

# 刷脸办税、智能咨询、VR 体验

## 上海首个智慧办税服务厅正式启用

刷脸办税、智能咨询、机器人、VR 体验……昨天上午，国家税务总局上海市虹口区税务局智慧办税服务厅启用，标志着上海市首个智慧办税服务厅正式启用。该厅集成了智能咨询、远程视频、涉税体检、虚拟体验、数据展示、自助办税、网上体验等七大功能区，一系列智能化办税应用，带给纳税人的是无需找人就可智慧办税的全新体验和服务。

青年报记者 刘春霞



戴上VR眼镜就可以模拟体验自助办税流程。

受访者供图

### 刷脸办税 定制涉税提醒、体检服务

刚踏进智慧办税服务厅，上海瑞虹新城有限公司财务人员刁婵，惊喜地发现自己的头像照显示在入口处的屏幕上，下一秒，“叮叮”的短信提示音响起，她拿起手机一看，短信显示：“尊敬的纳税人，您存在以下涉税提醒事项：3月所属期增值税未申报……”

据介绍，虹口区税务局运用人脸识别技术和税收大数据，通过采集办税人员人脸图像，自动与税务“金税三期”系统实名认证的人员信息比对，精准识别办税人员身份，并同步

推送有针对性的提醒信息，包括任职身份、未申报、欠税、管理预警等内容，提醒纳税人及时办理涉税事项。

除了涉税提醒外，该局还为企业定制了涉税体检服务。企业法定代表人可以通过人脸识别或身份证验证方式，打印各年度的纳税人体检报告。在涉税体检区，君鹏汽车租赁有限公司负责人戚宝尝试了该项服务，打印出一份《纳税人体检报告(2018年度)》，报告详细列明了企业纳税、发票使用、评估检查等指标健康状况，并在结尾处给出了“综合诊断”：

“该年度您的纳税情况健康，请注意以下事项：曾发生开票金额大于申报金额的情况，请关注申报表填写规范……”

虹口区税务局征收管理科副科长、智慧办税服务厅项目负责人高寅透露，接下来，将通过线上向A级纳税信用企业推送体检报告，纳税人足不出户就可以看到涉税提醒、体检报告的指标信息，为企业加强风险防控提供更多、更精准的定制服务，提升纳税遵从度。

### 智能咨询 涉税问题的解答“方案”

在大厅中央的智能咨询区，摆着两张八角形工作台，每张台子上放着四个平板电脑。上海骥泽贸易有限公司财务经理王莹试探着对着平板电脑问：“留抵退税有哪些条件？”话音刚落，平板电脑对话系统自动识别，跳出了“申请留抵退税的条件是什么？”“什么是增量留抵？为什么只对增量部分给予退税？”等关联问题，她轻轻点击需要了解的问题，相关答案随之在屏幕上显示。王莹逐条点击阅读，并不时拍照记录。“我本来想找个工作人员咨询，没想到通过人机对话就把问题搞清楚了，真是太方便了。”

据介绍，虹口区税务局全面梳理窗口咨询、12366热线咨询中的日常涉税问题，制作了包括办税流程、政策法规、行政处罚等10大类1600多个问答的税收知识库，以及20多个简短易懂的视频课程，同时，引入“标签化”结果匹配手段，支持纳税人“非专业”提问，在平板电脑上实现语音或文本输入的联想式问答咨询，让常见涉税问题通过人机智能对话就能得到解答。

如遇到一些涉税疑难问题怎么办？上海中电新能源置业发展有限公司财务人员王秋平在微信上预约了“增值税改革专家咨询”，随后税务专家就通过视频咨询把公司在

增值税降税率中遇到的问题，一一给出了详细解答。

虹口区税务局总经济师金贝杯介绍说，在远程视频区，纳税人通过远程视频通话设备，就可与后台税务咨询团队沟通交流，解决涉税疑难问题。同时，该局还结合税收热点，打通线上预约渠道，定期推出专家预约咨询服务，纳税人只需在“虹口税务”微信公众号上填写企业信息和问题描述，就可以进行预约，得到税务专家深度解答。“我们正在研究纳税服务社会共治，将在重点楼宇或园区设置远程视频点，努力让纳税人更便捷地享受到可视咨询服务。”

