

郑州地税： 用“细节”诠释“服务”真谛

通讯员 李赞军 乔慧展 雷磊

在郑州市新一轮建设热潮中，为纳税人提供“及时周到、简便快捷”的纳税服务成为郑州市地税局服务经济社会持续发展的核心理念。在这一理念的要求下，郑州市地税局以“提效能、创品牌、树形象”为目标，从细节着手，打造了具备现代公共服务型税务组织标准的地税组织，为广大纳税人营造了舒心、满意的纳税环境。



7×24小时自助办税

实行特色化、个性化服务，让纳税人从细节中感受“温馨”

“细节服务”永远是郑州地税的不懈追求。全省地税系统首个“一窗式”办税服务厅在郑州地税试点成功，“一站式”服务全面铺开，正是这一理念在地税服务中的实践。“导税服务、全程服务、限时服务、预约服务、提醒服务、延时服务”等特色化、个性化服务，进一步助推了全方位、立体式服务体系。办税服务厅更是融入人文关怀，沙发、雨伞架、饮水机、纸杯等便民设施，随时提供报纸、杂志和各类税收宣传资料等读物，最大限度方便纳税人休息等待；设置触摸屏查询机和自助办税区，方便纳税人查询和办税；液晶电视机、LED显示器，滚动播放需要纳税人周知的各类涉税信息；“无障碍通

道、绿色通道”，为残疾人、孕妇等社会特殊群体提供贴心服务等，处处体现了办税的温馨和周到，让纳税人油然而生一种“家”的感觉。

简化涉税手续，让纳税人从便捷办税中感受“高效”

一项涉税事宜，简单的几张表、几个步骤，甚至是轻点鼠标就能在短时间内完成，纳税人无论是在办税服务厅，还是在家中都能深切感受到地税部门办税的简便与高效。郑州地税充分考虑办税细节，通过简并手续、科技兴税等措施，既节省纳税人办税成本，又提供优质高效的办税服务。全面梳理和整体设计办税流程，归并业务，精简资料。推出个体税务登记免填单服务，避免了

纳税人因填写失误带来的麻烦。开通网络发票在线开具、查询等功能，接受发票真伪查询390余万次。引导纳税人选择网上办税，健全以网上办税为主体，上门办税、批量扣税、POS机刷卡银行端查询缴税、短信申报缴税、7×24小时自助办税等13种多元化申报缴款方式，纳税人申报缴款种类位居全国首位，极大方便了全天候办税，让纳税人深切体验到了办税的“便捷”。

强化政策服务，让纳税人从贴近民生中感受“实惠”

针对纳税人了解税收新政较少，却又迫切需要税收政策支持谋求更快的发展，郑州地税建立不同层次的政策宣传、政策服务体系，及时争取好、落实好、运用好各

项惠民政策，为企业“穿针引线”，帮扶企业快速发展。依托地税部门敏锐的经济视角，在深入调研的基础上，科学分析经济税收形势，提出了土地使用税标准范围调整、股权转让税收管理、支持总部经济发展、小型微利企业发展、物流企业等贴近群众生活、贴近民生发展的建议，有力支持了全市经济税源建设。根据不同企业服务需求，定期召开税企座谈会和举办纳税辅导讲座，进行个性化纳税辅导。去年，召开税企座谈会515次，召开政策发布会375场，发放政策宣传辅导读物65698份，培训纳税人94111人次。开展“送税法上门、送优惠政策上门”活动，深入重点企业进行走访调研。去年，走访调研重点企业969户，其他企业2436户，收集企业提出的意见和建议3033条。坚持把落实好税收优惠政策作为关注民生、促进发展、构建和谐的重要手段，为全市25万户纳税人减免个人所得税近5亿元，为全市5.5万个个体工商户减免营业税2亿多元，有效体现了国家民生政策。被评为“全省地税系统企业服务工作优秀单位”。

围绕焦点问题，让纳税人从发展环境中感受“公平”

