

# 国家税务总局宜昌市税务局

---

宜税函〔2023〕22号

## 国家税务总局宜昌市税务局关于印发《推进“强产兴城 税务有责”纳税服务品牌矩阵建设暨推广税务“店小二”服务专员制度的工作方案》的通知

国家税务总局宜昌市各县、市、区税务局，局内各单位：

现将《推进“强产兴城 税务有责”纳税服务品牌矩阵建设暨推广税务“店小二”服务专员制度的工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。实施过程中遇到重大问题，请及时报告国家税务总局宜昌市税务局（纳税服务科）。

附件：推进“强产兴城 税务有责”纳税服务品牌矩阵建设暨推广税务“店小二”服务专员制度工作任务清单

国家税务总局宜昌市税务局

2023年3月14日

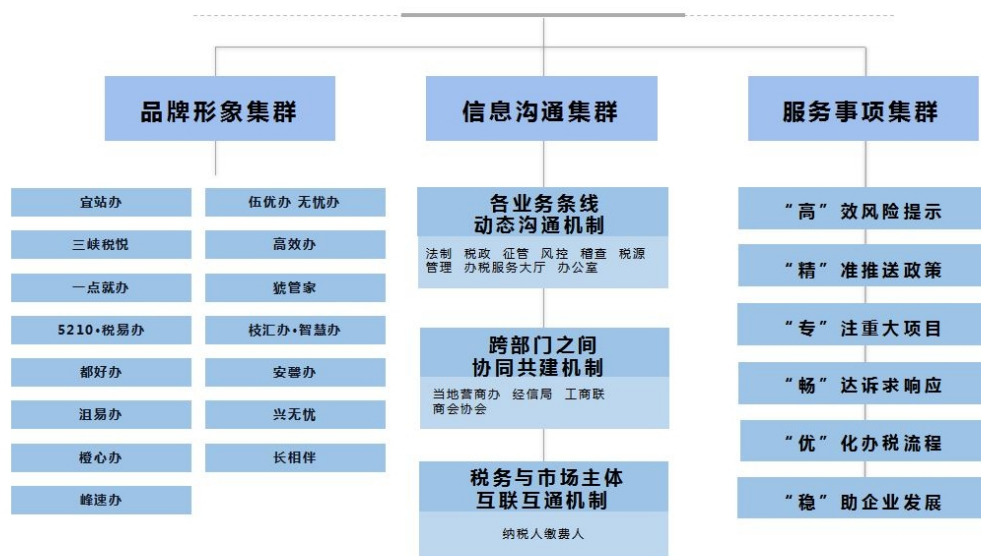
# 推进“强产兴城 税务有责”纳税服务品牌矩阵建设暨推广税务“店小二”服务专员制度的工作方案

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，全面推进“放管服”改革，加快税收营商环境改革成果转化，市局决定在全市税务系统深入推进“强产兴城 税务有责”纳税服务品牌矩阵建设，复制推广税务“店小二”服务专员制度，高质量建设税收营商环境最佳体验区，为宜昌社会经济高质量发展贡献税务力量。现结合实际，制订本方案。

## 一、总体思路

紧盯“全国一流税务局、全国税务第一方阵”工作目标，聚焦纳税人缴费人急难愁盼，推动党建工作与纳税服务融合、跨部门事项整合、多方资源聚合，在全市税务系统打造“1+3+N”式的“强产兴城 税务有责”纳税服务品牌矩阵。以“1”系列各具文化内涵的品牌为核心，以品牌形象集群、信息沟通集群、服务事项集群搭建“3”大服务框架，持续创新优化“N”种方式手段，形成“一局一品”“一品N团队”“团队+专员”梯队式服务结构，以品牌之力推动宜昌税收营商环境提档升级，树立特色鲜明、标志性强、具有广泛影响力的宜昌税务形象。

## “强产兴城 税务有责” 纳税服务品牌矩阵



## 二、工作机制

（一）坚持党建引领。提高政治站位，用党的创新理论指导实践。聚焦“高、精、专、畅、优、稳”六大服务内容，坚持“专员服务，党员先行”，建立“店小二”党员网格服务站，组建“一体化”专业服务团队，设立“税务首席服务官”，依托“主题党日+”、志愿服务、支部共建等活动，推动纳税服务与党建深度融合。

