

税务人员 / 企业用书

纳税服务岗位 配套知识文件汇编

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

纳税服务岗位 配套知识文件汇编

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

纳税服务岗位配套知识文件汇编/刘慧平编. —上海: 立信会计出版社, 2017. 5
ISBN 978-7-5429-5449-7

I. ①纳… II. ①刘… III. ①税收管理—文件—汇编—中国 IV. ①F812.423

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 090100 号

策划编辑 张巧玲

责任编辑 张巧玲

纳税服务岗位配套知识文件汇编

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	25.25	
字 数	395 千字	
版 次	2017 年 5 月第 1 版	
印 次	2017 年 5 月第 1 次	
书 号	ISBN 978-7-5429-5449-7/F	
定 价	79.00 元	

如有印订差错,请与本社联系调换

前言 preface

近年来,我国纳税服务工作实现了快速发展,纳税服务水平得到了进一步提升,尤其是纳税服务制度体系不断健全完善。为了便于查找、对照这段时期以来总局领导关于纳税服务的重要讲话和总局所颁发的纳税服务相关文件,进一步发挥这些文件在以后纳税服务工作中的指导作用,推动纳税服务再上新台阶,特组织编印了本文件汇编。

本文件汇编收录自 2014 年 1 月至 2017 年 4 月国家税务总局下发的相关文件,依照内容分为领导讲话、综合类、税法宣传类、办税服务类、规范信用类、权益维护类、社会协作类七个部分,每类又按时间顺序排列。本文件汇编对于帮助大家梳理复习纳税服务岗位相关知识有很大帮助。

由于时间有限,相关政策文件涉及面广,编印工作难免有疏漏之处,敬请读者批评指正。

目 录 contents

第一部分·领导讲话

1. 宋兰在 12366 纳税服务热线税务总局咨询专家颁证仪式上的讲话	3
2. 高举服务税户旗帜 谱写便民办税新章——解学智在“便民办税春风行动”视频动员会上的讲话	6
3. 唱响主旋律 聚合正能量 为税收改革发展提供强有力的舆论支持——丘小雄在全国税收宣传工作会议上的讲话	12
4. 踏石留印 狠抓落地 全力以赴确保改革取得实效——王军在全国税务系统学习宣传贯彻落实《方案》视频会议上的讲话	27
5. 适应新形势 把握新要求 奋力开创国地税合作新局面——丘小雄在全国国地税合作交流推进会上的讲话	34
6. 克难担当 精准到位 务求全面推开营改增试点取得圆满成功——王军在全面推开营改增试点视频动员会议上的讲话	43
7. 坚决打赢全面推开营改增试点第一场战役——王军在全国税务系统营改增工作视频会议上的讲话	49
8. 深入学习贯彻张高丽副总理重要讲话精神 再接再厉做好全面推开营改增试点工作——王军在营改增工作视频会议上的讲话	56
9. 再接再厉 乘胜前进 坚决打赢全面推开营改增试点第二场战役——王军在全国税务系统营改增工作视频会议上的讲话	61
10. 王秦丰在《深化国税、地税征管体制改革方案》督促落实领导小组第五次会议上的讲话	69
11. 深化改革 集成发展 扎实推进税收现代化建设——王军在全国税务工作会议上的讲话	75
12. 王军强调让便民办税春风更持久 让税务服务品牌更亮丽——2017 年“便民办税春风行动”拉开序幕	81

第二部分·综合类

1. 国家税务总局关于印发“便民办税春风行动”实施方案的通知·····	89
2. 2014 年纳税服务工作重点任务·····	95
3. 国家税务总局关于深入开展“便民办税春风行动”的意见·····	98
4. 2015 年纳税服务工作要点·····	104
5. 国家税务总局办公厅关于进一步做好税务系统政府信息公开工作的通知·····	108
6. 深化国税、地税征管体制改革方案·····	112
7. 国家税务总局关于开展 2016 年“便民办税春风行动”的意见·····	121
8. 2016 年纳税服务重点工作任务·····	128
9. 国家税务总局关于全面推进政务公开工作的意见·····	132
10. 国家税务总局关于做好营业税改征增值税纳税服务工作的通知·····	137
11. 国家税务总局关于进一步优化营改增纳税服务工作的通知·····	143
12. 国家税务局 地方税务局合作工作规范(3.0 版)·····	149
13. 国家税务总局关于开展 2017 年“便民办税春风行动”的意见·····	181
14. 国家税务总局纳税服务司关于印发《2017 年纳税服务重点工作任务》的通知·····	188

