

学校编码: 10384

学 号: 17920071150441



分类号 _____ 密级 _____

UDC _____

税务服务满意度研究

陈琳琳

指导教师 赵蓓教授

厦门大学

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

税务服务满意度研究

The Study of Tax Service Satisfaction

陈琳琳

指导教师姓名: 赵蓓 教授

专业名称: 工商管理(MBA)

论文提交日期: 2011年2月

论文答辩时间: 2011年3月

学位授予日期: 2011年6月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2011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

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：

年 月 日

摘要

建设人民满意的服务型政府，是我国行政体制改革的目标之一。本文以厦门国税为例，采用问卷调查与数据分析的方法研究建设服务型税务机关后，国税服务是否满足服务对象的需求以及服务对象对国税服务的满意度，为区域性纳税满意度提供调查数据。

本文首先介绍了服务型政府和服务型税务机关发展沿革、相关概念，明确了税务机关服务对象。其次，在回顾私人领域服务满意度相关概念和模型的基础上，引入公共服务满意度概念和模型。随后，笔者结合在厦门国税的工作经历，根据满意度模型和满意度层次理论，建立了国税服务满意度指标体系，它包括5个二级指标，21个三级指标。最后，笔者运用消费者行为学的调查分析方法，对厦门部分企业开展问卷调查，了解税务机关服务对象对税务服务的需求、税务服务对象对厦门国税目前提供服务的满意度，并运用SPSS软件，进行企业类型、资本结构、规模等因素与需求和满意度的相关性分析，不同企业对税务服务需求和满意度的差异性分析，并结合调查分析结果，对服务型税务机关建设提出建议对策，包括提高服务效率，改进服务质量，对不同类型、不同资本结构、不同规模企业有针对性的完善相应服务。

研究发现，公众对税务服务水平总体上是满意的，但与税务机关打交道最多与纳税服务关系最密切的会计人员满意度水平最低，说明从表面看税务机关近年来服务水平有较大提升，但在平衡税收征管和服务方面仍然存在不足，税收服务水平的提升空间还很大。

关键词：服务型税务机关；满意度；问卷调查分析。

Abstract

Building a satisfying service-oriented government, is one of the goals of administrative reform. this paper takes Xiamen municipal office Sat for example to discuss whether or not tax services have fulfilled the need of the service object as well as their satisfaction degree on the tax authorities services, and to provide data for regional satisfaction degree.

First ,this paper introduces the service-oriented government and service tax authorities in the development of history, concepts, especially service objects of tax authorities. On the basis of reviewing the concept and model of service satisfaction in the private sector, it leads in the concept and model of public service satisfaction. Then, a index system for the taxservice satisfaction which includes 5 secondary indexes, 21 tertiary indexes is established as well with the help of the index system of public service satisfaction .

Finally, the author used a survey in consumer behavior analysis to conducted a questionnaire survey to ascertain service objects' need for the tax service as well as their satisfaction for the current service provided after finishing a questionnaire survey on some enterprises in Xiamen with the use of SPSS software. After analyzing enterprise type, capital structure, size and other factors and requirements and satisfaction of the correlation analysis, the different business service needs and satisfaction of the tax differential analysis, combined with survey results, building on the service tax authorities recommend measures , including increasing efficiency, improving service quality for different types, different capital structure, companies of all sizes and improving relevant services targeted.

The study found that the public are atisfied with tax service on the whole , the lowest level of satisfaction comes from accountants who are related to the tax authorities most closely,which means tax service has much improvement in recent years, but in balancing the tax administration and services remain inadequate, the level of tax service is still much room for improvement.

