

德州国地税

“一体化应对” 打造精准服务新模式

今年以来,为贯彻落实中央深改组关于深化国税、地税合作的要
求,针对纳税服务需求侧与供给侧脱节的问题,德州市国地税在精准
归集和分析纳税人需求的基础上,在全省税务系统率先开创性地研发
并投用了国地税一体化“精准纳税服务平台”。做到内外无缝对接,

线上线下载衔接,国地税“一体化应对”,有效解决了涉税需求与纳
税服务之间的信息不对称,大大提升了纳税服务效率。办税效率较之
前提高了30%,平均为纳税人节约时间成本、人工成本15%左右,打
通了办税服务“最后一公里”,大大提升了纳税人满意度和获得感。



△网上答疑

□摄影:陈涛



△热情服务

□摄影:陈涛



△联合办税

□摄影:王涛

充分利用互联网技术,突出需求精
准、措施精准、效果精准,打造精准服
务平台(纳税人端)。平台从纳税人多元化需
求出发,共投放服务类、咨询类、场景
类、告知类等四大类15项业务,纳税人可
有效实现“七能”服务:能看、能听、能
学、能问、能查、能约、能审。纳税人通
过关注微信公众号,点击订阅相关板块,
即可随时随地满足纳税人个性化服务需求。

信息精准推送。外部服务平台可提供
精准个性化服务投放,平台根据纳税人的
注册信息,自动区分纳税人类别,根据纳

按照国地税一体化应对、需求反馈闭
环式管理、内部流转痕迹化管理的工作要
求,设计搭建内部流转管理平台(税务机关
端)。通过新机制、新模式、新流程,形成
纳税人需求快速响应机制,高度集成和整
合税务资源,及时有效解决纳税人需求。

建立需求归集反馈新机制。建立国地
税一体化需求应对管理团队,统一整合、
处理和派发纳税人通过微信、网站、
12366、12345、对外公开电话等不同途

“营改增”后,随着中央《深化国
税、地税征管体制改革方案》的逐步推
进,国地税合作程度从浅到深,合作范
围从点到面。其中,国地税纳税服务工
作从深度融合逐步迈向一体化。德州国
地税在联合服务、便民服务、精准服务
方面深度融合,联手构建国地税一体化
服务新格局。

办税阵地融合,实行“一个大厅”合
体办公。立足“一体化、全功能”的服
务定位,打造设施先进、功能完备、高效
统一的一体化办税大厅。对办税服务厅各
功能区布局高点规划,将纳税服务资源
进行最优组合与最大化利用。以德城、禹
城国地税为代表的新大厅建设,引入等办

通过推行国地税一体化精准服务,有
效解决了纳税人办税堵点、难点和痛点,
重塑了征纳关系,提高了纳税人的满意度
和获得感。

办税效率大幅提高。通过预审预约
服务,大大降低了纳税人的办税时间和等
待时间,仅契税业务办理由原来的10—20
分钟左右缩短到目前的5—7分钟。内部流
转监控、闭环式管理实现了业务办理全

瞄准纳税人多元化需求, 打造外部精准服务平台

税人类型、规模和行业特点,定向推送相
关税收政策。对纳税人订阅的个性化信
息,可实行点对点精准推送,定时提醒。

分类精准服务。根据税源规模和行业
特点,分类提供针对性服务措施。第一,
重点税源保收入。对重点税源及纳税遵从
较高的纳税人释放个性化需求,提供一对
一专项服务,开辟绿色通道,优先办理、

打通国地税网络通道, 搭建内部业务流转支撑平台

采集的外部需求,做到需求采集、反馈
的归口管理。从根本上解决沟通不畅、衔
接不紧带来的弊端。

建立服务需求分发新模式。对于纳税
人的问题需求,不分国地税,严格落实首
问责任制,应对管理团队能够当场解决

落实国地税融合办税, 构建国地税一体化服务新格局

理念,将等候区和办税区分开设置。等候
区设置咨询辅导、自助办税、预填单、等
候休息等功能区,扩大自助办税区规模,
相当部分纳税人不需进入办税区即可办
结业务。办税区设置窗口服务、纳税人
权益保障室、约谈室、后台支撑等功能
区。等候区和办税区纳税人互不干扰,
为纳税人创造一个相对安静、温馨舒适
的办税环境。

