

国家税务总局

关于印发《“互联网+税务”行动计划》的通知

各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局，局内各单位：

现将国家税务总局制定的《“互联网+税务”行动计划》印发给你们。

国家税务总局

2015年9月28日

“互联网+税务”行动计划

根据《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号），顺应互联网发展趋势，满足纳税人和税收管理不断增长的互联网应用需求，推动税收现代化建设，结合税收工作实际，制定本行动计划。

一、总体要求

“互联网+税务”是把互联网的创新成果与税收工作深度融合，拓展信息化应用领域，推动效率提升和管理变革，是实现税收现代化的必由之路。

（一）指导思想

按照党中央、国务院推进“互联网+”行动的战略部署，紧跟时代新步伐，把握发展新机遇，充分运用互联网思维，引入云计算技术，发挥大数据优势，推进物联网应用，始终重视纳税服务，不断激发管理活力，拓展税收服务新领域，打造便捷办税新品牌，建设电子税务新生态，引领税收工作新变革，更广范围、更深程度、更高层次地依托“互联网+”力量，为税收改革发展奠定稳固坚实基础。

础，为税收现代化注入恒久动力，为税收服务国家治理提供强劲支撑。

（二）基本原则

坚持科技引领、创新驱动，立足自我变革与外部融合并举，前瞻开拓与稳步推进并重，统筹基础平台建设，整合信息技术资源，打造税收治理新格局。

1.统筹规划，整体布局

坚持一体化要求，加强顶层设计，适应“互联网+”新趋势，统筹税收信息化建设，确保整体架构科学、功能定位合理、资源配置优化。

2.需求导向，拓展应用

以纳税人需求为导向，加快线上线下融合，逐步实现网上办税业务全覆盖；以提升税收治理能力为目标，深化互联互通与信息资源整合利用，构建智慧税务新局面。

3.统分结合，鼓励创新

统一“互联网+税务”应用框架和实施规范，适应新技术、新应用的发展，鼓励各地税务机关改革创新，形成统分结合、上下联动、协调高效的工作格局。

4.内外协同，开放包容

以开放融合的思维规划设计，以协作共赢的模式推动实施，深化国家税务局、地方税务局合作，积极吸纳社会力量参与，内外协同，聚力共进。

5.积极稳妥，安全有序

按照税务总局规划评比，省税务机关组织推动，省会城市重点突破，社会广泛参与，前台放开创新，后台有序衔接的方式推进。坚持底线思维，强化互联网应用安全意识，确保安全、平稳、有序运行。

（三）行动目标

推动互联网创新成果与税收工作深度融合，着力打造全天候、全方位、全覆盖、全流程、全联通的智慧税务生态系统，促进纳税服务进一步便捷普惠、税收征管进一步提质增效、税收执法进一步规范透明、协作发展进一步开放包容。到2020年，形成线上线下融合、前台后台贯通、统一规范高效的电子税务局，为税收现代化奠定坚实基础，为服务国家治理提供重要保障。

——至2017年，开展互联网税务应用创新试点，优选一批应用示范单位，形成电子税务局相关标准规范，推出功能完备、渠道多样的电子税务局以及可复制推广的“互联网+税务”系列产品，在税务系统广泛应用。

——至2020年，“互联网+税务”应用全面深化，各类创新有序发展，管理体制基本完备，分析决策数据丰富，治税能力不断提升，智慧税务初步形成，基本支撑税收现代化。

二、重点行动

紧扣互联网发展特点，挖掘互联网与税收工作融合发展潜力，总结各地互联网应用探索经验，吸纳各方面的创意创新，重点推进“互联网+税务”5大板块、20项行动。

（一）社会协作

1.互联网+众包互助

以税务机关主导，纳税人自我管理、志愿互助的理念，引入互联网众包协作模式，建立交流平台，调动纳税人积极性，鼓励纳税人相互解答涉税问题，将纳税人发展为“大众导税员”。充分发挥第三方公共社交平台作用，利用即时通讯工具用户基数大、使用快捷等特点，设立特定用户群，税务人员管理，纳税人相互交流，形成良好的办税咨询互助机制。

