

“以数治税”改变了什么

——深圳税务数字化转型调查

本报记者 杨阳腾

如今,深圳很多企业纳税不用再排长队,可以在网上一键查询、一键申报、一键缴款,全程只要十几秒。这得益于深圳税务近年来的数字化转型。从“以票管税”到“以数治税”,深圳做了哪些探索?为纳税人带来哪些便利?

深圳税务目前形成了

电子税务局“网上办”为主
“@深税”掌上办协同
税企直连“定制办”补充

“三位一体”

数字化网上办税体系

纳税服务格式化、无差别化,办税流程繁琐复杂,“以人管户”难监管,税务稽查相对粗放,执法侧重事后打击……这些一直是税务工作中的“老大难”。为了解决这些问题,深圳市税务局全面推进税收征管数字化升级和智能化改造,打造智慧税务“深圳版”。

“传统的征管模式已经不是管理效率高不高的问题,而是根本管不住。”深圳市税务局副局长李伟说,深圳有382万户纳税人,总共5000多名税务干部,叠加的人均工作量与其他地区相比,可达20倍以上。深圳经济具有高速发展、活跃且业态丰富的特点,使得传统征管呈现质量不高、效率不高的局面。“数字化转型之前,我们税务局下辖的印刷厂每年约有1.1亿元的营业额。转型后大量业务可在线上办理,纸质发票等业务大幅下降,现在一年营收只有1000万元左右,把自家印刷厂快干‘倒闭’了。”李伟笑着说。

这一变化恰好从一个侧面展现出了深圳税务数字化转型的实效。如今,深圳税务局形成了以电子税务局“网上办”为主、“@深税”掌上办协同、税企直连“定制办”补充的“三位一体”数字化网上办税体系,同时深入推进智能审批、智慧稽查等服务,服务效率达到新高度,办事体验迎来新提升。

“以数治税”模式是如何在深圳实现的?智能化改造后为纳税人带来哪些便利?数字化转型又如何控风险增效能?日前,经济日报记者走访了深圳相关单位和企业进行调查。

区块链共治质效双升

一直以来,纳税人排长队,办税程序繁琐、重复或多头报送涉税资料等问题困扰着税务部门 and 纳税人。如何通过科技赋能解决“痛点”?区块链、大数据、云计算等前沿技术,让税务服务变得越来越“智慧”、越来越“聪明”。

区块链技术作为有着不可篡改、可溯源等特点的新型技术工具,恰好契合税务应用需求。2018年,深圳税务与腾讯公司开启“区块链+税务”的首次实践,率先上线了区块链电子发票系统,并开出了全国首张区块链电子发票。

相较于传统发票,区块链电子发票将发票的开具、流转、报销、申报全流程上链,每一张发票都可查、可验、可信、可追溯、可管控,解决了发票流转过程中一票多报、虚报虚抵、真假难验等问

题。发票管理数字化,实现了纳税人生产经营“天赋开票权”,使虚开和骗税再无生存空间,降低用票企业财务管理风险和涉税风险,也为纳税人带来诸多实惠。

“以前开纸质发票,开票和递送过程链条长、周期长,最长的时候消费者要半个月才能拿到票,用户体验很不好。”博士眼镜连锁股份有限公司财务总监张晓明说,博士眼镜目前在深圳的纳税主体都使用上了区块链发票。“不需要预先领用,开票金额不受限制,报税前不需要抄报税操作,也没有硬件费用,成本更低、效率更高。”

数据显示,截至今年10月底,深圳市区块链发票系统已对接22个开票服务商及14个报销平台,共开出区块链电子发票6600万张,总开票金额达920亿元,实现了消费即开票的业务需求,为“以票管税”到“以数治税”的转变打下基础。

区块链应用的触角还伸向了更多政务管理层面。2019年11月21日,深圳市税务局、深圳市公安局、深圳海关、中国人民银行深圳市中心支行联合开发的“深圳四部门信息情报交换平台”上线,平台运用区块链技术建立起查询数据列表,信息情报数据实现“链上交互”,可自动查询、自动比对、自动处理,有助于推进部门间数据的共同维护和利用,联合开展监控分析和预警应对,增强监管的实时性、精准性,从而提升联合打击涉税违法犯罪的能力和水平。

“这些数据也有助于我们进行风险管理,风险管理本身是个大海捞针的过程,有了大数据的支撑,筛查起来会容易很多。”深圳市税务局大数据和风险管理局局长郑年华说,用现代科技手段改变手工管理的模式和习惯,提高管理效能,正是税收管理区块链生态的意义所在。

