

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（四）

题 目	全覆盖培训 帮助用人单位掌握自主申报模式		
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	诉求人为特定群体	承办单位	仙桃市税务局 社保和非税收入股
内容简述	<p>针对社会保险费“统模式”改革这一特殊时期普遍的涉税诉求，仙桃市税务局以问题为导向，把新办企业的“头疼事”当成“头等事”，将前期进行系统测试的业务骨干组成“讲师团”，对超过2000个用人单位开展为期一周，共10场系统操作培训，为缴费人带来最新的系统操作讲解，并整理政策文件，并印刷4000份操作手册，让缴费人能够“按图索骥”。同时，针对集中组织培训中未到场的缴费人，分局要纳入台账管理，自行组织培训辅导，发放操作指引，按户销号，确保培训对象全覆盖。通过上述“一条龙服务”，成功消除缴费人心中的陌生感和畏难情绪，使优化调整社会保险费申报缴费流程完成顺利转变。</p>		

全覆盖培训 帮助用人单位掌握

自主申报模式

一、案例背景

湖北省7月1日完成优化调整社会保险费申报缴费流程，申报方式将由核定、缴费、开票的传统模式优化调整为用人单位向税务机关“自主申报”的新模式，缴费人面对陌生的申报系统“两眼一抹黑”，感觉“无从下手”。据统计，2024年7月份，仙桃市正常参保的用人单位达3600余户，参加职工医疗保险人数达310619人次，职工养老保险129796人次，机关事业单位养老保险46227人次，涉及人群规模较大，各用人单位社保费申报水平参差不齐，通常都会遇到各类申报、缴费问题，亟需税务部门提供支持服务。

二、主要做法成效

（一）全覆盖培训

按照“一户不落、全员培训”的工作要求，仙桃市税务局采取“线上+线下”辅导模式，线下开展授课培训，将前期进行新系统测试的业务骨干组成“讲师团”，对超过2000个用人单位开展为期一周，共10场系统操作培训，为缴费人带来最新的系统操作讲解，并整理政策文件，并印刷4000份操作手册，让缴费人能够“按图索骥”。线上，市局社会保险费和非税收入股及各税源管理分局通过建立微信群方式，在线为用人单位答疑解惑。根据省局、省医保局、省人社厅政策变化和要求，第一时间在微信群中推送政策解答口径，帮助缴费人及时把握最新的政策变化。

（三）精准化送策

过去每年6月份用人单位需分别向医保局、人社局申报下一个社保年度的社会保险费年度缴费工资，7月1日优化调整社会保险费申报缴费流程以后，年度缴费工资只需要向税务部门进行申报，如未申报年度缴费工资，将影响单位7月份的正常申报。在发现大量缴费人未申报年度缴费工资后，迅速通过12366成功推送4324条记录，提醒缴费人尽快完成年度缴费工资申报。此外，针对集中组织培训中未到场的缴费人，分局通过台账管理，自行组织培训辅导，发放操作指引，按户销号，确保政策“送到位、送到家”。

（三）个性化辅导

遵循“早发现、早解决”的原则，在微信辅导群中，对于缴费人提出的，在申报缴纳社会保险费过程中出现的问题，市局社会保险费和非税收入股及各税源管理分局“讲师团”人员，包括医保局、社保局工作人员均会在第一时间进行解答。如果是操作问题引起的，就耐心辅导缴费人通过正确方式进行申报；如果是系统原因引起的错误则立即由社会保险费和非税收入股和信息中心复核后，通过运维上报省局进行解决。

同时，由于7月份为优化调整社会保险费申报缴费流程新系统上线首月，为稳妥有序推进，社会保险费和非税收入股及各税源管理分局每天安排2名工作人员首月在办税服务厅值班，做好新流程政策宣传解释工作，辅导缴费人申报缴纳社会保险费。疏通大厅拥堵，维护良好办税秩序，引导缴费人错峰申报，妥善处置突发事件。

三、工作启示

实施优化调整社会保险费申报缴费流程，是关系人民群众

切身利益的民生工程。可以减少缴费人办理流程，降低办事成本，维护缴费人权益；还可以进一步整合税费征收职能、提升税费治理能力，有利于解决目前绝大部分地区仍然存在的社保征缴多头管理、费负不公、区域不平衡等问题，有利于建立更加公平、更可持续的社会保障制度。为了更快捷、更精准、更高效的为缴费人提供纳税服务，需要找准工作方向。