2.互联网+创意空间

通过网站、主流社交工具等途径，建立面向纳税人、税务人、社会公众的创意空间，征集运用互联网改进税收工作的创新项目和创意点子，博采众长，营造开放包容的环境。借势用户创新、大众创新、开放创新的大潮，激发市场主体和社会各界参与“互联网+税务”的热情，降低创新成果转化门槛，形成协作共创的良好生态。

3.互联网+应用广场

税务总局建设纳税人软件应用广场，开辟官方软件发布渠道，供纳税人免费下载使用。建立统一审核和发布制度，兼容并蓄，为各级税务机关和社会力量开发的纳税人软件提供发布途径和展示平台。促进各地区应用软件资源共享，减少重复开发建设，提升互联网税务应用整体水平。

开发便民办税工具箱，统一纳税人办税登录入口，通过网上办税导航工具，为纳税人提供统一、准确、清晰的办税指引。开发和推广报表生成、在线申报、税款计算等办税工具，与税收政策调整同步升级和发布。开发移动离境退税辅助工具，为境外游客办理离境退税提供便捷指引。

（二）办税服务

4.互联网+在线受理

适应推进“三证合一”、“一照一码”登记制度改革的需要，实现纳税人通过互联网对自身基础信息的查询、更新和管理，网上办理临时税务登记和扣缴义务人登记，开放税务登记信息网上查验。为纳税人提供认定、优惠办理等事项的网上申请、资料提交、办理进度查询等服务，实现在线办结，对备案类优惠事项，以多种形式提供简洁便利的网上备案。

在满足安全技术规范和纳税人涉税信息保密的前提下,将涉税查询业务向移动终端应用、第三方平台上延伸。通过及时便捷的涉税查询,让纳税人感受到办税业务有迹可循、有处可查,随时随地掌握办税进度,提高税收工作透明度。

5.互联网+申报缴税

为纳税人提供便捷高效的网上申报纳税平台,实现申报纳税网上办理全覆盖和资料网上采集全覆盖。拓展多种申报方式,实现纳税人多元化申报。在保障安全的前提下,将操作简便、流程简洁的申报功能拓展到移动互联网实现。通过互联网推送方式,在税款征收和稽查执行环节,向未在规定时限内缴纳税款或查补税款的纳税人进行催报催缴。

拓展互联网税款缴纳渠道,支持银行转账、POS机、网上银行、手机银行、第三方支付等多种税款缴纳方式,保障纳税人支付环境安全。借助银行等金融机构的第三方信息,探索自然人实名认证、在线开户,逐步通过互联网实现面向自然人的个人所得税、车船税申报纳税等业务。

6.互联网+便捷退税

适应新业态,以互联网理念改造退税流程,打通外部申请与内部审批流程的衔接,实现退税业务办理电子化、网上一站式办结。优化出口退税和一般退税流程,提供网上申请、单证审核和业务办理进度的跟踪。

7.互联网+自助申领

依托互联网平台,创新发票领购形式,提供发票网上申领服务,实现发票自动验旧,引入现代物流服务配送纸质发票,打造线上与线下相结合的发票服务新体系。

优化纳税人税收证明办理,提供完税证明、中国税收居民身份证明等各类税

收证明的网上办理，支持通过互联网平台和自助办税终端开具打印，实现税收证明的在线真伪查验。

（三）发票服务

8.互联网+移动开票

利用移动互联网高效便捷优势，推进随时随地开具发票。以增值税发票系统升级版为基础，深化数字证书与移动技术的融合，实现纳税人利用手机等掌上设备开具增值税发票，开创移动互联网开票新时代，服务大众创新、万众创业。

