

标准化的纳税服务：让服务更贴心更周到

海南国税为纳税人提供标准化的纳税服务充分满足纳税人的个性化需求

7月的一天下午，一位女士兴冲冲地来到三亚市国税局办税服务厅的综合服务窗口，对工作人员说：“我收到你们的短信了，通知我申请的定期定额调整事项已经被批准了，让我来领取文书了。”话音刚落，窗口工作人员就把早已准备好的文书递到了她的手上。她高兴地说：“你们现在推出的告知服务太好了，我只要按照你们通知的时间来领取文书就行了，比规定的时限提前了一周呢！以前啊，我都是要等到规定的时限期满才会来的，要不就是要打电话到国税局来问，确定办好了才过来的。现在，我只要等着手机短信通知就行了，不用再惦记着这个事了，真是太方便了！”这位纳税人所说的，就是海南国税按照建设服务型政府的要求，结合广大纳税人希望得到个性化服务的诉求，向全省国税纳税人统一推出的纳税服务新举措——在办税的全过程中，随时向纳税人推送标准化的纳税提醒和告知服务，充分满足纳税人的个性化需求。

实现了服务需求、服务事项、服务形式、服务渠道的标准化，同时也为纳税服务的深化奠定了基础。

标准化的纳税服务，充分满足纳税人的个性化需求

随着时代和社会的进步，纳税人的主体地位和维权意识越来越强，对税务工作特别是纳税服务工作的要求越来越高。针对这一现实情况，海南国税积极探索满足纳税人个性化需求的方式和手段，开发运行了办税服务标准化应用系统。该系统以纳税人的服务需求为导向，在纳税人办税的全过程和主要的办税环节，以手机短信和电子邮件为主要方式，向纳税人同步推送标准化的提醒和告知服务信息，提升服务的针对性，突出服务的个性化。例如，纳税人应在每月纳税申报期前通过网上办税系统或到办税服务厅进行纳税申报，但时常有纳税人因工作疏忽或事务繁忙而忘记申报。针对这种情况，该局依托短信平台，于每月申报期结束前3天，向应办纳税申报而未申报的纳税人发送手机短信，提醒其按时申报。

海南国税办税服务标准化应用系统分三期上线推广，其中项目一期和二期已分别于今年1月和5月上线运行，纳税人常用的275个办税事项已全部实现标准化的提醒和告知服务。其中提醒类服务包括申报纳税期限提醒和催报催缴提醒；告知类服务包括权利义务告知、受理告知、不予受理一次性告知、实地查验告知、办税状态告知、办税结果告知；对连续三个月内再次发生同样性质的未按规定履行纳税义务的纳税人

则启用带有警或警示意味的警示类模板，以引起纳税人的足够重视，防止因再次违反有关规定而受到处罚。具体来讲就是如果纳税人在三个月内有逾期缴纳税款记录，且在当月缴款期内的最后三个工作日内存有逾期未缴纳税款的情况，将会收到来自税务局的警示短信，告知其可能要承担的后果，敦促其尽快补缴税款，增强依法纳税的自觉性。

此外，为了方便纳税人及时了解涉税申请的办理情况，满足纳税人随时了解办税进程的个性化需求，该局还在门户网站增设了涉税文书办理状态自行查询功能，全省国税纳税人向税务机关提交的税务资格认定、发票开票量调整、减免税申请等全部涉税申请，可以随时登录海南国税门户网站的“涉税查询”模块，在“文书办理状态查询”一栏中，输入纳税人识别号、文书受理号，选择文书种类后，即可查询该文书的办理状态，随时随地了解办理情况，掌握办理进程。

