

南通税务12366热线全年服务“不打烊”——

线上“开方”，“税务医生”全心守护



9日下午，记者走进工农路247号的南通税务12366纳税缴费服务热线大厅，25名热线服务人员正在忙碌。“您在电子税务局就能办理，不用前往窗口。”“发票我们将免费邮寄上门。”“企业可以享受留抵抵欠政策，缓解资金周转压力。”面对纳税人缴费人的各类咨询和疑难问题，接线员们用心倾听、耐心解答，甚至将线上办税的操作细节也贴心告知。

“去年我们接听热线29万余个，同比增长25%。”新春伊始，热线负责人葛炜正为坐席扩容忙碌，“进一步优化营商环境，提供更好服务，新年我们将有新气象。”

每天一次业务培训 “全科医生”炼成不易

12366，全国统一纳税缴费服务热线，至今已走过20多个春秋。“南通12366现有热线服务人员30多名，主要承担税法宣传、纳税辅导、咨询服务等工作，并接受纳税人维权事项的受理和转办。”在葛炜眼中，12366的接线员就像一名急诊科医生，必须在最短时间内对纳税人遇到的问题作出精准“诊断”，专业知识要求很高。

南京审计大学研究生毕业的陈媛媛是这支队伍里的“新人”，接听热线

不到半年时间。别看她如今接听电话得心应手，去年8月刚到岗时真是压力山大。

“那会儿接听10个电话，有7个电话得求助同事。”刚接手时的窘境，陈媛媛至今记忆犹新。虽然专业对口，之前还有3年基层税务工作经历，但面对纳税人缴费人事无巨细的各种提问，陈媛媛一度难以招架。“以前是站在税务机关的角度理解政策，现在必须站在纳税人的视角，比如各类优惠政策究竟该如何申请、具体怎样操作，每一个细节都要弄得清清楚楚，这样才能在电话里快速教会对方。”

一遍遍学习专业知识库，一次次在电话接听后梳理自己的问题笔记……岗位磨炼中，陈媛媛逐渐进入角色，成长为独当一面的行家。打开她的Excel工作笔记，密密麻麻的问题解答分门别类，映入眼帘。随着笔记“厚度”的增加，陈媛媛的接听也变得得心应手。

“涉税新政策、新优惠层出不穷，我们的接线员必须第一时间学习，及时更新自己的知识库。”葛炜透露，团队每天都有一次业务培训，4个接线小组还会整理当日热点。除了常规的大小培训，每名接线员每月至少要参加两次考试。“成为一名合格的‘全科医生’，其实功夫都在平时。”

一年受理转办工单3352件 回访满意度99.65%

27岁的税务干部吴思晔从事接线工作已有3年多时间，善于总结的她如今已是接线团队中的小组长，“发票开具、电子税务局申报软件操作的来电咨询最多，约占六成，其次是税费和社保费缴纳问题。”

南通12366，平峰时日均呼入量1500人次，高峰时可达1800~2400人次。这意味着，每名接线员每天少则接听60个来电，多则上百个。吴思晔回忆，一次，一名会计来电反映，企业因当期没有进项发票而面临应交税款较大，但企业目前资金紧张，迫切希望税务部门给予帮助。“我当即向她推荐了留抵抵欠政策。听闻有了解决方案，对方的语气轻松了许多，我们也打心底里高兴。其实，能用我们掌握的优惠政策为纳税人解难，正是我们的价值所在。”

能在电话中将问题一次解决固然可喜，但碰上一时无法解决的问题，接线人员会及时向相关业务部门派出工单。工单派出后，他们将跟进办件进度，还会向来电人回访办件成效。

去年一年，南通税务12366受理转办工单3352件，回访满意度99.65%。鲜为人知的是，接线工作游刃有余的吴思晔还是一名线上办税主播。原来，南通税务在全省首创线上办税直播间，12366的税务干部每月会围绕新出台的税收政策、预判的税收热点问题以及集中接到的热点咨询，开展网络直播讲解。“纳税人还可线下面对面‘问诊’。”吴思晔说，对于需要当面咨询解决的疑难问题，12366会帮助安排“税莫愁专家门诊”咨询服务，

