



税收营商环境白皮书

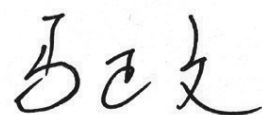
2019 | 中国·上海

序言

营商环境是一座城市、一个国家的重要软实力和核心竞争力,在优化营商环境的系统工程中,税收是重要的组成部分,尤其身处上海——这座“海纳百川、追求卓越、开明睿智、大气谦和”的城市之中,上海市税务局更应聚焦持续优化税收营商环境,更好地促进扩大开放和深化改革、激发市场主体活力、实现税收治理体系和治理能力现代化。

过去一年,在优化税收营商环境的改革进程中,上海市税务局始终发扬“钉钉子”的精神,瞄准国际一流水平,积极发挥自身优势,以市场主体需求为导向,深化落实减税降费政策,不断优化增值税留抵退税流程,持续释放政策红利;加速推进“一网通办”,提升纳税人办税服务体验;打造便捷、智能、高效的电子税务局,突显智慧办税新成效。为更好地服务纳税人和缴费人,我局对近一年以来优化税收营商环境主要举措和创新成果进行梳理,并积极征询各方意见建议,汇总编写白皮书,以期向国内外企业和社会各界人士提供权威信息,集中展现上海市税务局在缩减纳税次数、降低总税收和缴费率、减少纳税时间、完善报税后流程等方面的改革成效。

习近平总书记在第二届中国国际进口博览会开幕式上的主旨演讲中提出“营商环境是企业生存发展的土壤”,营造市场化、法治化、国际化营商环境,是中国进一步扩大开放的重要举措,也是实现高质量发展、实现治理体系和治理能力现代化的内在要求。2020年,上海市税务局将以排头兵的姿态和先行者的担当,围绕全面落实《优化营商环境条例》,继续做好优化税收营商环境各项工作。努力通过对标国际一流水平,加快各项改革举措落地,保障企业应享尽享各类税收政策红利;积极探索数字化时代背景下优化营商环境的改革新方向和新动力,为纳税人提供更加便捷高效的办税服务,从而进一步促进扩大对外开放,激发市场主体活力,助力上海经济社会更好更快发展。



目录

序言	01
上海税收营商环境概览	04
01.持续释放减税降费政策效应	10
(一)精心组织落实宣传	10
(二)精准释放改革红利	13
02.切实缩短企业纳税缴费时间	18
(一)便捷发票办理	19
(二)加强政策宣传与辅导	23
(三)提升12366纳税服务热线服务质效	28
(四)优化网上办税	32
(五)税费缴纳“一键扣款”	36
03.便捷优化税费后流程	40
(一)增值税留抵退税便捷办理	40
(二)规范税后检查稽查流程	42
(三)汇缴更正申报网上办理	42
(四)误收退税、减免退税网上办理	43
04.减少企业申报税费次数	44
(一)城镇土地使用税和房产税合并申报	44

05.提升涉税事项办税体验 48

- (一) 企业开办、注销加速度 48
- (二) 房地产交易事项一窗办理 51
- (三) “智慧办税”新体验 53
- (四) 纳税服务“零距离” 55
- (五) 办税指引规范化 57
- (六) 跨区域、跨部门信息共享 58

06.纳税人权益保障 62

- (一) 推进纳税信用评价应用 62
- (二) 深入了解纳税人诉求 64
- (三) 涉税专业服务机构协作 68

07.总结与展望 70

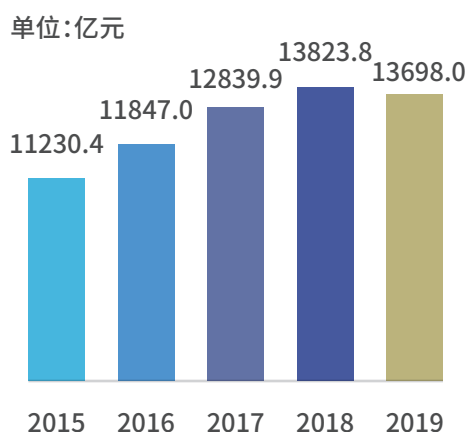


上海税收营商环境概览

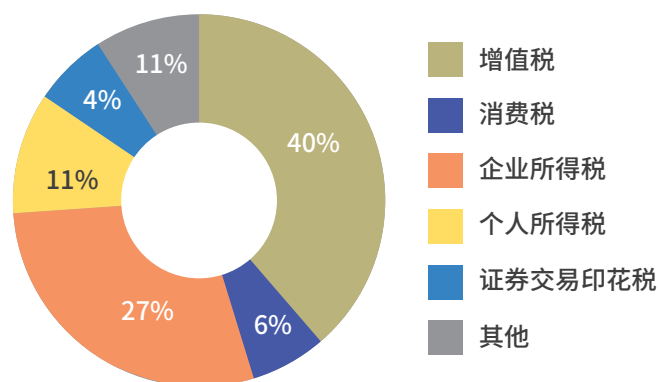
全面构筑对外开放新方针,营造更为优越的投资环境以激发市场主体活力,保障经济高质量发展,是党中央的重大决策和部署。优化营商环境是加快建设开放型经济新体制,推动经济持续健康发展的重要实践。2019年上海市税务局始终把优化税收营商环境摆在突出位置,在全面贯彻落实党中央及本市优化营商环境总体安排的基础上,进一步提升办税服务水平,积极落实减税降费各项政策举措,不断提升纳税人、缴费人满意度和获得感。

2019年,上海市税务局组织完成税收收入13698.0亿元,同比下降0.9%(其中,增值税5535.9亿元、消费税841.6亿元、企业所得税3745.0亿元、个人所得税1509.3亿元、证券交易印花税567.6亿元),完成出口退税1779.9亿元,为上海经济社会进一步发展、各项改革事业持续推进及民生全面保障提供了稳定可靠的财力支撑。

2015-2019年上海市税收收入情况

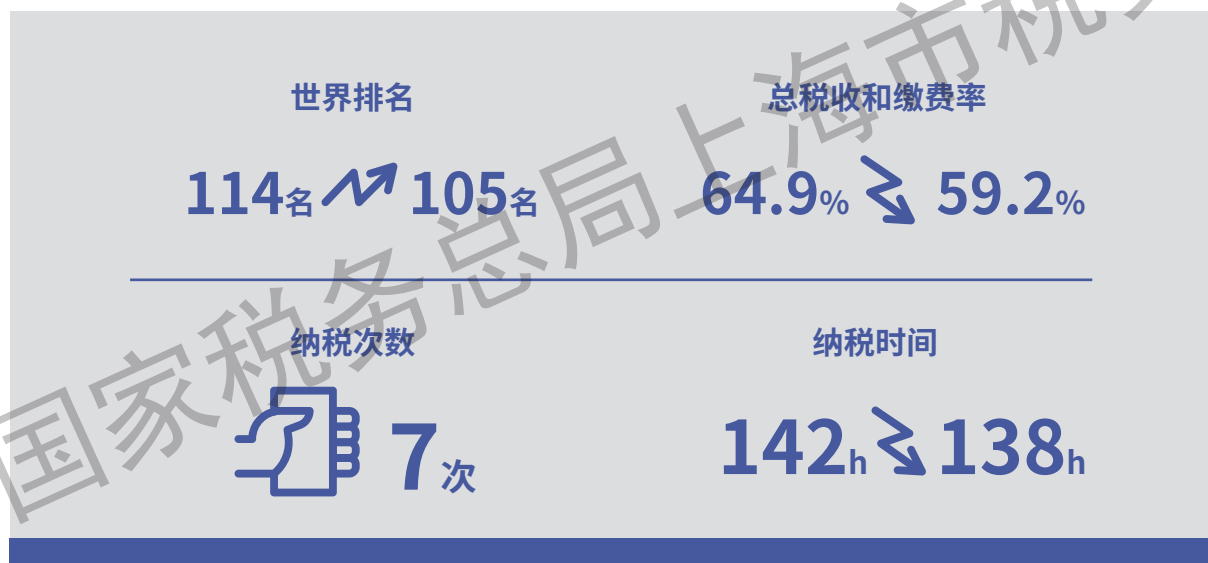


2019年上海市税收收入组成



►上海持续引领税收营商环境改革加速度

“纳税”作为世界银行《营商环境报告》中的一项重要指标,是近年来中国改革力度较大的领域之一。作为《2020年营商环境报告》的子报告,《2020年世界纳税报告》衡量了2018年度全球190个经济体的纳税环境。报告显示,中国的世界排名从第114名上升为第105名。其中,“纳税次数”保持7次不变,已跻身全球最优行列;“总税收和缴费率”由64.9%降低为59.2%,企业税负明显减轻;“纳税时间”从上一年的142小时缩减至138小时,较上一年减少4小时。中国的税收营商环境持续改善,成绩稳步提升,显示了中国税务机关在减税降费方面持续发力,创造更加宽松的税收营商环境,促进经济社会高质量发展。



作为《世界纳税报告》评价中国税收营商环境的样本城市之一,上海市始终发挥着“钉钉子”的精神,对标国际最高标准、最高水平,先后出台了一系列改革措施,切实缩短企业办税时间,提高办税效率,营造更加便利高效的税收营商环境。在优化税收营商环境改革中,上海市税务局通过加快电子税务局智能化改造升级、推行办税服务智慧化转型、推进全方位智能咨询等举措,取得显著成效并获得世界银行认可,进一步引领中国税收营商环境改革加速度。

《世界纳税报告》旨在从一个中型本国样本公司的视角,通过“总税收和缴费率”、“纳税时间”、“纳税次数”和“报税后流程指数”四项关键指标比较全球190个经济体的税收营商环境,以期帮助各国政府和企业更好地了解本国税收营商环境是否同全球税收改革与时俱进,并从他国的税收实践中汲取经验。报告亦有助于税企双方深入了解本国税收营商环境及未来改善空间,增进税企之间的理解互信。



总税收和缴费率:该指标衡量企业经营第二年承担的税款和法定收费占商业利润的比例。



纳税时间:该指标衡量企业对三种主要类型的税费进行申报和缴纳所需的时间,即企业所得税、增值税或销售税以及劳动力税费(包括工资税和社会保险)。



纳税次数:该指标反映了样本公司第二年支付所有税费的次数、支付方式、支付频率、申报频率以及第二年运营涉及的税务或收费机关部门数量。



报税后流程指数:该指标基于四项要素——申请增值税留抵退税所需时间、获得增值税留抵退税所需时间、企业所得税更正申报所需时间以及完成企业所得税更正申报所需时间。



► 全面落实税收营商环境改革效果显著

2019年,上海市税务局不断从纳税人需求出发,针对纳税人办税“堵点”“难点”“痛点”,积极创新纳税服务方式,推出了进一步减轻企业税费负担、缩短企业纳税缴费时间、便捷优化税费后流程等有效措施,推动各项税收改革落地生根,为上海创造了更加宽松有利的税收营商环境。

持续释放减税降费政策效应:2019年中国实施更大规模减费降税,小微企业普惠性减税、个人所得税专项附加扣除政策于1月1日起实施;深化增值税改革措施于4月1日起实施;降低社会保险费率于5月1日起实施;清理规范行政事业性收费和政府性基金措施于7月1日起实施。上海市税务局积极落实国家有关减税降费工作要求,精心组织开展多渠道、广覆盖的减税降费宣传解读,使政策叠加效应加速显现。2019年上海市累计新增减免税费约1800亿元(以最新公布数据为准)。在多税种联动下获得了显著的减税效果,企业经营成本降低,抵御风险的能力显著增强。

