

税情尽在掌握 服务就在身边

——海南地税推出一系列优化纳税服务、提升办税效率的创新举措，受到纳税人好评

“税务知识特别专业，但是有了12366电话咨询服务+网上纳税人学校，我已掌握了不少税收政策，不用再到处问人。”海南星之翼科技有限公司负责人符先生对税务部门提供的服务点赞。

据悉，海南地税推出自助办税终端、手机APP移动办税、微信、短信等服务平台建设，形成网上申报纳税、网上纳税咨询答复、网上涉税事项预警一体的综合纳税服务平台，为全省纳税人提供无地域差别、全方位、全天候的便捷服务，让纳税人无论何时何地、足不出户就可以办理相关的涉税事项。



足不出户快速掌握税收政策

“地税部门开的纳税人学习课程，内容非常有用，可我总是没时间参加，这可真是急死我了。”肖先生的公司今年4月刚刚成立，虽然之前做了很多“功课”，但在税务知识方面还是有很多不了解的地方。

可每次地税部门通知上课时，他却总没时间。与肖先生有着同样烦恼的还有不少企业主，他们忙于开展业务，经常赶不上“点”学习。

为此，海南省地税局早已急纳税人

之所急，于2013年加快了建设网上纳税人学校的步伐。目前，海南省地税局门户网站主页的“网上纳税人学校”中有能支持20万人以上同时在线观看视频，并设置了涉税通知、专题学习、税宣学习、专家讲座、学堂交流、学习资源、使用帮助等7个栏目。

今年第一季度，全省实体纳税人学堂培训纳税人30期，培训纳税人4418人；在网上纳税人学堂外挂课件40个，其中视频课件38个，PPT课件2个。通过视频培训课件对广大纳税人进行税收优惠政策宣传辅导，方便纳税人了解相关税收优惠政策。

多方面畅通纳税投诉渠道

纳税人在办税过程中，难免会对一些纳税服务不满意，现在都不用担心了。海南地税通过不断完善12366纳税服务热线，把全省各市县区局的投诉电话维护到12366纳税服务热线自动语音功能，确保纳税人的投诉得到及时处理。

省地税局相关负责人称，我们尽可能做到投诉处理不过夜，保证让纳税人满意而归。而且会开展纳税服务回访工作目的是了解纳税人对处理结果是否满意，如纳税人对处理结果不满意

的，查清原因后，合理合法的，重新答复纳税人。

为此，海南地税积极提速服务投诉，扩大投诉渠道。除了通过12366纳税服务热线、办税服务厅等畅通纳税人依法投诉的渠道外，还在门户网站开设了“局长信箱”、“纳税服务投诉”专栏，实现了纳税人可以通过网络进行投诉。

据了解，海南地税局已通过门户网站、海南地税微信等渠道向社会统一公开全省地税系统纳税咨询与纳税服务投诉电话、纳税人端税务软件支持电话、税收违法行为举报电话、税务部门联系电话、政府信息公开

海南地税强力推出十大举措 积极服务地方经济发展

近期，海南地税切实增强大局意识，努力践行“三严三实”，研究制定了税收服务海南经济发展十条措施，并下发全系统遵照执行，这十条措施既从宏观上服务经济发展大局、又有微观上服务产业企业发展的具体做法，旨在进一步贯彻落实好党中央、国务院、省委、省政府和总局的一系列重大决策部署，切实推动海南国际旅游岛建设发展。

依法组织税收收入。严格落实组织收入原则，加强税收形势分析，税收风险分析、政策效应分析和经济运行分析，做好风险提示、纳税评估、税务稽查和反避税调查等风险应对，减少税收流失；坚决防止和严肃查处“过头税”、空转、转引税款、越权减免税等违规行为，完善税收收入质量评价制度，为稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险奠定财力基础。

营造公平公正税收发展环境。努力提高税务人税法遵从，认真落实税收执法权力清单制度，公开税收核定、减免税、非正常户、欠税户等情况，加大税收执法督察力度，严禁违规插手涉税中介经营活动，努力践行“三严三实”，促进严格、公正、文明执法；努力

