

纳税服务“嫁接”社会外包

济南高新地税推动纳税服务再升级



高新税客厅

本报通讯员 魏茜茜

服务倒逼逐渐走上社会外包之路

早上八点一刻,济南市地税局高新区分局办税服务大厅的27名窗口工作人员面对面齐刷刷地站成两排,准备召开当天的例行晨会。办税服务大厅主任王中林介绍,增设晨会活动只是日常工作的一部分,该局还在纳税服务方面做了许多改进,例如窗口环境整洁度,衣着形象,礼仪举止,完善硬件设施等,每个细节无不反映着高新地税窗口服务的改变。

据了解,过去,高新地税纳税服务大厅窗口服务人员缺乏系统培训,存在着着装不统一、引导设施不健全、个别窗口人员懒散的问题,有时还会接到纳税人的投诉。比如业务窗口肆意摆放水杯、茶叶盒,桌面文件杂乱无序,脚下电线缠绕打结,办理业务时,不对视纳税人的眼睛等等,这些看似不起眼的问题,却容易给纳税人造成不好的印象,给纳税人产生不好的情绪。

实际上,高新地税早就有一套标准的窗口服务人员的考核指标,但是碍于情面,考核不到位,现有的考核标准“搁浅”,引发的一系列负面问题也随之而来。

王中林介绍:“作为执法机构,我们对业务有信心,但对管

为顺应服务型政府改革新形势的要求,济南市地税局高新区分局创新思维、大胆尝试,率先试水纳税服务外包工作,通过引入第三方先进专业的管理手段,建立起公开、公正、透明的窗口人员考核监管机制,摸索出一条助推纳税服务再升级的新路径,实现了从单纯靠内部管理约束向社会购买服务的华丽转身,跑出了税收服务创新发展的“正向加速度”。



窗口人员举行例行晨会。

理缺乏经验,我们是外行,不专业。所以迫切希望通过第三方力量参与弥补当前管理能力的不足,解决“一锤子功夫,形成长效持续的服务管理模式。”

2013年12月,该局尝试着迈出了第一步,邀请资深的政务礼仪培训机构,进行一次阶段性的培训,以授课的形式,从最直观的衣着、行为举止、说话方式入手,手把手教,一个一个指导。没几天,高新地税就尝到了甜头。“一个纳税人打电话过来,点名表扬6号窗口的服务人员,说是有改变,使他刮目相看。”王中林感到欣慰。

此后,高新地税服务质量有了起色,服务模式逐渐走向成熟。2015年6月,在顺应国家鼓励购买第三方服务的时代大趋势下,高新地税决定将大厅服务管理外包,施行公开招标。根据政府培训经验和创新的管

理理念从优挑选,最后确定为大国之礼学院为外包方,并与之签订服务协议。

找准“病根子” 开对“药方子”

外包以后,大国之礼学院对高新地税纳税服务大厅做了全面的摸底调查,他们发现制约该局纳税服务质量的根本原因是窗口人员工作被动,对待服务工作缺乏端正的心态,思想认识消极。

对此,高新地税与大国之礼学院多次磋商,确定了以规范化服务培训、绩效考评机制、团队建设、纳税人满意度调查、窗口人员仪容仪表五个方面的服务外包内容,并制定出了一套详细的阶段性整改方案。

第三方管理机构首先从解决窗口人员自身形象问题着

手,在规范服务流程基础上,采取集中、不定期以及加强新人员的培训方式,重点对形象仪表、沟通方式、入职教育等方面内容进行全新的系统培训。

另外,根据大厅现状,高新地税与第三方管理机构共同制定《环境标准化规范》、《人员形象标准化规范》、《服务流程标准化规范》、《晨会晨迎标准化规范》等考核规范。

在此基础上,高新地税马上着手做“框架”,即用考核、评分对窗口人员实施外部约束。该局进一步完善绩效考评制度,将绩效考评分为内部和外部考评两部分,外部考评则引入第三方管理机构,分值占据个人绩效工资40%。

据了解,第三方管理机构每月将不定期、不告知两次明察暗访,两次调取监控录像,每月随机对纳税人进行电话回访,将问题及时反馈给窗口工作人员。截至今年7月份,共明察56次,暗访28次,抽取视频监控38次,电话回访92次,与引导台税务工作人员交谈8次。第三方管理机构将每月的考评成绩于次月初报送给办税服务厅,相应计入当月考核。

