



2022

上海税收营商环境白皮书

White Paper on Shanghai's Tax Doing-Business Environment

国家税务总局上海市税务局

2022 上海税收营商环境 白皮书

White Paper on Shanghai's Tax
Doing-Business Environment (2022)



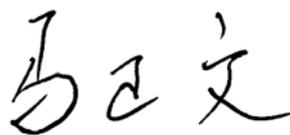
国家税务总局上海市税务局

Shanghai Municipal Tax Service, State Taxation Administration

序言

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央坚持以人民为中心的发展思想，强调为人民群众更多提供优质公共服务，营造市场化、法治化、国际化一流营商环境。2022年，在税务总局和上海市委、市政府的正确领导下，上海市税务局以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大及市委全会精神，以纳税人缴费人中心，扎实落地各项税费政策，着力巩固助企纾困成效，争当全面数字化的电子发票“先行者”，深耕智慧税务“试验田”，广拓协同治税“朋友圈”，圆满完成本市营商环境创新试点改革任务，推动税收法治体系持续健全、税费服务效能持续增强、税务执法方式持续创新，积极服务重大发展战略，有力提升城市软实力，为上海经济社会高质量发展保驾护航。

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是税收现代化服务中国式现代化的奋进之年。上海市税务局将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持完整、准确、全面贯彻新发展理念，以排头兵的姿态和先行者的担当，主动对标最高标准、最好水平，打造税收营商环境新标杆，奋力推进新征程税收现代化服务中国式现代化，为上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市作出新的更大贡献！



国家税务总局上海市税务局党委书记、局长
2023年3月31日

目录

序言	1
目录	2
2022 年上海税收营商环境大事记	4
第一章 聚势赋能，积极服务国家重大战略	6
深化改革，助力上海勇当“先行者”	7
扎实推进，完成营商环境创新试点任务	13
助企纾困，推进税费支持政策落地见效	14
低碳先行，建立健全绿色税费政策体系	17
第二章 依法治税，切实提升税收法治化水平	20
完善立法，提高税收制度建设质量	21
强化解读，确保税费法规尽知易享	23
优化程序，彰显税收执法公正文明	25
第三章 以数治税，持续开展智慧化精细服务	27
全面扩围，全力推进发票电子化改革	28
数据驱动，优化发展企业服务新模式	30
智慧升级，深化纳税缴费便利化改革	33
第四章 利民为本，着力推进科学监管有效实施	39
精准监管，“双动”体系降风险	40
守正出新，规范稽查显正义	41
多元机制，化解争议提效率	43
第五章 凝心聚力，携手打造精诚共治大格局	45
深耕跨界集结，提高市场主体办事便利度	46
推行社会共治，税费服务需求一站式解决	48
坚持社会监督，力争实现营商环境超一流	50

创新引领新举措， 澎湃上海“税力量”

上海税收营商环境创新试点
6项改革举措在全国复制推广

全国率先推出
十七税（费）种综合申报

全国首推“**三税费**”一件事

全国率先实现
货物和服务出口退税申报双“免填报”

“**以数治税**”优化服务企业新模式
获国务院通报表扬

“**送问办询评**”一体化征纳互动模式
被列为税务总局金税四期服务体系建设样本

“**信用 + 风险**”监管相关经验做法
得到国务院职转办
《政府职能转变和“放管服”改革简报》
刊载推广

“智慧自助办税终端 2.0”入选
“**喜迎二十大‘奋进新时代’主题
成就展**”实物设备展品

全年上海市税务部门组织税收收入
15473.6 亿元

征收社保费收入 **5204.6 亿元**

征收非税收入 **4542.4 亿元**

全年累计新增

减税降费 **811.8 亿元**

增值税留抵退税 **1256.9 亿元**

缓税缓费 **484.1 亿元**

全年累计为出口企业办理退（免）税
1525.8 亿元，其中退税 **997.0 亿元**

112 万余户纳税人纳入数字化电子发票开票试点，
累计开具数字化电子发票近 **839 万张**

累计上线 **233 项**“非接触式”办税缴费服务事项，
覆盖 **95%** 税费服务事项

333 户次企业通过税收大数据匹配
上下游供应链，成交金额 **7.8 亿元**

设置税务社会共治点 **70 余个**，
累计服务纳税人 **260 万次**

2022 年上海税收营商环境大事记



第一章

聚势赋能， 积极服务国家重大战略

风劲帆满海天阔，俯指波涛更从容。

2022年，上海市税务局始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实税务总局和上海市委、市政府的决策部署，按照党中央对上海发展的战略定位，聚焦国家赋予上海的重要使命，充分发挥税收职能作用，有力服务国家战略大局，助力上海经济社会高质量发展。



深化改革，助力上海勇当“先行者”

2022年，上海市税务局着眼于国家重大战略，努力实现税收改革创新从渐进式到体系性集成的突破，积极争取一系列有利于深化改革发展的探索创新在上海、长三角乃至长江经济带区域先行先试，在形成既体现国际水平、又适应中国国情的税收征管方面积极贡献上海样本，以税务力量助力上海构筑新的发展战略优势，实现更高质量发展。

1

持续深化自贸区临港新片区税收改革创新

创新财税 政策扶持

上海市税务局积极参与制定《中国（上海）自由贸易试验区临港新片区条例》，在投资管理体制改革、贸易监管模式、金融开放创新、人才政策创新等方面落实税费支持政策。聚焦重点产业发展，全力推进企业所得税优惠政策顺利实施。聚焦吸引国际高端紧缺人才，全力保障促进人才引进相关财税政策稳妥落地。

构建新型 征管格局

上海市税务局进一步推出《支持中国（上海）自由贸易试验区临港新片区高质量发展征管服务措施》，包括优化发票管理、完善进出口税收服务、深化“减证便民”举措落实、提升大企业服务质效、持续推进智慧办税、加大税收数据支持力度、构建征纳互动服务新模式、建立诉求快速响应机制、提升社会共治服务能级9项税收征管服务措施，在临港新片区先行先试。

临港新推税收征管服务亮点措施

完善进出口税收服务

优化出口退（免）税企业分类管理复评调整机制，并积极推进国际运输服务出口退税申报便利化。

优化电子税务局系统和管理模式，实现“数据自动预填+信息补正申报”，并优先在新片区试点应用电子税务局微工作台，拓展税企互动“掌上”渠道。

持续推进智慧办税

建立诉求快速响应机制

畅通纳税人缴费人诉求有效收集、快速响应和及时反馈渠道；设立“税费争议调解室”，受理、处理纳税人缴费人有关税费争议事项，通过“专事专办”“专岗专责”，进一步深化疑难问题解决协同性。

案例分享 | “蓝税滴” 税务服务团队：快速响应，在服务中精准助企纾困

临港税务局“蓝税滴”税务服务团队秉承“靠前一步服务”理念，建立“主动对接、快速响应、精细辅导、及时解决”的工作机制，以无私奉献的精神、务实创新的举措和便捷高效的服务当好新片区纳税人的金牌“店小二”。

快速响应，打通绿色审批通道。服务团队发挥自身跨部门联动的组织优势，在特殊时期建立起涵盖办税服务厅、业务科室及税源管理所在内的多部门工作团队，联动做好各项企业涉税需求的对接和服务，做到“审批不断档、效率不减速、服务不下降、热情不打折”，确保各类涉税审批事项及时高效办理。

云端辅导，传递惠企利民政策。为进一步推进各项纾困助企税收政策直达快享，切实保障新片区企业应享尽享，工作室政策研究组的成员开展多轮网上办税云辅导活动，重点结合企业最为关心的组合式减税降费政策要点，系统梳理解析税务部门抗疫情助企业发展的若干税收政策措施。



2

持续推进长三角一体化高质量发展

推出长三角税收支持服务“新9条”

2022年1月，上海市税务局作为税收支持和服务长三角一体化发展的牵头落实单位，联合各兄弟省市税务局进一步推出《持续支持和服务长江三角洲区域一体化发展若干措施》，旨在打造长三角区域市场化、法治化、国际化营商环境，更好服务国家区域协调发展战略。

01 加大跨省异地电子缴税推广力度

02 提高离境退税便利化水平

03 深化纳税缴费智能咨询应用

04 探索实施大企业税收事先裁定

05 建立纳税人学堂合作交流机制

06 探索推进说理式税务执法

07 加强税收风险共防共治

08 规范发票受托协查应对流程

09 深入推行税务权责清单工作

案例分享 | 税收服务长三角 恰是逐浪好时节

近年来，上海市税务局紧扣“一体化”和“高质量”两个关键词，与相关兄弟省市税务局密切协作，当好优化营商环境主力军，助力打造科创共同体，助推长三角一体化发展。

全国首单跨省迁移涉税业务在长三角一体化示范区中的上海青浦落地，打通了税收数据传递的省际通道。《长三角“最多跑一次”税务事项清单》发布后，信息报告、发票办理等14大类199个事项“最多跑一次”办理，为长三角地区纳税人办税再提速。

除了融合办税不断推进，税务执法区域协同也让企业负担更轻。“长三角越来越像一座城。”亚士创能科技（上海）股份有限公司财务负责人沈安这样评价。税务执法区域协同，税务事项管理对区域内企业“同事同标”。“比如税务行政处罚裁量基准的统一，使处罚标准更加公平透明，让跨区域布局的企业明明白白、放心经营。”沈安说。

统一长三角区域 32 项税务行政处罚裁量标准

2022 年 12 月，上海市税务局联合长三角三省一市税务局制定《长江三角洲区域登记 账证 征收 检查 类税务违法行为行政处罚裁量基准》，明确长三角区域 32 项税务行政处罚裁量标准。

截至 2022 年底，长三角区域税务领域共有 51 项税务行政处罚实现了统一的裁量标准。

长三角税务行政处罚裁量标准



示例

不进行纳税申报，不缴或者少缴应纳税款

违法行为	裁量标准	行政处罚
违法行为较轻且配合税务机关检查的，或者在税务机关对其违法行为作出税务处理前主动补缴税款和滞纳金	五年内二次违反本条规定的，或者逃避、拒绝税务检查的，或者有其他不配合税务机关检查情形的	不缴或少缴税款百分之五十以上一倍以下的罚款
违法行为手段恶劣、社会影响较大、危害后果严重的，或者有其他严重情节的		处不缴或少缴税款一倍以上二倍以下的罚款
		处不缴或少缴税款二倍以上五倍以下的罚款

