

便民办税“春风”四季常吹

# 税务助力青岛营商环境再优化

## 第一封：“便捷又高效！”

“作为有多年办税经历的老会计，我切身感受到办税体验的提升，现在的智能化办税便捷、高效，纳税人幸福感越来越强……”在一封寄往税务部门的匿名感谢信中，“便捷高效”作为当事人对办税体验的评价，被反复提及。

正如信中描述的那样，依托便民办税的“春风”，青岛市税务部门不断优化智能办税流程，让办税服务厅与5G、人工智能等前沿技术相融合。

走进开发区税务局办税服务厅的双屏办税专区，15台智能终端整齐排列，纳税人通过远程咨询的方式全自助办理涉税业务。“请问，在电子税务局开具发票应该如何操作呢？”张女士通过视频咨询的方式向税务部门工作人员寻求帮助。“您可以点击任务栏中的‘我要办税’—‘开票业务’，我来一步步教您操作……”税务人员线上耐心解答。

随着“非接触式”办税的持续推广，税务部门对办税服务厅前台区域智能化升级、功能再造，致力于纳税人缴费人提供“一体化集成、一站式响应、一站式办理”的全新“智感”体验，一经上线就获得了广泛好评。

“我今年第一次来大厅，感觉非常不错！导税比以前更智能专业了，在双屏互动区能和后台人员视频连线，政策和操作讲解得很直观、全面。”前来办理新办纳税人套餐、发票票种核定的黄岛区子航玺旗电动自行车商店店主单体蔓深有感触：“今天我把流程都学会了，下次在家就可以操作。”

技术的进步不仅仅体现在办税体验的优化，通过税收大数据提高办税效率，使纳税服务趋于精细化、个性化，更是税务部门努力的方向。

“有了‘黑科技’的加持，税务部门能够精准定位我们在涉税业务中的难点、疑点，主动为我们提供政策指引、操作辅导，切实让企业感受到税费服务便捷性、及时性。”山东盈宁工程集团有限公司经理祝楠说。

祝楠提到的“黑科技”是税务部门新近成立的税费服务分析响应中心。该中心融合任务推送、数据建模、数据分析、数据可视化等功能，能够有效深挖办税服务大数据潜能，主动掌握、动态分析、快速响应纳税人缴费人诉求，对诉求进行整理后建立机器学习模型，智能聚类分析咨询投诉高频词汇，有针对性加强政策培训和宣传辅导，同时设置重点业务专窗，确保政策落地见效。

“创新服务机制是税务部门为更好适应新时代新形势新要求而迈出的坚定一步。”山东财经大学教授潘明星表示，“前中后台的协调联动是环环相扣的，任何一环都要时刻在线，这是税务部门高效利用办税资源的体现，也是办好惠民事、服务现代化的决心所向。”

## 第二封：“企业需要什么，税务部门就宣讲什么。”

“企业需要什么，税务部门就宣讲什么。税务



▲税务工作人员向纳税人介绍“便民办税春风行动”的创新举措。



▲税务工作人员就高新技术企业研发费用加计扣除政策进行宣讲。

部门针对园区内企业特点剖析政策，讲到了我们心坎里，政策红利享受及时，企业发展有力……”刚刚参加完第四期公益讲堂活动的山东朝辉自动化有限责任公司财务负责人舒珊珊，给税务部门寄来了这样一封信。

近段时间，李沧区优化营商环境专班组织的“营在李沧”惠企政策公益讲堂活动正在如火如荼地进行，作为活动承接方之一，李沧区税务部门结合不同园区特点推出特色服务，分批分类将惠企政策送去辖区各街道产业园。

就在刚刚结束的第四次公益讲堂活动中，税务部门走进金海牛能源环境产业园。该产业园

从2019年成立以来，先后克服了园区初创、新冠疫情等不利因素的影响，目前园区注册企业达1000家。此次政策讲堂结合金海牛能源环境产业园特色服务模式，首次提出“营商环境共享展厅”的概念，通过资源共享，进一步强化政企沟通，将政府部门营造的营商“大环境”与产业园区营造的营商“小环境”充分结合，帮助企业快速成长。活动中，税务部门的业务骨干为企业讲授了延续性税费优惠政策，获得80余家参会企业的一致好评。

数字经济园区是企业、行业、区域高质量发展的主阵地，是孵化数字经济企业的重要载体，青岛

市拥有青岛一亚马逊AWS联合创新中心、国际特别创新区、金海牛能源环境产业园、创业加速孵化器、易联兴华新型经济产业园、耀洲新经济产业园等多个经济园区。基于此，税务部门结合园区企业特点，适时开展“集中讲”“入园讲”等特色辅导活动，在服务企业全生命周期、倾听市场意见建议等方面开展深度合作，助力园区企业“新芽成大树”。

