

纳税服务

——广州国税模式解析

Taxpayer Service

潘雷驰 等◎编著



经济科学出版社
Economic Science Press

纳税服务

——广州国税模式解析

潘雷驰 等/编著

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

纳税服务: 广州国税模式解析/潘雷驰等编著.

—北京: 经济科学出版社, 2011. 9

ISBN 978 - 7 - 5141 - 0982 - 5

I. ①纳… II. ①潘… III. ①国家税收 - 税收管理 - 研究 - 广州市 IV. ①F812.423

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 174835 号

责任编辑: 卢元孝

责任校对: 王凡娥 康晓川

版式设计: 代小卫

技术编辑: 王世伟

纳税服务

——广州国税模式解析

潘雷驰 等/编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 88191217 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

北京中科印刷有限公司印装

787 × 1092 16 开 24.5 印张 420000 字

2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 0982 - 5 定价: 48.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

中国税务出版社
（北京）
（广州）
（深圳）
（上海）
（香港）
（澳门）
（台北）
（北京）
（广州）
（深圳）
（上海）
（香港）
（澳门）
（台北）

序言

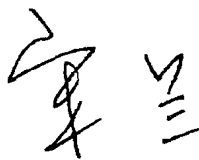
随着社会主义市场经济发展、民主法制进程加快和行政管理体制改革的不断深化，中央根据国内外形势发展，提出了坚持科学发展观、构建和谐社会、建设服务性政府等一系列重大战略思想和决策部署，税务部门作为国家重要的经济管理部门，与广大人民群众特别是纳税人联系十分密切，做好纳税服务工作，对于坚持以人为本、维护纳税人合法权益、保障和改善民生具有重要意义。

纳税服务工作始于纳税人需求，基于纳税人满意，终于纳税人遵从，已经成为税收发展的时代主题。当前，纳税服务工作面临的形势也在发生深刻变化，纳税人数量急剧增加、税源结构深刻调整，税源流动性、税源国际化趋势日益明显，纳税人的需求日益多元，法律意识、维权意识不断增强，信息技术在纳税服务工作中的应用日益深入，这些变化对税务机关做好纳税服务提出了新的挑战。与此同时，当今世界各国特别是发达国家税务机关都非常重视纳税服务工作，普遍视纳税人为“顾客”，大力创新纳税服务方式和手段，积极维护纳税人合法权益。优化纳税服务已经成为世界各国融洽征纳关系、完善税收管理的普遍选择和共同趋势。

全国各地税务部门在纳税服务工作中勇于实践，积极探索，积累了许多成功的经验，广州市国税局就是其中之一。这些年来广州市国税部门在纳税服务工作方面进行了很多尝试和探索，取得了良好的成效。其主要特点可以概括如下。一是起步早。广州市一直是我国改革开放的前沿阵地，处于沿海发达地区，纳税人数量多、规模大、纳税服务需求旺盛，在全国各地税务部门尚未单

独成立纳税服务机构时，广州市国税局就专门成立了纳税服务中心专门负责纳税服务工作，并较早地制定了纳税服务工作规划。二是架构完善。办税服务厅、12366 纳税服务热线、税务网站、无线应用平台等渠道建设取得积极进展。在需求管理、风险防范、评价体系等规范服务方面进行了有益探索。三是注重依托信息化。信息化建设是新时期优化纳税服务的重要载体，广州市国税部门结合本地实际，及时满足纳税人需求，在全国率先开通手机短信服务平台等服务渠道，大力打造多元化纳税服务载体。四是重视文化建设。广州市国税部门秉承开放、务实的文化传统，打造了独具特色的广州国税精神和国税文化。广州市国税局在优化纳税服务方面进行的这些尝试和探索很有意义，值得认真研究和总结。

国家税务总局扬州税务进修学院的教师们在参与税收实践活动中，对广州国税纳税服务工作取得的成果和经验进行了整理和提炼，形成了税务部门开展纳税服务工作时可以借鉴的参考书。应该说，这本书的出版将对我们系统研究纳税服务规律，改进和优化纳税服务工作，提供有益的帮助。我希望，它能够启发广大税务干部特别是纳税服务工作者的智慧，不断开创我国纳税服务工作的新局面。



