

一条热线反映江苏经济冷暖——

全国最热纳税服务热线 坐席员最多一天接了209个电话

昨天,全国的税务系统纳税服务工作在南京召开。这些来自全国各地的税务局长们除了坐下来开会之外,还去参观了一个地方,那就是江苏国税总局的12366呼叫中心。虽然江苏国税的这条纳税服务热线才开通了一年半,但是业务受理量却已经排在了全国第一,接通率更是超全国平均水平5个百分点。“在总局近期组织的12366话务质量抽查中,江苏国税是全国回答问题完全正确的7个国税省级呼叫中心之一。”江苏省国税局总审计师张爱球说。

现代快报记者 陶魏斌

A 平均每天要接听将近4000个来电 去年4月开通以来,来电总量超过189万条

这确实是名副其实的热线,江苏每天有近4000人拨打这个电话。从去年4月份正式开通以来,热线的来电总量已经超过了189万条,特别是营业税改增值税试点工作以来,咨询量更是大幅增长。

“完全是超负荷运转,最多的一天,我们的一个坐席员接听了209个电话,几乎是在不停地接电话。”江苏国税12366业务主管陈平说。为解决这个问题,今年4月份的时候呼叫中心还新增了10个坐席,

但坐席员的日均接听量还是达到了110个。

纳税热线的“火爆”其实反映的是经济运行的状态。“江苏作为经济大省,纳税咨询电话多,肯定也是必然的。”陈平说。



省国税12366纳税服务工作现场 威阜生 摄

B 读秒响应的背后有个“云”知识库 创新手段整合政府服务平台

“您好,很高兴为您服务。”12366年轻的坐席员朱庆,都已经记不清这是今天第几百次说出这句话了,但她依然努力让电话那头感受到她的微笑。

这不是一项容易做的工作,作为第一批招聘进来的员工,朱庆经历了多次严格的培训和考核。“当时100多个筛选出来的人,到了最后一次培训前,有40多个后来自己主动退出了,太难了。”

现在朱庆几乎已经能熟练回答涉税方面的各类问题,而这背后,需要她掌握的是将近15000条税收法规条例,超过300万字。

“我们有一个知识库,所有的问题都进行了统一的标准化回答,提高了我们的服务响应时间。”正是靠着这个“云”知识库,现在12366的响应时间基本可以在“读秒”内完成。

去年,江苏国税12366还开辟了另一咨询渠道——QQ咨询群,开通

当月就解答纳税人“营改增”咨询逾5000条,更方便了纳税咨询服务工作。

与话务咨询相比,QQ的最大优势是,对一个咨询问题,网友可以在群里讨论,很多问题,网友之间自己就解决了。同一个问题,电话只能一对一地解决,QQ群却可以一对多地解决。“未来,我们还要按业务类型发展多个专业群。让纳税人帮助纳税人,自己解决部分问题。”陈平说。

C 纳税人有什么需求 国税部门定期都通过12366了解

在咨询服务这扇窗口,纳税人经常听到的是一句句耐心的解释话语,他们不知道的是,放下电话后,自己的意见、建议,有可能会登上咨询服务中心的内部资料,传达到国税部门的业务处室。

“一项政策在执行中是否可行,是否易于理解,纳税人对哪些地方理解得不透、需要辅导,哪些政策需要解读,12366是最直接的了解渠道。”省国税局纳税服务处处长赵新平说。

12366定期把纳税人咨询的

热点问题和坐席员的答复整理出来,转省局专家团队审核确认,然后把专家确认过的热点问题及答案同时在内外网上公布,一来供纳税人参考,二来可作为坐席员答复时的标准答案。

“通过12366,国税局能及时了解政策的实施效果、制度存在的空白和不足等,不断完善工作。反过来,政策的完善、服务水平的改进,又使出台的政策与提供的服务更加符合纳税人的利益,让老百姓更满意。”张爱球说。

《家装自助餐》实价经营 透明实惠

装幸福的家 圆成功的梦

样板房直通车,车接车送,预约电话: 86650913
凡到公司洽谈客户报销车费20元

家庭装修、大型工装设计(办公楼、宾馆、商业空间、会所等)

面积	简装优惠价	精装优惠价
68m ²	2.88 万元	3.80 万元
90m ²	3.38 万元	5.48 万元
130m ²	4.88 万元	6.98 万元
170m ²	6.58 万元	9.38 万元
300m ²	15.88 万元	20.00 万元

所有装修项目可以半包或部分全包(工程量按实结算,所有装修价格内不含高档家具、电器)

百姓谈家装

提到品牌,大家耳熟能详。其实品牌就是商品的名称,也就是大家所说的这个商品质量好的意思,但不是名牌。随着国家对房地产市场调控措施的出台,整个房地产市场涨价得到了控制。房地产的销售也受到了很大的影响,很多楼盘搞促销打折让利,可是老百姓并不买账,因为他们没有考虑老百姓的利益。家装市场也受到了很大的影响,不少装饰公司由于不懂经营和管理面临着倒闭,还有些装饰公司为了抢占市场,搞展会打折让利招揽客户,也有装饰公司是利用品牌来吸引客户,作为客户谁都想找一家质量、信誉好的公司,可靠!可就是这些打着“品牌”幌子的公司,说什么专门做高端客户,但大家没想到的是:他们利用客户不懂报价,一是把单价报的很高,二是故意漏项及工程量,开工后再增加项目来骗取客户的利益;他们还利用设计来收取高额的设计费,漫天要价,等客户签了合同开工后才知道上当;有些装饰公司还利用设计师帮客户买材料拿客户的回扣,这样的企业能称为品牌吗?他们唯利是图,不讲诚信,用牺牲客户的利益来达到自己的目的。

我认为他们所说的“品牌”只剩牌而没有品了。请您抽点时间查看网上投诉,企业品牌不是靠广告吹出来的。您的装饰公司是不是品牌,用户是最权威的见证人,客户才是真正品牌的裁判!

专家工作室: 办公楼、宾馆、商业空间、会所等



悠园装饰 国家建筑装饰装修三级资质 [Http://www.njyy8888.com](http://www.njyy8888.com)

地址: 玄武区龙蟠中路27号5楼 电话: 86559391/86559392

公交: 40、58、59、68、91、93、313、D8 九华山路或太平门南站下