只有让更多企业知晓政策，才能最大限度释放政策红利，青岛税务部门按照“企业需要什么就宣讲什么”的思路，走进企业、园区，通过“线上+线下”推送方式，不断扩大政策知晓度和覆盖面，用便民办税的“春风”拂绿营商环境的沃土。

## 第三封：重点服务提档

“事前解决风险，是我们企业发展的安全感。”第三封信来自中国电力建设集团有限公司，信中这样写道。

据了解，崂山区税务部门近期结合辖区内千户集团特点，深入挖掘相关企业涉税风险时，发现该企业存在涉税风险点和税收优惠政策享受不及时等情况，第一时间前往该企业进行纳税辅导，帮助企业提前解决涉税问题，避免企业征信受到影响。

感谢的背后，是税务部门用有速度、有精度、有温度的服务举措，大力推动营商环境持续优化的缩影。

在青岛保税港区，税务部门为辖区内大企业提供“一人一企、一企一策、一事一议”的“大企业管家服务”，成立专家团队为企业开展税费政策辅导、高效解决涉税难题，助力企业轻装前行；在青岛高新区，为扩大新兴产业集群式发展，税务部门探索搭建“税务+载体联盟”一体化服务平台，利用税收大数据，开展各孵化园区企业的税收“成长画像”评价，通过建立企业“经营活跃度指数”“税收遵从指数”“税收贡献指数”“收入变动指数”等指标模型体系，向政府部门、孵化平台在企业招引、产业结构优化等方面提供税务建议，助力完善“苗圃—孵化器—加速器”孵化链条，有效提升孵化质效。在西海岸新区，税务部门创新打造“大企业直通车”，根据企业生产经营情况，将直通车开到大企业“家门口”，为其提供个性、贴心服务，以实打实的服务举措让惠企红利稳稳“落袋”，助力大企业快速“回血”……

为持续优化税收营商环境，助力高质量发展，青岛税务部门连续十年开展“便民办税春风行动”，今年已推出4批共100条改进办税缴费服务的新举措。青岛税务部门还广泛问计问需，通过发放问卷的方式，收集了2.27万份纳税人缴费人意见建议，围绕加强税费政策宣传辅导、充分响应税费诉求等方面提升诉求响应精准度。

便民春风，四季常吹，来自税务的“春天故事”还在讲述，营商环境的优化没有终点。

（李迪 刘祎 郇翔宇 吴雪琪 孙欣欣 陈洋 王超群 薛彦媛）

# 税惠红利稳落袋 企业发展劲头足

## 税惠护航 纾困发展步子稳

小微企业是吸纳就业的主力军，经济发展的生力军。近年来，我国出台了一系列支持小微企业税费优惠政策，在降低企业经营成本、支持企业融资、鼓励吸纳就业等方面，以政策组合拳为小微企业纾困解难，护航小微企业健康发展。

青岛集结信息科技有限公司是一家互联网科技小微企业，随着市场回暖，企业“走出去”参加展会、邀请客户来访，今年1-4月意向订单货值已达1500万元，比去年同期增长30%。而今年以来延续实施的小规模纳税人减免增值税政策，更增添了他们的发展信心。该公司财务负责人高妍说：“去年我们就享受了100多万元的增值税税留抵退税，缓解了资金周转紧张的情况，今年以来又享受了33万余元的增值税减免优惠，我们将这笔钱用于平台升级和业务拓展，相信生意会越来越红火。”

在平度市蓼兰镇幸福村，从事果蔬种植和生猪养殖的个体工商户有20余家，年产值超1000万元。平度市税务局蓼兰税务所在强化精细服务、提高办税效率上下功夫，依托纳税人学堂、税企交流群、电子税务局等渠道开展宣传，确保政策培训辅导精准浇灌，提升纳税人政策享受便利度。

蔬菜水果大棚个体加工户石忠海表示：“受疫情影响这几年，幸亏税务部门第一时间传递最新的政策资讯，去年我们享受增值税免征6万余元，还有自产农产品免征增值税、‘六税两费’减半征收政策，让我们资金压力小了不少。营商环境越来越好，我们生产升级更有信心了。”

好政策更要落实好，青岛税务部门在强化精细服务、提高办税效率上下功夫，联合市工商联、市民营经济局、市工信局等部门，深入开展“春雨润苗”专项行动，推出三大类12条20项落地举措，组织中小企业服务月活动，推出五大类10项落地举措。通过与各部门协同联动，让各项税费支持政策和创新服务举措及时惠及小微经营主体，助企稳预期、强信心、焕活力。

