

(以下附錄節錄自中華人民共和國國家稅務總局的網站，全文可參閱
<http://www.chinatax.gov.cn/n810341/n810755/c4458068/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 2019 年第 27 号

为认真贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境的部署，进一步规范纳税服务投诉管理，提高投诉办理效率，维护纳税人（含缴费人、扣缴义务人和其他当事人）的合法权益，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 2019 年 8 月 1 日起施行。

特此公告。

国家税务总局
2019 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（含缴费人、扣缴义务人和其他当事人，下同）的合法权益，规范纳税服务（含社会保险费和非税收入征缴服务，下同）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》及相关税收法律法规，制定本办法。

第二条 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提供规范、文明的纳税服务或者有其他侵犯其合法权益的情形，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、举报等途径解决的事项，依照有关法律、法规、规章及规范性文件的规定办理。

第四条 纳税服务投诉管理工作遵循依法公正、规范高效、属地管理、分级负责的原则。

第五条 纳税人进行纳税服务投诉需遵从税收法律、法规、规章、规范性文件，并客观、真实地反映相关情况，不得隐瞒、捏造、歪曲事实，不得侵害他人合法权益。

第六条 税务机关及其工作人员在办理纳税服务投诉事项时，不得徇私、偏袒，不得打击、报复，并应当对投诉人信息保密。

第七条 各级税务机关的纳税服务部门是纳税服务投诉的主管部门，负责纳税服务投诉的接收、受理、调查、处理、反馈等事项。需要其他部门配合的，由纳税服务部门进行统筹协调。

第八条 各级税务机关应当配备专职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

第九条 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言行进行的投诉；
- （二）纳税人对税务机关及其工作人员服务质效进行的投诉；
- （三）纳税人对税务机关及其工作人员在履行纳税服务职责过程中侵害其合法权益的行为进行的其他投诉。

第十条 对服务言行的投诉，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服务言行不符合文明服务规范要求而进行的投诉。具体包括：

- （一）税务机关工作人员服务用语不符合文明服务规范要求的；
- （二）税务机关工作人员行为举止不符合文明服务规范要求的。

第十一条 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在履行纳税服务职责过程中未能提供优质便捷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准确掌握税收法律法规等相关规定，导致纳税人应享受未享受税收优惠政策的；
- （二）税务机关及其工作人员未按规定落实首问责任、一次性告知、限时办结、办税公开等纳税服务制度的；
- （三）税务机关及其工作人员未按办税事项“最多跑一次”服务承诺办理涉税业务的；
- （四）税务机关未能向纳税人提供便利化办税渠道的；
- （五）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；
- （六）税务机关及其工作人员违反规定强制要求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。

第十二条 侵害纳税人合法权益的其他投诉，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税收法律法规等相关规定，侵害纳税人的合法权益而进行的其他投诉。

第十三条 投诉内容存在以下情形的，不属于本办法所称纳税服务投诉的范围：

- （一）违反法律、法规、规章有关规定的；
- （二）针对法律、法规、规章和规范性文件规定进行投诉的；
- （三）超出税务机关法定职责和权限的；
- （四）不属于本办法投诉范围的其他情形。

第三章 提交与受理

第十四条 纳税人可以通过网络、电话、信函或者当面等方式提出投诉。

第十五条 纳税人对纳税服务的投诉，可以向本级税务机关提交，也可以向其上级税务机关提交。

第十六条 纳税人进行纳税服务投诉原则上以实名提出。

第十七条 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。

第十八条 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，但具体行政行为存在不符合文明规范言行问题的，可就该问题单独向税务机关进行投诉。

第十九条 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十七条要求；

(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。

第二十条 属于下列情形的，税务机关不予受理：

(一) 对税务机关已经处理完毕且经上级税务机关复核的相同投诉事项再次投诉的；

(二) 对税务机关依法、依规受理，且正在办理的服务投诉再次投诉的；

(三) 不属于本办法投诉范围的其他情形。

第二十一条 税务机关收到投诉后应于 1 个工作日内决定是否受理，并按照“谁主管、谁负责”的原则办理或转办。

第二十二条 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。逾期未告知的，视同自收到投诉后 1 个工作日内受理。

