

诚信纳税促发展 合规经营共前行

精细辅导 动态预警

息县税务局织密纳税信用“防护网”

本报讯（魏新林）今年以来，息县税务局以“精细辅导、动态预警、精准修复”三项机制为抓手，深耕纳税信用全周期管理，持续擦亮纳税信用“金名片”，为辖区经营主体注入强劲的信用“税”动能，全县A级纳税人增幅达174%，形成了“A级扩围、D级缩量”的良好发展态势。

精细辅导厚植合规理念，激发守信内生动力。针对部分经营主体“重合规、轻信用”的固有认知，该局组建税务服务团队，开展

平桥区税务局
讲好开业“第一课”

本报讯（李晨威）为帮助新办企业扫除税法盲点、明确办税要点、疏通操作难点，今年以来，平桥区税务局创新推出“开业第一课”系列服务举措，通过精准辅导、全程护航，引导企业从起步阶段即树立合规经营意识、筑牢诚信纳税根基。

聚焦需求，夯实政策基础。针对新办企业普遍存在的政策不熟、流程不清等问题，该局系统梳理开业初期关键涉税事项，编制《新办企业办税知识手册》，以图文并茂的形式解读税费政策、申报操作、信用评价等要点，将“专业术语”转化为“易懂指南”。同时，集中业务骨干组建“开业第一课”专项服务团队，采取“线上+线下”结合模式，以“理论讲解+操作指引+案例剖析”为框架，推出“零基础入门”“专项辅导”等分层培训课程，帮助新办企业走稳开业第一步。

全程陪伴，打造服务链条。该局在办税服务厅设立“新办纳税人体验专区”，推出“管家式”服务模式，由业务骨干“一对一”辅导企业完成信息确认、票种核定、申报缴纳等全流程操作，确保“只跑一次、一次办成”。创新推出“开业套餐”服务，将高频业务整合为“一件事”集成办理，平均办税时间压缩20%以上。

长效护航，构建响应机制。为持续优化营商环境，该局建立“诉求收集—跟踪解决—效果反馈”闭环管理机制，通过线上问卷、实地走访等方式收集企业疑难问题，确保“件件有回应、事事有落实”。

下一步，该局将持续深化开业“第一课”服务内涵，拓展智能导税、远程帮办等数字化应用场景，引导新办企业在合规经营、诚信纳税的轨道上行稳致远。

主动辅导”闭环管理模式。纳税信用评价周期结束后，税务干部围绕高频易失分指标，通过电子税务局、短信、税企微信群等渠道，向存在扣分风险的纳税人点对点推送预警提示，同步启动“税务管家”响应机制，业务骨干主动对接、上门走访，帮助纳税人剖析失分根源，量身制定纠偏整改方案，将失信风险化解在萌芽阶段，有效规避企业因疏忽大意造成信用扣分，织密纳税信用“防护网”。

商城县税务局
夯实税源管理基础

本报讯（易山琳 陈国庆）为进一步规范辖区餐饮行业税收征管秩序，夯实税源管理基础，近日，商城县税务局“税π空间”青年创新工作室工作小组主动下沉一线，对辖区餐饮商户开展走访核查、风险提示与精准辅导等专项活动，助力餐饮行业健康有序发展。

针对辖区餐饮行业经营分散、涉税实操不规范、政策更新跟进慢等特点，青年干部积极开展点对点专项辅导，重点围绕商户日常经营高频涉税事项开展手把手实操指导，帮助商户厘清申报标准，明晰办税流程，彻底解决商户“不会报、不懂报、不敢报”的实操难题。同时，针对商户普遍咨询的线上外卖收入申报、定额核定调整、经营成本抵扣、逾期申报防范等日常经营涉税问题，青年干部结合行业案例通俗解读，纠正商户“不开票无需申报”“定额征收无需打理”等常见认知误区，从

精准修复释放政策温度，助力失信主体重塑信用。该局严格落实《国家税务总局关于纳税信用评价与修复有关事项的公告》相关政策要求，组建信用修复专项工作小组，逐户建立信用修复台账。对符合信用修复条件的纳税人，主动宣讲修复条件、执行标准与办理流程，手把手指导企业填报申请、纠正失信行为，帮助企业尽快恢复纳税信用等级，轻装上阵重返市场。

日常经营源头规范涉税处理方式，引导商户建立规范、自主、合规的办税习惯。

在实操辅导和问题答疑的基础上，工作小组同步精准推送适配餐饮行业的普惠税费优惠政策，细致解读增值税减免、个体工商户经营所得税优惠等政策的适用条件、享受方式和办理流程，手把手指导商户通过电子税务局办理涉税业务、申报享受税费红利，确保各项税收政策精准直达，切实减轻商户经营负担。

此次活动实现了摸清税源底数、规范行业秩序、释放税惠红利的多重成效，有效推动监管与服务双向提质。下一步，该局“税π空间”青年创新工作室将持续发挥青年力量，健全终端消费行业常态化走访辅导机制，以精准监管护航行业合规，以暖心服务赋能商户发展，持续激活终端消费市场活力。

