办税服务厅转型升级 “五办”模式便民贴心

——贵阳市税务系统持续推动税费服务提质增效

贵阳日报融媒体记者 冉婷林

窗口取号量同比减少26%，平均办理时间2.4分钟，平均等候时长同比缩短30%——这组数据，是白云区办税服务厅2025年交出的亮眼成绩单，也是贵阳市持续推动税费服务提质增效的生动缩影。

4月28日，记者走进白云区政务服务中心办税服务厅，以这一服务群众的“前沿阵地”为鲜活样本，实地探访贵阳市税务机关如何以办税服务厅转型升级为抓手、以“五办”服务模式为核心，进一步优化服务流程、提升服务效能，让纳税人缴费人切实感受到更精准、更便捷、更贴心的税费服务。

从“窗口办”到“多元区” 服务分流更精准

走进白云区政务服务中心二楼，整个办税服务厅秩序井然、忙而不乱，不见印象中的长时间等候，只见分区服务带来的有序与高效。

国家税务总局贵阳市白云区税务局第一税务分局（办税服务厅）局长徐绪桦介绍，2025年以来，该分局积极响应国家税务总局关于推动办税服务厅转型升级的工作部署，重塑办税服务厅空间格局，设置导税台、自助办税体验区、税费宣传区、窗口办理区、征纳互动服务运营中心等区域，实现从“窗口办”到“多元区”的转变。

“每个区域都有不同的功能定位和服务特色。”徐绪桦从进厅的第一步开始介绍，导税台负责前置筛查、准确分流，提供“咨询－预审－引导”全流程前置服务，同时推行“双网一站办”服务，及时处理自助办税体验区需要内网处理的事项，避免群众在自助区与窗口间来回奔走、重复叫号。

过了导税台，便进入自助办税体验区。这里推行“3+N”模式，通过税务人员辅导办、税费业务指南“码上看”、高频事项手册“指引办”、视频课程“教学办”等方式，引导纳税人缴费人养成自主办税习惯，推动税费业务“掌上办、网上办、一站办”。

如果遇到自助区无法处理的复杂事项，则分流至窗口办理区。该区域秉承“分类服务、精准施策”理念，划分简事快办、综合办理、税务执法、特色服务等窗口，形成“简单事项快速办、复杂事项兜底办、重点群体个性办、疑难事项协同办”的窗口服务格局。

针对线上办税的群众，征纳互动服务运营中心提供“快速应答－云上帮办－精准推送”的集约线上服务，让“数据流”替代“群众跑”。涉及不动产业务的群众，则可前往不动产一窗办理区，税务与不动产联合办理，一个厅、一个号、一套资料，全流程办结。

各分区协同运转，共同构成办税服务厅的“五办”服务模式——易办自助办、简单快速办、复杂兜底办、线上支撑办、特色个性办。每一个环节都指向同一个目标：让纳税人缴费人少跑腿、快办事、更舒心，真正感受到税费服务的便捷、精准与温度。

从“线下跑”到“线上办” 云端互动更便捷

“您当前为注销状态，如需继续办理，请重新办理税务登记。详情请点击‘征纳互动’图标沟通……”近日，贵州茂森房地产有限公司的办税人员登录电子税务局，尝试删除附办税人信息，屏幕上弹出的红色感叹号让他犯了难。

公司已经注销，无法按常规流程操作删除，怎么办？正当他犹豫要不要跑一趟办税服务厅时，目光落在后半句温馨提示上。抱着试一试的态度，他点击了“征纳互动”寻求帮助。

接到询问后，白云区征纳互动服务运营中心坐席人员立即响应。核实企业状态后，坐席人员通过平台向企业发送业务办理服务确认单，辅导企业在线填写、确认并上传相关资料。审核无误后，税务人员通过后台直接为企业远程办结，成功解除附办税人员关联关系，企业全程无需跑腿。

这一案例充分展现了征纳互动服务的高效便捷。征纳互动是税务机关提供的税费服务新模式，可提供智能应答、人工互动和远程协助等贴心服务，纳税人缴费人足不出户就可边问边办、问办协同。

在白云区征纳互动服务运营中心，坐席人员紧盯屏幕，征纳互动平台、税收管理系统在两台电脑上同时运转，咨询对话框一个接一个弹出，一旁的咨询电话不时响起。这里是线上服务的“中枢神经”，整合了征纳互动、对外公开电话、黔税新枫等业务办理渠道，帮助群众“云端”化解税费诉求和疑难问题。

“我们日常办税基本都在线上，申报缴税、领发票、信息变更等绝大多数业务都能网上办，遇到问题还能通过征纳互动咨询解决，非常方便高效。在线下只办理少数特殊复杂业务，窗口引导也很到位，线上线下衔接顺畅、互相补充，办税省时省力省心。”贵州极海果蔬饮品工程技术有限公司财务负责人李博文说。