截至6月30日，全省国税系统通过该系统已经推送标准化的提醒和告知服务36483个(次)，涉及办税业务42项。随着应用的逐步深入，其功能优势日益显现：首先，进一步梳理、整合了办税业务和办税流程；其次，在构建标准化的纳税服务体系的过程中，该局对办税流程进行了全面梳理和规范，形成了全省统一的、业务全面的、标准规范的办税业务体系，既规范了办税业务和办税流程，也为标准化服务的实施和纳税服务的拓展奠定了坚实基础。其次，服务模板统一配置，内容统一、格式一致，保证了服务的规范化、标准化。所有服务模板的内容均由省局统一配置，除时间、数字等少数动态参数需要视具体情况人工调整外，模板的内容和格式统一、规范，进而有效保证了服务的规范化和标准化。再次，突出了服务的个性化、人性化和时效性。纳入办税服务标准化系统的服务都是依据每一个纳税人的具体办税事项而产生的，每一个服务模板都具有鲜明的个性化特征，能够满足纳税人的个性化要求，因而也受到了纳税人的普遍欢迎。最后，自动化程度高，有利于减轻基层税务干部的工作负担。由于标准化的服务模板均已事先设定好，由系统自动配置、自动触发，无需增加一线税务干部的工作量即可实现标准化的服务；即使需要人工干预的服务，其模板的主要内容也已固化，操作人员只需做一

些个性化的数据输入即可完成。因而在不增加一线税务干部工作量的前提下，同样实现了服务的标准化，有效降低了成本，提升了服务效能。

纳税服务标准化，有效减轻基层税务干部的工作负担

纳税服务标准化体系的推广运行，不仅受到了纳税人的普遍欢迎，而且也有利于减轻基层税务干部的工作负担。对此，海口市国税局海南办税服务厅的林洪艳主任深有感触地说：“纳税服务标准化体系的服务模板都是事先设定好的，一些提醒告知类的服务模板是由系统自动配置、自动触发的，大大减少了人为干预的因素，有效提高了工作效率和质量，无形中减少了税务人员的身心压力，我们非常欢迎。”



用心为纳税人服务。(曾其俊 摄)



深入企业了解生产经营情况。(吴宗涛 摄)



送税法到渔港。(刘镇源 摄)

国家税务总局关于企业所得税若干问题的公告

(2011年第34号)

根据《中华人民共和国企业所得税法》(以下简称税法)以及《中华人民共和国企业所得税法实施条例》(以下简称实施条例)的有关规定，现就企业所得税若干问题公告如下：

一、关于金融企业同期同类贷款利率确定问题

根据《实施条例》第三十八条规定，非金融企业向非金融企业借款的利息支出，不超过按照金融企业同期同类贷款利率计算的数额的部分，准予税前扣除。鉴于目前我国对金融企业利率要求的具体情况，企业在按照合同要求首次支付利息并进行税前扣除时，应提供“金融企业的同期同类贷款利率情况说明”，以证明其利息支出的合理性。

“金融企业的同期同类贷款利率情况说明”中，应包括在签订该借款合同当时，本省任何一家金融企业提供同期同类贷款利率情况。该金融企业应为经政府有关部门批准成立的可以从事贷款业务的企业，

包括银行、财务公司、信托公司等金融机构。“同期同类贷款利率”是指在贷款期限、贷款金额、贷款担保以及企业信用等级等条件基本同下，金融企业提供贷款的利率。既可以是金融企业公布的同期同类平均利率，也可以是金融企业对某些企业提供的实际贷款利率。

二、关于企业职工福利费支出扣除问题

企业根据其工作性质和特点，由企业统一制作并要求员工工作时统一着装所发生的工作服饰费用，根据《实施条例》第二十七条的规定，可以作为企业合理的支出给予税前扣除。

三、关于航空企业空勤训练费扣除问题

航空企业实际发生的飞行员养成费、飞行训练费、乘务训练费、空中保卫员训练费等空勤训练费用，根据《实施条例》第二十七条规定，可以作为航空企业运输成本在税前扣除。

四、关于房屋、建筑物固定资产改扩建的税务处理问题

企业对房屋、建筑物固定资产在未足额提取折旧前进行改扩建的，如属于推倒重置的，该资产原值减除提取折旧后的净值，应并入重置后的固定资产计税成本，并在该固定资产投入使用后的次月起，按照税法规定的折旧年限，一并计提折旧；如属于提升功能、增加面积的，该固定资产的改扩建支出，并入该固定资产计税基础，并从改扩建完工投入使用后的次月起，重新按税法规定的该固定资产折旧年限计提折旧，如该改扩建后的固定资产尚可使用的年限低于税法规定的最低年限的，可以按尚可使用的年限计提折旧。