2011 年 8 月 26 日

目 录

第一章 导言	1
第一节 解析广州国税纳税服务工作的意义.....	2
第二节 广州国税纳税服务工作的案例式解析方法	10
第三节 本书的内容框架	12
第二章 纳税人权利、需求与服务	16
第一节 纳税人权利起源	16
第二节 国外纳税人享有权利状况	22
第三节 对纳税人应享权利意愿的调查	26
第四节 我国纳税人权利现状与完善的理论探讨	30
第五节 纳税人权利对纳税服务边界影响的理论探讨	31
第三章 纳税服务工作的支撑体系	34
第一节 纳税服务生态图理论	35
第二节 纳税服务体系的建立	40
第三节 广州国税的纳税服务规划	54
第四章 纳税服务的战略管理	62
第一节 核心战略	63
第二节 顾客战略	72

第三节	文化战略	79
第四节	品牌战略	87
第五章	纳税人需求的管理	97
第一节	纳税人需求的采集	97
第二节	纳税人需求的分析	112
第三节	纳税人需求的满足	119
第四节	纳税人信用评价	125
第六章	办税服务厅的建设	131
第一节	纳税人对办税服务厅的需求	131
第二节	办税服务厅硬件设施的标准化建设	138
第三节	办税服务厅软件的标准化建设	144
第四节	办税服务厅的绩效评价	155
第七章	税务网站和 12366 热线的建设	161
第一节	税务网站的建设	161
第二节	12366 热线的建设	188
第八章	无线应用平台的建设	211
第一节	短信平台的建设	212
第二节	“税企通”的建设	220
第三节	纳税服务平台建设的战略思考	229
第九章	纳税风险防范	231
第一节	纳税风险防范理论探讨	232
第二节	征管工作中的纳税风险防范服务	234
第三节	税务稽查中的纳税服务	235
第十章	纳税服务评价体系	246
第一节	纳税服务评价体系概述	246
第二节	第三方满意度调查	250
第三节	纳税服务的其他外部评价	277

第四节	纳税服务内部评价机制的建立	279
第五节	持续的改进机制	284
第十一章	广州国税纳税服务工作取得的成效	289
第一节	纳税人的评价	289
第二节	广州国税纳税服务工作取得的主要成果	293
第十二章	广州国税纳税服务工作取得成效的原因分析	297
第一节	决策与团队架构	297
第二节	协调与事务处理	300
第三节	精神与工作方法	306
第四节	纳税服务工作内在驱动机制的探索	307
第十三章	广州国税精神对纳税服务工作的支撑	314
第一节	广州人精神的形成	314
第二节	广州国税文化	318
第三节	广州国税精神	326
第十四章	广州国税纳税服务工作的启发与思考	329
第一节	纳税服务工作的一般性规律	329
第二节	我国纳税服务工作今后发展趋势的判断	331
第三节	对广州国税未来纳税服务工作的思考	332
附录		335
附件一	2007 年 1~6 月办结涉税事项情况表 (系统取数)(节取)	335
附件二	2009 年上半年广州国税 12366 纳税服务热线工作 分析报告	336
附件三	广州市国家税务局纳税人分类管理办法(试行)	341
附件四	关于加强办税服务厅标准化建设的意见	344
附件五	办税服务大厅功能区规划明细表	349
附件六	广州市国家税务局深化办税服务厅标准化 建设工作方案	352

附件七 广州市国家税务局办税服务厅考评实施细则	358
附件八 2010 年上半年纳税人咨询的热点问题与 疑难问题及其解答	361
参考文献	378
后记	379

