

国家税务总局仙桃市税务局 2024 年诉求 办理结果运用典型系列案例

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。

针对纳税人缴费人的高频热点需求，市税务局坚持问题导向，以“诉求”促“改进”，聚焦纳税人缴费人所期所盼，持续推动管理和优化提升，现将高频典型需求及改进优化举措公布如下：

仙桃市税务局税费服务诉求办理 典型案例（一）

题 目	精准施策 助力新办企业茁壮成长		
案例类型	税费服务类 <input checked="" type="checkbox"/> 征管流程类 <input type="checkbox"/> 政策业务类 <input type="checkbox"/> 系统技术类 <input type="checkbox"/> 其他类 <input type="checkbox"/>		
选取依据	诉求人为特定群体	承办单位	仙桃市税务局 纳税服务股
内容简述	<p>针对新办企业这一特殊群体的涉税诉求，仙桃市税务局以问题为导向，把新办企业的“头疼事”当成“心头事”，在办税服务厅设置新办企业服务专窗，提供新办纳税人信息确认、税费种认定、三方协议签订、申报缴税等“一条龙”服务；精准对接新办企业的实际需求，量身定制税收优惠政策“开业大礼包”。同时密切关注新办企业在后续经营中遇到的涉税问题，定期上门对法人、财务人员开展纳税辅导，规范开票流程、完善财务制度，引导企业合理适用税收政策，精细服务“护航”新办企业从“步入新赛道”到“驶入快车道”。2024年二季度，累计为1000余户新办企业提供一站式服务，对经营期在三年以内的18户企业进行了走访问需，收集处理涉税诉求问题68条。</p>		

精准施策 助力新办企业茁壮成长

一、案例背景

涉税经营主体的增减是经济运行的一张“晴雨表”，也是感知市场温度的敏锐触角。作为地方经济的活跃因子，涉税市场主体的不断新生，是地方经济高质量发展的重要基础，因此保住新办涉税经营主体，也就保住了地方经济的源头活水。据统计，仙桃市 2023 年至今，新办涉税经营主体达 13000 余户，小规模纳税人占比达 95%以上，这类初创企业，受限于自身规模、财务成本和信息获取等客观条件，通常都会遇到各类涉税问题，亟需税务部门提供支持服务。

仙桃市税务局纳税人诉求集中处理中心通过纳税服务热线、各分局“仙速办”工作点、征纳互动服务等渠道收集到多起新办涉税经营主体关于办税流程、政策享受、融资获取等方面的咨询诉求。

二、主要做法成效

(一) 套餐式服务，企业开办高效办理。针对新办纳税人不知到哪儿开办、不知办哪些业务、不知需要哪些材料等一系列问题，仙桃市税务局整合企业开办全流程业务，设立企业开办专窗，将企业注册、税务登记、印章刻制、发票申领、银行开户、企业社保和医保开户登记、住房公积金缴存开户登记等 18 份材料压缩为完整的 1 套材料，实实在在为纳税人解决了企业开办过程中存在的信息差、时间差等问题，实现企业新办事项一次性办好，大大提高新办纳税人办税效率，提升办税体

验“获得感”。2024年二季度，累计为1000余户新办企业提供一站式服务。

（二）全方位辅导，精细服务按需解难。采取“线上+线下”辅导模式，线下设置新办纳税人辅导专区，对首次办税人员展开专项辅导，赠送操作手册，帮助企业了解涉税知识、规范涉税事宜、避免涉税风险；实行网格化管理，新办纳税人自动分配管户进行一对一辅导，抓好政策落实“最后一公里”。依托征纳互动服务平台，24小时接收业务申请，实现“视频互动、即问即办”，切实解决新办纳税人远程办税“不懂、不会、不理解”问题；打造“税仙声”直播间，抽调业务骨干组成讲师团队，在线为新办企业答疑解惑。根据新办企业特点，按类按需制定个性“菜单”，有针对性地开展精准辅导，满足不同纳税人的个性化办税需求。