五、投资企业撤回或减少投资的税务处理

投资企业从被投资企业撤回或减少投资，其取得的资产中，相当于初始出资的部分，应确认为投资收回；相当于被投资企业累计未分配利润和累计盈余公积按减少实收资本比例计算的部分，应确认为股息所得；其余部分确认为投资资产转让所得。

六、关于企业提供有效凭证时间问题

企业当年度实际发生的相关成本、费用，由于各种原因未能及时取得该成本、费用的有效凭证，企业在预缴季度所得税时，可暂按账面发生金额进行核算；但在汇算清缴时，应补充提供该成本、费用的有效凭证。

七、本公告自2011年7月1日起施行

本公告施行以前，企业发生的相关事项已经按照本公告规定处理的，不再调整；已经处理，但与本公告规定处理不一致的，凡涉及需要按照本公告规定调减应纳税所得额的，应当在本公告施行后相应调减2011年度企业应纳税所得额。

特此公告。
二〇一一年六月九日

关于“申请延期申报权”

纳税人、扣缴义务人不能按期办理纳税申报或者报送代扣代缴、代收代缴税款报告表，应当按规定的期限向税务机关提出书面延期申请，经核准，可在核准的期限内办理。经核准延期申报、报送事项的，应当在税法规定的纳税期限内按照上期实际缴纳的税额或者税务机关核定的税额预缴税款，并在核准的延期内办理税款结算。

一、申请延期申报权的含义

如果纳税人、扣缴义务人确有特殊困难不能按期办理纳税申报或者报送代扣代缴、代收代缴税款报告表，可在规定的期限内向税务机关提出书面延期申请，经税务机关核准，可在核准的期限内再行办理纳税申报。

二、申请延期申报权的法律依据

《税收征管法》第二十七条 纳税人、扣缴义务人不能按期办理纳税申报或报送代扣代缴、代收代缴税款报告表的，经税务机关核准，可以延期申报。

扣代缴、代收代缴税款报告表的，经税务机关核准，可以延期申报。

经核准延期办理前款规定的申报、报送事项的，应当在纳税期内按照上期实际缴纳的税额或者税务机关核定的税额预缴税款，并在核准的延期内办理税款结算。

《税收征管法实施细则》第三十七条 纳税人、扣缴义务人按照规定的期限办理纳税申报或者报送代扣代缴、代收代缴税款报告表确有困难，需要延期的，应当在规定的期限内向税务机关提出书面延期申请，经税务机关核准，在核准的期限内办理。

纳税人、扣缴义务人因不可抗力，不能按期办理纳税申报或者报送代扣代缴、代收代缴税款报告表的，可以延期办理；但是，应当在不可抗力情形消除后立即向税务机关报告。税务机关应当查明事实，予以核准。

三、如何实现延期申报权

(一)申请延期申报的条件

1.纳税人、扣缴义务人按照规定的期限办理纳税申报或者报送代扣代缴、代收代缴税款报告表确有困难，致使无法在规定的期限内办理纳税申报，需要延期的。
2.因不可抗力，例如地震、洪水等自然灾害以及战争、动乱等社会事件导致纳税人、扣缴义务人不能按期办理纳税申报或者报送代扣代缴、代收代缴税款报告表的。
(二)延期申报权实现的途径

纳税人、扣缴义务人如果符合延期申报条件，应当在税收法律、行政法规规定的申报期限内，向税务机关提出书面延期申请，经主管税务机关审核，作出核准或者不予批准的决定并予以答复。
纳税人、扣缴义务人如果因不可抗力不能按期办理纳税申报或者报送代扣代缴、代收代缴税款报告表的，应当在不可抗力

情形消除后立即向税务机关补报书面报告及相关的情况证明材料。

需要注意的是，经税务机关核准延期申报、报送事项的，应当在纳税期内按照上期实际缴纳的税额或者税务机关核定的税额预缴税款，并在核准的期限内办理税款结算。

四、事例解说

A公司于2009年3月4日突发火灾，导致该公司无法在规定的申报期限内办理纳税申报，该公司人员于3月5日向税务机关申请延期申报，并填写了《延期申报申请审批表》和其他需报送的资料。税务机关受理后，根据《税收征管法》和《税收征管法实施细则》规定，作出同意延期申报的决定，并制发了《核准延期申报通知书》。该公司按照规定，于3月11日上期实际缴纳的税额5万元预缴了税款。