注意：符合税务总局、长三角区域首违不罚规定的，应首先适用“首违不罚”清单制度。

3

积极助力虹桥国际开放枢纽高水平建设

2021 年 2 月，国务院批复《虹桥国际开放枢纽建设总体方案》，翻开虹桥国际中央商务区建设的崭新篇章。虹桥国际开放枢纽覆盖沪苏浙的 14 个区县，是国家推动长三角一体化发展战略的又一重大布局。

上海市税务局按照国务院要求，积极研究扩大虹桥国际机场免税购物场所，开展离境退税“即买即退”试点。同时，指导上海虹桥商务区内的各区税务局，积极发挥政策落实效能，持续提供精准纳税服务，将深化税收征管改革与区域发展相结合，为虹桥国际开放枢纽实现更高水平对外开放贡献税务力量。

2022 年，剔除留抵退税因素后

398.7 亿元 ^{同比增长} +15.2% 616.6 亿元 ^{同比增长} +8.6% +100%

虹桥国际中央商务区实现税收收入

进出口商品总额

实到外商投资
同比增长

案例分享 | 点亮“大虹桥”，长宁区税务局探索精细服务助力发展

送服务上门助力企业纾困解难。针对区域内企业热点涉税事项，变“等企业上门咨询”“等企业上门办理”为“送服务上门帮办”，组织专家团队围绕特定税费事项提供“上门服务”，实现“手把手”帮办。在大虹桥营商服务中心、凌空会议中心、东银中心等楼宇税收服务站，开展“暖冬服务虹桥 财税助企发展”主题活动，深入解读制造业缓缴最新政策、“银税互动”和电子凭证入账操作等，为企业纾困解难。

提升远程帮办服务解燃眉之急。2022 年以来，智慧自助办税终端等自助办税设备在“数字长宁”体验中心、大虹桥营商服务中心、虹桥海外人才荟等多处“蒲公英”楼宇服务站投入使用，进一步提升远程帮办服务能力，畅通需求采集渠道，通过“需求导向式”服务帮助纳税人和缴费人线上解决实际问题。

银税互动为虹桥企业注入资金活水。针对性开设专题云课堂，手把手辅导符合条件的企业通过“银税互动”平台在线选择金融产品，辐射企业 4000 余户。



4 连续五年以高水平税务服务全力护航进博会

2022年11月5日至10日，第五届中国国际进口博览会在上海举办。上海市税务局在总结前四届好经验、好做法的基础上，从“新”出发，以高度的责任担当和积极作为，进一步提升服务能级，热情拥抱越来越多的新老朋友，向全世界展现中国税务新作为。

新风貌

全程相伴的“税务品牌”

- 上海市税务局再次集结“蓝精灵”入场。7名来自不同岗位条线的税务干部，针对不同税种、不同领域的涉税疑难，现场作出专业解答，为进博会国内外参展商提供贴心服务。往届备受好评的《服务进博双语手册》迎来5.0“升级版”，及时更新了部分税收政策以及发票业务指引，更加契合买卖双方的现实需求。
- “多语种党员青年突击队”和“青合力志愿服务队”在不同岗位上为参展商提供税费咨询和服务保障。

新动能

跨前一步的“税惠助力”

- 深入了解进博会相关企业涉税需求、“一对一”辅导组合式税费支持政策；
- 利用税收大数据，为国家会展中心及其周边餐饮、住宿等企业“精准画像”，提前制定发票管理优化方案；
- 精准推送的《组合式税费支持政策红利账单》，清晰展现企业适用政策、减免事项和已享减免额等。

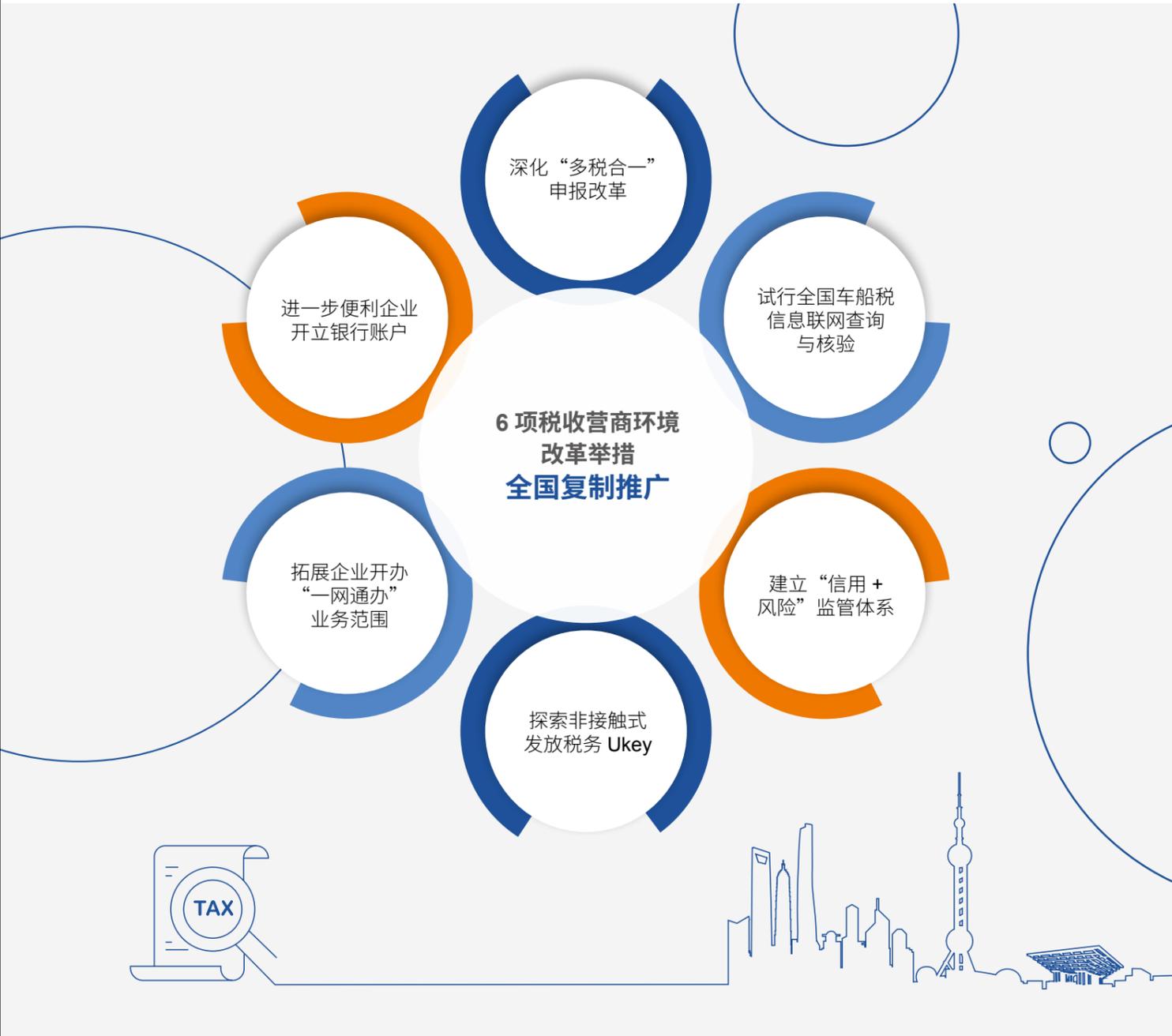
新机遇

不断放大的溢出效应

自2018年1月1日起，旨在鼓励境外投资者持续扩大在华投资，境外投资者境内利润再投资递延纳税政策出台。上海市税务局将进博会参展企业列入国际税收重点跟踪服务名册，在调研了解其未来在华投资计划及战略布局的基础上，提升政策服务的有效性和持续性，加大优惠政策宣传力度，鼓励其在中国投资，促使一些进博会的参展企业在中国“投了又投”，进博会的溢出效应不断放大。

扎实推进，完成营商环境创新试点任务

2022年，上海市税务局根据《国务院关于开展营商环境创新试点工作的意见》和《上海市营商环境创新试点实施方案》，进一步聚焦重点领域和关键环节，瞄准最高标准、最高水平开展先行先试，探索本市税务领域特色改革事项，全年35条创新试点任务全部完成，促进本市税收营商环境持续优化。其中，6项改革举措由国务院办公厅发文在全国复制推广。



助企纾困，推进税费支持政策落地见效

2022年，面对复杂严峻的经济形势，上海市税务局将落实“大规模留抵退税+减税降费+缓税缓费”组合式税费支持政策作为重要政治任务，推动政策红利直达快享，助力市场主体提振发展信心、增强发展后劲。

2022年上海市累计新增减税降费及退税缓税缓费情况



留抵退税

持续扩大增值税留抵退税实施范围

2022年 4月1日起	符合条件的小微企业和“制造业”、“科学研究和技术服务业”、“电力、热力、燃气及水生产和供应业”、“软件和信息技术服务业”、“生态保护和环境治理业”和“交通运输、仓储和邮政业”	存量、增量留抵税额均按 100% 全额退还
2022年 7月1日起	“批发和零售业”、“农、林、牧、渔业”、“住宿和餐饮业”、“居民服务、修理和其他服务业”、“教育”、“卫生和社会工作”和“文化、体育和娱乐业”	存量、增量留抵税额均按 100% 全额退还

减税

01 减征“六税两费”

2022年1月至2024年底，增值税小规模纳税人、小型微利企业和个体工商户可在50%的税额幅度内减征资源税、城市维护建设税、房产税、城镇土地使用税、印花稅（不含证券交易印花稅）、耕地占用稅和教育费附加、地方教育附加。

02 加大企业所得税优惠减免力度

2022年1月至2024年底，对小型微利企业年应纳税所得额超过100万元但不超过300万元的部分，减按25%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。