引导纳税人缴费人从“线下跑”转向“线上办”，是贵阳市税务系统推动税费服务提质升级的重要发力点。该局持续推动高频事项网上办、自助办、远程办，目前，全市实体窗口精简26%，今年一季度线上征纳互动累计服务25.9万次，同比增长79.25%，服务主阵地逐渐向线上转移。

从“企业找”到“税务送” 政策推送更贴心

走进白云区办税服务厅，税费宣传区内一张张二维码、一本本手册、一块块展板，营造出浓厚的政策宣传氛围。这里不是简单的“摆材料”，而是将开业第一课、常用办税软件和政策、纳税缴费信用评价办法等知识，通过梳理要点、绘制业务流程图、二维码集成等方式整合成“政策包”，让纳税人“扫一扫”即懂、“翻一翻”就会。

针对新兴市场主体法人代表、新财务负责人、新个体工商户“三新”人员，白云区税务局专门整理汇编《三新三会知识手册》，从开业必办、开业必备、开业必学等方面让“三新”人员会法律、会政策、会申报，帮助企业顺利度过“新手期”，提高自主办税能力，树立合规经营意识。

在今年4月第35个全国税收宣传月期间，白云区税务局第一税务分局将税宣“春风”吹进辖区潮玩新地标——1958文旅街区。税务人员在街区设立咨询台、开展上门服务，重点面向文创、餐饮、休闲等新兴市场主体，发放并讲解《三新三会知识手册》，帮助新入驻商户从开业第一步就走得稳、走得顺。

“除了厅内集中宣传和上门宣传，我们主要依托线上渠道，根据行业、纳税人类型等进行差异化、精准化的政策送达。”徐绪桦说，比如，“点对点”向企业法人推送税费政策红利账单，让企业清楚知道享受了哪些政策、省了多少钱；向新办企业推送“开业第一课”，帮助迈稳“开业第一步”；针对不同行业，在政策发布、申报期等关键节点，定向推送相关税费优惠政策及操作指引等，帮助纳税人缴费人对各项政策应知尽知、应享尽享。

“通过税企群、电子税务局推送、公众号、线上辅导就能了解政策，根本不用自己主动去找。税务部门的精准推送、一对一辅导，为我们看懂政策、规范报税、规避风险提供了很大帮助。”李博文说，2025年税务部门推送的红利账单显示，企业享受到小微企业减税、六税两费减免等优惠共计20余万元，资金有力支撑了企业正常经营发展，也让他真切感受到税费优惠政策带来的红利。

白云区办税服务厅的每一处变化，都在书写着贵阳市税费服务从“能办”到“好办”的基层答卷。贵阳市税务局纳税服务科科长程道静表示，下一步，市税务局将持续优化“线上问办协同、线下兜底服务、诉求闭环响应”工作机制，推动优惠政策、风险提醒、合规辅导由“统一推送”向“分类施策”转变，让税费服务更加高效、精准、便利、有温度。

核心电池及关键零部件均实现“贵阳造”

腾势汽车全球首批闪充车型在筑交付

本报讯 5月3日，腾势汽车全球首批闪充车型交付仪式在贵阳举行，全新腾势Z9GT与第二代腾势D9开启全球首批交付。

本次交付的全新腾势Z9GT纯电续航达1036公里，为全球最长纯电续航旗舰轿车，搭载第二代刀片电池与闪充技术，实现5分钟充好、9分钟充饱；第二代腾势D9纯电续航提升至800公里，完成9大升级，持续领跑豪华MPV市场。

据介绍，本次交付车型使用的第二代刀片电池及部分高压线束等关键零部件在贵阳贵安生产。目前，比亚迪集团在贵州省的年产值已超百亿元，员工超过万人，布局涵盖贵阳高新区、白云区及贵安新区等地，主要生产刀片电池和新能源汽车零部件，电池产能已超40GWh。

“选择在贵阳举行全球首批交付，既是感恩贵州用户的支持，也源于比亚迪、腾势与贵州、贵阳多年坚实的合作基础。贵州拥有磷矿、磷酸锂等产业链优势，还有丰富技术人才与良好营商环境，为我们提供了强有力支撑。我要为贵州省点赞，为贵阳市点赞，也为各个区点赞。”比亚迪集团腾势汽车总经理李慧表示，得益于贵阳市良好的发展环境，企业得以不断投资扩产。尽管目前全新腾势Z9GT与第二代腾势D9整车在深圳和长沙生产，但核心电池及关键零部件均实现“贵阳造”。

李慧坦言，本次全球首批交付落地贵阳，标志着腾势闪充车型正式进入市场，也进一步强化比亚迪与贵州的产业联动，推动西南地区高端新能源汽车产业迈上新台阶。未来，腾势汽车将继续加大在贵州的投入，提升用户服务体验，同时还将进一步加快在贵州布局闪充站。

