

信息公开选项：主动公开
特 急

国家税务总局上海市税务局文件

沪税发〔2021〕22号

国家税务总局上海市税务局印发《关于本市 开展 2021 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 2021 年“我为纳税人缴
费人办实事暨便民办税春风行动”的意见》（税总发〔2021〕14
号，以下简称意见），围绕开展好“我为群众办实事”实践活动的
要求，扎实开展便民办税春风行动（以下简称春风行动），持续
打造税务系统优质服务品牌，为构建新发展格局、推动高质量发

展贡献税务力量，以“春风行动”实际成效庆祝建党 100 周年，现将市局制定的《关于本市开展 2021 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遵照执行。

特此通知。

附件：2021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

2021年3月26日

关于本市开展2021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2021年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的意见》（税总发〔2021〕14号，以下简称意见），围绕开展好“我为群众办实事”实践活动的要求，扎实开展便民办税春风行动（以下简称春风行动），持续打造税务系统优质服务品牌，为构建新发展格局、推动高质量发展贡献税务力量，以“春风行动”实际成效庆祝建党100周年。现结合本市税务工作实际，就开展2021年本市春风行动提出如下意见：

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会、五中全会精神，根据庆祝建党100周年活动安排，紧扣党史学习教育和模范机关创建，围绕落实中央全面深化改革委员会第十七次会议关于推进税收精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治的要求，结合深化税务系统“放管服”改革，坚持以人民为中心的发展思想，突出“优化执法服务 办好惠民实事”主题，深入开展“春风行动”，创新推出便民办税缴费举措，切实为群众办实事解难题，进一步疏通办税

缴费中的堵点、难点、痛点，着力提升纳税人缴费人满意度和获得感，更好体现税务系统党史学习教育的实际成效，更好发挥税收在国家治理中的基础性、支柱性、保障性作用，为“十四五”开好局、起好步作出积极贡献。

二、行动内容

围绕税务总局行动任务，本市共推出10类30项100条便民办税服务措施，按具体落实情况分为“落实类”“提升类”“创新类”三个属性。其中，“落实类”为按照税务总局工作要求落实的事项，共72条；“提升类”为在税务总局工作要求基础上进一步优化提升的事项，共21条；“创新类”为体现上海创新工作亮点的事项，共7条（详见附件），具体内容如下：

（一）群众诉求快响应

1.问计问需于民。进一步畅通需求征集渠道，加强需求分析和结果运用，持续改进工作机制。完善上海税收营商环境评测师和特邀观察员工作机制，持续开展本市税收营商环境评测师活动。推出“申税e通”上海市纳税人学堂品牌课程，积极拓展“引进来”和“走出去”企业纳税服务举措，扩大税收宣传品牌的知晓度与影响力。发挥党建引领作用，各基层党支部在3月5日统一开展“优化执法服务·办好惠民实事”主题党日活动。

2.税费咨询响应。实行重大税费优惠政策“一政一讲、一措一谈”，增强税费政策和征管制度解读的及时性和针对性。主动加强与12345热线管理部门的沟通联系，做好12366与12345热线对接工作，提供“7×24小时”全天候服务，进一步完善纳税人缴费人诉求接收、转办、办理、督办、反馈、评价、回访以及考评等全流程闭环处理机制。完善智能咨询系统功能，提供文字、图片、视频等多种互动方式，提高智能咨询解答准确率。开展线上方式辅助办税，实现远程帮办、问办结合，解决纳税人缴费人在业务办理过程中遇到的信息系统、业务操作等问题。

3.改进服务评价。根据税务总局统一部署，进一步规范和加强满意度调查工作。落实国务院办公厅关于政务服务“好差评”制度要求，建立本市“好差评”常态化工作机制，完善“开展评价-差评处理-结果应用”的业务闭环管理模式，确保每项差评反映的问题都能够及时整改。

（二）优惠政策直达享

4.狠抓落地落细。巩固和拓展减税降费成果，深化运用“短平快优九个一”工作法，继续抓实抓细延续实施和新出台的税费优惠政策落实，持续优化推动政策红利直达市场主体的机制和做法，有针对性地解决影响政策落实的薄弱环节和堵点难点。落实

好支持科技创新、小微企业发展、区域协调发展、脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接等方面的税费优惠政策，促进高质量发展。

