

国家税务总局仙桃市税务局 2024 年纳税人缴费人需求调查报告

为全面贯彻党的二十大精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，推动国务院“高效办成一件事”部署在税务系统落地见效，为纳税人缴费人（以下简称纳税人）提供更加优质、高效的服务，国家税务总局仙桃市税务局于 2024 年 3 月 27 日至 4 月 19 日在全市范围内组织开展了纳税人缴费人需求征集调查活动，采集到的需求数据及调查结果分析报告如下：

一、需求数据情况

（一）需求调查基本情况

本次调查采取问卷调查和走访问需两种方式。问卷调查采用标准化的问题和答案选项，减少个体主观性的影响，在短时间内获取样本充足、真实性强的数据，本次问卷共回收 719 份，具体情况如表 1-1 所示，其中样本量最大的为沙嘴税务分局辖区，数量为 138 份，占比 19.2%；样本量最小的为张沟税务分局辖区，数量为 68 份，占比 9.4%。

表1-1 各税源管理分局调查样本量

序号	主管税务分局	样本量	占比
1	沙嘴税务分局	138	19.2%
2	干河税务分局	116	16.1%
3	胡场税务分局	95	13.2%

4	张沟税务分局	68	9.5%
5	彭场工业园税务分局	79	11.0%
6	高新技术产业开发区税务分局	104	14.5%
7	龙华山税务分局	119	16.6%

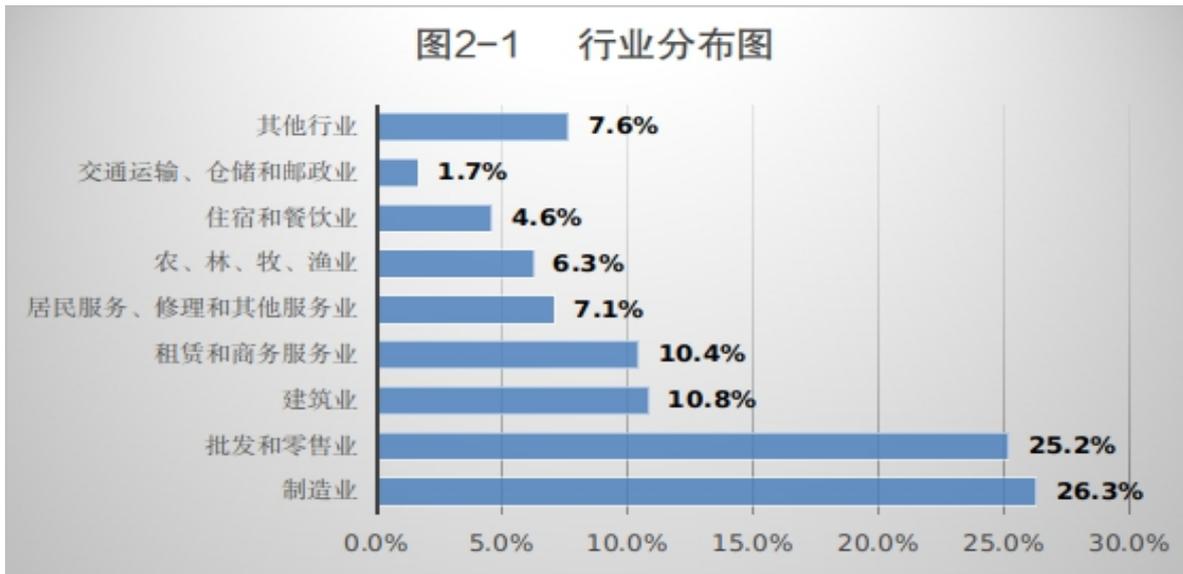
在走访问需中，重点选取纳税人中的人大代表、政协委员或头部企业财务负责人等，增加分析报告的可行性和针对性，共走访 20 位企业法定代表人、财务负责人及涉税专业服务机构管理人员。

