黄山市地方标准编制说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标准名称 | | 税费争议“作退一步想”调解服务规范 | | | |
| 任务来源  （项目计划号） | | 黄山市市场监督管理局《关于下达2024年黄山市地方标准制修订计划的通知》（黄市监函〔2024〕104号） | | | |
| 第一起草单位  （盖章） | | 国家税务总局黟县税务局 | | | |
| 单位地址 | | 安徽省黄山市黟县碧阳大道206号 | | | |
| 参与起草单位 | | 国家税务总局黄山市税务局、黟县市场监督管理局、黟县司法局、黟县工商联、中国计量大学、中量大黄山高质量发展研究院等。 | | | |
| （全部起草人，应于标准文本前言中起草人排序一致） | | | | | |
| **序号** | **姓名** | **单位** | **职务** | **职称** | **电话** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| **编制情况** | | | | | |
| 1、编制情况简介 | | | | | |
| 一、成立起草小组  2024年10月20日，黄山市市场监督管理局关于下达 2024年度黄山市地方标准制修订计划的通知，为保证标准编制工作的顺利进行，成立国家税务总局黄山市税务局、国家税务总局黟县税务局、中量大黄山高质量发展研究院、中国计量大学等单位组成标准编制起草小组，明确起草组人员和相关职责。讨论了标准制定的总体思路、确定标准制定计划，明确标准起草的目的、意义及基本框架。  二、标准起草过程  2024年12月27日标准起草小组赴黟县税务局就《税费争议“作退一步想”调解服务规范》标准制定进行了调研与座谈讨论，黟县税务局将“作退一步想”理念和“息讼止争”做法融入基层税收治理，在西递税务分局、宏村税务分局等基层税务分局设置“税费争议调解工作室”等，运用“听、议、理、合”四步争议处置法，具体做法与有关经验作了交流讨论，掌握了第一手技术资料，并收集查阅相关资料。  2024年12月28日标准起草小组赴休宁县税务局第一税务分局、海阳税务分局进行实地调研，就标准制定的内容，听取各局具体意见与建设，以及标准内容框架所涉及的内容。  随后标准起草组查阅了相关材料、国家与地方等有关已出台的相近标准文件、涉及税费征收等的相关法律法规文件等，着手起草标准讨论稿。  2025年1月9日标准起草组召开了起草小组工作会议。参会单位有标准起草组成员、黄山市税务局、屯溪区税务局、黄山风景区税务局、中国计量大学、黄山高质量发展研究院等。对标准讨论稿进行了认真讨论，对标准起草过程中遇到的问题进行了深入研究，提出了修改意见。会后，起草小组对标准讨论稿进行了修改形成了标准工作稿。  三、形成征求意见稿  2025年2月21日，标准起草组召开会议，参加单位有黄山市税务局各部门、徽州区税务局、歙县税务局、黟县税务局、中国计量大学黄山高质量发展研究院等。对标准文本内容进行深入讨论，并对标准文本提出了修改意见，会后起草组作了进一步的修改完善，形成了标准征求意见稿。 | | | | | |
| 2、制定标准的必要性和意义 | | | | | |
| 必要性  1、解决争议的现实需求：在税费征管过程中，由于税收政策的复杂性、征纳双方对政策理解的差异以及具体业务操作的多样性等原因，不可避免地会产生各种税费争议。如果这些争议不能得到及时、有效的解决，不仅会影响纳税人的正常经营和合法权益，也会干扰税收征管秩序，增加税务机关的执法成本。调解服务规范标准的制定，为解决这些争议提供了明确的流程、方法和准则，有助于提高争议解决的效率和质量。  2、规范调解行为的需要：目前在税费争议调解工作中，可能存在调解流程不统一、调解方法随意性较大、调解人员专业水平参差不齐等问题。制定规范标准可以对调解的各个环节进行统一规范，包括调解的启动、受理、调查、协商、达成协议等，确保调解工作在合法、公正、公平的轨道上进行，避免调解过程中的不规范行为和人为因素干扰，保障调解结果的权威性和公信力。  3、适应税收征管改革的要求：随着税收征管体制改革的不断深入，对税收治理能力和治理水平提出了更高的要求。税费争议调解作为税收征管中的重要环节，需要与改革的整体方向相适应。通过制定“作退一步想”调解服务规范标准，能够推动调解工作与税收征管改革的各项举措相衔接，更好地发挥调解在构建和谐征纳关系、提升税收治理效能中的作用。  意义  1、维护纳税人合法权益：将“作退一步想”理念和“息讼止争”做法融入基层税收治理，以“想纳税人之所想，办纳税人之所诉，便纳税人之所需，解纳税人之所惑，息纳税人之所争”为目标，在化解税费争议过程中，坚持“退步原来是向前”的辩证思维，运用“听、议、理、合”四步争议处置法，在情感上、角色上、方法上“作退一步想”，在纳税人权益保障上“更进一步为”。通过规范的调解服务，能够充分听取纳税人的诉求和意见，在法律法规允许的范围内，最大程度地保障纳税人的合法权益。使纳税人在遇到税费争议时，有一个相对温和、便捷的解决渠道，避免因争议处理不当而给纳税人带来不必要的经济损失和经营困扰。  2、促进征纳关系和谐：规范的调解服务标准有助于营造良好的税收营商环境，增强纳税人对税务机关的信任和满意度。当税费争议能够通过“作退一步想”的调解方式得到妥善解决时，征纳双方的矛盾和冲突得以化解，双方关系更加融洽，有利于提高纳税人的税法遵从度，促进税收征管工作的顺利开展。  