

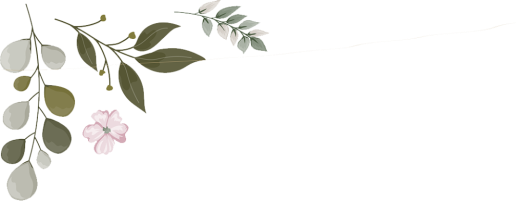
兴安盟征纳互动运营中心

数据分析月报

**第1期**

**2025年7月**





目录

[一、征纳互动 -1-](#_Toc14143)

[（一）总体服务情况 -1-](#_Toc10068)

[（二）热点问题分析 -1-](#_Toc6409)

[（三）征纳互动服务水平分析 -4-](#_Toc19325)

[二、税费协同热线 -14-](#_Toc29977)

[（一）总体服务情况 -14-](#_Toc28233)

[（二）咨询电话分析 -14-](#_Toc13789)

[（三）涉税投诉举报情况 -15-](#_Toc17953)

[三、热点问题分析 -17-](#_Toc26166)

[-23-](#_Toc1597)

编辑：孙秋阳

邰娜娜

初审：陈晓光

复审：宁凯丰

张艳东

编辑单位：兴安盟征纳互动服务运营中心

数据分析月报统计征纳互动平台和税费协同热线，统计分析纳税人缴费人税费诉求和热点问题，为税费服务、诉求研判和征管决策提供数据基础，为实施“强基工程”提升税费征管服务效能提供坚实数据支撑。

# 一、征纳互动

# （一）总体服务情况

2025年5-6月，兴安盟征纳互动服务运营中心互动总量为4529人次，其中智能互动为3694次，征纳互动为739次，征征互动为31次，跨省互动为56次，纳税人留言6条，预约互动3人次，通过对数据进行归集匹配，形成咨询类有效问题数据库。

# （二）热点问题分析

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 问题 |
| 1 | 如何享受六税两费优惠政策？ |
| 2 | 小规模纳税人有哪些资源税优惠政策？ |
| 3 | 销售哪些饲料产品可享受免征增值税优惠？ |
| 4 | 亏损企业能否享受小型微利企业所得税优惠政策？ |
| 5 | 蔬菜流通环节免征增值税优惠的政策依据是什么？ |
| 6 | 西部大开发企业所得税优惠是否能跟其他优惠政策叠加享受？ |
| 7 | 农业生产者自产销售的农产品免征增值税，可抵扣的凭证有哪些？ |
| 8 | 如何在新电子税务局办理小规模纳税人增值税及附加税费申报？ |
| 9 | 销售自产农产品是否免征增值税？ |
| 10 | 企业享受增值税加计抵减政策，加计抵减部分的增值税是不是需要缴纳企业所得税？ |

表1：兴安盟问题热点分类排行TOP10

结合数据来看，这些热点反映出以下几方面问题：

1.纳税人需求层面

（1）政策精准需求高。如“如何享受六税两费优惠政策”“小规模纳税人有哪些资源税优惠政策”等问题，说明纳税人渴望精准掌握税收优惠政策细节，以合规享受红利，降低办税成本，体现对政策“知全貌，会应用”的需求。

（2）实操流程疑惑多。“如何在电子税务局办理小规模纳税人增值税及附加税申报”这类问题，凸显办税流程，系统操作等实操环节，是纳税人办税“堵点”，需征纳互动中给与清晰指引，助力便捷办税。

2.税务机关服务层面

（1）政策宣传与辅导优化方向。高频问题集中在优惠政策享受上，提示税务机关需针对性强化政策宣传，比如通过精准推送、线下专题辅导等，围绕“六费两费”“小规模纳税人优惠”等重点政策，讲清适用范围及操作要点。

（2）发挥征纳互动渠道作用。这些热点问题是征纳互动的“发力点”，税务机关可依托电子税务局互动模、12366热线、税企交流群等，对高频问题及时响应和解答，建立“问题收集-分析-反馈-优化服务”闭环，提升纳税人满意度，促进征纳良性互动。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 排名 | 问题解答类别 | 数量 |
| 1 | 增值税 | 11698 |
| 2 | 资源税 | 8784 |
| 3 | 企业所得税 | 6951 |
| 4 | 非税收入 | 3994 |
| 5 | 房产税 | 2018 |
| 6 | 城镇土地使用税 | 2017 |
| 7 | 城市维护建设税 | 1968 |
| 8 | 印花税 | 1967 |
| 9 | 耕地占用税 | 1948 |
| 10 | 系统操作 | 1777 |

