



# 一串串小故事 一片片便民情

## ——市国税系统便民服务速记

### 效率之高“想不到”

9月4日下午5点20分,咸安区国税局监察室接到一个特别的电话,电话那头说他是今年4月21日新注册在渔水路做小型汽车维修的商铺,但是现在销售额起点定为100元,这让作为商铺负责人陈某的他有点摸不着头脑。了解完上述情况,在咨询清楚联系方式、税务登记代码等相关情况后,王主任连忙安慰的说道,“别急,我们来帮您处理”,一句看似简短的话语,却温暖了纳税人心。于是立马联系所管辖区域的汀泗征收组并告知具体情况。

第二天,汀泗征收组由负责人戴主任带队来到陈某商铺,经调查并一一核对相关财务会计资料,当即依据其销售情况重新核定了起征点、销项额。商铺负责人陈某对此给予了高度赞扬,称咸宁税收环境特别是咸安区国税局高效务实的税收服务效率之高“出人意料”。

### “服务就是以心交心”

9月16日11点45分,咸安区国税局办税服务厅下班时间,工作人员已经走出大门。

这时,徐太加、谢红林两位纳税人急冲冲地冲上办公楼台阶,发现办税服务厅已经下班。因着急要在下午去客户单位结两笔生意货款,刚从外地赶回到国税局办税服务厅,没想到还是迟了一步,两人非常焦急。

工作人员李红艳审看了他们的代开资料,立即转头上台阶,由于匆忙,一不小心把脚给崴了,一股钻心之痛袭来,蹲坐在台阶上,眼泪也不由自主地涌上来。徐太加、谢红林两人非常尴尬,连声说对不起并将李红艳扶进办税厅椅子上休息,两位纳税人觉得过意不去,提出下午再来,并要带着李红艳去医务室处理一下。

李红艳说,“不要紧,一点小伤不碍事,你们下午再跑一趟也麻烦,我给你们开完票再下班”,于是忍着脚踝肿胀的疼痛打开电脑坚持为纳税人开具了两张普通发票,并征收了2598.06元的临时税款,纳税人连说谢谢,李红艳说,“你们太客气了,以心交心,这些都是我们税务工作者的本职工作,你们满意就是对我们工作最大的肯定。”

### 200万税款背后的故事

通山县国税局稽查局是一个专司打击偷、逃、抗、骗税违法犯罪行为的职能机构,与纳税人之间看似是矛盾关系,但他们在打防并举中,推行人性化稽查,不但没有激化矛盾,反而让纳税人感觉到这样的稽查方式是一种服务。用纳税人的话说:我们不怕严查,我们需要的是公平公正,维权执法也是种服务。

2013年12月,稽查局收到了通山某地产开发有限公司请求稽查辅导的文函,原来该企业由于种种原因,先后撤换五任财务会计,导致帐务混乱、财务瘫痪,企业在无奈之下,抱着试试看的忐忑心理向该局发函请求稽查辅导。没想到,该局领导高度重视,立即挑选业务骨干,组成以稽查局副局长吴斯民为首的辅导专班,对该企业进行财务清理和业务辅导。

辅导专班先后用8个月时间帮助该企业理顺了2008年—2012年度财务帐,事后,纳税人自觉补缴企业所得税款200余万元。该公司董事长激动地说:“这种服务前所未见,以前我只知道要钱出钱,通过你们的辅导我也学习了业务,财务管理确实是企业经营的关键环节。”



### 这样收税,信得过

2014年8月26日,通山县国税局张智华局长办公室来了两位客人,自我介绍后,客人表明了来意,他们是来主动交税的,并提出了一次邀请:“我公司房地产开发项目已完工,恳请国税评估分局派人清算企业所得税”。

经了解,来客是湖北鑫鹰置业有限公司两位老总,原来,2013年,通山县国税局纳税评估分局对该公司年度企业所得税申报纳税情况进行了一次评估,发现存在一些税务处理上的问题,该分局立即督促该公司改正申报并补交企业所得税及滞纳金191.5万元,同时,税务干部将税务处理与财务处理上的差异一一列举,并对公司管理问题提出了合理化建议,特别是针对成本核算、费用列支和税前扣除规定作了详细辅导。

两位老总感慨的说道:“国税干部收税不忘服务,去年的热心服务,让我们交了明白税、放心税,既合理合法,又为我们指明了哪些可以享受税收优惠政策,还减少了纳税风险,这样收税,我们信得过,所以这次特地来邀请他们对公司整个开发项目的税收进行清算。”

