



# 2025年度 税收服务发展报告



国家税务总局河源市税务局

# 序言

2025年是“十四五”规划收官之年，是“十五五”规划谋篇布局之年，也是深入实施数字化转型条件下的税费征管“强基工程”起步破题之年。一年来，河源市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，深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会精神以及习近平总书记视察广东重要讲话、重要指示精神，紧紧围绕省委“1310”具体部署和市委“138”具体工作安排，主动融入全国统一大市场建设，持续深化税收征管改革，优化税收营商环境，以数字化转型提升税费服务效能，强化税收大数据应用赋能高质量发展，为河源加快实现绿色崛起贡献税务力量。



# 目录

一、数说税务.....	01
二、服务体验:从“可办”到“好办”的智慧转型.....	02
三、政策落实:从“人寻”到“找人”的精准送达.....	05
四、诉求解决:从“接诉”到“未诉”的主动治理.....	07
五、营商环境:从“差异”到“统一”的对标提优.....	09
六、法治保障:从“严管”到“善治”的社会协同.....	11
七、展望2026.....	14



## 一、数说税务

2025年,全市涉税市场经营主体规模稳步扩大,企业与个体工商户均实现不同程度增长,持续优化政务服务,服务质效不断提升。

### (一) 信息公开

- 1 办税费事项“一次不用跑”清单**165**项
- 2 公示行政许可信息**14**条

### (二) 办事指南

发布**296**个事项办事指南

公共服务事项 **153**项    行政征收事项 **108**项    行政确认事项 **12**项    其他行政权力事项 **23**项

### (三) 荣誉

2025年

全系统共荣获  
集体荣誉**43**个

个人荣誉**28**个

其中,省部级荣誉**8**项,  
市厅级荣誉**47**项,  
县处级荣誉**16**项

## 二、服务体验:从“可办”到“好办”的智慧转型

### (一) 电子税务局全面覆盖

河源市税务局以数字化为驱动,“非接触式”税费服务实现市、县、镇、村四级全覆盖,通过统一规范的线上平台,绝大多数税费业务实现全流程闭环处理,纳税人可随时随地便捷申报。

#### 1. 线上办税能力全面升级

全面推行全国统一规范的新电子税务局,推动税费业务全流程线上化办理,实现了**277**项依申请税费业务**100%**支持“全程网上办”。

#### 2. 实现全域服务网络实现四级全覆盖

以“税务人员+自助设备进驻”“自助设备进驻”两种模式,推动税费服务深度融入市、县、镇、村四级政务服务体系。在全市建成社会化税费服务网点**1701**个,**390**项依申请税费事项全量进驻,实现“非接触式”税费服务四级全覆盖,构建起“**15**分钟税费服务圈”。

### 3.高频事项办理持续优化

全面推行税务证明事项告知承诺制，协同市自然资源、住建、财政等部门推进不动产交易办税流程优化。2025年3月在市区率先上线不动产登记“税费同缴”业务，将多项税款与登记费合并为一笔单据支付，实现不动产交易缴税、登记全流程“一窗受理、一次办结”。

## (二) 办税服务厅转型升级

河源市税务局以“双减”带动“双提升”为转型整体思路，紧紧围绕“高效办成一件事”要求，按照“优前台、强中台、精后台”区域路径，持续推广“非接触式”办税，深化“征纳互动”，扩大应用覆盖面，全面推动办税服务厅职能转型升级。

2025年9月1日起，全面取消全市各办税服务厅(点)对外咨询服务电话，实现12366热线全市“一号对外”。全年累计接听咨询电话**8.78**万件，热线接通率达**99.42%**，平均等待时长仅6秒。

全市税务系统承接的12345政务服务便民热线涉税费工单时限内办结率**100%**，群众满意度持续保持高位。

### (三) 跨区域通办扩围提速

河源市税务局持续优化“跨区域”协同机制,强化集约处理与智能响应能力,通过打破流程壁垒、精准数据分析,推送管理从被动应转向主动引领,提升跨区域办理效率与服务水平,有效降低企业交易成本,构建起顺畅高效、联动统一的跨区域税收治理新格局。



### 三、政策落实：从“人寻”到“找人”的精准送达

#### （一）红利账单直达

河源市税务局依托税收大数据对辖区内纳税人进行“精准画像”，面向高新技术企业、专精特新企业、纳税信用A/B级企业及中小微企业，通过系统自动抓取申报数据、智能计算减免金额，生成个性化的减税降费及退税“红利账单”，依托全国统一规范的电子税务局、征纳互动服务、短信及本地特色信息发布平台等渠道送达纳税人缴费人，让“真金白银”的红利一目了然，确保国家减税降费政策直达快享、应享尽享。

#### （二）精准推送升级

河源市税务局积极拓展宣传维度，持续深耕税收宣传服务，联动多部门开展线上线下多形式税费辅导宣传，精准解读税费政策，厚植依法诚信纳税理念。

2025年累计向**11.93**万户次企业“点对点”推送政策信息**69.61**万条，首推成功率**98.4%**，推送效率在2024年位居全省第二的基础上再提升**0.9%**。

