

一代地税人

沈阳市地方税务局“两个文明”建设纪实续一

一九九七年十二月

PDG

序

李 天 心

伴随着1998年新年的钟声，沈阳地税人捧着丰硕的果实，迈着坚实的脚步，走过了极其不寻常的三年历程，开创了沈阳地税事业发展的新天地，向市委、市政府和沈阳人民交上了一份满意的答卷。本书接续去年《一代地税人》一书，选辑了1997年以来中央、省、市新闻单位的部分稿件和沈阳地税三年来的主要成果，旨在给人以启迪，催人以奋进。

《一代地税人》是写地税人的，也是地税人写的……，是沈阳地税人用三年的心血与奋斗写就并献给三岁生日的厚礼！一年打基础，二年迈大步，三年树形象，沈阳地税人走过了一条创业——发展之路。抓班子、带队伍、创业绩，沈阳地税人悟出了一个两个文明一起抓的真谛。税收收入连年呈两位数增长，基层基础建设实现质的飞跃，征管改革取得突破性进展，干部队伍素质得到明显增强，社会知名度和满意率日益提高。收获来源于2500名地税职工的辛劳与智慧，成绩得益于各级领导各界朋友的关怀与支持，在此谨表衷心的感谢，并致以崇高的敬意！

历史翻开了新的一页，沈阳地税又迎来了一个新的发展阶段。展望未来，沈阳地税人以饱满的热情和战斗姿态，开拓进取，团结奋进，坚持依法治税，深化征管改革，实施规范管理，提高综合素质，再攀新高峰，再创新辉煌。

一九九七年十二月

目 录

“一把手工程”	
——沈阳市地税局队伍建设纪实	(1)
开拓奋进的沈阳地税人	
——沈阳市地税局建局3周年巡礼	(3)
一代地税竟一流	
——沈阳市地税局精神文明建设调查	(8)
内增素质 外树形象	
——市地税局加强职业道德建设纪实	(13)
造就高素质青年地税人	
——沈阳市地方税务局创建“青年文明号”纪实	(19)
发奋图强 励精图治 以新的作为全面塑造良好形象	
——沈阳市地方税务局局长 李天心	(29)
树地税形象 让人民满意 促进两个文明建设再上新台阶	
——李天心同志在沈阳市地方税务局税务工作会议 上的讲话(摘要)	(35)
认真开好民主生活会 不断加强领导班子思想政治建设	
——沈阳市地方税务局局长 李天心	(40)
扎实努力拼搏 把“形象年”建设不断引向深入	
——苏兴峰副局长在全系统深化“形象年”建设现场会上 的讲话(摘要)	(44)
树形象 上台阶 切实抓好机关党建工作	
——访市地税局副局长兼机关党委书记 苏兴峰	(49)

从抓党建入手争创三个一流 努力建设高素质地税干部队伍	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰(52)
在企业所得税汇算清缴和财务决算工作会议上的讲话(摘要)	
——沈阳市地方税务局副局长 赵奎刚(62)
适应新形势 树立新观念 开创稽查工作新局面	
——郭保明副局长在沈阳市地方税务局稽查工作会议上的讲话(摘要)(65)
以票管税是加强税收征管推进党风廉政建设的有力举措	
——沈阳市地方税务局纪检组长 张宝钥(71)
闯开发区地税工作特色之路	
——沈阳市地方税务局副局长 田家(78)
慕市长深夜看“税官”(82)
市地税局召开思想政治工作研讨会(83)
新形势 新队伍 新探索	
——做好地税队伍思想政治工作的几点思考(83)
结合分局实际 加强青年干部的思想政治工作(88)
推行“两制”初见成效(95)
求实 从严 高标准抓好业务学习(97)
严字当头带队伍 扎扎实实树形象	
——市地税局新城子分局精心培育“第一代地税人”(100)
道德的困境与出路(105)
地税和平分局全力推进精神文明建设(109)
团结奋进 争创一流	
——沈阳市地税局皇姑分局(115)
小天地里文明号	
——记沈阳市地税局和平分局计征科(116)
市地税稽查分局实行党员目标管理见成效(117)

