



把服务纳税人做细做实做优

核心提示

今年以来,根据国家税务总局和宁波市国税局开展党的群众路线教育实践活动的部署,宁波保税区国家税务局高度重视、周密部署、深入发动、抓住重点、全面展开,以贯彻“三个三”主题落地要求为抓手,以实施“扎根工程”为着力点,切实将教育实践活动和推动国税工作紧密结合,严抓落实,全面实施“便民办税春风行动”、“千百十零零”五项大行动和出口退税“同心协力促发展”专项活动,推出了一项项科学完善的制度、一条条惠民服务的举措,着力解决企业反映强烈的问题和服务纳税人的“最后一公里”问题,取得了阶段性成效。

便民办税“和”万家 春风行动“悦”人心



办税环境更加优化,自助服务规范便捷

从今年2月起,宁波保税区国税局拉开“便民办税春风行动”的序幕,在着力落实宁波市国税局推出的“办税服务再提速、首问责任深落实、纳税负担再减轻、纳税信用重应用、权力清单更透明”等五大行动措施的基础上,结合保税区实际,再增加“办税环境再优化、办税服务细回访、纳税服务零距离、请进国税话税收、同心协力促发展”等五项内容。通过一系列服务举措,进一步提升纳税人的满意度和税法遵从度,这也是宁波保税区国税局全面贯彻落实党的群众路线教育实践活动的具体举措。

▶ 办税环境再优化

进一步提升办税服务厅服务功能。高标准高起点地加大办税服务厅规范化建设,最大程度方便纳税人办税。在自助办税服务区安排值班长为纳税人填写各类涉税表单提供预审核服务,进一步减轻纳税人表单填写负担,使纳税人从一进入办税大厅就享受到专业化的全程服务,保证纳税人到窗口前一次性办结完毕,提高了办税效率。

实现办税零间隙“无缝服务”。针对纳税人在午休时间上门办税等待长的情况,保税区国税局连续12年坚持午休值班制度,共利用午休时间办理涉税业务近12000件。同时,还建立了延时服务、预约服务、限时服务、提醒服务、全程办税等服务在内的“全天候、无缝隙”服务新模式,深受广大纳税人的好评。

积极推进自助办税终端服务。2014第一季度纳税人自助办理增值税申报7870户次,增值税发票认证8006份,运输发票认证1202份,分别较去年同期增长371%、99.2%、64.2%。

保税区国税局还通过设立独立、半开放式的自助办税服务区,在一定程度上缓解了窗口排队的压力,节省了纳税人的办税时间和办税成本,提升了纳税服务的效率和品质。

▶ 办税服务细回访

开展“售后服务回访”工作。创新开启“三定制”纳税回访新模式。一是内容定制。根据不同纳税人的不同涉税需求“量体裁衣”,找准纳税人和纳税服务的结合点,有针对性地开展纳税辅导服务,进一步融洽征纳关系。二是时间定制。针对回访事项确定回访日期,制定回访计划表。回访结束后,征求纳税人对税务人员服务质量的意见和建议,及时填写回访记录。三是形



出口退税窗口工作人员热情接待纳税人咨询

式定制。采用小问题电话回访、大问题“走访”和召开税企座谈会等多种形式开展纳税回访活动,真诚倾听纳税人呼吁,真实回应纳税人诉求,真情顺应纳税人期盼。

开展针对性明察暗访,利用保税区2013年度第三方纳税人满意度调查结果,强化窗口工作人员纳税服务意识和风险防范意识,提高突发事件应急能力,提升保税区国税服务质量。

▶ 纳税服务零距离

以纳税人需求为导向,解决企业实际困难,开展“和悦·零距离”送推服务。选取重点税源企业、新办企业、小微企业、营改增企业等300户企业,分批采取上门走访、企业座谈会、电话访问、发放需求调查表等多种手段,及时收集和掌握纳税人的涉税需求并深入分析,提出有针对性的改进措施,快速、有效地满足纳税人需求。

积极推行网络办税,成效显著。据统计,2013年增值税一般纳税人网络申报2046户,小规模纳税人网络申报376户,分别占申报户的100%和56.97%;所得税申报2727户,占申报户的98.41%;增值税一般纳税人网上认证增值税专用发票82669份,占比93.82%;网络抄报户数自助终端抄报户数占比96.79%。

