

学校编码: 10384  
学号: 15520121151814

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_  
UDC \_

移动税务在我国的现状问题和发展对策研究

严丽星

指导教师

蔡伟贤副教授

厦门大学

厦门大学

硕士学位论文

移动税务在我国的现状、问题  
和发展对策研究

A Research into the Current Situation, Problems  
and Countermeasures of Mobile Tax in China

严丽星

指导教师(校内): 蔡伟贤 副教授

指导教师(校外): 郑以成 博士

专业学位名称: 税务硕士

论文提交日期: 2014年10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 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



## 摘 要

互联网时代人们利用移动终端来实现各种信息交互已经成为一种发展趋势。电子产业在技术上的突飞猛进、庞大的用户群体和广阔的市场前景吸引着许多商业财团。传统互联网用户的增速已趋平缓，而移动互联网用户数量呈几何级数递增，各种传统的网络应用和功能逐渐向移动互联网迁移，正逐步改变着人们的工作和生活方式。结合现代移动通讯技术和移动终端技术，将办税和税务办公移植到移动终端上，已经成为一种发展的必然。由桌面电脑操作转变为掌上操作，用户不再受时间和地点的限制，既能满足纳税人的移动办税需求，又给税务工作人员的工作带来极大便利。

本文简要介绍了移动互联网和移动终端的发展状况，及移动税务的内容和参与主体；介绍了我国办税服务的发展历程，通过对每种办税方式逐一比较分析，论证了发展移动税务的必要性；通过对移动终端的普及情况、用户操作水平、网络通信的现状、税务局端的经验积累、业务可行性等多角度的分析，讨论了建设移动税务的现实可能性；充分考虑税收业务的实际需要，结合移动终端的特点，对移动税务应包含的功能和可扩展的空间提出较为详细的建议；并借鉴现行网上办税的运行经验和存在问题，分析了移动税务的建设和运行过程中可能会面临的问题，并针对这些问题逐一提出行之有效的解决方案，具有较强的可操作性和实践意义。

**关键词：**移动税务；办税；纳税服务

## Abstract

In the internet age, People use mobile terminal to achieve a variety of information interaction, which has become a trend of development. Electronics technology makes a spurt of progress and the huge user groups and broad market prospect attracts many business consortiums. The traditional Internet users have slowed down, on the contrary, the number of mobile Internet user increases in geometric progression. All kinds of application and function of the traditional network gradually migrated to mobile Internet, which is gradually changing people's way of life and work. With the help of communication technology and technology of mobile terminal, transplanting tax service and tax work to the mobile terminal, which has already been an inevitable development. The user is not restricted by time and place by replacing the computer operation with handheld operation, which not only can meet taxpayer's demand for mobile tax, but also has brought great convenience to the tax work.

This paper briefly describes the current development status of mobile terminal and mobile Internet. It talks about the content and user of mobile tax and the development process of China's tax service. Through the comparison of each tax mode, expounds the necessity of the development of mobile tax. It Discusses the realistic possibility of building mobile tax through the analysis of the popularization of mobile terminal, user operation level, the present situation of network communication, the tax bureau of accumulated experience as well as business feasibility. List of mobile tax should contain features by considering the need of the tax business and the characteristics of the mobile terminal. It Analysis the problem mobile tax will face, and puts forward the solutions by referring to the operation experience of online tax. It has the strong inspiration and certain feasibility.

**Keywords:** Mobile tax; tax practice; taxing services.

# 目 录

<b>第 1 章 绪 论 .....</b>	<b>1</b>
1.1 背景介绍和研究意义 .....	1
1.2 文献综述 .....	2
1.3 研究方法和章节安排 .....	4
1.3.1 研究方法.....	4
1.3.2 文章结构和篇章安排.....	5
1.4 论文的创新和不足 .....	5
<b>第 2 章 移动税务在我国的起源和发展现状 .....</b>	<b>7</b>
2.1 移动税务的起源 .....	7
2.1.1 移动税务的概述.....	7
2.1.2 移动终端介绍.....	8
2.1.3 移动终端的发展状况.....	8
2.2 办税方式的发展历程 .....	10
2.2.1 我国纳税服务的发展历程.....	10
2.2.2 传统上门办税的特点.....	10
2.2.3 网上办税的特点.....	11
2.2.4 移动办税的特点.....	12
2.2.5 移动办税同其他办税方式之间的关系.....	14
2.3 移动税务的发展现状 .....	14
2.3.1 境外移动办税的发展情况.....	14
2.3.2 我国移动税务的发展情况.....	14
<b>第 3 章 移动税务在我国的可行性分析 .....</b>	<b>16</b>
3.1 网络通讯的飞速发展 .....	16
3.2 移动互联网的发展 .....	17
3.3 用户的操作体验 .....	18
3.4 税务局端的经验积累 .....	19

