

广东地税管理前沿 纳税服务篇

广东地方税收科学研究所 编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

广东地税管理前沿 纳税服务篇

广东地方税收科学研究所 编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

广东地税管理前沿·纳税服务篇 / 广东地方税收科学研究所编. —广州: 暨南大学出版社, 2018. 3

ISBN 978 - 7 - 5668 - 1917 - 8

I. ①广… II. ①广… III. ①地方税收—税收管理—研究—广东
IV. ① F812.765.042.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 287017 号

广东地税管理前沿·纳税服务篇

GUANGDONG DISHUI GUANLI QIANYAN · NASHUI FUWU PIAN

编 者: 广东地方税收科学研究所

.....

出 版 人: 徐义雄

策划编辑: 陈绪泉 杜小陆

责任编辑: 陈绪泉 吴瑜玲

责任校对: 梁念慈

责任印制: 汤慧君 周一丹

出版发行: 暨南大学出版社 (510630)

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

网 址: <http://www.jnupress.com>

排 版: 广州良弓广告有限公司

印 刷: 广州家联印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 12.5

字 数: 226 千

版 次: 2018 年 3 月第 1 版

印 次: 2018 年 3 月第 1 次

定 价: 48.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

编者说明

近年来，在广东省委省政府和国家税务总局的正确领导下，广东地税系统深入贯彻落实党的十八大和十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，围绕率先基本实现税收现代化的目标，以落实中央《深化国税、地税征管体制改革方案》为主线，持续深化税收改革创新，构建全方位绩效管理体系，加强服务型地税建设，开创基于互联网生态的新型征管模式，有力推进各项工作始终走在全国税务系统前列。为了更好地总结经验、明确目标、展望未来，特将广东地税系统在绩效管理、纳税服务和征管信息化等方面积累的创新成果，以及广东地税人勇于担当、敢为人先、真抓实干的感人故事汇编成册，分为绩效管理篇、纳税服务篇和征管信息化篇出版。在此，谨向对编撰工作给予大力支持的各级领导、专家学者和全体作者表示衷心的感谢。

本书是该系列之纳税服务篇，分述评、范例、故事、感言、附录五部分。述评部分收录了国家税务总局、广东省国税局、广东省地税局领导及高校专家、纳税人代表对广东地税纳税服务工作的述评文章8篇。范例、故事、感言部分收录了近年来广东地税纳税服务工作的创新成果、身边人身边事以及税务人代表、纳税人代表对广东地税纳税服务工作的所见所闻所感。附录部分收录了近年来调研成果、报纸杂志的宣传报道共计160余条目，因篇幅所限，只列明标题，供读者参考。

本书由广东地方税收科学研究所主编，广东省地方税务局纳税服务处处长刘通天、科研所所长向景参与组织协调工作，广东省地方税务局钟云姗、梁若莲、曹梅松、陈莹、谢丽文、欧俊伟、邱巧玲、李兴蕊、吴澜、余雯辉、谭结仪、詹锦松等参与本书的编务工作。若有疏漏之处，恳请读者批评指正。

2018年2月

目 录

编者说明	001
------	-----

述评·勇立潮头敢为先

广东地税纳税服务的改革探索历程	002
推进纳税服务现代化，营造良好营商环境	007
打造纳税服务的广东标准	018
新时期 新服务 新税貌	020
勇立潮头，服务当行	022
纳税服务的“术”与“道”	026
纳税服务：国际理念与法治思维	029
税收促进发展，发展改善民生	033

范例·以创新驱动发展

借力“互联网+”，构建服务新模式	
——广东地税构建基于大数据的办税服务综合管理系统	038

线上线下齐培训，数量质量双突破

- 广州地税打造纳税人的智慧学堂.....042

办税服务“全预约”，开启便民“高速路”

