

学校编码: 10384 分类号: 密级 _____
学号: X2007156050 UDC _____

厦门大学
硕士学位论文

信息化条件下的纳税服务探索

The Probe of Tax Service in the Information Year

叶志坚

指导教师姓名: 刘震宇 教授
专业名称: 工商管理 (EMBA)
论文提交日期: 2011 年 10 月
论文答辩日期: 2011 年 月
学位授予日期: 2011 年 月

答辩委员会主席: _____
评阅人: _____

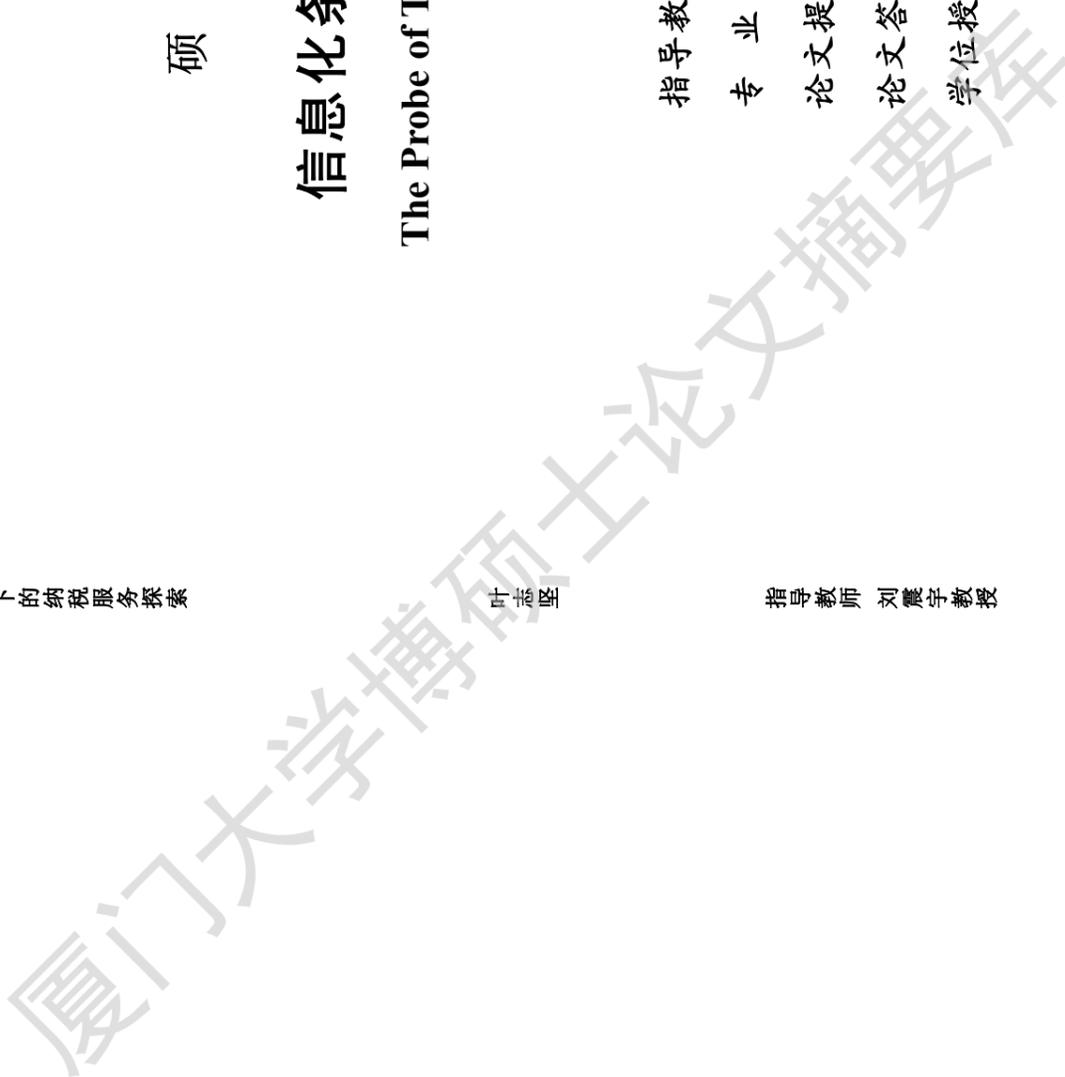
2011 年 10 月

信息化条件下的纳税服务探索

叶志坚

指导教师 刘震宇教授

厦门大学



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

厦门大学博硕士学位论文摘要

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

内 容 摘 要

科学发展观要求转变政府职能，税务部门是政府的组成部分，理应响应科学发展观的要求，将管控型征管向服务型转变，这种转变离不开强有力的税收信息化系统的支持。税收信息系统是我国政府最大也是最先进的信息化系统之一。当前我国税收信息系统已经完成几十个分系统的省局和总局的数据大集中，开始由事物处理阶段发展到信息系统的高级阶段，这些为纳税服务的深入发展提供了有利的前提。回顾近三十年税收模式转变历史，我们发现，无论是“各税统管”、“三分离”、“两分离”还是“管事”，都强调控管，这是历史演变的必然，也是信息化条件逐渐具备的必然。近期，国家税务总局在多种渠道中，阐述了纳税服务重要性，之后总局成立了“纳税服务司”，给我们强烈的信号——信息化依托条件下的控管型向服务型转变的历史页面已经掀开。税收信息化为纳税服务的发展提供了前所未有的机遇，但是，它也遇到了理论和实践二方面的瓶颈：以什么样的理论方法作为下一步纳税服务的指导？如何在当前信息化条件下构筑一套合理科学实用的系统方法？

本文研究的对象是纳税服务，方法是运用服务的理论结合计算机软件工程学的理论。在我国当前信息化条件下的纳税服务领域的研究方面进行有效的分析和探索。

在本文导论中，给出论文的选题背景、研究意义、研究思路、研究方法，对国外纳税服务信息化现状和我国纳税服务信息化现状进行了梳理，指出论文的创新与不足之处。在纳税服务信息化的基本理论和方法中，对相关的纳税服务信息化理论进行了文献综述，提出了信息化条件下的纳税服务构想。在信息化条件下纳税服务模式中，进行了信息化条件下的纳税服务特性研究和基本方法探索。在前面研究基础上，本文结合我国信息化条件下纳税服务的实际，探索性地构建了蓝图设计法、应用系统支持法、信息资源支持法、建模法和服务质量改进法等纳税服务模型，具有一定的独创性和参考价值。最后我们作了一个小结。

关键词：纳税服务；信息化

厦门大学博硕士学位论文摘要

Abstract

In order to implement the Scientific Outlook on Development, government functions of China have to be transformed. As part of government departments, the administration function of tax office should transform from the management control-oriented to service-oriented mode, and the transformation can not be achieved without the support of a strong tax information system. Tax information system is one of the largest and most advanced information technology systems of Chinese government. Depending on the work of tax information system, data has been concentrated to dozens of provincial tax offices and to the State Administration of Taxation (SAT) currently. Therefore the function of tax information system has been transformed from the lower stage of transaction processing to the higher stage of information system, which provides favorable conditions of developing tax services. Recalling the history of transformation of tax administration mode in recent thirty years, management control has been emphasized no matter in the mode of "management of all kinds of tax affair", "separate