

税务人员 / 企业用书

国税版

纳税服务规范指南

刘慧平 编



配语音讲解



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

税务人员 / 企业用书

国税版 纳税服务规范指南

刘慧平 编



配语音讲解



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

纳税服务规范指南:国税版/刘慧平编. —上海:立信会计出版社,2017.5

ISBN 978-7-5429-5450-3

I. ①纳… II. ①刘… III. ①国家税收—税收管理—规范—中国—指南 IV. ①F812.423-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 090091 号

策划编辑 张巧玲

责任编辑 张巧玲

纳税服务规范指南——国税版

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路 2230 号

邮政编码 200235

电 话 (021)64411389

传 真 (021)64411325

网 址 www.lixinaph.com

电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

电 话 (021)64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 涿州市新华印刷有限公司

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 26

字 数 407 千字

版 次 2017 年 5 月第 1 版

印 次 2017 年 5 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5429-5450-3/F

定 价 79.00 元

如有印订差错,请与本社联系调换

前 言

为实施“人才强税”战略和“115”素质提升工程,根据税务总局党组统一部署,2017年继续在全国税务系统组织开展“岗位大练兵、业务大比武”活动。而《全国税务机关纳税服务规范》是纳税服务岗位应知应会的基本知识。

为推进税收现代化建设进程,建立优质便捷的纳税服务体系,国家税务总局制定了《全国税务机关纳税服务规范》,自2015年3月1日起施行。作为纳税服务岗位人员,对纳税服务规范的掌握程度,直接关系到“便民办税春风行动”的落实,直接关系到《深化国税、地税征管体制改革方案》的落实,直接关系到纳税人合法权益的保障。

为方便广大干部学好、用好、执行好纳税服务规范,我们依据国家税务总局下发的《全国税务机关纳税服务规范》,分别按照国税、地税业务组织编写了此指南。按照国家税务总局要求,纳税服务规范内容会不断更新、调整、升级,所以在学习过程中要紧紧密结合最新变化进行补充和完善。

由于时间仓促,水平有限,书中不妥之处在所难免,敬请读者批评指正。

编者

目 录

第一章 纳税服务规范概述	1
第一节 纳税服务规范的出台背景和意义	1
第二节 纳税服务规范总体说明	4
第二章 税务登记规范	9
第一节 设立税务登记	9
第二节 报告备案登记	22
第三节 变更税务登记	27
第四节 注销税务登记	32
第五节 报验税务登记	39
第六节 停复业登记	45
第七节 非正常户处理	48
第八节 遗失补办	50
第三章 税务认定规范	52
第一节 增值税一般纳税人资格登记	52
第二节 征收方式认定	55
第三节 出口退(免)税备案	64
第四节 其他事项认定	78
第四章 发票办理规范	94
第一节 发票领用	94
第二节 发票开具	110

第三节	发票验旧	116
第四节	发票缴销	127
第五节	发票相关服务	129
第五章	申报纳税规范	138
第一节	增值税申报	138
第二节	消费税申报	149
第三节	车辆购置税申报	167
第四节	企业所得税申报	170
第五节	基金(费)申报	198
第六节	定期定额户申报	201
第七节	外出经营活动情况申报	205
第八节	委托代征申报	207
第九节	代扣代缴申报	208
第十节	财务会计报告报送	219
第十一节	延期申报纳税	221
第十二节	退(抵)税办理	226
第十三节	申报错误更正	261
第十四节	涉税情况报告	262
第六章	优惠办理规范	274
第一节	增值税优惠	274
第二节	消费税优惠	303
第三节	车辆购置税优惠	307
第四节	企业所得税优惠	311
第七章	证明办理规范	330
第一节	证明开具	330
第二节	证明核销	358

第八章 宣传咨询规范	362
第一节 日常宣传	362
第二节 税收宣传月宣传	364
第三节 培训辅导	364
第四节 纳税咨询	365
第九章 权益维护规范	368
第一节 纳税人需求管理	368
第二节 纳税人满意度调查	370
第三节 涉税信息查询	371
第四节 纳税服务投诉	375
第五节 税收法律救济	377
第六节 纳税信用评价	378
第七节 涉税专业服务机构的服务与监管	384
第十章 办税服务规范	390
第一节 服务环境	390
第二节 服务制度	395
第三节 应急处置	404

