# 大同市税务局智慧赋能跑出税费服务管理“加速度”

2023年是税务部门连续第10年开展“便民办税春风行动”，国家税务总局大同市税务局深入推进县级局税费服务管理现代化，进一步提高纳税服务工作质效、提升纳税人满意度，优化税收营商环境。

需求导向优流程 办税缴费更便捷

“在税务局工作人员的辅导下，我在自助办税区就可以自行办理票种核定申请、更正申报表、退税等业务，省去了窗口排队的麻烦。”大同市睿亿宏德汽贸有限责任公司办税员梁海清说道。

大同市云州区税务局以纳税人缴费人需求为导向，优化服务流程，科学分区，推动繁简分流。前端由导税人员一对一指导快速办结简单业务。自助办税区，通过人工和智能相结合的方式提高办税效率，提升纳税人缴费人的获得感和满意度。税费服务集中处理中心依托纳税缴费服务热线、征纳互动平台、程控电话等专门负责处理复杂业务、承接专项工作、其他功能区无法解决的“疑难杂症”等，为纳税人提供政策业务咨询、系统操作咨询和远程帮办服务，实现税费业务在办税服务厅“一体化”办结。云端远程帮办实现纳税人缴费人“一次都不用跑”，让纳税人缴费人足不出户即可实现随时问、即刻办。一系列优化纳税服务、提升办税质效的举措获得了纳税人缴费人的一致好评。

智慧税务再升级 税费服务提质效

大同经济技术开发区税务局将税费服务集中处理中心前移至智慧办税服务厅实体运行，划分智能导税专区、综合业务处理专区、疑难业务工作专区、自助办税专区、纳税人权益保障专区、运行监控专区六大模块。从人脸识别就可以收到短信问候、生成专属明信片的“脸谱化”提醒办税，到税务学堂在线答疑、APP跟进辅导的“5G化”跟进答疑；从“发票代开自动盖章、涉税风险表单体检、办税地图实时更新、简易业务无纸办理”的“沉浸式”办税体验，到“表单打印只需一台Pad、政策咨询小智与你互动”的“便捷化”问办协同；从“上屏辅导、下屏办税，视频连线、指导办税，锁定键鼠、替你办税”的“私教式”办税服务，到“数据、任务一键下发，代办事项滚动提示”的“零跑式”跟踪督办，智慧税务为纳税人缴费人带来了从“让我来办税”到“我要来办税”的“网红”打卡式体验。

线上辅导送红利 线下辅导暖人心

大同市新荣区税务局坚持以纳税人缴费人需求为导向，突出“线上辅导送红利、线下纾困解难题”两条主线，精准对接需求，提升服务质效。线上加大征纳互动平台的运用，利用系统的分类情况、领票情况、申报状况等动态数据，形成多层级、多指标、个性化、标签化的体系，依托指标，精准对接需求，及时筛选纳税人咨询量大、关注度高的涉税事项，通过线上直播讲政策、远程帮办做辅导等方式加大政策宣传力度。线下组织“青年先锋队”，充分发挥青年税务干部的作用，让青年干部争当税收宣传员，把入企服务作为优化税收营商环境，助力企业发展的重中之重。通过定期走访，详细了解企业生产经营情况及涉税事项办理中遇到的问题，为企业提供常态化的服务和支持。

大同市税务局 2023-9-6