

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〔2024〕61号

国家税务总局上海市税务局关于印发《关于 开展2024年“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：

根据《国家税务总局关于开展2024年“便民办税春风行动”
的意见》（税总纳服发〔2024〕19号）的工作要求，2024年以
“持续提升效能·办好为民实事”为主题，紧紧围绕推动国务院
“高效办成一件事”部署在税务系统落地见效，持续开展“便民
办税春风行动”，集成推出系列惠民利企服务举措，进一步提高
纳税人缴费人获得感、满意度。现将市局制定的《关于开展2024

年“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。

国家税务总局上海市税务局

2024年4月25日

关于开展 2024 年“便民办税春风行动” 的实施意见

根据《国家税务总局关于开展 2024 年“便民办税春风行动”的意见》（税总纳服发〔2024〕19 号）的工作要求，2024 年以“持续提升效能·办好为民实事”为主题，紧紧围绕推动国务院“高效办成一件事”部署在税务系统落地见效，持续开展“便民办税春风行动”，集成推出系列惠民利企服务举措，进一步提高纳税人缴费人获得感、满意度。现结合本市税务工作实际，就开展 2024 年本市“春风行动”提出如下意见：

一、总体要求

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，重点聚焦办税缴费中的高频事项和纳税人缴费人反映的突出问题，深化拓展内外部协同配合，发挥税收大数据作用，切实打通堵点卡点，以更实作风、更大力度、更优举措提高“好办事”的便利和“办成事”的效率，持续打造市场化、法治化、国际化税收营商环境，为服务高质量发展作出积极贡献。

二、进一步夯实税费服务供给基础

持续丰富税费服务多元供给，从优化税费业务办理渠道、优化纳税缴费信用评价、优化涉税专业服务管理等方面入手，进一

步夯实税费服务供给基础，推动税费服务水平实现整体提升。

（一）优化税费业务办理渠道。全力推广使用全国统一规范电子税务局，助力税费服务智能化升级；拓展“掌上办”服务，协助优化精准推送、智能算税和预填申报的便利化水平，提升办税缴费体验感、获得感。进一步加强政务融合，推进更多涉税费事项纳入市政府“一网通办”自助终端，利用“一网通办”增加税务业务推广力度。优化自助办税终端布局，结合社会共治点建设，将集成式自助办税终端入驻经济园区、政务服务中心、商圈等纳税人缴费人密集场所，提供 24 小时服务，实时监控设备运行状态，保障设备平稳运行，方便纳税人缴费人“就近办、便捷办”。

（二）优化纳税缴费信用评价。助力新设立经营主体尽早提升信用级别，纳入纳税信用管理已满 12 个月但因不满一个评价年度而未参加年度评价的纳税人可申请纳税信用复评；税务机关在次月依据其近 12 个月的纳税信用状况，确定其信用级别，并提供查询服务，帮助新设立经营主体更快积累信用资产。提升 A 级纳税人的容错空间，纳税信用 A 级纳税人下一年度起评分提高 1 分，连续评为 A 级的可累积提高（起评分最高不超过 100 分）。进一步深化“银税互动”合作，加强信用信息共享应用，助力金融机构更精准地评估企业信用状况，推动更多金融资源向守信企

业倾斜；持续关注小微企业和个体工商户需求，不断提升守信小微企业和个体工商户的融资便利性。

（三）优化涉税专业服务管理。选择部分条件较成熟的区局试点涉税专业服务机构集中监管，并有序复制推广至全市各区局，推动将各区局所辖涉税专业服务机构进行相对集中管理，逐步实现涉税专业服务机构“扎口管”“专业管”。依托大数据，强化涉税专业服务机构和涉税服务人员实名信息管理；加强与财政、市监、网信等部门协同，形成监管合力，持续规范涉税专业服务机构和涉税服务人员的从业行为，促进涉税专业服务行业规范健康发展。

三、进一步提升税费服务诉求响应

持续关注涉税涉费高频热点诉求，在健全工作机制高效响应纳税人缴费人诉求的同时，进一步紧贴企业群众实际需求，着力打通办税缴费堵点卡点，分类精准施策，提高涉税涉费诉求解决效率。

（四）健全诉求解决机制。持续深化“民呼我为”，保障线上线下纳税人缴费人诉求收集全渠道畅通有序，从“接诉即办”向“未诉先办”延伸。强化基层税务局直联点、“税费争议调解室、劳模创新工作室、办不成事反映窗口”“两室一窗”争议调处新阵地的诉求感知“触角”作用，进一步提高诉求办理效率，

办成办好纳税人缴费人反映较多的热点诉求，并适时向社会公开办理情况；依托国际贸易“单一窗口”开发增设“智能问诊”服务功能，通过在出口退税申报环节针对纳税人申报步骤、疑点处理、问题解决等，结合实际退税申报场景的综合智能识别，提供一揽子操作指南和解决方案。充分发挥精准推送工作机制作用，优化税费优惠政策精准推送流程，丰富推送内容，拓宽推送渠道，进一步提高对纳税人缴费人税费政策措施宣传辅导的针对性，更好实现“政策找人”。优化可视答疑服务，结合本市纳税人缴费人诉求分析情况，主动向特定纳税人缴费人推送答疑邀请，实现“一地答疑、多地共享”“一期答疑、产品共用”。

