

深圳税务：勇当税收征管改革的“冲锋舟”



纳税人在福田区税务局竹子林办税大厅通过“刷脸缴税”渠道

2021年中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》（简称《意见》）围绕把握新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，对深入推进精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治，深化税收征管改革作出全面部署。深圳市税务局在上下发力、内外协作中迅速推进，全面贯彻落实国家税务总局和深圳市委市政府的要求，第一时间成立《意见》落实领导小组，第一时间出台《贯彻落实〈意见〉任务分工》，涵盖6个方面90项措施，明确各项任务主体责任，确保工作对标对表、挂图作战，进一步增强改革的系统性、整体性、协同性，确保符合全国“一盘棋”战略部署。

深圳被列为综合改革试点地区，这是国家税务总局赋予深圳的光荣任务，也是深圳税务再改革再出发的历史机遇。深圳迅速出台改革试点工作方案，制定改革试点任务及分工，建立“落实领导小组办公室统筹设计——处室业务指导——区局试点实施”三级工作模式，确保改革试点落实落地落细，突出深圳创新特色与先行示范担当，力争当好税收征管改革的“冲锋舟”，为全国深化税收征管改革创造经验。

数字化转型：打造智慧税务“新引擎”

2020年以来，许多深圳宝安区的纳税人发现，办理涉税业务，以往需要楼上楼下跑，现在前台业务窗口可就近办理，而且流程清晰、方便快捷。数据显示，系列改革措施推行以来，宝安区办税服务厅平均等候时长缩短41%，从5.1分钟缩短至3分钟；即来即办即走，业务从无到有，迅速提升至总业务量的25%；纳税人缴费人每月减少约2000次“来回跑”，办税缴费成本大幅降低。

以税收大数据为驱动力，建成具有高集成功能、高安全性能、高应用效能的智慧税务；以服务纳税人缴费人为中心，建成“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的税费服务新体系，这是落实《意见》的关键。这几年，深圳税务全力打造智能化网上办税体系，运用信息化开展办税服务数字化转型，构建了立体化线上服务格局，办税大厅仅承担“兜底”功能、提供特殊事项办理和个性化服务，让“非接触”成为办税常态。

这几年，深圳税务全力打造智慧

厅受理，实现了依申请事项100%前台受理。

设置“两岗”贯穿“事前”“事后”，破解纳税人缴费人“来回问”困境。在业务流程前端，依托“前置预审岗”，为纳税人缴费人提供精准办事指南等一揽子“售前”服务。在业务流程末端，依托“兜底辅导岗”，对未能办结事项进行内部协调反馈，为纳税人缴费人提供兜底解释等“售后”服务，使大厅成为疑难问题的终结地，实现了多元化诉求100%反馈解决。

建立“三区”兼顾“个性”“共性”，满足纳税人缴费人“差异化”需求。设置“交互式”沙龙充电区，为纳税人缴费人提供自助学习税费业务的便利场所；设置“关爱式”咨询辅导区，对财税基础薄弱等各类群体进行“一对一”辅导；设置“集约式”



纳税人在深圳市南山区税务局办税大厅体验5G+VR导航

化审批业务体系，充分利用大数据、人工智能、云计算等技术，为基层专业科室提供“自动批、精准推、给建议”等智慧审批功能，通过“数据驱动”和“制度驱动”，实现审批业务人工经验向数字支撑、智能辅助转变，构建了一个“管理数字化、流程智能化、工作简约化”的管理环境。

目前，深圳税务形成了以电子税务局“网上办”为主、@深税“掌上办”协同、税企直连“定制办”补充的“三位一体”立体化网上办税体系。数据显示，电子税务局提供259项涉税缴费事项“非接触式”办税渠道，实现了95%以上的涉税业务流程网上办理；@深税”移动办税平台涵盖申报缴款、税务登记、发票业务、文书查询、证明开具等多项高频业务，企业用户超过100万户，个人用户超66万人，累计上线121项业务，通过手机端实现80%以上的涉税业务办理，更好地服务了各类市场主体发展，为企业“减负增效”作出了有力贡献。

数据还显示，目前深圳电子税务局已实现582项办税功能，提供“智能填表+AI审批”“套餐式”服务等智慧办税体验，网上申报率超过99.5%，214个涉税缴费事项可全流程网上办。

如果把智慧税务的视角放到最基层，在宝安区税务局，他们优化业务路径，重构业务流程，探索出“一窗两岗三区四即办”的税务服务新模式。开设“一窗”打通“前台”“后台”，解决纳税人缴费人“多头跑”问题。开设“税源管理专窗”，主动前移业务，打通“前台”“后台”壁垒，实现纳税人缴费人依申请事项全部由大