（三）精准化送策，精准推送助企扬帆。不断完善“企业有所呼，税务部门有所应”的企业诉求呼应机制。依托征纳互动平台、办税大厅热线等搭建与新办企业线上线下直联互通渠道，抓勤税企沟通，广泛采集、精准分析并及时反馈新办企业实际诉求，通过税收大数据，将税收优惠政策、提示信息等按照不同企业类型进行精细划分，通过电子税务局精准推送至新办纳税人，纳税人登录即可查看针对性信息与指导，从税务角度为新办企业纾困解难，今年以来，已累计开展精准推送11批次，惠及纳税人17974户次；成立“仙税青枫”青年志愿服务队，定期对新办纳税人送“税”上门，围绕减税降费政策、新办纳税人服务套餐、纳税申报、数电票等方面重点内容，加强对新办纳税人的政策宣传和法人代表、财务人员的辅导服

务，确保纳税人应知尽知、应享尽享，使新办纳税人切实感受税务温度，助力新办企业扬帆起航。2024年二季度，“仙税青枫”青年志愿服务队对经营期在三年以内的18户企业进行了走访问需，收集处理涉税诉求问题68条。

位于全国黄鳝第一镇张沟镇的湖北允泰坊新零售有限公司成立于2023年5月，主要从事部分农副产品及水产品的收购、批发、零售等业务。针对新办企业流程不熟、资金紧张等问题，“仙税青枫”青年志愿服务队在多次调研的背景下，开展“点对点”宣传辅导，帮助企业尽享红利，轻装上阵。“公司刚刚成立，市场尚未打开，设备、人员等研发费用投入大，”湖北允泰坊新零售有限公司厂长许心荣表示，“税务部门送来的研发费用加计扣除政策解了我们燃眉之急。”有了一系列税收政策的加持，允泰坊正一步步尝试品牌“破圈”。

三、工作启示

不同类型的涉税主体有其自身的个性化诉求，如何更快捷、更精准、更高效的为纳税人缴费人提供纳税服务一直都是我们税务部门的工作方向。

一是提高认识，发挥能动性。要主动靠前，深入了解纳税人缴费人的真实感受，做好“一企一策”精准服务，通过“线上+线下”双线发力的方式，推出税费优惠“直达快享”“不来即享”等便利化举措，确保各项政策红利精准送达。

二是分级分类，做好标签化。一方面要对市场主体按照其所属行业、规模大小、企业性质、经营阶段等多个维度，进行实时化、常态化、全周期标签化管理；另一方面，在当下各类税费政策和新系统新平台不断出台的背景下，对税费政策和办

税流程开展全方位梳理，有针对性的归纳成如“企业开办”、“企业注销”“农产品相关”“高新技术企业”等各类政策流程集成式“大礼包”，形成“主体标签”与“政策礼包”双向匹配的精准格局。

三是未雨绸缪，下好先手棋。持续拓展税费诉求受理渠道，提前收集预判纳税人缴费人潜在诉求，深入查找问题根源，把握征管流程、服务措施等方面存在的短板，力求在成诉前靶向施策，深入推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸。

仙桃市税务局税费服务诉求办理 典型案例（二）

题 目	“四个帮办” 助企惠民更舒心		
案例类型 <small>（五种类型勾选其一）</small>	税费服务类 <input checked="" type="checkbox"/> 征管流程类 <input type="checkbox"/> 政策业务类 <input type="checkbox"/> 系统技术类 <input type="checkbox"/> 其他类 <input type="checkbox"/>		
选取依据	影响范围较广	承办单位	仙桃市税务局 纳税服务股
内容简述	<p>为全面提升办税缴费便利度，着力解决纳税人缴费人难点、堵点和痛点问题，助力全市优化调整社会保险费申报缴纳流程工作顺利推进，仙桃市税务局以开展精细服务专项试点为着力点，在提升税费服务质效上积极探索、大胆创新，统筹构建“四个帮办”服务体系，用心打造让纳税人缴费人进门舒心、办事顺心的营商环境。</p>		

