国家税务总局东莞市税务局东城税务分局

关于纳税服务投诉（编号：28012212275629801）的调查处理报告

1. 来件主要内容及调查核实情况

近日，嘉欣b女士通过东莞市12345政府服务热线反映：“在东莞国贸玛斯餐厅消费团购套餐，说美团里的套餐价格已经是没有税点的价格，拒绝开票” 经查，东莞国贸玛斯餐厅即是东莞市玛斯西餐饮管理服务有限公司，没有对其开具发票，反映情况属实。

二、处理情况

（一）产生来件原因分析：由于嘉欣b女士在东莞国贸玛斯餐厅消费团购套餐，需要开具发票，而莞市玛斯西餐饮管理服务有限公司前台的员工不懂财务税务政策，说美团里的套餐价格已经是没有税点的价格，而拒绝开票。嘉欣b女士不知如何办理才在12345小程序上留言。

（二）来件处理过程：收到来件后，分局立即对相关事项进行核查。经查，嘉欣b女士于2022年1月21日在美团里购买了套餐价格198元并于当天消费了198元，并要求开具发票。而莞市玛斯西餐饮管理服务有限公司前台的员工说美团里的套餐价格已经是没有税点的价格，而拒绝开票。2022年1月26日收到12345政府热线的来件后，立即联系嘉欣b女士，了解其需求，通过同东莞市玛斯西餐饮管理服务有限公司财务人员的沟通后得知，是由于前台的员工不懂财务税务政策，说美团里的套餐价格已经是没有税点的价格，而拒绝开票。该公司于2022年1月28日开具1份发票内容为“\*餐饮服务\*餐费”增值税电子普通发票给嘉欣b女士并已以邮箱方式发送。如嘉欣b女士对此仍有疑问，可拨打0769-23368336进行咨询。

（三）来件处理结果：东莞市玛斯西餐饮管理服务有限公司于2022年1月28日开具1份发票内容为“\*餐饮服务\*餐费”增值税电子普通发票给嘉欣b女士并已以邮箱方式发送，发票代码：044002111111，发票号码90474869，数量：1， 金额196.04元,税额：1.96元，价税合计：198.00元。如嘉欣b女士对此仍有疑问，可拨打0769-23368336进行咨询。

（四）来件人对处理结果是否满意:来件人嘉欣b女士表示满意。

（五）针对问题或存在不足整改:我分局将根据需求人嘉欣b女士反映的情况，及时对东莞市玛斯西餐饮管理服务有限公司进行政策宣传及辅导，也要求其对其前台员工进行财务税务政策进行培训。

三、回复建议：您好，您反映在东莞国贸玛斯餐厅消费团购套餐，对方拒绝开票的事已收悉。 回复如下:东莞市玛斯西餐饮管理服务有限公司于2022年1月28日开具1份发票内容为“\*餐饮服务\*餐费”增值税电子普通发票给嘉欣b女士并已以邮箱方式发送，发票代码：044002111111，发票号码90474869，数量：1， 金额196.04元,税额：1.96元，价税合计：198.00元。如嘉欣b女士对此仍有疑问，可拨打0769-23368336进行咨询。

感谢您对我局工作的支持和监督。

国家税务总局东莞市税务局东城税务分局

2022年1月28日