

White Paper on Xiamen's Tax  
Doing-Business Environment



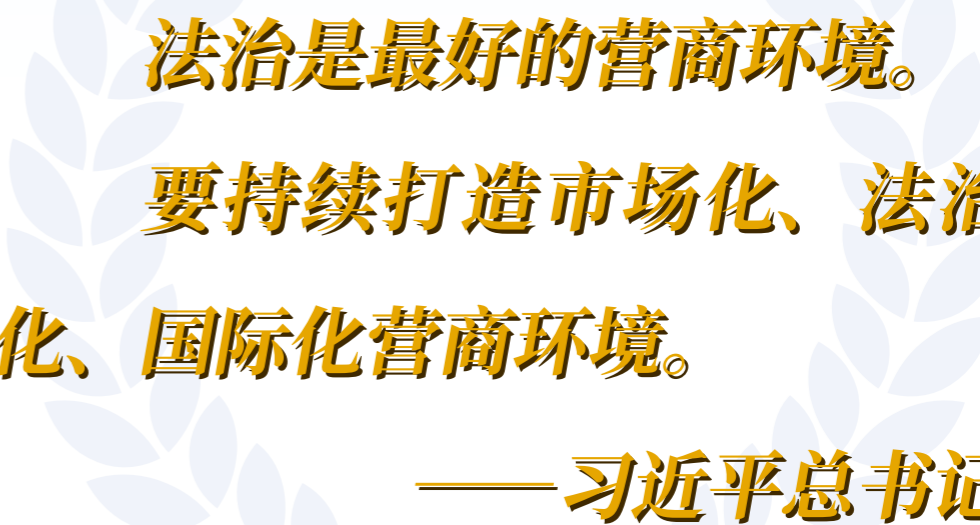
鹭税捷办 满意相伴  
MORE EXPEDITIOUS MORE SATISFIED

# 厦门市 税收营商环境 白皮书

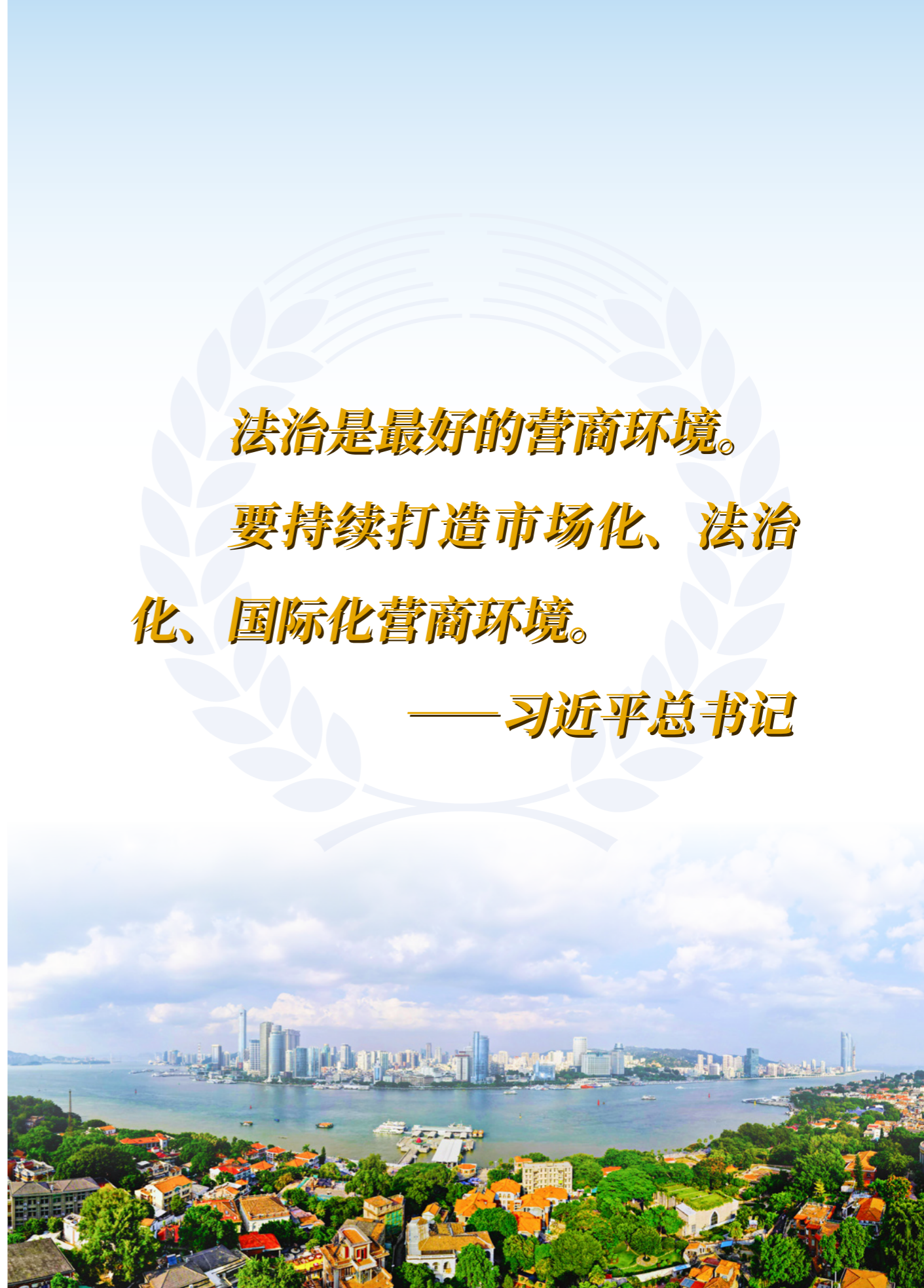
2022年



国家税务总局厦门市税务局



**法治是最好的营商环境。**  
**要持续打造市场化、法治化、国际化营商环境。**  
**——习近平总书记**



# 前言

营商环境是市场主体生存发展的土壤。优化营商环境，是顺应国际形势新变化和国内改革发展新趋势的必然要求，能够有效消除企业生产经营活动中的羁绊，培育和激发市场主体活力，为经济发展提供源源不断的动力。

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视营商环境建设，深入推进“放管服”改革，加快转变政府职能，市场活力和社会创造力不断被激发。世界银行发布的《2020 全球营商环境报告》显示中国营商环境全球排名从第 78 位跃升至第 31 位。其中，“纳税指标”作为我国营商环境的重要一环，成为衡量城市竞争力的重要指标。

在国家税务总局和厦门市委市政府的领导下，厦门市税务局认真贯彻《优化营商环境条例》，持续推进税务领域“放管服”改革，实施“一二三四”系统工程，以纳税人缴费人需求为导向，以“鹭税捷办”营商环境品牌创建为抓手，聚焦办税缴费成本更低、效率更高、更加便利、更加公平，积极构建稳定、公平、透明、可预期、低成本的税收营商环境，率先在全国税务系统形成税收营商环境品牌建设厦门经验。

纳税人所盼，税务人所向。为深入贯彻落实党的二十大精神，按照世界银行最新推出的营商环境 BEE 指标，厦门市税务局组织编写了《厦门市税收营商环境白皮书（2022 年）》，系统梳理了近年来税收营商环境建设工作情况，对已推出的改革成效和创新实践举措进行全面展示，希望社会各界帮忙把脉找差，进一步推动厦门建设高素质高颜值高质量发展税收现代化高地！

# 目录

<b>第一章</b> <b>01</b>	<b>厦门市税收营商环境整体情况</b>	01
	一、基本情况	02
	二、优化营商环境大事记	03
	三、工作成绩	08
<b>第二章</b> <b>02</b>	<b>优化纳税指标改革成效</b>	15
	一、税收法律法规的质量	16
	二、税收部门提供的公共服务	23
	三、税务部门办事的便利度和效率	30
	四、其他创新举措	33
<b>第三章</b> <b>03</b>	<b>配合其他指标的改革成效</b>	48
	一、市场准入指标	49
	二、办理破产指标	52
	三、获取经营场所指标	53
<b>第四章</b> <b>04</b>	<b>提升厦门税收营商环境的目标与展望</b>	54