（二）需求数据分布情况

调查样本的基础信息设置，围绕企业主营业务所属行业、成立时间、规模、注册类型四个维度进行调查。

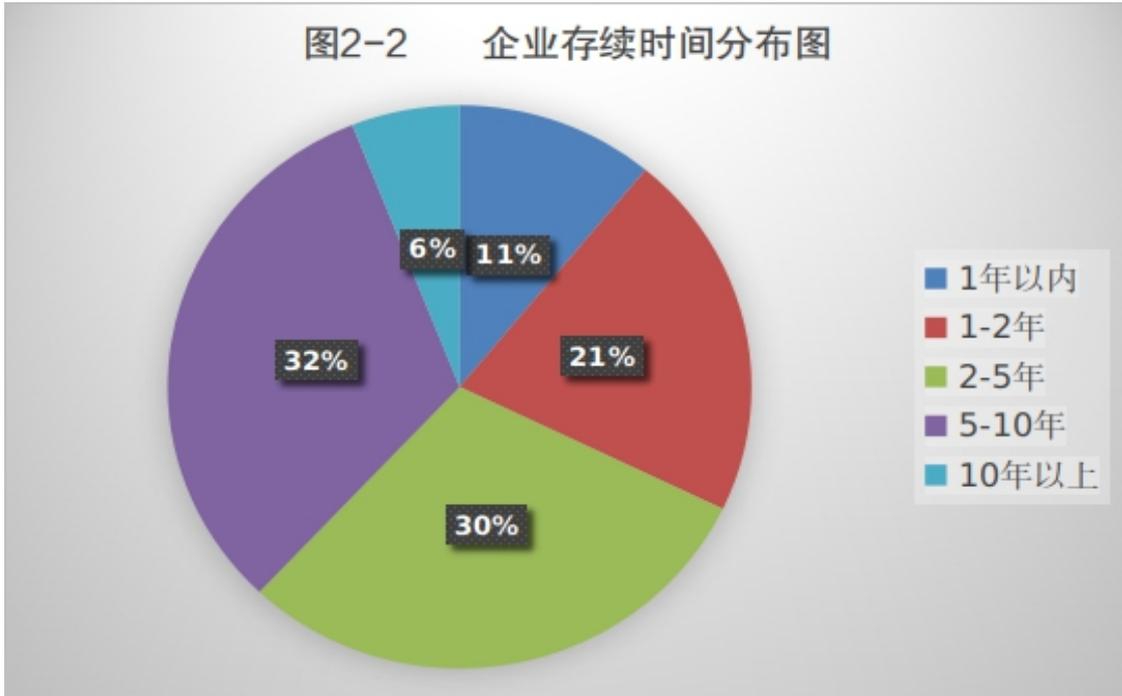
1. 行业分布。在本次纳税人需求调查中，制造业、批发和零售业、建筑业等行业样本量较多。其中，制造业 189 份，占比 26.3%；批发和零售业 181 份，占比 25.2%；建筑业 78 份，占比 10.8%；租赁和商务服务业 75 份，占比 10.4%；居民服务、修理和其他服务业 51 份，占比 7.1%；农、林、牧、渔业 45 份，占比 6.3%；住宿和餐饮业 33 份，占比 4.6%；交通运输、仓储和邮政业 12 份，占比 1.7%；其他行业 50 份，占比 7.6%。

图2-1 行业分布图



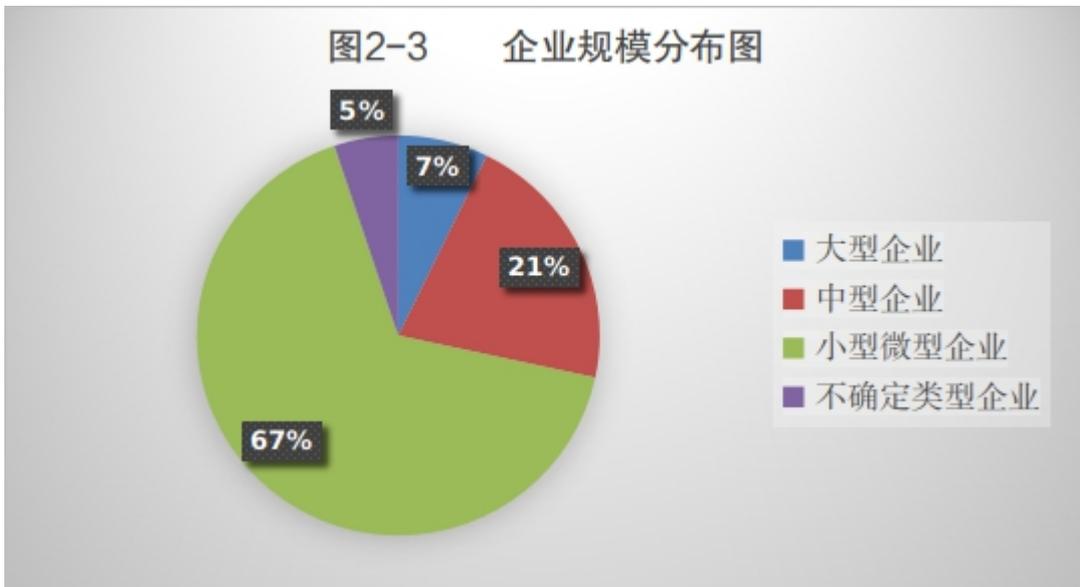
2. 存续时间分布。在本次需求征集中，存续时间分别按照 1 年以内、1-2 年、2-5 年、5-10 年以及 10 年以上等五个维度进行征集。其中，存续 1 年以内的企业 79 份，占比 11%；存续 1-2 年的企业 152 份，占比 21.1%；存续 2-5 年的企业 215 份，占比 29.9%；存续 5-10 年的企业 230 份，占比 32%；存续 10 年以上的企业 43 份，占比 6%；

