



国家税务总局横琴粤澳深度合作区税务局
Guangdong-Macao In-Depth Cooperation Zone In Hengqin
Tax Service, State Taxation Administration

横琴粤澳深度合作区
GUANGDONG-MACAO IN-DEPTH COOPERATION ZONE IN HENGQIN

横琴 2023^年 HENGQIN 2023 TAX BUSINESS ENVIRONMENT 税收营商环境发展报告

CONTENTS

目录

序言	01
概述	02
税务部门组织架构	02
组织收入和税费优惠政策落实	03
服务发展大局	03
纳税服务数据	03
优化营商环境系列举措	05
构建更加便捷高效的税费服务新体系	05
打造更加科学精准的风险治理环境	07
营造更加清晰透明的税收法治环境	08
改革创新服务举措	11
推行全域无窗税费服务	11
推行港澳特色纳税服务承诺事项	11
琴澳协同探索国际税收合作	11
推出优惠减免套餐式服务	12
实行税费任务算法智能分配任务	12
探索生成式人工智能税务应用	12
2024年工作规划	13
推进规范化透明度建设提高税收法规质量	13
深化信息应用推进税务数字化管理	13
降低税费负担提升办税缴费便利度	13
跨部门合作推动绿色税收建设	13

序言 PREFACE

★ 全面贯彻党的二十大精神

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，横琴粤澳深度合作区税务局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，主动对接落实横琴总体方案、总体发展规划部署，按照税务总局、省税务局和合作区地方党政的工作要求，深入开展主题教育，围绕促进澳门经济适度多元发展主线，树牢政治机关意识主动担当作为，推动合作区税收优惠政策和减税降费政策落地生效。持续深化落实中办、国办印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》和《广东省优化营商环境条例》，持续推进税务领域“放管服”改革，推进税收营商环境数字化升级，积极构建市场化、法治化、国际化的税收营商环境。

为集中展现优化税收营商环境的改革成效，向市场主体和社会各界提供权威信息，更好地服务纳税人和缴费人，横琴粤澳深度合作区税务局发布《横琴粤澳深度合作区税务局2023年税收营商环境发展报告》，对优化税收营商环境的各项改革举措进行了全面的梳理和更新，希望进一步推进横琴税收营商环境持续向好。

概述 PROFILE

★ 税务部门组织架构

◆ 内设机构

党委纪检组、办公室（党委办公室）、法制科、货物和劳务税科、所得税科、社会保险费和非税收入科、收入核算和经济分析科、纳税服务科、征收管理科、国际税收管理科（葡语国家及地区税收合作办公室）、税收风险管理局、组织人事科、考核考评科、税源管理一科、税源管理二科、机关党委（党建工作科）。

●● 派出机构

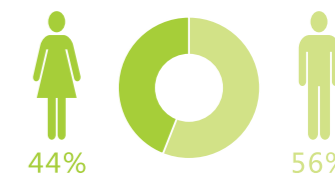
稽查局。

⋯ 事业单位

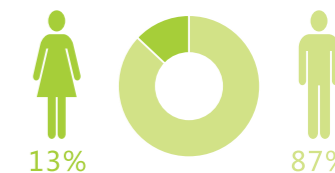
信息中心。

⋮ 人员构成

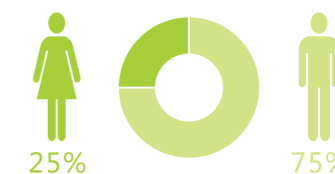
横琴税务局干部职工男女比例约为1 : 1.256。



省税务局管理干部共15人，其中女性2人，占比为13.33%。



领导班子共8人，其中女性2人，占比25%。



★ 组织收入和税费优惠政策落实

2023年横琴税务局组织税费收入347.42亿元，其中，国内税收收入315.33亿元，费金收入32.09亿元。新增减税降费及退税缓费14.77亿元。



★ 服务发展大局

聚焦高质量发展首要任务。围绕促进澳门经济适度多元发展主线，发布《税收支持合作区高质量发展的若干措施》，推出25条税收措施，为推动合作区实现高质量发展源源不断注入“税动力”。

★ 纳税服务数据

办税业务



税收宣传



咨询服务

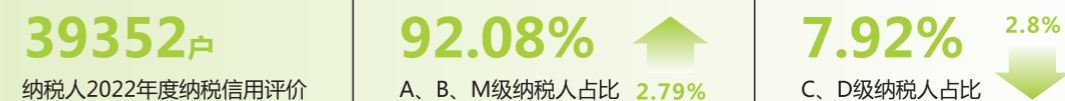


精准推送

“实准优精”推进税费政策精准推送，共计为超过20万户纳税人推送41万条政策信息，精准提升政策知晓度和送达率。

纳税信用

共对39352户纳税人进行2022年度纳税信用评价，其中A、B、M级纳税人占比92.08%，较去年增长2.79%，C、D级纳税人占比7.92%，较去年下降2.8%，辖区内纳税信用状况持续向好，纳税人自觉依法纳税意识有所提升。