（贵阳日报融媒体记者 王轩禹）

潮玩热彰显个性消费风尚

近年来，潮玩从小众爱好逐渐走向大众流行，融入大家的日常生活场景。人们将潮玩用作包挂、手机链、车载挂件，或是收纳陈列于“娃柜”、摆放装点桌面。这既是大众表达自我、维系社交联结的方式，也彰显了当下追求个性的消费风尚。

图为4月25日，市民在观山湖区世纪金源购物中心一家潮流生活集合店内选购商品。

新华/传真

夜间延时运营、对70岁以上外地老人免费、开通旅游专线——

贵阳公交推出三项避暑季便民服务措施

本报讯 来自贵阳公交公司的消息，从5月1日起，贵阳公交公司恢复三项便民服务措施，全力保障“爽爽贵阳”避暑季市民游客便捷出行。

针对节假日、避暑季期间夜间出行客流增多的特点，贵阳公交公司优化6条公交线路，开展夜间延时运营服务。从5月1日起，每逢周五、周六、周日及法定节假日，1路、2路、9路、40路、307路公交车末班车延长服务至23:30，248路末班公交车延长服务至22:00。延时线路全面覆盖青云市集、甲秀楼、喷水池、大十字、花果园、未来方舟、黔灵山公园等热门商圈与景点，为市民夜游观景、聚餐休闲、逛夜市吃夜宵等提供出行便利。

除延时服务外，5月1日起，70岁以上的外地户籍老年人凭本人身份证，即可在贵阳免费乘坐所有常规公交线路。

同时，两条避暑季专属旅游专线也恢复运营，助力游客轻松畅游贵阳。两条专线分别是贵阳东站至花果园双子塔快线、延安南路（中）至甲秀楼旅游专线，精准衔接城市商圈与知名文旅景点，运营时间为5月1日至10月7日，全程票价2元，公交IC卡及免费乘车证有效，支持免费、优惠换乘。运营时间分别为贵阳东站8:00－18:00，花果园双子塔7:00－17:00；延安南路（中）19:00－21:30，甲秀楼20:00－21:50。

据悉，避暑季和节日期间，贵阳公交公司将实时监测客流情况，根据客流变化科学调整发车班次、调配运力。特别是对客流集散点的客流情况进行研判，提前部署，合理安排运力，根据“人多车密、人少车稀”的原则灵活调整发车间隔。全力护航市民游客安全、便捷、舒心出行。

（贵阳日报融媒体记者 张薇）

培育和践行社会主义核心价值观

贵阳市康复医院推拿科获评贵州省工人先锋号

本报讯 4月29日，贵州省总工会授予49个单位贵州省五一劳动奖状，授予160名职工贵州省五一劳动奖章，授予130个集体贵州省工人先锋号。其中，贵阳市民政局下属贵阳市康复医院推拿科获评贵州省工人先锋号。

该科室成立于1980年，40多年来，深耕颈肩腰腿痛等常见病症的临床诊疗，系统吸收传统推拿、整脊及龙氏正骨手法，形成了一套疗效确切的特色治疗体系。

目前，该科室拥有一支以盲人医生为主力的专业团队，有正高级职称1人、副高级1人、主治医师4人、盲人医疗按摩师30余人。他们克服视觉障碍，练就精准的穴位感知与娴熟手法，近年累计获省市级推拿技能竞赛个人和团体奖项20多次。

贵阳市康复医院推拿科常态化开展“送医上门”服务，近三年深入乡村、社区义诊20余次，服务群众5000余人次，为群众现场缓解病痛，并普及中医养生知识，将优质医疗服务送到百姓“家门口”。

作为贵州省盲人医疗按摩领域的标杆，该科室积极与高校合作，2023年被中国残联授予贵州省唯一一家全国残疾人大学生实习见习基地，为行业储备新生力量，推动中医推拿文化传承创新。

下一步，贵阳市康复医院推拿科将努力提高全科人员专业技术水平和服务质量，开展妇科推拿、失眠推拿、内科脏腑推拿（脾胃病）等新项目，从以外科为主的推拿拓展至功能性特色推拿，为更多患者提供优质服务，为民政事业和医院高质量发展作出贡献。

（贵阳日报融媒体记者 曾秦）

一心换得千家暖 双脚踏出万户春

——记贵州省五一劳动奖章获得者石璐

贵阳日报融媒体记者 李佳旭

早上8点，云岩区毓秀路街道交易路社区办公室里，石璐已经忙碌开了。办公桌上放着一份沉甸甸的证书——贵州省五一劳动奖章荣誉证书。这位48岁的社区党支部书记、居委会主任抚摸着证书，腼腆地笑了笑：“这份荣誉，是属于咱们交易路社区所有人的。”

