

11项便民举措+8本台账+三代团队

即墨税务打造主动靠前服务新模式

「文明窗口·展风采」

“拿着这张‘二次优先’卡,20分钟就办完了股权转让的后续手续。”近日,青岛某公司的财务人员李女士在国家税务总局青岛市即墨区税务局办税服务厅体验了“二次优先”服务后,特意在意见簿上写下留言。

据悉,为创新基层税费服务,即墨区税务局办税服务厅创新推出包括“二次优先”在内的11项便民举措,建立8本服务台账,组建老中青三代服务团队,通过一系列微创新,将“一次办好”理念融入精细服务的全链条,不断提升服务效能。在即墨区行政审批局评比中,该局办税服务厅已连续三季度获得“红旗窗口”称号,群众则称其是主动靠前服务的“会跑”的办税服务厅。

11项便民举措:让服务“看得见、摸得着”

“‘二次优先’就是对已在综合窗口办理业务,因业务需要前往其他窗口,或因操作不熟悉、设备问题等原因,无法在自助办税区完成业务办理的纳税人,提供优先服务。”即墨区税务局第一税务所所长、办税服务厅负责人张燕介绍,他们会给有上述情况的纳税人发一张“二次优先”卡,纳税人无须重新取号排队,直接凭卡到“二次优先”专窗办理业务。

在即墨区税务局办税服务厅,办税台上分别摆放着“简事易办、流动导税、二次优先”等11项便民举措小册子。对办理个税密码重置、完税证明开具等流程简单、耗时短业务的纳税人,导税员会发放“简事易办”卡,引导纳税人无须取号排队,直接到“简事易办”专窗或在自助办税区快速办理,即来即办、即办即走。据悉,“简事易办”专窗日均

处理60余笔业务,平均耗时压缩至5分钟。

“会跑”的办税服务厅是纳税人对办税服务厅流动导税员“迎上去”靠前服务的生动点评。通过设置流动导税员,办税服务厅将自助区的“皱眉者”、填表区的“踱步者”、等候区的“看屏者”列为特别关注的“三类重点人群”。导税员会主动迎上前、问需求、解难题,将纳税人“被动等”变为税务干部“主动找”。2025年上半年,该办税服务厅纳税人平均等待时长同比下降15%,重复叫号率降低21%。

8本台账:让问题“找得准、答得好”

即墨区税务局办税服务厅有8本台账,记录着服务和存在问题的具体细节,是该厅服务升级的“密码本”。

翻开“‘二次优先’台账”,只见每笔业务都标注着“纳税人一事项一未结原因一责任人”等信息。“上周11笔‘二次’业务,全部在48小时内办结了。”张燕介绍说。

“高频业务台账”上显示,6月是毕业季,重点群体就业创业优惠政策咨询量激增。张燕介绍,针对这个问题,办税服务厅立即推出“午间小课堂”,对税务工作人员加强培训,确保人人答得上、答得准、懂操作、会操作。

“疑难业务台账”则是青年税务干部练兵的重点项目。2025年上半年,通过对2637条咨询记录分析研究,办税服务厅总结提炼出57条疑难业务问题,优化了3类业务流程。例如,在办理房产证服务中,即墨区税务局联合区不动产登记中心入驻万科紫郡项目,为75户购房者现场办理房产证,实现“交房即办证”。

据悉,办税服务厅通过运用疑难业务、高频业务、税费争议化解等8本台账解决相关问题,共推动16项业务流程优化。

三代团队:让争议“诊得细、化得快”

在税费争议调解室,60后的李岸晖正和80后业务骨干、90后新入职干部讨论案例。工作台账里,记录着2025年化解的17起争议,每一起都有“争议类型一调解方案一回访记录”的完整档案。

据悉,即墨区税务局办税服务厅共有12支老中青结合的“税费争议调解团队”,旨在融合“老年”干部的丰富经验、政策把握能力与群众工作法,“中年”干部的业务专精、实务操作能力,以及“青年”干部的创新思维、数字技术应用能力和沟通亲和力,实现优势互补、代际传承,精准对接不同年龄层纳税人缴费人需求,提升矛盾调解的效率。

不久前,缴费人张女士在线上提交城乡居民养老保险子女资助申请后,在缴费时却查询不到缴费账单,于是来到即墨区税务局办税服务厅进行询问。正在巡厅的“税费争议调解团队”立即介入,60后的李岸晖凭借多年工作经验初步判断,问题可能出在缴费人提交的信息未能成功推送至税务部门。80后的李增芳立即通过大数据查询张女士的缴费账单。90后的郭浩然则向人社局核实该笔申请业务办理状态。最终,证实李岸晖的判断是正确的。他们现场启动与人社局的跨部门协作机制,帮助张女士重新提交申请并通过审核,之后通过“爱山东”App顺利完成了线上缴费。

