

“税务讲堂”第五讲

支持疫情防控和经济社会发展的税费服务举措

——纳税服务“十问”

纳税服务司 韩国荣

各位纳税人、缴费人：

大家好！我是国家税务总局纳税服务司副司长韩国荣。为做好支持疫情防控和经济社会发展税费优惠政策宣传辅导工作，税务总局推出“税务讲堂”系列课程，今天由我来介绍税务部门为支持疫情防控和经济社会发展而推出的税费服务措施。下面，我将从“便民办税春风行动”由何而来、办税缴费服务如何开展、税费优惠政策如何知晓、纳税人缴费人权益如何保障、纳税信用红利如何享受等5个维度10个问题来解读。

维度一：便民春风何处来

1.为何开展“便民办税春风行动”？

“便民办税春风行动”是税务部门坚持以人民为中心的发展思想，服务纳税人、缴费人，服务经济社会发展，每年开展的一项重

要活动，每年的春风行动都会集成推出一批创新服务举措。春风行动的“春风”并非自然之风，它是通过税务部门提供优质便捷高效的办税缴费服务，让纳税人、缴费人有如沐春风之感。

2020年是税务部门连续第7年开展“便民办税春风行动”，今年春风行动的推出正值全国人民戮力同心抗击疫情，奋力打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战。与此同时，今年也是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年。因此，我们按照习近平总书记统筹推进疫情防控和经济社会发展的要求，一手抓防疫，一手抓发展，以“战疫情促发展 服务全面小康”为主题开展今年的“便民办税春风行动”。

2.春风亮点有哪些？

今年的“便民办税春风行动”着眼于落实落细习近平总书记重要讲话精神和党中央、国务院决策部署，从“支持疫情防控帮扶企业纾困解难、推动企业复工复产、服务国家发展战略、优化税收营商环境”等4个方面推出了24项76条措施。这些措施将支持抗击疫情与促进企业发展相结合，将增进办税便利与优化营商环境相结合，将回应社会关切与服务国家大局相结合。比如，拓展升级增值税电子发票公共服务平台，4月1日起，进一步扩大对新办纳税人免费发放税务UKey的试点，推进增值税专用发票电子化。又如，进一步拓展网上办税缴费事项范围，依托电子税务局实现纳税人90%以上主要涉税服务事项网上办理，将发票领用非接触式比例提升到70%。还如，我们积极推动

扩大出口退税无纸化申报范围，将全国正常出口退税的平均办理时间在2019年10个工作日的基礎上再提速20%。再如，我们推行新办企业涉税事项集成办理，实现企业开办涉税事项一套资料、一窗受理、一次提交、一次办结。

维度二：办税缴费哪里去

3.何谓“非接触式”办税缴费？

办税服务厅是为纳税人提供服务的主要场所，以前我们很多纳税人、缴费人习惯到办税服务厅办理业务，在疫情防控期间，面对面办税的方式会增加人员接触的风险，也不符合疫情防控的要求。为此，我们转变方式，提出了“非接触式”办税缴费，通过“网上办、自助办、邮寄送、线上答”等方式，最大限度减少人员聚集，方便纳税人、缴费人办税缴费。

“网上办”就是按照“尽可能网上办”的原则，积极拓展网上办税缴费的范围，税务总局梳理发布了185个网上办税缴费事项清单。

“自助办”就是对确需到办税服务厅办理业务的，税务人员首先引导纳税人到自助办税终端办理业务。去年税务总局制发了《自助办税终端管理办法》和《自助办税终端业务规范》，规范自助办税终端的管理和使用，为纳税人、缴费人“自助办”提供便利。

“邮寄送”就是对实物类的单证，积极引导纳税人通过邮寄方式获取，如纳税人可以通过“网上申领、邮寄配送”的方式领用发票。

“线上答”就是对纳税人、缴费人在办税缴费过程中遇到的个性化问题和需求，通过12366纳税服务热线、微信等渠道给予纳税人、缴费人耐心及时准确的解答。

需要说明的是，“非接触式”办税缴费服务不仅仅限于疫情防控期间，在疫情防控措施解除后，我们仍将再巩固、再完善、再提升，推出更多的实招硬招。

4.现场办税缴费安全便捷否？

我们总的考虑是，在疫情防控期间尽可能让纳税人、缴费人“不到大厅来、来了马上办”。前面我们说了尽可能采用“非接触式”办税缴费，对确需到现场的，通过“安全办、预约办、引导办、直通办、容缺办”等方式，为纳税人、缴费人营造安全高效的办税缴费环境，最大限度减少纳税人在办税服务场所的停留时间。

