

区税务局:

“三台联动”机制让智慧办税服务再升级

平均等候时间缩短,复杂业务“一次办结率”显著提升,12366热线接通率和满意率双双跃升……这亮眼数据背后,是国家税务总局青岛市即墨区税务局创新推出的“前台精服务、中台强支撑、后台优保障”三台联动智慧服务新机制。通过流程优化、数字赋能和机制创新,将传统办税服务厅升级为高效运转、精准服务的“智慧枢纽”,为纳税人缴费人带来了实实在在的获得感与满意度。

“潮汐”分流 “专窗”直达 前台服务精准高效

“以前办税最怕‘扎堆’,一等就是大半天。现在不一样了,感觉大厅‘活’起来了,哪里人多,办税厅的服务力量马上就补充到哪里,效率高多了!”刚刚办完业务的某企业会计张女士感慨道。她感受到的“活”与“快”,源于即墨区税务局创新的“动态调配+专窗服务”运行模式。

该局依托后台数据实时监测各窗口排队“热度”,一旦某个窗口排队人数超过预设阈值,后台业务骨干人员将立即补位至前台支援。同时,创新增设“潮汐窗口”,在业务高峰时段,灵活将低峰区域的窗口人员,动态调配至业务量激增的高峰窗口,确保服务资源像“潮水”一样随办税需求高峰灵活流动,实现服务不断档、质效不打折。据统计,该机制运行后,办税服务厅高峰时段平均等候时间缩短了15%,纳税人普遍感受到排队少了,办得更快了。

针对涉税专业服务机构业务量大、专业性强、时效要求高的特点,即墨区税务局在导税区专门设置“涉税中介服务专窗”,涉税机构服务人员可在此享受“快速叫号、优先办理”的绿色通道服务。不仅如此,该局还配套建立了涉税专业服务机构信用积

分激励机制,“我们鼓励规范执业,对信用等级高的TSC5级涉税专业服务机构,提供‘免排队、优先办’服务。这不仅提高了效率,也有效引导了行业自律,规范了涉税服务市场秩序。”办税服务厅负责人介绍道。

“云端”响应“闭环”联动 中台支撑全时在线

“您好,这里是即墨区税务局征纳互动服务平台,请问有什么可以帮您?”在即墨区税务局的征纳互动服务中心,坐席人员正通过视频通话,耐心指导一位远在乡镇的企业财务人员在线办理更正申报。这一幕,正是即墨区税务局打造的“线上+线下”深度融合服务新模式生动写照。

该局大力扩充征纳互动服务力量,增设专业坐席,整合电话、视频通话、远程协助等多种数字化手段,为纳税人提供集政策咨询、简单业务办理、操作辅导、投诉受理于一体的“一站式”远程服务。此外,该局运用大数据分析历史业务量,精准预测咨询高峰时段,动态调整在线坐席人数,确保纳税人即使在业务最繁忙的征期,也基本能实现“打得通、问得清、办得快”,让“数据多跑路,群众少跑腿”成为常态。

为解决纳税人咨询“多头跑、重复问”的痛点,即墨区税务局将12366纳税服务热线与实体办税服务厅中台深度融合,建立了“统一受理、智能分拣、精准转办、限时办结、主动回访”的闭环处理机制。当纳税人拨打12366咨询政策或反映问题,坐席人员借助知识库系统,快速精准解答大部分常见问题。对于确需现场核实或处理的复杂诉求,则无缝转办至办税服务厅的中台,由专人对转办事项进行全程跟踪、协调处理,并实时向纳税人反馈办理进度,

确保事事有回音、件件有着落。

培训赋能 流程优化 后台保障 夯实“硬支撑”

前台的高效运转、中台的灵敏响应,离不开后台坚实的“人才”基础和“流程”保障。为此,即墨区税务局坚持“强素质”与“优流程”并重,为智慧服务提供源源不断的内生动力。

面对税费政策更新快、电子税务局功能迭代频繁的挑战,该局将队伍建设置于首位。紧盯电子税务局操作实务,最新税费政策解读、涉税风险精准识别与应对等核心能力,办税服务厅建立“每周一课”常态化培训机制,培训后配套实操考核,确保人人过关。“每周的学习和考试虽然压力不小,但确实让我们面对纳税人时更有底气,解答问题更精准,操作也更熟练了。”税务干部小郭表示。

服务标准化是提升效能的关键。该局对办税服务全流程进行了系统性梳理和优化,制定了统一的业务操作规范和时限标准,明确了从咨询导税到业务受理、审核、办结等各环节的“标尺”。同时,建立了常态化的业务质量自查机制,定期组织业务骨干通过系统抽查、录像回看等方式,对服务过程进行“体检”,及时发现潜在问题并迅速整改优化,确保服务过程规范统一、高效精准,最大限度减少人为差错,提升纳税人体验。

(巨冰倩 赵彦阅)



即墨区商贸产业活跃、市场主体数量大,办事需求多。区行政审批服务局以方便企业群众就近办事为出发点,以“高效办成一件事”为牵引,整合各类资源,深化政企合作,在品智公元产业创新综合体、百联奥特莱斯等产业集聚区打造6处政务服务e站,有效打通线上线下办事渠道,让企业群众享受到“家门口”的“零距离”政务服务,为民营企业、“四新”经济高质量发展助力赋能。