第一章  
01

# 厦门市税收营商环境 整体情况

## 基本情况

国家税务总局厦门市税务局位于美丽的鹭岛之滨，是国家税务总局下辖的省级税务单位，负责本辖区税收征收管理和纳税服务工作。

截止2022年9月，共有干部2000余人，35岁以下青年干部占比过半，近95%的干部为本科及以上学历，超过65%为中共党员。

本科及以上学历  
占95%

中共党员  
占65%

全市税务管理户共68.45万户  
(包括正常户、非正常户、停业户)，  
其中：企业纳税人43.26万户。

企业纳税人  
43.26万户

63.20%

2022年1-11月，全市税务部门累计组织入库各项收入2651.43亿元。其中，税收收入1181.27亿元，社会保险费入库456.06亿元。累计办理出口退(免)税380.51亿元。

## 优化营商环境大事记

2015

**4月** 中国（福建）自由贸易试验区厦门片区揭牌成立。成立至今，我局“涉税电子文书网上送达服务”“手机领票便捷服务”等9项创新举措经省自贸办评估为全国首创。

**5月** 我局寄出全国首张网上申领的增值税专用发票，率先实现领用纸质增值税专用发票全程线上办理、线下配送。

**8月** 市委、市政府印发《关于打造国际一流营商环境的意见》，开启全市营商环境工作新阶段。

2016

**11月** 创新举措“税控发票领用网上申请”被国务院作为自贸区改革试点经验在全国复制推广。

2017

**3月** 我局印发《关于优化纳税服务 打造国际一流营商环境的意见》，明确3类9项工作任务。

**9月** 我局与厦门大学中国营商环境研究中心合作，开展优化税收营商环境课题研究。

2018

**3月** 在税务总局指导下，我局开展营商环境国别研究，已持续四年。

**3-4月** 国家发改委开展全国营商环境试评价，厦门市作为22个试点城市之一，我局参与其中纳税指标试评价工作。

**6月** 国家税务总局厦门市税务局成立挂牌。

**9月** 我局被税务总局列入优化税收营商环境试点单位。

2019

**10月** 我局印发《进一步优化税收营商环境行动方案（2018年—2020年）》，推出47条措施。

**5月** 我局全面推行行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核等三项制度。

**7月** 我局参加厦门市“三高”企业发展大会并做经验交流主旨发言。

**7月** 我局印发《深化“放管服”改革五年工作方案（2018年—2022年）》。

**7月** 我局在全国率先推出“涉税文书电子送达”。

**10月** 乌兹别克斯坦国家财政部税务官员到我局参访，交流中国税制改革和纳税服务先进经验。

**10月** 国家发改委在北京召开全国优化营商环境经验交流现场会，我局受邀参会并作纳税指标改革经验发言。

**11月** 在税务总局指导下，我局撰写的《借鉴德国税收管理经验 优化我国营商环境》获中国税务报社“共谋税收营商环境好环境”征文评选一等奖。

**12月** 我局与厦门市外汇局合作，在厦门实现全国首单跨境金融区块链服务平台对外支付税务备案电子化场景业务，成为数字新时代下税、汇、银、企合作共赢的新典范。“纳税服

2020

务全程电子化”经中国社科院评估认定为福建自贸区最佳实践案例，建议在全国范围复制推广。

**1月** 《优化营商环境条例》在全国正式施行。

**1月** 我局政策法规处被司法部表彰为“全国法治政府建设工作先进单位”。

**6月** 我局与市医保局合作，推出“新生儿医保参保报销一件事”，全国率先实现新生儿一出生即可参保缴费享受医疗保险待遇即时结算。

**10月** 我局对口支援深圳市税务局企业社保费征管职责划转工作，为深圳市局平稳高效完成划转任务提供厦门经验。

**10月** 国家发改委组织编写的《中国营商环境报告2020》公开出版，我局《实施“一二二五”工程持续优化税收营商环境》入选纳税指标典型案例。

**12月** 根据《2020年优秀政务平台推荐及综合影响力评估结果通报》，“厦门税务”门户网站获评“2020年度中国政务网站优秀奖”。

2021

**1月** 我局推出“大学生医保参保一条龙业务”，全国率先实现大学生医保从参保登记到制卡领卡“一条龙、一次办”。

**1月** 我局与市人社局、市住房公积金中心合作，全国率先推出员工“入职一件事”套餐服务。

**3月** 我局与厦门市发改委等十三部门联合印发《关于推进厦门市纳税缴费便利化改革优化税收营商环境若干措施的

通知》，推出5类16项措施。

**3月** 中办、国办印发《关于进一步深化税收征管改革的意见》，要求推进税务领域“放管服”改革，完善税务监管体系，打造市场化法治化国际化营商环境，更好服务市场主体发展。

**6月** 我局上线城乡居民医保参保登记“一条龙”服务，在全国率先实现城乡居民医保从参保登记到制卡领卡“一件事、一次办”。

**6月** “大学生医保参保制卡一件事”和“新生儿医保参保报销一件事”两项社保服务便民举措，被福建省推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室列为典型经验在全省推广。

**7月** 我局与市人社局、市住房公积金中心等部门合作，率先推出企业员工“离职一件事”套餐服务。

**8月** 我局编印《中国居民赴金砖国家投资税收指南》，并与市金砖创新基地建设领导小组办公室联合举办赠书仪式，现场向企业赠送指南。

**9月** “个人社保业务掌上办”入选福建省自贸试验区第18批创新举措的全国首创项目。

**12月** 我局与市住房公积金中心合作，在全国率先实现社保费与住房公积金一键申报缴纳。

**3月** 《厦门经济特区优化营商环境条例》正式实施。

**4月** 我局电子税务局上线税（费）综合申报功能，实现

2022

17 个税（费）种一表集成，一次性申报。

**4月** 我局开展“鹭税捷办”品牌形象（Logo）征集活动，共收到 217 个作品，经多轮评选，最终确定“鹭税捷办”品牌 Logo。

**4月** 在火炬高新区推出全市首家智慧办税厅。

**5月** 我局与厦门建行合作，全国率先实现在自助办税终端上使用数字人民币缴纳税费。

**6月** 我局印发《打造台胞台企“第一税务专席”方案》，推出 4 类 38 条服务举措，主动服务推进两岸融合发展。

**8月** 我局开展组合式税费支持政策红利账单推送。

**10月** “银税互动”累计为中小企业提供资金超 1000 亿。

**11月** 被国家税务总局列为第一批“全面数字化的电子发票”试点单位。



## 工作成绩

### 中国营商环境评价

- 2018年** 国家发改委开展全国营商环境试评价，厦门市作为 22 个试点城市之一，厦门市税务局参与其中纳税指标试评价工作，成绩名列前茅。
- 2019年** 在国家发改委组织的中国营商环境评价中，厦门市纳税指标获全国第一，被列为纳税指标标杆城市。
- 2020年** 在国家发改委组织的中国营商环境评价中，厦门市的纳税指标排名全国第三，再次被列为纳税指标标杆城市。

### 优秀案例

- 2015年** 率先实现纸质增值税专用发票全程网上申领，厦门税控发票网上申领系统被国务院列为全国推广项目。
- 2019年** 在全国率先推出“涉税费文书电子送达”。
- 2020年** “鹭税捷办”被中共厦门市委深改办评为厦门市 2020 年度“改革创新优秀案例”。
- 2021年** “鹭税捷办”获第四届“推进机制活、建设新福建”全省机关体制机制创新优秀案例三等奖；入选厦门经济特区建设 40 周年全面深化改革优秀案例，受到市委通报表扬。
- 2022年** 厦门首家“智慧办税厅”正式揭牌，被评为厦门市 2022 年度“改革创新优秀案例”、2022 年厦门市十佳营商环境创新举措。

## 经验交流

- 2019年3月** 《全国优化营商环境简报》刊登了《厦门税务深化“互联网+”办税便利化改革》专题信息。
- 2019年10月** 国家发改委召开全国优化营商环境经验交流现场会，我局受邀做纳税指标典型发言。
- 2020年9月** 国家发改委召开2020年中国营商环境评价线上培训会，我局受邀在会上作纳税指标参评经验介绍。
- 2022年11月** 《全国优化营商环境简报》刊登了我局《数字赋能智慧办税打造营商环境新名片》专题信息。

