

(以下附錄節錄自中國(福建)自由貿易試驗區廈門片區的網站,全文可參閱
http://www.xmftz.gov.cn/xxgk/zcfg/201504/t20150427_4118.htm)

附錄

厦门市国家税务局关于 推进福建自贸试验区厦门片区 税收服务创新的实施方案

为构建具有竞争力的国际化一流营商环境,厦门市国家税务局立足于福建自贸试验区厦门片区的建设和发展实际,结合厦门的区域特点及产业特色,通过电子化、智能化的网上税务平台,打通国税与地税、网上与实体、线上与线下的联系,在自贸区全面推行“四联合、四便捷、四畅通”为主要内容的“自贸税e通”12项管理服务新举措,致力于让自贸区企业“少来、少呆、少带”,享受到接轨国际、高效便捷的税收服务,促进自贸试验区建设和发展。

一、国地税实现“四联合”

(一) 推行国地税一窗联办

1.业务描述:在自贸区综合服务大厅实现国地税前台窗口业务的高度融合。纳税人在办理国地税共有的涉税业务时,只需现场取一个号,向一个部门窗口提出申请,由国地税工作人员内部流转受理业务,实现“国地税一体办税”,纳税人无需国、地税各取一个号,排两次队,节省纳税人的办税时间。

2.推广条件:国地税共同进驻综合服务大厅,为纳税人提供全职能办税服务。

3.推广范围和步骤:2015年4月起,在象屿保税区综合服务大厅试点推行国地税一窗联办。待条件成熟后,将在集美区综合服务大厅和火炬区局办税服务厅等推广。

(二) 联合设立“税收服务工作室”

1.业务描述:国地税在自贸区综合服务大厅共同设立“税收服务工作室”,集税收宣传、纳税咨询、办税辅导、权益保护为一体。“税收服务工作室”内设有纳税人自助体验区,实现自助办税与自助辅导功能“二合一”。平常工作时间由区局国地税各派一人值班,每周固定半天由国地税12366工作人员各派1人到现场接受纳税人咨询。纳税人可以现场咨询,也可以预约咨询,国地税组建纳税专家“智库”团队,抽取各部门的业务骨干,定期在“税收服务工作室”接受纳税人的预约咨询,以应对区内企业对自贸区税收业务的了解需求。设立服务维权岗,负责受理纳税人的建议、投诉、意见。

2.推广条件:国地税共同进驻综合服务大厅,为纳税人提供全职能办税服务。在综合服务大厅开辟一个场所,成立国地税“税收服务工作室”。

3.推广范围和步骤:2015年4月起,在象屿保税区综合服务大厅推行设立“税收服务工作室”。待条件成熟后,将在集美区综合服务大厅和火炬区局办税服务厅等推广。

（三）联合开展微信服务

1.业务描述：自贸区内、地税联合开通微信公众号，面向自贸区内企业提供微信服务。该微信号指定专人管理（国、地税按季或按月轮值管理）。自贸区内企业添加关注该微信号，可获取国、地税推送分享的涉税信息，与国、地税进行沟通交流等。国、地税日常通过群发方式对企业发布通知提醒等，也可以通过撰文发布“朋友圈”、转发涉税内容（转发市局微信内容等）发布到朋友圈的方式，将涉税信息分享给自贸区内企业。企业通过查看国、地税微信“朋友圈”或“聊天记录”，获取涉税信息。企业可通过微信与国、地税进行沟通交流，反映问题或提出意见、建议等。工作人员收到信息后，及时进行转办或处理，2个工作日内回复办理情况或处理结果。

