

优质服务零投诉 春风化雨暖人心

——漯河市国家税务局纳税服务工作综述

■本报记者 高海波

今年4月，漯河市国家税务局（以下简称“市国税局”）纳税服务科以其优异的工作成绩被授予“全国工人先锋号”荣誉。同时，市国税局纳税服务工作以“零投诉”的成绩跻身全省先进行列。

这些成绩的取得与市国税局以纳税人需求为导向，以全面推开“营改增”改革试点工作为着眼点，在优化服务举措、落实优惠政策、保障纳税人权利和强化税企沟通等方面下工夫、做文章是分不开的。市国税局在持续深入开展“便民办税春风行动”中，用纳税人的“辛苦指数”换取纳税人的“幸福指数”，力促纳税人满意度稳中有升，不断提高纳税人的获得感。截至目前，全市国税系统没有发生一起风投诉。这样的零投诉到底是怎样得来的呢？市国税局纳税服务科科长周志春认为，“零投诉”来自全市国税系统的“四项强化”。

强化服务举措落实

在全面推开“营改增”试点工作中，市国税系统配优、配齐“营改增”办税资源及设备，在全市共设置了9个“‘营改增’绿色办税通道”，对“营改增”纳税人进行合理疏导分流，维护办税服务厅良好的办税秩序；设立4个备用办税服务厅，确保在办税压力激增时能够及时启用；增设办税窗口11个，增加窗口人员15人，最大限度地提升办税服务厅同一时段内办税饱和度；增配自助办税终端22台，建立两个“7×24”自助办税服务厅，方便纳税人自助办税；增配网上和移动办税设备24套。临颍县国税、地税还联合创建了“互联网+办税服务厅”，内设办税体验、培训演示、咨询辅导3大区域，方便纳税人体验网上办税和移动办税。

同时，在全市办税服务厅严格落实领

导值班、导税、预约、延时、首问负责等服务制度；成立以税收管理员为主的联合进户辅导组，主动深入企业，开展“一对一、面对面”上门辅导服务，解决企业疑难问题近2000个；坚持后台业务骨干进前台，增设“营改增”申报预审岗、政策咨询岗，组建联合应急辅导队，帮助纳税人顺畅办税；预判业务量变化趋势，根据纳税人财务核算状况、类型、区域，合理划分申报时段，错峰预约纳税人申报；制订应急预案，对因系统故障、停电、办税拥堵等因素开展应急演练。截至目前，全市共办理先收后办业务27户次，二次优先办理业务59户次；对全市内部网络带宽全面改造升级，对全市办税场所wifi全覆盖，对税控系统服务销售和发行CA证书、税控设备进行监督，严防违规搭售设备、软件或乱收费现象。

强化优惠政策落实

市国税局将宣传贯彻落实小型微利企业优惠政策纳入“便民办税春风行动”，将财政部和国家税务总局的通知、公告发布在市局外网，在全市各办税服务厅电子显示屏滚动播放，在公示公告区持续张贴；深入基层调研走访，与小微企业进行面对面讲解，现场解答纳税人政策咨询，利用税金QQ群、微信、微博等载体，全面系统公布小微企业相关的系列优惠政策；通过12366短信平台，对纳税人全面发送短信6000多户次，宣传小微政策；印制5000多份小微企业优惠政策解读宣传单，连同省局《小微企业税收优惠政策宣传手册》逐户发放纳税所得额在30万元以下小型微利企业；在全市报纸媒体上刊登小微企业政策宣传专题，与电视媒体联合开办《聚焦小微企业》栏目，扩大宣传面；在办税服务大厅设立小微企业政策咨询专柜，实行首问负责制，确保税收优惠政策落实到位。

