

# 烟台市税务局“面对面”问需，“智慧化”提效，“信用力”赋能—— 服务大升级 诚信兑真金

YMG全媒体记者 刘洁 通讯员 闫亚楠 摄影报道

图①:税务人员进企业调研走访。

图②:通过设立简事即办特色功能专区,专业处理简单高频业务事项,有效节省办税时间。

图③:税务人员进企业调研走访。



如何将企业的“问题清单”变为税务的“服务清单”?怎样让办税从“跑马路”变为“走网路”?纳税信用如何能兑换为“真金白银”?

今年以来,国家税务总局烟台市税务局以深化“高效办成一件事”为重点,通过搭建“税企面对面”沟通桥梁、推动办税服务厅智慧转型、构建纳税信用管理新生态三大举措,同向发力、综合施策,交出了一份从“心”开始、向“新”而行的优化税收营商环境答卷。

图④:税务局办税服务厅积极推动服务厅转型升级,耐心引导灵活就业人员学习通过微信小程序便捷缴纳社保费。

图⑤:烟台市税务局举行“税企连心苑”税企面对面沟通交流活动。

图⑥:税务人员进企业调研走访。

图⑦:税务人员见证纳税人“合规经营,诚信纳税”签名。

图⑧:依托征纳互动打造“智能化”税费服务平台,推动税费业务事项全程网办。



## 面对面,心贴心 诉求响应“零距离”

4月2日,国家税务总局烟台市税务局举办税企面对面沟通交流座谈会,邀请纳税人缴费人代表共同围绕“税收·法治·公平”主题开展对话交流,为营造法治公平的税收环境凝聚共识、汇聚智慧。座谈会上,烟台市税务局深入解读最新发布的《涉税专业服务管理办法(试行)》,并对与会代表关注的涉税费问题一一回应解答。

这正是烟台市税务局践行“如我在办、如我在诉、如我在忧”服务理念,深入推进“高效办成一件事”,积极打造“税企通·连心苑”服务品牌,进一步拓展民营企业税企多层次、立体式交流沟通渠道的鲜活例证。今年以来,烟台市税务局举办九期“税企面对面”活动,市县两级举办活动124场,服务企业1006户,解决诉求254件,税务机关回访满意率100%。

“税企面对面”可直接回应企业关切,解决突出问题,是提升城市营商环境的务实之举。于税务部门而言,通过“税企面对面”可倾听企业的真实诉求,实现从“管理”到“服务”的转变。

为更好问需把脉,烟台市税务局建立诉求收集体系,制发《“税企面对面”沟通交流工作方案》,从诉求归集、部门协同、高效解决等方面推进。进一步完善诉求收集机制,诉求工单按期办结、动态“清零”,平均办理时间缩短至2个工作日。拓宽诉求收集渠道,结合“春风入万企·问需解难题”专项行动,及时收集分析涉及重大税费政策调整、重点税收改革任务和全市民营企业高频咨询问题,持续解决401项税费服务诉求。

“企有所呼,我有所应”,烟台市税务局坚持分级分类响应诉求,对能现场答复的,“即接即办”“一对一”解答;对复杂诉求,明确承办部门、限时办理、及时回复;对市政府“12345热线”工单,明责到岗、包干到人。精准归类诉求建议,打通“市局—县局—分局”三级助企链条,以“有解思维”妥善解决民营企业诉求。全程跟进诉求落实,建立“主动问需+数据筛选+入企核实+跟踪服务”全链条工作流程,确保各项诉求“件件有着落,事事有回应”。

为确保各项诉求得到妥善解决,高效助力企业纾困解难,烟台市税务局构建“协会+团队”服务模式,组建“税惠先锋”志愿服务团队,吸收更多社会力量参与诉求响应中。提升部门联合治理效能,以税费诉求为原点,延伸剖析企业发展难题,充分

发挥枫桥分局便民利民治理作用,全面覆盖全市所有区市,缴费人诉求在“家门口”就能一站解决。

## 智慧赋能,高效办税 服务体验“焕新升级”

“过去一提到办税,心里就发愁,繁琐的流程、漫长的排队等待,常常耗费大量时间和精力。但如今,办税服务厅发生了翻天覆地的变化。”福山区的烟台正信税务咨询服务有限公司杨会计说。

福山区办税服务厅内,智能机器人“悦悦”能7×24小时在线解答问题,无论是纳税申报、政策解读,还是系统操作等难题,都能得到及时回应。“‘悦悦’解决不了的,还能一键转接人工服务,通过文字、图片、音频通话等方式与税务人员实时沟通,甚至能申请远程协助,让税务人员辅导操作,很方便。”杨会计说。