机构人员融合,实行“一套制度”两
家通用。将纳税服务工作从机构、人员、

一体化精准服务新模式实现“两高一低”新成效

控,第一时间及时响应率达到了100%。

需求反馈时速大幅提高。内部流转平
台分别部署在国地税内部网络上,实现
了实时沟通传递,解决了过去通过手工
或邮件处理传递时效性差的问题,平均时

主动服务。第二,中等税源求规范。针对
中等税源特点,通过“闹钟式”提醒、
纳税人学堂等服务措施,提高纳税人规范
化水平。第三,零散税源促公平。零散税
源量大面广,是税收优惠政策落实的难
点,通过便民服务、在线导航、政策告知
等功能,确保优惠政策落实到位,执法过
程公开透明。

当场解决,不能当场解决的,通过国地
税内部网络流转平台第一时间分发给国
地税相关业务科室或部门,限时处理。

实施内部闭环新流程。建立问题需
求流转制度,对每一项需流转的问题需
求均明确流转过程、时限要求、考核节
点。系

共用一层办公楼,双方征管范围相同的科
所门挨门,面对面。稽查局同室办公,国
地税稽查局完全取消隔断,在同一间办
公室办公,共用检查室。

服务事项融合,实行“一个窗口”两
家通办。办税服务窗口打破国、地税界
限,统一设置服务窗口,设立融合业务
窗口,受理国地税全功能涉税业务;设
立个性化业务窗口,受理国地税预约和
绿色通道服务;设立应急窗口,处理个
别应急事务。所有窗口均落实“一站
式服务、一窗受理、一次性办结”以
及首问负责、限时办结、延时服务、
代办服务、二维码一次性告知等服
务举措,让纳税服务提速、减负一步
到位。

功能设置和配置上完全一体化,包括正
式工作人员的分工运转,统一调配使
用。正式人员以外的所有服务人员全
部是政府雇员,制定统一的前台服
务人员管理办法,统一管理标准、要
求和奖惩。制订《服务流程标准化
规范》《办税服务制度》《预
审辅导制度》等一系列制度规范并
严格落实,做到工作标准统一、办
税流程统一和服务规范统一。其中,
以德城区国地税为试点,探索推行
征管机构适度整合,双方征收单位
同层办公,国地税基层征收单位

高3小时以上。
纳税成本大幅降低。一体化精准服
务平台实现了让纳税人“多走网络,少
走路”的功能,使纳税人足不出户即
可及时获取国地税双方最新的税收政
策、通知公

加强流程管理 强化规范治理

滨州市地税局高新区分局构建税收执法风险防控机制

□苏洪杰

为规范税收执法行为,切实维护纳税
人、扣缴义务人合法权益,提升税务机
关征管服务质效,滨州市地税局高新
区分局把税收执法“零”差错作为提
升执法质效、防范执法风险的目标,
结合日常征管基础,主动作为,大胆
创新,以征收管理服务为主线,在执
法流程上求规范,在关键节点上防
风险,在执法模式上勇于探索,推
行“执法留痕、过程留印”的执
法全过程记录管理模式,构建了收
入征收、稽查、征管、纳税服务等
各环节的执法风险防控机制,强化
了税收执法监督,减少了行政执法争
议。

理顺执法事项,规范执法程序。将各
项执法流程事项进行全过程记录,根
据执法行为的种类、性质、流程等
事项,规范执法文书制作,结合“金
三”系统流程推送,在留存纸质文
书资料基础上,探索推行执法文书
电子化的“双档案管理”办法,明
确了执法案卷标准,确保执法文书
完整准确。对各项执法检查事项进
行分类梳理,制定与之相对应的工作
标准,为全过程执法记录奠定制度依
据。同时,结合不同执法事项,根据
不同的风险等级,分别采用税务文
书、征管信息系统、税收执法记录
仪等记录方式有针对性地
进行全程实时记录留痕。充分依托
“金三”征管系统,对预警信息、
执法程序、