表2：问题解答热点统计分析表

将问题解答类别和数据相结合，简要分析如下：

3.税种维度，聚焦高频税种，反映需求与服务重点。

增值税，资源税，企业所得税咨询量位居前三，说明这些税种政策复杂，业务场景多，是纳税人办税“痛点区”，也是征纳互动关键“战场”。税务机关需在这些领域强化政策解读，办税辅导，比如针对增值税优惠，企业所得税汇算清缴等，通过线上直播，线下专题互动培训，及时回应纳税人疑问，提升政策知晓度和办税准确性。

4.非税收入与小税种，关注“长尾需求”，完善互动覆盖。

非税收入，房产税等虽咨询量相对低，但也是征纳互动组成。这类业务涉及特定行业，特定场景（如房产交易涉及房产税，城镇土地使用税），税务机关要通过税企群，12366等渠道，精准触达有需求的纳税人，补充互动服务“拼图”，避免关注“大头”，忽略“长尾”,影响整体办税体验。

5.系统操作：技术类需求凸显，优化互动支撑。

系统操作了咨询量说明电子办税系统是征纳互动重要载体，也反映了纳税人对系统功能，操作流程存在困惑。税务机关需优化系统操作指引（如制作短视频教程，在线模拟实操），并在征纳互动中嵌入系统操作辅导，比如通过远程协助帮助纳税人解决申报报错，流程卡顿等问题，让技术工具更“易用”，保障征纳互动流畅。

# （三）征纳互动服务水平分析

|  |  |
| --- | --- |
| 互动类别 | 数量 |
| 有效互动次数 | 1585 |
| 智能互动服务量 | 4315 |
| 智能应答发起量 | 3694 |
| 智能应答有效次数 | 1092 |
| 人工互动服务量 | 739 |
| 人工互动有效发起量 | 712 |
| 留言互动办结量 | 5 |
| 电话互动服务量 | 0 |
| 预约互动发起量 | 5 |
| 坐席人工互动总时长 | 206时17分18秒 |
| 坐席平均服务时长 | 0时25分28秒 |
| 纳税人等候总时长 | 2时14分51秒 |
| 平均人工互动等候时长(秒) | 0时0分11秒 |
| 纳税人咨询总时长 | 206时17分18秒 |
| 智能应答平均时长 | 4595.54 |
| 转人工率 | 64.38% |
| 人工互动平均时长 | 0时17分29秒 |
| 人工互动成功率 | 99.44% |

表3：兴安盟智能互动业务状况及服务效能

以下将从征纳互动服务效能，资源配置，优化方向三方面，结合数据分析如下：

1.服务效能呈现：智能与人工协同，有亮点也存优化点。

（1）智能服务担当“基础岗”。智能互动服务量（4315）远高于人工互动(739),说明智能应答是征纳互动的“前哨”，能承接大量基础咨询。但智能应答有效次数（1092）与发起数量（3694）有差距，反映智能问答精准度有待提升，部分问题需人工兜底，也对应“转人工率64.38%”较高，说明智能服务对复杂问题支撑不足。

（2）人工服务保障“攻坚岗”。人工互动成功率99.44%,体现坐席人员专业能看，能高效的解决纳税人难题；平均服务时长0时17分29秒，说明人工服务在复杂问题处理上投入精力，保障服务质量。不过“坐席平均服务时长0时25分28秒”高于人工互动平均时长，需关注坐席工作负荷与效率平衡。

2.资源配置与流程：响应速度有优势，仍可挖掘潜力。

（1）响应效率亮点。纳税人平均人工互动等候时长仅为0时0分11秒，说明征纳互动渠道响应快，能快速衔接人工服务，减少纳税人等待焦虑，这是服务流程优化的成果。

（2）资源挖掘空间。电话互动服务量为0，预约互动发起量为5，说明部分互动渠道为充分利用。

总体来看，兴安盟征纳互动服务运营中心有良好基础，响应快，人工成功率高,但在智能服务精准，渠道协同，服务精细上有优化空间，通过“强智能，拓渠道，精服务”，可进一步提升征纳互动质效，更好的响应纳税人需求。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 留言互动发起量 | 留言互动办结量 | 留言互动办结率 | 留言转工单率 | 留言处理审核不通过量 | 审核不通过率 | 留言处理平均时长 | 留言当日响应率 | 留言互动服务户数 |
| 6 | 5 | 83.33% | 0% | 0 | 0% | 1天 | 50 | 6 |

表4：兴安盟留言互动统计分析报表

2.现有工作基础及成效

（1）专人审核显效。审核不通过率，通过率均为0，说明专人审核把控力强，对留言内容，格式等审核严格且专业，保障进入处理环节的留言质量，也让留言办结率达83.33%，体现审核环节为后续搞笑办结筑牢基础。