为税徽添光彩

——市地税局皇姑分局计征科“青年文明号”事迹 …… (119)
奥秘出在抓实上

——地税局和平分局夺取先进纪实…………… (120)
“100 - 1 = 0”的启示

——铁西地税分局办税大厅文明服务侧记…………… (122)
青年税官的风采

——记沈阳市地税局和平分局南市中心税务所……… (124)
铁西地税分局评选“星级征收员”…………… (128)

沈阳推行税企双向承诺…………… (129)
政协委员视察地税系统“公示制”实行情况…………… (129)

内强素质 外树形象

——沈阳市地税局沈河分局推行“两制”见成效……… (130)
完善并强化制度约束机制

——沈阳市和平地税分局队伍建设小记…………… (132)
康平地税局全年工作突出“形象”建设…………… (133)

铁西地税分局没有“铁饭碗”…………… (134)
和平地税分局实行税企双向廉政承诺…………… (134)

皇姑地税分局转业干部书写老兵新传…………… (135)
和平地税分局跨入省地税系统先进行列…………… (136)

廉政建设树新风

——大东地税分局“廉政教育成果展”侧记…………… (137)
和平地税分局开展廉政戒警教育…………… (140)

沈阳东陵地税分局狠刹行业歪风…………… (140)
由企业“不能说”引发廉政自查…………… (142)

每月有个“廉政教育日”…………… (143)
沈阳和平地税分局人手一个“廉政公示卡”…………… (143)

陵东地税所从自身廉政建设抓起…………… (144)

加强廉政建设 和平地税再出新举措	(145)
北站开发区地税分局廉政有方	(146)
法库地税局抓廉政建设重实效	(147)
税企互相承诺 共同反腐倡廉	(147)
向“廉内助”鞠躬	(148)
市地税局沈河分局聘请廉政监督员	(149)
地税局经济技术开发区分局聘请外方人士当税收监督员	(149)
法库地税局开展创“青年文明号”活动促进廉政建设	(150)
新城子地税分局每月有个“廉政教育日”	(151)
给自己“约法三章”的税官	(151)
上班时间吃块糖 丢掉饭碗尝苦果	(153)
沈阳市地税局公益宣传讲究效果	(154)
地税干部上门服务	(154)
地税大东分局税收宣传内容丰富	(155)
地税和平分局税收宣传深入扎实	(156)
新城子地税分局向个体业户宣传税法	(157)
应提倡设立义务“税收宣传车”	(159)
新城子地税分局积极开展延伸服务	(159)
贫困学生欲退学 税务干部解其难	(160)
新城子地税分局抓行风塑形象	(161)
徐毅力有“毅力” 搞研究受奖励	(161)
托起乡村的太阳	(162)
沈阳地税推行企业发票管理合格证制度	(163)
堵住流税“口子” 为地方财政敛财	(165)
发挥税收职能作用 促进地方经济发展 ——沈阳市地方税务局局长 李天心	(166)

充分发挥税收职能作用 促进沈阳经济振兴和社会发展	
——沈阳市地方税务局局长 李天心	(170)
坚持廉政责任制 推动廉政建设深入发展	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(175)
税务执法公示制度的实践与探索	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(179)
试论分税制条件下地方税体系的建立和完善	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(185)
发挥税收宏观调控职能 促进经济增长方式转变	
——沈阳市地方税务局副局长 赵奎刚	(191)
关于如何规范税务代理制度的研究	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(198)
关于对当前地方税收市区(县)两级串库问题的思考	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(204)
饮食业实行定额专用发票是征管改革的新举措	
——沈阳市地方税务局副局长 郭保明	(208)
在市场经济条件下促进企业发展的税收对策	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(212)
个体税收征管改革探出新路	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(215)
对个人出租房屋的调查与建议	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(219)
关于税务行政处罚问题的研究	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(223)
关于规范税收执法行为的研究	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(230)
皇姑地税征管改革先在哪	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(235)
沈阳地税加强涉外税收征管	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(237)
新城子地税分局大刀阔斧地进行征管改革	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(238)
地税皇姑分局出台个体税收征管“八不规定”	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(239)
法库地税局五台子税务所实施征管新模式税收增加了	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(240)
皇姑地税征管改革“喜事”临门	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(241)
东陵地税分局加强郊县税收征管	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(242)
税务代理不再“强扭瓜”	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(242)
铁西地税分局企业所得税汇算清缴工作做得好	
——沈阳市地方税务局副局长 苏兴峰	(243)

