1.4.3.4 办税服务制度：首问负责制、预约服务制等

为落实《深化国税、地税征管体制改革方案》，进一步优化纳税服务，税务总局对首问责任、限时办结、预约办税、延时服务和24小时自助办税5项办税服务制度进行了完善。现将有关事项通知如下：

# 一、首问责任制度

根据《税务机关首问责任制度（试行）》（[税总发〔2014〕59号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/1235.html)文件印发）规定，首问责任制度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为纳税人办理或有效指引纳税人完成办理涉税事项的制度。税务机关在落实首问责任制时，应做好以下工作：

## （一）建立登记台账和收件回执制度

首问责任人对不能现场办理的涉税事项应建立登记台账和收件回执。登记内容包括：接洽时间、纳税人名称、联系方式、首问事项、首问责任人、承办人和办理答复时间等相关信息。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第一条第一款）

## （二）实行过程监控

税务机关应积极探索运用信息化手段，加强对首问责任事项办理过程的监控，实行痕迹管理，实现首问事项受理、转办、承办、反馈的闭环式管理。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第一条第二款）

# 二、限时办结制度

限时办结制度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的制度。税务机关在落实限时办结制度时，应做好以下工作：

## （一）公开办理时限

税务机关应通过税务网站，办税服务厅电子显示屏或者触摸屏、公告栏等渠道公开相关事项的办理时限。税务人员在受理非即办事项时，应告知纳税人办理时限。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第二条第一款）

### 1、出口退税的工作时限

税务部门办理正常出口退税业务的平均时间确保不超过8个工作日，并进一步压缩A级纳税人办理时限。

（[税总发〔2020〕48号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/7371.html)第一条第五款）

## （二）延期办理情况

因客观原因，不能按期办结需要延期的事项，应当由受理部门分管领导批准后，在办理时限到期之前告知纳税人，并明确延期办理时限。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第二条第二款）

## （三）限时办理监控

税务机关应运用信息化手段，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。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第二条第三款）

# 三、预约服务制度

预约服务制度是指税务机关与纳税人约定在适当的工作时间办理涉税事项的制度。预约服务内容包括涉税事项办理、税收政策咨询以及省税务机关确定的其他事项。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。税务机关在落实预约服务制度时，应做好以下工作：

## （一）拓宽预约服务渠道

税务机关应完善办税服务厅、官方网站、12366纳税服务热线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。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第三条第一款）

## （二）推行错峰预约服务

错峰预约服务是指由税务机关发起，错峰为纳税人办理涉税事项的预约服务。税务机关可以根据申报期办税业务量峰值高低、办税事项集中度等情况向纳税人提出错峰预约。税务机关不得强制要求纳税人接受错峰预约。纳税人接受错峰预约办税时，税务机关应安排绿色通道快速为纳税人办理涉税事宜。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第三条第二款）

## （三）预约服务变更

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。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第三条第三款）

# 四、延时服务制度

延时服务制度是指税务机关对已到下班时间正在办理涉税事宜或已在办税服务场所等候办理涉税事项的纳税人提供延时办税的服务制度。税务机关在落实延时服务制度时，应做好以下工作：

## （一）延时服务提示

临近下班时间，税务机关应根据办税服务场所纳税人等候情况，预测纳税人需要等候时间，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。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第四条第一款）

## （二）延时服务特例

延时服务中，对短时间内无法办结的涉税事项，税务机关可在征得纳税人同意后，留存纳税人涉税资料及联系方式，待业务办理完结后，通知纳税人领取办理结果。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第四条第二款）

## （三）延时服务权益

税务机关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。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第四条第三款）

# 五、24小时自助办税制度

24小时自助办税制度是指税务机关通过网上办税平台、移动办税平台、12366纳税服务热线、自助办税终端等渠道向纳税人提供24小时自助办理涉税事项的制度。税务机关在落实24小时自助办税制度时，应做好以下工作：

## （一）完善24小时自助办税功能

1.完善网上办税和移动办税平台功能。各地要按照《“互联网+税务”行动计划》（[税总发〔2015〕113号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/928.html)文件印发）要求和部署，根据纳税人需求，进一步完善网上办税和移动办税平台24小时自助办税功能，提供包括涉税事项办理、举报投诉、在线咨询、办税预约、信息查询等服务。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第五条第一款第一项）

2.完善12366纳税服务热线功能。各地要按照《12366纳税服务升级总体方案（试行）》（税总发〔2015〕110号文件印发）的要求，在通过“人工+自助语音”提供24小时热线服务的基础上，进一步拓展服务功能，打造12366综合服务平台，将传统线下办理的涉税事项拓展为线上线下均能办理。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第五条第一款第二项）

3.完善自助办税终端功能。自助办税终端一般应具备发票代开、申报缴税、完税证明打印等基本功能，各地可根据纳税人需求不断加以完善，并做好日常维护，确保自助办税终端24小时提供服务。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第五条第一款第三项）

## （二）自助办税终端部署

自助办税终端可部署在税务机关24小时自助办税厅（点），也可配置在银行、邮政等单位的24小时自助服务区。各地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。

（[税总发〔2016〕41号](http://ssfb86.com/index/News/detail/newsid/800.html)第五条第二款）