

# 日照市地方税务局：开启智慧门 畅通创业路

□ 栗晨皓 王珊珊

人少、户多，办税流程复杂、手续繁多；办税服务大厅压力大、反馈流程长……这一系列的问题如何解决？是沿袭传统增加人员，还是与时俱进，引入“互联网+”思维，开启智慧之门？日照市地税局将互联网技术融入传统税收执法服务中，打造以纳税人需求为本的“互联网+税务”模式，实现了网上办税服务、行政办公、风险防控等全覆盖，畅通“大众创业、万众创新”服务之门。

## 互联网+服务

“拇指一点，就能提供点对点服务。不但为纳税人提供了从‘足不出户’到‘如影随行’的服务体验，更重要的是提高了税务部门工作效率和服务效果。”日照市地方税务局纳税服务中心主任赵洪峰对此深有体会。

“互联网+实时报道”，传递更适时。自从有了微服务平台，税务部门及时通过后台发布，纳税人第一时间就可以分享到最新信息。以往打印、制作成宣传资料的方式成为“过去式”。

“互联网+实时智能对话”，沟通无距离。该局开发了“税企通”微服务平台，能够实现咨询“智能回复”。通过梳理总结、分类设置纳税人日常最关心的热点涉税问题，设置灵活多样的自动回复内容，如自动回复科室联系人、联系方式和地址，新开户程序、纳税申报流程等，当纳税人进行留言时，“消息自动回复”功能会自动回复这些设置好的内容，这样就可以方便纳税人进行24小时自助查询。

“互联网+在线课堂”，辅导无障碍。“税企通”微信服务平台开设了涉税信息、办税指南、自助查询三个主功能菜单。同时，通过建立税企“微信群”，在

线解答纳税人提出的问题，也可“一对一”在线辅导。

## 互联网+征管

该局在办税服务厅设立“一窗双机”，实现了一个窗口办理国地税两家业务，可以办理代开增值税专用发票、代开大额普通发票、个体定期定额户(共管户)超定额票结申报等国地税事项。

据了解，该局依托“互联网+”，搭建“社会综合治税信息管理平台”，将每个区县直合部门纳入到平台管理，规范涉税信息的传递报送流程。对于信息报送情况，系统自动进行考核，强化了职能部门的责任意识，提升了涉税信息质量。

据统计，五莲县地税局与43个相关部门建立了涉税信息交换共享平台，实现部门信息联动，分析利用有效信息31976条，一张税收协作共治网络已覆盖财政、公安、审计、

工商、国土、房产等多个部门，有效堵塞了征管漏洞。

## 互联网+防控

该局依托“大数据”和“云计算”打造廉政风险防控平台，通过建立廉政风险数据模型，对海量税收数据进行分析挖掘，发现并防控廉政风险。

据介绍，该平台通过整合各类执法预警信息及税务干部廉政信息，形成量化的廉政风险评价指标，风险信息推送至风险责任人，构建廉政风险预警机制。每天晚上系统按照设定的规则自动更新数据，产生预警信息，自动推送到相关责任人，形成事前预警、事中监控、事后督查的全链条防控机制。

今年以来，该局廉政风险防控平台发现预警信息23条，及时对存在问题

# “便民办税春风行动”让纳税人更舒心

### ——日照市地方税务局山海天旅游度假区分局服务纳税人纪实

□ 栗晨皓 丁明美

今年以来，山海天旅游度假区地税局以“便民办税春风行动”为契机，进一步发挥税收职能作用、改进工作作风、优化纳税服务，积极为纳税人和

## 转变服务观念 优化税收环境

观念是行动的先导。该局依托政策熟、信息多、接触面广的优势，充分发挥税收职能作用，积极开展“我为企业发展建言献策”活动，为企业发展出谋划策、排忧解难。

为了使服务更加具有针对性，该局改变过去传统的、机械的、教条式的服务方式，以纳税人的需求为导向，根据不同类型、不同层次纳税人的情况以及不同的业务提供内容丰富、有针对性的服务。在工