03 提高科技型中小企业研发费用加计扣除比例

计入当期损益的研发费用

税前加计扣除比例

75% 提高至 **100%**

形成无形资产的研发费用

税前摊销比例

175% 提高至 **200%**

¥

根据2021年度企业所得税汇算清缴数据，本市约3.5万户企业享受研发费用加计扣除共计

2619.5 亿元



免税

2022年4月至2022年底

增值税小规模纳税人适用3%征收率的应税销售收入，免征增值税；适用3%预征率的预缴增值税项目，暂停预缴增值税。

2022年5月至2022年底

对纳税人为居民提供必需生活物资快递收派服务取得的收入，免征增值税。

2022年1月至2022年底

对纳税人提供公共交通运输服务取得的收入，免征增值税。

缓缴

- 制造业中小企业缓缴“五税两费”：自2021年底开始，税务总局、财政部连续发文，延续制造业中小微企业缓缴企业所得税、个人所得税、增值税、消费税及城市维护建设税、教育费附加、地方教育附加（“五税两费”）期限。

2022年，继续实施制造业中小企业缓缴“五税两费”政策，累计

缓缴税费额 **171.0亿元**

- 阶段性缓缴特定企业“五险一金”：

- 对本市5个特困行业及17个困难行业所属企业，以及受疫情影响严重地区生产经营出现暂时困难的所有中小微企业、以单位方式参保的个体工商户，可申请缓缴社会保险费的单位应缴纳部分。
- 2022年12月31日前，住房公积金缴存企业等用人单位因受疫情影响，无法按时足额缴存住房公积金的，经职工代表大会或者工会讨论通过后，可以申请缓缴。

2022年，
上海市税务局为
70万余户
企业

办理缓缴
社会保险费
313.1亿元

低碳先行，建立健全绿色税费政策体系

《国务院关于印发2030年前碳达峰行动方案的通知》（国发〔2021〕23号）中明确指出，要“建立健全有利于绿色低碳发展的税收政策体系，落实和完善节能节水、资源综合利用等税收优惠政策，更好发挥税收对市场主体绿色低碳发展的促进作用。”



1 优惠政策支持绿色发展

税务总局从支持环境保护、促进节能环保、鼓励资源综合利用、推动低碳产业发展四个方面，梳理出56项支持绿色发展的税费优惠政策。上海市税务局同步更新发布了《支持绿色发展税费优惠政策指引汇编》及其解读，方便纳税人查阅。

上海市税务局编写环境保护税热点问答，通过各类媒体渠道向纳税人缴费人进行宣传。





哪些情形不属于直接向环境排放污染物，不缴纳相应污染物的环境保护税？

根据《中华人民共和国环境保护税法》和《中华人民共和国环境保护税法实施条例》，一是向依法设立的污水集中处理、生活垃圾集中处理场所排放应税污染物的；二是在符合国家和地方环境保护标准的设施、场所贮存或者处置固体废物的；三是依法对畜禽养殖废弃物进行综合利用和无害化处理的。



我公司排放污染物在减税优惠标准内，享受减税优惠需要如何申报？

对符合《中华人民共和国环境保护税法》第十三条减税情形的纳税人，应在办理环境保护税纳税申报时一并如实填报相关信息，妥善保存应税污染物的监测资料、计算资料及其他备查资料。

2

精准滴灌助企尽享红利

每到环保税征期，上海市税务局将环保税申报缴纳情况、污染物种类、排放量等与往期历史数据进行比对研究，抽调业务骨干针对重点企业开展“精准化+组合式”的上门培训，“一户一策”提供“滴灌式”辅导，帮助企业及时享受政策红利。

案例分享 | 上海市税务局精准服务，助企业及时享受环保红利

上海奕茂环境科技有限公司是一家从事危险废物综合利用与处置的环保科技型企业。在上海市税务局“促发展、保安全”大走访大排查实地走访中，其财务负责人向税务干部介绍了企业升级的“回转窑+炉排+二燃室”的三段式焚烧工艺。在此过程中，税务局工作人员发现，该企业危险废物综合利用处置项目属于《中华人民共和国环境保护税法》中纳税人综合利用固体废物的情况，而这轮技术升级显然符合国家和地方环境保护标准，可暂予免征环境保护税，于是当场对该企业进行政策辅导和退税操作辅导。

“原先缴纳的 36 万元环保税，可申请全部退还，这可真是送上门的意外之喜呀！”上海奕茂环境科技有限公司财务负责人卫方欣十分欣喜。



截至 2022 年底，上海企业累计享受环保税减免

3.76 亿元

3

数据赋能，提升环保税控管质效

上海市税务局与生态环境部门共建了涉税信息共享平台，通过设计多类监控指标，建设绿色税种税源数据库，推进数据共享集成应用。目前，已实现生态环境部门登记信息与税务部门征前信息比对、征中税源控管、征后复核闭环管理，大幅提升环保税控管质效。

案例分享 | 动态管理环保信息 引领企业绿色发展

青浦区第二污水处理厂有限公司负责处理排放示范区长达 93.2 平方公里的生活污水和工业污水，覆盖人口约 63 万人。通过日常涉税信息与环保数据比对，税务部门向企业提出经营优化建议，企业投入环保研发资金，促进废水处理工艺的优化升级和设备改造，先后完成了提标改造和除臭加盖等工程，厂区污水出水水质稳定且优于一级 A 标标准。受益于“依法设立的城乡污水集中处理、生活垃圾集中处理场所排放相应应税污染物，不超过国家和地方规定的排放标准的暂予免征环境保护税”优惠政策，该厂累计享受减免环保税近 2682.5 万元。



4

效应渐显，绿色税收促进高质量发展

绿色税制在保护和改善环境、促进高质量发展的效应已初步彰显。

据上海市统计局发布的数据，2022 年

25 $\mu\text{g}/\text{m}^3$
同比下降 \rightarrow **-7.5%**

27 $\mu\text{g}/\text{m}^3$
同比下降 \rightarrow **-22.9%**

6 $\mu\text{g}/\text{m}^3$
与上年持平

上海细颗粒物 (PM2.5) 年日均值

上海二氧化氮年日均值

上海二氧化硫年日均值

第二章

依法治税， 切实提升税收法治化水平

税收法定利百姓，依法治税开新局。

党的二十大报告提出：“坚持全面依法治国，推进法治中国建设”。依法治税是依法治国在税收领域的具体体现。2022年，上海市税务局依法全面履行税收工作职能，不断完善立法机制，提高税收制度建设质量，建立政策发布“三同步”机制，搭建多渠道税费政策咨询桥梁，深化税收行政执法制度改革，加强公正文明税收执法，切实提升税收法治化水平。



完善立法，提高税收制度建设质量

2022年3月4日，上海市税务局发布修订后的《上海市税务规范性文件制定管理办法》（沪税发〔2022〕21号），对税务规范性文件的起草、审查、决定、发布、备案、评估、清理等工作流程进行详细规定。

1

建立权益性审核机制，保护纳税人缴费人合法权益

上海市税务局纳税服务处审核规范性文件送审稿是否存在无法律法规依据减损税务行政相对人权益或者增加其负担的情形。如有，经协商不能达成一致意见的，提出书面审核意见并退回起草部门。

2

多渠道征求社会公众意见，提升行政决策质量

上海市税务局将“公众参与”贯穿政策制定全过程，充分听取纳税人、专家的合理化意见建议，确保政策制定适合实际需要。

调研

起草部门对拟制定的税务规范性文件的必要性和可行性进行研究，对所要解决的问题、拟规定的主要措施的合法性、合理性等内容进行调研论证。

听取意见

形式：书面、网络征求意见，或者召开座谈会、论证会、听证会、实地走访等多种形式

对象：基层税务机关、税务行政相对人代表和行业协会商会、社会公众

期限：需要征询公众意见的决策，其征询期限自公告之日起**一般不少于30日**

3

积极回应公众反馈意见，营造良好法治氛围

社会公众可以在上海市税务局网站上查询意见征集文件并提出意见建议。上海市税务局对公众提出的合理化建议予以积极采纳，并在公示的反馈结果中予以说明。



示例

关于《国家税务总局上海市税务局、中国银行保险监督管理委员会上海监管局关于本市车辆车船税代收代缴有关具体事项的公告》的公众参与情况反馈。

公众参与的形式和时间

2021年6月22日-7月22日，在“国家税务总局上海市税务局”网站进行公示；

公众意见

如遇国定假日，建议扣缴义务人解缴税款和滞纳金时间顺延

表格填写过于复杂

采纳情况

根据《中华人民共和国税收征收管理法》规定，公告采纳了各保险机构代收代缴车船税后于月份终了后15日内（节假日顺延）向主管税务机关申报解缴税款和滞纳金的意见建议。

按照《国家税务总局关于做好简并税费申报推行工作的通知》要求，围绕服务市场主体，推进纳税缴费便利化改革，自2021年6月1日起，本市全面推行财产和行为税合并申报。通过精简申报表，简化办税资料，优化系统功能，进一步减轻办税负担。

强化解读，确保税费法规尽知易享

上海市税务局建立了税收政策发布、政策解读、政策宣传三同步机制，即在政策发布时，同步政策解读，同步政策宣传，并建立了多渠道、全方位、高质量、高效的税收政策咨询机制。

1

多渠道政策宣传与解读



强化智库支撑，打造“最强大脑”：智能咨询以本次数字化电子发票试点为突破，优化了“税种+业务”知识图谱，构建知识内容完备、支撑有力的数字化电子发票专题智能知识库。同时，持续跟踪纳税人缴费人咨询热点，对智能语音知识库进行扩容，更全面地覆盖纳税人缴费人不断增长的咨询需求。

强化智能识别，提升智能语音咨询匹配率：针对纳税人缴费人咨询中的模糊问题或者描述，建立智能引导库，持续提升关键词抓取能力，进而提升机器人匹配效率和智能咨询的解答能力。



优化咨询端引导，提供场景式、图文并茂的在线服务：以数字化电子发票业务为例，在线咨询端的专题业务场景以开票方、受票方业务流程中的各个主要环节为主线，构建多维度场景式多轮问答，下设 34 个业务节点。输入咨询问题后，智能咨询会自动跳转至对应场景并给出相关内容的二级节点供纳税人选择，快速精准锁定咨询需求，实现最新政策“一目了然”，具体操作“一图知然”，以“答您所想”的方式引领纳税人直达“目的地”。



