

(以下附錄節錄自國家稅務總局的網站，全文可參閱
<http://www.chinatax.gov.cn/n810341/n810755/c1716901/content.html>)

附錄

国家税务总局
关于修订《纳税服务投诉管理办法》的公告
国家税务总局公告 2015 年第 49 号

为进一步规范纳税服务投诉管理，提高投诉办理效率，国家税务总局修订了《纳税服务投诉管理办法》，现予以发布，自 2015 年 9 月 1 日起施行。原《国家税务总局关于印发〈纳税服务投诉管理办法（试行）〉的通知》（国税发〔2010〕11 号）同时废止。

特此公告。

附件：纳税服务投诉事项处理表

国家税务总局
2015 年 6 月 26 日

纳税服务投诉管理办法

第一章 总 则

第一条 为保护纳税人合法权益，规范纳税服务投诉管理工作，构建和谐税收征纳关系，根据《中华人民共和国税收征收管理法》，制定本办法。

第二条 纳税人（含扣缴义务人和其他涉税当事人，下同）认为税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中未提供规范、文明的纳税服务或者侵犯其合法权益，向税务机关进行投诉，税务机关办理纳税人投诉事项，适用本办法。

第三条 对依法应当通过税务行政复议、诉讼等法定途径解决的事项，应当依照有关法律、行政法规的规定办理。

第四条 纳税人进行纳税服务投诉应当客观真实，不得隐瞒、歪曲、捏造事实，不得诬告、陷害他人。

第五条 税务机关及其工作人员在办理纳税服务投诉事项中，必须坚持合法、公正、及时的原则，不得徇私、偏袒，不得打击、报复。

第六条 县级以上税务机关的纳税服务管理部门具体办理纳税服务投诉事项，负责受理、调查、处理纳税服务投诉。

第七条 各级税务机关应当配备专门人员从事纳税服务投诉管理工作，保障纳税服务投诉工作的顺利开展。

第二章 纳税服务投诉范围

第八条 本办法所称纳税服务投诉包括：

- （一）纳税人对税务机关工作人员服务态度不满意而进行的投诉；
- （二）纳税人对税务机关及其工作人员服务质效不满意而进行的投诉；
- （三）纳税人认为税务机关及其工作人员在履行职责过程中侵害其合法权益而进行的投诉。

第九条 对服务态度的投诉，是指纳税人认为税务机关工作人员在履行纳税服务职责过程中工作用语、行为举止不符合文明服务规范要求而进行的投诉。具体包括：

- （一）税务机关工作人员使用服务忌语的；
- （二）税务机关工作人员对待纳税人态度恶劣的；
- （三）税务机关工作人员行为举止违背文明礼仪服务其他要求的。

第十条 对服务质效的投诉，是指纳税人认为税务机关及其工作人员办理涉税业务时，未能提供规范、高效的服务而进行的投诉。具体包括：

- （一）税务机关及其工作人员未按规定时限办理、回复涉税事项的；
- （二）税务机关及其工作人员受理纳税人涉税事项或者接受纳税人涉税咨询，按规定应当一次性告知而未能一次性告知的；
- （三）在涉税业务办理、纳税咨询、服务投诉和税收工作建议方面，税务机关工作人员未履行首问责任制的；
- （四）税务机关未按照办税公开要求的范围、程序或者时限，公开相关税收事项和具体规定，未能为纳税人提供适当的查询服务的；
- （五）税务机关及其工作人员违反纳税服务规范其他要求的。

第十一条 侵害纳税人合法权益的投诉，是指纳税人认为税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中未依法执行现行税收法律法规规定，侵害纳税人的合法权益而进行的投诉。具体包括：

- （一）税务机关及其工作人员泄露纳税人商业秘密或者个人隐私的；
- （二）税务机关及其工作人员擅自要求纳税人提供规定以外资料的；
- （三）税务机关及其工作人员妨碍纳税人行使纳税申报方式选择权的；
- （四）税务机关及其工作人员妨碍纳税人依法要求行政处罚听证、申请行政复议以及请求行政赔偿的；
- （五）同一税务机关违反规定，在一个纳税年度内，对同一纳税人就同一事项实施超过1次纳税评估或者超过2次税务检查的；
- （六）税务机关及其工作人员违反规定强制纳税人出具涉税鉴证报告，违背纳税人意愿强制代理、指定代理的；
- （七）税务机关及其工作人员违反规定或者违背公开承诺，有侵害纳税人合法权益的其他

行为的。

第三章 提交与受理

第十二条 纳税人对纳税服务的投诉应当采取实名投诉。投诉可以通过网络、电话、信函或者当面等方式提出。

第十三条 纳税人进行实名投诉，应当列明下列事项：

- (一) 投诉人的姓名（名称）、有效联系方式；
- (二) 被投诉单位名称或者被投诉个人的相关信息及其所属单位；
- (三) 投诉请求、主要事实、理由。

纳税人通过电话或者当面方式提出投诉的，税务机关在告知纳税人的情况下可以对投诉内容进行录音或者录像。

第十四条 纳税人对税务机关及其工作人员的投诉，可以向本级税务机关提交，也可以向其上级税务机关提交。

第十五条 已就具体行政行为申请税务行政复议或者提起税务行政诉讼，且被依法受理的，不可同时进行纳税服务投诉。但具体行政行为同时涉及纳税服务态度问题的，可就纳税服务态度问题单独向税务机关进行投诉。

第十六条 纳税服务投诉符合本办法规定的投诉范围且属于下列情形的，税务机关应当受理：

- (一) 纳税人进行实名投诉，且投诉材料符合本办法第十三条要求；
- (二) 纳税人虽进行匿名投诉，但投诉的事实清楚、理由充分，有明确的被投诉人，投诉内容具有典型性。