（2）流程协同初现。留言转工单率0%，结合办结率，反映留言从审核到处理流程顺畅，专人审核后，问题可在现有机制内解决，无需额外转派工单，说明审核标准与处理要求适配，初步实现“审核-处理”协同。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 人工互动发起量 | 纳税人人工互动发起量 | 税务人人工互动发起量 | 人工互动服务量 | 人工互动服务占比 | 人工互动成功率 | 人工互动服务户数 | 三方互动服务量 | 音视频互动发起量 | 远程协助发起量 |
| 739 | 733 | 6 | 719 | 99.31% | 99.04% | 505 | 326 | 40 | 40 |

83.33%的办结率背后，是更高效，更专业的征纳沟通体验，留言审核专人审核、回复模版统一、审核标准化，可实现“效率-规范-精准”的流程模式。

表5：兴安盟人工互动统计分析报表

以下将从互动来源，服务效率，多元服务等维度分析征纳互动情况，结合以上数据分析如下；

1.互动来源：纳税人主导，税务端补充。

纳税人人工互动发起量（733)占人工互动发起总量（739）的99.19%，说明人工互动需求主要来自纳税人，是纳税人主动寻找办税协助，政策咨询的重要渠道；税务人人工互动发起量（6）虽然少，但体现了税务机关主动触达纳税人的服务尝试（如政策推送，风险提醒），后续可探索扩大主动互动场景，前置解决纳税人潜在问题。

2.服务质效：高服务量与高成功率，保障互动质量。

人工互动成功量719，服务占比99.31%，说明大部分发起的人工互动都得到了有效响应，服务承接能力强，能快速衔接纳税人需求。人工互动成功率99.04%，体现坐席人员专业素质较高，对纳税人问题解决率高，保障了征纳人工互动的价值，增强纳税人对办税服务的信任。

3.多元服务：三方，音频等有探索，待拓展应用。

三方互动量326，音视频互动，远程协助发起量各为40，说明已经尝试多元互动形式，三方互动（跨部门，跨省市）有一定应用，音视频，远程协助是补充。但对比人工服务总量，多元服务占比低，可挖掘场景,比如复杂政策解决用音视频互动直观展示，跨省业务协作用三方互动，提升多元服务使用率。

整体而言，兴安盟征纳互动服务运营中心已构建“高响应，高成功”的服务基础，未来可通过拓展主动服务，多元形式，进一步提升征纳互动的深度与广度，更好的适配纳税人需求。

|  |  |
| --- | --- |
| 方式 | 数据 |
| 预约计划放号量 | 1935 |
| 预约互动发起量 | 3 |
| 纳税人发起量 | 3 |
| 税务人发起量 | 0 |
| 预约取消量 | 0 |
| 预约成功量 | 1 |
| 预约成功率 | 33.33% |
| 预约违约量 | 2 |
| 预约违约率 | 66.67% |
| 预约互动户数 | 3 |

表6：预约互动统计分析报表

以上预约互动统计数据，反映出预约服务处于初期探索的阶段，存在供需匹配，流程体验等优化空间，以下将从服务现状，问题及优化方向分析：

1.服务现状：供给充足，需求待激活。

预约计划放号量达1935，说明税务机关为预约互动预备了充足的服务资源，想通过预约模式，为纳税人提供更加精准的征纳互动服务（如复杂政策深度沟通，疑难业务协同处理）。但实际预约互动量仅为3，且均为纳税人发起，税务人未发起，反映预约服务的“知悉度低，使用率低”，大量预约资源闲置，服务潜力未释放。

2.核心问题：参与度低，履约差，影响服务价值。

（1）预约成功率低（仅为33.33%），3次发起仅1次成功，存在两次违约，说明预约流程或服务体验存在不足。存在预约后沟通不畅（如未及时确认时间，服务内容），或纳税人对预约服务价值感知弱，临时放鸽子，也有可能预约流程繁琐，纳税人发起后遗忘，导致违约。

（2）税务端主动参与缺失.税务人发起量为0，意味着预约服务暂时停留在“纳税人被动求助”，未发挥税务机关“主动预约，精准服务”的优势，（如针对重点税源企业，涉税风险企业，预约开展政策辅导，风险提醒）服务模式单一。

目前，预约服务是“待开垦”的服务领域，通过解决“没人用，用不好”的问题，把1935的放号量从“数字储备”到“服务增量”，能为征纳互动提供更精准，更有深度的沟通渠道，提升复杂涉税问题处理效率。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 省内区外线上协同互动发起数量 | 省内区外线下协同互动发起数量 | 跨省线上协同发起数量 | 跨省线上协同发起成功数量 | 跨省线下协同发起数量 | 跨省线下协同发起成功数量 |
| 26 | 2 | 6 | 6 | 20 | 11 |