地税新城子分局经费管理实行“三严”.....	(244)
地税皇姑分局将银行专柜“搬”进纳税大厅.....	(245)
地税和平分局实行纳税“信誉申报”受欢迎.....	(246)
铁西地税分局率先应用“小型机”.....	(246)
计算机管起个体户.....	(247)
铁西地税分局设“企业例会日”.....	(247)
沈阳地税档案管理头头是道.....	(247)
新城子地税分局加强对行政事业单位的税收征管.....	(248)
把发票攥出“水”.....	(248)
沈阳饮食业废除原有发票.....	(251)
新城子地税分局强化发票管理 促进税收增长.....	(252)
违章使用发票受处罚.....	(253)
新城子加强发票管理知识培训.....	(253)
地税皇姑分局举办营业税普通发票培训班.....	(254)
新城子地税分局重视发票检查.....	(254)
沈阳市地税局稽查工作有力度.....	(254)
新机构 新模式 新成果	
—— 沈阳市地方税务局稽查分局.....	(255)
铁西地税分局深化征管强化稽查的五点做法.....	(260)
新城子地税分局积极探索稽查选案新思路.....	(262)
南市中心税务所 沈城地税战线一支尖兵.....	(263)
皇姑地税分局清欠税真抓实干.....	(264)
新城子地税分局稽查管理打击并重.....	(265)
乡间,走来一支“女子稽查队”	(266)
新城子地税稽查促征收.....	(267)
皇姑分局严把退税关.....	(268)
新城子地税分局强化稽查取得成效.....	(268)
市地税局积极克服困难大力组织收入.....	(269)

地税大东分局堵大抓小税收实现快速增长	(270)
偷税栽个“大跟头”	(271)
对偷逃税款户实行“三线并进”的税款征收举措	(272)
地税大东分局个体税收快速增长	(273)
堵住“人情税” 消灭漏税死角	(274)
沈阳市屠宰税征收改弦易辙	(275)
市地税局对欠税单位实行实物查封拍卖	(276)
欠税不交 卖你房和地	(277)
欠我税款不还 卖你中巴客车	(277)
和平地税分局加大执行力度 税款入库实现 4802 万元	… (278)
沈阳市地税局皇姑分局挖掘税源有新招	(279)
和平地税分局南市税务所查处四起偷税案	(280)
新城子地税分局大力查补偷逃税款	(281)
和平地税查补税款 670 万元	(281)
抗税要蛮 自食苦果	(282)
和平地税分局个人所得税征收突破 3200 万元	… (282)
新民地税局兴隆堡税务所超额完成税收任务	(283)
丁家房地税所连年超额完成征税任务	(284)
皇姑地税税收检查显成效	(285)
附 录	(286)
光 荣 榜	(286)

“一把手工程”

——沈阳市地税局队伍建设纪实

沈阳市为了摸清下属单位廉政建设的真情实况，每年都向市民投卷问答，让市民评分。地税局的得分令人惊喜：前几年仅得四五十分，全市倒数第三名；3年过去，得分翻着跟头上升，去年得了89分，排在榜首。谈起这些变化的原因，都能列出八条九条，但有一条是共同的：开展“一把手工程”建设。

向我看齐

在沈阳地税局各级“一把手”中，有个叫得很响的口号：“向我看齐。”

1994年，沈阳市地税局成立。为了带好队伍，局长李天心在全体干部大会上提出“向我看齐”的口号。在他的带领下，各分局局长、税务所长也纷纷提出：“向我看齐。”就这样，“一把手工程”建设蓬勃开展起来。

吃、拿、卡、要是税务人员的顽症，李天心带领各级“一把手”从我做起，制定“送礼不要，请客不到，在服务中执法，在执法中服务”的纪律，并带头严格执行。

沈阳地税系统各级“一把手”坚持一个原则：遇到需要大家奉献的事，全体税务干部按级别“正排列”；遇到对大家有利的事，全体税务干部按级别“倒排列”。在这方面东陵分局是个典型。比如解决住房是关系到大家切身利益的热点问题，他们就先从级别最低的干部安排，接着改善科级干部的住房条件，最后为局级干部安排住房。现在，全分局只有局长郭绍兰一人仍然住着原来的旧房

