国家税务总局办公厅

关于印发《2019年深化增值税改革纳税服务工作方案》的通知

文号：税总办发〔2019〕34号

发文单位：国家税务总局办公厅

发文日期：2019-03-21

国家税务总局各省、自治区、直辖市和计划单列市税务局，国家税务总局驻各地特派员办事处，局内各单位:

　　现将《2019年深化增值税改革纳税服务工作方案》印发给你们，请遵照执行。

　　国家税务总局办公厅

　　2019年3月21日

2019年深化增值税改革纳税服务工作方案

　　为深入贯彻落实党中央、国务院关于实施更大规模减税降费的决策部署，确保2019年深化增值税改革更好地落到实处，特制定本方案。

　　一、总体要求

　　聚焦降低增值税税率等各项改革措施，全面精准做实宣传辅导，精简办理手续，从快解决问题，过硬成效检验，全力实现宣传辅导100%全覆盖、可验证，红利账单100%有推送，有效做到政策明、流程清、手续简、成果显，以便利高效的纳税服务促进纳税人更好享受深化增值税改革政策红利，切实增强纳税人获得感。在工作中努力做到三个坚持:

　　——坚持“实简快硬”，全力确保降低增值税税率等各项改革措施落地生根。宣传辅导要“实”，辅导对象实打实再扩围、辅导内容实打实再深化、辅导方式实打实再扩展、辅导质效实打实可验证；手续办理要“简”，政策内容简明解读、优惠办理简便操作、政策红利简洁推送、办税流程简化环节；问题解决要“快”，问题快速收集、投诉快速处理、需求快速响应、结果快速反馈；成效检验要“硬”，服务标准要硬、工作作风要硬、风险防控要硬、改进完善要硬。

　　——坚持把握关键，扎实做好针对性纳税服务工作。把握关键时期，在降低增值税税率等各项改革措施公布后立即开展宣传辅导；把握关键环节，针对每个申报期前、中、后三个关键环节不同特点，开展针对性纳税服务；把握关键目标，确保增值税纳税人4月1日顺利开票，5月1日顺利申报；围绕纳税人获得感推送红利账单，展示深化增值税改革成果；把握关键征期，4月份征期是多重减税降费政策叠加的关键征期，要提前预判并提出系列针对性措施，有效防范各类风险，确保关键征期平稳运行。

　　——坚持分级负责，充分发挥各级税务机关联动效应。税务总局统一组织部署，负责制定2019年深化增值税改革纳税服务工作方案，及时获取面向纳税人的政策宣传辅导口径，建立税务总局直联办税服务厅等工作机制，开展纳税人需求、满意度调查，指导各级税务机关开展深化增值税改革纳税服务工作；各省税务机关结合本地实际，创新工作方法，统筹组织开展本省深化增值税改革纳税服务工作，设计本省宣传辅导产品，开展本省宣传咨询和培训辅导工作，建立健全直联等工作机制，确保办税服务厅、电子税务局、自助终端平稳运行，指导省以下税务机关开展深化增值税改革纳税服务工作；市县税务机关结合本地实际，具体实施深化增值税改革纳税服务工作，创新方式实现宣传辅导100%全覆盖、可验证，聚焦获得感实现红利账单100%有推送，全面开展一线干部培训，保障征期平稳有序，配合做好“3个100”直联工作，切实响应纳税人深化增值税改革政策落地方面的诉求。

　　二、工作措施

　　（一）宣传辅导要“实”，增强政策知晓度

　　1.统一宣传辅导口径。税务总局根据新出台的降低增值税税率等各项改革措施，及时获取政策宣传辅导口径，24小时内更新12366税收知识库，并加工形成简明平实、通俗易懂的宣传材料，为咨询解答提供实际支撑。各省税务机关根据税务总局统一的深化增值税改革政策宣传辅导口径，细化本省面向纳税人的政策宣传辅导口径。

