

大兴区税务局第二税务所所长马晓兵从事税收工作22载，无论是局行政办公室、业务科室，还是基层税务所都留下了他默默耕耘的脚印。在平凡的岗位上，他把使命刻在税收事业里，以实干落实每一项政策，用赤诚之心对待每一位纳税人。

# 用赤诚之心对待每一位纳税人

——记国家税务总局北京市大兴区税务局第二税务所所长马晓兵

□本报记者 孙艳

## 服务为本：做企业发展的“护航人”

“需求在哪里，服务就延伸到哪里”，这是马晓兵的服务信条。

大兴区税务局第二税务所是区大企业税源管理所，肩负全区约50%的税收收入任务。为了让大企业懂政策、会操作，马晓兵既把企业“请进来”办专场宣讲会，又让管理员“走出去”送政策上门。

在个人所得税汇算清缴期间，面对覆盖7万余自然人的工作任务，马晓兵带领着团队骨干梳理政策要点和退税流程，针对不同行业、不同群体的纳税人在享受税收优惠政策、填写专项附加扣除等方面制作答疑手册，“靶向”解决纳税人的“疑难杂症”。他还充分利用线上+线下双渠道，通过“面对面”讲、“手把手”教、电话辅导、在线反馈等多种方式，全方位开展汇算清缴工作，让纳税人从“似懂非懂”到“真懂会算”，在汇算清缴期完成退税补税率100%的工作任务。

工作中，马晓兵创新“多维度问需+多方式辅导+多层面沟通+多渠道监督”模式，找准企业需求与部门服务的最大公约数，将接诉即办落在实处，让企业的满意度“节节高”。

在便民办税春风行动中，马晓兵带领团队制作《大企业税收问题意见调查表》，向企业发放营改增后如何开具发票和正确申



报两本宣传册，全力做好预约服务和延时服务，并为所辖企业开通“特需服务”，给企业带来实实在在的便利。某知名房产中介企业的财务负责人说：“马所长真是有耐心，在他的辅导下，我

## 担当为要：在攻坚一线 敢啃“硬骨头”

2024年，受诸多不确定因素

的影响，第二税务所职工们面临前所未有的工作压力。马晓兵始终强调：“无论收入压力多大，都要把减税降费政策严格落实到位，决不收过头税，这样才能对得起国家和纳税人。”带着这样的信念，他带队实地走访重点企业，通过大数据系统的关联分析，摸清税源底数。

马晓兵深知，做好税收工作必须严谨周密、精益求精。为了确保土地增值税及时足额入库，他带领团队全力投入审核清算工作。面对堆积如山的账务资料和复杂的清算流程，他建立起科学的工作机制和标准化的操作模板。面对欠税企业，他敢啃“硬骨头”，逐户约谈企业负责人，查询银行账户余额，督促企业制定切实可行的还款计划，力争做到“控增量、化存量”，硬是让“老大难”变成“真入库”。值得一提的是，他带领团队对7户重点企业进行“解剖麻雀”式的深入分析，逐户形成系统性分析报告，针对部分风险点开展逐一核实，最终促使企业补缴税款236万元，将风险点成功转化为“增收点”。

## 创新为翼：改革浪潮中 释放“政策温度”

在税收征管改革的浪潮中，马晓兵始终冲锋在前，以突破进取的姿态勇破改革坚冰。

数字化电子发票上线前，为确保纳税人能充分理解政策、熟悉流程，他带着团队开展一对一辅导，帮助纳税人实现“去介

质”操作。通过开展专题培训，他详细讲解数字化电子发票的操作流程及注意事项，让纳税人迅速掌握实操技巧。看着电子发票使用率节节攀升，他笑称自己成了“数电票推销员”。

全国电子税务软件上线前，为充分做好征纳互动准备工作，马晓兵认真学习操作手册，梳理涉税系统相关操作和重点政策文件，制作备答手册，帮助窗口人员提升技能。在落实税费优惠时，为确保企业应享尽享先进制造业加计抵减、研发费用加计扣除等各类税收优惠政策，他精准推送“红利账单”，让企业直观看到“真金白银”。

在队伍建设上，马晓兵创新带队模式，组建6个专业团队和3个特色团队，以“老税务”教“新秀才”的形式让各团队像齿轮一样咬合紧密，形成岗位划分明确、业务全覆盖的良好工作格局。为激发青年干部干事创业活力，他建立党员先锋队和青年志愿服务队，把队伍建设成为在关键时刻站得出来、顶得上去的坚强战斗堡垒。他常说：“改革不是喊口号，是要让纳税人指尖轻点，就能感受到政策温度。”

