**代开增值税专用发票**

办税指南

国家税务总局张掖市甘州区税务局

【事项名称】

代开增值税专用发票

【申请条件】

1. 已办理税务登记的小规模纳税人（包括个体经营者）以及国家税务总局确定的其他可以代开增值税专用发票的纳税人发生增值税应税行为、需要开具增值税专用发票时，可向主管税务机关申请代开。

2.申请代开增值税专用发票的货物运输业小规模纳税人，适用“货物运输业小规模纳税人异地代开增值税专用发票备案”的“申请条件”。

【设定依据】

1.《中华人民共和国发票管理办法》第十六条

2.《中华人民共和国发票管理办法实施细则》（国家税务总局令第25号公布，国家税务总局令第37号、第44号、第48号修改）第十九条

【办理材料】

1.代开增值税专用发票的货物运输业小规模纳税人：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 材料名称 | 数量 | 备注 |
| 1 | 《货物运输业代开增值税专用发票缴纳税款申报单》 | 3份 |  |
| 2 | 加载统一社会信用代码的营业执照（或税务登记证） | 1份 |  |
| 3 | 经办人身份证件原件及复印件 | 1份 | 原件查验后退回 |

2.申请代开增值税专用发票的其他纳税人：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 材料名称 | | 数量 | 备注 |
| 1 | 《代开增值税发票缴纳税款申报单》 | | 3份 |  |
| 有以下情形的，还应提供相应材料 | | | | |
| 适用情形 | | 材料名称 | 数量 | 备注 |
| 纳税人出租不动产、转让取得的不动产 | | 不动产权属资料原件及复印件 | 1份 | 原件查验后退回 |
| 不动产合同、协议或者税务机关认可的其他资料原件及复印件 | 1份 | 原件查验后退回 |
| 自然人 | | 身份证件原件及复印件 | 1份 | 原件查验后退回 |
| 已办理税务登记的纳税人 | | 加载统一社会信用代码的营业执照（或税务登记证、组织机构代码证等）原件 | 1份 | 查验后退回 |
| 经办人身份证件原件及复印件 | 1份 | 原件查验后退回 |

【是否实名办税】

是

【是否免填单业务】

是

【办理地点】

1.可通过办税服务厅（场所）、甘肃省电子税务局（https://etax.gansu.chinatax.gov.cn）、自助办税终端办理，办税服务厅（场所）的具体地点可从国家税务总局甘肃省税务局网站（http://gansu.chinatax.gov.cn）“纳税服务---办税地图”栏目查询

2.此事项可在同城通办。

【办理机构】

主管税务机关

【收费标准】

不收费

【办理时间】

即时办结

【联系电话】

主管税务机关对外公开的联系电话，可通过国家税务总局甘肃省税务局网站（http://gansu.chinatax.gov.cn）“纳税服务---办税地图”栏目查询。

【办理流程】



【纳税人注意事项】

1.纳税人对报送材料的真实性和合法性承担责任。

2.文书表单可在国家税务总局甘肃省税务局网站（http://gansu.chinatax.gov.cn）“资料下载”栏目查询下载或到办税服务厅领取。

3.税务机关提供“最多跑一次”服务。纳税人在资料完整且符合法定受理条件的前提下，最多只需要到税务机关跑一次。

4.纳税人使用符合电子签名法规定条件的电子签名，与手写签名或者盖章具有同等法律效力。

5.纳税人提供的各项证明资料为复印件的，均须注明“与原件一致”并签章。

6.经过实名信息验证的办税人员，不再提供登记证件和身份证件复印件等资料。

7.增值税小规模纳税人（其他个人除外）发生增值税应税行为，需要开具增值税专用发票的，可以自愿使用增值税发票管理系统自行开具。选择自行开具增值税专用发票的小规模纳税人，税务机关不再为其代开增值税专用发票。小规模纳税人销售其取得的不动产,应当向不动产所在地税务机关申请代开增值税专用发票。

