# 我国纳税服务体系完善建议

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-04-20

*[提要] 本文从新公共服务视角下纳税服务的作用出发，分析我国在纳税服务体系建设方面取得的成就；基于纳税人视角，分析我国在“纳税服务”实施过程中的不足；结合当前信息化大背景，为我国未来纳税服务体系新一轮完善提出建议。关键词：信息化；纳税服务；...*

[提要] 本文从新公共服务视角下纳税服务的作用出发，分析我国在纳税服务体系建设方面取得的成就；基于纳税人视角，分析我国在“纳税服务”实施过程中的不足；结合当前信息化大背景，为我国未来纳税服务体系新一轮完善提出建议。

关键词：信息化；纳税服务；完善

一、新公共服务理论视角下纳税服务的作用

20世纪80年代中后期，在全球化挑战下，西方各国面临行政效率低下、国际贸易竞争力下降等问题，为了解决这些问题，缓解国内矛盾，“新公共服务理论”应运而生。“新公共服务”理论作为西方公共管理学说的最新形态之一，其理论体系的核心观点总结起来就是：政府应注重服务、关注社区、以人为本。

纳税服务是指征税机关及其工作人员为纳税人、扣缴义务人以及相关人员提供的有关纳税方面的服务，是政府行政部门提供的服务，因此属于公共服务的范畴。税务机关作为公共部门，具有两大职能：一是管理职能；二是服务职能。过去在计划经济体制之下，税务机关传统的税收征管工作理念建立在基本上不相信纳税人能够自觉依法纳税的主观判断上，税收征管工作的开展以监督和惩罚为基础，侧重于管理职能，征纳双方关系相对紧张。

新公共服务理论强调以人为本，注重政府与公民之间的良性互动，有利于打破传统的权利本位的税收征管模式。这种对服务本位的强调有利于税务机关向服务职能转变，通过一系列的纳税服务活动加强对纳税人的引导，维护纳税人尊严，改善征纳关系，增强纳税人税收遵从度，提高税务机关征税效率，减少税收流失。征纳双方的和谐关系有利于推动税制改革，减少其在实施过程中的阻力，促进税收现代化的实现。

二、我国纳税服务体系现状

经过20多年的探索与实践，我国已经在“纳税服务”上取得了长足进步。纳税服务的范畴在不断扩大，纳税服务硬件取得了较大发展。同时，税务机关工作人员服务意识也得到了加强。但是，纳税服务体系在运行过程中的不足也不容忽视。接下来本文将基于我国现阶段实际，具体分析我国已取得的成就，同时基于纳税人视角，分析不足，提出建议。

（一）成就

1、纳税服务内容不断扩大。在1993年12月我国首次提出“纳税服务”这一概念之初，并未对纳税服务内容做出具体规定，而当下阶段，国家把纳税服务的具体内容拓宽到了纳税咨询、纳税指导、办税服务、税法宣传、权益保护等各种形式。2014年10月1日，由国家税务总局制定的 《全国县级税务机关纳税服务规范》将纳税服务所涉范围明文涵盖了税务登记、税务认定、发票办理、申报纳税、优惠办理、证明办理、宣传咨询、权益维护、文明服务等9类72项212个服务事项1，120个服务规范内容。2015年3月1日起在全国范围内正式推行的《全国税务机关纳税服务规范》2.0版中，服务规范内容得到了进一步扩大，包含9类76项236个服务事项1，372个服务规范。

2、纳税服务平台的搭建与完善。随着信息化的发展，近年来，税务部门也十分注重纳税服务平台的搭建，规范化办税服务厅、12366纳税服务热线、税务网站等多种服务载体都为纳税服务起到了十分积极的作用。办税服务厅能最直观地为纳税人提供办税交流的平台，为纳税人的正常办税提供最基本的保障；12366纳税服务热线由我国信息产业部在2001年正式批准，各地税务机关逐步推广，将其作为提供相关税务咨询、信息查询、投诉建议的重要方式；税务网站是政府网站的重要部分，是税务机关推行政府信息公开的重要平台。近年来随着智能数字的发展，税务机关推出了APP办税系统，进一步方便了纳税人申请办税和寻求服务。