(南瑞 编辑)

税收动态

上半年我省国税收入增长47.1%

今年上半年，全省国税税收收入(含海关代征)193.18亿元，同比增长47.1%，增收61.82亿元。其中国内计划税收收入146.24亿元，同比增长43%，增收44.01亿元。从税种来看，企业所得税收入47.09亿元，同比增长73%；国内消费税收入48.39亿元，同比增长52.8%；国内增值税收入44.73亿元，同比增长18.8%。

全省国税系统12个单位被评为全省文明单位

近年来，全省国税系统积极开展文明创建工作，社会形象和公信力大大提升。日前，海南省国税局机关及三亚、文昌、琼海、儋州、万宁、五指山、东方、澄迈、白沙、保亭、琼中等11个市县国税局被省委、省政府授予“2007—2010年度海南省文明单位”称号。

我省国税纳税人可上网查询涉税申请办理状态

海南省国税局在该局门户网站增设了涉税文书办理状态自行查询功能，纳税人在向税务机关提交税务资格认定、发票开票量调整、减免税申请等全部涉税申请后，可以随时登录海南国税门户网站的“涉税查询”模块查询该文书的办理状态，随时随地了解办理情况，掌握办理进程。

(孙亮 编辑)

办税问答

应用网上发票验旧系统问题解答

问：纳税人登录网上发票验旧系统出现提示“设备号不符”无法登录的问题如何解决?

答：纳税人登录网上发票验旧系统出现提示“设备号不符”主要是由以下原因造成：
(1)纳税人的加密盘因损坏或丢失等原因更换后，更换后的设备号未在普通发票网络开票系统中做变更注册造成。

解决方法：纳税人更换主机的加密盘后，要持更换后的设备到当地国税局办税服务厅申请设备变更。

(2)纳税人的网银盘因损坏或丢失等原因更换后，更换后的网银盘未在普通发票网络开票系统先做设备更新就登录旧系统造成。

解决方法：纳税人网银盘丢失或是毁损更换新的网银盘后，必须先进行普通发票网络开票系统的“系统管理”中进行“设备更新”操作后，系统会自动将更新信息传递给税务局，操作后再到网上发票验旧系统就可以登录验旧了。

(3)部分使用农产品收购发票打印模板或农产品销售发票打印模板的纳税人因尚未登录过普通发票网络开票系统，因此其网银盘(或加密盘)无法带出设备序列号造成无法登录。

解决方法：纳税人安装登录普通发票网络开票系统后，就可登录网上发票验旧系统了。

问：机动车销售统一发票(税控版)当月开票当月如何验旧?

答：(税控版)当月开具的发票需当月验旧时，可在“机动车销售统一发票税控发票开票系统”中将当月开具的发

票数据抄传到税控盘，然后到当地国税局办税服务厅报送数据后，就可登录发票验旧系统进行人工发起验旧了。

需要注意的是：当月开票当月验旧的发票不能再作废!

问：纳税人通过网上发票验旧系统人工发起验旧后在领取发票时，发现验旧的信息没有回写CTAIS造成无法领购发票，如何处理?

答：这是因为纳税人当月开具的发票当月通过网上发票验旧系统人工验旧后，因受数据传输时限所限，存在当纳税人验旧后购领发票时间尚未到系统自动回写的时间，造成无法发售。当出现此问题时，纳税人向发票发售人员说明已通过网上发票验旧系统人工验旧成功的情况下，由办税服务厅发票发售岗人员进入网上发票验旧系统税控端，人工发起发票验旧回写功能后就可以发售新发票了。

问：防伪税控企业进行非征期远程抄税报税到办税服务厅购票时，系统提示尚未清卡需先清卡再购票，如何处理?

