

纳税服务文件汇编

(2011~2012)

国家税务总局纳税服务司 编

纳税服务文件汇编

(2011 ~ 2012)

国家税务总局纳税服务司 编

中国税务出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

纳税服务文件汇编. 2011~2012 / 国家税务总局纳税
服务司编. --北京: 中国税务出版社, 2013. 10
ISBN 978-7-80235-986-4

I. ①纳… II. ①国… III. ①税收管理-文件-汇编-
中国-2011~2012 IV. ①F812.423

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 236362 号

版权所有·侵权必究

书 名: 纳税服务文件汇编 (2011~2012)

作 者: 国家税务总局纳税服务司 编

责任编辑: 庞 博

责任校对: 于 玲

技术设计: 刘冬珂

出版发行: **中国税务出版社**

北京市西城区木樨地北里甲 11 号 (国宏大厦 B 座)

邮编: 100038

http: //www. taxation. cn

E-mail: swcb@taxation.cn

发行中心电话: (010) 63908889/90/91

邮购直销电话: (010) 63908837 传真: (010) 63908835

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京天宇星印刷厂

规 格: 787×1092 毫米 1/16

印 张: 13.75

字 数: 252000 字

版 次: 2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80235-986-4

定 价: 35.00 元

如有印装错误 本社负责调换

编写说明

为便于广大税务干部熟悉掌握近年来颁布的纳税服务工作规章制度，现将 2011 ~ 2012 年国家税务总局发布的纳税服务相关文件汇编成册。本书共分六部分：一、领导讲话；二、综合类；三、税法宣传类；四、办税服务类；五、权益保护类；六、注册税务师管理类。每部分按照文件印发时间顺序排列。

本书仅限内部发行，作为工作资料使用，请妥善保管。

国家税务总局纳税服务司

2013 年 6 月

目 录

一、领导讲话

以行业党建为突破口 全面加强注册税务师行业建设

——钱冠林副局长在注册税务师行业党建工作座谈会上的讲话

2011年2月22日 (1)

再接再厉 务实创新 统筹推进纳税服务工作科学发展

——宋兰副局长在全国税务系统纳税服务工作专业会议上的讲话

2011年4月26日 (4)

坚持为民服务 争创服务品牌

——钱冠林副局长在全国税务系统“为民服务创先争优”视频会议上的讲话

2011年9月8日 (16)

汪康总会计师在全国注册税务师管理制度培训班上的讲话

2011年12月21日 (20)

提高认识 强化落实 推进12366纳税服务热线建设再上新台阶

——宋兰副局长在国家税务总局12366项目工作总结会议上的讲话

2012年1月11日 (26)

凝聚共识 开拓创新 扎实推进纳税服务工作深入开展

——宋兰副局长在全国税务系统纳税服务工作视频会议上的讲话

2012年5月25日 (34)

勇于实践 开拓进取 积极推进纳税服务工作创新发展

——汪康总会计师在2012年纳税服务创新专题座谈会上的讲话

2012年12月19日 (44)

二、综 合 类

国家税务总局关于 2010 年度诚信兴商活动开展情况的通报

2011 年 3 月 7 日 国税函〔2011〕128 号 (49)

国家税务总局关于进一步加强国家税务局 地方税务局合作的意见

2011 年 7 月 26 日 国税发〔2011〕77 号 (53)

国家税务总局关于印发《“十二五”时期纳税服务工作发展规划》的通知

2011 年 8 月 1 日 国税发〔2011〕78 号 (56)

国家税务总局关于印发《2012 年纳税服务工作要点》的通知

2012 年 3 月 2 日 国税函〔2012〕88 号 (65)

三、税法宣传类

国家税务总局关于进一步加强税法宣传工作的意见

2011 年 1 月 24 日 国税函〔2011〕50 号 (68)

国家税务总局关于 12366 纳税服务热线税收业务知识库转入日常运维
阶段的通知

2011 年 2 月 24 日 国税函〔2011〕108 号 (71)