优化程序，彰显税收执法公正文明

- 深化落实“三项制度”——结合三年全面推行情况，组织修订并重新印发关于行政执法公示制度、执法全过程记录制度和重大执法决定法制审核制度三个实施办法，同步开展配套工作指引和有关问答的起草修订工作。
- 梳理 41 项对外公示信息事项并强化对执法公示平台的日常维护，针对 8 个执法环节实施音像记录，对较大金额的行政处罚决定及其他 4 类执法决定全面纳入法制审核，不断提升执法行为规范性、统一性和精确度。

2022 年，上海市税务局继续秉承柔性执法理念，创新行政执法方式，营造宽严相济的法治化营商环境，推动长三角区域内执行统一的税务轻微违法“首违不罚”清单。对清单中列举的轻微税收违法行为，推行“首违不罚”。同时，上海市税务局会同上海市其他政府部门，对本市“首违不罚”工作制度进行对照梳理，统一执法规范。

长三角 18 项税务违法行为“首违不罚”清单

- 扣缴义务人未按照规定办理扣缴税款登记
- 纳税人未按照规定的期限申报办理税务登记、变更或者注销登记
- 纳税人未按照规定设置、保管账簿或者保管记账凭证和有关资料
- 纳税人未按照规定将财务、会计制度或者财务、会计处理办法和会计核算软件报送税务机关备查
- 境内机构或个人发包工程作业或劳务项目，未按规定向主管税务机关报告有关事项
- 扣缴义务人未按照规定设置、保管代扣代缴、代收代缴税款账簿或者保管代扣代缴、代收代缴税款记账凭证及有关资料
- 纳税人未按照规定将其全部银行账号向税务机关报告
- 纳税人未按照规定安装、使用税控装置

长三角 18 项税务违法行为“首违不罚”清单(续)

- | | | |
|--|----|---|
| 应当开具而未开具发票，或者未按规定的时间、顺序、栏目，全部联次一次性开具发票，或者未加盖发票专用章 | 09 | 纳税人未按照规定的期限办理纳税申报和报送纳税资料的，或者扣缴义务人未按照规定的期限向税务机关报送代扣代缴、代收代缴税款报告表和有关资料 |
| 使用非税控电子器具开具发票，未将非税控电子器具使用的软件程序说明资料报主管税务机关备案，或者未按规定保存、报送开具发票的数据 | 10 | 使用税控装置开具发票，未按期向主管税务机关报送开具发票的数据 |
| 未按照规定缴销发票 | 11 | 以其他凭证代替发票使用 |
| 跨规定的使用区域携带、邮寄、运输空白发票，以及携带、邮寄或者运输空白发票出入境 | 12 | 未按照规定存放和保管发票 |
| 自行填开税收票证的纳税人未按规定开具税收票证 | 13 | 扣缴义务人未按规定开具税收票证，或者未按规定保管、报送代扣代缴、代收代缴税收票证及有关资料 |
| | 14 | |
| | 15 | |
| | 16 | |
| | 17 | |
| | 18 | |

第三章

以数治税， 持续开展智慧化精细服务

3

推行知权明责，深化用权守规

上海市税务局深化权责清单运用，制定知权明责实施方案，编制 138 项《权责岗责对照表》，落实全市首批 7100 余名税务执法人员认领权责事项工作，初步实现将抽象权责清单具体化落实到每个执法部门、岗位和业务操作环节。同时将知权明责与执法人员培训、考核、岗责督察、业务管理等工作有机衔接。

4

探索尽职免责，激励履职担当

为激励广大税务执法人员忠诚履职、勇于担当，保障税务机关及税务执法人员依法正确履行职责，保护纳税人缴费人和其他组织的合法权益，2022 年，上海市税务局坚持“精准追责、尽职免责、容纠并举”的原则，以解决基层执行中的难点和堵点为目标，形成 50 条尽职免责事项清单，并印发《上海市税务局行政执法人员尽职免责办法（试行）》，部署全市开展全面试点。

数据赋能促发展，以数治税显新效。

近年来，上海市税务局以数字中国建设战略为指引，围绕服务国家重大改革和发展战略，将“以数治税”理念贯穿税收工作始终，以税收大数据为驱动力，运用云计算、大数据、人工智能等技术手段，积极探索数据在税收治理各领域的深度运用，通过数据驱动智慧税务加速升级，持续提升企业服务“精细度”，深入推动纳税缴费便利化改革做深做细做实。



“以数治税”优化服务企业新模式
获国务院通报表扬

全面扩围，全力推进发票电子化改革

为落实中办、国办《关于进一步深化税收征管改革的意见》，自2021年12月起，作为全国首批全面数字化的电子发票试点省市之一，上海市税务局全力推进智慧税务建设，稳步推进全面扩围，持续优化服务功能。

数字化电子发票核心优势 减流程 省时间

- 01 全国统一电子发票服务平台，发票服务“一站式”
- 02 无需领取专用税控设备
- 03 无需票种核定、申领发票
- 04 开业即可开票
- 05 开票总额度管理，可用额度内单张发票无开票限额
- 06 税务数字账户集成数据归集、用途确认、查询、下载、打印等开票服务
- 07 交易即开票，“乐企”直连实现报销、入账、归档一体化操作

数字化电子发票惠及更多纳税人

应上尽上，数字化电子发票试点全面扩围：除部分纳税人外，全市纳税人纳入数字化电子发票试点。



推动电子发票服务平台与“一网通办”政务服务平台对接：开展统一身份管理平台与“一网通办”政务服务平台对接，实现全天候无纸化办税开票更通畅。

案例分享 | 数字化电子发票助力上港集团集约减负，低碳远航

作为全世界最繁忙的港口，上海港已成为“21世纪海上丝绸之路”的桥头堡与长江经济带江海联运的重要节点，承载着国内国际两大市场枢纽功能。上海国际港务（集团）股份有限公司（以下简称“上港集团”）旗下港航纵横（上海）数字科技有限公司（以下简称“港航数科”）作为港口服务型企业，全年不间断运转，开票量巨大，纳入数字化电子发票试点后，通过“乐企”嵌入式发票引擎便捷开具数字化电子发票，目前累计开票超220万张，居全国试点企业之首。

港航数科负责人戴越介绍：“使用数电票不再需要发票最高开票限额审批和发票票种核定。让我们可以通过灵活的授信额度、多样的要素集成，‘个性化’地开票。”港航数科开票能力大幅提升，每分钟可达50张，单日最高开票量提升至3.6万张，实现开票业务日清日结。同时，已向下游超过七千家企业开出数字化电子发票，实现开票“零负担”、管票“零时差”、服务“零死角”，有力保障上海国际航运中心功能稳定运转和全球产业链供应链畅通。

数字化电子发票的推广满足了企业资源集约、低碳环保的发展需要，也是税企同心践行国家“双碳”战略的重要发力点之一。上港集团资产财务部总经理杨海丰表示，“港航数科负责进口货物集中开票业务，每年开票量在350万张左右，以前光是票据打印就需要20人，还要专门腾出一间库房储存发票。现在使用数电票，可以通过全国统一的发票服务平台链接全国客户，仅打印、邮寄费用，每年就能节约100多万元。”据测算，港航数科每年减少的纸质发票相当于保护杨树1400棵。

数据驱动，优化发展企业服务新模式

1 构建“精准推送、智能交互、办问协同、全程互动”的征纳互动服务模式

2022年，上海市税务局着力构建“精准推送、智能交互、办问协同、全程互动”的征纳互动服务模式，初步实现征纳互动由“解答问题”向“解决问题”转变，受到纳税人广泛好评，被列为税务总局金税四期服务体系建设样本。

咨询辅导“读心术”，主动预判未问先答

当纳税人在电子税务局办理税费事项时，电子税务局主动传递用户标签、行为标签至智能咨询。智能咨询根据知识标签匹配结果主动将相关热点问答推送给纳税人，或提供与其办理事项相匹配的知识内容。如有需要，可点击“人工服务”开始一对一互动。目前，已初步形成“智能引导+问办协同”服务新模式，为纳税人办税提供精准辅导。

数字化电子发票试点纳税人

餐饮业纳税人

增值税逾期未申报纳税人

本市企业在本市设立分支构纳税人

有报验户申请或跨区域税源户登记纳税人

……

智能咨询

通过大数据对纳税人进行精准“画像”，预判需求、精准推送、同步辅导，实现“猜你想问”、“未问先答”，进一步提升税费咨询智能化、个性化的服务水平。

人工服务

如果纳税人需要进一步咨询，可以在对话框界面点击“人工服务”，开始一对一辅导互动。

征纳互动服务上线以来，提供智能咨询服务 **30 万余次**，人工互动服务 **1.8 万余次**

远程互动“千里眼”，实时帮办包学包会

为有效提升纳税人网上办税的便利性和准确度，利用音视频同屏互动等技术扩展“线上人工帮办”服务覆盖面。



- 在线坐席“屏对屏”：税费问题解答、办税缴费指导；
- 音视频“面对面”：疑难业务咨询、税企远程沟通；
- 共享操作界面、同屏互动“手把手”：实时跟踪纳税人操作步骤，精准定位办理环节，辅导纳税人“点哪里、填什么、交哪些”。

2 精准推送+政策体检+智算慧享，确保税费优惠应享尽享

税费政策精准推送

2022年，上海市税务局继续优化税费政策精准推送机制，根据标签优化企业精准画像，推送包括税费政策、服务措施、信用风险、减税降费红利账单在内的一系列内容，确保惠企政策应知尽知。

截至2022年底，上海市税务局通过“一网通办”、“随申办”市级政务平台完成“一企一策”留抵退税政策信息精准推送合计约**52万条**。通过电子税务局、电子申报客户端等陆续向本市符合条件的纳税人缴费人精准推送各类税收优惠政策共**2101万户次**。

“一键式”税收优惠政策体检

2022年，上海市税务局依托“一网通办”平台和大数应用，创新推出“一键式”税收优惠政策体检服务。

企业在填写公司行业属性、经营规模等信息后，便可获得系统智能生成的税收优惠政策体检报告，清晰直观展示优惠政策匹配度以及优化经营建议，推动惠企政策智能匹配、快速兑现，累计服务企业**289.7万户次**。相关功能被国家政务服务平台推广应用。

