

学校编码: 10384

学号: 13920111150333

分类号__密级__

UDC__

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

基于纳税人权益保护的纳税服务研究

**The Research of Taxpayer Service
based on Taxpayers' Rights and Interests Protection**

蔡丽英

指导教师姓名: 李艳霞副教授

专业名称: 公共管理专业 MPA

论文提交日期: 2014 年 4 月

论文答辩时间: 2014 年 月

学位授予日期: 2014 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2014 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆

论文指导小组:

李艳霞	副教授
黄乔生	副书记
郝文杰	助理教授

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

近年来，随着服务型政府建设的快速发展，以及纳税人法制观念的日益增强，对纳税人权益的保护成为纳税服务的重要职能之一。当前，税收管理更注重强调纳税人的义务，对纳税人权益的保护往往被忽视，多数纳税人甚至不清楚自己具有什么样的权益，更别提权益保护。纳税人权益保护与纳税服务紧密联系，从目的上看，纳税服务是为了更好地保护纳税人的合法权益。同时，纳税服务也是保护纳税人权益的有效途径，以保护纳税人权益为根本导向，及时收集反馈纳税人的需求，有针对性地优化服务，将有利于形成税收征纳双方和谐的双赢局面。本文旨在从纳税人权益保护的视角审视当前我国的纳税服务工作，在借鉴发达国家先进理论和实践经验的基础上，结合我国国情，提出应从健全法律体系，推进法制化进程；更新服务理念，营造征纳双方平等氛围；加强权力制约，提高服务能力；强化便民措施，建设信息化服务平台；实行流程再造，节约纳税人办税成本；以及完善考评机制，提升服务质量等方面建立健全纳税服务体系，进而保障纳税人的合法权益。

关键词：纳税人；权益保护；纳税服务

Abstract

In recent years, along with the rapid development of the construction of service-oriented government, and the strength of taxpayers' legal concept, the protection of taxpayers' rights and interests has become one of the most important functions of taxpayer service. At present, the tax management mainly emphasizes the obligation of the taxpayer, and ignore the protection of the taxpayers' rights and interests. Most taxpayers do not even know what their rights, let alone protection. Taxpayer service and protection of taxpayers' rights and interests are strongly linked. Looked from the goal, taxpayer service contributes to protect the taxpayers' rights and interests. At the same time, the taxpayer service is the effective way of rights and interests protection. Guided by the rights and interests protection, optimizing the tax service would help produce win-win situations between taxpayers and tax collectors. The article aims to examine the current China's taxpayer service from the perspective of the protection of rights and interests. On the basis of the advanced theory and practice experience of developed countries, and combined with China's national conditions, the article proposes six measures to make taxpayer service more perfect. The first is to improve the legal system and promote the legalization process. The second is to update the service concept and create both sides equal atmosphere. The third is to strengthen the restriction of power and improve the service ability. The fourth is to improve the convenience measures and construct information service platform. The fifth is to reengineer the process and save the taxpayers' tax cost. The sixth is to establish the evaluation mechanism and Improve the quality of service.

Key Words: Taxpayers; Rights and Interests Protection; Taxpayer Service

目录

一、 绪论.....	1
(一) 研究背景	1
(二) 研究意义	1
(三) 国内外研究现状	3
(四) 论文思路及框架	7
二、 纳税人权益保护和纳税服务的概述.....	8
(一) 纳税人权益保护的定义及内容	8
(二) 纳税服务的定义与主要特征	9
(三) 纳税服务的主要内容	10
(四) 纳税人权益保护与纳税服务的关系	12
三、 国外纳税服务与纳税人权益保护的理论与实践.....	14
(一) 国外纳税服务与纳税人权益保护的理论与实践	14
(二) 国外纳税服务与纳税人权益保护的实践	16
四、 国内基于纳税人权益保护的纳税服务工作现状.....	21
(一) 当前我国优化纳税服务保护纳税人权益取得的成绩	21
(二) 当前我国优化纳税服务以及纳税人权益存在的问题与原因	24
五、 我国优化纳税服务保护纳税人权益的路径选择.....	28
(一) 健全法律体系，推进法制化进程	28
(二) 更新服务理念，营造征纳双方平等氛围	29
(三) 加强权力制约，提高服务能力	30
(四) 强化便民措施，建设信息化服务平台	32
(五) 实行流程再造，节约纳税人办税成本	34
(六) 完善考评机制，提升服务质量	35
六、 结论.....	38
参考文献	39
致谢.....	42

Content

I.Introduction.	1
i. Research Background	1
ii. Research Significance.....	1
iii. Research Status at Home and Abroad.....	3
iv. Research Thought and Frame.....	7
II.Outline about Taxpayer service and Protection of Taxpayers’ Rights and Interests	9
i. Definition and Contents of Taxpayers’ Rights and Interests Protection	9
ii. Definition and Main Characteristic of Taxpayer Service	10
iii. Main Content of Taxpayer Service	11
iv. The Relation between Taxpayer Service and Protection of Taxpayers’ Rights and Interests	12
III.Foreign Theory and Practice of Taxpayer Service and Protection of Taxpayers’ Rights and Interests.....	14
i. Foreign Theory of Taxpayer Service and Protection of Taxpayers’ Rights and Interests	14
ii. Foreign Practice of Taxpayer Service and Protection of Taxpayers’ Rights and Interests.....	16
IV.China’s Current Situation of Taxpayer Service from the perspective of Taxpayers’ Rights and Interests Protection.....	21
i. Current Achievement of China’s Taxpayer Service to protect the Taxpayers’ Rights and Interests.....	21
ii. Current Problems and Reasons of China’s Taxpayer Service to protect the Taxpayers’ Rights and Interests	24
V.China's Options of Optimizing Taxpayer Service to protect the Taxpayers’ Rights and Interests	28

