

三川之畔聚财歌

——记周口市川汇区地方税务局

●记者 谢永静 通讯员 宋歌

古城周口，三川之畔，有这样一个牢记宗旨、坚守使命的优秀集体——周口市川汇区地方税务局。他们依法治税，聚财为国，用实际行动不断擦亮头顶上庄严的税徽，为地方经济社会的追赶跨越广聚财源，为川汇区乃至全市经济和社会的发展作出了重要贡献。

他们致力于构建和谐征纳关系，规范征管，服务社会，服务企业，倾力建好“纳税人之家”，搭建了一座理解和沟通的桥梁。听民声，集民智，顺民意，情系纳税人，帮扶纳税人，一封封感谢信、一面面锦旗、一句句滚烫的话语，都是对征纳双方鱼水深情的无声赞誉。

他们致力于打造一支“公正、廉洁、文明、高效”的执法队伍，从机制入手抓规范，从源头入手抓预防，确保队伍的纯洁性和战斗力，为各项工作的良好开展提供了最坚实的保障。

他们获得了一个又一个的荣誉，区局机关被评为“省级文明单位”、“省级卫生先进单位”；所辖基层单位中，有“河南省巾帼文明示范岗”1个、“省级群众满意的基层站所”1个、“省级青年文明号”2个、“市级青年文明号”1个、“市级文明单位”4个。

这就是川汇区地税局，一个恪尽职守、甘于奉献的优秀集体，一个永不满足、永远向上的时代先锋！

规范征管育硕果

税收是国家命脉、社会财源，地税是地域经济、社会发展的动力之本。川汇区地税人深知肩上责任的份量，牢记聚财为国、执法为民的宗旨，始终把依法大力组织收入放在中心位置，坚持“依法征税，应收尽收，坚决不收过头税，坚决防止和制止越权减免税”的组织收入原则，恪守市地税局《组织收入工作八项禁令》，全局动员，强化责任，分片督导，加强税收分析预测，提高收入运行质量，确保了组织收入的持续稳定增长。

全局动员促收入。事业是干出来的，业绩是创出来的，只有大家心往一处想，劲往一处使，才能结出丰硕果。该局突出组织收入工作的中心地位，将目标任务层层分解，落实到岗、到人；严格落实收入目标管理责任制、收入进度考核制，领导包片、科室包所，深入基层，了解存在问题，剖析薄弱环节，帮助基层出点子，想办法。局班子成员率先垂范，做好传、帮、带，全面加强辖区内重点税源、重点项目的跟踪管理，建立局长（分管副局长）、基层所

长、税收管理员三级监控网络，按照“定人管理、定期必访、定时必报”的“三定”原则，实现动态监控管理，牢牢把握收入主渠道；税收管理员严格落实“三级巡查”制度，做好日常监控，解决漏征漏管问题，强化“双定户”的征收管理；强化考核，严格奖惩，切实提高了全员的工作责任心和积极性，形成了人人争先、个个奋进的良好局面。

深化分析促收入。该局坚持完善、细化税收分析制度，通过开展经济税源分析、税收管理风险分析和政策效应分析，全面掌握影响收入变化的因素，提高组织收入工作的预见性，及时发现工作中存在的问题和薄弱环节，有针对性地采取措施，始终牢牢把握组织收入的主动权。2010年，该局借助市政府的“东风”，促进税收征管和分析水平上了一个新台阶。6月份，市政府下发了《关于重新调整市区财政管理体制的通知》，要求进一步加强中心城区地税征收管理，体现公平、公正、合理、合法的原则，平衡税负，促进依法纳税。该局在税负定额调整中实行“阳光”办税，在个体工商户自查自报的基础上深入调查摸底，掌握第一手资料，基于同等路段、同行业、同样规模的纳税人其税负应基本相同的前提下，结合实际，作出既合法又合情合理的调整核定。如他们对餐饮业税负调整采取了既调查测算月营业收入，又考虑季节变化因素影响的办法，真正做到了公平公正，纳税人怎会不心服口服！该局的“阳光”办税、科学治税，不仅年约可增加1000余万元的税收收入，充分发挥聚财为国的工作职能，而且积极贯彻党和政府关注民生、关心弱势群体的要求，加强对不达标起征点纳税人的支持力度，让真正需要照顾的人享受到党和国家的关爱，另外，也促进税收管理工作完成了从人工粗放管理向信息集中、集约化精细管理的一次深度变革。真可谓一举三得！