国家税务总局关于调整 12366 系统组网模式和座席数量的通知

2011 年 4 月 20 日 国税函〔2011〕205 号 (97)

国家税务总局关于印发《全国税务系统 12366 纳税服务热线标识应用
规范》的通知

2011 年 4 月 27 日 国税函〔2011〕229 号 (113)

国家税务总局办公厅关于开展全国 12366 纳税服务热线基本情况调查的通知

2011 年 9 月 16 日 国税办函〔2011〕596 号 (130)

国家税务总局关于继续做好 12366 码号资源使用工作的通知

2012 年 3 月 1 日 国税函〔2012〕80 号 (136)

国家税务总局关于印发《全国税务系统 12366 纳税服务热线工作
规范》的通知

2012 年 12 月 31 日 国税发〔2012〕122 号 (141)

四、办税服务类

国家税务总局办公厅关于做好自助办税终端项目相关工作的通知

2011 年 3 月 25 日 国税办发〔2011〕35 号 (148)

国家税务总局办公厅关于开展办税服务厅建设情况自查和检查工作的通知

2011 年 8 月 8 日 国税办函〔2011〕516 号 (149)

国家税务总局关于进一步做好税务系统窗口单位纳税服务工作的通知

2011 年 9 月 16 日 国税发〔2011〕95 号 (150)

国家税务总局关于进一步加强办税服务厅管理的意见

2012 年 1 月 31 日 国税发〔2012〕11 号 (153)

国家税务总局关于办税服务厅建设情况检查结果的通报

2012 年 6 月 1 日 国税函〔2012〕266 号 (156)

国家税务总局关于印发《办税服务厅突发事件应急管理办法（试行）》的通知

2012 年 11 月 26 日 国税发〔2012〕106 号 (160)

五、权益保护类

国家税务总局办公厅关于开展纳税服务投诉受理情况统计工作的通知

2011 年 12 月 12 日 国税办发〔2011〕149 号 (163)

国家税务总局关于 2012 年纳税人满意度调查结果的通报

2012 年 11 月 19 日 国税发〔2012〕104 号 (164)

国家税务总局关于 2011 年全国纳税服务投诉处理情况的通报

2012 年 7 月 30 日 国税函〔2012〕362 号 (185)

六、注册税务师管理类

国家税务总局关于印发注册税务师执业基本准则的通知

2009 年 12 月 2 日 国税发〔2009〕149 号 (188)

国家税务总局关于税务师事务所公告栏有关问题的公告

2011 年 12 月 2 日 国家税务总局公告 2011 年第 67 号 (199)

国家税务总局关于加强注册税务师行业管理的通知	
2011 年 12 月 14 日 国税函〔2011〕707 号	(199)
国家税务总局关于印发《注册税务师行业“十二五”时期发展指导意见》的通知	
2012 年 4 月 20 日 国税发〔2012〕39 号	(201)
国家税务总局关于全国税务系统开展贯彻落实注册税务师行业管理制度检查的通知	
2012 年 8 月 10 日 国税函〔2012〕380 号	(209)
国家税务总局关于香港注册税务师服务深圳前海深港现代服务业合作区有关政策的批复	
2012 年 11 月 5 日 国税函〔2012〕520 号	(211)

一、领导讲话

以行业党建为突破口 全面加强注册税务师行业建设

——钱冠林副局长在注册税务师行业党建工作座谈会上的讲话

2011年2月22日

一、注册税务师行业发展取得显著成绩

近年来，在国家税务总局的领导下，伴随着经济社会的快速发展，我国注册税务师行业发展迅速，成绩显著。突出表现在以下三个方面：

一是注册税务师行业管理制度逐步完善。我国税收征管法第89条规定，“纳税人、扣缴义务人可以委托税务代理人代为办理税务事宜”，这为注册税务师行业的发展提供了法律基础。中国注册税务师协会积极协助国家税务总局，制定了《注册税务师管理暂行办法》，颁布了两个注册税务师执业基本准则，启动了具体准则和操作指南的起草工作。同时，积极做好修订税收征管法关于注册税务师行业地位、作用的相关表述，以及制定《注册税务师管理条例》的相关准备，以形成有利于提升法律地位、拓展法定业务、规范执业行为、监管市场秩序的注册税务师行业法规、制度体系框架，推动注册税务师行业发展迈上法制化、规范化轨道。