图2-2 企业存续时间分布图



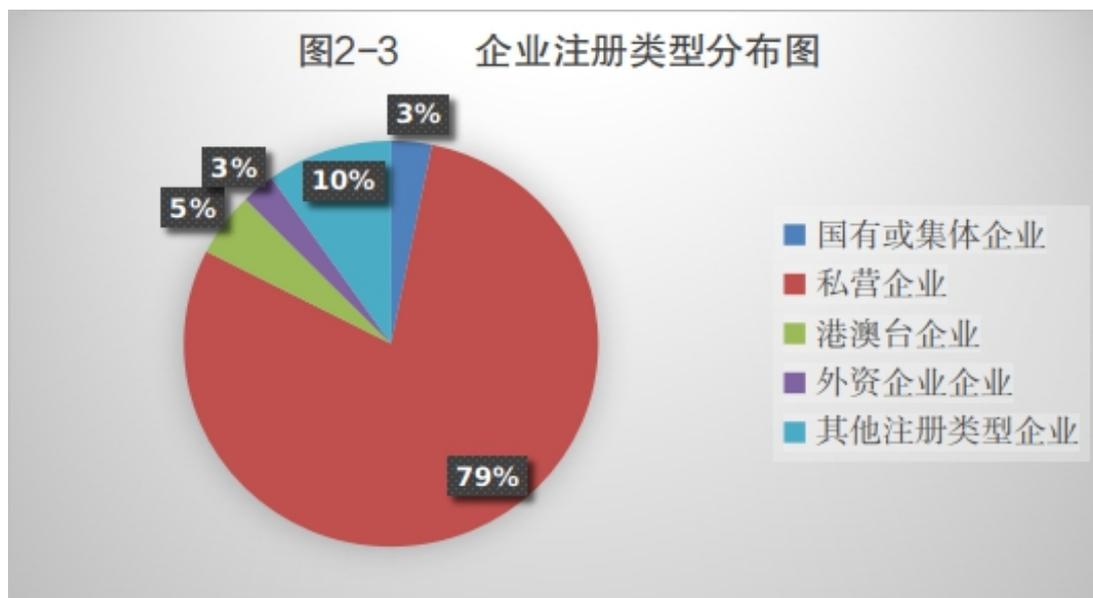
3. 企业规模分布。在本次需求征集中，大型企业 52 家，占比 7.2%；中型企业 152 家，占比 21.1%；小型微型企业 478 家，占比 66.5%；不确定类型企业 37 家，占比 5.1%。

图2-3 企业规模分布图



4. 企业注册类型分布。在本次需求征集中，国有或集体企业

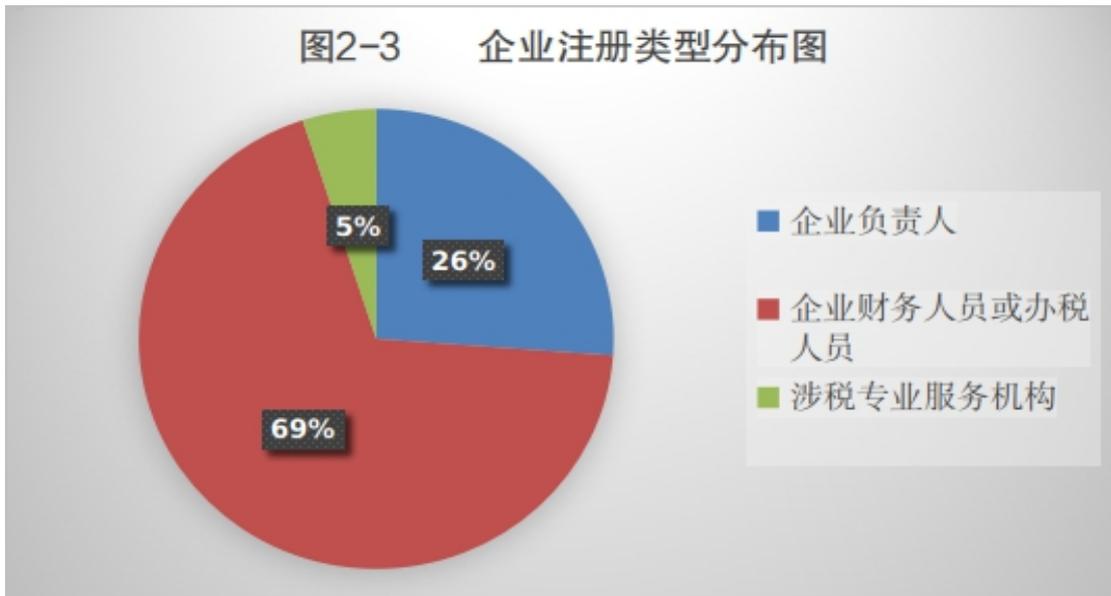
23家，占比3.2%；私营企业576家，占比80.1%；港澳台企业37家，占比5.1%；外资企业19家，占比2.6%；其他注册类型企业家71，占比9.9%。