- 广州地税推行“全预约”办税服务.....047

破解二手房办税难题，1小时缩短至10分钟

- 珠海地税开通“房地产交易智能办税系统”.....052

用好纳税信用结果，助力社会信用体系

- 佛山地税推出“税信通”“政信保”项目.....057

局长站上导税台，解决问题零距离

- 河源市紫金县地税局实施“分局领导一日导税”工作制.....061

故事·平凡中坚守匠心

凝聚“工匠精神” 铸造金牌窗口

- 记汕头市地税局驻市行政服务中心窗口.....068

以优质服务，彰显聆听之美

- 记韶关市地税局12366纳税服务热线负责人谭艳敏.....073

莲净水愈清，芳香远弥馥

- 记梅州市平远县地税局城区分局副局长黎莲芳.....077

不忘初心，微笑前行

- 记惠州市龙门县地税局龙城分局办税服务厅窗口办税人员刘思雅.....081

凝聚热忱之心，展现服务之美

- 发生在汕尾市海丰县地税局办税服务厅的故事.....087

您若满意，一切安好

- 记“难在别人不知处，乐在群众满意中”的阳江市阳西县地税局.....091

分类管理见成效，服务质量上水平

- 东莞市地税局试点办税服务厅分类管理.....096

三大项目首创, 纳税服务“走心”

——中山市地税局创新服务方式提升办税体验·····102

联合办税, 一窗通办

——江门市蓬江区地税局打造全省规模最大联合办税服务厅·····107

规范助发展 创新促提升

——肇庆市地税局打造办税服务厅规范建设标杆·····114

精准指数, 全国首创

——珠海市横琴新区税务局发布“纳税便利化指数”·····119

徐闻七子守海岛, 老磐石带生力军

——记湛江市徐闻县地税局锦和分局“海上小分队”·····124

青春, 与成长如影随形

——茂名市地税局一名兼职教师的故事·····129

花香隽永, 深山绽放

——记清远市连山壮族瑶族自治县地税局办税服务厅负责人黄雅诗·····132

纳税服务出了一支轻骑队

——记潮州市湘桥区地税局的青年税务干部·····136

服务厅五美, 齐奏欢乐颂

——揭阳市榕城区地税局东山分局办税服务厅最美税官侧记·····141

梅花香自苦寒来, “税”月不负军嫂情

——记云浮市云城区地税局办税服务厅窗口工作人员曾冬梅·····145

感言·赠人玫瑰手余香

税务人感言·····152

纳税人感言·····169

附 录·····173



述评·勇立潮头敢为先

广东地税纳税服务的改革探索历程

一、现代纳税服务，构建新型征纳关系

我国赋税历史源远流长、自夏而始。最早由奴隶制赋税制度向封建制赋税制度转换，虽每一次赋税制度的重大变革都在修正前一个赋税制度的基础上不断进步，且不乏惠民、为民的思想倾向，如“两税法”统一税制、“一条鞭法”删繁就简、“摊丁入亩”减负安民，但因历史局限，赋税始终是封建统治阶级维护统治的手段，征纳双方从来没有获得平等的地位，更不存在纳税服务的理念。

今天我们提供的现代意义上的纳税服务旨在通过坚持以人为本、优化服务方式、创新服务理念来架起征纳双方沟通的桥梁，构建和谐税收征纳关系。税务机关的角色从管理者转变为服务者，尊重纳税人的平等地位，正确处理纳税服务与税收征管之间的关系，合理界定两者的边界，构建服务型政府。

1993年12月全国税制改革工作会议上，我国首次提出“为纳税人服务”的概念；1996年7月税收征管改革会议上，国家税务总局将纳税服务确定为税务机关的重要职责；1999年税收征管改革会议中确立了“为纳税人服务”的理念；2001年修订后的《税收征管法》正式确立纳税服务的法律地位。二十多年来，我国纳税服务工作取得了长足的发展，经历了由浅到深、由点到面的不断完善的历程。“服务”已成为税收工作的中心主题，纳税服务工作作为税收工作的基础保障，发挥着越来越重要的促进作用。

