

# 服务从心开始,满意从我做起

德清县国税局从服务入手,设身处地为纳税人考虑,从“我”做起,从自身开始,推出了“服务从心开始,满意从我做起”的服务新品牌,即:服务真心、诚心、热心;态度精心、专心、用心;让纳税人感到放心、动心和安心。用心践行全心全意为纳税人服务的宗旨,切实做好“满意”的文章,真正实现人人是窗口,个个是形象。

一、完善服务措施,着力优化办税环境。德清县局以“转变服务观念”和“落实两个减负”为突破口,从办税服务厅内部着手,积极推行便民、利民措施,提高办税服务的工作效率,构建和谐的税收征纳关系。从今年四

季度起,在办税服务厅中设立智能叫号、导税服务区、纳税人自助报税区、休息等候区,一窗统办服务区,推行“一窗统办”、“智能排队叫号系统”和自助办税服务系统的办税服务新模式。利用计算机信息管理技术代替传统排队,减少纳税人重复等候次数。实现了从“站等”办税到“坐等”办税的转变,办税环境更温馨。并将抄税功能、网上申报和网上认证等纳税人自助服务延伸到县城以外的两大镇,办税服务功能更趋于合理;办税服务厅还实行错时服务、中午值班服务,预约服务等服务项目切实方便了纳税人。

二、深化服务理念,着力打造服务品牌。“服务从心开始,满意从我做起”是德清县局每位干部时刻牢记的服务理念。在办税服务厅,纳税人可以一次性完成税收政策咨询、各类涉税事项审批的全部手续,再也不用自己找经办人办理各类涉税事项,办税效率明显提高。

与此同时,德清县局还推出了各类特色服务。一是发票验旧上门服务,即用票量大的企业上门进行发票验旧并发售发票。今年已向德清县供电局等三户企业开展了发票验旧上门服务,共验旧发票40000余份,发售发票40000余份。二是报税预约

特色服务,即对税务代理和财务咨询服务公司等一次报税企业多的单位进行预约报税,利用中午休息时间由办税服务厅中午值班人员为他们进行集中错时抄税,相对解决了报税拥挤排队等候的现象,为纳税人带来了很大方便。

三、提升服务质量,着力强化创新意识。便民办税服务并非一成不变,2007年德清县局创新使用“农民办税方便卡”服务,免除了农村纳税人到税务机关开票时要多头打证明的繁琐手续,这一特色创新服务被浙江省国税局在全省国税系统推广。今年又在各乡镇推广运用农村税收征管信息系统,将部

分办税服务功能向偏远镇村延伸,实现了职能提升、信息共享、远程服务三大功能的升级。试行农民办税方便卡开票模块采用乡镇人员开票,税务机关确认的方式,在一定程度上解决了属于免税范围的普通发票不得委托税务机关以外的单位代开的难题,10月17日在离县城40公里远的新安镇成功运行,实现了农民办税不出镇。并于11月4日在偏远乡村新安镇舍西村为当地农民开出了第一张农产品免税发票,实现当地农民办税不出村的目标,切实减轻纳税人负担,以实际行动支持了“三农”建设。

■李维斌 吕欣

## 温馨提醒

### 广告费税前扣除有讲究

最近,常山县某企业委托一家专业广告公司安装制作了一系列产品灯箱广告和户外喷绘广告,共支付费用20万元。近日,该企业财务人员打电话向县国税局咨询:这笔费用能否在税前扣除?

税务人员向企业财务人员解释道,《企业所得税法实施条例》第四十四条规定,企业发生的符合条件的广告费和业务宣传费支出,除国务院财政、税务主管部门另有规定外,不超过当年销售(营业)收入15%的部分准予扣除;超过部分,准予在以后纳税年度结转。国家税务总局《关于印发〈新企业所得税法精神宣传提纲〉的通知》(国税函〔2008〕159号)进一步明确,企业每一纳税年度发生的符合条件的广告费和业务宣传费支出合并计算,除国务院财政、税务主管部门另有规定外,不超过当年销售(营业)收入15%的部分,准予扣除;超过部分,准予在以后纳税年度结转扣除。因此,该企业发生的产品灯箱和户外喷绘广告费用应与其他业务宣传费和广告费一起,在不超过当年销售(营业)收入15%的范围内扣除,如超过扣除限额,可在以后纳税年度结转扣除。