5.优化享受方式。建立本市税费政策措施精准推送机制，依法运用大数据精准推送政策信息。根据税务总局统一部署，扩大税收优惠政策资料备案改备查范围，除增值税即征即退、先征后退（返）、加计抵减以及自然人税收外的其他税收优惠备案全部改为资料留存备查。享受增值税即征即退政策的纳税人，仅需首次申请增值税退税时提交相关证明材料，后续未发生变化的无需重复提供。优化非税收入退付管理服务，确保取消、停征、免征及降低征收标准的非税收入政策及时落实到相关企业和个人。

6.加强效应分析。建设和优化减税降费“应享未享”“违规享受”模型体系，持续开展纳税人税收优惠政策应享未享、违规享受风险监控，保障税收优惠政策精准落地。跟踪支持脱贫攻坚税收优惠政策执行情况，开展政策效应分析，支持脱贫攻坚同乡村振兴有效衔接。

（三）便捷办理优体验

7.推行电子发票。通过全国统一的电子发票服务平台，为纳税人免费提供电子发票开具、交付、存储等基本公共服务。建立与发票电子化相匹配的服务模式，为纳税人开具、使用电子发票提供全天候的智慧、便捷和高效服务。

8.简并税费申报。全面推行财行税合并申报，进一步精简申报资料、减少申报次数，减轻办税负担。整合增值税、消费税及城建税、教育费附加、地方教育附加等主税附加税费申报表，让纳税人一次性完成主税附加税费申报。推进税种要素申报，逐步减少纳税人填报数据。推动企业财务报表与纳税申报表对接转换，减少纳税人申报时间。简化代扣代缴申报，将代扣代缴、代收代缴税款报告表等由发生时按次申报改为按月汇总申报。

9.精简证明资料。推行税务证明事项告知承诺制，扩大实行告知承诺制的证明事项范围，进一步减少证明材料。简化服务贸易等项目对外支付税务备案流程，对于需要多次对外支付的同一笔合同，仅需在首次付汇前办理税务备案，无需重复提交备案表等资料。取消对外国投资者以境内直接投资合法所得在境内再投资单笔5万美元以上进行税务备案的要求，进一步降低跨境投资者办税成本。

10.拓展网上办税。根据税务总局统一部署，扩大“非接触式”服务范围，年内分阶段基本实现企业税费事项能网上办理、个人税费事项能掌上办理。实现自然人房屋租赁、房屋交易税收以及车船税掌上办理。推进出口货物劳务等税收票证电子化，有效提高获取和使用税收票证的便利度。推广第三方支付等多元化税费缴纳方式，实现移动端便捷缴纳税费。开展社保经办和缴费业务

线上“一窗联办”试点，提升缴费人办事体验。实现纳税人非营利组织认定网上办理、提交资料。

11.提速退税办理。推广退税网上申请，减少纸质资料传递，实现退税全流程电子化，降低办税成本，加快退税资金到账。持续优化纳税人出口退税办理体验，加快税务部门办理正常出口退税业务时间，确保审核办理正常出口退税平均时间在7个工作日内。推行离境退税便捷支付、“即买即退”等便利化措施。优化电子税务局申请留抵退税功能，结合纳税申报情况向纳税人推送留抵退税申请提示信息，在纳税人填报留抵退税申请时实现退税申请基础信息自动带入。在本市创新推广应用出口退税免退税智能配单、技术出口服务退税申报免填报，提升智能化、便利化出口退税服务体验。

12.便利注销办理。压缩税务注销一般流程办理时限，将增值税一般纳税人税务注销一般流程办理时限进一步压缩至10个工作日，增值税小规模纳税人和其他纳税人税务注销一般流程办理时限进一步压缩至5个工作日。完善企业简易注销登记制度，提供简易注销预先提示服务，便于纳税人在公告期内自主办理。实现企业分支机构注销即办，对申请注销时未处于税务检查状态、无欠税（滞纳金）及罚款、已缴销发票和税控专用设备的企业分支机构，若由总机构汇总缴纳增值税、企业所得税，并且不就地

预缴或分配缴纳增值税、企业所得税的，税务机关提供即时办结服务。简化“零申报”资料报送，对处于非正常状态的纳税人在办理税务注销前，通过《批量零申报确认表》方式简化“零申报”，免于补报相应属期的财务会计报表。

（四）分类服务解难题

13.关注特殊人群。坚持传统服务与智能创新“两条腿”走路，在做好线上服务的同时持续优化线下服务，更好满足特殊人群、特殊事项办理的要求。保障老年人、残疾人等特殊人群社保费缴费顺畅便捷。