Key words: Service-oriented tax authorities Business needs Service Satisfaction
Survey Analysis

目 录

| | |
|-------------------------|----|
| 第一章 绪论..... | 1 |
| 第一节 研究服务型税务机关的背景..... | 1 |
| 第二节 选题的动机和研究目的..... | 1 |
| 第二章 服务型税务机关的建设..... | 3 |
| 第一节 国际上服务型政府的提出..... | 3 |
| 第二节 我国服务型税务机关的提出..... | 5 |
| 第三章 税务服务满意度概念和研究方法..... | 10 |
| 第一节 服务满意度..... | 10 |
| 第二节 服务满意度的研究方法..... | 12 |
| 第三节 我国税务服务满意度调查..... | 17 |
| 第四章 税务服务满意度调查问卷设计..... | 21 |
| 第一节 我国税务服务的特点..... | 21 |
| 第二节 税务服务满意度调查指标设计..... | 22 |
| 第三节 税务服务满意度调查指标量化..... | 25 |
| 第五章 思明区国税服务满意度调查分析..... | 26 |
| 第一节 调查对象基本情况..... | 26 |
| 第二节 总体需求和满意度描述统计..... | 30 |
| 第三节 服务需求和满意度相关性分析..... | 33 |
| 第四节 需求和满意度差异性分析..... | 36 |
| 第六章 对服务型税务机关建设的启示..... | 45 |
| 第一节 思明区国税纳税服务的基本状况..... | 45 |
| 第二节 满足纳税人的需求..... | 46 |
| 第三节 减少纳税服务投诉..... | 47 |
| 参考文献..... | 49 |
| 附 录..... | 51 |
| 后 记..... | 54 |

Contents

| | |
|---|-----------|
| Chapter1 Introduction | 1 |
| 1.1 Background of the selected topic..... | 1 |
| 1.2 The purpose of the selected topic | 1 |
| Chapter2 Construction of service-oriented tax authorities | 3 |
| 2.1 Presentation and concept of service-oriented government..... | 3 |
| 2.2 Presentation and concept of service-oriented tax authorities..... | 5 |
| Chapter3 Concept and research method of service satisfaction | 10 |
| 3.1 Concept of service satisfaction | 10 |
| 3.2 The research method of service satisfaction..... | 12 |
| 3.3 The progress of tax satisfaction survey e in China | 17 |
| Chapter4 The design of tax services satisfaction and need survey questionnaire | 21 |
| 4.1The features of Service satisfaction and needs..... | 21 |
| 4.2 The design of index for tax services satisfaction survey questionnaire | 22 |
| 4.3The measurableness of index forservice satisfaction survey questionnaire · | 25 |
| Chapter5 The analysis of tax services satisfaction survey in siming municipal office Sat | 26 |
| 5.1 The prosess of survey | 26 |
| 5.2 The analysis of survey data..... | 30 |
| 5.3The correlation analysis of Service satisfaction and needs | 33 |
| 5.4 The difference analysis of Service satisfaction and needs..... | 36 |
| Chapter6 The inspiration for service-oriented tax authorities | 45 |
| 6.1 The condition of tax authorities..... | 45 |
| 6.2 Concerned about the needs of taxpayers | 46 |

| | |
|--|----|
| 6.3 Reduce the tax service complaints..... | 47 |
| Reference | 49 |
| Appendix..... | 51 |
| Postscript | 54 |

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 绪论

本章介绍研究背景和选题动机,我国政府职能的转变掀起了服务型政府建设的热潮,提高公共服务满意度成为政府机关建设的总要目标之一。

第一节 研究服务型税务机关的背景

经历了 20 多年改革和发展,到上世纪 90 年代末期,我国的现代化建设到达了一个新的阶段,为了适应经济社会发展的新形势,我国政府社会服务职能逐步强化。

2006 年 10 月召开的中国共产党十六届六中全会首次在党的文件中提出服务型政府建设的明确要求。会议对构建社会主义和谐社会做出了全面部署,强调要建设服务型政府,强化社会管理和公共服务职能。中国共产党要建设的服务型政府是以人为本的政府,是透明政府,是法治政府,是责任政府。但是由于长期受传统观念的影响,一些政府部门的工作人员,往往更多从“官本位”角度来看待手中的权力和对待群众,不同程度存在重权力轻责任、重管理轻服务的现象,建设服务型政府任重道远。

