

50439 通咨询电话，解决上万起咨询问题

巾帼学雷锋！一条 24 小时营业热线背后的温情税月

今日女报 / 凤网记者 周雅婷

“喂，是 12366 吗？我想了解留抵退税政策的相关信息。”在张家界市税务局纳税服务中心，有一条 24 小时营业的电话热线——12366 纳税缴费服务热线。自开通之日起，中心接听电话 50439 通，解决上万起税务咨询问题。

这些数字，离不开一支队伍的努力——张家界市税务局纳税服务中心“学雷锋志愿者”团队。这支 22 人的志愿团队成立于 2018 年 1 月，成员近 9 成是女性。他们向企业、游客宣传普及税收政策，每月还会定期走进乡村、希望小学、养老院，传递关爱和温暖。近日，今日女报 / 凤网记者带你走近这支团队，讲述他们的巾帼志愿心声。



志愿者正在为纳税人讲解最新的政策。

24 小时不停的热线

卓云璐是张家界市税务局税收宣传中心主任，也是“学雷锋志愿者”巾帼志愿服务队队长。她告诉记者，以前，许多企业和个人在纳税时遇到问题，该向哪里咨询都不清楚，既影响了正常纳税申报和经营，也不利于税务部门与纳税人之间的信任。于是，2018 年 1 月，“学雷锋志愿者”团队应运而生，负责张家界市 12366 纳税缴费服务热线的运营。

每年 3 月至 6 月，是“学雷锋志愿者”团队最忙的时候——这段时间，既是纳税人办理个税汇算期，也叠加每年 5 月 31 日前办理企业所得税年度汇缴申报，12366 纳税缴费服务热线会迎来咨询高峰期。

“我们团队所有人，都是热线的咨询员，24 小时轮流值守，确保热线能够接通。”卓云璐说，这支巾帼志愿服务队成员平均年龄 27 岁，有两名“00 后”姑娘，对于年轻、经验较少的咨询员，团队会用“以老带新”的形式，让年轻人迅速成长。

“打得通”“答得准”，之后更要“办得好！”全昭婧是“学雷锋志愿者”团队一名“老将”，获得过“优秀咨询员”的称号。在她看来，热线是一扇帮助纳税人与缴费人解决问题的窗口，能真正将纳税人和缴费人的咨询需求落在实处。

2022 年 6 月 11 日，一通来自张家界七星山景区的电话拨进了 12366。“你们能帮忙出点主意吗？我们快经营不下去了！”全昭婧一听，连忙追问起了缘由。原来，因为新冠肺炎疫情影响，景区营业收入一直不理想，申请的流动资金贷款也因此未能到位。“我们之前享受过税费优惠政策，所以才试试看能不能向你们寻求帮助。”

听完，全昭婧立刻想到国家近期发布的相关退税政策。“于是我先在电话中向企业负责人解读了政策公告，通话结束后，马上把通话内容和企业情况转交至企业主管税务机关，进一步帮助景区解决问题。”最终，在税务部门的“点对点”辅导下，先后了落实退税减税共 1400 余万元，为七星山景区带来了实实在在的政策红利。

不漏一通电话，不断一秒连接，这是全昭婧和队员们一直努力的目标。从热线开通起至今今年 9 月，“学雷锋志愿者”团队接听电话 50439 通，解决了上万起税务咨询。在 12366 热线的办结方面至今保持受理有效投诉、咨询员投诉“双零”成果。“我们知道，电话的另一端，是纳税人的‘急、难、求、盼’。”

“送上门”的科普视频

“要想让新政策、新知识在纳税人和缴费人心中落地生根，不能只靠热线咨询。”卓云璐介绍，2022 年，“学雷锋志愿者”团队成立了宣传专组，专门负责税收政策的宣传行动。

“12366 小课堂里的‘凯伦’老师很专业，把政策讲得很清晰，演绎的例子也很生动。”在张家界，越来越多的纳税人通过朋友圈、微信群分享着自己通过视频学到的新政策。而他们提到的“凯伦老师”便是彭凯伦，她是“学雷锋志愿者”宣传专组的一员。

