



潍城区国税局 纳税服务注重集成

□王洋 赵钦栋

近年来，潍坊市潍城区国税局以纳税人需求为导向，积极推动纳税服务集成发展，构建了“线上线下”一体的纳税服务新格局。该局先后荣获“全国巾帼文明岗”、“山东省国税系统优秀办税服务厅”等荣誉称号20余项，被确定为“山东省国地税合作县市区示范区”。

制度集成，服务体系不断健全。该局推行税务行政权力清单制度，编制了行政审批权力清单和责任清单，绘制了办税流程图，建立健全事中事后监管制度，并向社会公布权责清单和办税流程。整合《全国税务机关纳税服务规范》、《全国税收征管规范》等业务规范，统一国地税办税

标准，简化办税资料，优化办税流程。联合地税分局制定纳税信用等级评定制度，健全纳税遵从奖惩机制，根据纳税人纳税信用实施分类管理，建立了征纳双方诚实守信、互尊互重的新型关系。推出首问负责、限时办结、预约服务、延时服务、领导值班、一次性告知、晨会等10余项服务制度，服务质效大幅提升，纳税人满意度近100%。

设施集成，服务资源逐步完善。该局整合办税服务厅窗口资源，增设8个发票认证窗口，6个全省通办窗口，并统一标识。对24小时自助办税服务厅进行升级改造，增加自助办税设备20余台，为纳税人提供购票、代开、认证、查询等自助业务，实现了国税、地税、银行业务的“三位一体”，较好地解决了办税服务的堵

点、痛点、热点。积极探索在银行、邮政网点等区域设置24小时自助办税点，推进了自助办税服务社会化。

平台集成，服务渠道更加多元。该局搭建税企交流平台，开通官方微信，满足纳税人个性化需求。在咨询导税台、办税窗口、取表填单区等明显位置摆放印有常用“二维码”图标的宣传资料，为纳税人提供扫码办税服务。结合办税热点，利用纳税人学堂开展分类培训。打造以财库银横向联网为主渠道，现金缴款、POS机等方式为补充的多渠道缴款服务模式。拓宽涉税信息网上、移动端采集，实现线上采集最大化，推进网上备案事项全覆盖。应用《增值税发票网上购票系统》，实现增值税发票“线上申领，线下配送”。

管理集成，纳税人满意度大幅提升。该局在24自助办税服务厅配备4名工作人员，辅导并引导纳税人操作自助办税终端，及时解决纳税人遇到的难题，极大地缩短了纳税人办税时间。增加办税服务厅窗口工作人员12名，窗口办税人员增加到了54名，有效缓解了营改增后办税服务厅业务量激增带来的压力。持续对办税服务厅窗口工作人员进行业务培训，提升服务质量和水平。在办税服务厅安装集办税过程、数据系统对比、满意度和服务质量数据于一体的纳税服务综合管理系统，在监督办税人员行为的同时，通过办税厅业务总量、纳税人办税时长、等待时长、满意度评价等办税服务数据分析及时调整办税服务资源，提高了工作效率。



润昌农商银行

加快推广“智e购”商城业务

自“智e购”商城推广以来，润昌农商银行立足三农，精准定位，以农产品上线为目标，致力于将冠县馆打造成绿色农产品的网购平台。截至目前，冠县馆已入驻商家32家，上架商品203件，累计发生订单1334笔，总金额293478元。

该行高度重视宣传预热，借助电视、广播进行宣传造势，依托微信平台，着力开展“1元购”体验购买活动。扎实开展培训，提高营销技能。制定“智e购”商城三年发展规划。开展市场调研，实施“走出去，请进来”营销策略。针对辖内实际，重点走访调研电子商务产业园、农产品种植大户，打好季节时令牌。优化客户体验，提高服务满意度。对于商品质量问题及价格较高的，采取督促整改、强令退出的惩戒措施，最大程度保障消费者权益。(孔垂义 张相俊)