　　2.扩展宣传辅导渠道。税务总局在12366纳税服务平台开设的减税降费专栏和涉税专业服务专栏中增设降低增值税税率等各项改革措施内容，在网上纳税人学堂突出降低增值税税率、配套增加抵扣等改革措施的宣传辅导，在两会前后连续开展3期深化增值税改革主题在线访谈或网络直播。各地税务机关围绕深化增值税改革主题，既要通过办税服务厅优惠政策落实咨询服务岗、服务体验区和纳税人学堂等突出开展降低增值税税率等各项改革措施的咨询辅导，又要用好电子税务局、“两微一端”等多媒体渠道加大宣传力度。

　　3.拓宽宣传辅导范围。各地税务机关要摸清辖区内纳税人底数、压实责任，做到纳税人宣传辅导面100%全覆盖。同时，将宣传辅导对象由办税人员扩大到法定代表人、股东、高管、财务负责人、税务代理等人员。对财务负责人、办税人员、税务代理人员侧重开展面对面的政策辅导，对法定代表人、股东、高管等人员侧重推送政策信息。采取分管局长包干督导等方式，实现科室负责人实时指导、辅导专员按时完成；通过减税降费辅导工作微信群和QQ群等方式，由业务骨干实时辅导,将宣传辅导任务责任落实到人。

　　4.切实开展精准辅导。围绕深化增值税改革，根据不同行业、不同规模、适用不同政策措施的纳税人特点，有针对性地开展“滴灌式”精准辅导。既要采取满足个性化需求的“一对一”精细化政策辅导，又要重点利用信息化手段开展政策“点对点”推送和关键人群的程序性操作辅导，还要对适用不同政策措施的纳税人，分期分批组织开展涉税专题讲座，手把手讲操作，账对账算红利，让适用政策的纳税人应享尽享、有知有感。

　　5.充实宣传辅导产品。税务总局根据新出台的政策、办税流程等内容，制作并下发动漫、视频、政策图解等宣传辅导产品，及时推介各地好的经验做法。各地税务机关根据不同类型纳税人的需求，创新制作生动形象、亮眼鲜活的宣传辅导产品，确保纳税人听得懂、看得明、记得牢。

　　6.做实内部人员培训。税务总局在新政策出台后，组织召开全国税务系统“一竿子贯到底”视频培训会，指导各地及时培训一线人员。各地税务机关要合理安排培训时间，立即组织开展12366和办税服务厅全员业务培训，确保12366坐席人员学得懂、答得准，确保办税服务厅一线人员懂政策、会操作。

　　7.发挥涉税中介正向作用。各级税务机关要加强与涉税行业协会等社团组织的沟通协作，引导涉税专业服务机构参与12366专家坐席、办税服务厅、纳税人学堂专家咨询辅导等志愿服务活动，协同组织开展公益大讲堂、税务师同心服务团、代理记账“协税者”服务团、深化增值税改革政策“进园区、进校园、进社区”等公益活动，助力宣传辅导全覆盖。

　　（二）手续办理要“简”，提高办税便捷性

　　8.简化流程资料。税务总局、省税务机关在深化增值税改革政策出台后，及时更新《纳税人办税指南》,重点关注申报表栏次和填写规则变化等内容，对纳税人办理事项实行资料清单化管理，清单之外资料一律不得要求纳税人报送。税务总局制发《纳税服务规范（3.0版）》，重点修改与深化增值税改革相关的报送资料、办理流程、纳税人注意事项等内容。

　　9.减少办税次数。各地税务机关要在深化增值税改革中通过多种方式，拓宽本地“最多跑一次”清单并向社会公告实施，确保增值税纳税人4月1日顺利开票，5月1日顺利申报。

　　10.降低申报失误。各地税务机关要围绕深化增值税改革在征管方面带来的变化和提出的要求，通过电子税务局在纳税人申报环节提供在线申报辅导、数据校验、提示提醒和纳税人自查自检功能，确保纳税人尽享政策红利；纳税人在办税服务厅办理纳税申报业务时，窗口人员应将信息系统提示的校验信息及时告知纳税人。

　　11.缩减等待时间。各地税务机关要在时间错峰、场所错峰、渠道错峰的基础上，进一步优化完善错峰申报措施，对享受降低增值税税率等各项改革措施的纳税人应按企业类型、办理业务等不同类别主动预约办税；要在办税服务厅指定一个综合窗口专门负责处理疑难杂症问题，要有专人负责，导税人员做好相应引导，疑难杂症应尽量在导税环节处理，提升纳税人办税体验。