(三) 调查对象和分布情况

需求征集的访问对象，主要围绕与税务机关接触最多的企业负责人（企业实际控制人、法定代表人或负责人）、企业财务人员、办税人员，同时增加中介机构和个人代理人（以下简称涉税专业服务机构）定向征集。其中，企业负责人188人，占比26.1%；企业财务人员或办税人员495人，占比68.8%；涉税专业服务机构36人，占比5.1%。

图2-3 企业注册类型分布图



(四) 调查指标

本次调查共涉及 25 个客观题和 1 个开放题。其中，基础信息指标聚焦纳税人身份信息、行业、经营时间、企业规模、注册类型等基础信息，包括 5 个客观题 25 个选项；调查指标聚焦依法治税、改革创新、管理服务、风险防范四个方面的重点工作，包括 20 个客观题 124 个选项。围绕《意见》落实和“行动方案”，结合 2024 年全国税务工作会议精神及重点工作任务，聚焦 2023 年纳税人满意度调查反映的突出问题，优化调整社会保险费征收、涉税专业服务机构等 5 项指标，新增数电发票、新电子税务局、“税路通”品牌建设、诉求解决等 8 项指标。

1. **依法治税。**围绕税费政策落实、执法检查等内容，了解纳税人的税法意识和关注点，维护税法权威，加强规范执法，厚植风清气正的税收法治环境，共包括 4 类 15 个选项。

2. **改革创新。**围绕国务院“高效办成一件事”、数电发票、

社保费“统模式”、新电子税务局推广、税费诉求解决、“税路通”品牌建设等重点工作，收集改革过程中纳税人的意见建议，推动税收现代化建设不断取得新成果、实现新突破，共包括 15 类 52 个选项。

3. 管理服务。围绕纳税人获得感、重点关注事项、征收管理流程等内容，透过需求数据分析研判，针对短板弱项明确下一步提升方向，优化管理服务方式，提高税费管理质效，更好为纳税人增便利优环境，共包括 12 类 53 个选项。

4. 风险防范。围绕办税提醒、税费风险、纳税信用变化等内容，一方面帮助纳税人识别当前潜在的涉税涉费风险因素，不断提高纳税人遵从度；另一方面帮助税务部门强化精准监管，提升风险防范水平，共包括 2 类 4 个选项。

二、调查结果分析

（一）依法治税方面

依法治税类需求调查围绕税费政策落实、规范执法等内容，共 4 类 15 个选项。通过了解纳税人对税费政策的关注情况，对执法公平公正、廉洁透明的获得感情况，收集纳税人对执法检查工作提出的意见建议，为税务部门在维护税法权威、规范执法方式、厚植风清气正的税收法治环境等方面进一步优化提供支撑。

1. 税费政策关注情况。从调查结果来看，纳税人最为关注的三个事项分别是“税费优惠政策”（75.23%）、“基本税收政策、制度”（68.71%）、“税费征收管理要求”（45.61%）。这表明，

一是税务部门深入落实党中央、国务院重大决策部署，落准、落稳、落好税费优惠政策，为经营主体添活力增动力，把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上，是纳税人尤为关注相关事项；二是税务部门推进法治化进程，不断完善税收法律体系，得到纳税人高度关注；三是税务部门深入推进征管改革进程，征收管理进一步规范，纳税人也比较关注。

2. 执法检查感受情况。从调查结果来看，受访者重点关注的事项排名前三的是“给予纳税人更多自查时间”（52.79%）、“整合检查核查事项，减少入户检查频次”（36.58%）、“提供了解检查进度的途径”（27.39%）。这表明，纳税人希望税务部门能够在不打扰日常经营的同时，给予充足的时间来自我核查和准备，同时能够便利查询检查进度。在“整合检查核查事项，减少入户检查频次”方面，63.42%的受访者认为自身检查频次科学合理，24.51%的受访者在一年内受到1次执法检查或接到疑点自查整改。这表明，87.93%的纳税人接受了合适频次或较少频次的执法检查或疑点自查整改，税务部门在精准监管、减少对经营主体打扰次数上取得良好成效。

3. 促进执法规范、公平的措施建议情况。在各类促进执法规范、公平的措施中，纳税人选择比例较高的为“扩大‘首违不罚’事项的范围”“推进区域间税务执法标准统一”“推行非强制执法方式”，占比分别为63.37%、51.14%、38.01%。纳税人选择比例较低的为“强化税务执法监督”“严厉查处涉税违法行为”，