8.接受税务机关委托代征税款的保险业、证券业、信用卡业和旅游业企业，向代理人或经纪人支付佣金费用后，可代代理人或经纪人统一向主管税务机关申请汇总代开增值税普通发票或增值税专用发票。代开增值税发票时，应向主管税务机关出具个人保险代理人的姓名、身份证号码、联系方式、付款时间、付款金额、代征税款的详细清单。主管税务机关为个人保险代理人汇总代开增值税发票时，在备注栏内注明“个人保险代理人汇总代开”字样。

9.其他个人委托房屋中介、住房租赁企业等单位出租不动产，需要向承租方开具增值税发票的，可以由受托单位代其向主管税务机关按规定申请代开增值税发票。

10.因开具错误、销货退回、销售折让、服务中止等原因，纳税人需作废已代开增值税发票的，可凭已代开发票在代开当月向原代开税务机关提出作废申请；不符合作废条件的，可以通过开具红字发票处理；纳税人需要退回已征收税款的，可以向税务机关申请退税。

11.中国境内提供公路货物运输和内河货物运输且具备相关运输资格并已纳入税收管理的小规模纳税人，将营运资质和营运机动车、船舶信息向主管税务机关进行备案后，可在税务登记地、货物起运地、货物到达地或运输业务承揽地（含互联网物流平台所在地）中任何一地，就近向税务机关申请代开增值税专用发票。

12.小规模纳税人转让其取得的不动产，不能自行开具增值税发票的，可向不动产所在地主管税务机关申请代开；纳税人向其他个人转让其取得的不动产，不得开具或申请代开增值税专用发票。

小规模纳税人中的单位和个体工商户出租不动产，不能自行开具增值税发票的，可向不动产所在地主管税务机关申请代开增值税发票；纳税人向其他个人出租不动产，不得开具或申请代开增值税专用发票。

其他个人销售其取得的不动产和出租不动产，购买方或承租方不属于其他个人的，纳税人缴纳增值税等税费后可以向不动产所在地主管税务机关申请代开增值税专用发票。

小规模纳税人跨县（市、区）提供建筑服务，不能自行开具增值税发票的，可向建筑服务发生地主管税务机关按照其取得的全部价款和价外费用申请代开增值税发票。

13.纳税人办理产权过户手续需要使用发票的，可以使用增值税专用发票第六联或者增值税普通发票第三联。

14.增值税小规模纳税人应在代开增值税专用发票的备注栏上，加盖本单位的发票专用章。

15.提供建筑服务，纳税人代开增值税发票时，应提供建筑服务发生地县（市、区）名称及项目名称。

销售不动产，纳税人代开增值税发票时，应在“货物或应税劳务、服务名称”栏填写不动产名称及房屋产权证书号码（无房屋产权证书的可不填写），“单位”栏填写面积单位，应提供不动产的详细地址。

出租不动产，纳税人代开增值税发票时，应提供不动产的详细地址。

跨县（市、区）提供不动产经营租赁服务、建筑服务的小规模纳税人（不包括其他个人），代开增值税发票时，在发票备注栏中自动打印“YD”字样。

提供货物运输服务，应在发票备注栏填写起运地、到达地、车种车号以及运输货物信息等内容。

出租、出售不动产，按照核定计税价格征税的，备注栏注明“核定计税价格，实际成交含税金额×××元”。

16.纳税人按照有关规定适用免征增值税政策的，不得开具或代开增值税专用发票；已开具增值税专用发票的，应当开具对应红字发票或者作废原发票，再按规定适用免征增值税政策并开具普通发票。

17.2019年3月1日起，纳税人通过甘肃省电子税务局提交发票代开申请并缴纳相应税费后，可选择通过邮寄配送取得代开发票。选择通过邮寄配送的，税务机关在2个工作日内开出发票并邮寄发出。

18.符合《国家税务总局关于开展网络平台道路货物运输企业代开增值税专用发票试点工作的通知》（税总函〔2019〕405号）条件的试点企业办理增值税纳税申报时，代开增值税专用发票对应的收入不属于试点企业的增值税应税收入，无须申报。试点企业应按月将代开增值税专用发票和代缴税款情况向主管税务机关报备。