（二）提升服务质量。强化系统观念，制定清晰明确、可行性强的纳税服务品牌实施方案。在共性服务上，编制服务举措综合目录，明确必选项，在走访问需、调查执法、评估稽查等环节保障纳税人缴费人合法权益。在个性服务中，既要分事项分行业统一服务标准，又要按户按项目建立动态服务档案，确保在市场主体更新迭代、税务干部轮岗交流的后期变动中，实现服务的有

效衔接、平稳可持续，从制度层面保障服务质量。

（三）优化服务模式。围绕品牌形象、信息沟通、服务事项三大集群，建立上下联动、纵合横通工作机制。充分考虑本地纳税人缴费人实际需求和整体社会经济结构特征，持续探索创新个性化定制服务举措，找准能够解决个性诉求、共性难题的服务模式，提高“团队+专员”服务传导效率。

（四）创新服务技术。优化服务理念，做好“科技+人文”专员服务创新运用。一手抓“科技创新”，以“智慧税务”建设为引领，依托税收大数据，加强多方协作和数据信息交换，做到流程更优、效率更高，构建一体化服务平台。一手抓“人文关怀”，突出“团队+专员”服务优势，精细服务举措，做到纳税人缴费人获得感更强，用实际行动彰显服务品牌内涵。

（五）彰显服务文化。坚持文化铸魂，创响品牌IP。将地方特色民俗文化融入纳税服务品牌矩阵建设、贯穿“店小二”服务全过程。通过传递品牌感染力、提振服务专业团队精神，激发纳税人缴费人共情共鸣，争取感情认同。

（六）确保服务效果。坚持措施要实、宣传要亮，纳税人缴费人获得感要强。以点带面放大品牌示范效应，做到服务精细高效、信息交互多元、权益保障有力，促进整体工作提质增效，持续提升纳税人缴费人满意度和“幸福指数”。

### 三、“3”大服务框架

（一）构建品牌形象集群。紧紧围绕“强产兴城 税务有责”

纳税服务品牌矩阵，各地在现有纳税服务品牌的基础上，进一步加强品牌润色，完善品牌建设。

1. 确定品牌内涵，找准品牌定位，固定表述方式。做好“六个一”，即确定一个logo、叫响一句口号、准备一份定制“套餐”、制作一系列海报、主推一个宣传视频，讲好一个品牌故事。

2. 按月或按季度确定宣传主题，制定年度纳税服务品牌宣传计划。将服务品牌建设与“便民办税春风行动”和提升纳税人满意度氛围宣传、优化税收营商环境填报要求高度融合，创新宣传方式，释放品牌效应，采取涉税体验、交流座谈、线上直播、山歌民曲等通俗易懂的宣传形式，走近纳税人缴费人。

3. 抓牢四个平台，即涉税专业服务机构、当地工商联、高校高职高专、当地融媒体。充分发挥平台的辐射作用，倡导更多专业人员、有潜在需求的社会人员融入纳税服务志愿服务团队中，以点扩面，高效推进纳税服务向“专业化”“社会化”延伸。

4. 突出纳税服务品牌的前瞻性和示范性，认真总结经验做法。精心提炼工作亮点，全方位、多层次展示服务开展情况及成效，大声势、多渠道持续做好纳税服务品牌宣传报道，向当地党委政府做好工作汇报，打造办税服务“宜昌样本”。

（二）构建服务事项集群。聚焦“高、精、专、畅、优、稳”六大服务内容，坚持“非接触”“不打扰”，在政策推送、办税服务、诉求响应等事项做到精准匹配，持续优化日常办税体验；坚持“全程辅”“动态帮”，对重大项目、重点企业、困难群体

