习，明确了各自岗位的职责，明确了操作规范；其次是归集表证单书，将运行工作中出现的问题及时反馈。

四、抓队伍，促素质

1、抓好队伍建设。为培养造就一支高素质的干部队伍，我们坚持以人为本，围绕国税文化建设，开展了一系列专题教育，如“树立科学发展观，建设美好江西”教育活动，学习“三条例”专题廉政教育活动。

2、积极参加科学发展观学习教育活动。办税服务厅有党员13人，占总人数的65%，为了充分发挥共产党员的先锋模范作用，大厅抓住了这次教育的有利契机，开展共产党员科学发展观的教育，通过半年来的教育，党员素质有了明显的进步，行政能力有了极大的提升。

半年工作总结服务保障篇七

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，开具税票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”。

1. 发放“温馨服务卡”。温馨服务卡涵盖了增值税、所得税、出口退税、国际税收、收入核算、税源管理、发票管理等涉税服务的咨询电话和相关科长的联系电话，使纳税人一个电话就可以轻松获得分局业务骨干最全面的解答，有效避免纳税人“多次问，多头跑”的现象。同时分局各科室也能及时掌握纳税人的需求，为其提供个性化的纳税服务。上半年，已发放“服务卡”230张，共收到电话业务咨询1000多次。

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政府热线三个方面，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，答疑解惑，提高纳税服务的针对性、可行性。