3、税务机关纳税服务意识不断增强。随着纳税服务内容的不断扩大，税务机关工作人员的纳税服务意识不断增强。2001年施行的新税收征管法及实施细则中对税务机关及工作人员的行为进行了具体规范，近年来的多项文件也针对税务机关的行为做出了更加明确的规定。在《规范》1.0版中，强调了税务机关工作人员“文明服务规范”这一内容，具体包括了“办税服务厅建设”、“文明礼仪”、“优质服务”、“应急处置”等方面，从立法规范的角度全方位提升了工作人员的服务意识。

（二）基于纳税人视角的不足分析。不难看出，纳税人在税收活动中具有与税务机关同等的重要地位，税务机关纳税服务政策的制定与一系列纳税服务活动的开展要以纳税人为中心。因此，站在纳税人的立场上，深入具体地分析纳税人需求就显得尤为重要。

1、差异化需求得不到重视。近年来，随着我国纳税服务的发展，硬件方面取得了较大进步。全国范围内规范化办税服务大厅的建立、统一税控装置的使用等都为纳税人办税、税务机关提供服务带来了便利。而其中的标准化建设也是近年来税务机关的核心内容之一，通过办税环境标准化、业务流程标准化、工作要求标准化、服务内容标准化、工作考核标准化等一系列措施，带动纳税服务和征管效率的双提升。但是，从某种程度上来说当下这种标准化服务也是不符合纳税人对于纳税服务的需求的。首先应当明确一点，不同纳税人对于纳税服务的需求是具有差异性的。不同纳税人所适用的税收征管法律不同，同时由于受教育程度的不同，不同纳税人对于纳税服务的需求也有高低层次之分。受教育层次低的纳税人更重视税率多少，税负大小等问题；而受教育层次高的纳税人除上述需求外，还会关注心理满足程度等其他方面。

2、多元化需求得不到体现。纳税人对纳税服务的需求不仅具有差异化的特点，还是多元化的。据最新出台的《全国税务机关纳税服务规范》2.0版，纳税服务的范围拓宽到了税务登记、税务认定、发票办理、申报纳税、优惠办理、证明办理、宣传咨询、权益维护、文明服务等九个方面，这与过去“税法宣传、纳税咨询、办税服务、权益保护”的十六字方针相比，已经有了很大进步。但是仍然具有进一步细化的空间。例如，针对境外纳税人提供代扣代缴服务等。立足于纳税人不同需求，提供多元化服务十分重要。

  3、心理需求。纳税人心理需求也是不可忽视的一方面。不少纳税人表示，虽然近年来税务机关纳税服务能力有所提升，各方面硬件也得到了加强，但是很多税务干部的理念并没有从根本上转变。不少税务干部在实际的工作中还是以一种“管理者”的身份自居，认为纳税人是“被管理者”，要自觉接受税务机关的管理与监督，没有认识到征纳双方的平等地位。这无疑会给纳税人的积极性造成很大影响。需要明确，随着我国社会主义市场经济的发展，纳税人对纳税服务的需求已经不仅仅停留在“服务”本身，税务干部转变理念，真正重视纳税人的主体地位是十分重要的。纳税人需要税务机关变“管理”为“服务”，站在服务的立场上，对纳税人进行引导。

（三）基于纳税人视角提出建议。从纳税人需求角度出发，对当前纳税服务体系进行合理改进是十分必要的。基于文章上述分析，针对这方面的改进方向主要有以下几个方面：

1、加强对税务干部的教育，促进其真正地转变理念。现实中对税务机关工作人员的培训一般侧重于税法知识及税收政策的普及，很少有服务理念的灌输，其实这是本末倒置的。在今后的培训中，要注意侧重点的转变，加强工作人员对“服务”理念的理解以及对纳税人的认同。

