

# 为了最大限度便利纳税人

## ——记北京市税务局纳税服务处副处长张菁

□ 本报记者 任洁



推进多项改革举措落地，让纳税人办税时长降低31.4%，排队时间减少80%；174项业务纳入“最多跑一次”清单；涉税事项从网上可办到全程网上办，纳税人足不出户就可以办理日常涉税业务……北京税务部门为优化首都营商环境推出的一系列改革举措，赢得了国务院、国家税务总局、北京市委市政府的点赞和推广。而北京市税务局纳税服务处副处长张菁，就是这些令人惊艳举措的“推手”之一。

### 把不可能变成可能 为纳税人带来办税便利

张菁拥有15年的基层纳税服务大厅工作经历，这让她特别了解纳税人办税时遇到的痛点难点，清楚信息化系统在一线应用中的关键点在哪里。2016年，她来到北京市税务局纳税服务处工作后暗下决心，要运用基层经验，为纳税人带来实实在在的办税便利。

很快，张菁被任命为北京税务系统营商环境专班工作组负责人。作为世界银行营商环境评价的中国样本城市之一，北京的营商环境指标成绩直接影响中国的综合排名，为了提高中国综合排名，北京就要做“急先锋”。专班的任务不仅仅是要完成各种准备，迎接世界银行的评价，更是要借助评价的“东风”推动优化首都营商环境，让纳税人享受到更多改革红利，工作之重要程度可见一斑。

面对营商环境评价重点任务从哪儿入手？怎样改革？怎么取得其他部门的支持？一个又一个问题在她脑海里跳出来。“世行推崇用最少的成本办成事，减少纳税人的时间和经济成本。”张菁说。这一点成为她的工作理念和动力，并在纳税服务改革中贯彻始终。

纳税服务处是一个综合业务部门，就像是优化营商环境这个高速列车的“发动机”，需要反复和其他业务处室沟通确定改革方案。有的相关规定已经延续了很多年，要进行“天翻地覆”的

改动，阻力可想而知，在一段时间内，张菁自己也几乎动摇了：“这可能吗？”

“不要总说不行，要说怎么才能行，总会有办法做到。”领导的一席话激起了她的斗志。不熟悉张菁的人绝对想不到，这个瘦弱的身躯里能爆发出怎样的巨大能量。她深知改革不是某个部门的单打独斗，必须形成合力，于是不厌其烦地一遍遍去和有关部门沟通协商，去基层蹲点取得第一手数据，去走访纳税人，与企业座谈聆听建议，再反馈给相关部门，赢得对方的理解支持。

逐渐地，大家的认识趋向一致，没有人再说“不可能”，取而代之的是“把不可能变成可能”。他们从制度创新着手进行流程再造，一个个攻坚克难的硬骨头，一条条措施去研判革新方式。

### 多项改革举措落地 让纳税人节省办税时间

通过张菁等专班工作人员的共同努力，北京市税务局相继推出一系列办税便利化新举措，简单地说，就是减少纸质资料报

送，推行非接触式办税，压缩流程环节，提高服务效率。

开办企业涉税事项实现“一次填报、一网提交”；推行房产税和城镇土地使用税合并申报；实现不动产登记全面“一网通办”；业务整合并入“单一窗口”，实现“一站式”出口退税；占全部办税事项94%的174项业务“最多跑一次”；313项网上办税功能……多项改革举措的落地，让纳税人办税时长降低31.4%，排队时间减少80%，较好地完成了“放管服”改革任务。

财税一体化项目就是全面优化营商环境的一项便民办税举措。在传统模式下，纳税人需要手工填写100多项的财务报表数据，花费几个小时甚至更长时间；实行财税一体化后，企业端和税务端报表网上办税系统可以对接，纳税人用时不到3分钟就能完成工作，提高了3到5倍的申报效率，也避免人工转换容易出现理解失误，大大提高了报税的准确性。

2019年，北京率先在电子税务局上线“增值税期末留抵税额退税业务”办理功能，该业务实现全流程网上办理，将留抵退税

申请时间压缩至8小时内。2020年12月，北京又在全国率先实现增值税留抵退税“报退合一”，做到“一表报退”。普华永道专家表示，此项措施让纳税人完成退税申请只需1个小时以内，接近世界先进水平。

北京市的纳税“最多跑一次”、纳税人线上“一表申请”“一键报税”等多项改革做法走在全国税务系统的前列，被收录进国务院办公厅印发的《关于做好优化营商环境改革举措复制推广借鉴工作的通知》中，在全国复制推广。

### 过硬的改革举措 让首都纳税指标跑出“加速度”

有了过硬的改革举措，老百姓的获得感提高了，首都纳税指标相应跑出“加速度”，面对世行时有了充足的底气。迎接世行评价重任在肩，张菁没有片刻停歇，每一项工作都能看到她的身影，加班加点已成常态，从纳税营商环境指标的新兵迅速成长为专家。