表7：跨区域协同发起数量

从跨区域协同发起数量的统计数据，可从不同协同类型来看：

1.省内区外：线上协同互动发起量（26）远高于线下（2），说明省内跨区线上协同更活跃，可能因线上便捷，成本低。

2.跨省线上：协同发起数量（6）与成功数量（6）一致，表明省内线上协同发起后成功率100%，流程或衔接顺畅。

3.跨省线下：发起数量（20）多于成功数量（11)，存在一定失败率，或许是线下协同涉及沟通，流程，资料传递等环节，易遇阻碍。

整体能反映不同跨区域，不同线上线下模式的协同发起及成果情况，助力分析优化协同流程。

|  |  |
| --- | --- |
| 邀请方式 | 数据 |
| 省内区外线上协同邀请次数 | 33 |
| 省内区外线上受邀次数 | 40 |
| 省内区外线下协同邀请次数 | 2 |
| 省内区外线下协同受邀次数 | 2 |
| 跨省线上协同邀请次数 | 11 |
| 跨省线上协同受邀次数 | 45 |
| 跨省线上协同受邀成功次数 | 45 |
| 跨省线下协同邀请次数 | 20 |
| 跨省线下协同受邀次数 | 3 |
| 跨省线下协同受邀成功次数 | 3 |

表8：跨区域协同次数

从跨区域协同次数数据看，可分省内区外，跨省，线上线下维度分析:

1.省内区外:线上协同（邀请33次，受邀40次）远多于线下（邀请2次，受邀2次），说明省内跨区协作依赖线上，线上沟通便捷，是主要协同渠道；线下因成本，效率等应用少。

2.跨省：线上邀请11次，受邀45次且受邀成功45次，受邀成功无耗损，可能因线上协同流程成熟，数字化程度高，易达成；但发起邀请少，或因跨省主动协同需求弱，多是被动响应;线下邀请20次，受邀3次且成功3次，邀请与受邀差距大，线下协同难度高，受地域，资源，沟通成本制约；不过受邀成功无失败，说明一旦推进，流程相对可靠。

整体，线上是跨区域协同主流，省内区外线上互动频繁，跨省线上被动协同多，线下开展难，可优化跨省线下协同机制，激发主动协同活力。

二、税费协同热线（六月电话热线）

## （一）总体服务情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 全盟合计 | 乌市 | 阿尔山 | 前旗局 | 扎旗 | 突泉 | 中旗 | 开发区 | 二分局 |
| 6911 | 1572 | 731 | 689 | 1245 | 952 | 782 | 486 | 454 |

表9：各旗县局热线电话数据

## （二）咨询电话分析

以下从不同维度基于电话数量做涉税问题分析

1.整体业务量维度

各单位电话数量差异明显，乌市局（1572通）扎旗局（1245通）电话量靠前，反映其辖区內涉税业务活跃度高，可能存在企业数量量，业务复杂等情况，需重点关注其辖区内的高频业务，如发票调额管理，申报疑难，但也需要考量是否是涉税咨询渠道单一，或者纳税人缴费人观念固化；开发区分局（486通）、二分局（454通）电话数量少，可分析是否因征管范围企业规模小，业务简单或宣传辅导到位降低咨询量。

2.区域比对维度

对比阿尔山（731通）、前旗局（689通），前者电话量稍高，可挖掘区域产业差异（如阿尔山有旅游产业属性），突泉局（952）、中旗局（782通），突泉局咨询多，排查是否政策理解难度大，征管流程有堵点，针对性优化辅导。

3.潜在风险维度

对比阿尔山（电话量高的单位，高咨询背后可能隐藏共性风险，如乌市局若常咨询“进项税额抵扣”争议，需核查企业是否存在违规抵扣；扎旗局若常咨询“股权转让个税”，需关注辖区内股权交易合规性，提前接入风险防控。

# （三）涉税投诉举报情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位  渠道 | 乌市局 | 阿尔山 | 前旗局 | 扎旗 | 突泉 | 中旗 | 开发区 | 二分局 |
| 12345 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12366 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

# 表10：涉税业务投诉举报（税务机关）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位  渠道 | 乌市 | 阿尔山 | 前旗局 | 扎旗 | 突泉 | 中旗 | 开发区 | 二分局 |
| 12345 | 21 | 0 | 0 | 1 | 0 | 9 | 11 | 1 |
| 12366 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

