

# 让福祉惠及基层

——我市创新“枫桥经验”税务打开模式

全媒体记者 王芳 通讯员 陈耿 实习生 肖真

和税润桑梓 调解室及时化解涉税矛盾纷争，零跑动 悅互动 线上服务让纳税人多走网路少跑马路，办不成事反映窗口专为群众办不好办、难办之事，党员积分制 推动基层善治税务分局建设

民有所需，税有所为。市税务局在全系统倡导深学践悟 枫桥经验，始终坚持以纳税人缴费人为导向，创新基层治理方法，激活 神经末梢，各基层税务部门为解决人民群众操心事、烦心事、揪心事而 量身定制 的创新性工作做法不断推出，让群众暖心、舒心、放心的同时，大幅提升了税务工作质效。

创新机制提效，矛盾化解舒人心

矛盾不上交、服务不缺位、征纳更和谐，全力创建品牌，打造税务新 枫景。永定区税务局永定税务分局牢牢抓住新时代 枫桥经验 的核心内容，结合该局税源特征、征管基础、资源配置等实际情况，主动探索建立 党员积分制，激励党员干部充分发挥先锋模范作用，积极创建新时代 枫桥式 税务分局。

该分局将基层税费治理融入地方社会治理格局，健全完善多元化解机制。探索与街道办事处、行业协会、涉税机构等协作，推进网格化管理，综合运用电话调解、现场调解、多元协同调解等方式，细化流程、分类分级化解税费矛盾争议，确保将问题争议解决在基层、解决在一线，切实做到 小事不出分局，大事不出区局，矛盾纠纷就地化解，不断画好内外治理同心圆。

桑植县税务局创新建立的 和税润桑梓 调解室，已成为促进建立涉税争议、防范执法风险、优化涉税咨询、扩展法律援助等事项的综合服务平台。 和税润桑梓 调解员王洋表示： 我们已经联同办税服务厅、12366热线、桑植政务热线多渠道收集纳税人缴费人的诉求，确立了 III级矛盾纠纷现场解决、II级矛盾纠纷团队解决、I级矛盾纠纷协同解决 的分级矛盾化解制度。

你们处理问题的速度真是快，又专业



武陵源区税务局办税服务厅热情为纳税人服务。 张锐 摄

又高效，这下我心里踏实多了！ 桑植县鑫龙中药材种植专业合作社工作人员在桑植县税务局 和税润桑梓 调解室门口激动地说道。该纳税人由于会计离职未及时申报所属期税款，经调解人员核实，此次逾期未申报行为是新裁量基准实施以来首次违反，经判定属于情节轻微，符合 首违不罚 的条件，最终县局依法作出不予处罚的决定。

诉求响应提质，有呼必应省人心

对纳税人缴费人诉求必须做到快速响应、有呼必应！ 市税务局党委书记、局长许晖在张家界市税务系统践行 枫桥经验 动员会上铿锵有力地说。

武陵源区税务局匠心打造 枫桥式 办税服务厅，建立快速响应机制，通过对外公开电话、征纳互动、零跑动 悅互动 线上辅导员微信等咨询服务通道以及专家团队、多部门协调等方式，全流程、

全链条、全天候收集并处理纳税人缴费人诉求和建议，确保税费诉求第一时间响应、第一时间解决。

慈利县税务局第一税务所通过调研了解到，大部分纳税人在业务未及时办理、疑问未及时解答、政策未及时享受时容易产生负面情绪，甚至于产生纠纷冲突。对此，该所创新 线上远程服务+线下操作辅导 工作机制，并设立 业务自动办理终端，不断提升后台流转速度，用高效率和高质量的纳税服务，回应纳税人和缴费人的诉求。

在快速回应纳税人缴费人诉求上，慈利县税务局第一税务所还有创新之举：设立 办不成事 反映窗口，并将这一窗口打造成专门解决难题的兜底窗口。这一做法以营商环境 微创新，促进服务水平 大提升，有效疏通企业、群众办事的堵点，着力把 办不成的事 转变为 办得成的事。自窗口设立至今，已陆续为纳税人解决疑难问题20余笔，得到各方

一致好评。

精细服务提档，量身定制暖人心

针对纳税人和缴费人的 急难愁盼，送上 及时雨 搭起 暖心桥。

张家界市税务部门不论是在办税服务还是在助力企业发展上都努力做好 精细化服务 文章，把让纳税人缴费人满意作为 终极任务。

武陵源办税服务厅聚焦老年群体，从适老设备、绿色专窗、个性服务等多层面加快推进适老化税费服务建设，推出一系列适老化服务举措，让老年群体感受到税务 温度。走进武陵源区税务局办税服务厅，设置了 无障碍服务窗口，在填单区摆放了便民箱，里面放有各种度数的老花镜，切实解决老年群体不宜久等、操作困难的问题。