占比分别为 20.61%、18.83%。这表明，纳税人更加期待税务部门以柔性执法、宽严相济的方式营造良好的税收法治秩序。

（二）改革创新方面

改革创新类需求调查围绕国务院“高效办成一件事”，数电发票、社保费“统模式”、新电子税务局推广、税费诉求解决、“税路通”品牌建设等方面，共 15 类 52 个选项。通过了解纳税人对各项改革创新工作的体验感，收集纳税人提出的相关建议，助推各项重点工作取得新成果，为税收现代化建设赋能添力。

1. 推广新电子税务局。使用过新电子税务局的受访者占比为 73.56%。纳税人希望新电子税务局重点优化的前三项依次为：“提升操作便捷性”（60.95%）、“提高系统稳定性”（46.86%）、“提高界面友好度”（34.26%）；后两项是，“实现与自然人电子税务局的自动跳转”（20.21%）、“拓展场景式办税项目”（19.03%）。这表明，纳税人对“非接触式”办税缴费充分认可，但对电子税务局操作便捷性、系统稳定性、界面友好度有更高期盼；同时，纳税人对自然人电子税务局运行认可度高，但对于新电局实现自动跳转有新期待；纳税人对“套餐式”“场景式”办税缴费便利化举措获得感高，对拓展场景式办税有期待。在使用过新电子税务局的受访者中，认为系统较为稳定的受访者占比达到 53.14%，认为系统不够稳定但遇到卡顿次数为 1-2 次的受访者占比合计为 22.04%。这表明，新电子税务局运行基本良好，75.18%的受访者未遇到对正常办税缴费有较大影响的系统卡顿

问题。

2. 推行全面数字化的电子发票。受访者最希望税务部门优化的前三项分别是“提高数电发票平台稳定性、便捷性”（46.63%），“优化发票赋额类别调整流程”（37.12%），“优化系统自动触发发票额度规则”（34.05%）。

某制造业企业财务人员：税务机关近几年对于报税系统和税务软件的升级，很大程度上节约了纳税人在销售开票及税务申报的工作量。特别是电子发票应用，很大程度上减轻了会计人员的工作负担。数电票上线以来，实现“去介质”，无需再携带税控设备开票，也不需要领取纸质发票就可以开具，使业务办理更加方便快捷。同时，通过电子发票服务平台，可进行发票开具、交付、查验以及勾选等系列操作，享受“一站式”服务，无需再登录多个平台完成相关操作，使用起来更加智能。

3. 优化社会保险费征收。从调查结果来看，70.88%的受访者希望税务部门从“统一申报模式”方面进一步优化完善社会保险费征收工作，59.28%的受访者希望在“便利线上实时查询”方面进行优化完善，35.44%的受访者希望在“保障缴费系统稳定”方面进行优化完善。

4. 落实“高效办成一件事”。从调查结果来看，受访者最希望进一步优化的三个方面分别为：“企业开办‘一件事’跨部门一站办”（60.27%）、“企业信息变更‘一件事’跨部门一站办”（53.93%）和“企业注销登记‘一件事’跨部门一站办”（43.86%）。

（三）管理服务方面

管理服务类需求调查围绕纳税人获得感、重点关注事项、希望税务部门持续优化提升等方面，共 12 类 53 个选项。深入剖析纳税人对税费政策信息获取、办税缴费、诉求解决的偏好，定位纳税人对管理服务工作的提升期待，为税务部门进一步提升管理服务质效提供依据。

1. 纳税人获得感情况。围绕政策落实、宣传辅导、管理执法、诉求响应、便捷办税、服务规范、数电发票、公正廉洁等 8 个方面调查纳税人的获得感情况，其中政策落实（享受税费优惠简便高效）、便捷办税（线上办税缴费高效便捷）、宣传辅导（税费优惠宣传辅导到位）占比分别为 60.81%、43.38%、41.71%，位于获得感前三位。

2. 纳税人关注事项情况。

（1）了解最新税费政策及动态的渠道方面。从调查结果来看，纳税人了解最新税费政策及动态选择最多的前三个渠道分别是“电子税务局”（64.63%）、“税务官方网站”（63.61%）、“微信公众号、微博、抖音等新媒体”（41.14%）。少部分纳税人选择“电视、广播、报刊、杂志等社会媒体”（14.49%）、“纳税人学堂”（10.69%）以及“税务师、会计师、律师事务所等机构”（2.89%）。反映了电子税务局和税务官方网站是纳税人了解最新税费政策及动态的主要渠道。同时，传统的社会媒体和专业服务机构成为满足各类纳税人了解政策动态的有效补充。

(2)接收税费政策信息形式方面。从调查结果来看,71.05%的受访者倾向于接收“重点明确、简短清晰的政策摘要”,56.73%的受访者倾向于接收“税费政策及解读原文件”,54.56%的受访者倾向于接收“热点问答、案例解读等”。这表明,重点明确、简短清晰的政策摘要最贴近纳税人接收税费政策信息的需求,同时纳税人对税费政策及解读原文件、热点问答和案例解读的需求也相对较高。

