

人民满意的公务员

# 便民“不打烊” 服务“马上办”

## ——记成都市龙泉驿区税务局

经济日报·中国经济网记者 钟华林

6月25日,第九届全国“人民满意的公务员”和“人民满意的公务员集体”表彰大会上,身着税务制服、站在受表彰代表前排的刘一铭,感觉肩上的税徽熠熠闪光。

刘一铭是国家税务总局成都市龙泉驿区税务局局长。该局被授予全国“人民满意的公务员集体”称号,是全国税务系统唯一被授予的集体。

全国税务机构众多,龙泉驿区税务局何以脱颖而出?

### 收税不只是一份职业

“税务工作是一份职业,完成本职工作、遵守职业规范是应该的,但我们觉得这样还远远不够,职业之外,我们一直在努力追求一份情怀。”刘一铭告诉记者,这份情怀是实打实的,检验它的标准是纳税人是否满意。

如何让纳税人满意?针对实际工作中遇到的问题,龙泉驿区税务局做了许多有价值的探索。从2010年开始,龙泉驿区税务局创建了“龙泉·易”纳税服务品牌,瞄准纳税人事前事中事后的不同需求,完善“税前提易知晓,税中易办,税后易沟通”的全方位服务体系,最大程度落地“放管服”改革,优化税收营商环境,提升纳税人满意度。

12366是全国通用的纳税服务热线,管好这条热线就完成了本职工作,但龙泉驿区税务局认为还不够。随着时代的发展,不同纳税人对纳税方式有不同的需求。为此,该局一方面综合运用传统媒体和新媒体,自制发布减税降费动态海报、减税降费歌曲串烧,配套使用微信公众号、QQ服务号、直播APP,还开通了本地

纳税服务专线电话,精准推送税收政策和涉税宣传资料。另一方面,充分利用出租车、电台、宣传海报等传统传播方式。通过两方面结合,做到税收政策“全覆盖”。

### 急纳税人之所急

“野马”汽车,是四川本土老牌车企,这些年一直负重前行。今年1月,山东雷丁汽车正式入主川汽野马,致力在新能源汽车领域打造绿色环保车系,“野马”迎来凤凰涅槃的新机遇。但实现蜕变的艰辛不言而喻,企业转型升级需要的产品研发、渠道构建、品牌再造费用高达10亿元。巨大的筹资压力,令财务总监杨晓亮一筹莫展。正当此时,龙泉驿区税务局主动把减税降费新政策送进企业:制造业行业现行16%的增值税率下调3个百分点,初测下来,企业一年能省下5000多万元的税款。一笔账算下来,杨晓亮顿觉轻松了许多。

龙泉驿区汽车产业发达,但受经济下行压力影响,发展速度放缓。此时,减税降费新政策犹如雪中送炭,为龙泉驿区汽车行业注入了新的生机和活力。这其中,龙泉驿区税务工作者倾注了大量心血。为确保中央减税降费政策措施落地生根,他们按职责明确牵头部门、明晰工作职责、制定任务清单、深入工作一线,一家一家地跑,一家一家地问,把党和国家的政策送到各企业,把企业的困难当作自己的事来解决。

结合“放管服”改革的要求,龙泉驿区税务局既追求让纳税人“最多跑一次”,也尽力让纳税人“只跑一个点”“只排一个号”,甚至“一次都不跑,全程网上办”。该局逐项优化信息报告、发

票办理、优惠办理、清税注销等业务流程,全部依纳税人申请事项集中至办税服务大厅受理,厅内办结率超过95%;逐渐取消涉及183个具体办税事项的35项税务证明事项,简化纳税人设立、迁移、注销流程,90%以上纳税人享受到清税证明免办和即时办理服务;持续转变税收征管方式,将大部分事前备案事项改为自行留存备查,税收优惠政策管理方式由事前逐户审核向事后风险管理转变,纳税人的办税负担明显减轻。

### 强将手下无弱兵

2012年11月,刘一铭从成都市国税局办公室主任调任龙泉驿区国税局担任党组书记、局长。从市局机关到实打实的税收征管一线担任一把手,不仅是工作岗位的变化,更是对工作责任、业务素养和领军能力的考验。

