

信息公开选项：主动公开  
加 急

# 国家税务总局上海市税务局文件

沪税发〔2022〕19号

---

## 国家税务总局上海市税务局关于印发《关于本市开展2022年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的实施意见》的通知

国家税务总局上海市各区税务局，国家税务总局上海市税务局各税务分局、各稽查局，市局机关各处室，信息中心：

为贯彻落实《国家税务总局关于开展2022年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的意见》（税总纳服发〔2022〕5号），巩固拓展党史学习教育成果，2022年以“智慧税务促发展·惠企利民稳增长”为主题，连续第9年开展“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”，加快推动智慧税务建设，大力推进精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治，持续优化税

收营商环境，现将市局制定的《关于本市开展 2022 年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的实施意见》印发给你们，请各单位、各部门结合工作实际按照执行。

特此通知。

附件：2022 年上海市“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”工作任务安排表

国家税务总局上海市税务局

2022 年 3 月 2 日

# 关于本市开展2022年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的实施意见

为贯彻落实《国家税务总局关于开展2022年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的意见》（税总纳服发〔2022〕5号，以下简称意见），巩固拓展党史学习教育成果，2022年以“智慧税务助发展·惠企利民稳增长”为主题，连续第9年开展“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”（以下简称“春风行动”），加快推动智慧税务建设，大力推进精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治，持续优化税收营商环境。现结合本市税务工作实际，就开展2022年本市春风行动提出如下意见：

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，围绕党中央、国务院对税收工作的部署要求，坚持人民至上，围绕构建常态化、长效化党史学习教育制度机制，聚焦纳税人缴费人急难愁盼问题，深入开展“春风行动”，推出系列改革创新举措，持续深化智慧税务建设，推动执法更规范、服务更便捷、监管更精准、风险更可控，为激发市场主体活力、维护法治公平税收环境、服务“六稳”“六

保”、稳定宏观经济大盘、推动高质量发展作出税务贡献，以实干实绩迎接党的二十大胜利召开。

## 二、行动内容

在税务总局的统一部署下，不折不扣完成各项工作任务。结合本市实际，细化落实并推出5大类20项80条便民办税缴费措施，具体内容如下：

### （一）诉求响应更及时

1.需求快速响应。根据税务总局统一部署，做好知识库地方知识的采集和更新，进一步提升日常运维的及时性、规范性、有效性。不断优化智能咨询系统功能，进一步扩大智能语音知识库覆盖面，提升智能语音响应速度和问题解答率。强化12366咨询数据的多维度分析和多场景运用，聚焦热点与难点问题，建立快速响应工作机制。拓展人工互动服务，通过同屏互动、音视频互动等方式辅导纳税人在线办理各类税费事项，进一步探索远程办理和依权分办。在电子税务局上线电子文书送达功能，实现“无接触”送达。逐步探索实现英语、日语、韩语等多语种智能交互语音咨询。

2.政策及时送达。优化税费优惠政策精准推送机制，依法运用税收大数据智能识别纳税人适用政策和办理需求，依托电子税务局、“一网通办”企业专属网页等精准推送政策信息、服务措

施、信用风险、减税降费红利账单等，确保惠企政策应知尽知、应享尽享。围绕政策解读、操作指引等内容，用通俗易懂的语言，制发纳税人学堂微视频、图解、动漫等纳税人缴费人喜闻乐见的宣传产品，通过12366纳税服务平台、上海税务双微等新媒体平台广泛宣传，推进税费政策直达快享。

3.问题实时解决。逐步拓展征纳互动渠道，纳税人可就近通过智慧办税服务厅、税务社会共治点等场所获取征纳互动服务，实现征纳互动服务线上线下一体化。在电子税务局、自然人电子税务局上全面实现电子印章功能，在出具的表证单书上自动套印，提升办税效率。

4.关注个性需求。对老年人、残疾人等特殊人群加强服务保障，优化线下服务流程，提供“一站式”综合服务、优先办理服务。推进办税缴费软件适老化改造。根据税务总局统一部署，配合市财政部门做好本市城镇土地使用税困难减免相关文件制发工作。强化政策宣传，优化完善申报系统，进一步方便纳税人办理减免手续。组建沪语、外语类服务团队，及时为纳税人提供咨询辅导。

## （二）智慧办理更便捷

5.提升网办体验。根据税务总局统一部署，完成非接触式办税缴费清单事项上线。通过电子税务局提供电子形式《税收完税

证明》（表格式）开具服务，实现票证接收、存储无纸化。结合本市全电票试点实施情况，完善电子税务局增值税申报比对功能，优化纳税人申报体验。优化完善本市环境保护税申报数据批量导入功能，进一步方便纳税人申报纳税。进一步扩大跨省异地电子缴税试点范围。优化非居民扣缴企业所得税套餐式服务掌上办理，方便纳税人办理相关业务。