二维码索引

1. 大比武考试复习方向	15
2. 《深化国地税征管改革方案》内容	32
3. 24 小时自助办税服务制度	50
4. 2017 便民办税春风行动(一)	64
5. 2017 便民办税春风行动(二)	80
6. 2017 便民办税春风行动(三)	97
7. 2017 便民办税春风行动(四)	116
8. 2017 便民办税春风行动(五)	131
9. 办税服务厅基本功能	150
10. 国地税办税服务厅合作共建	176
11. 跨区同办服务	200
12. 纳税服务规范出台背景	218
13. 纳税人需求分析	239
14. 纳税人学堂	260
15. 纳税信用评价结果应用	297
16. 涉税信息查询	311
17. 首问责任制度	330
18. 文明礼仪规范	342
19. 限时办结制度	365
20. 延时服务制度	373
21. 应急处置	392
22. 预约服务制度	404

第一章

纳税服务规范概述

【本章提要】 本章从纳税服务规范的出台背景和意义、总体说明进行概括性介绍,重点掌握纳税服务规范出台背景及升级进程。

【学习目标】 了解纳税服务规范出台的背景,认识纳税服务规范的重要意义。

第一节 纳税服务规范的出台背景和意义

2014年5月,国家税务总局按照国务院转变职能、简政放权的要求,参考中国服务行业标准体系,借鉴国际纳税服务有益经验,以现行税收法律法规为依据,系统总结多年来中国纳税服务的实践创新,起草制定了《全国县级税务机关纳税服务规范(1.0版)》,于2014年10月1日在全国推行。随着规范的不断升级拓展和全面落实,取得了显著成效,我国纳税服务质量和效率不断提升,纳税服务水平持续提高。

一、纳税服务规范的出台背景

近年来,经过各级税务机关的持续努力,我国纳税服务取得显著成效,纳税服务组织不断健全,纳税服务质量和效率不断提升,纳税人办税负担大大减轻。特别是2014年开展“便民办税春风行动”以来,更是以优化服务为抓手,不断简政放权,简化涉税审批事项,简并需要纳税人报送的报表资料,精简税务机关入户检查,让纳税人感受到了“满面春风”。但同时也存在一些问

题,例如,各地规范出台相对零散,水平参差不齐;工作中存在着服务过度、服务越位的问题,既模糊了征纳双方的法律责任,耗费了有限的税务行政资源,也压缩了纳税人主动遵从空间与中介服务发展空间;个别服务标准相对较低,与纳税人期望存在一定差距;服务标准的频繁升级与一地一标准的差异,使区内固定业户被动适应,跨区移动业户难以适从,颇有“车不同辙、书不同文”的困惑,更使企业集团总部税务管理复杂化。

作为同一个公共服务产品,公平化、规范化是纳税服务的应有之义。为解决上述问题,进一步提高全国纳税服务工作水平,按照税收现代化的要求,国家税务总局为优化纳税服务、统一纳税服务规范作出顶层设计。

（一）纳税服务规范的出台是贯彻落实党的十八大和十八届四中全会的要求

党的十八大提出,全面建成小康社会,建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府。十八届三中全会提出,全面推进深化改革,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。十八届四中全会提出,全面推进依法治国,建设中国特色社会主义法治体系,建设社会主义法治国家。

（二）纳税服务规范的出台是推进税收现代化建设的内在要求

2013年12月26日,全国税务工作会议指出:建立完备规范的税法体系、成熟定型的税制体系、优质便捷的服务体系、科学严密的征管体系、稳固强大的信息体系、高效清廉的组织体系,到2020年基本实现税收现代化。优质便捷的服务体系作为税收现代化的重要一环,被摆到了突出位置。而现代化的核心特点是标准化、规范化,对纳税服务进行全面系统的规范成为推进纳税服务现代化、税收现代化的内在要求。

（三）纳税服务规范的出台是抓好群众路线教育实践活动整改的重要举措

在群众路线教育实践活动征求意见中,纳税人反映最强烈和最集中的意见是纳税服务工作不规范的问题,如服务标准不一、办税程序繁琐、办税效率不高、服务态度不好等。因此抓好了税务机关纳税服务规范化,解决好纳税服务中存在的问题,就等于抓住了教育实践活动整改的主攻方向和工作重点。