第一章 导 言

党的十七大提出，要加快行政管理体制改革，着力转变职能、理顺关系、优化结构、提高效能，特别是完善公共服务体系，强化社会管理和公共服务职能，建设服务型政府。税务部门是政府各部门中与公民的生产经营活动和社会生活联系最紧密的部门之一，直接面对数以万计的广大纳税人，在实现政府社会经济目标、维护政府形象、建设服务型政府和完善政府公共服务体系中肩负着重要职责。改进和优化纳税服务工作，是税务部门践行全心全意为人民服务宗旨的具体体现，也是推动建设服务型政府的重要举措。

纳税服务在我国发展起步较晚，仅有 20 多年的历程。1990 年 9 月全国税收征管工作会议提出把税收征管过程看成是为纳税人服务的过程。1993 年 12 月全国税制改革工作会议又提出“为纳税人服务”。1997 年，我国提出建立以申报纳税和优化服务为基础的税收征管模式，将纳税服务工作作为税收征管基础工作。2001 年修订的《税收征管法》中首次将纳税服务作为税务部门的法定职责，纳税服务正式进入法律范畴。2002 年国家税务总局征管司成立纳税服务处，并于 2005 年制定下发了《纳税服务工作规范（试行）》。纳税服务工作在我国迅速得到发展应该是在 2008 年 2 月召开十七届二中全会之后，这次会议提出深化行政管理体制改革的意见，要求加快转变政府职能，建设服务型政府，并同意了国务院机构改革方案。同年，纳税服务司成立。2009 年 7 月，国家税务总局召开的年中工作会议中第一次将纳税服务确定为会议主题，会议提出了纳税服务工作的指导思想，并对今后一段时期的纳税服务工作进行部

署。这次会议之后，我国纳税服务工作进入了加速发展的阶段。

过去所提的纳税服务是站在精神文明、为人民服务等道德范畴的角度来讲“服务”，与今天社会主义市场经济、和谐社会、服务型政府建设等背景下的“纳税服务”虽然有前后继承关系，但是显然其核心价值已经焕然一新。所以，这里将“纳税服务”称为我国税务机关的新任务、新工作并不为过。从而，也就不难理解为何在税务实践中纳税服务仍然存在诸多不足。这些不足在2009年7月全国税务系统纳税服务工作会议上宋兰同志的讲话中有中肯的表述：在服务意识方面，部分税务机关和税务人员仍然重管理、轻服务，对纳税服务在提高税法遵从度、构建和谐征纳关系上的重要作用认识不足，服务水平不高、服务态度不好、税收执法不规范、损害纳税人合法权益的现象还时有发生。在服务体制机制方面，纳税服务工作缺乏战略规划，纳税服务制度和组织保障体系有待进一步健全，部门之间以及国税、地税之间的协作配合机制尚未完全建立，纳税服务全员参与、齐抓共建的局面还未形成。在服务内容和手段方面，专业化服务水平较低，服务措施针对性不强，缺乏对纳税人的个性化服务。办税程序比较复杂，要求纳税人报送的报表资料繁多，重复报送现象较为普遍。纳税服务信息化建设也需要加快。

广州市国税局是我国最早开始实践当前意义上的纳税服务的税务局之一。例如1998年建立广州国税网站，2002年开通12366纳税服务热线，2003年启用税务手机短信服务平台，2010年开通广州国税微博等。经过近十年的探索，广州市国税局的纳税服务工作取得了丰硕的成果，办税服务厅标识系统、办税服务人员行为规范等都为国家税务总局出台相应的规范提供了素材和经验，在全国税务系统中起着重要的示范作用。

第一节 解析广州国税纳税服务工作的意义

如上文所述，今天的纳税服务是站在新的服务理念、新的时代需要的基础之上，广州市国税局在广州这片改革创新的沃土滋养下，在理论研究、制度构建、实践运行等方面形成一套行之有效的办法。广州市国税局坚持以服务纳税人为中心，以纳税人需求为导向，以提高纳税人遵从度和满意度为目标，全力构建为纳税人提供全员服务、全程服务和全方位服务的“三全服务”格局，符合国家税务总局2009年7月全国税务系统纳税服务工作会议和《全国税务系统2010~2012年纳税服务工作规划》（国税发〔2009〕131号）的精神。通过2009年广州市国税局委托尼尔森公司所做的纳税人满意度调查反映，当年