6.拓展便利办税。建立由银行、楼宇、园区、行政服务中心、社区服务中心共同参与的税费服务社会共治体系。全面推广“全市通办+预约办事”线下服务模式。建立自助办税终端管理标准，优化完善自助办税终端功能，探索常用涉税业务融入市政府“一网通办”自助终端。推进传统办税服务厅向智慧办税服务厅转型，为纳税人提供智慧体验、智能识别、智慧导税、智慧办税、智慧宣传和智慧咨询等服务。

7.减少资料报送。拓展高效办成“一件事”改革覆盖面，围绕扩展范围、优化功能，持续优化企业纳税缴费“一件事”、残保金征缴“一件事”，以点带面推动系统集成服务水平。推动企业所得税和财产行为税综合申报表整合，进一步探索实现多税种“一次申报、一表提交、一次缴款”，降低企业税费缴纳成本。简并部分税种征期，进一步压缩办税次数、办税时间。

8.便利发票使用。根据税务总局统一部署，落实全面数字化电子发票试点的“首票服务”，为纳税人提供线上多渠道精准服务，同步提升线下网格化服务效能，显著优化纳税人体验。通过电子发票服务平台向纳税人免费提供电子发票申领、开具、交付、查验等服务。

9.提速退税办理。持续提升纳税人出口退税办理体验，确保办理正常出口退税平均时间在6个工作日以内。按照“企业自愿，风险可控”的原则，制订备案单证无纸化试点方案，明确可选择电子化方式留存备案单证的试点范围、受理流程等各项要求。2022年内持续深入推进备案单证无纸化试点。依托电子税务局，探索多缴退税业务由税务机关自动推送退税提示提醒，纳税人在线办理确认、申请和退税。简化纳税人增值税申报和留抵退税申请流程，实现增值税期末留抵退税精准提示、数据免填。会同市商务部门将离岸服务外包合同数据落地“单一窗口”，助力离岸服务外包企业实现出口退税“免填报”功能，进一步提升智能化、便利化出口退税服务体验。

### （三）分类服务更精细

10.助力大型企业。明晰大企业需求市区两级处理机制。落实跨区域大企业复杂事项协调机制和本市复杂涉税事项服务管理办法，持续收集并依申请协调解决企业复杂税费诉求，为大企

业提供政策确定性服务。规范遵从合作协议签约及管理，试点开展税企数据互联互通，推动建立服务集团企业新模式。通过线上沟通渠道，实现大企业相关税收和优惠政策精准推送。为新入围千户集团配备首席联络员，切实发挥首席联络员作用，搭建税企沟通桥梁。

11.扶持中小企业。根据税务总局统一部署，制定减税降费红利账单样式，确定服务试点范围。组织开展本市税务系统助力中小企业发展主题服务月活动。推进“专精特新”中小企业和“小巨人”企业“一户一档”服务措施落实，助力企业高质量发展。深化规范“银税互动”合作，安全高效助力小微企业缓解融资难融资贵问题。联合市区工商联持续推进“春雨润苗”专项行动，在税收宣传、专题培训、便捷办税等方面不断创新便民惠民举措，助力中小微企业行长远、稳发展。

12.完善缴费服务。及时梳理社保费缴费事项，明确办理要求、办理渠道、办理方式等缴费单位、缴费人应知应会的内容事项，并做好常态化更新完善。强化系统数据互联互通，探索推进网上申请退费业务。与人社部门共同加强对信息共享平台运行的监控和维护，实现减免政策自动享受，准确落地。以采矿业、制造业、建筑业等行业为重点，分级分类确定宣传辅导内容。推进土地出让金、土地闲置费、矿产资源专项收入、海域使用金、水

利建设基金、防空地下室易地建设费等非税收入项目自动预填申报，改善缴费人申报操作体验。针对工程项目工伤保险费申报缴纳业务，在电子税务局开发上线相应功能。全面实现用人单位各项社保缴费业务线上可办理。

13.服务个税汇算。根据税务总局统一部署，积极协调动员社会力量，组织开展税收志愿服务活动，做好各项个人所得税专项附加扣除的宣传辅导，让符合条件的纳税人及时享受红利。运用税收大数据智能分析，完善个人所得税综合所得年度汇算提示提醒，引导纳税人如实准确申报。

#### （四）执法监管更公正

14.优化执法方式。按照税务总局统一部署，牵头推进长三角区域内税务执法标准统一。在特定事项中试点风险提醒、自查辅导等非强制性执法方式，营造既有温度又有力度的税务执法环境。推进落实“首违不罚”制度。推进简易处罚事项网上办理。严格落实各项依法组织税费收入规定，及时开展排查，杜绝发生征收“过头税费”的情况出现。

