

# 创新载体提效能 优化服务显成效 我区积极探索“以纳税人为中心”办税模式

通讯员 戎联君

今年以来,我区税务部门全力践行“一次不用跑,税事全办好”的革新理念,积极探索“以纳税人为中心”的办税模式,不断优化智慧办税新体验,在溪口税务所率先打造了宁波首家全功能“零窗”智慧办税厅,并被列入建设长三角区域一体化智慧税务在宁波的首批试点单位。秉承“零窗办税”的服务理念,遵循“一来就办、一次办好”服务标准,重点凸显“零窗口、无等候、全功能、智慧办”四大功能亮点,确保广大纳税人、缴费人的获得感迎来新一轮“提速腾飞”。

## 零窗口,并肩服务体验佳,催化税企同心双融合

以纳税人为中心,推行撤窗办税,尊享VIP分类导税服务,使横亘在纳税人和税务干部间的“隐形墙”消失,缩短了两者间的物理距离和心理距离,带给纳税人更亲切的感受和更积极的能量。打破传统窗口区块,重置四大功能区域。取消原有窗口设置,划分自助办税区、办税体验区、宣传辅导区和1098

智慧团四大功能区域,大厅10名干部职工按照区域重新分配岗位。重点强化导税力量,发挥第一时间引导、随时随地辅导作用,帮助纳税人更快适应全新的办税模式。取消“面对面”办业务,倡导“肩并肩”享服务。大厅原等候区改造成办税体验区,取消取号等待,导税员根据业务需求分类引导纳税人到相应功能区办理。税务

干部由“坐在窗口等”转变为“上前一步迎”,主动服务意识更强。开发“体检报告”,减税红利一目了然。结合“减税降费金卫士”一户一档功能,开发更为全面实用的“税务体检报告”。纳税人可通过AI机器人扫码获取基础信息、纳税信用等级、核心办税数据,以及减税降费相关提醒信息,实时查询,确保政策红利“应享尽享”。



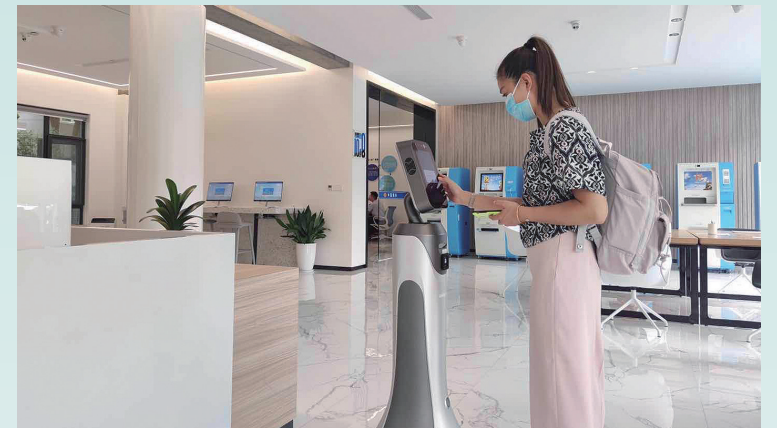
全功能“零窗”智慧办税厅导税台

## 无等候,一来就办速度快,加码智慧人工双融合

建立“一来就办”工作机制,开启“智慧+人工”运行模式,大大节约纳税人的办税时间成本。制度保障,业务梳理分类更完善。重新制定服务流程、导税服务规范、人员管理办法、预约服务制度和突发事件应急预案等,按照“普通业务马上办、复杂事项精准办、重点

企业预约办、量大业务错峰办”原则,优化办税流程,避免办税拥堵,保障一来就能办。硬件支撑,信息化应用更强大。配备6台自助办税机、10台外网电脑和6台内网电脑,足量满足辖区内纳税人办税需求。据统计,诸如税务登记业务

至通过电子税务局办理的5分钟。实现“网填单”,取消纸质表单。配备多台移动PAD满足纳税人填单需求,纳税人无需填写任何纸质表单。全国首台税务Ukey申领发行终端已稳步进入测试阶段。



纳税人向智能AI机器人咨询办税流程

## 全功能,一次办好效率高,添力办税辅导双融合

全功能覆盖,全流程辅导,纳税人在办税事同时能享受到税收宣传和政策辅导双重福利,由单纯等待办税,变为边办边学,互动性和获得感明显提升。科技蓄能,自助办税提升幸福感。通过分类导税,快速指引,大力提高电子税务局和自助办税终端使用率,运行初月业务量占比达62.8%,网办延期缴纳税款核准率、房产两税减免备案率达100%,