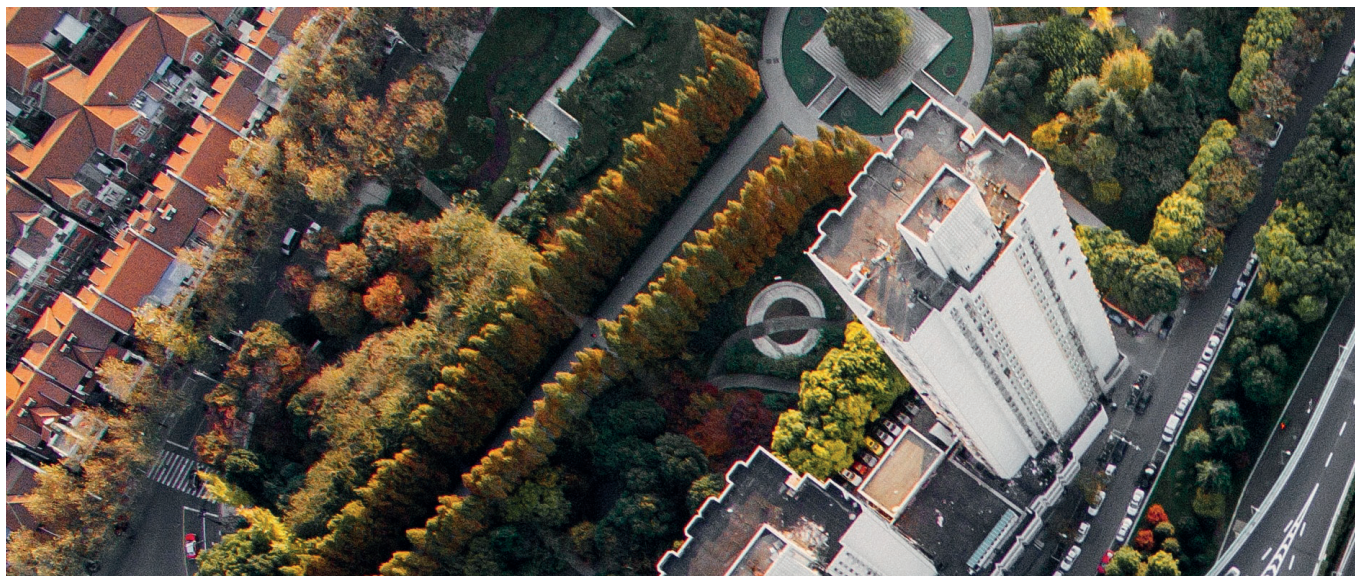
切实缩短企业缴纳税费时间:国税地税征管体制改革落实以来,上海市税务局不断深入推进制度、流程和系统等多方面优化整合,推出了一系列卓有成效的措施,包括进一步优化发票办理流程,积极丰富和创新宣传方式,拓展宣传渠道,实现网上办税系统与企业财务软件对接,税费缴纳“一键扣款”,并不断强化12366(国际)纳税服务中心咨询服务平台智能化、国际化、规范化服务水平,持续优化网上办税,为纳税人创造更加便捷、高效的办税服务体验,持续提升纳税人实实在在的获得感。

便捷优化报费后流程:报税后流程是《世界纳税报告》四项关键指标之一。2019年增值税期末留抵退税制度开始全面试行,符合条件的企业,不区分企业行业,均可以在申报期内向主管税务机关申请退还增量留抵税额。上海市税务局对网上办理增值税留抵退税方面进一步深化改革,同时还对误收多缴税款的退税功能实现电子化流程,纳税人足不出户即可完成退税办理,流程更加快速便捷,优化了纳税人的办税体验。

减少企业申报税费次数:为了持续便利纳税申报,优化营商环境,2019年上海市税务局积极落实国家税务总局要求,对金税三期税收管理系统、电子税务局相关申报功能(含网上申报客户端)进行升级,落实修订城镇土地使用税和房产税申报表单工作,实现城镇土地使用税和房产税合并申报,进一步减少纳税人申报税费次数。

提升涉税事项办税体验:2019年上海市税务局持续优化企业开办、注销流程,在充分引导纳税人网上办税的同时,不断提升传统办税服务厅效能,“双管齐下”为纳税人创造更良好的办税体验。上海市税务局积极推动智慧型办税服务为纳税人减负。通过加大推进社会共治,跨区域涉税事项网上办理,“全链条式”服务进博会等方式,进一步提升纳税人获得感。办税规范化方面,通过涉税清单式管理,逐步实现纳税人办税事项“最多跑一次”或“不用跑”。积极推动跨区域、跨部门信息共享,让纳税人“少走马路”,让纳税信息“多跑网路”。

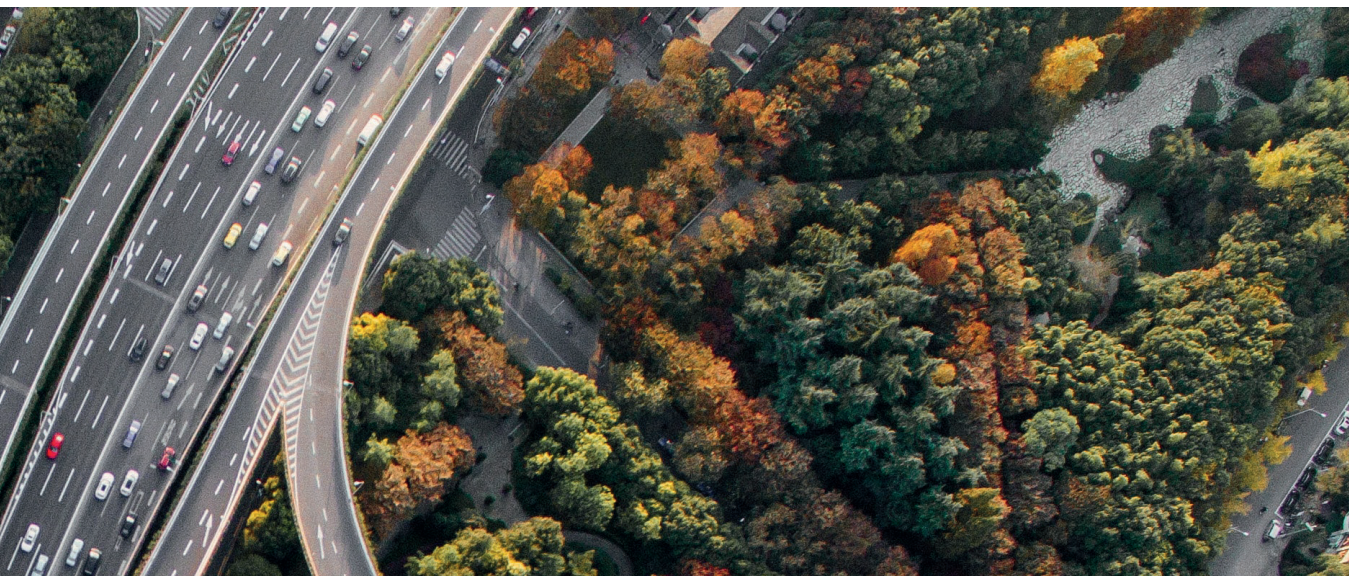
纳税人权益保障:上海市税务局不断完善健全税收监管和纳税信用评价体系,通过推广“银税互动”、完善纳税信用评价机制等方式,进一步加强对纳税信用评价结果的应用,不断提升纳税人税法遵从。通过广泛渠道积极搜集纳税人诉求,切实维护纳税人合法权益,积极调动涉税专业服务行业力量,共建现代化税收服务体系,满足纳税人多元化服务需求。



► 展望未来

2019年国家出台《优化营商环境条例》，国家税务总局也开启了提升税收营商环境的新征程。新的一年，上海市税务局将按照全国税务系统进一步优化税收营商环境行动方案要求，加快落实优化营商环境五年工作方案，结合本市工作实际，积极推进各项举措落地：

- 深入贯彻《优化营商环境条例》，推动营商环境持续改善；
- 以更扎实举措、下更大气力巩固和拓展减税降费成果，努力让每一位纳税人、缴费人深享政策红利；
- 积极推进“社会共治”，同时以纳税人需求为导向加强服务效应分析，着力提高纳税缴费服务质量；
- 全面打响“一网通办”政务服务品牌，加大电子税务局建设力度，进一步提升办税服务智慧化，为纳税人、缴费人提供流程更简、时间更短、体验更好、满意度更高的办税缴费服务；
- 积极服务长三角一体化国家战略，加强跨区域办税服务合作。



01

持续释放减税降费政策效应

减税降费是深化供给侧结构性改革的重要举措,对减轻企业负担、激发市场活力、促进经济增长具有重要意义和作用。2019年,随着国家各类减税降费政策措施的贯彻落实,作为积极财政政策的重要工具,减税降费政策叠加效应加速显现。上海市税务局高质量落实减税降费政策、优化税收营商环境,推出一系列优惠政策,使得各类市场主体能够将减轻的税费负担转化为经济利润和富余现金流量,形成推动企业加强研发、增加投资和扩大就业的有效动能,各类市场主体的获得感显著增强。

► (一) 精心组织落实宣传

2019年上海市税务局以“新税务·新服务”为主题,全面落实党中央、国务院关于减税降费的工作要求。

• 深入开展调研,加强政策评估

上海市税务局积极开展减税降费调研,通过问卷等各类形式收集纳税人最关切的热点税收问题,了解政策实施情况,听取纳税人对减税降费政策落实情况的评价和意见建议,及时跟踪评估,强化政策效应分析。针对政策落地过程中出现的新情况、新问题,深入分析成因,及时研究解决。深入开展减税降费统计核算分析,打造“硬账单、铁账本”。

• 加强政策解读,确保宣传效果

通过电子税务局、电子申报客户端、电子邮件、网站、微信微博、纸媒、网络媒体等自有媒介和外部媒体渠道,开展多渠道、广覆盖的减税降费宣传解读;向全市涉及减税降费的纳税人推送《减税降费纳税人告知书》,主动阐释政策,及时回应社会关切;开发上线“减税降费计算器”微信小程序,作为全国首个由用户自行

操作、计算减税降费红利的应用，帮助纳税人和缴费人用足用好减税降费政策。

案例分享1 “减费降税计算器”微信小程序

为方便企业快速计算年度预计可享受的减免税费金额，及时了解相关政策，上海市税务局2019年开发推出全国首个由用户自行操作、计算减税降费红利的应用——“减费降税计算器”微信小程序。在小程序中，企业可点击选择企业类型，输入预计应纳税所得额、销售额等数据，即可在1秒内迅速获得减免税费金额。同时，小程序中还可以链接到减税降费政策信息，方便纳税人查找。



案例分享2 “减税清单”助力企业享受税收优惠

嘉定区税务局在2019年深化增值税改革首个申报期来临之前，以农村居民供水的自来水厂为调研对象，对减税降费政策的实施情况进行全面摸排，了解向农村居民提供生活用水和上海市地方性政策“六税两费”的优惠享受情况。还专门制定“减税清单”，为纳税人详细罗列可享受的政策优惠。同时，还为纳税人详细估算减税金额，给纳税人带来实实在在的减税降费“大红包”，充分发挥了减税降费对改善民生的支持作用。

上海市奉贤区企业数量多、需求大，拥有超过25万户可享受税收优惠政策的企业。传统的宣传方式无法满足大规模、精准化的政策需求，部分企业在适用性上仍存在混淆。面对这个服务难题，奉贤区税务局依托微信公众号，升级推出“微导税·好‘减’单”功能，运用信息化手段实现“精准滴灌”，向每户绑定企业精准推送预检单、体检单、报告单三份减税账单，让企业深入了解减哪些、怎么减、减多少，实实在在感受税费的减和降，切切实实享受改革的红利与便利。



► (二) 精准释放改革红利

• 深化增值税改革

按照国务院常务会议部署,落实制造业等行业增值税税率降至13%,交通运输业、建筑业等行业增值税税率降至9%工作,相应调整部分货物服务出口退税率、购进农产品适用的扣除率等;进一步扩大进项税抵扣范围,将旅客运输服务纳入抵扣,并将纳税人取得不动产支付的进项税由分两年抵扣改为一次性全额抵扣;对主营业务为邮政、电信、现代服务和生活性服务业的纳税人,按进项税额加计10%抵减应纳税额,10月1日起又进一步将生活性服务业加计抵减比例提高至15%。

• 实施小微企业普惠性减税

根据国家部署,落实一批新的小微企业普惠性减税措施。对小规模纳税人,将增值税起征点由月销售额3万元提高到10万元;大幅放宽可享受企业所得税优惠的小型微利企业标准,并加大所得税优惠力度;在地方权限内,对增值税小规模纳税人按50%减征“六税两费”(即资源税、城市维护建设税、房产税、城镇土地使用税、印花税(不含证券交易印花税)耕地占用税和教育费附加、地方教育附加);扩展投资初创科技型企业享受优惠政策的范围。

• 个税两步走改革红利全面释放

2019年1月1日起,新个人所得税法正式实施,个人所得税分两步走改革顺利推进并落实到位。上海市税务局响应国家政策,在2018年10月实施调增税前扣除额(即“提高起征点”)、调整税率结构等政策基础上,在2019年进一步推进落实六项专项附加扣除政策。其中,中低收入者个税负担降幅最为明显,月收入在2万元以下的纳税人税负可降低50%以上。上海市的个人纳税人需要缴纳的税收减少了,可支配收入提高了,消费能力增强,对进一步激发市场内需、提振经济信心具有重要积极的意义。