自助办税区，整合、补充自助办税设备，服务纳税人缴费人自助解决税费业务。

推出“四即办”优化“流程”“配置”，缓解纳税人缴费人“候时长”问题。简单业务“咨询即办”，纳税人缴费人无需取号等待，即可在咨询预审窗口“一站式”办理50余项简单业务，业务量约占整体业务量的四分之一。基础事项“入门即办”，拓展“全区通办”业务，入门即可办理全区全链条36项关联业务，100%告知责任主体，杜绝了以往“来回跑”“踢皮球”的困扰。复杂业务“一号即办”套餐，按办税场景设置套餐式服务。“非接触式”业务“自助即办”，引导实现纳税人缴费人“不进门”。

发票电子化：区块链电子发票链上赋能

“以前开纸质发票，开票和递送过程链条长、周期长，最长的时候消费者要半个月才能拿到票，用户体验不好。”博士眼镜连锁股份有限公司财务总监张晓明说，博士眼镜目前在深圳的纳税主体都使用上了区块链发票。“不需要预先领用，开票金额不受限制，报税前不需要抄报税操作，也没有硬件费用，成本更低、效率更高。”

发票电子化是税收征管改革的突破口。这几年，深圳税务全力打造无纸化智能发票体系。在国家税务总局的授权下，深圳税务开展区块链电子发票的试点。数据显示，上线以来，区块链电子发票累计开票已突破6000万张，开票金额超过900亿元，与22

家开票服务商及10个报销平台实现了对接，已完成注册接入的企业涉及餐饮、交通、零售、互联网服务、金融等行业超30000家，其中包括招商银行、沃尔玛、万科、深圳地铁、招商局等知名大型企业。“区块链电子发票实现了消费即开票的业务需求，为纳税人缴费人发票购买和管理提供了便利、减轻了负担，同时也完善了税务机关发票管理风险防控体系。”深圳市税务局有关负责人表示，这为“以票管税”到“以数治税”的转变打下了坚实基础。

一直以来，办税程序繁琐等问题长期困扰着税务部门和纳税人。区块链技术作为有着不可篡改、可溯源等特点的新技术工具，契合税务应用需求。

相较于传统发票，区块链电子发票将发票的开具、流转、报销、申报全流程上链，每一张发票都可查、可验、可信、可追溯、可管控，解决了发票流转过程中一票多报、虚报虚抵、真假难验等问题。发票管理数字化，实现了纳税人生产经营“天赋开票权”，使虚开和骗税再无生存空间，降低用票企业财务管理风险和涉税风险，也为纳税人带来诸多实惠。“区块链技术与税收治理具有高度契合性，在提升税收治理能力和服务水平上有很大应用空间。”深圳市税务局有关负责人说，将区块链技术集成应用到税收领域，不仅达到提升管理效能、优化信息管税的效果，还能助力数据生产要素在税务部门间双向流动，从而打通数据壁垒，提升管理服务效能。

这几年，深圳税务还基于区块链，为纳税人缴费人提供完税凭证、《代理出口货物证明》“一键”开具等业务；联合社保部门上线“区块链+社保”项目，将社保权益到账时间由过去的1天压缩到最快1秒，惠及全市1608万名医保参保人；上线“区块链破产事务办理联动云平台”，让商事主体在办理破产事务时进一步提高效率、降低成本。目前，深圳税务已经形成了较为成熟的“区块链+税务”应用生态。

数字化税源管理：“以数治税”精准监管

“依托‘全景式虚开风险预警体系’，以海量数据构建不同类别的纳税人画像库，我们可以从宏观上掌握每种特征的人群分布，也可以从微观方面了解各个纳税人的具体情况，让税源管理工作更加高效直观，风险管控工作也更有力度。”龙岗区税务局有关负责人说道。

利用全景式虚开风险预警体系，龙岗税务部门针对存在虚开风险的税务登记、税控发行、发票领用、发票开具等场景，初步建立起风险画像8张，成熟应用风险指标60余项，月均推送风险预警1500余户。以“新设立登记户风险画像”为例，2020年1月至2021年9月，龙岗区税务局自行下发19批次合计26586户高风险企业进行验证，风险识别命中率为77.48%，准确有力地打击了虚开行为。同期，在全市的新设立登记户户籍风险任务中，涉及龙岗区风险纳税人1045户次，占比从31.44%大幅下降至13.83%。

此前，“空壳企业”虚开发票、“假报出口”骗取退税现象在深圳依旧存在。2020年11月，深圳税务上线了风险管理数字化平台，涵盖19个内控指标及12个跨境风险指标，在事前环