赴任之初,刘一铭面对的是巨大税收压力:当时,受制于国家宏观经济形势影响,龙泉驿区以汽车、工程机械等传统制造业为支柱的产业经济形势较为严峻,全区92户重点监控企业,有超过半数企业出现不同程度的效益下滑和税收减收,当年税收收入距年初的目标任务还有不小差距。作为全省税务系统的第一收入大局,龙泉驿区税务局年税收收入占全市的四分之一、全省的十分之一。仅剩最后两个月,行吗?大家疑惑、忧虑和着急的目光,都聚焦到了刘一铭身上。

为了掌握税源情况,刘一铭把区内纳税百万元以上的重点企业几乎走了个遍,并协调财政部门兑现落实多家企业财政补贴近2亿元,解决了企业发展的燃眉之急。同时,把加强欠税管理和纳

税评估作为内部挖潜的重要抓手,通过强管促收、挖潜增收,终于带领全局打赢了组织收入的攻坚战,圆满完成当年的税收任务。6年来,该局税收收入一直稳居全省第一。

邓发中,原是一名学习管理科学的税收“门外汉”,经过刻苦锻炼,如今已成为局里数据管理工作的“小专家”。作为全局数据管理项目组成员,为了承担起团队的数据管理工作,他抓紧一切时间学习数据处理方面的专业知识,用一年“啃”下了10本“大部头”,熟练地掌握了SQL查询语言以及多种数据处理软件。他编写的一键生成管户基础信息、进销发票透视、各类申报表批量导出、全税种收入分析等电脑脚本,一直在局内广泛使用,并深受好评。“要数据,找发中”已成为龙泉驿区税务局工作人员的口头禅。今年5月26日,邓发中在全国“智税·2019”大数据竞赛个人赛中夺得冠军。

纳税人称“活字典”的陈林,能做到对纳税人提出的问题百问百答。他为了方便纳税人咨询,干脆把自己的手机号、座机号都公布出来,他的电话因此成了“热线”。而陈林却说:“纳税人满意的笑容,就是对我们最好的鼓励。”

一个先进集体的背后一定有一群先进个人。在龙泉驿区税务局,涌现出“全国百名优秀县税务局长”刘一铭、全国百名优秀办税服务厅主任何瑶、全国优秀网宣员李文意、全国“智税·2019”大数据竞赛个人赛冠军邓发中、全省“五一”劳动模范甘文鹏、全省三八红旗手邹黎、全省巾帼建功先进个人蒋红、全省税务系统“营改增”试点工作先进个人陈林、全省税务系统服务明星胡位等一大批先锋模范。

# 「山绿了,就赚钱了」

本报记者 李琛奇 通讯员 李丽

“山绿了,就赚钱了。”50年义务植树400余亩的甘肃定西榜罗镇张川村双胞胎兄弟许志刚、许志强,被当地人称为“刚强兄弟”“旱塬愚公”,他们用半生实践书写着“绿水青山就是金山银山”的感人故事。

定西约60%国土是山坡沟壑,十年九旱,生态脆弱,灾害、贫困问题叠加。许志强记得,小时候“每逢下雨,房子就有被水冲走的危险”,住在山沟附近的农户都怕下大雨。

最初种树是为了保护房子不被水冲走,一棵、两棵、三棵……“有了树,土就固定了,山上的水带着泥下来就能挡住。”许志刚说,村民们看到种树有用,开始在自家门口种树。

日复一日,各家房前屋后的树木不断扩大,村庄周围渐渐绿树成荫,黄土坡上的小村庄再也无惧大风大雨。

解决了房屋被水冲走的危险,“刚强兄弟”种树的铁锹从家门口挖到了附近的荒山。兄弟俩节衣缩食,开源节流,将自己收入的三分之一拿来种树,但面对高价买树的商贩,他们却坚决摇头。许志强说,卖树赚钱是小事,主要是耽误发展。山绿了,就赚钱了,把树留给子孙后代就是为子孙后代存钱”。

