

“铁娘子”刘霞： 把最好的服务奉献给纳税人

□ 晚报记者 陈雯雯 / 文
张斌 张宁 / 图

“有问题就给我打电话，随时找我！”这是刘霞常说的一句话，这不仅是一份沉甸甸的承诺，更是她日常工作状态的真实写照。有她在的地方，总能让纳税人、缴费人既暖心又安心。

在国地税合并改革前，刘霞作为办税服务厅负责人，创新突破国地税合作的“瓶颈”，搭建起“一人双机双系统”“一键切换”的国地税合作模式，为全国首创，使国地税的办税服务厅实现了空间、业务、流程和队伍“四个合并标准”，成为全国国地税合作的标杆单位，先后有来自省内外的300多批次2000多个同行到滨城学习取经。2016年12月，她所领导的办税服务大厅被国务院表彰为全国优秀政务大厅，也是全省唯一获此殊荣的单位，同时被省局表彰为“五好办税服务厅”、全省十佳纳税人之家。

国地税征管体制改革后，刘霞担任税政二股股长，2020年，个税改革及六项专项扣除的实施，涉及到8万多个纳税人，800多户扣缴义务人，她主动公开了自己的手机号，担



当起24小时辅导员，最多时一天接了116个电话。为每个单位宣讲个税政策，最吃紧的时候，她7天时间连续开了18场培训，一场培训至少站两个小时，尽管腰酸背痛、嗓音嘶哑，但她依旧坚守在培训讲台上。

为提升培训效果，她针对高校、医院等不同培训对象制作了16个课件。针对医院白天上班而无法点对点辅导的情况，她利用晚上的时间，到滨医、人民医院居民小区院楼下，打开自带的简易办公桌、小马扎、计算器等办公设备，借用路灯为医生及周围的人员手把手教个税汇缴操作。她说：“干啥说啥，不能让政策在我们手中截留，一定让广大的纳税人享受到个税改革的红利。”

2004年初，经过多轮谈判沟通，滨城区辖区内一企业与济南一家公司签订了一笔60万元的项目，可是发票开具到29

万时税盘就坏了，对方咬定企业拒开发票。眼看项目就要泡汤，企业老板想起同事的话：“有难题，找刘霞。”抱着万分之一的希望，他匆匆来到“刘霞工作室”，刘霞二话没说立马查询发票流向，确认已开具发票29万元，随后与济南公司视频连线沟通，并出具了税盘损坏证明。最终误会解除，项目得以继续，帮助企业度过了大危机。

2022年底，刘霞到市西税务所任所长，到任后她第一个想到的就是建立一个面对面服务群众的平台，运用自己的税务经验和知识，通过有效沟通来提升解答疑惑、破解难题的效率。她在一楼腾出一间办公室成立了“刘霞工作室”，专门接待纳税人，这里成为了政策的解答站，问题的终结点。

在税务所长的岗位上，刘霞始终坚持以纳税人需求为出发点，不断提升服务质量和效率。她精通税收法律法规，对于纳税人遇到的疑难问题总能迅速找到解决方案，帮助他们顺利办理涉税业务。在她的带领下，税务所积极推进征期改革，通过优化流程、简

化手续等措施，有效提高了工作效率，降低了纳税人的办税成本。

面对工作，她是风风火火的“铁娘子”，面对同事，她又是柔情的知心大姐。“虽然二股工作压力很大，但我们工作氛围很温馨，虽然累点，但大家都愿意跟着刘霞姐干。”同股室的李欣说。2023年4月14日，所里老同志常进退休，刘霞给他办理了一个“三十九载税收路，一生无悔税务人”的荣退仪式，自己出钱给常进送了鲜花，召开了茶话会。常进激动地说：“刘所长，你让我太激动了，你想得太周到了。”

记笔记，是她“忙而不乱，思路清晰”的法宝。刘霞的桌子上常常摆着两个笔记本，翻开黑色的那本，泛黄纸页上记录着“抓前端治未病”的案例积累，红色的那本则仔细记录着一次次会议、一期期党务。在繁琐的基层工作面前，她总是耐心将纳税人的每一件诉求办到极致，总有好办法将棘手的难题化解在源头。她常说：“要学就学厚的书，要解就解难的题。”

共事多年，在同事们的心中，她是榜样，更是明灯。刘霞以身作则，用自己的实际行动影响和带动了身边的同事，在她的带领下，税务所的工作质量和效率不断提高，赢得了广大纳税人的信任和好评。

从税20年来，刘霞先后荣获“山东好人”“全省高层次人才服务工作表现突出个人”“滨州市三八红旗手”“十大标兵”“优秀共产党员”“最美税务人”等荣誉称号，连续多年被评为“优秀公务员”，记三等功两次。