•在地方权限内为企业减负

2019年,在推进国家各项减税降费政策落地实施的基础上,上海按照国家统一部署,在国家规定的权限内实施了一系列地方性减税降费政策,持续为企业减负提升空间:

一是对地方权限内的有关税费政策,在国家规定的幅度内降到法定税率最低水平:自2019年1月1日起,1)将车船税税额标准降低至法定最低水平;2)将房产税原值减除比例由20%提高至30%;3)将上海市一至五级城镇土地使用税税额标准降低50%。根据上海市税务局统计,2019年上述政策为企业减负近50亿元。

二是下调社保缴存比例:自2019年5月1日起,降低城镇职工基本养老保险单位缴费比例4个百分点,由20%降至16%;从2019年5月1日至2020年4月30日,继续阶段性降低失业保险费率,执行1%的失业保险缴费费率,其中单位缴存0.5%,个人缴存0.5%;从2019年5月1日至2020年4月30日,继续阶段性降低工伤保险费率,一类至八类行业用人单位工伤保险基准费率下调20%,调整为0.16%—1.52%。



三是按照财政部《关于调整部分政府性基金有关政策的通知》等文件要求,自2019年7月1日至2024年12月31日,对归属上海市地方收入的文化事业建设费,按照缴纳义务人应缴费额的50%减征。

四是在降低企业地方行政事业性收费负担的同时,继续深化推进地方行政事业性收费专项清理规范,加强收费管理情况调研和政策梳理,以问题为导向研究制定相关规范完善措施方案,编制收费目录清单,提高收费政策透明度,努力实现行政事业性收费法制化、规范化、科学化常态管理。



► 本章小结

持续护航减税降费全面落地,精准释放政策效应

近年来,一项项为企业减负的真招实招接连出台、持续发力。得益于减税降费,千千万万企业实现了降成本、加投入、增动能。2019年上海市税务局在政策执行上持续着力,坚决落实落细各项减税降费政策;同时,不断加大统筹推进力度,重点抓好落实减税降费与组织税收收入、优化执法方式的统筹,通过多渠道、广覆盖的宣传解读,对各项减税降费政策的精准执行,真正做到了“把该减的税减到位,把该降的费降到位,把该征的税费依法规范征收好”,为企业的发展和地方经济的繁荣注入了新的动能。

国家税务总局上海市税务局



国家税务总局上海市税务局

02 | 切实缩短企业纳税缴费时间

世界银行《2020年世界纳税报告》显示,中国税收营商环境持续改善,四项关键指标中“纳税时间”从上年度报告的142小时缩短为138小时,处于全球较为领先的水平。作为中国两个样本城市之一,上海市一直不断探索税收营商环境提升之路。上海市税务局在充分发挥自贸试验区深化营商环境“先行先试”优势的基础上,借鉴国际经验推进“放管服”改革,推出了一系列卓有成效的措施,包括便利发票办理、优化政策宣传和咨询方式、提升电子税务局系统功能等,进一步缩短纳税时间,为纳税人带来切实的便利。



根据本次纳税人调研结果:近半数小型微利企业全年纳税时间不超过80小时,超过半数受访企业全年纳税时间不超过100小时。

全年纳税时间包括企业在某一年度内准备、申报及缴纳企业所得税、劳动力税费(个人所得税和五险一金)以及增值税所需的时间。

► (一) 便捷发票办理

近年来,上海市税务局为深入贯彻落实国家和总局进一步深化“放管服”改革的要求,紧扣“为民服务解难题”的目标,从纳税人的痛点、堵点、难点入手,在便捷发票业务办理方面不断优化便民新举措。

1. 便捷发票申领

线上申领发票,可以免去纳税人往返的舟车劳顿,省去大厅的排队等候时间,体验“下单式”购票的便捷服务。自2016年金税三期税收管理系统正式上线以来,上海市电子税务局网上申领增值税发票功能不断优化。目前,上海市纳税人无需再去办税服务大厅即可申领发票,通过在线选择由专业的物流公司配送或者通过就近的自助办税终端领取,领用发票业务所需时间明显减少,流程明显简化。

• 专业配送

上海市税务局自2017年6月起试点推出并逐步在全市推广发票领用“网上申领+专业配送”的便民纳税举措。符合条件的纳税人,只需在线提交表单完成申请,即可发起专业配送流程,全程无需税务人员受理,进一步提升发票配送效率。

该项服务措施已纳入国务院办公厅于2019年9月印发的《关于做好优化营商环境改革举措复制推广借鉴工作的通知》(国办函〔2019〕89号)政策文件中,并作为优化营商环境的典型改革举措之一在全国复制推广。

服务对象



A类纳税人中开业三年以上且无欠税、无税收违法等不良记录。

可领用票种



1) 增值税专用发票; 2) 增值税普通发票(含卷票); 3) 定额发票。

满意度



根据本次纳税人调研结果:83%的受访企业对发票申领、专业配送功能表示满意。

•自助取票

除了传统的办税服务厅窗口领用发票以及发票专业配送,上海市税务局还通过增加自助办税终端便捷纳税人领用发票。符合条件的纳税人,在电子税务局申请后,可直接通过就近的办税服务点自助办税终端,实现7*24小时随时申领发票。



7*24小时



5.2万户次



2710万份发票

7*24小时随时申领发票。2019年度成功配送5.2万户次,累计配送2710万份发票。

案例分享 网上申领,专业配送,确保第一食品商店用票不断档

“

“每年国庆都是第一食品销售高峰,发票需求量非常大,必须做足准备。”第一食品商店的财务主管魏雯雯介绍说,碰巧节前企业发票差不多用完了,9月29日在网上申领发票,9月30日一早2000份增值税专用发票和1000份普通发票就送达到店,确保了第一食品商店在国庆期间用票不断档。上海市税务局在提升企业办税便利度方面不断推出新举措,有着12年办税经验的魏雯雯感慨道:“最大感受是这几年去税务局的次数越来越少了,企业碰到什么问题,税务局回应及时,办事方便,服务也好!”

去年10月的税企座谈会上,魏雯雯讲述了第一食品商店在申请发票时遇到的难题:多家分店地址不一,与税务部门系统内登记情况不同,对配送造成一定困难。“黄浦区税务部门很快提供了解决方案,直接在电子税务局变更地址,网上申领发票,2天后发票就送到手中。”魏雯雯说。

”

2.推广电子发票

上海市税务局从2013年12月开展电子发票应用试点以来,开发并不断升级、改造增值税电子发票系统,持续推进电子发票的应用扩围,为上海市企业有效节约了经营成本,便利了纳税人对发票的保存使用,规范了税务机关对纳税人开票数据的管理,全面促进了电子商务、内贸流通的健康快速发展。

•电子发票扩围

2019年,上海市税务局继续加大增值税电子发票推广力度,目前已实现了电子发票在公共服务领域和物流、餐饮、零售等大型企业的基本覆盖,并借助信息技术创新,充分发挥电子发票优势,助力营商环境持续优化。

•电子发票第三方平台服务规范化

为进一步规范上海市增值税电子普通发票服务第三方平台,上海市税务局出台规范文件,规定任何电子发票第三方平台均不得对基础服务收取费用,杜绝电子发票第三方平台乱收费问题,并纳入12366纳税服务热线投诉举报事项受理范围,为纳税人提供更加便捷、优质、高效的电子发票服务。



3. 优化业务办理

• 代开房租电子发票纳入“一网通办”平台

自2018年12月推出网上代开房屋出租电子发票后,上海市税务局2019年再推一项创新征管举措,即在电子税务局实现房屋出租“线上申请+自助缴税+自行出票”的基础上,将此项涉税业务纳入上海市政府“一网通办”平台。借助平台的大数据功能,纳税人在代开时,只需输入不动产登记证编号,系统可自动比对确认纳税人的真实房源信息,省去了首次开票时所需的线下审核不动产登记证环节,让纳税人“找得快、填得快、开得快”。

• 货物运输物流业发票代开

货物运输业就近代开:2019年,上海市税务局针对货物运输业小规模纳税人申请代开增值税专用发票地点扩围的措施已经落地。从事跨区域运输的纳税人只需在办税服务厅完成异地代开增值税专用发票备案后,即可在税务登记地、货物起运地、货物到达地或运输业务承揽地中任何一地,就近向税务机关申请代开增值税专用发票,大大提高了开具发票的便利性和时效性。

互联网物流平台代开:为进一步提升物流业代开票便利度,上海市税务局积极开展互联网物流平台企业代开专用发票试点工作,明确符合条件的互联网物流平台企业可以为平台会员中的货物运输业小规模纳税人代开专用发票,并规定平台企业代开专用发票不得向物流企业收取任何费用。



► (二) 加强政策宣传与辅导

2019年中国启动了更大规模的减税降费举措,税收优惠力度、惠及范围之广前所未有,受到社会各界高度关注。上海市税务局积极创新宣传方式,不断完善多元化宣传渠道,对纳税人进行全面宣传和精准辅导,使纳税人对税收政策应知尽知、应享尽享,政策效应得以充分发挥。

1. 丰富纳税宣传渠道

2019年,上海市税务局在办税服务厅、12366纳税服务热线、上海市税务局网站、纳税人学堂、“上海税务”微信微博、线下培训等传统纳税宣传渠道的基础上,结合纳税人关注的热点问题,为纳税人制作宣传产品,提供公益性宣传服务。通过点对点、一对一的“滴灌式”精准服务,为大企业或特定类型企业提供税法知识和税收优惠宣传。



辅导纳税人
500万户次



腾讯专栏视频点播
36.7万次



公众号推送
1086条



阅读量
1373万次



宣传资料
30余万册

2019年,累计辅导纳税人约500万户次;纳税人学堂腾讯视频专栏视频点播总量达36.7万次;微信公众号累计推送涉税信息1086条,全年阅读量累计超过1373万次;印发各类宣传资料30余万册。



• 公益性志愿服务

在个税改革、减税降费等重大改革期间,上海市税务局积极鼓励涉税行业协会和涉税专业服务机构的税务专家,通过微博、微信、微课堂等方式,免费开展各类宣传辅导,扩大公益性志愿宣传服务面,使越来越多的纳税人从公益性宣传中获益。2019年通过公益性宣传辅导的纳税人达2万余人次。

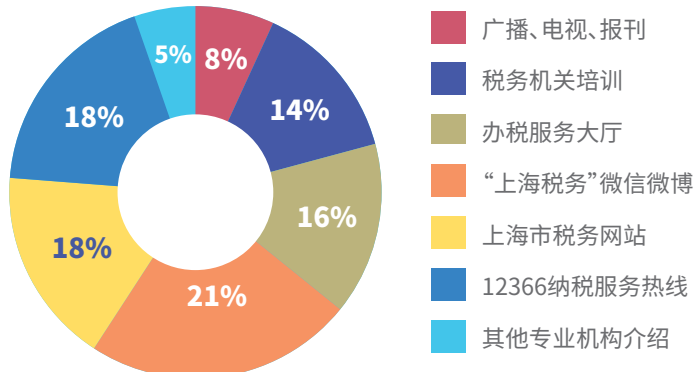
• 首席联络员“一对一”税收服务

2019年,上海市税务局以税收宣传月为契机,紧紧围绕“落实减税降费,促进经济高质量发展”宣传主题,精心组织千户集团税收遵从协议签约活动。同时为大企业“配备”首席联络员,作为企业与税务机关联系沟通的桥梁,及时受理并回复大企业重大涉税诉求和个性化服务申请;帮助企业解决疑难问题,实时传递重点税收政策变化。此举受到了大企业的广泛好评。

案例分享 让税收优惠政策享受全程无忧,税务部门在行动

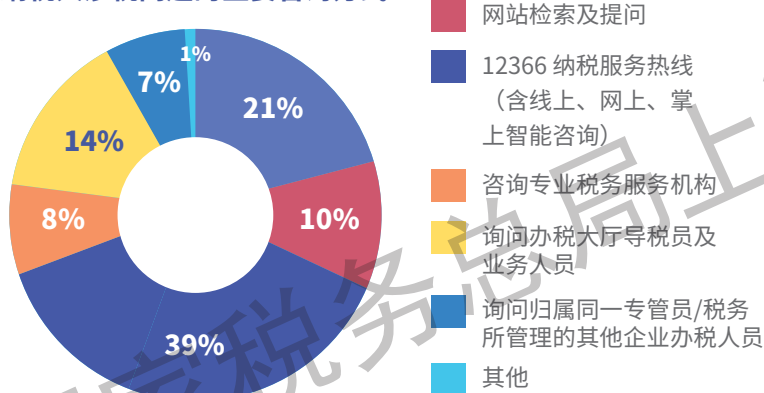
在政策“跨界”的技术创新和创意设计等“高精尖”领域,怎样更加准确地进行研发项目性质判定和规范相关账务处理,让不少企业研发人员、财务人员感到有些伤脑筋。徐汇区税务局试点便民办税举措,与上海市徐汇区科学技术委员会、上海市徐汇区文化和旅游局联合,共同举办研发费加计扣除政策宣讲暨辅导服务推介会,为纳税人提供研发费加计扣除辅导服务,使纳税人享受优惠政策全程无忧。2019年,上海市税务局还在全国范围内率先推广使用简化版研发费加计扣除辅助账,进一步减轻企业在享受研发费加计扣除政策时进行账务核算和资料准备的负担,让符合条件的企业实现从“应享尽享”到“能享快享”的跨越。

