

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学 号: 17920121151027

UDC_____



廈門大學

碩 士 學 位 論 文

S 地稅局辦稅服務廳納稅服務水平提升研究

A Research on the Improvement of the Taxpayer Service Hall's
Services of S Local Taxation Bureau

張周娜

指導教師姓名：許志端教授

專業名稱：工商管理(MBA)

論文提交日期：2015年7月

論文答辯時間：2015年8月

學位授予日期：201年 月

答辯委員會主席：_____

評 閱 人：_____

201 年 月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

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

随着新时期我国政府职能的转型，税收工作也同步开启了从“管理型”向“服务型”的转变。这不仅是现代市场经济的必然要求，也是我国税收工作进行现代文明税收阶段的必经之路。当前，纳税服务与税收征管已经成为税务部门两大核心业务，纳税服务不仅贯穿于税收工作的全过程，而且还渗透于税收工作的方方面面。加强对纳税服务工作的研究，不仅是建设服务型政府、保障纳税人权益的需要，更是提高纳税人税收遵从、促进税收征管的重大课题。办税服务厅作为税务机关向纳税人提供纳税服务的前沿阵地，其办税效率直接影响征管绩效，提供服务的好坏直接影响纳税人的权益和感受，提高办税服务厅的纳税服务水平具有非常大的实践意义。

本文旨在运用运作管理的理论和方法来指导 S 地税局办税服务厅纳税服务水平提升的实践活动。首先介绍了 S 地税局的基本情况，然后以纳税服务满意度调查为基础，结合工作实际，找出 S 地税局办税服务厅的纳税服务工作存在的问题：（1）服务能力不足；（2）办事效率低下；（3）规范性不够。其次，使用根因分析方法找出问题成因，包括税收“征、管、服”体系整体运行不畅、办税服务厅运作不畅、信息化建设不够完善和制度建设存在缺陷四个方面。最后，创新性运用运作管理的相关理论和方法，提出从整体到局部、再到细节的“三步走”优化方案：从整体出发，打造“管事”为主的税收征管模式，优化核心征管业务流程，重新制定岗责体系，搭建集约型的组织架构；在局部上，对办税服务厅服务系统设计、资源配置和服务流程进行优化；细节方面，加强信息化建设和制度体系保障。希望能够用理论指导实践工作，促进 S 地税局办税服务厅纳税服务水平得到优化，改善税务工作质量和效率，提高纳税人满意度和税收遵从度。

关键词：办税服务厅；纳税服务；运作管理

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

With the transformation of government functions in the new period, the nature of taxation work also simultaneously changes from “management” to “service”. This is not only a necessary requirement of the modern market economy, but also the destiny of China's revenue in the stage of modern civilization. Currently, the two core businesses of the taxation bureau include tax services and tax levy. Tax service not only run throughout the entire process of taxation work, but also permeates every aspect of the taxation work. To intensify the research of tax services not only meets the need of building a service-oriented government and protecting the interests of taxpayers, but also poses a major issue of improving the compliance of taxpayers and promoting tax levy and management. The Taxpayer Service Hall, as the forefront of the tax authorities providing services to the taxpayers, has a direct impact on the efficiency of the levy performance, and the interests and feelings of taxpayers. Therefore to improve the service of the Taxpayer Service Hall has a great practical significance.

This article aims to apply the theory and methods of operation and management to guide the Taxpayer Service Hall of S Local Taxation Bureau to enhance the level of practical services. First, the basic situation of the S Local Taxation Bureau is introduced, followed by the location of the service problem based on the survey of satisfaction and actual practice, which mainly lies in service inabilities, ineffectiveness and inadequate standardization. Second, the way of root and cause analysis is employed to identify the causes of the problem, including the poor performance of the whole system of tax levy, tax management, and tax service, and the operation of the Tax Service Office, as well as the defects in information technology and system construction. Finally, the theory and methods of operation and management are creatively used to put forward the “three-step” optimization approach, which starts from whole to part and to the details. That is to say, as a whole we create a tax levy and management mode “case administration”, then optimize the tax levy and management process and rebuild the duty system and an

intensive organizational structure. Partially we optimize the service system design, the resource allocation and the service process of the Taxpayer Service Hall. And in detail we enhance the information technology construction and the institutional guarantee. Then evaluate the effect of the implementation of the approach, in a wish to guide practice with the theory, and help the S Local Taxation Bureau to optimize its service quality and taxation efficiency, and increase the compliance and satisfaction degree of the taxpayers.