智算慧享

上海市税务局设置**110个算法模型**，自动对企业申报情况进行快速扫描、系统自动评估、形成“应享未享”企业清单，并依托税企互动平台开展“一企一策”提示提醒和跟进辅导，按季度组织优惠落地“兜底式”风险专项排查，通过对企“一对一”重点辅导、就辅导情况进行逐户审核、企业政策享受复核等“三重防控”，保障税收优惠“应享尽享”。

3

数据牵线，以平台互联促上下游企业供需畅链

2022年，面对复杂严峻的经济形势，上海市税务局不断挖掘数据价值、拓展数据应用，集成税务总局“税郡通”、“全国纳税人供应链查询系统”和上海“云链通”平台数据资源，在长三角一体化示范区内建立产业链数据分析新机制。通过收集、共享供应链需求信息，实施“一企一档”联动分析，为上下游企业“牵线搭桥”，应对企业接单难题，为畅通产业链提供“智慧支撑”。



2022年

上海市税务局建立供应链助力企业复工复产工作机制

333 户次
企业达成采购协议

7.8 亿元
成交金额

案例分享 | 大数据牵线搭桥，实现产销对接

上海添蓝五金拉链有限公司是一家中型制造企业，受疫情影响一度陷入了有工人、有机器、产品却没销路的困难境地。针对企业供应链上遇到的困难，上海市税务局通过长三角示范区产业链数据分析机制，查找到苏州德高进出口有限公司上海分公司有采购拉链等五金制品需求。之后，添蓝五金与苏州德高总公司取得了联系，就产品参数和供应问题进行了详细沟通。最终双方达成合作意向，完成了62万元的交易订单。

智慧升级，深化纳税缴费便利化改革

1

聚焦急难愁盼，“非接触式”办税缴费事项再扩围

2022年，上海市税务局继续扩大“非接触式”服务范围，持续推进线上办、不断拓展掌上办。“非接触式”办税缴费成为大部分纳税人缴费人的首选。

2022年，上海市税务局累计上线**322**项“非接触式”办税缴费服务事项

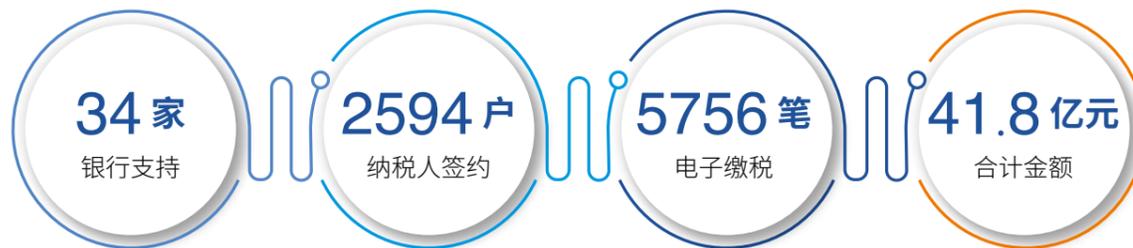


较2021年新增**14**个事项

覆盖**95%**税费服务事项

纳税人缴费人网办率近**99%**

- **支持跨省签约缴税网上办：**支持有跨省经营或管理需求的纳税人，在上海市进行纳税申报后，通过“税库银”横向联网系统将税款从上海市以外的银行结算账户跨省缴入上海市国库，从而大幅降低异地缴税交通和人员成本。



- **率先试行全国车船税缴纳信息联网查验：**向保险机构依法依规开放全国车船税缴纳情况查询核验接口，便于车辆异地办理保险及缴税，有效简化办理流程。



2

探索分类“智能导办+预约通办”

2022年，上海市税务局积极探索线上线下办税服务事项分类管理机制。在电子税务局上线“智能导办+预约通办”功能，智能引导非必须线下办税事项网上办理，线下事项实现全市办税服务厅统一预约。同时，探索将常用税费业务融入市政府“一网通办”自助终端，便利纳税人多渠道就近便捷办理税费线下高频事项。

截至 2022 年 12 月



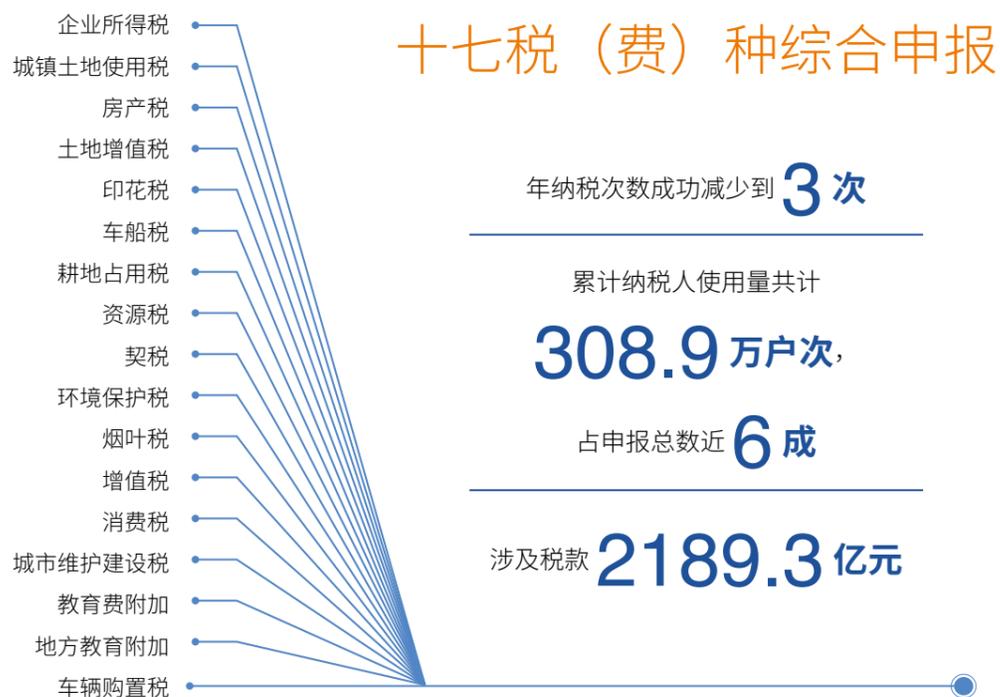
累计引导预约办理约 **95 万人次**

3

优化十七税（费）种综合申报

在全国率先推出十七税（费）种综合申报机制以来，上海市税务局利用往期数据，持续优化数据预填、高频信息复用，有效缩减纳税人申报时间，成为全国纳税缴费申报一体化最高的城市。

- **优化数据预填：**全面梳理整合原有表单和数据项，利用历史数据共享，实现已有数据 100% 自动预填。
- **高频信息复用：**通过对纳税人往期各税种填报情况的统计分析，提炼高频报表信息，自动复制到各附表相应栏目，纳税人核对后即可提交。