新华保险信阳中心支公司
党建赋能送温情

本报讯（记者 赵天）近日，新华保险信阳中心支公司党支部组织党员志愿者前往平桥区彭家湾乡李岗寺村党群服务中心，开展“党建共建暖军心 金融宣教进农村”主题志愿服务活动，通过慰问困难退役军人、普及乡村金融知识，将暖心服务与金融保障送到基层群众身边。

在李岗寺村，该公司党员志愿者入户走访慰问困难退役军人，与他们亲切交谈，详细了解他们的身体、家庭收入等情况，认真倾听他们的军旅故事，并送上慰问物资，向退役军人表示亲切问候、致以崇高敬意，将党组织的关怀送至他们家中。

与此同时，该公司联合李岗寺村村委会，以党建共建为纽带，依托党群服务中心阵地，向村民普及金

融知识。志愿者用通俗易懂的语言解读，让抽象的金融概念转化为群众听得懂、用得上的“生活指南”，并细致讲解非法集资、金融诈骗常见套路，普及保险消费常识，切实提升群众风险防范能力，守护好群众的“钱袋子”。这种“党建+金融”的融合模式，既强化了基层党组织的凝聚力，又为金融服务注入了温度与公信力。

此次活动将拥军帮扶与金融宣教相结合，搭建起支部联动服务群众的桥梁。下一步，该公司将充分发挥党员先锋模范作用，常态化开展乡村公益、金融科普、拥军关爱等志愿服务，立足保险主业积极履行社会责任，以实干担当传递金融温度。

平安产险信阳中心支公司
高效理赔获赞誉

本报讯（记者 潘家栋）近日，樊先生将一面写有“服务热心 理赔迅速”的锦旗送到平安产险信阳中心支公司理赔员张强的手中，对其高效、暖心理赔服务表示感谢。

据了解，事情源于今年4月25日发生的一起交通事故。当日，该公司承保标的车辆与樊先生骑行的二轮摩托车发生碰撞，事故造成樊先生身受重伤、车辆受损。经医院诊断，樊先生脊椎横突四处骨折，伤情较为严重。

该公司接到报案后，理赔员张强第一时间与伤者樊先生取得联系，全程跟进救治情况。针对樊先生的实际情况，张强主动开通暖心服务通道，一方面简化管理理赔申请材料，多方协调优化理赔流程，在樊先生住院期间及时垫付医疗费用，有效缓解了伤者家

庭的经济压力；另一方面，全程贴心跟进，待樊先生出院后，快速组织事故双方开展调解工作，耐心细致讲解理赔政策与办理手续，主动梳理各类申报材料，协助完成伤残等级认定，实现从术前救治资金垫付到术后理赔办结的一站式服务。

从快速响应到贴心帮扶，从简化流程到高效办结，张强专业、负责、暖心的理赔服务，让身处困境的樊先生倍感温暖。

平安产险信阳中心支公司相关负责人表示，公司将始终坚守“以客户为中心”的服务理念，持续优化理赔服务流程，提升理赔服务质效，以专业能力践行保险保障使命，以暖心服务传递平安温度，为广大客户提供更优质、更便捷、更高效的保险服务。

农行光山县支行
拦截一起电信网络诈骗

本报讯（邹玉林）近日，中国农业银行光山县支行沙河分理处成功拦截一起老年客户电信网络诈骗转账，工作人员凭借敏锐的风险识别能力，及时劝阻一名老年客户向陌生账户汇款3万元，守护住群众的养老钱。

当日，69岁客户吴先生携带3万元现金来到网点，打算向自称“女儿朋友”的账户汇款用于所谓投资。客服经理蔡自杨在办理业务时细致询问，发现吴先生无法清晰说明收款方身份与资金用途，表述含糊。录入卡号后，这笔交易触发反诈监测预警，蔡自杨立刻将情况上报内勤行长陈曦。

陈曦随即把客户引导至贵宾区安抚情绪，开展反诈劝导，提醒其交易存在诈骗风险，并建议联系女儿核实相关情况。可电话沟通后，对方表述含糊，无

法确认此事。陈曦结合典型反诈案例，耐心讲解电信诈骗常见套路，告知陌生转账潜藏的资金损失风险。经过近半小时劝解，吴先生幡然醒悟，意识到自己险些受骗，当场放弃汇款。网点第一时间报送相关材料，联动反诈部门核查，成功守住客户的“钱袋子”。

此次成功拦截，得益于农行常态化全流程反诈防控体系。该行从源头防范，线下网点常态化开展反诈宣传，定期组织员工反诈培训；线上线下同步科普金融知识，重点加强老年群体风险提示；依托智能风控系统预警可疑交易，严格落实大额交易问询核验机制。

