

海口地税便民办税助推“营改增”，纳税人满意度不断提升 让纳税人享受更多减税红利



“营改增”全面实施后，办税服务大厅井然有序。 图片由省地税局提供

■ 通讯员 乐冰

打造二手房业务专门大厅，合理设置办税窗口，增设青年志愿者“营改增”咨询窗口，提供延时办税和预约办税服务……为了让纳税人享受到“营改增”改革减税红利，自去年10月以来，海口市地税局针对党风廉政风行风建设社会评价代表和社会公众反映纳税人排队缴税问题，全局总动员，推出了多项便民办税举措。5月1日全面实施“营改增”后，截至6月12日，该局办税服务厅开出了5122张增值税发票，征收税款2.02亿元。

此次营改增政策在海口市共涉及纳税户117370户，约占海南省营改增总户数的48%，压力确实不小，但我们迎难而上，全力以赴投入到营改增工作中。”海口市地税局纳税服务局局长吴梅说。

据悉，此次“营改增”工作涉及地税的主要内容是二手房缴税，海口市地税局针对性地打造二手房业务专门大厅，将原办理两类业务的华信大厅改成专门办理二手房过户业务的专业性大厅；将原华信大厅的10个办理二手房业务的窗口增加到20个，同时在华信大厦6

楼增设10个二手房业务备用窗口，在高峰期，抽调其他大厅业务骨干及时补充以便应急处置。

此外，海口地税局还实时监控各办税服务厅人员流动情况，在人员密集、业务量大的嘉华路、美俗路、琼州大道3个办税服务厅，增设了16个代开发票窗口，及时公布各大厅实时情况，引导纳税人到其他大厅办理代开发票业务，以减轻办税窗口的工作压力。同时，该局增设青年志愿者“营改增”咨询窗

迎难而上，确保“营改增”顺利进行

口。各办税服务厅在导税台增设青年志愿者（青年文明号）“营改增”咨询窗口，负责受理纳税人关于“营改增”相关方面的咨询与投诉。

“我们加大完善导税服务制度，加强各办税服务厅导税服务，在明显位置公示办税指引，在人员集中的大厅增设前置岗位人员，最大限度缩短纳税人办税时间。”海口市地税局纳税服务局综合室主任杨明和说，“此外，我们还提供延时办税和预约办税服务。”

“为了确保营改增顺利进行，从3月开始我们一直在加班，营改增是国家大事，没有加班费也得认真干啊！4月份，我们开办了13期营改增培训班，共培训5000多人。”海口市地税局纳税服务局业务科负责培训工作的羊颖茵说，“3月28日，首次营改增培训，一下子来了近900人，以往培训一般一期只有300人，太出乎我们的意料了，这说明纳税人高度关注营改增政策。随后，我们增加了办班次数，从原先一个月办3期培训班，到4月共举办了12期培训

班，随之而来的工作量可想而知。”

笔者了解到，为切实服务好纳税人，海口市地税局纳税服务局利用早会、晚上或周末时间组织学习《营改增基本知识》宣传手册、《营改增培训参考教材》等内容；组织人员参加相关培训，确保税务人员准确理解“营改增”的意义、政策规定和征管流程，熟练操作征管系统。通过微信、短信等及时传达学习省、市局实时发布的有关执行规定及

学习资料。通过纳税人学堂多层次滚动授课培训、举办其他专题培训会、开展送税法进商会和校园等形式，加强为纳税人宣传营改增政策知识。该局共举办纳税人培训15期，培训纳税人5090人次，主要培训“营改增”政策解读，房地产、建筑、金融、生活服务四大行业“营改增”政策深度解析与风险管理等。

海口地税局的改革成效如何？纳税人最有发言权。海南绿笙公司财务

建立长效机制，不断提升纳税人满意度

高纳税服务质量，赢得了纳税人的好评，让纳税人办税如沐“春风”。

近日，海南宏远餐饮有限责任公司财务部长王君表示：“得知要实施营改增政策后，一开始我们还比较紧张，怕政策太难学不会，但是经过海口地税局工作人员的培训，我们现在已经基本掌握，真心感谢他们。”

海口市民陈芳在海口市地税局民

声东路办税大厅办理代开发票业务，窗口工作人员按照办事流程，不到3分钟就完成了事项办理。她对这里便捷高效的服务称赞不已：“现在办税效率真是提高了不少，服务也十分周到。”

去年，海口市地税局民声东路办税服务厅被中央文明办评为“全国文明单位”。

“只有努力构建和谐的征纳关系，才能吸引更多客商来海口投资发展。”

据笔者了解，海口市地税局以纳税人中心，不断优化完善预约办税模式，纳税人可通过手机互联网、电话、现场等方式，预约办税时间办理业务；各办税服务厅每天根据工作需要提供延时办税服务，民声东路办税服务厅中午安排值班窗口为纳税人办理涉税业务。

海口地税局华信路办税大厅主任林胜说：“为了确保营改增政策顺利进行，‘五一’期间大厅人员一直在加班。大厅工作人员29人，很多人累得生了病，但没有一个人请假。”

