

# 零窗化办税 带来全新智感体验

本报记者与市民代表  
走进全市首家智慧办税服务厅，  
感受有速度、更有温度的服务

与文明同行  
窗口体验文明风  
党报记者带市民代表  
走进窗口单位  
系列报道

工作人员介绍厦门  
火炬高新区税务局短  
视频超市。



### 亮点

去年4月，智慧办税服务厅揭牌以来，火炬高新区税务局不断升级，创新智慧办税服务厅各项服务功能，累计先后推出4项全国创新举措、6项全省全市创新举措，实现从接触式到非接触式、从纯人工到智能化、从程序性到权益性服务的转变，打造线下办税厅转型升级的新样本。智慧办税服务厅投入使用后，平均办税时长缩短15%。

“零窗化”智慧办税服务厅集“一站式”办、远程帮办、问办协同、场景交互等创新服务于一体，在全国税务系统首创数字人民币支付自助办税、“银税互动”评估自助测算、政策快查驿站等四项功能。去年，“零窗化”智慧办税服务厅成功入选2022年度厦门市“十佳”营商环境创新举措，在2022年度厦门市改革创新成果评选中位列前5名。

### 提醒

在智慧办税服务厅云端办税区，纳税人、缴费人可通过“云上办税厅设备”，登录电子税务局，办理所有“非接触式”的涉税事项，使用高拍仪在线进行影像扫描，并可登录微信、QQ等社交软件上传材料信息；遇到问题，可点击桌面的“税小屋”进行智能咨询，或启动同屏协办，上屏辅导、下屏操作，还可以一键呼叫“在线客服”，通过视频与后台工作人员即时沟通，并可根据需要由工作人员远程操作，解决当前设备的疑难问题。

### 记者手记

## 办税窗口 变冷清 纳税服务 添暖心

税务部门作为窗口单位，直接服务于企业和纳税人，以往纳税人和缴费人习惯于面对面办税缴费，跑大厅是常态，现在“非接触式”办税逐渐深入人们的生活，“多跑网路、少走马路”不再是口号。办税服务厅人少了，税务部门工作效率提高了，“效率高，体验好”，这是采访中多数纳税人给出的评价。

近年来，厦门市税务局加强智慧税务建设，构建“线下服务无死角，线上服务不打烊，定制服务广覆盖”的税费服务新体系，布局全市网点化建设的智慧办税厅、智慧微厅，打造“15分钟办税圈”，为企业提供更快捷精细的办税服务。目前，已有74%的审批事项即来即办，基本实现企业缴费事项网上办、个人缴费事项掌上办；“非接触式”办税缴费清单已达233项，218项全程网上办；发票申领已实现90%以上“非接触式”办理。

智慧税务建设，带来了办税缴费便利度的“加”和制度性交易成本的“减”。《厦门市优化营商环境白皮书（2022年）》显示，2012年至2022年，市税务局持续提升办税大厅服务水平，纳税人平均等候时间缩短72.73%，窗口业务平均办理时间缩短24.4%。在国家发改委委至今组织的两次中国营商环境评价中，厦门市纳税指标2019年和2020年连续两年取得佳绩，分列全国第一位和第三位，并获评纳税领域“标杆城市”。

在优化营商环境越来越受到重视的大背景下，从服务对象的需求出发，花最少的时间，跑最少的路、交最少的材料，“最多跑一次”的一系列举措，让纳税人、缴费人切实感受到税务改革红利落地的实效，由衷为税务部门点赞。



扫码解锁  
智慧税务  
新体验

## 双语服务 为外籍纳税人解忧

“May I help you?”在火炬税务智慧办税服务厅“远程帮办区”，火炬税务“税译员”正通过视频连线，为前来咨询业务的来自匈牙利的安德拉斯·伊克拉迪提供双语服务。

