



体验师们参观纳税服务和税三中心12366纳税缴费服务热线现场。

打卡全国统一新电子税务局,跟随“税费服务体验师” 一键解锁服务 升级新体验

什么是全国统一新电子税务局?全国统一新电子税务局是一款面向全体纳税人缴费人、代扣代缴义务人及第三方涉税中介服务平台,具有易用性和场景化等核心特点,可以为用户带来现代化、高效便捷的办税服务体验。

全国统一新电子税务局流程是否顺畅?响应是否迅速?服务是否周到?为更全面地了解和优化纳税人缴费人的服务体验,5月23日至5月27日,自治区税务局开展了一场全国统一新电子税务局“体验师”的活动,来自不同行业的68位代表通过模拟纳税人缴费人的日常操作,深入体验全国统一新电子税务局的各项功能与服务流程,并就全国统一新电子税务局提出增加功能项、开发客户端等优化建议。

文/图 记者 权文娟

68人“先体验”

为营商环境优化充电赋能

今年以来,四川、上海、广东、重庆、江西、湖北等陆续上线新电子税务局。为了更精准地满足纳税人缴费人的需求,自治区税务局组织开展“体验师”活动,对新电子税务局进行先行体验。

“体验师的任务是从纳税人缴费人的需求出发,广泛收集和深入挖掘纳税人缴费人的意见和建议。通过反馈,税务部门能够更全面地了解新电子税务局在实际操作中的表现,从而采纳这些宝贵意见来改进和完善税费服务举措。”自治区税务局纳税服务部门税务工作人员介绍。

“希望新系统能更加稳定,并将申报步骤录成视频发布到公众号上。”这则信息来自税费服务体验师的建议,很快得到了自治区税务局的重视,通过与税务局信息中心的紧密沟通,目前相关系统正在进行升级操作,待新电子税务局上线后,将实现与全国系统的并轨,进一步提升系统的稳定性。为了满足体验师和广大用户的需求,新电子税务局还将推出手机端App,其中将集合开票、查询等各类操作视频,并计划通过西藏自治区税务局公众号、电子税务局等官方平台发布。提出这个问题的张晓晖先生不仅是一个个体户,还是一名“税费体验师”。在此次活动中,像他这样的体验师共有68位。他们来自不同背景,包括一般纳税人、小规模纳税人、个体户、涉税中介服务和政府部门代表。通过他们的深入体验和反馈,税务局共收集了42份体验反馈表,其中提出了增加功能项、开发客户端等宝贵的优化建议。

“12366”纳税缴费服务热线是怎么开展工作的?纳税人缴费人反映税费问题要怎么处理?活动现场,体验师们参观了纳税服务和税宣中心“12366”纳税缴费服务热线现场,通过聆听专业讲解、观摩话务员与纳税人缴费人的实时沟通,深入了解“12366”的整体运作机制。此外,体验师们还详细学习了“非接触式办税”“容缺受理”“预约办税”等一系列便民办税缴费的服务措施,并亲身体验了电话接听、视频连线、政策精准推送、网上业务办理等多位一体的新型税费辅导服务。体验师德央在体验后由衷地感叹:“接听税务咨询电话的工作真的不简单,纳税人缴费人的问

题五花八门,接线人员必须迅速准确地把握纳税人缴费人的真实需求,才能给出精确的回答,这确实是一项充满挑战的工作。”

据悉,自2024年1月起至3月底,通过直联群、电话等形式接收纳税人缴费人反馈的问题共158个,供稿编发热点问答75期。12366税费政策话务解答与征纳互动平台的线上运营相互配合,实现了从人工服务、自动语音向网上咨询、智能咨询、在线沟通、网络查询的全方位拓展。同时,利用6552366号码资源和局长热线,专门受理和解决全区涉及诉求争议和举报投诉的问题。针对纳税人缴费人在软件操作和系统申报上遇到的难题,税务部门推出了“问办协同”的新服务模式,以提供更加贴心的指导。截至5月底,西藏税务12366纳税服务已受理语音咨询达3.1万条,较去年同期增长了30%。此外,还成功解答1000余条线上咨询,并通过征纳互动、电子税务局、12366短信等渠道,精准推送了二十余批次的税费政策信息,总计达50万余条。