提高纳税人税法遵从，深入推进税收信用体系建设，对A级信用纳税人提供便利，有序开展对税收“黑名单”纳税人的联合惩戒工作，促进形成依法诚信纳税、合法守信经营的良好氛围。

助力重点产业培育发展。紧紧围绕省政府确定的12个产业，逐个摸清各个产业的税收收入情况，看各个产业的发展趋势，提出促进12个重点产业发展的意见建议；认真梳理汇总有关促进12个重点产业发展的税收优惠政策，定期开展走访活动，有针对性实施点对点、个性化的服务，帮助企业减少税收风险。

支持新兴业态发展。深入分析电子商务等新兴业态、新型商业模式的特点，积极探索支持互联网+、国际旅游岛+发展的税收政策措施，特别是对处在起步阶段、规模不大但发展前途广阔、有利于大众创业、万众创新的新经济形态，严格落实好税收扶持政策；积极推进高新技术企业认定；各级地税部门不得专门统一组织针对某一新兴业态、新型商业模式的全面纳税评

估和税务检查。

全力服务小微企业。开发完善税费征管系统“自动识别”功能，对符合条件的小微企业自动给予税收优惠，无须任何额外的审批或备案程序；对因各种原因未及时享受优惠政策的小微企业，及时开展电话提醒、上门温馨提示等跟踪服务，并设立小微企业税收优惠政策落实投诉专席，承诺3个工作日内予以解决；将优惠政策落实情况纳入日常督查和执法督察范围，并与绩效管理考核挂钩，切实做到应享尽享。

积极鼓励大众创业。积极推行“三证合一”、“一照一号”，避免创业者“多头跑、多头找”；对从事国家需要重点扶持和鼓励的创业投资，按投资额的一定比例抵扣应纳税所得额；积极协调民政、人社等部门，对符合条件的高校毕业生、登记失业人员、自主就业退役士兵等重点群体从事个体经营或吸纳上述人员的企业，予以定额依次扣减相关税费；对缴纳营业税的个体经营者，月营业额不超过3万元的，暂免征收营业税；开通“税贷通”企业融资绿色通道，有效帮助诚信纳税企业解决融资难问题；积极引导创业者参

加社会保障。

大力促进万众创新。稳步推进“营改增”，做好房地产业、建筑业、金融业、生活性服务业等扩大试点的准备工作，促进企业产业结构优化升级，推动第三产业尤其是现代服务业发展；对国家需要重点扶持的高新技术企业，符合条件的减按15%的税率征收企业所得税；企业开发新技术、新产品、新工艺发生的研究开发费用，符合条件的在计算应纳税所得额时加计扣除；对于技术进步等原因确需加速折旧的固定资产，积极落实加速折旧政策，有力激发企业创新的活力动力。

维护走出去企业权益。紧紧围绕海南在“一带一路”中的战略地位和作用，积极开展对口国家税收信息收集、分析和研究工作，分国别发布“一带一路”沿线国家税收指南，合理引导中介机构提供政策咨询，特别是重点投资国、税收法律咨询等；主动向企业宣传、解释并落实好税收协定及相关解释性文件，避免双重征税；积极受理“走出去”企业提出的启动相互协商程序申请，帮助企业解决与东道国的税务争议；根据国际经济环境变化和对外投资特点，提示“走出去”企业税收风险。

着力推动生态立省战略。用足、用活有关企业所得税、营业税优惠政策，引导企业加强资源综合利用、环境保护和节能节水；加强地热水、地下水、河砂、大理石、石灰石等资源税税收征管，促进资源节约；积极探索资源税、环境保护税等的研究，为国家税制改革建言献策，充分发挥好税收政策在保护海南青山绿水、碧海蓝天方面的积极作用。