（五）增强破解难题实效。面向不同行业、不同规模、新办户推送“需要掌握、想要了解”的税费优惠政策及税费业务操作指引等宣传辅导产品，借助“开业第一课”工作帮助企业走稳“第一步”。与市区工商联连续第四年开展“春雨润苗”专项行动，精准聚焦小微经营主体共性需求，全方位优服务、送辅导、助纾困，为小微经营主体强信心、减负担、添活力。试用“税企治”涉税诉求、精准推送定制性纳税服务等功能，拓展大企业服务数字化应用场景；落实跨区域涉税事项协调机制，增强大企业税收政策适用确定性、执行一致性等复杂涉税诉求的办理质效。积极参与和承接“一带一路”税收征管合作活动和能力促进联盟专项

工作，配合税务总局研究拓展《中国税收居民身份证明》适用范围，完善居民身份证明开具，推动高质量“引进来”和“高水平”走出去。

四、进一步强化税费服务数字赋能

持续深化数字赋能，通过推进数据互通共享、加强数字技术运用，推动办税缴费流程优化、资料简化、成本降低，切实做到高水平优化提升税费服务。

（六）推进数据互通共享。加强与市人社、市退役军人事务局、市农业农村委等部门的数据共享、信息协查等工作，根据税务总局要求做好优化系统查询、提示提醒等工作，方便纳税人享受支持创业就业等税费优惠政策。关联不动产交易环节信息和房产税、城镇土地使用税税源信息，实现系统自动预填，纳税人补充、更正、确认即可完成信息采集，同步加强对外宣传辅导。探索运用不动产登记信息，提升预填信息的准确性、完整性和便捷性。与医保部门实现资助参保困难群众信息共享。对参保困难群众，做好缴费服务；对未参保困难群众，配合医保部门做好宣传，落实落细资助困难群众参加基本医疗保险政策。

（七）加强数字技术运用。依托可信身份体系、电子证照共享、电子化报送等方式，进一步精简办税资料，提高办税效率。积极推广“乐企”平台，引导符合条件的重点企业接入乐企，向

税务总局争取扩大联用试点，推动企业业务、财务、税务融合。配合相关部门，进一步拓展电子发票与电子报销、入账、归档一体化联合试点范围，推动降低企业交易成本。

五、进一步推进税费服务方式创新

持续关注纳税人缴费人精细化、场景式服务需求，创新服务方式，优化升级“跨域办”“跨境办”“一窗办”等集成式服务场景，推动税费服务提档升级。

（八）推进“跨域办”。优化征纳互动服务运营中心岗责体系配置，依托征纳互动服务，建立收件、办理两地协同联动工作机制，在办税服务场所开设“远程虚拟窗口”，打破行政区域限制，探索实现税费事项全市通办、跨省通办，满足特殊事项、特殊群体、特殊情形下通过办税服务厅或自助办税终端跨区域办理的需求。

（九）推进“跨境办”。以跨境纳税人需求为导向，从信息通、政策通、服务通三个维度持续加强“税路通·一路沪航”子品牌建设，开发“海外税讯”、更新编写国别（地区）投资税收指南、持续丰富海外税收案例库、跟踪全球税收动态，做好国际税收热点咨询的收集和分类梳理工作，加工形成跨境服务品牌知识产品。联合人民银行上海分行，研究出台本市跨境电子缴退库相关落实文件，实现跨境全程电子缴税退税，加强对跨境缴退库

业务的宣传辅导，提升业务办理便利度。

（十）推进“一窗办”。打造税务区块链基础平台不动产登记办税场景，与市房管、市自然资源确权登记部门上链共享网签合同备案信息、纳税人不动产转移登记申请信息、税务申报核税信息等，完成三方业务联办闭环流程；持续优化落实“一网通办”税费同缴服务，开发启用不动产交易电子发票代开功能，试点运行慧办平台不动产交易数电票代开功能。继续做好与市自然资源确权登记局、市房管局等部门共同设立的企业间不动产转移登记服务专区相关工作，严格落实企业“90分钟”业务全办结、当场发证的工作要求，为企业提供便利高效的登记办税服务。

六、保障措施

（一）提高政治站位，统筹推进落实。坚持以人民为中心的发展思想，切实发挥税收职能作用，调动广大税务干部的积极性主动性，有效激励党员干部担当作为。进一步加强组织领导，细化责任分工，深化内外协同配合，强化统筹推进落实，努力在高水平优化税费服务方面取得新突破。

（二）增强服务意识，切实履职尽责。通过开展“春风行动”，着力解决纳税人缴费人反映的突出问题。对实践证明行之有效、企业和群众高度认可的改革措施及时进行总结提炼，做好经验做法的复制推广，切实推动国务院“高效办成一件事”部署在税务

系统见行见效。

（三）强化宣传引导，营造良好氛围。要结合“春风行动”开展成效，主动开展多种形式的宣传报道，着力营造以税费服务水平不断提高，助力各类经营主体活力激发、服务新质生产力发展的良好氛围，为高质量推进中国式现代化税务实践贡献力量。