子，其他干部的住房全部更新一遍。

堵住不正之风风源

李天心给自己提出一个问题：行业不正之风为什么刹住了又起来？他们具体分析了几种不正之风，发现主要是因为“风源”没有消除。于是，他在“一把手工程”中列入一个新的内容：深化改革，不断消灭税务行业不正之风的风源。

过去税务征管的权力过分集中，一个专管员就可以决定查一个企业的帐，决定罚款与减免，一些企业为了少交税、不交税或者少罚款、不罚款，就在这些专管员身上打主意。“一个人说了算”是腐败的根源——李天心看清了这一点，便带领税务干部大胆探索，实行税制改革，建立新的“征管模式”。皇姑地税分局过去是一个单位负责征管，改革中分成四个部门——选案、稽查、审理、执行，大家各管一段，做到选案的不查案，查案的不审案，审案的不结案，结案的不执行，接受审理的单位不知道谁说了算，自然也就不知道该到谁那里“走后门”，行贿受贿的现象大量减少。

过去办税事宜集于专管员一身，专管员素质又分三六九等，再加上申报环节多、时间长、透明度差，因此往往政策上解答不统一，票证开具不规范，申报审核不准确，受理文书审批不及时，不正之风越刮越大。为了克服这些弊端，沈阳市地税局创立办税大厅，把各项操作性工作归纳为7个窗口，集中在一个大厅里办完，从而做到在办理税务文书上受理及时，避免了环节多、时间长、找不到人、走后门的现象；在咨询上由审核窗口微机“一张嘴”解答，避免了政出多口、解答不一的随意性；在操作上开具方便，随时可办，避免了来回跑、到处找的现象。比如铁西、沈河地税分局过去办退税手续常常几个月办不成，现在有了办税大厅，办事环节由9个减少到2个，时间由原来的1个月减少到4天，也不需要走后门了。

（本报记者 段心强）

——摘自 1998年1月23日《人民日报》第2版

开拓奋进的沈阳地税人

——沈阳市地税局建局3周年巡礼

1994年10月，伴随着税制改革的浩荡东风，沈阳市地方税务局成立了。3年来，沈阳地税人按照“一年打基础，二年迈大步，三年树形象”的总体目标和“抓班子，带队伍，创业绩”的工作思路，艰苦创业，开拓进取，争先创优，地方税收收入年年呈两位数比例递增，税收征管改革取得突破性进展，干部队伍素质不断提高，在沈阳市“形象杯”竞赛中名列前茅……

创业——迈出坚实的脚步

沈阳市地税局组建之初，万事待举：办公设施简陋，办公用房短缺，当时在14个基层局中租房办公的有4个，合属办公的有5个，在全系统59个税务所中80%借房或租房办公，且税种多、税源分散、征管难度大，人员少、工作压力大。面对着这些困难，沈阳地税人没有畏缩不前，而是紧紧地抓住机遇，勇敢地迎接挑战。局党组书记、局长李天心向全系统叫板：第一代地税人不是坐享其成，而是要艰苦奋斗；不是镀金索取，而是要无私奉献；不是看摊守业，而是要奋进拼搏。引导大家正确处理苦与乐、奉献与索取、个人与集体、眼前与长远的关系，爱岗敬业，艰苦创业。沈阳地税人正是靠着这种艰苦奋斗精神，无私奉献精神，奋进拼搏精神，在一张白纸上画出了最新最美的图画，在创业征程上迈出了坚实的第一步。

创业意味着奋斗，沈阳地税人在艰苦奋斗中开创局面。人力不足，一个人顶两三个人干，新民、法库地税局税务所的同志一人分管30多个村，方圆几十里，骑着自行车，起早贪黑，爬山涉水，走

