

## 优化服务机制 发挥“互联网+”作用 落实纳税服务规范 海南地税打好纳税服务组合拳

今年以来，海南省地方税务局紧紧围绕贯彻落实省政府关于“研究部署优化产业结构、培育新的经济增长点”的重大产业培育计划，不断优化服务机制，充分发挥“互联网+”作用，进一步落实纳税服务规范，打好优化纳税服务“组合拳”，助力我省十二产业发展。截至今年11月，我省86379户纳税人享受了减免税政策，减免税款24.63亿元，同比增长84%，税收优惠政策效应逐步显现。

### 加大政策宣传力度

在深入分析我省十二产业税源情况、行业特点等基础上，海南地税迅速调动各业务部门力量，加班加点认真收集整理十二产业税收优惠政策，仅用一周时间便完成了《海南省地方税务局十二产业税收优惠政策汇编》（以下简称《汇编》）的编撰和印制工作，结合全省十二产业分布和税源户数实际情况，印制《汇编》8600余册，在全省20个市、县、区局的60余个办税服务厅进行免费发送和

宣传。同时，改变“撒网式”散发资料等传统宣传形式，为300多家十二产业重点纳税人快递寄送《汇编》资料，每月定期为十二产业重点纳税人寄送我局编制的《涉税信息月报》，把每月最新税收政策、优化纳税服务新举措及一些涉税温馨提示及时提供给纳税人。此外，在海南地税门户网站增设“十二产业税收优惠政策”专栏、海南地税微信平台和海南日报地税周刊专栏等媒体对其内容进行发布；通过办税服务厅、12366纳税服务热线、网站咨询专栏、税企QQ群等互动渠道，为十二产业纳税人提供适合该行业特点的深度咨询辅导，通过多角度、全方位的税收宣传，让纳税人及时了解、掌握和享受相关税收优惠政策，引导十二产业纳税人实现结构优化、产业升级和发展提速。

### 量身培训纳税人

海南地税以“始于纳税人需求，终于纳税人满意”为理念，充分发挥实体和网

络纳税学堂的作用，贴近需求创新设置培训课程，以基础培训与专项提高相结合、理论学习与实际操作相结合及“税务机关+专业院校”联合培训模式，对十二产业纳税人开展税收政策宣传咨询和培训辅导。一是组织重点税源企业纳税人免费到省外著名院校进行培训。2015年8—10月组织旅游行业、互联网行业、医药行业、金融保险行业、高新技术行业等十二产业企业财务高管分别到北京国家会计学院、厦门国家会计学院和浙江大学参加培训，结合纳税人培训需求和关注的税收热点难点，与培训院校研究制定了《新三板常见财税难点问题解析》、《新金融时代与企业财务管理新思维》、《一带一路新战略》、《财税的风险规避与效益筹划》、《跨境电商的税收政策与导向》等课程，培训内容紧密结合当前经济发展的形势与重点热点方向，帮助纳税人了解国家的产业发展方向和最新的税收政策。二是充分利用实体纳税人学堂开展政策辅导。根据不同产业纳税人特点，在实体纳税人学堂组织举办了中

小微企业税收优惠政策和涉税风险识别及防范培训班、土地增值税相关业务培训班等，开展最新税收政策辅导、税收优惠政策解读、大企业（集团）税务风险管理培训等，向纳税人现场讲解和辅导国家最新政策公告，满足不同层次纳税人的不同需求。三是贴近需求灵活设置网络学堂课程。专门录制《企业所得税汇算清缴新版申报表》、《房地产企业土地增值税清算实务》、《营改增对建筑房地产业的影响与应对》等专题视频，外购《互联网思维和企业升级》、《企业转型升级、融资及上市新战略》等视频课件和财税微课程，每月定期分批在省局网络纳税人学堂外挂，积极引导纳税人登录网络纳税人学堂在线学习，使纳税人在学习时间和空间选择上更具灵活性，最大限度地满足纳税人自主学习的需要。

### 持续优化纳税服务

为更好地服务十二产业纳税人，海南地税以优化纳税服务为切入点，不断规范

纳税服务体系。一是实施标准化服务。认真贯彻落实全国纳税服务规范，切实落实好首问责任制、限时办结、绿色通道等工作制度，真正做到服务一把尺子，办税一个标准，让纳税服务提速增效。二是提供多元化纳税申报方式。在大厅申报、网上申报、自助终端机申报、同城通办的基础上，积极为十二产业纳税人推行提醒、辅导、延时、预约、援助等深层次、个性化服务。三是启动“税贷通”服务平台建设。为银行业金融机构提供查询纳税人的涉税情况及财务报表信息功能，提升银行业金融机构获取企业真实经营数据的可靠性，帮助诚信纳税人融资，让企业受益于“互联网+纳税服务”。四是“用心、用情、用爱”服务好纳税人。认真落实《纳税服务投诉管理办法》，第一时间解决回应纳税人的诉求，着力缩短纳税服务投诉办理时限，履行纳税服务投诉回访机制，做到“件件有落实，事事有回音”，有效化解征纳矛盾，切实维护纳税人合法权益。截至2015年11月底，共处理了纳税人投诉612件，解决率100%。

（周玲 吴芳玲）

## 让法治阳光普照

海南省地税局启动2015年法制宣传月活动

近日，省地税局机关组织近百名干部职工面向国徽和宪法庄严宣誓，伴随着声声铿锵有力的誓言，海南省地税系统2015年法治宣传月活动正式拉开序幕。全省地税系统20个市、县、区局和6个直属稽查局近2000名税务干部通过视频会议系统同步参与。