从21岁到71岁,整整50年,兄弟俩头顶的青丝变成白发,村庄周围的环境却变得绿意盎然。定西市官方统计显示,“刚强兄弟”义务植树50年,植树400亩,栽植云杉、侧柏等长青树和芒果、棕榈、海棠等南方树种8万余株,培植树苗16亩、牡丹等花卉15亩,覆盖3条荒沟、5面荒坡。今年,两位老人又义务种下2000多株侧柏。在两位老人的感召下,定西市将3000株侧柏运到了张川村进行面山绿化。目前,张川村实现退耕还林670多亩;村民在村庄四周义务植树3200株……与“刚强兄弟”的义务植树点遥相呼应。

与此同时,榜罗镇其他村社的义务植树也在如火如荼地进行着,让榜罗这片留有革命足迹的红色热土,披上了绿装。

如今,定西已实现从“荒山秃岭”到“绿水青山”的转变。定西市委书记唐晓明介绍,“刚强兄弟”是定西市生态建设中涌现出的“旱塬愚公”代表,自上世纪80年代开始,定西持续实施种草种树、退耕还林还草、小流域综合治理等生态工程,近年来,定西生态治理进入生态建设产业化、产业发展生态化的新时代,探索走出了一条贫困地区治山治水、种草种树、改善生态助推脱贫攻坚的绿色发展之路。2018年,全市林地总面积1008万亩,占国土总面积的34.3%,森林覆盖率由1978年的不足6.1%增加到12%,水土流失治理程度达到57.1%。

### 保护传承

# “飞针”传人陈秀华

本报记者 张建军

走进广州市海珠区大德路的广东省中医院陈秀华“传统疗法中心”,只见候诊的患者排着长队。陈秀华一边为患者施针,一边指导着年轻医生。

41岁的“老中医”陈秀华是广东省中医院传统疗法中心主任,也是广东省省级“非物质文化遗产”项目“岭南陈氏针法”代表性传承人。

1895年,岭南医师陈宝珊在广州西关开设中医馆,按照传统经方学说摸索形成了陈氏针法的雏形。历经几代人的传承与创新,开创了“岭南陈氏针法”体系。

多年来,广东省中医院一直致力于打造传统疗法“活的博物馆”,为传统中医提供存续与发展环境。这给“岭南陈氏针法”营造了发展空间。

长期以来,该院老中医“岭南陈氏针法”三代传人陈全新对家学进行深入研究,独创飞针技艺,快速旋转进针实现无痛针灸,赢得了“飞针大师”的雅称。而作为陈全新的“大弟子”陈秀华,曾无数次“以身试针”后,改进了“岭南陈氏针法”针具的长度及直径,使1.5寸长度的针和0.2毫米直径的细针同样能施针。

据了解,飞针法奠定了我国“无痛针灸技术”里程碑。2015年11月,“岭南陈氏针法”入选了广东省第六批省级非物质文化遗产名录;并且,“岭南陈氏针法及相关临床研究”也获得广东省科技进步二等奖。

针不离身成为陈秀华做针灸医生的标配。2013年12月,陈秀华在飞机上遇到乘客突然晕倒,在飞机上医疗抢救设备和条件有限的情况下,她立即拿出随身携带的银针,为患者施针多个穴位。10分钟后,乘客苏醒了,血压、脉搏恢复正常。

为了将飞针技艺发扬光大,陈秀华多次应邀出席世针联、世中联等国际会议进行主题演讲和现场演示,吸引了36个国家和地区的留学生、进修医师前来求学。

荷兰人卢克·奥特利十几年前开始对针灸在缓解压力、放松肌肉和改善睡眠方面的效果产生浓厚兴趣。2016年,他冲着“岭南陈氏针法”,特意到广州拜师学艺。而这也正是陈秀华希望看到的,“我希望飞针技艺可以传遍五洲,造福更多患者”。如今,“岭南陈氏针法”相继在20多个国家和地区推广应用,飞针绝技得到了海内外的广泛认同。

为了让进修医生在短时间内掌握针法精髓,陈秀华在老师傅全新的指导下,简化针法学习步骤,创新、提炼出“练针四部曲”,可以让进修医生在短时间内掌握这些技巧,有利于针法的快速推广。

“中医要在国际上获得更多认可,中医药规范化、标准化至关重要。”在陈秀华看来,中医药走向国际,针灸要先行一步,针灸经络经穴图谱正是针灸命名和取穴国际标准化最好的体现。陈秀华及其学术团队也在为这一目标努力,并已针对失眠、面瘫等五种疾病制定出诊疗方案和技术操作规范。