优化营商环境系列举措

A SERIES OF MEASURES TO OPTIMIZE THE BUSINESS ENVIRONMENT

★ 构建更加便捷高效的税费服务新体系

◆ 推进线下服务整合提优

推动实体税费服务场所功能转型升级，打造了新时代“枫桥式”无实体办税窗口服务新形态，通过规范线上线下业务、升级改造税务服务场所、完善无窗税费服务支撑，促进办税缴费的办问协同由线下向线上转移。启动智慧税务服务厅，探索税务领域生成式人工智能技术应用场景，并解锁场景化办税缴费新模式。主动融入合作区政务服务体系，常规办税窗口全部进驻政务服务中心，强化与社保、医保等部门联动，推动更多涉税费相关事项“一件事一次办”。

●● 提升集约处理服务效能

推动实现电局业务运维协同新发展，构建办税缴费系统问题快速收集响应工作机制，扎口做好电子税务局系统运维协同管理，为探索建立全省运维集约处理模式贡献横琴经验，目前横琴集约处理中心优质工单比例达95.16%，优质工单扎口比例达71.08%。建立线上线下“一口进、一口出”运行机制，设置10个“一口进出”受理及跟踪岗，对纳税人提交的依申请事项及咨询事项进行全渠道扎口管理，做到集中统一受理、内部流转、统一出件。



❖ 推动跨境税费服务拓展升级

直面当前粤澳两地税收管理及服务模式存在的差异，深度对接澳门民生公共服务和社会保障体系，推动在“澳门新街坊”民生项目地点布点设置“跨境通办”服务点，打造澳门居民“不出小区即可办税”的“跨境通办”服务点。在智慧税务服务区域引进全国首台澳门财政局自助服务机，供在粤生活工作的澳门居民查询职业税资料、退税计划等相关信息，巩固“一区一厅一站一中心”跨境办税缴费“生态圈”。



❖❖ 启用“粤澳社保一窗通”专窗

为提升在横琴工作、生活的居民同时提供广东、澳门两地的高质量社会保障服务，2023年3月23日，“粤澳社保一窗通”（横琴专窗）正式启用，首次打破在内地提供澳门社会保障公共服务的壁垒，提供的社会保障服务范围实现“两地三类”全覆盖。目前广东76项社保服务、澳门13项社会保障服务可直接在专窗办理，自“一窗通”启动以来，已经为3000余位澳门居民提供了相关的社保服务。

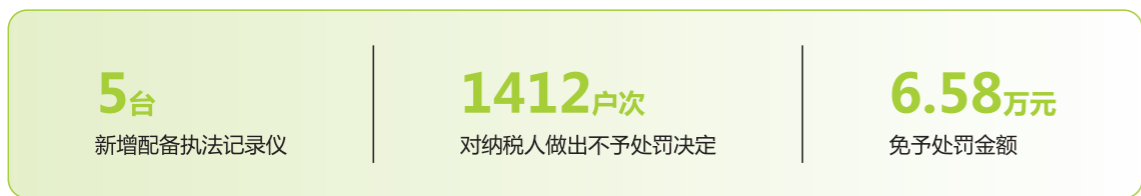
❖❖ 构建征纳互动服务新模式

学习领会智慧税务建设的新理念、新思路，依托“大集约”模式充分应用金四征纳互动的能力和功能，在提供智能引导、线上辅助、远程协助等服务过程中，稳妥推进新电子税务局上线扩围工作。同时，积极推进线上咨询主渠道建设，以将办问一体的在线咨询打造成咨询主渠道为目标，持续提升智能咨询的答复准确性和专业性，进一步分流人工话务服务量。

★ 打造更加科学精准的风险治理环境

◆ 规范税收执法行为

依法成立横琴税务局重大执法决定法制审核委员会，修订重大执法决定法制审核事项具体标准，进一步提升税务执法规范性。为一线执法部门新增配备执法记录仪5台，组织开展行政执法信息公开平台公示内容自查，确保信息按规定及时更新，保障税务执法在阳光下运行。深入落实总局两批税务轻微违法行为“首违不罚”事项清单，对1412户次纳税人做出不予处罚决定，免予处罚金额6.58万元，彰显了税收执法的温度。



