



打造“360度”服务品牌

——来自信阳市国税局大企业税收管理局的报告



市局党组书记、局长徐立新参加高层座谈

□ 怀林 梁斌

核心提示

信阳市国税局大企业税收管理局成立后,承担着全市四分之一的税收收入任务,对全市税收任务的完成起着举足轻重的作用。个性化服务企业的做法受到国家税务总局大企业处司长王道树和时任河南省常务副省长李克的表扬和肯定。同时税源专业化管理也得到实质性突破,大企业管理层级得到有效提升。

信阳市国税局大企业税收管理局的成立,不但满足了地方政府对建设信阳市高新区的需求,也为高新区企业发展提供了强有力的税收政策支持和优质的纳税服务,直接推动了税源专业化管理的进程,也为全省大企业管理模式提供了很好的借鉴。

信阳市国税局大企业税收管理局自2012年11月成立以来,主动探索、砥砺前行,持续完善大企业税收管理与服务机制;用心服务、积极作为,按照“纳税人所盼、税务人所向”的工作要求,从服务的广度、深度和力度三个维度着力,打造“360度”服务品牌,力求为大企业提供“360度”的全方位服务。



市局党组成员、总会计师兼稽查局长汪东海在大唐发电调研

1 拓宽服务广度,税企沟通零障碍

“360度”的服务是真诚沟通服务,征纳双方紧密相连、换位思考,依托“四项机制”,构建起多渠道、多层次的税企交流平台,架起了真诚沟通的桥梁,形成直达大企业服务的“快速通道”,打通服务大企业“最后一公里”。

建立换位体验机制。让税务人员“脱下西服,走进工厂,当一天工人,做一天会计”,熟悉和掌握企业原材料购进、能耗配比、生产工艺流程等多项基本生产要素,分析易出现问题的环节和税收风险点,并现场提出防控措施;把企业财务人员请进办税服务厅,当一天办税员,做一天“税官”,使企业办税人员对税收业务程序、服务规范、执法风险有了更详实的了解,在体会“执法难”的同时,更加理解、支持、配合税务部门的工作。

建立即时沟通交流机制。建立信阳国税局大企业税收管理局微信公众号、官方微博、微信圈,不断完善和推进“网上办税+自助办税+掌上办税”服务模式,着力打造“指尖上的办税服务”。一是扫一扫办税全知晓。在办税服务厅设立二维码专区,纳税人只要拿出手机扫一扫,就能关注该局微信公众号和官方微博,加入该局纳税服务微信圈,享受政策咨询、业务办理咨询等“指尖上”的便捷服务,并链接省局“税企通”掌上办税平台。目前,该局微信群共有成员单位60余家,日均受理、咨询及解决问题20余条。二是点一点税讯都了解。微信号下设通知公告、办税服务和税企家苑三个一级栏目,包含“政策解读、税收法规、营改增专栏、涉税问卷”等栏目,每天贴近纳税人对税收新闻的获取需求,推出涉税热点新闻

和最新政策解读,纳税人只需轻点相关栏目就可以获取近期涉税热点新闻。在税企家苑下设立问卷调查栏目,方便纳税人对税务人员的服务态度和和服务质量进行实时评价,并将纳税人评价结果的数据进行实时统计,排名和公布,切实将纳税人满意度作为衡量工作质量的重要标准和重要导向。三是拍一拍风险全掌控。针对定点联系企业,制作风险防控APP手机版电子蓝皮书,并通过微信公众平台供纳税人免费下载安装。电子书分依职权事项、依申请事项,全面详细介绍《规范》各项业务内容及办理流程,纳税人可以通过电子书速查所需内容,随学随用,随办随查,为办理各类涉税事项提供了贴身参考,提高了办税效率。

建立深度咨询服务机制。设立涉税图书柜,配置税收专家深度介入咨询服务,为纳税人随时或预约提供面对面政策解读服务,准确解答复杂涉税问题,还受理纳税人的监督举报,征求纳税人的意见建议,提供税收图书借阅服务。今年以来,共提供政策咨询56户次,面对面帮助信阳移动公司解决4000个机站的电费抵扣和列支政策难题,减轻了企业负担,为大企业的健康发展提供了一个良好的税收环境。

建立税企高层对话机制。连续三年,召开市局班子与全市51户“三级”定点联系企业高层对话会,今年,按照“听到真声音、发现真问题、了解真诉求、解决真困难”的要求,先后收集企业涉税疑难问题6大项25条。县、区局党组成员也同步对辖区内100余户“三级”定点联系企业的分支机构进行走访,将收集的问题与建议汇总报送到大企业税收管理局,做到“有问必答、有求必应”。



局长曹理虹深入皇马电动车调研

2 挖掘服务深度,风险防范精确制导

企业的发展壮大离不开税收政策支持,该局以加强企业内控、提升纳税遵从为重点,推出“四项服务”,帮助大企业应对涉税风险进行防范、控制和应对。

推行团队管理专业服务。利用实体化管理的优势,优化征管资源配置,组建管理工作团队,一方面,整合征管、收入等多部门管理资源,信息共享,协调联动,形成合力;另一方面,提升企业复杂事项管理层次和风险应对能力,严格规范审计程序,探索建立风险识别、税务审计、集体审议、后续处理等环节相互分离、相互制约的制度安排,集中开展风险应对,既提高风险管理效能,又切实减轻企业负担。