作中，地税工作人员通过网站、现场发放需求调查卡，向纳税人发放调查问卷等形式，了解纳税人的需求，对纳税人提供的合理化建议和正当需求快速响应，并建立了以税企互动和提供个性化服务为主要形式的、广大纳税人乐于接受的纳税服务机制。

根据纳税服务的工作特点，该局树立起全员服务和全程服务的思想，积极做好“窗口”服务和“一线”服务。寓管理于服务，以服务促管理，将税收管理和优质服务有机融合，纳税人满意度也不断提高。

该局坚持问题导向，成立调研组，班子成员带领小组，深入基层、深入企业，开展走访调研，敞开大门听意见、听诉求，尽最大努力找到问题、找准问题。

目前，该局领导分别带队走访纳税人，认真听取企业对税务机关的意见和建议，查找地税干部在“作风”方面存在的问题，深入了解企业在生产经营中遇到的困难，有针对性地加以指导和帮助，为其排忧解难，不断提升纳税人的满意度。

## 强化办税措施 提升工作质效

今年以来，该局通过制订便民办税重点措施，公开服务纳税人举措，提高工作透明度，进一步深入推进“便民办税春风行动”和税收宣传月活动。

为了让纳税人明确办税流程、缴税依据、享受税收优惠应具备的条件等税收内容，该局以网络公开、执法监督卡等形式进一步深化办税公开，大力推行以办税依据、办税程序、收费标准、违章处罚等为内容的“八公开”制度。

与此同时，该局针对不同规模的企业，采取不同的方式，不断加大对纳税人的辅导和培训力度，尤其是重点做好对小微企业和大企业的个性化服务。

将最新小型微型企业优惠政策整理汇编成册，发放给纳税人，同时建立专门的税源管理台账，以便开展有针对性的送政策上门活动和培训；对重点企业，定期向其发布和解读最新政策，了解企业重大经营变化，确保企业的各项税务诉求

及时得到满足。

“以前我们报税时，各种各样的涉税报表资料很多，有的资料还是重复的。而且审批程序也很麻烦。但是现在基本上可以一次性办结，很方便。”某企业会计对办税程序简化后的工作效率表示满意。

据了解，为避免纳税人“多次办理、重复办理”的现象，该局进一步精简涉税报表资料和审批程序，实现了“前台受理、内部流转、限时办结、统一出件”的目标。

同时，该局为纳税人免费提供纳税申报表和各类涉税证明单书、办税明白纸等税法宣传资料，全面及时宣传各项税收优惠政策。此外还充分发挥现代信息技术的支撑作用，积极利用手机短信、微信、QQ群以及电子邮件等手段开通风险提示服务。

按照“税收政策宣传到位、优惠政策落实到位、涉税事项服务到位、实现税款征收到位”的原则，该局建立起大项目联系点制度，并深入全区8个重大项目开展送服务送政策活动，为重大项目开设绿色通道，大大方便了这些企业办理涉税业务。

## 日照市地方税务局为“走出去”企业提供个性化服务



今年以来，日照市地方税务局积极贯彻“一带一路”国家战略，为“走出去”企业提供个性化服务，畅通税企沟通渠道，送政策上门、送服务入户，面对面地开展政策辅导宣传，征集企业服务需求，进行税收风险提醒，有效满足了“走出去”企业的个性化服务需求，得到了纳税人的充分肯定。

□ 王珊珊 于梦瑶 报道

## 日照国地税联合开展石油炼化企业重点检查

□ 房文志

按照省国税局、省地税局的统一部署，日照市国家税务局、日照市地方税务局自7月份开始至8月底联合开展石油炼化企业重点检查。

## 日照市地税局山海天旅游度假区分局

### 开设3种“税收课堂”建立税法宣传长效机制

□ 栗晨皓 丁明美

按照全国税收宣传月活动要求，地税局分局山海天旅游度假区将税法宣传与优化服务有机结合起来，为纳税人开设3种“税收课堂”，建立健全税法宣传的长效机制。

开设集中培训课堂。结合税收阶段性重点工作和日常税收征管实际，从业务部门抽调技能高强、经验丰富的业务骨干，有针对性地分行业、分税种对纳税人进行集中培训，现场提供涉税咨询服务，进行办税辅导。目前，共举办纳税人培训2期。