桑植县税务局澧源分局践行 枫桥经验，争创 枫桥式 税务分局，聚焦服务农业发展。该分局有一个团队专门负责 沟通搭桥，这就是澧源分局 涉农专班。自成立以来，涉农专班 专门负责疏通涉农征纳双方沟通渠道，深入一线摸清企业、商户、农户的涉税需求，按照纳税人需求定制涉税服务。截至目前，涉农专班 借助线上平台建立了涉农税企沟通微信群15个，广泛收集意见建议，解决了包括农业合作社雇工个人所得税重申报问题、涉农企业所得税研发费用加计扣除应享未享等22条涉税难题。

在税务部门的帮助下，我们 用工难 的问题解决了！ 康华实业公司工作人员在 桑植县税务局税企沟通群 中留言。为了帮助农业企业吸纳员工，桑植县税务局联合桑植县残联开展 税惠助残系列活动，助力涉农企业吸纳残疾人就业上岗。

枫桥经验 之所以充满生机与活力，最重要的就在于让福祉惠及基层。秉持这一理念，市税务局持续推动新时代 枫桥经验 与基层税务实践相结合，打造新时代税务新 枫景。

燕陆

网络消费市场新模式新业态不断衍生，也有必要针对新情况新变化及时完善规则制度，回应现实问题。

没错的 上链接 还剩最后3单 在不少电商直播间里，总能见到、听到类似的 直播捧哏。从某种程度上说， 直播捧哏 是电商直播行业持续发展衍生出的一种细分职业。然而，有些 直播捧哏 会 逼单，通过附和主播来营造价格低、库存少的氛围，催促用户赶紧下单。此外，有的直播间还有 职业弹幕人。他们通过跟播互动、刷虚假好评等增加人气，制造商家商品好、销量高的假象，诱导消费者非理性下单。诸如此类问题，亟待整改规范。

近年来，我国电商直播行业迎来蓬勃发展的黄金期。商务部数据显示，今年前10月，全国直播销售额超2.2万亿元，同比增长58.9%，占网络零售额18.1%。电商直播活跃了消费市场，为经济发展注入生机活力。与此同时，网络直播行业中的种种乱象也给不少人带来困扰，直播电商平台投诉多发。产品质量差、虚假宣传、不文明带货、价格误导等问题引发消费者 吐槽。相关问题不仅损害消费者的合法权益，也影响市场竞争。及时为势头正猛的行业设路标、划红线，不是限制其发展，而是确保其行进在健康发展的轨道上，使行业发展更有后劲。

直播间绝非法外之地。广告法、电子商务法、产品质量法、消费者权益保护法等法律规定，皆适用于网络直播带货。《网络直播营销管理办法（试行）》明确了直播营销各方参与主体的责任，《关于进一步规范网络直播营利行为促进行业健康发展的意见》提出加强网络直播营利行为规范化引导，最新修订的《互联网广告管理办法》将通过互联网直播方式推销商品或者服务的商业广告纳入管理。近年来，我国陆续出台一系列针对网络直播尤其是带货直播的政策法规。依法加强电商直播管理，整治不正之风，惩治不法勾当，才能为行业健康发展夯实基础。此外，随着网络消费市场新模式新业态不断衍生，也有必要针对新情况新变化及时完善规则制度，回应现实问题。

网络消费市场的繁荣发展离不开法治护航，也需要多方力量协同共治。监管部门应认真履职尽责，对电商直播相关违法违规行为加大打击力度；平台要认真履行管理主体责任，加大监管力度，做好引导规范；商家则须严格遵守法律规定，强化自律，诚信经营。当然，消费者也应提高自身的风险意识，在网购过程中加强对各类营销套路的防范，发现权益受损要及时向平台和监管部门举报求助。经营者多一分担当，消费者多一分理性，直播带货就能在欣欣向荣中行稳致远。

惠民、利民、便民，让亿万人民在共享互联网发展成果上有更多获得感，是我国网信事业发展的旨归。第五十二次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至今年6月，我国网络直播用户规模达7.65亿人，其中电商直播用户规模为5.26亿人。合力共促直播带货向阳生长、清朗前行，推动电商直播行业持续健康高质量发展，方能不断提振消费信心，更好满足人民群众对美好生活的向往。

（原载于2023年11月29日《人民日报》）

促进对口合作

我市58人赴南京进行电子商务培训

本报讯（秦海峰）近日，为期一周的张家界市电子商务专题培训班在南京市举办。我市对口合作有关部门、各区县有关部门、各产业园区、部分企业的相关人员共58名学员参加培训。培训班由南京市对口办、张家界市对口合作办主办。