management of tax collection, tax administration and tax audit", "separate management of tax administration and tax audit" or "tax administrator system". It is the nature outcome not only caused by historical evolution, but also by the gradual improvement of tax information system. The importance of tax services has been illustrated by SAT in a variety of channels recently, and the "Tax Services Division" of SAT has been set up, which gives us a strong signal that tax administration begins to transform from the management control-oriented to service-oriented mode based on the support of tax information system. Tax information system provides a great opportunity to the development of tax Services, however, there still exists two bottlenecks in the theory and practice areas: what kind of theoretical method can be used to guide tax services and how to construct a set of reasonable, scientific and practical systematic method under the present condition of information system?

This paper study the tax service, which is by adopting measures of service theory and computer software engineering theory, this paper intends to provide some effective analysis and research in the field of tax services under the background of present tax information system of China.

The introduction of this paper describes the background, significance, thoughts, research methods, and indicates the domestic and international tax service information situation as well as the information situation which Chinese tax service faces with now, and points out the innovation and the shortcomings of this paper. In the basic principles and methods of tax service information, we have a literature review of the relevant tax service information theory, and put forward the information models under the condition of the tax service. In the information conditions of the models of tax service, we explore methods of the basic characteristics of tax service under the information condition. Based on the study of the front and combined with the actual tax service, this paper has constructed five modeling methods of tax service, that are blueprint design mode, application system support mode, information resources support mode, modeling mode and service quality evaluation mode. These methods as well be referenced for practice as have valuable on some original mind. Finally here is a summary of all.

