



刘霞授课结束后，企业财务人员纷纷咨询相关税收问题。



刘霞在滨医辅导个税汇缴。



刘霞

# 将纳税人的事当自己事的“山东好人”

## ——记滨州市滨城区税务局市西税务所所长刘霞

刘霞，国家税务总局滨州市滨城区税务局第十党支部书记、市西税务所所长。从事税务工作20年来，她先后被评为“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，连续多年被评为“优秀公务员”，荣记三等功两次。近日，被山东省文明办授予“山东好人”荣誉称号。

干练的短发，淡淡的微笑，身着整齐干净的制服，1977年出生于沂蒙山区的刘霞，把青春无悔奉献给了滨州这片新的故土。诸多荣誉背后是一个个或激励或暖心的感人故事。采访中刘霞说，她的右眼其实是失明的，这让记者很吃惊和感动，难以想象面前这位说起自己工作神采奕奕、如数家珍的雷厉风行的“女汉子”，右眼因疾病导致失明。因为外观不明显，刘霞也习惯了“有事自己扛”，不给他人添麻烦，新来的同事都不知道这一情况。

只靠一只眼睛，也不比别人差，刘霞把学习作为第一要务，成为全局税收政策的“活字典”；只凭一颗心，20余年“税”月华章，变的是角色，不变的是本色，刘霞用实实在在的行动诠释了一个共产党员的誓言……

### 创新工作，小实招实现“大服务”

一身税服，就负起了一份期待；戴上税徽，就扛起了一份重任。

在国地税合并改革前，刘霞是办税服务厅负责人，她带领大家突破国地税合作的“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多名同行到滨城区学习经验。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，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。

国税地税征管体制改革后，刘霞担任税政二股股长，2020年面对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，她主动公开自己的手机号，担当起24小时辅导员。她一个单位一个单位地宣讲个税政策，政策宣介最吃紧的时候，她7天时间连续办了18场培训，一场培训至少站两个小时，有时一天要讲3场，一天下来腰酸背疼，嗓子都哑了，她就含上含化片再讲。为了突出培训效果，她针对高校、医院等不同培训对象制作了16个课件。

“纳税人的事就是我们的事”——她是这么说的，也是这么做的。

考虑到医院白天上班无法点对点辅导，刘霞利用晚上的时间，到滨医、人民医院居民区楼下，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传授个税汇缴知识，有时一晚上下来，腿上是蚊子咬的包。有人不理

解她的行为，她说，干啥说啥，不能让政策在我们手中截留，一定让广大纳税人享受到个税改革的红利。

2022年底，刘霞到市西税务所任所长，到任后首先想到如何方便辖区纳税人，她在一楼腾出一间办公室专门接待纳税人，成立了“刘霞工作室”。只要没有特殊情况，她就在工作室接待纳税人，实现助企发展的零距离，打通服务的最后一米，使工作室成为纳税人政策辅导的服务站，纳税问题的终结点。此外，刘霞还充分利用“智远学堂”在线学习室，强化政策普遍辅导，实现纳税服务“零距离”。实现了对50家重点税源企业开展“点对点”走访问需、“面对面”风险诊疗、“肩并肩”业务辅导、“手把手”视频点播，破解特殊纳税人缴费人的难题，自觉为纳税人缴费人排忧解难想实招，实现了“大服务”。

### 主动学习，勇做税务改革工作的“兜底人”

在税政二股工作期间，刘霞管理着13个税种，对口市税务局4个科室，特别是面临个税改革、减税降费政策出台、财产行为税中8个税种的改革等重要工作，工作面广、量大、责任重，但股室里人员少，压力大，6名同事里有3个孕妇。作为税政二股负责人，她身体力行抓管理，做全股室工作的“兜底人”。她利用一切可利用的时间组织学习，培育复合型人才，制定了AB角工作制度，组建了全局企业所得税管理团队、个人所得税管理团队、财产行为税管理团队和国际税收管理团队，有效解决了目前人员少、工作量大的问题，培养了一批能独当一面的专业骨干人才。

在主动学习方面，刘霞以身示范，2014年考取了中级经济师、中级审计师，2015年入选省局征收管理岗位业务骨

干人才库、市局税收分析人才库，2016年4月税务师全科通过，2018年9月取得资产评估师资格，10月通过注册会计师专业阶段考试，2020年8月取得注册会计师资格。她在六年中取得“五师”资格，成为“两库”人才。在2019年市局组织的“岗位大练兵、业务大比武”活动中，她带领滨城区个人所得税学习小组“钻政策、钻业务、练难题”，在市局组织的两次选拔考试中均有3名同志进入全市前10名，个人取得全市第五的好成绩。“多学一些知识，才能融会贯通，更有利于税务工作全方位开展。”刘霞如是说。

