

# 我和春天有个“约会”

## ——纳税人眼中的税收服务

自2014年2月全国税务系统开展“便民办税春风行动”以来,北京地税紧紧围绕纳税人需求,从纳税人期盼做起,实施主动服务、贴心服务、高效服务,推出了一系列新举措,真正为纳税人解难题、办实事。截至目前,全市地税系统收到纳税人的表扬信和锦旗540件(次)。纳税人亲切地形容这种变化就像——我和春天有个“约会”。



北京市朝阳区地税局第七税务所干部为外籍个人开具个人所得税完税证明



北京市密云区地税局第一税务干部为纳税人讲解“三证合一”相关知识



北京市大兴区地税局干部深入家居市场为纳税人解答问题



北京市东城区地税局税务干部为纳税人自助网上申报提供“一对一”讲解服务



北京市石景山区地税局反向送达服务



北京市房山区地税局走访企业讲解相关政策

### 建设标准化办税服务厅

“纳税服务要瞄准国际一流标准!加快推进首都地方税现代化,首要任务是推动纳税服务工作现代化,我们要加快变革服务理念,科学架构服务体系,健全完善服务制度,以服务的现代化引领税收现代化,让纳税人真切体会到税收现代化带来的巨大便利。”北京市地税局局长杨志强对纳税工作提出了这样的新要求。

“当我刚走进办税服务厅大门,引导员就主动上前询问我想要办理业务的种类。我说要咨询营业税相关政策以及代开发票业务,税务人员在解答相关政策后,马上替我取好了代开发票业务窗口的号,并提醒我注意叫号,别错过办理业务。在等待的过程中,我看见整个办税大厅秩序井然,税务人员面带微笑、业务娴熟,接待着一位又一位纳税人,毫不停歇。原来税务机关的工作强度一点也不小。”第一次前来平谷区地税局第一税务所大厅办税的李红旭女士感慨地说。

“纳税这件事说起来简单但操作起来可真不简单,特别是像我们这样的企业,纳税工作千丝万缕,容不得半点疏忽。”刚刚办完一件涉税事项的北京住总房地产开发有限公司财务人员姚娟说,“如今,服务大厅设置了咨询辅导区、等候休息区、办税服务区和自助办税区四个功能区域,设置合理、功能清晰,标识明确,并开辟了争议调解区,无论您是‘老手’还是‘白丁’,只要进了地税的大门,就可以轻松地按照标识搞定涉税业务,可以说全面满足了纳税人‘事前咨询、事中办税、事后援助’的需求”。

北京嘉和峻玉翻译服务部的李先生身患残疾,第一次去办税时不免忧心忡忡。“残疾人自己经营是一件很辛苦的事,出门办事总是有自卑心理,怕被瞧不起,被刁难。”李先生这样说,“第一次去地税局,当我从残疾人通道进入办税大厅时,整洁明亮的办税环境,是税务所给我的第一印象。见我行动不便,引导员主动将我迎往绿色通道,一位年轻的女同志非常耐心地听完我的需求,仔细询问我的具体情况后,指导我填写《代开发票申请表》。直至办完,税务干部始终面带笑容,态度亲切,全程没有让我有一丝被歧视的感觉。当我接过发票时,就像一股暖流流进了心里。最后,税务干部还主动给我讲解了残疾人相关的税收优惠政策,提醒我下次办税可以提前预约”。

据统计,目前北京地税系统共有标准化办税大厅28个、受理窗口357个、规范业务129项。2015年以来,办税服务窗口共办理税务登记类业务236.7万件、申报征收类业务55.5万件、自助终端办税101.6万件。

### 创新多项便民措施

北京市地税局副局长唐学军说:“北京地税围绕落实纳税服务规范,积极转变观念,以便民、利民、惠民为着眼点,在改进纳税服务方式、提高纳税服务效率、推进税收便利化等方面进行了积极探索,推出一系列创新服务措施,将春风行动不断引向深入。”

以前,北京锐益兴会计服务有限公司财务人员李晓艺办一项业务要跑好几个税务所,有时几乎跑遍半个房山区。而今年7月,当她再次走进服务大厅的时候,惊讶地发现一个大变化。“我看到国地税窗口居然交叉在一起,形成了一个整体的办税服务厅,身边的导税员告诉我,这是房山区国地税局推出的联合办税新举措,将窗口业务深度融合,实现了‘到一个窗口、办两家业务’,我在一个窗口就同时变更了国税和地税两家的税务登记信息,不用两头跑不说,还减少了资料的报送,大大减轻了我的工作量。”

北京首开天鸿集团有限公司财务部的工作人员曹辉感受到了“全天候”的税收服务新体验。“两年前,我来到天鸿集团财务部工作,处理的第一项任务就是——清查房产计算房产税。未曾听说过的税种、法律以及税务处理流程让我招架不住,陷入困境。多亏了地税局分行业、分税种的各种培训,让我受益匪浅。网上地税局还可以足不出户进行申报并缴纳税款。遇到业务问题直接在微博上@税务机关,会有专业人员及时解答。我还能利用微博、微信随时和专管员联系,甭管是下班后还是节假日,他们都实时回复,没拖拉或延误过。”