国家税务总局作为重要的政府机关已经开始创建服务型税务机关的探索和实践。税务总局成立了中国税收史上第一个专门为纳税人设立的司局级服务机构纳税服务公司,这也是中国政府部门中第一个专门为管理对象设立的服务机构。2009 年 9 月,多方征求意见的 2010—2012 年纳税服务工作规划正式印发。税务机关的任务不仅仅是组织收入,纳税服务也是税务机关的重要工作,关注纳税人需求,重视纳税服务工作的思想在萌芽和发展。

第二节 选题的动机和研究目的

是不是服务型政府,是不是服务型税务机关,还要服务对象说了算,服务满意度是衡量服务是否满足需求的指标,本文的目的在于通过调查纳税服务对象的需求及满意度,了解纳税服务的实际水平和薄弱环节,促进纳税服务水平的提高。

笔者在厦门思明区国税局纳税服务科工作,纳税服务科是国税局的窗口单位也是承担税务服务主要任务的单位,近年来国税服务水平不断提高,但是纳税人投诉的情

况仍然时有发生。税务机关提供的服务与纳税人的需求之间最大的差距是什么？在现有条件下通过什么方式能最大限度的提升纳税服务满意度？这些都是我经常思考的问题。

近年各地税务机关对纳税人满意度的关注空前提高，许多税务机关在特定的区域内开展纳税服务满意度调查，从公开的报道中可以看到纳税人的满意度都非常高，事实真是这样的吗？总体上说，关于纳税人满意度调查的指标体系还不完善，满意度情况的相关数据也比较少。

通过 MBA 的课程学习，有了一定的知识积累，我希望通过对思明区国税税务服务满意度进行调查，一方面在实践中提高自己的研究能力，另一方面了解纳税服务的整体满意度，分析不同纳税人群体的满意度差异，寻找造成纳税人不满意的主要因素，有的放矢地改进工作。

第二章 服务型税务机关的建设

本章介绍服务型性税务机关的相关文献。在经历了 20 多年改革和发展之后，到上世纪 90 年代末期，我国的现代化建设到达了一个新的阶段。为了适应经济社会发展的新形势、新任务和新要求，我国政府的管理职能开始了由经济管理向服务社会的转变，由此拉开了服务型税务机关建设的帷幕。

第一节 国际上服务型政府的提出

人们不断探索和完善政府机关在社会生活中的地位和作用，新的理论和实践推动政府朝着顺应时代发展的方向前进。

一、西方新公共管理运动

20 世纪 80 年代，在全球化、信息化、民主化等浪潮的冲击下，原有的以官僚制为基础的政府管理模式已不适应社会的发展。西方国家面对着政府管理集权化和官僚主义化所导致的低效率、财政赤字、垄断和各种社会危机，以及信息技术发展和全球化所要求的强化市场机制作用等社会现实，进行了一场以市场化为取向，旨在推行绩效管理 and 强调顾客至上的政府改革运动，即“新公共管理运动”。新公共管理运动的核心价值是把市场化运作机制和管理手段引入公共管理中，致力于优化政府经济职能，主张公共服务市场化运作，引入市场竞争机制，极大地提高公共服务的效率。它站在公众的立场上，主要关注公民怎样才能从政府那里得到他们所需要的东西，以公共利益的实现过程为焦点。“新公共管理的重要目标之一，就是要改善公共部门提供的产品或服务的质量与效率，以使顾客能获得更好的公共服务，提高顾客对公共服务的满意度指数。^①

休斯认为，新公共管理受 20 世纪 70 年代以来经济学理论新发展的影响深刻，特别是经济学中的选择理论、委托代理理论和交易成本理论融合到新公共管理中，取代了官僚组织中高层人员信奉的传统公共行政观念。^②新公共管理实践的核心问题是重新界定政府和市场的关系，主要围绕政府功能的重新定位，政府公共服务提供方式的