保税区国税局推行网上办税,有效减轻了纳税人的负担和办税服务厅的工作压力,提高了征管质量和办税效率,收到了双赢的效果。

“全城通办”业务量居全大市首位。宁波保税区国税局作为首批全市“跨区通办”试点单位之一,自2010年6月始,率先实现了纳税人不受主管国税机关的限制,就近选择北仑区、宁波开发区、保税区、大榭开发区四区任何一个国税机关办税服务厅办理部分涉税事项。据统计,全局2013年度“同城通办”发票发售量为17416次/675452份,两项指标统计均占全大市首位。该项举措既减少了纳税人办税往返时间和费用,又使纳税服务资源得到充分利用,极大地方便了纳税人,提升了服务质效,赢得了纳税人的赞誉。

▶ 请进国税话税收

开展三期“和悦·走进国税”活动。每期选取不同类型企业,邀请企业相关负责人到国税局,实地了解办税流程,解读最新税收政策,解答热点难点问题,说明纳税人权利义务,增进税企双方了解,交流行业发展信息,维护企业税收权益,促进税企关系和谐健康发展。

在请进来的同时,积极走出去取经。保税区国税局组织干部职工赴宁波81890服务中心学习,听取全国劳动模范、81890服务中心主任胡道林介绍,特别是针对保税区以企业为主的情况,着重学习了企业服务热线的经验。通过到先进单位现场学习的方式,寻找差距,取长补短,进一步增强了干部职工的服务意识。

▶ 同心协力促发展

推进出口退税“同心协力促发展”专项行动,进一步拓宽税企互动渠道。推广落实纳税服务移动平台,满足纳税人的个性化办税需求,创建“保税区国税局和悦在线”QQ群和“出口退税”QQ群,及时向纳税人发布申报纳税信息、涉税事项办理流程,解答纳税人在线提出的涉税咨询,提供温馨服务信息,目前已拥有成员751位。开通新浪官方微博“保税区国家税务局”,已吸引粉丝数2162位。还将纳税服务从办税服务厅拓展至网络,突破了时空的局限,为提升纳税服务水平提供了新动力。

推出生产企业出口加工区水电气单证无纸化退税申报等创新服务项目。积极推行“一站式”服务,构建纳税人出口退税风险提示服务体系。完善出口企业退税申报质量评价系统,落实外贸实效企业“一对一”定点人联系制度等一系列配套扶持措施,在出口退税的“最后一公里”加快步伐。高度重视企业的切身利益问题。积极实施“营改增”扩围,为企业减轻税负。从2012年12月起推行“营改增”试点工作到现在,大部分企业税负降低,尝到甜头。据统计,截至2013年12月,“营改增”惠及辖区企业319户,企业减轻税费负担约1726万元。

——宁波保税区国家税务局

出口退税成效显著 同心协力再促发展

近年来,为积极应对国内外经济下行的严峻形势,确保区域内企业外向型经济转型升级,宁波保税区国税局通过税务机关、社会各界和企业的协同共建,充分发挥税收职能作用,全面提升出口退税服务质量、管理效益和风险控制能力,出口退税工作成效显著。

2012年—2013年,保税区国税局审核外贸企业(含水电气)

退税3437户次,出口退税额达192897万元;审核生产企业退税1773户次,出口退税额达53133万元,确保了全区400多家出口企业的退税资金及时足额到位,为促进区域外向型经济的复苏和转型升级作出了新的贡献。

在出口退税“破难提速”、“提质增效”专项行动取得阶段性成果的基础上,针对保税区外向型经济发展及出口退税工作的



局领导带队深入企业开展“双带双走”走亲连心活动

实际,2014年,保税区国税局以“同心协力促发展”为主题,以加强出口退税服务体系、出口退税风险防范体系和出口企业的诚信体系建设为主要内容,继续开展出口退税专项活动,凝心聚力,切实发挥出口退税在“外贸强市”中的职能作用,全力服务于区域开放型经济发展。