纳税人了解税收政策的途径



根据本次纳税人调研结果，“上海税务”微信微博、上海市税务局网站及12366纳税服务热线是纳税人了解税收政策的主要途径。遇有税务问题，纳税人咨询最主要的两种途径为12366纳税服务热线与税收管理员，分别占比39%和21%。随着人工智能咨询平台功能的不断加强，通过线上、网上、掌上智能咨询平台咨询的纳税人比例也占到了22%，成为受访企业较为常用的方式之一。

纳税人涉税问题的主要咨询方式



2. 创新宣传方式

为助力纳税人全面了解“减税降费”政策，上海市税务局通过创新宣传方式，取得良好成效。宣传产品方面，在传统宣传口号标语、文字产品的基础上，运用图解、移动网页(H5)、短视频、微动漫、系列快闪、公益广告等纳税人喜闻乐见、易于新媒体传播的形式，打造高质量的税宣精品；宣传渠道方面，充分利用网站、微博、微信等线上平台，通过报纸、广播、电视等传统媒体，结合进企业、进社区、进商圈、进地铁等“六进”活动，形成全方位立体化的传播矩阵。

•无线电波“话减税”

2019年5月,上海市税务局第二稽查局与上海人民广播电台联合开展了为期两周的“电波话减税”活动。通过精心梳理,全面归纳,重点围绕个人所得税改革、增值税改革、小微企业最新优惠政策等纳税人最关心的热点、难点问题,精心制作成情景问答和顺口溜短音频,在每天上下班、中午、晚间等4个时间段在上海新闻广播《直通990》《法眼看天下》《新闻编辑室》等节目中滚动播放,充分利用都市白领上下班通勤时间,以生动活泼的形式开展政策宣传,通过电波的传递让更多的纳税人和缴费人感受到减税降费的力度和温度。



•网络直播助宣传

长宁区税务局创新宣传方式,以“互联网+”为载体,充分借助时下最新最热的互联网直播技术,通过某网络直播平台进行实况转播,推出“减税直通车”之“答疑解惑周”系列主题活动,全面覆盖全区内3万户企业,实现跨地域、全天候、零时延的互动交流,企业足不出户就可以观看学习,形成资源共享、交互学习的宣传培训新模式。



•税收普法进地铁

2019年9月,浦东新区税务局与浦东新区司法局、地铁第四运营公司共同携手,充分利用高科西路地铁站客流量大的特点,在该站点举行了新个税法主题布展媒体推介会暨“上海市社会主义法治文化品牌阵地”挂牌仪式,并为现场人员详细讲解新个税法。特别针对新个税法中两个重要变化——“累计预扣法”和“专项附加扣除”,通过概念图、小故事、趣味问答等多种形式生动形象地进行解读,帮助纳税人更好地理解把握新政。

•“双语服务”走出去

上海市长宁区具有涉外社群多、外资企业多、驻沪领馆多的特点,为服务好海外人才在中国的发展,长宁区税务局依托长宁区在虹桥古北市民中心设立的全市首个社区海外人才服务窗口,于第28个税收宣传月



期间,与虹桥街道、上海市外籍人士中心共同组织了“双语服务”走出去活动,吸引了约80名在沪工作的外籍个人前来参加。在普及共性政策的同时,兼顾对外籍人士需求“量体裁衣”,通过英语政策宣讲、现场答疑、一对一咨询,零距离、多方位地为外籍人士提供新个税法等税法问题的答疑解惑。为了方便外籍企业和个人能及时知晓最新政策信息,讲师团还提供了12366纳税服务热线和“长宁税务”企业号等多种咨询途径,确保做好“售后服务”。

•宣传大屏亮起来

2019年4月上海市税务局在第28个税收宣传月期间发起“大屏亮起来”活动,在全市各主要商圈、繁华街道的20余块户外大屏上进行税收宣传图文投放。税收宣传月活动标语、税收公益广告、税收政策宣传海报等形式多样的宣传素材共同点亮整座城市,税收知识和改革新政通过一块块点亮的户外大屏映入全市纳税人眼帘,创新而醒目的宣传渠道让减税降费行动深入人心。



• 减税降费进园区

为了更好地贯彻落实减税降费新政,上海市税务局持续开展“减税降费进园区”活动,通过宣讲会、互动答疑、实地调研、座谈会等多种形式向企业普及优惠政策,帮助纳税人切实享受改革红利。2019年4月19日,上海市税务系统举行“减税降费进园区”主题日活动,全市18个税务分局同一天走进24个企业园区,开展减税降费政策大宣传。税务人员不仅现场悉心提供答疑解惑,而且零距离为企业辅导实务操作。税务机关与园区企业在活动期间实现了良好的双向互动,为税企交流提供了更多机会和空间。



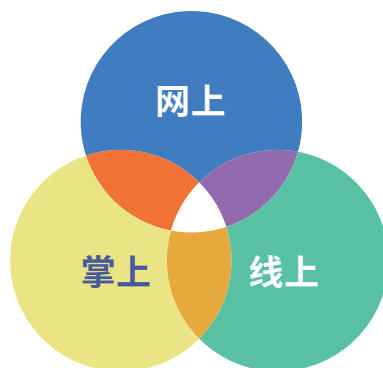
► (三) 提升12366纳税服务热线服务质效

作为连接纳税人最方便快捷的平台,2019年,上海市税务局12366(国际)纳税服务中心积极服务国家战略,以提升人工智能咨询服务质效、强化国际化服务理念、打造12366纳税服务热线服务规范化为抓手,进一步提升咨询服务效能,优化咨询服务质量。

1. 推进人工智能咨询

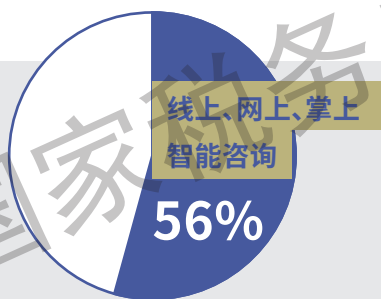
网上、掌上、线上“三位一体”人工智能咨询新模式,是上海市税务局12366(国际)纳税服务中心秉承“智慧服务”理念,向纳税人创新推出的“便捷、高效、智能、专业”的7*24小时在线服务模式。它具备智能应答、多轮问答的交互功能,纳税人可以与智能“税精灵”进行一对一在线沟通。纳税人通过文字或者语音的

形式,录入问题的关键字,系统就会自动识别问题,并尽快推送详细解答。2019年上海市税务局进一步升级完善智能咨询体系,有效提升后台数据应用价值,使智能咨询回复准确率大幅提高,为智能咨询平台的大力推广奠定了基础。



•持续推进智能知识库建设

上海市税务局持续不断加强12366 纳税服务热线智能咨询系统建设,通过优化智能咨询核心算法引擎,强化系统语义理解能力,进一步提高答复准确率、提升咨询服务体验、拓宽服务应用。针对个税改革、深化增值税改革宣传重点和纳税人关注热点,将智能语音库扩大至4728条单轮问答,23400余条扩展问答,58条多轮问答,推动智能知识库的知识储备。同时,还印制45万套智能咨询宣传册,制作专题宣传片,开启线上线下滚动式宣传智能咨询新模式。



2019年,线上、网上、掌上智能咨询总量共计216万余人次,占人工服务量的56%。



提供咨询服务
131万



提供咨询服务
33万



提供咨询服务
52万

2019年全年,网上在线咨询提供咨询服务131万余人次;智能语音系统提供咨询服务33万余人次;掌上智能咨询提供咨询服务52万余人次。

•深化咨询数据分析

上海市税务局积极落实纳税人需求快速响应机制,按周汇总统计个税改革、减税降费、信息系统等热点问题;按周梳理全国12366统计数据,以“深化改革”、“汇算清缴”等主题为切入点,深入挖掘问题成因,提出合理化建议;聚焦纳税人需求,多维度分析上海12366服务数据,为未来工作的科学决策提供数据支持。

2. 双语服务,提升国际化服务理念

除了常规中文服务外,上海12366纳税服务热线还提供专业的中英文双语税收咨询服务。拨通12366纳税服务热线后,纳税人可以根据语音提示进入英文服务模式。双语热线由市级坐席统一接听。

2019年

国际税收服务热线共接受纳税人咨询**1.8万**余人次

满意度高达**100%**

服务对象覆盖**美国、新加坡、印度、哈萨克斯坦、俄罗斯**等多个国家和地区的纳税人



在提供双语服务的基础上,12366(国际)纳税服务中心将减税降费工作与国际税收服务相结合,针对跨境纳税人关心的涉税难点、堵点问题,深化国际税收热点需求分析,为跨境纳税人提供境内外投资股权架构涉税问题、新办纳税人“套餐式”服务等专题咨询服务;同时加强对服务案例深挖提炼,编写国际税收综合案例20余篇。

3. 打造12366纳税服务热线规范化服务

12366(国际)纳税服务中心着力打造全方位、规范化、智能化知识库体系,使其始终保持与最新政策、解答口径同步更新。注重提升坐席人员业务素养,通过日常培训、月度培训、年度轮训、岗前培训、专项培训的“五位一体”培训制度,保障业务培训内容一致、政策答复口径一致、服务规范标准一致。12366纳税服务热线还通过实时监测、录音日常回放抽测、热点问题集中拨测、第三方机构拨测等方式,对答复质量进行跟踪监控。

•规范运维知识库

通过实时更新减税降费最新政策和解答口径,梳理编写热点问答,及时运维到12366知识库,保障知识库内容紧跟政策变化。

目前共入库600余条减税降费知识



600余条问答



10个场景式多轮问答



多轮次开展坐席人员减税降费专题培训354场,参训9106人次

•提升坐席人员业务素养

上海市税务局还邀请涉税专业服务机构业务骨干,组建专家团队进驻12366纳税服务热线,担任专家坐席,即时为坐席人员进行案例式和实操性的业务指导,扩充坐席人员的知识储备,提升12366纳税服务热线的服务质效。



2019年上海市12366纳税服务热线来电总量528万人次,人工服务量382万人次,接通率94.92%,接听满意度99.62%。



根据本次纳税人调研结果:86%的受访企业认为对于复杂的技术性问题,通过拨打12366纳税服务热线可以得到有效解决。

► (四) 优化网上办税

上海市税务局在“互联网+政务服务”背景下持续推进数字化税务建设,着力完善电子税务局服务功能,提升纳税人使用体验。升级后的上海市电子税务局正式启用一年以来,从纳税人的需求出发,目前已完成电子税务局6大类316项网上办税事项的套餐化、智能化改造升级,实现依申请事项“一站式”网上办结。



目前上海市电子税务局涉税业务已全面纳入上海市政府“一网通办”平台,包括156大项270小项、17个电子证照(证明)接入“一网通办”。

1. 电子税务局申报功能全覆盖

为了加快推进数字税务建设，2019年上海市税务局对电子税务局的申报功能进一步完善优化。目前网上申报模块已覆盖全部日常申报税目共计60项，实现依申请事项全覆盖。所有日常纳税申报表均可以在申报系统内获取，节省了纳税人往返办税服务厅取送纸质申报表的时间和精力。从线下到线上的数字化服务转型，电子税务局方便快捷的申报功能得到了纳税人的广泛认可，目前网上申报率已突破99%。

60  项上线网页版纳税申报

99% 2019年网上申报率

上线网页版纳税申报60项，2019年网上申报率突破99%。

2. 财务报表自动转换

企业在纳税申报过程中，往往由于企业财务报表与办税系统之间的格式差异而需要人工对大量数据进行处理转化。为了解决传统申报流程中的这一痛点，2019年上海市税务局不断优化财务会计报表导入电子申报功能，通过公开网上办税系统财务会计报表文件接口及数据标准，支持企业采用XML等文档导入、财务软件直接接入等方式，完成财务报表的一键转换提交。