规范执法促收入。该局紧紧围绕依法治税这一核心，深入贯彻“文明、法治、效率、公平”的治税宗旨，改善执法环境，规范执法行为，促进组织收入的不断增长。一是严格依法征税。该局严格执行最低税负警戒线等制度，恪守市地税局《组织收入工作八项禁令》，坚决制止有税不收和人为调节收入进度，坚决杜绝转引税款，寅吃卯粮，虚收空转和以税谋私等违法违纪行为，坚决纠正执法和工作中的不良风气，切实作到了执行政策，完成任务，树好

形象；二是强化执法监督。该局与各基层单位签订执法责任书，以计算机自动考核信息系统为抓手，认真落实税收执法责任制，严格执法过错责任追究，最大限度地减少执法的随意性，执法正确率大幅提高，6、7、8连续三个月在全市地税系统执法正确率排名中名列第一。全年区地税局执法正确率高达99.76%。三是加大涉税违法案件查处力度。2010年，该局与公安部门联合开展打击发票违法行为专项行动，捣毁发票制假窝点两处，收缴假发票1239819份，票面金额达10686.4万元，在社会上引起了强烈反响，有力地维护了税法的尊严。

在全体同志的共同努力下，2010年，该局累计组织地税收入25150.4万元，比上年同期增收10078万元，同比增长66.9%。分级次看也全面“开花”；其中，中央级收入完成2900万元，同比增长63.4%，增收1126万元；在地方级收入中，省级收入完成29.6万元，市本级收入完成8608万元，同比增长153.8%，增收5216万元，区本级收入完成13642万元，同比增长37.7%，增收3736万元。

数字无声，但最好地印证了川汇区地税人对事业、对职责的无比忠诚，也最好地诠释了川汇区地税人的自豪和光荣！

优质服务创和谐

多年来，在社会上一些人的眼里，征纳双方仿佛天生就是一种对立关系。但在川汇区，随着近年来税务人员积极转变服务观念，优化服务内容，丰富服务方式，创新服务手段，提高服务质量，征纳双方之间的坚冰早已融化。特别是随着2009年12月份以来一种新型的服务平台——“纳税人之家”的推广，征纳双方之间多了沟通，少了抵触；多了理解，少了敌对；多了相互支持，少了剑拔弩张，一种和谐融洽的征纳关系正日益形成。

2009年12月份，川汇区地税局与局机关成立我市首个“纳税人之家”。一年多以来，“纳税人之家”已成为该局一个服务品牌形象，受到纳税人的广泛好评和真诚拥戴。

她代表着一种理念——征纳双方法律地位平等、公正执法是最佳服务、纳税人正当需求应予满足。

她搭建起了一座平台——按照“服务、沟通、守信、自律、维权”的宗旨，通过帮助纳税人主张权益、倾听民情民意、把握行业动态、沟通各方意见等方式，让征纳双方之间建立了

交流监督咨询的平台、沟通的桥梁和纽带。

她带来了一种全新的服务方式——纳税人充分享有知情权、参与权、表述权和监督权，税务部门根据纳税人所需，提供全方位、零距离、家庭式、个性化的服务。

她更让征纳双方实现了共赢——纳税人的合法权益得到了切实保护，税务行政争议得到了预防和化解，公开办税和民主办税得到了全面推进。

依托“纳税人之家”，该局相继开展了快速服务、提醒服务、约谈服务、公示服务、维权服务等特色服务举措，印制了“便民联系卡”，形成了以“纳税人之家”品牌为带动，便捷型服务和权益型服务相互促进、互为适应、相得益彰的纳税服务新格局。