(3)接收税费政策内容方面。从调查结果来看,纳税人对税务部门税费政策辅导有明显的需求偏好。其中,66.15%的纳税人选择“企业所得税、个人所得税年度汇算清缴”,占比最高,且较去年(59.57%)有明显提升。此外,36.94%的纳税人对于“增值税留抵退税政策”提出辅导需求,其他方面辅导需求较为分散,占比均不足两成。近年来,税务部门不断调整优化所得税相关政策,持续升级和完善汇算清缴功能,企业和个人对所得税相关业务的重视程度日益增强。

(4)常用的办税缴费渠道方面。从调查结果来看,纳税人常用办税缴费渠道排名前三分别是“电子税务局及自然人电子税务局”(86.51%)、“办税服务厅”(31.50%)和“手机端办税缴费APP”(27.90%)。这表明,税务部门推出“征纳互动”“可视答疑”等线上办税缴费的便利化举措,推动办税服务厅转型升级,为纳税人提供了更加多元、高效、便捷的办税缴费渠道。

3. 希望税务部门持续优化提升情况

(1) 税费政策推送方面。从调查结果来看，39.84%的纳税人认为“推送的内容不易理解”，占比最高；33.14%的纳税人认为“推送的内容太多太杂”，31.87%的纳税人认为“推送的频率频次太少”，占比较高；认为“推送的内容与我无关”（20.67%）的纳税人相对较少。这表明，一是对于税费政策推送改善方向，纳税人主要期待税费政策推送内容更加通俗、更易理解；二是得益于税务部门在开展税费政策精准推送上的持续发力，推送质效显著提升。对比2023年需求调查结果，“推送的内容不易理解”比例下降12.22%，“推送的内容太多太杂”比例下降9.11%，“推送的频率频次太少”比例下降14.85%，纳税人对税费政策精准推送的认可程度不断提升。

(2) 处理办税缴费问题方面。从调查结果来看，在税务机关处理办税缴费问题需要持续优化方面，超半数的纳税人（52.88%）认为当前办税缴费过程中“渠道不够畅通”，而对于其他方面问题的认同占比均不足三成。这表明，一是税务部门问题解决质效较好，认为税务部门“响应不够及时”“问题解决不够高效”“问题解决不够到位”“结果告知不够及时”的纳税人占比相对较低；二是税务部门问题解决质效提升，对比2023年需求调查结果，“渠道不够畅通”占比降低5个百分点，“响应不够及时”“问题解决不够到位”“结果告知不够及时”占比则平均降低一成。与此同时，对纳税人在办税缴费过程中对反馈问题渠道畅通性的需求，应予以关注。

(3) 诉求响应方面。从调查结果看，85.55%的纳税人认为在办税缴费过程中提出的诉求能够被有效解决，仅有14.45%的纳税人认为无法有效化解。对比2023年需求调查结果，71.97%的纳税人认可税务部门诉求响应及时，77.12%的纳税人认可问题解决到位，呈现提升状态。这表明税务部门坚持“人民至上”，快速响应、及时化解涉税涉费诉求取得了明显成效，纳税人给予了高度认可。

(四) 风险防范方面

风险防范类需求调查围绕办税提醒、税费风险、优惠政策推送、纳税信用变化等方面，共2类4个选项。深入剖析纳税人对风险提示信息的偏好，充分了解纳税人对数电发票一体式风险防控的体验感，进一步帮助纳税人提升税收风险内控能力，提高税务部门风险防范水平。

1. 提醒提示信息方面。从调查结果来看，纳税人在提醒提示信息偏好占比前三项为“最新税费政策和动态”（71.83%）、“税费申报缴纳时间提醒”（51.52%）和“税费风险提示”（46.35%）。这表明，绝大部分纳税人更加重视获取最新税费政策和动态，以更好更快享受税费政策红利。同时，纳税人的税法遵从意识持续提高，希望通过税务部门前期提醒提示帮助规避税费风险。下面，着重对风险信息需求进行分析。

2. 数电发票一体式风险防控方面。从调查结果来看，在领用数电发票时，17.89%的纳税人希望“优化改进一体式风险防控规

则”。这表明，数电发票的推广使得税收征管方式由“以票控税”向“以数治税”转变，其风险防控得到纳税人关注。数电发票不断发挥业财税一体化协同作用，在智能对比、有效发现企业发票涉税风险方面迭代升级，制造业、批发和零售业更为关注相关规则，以期合规经营。