由税务专家“坐诊”，为纳税人缴费人提供一对一咨询辅导，精准解决堵点、难点和痛点问题。

增加接线坐席 24小时不断线守护

值得关注的是，近年来，因为征管体制改革等原因，12366的呼入量水涨船高。仅去年12月灵活就业人员的社保费缴划转至税务部门，12366当月呼入量就环比增加了20%。

“今年我们将再增加12个坐席，完善24小时不断线的守护。”新年伊始投入忙碌工作的葛炜表示，全年无休的12366热线今年将进一步加强夜间接线能力，“2022是全市‘营商环境提升年’，我们将全力营造办税更方便、服务更贴心、群众更满意的一流营商环境，为‘建设大门户、同奔共富路’贡献税务人的力量。”

记者在12366接线大厅发现了一张上墙的“线上办税员工情绪晴雨表”，表中有“开心表情”，也有“郁闷表情”，接线员的心情好坏可以大胆地“晒”到墙上。“这是接线员排解情绪的途径之一。”葛炜说，由于工作的特殊性，接线员们难免会碰上言辞激烈的来电，受了委屈却不能在电话中表现，时间长了很容易心情压抑。“特别是年轻的接线员，情绪容易波动，当发现他们将自己的名字放在‘郁闷表情’下方，我们将及时进行开导，帮助他们解压舒心。”

把我的真心放在你的手心。晴雨表的一旁，一块块荣誉牌熠熠闪光。江苏省青年文明号、江苏省巾帼文明岗、南通市工人先锋号……这是对所有人默默付出的肯定。

本报记者 黄凯 张亮



开学领新书

昨天，在海安市教师发展中心附属小学海光校区，学生们正在领取新课本。当日，海安市中小学校的学生开始返校报到并领取新课本，迎接开学。

向中林摄

海安市雅周镇创新管理模式，开展集中服务活动——

“春节大餐”让流动党员过好年

为加强今年春节期间规范化管理，海安市雅周镇党委全面部署，坚持从管牢、管好、管活三方面下功夫，从“理论大餐”“乡情大餐”“服务大餐”着手，为流动党员备足“年货”，办好“家宴”。开展以“党支部‘喊’你回家‘好’过年”为主题的集中服务活动，确保流动党员流动不流失、高飞不断线。

理论领航 拌好初心“开胃菜”

对流出市外党员，村党组织班子成员，采取“一对一”或“一对多”的形式，每季度详细了解党员外出学习、工作、生活等情况至少1次，并采取帮学、送学、寄学等方式，有针对性地开展思想政治教育工作，并以“微支部”为单位组织市外党员在网上集中开展活动。返乡期间，通过参加组织生活、开展专题讨论、收看远程教育片等多种形式，组织流动党员集中学习党的理论知识、方针政策、法律法规、职业技能，及时帮助流动党员精神“补钙”、头脑“充电”、能力“加油”。

“过年回家，就感受到了党组织的关心，让我很感动。我会牢记自己入党初心，在工作岗位上发光发热，离乡不离党，思想上行动上始终与党组织保持一致，为雅周发展贡献力量。”雅周镇金庄村十六组流动党员陈怀网如是说。为做好春节期间流动党员管理，镇各村党组织充分发挥流动党员先锋力量，特别邀请流动党员参与“村头事村头述、邻里情邻里评”活动，让他们感受到“家”的温暖。对未返乡的流动党员，坚持逐一对接、取得联系，通过QQ群、微信群上传学习资料或者邮寄学习资料等方式，督促他们自学并向党组织汇报学习情况。

乡情引领 烹好智慧“私房菜”

发布《致在外流动党员的一封信》，向流动党员发出助力家乡发展的深情召唤。开展“情系雅周、奋斗有我”大讨论，组织流动党员“为家乡发展献一计”，并通过在远教客厅、百姓大舞台观看雅周《我想对党说》系列宣传片、解读优化营商环境相关政策、发

布《雅周镇招商引资、开放型经济工作要点及考核奖励办法》以及“与企业家面对面”等活动，用家乡的新政策、新举措和新变化，将有意向的引回来、有基础的留下来，雅周镇重点优质企业在兴雅社区举办的“招本土、引周边”纳才引贤招聘会活动现场促成2名在外流动党员决定回乡发展。