【电子税务局操作规范】

登录甘肃省电子税务局，通过功能分类查找，【我要办税】—【发票使用】—【发票代开】—【代开增值税专用发票】，或在搜索栏中输入【代开增值税专用发票】，办理业务。

税务前台业务

【对应征管规范章节】

《全国税收征管规范（2.0）》1.2.2.1代开增值税专用发票

【基本规范】

1.受理

（1）办税服务厅或电子税务局接收资料信息，核对资料信息是否齐全、是否符合法定形式、填写内容是否完整，符合的即时办结；对资料不齐全、不符合法定形式或填写内容不完整的，当场一次性告知应补正资料或不予受理原因。

（2）对办税人员进行实名信息验证。

2.办理

（1）按照纳税人报送材料录入数据。根据信息系统的提示信息，提醒纳税人更正纠错。

（2）按规定需征收税款的，先征收税款后开具发票，符合差额征收和税收减免优惠政策的，按照申报纳税规范和优惠办理规范有关事项要求办理。

（3）税款征收完成后，开具增值税专用发票。

（4）按规定在备注栏注明相关信息。

3.反馈

办理结束后，将开具的增值税专用发票交给纳税人。

4.归档

将资料进行归档。不得将纳税人的办理材料用于与政务服务无关的用途。

【升级规范】

提供移动终端代开发票服务。

【操作规范】

1.纳税人转让取得不动产和其他个人出租不动产申请代开发票

（1）进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【增值税专用发票代开申请】路径进入功能模块，完成代开申请，系统自动跳转【预缴开票】模块，完成税款征收。

（2）进入金三操作系统，通过综合服务岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【发票代开开具】的路径进入功能模块，自动带出尚未开具的代开发票申请信息，选择信息后点击“同步税控”按钮，同步成功后，点击“开具发票”按钮打印实物发票。

2.纳税人其他情形申请代开发票

（1）进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【增值税专用发票代开申请】路径进入功能模块，完成代开申请，系统自动跳转【预缴开票】模块，完成税款征收。

（2）进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【发票代开开具】的路径进入功能模块，自动带出尚未开具的代开发票申请信息，选择信息后点击“同步税控”按钮，同步成功后，点击“开具发票”按钮打印实物发票。

3.提示事项：

（1）若系统未自动跳转【预缴开票】，进入金三操作系统，通过申报征收岗权限，按照【申报征收】—【征收开票】—【预缴开票】的路径进入功能模块，完成税款征收。

（2）若发票需作废（未跨月且未报税），进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【发票代开作废】的路径进入功能模块，系统可自动同步税控系统完成发票作废。

（3）若已申请未缴税或已缴税但尚未开具发票可作废申请，进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【发票代开申请作废】的路径进入功能模块，完成申请单作废。

**代开增值税普通发票**

办税指南

国家税务总局张掖市甘州区税务局

【事项名称】

代开增值税普通发票

【申请条件】

符合代开条件的单位和个人发生增值税应税行为，需要开具增值税普通发票时，可向主管税务机关申请代开。不能自开增值税普通发票的小规模纳税人销售其取得的不动产，以及其他个人出租不动产，可以向税务机关申请代开增值税普通发票。

【设定依据】

1.《中华人民共和国发票管理办法》第十六条

2.《中华人民共和国发票管理办法实施细则》（国家税务总局令第25号公布，国家税务总局令第37号、第44号、第48号修改）第十九条

【办理材料】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 材料名称 | | 数量 | 备注 |
| 1 | 《代开增值税发票缴纳税款申报单》 | | 3份 |  |
| 有以下情形的，还应提供相应材料 | | | | |
| 适用情形 | | 材料名称 | 数量 | 备注 |
| 纳税人出租不动产、转让取得的不动产 | | 不动产权属资料原件及复印件 | 1份 | 原件查验后退回 |
| 不动产合同、协议或者税务机关认可的其他资料原件及复印件 | 1份 | 原件查验后退回 |
| 自然人 | | 身份证件原件及复印件 | 1份 | 原件查验后退回 |
| 已办理税务登记的纳税人 | | 加载统一社会信用代码的营业执照（或税务登记证、组织机构代码证等）原件 | 1份 | 查验后退回 |
| 经办人身份证件原件及复印件 | 1份 | 原件查验后退回 |