答：出现这种情况主要是因为纳税人在防伪税控系统执行非征期抄报税后，未在“远程抄报”中操作“清卡操作”造成。出现此问题的解决方法有两种：一是纳税人在做远程抄报非征期抄税后，要及时做“远程抄报/清卡操作”；二是到办税服务厅后，纳税人先到纳税申报岗清卡操作后再回到发票发售岗发售发票。

其他问题可登录海南国税门户网站，查看热点问题/新版普通发票专栏/发票验旧指南。

(陈彤华 编辑)

税法解读

企业财产损失所得税税前扣除管理办法有新规定

2011年3月31日国家税务总局公告了新的《企业财产损失所得税税前扣除管理办法》，自2011年1月1日起施行。原《国家税务总局关于印发〈企业财产损失税前扣除管理办法〉的通知》(国税发[2009]88号)及相关政策同时废止。该办法生效之日尚未进行税务处理的财产损失事项，也应按照该办法执行。新的企业财产损失所得税税前扣除管理办法与旧办法主要有以下区别：

一、由原来自行申报扣除和审批扣除改为清单申报和专项申报扣除。清单申报项目，相当于旧办法的自行计算扣除内容，企业可按会计核算科目进行归类、汇总，然后再将汇总清单报送税务机关，有关会计核算资料和纳税资料留存备查。专项申报项目，企业应逐项(或逐笔)报送申请报告，同时附送会计核算资料及其他相关的纳税资料。企业在进行企业所得税年度汇算清缴申报时，将财产损失申报材料

和纳税资料作为企业所得税年度纳税申报表的附件一并向税务机关报送。

二、提出实际资产损失与法定资产损失概念。实际资产损失是指企业在实际处置、转让上述资产过程中发生的合理损失；法定资产损失是企业虽未实际处置、转让上述资产，但符合财税[2009]57号和新办法规定的条件计算确认的损失。例如企业的被其他新技术所代替或已经超过法律保护期限，已经丧失使用价值和转让价值，尚未摊销的无形资产损失，就可以按规定申报扣除。

三、增加以前年度未报损的处理规定。对于实际资产损失，应当在其实际发生且会计上已作损失处理的年度申报扣除，追补期限一般不得超过五年。特殊原因的，追补确认期限经国家税务总局批准后可适当延长。以前年度多缴税款只能是抵扣而不能退税。法定资产损失，应当由企业向主管税务机关提供证据资料证明该项资产已符合法定资产损失确认条件，且会计上已作损失处理的年度申报扣除，即在申报年度扣除，不能追补扣除。

四、财产损失扣除范围适当扩大。增加了无形资产损失、各类垫付款、企业之间往来款项损失等范围。此外，《管理办法》第五十条规定，本办法没有涉及的资产损失事项，只要符合《企业所得税法》及其实施条例等法律、法规规定的，也可以向税务机关申报扣除。

五、增加汇总纳税资产损失的管理规定。分支机构要双重报送，既要向当地主管税务机关申报，又要向总机构报送。总机构对分支机构上报的资产损失以清单申报形式向当地主管税务机关进行申报。分支机构将分支机构资产捆绑打包申报的资产损失，由总机构向当地主管税务机关进行专项申报。

除上述区别外，新办法还明确要求企业建立健全资产损失内部核算管理制度、收集、整理、编制、审核、申报、保存资产损失税前扣除证据材料，方便税务机关检查。

(颜新建 编辑)

“在线访谈”预告

尊敬的纳税人：
海南国税门户网站将于7月28日(周四)上午9:30—11:30举办第35期“在线访谈”活动，邀请琼中县国税局长熊新与纳税人和网友进行网上互动交流。欢迎您登录海南国税网站(www.hitax.gov.cn)参与访谈互动。详情请咨询66509300。

衷心感谢您对海南国税长期以来的关心与支持！
★参与在线访谈活动的方式如下：
1、登录海南国税门户网站；www.hitax.gov.cn；
2、点击在线访谈栏目，进入访谈登录页面；
3、输入“昵称”和“验证码”，进入访谈直播页面；
4、在“文字实录”下方的文本框内，输入您的提问；
5、在“文字实录”页面查阅相关问题及嘉宾回复。

海南国税门户网站：
www.hitax.gov.cn

**2011年8月份
办税提醒**

**增值税 消费税
企业所得税
纳税申报期限至 8月15日**

**企业所得税
月度纳税申报期限至 8月15日**

海南国税门户网站：
www.hitax.gov.cn

案件举报电话：
66509349
廉政举报电话：
66509342

纳税咨询
服务热线：
12366