

天津率先完成办税服务厅转型升级全覆盖

以纳税人视角化繁为简 重塑税费服务流程

去年,在总局指导下,天津市税务局牢固树立“以纳税人为中心”的服务理念,紧紧围绕国务院“高效办成一件事”要求,贯彻落实《深化税费服务新体系建设行动方案(2024—2025年)》,聚焦纳税人缴费人(以下统称“纳税人”)线下办税缴费体验,优化业务办理流程、科学整合服务资源、深化征纳互动应用,在全国率先完成全市办税服务厅转型升级全覆盖。

优化业务办理流程
办理时长压缩50%以上

在办税服务厅建设线上线下融合办税、前后台集约运转、现场远程协同解决、跨区跨省高效协同的标准化、数字化、集约化税费服务中心,对内统筹非即办事项流转和复杂税费业务处理,实现61项基础事项审批前移,办理时长压缩50%以上。

科学整合服务资源
95个服务厅保留升级21个

在前期充分调研的基础上,全市原有95个办税服务厅保留升级21个,改建便民办税服务网点63个,建设税费服务e站29个,智慧微厅4个,形成“1+N+e”的线下办税服务新体系。实体窗口数量减至312个,较转型前减少50.5%,窗口人员减至373名,较转型前减少39.6%。释放出的服务资源,充实到线下导税、争议解决和税费服务中心等岗位,进一步强化中后台人员力量,满足纳税人个性化税费服务需求。

深化征纳互动应用
线下业务量同比下降50%

依托税费服务中心,整合全部线上服务渠道,对外提供精准推送、智能交互、办问协同、全程互动一体的征纳互动服务,实现纳税人线上办理税费业务“办问协同、办审一体、一站办结”新体验。纳税人线上办理税费业务比例持续增长,今年1月线下办理业务量同比下降50%以上。

办税服务厅全新升级 记者实地体验各区域
空间敞亮设备齐全 办税省时服务省心

近日,天津市河北区税务局办税服务厅内,一场“沉浸式”税务服务体验正在展开。作为第34个全国税收宣传月的重要实践,这里以“税收·法治·公平”为主题,推进效能税务建设和税费征管“强基工程”,通过一系列服务升级,为纳税人打造了高效便捷的现代化办税场景。记者根据办税流程,亲身体验了全新升级后的办税服务。

智能导税 分流办税更精准

踏入办税服务厅,导税咨询区也是纳税人进厅后的第一站。作为办税服务厅的“中枢”区域,这里承担着统筹调度功能。左侧一块智能显示屏立即吸引了记者的目光,这块屏幕上滚动播放着办税服务厅税务干部信息、简事快办、繁事精办清单等公示信息。工作人员介绍:“这些信息方便纳税人快速了解自己所要办理的事项属于哪个专区,做好分流引导,更加节省时间。”

自主办税 终端设备“零距离”

紧接着,记者来到自主办税区域,这里摆放了3台机器。这几台机器是集成式办税终端,与大厅窗口互为补充,满足纳税人多层次需求。

在“纳税人学堂”区域,一个大型显示屏前方,一排排沙发座椅整齐排列。记者坐在沙发上,从纳税人的视角来观看“纳税人学堂”,“沉浸式”体验了一堂税务

课。“您好,我是税务模拟员悦悦”……只见大屏幕上出现卡通人物形象,模拟员打开精准推送、智能交互、办问协同、全程互动这几个板块,向大家讲解相关功能的操作方法。工作人员介绍说,“纳税人学堂”是税企沟通的重要桥梁,这里运用显示屏,针对纳税人需求实时播放培训视频和开展线下培训,实现线上线下双渠道同步联动。

“自主办税区”共配备18台外网电脑、2台内网电脑,能满足纳税人自主办税需求。“我们会配备专业辅导团队,这就是我们的流动导税团队,确保纳税人‘问题有人管、需求有人理、困难有人帮’。”工作人员介绍。

开放式线下办税“提档加速”