四、调查结论

综合分析本次需求调查，全部 124 个需求选项中，23 个需求选项得到超半数纳税人认同。纳税人需求总体上呈现出多样且高频事项较为集中的态势。根据纳税人反映情况的集中频率，提取出排名前八位（超 65% 纳税人认同）的高频需求，得出以下结论：纳税人将电子税务局、自然人电子税务局作为常用办税缴费渠道（86.51%）；纳税人办税缴费过程中的诉求能够有效化解（85.55%）；税费优惠政策是纳税人最关注的主要税费事项（75.23%）；最新税费政策和动态是纳税人最希望收到的提醒提示信息（71.83%）；重点明确、简短清晰的政策摘要是纳税人最倾向于接收的税费政策信息（71.05%）；纳税人希望税务部门通过统一申报模式进一步优化完善社会保险费征收工作（70.88%）；基本税费政策、制度是纳税人第二位关注的主要税费事项（68.71%）；企业所得税、个人所得税年度汇算清缴是纳税人最希望税务部门开展的辅导（66.15%）。

对照党中央、国务院部署要求，对标 2024 年全国税收工作会议精神，对应本次需求调查的高频选项和差异分析情况，在依

法治税、改革创新、管理服务、风险防范方面得出如下结论：

（一）依法治税深入推进，刚柔并济彰显成效

近年来，税务部门落实税收法定原则，积极推动税收立法进程，18个税种中已有12个完成立法，增值税法、消费税法、关税法、税收征管法被列入十四届全国人大常委会立法规划一类项目，税收法律规范体系不断完善，税费优惠政策延续实施，社会税收感知度较高。调查结果显示，68.71%的纳税人关注基本税收政策制度，75.23%的纳税人关注税费优惠政策。

科学精确、刚柔并济的税收执法新体系建设取得较好成效。调查结果显示，87.93%的纳税人接受了合适频次或较少频次的执法检查或疑点自查整改，税务部门在精准监管、减少对经营主体打扰次数上取得良好成效，“无风险不打扰、有违法要追究、全过程强智控”在税收实践中充分运用。纳税人高度肯定税务执法人员业务素质，更易于接受说服教育、约谈警示、风险提醒等非强制性执法方式。同时，纳税人更加期待扩大“首违不罚”事项范围，运用非强制性执法方式，推进区域间税务执法标准统一。

（二）改革创新服务大局，经济社会再添活力

在推进中国式现代化新征程中，税收在国家治理中的基础性、支柱性、保障性作用更加凸显，税务部门向改革要动力、以创新激活力，有效推动税务领域各项工作迈向新台阶，赢得纳税人更大范围、更高程度的认可。

智慧税务建设成果显现。“非接触式”的办税缴费方式深入

人心，超八成纳税人倾向于使用“电子税务局、自然人电子税务局”进行办税缴费，超六成纳税人在线上了解税费政策。新电子税务局推广受到欢迎，73.56%的纳税人使用过新电子税务局，并对“拓展场景式办税项目”功能给予认可和期待。数字化电子发票方便快捷方面获得感强，在主要税费事项中位于前列。

社保征管更加有力有效。税务部门牢固树立“税费皆重”理念，跨部门协同程度不断加深，2023年实现社保费征收8.2万亿，同比增长11.6%。调查结果显示，70.88%的纳税人期待税务部门实施社会保险费“统一申报模式”，以期进一步享受社保缴费便利体验。

服务高水平开放展现作为。税务部门创新打造“税路通”品牌，全面服务“走出去”企业和跨境投资。调查结果显示，半数纳税人在境外投资过程中，将税务官网提供的《国别（地区）投资税收指南》和《海外税收案例库》作为税收争议或跨境税收诉求解决的重要依赖。

同时，在落实“高效办成一件事”方面，较多纳税人期待在企业开办、信息变更、注销等领域加深“一件事”跨部门一站办的程度。

（三）管理服务提质增效，营商环境不断优化

税务部门认真贯彻党中央、国务院决策部署，扎实推动77项延续、优化、完善的税费优惠政策落地生根，在一年内推出5批109项便利化举措、28项助力民营经济举措，创新运用征纳

互动服务模式、政策精准推送机制，有力促进经营主体减负，保障经济大势稳中求进。调查结果显示，最新税费政策和动态成为纳税人最关心的提醒提示事项，纳税人在“享受税费优惠简便高效”“线上办税缴费高效便捷”方面获得感最高。

民有所呼，税有所应。税务部门优化升级税费服务诉求解决机制，充分倾听诉求声音，及时回应“急难愁盼”，从关注“治已病”向“治未病”延伸。诉求解决机制的有效落实，将纳税人的“问题清单”转化为税务人的“成效清单”，税务人的“辛苦指数”转化为纳税人的“满意指数”。同时，纳税人对政策解读内容更简洁、政策推送更精准、问题解决渠道更畅通也呈现出更高认可和期待。

（四）风险防范精准有效，底线思维持续巩固

以“信用+风险”为基础的税务监管新体系不断健全。实行纳税人动态信用等级分类和智能化风险监管，既强化税务部门精准监管，提升风险防范水平，又帮助纳税人识别当前潜在的涉税涉费风险，不断提高纳税人遵从度，为纳税人守法经营增便利优环境。调查结果显示，51.52%的纳税人希望持续收到税费申报缴纳时间的提醒，46.35%的纳税人期望持续获得税费风险提示，有效规避逾期申报等风险。

