

既有智能升级也有个性服务 茂名税务打造办税缴费新场景

■记者 王霞 通讯员 林晓宁 潘柳彤

本报讯 现在走进办税服务厅，纳税人缴费人可以做些什么？两天前，茂名市安达信财务咨询有限公司的办税员邱永志走进位于茂名市茂南区官山四路智能税务服务厅（以下简称“官山四路服务厅”），在使用自助办税终端办理了打印社保完税证明业务之余，还通过“南税易办专家坐席”服务咨询了个税汇算清缴业务。

面对服务对象迅速增长、业务体量不断扩大的新形势，运用大数据、移动互联网等网络信息技术，加速构建现代化税务服务新场景，以满足纳税人缴费人日益多元化、个性化的服务需求，逐步成为税务部门的发展方向。在茂名，税务部门打造“一站式”综合服务场所，在主城区的办税服务厅率先上演一场智能化升级的“变形计”。

智能化：县级办税服务厅的应变之道

近年来，茂名税务部门综合运用大数据分析、走访座谈等方式，研究纳税人缴费人的办税习惯、思维方式，发现办税缴费智能化、便利化已逐渐走向常态。为此，茂名税务部门主动应变，选择在纳税人缴费人基数最大的区域茂南区进行办税服务厅转型升级。

经过智能化、场景化、定制化改造，官山四路办税服务厅一改传统的窗口服务模式，智能办税体验区、复杂税费事项辅导区、见面约谈区和争议调解区四大工作区全新上线服务。

如今在官山四路服务厅办税缴费，最直观的感受就是：办税缴费智能高效、流程清晰服务精细。这很大程度上得益于税务部门对线上办辅导服务实行精准导航双向分流，一方面，构建“咨询预审—判断分流—引导办理”导税全流程，导税员根据纳税人缴费人办理业务复杂程度，安排合适的税务人员辅导，提升办事效率；另一方面，“专家坐席”分流，安排专业人才库业务骨干轮流驻厅，供纳税人缴费人预约咨询。

顺应税费服务阵地向线上转移汇聚的发展趋势，智能办税体验区是厅内占地面积最大的区域。步行至此，可见整齐摆放的11台自助办税终端与15台电脑，为纳税人缴费人远程办、在线办、自主办提供硬件支撑。官山四路服务厅负责人丘宇睿介绍，该区域分为电子税务局体验区、自助终端机区、V-Tax体验区和纳税人学堂四大板块，在税务人员的推广辅导下，纳税人缴费人自主办税体验和获得感逐渐加强。

与此同时，“码上学”“码上办”服务举措更为纳税人缴费人创造了学习便利和有效指引。

茂名税务部门梳理本地24项高频涉税事项线上办理指南，统一归纳生成二维码。纳税人缴费人无论身处何地，只要有网络就能扫码获取24项高频涉税事项的操作步骤及相关指引，自主学习线上办税缴费流程，逐步养成“非接触式”办税缴费习惯。

从“辅助学”到“自主学”，从“尝试用”到“经常用”，茂名市多米食品贸易有限公司财务负责人邵丽思对此深有体会。她表示，在税务人员辅导体验线上办税之后，她开始被“非接触式”办税缴费的便利性所吸引。“以办理股权转让业务为例，以前要先去办税服务厅取表填写，然后到分局交付审核，再到前台申报缴费，最后才能拿到股权转让证明。现在进入V-Tax系统就能提交资料申请，等待后台审核处理后就缴费拿到证明了。进一个端口，按一键申报，全程一次也不用跑，很方便！”

便捷、快速的自主服务模式得到了纳税人缴费人的认可。数据显示，官山四路服务厅需“辅导帮办”的人数从去年同期日均200人次下降到现在的100人次，同比减少50%，纳税人自主办税意识和习惯逐渐形成。

定制化：新需求场景下的“增值”路径

随着线上渠道成为办税缴费“主阵地”，实体办税服务厅人流量也将随之减少。在这样的

趋势下，如何挖掘办税服务厅在新需求场景下的使用价值，成为税务部门面临的新课题。记者在采访调研中感受到，茂名税务部门正探索出一条从“业务办理厅”到“一站式”综合服务场所的“增值”路径。