9.互联网+电子发票

适应现代信息社会和税收现代化建设需要，以增值税发票系统升级版为基础，利用数字证书、二维码等技术，制定统一的电子发票数据文件规范，保障电子发票的安全性。吸收社会力量提供电子发票打印、查询等服务，推动电子发票在电子商务及各领域的广泛使用，提高社会信息化应用水平。探索推进发票无纸化试点，降低发票使用和管理成本，逐步实现纸质发票到电子发票的变革。

10.互联网+发票查验

建立全国统一的发票查验云平台，全面实现全国发票一站式云查验服务。提供网页、移动应用、微信、短信等多渠道查验服务，让社会公众和广大纳税人随时、随地、随需查验发票，提升社会公众对发票的认知度和信任度，遏制虚假发票，维护正常的税收秩序和社会经济运行秩序。

11.互联网+发票摇奖

重构有奖发票，将有奖发票“搬”上互联网，让信息多跑路、群众少跑腿，与社会力量合作，支持传统金融账户和微信钱包、支付宝钱包等新兴互联网金融账户，改变有奖发票手工操作的不便。通过移动终端“扫一扫”等方式，提供发

票即时摇奖，即时兑奖，奖金即时转入金融账户的新模式，提升用户的抽奖体验和参与感，调动消费者索要发票的积极性，促进税法遵从。

（四）信息服务

12. 互联网+监督维权

提供纳税信用等级情况互联网查询，定期通过互联网站向社会公布稽查案件公告、黑名单信息、执法程序等，形成有效的监督制约机制。实现纳税人满意度评价线上线下全覆盖，为纳税人提供便捷的评价渠道。充分利用互联网开展调查工作，面向纳税人及社会公众征集对税收工作的需求、意见和建议，以多元化形式提高参与度和有效性。

拓展纳税人投诉维权方式，使纳税人可随时随地举报投诉，对投诉举报事项的处理情况实时跟踪，并对受理结果进行评价，提高税收工作的透明度。

13. 互联网+信息公开

推进和完善网上涉税信息公开，为纳税人提供标准统一、途径多样、及时有效的涉税信息公开查询手段，推进政务公开，及时发布税收法规、条约等信息。优化税务门户网站界面体验，通过门户网站以及微博、微信、手机 APP、短信、QQ、税企邮箱等渠道，为纳税人提供多元化全方位的税收宣传，增强税收宣传的时效性、针对性。建立全国统一的税收法规库，完善信息发布平台和发布机制，实现各渠道税法宣传内容更新及时、口径统一、准确权威。

14. 互联网+数据共享

加强与有关部门、社会组织、国际组织的合作，扩大可共享数据范围，丰富数据共享内容，让纳税人和税务人充分感受到互联网时代数据资源共享带来的便利。整合国税局、地税局纳税人基本信息、申报和发票等数据，满足部门间的信

息共享需要，促进政府部门社会信用、宏观经济、税源管理等涉税信息共享。收集各类数据资源，归集整理、比对分析，实现数据的深度增值应用，提高税收治理能力。与金融机构互动，依据纳税人申请，将纳税信用与信贷融资挂钩，信用互认，为企业特别是小微企业融资提供信用支持。

推进数据开放，通过互联网渠道逐步向社会开放税务部门非涉密脱敏数据信息和部分业务系统数据查询接口，与各类主体分享税收大数据资源。

15. 互联网+信息定制

针对不同行业、不同类型的纳税人实施分类差异化推送相关政策法规、办税指南、涉税提醒等信息，提供及时有效的个性化服务。提供涉税信息网上订阅服务，按需向用户提供信息和资讯。基于税收风险管理，向特定纳税人推送预警提示，让纳税人及时了解涉税风险，引导自查自纠。