“原来每个区只有一个地方能办理房屋过户缴税,为了节约客户时间,我得早早去排队,全都办完怎么也得花半天时间。”房产中介的小高快人快语,“现在实行区域通办,我和客户商量选了人少、路近的税务所,不到一小时已经办完了”。为最大限度方便纳税人,北京市地税局自10月8日起,在北京市范围内实行个人二手房交易办税事项“区域通办”,在原有个人二手房交易专业征收税务所基础上,在全市范围内增设了130处个人二手房交易办税场所,增加了167个办理窗口。目前,

全市共有149处个人二手房交易办税场所,264个办理窗口。

“石景山区地税局推出的‘反向送达’服务,大幅简化了领购流程,极大地降低了企业办税的时间成本。”北京华源亿泊停车管理有限公司负责人在收到地税干部送来的发票时满意地说。不仅如此,试行反向送达的同时,地税部门也在逐步拓展反向邮寄服务事项,并不断寻找改进提升的空间,真正实现纳税人足不出户办税全通。

“以前开完税证明,赶上办税高峰,得等半个多小时,现在有了自助办税终端,自由多了,不用再受时间和空间的限制。”每月都来开个完税证明的外企王女士竖起了大拇指。自助办税作为一种全新的服务模式,弥补了纳税人在税务机关休息时段无法办理涉税业务的不足。目前,自助办税服务终端已经实现全市范围全覆盖,纳税人可以自行在全市162个自助办税终端通办个人所得税完税证明自助打印和发票查询业务。此外,还根据纳税人需求,在西城、朝阳等地区设置了19个24小时自助办税服务网点。今年以来,纳税人自助打印个人所得税完税证明101.3万份。

从纳税人需求出发,创新措施不仅切实维护了纳税人权益,也使纳税人真切感受到税收服务就在身边。据统计,2015年北京地税网站更新数量11517次,访问量达1100万人次,官方微博发布数量7575条,官方微博阅读量133万次。

### 变化就在点点滴滴

“北京地税系统纳税服务工作从点滴做起,一次性告知、延时服务、预约服务、导税服务等多项便民举措让纳税人感受到了税务机关的人情味儿。”北京市地税局纳税服务处处长李宗定说,“通过强化办税服务厅标准化建设,统一办税流程,规范前后台服务,全面落实首问责任制等措施,我们实现了对纳税人需求的及时响应,纳税服务效能大幅提升”。

“随着北京地税部门纳税服务的不断跨越发展,办税信息化程度不断提高,原先形容机关作风‘门难进、脸难看、事难办’的现象已离我们越来越远。”北京翠微股份有限公司的高先生如是说,“如今的纳税服务并不只是表面功夫,除了热情,他们更多的是一份细致,一份真诚。税务所不仅横向在政策上为我们企业把好关,更从纵向筹划上为企业发展保驾护航。从企业架构、股权改造、溢价评估、上市规则、注意事项,逐一为我们分析,标记

风险点。遇有难题,还拉来税务机关科室的同志帮我们一起分析释疑。尤其在涉及股改和股权激励上,税务所的同志总能不厌其烦地为我们解答,一遍又一遍地辅导我们核算税款,及时把各种税收优惠政策传达给我们,让我们沐浴在‘春风’里,引导我们走好企业发展的每一步”。

“为了更好地了解和执行个人所得税政策,使大家交明白税、放心税,在这几期节目中,我们将为您介绍工资薪金个人所得税的相关税收政策……”伴随着主播清脆的声音,一档将纳税人关注的热点问题、税收资讯进行口语化改编的广播节目开始了。“我每天早上开车上班,偶然听到这个栏目,很有意思!虽然是税收话题,但一点儿不枯燥,特别接地气!”在大众汽车金融(中国)有限公司工作的陈先生说道,“个人取得年终奖、福利补贴等个人所得税缴纳问题那期我记忆特别深刻!”北京地税紧跟时代新步伐,不断突破传统宣传模式,与北京广播电视台合作推出的《地税小贴士》栏目,一经播出便深受欢迎,听众覆盖人群已达140万。此外,北京地税借助网络开设《税收大讲堂》,积极打造“纳税人学堂”品牌,已上线各类辅导视频179个。截至2015年11月,北京地税共开展集中辅导培训810场、培训纳税人12万余人次,累计发放宣传资料106.7万份,真正实现了为纳税人第一时间答疑解惑。

时隔近一年,张女士却仍能清晰地回忆起在延庆区地税局办理涉税证明时的情景。“当时我单位接到北京市农行紧急电话,通知计划一周后到北京市区进行招标的工作提前到第二天一早,但招标需用的涉税证明我们还未开具。”时间临近下班,张女士只能抱着试试看的心态拨通服务大厅电话,当被告知可以申请延时服务,“我非常惊讶也非常感动,立刻登记了相关信息,急忙开始着手准备材料。当我准备好所有材料,匆匆走进地税局税务大厅时,已接近18点30分。两名税务干部没有因为久等给我脸色看,反而一边热情招呼我,一边忙活起来。仅10分钟,她们就把涉税证明开好并微笑着双手递给了我。为这10分钟,税务干部等了我一个多小时”。

“纳税服务是一个互动的过程,每当我们耐心为纳税人办理完一项业务时,我们同样能感受到纳税人对我们的理解与支持。”石景山区地税局第一税务所副所长张立军翻看着所里《意见簿》中纳税人留下的感谢话语自豪地说。北京商报记者 程维妙 通讯员 冯强 齐全伟 王婧