一年多来，该局6个“纳税人之家”累计召开会员代表大会6次，政策发布会10次，民主评议会议24次，监督评议会6次，为纳税人解决实际问题40余件，真正把“纳税人之家”建成了征纳互动、平等沟通的重要平台。心系纳税人，服务无止境。“纳税人之家”仅是川汇区地税局真情服务社会和纳税人的一个缩影，除此之外，他们为纳税人做的还有很多……

全力为企业排忧解难。2010年以来，局班子成员带队深入企业30余次，走访企业60余家，全面了解企业的服务需求，采取“一厂一策”，提供个性化服务，为企业解决实际问题20余件。

严格执行税收优惠政策。2010年以来，该局共为28户下岗职工依法减免各类税款8.6万元，为3户企业依法减免税款32.1万元，同时全系统代收工会经费49万元，代收残疾人保障金38万元，促进了社会稳定，有力地支持了经济和社会事业发展。

2010年8月，周口市锦江之星餐饮有限公司代表专程到区地税局送来感谢信和内容为“纳税人的贴心人”锦旗，感谢该局纺织中心所干部帮助他们建立了账簿，多次进行纳税辅导，使其会计核算不断规范，自觉主动纳税意识得到增强。该局像这样纳税纳税人所想，急纳税人所急，真心帮扶纳税人的事例不胜枚举！

征纳鱼水情，川汇区地税局用实践为和谐征纳作了一个生动的注解！

队伍建设谱新篇

对于税务部门来讲，其工作成效如何，关

坚持“打造惠民品牌医院”办院理念 为实现豫东南区域性医疗中心目标而努力

——周口市中心医院新闻发言人答记者问

●记者 郭坤 通讯员 东晓杰 陈栋 郭永伟

近年来，随着医疗市场的开放和竞争的不断加剧，医院正逐步深入地从事扩展外延到深抓内涵，从提高医疗技术质量到改善服务水平，从整合科室结构到转变管理理念等方面进行着种种变革，这一切的变革不但影响着医院的医疗质量，而且关系到医院的长久发展。

处于我市医疗机构“龙头”地位的周口市中心医院，居安思危，于2009年初开展了“打造惠民品牌医院”活动，核心内容便是全面提升医院的医疗质量和服务水平。转眼已近两年，周口市中心医院开展这一活动的初衷是否显现成效，是否得到人们的认可，带着我们所关心的问题，记者再次对话市中心医院新闻发言人。

记者：如果从第一印象来理解“打造惠民品牌医院”这句话，我们首先可以确定医院在服务质量上要进行全方位的提升，那么，这一年多的时间，医院在服务上都进行了那些方面的改革，是否产生良好的社会效果？

市中心医院新闻发言人(以下简称发言人)：是的。我院开展的“打造惠民品牌医院”这一活动，其中一项重要内容就是提升我院的服务质量，其目的便是通过我院自身的改革，让患者在就医、住院过程中，更方便、更快捷。为此，我院在这一方面做了大量的工作。

门诊是患者进入和了解医院的第一个门槛，是我院的“脸面”，门诊的运作显现了一个医院的管理和服务水平，因此我院先从门诊部开始，实施了多项便民措施。

“净面”的每一个举措都是门诊中西药房的设置。2009年5月4日，门诊中西药房合并，成立了门诊中心药房，既方便了患者，也方便了医生。为患者取药提供了一站式服务，改变了以往取中、西药需要去两处，取药多次排队的繁琐状况，省时省力；医生只需要中、西药合并开一张药方就可以解决问题，也节约了医院的成本；药师在审查处方时，还可以纠正西药和中成药之间的不合理搭配，不仅保证了我院的用药安全，还提高了医疗服务质量和效率。

