

# 十年辛苦不寻常

## ——济南经济开发区国税局创新服务十年巡礼

2003年4月,济南经济开发区国税局成立,至今已十个年头。

十年辛苦不寻常。弹指一挥间,秉承“廉洁、务实、高效、规范”的治局理念,该局税务干部趟出了一条属于“经开国税人”的创新

道路……

10年的探索和改革,“经开国税人”改变了税源管理科一科统管的传统模式,建立起规范化和专业化的税收征管长效机制,牢牢把握了组织税收收入的主动……

“经开国税”作为济南市国税局的第一个试点单位开始破冰行动,他们以纳税主体的财务核算为

基础,按照会计科目逐项查找风险点,最终确定了七大类共1022个风险点,并编写成《税收风险识别手

册》,为工作人员提供全方位指导,堪称风险控制的“百科全书”……

他们借鉴国内部分行政审批中心的先进做法,探索建立了“网上预审制”,有望解决纳税人资料报送中存在的多次补充资料,多

次往返税务机关的问题,最大限度地服务纳税人……

经开国税成立十年,走过了哪些艰苦的道路,收获了哪些宝贵的经验?本报今起推出系列报道,解读该局成长之路。

# 用脚步量遍178平方公里

本报通讯员 吕慧

如今的济南经济开发区国税局税收收入比建局初增长10倍;其针对纳税人打造的“**三零**”等多项优质服务品牌,已作为先进经验在全市税务系统推广;全局更是从最初的10人发展壮大为一支58人组成的年轻化、高学历、高素质的干部队伍。

凭着一股倔劲和一股拼劲,全局所有人主动放弃周末休息时间,逐门逐户清理登记漏征漏管户,把辖区税源梳理清楚,用脚步丈量出178平方公里的辖区范围。

管辖范围和税源状况明确了,经开区国税局随后建章立制,对辖区实施科学管理。他们制定了《税源监督管理办法》,使得户籍管理、税源分配、分类管理及收入考核都有了量化的管理标准,从此,税源调查、分析、评估、预测和监督的具体业务流程得到统一和规范。《重点税源管理办法》和《全面加强中小企业管理工作实施方案》的出台,确立了重点税源和中小企业分类管理的理念;《关于全面加强增值税管理工作的意见》、《关于全面加强中小企业所得税管理的意见》、《出口货物征退税衔接管理办法》等一系列配套制度,逐渐让济南经济开发区国税局走上了科学化、规范化、制度化的发展道路。

经过10年的探索和改革,“经开国税人”改变了税源管理科一科统管的传统模式,建立起规范化和专业化的税收征管长效机制,牢牢把握了组织税收收入的主动。2003年,济南经济开发区国税局税收收入2380万元,2012年达到27930万元,10年来组织税收收入总量187093万元,平均增幅达26.79%,为长清区地方经济发展做出了突出贡献。

### “零障碍、零距离、零投诉”

#### 经开人创新“三零办税”

“建局初不懂得纳税服务的概念,只知道不能把纳税人的活儿耽误了,大家分科不分家,也不分谁的活儿,上班干不完,就自己主动加班干,把工作做完做好不出错为原则。”济南经开区国税局的建局“元老”申涛说。

为纳税人服好务的责任感敦促着经开区国税局的每一个人,



深入企业开展实地评估。

10年来,他们一直在探索先进的服务理念和服务方式,有很多理念和做法已经在全市、全省乃至全国名列前茅。2006年,该局制定的《纳税服务操作规范》,最早提出预约服务、引导服务、提醒服务,援助服务等先进服务方式,使纳税服务工作率先实现制度化;2007年提出“走出去”服务理念,税务人员提前介入,全程引领,使得该局纳税服务从被动走向主动,主动问需纳税人,同时这一经验做法得到国家税务总局推广和肯定。

随后,经开区国税局在服务效率和质量上逐级攀升,在全市率先推出全能窗口,实现“一人一窗、一窗全取”,同时在全市率先使用纳税服务评价器,主动接受纳税人监督。2012年制定星级纳税服务员评选制度,根据纳税人评价的结果确定服务星级,加强了对工作人员服务水平的考核。

在简化办税程序、优化业务流程等方面,该局将涉及全局的205项纸质申报资料和审验证件进行了清理简并,新增即办事项55项,合并或缩减4项,整合环节128个,办税流程缩短50%以上,并在日常巡查、调研的过程中,将纳税人涉税需求一并带回,减少纳税人往来税务机关次数。