离开智能高效便捷的自主办税区域后,记者来到开放式线下办税区域,“简事快办区”右侧是等候休息区,供纳税人等候休息使用。在“简事快办区”记者观察到,这里设置了4个简事快办窗口,工作人员将流程简单、耗时少的业务单独分类,确保纳税人即到即办、即办即走,实现办税缴费“提档加速”。

精细化个性化 智能温度并存

在精细化和个性化服务专区,分别设有爱心专区、涉税专业服务机构专区、云服务及政府协作区和小北工作室。

在“爱心专区”内,工作人员正为一名

退役军人办理税费减免业务。“从进厅到完成审核,全程专人帮办,连材料准备清单都提前通过短信发送。”老人感慨道。据介绍,考虑到老年人、残疾人、退役军人等特殊群体的需求,导税咨询区的税务干部会直接引导其来到该专区,由税务干部提供直接办理和全程帮办服务。

“涉税专业服务机构专区”放置了2台自主办税机供涉税中介使用,由税务人员为机构人员提供“一对一”定制化服务,引导其通过线上渠道办理业务。现场,在涉税专业服务机构任职的张先生正通过“一号办多户”系统为3家企业同步办理汇算清缴。他说:“以前需要逐户跑,现在一个工单全搞定,效率翻倍!”

“小北工作室”可谓是各种疑难杂症的诊疗室。为践行新时代“枫桥经验”,河北区税务局专门组建了一支专业的团队,承担窗口区无法办理或需多部门联动解决等疑难问题的处理。前不久,一桩复杂的企业所得税争议,通过小北工作室的协调会商,很快就达成了解决方案。

承担与区域各政府部门沟通协作功能的“云协作区”配备了一台大屏显示器,可实现多部门连线。通过搭建多方线上沟通平台,共同推动解决包括税费事项在内的各类问题,合力优化区域营商环境。

总体体验下来,升级后的服务厅不仅空间更敞亮,更构建起“线上智能应答+线下精准服务+跨域协同办理”的立体网络。

文/摄 记者 张艳 通讯员 孙晓斌

超算AI大模型 加速开源

国家超算互联网平台上线一年以来,注册用户规模与入驻服务商数量均实现高速增长。目前,国家超算互联网平台总用户量已突破35万。国家高性能计算机工程技术研究中心副主任曹振南透露,今年超算互联网会响应“人工智能+”行动等政策方向,依托一体化算力网的服务能力,联合教育、金融、医疗等垂直行业生态伙伴,深度布局企业级智能体搭建、行业知识库构建、私有化模型定制等前沿,加速开源AI大模型在更多场景变为新质生产力。

记者 张珊珊

签约国际龙头“氢”艳全场

在备受瞩目的北京国际氢能展上,位于静海区高新产业园的天津市大陆制氢设备有限公司凭借其自主研发的AEM电解槽新品成为焦点。大陆制氢总工程师许卫介绍,AEM电解槽新品通过自主隔膜研发,使用非贵金属电极材料,轻量化极框设计,显著提升了电流密度与能源转化效率,可在风光电波动场景下保持高稳定性运行,为后续规模绿氢生产提供了可靠解决方案。大陆制氢还与西门子、日立能源等国际龙头企业签署战略合作协议,进一步完善其在智能化、低碳化领域的技术布局。

记者 张珊珊

高校招聘专场 精准对接

近日,北辰区人社局携手河北工业大学,推出“乐业北辰 职引未来”2025年全国城市联合招聘高校毕业生春季专场活动。活动以场景化求职、诊断式赋能、长效化服务三维发力,为莘莘学子铺就了一条通往职业理想的道路。此次招聘会精准聚焦区内机械制造、高端材料、金融科技等多个热门行业企业,累计推出264个优质岗位,吸引千余名学子踊跃参与。其中,200余人通过“即投即面”的高效机制与企业达成初步意向,实现了人才与岗位的精准对接。

记者 苗娜 通讯员 王静