

敢为人先 创新思路 打通税务服务“最后一公里”

河北邢台打造“智慧税务2.0版”，全方位提升纳税人办税体验

□ 贺 珍

以前的传统办税服务厅大都会给人留下这样的印象：大厅人流密集，业务办理等待时间较长，办税体验差。而今，伴随着“大数据”“互联网+”的迅猛发展，信息技术与税收工作进行深度融合，让全新的纳税服务模式变成了现实。

河北邢台市税务局坚持创新理念，在河北省税务局的指导和支持下，从解决办税过程中的堵点、痛点入手，变纳税服务的“难点”为工作创新点：

——2018年，建成全国首家无人值守“智慧云办税服务厅”，成为“智慧税务”建设发轫之作；

——2019年，开展“1+4+N”试点单位建设，形成功能孵化型、全域集聚群、标准化平台和集成综合体四类特色样板，优化完善“自主办税为主、自助办税为辅、实体办税为补”的“三线互补”服务格局，“智慧税务”建设向纵深迈进；

——2020年3月底，全市各县（市、区）局因地制宜建成20个“智慧标准办税服务厅”，27个24小时自助办税厅，36个税务分局升级建成智慧微厅，在大型企业、房管、社保等人员和经济密集区域共建设9个税企微厅，120个智慧微厅，受益纳税人、缴费人700万人以上，办税时间提速80%以上，邢台市成为首个“智慧税务”全域覆盖的地级区域。先后有北京、河南、山西、山东、安徽、湖北、陕西、青海等地40余个单位前来观摩学习，邢台“智慧税务”模式在全国得到复制推广。

但是，邢台市税务局并未就此停止探索的步伐，在省局的大力支持和引导下，继续树立“敢为人先”的创新理念，充分利用新型信息化手段，拓展新领域、升级新模式，通过实施无感实名办税、完善“分诊式”办税厅、设计“小税通”智能机器人等，构建“智慧税务指挥中心”，完善“非接触式”管理服务，实现纳税人多样化服务需求与税务部门智慧化管理的有机统一，着力打造“智慧税务2.0”，让“智慧税务”建设之路越走越宽广……

升级窗口服务

——让办税流程更优化、效率再提高

近年来，邢台市社会经济持续发展，新增市场主体快速增长，且随着社保、医保等缴费工作规划转到税务部门后，办税服务厅业务量陡增，如何化解办税业务难、等待时间长的问题成为当务之急。

邢台市税务局依托航天信息生物识别技术，迭代升级了刷脸办税功能，秉承“一次采集，反复利用，科技发力，纳税人减负”的理念，通过科技动力实现一次身份识别，再次无感进厅，快速办税，将办税过程中首道环节压缩至2秒钟，实现“实名办税”到“实人办税”的智慧转变。今年6月份，在桥东区局办税服务厅率先试点开发上线“无感实名免税”系统，办税人员进入视频采集区时，人像采集设备自动完成实名认证过程，并将验证结果与办税行为关联起来，办税人员



桥东智慧办税服务厅工作人员指引纳税人操作缴税流程 刘海军 摄

无需专门进行实名验证，即可办理实名事项。

“无感实名办税”系统的技术达到了国际领先水平，系统部署完成后，将全市几十万企业办税人员的身份信息存储在数据库中，当办税人员走进税务大厅时系统即可在0.3秒内完成身份核验并调取数据库中绑定企业的待办业务信息，极大提升纳税人、缴费人办税便利度。

办税人员进入办税厅后，如何快速准确的分流成为第二个亟待解决的问题。张先生是企业的一名新财务人员，他反映，对他这种初次来办税的人来说，进入综合性税务办税厅，最怕的是一头雾水，不知道从何处入手。面对这种情况，该局采用多种技术手段，对进入办税厅的办税人员分步骤“导航”，让办税人能精准地找到自己的办税“目的地”。

首先，设置电子地图索引台。整个大厅的布局和功能分区以缩微图展示，点击相应的功能区，弹出该系统域的功能介绍，以备办税人自助查找。其次，设置智能咨询台。以微信、电脑、自助办税终端等多种形式，为办税人员提供现场辅导、热点问题推送、相关问题推荐、业务咨询、表单复印、排队取号等服务。再次，进行叫号排队。导税人员通过智能AI柜台根据纳税人办理的业务排队取号精准分流到相应办税区。同时，智慧标准厅内还设有实时动态显示台，显示办理业务区的繁忙、空闲状态、叫号等待状态等，办税人可根据现场情况，自行调整自己的时间安排。

