

成立

我们一路见证

## 【税务便民】

作为全省地税系统内唯一一家“服务标准化示范单位”，聊城市地税局东昌府分局以纳税人需求为导向的全程全方位纳税服务体系，实现了纳税服务质效的全面提升。

# 构建全方位纳税服务体系

——聊城市地税局东昌府分局打造服务型地税机关纪实

郑刚 王智孟 王子房



开展“局长服务日”活动，积极构建和谐征纳关系。



大力开展税法宣传活动，努力构建和谐征纳关系。



大力开展立足岗位创先争优活动，认真解答纳税人涉税咨询。



大力开展立足岗位创先争优活动，认真解答纳税人涉税咨询。

如果把税收征管体系比作一座“金字塔”，那么，纳税服务就是这座“金字塔”的塔基。近两年来，聊城市地税局东昌府分局按照建立服务型税务机关的总体要求，坚持“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”的服务宗旨，认真践行“全心全意、全员全程为纳税人服务”的理念，着力打造以纳税人需求为导向的全程全方位纳税服务体系，实现了纳税服务质效的全面提升。

## 建设新型现代化纳税服务平台

纳税服务平台是征纳双方沟通的桥梁和纽带，也是反映纳税服务质量好坏和地税部门形象的直接载体和窗口。

东昌府分局原有办税服务厅12个，这些服务厅在政策层面上理解不一，执行不同；在服务层面上标准不一，规范不同；在人员层面上素质参差，意识不强；在成本层面上资源重复，层次不高。为彻底解决这些问题，东昌府分局从整合优化办税资源入手，以“环境好、效率高、服务优”为目标，将分散设置的办税服务厅进行科学整合，于2010年4月建成了综合纳税服务中心，统一区域功能，规范窗口设置，满足了300多位纳税人同时办理涉税事宜。

整合后的综合纳税服务中心实现了统一形象标识、统一功能区

域、统一窗口设置、统一服务流程、统一服务要求、统一服务评价的“六个统一”，提供了导税服务、全程服务、首问责任、限时服务、预约服务、提醒服务、延时服务、绿色通道服务、自助办税服务、网上送税法服务等“十大特色服务”，安装了排队叫号系统、服务评价系统、银联POS机等便民配套设施，充分体现了“管理标准化、服务零距离、监督全方位”的地税特色，办税环境焕然一新。

## 规范纳税服务标准

新公共管理理论认为，政府施政的基本价值在于“三E”，即经济 economy、效率 efficiency 以及效能 effect。调查研究发现：纳税人对纳税服务的最迫切的需求是规范业务流程、简化办税程序、提高办税效率等。针对办税程序繁琐、效率不高的问题，东昌府分局积极开展“服务标准化”建设，进一步规范纳税服务标准，最大限度满足纳税人的合理需求。

开展争创“服务标准化示范单位”活动，实行服务标准化。根据地税管理框架，以服务标准化工作指南等相关国家、行业标准为指导，充分结合自身实际，科学设置岗责，合理制定流程，突出重点环节、管理要求及各岗位职责，建立了涵盖纳税服务全过程的标准体系，下辖服务基础

标准体系、服务质量标准体系、服务管理标准体系和服务工作标准体系等四个子体系，共计157项标准，将每个工作岗位、每名工作人员都纳入标准化管理范围，规范了服务流程，提高了办事效率。成为全省地税系统内唯一一家“服务标准化示范单位”。

规范“一窗式”服务流程。全面推行“一窗综合受理、全程内部运作”的一站式集中服务，将原先的申报管理、税款征收、发票管理、涉税受理和政策咨询等五类窗口整合简化成现在的综合受理及综合服务两类窗口，严格按照“窗口受理，内部流转，限时办结”的服务模式来进行操作，让纳税人“走进一道门，来到一个窗，办完一切事”，解决了纳税人多次跑、多头跑的问题，减轻了纳税人办税负担。

## 打造全程全方位的服务品牌

针对纳税服务中申报纳税方式单一、征纳沟通协调不顺畅等问题，东昌府分局坚持以纳税人需求为导向，依托信息技术不断创新服务形式，完善服务手段，积极打造出全程全方位的服务品牌。

全面推广网上申报，节约成本提高效率。今年东昌府分局对8700多户推广使用了全省统一

的“网上办税”系统进行纳税申报。作为一种新的信息化办税手段，网报系统为纳税人提供了申报实时查询功能，有效扭转了以往申报是否成功需要税务机关后台查询的被动局面。一旦出现漏报漏缴情况，系统会及时自动提醒，相当于为纳税人提供了“办税小秘书”。此外，网报系统申报便捷，局限性小，在保证安全性的同时，纳税人在任何一台上网电脑上都能实现网上办税，有效解决了原申报系统只能在指定机器报税的问题。

推行财税库银联网，为纳税人提供方便、快捷的电子缴税平台。以信息网络系统为依托，建立各环节相互制约，科学合理的电子缴库流程体系，实现税款资金的快速划缴，高效对账、全程监控，实现了税款缴纳的电子化，使纳税人足不出户就可以完成申报纳税电子解缴，消除办税服务上的时空限制问题，解决了纳税人在税务、银行之间多次往返的问题。

推行移动代收方式，让纳税人缴税更便捷。利用移动电话占有率高、操作简便、充值方便的有利条件，与移动公司合作，建立了“移动代收税款”平台，其多样化的充值手段(网上银行、移动网点缴费、购买充值卡均可)、简化的操作方式(纳税人只需回复一个短信即可)、人性化的提醒服务，使纳税人免除了排队、奔波之苦，缴税更加方便、快捷、及时。

## 百日特惠节 百台特惠价

力帆620“双百钜惠行动”——限时限量钜惠



★ 超值型(LX2): **52900**元  
★ 入门型(D X): **48900**元

万吨级冲压车身 两吨级防撞梁 纳米级底漆喷涂 欧标整车认证

Golden Care  
★金★帆★护★航★

4月1日至7月9日力帆汽车“双百钜惠行动”正火热进行，每个城市限量100台，限时100天！力帆620入门型惊爆特价48900元（含政府节能补贴），好机会，不容错过！  
详情请咨询当地经销商

 力帆汽车 LIFAN MOTORS

聊城销售地址：聊城市建设路东首新开汽车城内 电话：0635-6105828

重庆力帆汽车销售有限公司 地址：重庆市江北区洋河北路2号 <http://auto.lifan.com> 客户关怀热线：400-735-2520