

从“网上税客厅”到“互联网+税客厅”

高新地税打造“多维度税客厅”立体服务格局



2009年,当飞信、QQ等网络通讯产品还局限于年轻人的娱乐社交时,高新地税的一线征管人员就将其巧妙地运用到纳税服务中。正是这次互联网尝试,成就了高新地税日后“网上税客厅”纳税服务品牌的成长。随着中国互联网的发展,“互联网+”上升为国家战略,“网上税客厅”也不断吸收互联网先进元素。如今,“网上税客厅”通过在智能应用、即时服务等多方面创新优化,成长为镌刻着“互联网+”烙印的“多维度税客厅”。六年前,从将第一个纳税人的QQ号加为“好友”,到如今“多维度税客厅”的立体服务格局,济南市地税局高新区分局通过互联网方式,为网络那头的纳税人提供了及时有效便捷的纳税服务。



与创客面对面,高新地税分局以“青年高新说”为主题举办创业论坛。

文/片 通讯员 刘雷

互联网+众包互助:从1个“QQ群成员”到1000个“家人”

今年9月底,国家税务总局制定了《“互联网+税务”行动计划》并印发公布。其中,“互联网+众包互助”作为“社会协作”的部分放在了《“互联网+税务”行动计划》的第一位置。“互联网+众包互助”即以税务机关主导,纳税人自我管理、志愿互助的理念,引入互联网众包协作模式,建立交流平台,调动纳税人积极性,鼓励纳税人相互解答涉税问题,将纳税人发展为“大众导税员”。充分发挥第三方公

共社交平台作用,利用即时通讯工具用户基数大、使用快捷等特点,设立特定用户群,纳税人相互交流,形成良好的办税咨询互助机制。

“税收志愿者的家”即遵循了“互联网+众包互助”的理念。2009年,高新区地税工作者基于能及时服务企业财务人员,满足其个性化需求的初衷,建立了QQ号为133544165的群。六年来,群成员的数量从1个增加到1000多个,群里解答问题的方式

从只有地税工作者转变成纳税人互相“抢答”,群内每月的交流信息达上万条。

群成员间的感情也在协作帮助中,日益升温。“我们就像一家人似的”,一位网名为“春天的柳絮”企业财税人员说的话,高新地税工作者记忆犹新。就这样,在群成员的建议下,2013年群名改为“税收志愿者的家”。成员之家也不再是虚拟的“好友”,而是熟悉的“家人”。

踏梅寻香。今年4月,“税收

志愿者的家”吸引了包括“@济南卞志强”在内的十多位活跃在新浪微博的知名博主。“听在高新区做财务工作的朋友说,有一个QQ群做得特别接地气,想来一探究竟”,“@济南卞志强”这样开门见山地说道。除此之外,他们还认识已运行近五年的税务微博“@税月荏苒”。“@税月荏苒”的“主人”即是济南市地税局高新区分局局长。交流期间,“@税月荏苒”围绕“如何通过微博为纳税人提

供更好服务”的话题,向“大V”博主们一一讨教。如今,“@税月荏苒”已吸引近22000名“粉丝”,累计发布微博数量达3400多条。

在为纳税人提供多渠道即时咨询服务方面,QQ群和微博只是若干工具中的一种。另外,“掌税通”手机APP客户端的安装用户也已超过5000人,纳税人通过名为“济南高新地税”的微信订阅号也可实现预约服务等功能。

互联网+税务学堂:从第1堂培训课到第1000堂网络公开课

国家税务总局制定的《“互联网+税务”行动计划》的“智能运用”篇章中,重点提到了“互联网+税务学堂”。其中指出,建设功能完备、渠道多样的网上税务学堂,与实体培训相结合,实现面向纳税人和税务干部的线上线下培训辅导。提供在线学习、课件下载、数字图书馆、互动问答、课程计划、预约报名、教学评估等各项功能。利用网站、手机、即时通讯软件等形式与纳税人互动交流,实现全方位、多层次纳税辅导。

新地税依然延续公开课这样的传统,并日臻成熟。为将税收政策传播给更多的纳税人,两年前开始,高新地税与一家互联网媒体合作,采用网络直播形式开设公开课,深受纳税人追捧。每一节公开课,视频上传网络平台之后,观看量均超过5000人。

“‘税收法定’对普通百姓,最直接影响是什么?‘营改增’怎样改?不动产税、个税调整有什么新动态?”前不久,高新地税邀请全国知名财税专家潘明星教授开设“说说那些牵动人心的税收热点”互动公开课,吸引500位纳税人走进公开课现场。公开课视频在优酷、腾讯等网络视频分享平台上,积累了上万次的点击量。

业 万众创新”热潮,高新地税联合山东大学,继续沿用网络直播的形式,以“青年高新说”为主题举办创业先锋论坛。邀请来自高新区榜样企业的青年企业家为即将走出大学校门、怀揣梦想的年轻人给予职业经验指导、创业经历分享。其间,地税工作者现场就创业可享受到的税收优惠政策进行了一对一解答。近200位“创客”成为“青年高新说”创业先锋论坛的“学徒”。此外,高新地税还走进济南药谷、文化创意基地等园区进行专场“纳税服务分享会”。



高新地税分局举办知识竞赛提升纳税服务规范化水平。

今年,为迎合当下“大众创

借助网络平台,公开课可现场直播,日后还可随时下载观看,与时俱进接地气”,一位网友在公开课网络平台上这样留言。

“互联网+税务”探索:未来将打造智慧税务生态系统

“税收志愿者的家”和“网络公开课平台”是高新地税探索“互联网+”的缩影。六年来,高新地税依托高新区领先的技术和人才优势,高新地税引进科技手段创新研发近10项智能办税系统。诸如,纳税人二代身份认证、智能自助

办税终端、国地税联合办税、智能催报催缴短信平台等,让纳税人的业务办理实现自助化。2014年,智能自助办税系统共发送通知通告类短信超过1万条。

自助办税系统的运用,让纳税人眼里“办税”这个工作,变得

更生活化,并逐渐模糊了上班下班的概念。

六年来,高新地税对“网上税客厅”的探索和优化,正是基于“互联网+”的行动路线,发展至今。当“互联网+”融入社会生活,当信息技术接轨公共服务,

跟随大数据时代的脚步,税务部门如何创新管理服务模式才能汇聚税收事业发展新动能,这也是在“互联网+”国家战略大背景下,每一位地税人需要探索的问题。未来,高新地税将力争推动互联网创新成果与税

收工作深度融合,着力打造全天候、全方位、全覆盖、全流程、全联通的智慧税务生态系统,促进纳税服务进一步便捷普惠,税收征管进一步提质增效,税收执法进一步规范透明、协作发展进一步开放包容。