今年“五一”前夕，石璐从全省众多基层工作者中脱颖而出，荣获贵州省五一劳动奖章。消息传回社区，居民群里沸腾了：“石书记得奖了？实至名归！”“咱们石书记确实不错，做了很多实事！”“以心交心换来的是真心！”……

从2011年踏入社区工作至今，石璐在15年时间里积累工作经验、探索创新举措，带动辖区干部群众共建共享，把交易路这个地处中心城区的老旧社区打造成了居民交口称赞的幸福家园。

“聚”出治理同心圆 党建品牌扎根开花

交易路社区是一个典型的“两便利三老旧”社区——生活便利、交通便利，房屋老旧、街巷老旧、设施老旧。这样的老旧小区，“没人管、管不好”是常态。但在石璐看来，这些问题恰恰是社区工作者必须啃下的硬骨头。

“光靠几个人跑腿，永远跑不出头。”这是石璐常挂在嘴边的一句话。他深知“千条线”需要“一根针”，但“一根针”更需要千万双手。经过不断摸索和实践，石璐提炼出“以心交心·幸福易+”党建服务理念，并围绕这一理念建立了“四队四心”的爱心服务体系——爱心党员服务队以党员爱心换民心，爱心商家服务队以商家爱心换舒心，爱心群众服务队以群众爱心换顺心，爱心企业服务队以企业爱心换暖心。

有一次，一位居民主动找到社区，提出自行出资在市场的道路上安装几条减速带，保障出行安全。“有了群众主动参与，社区工作就好做了。”石璐感慨道，“这就是良性循环。”

“只有服务好群众，大家才会信任你，工作才能顺利推进。”石璐总结说。2024年1月，社区办公室租约到期准备搬迁，他在居民联络群发了条通知，居民们不仅没有抱怨，反而主动请缨前来帮忙，这让石璐心里暖洋洋的。

“画”出安全新图景 老旧社区焕然一新

在社区办公楼石璐办公室门口，最显眼的要数一张“交易路社区15分钟生活圈导视图暨辖区安全态势图”。这张图不仅标注了周边银行、医院、学校等便民设施，还用12类图标标注了灭火器位置，用红色方块标出了重点关注的老旧小区。

“社区治理不能靠‘拍脑袋’。”石璐边指着地图说。面对辖区内房屋老化、设施陈旧等棘手问题，他有条不紊地推进“三步走”策略，首先是“改起来”，抓住“一圈两场三改”工作契机，把原先杂乱的交易市场变成了整洁的街面；其次是“护起来”，先后拆除松动雨水管20根，布设灭火器92只，组建24小时应急队伍；再次是“建起来”，针对路灯不亮、楼道脏乱等痛点，组织修复14盏路灯，粉刷72个单元楼道。

在石璐大力推动下，社区还启动了“爱心小院”计划，将脏乱陈旧的老旧院落改造成方便、美观的休息场所。试点院落经过地面找平、墙面粉刷、健身器材安装等一系列改造，面貌焕然一新。试点院落改造完成后，居民们争相申请成为院落管理员，用实际行动共同维护小区的平安和整洁。

“练”出过硬真本领 带头建设坚强堡垒

“作为一名社区干部，光自己埋头干不行，还得带着大家一起干。”在多年的工作中，石璐非常注重队伍建设。他通过“书记引领支部、支部带领党员、党员发动群众”的模式，不断增强基层党组织的凝聚力和战斗力。他还通过“一对一”模式帮带新人，鼓励年轻同志敢于“亮、晒、比、评”，激发了社区队伍的内生动力。

在贵州全面开展基层党组织“排队抓尾、双整双创”行动的第一年，石璐带队将交易路社区党支部建设成街道的“排头兵”。2024年，交易路社区党支部获评云岩区先进党支部。

与此同时，石璐也十分注重锤炼自身的“硬功夫”，连续两年代表街道参加市、区两级党组织书记“擂台比武”，从2023年市、区两级的三等奖到2024年的区级二等奖，在一次次的比赛中，他进一步梳理总结了社区治理经验，工作方法更加扎实。在2024年8月的区级“擂台比武”活动中，他向全场介绍了“基于老旧小区的中心城区实践”，以精彩的讲解和详实的数据赢得了满堂彩。

“服务群众是没有终点的。”石璐在接受采访时是这样说的，在实践中更是这样做的。从清晨走进办公室那一刻起，石璐便放下了获奖证书，拿起写满民情日志的笔记本，看到居民在群里的求助后，他二话不说，连忙起身奔赴住户家中。

在石璐的带领下，交易路社区党支部的凝聚力和战斗力显著增强，居民幸福感持续提升。他自己也从15年前刚接触基层工作的“毛头小伙”，成长为今天社区里老老少少交口称赞的“当家人”。