### 智能体验 像玩游戏一样学习自助办税流程

在智慧办税服务厅，一台能走会说的伴随式机器人“小智”，可以通过语音交互软件和后端知识库，为纳税人提供办税引导和简单咨询服务。目前，小智“大脑”中储存了500多条优化营商环境、个人所得税改革、减税降费政策等专题问答知识。

在虚拟体验区，只需戴上VR眼镜，滑动手柄，就可以沉浸式漫游办税服务厅各个区域，也可以模拟体验自助办税流程。

智慧办税服务厅共配备了8台最新版自助办税终端，纳税人在自助

办税区可以实现发票领用、发票代开、凭证打印等9大类业务的7×24小时办理，满足了纳税人更多元、更便捷办税需求。“我们酒店住宿服务时时都需要开具发票，现在在电子税务局申请后，就可以直接到自助办税终端上领取发票，办税不再受时间限制，随时都可以申领发票了。”上海达洛酒店管理有限公司办税员韩时慧通过刷身份证，不到1分钟时间就领取了50份增值税专用发票。

智慧办税服务厅还开辟了网上体验区，配置6台电脑和辅导人员，

为新办企业办税员、年龄较大的财务以及应急网上办税的人员，提供网上办税的辅导和体验服务。

上海市税务局局长马正文表示，智慧办税服务厅建设是上海构建“智慧税务”生态体系的重要组成部分。下一步，要积累“可复制”“可推广”的先行经验，落实减税降费政策措施，提升税收现代化治理能力水平，探索“线上线下联通”“综合治税协同”的治理创新，努力把智慧办税打造成上海优化税收营商环境的靓丽品牌。

## 发布厅

### 上海市生态环境保护督察全面启动

本报讯 记者 范彦萍 昨天，本市组建的四个生态环境保护督察组分别在浦东新区、嘉定区、金山区、奉贤区等四个区，召开督察见面沟通会、督察动员及情况汇报会，并将以这四个区为首轮，全面启动2019年本市生态环境保护督察。目前，督察组已全部实现督察进驻。

按照《上海市环境保护督察实施方案(试行)》要求，这次生态环境保护督察的对象主要是区委、区政府及其有关部门，并对部分街镇、工业园区进行督察；督察内容是全面督察贯彻落实国家和本市环境保护决策部署、环境保护责任落实、环境保护目标完成、突出环境问题及处理等方面的情况。聚焦打好污染防治攻坚战，切实解决本市突出生态环境问题、改善生态环境质量、推动经济高质量发展。

据了解，督察组进驻时间为2019年4月2日至4月24日。其间设立专门值班电话和专门邮政信箱，受理环境保护方面来电来信举报，受理时间为进驻期间每天9:00至17:30。浦东新区督察举报电话：021-68986631，专门邮政信箱：上海市浦东新区125-042邮政信箱，邮编200125；嘉定区督察举报电话：021-59163754，专门邮政信箱：上海市嘉定区0001号邮政信箱；金山区督察举报电话：021-57249091，专门邮政信箱：上海市金山区0001邮政信箱；奉贤区督察举报电话：021-37100256，专门邮政信箱：上海市奉贤区201499-012信箱。

### 增值税下调首日 上海海关减征3.3亿

本报讯 记者 周胜洁 通讯员 陈君言 “此次增值税税率下调后，单就这一票货物，我们就节省了税款3504元。”4月1日，东方国际上海市对外贸易有限公司于当日从上海海关进口一票番茄酱，缴纳进口增值税15186.66元，较增值税改革前16%的税率，减税后，该票货物节省了增值税税款3504元，这让东方国际公司的相关负责人兴奋不已。

为贯彻落实习近平总书记提出的实施更大规模的减税降费和2019年《政府工作报告》深化增值税改革的部署，财政部、税务总局、海关总署联合发布《关于深化增值税改革有关政策的公告》(2019年第39号公告)，自2019年4月1日起，进口货物原适用16%增值税税率的，税率下调为13%，原适用10%增值税税率的，税率下调为9%。

“去年，我们公司从香港进口食品货值达3.9亿港元，缴纳进口增值税5698万元人民币。增值税减税政策实施后，预计2019年进口增值税税款一项，公司能够节省1068万元。”东方国际公司相关负责人说。

据统计，4月1日增值税下调首日，上海海关对申报进口货物征收增值税14.8亿元，同比增长36.17%，首日实现减征增值税3.3亿元。