农行烟台分行

一季度实现国际结算量106.3亿美元

今年以来，面对监管政策持续收紧、国内外经济形势复杂多变的不利形势，农行烟台分行不断加大国际贸易融资业务发展力度，积极推动组合贸易融资产品发展，借助境内外联动平台，丰富表外融资业务，突破发展涉外保函业务，同时及时了解把握跨境政策变化，积极发展跨境人民币业务，切实满足外向型企业多元化金融需求，助力企业“走出去”。截至3月末，该行实现国际结算量106.3亿美元，实现跨境人民币结算量11.6亿元。(杨新刚)

农行枣庄分行

厉行节约见成效

今年以来，农行枣庄分行始终围绕勤俭办行理念，坚持“向成本宣战”，按照深入挖潜、精打细算、厉行节约、杜绝浪费的原则，加强成本精细化管理，取得较好效果。一季度，该行全部业务费用同比下降32.87%。先后清理闲置低效机器设备468台，降低了资本占用，减少了维修费支出；实行网点水电费定额包干，超支自补，节余自用，严防跑冒滴漏，水电费降幅达12.14%；推行办公用品“零库存”管理，严控库存成本，严格领用、保管审核，积极推行无纸化办公，公杂费降幅37.27%。(刘平 王文慧)

农行烟台开发区支行

优化金融服务履行社会责任

今年以来，农行烟台开发区支行大力开展“走进政府，服务公众”活动，积极履行社会责任，扎实推进区工委委提出的惠民便民政策，不断拓宽合作领域和服务水平，取得显著成效。截至3月末，该行向全区新发放社保卡4706张，为方便市民社保卡使用，专门设立了服务窗口进行集中受理，新卡全部成功激活并发放补充医疗保险；新开立退休工资125户，累计达到2832户；区组织部党费专户已于该行成功开立基本账户，3月21日账户成功实现第一笔归集资金。(张建华)

农行枣庄分行

为员工撑起健康“保护伞”

农行枣庄分行不断深化“幸福家园”工程建设，关注员工健康权益，该行建立健全了职工健康档案，定期邀请专家举办讲座，传授养生保健、心理减压方法，有力增强了员工的凝聚力 and 归属感，让广大职工真切感受到农行大家庭的温暖。自2014年起，该行为符合参保条件的员工办理了重大疾病、意外伤害团体保险，为员工及家庭多一份保障，多一份安心。三年来，累计理赔70余件，已赔付员工金额260余万元，为突遇变故的员工及家庭发挥着积极的保障作用。(戚芬芬)

东营地税

真情服务为企业送发展“春风”

□盖昊 孙秋萍 程建芳

“能顺利在新三板上市，离不开地税部门给予的扶持，帮助企业做大做强。”日前，谈及公司成功在新三板上市，胜利方兰德石油装备股份有限公司董事长付秀荣感慨地说。

胜利方兰德石油装备股份有限公司主要从事仪器仪表生产、销售，煤炭批发经营，石油机械设备及配件、机电设备销售等，先后取得4个发明专利及10个实用新型发明专利。

在企业改制前期，东营市地税局积极参与企业的改制工作，提供政策服务，指导企业正确处理涉税事宜，强化政策宣传，协助企业规范成本核算、财务处理，加强税企沟通，及时解决企业改制过程中资产评估、产权转让和纳税申报中遇到的各种税收疑难问题，减少企业涉税风险，帮助企业避免因税收问题影响改制上市。

东营市地税局始终把发展经济、服务经济作为工作的出发点和落脚点，深入分析、主动作为，充分发挥好地税部门的职能作用，推动规模以上企业规范化改制，实现企业的持续健康发展。具体工作中，通过完善的政策服务，实现对改制企业贴近服务、跟踪服务、全程服务，有效落实好税收优惠政策，促进企业改制工作的顺利推进。近两年，地税部门为胜利方兰德石油装备股份有限公司落实高新技术企业所得税税收优惠480万元，加计扣除研发费用1400万元，减少纳税成本350万元。通过以上税收政策的落实，推动了企业发展。

