

# 经开功能区打造纳税服务新模式

——为申办企业压缩 50% 办税时间

为深入贯彻落实国务院深化“放管服”改革的决策部署，持续优化自贸试验区税收营商环境，推进办税便利化改革，为纳税人提供更加高效、便捷的服务。陕西自贸试验区西安经开功能区率先实行新办纳税人“套餐式”服务，纳税人到办税服务厅办理涉税业务时，可根据自身不同需求，享受办税服务厅推出的“打包”服务，即办理一项涉税业务时，可以同时延伸其他涉税业务的办理（不用再次抽号），将原有办税时间压缩一半以上。

## 一、纳税服务新模式背景

近年来，随着“放管服”改革的不断推进，税务部门逐步建立了现代化的高效便捷的税收服务体系，通过统一服务规范、深化征管改革等一系列措施，不断优化营商环境，提升服务质量。

2005 年国家税务总局首次制定了纳税服务规范。2014 年 9 月出台《全国县级税务机关纳税服务规范 1.0 版》对各涉税业务，包括设立税务登记、纳税申报、税收减免等具体业务都明确了统一规范的操作，使全国各地区的纳税服务标准得以统一。为解决纳税服务规范 1.0 试行过程中出现的问题，国家税务总局对其进行了完善优化，最终形成了《全国税务机关纳税服务规范 2.0 版》，自 2015 年 3 月 1 日起试行。

2015 年 10 月中央全面深化改革领导小组通过了《深化国税、地税征管体制改革方案》，从国家层面对我国税制改革以及纳税服务工作作出了统筹规划，要求税务机关扎实落实“放管服”改革，大力推动纳税服务创新，实现税收管理的现代化。这一系列的措施，都促进了现代税收服务规范的建立，促进了纳税服务的与时俱进和稳步提高。

在提升营商环境和优化纳税服务水平的迫切需求下，经开区税务局多措

并举，不断优化纳税服务水平和区内营商环境，让区内企业体验到更快、更优、更准的个性化办税服务。

## 二、纳税服务新模式主要做法及成效

### (一) 主要做法

#### 1. “套餐式”服务——涉税事项“一站”办齐

为了优化纳税人的办税流程，提高办事效率，经开区将纳税人日常办理的各类涉税业务进行简并整合，推出“套餐式”的办税服务。纳税人一次申请，可以同时办理多项相关的涉税业务，极大地简化了纳税人的办税流程，压缩了办税时间。

##### (1) 成立服务小组，提供组织保障

为了保障“套餐式”办税服务的有效实施，2018年7月20日，经开区税务局成立一对一办税服务辅导小组，负责为新办纳税人涉税事项的办理提供辅导。依托“电子税务局”和“办税服务厅”两个平台，为新办纳税人提供“套餐式”服务。服务的主要内容包括：登记信息确认、财务会计制度及核算软件备案、存款账户账号报告、网上税务局开户、增值税一般纳税人登记、发票票种核定、增值税专用发票最高开票限额审批、实名办税信息采集、增值税税控系统专用设备初始发行、发票领用等11个涉税事项。

“套餐式”服务基本覆盖了新办纳税人需要办理的主要涉税事项。纳税人一次业务申请，即可完成登记、备案和发票领用等多项业务的办理，满足新办纳税人正常生产经营的需要。

##### (2) 推行套餐服务，创新办税体验

“套餐式服务”，通过“电子税务局”和“办税服务厅”相结合的方式进行相关业务的办理。新办纳税人在“陕西省电子税务局”提交“套餐式”服务事项申请，上传需办理业务种类的相关资料；电子平台后台人员，在规定的期限内通过电子工作平台完成办理，并将办理情况反馈至陕西省电子税务局；纳税人依据反馈情况到办税服务厅办理需要在线下办理的其他涉税事项（领取税控设备等）。这种“线上、线下”相结合的办税体验，大幅减少了纳税人到实体办税服务厅的次数，将原有办税时间缩减一倍，节省了企业的办税成本，实现了为企业“松绑减负”。

