

服务指南

如何联系地稅  
5招教你  
“不失联”

1 如何拨打海南地稅  
12366納稅服務熱線

■省內用戶撥打電話12366轉2號鍵；  
■省外用戶撥打0898-12366轉2號鍵。

2 如何關注海南省地方稅務局  
門戶網站12366“我要諮詢”平台

登錄海南省地方稅務局門戶網站，網址為：www.tax.hainan.gov，點擊“我要諮詢”，即可在線查詢稅收政策問題，一般在受理後2個工作日內給予答復，複雜問題在5個工作日內做出答復。

3 如何查找添加  
海南地稅“QQ在線服務”平台

■電腦或手機下載“QQ”軟件並安裝，注冊QQ帳號。  
■運行QQ程序，在登錄界面輸入QQ帳號、密碼進入QQ程序界面，點擊其中的“查找”按鈕。  
■在彈出的查找框中輸入需要添加的QQ號——1457751426（昵稱：hnds12366），點擊“查找”按鈕，出現搜索結果後，點擊“加好友”按鈕進行好友的添加操作。添加好友“hnds12366”成功後，即可即時進行QQ在線諮詢稅收政策問題。

4 如何關注“海南地稅”  
微信公眾平台

■開通個人微信：手機下載“微信”軟件並安裝，可以使用QQ號登錄，也可以選擇用手機號或郵箱進行微信用戶注冊。  
■選擇“扫一扫”，用手機掃描如下所示二維碼，即可關注“海南地稅”微信公眾平台。



■選擇“添加朋友—查找公眾號”，搜索“海南地稅”或“hain-andishui”，即可添加關注。

5 海南省地方稅務局  
對外公開電話一覽

■納稅諮詢、納稅服務投訴電話：12366-2；12366-2-4-1。  
■稅收違法舉報電話（檢舉納稅人稅收違法行為）：66969110。  
■稅收幹部違紀舉報電話（檢舉稅務幹部違紀行為）：66969050。  
■納稅人端稅務軟件支持電話：66969152。  
■稅務部門聯系電話：66969131。  
■政府信息公開機構聯系電話：66969126。



市民在諮詢辦稅業務。  
本報記者 李幸璜 攝

最大限度便利納稅人，最大限度規範稅務人  
海南地稅推進陽光辦稅

■本報記者 楊勇 通訊員 邢斌 周玲

走進海南任何一處地稅局的辦稅大廳，你會感到陣陣清風撲面而來：整潔優雅的環境、優質高效的服務、創新的公開形式……這一切就像綻放在春天里的花朵，給人帶來無限溫馨。  
去年一年，海南省地稅局始終堅持為民、利民、便民的原則，依托信息技術，創新公開形式，優化納稅服務，努力實現服務新常態，打造出一個陽光、和諧的地稅新形象。



市民在海口市地方稅務局辦稅服務大廳辦理業務 本報記者 李幸璜 攝

“服務前移”打造便民地稅

近日，省地稅局局長麥正華帶領相關處室負責人，到儋州市夏日廣場、鼎尚時代廣場兩個房地產項目所涉及的相关企業開展調研，並與之進行座談交流，了解企業經營情況、當前面臨困境及2015年發展規劃等，提出有针对性的稅務、管理、經營等方面的意見，並向企業征求改進稅務工作的意見建議。  
對海南地稅人而言，過去的2014年，走訪座談是家常便飯，服務前移為更好發展，他們一直在踐行“最大限度便利納稅人，最大限度規範稅務人”的路上大步前行。  
為了快速解決基層辦稅服務廳反映的辦稅熱點、難點問題，提高對納稅人的服務質量，省地稅局下发《通知》要求基層單位每月歸集、整理納稅人辦稅過程中出現的難點問題，按業務歸屬分送給

省局相關部門。

問題上報後，根據省局相關規定，基層單位有權督促省局相關部門及時研究給予答復，省局相關部門必須及時把落實情況反饋回相關市、縣、區局，提高納稅服務滿意度，打通服務納稅人的最後“一公里”。  
同時，為進一步優化納稅服務，地稅系統紮實開展預約服務方便納稅人。目前，全省地稅系統各辦稅服務大廳均可提供預約服務，通過電話或現場預約的方式，納稅人可對發票領用、換開完稅證明等納稅服務事項進行預約。海口市地稅局還精心打造了一個功能新穎的納稅服務平台——手機互聯網辦稅預約服務平台，納稅人可以通過登錄海口地稅局官方網站，也可以通過手機App客戶

端，進行辦稅事項預約。

麥正華說，稅務部門發揮稅收職能作用，不能局限於做好依法徵稅工作，還應該在此基礎上更多地為企業提供優質的服務，特別要幫助企業掌握稅收政策、規避涉稅風險，主動從稅務、經濟等角度為企業當好參謀，積極與當地政府協調解決企業發展中遇到的難題，促進企業健康發展，從而為當地提供持續穩定稅源，實現企業與地方經濟共同發展、互惠共贏。  
正是因為有了創造一流服務品牌的意願作為動力，各級地稅部門主动作为，頻繁下企業了解他們的困難和訴求，做好“稅收政策送門上”服務，幫助企業解決力所能及的各類問題，切實做到了“服務到家、滿意到家”，積極營造出稅企和諧的良好局面。

