附 录 K
(规范性)
东莞市政务服务大厅税务区建设规范

K.1 引言

为贯彻落实《广东省深化营商环境综合改革行动方案》精神，深入推进办税便利化改革，以深化行政审批制度改革为抓手，以建设一体化政务服务体系为目标，结合关于建设“一门式”政务服务中心的工作思路和统一部署，围绕“互联网+政务服务”和“一门式、一网式”政府服务模式的改革要求，积极参与跨部门一体化的政务服务平台建设，加快探索税务服务事项进驻“一门式”政务服务中心进驻模式和样板建设，结合税务工作实际制定本建设规范。

K.2 专区设置

各政务服务大厅应规范设置税务专区及窗口，整体布局既要有效利用空间，满足一定数量纳税人同时办税的功能需求，也要注重动线管理，满足纳税人轻松、愉悦办税的精神需求。

K.2.1 办税服务功能区域设置

税务专区应因地制宜地为纳税人提供办理涉税事项的不同功能的服务区域，满足纳税人需求，提升办税体验。确因场地限制无法独立设置的，应提供相应的服务和功能。

K.2.1.1 办税服务区

为纳税人办理涉税事项的区域，同时具备咨询、举报、投诉、建议受理等职能。

K.2.1.2 咨询辅导区

实行统一取号，受理纳税人咨询，引导、分流纳税人办税，宣传税收法律法规政策，进行资料要素的齐全性、法定形式的符合性、填写内容的完整性审核，表格派发的办税辅导区域。

K.2.1.3 表单填写区

表单填写区应与咨询辅导区关联设置，提供申办事项申请表空表及填写模板、填写指引、事项办事指南等信息，可根据办税服务厅资源配置情况，灵活设置自助填单终端设备，方便办事群众事项办理前填写表格，办税服务厅应适时安排工作人员进行填单指引。

K.2.1.4 等候休息区

纳税人等候办理涉税事项的区域。等候休息区应与办税服务区关联设置，方便办事群众在办事窗口就近等候，提供座椅、饮用水等公共服务，提升群众办事体验。

K.2.1.5 自助办税区

纳税人通过自助办税设备自行办理涉税事项的区域，配备提供 24 小时自助服务的自助办税终端、自助办税电脑等自助办税设施，引导纳税人前往自助办税区自助办税，缓解窗口压力，分流人群。

K.2.2 办税服务配套区域

办税服务厅为纳税人提供办理涉税事项服务时，需配套提供的功能区域，满足纳税人办税需求，具体设置情况视进驻业务范围确定。

K.2.2.1 票证库房

用于存放发票、印花税票、完税证明等税收票证的库房。

K.2.2.2 纳税人资料档案室

用于存放纳税人资料及档案的用房。

K.3 设施设置

为满足纳税人办理涉税事项的需求，办税服务厅应配备各类办税服务设施。各级税务机关应根据实际、资源配备等情况，科学合理进行配置。

K.3.1 硬件设施

K.3.1.1 配置需求

办税服务厅应配备通用办税设施、自助办税终端，配置电子办税设备、触摸查询设备、排队叫号设备、服务评价系统以及视频音频监控设备、公告设备、报警装置、广播设备，建设 24 小时自助办税服

务厅；

a) 通用办税设施：办税服务厅应当设置公告宣传栏、宣传资料架、意见箱、举报箱，提供打印机、宣传资料、表证单书以及填写范本、笔墨纸张以及相关用品等设施；

b) 自助办税终端：自助办税终端业务功能应覆盖纳税人基础性、高频次涉税业务办理需求，方便纳税人自助办税；

c) 自助填单设备：自助填单设备应具备申办事项填写模板、填写指引、事项办事指南等信息；

d) 电子办税设备：办税服务厅应为纳税人提供能使用电子税务局、申报系统等网上办税系统的电脑及配套设备；

e) 触摸查询设备：触摸查询设备是向纳税人提供税收政策、办税指引、通知公告等各类信息资讯查询的硬件设备，可分为挂壁式、立式和平台式，各办税服务厅可根据现有资源条件灵活设置；

f) 排队叫号设备：排队叫号设备是维持办税服务厅基本秩序所使用的硬件设备，指的是从取号、叫号、显示叫号信息到把纳税人引导至窗口办理业务过程中所涉及的硬件设备。为真正实现“一门式”业务办理，办税服务厅统一使用广东省税务局排队叫号系统，通过标准接口实现双向数据共享互融，保证税务事项相关数据与政务大厅数据共享融合；

g) 服务评价设备：服务评价设备采集纳税人对窗口工作人员服务质量评价结果的设备；

h) 视频音频监控设备：办税服务厅应运用服务窗口录音的拾音设备、拍摄窗口办理业务过程的录像设备对办税服务过程进行监控，采集的音视频数据均存储在办税服务厅的存储设备上；

