

# 春风入企正当时 项目建设再提速

## ——茂名税务推出“项目管家”服务，赋能项目建设加速快跑

■通讯员 张佰良

本报讯 重点项目是经济发展的“压舱石”，推动经济高质量发展的“新引擎”。年初召开的全省高质量发展大会吹响了重大项目开工号角，各地抢抓重大项目建设推动高质量发展。据统计，2023年茂名市初步安排重点项目310项，总投资3888.6亿元，接续做好重大项目谋划、储备、建设工作。东华能源（茂名）烷烃资源综合利用项目总投资超1000亿元，是茂名建市以来引进的最大民营工业项目。作为当地规划建设绿色化工和氢能产业园的

龙头项目，对于谋求产业迭代、发展延伸产业链具有重要意义，推动当地由南方油城向南方氢能战略转变。为服务重大项目加速落地，茂名税务部门以“便民办税春风行动”为契机，创新推出“项目管家”服务模式，针对重大项目定制“个性化服务，一管到底”的服务模式，从涉税事项办理的事前、事中、事后为企业全方位全周期个性化税费服务，助力重大项目建设提速加劲。“精细服务”为项目提速加劲“我们组建专业团队，安排项目专员，‘一对一’跟踪项目建设

进度、试产投产等情况，确保项目单位诉求及时响应、快速解决。”广东茂名滨海新区税务局负责人杨波介绍，通过通过税务服务专员向企业送去联系卡，主动与纳税人建立常态化沟通机制，全方位跟踪分析税费优惠政策享受情况，第一时间解决企业涉税诉求，确保企业有求必应、无需不扰。茂名税务部门推出的精细服务提档升级，加快了项目建设落地，为高质量发展注入强劲动能。“从项目启动到施工推进，我们对便民春风带来的高质量营商环境深有体会。税务部门主动上门辅导企业了解税费优惠政策、

涉税风险防范事项，快速办理了发票最高开票限额审批等业务需求。目前项目建设进展顺利，一期丙烷脱氢等3套装置即将投产。”东华能源（茂名）有限公司总经理吴银龙说道。“无感体检”为项目保驾护航“项目管家”服务机制充分发挥团队工作优势，高效凝聚人员力量，在第一时间响应企业涉税需求的同时，积极提供“预判式”风险管理服务，对项目企业进行“税务健康体检”，帮助企业“扫描”涉税风险隐患，前置风险提醒服务，协助企业建立健全完备的税收风险防范机制，为项目稳健

落地投产保驾护航。“好的营商环境就是生产力、竞争力。以税务部门‘便民办税春风行动’为代表的服务举措，有效解决企业‘急难愁盼’问题，有力推动重点项目建设提效，在助力地方高质量发展方面发挥了积极作用。”广东茂名滨海新区党组书记、管委会主任叶秀新说。茂名市税务局有关负责人表示，税务部门将持续优化重点项目全周期服务，不断优化税收营商环境，落实落地各项税费优惠政策，全力保障重点项目建设稳步推进，为服务地方经济高质量发展贡献税务力量。

### 滨海税务：便民春风暖问需谋发展

■通讯员 梁家权

本报讯 近日，茂名滨海新区税务局深入开展便民办税春风行动，走进辖区内重点税源企业问计问需，详细了解纳税人缴费人涉税需求，为纳税人缴费人解决涉税难题。滨海税务干部走访了道道全粮油（茂名）有限公司、益海嘉里（茂名）粮油工业有限公司以及东华能源（茂名）有限公司等企业，实地考察企业生产经营现状，了解企业生产指标安排、经营变动、税款预测等情况，针对企业提出的涉税疑问和困难现场给予解答和辅导，对企业所适用的税收优惠政策精准宣讲，并诚恳征求企业对税务部门关于“收好税、服好务”的意见建议。在东华能源（茂名）有限公司，税务干部给企业送上管家式税费服务手册，该手册聚焦企业涉税需求，涵盖税务部门的全方位纳税服务，包括“一对一”“专员智囊团”“一事一策”解决个性问题、专员专线“一对一”保障服务，确保惠企政策第一时间直达企业，助力企业走上发展“快车道”。“细致到位的税费服务，我们办税办事更加高效便捷，节省了不少时间和精力，更加专注于企业发展和生产经营。”财务经理马倩说。2022年以来，滨海新区税务局积极落实便民办税春风行动，以纳税人缴费人为中心，多举措、多形式打造优质、便捷、高效的税务服务新格局，全面推进“非接触式”税务服务，持续优化全区税收营商环境。扎实推进退税减税政策落实落地，确保企业应知尽知、尽享尽享各项税费优惠政策，激发市场主体活力，稳定企业发展信心。2023年是税务部门连续开展便民办税春风行动的第十年，滨海新区税务局主要负责人表示，新的一年将继续以纳税人缴费人需求为导向，不断优化办税缴费服务，提高纳税人缴费人的获得感和满意度，为优化营商环境、推动经济社会发展贡献税务力量。