Keywords: Taxpayer Service Hall, Taxation service, Operation and management

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景和意义	1
第二节 研究内容和思路	2
一、研究内容	2
二、研究思路	2
第三节 研究的理论基础和方法	3
一、研究的理论基础	3
二、研究方法	7
第二章 S 地税局概况及税收业务模式介绍	8
第一节 S 地税局基本情况简介	8
一、基本情况概述	8
二、辖区内税源情况介绍	8
三、组织架构及职能分工介绍	9
第二节 S 地税局税收“征、管、服”模式简介	13
一、税收“征、管、服”体系的构成	13
二、税收“征、管、服”系统的运行模式	15
第三章 S 地税局办税服务厅纳税服务水平现状分析	19
第一节 S 地税局办税服务厅纳税服务系统现状	19
一、提供服务的类型	19
二、场所及规模	20
三、技术及设施	20
四、服务流程	21
五、人力资源	22
六、办税服务厅业务的特点	23
第二节 S 地税局办税服务厅纳税人满意度调查	25
第三节 S 地税局办税服务厅纳税服务存在的问题	27

一、服务能力不足.....	27
二、办事效率低下.....	29
三、规范性不够.....	30
第四节 S 地税局办税服务厅纳税服务存在问题的成因分析.....	31
一、税收“征、管、服”系统运转不畅.....	35
二、办税服务厅运作不畅.....	40
三、信息化建设不够完善.....	43
四、制度建设存在缺陷.....	44
第五节 提升办税服务厅纳税服务水平的必要性与可行性分析.....	46
一、提升办税服务厅纳税服务水平的必要性.....	46
二、提升办税服务厅纳税服务水平的可行性.....	46
第四章 S 地税局办税服务厅纳税服务优化的方案设计.....	48
第一节 S 地税局办税服务厅纳税服务优化的目标.....	48
第二节 S 地税局办税服务厅纳税服务优化的总体思路.....	49
第三节 S 地税局办税服务厅纳税服务优化的主要内容.....	51
一、重整税收“征、管、服”体系.....	51
二、优化办税服务厅运作系统.....	59
三、强化信息化建设.....	64
四、完善制度体系.....	67
第四节 S 地税局办税服务厅纳税服务优化实施效果评价.....	69
第五章 结论.....	72
附录.....	74
参考文献.....	75
致谢.....	77

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Contents

Chapter One Introductio.....	1
1.1 Background and motivation.....	1
1.2 Contents and thoughts of the research.....	2
1.2.1 Contents.....	2
1.2.2 Thoughts.....	2
1.3 Theoretical basis and methods of the study.....	3
1.3.1 Theoretical basis.....	3
1.3.2 Methods.....	7
Chapter Two The Situations of S Local Taxation Bureau and Its tax Business Model.....	8
2.1 A brief introduction of S Local Taxation Bureau.....	8
2.1.1 A brief account of S Local Taxation Bureau.....	8
2.1.2 Introduction of the tax sources.....	8
2.1.3 Introduction of its organization and functions.....	9
2.2 A brief introduction of the tax system of levy, management and service.....	13
2.2.1 The constitution of the system.....	13
2.2.2 The operation model of the system.....	15
Chapter Three An Analysis of the Service Status Quo of the Taxpayer Service Hall.....	19
3.1 The status quo of the service system.....	19
3.1.1 Types of services.....	19
3.1.2 Place and scale	20
3.1.3 Technology and facilities.....	20
3.1.4 Service process.....	21
3.1.5 Human resources.....	22