二、丰富纳税服务理念，广东地税敢为人先

广东地税在纳税服务的发展史上写下了浓墨重彩的一笔。从21世纪初开始，广东地税作为国内纳税服务理念最早的倡导者之一，不断在探索中丰富发展纳税服务理念。2000年全省地方税务工作会议上提出了“三个满意”工作标准，把“党政是否满意，社会各界是否满意，纳税人是否满意”作为衡量税收工作质量好坏的三个基本标准，将纳税服务摆在重要位置。2000年8月广东地税在珠海市地税局率先试点成立了“纳税人服务中心”，开创了我国城市设立纳税服务中心的先河。2003年广东地税设立“纳税人服务中心”、启用广东省地税局行政效能投诉中心、建立广东省地税局门户网站，标志着全省地税系统为纳税人服务的整个体系已经基本建立。2004年广东地税召开第一次纳税服务工作会议，在全国率先提出要把纳税服务提到与依法治税同等重要的位置，将其作为税收工作的灵魂。2005年广东地税在全国首创“纳税服务志愿行动”的活动，大力推进纳税服务社会化，积极提供税法咨询、纳税辅导等个性化服务。省局党组将纳税服务列为广东地税“五大工程”之一，并将2005年确定为“纳税服务建设年”。2006年全省地方税务工作会议上进一步提出“四个更加满意”工作标准——广大纳税人更加满意、地方各级党政更加满意、社会各界更加满意、内部干部职工更加满意。“纳税人满意”一直是广东地税重点关注的问题。自2006年“四个更加满意”理念提出以来，广东地税每年进行“满意度”的调查活动，着力提升纳税人满意度和获得感。2007年广东地税再次召开全省纳税服务工作会议，明确纳税服务是“朝阳事业”，应当围绕中心，创新思路，从人才上保证广东地税工作不断开创新局面。2008年“纳税人服务中心”正式变更为“纳税服务处”。自设立“纳税服务处”后，广东地税的“纳服人”牢记税务机关为纳税人服务的重要职责，在国家税务总局及省委省政府的有力领导下，开始了关于纳税服务的探索与实践。2012年11月，广东省国税局、广东省地税局与广东商学院联合创建了全国首家纳税服务研究中心——广东纳税服务研究中心，研究中心的创建旨在立足于我国社会经济转型的需要，跟踪把握纳税服务实践的发展，兼收并蓄国内外纳税服务领域可供借鉴的、操作性强的宝贵经验和优秀成果。2015年打造“指尖上的服务”，率先在全国成功开发推广省级统一“微信办税”平台，为全国实现“互联网+税务”的办税模式打造了可复制、易推广的蓝本。2017年在全省地税系统纳税服务工作会议上，杨荣华同志提出，广东地税将以纳税服务工作推进税收各

方面持续改进，全面夯实纳税服务基础，构建全员、全程、全方位的“大服务”格局。百舸争流，不进则退，广东地税在探索纳税服务道路上始终走在前沿，成为国内纳税服务领域的先行者。

纳税服务实践中，广东地税以“三个是否”为纳税服务新标准，即所有的纳税服务举措都要要求实效，把落脚点放在是否让纳税人充分享受到优惠政策、是否最大限度地维护纳税人的合法权益、是否真正降低了纳税人税费成本和办税负担三个方面，为纳税人提供实实在在的服务，构建现代纳税服务新格局，树立广东地税纳税服务新品牌。根据2004年广东省统计局城调队调查，广东地税的纳税人综合满意度指数高达92.2，全社会对地方税收工作的满意率达90%以上；2008年国家税务总局纳税人满意度抽查中，广东地区(广州)地税办税服务厅暗访满意率得分满分，综合满意度得分89.54，两项得分均为35个参评城市中的最高分；2016年和2017年，广东地税在广东省情调查研究中心开展的窗口单位满意度测评中连续两年名列第二位。纳税人的满意，离不开“纳服人”的努力。

