

上海市税费征收服务和保障办法

(2024年2月23日上海市人民政府令第10号公布 自2024年4月1日起施行)

第一章 总则

第一条（目的和依据）

为了加强本市税费征收服务工作，强化征收协作管理，维护纳税人、缴费人的合法权益，保障经济社会高质量发展，根据《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国社会保险法》等法律、法规和国家有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条（适用范围）

本办法适用于本市行政区域内税费征收服务和保障等工作。

本办法所称税费，包括由税务机关征收的税收、社会保险费和政府非税收入。

第三条（政府职责）

市、区人民政府应当加强对本行政区域内税费征收服务和保障工作的领导，协调督促相关部门和单位落实税费征收服务和保障措施，协调解决税费征收管理过程中的重大问题。

第四条（部门职责）

税务机关应当依法履行税费征收管理职责，做好税费征收服务和保障工作。

人力资源社会保障、医保等与社会保险费征收业务直接相关的部门，以及规划资源、水务、国防动员等与政府非税收入征收业务直接相关的部门（以下统称非税收入相关部门），应当与税务机关建立社会保险费和政府非税收入征收协作机制，协助做好税费征收服务和保障工作。

发展改革、财政、公安、市场监管、民政、商务、房屋管理、生态环境等相关部门和海关、外汇管理等单位应当按照职责分工，支持、协助税务机关和其他相关部门依法履行税费征收服务和保障职责。

第五条（行业组织作用发挥）

行业组织应当加强行业指导和自律管理，反映行业和会员的涉税涉费诉求，为纳税人、缴费人提供涉税涉费政策咨询、合法权益保护等服务。

第六条（社会宣传）

各级人民政府、税务机关和人力资源社会保障、医保、财政、房屋管理等部门应当通过多种形式，广泛宣传税费法规政策，普及纳税缴费知识。

广播、电视、报刊、网络等媒体应当开展税费法规政策宣传，提高全社会纳税缴费的意识。

第七条（经费保障）

税费征收服务和保障工作所需经费，按照财政管理体制予以保障。

第八条（区域协作）

税务机关应当与长江三角洲区域相关省、市税务机关建立税费工作协调机制，推进信用互认、资质互通、税费事项跨区域通办，推进区域执法标准统一和税费服务一体化；探索与其他省、市税务机关建立跨区域税费工作协调机制，推进纳税信用联动管理、税费事项跨区域通办。

第二章 税费征收服务

第九条（便利办税方式）

税务机关采取办税服务场所现场办理或者电子税务局、自助办税终端等非接触式办理方式，为纳税人、缴费人提供税费办理服务。

区人民政府、市民政部门、税务机关应当根据实际将税费征收服务事项纳入政务服务中心、社区事务受理服务中心等机构的服务范围，实现多部门业务集中、集成办理。

第十条（业务流程优化）

税务机关应当会同相关部门推进纳税缴费工作跨部门、跨层级、跨区域业务流程优化，通过政务服务“一网通办”平台，为

纳税人、缴费人提供方便快捷的办理服务。

第十一条（提升税费征收服务便利）

税务机关应当推进关联税费种的综合申报，精简申报材料，减少纳税人、缴费人纳税缴费办理次数和时间。

税务机关可以通过预约办理、在线互动服务、操作智能引导、表单智能填报、系统自动处理等措施为纳税人、缴费人提供纳税缴费便利。

对于按照规定可以由纳税人、缴费人自行判别适用的税费优惠政策，纳税人、缴费人在纳税缴费申报时即可享受。纳税人、缴费人应当将有关资料留存备查。

税务机关应当为有需求的老年人、残疾人等提供预约上门、优先办理、全程协助办理等服务。

第十二条（证明事项告知承诺）

本市税务机关应当在风险可控的基础上，实行税费证明事项告知承诺制，法律、法规和国家另有规定的除外。实行告知承诺制的税费证明事项目录应当向社会公布。

对于前款规定的目录内的证明事项，纳税人、缴费人选择采用告知承诺方式办理的，税务机关应当将证明义务、证明内容 and 不实承诺的法律责任一次性告知纳税人、缴费人；纳税人、缴费人书面承诺已经符合告知的相关要求且愿意承担不实承诺的法律责任的，无需再提供相关证明材料，税务机关依据书面承诺办理相关税费事项。