15.加强精准监管。深入推进税收执法责任制，加强税收执法监督，持续督促规范公正执法。严格按照依法实施、公正高效、公开透明、稳步推进的原则，开展“双随机、一公开”工作，强化案头分析、自查辅导、分类处理，落实“无风险不打扰、有违

法要追究、全过程强智控”的执法要求。加强数据共享，探索建设预案分析平台，深化六部门协作，常态化打击“三假”，依法查办重点领域涉税大要案，发挥稽查溢出效应。持续推进动态“信用+风险”体系应用范围，实现对纳税人的分类分级管理。

16.保障合法权益。根据税务总局统一部署，落实税务规范性文件权益性审核，更好维护纳税人缴费人合法权益。深化公职律师全市响应机制，组织公职律师运用和解、调解等法律救济途径，积极参与涉税争议化解，为涉税争议解决提供法律支持。探索建立权益保护工作室，畅通诉求有效收集、快速响应和及时反馈渠道。

#### （五）税收共治更聚力

17.推进部门联动。加强同口岸执法部门的数据共享，优化“单一窗口”和电子税务局出口退税服务功能，在本市进一步深化应用出口退税申报“免填报”。会同残联、人社部门和市大数据中心，从优化体验度、便捷度出发，进一步优化提升系统功能，方便企业办理残疾人安置情况认证和申报缴纳残疾人就业保障金。持续优化非税收入与相关业务主管部门的互联互通和信息共享，减轻缴费人缴费办证相关资料报送负担。根据上级部门关于公共数据共享管理的工作要求，依托上海市大数据中心数据资源平台积极做好数据共享交换相关工作。

18.深化国际协作。根据税务总局统一部署，持续做好国别税收信息研究工作，加强境外税收信息收集与研究，把握最新政策动态，做好跟踪和更新，配合税务总局做好英国投资税收指南的更新和发布。全面筛查以利润分配直接投资暂不征收预提所得税政策政策享受情况，做好统计、分析和案例收集，加大政策宣传和政策服务的针对性。开展主题鲜明、形式多样、内容丰富的“一带一路”税收宣传辅导，分析、总结本市“走出去”企业发展现状及特点，做好全年跨境税收服务工作开展情况的总结分析，不断提升税收服务水平。

19.促进社会协同。根据税务总局统一部署，研究制定出台相关措施，支持第三方按市场化原则为纳税人提供个性化服务。开展涉税服务虚假宣传及广告信息专项治理，帮助纳税人降低选择涉税专业服务的风​​险。曝光涉税专业服务机构违法违规典型案例，形成警示震慑效应，促进规范涉税专业服务行业秩序。根据税收重点工作以及日常税费服务需要，广泛动员社会力量为纳税人提供辅助性办税、宣传、咨询等税收志愿服务。全面推行税务帮办制度，建立线上、线下帮办工作机制，持续提升办税缴费便利度。

20.拓展信用应用。根据税务总局统一部署，主动引导符合条件的企业通过线上办理渠道进行纳税信用修复。按照破产重整

企业纳税信用修复适用的修复标准，进一步加大对破产重整企业纳税信用修复支持力度。进一步加大跨部门合作力度，探索推动相关部门在出台政策时引入纳税信用级别信息，降低制度性交易成本，不断提升全社会诚信纳税意识。贯彻落实《重大税收违法失信主体信息公布管理办法》，依法依规开展联合惩戒。建立涉税专业服务信用管理与纳税服务联动机制，实施分类分级服务，对于信用良好的机构提供网上预约、绿色通道、分类辅导等服务。

### 三、工作要求

#### （一）坚持党建引领，抓好贯彻落实

要加强组织领导，压实主体责任，充分发挥优化营商环境领导小组统筹协调作用，由市局主要领导亲自抓，分管领导具体抓，各单位各部门协同配合，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和共产党员的先锋模范作用，形成各级党组织聚力推进、广大党员积极行动的良好局面。

#### （二）坚持统筹推进，有序接力推进

要以纳税人缴费人需求为导向，结合深化“放管服”改革、优化营商环境、精细服务专项试点的有关要求，制定具体实施方案，细化措施和责任分工，确保各项措施的落地落细。持续细化和创新推出“春风行动”举措，推动便民春风深入群众、深入基层、深入人心。

### （三）坚持精准宣传，打造服务品牌

要加强宣传引导，发挥先进典型示范作用，及时总结推广在实践中形成的经验做法，以点带面推动解民忧破难题，形成为纳税人缴费人办实事的常态化机制。结合纳税人关注热点，加强春风行动工作亮点和经验的宣传报道，提高宣传的精准度，营造良好的舆论氛围。

### （四）坚持跟踪问效，强化责任意识

要明确工作目标，细化工作任务，确定落实时限，加强对措施执行情况的监督检查，跟踪实施效果，不断改进完善。要将阶段性进展情况、存在问题和意见建议及时向市局反馈，市局将根据“春风行动”进展情况开展监督检查。