下一步，该行将持续筑牢网点反诈前沿防线，完善“宣教+技术+流程”多维反诈模式，用心守护辖区群众财产安全，撑起金融安全“防护伞”。

建行信阳羊山支行
拾金不昧扬美德

本报讯（柯玉茹）“真没想到包还能找回来，里面的证件要是找不到可就麻烦了，建行员工真是太好了！”近日，一名客户专程来到建行信阳羊山支行，将一面写有“拾金不昧 服务暖心”的锦旗送到工作人员的手中，对该行员工的优质服务致以诚挚感谢。

细致巡检觅失物，规范处置护安全。当日上午，该行正值业务高峰期，厅堂内客流如织、繁忙有序，员工在厅堂巡检过程中，在客户等候区座椅上发现一个被遗忘的黑色手提包。考虑到包内可能装有贵重物品，该员工第一时间在现场等候失主，并按照建行失物处置规范流程，在双人见证下对失物进行封存保管，详细登记发现位置、物品特征等信息，全程规范留痕，切实保障客户财产安全。

绿色通道急寻主，细致核验解忧难。为尽快物归原主，最大程度减少客户损失，该行迅速启动“失物招领绿色通道”，由营运主管牵头，通过调取厅堂监控录像，比对该时段业务办理台账，经过逐一筛查、精准比对，最终锁定失主身份信息并及时取得联系。彼时，该客户正因包内证件丢失焦急万

分。接到网点来电后，客户悬着的心终于落地，经当面开箱核验，确认包内现金、银行卡、身份证等物品完好无损，当场悉数归还客户。从发现失物到联系失主，全程用时不到两小时，整个过程高效迅速，充分展现建行信阳分行专业高效的服务质效。

锦旗虽轻情义重，服务深耕无止境。一面锦旗承载一份信任，一次善举彰显服务初心。此件暖心事迹，是建行信阳分行深耕服务品质、践行金融为民初心使命的生动缩影。一直以来，建行信阳分行始终坚守“以客户为中心”的服务理念，将诚信服务、温情服务融入厅堂服务全过程，持续优化服务流程、提升应急处置能力，用心用情解决客户急难愁盼问题。

下一步，建行信阳分行将继续坚守金融为民初心，持之以恒提升服务质效，以专业、贴心、优质的金融服务守护群众财产安全，用温度与担当擦亮金融服务品牌。

中国银行信阳分行
温情服务暖人心

本报讯（刘海英）近日，中国银行信阳分行为市民李女士完成大额火烧残损币兑换工作，以专业高效的服务赢得客户赞誉。

当天下午，李女士带着因火灾损毁的人民币来到中国银行信阳分行营业部，申请残损币兑换。这批纸币因灼烧损毁严重，不少票面边缘焦黑酥脆、稍触即碎，核验、清点的难度很大。面对客户求助，工作人员第一时间启动特殊业务处置流程，组织多人联动协作，全程按照中国人民银行特殊残缺污损人民币兑换标准，认真比对票面残存面积，仔细甄别每一张纸币，做好残损币登记、核验，最终耗时3个多小时完成了残损币的鉴别清点工作，成功为客户兑换35250元。

当拿到崭新的人民币时，李女士连连向工作人员道谢：“工作人员的高效、贴心服务太让人感动了，我以为被火烧过的钱基本作废了，没想到还能兑换回来这么多，太感谢中国银行信阳分行帮我解决了大难题。”

本报讯（张珂玥）为切实做好县域商圈金融宣教工作，进一步强化沿街商户的风险防范意识，近期，民生银行潢川支行以推广“三通一云”业务为服务切入点，坚持业务拓展与金融宣教同步推进，结合网点厅堂阵地，对辖区内存量沿街商户开展上门服务，常态化开展反洗钱宣传活动。

该行工作人员在上门服务对接“三通一云”业务，了解商户经营结算需求、讲解产品功能的同时，同步开展反洗钱科普。工作人员摒弃晦

涩的专业术语，结合本地发生的真实案例和商户经营实际，面对面开展交流提醒，重点告知商户，银行卡、对公账户、商户收款码属于个人重要金融工具，严禁出租、出借、出售，千万不要为了一点蝇头小利，帮陌生人员代收不明资金、走账套现，守好自己的账户，就是守住经营的底线。

除线下上门服务以外，该行充分发挥网点厅堂主阵地作用，对前来办理开户、对账、结算等业务的商户客户，工作人员

在办理业务的过程中嵌入反洗钱风险提示，把宣教融入业务办理的各个环节，做到服务到哪里，风险提示就跟进到哪里。

下一步，该行将持续把反洗钱宣传融入“三通一云”商户服务全过程。针对辖区商户体量不大的实际情况，做实做细面向商户的走访触达，把走访宣传作为常态化工作，在做好金融产品服务的同时，不断提升周边商户的合规意识和风险辨别能力，共同营造安全稳定、合规有序的金融环境。

民生银行潢川支行
开展反洗钱宣传活动