二、纳税服务规范出台的意义

（一）纳税服务规范的出台是“便民办税春风行动”长期化、制度化的重要成果

2014年2月份以来,为落实好习近平总书记在河南兰考调研时强调窗口单位要做好便民服务工作的重要指示精神,按照李克强总理关于转变职能、简政放权的部署和解决政策落实两个“一公里”的要求,国家税务总局持续开展和不断深化“便民办税春风行动”,分期分批推出了一系列减轻纳税人办税负担、方便纳税人办税和促进惠民政策有效落地的措施,取得较好效果。纳税服务规范不仅将“便民办税春风行动”一系列创新成果制度化、集成化,而且汇集吸纳了许多国家纳税服务的先进经验,彰显了以纳税人为中心、推进纳税服务现代化的理念,走出了一条“春天吹风、夏天开花、秋天结果、长效推进”的好路子。

（二）纳税服务规范的出台是税务机关全面贯彻落实国务院转变职能、简政放权要求的重要路径

纳税服务规范充分体现了“进一步减少涉税审批事项和受理申报前的调查、认定等制度安排,使纳税人成为自主遵从税法的主体”精神,以降低征纳成本为目标、在不失控管理的基础上,事前简化办理、事后加强管理,改变传统的“保姆式”服务模式,寓服务于征管业务之中,为税务系统转变职能、简政放权指明了前进路径和落实方法。

（三）纳税服务规范的出台是税务机关提升税务部门效率和形象的重要手段

纳税服务规范从管理制度到业务流程,从服务模式到技术标准,从办税环境到工作用语,都制定了规范。这种全景式展示,既能为纳税人提供清晰详细的办税指南,又能为税务工作人员做好纳税服务提供操作手册,体现了最大限度便利纳税人、最大限度规范税务人的要求,是规范、现代、文明纳税服务体系建设的最主要标志。随着纳税服务规范的实施,全国纳税服务工作一举结束“战国时代”,迈入文明规范、便捷高效的现代,这是税务部门深化改革、转变职能的具体体现,极大地提升了税务部门的效率和形象。

第二节 纳税服务规范总体说明

一、纳税服务规范的基本原则

纳税服务规范以纳税人依申请的服务事项为主,适当兼顾税务机关依职权进行服务和管理的事项,还包括服务场所、服务方式、服务用语等文明服务要求,体现了以纳税人为中心、视纳税人为客户的服务理念,在编写及升级完善中主要遵循以下基本原则。

（一）以法律法规为依据

以中国现行税收法律、法规和相关规定为依据,运用法治思维和法治方式对纳税服务各项业务进行规范。

（二）体现简政放权

严格落实“窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件”,以全面取消非行政许可审批事项为突破口,充分体现简政放权、放管结合、优化服务“三管齐下”的要求。

（三）创新服务发展

在兼顾各地实际的基础上,充分总结吸收先进地区纳税服务创新经验,以前瞻性的视角推动纳税服务科学可持续发展。

（四）满足纳税人合理需求

以更好促进纳税人遵从和维护纳税人权利为出发点,把握纳税人合理需求,根据纳税人所想、所盼规范服务标准。

（五）服务基层工作

基于最大限度规范税务人员和服务基层税务机关的思路,为税务人员提供可“按图索骥、参照执行”的纳税服务工作手册以及优化服务的系列配套要求。

（六）全面统筹规范

对纳税服务前台业务进行全面规范,确保各类举措综合配套、协同推进,形成整体合力。

二、纳税服务规范的基本定位

(一) 定位于全国税务机关,着力于规范服务

针对目前全国各地税务机关存在的服务内容不一致、服务流程不统一、文明服务要求不规范等服务发展不平衡问题,纳税服务规范定位于以县级税务机关为基础,涵盖各级税务机关,对所有服务事项和服务配套要求等进行了统一规范。

(二) 定位于前台服务,着力于依申请业务

税务机关的前台服务是指直接面向公众开展接收、受理、办理涉税事项等业务,以满足公众涉税需要的无偿活动,是相对于税务机关涉税事项内部运转、处理等后台支撑的一种形象说法。前台服务以纳税人发起的依申请业务为主,按照《纳税服务规范》的要求,对内重点对前台依纳税人申请服务事项的要求、时限予以明晰,对外提供依申请事项政策依据的多渠道查询,更着重对纳税人报送资料予以明示。