# 表11：轻微违法行为举报（企业）

基于涉税投诉举报情况简要分析如下

1.涉税业务投诉举报（税务机关）

对比从12345和12366两个渠道看，乌市局、阿尔山等8个税务机关，投诉举报数为0，说明这段时间税务机关自身涉税业务因服务、流程等引发的投诉举报极少，税务机关在涉税业务办理的服务质量、规范成都等方面，可能得到了相对较好的反馈，工作开展较为顺畅，未引发相关投诉举报舆情。

2.轻微违法行为举报（企业）

（1）123456渠道

乌市局：举报数21起，在各单位中数量突出，反映其辖区内企业通过12345渠道举报轻微违法行为较为集中，可能该区域企业间业务往来复杂，或秋叶对涉税轻微违法监督意识强，也可能存在部分企业违规现象值得关注。

中旗局和开发区：分别为9起和11起，举报数量较多，说明这些区域企业对涉税轻微违法举报有一定积极性，或存在相应的涉税轻微违法举报有一定积极性，或存在相应的涉税轻微违规现象值得关注。

扎旗局和二分局：分别有1起，表明有零星举报，反映局部存在企业认为的涉税轻微违法情况。

阿尔山、前旗局、突泉局：举报数均为0，这些区域企业涉税轻微违法现象较少，或者企业举报意识相对薄弱。

（2）12366渠道

阿尔山和开发区：分别为2起和1起，说明这两个区域内有企业通过12366渠道举报，与12345渠道配合，反映不同区域企业选择渠道的差异，也体现涉税举报渠道的多元性。

其余单位：均为0，说明12366渠道在这些税务机关辖区内，暂未恒伟企业举报的主要途径，或者相关轻微违法现象较少。

# 三、热点问题

# 问题1：如何享受六税两费优惠政策？

答复：您好！

一、自2023年1月1日至2027年12月31日，对增值税小规模纳税人、小型微利企业和个体工商户减半征收资源税（不含水资源税）、城市维护建设税、房产税、城镇土地使用税、印花税（不含证券交易印花税）、耕地占用税和教育费附加、地方教育附加。

二、增值税小规模纳税人、小型微利企业和个体工商户已依法享受资源税、城市维护建设税、房产税、城镇土地使用税、印花税、耕地占用税、教育费附加、地方教育附加等其他优惠政策的，可叠加享受规定的优惠政策。

三、本公告所称小型微利企业，是指从事国家非限制和禁止行业，且同时符合年度应纳税所得额不超过300万元、从业人数不超过300人、资产总额不超过5000万元等三个条件的企业。

从业人数，包括与企业建立劳动关系的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数。所称从业人数和资产总额指标，应按企业全年的季度平均值确定。具体计算公式如下：

季度平均值＝（季初值＋季末值）÷2

全年季度平均值＝全年各季度平均值之和÷4

年度中间开业或者终止经营活动的，以其实际经营期作为一个纳税年度确定上述相关指标。

小型微利企业的判定以企业所得税年度汇算清缴结果为准。登记为增值税一般纳税人的新设立的企业，从事国家非限制和禁止行业，且同时符合申报期上月末从业人数不超过300人、资产总额不超过5000万元等两个条件的，可在首次办理汇算清缴前按照小型微利企业申报享受减半的优惠政策。

答复依据：财政部税务总局关于进一步支持小微企业和个体工商户发展有关税费政策的公告

# 问题2：如何享受六税两费优惠政策？

答复：您好！

1. 对青藏铁路公司及其所属单位运营期间自采自用的砂、石等材料免征资源税。具体操作按《财政部国家税务总局关于青藏铁路公司运营期间有关税收等政策问题的通知》(财税〔2007〕11号)第三条规定执行。
2. 自2018年4月1日至2021年3月31日，对页岩气资源税减征30%。具体操作按《财政部国家税务总局关于对页岩气减征资源税的通知》(财税〔2018〕26号)规定执行。
3. 3.自2023年1月1日至2027年12月31日，对增值税小规模纳税人、小型微利企业和个体工商户减半征收资源税（不含水资源税）、城市维护建设税、房产税、城镇土地使用税、印花税（不含证券交易印花税）、耕地占用税和教育费附加、地方教育附加。根据《财政部税务总局关于进一步支持小微企业和个体工商户发展有关税费政策的公告》（财政部税务总局公告2023年第12号）)有关规定执行。
4. 4.自2014年12月1日至2023年8月31日，对充填开采置换出来的煤炭，资源税减征50%。