广州国税系统纳税人满意度总体得分为 80.7 分,与之对比的是尼尔森对政府/公营机构的满意度指数全球均值为 70 分。尤其是,人们主观想象中征纳双方矛盾最激烈的稽查系列得分却是最高,达到 83 分。这说明广州市国税局的纳税服务工作取得了扎扎实实的、良好的综合效益。

一、广州国税纳税服务工作解析的理论意义

对广州国税纳税服务工作的解析,具有以下理论意义:

1. 界定纳税人权利与纳税服务的关系,从而为纳税服务内容与提供程度的划分,即纳税服务边界的划分,奠定理论基础。通过对纳税人应享权利的论证,可以导出为支持纳税人应享权利的实现而需要建立的纳税服务体系,所有纳税服务工作的开展,又蕴涵在整个服务体系之中。广州国税在纳税服务体系的构建方面,有着丰富的实践,足以支撑这一问题的理论研究。

2. 探索较科学的纳税人需求调查方法,并获得影响纳税人需求的主要影响因素。由于广州国税开展纳税人满意度调查工作很早,从 2007 年在全市开始此项工作,并且聘请的调查公司皆属国内外知名公司,这样就为系统研究调查方法,提供了有力支撑。通过对历次调查结果的分析,也可以筛选出影响纳税人满意度的主要因素,为今后纳税服务工作改善奠定理论基础。

3. 探索纳税服务工作参与各方互利共赢的内在驱动机制。广州国税纳税服务工作之所以能够取得领先地位,关键原因之一是在持续开展纳税服务工作中,已经逐渐认识并尝试运用纳税服务工作参与各方互利共赢的内在驱动机制。虽然这一机制还没有完全被认识清楚,但是在他们的实践中,已经体现出这一机制的作用,需要对其做出深入的分析,并在对比全国其他地区做法的基础上,论证这一内在驱动机制的建立。从而为构建我国纳税服务长效机制奠定理论基础。

4. 对纳税服务工作的效果进行定量评价。从理论上说,纳税服务工作可以促进非对抗性不遵从纳税人的税收遵从状况的改善,但是至今为止,未见这一重大理论问题在我国被系统地验证。广州国税开展纳税服务工作成效非常显著,积累的数据丰富,满足纳税服务效果定量评价的要求,可以进行定量评价纳税服务效果的尝试,为纳税服务工作的绩效评价体系奠定理论基础。

二、广州国税纳税服务工作解析的实践意义

纵观广州市国税局 10 年的纳税服务工作，有如下实践意义。

（一）构建并实践了现代服务理念下的纳税服务体系

纳税服务工作借鉴企业经营的顾客中心理论，树立以纳税人为中心、以纳税人的需求为起点、征纳双方法律地位平等的理念，对此在税务系统内部已经达成共识。然而，政府服务与企业经营也有很大差异。对于企业而言，是否要提供产品服务完全依据顾客是否愿意购买、愿意花多少钱购买、是否符合成本效益原则。换句话说，市场交易通过货币支付作为显示需求内容和需求度的信号。纳税服务作为一项政府服务，却没有如此便利的显示信号。如果把税收也看作是一种“支付”，这种支付与“支付人”（缴纳税款的人）所能享受的服务质与量没有必然的直接联系。缴纳税款的人固然可以享受纳税服务，不缴纳税款的人（无论何种原因导致其不缴纳税款）同样可以享受。纳税服务需求显示信号缺失，税务机关面临的首要难题就是，提供哪些服务、提供多少服务。纳税服务提供不足，纳税人不满意；纳税服务提供过度，税务机关的资源条件无法长期满足，甚至可能出现一些服务提供过度，纳税人需要度高、急需解决的服务却无法得到必要的资源而未能充分提供。因此，纳税服务体系的形成是纳税服务工作长效开展的首要前提，它既是纳税服务理论的精华凝结，也是纳税服务实践的“道之所在”。

