

渝北区税务局

改革创新“创”出税收营商好环境

“渝北的办税环境和服务太好了！”今年3月4日，来渝北承建工程项目的武汉虹信技术有限公司办税人员沈光梅，为渝北区税务局三龙办税服务厅送来一面锦旗。

今年春节前，沈光梅到渝北区税务局三龙办税服务厅办理跨区域涉税事项增值税预缴申报，因申报数据错误，当天无法办理预缴，影响到开票收款。由于项目甲方要求当天必须办理预缴，否则资金会延后到春节后才能安排，将影响农民工年前工资结算。沈光梅为此十分着急。办税服务厅负责人了解后，立即通过电话与上级部门和系统后台运维联系沟通，通过多方努力，更正了相关错误数据，沈光梅于当天下午办理了开票业务。

这只是渝北区税务局优化升级税收营商环境的缩影。近年来，渝北区税务部门坚持改革创新，以为市场主体和群众解决实际问题为突破口，锚定持续优化税收营商环境目标，着力破解办税缴费堵点难点，纳税人缴费人满意度、获得感持续提升。

全国首创：高竹新区税费征管一体化

2021年10月25日，川渝高竹新区税费征管服务中心正式启动运行，这是全国首个实体化运行的跨省域税费征管服务中心。

“有了这个服务中心，我们线下办税也不用出新区了，越来越便利省心！”从渝北整体搬迁到高竹新区内的四川逸致科技有限公司负责人李国军表示。

“这一探索创新，做到了4个全国首创。”渝北区税务局相关负责人介绍，主要包括跨省共建管理团队、统一两地政策标准、协同推进税收治理、线上线下同频共振，将川渝高竹新区税费征管服务中心打造成川渝地区税费征管试验区、跨省域的集成服务示范区。

据介绍，川渝高竹新区税费征管服务中心在征管、事务和政策等6个方面实现了跨省域税费征管服务一体化。

服务团队“同心”，实现组织一体化。服务中心按照“一块牌子，一个大厅，一个团队”的

原则组建征管团队，由渝北和广安税务部门按照1:1比例，派驻6名业务骨干联合办公。

内部管理“同效”，实现事务一体化。两地税务部门通过整合内部资源，制定管理制度，规范事务流程，统一绩效考核，实现了机构和职能配置科学合理，工作流程也更加科学高效。

政策执行“同标”，实现政策一体化。按照“政策从优、程序从简、税负从轻”的原则，通过梳理优化两地的税费政策、服务标准、法制事项等方面存在差异，目前已对42项税费政策执行口径达成一致，并由新区税费征管服务中心联合执行。

执法行为“同轨”，实现执法一体化。按照“执法一把尺子，处罚一个标准、行为一个准绳”，统一了税费政策制度标准体系后，执法效率显著提升。

监督管理“同步”，实现监管一体化。建立和完善了两地信息共享共用机制，强化数据分析和运用，完善了“信用+风险”动态监管体系建设。



渝北区税务局三龙办税服务厅工作人员为企业办税人员办理涉税业务 摄/郭睿

纳税服务“同质”，实现服务一体化。打破了两地行政壁垒，联合开发新区电子税务软件系统，率先在全国实现了跨省(市)涉税数据共享。服务中心内配置的跨省发票机，实现了两地申领和代开发票同机、同柜、同库管理。同时，为新区重大项目企业提供全方位、全周期、订单式的“项目管家”服务。

据统计，运行近7个月，川渝高竹新区税费征管服务中心已累计办理业务79715笔，极大地方便了两地市场主体和群众办理涉税业务。

开展A级纳税人培育专项行动

诚信是国际一流营商环境的重要指标之一。作为体现纳税人诚信经营水平的A级纳税人大幅增加，标志着渝北市场主体的依法诚信经营理念已深入人心，税收营商环境持续向好。

“在打造营商环境‘升级版’中，我们把培

育A级纳税人作为优化税收营商环境的一项重要内容。”渝北区税务局相关负责人介绍，2021年底，渝北区启动A级纳税人培育专项行动，计划在3年时间内，每年培育新增A级纳税人1000户。