目前，我院门诊部和住院部分属两地，造成了门诊患者办理住院手续要两边跑的情况，许多患者对此很有意见。为了解决这一问题，于2010年11月底在门诊大厅增设了两个办理住院手续窗口。这样不仅缓解了住院部收费窗口的工作压力，而且在门诊办理完住院手续的患者还可由导医引导，乘坐专用救护车送到所在病区，减少了患者在门诊部 and 住院部之间往返所带来的不便。

我们还在门诊开展了电话和网上预约挂号服务。患者可以在家中就完成挂号，节约了患者大量时间。同时，我们还实行专家坐诊制度，每一天门诊的各个诊室都由我院中级职称以上高年资医生坐诊；实行弹性工作制，医生在完成完就诊病人不得下班等多项措施，这些措施实施以来方便了病人就诊，得到了老百姓的赞赏。

如果说门诊展示的是我院的服务形象，那么护理展示的便是我院的服务内涵。众所周知，护士是与住院患者打交道最多的一个职业，护理工作是否服务到位，能否让患者感受到“如沐春风”的感觉，决定了我院提升服务质量工作的成败。

因此，我们按照卫生部、市卫生局的要求，坚持以患者为中心，把打造优质护理示范病区作为我院护理工作的重中之重。2010年上半年，我院肿瘤外科、神经外科、内分泌科、妇科四个科室被确定为开展这项工作的首批试点病房。

我院曾先后分三批选派数十名护理管理人员到先进的医疗单位进行学习、考察，在学习先进护理经验后，我院在这四个试点病房先后开展了“六个心”服务(即爱心、精心、热心、耐心、细心、贴心)，做到有心的观察、有心的评估、有心的帮助，让试点病房的每一位护士把心贯穿在每一个护理行为、每一项技术操作中；倡导“四多”(即多几声问候、多几句解释、多几次巡视、多几次帮助)，要求每一位护士做到“四声”(即来有迎声、问有答声、答有笑声、走有送声)，“五到位”(即关心病人到位、观察病情到位、护理措施到位、危重病人的基础护理到位、护患沟通和健康教育到位)。

开展优质护理示范病区活动，拉近了护患之间的距离，患者的满意度稳步提升，四个试点病房满意度从开展前的91.5%上升至现在的99.1%。

相信通过打造优质护理示范病区，我院的护理水平和医疗服务质量会得到全方位提高，真正做到患者满意。

记者：通过您的介绍，我们看到了医院在提高服务质量上所做出的努力。但是我们都知道，一所医院的医疗技术水平才是一个医院发展的根本，在“打造惠民品牌医院”的活动中，医院在提升医疗技术水平方面又做了哪些工作？

发言人：提升服务质量只是我院开展“打造惠民品牌医院”活动的一项重要内容。医院虽然也属于服务行业的范畴，但其主业是救死扶伤，主要承担各种疾病的诊断和治疗任务。尤其像我们这一级别的医疗机构，主要精力还是解决疾病诊治中的疑难杂症，只有我们的诊断和治疗技术水平提高

了，我市的病人才不至于再舍近求远到省内甚至北京、上海去看病，造成病人和家属生活上的不方便和经济上负担的加重。因此我院对于医疗水平的提高一直以来都是常抓不懈。

学习是提高医疗水平最直接有效的手段，我院始终把坚持学习的观念灌输到每一个医护人员的思想深处。仅2010年，按照年度教学计划，我院就组织了院级学术讲座82次，科级学术交流760人次；举行全员临床急救技能比武两次，有效提高了全院医务人员的基本理论和临床业务水平。毫不夸张地说，我院是一所学习型医院。

另外，我院党委也清醒地意识到，要把医院建设成豫东南区域性医疗中心，强化专病专科建设是我院通向这一目标的必由之路。因此我院要求主治医师以上职称人员和研究生要选择自己的专科专病研究方向，在某一领域内要做精、做细、做好、做强，成为这一领域内当之无愧的专家，在创建省级医学重点专科和临床特色专科的同时，争创省级重点专科。