^①张康之：“论公共管理中的服务价值”，《中共福建省委党校学报》2003 年第 10 期

^②刘厚金：《我国政府转型中的公共服务》，中央编译出版社 2008 年 8 月第 1 版，第 49 页

转变,政府内部管理体制改革以及政府部门引入私营部门管理理念和技术等四个方面展开。新公共管理压缩政府经济职能,放松市场经济规则,并且推进公共服务市场化运作。引入了顾客导向、政府设定“顾客服务标准”,公开接受公众监督,工商企业中绩效的概念被广泛运用到政府管理中。按照波立特(C.Pollitt)在《管理主义和公共服务:盎格鲁和美国的经验》一书中的说法,“新公共管理”主义主要是由20世纪初发展起来的古典泰勒主义的管理原则所构成,强调商业管理的理论、方法、技术模式在公共管理中的应用。^①

二、新公共服务理论

新公共管理理论在风靡欧美国家之时也遭到多方面的质疑,美国著名公共行政学家罗伯特·B.登哈特为代表的一批学者基于对新公共管理的反思,特别是针对作为新公共管理之精髓的企业家理论的缺陷进行的批判而建立了一种新的公共行政理论,即新公共服务理论。新公共服务理论主张承袭优秀的知识传统,其理论渊源主要包括民主公民权理论、社区与公民社会理论、组织人本主义和后现代公共行政理论。^②

新公共服务理论是关于政府公共行政在以公民为中心的治理系统中所扮演角色的一套理论,它并不是对新公共管理理论的全盘否认,而是一种扬弃。新公共服务理论突出强调公共管理的公共服务本质,提出和建立一种更加关注民主价值和公共利益、更加适合于现代公民社会发展和公共管理实践需要的新理论。

新公共服务理论强调人本服务理念,尊重公民并重视与公民之间的关系,公民是服务的接受者,作为纳税人他们有权选择和参与公共服务的决策。新公共服务理论认为应该在公共服务领域引入竞争机制,进行市场化运作,不同层度打破政府对公共服务提供的垄断地位。政府的主要地位是服务而不是掌舵,政府不要试图控制社会发展方向,而是为社会的发展提供必需的公共服务。

三、公共服务型政府的概念

公共服务型政府的含义主要有三个方面:从政府职能的角度来讲,它是公共政府、有限政府和服务型政府;从政府管理方式的角度来讲,它是法治政府和责任政府;从政府运作方式的角度来讲,它是企业家政府和电子政府。^③

建设服务型政府可以看作是政府重新定位,重新确立与公民、与社会的伦理关系。

^①刘星:《服务型政府:理论反思与制度创新》,中国政法大学出版社2006年12月第1版,第65页

^②刘厚金:《我国政府转型中的公共服务》,中央编译出版社2008年8月第1版,第62页

^③李军鹏:《公共服务型政府》,北京大学出版社2004年8月第1版,第25页

公共服务伦理精神应该与公民社会所追求的基本价值一致，公共服务型政府要培育公正精神、责任精神、合作精神、自律精神和宽容精神。

四、服务型政府在中国的提出

2001年开始，我国地方政府和学术界引入了服务型政府概念。2004年2月21日，温家宝总理在中央党校举办的省部级主要领导干部树立和落实科学发展观专题研修班结业仪式上发表了《提高认识，统一思想，牢固树立和认真落实科学发展观》的讲话，第一次提出要努力建设服务型政府，并在2005年的政府工作报告中专门提出了建设公共服务型政府的任务。他指出：“努力建设服务型政府。创新政府管理方式，寓管理于服务之中，更好地为基层、企业和社会公众服务。整合行政资源，降低行政成本，提高行政效率和服务水平。政府各部门要各司其职，加强协调配合。健全社会公示、社会听证等制度，让人民群众更广泛地参与公共事务管理。大力推进政务公开，加强电子政务建设，增强政府工作透明度，提高政府公信力。”^①此后，服务型政府作为我国发展社会主义民主政治的一个重要内容，不断出现在各级政府报告中，并积极予以实践探索。在党的十七大报告《高举中国特色社会主义伟大旗帜，为夺取全面建设小康社会新胜利而奋斗》中，胡锦涛总书记还对如何加快行政管理体制改革，建设服务型政府进行来全面而深刻的阐述。温家宝在2008年3月5日《政府工作报告》中也提出：“要健全政府职责体系，全面正确地履行政府职能，努力建设服务型政府。要在加强和改善经济调节、市场监管的同时，更加注重社会管理和公共服务，维护社会公正和社会秩序，促进基本公共服务均等化。”