让大企业享受税收改革的红利，仅仅是东营市地税局发挥职能作用、服务企业的一部分，在服务小企业的过程中，东营市地税局的作用也可圈可点。

为确保每一户享受税收优惠的小微企业“应享尽知”，东营市地税局以“不放弃任何一户”为目标，坚持“办法总比困难多”的工作态度，切实为小微企业税收优惠政策落到实处。2016年以来，通过优惠备案管理减免税款3.67亿元，为4390户小微企业减免税款219.6万元。绝大多数小微企业纳税人是自然人和外埠报验登记户，涉税金额小，涉及区域广，联系和说纳税人前来办理退税是落实小微企业税收优惠政策工作的重点和难点。针对这种特殊情况，东营市地税局通过报纸、行风热线等持续进行公告，同时采取电话、短信、微信等方式，逐户告知符合条件的纳税人尽快办理退税。对联系不到纳税人，通过兄弟单位地税部门、付款方、居委会、街道办、派出所、村委会等多方协助，取得纳税人联系方式或协助查找纳税人。对不积极办理退税的，通过上门服务到纳税人所在地，耐心讲解、深入沟通，争取最大限度地取得纳税人的理解和支持。

中国信保山东分公司护航小微企业海外发展①

先行赔付稳发展 转危为安渡难关

□王爽

近年来，国务院多次强调支持小微企业健康发展，金融支持实体经济发展。小微企业在“走出去”的过程中，往往缺乏应对海外风险的经验和能力。中国信保山东分公司积极响应国家号召，不断加大对外小微企业支持力度，2016年全年服务支持小微企业2450家。出口信用保险作为“化解出口风险，保障收汇安全”的一把利器，其保险作用的有效发挥最终落脚于收汇风险发生后的资金赔付。按照严格的理赔程序，中国信保在收到被保险人的索赔申请后，会与国外买方取得联系，获得其认债反馈。然而，一旦国外买方恶意拖欠，逃避债务，有意回避海外渠道上门调查，势必会延长理赔期限，影响赔付资金及时到位。这对于规模小、资金少的小微企业来说，无异于致命打击，关乎企业的生死存亡。为此，中国信保立足政策性职

能，提升理赔效率，在核实单据真实性、履约无瑕疵的情况下，先行赔付，以解小微企业燃眉之急，实现平稳过渡，维持继续经营。

正是得益于中国信保的这一举措，山东德州小微D企业和淄博小微A企业都转危为安，实现了长远发展。

德州市某小微企业D与孟加拉买方F通过展会认识、开展业务合作。随着合作加深，双方贸易规模也不断扩大。2016年10月，D企业向F买方出口了一批价值约为9万美元的货物，并采用了赊销45天的支付方式，这是双方合作历史、甚至D企业出口历史上金额最高的一单贸易。当D企业发现买方在收汇日后近一个月仍未支付货款，且多次主动联络均遭到对方搪塞，D企业认识到买方已发生拖欠风险。因备货占用大量资金，未及时收汇将引发资金周转问题。D企业一度非常焦虑，迅速按照保单约定时间向中国信保山东分公司提交了索赔申请，以及

清晰、完整、有效的案卷材料。中国信保山东分公司受理D企业的索赔后，迅速展开海外调查及案件审理。虽然在海外调查中并未联络到买方，但基于物流调查提单真实、核查被保险人已履行商务合同及保险合同的前提下，中国信保山东分公司按照保单约定的赔偿比例先行补偿了D企业该部分的损失，有效缓解了企业资金方面的压力，保证了企业的稳定经营、运转。

淄博市小微企业A也遭遇了同样的情况。A企业与澳大利亚买方I签署贸易合同，并于2016年1月向其出口一批货物(服装)，发票金额USD31,820.00，合同约定支付条件为货物到港后180天内支付。买方提货后仅支付部分货款，拖欠了剩余货款，被保险人多次催收货款未果，遂向中国信保申请索赔。中国信保受理被保险人的索赔后积极反应，即刻开展了海外勘查工作，在通过多种途径均未联系到买方的情况下，随即开展了物流调查，

