

体验 新时代·追梦人
聚焦财税金融服务②

日前,习近平总书记主持召开中央全面深化改革委员会第二十三次会议时强调,“要加快转变政府职能,提高政府监管效能,推动有效市场和有为政府更好结合”。

税务部门直接服务几千万企业纳税人、数亿自然人纳税人和10亿多缴费人,与市场主体打交道多,与老百姓联系较为紧密。近年来,税务部门不断拓展“非接触式”办税缴费服务,让“一次不用跑”覆盖绝大多数办税缴费场景;不仅如此,还积极推进“智慧”税务建设,实现纳税服务线上线下齐发展、更加注重满足个性化需求,税收征管方式有了新升级,征管效能稳步提升。

本期“体验”栏目聚焦“智慧”税务建设,带您感受“非接触式”办税缴费服务的新进展、新成效。
——编者

纳税人——
办税遇难题,找“在线导办”

“这是‘提醒我办理’功能,就是需要我缴纳的税费、逾期未申报的事项等;这是‘提醒我关注’功能,可以查看之前我们办理的某项业务进度如何……”去年12月的一天下午,在北京朝阳区北苑路甲13号院的一间办公室里,北京百悦德商城有限公司法人代表刘闯向记者演示着电子税务局里的“高科技”。

“一进入电子税务局界面,最明显的位置就是这些‘提醒’了,重要信息肯定不会错过。”在演示过程中,刘闯突然发现了一笔未办理的退税事项:“咦,这怎么有笔退税没办?那就在办吧!”

“您知道退税金额是多少吗?”没等记者说完,刘闯已经点开“我要办税”,选择“一般退(抵)税管理”,进入了申请退抵税费的界面。

“看,退多少系统已经帮我算好了。”界面自动跳出了公司可退税金额的提示,刘闯指着屏幕对记者说:“这几处标黄的就是需要我填的地方,看起来挺容易的。”

出乎他意料的是,难题来了。“退税理由?附送资料?……”只见刘闯小声嘀咕着,但迟迟未操作。

或许是因为不常办业务,刘闯有点生疏,不停移动着手里的鼠标:“这‘退税理由’有标准格式吗?我说得太直白会不会通不过?……”面对他的一连串问题,记者也不知如何接话。

税务人——
一人兼两职,做“全能选手”

“在线导办”为纳税人实时解难题,这个强大的服务平台又是如何运行的呢?记者继续体验。

“嘟嘟嘟,嘟嘟嘟……”提示音响起,是告诉国家税务总局北京市朝阳区税务局第三税务所税务人员李晓靓有人通过“在线导办”提问了。她立刻放下手头正在处理的其他业务,打开“在线导办”页面,公司名称、纳税人识别号等信息清晰标明。李晓靓迅速浏览完对方此前提出的问题,回复道:“请问您是刚刚提交了一笔退税申请吗?”

2021年,国家税务总局北京市税务局创设智慧化云厅模式,在朝阳区税务局先行先试,将第三税务所所在岗位职责上向专业化“非接触式”办税服务厅转型,并设电子税务局运维专班,统一受理全局网上办税事项。经此“升级”,第三税务所共减少42个前台窗口,70多名税务人员由前台转向后台,李晓靓就是其中一员。

记者在第三税务所看到,办公区的大屏幕上写着“北京朝阳税务云厅”几个大字,税务人员坐在电脑前忙碌着。记者发现,很多税务人员的电脑界面并不是停留在“在线导办”,便好奇地向李晓靓:“您是专门负责在‘在线导办’上为纳税人缴费人答疑解惑的吗?”

“我的主要工作是受理退税相关业务,在线解答纳税人的问题,后台受理纳税人网上提交的退税业务。”李晓靓说。

李晓靓解释:“如果有人提问,我们会第一时间收到提示,并翻看之前纳税人的所有提问记录,不需要纳税人再重复问题。其间纳税人可以发文字,也可以发截图、文件,保证无障碍交流、高质量指

“这里有个‘在线导办’功能,这是在线客服的意思吗?”没等记者反应过来,刘闯好像找到了“救星”,他点开界面右侧的标识“在线导办”,果然弹出一个页面,顶端写着“智能客服平台”,还可以选择“操作咨询”或“政策咨询”。刘闯随即在对话框输入:“您好,我在申请一笔退税,请问‘退税理由’应当怎么写?”