村串户。经费短缺，就精打细算，一切从俭。没有职工食堂，就自带饭或吃盒饭。没有办公桌椅，就坐在书堆上面工作。许多分局领导不买小汽车，省下钱来先买办公设备，把有限的资金用在刀刃上。没有办公用房，就暂时租借。康平张强税务所借用一间 50 年代初建的小平房办公，墙上裂缝，屋顶漏雨，每到雨天他们伴随着从棚上漏入盆中的一滴滴水声，热心接待着一位位业户，为国家集聚着一分分，一角角，一元元税款……。在各级党委、政府的支持和帮助下，沈阳地税人凭着艰苦奋斗的精神，仅用一年多的时间，就开创了崭新的工作局面，不仅税收任务超额完成，而且税收工作条件明显改善。全系统有 11 个基层局搬入了新的办公大楼，多数税务所改善了办公、征收条件。

创业意味着奉献，沈阳地税人在无私奉献中奠定基础。面对着资金不足的困难，许多税务干部主动停领补助费，省下钱来改善办税大厅。为解决办公经费不足的燃眉之急，于洪分局办公室主任拿出自己的存款 1500 元购买办公设备。到了征期业户集中纳税，人员不足和时间不够，全系统各办税大厅和税务所主动加班加点，中午不休息，晚上延长工作时间，有的孩子妈妈下班不能走，把吃奶的孩子托付给亲属，坚持为最后一个业户办税。

创业意味着拼搏，沈阳地税人在奋进拼搏中创造奇迹。1995 年的税收任务对于刚刚组建的沈阳市地税局来说是一场严峻的考验。国家税务总局下达的税收计划为 17.04 亿元，市政府把税收任务提高到 19.08 亿元，10 月份，又追加到 20.05 亿元。增长幅度达 20% 多。同时，由于百年不遇的洪涝灾害和国有大中型企业经济效益不好等因素又减少税源近 2 亿元。这一反一正，使完成税收任务面临着严峻的形势。全系统干部有令则行，按照市局党组的部署，打响了组织收入的攻坚战。他们从摸清税源底数、理清户数、建立纳税档案等基础工作做起，强化税务稽查，堵塞跑、冒、滴、漏，努力压缩欠税，充分挖掘税收潜力，既抱西瓜又捡芝麻，做

到应收尽收。到年底,共完成工商税收收入 20.05 亿元,比上年增长 22.66%,增收 3.58 亿元,完成年计划的 107.42%,向市委、市政府和全市人民交了一份满意的答卷。

改革——谱写崭新的篇章

艰苦创业换来了丰硕的成果,然而,沈阳地税人并没有沾沾自喜,传统的征管模式已不适应税制改革的需要,人工操作的征管手段更不适应市场经济发展的要求。要变革、要创新、要发展,沈阳地税人又把新的目标定在了深化税收征管改革上,一场新的攻坚战又打响了,沈阳地税人又在用自己的智慧和气魄谱写沈阳税收史上新的篇章。

如果说改革是对传统征管方式的革命的话,那么沈阳地税人的征管改革首先是从彻底打破“一人进厂,各税统管”的“保姆式”的征管方式,建立纳税人自行申报纳税制度开始的。长期以来,纳税人主体地位不确定,总体上表现为被动纳税,税务专管员几乎包揽了企业税前、税中、税后的所有涉税活动。为了彻底改变这种状况,沈阳市地税局建立了以纳税人自核、自报、自缴为主要内容的自行纳税制度,彻底取消专管员管户制度。为保证纳税人能够独立完成申报纳税全部活动,全系统新建、扩建了 17 个办税大厅,办税面积由原来的 600 平方米,增加到 5700 平方米,所有办税大厅设置了各种业务服务窗口和电子显示屏,专管员原有的基本职能如申报纳税、税款征收、发票资料发售等,全部转移到办税大厅。税务代理、税政咨询、税法公告等一系列指导协助纳税人正确申报纳税的办法措施纷纷出台……。现在只要到办税大厅走上一圈,多则十几分钟,少则几分钟就什么事都办完了。目前,全市企业纳税申报率达到 95% 以上,个体工商业户申报率也达到 90% 以上。

如果说改革是对旧有权力的剥夺,那么,沈阳地税人的征管改革又是首先从剥夺自身权力开始的。在进行征管方式改革的同时,沈阳地税局大胆地进行了机制和机构改革,从根本上铲除滋生

