

# 「实在 RPA·税务数字员工」助力税务乘上数字化转型快车

## 一、税务行业目前存在的痛点：

### （一）税务人端

#### 1. 信息孤岛林立，跨平台互通成瓶颈

各系统平台大多采用独立模式建设，跨地区、跨部门、跨层级、跨业务的信息资源共享共用和业务协同力度不够，流程办理不便，容易造成延期和错误导致数据接口互通难，信息孤岛、部门壁垒仍存在。

#### 2. 数据庞杂分散，跨系统操作效率低

各单位网上数据庞杂分散，开放共享进度参差不齐；各类指标和数据统计维度和口径不一，缺少规范统一的数据管理。依赖人工操作，不仅效率低下，且无法进行实时监管。人员补充跟不上业务发展需要，业务具有十分高的专业要求，办理业务中常有错误发生或标准不统一的情况出现。

#### 3. 业务流程繁琐，多批次重复耗时长

业务部门日常工作中，例如材料整理、事项审核、数据统计、要素填写、内容转录、信息通知等流程中具有一定的重复性，多批次处理需耗费大量时间。

#### 4. 信息核验困难，纯人工审批风险大

税务对于审核工作的效率与精准度有极高的要求。手工核验资质信息，不仅效率低下，且无法保证准确度，存在失误风险。

**税务人端存在的主要问题集中体现在人员少与业务多的矛盾，解决此问题是税务局提升响应速度、服务水平的必由之路。**

### （二）纳税人端

#### 1. 自助不“自助”

随着数字化的进展，税务大厅的自助办税区域越来越多，但是自助办税区却很少能做到自助。纳税人无法找到对应的页面去自助办理，只能继续咨询工作人员。

#### 2. 辅助添难度

办税流程复杂多样，流程长短不一，而用于辅助纳税人办税的业务流程图以及流程说明则过于复杂，常常会使失去纳税人自助办理的信心。

纳税人端存在的主要问题集中体现在非专业人员与专业流程的矛盾，让纳税人轻松办税是未来发展的必然趋势。

## 二、税务行业数字转型的必要性

随着数字经济的发展，税务行业数字转型也势在必行。

### （一）新经济的发展：

新经济新业态新模式的发展产生了新业务新政策，这对税务人提出更高的挑战。

### （二）纳税人的激增：

纳税人缴费人数量激增至 10 亿以上并且自然人数量远超企业数量。激增的业务让一线业务人员难以承受。税务业务多且杂办税业务难且繁。

### （三）新诉求的增加：

纳税人与缴费人诉求不同，自然人与法人诉求不同，大企业与中小企业诉求不同。

## 三、税务数字化目标

### （一）税务人端目标

打通税局内部系统，辅助完成重复劳动——基于流程智能自动化，可充分发挥“黏合剂”的作用，改善不同业务系统间的脱节与断点问题，实现税务局内部业务流程的智能自动化；可全天候无休的处理业务工作，辅助税务人员的完成大量重复、规则性的工作。

### （二）纳税人端目标

减少纳税人操作步骤，辅助办税业务——利用流程自动化的技术特性，按照纳税人所选业务，自动将业务流程中点击、翻页、跳转等操作完成，仅呈现给纳税人信息输入页面。从而避免找不到地方、看不懂流程的问题，进一步便民利民。

## 税务数字员工一站式解决

**流程自动化：**代替手工，实现流程性、重复性的软件操作工作替代。典型的如：发票领用。

**数据自动化：**代替接口，实现跨系统、跨应用之间的数据连接。典型的如：企业报税。

**业务智能化：**训练业务 AI 模型，实现业务场景的智能化实现。典型的如：合同智能审核。

**基础智能化：**调用基础 AI 能力，辅助基础功能的智能化应用。典型的如：营业执照识别。

#### 四、RPA 在税务部门中的应用场景：

以下列举部分可运用实在 RPA 税务数字员工的业务场景。

##### （一）税费（种）认定

登录金三系统，对纳税人征收入库必备信息进行自动化认定的工作

##### （二）一照一码户信息变更

传统的信息变更，耗费人力资源且出错概率较高。采用税务 RPA 数字员工，登录电子税务局，对一照一码户信息变更事项进行审核，资料通过后进行确认受理，省时省力，数字生产率促就高效率。

##### （三）发票验(交)旧

人工进行发票验（交）旧，不仅耗费人力而且耗费时间。利用税务 RPA 数字员工交登录电子税务局，进入发票验(交)旧模块对发票进行验旧，纳税人办事，随办随用，减少向业务人员询问时间。

##### （四）登记确认

利用税务 RPA 数字机器人，登录电子税务局，即点即用，填写基本企业信息，进行材料上传。

#### 五、客户案例

**客户诉求：**提质增效，赋能税局数字化转。

**卓越中心：**统筹推进数字员工平台顶层设计，打造数字化卓越中心，推动税局数字化进程。

**共享服务：**22 沉淀数字员工共享服务能力，推动税局提质降本增效。

**主要痛点：**对接系统多：金三/电子税务局/风险管理平台/……业务量大、业务种类多。

**主要应用：**IPA：控制器+设计器+机器人； AI ： IDP

### （一）实在智能×杭州市税务局

**涉及系统：**金税三期、电子税务局、ITS 系统、异地协作平台、风险管理平台。

**场景内容：**GK01、GK03 发票票种核定管控解控；GK04 风险纳税人管控解控；GK05 纳税人门户解禁；发票协查数据同步；税费欠缴明细导出；增值税一般纳税人申报比对；应申报清册……

**项目成果：**跨系统业务流转、数据分析；跨系统 RPA 操作，并分析数据；短时间内汇聚各系统数据，进行综合分析。

### （二）实在智能×杭州市余杭区税务局

**涉及系统：**金税三期、电子税务局、ITS 系统

**场景内容：**非正常户转出；快反任务完成情况监督预警；开具出口退税凭证；个税年度申报退税；免抵调库；风险任务预警；多缴退税……

**项目成果：**RPA 在大数据量方面探索；数十万级数据任务处理；对大量数据进行监控分析，减少人因风险。

### （三）实在智能×江苏苏州税务局

**涉及系统：**金税三期、电子税务局、ITS 系统、异地协作平台

**场景内容：**发票票种核定管控解控；风险纳税人管控解控；纳税人门户解禁；发票协查数据同步；个体（双定户）定额；个税年度申报退税；免抵调库……

**项目成果：**跨系统 RPA 操作，业务在系统间顺畅流转；后台审核效率提升 2-3 倍，群众等待时间显著缩短。

### （四）实在智能×浙江湖州税务

**涉及系统：**风险管理平台

**场景内容：**风险任务提前预警；快反任务完成情况监督预警；专用反馈文书审查（快反任务或出口退税任务）；风险任务核查；应对工作情况说明；个税异议申诉统计……

**项目成果：**风险管控及时预警；RPA7\*24 小时不间断监控；通过 RPA 机器人进行监控，实现风险的及时发现。

### （五）实在智能×四川宜宾市税务局

**涉及系统：**金税三期、电子税务局、ITS 系统

**场景内容：**违法违规登记；会统报表生成及审核；多缴退税；会统报表生成及审核；企业所得税清算报备；新开户一键办税；增值税一般纳税人登记……

**项目成果：**智能自动化探索，前后端服务探索：RPA+AI 结合，前端后端结合；  
基层业务人员赋能减负，纳税人办税更加便利。