在优化办税流程的同时，该局还对办税内容实行分类管理，进一步提高办税效率，创建了套餐式窗口服务的新模式。以智慧大脑、机器学习破解无规则业务，多个涉税事项“一次申请、一站办结”。为新办纳税人量身定制了智慧套餐，合并整合265项表单数据，自动带出168个数据项，纳税人下单确认、一端办结17项涉税业务，把原来至少需要两天办理的事项缩短至10分钟以内。

智慧标准厅的人工办税窗口通过科技改变办税方式和办税思维，实现税务登记和多项税费业务的综合化智慧处理，解决了办税大厅拥堵、等待时间长等痛点问题，还与线上办税、自助办税等产生互补、互通、互动，提升了办税的效率和体验。

升级自助办税

——让办税服务24小时“不打烊”

在建成全国首家无人值守的智慧云自助办税厅后，打破了以往办税服务的时间限制，便捷的问题解决了，办税效率提高了，用户体验好了，但同时也带来另一个问题，就是如何提高机器应对复杂问题时的灵活性，使机器办税能够应对纳税人的各种问题呢？

为解决这一问题，该局抽调业务骨干与航信、税友等单位组建业务攻坚、开发攻坚和现场建设3个“智慧税务”研发团队，围绕征管业务流程、税（费）种申报缴纳、发票管理等精准发力，模拟纳税人自助办理模式，搭建214个办税场景，收集优化涉税流程需求369条，根据需求对业务流程进行重新架构，让机器智能化模拟税务人员办理涉税事项，解决可能遇到的各类问题。

可以说，“24小时不打烊”的自助办税厅是对传统办税服务厅的延伸和补充，通过人工与自助的平滑转换，线上与线下无缝对接，真正实现了365天全天候不间断服务，这样人们可以选择任意时间前来办税，给纳税人带来优质高效便捷的办税体验。

邢台一位小企业负责人王先生深有体会，因下班时间客户着急导致他一筹莫展，他深知票不到会导致货款拖欠。24小时自助办税厅解决了他的燃眉之急，只需按照提示输入信息，便可以很快打印出发票，当王先生连夜赶往山东出现在客户面前时，客户很是惊讶，按要求如期结清了货款。

“这要是换了以前，我就是长着翅膀飞过去都来不及，货款怕是要回不来了！”王先生深有感触地说。

邢台市税务局乘势而进，在全市范围内建设27个24小时自助办税厅，功能涵盖发票领用、发票代开、新户登记、纳税申报等基本事项，并根据地域特点、行业特色、地形特征科学选址、合理布局，不仅使办税人在办理涉税业务时不再受到时间的限制，更是打通服务纳税人的“最后一公里”的有效举措，实现从“工作时段服务”到“全时段服务”的跨越。

宁晋县元宝汽车修理服务部的负责人张先生表示：“以前办理发票领用必须去县城办税服务厅，时间长、路程远，而且交通不便。现在税务局把自助终端部署到了分局。我们在网上发起领票申请，在家门口就能领走，有时

候中午下班，顺路就把票领了，不用等，也不用专门跑。”

“智慧税务2.0”不能仅仅停留在方便办税上，如何将办税从办的方便到办的更多，也是主攻的方向，该局坚持通过人工智能和资源整合，做好数据的深层挖掘、多维分析和动态关联，逐步实现办税辅导与推荐、错误数据自动修正、纳税人端关联业务自动处理变更、税务端依职权事项智能化处理、智慧核票代开、动态信用管理、中小企业的一键办理、大企业办税个性化定制等功能。同时，着手研发集音像识别、资料搜索、导税指引于一体的“小税通”智能机器人，实现与纳税人的语音交互，及时解答纳税人疑问，科学引导纳税人办税。

升级自主办税

——让足不出户办税成为现实

智慧大厅的人工办税窗口效率提高了，又有了24小时自助办税服务厅这样的自助系统可以提供全时段服务，可以说业务办理已经非常方便了，但服务探索是没有止境的，有人提出这样设想：可不可以足不出户就把业务办了？毕竟“一部手机（微机）在手，走遍天下无忧”是当下信息社会工作生活方式的写照。