做一样、爱一样、钻一样，刘霞成为全局的税收政策“活字典”，无论多棘手的政策难题，到她这儿就是终结者，现在很多兄弟县区的税收政策难题都主动找她咨询。她所

在股室在近年绩效考核中均列全市税务系统第一，个税改革等多项工作得到市局的一致肯定。鲁北技师学院财务科科长魏德荣说，真心点赞刘霞科长这样的好干部，个税讲得明白，扣除讲得清楚。凡是接触过她的纳税人，无不竖起大拇指，称赞她业务好、服务到位、真心为企业着想。

2022年11月担任市西税务所所长后，针对税务所人员老龄化的现状，刘霞倾力打造“税海‘杨’帆竞‘西’”党建品牌，建设“第一驿站”“蓝”色驿站，服务于纳税人和缴费人，在“杨柳雪怀周祠”建起“红”色驿站，发挥红色引领作用，形成“一品两站”党建统领税收的新格局。她在所内推行“接力棒”工程，创建“66”工作法，全力推进党建与业务深度融合，营造“积极工作快乐生活”的良好氛围。

### 铁骨柔情乐观豁达 彰显“铁人”的倔强与坚持

工作中，刘霞是风风火火的铁娘子，生活上又是柔情的知心大姐。在创城期间最炎热的6、7月和最寒冷的11、12月排班时，作为支部书记的她有意将自己多排几次，主动替怀孕的同事到路口值勤、到小区值班。同事们过意不去，她就说：“我比你们大，睡得早，起得早，权当是锻炼身体。”“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，她给常大哥办理一个“三十九载税收路，一生无悔税务人”的荣退仪式，自己出钱给常大哥送了鲜花并买了许多水果，召开了茶话会。常大哥激动地说：“刘所长，你让我太激动了，我都不知道该说什么了，你想得太周到了。”

2020年，刘霞爱人查出癌症，每隔一段时间就要到北京治疗，她怕影响工作，每次都是利用周六周日去，随身带上笔记本电脑，便于随时处理业务方面的问题。当时，刘霞女儿作为艺术特长生，需要到外地培训专业，她就让女儿自己坐车到济南参加培训班。“孩子再坚持一会，妈妈忙完工作接你去。”这是她打电话给女儿最常说的一句话，女儿也已习惯了，但那句“妈妈你让我坚持到高考以后吗？”让刘霞每次想起来心都像针扎一样。

2021年6月份开始，刘霞的神经根型颈椎病发作，左胳膊疼痛、麻木，无法抬起，一天贴3至5贴膏药，但工作忙，她一直没当回事，总觉得底子好扛扛就过去了。当年12月21日晚，加班处理业务问题时，她突然右眼视线模糊，嘴部僵硬说不出话，拨打120急诊入院，被诊断为病毒性面部神经炎，是最为严重的一种神经炎。刚入院时，刘霞无法说话，视力急剧下降，右眼失明，但她还是放心不下单位的工作。无法看手机，她就让老公念给她听，无法打字，就由老公代她打字。她通过微信，汇报协调处理有关业务。在住院期间，无论是单位还是纳税人找她，电话一直畅通，始终有问必答。从生病到现在，刘霞的右眼失明，好几次晕倒在工作岗位上，但她只要能坐住，就一直坚持在岗位上。生病期间，区局领导先后多次到医院及家中进行慰问，当得知她这样不顾健康在玩命工作时，几次给她下了“停职工作”的命令，但仅仅几天，她又投入到工作中，局领导再三要求她保重身体，但现实中她就是这样一个人“闲不住”的人。

于纳税人，她是政策通；于同事，她是知心大姐；于组织，她冲锋陷阵；于家人，她铁骨柔情；于人生，她乐观坚强。面对来自身体、工作和家庭的多重压力，她始终笑对。看到组织的关怀、同事的问候及纳税人的关心时，微信上她的回复总是那样乐观：“医生说我这病没有生命危险，没事，放心吧，等好了还是好汉，照样干税务。”

笑对人生，柔肩挑起重担，迎着朝阳而来，踏着星光而归，刘霞与“税月”共芬芳，无怨无悔。

大众日报淄博融媒体中心记者 张贵英 通讯员 褚文翠 马晓光