【是否实名办税】

是

【是否免填单业务】

是

【办理地点】

1.可通过办税服务厅（场所）、甘肃省电子税务局（https://etax.gansu.chinatax.gov.cn）、自助办税终端办理，办税服务厅（场所）的具体地点可从国家税务总局甘肃省税务局网站（http://gansu.chinatax.gov.cn）“纳税服务---办税地图”栏目查询

2.此事项可在同城通办。

【办理机构】

主管税务机关

【收费标准】

不收费

【办理时间】

即时办结

【联系电话】

主管税务机关对外公开的联系电话，可通过国家税务总局甘肃省税务局网站（http://gansu.chinatax.gov.cn）“纳税服务---办税地图”栏目查询。

【办理流程】



【纳税人注意事项】

1.纳税人对报送材料的真实性和合法性承担责任。

2.文书表单可在国家税务总局甘肃省税务局网站（http://gansu.chinatax.gov.cn）“资料下载”栏目查询下载或到办税服务厅领取。

3.税务机关提供“最多跑一次”服务。纳税人在资料完整且符合法定受理条件的前提下，最多只需要到税务机关跑一次。

4.纳税人使用符合电子签名法规定条件的电子签名，与手写签名或者盖章具有同等法律效力。

5.纳税人提供的各项证明资料为复印件的，均须注明“与原件一致”并签章。

6.经过实名信息验证的办税人员，不再提供登记证件和身份证件复印件等资料。

7.接受税务机关委托代征税款的保险业、证券业、信用卡业和旅游业企业，向代理人或经纪人支付佣金费用后，可代代理人或经纪人统一向主管税务机关申请汇总代开增值税普通发票或增值税专用发票。代开增值税发票时，应向主管税务机关出具个人保险代理人的姓名、身份证号码、联系方式、付款时间、付款金额、代征税款的详细清单。主管税务机关为个人保险代理人汇总代开增值税发票时，在备注栏内注明“个人保险代理人汇总代开”字样。

8.其他个人委托房屋中介、住房租赁企业等单位出租不动产，需要向承租方开具增值税发票的，可以由受托单位代其向主管税务机关按规定申请代开增值税发票。

9.因开具错误、销货退回、销售折让、服务中止等原因，纳税人需作废已代开增值税发票的，可凭已代开发票在代开当月向原代开税务机关提出作废申请；不符合作废条件的，可以通过开具红字发票处理；纳税人需要退回已征收税款的，可以向税务机关申请退税。

10.申请代开增值税普通发票经营额达不到省、自治区、直辖市税务机关确定的按次起征点的，只代开不征增值税。

其他个人，采取一次性收取租金形式出租不动产取得的租金收入，可在对应的租赁期内平均分摊，自2023年1月1日至2023年12月31日，分摊后的月租金收入未超过10万元的，在代开增值税普通发票时，可以免征增值税。

11.小规模纳税人转让其取得的不动产，不能自行开具增值税发票的，可向不动产所在地主管税务机关申请代开。纳税人向其他个人转让其取得的不动产，不得开具或申请代开增值税专用发票。

12.小规模纳税人中的单位和个体工商户出租不动产，不能自行开具增值税发票的，可向不动产所在地主管税务机关申请代开增值税发票；其他个人出租不动产，可向不动产所在地主管地税机关申请代开增值税发票。

13.纳税人办理产权过户手续需要使用发票的，可以使用增值税专用发票第六联或者增值税普通发票第三联。

14.销售不动产，纳税人代开增值税发票时，应在“货物或应税劳务、服务名称”栏填写不动产名称及房屋产权证书号码（无房屋产权证书的可不填写），“单位”栏填写面积单位，应提供不动产的详细地址。