公共服务的体制建设是构建服务型政府的核心目标，建立政府主导、社会参与、适度竞争、监管有力的公共服务体制是今后政府改革的主攻方向。中国政府着手从更新思想观念、转变政府职能、完善政策体系、健全公共财政制度、加强公务员队伍建设等方面，采取积极有效的措施，不断推进服务型政府建设。

第二节 我国服务型税务机关的提出

税务机关是行政服务的主要机关之一，也是本文的研究对象。本节从介绍我国税收的基本概念开始，逐渐导出服务型税务机关的相关概念。

^①温家宝：“第11届全国人民代表大会第三次会议政府工作报告”，《人民日报》2005年3月14日

一、税收基本概念

赋税是个古老的范畴。“税”字最早出现在《春秋》所记载的“初税亩”，“赋”字则出现得更早，所谓“税以足食，赋以足兵。”《辞海》对“赋税”的定义是：“中国历代政府的强制征课。”^①现代赋税称为税收，是国家凭借政治权力，参与社会产品分配的一种特定分配方式。税收的概念包括三个方面的含义：一是税收的产生和发展源于公共需求；二是税收分配的对象是社会产品；三是税收分配是凭借政治权力实现的。税收分配方式有三大特征：无偿性、强制性、固定性。

税收制度简称税制，是国家制定和颁布实施的税收法规的总和。按其约束力的高低，可以分为税收法律、税收法规和税收规章等几个层次。按规定内容的不同，可以划分为税法通则、税种法、实施细则和补充规定等几种形式。税法通则又叫税收法典或税收基本法，规定的是国家征税的基本原则，税收制度的基本内容，税收管理权限，税务机构设置，纳税人的基本权利和义务等方面的内容，是税收制度的纲领性文件，我国没有现行的税法通则。税种法，就是按税法通则规定的各税种分别制定的法律法规，对各税种的征收对象、征收范围、税率、纳税人、纳税环节、减免优惠等做出具体规定，是征纳双方据以执行的法律依据，是税收制度中的基本部分。实施细则是对税种法的补充，它为税种法实施提供具体操作依据。

由于“官本位”思想的深远影响，以及税收强烈的刚性特征，长期以来税务局是管理型机关而非服务型机关；税务工作人员是父母官而非服务员。近年来，随着我国创建公共服务型政府的提出和推进，各级政府以及政府的各个职能部门也相应发生着变化，从为民做主向由民做主转变，从管理向服务转变。

二、税收基本职能

税收的基本职能有四个，分别是财政职能、经济职能、监管职能、社会职能。

一是财政职能，税收具有为国家组织财政收入的职能。国家利用税收这一特殊分配手段，将一部分社会产品从社会成员手中转移到国家手中，形成国家财政收入，以满足行使国家职能的需要。税收的财政职能具有适用范围广泛、收入及时、数额稳定的特征。在国家主权范围内，在税法规定范围内，税收都可以行使财政收入职能。

二是经济职能，税收具有调节经济的职能。税收在行使财政职能时会改变社会产品的分配状况，形成新的利益格局，从而影响纳税人的经济取向。税收可以调节社会

^① 张乃驹、李小林：《税赋学入门》，西南财经大学出版社 2005 年 12 月第一版，第 1 页

总需求与总供给的平衡，调节资源在社会生活和生产各环节的配置，是宏观调控的重要手段之一。

三是监管职能，税收具有维持经济秩序正常运转的职能。税务机关打击各种税收违法行为，为各经济单位的平等竞争提供保证。税收行政能及时收集各项经济运行指标，为宏观经济调控提供统计数据。

四是社会职能，税收具有维护社会公平的职能。税收能够调节收入分配，防止贫富两极分化，促进社会稳定。^①

由于税收的基本职能和中国官本位的传统观念的影响，一直以来人们都认为税务机关的日常工作是进行行政管理，而纳税人必须服从管理。近年来随着人们法制意识的提高，公民意识的觉醒，人们越来越重视维护自身的合法权利，税务机关也逐渐转变角色，重视纳税服务工作的开展，把纳税服务和行政管理有机结合起来，尊重纳税人，降低纳税人税收遵从成本，加强税法宣传，提高纳税遵从度，积极构建和谐税收征纳关系。