市国税局对相关政策文件进行全面梳理，在内网开设小微企业优惠政策专栏，组织人员认真学习，逐条、逐项把握政策实质，提高基层管理人员准确落实政策和解答咨询的能力；在全省率先组织开展新版企业所得税申报表填报培训班，对小微优惠政策进行了重点讲解；安排专人对全市应享受未享受小微企业优惠情况进行监控，督导基层对18户应享受未享受企业及时采取补救措施，确保小微企业优惠政策享受面100%；对于未及时掌握优惠政策的小微企业以及不按规定享受的小微企业，立即联系基层局，落实到企业、落实到人，及时跟踪服务，确保税收优惠政策落到实处。截至今年6月底，全市小微企业减免企业所得税473万元，增值税4736万元。同时，市国税局结合纳税信用管理，将“纳税信用”、“纳税贡献”转化为“融资资本”，化解小微企业融资“缺抵押、缺担保”难题。截至目前，已为48户小微企业提供融资3890万元。

强化纳税人权利保障

市国税局结合“营改增”试点推行，在全市范围内开展问卷调查，重点突出税法宣传、纳税咨询、办税服务、权益保护以及总体满意度5大方面31个题目，向社会各界征询纳税服务意见、建议，摸实情、听民声，收回有效调查问卷1489份，集纳各种意见和建议五百余条，为“营改增”试点推行进一步改进工作、优化服务、共创和谐税收环境提供了决策依据。在强化12366热线举报投诉管理，在服务受理及法定义务范围内，市国税局坚持做到100%受理、100%记录、100%答复、反馈，对转办案件100%督办、100%回访；对于棘手的举报投诉案件，及时启动重大疑难问题现场解决机制，市国税局工作组直

接深入现场解决问题11户次，有效防止、避免了矛盾激化。

强化税企有效沟通

市国税局通过QQ群、微信、微博等新媒体和12366热线等渠道强化沟通的针对性。在“漯河市税企沟通无限群”QQ群开辟“营改增”专栏，组建市局、县（区）局、税源分局三级“‘营改增’微信咨询、辅导、交流群”，实时解答纳税人的涉税疑问，积极引导纳税人互动交流，及时解决“营改增”纳税人办税疑难问题，确保办税、申报、缴税平稳有序。目前，“漯河市税企沟通无限群”QQ群已有成员近千名，全市共有“‘营改增’微信咨询、辅导、交流群”24个，群成员近3000人。强化12366远程座席热线咨询管理，确保12366热线工作时间接受咨询不断档，服务质量有保障。从5月1日至今，共接听电话近4000个，对纳税人的问题及时准确地给予答复。

市国税局针对共性问题，结合报表填报、办理流程、网上办税、移动办税、自助办税等热点，以纳税人学堂形式集中开展培训25次，共培训纳税人8000余户次，确保政策培训辅导全覆盖；提前制作各类申报表填写样表300套、“营改增”政策热点图册2000套、辅导填报“二维码”等辅导资料600套置放办税服务厅供纳税人取阅；通过“漯河市国税局”微信公众平台向全市2300多名受众推送“营改增”办税流程及热点政策4期16个专题，通过漯河税务新浪微博推送“营改增”办税流程及热点政策18个专题，扩大宣传受众面。



全市地税系统

开展地方税“三化”管理专项行动

日前，按照省地税局统一部署，全市地税系统为期半年的地方税法治化、规范化、精细化（简称“三化”）管理专项行动正式拉开帷幕。此专项行动旨在通过各级地税机关共同努力，采取扎实有效的措施，加强地方税“三化”管理，促进税收征管体制改革落地，强力推进税收治理能力现代化。

全市地税系统将紧紧围绕法治化、规范化、精细化三个维度来开展。法治化，即按照法律法规，依法组织收入，认真梳理每个税种管理的政策依据，严格执行政策，将税收政策用足。仔细查找在落实、执行政策等方面存在的问题，该干的事情坚决干，不该干的事情绝对不能干，制订不许虚收空转的办法，解决虚收空转的问题。规范化，要严格落实总局下发的一系列规范、指引，查找在落实这些规范、指引中的问题，改进工作。精细化，要从深度上、精细上解决应征未征的问题。应征未征的问题，有些是客观原因，主要是信息不对称，紧紧抓住省政府的《税收保障办法》已经出台这一契机，推进信息共享。专项行动与征收、保收相结合。开展专项行动的主要目的是促收、保收，提高征管质效，落脚点要在促进收入增长上。 马建军