本着“自主办税”的创新思路，邢台市税务局开始统筹整合线上资源，完善“非接触”服务。发票领用一直以来是纳税人办理的主要涉税业务，存在业务密集度高、矛盾焦点集中、风险管控难等问题，该局决定先从这块最难啃的骨头着手，创新出了一套组合拳来解决发票业务这一“堵点”。在创新不插盘自助领票、个性化批量领用发票的同时，着重发展网上税务局和自助终端双线自主、自助领用电子发票，扫码快捷取票，发票“作废、红冲”自助办理，以及税邮合作邮寄发票等系列举措，使发票业务更加简洁化、便捷化。

尤其利用扫码取票让纳税人不再受时间空间的限制申领（代开）发票。纳税人利用手机APP端和自助办税终端，在手机上完成申领（代开）申请，并生成二维码信息，终端扫码直接出票，最大化压缩终端取票环节，即来即领，即领即走，进一步拓展了纳税人对多元化办税需求的满足感，实现线上线下深度融合，给纳税人带来了全新的办税体验。

该局党委委员、副局长路延川介绍说，大力推行的网上申报、网上办税，辅导企业财会人员使用网上办税系统，相当于在企业增设了一个“办税点”，企业人员在办公室操作鼠标、键盘，足不出户就可以办理所有纳税业务。纳税后，企业还可以自行打印完税凭证，全过程都实现了办税“零距离”。

河北来利翼腾塑胶制造有限公司是邢台市的一家中外合资企业，今年4月份，其财务负责人陈彩芹在家通过网上申报退税，两笔退税款108.1万元仅用1天时间就退回企业账户。她表示现在业务办理跟以前比真是方便太多了：“网上能办的网上办，网上不能办的就到自助机上办，特殊时期能少接触就尽量少接触，感觉特别安全。”

今麦郎财务总监段灵强也表示：“不仅发票领用方便了，还可以远程咨询、线上审批，我们‘足不出企’就可以把税办了，两不见面办税成现实。”他介绍说，疫情防控期间，为确保全国各地饮用水、方便面等防疫物资的供应，今麦郎集团制面十厂、饮品公司及其配套生产线全马开工，加班加点生产，能够自主办税，今麦郎集团及上下游企业还像往常一样通过税企微厅随时领用发票，受疫情影响、正常办税，真正让企业享受到了科技和服务的便利。

像陈彩芹、今麦郎这样，疫情期间，全市近42.5万户次纳税人通过“非接触式”办理业务413.2万笔，占全部业务的97.6%。同时，依“网上申请+邮寄配送”全自助服务，该市税务系统为3311户次纳税人办理发票邮寄30.85万份，减少纳税人进厅5000多户次。

升级智税柜台

——让办税服务进企入厂

各辖区内主城区拥有一个智慧标准厅，重点管理分局建设智慧微型厅，纳税人集中区设置“迷你厅”，这种“多星拱月”布局正是邢台市税务局推出的全域智慧办税模式，既优化了业务分流，又提高了办税效率，更方便了广大纳税人。

普遍性的服务问题虽然解决了，但是企业尤其是大中型集团化企业作为社会发展的经济主体，体量大、业务杂，个性化需求多，很多需求无法标准化、流程化，这种情况下怎么帮助企业进一步提高办税效率呢？

于是，为大中型集团化企业提供个性化、定制化服务的智税柜台应运而生。智税柜台是一种新型、高端的综合办税服务系统，简而言之，就是一个微型税务局大厅。截至目前，该市已有9家企业安装了智税柜台，其中今麦郎集团作为全国首家使用智税柜台，可实现申报、缴税、发票领用、发票代开及等常用业务功能166个，还可实现远程呼叫、语音交互、纸质资料传输审核等定制化功能。

在今麦郎集团八楼财务办公区，税务管理部主管薛丽霞通过智税柜台视频连线隆尧县税务局大企业VIP服务室，一分钟不到便完成了申报表更正业务。

“税务局将智税柜台布局到了我们企业，帮我们解决了最大的用票难题。”薛丽霞说。

据她介绍，今麦郎集团在隆尧有13家企业，发票用量很大，尤其是到小麦收购季节，每月用量能达到2.4万多张，以前每月都要派人专程到20多公里外的县城办税厅领发票、打完税证，而自从引进了智税柜台，只要通过实名登陆就能出票，特别便利。