二是注册税务师队伍不断壮大。全国税务师事务所户数从2001年的2162户，增加到2009年的4030户。为做大做强注册税务师行业，开展税务师事务所等级认定，鼓励税务师事务所采取强强联合、强弱联合、弱弱联合的方式，通过资本运作做大做强。目前，由六家税务师事务所联合组建的第一个5A级尤尼泰税务师事务所已经又发展4家分支机构。同时，积极开展税务师事务所等级认定。现在全国已认定5A级税务师事务所3家、4A级4家、3A级93家、2A级76家、1A级431家，共计607家。全国已取得注册税务师执业资格的人数达91892人，年平均增长率为8.23%。截至2009年底，在税务师事务所执业的注

册税务师人数为 28722 人，从业人员 77767 人。值得一提的是，广大注册税务师在行业发挥重要作用的同时，还积极参政议政。截至 2010 年 8 月，全国有 63 个事务所的 66 名注册税务师经推荐担任各级人大代表和政协委员。

三是注册税务师行业职能作用日益凸显。作为税务机关和纳税人之间的桥梁，注册税务师行业积极发挥自身优势，有效履行协税护税职能作用，为保障国家税收利益、维护纳税人的合法权益、强化税收管理等作出了积极贡献。2009 年，注册税务师在涉税服务和涉税鉴证工作中，共调增各项应纳税额 3710.6 亿元，调减各项应纳税额 2549 亿元。在积极发挥职能作用的过程中，注册税务师行业也实现了自身的壮大发展。经营收入从 2001 年脱钩改制时的 17 亿元，增加到 2009 年的 66.5 亿元，年平均增长率为 18.6%。年经营收入超过 1000 万元的税务师事务所由 2008 年的 66 家增加到 2009 年的 106 家。在行业快速发展的同时，注册税务师行业的社会认知度、地位和影响力也不断提高。

二、大力加强注册税务师队伍建设

注册税务师制度是我国税收管理制度的重要组成部分，注册税务师队伍是推进依法治税、构建和谐税收征纳关系的重要力量。当前，我国注册税务师行业进入了改革发展的新阶段，广大人民群众对纳税服务的需求日益增长，对注册税务师的政治思想素质、职业道德水平和业务能力等提出了更高要求。多年来，广大注册税务师秉持职业道德，依法执业，为促进税收事业科学发展发挥了特有的作用。但也应该看到，注册税务师工作中还存在一些问题，个别注册税务师职业道德水平不高、诚信观念不强、服务意识不足、执业行为不够规范；注册税务师管理体制有待理顺；注册税务师行业发展的保障机制和注册税务师执业环境有待进一步完善。对于这些问题，我们要采取有效措施，切实加以解决。通过努力，建设一支政治坚定、税法精通、恪守诚信、素质优良的注册税务师队伍，促进注册税务师行业健康有序发展。

一是加强注册税务师思想政治建设。用社会主义核心价值体系教育注册税务师，深入开展注册税务师队伍社会主义法治理念教育，把依法维护国家税收利益和纳税人合法权益作为注册税务师工作的根本出发点和落脚点，依法履行职责使命。

二是加强注册税务师职业道德建设。建立健全注册税务师诚信执业制度，完善注册税务师诚信执业的评价、监督机制和失信惩戒机制，培育形成中国特色社会主义注册税务师职业精神。加强注册税务师行业作风建设，建立健全行业反腐倡廉长效机制，切实解决行业作风方面存在的突出问题。