在实施A级纳税人培育专项行动中，渝北区税务局综合运用信用预警、信用修复等手段，对企业信用进行全周期、动态化管理，帮助纳税人开展纳税信用建设，并成立了由税务师、律师、注册会计师等专业人才组成的专家顾问团队，通过定期上门、一对一咨询等，进行政策宣传辅导、提醒涉税风险等精细化服务。

“有税务部门的精心服务和帮助，我们今年有信心重回A级！”重庆某科技有限公司负责人表示，之前，由于公司财务人员疏忽，财务报表报送逾期，该公司在2021年企业纳税信用等级中，被评定为了B级，纳税人信用等级作

为企业上市的硬指标之一，对于一家拟筹备上市的企业而言，影响重大。

在培育A级纳税人专项行动中，渝北区税务局将该公司纳入“A级纳税人成长计划”名单，并派出专员进行纳税辅导。

“今年如能重回A级纳税人，我们就能继续进行上市筹备计划。”该负责人表示。

在培育A级纳税人的同时，渝北区税务局主动与区发改委、财政、规资、人社、市场监管、银行等部门和相关行业协会进行信息共享，让守信企业在纳税申报、退税办理、跨省迁移、信贷贷款、招投标等方面享受更多便利和优惠。

“去柜化”服务新模式更贴心

“感谢税务人员‘手把手’教会我办理税务登记，我真感受到了便捷、贴心的服务。”“9号综合服务窗口”的同志服务周到有耐心，为企业排忧解难。”今年4月8日，渝北区税务局三龙办税服务厅同时收到两封感谢信。

2021年11月，渝北区税务局三龙办税服务厅在全市税务部门首创推出“去柜化”一窗通办服务。这种全新的服务模式打破了传统行政服务窗口柜面高台的设计，将税务人员分流至自助办税和服务引导区，将线下的办税服务区转变为开放式服务工位。从过去的以柜台为界受理业务，到如今全开放式协同办理，办事群众可以直观的参与到业务的流转，清楚办理进度。

“‘去柜化’不仅仅是对服务方式的创新，更是服务思维和服务理念的革新。”渝北区税务局三龙办税服务厅相关负责人介绍，短短半年时间，三龙办税服务厅就收到了企业和群众的5封感谢信以及1面锦旗。

渝北区税务局相关负责人表示，该局将继续以群众需求和实际体验为出发点，在服务思维、理念和方式等方面不断探索深化改革，以一切为民的诚意持续优化税收营商环境。

渝北区政务办

优化政务服务 实现8个领域“一窗综办”

平均跑动次数降低到0.17次、即办件比例提升至54.9%、全程网办占比82.2%……

不俗成绩的背后，离不开渝北区政务服务管理办公室(以下简称“渝北区政务办”)履职尽责、砥砺前行。在渝北区委、区政府的领导下，渝北区政务办落实全区打造国际一流营商环境大会精神，聚焦《打造营商环境“升级版”工作举措20条》，扎实推动政务服务事项“应进必进”，实现公安、税务等8个领域“一窗综办”，创设优化营商环境服务专区，实施“周六不打烊”服务，勇当渝北区优化营商环境“排头兵”。

政务服务事项“应进必进”

“环境好，服务更好了。”
“现在地方宽敞，停车方便多了。”
……

新建的渝北区行政服务中心自投用以来，前来办事的群众与企业纷纷竖起大拇指，赞不绝口。

走进服务中心，就像走进了一个“政务超市”。这里进驻了审批职能部门及公用服务单位40余个，公安服务、婚姻登记、税务服务、社会事务、交通运输、卫生健康、建设领域、市场监管8大领域服务区和优化营商环境服务专区，提供政务服务事项1141项，实现了与群众生产生活相关的政务服务事项集中受理和办理，让群众“最多跑一次”。

“对标全市标杆、全国一流标准，我们下足功夫，对全区的政务服务事项进行逐项审核，除法律法规另有规定、涉及国家秘密、场地特殊要求等情形外，全部纳入区行政服务中心集中办理，并建立区行政服务中心进驻事项负面清单，进行动态管理。”渝北区政