等主体提供个性服务，助力健康发展。

1. “高”效风险提示。在扎实精确执法基础上，“闭环式”全程落实纳税服务制度和举措，降低企业涉税违法风险及其衍生的信用、经营风险成本。一是事前做好风险防范“提醒式”服务。利用涉税风险监控平台，持续扩大企业“信用+风险”税收监管运用场景，编制个性化风险防范清单，做到事先预警，主动提醒、专项辅导企业化解涉税风险，提升抗风险能力。二是事中做实容缺容错“承诺式”服务。采取“边补正材料，边受理审核”模式，辅导纠偏纠错，最大限度减轻对市场主体的不利影响。三是事后做到权益保护“一次性告知”服务。开展说理式执法。聚焦事前讲法、事中说理、事后释疑，构建税收执法全环节、全链条说理机制，编写说理式执法文书模板和指引。推动建设“公职律师涉税争议咨询调解中心”，开展涉税争议咨询、组织调解、出具意见等法务活动，推动争议化解，维护纳税人合法权益。

2. “精”准推送政策。聚焦党中央、国务院最新税费优惠政策，创新政策推送、宣传解读模式，多方式多渠道打好最新税费优惠“组合拳”。一是与党委政府做好信息对接。定期掌握招商引资情况，提前锁定重大项目进展、重点企业名单，强化信息共享、增强沟通联系，实现政策推送“点对点”。二是以税务业务网络系统为主要支撑。依托湖北省电子税务局、“宜昌税务”公众号等线上渠道，分行业、分类型精准推送税费政策、操作规程、红利账单等，确保税费优惠政策直达快享、“零见面”。三是探

索政策推送、宣传解读新模式。完善纳税人（缴费人）圈群建设和特征标注项目，抓好省级以上主流媒体平台，借助网络大V资源，打造系列税收宣传矩阵，放大税法普及传播效应。

3. “专”注重大项目。聚焦核心领域、重大项目、重点企业，加强团队协作、专家问诊，全力助力宜昌长江大保护典范城市、三峡地区绿色低碳发展示范区建设。一是聚焦地方经济发展大局。聚焦宜昌“六城五中心”城市发展蓝图，分企业规模、分重点行业、分税费种类提供“可预约、随时应，马上到”专员服务，助力招商项目落地生根、蹄疾步稳，逐步温养出更多“专精特新”小巨人。二是聚焦城市生态绿色发展。倾力打造“税护长江”工程，成立“税收护卫队”，明确重点领域企业名单，助力企业实现绿色转型、产能升级、税绿长江。三是聚焦区域协同发展战略布局。助力“宜荆荆”都市圈协同发展，共享税收经济数据和税收经济分析成果，摸底跨市州经营重点企业名单，制定个性化服务清单，依申请协调处理跨区域涉税事项，持续推动“跨市通办”“圈内通办”。

4. “畅”达诉求响应。梳理整合来自“税宜通”、12366、12345等多渠道反馈的涉税问题和诉求，打造“专员式”“一体化”问题反馈机制，高效解决纳税人缴费人涉税疑难问题。一是进一步完善诉求响应渠道。推广“厅线联动 问办结合”服务模式，有效整合12366热线与“税宜通”咨询热线，推动咨询热线由“解答问题”向“解决问题”转变。二是进一步加强咨询投诉

工作后续管理。建立分类对应机制，对高频咨询、反复投诉的问题，坚持“常态化分头处理+专家团队集中商处”模式，召开联席会议，找准根本对策。三是进一步强化问题反馈机制。持续打造办税服务“共鸣台”，推进税收政策确定性服务。将问题收集汇总范围从城区拓展至全市，归口编发高频问答手册指引，各单位建立专人咨询反馈机制，实现系统上下、内外的共鸣共振，做到政策解答“一个声音”、一个口径，政策执行对标对表、不打折扣不走样。

5. “优”化办税流程。立足市场主体全生命周期，找准优化办税体验的切入点，为特殊人群、特定事项开通税务领域“最美宜道”，以专员式服务切实解决纳税人缴费人的实际问题和需求。一是优化线下大厅服务体系。以打造线下服务无死角为目的，按照“三办一优2.0”246个涉税事项清单内容，推动办税服务厅功能布局“规范化”、服务事项“模块化”、专业服务“团队化”，进一步压缩办税时长和次数。二是有序推进智慧厅建设。持续拓展“非接触式”办税缴费范围，进一步打造“办税一刻钟服务圈”，合理布局符合群众办税实际、具有宜昌特色的智慧大厅、办税微厅，切实做好使用辅导和系统维护。三是小切口创新“智慧办税”举措。聚焦纳税人缴费人的难点、堵点，融合全国先进纳税服务经验，持续向“网上办”“指尖办”发力，持续创新推出一批以“税邮云仓”“税宜通”为典型示范的便民举措“硬支撑”，提升税收营商“软环境”。