通过一年多的努力，我院成功在普外、骨科、儿科、神经内科、呼吸科、消化内科、心内科进行了细化和分科，新增科室6个，促进了专业发展和高新尖业务技术的推广应用。

专病专科建设已初见成效，我院一批专业技术人才开始涌现，正在成长为各个学科的精英。目前，我院已有多个科室的医疗技术水平达到了省级同类医院的先进水平。比如冠心病的血管介入治疗今年做了1100例；周围血管微创介入治疗做了1000例；心脏外科直视手术做了160例；这在全省地市级医院中名列前茅。肛肠科开展的重度痔疮的微创治疗、重度直肠垂及颈动脉瘤的手术治疗、难治性、顽固性、溃疡性结肠炎的手术治疗以及超低位直肠癌保肛术等复杂肛肠外科手术，解决了疑难肛肠疾病病人减轻了痛苦，深受广大患者的好评，解决了我市肛肠科长期技术落后的问题，为广大肛肠科病人带来了福音。糖尿病的综合特色治疗；脊柱外科手术，关节置换术、关节镜手术，微创外伤等骨科手术；唇腭裂的修复治疗；中耳成形术、气管异物的微创取出术；各种肿瘤的靶向治疗等也属全省先进行列。上述在我院住院治疗，完全可以享受到省级以上大医院的医疗技术服务。

记者：据我了解，医院参与了许多公益性救助项目。那么请问，医院参与这些公益性救助项目的初衷是什么？在 医院最近两年开展的“打造惠民品牌医院”活动，这方面的工作是否也有很大比重？

发言人：参与公益性救助项目恰恰体现了公

键在于是否有一支政治过硬、业务熟练、作风优良、执法公正、服务规范的执法队伍。川汇区地税局始终将抓好队伍建设和廉政建设作为首要任务，多措并举，从机制入手抓规范，从源头入手抓预防，确保队伍的纯洁性和战斗力，强有力地促进了各项工作的良好开展。

以机构改革为契机，班子队伍建设进一步加强。在2010年6月份的机构改革中，该局紧紧围绕调整职能、理顺关系、选配干部、提高工作的质量和效率等目标，坚持公开透明的原则，调整优化了科室职能，明确了领导职数，对机关干部进行了重新定岗，满足了各职能岗位的素质要求和工作需要。全系统人员思想稳定，人心思进，秩序不乱，班子队伍建设得到了进一步加强。

以“创先争优”活动为载体，党建工作进一步深化。在“创先争优”活动中，该局通过召开座谈会、发放征求意见表等形式，向需于纳税人、科学定诺；采取政务公开栏、电子显示屏、桌牌等形式，向群众公开承诺；设立意见箱、公布监督电话，主动接受社会各界监督，以实际行动扎扎实实践诺。纳税人也通过该局的“创先争优”活动看到了变化，见到了实效，得到了实惠。

以惩防体系建设为重点，党风廉政建设的全面增强。该局坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的指导思想，把加强惩防体系建设作为反腐倡廉工作的重要任务，努力从源头上预防和治理腐败。一是注重教育预防。该局以理想信念教育、法制纪律教育为重点，坚持与检察院建立联席会议制度，定期邀请检察院同志讲法制课，通过正反典型教育和警示教育，在全系统形成以廉为荣、以贪为耻的良好风尚。二是抓好制度落实。该局严格落实党风廉政建设责任制、领导干部廉洁自律、述职述廉、民主生活会等制度，建立健全惩防体系，严格财经纪律，杜绝“小金库”现象。三是加强监督评议。该局采取问卷调查、聘请廉政监督员、邀请人大政协领导视察、在办税服务厅公布局长办公电话等形式，主动接受社会各界的监督，不定期组织人员下基层督查，坚决纠正损害群众利益的不正之风。四是严惩腐败行为。按照“问题要查清，性质要搞准，教育要从严，处理要从重”的原则，对有案必查，违纪必纠，违法必惩，保持对违法违纪行为的高压态势。