中国体育彩票国家公益彩票

为中国奥运军团加油 赢惊喜大礼



7月18日，里约奥运会中国体育代表团成立。416名运动员即将启程奔赴巴西。

8月1日，体彩“顶呱刮”“加油中国”隆重登场。3款新票带着惊喜为奥运军团助威。

惊喜？是的，奥运会来到了热情奔放的巴西，体彩“顶呱刮”当然要“入乡随俗”，释放全部热情。

想让你的加油助威更欢乐吗？那就快加入体彩“顶呱刮”的“奥运加油助威团”吧，这里有激情四射的队友，有好玩的助威彩票，当然还有惊喜大礼随时从天而降。

8月1日，“加油中国”促销活动将激情开启。那时，你手中的“加油中国”即开票不仅能为你带去诱人的奖金，还有价值5000元的惊喜大礼恭候着你。

朋友们，拿出你们的热情，为中国奥运健儿加油打气。你就是中国奥运军团的强力后盾。体彩“顶呱刮”就是你的最佳队友。

记得，8月1日活动开启。 陈星

中国平安

斩获中国资产管理“金贝奖”六项大奖

近日，2016年21世纪资产管理年会暨第九届中国资产管理“金贝奖”颁奖典礼在上海举行。中国平安集团旗下多家专业子公司凭借优质的投资管理水平和创新的产品设计理念，斩获中国资产管理“金贝奖”6项大奖。具体包括：陆金所获评“2016最佳互联网金融平台”。平安“财富宝”获“2016最佳创新财富管理平台”奖，

“财富宝”旗下理财产品“财富添”获“2016最具人气理财产品”奖。平安证券获评“最佳创新证券公司”，平安证券旗下“聪明1号集合资产管理计划”获“2016最具人气理财产品”奖。平安资产管理获评“2016中国最佳保险资产管理公司”。

平安资产管理公司董事长万放出席本次年会并发表主旨演讲。他指

出，平安资管获评“2016中国最佳保险资产管理公司”体现了外界对平安资管投资管理能力的认可。在险资投资新政退出和泛资产管理时代的背景下，平安资产管理会继续加大业务拓展力度，不断巩固提升自身的市场竞争力，为客户提供全面多元的投资管理服务及资产管理解决方案。 王永辉

以人为本抓创建 倡树新风促和谐

——市城市建设投资有限公司精神文明建设系列报道之三

想用户之所想 急用户之所急

她帮助过的人。她自己也先后获得省“劳动关系优秀调解员”、市道德模范、市十佳优秀工会主席、市“五一劳动奖章”、市“三八红旗手”、市女职工标兵等荣誉称号，并作为市城投公司道德讲堂的主讲人传递着正能量，成为公司广大干部职工身边的榜样。

想用户之所想 急用户之所急

如果说文明是一座城市的名片，窗口单位的文明程度无疑是这张名片上的亮点，而清源供水公司无疑是与我市广大市民联系最为紧密的窗口行业之一。为了做好窗口行业文明服务工作，丰富精神文明建设工作内容，清源供水公司开展了送服务上门的便民服务活动，并长期的坚持下来，使广大市民享受到更加贴心、高效的服务。

为了让广大市民更方便的交纳水费，市城投公司筹集近200万元资金对自来水收费系统进行改造，让用户在全市任何一个营业网点都可以很方便地查询和交纳水费。在此基础上，公司还与支付宝网络技术有限公司成功合作，开通了支付宝水费交纳业务。用户只需要在手机上安装支付宝客户端，就可以足不出户用手机交纳水费，受到了广大市民的热烈欢迎，提升了用户满意度。

为了让广大市民更方便的交纳水费，市城投公司筹集近200万元资金对自来水收费系统进行改造，让用户在全市任何一个营业网点都可以很方便地查询和交纳水费。在此基础上，公司还与支付宝网络技术有限公司成功合作，开通了支付宝水费交纳业务。用户只需要在手机上安装支付宝客户端，就可以足不出户用手机交纳水费，受到了广大市民的热烈欢迎，提升了用户满意度。