出租不动产，纳税人代开增值税发票时，应提供不动产的详细地址。

出租、出售不动产，按照核定计税价格征税的，备注栏注明“核定计税价格，实际成交含税金额×××元”。

15.差额征税且不得全额开具增值税发票的，采用差额开票方式，备注栏自动打印“差额征税”字样。

提供建筑服务，应在发票的备注栏注明建筑服务发生地县（市、区）名称及项目名称。

跨县（市、区）提供不动产经营租赁服务、建筑服务的小规模纳税人（不包括其他个人）代开增值税发票时，在发票备注栏中自动打印“YD”字样。

提供货物运输服务，应在发票备注栏填写起运地、到达地、车种车号以及运输货物信息等内容。

16.2019年3月1日起，纳税人通过甘肃省电子税务局提交发票代开申请并缴纳相应税费后，可选择通过邮寄配送取得代开发票。选择通过邮寄配送的，税务机关在2个工作日内开出发票并邮寄发出。

【电子税务局操作规范】

登录甘肃省电子税务局，通过功能分类查找，【我要办税】—【发票使用】—【发票代开】—【代开增值税普通发票】，或在搜索栏中输入【代开增值税普通发票】，办理业务。

税务前台业务

【对应征管规范章节】

《全国税收征管规范（2.0）》1.2.2.2代开增值税普通发票

【基本规范】

1.受理

（1）办税服务厅或电子税务局接收资料信息，核对资料信息是否齐全、是否符合法定形式、填写内容是否完整，符合的即时办结；对资料不齐全、不符合法定形式或填写内容不完整的，当场一次性告知应补正资料或不予受理原因。

（2）对办税人员进行实名信息验证。

2.办理

（1）按照纳税人报送材料录入数据。根据信息系统的提示信息，提醒纳税人更正纠错。

（2）按规定需征收税款的，先征收税款后开具发票，符合差额征收和税收减免优惠政策的，按照申报纳税规范和优惠办理规范有关事项要求办理。

（3）税款征收完成后，开具增值税普通发票。

（4）按规定在备注栏注明相关信息。

3.反馈

办理结束后，将开具的增值税普通发票交给纳税人。

4.归档

将资料进行归档。不得将纳税人的办理材料用于与政务服务无关的用途。

【升级规范】

1.实现税务机关网上代开增值税电子普通发票。

2.提供移动终端代开发票服务。

【操作规范】

1.纳税人转让取得不动产和其他个人出租不动产申请代开发票

（1）进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【增值税普通发票代开申请】路径进入功能模块，完成代开申请，系统自动跳转【预缴开票】模块，完成税款征收。

（2）进入金三操作系统，通过综合服务岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【发票代开开具】的路径进入功能模块，自动带出尚未开具的代开发票申请信息，选择信息后点击“同步税控”按钮，同步成功后，点击“开具发票”按钮打印实物发票。

2.纳税人其他情形申请代开发票

（1）进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【增值税普通发票代开申请】的路径进入功能模块，完成代开申请，系统自动跳转【预缴开票】模块，完成税款征收。

（2）进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【发票代开开具】的路径进入功能模块，自动带出尚未开具的代开发票申请信息，选择信息后点击“同步税控”按钮，同步成功后，点击“开具发票”按钮打印实物发票。

3.提示事项：

（1）若系统未自动跳转【预缴开票】，进入金三操作系统，通过申报征收岗权限，按照【申报征收】—【征收开票】—【预缴开票】的路径进入功能模块，完成税款征收。

（2）若发票需作废（未跨月且未报税），进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【发票代开作废】的路径进入功能模块，系统可自动同步税控系统完成发票作废。

（3）若已申请未缴税或已缴税但尚未开具发票可作废申请，进入金三操作系统，通过发票管理岗权限，按照【发票管理】—【发票代开管理】—【发票代开申请作废】的路径进入功能模块，完成申请单作废。