全年通过微信公众号发布各类政策解读推文**320**条,其中原创推文**59**条,通过官方微博发布各类涉税费信息**238**条。

讲好“河源税务故事”,**389**篇次新闻稿件获融媒体发布。

### (三) 反向预约上门

河源市税务局创新推出税费服务“反向预约”机制,联合市政数局指导各县区税务局组建专业化服务团队,主动深入镇(街)、村(社区),面对面收集政策执行中的堵点难点及纳税人缴费人享受优惠政策的实际困难,将税费“服务窗口”搬到群众“家门口”,切实打通政策落实“最后一公里”,把政策落地的梗阻防范化解在萌芽状态。

2025年开展税费反向预约活动**134**场,通过粤智助、粤税通、电子税务局等渠道,为纳税人缴费人办理社保缴费政策落实、个税申报辅导、税惠政策宣传等业务**2848**人次。

## 四、诉求解决：从“接诉”到“未诉”的主动治理

### （一）“税企面对面”常态化

河源市税务局构建常态化税企沟通机制，以“税企面对面”“服务需求面对面”等活动听需求、点对点解难题，实现企业诉求全口径收集、全流程处置、全闭环反馈，推动服务从“被动响应”向“主动靠前”转变。

2025年，全市税务系统组织面向出口企业、制造业等  
70个行业2008户企业

开展活动

132场次

深入解读政策热点

86个

解决需求诉求

333个

以“面对面”的真诚沟通，打通税企互动“最后一公里”。

### （二）税费诉求联席会议制度化

河源市税务局完善税费诉求统筹研判、提级办理、协同处置机制，以联席会议推动跨部门、跨层级高效联动，实现诉求智能归集、热点分析、源头治理，推动“即诉即办”向“未诉先办”延伸。

## 2025年

- 通过“12366热线”“网格化税企群”“有问题,请找我”等**17**个线上线下渠道收集纳税人缴费人争议诉求**55**个
- 其中本级解决**48**个
- **7**个提报上级解决

诉求囊括了优化系统功能、明确政策口径、统一业务标准、简化业务流程等类型,解决了“发票获取、系统操作、争议解决和办理业务”等方面存在的问题,从“办税缴费便利性、高效性、实效性,服务管理精准化、智能化、个性化”等方面切实提升纳税人缴费人获得感和满意度,展现了河源税务高效有为的诉求解决与争议处置能力。

《河源税务深化“税务+法院”协作机制,破解不动产司法拍卖中的民生难题》作为全省税费服务诉求典型案例被推荐至税务总局,生动诠释了“枫桥式”工作法在化解基层复杂矛盾中的有效实践。

## 五、营商环境：从“差异”到“统一”的对标提优

### （一）“营商八条”——对标湾区打造协调发展新环境

2025年，河源市税务局将深入实施数字化转型条件下的税费征管“强基工程”作为主要抓手，持续夯实税收营商环境基础建设，探索实施“营商八条”，以“强基”之效促服务发展之力，助力打造最优税收营商环境。纳税指标在2025年全省营商环境监测排名较上年前进2位，企业调查满意度得分在全市涉企服务领域排名第1。



## （二）“税路通·粤通四海”——提优跨境服务质效无忧畅享

河源市税务局以跨境纳税人缴费人需求为导向，持续丰富“税路通·粤通四海”品牌建设工作机制，组建市县两级专家服务团队，健全跨境纳税人沟通机制、税收政策服务机制和涉税诉求解决机制，积极推动河源税收营商环境持续改善。

2025年，河源市税务局协同商务、海关等部门，在外经贸培训会上为全市外贸50强企业介绍最新政策变化、解读政策优惠，在帮助企业防范跨境交易风险的同时，打好“五外联动”主动仗，进一步推动“一带一路”建设，更好地服务河源外贸企业。

## （三）涉税专业服务管理——规范行业执业行为共治共赢

2025年，河源市税务局坚持“严管优服”与“信用赋能”并重，开展“强基工程”广东创新项目“探索委托代理申报质量评价，强化涉税专业服务全周期管理”试点工作，扎实推进“执业每一课”专题培训，依托税收大数据精准画像，常态化开展分级分类风险管理，构建以信用为基础的新型税收监管和服务机制，依托着力构建涉税专业服务规范管理新格局。

## 2025年

- 全市已纳入实名制管理的涉税专业服务机构**405**家
- 涉税服务人员**1472**名
- 全市涉税专业服务机构采集代理协议**23041**条
- 全市共开展专题培训、合规辅导**55**场次
- 覆盖机构**429**户次
- 从业人员**768**人次
- 全市涉税专业服务机构代理申报质量稳步提升，红榜数量位居全省第**2**。