三、创新“纳服”手段，广东地税务实进取

税收征管搭载互联网浪潮不断创新发展，信息化程度日新月异，纳税服务与时俱进，紧跟时代发展趋势创新服务手段，依托信息化技术打造“智慧纳服”。办税服务从单纯人工粗放式管理到依托办税服务综合系统智能化管理、涉税咨询从地市单独的纳税服务热线到省级集中的12366纳税服务中心、税收宣传从传统媒体宣传到传统媒体和新媒体相结合宣传、权益维护从面对面咨询服务到开发税务管家主动推送风险提醒和信用信息功能，纳税服务从新兴走向成熟，逐步构建起专业化、信息化的“智慧纳服”体系。办税服务以“多走网路，少走马路”为方向，构筑“网上办税为主，自助办税为辅，实体办税服务厅兜底”的新模式。广东地税开发建设的办税服务综合管理系统获国家税务总局王军局长称赞。该系统能有效强化数据管理、精准配置服务资源、切实提升办税服务体验，从而在税收工作新常态下为纳税人的满意度和获得感提供强大的信息基础和平台支撑。依托办税服务综合管理系统，广东地税推广全面预约办税，有效地减少了纳税人门前等候时间。广东地税在全国税务机关首创设置“纳税服务体验师”，开展体验式满意度调查，精准定位和响应纳税人的服务需求。广东地税承担“共建办税服务厅和共驻政务服务中心”深化专项改革试点任务，实体办税服务厅作为国地税合作的一线展示窗口，采用互设

窗口、共建办税服务厅、共同进驻政务服务中心等模式，确立“一窗式”业务清单、整合资源、融合升级，统一管理制度、统一绩效考评、统一服务标准、统一岗责培训，实现国地税办税服务有效融合，服务纳税人“进一家门，办两家事”。至2018年4月30日止，国地税共建办税服务厅873个。随着办税服务的透明化、便捷化、智能化水平不断提升，切实增加纳税人的满意度和获得感。涉税咨询依托12366纳税服务热线，建设“六能”型综合办税服务平台。从2000年的“2616110”纳税服务热线发展为各市设置12366热线座席，再到2016年建成省级集中的广东地税12366纳税服务中心，实现全省统一接入、规范答复，消除地域、业务、服务三大差异，规范咨询服务管理，提升统一化水平。省级集中的广东地税12366纳税服务中心集中受理全省21个地市的12366话务，服务范围全面覆盖广东500万个单位纳税人、4 200万个自然人纳税人和2 100万社保缴费个人，涉税咨询载体形式丰富，功能向互联网实时咨询、微信公众号咨询拓展，努力为纳税人提供“如影随形”的服务新体验。

税收宣传形式百花齐放，主要以传统宣传和新媒体宣传相结合。例如：以税收宣传月为重点，打造新品牌，紧紧围绕“便民办税春风行动”主题开展系列专题活动。按月印发税收宣传工作要点，通过报纸、网络、电视、广播等媒体渠道广泛开展宣传，打造高密度、全方位、广覆盖的传统媒体宣传阵势。在全国率先打造广东青少年税法课堂，实现对我省1.5万所中小学近1 500万名学生的全覆盖，受到国家税务总局王军局长、广东省黄宁生副省长的批示肯定。广东地税系统率先集体入驻南方+、腾讯企鹅号等政务新媒体平台，并与新华网、今日头条、央广网、腾讯、网易等知名新媒体建立常态化宣传合作。自主创新推出全国首个粤港澳智能导税创客平台“智税宝”、建立全国首个微信企业号“广州税务企业号”，拓展服务新载体。广东地税与广东省邮电技术学院合作，成立广东地税新媒体培训工作室——“耕云社”，在纳税人关注的税收热点中选材运用，通过H5、动漫、微电影等形式生动呈现，深入浅出传播税收知识，寓教于乐进行税收宣传，打造税收宣传新模式。全力以赴维护纳税人的权益，着力强化对12366热线投诉、门户网站“服务投诉”栏目的管理，进一步理顺纳税服务投诉处理流程，明确各环节办理时限，积极主动地沟通协调，坚持合法、公正、及时的原则，有效化解征纳矛盾，确保每一件服务投诉事项都在规定时限内得到妥善处理。打造税务管家，为纳税人推送风险提醒和信用信息，发挥管理和服务连轴驱动效能。健全对涉税中介机构服务项目、机构、业务质量的监管和服务机制，规范涉税中介行业发展，引导涉税中介机构发挥积极作用，提升纳税服务的社会化水平。