一是将社保费和非税收入征收服务汇入到纳税服务的总行动里去。随着改革不断推进和深化，社保费和非税收入征管系统也需要不断优化升级，只有部门实现信息数据实时交互共享，构建更迅速、更完整、更准确、更可靠的数据共享平台，才能持续提升社保费和非税收入征收服务质效，才能适应社保费和非税收入治理能力和治理水平的新形势、新要求。

二是将“税费皆重”理念加入到税收治理的总框架中去。社保费和非税收入的治理现代化是税收治理现代化的重要内容，目前基础还比较薄弱，很多地方都是空白，在顶层设计上要充分认识社保非税工作在国家治理中的重要作用和非税收入规模扩大后的工作格局，在框架设计上要同时考虑税和费，将税和费放在同等地位上去考虑。

三是将人才建设加入到税收队伍培养的总计划中去。要制定实施社保非税人才培养计划，充实社保非税人才队伍，增加“蓝色精英”工作团队中社保费、非税收入系列教育培训活动，充分发挥专业化团队示范带动作用，坚持不懈提高税务干部征管服务能力和水平，打造懂业务、熟法律、专业强的人才队伍，为社保非税工作的有效落实提供人才保障。

仙桃市税务局税费服务诉求办理 典型案例（五）

题 目	聚焦个性化需求 对症施策助发展		
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 type="checkbox"/> 系统技术类 <input type="checkbox"/> 其他类 <input checked="" type="checkbox"/>		
选取依据	诉求人为特定群体	承办单位	仙桃市税务局 征收管理股
内容简述	<p>针对触发“负面清单”风险指标后无法开具数电发票的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，把企业的“头疼事”当成“心头事”，始终聚集纳税人需求，解决企业在升级数电票时遇到的难题，并针对企业经营“负面”情形对症下药、专问专治，共帮助 14 户纳税人移除“负面清单”，将方便、快捷、高效的办税服务体验带给更多的纳税人。为了帮助不同纳税人更好掌握数电票重难点，自数电票推广以来，仙桃市税务局共组织纳税人线下培训 13 场次培训 2520 余人次，线上培训辅导全覆盖，共发放宣传手册 1 万余册。</p>		

聚焦个性化需求 对症施策助发展

一、案例背景

数电票的推行是为了贯彻落实国家税务总局关于进一步深化税收征管改革的要求，旨在提高发票管理效率，降低企业成本，推动税收征管的现代进程。自“数电票”开票扩围工作开展以来，仙桃市税务局按照省局开票扩围安排部署和工作要求，紧盯目标，多措并举，全力推进“数电票”开票扩围工作平稳运行，落实落地，不断提升纳税人开票、用票、受票便捷度。截至2024年7月31日，全市已有数电票试点纳税人25388户，已推广纳税人占应推广纳税人的比例为99.33%，2024年全年累计开具数电票130.24万份，数电票开具金额370.7亿元。

在数电发票全面开票扩围工作中纳税人遇到各种各样的问题，其中，纳税人被纳入“负面清单”名单，导致无法使用数电票的问题严重影响纳税人正常经营，为此仙桃市税务局持续发力，始终聚焦纳税人需求，解决纳税人在升级数电票时遇到的难题。

二、主要做法

湖北欣辉翔包装材料有限公司在开具数电发票时，因该公司上游2家企业存在风险纳税人的情形，被系统纳入“负面清单”纳税人名单中，导致无法使用数电票。得知企业困难后，主管税务机关立刻与企业取得联系，经实地核查发现为系统认定错误，主管税务机关出具详细调查核查报告并指导协助纳税人整理相关作证资料，最终在2个工作日内成功将企业移出

“负面清单”，帮助企业驶上数电“快车道”。

同时，为了帮助不同纳税人更好掌握数电票重难点，仙桃市税务局成立了由业务骨干组成的“数电票”运维工作组和工作群，通过面对面讲解、微信辅导、政策宣讲等方式讲解开票重点环节相关知识，确保纳税人快速、熟练、准确掌握数电票开具的流程，帮助纳税人从税控开票到数电开票的轻松过渡，充分做到人人掌握数电票特点、发票开具业务流程、常见问题处理。自数电票推广以来，仙桃市税务局共组织纳税人线下培训 13 场次培训 2520 余人次，线上培训辅导全覆盖，共发放宣传手册 1 万余册。