推行异地合作联合服务。在建立健全全国地税合作会商机制、推进机制、考核机制和保障机制的基础上,精心组织合作项目,试点开展了三项合作。一是联合开展总局全流程风险管理。在总局开展的中海石油总公司等6户企业集团税收风险管理工作中,国税、地税人员共同走访中国联合网络通信有限公司信阳分公司、中国人寿保险股份有限公司信阳分公司、中国人寿财产保险股份有限公司信阳中心支公司等企业,了解企业自查情况,联合辅导企业做好风险自查。二是共同开展税法宣传。在税收宣传月活动中,该局和市局共同开展国税、地税领导走访三级定点联系企业活动,倾听企

业心声,了解涉税诉求,化解涉税风险。三是共同开展企业名册信息核实工作。国税、地税相关部门畅通联系渠道,联合开展核实工作,避免重复采集信息,切实减轻企业负担,同时也加快了名册核实工作的进度。

推行风险管理引导服务。通过实体化的管理,全面掌握企业的生产规模、工艺流程、经营状况、产能效率、资源利用、技术力量等各项生产要素,统筹开展风险识别分析。两年多来,该局根据税收风险管理方案分别制定了《汽车经销行业税收风险管理指引》《金融企业税收风险管理指引》,经验在省局期刊发和推广。2014年,通过对烟草公司的现场税务审计,入库税款及滞纳金920万元,

这是市烟草公司十年来第一次补缴税款;通过对大唐发电的现场税务审计,企业弥补以前年度亏损1.8亿元,增值税进项转出700万元。累计发现风险问题18类33个,对企业推送风险提示12条,有效提高了企业纳税遵从度。

推行风险内控指引服务。根据不同企业、不同行业的生产特点、经营规律,指导企业建立健全涉税风险内控机制,并为20余户定点联系企业量身制作了《定点联系企业全流程纳税服务指南》,包括涉税政策、风险提示、服务产品和征管事项四大块内容,每本平均300页,12万字,分为电子版和纸质版两种。



为纳税人办理业务

3 加大服务力度,个性需求有求必应

大企业经营活动复杂、涉税事项多、涉税层级高,不仅税法遵从度高,税收贡献大,而且财务制度健全,其涉税服务需求也不同于一般中小企业。该局积极响应大企业个性化、专业化服务的合理需求,推出四项特色服务,为大企业定制服务“个性菜单”。

“一对一”联络。在税企间建立联络员制度,使企业在涉税事项办理上,实现“联系一个人、办完所有事”;在各县、区局明确若干名企业管理与服务联络员,将各项工作安排明确到人,向“三级”定点联系企业分布在各县、区的分支机构,提供“一对一”联络服务。围绕万众创新,上门指导帮助禹王水工、信电电器等企业解决高科技企业认定难题,推动企业创新发展。

该局依托税收宣传、纳税人学堂、大厅咨询、上门服务、个别辅导、微信平台等形式及时推送相关政策,引导和帮助企业用足、用好废旧资源综合利用、残疾人工资薪金加计扣除、环保设备投资税收优惠等一系列税收优惠政策;对大企业税收优惠政策落实情况跟踪回访,确保企业对税收优惠政策应知尽知、应享尽享,确保国家对大企业的扶持政策扎根落地。

“心贴心”服务。依据总局最新纳税服务规范、税收征管规范和出口退税规范,不断升级办税服务厅建设。一是硬件标准化建设到位。按照省局“九统一、一推行”标准,在办税服务厅设置“办税服务区、咨询辅导区、自助办税区、等候休息区”四大功能区和两个综合服务窗口。综合服务窗口采用“双屏幕”显示,纳税人可通过“双屏

幕”显示看到所有业务办理内容和全过程。设立咨询导税台、资料取阅柜和自助办税设备,制作了公告栏、LED屏,配备了便民服务箱、雨伞架,笔墨纸张办公用品、常用药品等便民设施一应俱全。二是服务能力提升到位。制定大厅全员培训学习计划和制度,在坚持二五制度,班子成员和科长轮流讲业务;设立“操作示范窗口”,以老带新、以熟带生;在开展“岗位练兵”和“每日一题”学习的基础上,组织办税厅人员对“三个规程”开展业务比武活动;按季开展“服务之星”评比活动,强化纳税服务窗口意识、责任意识、服务意识和创新意识。三是业务流程优化到位。按照“科室围着大厅转、大厅围着纳税人转”的思路,绘制各项业务事项的內部流转的“线路图”“时间表”,明确传递路径和时限,确保“一口进、一口出”。按照“简政

放权”工作要求,及时在LED屏幕及微信群公开最新税收执法权力清单和行政许可审批清单,分批推出4类15项便民办税措施,进一步提升办税效率,减轻纳税人办税负担。

“面对面”指导。真心去听、用心去想、全心去做,实实在在地解决企业遇到的涉税难题。在走访互动过程中,了解到信阳同合车业有限公司于2009年10月27日为中国铁路物资总公司开具了价税合计为761万元的两张增值税专用发票,但由于邮寄过程中快递丢失,导致该笔货款一直未能收回。获知情况后,该局第一时间向市局主要领导进行了汇报,并向北京市海淀区国税稽查局发出协查函,对相关往来资料进行复印调查取证,终于为企业解决了几年来悬而未决的难题,挽回了数百万的经济损失。



辅导企业开出营改增发票



换位体验,换位思考