3.5 业务可行性 .....	19
<b>第 4 章 移动税务的发展方向 and 可拓展的功能 .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1 移动办税服务 .....</b>	<b>21</b>
4.1.1 移动式的发票管理.....	21
4.1.2 移动式的申报缴款服务.....	24
4.1.3 移动式的信息定制服务.....	25
4.1.4 移动式文书申请及审批.....	26
4.1.5 移动式的税务外部监督.....	27
<b>4.2 移动办公助手 .....</b>	<b>28</b>
4.2.1 移动式的 OA.....	28
4.2.2 移动式的业务信息处理系统.....	29
4.2.3 移动快速的在线答疑.....	30
<b>第 5 章 我国移动税务发展中亟待解决的问题和发展展望 .....</b>	<b>32</b>
<b>5.1 我国移动税务发展中亟待解决的问题 .....</b>	<b>32</b>
5.1.1 税收征管制度的配套改革.....	32
5.1.2 确定目标用户并选择合理的业务需求.....	33
5.1.3 制定合理简便的操作流程.....	35
5.1.4 规划简洁实用的布局.....	35
5.1.5 制定技术标准并严格参照执行.....	36
5.1.6 安全问题及解决方案.....	37
<b>5.2 移动税务的发展展望 .....</b>	<b>38</b>
<b>参考文献.....</b>	<b>40</b>
<b>致 谢.....</b>	<b>42</b>

# CONTENTS

<b>Chapter 1 Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Introduce background and research significance .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Literature Review .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Research methods and article structure .....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Research methods .....	4
1.3.2 Structure and chapter arrangement .....	5
<b>1.4 Innovation and shortcomings of the paper .....</b>	<b>5</b>
<b>Chapter 2 Origin and development status of mobile tax .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Origin of mobile tax .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Overview of mobile tax .....	7
2.1.2 Introduction of mobile terminal .....	8
2.1.3 Development situation of mobile terminal .....	8
<b>2.2 Development process of tax mode.....</b>	<b>10</b>
2.2.1 Development process of our country tax service .....	10
2.2.2 Characteristics of traditional tax .....	10
2.2.3 Characteristics of network tax .....	11
2.2.4 Characteristics of mobile tax .....	12
2.2.5 Mobile tax relations with other tax mode .....	14
<b>2.3 Development status of mobile tax .....</b>	<b>14</b>
2.3.1 Development situation of overseas mobile tax .....	14
2.3.2 Development situation of China Mobile tax .....	14
<b>Chapter 3 Feasibility analysis of mobile tax in China.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Rapid development of network communication .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Development of mobile Internet .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3 Operation experience of user .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4 experience accumulation of tax office .....</b>	<b>19</b>
<b>3.5 Business feasibility .....</b>	<b>19</b>
<b>Chapter 4 Development direction and scalable function of mobile tax</b> <b>.....</b>	<b>21</b>

<b>4.1 Mobile tax service .....</b>	<b>21</b>
4.1.1 Mobile invoice management.....	21
4.1.2 Declaration and payment service in mobile mode.....	24
4.1.3 Mobile information customization service .....	25
4.1.4 Documents application and approval in mobile mode.....	26
4.1.5 External supervision of tax in mobile mode .....	27
<b>4.2 Mobile office assistant.....</b>	<b>28</b>
4.2.1 Mobile OA .....	28
4.2.2 Business information processing system in mobile mode .....	29
4.2.3 Mobile and convenient online Q & A .....	30
<b>Chapter 5 Urgent problems and Prospect in the development of</b>	
<b>China mobile tax .....</b>	<b>32</b>
<b>5.1 Urgent problems of China's mobile tax development.....</b>	<b>32</b>
5.1.1 Reform of the tax collection system .....	32
5.1.2 Determine target user and select reasonable needs of business .....	33
5.1.3 Formulate reasonable and simple operation process .....	35
5.1.4 Reasonable and simple layout.....	35
5.1.5 Establish technical standard and strictly implemented by reference ....	36
5.1.6 Security issues and Solutions.....	37
<b>5.2 Development prospect of mobile tax .....</b>	<b>38</b>
<b>References .....</b>	<b>40</b>
<b>Acknowledgements .....</b>	<b>42</b>