i. Improve the Legal System and Promote the Legalization Process.....	28
ii. Update the Service Concept and Create Both Sides Equal Atmosphere	29
iii. Strengthen the Restriction of Power and Improve the Service Ability.....	30
iv. Improve the Convenience Measures and Construct Information Service Platform.....	32
v. Reengineer the Process and Save the Taxpayers' Tax Cost.....	34
vi. Establish the Evaluation Mechanism and Improve the Quality of Service ...	35
VI.Conclusion	38
Reference.....	39
Acknowledgements	42

厦门大学博硕士论文摘要

一、绪论

（一）研究背景

国家财政收入主要来源于税收，税收具有无偿性、强制性和固定性三大特性，为国家发展提供了强有力的财力保证。税收主要来源于纳税人，因此尊重纳税人的合法权益并为纳税人提供良好服务，体现的是税务机关对权利和义务对等理念的认同，更体现政府的责任和义务，是一个国家管理体制完善的重要标志。

现代意义上的纳税服务起源于美国，当时二战结束进入冷战，美国政府为了既可以筹集到大额军费，又想得到广大纳税人的支持，便在全国范围内推行纳税服务。长期以来我国税收工作一直把完成收入目标作为指导思想，其结果必然将扩大税源、扩大收入、增加部门业绩和账面指标放在第一位，而忽视纳税服务工作。同时税收的强制性和无偿性往往使得税务部门更加关注对纳税人的监管和处罚，而缺乏良性互动和信息共享，导致纳税人被动履行纳税义务，有时甚至是对立情绪及暴力抗税，无形中加大了税收成本和执法阻力。

随着经济社会的不断深入发展，作为纳税主体的纳税人也更注重对自身权益的保护。保护纳税人合法权益有利于税收事业的科学稳步发展，有利于公平和谐社会的构建，有利于十八大精神的贯彻落实。在纳税人权益保护上，国家应该在征税前、征税中及征税后给予全方位的保护。具体而言应在税前提供咨询、培训及软硬件的便利，促进双方良性互动和信息对称；在税中通过完善纳税服务程序，降低纳税人的纳税成本；在税后当纳税人合法权益受到威胁时，应提供救济途径，明确责任、整改措施及合理的退出机制等。保护纳税人权益有利于融洽征纳关系，对深化纳税服务，促进经济发展和社会稳定具有重大的战略意义。

（二）研究意义

纳税服务顾名思义是作为纳税主体的纳税人在履行纳税义务时应享受到的服务，其主要由政府提供并伴随税务管理活动的始终。根据本人在税务机关的工作经历，目前税收管理更注重强调纳税人的义务，对纳税人权益的保护往往被忽视，多数纳税人甚至不清楚自己具有什么样的权益，权益保护也就无从谈起。随着我国依法治国战略的加速推进及服务型政府建设步伐的加快，以人为本的理念深入人心，纳税人维权意识也有明显增强，从权益保护的角度对纳税服务工作进行深入科学地研究，对当前完善纳税服务工作具有重要的现实意义。

1. 纳税人权益保护与纳税服务相辅相成

纳税服务就其目的而言主要是为保护纳税人的合法权益不受侵害。税务机关只有采取积极有效的措施，努力让纳税人的合法权益得到保障，纳税人才会切实主动、积极地履行纳税义务。权利和义务是对等共生的，这一点在实际征税过程中应得到体现。对纳税人权益的保护，会对税务机关产生有效的监督和制约，是一种制衡机制，达到督促税务机关优化服务并防范税务人员违法行为的效果。对纳税服务工作进行深入研究并付诸实践，为纳税人提供便捷周到的纳税服务，将促使纳税人更加积极地履行自身义务。随着纳税人维权意识和能力的不断增强，有针对性地做好纳税服务工作，将使纳税人所应有的权利更加容易得到实现。可以说权益保护和纳税服务既是正关联又具因果关系，因此，两者是紧密联系、不可分割的。

2. 纳税服务为纳税人权益保障提供现实途径

纳税服务工作至始至终应关注纳税人权益是否得到保护。在税收征纳工作前，税务机关以更加容易让纳税人接受的方式宣传税收相关法律法规，做到信息对称，有助于获得纳税人的理解，营造和谐征纳氛围。在税收征纳过程中，将纳税服务和依法治税有机结合在一起，对纳税人在履行纳税义务时享受到应有的权利是一种强有力的保障，如纳税申报方式选择权、委托税务代理权、陈述与申辩权等权利的行使，便于纳税人高效便捷、清楚明白地依法遵章纳税。同时，当纳税人的权益受到侵害时，通过优化税后纳税服务，畅通纳税人救济渠道，有利于保障纳税人的税收法律救济权等权益。因此，在国家与纳税人之间，税务机关应起到积极的桥梁作用，既要依法征税维护好国家的利益，又要

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士学位论文摘要库