

## 摘要

纳税服务是税务部门的法定义务和责任。进入 21 世纪,随着我国加入 WTO,国际化程度越来越高,国民经济继续快速发展,对税收工作提出了新的课题、新的要求:确立以纳税人为核心的服务宗旨,最大限度地提高纳税人的满意度,将税收工作由管理型向管理服务并重型转变,为纳税人提供优质高效的纳税服务。新公共管理理论也指出:提高纳税人的纳税遵从度,是最终实现整个社会的税务效率提高和税务成本降低有效方法。目前,电子税务服务已成为一个国际化趋势。

本文首先对为什么建设电子税务服务体系和电子税务服务的内涵和特征进行了简单阐述,并说明了电子税务服务体系建设和税务部门信息化建设的区别。

然后对国内外电子税务服务的发展和现状进行了资料收集,并通过 PEST 分析方法对构建电子税务服务体系的必要性进行分析。通过对国外电子税务服务体系建设的经验的分析,为进一步构建温州地税有效电子税务服务体系提供借鉴和依据。

最后,以纳税遵从理论为指导,通过对温州地税现有电子税务服务的现状分析,结合目前新公共管理理论指导下的电子政务的发展,对构成温州地税电子税务服务体系的各信息系统进行了整合。

论文最后为完善温州地税的电子税务服务体系提出一些设想。

关键词:电子税务服务, 税务, 信息化

## ABSTRACT

Tax service is the tax department's legal obligations and responsibilities. Entering 21 century, with entering WTO, China becomes more international, national economy remains developing rapidly, these are new issues, new requirements: the maximum improve the taxpayer's satisfaction, the tax work change from the management model to management and services model, provide quality and efficient services for taxpayers. New public management theories are also pointed out that: Promoting the taxpayer's Tax Compliance Level, finally the tax efficiency will be improved and the cost will be reduced. At present, the Electronic Tax Service has become an international trend.

This paper first expound why we need electronic tax services and describes the conception and character of electronic tax services, and point out the distinction between electronic tax services and information computerization.

And work on the data collection and analysis of electronic tax services of domestic and foreign, and analysis why we need electronic tax services by PEST method. The adoption of foreign experience in the construction of electronic tax services, help to construct the effective electronic tax services of Wenzhou Local Tax Bureau.

Finally, with the instructing of Tax Compliance Theory and other new public management theories, the paper analyzes the status of electronic tax services of Wenzhou Local Tax Bureau; and expounds how to develop the effective electronic tax services of Wenzhou Local Tax Bureau.

The paper perfects the electronic tax services of Wenzhou Local Tax Bureau on ideas at last.

**Key Words:** Electronic tax services, tax, information computerization

## 学位论文版权使用授权书

本人完全了解同济大学关于收集、保存、使用学位论文的规定，同意如下各项内容：按照学校要求提交学位论文的印刷本和电子版；学校有权保留学位论文的印刷本和电子版，并采用影印、缩印、扫描、数字化或其它手段保存论文；学校有权提供目录检索以及提供本学位论文全文或者部分的阅览服务；学校有权按有关规定向国家有关部门或者机构送交论文的复印件和电子版；在不以赢利为目的的前提下，学校可以适当复制论文的部分或全部内容用于学术活动。

学位论文作者签名：叶枫

2009年 2月 20日

-----

经指导教师同意，本学位论文属于保密，在        年解密后适用本授权书。

指导教师签名：		学位论文作者签名：	
年 月 日		年 月 日	

## 同济大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：所呈交的学位论文，是本人在导师指导下，进行研究工作所取得的成果。除文中已经注明引用的内容外，本学位论文的研究成果不包含任何他人创作的、已公开发表或者没有公开发表的作品的内容。对本论文所涉及的研究工作做出贡献的其他个人和集体，均已在文中以明确方式标明。本学位论文原创性声明的法律 responsibility 由本人承担。