采取“网红打卡+思想洗礼”相结合，组织流动党员追寻海安第一个中共支部诞生足迹、重温入党誓词，引导流动党员把革命先辈革命精神化作干事创业的强大动力。采取“榜样学堂+故事分享”相结合，引导本地党员先进典型上台分享个人成长故事，用身边人、身边事激励流动党员保持干事创业的精气神，在新时代展现新担当新作为，成为家乡经济社会发展的满天星。

服务引路 煮好担当“暖心菜”

在许家庄村，党总支抓住流动党员返乡的有利时机，开展“幸福党建敲门走深走实暖民心”大走访活动，现

场发放装有对联、福字、书籍的党建福袋，同时倾听返乡流动党员的生活实际需求。许家庄村十六组党员丁昌圣，常年在上海工作，他的爷爷、父母也都是党员，是名副其实的“党员户”。他平时因为工作原因只能通过线上平台参加党员活动，在得知他过年回家后，驻村“第一书记”就带领许家庄村党员志愿服务队进行了走访慰问，送去了党组织的关心。

雅周村党总支为了照顾到流动党员们的身体健康，组织服务流动党员健康体检活动，让在外流动党员对自身的健康状况有了了一个全面的了解，同时也让他们感受到党组织对流动党员的关爱之心。

为真正实现流动党员“流动不流失、高飞不断线，归乡有作为”，接下来，雅周镇党委将继续创新探索新时代流动党员管理模式，引导流动党员“回家、爱家、顾家”，做好贴心“管家”、护好流动党员的“归家路”、为流动党员备好“春节大餐”，将流动党员牢牢凝聚在党旗下，真正做到在“党旗下流动，在流动中生辉”。

本报通讯员 翟梓妍



党政干部谈 城市安全发展

创安全发展示范城建和谐美丽新海安

海安市人民政府市长 谭真

习近平总书记指出：“城市发展关键要把人民生命安全和身体健康作为城市发展的基础目标”。创建安全发展示范城市，既是高质量发展的内在要求，也是增强群众获得感、幸福感、安全感的重要保障。近年来，海安市坚持“枢纽海安 科创新城”战略定位，深入学习贯彻习近平总书记关于统筹发展和安全、抓好安全生产的重要论述，认真贯彻落实省市安全生产工作部署要求，紧紧围绕“城市安全，美好生活”主题，聚焦科技、管理和文化三个维度，扎实推进安全发展示范城市创建，着力提升城市本质安全水平，全力打造“五个海安”“五个强市”。

坚持党政主导，构建上下联动“一盘棋”。切实加强组织领导，出台《海安市创建省级安全发展示范城市总体方案》，明确安全发展示范城市创建工作的“时间表”“路线图”，及时召开创建工作动员大会，高规格成立由市政府主要领导任组长、分管领导任副组长、市委常委会成员单位主要负责同志任成员的创建工作领导小组，形成强有力的组织领导体系和协调推进机制。落细落实省级考评细则要求，将49项创建内容拓展为190项目标任务，全面厘清创建任务和责任边界。各区镇街道、各有关部门结合自身职能职责，细化本单位创建方案，组建创建工作小组，明确具体责任人，层层落实创建任务。

坚持从严治理，汇聚安全发展“一股劲”。充分发挥考核“指挥棒”作用，制定创建安全发展示范城市工作考核方案，并列入全市绩效考核体系，实施专项考核，坚持每月点评创建实绩，每周督导工作进展，形成了“单位自查、政府督查、专家指导、压茬推进”的推进格局。各区镇街道、各有关部门和单位严格对照创建要求，全面梳理本行业领域、辖区内的突出问题清单，围绕资料申报、现场点位打造、氛围营造等方面，对标对表整改销号，全力补齐短板、补强弱项，强力推动问题见底、措施落地、整改彻底。

