附件1

2019年国家税务总局平潭综合实验区税务局

“优化税收营商环境 提升纳税服务质量”

调查评估服务项目实施方案

一、项目背景及概述

根据近几年纳税人满意度调查情况来看，区局在服务方面与其他地市不同程度的存在着一些差距，如部分税务工作人员服务意识还比较淡薄，业务素质有待提高。

为提升纳税人服务质量，尽快收集了解当前纳税人的服务需求和评价，做好点对点辅导；同时加强减税降费的宣传力度，对一线服务和管理人员进行办税能力提升培训，从而找到提升纳税人满意度水平的关键影响因素，并实施有针对性地整改行动。现结合区局实际，制定本方案，邀请第三方专业机构根据以下要求制定具体计划。

二、研究对象

平潭综合实验区区内管辖的所有正常纳税的企业及个体户

三、研究指标

项目供应商要进一步扩展制定具体的实施方案，从纳税服务厅服务质量和效率、减税降费、政策宣传、领购发票、廉洁自律、执法行为等方面对纳税人的服务需求进行深入了解和分析研究，挖掘主要服务短板和改进方向。

四、具体举措

1、纳税人问需求及服务评价摸底研究

项目供应商要以计算机辅助电话调查（CATI）的形式，对纳税人进行访问研究，收集纳税人在纳税工作方面的服务需求，了解当前各单位服务的短板，分析当前纳税人对纳税服务的感知点，寻找提升纳税人服务的有效途径，为接下来的工作中全面提升纳税服务能力提供有力抓手。

研究样本量：本次需要对区内所管辖的纳税人进行全面摸底，成功样本量以实际完成情况为准。

2、配合工作人员开展减税降费政策宣传辅导工作

由项目供应商配合平潭综合实验区税务局对现今的税收优惠政策进行全面的宣传辅导，使纳税人能够更加了解国家现有的纳税优惠政策，增强纳税人在税收减免及宣导服务方面的获得感；如以大厅LED屏、门口易拉宝、店内横幅或窗口立牌、墙柱海报等形式进行立体宣传，并在大厅设置导引员专人服务，为纳税人提供税收优惠政策的宣传辅导服务，增强纳税人的服务感知。

3、“减税降费”知晓度知识问答

由供应商协助区局开展“减税降费”知识问答活动，将电子问卷通过QQ群、微信群、公众号等形式推送给纳税人，内容包含一些税收优惠政策的相关题目。纳税人在回答相关税收优惠政策知识题目时，问卷将实现自动跳转功能，若纳税人选择了错误的税收优惠知识选项，系统将自动跳转出正确的税收优惠政策知识。使纳税人在做题的同时，也能学习到税收优惠政策的相关知识，税管员也能通过该方式了解纳税人对“减税降费”的知晓度。

4、辅导工作人员完成网络在线二维码调查及纳税申报平台网站浮窗设计

由供应商程序员设计纳税服务需求及减税降费知晓度网络问卷，以二维码的形式加载在宣传载体上进行推广。例如在办税服务大厅入口处的易拉宝上、纳税服务窗口的立牌上、自助纳税区等张贴的海报上加印二维码图片标识向纳税人进行推广。同时要指导区局工作人员通过设计纳税申报平台网站浮窗形式对纳税人进行宣传辅导，开展相关的服务需求测评。纳税人可自行通过点击网页浮窗，对纳税服务需求进行反馈，一方面收集了解纳税人对于税收优惠政策的知晓度，一方面让纳税人学习到税收减税降费的相关知识。

5、辅导税源管理所对低满意率及低知晓率纳税人群体点对点关怀辅导

项目供应商要针对纳税人需求及服务评价研究的结果，研究我局及各下辖单位的服务短板并部署提升的具体举措，并将有关结果通报各税源管理所。对于部分满意率较低或者知晓率较低的纳税人，各税源管理所负责人、税管员要进一步开展进行点对点专项辅导，对他们提出的需求及问题进行针对性解决，对他们所不了解的税收减免方面的知识进行讲解，提高纳税人满意度及税收优惠政策知晓度。

6、办税服务能力提升培训辅导

由供应商派出专业的培训导师，开展办税服务能力全面提升培训。包含窗口人员服务礼仪与沟通技巧、咨询导办人员服务礼仪，办税专业能力提升等方面的培训辅导。

五、验收成果

1.按照本实施方案进一步制定的具体实施细则

2.纳税人服务需求及意见摸底研究原始数据表，Excel格式电子版；

3.纳税人服务需求及服务评价调查研究报告，word格式电子版；（既要分析区局总体，也要细化到下辖各税源管理所）

4.方案内涉及到培训的相关辅导材料(包括纸质件和课件等)