税务人员同时提醒该企业财务人员,企业申报扣除的广告费支出应与赞助支出严格区分。纳税人申报扣除的广告费支出,必须符合下列条件:广告是通过经工商部门批准的专门机构制作的;已实际支付费用,并已取得相应的发票;通过一定的媒体传播。《企业所得税法》第十条规定,在计算应纳税所得额时,赞助支出不得扣除。《企业所得税法实施条例》第五十四条规定,企业所得税法第十条第(六)项所称赞助支出,是指企业发生的与生产经营活动无关的各种非广告性质支出。因此,对于赞助支出,如果要在税前扣除,企业必须整理有关证据,按照广告费税前扣除的有关规定,证明属于与生产经营有关的广告性质支出,才能税前扣除,否则一律不得扣除。

■郑松土

## 富阳国税局:

### 四送温暖

#### 助企业“挺冬迎春”

一是送信心。局领导带队到重点税源企业走访调研,详细了解企业经营、资金运转、技改研发等情况,帮助企业解决实际困难,增强企业“挺冬迎春”的信心。二是送政策。对国家出台的一系列税收优惠政策,通过“管理员下户说、纳税人进门看、网站上深入讲、短信中及时传”等形式抓好宣传,让企业及时知晓;同时在调查核实的基础上积极落实各项优惠政策。三是送信息。定期与企业以及地税、工商、银行等部门沟通,为企业提供综合了解各类信息的平台,为企业发展提供参考意见。四是送服务。在办税服务大厅增设两台自助报税设备,并为高新技术企业、困难企业以及资源综合利用、正处于转型升级中的小企业开辟绿色通道,实行预约办理、上门服务等特色服务,为企业送服务到家,送温暖到家。

■王静 肖文

## 杭州西湖国税局:

### 税企同心渡时艰

一是宣传先行,通过新办企业培

## 税企同心 共渡时艰

训、税收政策培训、重点税源企业涉税辅导、公告栏等途径进行税收优惠政策的主题宣传。同时将现有的税收优惠政策和财政扶持政策进行梳理,编印成涉税须知发放给企业,让纳税人充分了解税收优惠政策。二是走访调研,广泛开展走访活动,深入企业进行调研,听取企业存在的困难,倾听企业呼声,帮助企业税收筹划,替企业解决税收政策方面的困惑与难题。三是政策落实,简化程序,尽可能加快减免税、出口退税审批速度。尽快将政策优惠落实到每一户符合条件的企业,缓解企业资金压力。四是经验交流,召开税企恳谈会,搭建税务机关和企业、企业与企业之间的沟通平台。将调研过程中收集到的情况进行汇总,总结有代表性的意见和建议。让行业内的龙头企业、老企业等现身说法,帮助一些中小企业打开思路,相互勉励,增强战胜困难的信心。

■汪小鹿

### 出口退税率提高 将使青田出口企业利润增加近700万

从2008年12月1日起,国家再次提高部分商品出口退税率。青

田县外贸企业出口涉及的主要是鞋,约占外贸企业总出口额的40%,以2007年11月至2008年10月出口额为依据估算,退税率从11%提高到13%以后,预计明年皮鞋企业的出口额折合人民币约为17891.41万元,这将使该县外贸出口企业利润增加360万元。生产型出口企业出口的主要产品主要有鞋、医药类、蒸发器、冷凝器、阀门、漆包线等,这些产品退税率提高幅度在1%到4%不等,这将增加该类出口企业利润300万元。

■占炳军 杨静

## 杭州上城国税局

### 开展“向万家企业送温暖”活动

一是由局领导带队走访调研,针对企业存在的实际困难提供帮助。二是多渠道宣传税收政策,加大网站、涉税资料等对外宣传力度,为企业提供上门服务,指导企业用足用好税收优惠政策。三是简化办税流程,提高办税效率,畅通办税渠道,完善叫号系统,严格落实“一窗统办”,为纳税人提供优质服务。四是畅通税企交流渠道,认真听取企业对国税工作的意见和建议,积