三是加强注册税务师业务素质建设。以提高注册税务师服务能力为重点，大力加强注册税务师教育培训工作。加强对税收业务的专项培训，树立专业品牌，

提高业务质量。

四是加强对注册税务师执业活动的指导监督。完善相关法律、规章和行业规范，强化注册税务师执业监督。

五是加强税务师事务所建设和管理。完善税务师事务所内部管理制度，明确税务师事务所负责人、合伙人的管理职责，督促事务所负责人加强对本所执业活动的日常管理监督。

三、全面启动注册税务师行业党的建设

新社会组织是基层党建工作的一个新的重要领域，中央对新社会组织党建工作高度重视。胡锦涛总书记在党的十七大报告中强调，要全面推进新社会组织等基层党组织建设。习近平同志要求，要紧紧围绕协调利益、化解矛盾、规范服务加强新社会组织党的建设。中央领导同志的重要指示，为我们做好注册税务师行业党建工作指明了方向。我们一定要站在巩固党的执政基础、提高党的执政能力、保持党的先进性的战略高度，站在全面建设小康社会、不断推进中国特色社会主义伟大事业的高度，切实增强做好注册税务师行业党建工作的政治责任感和历史使命感。当前，律师、会计师等行业已经先行探索开展行业党建工作，我们要抓住机遇、乘势而上，在前一阶段学习、摸底、调研的基础上，全面启动注册税务师行业党建工作。

根据调研了解的情况，截至2009年底，注册税务师行业共有党员7033人，占从业人员的9%。有党员的税务师事务所占税务师事务所总数的49%，其中有3名以上党员的税务师事务所占27%，2名以下党员的税务师事务所占22%。在应建立党组织的税务师事务所中，已建立党支部的事务所249个，占应建立党组织事务所的23%。应该说，前一阶段注册税务师行业党建工作取得了初步成绩，但仍然存在党员数量偏少、党组织组建率低、党建工作空白点较多、党组织活动开展不够正常、发挥作用不够明显等问题。我们要针对上述问题，采取有力措施，开创注册税务师行业党建工作新局面。

2011年1月21日，国家税务总局党组书记、局长肖捷主持召开党组会议，专题听取中国注册税务师协会的工作汇报，传达学习中央关于加强“两新”组织党建工作和统战工作的重要指示精神及中央组织部的具体要求，对加强注册税务师行业党建和统战工作，促进行业发展进行了研究，做出了重要决策。决定成立国家税务总局注册税务师行业党建工作领导小组，由党组副书记、副组长钱冠林担任组长，党组成员、副局长宋兰，党组成员、纪检组长冯惠敏，中税协会长许善达担任副组长。领导小组下设办公室，成员单位由中税协、国家税务总局人事司及其他有关司局组成。国家税务总局党组要求，以行业党建工作为突破口，全面加强注册税务师行业建设。在中央组织部和中央统战部的指导下，结合注册

税务师行业的实际，研究起草《关于进一步加强注册税务师行业党的建设工作的通知》、《关于加强注册税务师行业统战工作的意见》和《关于促进注册税务师行业发展的意见》三个文件，全面推进注册税务师行业建设。

我们要按照中央的要求，把党的组织和党的工作全面覆盖注册税务师行业。要按照党章的规定，在注册税务师事务所加快设立党组织。对目前还没有党员的事务所，选派党建工作指导员、联络员，先行建立工会和共青团等群团组织，为建立党组织创造条件；对新设立的税务师事务所要同步建立党组织，努力做到税务师事务所建在哪里，党组织就覆盖在哪里，党的工作就开展到哪里。要健全注册税务师行业协会党组织设置。初步考虑，注册税务师协会党组织一般由同级税务部门党组织负责管理。税务师事务所党组织一般由所属注册税务师协会党组织负责管理。没有成立协会的地区，税务师事务所的党组织隶属关系，由当地税务机关党组织商同级党委组织部门研究确定。