广州市国税局不断深化对纳税服务内涵的理解，把纳税服务工作作为构建现代税收征管新格局的重要组成部分，将纳税服务的理念和职责融入税收管理、执法的全过程和各环节中——“全员、全程、全方位、一体化”，进一步突出了纳税服务工作的定位要求。经过不懈努力，广州市国税局在转变服务理念、健全组织机制、规范服务标准、建设服务平台、开展质量评价等方面，取得了突破。今天，广州市国税局通过在纳税服务实践中积极摸索，总结经验，去芜存菁，经过长时间的思考和反复修改完善，已初步形成一个集理念文化、组织机构、服务规范、咨询辅导、服务平台、资源优化、监督考评为一体、日臻完善的具有广州国税特色的纳税服务体系，即“123456”式纳税服务体系，即“一个中心、两个目标、三个层面、四个环节、五个要求、六个支撑”。一个中心是指以服务纳税人为中心；两个目标是指以持续提高纳税人满意度为目标，以持续提升纳税人遵从度为目标；三个层面是指纳税服务指导层面、纳税

服务运作层面和纳税服务支撑层面；四个环节是指纳税服务需求环节、纳税服务渠道环节、纳税服务流程环节和纳税服务质量环节；五个要求是指全员服务要求、全程服务要求、全方位服务要求、公开公正服务要求和高效便捷服务要求；六个支撑是指征收支撑、管理支撑、稽查支撑、外部资源支撑、纳税服务组织与管理体系支撑和信息平台支撑。

（二）逐步摸索出高效的纳税服务工作机制

一项工作有没有具体的负责机构、人员来推动，效果是大不相同的。为保障广州国税纳税服务工作的顺利实施，广州市国税局2005年10月设立了纳税服务的专职部门，整合服务职能，强化对纳税服务工作的统筹协调和管理考评。2006年，成立了以局领导为组长、主要处室一把手为小组成员的纳税服务领导协调小组，统筹规划、部署全局系统重大纳税服务工作，深化全局联动的“大纳税服务”理念。同时，各基层单位也相应成立纳税服务领导协调小组。通过构建一体化的纳税服务组织体系，明晰分工与权责，形成市局领导统筹，各基层单位同步跟进，上下联动的纳税服务工作机制，逐步实现了纳税服务工作的组织由“分散作战、零敲碎打”向“整合资源、集中统筹”转变，理顺了税务机关内部的工作关系。

广州市国税局充分发挥战略规划指引作用。2007年，广州市国税局制定《广州市国家税务局2008~2010年纳税服务工作意见》，引入战略理念，在总结回顾广州国税系统“十五”时期以来纳税服务工作的成绩与经验的基础上，分析国内外税务机构纳税服务的发展趋势，对广州国税纳税服务工作的水平做出现状评估，规划广州市国税局在今后三年内纳税服务工作的指导思想、总体目标、基本原则、工作重点以及推进的步骤和方法等，使全局系统纳税服务工作的重点更突出，统筹力度更集中、更有效。至2009年，上述规划任务已经提前一年完成。广州市国税局又在更高的起点上，结合国家税务总局纳税服务工作部署、广州国税十二五规划，始终坚持“一个中心”：以服务纳税人为中心，“两个目标”：以持续提高纳税人的满意度和遵从度为目标，更加具有战略意义的纳税服务工作规划，为进一步推进全局系统的纳税服务工作谋好篇，布好局。

在运作中，广州市国税局构建了“需求—渠道—流程—评价—需求—渠道……”的工作闭环，以此不断推进纳税服务工作的循环优化。

第一个环节是搜集、管理纳税服务需求。纳税服务工作必先准确把握纳税人的需求，近年来，广州市国税局通过纳税服务满意度调查、税企交流、

12366 热线问题整理等方式收集纳税人需求，针对纳税人最关注的问题改进纳税服务工作，取得了事半功倍的效果。同时，对纳税人的需求进行有效管理，对于不合理甚至与法律法规抵触的需求进行控制管理，对于税务机关服务能力暂时无法满足的纳税人需求进行疏导管理，进一步通过有针对性的引导管理，实现需求期望值的控制。