“您好,需要您写清楚办理退税的具体原因和涉及的相关法条等。”看到有回复,我们都松了口气。

“我们公司是小规模纳税人,2021年一季度可以享受1%的优惠税率,但当时没有享受到,所以需要办退税。”

“好的,那您可以写明:‘公司2021年一季度未享受3%减按1%税收优惠政策,所依据的是《中华人民共和国税收征收管理法》第五十一条申请退税’。”

……

有了“在线导办”的指导,刘闯的一个个小难题都迎刃而解,很快他便提交了退税申请。

“再问问退税申请审批时间大概多久?”记者提醒刘闯继续追问。

“您的申请今天就可以受理完成。点击‘我要查询’,在办税进度及结果信息查询界面可以查看办理状态。”

退税申请提交了,办理进度也能实时查到。“真方便!办税遇难题,找‘在线导办’,一边问一边填,以后办什么业务我都不担心了!”刘闯兴奋地说。

刘闯刚说完,“提醒我关注”里又多了一条提示信息:“您今天办理了退税业务,可在这里查询办理进度”。

同时,在线解答了纳税人的问题,纳税人很快就能把要办理的事项提交上来,我从后台马上就能看到,对于符合条件的即时就可以办结,真正实现了边问边办。”

“有时我们还会同时回答三五位纳税人的提问呢。”李晓靓说,企业的老会计们拿不准某个事项、财务新手对业务办理不熟悉,都会想到寻求帮助,“简单的问题几分钟就能解决。”

“据说咱们的系统是随机指派客服人员,如果纳税人提出的问题并不是您熟悉的领域,怎么办?”记者问。

“这需要我们不断学习,做一个‘全能选手’啊!”李晓靓告诉记者,作为退税领域业务能手的她也曾被发票业务难住过。

“之前有纳税人询问其申请的发票‘增版增量’审核到哪一步了,一开始我不知道如何查询,后来学习相关知识后了解到,一是可以到云平台去查询受理状态,二是要分析纳税人的分类分级情况,根据他的信用风险状况来判断后续的审核要求。比如,信用好的纳税人,系统经过后台自动审核可能会直接通过申请,对有风险的纳税人,区分风险等级后,需要税务人员进一步审核,甚至是实地调查经营状况。”李晓靓说。

“当然,如果我们自己无法解决纳税人提出的问题,会马上向相关业务领域的同事们请教,即使同事们不清楚,还会有业务处室的税务专家们出面解答。”李晓靓说。

“‘在线导办’是在电子税务局为纳税人提供边办边问的在线实时咨询服务,共性问题由智能机器人解决,个性问题由一线人员解决,‘疑难杂症’由专家团队解决。”第三税务所所长王静在一旁补充道。截至去年11月底,北京市税务局“在线导办”已服务纳税人31.17万户次,累计会话时长4.91万小时。

新技术开发区税务局税务人员在进行风险排查时发现了疑点,第一时间通知他们补开发票,消除了涉税风险。

据了解,湖北省税务局结合日常征管经验、风险事件和风险特征,围绕企业所得税基础数据质量、优惠政策落实、特殊业务和高风险事项,借助专业数据抽取和智能分析工具,分级分类设计风险指标,实时进行风险疑点扫描。截至目前,湖北省税务局企业所得税智能管理平台自动扫描下发风险任务4万多条,其中95%的风险疑点都通过数据比对自动解除,提前征收、违规核定征收等风险事项基本清零。

——合作更深化,推进涉税事项跨省“通办”,税务部门“放管服”改革取得新进展。

鄂湘渝贵4省份的7个地市实现包括发票代开在内的108项政务服务跨省通办;北京市通州区、天津市武清区、河北省廊坊市税务部门签订税收合作框架协议;山西税务部门与省自然资源厅联合搭建“一窗受理、集成办理”平台实现不动产交易双方21类涉税信息实时共享、完税信息实时推送……

北京国家会计学院教授李旭红认为,加强“智慧”税务建设,实现税费政策与纳税人需求偏好的精准匹配,不断提高线上服务融合度,丰富智能化、数据化的税务应用场景,有利于提升纳税人缴费人办税缴费体验和满意度。同时,“智慧”税务建设不仅有助于提升税收征管效率,也能促进税制优化,通过便利的征管加上良好的税制,更好地服务企业 and 群众。

感受『非接触式』办税缴费

本报记者 王 观



图①:税务人员在北京市税务局的智慧化云厅工作。



图②:国家税务总局北京市朝阳区税务局第三税务所税务人员李晓靓通过“在线导办”功能为纳税人缴费人提供实时咨询服务。
李炜彤摄

图③:北京百悦德商城有限公司法人代表刘闯在电子税务局办理业务。
宋雅旭摄

新闻背景

近年来

除法律规定和需线下实物交付的外, 办税缴费事项全部实现“非接触式”办理, 其中212项全程“网上办”