　　12.推进线上办税。各地税务机关要加速推行“网上办”，增加网上办理比例，凡与深化增值税改革密切相关的办税事项实现“应上尽上”；积极推行“自助办”，完善自助服务终端功能。

　　13.加强办税辅导。各地税务机关要在办税服务厅内设置优惠政策落实咨询服务岗，为纳税人办理降低增值税税率等各项改革措施事项提供专门服务；要根据办税服务厅业务量合理确定窗口数量，窗口人员与窗口数量比例不得低于1.2:1，配强配足导税人员，辅导纳税人办理相关事项；要严格执行首问责任制，确保纳税人诉求有处说、疑惑有人解、事项有人办。

　　（三）问题解决要“快”，提升政策执行力

　　14.及时收集纳税人对深化增值税改革政策方面的需求。税务总局4月初组织开展纳税人需求调查，范围涉及全国100万户纳税人，从纳税人的政策知晓度、便利性和获得感等方面了解政策落实情况。各地税务机关按要求在日常工作中组织开展好本地范围内纳税人需求征集工作，动员和辅导政策相关纳税人广泛参与调查、客观反映涉税需求，确保调查结果真实有效。

　　15.加快深化增值税改革信息直报。建立咨询紧急情况直报机制，实时监控各地涉及降低增值税税率等各项改革措施的大规模、集中性咨询情况，并于当日上报税务总局（纳税服务司）。加快建立“3个100”直联点，即在全国范围内设立100个办税服务厅直联点、100个涉税专业服务机构直联点和100个纳税人直联点，税务总局按日汇总整理各地纳税人深化增值税改革政策咨询情况，按周“点对点”收集纳税人在增值税政策、办理流程、系统操作等方面的问题和建议，跟踪政策落实情况。

　　16.快速响应纳税人诉求意见。严格落实小微企业涉税诉求和意见快速响应机制，通过12366纳税服务热线、12366纳税服务平台、税务网站等渠道，广泛收集纳税人对深化增值税改革政策落实、执法规范、纳税服务、信息化建设、法律救济等方面的意见建议，3个工作日内整理推送相关业务部门快速处理并反馈，及时响应合理诉求，形成闭环处理机制。

　　17.提速处理纳税人对深化增值税改革纳税服务投诉。畅通税务官方网站、12366纳税服务热线、办税服务厅等渠道，及时接收纳税人投诉。重点围绕涉及增值税方面的投诉，压缩受理时限50%，压缩处理时限70%以上，其中服务态度类投诉处理时限压缩70%、服务质效类和侵害权益类投诉处理时限压缩85%，并于处理当日向投诉人反馈，确保此类投诉受理及时、处置得当、反馈迅速。

　　（四）成效检验要“硬”，确保实在获得感

　　18. 强化纳税服务成效评议。各级税务机关要建立健全第三方评议机制，采取随机采访、调研走访等多种方式主动接受纳税人和人民群众的评价和监督，要以纳税人知晓度验证深化增值税改革政策宣传的精准性，以纳税人满意度评估纳税服务举措的有效性。

　　19.开展纳税人满意度调查。税务总局结合深化增值税改革这一重点工作，适时开展纳税人满意度专项调查，重点调查对落实降低增值税税率等各项措施的评价，以纳税人的满意度作为衡量政策落实成效的重要指标，检验服务标准高不高、推进措施实不实、工作作风硬不硬，查找突出问题和薄弱环节，提出针对性改进建议。调查结束后，各地税务机关应迅速根据调查结果认真查找短板、整改问题。

　　20.防控税务代理风险。各级税务机关在落实深化增值税改革政策过程中，既要有针对性加大对涉税中介机构的宣传辅导，又要强化对涉税中介机构的监管，防范“黑中介”“中介黑”抵消政策红利。发挥涉税中介机构正向作用，扩大联网批量申报范围，为纳税人享受深化增值税改革政策提供便利服务。

**三、保障机制**

　　各地税务机关要把落实深化增值税改革政策作为一项政治任务，周密部署、扎实推进、加强协作、总结提升、注重实效、改进完善，确保2019年深化增值税改革落到实处。