四、推进诚信纳税，广东地税精益求精

纳税信用体系是社会信用体系建设的重要组成部分，广东地税根据国家税务总局的部署先行先试，推进纳税信用体系建设。制度先行，筑牢纳税信用体系建设根基。广东地税自2011年创新开展“银税互动”项目以来，已惠及逾万家信用良好的中小微企业。2016年，广东省税务机关联合中国保险监督管理委员会广东监管局在全国首推“税保合作”项目、与中国银行监督管理委员会广东监管局合作探索打造银税服务站等，通过以税换贷，增强企业融资弹性和创新动力，解决小微企业融资难题，促进中小企业和经济的良性发展。同时，在全国率先运用“金税三期”决策二包纳税信用管理系统进行纳税信用评价，使评价结果更为全面、客观、公正。奖惩并重，推进纳税信用评价结果增值应用。2017年，将“银税互动”从服务小微企业为主，升级拓展至服务全省4 200万自然人纳税人，通过服务信用良好的纳税人，使“守信者一路绿灯，失信者处处受限”，营造依法诚信纳税的价值导向，促进纳税人诚信自律。

党的十九大报告提出，要转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增加政府公信力与执行力，建设人民满意的服务型政府。广东地税“纳服人”的探索与实践，要和贯彻落实十九大精神结合起来，以时不我待的紧迫感、舍我其谁的责任感，推进税收改革，提升纳税服务质效。“始于纳税人需求，基于纳税人满意，终于纳税人遵从”，在服务纳税人的工作中做出更多、更有意义的探索与创新。

推进纳税服务现代化，营造良好营商环境

一、优化营商环境的理论基础和必然选择

在经济全球化背景下，良好的营商环境已成为引领经济发展、引导资本投资和产业升级、促进企业创新的重要因素，催生了全新的国家治理时代。政府公共行政不再是“管治行政”而是“服务行政”，建设服务型政府是提供有效治理、营造良好营商环境的内在诉求。税收治理作为优化营商环境的重要组成部分，纳税服务作为税收治理的重要环节，其现代化进程应在国家治理的框架下推动。

（一）优化营商环境的理论基础

税收环境对经济增长影响的相关研究可追溯到古典经济学的奠基人亚当·斯密。其在《国富论》中指出，税收对经济增长的作用主要体现在：通过征税降低投资者的预期收益率及居民的可支配收入，收入的减少对于投资和资本的积累都是阻碍因素。因此，税负原则应该是能低则低，政府职能相应也是尽可能地少。

现代公共产品理论认为，遵循效用—费用—税收的程式，税收成为公共产品的“价格”，是人们享用公共产品和劳务相应付出的代价。这种理论的提出，将公共产品供应的成本（即税收）、国家治理与营商环境有机地联结起来。政府不仅要运用现代化的治理方式，为市场经济运行提供必要的外部条件，还要在市场经济中发挥填充、补充、矫正和调节作用。政府作为公共经济活动的中心，为社会提供越来越多的公共产品和劳务，获取“税收”这一“对价”，这就要求政府不断提高治理

水平,为企业提供良好的营商环境。世界上所有国家都面临如何实现有效治理的问题。1995年,全球治理委员会(Commission on Global Governance)对“治理”所下的定义是:“治理是各种公共的或私人的个人和机构管理其共同事务的诸多方式的总和。”党的十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》,将全面深化改革的总目标定位为“完善和发展中国特色社会主义制度,推进国家治理体系和治理能力现代化”。这标志着治理理论(Governance Theory)开始成为我国国家治理的理论资源。

在这一目标定位中,税收现代化是国家治理体系和治理能力现代化的内在要求和重要组成部分。在2013年全国税务工作会议上,国家税务总局提出到2020年建成六大目标体系,基本实现税收现代化的奋斗目标。优质便捷的纳税服务现代化体系是六大目标体系之一,与其他体系相互依存、共生共长。总的来说,营造良好税务营商环境的前提和根本,是实现国家治理下的税收现代化,纳税服务现代化作为一种重要的治理模式,也应在治理理论的指导下推进发展。