在官山四路服务厅的复杂税费事项辅导区上方的电子显示屏滚动播放着“南税易办”坐席专家的坐席时间、擅长领域、服务事项等信息，吸引了市民刘女士的目光。

据介绍，“南税易办专家坐席”由税务部门专业人才库、业务骨干和法律顾问组成，将定期轮流到税务服务厅值班“坐诊”。纳税人缴费人可按需自行选择、预约咨询，坐席专家则将提供“一对一、面对面”的咨询服务。

了解相关情况时，刘女士当即进行预约，向坐席专家咨询困惑已久的税费业务。她坦言：“我是被‘专家坐席’四个字吸引而来的，税务专家结合我的个人情况，耐心地给我讲解了个人所得税汇算和社保费政策方面的问题，为我解决了疑惑，个性化服务值得点赞！”

“‘南税易办专家坐席’服务6月上线以来，累计已为纳税人缴费人解决复杂税费问题近百个，定制化服务颇受欢迎，在保障特殊群体和特殊事项的办税缴费需求上的成效跟预期一致。”丘宇睿说。

此外，见面约谈区和争议调解区两大功能区在洽谈磋商、争议调解等方面也承载着不同的个性化保障功能，与智能办税体验区、复杂税费事项辅导区一同全方位、多层次满足不同年龄层、不同办税缴费习惯的群众需求。

在转型升级探索的道路上，官山四路服务厅逐步转型为“一站式”综合服务场所，从办税缴费、政策宣讲到权益救济，群众在办税服务厅享受到的服务更趋智能化、个性化、精细化。

在转型升级探索的道路上，官山四路服务厅老同志李标感触颇深，他观察到这一路走来，纳税人缴费人的行为习惯发生转变的同时，税务人的服务理念也潜移默化地发生了变化。“精细服务理念贯穿智能税务服务厅建设始终，很多共性的税费事项可以通过线上渠道解决了，线下我们就更加注重纳税人缴费人的个性诉求，注重从纳税人缴费人的角度去思考优化服务，保障好他们的体验感。”

办税服务厅作为服务群众的前沿阵地，也是检视税务工作的最直接窗口。接下来，茂名税务部门将持续探索将税务服务场所转型升级为“一站式”综合服务场所，根据纳税人缴费人的需求，持续完善功能设置，推进线下办税缴费服务整合提优，探索构建税务服务新生态，推进税务服务从无差别向精细化、智能化、个性化跃升。

高州税务：“好心学堂”凝活力 奋楫扬帆正当时

■通讯员 李文婷 李其穗

本报讯 “我还是那个税务少年，不惧千锤百炼，青春是场无畏历险，追逐为民之梦丝毫不减……”在高州市税务局举办的“好心学堂”上，传出阵阵激动人心的歌声，年轻而有力量声音萦绕在会场上空。原来，这是该局举办的第三期“好心学堂”活动，本期主题是青年专场，以“正青春·当奋斗”为主题，通过演绎、分享、展示等形式，展现税务青年的青春风采与奋斗姿态。

据悉，近期，高州市税务局以提高干部职工整体素质为出发点，以打造“讲政治、爱学习、敢担当、肯奉献、重团结”的税务队伍为目标，推出“好心学堂”，推动党员领导干部、支部书记、先进典型模范、青年干部走上讲台，以讲促学、对标找差、破解难题、推动工作，不断提高干部职工的党性修养、理论水平、业务能力和创新思维，营造积极向上、向善正能量的浓厚学习氛围。

目前，“好心学堂”已紧锣密鼓开展了三期，每期都座无虚席，反响热烈。

“把税收当成兴趣和事业，工作才有动力，才能在自己的一方天地中有所作为……”在首期“好心学堂”上，高州市税务局党委书记、局长杨景健带头开讲第一课，围绕《厚植税务情怀，弘扬正能量——做新时代有情怀正能量的税务人》的主题授课，启发干部深思熟虑、积极探索。