3.1.6 Characteristics of the tax businesses.....	23
3.2 A research on the taxpayers' satisfaction.....	25
3.3 The problems of the services.....	27
3.3.1 Inabilities.....	27
3.3.2 Ineffectiveness.....	29
3.3.3 Inadequate standardization.....	30
3.4 An analysis of the cause of problems.....	31
3.4.1 The poor performance of tax levy, management, and service.....	35
3.4.2 The sluggish operation of the Taxpayer Service Hall.....	40
3.4.3 The imperfection of information technology construction.....	43
3.4.4 The defects of the system onstruction.....	44
3.5 The necessities and feasibility to improve the services.....	46
3.5.1 The necessities to improve the services.....	46
3.5.2 The feasibility to improve the services.....	46
Chapter Four Advice for Improving the Services of the Taxpayer Service Hall.....	48
4.1 The goal of the improvement.....	48
4.2 The overall thoughts of the improvement.....	49
4.3 The main contents of the improvement.....	51
4.3.1 Reconstructing the system of levy, management, and service.....	51
4.3.2 Optimizing the operation system of the Taxpayer Service Hall.....	59
4.3.3 Intensifying information technology construction.....	64
4.3.4 Perfecting the system and institution.....	67
4.4 Assessment of the implementation of the optimization approach.....	69
Chapter Five Conclusion.....	72
Appendix.....	74
References.....	75
Acknowledgment.....	76

第一章 绪论

第一节 研究背景和意义

党的十八大提出，全面建成小康社会，建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府。税务部门作为政府经济管理的重要职能部门，代表政府履行税收管理权，与经济社会生活紧密相关，是“服务型政府”的重要组成部分，不仅在建设服务型政府和完善政府公共服务体系中肩负着重要职责，而且必须按照建设服务型政府的要求，改进和完善自身管理和服务方式，建设服务型税务机关。与此同时，国家税务总局提出了“服务科学发展，共建和谐税收”的新时期税收工作主题，纳税服务是否让纳税人满意、是否有效促进了纳税遵从度的提高，成为衡量税收工作业绩的重要标准，成为各级税务机关必须予以高度重视的任务。

另一方面，从税收本身来看，涉及社会各阶层和千家万户，事关国计民生，及其敏感且社会关注度高，构建和谐征纳关系非常重要。随着我国经济社会的发展和民主法治程度的提高，纳税人的法律意识、维权意识日益增强，涉税诉求多样化、服务需求个性化特征突出，希望税务部门提供公平公正、方便快捷、个性贴心服务的要求日益强烈。这些新的变化对传统的税收征管、纳税服务的理念和方法提出更高的要求，带来新的考验。面对更高的标准，要真正有效保障纳税人对税收的各项基本权利，切实维护纳税人合法权益，就必须更加重视和加强税收过程中的纳税服务工作，加快建设服务型税务机关，不断提高纳税服务能力和纳税服务水平来持续提升纳税人对税务机关的满意度。

S市作为全国改革开放的试验田和窗口，新的经济业态层出不穷，纳税主体复杂多样，其地税部门税收征管质量的好坏、纳税服务水平的高低备受瞩目，因此提高纳税服务质量应成为S地税局日常工作中重要的组成部分。办税服务厅是税务部门对外提供纳税服务的前沿阵地和最重要的途径，其纳税服务水平的高低将极大影响纳税人对税务机关的满意度。提高办税服务厅的纳税服务水平，是每一个税务机关都要重视的问题，S地税局也不能例外。作为基层一线税务人员，

笔者希望通过撰写本文，学以致用，将在校期间学习的相关管理理论和方法与实际的税收工作相结合，用管理理论和方法去指导解决实际工作中遇到的问题，为提升 S 地税局办税服务厅的纳税服务水平提出一些可行的建议 and 对策，也为其他税务机关改善办税服务厅纳税服务水平提供一些参考。