2、尽量满足纳税人的差异化需求。针对当前太过于标准化的服务，要进行改进。例如，在“一窗式”服务的基础上，一方面针对不同纳税人，建立多个窗口，满足其不同需求；另一方面针对不同受教育程度的纳税人，提供不同层次的服务。对于受教育层次较低的纳税人，服务要更加侧重于税收本身，而对于受教育程度高的纳税人，还要关注其心理需求的满足。

3、提供更加多元化的服务。进一步拓宽纳税服务的内涵，尽量做到所有纳税人的所有需求都能得到满足。横向来看，扩大纳税服务的大类，如“境外纳税人服务办理”等；纵向来看，每一个服务大类的内涵可以得到进一步的细化。

三、信息化背景下我国纳税服务路径选择

2015年3月5日，第十二届全国人民代表大会第三次会议开幕会上，李克强提出制定“互联网+”行动计划；“大数据”也首次被提高到国家战略高度，写进了备受关注的“十三五”规划纲要（草案）中，这对于大数据产业来说，无疑前途一片光明。

毫无疑问，我们的国家已经跨入了一个新的发展阶段。互联网成为传统产业优化升级的主要驱动力，数据整合与共享成为“供给侧”改革的最有效手段。“互联网+”纳税服务势在必行。“互联网+”纳税服务是指利用现代网络通讯技术，通过互联网和税务机关的内部网络，为纳税人和其他社会群体提供更加便捷、高效和个性化的涉税服务。税务机关作为政府部门，必须走在时代前列，积极顺应社会环境的变化，在大数据时代这样的契机下，充分利用各种资源，为优化纳税服务、提高纳税服务水平注入新的活力。

（一）进一步推进网上办税。我国已经基本实现了互联网办税服务厅全覆盖，大部分纳税人会通过网上办税服务厅进行纳税申报、税务登记等基本的涉税工作。但是，我国网上纳税服务厅的建设还很不完善，尤其是在相对偏远的地区。推进网上办税服务厅的发展，一方面要综合利用物联网等信息技术服务，拓展网上办税范围，尤其是在电子发票和税收优惠等方面；另一方面可以将纳税服务与互联网电子商务领域营销模式相结合。例如，对必须有实物传递的业务，可采用网上在线申领、线下物流送达的020模式，减少纳税人上门次数。

（二）拓展终端服务。随着智能手机的普及，针对不同领域的移动终端服务层出不穷。随机打开一个手机软件市场，可以看到生活娱乐、运动健康、服饰美容等提供不同服务的APP终端。在推进纳税服务方面，可以充分利用APP终端，研发是一方面，更重要的是同网上办税服务厅一样，要更加注重APP提供的服务范围与效率。美国国内收入局（IRS）推出了基于手机移动终端的IRS2G0应用软件，纳税人通过该软件可以随时查看退税状态、纳税记录。APP提供服务范围当然远不止于此，但这一举动在纳税服务方面具有先行意义，对我国来说也有借鉴意义。

（三）大数据的整合与共享。数据时代对数据的充分利用很重要。在提供有效的互联网办税服务的基础上，税务机关可以通过对用户浏览相关网页、搜索相关热词的次数与频率，整理出一套广泛而精准的数据。从中分析出用户的不同需求以及需求侧重性，从而更加有针对性地对相关服务做出改进。在这一方面阿里巴巴、ebay等电商公司的做法十分到位。他们通过对客户浏览模块的长期跟踪，精确分析出了不同的用户需求。税务机关虽是政府部门，但在这一问题上却有共通性，借鉴和优化对税务机关来说十分重要；另一方面税务机关之间数据的共享也很重要。不同地区不同税种纳税人虽然是相互独立的，但其在寻求服务上却有共性。税务机关之间数据共享有利于提高工作效率，加快政府职能转变。

主要参考文献：

[1]张艳.新公共服务理论视角下的我国纳税服务问题研究[D].武汉：华中师范大学，2006.10.

[2]吴旭东.税收管理（第五版）[M].北京：中国人民大学出版社，2014.

[3]薛钢.基于纳税人需求层次的纳税服务创新[J].税务研究，2010.12.

[4]雷宇.加快构建“互联网+”纳税服务新模式探析[J].经济研究参考，2015.53.

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn