

服务有声有色 便民暖心走心

——湘潭12366纳税缴费服务热线工作纪实

本报记者 钟佳燊 通讯员 周泽

“您好,这里是12366纳税缴费服务热线,请问有什么可以帮您?”“您好,请问个人领取的个人养老金如何计算缴纳个人所得税?”……走进12366纳税缴费服务热线湘潭分中心,电话铃声此起彼伏,热线咨询员耐心细致地解答来电人问题,迅速给出解决方案。

一号一线连民心。去年以来,湘潭税务12366热线严格按照省市局党委的工作部署,深入践行“湘税八大行动”,为纳税人缴费人提供了更优质、更高效的税费咨询和宣传辅导体验,架好了服务群众的“连心桥”。

咨询服务“声入民心”

2024年接听群众来电6.8万个,满意度99.89%

一个城市的税务温度,在于每一位纳税人缴费人的“呼声”都能被听见。“12366”,就承载着这样的一份责任和承诺。

去年,《架好就业桥 筑梦青春路——湘潭市12345热线12366纳税服务热线分中心助力高校应届毕业生就业创业》入选全省12345政务服务便民热线服务企业群众“双十大”典型案例,这是全省税务系统唯一入选案例,也是12366为民服务的生动缩影。

此前,12366热线接到湘潭理工学院老师咨询电话,负责学生就业指导工作的

肖老师就“大学生创业怎么做税务登记”等问题进行咨询。经了解,受经济形势影响,湘潭理工学院应届毕业生就业形势严峻,毕业后不能及时就业的群体中,70%的毕业生表示有创业计划,其中又有78%的学生对创业税费政策、操作流程等了解甚微。

话务员当即即为肖老师进行政策解答,但同时她也敏锐地意识到,咨询方可能需要更多的帮助。于是,一场税务部门 and 高校的“双向奔赴”由此拉开序幕。

为助力高校应届毕业生就业创业,湘潭税务12366热线第一时间针对该校毕业生需求,“面对面”开展创业就业帮扶指导。同时联合市场监督管理部门进校园开展“工商登记+税务登记”操作培训,给予针对性的税费优惠政策辅导,并联系吉利汽车等辖区内各大用人单位参加活动,鼓励企业招聘高校应届毕业生。湘潭税务12366热线还与该校联合推出“创业孵化计划”,在校园内设立“创业实训基地”,为有意愿创业的应届毕业生提供全方位的支持。

为民不停歇。为更好地解决群众“急难愁盼”问题,湘潭税务12366热线始终积极探索服务“最优解”。去年12月,作为全省“12366接入征纳互动”试点工作中的第一批试点单位,湘潭税务12366热线为纳税人提供了“反向拉起”服务,即让坐席人员通过知识推送、在线音视频、远

程协助、邀请办税服务厅人员加入会话等方式为纳税人缴费人提供文字、画面指引或辅导办理等服务,实现了从语音到文字或音视频互动的转变,实现了不同服务渠道和部门间的协同配合,让纳税人通过拨打热线即可得到连贯一致的高效服务。

一根小小的电话线,畅通的是民意,联动的是民生。正因为12366热线能够为老百姓扎扎实实地解决问题,所以企业和群众遇到涉税难题,第一时间想到的都是拨打12366。2024年,湘潭税务12366热线这支女性占比88.2%的“娘子军”,全年来电总量6.8万通,语音服务时长达3610小时,语音服务满意度达99.89%,实现咨询服务总量和语音咨询服务时长“双增长”,并荣获年度湘潭市“三八红旗集体”。

宣传辅导“多姿多彩”

线上+线下,优惠政策精准直达

作为税费宣传咨询辅导的重要窗口、涉税违法举报和纳税缴费服务投诉的重要渠道,湘潭税务12366热线还不断延伸服务触角,构建“线上+线下”全方位服务体系,为纳税人缴费人提供更精细、更优质的宣传服务。

2025年1月14日,湘潭高新区税务局联合12366青年志愿服务队走进万达商圈,为纳税人送上了一份特别的新春祝

福——一场“个税经营所得专题辅导会”,活动现场气氛热烈,受到纳税人一致好评。

“虽然12366热线主要针对线上咨询,但直接与纳税人进行面对面的交流和辅导,能帮助纳税人更好地理解和应用税收政策。”湘潭税务12366热线相关负责人表示。

2024年以来,湘潭税务12366热线不断创新宣传形式,拓展宣传渠道,通过热线答疑解惑的同时,线上面向纳税人缴费人开展精准推送服务,累计推送228批次优惠政策,15452条信息,对未触达的企业,由区县局开展补充兜底5866户。