节实现业务规则系统化，在事各环节实现内控指标可视化，借助人工智能等技术进一步提升税务风险管理的“深度”“宽度”和“速度”。在征管环节实现精准监管、精细管理、科学管理；在纳税服务环节，程序和事项性服务逐渐转化为政策针对性、个性化咨询，实现从单纯的纳税服务工作向高级税政服务的转变。

目前，深圳税务全力打造全流程风险管理体系，并已经在风险管理理论创新、运行机制优化统一、新技术应用上取得重要进展，特别是用人工智能技术建立了6张风险管理画像，深圳企业虚开发票在全国的占比已降至0.38%，实现从“纸质+经验”向“系统集成+智慧管理”转变，为营造公平正营商环境奠定了坚实基础。

为全方位掌握基础税源管理状况，深圳税务还借助各区政务数据、第三方商业服务数据，开发实景税源智慧地图，打通区政府网格员数据，探索税源网格化管理。依托大数据、人工智能等技术打造的税务管理数字化工作平台上线后，日均在线人数500人，下发任务17256户次，实现“流程可视化、结果数据化、操作留痕化”，为税收基础管理数字化转型工作按下“加速键”。

与此同时，深圳税务全力打造数字化税源管理体系。通过打造一体化平台、明确一系列岗责、完善一揽子制度、建设一支专业化队伍的“四个一”，努力实现税源管理100%数字化支撑，风险管理100%精准全覆盖。目前已经基于数字化工作平台实现一局式、一科式、一人式、一户式展现与管理，通过“税务数字地图”建设网格化的基础税源信息管理模式，可以360度全方位掌控基础税源管理状况。

“通过对内、外部涉税数据的归纳分析，以数治税实现纳税人多角度、多维度、全周期纳税遵从精准画像，实时展现税源管理现状，形成税源管理指标和模型，深圳税务以数据驱动实现从‘以票管税’向‘以数治税’分级分类精准监管转变，促进了税收治理能力现代化建设和纳税人遵从度、满意度提升。”深圳市税务局主要负责人如是说。

定制服务广覆盖：税费优惠政策直达

“2021年，不仅制造业研发费用加计扣除比例提高到100%，现在还出台新政策让我们可以在10月份提前享受

前三季度加计扣除优惠，如此一来，企业资金得到了进一步释放，2021年的好政策真是源源不断。”深南电路股份有限公司财务负责人楼志勇说道。

原来，国家税务总局发布公告推出了“升级版”企业所得税研发费用加计扣除政策，在2021年10月份纳税申报期允许企业享受上半年研发费用加计扣除的基础上，再增加一个季度优惠。随着研发费用加计扣除比例不断提高，深南电路2020年共享受研发费用加计扣除约2.5亿元，2021年前三季度可享受研发费用加计扣除约2.36亿元，预计可提前减免企业所得税超3500万元。“好政策盘活了资金链，让企业可以加大研发的力度，同时还有能力提高人才的薪资待遇，形成发展的良性循环。”楼志勇说道。

据了解，为了落实落细该项新政，龙岗区税务局通过数据分析手段主动甄别符合享受优惠政策条件的纳税人，建立辖区内规模以上工业企业、高新技术企业、上年度享受研发费用加计扣除企业等重点辅导名单清单，第一时间组织业务骨干成立政策辅导专家团队，通过上门服务、定向推送、电话辅导、语音视频连线等方式，将优惠政策送到企业手里。

这几年，在服务市场主体方面，深圳税务部门从“共性服务为主”到“更加注重个性服务”，加大对大数据运用，通过数据分析手段主动甄别符合享受优惠政策条件的纳税人缴费人，精准定位企业需求，多途径、多形式实现税费优惠政策直达快享。

在龙岗区，通过公众号、短信、@深税等渠道向目标群体精准推送涉税信息，既实现了纳税人缴费人“被动查”向税务机关“主动推”的转变，也形成了“有效推——愿意读”的良性循环。2021年，已累计向辖区内因存在一址多户、关联非正常户等客观指标导致当期涉税事项不通过的纳税人发送短信提醒15872条、向有税款入库且当前在重点监控库的纳税人发送事先提醒13000条，并通过区局微信公众号推出“出口制造企业”“专精特新企业”等专题推送。

同时，建立“政策精灵”数字化程序，集成适合龙岗区制造业发展、鼓励自主创新和小微企业发展壮大等各项税收优惠政策，形成政策库，通过大数据综合判断分析，精准、自动向纳税人推送优惠政策信息、“应享未享”优惠信息，实现每批次短信推送从16小时缩短为2小时，同步减少了40%核查工作量。

（凌 杰 邱继勇 周明理）



深圳市龙华区税务局智能办税服务厅内，税务人员正在向纳税人介绍“龙华智税通”小程序的智能导航、预审、税务体检等功能