(三) 定位于先基本规范后升级规范,着力于持续改进

服务规范由基本规范和升级规范组成。基本规范是基础性服务规范,是税务机关可以且应该做到的。升级规范是对服务要求的提升和服务发展方向的指引。当前的升级规范将成为以后的基本规范,通过有序推出升级版的基本规范和升级规范,使纳税服务工作持续改进。

(四) 定位于税改方向,着力于自然人

随着税制改革发展和直接税占比的逐步提高,自然人纳税人将日益增多。纳税服务规范在规范为企业纳税人服务的同时,将服务措施相对较少的自然人纳税涉及的主要税种,如个人所得税、车辆购置税、车船税、房产税、契税、印花税等作为重点规范内容,推出相应服务措施和服务规范。

(五) 定位于服务经济发展,着力于释放红利

经济发展新常态下,对税务机关进一步改进税收管理方式、提高税收服务水平提出了更高的要求。《纳税服务规范》主动围绕国家重大战略、重大问题、重大改革,特别是在助推经济提质增效升级方面,提出了有针对性地创新服务措施,为扶持小微企业发展,助力大众创业万众创新,提供了更加实惠和便利的纳税服务。

三、纳税服务规范建设任务和进程

（一）建设任务

纳税服务规范旨在通过让税务机关明确应该服务什么、应该怎么服务、怎么服务才好，有效提高全国纳税服务工作水平，提升纳税人满意度和税法遵从度。规范采用全面统一施行、协调有序推进的实施方式，通过推行规范并不断升级完善，逐步构建规范、现代、文明的纳税服务体系，促进实现税收现代化。

（二）建设进程

1. 从 2014 年 10 月开始在全国县级税务机关试行《全国县级税务机关纳税服务规范》(1.0 版)，边试边完善，2014 年底形成《全国税务机关纳税服务规范》(2.0 版)。

2. 2015 年 3 月在全国税务机关实施《全国税务机关纳税服务规范》(2.0 版)，用两年时间全面实现规范中提出的基本规范，有条件的税务机关逐步实现升级规范。

3. 2016 年年底，根据纳税人服务需求变化情况、纳税服务创新发展状况和信息化发展水平，对原基本规范和升级规范进行优化提升，推出《全国税务机关纳税服务规范》(3.0 版)，拟于 2017 年 7 月实施。

国家税务总局根据税收政策制度变化情况及时修订完善纳税服务规范内容，实现经常性动态升级。

四、纳税服务规范实施成效

（一）《全国县级税务机关纳税服务规范》(1.0 版)实施成效

2014 年 10 月 1 日，《全国县级税务机关纳税服务规范》(1.0 版)开始实施，规范立足面向纳税人的前台服务，以纳税人申请事项为出发点，适当兼顾税务部门依职权进行服务和寓管理于服务的事项，从管理制度到业务流程，从服务模式到办理时限，从办税环境到工作仪态，都制定了一整套统一的服务规范，努力做到一把尺子衡量税务人、一个标准服务纳税人，使办税服务厅前台业务操作真正实现了办税流程更优、环节更简、耗时更短、服务更佳的目标。

第一,“春风行动”成果得到固化。

《全国县级税务机关纳税服务规范》(1.0版)将“便民办税春风行动”实施以来的多项措施固化在155个服务事项,177条基本规范和103条升级规范之中,是群众路线教育实践活动在纳税服务方面成果的集中反映和整改措施的具体体现,成为确保“春风行动”常态化运行、长效化推进的重要抓手。

第二,服务质效显著提升。

国家税务总局坚持转变职能、简政放权原则和“最大限度便利纳税人、最大限度规范税务人”的理念,对《全国县级税务机关纳税服务规范》(1.0版)的176个依申请服务事项进行了资料精简、环节压缩、时限缩减、方式改进、渠道拓展等优化,具体体现在749条规范(536条基本规范和213条升级规范)中。优化后,即办事项达到了128个,比优化前的85个增加了43个,即办事项占总依申请事项的73%;从分项优化情况看,对83个服务事项精简报送资料549件,较优化前1425件减少39%;对65个服务事项压缩环节153个,较优化前264个环节压缩62%;对76个服务事项缩减办理时限564天,较原办理时限1011天缩减56%;对158个服务事项进行了服务方式和渠道拓展的优化,体现在257条规范(114个基本规范和143个升级规范)中。此外,规范还对96个服务事项新增398条服务规范(基本规范379条,升级规范19条),解决了服务内容不清晰、流程要求不统一等问题。