开设专管员单独培训课堂。要求税收管理

员当好本辖区的“税收宣传员”、“纳税辅导员”，对每个企业缴纳的税种、税目、适用税率、计税依据等内容都做出详细、准确的辅导，提高纳税人的办税能力，避免纳税人因不懂税法、不了解办税程序而违反税法现象的发生。

开设上门培训课堂。组织税法宣传小分队，定期深入全区重点企业、模范纳税人开展面对面的税收咨询；到困难户中倾听他们的意见，帮助他们排忧解难；到难缠户、钉子户中，教育他们学法、懂法、知法，促其纳税意识不断增强。目前，该局共组织“送税法上门”活动10余次。

## 夯实文化之基

# 日照市地方税务局：软实力激发新动力

□ 栗晨皓 王珊珊

习近平总书记指出：“理想信念是共产党人的精神之‘钙’，”“必须加强思想政治建设，解决好世界观、人生观、价值观这个‘总开关’问题。”税务部门是政府行政执法和经济管理部门，肩负着筹集财政收入和调控经济、调节分配的重要职责。税务机构干部人数多、分布广、战线长，近百万税务大军70%身处基层，是税收政策法规的具体实施者，是税收收入任务的主要承担者，是联系广大人民群众的桥梁和纽带，是全部税收工作和战斗力的基础，基层税务机构的思想政治建设工作，尤为重要。近年来，日照市地方税务局在加强思想政治建设方面进行了不懈探索和积极尝试。

## 坚守“思想阵地” 队伍凝心聚力

坚守思想阵地，需要持续加强理想信念和道德品行教育，提升干部的思想政治素质，始终坚守共产党人的精神家园。

党风廉政建设是税收工作的基础，多年来日照市地税局一直践行这一准则。建立和落实以教育、制度、监督为一体的党风廉政建设工作机制，通过签订党风廉政建设责任书、加强税检共建以及深化廉政文化建设等措施，筑牢干部职工的思想道德防线。开发应用了“廉政与执法风险防控平台”，构建起符合地税实际的惩治和预防腐败体系，不仅有效防止了执法过错和违法违纪现象的发

## 铸就思想之魂

生，还加强了对税收执法权、行政监督权的“两权监督”，得到了省委、市委和省局领导的充分肯定。

与此同时，日照地税局积极树立互联网思维，扩大网络宣传力量，主动占领网络制高点，积极掌握干部思想动态，特别是适应青年干部普遍使用、依赖智能手机的特点，办好内外两个网络，让网络成为传播马克思主义、做好思想政治工作的重要手段。

2014年，日照市地税局积极挖掘局域网资源优势，在内网探索创建“网上党支部”，积极搭建“交流、教育、党务、督导”4个平台，努力用信息化手段加强机关党建。当年，在山东地税“系统党建工作指导法”理论研讨暨现场观摩会议上，“网上党支部”在全省推广。

## 培育“文化园地” 理念浸润人心

文化引领思想，思想促进文化。解析日照地税的发展脉络可以发现，是文化铸就了地税的灵魂。

为了更好地赋予地税文化活力与持久力，日照市地税局加强文化领导，建设文化阵地，搭建文化交流平台，使干部职工在耳濡目染中受到教育，在潜移默化中得到启发。

2009年8月，市地税局打造了融税收史话浏览、税收法规学习及税收文化知识教育等多项宣传功能于一体的“日照地税文化公园”，作为全国首座税收文化主题公园及社

## 铸就思想之魂

# 日照市地方税务局：软实力激发新动力

会科学教育普及基地，引来各大媒体争相报道和全国税务系统络绎不绝的学习参观者。

2010年10月，“日照地税文化展馆”开馆。整座展馆由日照地税成果展、日照地税党建展、日照地税文化展、日照地税廉政展和党建长廊、廉政长廊、文化长廊等部分组成，这成为日照地税税收宣传长效机制建设和地税文化建设的又一生动实践。