## 第1章 绪论

### 1.1 背景介绍和研究意义

3G网络余温未降，4G已然上马。同3G相比，4G的价格更低，传输速率大幅提高，通信速度更快，具有更好的兼容性，更易移动接入。移动通讯技术的发展解决了网络速度慢和资费昂贵的问题。另一方面，电子产业的技术进步如雨后春笋般涌现，无论是移动终端的硬件还是其软件都在不断的更新换代。中国互联网络中心对网民的定义为每周平均访问互联网超过1小时的用户，中国网民数量已达6.32亿，其中通过移动终端来访问网络的用户已达5.29亿，占全国网民总量的84.1%，并且已经超过传统电脑的使用率<sup>①</sup>。移动终端俨然成为互联网的第一入口，并被认为是互联网发展的主流趋势，而移动互联网行为作为一种新新的社会行为方式，已逐渐被大众所接受。随着传统互联网上的各类功能软件逐渐向移动互联网迁移，人们可以借助移动终端来办理信息查询、社交、学习、导航、付款、理财等多种多样的事务，“无处不在的网络、无所不能的业务”正是移动互联网的真实写照，人们使用移动终端来访问网络资源的习惯正在逐渐形成，移动互联网用户数量正在以前所未有的速度膨胀。

而伴随着社会的进步、经济活动日趋频繁以及电子产品的普及，人们的操作水平的提高，移动终端与电脑的融合，纳税人对纳税服务工作也提出了更高的要求：希望办税不再受时间、空间、场地的限制，纳税申报和缴款更加简单便利，文书审批更加快捷，咨询答复又快又好，软件更加高效，办税流程更加简化、顺畅。传统的纳税服务方式已经不能够满足纳税人日益增长的业务需求，如何借助技术的发展，结合我国税收信息化的优良成果，整合多渠道资源，转变管理模式，简化办税流程，创新办税方式，构建和谐健康的征纳关系，已经成为一项摆在税务人面前不可回避的问题。

另一方面，随着经济的发展和分工日趋完善，企业数量不断上升，行业更加复杂多样，精细化管理的要求也越来越高，税务征收管理的工作日益繁重。虽然税务局内部现有的系统可以基本满足税务人员大部分的工作需求，但却没有

---

<sup>①</sup> 2014年7月中国互联网信息中心公布的第34次中国互联网调查报告。

一款软件是服务于在外公事的税务人员的。工作受限于固定的办公地点，离开了税务局，税务人员无法远程访问税务内部信息系统，无法调取纳税人的办税信息，无法查询税收法规库和知识库，依旧使用原始的办法来采集涉税信息和现场取证，不能及时了解单位的通知和工作安排，不能随时随地处理涉税事务，公文审批停滞无法流转。原有的办公模式已经不能够满足税务人员特别是外勤人员的工作要求，如何转变工作方式以适应新形势的需要，已经成为摆在税务人面前的一项迫在眉睫的难题。

移动式的办税方式，给纳税人以充分的自由度：7\*24 小时的优质服务，不限制时间，只要能接收网络信号对场地没有其他要求；对设备的要求也很简单，手机、上网本，平板电脑等能上网的移动终端都可以使用；不需要整块的时间，用户可以充分的利用零散时间，将办税融于我们的日常生活之中；给纳税人提供更加优质便捷的服务，继而提高了税收遵从度。

移动式的办公方式，税务人员不再局限于固定的办公场所，通过移动终端不仅可以轻松获得企业的各类涉税信息，还可以进行采集信息和取证数据的实时传送，远程调用税务内部的分析系统来辅助执法，为税务执法人员提供更为科学的参考依据，提高执法人员的执法水平和效率。还可以实时接收内部通知和进行公文审批流转，有助于税务工作人员同税务部门之间的信息沟通和反馈。

将网上涉税业务移植到移动终端上，突破了传统的操作模式，由桌面电脑操作转变为掌上操作，由无纸化走向了无址化，用户不再受时间和地点的限制，既满足了纳税人对移动办税的需求，又能给税务工作人员的日常工作带来极大的方便，提高了用户的办事效率，全面提升我国税务系统的信息化水平。