i) 公告设备：办税服务厅应配置用于向纳税人播放税收宣传片、发布税收动态和文字类型公告信息等所使用的电子显示硬件设备；

j) 报警装置：办税服务厅应安装具有与消防 119 或公安 110 联网报警功能的安防监控设备，主要用于发票房、票证房的安全监控；

k) 广播设备：广播设备是指功放和音箱，主要作用是将电脑发出的叫号或人工语音提示的声音通过功放扩大后再经音箱在办税服务厅播放出声音，为纳税人提供信息提示功能；

l) 建设 24 小时自助办税服务厅：应结合实体政务大厅场地条件、纳税人数量、纳税人类型以及需求偏好，为纳税人提供配置全天候 24 小时自助办税终端的办税场所。

K. 3. 1. 2 运维管理

——按照要求使用办税服务厅各硬件设施设备；

——主动提醒纳税人在办理涉税费事项时爱护办税服务场所各项服务设施；

——开展日常巡检，及时排除故障，确保硬件设备正常稳定运行；

——加强应急管理，将办税服务厅相关硬件设备故障问题及时反馈相关管理部门；及时在现场发布故障通知，采取有效措施引导分流纳税人，维持办税服务厅正常办税秩序。

K. 3. 2 软件设施

K. 3. 2. 1 配置要求

办税服务厅应根据实际设置、应用排队叫号系统、视频音频监控系统、服务评价系统以及信息发布系统。以上系统可使用实体政务大厅相关统一系统，但应按照广东省税务局相关系统的接口规范，将信息数据实时对接共享到广东省税务局办税服务综合管理系统，保证办税服务数据的完整性。

办税服务厅各办税平台及系统统一按照广东省税务局要求进行权限配置和安装应用。

K. 3. 2. 2 运维管理

——按照广东省税务局的规范要求使用办税服务厅各办税平台及管理系统，各基层税务部门负责办税服务厅工作人员日常操作培训，按要求管理工作人员规范登陆、操作系统；

——办税服务厅的各类服务软件指定专人进行管理，配置系统运维管理员权限和系统应用管理权限，妥善保管用户名和密码，防止密码泄漏和越权操作；

——加强应急管理，各基层税务部门负责办税服务厅现场系统信息化问题和分级上报，将办税服务厅相关软件系统故障问题及时反馈东莞市税务局信息管理部门、纳税服务部门和政务服务中心；及时在现场发布故障通知，采取有效措施引导分流纳税人，维持办税服务厅正常办税秩序；

——各办税系统版本更新由广东省税务局统一管理，办税服务厅需第一时间更新内部通知公告，负责告知办税服务厅工作人员熟知并执行；

——根据本地工作实际，办税服务厅可向信息管理部门、纳税服务部门以及政务服务中心提出优化办税平台系统的需求、建议，保障办税服务厅稳定高效运转。

K. 3.3 办税服务标识

办税服务厅应根据本地政务服务管理机构的要求，以“统一、直观、清晰、明显”为宗旨，设置办税服务厅现场公共标识，若政务服务中心对进驻单位标识没有统一规定的，办税服务厅标识适用《国家税务总局广东省税务局办税服务厅标识模板》。

K. 3.4 网络安全

K. 3.4.1 网络建设标准

a) 机房建设要求：

——为保障税务系统的正常稳定运行，办税服务厅应具备独立机房或不少于 2 个独立机柜（内外网需独立分开）；

——机房的供电应具备应急处理措施；

——税务专线必须使用独立的端口和网络设备实现与其他网络物理隔离；

——如提供独立机房，需按照机房规范安装空调和视频监控系统，并做好门禁设置和出入登记。

b) 网络和用电的安全要求：

所有办公人员的网络点位需 2 个以上的网络口，且要贴好端口标签。电源方面具备 1 组 UPS 电源和 1 组市电电源，工作人员严禁将非计算机类办公设备接入 UPS 电源，确保网络和用电安全。

c) 自助终端的安置要求：

——自助终端应存放于办事服务中心内部，要严防纳税人接触到自助终端内部的主机，造成破坏；

——自助终端的网线不能外露，需要封蔽安装，防止外部人员接触内部网络。

K. 3.4.2 进驻前的安全要求

——大厅筹备规划期：办税服务厅应及时报请上级信息技术部门与政务服务中心参与前期网络线路规划，共同做好强弱电、机房、网络布线的规划和设计审核；

——进驻大厅前的安全检测：办税服务厅需经上级信息技术部门进行对政务服务中心税务区域的专线网络、机房、用电等进行检测，符合网络安全要求后才允许相关办公设备接入网络；

——落实网络安全责任制，建立信息安全联络员制度，设立网络安全管理岗，负责日常的网络安全监管和联络工作，做好工作记录。

K. 3.4.3 日常计算机的使用规范

——办税内网机仅由税务人员操作，纳税人不能接触到办税内网电脑的主机和 USB 口。

——办税内网机的口令要求：各内网机需设置开机口令和屏保口令，且开机口令需 7 位以上，复杂度至少采用字母和数字混编；

——安装防御安全软件的要求：各办税内网机需按市局要求安装各防御软件，病毒软件要做到 100% 安装，包括自助终端，且病毒库升级及时。

——办税内网机严禁外接互联网和插入手机充电；

——下班后所有办公电脑及外接设备必须关闭电源；

——自助终端仅向纳税人提供操作界面内的功能使用，不能出现后台目录或程序暴露的情况，支持 U 盘的自助终端必须有相关的安防保护措施和管理制度。

K. 3.4.4 加强外部人员的管理

为做好办税服务厅的保密工作，办税服务厅要对外部服务人员提出安全保密管理要求，签订网络安全保密承诺书，承诺书主要内容应包括业务操作管理规定和相关保密要求。要明确外部服务人员需要遵守的网络安全规章制度、工作程序和行为准则，防范外部服务人员可能存在的数据泄露风险。