## 综合荣誉

- 2005年至今** 自2005年荣获第一届全国文明单位至今，厦门市税务局已实现全国文明单位“六连冠”。
- 2020年** 厦门市税务局政策法规处获评全国法治政府建设工作先进单位。
- 2022年** 厦门市税务局办公室获评全国普法工作先进单位。

## 数说营商<sup>1</sup>

十年间，厦门税务持续优化办税大厅服务水平，纳税人平均等候时间下降72.73%，窗口业务平均办理时间下降24.4%。



十年间，厦门税务部门深入贯彻落实各项税费优惠政策，累计落实各项税费减免超2627亿元，其中税收减免2576亿元。



<sup>1</sup> 本部分数据，统计时间为2012年11月至2022年11月。



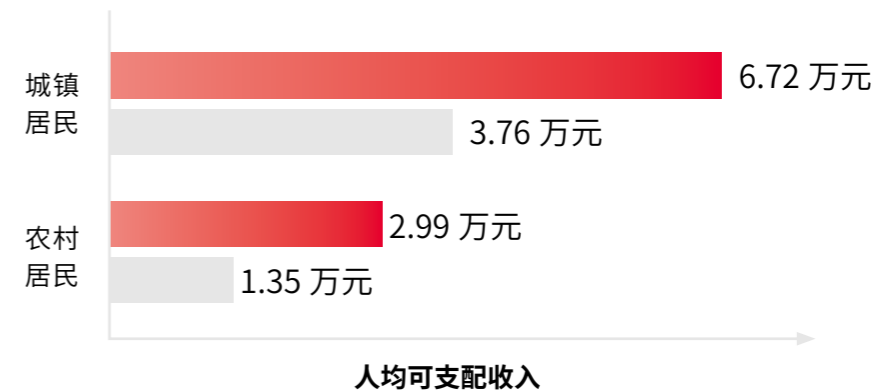
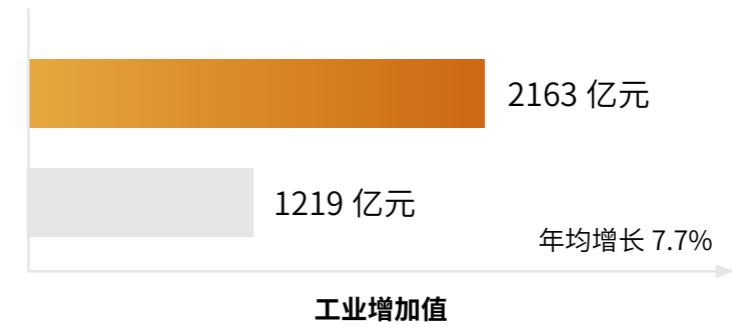
十年间，厦门全市出口企业由 10835 家增长到 20200 家，增长率超八成；截至 2022 年 9 月，税务部门累计办理出口退税 3027 亿元。



十年间，厦门职工参保人数从 178 万人增长到 299 万人，年均增长 6.8%。



十年间，厦门市 GDP 从 2922 亿元增加到 7034 亿元，实现了 2.4 倍的增长，年均增长 7.8%，增速居全国副省级城市前列；工业增加值从 1219 亿元增加到 2163 亿元，年均增长 7.7%；城镇居民、农村居民人均可支配收入分别从 3.76 万元、1.35 万元增加到 6.72 万元、2.99 万元，总量保持副省级城市前列。



# 声音



李成

厦门大学中国营商环境研究中心纳税课题组组长  
厦门大学教授

“从网上办税到指尖办税，厦门市税务部门一直在大胆创新，与时间赛跑，拿人民群众办税缴费的堵点、痛点和难点问题开刀，在全国起到了标杆作用。我觉得厦门市税务局对于营商环境的改革，实现了从评估到出方案，最后到落实改革措施的良性互动和循环。”

“对企业而言，多一点减税，都意味着发展的希望。这些年，厦门民营经济不断发展壮大、实现高质量发展，离不开税务部门在优化营商环境方面所做的努力和取得的成效。今年的大规模留抵退税政策更是以实打实的帮扶，让小微企业有“大为”。”



柯希平

全国政协委员  
厦门市工商联主席  
厦门恒兴集团董事长



赵永占

ABB 电气中国区总裁

“在跟当地的税务，大家之间相互的配合和给我们的一些支持，也是帮我们度过了一个短暂的艰难时刻。也给我们不管从国际、我们的祖国还是我们自己，有一个更加坚定和明确的信心。”

“现在手机就能轻松办税，智能化、国际化，我要为厦门税务点个赞！”



潘维廉

感动中国 2019 年人物  
厦门大学教授

“税务部门第一时间把纾困的这些政策送到我们企业手中，也可以不用上门去办理，可以无接触地在网站上面办理就行了。还有非常重要的一点就是，税收进行了相应的减免，确实对我们企业有实实在在的一些帮助和好处。”



冷敏

福建笨游国际旅行社有限公司目的地业务总经理

第二章  
02

## 优化纳税指标 改革成效

### 税收法律法规的质量

通过对税收法规的明、稳、透以及税务记录保存和申报的复杂性成因和现有应对机制进行分析和衡量，从而对税收立法的复杂性和模糊性进行相对客观的评估。

#### 税收法律法规的透明度和清晰度

##### 一、税费政策广宣传 探索精准推送新形式

厦门市税务局畅通宣传渠道，讲透政策文件，快速响应诉求，实现纳税咨询“人工+智能”，宣传形式“图文+视频”，培训辅导“线上+线下”，打造立体化宣传辅导矩阵，做到宣传辅导有力度、政策解读有深度、精准辅导有温度，确保优惠政策落地落实，实现应享尽享、应享快享。

2022年8月，开展组合式税费支持政策红利账单推送，截止到11月底，累计推送68896户企业，阅读率为87%。



抖音挑战赛

连续3年联合厦门市司法局举办抖音挑战赛，向社会征集优秀视频作品数百个，构建“公众参与、社会共享”的普法宣传大格局。



互动直播云课堂

创新推出纳税人学堂直播互动课，提供在线税费政策讲解、政策咨询互动、培训课件下载等服务。2020年以来已成功举办373场，共计17.22万人次参与学习。



微信公众号

“厦门税务”公众号每日推送税收政策，获超149万人关注，2020年以来累计点击量近2000万。在厦门市市级政务号影响力排名活动中，连续高居市级政务号影响力排行榜前列。



微博、抖音和今日头条账号

在微博、抖音和今日头条开设“厦门税务”账号，利用“大数据+算法”推送差异化、场景化、可视化宣传产品。“厦门税务”官方微博连续5年入选“全国十大税务微博”。抖音账号获5.6万人关注，阅读量超4137万，获点赞27.8万个。



### 税企互动平台

自主研发打造税企互动平台“厦门税务互动交流”，依托微信，实现从税务端到个人微信的“一对一”“点对点”消息推送，同时运用大数据技术，为纳税人缴费人提供税收政策、办税提醒等内容的定制化、精准化送达。



### 服务突击队

成立“纳税人需求快速响应”党员突击队、“护航外贸、助力发展”党员突击队、涉税专业服务机构志愿者服务队等，并在办税服务大厅、社区、街道、楼宇等常态化开展活动，帮助纳税人及时掌握最新税收政策、解答办税疑惑。



## 二、问需解难优服务 展现便民办税新作为

### 1 税收政策解读

定期召开新闻发布会，对新发布的税收政策进行解读，对各项税费优惠政策的落实情况、便民举措的推出情况开展宣传。

在门户网站首页，主动及时公开各项税费政策和政策解读。



新闻发布会

### 2 税收操作指引

通过税企互动平台、微信公众号等渠道，主动向纳税人推送宣传政策指引。

编写《组合式税费支持政策》等税收政策分类指引，方便纳税人、缴费人便捷查询所需税（费）政策，提升政策服务精度。

在电子税务局推出短视频超市，实现操作的自助式辅导。



### 3 公开征询意见

定期召开座谈会、论证会，邀请各行业、各类型的纳税人缴费人参加，向纳税人缴费人问需问计，公开征求意见。

在全市招募“税务体验师”，在各种税费服务产品推出前后，请体验师先行体验，提出意见建议。2021年以来，在市、区两级累计招募“税务体验师”218名，提出改进意见建议163条，已完成针对性调整优化163项次。