文书打印等,通过“金三”流程进行
过程电子记录,税收执法事项全部
通过系统流程节点留印,确保税收
执法事项依法推行,实现从“人管
人”到“制度管人”到“系
统流程”管理、用“程序”规范
的转变。严格规范现场检查、调查
取证、证据保全、听证、税收保
全、强制执行等容易引发争议的
行政执法过程,进行实时音像记
录,为提高执法水平、监督执法
行为提供了重要保障。

研发管理软件,提升征管质效。分
局在梳理规范执法流程的基础上,
自行开发执法全过程记录管理平
台,以《执法规范》涵盖的执法环
节为主线,以11个执法类别为依
托,重点对纳税申报、税款征收、
税收优惠、税务处罚等4个方面
进行具体规范。系统分为纳税人
管理、纳税申报、税款征收、税
收优惠、税务处罚等5个模块,
与“金三”返还库数据同步对接,
实现催报清册、催缴清册实时生
成,接收保全、强制执行措施等
文书即时传递并保存。同时,依
托集录音、录像、拍照和定位
于一体的执法记录仪,要求在执
法过程中一线征管人员必须佩
戴,及时回传系统。今后,系统
将会在政策依据、执法标准、风
险提示等三方面进行补充完善,
提升系统运用效率和价值。
加强后续管理,健全工作机制。结
合分

局开展的规范化档案资料管理工作,
持续完善执法音像信息存档管理,
自行开发档案管理系统软件,将法
档档案分为确定类、户类、约谈
类、场景类等四大类模块以及收
保全、强制执行措施、留置送达
文书等10小类模块,并对使用部
门、执法记录仪、执法人员等编
号设置,进行分类存储,通过电
子目录快速检索定位,方便查看
和调阅,真正实现档案资料的信
息化管理,强化了信息的共享和
增值利用。通过执法全过程记
录工作实施,建立健全执法全过
程记录信息收集、保存、管理、
使用等工作机制,对资料的归集、
保管和删除等进行了权限限定,
确保了系统存储的保密性。同
时,加强数据统计分析,充分发
挥全过程记录信息在档案管理、
执法监督、征收服务和信用等级
评定等工作中的作用,使执法全
过程记录机制服务于税收征管的
需要,为规范化税收征管保驾护航。

通过开展税收执法全过程记录工
作,有力促进了税收整体工作的
快速发展,构建了税收执法风险
防控机制,有效防范了执法风险,
提升了税收征管和执法质效,强
化了纳税人的法制意识,使税务
干部的税收执法行为更加规范谨
慎,切实做到公平执法、公正执
法。
增强了管控效能。通过开展风
险防控,积极与各职能部门联系,
建立信息共享机制,加强对第三
方信息的采集和利用

线上线下载衔接。通过精准服
务平台提供在线预审预约和线下
快速办理服务,纳税人可在线提
报审核资料,并线上预约办税时
间和事项。国地税一体化后台
支撑团队在线审核,纳税人不出
户,即可完成远程预约排号及报
税资料预审等功能,大大缩减了
纳税人线下办理时间。

效果精准评价。精准服务平台整
合所有外部评价,并设置了离
行评价功能,接受纳税人评价和
反馈,自动生成精准服务成效报
告,为绩效考核、落实奖惩提供
依据,同时促进精准服务持续改
进。

统对流转过程实时监控,自动报警
提醒,对超过规定时限答复的,
严格问责追究,形成“前台接
收→内部流转→前台反馈”的
闭环式管理。

实现过程监控电子化。内部流
转平台自动监控业务流转的全
过程,自动记录每个办理人、办
理阶段、办理起止时间等步骤
和环节,留痕相关的电子数据,
同时留存相关的纸质档案资料,
做到绩效考核有依据。