##### (3) 智能标准服务，建设配套设施

为了进一步优化纳税人的办税体验，陕西自贸试验区西安经开区税务部

门还率先试点了智能化标准服务，从企业需求入手，做好套餐式服务配套建设，首创“五区一约一系统”综合服务大厅服务新模式。通过建设网上办税体验区、自助办税服务区、综合业务办理区、政策公告宣传区、服务形象展示区等五个重点区域，进一步优化了办税服务厅的功能结构和空间布局，提升了办税服务厅的服务能力和服务质量；通过推出微信预约办税服务，为纳税人提供了一个合理安排办税时间的选择工具，也为税务机关合理配置服务资源、平抑服务需求波动提供了有效的调节手段；通过构建 VR 全景导视系统，方便纳税人熟悉办税厅服务布局，提高了办事效率，也为纳税人提供了涉税业务办理的新体验。

#### （4）扩大影响范围，强化服务宣传

为了让纳税人进一步享受“套餐式”服务的便捷、高效，扩大服务纳税人的范围，经开区税务局多管齐下开展服务宣传和辅导。一是展板展示，在经开区办税服务大厅显著位置摆放“套餐式”服务宣传展板，让纳税人第一时间了解套餐式服务内容；二是宣传单发放，由导税台人员向纳税人发放《新办纳税人套餐式服务申请表》，并介绍、宣传“套餐式”服务；三是柜台人员耐心讲解，由办税柜台工作人员详细讲解并办理“套餐式”服务各项业务。

### 2. 个性化培训——涉税政策“一键”了解

#### （1）创办纳税人学堂，一对一示范电子税务局操作流程

新办纳税人办理完各项手续后，可在经开区税务局一楼大厅“纳税人学堂”学习网上税务局操作，一楼“纳税人学堂”共设置 64 台机子，为首次办理涉税事项的纳税人示范讲解电子税务局操作流程和注意事项。纳税人掌握电子税务局的操作后，可以足不出户在网上办理各种涉税事项。



西安经开区税务局在一楼办税厅设立“纳税人学堂”，  
专人讲解税收政策和电子税务局操作规范

## (2) 搭建税企交流一网通平台, 实时涉税信息线上传递

经开区税务局在全省率先运用“丁税宝”税企交流一网通平台, 进一步推进智慧税务及线上培训建设。其中开发的“丁税宝”智能机器人“税博士”, 实现了大量办税流程、涉税政策的整合, 纳税人可以围绕涉税事项在线咨询, 为纳税人进行较为全面的智能咨询服务。突破了工作时间的限制, 实现7×24小时全天候的在线咨询。同时税务机关还可在税企交流一网通平台“消息推送”模块推送办税提醒、税收公告等, 将税收政策法规告知纳税人, 提醒纳税人按期纳税或进行催报催缴。

### (二) 主要成效

“套餐式”服务办税新模式实现了简政放权、放管结合、优化服务三管齐下的改革目标, 提升了纳税人满意度和获得感, 有效推动了加快政府职能转变, 增强了政府公共服务能力和治理能力。

一是大幅减少办税等待时间。通过“套餐式”服务、“线上线下”相互配合、预约办税等多种措施的有效实施, 基本实现了纳税人涉税业务办理零等待。业务办理效率也大幅提高, 最多不超过15分钟, 就可以完成至少6项业务(包括登记信息确认、财务会计制度及核算软件备案、存款账户账号报告、网上税务局开户、增值税一般纳税人登记、发票票种核定等)的申请和办理, 平均减少办税时间50%以上。



实行“套餐式”服务以来, 新办涉税业务一窗办理, 大大节省了纳税人办税时间

二是涉税业务项目不断拓展。在“套餐式”服务的基础上, 经开区税务局对涉税业务进行进一步梳理, 推出便民办税服务升级版。经过升级, 电子

税务局已覆盖大部分的涉税业务办理，让纳税人可以“一次不跑”税务局；办税服务厅的服务范围也得到进一步拓展，实现了105项业务全省通办，9大类267项业务“最多跑一次”，极大地方便了纳税人前台业务的办理。

三是出口退税速度明显提升。为了进一步做好自贸试验区企业的服务，经开区税务局有针对性地实施出口企业分类管理，提升出口退税办理效率。对符合条件的一类企业在2个工作日内办结；二类企业在5个工作日内办结；三类企业在13个工作日内办结；四类企业在20个工作日内办结。适时推行出口退（免）税无纸化申报，最大限度便利纳税人。通过分类管理的实施，将原有办税时间压缩了一半以上，受到了纳税人的一致好评，取得了明显的效果。