“我始终牢记习近平总书记说过的，‘幸福都是奋斗出来的’，看着乡亲们的生活越来越红火，我也感觉自己的工作实现了更大价值……”在第二期，四名税务驻村干部以“薪火相传守初心，凝心聚力担使命”为主题，就脱贫攻坚、乡村振兴工作进行分享交流。“人生就是一个考场，我们会经历各种各样的考验。我的学习方法可以归纳为三个字，‘定计划、挤时间、善总结’……”在第三期，先进青年纷纷分享了自己的从税经历、学习心得、志愿服务等成长经历，还展示了《少年（税务版）》歌曲、再现了2023年高州市首届讲解员大赛金奖演出项目《林尧天的红色家书》。

展望未来，立足当下，“好心学堂”为税务干部提供了一个面对面学习交流的平台，形成了“人人甘当学生、人人争当老师”的浓厚学习氛围，凝聚了更多队伍的生机与活力，大家纷纷表示感触良多，受益匪浅。

高州税务相关负责人表示，“好心学堂”是弘扬税务精神和“好心精神”的生动实践，下一步将推动活动常态化、制度化、规范化开展，以讲促学、以学促干，不断提升干部的理论水平、业务能力和实践经验。

党心系桑榆 情暖夕阳红

茂南税务打造老干部服务品牌

■通讯员 何文丹 潘柳彤

本报讯 “迈过42年税龄，今天我正式退休了。感谢组织的信任与关怀，今后我仍将坚守从税初心，做好老员工应尽职责。”近日，在茂南区税务局举办的荣休仪式上，退休干部何燕义发表荣休感言。他表示，这份发挥余热的心和底气，源自茂南区税务局倾力打造的“党心系桑榆 情暖夕阳红”老干部服务品牌。

据了解，为凝聚老干部“银发”力量，茂南区税务局从“尊老、敬老、爱老、助老”理念出发，通过为退休老干部组织一次暖心谈话、举办一场荣休仪式、赠予一本贴心指南、献上一份满满祝福、搭建一个活动平台、开展一次家庭走访、建立一本服务台账的“七个一”举措，全方位打造老干部服务品牌，让老干部在政治上受尊重、生活上享关爱、精神上得抚慰、价值上被肯定。

离岗不离党，退休不褪色。老干部该怎么发挥余热，展现“银发”力量？现年90岁高龄的老党员崔光中同志给出了答案。茂南区税务局邀请崔光中同志给青年干部讲党课、谈经历、送经验，鼓励青年干部进一步传承和发扬老干部革命本色，让“夕阳红”托举“朝阳升”。崔老同志三战土匪的光荣“税”月事迹被制成短片和报道，在青年干部中转载传播，得到热烈反响。“崔老用双脚丈量出了税务之路，老一辈党员的坚毅担当是我们年轻党员学习的楷模。我们一定握紧前辈的接力棒，初心不改，使命必达！”青年干部潘金梦说道。

为帮助老干部老有所用、老有所为，茂南区税务局以“金税桑榆”“学习强国”“老干部掌上活动阵地”等平台为主阵地，以支部学习、时政阅读、微党课推送为载体，引导退休干部深入学习领会党的二十大精神，及时送上“精神食粮”。举办老干部谈心谈话、支部共建等活动，进一步拓宽建言献策渠道，发挥老干部自身的政治和经验优势。此外，通过开展老干部活动阵地，为老干部发挥所长、展现风采搭建平台，引导他们保持健康心态和进取精神，传递向上向善正能量。

除了满足精神文化需求，我们还充分发挥党员志愿服务力量，定期上门慰问帮扶高龄、独居、失独、患病等老干部群体，为他们解决生活上的困难，送上温暖关怀。”茂南区税务局有关负责人表示，将擦亮老干部服务品牌，传承发扬税务薪火，凝聚“银发”力量助力税收事业高质量发展。

税惠增果色 信宜李子“俏”

■通讯员 杨宏彬 罗研

本报讯 盛夏时节，丰收已至。一年一度的信宜三华李上市旺季正式来临。

近日，2023年信宜三华李果品果节在钱排镇双合村隆重开幕。此次果品节以“530三华李·享山·享水·享好李”为主题，共有16个村居的三华李产品进行展示，吸引了五湖四海的游客共享酸甜好滋味。