线下活动中,全面开展进社区、进企业、进景点系列宣传辅导,累计完成6本宣传折页制作,在湘潭税务等线上平台发表43篇涉税图文,制作6个涉税视频,开展5场可视答疑,与社会各界架起沟通互动的桥梁“同频共振”,营造良好税收舆论氛围。其中,拍摄的视频《税官讲税法:跟着小湘看绿色税收》,荣获全国第五届“税官讲税法”青少年普法视频征集展播二等奖。

“小热线”撬动“大民生”。湘潭税务12366热线相关负责人表示,将始终以纳税人缴费人需求为导向,推动纳税服务再升级,诉求办理高效化,以实招、实绩、实效解决好纳税人缴费人的“急难愁盼”问题,把惠民生、暖民心的工作做到群众心坎上。

务环境和营商环境,助力重点项目落地,市优居中心以提升企业群众满意度和获得感为主线,以主动服务为核心,为企业排忧解难,保障重点项目用地需求。市优居中心负责人表示,中心下一步将持续跟进企业、服务企业,既当好政策的“宣传员”,企业与政府的“联络员”,还要做好企业困难的“化解员”和企业发展的“办事员”,持续推进优化营商环境相关工作,真心实意帮助企业办实事、解难题。

市优居中心助力下摄司大桥北引线项目

本报讯(记者 吴新春 通讯员 李智勇 陈实)近日,市优化人居环境事务中心主动作为,为下摄司大桥北引线项目解决进度受阻问题,有力保障了重点项目用地需求。

下摄司大桥北引线项目横穿湘电集

团厂区,其标志性建筑北门也在征拆序列,由于没有办理报建手续,无法按照合法性建筑进行拆迁补偿,造成项目进度受阻。市优居中心得知消息后,立即组织业主单位、属地街道、区优居中心等进

通过与湘电集团及业主单位深度沟通,在依法依规完善流程的情况下解决了问题,有力推进了征收协议的签订和北门的拆除工作,保障了下摄司大桥北引线项目的顺利实施。

一直以来,为全力打造高质量政务服

湘潭市保险行业：

多策并举防非打非 筑牢金融安全防线

本报讯(记者 李瑶 通讯员 肖津栋)保险行业作为现代金融业的重要支柱,其稳健发展关乎广大民众的切身利益与社会经济的稳定。近日,在国家金融监督管理总局湘潭监管分局的指导下,湘潭保险行业全面深入开展防范非法金融活动宣传教育工作,进一步织牢织密防非打非金融“安全网”,通过强化组织、精准宣传、完善机制等多维度举措,为湘潭金融生态的健康稳定保驾护航,切实守护好人民群众的“钱袋子”。

运筹帷幄

织密防非安全网

湘潭保险行业将防范非法金融活动宣传作为金融消费者教育的重中之重。按照湘潭金融监管分局的部署,保险行业协会积极发挥引领作用,组织各保险公司筑牢防非安全网,在关键节点开展防非宣传。各保险公司纷

纷召开专项工作会议,成立了以公司“一把手”为组长的宣教小组,落实部署相关工作,将之作为员工培训、业务推广、客户服务、消费者教育的重要内容,深入推进宣传发动,确保活动扎实有效落地并取得成效。

精准滴灌

深耕防非责任田

湘潭保险行业紧扣国家金融监督管理总局湘潭监管分局要求,聚焦重点区域与人群,全面铺开宣传渠道。

各保险公司在机构营业网点设置专门的“防非宣传角”,摆放宣传资料,循环播放防非警示视频,公示非法集资的举报途径;在为客户办理业务时,柜员主动进行风险提示,确保每位客户都能接收到防非信息。

各保险公司主动深入社区、学校、商场、企业、农村等地,在人员密集场所设立咨询点,向过往群众发

宣传手册,内容涵盖非法金融活动的常见类型、典型案例以及防范要点,引导群众增强风险意识和识别能力;面向大学生、新市民、中老年人等重点群体进行有针对性的普及,增强公众防范意识,自觉远离非法集资;在城乡接合部和农村地区,利用村民赶集日、文化活动等时机,以通俗易懂的方式现场讲解案例,向村民揭示非法集资的危害,让防非知识深入人心。据统计,春节前期,湘潭保险行业累计开展线下宣传活动数十场,覆盖人数达数千人次,营造出了浓厚的宣传氛围。