“辦稅服務廳”全天候服務

點擊鼠標，登錄海南地稅網，進入網上辦稅服務廳，按照要求填好資料，不到半小時就完成了稅務登記，納稅人如今都能享受到互聯網時代帶來的便利。  
據介紹，自2012年海南地稅網上辦稅服務廳上線以來，逐步推出并完善網上自开发票、房地產一体化、納稅人學堂等子系統功能，近年來其服務內容不斷豐富。  
記者在網上辦稅服務廳看到，目前服務廳分為導稅諮詢、網上辦稅服務、辦稅下載、公告欄和意見箱等5個服務區，包括12366諮詢、稅務登記證、稅務登記變更、各種費網上申報征收、發票月報、納稅人短信訂閱、涉稅查詢、涉稅公告和意見建議等功能，實現了實體辦稅服務大廳的部分功能，被納稅人譽為“365天×24小時全天候、全方位”的辦稅服務方式。  
在辦稅服務方式發展的同時，辦稅事項簡易化，更是進一步減輕了納稅人

的辦稅負擔。

根據規定，通過CA認證實行網上申報的納稅人，不需报送纸质申報資料；未通過CA認證實行網上申報的納稅人，年終汇总报送申報表一份、財務報表年報一份。同時，實現了通用機打發票在線上開具、實時自動上傳，即納稅人可不用再向稅務機關报送機打發票使用月報表；定額發票使用情況也仅限于單位納稅人报送，并明確定額發票不再實行驗旧繳銷。  
去年，在國家稅務總局取消15種涉稅文書的基礎上，結合我省稅收征管工作實際，省地稅局進一步取消3種涉稅文書，共停止使用21種涉稅文書。  
自去年10月1日起，省地稅局在全省推行個人所得稅完稅證明開具、注銷稅務登記、開具外出經營活動稅收管理證明等4類涉稅事項“免單”和“免填單”

“陽光服務”成為新常態

過去辦理一筆繳銷業務耗時一兩天，現在只需幾分鐘；過去為了申請減免稅跑斷腿磨破嘴，現在可以“先辦后審”……12366熱線接听的電話統計顯示，反映稅務幹部“吃拿卡要報”、不依法行政的問題大大減少了；納稅人投訴少了，表揚多了，稅法遵從度和納稅人滿意度得到顯著提高。  
在深化征管改革過程中，省地稅局發揮優化納稅服務對稅收征管的先導性、基礎性作用。在全省推廣的“先辦后審”辦稅模式中，把原有稅務分局（所）、機關科（股）室審批或審核的工作事項前置到辦稅服務廳，同時將審批事項從過去的330項減少到268項，將

161項先審后辦事項轉為先辦后審，把即辦事項全省統一并增加至91項，實現了94%以上的涉稅事項實行先辦后審或即辦不審，節省辦理時間1625個工作日，有效解決了審批環節多、時間長、效率低等問題。  
“現在在海口任何辦稅服務廳都能實現辦稅，不需要集中在一個地方辦稅，這樣既簡化了辦事流程，又節省了納稅人的時間。”海口市民陳先生欣喜地說，這得益於省地稅局在全系統推行稅務登記、申報納稅、發票管理、征收管理、完稅證明打印、先辦后審項目6類常規涉稅事項等“同城通辦”，使納稅人可以在同一市縣的任意辦稅服務場所

辦理涉稅事項。

與此同時，省地稅局在優化退稅費審批流程、簡化退稅辦理手續的基礎上，與省財政厅、人民銀行海南分行於去年1月1日開通電子退稅費業務，目前正在全力推行。  
如今在海南地稅，“陽光服務”成為新常態，納稅人感受到實實在在的變化。  
麥正華表示，“服務一個尺子、辦稅一個標準”，省地稅局通過多渠道、全方位、深層次地公開政務內容，進一步改進黨風、優化發展環境，有力促進了幹部職工規範執法、依法行政，促進了廉政建設，緩解了征納矛盾，提升了管理質效。  
（本報海口1月8日訊）