发放税务体验师证书



税务体验师体验智慧办税

### 三、“征纳互动”解难题 便民办税优服务

设立12366咨询热线，随时随地为纳税人缴费人梳理相关税收政策，解答涉税问题。同时推出支持语音交互、涵盖全业务全流程的税务智能语音机器人“税小厦”，实现在12366咨询热线、门户网站、微信公众号等渠道7\*24小时全天候的智能咨询。

2022年11月上线推广金税四期征纳互动服务，包括精准推送、智能互动、依职分办、智能知识库等内容，着力构建“精准推送、智能交互、办问协同、全程互动”的征纳互动服务，建立“辅导办理一体化、流转处理扁平化、税费服务场景化”的征纳互动服务运营机制，将智能、高效、精准、便捷的互动融入税费服务的全过程。

### 环境保护税

积极向纳税人提供遵守环境保护税的专门指导和宣传。

发布《支持绿色发展税费优惠政策指引》，提高政策宣传辅导的精准性、实用性。

在电子税务局上线环境保护税申报批量导出导入功能，解决原环保税申报表必须在线逐项填写问题，有效减轻纳税人环保税申报负担。

#### 利用第三方信息 向纳税人提供专业化申报辅导

##### 利用环保行政处罚信息

指导未申报少申报纳税人补缴环境保护税

##### 利用环保执法监测信息

查补环保税及滞纳金



##### 比对“全国排污许可证管理信息平台-公开端”信息与环保税申报情况

指导未申报少申报纳税人补缴环境保护税，指导新增环保税纳税人做好税源登记和纳税申报

##### 利用市区两级建设部门数据和媒体披露信息

加强对建筑扬尘纳税人环境保护税征管，以施工扬尘削减系数鼓励建筑单位主动采取道路硬化、裸露地面覆盖、易扬尘物料覆盖等措施减排降污

## 税收部门提供的公共服务

以税务征管诊断评估工具（TADAT）、税收征管论坛和欧洲税收管理组织（IOTA）所确定的最佳实践为基础，对税务申报、缴纳和校验的电子系统实用性，税务审计的有效性，涉税争议解决机制，税务征管的透明度四项内容进行评估。

### 电子申报、缴纳和评估系统

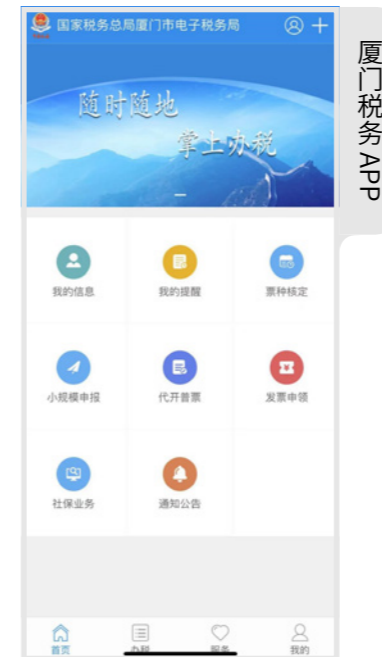
#### 一、构建“非接触式”办税新体系

大力建设以网上办税为主，掌上办税、自助办税为辅，实体办税兜底的税费服务体系。



电子税务局

拓展“非接触式”办税渠道，加快电子税务局、掌上APP为主体的便捷办税渠道建设，厦门市所有税费种均已实现全流程电子化申报。



厦门税务APP



个人所得税APP

目前网上申报率和缴费率均超99%，非接触式办税比率超95%，电子文书送达签约率达98%，企业申报平均耗时下降75%。

优化线上咨询方式，在电子税务局内嵌在线咨询、操作指引短视频等，便利纳税人遇到操作问题时能及时得到解决。



厦门税务微信公众号

## 二、拓宽税费缴纳通道

网站、柜台、自助终端全面支持微信、支付宝、云闪付等第三方支付，纳税人缴费人可以随时随地查询并缴纳税费。



创新推出申报、缴纳分离功能，纳税人申报后可自主选择扣款时间，最大化使用资金。

与国库部门密切合作，畅通电子退税渠道，优化退税流程，压缩 80% 的审批时间，走在全国前列。

推出异地电子缴税服务，实现跨省电子缴纳税费。

在电子税务局和自助办税终端可使用数字人民币缴纳税费。



## 三、深化便捷税费服务新体验

2022 年 4 月初上线税（费）综合申报功能，在前期实现财产和行为税“十税合一”简并申报的基础上，增加增值税、消费税、企业所得税、教育费附加等税（费）种，进一步优化申报系统功能，实现 17 个税（费）种“一表集成、自动取数、关联比对、异常提示”。纳税人通过税（费）综合申报功能，进一步精简了涉税资料报送，减少报表报送次数，优化纳税申报流程，提升办税缴费获得感、满意度。

升级申报智能辅助和涉税风险自动推送功能，实现“要素申报、智能预填”，内嵌风险扫描系统对申报数据进行校验，提高纳税人申报准确性。

针对新的组合式税费支持政策、企业所得税小微优惠、社会保险费减免等税收优惠政策，在电子税务局设置享受税收优惠的智能提醒，自动判别纳税人是否符合税收优惠条件，自动计算减免税额，辅助进行减免申报，确保广大市场主体应享尽享。





#### 四、加强构建数据协同新格局

与市住房公积金中心合作，率先实现了住房公积金业务在厦门市电子税务局“一网通办”，企业为员工申报缴纳的“五险一金”合并申报、一次缴纳。

与外管部门合作，依托跨境金融区块链服务平台实施服务贸易等项目对外支付税务备案电子化。

与人社、医保、住房公积金中心等部门合作，在全国率先推出“员工入职（离职）一件事”“大学生参保制卡一件事”“新生儿医保参保报销一件事”“社保费公积金一键申报缴纳”等创新服务举措，实现“多次跑”向“零次跑”的转变。

与自然资源部门合作，实施不动产登记、交易和缴纳税费线下“一窗通办、并行办理”，线上“一次登陆、一网通办”。

深化“银税互动”合作，率先开发银税贷款自助测算，已为超23万户次中小企业提供信用贷款超1000亿元。



#### 基于风险的税务稽查

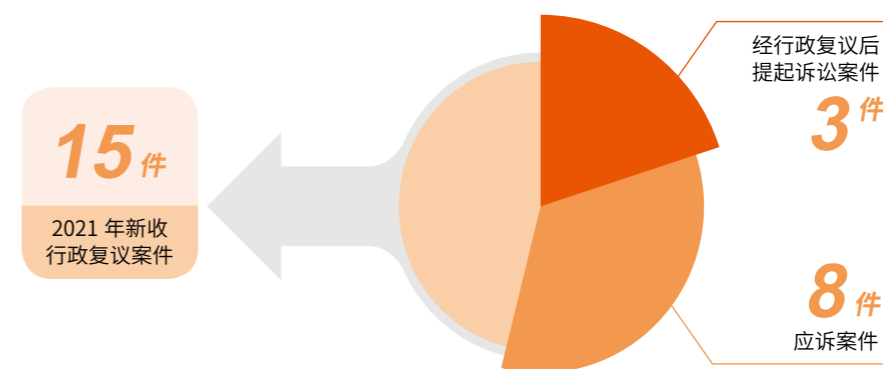
稽查工作人员严格遵守税务稽查工作规范要求，按程序开展稽查工作。

严格依照税务稽查相关规定开展稽查工作，持续深化“双随机、一公开”监管模式，以风险管理为导向，建立健全科学的随机抽查机制，对纳入重点稽查对象名录库的重点税源企业，每年抽查比例20%左右，抽查比例根据每年稽查重点工作安排进行动态调整；对非重点税源企业，每年抽查比例不超过3%。