答复依据：财政部税务总局关于继续执行的资源税优惠政策的公告

# 问题3：销售哪些饲料产品可享受免征增值税优惠？

答复：您好！

一、免征增值税的饲料产品范围包括：

（一）单一大宗饲料。指以一种动物、植物、微生物或矿物质为来源的产品或其副产品。其范围仅限于糠麸、酒糟、鱼粉、草饲料、饲料级磷酸氢钙及除豆粕以外的菜子粕、棉子粕、向日葵粕、花生粕等粕类产品。

（二）混合饲料。指由两种以上单一大宗饲料、粮食、粮食副产品及饲料添加剂按照一定比例配置，其中单一大宗饲料、粮食及粮食副产品的参兑比例不低于95%的饲料。

（三）配合饲料。指根据不同的饲养对象，饲养对象的不同生长发育阶段的营养需要，将多种饲料原料按饲料配方经工业生产后，形成的能满足饲养动物全部营养需要（除水分外）的饲料。

（四）复合预混料。指能够按照国家有关饲料产品的标准要求量，全面提供动物饲养相应阶段所需微量元素（4种或以上）、维生素（8种或以上），由微量元素、维生素、氨基酸和非营养性添加剂中任何两类或两类以上的组分与载体或稀释剂按一定比例配置的均匀混合物。

（五）浓缩饲料。指由蛋白质、复合预混料及矿物质等按一定比例配制的均匀混合物。

二、矿物质微量元素舔砖，是以四种以上微量元素、非营养性添加剂和载体为原料，经高压浓缩制成的块状预混物，可供牛、羊等牲畜直接食用，应按照“饲料”免征增值税。

三、饲用鱼油是鱼粉生产过程中的副产品，主要用于水产养殖和肉鸡饲养，属于单一大宗饲料。经研究，自2003年1月1日起，对饲用鱼油产品按照现行“单一大宗饲料”的增值税政策规定，免予征收增值税。

四、对饲料级磷酸二氢钙产品可按照现行“单一大宗饲料”的增值税政策规定，免征增值税。

五、精料补充料属于上述“配合饲料”范畴，可按规定免征增值税。精料补充料是指为补充草食动物的营养，将多种饲料和饲料添加剂按照一定比例配制的饲料。

答复依据：国家税务总局关于饲用鱼油产品免征增值税的批复；国家税务总局关于饲料级磷酸二氢钙产品增值税政策问题的通知；财政部国家税务总局关于饲料产品免征增值税问题的通知

# 问题4：亏损企业能否享受小型微利企业所得税优惠政策？

答复：您好！

企业所得税对企业的“净所得”征税，只有盈利企业才会产生纳税义务。因此，小型微利企业所得税优惠政策，无论是减低税率政策还是减半征税政策，都是针对盈利企业而言的。对于亏损的小型微利企业，当期无需缴纳企业所得税，其亏损可以在以后纳税年度结转弥补。

答复依据：财政部税务总局关于进一步支持小微企业和个体工商户发展有关税费政策的公告如下：

对小型微利企业减按25%计算应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税政策，延续执行至2027年12月31日。

本公告所称小型微利企业，是指从事国家非限制和禁止行业，且同时符合年度应纳税所得额不超过300万元、从业人数不超过300人、资产总额不超过5000万元等三个条件的企业。

从业人数，包括与企业建立劳动关系的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数。所称从业人数和资产总额指标，应按企业全年的季度平均值确定。具体计算公式如下：季度平均值＝（季初值＋季末值）÷2全年季度平均值＝全年各季度平均值之和÷4年度中间开业或者终止经营活动的，以其实际经营期作为一个纳税年度确定上述相关指标。

小型微利企业的判定以企业所得税年度汇算清缴结果为准。登记为增值税一般纳税人的新设立的企业，从事国家非限制和禁止行业，且同时符合申报期上月末从业人数不超过300人、资产总额不超过5000万元等两个条件的，可在首次办理汇算清缴前按照小型微利企业申报享受第二条规定的优惠政策。

# 问题5：蔬菜流通环节免征增值税优惠的政策依据是什么？

答复：你好！

对于蔬菜流通环节免征增值税优惠的政策依据是《财政部国家税务总局关于免征蔬菜流通环节增值税有关问题的通知》（财税〔2011〕137号）文件。

答复依据：财政部国家税务总局关于免征蔬菜流通环节增值税有关问题的通知

通知如下：

1. 对从事蔬菜批发、零售的纳税人销售的蔬菜免征增值税。蔬菜是指可作副食的草本、木本植物，包括各种蔬菜、菌类植物和少数可作副食的木本植物。蔬菜的主要品种参照《蔬菜主要品种目录》（见附件）执行。经挑选、清洗、切分、晾晒、包装、脱水、冷藏、冷冻等工序加工的蔬菜，属于本通知所述蔬菜的范围。各种蔬菜罐头不属于本通知所述蔬菜的范围。蔬菜罐头是指蔬菜经处理、装罐、密封、杀菌或无菌包装而制成的食品。
2. 纳税人既销售蔬菜又销售其他增值税应税货物的，应分别核算蔬菜和其他增值税应税货物的销售额,未分别核算的，不得享受蔬菜增值税免税政策。