K. 3.4.5 计算机设备维护要求

办税服务厅的计算机设备维修维护必须由税务人员或税务部门认可的服务单位进行相关维护维修，

保障设备安全。

K. 3. 4. 6 强化应用系统操作权限管控

要建立账户实名制，做到人员与应用系统账户一一对应，严禁“一人多户”或“一户多人”等情况发生。要按照“最小化授权”原则进行授权，防止过度授权。

K. 4 进驻模式

办税服务厅应按照当地政务服务部门统筹工作进度稳步推进进驻工作。对软硬件配置能够满足税务事项全业务进驻需求的原则上要求实现“应进必进”，对现有办税服务厅前后台进行整体迁移；对税务区域面积、窗口数量等软硬件配置暂不能满足税务事项全业务进驻需求的，各级税务机关可结合实际选择综合窗口进驻、专业窗口进驻以及智能办税区域进驻。

K. 4. 1 综合窗口进驻

选择全部或部分综合业务窗口进驻。全部综合业务窗口进驻，需做好前后台的合理配置，确保前后台办理审批流程衔接良好，避免出现业务办理低效等问题。部分综合业务窗口进驻，需充分考虑进驻的涉税业务类型及各涉税业务之间的关联性，需关联办理的涉税业务应统一进驻，避免纳税人“多头跑”“多次跑”。

K. 4. 2 专业窗口进驻

按业务类型选择二手房、车辆购置税、车船税、社保费、个人所得税、清税注销等，可以设置专窗的部分税费业务专业厅。按服务对象设置自然人业务专业厅，办理包括二手房、经营性房产出租、经营性土地使用权出租、个人所得税自行申报、车船税、社保申报代缴业务。

K. 4. 3 智能办税区域进驻

对暂不能满足税务部门窗口设置及前后台配置需求的，可结合实际情况设置智能办税区域，依托广东省电子税务局、自助办税终端、远程可视自助办税平台，加大线上涉税业务推广力度。

K. 5 进驻事项

各级税务机关确定进驻模式后，应就进驻模式确定各项进驻事项，并明确税务机关内部各部门责任分工。

K. 5. 1 进驻要求

各级税务机关应将面向自然人、法人和其他组织的行政许可、行政给付、行政确认、行政征收及其他服务项目纳入窗口办理并进驻。确因涉密类、安全类、对场地有特殊要求客观上不宜进驻的事项，由各级税务机关上报各地市政府审批。同时与办理进驻事项所需的专用设施设备应同步进驻。

K. 5. 2 明确进驻事项

各税务机关纳税服务部门协同其他业务部门应根据相关法律法规和规章、进驻模式、窗口类别、业务流程确定进驻事项，明确每一进驻事项的设立依据、办理条件、申报材料、办理流程、收费标准和承诺时限，以压缩办理时限、精简申请材料为目的，合理选定进驻事项，建立事项办理规程。

K. 5. 3 明确税务机关各部门责任分工

各级税务机关应根据进驻业务的涉及部门、办税服务厅基础运维及日常管理，合理分配各部门职责，从业务、硬件、软件等方面确定各部门管理范围。

K. 6 窗口设置

K. 6. 1 窗口类别

办税服务厅应设置为纳税人办理涉税费事项提供具有不同功能的服务窗口。各级税务机关可根据进驻的窗口类型灵活设置后台，依托一体化政务服务平台，各级税务机关全面梳理纳入各地政务服务网的审批事项清单，与各地政务服务中心协同完成网上审批流程的设计与具体配置，实现全流程网上审批流转。

K. 6. 1. 1 综合窗口

- a) 负责办理所有涉税费事项的综合窗口。实现涉税费业务“一窗通办”；
- b) 负责统一办理各部门业务的综合窗口。积极探索涉税业务与其他部门业务窗口办理融合，完善涉税业务流程，实现“前台综合窗口受理、后台分类办理、统一窗口出件”的“一窗式”改革。

K. 6.1.2 专业窗口

专业窗口设置应以不造成纳税人在多个窗口间“反复跑”“多次跑”为原则，负责办理需要专门设备和人员的、业务规范有规定的或专窗受理的事项，如发票发售管理、房地产交易、车辆购置税、出口退税、社保费业务、个人所得税业务、清税注销业务等。

K. 6.2 窗口数量

办税服务厅应根据业务数量、征管户数、业务办理时间以及纳税人合理需求等因素合理科学设置窗口数量，原则上按照每个综合窗口日均办理业务 50 件为标准计算。综合窗口人员配比应不低于 1: 1，有条件的办税服务厅可适当提高综合窗口人员配比。同时结合实际办税需求动态调整窗口数量和职能，提升办税效率，最大限度防范办税拥堵风险和窗口忙闲不均的情况。

K. 7 人员配备

办税服务厅工作人员由各地根据办税服务厅业务量、管户数等作统一调配，按照不低于办税窗口数 1:1.2 的比例配备人员，以应对培训、出差、公休等导致的人手不足的情况。办税高峰期办税服务厅人手不足，应灵活调动其他部门熟悉业务的人员支援，在办税服务厅负责咨询、预受理及其他涉税业务。同时划分管理人员和窗口人员。