2.推广条件：国、地税联合开通微信公众号，建立相应的微信事项转办机制，确保及时回应纳税人关切。

3.推广范围和步骤：2015年4月起，象屿区局国地税联合注册一个微信公众号，为自贸区的纳税人提供微信服务。待条件成熟后，将在全市推广。

（四）联合为新办企业开设绿色通道

1.业务描述：正式实施“一照一号”登记改革，实现“三证合一、一照一号”，即一个企业终身只有一个代码。新办企业仅需在一个窗口一次申报，两趟三天就可领取载有唯一一个证照编号的营业执照，该执照兼具组织机构代码证、税务登记证功能，对于企业而言，既方便又省心。国地税将根据自贸区企业的实际经营情况和诚信水平，允许新办企业享受A级企业的服务，主要有一般纳税人可单次领取3个月的增值税发票用量，需要调整增值税发票用量时即时办理；普通发票按需领用；提供绿色通道或专门人员帮助办理涉税事项；“银税互动”项目，为企业融资提供便利。在自贸区综合服务大厅“一口受理，统一出件”窗口，放置国地税新办企业办税指南和温馨提醒，告知企业接下来的办税流程和其可以享受的服务项目。联合对新办企业开展基础税收知识培训。同时，加强风险监控，一旦发现有未按时申报缴纳税款等问题，立即取消其享受A级企业的待遇。在提升自贸区吸引力的同时，扩大纳税信用体系的社会影响力。

2.推广条件：对接市政府“一照一号”审批服务系统，企业设立、变更、查询等均可通过该平台自主操作，实行“一口受理、一表申报”，各相关部门在系统平台（后台）上并联审批、核准、备案，信息共享，企业不再分别到原审批部门提交材料和申报，提高行政效率，方便纳税人。

3.推广范围和步骤：2015年3月26日，福建自贸试验区厦门片区“一照一号”登记改革正式实施，实现“三证合一、一照一号”。2015年4月起，象屿区局、海沧区局和湖里区局允许自贸区新办企业享受A级企业的服务。待条件成熟后，将在全市推广。

二、e网办税实现“四便捷”

（一）掌上移动办税便捷

1.业务描述：APP移动平台是今年厦门市国税局推出的服务创新手段之一。为方便自贸区企业了解相关政策、顺利办税，在该平台专门设置“自贸区专题”栏目，为自贸区企业进行政

策解读和服务推送。通过这个“掌上办税”平台，纳税人可以查询 6 大类 34 项的涉税信息；可以查询办税服务厅的排队情况并进行预约；可以办理一键零申报、二次扣款和网上申领发票等事项；可以查询税收政策法规、税收常识、办税指南；还可以和税务机关密切互动，提交意见和建议。该平台还充分融入当下流行的“O2O”和云盘概念，纳税人可以通过“专家预约”在线预约税务专家，选择线上咨询或上门咨询；也可以通过独有的“税务网盘”，在线下载各类税收课件与视频方便离线观看，随时随地上“税法课”。该平台首创首页转盘式风格，纳税人手指画个圈就可以拨打 12366 或者进行发票真伪查询等特色功能，提供了更佳的用户体验。该平台可以根据纳税人的类型和行业特点主动推送涉税提醒和待办事项，如涉税审批办理进度、申报期提醒等，更好地满足纳税人多元化、个性化的需求。

2.推广条件：开发 APP 移动办税平台。

3.推广范围和步骤：2015 年 5 月起，在全系统推广 APP 移动办税平台。

（二）网上申领发票便捷

1.业务描述：在普通发票已实现网上申领的基础上，在总局的大力支持下，发票网上申领系统升级将实现三个突破：一是原有只适合普通发票，将拓展到增值税专用发票；二是原有增值税专用发票需要到柜台写入税控盘(或金税盘)，变为将写入动作开拓为可以在“家”自己写入；三是原有纸质增值税专用发票要到柜台领取，现在将拓展为自贸区信用等级良好的纳税人由税务机关负责免费派送，让自贸区纳税人通过“国税网上办税大厅”也能享受营商便利。

