# 持续优化税收营商环境

建立“十分钟税费服务圈”、实现更多高频业务“一次不用跑”、拓展“政策找人”、创新“税路通”服务……今年以来，各地税务部门聚焦纳税人缴费人需求、借力数字化信息化手段持续上新税费服务，着力为企业添便利减成本，推动税费优惠直达快享，进一步优化税收营商环境。

实现少跑腿好办事

“减税降费政策可以降低企业的直接成本，优化办税流程、提升办税缴费便利度则可以降低企业的间接成本。通过‘双管齐下’，税收营商环境进一步优化。”北京国家会计学院副院长、教授李旭红表示，今年以来，税务部门围绕纳税人缴费人需求，进一步提升税费服务精细化、智能化、便利化水平，切实增强服务效能，节省了纳税人的时间成本及遵从成本，有效助力稳预期、增活力、促增长。

比如，云南税务部门推进“十分钟税费服务圈”建设。这一服务主要通过“税务＋银行＋社区”模式，利用党群服务中心、社区服务站、银行网点、商务楼宇下沉税费服务终端，将集税费申报、发票领用、发票代开、完税证明打印等高频税费业务于一体的自助办税终端镶嵌到商务楼宇及银行营业网点，有效提升了群众办事便利化水平。

一些地方还探索“码上提、码上办”服务机制。国家税务总局青岛前湾保税港区税务局依托“互联网＋”技术，制作意见诉求二维码，实现意见建议“一码直达”、涉税诉求“码上解决”、政策热点“码上知晓”。该局还设置了诉求管理处理专岗，按月汇总诉求处理台账，对所有办结的涉税诉求进行电话回访，形成“收集—处理—反馈—回访”的闭环工作模式。

广东税务部门将多元共治作为新时代“枫桥式”税务所建设的一大着力点，联合多部门在全省创建了557个实体税费争议咨询调解和联合处置中心，打通争议受理、调处、防范“全链条”，推动一站受理、后台流转、多方联动、限时回复，让群众遇到税费问题能及时就地解决。

税企共治也成为一种服务新模式。北京市海淀区税务局第二税务所探索涉税诉求“主动治理”新路径，与美团等平台企业共同组建联合处理专班工作专区。“由于平台企业业务条线复杂，在传统的工单处理方式下，沟通链条长、处理时效慢，为提高应对效率，我们探索构建税企共治工作模式，在春节前后、‘618’‘双11’‘双12’等消费高峰时段，预判消费者集中开票诉求，让平台企业人员入驻工作专区联合开展工作。”该税务所负责人肖佑平告诉记者。

通过税企联动，能够对平台企业的涉税投诉订单信息开展联合分析，从业务侧角度对消费者诉求进行细致梳理，持续关注诉求动态变化，共同探讨如何从平台优化角度采取有效措施减少涉税争议。同时，通过商户信息高效流转，根据存在争议订单的业务实质实现快速精准对接，税务部门可以对纳税人诉求进行主动研判和优化集成，突出专班机制在解决涉税诉求上的快速响应。

政策红利精准直达

全国税务工作会议在部署今年重点工作时明确提出，精准高效落实结构性减税降费政策，进一步深化“政策找人”，加力推进政策直达快享。今年以来，各地创新探索不断提速。

湖北税务部门依托电子税务局、短信、税企微信群等平台，运用大数据技术开展精准推送，确保税惠政策直达快享、一户不落。截至3月初，湖北各级税务部门已建立134个征纳互动运营团队，帮助34万户纳税人缴费人远程开展涉税咨询、业务办理等88.79万件，累计精准推送各项税费优惠政策2687.41万次。

青海税务部门统筹利用“柴达木税务服务工作室”等优势服务资源，对重点盐湖企业实施“一企一档一策”精细服务。通过建立大企业首席联络员制度，“点对点”推送西部大开发、资源综合利用、研发费用加计扣除等税费优惠政策，及时响应企业诉求、释放政策红利。

出口退税产生的现金流对外贸企业发展非常重要。上海税务部门加强内外联动，保障退税审核环节全流程畅通提速，对资信良好的一二类企业出口退税平均办理时间已提速至2个工作日以内。山东税务部门全面推进出口退税新机制建设，围绕完善出口退税服务举措、优化出口退税办理流程等推出18项建设任务和56条服务举措，持续推广非接触、无纸化、容缺办等高度便利化的服务举措，出口退税全业务全流程实现网上办理，大大压缩了退税时间。

