

国家税务总局各省、自治区、直辖市和计划单列市税务局，  
国家税务总局驻各地特派员办事处，局内各单位：  
现将《降低社会保险费率缴费服务工作方案》印发给你们，请遵照执行。

国家税务总局办公厅

2019年4月15日

### 降低社会保险费率缴费服务工作方案

为深入贯彻落实党中央、国务院关于实施更大规模减税降费的决策部署，确保《降低社会保险费率综合方案》落到实处，增强缴费人获得感，现就做好缴费服务相关工作制定本方案。

#### 一、目标任务

聚焦降低社会保险费率、调整社会平均工资口径等政策，按照“准实快优”的要求，精准宣传培训、落实服务措施、快速处理问题、优化服务质效，切实做到分工明确、措施有力、整体稳定、税费协同，确保税务机关负责征收的缴费单位特别是小微企业社会保险缴费负担有实质性下降，增强缴费人获得感。

#### 二、工作措施

##### （一）宣传培训要“准”

1. 把准宣传定位。各地税务机关要围绕社会保险费降费工作，按照税务总局的部署，把握时间节点，有序推进宣传工作。既要建立内部专项工作机制，规范政策宣传口径，又要与同级人社、医保等部门加强沟通，统一政策解读口径；既要开展全覆盖宣传，又要对制造业、服务业、小微企业、民营企业的负责人和办费人员等通过网站专栏开展针对性宣传；既要加强税费集成宣传，提升宣传效率，又要根据税费差异，准确确定政策推送内容。

2. 拓展宣传方式。各地税务机关要针对企业、机关事业单位分类拓展宣传方式。要通过网站专栏、在线访谈、纳税人学堂、办税服务厅咨询服务岗、电子税务局、“两微一端”等方式，向企业和机关事业单位推送降低社会保险费率政策。要发动社会力量并通过公共信息发布平台，让适用政策的缴费人应享尽享、有知有感。各地税务机关要主动协调，加强与社保部门12333公共服务平台的业务衔接和协同联动，有条件的地区在保持12366独立性的前提下，通过与12333系统的对接互转，进一步实现12366与12333优势互补、协同服务，形成宣传合力。

3. 用准宣传媒介。税务总局将下发《社保降费问题解答》，省以下各级税务机关要根据新出台的政策内容，主动收集、完整梳理本地政策，结合实际情况印制宣传手册，发放给缴费人或在大厅醒目处摆放，提供给缴费人使用。同时针对不同类型缴费人的需

求和特点，创新制作生动形象、亮眼鲜活的动漫、视频、政策图解等宣传辅导产品，确保缴费人听得懂、看得明、记得牢。

4. 精准缴费辅导。各地税务机关要在办税服务厅设置政策落实咨询服务岗，为缴费人咨询降低社会保险费率政策提供专门服务，辅导缴费人办费流程、表单填写等相关事项；要针对社保费统筹区之间征收期限、缴费基数、办理流程等政策差异，设置充足的12366远程坐席，为不同地区提供准确、实用的咨询服务。对工作过程中发现的重点、热点问题，要采取多种形式进行重点辅导。

5. 定准培训要求。税务总局已与人力资源社会保障部举办联合培训，并开展全国税务系统“一竿子插到底”的视频培训，指导各地及时培训一线人员。各地税务机关要合理安排培训时间，结合本地实际开展联合培训和系统内部培训。要及时组织开展12366和办税服务厅全员业务培训，确保12366坐席人员学得懂、答得准，确保办税服务厅一线人员懂政策、会操作；还要组织其他业务部门人员开展社会保险费基础知识培训，确保税务工作人员知政策、能宣传。

## （二）服务措施要“实”

6. 充实缴费渠道。各地税务机关要在保持原有缴费渠道不变的基础上，积极拓展缴费人单位客户端、电子税务局、网上银行、手机APP、自助缴费终端、委托代收、办税服务厅等线上线下多种

便捷缴费渠道，为缴费人提供多元化缴费方式，提升缴费服务水平，优化缴费人体验，增强缴费人的获得感。

7. 简化缴费流程。各地税务机关要结合本地政府对社会保险费征缴工作要求和实际征缴模式，确定本地缴费服务操作要求，进一步优化征缴流程，压缩办理时限。自主申报地区还要继续扩大“免填单”服务覆盖范围，简化办理缴费报送资料。

8. 落实申报提醒。各地税务机关要围绕降低社会保险费率政策在征管方面带来的变化，通过电子税务局及客户端在缴费人申报环节提供政策推送和事项提示功能；自主申报地区税务机关还要自行优化系统，为缴费人提供在线申报辅导、数据校验和自查自检功能，确保缴费人正确申报。缴费人在办税服务厅办理缴费申报业务时，窗口人员要将信息系统提示的校验或提示信息及时告知缴费人，并做好咨询服务工作。

9. 缩减缴费时间。各地税务机关要在时间错峰、场所错峰、渠道错峰基础上，进一步优化完善错峰申报措施，对享受降低社会保

**预览已结束，完整报告链接和二维码如下：**

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_7747](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_7747)

