

# 宁波国税：改革路上砥砺前行



整洁规范的国税办税服务厅。(杨宁 摄)

砥砺奋进闯新路，春风化雨润心田。不久前，国家税务总局委托第三方调查机构，对全国各地税务机关的纳税服务质量进行了全面测评。测评设置了税法宣传、12366 热线服务、办税服务厅、办税信息化、联合办税、涉税审批、小微企业税收优惠、“营改增”工作、出口退税、投诉举报、税款征收等 17 项指标，并采用计算机辅助电话调查 (CATI) 方式，对全国 103933 户纳税人进行了随机抽样调查。调查结果显示，宁波市国税局在全国 31 个省 (自治区、直辖市) 和 5 个计划单列市国税部门中，纳税人满意度首次进入前三甲，位列第三，与上一轮(2012 年)全国调查结果相比名次大幅跃升了 7 位，纳税服务工作得到国家税务总局和纳税人的广泛认可。

近年来，面对宁波经济转型升级的蓬勃态势，市国税局按照国家税务总局和市委市政府全面深化改革的要求，准确把握改革创新中的新任务、新要求，着力破解制约国税工作的体制性、机制性难题，全力推进征收征管改革和纳税服务优化，主动融入地方经济社会发展的大平台、大格局。宁波国税人，一步一个脚印，改革路上再现新跨越——

## 以法治和创新精神构建纳税服务新常态

——访宁波市国家税务局党组书记、局长 牟可光



党的十八届四中全会提出了全面推进依法治国的方略，开启了“法治中国”的崭新征程。税收是共和国的血脉，体现并承载着政府与市场、国家与社会、中央与地方、立法与行政等方面的基本关系，依法治税成为建设社会主义法治国家的重要环节。新的历史阶段，国税部门应主动作为，科学把握，找准依法治税和服务

发展新常态。赋予纳税服务更鲜明的法治内涵。税务机关是执行国家税收法律法规的行政机关，法治对税务机关的基本含义就是要让税法获得普遍的遵从。纳税服务与税收执法的最终目标是一致的，都是为了促进纳税人对税法的遵从。因此，现代化的纳税服务是法治化的纳税服务，征纳双方的

权利义务都由法律规定，法律保障征纳双方的对等性尊重和双向责任机制。税务机关要以合法手段满足纳税人正当需求，尊重并取信于纳税人。坚持依法服务是税务机关提供纳税服务的基本准则，努力做到在服务中执法，在执法中服务，还责还权于纳税人，既不缺位，也不越位。要进一步善于用法治理念指导征收工作，为纳税人提供专业的税法咨询、培训辅导、法律援助等优质服务，发挥“专业解读税法、权威解答难题、真诚解决争议”的作用。要切实规范征收执法，深入推行征收执法权力清单制度，全面落实取消税务行政审批项目，减轻纳税人负担。要借鉴上海自贸区征收服务措施，加快我市推广落地。要积极服务“走出去”企业，抓住国际税收规则支持宁波企业走向国际舞台，服务“一带一路”战略。

赋予纳税服务更鲜活的手段。纳税服务在征收征管格局中处于先导性和基础性的地位。按照建设服务型政府的要求，突破固有的服务理念，创新服务手段和方式，努力实现纳税服务“四个

化”。一是服务标准规范化。深化落实《全国县级税务机关纳税服务规范》，实现“服务一把尺子，办税一个标准”，在统一操作中规范纳税服务工作流程进行优化完善，确保业务流转畅通，服务规范高效。二是服务手段信息化。进一步完善网上办税服务厅功能，拓展自助办税机业务范围，加快推广“甬税通”APP 掌上办税系统，扩大“同城通办”业务范围和优化免填单系统等，并逐步探索涉税事项在线预申请、网购发票、税银合作等各种服务手段创新。三是服务改进持续化。要把持续改进的理念贯穿始终，在持续改进中不断提升完善服务水平。结合风险管理机制，使纳税服务和风险管理有机衔接，相互咬合，互促共进。四是服务评价社会化。要以开放的心态广泛接受社会各方和广大纳税人的评价，以第三方测评、问卷调查、网络评议等多种方式征集纳税人的需求和意见建议。尤其是在当前营改增、服务中小微企业、出口退税等多项重点征收工作推广过程中，充分体现担当精神和服务能力，不断提高纳税人的满意度和遵从度。