共用一层办公楼,双方征管范围
相同的科所门挨门,面对面。稽
查局同室办公,国地税稽查局完
全取消隔断,在同一间办公室
办公,共用检查室。

服务事项融合,实行“一个窗
口”两家通办。办税服务窗口打
破国、地税界限,统一设置服
务窗口,设立融合业务窗口,受
理国地税全功能涉税业务;设
立个性化业务窗口,受理国地
税预约和绿色通道服务;设立
应急窗口,处理个别应急事务。
所有窗口均落实“一站式服
务、一窗受理、一次性办结”
以及首问负责、限时办结、延
时服务、代办服务、二维码一
次性告知等服务举措,让纳税
服务提速、减负一步到位。

查询、咨询各类涉税问题,极大
方便了纳税人准确、快捷、高
效地办理各类涉税事项。在禹
城、德城、平原等地的一体化
办税服务厅全面实现了“走进
一家门,来到一个窗,办完两
家事”的一体化服务功能,让
纳税人“少进冤枉门、少跑冤
枉路、少找冤枉人”,极大地
节约了纳税成本,提高了纳税
人的满意度,提升了税务部门
的形象。
(陈涛)

临沂国税 深化“放管服”改革 提升纳税人获得感

□徐中杰 黄清华

今年以来,临沂市国税局围绕纳税人的所急所需所思所想,着力
在简政放权上做好“减法”,在后续管理优化服务上做好“加法”,
在纳税服务上做好“乘法”,统筹推进,重点突破,实现了纳税人满
意度与税收工作的双提升。

简政放权做“减法”,深化改革新红利
“产品出口后,过去大半个月才能退出来的税,现在不到7个工
作日就能退到账。出口退税的速度比我们收货款的速度还要快,大大
加快了资金周转。”在顺利办好出口退税后,临沂乾源工艺品有限
公司会计李政学给国税部门“放管服”改革的践行落地点了一个大
大的“赞”。

该局按照“清单之外无审批,清单之外无权力”的要求,及时形
成并公布了行政审批事项清单、税收执法权力清单和责任清单。在
此基础上,围绕重点领域、关键环节加大简政放权力度,通过简化代
开发票手续,推行出口退税管理无纸化、下放出口退税审批权限等
举措,释放更多改革红利,为企业投资发展进一步松绑。

后续管理做“加法”,探索监管新模式
“权力瘦身”多做“减法”的同时,该局也高度重视“放了接
上”,配套出台了一系列加强后续管理的做法:加强纳税信用管理,
及时向金融、地税、工商等部门传递纳税信用等级评定信息,发挥
信用等级“一处失信、处处受限”的惩戒作用;实现“双随机、一
公开”,规范全市个体税收征收管理;推进实名办税和依法治税,防
范虚开发票、偷逃税款等涉税风险;打破部门间的信息数据壁垒,在
全省率先建立了“涉税信息综合管理平台”,将国税、发改、海关、
供电等89个部门(企业)的信息数据有机整合形成税收大数据,通过
强化数据的涉税分析和增值利用,取得很好管理效果。

纳税服务做“乘法”,便民办税暖人心
近日,郯城瑞斯康电力工程有限公司收到邮寄的6份增值税专
用发票,该企业会计薛凤玲拿到发票时不禁感慨道:“现在可以直接
在网上领票了,‘票e送’方式直接送票上门,不用来回跑路了,
而且第二天就收到发票,节省了大量的时间和精力,‘票e送’真是
方便快捷方便呀。”

除此之外,该局推出了联合办税、网上办税、便民网点等系列便
民举措,变“端菜式”为“点菜式”服务;在街道、村镇、专业市
场等场所建立了发票代开、委托代征等便民办税网点,进一步整合
护税资源,构建了群众“家门口”的办税服务网点,发挥了“1+1
2”的良好效应,受到了纳税人的欢迎;深化国税局、地税局合作,
打通国税局、地税局信息壁垒,扩大一方采集、双方共享范围,在
更大范围内,实现纳税人“进一个门、上一个网、办两家事”,提
升了办税便捷度。