14.优化个税汇算。根据税务总局统一部署，推进落实2020年度个人所得税综合所得汇算清缴工作，辅导纳税人合理有序办理年度汇算申报。新增手机APP年度汇算专题页，根据纳税人所处年度汇算的时段和状态，采取普遍性与个性化相结合的方式，开展“千人千面”的提示提醒服务。引导纳税人及时确认本人个人所得税预缴申报记录，对接到身份冒用异议申诉的，主管税务机关加快核实处理。适应疫情防控要求，对确需上门办税的可采取预约办理，合理有序引导纳税人办理年度汇算。设置年度汇算专厅或专区，为纳税人提供优质高效办理服务。组建更大规模的咨询辅导团队，对重点人群实行“一对一”咨询辅导责任制。优化年度汇算系统功能，对符合条件的纳税人，个人所得税四项综合所

得数据和捐赠数据全部直接预填到申报表中；取得境外所得的自然人纳税人可通过网上税务局网页端办理境外所得申报。优化年度汇算制度，没有任职受雇单位的纳税人可选择向其户籍所在地、经营居住地或者主要收入来源地的主管税务机关申报，保险营销员、证券经纪人以及正在接受全日制学历教育的实习生等，可就近在发放报酬单位所在地办理年度汇算。代办年度汇算时，受雇单位可通过电子邮件、短信、微信等“电子”方式进行确认，与书面确认具有同等法律效力，让单位代办确认更方便。结合模范机关创建活动，组织开展全国范围内的专项志愿服务，通过“党员先锋岗”“青年突击队”“志愿服务团”等方式，帮助特殊群体和有需要的纳税人办理年度汇算。

15.助力小微企业。运用大数据对小微企业开展“滴灌式”宣传辅导。深化“银税互动”合作，帮助小微企业解决融资难问题。根据税务总局统一部署，在本市开展助力小微企业发展“春雨润苗”专项行动。

16.服务大型企业。建立健全本市复杂涉税诉求解决机制，及时依申请处理大企业跨区域或复杂涉税诉求。进一步落实长三角跨区域涉税事项协调工作机制。继续做好大企业涉税事项事先裁定，为大企业经营决策提供政策确定性。开展部分重点企业税收

体检和风险提醒，助力大企业健全内控管理体系。规范有序推广“税企直连”，助力大企业提升税务信息化管理水平。

17.支持区域发展。实行长江经济带跨区域涉税事项报验网上办，纳税人在区域内跨省（市）临时从事生产经营活动的，可在机构所在地完成跨区域涉税事项报告后，登录经营地电子税务局办理报验、反馈等事宜。积极推进增值税小规模纳税人综合申报预填功能，在电子税务局实现小规模纳税人综合申报，系统自动归集纳税人发票数据、房土税源等信息，自动归集推送，纳税人确认后一次即可完成各项申报。根据长三角推进税收政策执行标准统一规范相关工作安排，本市积极配合牵头省（市）税务机关完成制定土地增值税预征和核定征收的具体办法、统一房地产开发企业土地增值税清算条件等相关工作。推进税收服务“一带一路”建设。

（五）执法维权显温度

18.推广首违不罚。根据税务总局统一部署，推广和落实“首违不罚”清单。纳税人因申报信息填写错误造成年度汇算多退或少缴税款，纳税人主动或经税务机关提醒后及时改正的，可以按照“首违不罚”原则不予处罚。

19.推进柔性执法。创新行政执法方式，有效运用说服教育、提示提醒等非强制性执法方式，让执法既有力度又有温度，做到

宽严相济、法理相融。推进简易处罚事项网上办理，实现违法信息自动提醒、处罚流程全程网上办、处罚结果实时传递。

20.加强权益保护。开展党史学习教育，牢记为民服务初心使命，切实维护纳税人缴费人合法权益。建立税务规范性文件权益性审核机制，规范性文件正式发布前进行权益性审核，确认是否减损纳税人缴费人权益或增加纳税人缴费人负担。实施分类服务和差异化管理，根据风险分析结果，实现“无风险不打扰、低风险预提醒、中高风险严监控”。

（六）规范执法提质效

21.统一执法标准。进一步推进长三角区域税务行政处罚裁量基准统一，充分发挥裁量基准制度对税务行政处罚工作的规范引领作用。根据税务总局统一部署，落实好税务行政备案事项清单工作。