第三部分·税法宣传类

1. 国家税务总局关于进一步做好税收宣传工作的通知·····	195
2. 国家税务总局关于印发《2015 年税收宣传工作要点》的通知·····	202
3. 国家税务总局办公厅关于印发《2016 年税收宣传重点工作任务》的通知·····	208
4. 国家税务总局关于印发《12366 纳税服务热线国家税务总局咨询专家管理办法(暂行)》的通知·····	212
5. 国家税务总局关于印发《12366 纳税服务热线绩效测评方案(试行)》的通知·····	216
6. 国家税务总局关于印发《12366 纳税服务热线日常监测评价暂行办法》的通知·····	221
7. 国家税务总局关于印发《12366 纳税服务升级总体方案(试行)》的通知·····	225
8. 国家税务总局关于印发《12366 税收知识库管理办法》的通知·····	233
9. 国家税务总局关于加强纳税人学堂建设的通知·····	237
10. 国家税务总局关于做好“二维码”一次性告知工作的通知·····	240

第四部分·办税服务类

1. 国家税务总局关于创新税务行政审批方式 提升办税服务效能的意见	245
2. 国家税务总局办公厅关于进一步做好办税服务厅窗口服务工作的通知	250
3. 国家税务总局关于落实“三证合一”登记制度改革的通知	252
4. 国家税务总局关于推进“三证合一” 进一步完善税源管理有关问题的通知	256
5. 国家税务总局纳税服务司关于下发《关于实施办税服务厅分类管理的指导意见》的通知	258
6. 国家税务总局纳税服务司关于实施办税服务厅分类管理的指导意见	260
7. 国家税务总局关于印发《税务系统简化优化纳税服务流程方便纳税人办税实施方案》的通知	267
8. 国家税务总局关于合理简并纳税人申报缴税次数的公告	272
9. 国家税务总局关于明确社会组织等纳税人使用统一社会信用代码及办理税务登记有关问题的通知	273
10. 国家税务总局关于完善办税服务相关制度的通知	275
11. 国家税务总局关于推进国税、地税办税服务厅合作共建的指导意见	279
12. 国家税务总局关于加快推行办税事项同城通办的通知	282
13. 国家税务总局关于开展办税事项省内通办工作的通知	285
14. 国家税务总局关于推行办税无纸化免填单服务的通知	288
15. 国家税务总局关于推行实名办税的意见	291

第五部分·规范信用类

1. 国家税务总局关于发布《纳税信用管理办法(试行)》的公告	297
2. 国家税务总局关于发布《纳税信用评价指标和评价方式(试行)》的公告	304
3. 国家税务总局纳税服务司关于进一步推广“银税互动”守信激励措施的函	311
4. 国家税务总局关于明确纳税信用补评和复评事项的公告	313
5. 国家税务总局关于明确纳税信用管理若干业务口径的公告	315
6. 国家税务总局关于进一步拓展“银税互动”活动的意见	320

7. 国家税务总局办公厅关于做好行政许可和行政处罚等信用信息公示工作的通知	323
8. 国家税务总局关于完善纳税信用管理有关事项的公告	326
9. 国家税务总局办公厅关于做好 2015 年度纳税信用评价工作的通知	328
10. 关于印发《关于对纳税信用 A 级纳税人实施联合激励措施的合作备忘录》的通知	331

第六部分·权益维护类

1. 国家税务总局关于规范纳税人维权组织建设有关问题的通知	339
2. 国家税务总局关于调整纳税服务投诉办理时限的通知	341
3. 国家税务总局关于修订《纳税服务投诉管理办法》的公告	342
4. 国家税务总局关于完善纳税服务投诉管理制度有关问题的通知	348
5. 国家税务总局纳税服务司关于下发 2016 年纳税人满意度调查指标的函	350
6. 国家税务总局关于 12366 纳税服务热线接受涉税违法举报有关工作的通知	355
7. 国家税务总局关于进一步规范纳税人满意度调查工作的指导意见	358
8. 国家税务总局关于发布《涉税信息查询管理办法》的公告	362
9. 国家税务总局关于加强纳税人需求管理工作的通知	365