第二节 研究内容和思路

一、研究内容

本文从纳税服务及运作管理的相关理论、方法开始阐述，具体介绍 S 地税局的基本情况，包括行政职能、税源情况、组织架构及内部职能分工、税收征管服务模式、纳税服务现状等内容。对 S 地税局目前办税服务厅的纳税服务现状以及存在的问题展开总结分析，深入探究问题存在的原因，有的放矢地提出改进办税服务厅纳税服务水平的具体对策与建议。本文研究的主要目的是为了指导实践，因此，改进和优化 S 地税局办税服务厅纳税服务水平的各种工作方法和措施是本文撰写的重点。笔者力求运用运作系统设计、流程优化等运作管理的相关知识，结合实际工作，通过从整体上疏通 S 地税局整个“征、管、服”业务链条，在局部上对办税服务厅整个运作系统，特别是办税流程进行优化，再从制度建设和信息技术手段支撑的细节层面完善改进，探索出一套更优的资源配置方案，提升运作系统的运营能力和运营效率，从而提升对外输出的纳税服务水平，以此来提高纳税人的满意度和税收遵从度。

运用运作管理的理论和方法去解决纳税服务水平提升问题，以“提高办税服务厅运作系统的运作绩效，使输出纳税服务水平得以提升，从而增强纳税人满意度”的问题解决思路，提出从整体到局部、再到细节，递进式全面改善的“三步走”办税服务厅纳税服务水平提升方案，是本文的创新和亮点之所在。

二、研究思路

本文研究对 S 地税局办税服务厅的纳税服务水平进行优化，从介绍 S 地税的基本情况 and 办税服务厅纳税服务水平现状出发，探索分析存在的问题，统观

全局，由深到浅地全面剖析发现症结所在，运用流程优化、运作系统设计等运作管理理念方法，针对性地提出办税服务厅纳税服务水平提升的对策建议。以纳税人满意度提高为目标，遵循全局质效最优的原则，借助信息化手段，沿着“先整体、后局部、再细节”的循序渐进的优化路径，首先通过征管业务流程优化和岗责体系重建，配以组织机构变革和征管资源的重新配置，理顺 S 地税局整个“征、管、服”体系链条，创建以“管事”为中心的税收征管模式，重新明确办税服务厅的功能定位，增加、强化办税服务厅的纳税服务能力。再从流程的改善优化入手，通过对办税服务厅运作系统的重新设计、优化资源配置，理顺办税服务厅工作链条。最后，从制度建设和信息技术手段支撑方面做出细节完善。在尽量控制服务成本的前提下，提高资源利用效率，提升纳税服务水平，增大纳税人效用，达到税收征、管、服的高度和谐统一。

第三节 研究的理论基础和方法

一、研究的理论基础

（一）纳税服务的理论与方法

纳税服务，是指税务机关依据税收法律、行政法规的规定，在税收征收、管理、检查和实施税收法律救济过程中，向纳税人提供的服务事项和措施。

瑞典经济学家林达尔在《公正课税论》和《税收价格学》这两篇著作中均对纳税服务进行了阐述。他指出，纳税服务在广义上说属于整个公共服务领域的一个重要组成部分，这是由税收在经济层面的本质特征决定的。纳税人向国家上缴税款，并享受国家由此提供的各项公共服务，也就是通过向政府支付费用，从而“购买”国家或政府提供的各项公共产品和公共服务。这种观点完全颠覆了行政机关，包括税务部门在内的传统思想，行政人员不再是“官老爷”，而是社会的服务提供者，因此这种地位身份上的巨大改变也就从根本上指导税务部门必须为社会提供优质服务，一种类似于“企业经营化”的管理模式已经，也必然将继续发展，从 Management（管理）到 Service（服务），这是税务系统对征纳关系的新理解，更是一种改变观察角度，促进全社会形成和谐、健康、有序的整体氛围。

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts 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.