五、下一步建议

2024年是中华人民共和国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。税务部门要坚持胸怀“国之大者”、

办好“民之实事”、担当“税之重任”，努力在服务党和国家发展大局中进一步把握好税务职责定位、彰显税务担当作为。对标“以人民为中心”的发展思想，结合依法治税、改革创新、管理服务、风险防范四个方面，对问卷调查和深度访谈数据深入剖析，提出以下工作建议。

一、完善税费法规体系，有力落实税费政策

建议回应纳税人对“基本税收政策制度”和“税费优惠政策”的关注，积极推动增值税、消费税立法和税收征管法修订，深化非税收入立法研究，筑牢依法治税基石。加强税务规章、税收规范性文件管理，加强制度文件的权益性、合法性审核，充分保障纳税人权益。密切跟踪税费优惠政策实施情况，充分把握政策效果，及时提出优化建议，确保政策红利惠及广大纳税人。

二、优化税务执法方式，维护社会公平正义

建议回应纳税人对“税务机关执法公平公正”的关注及对执法检查优化的需求，针对征管执行层面存在的地区差异，采取一系列综合措施。例如：持续规范税务行政处罚裁量权，推动区域内税务行政处罚裁量基准统一；强化监督与问责机制，确保税务执法行为公正、透明；加强税务干部法治素养培养和执法能力建设，确保税务执法专业规范。同时，

建议有效运用“首违不罚”等纳税人评价较高的执法优化措施以及说理式执法、提示提醒服务、统筹入户事项等非强制性方式，让更多纳税人感受到公平正义和税收执法温度。

三、推进智慧税务建设，提升管理服务效能

建议回应纳税人对新电子税务局、数电发票的关注，积极融入数字化政府建设，有效运用大数据、云计算、人工智能等现代信息技术手段，深入推进系统集成联通、数据穿透贯通，积极构建智能化、场景化的税务智能应用平台，如推广并优化全国统一的新电子税务局、“慧办”平台等，不断提升数字化、智能化治理效能，推动税收工作的现代化进程。着力优化数电发票功能设计，健全完善信息系统运维保障体系，持续提升纳税人系统稳定、问题解决、数据安全体验感。

四、助力社保“统模式”改革，促进缴费便捷高效

社保费划转旨在统一征收管理，提高社保制度公平性和社保费征收效率。各地税务机关通过加强跨部门合作、开设绿色通道等方式，为纳税人提供高效服务，显著提升社保费缴纳便捷度。建议回应纳税人对社保“统模式”的更高期待，加强税务、社保、医保等多部门协作，建立信息共享机制，确保信息及时互通互联，涉费诉求响应（解决）高效规范，线下推动“一站式”“一窗式”办理，线上推广“掌上办”等便捷服务，有效解决缴费人进多个门、上多张网等问题。同时，深入研究社保费业务规律，加强分类管理，提升征管规范化、标准化水平。

五、精准开展宣传辅导，创新落实征纳互动

建议回应纳税人对税费政策信息获取形式、内容方面的关注。在辅导形式上，加强传统媒体、网络平台和社交媒体多渠道

宣传辅导，以图片、视频和简明的政策摘要帮助纳税人深刻掌握税费政策要点，在一定程度上提高政策落实的透明度和确定性。深化建立“辅导办理一体化、流转处理扁平化、税费服务场景化”的征纳互动服务运营机制，推进跨省通办，实现线上线下服务资源统筹调度，推动服务渠道扎口运营管理。在辅导内容上，优化税费优惠政策精准推送，实现“政策找人”，为不同行业的企业制定个性化方案。针对“走出去”企业，持续提供一站式、多语种、跨税种的个性化税收服务。

六、深化税费诉求响应，推动实现未诉先办

建议回应纳税人对遇到问题寻求有效帮助的需要，建立完善诉求收集、分析、改进、反馈等闭环管理机制，不断提升诉求响应解决水平。运用数字化归集、智能化分析方式，着力实现从原始诉求人工收集到热点诉求自动抓取的全流程运行，从税费服务诉求中找准纳税人关注的热点问题，为税收工作发挥“探测器”作用，推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸。

七、强化多部门协同共治，推进“高效办成一件事”

聚焦办税缴费中的高频事项和纳税人反映的突出问题，创新服务模式，在税费缴纳方式多元化、流程最优化、材料最简化、成本最小化上持续发力，最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力。同时，完善内外部协作机制，强化信息共享与跨部门协作，实现从单一部门到多部门高效办税的跨越，提高“好办事”的便利和“办成事”的效率，不断增强纳税人获得感和满意度。

国家税务总局仙桃市税务局

2024年5月10日