三、中国税制特点

从 1949 年中华人民共和国成立至今 61 年来，中国税收制度的发展大致经历了三个历史时期：第一个时期是从 1949—1957 年，社会主义改造时期；第二个时期是从 1958—1978 年中国共产党十一届中央委员会第三次全体会议召开前的社会主义建设初期；第三个时期是 1978 年年底中共十一届三中全会召开以后的改革开放时期。

在上述三个历史时期内，中国税收制度先后经历了五次重大改革：第一次改革是 1950 年，在清理旧中国税收制度和总结革命根据地税制建设经验的基础上建立了中华人民共和国的新税制。第二次改革是 1958 年，第三次改革是 1973 年，主要内容都是简化税制。第四次改革是 1984 年，主要内容是普遍实行国营企业“利改税”，建立适应有计划社会主义商品经济发展的新税制。第五次改革是 1994 年，主要内容是改革税收制度适应建设社会主义市场经济体制的发展要求。^②

目前，中国的税收制度共设 19 个税种。

（一）按征税对象的性质可以分为四类：

- 1、货物和劳务税。包括增值税、消费税、车辆购置税、营业税、关税 5 个税种。
- 2、所得税。包括企业所得税、个人所得税、具有所得税性质的土地增值税 3 个

^①张乃驹、李小林. 税赋学[M]. 成都：西南财经大学出版社，2005 年 12 月第 1 版，第 43 页

^②刘佐. 2010 年中国税制概览[M]. 北京：经济科学出版社，2010 年 3 月第 1 版，第 1 页

税种。

- 3、财产税。包括房产税、城镇土地使用税、耕地占用税、契税、资源税、车船税、船舶吨税 7 个税种。
- 4、其他税收。包括印花税、城市维护建设税、烟叶税、固定资产投资方向调节税 4 个税种。

(二) 按主管税务机关可以分为四类

- 1、国税局征管的税种。包括增值税、消费税、车辆购置税 3 个税种
- 2、地税局征管的税种。包括土地增值税、房产税、城镇土地使用税、耕地占用税、契税、资源税、车船税、船舶吨税、印花税、城市维护建设税、烟叶税、固定资产投资方向调节税 12 个税种
- 3、国税局和地税局共同征管的税种。包括企业所得税、个人所得税、营业税 3 个税种。
- 4、海关负责关税的征收管理。

除了税收以外，国家规定统一由地税局征收的非税财政收入项目有 3 个，分别是教育费附加、矿区使用费、文化事业建设费。省级人民政府还可以规定由税务机关征收社会保险费（有基本养老保险费、基本医疗保险费、失业保险费和工伤保险费 4 个项目）。

由于国税局与地税局征管权限并不是根据纳税人性质进行划分的，这就导致同一个纳税人由于经营的税种分属国地税两个税务机关征管，到国税局缴纳税收同时又要到地税局缴纳税收，这种情况比较普遍，增加了纳税人办税难度和税收成本。

四、服务型税务机关创建

2008 年国家税务总局组建了纳税服务司，着手构建现代税务服务体系，这个机构的成立标志着国家税务总局建设服务型税务机关的决心，也是全面推进纳税服务水提升的开始。这是中国税收史上第一个专门为纳税人设立的司局级服务机构，也是中国政府部门中第一家专门为管理对象设立的服务机构。该机构下设五个处：综合处，制度处，税法宣传处，办税服务处，权益保护处，人员编制为 25 人。在这样的架构下，省市各级税务部门也相应成立了纳税服务机构。^①

2009 年国家税务总局印发《全国税务系统 2010—2012 年纳税服务规划》，这是

^① 《国家税务总局关于印发国家税务总局内设机构、主要职责和处室设置规定的通知》，2008 年 8 月 28 日发布

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.

厦门大学博硕士论文摘要库