

不断提升纳税人缴费人的获得感和满意度

北京税务部门十年推出523条便民办税举措

□本报记者 任洁

今年是税务部门开展“便民办税春风行动”的第十个年头。记者昨天从国家税务总局北京市税务局了解到，“春风行动”自2014年开展以来，截至2022年底，北京税务部门累计推出54类197项523条创新服务举措，用精准服务让税费政策红利落袋，用“智慧税务”为纳税人缴费人减负增效，纳税人缴费人的获得感和满意度不断提升。

“现在，我们动动指尖就可以享受云上直播辅导盛宴，税收政策讲解及时、专业，节省了企业办税成本和时间，非常方便快捷。” 旷视科技财务总监王志华说。

正如纳税人所感，“春风行动”十年来，纳税辅导从“广覆盖”向“滴灌式”转变，从“无差别”向“个性化”转变，税收政策持续精准“命中”企业发展靶点。其中海淀区税务局2020年率先开启“海税云5G直播”“非接触式”税费辅导，2022年打造24小时“一站式”智慧办税厅，努力构建立体化税费辅导矩阵。

从“提前排队”到“一网通办”

2023年是链家地产的小马从事房产经纪人的第十年，他亲身见证了个人房产涉税业务的飞速变化：2015年，网上预约取号不用再凌晨排队；2017年，网络审核极大提升办理效率；2019年，朝阳区设置综合服务窗口，率先实现缴税、过户“一窗办理”；2022年，个人房产交易彻底实现全流程“一网通办”。

十年前，小马第一单业务是帮助老陈出售房产，最近老陈又联系小马，准备出售另一套房子，人在外埠，本来老陈打算飞

回来，但小马告诉他，“陈哥，时代不一样了，现在缴税、过户全程网上办，完税证明、发票、不动产权证书都可以直接下载，异地不需要特地回京办手续，您就全部交给我们吧。”

从“翻山越岭”到“一键报税”

“现在办税越来越方便，国家给的支持政策也多，我们真是赶上了好时代。”京郊挂牌民俗户第一人单淑芝感慨。

“以前每个季度都需要翻几十里山路到办税大厅交税，有时候忘带材料当天可能还办不完。到了旅游旺季，一去办税店里人手就不够了。”“春风行动”开展以来，北京市电子税务局、容缺办理、“一键报税”等便民举措陆续出台，发票代开、电子发票等涉税业务一键轻松办理。“现在，我们可以自己在网上申报，再也不担心跑山路影响生意了。”单大姐对办税便利的提升频频点赞。

近期，怀柔税务聚焦山区个体工商户普遍年龄偏大、不会操作电子产品等“痛点”问题，探索出“税务部门受理——电子信息传递——批量代扣协议签约”银税协作新模式。单淑芝激动地

说，“现在手机短信回复一下就可以缴完税，你们真是帮我们民俗户解决了大问题。”

从“楼上楼下跑”到“一次不用跑”

“现在税务信息化了，效率和以前大不一样。”谈起办税经历，北京天相瑞通软件有限公司的朱永魁话匣子就打开了，作为一名从事财务、税务工作四十余年的老会计，他亲身经历了征管质效的提升与变化。

“现在可以远程预约买发票业务，到场自助取票，省了不少排队等候时间。票E送让我们从申请到领用‘全程网办’，发票当天就免费邮递到手里，这在以前不敢想啊。”朱永魁感叹。

“春风行动”推出以来，持续简化办税流程，着力提高办税效率。其中西城区税务局以“智慧税务”为抓手，创新探索业务知识库、AI语音事前提醒、“语音+图文”的远程实时辅导服务，让朱永魁这样的互联网“新兵”也能轻松操作，享受智慧办税的便捷和高效。

从“陌生人”到“贴心人”

比泽尔制冷技术（中国）有

限公司是一家进入中国近30年的德国外资企业，2006年在北京经济技术开发区建立全资子公司，2014年二期工厂投入使用，疫情期间连续三年增加4次投资。提起增资原因，公司财务总监房玉燕解释，越来越优化的营商环境，越来越有力的支持政策，为企业节省了资金，增强了投资信心。

“得知我们有再投资的意向，税务部门主动对接，指定专人提供一对一精细化跟踪辅导，详细解答了相关问题。”比泽尔财务主管白金蕊说。他的微信联系人里有很多熟悉的陌生人，都是为企业服务的税务“管家”。从业20余年的白金蕊评价这些陌生“朋友”，“他们高效、专业，解答迅速又精准，集团总部对中国的税收营商环境有着良好印象，用实际行动对北京市税收营商环境投下‘信任票’。”

北京市税务局相关负责人表示，今年的春风行动以“办好惠民事，服务现代化”为主题，迅速落实国家税务总局首批17条措施，并围绕首都特色，聚焦纳税人缴费人需求，迭代推出一批改革力度大、纳税人缴费人获得感强的纳税服务产品，让“春风”力度更大，让纳税人缴费人享有更多便利。

送上“服务包” 助力烟火气复苏

东城城管执法部门组织新商户上“辅导课”