务办相关负责人说。
今年以来，服务中心内容更加丰富，新增进驻大厅事项112项，新增授权事项165项，全区701项行政许可事项实现“应进尽进”。办事流程更加精简，18个部门累计减少108个事项的116个审批环节，减少32个事项的90个申请材料，减少21个事项的跑动次数。

全面推行“一窗综办”

对于企业和群众眼中的“同一件事”，渝北区政务办大刀阔斧进行整合，打通了跨部门审批“壁垒”，“政务超市”让群众从“满城跑”变“一窗办”。

近日，个体户王迪正在筹备火锅店，他需要申请《营业执照》《食品经营许可证》，还要办理《税务登记证》《健康证》等，涉及卫生、市场监管、税务、消防等多个部门。

过去，创业者们需要提前做好功课或者现场咨询，依照流程前往职能部门办理。即便是集中在政务中心，也将面对众多职能窗口，表格纷乱繁琐，常常让人一头雾水。

坚持以人民为中心、以服务为核心，渝北区



政务办在中心8大领域服务区和优化营商环境服务专区实施“一窗综办”，提供上千项事项的审批服务，实现了“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，并推出“一件事一次办”套餐99个。

“太方便了！以前办个证要来回跑好多趟，现在在一个窗口办理所有。”王迪满脸笑容，频频为便民点赞，“窗口人员很有耐心，帮我逐项讲解，一次性讲清楚，特别感谢。”

除了线下“一窗综办”，渝北区政务办还积极推动线上“一网通办”，通过线上线下相结合，让政务服务“一次都不用跑”成为常态。目前，随着审批流程的不断优化和线上“渝快办”政务服务平台不断升级，企业和群众办事越来越快，越办越愉快。

专设“办不成事”反映窗口

规范办理流程、建立“办不成事”问题台账；

打通堵点、优先处理“应办未办”事项，实现群众诉求全流程处理……

在服务中心一至三楼，设有“办不成事”反映窗口6个，专门解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题，受到普遍好评。

“在日常业务中，群众对于‘办不成’‘很难办’‘不给办’等现象反映比较突出。”渝北区政务办相关负责人说，如何从便民利民的角度去想问题、干工作，映照服务群众的水平，也是赢得群众信任与支持的过程。

为情怀最动人。小小的“办不成事”反映窗口，关乎群众心头大事，让老百姓心里更有底、体验更便利。

目前，服务中心将问题台账形成工单，全力督促相关部门在规定时间内办结。能现场解决的立即解决；对于需要一定办理时间的简单问题于1个工作日内办结，复杂问题于3个工作日

内办结。

同时，渝北区政务办将对窗口受理、部门办理过程进行跟踪监督，形成了“收集问题—分类处置—限时办结—回访核查—监督考核”的闭环工作机制。

“周六不打烊”广受好评

“没想到周六也能开得到发票。”在渝北区行政服务中心自助办税区，市民陈建新在税务人员的辅导下，不到10分钟就开出了发票。

“工作日在建筑工地赶进度，根本没时间去办税厅开票，收款进度一拖再拖。”陈建新说，朋友介绍服务中心有“周六不打烊”服务，他就抱着试一试的心态来看看，果然很快就拿到了发票。

“这段时间忙着季报和企业所得税汇算，加班成了常态。”重庆某税务师事务所王丹凤也在周六来到服务中心办理涉税事项，她对“周六不打烊”点赞不已。“工作日办事的人多，周六不排队来了马上办，节约了办事成本和时间。”

为打造营商环境“升级版”，进一步满足企业和群众错峰办事需求，“政务超市”周六不打烊，采取“预约窗口+固定窗口”进行接办件，解决企业和群众工作时间没空办、休息时间没处办的难题。

“周末不打烊”运行以来，累计办件911次，提供咨询服务936人次，每周办件咨询量稳定在130件左右，赢得广大市民一致好评。

渝北区政务办相关负责人表示，下一步将继续发挥好牵头统筹职能，督促各审批职能部门持续优化审批流程、提升服务质效，探索“专区受理+专员代办”机制，为重点企业和项目配备服务专员，全力助推渝北打造国际一流营商环境。

重庆空港工业园区

当好为企业精心服务的“店小二”