调查显示货运代理人已经将货物交付给了该澳大利亚买方I，为此中国信保快速理赔，核定损失后到划拨款项仅用了5个工作日，有效化解了该企业收汇风险，缓解了经营压力。

随着国际经济形势的变化，小微外贸企业所面临的国际贸易环境更加艰巨，由于自身经营管理能力受限，风险管控能力薄弱，单单依靠自身力量难以对错综复杂的国际贸易形势做出准确研判，再加上自身有限的经济实力，一旦遭遇像上述D企业和A企业遇到的拖欠风险，就面临着资金链中断，经营难以为继的生存困境。鉴于此种情况，中国信保始终坚守政策性金融机构职责，勇担重任，积极响应国家扶持小微企业发展号召，充分发挥自身风险管控能力，积极作为，化繁为简，先行赔付，有效解决了小微企业出险后面临的资金紧张问题，帮助其转危为安，稳定经营。中国信保山东分公司的快速赔付，受到当地政府和小微企业的高度赞誉。

济南市地方税务局市中分局

四项举措提升税收征管质效和服务水平

□苏建明 田国成 马大栋

今年以来，济南市地方税务局市中分局全面贯彻落实省、市局“税收征管基础建设年”活动工作部署，按照“走在前列”的目标定位，积极采取措施，进一步夯实税收征管基础，提高税收征管质效，确保打赢征管基础建设攻坚战，为纳税人提供针对性服务和便捷办税提供良好保障。

坚持强化决策部署，紧抓“组织领导”不放松。分局成立了由一把手任组长的“税收征管基础建设年”工作领导小组，组织开展了“税收征管基础建设年”活动动员部署会议，统一思想，部署任务。工作中，领导小组通过定期分解工作任务，听取工作进展

汇报，强化工作调度、督导工作落实，研究工作推进中出现的重大问题，同时，加强基层意见建议收集、及时总结宣传经验做法，全面指导征管基础建设工作开展。

坚持规范管理，紧抓“问题导向”不放松。该局党组紧紧围绕“征管基础年”建设要求，着力规范业务操作，推进工作创新、管理创新、机制创新。一方面，以落实《税收征管规范》、《纳税服务规范》、《国地税合作规范》为重点，进一步明确岗位职责、优化工作流程，同时，深化部门协作，完善与国税、国土、工商、公安等部门的协作征收机制，简化优化办税流程，使纳税人在便捷办税方面有更多获得感和更高的满意度；另一方面，针对各一线基层科所存在实

际问题，牢牢把握问题导向，优化管理方法手段，从税收管理开端就把好各类税收数据录入关口，加强数据审核校验，强化巡查核实整改，建好精准数据资源库。

坚持提升品质，紧抓“质量标准”不放松。在全分局范围内组织开展“品质市中，我的责任一解放思想大讨论”，结合全局实际，就如何建设品质市中开展集中讨论。一方面，牢固树立服务意识，切实转变工作作风，优化纳税服务水平，提升服务品质。分局各基层税务所进一步强化落实重点税源责任制，努力为企业创造良好的投资、营商软环境。另一方面，在工作推进过程中，紧密结合实际，把工作任务逐条逐项细化为具体的工作措施，并且依托税收保障信息管理平

台，完善信息交换与数据共享，及时获取国税、工商、国土等政府管理职能部门的第三方涉税信息，完善征管数据资源库，更好地服务税源管理质效提升。

坚持服务“区域”经济，紧抓“跟踪问效”不放松。首先，强化协作机制。着重依托济南市市中区“三重三化”项目推进机制，加强与市中区区财政、国税、招商及各街道办事处等部门协作与合作，建立和完善重点税源、重大建设项目、重点行业软件数据指标体系，提升综合治税水平。其次，强化税源掌控度。围绕“一核两圈”区域化管理，加强房产税和土地使用税摸底工作，重点加强对“一带五区”等商圈主要综合体房产土地税的调查工作。



党建引领兴税路

——汶上县国税局基层党组织建设侧记

□郭谦 王洪英

在经济转型、结构调整、提速发展的新形势下，汶上县国税局以丰富载体、文化熏陶、完善机制等方面入手，不断强化基层党组织建设，以党建引领国税事业新发展。“十二五”期间该局累计组织税收收入达42亿元，连续23年保持了“省级文明单位”荣誉称号，先后获得“国家级巾帼文明岗”、“全省国税系统先进单位”等荣誉称号，2016年获得市级“先进基层党组织”荣誉称号。