Keywords: Tax Services; Tax Information

目 录

第一章 导 论	1
第一节 研究背景	1
第二节 纳税服务基本概念	4
第三节 国内外纳税服务信息化现状	8
第四节 我国纳税服务的信息化现状	22
第五节 研究思路和研究方法	29
小结	30
第二章 纳税服务信息化的基本理论和方法	31
第一节 信息化相关条件和理论	31
第二节 关于信息化条件下的纳税服务理论研究	45
第三节 信息化条件下的纳税服务构想	49
小结	54
第三章 信息化条件下的纳税服务模式研究	55
第一节 纳税服务模型的服务特性研究	55
第二节 纳税服务信息化的基本方法探索	59
第三节 其它考虑	62
小结	63
第四章 信息化条件下的纳税服务模型构建	64
第一节 服务蓝图法	64
第二节 应用系统支持法	67
第三节 信息资源支持法	72
第四节 建模法	75
第五节 服务质量改进法	80

第六节 方法的适用性	84
小结	85
第五章 研究结论	86
参 考 文 献	88
后记.....	91

厦门大学博硕士学位论文摘要

Table of Contents

CHAPTER 1 INTRODUCTION	1
1.1 Background	1
1.2 Basic concepts of tax services	4
1.3 Domestic and international tax services Information Status.....	8
1.4 China's tax status of information technology services face	22
1.5 Research ideas and methods	29
Summary	30
CHAPTER 2 THE BASIC THEORY AND METHODS OF TAX INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES	31
2.1 Conditions and theories relevant information	31
2.2 On information services under the condition of the tax theory.....	45
2.3 Information services under the concept of tax.....	49
Summary	54
CHAPTER 3 THE STUDY OF TAX INFORMATION SERVICE MODEL	55
3.1 Service tax characteristics of the service model.....	55
3.2 Tax services to explore the basic method of information	59
3.3 Other consideration	62
Summary	63
CHAPTER 4 BUILD THE TAX SERVICE MODEL UNDER THE CONDITION OF INFORMATION	64
4.1 Blueprint design mode.....	64
4.2 Application system support mode	67
4.3 Information resources support mode.....	72
4.4 Modeling mode.....	75
4.5 Service quality evaluation mode.....	80
4.6 The applicability of the method.....	84
Summary	85
CHAPTER 5 CONCLUSIONS	86
REFERENCE	88
ACKNOWLEDGEMENT	91

厦门大学博硕士学位论文摘要

第一章 导论

第一节 研究背景

20 世纪中期以来，西方发达国家兴起了一场“新公共管理”运动，随之陆续出现了从强势行政到公共管理、从行政管理到行政服务等新的管理理念，成为了一种国际潮流。在管制行政下，政府及行政人员以管理者的面目出现，它的职能是以管理为特征的。随着世界各国科学技术的进步，市场经济高度发展，出现了对政府行政职能新的需求，政府担负起促进公共利益、增进社会福利、提高人民物质和精神生活质量的责任，因此，行政不再仅仅是国家实现法律与行政项目目标的手段，更主要的是应发挥积极服务的职能。德国行政法学者厄斯特·福斯多夫提出了“服务行政”的理念，以服务为特征，以全社会人民为服务的对象，政府应平等地提供良好的服务。

目前，各国政府管理模式的转变主要表现在两个方面：

一、从职能扩张到职能限制的转变，即有限政府、法治政府、效能政府；

凯恩斯主义主张国家干预和调节经济运行，实行国有化和经济计划化，以此避免自由市场的严重缺陷。各国政府据此普遍开始了对经济和社会事务的大规模干预，进行政府管理职能的扩张。这一方面在某种程度上避免了自由放任的市场体制可能造成的弊端，另一方面，又产生了政府规模膨胀的后果。新增职能的履行必须依赖新的机构、部门的设立，这样就出现了越来越多的政府管理机构或管理部门。为了解决政府管理职能扩张所引发的一些问题，新公共管理理论对政府的管理职能进行了明确的限制。按照新公共管理理论，应严格划分公共领域、公众领域与私人领域，政府不能干预私人领域的活动，政府的活动要严格限制在公共领域的范围之内。政府的职能应是提供纯粹的公共物品，并将一部分职能逐步移交给社会组织。通过限制政府管理职能，使政府得以摆脱那些它管不了或管不好的事务，从而能够以有限的财力、物力、人力专注于在可管范围内发挥其应有的职能，这当然有助于提高政府工作的效率。

二、从管制职能向服务职能的转变，即民本政府、服务政府、责任政府。

服务型政府应具有这样一些特征：一是政府的行政理念是“服务”而非“管制”；二是政府的组织结构体现自治、合作、精简、便民的弹性原则；三是政府行为方式必须公开透明；四是政府决策必须通过公众和社会组织的广泛参与、对话、协商形成；五是公民有主人意识和积极态度，而不是被动接受服务的消极顾客；六是政府公务员角色定位必须是服务者，并具体扮演好组织者、引导者、倾听者、阐释者、仲裁者和行动者的角色。