郑州市地税局依法打击各种涉税违法犯罪行为，维护纳税人合法权益，营造了公正、公平的税收竞争环境。去年，共检查纳税人239户，查补税款、滞纳金、罚款1.53亿元。全国率先成立“发票110”快反处理队伍，24小时受理和现场处理发票违法违章行为，始终保持打击违法违章的高压态势。成立以来，接听投诉及咨询电话7935个，受理案件654个。打击发票违法犯罪活动工作受到国家税务总局表彰和市委市政府主要领导的充分肯定。今年4月，郑州地税又在市委市政府大力倡导下，精心主办了第八次发票摇号活动，摇号范围涵盖全

市五家税务机关的所有发票种类，进一步调动了广大消费者依法索取发票的积极性，切实维护了纳税人合法权益。

满足纳税诉求，让纳税人在地税形象中感受“真挚”

真诚面对，诚挚沟通。为提高服务针对性，郑州地税畅通纳税人诉求渠道，定期组织专人对诉求进行收集和整理，及时发现工作薄弱环节，提出改进措施和办法。高标准建设省会12366纳税服务热线，为纳税人提供更为直接、迅速、准确的语音服务。去年，共受理人工话务23000余个。被市政府办公厅评为“市长热线优秀单位”。在新浪、腾讯开通官方微博，为纳税人提供了一个即时解答疑惑的“快捷平台”。组织开展“微访谈”，与纳税人和网民在线交流，引起强烈反响，短短一周内，“郑州地税”微博粉丝增加了近3万人。采取发放《纳税人权益保护状况调查表》，组织开展“千名税官大走访”活动，收集网络舆情、召开纳税特邀监督员座谈会、建立定点联系机制等形式，全面了解纳税人需求，持续改进地税工作。聘请社会第三方开展纳税服务暗访，摸清纳税服务现状，及时掌握纳税人的期望与诉求。向企业发放征求意见函，开展纳税人评议地税服务活动，树立了地税良好社会形象，持续巩固了地税政风行风建设成果，在市委组织的行评中群众满意率位居全市第一，17个基层站所被评为“全省群众满意基层站所”，郑州地税形象在新起点上向更高层次不断攀升。

纳税服务没有最好，只有更好。在加快中原经济区核心增长区建设的大潮中，郑州地税局将深入贯彻“挑大梁、走前头”的总体要求，用一成不变的真挚情感全面诠释“服务民生、奉献社会”的真谛，为中原经济区建设营造更好的经济税收发展环境。



功能完善的“一站式”办税服务厅

郑州市地方税务局 郑州新区地方税务局

河南省地方税务局直属税务分局

关于开展税源清查工作的公告

为深入贯彻落实《河南省人民政府办公厅转发省地税局关于加强税源管理提高征管质量若干意见的通知》(豫政办〔2012〕51号)和《河南省地方税务局关于印发税源清查工作实施方案的通知》(豫地税发〔2012〕45号)精神，营造良好的依法治税环境，堵塞征管漏洞，郑州市决定在全市范围内开展税源清查工作。现将有关事项公告如下：

一、清查范围

1. 清查对象：郑州市辖区内负有地方税收纳税义务的所有纳税人；
2. 清查期间：2011年至2012年3月期间的纳税情况，发现有重大涉税问题的可追溯到以往年度。

二、清查内容

(一)针对户籍管理开展清查

1. 对产业集聚区、繁华地段楼宇内、不同区域结合部等区域开展全面普查，对发现尚未纳入税务管理的，依法及时办理税务登记，纳入税务管理；
2. 从工商部门取得工商登记信息，筛查出已办理营业执照尚未办理税务登记的异常信息开展税源清查，发现未办证情况及时督促办证并补征税款；
3. 对走逃纳税人开展实地核查，对查找到的走逃户依法清缴欠税并给予处罚；
4. 对营业税起征点、增值税起征点调整后个体工商户数和缴纳税款的变化情况进行清查，核查核定收入额是否与经营情况相符。