# 问题6：西部大开发企业所得税优惠是否能跟其他优惠政策叠加享受？

答复：你好！

企业既符合西部大开发15%优惠税率条件，又符合《企业所得税法》及其实施条例和国务院规定的各项税收优惠条件的，可以同时享受。在涉及定期减免税的减半期内，可以按照企业适用税率计算的应纳税额减半征税。

答复依据：国家税务总局关于深入实施西部大开发战略有关企业所得税问题的公告

公告如下:根据《财政部国家税务总局关于执行企业所得税优惠政策若干问题的通知》（财税〔2009〕69号）第一条及第二条的规定，企业既符合西部大开发15%优惠税率条件，又符合《企业所得税法》及其实施条例和国务院规定的各项税收优惠条件的，可以同时享受。在涉及定期减免税的减半期内，可以按照企业适用税率计算的应纳税额减半征税。

# 问题7：农业生产者自产销售的农产品免征增值税，可抵扣的凭证有哪些？

答复：你好！

可抵扣的凭证包括：农产品收购发票和自产农产品销售发票。

农产品收购发票：是指收购单位向农业生产者个人收购自产免税农产品，收购方所开具的发票。税控票在发票左上角自动打印“收购”字样；数电发票在票面左上角展示该业务类型“农产品收购”字样。

自产农产品销售发票：是指直接从事植物的种植、收割和动物的饲养、捕捞的单位和个人销售的《农业产品征税范围注释》注释所列的自产农业产品，由销售方开具的免税发票。税控票无特殊字样。数电发票在票面左上角展示业务类型对应的“自产农产品销售”的字样。

答复依据：国家税务总局关于明确营改增试点若干征管问题的公告；财政部国家税务总局关于印发《农业产品征税范围注释》的通知;中华人民共和国增值税暂行条例实施细则（财政部国家税务总局令第50号)

# 问题8：如何在新电子税务局办理小规模纳税人增值税及附加税费申报？

答复：你好！

增值税小规模纳税人依据相关税收法律、法规在规定的纳税期限内填报《增值税及附加税费申报表（小规模纳税人适用）》及其附列资料，向税务机关进行纳税申报。具体操作步骤略。

# 问题9：销售自产农产品是否免征增值税？

答复：你好！

针对自产自销农产品免征增值税有以下情形：

一、农业生产者销售的自产农产品免征增值税，农产品，是指初级农产品，具体范围由财政部、国家税务总局确定，详见《财政部国家税务总局关于印发<农业产品征税范围注释>的通知》（财税字〔1995〕52号）。同时提醒您，对上述单位和个人销售的外购的农业产品，以及单位和个人外购农业产品生产、加工后销售的仍然属于农业产品，不属于免税的范围，应当按照规定税率征收增值税。

二、对农民专业合作社销售本社成员生产的农业产品，视同农业生产者销售自产农业产品，免征增值税。

三、如采取“公司+农户”经营模式回收再销售畜禽，属于农业生产者销售自产农产品，免征增值税。

# 问题10：企业享受增值税加计抵减政策，加计抵减部分的增值税是不是需要缴纳企业所得税？

答复：你好！

根据财政部会计司《关于〈关于深化增值税改革有关政策的公告〉适用〈增值税会计处理规定〉有关问题的解读》中规定，生产、生活性服务业纳税人取得资产或接受劳务时，应当按照《增值税会计处理规定》的相关规定，对增值税相关业务进行会计处理;实际缴纳增值税时，按应纳税额借记“应交税费—未交增值税”等科目，按实际纳税金额贷记“银行存款”科目，按加计抵减的金额贷记“其他收益”科目。

因此，企业享受增值税加计抵减政策，应当把加计抵减的金额计入企业所得税利润总额，以此计算缴纳企业所得税。

答复依据：中华人民共和国企业所得税法

第六条企业以货币形式和非货币形式从各种来源取得的收入，为收入总额。包括：

(一)销售货物收入;

(二)提供劳务收入;

(三)转让财产收入;

(四)股息、红利等权益性投资收益;

(五)利息收入;

(六)租金收入;

(七)特许权使用费收入;

(八)接受捐赠收入;