体验师们在新电子税务局体验现场。

270多个事项网上办

节约纳税人缴费人时间成本

“多跑‘网路’,少跑马路。”一位体验师感叹道,“现在办税真是越来越方便了,以前要跑好几趟税务局,如今270多个事项都能网上办,在家就能轻松搞定。”在新电子税务局的体验现场,体验师们纷纷化身“税务干部”,从纳税人缴费人的角度出发,沉浸式体验了包括业务审批、发票开具审核等在内的涉税事项办理。他们通过实际操作,学习了非税收入通用申报的业务流程以及工会经费和残疾人就业保障金申报流程,深刻感受到新电子税务局系统的高效、便捷与智能。

在业务功能上,新电子税务局通过系统自动提取数据、计算税额、预填申报,极大节省了纳税人缴费人的办税时间,并提高了整体效率。例如,在财务报表报送过程中,系统能够自动获取企业相关信息,进而辅助完成增值税和企业所得税申报表的填写;在用户体验上,新电子税务局提供了个性化的办税体验,通过智能预填、问办一体

等新功能,为每位纳税人带来全新办税体验;在系统架构上,新电子税务局也更加稳定、快速、安全。同时,利用数据优势,新电子税务局实现了全面的应用数据预填服务,按业务事项进行分类。这不仅减少了用户的输入次数,还降低了办税时长和操作难度。用户可以通过历史申报数据进行预填,或通过模板导入数据完成预填,从而进一步简化办税流程。此外,新电子税务局还推行了确认式办税模式。在这种模式下,系统会将需要用户确认的数据清晰地呈现出来,用户只需简单点击确认,即可完成全流程操作。这种办税模式实现了从“由人找数填报”到“数找人确认”的高效转变,极大地提升了办税效率。

智能办也是新电子税务局的一大亮点。通过智能关联业务事项,新电子税务局能够为用户提供一次性办理多项业务的便利。在业务办理过程中,系统会进行完整性校验,及时防止用户出错,并给出错误位置和快速定位提示。同时,智能审核和自动审批功能的引入也大大减轻了税务干部的工作负担,使得办税过程更加高效、顺畅。

“这次体验让我对新电子税务局有了更直观的了解,系统操作简便,审批流程也非常高效。这不仅展现税务部门在科技创新方面的巨大进步,更让我体会到了他们为提供优质服务的不懈努力。通过这次活动,我更加期待税务部门能够推出更多便民利民的举措,为人民群众带来更多实惠和便利。”拉萨市行审局管理科科员平措拉珍说。

“下一步自治区税务局将面向广大社会群体公开、公平、公正选拔专业能力强,热心税收事业的专业税费体验师,并在原有团队的基础上,逐年进行再选拔、再扩充。以此来进一步丰富社会监督活动。我们会主动听取意见建议,确保纳税人缴费人意见建议有回音,社会各界监督有落点,推动税费服务质效向好提升,税费优惠政策向实落地。”自治区税务局纳税服务部门负责人说。

公告

西藏自治区体育局将开展全民健身场地设施综合绩效评估项目采购工作,现面向社会公开征集招标代理机构,请有意愿参与竞争的机构,于2024年6月4日前报名并提交企业资料。

联系人:索先生 联系电话:6326781,13638998848
地址:拉萨市城关区林廓东路10号
特此公告

西藏自治区体育局
2024年6月1日

声明

西藏远足旅行社有限公司经研究决定,已将公司名称变更为“西藏新卓诺商贸有限公司”,法定代表人由“尤寒玥”变更为“雷伟”,现声明原公章(编码:54010110027717)、原财务专用章(编码:54010110027718)、原发票专用章(编码:54010110027719),原法定代表人名章(编码:54010110027720)作废。

特此声明

西藏新卓诺商贸有限公司
2024年6月1日