第二个环节是拓宽、完善纳税服务渠道。纳税服务渠道是服务的载体，是满足纳税人需求的具体实施平台。办税服务厅、网站、12366 热线、短信等都是纳税服务的渠道。不同的纳税人群体都有其自身的特点、属性、期望和行为，而不同的服务渠道都具有各自不同的优势、劣势和成本，广州市国税局根据纳税人需求调查结果准确定位各渠道的主要功能和服务群体，明确各渠道的具体服务对象，使各渠道互为补充，切实发挥作用。

第三个环节是梳理、再造纳税服务流程。广州市国税局首先对信用评定、满意度调查、投诉处理等服务流程和征收管理、稽查、退税等业务流程进行全面梳理和分析，查找流程间的结合点；其次，整合服务和征管查流程，对涉税事项的前台受理流程和后台审批流程进行简并，以减轻纳税人的负担；第三步，建立流程管理组织和机制，对流程运作情况进行监控，收集流程中不完善不合理之处，有效推进流程的持续改进与优化。

第四个环节是评估、改进纳税服务质量。广州市国税局从三方面进行了探索：一是完善外部评估机制，包括委托独立第三方进行的纳税人满意度调查、在办税服务厅推广应用服务评价器、定期召开纳税人座谈会、派发调查问卷、定期开展纳税服务质效回访活动等。二是建立内部评估机制。建立和完善岗责体系建设，细化系统内部日常工作考核指标和内容，解决税务人员在日常税收工作中管理弱化、效率不高、服务不优的状况。一方面评估税务机关一线服务是否达到服务标准，另一方面评估后台支撑是否能满足前台服务的需要。三是建立持续改进机制。利用评价结果查漏补缺，持续改进。认真解读和分析内外部评估的结果，总结经验，查找薄弱环节，发掘纳税人的需求变化，使纳税服务更具有针对性和方向性。

（三）建立相对完整的纳税服务管理制度体系

纳税服务由税务机关依法向纳税人提供，属于政府行政行为，必须保证其规范性。但是，由于目前在政府行政改革、纳税服务等方面的理论和实践存在不足，对纳税服务需要哪些制度、制度内容是什么、如何建立这些制度是税务系统推进纳税服务工作所面临的最紧迫、最费心思的问题。广州市国税局在国

家税务总局、广东省国税局有关文件的基础上，结合自身实际，逐步形成较为完整的纳税服务管理制度体系，规范化管理蔚然成风。最近五年来，广州市国税局先后制定了《广州市国家税务局纳税服务工作规范》、《广州市国家税务局纳税服务承诺》、《广州市国家税务局 12366 热线管理办法》及其“投诉管理办法”、《广州市国家税务局加强办税服务厅标准化建设实施意见》等一系列服务制度和办法。系统各单位在市局统一要求的基础上，结合实际细化和完善相应的服务制度，为广州市国税局纳税服务建设提供了制度基础和保障。而且，广州市国税局不断健全和落实覆盖征、管、查全方位的各项纳税服务制度，把纳税服务真正融合在税收工作全过程。从 2008 年开始，广州市国税局先后制定了分别应用于征收、管理和稽查工作岗位的广州市国家税务局“办税服务厅服务规范手册”、“税收管理员服务规范手册”、“稽查人员服务规范手册”。并以此为突破口，进一步明确不同岗位的服务内容和标准，细化并落实各个环节的纳税服务职责，建立科学、规范、明确、具体的纳税服务岗责体系，大力推进全局系统纳税服务规范化建设。这些制度在下文各章中会有更具针对性的分析，这里仅以 12366 热线管理制度为例，让读者先在本章中感受广州市国税局纳税服务制度的全面。