截至2021年11月底

北京市税务局“在线导办”已服务

纳税人31.17万户次

累计会话时长4.91万小时



数据来源:国家税务总局等

让“智慧”税务惠企利民

关 望

“上世纪80年代初,我们帮纳税人开发票是手写的,后来变成了用电脑开发票,现在纳税人开票都不用到前台来。”提起纳税服务,从业近40年的东莞市税务局退休干部任桂妹印象最深的是发票业务的变化。

不仅是发票,税收优惠政策“一键获取”,智能退税“一键式”自动到账,留抵退税“一页式”自动预填……这么多“一”的背后,是税收服务朝着更加“智慧”的方向步步迈进。在采访中,一些老会计、老财务们说得最多的,是如今办税更方便了,办税服务厅一年也不用去一次;一些涉税业务新手们把电子税务局当成了他们常见的“朋友”,有业务不出门也能办,有问题找“朋友”就能解决。税收服务更“智慧”,也拉近了税务部门和企业间的距离。

企业发展离不开和税打交道。新办企业会遇到税务登记、税费种核定、发票申领等事项;企业在成长壮大期,需要了解各类税收政策,处理多项涉税业务;即便是企业“生命终结”,也会涉及办理注销等环节。可以说,企业发展的每个阶段都有税务部门的身影。让税费优惠政策精准落地,涉税业务办理更加便捷,企业成长的税收营商环境更优质,都要求税收服务朝着更“智慧”的方向发展。

让税收服务更“智慧”,应聚焦惠企利民的主题。长期以来,税务咨询渠道以电话咨询为主,但因为电话沟通存在弊端,纳税人缴费人有时需要拨打多次电话,每次都要重新描述自己的操作过程,如果说不清楚,最后可能还是要去税务大厅咨询。税务部门针对这类问题推出“在线导办”功能,让咨询辅导更人性化、服务更个性化,有利于及时高效满足纳税人缴费人需求,提升网上办税满意度。今后,应推出更多类似的惠企利民措施,坚持问题导向,以服务纳税人缴费人中心加强“智慧”税务建设。

让税收服务更“智慧”,还需充分依托税收大数据。一方面,税务部门直接服务几千万企业纳税人、数亿自然人纳税人和10亿多缴费人,覆盖全、分类细、收集快的税收数据“宝藏”是税收服务更“智慧”的坚实基础,税务部门应不断完善税收大数据云平台,加强数据资源的开发利用,高效发挥数据要素的驱动作用。另一方面,提供更优质的税收服务对技术水平提出了更高要求,税务部门应全面推进税收征管数字化升级和智能化改造,充分运用大数据、云计算、人工智能等现代信息技术,实现内外涉税数据汇聚联通、线上线下有机贯通,从而助力“智慧”税务建设行稳致远。

今年,我国将实施新的减税降费政策,纳税人缴费人同样期待“智慧”税务建设取得更多实质性进展。让税收服务更“智慧”,税务部门须继续开拓创新,把握稳的节奏、保持进的态势,提高税收征管效能,不断提升纳税人缴费人满意度、获得感。

本版责编:葛孟超
版式设计:汪哲平

税务“放管服”改革步步深入

本报记者 王 观

近年来,税务部门积极加强“智慧”税务建设,充分运用税收大数据,推动税收征管和服务流程全方位创新变革。税务“放管服”改革年深月久、步步深入,极大地方便了纳税人缴费人,激发了市场活力。

——服务更精细,推进“非接触式”办税缴费,“一次不用跑”覆盖绝大多数办税场景。

“现在,我们可以‘一键获取’优惠政策,所有税种的相关政策集中展示,政策取下面还附有政策依据,电子税务局里的‘晋享惠’智能管家功能真正实现了税收优惠政策的精准定位、智能推送,我们想查政策再也不用‘海量搜索’了。”山西煤矿机械制造股份有限公司财务部负责人毛志明说。

企业日常生产经营离不开发票,发票业务是纳税人办理最频繁的一项涉税业务。如今,发票也乘上了信息化“快车”,科技味儿十足。在北京,税务部门开发增值税发票分类分级管理系统,通过税收大数据“信用+风险”分析,实现增值税发票全票种、全流程、全线上自动审批,推出“票e送”服务,发票领用可足不出户;在深圳,税务部门探索运用区块链电子发票,通过将发票信息上链,对发票从开具到报销的过程实现全流程管理,每张发票均可查、可信、可追溯。

——监管更精准,实现对纳税人“无风险不打扰、低风险预提醒、中高风险严监控”。

“多亏了税务部门及时提醒,不然要多缴几万元滞纳金。”武汉丰华能源投资集团有限公司财务负责人周光说。原来,去年该公司有一笔3.81亿元贷款的利息支出3931.05万元未取得发票,武汉东湖



图④:税务人员在北京市税务局的智慧化云厅工作。