 **22套**

 **64万户**

 **44%**

财务会计报表导入电子申报功能已覆盖所有居民企业纳税人需填报的全部22套财务会计报表，使用户数共计64万，占企业纳税人的44.14%。

财务报表申报自动转换功能上线后，办税人员不再需要在基础性数据处理工作中投入大量的时间和精力。此外，系统的智能转换还大大减少了人工处理数据可能存在的失误，有效压缩企业的纳税时间，让纳税人切实感受到智能税务带来的便捷体验。

3. “一键申报”功能

在发展智能化办税服务的过程中,上海市税务局力求打造功能完善、智能高效的线上办税平台。为了尽可能缩减纳税人办税时间,提高办税效率,上海市税务局对申报系统进行智能优化,进一步完善预填式“一键申报”功能。

在企业所得税方面,上海市税务局主动邀请财务软件开发商、涉税专业服务机构、千户集团总部企业等开展相关对接工作,实现主流财务软件数据一键导入申报表,完成报送。这一创新举措得到了国家税务总局的肯定,该项举措也纳入国办函〔2019〕89号政策中,并作为优化营商环境的典型改革举措之一,供全国借鉴。截至目前,上海市共有9家财务软件企业完成了接入改造,已上线接入功能。

案例分享 财税互联一键转换,纳税申报省时省心

上海一家从事科技服务行业的企业财务在使用了“一键申报”功能后,发现改革后的系统不仅实现了财税互联、一键申报,还能够与金税三期征管系统保持一致。以往每月申报时公司需要专门安排人手负责办理,至少花费3天的时间;每年的汇算清缴一般需要花费1周左右的时间,同时要查找财税会计处理上的差异、纳税事项调整、对应新政的一些变化等,这些事项花费的时间更长。现在开放软件接入后,财务三大报表月、季、年自动生成,财务数据自动生成年度汇算清缴报表。企业财务人员不禁感慨道:“这真正实现了一键报税直达税局,减少 50%的工作量,对我们财务人员真是太方便了!”

在增值税方面,系统自动对发票信息和财务报表进行读取,后台自动计算并生成申报表。符合条件的纳税人对表格信息确认无误后,即可轻松一键完成申报。目前,定期定额纳税人也已实现一键式网上申报功能。

2 报表填写

3 报表确认与发送

税额抵减情况：

一、税额抵减情况					
序号	抵减项目	期初余额	本期发生额	本期应抵减税额	本期实际抵减税额
		1	2	3=1+2	4<=3
1	增值税控系统专用设备费及技术维护费	0.00	0.00	0.00	0.00
2	分支机构预征缴纳税款	0.00	0.00	0.00	0.00
3	建筑服务预征缴纳税款	0.00	0.00	0.00	0.00
4	销售不动产预征缴纳税款	0.00	0.00	0.00	0.00
5	出租不动产预征缴纳税款	0.00	0.00	0.00	0.00

上一步

生成报表

附报资料

返回

2019年10月房产税和土地使用税合并申报改革后,原本繁琐的多表填报流程也被大幅精简。新《城镇土地使用税 房产税纳税申报表》的填报由金税三期征管系统根据《城镇土地使用税 房产税税源明细表》中的数据自动生成,纳税人只需要对税额进行确认后,便可进行一键申报。

城镇土地使用税 房产税纳税申报表

城镇土地使用税 房产税减免税申报表

城镇土地使用税 房产税纳税申报表

税款所属期:自2019-07-01至2019-12-31

金额单位:人民币元(列至角分); 面积单位:平方米

纳税人识别号(统一社会信用代码):91310107DDJX0000

名称:上海XX有限公司

分类:单位

登记注册类型:私营有限责任公司

所属行业:其他未列明批发业

身份证件类型:居民身份证

隶属关系:其他

城镇土地使用税

房产税

本期是否适用增值税小规模纳税人减免政策:是

本期适用增值税小规模纳税人减免政策起始时间:2019年07月01日

本期适用增值税小规模纳税人减免政策终止时间:2019年12月31日

减免税代码:0010049901[增值税小规模纳税人城镇土地使用税减免][《财政部 税务总局关于实施小微企业普惠性税收减免政策的通知》 财税〔2019〕13号]

减免比例:50.0000%

本期是否适用增值税小规模纳税人减免政策:是

本期适用增值税小规模纳税人减免政策起始时间:2019年07月01日

本期适用增值税小规模纳税人减免政策终止时间:2019年12月31日

减免税代码:0008049901[增值税小规模纳税人房产税减免][财政部 税务总局关于实施小微企业普惠性税收减免政策的通知] 财税〔2019〕13号]

减免比例:50.0000%

一、城镇土地使用税

二、房产税

序号

土地编号

宗地号

土地等级

税额标准

土地总面积

所属期起

所属期止

本期应纳税额

本期减免税额

本期增值税小规模纳税人减征额

本期已缴税额

本期应补(退)税额

1

310107DDJX0000

三级土地

6.0

1119.00

2019-07-01

2019-12-31

3357.00

0.00

1678.50

0.00

1678.50

合计

*

*

*

*

1119.00

*

*

3357.00

0.00

1678.50

0.00

1678.50

序号

房产编号

房产原值

其中:出租房产原值

计税比例

税率

所属期起

所属期止

本期应纳税额

本期减免税额

本期增值税小规模纳税人减征额

本期已缴税额

本期应补(退)税额

1

131310107FCDJXH

2444314.97

0.00

0.70

1.20%

2019-07-01

2019-12-31

10266.12

0.00

5133.06

0.00

5133.06

合计

*

2444314.97

0.00

*

*

*

*

10266.12

0.00

5133.06

0.00

5133.06

序号

房产编号

本期申报租金收入

税率

所属期起

所属期止

本期应纳税额

本期减免税额

本期增值税小规模纳税人减征额

本期已缴税额

本期应补(退)税额

合计

*

0.00

*

*

*

0.00

0.00

0.00

0.00

0.00

声明:此表是根据国家税收法律法规及相关规定填写的,本人(单位)对填报内容(及附报资料)的真实性、可靠性、完整性负责。

纳税人(签章): 年 月 日

经办人

受理人

经办人身份证号

受理税务机关(章)

代理机构签章

受理日期

年 月 日

申报

保存

留存

导入

取消

4. 实现智能审批

2019年上海市税务局针对风险较低、报送资料少的事项进行分析改造,充分应用税务大数据和市政府多源认证平台,建立“数据预填+自动审核”机制,将相关业务事项的审核要点转化为智能审批规则,实现业务流程智能发起,智能核准,将办结时限缩减至零,实现“秒级”办结。

电子税务局将办税事项按业务类型分为



全程在线自动办结



全程在线审核办结



线上线下融合办结



目前已实现包括注销登记(本市分支机构)、变更税务登记在内的84个事项的智能审批。

► (五) 税费缴纳“一键扣款”

上海市税务局深入推进“全程网上办”工作,着力实现更大范围的“银企税”三方协议网上签订。在上海市税务局与中国人民银行上海分行和各商业银行的通力合作下,实现了企业和自然人纳税人的电子税务局三方协议申请、签订和验证一键式自助办理,签订《授权划缴税款协议》在2分钟内即可网上办结,真正实现“全程网签”,办理零费用。



网签流程完成后,在企业账户留有足够存款余额的情况下,纳税人可以在缴纳税款时轻松“点一点”,系统自动完成扣款,免除往来奔波银行缴款之苦。不少受访企业表示,“一键扣款”的使用体验相较于以往传统的缴款方式有了极大提升。网上操作方便快捷,5秒钟即可完成缴款,次日就能打印完税凭证,全流程省时省心,大大精简了纳税人的缴款时间,提高了办税便利程度,为纳税人带来满满的获得感。

预缴税款

温馨提醒:

1、申请并扣款成功后,请务必在当季(若纳税期限为月度的,为当月)至办税服务厅ARM机取票;跨季(月)取票的,将影响您网上增值税纳税申报!

2、对于开票金额10万以下(不含)的,可至全市通办的办税服务厅ARM取票(具体通办场所详见上海税务局全市通办专栏);对于10万以上(含)的,请至主管税务 机关办税服务厅窗口取票。

3、通过“银行端查询缴款”,您可选择通过“上海税务”公众微信号——便民办税——税费缴纳,输入凭证相关信息缴纳税费;也可通过银联“云闪付”APP首页——更多——生活精选——税款缴纳,输入凭证相关信息缴纳税费。如遇网银限额无法缴税,您可打印纸质缴款凭证,加盖公章后,前往就近银行缴款。关于税费缴纳更多资讯请点击[此处](#)。

您本次代开合计应缴税款31.05元税费明细如下:

序号	代开发票类别名称	征收项目	征收品目	税款所属时期起	税款所属时期止	计税金额	税率	税额
1	代开增值税专用发票	增值税	会议展览服务	2019-10-01	2019-10-31	1000.0	0.03	30.0
2	代开增值税专用发票	城市维护建设税	市区(增值税附征)	2019-10-01	2019-10-31	30.0	0.07	1.05

发起支付前请确认是否已安装安全控件,如未安装,请点击[此链接安装](#)

缴款方式: ☒ 三方协议缴款 ☐ 银联在线缴款 ☐ 银行端查询缴款 ☐ 云闪付扫码缴款

缴款

作废申请

版权所有:国家税务总局上海市税务局
 服务电话: 021-12366



42



25.8万



@ 98%

截至2019年12月底,已有42家商业银行支持网签,全年已成功完成网签25.8万余笔,电子缴税业务占总缴税业务比例超过98%。

国家税务总局上海市税务局

► 本章小结

税收数字化助力纳税时间缩短, 上海迈入智能办税新时代

近年来, 中国纳税时间不断缩短, 数字化税收正在颠覆传统办税模式。上海市税务局借助信息化手段, 通过持续优化网上、掌上办税功能, 推动电子发票应用, 搭建财税互联一体化等方式减轻纳税人报送负担, 以丰富多元的宣传渠道、线上互动等创新方式, 为纳税人提供精准化个性化服务, 以智能咨询、“一网通办”数据共享等现代化手段, 进一步缩减准备、申报和缴税时间, 不断提升办税服务水平。



国家税务总局上海市税务局

03 | 便捷优化税费后流程

为了提升纳税人税费后流程体验,上海市税务局通过优化办理流程,升级多税种、多环节的网上更正申报及增值税留抵退税网上办理功能,上线“误收多缴退抵税”网上办理功能,解决纳税人税费后流程办理耗时长、成本高的问题。

► (一) 增值税留抵退税便捷办理

根据《财政部 税务总局 海关总署关于深化增值税改革有关政策的公告》(财政部 税务总局 海关总署公告2019年第39号),2019年4月起,增值税期末留抵退税制度开始全面试行,符合条件的企业(如纳税信用等级为A级或者B级、申请退税前36个月未发生违规或违法行为等),不区分企业行业,均可以在申报期内向主管税务机关申请退还增量留抵税额。2019年8月,财政部和国家税务总局又联合印发了《关于明确部分先进制造业增值税期末留抵退税政策的公告》(财政部 税务总局公告2019年第84号),进一步降低了非金属矿物制品等行业适用增值税留抵退税的门槛,加大了增量留抵退税的力度。

为保证纳税人切实享受到税收新政带来的福利,上海市税务局第一时间贯彻落实改革政策,依托税收大数据进行纳税人身份识别分析,通过多渠道宣传提醒确保企业应享尽享政策优惠;通过走进园区、税收管理员主动联系与精细辅导等方式,协助企业准备申请材料、提交审批。为了让企业尽快收到退税款项,上海市税务局同时开通线上、线下受理渠道,工作人员加快审批进度,缩短办理时间,尽可能地为企业缓解资金流压力,为企业发展注入新活力。2019年,增值税留抵退税政策惠及上海全市1711家企业,退税规模达到104.85亿元。

据统计,企业申请退税所需平均时间为8.8小时;退税款项到账时间平均为1.3周。

8.8小时



1.3周



国民经济行业	企业数(户)	行业占比	退税金额(亿)	金额占比
制造业	377	22.03%	25.16	24.00%
批发和零售业	318	18.59%	27.52	26.24%
租赁和商务服务业	215	12.57%	7.84	7.48%
房地产业	213	12.45%	14.05	13.40%
科学研究和技术服务业	189	11.05%	4.82	4.60%
建筑业	87	5.08%	5.47	5.22%
交通运输、仓储和邮政业	85	4.97%	7.57	7.22%
其他(含信息传输、软件和信息技术服务业、住宿和餐饮业、金融业等行业)	227	13.27%	12.41	11.84%
合计	1711	100%	104.85	100%