电话咨询办税指南

国家税务总局张掖市甘州区税务局

【事项名称】

电话咨询

【申请条件】

纳税（缴费）人通过拨打税务机关对外公开的咨询电话提出涉税（费）咨询需求，税务机关为其提供免费咨询服务。

【设定依据】

《中华人民共和国税收征收管理法》第七条

【办理材料】

电话咨询无需提供材料。

【是否实名办税业务】

否

【是否免填单业务】

无需填报表单

【办理地点】

拨打12366纳税服务热线、8112366纳税服务热线、各级税务机关对外公开的其他咨询服务电话。

【办理机构】

各级纳税服务主管部门

【收费标准】

不收费

【办理时间】

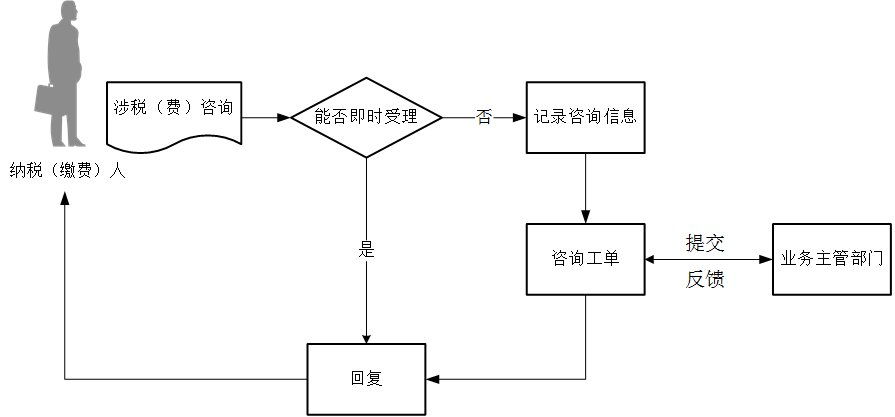
1.能即时答复的即时答复。

2.不能即时答复的按规定时限回复。

【联系电话】

12366纳税服务热线、8112366纳税服务热线、各级税务机关对外公开的其他咨询服务电话。

【办理流程】



【纳税（缴费）人注意事项】

电话咨询的答复仅供参考，具体以法律法规及相关规定为准。

【电子税务局操作规范】

拨打8112366纳税服务热线咨询电话。

【基本规范】

1. 省税务机关开通12366纳税服务热线，提供涉税（费）咨询服务。12366纳税服务热线工作时间与当地税务机关工作时间一致，包括上线准备时间和人工服务时间。上线准备时间最多为30分钟。12366纳税服务热线提供7×24小时自动语音服务。

2.甘肃省税务局以省级集中模式开通12366纳税服务热线，提供7×24小时涉税（费）咨询服务。甘肃省12366纳税服务热线以分中心形式归并到甘肃省12345政务服务便民热线，保留号码和话务座席，与全省12345热线建立电话转接机制，提供“7×24小时”全天候人工服务，纳入甘肃省热线考核督办工作体系和跨部门协调机制，共建共享知识库。12345热线可按知识库解答一般性咨询，相对专业的问题和需由税务部门办理的事项通过电话转接、派发工单等方式，转至甘肃省12366分中心办理。

3.各市（州）税务机关设立12366纳税服务热线远程坐席，同12366省中心坐席一体提供电话服务。各市（州）税务机关通过省12366分中心接收12345热线派发的工单，或通过市（州）政务专网受理12345热线派发的工单。

4.税务机关对外公开的其他咨询服务电话，在工作时间内为纳税（缴费）人提供人工涉税（费）咨询服务。

5.提供咨询服务时应耐心听取纳税（缴费）人的提问，判断其是否属于涉税（费）咨询服务受理范围。属于咨询受理范围的，认真做好解答工作；不属于咨询受理范围的，主动告知纳税（缴费）人不予受理的理由，并尽量进行引导。