四是以点带面推动相关改革。新办纳税人“套餐式”服务是对税务部门服务资源的整合优化，将多个业务流程进行重组、打包，实现一个窗口受理、一个窗口办理。基于这一思路，经开区税务局重新梳理业务流，将更多打包办理的业务，纳入新的套餐式服务当中。

### 三、纳税服务新模式政策启示

党的十九大报告指出，要“转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府”。2018年6月28日李克强总理在全国深化“放管服”改革、转变政府职能电视电话会议上发表重要讲话，深刻总结了“放管服”改革的战略意义。经开区税务局实行的“套餐式”服务，其根本是不断优化服务，最大限度便利纳税人。把服务意识、服务理念贯彻到政策制定、政策执行的各个环节中，积极寻求换位思考，为各类市场主体减负担，为公平营商创条件。同时“套餐式”服务也是推进依法治税、规范执法、改进作风，提升纳税服务质量的重要成果。

### 四、纳税服务新模式下一步工作思路

经开区税务局将继续根据税收征管改革工作的要求，积极打造陕西自由贸易试验区税务服务的一流营商环境，服务好自贸区企业。

（一）进一步丰富“套餐式”服务业务内容。深入贯彻落实国务院深化“放管服”改革的决策部署，继续深入企业，了解企业需求，解决企业困难。根据企业的不同需求，及时推出新的“打包式”服务，持续优化经开自贸区内的营商环境，推进办税便利化改革，为纳税人提供更加高效、便捷的服务。

继续加大“套餐式服务”的宣传力度，在原有宣传方式的基础上，结合自身媒体的优势，充分发挥线上便捷高效、覆盖面广的特点，让所有企业都能享受“准确、高效、快捷”的办税服务。

(二) 进一步规范健全办税事项公开制度。大力推行办税公开，全面、准确地公开办税事项，规范公开程序，完善公开内容。对于办税流程和办税资料做到一次性告知，避免纳税人重复办税。同时进一步做到税收政策公开、权利义务公开、税收征管公开、税务检查公开、投诉监督公开等。围绕直接面向纳税人提供服务的环节，完善税收征收、管理、检查等服务规范和公开制度，做到严格执法、及时便捷，充分保障纳税人的权益。

(三) 进一步加强纳税人需求的响应机制。整合税务部门服务资源，搭建涉税需求征集平台，扩展纳税人需求反馈渠道，收集纳税人对优化办税流程、办税设施、标准化建设和政策落实等方面的需求、意见和建议，并及时处理反馈。对于纳税人提出的简单需求，及时反馈；对于一般涉税需求，15个工作日内响应或反馈；对于复杂涉税需求，30个工作日内响应或反馈。适时组织开展纳税人需求调查，根据纳税人的需求，不断优化办税服务流程，合理配置服务资源，提升服务能力。

(四) 进一步创新综合管理方式。一是优化综合管税，全面落实税收征管规范和纳税服务规范，综合运用申报管理、发票管理、税源管理等日常征管方式以及检查处罚等执法手段加强对纳税人后续管理的科学化水平。二是深化信息管税，注重运用“互联网+税务”方式加强风险管理，建立风险模型，加强数据分析，强化风险识别，提高后续管理信息化水平。

### 【实践者说】

经开税务局相关负责人表示：“新办纳税人‘套餐式’服务解决了新办企业‘不知去哪办、不知怎么办’的痛点、难点。一方面为纳税人提供一个快捷、实用、有效的办税体验，纳税人能够及时了解相关办税事宜，享受一对一办税辅导，减少纳税人往返税务部门的次数；另一方面对税务机关而言避免重复咨询、重复辅导，大大提升了工作效率。新办纳税人可以一站式办齐所有新办流程，真正实现了征纳双赢。”

宣传培训为纳税人及时送去国家最新优惠政策，使所有新办企业对国家税收优惠政策应知尽知、应享尽享，既能减轻企业负担，扩大企业再生产；又有利于全面落实国家减税降费政策，支持企业长远发展，培育健康活力的市场主体。

### 【案例点评】

经开区税务局积极践行国务院“放管服”的改革要求和国家税务总局纳税服务规范，以制度创新为抓手，以服务企业为导向，通过涉税事项“一站”办齐、涉税政策个性化培训等举措不断优化纳税服务水平和区内营商环境，有效提升了纳税人满意度和获得感，增强了政府公共服务能力和治理能力。