2014年，日照地税局在全市范围内开展了地税文化品牌创建活动，从市局到区县分局、中心所都结合地域文化特色，探索和提炼文化品牌。其中，岚山分局打造的“税润岚山、向阳花开”文化品牌，融入创业、创新、创一流等内容的地税文化理念。为了让一系列理念入心入脑，他们根据不同楼层、不同科室的工作特点，确定每个楼层内容，通过主题板块、专题展板、书画摄影等形式，打造“一楼一主题，一层一景观”的密集视觉冲击效果，最大限度地把地税元素渗透到管理的每一个角落，并坚持载体同步重引导的思路，通过理念宣讲、演讲比赛、团体拓展等有效方式，让广大干部对理念内化于心、外践于行，切实增强地税文化的辐射力、导向力。

## 筑建“精神高地” 榜样引领带动

一个行业的高度不只在所取得的成绩，还在于指向其中每个人的精神高地。

正是对于“精神高地”的孜孜以求，让日照地税从来都将铸造行业灵魂的火把高举。

——在最崎岖的山路上传播着税法，在最基层的站所坚守着忠诚。35年的清贫、操劳，沉淀成为精神的沃土，让希望发芽，让信念生根。他是五莲县地税局中至税务所纪检员钟玉华。

——她扎根基层、奉献基层，资助多名失学儿童，并先后带动30多人参与其中，救助了42名濒临失学的贫困女童。她是山东省道德模范，莒县地税局基层分局局长董咏梅。

……一个个身边的典型，平凡之中折射出耀眼的光芒，彰显出日照地税动人的气质品格，成为日照地税人的精神标杆。

近年来，日照市地税局以基层建设为载体，积极开展争先创优活动，注重典型带动作用。并通过巡回报告会、报刊、电视、网络等媒体进行多角度展示，使广大干部职工见贤思齐，从先进事迹中受到鼓舞、汲取力量，推动全局各项工作再上新台阶。

与此同时，积极组织干部职工参与社会公益活动，持续开展帮扶贫困、结对亲，参与“希望工程”、“慈心一日捐”、支援灾区捐款捐物等送温暖活动。近年来，全系统累计捐款达100多万元，在扶贫济困的同时，使干部职工受到了教育，也展示了良好地税形象。

“建设一流队伍、培养一流作风、创造一流业绩”，在这一任务目标的指引下，日照地税也在过去、今天与未来的坐标轴中，更深入地思索、探求，力争蹚出一条发展新路。

## 日照市地方税务局东港分局

### “绩效+创新”加强税源管理

□ 栗晨皓 安宝 万蕾

自绩效管理工作开展以来，东港区地税局紧密围绕税收风险管理和组织收入中心，积极发挥纳税评估、风险管理的职能作用，以绩效管理考评有力抓手，结合税源管理工作实际，积极探索“绩效+税源风险管理”模式，努力推动绩效管理与税收执法的有效融合，推动税源管理工作实现创新突破。

## 加强融合创新 科学设置指标

将税源管理工作职责融合到绩效考评指标。一是实行工作环节定责，各时间节点监控，以按时、保质、高质为考核结果指标体系。按照税源管理四分离机制，设置具有该局特色的四大个性专项指标——“税源管理质量”、“税源管理进度”、“重点工作”、“税源管理特别加分”。二是根据日常征管、纳税评估、税务审计、风险管理等不同环节，将税源管理质量、税源管理进度、重点工作等宏观指标按照部门的不同工作职责逐项分解到各个环节中去，建立税源管理多环节涵盖所有业务的专项指标，对这些指标在质量完成上提出了更高的要求，在指标各环节中明确了工作时限、监控节点、责任部门，形成了以职责定绩效指标，以时间节点为监控，以责任部门为监督，以绩效办为考核的绩效业务流程。

## 鼓励税源管理创新 紧盯大企业管理

设置“税源管理特别加分”指标。指标内容主要根据税源管理的亮点工作，以“团队评估”管理大企业等创新项目为着重点，设置了“评比优秀税源管理报告”、“优秀评估案例”、“优秀评估模型”等指标，这些指标以实际工作紧密相连，针对性较强，既便于实际操作又能通过指标的实现增值为税源管理成果。通过加分指标的考核，拉开了各部门之间考核成绩的距离，有效调动了部门之间工作积极性和竞争性。重点项目指标的建立，进一步完善了税源管理创新主体，为确保完成全年税源管理任务，提高税源管理层次上水平提供了保障体系。