□本报记者 边磊 通讯员 刘满清

回收餐具时如何进行垃圾分类？燃气安全需要注意哪些问题？近日，一堂特殊的“辅导课”在老字号同庆楼饭店进行。为帮助新开业商户迅速了解城市管理法律法规，东城区城管执法部门组织建国门街道辖区的新商户开展专题“辅导”，并送上内容丰富的“服务包”，助力烟火气复苏。

“垃圾分类在回收餐具时得越细越好。如果二次分拣，会增加很多的工作量。”在金宝汇同庆楼饭店，工作人员示范了如何在清理桌面时进行垃圾分类。结合饭店工作人员的示范，城管执法人员还及时对政策进行讲解，让这堂“辅导课”更加实用。

在厨余垃圾的回收中，带有汤汁的厨余垃圾如何回收，常常让餐饮从业人员十分头疼。同庆楼饭店总结出一个好办法。“收餐员在回收餐具时，将剩菜倒进厨余垃圾桶，我们自己制作了一个过滤装置，可以把厨余垃圾的汤汤水水沥干净。”饭店工作人员介绍，这个装置是一个餐具回收筐，在底部钻了许多小孔，制作非常简单。

“厨余垃圾必须要沥干吗？”一位前来参加“辅导课”的新商户问道。建国门街道综合行政执法队法制员季弘莹随即从成本和



环保两个方面给出解释：“沥干水分，可以为商户节省处理厨余垃圾的成本，还可以避免滋生细菌产生异味。”执法人员介绍，商户可以登录微信小程序“北京市垃圾分类宝典”，通过关键词搜索、语音输入或拍照上传，即可识别垃圾种类，从而避免混投混运情况的发生。

“辅导课”上干货满满，让前来观摩的新开业商户们非常受用。龙先生是金宝汇一家新开川菜馆的主管，他表示，自己已经将这次讲解的内容全程录下来，回到店里会组织店员培训。“我们刚开业6天，也是第一次在商场内开店，这些内容对我们来

说很实用。”据介绍，当天共有12家新开业商户参加了“辅导课”。

现场，城管执法人员与市场监督、安监等部门的工作人员一道，为新商户送上了含有政策法规宣传册的“服务包”。“春节过后，一些新的商户相继开张。我们这次集中对新商户进行‘培训’，可以让新商户尽快了解相关法律法规，让他们有更多精力投入到生产经营中去。”季弘莹介绍。下一步，东城区城管执法部门将继续在执法的同时做好服务宣讲，优化营商环境，尽量做到“无事不扰”，助力烟火气复苏。

东城区第四届爱家·敬老杯职业技能大赛落幕

以赛促训 助养老护理员、家政服务员技能提升

□本报记者 张晶

“名次对我来说并不重要，这次参赛，我最大的收获是学到了很多实用的知识。”在2月13日召开的东城区第四届爱家·敬老杯职业技能大赛总结大会上，优秀选手代表说道。

记者在现场了解到，本次技能大赛由东城区人力资源和社会保障局等部门联合主办，历时2个月，圆满完成了初赛、培训、复赛、决赛等全部赛程。大赛共吸引了来自辖区38家企业的养老护理、家政服务从业人员和17个街道的失业、灵活就业人员、社区居住人员共计1221名选手。除了10位获奖个人之外，还有6家企业获“优秀组织奖”，1家企业获“特别贡献奖”。

“比赛中使我印象深刻的是心灵呵护和乐龄游戏的教学和考核。心灵呵护让我学到了更多和老人沟通的技巧，乐龄游戏是为老年人设计的游戏，有各种形式比如桌牌游戏等，能更好地和老人互动。这些在为老人服务的过程中都能用上。”东城区小棉袄爱老居家养老服务中心养老护理员袁继楠在本次大赛中获得了一等奖，她告诉记者，这次比赛中她最大的收获就是学到了很多实用的知识和技能。

东城区人力资源和社会保障局相关负责人介绍，本次大赛采用“互联网+技能培训+大赛”的办赛模式，进一步推动辖区养老护理、家政服务从业者技能水

平提升，满足群众生活需求。大赛以培训为切入口，紧贴行业市场需要，邀请行业专家研发推出了养老护理、家政服务32门新课程，例如《老年人感统练习》《老年人常见问题精细化照护》《小儿中医推拿》等。培训课程内容全面、精准、专业，参加培训的选手不仅接触到了多元化的职业理念与标准，也进一步提升了自身的专业水平和服务能力，职业归属感和荣誉感大大增强。

此外，为充分发挥大赛对劳动者技能提升的促进作用，增强参赛选手的获得感，本届大赛打通了与技能等级认定的衔接通道，为进入决赛的前60名选手提供专业的国标培训，为进入决赛并符合认定条件的选手提供技能评价渠道，经认定合格的，可获得相应职业等级的等级证书。

为了突出本届大赛的竞赛质量，确保选手应学尽学、学有所得，大赛组委会在赛前宣传、培训动员、赛事服务等方面给予了全力保障。期间，组委会办公室与参赛企业选手建立线上实时沟通群，成立线下辅导组，对培训全程进行督学促学，切实做到了精准办赛、精彩办赛、安全办赛。大赛成为促进劳动者技能提升与实现高质量就业的有力举措，也为促进养老、家政行业发展，更好地满足群众需求提供了人才队伍保障，营造了尊重技能、崇尚技能的社会氛围。