第十三条（政策咨询和辅导）

税务机关和财政、科技、人力资源社会保障、医保、房屋管理等部门应当按照职责分工，通过官方网站、服务热线、服务场所等渠道为纳税人、缴费人提供纳税缴费咨询和辅导服务；针对重点政策、重点领域，采取在服务场所开设专窗、配备专员等方式提供专业辅导服务。

第十四条（申报提醒服务）

税务机关可以通过互动平台以及电子税务局的网页端、客户端、移动端等多种方式，对纳税人、缴费人进行申报提醒。

第十五条（税费优惠应享尽享）

税务机关和人力资源社会保障、医保等部门以及非税收入相关部门应当按照职责分工，综合运用税费大数据对纳税人、缴费人的情况进行分析甄别，通过“一网通办”等渠道向相关纳税人、缴费人推送缓征、减征、免征税费等优惠政策。

发现纳税人、缴费人存在税费优惠政策应享未享的，相关部门应当及时进行提示。

第十六条（电子发票）

税务机关应当依托全国统一的电子发票服务平台，为纳税人提供发票开具、交付、查验等服务。

档案、财政、商务、税务等部门应当按照国家有关规定，推进增值税电子发票电子化归集、报销、入账、归档。

第十七条（专业服务机构）

本市推进涉税涉费专业服务机构的培育和发展，支持涉税涉费专业服务机构按照市场化原则，提供专业化、规范化、个性化服务。

税务师事务所和从事涉税专业服务的会计师事务所、律师事务所、代理记账机构、税务代理公司、财税类咨询公司等专业服务机构应当遵循诚实信用原则，恪守职业道德和执业纪律，依法为纳税人、缴费人提供税费申报代理、税费咨询、涉税鉴证等服务。

第三章 税费征收保障

第十八条（税费信息共享机制）

本市依托大数据资源平台等渠道，建立健全税费信息共享机制，实现税费信息数据上链、整合、共享与交换。

税务机关在依法履行职责过程中需要共享使用其他部门或者单位公共数据的，可以通过大数据资源平台提出公共数据共享需求申请，明确需求类型、应用场景等内容。

对于未列入本市公共数据目录的涉税涉费数据，因履行职责需要，税务机关可以与相关部门和单位协商确定共享方式。

税务机关等相关部门和单位，收集涉税涉费数据，应当限于实现处理目的的最小范围，不得超出履行法定职责所必需的范围和限度。通过共享方式获取的涉税涉费数据，不得擅自扩大数据

使用范围，不得擅自将纳税缴费情况作为办理业务事项的前置条件。

第十九条（数据质量提升）

税务机关、其他相关部门和单位应当加强涉税涉费数据质量管理，规范数据收集，开展数据核查，完善本系统、本行业涉税涉费数据异议核实与处理工作机制，确保数据的准确性、及时性和完整性。

第二十条（社会保险费业务衔接）

本市推进社会保险费业务经办与申报缴纳流程联动办理。人力资源社会保障、医保等部门在为缴费人办理社会保险登记后，应当及时将相关登记信息传送至税务机关。税务机关在缴费人申报缴纳社会保险费后，应当及时将征收信息反馈人力资源社会保障、医保等部门。

教育部门应当协助税务机关做好在校学生缴费宣传辅导、提醒提示等工作。

第二十一条（政府非税收入业务衔接）

对于国家确定由税务机关征收的政府非税收入事项，非税收入相关部门应当与税务机关做好政府非税收入业务衔接，及时将缴费人、缴费金额、缴费期限等费源信息传送至税务机关，协助税务机关做好政府非税收入征收管理工作。

税务机关应当及时向非税收入相关部门反馈政府非税收入征收信息。

第二十二条（智慧税务）

市税务机关应当运用大数据、云计算、人工智能、区块链、移动互联网等现代信息技术，推动与税费征收相关的各类数据汇聚联通应用，推进高集成功能、高安全性能、高应用效能的智慧税务建设，完善对纳税缴费的数字化、智能化管理。