第七部分·社会协作类

1. 国家税务总局关于严禁违规插手涉税中介经营活动的通知	373
2. 人力资源社会保障部 国家税务总局关于印发《税务师职业资格制度暂行规定》和《税务师职业资格考试实施办法》的通知	376
3. 国家税务总局纳税服务司关于进一步推进税务师行业助力营改增工作的通知	381
4. 国家税务总局关于建立税务机关、涉税专业服务社会组织及其行业协会和纳税人三方沟通机制的通知	385
5. 国家税务总局关于全面开展严禁税务人员违规插手涉税中介经营活动专项治理自查工作的通知	389

二维码索引

1. 大比武考试复习方向	18
2. 《深化国地税征管改革方案》内容	36
3. 24 小时自助办税服务制度	54
4. 2017 便民办税春风行动(一)	72
5. 2017 便民办税春风行动(二)	90
6. 2017 便民办税春风行动(三)	107
7. 2017 便民办税春风行动(四)	125
8. 2017 便民办税春风行动(五)	143
9. 办税服务厅基本功能	159
10. 国地税办税服务厅合作共建	176
11. 跨区同办服务	195
12. 纳税服务规范出台背景	210
13. 纳税人需求分析	226
14. 纳税人学堂	245
15. 纳税信用评价结果应用	261
16. 涉税信息查询	278
17. 首问责任制度	293
18. 文明礼仪规范	312
19. 限时办结制度	329
20. 延时服务制度	345
21. 应急处置	363
22. 预约服务制度	381

第一部分

领导讲话

1

在 12366 纳税服务热线税务总局 咨询专家颁证仪式上的讲话

宋 兰

(2014 年 1 月 7 日)

同志们：

12366 纳税服务热线是税务机关为纳税人和社会公众提供涉税服务、提高纳税人满意度和税法遵从度的重要渠道。为深入贯彻党的十八大和十八届三中全会精神，落实中央关于转变职能、改进作风和教育实践活动工作要求，总局决定组建 12366 纳税服务热线税务总局咨询专家团队。今天，我们在这里举行咨询专家颁证仪式，主要目的是通过组建咨询专家团队，加强对 12366 热线的后台支撑和业务保障，不断增强纳税咨询的确定性和透明度。总局对组建咨询专家团队非常重视，严格规定了咨询专家的推荐范围、资格条件和产生程序。经过层层审核和局领导审签，最终产生了首批 29 名咨询专家。首批专家基本涵盖了纳税人关注的主要税收业务领域，具体司局分布为：政策法规司 2 名，货物劳务税司 9 名，所得税司 6 名，财产行为税司 4 名，国际税务司 4 名，征管科技司 4 名。其中，处级干部 14 名，科级干部 15 名。在这里，我代表总局党组，对入选首批咨询专家的 29 名同志表示热烈祝贺！下面，受总局王军局长和解学智副局长委托，我讲三点要求，也是寄予三点希望。

一是提高认识，珍惜荣誉。党的十八大确立了“两个一百年”和全面深化改革的目标。十八届三中全会通过的《决定》，对推进税制改革做出全面

部署,为发挥税收在推进国家治理体系和治理能力现代化、服务发展大局中的积极作用指明了方向。为落实中央精神,党的群众路线教育实践活动伊始,总局提出了“服务税户、服务基层、服务大局”的30条为民措施。刚刚结束的全国税务工作会议又进一步提出建立包含“优质便捷的服务体系”在内的六大体系的税收现代化目标。新形势对做好纳税服务工作提出了新的、更高的要求。组建咨询专家团队,可以让总局直接回应纳税人和基层税务机关期盼,简化服务流程,提高服务效率,同时,在下一步税收改革工作中,也让总局能够知民声、晓民意,更好地借民众之慧推进税收改革。因此,组建咨询专家团队,是总局贯彻落实十八大和十八届三中全会精神、推进国家治理体系和治理能力现代化的具体举措,是做好“三个服务”、打造“优质便捷的服务体系”的实事工程,是服务于税收改革、唱响创新升级主旋律的必然选择。能够成为咨询专家,既是对个人业务素质和工作能力的高度肯定,也是组织的信任和重托。每位咨询专家都要提高认识,充分珍惜这份荣誉和信任,积极努力地完成历史赋予的使命。