三、主要成效

针对触发“负面清单”风险指标后无法开具数电发票的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，把企业的“头疼事”当成“心头事”，始终聚集纳税人需求，解决企业在升级数电票时遇到的难题，并针对企业经营“负面”情形对症下药、专问专治，共帮助 14 户纳税人移除“负面清单”，将方便、快捷、高效的办税服务体验带给更多的纳税人。

仙桃市税务局税费服务诉求办理 典型案例（六）

题 目	全覆盖培训 帮助用人单位掌握自主申报模式		
案例类型 (五种类别勾选其一)	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 税政一股

内容简述

目前，从事社会化资源回收的前端自然人往往采用“不带票销售”方式，资源回收企业由于缺少“第一张发票”，既无法抵扣增值税进项税额，也难以获取企业所得税税前列支成本费用的凭据。今年以来，仙桃市税务局按照省局关于“反向开票”工作的安排部署，通过全覆盖培训、点对点辅导、精准化送策，帮助资源回收企业解决“反向开票”业务中痛点、堵点，全力助推资源回收企业健康发展。

“反向开票”助力资源回收企业健康发展

一、案例背景

目前，从事社会化资源回收的前端自然人往往采用“不带票销售”方式，资源回收企业由于缺少“第一张发票”，既无法抵扣增值税进项税额，也难以获取企业所得税税前列支成本费用的凭据。《关于资源回收企业向自然人报废产品

出售者“反向开票”有关事项的公告》(以下简称《公告》)实施后,自4月29日起,有“反向开票”意愿的资源回收企业,可向税务部门提交相关资料,履行完规定程序后,可以第一时间便捷实现“反向开票”。出售者通过“反向开票”销售报废产品,可以享受小规模纳税人月销售额10万元以下免征增值税和3%征收率减按1%计算缴纳增值税等税费优惠政策。若开具专用发票,在“征扣税一致”原则下,实行增值税一般计税方法的资源回收企业,可以抵扣专用发票注明的增值税税额,其购进支出还可据此在企业所得税税前扣除,进一步降低企业成本;若开具普通发票,也可作为资源回收企业所得税税前扣除凭证,解决成本税前列支堵点问题。

二、主要做法成效

(一)全覆盖培训,确保《公告》内容落实落地。4月29日,税政一股对全市14户资源回收企业就《公告》内容开展全覆盖式培训,从“明范围、明抵扣、明优惠、增便利、增规范、增效率”六个方面对《公告》内容进行详细讲解,明确资源回收企业向自然人报废产品出售者“反向开票”的具体措施和操作方法,《公告》内容自4月29日起实施。

(二)点对点辅导,确保《公告》实施畅通无阻。湖北百富再生资源有限公司是一家从事生产性废旧金属回收的企业。该企业收购对象多为难以提供发票的自然人,原先需要企业财务与供货人反复联系督促,再由供货人到税务部门办理代开发票,不仅费时费力,而且还常因沟通不到位,造成企业财务核算不准确,存有法律风险。“反向开票”政策

出台后，企业于7月29日发起“反向开票”事项报告。8月5日税务局审核通过，并在8月15日上门开展政策及操作辅导，不仅解决了企业采购‘取票难’的问题，贯通了购销增值税抵扣链条，也极大提高了企业办税便利性，降低了经营成本。湖北百富再生资源有限公司负责人杨明认为，这一政策对资源回收行业规范化、阳光化发展起到推动作用。

（三）精准化送策，确保《公告》红利应享尽享。结合“再生资源信息网”公示数据对本地符合再生资源回收企业条件的企业进行二次核实，新增打标企业44户，精准筛选符合资源回收行业“反向开票”政策的纳税人精准推送了政策文件等提示提醒信息，确保《公告》红利应享尽享。

三、工作启示

一是依托税收大数据赋能。为推动政策落实落细，税务部门依托税收大数据，精准筛选符合优惠政策享受条件的纳税人，加强宣传辅导服务，确保纳税人懂政策、会操作，以税收政策的运行通畅、服务措施的持续优化、执法标准的全国统一，为资源回收利用行业全产业链加快发展营造良好的税收环境，助力大幅提升国民经济循环质量和水平。

二是强化部门协作。对不法分子利用“反向开票”进行虚开骗税的违法行为，将进一步发挥税务、公安等8部门联合打击涉税违法犯罪的常态化工作机制作用，保持露头就打的高压震慑。积极配合相关部门依法加大处理力度并追究相应责任，着力维护法治公平的市场竞争环境，促进形成“良币驱逐劣币”的良性循环。