

# 办税找“红生”

## ——记北京市房山区税务局“红生工作室”

□本报记者 任洁 通讯员 杨贵苗 马宏伟

提起国家税务总局北京市房山区税务局的“红生工作室”，打过交道的纳税人和缴费人纷纷竖起大拇指。这家以北京市劳动模范、房山区税务局第一税务所所长张红生命名的工作室积极为办税人员排忧解难，2021年被评为“房山区职工创新工作室”。

### 服务无小事 创设高效畅通的办税流程

扫码取号、智能填表、大屏幕滚动叫号、跨窗口接续办理业务……在房山区政务服务中心二楼办税服务厅，纳税人可以体验高效畅通的办税流程。这个直接服务辖区近10万户企业的办税服务厅就是“红生工作室”的所在地，正在导税办税的工作人员多为工作室成员。

说起工作室的来历，是因为身为北京市劳动模范的张红生十几年如一日奉献在一线岗位，为传承劳模精神、树立岗位标杆，工作室以他的名字命名。工作室现有核心成员35名，均为区税务局的岗位能手和业务骨干。

工作室成立以来第一时间设立“红生专线”，融合“在线导办”以及12366、12345原有疑难问题的咨询任务，定期开展专项咨询服务，并且通过对问题解答的回顾梳理，持续优化解答流程，总结出一套质优高效的答疑模式。

办税服务厅与纳税人缴费人的接触最密切、最直接。张红生说：“在纳税人看来，办税服务厅就是税务局，如果排队太久，或是咨询问题找不到人，肯定生一肚子气，这些事看起来是小事，其实很重要。”

几年前，每逢征期和大征期，办税服务厅里各业务窗口常常排起长龙。为此，“红生工作室”对窗口业务进行详细梳理，将办理频次高、时间短、操作简单的业务剥离出来，确定5项“简事易办”业务



清单，设立“简事易办”专区。纳税人无需预约取号，即来即办、即办即走，单一业务办理时间压缩至1分钟内。办税效率提高后，办税服务厅人流量骤减。

关注纳税人的“小事”，培养了工作室成员的责任心和细心。在张红生的带领下，成员们迅速成长为纳税服务岗位上的行家里手。“非接触式”办税缴费推行后，工作室依托市税务局电子税务局的“在线导办”功能，设立“红生热线”，更为便民地开展线上咨询服务。

### 推出“智慧e服务”平台 “小助手”解决大难题

在办税服务厅的导税台上，一部平板电脑连接着一台打印机，这个不起眼的小设备是“红生工作室”于2022年4月推出的掌上移动小助手——“智慧e服务”平台。纳税人只需点击“智能算税报表”，输入几个关键数据，系统就会自动生成纳税报表并打印出来，纳税人核对无误后

即可前往窗口办理业务。

“简化填表步骤让我们办税更方便多了。”北京廷起伟业企业管理有限公司财务人员任洋洋说，以前来服务厅办税，她需要手填报表、计算数据，不会填的内容要咨询税务干部，填错了还要返工重填。“有一次我填错数额，来回折腾了20多分钟才办好，现在系统直接帮我们打印出来，不会出错还省事。”

房山区税务局纳税服务科科长刘巍介绍，“红生工作室”已进入“2.0时代”，年轻人占比达到67%，团队形成热爱创新、敢于创新、善于利用智慧税务系统开展工作的氛围。“智能算税报表”上线应用后，办税服务平均单户业务受理时长降低5到10分钟。

股权转让也是工作室遇到的棘手业务之一。由于执法风险较大，税务部门对股权转让业务的资料清单有着严格要求，纳税人在办理股权转让业务时，除了相关信息需要在网上审核外，还要现场提交十几种表格和资料。部分纳税人因材料填写不规范、资

料不齐等，需要多次跑办税服务厅。

工作室借鉴网上办税的方法，建立指向明确、操作简单的“股权转让微信预约审核系统”，纳税人在家即可登录“北京房山税务微信平台”，按照相关指引提交材料进行线上预审，审核通过后预约取号，最后再来窗口办理。系统上线后，纳税人最多跑动次数由5次减少到1次。

从事会计工作近30年的刘玉玲与“红生工作室”的接触是因为一次股权转让业务。她所在的某企业去年11月签订股权转让协议，进行投资方变更，需要办理133人次的股权转让。因所需提交的材料多、情况复杂、时间紧迫，刘玉玲向“红生工作室”发起求助。