2.推广条件：发票网上申领系统进行升级。

3.推广范围和步骤：2015 年 7 月起，象屿区局、海沧区局和湖里区局试点推行自贸区企业增值税专用发票网上申领服务。待条件成熟后，将在全市推广。

（三）网上代开发票便捷

1.业务描述：自贸区纳税人只需在网上提交涉税申请资料，税务机关审核通过后，纳税人凭系统回单以及申请资料在预约时间直接到税务机关取票，节省纳税人办税时间，降低办税成本。

2.推广条件：开发网上代开发票系统。

3.推广范围和步骤：2015 年 7 月起，象屿区局、海沧区局和湖里区局试点推行自贸区企业网上代开发票服务。待条件成熟后，将在全市推广。

（四）网上涉税审批便捷

1.业务描述：推进网上审批系统升级，纳税人通过互联网进行涉税审批和备案的预申请、查询审批备案过程及结果。依托互联网、税务身份证书等信息技术实现与征管系统（包括核心征管系统及辅助征管系统）、影像系统（电子档案系统）无缝衔接。目前已实现 18 项网上审批业务、5 种证明开具业务。接下来将创造条件提高使用比例，同时继续扩大网上审批备案的项目，进一步压缩涉税审批时限，放宽备案年限。

2.推广条件：升级网上审批系统。

3.推广范围和步骤：2015 年 7 月起，象屿区局、海沧区局和湖里区局试点推行自贸区企

业网上审批系统升级服务。待条件成熟后，将在全市推广。

三、e网税企互动实现“四畅通”

(一) 畅通自助电子取件

1.业务描述：自贸区内建立“24小时自助电子取件室”，配套网上审批系统，对纳税人申请办理的涉税事项，办结后直接将批件放入电子柜箱，后台自动生成密码并短信通知纳税人，由纳税人自主选择时间，凭密码到取件室自助领取批件。

2.推广条件：建立“24小时自助电子取件室”。

3.推广范围和步骤：2015年3月湖里区局建立“24小时自助电子取件室”，5月象屿区局、海沧区局建立“24小时自助电子取件室”。待条件成熟后，将在全市推广。

(二) 畅通辅导培训

1.业务描述：厦门国税网上纳税人学堂视频教室7*24全时空上课。纳税人可以通过手机APP在线观看或缓存视频实现“如影随形”的学习。学堂采用线上线下(O2O模式)相融合的模式，互动直播与录播相融合，由纳税人线上点单，厦门国税线下配料组织培训将各种电子资源集成到课件，持续更新学习内容，实现自动化教学。

2.推广条件：升级应用网上纳税人学堂。

3.推广范围和步骤：2015年3月起，象屿区局、海沧区局和湖里区局广泛应用网上纳税人学堂为纳税人提供线上线下的培训互动。待条件成熟后，将在全市推广。

(三) 畅通自助体验

1.业务描述：自贸区办税服务厅内设立纳税人自助体验区，实现自助办税与自助辅导功能“二合一”。体验区内配有宽屏大电视，滚动播放新户办税指南、网上办税指南、纳税人学堂课件及涉税查询等4个模块25项常见涉税知识，纳税人可自主点播，实现“哪里不懂点哪里”。同时安排税务干部现场指导初次体验的纳税人，有针对性进行演示讲解。

2.推广条件：设立纳税人自助体验区。

3.推广范围和步骤：2015年2月思明区局在办税服务厅内设立纳税人自助体验区，5月象屿区局、海沧区局和湖里区局在办税服务厅内设立纳税人自助体验区。待条件成熟后，将在全市推广。

(四) 畅通税收事先约定

1.业务描述：税务机关就纳税人申请的关于未来可预期的特定事项，应如何适用税法给予确定性答复而开展的个性化纳税服务措施和风险控制手段，从而避免耗费不必要的税务争议救济成本。

2.推广条件：选择自贸区A级纳税人和部分信用等级良好的大企业试行税收事先约定。

3.推广范围和步骤：2015年3月起，象屿区局、海沧区局和湖里区局选择自贸区A级纳税人和部分信用等级良好的大企业试行税收事先约定。待条件成熟后，将在全市推广。