## 1.2 文献综述

我国移动税务的发展还处于刚刚起步阶段，一些发达国家在几年前就开始实施移动办税。Joel Slemrod and Christian (2013) 认为，纳税人与税务局之间的关系及所处角色正在调整，税务系统的发展方向应是在降低企业和税务局纳税成本的基础上，提供更加全面可靠的涉税服务<sup>②</sup>。叶美萍、叶金育、徐双泉(2012)指出，美国早在 1998 年就提出“纳税服务 + 税收执法 = 税收遵从”的治税

<sup>②</sup> Joel Slemrod, Christian Gillitzer. Future Directions for Tax-System[M]. Tax Systems, 2013:171-184.

理念,应向纳税人提供多元化的纳税服务渠道<sup>③</sup>。张欣(2013)指出美国衡量电子服务所使用的指标主要有:客户满意度、服务准确率、可降低的成本、数据交换率、服务水平等<sup>④</sup>。因而,我们可以借鉴这些指标来衡量和调整移动税务的发展方向。王璐(2012)通过分析移动互联网用户的规律,发现用户同网站的角色和关系、业务发生所需要的流量、网络通信的支持度是影响移动互联网用户行为的主要因素<sup>⑤</sup>。因此,我们在进行移动税务的研究时,首先应对移动税务有一个准确的定位、明确服务对象,并结合移动终端的特点来进行业务需求分析和合理规划。

任强(2010)详细介绍了国外先进的纳税服务经验,特别是移动办税的发展情况和先进经验,对我国移动税务的建设具有很好的启发作用<sup>⑥</sup>。赵东海(2014)要建立更加方便快捷的掌上办税新模式,必须从源头上减少对纳税人的“关卡设置”,使得移动办税可以在更大的范围推广应用,掌上办税新模式的探索才能逐步深入<sup>⑦</sup>。移动办税和税务移动办公应该结合网上办税服务厅的成功经验、税务内部的信息系统和移动终端的特点,扬长避短,挑选适合的业务需求移植到移动终端上,既能够达到税务机关的发展要求,又能满足纳税人的需要。

Amareh Bagchi(2004)指出,办税过程中的服务权应视为纳税人的一项基本权利,国家应通过多种渠道来向纳税人提供满足其实际需要的纳税服务<sup>⑧</sup>。张新(2012)认为,我国的税收信息化只是对原来手工操作流程的电子化,税收征管制度同信息化发展的进度不配套,信息化的纳税服务流程与当前征管体制不相匹配,限制了纳税服务的优化,也降低了征管效率<sup>⑨</sup>。叶美萍(2012)提出,满足纳税人需求客观上就要求税务机关优化纳税服务工作流程建立和完善纳税服务制度体系<sup>⑩</sup>。要对现有纳税服务模式进行优化必须基于法律的认可,否则,即使技术上能实现,再好的手段也不能变为现实。只有法律的保障才使改革“名正言顺”。

当前,我国的纳税服务比较重视程序服务和信息服务,但在纳税人的个性化

③叶美萍;叶金育;徐双泉.美国纳税服务的经验与启示[J].税收经济研究 2012,(01).

④张欣.提升纳税服务质量的对策研究[D].东北师范大学 2013.

⑤王璐.移动互联网用户行为分析[D].重庆邮电大学 2012.

⑥任强.国外纳税服务的经验及启示[J].经济纵横 2010(06):31.

⑦赵东海;李义贤.“掌上税务”办税新模式的实践与探索[J].税收征纳 2014,(06).

⑧ Amareh Bagchi. Taxing Services: The Way Forward [J]. Economic and Political Weekly, 2004, (5):8-14.

⑨张新.对我国税收信息化现状的反思与国际借鉴[J].税收经济研究 2012,(05):23.

⑩叶美萍.各国纳税服务工作的经验与思考[J].现代经济探讨 2012,(02).