### 化州税务：税惠助小店 满袖添花香

■通讯员 李汉泉 洪敏 刘冠

本报讯 近日，在化州市艺花源花店，店主王晓强正为鲜花修剪、包装，然后摆上架子，等待客人挑选。玫瑰、百合、紫罗兰、康乃馨等各种鲜花争奇斗艳，引人瞩目。“前几天的‘三八妇女节’，康乃馨的销量比平时多了80%。而玫瑰、满天星等花卉也卖得比较好。”王晓强告诉税务人员，最近花店里的生意不错，收入也相应增加不少。随着花艺店悄然增多，为了支持小店经济，守护这份花语浪漫，化州市税务局全面落实好助力小微企业发展“春雨润苗”专项行动，积极开展“惠苗政策进万家”“助苗服务优体验”“护苗成长促发展”等活动，通过政策宣传手册、办税服务厅大屏幕、税企联络群等多种渠道加大宣传推广优惠政策力度；通过邀请纳税人代表办税服务厅电子税务局体验区、自助办税终端区等，亲身体会上“非接触式”办理税费服务的便捷；通过不定期上门服务、召开座谈会、开展政策培训等滴灌式辅导，主动问需问计，为企业答疑解惑。“我们花店是去年11月开业的，和大部分刚创业的人一样，我们也是十分忧心店铺的经营。通过几个月的努力，店铺终于慢慢稳定下来了，目前我们线上线下的销售情况都不错。”王晓强说，“在这过程中，税惠给了我们信心。”“店铺开业以来，税务人员就通过电话、微信等途径宣传辅导各种涉税业务及税收优惠政策，还‘手把手’教我如何进行申报和享受税惠，让我们没有后顾之忧，有更多精力放在经营上。”王晓强说。“花的保质期很短，但花带来的浪漫与感动可以存放很久。与花为伍，伴花而行，作为一名花艺师，尽管会反复处理同一种花卉，但我对每一朵花都倾注了不同的情感。”在化州市安然花卉店店主梁荣芬看来，花背后的故事，可能是恋人的甜蜜，可能是亲人的祝福，也可能是朋友的挂念。浪漫与感动的背后，是创业的艰辛和汗水。安然花卉店自2019年开业以来，遭遇过花材损耗大、客源单一且少、资金周转不通等各种困难，多亏梁荣芬的坚持与用心，花店才慢慢步入正轨，今春以来，订单量大大幅度上升。“花店经营的好转，离不开税务部门的关心和支持。”梁荣芬笑道，“我非常感谢税务人员的鼓励和帮助。开店之前，我通过电话咨询税收政策，并且收到了包括增值税、‘六税两费’在内的优惠政策反馈。开店以后，税务人员非常关心我的经营情况，主动添加微信，辅导我办理纳税申报和申请享受优惠，还为我开拓思路出谋划策。”据悉，化州市安然花卉店累计享受税费减免近3万元，为维持小店正常运营节省了少量资金。“税务力量的支持，我们对花店的未来发展更有信心了，也希望鲜花能够给大家带来更多快乐和祝福。”梁荣芬说。化州市税务局相关负责人表示，为使各项税费支持政策和创新服务举措及时惠及像花艺店这些小店，有效激发市场主体活力、拓展成长空间，化州市税务局将持续推出“心贴心”的服务、“点对点”的帮扶让纳税人充分感受到税务部门的支持，不断增强满意度和获得感。

# “税收+数字人民币”场景在茂名落地

## ——电白企业成功办理茂名首笔数字人民币缴纳税费业务

■通讯员 刘新江 林海蔓 李燕

本报讯 “打开数字人民币APP，扫一扫电子税务局上的缴款二维码，就可以缴税了，像网上购物支付一样方便！”近日，广东明隆建设集团有限公司的王先生在茂州市电白区税务局工作人员的辅导下，成功使用数字人民币缴纳一笔印花税，标志着茂名地区“税收+数字人民币”场景应用实现“零的突破”。推动数字人民币在税收服务领域的应用，是今年税务部门“便民办税春风行动”的创新举措。作为税费支付的新方式，数字人民币具有“支付即结算”“可控匿名”“依法可溯”等特征和优势，可实现免手续费、可离线支付、即时到账、让缴纳税费流程更快、体验更优、隐私性更强，为“非接触式”办税缴费提供便捷化、智能化的办税渠道。为满足纳税人缴费人多元化税费缴纳需求，茂州市税务部门主动与本地人民银行、商业银行对接，联合推广数字人民币缴纳税费应用场景，第一时间组织业