## 国税动态

### 杭州开发区国税分局加强高新技术企业认定服务

一是成立领导小组。我局会同杭州经济技术开发区经济发展局(科技局)、财政局、地税局,成立杭州经济技术开发区高新技术企业认定管理

工作领导小组,联合开展对辖区内高新技术企业认定工作。二是开展辅导并进行初审。领导小组为初选的61家企业召开政策辅导会,讲解认

定工作的相关要求和程序。经初审,杭州九源基因工程有限公司、杭州康莱特药业有限公司等8户企业符合认定条件,并报送杭州市高新技术企

### 景宁国税局连续11年稽查案件零复议、零诉讼

近年来,景宁县国税局在税务稽查案件审理过程中严把“三关”,确保案件质量:一是严把事实证据关。要求检查人员取到的书证、物证、证人证言、鉴定材料等都必须合理合法,

准确有效;所有证据要环环相扣,笔录内容要全面清晰真实,确保事实证据确凿。二是严把材料审核关。认真审核案件线索、立案依据及稽查报告,看手续是否完备;查违法事实材

料,看认定的违法事实是否清楚、证据是否确凿。三是严把案件定性关。要求具体的行政行为为所适用的法律条款必须与所处理的事实性质相吻合,做到定性准确,处罚恰当。对审

■吴家田

### 浦江国税局倾力结束一起马拉松式退税

日前,浦江县百川产业有限公司如愿以偿收到了国税部门一笔210万元的出口退税款。至此,困扰该企业8个月之久的退税难题划上了圆满的句号。

事情还得从头说起,浦江县百川产业有限公司是一家包含广东佛山分公司在内,年产值1亿多元,主要生产铜包钢裸线的企业,产品用于音

频信号传输及电力传输,出口前景广阔。今年年初,该公司产品进入江苏苏州出口口岸——苏州工业园区出口加工区后,正待办理出口退税,不料由于财政部、海关总署、国家税务总局今年2月初联合下发的财税〔2008〕10号文件,未具体明确出口货物至出口加工区等海关特殊监管区域后,其退税是退给该区内企

业,还是退给区外销售出口货物至该区域内的企业,以至百川公司的出口货物无法办理退税。不仅如此,该公司在随后的生产经营中,也有单不敢接,致使大部分生产线面临停产困境,企业心急如焚。

浦江县国税局了解此情况后引起高度重视,局长及时带领职能科室人员,深入百川公司调查核实详细情

业认定领导小组审核。三是建立回访制度。对通过认定的高新技术企业,指定专人定期上门辅导,细化后续管理。在执行税收优惠政策过程中如发现不再具备高新技术资格的企业,及时提请认定机构复核。

■朱向阳 沈洁

理中发现的证据不足、事实不清、定性不准等及时纠正;对政策界限不清、定性有争议的案件及时向上级稽查、法规部门请示,确保定性准确。该局从1997年至今连续11年稽查案件未发生一起行政复议和行政诉讼案件。

■吴家田

况,对企业出口货物办理延期申报手续。接着又不厌其烦,多次往返金华市国税局、浙江省国税局,汇报企业难题,寻求向上级反映的办法。经多方努力,功夫不负有心人,最近国家税务总局终于下发文件,明确了加工区区外企业可以办理退税。峰回路转之际,浦江县国税局第一时间将此文件精神告知企业,并以最快速度为公司办理了退税手续。

■吴洪华 黄剑豪 石国强

### 西湖国税局加强建筑安装企业税源管理

日前,杭州市西湖区国税局针对涉外审计中发现的部分建筑安装、设计工程及园林、生态工程施工等行业在收入确认和成本列支上存在着随意性,所得税管理存在盲区,提出如下管理举措:一、督促企业在工程部和财务部之间建立有效的沟通和传递机制。工程部必须按施工

项目或设计合同建立台账,详细载明项目的名称、合同金额、施工面积、开工完工时间、投入材料和人力情况、施工或设计进度、分包、转包情况;并按月向财务部提供工程施工和进度情况表;二、要求财务部严格按照项目台账建立明细账,按工程进度核算,及时确认收入和配比

成本,改变原按收款确认收入和收到发票确认成本的简单做法。对分期收款或跨度一年以上的项目按工程进度或完工百分比结转成本,正确计算当年所得税;三、加强相关发票的审核管理。尤其是成本费用科目必须要有合法的凭证,建安工程完工结算一律使用“建筑安装专用

■张璋

发票”;运杂费结算,使用货运发票;零星小工、杂工结算,使用服务性发票。四、重点核对工程合同价和工程决算金额的差异。对工程已完工但因未决算而未及时确认收入的均按合同价结转收入并确认应纳税所得额;对发现有故意隐匿合同、账外经营嫌疑的纳税人及时移交稽查进一步查处。