各级税务机关党组要切实承担起对注册税务师行业党建工作、统战工作和行业发展的领导责任，与各项税收工作统筹安排，推动注册税务师行业健康发展。要建立定期沟通机制，主动向党委组织部门汇报注册税务师行业党建工作情况，定期研究党建工作。要把注册税务师行业党建、行业发展工作与各项税收工作统筹安排好，坚持抓注册税务师行业党建工作与业务发展相结合，以党建促发展，以发展促党建，形成党建和业务相促进，业务与党建同发展的良好格局。

再接再厉 务实创新 统筹推进纳税服务工作科学发展

——宋兰副局长在全国税务系统纳税服务工作专业会议上的讲话

2011年4月26日

同志们：

这次全国纳税服务工作会议，是在“十二五”开局之年召开的一次十分重要的会议。会议的主要任务是，总结近两年来的全国纳税服务工作，分析当前纳税服务工作面临的形势，研究新时期纳税服务工作的思路，部署当前和今后一个时期纳税服务工作的主要任务。下面，受总局党组委托，我讲四点意见。

一、积极进取，纳税服务工作取得明显成效

2009年全国税务系统纳税服务工作会议以来，各级税务机关以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持为国聚财、为民收税，以法律法规为依据，以纳税人正当需求为导向，以信息化为依托，以提高税法遵从度为目的，狠抓落实，积极进取，纳税服务工作不断取得新突破。

（一）纳税服务理念进一步强化。各级税务机关牢固树立征纳双方法律地位平等的理念，切实尊重纳税人的平等主体地位，在依法向纳税人行使征税权力的同时，更加注重保护纳税人的合法权益。坚持纳税服务与税收征管是税务部门核心业务的工作定位，突出纳税服务对税收征管的先导性、基础性作用。在各项工作中，广大税务干部主动转变观念，全面树立全员全过程服务意识，将纳税服务工作贯穿于税收工作各环节。各级税务机关和税务机关各部门积极参与，严格按照法定权限行使权力、履行职责，努力营造公平竞争的税收环境，促进了依法诚信纳税、共建和谐税收氛围的形成。

（二）纳税服务基础进一步夯实。加强纳税服务组织领导。各级税务机关普遍成立纳税服务工作领导小组，切实加强对纳税服务工作的组织、协调和领导。截至2010年底，各省国税局和27个省地税局设立了纳税服务专门机构。统筹纳税服务工作发展。积极推进纳税服务体系建设，初步形成了以纳税服务理论基础、制度安排、业务规范、平台建设、组织保障、考核评价为主要内容的纳税服务体系基本框架。已经出台的《全国税务系统2010~2012年纳税服务工作规划》和正在研究制定的《“十二五”时期纳税服务工作规划》对纳税服务各项工作做了总体部署和统筹安排。加强纳税服务业务培训。适应工作需要，积极组织开展包括办税服务厅人员、12366纳税服务热线咨询人员、税法宣传人员等在内的服务人员专业化培训。加强纳税服务理论和实践交流。采用“请进来”、“走出去”等方式积极开展国际交流与合作，编译国外纳税服务先进经验。建立纳税服务信息收集机制。创办《纳税服务动态》，及时获取纳税人需求，推动各地相互学习，取长补短，共享经验。加强纳税服务经费保障。研究制定《纳税服务经费管理办法》，规范和完善纳税服务经费管理。

（三）税法宣传纳税咨询更加有效。税法宣传不断细化。以纳税知识、税收政策和征纳沟通渠道作为宣传重点，及时出台纳税指南、热点问题解答、警示案例等，不断丰富宣传内容。通过税收宣传月集中式宣传、新闻媒体社会化宣传、走进厂矿和农村“贴近式”宣传等形式，进行基础性宣传，并通过建立纳税人学校、开展“税收大讲堂”、“网送税法”等方式，不断拓展宣传渠道。根据纳税人不同行业、不同规模、不同经济类型的特点，开展有针对性的宣传。专业化纳税咨询日趋完善。税收热点、难点问题归集分析制度进一步健全，纳税咨询制

