

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

“12366工作效率”全国第一是这样炼成的

——记2022年全国“人民满意的公务员集体”、国家税务总局北京市税务局第四税务分局

□本报记者 任洁

接听来电，传递“用心倾听、真诚服务”的庄严承诺；数智赋能，搭建“以数治税、服务大局”的空中桥梁。作为首个国家级纳税服务中心，国家税务总局北京市税务局第四税务分局（国家税务总局12366北京纳税服务中心）近年来将税费咨询服务与税收经济发展紧密融合，在“12366工作效率”绩效考评中位列全国第一，2022年被评为全国“人民满意的公务员集体”。

12366热线年呼入总量实现从80万到800万的跨越

“您好，请问有什么可以帮您？”走进第四税务分局一层大厅，门口墙上悬挂着“用心倾听、真诚服务”的标语，旁边的橱窗里满满摆放着近年来所获市级以上荣誉奖状，“全国五一劳动奖状”“全国青年文明号”“全国文明单位”“全国税务系统先进集体”“北京市模范集体”等牌匾分外醒目，每个人都宛如蜜蜂一般在工位上忙碌，亲切的应答声此起彼伏，年轻的面孔上充满生气，大厅里洋溢着一种蓬勃向上的工作氛围。

第四税务分局现有干部338人，承担着全国通行及北京市税收政策咨询解答的重要职责。国税地税征管体制改革以来，在12366服务对象从以企业为主向企业和自然人并重转变的压力下，全局干部同心攻坚，北京12366纳税缴费服务热线实现年呼入总量从80万到800万的跨越。

为了更好地提升广大纳税人和缴费人的满意度，该局采取了一系列优化措施，包括科学调配坐席资源，压缩来电等待时长，保障热线畅通；丰富智能咨询库内容，加强问答匹配及流程训练，提高智能咨询答复准确率；完善税费知识标签体系，向纳税人缴费人更加精准推送热点问题、税费优惠政策、办前提醒等信息；加强网络咨询服务，引导使用网络咨询渠道等。



2021年，北京12366热线开通“7×24”小时全天候人工服务，该局沉着应对新挑战，建立相应诉求响应机制、运维服务保障机制和应急处理机制，效率提速80%，满意度提升至99.97%。

在2015年开通英文咨询服务的基础上，该局逐步实现日、韩、俄、法、德等多种外语服务，累计提供多语种咨询服务13万余人次。2022年1月新开通北京冬奥会税收服务热线，解决涉税主体税费问题1200余次，接通率和满意率均达到100%，打造了中国税务的对外窗口。

每一通来电的挂断，都不意味着结束。该局依托热线“好差评”机制强化评价管理，把外部评价结果作为纳税人缴费人真实感受的“晴雨表”，针对特定评价档次进行回访及整改。

该局还拓展社会监督力量，通过聘请200名纳税人代表作为“12366热线评价监督员”，加强与专业服务机构的交流合作，开展领导“走流程”相关活动等方式，从专业和纳税人的不同视角收集评价，找出薄弱环节和提升重点，持续优化服务效果。

精准推送服务覆盖全国超9亿户次

近年来，第四税务分局锐意

进取，推动热线服务向着数字化转型升级，提升“以数治税”的精准度。

从咨询内容看，北京12366热线来电咨询有关政策法规问题较为个性化，而办税流程和系统操作指引多为共性问题，存在明显的周期性。为此，该局2016年成立数据分析团队，逐渐形成每日收集实时数据、每月编写分析报告、每季上报工作简报、每年撰写年度统计报告的数据分析机制，不断提升掌上咨询、智能咨询的便捷度。

依托数据分析成果，该局收集梳理咨询频率较高的问题，与各部门协力打造了包含9大类4层级4200余个标签的精准推送体系，服务覆盖全国超9亿户次。此外，该局充分发挥网站及新媒体平台优势，仅2021年就在各媒体平台发布信息1万余篇，总浏览量超过9000万余次，助力纳税人缴费人应知尽知税费优惠政策。

同时，该局建立12366热线“办问协同”的服务模式，加强市区两级部门之间、热线和办税服务厅之间的互动，持续提升一体化解决问题的能力。对于热线接到的个性化诉求，该局建立“科所联动”协调机制，平均两小时协调科所级主管部门快速协调处理，并在12366系统中对办

理进程进行全流程追踪。此外，还定期分析优化税费征管方面的意见建议，把热线集中的呼声及时推送给相关部门，与业务主管部门建立问题处理机制，对疑难和热点问题做到快速收集、快速确认。

“双减”政策推动在线教育培训市场转型，在线教培企业涉税举报诉求随之增多。该局第一时间安排专人完成数据统计上报，及时将相关情况反映至市税务局与主管税务机关，并在月报中提出“加大征管力度、强化监管措施”等合理化建议，通过各级联动，2022年上半年该类诉求接收量较2021年下半年下降35.6%。