### 影像·故事

# 工地上的“农民工服务站”

本报记者 翟天雪摄影报道

在中铁建工集团北京丰台火车站改建工程项目部“农民工服务站”里,医务室、洗衣房、理发室、阅览室、小超市、工人夜校等配套设施一应俱全,农民工们在工作和生活上遇到的大事小事都可以轻松解决。

据工程项目部党委书记段秀珍介绍,丰台火车站改建工程预计2021年底完工,工期紧、任务重,工人们24小时倒班施工,所以各项服务设施均按照24小时服务设计,最大限度满足工人们的生活需要。“要让农民工在这里的工作、生活都体面、舒心,收获满满的幸福。”段秀珍说。

2010年,中铁建工集团在广珠城际珠海站创建了第一个“农民工服务站”,目前全国已有近400个农民工服务站。



图① 值班医生为工人测血压。医务室里不仅备有各种常备药,还根据情况随时到工地出诊。  
图② 闲暇之余,农民工最喜欢到服务站学习、娱乐。  
图③ 理发室配有专业人员,为农民工提供免费理发服务。

# “努力闯出属于我们自己的路”

本报记者 童政 通讯员 潘剑

“我们团队13人,除了上课之外,都排满班了。八九月份工厂车间都是满负荷工作,目前已经出货3万余件,营业额70多万元。”9月11日,来自革命老区广西河池市东兰县的“90后”小伙子韦祥富说,“合伙人罗贤泰要考研,我就扛起公司发展大旗,让他有时间复习功课。”

在广西灰色商贸有限公司,韦祥富与罗贤泰两位“90后”带领一支平均年龄不到24岁的团队,在南宁市个性设计定制服装市场杀出重围……

1993年出生的韦祥富和1997年出生的罗贤泰,都是东兰县切学乡建档立卡贫困户学子。2014年9月,他们俩从东兰县来到南宁读大学,韦祥富就读广西艺术学院,罗贤泰就读南宁师范大学。步入

大学校门后,面对学杂费和日常开支压力,兄弟俩决定勤工俭学赚点生活费,以减轻家庭负担。

随后,两人把目光锁定大学生群体,通过分析发现,在南宁各高校,每年大学新生入学,对班服、社团会服需求量大。2015年,罗贤泰与韦祥富决定开一家服装定制工作室。两人的具体分工是:就读版画专业的韦祥富负责设计、制作等环节,就读通信工程专业的罗贤泰负责产品互联网开发、产品销售、宣传文案等。

虽然有了目标,但是启动资金和货源成了大事。在一位朋友的推荐下,他们与广东一家企业达成协议,开始了创业之路。“创业之初,我们什么都没有,通过兼职凑了1万多元作为启动资金。”罗贤泰

说。俩人租了一间不到30平方米的民房,买了相应的设备,奔走于各个高校。功夫不负有心人,广西民族大学某社团被他们打动,决定与他们合作。第一笔订单,80余件文化衫。设计制作的过程,并不像他们想得那么容易,仅图案设计就多达十几次。服装打版时,发现印制出来的图案有不同程度的褪色现象,此时已经临近约定交货时间。于是两人熬夜排查并反复研究,最终在交货的前两天解决了问题,圆满完成了第一批订单。算下来,这批订单除去成本,仅赚了200多元。但圆满完成这笔订单,让他们有了信心。

经过一年的发展,工作室的业务已覆盖南宁市各个高校。两人于是决定注册公司,扩大业务。

2017年,他们成立了广西灰色商贸有限公司。

2018年,他们又建立了网店,线上线下相结合,并不断完善销售体系,更新销售渠道,创新产品样式,转变思维模式,让产品做到“年轻化、个性化”,目前,公司营业额已突破500万元。

“工作效率高,速度很快,服务态度好。”认真,高效,绝对是优质服务商……合作过的客户对两个年轻人赞不绝口。

去年,除去公司各项开支和公司发展基金,两人月收入已过万元,并开始补贴家用。“虽然家里还是建档立卡贫困户,但我们不等不靠,努力闯出属于我们年轻人的路,尽早摘掉这顶‘穷’帽子。”韦祥富自信地说。

### 我奋斗 我幸福