### 把服务送进家门口

最近,通山心诚广告公司的成女士心情不错,因为她刚刚学会了新版网络发票系统,现在开具网络发票比原来省时方便不少。而通山县国税局工作人员的上门辅导更是让她既满意又感动。

原来,9月16日下午,她通过企优云平台开具网络发票,突遇系统发生故障,而老会计刚刚又在外出差。由于急需发票,她一时十分焦急。下午5点半左右她到国税局办税大厅咨询,大厅工作人员小胡接待了她,成女士在介绍了情况后,感觉口头描述很难说到底是什么问题,于是提出了是否能够到公司实地查看情况的请求。小胡鉴于问题特殊和情况紧急,就答应了她的请求。到公司后,小胡帮助成女士安装了新版的网络发票系统CA驱动等软件,并着手辅导开具网络发票,最后还将详细步骤写出来交给她以备后用。当整个辅导结束后,已是晚上7点多。成女士一再挽留小胡在公司吃晚饭,被小胡婉言谢绝。再叮嘱完一遍注意事项后,小胡挥手作别,渐渐消失在昏暗的街道上。

自便民办税春风行动启动以来,该局办税服务厅针对纳税人遇到的特殊情形和紧急情况,把上门服务作为持续改善纳税服务工作的一项有效补充,推动了纳税人满意度的进一步提升。

### 延时服务是家常便饭

“真没想到你们国税干部能为我一个人的事忙到这么晚,服务态度还这么好,耽误你们下班了,实在是太感谢了……”当通山县国税局办税服务厅工作人员陈向和陈林波把开具好的30多份发票交给纳税人黄女士时,她感动地说道。而此时已经是晚上7点半,距离下班时间已经一个半小时。

原来,做汽车零配件经销的黄女士第二天大早要到武汉谈生意,需开具增值税专用发票,并且她随身携带着6万多元的现金。当她赶到办税大厅时,已经到了下班时间。大厅负责人何智一边安慰黄女士不要着急,一边按照之前制定好的延时服务值班制度,安排陈向和陈林波两位大厅人员延时加班。

已经换下的税服被重新穿上,已经关闭的电脑也被重新启动。由于黄女士这种情况属于小规模纳税人代开专用发票情形,近200万元的金额需要分别填开30多张发票。陈向负责收款并开具完税凭证,陈林波则仔细复核并开具专用发票,两人一丝不苟,密切配合,一直忙到晚上7点半,发票才开具完毕,之后便发生了开头所说的那一幕。陈向和陈林波也终于结束了一天的忙碌,拖着疲惫的身体,穿过昏黄的街道,匆匆回家去了。

截至8月底,该局办税服务厅已经提供延时服务20余次,用自己的“辛苦指数”换取了纳税人的“便利指数”,促进了纳税人满意度的不断提升,赢得了纳税人的普遍好评和赞誉。

### 小小卡片,大大方便

6月的一天,畈湖工业园一家企业的会计小张和新来的助手小王一起到嘉鱼县国税局办税大厅办理专票认证和纳税申报。

由于路上有事耽搁了,刚过新街镇的时候已经快到下班时间了,小王很着急:“看来上午办不成了,等我们赶到,国税局早下班了!”小张不紧不慢地拿出一张卡片,“别急,我这里有国税局办税服务厅的预约服务卡,我给他们打个电话,让他们等等!”说完拨通了窗口人员的电话,说明了情况。得到的答复是不要着急,注意行车安全,窗口按延时服务的要求等候。

直到中午1点,小张和小王才如愿办完手续,这时离下班时间已经整整过去了一个小时。小王歉意的说:“实在不好意思,耽搁您下班了,我是新来的,让税务部门的人等着为我们办税我开始还不相信呢!”窗口工作人员笑着回答,“这没什么,对于我们来说这都是工作份内的事儿,以后有什么事儿就打电话!”。



### 一波三折的“50份退票”

7月15日是申报纳税的最后期限,赤壁市政务服务大厅的国税窗口热闹非凡。下午5点30分,赤壁市洋平汽车贸易有限公司的卢女士急匆匆地赶到窗口来退昨天领回却无法使用的50份机动车销售统一发票。

办理此笔业务的董佩琼说:“纳税人领回50份机动车销售统一发票,回家后不能读税控盘,找到我后,我按规定和要求在货物运输业增值税专用发票税控系统进行了退票操作,电脑上显示无法操作,我操作了好几次都不成功。”