K. 7.1 管理人员

负责办税服务厅的日常管理，秩序维稳，具备相应的组织协调、管理服务等执业技术要求，掌握行使工作职能必备的业务技能。

K. 7.2 窗口人员

负责办税服务厅各种涉税事项的办理与咨询，宜设置导税咨询、窗口服务、业务流转等人员。综合窗口工作人员经统一培训，考试通过后获上岗资格，并需每年参加年度统一考核考试，通过后继续上岗。

K. 8 人员培训

为提高办税服务厅工作人员的服务意识和服务水平，办税服务厅应通过办税服务厅集中学习日等方式，有组织、有计划地实施学习培训，不断提高工作人员的业务能力，确保一线人员懂政策、知流程、会操作。

K. 8.1 培训方案

办税服务厅应结合不同形式下的新政策以及工作需要，组织不同规模的学习培训，根据实际情况科学制定培训项目实施方案，有针对性地开展各项培训。合理安排培训时间及班次，确保在不影响大厅业务办理的情况下进行，统筹调配培训师资，确定培训场地。

K. 8.2 培训内容

培训内容和科目根据不同的培训对象和类别而有所侧重，主要围绕税收政策法规、税收业务技能、非税收入业务、管理制度、服务礼仪、廉政准则等内容开展分类培训活动。

K. 8.3 培训形式

办税服务厅综合运用集中培训、学习小组、在岗自学等方式，开展办税服务厅学习培训。

K. 8.3.1 集中培训

办税服务厅可采取讲授、操作示范、观看视频资料等方式集中开展学习培训。此外，实行集中学习日制度，办税服务厅每月开展不少于 1 次的集中学习，各市（区）应指定每月固定日期（非税期）的半天为办税服务厅集中学习时间，如遇法定公休日或节假日则顺延，学习期间可暂停对外办理业务，办税服务厅集中学习时间应提前向纳税人公示。

K. 8.3.2 学习小组

组织、安排办税服务厅工作人员采取“一对一”“一对多”等传帮带小组学习形式，小组成员可以是新老人员互补，也可以是各项业务互补，力在打造全能型办税服务业务团队。

K. 8.3.3 在岗自学

办税服务厅可积极推广利用现代化信息网络资源开展网络培训和在线学习，广泛使用客户端、多媒体技术，引导办税服务厅工作人员利用现代化信息平台，进行在岗学习，增强培训效果。

K. 8.4 检验成果

针对已经培训的工作人员，以工作人员对政策的理解程度以及办理业务的熟练程度作为检验标准，或采取多种形式进行考核或考试，巩固培训成果，确保学习质量。

K.9 内部管理

K.9.1 办税服务厅 AB 角工作制度

办税服务厅 AB 角工作制度，是指办税服务厅根据办理的业务分类，对直接为纳税人服务的工作岗位，确定 A 岗位工作人员和 B 岗位工作人员的一种 AB 角工作互补机制，避免其中一位工作人员因培训、出差、休假等情况不能在岗工作而造成的岗位空缺。

K.9.1.1 工作内容

办税服务厅在科学设置岗位，明确各岗位工作职责的基础上，实行 AB 角工作制。A（B）岗位工作人员因事临时离开本工作岗位，由 B（A）岗位工作人员顶替工作，不得因空岗影响正常工作。

K.9.1.2 工作职责

——AB 角工作制分为临时受理和授权处理两种。临时受理是指 A 岗责任人临时不在岗位，B 岗责任人自动顶岗，负责接待和受理申请的事项，并及时告知 A 岗，如事项紧急，经部门负责人同意，B 岗应负责处理。授权处理是指 A 岗责任人因休假、学习、出差等原因离岗时间较长，经办税服务厅负责人同意，应提前一天向 B 岗责任人做好工作交代，授权 B 岗代理 A 岗工作职责；

——B 岗责任人在顶岗期间，应在做好本岗主要工作的同时，兼有 A、B 两岗的职责，同时对执行 A 岗工作的结果负有相应责任；B 岗责任人在顶岗期间如遇不能替代的工作，B 岗应耐心向纳税人解释，及时转交 A 岗，A 岗阅知后应尽快办理。

K.9.1.3 注意事项

A、B 岗之间应相互配合、相互协助，共同完成好纳税人的涉税事项。如本办税服务厅因特殊工作确需 A 岗、B 岗同时外出的，单位负责人必须安排第三人代岗，衔接好有关工作。

K.9.2 办税服务厅考勤规范

考勤规范是为了严肃工作纪律，强化效能建设，加强办税服务厅规范化管理而制定的工作规范。

K.9.2.1 考勤规定

办税服务厅工作人员的出勤、假期使用和审批权限、奖惩办法、考勤管理等适用本规范。

——工作人员必须严格遵守考勤规定，按时上下班，不迟到，不早退，不旷工，无特殊理由不请假，不擅离职守；

——工作人员上班时间内应专心于本职工作，不得进行其他与工作无关的活动；

——工作人员上班时必须统一着税务工作制服，若遇女性工作人员怀孕期间，可视情况而着便衣，但需注意仪容仪表，着装整洁，举止端庄；

——工作人员应积极、准时参加办税服务厅及上级部门召开的各种会议及政治、业务学习。确因特殊情况不能参加的，应提前由办税服务厅负责人向会议组织部门及人事教育部门请假，未经批准不得缺席。开会或学习期间，不得违反会议和学习纪律。