务骨干学习业务流程、操作指引等知识，优化宣传辅导方式，迅速推动该项工作落地。“纳税人缴费人设立数字人民币对公钱包后，只需通过电子税务局在线签订三方协议，就可以完成数字人民币签约缴纳税费，进一步提升了纳税人缴费人缴纳税费的多元化、便利化体验。”茂州市电白区税务局有关工作人员介绍，数字人民币缴纳税费，不仅便利纳税人缴费人办税缴费，对优化税收营商环境、促进税收征管数字化升级和智慧税务建设均有重要意义。下一步，茂州市税务部门将结合开展2023年“便民办税春风行动”工作要求，进一步优化纳税服务，持续推进线上、线下“税收+数字人民币”系统改造升级，加快实现构建覆盖全缴税渠道、全数币运营机构、全税费种的数字人民币支付缴纳税费服务新格局，积极发挥数字人民币作用，以智慧税务驱动税收征管改革，高质量推进税收现代化，更好服务中国式现代化。



图为电白税务工作人员向纳税人宣传数字人民币缴纳税费便民办税举措。通讯员 刘涓涓 摄

# 便民办税送春风 真诚服务暖人心

■通讯员 陈晓 蒋志勇

本报讯 “税务小姐姐的服务态度非常好，服务精神非常棒，给你点赞！”中午12时30分，黄女士在市政服务中心东区税务窗口成功办理完缴税业务后，对税务人员柯东玲给予了高度的赞许。为什么是12时30分？说起来是个暖心的故事。原来，2月9日上午11时20分左右，市民黄女士前往市政服务中心东区办理二手房过户手续，网签合同后已是11时55分，接着还需到税务窗

口缴交税款。眼看着临近下班时间，纳税人急得像热锅上的蚂蚁，茫然不知所措。此时，税务窗口工作人员柯东玲发现了黄女士脸上急切的表情，她立即向黄女士了解情况，黄女士着急地说：“我知道你们快下班了，但我着急缴税过户，下午我和先生还要赶回电白区上班，很难请假……”柯东玲当即暖心安慰道：“您不用着急，我立马为您办理缴税业务，很快就能办好。”听到这话，黄女士悬着的一颗心才总算定了下来。直至12时30

分，柯东玲成功为其办理了缴税业务。黄女士一边对柯东玲表示感谢，一边忙着要给她买点吃的喝的，但全都被柯东玲婉言谢绝。她笑了笑说：“真不用客气，这是我的职责所在，这是我应该做的。”细节之处见真章，“延时服务”显温情。一句“职责所在”，道出了税务人员为民服务的初心，彰显了税务部门持续优化纳税服务的不解努力。在茂南区税务局，不乏这样的暖心故事。税务人员时时易地而处，把纳税人的

急难愁盼问题放在心上，用心用情为群众办实事。一个平常的周五下午，陈女士、孙先生、郑女士到市政服务中心东区办理过户手续，因当天下午系统故障无法缴税，但当时他们的小孩需办理入学、入学手续，且下周一是最后期限，纳税人焦急万分。了解纳税人的急切诉求后，茂南区税务局第一税务分局当即安排人员星期六加班，为陈女士、孙先生、郑女士等8户家庭办理过户缴税，让其小孩顺利入学。过后，陈女士等人特

意送上锦旗、感谢信，为茂南区税务局的贴心服务点赞。一面锦旗，一封感谢信，不仅承载着纳税人对税务部门优质服务的认可，也是连接和谐征纳关系的宝贵纽带。茂南区税务局将继续坚持以纳税人缴费人需求为导向，以解决办税堵点难点为开展工作的突破口，以落实惠企政策红利和推广便捷办税举措为惠民利企的立足点，把便民办税的“春风”送进千家万户，为打造高质量发展的营商环境增添税务助力。

## 广东省三八红旗集体：

# 巾帼建功新征程 高州税务绽芳华

■通讯员 李文婷

本报讯 百舸争流千帆竞，巾帼花开别样红。在春暖花开之际，高州市税务局传来了喜讯，高州市税务局第一税务分局荣获2022年度“广东省三八红旗集体”“广东省巾帼文明岗”“广东省青年文明号”等累累硕果。她们十年如一日为纳税人缴费人提供“有温度”的办税服务，持续在奋斗中绽放“税”月芳华。勤修内功，点燃能力提升“新引擎”打铁还需自身硬。第一税务分局的“娘子军”内部一直保持着创先争优、锐意进取的氛围，她们把税收业务学习融入日常工作当中，开展了智慧办税大讲堂、青年课堂、专题培训、每周一晨会、每月一学习日等培训方