大厅负责业务的副主任周慧强也在货物运输业增值税专用发票税控系统上操作了好几回,一波三折,整个过程卢女士看在眼里,美在心头,喜上眉梢。



### 企业的特殊讲堂

咸宁联合水务公司税务会计负责人魏某,在参加完开发区局借纳税人学校平台举办的所得税汇算清缴年度申报培训后,径直找到税源管理一科科长杨海宁,谈到:“这次培训,使我们受益匪浅!但这次只有主管财务的人员来参加,我们企业从事会计的人员大约还有十多个,想让他们都来听课,但这里场地有限。我们有个不情之请,想请你们的业务骨干到我们企业讲一堂税法课。”

为了满足纳税人对税收政策及办税流程的求知欲,咸宁经济开发区国税局局长孟世双提出一个新的举措——“一对一政策宣传进企业”的个性化服务,针对企业自身经营特点,收集和整理与之相关的税收政策及办税流程,派税收业务骨干到企业进行免费集中培训。

在联合水务公司三楼的小会议室里,准备充分的两位国税业务科长依次开讲,十几位会计人员,一边认真听课,一边记着笔记,当涉及与自己所从事业务有关的税收政策时,遇到不解之处就积极举手询问,在三个多小时的授课时间里,互动频繁,气氛热烈,学习效果明显,得到了纳税人的一致好评。

### “您的事就是我们的事”

7月的一天,通城县某公司的李老板来到通城县国税局办税服务大厅,四处寻找办税服务大厅杨主任,说一定要请大厅的同志们吃顿饭。杨主任解释说:“这是我们应做的事,有什么好感谢的呢?”但无论怎么说,那老板就是拉着杨主任的手不放,生怕对方跑掉似的。

经了解,事情是这样的:今年6月25日11点多钟,李老板来到办税服务大厅购领增值税专用发票。办税人员一看,该公司当月审定的发票已经领完。由于这单业务是今年李老板做的一笔较大的生意,数额大,对方急着等票抵扣,并且这边公司也不能申报。听了工作人员的解释,李老板急得不知所措。该局办税大厅的几个同志一边安慰他“您的事就是我们的事”,一边把情况报告了大厅杨主任。杨主任在请示县局领导之后,经过多次电话联系,与市局协商后,等到下午总算解决了发票问题。随后,又在大厅把发票都开出来时。

夜幕已经降临,李老板拿了发票,坐上车当晚赶往武汉,促使这笔生意顺利做成。老板从武汉回来后,专程来请大厅同志,表示感谢,才发生了故事的开头一幕。

### 与时俱进的国税QQ群

自从成为崇阳县国税局网上办税运维团队的一员,小杜往外跑的机会便多了,即使在办公室里,手机QQ也时不忘“嘟嘟”响,接收更多的是从一个叫“崇阳国税网上办税”群里发出的消息,群里除了几个国税内部的管理员,大部分是企业会计,这些会计对于网上办税系统的使用很上心,有时候问题一个接一个蹦出来,那几个管理员便忙得不亦乐乎。虽然过程累,小杜却乐在其中,她理解和包容纳税人开不出票、无法申报或者根本不会操作的焦虑心情,她说“纳税人对新生事物都有一个逐步接受的过程,现在这个阶段仔细一些,耐心一些,以后用顺手了,问题就会越来越少,总之纳税人满意就好”。

像小杜这样尽职尽责的人,运维团队里还有好几个。新的网上办税系统启动以来,崇阳县国税局成立了“网上申报运维团队”。该团队5名成员分别来自该局征管、税政、纳税服务、信息中心等部门,主要负责系统运行的技术支持、故障排除、政策解答、操作辅导、协调沟通、联系反馈等工作。自团队成立以来,已通过免费培训,“面对面”服务,“手把手”辅导,电话热线“一对一”团队帮扶以及QQ、短信等方式,受理纳税人咨询30多户(次),解决问题22个。

### 一张特殊的运输发票

广西某部队胡团长来嘉鱼接新兵,租用县客运公司的车辆运送新兵到火车站,需要开具运输发票。

当时县客运公司的“营改增”手续正在办理中,票据开具比较繁琐,而且正值假期。接兵的一方需要发票带回去,客运公司觉得很难堪,几乎不抱什么希望。胡团长着急地说:“你们给国税部门打电话试试,也许能解决呢?”武装部就在国税局旁边,客运公司张经理和胡团长一行来到大门紧锁的嘉鱼县国税局办税服务厅门口,按照门牌上公开的涉税服务电话拨了过去。听说原委后,办税服务厅周主任让他们别着急,并立即启动特事特办服务。当时开票窗口人员游莎在乡下休假、办税窗口人员文茜在朋友家做客,接到通知后,他们马上往单位赶。

下午4点钟,办税服务厅按照“营改增”工作要求和相关政策,为客运公司办理了临时税务登记证,开出了运输发票。胡团长紧握着办事人员的手连声称谢。