为调动起窗口人员工作积极性,该局将绩效工资调整为原来的四倍,并制定了一套特殊的分配方法:若1号窗口人员绩效被扣,其所扣分值对应的绩效工资则调配给做得好的人员,以此激励窗口人员抓自身不足,变被动为主动。

如此该局逐步建立起了“工作量、第三方评价、绩效工资”为一体的考评机制,窗口人员绩效工资与考评结果直接挂钩。王中林表示,“过去大家吃

‘大锅饭’,干多干少,干得好不好,拿的绩效一样,但现在不行了,有考核标准做后盾,你不能再像以前那么‘潇洒’了。”

虽然高新地税将服务管理外包,但并不表示要当“甩手掌柜”。今后他们将根据省市局要求,针对服务需求变化,对第三方提出相应要求,不断完善纳税服务工作。

让付出 掷地有声

在经过阶段性整改之后,高新地税窗口工作人员高婷婷讲述了她的感受。“以前,对工作缺乏相对明确的考核办法,有的同事对待工作的积极性欠佳。自从实行新的考核之后,大家服务意识逐渐增强,打心底就想多干、干好”。

截至目前,高新地税除了征管业务以外,已将所有的服务类管理进行外包,三年来,窗口人员的考核评分有了大幅度提升,外部监督考核评分从平均93分上升到如今的97分,2015年纳税人满意度提高至98%以上。同时,高新地税还获得了济南市地税局截至目前最高级别的“四星级办税服务厅”称号,它反映着高新地税办税服务大厅服务水平在持续提升。

谈起往后的打算,济南市地税局高新区分局副局长王海涌说,虽然这几年高新地税服务外包效果明显,但是纳税服务无止境,永远在路上,特别是随着征管改革持续深化,国地税联合办税不断深化,对纳税服务还会提出更高的要求,所以高新地税还需与时俱进,不断完善,提升纳税服务水平。

信息速递

高新区市场监管局 开展非法主体网站整治

本报讯 8月12日,高新区市场监管局组织执法力量在全区范围内开展非法主体网站整治专项行动,检查各类主体网站9家。

在当天的专项行动中,执法小组以调查核实高新区疑似伪造企业名称、冒用其他企业名称的非法主体网站为重点,根据市工商局网监处分发的疑似非法主体网站信息表,严格按照有关规定和协作处理程序,仔细区分未履行、已履行备案手续等情

况,检查各类主体网站9家。同时,高新区市场监管局还及时发布消费提示,加强消费引导,鼓励消费者和经营者积极举报网络违法经营行为。

通过集中整治,一方面,营造了公平竞争的网络市场环境和安全放心的网络消费环境;另一方面,通过总结整治情况,分析遇到的困难与问题,为下一步建立完善长效网络监管机制打下了坚实的基础。(王锐)

众阳软件获批设立 院士专家基层服务工作站

本报讯 近日,经过主管部门及相关专家的层层筛选,严格审核,高新区企业众阳软件获批设立“院士专家基层服务工作站”。“院士专家基层服务工作站”的设立是上级主管部门对企业实力的肯定。

众阳软件成立于1998年,专注于我国医疗信息化事业20年,是一家集软件设计、研发、销售、培训和服务于一体的医疗信息化供应商及医疗信息技术解决方案的提供商,是国内首家提出“一体化数字医院建设”

理论的企业、国内最早推动移动医护应用的软件企业之一、国内以电子病历为核心的数字医院建设思想最早的实践者、国内最早的“医疗卫生云”应用成功落地企业。

“院士专家基层服务工作站”是科研和技术创新的重要平台,对于推动产学研结合,实现人才培养科研开发和成果转化将发挥重要的作用。同时,对促进科技成果转化创造良好的经济效益和社会效益,也必将起到积极的促进作用。(陈伟)



济南炼化举办消夏文艺晚会暨欢乐啤酒节

8月19日、20日连续两晚,济南炼化2016年“消夏文艺晚会暨欢乐啤酒节”在济炼工会广场热闹举行。来自分公司、离退休、济炼社区、华鲁公司、联友公司、改制单位及历元学校的几十位文艺爱好者,为欢乐啤酒节奉上了一道文艺饕餮盛宴。广大职工及社区居民们开怀畅饮、欣赏节目,沟通交流、增进感情,尽情享受啤酒节的欢乐氛围。

通讯员 张杰 摄影报道