签名：叶枫

2009年 2月 20日

## 第 1 章 绪论

### 1.1 问题的提出

2001 年 5 月 1 日颁布实施的新《中华人民共和国税收征收管理法》，对税务机关优化税收服务、保护纳税人的合法权益方面提出了更加明确的要求。中国加入 WTO 后，政府及其各职能部门的服务理念和水平如何，也将直接影响中国政府在经济全球化进程中的地位和国际竞争力。这些都促使我们必须认真地思考如何建立为纳税人服务的一整套机制和模式，如何为纳税人提供优质、高效、便捷、可靠的服务。国家税务总局于 2005 年根据《中华人民共和国税收征收管理法》及《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》的有关规定，制定下发了《纳税服务工作规范（试行）》，进一步明确要求各地税务机关规范和优化纳税服务，健全纳税服务体系，加强税收征管，保护纳税人合法权益。

目前我国的税务服务还主要明显存在以下问题：

#### （1）税务服务意识淡薄、水平低下

由于公共服务的非竞争性，长期以来形成的“税务部门是管理者，纳税人是被管理者”的观念还存在于税务部门工作人员潜意识中，“以纳税人为中心”的服务观念没有形成。目前，税务机关为纳税人提供服务更多地从方便税务机关管理的角度出发，没有建立以纳税人为中心的服务体系，不能满足纳税人的需要。<sup>1</sup>

各种纳税人服务措施的推出比较凌乱，不成体系，很多流于形式，服务质量无法得到提高。纳税人缺少对税务服务工作评价和反馈的渠道，税务机关也难以获得进一步改进服务的有效信息。甚至会由于税务机关与纳税人信息不对称而导致纳税人的纳税抵触。如新出台的税收政策，税务机关未能及时传达到每个纳税人，从而发生纳税人因不了解税收政策而被处罚现象。

#### （2）税务服务技术落后

税务部门信息化建设的出发点是从提高工作效率，减轻税务部门工作量，加强对纳税人的税源监控，虽然客观上，这些项目的进行也在一定程度上方便了纳税人，但是由于出发点的不同，并没有提升税务服务的技术应用水平。比

<sup>1</sup> 杨良延，我国纳税服务体系构建研究：同济大学，公共管理，2007 年硕士论文

如由于实现网上申报和一户通扣款后，纳税人可以不用每月到税务部门上门申报纳税，但纳税人仍需定期上门报送纸质的财务报表。

### (3) 税务服务层次偏低

目前税务部门的税务服务还是停留在方便纳税的层面，很少从纳税人的实际需求出发，向纳税人提供有价值的经营信息和税收筹划。税务服务简化成了纳税服务，对完成纳税义务的纳税人缺少奖励和鼓励，甚至出现纳税人难以查询自己的纳税档案的现象。

关于纳税服务实现方式，学者们认为，搞好纳税服务，应当创新服务手段，要依托信息化的技术手段，大力发展网络服务，统筹建设总局和省局、地市局的专业性税务网站，并纳入电子政府系统。要科学划分各级网站的服务内容并相互联接，最大限度地实现资源共享，为纳税人提供免费的、公开的、及时的、多样化的互动式纳税服务项目。积极推广电话服务。通过专用热线电话，直接为纳税人提供纳税咨询、发票查询、受理投诉、电话报税以及短信提示等优质高效的税收服务。<sup>1</sup>

近年来，众多国家为提高其国际竞争优势，相继推出国家信息基础设施建设，并规划用网络构建“电子化政府”或“连线政府”，作为提升政府效率及便民服务的重点，以建立一个反映人民需求为导向的政府，并以更有效率的行政流程，为人们提供更广泛的、更便捷的信息及服务。电子化政府最重要的内涵是运用信息及通信技术打破行政机关的组织界限，建构一个电子化的虚拟机关，使得人们可以从不同的渠道取用政府的信息及服务，而不是传统的要经过层层关卡书面审核的作业方式；而政府机关间及政府与社会各界之间也是经由各种电子化渠道进行相互沟通，并依据人们的需求、人们可以使用的形式、人们要求的时间及地点，提供人们各种不同的服务选择。从应用、服务及网络通道等三个层面，进行电子化政府基本架构的规划。