## 强化日常管理 严格开展考评

将抓管理的功夫用在平时，具体做到4个落实：一是日常管理措施落实。对列入绩效管理的所有工作，绩效办认真梳理、按月分解、及时提醒、重点项目实行督办。二是严抓细管。将具体指标分解到个人，明确工作任务、工作质量、工作效率，制定量化标准，解决干好干坏一个样的不公现象。三是实行绩效考评抽检制度。根据税源管理重点工作要求，坚持以月份考核为单元，有选择性地抽查各单位考核指标、共性指标和专项指标落实情况，抽检比例占各单位指标的20%，抽查结果直接纳入年度绩效考核成绩，半年通报一次。四是严格考核制度。严格按月考核、定期分析、季度讲评、半年通报、年终评比的工作流程，按照管理办法认真落实考核项目，对发现的问题及时分析原因，提出处理意见，实行责任追究。

在绩效考核管理的作用下，实施重点税源管理工作“团队评估”，以大企业、上市公司和重点行业为风险管理重点，通过优化人员组合、实施项目管理、强化评估、以及抽查一定比例的评估案件，实现廉政风险和执法风险防范的新突破。同时通过开展绩效管理工

## 日照市地方税务局岚山分局

### 强化联动 协同共治

### 全面加强苏鲁边界地方税收管理

□ 栗晨皓 王珊珊 于梦瑶

“请1068号到4号窗口……”自动叫号机传出优美动听的声音，张先生快步走到4号窗口，边把跨区经营的资料递给窗口服务人员，边说道：“现在真是方便了，加上路上的时间，不用一天就能把事办完。”据悉，近年来，日照市地方税务局岚山分局与江苏省赣榆区地税局签订了《边界税收管理协议》，建立了税收协作机制，有效规范了边界税收执法，加强了苏鲁边界地方税收管理，受到纳税人的一致好评。

日照市岚山区地处鲁东南，与江苏省连云港市赣榆区一河之隔。近年来，随着特别是“一带一路”国家战略的全面实施，鲁南、苏北地区经济带迅速隆起，加快了两地经济一体化的步伐，日益繁荣的省际经济交流对边界地区的税收征管带来了新的问题。由于两地税务部门分属不同省份，信息交流渠道不够畅通，难以向对方搜集和利用信息；两地税负比对分析不够到位，执行政策口径存在差异，税率并不完全一致，关联企业日益增多，跨省涉税违法行为隐蔽性强。

针对此种问题，两局搭建信息交流共享平台，畅通信息传递渠道。制定了边界税收信息传报制度，借助省市数据传递速度快、准确率高、的特点，即时交流两省市制定的税收管理措施，便于双方及时了解、互相借鉴；每月交换跨省关联企业及两地存在业务往来企业的涉税信息，为税收管理奠定信息基础；每季度交流新增、迁移纳税人以及停歇业、注销户户明细信息，从源头上杜绝纳税人借变更注册地偷逃税款，打“擦边球”“两边瞒”的现象；每半年召开1次联席会议，相互通报阶段性工作开展情况，并就税收管理新思路，交流征管工作经验。

此外，该局还联合赣榆区地税局开展宏观税负联合分析，强化分析结果运用。宏观税负能够反映一个地区的总体税负情况，建立常态化的宏观税负比对分析运行机制，将税负分析与税收管理、税务稽查工作相结合，列为税收链条管理的一个重要环节，发现问题、制定措施、加强管理、增加收入。通过比较两地税负差异，不断强化组织收入监控，挖潜增收、源头控管，加强重点税源企业、重点税种管理，分析薄弱环节，进行集中整治，加强欠税清理，加大税款组织入库力度，有针对性地制定整改措施，进一步提升了税收管理质效，拓宽了地方税源基础，优化了地方税源结构，保持了地方税收稳定增长。

两地税务部门通过信息交流、税负分析、集中整治等有效手段，有力规范了两地纳税人的涉税行为，逐步形成了苏鲁边界和谐有序的税收环境，促进了以组织收入为中心的各项税收工作顺利开展，为地方经济发展提供了财力保障。