二是加强学习,勇于担当。经济社会越发展,税收工作越重要,纳税人对涉税咨询的需求就越迫切。作为12366热线的业务支撑,咨询专家将面对经济社会发展及税收改革中的各种涉税难题。为破解这些难题,咨询专家一方面要加强学习,深入研究,自我加压,增长才干;另一方面要勇于担当,迎难而上,善于思考,加强创新和探索。我相信,经过这个加强学习和勇于担当的过程,不仅纳税人的涉税难题能够得到圆满解决,咨询专家个人的能力水平也将得到很大的提升,在今后的工作中将大有作为。

三是勤奋工作,切实履责。咨询专家都是业务骨干,在所在单位已经承担了大量工作。但成为了咨询专家,就是代表着所在司局开展工作,代表着总局干部的素质和水平,要处理好咨询专家工作与本职岗位工作的关系,切实履行专家职责,不应付,不推脱,及时、充分地响应12366热线的工作需求,想方设法把工作做好。对12366北京呼叫中心提交的涉税疑难问题,要认真研究,按时解答,必要时不同司局的咨询专家要合作办公,共同提出答复意见。要以专家座席、在线访谈等形式更加深入地参与12366热线咨询服务工作。税收新政策出台时,要及时对12366热线人员开展包括政策出台背景、执行要点、政策衔接等内容的培训辅导,并对政策执行情况进行动态跟踪,发现

疑点难点问题要及时回应和解决。要加强 12366 税收业务知识库内容的准确性、完整性、有效性和及时性审核,并对 12366 北京呼叫中心定期收集整理的税收热点、难点问题及答复内容进行审核。咨询专家每人每年到 12366 北京呼叫中心现场办公不应少于两次。

同志们,做好咨询专家工作,意义重大,使命光荣。总局各司局要充分认识到这项工作的重要意义,把对 12366 热线的支持作为本司局常规业务,大力支持咨询专家开展工作。北京市国税局、地税局、12366 北京呼叫中心要加强与咨询专家的沟通协调,做好相关工作保障,为咨询专家履行职责创造便利条件。各单位要提升站位,共同努力,不断提高热线答复准确性和确定性,使 12366 热线真正成为税务机关“问不倒、难不住”的服务品牌,为做好“三个服务”、推动税收改革、实现税收现代化目标贡献我们的力量!

高举服务税户旗帜 谱写便民办税新章

——在“便民办税春风行动”视频动员会上的讲话

解学智

(2014年3月3日)

同志们：

总局党组决定，从2月份启动“便民办税春风行动”。近日，在反复研究讨论的基础上，下发了实施方案。今天，我们召开视频会议对“春风行动”进行动员部署。下面，我讲三点意见。

一、充分认识“春风行动”的重要意义

实施“春风行动”是总局根据当前形势，结合税务部门实际作出的一项重要决定，具有十分重大的意义。

（一）“春风行动”是扩大第一批教育实践活动成果、推动第二批教育实践活动的有力抓手

在税务系统第一批教育实践活动中，我们坚持从战略高度认识、从全局视野着眼、从具体问题入手，推出了为民务实清廉主题落地的“三个三”工作要求，制定了50条具体落实措施，以此为基础梳理制定了2800多项整改措施，形成了具有鲜明税务特色的践行群众路线抓手。在第二批教育实践活动启动之时，总局提出并实施“春风行动”，就是要通过优化制度安排、简化办税流程、拓展服务方式，有针对性地解决行政审批、办税效率、税收执法等方面存在的“四风”问题，使“三个三”成为税务干部的思想自觉和行动自觉，使第