中税电子税务应用推广中心的研究表明，在经济和信息全球化加快发展的情况下，一个信息化的政府已经成为一个国家或地区在全球竞争中的一个竞争力要求，也是提升国家和地区全球竞争力，争得经济和社会发展“先机”的关键。只有通过完善的税务系统电子政务特别是通过先进的计算机网络和应用技术，方可实现税务、海关、工商等部门信息共享。对纳税人来讲，在没有电子政务的时代，纳税户要想了解有关政府税收方面的政策、法规和文件时，通常

---

<sup>1</sup> 耿金越. 优化纳税服务的思路. 税务研究 2004 年第 8 期, 73

是通过各种媒体或直接到税务机关咨询，这就受到了时间和空间的限制，由于对税收政策的理解不全面，就直接影响到他们的经营、投资决策，也使政府通过税收政策进行宏观经济调控的作用难以发挥。若建立了税务系统电子政务，就可以通过网络等方式随时随地为政府及纳税人提供各种涉税信息及服务，纳税人就可以通过网络及时搜索一些当地的，并且与自身密切相关的涉税资料如税收优惠政策等。从而全面加强税务机关对税收的监管和提供高质量的服务。事实上，综观全球，世界各国几乎无一例外地以电子税务作为电子政务的启动工程或第一优先项目。因为，电子税务不仅大大地提高了政府税收的有效性和效率，而且有效地提高了全社会的完税率。此外，电子税务还可以实现全社会最复杂的档案系统的建立，其意义更为深远。<sup>1</sup>

我国的《“九五”计划和 2010 年远景目标》中明确指出“要进一步完善纳税申报制度，加快应用计算机进行税收征管步伐”。实行电子申报的时间和空间都可以得到最大限度的延伸，税收征管效率也将得到很大的提高，同时也会受到纳税人的极大欢迎。实行电子申报后，纳税人在规定的申报期限内，可以每天 24 小时随时向税务机关进行申报，不受上下班时间的限制。纳税人坐在家或办公室，在外地甚至国外，也能够利用电脑及互联网将需要申报的纳税申报表传送到税务机关信息中心的电脑中，轻松及时地完成报税任务，保证税款按期入库。这样既减少了纳税成本提高了办税效率，同时还可确保申报资料的及时性和准确性，真正方便纳税人。

王忠天、王海森对各国税务网站进行了研究：1997 年新加坡税务局在互联网上设立了官方网站，IRAS(新加坡国内收入局)近年来一直采取各种奖励措施，鼓励纳税人进行电子报税。除了各种鼓励措施外，国内收入局还尽量为纳税人提供良好的服务，使电子报税更加方便。税务局甚至还训练电子报税义工协助公众电子报税，需要电子报税协助者可到多个设在民众俱乐部的电子俱乐部(e-club)寻求援助。税务局与财政部、贸工部、法院、发展部等部门进行了联网，并通过网络系统同银行、公司注册局、车辆注册局、公积金局、建屋局等主要信息来源单位实现了电子信息交换。<sup>2</sup>

美国利用互联网在税务机关与纳税人以及其他个人和组织之间建立了快捷的税收信息通道。纳税人通过 IRS(美国国内收入局)网站，即可查询到有关税

<sup>1</sup> 中税电子税务应用推广中心. 加快税务电子政务建设的几点思考. 中国电子政务网 <http://www.e-gov.org.cn/news/news007/2005-09-12/7790.html>

<sup>2</sup> 王忠天, 王海森. 税务网站建设刍议. 信息技术与信息化, 2007 年 第 05 期, 22

收的各方面情况，还可在网上处理纳税事宜。在 Lycos 公布的 50 家最热门网站排名中，IRS 网站名列第二，广受纳税人的欢迎。2002 财年，IRS 网站的点击次数达 31 亿次，共有 4.37 亿份表格和宣传材料被下载。而 2003 年报税季，其点击数达 25.5 亿次，比 2002 年同期增长 25.59%<sup>1</sup>。