清源供水公司成立了党员志愿者服务小分队，长期深入社区为居民服务。炎热的夏季，小分队走进居民社区，认真解答群众提出的供水热点难点问题。居民家的水管、水表和水龙头出现问题，立即帮忙修理。公司的维修热线24小时有人值班，只要接到报修电话，立即指派距离最近的小分队上门维修。寒冷的冬季，小分队一边在社区宣传冬季防冻的小常识，一边采取措施解决外露水管和水表冰冻问题。有时水管冻得爆裂，小分队维修人员便不顾衣服被水弄湿后冻结的寒冷立即维修，许多“冻人”的场景让看到这一幕的市民非常感慨：“你们是真的在为为人民服务啊！”

为了更广泛地贴近群众，为群众服务，市城投公司把党员干部深入社区开展工作作为全系统党员转变作风、锤炼党性的平台，努力做

到“零距离”联系，“贴心式”服务。清源供水公司建立健全了首问负责、企务公开、承诺服务、上门服务、现场办公、温馨提示、限时服务、服务咨询、领导接访等九项服务制度，党员亮明身份、接受群众监督、争创党员示范岗，彻底改变“门难进、脸难看、话难听、事难办”等问题，全方位打造服务群众的绿色通道。公司还改善了营业服务大厅和各营业所硬件设施，添置了LED显示屏，配置座椅、老花镜、计算器、茶水等便民服务用品。定期对营业窗口人员进行职业道德培训，树立“用水有困难，就去找党员”的理念，切实把群众服务落到实处。

驻村帮扶忙 你我两促进

扶贫，是最大的民生工程。无论是党的十八届五中全会就实施脱贫攻坚工程作出的系列部署，还是中共中央政治局会议审议通过的《关于打赢脱贫攻坚战的决定》，都向全党全社会发出了脱贫攻坚的动员令。市城投公司根据市委、市政府的安排部署，积极开展驻村帮扶工作，并将其与精神文明建设工作紧密结合起来。

召陵区青年镇枯河村是市城投公司的定点帮扶村。市城投公司选派的驻村干部入村后，入户走访察民情，履职尽责惠民生，认真研究提出切合枯河村实际的建设性意见、建议及帮扶计划。积极筹集帮扶资金22万余元配合村“两委”开展环境整治工程，整修加宽村中主干道，并送树、植树10000余棵，村容村貌大为改观。“三秋”、“三夏”生产生活中，在积极引导、技术培训、服务帮扶的同时，为困难群众分别送去慰问金5000元，为驻村帮扶工作的开展提供了坚强的组织保障和物质支持。

去年8月，为丰富群众文化生活，市城投公司共共建村召陵区青年镇枯河村的村室进行了全面升级改造，配备了会议桌和办公桌椅，建立了多功能室、决策室、综治室、电教室和“妇女之家”，真正把村室建设成了群众学习、办事的场所，成为村级党员干部服务群众的窗

口。今年4月22日，市城投公司一行人，带着篮球、足球、乒乓球、羽毛球、跳绳等物品来到枯河村田庄小学，为小学生们带去了党员志愿者的爱心，圆了他们真诚而朴实的“微心愿”。如今的枯河村，党员干部队伍坚强有力，党群干群关系鱼水情深，基础设施明显改善，公益事业蓬勃发展，特色产业效益喜人，乡村建设呈现出良好发展态势。为此，召陵区委组织部、青年镇人民政府及枯河村村委代表专门致信对市城投公司的驻村帮扶工作表示真诚感谢。

全市精准扶贫工作开展后，按照要求，市城投公司又选派1名优秀干部到舞阳县九街镇牛赵村开展帮扶工作。该驻村干部主动融入群众，逐户走访调查，积极了解该村贫困户总体情况、特色产业、基本帮扶方向，认真编制《精准扶贫驻村帮扶工作方案》，与贫困户逐一建立结对帮扶关系，一户一策签订脱贫帮扶计划。多方协调20万余元资金帮助牛赵村筹建养老院、整修村室和广场，设立报栏、垃圾箱和广播音响，大力改善村容村貌，丰富村民精神文化生活。在春节和“三秋”、“三夏”之际，公司多次派人慰问村里的老党员和贫困户，给他们带去急需的生活用品和现金2万余元，切实把党的温暖送到困难群众家中。