12366，  
聽得見的納稅服務

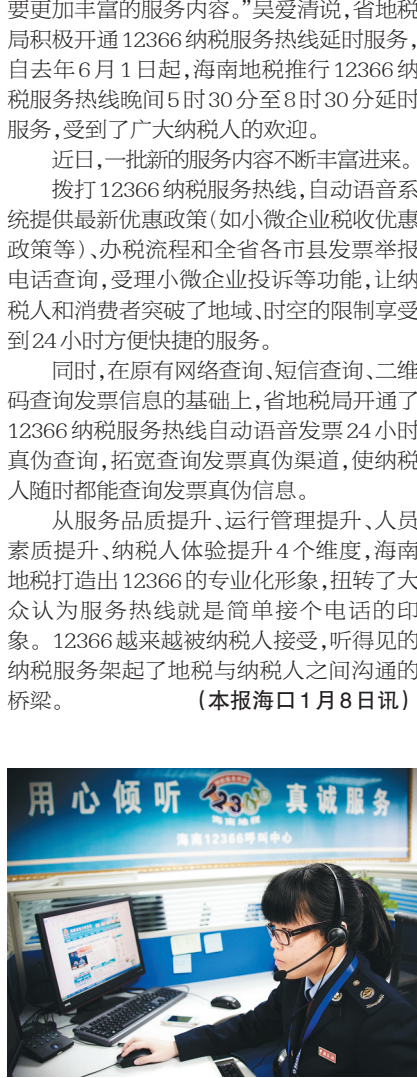
■本報記者 楊勇 通訊員 邢斌 周玲

叮鈴鈴……電話鈴響起不超过三下一定會被接起，一個清脆的女聲响起：“您好，海南地稅12366納稅服務熱線，請問有什麼可以幫您？”電話的那頭是一名焦急等著尋求政策解答的納稅人。一根電話線聯繫起了稅務機關與納稅人，無形的電波拉近了征納雙方之間的距離。  
12366意味著一年12個月，365天為納稅人提供服務。2010年12月28日，由國家稅務總局組織開發的12366納稅服務熱線系統在海南正式開通運行，海南由此成為全國第一家實現國稅、地稅合作共建12366納稅服務系統的省份。這條熱線担负著受理全省國稅、地稅納稅諮詢，涉稅舉報及投訴監督任務。

4年過去了，12366由一個陌生的數字變成了家喻戶曉的納稅服務熱線號碼。  
“12366熱線就是最新稅收政策和征管舉措的“晴雨表”，要求我們對政策的解答必須是專家級別的，因此不能懈怠，需要大家的不斷努力。”省地稅局納稅服務處處長吳愛清表示。  
為了提高12366納稅服務熱線解答的準確率，從去年11月開始，省地稅局納稅服務處每天派業務熟練的同志整理納稅人熱點問題答案，由后台管理人員初審後，交副處長複核，由處長終審，並在當晚10時前通過納稅服務處微信群發送所有坐席人員，要求其利用晚上業餘時間來消化和學習，第二天再通過早會進行講解。  
1月7日一早，12366納稅服務熱線坐席人員准時抵達崗位，如常的每日半小時早會培訓開始。除了早會培訓，坐席人員每周還要分組、分專題對業務知識、技巧、禮儀等方面的知識和薄弱環節進行內部培訓，通過案例分析 and 聆聽音等方式，學習最新政策、業務流程，講解熱點難點問題。

日積月累，12366有了自己的小知識庫，變疑難問題為一般問題，坐席人員的業務知識技能得以提升，答復口径統一，展現現在納稅人耳邊的是更專業的涉稅諮詢服務。  
除了更优更好的服務，12366還肩負著涉稅舉報及投訴監督任務。  
省地稅以保護納稅人權益為落腳點，出一系列舉措提升納稅服務公信力。  
從去年4月起，省地稅局領導走進12366接聽熱線成為一項常態化工作，每月根據納稅人反映的熱點問題，征求相关处室意見，形成当期局長在線上交流的專題。每期“12366局長在線上”活動通過各類網絡平台發布，引導廣大納稅人參與，與省地稅局領導直接對話，進一步為納稅人提供便利服務。  
從去年11月開始，對納稅人通過12366熱線進行納稅服務投訴的，并已按規定時間答復納稅人的記錄，省地稅局指定專人進行回訪。如納稅人對處理結果不滿意，必須查清原因，對合理合法的訴求，需重新答復納稅人。  
“12366是服務納稅人的主要平台，需要更加豐富的服務內容。”吳愛清說，省地稅局積極開通12366納稅服務熱線延時服務，自去年6月1日起，海南地稅推行12366納稅服務熱線晚間5時30分至8時30分延時服務，受到了廣大納稅人的歡迎。

近日，一批新的服務內容不斷豐富進來。  
撥打12366納稅服務熱線，自動語音系統提供最新優惠政策（如小微企業稅收優惠政策等）、辦稅流程和全省各市县發票舉報電話查詢，受理小微企業投訴等功能，讓納稅人和消費者突破了地域、時空的限制享受到24小時方便快捷的服務。  
同時，在原有網絡查詢、短信查詢、二維碼查詢發票信息的基礎上，省地稅局開通了12366納稅服務熱線自動語音發票24小時真偽查詢，拓寬查詢發票真偽渠道，使納稅人隨時都能查詢發票真偽信息。  
從服務品質提升、運行管理提升、人員素質提升、納稅人體驗提升4個维度，海南地稅打造出12366的專業化形象，扭轉了大眾認為服務熱線就是簡單接個電話的印象。12366越來越被納稅人接受，聽得見的納稅服務架起了地稅與納稅人之間溝通的橋梁。  
（本報海口1月8日訊）



海南地稅12366納稅服務熱線受到了納稅人的歡迎。 本報記者 李幸璜 攝