服务方面却少有涉及，纳税救济服务却完全被忽视。毛毅（2011）依据服务的内容将纳税服务分为四个类型：纳税程序服务、信息服务、个性化服务和纳税救济服务<sup>11</sup>。相对于税务执法人员，纳税人往往处于弱势地位，给弱势群体提供有效的救济手段不仅维护了纳税人的合法权益，还能给执法者以有效的约束，捍卫了税法的尊严。

我国的电子政务在各个部门之间，甚至在同一部门内部常常是各自为政，缺乏统一领导和协调，重复建设也很普遍，网络操作系统平台、信息代码、数据库和开发工具不统一，缺少可资遵从的标准，致使信息资源不能共享，各部门的数据沦为信息孤岛，造成严重浪费。喻长庚（2009）介绍的国外电子政务统一标准的经验值得我们借鉴。我国现行的国地税核心业务系统都是完全独立的，特别是各省的地税系统都不统一，各自为政、数据鲜有交互。在建设移动电子纳税服务系统中，一定要统一标准，不仅要系统统一软硬件的技术标准、网络操作平台标准、信息安全标准、隐私保护标准，还要统一电子服务的内容、方式、方法与流程。喻长庚还指出，在现代电子纳税服务中应对个性化的服务给予充分的考虑，改变以往按照业务流程来进行各类资源的分布与调用，以可定制、集成型的模块来满足纳税人和税务人员的需求，实现资源的高度整合与利用<sup>12</sup>。杨华（2011）提出要提高税收管理信息的共享度，全面清理并取消纳税人重复报送的涉税资料，实行一次采集存储信息多次使用，以免纳税人来回奔波和重复提供资料，方便纳税人办理涉税业务<sup>13</sup>。

## 1.3 研究方法和章节安排

### 1.3.1 研究方法

一、调查研究法。在论文前期，深入开展调查研究，通过纳税人座谈会、同税务工作人员的深度访谈、实地考察、跟踪记录等多种渠道采集纳税人的需求和基层税务干部的意见，归纳纳税服务工作中急需解决的问题，以确保研究结果的准确性。

二、分析比较法。在第二章通过对比传统上门办税、网上办税和移动办税的

11 毛毅. 基于信息化视角下进一步完善纳税服务体系的研究[J]. 计算机与信息技术 2011, (06).

12 喻长庚. 国外电子纳税服务的经验与借鉴[J]. 湖南税务高等专科学校学报 2009, (01).

13 杨华. 纳税服务的国际经验借鉴[J]. 地方财政研究 2011, (12).

优缺点，来分析发展移动税务的必要性和可能存在的问题。

### 1.3.2 文章结构和篇章安排

本文主要研究移动税务在我国的发展状况、所存在问题和解决对策。文章结合我国纳税服务的现状和建设要求，对发展移动税务的必要性、可行性、发展方向及可能存在的问题逐一进行分析，并提出解决方案。全文共分为五个章节，论文的组织结构安排如下：

第一章绪论介绍了移动税务所处的背景和研究意义，使用的研究方法，并指出论文的创新与不足。

第二章首先简要介绍了移动税务，然后分析了移动终端的特点和发展状况，最后详细描述了我国纳税服务的发展历程及发展方向，论述了发展移动税务的必要性。

第三章通过多个角度来对移动税务在我国发展的可行性进行详细的推论。

第四章从实际税收业务需求出发，分析移动税务的发展方向和可拓展的功能。

第五章首先指出我国移动税务发展中亟待解决的问题，并对这些问题提出行之有效的解决办法；总结了论文所做的工作并对预测移动税务的发展前景，设想后续的研究方向。

## 1.4 论文的创新和不足

本人的日常工作是网上办税的开发和运行维护，一直以来都很关注纳税服务的发展动向。结合自己研究生阶段所学的税收知识和日常工作的体会，并阅读大量相关资料，深入研究将税收工作纳入移动互联网的现实可能性。

文章的创新之处在于，立足于税收业务的实际需要，紧密结合纳税服务内容，借鉴现行网上办税的运行维护经验，结合移动终端的特点，分析了发展移动税务的必要性和可行性，对移动税务应包含的功能和可扩展的空间都提出较为详细的建议，并分析了建设移动税务的过程中将会面临的问题，并针对这些问题逐一提出行之有效的解决方案，具有较强的可操作性和实践性。

文章的不足之处在于，移动税务的建设实践性很强，本人税收业务知识掌握

有限，而国内移动软件的发展只是刚刚起步，移动办税没有成熟案例，移动税务办公还仅处于探索阶段，各个应用如何实现还有待商榷，对移动办税和移动办公应用的理解可能存在偏差。

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](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

廈門大學博碩士論文摘要庫