腐败的土壤和条件。今年初，他们在市内分局按照管理服务、征收监控、税务稽查、政策法规四个系列设置科室，围绕选案、稽查、审理、执行四个环节开展工作，使税务稽查由原来专管员“一锤定音”变为选案、稽查、审理、执行链式运行，每个环节各行其责，形成了选案的不查案，查案的不定案，定案的不结案的相互监督制约、互相促进的运行机制，对专管员和税务部门过于集中的权力进行了自我削弱和自我剥夺，还权、还责于纳税人，有效地防止了人情税和吃拿卡要报等不廉洁行为的发生。不久前，有位企业经理因漏税受到罚款一万多元的处罚，这位经理原指望通过关系免受处罚，结果在“四个环节”上碰了钉子，不得不心服口服地缴纳了罚款。

如果说改革是对原有征管手段创新的话，那么沈阳地税人的征管改革又是首先从摒弃手工操作，建立以计算机为依托的税收管理监控体系开始的。实现“征管与科技接轨”，是沈阳地税局深化征管改革的又一成功之举。他们先是尝试着把微机应用于税收征管的各项具体工作中，紧接着以基层局为单位建设局域网络，全系统微机由组建时的 200 多台，猛增到 900 多台。在此基础上，将 IC 卡、光电录入、条型码技术引入税收征管领域。然而这些并没有使他们满足，在反复论证之后，他们又确定建立高水平高起点的小型计算机网络税收信息系统，形成市局、分局、基层税务所三级涵盖全部税收业务，并且和国家税务总局、省地税局、市国税局以及财政、工商、银行等有关部门联网的大型城市广域网。经过近一年的辛勤努力，按期完成了第一期工程，荣获 1996 年全国税务系统计算机应用先进单位称号。

形象——过硬的三个一流

三年来，在艰苦创业中，在改革创新中，在税收征管中，沈阳地税人在精心塑造自身的形象——一流班子、一流队伍、一流业绩，可谓过硬的三个一流。

建一流班子，抓住地税两个文明建设的“龙头”。他们在全系

统实施了“一把手工程”，李天心首先响亮地提出了“向我看齐”的口号，全系统从市局、分局到所层层签订了包括思想作风、廉洁勤政、业务素质和服务态度等在内的体现“两手抓”的一把手责任状，真正形成了一把手抓两手、一把手再抓一把手的领导工作运行机制。

带一流队伍，培养地税两个文明建设的“主体”。强化思想政治教育，着力做好政治强这篇文章。结合税收工作实际，他们在全系统广泛进行了特色理论教育、职业道德教育和革命传统教育，并深入开展了以爱税收、爱沈阳、爱岗位、树立地税新形象为主题的“三爱一树立”活动，形成讲政治、讲学习、讲正气的思想氛围；强化业务培训，着力做好业务精这篇文章。在加强政治思想教育的同时，他们还在全系统营造“刻苦学习业务有功，争当业务能手光荣”的强烈竞争氛围，掀起“大学习、大培训、大练兵、大比武”热潮。全系统举办培训班 104 次，参训人员达 6000 余人次。目前，全系统评出市级业务能手 32 人，省级 11 人，国家级 1 人；强化制度建设，着力做好作风硬这篇文章。从强化制度入手，培养和规范地税干部廉洁自律、勤政为民的过硬作风。使广大税务干部自觉做到四不：公款吃请不到，送礼行贿不要，以权谋私不办，公家便宜不占，收到了良好的效果。

创一流业绩，树立地税人的良好形象。净化“窗口”，在优质服务中树立形象。沈阳地税人把遍布城乡的办税大厅和税务所作为展示形象的“窗口”、连结纳税人的纽带。他们专门设立了“委屈奖”。有一次，一位饭店的女老板因发票违章受到处罚而恼羞成怒，对发票窗口税务人员破口大骂，这位税务干部不但不发火，反而向她耐心解释，以理服人，她的文明服务态度引起周围业户的赞许，纷纷指责那位女老板，使女老板承认错误补交了罚款。分局领导因势利导，及时兑现“委屈奖”。皇姑、和平、铁西、法库等 13 家地税分局的征收科分别进入了国家、省、市级“青年文明号”行列。