案例分享 减税降费又增新举措 留抵退税为企业添活力

“

2019年9月17日,随着上海市第一张“增值税期末留抵税额退还(2019)”税收收入退还书的开出,上海神添实业有限公司成为全市首家享受到新政优惠的企业。该企业因前期投入资金大、生产销售周期长,每个月增值税的留抵税额都有增加。在得知政策出台后,企业财务负责人田友文认为这项政策对于先进制造业是个利好,但不知道企业自身是否符合退税条件。主管税务机关杨浦区税务局第一时间开展政策辅导,解答企业的疑惑,帮助企业顺利办理了退税,退税款5个工作日就已到账。田友文表示,企业原先有意对公司部分硬件进行再升级,但出于对现金流影响的考虑,始终未能提上议程,拿到新政的“红包”后,就可以尽快实现这一进程。

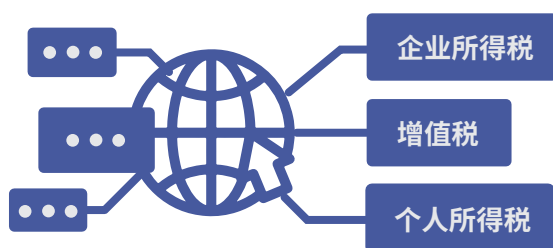
”

► (二) 规范税后检查稽查流程

根据国家税务总局“双随机、一公开”监管要求,上海市税务局对正常守法经营企业无特殊情况不进行稽查,在日常稽查工作中,始终以风险为导向,将大数据风险分析和“双随机”选案相结合,坚持无风险不检查、无违法不检查、严禁随意检查纳税人,公平对待内外资企业,保障市场主体正常经营活动,营造统一开放、竞争有序、公开透明的市场环境。

► (三) 汇缴更正申报网上办理

上海市纳税人在企业所得税汇缴申报期内,可通过电子税务局进行企业所得税预缴、汇缴申报,对更正申报不限次数;在汇缴申报期结束后,纳税人还可以在网上进行一次汇缴更正申报。通过“登录系统、选择更正内容、重新填写申报表、收取回执”的简单四步操作,纳税人便可以足不出户完成企业所得税网上汇缴更正申报。此外,通过自然人税收管理系统,纳税人亦可在期内和期后完成个人所得税的汇缴更正申报。截至2019年底,网上汇缴更正申报涵盖企业所得税、增值税、个人所得税等税种,全年共有34.2万企业纳税人使用了网上更正申报功能。



► (四) 误收退税、减免退税网上办理

在税款实际征收过程中,纳税人可能会遇有误收多缴税款以及享受增值税即征即退政策,需要办理退税的情况。以往在发现此类情况后,纳税人需要根据相关规定前往办税大厅办理税款退还手续。为解决退税办理耗时长、成本高的问题,上海市税务局在7月上线“误收多缴退抵税”、“入库减免退抵税”网上办理功能,纳税人可以跳过繁琐的退税办理流程,足不出户完成网上退税。

通过提升信息共享化程度,误收退税、减免退税网上办理功能实现了金税三期征管系统中的申报信息、完税信息直接导入电子税务局受理系统,纳税人无需再提交纸质凭证,退税申请资料进一步精简。目前全市范围已实现退税申请、退税审核、退库办理业务全流程网上办理,退库时间压缩30%。



减免3385笔



退库金额20.7亿 退库时间-30%



7月上线多缴误收退税、减免退税功能以来,已受理完成误收、减免电子退税3385笔,退库金额20.7亿元。退库时间压缩30%。

1 填写申请表
2 上传申报资料
3 预览提交
4 审核中
5 完成

误收多缴退抵税申请表

纳税人信息

纳税人识别号: 0131

纳税人名称: 有限公司

退抵税银行名称: 上海农商银行徐家汇支行

退抵税银行账号: 32

退抵税金类型: 误收退税(费)

退抵税(费)方式: 退税

退抵税原因类型: 请选择您的退抵税原因类型

申请退抵税(费)额:

如退抵税银行账号与原缴税银行账号不一致,请说明原因:

请您在“退抵税申请理由”中说明以下内容:

- 多缴税款情况的详细说明,申请退抵税原因及应退税款的计算过程;
- 此项要求适用于企业所得税退税。如纳税人在企业所得税年度申报表中填报了其他纳税调减金额(或其他税收优惠金额)的,还应一并说明相关的纳税调减事项(或税收优惠事项)的具体情况。
- 退抵税银行账号与原缴税账号不一致的,请在“退抵税申请理由”中说明原因。

请您认真复核申报或更正申报无误,申请退抵税金额准确,说明内容完整属实,否则将影响您的退抵税办理进度。“退抵税申请理由”中不能充分说明相关情况的,可在申报资料中上传相关材料。

退抵税申请理由:

联系人: 请选择联系人

联系电话: 请输入联系电话

国家税务总局上海市税务局

► 本章小结

完善税费后流程管理, 为企业发展创造更有利的税收环境

上海市税务局贯彻落实增值税增量留抵退税政策, 对全行业符合条件的纳税人实施增量留抵退税; 加强事中事后风险管理, 规范税后检查稽查流程; 升级多税种、多环节的网上更正申报, 全面推进电子退税, 用电子数据代替纸质资料, 网上传输代替人工传递, 进一步优化了纳税人税费后流程体验。



国家税务总局上海市税务局

04 | 减少企业申报税费次数

世界银行发布的《2020年全球营商环境报告》显示，中国纳税次数7次，已跻身全球最优行列。秉承持续深化放管服改革、优化营商环境的有关要求，国家税务总局在《国家税务总局关于实施便民办税缴费十条新举措的通知》（税总函〔2019〕223号）中，提出了统一城镇土地使用税和房产税纳税期限、合并纳税申报表的工作要求。上海市税务局根据总局工作要求，积极落实合并申报表单和统一纳税期限事项，不断更新优化电子税务局相关申报功能，同时大力开展培训宣传工作，切实减少企业纳税申报次数。

►（一）城镇土地使用税和房产税合并申报

为减少纳税申报次数，便利纳税人办税，进一步优化营商环境，国家税务总局发布了《关于修订城镇土地使用税和房产税申报表的公告》（国家税务总局公告2019年第32号），从2019年10月起，对城镇土地使用税和房产税申报表进行合并。将城镇土地使用税和房产税的纳税申报表、减免税明细申报表、税源明细表合并为《城镇土地使用税 房产税纳税申报表》《城镇土地使用税 房产税减免税明细申报表》《城镇土地使用税 房产税税源明细表》。纳税人可使用合并后的申报表同时完成城镇土地使用税和房产税两个税种的纳税申报、减免税申报和税源申报。两税合并申报大大减少了纳税人办税时间。

📄 《城镇土地使用税纳税申报表》

📄 《房产税纳税申报表》



📄 《城镇土地使用税 房产税纳税申报表》

📄 《城镇土地使用税减免税明细申报表》

📄 《房产税减免税明细申报表》



📄 《城镇土地使用税 房产税减免税明细申报表》

📄 《城镇土地使用税税源明细表》

📄 《从价计征房产税税源明细表》

📄 《从租计征房产税税源明细表》



📄 《城镇土地使用税 房产税税源明细表》

为了确保纳税人切实享受合并申报表带来的便利体验,上海市税务局先后开展一系列宣传辅导工作,通过上海市税务局网站、“上海税务”微信、微博等渠道为纳税人详细介绍新的申报表填写方式。



2019年10月以来,全市约4.5万户(次)纳税人使用了新的城镇土地使用税房产税纳税申报表。

案例分享 房土两税合并申报,企业减负便利办税



现在网上就可以修改了

“原来要申报2次,现在只要1次,只要确认信息后一键发送就能报完两个税种!租金变化或商铺新增也能直接在网上进行修改”上海南站广场投资有限公司财务刘芳通过电子税务局完成城镇土地使用税和房产税申报后表示,“感受到了税务部门便民办税举措给我们带来的减负。”

► 本章小结

简并申报税费次数,减轻企业办税负担

纳税次数作为纳税便利化的重要体现,得到了上海市税务局和纳税人的广泛关注。城镇土地使用税和房产税纳税期限和申报表的简并政策颁布后,上海市税务局一方面不断加大便民新政的宣传辅导力度,切实为企业减轻办税负担;



另一方面将以落实城镇土地使用税和房产税两税合并申报为契机,持续探索各类税种合并申报的可能性,尽可能减少纳税人纳税申报次数,进一步提升纳税人办税效率。



05 | 提升涉税事项办税体验

为切实缩短企业办税时间、提高办税效率、营造更加便利高效的税收营商环境,上海市税务局稳步落实优化税收营商环境行动方案改革举措,充分引导纳税人网上办税的同时,不断提升线下服务效能,“双管齐下”为纳税人创造更良好的办税体验。

► (一) 企业开办、注销加速度

为实现登记、注销流程简化优化,上海市税务局积极落实一网通办,简化企业开办登记,推行企业简易注销,进一步提升办税便利度。



1. 优化企业开办

2018年1月上海市税务局推出“新办企业涉税事项当天办结”服务,将企业开办涉及的12个涉税事项由原先平均耗时3个工作日压缩至15分钟内办结。2018年3月,为了实现跨部门业务数据“实时发送、实时获取”,上海市税务局积极推进“金税三期税收管理系统”外部交换系统与上海市政府企业开办“一窗通”服务平台的对接,将新办企业待处理涉税事项实时推送税务部门,实现企业开办申请“一表提交”。



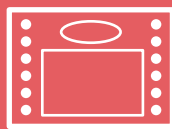
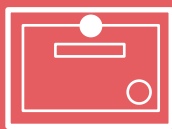
2019年1月,上海市税务局协同市场监管、公安、经信委等部门在全市各区行政服务中心推出开办企业“一窗通”服务专区。通过全力推进线下业务流程革命性再造,企业设立之后企业的执照、公章、发票在行政服务中心单一窗口实现“一窗领取”。

• 企业开办“一窗通”服务窗口

“一窗通”服务窗口集办理营业执照、开通CA证书、税务登记及公章刻制于一体,实现开办企业政务信息互联互通,通过信息共享,各部门同步收到申报信息、协同办理审批事项,为业务审批提速增效提供有力支撑。此外通过专人专窗统一发放包含营业执照、CA证书、税控发票及公章的“大礼包”,申请人只需进入“一窗通”即可一次性完成开办企业的申报,避免了原先重复填报数据的麻烦。



开办信息“一表提交”



营业执照、CA证书、税控发票及公章“一窗领取”



2019年



全市共受理33.2万户新办企业申请



平均办理时间15分钟



线上办理率超过94%

2.便利企业注销

2019年初,上海市税务局还实现同上海市政府企业注销“一窗通”平台的对接,进一步便利市场主体退出。企业通过在线填报注销申请信息,平台同步推送数据,各部门并联预审办理,大幅减少业务审批时间。注销平台通过系统控制,帮助申请人了解各项业务前后办理关系,引导企业按照最优方案办理注销事务。税务部门可在平台上实现预审并出具个性化“诊断书”,告知企业是否符合税务免办或即办条件,减少和简化材料提交的数量和要求。