税企反馈机制,组建出口退税纳税人之家;进一步发挥税企互动QQ群作用,及时了解出口企业遇到的出口退税个性化问题。

▶ 构建便利化服务环境

大力推广生产企业单证无纸化退税申报,加快出口退税进度和效率;对外贸实力效益企业实行“一对一”专人审核、联系、辅导、服务,鼓励外贸实力效益企业做大做强,促进我区外贸转型升级步伐;在风险可控的前提下,通过引导外贸企业对出口退税的货物进行分类申报,加快退税进度,为出口企业节省资金成本和管理成本;加强出口退(免)税指标的计划管理,确保退税资金及时足额到位;落实九部委《关于促进劳动密集型中小企业健康发展的指导意见》,加快保税区小微出口企业的退税进度。

▶ 构建畅通的信息沟通机制

加强部门协作。建立与外经贸、海关、外管等部门之间的协作机制,加强信息沟通,探索跨部门的横向数据交换,用第三方信息防控骗退税风险。

深入企业广泛开展出口退(免)税调研工作,及时了解出口货物贸易经营中与出口退税相关的热点与难点问题,倾听企业的合理诉求,不断提高退税管理的质量和水平。组织出口企业高层座谈会,分析外贸形势,通报出口退税情况,加强税企及企业间交流,调研各类新型外贸经营模式。

▶ 拓展保税区特色活动

完善出口退税申报质量评价系统;推进水电气退税单证无纸化申报;推进出口退税风险标准化管理;推进外贸企业直通申报工作。

▶ 构建出口退税风险管理体系

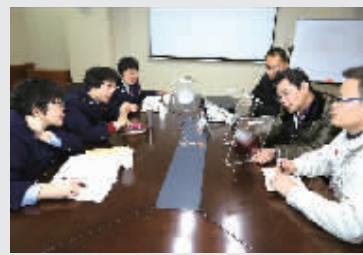
构建出口退税“内控外防”风险管理体系。认真做好审核分析工作,严格按照市局规范化要求进行疑点处理,对新增疑点类型及时向市局汇报;加强函调工作的监控和考核,切实提高复函准确、及时、完整;三是规范对异常增长核查数据的筛选和分析,切实提高核查工作的质量和效率;进一步强化出口退税预警分析。

构建纳税人出口退税风险提示服务体系。重视对出口企业经营风险的提醒,及时发布涉嫌骗税的警示案例,引导出口企业建立风险内控机制,防范骗取出口退税等税收风险;加强对出口退税政策风险的提醒,帮助企业及时申报出口退税,减少因管理不善造成的损失。

▶ 构建教育培训平台

构建内部培训平台。大力推送业务骨干参加市局组织的出口退税培训;加强出口退税业务学习;加强横向沟通,学习兄弟单位的好做法、好经验。

构建税企培训交流平台。通过多种形式,加强对出口退税办税人员的培训辅导;进一步完善



广泛听取纳税人意见,了解纳税人所思所盼



实地走访重点税源企业,为企业排忧解难



赴保税区海关走访交流,同心协力促发展



纳税人学校“点单式”辅导受到广泛欢迎



用口宣传 用心服务
以诚相待 永葆和悦

广泛征集提升宁波保税区国税局 纳税服务水平的“金点子”

尊敬的纳税人和社会各界朋友:

纳税服务工作是国税工作的重要内容,贯穿于国税工作的全过程。为此,宁波保税区国家税务局向广大纳税人和社会各界广泛征集对提升宁波保税区国税局纳税服务水平的“金点子”。您认为保税区国税局的纳税服务工作还应做哪些方面的改进,请提出您的宝贵意见和建议。我们将邀请宁波市国税局、宁波日报·开发导刊的领导和专家进行评审,从中评选出好建议10条,并给予一定奖励。

我们将认真听取和采纳您的宝贵意见和建议,不断改进和优化工作,为您提供更加优质、高效、便捷、规范的纳税服务。感谢您对保税区国税工作的大力支持!

宁波保税区国税局门户网站: <http://www.nbtax.gov.cn/bsqgsj/>
宁波保税区国税局官方微博: <http://weibo.com/nbbsqgs>
宁波保税区国税12366呼叫中心 电话: 0574-86712366
邮寄地址: 宁波市北仑区明州路771号803办公室, 邮编315800
电子邮箱: yangningbs@nbtax.gov.cn
截稿时间: 2014年4月30日



开展“和悦·零距离”送推服务

开展群众路线教育实践活动 推进保税区国税事业现代化