由于税务部门是组织国家财政收入的政府职能部门，其服务的理念也应随之不断地发展与深化。美国于 20 世纪 50 年代最先提出了“服务纳税人”的理念，就是指征税主体通过各种途径、采取各种方式为纳税人服务。这一理念充分体现了对纳税人权利的尊重，也符合了现代服务行政管理的要求。

科学发展观也要求转变政府职能，税务部门是政府的组成部分，理应响应科学发展观的要求，将管控型征管向服务型转变。回顾我国近三十年税收模式转变历史，我们发现，无论是“各税统管”、“三分离”、“两分离”还是“管事”，都强调控管，这是历史演变的必然，也是信息化条件逐渐具备的必然。近期，国家税务总局在多种渠道中，阐述了纳税服务重要性，之后总局成立了“纳税服务司”，给我们强烈的信号——信息化依托条件下的控管型向服务型转变的历史页面已经掀开。目前全国共有纳税人有 3000 万户以上（税务机关办理了税务登记各类组织机构，不含个人，2009 年数据），且近几年都有约 10% 增长，全国税务机关在册人员大约 100 万之众，大约有 19000 多个办税服务厅（注：2006 年底国家税务总局统计数据：截止 2006 年底，全国国税系统共有办税服务厅 7137 个，地税系统共有办税服务厅 11976 个，部分办税服务厅为国、地税共用），设有专职服务人员 12 万多人。另一方面，全国税务系统目前共有中小型机 2000 多台，PC 服务器 3 万多台，PC 机约 80 万台，联网节点近 3 万个（注：2009 年国家税务总局统计数据），全国每个省级运行的应用系统 60 个以上，其中国家税务总局统一推广的 40 多个。还有我国的“金税三期工程”总投资达 80 亿元。2008 年，国税、地税系统电子申报户数分别达到 928.6 万户和 576.9 万户，通过电子方式申报的税额分别占到申报纳税总额的 56.9% 和 47.6%，各地税务机关通过税务网站

累计为纳税人提供政策咨询等服务约为 10.81 亿人次(2008 年底国家税务总局统计)。上述情况表明, 纳税服务在开展, 税务信息化在发展, 这二者是否存在必然和内在的联系?

从电子商务网络的观点, 纳税服务的主要成长手段是信息化, 税务机关通过计算机网络提供纳税服务, 网络唯一所有者, 用户则是广大纳税人, 甚至公众^①。二者之间存在的二元关系是一种特殊的关系, 它与一般的电子商务网络所有者与用户之间的二元关系具有共同性和明显的特殊性。纳税人是需求主导者, 税务机关为满足这些需求。一般电子商务网络所有者采取各种策略来吸引用户, 刘震宇先生阐述了 6 种策略。对于税务机关来说, 出发点为满足纳税人需求, 一旦服务产品开发成功, 采取的策略显得非常主动。因为二者之间的经济关系不对称, 税务端成本与国家预算关联, 开发一个项目成本比例占整体预算很小, 获取的直接利益是服务的满意度, 间接利益是庞大的税收; 对纳税人端, 享受这种服务成本几乎为零, 获取的直接利益是便捷性和违章风险降低, 付出的税收不应因多电子化服务而变化。尽管如此, 并非所有电子化的纳税服务都那么顺利推广, 其原因比较复杂, 如果把它放在电子商务的视角来看, 刘震宇先生分析了其成长因素, 包括经济因素、技术因素、管理因素、竞争因素和社会因素, 同时, 这些因素之间也相互影响。

本文经过一些调研、搜集、梳理和总结, 用服务的理论结合计算机工程的方法, 进行分析和探索, 将这些探索体会分享给大家。希望本论文的研究, 能为信息化条件下的纳税服务的研究提出了新的研究角度和研究方法。

本文的研究目标主要在于以下两个方面: 第一, 为纳税服务的理论研究提供新的视角。税收信息化作为税收与信息技术的结合, 一直是理论与实际应用的热点、难点, 而自从 1993 年纳税服务理念提出以来, 尤其是 2008 年国家税务总局纳税服务司单独设立后, 纳税服务受到越来越多的重视, 但是税收信息化与纳税服务的交叉研究一直很匮乏, 该选题为各自理论的研究都提供了新的视角, 具有一定的启发意义。第二, 完善信息化环境下纳税服务体系的构建。在信息化影响渐深的今天, 纳税服务体系会随着信息化的发展而逐步丰富与完善, 在

^① 刘震宇. 电子商务网络成长的研究[M]. 科学出版社, 2008-02

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