



上海税务部门构建“远程虚拟窗口”为跨域办税插上“翅膀”

零跑动!解决问题不再需往返奔波

烟火气中探营商

“不用专门跑去找人辅导,一个‘在线会话’就能答疑解惑。”

“原本来回2个多小时的路程,现在10分钟就完成了办理。”

“以往需要两张高铁票往返才能解决的问题,现在通过平台跨省办税‘零跑动’。”

线上咨询、云端互动、远程帮办……今年以来,上海税务部门深入推进智慧税务建设,全力推广“征纳互动服务平台”,积极构建“远程虚拟窗口”,推动更多税费业务线上办、跨域办,切实提高税费服务水平,厚植税收营商环境“沃土”。

远程“帮办” 涉税疑难“云端解”

“我们公司员工多、业务杂,尤其是办理新入职员工社保费申报时,都要仔细核对、谨慎操作,防止出现偏差。”近日,拉扎斯网络科技有限公司(上海)有限公司(“饿了么”)财务总监范倩如通过征纳互动平台,与人工客服进行了直连“对话”。

原来这是上海税务部门新推广的征纳互动服务模式,纳税人只需要轻轻一点击“征纳互动”图标,互动坐席就能通过“同一话框、双方互动”方式实现远程帮办,让纳税人足不出户解决办税难题。

普陀区税务局征纳互动运营中心工作人员第一时间响应,联动业务部门分析企业特点和需求,“屏对屏”协助企业完成社保费管理客户端申报操作,线上回复企业社保费申报相关问题,实现涉税问题诉求“一站式”集成解决。

“不用专门跑到税务部门找人辅导,一个‘在线会话’就能了解具体的操作流程和相关政策,像这样的‘云端服务’既方便又高效。”范倩如表示,税务部门的及时响应和便利服务有效节省了人力和时间

成本,大大提高了工作效率。

云端“连线” 异地业务“就近办”

不久前,上海沁动健康管理有限公司财务负责人王建华在闵行区办税服务大厅自助区工作人员的辅导下,顺利拿到了从奉贤区税务局传来的清税证明。

原来,该公司有一家分公司需要办理营业执照注销。在提交注销资料时,发现未提前取得税务部门的清税证明。以往这种情况,需要到注册地税务机关提供相关资料才能打印清税证明。但总公司在奉贤区,难道还要再跑一趟?这让王先生犯了难。

王先生前往就近的闵行区税务局办税服务厅寻求帮助。“不用担心,现在通过征纳互动平台,我们可以直接与奉贤税务部门取得联系,传递办理该项业务需要的相关资料。”了解情况后,闵行区征纳互动服务运营团队迅速通过“远程虚拟窗口”与奉贤区税务局实现“一线连接”,成功帮助王先生开具了清税证明,实现异地涉税事项“就近办”。

“没想到真能办成,原本来回2

个多小时的路程,现在10分钟就完成了办理,不用奔波不用跑,现在办税缴费的效率是越来越高了!”王建华连连赞叹。

数据“跑腿” 跨省办税“零跑动”

跨区域办税,难在“跨域”,重在“解决”。

“我们在松江有新的建筑项目,想线上申报个人所得税,系统提示我要去当地办税服务厅领取‘个税代扣代缴申报密码’,这可怎么办?”临近当月申报期,浙江万筑装饰设计工程有限公司财务负责人王燕焦虑地拨通了松江区税务局办税服务厅的电话。了解了企业的诉求后,松江区税务局征纳互动远程座席工作人员迅速与财务负责人王燕取得联系,并通过“远程虚拟窗口”核实查验身份、提报电子材料、远程发放密码,帮助企业顺利完成了申报业务。

“以往需要两张高铁票往返才能解决的问题,现在通过征纳互动平台就能快速解决,不仅省去了赶往大厅办税的时间,服务品质也没有打折扣。”王燕表示。

以远程虚拟“小”窗口的灵活

机动打通跨域办税的时空壁垒,越来越多的纳税人缴费人体会到了跨区域通办服务带来的便利。

上海博兮建筑工程有限公司在徐汇区税务部门的帮助下,借助征纳互动平台发起三方协办流程,成功连线江苏省徐州市贾汪区税务局,通过线上传递资料的方式,完成“百里”外的个人所得税税种核定,后续纳税申报得以顺利进行。

“两地税务部门的快速响应解了我的难题,现在全程网络就完成了异地税款缴纳,让我们在外地的项目得以顺利推进。”上海博兮建筑工程有限公司税务专员董梦莹说,“远程虚拟窗口”带来的不仅是办税的便捷,更让她感受到了近年来税费服务的不断迭代升级。

国家税务总局上海市税务局有关负责人表示,将新时代“枫桥经验”融入基层税收治理,将继续以纳税人缴费人需求为导向,持续优化税收营商环境,坚持线上、线下融合贯通,在“云端办税”上积极探索,创优多样化便利化办税渠道,缩短跨区域通办服务“半径”,进一步提升新时代基层税收治理现代化水平。

本报记者 杨硕

8条冬至扫墓定点班车开通

其中7条与地铁接驳免费乘坐

本报讯(记者 罗水元)即日起,上海开通8条冬至定点扫墓班车,其中7条与地铁接驳的扫墓班车实行免费乘坐,覆盖嘉定、青浦等六家公墓。与此同时,地面公交将对途经祭扫场所和重点祭扫地区的公交线路增加车辆,加密班次,延长车辆运营时间,满足群众出行需求。

市道运中心提醒广大市民,注意区分公交线路与定点班车的区别,定点班车实行两点一线直达车的营运方式,车前有市道运中心核发的“定点扫墓班车营运证”,建议选择有市道运中心核发的冬至扫墓定点班车标志车辆。