K.9.2.2 请假规定

办税服务厅工作人员在上班期间需要离开工作岗位的，应提前向办税服务厅负责人请假，并通过行政回避系统进行请销假流程申请。

K.9.2.3 工作时间规定

办税服务厅工作时间应与各级实体政务大厅规定的工作时间保持一致，保证政务服务中心的运行统一，秩序不乱。

K.9.2.4 考勤监督管理

——办税服务厅应建立健全请销假制度，按规定办理呈批手续；

——工作人员未按规定办理请销假手续的，作旷工处理；

——办税服务厅负责人是本部门执行考勤规定的主要责任者，对本部门的考勤负全责，加强对考勤工作的管理；

——办税服务厅应指定专人负责考勤登记，要求认真负责，实事求是，及时、准确地填报考勤情况，

并定期汇总呈交给相关考勤部门。

K. 10 服务制度

K. 10.1 办税服务规范

办税服务厅应结合实际情况，完善落实各项服务制度，妥善处理纳税人（“纳税人”包含纳税人和缴费人，下同）争议和投诉，提高纳税人税法遵从度和满意度。

K. 10.1.1 基本服务规范

基本服务规范是指税务机关在为纳税人提供办税服务时应遵循的基本工作要求，主要包括下列服务：

a) 首问责任制：

——规范要求：礼貌接待、依规办理、首问必答、有效指引。

——含义：首问责任制是指首问责任人为纳税人办理或有效指引纳税人办理涉税事项（“涉税事项”包含税收和费金，下同）的责任制度。首问责任人是指纳税人到税务机关或通过电话等方式办理涉税事项或寻求涉税帮助时，首位接洽的税务工作人员。纳入首问责任制的业务范围包括：涉税业务办理、涉税业务咨询、纳税服务投诉和税收工作建议。

——具体要求：

1) 纳税人到税务机关或通过电话等方式办理涉税事项、寻求涉税帮助时，首问责任人应热情接待，认真倾听，详细了解纳税人的需求，做到及时有效指引，不得拒绝或者敷衍、拖延、推诿。

2) 首问责任人对属于本人职责范围内的事项，资料齐全且符合条件的，应依法依规及时办理，资料不全或不符合条件的，应一次性告知需补正的资料或不予办理的理由。

3) 首问责任人对不属于本人职责范围内的事项，如属本税务机关职责范围内的，应为纳税人进行有效指引；对不属本税务机关职责范围的事项，应向纳税人说明，并给予相应的指引帮助。

4) 加强对首问责任事项办理过程的监控，问题复杂，首问责任人无法及时回复纳税人的、需移交或转办的、涉及多个部门，需协同办理的及其他应登记的情形应按规定填写《首问责任制事项登记表》，实现首问事项受理、转办、承办、反馈的闭环式管理，鼓励探索运用信息化手段，实行痕迹管理。

b) 领导值班制：

——规范要求：坚守岗位、监督检查、指导协调、应急处理。

——含义：

办税服务厅实行领导值班制，值班领导负责处理值班期间发生的突发事件，组织实施应急预案；接受纳税人咨询或投诉；负责部门间协调。

——具体要求：

1) 值班领导由办税服务厅负责人或同级别及以上的领导担任。重大税收政策变化、系统调整及其他特殊情况需由基层税务分局主要负责人或办税服务厅分管领导担任。

2) 值班领导当值期间应按要求穿着税务制服。

3) 办税服务厅设领导值班岗，并设置“值班领导”岗位标识牌，公开当期值班领导姓名、职务、联系电话等信息，方便纳税人寻求帮助。

4) 值班领导对办税服务厅进行现场巡查，及时发现和处理突发情况、矛盾争议等状况，协调人员应对业务高峰，监督办税服务厅工作情况，检查办税服务厅设施设备运行情况。

5) 值班领导需填写领导值班日志，做好值班记录，收集整理纳税人的意见或建议，并负责将有关问题及时向相关部门反映。

c) 导税服务：

——规范要求：了解需求、准确完整、有序指引、限时答复。

——含义：

纳税人进入办税服务厅后，导税员应提供准确、快捷的导税服务，指引纳税人到相关服务区域或窗口办理涉税事项，辅导纳税人填写资料、使用自助办税设施，解答纳税人咨询。

——具体要求：

1) 导税员应热情有礼，询问、聆听纳税人的需求，为纳税人提供正确指引。简单事项可指引纳

税人直接取号办理，适合自助办理的引导至自助办税区或 24 小时自助办税厅办理，复杂事项引导至预受理区进行资料预审。

2) 准确、完整地解答纳税人的问题，对能够立即解答的问题，应当场答复；不能立即解答的问题，应留下纳税人的联系方式，告知其具体的答复期限（一般为 5 个工作日内），须请示上级税务机关或需等待其他部门答复的，在得到答复后 1 个工作日内回复纳税人。