“四个帮办” 助企惠民更舒心

一、案例背景

为全面提升办税缴费便利度，着力解决纳税人缴费人难点、堵点和痛点问题，助力全市优化调整社会保险费申报缴纳流程工作顺利推进，仙桃市税务局以开展精细服务专项试点为着力点，在提升税费服务质效上积极探索、大胆创新，统筹构建“四个帮办”服务体系，用心打造让纳税人缴费人进门舒心、办事顺心的营商环境。

二、主要做法成效

（一）导办专员“全程帮办”，打造助企便民新常态。针对纳税人、缴费人日常办税中出现的咨询和办事分离的问题，推出导办专员“全程帮办”，旨在通过导税、预检、网上办事辅导、自助办税辅导等岗位，为纳税人缴费人提供线下全流程帮办。立足纳税人缴费人实际需求，结合办税服务厅编外人员正面清单工作要求，全力打造“一窗通办”，将申报纳税、发票管理、综合服务等业务合并至一个窗口，逐步实现从咨询到办事一人办理、一人统管，推进基础业务全能办、疑难杂症有专攻，实现“窗口数量做减法、帮办人员做加法、往返次数做减法、服务质效做加法”。目前，办税服务厅导办专员数量从2人增加到8人，纳税人缴费人可以获得导办专员“手把手”“一对一”辅导，得以准确、高效办理各项业务，最大限度地减少等待时间和跑动次数。

（二）劳模专家“现场帮办”，拓展纾困解难新阵地。为切

实解决税务“小白”、老年人、残疾人等特殊人员的“急难愁盼”问题，推出劳模专家“现场帮办”，旨在办税服务厅建立以劳模专家为服务主体的帮办团，现场帮助纳税人缴费人处理各类疑难杂症。探索税费争议多元化解路径，依托以劳模、党员、蓝色精英团队成员、年轻业务骨干为主体的“王园园‘仙税青枫’驿站”，为服务对象量身定做“帮办卡”“跟踪单”，涵盖业务内容、办理流程、所需材料等信息，帮助纳税人缴费人顺利办理业务。通过畅通纳税人缴费人诉求表达，帮助纳税人缴费人解决疑难问题，将“王园园‘仙税青枫’驿站”打造为集“税法服务+争议调解+税情收集”等功能于一体的税费服务前沿阵地。“王园园‘仙税青枫’驿站”自2023年11月成立以来，9位成员已为150余人解决180多个税费难题，有效提升办税缴费质效。

（三）征纳互动“远程帮办”，推进智慧办税新突破。为解决纳税人缴费人精准获取信息、快速解决问题的需求难题，推出征纳互动“远程帮办”，旨在依托云计算、人工智能等技术，构建“精准推送、智能交互、办问协同、全程互动”的线上远程服务模式。依托电子税务局开展远程帮办，通过标签化管理，预先埋点采集纳税人缴费人行为轨迹，实时分析和标注纳税人缴费人偏好和关注信息，在互动中主动精准推送税费政策、提示提醒、调查问卷等，实现“有问有答”到“想问即得”。通过分类化应对，为纳税人缴费人提供机器人智能应答、云坐席在线互动、依职权流转办理等分类服务，将业务办理和辅导服务紧密结合，推动“解答问题”到“解决问题”。今年以来，运用征纳互动为市场经营主体提供高效精准的办问协同服务

15000 余次，税费事项办理更加智能化、精细化、便捷化。

（四）社保缴费“网格帮办”，延伸基层服务新触角。为满足人民群众日益增长的个性化、多样化社保缴费需求，推出社保缴费“网格帮办”，旨在通过缴费网点下沉至街道社区，形成线上、线下多点可办的网格服务圈。构建形成网上、掌上、实体、自助全覆盖的缴费渠道，同时持续拓展线下缴费渠道，形成办税服务厅与社区服务点相结合、银行柜台为补充的立体线下缴费网络。下沉服务阵地，按照“属地管理、分级负责、责任到人”的原则，建立“税务统筹协调、街镇整合推进、村（居）委跟踪管理、社区全面落实”的四级网格化服务体系。目前，在仙桃市沙湖镇设置了 3 个“仙税青枫”税费服务站点，聘请驻村税务干部和村委成员为义务纳税辅导员，辐射马岭村、黄芦村、群合村 3 个村、632 户、2547 人，集税费政策宣传、事项流程告知、税费事项辅导办理于一体，让地处偏远乡村的居民也能随时享受到“十分钟办税圈”的税费红利和办税便利。