点上突破,组建全心全“e”政务服务团队。按照“高效审批,暖心服务”原则,园区运营企业配备1-2名专职或兼职人员负责帮办服务,区政务服务中心和属地镇街两级审批服务人员提供全方位“后台”业务指导,指导建立首问负责、一次性告知、信息公开、帮办等工作制度,推动政务服务e站标准化建设。

线上延伸,构建全域发展政务服务布局。为入驻企业提供企业登记、变更、政策查询、申报等“一站式”服务,推动政务服务向产业园区延伸,深化政企合作,在百联奥特莱斯等商贸密集区域打造6处政务服务e站,既提供个转企等30余个事项帮办服务,又定制推出直播培训等10余项增值服务,打造政务服务进园区“金字招牌”。

面上联动,创建高效便民政务服务机制。厘清街道便民服务中心的工作职责,配套制定政务服务e站工作手册,明确办事流程和解答咨询流程,做好审批人员与帮办人员工作衔接,通过一对一培训、业务实训等多种形式,对园区帮办人员进行思想素养和业务能力的培养,不断提高为民服务能力和水平。目前,政务服务e站编制各类业务平台操作指南3个、“爱山东”APP操作手册1个,组织e站政务服务团队开展业务审批、高效办成一件事等相关培训10余次,办理业务370余件,上门服务70余次,企业群众办事时间平均缩短35%。

(王章)

蓝谷企业构筑海工装备“研测用”新链条 助力突破产业瓶颈

作为青岛蓝谷链主企业,青岛海检集团依托5个国家级创新平台,发挥海洋设备全生命周期质量技术服务核心优势,构建“标准研发一测试验证一工程应用”全链条体系,加速海洋装备国产化进程。针对海洋工程装备标准缺失痛点,海检集团系统搭建标准体系,牵头制定《海上风电场用海缆弯曲限制器X作业型有缆遥控水下机器人》等填补行业空白的标准,发布水下声光探测三维成像系统性能测试方法,破解“无法检测”“无标准可依”难题,为产业规范化发展立下“标尺”。

聚焦国产化技术瓶颈,海检集团建成水下设备、海洋油气管道等7条科技成果转化概念验证线,集中突破10余项关键技术:水下阀门低温内外压复合循环测试、深海张力腿平台筋腱系统性能检测、大口径油气管道全尺寸复合载荷疲劳测试等技术达到国际领先水平,填补国内海洋装备检验检测领域多项空白,为装备性能验证提供硬核支撑。

以水下采油树这一油气生产核心设备为突破口,海检集团搭建国内首个第三方海洋油气装备综合测试平台,创新“全链条、全生命周期”的“一站式、数字化”服务模式,研发多个国内首台套设备,实现虚实融合测试、工厂验收等一站式保障。目前,相关测试装备已应用于渤海锦州31-1气田、南海流花11-1油田等重点项目,为国产油气装备制造与应用安全提供关键测试支撑。

从标准制定到技术突破,再到工程验证,海检集团已形成“标准引领一测试支撑一工程迭代”的可持续发展范式。其搭建的综合测试平台与验证体系,不仅加速了国产首台套装备从实验室到市场的转化,更通过全生命周期质量服务,为我国海洋装备产业高端化、国产化进程注入强劲动能,成为海洋强国建设的“技术护航者”。

(张洁)

解放青汽第21届职工运动会燃情开赛

金秋九月,激情飞扬。日前,解放青汽公司第21届职工运动会在即墨区创智新区体育场成功举办,6000余名干部职工齐聚一堂,以拼搏精神凝聚奋进力量,共启发展新程。

开幕式上,企业负责人致欢迎辞,号召全员拧成一股绳,为下半年攻坚、“十四五”收官及“十五五”新征程汇聚力。红旗与解放展车方队引领入场,各单位代表队口号嘹亮,表演精彩——舞蹈活力四射,歌声激昂嘹亮,舞台剧创意十足,展现蓬勃团队活力。企业领导班子成员完成火炬接力,熊熊火焰映照企业奋斗历程,象征梦想与荣耀代代传承,点燃全场激情。

随着宣布开幕,短跑选手如离弦之箭,接力队员默契传棒,跳远运动员肌肉迸发,拔河赛场号子震天,观众呐喊助威声此起彼伏。“乘风破浪”“同舟共济”等趣味项目妙趣横生,欢声笑语不断。比赛间隙的文艺演出、互动游戏和抽奖环节,进一步点燃欢乐氛围。



经过半天激烈角逐,运动会圆满落幕。车架一车间代表队以48.22秒打破男子乙组4*100米接力赛项目纪录。与会领导为获奖团体与个人颁发奖牌和证书,见证拼搏者的荣耀时刻。负责人在闭幕式号召,将赛场上艰苦奋斗、团结协作的精神

带入工作,为达成全年经营目标,助力企业加速迈向行业一流再立新功。最后,全场职工齐声高唱《解放之歌》,激昂旋律久久回荡,为本届职工运动会画上句号。图为趣味项目激烈展开。

(崔高翔)