同样受益的还有河北中煤旭阳集团。其财务负责人吴晓艳介绍，由于园区离最近的办税服务厅也有15公里左右，以前每个月会计每月去市里仅办理领票、缴税业务就需要四、五趟，来回都得半天、甚至一天时间。“我们有八家子公司，每家企业会计都这样跑，企业会计每年用于办理基本涉税业务最少也要跑480次（天），企业投

入的人力物力太大。自从智税柜台投入使用后，目前已实现领用发票、远程咨询、税务申报、缴税等业务，实现了足不出户就能办理业务。”她高兴地说。

当然，像今麦郎、中煤旭阳这种大型企业通过引进智税柜台，解决了自己的难题，提高了效率，但是对那些规模较小实力不足，尤其是散落在偏远地区，还不具备安装智税柜台条件的众多乡镇企业，怎么让它们也享受到“智慧税务”带来的便利呢？

以该市任泽区为例，其区域内小企业众多，尤其在邢湾、辛店两个乡镇更是聚集了大量工业企业，而这两个乡镇都位于任泽区边缘，距离办税服务厅20多公里。在税收征期，众多企业的人员不得不频繁往返于办税服务厅和企业之间，来回耗时长，影响了办税效率和体验，“办税路程远”是大多数小企业纳税人希望税务部门能帮他们解决的问题。

纳税人的需求就是邢台市税务部门改进服务、持续创新的着力点，为更大程度地延伸办税范围、服务乡镇企业发展，于是“五公里办税圈”这一个性化服务也应运而生。

“五公里办税圈”是指在办事处（乡镇）便民中心设置自助办税终端，各银行网点、大型超市、工业区、大型企业中建设智慧微厅，通过分流业务提高办税效率，让纳税人、缴费人的办税、办事成本就近化、轻量化、趋零化。

邢台市税务局全力打造的“五公里办税圈”，满足了纳税人就近办税的需求，备受中小企业尤其是村镇企业的好评。位于邢湾镇的邢工机械制造有限公司的苗会计已有60多岁，他说：“以往报材料、领票都得自己坐车来回，一次最少得半天时间。现在分局设了自助办税终端，步行10分钟就可以办税了，我们的时间省下来了，不耽搁做别的事。”

无论是重点企业还是小微企业，都在邢台市税务局致力打造“智慧税务2.0”的建设中尝到了“甜头”。

如今，邢台市税务局正在构建“智慧税务指挥中心”，上线大数据实时分析监控系统，对智慧标准厅、24小时自助办税厅、智慧微厅及税企微厅进行“一对一”“一对多”的实时监控，与基层管理分局在线传递信息、在线部署工作，有效提高涉税数据提取和分析效率。

同时，该局还按照“人员分流、业务分解、资源分散”的原则，从职能创新、布局创新、手段创新等方面，合理布局各项资源，在做大做强电子税务局的基础上，兼顾其他“非接触式”服务方式，通过不断运用数据分析手段、技术更新手段、岗责配套手段，实现将“智慧税务”的成效应用覆盖到税收征管、服务、审核、风控的各环节、各税种、全流程，实现“布局网格化、业务分诊式、服务便捷式、管控一体式”的工作格局，让办税人切身感受到科技和政务结合带来的便利，以更优的服务、更高的效率、更强的获得感推动“六稳”“六保”任务落地落实。

“服务无止境，创新亦无止境。我们要继续因地制宜，聚焦纳税人提出的热点、难点问题，适时引入区块链技术、5G技术等新型信息化手段，对税务资源和人员进行智能化、集约化处理和分配，全面建成覆盖全面、功能强大、支撑有力、监管严密的‘智慧税务’体系，更快更好地服务纳税人，助力邢台高质量赶超发展。”邢台市税务局党委书记、局长于洋表示。



纳税人在任县智慧办税服务厅打印风险评估报告 张芳 摄



导税人员引导纳税人在综合办税费终端自助申报车购税 刘海军 摄



宁晋县税务局窗口导税人员辅导纳税人操作自助设备办理涉税业务 孙少坤 摄