同时,行业积极拥抱新媒体,创新宣传方式,制作了一系列生动有趣的短视频,以动画、情景短剧等形式,将复杂的金融知识和防非要点直观呈现;还利用微信公众号定期推送防非专题文章,开展线上知识问答,吸引了大量市民参与,有效提升了公众防非意识。

湘潭农商银行：

以金融之力优化营商环境

动资金难题。

为实现精准“输血”,湘潭农商银行成立走访工作专班,制作专属二维码。在“走千企、访万户”融资支持活动中,通过“湘信贷”平台走访小微企业(含个体工商户)1984户,授信361户,金额达5.87亿元,发放贷款4.22亿元。2024年12月,26家支行上门为企业宣讲《湖南省优化营商环境条例》,发放宣传单500余份。

费率“减法”,添发展底气

资金成本严重影响企业发展。湘潭农商银行主动担当,调低客户贷款利率。湖南雍和物流有限公司受困于

高额贷款利息,板塘支行客户经理实地考察后,分析其稳固订单流与良好信誉,将贷款利率下调2个百分点,一年为企业省下近55万元利息。这笔资金用于采购新设备,助推企业降本增效。

此外,湘潭农商银行对单户授信1000万元及以下的民营企业客户,在正常贷款定价基础上减少60个基点,并根据小微企业经营周期特点,推行“整借零还”或按揭还款方式,降低还款压力和整体融资成本。

服务“升级”,畅办事之路

湘潭农商银行在服务流程上做

机制赋能

夯实防非硬底盘

湘潭保险行业着力完善防范非法金融活动的长效机制,将宣传教育融入日常业务的各个环节。

各保险公司组建了专业的宣传教育先锋队,利用业余时间开展常态化宣传,充分发挥一线员工的“前哨”作用,对涉嫌非法金融活动线索迅速响应,及时向有关部门报告,并对潜在受害者进行提示,将风险扼杀在萌芽状态。为更好防范和打击非法集资违法行为,做好源头防控,部分保险公司还积极搭建举报平台,持续提升全行业、全社会防范非法金融活动的意识和能力。

通过一系列扎实的举措,湘潭保险行业在“防非打非”工作中取得了一定的效果。未来,将持续深化“防非打非”行动,不断完善工作机制,创新宣传方式,为湘潭金融市场的长治久安贡献更大力量。

“减法”,推行“一站式”金融服务。2024年推出“小微企业流水贷”“潭银担贷”等产品,优化线上信贷平台。企业主线上提交资料,即可实时追踪贷款额度评估与放款进度,让金融服务如网购般便捷。2024年以来,签约“小微企业流水贷”338户,发放贷款2.79亿元;签约潭银担贷20户,发放贷款4837万元。

作为本土地方性金融机构,湘潭农商银行相关负责人表示,将坚守“支农支小支微”定位,聚焦企业和客户需求,为小微企业与“三农”客群提供有力金融支持,持续推动营商环境优化升级。

“我爱湘潭我的家”全民拍视频挑战赛启动

本报讯(记者 陈锦)为深化全市精神文明建设,推动网络文明建设进一步提升,1月22日,由市委宣传部(市文明办)、市委网信办联合开展的“我爱湘潭我的家”网络主题宣传活动全民拍视频挑战赛启动。

这次活动围绕湘潭精神文明建设,按照城市发展、乡村振兴、历史人文、美食美景、文明风尚等5个篇章,面向全市网民朋友征集摄影作品和创意短视频作品。通过一批接地气、聚人气、具有湘潭特色的网络宣传作品和一系列全域发动、全民参与的线上线下活动,全面、立体、生动开展网络主题宣传,用镜头凝聚湘潭之力、拍好湘潭之美、传递文明之声,提升“湘潭人对湘潭这座城的归属感、幸福感,让湘潭好形象跃然网上、直抵人心。

“这是一次难得机会,我们会用最真的情感、最高的水平、最好的作品展现湘潭美好,表达心中对家乡的热爱。”“作为一名土生土长的湘潭人,我会始终保持创作热情,用镜头记录家乡面貌的‘蝶变’……”发布仪式上,湘潭在线新闻网负责人翁灵娜、周厚均(@会飞的建筑师)分别作为新媒体代表和自媒体代表上台发言。

本次网络主题宣传活动将持续到12月31日,为充分激发广大网友参与宣传湘潭的积极性和创造性,所有作品按季度、年度进行奖项评选,其中季度奖包含最佳传播奖、最佳人气奖、最佳创意奖各10件,每件奖励500元。年度奖则是从每季度获奖作品中评选出“我爱湘潭我的家”年度十佳短视频,每件奖励1000元。

