

学校编码: 10384

分类号 _____ 密级 _____

学号: X2011230295

UDC _____

廈門大學

工程硕士学位论文

国税局绩效管理信息系统的设计与实现

Design and Implementation of Performance Management
Information System for National Tax Bureau

杨超

指导教师: 陈海山 教授

专业名称: 软件工程

论文提交日期: 2013 年 10 月

论文答辩日期: 2013 年 11 月

学位授予日期: _____ 年 月

指导教师: _____

答辩委员会主席: _____

2013 年 12 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

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

厦门大学博硕士学位论文摘要库

摘要

现实中我们的工作，上级有安排、领导有要求，但在执行落实过程中，程序不规范、标准不统一、记录不完整，严重影响了工作的质量和效率，给检查考核带来诸多不便。客观上，人员素质水平不一，责任意识参差不齐，工作中逐渐暴露出诸多问题。做什么、怎么做、做到什么程度？虽然有很多详尽的内部管理制度和规定，但由于缺乏全过程、全方位的科学、系统、全面、完整的内部监控机制，管理上仍然存在很多“盲点”、“弱点”，职责不清、工作随意、监督不力，直接或间接地影响了工作效率和质量。面对这一问题，大理州国家税务局党组审时度势，高瞻远瞩，作出了以信息化手段提升机关绩效的部署。在这一思路的指导下，以制定的“国税局绩效管理办法”作为提升机关工作的有力抓手，以信息化管理促进绩效考核的科学规范成为项目研发的目的。

本文针对大理州国家税务局部分机关政务及事务进行绩效管理具体要求，基于现有的“大理州国税局协同办公系统”设计并实现了“国税局绩效管理信息系统”。该系统采用 B/S 架构，建立在 J2EE 平台上，运用 MY SQL 数据库管理系统，结合 hibernate、spring、zk 等目前主流技术开发。通过系统的痕迹记录自动生成工作情况的表述，实现机控管理，反映工作实际，为决策层提供详实的客观数据。系统设计宗旨不是为管理而管理，而是通过标准化流程驱动每一个职工工作的高效完成，从而由个人到单位、由局部到整体，促进机关工作的有效运转，以达到提升整个机关工作绩效的目的。系统完成后，从 2012 年底已应用于大理州国税局机关的绩效考核中，基本达到了“过程可控、痕迹可查、绩效可评”，促进机关事务、政务的开展，提高每一个职工的工作效率。通过数据简单地加工分析，形成决策辅助支持，以提升机关整体效能的目标。

关键词：税务；绩效管理；电子政务

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

Our work in reality, which is arranged by superiors and required by leadership. But in the implementation process, the procedure is not standard, the standard is not unified, the record is incomplete, which affect the work's quality and efficiency seriously, and bring a lot of inconvenience for checking. Objectively, it exposes many problems gradually in the work, such as the quality of personnel is different, sense of responsibility is uneven. What to do, how to do, to what extent? Although there are many detailed internal management rules and regulations, the work's efficiency and quality is affected directly or indirectly by the lack of the internal control mechanism which is not scientific, systematic, comprehensive and complete, and blind spots", "weakness", unclear, work freely, ineffective supervision in management. Facing this problem, Dali State Taxation Bureau made a deployment using information technology tools to enhance agency performance. Under this guidance, the purpose of research is forming a powerful measure called Performance Management to enhance office work and a standard which is relying information technology to facilitate performance management including performance appraisal.

In this dissertation, the system of IRS performance management information is based on Dali state tax bureau OA system, and part of Dali state tax bureau's administrative organs and affairs to finish the performance management. The system is realized by using B/S structure, basing on the J2EE platform, using MY SQL database management system, combining with the current mainstream technology such as hibernate, spring, ZK. Traces recorded by the system automatically generate representation of the work, achieving local control management, reflecting the actual work, providing detailed objective data for decision-making layer. The system design emphasizes the service purpose, humanized operation, which promotes every employee to finish work effectively and quickly, which promotes mechanism and

effective operation of the work from individual to the unit, from partial to whole, to achieve the purpose of promoting the office working performance. After the system completed, it has been applied to the Dali state tax bureau performance appraisal from the end of 2012. It has reached basically the "process control, performance evaluation, traces available", promoted the development of administrative affairs and government affairs, improved the work efficiency of each worker. Through analyzing the data simply, it can achieve a target that forms the decision support and improves the overall efficiency of organ.