三、工作启示

近年来，随着税收征管改革深入推进，税费服务工作“战线”在拉长、范围在变广、内容在增多，今年三季度，社会保险费申报缴纳流程也迎来了优化调整，税费服务工作质效会在更广大群众范围内受到关注与期盼。目前纳税人缴费人的办税缴费习惯、税费服务需求更加趋于多元化、个性化，权益保护意识也更强，这给纳税服务工作带来了更大的压力与挑战。

因此，我们必须更加注重纳税人缴费人的实际需求和感受，动真碰硬破解办税缴费的难点堵点问题，持续优化纳税人

缴费人的服务体验，高效响应纳税人缴费人诉求，既做好做优办税缴费等便利性服务，又拓展深化争议调解等权益性服务，多从纳税人缴费人视角想问题、办事情、出对策，进一步健全精准发现问题、有效解决问题的工作方法，切实解决好群众身边的操心事、烦心事。让纳税人缴费人的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

仙桃市税务局税费服务诉求办理 典型案例（三）

题 目	精准施策 助力新办企业茁壮成长		
案例类型 <small>（五种类型勾选其一）</small>	税费服务类 <input type="checkbox"/> 征管流程类 <input type="checkbox"/> 政策业务类 <input checked="" type="checkbox"/> 系统技术类 <input type="checkbox"/> 其他类 <input type="checkbox"/>		
选取依据	诉求人为特定群体	承办单位	仙桃市税务局 税政二股

<p>内容简述</p>	<p>针对“走出去”及有涉外业务需求的企业开展专项走访宣传工作，扎实开展跨境税收服务，持续擦亮“税路通·惟楚有道”服务品牌，积极践行“靠前服务 解跨境涉税难题”使命，为企业跨境发展保驾护航。</p> <p>仙桃市税务局走好畅通部门协作、深入走访调研、精准政策宣导三步棋，组建“税路通”专家服务团队，积极应对处理企业涉外税收政策诉求。在走访宣传过程中，积极跟进了解企业的自身经营状况及对外投资进展，为企业详细讲解“税路通·惟楚有道”品牌内涵及服务举措，向企业进行跨境税收政策宣传，指导企业完善跨境涉税风险应对策略，增强企业涉税业务处理能力。</p>
--------------------	---

靠前服务 解跨境涉税难题

一、案例背景

经济全球化已成为当今世界经济发展的重要趋势，投资格局日益多元化，国际贸易成为各国经济不可或缺的组成部分。近年来仙桃市紧紧围绕全省产业布局，着力招商引资、培优固强，大力发展外向型经济，推动机械电子制造、化工

新材料、非织造布等外贸主导产业小步快跑，形成了较大的外贸进出口规模。为积极服务“走出去”企业，扎实开展跨境税收服务，持续擦亮“税路通·惟楚有道”服务品牌，仙桃市税务局走好畅通部门协作、深入走访调研、精准政策宣导三步棋，积极应对处理企业涉外税收政策诉求，增强企业多元化布局信心，助力我市外向型经济高质量发展。

二、主要做法成效

（一）畅通部门协作，强化信息收集

为着重解决目前辖区企业涉外投资信息及外资控股信息透明度不够的问题，市税务局国际税收管理部门积极联系市商务局、市发展和改革委员会等部门，通畅交流沟通方式，进一步深化部门间协作，建立了信息共享机制。重点对我市5户“走出去”企业投资信息进行逐一梳理，就拜尔、丝宝等外资企业股权变更情况开展常态化信息联动，形成工作合力，开创了信息互通、资源共享的工作局面，全面拓宽了信息收集渠道，确保各职能部门能均更好的掌握辖区“走出去”企业及外资企业基本经营数据，为管理服务活动的开展夯实信息基础。