(二)针对申报征收环节开展清查

1. 对2011年至2012年3月期间长期零申报、低申报以及长亏不倒的纳税人，在纳税人认

真自查的基础上，由其主管税务机关进行纳税评估，对存在偷税嫌疑的及时移送税务稽查部门查处；

2. 对照《河南省地方税务局关于完善〈外出经营活动税收管理证明〉有关事项的公告》(2011年第6号)，清查本单位本辖区外出、外来经营行为是否纳入了管理，是否按规定进行纳税申报，项目核销前是否足额缴纳企业所得税；
3. 对重点税源开展税收分析，入库税款同比或环比增减幅度出现7%以上变化的，由纳税人进行自查并说明情况，没有合理理由的进入纳税评估程序，发现纳税人存在偷税嫌疑的转税务稽查部门查处；
4. 清查使用定额发票、网络发票的纳税人是否存在申报缴纳与发票开具信息不一致的情况，通过票表比对、查税与查票相结合的方法，对纳税人的发票开具情况和申报缴纳信息进行分析评估；清查使用手工发票、离线开具发票、开具网络发票纳税人是否存在“大头小尾”、“单联填开”、虚开发票等违法违章行为。

(三)针对重点项目、重点行业开展清查

1. 及时同财政、发改委、统计、规划等部门联系，取得本地县(区)级以上重点项目立项、项目金额(涉及地税收收入的项目金额)、工程进度详细情况，清查项目承建单位是否依法、及时、足额缴纳税款；
2. 加强房地产、建筑、餐饮、娱乐、洗浴业清查，重点提取纳税人生产经营收费管理系统中数据，与纳税人申报的财务信息进行比对，核查是否存在隐瞒收入、少缴税款行为；
3. 按照《郑州市人民政府办公厅关于加强房

屋租赁联合管理工作的意见》和河南省地税局有关文件要求，全面开展对房屋租赁业税收的清查。

(四)针对委托代征工作开展清查

按照《河南省地方税务局关于发布〈委托代征税款管理办法〉的公告》(2010年第2号)规定，对委托代征单位对受托代征主体进行实地核查，确认代征工作是否纳入税收管理信息系统，被委托主体是否符合法律规定，代征税款是否依法、及时、足额征收，代征程序是否合法有效。

(五)针对欠缴税款开展清查

进一步摸清欠税底数，深入了解存在欠税纳税人的生产经营情况和财务状况，加大对已开票未缴税纳税人的监控与催缴力度，加大欠税公告力度，营造诚信纳税氛围。

(六)针对分税种管理环节进行清查

1. 对房地产业土地增值税清算工作开展清查。对符合清算条件的房地产开发企业，严格依照法律法规规定，组织完成土地增值税清算及税款征收工作；
2. 对纳税人土地使用税、房产税、城建税、印花税等税种加强信息比对，核实是否足额申报缴纳；
3. 对房地产业企业所得的汇算清缴工作开展清查；
4. 对建筑业企业所得税缴纳情况开展清查，重点核实劳务和材料成本是否真实；
5. 对个人股权转让环节个人所得税征收工作开展清查，从工商部门准确获取个人股权转让信息，清查是否存在未及时向税务机关报告个人股权转让行为的情况，发现问题及时追缴个人所得税；

6. 对高收入行业开展清查，重点加强对12万元以上高收入个人纳税义务履行情况的清查工作。

(七)针对发票管理环节进行清查

1. 清查纳税人是否存在购买、使用假发票和非法代开发票等违法违章行为，重点对房地产、建筑安装、交通运输、餐饮服务等行业纳税人进行检查。通过检查，对发票使用环节加强监管，收集制假发票线索，加大查处力度，摧毁制假售假窝点、团体，严惩一批违法犯罪分子；
2. 清查纳税人是否存在超范围领购、使用和违规开发票行为；
3. 针对小型微型企业享受发票工本费免征等政策落实情况开展清查，把惠及民生的优惠政策落实到位。

三、清查步骤

- (一)纳税人全面自查阶段(5月2日至5月10日)

自5月2日起，由各县(市)区局向本辖区内正常管理纳税人分类型发放《纳税人自查情况报告表》，并辅导纳税人进行填写，5月10日前收回所有自查表。

(二)清查实施阶段(5月11日至6月30日)

按照清查范围和清查内容要求，结合纳税人自查结果，5月11日至6月30日，由各县(市)、区主管税务机关对本辖区的税源开展全面清查。

郑州市地方税务局
郑州新区地方税务局
河南省地方税务局直属税务分局
2012年5月8日