经开区国税局首创的“二次办理优先卡”便民服务新举措,有效解决了纳税人重复排队的问题,提高了办税质量和效率,减轻了纳税人负担。经过一批批“经开国税人”的努力,济南经济开发区国税局打造了涉税申请“零障碍”、涉税办理“零距离”、执法监督“零投诉”的“三零”纳税服务品牌,成为税务系统的明星品牌。

### 肯吃苦、纪律严、讲团结

#### 朝气蓬勃的一流税务团队

经开区的老同志回忆说,建局初期没有食堂,几个刚参加工作的大学生将出租屋贡献出来,利用工作之外的时间自己买菜做饭,每个科轮流值日,大家都想办法做出既便宜又可口的饭菜,像一家人一样其乐融融。这个大家庭心往一处想,劲往一处使,把岗位的责任当做自己的使命,也为该局干部队伍建设留下了宝贵的财富。

据了解,济南经济开发区国税局干部队伍的一大特点是年轻化、高学历、高素质。从建局初期10个人,发展到今天58个人,平均年龄36岁,其中80后、90后占一半以上,大专以上学历人数占97%,打造了一支朝气蓬勃的团

队,他们坚持靠统一思想引领人、靠严格管理约束人、靠人格力量感化人、靠事业情感留住人,造就了一支作风严谨、纪律严明、技能过硬、团结进取的干部队伍。

建局10年以来,该局先后获得“全国税务系统先进集体”、“全省国税系统文明建设先进局”、“省级文明单位”、“省级青年文明号”、“服务地方经济科学发展工作先进单位”等43项荣誉称号,先后有67人次被各级政府、省市局记功和嘉奖,75人次被授予先进个人,受表彰人次占到80%以上。

10年来,“经开国税人”赢得了社会各界的普遍赞誉,在荣誉面前,他们没有止步不前,而是以此作为新的动力和新的起点,向更高的目标迈进,继续谱写着新的篇章。

### 借力区域经济

#### 明年税收增幅或超30%

领导者创新的工作思路和一个团队的精明强干,是事业成功的基础之一。有了这些,在目前经济形势下,该局明年税收增幅仍有望超30%。

21日上午,在开发区国税局办公室,提起辖区的纳税大户,济南经济开发区国税局党组书记、

局长汤业光如数家珍。

“济柴上了新项目,今年四季度可以见到利润;佳宝乳业新上了亚洲最大的低温奶生产线,明年企业将获得可观的利润;山水重工今年将搬到占地200亩的新厂区,这家企业的产品都是高精尖,附加值高;如果国家在下半年强制推广国Ⅳ标准车,重汽将获得很高的附加值……”近几年,经开区的纳税大户纷纷进入扩大再生产的阶段,按照国家购置设备抵扣增值税的政策,有的企业上年引进设备抵扣的增值税到下一年才能消化完。

经过测算,2013年,经济开发区纳税大户抵扣的税款高达4000多万元,这无疑给税收征管工作带来了不小的压力。“我们鼓励企业充分享受国家的税收政策扶持,虽然眼前的纳税额少了,但从长远看,企业的负担轻了,可以在几年后得以发展壮大,届时其发展成果将变为可观的财政收入,财政收入又能促进经济继续发展,实现良性循环。”汤业光表示,经济开发区的经济发展正面临“今年打基础,明年大进发”的良好局面。经过测算,2014年经开区的税收收入有望比今年增长30%,2015年税收收入有望突破5亿元大关。

# “我与经开国税共成长”

济南经济开发区国税局举办纪念建局十周年演讲比赛

本报讯 为深入开展“岗位就是责任”主题教育活动,以济南经济开发区国税局建局十周年活动为契机,5月16日,经开区国税局举办了“我与经开国税共成长”演讲比赛,济南市国税局有关领导到现场指导并担任评委。9名年

轻干部参加了比赛,比赛竞争激烈,最终评选出一等奖1人,二等奖3人,三等奖2人。

本次演讲比赛以“我与经开国税共成长”为主题,参赛选手有自建局就坚守在工作岗位的老同志,也有刚刚参加工作的新同志,

他们分别联系个人工作实际,生动地讲述与经开国税共成长的经历,歌颂税务工作者的感人事迹,激励了同志们爱岗敬业、开拓创新的工作热情,充分展示了经开区国税局年轻干部的良好精神风貌。(吕慧)