## 市国税局创新纳税服务典型样本

### 像逛淘宝一样网购发票

“没想到，领购发票竟变得这么方便，不用出门，上网站点鼠标就行了。”日前，余姚市小米电器有限公司的张会计从邮政快递员手中，拿到了自己刚通过网络领购的发票。

近日，市国税局“普通发票网上领购”服务项目已正式在余姚市开展试点。纳税人可以通过该网上办税大厅的网上领购功能模块，在网上递交领购申请，通过网络实现发票的验旧购新。“纳税人根据自身的需要选择发票领取方式，既可选择到就近的办税服务厅上门领购，也可以选择快递配送，‘足不出户’获取发票。”余姚市国税局相关负责人表示，“网购发票”将有效解决纳税人领购往返时间长、交通成本高的问题。

宁波市国税局征管和科技发展处处长朱静波介绍，“网购发票”是宁波国税结合网上办税大厅新开发的业务模块，是今年市国税局打通纳税服务“最后一公里”的一项重要内容。这一发票领购新模式的推广，改变了以往纳税人只能到办税服务厅申领发票的传统领购模式，从而有效解决了纳税人领购往返时间长、交通成本高的问题。

据余姚市国税局相关工作人员介绍，纳税人如果在上午 9 时 30 分前在网上办理领用发票业务，发票可在当天下午送达；如果在上午 10 时后下单，发票则将于次日送达。记者了解到，根据试点情况，市国税局将及时总结经验，对“网购发票”服务进行进一步优化完善，预计于明年在全市推广普通发票网上领用。

### 来自银行的税务登记证

“原来往返国税局和银行的路上就



宁波市国税局推出“普通发票网上领购”便民服务项目。(郑苟明 摄)

至少花半个小时，如今一个地方就能办妥从税务登记到银行开户的全部手续，新的便民服务太给力了。”9 月 15 日 10 时许，宁波维亿供应链管理有限公司会计李冠青成为浙江省第一位在银行领到税务登记证的纳税人。她在鄞州银行营业部的 12 号窗口办理了税务登记证，随后又在 11 号窗口办理了公司银行账户开户手续，整个过程只花了短短十几分钟时间。

这是全省首张在银行代办的税务登记证，也是市国税局进一步加强对纳税服务平台社会化建设的重要举措。据了解，目前仅鄞州区国税局城区分局辖区范围内，平均每个月就会诞生 900 多户新办企业，而办理税务登记是新办企业耗时最长的涉税业务，一般需要花十分钟以上，办证队伍排长龙是家常便饭。为最大限度方便纳税人，解决“服务最后一公里”问题，今年 7 月，鄞州区国税局与鄞州银行在协商后签订全面战略合作协议，在银行网点为新办企业提供办理税务登记证。下一步，鄞州国税局计划将自助办税终端“搬”进银行，方便纳税人自助办理发票认证、抄报税等涉税业务。

鄞州银行副行长王军辉表示，银行网点代办涉税事项，与国税有互补促进作用，共同服务纳税人。在此次试点基础上，他们将在横街、咸祥等 9 家支行开设代办涉税业务，让纳税人就近办税。

### “三证合一”打破信息孤岛

“真快、真好、真方便！”12 月 11 日下午，在海曙区行政服务中心税务登记窗口，个体户刘晓兵捧着最新版的“三证合一”工商营业执照露出笑容。据了解，这是浙江省商事制度改革以来，宁波市颁发的第一张“三证合一”新版工商营业执照，上面清晰地印着工商注册号、国税纳税人识别号。

赶上全市“三证合一”登记制度改革的首班车，刘晓兵很高兴：“20 多年前我从四川到宁波打工，发展到现在已经有 3 家羊绒衫加工店了。每次新开一家店都要办一整套登记手续，这次的办证速度最快，2 天就全办好了，特别方便。”今后，海曙区个体工商户只要向属地工商所提交相关申请材料，经过部门间内部资料流转后，到窗口领取



宁波诗兰姆汽车零部件有限公司财务人员在国税干部的辅导下，通过 ARM 自助办税终端体验“24 小时自助办税”。(周科 朱晖 摄)

一张证件即可。”海曙区国税局相关负责人介绍，“三证合一”后，整个证照办理流程从“多窗口多工作日”直接缩减为“一窗口两工作日”，避免了商户重复提供资料。同时，“三证合一”后工商、税务三家档案数据的无缝对接，将对新办个体工商户实现零漏管、零逾期，使税务登记率达到 100%。

所谓“三证合一”，即市场主体登记中，在不改变部门审批权限、不改变原有证照管理方式和原有证号编码规则的前提下，在国税、地税“两证合一”的基础上，进一步将工商营业执照、税务登记证合而为一，并首先在个体工商户登记中开展试点，在试点成功基础上向企业推广。