“以前我们与公安、海关、央行等部门交换信息,需要来回跑动,现在通过新平台就能和这些部门共享信息。”深圳市税务局征管和科技发展处处长李荣辉介绍,2020年1月,深圳推出自然人信息共享智慧平台,依托区块链技术“分布式实时存储”功能,推动多部门实现信息资源整合,为信息交互传递提供了更加准确、高效、安全的渠道。此外,区块链税务数字钱包、非税收入信息共享和缴费人权益实时到账(区块链)等信息共享平台,整合升级成税务链,确保部门间信息交换的真实、准确、安全,实现任务流的追溯。

“过去征纳双方信息不对称、信息传递不及时,数据对接不精确的问题长期存在,致使纳税人体验感差,征纳双方无法产生互信感,更造成国家税款流失。”李伟表示,区块链信息共享打破

信息传输壁垒,实现政务信息跨部门共享数字化转型,持续深化拓展了税收共治格局。

打通服务“最后一公里”

“以前手工办税,高额数据逐项比对、逐栏填报非常折磨人。”张晓明回忆起以前传统的纳税申报方式连连摇头说,“我们在深圳有160个纳税主体,之前办税需要逐个登录电子税务局,填报各项申报数据,再缴款,下载完税证明。完成申报和税务档案下载保存,往往需要24个人忙活一整天。”

集团型企业、连锁型企业等大型企业分支机构多,往往涉税金额高、涉税业务复杂,办税时间成本很高。为了解决这类问题,深圳税务推出了税企直连平台,连接税务局与企业之间的通道安全标准,畅通企业“业务、财务、税务”一体化的完整链条,一键连接、一键查询、一键申报、一键缴款,系统自动填报代替手工申报,将办税人员从复制粘贴的机械劳动中解放出来,使得“繁琐填报流程”成为历史。

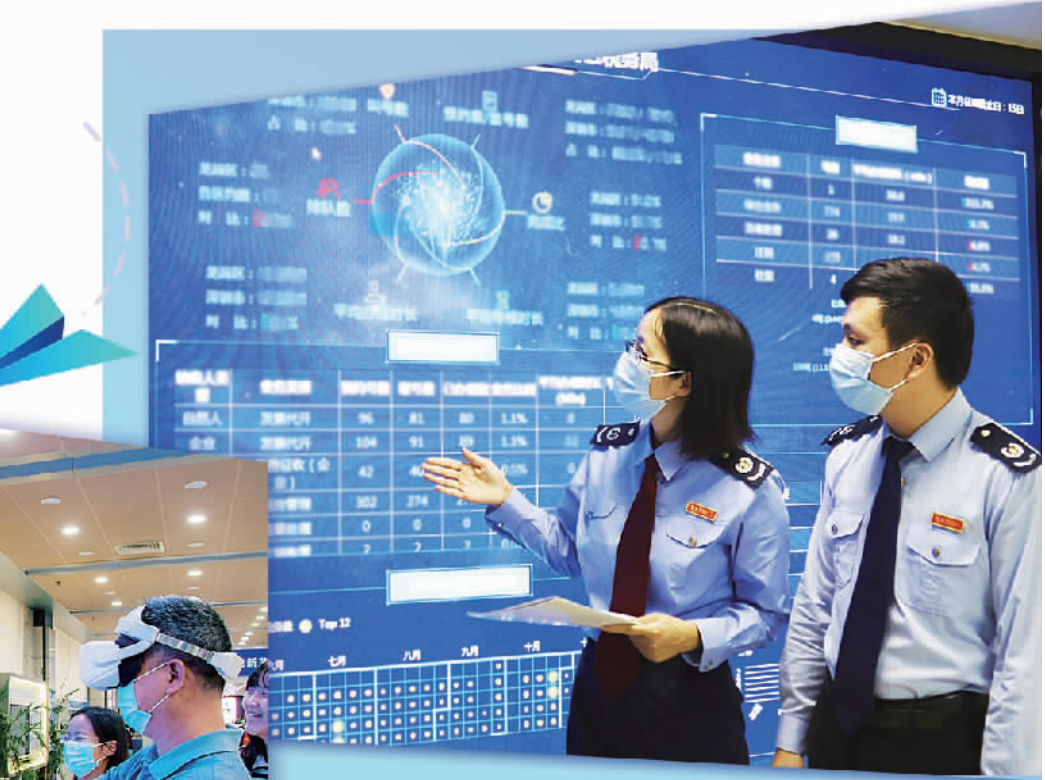
张晓明告诉记者,深圳税企直连平台的标准接口与公司内部系统对接,打通了企业和税务之间的信息系统屏障,现在1个人十几秒就可以轻松完成申报数据和扣款,税务档案下载直接完成,并分门别类集中保存为电子档案。“对接自动化、同步更新无差异,极大地节省了人力成本和办税时间,办税体验感非常好。”