据悉，在“干多干好干出彩”绩效文化理念的推动下，信宜市税务局紧抓纳税服务质量，优化政策宣传工作机制。在果品节当天，“税务青年志愿服务团队”围绕三华李种植业和特色文旅产业，深入农户、企业，开展“政策上门、辅导入户”的贴心服务，以“税动力”激发乡村振兴发展的“致富潜能”。

“税惠+技术”助力龙头企业育硕果

驱车前往白马村，满山三华李树映入眼帘，拥有近2000亩果园，年产量达200吨的信宜市朝兴李园农业发展有限公司（以下简称朝兴公司）三华李种植基地正坐落于此。“我们采用‘公司+农户’的种植模式，吸纳合作农户83家，为了培育绿色优质的三华李，我们与省农科院合作，研发环保有机肥和疏果技术，保证消费者既能品尝到‘舌尖上的美味’，又无需担心药物残留问题。”朝兴公司总经理李扬介绍道。信宜三华李按照个头大小可分为特大果、大果、中果、小

果，其中特大果和大果作为礼品果，成为亲朋好友送礼的“时髦品”。“特大果、大果量少价高，需要良好的通风透气条件。公司对农户开展修剪疏果技术培训，控制每棵三华李树的出果量，从而提升果树的出果品质和经济价值。”李扬表示。

果树在精心养护下茁壮成长，而公司也在税惠政策的扶持帮助下，不断发展壮大。去年，朝兴公司减免了企业所得税5万元，享受了增值税减免8.8万元，这些税费优惠为继续发挥规模经营优势、带动广大农户增收致富提供了支撑。

“辅导+直播”助推李果飘香万里

尝鲜果、赏美景。双合桥上，直播电商、游客们摩肩接踵。赞叹声、谈笑声、吆喝声，此起彼伏。

人群中，电商“新农人”李可庚正在直播镜头前热情介绍自家公司生产的三华李，“今年的三华李收成销量都不错，今年截至6月上旬，已通过直播销售了5吨三华李，果品节单日销售了2.5吨，整体销售收入已达20万元。”除了电商直播以外，李可庚还有另外一层身份——信宜市农人堂生态农业发展有限公司的创始人。谈起税务部门对公司的支持时，他有感而发：“每年销售旺季正是发票开具的高峰期，税务部门通过线上线下开展辅导，及时对涉农政策进行解读，我们更有信心迈开步子往前走。”

随着三华李产业的不断发展，李可庚对未来有更高的目



税务人员到三华李展销区了解三华李销售情况。 通讯员 罗研 摄

标，“目前信宜三华李的品牌效应已初见成效，公司正开发供港途径，希望能让‘李’走得更远更好。”

“李果+文旅”带动产业延伸发展

因“李”而兴，因“李”而旺。在推动三华李产业发展的同时，钱排镇吹响了文旅产业深度融合的集结号，打造山清水绿的“中国李乡—山水双合”风貌。

一组数据看“李”乡，2022年“山水双合”的人村游客达

120多万人，单是春节七天假期入村游客就达33.8万人次；2023年“五一”假期前三天共接待近2万人次……

农文旅的强劲发展，给景区住宿业带来了大量客流。“今年的五一假期，酒店房间早早被预订一空。”花见酒店经理黄思杰表示，随着“山水双合”景区二期的完善，相信会吸引更多游客前来游玩。

“去年，酒店享受免征增值税政策共8万元。今年，按照增值税减免1%征收率政策，公司

已享受免征增值税1.4万元。‘双合’被越来越多人所熟知，酒店的软硬件质量也要升级改造，节省下来的资金正好可以用上。”黄思杰开心说。

如今，信宜依托三华李特色资源，不断延伸产业链，提升价值链，实现“小特产”“大市场”同频发展效应。

信宜市税务局相关负责人表示，税务部门将会充分发挥税务职能，落实落细税费优惠政策，推新推优税费服务举措，助力乡村产业高质量发展。

“粽”享税意 情暖企业

化州税务：税收政策宣传服务小队深入企业辅导减税降费政策

■通讯员 李汉泉 罗立武 李娜

本报讯 端午临中夏，时清日复长。芭蕉绿，榴花红，又是一年端午时。要说端午节习俗，赛龙舟、挂菖蒲、熏苍术、喝雄黄酒……全国各地不尽相同，但是包粽子、吃粽子是大部分地区必不可少的“保留节目”。