12366 纳税服务热线管理的基本制度：《广州市国家税务局 12366 纳税服务热线管理办法》，《广州市国家税务局 12366 纳税服务热线服务规范》；

12366 纳税服务热线业务管理制度：《广州市国家税务局 12366 话务间现场管理规定》，《12366 纳税服务热线话务组操作规程》，《12366 国税热线工单规范》，《流程固化系统操作规程》，《12366 热线回拨工作管理办法》，《12366 纳税服务热线电话转接工作要求（试行）》，《工单回复情况的规范》，《广州市国家税务局 12366 纳税服务热线基层单位远程坐席工作规范（试行）》，《广州市国家税务局 12366 纳税服务热线人工咨询操作规程》，《纳税人资料库的管理规定》；

12366 纳税服务热线监督管理制度：《广州市国家税务局 12366 纳税服务热线投诉管理办法》，《广州市国家税务局纳税服务投诉工单回复工作规范（试行）》；

12366 纳税服务热线人员与岗位管理制度：《12366 热线岗位及职责》，《广州市国税局 12366 热线工作人员考核办法》，《12366 热线工作人员守则》，《12366 话务热线的工作制度》，《12366 热线咨询组工作职责》，《广州市国家税务局 12366 纳税服务热线学习制度》。

（四）建立各有侧重、高效完整的服务平台

随着信息技术的发展和纳税人需求的增多，除了办税服务厅这一基本服务渠道外，广州国税还拥有 12366 服务热线、门户网站和短信平台等多种服务渠道，经过数年的运行与完善，各渠道已逐渐成熟。

搭建以 12366 为主体的咨询网络。早在 2002 年 1 月，广州市国税局就开通“12366 纳税服务热线”，为纳税人提供税法宣传、纳税辅导、政策咨询、税案举报、受理投诉和语音申报等服务。从 2002 年开通至今，12366 热线为纳税人提供了共计 210 万次的人工咨询服务和超过 1 000 万次的自动语音服务，成为广大纳税人信赖和喜爱的纳税咨询渠道。近年，12366 进一步拓展了电话咨询预约服务、纳税信用 A 级纳税人优先接听服务，以及自动语音、自动传真等功能；在各基层单位设置了 12366 远程坐席，搭建全局系统 12366 咨询大网络，统一了全市国税系统纳税咨询的答复口径，从整体上大大提高了 12366 的社会知名度和服务能力。在 2007 年，广州市国税局在门户网站开通了 12366 “网上咨询”栏目，实现了门户网站与 12366 互联互通。

在全市共建设国税办税服务厅 52 个，在办税服务厅实行窗口功能统一、服务形象统一、服务标准统一、行为规范统一的标准化服务，全面推进办税服务厅软、硬件建设和公开办税，为纳税人提供良好的办税环境。

依托信息化技术大力建设门户网站，广州市国税局以打造“政务公开的第一平台、税收宣传的第一传媒、办税服务的第一窗口、税务管理的第一阵地”的目标建设门户网站。设立便捷的“网上知识地图”、“网上办税服务厅”、“网上办税导航”（办税指南、公众查询、下载专区等）、“热线咨询”、“投诉建议区”（局长意见箱、投诉中心、工作建议等）、“在线访谈”、“市民邮箱”等服务栏目。自 1998 年建站以来，访问量累计 3 817 万人次。2010 年网站日均访问量达 1.7 万人次，网上办税企业达 8.68 万户，网上申报 70.3 万户次，其中一般纳税人企业 62.6 万户次，占全市一般纳税人申报业务量的 89%；网上缴纳税款 365.9 亿元，占全市缴税入库税额的 31.9%；完成网上增值税专用发票认证 777.1 万份，占全市专用发票认证量的 63.9%。2008 年以来，创新网上税法宣传工作，积极推进征纳双方交流互动。市局系统网站对外更新发布各类政务信息、办税指南、精选答疑等 5 250 多条；分别以“企业所得税法”、“优化办税服务”和“增值税暂行条例”等为主题组织了五期在线访谈节目，推进征纳双方交流互动，收到良好的宣传效果。

搭建税务短信平台，加强征纳双方互动。2006 年，广州市国税局搭建短