(九)其他收入。

四、征收管理和纳税服务努力方向

基于数据与热点问题的征管纳服改进方向——精准到操作层面：

（一）优化方向：聚焦智能升级，渠道协同与服务精细。

1.智能应答“提精度”。基于高频咨询问题（如之前增值税，资源税热点），优化智能知识库，补充政策解读，实操指引，训练智能模型更精准识别与解答，降低转人工率，让智能服务“接得住，答的准”。针对“农产品免税”，提取辖区农业企业名单），制作“自产农产品免税备案+发票开具+申报”流程图，同步推送至企业法人、财务负责人端。构建“政策复合问题知识库”，录入“西部大开发与小微优惠能否叠加”等高频复合问题，智能客服通过关键词匹配直接答复，同步关联政策文件、申报操作指引。

2.渠道协同“拓广度”：盘活电话，预约等渠道，通过宣传引导（如办税指引里标明渠道适用场景），案例示范，让纳税人按需选用；同时打通渠道数据，实现问题跨渠道追踪，全流程解决，比如留言转人工跟进后，反馈结果同步至留言渠道，提升服务连贯性。可引导纳税人根据需求选择多元渠道，比如复杂政策咨询用预约互动，紧急问题用电话，提升渠道协同效率；留言互动办结量为5，也提示关注留言类需求处理，完善全渠道服务闭环。

3.服务精细“挖深度”：结合税种咨询热点（如增值税），针对人工服务高频问题，开展坐席专项培训，强化政策理解与实操应对；也可根据坐席服务时长，效率数据，动态调整人力资源，在咨询高峰时段增配坐席，平衡服务质量与效率。标签化推送，利用金三系统给“小规模纳税人”“西部大开发企业”打标，通过电子税务局弹窗、短信，定向推送政策包。如给小规模纳税人发送：“六税两费优惠提醒您企业符合条件，申报时可在《财产和行为税减免税明细申报附表》‘六税两费’栏次勾选，附操作指引（略）”。针对“农产品免税”，提取辖区农业企业名单），制作“自产农产品免税备案+发票开具+申报”流程图，同步推送至企业法人、财务负责人端。

4.回复模版统一，提升效率与规范度。目前留言处理平均时长为1天，若推行统一回复模版，可让处理人员快速匹配问题类型（如政策咨询，操作疑问），套用规范话术，缩短思考和编辑时间，有望进一步压缩处理时长；同时统一模版能规范回复口径，避免因人员差异导致的回复不一致，提升纳税人对服务专业性的感知。梳理留言高频类型，按照政策解答，系统操作，诉求反馈等分类，制定对应回复模版，包含核心要点，花式框架，经业务骨干审核后推广，处理人员在此基础上补充个性化内容，既提效又保规范。

5.审核标准具体化，强化精准与一致。虽当时审核“零差错”，但细化审核标准（如明确政策类，操作类留言审核要点，像政策类咨询需核查问题涉及税种，适用场景等），可让专人审核更精准，一致，减少主观判断差异；也便于新人接手审核人员快速上手，保障审核质量稳定性，为后续处理环节提供更清晰，更具针对性的“问题包”，助力提升整体留言互动质效。标准细化，动态迭代。由业务，法治等部门协同，围绕留言合规性，完整性，关联性等，细化审核标准（如政策类留言需标注政策文号，适用条件），形成“谁呢还能指引手册”，定期根据留言新情况（如政策更新，系统升级产生新问题）迭代标准，让审核始终精准适配需求。

6.深化主动互动。基于税务人发起量少，梳理纳税人常见痛点（如申报易错点，优惠遗漏风险），由税务人主动发起人工互动9（如纳税提醒，政策精准推送），变“被动响应”为“主动服务”，提前化解办税问题。制作预约服务指南（含适用场景：如复杂退税办理，夸税种政策规划，操作流程），通过电子税务局弹窗，税企群，办税厅宣传屏推广，让纳税人清楚“何时用预约，怎么预约”，提升发起量。简化预约操作（如一键预约，短信确认),预约成功后自动推送服务提醒（含时间，对接人员，准备资料）；对违约情况，支持“二次预约”并标记原因，优化服务闭环，提升成功率。

7.推广多元服务，针对音视频，远程协助，制作操作指引，场景案例（如远程教你填报表），在办税渠道显眼位置宣传，对三方互动，打通跨部门协助流程，提升复杂业务处理率。（3）主动预约，拓展场景：税务端梳理服务清单（如“新办企业专属辅导预约”“汇算清缴风险预检预约”)，针对特定企业（如新办户，高风险户)主动发起预约，将预约从“纳税人找服务”到“服务找纳税人”，挖掘预约服务的主动价值，匹配税务管理需求。