（五）智能应用

16. 互联网+智能咨询

通过互联网站、手机 APP、第三方沟通平台等渠道，实现 12366 热线与各咨询渠道的互联互通和信息共享。扩大知识库应用范围，将 12366 知识库系统扩展提升为支撑各咨询渠道的统一后台支持系统，提高涉税咨询服务的准确性和权威性。探索开发智能咨询系统，应用大数据、人工智能等技术，自动回复纳税人的涉税咨询，逐步实现自动咨询服务与人工咨询服务的有机结合，提升纳税咨询服务水平。

17. 互联网+税务学堂

建设功能完备、渠道多样的网上税务学堂，与实体培训相结合，实现面向纳税人和税务干部的线上线下培训辅导。提供在线学习、课件下载、数字图书馆、

互动问答、课程计划、预约报名、教学评估等各项功能。利用网站、手机、即时通讯软件等形式与纳税人互动交流，实现全方位、多层次纳税辅导。

18. 互联网+移动办公

充分运用移动互联网，在保证信息安全基础上，将税务干部的办公平台由税务专网向移动终端延伸。探索移动办公，以互联网思维驱动税务内部管理、工作流程、工作方式的转变，满足不同人员、不同岗位便捷获取信息、及时办理公务的需求，提升行政效能。

利用移动终端，实现主动推送税收收入分析、收入进度，提升组织收入能力；实现税务内部各系统涉税数据、涉税事项和通过互联网收集的涉税情报的整合，跟踪管理重点关注企业，提升征管和税源管理能力；实现税务稽查、督查各类人员实时查询税务内部系统信息，综合利用现场数据和情报数据，完成内部审批程序，现场出具稽查等相关执法文书，提升税收执法监督能力；实现舆情信息的主动推送，提升风险应对能力；实现不受时间、空间限制在线处理公文，推动执行监督、绩效考核、人才培养的痕迹化和数字化管理，提升行政管理能力；实现对信息系统运维监控平台的访问，实时接收日常运维告警，及时处理简单的突发故障，提升信息系统运维能力。

19. 互联网+涉税大数据

将手工录入等传统渠道采集的数据和通过互联网、物联网等新兴感知技术采集的数据以及第三方共享的信息，有机整合形成税收大数据。运用大数据技术，开发和利用好大数据这一基础性战略资源，支撑纳税服务、税收征管、政策效应分析、税收经济分析等工作，优化纳税服务，提高税收征管水平，拓展税收服务国家治理的新领域。

在互联网上收集、筛选、捕捉涉税数据和公开信息，通过分析挖掘，为纳税人提供更精准的涉税服务，为税源管理、风险管理、涉税稽查、调查取证等工作提供信息支持。通过舆情监控，对纳税人需求和关注及时了解，及时采取应对措施，提高税收工作的针对性和有效性。

20.互联网+涉税云服务

在保证系统和信息安全的前提下，充分利用社会云计算资源，采用购买社会服务的方式，与云服务商合作，在面向社会公众的云计算平台上部署用户多、访问量大的互联网应用系统。

通过整合、优化和新建的方式，将传统基础设施体系的改造与云计算平台的建设结合，搭建标准统一、新老兼顾、稳定可靠的税务系统内部基础设施架构，逐步形成云计算技术支撑下的基础设施管理、建设和维护的新体系，提高基础设施对应用需求的响应周期，降低成本，为“互联网+税务”的各项行动提供高效的基础设施保障。

三、基础保障

税务总局负责顶层设计，组织制定业务规范、技术规范、数据标准，修订完善政策依据、制度流程，统筹建设全国统一推行的税务互联网应用支撑平台和税务应用软件，组织和部署“互联网+税务”行动。省及以下税务机关作为“互联网+税务”应用主体，按税务总局工作部署，结合本地实际，制定实施工作方案，推进和落实“互联网+税务”行动。