网上申报率达99.9%以上,网办退税率达95%以上。发票自助领票率由75%提高至95%,专用发票自助代开率由70%提高至89%。精准滴灌,兜底体验增进服务质效。强化办税体验区和宣传辅导区域的人工“一对一”精准辅导体验,利用电子大屏、广告机、机器人等多个载体,滚动播放税收宣传和操作辅导视频,税务干部可使用移动PAD现场

办税演示,确保所有业务一学就会,办得舒心,并积极引导纳税人选择网上办、掌上办、在家办,实现下次不跑。授业解惑,智慧团队解锁桎梏难题。成立1098智慧团,构筑多层次的咨询体系,发挥“大脑”功能,提供“专家门诊”式的答疑服务,邀请资深会计师入驻智慧团,针对性地解决实操难题,专业高效,确保所有业务都能办理、所有疑惑都能解答。



涉税业务一对一辅导

## 智慧办,云端助力零次跑,提速线上线双融合

打破信息孤岛,强化跨地域跨部门合作,利用“甬税钉”征纳沟通平台,开启智慧辅导、助力办税零跑。AI小锦囊,解惑不用跑。启用具备导税答疑功能的AI机器人,导入税小蜜知识库,提供基础涉税咨询服务,实现税收知识问答,问路指引,空间导航的智慧导税。进一步探索完善“人脸识别+实名认证”功

能,以实现“刷脸”办税无等候。数据云共享,办事不多跑。着力打造长三角区域一体化智慧税务试点单位,探索开通线下跨省域通办服务,清单内列明事项实现全口径办理。运用宁波电子证明共享核查平台,对全市47个具有政务服务职能单位的1504个政务服务事项和事项对应的3973个证明材料,实现证明电子化和共享

化,助力宁波打造“无证件城市”。远程云辅导,架起云桥梁。积极拓展“非接触式”办税服务范围,配置投屏大电视,针对共性“疑难杂症”,由税务干部开展“一对多”专项讲解,实现辅导“多人共享”。通过云课堂、短视频、预约办税,远程辅导等方式加力落实税收优惠政策,为纳税人定制干货满满的税务宝典。



1098智慧团辅导纳税人办理业务

一来就办 智慧先行

## 宁波首个全功能“零窗”智慧办税厅好评连连

通讯员 戎联君 郭雪慧

“第一次见到这种没有窗口的大厅,各种业务自助办理,不需要排队等待,办税更方便,速度也更快了,整体感觉很不错。”近期,在区税务局溪口税务所办税的企业会计毛小兰体验了“零窗”智慧办税,对这种新模式赞不绝口。

今年以来,我区税务部门为进一步推广“非接触式”办税和“以纳税人为中心”的办税模式,不断优化智慧办税新体验,在溪口税务所建成全市首个全功能“零窗”智慧办税厅。这种全新的大厅服务体验更佳,等候时间更少,咨询辅导更便捷,给广大纳税人全新的办税体验。

自助服务是“零窗”智慧办税的关键之一。以税务登记业务为例,在原先的窗口办理模式下,需要经历:纳税人填表—税务窗口

人员受理并录入金三系统—打印表单—签字确认等环节,整个流程至少需要15分钟时间。但在“零窗”办税模式下,纳税人一进门就会有导税人员上前引导,根据不同业务需求分流导税,纳税人可以直接在自助终端上通过电子税务局办理,只需5分钟,省去数据录入和确认签字等诸多环节,大大缩短了办税时间。

溪口税务所所长邬路勇表示,新大厅改造后,解决了以前窗口忙闲不均现象,减少了排队等待时间,提高了办税效率。大厅还实现了全功能覆盖、全流程辅导,强化导税和“一对一”精准辅导体验,实现服务兜底,确保所有业务都能办理、所有疑惑都能解答。

宁波万诺宝通机电制造有限公司的徐会计说:“因工作需要,来往税务所次数较多,更能感受到‘零窗’智慧办税的便捷。印象很深的是,每次前来办税时,税务工作人员耐心、细心指导

我,感觉特别温暖,也从以前单纯的等待办税,变为现在的边办边学。听税务工作人员说,以后在线上就能办好90%以上的涉税事项,跑的次数少了,办税更轻松。”

“零窗”智慧办税厅还被列为宁波市建设长三角区域一体化智慧税务首个试点单位,将进一步加强跨地域、跨部门合作,利用税企征纳沟通平台,开启智慧辅导,助力办税“零次跑”。“目前,‘零窗’智慧办税厅是在办税理念和模式上一次方向性尝试和探索,实现了‘税务人+纳税人、线上办+线下办,智慧办+人工办,办税事+税宣辅导’四方面的高度融合。下阶段,将进一步完善大厅服务管理制度,丰富服务形式,提升专业管理水平和精准辅导能力,确保纳税人的获得感和满意度提速腾飞。”宁波市税务局党委书记、局长梅昌新表示。



税务干部引导纳税人自助办理发票申领业务

