

# 国家税务总局南阳市税务局

宛税函〔2021〕79号

## 国家税务总局南阳市税务局关于 自助服务终端扩充覆盖面及功能完善的通知

各县（市、区）局，局内各单位：

智能自助服务终端作为一种现代化设备，不仅能为纳税人缴费人带来多种便利，更从一定程度上反映着税务系统“科技”、“智慧”办税（费）的发展情景。为了进一步优化南阳税收营商环境，减少市场主体上门办税（费）多跑路、排队长等不便利现象，我局决定逐步打造应用于全市镇（街）便民服务中心或4S店的自助服务终端覆盖率。请各单位要合理部署计算机网络、配置多渠道的办税设备，安装相应的办税（费）软件，形成网上平台和自助终端办税（费）服务为主、窗口兜底解决难题互为依托的办（费）服务模式。各单位要根据人群集聚区域特点，配置不同功能或综合功能的“离厅式”自助服务终端，满足市场主体需求。

同时要增量扩充各办税服务厅现有的24小时自助服务区域，配备相应的专业信息和实用操作技术人员，负责网络、设备、软

件的运行维护和顺畅使用。

国家税务总局南阳市税务局

2021年9月22日



信息公开选项：不予公开

国家税务总局南阳市税务局纳税服务科承办 办公室 2021年9月22日印发

# 国家税务总局南阳市税务局

宛税函〔2021〕113号

## 国家税务总局南阳市税务局关于推广智慧办税服务厅和自助终端设备的通知

国家税务总局各县（市、区）税务局，局内各单位：

目前，提升纳税人（缴费人）使用体验已经成为优化税收营商环境的重要工作方向，高度信息化办税场所和无接触自助服务设备是对传统办税服务方式的有效补充，是今后纳税服务工作的重要阵地。经市局研究，决定在全市税务提供推广智慧办税服务厅和自助终端设备。

### 一、提高认识

高速发展的信息化已融入人民生活方方面面，高效率、无接触的信息化纳税服务手段也应该成为当今纳税服务工作的方向，因此各级税务机关应提高思想站位，要具有信息化思维：一是要有敏感度，要关注时下流行的信息热点，了解税人（缴费人）的使用习惯；二是要有精确性，准确研判新的服务手段是否能顺应时代，为大众所接受；三是要有前瞻性，采取的纳税手段是否有升级换代的空间，节省资源、经费、人力物力等。

### 二、工作内容

#### （一）推行智慧办税服务厅建设

1、积极推行“智能+自助”的办税服务厅，集成自助办税、智能导税、网上体验、数据展示、涉税提醒等功能，给纳税人（缴费人）提供更智能、更便捷、体验最佳的办税环境，实现办税服务厅转型升级新生态。

2、配备智能识别系统，结合大数据对进厅纳税人进行识别及标签化处理，个性化推送纳税人涉税信息，预判纳税人需办理事项，为纳税人提供专属、个性化服务，并对辖区内涉税企业进行分析，适时进行风险和服务提醒。

3、结合一户式 2.0 系统，实现四级网格化服务：一级服务平台为各县（市、区）局办税服务厅；二级服务平台为税源管理部门的办税服务点；三级服务平台为产业集聚区的“微厅”；四级服务平台为办税服务室。

## （二）扩展自助终端业务新功能和覆盖面

1、根据纳税人（缴费人）办理税费需要，持续扩展自助终端业务新功能和覆盖面。自助终端业务功能由目前的证明开具、发票领用等单一业务向全领域业务扩展。自助终端覆盖面在目前的办税服务厅配备，工作日内使用形式下，积极延伸。空间上覆盖至各办税服务点、室，各级行政审批大厅，以及镇（街）等行政神经末梢，时间上由现有的 5×8 小时向 7×24 小时延伸，实现空间时间的全覆盖无间隙纳税服务。

2、配置税务 Ukey 自助发行终端，实现 Ukey 发行 1 分钟办结，实现 Ukey 领取、税控发行、证书管理、电子票领用、税控抄报、清零解锁到注销发行等全流程自助服务。

3、配置发票批量领用自助终端，提高发票领用自助终端的批

量领用限额，解决自助领票设备的存储量少、出票时间长、易卡票等问题，实现领取发票单盒一次出票，2秒领取。

4、推广车购税自助办税终端，与4S店、交管等部门的合作，方便纳税人就近办理。

### 三、工作要求

#### （一）加强部门协调

推行智慧办税服务厅建设和扩展自助终端业务新功能和覆盖面工作涉及到确认位置、功能、维护等多方面工作，需要与当地各职能部门相互协调，各单位要向当地党委政府做好汇报，争取最大支持，确保工作顺利开展。

#### （二）预留升级端口

信息化发展日新月异，在智慧厅建设和自助终端推广覆盖工作中，新配置的软硬件要预留升级的空间，以适应未来工作需要，避免造成不必要的浪费。

#### （三）强化设备维护

推广和覆盖工作中涉及到的设备众多，要大力加强维护，指派专人负责，定期检查更新，特别是自助设备，要做好巡查登记，确保运行正常，便于纳税人（缴费人）使用。

国家税务总局南阳市税务局

2021年8月2日



**信息公开选项：不予公开**

国家税务总局南阳市税务局纳税服务科承办 办公室 2021 年 8 月 2 日印发