#### 税收争议解决机制

积极推动建设“公职律师涉税争议咨询调解中心”，开展涉税争议咨询、组织调解、出具意见等法务活动，推动争议化解，维护纳税人合法权益，使得大多数案件可以在诉诸法院之前得到解决。

发挥行政复议解决行政争议的主渠道作用，切实维护好纳税人缴费人合法权益。我局2021年新收行政复议案件15件，应诉案件8件，其中经行政复议后提起诉讼的案件共3件，经复议后提起诉讼的案件在复议案件中占比20%，大多数案件可以在诉诸法院前得到解决。



## 税收征管的透明度

### 一、发布税务年度报告

定期通过门户网站发布《政府信息公开工作年度报告》。  
发布《厦门市优化税收营商环境改革推进实录（2020年）》。

### 二、建立健全审查机制

建立健全外部监督机制，自觉接受地方党委、人大、政协、司法、群众、舆论等各方面的监督，为社会公众提供门户网站、12366热线、12345热线、来信来访等多种投诉举报渠道，并及时回应外界关切和诉求。

建立政务服务“好差评”工作机制，纳税人独立对税务事项开展“一事一评”“一次一评”。

### 三、规范完备的纳税人需求反馈机制

支持纳税人通过12366热线、门户网站、办税服务厅、调研座谈、调查问卷等渠道反馈意见建议，建立工单流转、征期会商等纳税人需求响应机制，及时通过原反映渠道予以反馈，并以专栏留言、发文回复等形式对外公开。

在市、区两级税务局成立了10支共由165名业务骨干组成的“纳税人需求快速响应”党员突击队，快速对接纳税人需求，积极协调解决，及时响应反馈，形成提出问题、解决问题与反馈问题的闭环。

## 税务部门办事的便利度和效率

从企业的角度评价税收征管和公共服务在实践中的执行效率。

## 遵从税收政策时间

### 一、增值税申报

推出一般纳税人“一表集成”功能，依托发票信息和征管数据库，自动计算符合表间勾稽关系和比对规则的相关栏次，90%的一般纳税人实现增值税申报数据“零录入”。

推出小规模纳税人引导式申报功能，为纳税人提供销售收入自动归集、自动填写、自动计算服务，减轻纳税人申报压力。

### 二、企业所得税

推出智能监控提醒服务，高效提醒企业修改申报差错，提高申报数据质量。

推出多模式智能预填报申报服务，实现约50%的数据项免填，根据不同企业类型提供不同申报入口，简化申报，提高申报效率。尤其是提供小微企业申报入口和一键零申报功能，目前85%纳税人通过以上渠道快速完成企业所得税年报。

推出多缴退税智能审核便捷办理服务，基于纳税申报自动获取多缴数据，提供退税申报链接，应用“智能审核”机制，便捷退税办理。

### 三、个人所得税

推出自然人电子税务局（扣缴端）和 web 端扣缴功能，支持扣缴申报、经营所得申报等操作，实现自动导入历史数据、实时更新预填数据、自动计算应纳税额、动态存储申报数据。

优化个人所得税 APP，在综合所得空白申报界面提供再次使用预填服务功能，增加更多服务提醒和风险提示。



### 四、社会保险费

在全国率先推出独立个人参保缴费、城乡居民医保参保缴费全流程“掌上办”、社保缴费证明“掌上开”，上线“厦门税务 APP”“闽政通 APP”，集成 20 余项掌上办服务，“掌办率”达 98.6%。

### ◆ 增值税退税机制

2022 年，进一步完善留抵退税机制，允许纳税人退还存量和增量留抵退税，同时取消退还比例。在 4 月 1 日起对小微企业和制造业等 6 个行业企业实施全额退还存量和增量留抵税额政策基础上，自 7 月 1 日起，对批发和零售业等 7 个行业企业实施全额退还存量和增量留抵税额政策，让更多市场主体享受政策红利。

严密防范退税风险，由各地税务、公安、检察、海关、人民银行、外汇管理等部门开展常态化打击虚开骗税违法犯罪工作，健全留抵退税监管机制。

政策享受秉承自愿原则，如纳税人选择自愿放弃享受政策，可通过电子税务局进行快捷确认。

### ◆ 一般税务审计的时长

严格落实《税务稽查案件办理程序规定》有关规定，依法妥善快速办理各类涉税违法案件，从严从快查处“三假”以及骗取留抵退税等大要案件，在保证案件质量的前提下最大限度提高办案效率。

## 四 其他创新举措

### 全市层面

#### 一、打造台胞台企登陆第一家园第一站 “第一税务专席”服务品牌

成立首个两岸青年创业创新顾问团，开展一对一的税收政策辅导，促进两岸同胞心灵契合。开通台胞台企绿色通道，提供“一站式”“一件事”便捷办理，打造优质税收营商环境。做优单边预约定价安排、递延纳税等政策支持，助力台企在大陆投资兴业，构建两岸税企命运共同体。



“双语”服务热线



印制繁体字版台胞台企适用税费优惠政策选编

## 二、创新“融媒+大数据”宣传机制

为第一时间将税惠政策送达市场主体，厦门税务创新“融媒+大数据”宣传机制，运用新平台、新技术、新机制，开展“报、网、微、端、屏”融媒矩阵联动宣传，自主开发“税企互动平台”，依托税收大数据精准宣传模式，第一时间聚焦企业需求，第一时间制作宣传素材，第一时间将税惠政策、税费提醒点对点送达市场主体。



同时开拓融合式、互动式、服务式、体验式宣传信息服务，实现组合式税费支持政策的全方位覆盖、全天候延伸、多领域拓展，促进纳税人“知政策、会操作、能享受”，助力退税减税政策落实落细。

### 三、推动税收管理、税收服务数字化转型

智能归集进一步推动税收管理，服务数字化转型，实现“人工经验”向“集成智慧”升级。

一是打造“以数治税”特色标识系统，为征管、服务精准导航。系统涵盖科技、经济等六大类344个标识，精确定位“专精特新”“瞪羚”等类型企业，减少调查核实户次，实现优惠落实100%覆盖。

二是建设“一模型两延伸三行业”防控体系，全面防范“留抵退税”风险。建立批发零售企业模型，精准识别虚增进项等风险；对纳税人上下游延伸分析，重点防范转引进项留抵的风险；针对外贸、房地产、交通运输三个行业开展专项监管，高识别率，挽回巨额税款损失。

三是推行涉税数据智能报送，破解大企业申报痛点。提供系统直连报送、报文批量报送、自动转换报送功能，企业申报时间下降显著，实现前后台双重校验和自动纠错，提升了财报数据质量。