湘乡市“春风行动”首场招聘会达成求职意向177人(次)

本报讯(记者 何兴安)1月22日,2025年湘乡市“春风行动”首场招聘会在该市人力资源市场举行,共有46家企业和200多名求职者现场“对接”,达成求职意向177人(次)。

去年投入运行的湘乡市一体化人力资源市场,为用人单位和求职者提供了更加便捷、智能的服务。用人单位不再像以往一样各自“摆摊设点”,而是在一字排开的“卡位”里与求职者面谈。墙上的招聘会实时数据大屏,随时更新招聘会信息,求职者抬头一望便能了解最新信息。假如您不愿意面谈,也可选择在自助求职机上匹配岗位。

据介绍,当天46家参会企业提供210条招聘信息,涉及岗位4018个,现场达成求职意向87人(次)。与此同时,“湘乡就业”微信公众号同步开展网络招聘会,线上达成求职意向90人(次)。

责任编辑: 成青 周通 美术编辑: 马冰清

金融

泰小保上线

泰康人寿率先以AI技术提升银行渠道合作效率

2025年新年伊始,泰康人寿在金融科技领域迈出重要一步,其基于人工智能技术打造的行业首个大语言模型机器人“泰小保”在“保银通”平台正式全面启用,标志着泰康银保业务步入AI智能新时代,银保合作效率有望大幅提升。

“泰小保”开启,泰康银保业务迈入AI智能时代

“泰小保”旨在提升银保服务质效,定位于银行理财经理的保险销售线上私人助理,依托先进技术,发挥大语言模型的优势,以智能对话为依托,具有解答保险知识疑问、自动生成计划书、提供营销沟通技巧等功能。具体有以下特点:精准回应金融保险专业问题。基于专业知识库,辅以大模型的意图理解能力,在日常保险销售场景中,无论是面对复杂的产品条款解读,还是客户个性化需求分析,都能以智能对话形式迅速给出精准回应。其知识问答功能涵盖保险专业知识,从产品细节、运营流程到客户服务要点,为银行理财经理答疑解惑。自动制作保险计划书。短短几秒钟就能依据客户情况生成专业、详实的保险规划,大大节省人力与时间成本。营销沟通更贴合实际。助力银行理财经理与客户沟通时直击要点,实现精准营销。背后依托海量的问答整理、专业文档储备以及海量测试,确保服务的专业性 with 精准度。使用更为便捷。银行理财经理只需登录“保银通”平台,在首页轻点“泰小保”图标,智能助手便随时待命。

“保银通”科技赋能业务效果显著

与“泰小保”相辅相成的“保银

通”平台同样成绩卓著。“保银通”注册银行理财经理数量持续突破,银保渠道影响力呈指数级攀升。

“保银通”发展历程彰显泰康创新基因。2018年泰康前瞻性提出科技赋能银行理财经理的创新理念,开启探索征程;2019年10月,业内首创的泰行销银行版App亮相,为后续发展筑牢根基;2021年7月,泰行销银行版华丽转身为“保银通”,拓展服务边界;2022年5月,双端升级圆满完成,实现统一管控与流量多元引入。发展至今,“保银通”核心运营指标持续上扬。截至2024年12月,已覆盖40余家银行,多项实用工具使用频繁。

“保银通”架构更丰富、功能多元。App与微信小程序协同运营;六大核心专区各司其职:培训专区打造知识充电站,医养专区凸显泰康特色服务,产品专区聚焦各类优质保险产品,资讯专区实时传递行业动态,投连专区助力理财经理把握投资风向,运营专区保障业务顺畅;常态化线上活动精彩纷呈,拉近与银行理财经理距离;丰富的数据报表支持,如运营报表、活动报表、飞书日报等,为决策提供精准依据;独立后台管理系统让一切井然有序。

“保银通”赋能业务特色鲜明。作为行业首创平台,开辟全新服务模式;注册制与游客制有机结合,适配不同需求;独有的A-B-C模式,贯通代理人、理财经理与渠道客户链路,运营效率倍增;线上培训紧密贴合银保业务节奏,截至2024年12月举办了20余场高质量活动,累计培训时长超42万小时。

展望未来,泰康人寿将坚定科技赋能,凭借“泰小保”与“保银通”的高效协同,有望重塑银保合作生态,在金融科技浪潮中稳健领航,为渠道和客户创造更多价值,为行业发展贡献科技力量。(泰康人寿供稿)