(二)优化营商环境的必然选择

纳税服务现代化包括法治化、集成化、数据化和社会化,是优化营商环境在纳税服务工作中的直接体现与必然选择。

1. 纳税服务法治化是打造良好税务营商环境的基石

优化营商环境的过程本身就是法治化的过程。对公共权力的有效制约和对公民权利的有效维护是创新国家治理的根本出发点和落脚点。税务机关坚持以国家法律为准绳,以依法行政为前提,将平等、公平、效率、透明、有限等治理理念贯穿税收工作始终,实现“最大限度便利纳税人,最大限度规范税务人”。

2. 纳税服务集成化是打造良好税务营商环境的前提

国家治理强调公共管理与服务机构为完成共同目标而展开跨部门协作,主张政府管理从分散走向集中,从部分走向整体,从破碎走向整合。税务机关按照纳税人的需求整合服务职能,建立纵横交错、内外联结的协作机制,系统配置纳税服务资源,从根本上解决税收管理碎片化和纳税服务空心化问题,实现营商环境氛围的整体提升。

3. 纳税服务数据化是打造良好税务营商环境的有力支撑

现代化的纳税服务必须具备充分的信息支撑,实现高效便捷的服务提供。在当前大数据迅速发展的背景下,税收大数据建设也成效显著,为纳税服务现代化的信息支撑打下了坚实基础。纳税服务现代化必然要从过往的经验决策向今后的数据驱动决策转化,建立健全完备的纳税服务数据平台,打破政府部门间、政府与社会间

的信息孤岛，建立数据采集、分析、建模、输出的数据处理模式，形成融合、共享、服务导向的现代化纳税服务流程，实现纳税服务决策的智能化，从而切实提高纳税服务效率。

4. 纳税服务社会化是打造良好税务营商环境的核心要义

优化税收营商环境是一项系统工程和长期任务，必须坚持以新理念、新方式为指导逐步推进。税务机关应树立多元主体共治理念，创新治理体系，建立政府负责、社会参与的纳税服务社会化机制。在提供纳税服务的过程中，充分发挥社会各方力量，通过专业中介机构和社区组织的合作介入提高服务效率，制定科学规范的纳税服务社会化管理制度，构建覆盖全国的纳税服务社会化体系架构，实现多赢善治的治理目标。

二、纳税服务现代化的发展现状和存在问题

（一）纳税服务现代化的发展现状

1990年至今，纳税服务的发展经历了萌芽阶段、起步阶段和成熟阶段，逐步形成了以理念科学化、制度系统化、平台品牌化、管理规范化的主要特征的现代化纳税服务格局的雏形，也为税务营商环境的培育提供了优质沃土。

1. 科学化的纳税服务理念初步形成

近年来，我国纳税服务工作进入快速发展轨道，税务部门管理本位意识逐渐减弱，服务本位意识日益增强，税务干部逐渐由“管理者”向“服务者”转变，以纳税人需求为导向、征纳双方法律地位平等、执法与服务并重、全员全程全方位服务等服务理念和服务意识不断强化。对纳税服务的理解，也从微笑式、礼遇式等浅层次，向规范化、高效化、个性化、精细化等深层次转变，初步建立起“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”的现代化纳税服务理念。

2. 系统化的纳税服务制度体系架构逐步建立

2001年《中华人民共和国税收征收管理法》出台，将纳税服务确定为税务机关法定职责，纳税服务由原来的税务人员职业道德范畴上升到法律范畴。随着2009年《全国税务系统2010—2012年纳税服务工作规划》、2011年《“十二五”时期纳税服务工作发展规划》，尤其是2015年《深化国税、地税征管体制改革方案》以及2016年国务院印发的《2016年推进简政放权放管结合优化服务改革工作要点》（国发〔2016〕30号）等文件陆续出台，以纳税人为中心，涵盖税法宣传、纳税咨询、