一批与第二批教育实践活动前后接续、浑然一体,使为民务实清廉主题在税务系统尤其是基层税务机关深深扎根、遍地开花、结出硕果,夯实基层基础,更好地服务人民群众。

(二)“春风行动”是转变职能、改进作风的生动实践

转变职能是新一届政府开局要办的第一件大事,与改进作风相辅相成,互为促进。“春风行动”的主要内容,归纳起来就是通过简政放权,深化税务行政审批制度改革,下决心把不该管的放给市场、交给社会、还给基层,激发微观经济主体活力和基层创造力,同时把该管的管住管好;通过减负提效,减轻纳税人办税负担,提高办税服务效率,使纳税人更加高效、快捷地履行纳税义务;通过公开监督,提高权力运行的透明度和公信力,规范税收执法,防止权力滥用,防止发生损害纳税人利益的不正之风,从而使“最大限度便利纳税人,最大限度规范税务人”的理念得到牢固树立,加快建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型税务机关。

(三)“春风行动”是优化纳税服务、推进税收现代化的重要举措

去年底召开的全国税务工作会议提出,到2020年基本实现税收现代化,并要求构建“六大体系”,其中一项就是建立优质便捷的服务体系,强调普遍树立以客户为导向的理念,有效满足纳税人正当需求,显著减轻纳税人办税负担,充分保护纳税人合法权益,使纳税人足不出户就能依法轻松办税,纳税人税法遵从度和满意度居于国际先进行列。实施“春风行动”的目的,就是优化纳税服务,便利纳税人办税,提升税务干部的服务能力和服务水平,促进树立平等信赖合作的税收征纳关系。因此,实施“春风行动”是构建优质便捷的服务体系的重要措施,对推进税务行业成为社会上形象良好、受人尊重、拥有较高满意度的行业具有重要意义,必将在推进税收现代化进程中发挥重要作用。

二、准确把握“春风行动”的重点任务

“春风行动”是一套便民办税措施的“组合拳”,将以“打连发、呈递进”的方式分批进行。实施方案已经对各项任务作了具体说明,这里我就六项重点工作再强调几点。

(一)关于公开行政审批清单

李克强总理指出,行政审批制度改革是转变政府职能的突破口,是释放改

革红利、打造中国经济升级版的重要一招。过去一年,国务院先后取消和下放了 362 项行政审批项目,其力度之大前所未有。总局认真贯彻国务院部署,去年底提出实行税务行政审批事项目录清单制度。今年伊始,将公开税务行政审批清单列为“春风行动”的第一项举措,于 2 月 17 日正式公开 87 项税务行政审批事项,主要涉及税务日常管理、涉外税收管理、减免退税管理等行政审批,包括由总局、国税系统,以及既可以由国税局也可以由地税局实施的审批事项。

同时,我们要清醒地认识到,公开审批清单只是迈出新的一步,后面的路还很长,任务更加艰巨。要认真收集并研究清单公开后各方面提出的意见和建议,进一步梳理目前保留的行政审批事项,逐项加以评估,继续加大取消和下放的力度,能取消的一律取消,能下放的一律下放。对国务院和总局此前决定取消和下放的行政审批事项要落实到位,及时清理、修改有关税务规章和税收规范性文件,切实加强后续管理,总局将适时对取消和下放后的后续管理情况开展执法督察。要改革管理方式,向“负面清单”管理方向迈进,清单之外的事项由市场主体依法自主决定、由社会自律管理。要进一步创新行政审批方式,继续推行审批事项办税服务厅集中受理、内部流转、限时办结,大力推进网上审批、“阳光审批”。

(二) 关于提高办税服务效率

办税效率不高,服务懒散、拖沓,一直都是纳税人反映强烈的突出问题。“春风行动”把提高办税服务效率作为重要内容,提出了“六提速”的要求,基本覆盖了税前、税中、税后各个办税环节。

各级税务机关要按照“六提速”的要求,全面优化办税服务。在税前要着力加强税收宣传、纳税咨询辅导工作,提高税收政策发布的及时性、政策解读的统一性、咨询的确定性。在税中要切实提高办理税务登记、领用发票等方面工作效率,为纳税人提供多种办税方式。在税后要全力保障纳税人合法权益,提供多种投诉渠道,缩短投诉受理及处理时限。

(三) 关于推行首问责任制

去年底召开的全国税务工作会议提出,要在办税服务厅和 12366 纳税服务热线等窗口单位推行首问责任制,让纳税人一次上门即能得到满意服务,避免多次跑、来回找。首问责任人要切实负起责任,能办理的即时办理,不能办理的要即时转办、限时办结。后台要提供业务、技术等方面支撑。前台和