持续优化的税费服务得到了更多经营主体的肯定。“精准落实的税费优惠政策，精细周到的创新服务举措，为公司提高自有产品持续创新能力带来充足信心。”好想你健康食品股份有限公司董事长石聚彬介绍，河南省郑州市税务部门借助税收大数据，建立税费优惠政策落实台账，组建“税务管家”专家团队，通过实地走访等方式向企业问需献计，为企业量身定制税费优惠政策辅导方案，提供“一企一策”定制化辅导。

飞腾信息技术有限公司副总经理郭御风表示，为助力企业成长，天津高新区税务部门创新服务方式，组建“星火”团队服务专班，点对点对企业进行定制化辅导，靶向推送个性化政策解读。此外，税务部门还依托天津高新区“中国信创谷”区位优势，创新建立信创企业定期沟通机制——“信创企业圆桌下午茶”，与企业搭建高效的沟通桥梁。

在深圳，税务部门广泛开展调研，依托税收大数据建立企业全生命周期服务机制，靶向定位民营企业涉税需求，推出“一户一档＋税务管家＋日常答疑”的专属服务，并优化远程办、全城通办、一次不用跑等便民服务措施。“税收精细服务让企业获得感满满。”深圳市朗华供应链服务有限公司董事长张春华表示，税务部门推出“远程办”“政策找人”等服务举措，促进税费政策直达快享，帮助企业降低办税成本。

服务更有“国际范儿”

自国家税务总局发布“税路通”跨境税收服务品牌以来，全国所有省级税务局结合地域特色，全部创建了各自“税路通”子品牌并持续深化拓展，推动税收服务国际化水平进一步提升。

以“税路通·海纳百川”跨境税费服务子品牌为载体，四川税务部门增设系列“自选动作”，如开设外语服务窗口或跨境服务“绿色通道”、提供“双语”办税缴费服务、运用“枫桥经验”化解跨境税费矛盾以及不断丰富拓展“普惠＋定向”的“走出去”分类服务模式。根据跨境纳税人缴费人在事前、事中、事后3个阶段对税费服务的不同需求精准定制服务内容和服务方式。

比如在眉山，税务部门优选擅长口语交流、具有翻译工作经验的外语人才和跨境税费专员组成“税美眉州”专家服务团队，以服务企业投资全生命周期为核心，聚焦共性问题和外籍员工个性诉求，为企业“量体裁衣”，及时送达外资企业在中国投资税收指南，帮助企业更好适应国际税收规则和经济形势，准确享受协定待遇等相关政策，保证“引进来”企业及时享受政策红利。

在广西桂林、北海、百色、河池等地，当地税务部门为企业提供国别（地区）投资税收指南、定制水产品“走出去”税收指引、协同海关等部门做好边民互市贸易进口产品落地加工税收政策宣传等措施，让许多“桂字号”品牌远销海外。

宁波税务部门依托“税路通·甬相伴”服务品牌，在中国—中东欧国际产业合作园就近设立“甬穗云”国际税收直通车项目，整合运用多项资源，组建13支“中东欧税收服务专家团队”，打造“引进来”项目全生命周期服务链。同时，还组织编写了《“走出去”税收指引解析》《“零距离”解读国际税收新政》《新编中东欧税制概览（上下册）》等税收政策汇编，助力企业打通信息壁垒。

江西税务部门探索实施“订单式”按需跟踪服务，深入分析企业遇到的跨境涉税问题，按投资目的国不同、投资形式不同等分类设计问需订单。“税务部门的‘订单式’服务帮助我们解决了大问题。”据江西赣锋锂业集团股份有限公司财务总监黄婷介绍，前段时间公司从境外合作伙伴处购入锂矿石时，在进口报关、纳税以及外汇支付等方面遇到困难。新余市税务部门第一时间协调海关、外汇管理等部门及银行提供跨部门的“订单式”服务，最终企业在合同约定时间内顺利完成货物报关、特许权使用费源泉扣缴、外汇支付等事项。

国家税务总局国际税务司司长蒙玉英表示，2024年，税务部门将继续发挥拓展“税路通”服务品牌矩阵效应，进一步加强国别（地区）税收政策研究力度，帮助“走出去”企业用好税收政策工具，全面落实外商投资企业相关税费优惠政策，为高水平对外开放贡献税务力量。

国家税务总局 2024-3-26