

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《2019年深化增值税改革纳税服务工作方案》印发给你们，
请遵照执行。

国家税务总局办公厅

2019年3月21日

2019年深化增值税改革纳税服务工作方案

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2019年深化增值税改革更好地落到实处，特制定本方案。

一、总体要求

聚焦降低增值税税率等各项改革措施，全面精准做实宣传辅导，精简办理手续，从快解决问题，过硬成效检验，全力实现宣传辅导100%全覆盖、可验证，红利账单100%有推送，有效做到政策

明、流程清、手续简、成果显，以便利高效的纳税服务促进纳税人更好享受深化增值税改革政策红利，切实增强纳税人获得感。

在工作中努力做到三个坚持：

——坚持“实简快硬”，全力确保降低增值税税率等各项改革措施落地生根。宣传辅导要“实”，辅导对象实打实再扩围、辅导内容实打实再深化、辅导方式实打实再扩展、辅导质效实打实可验证；手续办理要“简”，政策内容简明解读、优惠办理简便操作、政策红利简洁推送、办税流程简化环节；问题解决要“快”，问题快速收集、投诉快速处理、需求快速响应、结果快速反馈；成效检验要“硬”，服务标准要硬、工作作风要硬、风险防控要硬、改进完善要硬。

——坚持把握关键，扎实做好针对性纳税服务工作。把握关键时期，在降低增值税税率等各项改革措施公布后立即开展宣传辅导；把握关键环节，针对每个申报期前、中、后三个关键环节不同特点，开展针对性纳税服务；把握关键目标，确保增值税纳税人4月1日顺利开票，5月1日顺利申报；围绕纳税人获得感推送红利账单，展示深化增值税改革成果；把握关键征期，4月份征期是多重减税降费政策叠加的关键征期，要提前预判并提出系列针对性措施，有效防范各类风险，确保关键征期平稳运行。

——坚持分级负责，充分发挥各级税务机关联动效应。税务总局

统一组织部署，负责制定 2019 年深化增值税改革纳税服务工作方案，及时获取面向纳税人的政策宣传辅导口径，建立税务总局直联办税服务厅等工作机制，开展纳税人需求、满意度调查，指导各级税务机关开展深化增值税改革纳税服务工作；各省税务机关结合本地实际，创新工作方法，统筹组织开展本省深化增值税改革纳税服务工作，设计本省宣传辅导产品，开展本省宣传咨询和培训辅导工作，建立健全直联等工作机制，确保办税服务厅、电子税务局、自助终端平稳运行，指导省以下税务机关开展深化增值税改革纳税服务工作；市县税务机关结合本地实际，具体实施深化增值税改革纳税服务工作，创新方式实现宣传辅导 100% 全覆盖、可验证，聚焦获得感实现红利账单 100% 有推送，全面开展一线干部培训，保障征期平稳有序，配合做好“3 个 100”直联工作，切实响应纳税人深化增值税改革政策落地方面的诉求。

二、工作措施

（一）宣传辅导要“实”，增强政策知晓度

1. 统一宣传辅导口径。税务总局根据新出台的降低增值税税率等各项改革措施，及时获取政策宣传辅导口径，24 小时内更新 12366 税收知识库，并加工形成简明平实、通俗易懂的宣传材料，为咨询解答提供实际支撑。各省税务机关根据税务总局统一的深化增值税改革政策宣传辅导口径，细化本省面向纳税人的政策宣

传辅导口径。

2.扩展宣传辅导渠道。税务总局在12366纳税服务平台开设的减税降费专栏和涉税专业服务专栏中增设降低增值税税率等各项改革措施内容，在网上纳税人学堂突出降低增值税税率、配套增加抵扣等改革措施的宣传辅导，在两会前后连续开展3期深化增值税改革主题在线访谈或网络直播。各地税务机关围绕深化增值税改革主题，既要通过办税服务厅优惠政策落实咨询服务岗、服务体验区和纳税人学堂等突出开展降低增值税税率等各项改革措施的咨询辅导，又要用好电子税务局、“两微一端”等多媒体渠道加大宣传力度。

3.拓宽宣传辅导范围。各地税务机关要摸清辖区内纳税人底数、压实责任，做到纳税人宣传辅导面100%全覆盖。同时，将宣传辅导对象由办税人员扩大到法定代表人、股东、高管、财务负责人、税务代理等人员。对财务负责人、办税人员、税务代理人员侧重开展面对面的政策辅导，对法定代表人、股东、高管等人员侧重推送政策信息。采取分管局长包干督导等方式，实现科室负责人实时指导、辅导专员按时完成；通过减税降费辅导工作微信群和QQ群等方式，由业务骨干实时辅导，将宣传辅导任务责任落实到人。

4.切实开展精准辅导。围绕深化增值税改革，根据不同行业、不

同规模、适用不同政策措施的纳税人特点，有针对性地开展“滴灌式”精准辅导。既要采取满足个性化需求的“一对一”精细化政策辅导，又要重点利用信息化手段开展政策“点对点”推送和关键人群的程序性操作辅导，还要对适用不同政策措施的纳税人，分期分批组织开展涉税专题讲座，手把手讲操作，账对账算红利，让适用政策的纳税人应享尽享、有知有感。

5.充实宣传辅导产品。税务总局根据新出台的政策、办税流程等内容，制作并下发动漫、视频、政策图解等宣传辅导产品，及时推介各地好的经验做法。各地税务机关根据不同类型纳税人的需求，创新制作生动形象、亮眼鲜活的宣传辅导产品，确保纳税人听得懂、看得明、记得牢。

6.做实内部人员培训。税务总局在新政策出台后，组织召开全国税务系统“一竿子贯到底”视频培训会，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，立即组织开展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

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_7769