Keywords: Taxation; Performance Management; E-government

厦门大学博硕士论文摘要

目录

第一章 绪论	1
1.1 研究背景及意义	1
1.2 国内外研究现状	2
1.2.1 国外研究现状	2
1.2.2 国内研究现状	3
1.3 本文的主要内容及章节安排	3
第二章 系统相关技术	5
2.1 开发环境	5
2.1.1 编译工具 Eclipse	5
2.1.2 运行服务器 Tomcat	5
2.2 引用的关键技术/框架	6
2.2.1 Hibernate	6
2.2.2 Spring	6
2.2.3 ZK	7
2.3 数据库	7
2.3.1 MySQL 介绍	7
2.3.2 使用 MySQL 数据库主要特点	7
2.4 本章小结	8
第三章 系统分析	9
3.1 系统功能需求	9
3.1.1 系统总体功能需求	9
3.1.2 工作任务模块	11
3.1.3 激励项目模块	18
3.1.4 绩效考评模块	21
3.1.5 查询统计	24

3.2 非功能性需求	25
3.3 本章小结	25
第四章 系统设计	26
4.1 系统架构设计	26
4.2 模块功能设计（按用例）	27
4.2.1 通用类	27
4.2.2 组织机构、用户及权限管理类	29
4.3 系统模块设计	32
4.3.1 工作任务模块	32
4.3.2 激励项目实体类模型	36
4.3.3 绩效考评模块	37
4.4 本章小结	41
第五章 系统实现	42
5.1 运行环境配置	42
5.2 系统主界面设计	42
5.3 工作任务模块	47
5.4 激励项目管理模块	50
5.5 绩效考评模块	51
5.6 查询统计模块	53
5.7 数据维护模块	54
5.8 本章小结	55
第六章 总结与展望	56
6.1 总结.....	56
6.2 展望.....	57
参考文献.....	58
致谢.....	60

Contents

Chapter 1 Introduction.....	1
1.1 Background and significance	1
1.2 Domestic and foreign research present situation	2
1.2.1 Foreign Research Present Situation	2
1.2.2 Domestic Research Present Situation	3
1.3 Main Contents of This Paper and the Arrangement of Chapters	3
Chapter 2 System-related technologies.....	5
2.1 Development Environment	5
2.1.1 Compile Tools-Eclipse.....	5
2.1.2 Enactment Server-Tomcat.....	5
2.2 Reference Key Technologies /Framework	5
2.2.1 Hibernate.....	6
2.2.2 Spring.....	6
2.2.3 ZK	6
2.3 Database.....	7
2.3.1 the Introduction of MySQL	7
2.3.2 the main Features of the MySQL Database	7
2.4 Summary.....	8
Chapter 3 System Requirements Analysis.....	9
3.1 System Functional Requirements.....	9
3.1.1 Overall Functional Requirements of the System	9
3.1.2 Module of Work Tasks	11
3.1.3 Module of Incentive Program.....	18
3.1.4 Module of Performance Evaluation.....	21
3.1.5 Query statistics.....	31