### 各基层局创新举措

#### 思明区局：打造分级分类“全链条”服务

思明区税务局持续向全社会绽放“最美第一面”，开展需求精准画像，靠前分级分类，提供“全链条”服务。



便民办税小站



台胞台企税费服务绿色通道



公职律师调解争议

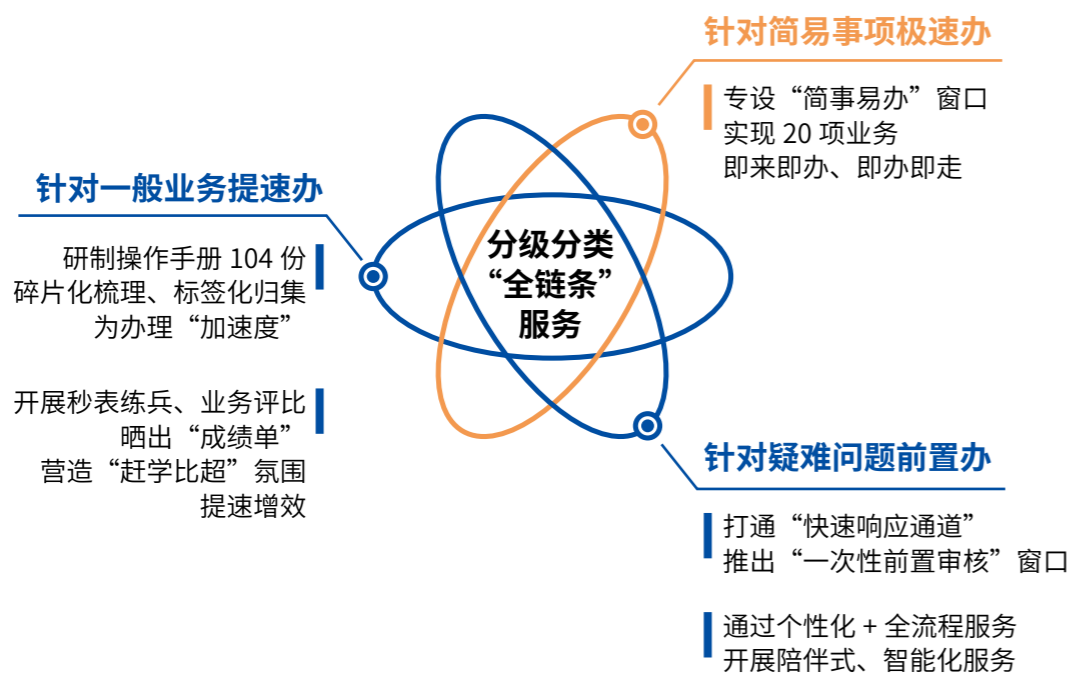


一次办前置审核

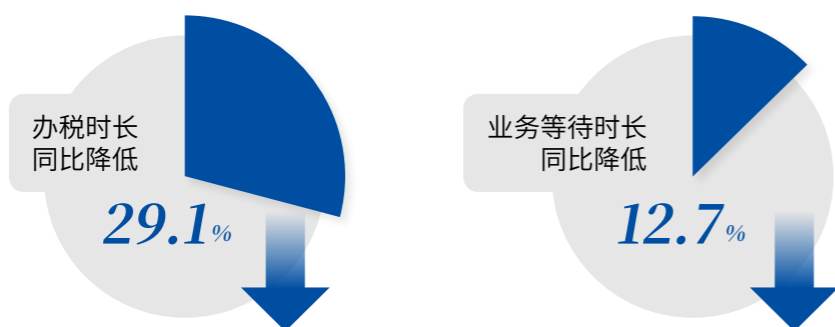
针对简易事项极速办，专设“简事易办”窗口，实现20项业务即来即办、即办即走。

针对一般业务提速办，研制操作手册104份，碎片化梳理、标签化归集，为办理“加速度”；开展秒表练兵、业务评比，晒出“成绩单”，营造“赶学比超”氛围，提速增效。

针对疑难问题前置办，打通“快速响应通道”、推出“一次性前置审核”窗口，通过个性化+全流程服务，开展陪伴式、智能化服务。



实施以来，将留抵退税平均审批时间压缩至 2.31 工作时。  
2022 年 1-10 月业务等待时长同比降低 12.7%；办税时长同比降低 29.1%，实现等待时长和办税时长“双降低”。



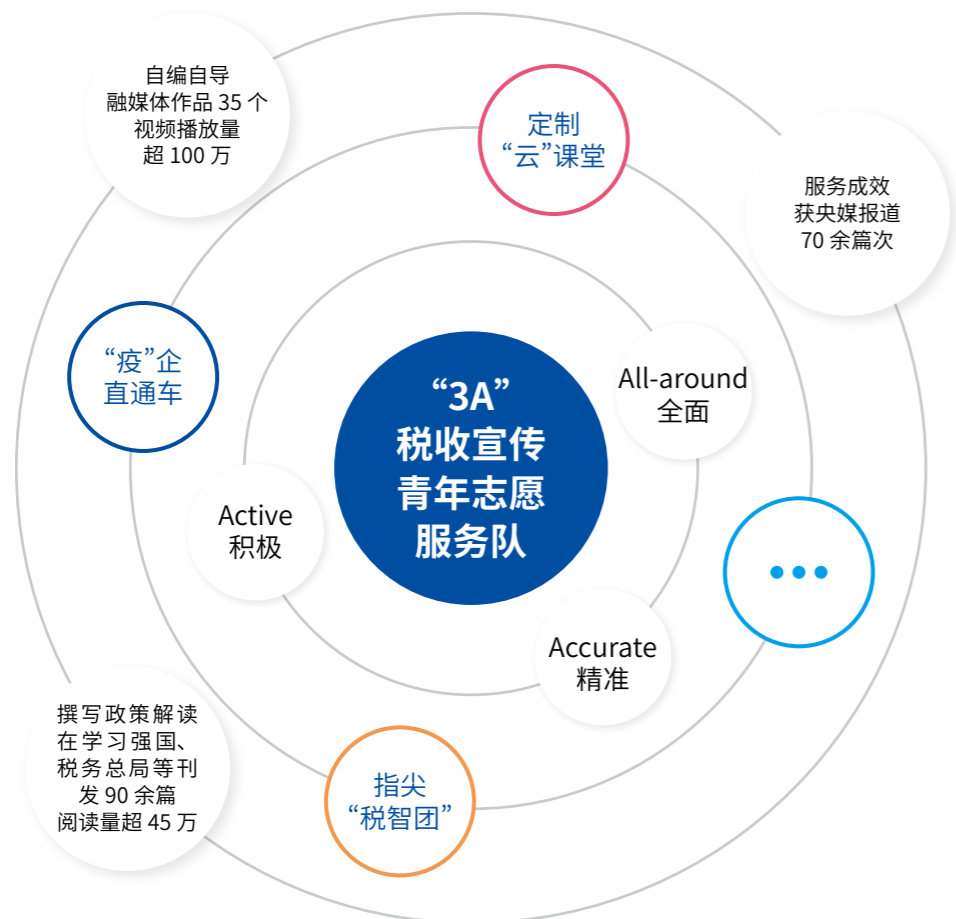
2022 年 1-10 月实现  
等待时长和办税时长“双降低”

**湖里区局：创新推出“3A”税宣青年志愿服务项目**

湖里区税务局充分汇聚青年力量，创新推出“3A”税宣青年志愿服务项目。组织 57 名青年干部成立税宣青年志愿服务队，通过提供“疫”企直通车、定制“云”课堂、指尖“税智团”税宣辅导等服务内容，打造集趣味与实用于一体的税收宣传服务体系，充分发挥青年志愿者集 Active（积极）、Accurate（精准）、All-around（全面）于一体的工作特质，为疫情期间的税收政策送达、涉税操作辅导、税费服务办理建立新模式。



该团队总服务时数近万小时，自编自导融媒体作品 35 个、视频播放量超 100 万次，撰写政策解读在学习强国、税务总局等刊发 90 余篇、阅读量超 45 万次，服务成效获央媒报道 70 余篇次。项目获福建省志愿服务项目大赛优秀项目、厦门市新时代文明实践志愿服务项目大赛银奖”等众多奖项。



### 同安区局：创新建设“电子税务局短视频超市”

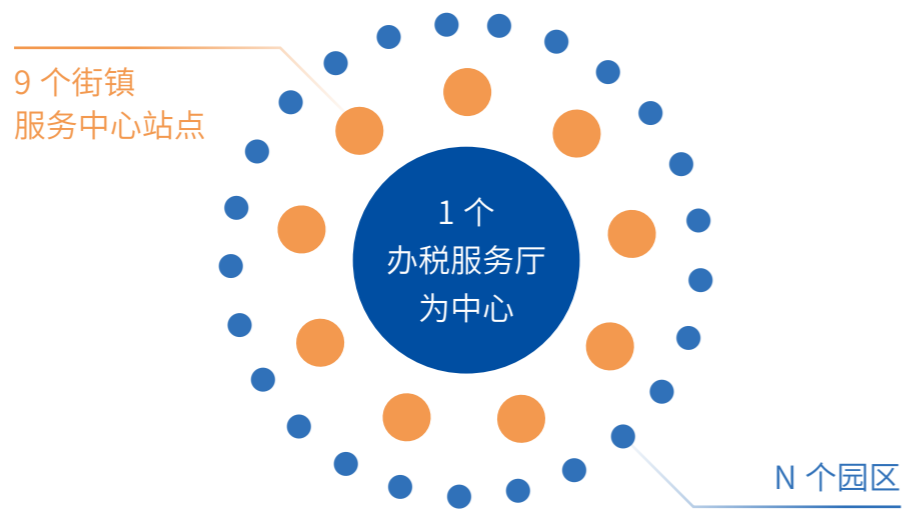
同安区税务局紧盯纳税人“非接触式”便捷办税需求，从打造视频化、快捷化、自助化办税指引入手，建设“电子税务局短视频超市”。按照电子税务局目录成体系制作 105 个短视频，全面覆盖主要办税功能。将平面静态的操作手册浓缩为立体动态的短视频，视频时长 2 分钟以内，突出操作重点，提供细节导航，给纳税人带来边看、边学、边操作的全新体验。在官网和微信公众号开通“短视频超市”专栏，支持实时在线查阅，创新实现短视频内嵌电子税务局办税页面，实现纳税人自助式辅导，简单易行、方便快捷。自推广以来纳税人浏览量超 37 万户次，约三成的企业纳税人体验了该项服务，超八成操作问题实现自助快速解决。