深入拓展“便民办税春风行动”。继续推进税务行政审批制度改革，坚决防止和纠正“上取消下不取消”以及“明取消暗不取消”等做法，大力推进“先办后审”、网上审批，提高审批效率；认真实施纳税服务和税收征管规范，实现“办税一把尺子、服务一个标准”；大力开展培训纳税人活动，新出台的政策原则上做到当天通过网络公开，充分发挥纳税人学堂、微信平台、税企QQ群、在线访谈、12366服务热线等作用宣传税收政策，继续举办分行业纳税人培训班；大力推行网上办税、电子退税、免填单、自助办税、移动办税、国地税联合办税、同城通办等，用税务人的“辛苦指数”换来纳税人的“满意指数”。（通讯员 朱娅）

地税服务台

12366——听得见的纳税服务

12366纳税服务热线是全国税务系统面向纳税人的特服电话，是为纳税人提供纳税服务的热线号码。我省地税系统充分发挥12366纳税服务热线在税法宣传和咨询辅导等方面的积极作用，努力为纳税人提供全方位、多层次、高水平的服务，营造良好税收秩序，切实维护纳税人合法权益，促进经济发展和社会进步进行了有益的探索。

12366纳税服务热线的开通，有效提升了税务机关的纳税服务水平，使纳税人可以全天候、无限制地了解国家税收政策等规定，同时，进一步提高了税收征管质量和效率，有利于优化税务机关征管资源配置，降低税收成本，推进税收征管体制改革。此外，还进一步规范了税收执法与服务行为，有利于健全税务机关监督制约机制，加强作风建设，提高依法行政水平，树立良好形象。目前12366纳税服务热线已成为纳税人与税务机关沟通的桥梁和纽带，深受社会各界和广大纳税人的好评。

（陈怡 周玲 邢斌）

- 12366热线具备以下主要服务功能
- 1

纳税咨询服务：主要是为纳税人提供税收法律法规和政策、征管规定、涉税信息等咨询查询服务。
- 2

办税指南服务：主要是为纳税人办理税务登记、发票购领、申报纳税等涉税事项的程序、手续提供咨询服务。
- 3

涉税举报服务：主要是为纳税人举报税收违法行为等提供服务。
- 4

投诉监督服务：主要是为纳税人对税务机关行风、服务质量及税务人员违法违纪行为的监督投诉提供服务。

制图/孙发强

海南地税六项举措 提升12366 纳税服务热线服务质效

海南省地税局积极探索完善12366纳税服务热线平台建设，全面提升纳税服务质效，海南地税12366纳税服务热线接听率由最初的67%上升至95%。

规范服务流程。编写《海南地税12366纳税服务热线制度汇编》，制定12366热线内部工作制度和工作规范，明确工作流程中各环节工作要求和限时标准，严格落实责任，确保内部工作流转顺畅，纳税人诉求得到快速回应。

推行延时服务。自2014年6月1日起，海南地税12366纳税服务热线人工坐席便开通了17时30分至20时30分晚间延时服务，为广大纳税人和社会公众提供了更便捷及时的纳税服务，受到了广大纳税人的热烈欢迎。

局长参与接线。将省局领导走进12366接听热线作为一项常态化工作，每月根据纳税人反映的热点问题，形成当期局长在线交流主题，引导广大纳税人积极参与省局领导的直接对话，保障纳税人依法享有其合法权益和向税务机关进行咨询、投诉的权利，进一步为纳税人提供便利服务。

增设自助语音。针对全省各市县区局的投诉电话、小微企业税收优惠政策“一问一答”、灾后税收优惠政策等内容，添加12366纳税服务热线自动语音功能，确保纳税人的投诉得到及时处理和税收优惠政策第一时间传递给纳税人；增设发票信息查询功能，纳税人和消费者如需查询发票信息，可以拨打海南地税12366—2—3—2，按照语音提示输入发票号码、发票代码、发票密码即可查询。