原来，安德拉斯想要咨询关于“社保一次性退付”业务的相关问题。税务人员帮助他联系上了厦门市思明区行政服务中心的社保窗口，顺利解答了他的疑问。

记者了解到，依托今年的“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”，火炬税务将管征企业特点和青年干部特长相结合，在局内招募外语人才，组建“税译员”团队，通过“远程帮办”和现场服务等形式，为园区外籍人员提供专业化的精准翻译、精准辅导等涉税服务。智慧办税服务厅启动以来，“税译员”团队已直接帮助外籍纳税人解决涉税疑难问题3次。

（本报记者 陈泥 通讯员 陈江枫 卢怀楨）

## “零距离”体验 办税效率高

厦门彬兴文化传媒有限公司总经理 廖文彬：

今天受邀参观了厦门首个智慧办税服务厅，最直观的感受就是“科技感、高速、便捷”。办税服务厅整合了传统办税窗口的业务，推出“能问、能查、能听、能看、能办”的智能化、多元化智慧办税服务。特别让人印象深刻的是远程帮办区的智慧微厅，将原先300平方米办税大厅的各项功能浓缩到6平方米的微厅中，既能登录电子税务局自助办理各项业务，又能领用和代开发票，还能双屏显示，边学边做，使用起来方便又快捷，让办税、缴费从“窗口”转为“屏前”，大大节省了纳税人、缴费人的时间成本，提高了办事效率，也省去了很多麻烦。

海沧区职业中专学校教师 陈平：

智慧办税服务厅为老年人、残疾人、孕妇等特殊群体开设了“绿色通道”，最大程度简化办税流程，提供专人讲解、证明打印帮助、路线引导等服务。一些自助操作看上去很复杂，但有了税务人员的耐心讲解，老年人也可以很快上手。不仅如此，智慧办税厅还在一些自助办税设备上进行了适老化改造，将屏幕显示的字号加大；在办税厅的平板电脑等设备上安装了税务移动端App，没有智能手机的老年人也可以直接在平板上完成业务办理。这些点点滴滴，都让人感到很贴心、暖心，值得点赞。

## B 智税辅导 助力办税「零窗化」

记者在现场看到，全新打造的智慧办税服务厅，依托智能科技手段，设置了智能导税区、政策快查驿站、云端办税区、视频点播区、远程帮办区、24小时自助办税区等多个功能区。其中，智能导税区具备办税指引、政策辅导及智能咨询等功能。摆放在该区域的智能导税机，既是全省首台可使用电子营业执照进行身份认证的自助办税终端，还是全市首台能就纳税人未申报事项进行提醒的自助办税终端，可提供办税区域引导、业务办理流程及资料查询等服务，引导纳税人办理涉税事项。

云端办税区配备了一套“远程虚拟柜台”，利用人工智能和信息技术，将税务局线上线下业务一体集成，并在全省首创推出“同屏智能咨询辅导（远程帮办）”及“代开发票自动盖章”两项新功能。“智慧办税服务厅内的自助设备均搭载了咨询辅导功能，配备‘税小夏’智能咨询与‘云客服’远程辅导功能。”税务人员介绍，纳税人在办税过程中遇到问题，只要点击“人工客服”按钮，系统后台的“云客服”团队

就会及时响应，通过屏幕共享、桌面协同技术，“手把手”指导纳税人完成操作。同时，这里还配备了全省首台“发票代开盖章一体机”，可在发票打印前自动加盖彩色印章，省去了以往代开纸质发票后仍需前往办税窗口进行人工盖章的麻烦，有效提高办税效率。

“现在‘智能终端’代替了曾经的导税人员，动动手指就能进行政策咨询。”在现场办税的厦门多墨威尔进出口有限公司财务人员杨女士表示，“有了双屏互动，跟着辅导视频操作，几分钟就办好了，节省了很长时间，业务‘秒办’、政策‘秒懂’、咨询‘秒通’一一实现。”