从行政岗到所长，从“业务新兵”到“百佳所长”，马晓兵用行动诠释着“朝受命，夕饮冰”的责任担当。在他身上看到的不是惊天动地的壮举，而是把每一件小事做到极致的坚守——是夜半核对报表的灯光，是走访企业时磨破的鞋底，是改革浪潮中的勇毅前行。

北京地铁6号线东四站区值班站长高莹：

# 微光成炬护乘客安全畅行

□本报记者 周美玉 通讯员 张添翼

在地铁6号线东四站区，值班站长高莹的身影已穿梭十年。无论是日常问询解答，还是高峰客流疏导；无论是特殊乘客帮扶，还是细节服务暖心，她都用点滴行动践行着服务初心。

地铁站点客流繁杂，乘客寻路是常事，高莹总能用耐心化解焦急。一次，一位背着大书包、拉着行李箱还挂着两个塑料袋的外地乘客，因赶北京站火车不知换乘路线急得手足无措，恰巧遇到巡查的高莹。高莹二话不说接过乘客沉重的行李箱，边走边清晰拆解换乘流程。怕乘客记不清，她一路护送至站台，指着列车行驶方向和换乘标识反复叮嘱，还贴心提醒注意乘车安全、优先选直梯。察觉乘客塑料袋装得饱满易破损，她贴心提醒道：“路上袋子若破了，随时找站内工作人员帮忙。”看着乘客舒展眉头安心候车，高莹才转身

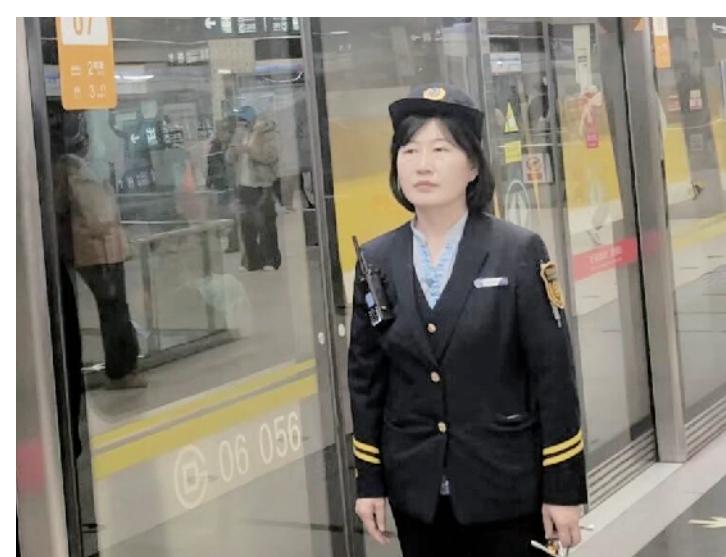
返回岗位。这样的暖心帮扶，在她十年工作里早已成为常态。

面对突发情况，高莹始终是沉着果断的“现场指挥官”。今年4月的一天晚高峰，因大风橙色预警，东四站上行站台乘客激增，远超平日承载量。高莹巡视发现后迅速响应，第一时间通知综控员加大广播频次，引导乘客有序排队；同步调派班组人员增援站台，分流候车人群，避免拥堵聚集。连续两趟列车到发后，客流仍未缓解，她当即向站区上报现场情况，随即挤进人群，高声疏导扶梯口滞留乘客，同时联动驻站民警、安检员、保洁员形成合力，多岗位协同维护秩序。为守住安全防线，高莹下班后没有回家，而是坚守岗位协助接班同事疏导客流，直至晚高峰平稳落幕，确认乘客出行无虞后才离开车站。

对特殊乘客的贴心照料，更

显高莹服务的温度。一次手台传来消息，车站C口有轮椅乘客需直梯接应，高莹立即回应“交给我”，快步赶往直梯处。见乘客未到，她特意乘直梯到站外等候，远远看到乘客独自费力推动轮椅转轮，立马迎上前微笑致歉：“不好意思先生，我该再快点来接您。我来推您。”主动又妥帖的服务，渐渐平复了乘客的情绪。抵达站台候车时，高莹特意蹲在乘客身侧沟通，提前备好渡板，反复叮嘱列车开门后先铺板再协助上车，直至乘客顺利落座、挥手点赞道别，才放心做好后续衔接。

“没有不好沟通的乘客，只是方法不对”，这是高莹常挂在嘴边的话，更是她践行服务的准则。她的更衣柜里，常年备着糖果，供有需要的乘客取用；天气转冷后，又新增暖宝宝应对突发需求。作为值班站长，日常工作



中她多想一步、多做一点，牵头提升班组服务能力；突发场景下

她冲锋在前、统筹协调，全力保障乘客安全畅行。