3.2 Non-Functional Requirements Analysis	25
3.3 Summary.....	25
Chapter 4 Design of the System	26
4.1 Architectural Design of System	26
4.2 Function Module Design (using Cases).....	27
4.2.1 the Class of Public	27
4.2.2 the Classes of Organizations,Users and Permissions.....	29
4.3 the Dsdign of System Module.....	32
4.3.1 Module of Work Tasks	32
4.3.2 Module of Incentive Program	36
4.3.2 Module of Performance Evaluation	37
4.5 Summary.....	41
Chapter 5 System implementation	42
5.1 Runtime Environment Configuration.....	42
5.2 The main interface of System Design	42
5.3 Module of Work Tasks	47
5.4 Module of Incentive Program	50
5.5 Module of Performance Evaluation	51
5.6 Module of Query Statistics.....	53
5.7 Module of Data Maintenance.....	42
5.8 Summary.....	55
Chapter 6 Conclusions and Prospect	56
6.1 Conclusions.....	56
6.2 Future Work.....	57
References	58
Acknowledgements	60

第一章 绪论

国税部门作为政府公共管理部门的前沿窗口，担负着“服务科学发展、共建和谐税收”的重任，要实现可持续发展、高效发展，则提升行政能力，构建效能国税成了大势所趋。建立信息化支撑下的电子税收，实现内部办公自动化和网络化，变传统的多站式为一站式服务，变层级式管理为扁平化管理，促进管理的流程再造，是税务部门节省资源提高效能的重要途径^[1,2]。

1.1 研究背景及意义

中共中央“十二五”规划纲要中提出了“完善政府绩效评估制度”的要求，云南省政府推行效能政府四项制度，是不断加强政府自身建设，提高政府执行力、公信力，建设服务型政府的重要举措。大理州国税局审时度势、高瞻远瞩，提出了建设机关协同办公信息化平台的目标，推行行政绩效管理制度，以科学发展观为统领，坚持以人为本、依法行政，紧紧围绕国税各项工作任务开展。强化依法行政、实行目标倒逼管理、推行一线工作法、推进电子政务建设，围绕服务科学发展，共建和谐税收。在这一主题中，信息化平台标准化、督导性的特点若能被充分运用，将助推国税内部管理迈上新台阶。因此，信息化平台建设成为规范机关管理、提升机关绩效的重要支撑。

“机关协同办公与绩效管理平台”是大理州国税局“以人为本、信息管税”信息化建设思路的重要体现，以“节约成本，提高效能”为认识高度，以协同办公、绩效管理为建设内容。目前在我们的工作中，上级有安排、领导有要求，但在执行落实过程中，存在程序不规范、标准不统一、记录不完整，严重影响了工作的质量和效率，也给检查考核带来诸多不便。而且现有在职人员素质参差不齐，责任意识不强，工作中逐渐暴露出诸多问题。虽然单位不断出台内部管理制度和规定，但由于缺乏全过程、全方面的科学、系统、全面、完整的内部监控机制，管理上仍然存在很多盲点、弱点，职责不清、工作推诿扯皮、工作监督不到位，都或多或少地影响了税收职能作用的发挥。

按照“效能政府”四项制度建设的要求，大理州国税局党组审时度势、谋篇布局，结合信息化管理平台，提出了“以机关协同办公与绩效管理平台的建设推动

内、外管理效能显著提升”的目标，强调机关管理要提高效能。项目研发基于前期开发的“大理州国税局协同办公系统”，以促进绩效管理的科学规范、提升机关效能为拓展方向，以“过程可控、痕迹可查、绩效可评”为基本思路；遵循简便、易用、美观、可拓展、一站式，开放性、灵活性与约束性结合的开发原则。预期目标是促进机关事务、政务的开展，提高每一个职工的工作效率；为绩效考核评价提供公正客观的依据；通过数据简单地加工分析，形成决策辅助支持，以提升机关整体效能。

“机关协同办公与绩效管理平台”是以促进绩效管理的科学规范、提升机关效能作为拓展方向，对机关各项工作进行标准化记录与管理的软件模块。其重要意义表现为，通过信息平台融管理与服务于一体，在促进沟通便捷的同时，通过系统的痕迹记录自动生成工作情况的表述，反映工作实际，为决策层提供机关各部门及工作人员详实的工作数据。系统设计强调服务宗旨、便捷化人性化操作，通过标准化流程驱动每一个职工工作的高效完成，从而由个人到单位、由局部到整体，促进机关工作的有效运转，以达到提升整个机关工作绩效的目的。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国外研究现状