6.咨询电话出现故障，短时间内不能恢复正常的，应及时向社会公告，并采取应急措施。

【操作规范】

1.受理环节

进入12366纳税服务热线系统，按照【业务受理】-【来电登记】的路径进入功能模块。

（1）接听来电。咨询员受理纳税人来电时，应在系统提示来电5秒内或响铃3声内接听电话。电话接通后，应告知咨询员工号（推荐使用系统自动播报咨询员工号）并使用问候语。

（2）受理判断。咨询员应耐心听取纳税人的提问，判断其是否属于12366咨询服务受理范围。12366纳税服务主要负责解答纳税人关于国家税收法律、行政法规、纳税程序以及社会保险费和税务机关管辖的非税收入征管有关问题，引导投诉举报。不提供税收策划、各类社会性涉税考试辅导，也不进行涉税学术研究、探讨。不属于受理范围的，咨询员应主动告知纳税人不予受理的理由。

2.处理环节

（1）知识查询。

咨询员应通过12366税收知识库或12366智能咨询库查找答复依据。咨询员可使用联想问答和智能登记功能（根据输入内容联动12366税收知识库和12366智能咨询库查找答复依据）。在12366税收知识库和12366智能咨询库查询不到的，可以查阅其他来源可靠的材料。查询后能够即时答复的咨询事项，转入答复纳税人环节，同时应将知识缺失内容向12366智能咨询库进行推送。

查询时需要纳税人等待的，应使用规范的等待用语并播放等待音乐。等待时间超过2分钟的，应征询纳税人意见，根据纳税人意愿采取继续等待查询或事后答复的方式处理。等待结束后，应使用规范的结束等待用语，再继续提供咨询服务。采取事后答复方式处理的，属于承诺回呼，应按电话回呼流程办理。

（2）求助处理。对知识查询后仍无法答复的咨询事项，经征询纳税人意见，咨询员可通过现场求助、转接答复、三方通话等求助方式即时处理。

现场求助。咨询员通过现场与业务支持人员进行沟通，明确答复具体要点内容后告知纳税人。

转接答复。咨询员将来电转至专家坐席、远程坐席或纳税人指定的咨询员。转接后由被转接人进行答复和处理，咨询员结束通话。

三方通话。咨询员将来电转至专家坐席、远程坐席或纳税人指定的咨询员，实现咨询员和被转接人、纳税人同时在线处理。

（3）提交工单。对于求助处理不能答复的问题，咨询员应在问题产生的1个工作日内形成工单并提交给工单处理人员。本级12366主管部门能够处理的工单应在工单形成之日起5个工作日内处理，紧急的工单应根据实际需要在限定时限内办结。

（4）转出办理。本级12366主管部门不能处理的工单，属于要本级业务部门答复的疑难问题，应在工单形成之日起1个工作日内转交本级业务部门办理，本级业务部门应在5个工作日内予以答复，本级业务部门不能答复的，按照疑难问题的要求执行。

（5）答复纳税人。咨询员应准确规范地答复纳税人。通过提交工单、转出办理方式处理的问题，咨询员应在收到回复后1个工作日内答复纳税人。

通过提交工单、转出办理方式不能在规定期限内答复纳税人的问题，咨询员应在问题产生之日起10个工作日内回呼纳税人，告知其问题办理进度。

结束来电应使用结束语。若需话后满意度评价，应使用话后满意度调查。

3.办结

结束通话后，除了采取“转接答复”方式的来电由被转接人办结外，其他来电均由首位咨询员办结。办结人应即时通过手工录入或语音识别登记进行电话小结，不能即时记录的，应于2个工作日内补录完成。记录小结应确保内容完整、语言简洁、表述准确。小结的内容应包括反映内容、答复内容、解决方式、问题类型等。对不能够即时答复的问题，应准确记录纳税人称谓、联系电话和问题归属地等信息。

【升级规范】

1.开展话后满意度评价。

2.提供智能咨询服务。

【政策依据】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 文件名称 | 信息公开选项 |
| 1 | 《中华人民共和国税收征收管理法》 | 主动公开 |
| 2 | 《国家税务总局关于印发〈税务系统首问责任制度（试行）〉的通知》(税总发〔2014〕59号) | 主动公开 |
| 3 | 《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号） | 主动公开 |