第三,国、地税合作深入推进。

《全国县级税务机关纳税服务规范》(1.0版)涵盖了国税和地税的各项前台服务工作,适用于国税系统的服务事项171个,适用于地税系统的服务事项151个,国地税都适用的服务事项109个。根据县级税务机关业务特点和基层单位实践经验,规范对当前13个具备国地税联合协作条件的前台服务事项提出了国地税联合办税的明确要求,如国地税联合办理税务登记、个体工商户定期定额核定、联合进行税收宣传等。

第四,税收优惠规范操作。

为杜绝和避免税收优惠的落实不到位、操作不规范等问题,《全国县级税务机关纳税服务规范》(1.0版)对涉及税收优惠的59个服务事项272个优惠项目提出了明确要求,具体体现在申报纳税、优惠办理等方面的178条基本规范和60条升级规范,统一了税收优惠业务的办理和落实。

第五,税务登记切实加强。

鉴于工商登记制度改革后,市场主体特别是小微企业数量激增,为避免出现税务登记与工商登记户数不一致的情况,规范在简化税务登记办理的同时,专门在税务登记规范中强调了加强管理的相关措施,例如,通过税法宣传、提示提醒的方式来促进纳税人依法办理税务登记和工商登记;加强与工商部门的信息共享和比对,开展日常巡查,及时发现和解决漏征漏管户问题,同步更新税务登记信息。

（二）纳税服务规范升级维护的实施成效

为进一步巩固成果,也为了更进一步规范税务人、便利纳税人,本着依法治税、简政放权、完善内容、持续改进的原则,在吸收了各地税务机关和纳税人意见建议基础上,国家税务总局将《全国县级税务机关纳税服务规范》(1.0版)进行修改完善和提升优化,充实基层业务事项,增加省、市两级税务机关服务事项,形成了覆盖省、市、县三级税务机关的《全国税务机关纳税服务规范》,从2015年3月1日起在全国施行。同时国家税务总局根据税收政策变动情况对纳税服务规范2.0版进行季度更新调整,实现经常性动态升级。

纳税服务规范的升级维护使纳税服务规范化建设再上新台阶,在充实完善规范内容;充分体现依法治税要求;进一步简政放权;持续提升服务水平;注重对小微企业和自然人的服务;便利基层实际操作;加强前后台业务衔接;加强与征管规范、出口退税规范、国地税合作规范等其他业务规范的衔接等方面进行优化提升。

纳服规范(3.0版)拟实现“三个融合”“三个突破”“三个衔接”,即:加强与深改方案、“互联网+”、税制改革的融合,在业务范围、基本规范和公开方式体现突破,做好与其他业务规范、信息系统和多渠道服务的衔接。并确定了以纳税人视角列述、总体框架不变、体例适度优化、内容全面更新、增加专题规范列表的编写原则,坚持以最大限度规范税务人为基础,着力突出最大限度便利纳税人,持续提升税务系统纳税服务规范化建设水平。

第二章

税务登记规范

【本章提要】 税务登记,是指税务机关根据法律、法规的规定,对纳税人的生产、经营活动进行登记管理的一项法定制度,是税务机关对纳税人实施税收管理的首要环节和基础工作,也是纳税人依法履行纳税义务的法定手续。

税务登记规范是指税务机关为纳税人或扣缴义务人办理税务登记业务的服务规范。

【学习目标】 了解税务登记规范的基本内容,熟练掌握税务登记业务办理要求和具体操作应用。

第一节 设立税务登记

一、“一照一码”信息采集

本业务为依申请办理事项,适用于县级国税、地税机关。

【事项描述】

按照“一照一码”登记制度新设立的单位纳税人,首次到税务机关办理业务时,应进行补充信息采集,凭加载统一社会信用代码的营业执照或登记证书办理涉税事宜,税务机关不再核发税务登记证。