式，及“实战模拟”“掌上”考学、每月一测、操作指南编制等考学方式，形成了“学习有计划、考核有差距、携手共提升”的学习氛围，培养了一批又一批的“业务能手”。同时，依托“三会一课”，第一税务分局积极开展了16次专题研讨会、13次主题党日活动、5堂专题党课、12次青年理论学习，充分发挥模范带头作用，不断通过线上线下多种方式强化自身“内功”，致力于打造更高素质专业化的服务团队。“学无止境，持续的学习和实操‘充电’，让我感到非常充实。我们作为一线直接面对纳税人的队伍，必须要时刻保持业务知识的更新速度，这样才能更快速、便捷为纳税人缴费人解决好问题。”办税服务厅的程艳婷说道，这位97年的小姑娘手里总是拿着一本小小的笔记本，遇到不懂的问题就跟在大姐姐后面追着学习，她的笔记本记满了各种“疑难杂症”。两年下来，她的小笔记本换了不知多少本，她也从“萌新”变成了能独挡一面的“业务能手”。程艳婷只是“娘子军”创先争优的一个缩影，她们的身影活跃在各个地方。在青年大讲堂上，她们踊跃发言，分享经验；税企交流中，她们踊跃发言，答疑解惑；业务竞赛中，她们百舸武艺，

勇夺标兵；实操演练中，她们互相切磋，共同提升……春风送暖，便民服务升级“更走心”“非常感谢你们能到养老院帮我办理不动产登记业务，这真是一项非常人性化的举措！我们身体不便，很多事情都做不了，总担心会被社会淘汰，现在足不出户就能把事情办好，让我们倍感温暖和关怀。”高州市福康养老院何廷干老人欣慰地说道。原来，第一税务分局的“税花”们联合住建、国土等部门共同成立了志愿服务先锋队，每年都会为当地老年人、残疾人等特殊群体提供上门服务，切实解决群众的“急难愁盼”问题。据悉，上门服务是该局推出的便民举措之一，针对纳税人缴费人需求日益多元化、精细化、个性化的要求，该局积极通过“人工辅导、远程帮办、上门指导”三种模式为纳税人缴费人提供精准辅导，并大力推广“非接触式”税费服务，让办税缴费全程无障碍。同时，该局聚焦群众身边难题，为特殊群体提供“爱心专座”“绿色通道”“银龄通道”“延时服务”“上门服务”等个性化服务，还专门设置了征纳互动区、专家坐席、母婴室，最大限度为纳税人缴费人提供贴心、合身、舒适的辅导

服务，让便民办税春风吹进千家万户，吹进群众心坎里。走进第一税务分局的荣誉墙，“办税廉洁 服务热情周”“业务精湛效率高 贴心服务纳税人”“高效便民 服务暖心”等10余面锦旗好不“抢眼”。这些都是来自于纳税人缴费人的肯定，是“娘子军”共同付出的汗水换来的“勋章”。服务常新，迈入“陪伴式”服务新征程 群众所需，服务所向。高州市税务局全力构建智慧税务新生态，在第一税务分局打造了纳税服务运营中心，配置14名业务骨干，成立电子税务局受理组、V-Tax业务受理组、电话咨询组、综合管理组4个工作团队，统一归集业务申请和服务咨询，真正实现了税企一对多、屏对屏的“网上办”“智能办”全新转型，“娘子军”快速适应新模式，大幅度提高了服务效能。“我这手机怎么操作不了？急死我了，我全家10多口人的医保都等着交呢！”在智联云厅内，一位60多岁老伯焦急的身影引起了谢美芳的注意。经过一番了解，老伯家里年轻人外出务工了，自己想来缴交家里人口12口的城乡居民医疗保险费，但因手机功能落后，不

熟悉操作，老伯急得团团转。谢美芳马上安抚好老伯，并引导其在自助办税区登录V-Tax平台，提交相关资料。纳税服务运营中心即时进行处理，最后生成缴费二维码，即可扫码缴费。第一税务分局负责人钟晓玲表示，不只是老年人，现在纳税人缴费人足不出户，都可“无忧办税”。纳税人缴费人可以通过广东省电子税务局、“粤税通”小程序等线上渠道提交涉税事项申请，纳税服务运营中心就会在后台集中受理、全流程跟办、及时办结各业务事项。据统计，纳税服务运营中心试运行以来，V-Tax平台共受理业务8300余条，今年每月征期内的全市网报率均在99%以上，服务团队的转型升级也充分满足了纳税人缴费人的涉税（费）服务需求，实现服务“零距离”、群众办事“零跑腿”。巾帼心向党，建功新时代。高州市税务局第一税务分局“娘子军”扎根本职平凡工作，争创不平凡的业绩，在税收征管体制改革、落实减税降费、优化营商环境、抗“疫”攻坚等一场场“大考”中，用柔肩扛起了责任，用行动书写了担当，在往后的日子里，税务巾帼力量将继续在新的征程上昂首奋进。