值得一提的是，智慧办税服务厅创新推出了全市首个企业涉税“体检服务”：纳税人在“企业涉税自助体检机”上放上身份证，选择绑定的企业信息、点击屏幕上的“税务体检报告”选项，一份“体检报告”就自动生成，内容包括企业可享受的税费优惠政策、潜在的涉税风险指标等，帮助企业发现风险、解决风险，实现良性发展。

在智慧办税服务厅的“政策快查驿站”里，记者看到整齐排列的五个屏幕，分别显示“专精特新”、组合式税费支持政策、社会保险费、税收优惠等政策内容，纳税人在屏幕选择业务模块，逐步点击或查找关键词，就能找到需要的涉税内容。同时，“政策快查驿站”还设置了社保费等税费计算器，可以轻松计算出自己这个月社保的缴纳数额。

据介绍，“政策快查驿站”运用咨询热点、涉税诉求等大数据分析，汇集政策解读、操作指引、热点问答等内容，根据纳税人的使用政策、学习偏好、办税习惯等进行精准推送，为纳税人提供“场景化”“交互式”宣传阵地。

随着“非接触式”办税兴起，通过电子税务局“跑网路”“自助办”成为越来越多纳税人、缴费人的首选。但是，电子税务局应用广、功能多，传统操作手册以文字为主，查阅

工作人员讲解智慧  
办税综合导办系统。



## A 互动导览「税小夏」沉浸式服务

文/本报记者 陈泥 通讯员 王新宇  
图/本报记者 张奇辉

办税服务厅是税务部门服务纳税人的前沿窗口，其服务水平也折射着城市文明程度。作为我市最“老牌”的全国文明单位，近年来，厦门市税务局在各办税服务厅深入开展文明创建，一方面加强对窗口服务人员的培训和考核，不断提升窗口服务质量，另一方面以5G、大数据、人工智能等前沿科技为支撑，加快打造“无窗口、全网办、远程办、自主办”“教、学、办”立体相融的智慧办税厅，为纳税人、缴费人带来全新“智感”体验。

3月22日，记者和市民代表一同走进位于火炬高新区软件园二期的全市首家智慧办税服务厅，现场体验税务部门悉心打造的有速度、更有温度的办税服务。



工作人员向市民代表介绍远程帮办区。

“大家好，我是税小夏！欢迎来到火炬高新区智慧办税服务厅，请选择您想了解的功能区……”在充满科技元素的智慧办税服务厅前，打开微信扫码电子显示屏上的二维码，火炬高新区税务局引入元宇宙AR技术，创新打造的实景互动导览“税小夏”讲解员形象跃然出现在手机屏幕上。

“初次来到智慧办税厅的纳税人、缴费人一键扫码后，选择手机屏幕右侧的导航栏，即可进入办税厅各区域功能介绍页面，还可以在手机屏幕上将虚拟的‘税小夏’讲解员形象投放到智慧办税厅11个现实场景中，进行互动，随时随地召唤‘税小夏’进行答疑解惑、多维度、全方位享受沉浸式讲解服务。”税务人员介绍。

走进办税厅，右侧一面巨大的数据墙上，数据在不停地变化。记者注意到，这里整合了全市办税厅分布情况及排队叫号情况、“非接触式”办税缴费事项清单、自助终端业务办理统计数据等各类税收信息，进入大厅的人员可以在这里看到税收资讯的实时滚动播报。

税务人员表示，针对初次来办理业务的纳税人、缴费人不熟悉办税服务厅功能分区、办理业务需等候等情况，“税小夏”AR实景互动导览可提供一站式、可视化、精准化的办税指引，帮助初次进厅人员快速了解功能分区；同时，与办税服务厅内的智能导税机、办税监控平台功能相辅相成，通过整合、分析相关数据，实现人员分流、智能办税。据统计，“税小夏”AR实景互动导览上线以来，已服务纳税人、缴费人100余人次。