“诊断书”68.7万份



注销15.2万件



即办 11.6万件, 占比76.3%

2019年,企业通过注销预审并出具个性化“诊断书”68.7万份,办结注销15.2万件,其中,即办11.6万件,占比76.3%。

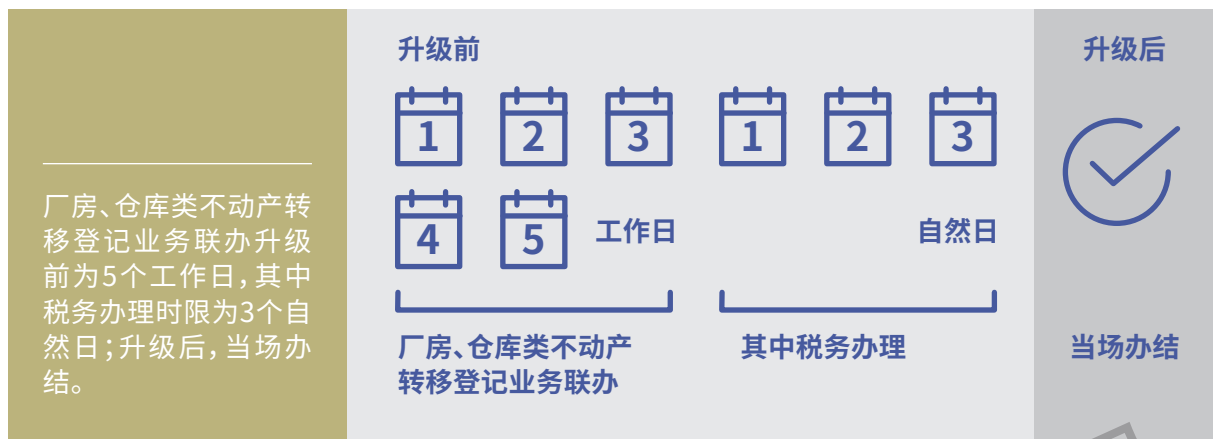


► (二) 房地产交易事项一窗办理

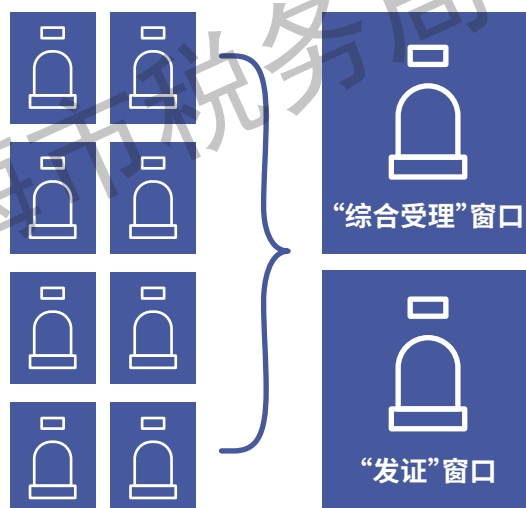
2019年,上海市税务局联合不动产登记部门推动房地产交易业务联办服务改革,在2018年房地产交易业务联办服务改革基础上,对不动产登记涉及的缴税、登记工作流程进一步优化升级,最大限度减少环节、压缩时限、提升效率,不断优化房地产交易涉税事项办理流程,为优化上海营商环境创造有利条件。

流程环节方面:

1) 提高厂房、仓库类不动产转移登记业务办理速度。设置专窗一次性办理有关申请不动产登记、缴税、缴纳登记费和取得产权证等所有业务,办理时限提速至当场办结,再次刷新了不动产登记业务的办理速度,实现一个环节、当场办结。



2) 整合窗口职能，提升办理效率。整合优化登记窗口和办税窗口功能，对外统一设置“综合受理”和“发证”两类窗口，其中：“综合受理”窗口实行统一收取业务办理所需资料；“发证”窗口实行缴税、缴纳登记费和发证业务合并办理，一窗办结。窗口功能整合后，业务划分清晰，排队次数减少，办事效率有效提升。



3) 压缩环节，两步取证。在2018年简化后的“申请登记、缴税、领取权证”三个环节的基础上，进一步缩减办理环节，整体业务仅设置“申请登记”和“发证”两个环节，将“缴税”环节与“发证”环节有机融合，缴税完毕后当场制证。通过缩减环节，申请人只需两个步骤即可取得权证，便利度得到进一步提升。



办税模式方面：

为了进一步深化上海市不动产登记服务改革，上海市税务局确定了“自主申报、告知承诺、当场完税、事后复核”的办税模式，实现“流程更简，办理更快”，持续推进落实“放管服”改革要求。

除上述流程简化及办税模式方面的改革升级外，上海市税务局和不动产登记部门通过信息共享及与市大数据中心、中国银联的密切配合，不断提升办事效率，为纳税人带来切实的便利。

► (三) “智慧办税”新体验

上海市税务局积极推进办税服务智能化转型，建设智慧型办税服务场所，目前已通过网上办税、自助办税终端等手段减少实体办税服务厅业务办理量近20%，借助预约取号功能、便捷导税等进一步缩短纳税人等候时间，实现了纳税人和税务工作人员双减负。

1. 智慧办税服务厅

2019年4月，虹口区税务局承接上海市税务局“第28个税收宣传月主题活动”，正式启用上海首家智慧办税服务厅。智慧办税服务厅位于临平北路19号，面积300余平方米，提供一系列智能化办税应用，纳税人无需办税人员协助即可“智慧办税”。

智慧办税服务厅引入智能机器人等信息化技术，提供便捷导税、自助办税、智能咨询等功能，推进办税服务厅智能化转型，实现自助式、信息化办税，为纳税人提供更加便捷、智能的办税体验。

作为全市“智慧办税”新体验的重要组成部分，上海市税务局通过制定全市智慧办税服务厅建设标准，将逐步在全市复制推广该模式。



根据本次纳税人调研结果:85%的受访企业对“智慧办税”服务厅表示满意。



2019年全市新增311台自助办税终端,配置数量累计达到663台。

2. 预约取号功能

在逐步培养纳税人涉税事项线上办理的习惯之外,上海市税务局还通过线下便捷服务与线上预约办理相结合的办法,继续缩短纳税人办税服务厅等待时间,提高办税效率,提升纳税人办税服务厅体验。

上海市税务局“办税取号”功能上线以来,受到纳税人广泛好评。通过电子税务局、“上海税务”微信公众号进入“实时取号”功能界面,纳税人可以在线领取上海各办税服务厅业务办理号码,同时可根据自身情况选择办理地点及办理时间,合理规划办税时间和出行安排,缩短排队等候时间;此外为进一步提高办税服务质效,上海市税务局正在试点推行个人、企业分类服务和分级预约办税机制。

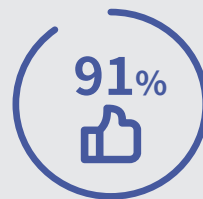


52594



355

2019年,全市微信预约取号人次达52594人次,预约办税355人次。



根据本次纳税人调研结果:91%的受访企业对微信实时取号功能表示满意。

► (四) 纳税服务“零距离”

随着税务营商环境不断优化升级,上海市税务局致力于打造“社会共治”新格局,通过建设多样化社会共治服务点,为各类市场主体提供个性化、智能化服务,实现纳税服务“零距离”。

1. “社会共治”新格局

上海市税务局致力于打造“一公里”服务圈,发挥社会共治辐射效应。联合行政服务中心、社区服务中心、经济园区、银行网点以及楼宇商圈等在全市范围内逐步布点推进社会共治工作,针对各共治点自身优势及特点,明确分类分级管理要求,实现线上线下服务功能互补、无缝连接。截至2019年底,全市共设置社会共治点76个,累计服务全市纳税人30万人次。

“蒲公英税收服务站”:为精准对接古北社区楼宇企业和员工在业务办理、税收政策、人才服务等方面的需求,2019年度长宁区税务局在长宁楼宇党建服务站建立了20个“蒲公英税收服务站”,提供智能导税、自助办税、网上办税体验、“税CHAT”活动区、税收政策充电站等服务,形成网格化、便捷化、个性化的税收服务站体系。

“创厢”式自助办税厅:2019年4月,杨浦区长阳创谷经济园区试点运行“创厢”式自助办税厅,为双创企业提供发票领用、发票代开、个税清单打印、发票认证及电子税务局使用等服务,打造上海市首个离厅式自助办税服务厅。

区行政服务中心24小时自助服务区:徐汇区行政服务中心建立了24小时自助服务区域,为新办企业提供办税指引,为纳税人提供不间断服务。在普陀区行政服务中心,办税服务区域共设置了44个业务窗口,涵盖200余项涉税业务,全方位为全区纳税人提供涉税服务;“网上办税体验区”和“自助服务区”配置了24台自助办税终端,便于纳税人网上自主办税和自助取票;导税人员第一时间主动询问,分类引导,帮助纳税人精准取号。

案例分享 杨浦区税务局多措并举开创“社会共治”新格局

个人所得税“社会共治”网点：

在杨浦区创谷的个税信息采集点内，智能云科信息科技的财务部长林正茂表示，在园区内设立个人所得税“社会共治”网点非常方便，足不出“园”，就能知道如何申报个税。依托信息采集点，企业为111名员工中65人成功采集了专项附加扣除信息，并通过ITS扣缴客户端成功完成个人所得税申报。

个税改革“社会共治”社会志愿服务站点：

2019年1月，杨浦区税务局作为上海市税务局个税改革“社会共治”首批社会志愿服务试点单位，积极组织大学生志愿者入驻“社会共治”三网点，为纳税人拓宽税收咨询渠道。来自上海财经大学与上海电力学院的19名大学生志愿者用爱心助力个税改革，传播税法知识，历时35天，总计服务时长404小时。

离厅式自助办税点：

2019年4月19日，在国家级大学科创园区长阳创谷的“创厢”内，一台智慧税务自助办税终端、一名智能税务咨询机器人“税小萌”到岗，延伸了税务服务的触点，拉近了办税的“最后一公里”。纳税人在园区内就能自助办理个税清单打印和发票认证等业务。6月4日-6月7日，区局服务志愿者现场为“新手”纳税人演示操作，成功9单。

公职律师税务工作站：

2019年4月29日，杨浦区税务局在长阳创谷正式启动“公职律师税务工作站”，深入园区、街道，为纳税人提供涉税法律服务。区局“2+7+N”的“税立方”税收法律服务团队共13人，由现有2名公职律师、7名拥有法律职业资格税务干部及法制联络员或志愿者4人组成。自5月15日首次工作开始，与纳税人相约“周三”面对面。

2. “全链条式”服务进博企业

2019年11月5日至10日,第二届中国国际进口博览会在上海举行。为更好的服务企业,上海市税务局在首届经验基础上,持续优化服务举措,做好进博会期间的税收服务保障。

协助企业使用电子发票,节约人力物力:为减轻企业因发票开票数量庞大导致的巨大工作量,上海市税务局多次组织研讨,帮助企业寻找解决方案,指导企业完成电子发票备案,解决了企业的燃眉之急。

及时进行发票增量满足进博企业需求:进博会期间,国家会展中心周边地区住宿和餐饮量都急速飙升。上海市税务局通过实地走访,根据企业需求进行发票增量调整,共对进博会有关的56户企业进行了发票增量,累计增加发票超过18000份。

聚焦减税降费,及时响应企业诉求:进博会期间,上海市税务局聚焦落实减税降费政策,在会场设置税务咨询台,及时解决会展企业问题,优化纳税服务,全力保障,襄助进博盛会。

► (五) 办税指引规范化

上海市税务局通过涉税业务清单式管理,结合电子税务局建设,逐步实现纳税人主要办税事项“最多跑一次”或“不用跑”。

1. “最多跑一次”事项清单

2019年,上海市税务局继续落实国务院“最多跑一次”改革工作部署,通过简化涉税业务流程以及办税资料,进一步推进纳税人主要办税事项“最多跑一次”或“不用跑”,减少纳税人至实体办税服务厅次数,减轻纳税人办税负担。随着2019年7月第三批“最多跑一次”事项清单的发布,上海市税务局已累计推出六大类318项“最多跑一次”,其中249个事项已实现“全程网上办”,一次不用跑。



2. 开展税收政策专题汇编

上海市税务局在上海市税务局网站设定了税收政策专题栏目,实时发布最新税收政策及热点内容,以帮助纳税人对税收政策进行全面了解,提高纳税人税收遵从水平。

上海市税务局还结合地方经济的发展需要,选取专题开展税收政策的汇编工作,对国家和地方的税收政策进行梳理。2019年形成了《支持职业教育发展有关税收政策汇编》《福利企业有关税收优惠政策汇编》《上海市依据国家授权制定的税收优惠政策清册》等,供相关部门以及纳税人参考使用。

► (六) 跨区域、跨部门信息共享

上海市税务局通过加强跨区域办税服务合作,不断探索长三角纳税服务一体化建设,便利企业涉税事项办理,促进区域经济高质量发展;强化多部门沟通协作,加强数据交互与应用,持续优化税收营商环境。

1. 探索长三角一体化税收协作

上海市税务局积极对接长三角一体化国家战略,加强跨区域办税服务合作和协同治税;会同财政部门探索跨行政区投入共担、利益共享、财税分享机制。

在上海市青浦区行政服务中心开设“长三角一体化服务专窗”,通过上海市“一网通办”平台为长三角地区跨区域申请开办企业的纳税人提供全流程套餐式服务,已有企业享受异地网上申请,一窗式领取证照、发票和税控设备的便利服务。

青浦区税务局和浙江省嘉善县税务局打破地域壁垒,探索合作办税,已实现在两地办税服务厅互设离厅式自助办税设备,方便长三角跨区域企业就近自助办理涉税业务,减少纳税人异地奔波次数。

上海市税务局还积极推进“一体化示范区”税收制度创新,探索区域内开办企业税务“一网通”服务,实现异地办证后当场领取发票;通过与长三角区域税务部门共享涉嫌虚开等信息,推进涉税风险联防联控。