启动仪式和宣誓活动结束后，省地税局随即以“学习普及宪法知识，提高依法行政能力”为主题开展宪法专题学习活动，现场邀请海南大学法学院知名教授讲授了中国宪法的演变和进步，引古论今，详细阐述了十八大以来中央关



### 地税动态

## 海南地税多措并举 维护纳税人权益

纳税服务投诉案件办结率100%

本报海口12月10日讯（记者陈怡通讯员罗凌）记者今天从省地税局获悉，截至2015年11月底，共处理了纳税人投诉612件，解决率100%。通过努力，省地税局在2015年全国纳税人满意度调查成绩大幅提升，排名较2014年进步13名。

今年以来，海南地税持续深入开展便民办税春风行动，认真贯彻落实《纳税服务投诉管理办法》，积极采取有效措施化解征纳矛盾，维护纳税人合法权益，努力做到“服务一把尺子、办税一个标准”，让全省纳税人享受统一的办税服务，纳税人税法遵从度和满意度得到显著提高。

在具体的操作上，省地税局积极畅通纳税人维权渠道，通过办税服务厅、门户网站、海南地税微信平台等载体，加大对《纳税服务投诉管理办法》的宣传力度，对外公开全省地税系统纳税服务投诉电话，设立12366投诉专席，开辟门户网站纳税服务投诉专栏。不仅要有“台上”服务、“网上”服务，还要有“掌上”服务，努力实现多元化维权渠道。

为及时解决纳税人合理诉求，省地税局落实快速响应机制，高效解决77个涉税疑难问题，推出五大举措应对“金三系统”上线办税服务厅拥堵问题，切实提高办税效率，有力保障纳税人合法权益。

同时，地税部门派专人负责纳税人的维权工作，跟进做好回访工作。12366投诉专席针对受理的纳税服务投诉定期进行回访，根据收集的意见建议和权益维护需求，不断改进纳税服务工作，有针对性的提供服务保障，将维护纳税人权益落到实处。

此外，省地税局还广泛听取纳税人合理反映涉税诉求，省国税局、省地税局邀请中介机构和纳税人代表等社会各方共同参与，建立海南省纳税人权益保护中心，集中解决社会各方提出的意见、建议和权益维护诉求。

### 政策解读

## “12366”热线涉税咨询热点问题解答

1. 纳税人逾期办理税务变更登记，属于首次发生会罚款吗？

答：根据《中华人民共和国征收管理法》（中华人民共和国主席令第49号）第六十条第一项规定，纳税人未按照规定的期限申报办理税务登记、变更或者注销登记的，由税务机关责令限期改正，可以处2000元以下的罚款；情节严重的，处2000元以上1万元以下的罚款。

根据《海南省地方税务局关于部分税收违法行为实行“首违不罚”的通知》（琼地税发〔2015〕161号）的规定，纳税人未按照规定的期限申报办理税务登记变更的，首次发生、限期改正的，不予处罚。

因此，纳税人未按照规定的期限申报办理税务变更登记，如属于首次发生的，限期改正，不予处罚。

2. 房地产企业的土地增值税是以“建设工程规划（临时）许可证”还是“建设用地规划许可证”确认的房地产开发项目为单位进行清算？

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）第一条规定，土地增值税以国家有关部门审批的房地产开发项目为单位进行清算，对于分期开发的项目，以分期项目为单位清算。

因此，个人转租房屋取得的租金收入在计算个人所得税时，可按上述规定进行扣除。

5. 公司未支付工资给员工，是否可以按照预估的工资来代扣代缴个税？

答：根据《国家税务总局关于印发〈个人所得税代扣代缴暂行办法〉的通知》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

6. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

7. 企业领取“三证合一”营业执照后还要办税务登记证吗？

答：根据《国家税务总局关于印发〈个人所得税代扣代缴暂行办法〉的通知》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

8. 公共交通车辆，是否可以享受车船税的减免？

答：根据《海南省车船税征收管理办法》（海南省人民政府令第245号）第四条规定，公共交通车船同时符合下列条件的，暂免征收车船税：（一）依法取得营运资质；（二）执行政府定价或者政府指导价；（三）按照规定时间、线路和站点运营；（四）供公众乘用并承担部分社会公益性服务或者执行政府指令性任务。

因此，企业发生的与生产经营活动无关的各种非广告性质的赞助支出不允许在所得税前扣除；广告性质的赞助支出可按广告和业务宣传费的规定扣除。

9. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

10. 某房地产公司与购房人签订购房合同后，购房人违约不再购买房产，其按合同约定向房地产公司支付了一笔违约金，房地产公司取得的该笔违约金是否需要缴纳营业税？

答：根据《中华人民共和国营业税暂行条例》（中华人民共和国国务院令第540号）第五条规定，纳税人的营业额为纳税人提供应税劳务、转让无形资产或者销售不动产收取的全部价款和价外费用。

因此，企业发生的与生产经营活动无关的各种非广告性质的赞助支出不允许在所得税前扣除；广告性质的赞助支出可按广告和业务宣传费的规定扣除。

11. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

12. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

13. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

14. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

15. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

16. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

17. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

18. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

19. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

20. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

21. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

22. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴个人所得税吗？若需要按照哪个税目缴纳？

答：根据《国家税务总局关于个人所得税代扣代缴暂行办法》（国税发〔1995〕16号）第五条规定，扣缴义务人向个人支付应纳税所得（包括现金、实物和有价证券）时，不论纳税人是否属于本单位人员，均应代扣代缴其应缴纳的个人所得税税款。

因此，公司未支付工资给员工，不可以按照预估的工资来代扣代缴个税。

23. 个人购买人寿保险，保险公司约定分红，需要代扣代缴