“安全办”就是各地办税服务厅严格按照疫情防控工作要求，切实做好办税缴费服务场所（包括自助办税终端等区域）的室内通风、卫生防疫、清洁消毒等工作，科学地规划办税服务厅的进出路线和功能区域的设置，保持在厅人员之间的安全距离。对办税缴费服务场所的安全防护措施，我们会以适当方式明确告知纳税人、缴费人。请大家安心放心地办税缴费，并配合工作人员的安排，按照要求佩戴口罩、登记信息、测量体温。

“预约办”就是对确需到办税服务厅办理业务的，我们主动提供预约服务，合理安排办理时间，确保纳税人急需办理涉税事项有人受理、有人答复、有人跟进。同时，办税服务厅会科学设置最大人流量，出现进厅纳税人超过预设最大人流量时，及时启动应急预案，通过先收后办、启用备用办税场所、引导同城通办等措施，分流聚集的人群。

“引导办”就是我们进一步增强了办税服务厅导税和咨询力量，严格落实首问责任制，进一步做好对纳税人、缴费人办税缴费的引导服务，最大限度提高办理效率、压缩办理时间，确保纳税人、缴费人“放心进大厅、事情快捷办”。

“直通办”就是对生产、销售和运输疫情防控重点保障物资的纳税人、缴费人，提供办税缴费绿色通道服务，第一时间为其办理税费事宜。

“容缺办”就是对纳税人、缴费人到办税服务厅办理涉税事宜，如果提供的相关资料不齐全但不影响实质性审核的，经纳税人、缴费人作出书面补正承诺后，可暂缓提交纸质资料，按正常程序为其办理。

维度三：优惠政策如何晓

5.如何保障纳税人、缴费人知晓税费优惠政策？

我们通过“出指引、强解读、广宣传”等方式，积极向纳税人、

缴费人精准推送相关税费优惠政策。

“出指引”就是发布优惠政策指引。我们全面梳理了各项支持疫情防控和复工复产的税费优惠政策及相关征管服务措施，对各项政策的适用主体、优惠内容、操作流程进行“全景式”介绍，方便纳税人、缴费人全面了解各项税费优惠政策。

“强解读”就是加强优惠政策解读。税务总局针对支持疫情防控和复工复产政策中增值税、社保费、小微企业等主题，通过**12366**纳税服务平台组织开展系列在线访谈活动；对于纳税人缴费人关注的热点问题，我们及时加以解答并通过网站予以发布，梳理形成系列《防控疫情税收优惠政策热点问答》，并通过电子税务局、门户网站、“两微一端”、**12366**平台防疫专栏等渠道推出。

“广宣传”就是扩大优惠政策宣传面。在**12366**纳税服务热线中开通“小微企业服务专线”，在**12366**纳税服务平台开辟了“疫情防控税收优惠政策措施”专栏和“小微企业和个体工商户服务专栏”，集成防控疫情税收政策和税收管理服务措施。与此同时，在办税服务厅公告栏、显示屏等展示相关的优惠政策，通过导税岗、咨询岗面对面宣传支持疫情防控和复工复产政策等，确保纳税人、缴费人能看到、能问到、能知道相关的税费优惠政策。

维度四：正当权益如何享

6.如何充分保障纳税人、缴费人在办理税费业务过程中的正当权益？

我们通过“范围广”、“渠道多”、“响应快”的纳税服务投诉管理机制全力保障纳税人、缴费人在办理税费业务过程中的正当权益。

“范围广”就是纳税人、缴费人可以投诉的事项范围广。纳税人、缴费人认为税务机关工作人员在履行纳税服务职责过程中服务言行不符合文明服务规范要求、税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中未能提供优质便捷的服务、未依法执行税收法律法规等相关规定侵害纳税人缴费人合法权益的，都可以投诉。