（一）优化业务管理

基于纳税人和税务人操作习惯分析，全面梳理与“互联网+税务”不相适应的法规制度和办税流程，以改革创新精神，简化办税流程，制定配套制度，推进

法规修订，保障表单证书电子化、业务流程网络化、数据应用智能化，全面提高纳税服务质量和税收征管效率。

1. 调整法规制度

适应“互联网+税务”发展，在业务创新的基础上，推进税收法律、法规和制度修订，保障依法行政、依法治税与行动计划落实协调推进。

明确电子数据的法律效力和配套规章，探索纳税人缴税和退税新模式，修订配套规章和制度，保障纳税人涉税事项备案、审批、缴税等全程无纸化。修订现有发票管理制度，推动会计制度调整。改进发票摇号制度，引入电子支付手段，落实配套资金支持。

2. 优化办税流程

优化纳税服务、税收征管业务流程，支撑互联网条件下的登记注册、文书申请、纳税申报、发票领购、征纳互动、风险管理以及税收执法等全业务、全流程应用。充分考虑“互联网+”带来的新变化，修订完善全国税务机关纳税服务规范、税收征管规范、国地税合作工作规范和出口退税管理规范。

推进管理扁平化，实行基于风险的动态管理，建立以风险管理为导向，分级分类为重点的新型征管体制和管理流程，改变对所有纳税人无差别管理的传统做法，有针对性地实施差别化、专业化管理。

3. 简化办税资料

顺应简政放权、放管结合、优化服务要求和“互联网+税务”需求，简化纳税人申报资料，完善纳税人免填单办税业务，拓展免填单功能。必须填报的资料，可调用系统已有数据或扫描二维码方式采集，减轻纳税人和基层办税压力。

及时更新税收业务数据规范标准，保障税收应用系统间数据同步，利用第三

方数据、互联网数据等实现信息共享，简化资料报送。完善纳税服务、税收征管、行政办公内部信息横向共享机制，使各业务部门能便捷地获取内部数据，避免纳税人多头重复报送资料。

4. 制定信息共享及获取机制

适应互联网时代企业组织结构、经营方式、交易类型日趋复杂化的新要求，突出数据思维，加强风险应对，为涉税大数据分析提供制度保障。加强与公共部门及第三方的数据协作，不断加大信息共享的广度和深度，积极推动数据的互通共享。建立与大型电商平台的数据对接渠道，及时获取有关数据，发现涉税风险点。完善获取企业电子记账、电子合同、电子支付等相关数据信息的机制与手段。

（二）提升技术保障

转变税收信息化理念，对信息技术体系进行整合、重构和优化，建设规范统一、安全高效的开发平台和数据平台，为实现“互联网+税务”奠定坚实的技术基础。

1.完善标准规范

税务总局制定核心业务系统的网上办税接口规范、数据标准，制定和发布移动办税应用开发规范，统筹身份认证系统，发布标准接入规范。制定和发布12366系统、知识库、法规库、自助办税终端管理系统等技术标准和接口规范。

各地税务机关在此基础上自主创新，开发和实现具有本地特色的互联网应用产品，支持多种渠道调用和接入。

2.严格安全要求

制定安全接入标准，规范第三方应用平台安全接入，明确细化安全访问控制策略，加强安全监控。做好数据分级保护，落实数据传输安全、存储安全。

开展移动办税应用安全检测，落实信息安全审核要求，加强运行环境实时安全防护，实现应用和安全保障同步规划、同步建设和同步运行。

3.强化基础平台

税务总局制定税务互联网基础支撑平台建设标准，税务总局和省税务机关上下联动，构建两级集中的基础设施云计算平台。运用云计算技术，逐步完善基础支撑平台资源保障。加强系统集成管理，提供稳定强大的基础支撑，为基层税务机关的探索创新提供技术保障。不断完善基础支撑平台服务资源管理，逐步建立自动化管理模式。省税务机关按照统一规范实现税务移动应用集约化建设。