6. “稳”助企业发展。坚持上下协作、内外联动，强化党政部门抱团服务、社会协同护税，拓展企业成长空间。一是优化信用培植管理。加强与工信部门、工商联、商业银行信息共享力度，依托税收大数据助力困难企业实现供需配对，发挥“银税互动”作用帮助企业融资、缓解资金压力，助力企业复工复产。二是强化税收分析调研。推出“主动服”的预测性服务，通过对辖区纳税人的税务大数据分析，持续对招商引资重点企业的税收贡献度进行预测、实时跟踪，精准预判市场主体需求。三是规范第三方涉税执业。深化推进“同心圆”工程，建立涉税专业服务信息交流机制，强化对涉税专业服务机构监管，激励涉税专业服务机构按市场化原则为纳税人提供个性化服务，用涉税中介行业的规范推动市场主体健康发展。

（三）构建信息沟通集群。与“问需走访办实事”、助力企业复工复产相结合，明确联络员，做到职责清晰、行动准确，实现与相关政府部门、各业务条线、纳税服务部门之间信息高效传递，对纳税人缴费人共性问题形成解决机制，对个性问题形成处理台账。推动部门之间协同共赢，税企沟通无阻、办事无忧。

1. 建立各业务条线的动态沟通机制。一是摸准全国纳税人缴费人满意度调查特征对象。二是局内税政部门、征收管理部门、风险管理部门、稽查部门及时反馈重点关注企业和事项；三是办公室、纳税服务部门、办税服务大厅接收的、来自12345、12366、前台窗口反馈的有诉求群众；四是税政部门反馈的、需要重点关

注的对象。

2. 建立跨部门之间的协同共建机制。定期与当地经信部门加强沟通联系，及时掌握最新的“专精特新”小巨人企业名单；定期与当地营商办互通信息，及时掌握最新的省、市、区县级重大项目和对应的重点企业名单；定期与当地工商联联合开展活动，听取有诉求的纳税人的意见建议，及时收集需要个性化服务、上门走访的企业名单。

3. 建立税务部门与纳税人缴费人之间的互联互通机制。收集纳税人缴费人诉求和问题，突出涉税专业服务机构和代账人员群体，以纳税人缴费人“非常满意”为考核标准，畅通“受理-办理-反馈-回访”服务闭环，让问题清零、服务入心。

#### 四、工作要求

（一）强化组织领导。各地要深刻认识创建纳税服务品牌矩阵的重要意义，提高站位、高度重视，凝聚共识、同向发力，确保六大机制、六大服务内容落实落细。单位主要负责人、分管领导要亲自参与纳税服务品牌创建和服务团队建设，做好指导、督促落实。纳税服务部门牵头开展品牌创建，制定责任清晰、动线明确的工作协调机制，并编制工作任务分工表、路线图、责任人，确保纵横联动无梗阻。

（二）迅速开展行动。各地要组建素质高、能力强的专业服务团队，结合市场主体需求和重点工作部署，明确阶段性目标群体，制定务实管用的服务举措。实行台账管理，做好资料汇总，

逐步摸索出适用相似需求、相近规模、相同行业的服务清单模板，实现专员服务的系统化、常态化，持续优化服务专员制度运行模式。

（三）持续跟踪问效。各单位要注重工作实效，力戒形式主义、官僚主义，审慎把握“主动服务”界限，不增加企业与税务部门的沟通负担，做到无风险不打扰。市局将通过工作督导、巡察、绩效考核等方式对各单位推进“店小二”服务专员制度和纳税服务品牌创建效果进行跟踪问效，对违反廉政纪律、不作为乱作为的现象将严肃处理。

**信息公开选项：主动公开**

宜昌市税务局纳税服务科承办

办公室2023年3月20日印发