这些措施成效显著，12366受理的轻微税收违法举报量连续下降，2021年较之前年度降幅为32.7%。

为税务部门输送300余名优秀青年骨干

第四税务分局团队平均年龄只有29岁，他们充分发扬敢打敢拼的作风，践行为人民服务的宗旨，让全国“人民满意的公务员集体”称号实至名归。

“我是开饭馆的，之前装修店面花了很多钱购买设备，现在因为疫情原因临时关张，没办法用销售额抵扣进项税额，听说国家刚出台新的税收优惠，我们能享受吗？”今年6月8日，咨询服务一科周鼎承接到一通咨询电话，热线那头的纳税人焦急不已，说话都带颤音。周鼎承马上想到前一天国家出台了财税〔2022〕21号文件，是关于扩大全额退还增值税留抵税额政策行业范围的公告，其中包括餐饮业，而这正是当天业务晨会中培训的内容之一。于是，他将具体政策和电子税务局非接触式办理流程告知对方，对方高兴极了，“你们真是帮了我一个大忙，要是能成功办理留抵退税，餐馆的资金压力就能大大缓解了。”

在话务高峰期，12366热线

的咨询员每天要接听近百通来电，他们对政策的掌握程度，直接关系到广大纳税人和缴费人能否第一时间了解政策，享受政策红利，所以他们兢兢业业，持续学习，如果市民晚上路过该局，就会看到一层大厅内灯火通明的工作场景。

咨询服务二科郭凯欣的研究生专业属于非财税类，刚来单位时压力很大。为了尽快掌握业务，她每天早晨提前半小时到岗，晚上延后两小时下班，周末再多来一天，用时间和汗水换取本领。四年过去，现在的她已成长为一线组长，带领全组成员一起前进。

2022年春节期间，咨询员胡智聪值守北京冬奥税收服务热线。大年初一，一位外国人来电咨询企业为北京冬奥组委提供运输服务是否享受税收优惠政策。由于对方口音较重，胡智聪反复确认终于听懂对方的问题，给予了准确答复。对方除了道谢外，还特别祝福咨询员“Happy Spring Festival（春节快乐）”，那一刻，胡智聪觉得这是自己过得最有意义的一个春节。

针对一线咨询人员，该局连续六年开展“每日1晨会、每周1授课、每月1考试、每季1评优、每年1考核”的“五个1”培训工程，确保所有人对政策牢记于心。通过这样的队伍建设，全局有2人进入全国税务系统业务大比武总决赛并获得名次，20人被评为北京税务系统岗位能手及领军人才，为各级税务部门培养输送300余名优秀青年骨干，成为税务系统重要的人才基地。

有耕耘就有收获，第四税务分局连续两年在“12366工作效率”绩效考评中名列全国第一。“第四税务分局将始终把纳税人和缴费人的利益放在首位，不断增强服务意识，通过接好每一通电话、办好每一个诉求，让人人满意。”国家税务总局北京市税务局第四税务分局局长张瑞菊说。

“永国热线”架起干群“连心桥”

——记昌平区城北街道综合执法中心党支部书记、市民诉求处置中心主任李永国

□本报记者 周美玉 通讯员 郭程程

在昌平区城北街道有一条“永国热线”，以12345市民服务热线为主渠道，让群众身边小事有处可诉，随时沟通。城北街道综合执法中心党支部书记、市民诉求处置中心主任李永国说：“只有主动向前，心里装着群众，多谋民利、多解民忧，真正地扛起职责办实事，他们才会信任你，才会找你帮忙。”

多年来，李永国坚持用“铁脚板”走遍辖区每一个角落，搞调查、摸情况、查隐患、解纷争、办实事，用经验和智慧攻克难题。佳莲时代广场的业主们拨

打12345市民服务热线反映“中央空调损坏及物业服务”问题，城北街道二街社区群众反映“有事找不到物业、物业公司负责人不露面”问题……物业和业主纠纷不断，李永国看在眼里急在心上。他带领团队积极行动、主动出击，与街道“吹哨报到”平台进行沟通，邀请街道相关负责人、区住建委物业办、区住建委房管科、区消防救援支队等多家职能单位，给物业“会诊把脉”开良方。在加强执法监督的同时，社区专员通过“吹哨报到”平台将有关问题汇报至区“吹哨

报到”专班。在多种硬核举措下，物业认识到问题的严重性，配合社区、街道认真整改了电梯维修、停车场值守、监控、房屋漏水等多项物业管理问题。

今年上半年，疫情防控形势严峻，李永国参与下沉社区工作，卡口值勤、发放物资、楼道消杀、动员社区居民接种疫苗等，成了社区的“哨卡守门员”“防疫指导员”“政策宣传员”，通过“单元联防、小区共守”工作法，组织动员社区志愿者、小区物业工作人员、社会组织等各方力量踊跃参与疫情防控，注重形成网格化布防，使

得联防联控更严密，群众凝聚力得到极大提升。

此外，李永国还带领团队拓荒深耕，开辟了网格化体系建设、网络舆情、“吹哨报到”及接诉即办等工作新领域。他积极探索“永国热线”工作法，从源头上减少同类案件。2017年5月到2022年5月，累计办结各类“接诉即办”案件5.26万件，帮助市民解决各类疑难问题3.3万多个。市民诉求案件的解决率已经提高到目前的86.84%。面对成绩，李永国说：“为群众解决难题，这就是我们的职责所在！”