经理李娟说：“4月，海口地税局对我们进行了2次培训，我们对营改增政策已基本掌握。”

海口美城宾馆会计王丽说：“近期，我参加了海口地税部门举办的培训，知道本次营改增试点改革后税负肯定是降的，我们已经测算过了，至少下降1%。营改增对于酒店发展来说是一个新的机遇，将给我们带来实质性减负。以后我们要把国家的减税政策用好。感谢海口地税局同志们的培训和帮助。”

海口市地税局局长林川说，“当然，为民服务不能一阵风。我们将通过建立长效机制，最大限度便利纳税人、最大限度规范税务人，提高服务效率，使便民服务更加精细和高效，不断提升纳税人满意度和税法遵从度。”

林川表示，“下一步将继续优化纳税服务，提高办税服务厅工作人员专业素质，加强培训，提高服务质量，并进一步落实《全国县级税务机关纳税服务规范》，使服务更加简便、规范化和标准化。”

营改增政策“码”上读（一）

一、营改增“政策通告”

通过扫描以下二维码，您可以查询到最新、最全的国家级、省级的营改增政策文件以及地方的办税通告，让您足不出户掌握营改增文件内容。



海南省地方税务局关于营改增委托代征事项的公告书



海南省地方税务局关于存量房交易计税评估价不含增值税事项的告知书



制图/红胄

二、热点焦点问答

大数据+纳税服务，海南地税帮您整理了当前热线咨询量最大的营改增问题，方便快速浏览，不用打电话就可以解决您的疑惑。



营改增后海南省“二手房”交易热点问题



营改增后海南省其他个人(自然人)出租房屋热点问答

省地税局2016年党风廉政建设公开承诺

推进政务公开：加大税务行政权力公开力度，做好税收政策法规公开，完善税收征管执法公开内容，扩大纳税服务公开范围，保障人民群众知情权、参与权、表达权、监督权，让税收执法管理权力在阳光下运行，增强地税机关公信力、执行力。

创新服务方式：实行审批事项一窗受理、内部流转、限时办结、窗口出件；深化国地税合作，实现“前台一家受理、后台分别处理、限时办结反馈”服务模式；完善首问责任、限时办结、预约服务、延时服务，24小时自助办税服务等便民服务措施，缩短纳税人办税时间。

加强能力和作风建设：开展“岗位大练兵、业务大比武”活动，提高干部纳税服务能力；不定期开展明察暗访，着力整治庸懒散奢贪、敷衍塞责以及服务态度生硬等问题，建立“群众点评”机制，实现纳税人满意度评价线上线下全覆盖。

H 地税服务台

携手海南地税“零距离” 五招教你“不失联”

一、如何拨打海南地税 12366 纳税服务热线

- 省内用户拨打电话12366转2号键；
- 省外用户拨打0898-12366转2号键。

二、如何关注海南省地方税务局门户网站 12366“我要咨询”平台

登录海南省地方税务局门户网站，网址为：www.tax.hainan.gov，点击“我要咨询”，即可在线咨询税收政策问题，一般问题在受理后2个工作日内给予答复，复杂问题在5个工作日内做出答复。

三、如何查找添加海南地税“QQ 在线服务”平台

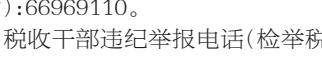
- 电脑或手机下载“QQ”软件并安装，注册QQ帐号。
- 运行QQ程序，在登录界面输入QQ账号、密码进入QQ程序界面，点击其中的“查找”按钮。
- 在弹出的查找框中输入需要添加的QQ号——1457751426(昵称:hndst12366)，点击“查找”按钮，出现搜索结果后，点击“加友”按钮进行好友的添加操作。添加好友“hndst12366”成功后，即可即时进行QQ在线咨询税收政策问题。



(长按图示二维码，点击识别二维码关注)

四、如何关注“海南地税”微信税务局

- 登录个人微信账号→点击右上角“添加朋友”→选择“查找公众号”→输入“海南地税”或“hainandishui”→点击“关注”。
- 登录个人微信账号→点击右上角“扫一扫”→用手机扫描如下所示二维码→点击“关注”。



(长按图示二维码，点击识别二维码关注)

五、海南省地方税务局对外公开电话一览

1、纳税咨询、纳税服务投诉电话：12366-2;12366-2-4-1。

2、税收违法举报电话(检举纳税人税收违法行为)：66969110。

3、税收干部违纪举报电话(检举税务干部违纪行为)：66969050。

4、网报系统技术咨询电话：400-8888-363(省内)，0898-66963863(省外)。

5、政府信息公开机构联系电话：66969126。

H 地税服务台

12366专题热线预告： “营改增政策及网报” 专题活动明天举行

尊敬的纳税人：

海南省地方税务局营业税处谢海梅处长携业务骨干将于6月16日上午10至11点走进12366纳税服务热线现场，听取、帮助纳税人解决营改增政策及网报热点、难点问题，欢迎您积极参与和关注。

如果您对营改增政策及网报有疑问，请届时拨打纳税服务热线 12366-2。

海南省地方税务局