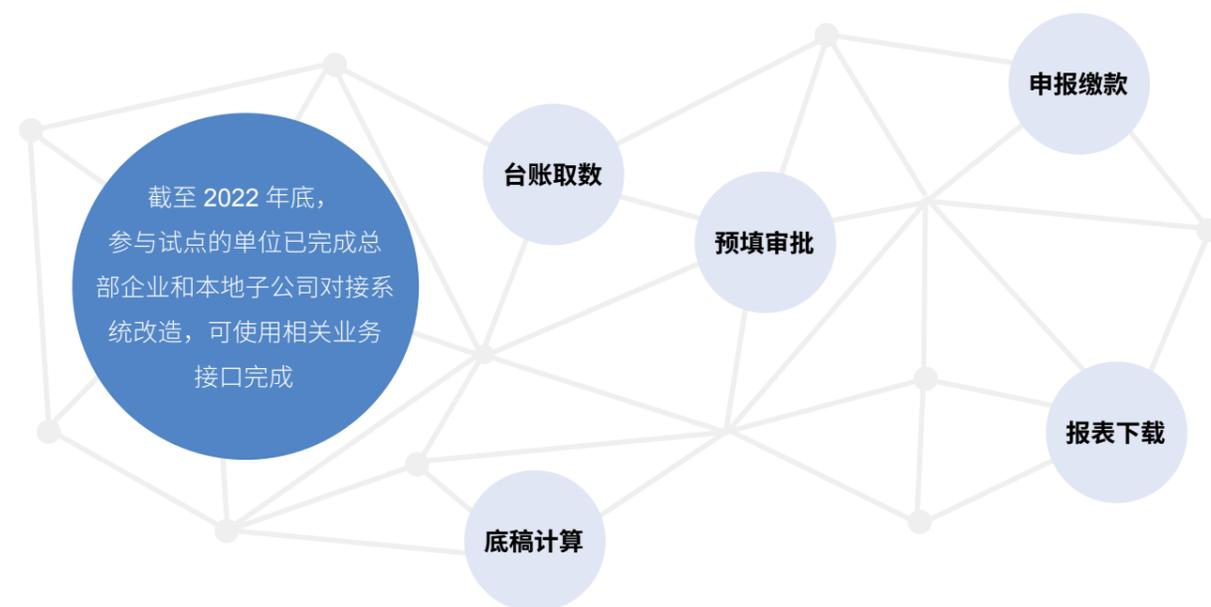


4

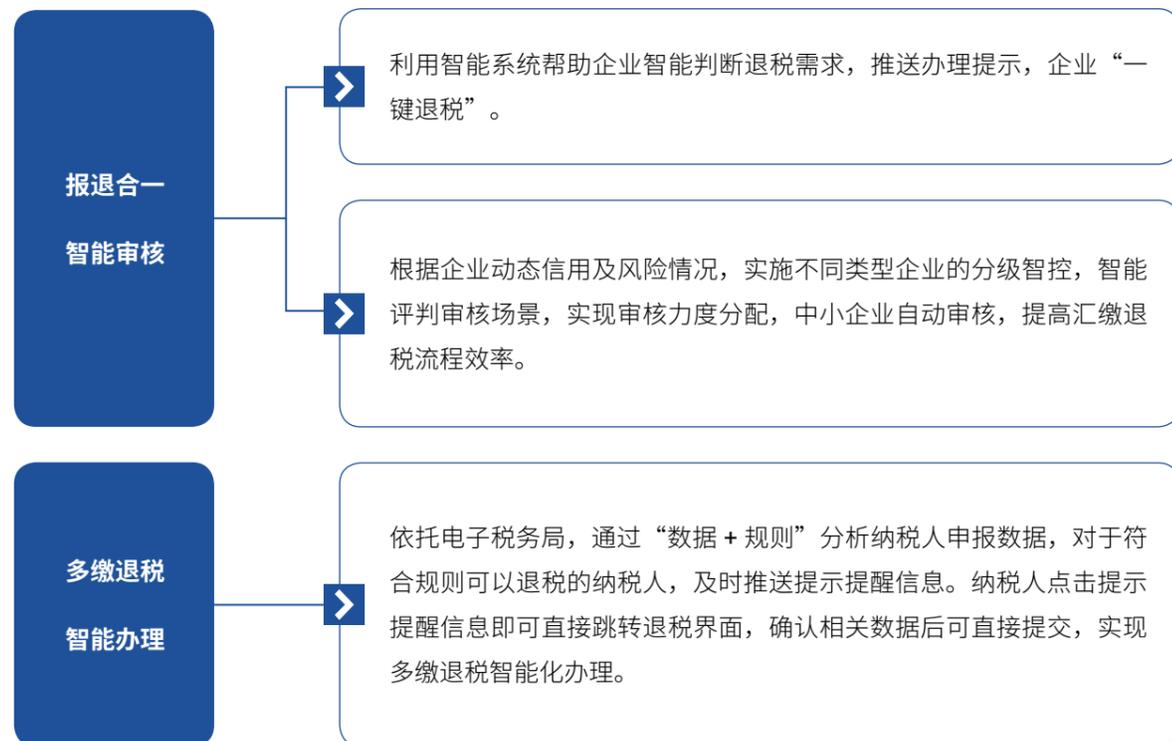
完善税企直联，制定大企业个性化服务方案

上海市税务局创新打造“升级版”税企直连。作为全国唯一试点单位，上海市税务局将单户对接升级为以集团为单位对接，税务局端已形成接口规范清单，提供包括增值税申报、企业所得税预缴申报、财务报表报送、三方协议缴款、发票明细信息查询等 30 个业务接口，力争加快实现大企业“进一个局，办全国事”的目标。

同时，上海市税务局采取“广泛性+渗透式”的宣传方式，通过专题宣讲会和税企座谈详细介绍税企直连功能的亮点及应用价值，激发企业参与热情，并为有合作意愿的企业制定个性化的直连方案。集团各企业涉税业务可以集中通过上海市电子税务局办理，集团企业办税便利性大幅提高。



企业所得税汇算清缴智能退税



案例分享 | 静安区税务局：智能退税一键式，系统创新提效能

2022年，上海市静安区税务局以企业所得税汇算清缴多缴退税环节为切入点，依托电子税务局与税务内部系统数据交互，利用“动态信用+动态风险”模式，转变原有审批规则，将符合条件的10万元以下的企业退税审批从原有的“五岗审批”变为系统自动审批，最终实现退税申请一键批，“真金白银”三日达。

截至2022年10月底，静安区税务局已完成了2021年度企业所得税汇算清缴退税10万元以下的企业2300余户，其中通过智能退税系统完成的退税企业达1767余户，智能退税通过率达76.7%，退税金额为659.1万元。去年同期以人工审核完成退税为1158户，审核效能大大提升。



优化增值税留抵退税流程服务

2022年，上海市税务局继续扎实推进增值税留抵退税各项便利化举措，聚焦小微企业和制造业，通过精准提示、免填申报、优化程序等举措优化留抵退税纳税服务，进一步缩短增值税留抵退税全流程时间。

精准提示

通过大数据云平台，对纳税人增量留抵税额、所属行业、纳税信用、往期申报和已享受的退税政策等数据进行比对，对符合条件的纳税人自动推送增量留抵退税享受政策提示。全程实时计算，秒级提示。

免填申报

持续完善增值税留抵退税网上申报免填功能，实现网上申报数据100%免填报，进一步减少纳税人申请退税时间。

优化程序

优化留抵退税办理流程，简化退税审核程序，强化退税风险防控，确保留抵退税安全快捷直达纳税人。



2022年获得留抵退税的纳税人中，小微企业占比

93.4%，共享退税**331.1亿元**

出口退税

2022年，上海市税务局联合上海市财政局、上海市商委、上海海关、人民银行上海分行等多个部门，印发《上海市关于进一步便利出口退税办理 优化外贸营商环境的若干举措》。从无纸化申报审核到智能化退税，上海出口退税办理再提速。

01 退税流程“无纸化”

纳税人通过电子税务局、“单一窗口”等在线方式实现无纸化申报。税务人员接收纳税人申报数据后，以信息化方式开展审核，实现无纸化办理。目前，上海市出口退税已全面实现无纸化申报办理，除税务总局规定不得进行无纸化申报的四类企业等情形外，已实现无纸化申报全覆盖。

02 退税申报“智能化”

上海市税务局会同海关、商务委共同建成出口信息数据池，完成了出口报关、进货发票、技术出口合同登记等信息的在线集成和要素化采集，在全国率先实现货物和服务出口退税申报双“免填报”。“免填报”申报比例逾90%，平均退税办理时间在4天内，一、二类企业压缩至2天内。

03 业务办理“便利化”

引导出口企业采用“非接触”方式办理口岸和跨境贸易领域相关业务，推动出口退税证明电子化开具和使用。对按规定需要现场报送的纸质表单资料，推广并引导以“影像化”“数字化”方式提交。优化推广应用国际贸易“单一窗口”办理跨境贸易相关业务等。



截至2022年底，
出口退税网办率达

99.3%

案例分享 | 快速办理出口退税，为外贸企业纾困解难

上海晶澳太阳能科技有限公司因疫情影响致使资金链十分紧张。法人因疫情被封公司，导致企业无法完成增值税申报，无法开展后续出口退税申报。上海市税务局值守人员远程帮助企业登录电子税务局，顺利完成增值税申报。随后“一对一”线上辅导企业通过单一窗口出口退税系统提交退税申请，安排专人受理审批，加强出口退税各环节管控，做到即报即审。1100万出口退税款顺利到账，既为企业支付上游供应商货款提供有力支持，又帮助企业及时获取资金，及时发放了工资，确保了企业经营稳定。

第四章

利民为本， 着力推进科学监管 有效实施

精准监管优效率，利民为本有温度。

上海市税务局始终坚持“以纳税人为中心”的价值理念，持续打造动态“信用+风险”监管新体系，健全税收领域信用分级分类监管制度，实现征纳双方同减负。强化队伍建设，加强智能稽查，全流程优化科学监管体系。完善税费争议解决机制，全力保障纳税人缴费人税费争议救济权利。

精准监管，“双动”体系降风险

2022年，上海市税务局以大数据为依托，完成了“信用+风险”动态（“双动”）监管体系构建，嵌入办税缴费全流程，实现新办企业套餐、综合申报、即征即退、简易处罚等138个事项分类分级管理，全年阻断严重失信纳税人线上办理业务近2.8万户次，有力促进了涉税风险降低、审批效率提升，纳税人缴费人和基层税务干部双减负。相关经验做法得到国务院职转办《政府职能转变和“放管服”改革简报》刊载推广。

“双动”监管体系如何运行



“双动”监管体系运行成效

提升信用记录良好的纳税人缴费人办事效率



守正出新，规范稽查显正义

上海市税务局严格按照《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》《税务稽查案源管理办法》（税总发〔2016〕71号）《税务稽查案件办理程序规定》（国家税务总局令第52号）规定的选案、检查、审理、执行程序开展税务稽查工作，依托智能稽查平台提升税务稽查效率，通过紧抓工作人员作风建设和业务大练兵，全面提升执法类干部综合素养和专业技能。

1 加强智能稽查，实现全流程规范化、智能化操作

为进一步提升税务稽查工作效率，上海市税务局加大“智能稽查”建设力度，实现“案件立案—数据清理—数据归集—数据分析—疑点提醒—文书生成”全流程规范化、智能化操作；健全查管互动机制，协查分级分类管理取得突破。

2 开展税务稽查：选案、检查、审理、执行分工制约

选案：基于风险选择，集中讨论确定

识别风险，分类管理：案源部门对收集的案源信息进行识别和判断，根据案源类型、纳税人状态、线索清晰程度、税收风险等级等因素，进行退回或者补正、移交税务局相关部门、暂存待查、调查核实（包括协查）、立案检查等分类处理。

基于风险，安排抽查比例和频次



集中讨论选取审计对象：上海市税务局稽查部门对重点稽查对象和批量案源的立案，均通过集中讨论的形式审批确定。高风险纳税人通过风险管理部门、征收管理分局移送对口税务稽查部门处理。一般情况下，税务总局、市税务稽查局选案后，推送给跨区域稽查局进行处理。

检查、审理、执法：严格按照既定程序，确保稽查对象合法权益

检查

事前：告知稽查对象检查时间、需要准备的资料。

事中：两名以上具有执法资格的检查人员严格按照**法定权限和程序**收集证据材料。稽查对象对违法事实和依据有异议的，应当在限期内提供说明及证据材料。稽查对象口头说明的，检查人员应当制作笔录，由当事人签章。

审理

依据案件重大程度，上海市税务局实施稽查案件四级审理机制：

- **达到重大税务案件审理标准：**按照规定程序提请上海市税务局重大税务案件审理委员会审理
- **跨区域查办的重点案件：**提请市税务稽查局集体审理
- **未达到重点案件集体审理标准的，重大、复杂、疑难的案件：**跨区域稽查局集体审理
- **其他案件：**跨区域稽查局审理部门审理

执法

2022年，上海市税务局按照税务总局关于开展非强制性执法方式试点工作的要求，在反避税领域开展风险提醒、自查辅导等非强制性执法方式试点工作。按照营商环境创新试点方案要求，全面排摸梳理税务系统强制措施实施情况，确定5类事项纳入不予实施强制措施清单，推动营造更加包容审慎的法治化营商环境。

3

强化队伍建设，夯实税务执法根基

上海市税务局以“带好队伍”为目标，持续加强干部队伍建设。探索将党内监督融入税收治理，在税务系统开展税收违法案件“一案双查”，进一步规范税务人员执法行为，促进依法依规用权。