在开展帮扶脱贫的同时，市城投公司非常重视两村的党建工作，要求驻村干部积极配合村“两委”班子，认真开展“两学一做”学习教育和“主题党日”活动，切实抓好党员教育、管理和提升工作，焕发两村党建工作的新活力。

“驻村帮扶工作看上去和精神文明建设建设工作关系不大。这样的想法是错误的。在驻村帮扶的过程中，不但要帮助村里开展物质文明建设，也要开展精神文明建设，帮助村里移风易俗、崇尚文明，建设文明美丽乡村。反过来，开展这些工作对我们自身的精神文明建设也有促进和带动作用。在这样互促互进的过程中，我们就把‘以人为本’的文明创建理念传播开来了。”市城投公司董事长王文忠显然对精神文明建设工作有很深的理解。

建设工程竣工结算文件备案办法实施

由市城乡建设委员制定出台的《漯河市建设工程竣工结算文件备案管理办法（试行）》（以下简称“《办法》”）已正式印发。本《办法》规定，自2016年8月1日起，凡我市行政区域内建设工程必须进行建设工程竣工结算文件备案后，方能办理工程竣工验收备案手续。

该《办法》所指的建设工程是指房屋建筑工程和市政基础设施工程。所称建设工程竣工结算文件是指承包人完成施工合同约定的全部内容，并由发包人依法组织竣工验收合格后，按合同约定由承包人提出的，经发承包双方签字确认的最终工程造价成果文件。建设工程竣工结算文件备案的具体工作由市建委下属的标准定额管理站组织实施。

据市建委有关负责人介绍，该《办法》弥补了我市建设工程竣工结算环节的监管空白。施行以后，有利于规范建设工程发包、承包双方的计价行为，预防和解决计价纠纷，防止以竣工结算为由拖欠工程款和农民工工资，维护建设工程发包方与承包方合法权益，促进我市建筑市场健康发展。

于娟

邮储银行漯河市分行

六举措防范洗钱风险

近年来，随着邮储银行漯河市分行业务品种的不断丰富、服务手段的不断创新、结算渠道的不断拓宽、业务规模的不断壮大，对反洗钱工作提出了更高的要求。为此，该行采取以下六项举措，防范各类洗钱风险。

切实提高反洗钱工作重要性的认识。该行面对不法分子洗钱手段的多样化、电子化和智能化，反洗钱工作形势日益严峻，自上而下真正认识到反洗钱工作的重要性和迫切性。

加大宣传力度，营造良好氛围。该行利用制作版面、发放彩页、LED电子屏循环播放等形式广泛宣传，让广大客户了解反洗钱的概念和内涵，用实际行动现身说法，提高了公众对反洗钱知识的认知，维护了广大消费者的合法权益。

建立健全反洗钱工作机制。制订和完善行之有效的操作规程和管理制度，使反洗钱内部控制度与邮储银行的业务操作规程和会计核算系统实现有机结合。加强组织领导及部门协作，全面落实反洗钱工作领导小组职责，全行上下联动，密切协作，共同做好反洗钱工作。实行岗前培训、持证上岗，增强了反洗钱员工的业务能力和责任心。

加强反洗钱人员培训。根据不同岗位人员特点，有重点、多方位地开展反洗钱培训，使从业人员熟练掌握和运用反洗钱技术和法律法规，自觉遵守反洗钱工作制度；举办反洗钱培训班，培养了一批具有专业技能的反洗钱业务骨干，提升了员工反洗钱工作水平。

加大技术投入，提高工作效率。建立与相关部门联网的客户信息数据库，实现了资源共享。完善大额和可疑交易检测报告系统，通过系统进行监测、采集、筛选、汇总后，再由人工识别，逐笔分析，对于有合理理由排除的交易信息进行及时过滤，保证了可疑交易报送工作的有效性和时效性。

加强新型业务管理。在推广网银及手机银行业务的同时，把客户洗钱行为作为内部控制的重点防范对象，做到尽职调查，核实客户身份，利用科技手段加强网银及手机银行的交易监测，对客户加大网银及手机银行防范诈骗提示制度，有效地防范控制网络洗钱的风险。 曹莉