3) 纳税人流量较大的办税服务厅应设置流动导税员，主动提供导税服务。为减少纳税人无效等候，在纳税人取号等候期间，流动导税员可对纳税人所携带资料是否齐全进行提醒。

d) 办税公开：

——规范要求：严格依法、全面真实、及时便捷。

——含义：

办税公开是税务机关根据国家法律法规的规定，在税收征收、管理、检查和实施税收法律救济过程中，依照一定的程序和形式，向纳税人公开相关涉税事项和具体规定。

——具体要求：

1) 公开的主要内容。办税服务厅应公开税务机构和职责、纳税人权利和义务、税收政策、税收行政许可项目、税务行政审批事项、办税程序、重大服务举措、欠缴税款信息、信用级别为 A 级的纳税人名单、税务行政处罚标准、服务承诺、办公时间、咨询和投诉举报监督电话等事项。

2) 公开的主要形式。自助办税终端宣传专栏、公告设备、宣传资料架、公告栏、触摸查询设备、宣传横幅等宣传设施及其他便于纳税人和社会各界知晓的公开形式。

3) 对于国家秘密和涉及国家安全的信息、依法受保护的商业秘密和个人隐私，以及法律法规禁止公开的事项，不得公开。

e) 一次性告知：

——规范要求：主动告知、准确完整、辅导到位。

——含义：

纳税人咨询或办理涉税事项时，税务机关应通过多种方式一次性告知纳税人办理依据、时限、程序和所需的资料，或不予办理的理由、依据。

——具体要求：

1) 对纳税人咨询的涉税事项，应按法律法规及有关文件规定，一次性清楚地告知咨询事项的办理程序、所需资料、办理时限等。对不属于本税务机关职责范围的问题，向纳税人说明不予办理的理由和依据，并给予相应的指引帮助。

2) 受理纳税人涉税事项时，对纳税人提交的资料进行审查，对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当场一次性告知纳税人需要补正的全部内容。纳税人对补正的内容有疑义，要求予以说明、解释的，应当做出准确的说明、解释。

3) 纳税人按要求提交全部补正申请材料后，应当及时予以受理。申请材料存在可以当场更正的错误的，应当允许纳税人当场更正。

4) 对简单明了的事项可采取口头告知形式（行政许可事项除外），因告知事项较多或内容复杂，纳税人难以理解的，以书面或二维码等形式告知。

f) 限时服务：

——规范要求：公开时限、限时办结、加强监控。

——含义：

限时服务是指税务机关对纳税人发起的非即办事项，应在规定的时限内办结或答复。

——具体要求：

1) 通过税务网站，办税服务厅电子显示屏或触摸屏、公告栏等渠道公开相关事项的办理时限。

2) 办税服务厅工作人员在受理非即办事项时，应告知纳税人办理时限，并在规定的时限内办结或回复纳税人。

3) 因客观原因，不能按期办结需要延期的事项，与相应办理部门确认后，办税服务厅工作人员

应在办理时限到期之前告知纳税人，并明确延期办理时限。

4) 积极运用信息化手段，加强对非即办事项的管理和监控，对临近办理时限的涉税事项进行预警提醒。对无合理原因超时办结的事项，应明确延误环节和责任人，并进行责任追究。

g) 全程服务：

——规范要求：窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件。

——含义：

全程服务是办税服务厅通过内部衔接机制，为纳税人提供包括受理、承办、回复等环节的服务，使纳税人到税务机关办理涉税业务原则上只需到办税服务厅一个窗口，实现“窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件”的服务。

——具体要求：

1) 办税服务厅窗口工作人员对能够当场办结的涉税事项，应按规定当场办结；对不能够当场办结的涉税事项，要实行一窗受理，按照限时服务的要求告知纳税人办结期限，出具受理文书。

2) 对不能当场办结的涉税事项，办税服务厅窗口受理后，后续办理环节所涉及的文书流转按照规定由相关部门（股室）负责内部流转，最后流转环节的经办人员，应将办理结果传递到受理该项业务的办税服务厅窗口，受理窗口应在规定的期限内将办理结果通知纳税人。

3) 涉税事项审批要尽可能实现网上审批流转。

K. 10.1.2 便捷服务规范

便捷服务是指税务机关在为纳税人提供办税服务时，为了提高服务质效、使纳税人便捷办税所应遵循的服务，主要包括下列服务：

a) 预约服务：

——含义：

预约服务是指税务机关与纳税人约定适当的工作时间办理涉税事项。预约服务可以由纳税人发起，也可以由税务机关发起，服务时间由双方协商约定。

——具体要求：

1) 预约内容。预约服务应包括涉税事项办理、税收政策咨询以及省税务机关确定的其他事项。

2) 预约渠道。税务机关应完善办税服务厅、官方网站以及移动办税平台的预约功能，为纳税人提供线上、线下多元化的预约服务渠道，方便纳税人预约，网站、微信等网上预约服务应24小时对外开放。

3) 错峰预约。办税服务厅机关应根据不同时段人流量科学设置每天的预约业务量。税务机关可以根据申报期办税业务量峰值高低、涉税事项集中度等情况向纳税人提出错峰预约。纳税人接受错峰预约办税时，税务机关应及时为纳税人办理涉税事宜。税务机关不得强制要求纳税人接受错峰预约。