电子政务，既是指运用数理统计，运筹学原理和特定指标体系，对照统一的标准，按照一定的程序，通过定量定性对比分析，在一定期间的效益和结果，做出客观、公正和准确的综合评判。政府机构应用现代信息和通信技术，将管理和服务通过网络技术进行集成，在互联网上实现政府组织结构和工作流程的优化重组，超越时间、空间与部门分隔的限制，全方位地向社会提供优质、规范、透明、符合国际水准的管理和服务^[3]。

美国是较早发展电子政务的国家，也是电子政务最发达的国家。哈佛大学国际发展中心在 2001 年至 2002 年提出了电子政务就绪指数（NRI）研究，包括两部分的分析框架：第一部分是网络使用情况，考察信息通讯技术使用方面的数量和质量问题；第二部分是“加速”要素，具体包括网络获取，网络政策，网络社会，网络经济（电子商务、电子政务与相应的基础设施）。能够将电子政务的绩效评估进行全面的整合，得出更加全面、综合的结论^[3]。

1.2.2 国内研究现状

目前国内学术界对电子政务绩效评估方面的研究还属于理论探索阶段，多数文献主要研究绩效评估的计算模型，或研究电子商务方面的绩效评估指标体系。学术界尚未提出完善的电子政务绩效评估的指标体系；对于国内绩效评估机构而言，以信息产业部赛迪顾问股份有限公司，互联网实验室等为代表的中国电子政务绩效评估机构主要的评估对象仅仅是政务网站。主要是以政府网站的网络技术指标、政府网站的信息内容、用户服务项目、网上政务的主要功能等指标来实施电子政务的绩效评估^[4]。

现今我国大部分地区电子政务建设正向与政府业务融合、全面支撑服务型政府建设阶段过渡。从基础电子政务网络而言，中央级传输骨干网开通，国家电子政务外网投入运行，促进了全国范围内横向和纵向电子政务网络的互联互通。从电子政务应用而言，中央政府门户网站和各级政府网站建立并提供对外一站式服务，进一步推进了政务公开和政府与公众的广泛互动。政务信息系统建设覆盖各领域各部门，为政务部门履行“经济调节、市场监管、社会管理、公共服务”等职能提供了重要支撑。电子政务安全体系建设方面，围绕信息系统建设的信息安全保障工作正在逐步健全和完善^[4]。

1.3 本文的主要内容及章节安排

本文详细分析了电子政务系统的现状，针对目前税务系统工作的绩效管理，痕迹管理，采用 J2EE 三层体系架构设计开发了绩效管理信息系统。结合了在研究生课程学习中的知识积累，采用软件工程的方法对系统构架、需求分析、系统设计及系统实现做了详细阐述。

本文的组织结构如下：

第一章 引出“国税局绩效管理信息系统”的开发背景及意义，分析了目前电子政务绩效国内外研究现状，并对主要工作进行说明。

第二章 介绍了“国税局绩效管理信息系统”研究开发所涉及的相关软件开发理论技术（J2EE、hibernate、spring、zk、Msql 等）。

第三章 详细描述“绩效管理信息系统”的需求分析,包括了功能需求 5 大模块（工作任务模块、激励项目模块、绩效考评模块、查询统计模块、数据维护）及非功能需求（包括数据库系统运行、安全等非功能性的需求）。

第四章 阐述“国税局绩效管理信息系统”中系统架构的设计、各模块所设计的数据表及数据机构。

第五章 介绍系统运行环境以及系统功能各模块的系统运行界面。

第六章 总结系统的研究工作和研究成果，描述了系统的主要功能、特色，对系统下一步的研究方向进行展望。

厦门大学博硕士论文摘要库

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