截至目前,深圳税企直连平台已接入平安银行、招商局、招商银行、富士康、顺丰控股、博士眼镜6家企业集团,涉及总、分支机构及成员企业逾200户,累计申报缴纳税款突破100亿元,累计查询发票总量超过60万张。

平安银行是深圳税企直连平台第一个“吃螃蟹的人”,今年5月29日完成单笔申报企业所得税款近30亿元,整个申报过程仅耗时约10秒。“准确高效是我们使用这个平台的最大感受,它能大幅降低操作差错率,提高纳税申报合规性和准确性。”平安银行集团税务室经理陈振笑介绍,税企直连平台让平安银行的纳税填报次数减少50%,纳税申报时间缩短98%,合规性审查准确率提升至100%,办税流程复杂度降低了75%。“这个平台真正意义上实现了大企业税务部门的双向直连,解决了涉税服务‘最后一公里’的问题。”

“从‘手工报税’到‘一键申报’,这可以说是数字化转型在税务管理领域创新的一大缩影。”深圳市税务局第一税务分局风险监控科科长易小勇介绍,平台标准化的接口类似于“插线板”,适用绝大部分企业的财税系统,方便企业低成本对接,系统对系统的连接方式使得双方能保留不可篡改的原始数据,实现数据一致性、真实性。更为重要的是,直连平台破除数据孤岛,实现数据赋能和服务能力输出,企业可以实时高效全量地从税务局征管系统获取涉税信息和发票信息,为提升财务管理效率、助力内部数字化转型提供了很好的支撑。“数字化转型和升级是一个没有终点,或者说没有最好只有更好的长期持续的过程。”深圳市税务局信息中心主任王晓明说。

为完善智能办税体系,深圳税务还开辟了“虚拟大厅”远程办模式,形成前台窗口办事、中台远程处理、后台协调解决的“三台联动”。其中,“远程办”的雏形源于深圳市龙华区税务局在新冠肺炎疫情期间的一次基层尝试。“在疫情初期,纳税人不会上门办税,我们也办不了线下业务。”龙华区税务局征收管理科四级主办张智介绍,为掌握纳税人的办税需求,我们在微信官方账号上挂出问卷供纳税人填写,这些需求会通过机器人自动采集,分发到负责具体业务的办税人手中,他们再具体分析需求,需要与纳税人进一步联系的,再通过电话、邮件方式相互传递资料。疫情期间龙华区税务局打造的数字机器人雏形,打通了纳税人和税务人员之间的沟通障碍。如今,通过进一步完善和优化,它已经固化到深圳税务的办税系统,成为智慧化办税的一大



上图 深圳市龙岗区税务局工作人员在智慧大屏前分析税务数据,讨论优化业务流程。 卢颖摄

左图 纳税人在深圳市南山区税务局办税大厅体验“5G+VR”导航系统。 李博摄

电子税务局实现95%以上的涉税业务流程网上办理

“@深税”移动办税平台累计上线121项业务
通过手机端实现80%以上的涉税业务办理

深圳税企直连平台目前已接入6家企业集团
累计申报缴纳税款突破100亿元



亮点。

“国税和地税没有合并之前,缴税排队的长龙能从办税大厅排到大街上。现在业务量大幅增加了,工作复杂程度更高了,可办事大厅即使在高峰期也没有再出现过原来那种‘闹市’现象。”李伟告诉记者,如今“非接触”“不见面”已成为深圳办税常态,办税大厅成为最后的“兜底”窗口。数字化转型的未来,将最大限度地减少实体办税厅,但是纳税服务会更便捷、有效和及时。征纳之间不再有纸质表证单书,通过全面无纸化和要素化,实现申报更加真实有效、适应政策更加精准、法律责任更加明确。

智慧监管更精准

“以人管户”一直是税务监管的重要方式,深圳大小企业众多,税务管理员数量有限,管理难、责任大,长期存在监管抓大放小、无目标抽查执法的现实难题。

深圳市宝安区西乡街道是全国办税最繁忙的区域之一,点多、线长、面广,曾经让这里的征管工作难点重重。“精确的户籍管理是税务服务和监管的基础,大数据分析使税务机关具备了这种能力。宝安区管户已达87.45万户,仅西乡街道就有21.35万户,占比24.41%。一个西乡税务所管着20多万户,税收征管压力特别大。不通过数字化转型形成数据支撑,根本管不过来。”李伟说。