4) 预约解除。对已受理的预约事项，税务机关不得单方面解除。因特殊情况确需解除预约的，税务机关应当与纳税人协商并重新安排预约时间。对超过预约时间而未到场的，视为纳税人主动放弃预约服务。如纳税人多次未能按预约时间办理业务且未提前取消预约的，将被列入预约失信名单，在一定时间内取消预约办税资格。

b) “最多跑一次”服务：

——含义：

“最多跑一次”服务是指税务机关对办理涉税费事项的纳税人，在资料完整且符合法定受理条件的前提下，应按规定办理，实现纳税人最多只需要到税务机关跑一次。

——具体要求：

1) 服务范围。在广东省税务局《办税事项“最多跑一次”清单》的基础上结合当地情况增列“最多跑一次”办税事项，形成当地税务机关的办税事项“最多跑一次”清单并向社会公告实施。

2) 税务机关可通过推行网上办税、移动办税、自助办税、邮寄配送、上门办税等多种方式实现“最多跑一次”服务。

c) 免填单服务：

——含义

免填单服务是指税务机关通过应用系统间数据共享,将能够从信息系统中提取的数据信息自动带出,由纳税人补充其他信息并签字(章)确认的便捷服务。

——具体要求:

1) 办税服务厅工作人员在受理涉税事项时,根据纳税人提供的资料、证件或口述信息,依托征管信息系统或相关辅助软件,录入纳税人涉税申请信息,打印税务文书,经纳税人核对、修订、补充并签字(章)确认后,按规定程序办理涉税事项。

2) 税务机关为纳税人提供办税表证单书填报辅助软件,纳税人仅需填报相关基础信息,由辅助软件自动生成表单资料。

d) 通办服务:

——含义:

通办服务是指税务机关通过办税服务厅、自助办税终端等渠道为纳税人提供不受主管税务机关区域限制的办税服务。

——具体要求:

1) 通办业务范围、办理通办业务的办税服务厅名称、地址及联系电话应对外公告,便于纳税人自主选择。

2) 公告授权的办税服务厅应设置通办专窗。

3) 纳税人在公告授权的办税服务厅办理通办业务时,工作人员不得以非辖区管理为由拒绝办理,对符合办理条件的即办类办税事项应及时办结。

4) 纳税人办理通办业务时,存在税务机关公告所列特殊情况的,须到主管税务机关处理完毕后才可办理。

e) 自助办税服务:

——含义:

自助办税服务是指税务机关通过网上办税平台、移动办税平台、自助办税终端等渠道,向纳税人提供包括涉税事项办理、举报投诉、在线咨询、办税预约、信息查询等自助办理涉税事项的服务。

——具体要求:

1) 在办税服务厅自助办税区域配置电脑、自助办税终端等必要的办税设备,为纳税人自助办理涉税事项提供服务。

2) 通过自助办税终端提供申报缴税、代开发票、发票认证、发票验旧和发放、完税证明打印、涉税信息查询等服务,并做好日常维护。

3) 税务机关按需设置 24 小时自助办税厅。各基层分局可结合本地自然条件、纳税人数量、纳税人类型以及需求偏好,合理确定 24 小时自助办税终端的配置数量。

4) 有条件的办税服务厅可设置免费的 Wi-Fi 无线上网,为纳税人提供便利。

f) 新办纳税人“套餐式”服务:

——含义:

新办纳税人“套餐式”服务是指税务机关将新办纳税人法定义务事项和首次领用发票等相关涉税(费)事项相结合,把税务机关需要多岗位流转、跨系统操作的多个关联事项整合归并成为业务套餐,税务机关订单式集中处理的“套餐式”服务模式。

——具体要求:

1) 税务机关在规定的期限内完成办理,并通过网上办税服务厅反馈办理情况。

2) 新办纳税人到办税服务厅办理“套餐式”服务所含业务的,办税服务厅要主动通过引导体验方式,在办税体验区提供网上办税体验设备,辅导和引导纳税人采用新办纳税人“套餐式”服务办理业务。

g) 绿色通道:

——含义:

绿色通道服务是指办税服务厅为特定的纳税人提供专项、高效、便捷的服务。

——具体要求：

1) 服务对象：纳税信用评价为3A的纳税人，老、弱、病、残、孕等应予照顾的纳税人，以及其他税务机关规定应享受绿色通道服务的纳税人。

2) 服务方式：可采用设置接待室（专窗）、优先叫号、预约办理等方式开展绿色通道服务。

3) 服务要求：办税服务厅应做好绿色通道服务适用对象的确定与管理工作，同时要做好其他纳税人的服务工作。

h) 延时服务：

——含义：

延时服务是指税务机关已到下班时间继续完成正在办理的事项或继续为在办税服务厅等候的纳税人提供服务。

——具体要求：

1) 延时服务提示。临近下班时间，办税服务厅应根据纳税人等候情况，预测纳税人需要等候的时间，并在纳税人等候或取号时，及时提醒纳税人预计办理时间，由纳税人自愿选择是否继续等候办理。

2) 延时服务方式。对选择继续等候的纳税人，延长工作时间为其提供服务；对已受理而短时间内无法办结的事项，可在征得纳税人同意后，留存纳税人的资料及联系方式，待业务办结后通知纳税人领取办理结果。

3) 延时服务权益。办税服务厅应建立延时服务登记台账，记录提供延时服务工作人员的工作时长。对提供延时服务累计超过一定时长的，应合理安排相关人员调休。调休时间应避开办税高峰期。