得知企业的特殊情况后，“红生工作室”开辟股权转让业务“绿色通道”，取消逐个预约环节，由企业统一提交材料，工作室后台统一受理。最终，在工作室和企业的共同努力下，该笔股权转让业务在规定时间内顺利完成。

### 会商机制 让纳税人的问题件件有回音

近年来，“红生工作室”还倾力打造了“红生小剧场”，用幽默的情景剧和专业的答疑，让税收宣传更加接地气，生动形象地解读各项税收政策，回答涉税问题。

“我们现在是一个大团队。”2018年入职房山区税务局的青年干部邹奇煜是“红生工作室”成员，也是“红生小剧场”的编剧之一。他说现在的“红生工作室”已经发展成为一个聚合各业务科室的集成式服务中心，在税收宣传月里，“红生小剧场”推出的6部情景剧就是科所联动一起完成的。

邹奇煜介绍，办税服务厅工作锻炼了团队成员良好的沟通协调能力。以工作室为平台，房山区税务局征管、货劳、纳服等业务科室组成会商协调的“集成中心”。纳税人缴费人反映疑难问题，提出办税需求，工作室启动会商机制，联合各业务科室骨干一起研究处理，做到特殊事项特殊办、紧急事项及时办。

前些天，来自中国香港的占先生遇到一件麻烦事，找到“红生工作室”求助。原来，他在办理车辆更新指标时，使用旧版港澳通行证开出的车辆购置税发票无法通过交管部门的认定，因第二天要返回香港，急需重开发票。“红生工作室”立即启动会商机制，协调货劳、征管等业务科室和车辆购置税办税服务厅协同处理，不到半天问题就顺利解决了。

通过会商机制，纳税人的疑难问题事事有着落、件件有回音，这让“红生工作室”积累了高人气。为落实组合式减税降费政策，“红生工作室”又联合业务科室为企业绘制了“税务脸谱”，针对不同企业的不同涉税需求设置“服务管家”，及时推送最新优惠政策和办税提醒。

北京卫蓝新能源税务主管谢蓉对“服务管家”赞不绝口。去年，该企业在税务部门的帮助下及时收到617万元留抵退税，缓解了研发阶段的资金压力。

“纳税人的每一个诉求都是我们的创新点。以‘红生工作室’为平台，发挥‘服务管家’优势，不断创新服务举措，丰富服务形式，拓展服务内容，高效、快速、精准落实减税降费各项政策，持续优化营商环境，为各类市场主体纾困解难。”房山区税务局党委书记、局长李宗宗希望“红生工作室”能够让“有事找‘红生’”成为区域内更多纳税人缴费人的习惯。

北京市住宅产业化集团设计研究院商务总监李静：

# 坚守设计“前线” 助力打造高品质住宅

□本报记者 盛丽



2018年，李静入职北京市住宅产业化集团从事设计研究院结构设计工作。作为该集团重要课题“干式连接低多层剪力墙住宅”的主要负责人、设计人，她坚守设计“前线”，带领课题团队完成了从课题研究到项目落地全过程。

作为专业负责人，李静从投标阶段开始，参与了北京市首个EPC工程总承包项目。在这个项目中，她还承担着钢结构商业建筑主要负责人的任务。从方案到施工图全过程把控，她带领设计团队一遍遍优化，在保证建筑品质的前提下，将结构成本降至最低。作为装配式咨询业务方面的

中坚力量，她前后负责了咨询项目9个，以高度的专业素质和良好的沟通机制获得了业主及设计单位的认可。

目前，李静担任北京市住宅产业化集团设计研究院商务总监一职，主要负责带领部门同事在政策、合同、招投标管理、财务收付款计划、项目管理、EPC项目发展等板块展开工作。作为设计院的商务总监，她利用技术优势顺利开展商务经营中心的各项工作。同时，她还兼顾设计项目经理一职，带领设计团队在2020年完成了北京城市副中心住房项目展示和指挥中心的設計工作。

从5月初接到任务，到组建团

队开始设计方案，李静仅用了一个半月的时间就完成了图纸设计工作。她每周赴现场与工程配合，最终推动项目于9月顺利竣工交付，最大程度满足了使用方的需求。2021年底，她又担任北京市平谷区马昌营镇共有产权房项目设计经理一职，在几乎不可能完成的时间里带领团队高效完成了任务，交付了合格的设计产品。

如今，李静在企业中始终活跃在工作的最前线，她仍将全心全意奉献在自己的岗位上。“正逢集团发展上升的关键时期，作为一名老员工，我会以身作则冲在前面，为集团的高质量发展作出自己的贡献。”