度逐步建立，纳税咨询专家团队初步形成，总局 12366 税收业务知识库全面建成并投入使用，为税法宣传、纳税咨询、纳税辅导提供了权威、明确、统一、规范的业务支撑。12366 纳税服务热线建设稳步推进。截至目前，全国共有 68 个省国税局、地税局在省内不同范围开通纳税服务热线，全国 12366 系统在北京、海南、青岛成功试点，12366 纳税服务北京中心筹备工作进展顺利。海南、新疆等地已实现国地税共建，青海、甘肃、宁夏、贵州、辽宁、河南、山西等地正在积极筹备利用总局 12366 系统实现国地税共建。2010 年，各级税务机关通过 12366 累计受理人工话务约 1097 万次，自动语音约 1714 万次，纳税服务热线专职咨询人员达到 2379 人。

（四）办税服务更加规范。办税服务厅规范化建设全面推进。推行“一站式”服务，将纳税人涉税事项统一归并到办税服务厅办理。规范窗口设置，积极推行综合服务窗口和自助办税，加强办税服务厅咨询辅导功能，引导纳税人快捷办税。大力推行“两个减负”。按照“窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的要求，进一步优化办税业务流程。大力实施涉税事项“阳光审批”，下放审批权限，推行纳税人涉税资料“一户式”存储，提升办税效率。信息化办税方式不断拓展。积极推行网上办税，目前全国 69 个以省为单位建设的税务网站中，83% 的网站正在尝试开通网上办税功能。积极利用短信平台开展政策发布、催报催缴、提醒通知等服务。2010 年，各地通过短信方式累计为纳税人提供服务约 7605 万次。有效整合纳税服务资源，初步形成涵盖办税服务厅、税务网站和 12366 纳税服务热线的一体化纳税服务品牌。提升服务效能，“e 办税”、“E 税通”等服务品牌得到纳税人和社会各界的普遍认同。国地税联合办税进一步推进。据初步统计，国税局、地税局采用共建办税服务厅、共驻政务大厅、互设办税服务窗口等方式实现联合办税的服务厅达到 1703 个，约占全国办税服务厅总数的 16%。服务方式不断创新。在坚持全程服务、限时服务、延时服务、提醒服务、预约服务的基础上，积极推广“免填单”服务，开通纳税服务 QQ 群，拓展“同城通办”范围，方便纳税人。

（五）权益保护更加到位。办税公开深入推进。各地全面落实纳税服务承诺制度，建立健全信息公开制度，及时公开纳税人办理涉税事项的环节、手续和涉及纳税人利益的重大事项，让权力在阳光下运行。权益保护制度更加健全。《纳税人权利与义务公告》及其解读正式颁布，促进了税收管理和执法的规范，增强了纳税人维护自身权益的能力。在税法制定、政策调整和日常管理工作中，积极征求纳税人的意见和建议，纳税人的参与权、知情权得到充分体现。纳税人诉求分析响应机制初步建立。畅通纳税人诉求征集渠道，强化需求分析，有针对性地提出改进措施。深入推进政风行风建设，严肃查处利用中介组织、涉税软件的开

发和售后服务等损害纳税人利益的不正之风，切实维护纳税人合法权益。2010年，税务机关受理纳税服务投诉10536件，办结率达到99%。重庆国税局积极利用信息化手段采集、分析纳税服务需求信息，有效缓解纳税服务需求快速增长与纳税服务供给相对稀缺之间的矛盾。安徽省国税局、青岛市国税局积极实施包括服务提醒、效能监控、绩效评价等内容在内的纳税服务风险管理，促进纳税遵从。“纳税人之家”、“维权360°”等保护纳税人合法权益的做法得到广泛推广。

（六）社会化协作进一步加强。积极加强与社会组织合作，在满足纳税人多层次共性需求的基础上，通过多种方式，为纳税人提供个性化服务。大连地税局与涉税中介机构、纳税人联合会建立常态沟通协作机制，联合组织开展税收研讨、宣传辅导和志愿者活动，积极提供“订制式”服务。注册税务师行业健康发展。规范涉税中介管理，着力发挥注册税务师行业服务优势，鼓励注册税务师机构联合兼并，做大、做强，尤尼泰税务师事务所、上海立信税务师事务所等陆续成立，注册税务师行业稳步发展。积极推动税务师事务所“走出去”拓展海外税务中介市场，为在华投资者和“走出去”企业提供有关税收咨询代理等服务，维护纳税人合法权益。