### 翔安区局：建立“1+9+N”税费服务新格局

翔安区税务局依托街镇、园区服务优势，发挥“税务+”的协同作用，在全区9个街镇服务中心站点和2个经济产业园区设置远程视讯税费服务终端，运用人工智能技术实现前台和后台双向互动交流，将办税服务厅窗口业务100%平移到远程视讯服务终端，建立起“1+9+N”税费服务新格局，即以1个办税服务厅为中心，布局9个街镇服务中心站点，向N个园区辐射开来的服务网，有效填补了“非接触式”税费服务的空白。

#### “1+9+N” 税费服务



推进“1+9+N”税费服务模式以来，服务2个园区1100家企业和64000余名员工，辐射9个街镇分散在城乡128个村居的40多万缴费人和4万多户小规模纳税人，实现税费业务多点能办、就近可办、少跑快办，让纳税人缴费人畅享税收现代化带来的便利。

### 集美区局：行政赋能顾问团助力在厦台青创新创业

集美区税务局牵头成立两岸青年创业创新行政赋能顾问团，创新“行政赋能”模式。与辖区台湾青创基地和高校代表签订服务协议，同时联合青创基地和辖内高校，把政策资源精准送到两岸青年手中。区局青年干部组成的顾问团凝聚十部门合力，提供十大服务内容，包括对新办企业进行全流程辅导、提供税费优惠政策适用性分析，个性化“问诊把脉”等十项针对性举措。涉及两岸青年创新创业的问题，都能通过顾问团直接享受到相关行政部门的服务资源，得到权威、专业的解答。实现了迈向资源集约高效、主动指导规划、服务精准直达的新路子，为两岸青年创新创业保驾护航，助力厦门市打造台胞台企登陆第一家园的第一站。





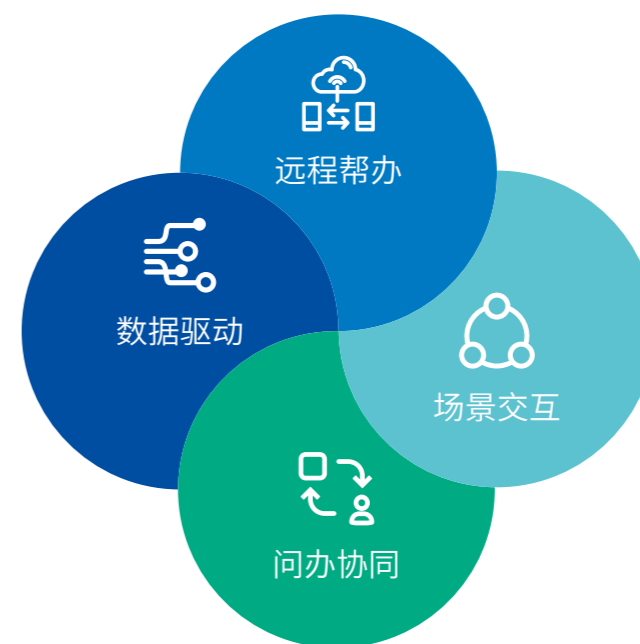
### 海沧区局：“问办协同”机制为咨询热线赋能

海沧区税务局创新性实施“问办协同”机制，使小呼中心不仅能提供政策咨询服务，还能够帮助纳税人办理业务。接线员接到需转办的业务时，通过内部台账流转至具体责任科室，进行任务的追踪和催办，在规定时限办结并致电反馈纳税人，形成1日内办结的高效流转机制。截至11月中旬，共转办483条业务，平均办结时长2.5小时，解决率100%，超期率为0，电话回访总体满意度达到98.78%。“问办协同”机制赋能咨询热线，真正实现纳税人疑难“电话答”、涉税事项“来电办”。



### 火炬区局：建设厦门市首家“智慧办税厅”

火炬区税务局推出集数据驱动、远程帮办、问办协同、场景交互等创新服务于一体的“一站式”智慧办税厅，在全国税务系统首个推出自助终端数字人民币支付、“银税互动”评估自助测算法、自然人涉税费体检报告、带有精准辅导功能的政策快充驿站，在全省税务系统首个实现自助终端可使用电子营业执照进行身份认证的功能、首推增值税发票代开自动盖章一体机，在全市税务系统首推企业涉税费体检报告，持续推进办税缴费便利化改革，日均服务纳税人相对于原软二传统办税厅增长了8%，顺应了疫情时代“非接触式”办税需求。



“一站式”智慧办税厅



相关建设经验已作为厦门市机关体制机制创新优秀案例上报省发改委，被国家发改委选中拟上报国务院相关部门。

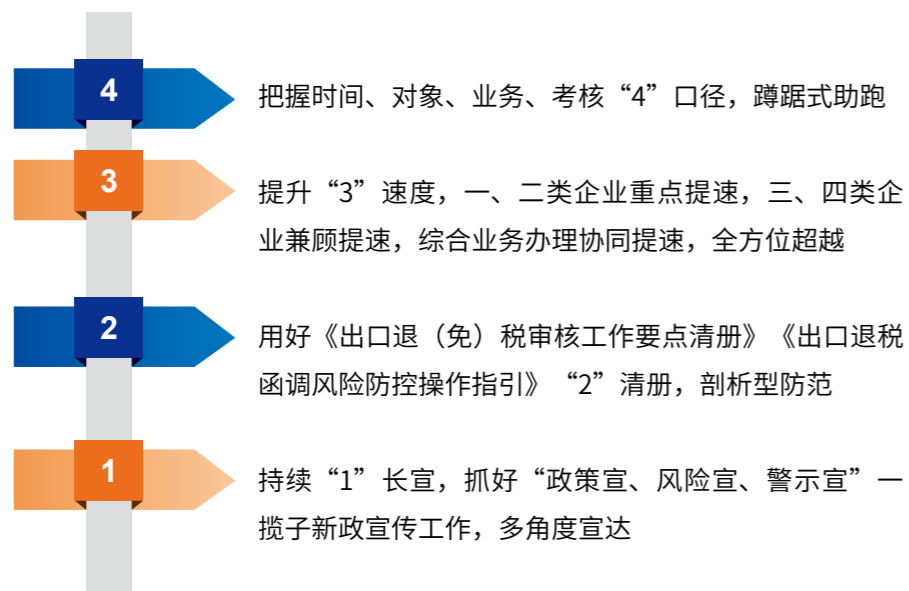
### 自贸区局：建立纳税人诉求快速响应机制

自贸区税务局以快速响应机制“增动力”，为涉税诉求办理“加速度”。开设“简事速易办”窗口，快速办理零申报、清卡、迁户等简易事项提升办理速度。针对厦门自贸片区内制造业、软件业和信息技术服务业企业较为集中的特点，向厦门国家“芯火”双创基地（平台）的30余家企业代表精准辅导，宣传组合式税费支持新政策，彰显自贸特色。为开展融资租赁、经营租赁等大型业务的企业快速办理退税，让退税减税落实落地“分秒必争”，有效畅通企业现金流，助力自贸区企业发展。



### 第三税务分局：“4321”环环聚能 助企纾困稳外贸

第三税务分局打造“护外贸 税先行”品牌，提出“4321”工作法，落实阶段性加快出口退税办理进度政策。



在 2022 年上半年全部外贸企业平均办退 5.27 个工作日的基礎上，6 月 20 日至 11 月 18 日跑出一、二类外贸企业平均办退时间 1.12 个工作日、全部外贸企业平均办退时间 1.40 个工作日的速度，缓解企业资金压力，提振出口贸易信心。



