# 全市第一，全省第二！汉阳“金牌”服务获纳税人点赞

升级办税指南、拓展“非接触式”办税、搭建“银、税、企”三方平台、换位大体验、电话回访纳税人.....近日，2020年纳税人满意度调查结果出炉，汉阳以“金牌”服务获纳税人广泛认可，满意度调查获全市第一，全省第二，全国第四十的好成绩。

扛鼎力行，扎实推进“非接触式”办税

为方便纳税人办税，提升办税质效，汉阳区税务局本着“涉税事、网上办、非必须、不进厅、如进厅、先远程、后预约”的原则，深化开展“非接触式”办税工作，多渠道助力纳税服务。在以往的办税指南基础上，汉阳区税务局推出升级版“二维码”办税指南，加入了政策汇总、操作实务、常见问题解答等新模块，有效助力了全程网上办税，截至目前，二维码扫码量已达29万多人次。

与此同时，汉阳区税务局精心制作了涵盖票种核定、网领发票、新户套餐、社保补缴、个税申报等14类业务在内的电子税务局宣传手册，助力网上办税。在远程办税过程中，汉阳区税务局不断拓宽办税渠道，7台远程办税微信、扩充纳税服务热线坐席人员......一系列举措让纳税人无需进厅即可办理申报缴税、申报错误更正、税费种核定、涉税事项查询等业务，截至目前，远程微信共服务纳税人7500余户，日均处理业务300笔，纳税热线平均每天接听200余次电话。

协同发力，当好税务“店小二”服务零距离

为积极响应上级关于优化营商环境提升纳税人满意度的精神，汉阳区税务局立足武汉市疫情实际情况，践行“三问一承诺”，开展“有问题就找我”服务承诺，将服务优化到最前沿，9个基层税务所长在纳税人集中的园区、税务服务站挂牌承诺，税源管理人员向纳税人发放承诺卡，切实做到“有呼必应、无事不扰”。

为推进小微企业纳税人受惠，汉阳区税务局积极推进“银税互动”活动，搭建“银、税、企”三方平台，缓解融资难题。此外，区税务局充分发挥大数据优势，“线上＋线下”共同发力，送“方”上门，精准帮扶企业复工复产，疏通产销链条。

统筹协调，打好优化营商环境“组合拳”

汉阳区税务局始终以“短板问题、社会需求、质量目标、评价结果”为导向，大力优化税收服务。通过开展系列专业培训，不断提升办税水平，通过“换位大体验”、电话回访纳税人等活动，多渠道收集办税痛点、难点、堵点，打通纳税人满意度“最后一公里”。

始于纳税人需求，基于纳税人满意，终于纳税人遵从。汉阳区税务局将服务理念根植于纳税服务全过程，用更实的举措、更暖的关心，回馈纳税人认可，将汉阳税收营商环境高地这块“金字招牌”擦得更亮、更耀眼。

长江云2021-01-22