

国家税务总局各省、自治区、直辖市和计划单列市税务局，  
国家税务总局驻各地特派员办事处，局内各单位：

为深入贯彻落实中办、国办印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》，结合开展党史学习教育和“我为群众办实事”实践活动，深入推进精细服务，切实解决老年人、残疾人等特殊人员在纳税缴费中的“急难愁盼”问题，提升特殊人员的获得感，现就做好特殊人员纳税缴费服务工作通知如下：

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党中央、国务院有关决策部署，牢固树立以纳税人缴费人为中心的服务理念，针对老年人、残疾人等特殊人员的特殊需求，坚持传统服务方式与智能化服务创新相结合、线上服务与线下服务相结合、共性服务与个性服务相结合，分类施策、精准帮扶，做实做细为老年人、残疾人等特殊人员服务的各项工作，有效解决办税缴费过程中的“急难愁盼”问题，实现从无差别服务向精细化、智能化、个性化转变，让特殊人员共享改革发展成果。

## 二、主要措施

### （一）优化特殊人员的现场服务

1.提供“一站式”综合服务。对到办税服务厅办理税费业务的老年人、残疾人等特殊人员提供“一站式”综合服务，主动帮助其判别具体办税缴费需求，开展税费咨询、业务指引、全程协助办理等服务，快速办理税费事项。对于涉税费跨部门关联事项，主动提供帮助，进行提示提醒，做好业务衔接。

2.提供优先办理服务。优化老年人、残疾人等特殊人员纳税缴费预约服务机制，丰富网上、手机 APP、电话等多种预约渠道，事前预约，专门办理。对直接到现场办理业务的，结合现场情况予以优先办理，尽量缩短老年人、残疾人等特殊人员的等候和办理时间。

3.完善便民设施。紧贴老年人、残疾人等特殊人员需求，结合实际情况，完善办税服务厅特殊服务设备设施，设置无障碍通道，配置爱心专座，提供相关便民物品。

4.畅通传统税费支付渠道。在推广第三方支付等多元化税费缴纳方式的同时，继续保留现金缴纳、银行卡支付等传统支付方式，在办税服务厅设置人工现金收付通道。

## (二) 响应特殊人员的特定需求

5.开展预约上门服务。对确因身体行动不便等特殊原因无法前往办税服务厅且无法委托他人办理税费业务的，根据业务办理事项和合理需求，经征纳双方沟通一致，可提供预约上门服务。

6.提供多语言交流服务。有条件的税务机关可结合本地纳税人缴费人群体特征，组建由税务人员、志愿者等组成的多语言服务团队或使用翻译辅助工具，在办税服务厅提供手语、方言、少数民族语言、外语等服务，为确有需要的残疾人、老年人、少数民族、外国人等提供便利。

7.丰富就近办税缴费服务网点。在办税服务厅“应进必进”当地政务服务中心的同时，结合纳税人缴费人地域分布特点，合理布局办税服务场所，满足办税缴费服务需求。加强与街道、社区、邮政、银行等服务网点的协作，探索在银行、邮政等自助设备上增加办税缴费功能，便利城乡老年人、边远地区纳税人缴费人就近办理税费业务。在返乡务工人员集中缴纳社保费等特殊时

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index?reportId=11\\_7376](https://www.yunbaogao.cn/report/index?reportId=11_7376)