## 六、法治保障：从“严管”到“善治”的社会协同

### （一）纳税缴费信用促进诚信经营

河源市税务局构建信用评价、预警、修复、激励全链条管理体系，以信用赋能监管，引导经营主体依法诚信纳税。

2025年，共完成**5.43**万户次企业纳税信用等级评定，评定覆盖面持续扩大，信用管理质效稳步提升。其中，A级纳税人达**2707**户，同比增长**9.51%**，诚信纳税氛围更加浓厚。

创新构建“1234”涉税风险预警体系，实现全景扫描、精准定位、主动排雷的全流程风险管理，扎实落实纳税信用“一评修复”机制，主动辅导企业纠正失信行为、及时修复信用记录。

持续深化“银税互动”合作扩面增效，银行共为符合条件的纳税人提供贷款1225笔、金额**9.45**亿元，其中小微企业贷款**9.09**亿元，有效缓解市场主体融资难题，以信用“活水”精准浇灌实体经济，全面激发市场主体发展活力。

## （二）合规申报辅导引导消除风险

河源市税务局推动服务力量下沉基层，以上门辅导、就近办、掌上办打通服务末梢，开展全周期合规引导，从源头降低涉税风险，提升申报质量与遵从度。

全市税务系统通过可视答疑、入户辅导等形式开展合规性宣传辅导**39**场，辅导纳税人**2465**户次；通过全市**292**个税企群推送合规性宣传辅导小课堂**5**期，惠及纳税人**27.8**万户次，有效提升申报质量与遵从度。

## （三）税务稽查利剑捍卫法治公平

河源市税务局持续深化跨部门联合打击涉税违法犯罪工作机制，强化征管、风控、稽查、退税等内部环节协同联动，聚焦虚开骗税等突出违法行为精准发力、严厉查处，查办“7·15”“10·23”等重大虚开发票案件，坚决维护税收安全与经济秩序。

严格落实信用+风险分级分类监管，对高信用主体在发票领用、出口退税、便捷办税等方面给予更多激励便利，对失信主体依法强化约束与重点监控，坚持宽严相济、惩防并举，以法治守护公平正义，以精准监管保障税收秩序平稳有序。

## 七、展望2026

展望2026,河源市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,深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神,按照税务总局、省税务局和市委、市政府部署要求,树立和践行正确政绩观,以高质量推进中国式现代化税务实践为主线,以深入实施税费征管“强基工程”为重要抓手,一体推进依法治税、以数治税、从严治税,着力维护法治公平、强化合规管理,推进全面从严治党与全面从严治税有机贯通,奋力推动河源税务各项工作在新起点上增创新优势、实现新突破,为助力广东税务“走在前、作示范、挑大梁”、河源绿色崛起迈向新高度作出新的更大贡献。

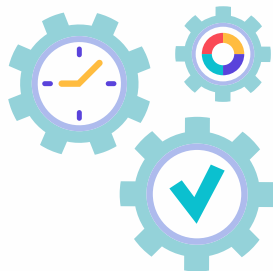
### 一是 提升向心力,政治引领启新程

把学懂弄通做实习近平新时代中国特色社会主义思想作为重要政治任务扛牢抓实,牢固树立和践行正确政绩观,加强垂直管理力度,坚决落实总局党委“四个不得”“四个服从”要求,将纠治违规招商引资涉税问题和“开票经济”作为政治任务抓紧抓实。压实机关党建主体责任,完善直通基层机制,持续发挥好基层党组织“两功能一作用”,深化模范机关创建。



## 二是 提升牵引力, 扛牢主责开新局

扛牢“为国聚财、为民收税”的职责使命, 坚定信心决心, 抓住具有牵引作用的主体税种、关键环节、重点领域, 全力打好打赢组织收入攻坚战。着力打造职责清晰、协同高效、监管有力的全链条高效能税费收入治理体系, 持续促进管理性增收。



## 三是 提升推动力, 服务发展创新篇

坚持从税收看经济运行, 进一步拓展“以税咨政”效用, 精准研提税源巩固培植的意见建议。进一步深化“政策找人”, 主动对接市委“138”具体安排, 助力打好产业建设“大会战”。更加主动融入地方政务, 同时积极争取各方支持、凝聚共治合力。



#### 四是 提升创造力, 深化改革闯新路

进一步做实基础管理、压实监管责任、健全实施业务磋商机制, 加快推出新一批可复制推广的典型案例措施。积极推进构建“一老一新”重点领域的系列监管新机制。加快构建“税费皆重、税费一体、税费协同”工作格局。



#### 五是 提升内驱力, 培优生态树新风

进一步压实“两个责任”、深化整改整治、从严监督管理, 打造风清气正的政治生态。进一步引导合规经营、规范涉企执法, 加大正反面典型案例宣传曝光力度, 打造诚信纳税的法治生态。树牢正确用人导向, 进一步加强人才培养、增强关怀激励, 健全落实为基层减负长效机制, 打造干事创业的文化生态。