加强语质质检。定期安排专人负责录音质检，以实时监听与抽样监控相结合的方式，按照国家税务总局录音质检考核标准进行打分评判，对坐席人员的语务工作进行考核。

加强早会培训。12366热线工作人员坚持每日半小时早会制度，每周分组、分专题对业务知识、技巧、礼仪等方面的知识和薄弱环节进行内部培训，通过案例分析等方式，学习最新政策、业务流程，提升业务知识技能，统一答复口径，更好为纳税人提供涉税咨询服务。（陈怡 周玲 邢斌）



推行全天候便民延时服务

税收热点问题解答

1、房地产公司取得土地，将“生地”开发成“熟地”后再次转让，取得土地使用权所支付的金额和开发土地的成本、费用能否加计20%扣除？

答：根据《国家税务总局关于印发〈土地增值税宣传提纲〉的通知》（国税函发〔1995〕1110号）第六条第二项规定，对取得土地使用权后投入资金，将“生地”变为“熟地”转让的，计算其增值额时，允许扣除取得土地使用权时支付的地价款、交纳的有关费用，和开发土地所需成本再加计开发成本的20%以及在转让环节缴纳的税金。

2、房地产公司取得土地，将“生地”开发成“熟地”后再次转让，取得土地使用权所支付的金额可以据实扣除但不允许加计扣除，开发土地所需成本可加计20%扣除。

2、房地产开发企业开发建造地下停车场（库），建成后产权属于全体业主所有，其成本、费用是否可以计入土地增值

税扣除项目扣除？

答：根据《国家税务总局关于房地产开发企业土地增值税清算管理有关问题的通知》（国税发〔2006〕187号）第四条第三项规定，房地产开发企业开发建造的与清算项目配套的居委会和派出所用房、会所、停车场（库）、物业管理场所、变电站、热力站、水厂、文体场馆、学校、幼儿园、托儿所、医院、邮电通讯等公共设施，其建成后产权属于全体业主所有的，其成本、费用可以扣除。

因此，房地产开发企业开发建造地下停车场（库），建成后产权属于全体业主所有的地下停车场库，其成本、费用可

以计入土地增值税扣除项目扣除。

3、个人因与用人单位解除劳动合同关系而取得的一次性补偿收入是否要计征个人所得税？

答：根据《国家税务总局关于个人因解除劳动合同取得经济补偿金征收个人所得税问题的通知》（国税发〔1999〕178号）第一条规定对于个人因解除劳动合同而取得一次性经济补偿收入，应按“工资、薪金所得”项目计征个人所得税。

根据《财政部 国家税务总局关于个人与用人单位解除劳动合同关系取得的一次性补偿收入征免个人所得税问题的通知》（财税〔2001〕157号）第

一条规定，个人因与用人单位解除劳动合同关系而取得的一次性补偿收入（包括用人单位发给的经济补偿金、生活补助费和其他补助费用），其收入在当年上年职工平均工资3倍数额以内的部分，免征个人所得税；超过的部分按照《国家税务总局关于个人因解除劳动合同取得经济补偿金征收个人所得税问题的通知》（国税发〔1999〕178号）的有关规定，计算征收个人所得税。

因此，根据上述规定个人因与用人单位解除劳动合同关系而取得的一次性补偿收入，其收入在当年上年职工平均工资3倍数额以内的部分，免征个人所得税；

超过的部分应按“工资、薪金所得”项目计征个人所得税。

4、企业的股东向企业（非个人独资企业、合伙企业）借款，但长期（跨年度）没有归还，请问需要缴纳个人所得税吗？

答：根据《财政部国家税务总局关于规范个人投资者个人所得税征收管理的通知》（财税〔2003〕158号）第二条规定，纳税年度内个人投资者从其投资企业（个人独资企业、合伙企业除外）借款，在该纳税年度终了后既不归还，又未用于企业生产经营的，其未归还的借款可视为企业对个人投资者的红利分配，依照“利息、股息、红利所得”项目计征个人所得税。

因此，企业的股东向企业（非个人独资企业、合伙企业）借款，但长期（跨年度）没有归还又没有用于生产经营的，应按规定依照“利息、股息、红利所得”项目计征个人所得税。

（以上内容由省地税局提供）