第二十三条（税费优惠资格核查）

税务机关在落实税费优惠政策过程中发现纳税人、缴费人信息变动、资质资格不确定或者享受税费优惠政策的条件不清晰等情形的，可以提请相关部门和单位核查，相关部门和单位应当及时核实信息，出具核查意见或者专业鉴定意见。

发现纳税人、缴费人不符合税费优惠条件的，税务机关应当依法处理。

第二十四条（涉税财物价格认定）

涉税财物出现价格不明、价格有争议等情形，需要进行涉税财物价格认定的，税务机关可以向价格主管部门所属的价格认定机构提出价格认定协助。价格认定机构应当在约定的期限内出具价格认定结论。经税务机关认可后，可以作为计税或者确定抵税财物价格的依据。

第二十五条（涉税信息查验）

不动产登记机构、市场监管等部门按照职责分工办理不动产权属登记、建设用地批准手续、个人转让股权变更登记等事项时，应当依法查验相关完税情况、减免税证明信息等。发现当事人未

履行申报缴纳义务的，相关部门应当向当事人作出提示。

第二十六条（司法案件税费处理）

税务机关应当与人民法院建立健全税费征收和司法执行协作机制，在司法处置动产、不动产、股权等所涉税费的征收，被执行人历史欠缴税费的追缴，以及税费划扣等方面开展协作。

人民法院执行生效裁判文书、办理强制清算以及破产案件时，税务机关应当依法征收相关税款。

第四章 监督管理

第二十七条（税费征收风险管理）

税务机关应当建立税费征收风险管控机制，根据税务登记、纳税申报、财务会计、资料备案等信息，运用大数据分析纳税缴费风险情况，针对纳税人、缴费人不同类型不同等级的税费征收风险，分别采取提示、评估、稽查等措施，防范税费征收风险。

第二十八条（信用监管）

税务机关应当按照国家和本市有关规定，对纳税信用信息进行归集、披露、使用和管理，建立纳税人信用档案，推进动态信用监管。

税务机关按照纳税信用管理相关规定，向纳税人推送纳税信用评价扣分指标明细，引导纳税人及时、主动纠正失信行为；对在规定期限内纠正失信行为、消除不良影响的，税务机关应当及

时完成信用修复。

第二十九条（投诉举报）

任何单位或者个人发现涉税涉费违法行为的，有权进行投诉、举报。

税务机关和人力资源社会保障、医保等部门以及非税收入相关部门收到涉及社会保险费、政府非税收入征收的投诉、举报，属于本部门处理范围的，应当及时依法处理并答复投诉人；属于其他部门处理范围的，应当及时转送有权处理的部门并告知投诉人。收到转送材料的部门应当及时处理。

第三十条（争议解决机制）

税务机关应当会同人力资源社会保障、医保、规划资源、房屋管理、生态环境等部门建立健全涉税涉费争议解决机制，依法保障纳税人、缴费人的合法权益。

税务机关和相关部门处理涉税涉费争议时，需要乡镇人民政府、街道办事处、经济园区管理机构等协助的，乡镇人民政府、街道办事处、经济园区管理机构应当予以协助。

第三十一条（行刑衔接）

公安机关健全公安派驻税务联络机制，实行警税联合办案。税务机关发现逃税、骗税、抗税、虚开发票、逃避追缴欠税等违法行为涉嫌犯罪的，应当依法移交公安机关。公安机关应当将办理情况及时反馈税务机关。

人民检察院就决定不起诉或者开展涉案企业合规的案件向

税务机关提出检察意见的，税务机关应当依法处理并将处理结果或者办理情况回复人民检察院。

第三十二条（社会监督）

税务机关和相关部门、单位应当主动接受企业事业单位、社会组织、个人和新闻媒体对税费征收服务和保障工作的监督。

第五章 附 则

第三十三条（施行日期）

本办法自 2024 年 4 月 1 日起施行。