第二十三条 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。

第二十四条 纳税人的同一投诉事项涉及两个以上税务机关的，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。

第二十五条 纳税人就同一事项通过不同渠道分别投诉的，税务机关接收后可合并办理。

第二十六条 税务机关应当建立纳税服务投诉事项登记制度，记录投诉时间、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。

第二十七条 各级税务机关应当向纳税人公开负责纳税服务投诉机构的通讯地址、投诉电话、税务网站和其他便利投诉的事项。

第四章 调查与处理

第二十八条 税务机关调查处理投诉事项，应依法依规、实事求是、注重调解，化解征纳争议。

第二十九条 税务机关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。

第三十条 调查纳税服务投诉事项，应当由两名以上工作人员参加。一般流程为：

(一) 核实情况。查阅文件资料，调取证据，听取双方陈述事实和理由，必要时可向其他组织和人员调查或实地核查；

(二) 沟通调解。与投诉人、被投诉人确认基本事实，强化沟通，化解矛盾，促进双方就

处理意见形成共识；

(三) 提出意见。依照有关法律、法规、规章及其他有关规定提出处理意见。

第三十一条 税务机关对各类服务投诉应限期办结。对服务言行类投诉，自受理之日起 5 个工作日内办结；服务质效类、其他侵害纳税人合法权益类投诉，自受理之日起 10 个工作日内办结。

第三十二条 属于下列情形的，税务机关应快速处理，自受理之日起 3 个工作日内办结。

- (一) 本办法第十一条第一项所规定的情形；
- (二) 自然人纳税人提出的个人所得税服务投诉；
- (三) 自然人缴费人提出的社会保险费和非税收入征缴服务投诉；
- (四) 涉及其他重大政策落实的服务投诉。

第三十三条 服务投诉因情况复杂不能按期办结的，经受理税务机关纳税服务部门负责人批准，可适当延长办理期限，最长不得超过 10 个工作日，同时向转办部门进行说明并向投诉人做好解释。

第三十四条 属于下列情形的，税务机关可即时处理：

- (一) 纳税人当场提出投诉，事实简单、清楚，不需要进行调查的；
- (二) 一定时期内集中发生的同一投诉事项且已有明确处理意见的。

第三十五条 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。

第三十六条 调查过程中发生下列情形之一的，应当终结调查，并向纳税人说明理由：

- (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；
- (四) 已经处理反馈的投诉事项，投诉人就同一事项再次投诉，没有提供新证据的；
- (五) 调查过程中发现不属于税务机关职责范围的。

第三十七条 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：

- (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。

第三十八条 税务机关应在规定时限内将处理结果以适当形式向投诉人反馈。

反馈时应告知投诉人投诉是否属实，对投诉人权益造成损害的行为是否终止或改正；不属实的投诉应说明理由。

第三十九条 投诉人对税务机关反馈的处理情况有异议的，税务机关应当决定是否开展补充调查以及是否重新作出处理结果。

第四十条 投诉人认为处理结果显失公正的，可向上级税务机关提出复核申请。上级税务机关自受理之日起，10 个工作日内作出复核意见。

第四十一条 税务机关及其工作人员阻拦、限制投诉人投诉或者打击报复投诉人的，由其上级机关依法依规追究责任。

第四十二条 投诉人捏造事实、恶意投诉，或者干扰和影响正常工作秩序，对税务机关、税务人员造成负面影响的，投诉人应依法承担相应责任。

第五章 指导与监督

第四十三条 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，督促及时、规范处理。

第四十四条 各级税务机关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。

第四十五条 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

第四十六条 国家税务总局各省、自治区、直辖市和计划单列市税务局可以根据本办法制定具体的实施办法。

第四十七条 本办法自 2019 年 8 月 1 日起施行。《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、国家税务总局公告 2018 年第 31 号修改）同时废止。