4) 税务机关应引导纳税人提前规划办税时间，尽量避免在临近节假日及申报期结束前到办税服务厅办税。

K. 10.1.3 个性化服务规范

办税服务厅可结合实际，提供下列适应不同需求的个性化服务：

a) 预审核服务：

办税服务厅预审核员主动询问纳税人所办事项，对办税资料预先审核。纳税人资料齐全的，应引导其填单、取号或等候办理；资料不齐全的，应当场一次性告知应补正资料或不能办理原因。

积极探索网上预审核服务。纳税人通过网上办税平台或移动办税平台上传资料，待税务机关审核无误后，再预约或直接上门办理。

b) 电子填单服务：

纳税人通过手机、平板电脑、触摸查询设备等载体预先录入涉税申报信息，减少税务工作人员信息录入量，提高办税效率、节约纳税人办税时间。

c) 急事急办服务：

由于特殊原因，纳税人无法在正常对外服务时间或按正常程序办理涉税事项的，经纳税人申请，在符合税收法律、法规和有关规定的前提下，税务机关可结合实际为纳税人提供特殊服务。如：在非对外服务时间为纳税人办理涉税事项；或根据纳税人的特殊情况，合理简化程序，提高工作效率，急事急办。

d) 高峰期分流措施：

根据实际情况，灵活采取多项分流措施，如实行预约办税、错峰申报、增加服务窗口、加强现场辅导等。

K. 10.1.4 纳税人诉求落实规范

a) 服务争议调解：

服务争议调解是指税务工作人员对在办税服务厅服务过程中发生的、可能影响正常办税秩序的各类情形进行沟通、调解、处理。服务争议的情形主要有：

- 纳税人的要求不符合现行规定，又不接受现场解释；
- 纳税人对税务工作人员的服务态度或服务效率不满；
- 纳税人对办理结果有异议；

- 纳税人对服务制度、服务内容、服务方式有异议；
- 其他涉及纳税服务的争议。

——工作要求：

- 1) 服务争议调解应坚持“依法、文明、及时、高效”的原则。
- 2) 服务争议调解一般由办税服务厅负责人负责，在办税高峰期，应增加后备人员，做好应急准备。
- 3) 办税服务厅应设立调解场所，并完善场所内的设施。

——处理程序：

- 1) 发生争议时，办税服务厅负责人应及时处理。
- 2) 及时引导换场，缓和现场气氛，避免影响办税秩序。
- 3) 耐心倾听纳税人陈述，积极沟通，分析原因，做出正面积极解释，不与纳税人争论，避免矛盾升级。

- 4) 善于区分情况，把握原则，协调人员，分类处理。

- 5) 事后做好信息收集、分析、整理工作。

b) 现场投诉处理：

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侵犯其合法权益，现场向办税服务厅提出投诉的，办税服务厅应即时登记、按时受理、认真调查、及时处理，并按要求反馈结果和进行回访。

——投诉受理：

- 1) 对于纳税人提出的现场投诉，办税服务厅应于 2 个工作日内进行审查，决定是否受理，并分别按下列方式处理：

投诉事项符合《纳税服务投诉管理办法》规定受理范围，且属于办税服务厅处理权限的，应按规定受理。

投诉事项符合《纳税服务投诉管理办法》规定受理范围，但不属于办税服务厅处理权限的，应按相关规定转交处理。

《纳税服务投诉管理办法》规定范围以外的投诉事项，应分别依照相关规定告知投诉人向有权处理的部门投诉或转有权处理的部门处理。

- 2) 办税服务厅应当建立纳税服务投诉事项登记制度，将投诉时间、投诉人、被投诉人、联系方式、投诉内容、受理情况和办理结果等有关内容录入《纳税服务投诉事项处理表》。

- 3) 对符合规定的纳税服务投诉，办税服务厅审查受理后，应告知投诉人。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。

——调查处理：

- 1) 对纳税人投诉的具体事项进行调查。调查过程中应当充分听取投诉人、被投诉人的意见，查阅相关文件资料，调取有关证据。

- 2) 调查处理纳税服务投诉事项，应当由 2 名以上工作人员参加。调查人员与投诉事项或与投诉人、被投诉人有直接利害关系的，应当回避。

- 3) 对可能造成社会影响的重大、紧急投诉事项，办税服务厅负责人应及时依法采取措施，防止事态发展，并立即向应急工作领导小组报告。

- 4) 纳税人因服务态度不满进行的纳税服务投诉事项，应当在 10 个工作日内办结。纳税人因服务质效和侵犯权益进行的纳税服务投诉事项，应当在 20 个工作日内办结。

- 5) 纳税人当场提出投诉，事实简单、清楚，不需要调查的，办税服务厅可即时处理。投诉事实成立的，被投诉人应立即停止或改正被投诉行为，并向纳税人赔礼道歉；投诉事实不成立的，处理投诉事项的税务工作人员应向纳税人说明理由。

——结果反馈：

- 1) 投诉事实成立的，应责令被投诉人限期改正，视情节轻重分别给予被投诉人相应的处理。

2) 投诉事项办理结束后，应对留下有效联系方式的实名投诉人进行回访，告知处理结果。

K. 10.2 应急管理规范

办税服务厅应急管理是指对突然发生，影响办税服务厅正常办税秩序，造成或可能造成生命财产损失，危害公共安全等事件，采取的预防和处置措施。办税服务厅应规范突发事件应急管理，提高应急处置能力，减少突发事件对办税服务厅造成的影响，保障征纳双方生命财产安全。