工作法在上级调研中获得高度肯定



工作法在对内考核中作为重要抓手

## 第三章 03

### 配合其他指标的 改革成效



## 市场准入指标

### ◆ 新办纳税人套餐式服务

2018年6月，厦门市税务局通过电子税务局推出新办纳税人套餐式服务，同年8月将该服务模块嵌入厦门市商事主体“一网通”平台。纳税人可一次性办结包括登记信息确认、增值税一般纳税人登记、发票票种核定在内的10多个涉税事项。

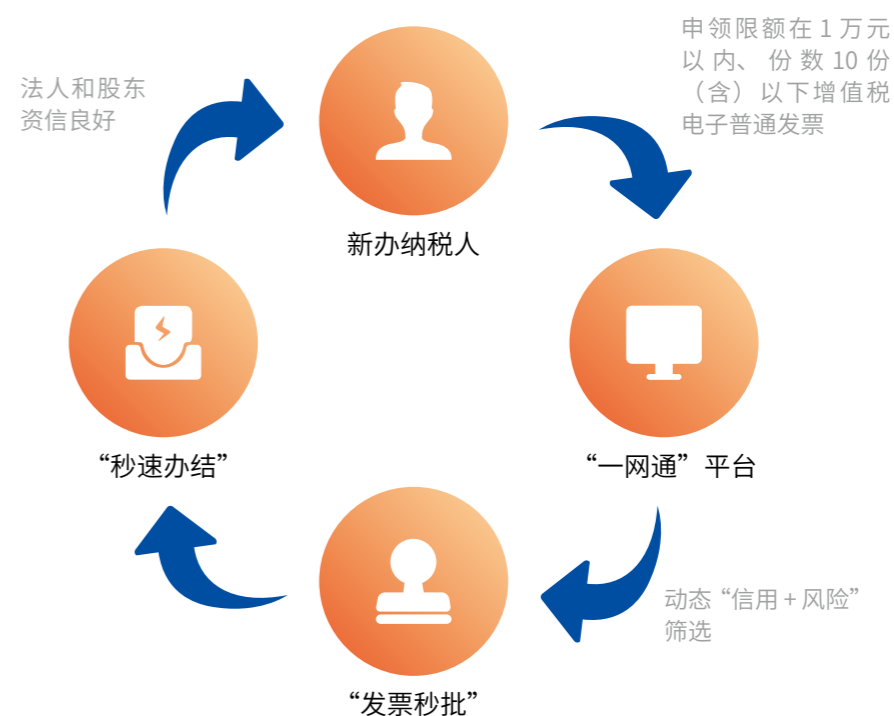


### ◆ 全环节便利化办理

2020年4月，厦门市税务局印发了《关于进一步推进企业开办全环节便利化的通知》，实现开办企业线下“一窗通办”，线上“一网通办”，将税务环节（含发票申领与寄送）时限压缩至0.5个工作日。同时由税务机关将发票及相关设备寄送纳税人，寄送费用由税务机关承担。

### ◆ 从发票申领“秒批”到“开业即开票”

2021年12月，厦门市税务局对系统进行优化改造，实现新办企业从登记信息确认到发票申领全流程自动办结，上线“发票秒批”功能。依托动态“信用+风险”筛选，对通过“一网通”平台申领限额在1万元以内、份数10份（含）以下增值税电子普通发票的新办纳税人，且法人和股东资信良好的，系统自动接入，实现发票申领“秒速办结”。



2022年11月，按照税务总局工作部署，全国首批首个推广上线金税四期“全电”平台，在全市范围内逐步推行全面数字化的电子发票业务。“全电发票”大幅简化了发票开具的前置条件，新办纳税人可以实现“开业即开票”，既能避免以往翻阅纸质发票对账的繁琐，还能确认每一张发票的真实性，切实为企业节约财务成本，降低风险。

### ◆ 电子文书送达

新办企业在市场监督管理局设立登记时，选择立即办理信息登记确认并同意电子文书送达后，税务系统后台可自动为其注册电子税务局，开通电子文书送达功能，并通过短信告知密码，享受“一步到位”新体验。纳税人办理涉税事项时，文书均可通过电子文书送达，省去了现场领取文书的环节和时间。

### ◆ 试行商事主体登记银行代办服务

2021年8月，厦门市税务局配合行政审批管理局、市场监督管理局，利用银行网点密集的优势，通过银行代办方式，立足企业开办“一网通平台”，建立银行网点代办登录“一网通”平台申请、“接转”市场监督管理局核准商事主体登记事项、税务局无纸化受理审批企业电子发票申请等新办纳税人税务事项流程，实现商事登记业务就近能办、多点可办、少跑快办。



## 办理破产指标

1 对企业破产管理人依据人民法院终结破产程序裁定文书、清算组依据人民法院强制清算终结裁定文书提出企业注销申请的，予以办理。

2 在破产企业按照规定履行相关义务后，自动解除企业非正常户认定状态。根据人民法院的商情，对财产处置过户中可能产生的税费进行综合会算，及时向人民法院通报会算结果。

3 与市中级人民法院加强合作，解决企业破产程序中税务发票领用、税务注销、税收滞纳金核销、税收优惠政策落实、破产重整企业税收信用修复等方面存在的问题。

4 优化企业注销。自2018年10月1日起，对符合条件的纳税人，实行清税证明免办服务，纳税人可直接向市场监管部门申请办理注销登记。对部分符合特定条件的纳税人，可即时注销。优化注销服务程序，精简环节资料压缩办理时限，推行“承诺制”容缺办理。

5 注销套餐式服务。在电子税务局推出“清税注销税（费）申报及缴纳套餐”，纳税人可一键快速办理注销前置事项预检、注销税务登记申请业务。

## 获取经营场所指标

我局与厦门市自然资源规划局、厦门市住房保障和房屋管理局合作，2020年3月起，在不动产登记受理大厅设立企业服务专区，实现企业间不动产转移登记“一个环节”办结，企业申请不动产登记受理、税费缴纳、领取不动产权证书等全流程“一窗办理、即来即办”。2020年5月起，实现存量房交易登记全程网办。

2022年4月起，我局与厦门市自然资源和规划局合作，全面推行增量房交易登记全程网办。

### 信息“云采集”

纳税人在登录“厦门市不动产登记公众服务平台”申请网签备案和转移登记时，同步完成房地产交易情况涉税信息采集，实现线上“一窗办事”，无需上门办理涉税业务

### 资料“云报送”

所有涉税信息和资料均以电子材料形式提交，纳税人无需再提供任何纸质材料，实现“无纸化、影像化”

### 税款“云缴纳”

纳税人可通过厦门市电子税务局、厦门税务APP等形式“网上(掌上)办理”税款缴纳


### 全程“云办税”

税务部门通过信息共享接收涉税信息后，全程在线办理计税评估、计税依据确定、减免税备案、应征税费计算等，实现纳税人“一次不用跑”和全程“零上门、零接触”

## 第四章

# 04

## 提升厦门税收营商环境的目标与展望



党的二十大胜利召开后，厦门税务人在深入学习贯彻中进一步激发了干事创业热情，将始终牢记习近平总书记的嘱托，勇立潮头、勇毅前行，始终把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，真抓实干做好各项税收工作，更好服务经济社会发展。

“敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干”是厦门经济特区宝贵的精神财富，下一步厦门税务将深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，按照国家税务总局及厦门市委、市政府工作要求，聚焦市场有效、政府有为、企业有利、群众有感，以“税企命运共同体”理念为出发点，推进税收营商环境数字化升级，擦亮“鹭税捷办”品牌，使“智慧税务”成为厦门营商环境新品牌、新名片。我局将努力建设高素质高颜值高质量发展税收现代化高地，更好发挥税收在国家治理中的基础性支柱性保障性作用，为厦门率先实现社会主义现代化贡献税务力量！



鹭税捷办 满意相伴  
MORE EXPEDITIOUS MORE SATISFIED

国家税务总局厦门市税务局