案例分享1 长三角“一网通办”正式开通:打造全国首个区域政务服务“一网通办”旗舰店



2019年5月,长三角沪苏浙皖三省一市政务服务“一网通办”正式开通上线。包括上海在内的长三角14个城市已实现首批51个政务服务事项的“一网通办”。

在经过几个月的试点之后,上海浦东新区率先实现了长三角“一网通办”线下专窗街镇100%全覆盖。长三角的居民能够打破户籍限制,在居住地享受医保、社保、档案、税务等在内的21项个人事项的政务服务,实现长三角地区通办。

案例分享2 长三角三省一市实现区域间税收分析协作和数据共享

2019年10月10日,长三角一体化税收经济分析专项合作调研会议在上海市召开。上海青浦、江苏吴江、浙江嘉善三个区域的税务部门共同签署了《长三角生态绿色一体化发展示范区税收经济分析合作协议》,明确以开放、合作、共享的态度,为税收经济分析合作做出示范,更好地服务长三角一体化发展。长三角税务部门将努力实现“三个共享”,即共享税收经济数据,建立数据交换机制;共享税收发展经验,开展区域比较分析;共享分析团队资源,开展联合课题分析。

2. 对接“一网通办”平台

2019年上海市税务局持续落实推进税务领域对接“一网通办”平台。通过打通与其他部门审核系统之间的壁垒,实现多项信息互通,填写数据自动预填,进一步减轻办税负担;通过授权获取公安、民政、教委等多项外部数据,为房地产交易联办业务、个税专项扣除核验等提供数据支撑;对接市政府电子证照库,税务受理实名办税时,通过扫描纳税人“随申办市民云”手机APP出示的电子居民身份证,再将现场拍摄纳税人影像传入市政府多源认证平台实时比对,实名办税进入无证时代。



一网通办

截至2019年底,共实现涉税业务156大项270子项、17个电子证照(证明)接入“一网通办”平台。其中270项子事项中,已实现全程网上办261项,占比96.7%。



随申办市民云

包括代开增值税普通发票、跨区域涉税事项报告、开具表格式税收完税证明等20余项企业事项,出租居住用房发票开具的自然人事项,均可通过使用“随申办市民云”手机APP“亮证”办理。

► 本章小结

持续推进智能纳税服务, 提升办税体验

上海市税务局将以虹口智慧办税服务厅为模板, 进一步拓展离厅式自助办税服务范围, 建设多样化社会共治服务点, 为各类市场主体提供个性化、智能化服务, 实现纳税服务“零距离”。



06 | 纳税人权益保障

为切实保障纳税人权益,上海市税务局不断完善健全税收监管和纳税信用评价体系,通过推广“银税互动”平台、完善纳税信用评价机制等措施,发挥纳税信用体系的正向管理作用;开放线上线下诸多渠道,深入了解纳税人诉求建议;加强与涉税专业服务机构协作,提升税务机关服务质量。

► (一) 推进纳税信用评价应用

1. “银税互动”平台

2019年,上海市税务局与上海银保监局合作,进一步探索打造“银税互动”平台创新版,缓解中小微民营企业融资难题。在经企业授权后,税务部门可通过该平台将包括纳税信用、申报缴税、违法违章等100项纳税信息,实时共享至银行信贷系统,作为银行授信的参考,以“零费用、零距离、零风险”服务举措着力破解融资难融资贵问题,实现合作实效性、覆盖度、获得感的“三提升”。

• 打造“零费用”互动平台,降低融资制度性成本

该平台为政府搭建的公益平台,银行及广大小微企业通过该平台完成网上信贷产品开发和线上融资交易,有效降低银行信贷和企业融资成本。

• 加强“零距离”数据共享,缩短融资审批周期

为进一步充实银行信贷决策资源,提升银行对小微企业的贷款审核速度,创新版的“银税互动”平台银税数据共享的内容扩大至100项,企业融资申请审批周期进一步缩短。

•实现“零风险”数据传输,确保企业信息安全

银税互动平台实现了全市范围内税银数据“一线直连”,在确保信息共享高效的基础上,进一步加强企业涉税和信贷数据传输过程安全,有效保护企业商业秘密和数据信息,保障企业合法权益。





共享数据规模由67项扩大至100余项。



已与60家金融机构签订合作协议,较2018年增加了15家。



以税务信用信息为基础,陆续推出47个银税互动信贷创新产品,满足不同类型、规模、发展阶段的小微民营企业需求。



发放各类银税合作产品

605.6亿



小微企业节省

2.9亿

截止2019年底,在沪银行机构累计发放各类银税合作产品约605.6亿元,为小微企业节省约2.9亿元相关费用。

2. 完善纳税信用修复管理机制

根据《国家税务总局关于实施第二批便民办税缴费新举措的通知》(税总函〔2019〕243号)中关于完善纳税信用修复管理机制相关要求,2019年上海市税务局试点应用动态信用积分体系,进一步完善纳税信用修复管理机制。

该动态信用积分系统以电子税务局动态信用和动态风险双体系为支撑,依托大数据平台的数据驱动,针对纳税人信用和风险的高低程度,提供对应的增值服务和管控手段,实现对纳税人的差异化管理和服务,进而鼓励和引导纳税人增强依法诚信纳税意识,主动纠正纳税失信行为。目前,上海市电子税务局已完成动态信用、动态风控两个支撑系统的对接工作,下一步将分阶段开展试点工作。

3. 补评复评全流程网上办理

随着纳税信用体系建设不断推进,良好的税务信用评级成为纳税人参与市场竞争、保障企业安全前行的重要资产,企业也越来越关注纳税信用评定的结果。为了充分保障纳税人权益,落实和推进纳税信用补评和复评工作,上海市税务局已初步完成电子税务局纳税信用补评和复评网上办理功能的开发。通过该系统,纳税人将无需提交书面材料,补评、复评结果也将直接通过电子税务局反馈至纳税人,实现全流程网上办理。

► (二) 深入了解纳税人诉求

1. 拓宽纳税人意见表达渠道

• 12366纳税服务热线

12366纳税服务热线是纳税人广泛知晓的意见表达渠道。纳税人可通过拨打12366纳税服务热线转接人工或者转接24小时电话语音服务,对税务机关的服务质量进行表扬投诉或提出相关意见建议。

• 上海市税务局网站

上海市税务局网站为纳税人开设了网上意见表达渠道,登录上海市税务局网站“互动交流”页面,纳税人可以通过在线访谈、意见征集等途径表达自己的意见建议,还可以随时对税收违法行为、税务机关以及工作人员的不恰当行为等予以举报,不同的意见和投诉将会由专门的部门进行处理。

• 调研工作

上海市税务局通过对不同行业不同规模的企业进行调研,充分听取纳税人缴费人对税务工作的意见和建议,着力解决突出需求及问题,推动税收各项工作深入开展。



纳税人可以通过以下渠道进行意见表达



2. 拓展纳税信用查询渠道

近年来,上海市税务局积极完善纳税信用查询机制,为纳税人提供公开便捷的纳税信用信息自助查询渠道。纳税人可以通过电子税务局、自助办税终端、移动办税终端等自助获取、即时查询纳税信用评价结果以及纳税信用扣分明细,随时随地了解自身纳税信用情况,维护自身合法权益。



3. 建立外部评价反馈渠道

上海市税务局通过纳税人满意度调查、服务水平综合测评等外部评价机制,积极了解纳税人诉求并建立外部反馈渠道,以纳税人反映的主要问题为重点,开展专项治理行动。同时,上海市税务局结合纳税服务投诉情况,加强内部的修正管理,在必要时对相关人员进行问责处理,内外共同促进服务水平的提升。

4. 设立税收营商环境评测师和税务体验师工作机制

为切实优化税收营商环境,不断提升纳税人的满意度和获得感,上海市税务局还通过招募税收营商环境评测师和税务体验师,以沉浸式体验参与税务部门组织的评测项目,并从第三方客观角度发现各类涉税问题,提出优化改进建议。此外,上海市税务局还通过向评测师颁发“税收营商环境评测师”荣誉证书、积分排名专享“绿色通道”等优化服务措施、参与重大税收政策研讨等激励举措,提升纳税人、缴费人的满意度和获得感,形成常态化、多形式、有内涵的交流沟通工作新机制。

案例分享 征纳沟通“新平台”,纳税服务“心体验”——松江区税务局深入推进“税务体验师”工作机制

为进一步优化税收营商环境,增加公众对于便民办税春风行动举措的了解,松江区税务局深入推进“税务体验师”工作机制,于2019年7月下旬邀请两位自然人纳税人以“税务体验师”的身份参加区局举办的公众开放日活动。当日,在上海市税务局纳税服务处、电子税务局项目组以及松江区局税务干部的陪同下,两位纳税人深度体验了电子税务局自然人发票代开功能。”

•全方位体验

税务体验师现场操作线上“个人出租居住用房发票开具”全流程,从人脸识别注册到实名登录,从合同信息采集到发票开具,全方位的电子税务局使用体验使“网上办税”得到更加立体真实的展现。

•零距离沟通

通过“税务体验师”机制搭建起税务机关与纳税人之间沟通的新桥梁,鼓励纳税人建言献策,与税务干部面对面交流探讨,进一步拉近了征纳双方距离,展现了纳税服务的温度和深度。

•多渠道提升

深入梳理税务体验师反馈的涉税诉求和意见建议,以纳税人需求为出发点,推进部门协作与社会共治,充分依托信息化手段,有机融合线上办税与线下服务,实现流程“全优化”、征纳“双减负”。



► (三) 涉税专业服务机构协作

2019年上海市税务局以持续深化涉税专业服务管理制度改革创新为主要驱动力,以优化提升纳税人、缴费人的满意度和获得感为工作目标,坚持鼓励、引导与规范相结合,拓展服务领域,创新服务方式,优化队伍建设,促进涉税专业服务行业健康稳步发展,为优化税收营商环境、促进经济高质量发展贡献力量。

上海市税务局积极调动涉税专业服务行业力量,鼓励其参与志愿公益活动,充分发挥其专业服务、深度服务优势,助力减税降费政策落地落实,助力个税改革等各项改革顺利实施。

上海市税务局还积极响应国家税务总局要求,在对涉税专业服务机构及其服务内容充分调研的基础上,通过公开招标、定向委托、邀标等形式购买有资质的涉税专业服务,满足纳税人、缴费人多元化需求。

► 本章小结

回应企业关切,切实维护纳税人、缴费人合法权益

上海市税务局持续推进纳税信用评价体系建设,搭建税企沟通平台,深入了解企业诉求,帮助企业破解难题,通过纳税人满意度调查、服务水平综合测评等外部评价机制,调动涉税专业服务行业力量,共建现代化税收服务体系,进一步提升了纳税人的满意度和获得感。



07 总结与展望

2019年上海市税务局主动服务大局,强化税收职能,按照高质量发展要求,确保了减税降费政策措施精细化落实。同时,上海市税务局着力深化税制改革创新,通过优化网上办税、智能咨询、社会共治等促进纳税服务的实践创新,为纳税人提供了更加便利化、信息化的办税体验。

2020年1月,上海市委、市政府深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神,发布了上海营商环境改革3.0版方案和加强投资促进32条举措,坚定不移把优化营商环境向纵深推进,全力打造更具国际竞争力的投资发展环境,加快形成优环境、抓投资、促发展的强大合力,全市上下只争朝夕、同心协力,奋力创造新时代上海发展新奇迹。



新的一年,上海市税务局将按照上海市优化营商环境大会的要求,全面落实各项减税降费政策,不断落细便民办税春风行动、“最多跑一次”、推进“一网通办”、电子税务局建设等改革举措,持续巩固拓展减税降费成效,为纳税人营造更加便捷高效的办税环境,持续打造更优税收营商环境。



编后絮语

2020年,上海市税务局连续第二年发布《上海税收营商环境白皮书》,旨在对上海优化税收营商环境的各项举措进行全面的梳理与更新,使纳税人更了解身边的纳税服务举措;同时,也意在通过获取纳税人的反馈,了解上一年度纳税服务举措的成效,并在未来年度有针对性地进一步改进提升。

在编写《上海税收营商环境白皮书》的过程中,上海市税务局得到了第三方机构和企业纳税人的大力支持,在此对相关机构、部门和企业的数据提供、资料收集、方案调研等方面做出的努力和贡献表示感谢。

为了方便阅读,更好反映上海税收营商环境的有关情况,全书主要从持续释放减税降费政策效应、切实缩短企业纳税缴费时间、便捷优化税费后流程、减少企业申报税费次数、提升涉税事项办税体验、纳税人权益保障这几个维度体现上海的税收营商环境,欢迎读者在报告使用过程中提出宝贵意见和建议。

