# 南阳市宛城区：全面打造“智慧税务”新平台

近年以来，南阳市宛城区税务局围绕“到2023年基本建成税费服务新体系”工作目标，积极推行“互联网+税务”服务理念，率先建成了南阳市首家智慧办税服务厅，实现了实体办税厅、网上办税厅、自助办税厅“三大平台”的齐头并进，有效解决了实体办税厅办税时间长、便捷渠道不畅的痛点，形成了以“网上办税为主、自助办税为辅、实体办税兜底”的纳税服务新格局。

智慧办税服务厅自2021年5月份正式启动以来，累计访问量104025余人次，累计办理各项业务1365718件，网上申报率达99.36%，发票“非接触式”申领率达到99.9%以上。

全场景办税“智慧化”。智慧办税服务厅整体规划为智能识别区、智能导税区、数据展示区、智能双屏体验区、VRM远程视频、纳税人微学堂等6个功能区域。以“全场景智慧化”为目标，通过集“线上线下、人工智能”于一体，搭建云管理的智慧框架体系，打造“8+24”模式（即：智慧办税服务厅提供工作日8小时人工辅导智慧服务之外，还提供24小时自助智慧服务），实现“体验、展示、互动、自助”的智能服务，将智慧办税贯穿于业务办理的各个环节，进一步推进实体办税服务厅向网上延伸，深耕精细服务，让智慧办税走“新”更走心，给纳税人带来全新的办税体验。

数据管理“平台化”。智能识别机基于智慧厅自主搭建的人脸识别库，结合测温抓拍摄像头和实名认证系统搭建而成，当纳税人进入到智慧厅后，测温抓拍摄像头会实时抓拍采集到纳税人的体温情况并智能识别出纳税人的基本信息，识别结果会在主屏幕上实时显示，并进行语音提示，同时到访信息会实时记录在大厅数据库。已经进行过实名信息采集的，该企业关联过的企业名称、体温情况显示在主屏幕上，相关的企业详细信息传递至大厅平板上，显示出关联企业的名称、统一社会信用代码、信用等级、涉税风险信息以及该纳税人近期到智慧厅的访问记录，让智慧厅的一切业务做到有迹可循；进行过实名信息采集的纳税人后台也会自动将纳税人的身份信息与厅内所有办税功能区共享，只需一次采集，即可实现全厅业务“一脸通办”，极大程度缩减了纳税人的办税时间成本。截至目前，智慧厅累计访问量104025人次，日均190人次。

咨询导税“零差错”。智慧办税服务厅设有2台智能导税机，纳税人可依据办税需求，通过智能导税台点击相应模块，查询所需税收知识，即可实现“零距离”服务和简易咨询类业务在导税环节快速办结。智能导税屏主页面分为五个板块，可以为纳税人提供3D办税地图导航、智能咨询、减税降费、纳税人画像等语音服务。智能咨询板块全面梳理了窗口咨询和12366热线中日常涉税问题，做出了包括办理流程、政策法规、行政处罚等10大类的税收知识库。同时，引入标签化结果匹配手段，支持纳税人非专业性提问，终端会自动识别相关问题并语音解答，实现全程无人工干预的自主导税，为纳税人带来专属的引导和服务。截至目前，智慧办税服务厅智能导税区浏览量已达46000余次，受到纳税人、缴费人的一致好评。

线上办税“零辅导”。为了实现更多业务从线下向线上转移，让线上办税缴费更加方便，智慧办税服务厅配置了13台智能双屏辅导终端，并配备了麦克风和摄像头功能，更加方便纳税人使用，创新性地打造了全省首家上屏辅导、下屏操作的线上办税新模式。目前，智能双屏辅导终端已实现18类177项涉税费业务全程网上办，相比于传统的电子设备，纳税人无需打开办税网页，就能有一个直观清晰的办税功能展示。智能双屏辅导终端的配置，让“非接触式”办税成为常态。截至目前，已累计办理网上业务587611条，纳税人普遍反响良好。某公司财务人员通过智慧服务厅办理业务后表示：“最大的感觉就是‘快’！十分钟变两分钟。原来要填单子、写申请、经验证、受审批，现在只需一步操作就能完成！以前使用电子税务局的时候，总是需要不停地问工作人员，现在办税区的双屏电脑，下屏操作的同时上屏可同步显示操作步骤，十分人性化”。

自助办税“零等待”。自助办税终端是智慧厅的主要办税区域，16台设备可以提供“8+24”小时办理发票申领、发票代开、税费申报、社保费申报、凭证打印等频次极高的办税需求。截至目前，通过自助办税终端共开具完税证68468笔，领取增值税各类发票1999100份，代开增值税专用发票26827份，单笔业务办理时间比传统的前台人工办理时间缩短40%以上。某公司财务经理朱女士在现场体验时感慨道：“太快了，快就是我在这里办专用发票代开业务，差不多两分钟时间，比原来大厅窗口排队办税节约了近80%的时间”。

纳税服务“零距离”。为把智慧办税厅打造成纳税服务之家，宛城区税务局在智慧办税厅设置纳税人微学堂，配置了高清平板电脑，全面梳理窗口咨询、12366热线中的日常涉税问题，纳税人（缴费人）在办理业务过程中如有疑问，可通过高清平板电脑文本查询和语音问答方式得到答复。开设“税宣之家”活动基地，可同时容纳40位纳税人，也可以布置成小型税企座谈会会场，对更多企业进行辅导，帮助企业“用实、用足、用好”优惠政策。2021年以来，共组织各类培训58场15196人次，向纳税人（缴费人）短信精准推送政策和纳税服务提醒19800人余条。智慧办税服务厅的建设，为纳税人（缴费人）提供了更加智慧、便捷、高效、自助的办税缴费服务，为持续优化营商环境、增强税费治理能力、提高税收收入质量提供了有力保障。

宛城区税务局有关负责人表示，下一步，宛城区税务局将依托自助办税服务终端和5G网络，进一步拓展智慧办税功能，深化“非接触式”办税缴费服务，持续推动智慧办税服务体系建设，给纳税人、缴费人带来更实在、更优质的办税缴费获得感和体验感，为探索智慧税务建设贡献力量，同时也进一步优化了营商环境。

聚焦视点 2023-7-28