烟台市地方税务局芝罘分局 根植税收 互融共进 力促纪律行动向纵深发展

□高晓军

今年以来,烟台市地税局芝罘分局认真贯彻落实省、市局工作部署,
把纪律行动要求落实到地税工作各个环节,实现了互融共进,夯实了
强税之基。

结合“两个责任”落实推进纪律行动 坚持以纪问责

一是一套“机构”主抓统管。按照省、市局部署要求,成立了实
体化运作的党建工作领导小组办公室,配备了4名专职人员,明确了
7个党建责任科室和7个党建联络员,统筹推进“两学一做”学习
教育和纪律行动,形成了一套系统完备的党建工作推进机构。二
是一张“清单”协同推进。整合落实“两个责任”、推进纪律行动
工作要求,建立了工作任务“写实清单”。针对党组书记、班子成
员、科室负责人、中心税务所负责人、党支部、党支部书记6个层
面,按照责任项目、责任内容、写实材料、工作标准、完成时限、
责任领导、责任单位等要素,全方位细化分解工作任务,共分解
具体任务76项,整理留痕资料三十五大类200余份。三是两根
“链条”传导压力。督察跟踪链条,进一步完善“清单提醒、
专人调度、定期评议”督办制度,及时跟踪调度。督查问责链
条,通过述责述廉、专项巡查、约谈提醒等方式,重点强化对班
子成员、支部委员、党小组长等“一岗双责”落实情况进行
督查问责。

结合“两学一做”学习教育常态化制度化 推进纪律行动,促进以纪养成

一是以纪治学,养成学习自觉。进一步量化学习时间、学习内
容、学习质量,使学习由软任务变成了硬指标。结合创建学习型
党组织,每月组织一次党支部委员和党小组长政治或业务学习培
训,采取随机抽查、巡回检查、查阅记录和召集党员座谈等方式,
对学习质量动态检查,实现学党章党规、学系列讲话、学税收法
律法规常态化、制度化。今年以来共组织党组理论学习中心组集
体学习研讨11次,组织“三会一课”学习活动200余次。二是
以纪引领,养成行为自觉。对照合格党员标准和六大纪律进行自我
体检,推行积分量化管理,对党员现实表现情况进行量化,作为
民主评议党员的主要依据,积极开展遵纪守法型、勤学精业型、
崇德向善型“三型标兵”选树活动,引导党员干部见贤思齐。
《中国税务报》对相关经验做法进行了专题报道。三是
以纪正风,养成为民自觉。结合创建服务型党组织,主动开
关岗位的权利清单和操作流程,自觉接受纳税人和社会各界监督;
携手烟台农商银行建立“税银企微信互动服务平台”,截至
目前,共为114户小微企业解决了融资难题,累计贷款总额
35.71亿元,山东电视台《地税时空》栏目对此进行了专题报道。
四是
以纪促做,养成纪律自觉。结合创建创新型党组织,组织开展
党员攻关创新活动,实施“互联网+税源管理”新模式,开展
房产税、城镇土地使用税“两税”普查,借助卫星地图、实地
核查、拍照上传等手段,建立税源资料电子总台账,建立税务
台账与企业资料链接,解决信息不对称难题,截至目前,共查
补“两税”税款1007万元。

结合征管方式改革推进纪律行动 强化以纪护航

一是坚持降低风险导向,实施深层次征管改革。以降低征纳双
方风险为导向,结合纪律行动风险防控,大力实施转变征收管
方式改革,从体制机制上消除各类风险隐患,相关工作经验被
《山东地税情况》专题刊发。二是挺纪于改革实施前,全力
减少阻力和矛盾。把纪律行动的要求与征管改革的要求相融合,
针对征管改革所隐含的执法风险、廉政风险,严格执行财
务物资交接、执法档案移交、商户资料移交、征管数据存
档移交、人事换岗交接、企业商业秘密保密等纪律规定,
通过严明的纪律来统一意志、协调行动,确保思想不散、秩
序不乱、政令畅通。三是挺纪于改革过程中,注重增强工作
执行力。综合运用书面督查、实地督查、联合督查、跟踪督
办、明察暗访、回访复核等方法,对改革所涉及的岗位和涉
税事项到位情况开展督查,抓好同步对接,保障了改革任务
顺利完成。