两年来的纳税服务工作取得了显著成效。纳税服务有力地促进了税收收入增长。2010年全国税收收入实现77390亿元，其中税务部门负责组织的税收收入完成66862亿元，增长20.8%，反映出除经济发展等因素带来税收增长外，纳税人自觉遵从税法、主动纳税的意识和能力有所增强。纳税人满意度进一步提高。2010年纳税人满意度调查结果显示，国税系统纳税人满意度调查综合平均得分为79.12分，比2008年高2.93分；地税系统纳税人满意度调查综合平均得分为79.24分，比2008年高1.58分。纳税人诚信纳税状况进一步改善。截至2010年底，全国共累计评定A级纳税人约54000户，比上一评定期增加约14000户，增长35%。税务机关政风行风建设积极推进。2010年，在地方组织的民主评议政风行风活动中，普遍取得了较好成绩，有2922个单位获得前三名，占参评单位的75%，比上年提高15个百分点，其中2064个单位获得第一名，通过纳税服务促进政风行风建设取得了显著成效。

以上成绩的取得，是各级党委、政府高度重视、有关部门密切协作和广大纳税人支持配合的结果，是广大税务干部职工积极努力、团结拼搏的结果，特别是工作在纳税服务一线的税务干部不辞劳苦、无私奉献，付出了大量的心血和辛勤的汗水。在此，我代表总局党组向关心支持税收工作的各级党委和政府、各有关部门、广大纳税人和纳税服务工作人员表示衷心的感谢和崇高的敬意！

在充分肯定成绩的同时，我们也要清醒地看到，当前纳税服务工作还存在一些不容忽视的问题。在服务意识方面，一些单位和人员还没有牢固树立征纳双方

法律地位平等的理念，对纳税服务与税收征管是税务部门核心业务的认识不足，全员服务、全过程服务的意识需要进一步加强。在服务体制机制方面，个别地方纳税服务专门机构还没建立，部门职责尚未完全理顺，纳税服务全员参与、协作配合、齐抓共管的工作机制没有完全建立。损害纳税人合法权益的现象仍有发生，纳税人权益保护机制尚未形成。纳税服务绩效评估与考核监督有待加强。在服务内容方面，纳税服务标准化工作流程还未形成，税法宣传的及时性、纳税咨询的准确性仍需进一步增强，办税程序复杂、报表和资料重复报送等纳税人持续关注的问题仍未得到有效解决。专业化服务水平不高，信息化手段对纳税服务的支撑和推动作用没有充分发挥。对于这些问题，我们必须高度重视，认真研究加以解决。

二、审时度势，科学谋划新时期纳税服务发展思路

“十二五”时期是全面建设小康社会的关键时期，是加快转变经济发展方式的攻坚时期，世情、国情、税情将发生深刻变化，我国经济社会发展呈现新的阶段性特征。综合判断国际国内形势，我国发展仍处于可以大有作为的重要战略机遇期，既面临难得的历史机遇，也面对诸多难以预见的风险挑战。各级税务机关要主动适应形势发展需要，深刻认识当前进一步推进纳税服务工作的重大意义。

深刻认识“以人为本、执政为民”的执政理念对纳税服务工作提出的新要求。胡锦涛总书记在十七届中央纪委六次全会上指出，要坚持以人为本、执政为民，把实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益作为一切工作的出发点和落脚点。税务部门是国家重要的经济管理部门，与广大人民群众特别是纳税人联系十分密切，做好纳税服务工作，对于坚持以人为本、维护纳税人合法权益、保障和改善民生具有重要意义。各级税务机关制定税收管理和服务措施时，要广泛开展调研和详细论证，充分了解、积极响应、合理满足纳税人的正当需求，防止“无效服务”、“为服务而服务”、“纳税人被服务”等现象的发生。要将以人为本的理念贯穿于纳税服务工作始终，积极建立健全始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从的纳税服务新格局，持续提高纳税人满意度和税法遵从度。