“通过抖音、微信公众号等新媒体，我们制作和发布了许多部独具特色、受到广泛欢迎的税收宣传作品。”彭凯伦介绍，而《12366 小课堂》系列栏目在其中格外受欢迎——这是一档深入浅出的政策解读栏目，视频中，她穿着制服，走进企业、学校、乡村，与纳税人一问一答。

“我们选取的场景和主题都是有的放矢。”彭凯伦说，从专组成立之初，团队就一直从纳税人缴费人来电来信、办税服务平台反馈等各种渠道收集信息，找出当时最热点、痛点、难点问题。“个税汇算、减税降费、优化营商环境……针对这些大家最关心的问题，再用情景模拟的方式，精心设计情节，让纳税人身临其境。”

在彭凯伦和团队成员的努力下，“学雷锋志愿者”团队共制作宣传视频 42 个，点击量达 50 万人次。其中，还有两部税收宣传作品分获第五届全国税收公益广告大

赛、第 9 届亚洲微电影节优秀作品。

“我们的科普，不仅有‘网路’，还有通往个人和企业的‘马路’。”卓云璐告诉记者，最大限度打通纳税服务“最后一公里”，“送上门”的科普不可少。“‘魅力湘西’、森林公园，甚至是小规模、刚进驻的旅行社、奶茶店，不用他们联系，我们就会主动上门答疑。”

志愿队的宣传还辐射到了游客里，“今年就有一位东北的女游客，看到了我们在景区发放的税收宣传手册，才发现旅行社没有给她开发票，于是拨打热线向我们求助。”卓云璐骄傲地说，团队成立以来，光宣传手册就发放了 15 余万本。“可以说，吃、住、行、游、购，到处都有我们宣传税收知识的身影。”

点亮大山孩子们的心愿

从成立起，“学雷锋志愿者”团队已经开展了 72 次志愿活动，每月至少一次，或是走进乡镇农村，给中小企业和小规模纳税人上“纳税课”，或是前往偏远山区的希望小学，点亮孩子们的心愿和梦想。

2021 年，“学雷锋志愿者”团队开启了“助力计划”——对张家界市范围内的乡村小学、养老院进行定点资助，每年进行至少两次的慰问活动。而这个计划的起因，缘于一所乡村学校的孩子们。

桑植县人潮溪小学被大山环绕着，从市区过去，开车也要三个多小时。尽管地处偏远，卓云璐仍被孩子们的热情感动着。“我们和孩子们玩角色扮演、打乒乓球，相处得很开心，最后一堂税收知识的课上完，还有孩子拉着我的衣袖说，自己一定会好好学习走出大山。”这个孩子就是小豪（化名），正是

后来“学雷锋志愿者”团队的资助对象。

“我们第一次去小豪家时，连路都没有通，还要走一个多小时的山路。”卓云璐回忆，那时，小豪家里连张像样的桌子都没有，住的都是老旧的木板房，和奶奶相依为命。“父母都在外，没有回来过，奶奶也一身的病，没有办法从事体力劳动。”在小豪平静的讲述下，志愿者们相视，做了个不约而同的决定——帮助这个男孩实现走出大山的愿望。

“我们团队负担起了孩子每年的



“学雷锋志愿者”团队为山区孩子们送来书本、书包等物资。

学费和生活费，打算一直资助他求学。”卓云璐介绍，不仅如此，“学雷锋志愿者”团队还联合当地村委会将小豪奶奶送去镇上就医，开支也由志愿者捐助。“现在，奶奶的病好了些，小豪也能安心学习。”

如今，“学雷锋志愿者”团队的“助力计划”已开始对一所乡村学校和一家养老院进行定向资助。“如果有机会的话，我们希望让‘助力计划’和志愿活动走进更多的地方，帮助更多的人，将我们税务人的热情和关怀传递到千家万户。”