2022年

上海市税务局开展税收执法行为

规范性核查 **254件** 针对性专案督察 **10件** 以及一案双查 **144件**

多元机制，化解争议提效率

2022年，上海市税务局继续强化纳税人缴费人合法权益保护，完善纳税人缴费人税费争议解决机制，畅通权利救济渠道。依据《行政诉讼法》《行政复议法》《行政复议法实施条例》《税务行政复议规则》《上海市税务行政复议和解调解实施办法》，上海已形成了集调解、复议、诉讼于一体的税费争议解决机制。

税费争议调解

近年来，上海市税务局建立健全公职律师咨询调解工作机制，在主办税服务厅设立税费争议调解室。通过“专事专办”“专岗专责”，调动公职律师力量进一步深化疑难问题解决协同性，切实解决纳税人缴费人急难愁盼问题，力争“矛盾不出厅，复杂事项共同议，综合问题一次解决”，提升税费争议解决质效。

案例分享 | 徐汇区税务局：执法有温度，市民“讨说法”公职律师来帮忙！

陈女士因家庭房产纠纷和别人打官司，法院判决后，原判决认定经执行调解发生了变更，但法院没有出具相应的调解书或执行文书予以确认变更后的税额。陈女士在缴纳税款时却发现税务机关按照原判决书认定的数额征税，由于征税额前后相差4万余元，陈女士难以接受，就到税务局来讨个说法。



从法理来看，税务局的征税行为是依法履行职责；但从柔性执法和行政和谐的理念来看，纳税人实际的合理需求和合法权益需要保障。面对这种两难情况，徐汇区税务局公职律师积极与相关法院承办法官联系对接，反复沟通了解核实情况。公职律师咨询调解中心建议由徐汇区税务局向法院发去公函，请法院提供相关证据材料，便于税务机关确认计税依据。

“通过我们的努力，法院提供了相关证据材料，税务局据此确定了计税依据，实质性化解了争议。”徐汇区税务局法制科公职律师吴龙介绍，这种化解调解的措施不仅最大程度解决了纳税人的合理诉求，让讨个说法的陈女士真正有了个说法；同时也维护了税务机关征税的权威性和合法性、合理性。

申请人权利

公民、法人和其他组织认为税务机关的具体行政行为侵犯其合法权益，可以依法申请行政复议。

行政复议机关独立性

申请人对各级税务机关的行政行为不服，有权向上一级税务机关申请行政复议，由该机关负责法制工作的机构依法办理行政复议事项。

行政复议时限

行政复议机关应当自受理申请之日起 60 日内作出行政复议决定。情况复杂，不能在规定期限内作出行政复议决定的，经行政复议机关负责人批准，可以适当延期，并告知申请人和被申请人；但是延期不得超过 30 日。

申请人权利

公民、法人或者其他组织不服复议决定的，可以在收到复议决定书之日起 15 日内向人民法院提起诉讼。复议机关逾期不作决定的，申请人可以在复议期满之日起 15 日内向人民法院提起诉讼。

行政诉讼时限

人民法院应当在立案之日起 6 个月内作出第一审判决。有特殊情况需要延长的，由高级人民法院批准，高级人民法院审理第一审案件需要延长的，由最高人民法院批准。人民法院审理上诉案件，应当在收到上诉状之日起 3 个月内作出终审判决。有特殊情况需要延长的，由高级人民法院批准，高级人民法院审理上诉案件需要延长的，由最高人民法院批准。

第五章

凝心聚力，携手打造精诚共治大格局

同舟共济合众力，乘风破浪渡难关。

近年来，上海市税务局坚持将推进“高效办成一件事”作为“一网通办”改革的一项制度性安排，按照“六个一”标准，即“一次告知”“一表申请”“一口受理”“一网办理”“统一发证”“一体管理”的标准，推进跨部门、跨层级、跨区域业务流程革命性再造。在集成政务以及第三方合作的基础上，推行社会共治，完善智慧税务生态体系。积极接受纳税人缴费人反馈与监督，畅通诉求有效收集、快速响应和及时反馈渠道，共同打造精诚共治大格局。

深耕跨界集结，提高市场主体办事便利度

1 “政务+税务”套餐式办理，跨部门联动释放协同效应

“一件事”改革是将关联性强、办事需求大、办事频率高的多个跨部门事项，从群众办事的视角，集合成一次申请办结的“一件事”组合。

上海市税务局主动将办税服务提质增效与政务服务“一网通办”相融合，推动“高效办成一件事”，不断提升“好办”“快办”服务；加大与市场监管、人民银行等部门合作力度，联合推出新办、注销等14项业务场景“套餐办”，简化业务办理流程，便利市场主体从准入到退出“全生命周期”活动。



14项业务场景“套餐办”



2 全国首推“三税费”一件事，数据助力管理升级

上海市在全国首推“三税费”一件事，将个人所得税、社会保险费、住房公积金申报整合。2022年5月21日，由上海市税务局牵头落实的企业纳税缴费“一件事”升级上线，实现2022年“五险一金”缴费工资合并申报、数据互认。

- 企业可登录上海“一网通办”，点击“税费综合申报”栏目，按规定进行社会保险费（包括养老、医疗、失业、工伤、生育）和住房公积金缴费工资申报，实现“五险一金”缴费工资合并申报、数据互认。
- 企业进行“五险一金”缴费工资申报，系统可自动获取企业基本信息，智能预填申报表数据，企业只需进行“补表”“核表”工作。



3 强化“银税互动”，合力为企业接续“资金链”

上海市税务局通过便捷、高效、安全的机制设计和平台保障，推动“银税互动”创新版的溢出效应不断放大，在提升银税合作实效性，扩大便利化融资覆盖面，增强中小微企业获得感等方面凸显初步成效。

支持34万余户中小微企业授信规模超过
2000亿元



强化银税合作，让纳税人以“信”换“贷”，
为**1.2**万户小微企业提供信贷支持

贷款累计发放额**408.2**亿元

4 推行年度报告“多报合一”，避免相同信息重复报送

上海市税务局联合市场监管、社保、海关部门推行“多报合一”改革。企业通过电子营业执照方式登录国家企业信用信息公示系统，自动识别身份、匹配登记备案信息、集合海关、商务和外汇部门数据项。企业只需填报一次年度报告，无需再向多个部门重复报送相关信息。

推行社会共治，税费服务需求一站式解决

上海市税务局制定了《上海市税务系统社会共治点标准化建设指引（试行）》，围绕“十四五”期间提升办税缴费体验及协同共治能力的总体目标任务，指导基层税务机关深入园区、商圈、楼宇、行政服务中心等区域，打造社会共治点，创设“15分钟办税服务圈”，提供税法宣传、税费咨询、事项办理、权益保护和政务服务等一体化、多元化的税费服务举措，为纳税缴费“就近办”提供最优解。

截至 2022 年底

上海市共设置税务社会共治点

70 余个

其中具有一定规模的

40 余个

累计服务纳税人

260 万次

12366 上海（国际）纳税服务中心：拓展共治触手，建强跨境主体服务前哨站

12366 上海（国际）纳税服务中心立足国际交流职能，以服务跨境市场主体为重点，坚持精诚共治理念，以去年首创临港 12366 服务站为起点，与上海外国投资促进中心、临港自贸区投资促进中心、上海日报等企业服务机构积极拓展合作领域。

开展跨境投资主体税费需求采集分析，制作 3 万余字《投资上海税收服务手册》，为跨境投资企业提供前置税费辅导。加入临港招商稳商育商服务梯队，积极宣传上海税收营商环境和 12366 上海中心特色服务，助力自贸区招商育商。与上海市政府全新英语资讯移动服务平台 City News Service 建立共建机制，上线全英文热点问题专栏，为外籍人士提供专业税费解答，受到跨境经营主体好评。



虹口区税务局：深耕智慧税务，全力打造社会共治点服务品牌

2021 年底，虹口区税务局在北外滩来福士广场设立上海首个 5G 商圈社会共治点。2022 年，虹口区税务局完成“智慧自助办税终端 2.0 版”迭代升级。其核心设备智慧自助办税终端是全国税务系统唯一入选“喜迎二十大‘奋进新时代’主题成就展”的实物设备展品。

- 打造“政务+税务”新模式。量身定制的“一网通办”智慧办税集成系统，目前有共有 304 个高频涉税缴费事项全程网上办；22 个新办、注销、发票、申报等业务套餐云端“秒办”；个性化疑难远程“帮办”；融入上海市政务服务“一网通办”，18 大领域 97 项服务场景应用“打包办”。
- 完善 2.0 版迭代升级。针对纳税人使用中询问较多的退税申请、代开发票、个税申报、一件事综合申报等 4 个功能，录制配套操作演示视频，更加直观指导操作。新增“自然人业务”模块，囊括办事频率最高的自然人业务，上屏增加图文辅导材料，各项证明模版和使用途径一目了然。



闵行区税务局：多措并举，推进社会共治和服务迭代升级

闵行区税务局在虹桥前湾、大零号湾和紫竹高新区等处开设社会共治点和“闵闵工作室”服务站。利用智慧自助办税终端，纳税人可与税务人员实时连线进行“面对面”咨询、“点对点”辅导。

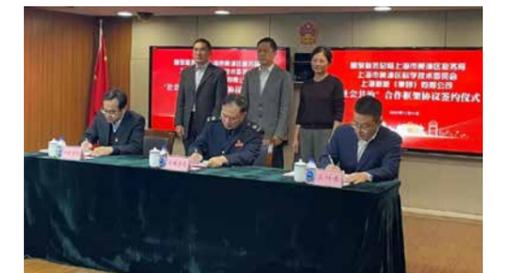
在全市税务系统首设“办不成事”反映窗口，搭建跨部门沟通、跨流程协商机制，以问题为导向，由点及面来优化服务流程，实现从解释问题到解决问题再到解忧排难。自 2021 年成立以来，“办不成事”反映窗口有效解决问题 90 余件，建立 13 项工作机制。



黄浦区税务局：政企联动，推动“社会共治”战略签约

2022 年 11 月，黄浦区税务局、区科委与高新集团相关领导签署合作框架协议，三方整合各自优势，积极探索社会共治模式提质增效。

- 打破信息壁垒，推进信息整合和资源共享，实现服务协同。
- 深化宣传共促，融通线上线下资源，在“张江黄浦园企业服务中心”官方微信嵌入“税享天地”专栏，实现服务资源多元融合。
- 落实培训共进，共同组建税收志愿者服务团队，举办培训活动提升团队业务能力和服务水平。
- 探索优企共育，聚焦重点领域，通过制度化、信息化的联动合作，与相关企业服务机构协同挖掘、培育、扶持优秀企业。