在重庆空港工业园区内的海特排气、南方英特2家企业，因门前的大道交通不安全，重庆空港经济开发有限公司(简称“空港经济公司”)了解这一情况后，积极与交巡警支队协调，在这两家企业门前增划了斑马线，加装了交通安全设施；施能电力、明天机械等企业反映停车位少，停车难后，空港经济公司又积极与区域管局对接协调，为这些企业增划了30余个停车位。

在重庆空港工业园区内，企业遇到这样的“小事”，空港经济公司总是想尽办法帮助解决。“我们就是要当好为园区内数百家企业精心服务的‘店小二’。”空港经济公司相关负责人说。

线上服务平台“管”好大事小事

在重庆空港工业园区，如今建立起了园区管理平台和园区服务平台，方便为企业进行大事小事的服务工作，助力企业上云上线。

“在这两大平台上，我们可以得到包括公租房申请、宿舍申请等周到的服务。”在园区内的嘉泰精密公司相关负责人说。

据介绍，园区管理平台和园区服务平台，实现了企业问题反馈、公租房申请、宿舍申请等线上申报办理。通过这两大平台，目前已帮助天池科技等20余家企业成功申报木耳公租房、悦来公租房，为传音、天实精工等10余家企业先后提供员工宿舍600余套。

除做好为企业服务解决公租房等生活事务外，空港经济公司的“店小二”，还为企业做好项目落户、融资贷款等“大事”的全程服务。

艺盛科是一个新落户的项目，这个项目从签约到办理各项手续，都得到了“店小二”的“一条龙”服务。近期，园区已帮助国货航、广正亿等新入驻企业办理工商注册。帮助互联创新、笑杰实业、中通企业进行工商变更。帮助宝能西部供应链、中远海运等项目办理施工前期手续；帮助中远海运、东方嘉盛等项目完成配套费减免证明办理等。

在帮助企业融资贷款上，园区已召开2次银企座谈会，组织辖区企业、银行、相关金融机构，宣传信贷融资产品，并推荐天实精工、阿泰可企业申请上市。

企业有困难“店小二”来解决

“企业在生产、职工生活中遇到了困难，园区都会尽最大努力帮助解决。”空港经济公司相关负责人说，“这是‘店小二’的职责。”



空港经济公司工作人员及专家到本田动力公司协助企业申报数字化车间

在重庆空港工业园区，实行了首接受访制度，首次接待工作人员必须做到“积极对接、跟踪到底、解决问题”。

一些企业遇到子女入学问题需要解决，园区首接工作人员在接到企业的诉求后，立即向园区领导汇报，园区协调区经信委、区教

委、区临空办等部门，梳理企业高管子女入学相关政策，并已帮助传音科技、万向钱潮等企业的高管子女解决好入学问题，免除了高管入职后顾之忧。

由于历史的原因，重庆空港工业园区内的一些企业，存在着“两证遗留”问题。在帮助企业解除这一后顾之忧中，园区组织专人，分批次帮助企业解决土地和产权证遗留问题。前不久，云海、嘉龙等企业就取得了拖了多年的房屋产权证。至此，园区内的民营工业企业的“两证遗留”问题也实现了清零。

精准服务推进企业高质量发展

在重庆空港工业园区，“店小二”的精准服务，还有效地推进了企业高质量地发展。

“感谢空港经济公司的帮助，让我们顺利地申报数字化车间项目。”重庆荣阳汽车配件有限公司总经理林显光说，“在建设和申报数字化车间中，园区的‘店小二’进行了全程的服务。”

据介绍，这家公司在提升产能中，投资2000多万元，新建智能工厂窗框生产线数字化车间，这一项目建成后，年可新增汽车用窗框焊接总成20万台。在建设这个项目中，公司也按照数字化车间的标准来进行建设。

在帮助这家公司把这个项目建成数字化车间中，空港经济公司的“店小二”，邀请专业人士到现场进行辅导，帮助准备相关的申请材料。目前，这个项目已顺利向市里申报数字化车间。

像这样的“店小二”服务，还在“专精特新”企业的建设和申报上。今年以来，重庆空港工业园区已经申报“专精特新”企业37个，数字化车间2个。

王彩艳 杨敏 本版图片除署名外由受访单位提供