◆◆ 强化内部控制监督

为保障重大政策和重点工作有序推进，开展了税费优惠政策落实、深化征管改革、区域性优惠政策、数字化电子发票改革、个人所得税汇算清缴等5项专项督导，通过资料调阅、电话抽访、数据分析、实地走访等多种形式开展超过18轮次督导，收集意见建议9条，提出督导建议24条。深化内控智能化监督应用，提高税收执法风险事前提醒、事中阻断和事后监督的信息化防控能力。



◆◆ 落实税费疑点“双推送”

探索对税费疑点任务的应对规则进行数字化改造，自动触发文书发送等自动应对流程，全面提升任务应对质效。执行“双推送”与“风险点自纠”相结合的风险任务推送模式，通过风险推送方式对纳税人以干扰最小的监管，实现风险管理监管效能最大化，积极协同营造公平的税收营商环境。



◆◆ 构建数智风险防控模式

综合运用上下游穿透、关联自然人穿透、区域地理穿透等3种监管方式，配套构建业务真实性风险核查模型、建立数字化征管质量监控平台、实施政策风险指标监控3项监管措施，形成“3+3”数智风险防控模式，切实守牢风险防控底线，有效提升税收征管服务质效。截至目前，累计实现发票票种核定等8项高频税费事项智能化处理，创新运用“数字+规则”实现涉税业务自动化审批。

◆◆ 常态化打击虚开骗税违法犯罪

横琴税务局连同横琴公安局、检察院、法院、海关、中国人民银行珠海市分行、国家外汇管理局珠海市分局立足合作区的特殊监管体制和发展基础，构建七部门联合打击虚开骗税合作机制，对虚开发票、骗取出口退税等违法犯罪行为开展常态化精准打击，推动数据信息和业务技术上的优势互补，形成打击“假企业”虚开和“假出口”骗税合力，进一步强化司法保障、拓展税收共治格局。

★ 营造更加清晰透明的税收法治环境

◆ 广泛开展税费政策宣传辅导

通过政策宣讲会、税务专家授课、税企座谈会等各类方式组织税收普法宣传活动近百场，有效解决纳税人缴费人涉税疑难。承办“一带一路”税务学院·澳门首次到横琴交流访谈活动，向葡语系国家开展税收普法宣传。依托V-Tax平台和澳人澳企“问办协同”服务专席为企业提供“政策讲解—操作辅导—享受政策”的绿色通道，便利经营主体快速办理涉税事项及双向沟通。线上，在“横琴税务”微信公众号、南方号发布图文并茂的税费政策推文900余篇、开展多场税收政策解答直播，积极响应纳税人缴费人的涉税诉求，得到广泛好评。



●● 扎实推进税费政策精准推送

由横琴集约处理中心横向联动业务部门，组建跨线条、跨业务、跨税种的联动管理“智囊团”，全面梳理纳税人缴费人个性化诉求，针对金融行业、软件企业和集成电路企业、元宇宙行业、跨境电子商务等行业“量身定制”专项指引8份。从纳税人缴费人办理时段、场景等需求信息出发，不仅推送政策法规，确保应知尽知，而且推送操作手册、提醒待办事项、提供办理入口等，2023年共计为超过20万户纳税人推送41万条政策信息，满足不同行业、不同对象的税费政策信息获取需求。



🌿 完善税费服务诉求响应机制

进一步加强税费服务诉求和舆情分析办理工作，建立税费服务诉求和舆情分析办理联席会议制度，形成税费服务诉求和舆情闭环管理、验证评估2份工作指引，实现政务服务“好差评”和“有问题·请找我”工单100%按期办结。加速构建征纳互动服务新模式，依托集约运营中心的征纳互动服务团队，应用金四征纳互动功能，提供智能引导、线上辅助、远程协助等服务，实现“办问协同”模式，自上线以来累计接入互动4698次。

2份

工作指引

100%

按期办结

4698次

接入互动

🌿 完善税费争议解决机制

践行新时代“枫桥经验”，成立公职律师涉税争议咨询调解中心、横琴粤澳深度合作区涉税法律事项调解服务站，组织公职律师、业务骨干对潜在的涉税费矛盾纠纷主动介入、提前化解，探索搭建“云调解平台”，推动纳税人缴费人需求线上了解、矛盾线上解决。

🌿 推进绿色税收协同治理

高度重视环境保护税的征管协作工作，与生态环境部门完善征管协作机制，建立联席会议制度，完善涉税信息共享，推进信息互联互通，凝聚税收共治合力。在官方网站设置绿色税收政策文件专栏，制作《@节能环保企业，这些相关税费优惠政策你了解多少？》等新媒体宣传作品，全面提升社会公众对环境保护税的知晓度和相关税法的遵从度，引导和鼓励企业节能减排、转型升级，充分发挥绿色税收的调节和激励作用。