序号	出发地点	出发点发车时间	墓园发车时间	营运日期
1	海宁路1362号	海宁路普元路 8:30-9:00	松鹤墓园 11:30-12:00	12月14、15、21、22日
2	上海国际赛车场水景广场	F1赛车场 7:00-15:30	松鹤墓园(短驳) 8:00-16:30	12月9-22日
3	轨交11号线嘉定西站1号口东侧	公交嘉定西站 7:00-14:00	长安墓园(短驳) 8:30-15:30	12月14、15、21、22日
4	轨交11号线安亭站3号口	公交安亭站 7:00-14:00	望仙园(短驳) 8:30-15:30	12月14、15、21、22日
5	平城路1269号嘉定北站(嘉定61路旁)	嘉定北站 7:00-14:00	望仙园(短驳) 8:30-15:30	12月14、15、21、22日
6	轨交17号线赵巷站2号出口“赵巷站”公交站点	赵巷站 7:30-14:30	留园公墓(短驳) 9:00-15:00	12月14、15、21、22日
7	外青松公路与枫泾村路交叉口西北220米	外青松公路临时停车场 7:30-15:00	福寿园(短驳) 8:00-15:00	12月9-22日
8	轨交8号线沈杜公路站2号口(浦星公路沈杜公路公交站)	浦星公路沈杜公路 7:30-15:30 (12月21日) 7:15-16:00	福东山庄(短驳) 7:40-15:40 (12月21日) 7:25-16:10	12月14、15、21、22日

地铁8线16站“地铁+公交”无缝衔接

本报讯(记者 任天宝)冬至将至,为方便市民祭扫出行,上海地铁制定了“2024年冬至运营组织方案”。届时,2、5、8、9、11、16、17、18号线共8条线路16座车站,将实行“地铁+公交接驳专线”多项服务举措。其中,11号线还将启用新的专项运行图,适时优化、增加运力,让扫墓乘客放心出行。

据预测,今年冬至期间,全市将有约164万人次出行祭扫,祭扫高峰预计出现在12月14日至15日(周六、周日)、21日至22日(周六、周日),其中冬至当日12月21日祭扫客流将达57万人

次。而据往年客流规律来看,扫墓客流集中出行将带动地铁全网客流显著上升,届时早高峰较往常将提前形成,且客流强度大。同时,扫墓客流还将呈现清晨集中离城、中午前后集中返城等潮汐现象。

在祭扫高峰日期间,上海地铁多条线路均提升保驾等级,全力做好运力和服务准备。12月14日、15日、21日、22日,地铁11号线将启用“扫墓”专项列车运行图,将根据扫墓客流集中往返情况,适时灵活调整列车运行交路,增加上线列车;在祭扫高峰时段

的运营间隔,将较常态运营间隔缩短。在此基础上,上海地铁还将根据客流实际情况,在涉及墓园的部分线路增投备用车,实时增补区段运力。

上海地铁将密切关注客流变化情况,调整优化车站客运组织方案,提前落实车站大客流管控准备工作。冬至扫墓期间,祭扫客流大、出行时间明显提前,车站将加强开站前等候客流的观察,提前做好首班车排队疏导的预案和准备工作,有序组织乘客进站,疏导首班车客流,确保首班车准点运行。

“一站式”完成改签

东航升级安检区内航班改签流程

本报讯(记者 金志刚)东航全新升级的安检区内航班改签流程昨天在上海虹桥国际机场率先启用:遇到航班特殊情况,有托运行李的东上航旅客能够在安检区内办理完航班改签手续,无需出站提取行李,无需二次安检值机,即可一站式完成改签、行李托运手续,实现高效乘机。

今年1月,东航依托自主研发的GWS(登机口工作站)手持移动平台,实现了在登机口直接为旅客一站式办理不正常航班改签业务。东航工作人员手持移动设备,即可在航站楼安检区内,为旅客办理不正常航班批量改期、自定义消息推送、换座等12项功能服务。

而对于有托运行李的旅客,在办理改签手续后,还是需要出站提取行李,再二次值机、二次过安检后进站乘机。

此次升级的安检区内航班改签服务,重点优化了托运行李的转运流程。东航地服工作人员在帮助旅客完成改签手续后,旅客的行李转运信息将通过后台自动传输至机场行李分拣区域工作人员处。旅客无需任何操作,只需正常前往新航班的登机口乘机,即可在乘坐航班后提取自己的托运行李。东航后续将根据该服务在上海虹桥国际机场T2航站楼的试运行情况,逐步推广至上海浦东国际机场等符合条件的站点。

“只跑一趟”全部搞定

上海海关为导盲犬进出境提供便利

本报讯(记者 郭剑烽)视障人士曾先生需从香港经由上海进出境赴苏州参加会议,他的好伙伴、导盲犬Vinny能否及时办妥进出境手续,决定了他能否顺利出行。在提前与上海海关沟通交流后,上周六下午,曾先生带Vinny顺利入境,上海海关搭建绿色通道,让曾先生全程“只跑一趟”即完成携带导盲犬返港所需的全部手续。据悉,这是近3年来上海海关首次受理视障人士携带导盲犬出境业务。

当天12时许,曾先生从虹桥机场入境。上海虹桥机场海关开

辟残障人士绿色通道,安排专人引导,在为曾先生提供专业、暖心、高效通关服务的同时,对进境导盲犬实施了现场检疫、芯片核验、证书核验等工作,10分钟内办结了全部进境通关手续。

随后,曾先生便乘车来到位于淮海中路8号的黄浦海关,工作人员立即核对所需信息并对导盲犬实施健康检查后,当场签发了返港所需的《动物卫生证书》。

据悉,今年前11个月,上海海关共办理出境伴侣动物《动物卫生证书》4107份,业务量位居全国首位。