## 税惠赋能 创新发展动力足

近年来，步步加力的税费支持政策正持续为

经营主体创新发展“添动能”：从科技型中小企业研发费用加计扣除比例提高至100%，到大规模增值税留抵退税实施并扩围，再到推出2022年四季度支持企业创新的阶段性减税政策……可以说，税费优惠政策已覆盖创业投资、创新主体、研发活动等全链条。

从进口“卡脖子”到完全“国产化”，青岛邦凯高新技术材料有限公司用了8年时间，成为目前国内唯一一家可对标国际品质的高端光电专用硅基色谱填料生产企业。

公司法人于秀暖介绍：“8年来，我们多次享受到税务部门春风般的服务，高新区税务局及时根据公司情况，有针对性推送各项税费优惠政策，提供‘一对一’政策辅导。2022年我们享受了企业所得税研发费用加计扣除143万元，资金负担大大减轻。现在，我们的产品交货周期已经由3-6个月缩短至1-2周，定价仅为进口价格的50%-70%。”

提比例、提前享，一系列研发费用加计扣除优惠政策，最终目的就是为企业解决后顾之忧，为企业动能转换、技术研发、创新发展提供强有力的政策支持。企业的资金活水畅通了，创新实力自然就提升了。

“企业发展的这十年，也是亲历税收优惠逐年加码、营商环境逐年优化的十年。”易来智能科技股份有限公司财务负责人卢晓明介绍，“税务部门为我们详细解读新政策，公司2022年享受到研发费用加计扣除4000多万元。手中的真金白银让我们更加有底气去加大研发投入，加强科技创新，实现产业升级。”

近年来，为巩固拓展税费支持政策，助力科创企业转型升级，青岛市税务局成立了“专精特新涉税服务”工作室，加大对“专精特新”企业培育扶持力度，解决好企业在成长过程中的个性化涉税问题，促进高端化、健康化发展，为科技创新企业高质量发展增添砖加瓦。

## 税惠落袋 厚植沃土环境优

轩浩热五金店是一家经营十余年的“小个体”。近期，在收到黄岛区税务局工作人员送上门的个性化税费优惠辅导礼包后，五金店老板王应霞感触颇深：“在政策享受上，我们没有操过心。”



■“马丽·五月风”税费服务工作室工作人员现场辅导纳税人。

让税收政策红利从“纸上”落到企业“账上”，一直是青岛税务部门探索和努力的方向。

黄岛区税务局深化税收数据分析应用技术专项提升工程成果转化，组织具有数据思维和数据能力的业务骨干，围绕行业类别、企业性质、适用政策等方面，形成“动态+跟踪”管理台账，并通过“一对一”“点对点”“面对面”精准对接的“三个对”机制，组织专人了解纳税需求，宣传辅导政策，解决其在各纳税环节遇到的难点和堵点。

开发区税务局则不断深化对重点行业、重点企业的全生命周期跟踪服务，成立了“税直达”专家团队，精准分析企业情况、制定“一企一策”的税收优惠政策，通过“管家式”服务模式让税费优惠政策落到实处。

山东极视角科技股份有限公司高级政府事务总监王道林告诉记者：“开发区税务局不定期深入到企业中来，把政策送到我们手中，辅导我们正确享受优惠政策，还成立专班支持我们涉税业务开展。”

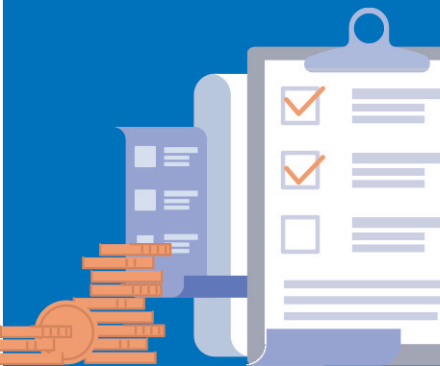
极视角科技也是首批享受“税务360健康体检服务”的企业之一。通过创新运用123项指标，开发区税务局对极视角科技进行360度的健康体检评价，形成专属“体检报告”，帮助企业及时享受增值税即征即退优惠政策，推动企业持续健康发展。2020年至今，该企业获得即征即退税款共计450多万元。

（刘祎 陈洋 王洪堃 王超群 孙欣欣 薛彦媛 郇翔宇）

优化营商环境是培育和激发经营主体活力、增强发展内生动力的关键之举。今年以来，青岛税务部门聚焦政策落实提速、重点服务提档、诉求响应提效、便捷办理提质、规范执法提升，上下齐心同频发力，各项服务举措正逐步落地见效。



■税务部门工作人员到企业进行涉海税收政策宣传。



■青岛税务部门创新推出“答办通、云线通、询访通”的“三通一体”智慧服务新模式。