4.拓展应用支撑

应用互联网技术，为纳税人（含自然人）和社会公众提供多元化税收服务渠道，统一办税服务访问入口，为纳税人网上办税提供安全保障。对纳税人档案信息进行数字化、科学化管理，为全面办税无纸化奠定基础。建立自然人数据库，为自然人通过互联网应用办理涉税事项提供数据基础。

税务总局、省局两级集中模式部署互联网站群，实现税务互联网站群的集约发展，强化税务总局网站和各省税务机关网站的一体协同和资源共享。建立支持多渠道的信息发布和政民互动平台，统一信息发布渠道。完善税收政策法规库内容更新机制和检索技术，支持多渠道的同步发布。建成集纳税咨询、税收宣传、办税服务、服务投诉处理、服务需求征集、纳税人满意度调查等功能于一体的综合性、品牌化的12366咨询服务平台。

（三）积极借助社会力量

通过购买社会服务的方式，向纳税人提供优质的服务。加强与社会各界的合作，充分利用外部资源要素，最大化发挥“互联网+”的价值。调动社会公众和

纳税人积极参与“互联网+税务”行动，在网上办税系统开发测试、涉税事宜互助、监督评价等方面充分发挥纳税人的作用。税务总局和省税务机关在一定范围内适时公布应用规范和接口标准，发挥社会力量参与互联网税务应用建设和服务，合理界定税务机关和社会力量的分工，满足纳税人多元化需求。

四、组织实施

（一）加强组织领导，健全工作机制

“互联网+税务”行动计划的实施涉及管理创新、技术支撑、业务配套、制度保障各个方面，组织协调难度大，业务技术涉及面广。各级税务机关应高度重视，切实加强组织领导，统筹协调解决重大问题，明确职责分工，完善工作制度，节俭配置资源，严格执行党风廉政建设各项规定，切实推动行动计划的贯彻落实。

（二）加强沟通协作，形成工作合力

各级税务机关要密切配合、通力协作，促进纵向联动、横向互动工作机制的形成。税务总局主要负责做规划、做规范、做总结、做推广，统筹实现部分基础性、重点性项目；各省税务机关在行动计划指导下，结合本地实际，积极推进行动计划重点任务的落实，不断探索创新，丰富“互联网+税务”的内容；各地市税务机关在省税务机关指导下，积极参与、贡献智慧。

（三）加强考核评价，保证工作落实

税务总局按年度制定“互联网+税务”应用项目评优方案，并组织实施评优活动，鼓励税务系统内部和社会各界参与，让互联网应用创新项目和创意点子脱颖而出，在沟通交流和思维碰撞中促进互联网与税收业务的深度融合与发展。对

“互联网+税务”应用项目评优结果，纳入绩效考核，促进“互联网+税务”工作积极有序开展。

（四）加强试点引领，鼓励创新发展

鼓励开展“互联网+税务”试点示范，选取部分单位在技术创新、业务优化、管理提升等方面先行先试，创建一批开拓创新、技术领先的示范单位，形成一批可复制、可推广的实践方案和“互联网+税务”应用产品，在税务系统推广应用，带动税收工作整体提升。

（五）加强队伍建设，提升干部能力

实现互联网和税收业务的深度融合，需要一大批具有互联网思维和现代化视野，既掌握税收信息化发展规律又充满活力能打硬仗的骨干力量。各级税务机关要完善人才培养机制，加强高素质人才的引进、培养和储备，形成有利于吸引人才的激励和保障机制，建立起能够适应“互联网+”时代要求的人才队伍。要不断提升全员信息化素质，大力开展互联网应用培训与辅导，增强对“互联网+税务”工作模式的适用能力，提升工作水平。

（六）加强品牌塑造，增进社会认可

树立品牌意识，加强“互联网+税务”的宣传力度，做好培训和引导，让纳税人和社会公众及时体验“互联网+税务”应用成果，踊跃提出意见建议，形成良性互动、持续完善的运行机制，提高纳税人的认可度，增进社会影响力，打造“互联网+税务”靓丽品牌。