奉贤区税务局：“税引擎”税收服务工作站为乡村振兴增色添彩

2022 年，奉贤区税务局“税引擎”税收服务工作站进驻上海唯一一家以“农艺”为主题的滨江开放空间——庄行镇的农艺公园，让“15 分钟办税圈”更好地辐射到乡村企业。

“税引擎”工作人员发现，企业在办理业务时遇到的不仅仅有政策理解层面的，还有实际操作问题。因此，“税引擎”工作人员通过网络手把手交流、实地面对面辅导的方式，畅通企业享受税费政策的最后一公里。

当发现企业对税费事项有疑问，“税引擎”工作站主动邀请园区、企业、税务部门三方上云，通过云端互动方式答疑解惑，打通共治服务的“大动脉”。



坚持社会监督，力争实现营商环境超一流

1 多渠道收集意见诉求，及时回应市场主体关切

上海市税务局坚持为群众办实事、办好事，积极倾听各类市场主体心声，充分听取市场主体诉求和意见建议，及时收集问题清单，为市场主体答疑解惑，改进服务，不断提升纳税人缴费人的体验感和满意度。

上海纳税人缴费人意见表达渠道

12345 市民服务热线

12366 纳税服务热线

上海市税务局网站“互动交流”模块

“上海税务”微信“便民办税”模块

“上海税务”微博

2022年，上海市税务局
通过上述渠道收集并反馈意见诉求，
平均回复时间**4个工作日**，
回复率**100%**

2022年，上海税务系统
累计走访企业近**6400家**，解决涉税
问题**1600多个**

市区两级税务机关招募税收营商环境
测评师**300名**，对多项税费服务
产品提出意见建议**1000余条**

2 争先创优，成绩斐然



“政务服务好差评”
全年好评率
99.97%

上海市税务局纳税服务处、
浦东新区保税区税务局第一税务所、
奉贤区税务局第一税务所、
上海市税务局第四税务分局知识库管理科
荣获“上海市优化营商环境工作先进集体”

浦东新区税务局第一税务所
副所长连池被授予全国

“人民满意的公务员”称号，赴京接受表彰

何旻劼、潘沪鹰、
马宇琳、黄燚萌荣获

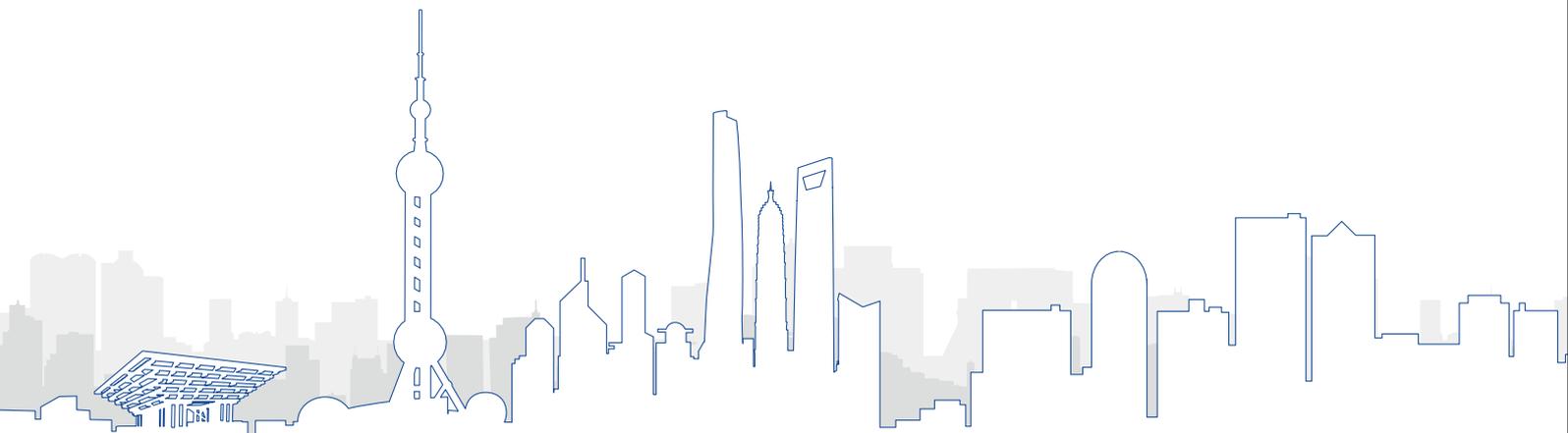
“上海市优化营商环境工作先进个人”

总结与展望

回顾2022年，上海市税务局始终坚持以纳税人缴费人为中心，精准聚焦“急难愁盼”，扎实落地各项税费政策，持续巩固助企纾困成效，依法治税、以数治税，不断创新优化税费服务举措，圆满完成上海营商环境创新试点改革任务，加快推进上海税收治理体系和治理能力现代化建设，有力支撑上海重大发展战略，为上海经济社会高质量发展保驾护航。

道阻且长，行则将至。2023年，站在“税收现代化服务中国式现代化”的新征程新起点上，上海市税务局将更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，深入贯彻落实党的二十大精神，牢记“三个务必”，忠诚干净担当，高效规范服务，坚定不移做“两个确立”忠诚拥护者、“两个维护”示范引领者，充分发挥税收职能作用，巩固拓展税收营商环境创新成果，实施新一轮税收营商环境高水平对标改革，推动税费政务服务体系提质升级，为上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市、为税收现代化服务中国式现代化作出新的税务贡献。

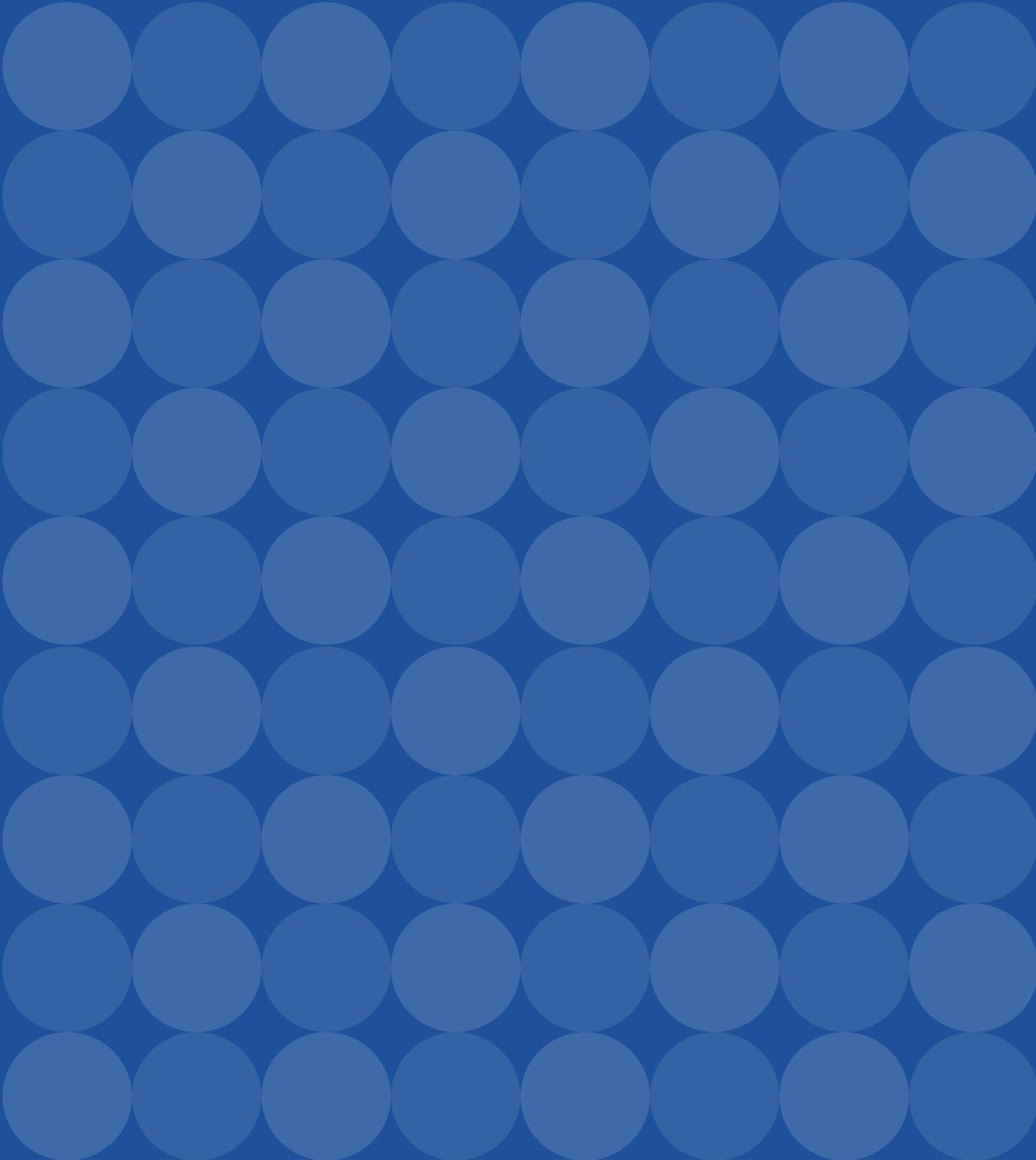




编后絮语

2023年，上海市税务局连续第五年发布《上海税收营商环境白皮书》，旨在对上海优化税收营商环境的各项举措进行全面的梳理与更新，使纳税人缴费人更了解身边的纳税缴费服务举措；同时，也意在通过获取纳税人缴费人的反馈，了解上一年度纳税缴费服务举措的成效，并在未来年度有针对性地进行进一步改进提升。

在编写《上海税收营商环境白皮书》的过程中，上海市税务局得到了第三方机构、各级税务部门和广大纳税人缴费人的大力支持，在此对相关机构、部门和单位在数据提供、资料收集、方案调研等方面做出的努力和贡献表示感谢，也欢迎各位读者给予宝贵意见和建议。



国家税务总局上海市税务局

Shanghai Municipal Tax Service, State Taxation Administration