3、提升税务机关形象：制定并实施税费争议“作退一步想”调解服务规范标准，体现了税务机关积极作为、主动服务纳税人的态度和决心，展示了税务机关在处理争议时的公正、专业和人性化，有助于提升税务机关在社会各界的形象和声誉，增强税务机关的公信力和影响力。  4、节约行政资源和社会成本：相较于通过行政复议、行政诉讼等途径解决税费争议，调解具有成本低、效率高的优势。规范的调解服务标准能够引导更多的税费争议通过调解方式解决，减少不必要的行政复议和诉讼案件，从而节约行政资源和司法资源，降低社会成本，提高整个社会的资源利用效率。  5、推动税收法治建设：“作退一步想”调解服务规范标准的制定，是税收法治建设的重要组成部分。它在遵循法律法规的基础上，进一步细化和完善了税费争议解决的具体规则和程序，为税收法治的实践提供了有益的补充和支撑，有助于推动税收法治建设向纵深发展，促进税收治理体系和治理能力现代化。 | | | | | |
| 3、制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系。 | | | | | |
| **（一）制定原则**  标准的制定遵循“统一性、通用性、规范性、普适性”的原则。严格遵循《税收征收管理法》等税收法律法规中关于税收征管程序、纳税义务等方面的规定。在制定标准时，要参考该行业已有的国家标准和行业标准，避免出现相互矛盾或不协调的情况。  **（二）编制依据**  1.按照《GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的相关规定进行编写，在术语定义、结构版式以及单位符号等方面保持一致性。  2.黄山市是徽文化的发源地，“谦让和合、豁达通融”是徽文化的精髓。2023年以来，在黄山市税务局推动下，黟县税务局将“作退一步想”理念和“息讼止争”做法融入基层税收治理，在西递税务分局、宏村税务分局等基层税务分局设置“执法申明室”“税费争议调解工作室”等，以“想纳税人之所想，办纳税人之所诉，便纳税人之所需，解纳税人之所惑，息纳税人之所争”为目标，在化解税费争议过程中，坚持“退步原来是向前”的辩证思维，运用“听、议、理、合”四步争议处置法，在情感上、角色上、方法上“作退一步想”，在纳税人权益保障上“更进一步为”。本标准的制定是在总结黟县税务局“作退一步想”税务争议调解的基础上，运用标准化的科学方法进一步提炼“作退一步想”调解服务的流程和技术要求，推动税费争议调解工作标准化，形成可复制、可操作、可推广的“作退一想”调解处理规范。  **（三）与现有法律法规、相关标准的关系**  严格按照相关法律法规要求编制。与国家、行业、地方标准协调一致、无冲突和矛盾。 | | | | | |
| 4、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述（详细说明） | | | | | |
| 本文件规定了税费争议“作退一步想”调解服务规范的总体原则、基本要求、服务要求、服务评价与改进等内容。本文件适用于税务机关开展税费争议“作退一步想”调解服务活动。  主要技术内容：  一、总体原则  主要包括合法性原则、自愿性原则、分级管理原则、公正性原则、多元化解原则和保密性原则。  二、基本要求  1、调解团队组成要求。  2、调解员应满足相关条件的要求、调解员应定期参加业务培训，提高业务水平和综合素质与调解员回避要求。  3、服务设施  包括办公场所和必要的办公设备；设置“作退一步想”文化墙；张贴工作职责、服务流程，等。  4、服务内容  主要包括以下内容   1. 对税务机关的税（费）征收过程中的行政行为有异议的。   2）对税务机关的发票管理行为有异议的。  3）对税务机关拟作出的涉税（费）行政处理、行政处罚决定有异议的。  4）对税务机关拟作出的 税收保全措施、强制执行措施有异议的。  5）认为税务机关不依法履行职责的。  6）对税务机关的其他行政行为有异议的。  5、包括制度建设、应急管理和档案管理  四、服务要求  包括接受理、调解（调解准备、开展调解、调解实施）、实施中采取“听、议、理、和”方法、调解终结等内容  五、服务评价与改进  1、服务评价  包括对调解团队服务情况进行监督、管理与评价；回访及对调解员违反相关事宜的处罚等内容。  2、服务改进  应对评价结果进行科学合理的分析、提出服务改进措施。 | | | | | |
| 5、标准中涉及专利，应有明确的知识产权说明 | | | | | |
| 本标准不涉及专利和知识产权方面。 | | | | | |
| 6、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标过程，以及国内外同类标准水平的对比情况 | | | | | |
| 本标准的制定和实施符合当前国家标准和法律法规的要求，不存在冲突。 | | | | | |
| 7、重大分歧意见的处理经过和依据 | | | | | |
| 标准在编制过程中没有重大意见分歧。 | | | | | |
| 8、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等） | | | | | |
| 1.由标准归口单位牵头，起草单位具体实施，开展该标准的宣贯；  2.标准起草单位应继续开展研究，改进和完善标准的相关内容。 | | | | | |
| 9、废止现行相关标准的建议 | | | | | |
| 无。 | | | | | |
| 10、其它应予说明的事项 | | | | | |
| 无。 | | | | | |

。