### 纳税信用换来“真金白银”

“幸亏‘税银通’扶了我们公司一把，公司今年的销售额已经顺利突破 1000 万元，终于可以舒一口气了。”回忆起上半年的那场“及时雨”，宁波佳乐特橡塑机电有限公司董事长周旭初至今仍感慨不已。今年 5 月，流动资金紧张的“佳乐特”因多年诚信纳税，无需任何抵押担保，顺利从象山农信联社融资 30 万元，成为我市第一家用纳税信用记录换

来“真金白银”的企业。依靠纳税信用贷款逆转危局，“佳乐特”只是我市税银联合为中小企业融资难题的一个缩影。今年以来，国务院多次召开常务会议研究部署加大对中小企业的财政、金融、税费的扶持政策。作为助融的“桥头堡”，宁波推出“税银通”纳税信用贷款项目，将企业纳税信用等级与金融信贷挂钩，为纳税信用评级优良的纳税人开辟融资贷款“绿色通道”。截至目前，全市已有 7 家企业尝到了诚信纳税的甜头，获得金融机构授信 330 万元，累计放款 280 万元。

“‘税银通’将企业无形的‘纳税信用’转化为有形的‘融资金本’，实现了纳税信用与银行信用的有效对接，有助于进一步拓宽企业融资渠道，支持实体经济发展，培育中小微企业财源。”宁波市国税局纳税服务处处长黄佰桥说。

以象山为例，符合条件的纳税信用 A 级、B 级企业，无需抵押、担保，只要根据国税部门出具的纳税信用等级证明，提供营业执照、组织机构代码证书，及最近一期的财务报表，银行便会按照其信用等级和实缴税额，核定信用贷款额度。最高授信额度可达 300 万元，从申请到放款不超过 3 个工作日，利率还可在基准利率的基础上再下浮 5%。目前，“税银通”项目在象山和鄞州区试点的基础上，将逐步向全市推广。

## 新闻链接

·宁波新规即办事项占 8 成  
·比国标提速 453 个工作日

“过去我来办这个要 20 个工作日，现在只要资料齐全，当即到窗口就办好了，效率真是高。”在我市高新区国税局办税服务厅，办理软件企业税收优惠政策资格认定的徐会计惊喜地发现，从这个月以来，市国税系统的办税时间再一次大幅缩减。

近年来，宁波市国税局按照“制度简明、程序简单、操作简便、风险可控”的基本原则，主动从税务机关内部开刀，削减权力，大力改进和优化纳税服务，构筑便民办税体系。2010 年 5 月，实施第一次税务行政审批改革和征收征管业务流程简并优化工作，打破纳税人办税的地域界限，在全国率先推出 7 大类 30 个涉税事项“全市通办”的创新举措。2013 年，宁波国税以“还权于纳税人，还责于纳税人”为原则，启动第二轮审批制度和征管流程改革，坚持做到能够即办的涉税事项必须即办，能够减少的流转环节的必须减少，能够缩短办理时间的必须缩短，能够下放的权限必须下放，进一步精简涉税报表资料，探索办税业务无纸化。2014 年 1 月 1 日实施的征管流程对 109 项事项进行了提速、缩减岗位等减负，仅优惠政策备案事项，就压缩 285 个工作日。

今年 9 月，为深入贯彻落实《全国县级税务系统纳税服务规范》，市国税局第三次对现有流程进行进一步的优化和完善。在强化后续监管的前提下，对各类税务行政审批进行了全面梳理和清理，向社会公开 65 项行政审批项目清单。“晒”权力，亮“家底”，接受社会监督，最大限度便利纳税人，最大限度规范税务人。对不属于国家税务总局列明的行政审批事项，国税部门一律实行不审批，同时，部分涉税事项审批前移到办税服务厅现场办理，进一步提速办税时间。

本月 1 日起实施的新版《宁波市国家税务局涉税事项征管规程》共计 7 大类 272 个事项，其中即办事项 195 个，占总办事项的 71.7%。待办事项 55 个，与原来相比，减少资料 162 项，减少实际办税时间 241 个工作日，比国家税务总局要求的全国规范提速了 453 个工作日，比要求的全国升级规范提速了 238 个工作日。

在对内大规模削减权力、对外缩短办税时间的同时，宁波国税为纳税人开设了功能齐全的网上办税厅，纳税人可以足不出户办理相关的涉税事务，通过 12366 纳税服务平台了解最新税收政策资讯，受到纳税人的点赞。



余姚国税办税服务厅干部以落实《全国县级税务机关纳税服务规范》为契机，开展服务礼仪培训，促进纳税服务更好地与“国标”接轨。(郑岳忠 摄)

程序「瘦身」  
服务「加码」  
——我市国税征收征管流程第三次大提速