同事为她粗略算了一笔账：近3年来，她累计参加优化营商环境各类会议近200次，参与各

类调研70余次，参与并主讲各类培训会议40余次，参与市政府《北京市优化营商环境条例》的制定，连续3年牵头编写《优化税收营商环境改革备忘录》等文案资料20多万字，收集优化营商环境措施案例145个，办税时间测算案例266户。

与世行专家的政策磋商，是世行评价机制中的一个重要环节，张菁已经历6次。每次对方会提出四五个问题，但事先没有划定范围，意味着中方要为此准备十倍乃至几十倍数量的问题备答，以客观全面展示首都营商环境的优化成效。几年来，她和团队一起高效优质地完成全部任务，全力保障了世行的核验。

她记忆最深的一次磋商发生在2019年国庆期间。那天是10月2日，新中国成立70周年庆祝活动刚刚结束，大街上到处红旗招展。她骑车赶到国家税务总局，和世行团队进行视频对话。窗外就是飘扬的五星红旗，那一刻，她突然热泪盈眶，心里只有两个字：祖国。

北京市税务局的改革创新举措，促进首都营商环境持续向好，带动中国营商环境纳税指标节节攀升，全球排名从最初的130多位大步跃升。在世界银行发布的《2019年营商环境报告》显示，中国营商环境综合排名同比上升15位，跃居全球第31名；指标之一的“纳税”排名提升9位。

凭借在工作中的突出表现，张菁先后荣获“北京市三八红旗奖章”“首都劳动奖章”“北京市先进工作者”等荣誉称号。

如今，北京市办税缴费业务量的97%都是通过网上税务局办理，自助办税比例为2%，只有1%业务需要到窗口办理。现在张菁他们又在紧锣密鼓地准备纳税服务的最新改革。改革依旧存在困难，但她动情地说：“我们干的事就是老百姓需要的，只要想到他们的期许，再苦再累都不怕，因为这份事业非常值得。”对于她来讲，优化税收营商环境没有完成时，只有进行时。

## 北京榜样（2021年7月第4周）

平谷，成为了大学生村官，带领村民致富。他放弃毕业5年后成为北京市公务员的机会，继续留在村里工作。2018年，他圆了村民公交车入村梦，还把“煤改气”调整为村民满意的“煤改电”。带领村民获评首都绿色村庄、全国文明村。

### 10年营救70名被困人员

刘行行，男，1993年1月出生，通州区消防救援支队梨园消防救援站特勤分队分队长。

2020年7月，辖区内一村子发生危险化学品爆炸。刘行行火速到场，率攻坚班成功完成灭火、稀释、转移、供水、轮换等

多项任务。转移气罐200多个，连续作战近50小时。入职10年，他参加各类灭火救援和多起重大事故抢险，营救被困人员70多人。被誉为“铁教头”的他，还创新冰面救援操作法，培训消防员200多人。

### 创新模式传递节俭美德

宋大我，男，1975年7月出生，中国人民大学党委委员、后勤集团总经理。

宋大我策划了“我是大厨”“学厨人大”等餐饮实践课程，让学生感受劳作不易以崇尚节俭。他将老北京美食拍摄成“网红产品”，将各地美食送到师生餐桌。他还建设了餐饮大数据平

台，根据师生饮食习惯推荐菜品，在满足需求同时减少浪费。去年，他牵头起草制止校园餐饮浪费等重要文件，为教育部献计献策。

### 多种方式关爱失智老人

孟伟，女，1973年10月出生，北京老年医院精神心理一科护士长。

孟伟把传统孝道融入对失智老人的诊疗护理，通过认知功能训练和园艺、音乐、手工等多种辅助治疗，为患者平复心绪减轻症状。患认知障碍的老人多有妄想、抑郁等精神症状，她采用“认可疗法”，带团队用多种方式

安抚慰藉。

### 及时破案保百姓平安

郑思琪，男，1989年6月出生，市公安局丰台分局刑侦支队中队长。

郑思琪初为新警时，用两年时间看完了所里7年的卷宗。近年来，辖区侵财类案件破案率高达83%。2019年6月，某盗窃案案发当日，他识别出嫌疑人，当晚追到原籍次日即抓捕归案。2016年以来，他与同事破获各类案件720多起。2021年3月，他调任现职后一个月就带队破获侵财类案件45起，各类案件的破案率均大幅提升。（**盛丽 整理**）

北京榜样

2021

扎根基层 携村跨入全国先进

龚双情，男，1987年10月出生，平谷区刘家店镇江米洞村党支部书记兼村委会主任。

龚双情大学毕业后回到家乡