为全方位掌握基础税源管理状况,深圳税务借助宝安区政府政务数据、第三方商业服务数据,开发实景税源智慧地图,打通区政府网格员数据探索税源网格化管理。依托大数据、人工智能等技术打造的税务管理数字化工作平台上线后,日均在线人数500人,下发任务17256户次,实现“流程可视化、结果数据化、操作留痕化”,为税收基础管理数字化转型工作按下“加速键”。

“涉税服务审批是存在‘老大难’问题的一个环节,风险大、业务范围广、标准未完全统一的情况一直存在。”李伟坦言,审批事项通常由审批工作人员依据自身工作经验进行判断,并给予对应的审批结果,容易造成标准不一、流程审批时间较长,无法满足涉税需求的问题。加强职能审批和备案管理,以后将会是税务管理的常态。现代信息技术让这些繁杂、任务重、自由裁量权高的事项,变得高效精准和可监控。

“为提升审批办事效率,我们开发了‘精准推’‘给建议’‘自动批’三大智能审批功能,彻底改变传统审批模式。”李伟表示,统一审批标准、降低人为因素干扰,使得审批质效在提升的同时,确保了公平公正。截至目前,智能审批模块已覆盖18项业务办理场景,完成56万笔“自动批”,68万次“给建议+精准推”。其中,票种核定升位的审批处理时间由16分钟减少到4分钟,审批效率提升达75%。

用风控立体化发现和修正基础管理的短板,完善国内税收秩序,确保税制良性运行,从而将风险管理的重点不断转移到实质性税收风险上来,这是深圳税收风险管理努力的方向。深圳市

龙岗区税务局打造的“两体系N画像”可视化风险平台,实现了税收数据“链条式”加工处理。“两体系”是指全景式虚开风险预警体系和全链条穿透式骗税风险监控体系。”龙岗区税务局风险管理局副局长黄慧介绍,目前,针对虚开风险的税务登记、税控发行、发票领用、发票开具等场景,龙岗税务利用全景式虚开风险预警体系建起8张风险画像,成熟应用风险指标60余项,日均推送风险预警200余户。

退税审批是公认的吐槽频繁、痛点多发的征管环节,龙华区税务局以智能机器人代替人工转接,以自动化模式打通各部门、环节及流程“断点”,打破金税三期与税库银两个系统的“信息孤岛”,覆盖除即征即退以外的多种退税审批业务,同步实现了受理审批结果信息实时通知。

“退税‘机器人’最大的特点是打通流程阻点,首先自动数据比对打破系统间的‘信息孤岛’,其次通过各业务环节自动转接与低风险业务智能审核,减少非必要的人工转接、判断与审核环节。”龙华区税务局征收管理科科长张勇龙介绍,打通流程后,退税“机器人”实行退税业务风险分类处置,对符合预先审批逻辑的退税业务,机器人将实现直接审批通过。对与设定逻辑不符或存在瑕疵的退税业务,精准推送至人工复核岗,同时自动生成风险提示报告并推送至对应人员,实现退税审批业务在“管”到位的基础上充分“放”。

“以数据采集、分析应用为抓手,深圳税务还建立起以风险为导向的智慧稽查选案机制,利用风险指标和选案模型开展风险识别,提高稽查靶向性和准确率,做到了‘无事不打扰、无风险不检查’。”李伟说,传统税务稽查更侧重作为征管最后一道防线发挥“兜底”作用,被动式执法较多,主动执法应对不足。“依托大数据、人工智能等信息化手段的智慧稽查就实现了‘案卷无纸化、执法规范化、源头综合防范、快速精准打击、过程留痕可溯’,赋能税务稽查执法工作向智能化‘治理型’稽查转型。”

当前,“空壳企业”虚开发票、“假报出口”骗取退税现象依然存在,如何以更科学有效的方式打击涉税违法犯罪活动?2020年11月,深圳税务上线风险管理数字化平台,涵盖19个内控指标及12个跨境风险指标,在事前环节实现业务规则系统化,在事中环节实现内控指标可视化,借助人工智能等技术进一步提升税务风险管理的深度、宽度和速度,实现从“纸质+经验”向“系统集成+智慧管理”的转变。

“通过对内、外部涉税数据的归纳分析,以数治税实现纳税人多维度、全周期纳税遵从精准画像,实时展现税源管理现状,形成税源管理指标和模型,深圳税务以数据驱动实现从‘以票管税’向‘以数治税’分级分类精准监管转变,促进了税收治理能力现代化建设和纳税人遵从度、满意度提升。”深圳市税务局党委书记、局长张国钧表示,深圳税务将持续推动数字化转型,实现让税务人工作减负、行为规范,让纳税人办税便捷、备案真实、服务精准。