不止是福山区税务局,今年以来,烟台市税务局稳步推进各区市办税服务厅转型升级工作,科学规划办税服务网点布局,在综合性办税厅打造“前中后”职能区域布局,合理规划人员梯队建设,减少纳税人进厅次数,初步完成办税服务厅职能转型要求。

科学规划办税服务网点布局,经优化,全市保留15个综合性办税厅,专业厅(辅厅)26个,延伸点1个,取消自助厅1个,自助办税设备从447台压缩至36台。

科学规划打造“前中后”职能区域布局,各区市局因地制宜优化调整厅内布局,设置“前台”“中台”“后台”三大职能区域,按需配置特色功能区域,优化“前台”服务职能,配齐配强“中台”服务资源,提升“后台”精细管理能力,形成“优前台、强中台、精后台”的布局。

前台把重点放在优化服务职能上,以进一步降低纳税人到厅次数、减少在厅时长为导向,优化动线设计,加强导税预检分流,开展“上前一步”的主动服务,引导纳税人网办、快办,提高业务办理效率,减少重复进厅量。

中台把重点放在配齐配强服务资源上,全力提升征纳互动管理服务水平,将业务骨干优先选配至征纳互动座席并保持稳定,同时根据业务量变化,有序增加坐席。

后台重视管理、分析、监控、调度,把工作重点放在精细监管能力上,为纳税服务的质效提升、办税资源调配、税收风险的管控提供数据支撑。

数据里看变化:改造升级后,进厅业务量大幅下降,最高下降比例达55%,实体办税数量绝大部分下降;征纳互动使用数量大幅增长、热线使用数量大幅降低。全市税务系统征纳互动量较2024年

同期业务量大幅上升,今年前6个月,互动服务量较去年同期增长900倍,厅线联动人工接通量较去年同期下降27%。

## 信用赋能,修复提质 诚信纳税“兑真金”

今年,莱州市泓聚冶金厂凭借良好纳税信用,快速获批300万元贷款用于设备及原料采购,贷款后企业月均收入增长198万元,增值税增收5.1万元,纳税信用切实转化为融资信用,倡树了“守信受益、失信受限”的良好信用导向。

纳税信用不仅体现了企业的法律遵从度和社会责任感,更是衡量企业综合竞争力的重要标志。为加强纳税信用管理,烟台市税务局通过转变业务学习模式、风险监管模式和宣传辅导模式,构建纳税信用管理新生态。2024年度,全市共评价各类企业25.41万户,A、B、M级纳税人占比达90.5%,实现“高信用升、低信用降”的良好态势。截至目前,已完成全市20余万户参评企业的2022年度纳税信用评价终审,A级纳税人占比8.78%,全省排名第四;完成对21万余户个体工商户的纳税信用评价,实现信用评价全覆盖。

从“传统培训”到“复合培养”,为纳税信用管理奠定人才基础。今年以来,烟台市税务局通过印制宣传折页及整理日常问题台账等,明确信用评价、修复、应用等关键环节的操作规范,夯实学习基础,确保干部“一册在手、业务精通”。

从“事后应对”到“主动防控”,为纳税信用管理提供安全保障。事前及时提醒,上半年精准推送509条校验信息,人工辅导矫正156户企业信用等级。事中快速响应,做好信用修复,探索建立专人专岗、即时响应、专业辅导、快速修复的“一站式”“信用修复直通车”机制,较去年压缩办理时限3个工作日。今年上半年累计帮助261户纳税人信用修复,其中86户提升为B级,14户修复为A级。事后结果应用,强化信用约束,去年以来通过“银税互动”平台发放贷款15.3亿元,惠及企业1175户。

从“高频宣传”到“靶向辅导”,为纳税信用管理搭建良好环境。紧盯重要群体,对涉税中介、大型重点企业、新办纳税人因地制宜,分门别类开展政策宣传培训,靶向施策、精准辅导。拓展宣传矩阵,构建“线上线下相结合、各类企业全覆盖、音频视频多平台、正向反向齐发力”的立体式、多元化宣传矩阵。加强协同共治,共同化解诉求矛盾,打造税务+企业+协会组织的诉求解决“三角阵地”,今年上半年,市县两级响应“纳税信用”等企业、协会直报诉求28个,“解决一个问题、化解一类诉求、惠及一个行业”的生动局面逐步形成。

从畅通无阻的“心贴心”沟通,到高效便捷的“屏对屏”办税,再到价值彰显的“诚换金”信用,烟台市税务局服务的每一次升级、模式的每一次变革,都精准地落在了纳税人缴费人的需求上。一项项务实举措,正汇聚成推动烟台高质量发展的税收动力,一幅“税企共赢、征纳和谐”的新画卷正在港城大地徐徐展开。