（二）深入走访调研，广泛听取诉求

为积极响应党中央大兴调查研究的号召，同时为了更全面的了解有涉外业务企业的实际经营情况，进一步推动“税路通·惟楚有道”品牌深入人心，仙桃市税务局秉持求真务实的工作作风，组建了由税政部门及税源管理部门业务骨干构成的“税路通”专业化服务团队，深入企业一线，走访调

研了杰希优、新蓝天、中骏森驰、湖北碧辰、金佰利等重点企业。服务团队就企业对外投资、进出口、外资控股、生产工艺等情况与企业管理、财务及一线人员进行了座谈交流，广泛听取企业各类诉求，切实了解企业经营现状，全面收集整理企业涉税难题，积极回应企业关切，对于企业对外支付操作、关联申报要求等能现场回应处理的诉求第一时间予以解决。

（三）精准政策宣导，助推企业发展

针对走访调研所了解到的“走出去”企业对外投资政策了解不足的问题，仙桃市税务局整理了一套“走出去”企业政策汇编，将实用性较强的政策向“走出去”企业财务人员进行面对面宣导，并对《国家税务总局关于居民企业报告境外投资和所得信息有关问题的公告》进行重点讲解，增强企业政策知晓水平，为“走出去”企业发展保驾护航。同时，对于外贸客户较多、对外支付业务较为频繁的企业，市税务局主动出击，建立点对点问题反馈模式，指派专人对企业反馈问题进行对接处理，并对有需求的企业进行“我要付汇”系统操作的简易培训，督导企业严格按照相关文件要求做好对外支付备案工作，进一步提升企业涉外税收处理能力，为仙桃市外向型经济发展持续保驾护航。今年上半年，仙桃市完成非居民企业税收 2910.65 万元，同比增收 401.07 万元，同比增长 15.98%。

三、工作启示

当前我市有涉外业务的企业较多，业务诉求类型也较为

繁杂，我们税务部门要主动作为，以提升纳税人满意度为宗旨，不断优化涉外税收管理服务水平。

（一）持续深化税收政策宣传落实

深挖日常各类申报信息，做好信息分析比对，针对关联交易金额较大、增长较快及长亏不倒的涉外关联交易企业制定走访计划，开展实地走访活动，就企业税收协定享受、对外付汇办理、境外经营等情况进行调研，广泛听取企业诉求，积极回应企业关切，现场进行答疑解惑，在做好优惠政策宣讲的基础上，叮嘱企业切实依法依规代扣代缴税款，积极挖掘反避税疑点，切实保障政策落实落地、常态化开展风险防控，打好非居民税收管理前哨战。

（二）不断完善“走出去”企业服务机制

持续加强与市发改委、市商务局等单位的沟通联系，全面了解全市企业和个人近年来的对外投资行为，确保实时掌握最新的对外投资经营情况，及时更新“走出去”企业台账清册，并充分利用“税路通”平台，做好“走出去”企业的扩展服务。并持续开展综合研判，利用好新电子税务局“税路通”税收服务功能模块，做好跨境税收服务的推送，引导跨境投资者充分享受东道国国内法提供的优惠政策。

（三）进一步提升对外支付风险应对水平

一是做好政策辅导，加强对基层税源管理分局进行点对点对接，以“我要付汇”操作手册为模板，全面讲解对外支付流程及风险点，并重点就所得类型的区分及境内境外的界定等难点进行研讨分析，切实提升基层对外支付业务能力。

二是常态化日常巡查，加强对外支付的日常管理工作，指导各税源管理分局常态化开展入企巡查工作，指导企业正确扣缴税款，暨强化税源管理行为，又提升风险疑点挖掘能力，全面提升基层税务分局业务水平，强化纳税人扣缴意识。