该局通过卓有成效的队伍建设和廉政建设工作，打造了一支“公正、廉洁、文明、高效”的干部队伍，“地税兴我荣，地税衰我耻”的大局意识和团队精神明显增强，一心一意谋发展、聚精会神干事业的氛围日益浓厚，全系统上下呈现“心齐、风正、气顺、劲足”的新气象，为地税事业的全面发展提供了根本保证。

“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海”。川汇区地税局在新的征程上，将不遗余力，牢记宗旨，坚持依法治税，推进科学管理，以克难攻坚的坚定信心，奋发有为的精神状态，求真务实的工作作风，唱响新的聚财凯歌，奋力实现更高目标，为川汇区和周口的经济社会发

展再建新功！

影响，没有嘈杂的诊疗环境，我们必须实行规范化的病房管理制度，这是本着为患者负责的态度所制定的一项规章制度，这种制度一定会给病人的亲属和探视者造成不便，但为了保证病人的医疗安全，目前我院还没有办法进行“改正”，希望大家对此给予理解和支持。

为住院患者提供餐饮是我院的份内之事，我院党委一直很重视，特意与周口饭店合作，委托周口饭店管理。饭店领导高度重视，把此作为我市人民了解周口饭店的一个窗口，在经营上绝不赚钱，保本经营，让利给患者，发善心、做善事，尽最大努力为患者提供可口的饭菜。但是众口难调，不少患者将大饭店饭菜的口味、花样、品种集一身，来综合评定我院饭菜，而且就诊人员的经济条件不同。经济条件好的嫌饭菜差，经济条件差的嫌饭菜价格贵，我院食堂要想达到大家都满意还有不少困难，希望患者能够理解，我院会和周口饭店多交流、多沟通，尽最大可能改善饭菜的质量，以满足不同类别、不同层次、不同人的需求。

记者：作为我市硬件和软件都处于领先地位的一所医院，收治病人数比较多，有的病区长期加床，对此医院是怎么看的？

发言人：按照市卫生局长大卫生观的总体规划和要求，全市病人应该“小病不出村、大病不出县、疑难危重病人不出市”。

我市市、县、市三级医疗救助体系很健全，乡、县两级的医疗救助机构的诊治水平在近几年也得到了很大程度地提高，一些普通疾病在这些机构均能得到很好的治疗。我院作为一所三级甲等综合医院，定位是主要承担我市的疑难、危重患者的救治。但是就目前而言，一些病人并不是疑难危重病人，但他们认为有病还是去大医院，去三甲医院看病，才能保证医疗质量，医院又不能拒绝收治病人，致使我院的不少病房走廊里都排满了病床，这样既浪费了医疗资源，又增加了病人的经济负担。医院为了解决这一问题，装修好了医院老病房楼增加了500多张病床，同时也真诚地希望、患者在选择医院就医时，能根据自身的病情，到村、乡、县就医，解决不了疾病再到我们这里救治。只有这样，才能有效地利用宝贵的医疗资源，降低医疗费用，减轻医疗费用。

记者：新的一年就要到来，医院是否会将“打造惠民品牌医院”这一活动持续下去？面对即将到来的“十二五”，医院是否已经做好发展规划？

发言人：打造惠民品牌医院的最终目的是为了使我院成为豫东南最大的医疗中心，并成为全市老百姓的健康保护中心。因此这一活动，我们将长期开展下去。我们将一如既往地坚持医院的公益性，坚持公立医院姓公，人民医院为人民的办院宗旨，确保质量至上、服务至上、社会效益至上；坚持依法治院、科技兴院、文明办院，建立健全内知名学科及人才队伍；瞄准国内先进水平实施品牌战略，注重技术创新，采取总体规划、分布实施的原则，不断增强医院的核心竞争力，让患者满意、让社会满意、让政府满意。

我院的下一个五年发展规划已经制定完毕，规划中的主要目标就是力争把我院打造成为豫东南规模最大、技术最强、功能全、服务优的医疗中心，成为周口市人民信赖的品牌医院，跻身全省三级甲等医院的先进行列。