深刻认识转变经济发展方式对纳税服务工作提出的新考验。以科学发展为主题，以加快转变经济发展方式为主线，是税收服务经济社会发展的主旋律。现阶段，经济全球化深入发展的大趋势不会改变，但国际金融危机发生后，世界经济结构孕育深刻转型，全球投资和贸易保护主义进一步抬头，我国对外开放面临新的挑战，与此同时，面对当前重要战略机遇期，我国加快转变经济发展方式的要求十分迫切，对纳税服务提出了新的更高要求。越是在转变经济发展方式的关键时期，越是要大力优化纳税服务，支持纳税人加快转变发展方式，促进企业科技创新和科研成果产业化，加快产业结构升级调整。各级税务机关要根据形势变

化,不断改进和优化纳税服务,及时调整工作思路和方法,以税法宣传、纳税辅导、纳税咨询为着力点,利用各种渠道、媒介履行告知义务,使纳税人及时了解国家最新的税收政策。要进一步简化办税程序,减轻纳税人办税负担。要认真落实好各种税收优惠政策,切实增强企业发展的内生动力,有力地推动经济社会又好又快发展。

深刻认识加强社会管理对纳税服务工作提出的新任务。加强和创新社会管理,是做好新形势下群众工作的重要举措。税收管理是社会管理的重要组成部分,税务部门和税务人员直接面对广大纳税人,在提供公共服务和加强社会管理中责任重大。纳税服务水平的好坏,直接关系到税收征纳关系的和谐,关系到党和政府的形象,关系到社会的和谐稳定。各级税务机关要在加强和创新社会管理工作中有所作为,将纳税服务融入社会管理工作格局,有效满足纳税人的合理诉求,切实保护好纳税人合法权益。以解决影响征纳关系和谐与侵害纳税人合法权益的突出问题为突破口,切实提高税收管理科学化水平。以化解税收征纳纠纷为重点,完善领导协调、排查预警、疏导转化、调解处置机制,着力解决影响征纳关系和谐融洽的源头性、基础性、根本性问题,保持税收秩序安定有序。要加大纳税服务的社会化程度,积极加强与政府相关部门、行业组织及其他社会组织协作,动员社会力量参与到纳税服务工作中,切实拓展为纳税人服务的广度和深度。

与此同时,我们也要密切关注国外纳税服务的发展趋势。近年来,西方发达国家纳税服务的主要做法:一是“以纳税人为客户”的理念得到广泛认同,“让纳税遵从变得更容易”成为世界各国普遍的税收工作取向;二是以纳税人需求为导向,建立标准化的纳税服务工作规范;三是注重满足纳税人的个性化服务需求,努力打造专业化的服务格局;四是重视改进网上办税,办税服务方式更加便捷;五是强化纳税服务绩效考核,加大纳税服务保障力度。这些都为我们做好新时期纳税服务工作提供了有益借鉴。

根据形势发展的要求,当前和今后一个时期我国税务机关纳税服务工作要紧紧围绕服务科学发展、共建和谐税收的工作主题,坚持征纳双方法律地位平等的理念,按照“十二五”时期纳税服务发展规划的总体部署,以推进纳税服务体系建设为主线,以解决制约纳税服务发展的突出问题为重点,大力加强纳税服务标准化、专业化、信息化、集约化建设,不断推进纳税服务工作迈向新阶段。

贯彻这一总体要求,必须加强统筹,突出重点,整体推进。要大力加强纳税服务理论体系建设,以研究形成具有中国特色的和谐税收理论引领纳税服务工作实践;要大力加强纳税服务制度体系建设,以标准化模式下的服务细分策略推进纳税服务工作规范运行;要大力加强纳税服务业务体系建设,以满足纳税人需求