改革创新服务举措

REFORM AND INNOVATION SERVICE MEASURES

★ 推行全域无窗税费服务

科学实施“关停并转”的方式方法，化实体窗口为“隐形”服务，全省率先打造包括实体办税厅、派驻政务服务中心窗口全部取消的全域无窗税费服务新样板。改革以来，与合作区多部门政务通办缩短办理时限30%，智能审批提速60倍到320倍，纳税人线上咨询满意率达99%。

30%

政务通办缩短办理时限

60倍 ~ 320倍

智能审批提速

99%

纳税人线上咨询满意率

★ 推行港澳特色纳税服务承诺事项

借鉴港澳纳税服务承诺制度的优秀经验，选择企业从开业登记到生产经营全生命周期的11类28项常见业务，按照各事项的法定办理时间要求，提速办理时间，以事项清单细化明确服务承诺项目，进一步提升业务办理质效。首批清单试点以来，承诺业务事项对比原法定办理时限平均提速了1.38个工作日。

★ 琴澳协同探索国际税收合作

精准对接湾区“三文四语”以及面向葡语系国家的发展环境，开设“多语种税费服务专区”，为外籍人士提供个性化税费服务。联合深圳前海、广州南沙两地税务局推出三地国际税收事项联合事先裁定管理办法，加强税收执法区域协同。

★ 推出优惠减免套餐式服务

推出澳门居民优惠减免测算套餐式便捷办理，帮助税收居民实现“小额退税”一键退、非税收居民“小额退税”简易退，“重点退税”实行“一人一册”专人辅导，实现精准滴灌靶向辅导，持续提升优惠政策落实质效和充分释放政策红利效应。



★ 实行税费任务算法智能分配任务

构建纳税人缴费人、税务人员、税费任务多维度标签体系，配套熵权TOPSIS算法模型精准智能匹配税费任务与税务人员，建立兼顾效率与公平的工作评价结果运用机制，该项改革创新措施入选为2023年全省软推广优秀案例。

★ 探索生成式人工智能税务应用

与百度文心一言等团队共同开展政务应用探索，研究运用AIGC大模型，为纳税人缴费人提供“千人千面”的精细化、差异化服务，提升智能咨询的响应准确率，分流人工咨询业务量。

2024年工作计划

WORK PLAN FOR 2024

2024年，横琴粤澳深度合作区税务局将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，聚焦经营主体关切，结合深化税收征管改革、推进数字化电子发票等改革任务，持续优化税收营商环境。

★ 推进规范化透明度建设提高税收法规质量

定期发布年度报告，帮助公众了解税务工作发展趋势和动向。制作税收政策、系统操作、热点问题等方面的解读和指南，通过多种形式对外公开。及时开展税务规范性文件清理，做好继续执行、失效废止和修改的税务规范性文件的公告发布，提升税收法规的清晰度和透明度。完善和落实税务部门重要文件出台事先征求意见机制。探索开展大企业税收事先裁定工作，推动形成更多案例。

★ 深化信息应用推进税务数字化管理

深化全面数字化的电子发票应用。逐步推广应用全国统一规范的电子税务局，提升纳税人办理体验。通过税收大数据精准获取纳税人需求，构建“事前精准推送、事中办问协同、事后跟踪评价、全程智能交互”的征纳互动服务。以“数据+联动”的方式强化行业税费风险监督。加强与市场监督管理、规划和自然资源、住房和城乡建设、法院等部门数据共享，推进业务协同，提高市场准入、获取经营场所、办理破产等领域涉税业务的办理效率。

★ 降低税费负担提升办税缴费便利度

持续优化电子税务局功能，提供便捷的电子税务局与财务软件连接通道，提升纳税申报效率。统一开展税费电话咨询。持续拓展线上办税缴费服务范围，推动容缺办理扩围，通过留存备查等方式，持续减少涉税费资料报送数量。不折不扣落实各项税费优惠政策，逐步实现主要税费优惠政策“免申即享”“即申即享”。提升留抵退税办理效率。

★ 跨部门合作推动绿色税收建设

持续加强绿色税收政策宣传，完善绿色税收政策指引，帮助纳税人依法依规享受绿色税收优惠政策，加大资源综合利用力度。增强与自然资源、水利等生态环境部门精准对接、协同共治，建立长效机制，持续提升环境保护税涉税信息的数据交换质量。试点探索环保税申报表自动预填等措施，提升纳税申报便利性。全面推广车船税缴纳信息联网查询核验功能，实现跨省车辆便利投保，持续优化办事体验。