坚持科技赋能，打造指挥调度“一朵云”。突出科技引领，大力推进融合城市安全运行监测预警、应急指挥中心等功能于一体的市域治理现代化指挥中心。全面整合“12345”政府服务热线、网格化、数字城管、110非警务、“我的海安”APP、政务新媒体等渠道资源，建立健全城市安全问题公众参与、快速应答、处置、奖励等工作机制，城市安全问题举报投诉办结率达100%。市域治理专题图实时汇聚全市所有网格、2万多路视频监控、1600多家规上企业数据，城市综合指挥调度体系加快构建，城市“智慧大脑”加速打造。建成应急管理综合应用、工贸行业风控、危险化学品“五位一体”、智慧交通、交通运输源头管理“智源系统”等信息化平台，城市运行安全管理水平不断提升。

坚持文化引领，凝结全民安全“一条心”。厚植城市安全文化，市领导带头开展“百团进百万企业千万员工”安全生产学习宣讲，各区镇街道、安委会成员单位等纷纷进企业开展安全宣讲，实现全市工业企业宣讲全覆盖。聚焦安全监管、企业自律、个人意识三个维度，全力构建以“安全是福，共创共享”为核心理念的安全文化框架体系，充分利用公共场所显示屏、电视台、微信公众号等各类媒介持续刊播安全公益广告，提升全民安全文化意识，“我要安全”“我会安全”“我能安全”日益成为全民自觉行动，共建共治共享的城市安全社会治理新格局加快形成。

1月“江苏好人榜”发布 我市两人当选“江苏好人”

本报讯（记者卢兆欣）记者昨天从市文明办获悉，省文明办发布了1月“江苏好人榜”，我市从医80余年倾情救助患者的百岁中医梅九如，68载守护残障小叔子的最美大嫂周云英成功当选“江苏好人”。

梅九如，海安市中医院退休返聘医生。1941年从医以来，梅九如始终以弘扬国粹、悬壶济世为己任，充分发挥中医药简、便、验、廉的特点，先后研制出多种中成药和中药合剂，广泛应用于临床治病救人，疗效显著。他还曾将众多高效验方公之于国家级、省级医药报刊，造福患者和社会。工作之余，梅老积极参加社会活动，应邀到老年大学讲授保健知识，参加膏方节、大型义诊等，服务广大群众。梅九如当选为“敬业奉献”类好人。

周云英，海安市大公馆疍口村村民。1954年婚后，周云英便和丈夫一起照顾生活不能自理的智障小叔子。1993年，丈夫去世后，照顾小叔子的重担便落在周云英一个人身上，而小叔子年纪也渐渐大了，后来还患上了严重的白内障。在她的倾心照料下，小叔子身体健康、衣食无忧，在当地传为美谈。周云英当选为“孝老爱亲”类好人。

近年来，我市积极发挥道德模范的榜样和引领作用，推动社会形成崇德向善的风气，见贤思齐的氛围日益浓厚。去年，我市创新评选发布“南通好人榜”，建成网上好人馆，全市新增全国好人6名、江苏好人28名，累计当选人数位居全省前列。

太阳今日回归 元宵节可赏灯赏月

本报讯（记者俞慧娟）上周末，天气依然维持着“非阴即雨”的模式。从最新气象资料来看，新的一周除17日至19日有一次降水过程外，其余时段以云系变化为主。具体预报为：14日阴转多云，15~16日多云，17日阴转小雨或雨夹雪，18日阴有小雨，19日雨止转阴到多云，20日晴到多云。

相较于上周的阳光闪现，本周阳光露脸的机会明显多了许多。今天起我市就将转为多云的天气，好天气将持续三天，之后再开启“阴雨模式”，周末好天气又将再度归来。本周初的雨水间歇期里，市民可以把衣物拿出来好好晒晒了。本周二元宵节刚好也赶上了这轮好天气，市民可以安心出门逛逛，和家人朋友一起赏灯赏月。

最近受持续阴雨天气影响，湿冷当道。今天起随着天气的好转，气温也将有所回升，人体感觉会舒服一些。但“暖”不过多久，气温又将伴着雨水的到来下降。本周平均气温5℃左右，接近常年。其中，最高气温12℃左右，出现在14日白天；最低气温-1℃左右，出现在16日早晨。建议大家早晚还是要多穿一点，根据气温变化及时增减衣物。

风力方面，本周多东北到北风，风力一般为陆上4级左右，沿江江面4~5级、海区5~7级，其中17日风力较大，陆上、沿江江面5~7级、海区6~8级。