端午节到来之际，化州市税务局组建税收政策宣传服务小队，深入粽子生产销售企业，宣传辅导减税降费政策，一起守护舌尖上的浓浓粽香。

“在税惠支持下我们留住家乡的味道”

“我们公司精选清香粽叶、新鲜土猪肉、优质靓糯米等好食材，按照秘制配方经过传统技艺制作而成，口感非常独特，具有浓郁的家乡味道。”广东丽登饼业有限公司

财务经理陈金虹说。

提起“丽登饼业”，人们第一时间想到的是“丽登月饼”，作为粤西驰名月饼企业，广东丽登饼业有限公司经过二十多年的开拓创新与深耕积淀，现已发展成为一家综合型食品企业，其生产的粽子产品也广受市场欢迎。

“端午临近，我们也加快了粽子的推广销售脚步，争取今年粽子销售量再创佳绩。”从陈金虹口中了解到，为扩大粽子的销售量，公司出台了线上团购折扣优惠、限时优惠，线下推广试食、集赞免费送等促销优惠活动，效果较为明显，目前已大量销往茂名地区及周边城市，预计2023年包括粽子销售在内的总销售额能达到3800万元。

从税费优惠政策的宣传辅导到申报享受，税收政策宣传服务小队全程参与，助力企业共享尽

享政策红利。谈到税收红利如何转化成企业发展动能，陈金虹有自己的看法：“税收优惠政策是我们发展的底气所在。公司在新产品、设备更新换代方面需要大笔资金，税惠红利给我们加大投入注入了强大动力。去年以来，我们累计享受税费优惠超过90万元。这些节省的税费也大部分用在购进机器设备中去。新机器的投入使用，我们的生产效率提高了10%。”

税惠带来的底气远不止购进机器提高生产效率。陈金虹介绍，公司正在推进将企业建设为特色工业生产+旅游相结合，集生产、销售、研发、展览、文化交流于一体的特色食品文化产业园，全力发展地方特色食品。

“税务精细服务助力打响品牌效应”

在化州市古式食品店内，土猪肉粽、花生腩肉粽、蛋黄鲜肉粽、八宝香粽等十几种贴有“顶上佳”品牌标识的粽子摆满货架，正在等待顾客挑选购买。据店员介绍，这些粽子都是化州顶上好食品有限公司的产品，授权给店里进行销售。

作为化州粽子市场的“新贵”，化州顶上好食品有限公司财务杨群表示，公司于2021年成立，主要经营粽子、年糕、预制菜等产品的生产、销售、加工和运输。

“我们生产的‘顶上佳’粽粽，目前在化州市古式食品店、拼多多、淘宝、抖音上均有销售，我们也采取特惠、爆品引流、赠送礼品等手段提高人气。”杨群说：“但是我们作为一家‘年轻’的企业，目前最主要的是提高品牌名气，打造让大家认可的品牌。在这过程

中，离不开税务部门精细服务的支撑。”

为助力粽子生产销售企业擦亮“粤粽”品牌，化州市税务局落实“便民办税春风行动”服务举措，发挥税收大数据的作用，精准“把脉”粽子生产销售企业，及时掌握其生产经营情况及涉税需求，利用“非接触式”办税、远程线上辅导、业务培训等方式，在日常办理涉税业务，享受税费优惠政策等方面给予个性化服务，助力企业抓生产、扩销路。

“有了税务精细服务的助力，我们在打响品牌效应的路上越走越宽。目前我们‘顶上佳’品牌获得了广东省行业十佳品牌的称号和入选了CCTV国货优品。我们也继续参与品牌推广活动，以珠三角市场为主，辐射到全国各地，着力打造化州粽子品牌优质名片。”杨群说。