据悉,针对房产、社保、处罚等方面的高频问题,即墨区税务局办税服务厅还制定了7大类调解方案。“处罚类争议,我们会先做政策解读。房产类争议,我们会协调不动产登记部门协同处理。”郭浩然展示着调解手册说。这种“分类诊疗”方式,有效提高了矛盾纠纷在厅化解率,2025年上半年投诉件数量较去年同期下降35%。图为“简事易办”专窗税务人员正在为某商贸公司财务人员开具完税证明。

(张卫海)

近日,即墨区人力资源和社会保障局龙山人社中心工作人员带上检查清单,不打招呼走进了辖区企业的车间和办公室。这是他们落实“双随机一公开”要求的一次常规巡查——随机抽取检查对象、随机选派执法人员,目的是更公平、透明地督促企业规范用工,保障劳动者权益,持续优化区域就业环境。

在巡查抽取到的青岛晟琳弘元能源管理科技有限公司,检查人员详细翻看了工人手上的劳动合同;在青岛恒昌模具有限公司办公室,他们仔细核对了工资发放清单和社保缴纳记录。这批巡查涵盖了21家不同类型的企业,总共涉及800余名员工。

检查人员边看材料边与企业负责人、人事管理人员交流,重点关注劳动合同签订是否规范、工资支付是否准时足额、社保有没有按照实际用工缴纳、员工的休息休假权利有没有保障等。在一家企业的车间角落,40岁的搬运工张师傅接过检查人员递来的《劳动者权益手册》,翻到工资计算那页说:“以前签了合同就认命,现在懂法不吃哑巴亏了。”对于检查中发现的用工管理疏漏,龙山人社中心建立了快速响应闭环,实施“3日反馈方案+20日回头看”的流程。一些轻微违规或操作不规范的地方,检查组会明确指出来,要求限期整改并回访查验。

下一步,龙山人社中心将继续落实“双随机一公开”要求,将突击检查与日常服务走访结合起来,推动辖区企业用工管理更加规范有序,让法治化的劳动关系成为滋养企业创新、托举劳动者合法权益的沃土。

(张琰 杨东升)

即墨道路“夜疗”
夜间施工天亮通车

针对传统白天道路整治施工影响交通的问题,即墨区创新实施道路“夜疗”行动,通过夜间错峰作业模式,对车辙病害路段进行铣刨摊铺,当晚施工当晚恢复交通,实现“天亮即通车”,最大限度减少对市民出行的影响。

夜幕降临,城市车流渐稀,在店子山二路与淮涉河二路路口,一场特殊的道路“疗伤手术”悄然展开。铣刨机缓缓前行,精准地对病害路面进行铣刨作业,将破损的路面层一片片削去;清扫车与人工配合,彻底清理铣刨产生的废渣碎屑,为后续沥青摊铺做好准备。

区市政和园林环卫服务中心工程科相关负责人介绍,此次路口车辙整治,采用改性沥青材料,特别在下面层沥青中添加了一定比例的聚酯纤维。这种工艺不但明显改善沥青混合料的高温稳定性,还具有改善低温抗裂性和抗疲劳性、提高整体稳定性等特点,能有效延长道路使用寿命。

车辙作为沥青路面常见病害,不仅影响行车舒适度,更会在雨天导致积水打滑,埋下安全隐患。即墨区住建部门制定“夜间作战”方案,利用夜间交通低谷期,对全区5处重点路段的车辙病害进行集中整治。

该负责人表示,即墨区采用夜间错峰施工方式,当晚施工次日凌晨恢复交通。为确保施工期间交通有序,区市政部门提前与交警部门做好交通调流方案。施工现场配备1辆铣刨机、2辆清扫机、2台压路机、10台自卸车,40余名施工人员同时作业,每天安排两个路口,计划利用3天时间完成全部整治工作。

随着晨曦初现,经过夜间“手术”的路面焕然一新,平整的沥青路面与周围环境融为一体,仿佛昨夜的施工从未发生。当早高峰的车流平稳驶过崭新路面,市民们享受着顺畅出行的同时,也感受着城市管理者的用心。

住建局相关负责人表示,未来将继续加大对城市道路的巡查和维护力度,及时发现并处理道路病害,用更精准高效的道路“疗伤”行动,为市民创造更加安全、舒适的出行环境。

(宫璐璐 陈一豪)

劳动监察突击查
保障员工权益