培训班邀请了相关领域专家学者、创业达人等，聚焦数字领域和电子商务建设，围绕电子商务发展形势与应用实践、直播电商、短视频制作、社群营销等内容，进行政策解读、实操指导、案例分享和经验传授。

本次培训旨在进一步落实《张家界市南京市对口合作实施方案（2022—2026年）》和《南京市人民政府和张家界市人民政府对口合作框架协议》关于开展电商人才培养工作要求，提升我市互联网电商管理和从业人员整体素质。

慈利税务： 政策找人 服务上门

本报讯（通讯员 李睿）近日，慈利县税务局第一税务所 青年干部志愿团 走进行业协会，送上税费优惠 大礼包。

该所积极对接各行业协会，针对部分企业对近期出台的税费优惠政策了解不够的情况，加大为企业上门服务力度。

志愿团来到慈利县零阳街道商会和慈利县装饰装修协会，给商会协会成员普及符合其条件的最新税费优惠政策，通过推进 政策找人，实现税收优惠的 精准滴灌。湖南广大美居家居有限公司是慈利县家居行业的领头羊。在听取公司财务人员描述的问题后，志愿团成员结合企业具体情况从企业所得、房产税、增值税等多个税种入手，详细地解答了其疑惑。企业负责人表示： 我们公司对政策一直不敏感，而且平时没时间去学习，这次税务部门直接把政策送到我们手上，还教我们如何操作，让我们实实在在获得了政策实惠。

## 天气好 冬种忙

眼下正是木耳种植的好季节，近日，在慈利县二坊坪镇太坪村，村民们抢抓好天气，忙着下地种植木耳，田间一派忙碌的景象。今年太坪村种植木耳7.5万棒，面积10亩，预估产值约15万元。

符熙妍 摄



## 民生工程按下 快进键 花岩水厂年底试通水

全媒体记者 陈洁



花岩水厂航拍图。

花岩水厂及其配套项目是我市一项保障居民用水安全的重点民生工程。

初冬时节，记者走进位于花岩电站左岸的花岩水轮泵站改建补充水源工程施工现场，机器的轰鸣声、电焊的作业声、现场指挥调度声交织在一起，一派繁忙的景象。

拦污闸土建已完成，输水管道安装完成80%，水轮泵安装完成80%，中控室建进入扫尾工作，中控室智能化设备正在施工中。 花岩水轮泵站改建补充水源工程项目经理王华告诉记者。水轮泵站改建补充水源工程是花岩水厂建设项目的子项目，它与澄潭水厂（花岩取水）源水管新建工程（花岩水厂二期）项目合为花岩水厂的附属设施。

记者在施工现场看到，源水管线自花岩电站坝内左岸沿山体上坡至花岩水厂。此处坡度在60度以上，高度为86米，无法使用机械化操作。工程从基础开挖到支墩、镇墩全部采用人工施工，施工难度非常大。

据了解，该项目源于花岩电站退出发电功能后，发电基础设施闲置，而临近的水轮泵站只在每年灌溉期使用。为充分利用现有资源，降低取水成本，通过对废弃的3个发电机坑加装水轮泵机组，和对原有的12台水轮泵机组更新改造，增强提水能力，整合改建成同时满足饮用取水和农田灌溉要求的工程，其输水管就近并联接入源水管新建工程管道，向花岩水厂供水。

此供水源地处市级规划区外，绿水青山、人烟稀少、水质良好，常年处于1类水质，符合人民群众对于健康水、优质水和安全水的需求。

水轮泵大规模应用于城市引水、取水，满足绿色环保、节能减排的要求，是我市一大创新举措，截至目前，全国范围内属首例。该项目投产后，为花岩水厂提供可靠补充水源的同时有效降低了供水成本，也进一步为粮食安全、饮用水安全、生态环境安全提供有力的支撑和保障。

花岩水厂地势较高，有利于城市供水压力平衡，能够保证管网末梢的用水，花岩水厂采用最新工艺，自动化程度很高，也非常节能，提供可靠补充水源的同时有效降低了供水成本。 花岩水厂相关负责人说。

花岩水厂（厂区）位于永定区枫香岗街道石牌村，总规模25万吨/日，项目总用地面积71886.74平方米，项目总投资5.6亿元。该项目水厂厂部已于2022年12月建成，取、输水设施建设已近尾声。 张家界市花岩水厂及其配套项目是市委市政府重点民生项目，我们计划12月20日开始联调联试，12月26日试通水。该项目建成后市中心城区水质水压更有保障，满足人民群众对放心水、优质水、安全水的需求。 花岩水厂源水管项目负责人、张家界自来水有限责任公司副总经理杨勇表示。