第十七条 属于下列情形的，税务机关不予受理：

- (一) 违反法律、法规、规章有关规定的；
- (二) 针对出台的法律、法规、规章和规范性文件规定进行投诉的；
- (三) 投诉人就税务机关已处理完毕的相同事项进行投诉，经上级税务机关复核后维持原处理决定的；
- (四) 投诉事实不清，没有具体诉求或者有效联络方式，无法核实办理的；
- (五) 不属于本办法投诉范围的其他情形。

第十八条 税务机关收到投诉后，应于 2 个工作日内进行审查，决定是否受理，并分别按下列方式处理：

- (一) 投诉事项符合本办法规定受理范围，按照“属地管理、分级负责”的原则处理；
- (二) 本办法规定范围以外的投诉事项应分别依照相关规定告知投诉人向有权处理的部门投诉或者转有权处理的部门处理；
- (三) 对于投诉要件不全的，应当及时与投诉人取得联系，补正后予以受理。

第十九条 对于不予受理的实名投诉，税务机关应当以适当形式告知投诉人，并说明理由。

第二十条 税务机关收到投诉后，未按本办法第十八条规定的期限审查作出不予受理决定，或者转相关部门处理的，自收到投诉之日起视为受理。

第二十一条 上级税务机关认为下级税务机关应当受理投诉而不受理或者不予受理的理由不成立的，可以责令其受理。

上级税务机关认为有必要的，可以直接受理应由下级税务机关受理的纳税服务投诉。

第二十二条 纳税人的同一投诉事项涉及两个（含）以上税务机关的，应当由首诉税务机关牵头协调处理。首诉税务机关协调不成功的，应当向上级税务机关申请协调处理。

第二十三条 税务机关应当建立纳税服务投诉事项登记制度，将投诉时间、投诉人、被投诉人、联系方式、投诉内容、受理情况以及办理结果等有关内容录入《纳税服务投诉事项处理表》（见附件）。

第二十四条 各级税务机关应当向纳税人公布负责纳税服务投诉机构的通讯地址、投诉电话、电子邮箱、税务网站和其他便利投诉的事项。

第四章 调查与处理

第二十五条 税务机关调查、处理投诉事项，应本着注重调解、化解争议的原则进行。调查处理纳税服务投诉事项，应当由两名以上工作人员参加。

第二十六条 投诉人要求保密的，税务机关及其工作人员应当为投诉人保密；调查人员与投诉事项或者投诉人、被投诉人有利害关系的，应当回避。

第二十七条 税务机关应当对纳税人投诉的具体事项进行调查、核实。调查过程中应当充分听取投诉人、被投诉人的意见，查阅相关文件资料，调取有关证据，必要时可实地核查。

第二十八条 调查过程中发生下列情形之一的，应当终结调查：

- （一）投诉事实经查不属于纳税服务投诉事项的；
- （二）投诉内容不具体，无法联系投诉人或者投诉人拒不配合调查，导致无法调查核实的；
- （三）投诉人自行撤销投诉，经核实，确实不需要进一步调查的。

第二十九条 税务机关根据调查核实的情况，对纳税人投诉的事项分别作出如下处理，并将处理结果以适当形式告知实名投诉人：

（一）投诉情况属实的，责令被投诉人限期改正，并视情节轻重分别给予被投诉人相应的处理；

（二）投诉情况不属实的，向投诉人说明理由。

第三十条 纳税人因服务态度不满进行的纳税服务投诉事项应当在 10 个工作日内办结。

纳税人因服务质效和侵犯权益进行的纳税服务投诉事项，应当在 20 个工作日内办结；情况复杂的，经受理税务机关纳税服务部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 15 个工作日，并以适当形式告知投诉人。

第三十一条 被投诉人应当按照责令改正要求的限期，对投诉事项予以改正，并自限期期满之日起 3 个工作日内将改正结果书面报告作出处理决定的税务机关。

第三十二条 纳税人当场提出投诉，事实简单、清楚，不需要进行调查的，税务机关可以即时进行处理，事后应当补填《纳税服务投诉事项处理表》进行备案。

第三十三条 纳税人当场投诉事实成立的，被投诉人应当立即停止或者改正被投诉的行为，并向纳税人赔礼道歉，税务机关应当视情节轻重给予被投诉人相应处理；投诉事实不成立的，

处理投诉事项的税务机关工作人员应当向纳税人说明理由。

第三十四条 税务机关在投诉事项办理结束后，应当对留下有效联系方式的实名投诉人进行回访。投诉人对处理结果不满意的，税务机关应当分析原因，并决定是否开展补充调查。

第五章 指导与监督

第三十五条 上级税务机关应当加强对下级税务机关纳税服务投诉工作的指导与监督。

第三十六条 各级税务机关应当及时对纳税服务投诉情况进行统计、分析、整理和归档，并定期向上一级税务机关提交情况报告。

对于办理纳税服务投诉过程中发现的有关税收制度或者行政执法中存在的普遍性问题，应当向有关部门提出合理化建议。

第三十七条 建立上级对下级税务机关纳税服务投诉办理情况通报制度，定期将投诉及处理情况进行通报。

第三十八条 各级税务机关应当积极依托信息化手段，规范流程、强化监督，不断提高纳税服务投诉处理质效。

第六章 附 则

第三十九条 各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局可以根据本办法制定具体的实施办法。

第四十条 本办法自 2015 年 9 月 1 日起施行。原《国家税务总局关于印发〈纳税服务投诉管理办法（试行）〉的通知》（国税发〔2010〕11 号）同时废止。