“渠道多”就是纳税人、缴费人可以投诉的途径多。纳税人、缴费人可以通过拨打**12366**纳税服务热线、电子税务局、办税服务厅、微信公众号、局长信箱等多种渠道进行纳税服务投诉。同时，税务部门还通过主动开展纳税人满意度调查和纳税人需求调查等及时获取纳税人、缴费人的诉求。

“响应快”就是对纳税人、缴费人投诉的问题处理快。我们严格按照《纳税服务投诉管理办法》规定的时限办理，并通过对疑难问题建立快速解决机制，实实在在解决纳税人反映的问题，有效地化解征纳争议，努力确保投诉按时办结率能达到**100%**。

维度五：纳税信用有何用

7. 纳税信用有哪些管理措施？

我们通过“年评价、奖守信、惩失信”等方式促进纳税诚信自律，推进社会信用体系建设。

“年评价”就是税务部门每年4月份会对企业纳税人上一年度的纳税情况作出信用级别的评价。建立以纳税人日常履行纳税义务情况为基础的纳税信用评价体系，税务机关依据纳税人的主观态度、遵从能力、实际结果和失信程度4个维度、近百项评价指标，对纳税人的信用状况进行评价，将纳税信用级别分为**ABMCD**五级。

“奖守信”就是对守信纳税人给予更多的便利和支持。如在领用发票方面，**A**级纳税人可以单次领用**3**个月用量的增值税专用发票，普通发票实行按需领用；**B**级纳税人可单次领用**2**个月用量的增值税专用发票。守信企业不仅可以享受税务领域的便利措施，还能够凭借良好的纳税信用获得银行的贷款支持，为企业带来“真金白银”的实惠。

“惩失信”就是对失信纳税人采取更为严格的管理措施。如对纳入税务“黑名单”的纳税人，企业纳税信用级别直接降为**D**级。**D**级纳税人的增值税专用发票领用按辅导期一般纳税人政策办理，每次领用专用发票数量不得超过**25**份，一个月内多次领用专用发票的，应从当月第二次领用专用发票起，按照上一次已领用并开具的专用发票

销售额的**3%**预缴增值税。

8. “2月份申报期内无法办理纳税申报或延期申报，不调整纳税信用评价”的规定是怎么落实的？

今年的“春风行动”中推出了“四不”，就是对于在**2020年2月**份申报期内仍无法办理纳税申报或延期申报的纳税人，可以在及时向税务机关书面说明正当理由后，补办延期申报手续并同时办理纳税申报，税务机关依法对其不加收税款滞纳金、不给予行政处罚、不调整纳税信用评价、不认定为非正常户。近期有纳税人关心，如果逾期申报了，如何能够知道自身的纳税信用是否受到了影响。

对于这种情况，纳税人不用着急，按照纳税信用评价的制度，**2020年2月**之后的逾期申报记录到**2021年**才会对纳税信用级别产生影响。疫情解除后，税务机关会提醒广大纳税人对自身的纳税信用记录进行核实，有问题的可以及时调整，万一没能在**2021年**发布新的评价结果前及时调整到位，纳税人也可以在**2021年底**前向税务机关提出纳税信用复评，进而消除疫情防控对自身纳税信用的影响。

9.何谓“银税互动”？

“银税互动”是税务和银保监部门于**2015年**联合推出的一项工作，即税务部门向银行业金融机构推送纳税信用评价结果，并在依法合规、企业授权的前提下，向银行业金融机构提供部分纳税信息，银行利用这些信息，优化信贷模型，为守信小微企业提供无抵押信用贷款，缓解小微企业融资难题。

10. “银税互动”能解决什么问题？

通过深化“银税互动”，能够助力小微企业解决融资难题。在2019年以前，能够申请“银税互动”贷款的企业范围为纳税信用A级、B级企业。在今年，我们进一步将范围拓展至了M级企业，使得纳入“银税互动”范围的企业数量扩大了一倍。与此同时，很多省也建起了线上的“银税互动”平台，并实现了贷款申请、受理、审批、放贷的“一站式”完成，不仅纳税人可以足不出户申请贷款，贷款的审批时间也大大缩短，有的甚至只需要几分钟。因此，有贷款需求的小微企业，可以及时向各大银行业金融机构咨询，符合条件的可以提出申请。

谢谢大家！