完善机制

激发基层党组织活力

完善的制度是一个单位进步发展的保障，更是一个单位砥砺奋进的后盾。面对错综复杂的税收形势，汶上县国税局充分发挥基层党组织的引领作用，始终把创建工作与税收工作放在同等重要位置来抓，完善创建机制。成立了由党组书记、局长挂帅的先进基层党组织创建工作领导小组，局党组成员划片包干，定期督查，真正将创建工作责任到人、落实到岗。专门制订了《汶上县国税系统先进基层党组织创建工作规划》，健全监督机制，提升国税干部队伍学习力、竞争力、创造力和执

行力，全力打造“阳光国税”。“我们局有班子成员5人，负责管理10个党支部，共有党员198人。我们把创建落在队伍建设上，把干部的政治素质放在首位，力求培养一支讲奉献、肯吃苦、能战斗的国税干部队伍。”汶上县国税局局长冯昌培说道。

文化熏陶

丰富基层党组织内涵

思路决定出路。汶上县国税局建立育人机制，着力提升干部学习力。坚持以人为本，把提高党员干部素质、营造文化氛围作为立税之本、兴税之基，激发了工作活力。靠建好班子带动人，以建设学习型、实干型、创新型领导班子、基层党组织为目标，做表率，当典范，严格执行党组中心组理论学习等规章制度。坚持走群众路线，经常性地开展调查研究，倾听群众意见，真正做到政治上关心，工作上支持，生活上照顾。严遵操守，廉洁勤政，真正做到清清白白做人，明明白白做事，凝聚力、向心力、战斗力大大增强。

靠教育培训提高人，始终把提高人、陶冶人、激励人、关心人贯穿到思想政治工作之中，坚持不懈地开展理想信念教

育、艰苦创业教育、法制纪律教育，广泛开展“教育读书活动”。以科技兴税、人才兴税为着力点，积极构建大教育、大培训格局，制订详细培训计划，建立了教育培训基地，更新配备了电教设施，强化学历再教育，积极搞好党建、财会知识、税收法规、计算机知识、营改增业务等培训，涌现出了一批税收业务专业人才。2017年，汶上县国税局以“南站税务分局”为基地，筹划开展富有国税特色的文化国税建设，着力打造汶上文化国税品牌，使基地成为国税干部精神文化生活的主阵地，凝聚干部队伍精神力量。靠廉政自律保护人，把“两权监督”作为重点，开展了“阳光国税”、“效能国税”活动，层层落实党风廉政建设责任制，坚持每年签订党风廉政建设责任书，在系统内外聘请行风监督员，拓宽监督渠道，积极参加行风评议活动，广泛听取社会各界的意见和建议，促进党风廉政建设水平不断提高，树立了廉政勤政的国税形象。在地方行风评议活动中，汶上县国税局连续14年名列前茅。

丰富载体

筑牢基层党组织根基

丰富载体是保证基层党建活动得以

实施的物质基础。在强化基层党组织工作中，汶上县国税局拓展思路，丰富载体，用内强素质、外树形象、回报社会等方式，将基层党组织建设落到了实处。开展了“六比六赛”党建文化活动，将党建文化活动的具体规定和标准汇编成《国税党建文化手册》，人手一册，在工作中可随时对照检查纠正自身不文明行为，使党建文化活动由不习惯到习惯，由习惯成自然。秉承“心系纳税人，诚信在国税”的指导思想，始终把纳税人的需求作为第一目标。在“便民办税春风行动中”，针对税收工作特点和纳税人需求，积极推行了“首问负责制”“服务承诺制”等制度，全面实施“党员示范岗”“挂牌上岗”“文明用语”“限时服务”“延时服务”“一站式服务”等优质服务举措。

感恩社会，是汶上国税人的出发点和落脚点。该局发挥创建辐射作用回报社会，做好驻村联户和“精准扶贫”帮扶工作，去年以来该局包驻村2个，联建村8个，派出驻村干部4人，联户20户84人。驻村联户干部坚持入户走访和精准扶贫活动，发放家庭保洁、美丽乡村建设、党的十八届六中全会精神、党和国家的惠民政策等宣传页5000余份，并向每户赠送了垃圾桶、手电筒等惠民小物品6580个，价值近8万元。