22.规范执法行为。落实国务院“两个不得”工作要求，有序做好社保费正常征缴工作，不得自行对历史欠费进行集中清缴，不得因社保费征收职责划转使企业特别是中小微企业增加缴费负担。推进税务系统“双随机、一公开”监管，拓展部门联合“双随机、一公开”监管覆盖扩围，规范双随机的方式方法，实现减负增效、提高执法效能、降低征纳成本。加强对税费优惠政策措施落实情况和违规征收“过头税费”问题的分析监控和监督检查。贯

彻落实公平竞争审查制度，严肃查处违规增加市场主体负担、不当干预市场主体自主决策等行为。

（七）信息互通减资料

23.推动信息共享。加大部门信息共享，通过全国一体化政务服务平台，推进与地方政务服务平台对接，完善第三方信息共享制度，逐步丰富政务信息资源共享清单。推进税务备案信息与银行同步共享，进一步优化服务贸易对外支付流程，在服务贸易等项目对外支付税务备案电子化的基础上，更好满足纳税人异地付汇业务需要。完善汇总纳税企业企业所得税征管流程，推动汇总纳税企业企业所得税涉税信息跨省共享。完善资源环境税收外部数据采集应用功能，扩大免填报数据项范围，优化资源环境税申报功能。

（八）部门协作促联办

24.深化部门协同。按照国务院办公厅“一事一次办”要求，从纳税人缴费人办成一件事角度出发，加强部门协作共享，为纳税人缴费人提供企业开办、不动产交易等套餐式、主题式集成服务，实现一表申请、一套材料、一次提交、限时办结。健全完善与人力资源社会保障、财政、医疗保障等部门工作协调机制，确保社保费征缴工作平稳有序。推动制定电子发票国家标准和电子发票与财政支付、单位财务核算系统等有机衔接，加快推动电子发票

“无纸化”报销、入账、归档等进程。统筹调配服务资源，通过人员共驻、人员互派等方式，推进社保缴费业务和社保、医保经办业务“一厅联办”。根据税务总局统一部署，参与不动产交易税费集成办理规范编写工作，并按要求进行细化落实。依托“一网通办”平台，强化部门业务协同联动，优化残保金业务流程。

（九）国际合作求共赢

25.优化国别指南。持续加强国别（地区）税收信息研究工作，优化“一带一路”相关税收政策资讯服务，分批次更新发布50份国别（地区）投资税收指南。加强对外投资税收政策宣传辅导，完善《“走出去”税收指引》。针对疫情影响，就部分反避税热点问题出台有关解释口径。

26.扩大协定网络。推进税收协定谈签工作，为跨境纳税人消除双重征税，并提供涉税争议解决机制，促进跨境投资、技术和人员往来。

27.便利国际遵从。扩大我国转让定价国别报告信息交换网络，增加我国转让定价国别报告信息交换伙伴国，批量交换我国企业的国别报告，免除我国企业在投资东道国提交国别报告的遵从负担，避免其在东道国可能受到的处罚。依托电子税务局提供非居民扣缴企业所得税套餐式服务，方便纳税人办理相关业务。

28.简化办理程序。制定单边预约定价安排简易程序,发布适用简易程序有关事项的公告,提高为纳税人跨境投资经营提供税收确定性的效率。简化非居民企业汇总纳税办理流程,对非居民企业在境内设立两个或两个以上机构、场所并选择汇总缴纳企业所得税的,实现一地申报、多地缴税。

(十) 诚信纳税予激励

29.完善评价机制。优化纳税信用评价规则,完善纳税信用评价指标,落实纳税信用修复机制,引导纳税人及时、主动纠正失信行为。

30.深化结果应用。加强重大税收违法失信案件信息动态管理,完善信用修复机制。完善重大税收违法失信案件信息公布办法,进一步规范认定标准,明确失信惩戒措施,保障当事人权利。深化对涉税专业服务信用评价结果的分级分类运用,方便纳税人依据信用积分等指标自主选择税务代理等涉税服务。

三、工作要求

(一) 坚持党建引领,抓好细化落实

要按照党的建设高质量发展要求,将“春风行动”开展情况作为“我为群众办实事”的生动实践,提升工作站位,加强统一领导,推进党建与业务更好融合,抓好各项工作任务落实。

(二) 细化工作方案,有序接力推进

以纳税人缴费人需求为导向，结合深化“放管服”改革和优化营商环境要求，制定具体实施方案，细化措施和责任分工，确保各项措施有效落地。

（三）加强部门协同，营造良好氛围

要加强内部沟通协调，注重与外部门联动配合，统一行动，同步推进，形成互相支持、协同提升服务质效的良好工作格局。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）强化工作责任，持续跟踪问效

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。