澳大利亚税务网站已实现了全国联网，而且与政府的有关部门如海关、保险、金融及大企业实现了互联，为有效实施税源监控和开展税务审计打下了坚实基础。其政府开发了大量税收管理应用软件，包括税款征收管理软件、办公自动化管理软件、纳税服务管理软件，特别是在纳税申报方面，澳大利亚联邦税务局提供了数十种表格，供国际互联网用户下载，应用于报税系统。<sup>2</sup>

刘书明、杨旭的研究指出：在信息技术的推动下，为规范和优化税务服务，税务机关应用现代网络通讯与信息技术，将税务管理和服务通过网络与信息技术进行集成，在互联网上实现税务部门组织结构、工作流程的优化重组和再造，超越时间、空间与部门分隔的限制，全方位地为纳税人提供优质、规范、透明的管理和服务<sup>3</sup>；我国的电子税务服务开始显现雏形。为纳税人提供有效的电子税务服务逐渐成为各地税务部门的下一步工作要求。

## 1.2 研究方法和研究目的

论文研究的电子税务服务是一个具有现实意义的课题，而且由于电子税务服务在国外已经发展了多年，其中有很多值得分析和借鉴的经验和教训，所以本文按提出、分析、实践并解决问题的思路，通过相关理论的指导研究、国内外比较研究、相关学科的关联研究，用归纳、比较分析的方法，进行研究。采用具体方法如下：

(1) 文献研究探索：通过对一些专业文献的研究，借鉴一些研究成果，归纳总结出科学的电子税务服务涵义，形成合理的电子税务服务体系框架，优化研究所得出的建设建议。

(2) 比较研究探索：通过各国电子税务服务实践的研究，分析并总结其特点，结合各模式的成功经验，提出更合适的建议。

<sup>1</sup> 中国税务学会. IRS 是“不叫的狗”吗? . [http://www.cq-l-tax.gov.cn/common/all\\_end.asp?id=3220](http://www.cq-l-tax.gov.cn/common/all_end.asp?id=3220)

<sup>2</sup> 王忠天, 王海森. 税务网站建设刍议. 信息技术与信息化, 2007 年 第 05 期, 22

<sup>3</sup> 刘书明, 杨旭. 电子税务:为纳税人提供最佳服务. 中国税务, 2002 年 第 7 期, 5



(3) 案例分析研究：以纳税遵从理论<sup>1</sup>为指导，通过对现有温州地税电子税务服务的现状分析，结合文献研究和比较研究的结果，对构成温州地税电子税务服务体系的各信息系统进行了整合，并给温州地税电子税务服务的进一步完善提供一些参考。

本文研究的目的：

研判电子税务服务发展前景，使我们对电子税务服务有更加深刻的理解，特别是明白电子税务服务体系建设和税务部门信息化建设的区别；

分析温州地税的电子税务服务体系建设的现状及其局限；

提出完善温州地税电子税务服务的思路和建议。

### 1.3 研究内容和论文结构安排

本论文主要研究电子税务服务，针对温州地税电子税务服务体系建设的现状、存在问题和电子税务服务体系建设过程遇到的困难和挑战进行分析研究，提出温州地税电子税务服务体系和进一步完善的建议。具体分为以下几个部分：

(一)绪论：本文首先对选题背景及研究目的意义进行阐述，引出研究内容和研究目的，并说明研究方法和论文框架结构；

(二)基本概念及理论：电子税务服务内涵、特点及 PEST 分析；

(三)各国电子税务服务体系建设实践经验借鉴：通过对各国电子税务服务实践的分析，研究借鉴国内外电子税务服务体系建设的经验；

(四)温州地税电子税务服务体系建设的现状和挑战：温州地税电子税务服务的发展现状、特点和局限性；

(五)构建和完善温州地税电子税务服务体系的实践和建议：对现有税务信息系统的整合和升级，并提出进一步完善的有效建议；

(六)结论：总结论文研究成果。

具体论文结构见图 1.1。

---

<sup>1</sup> 纳税遵从理论在 2.2 章节将会阐述

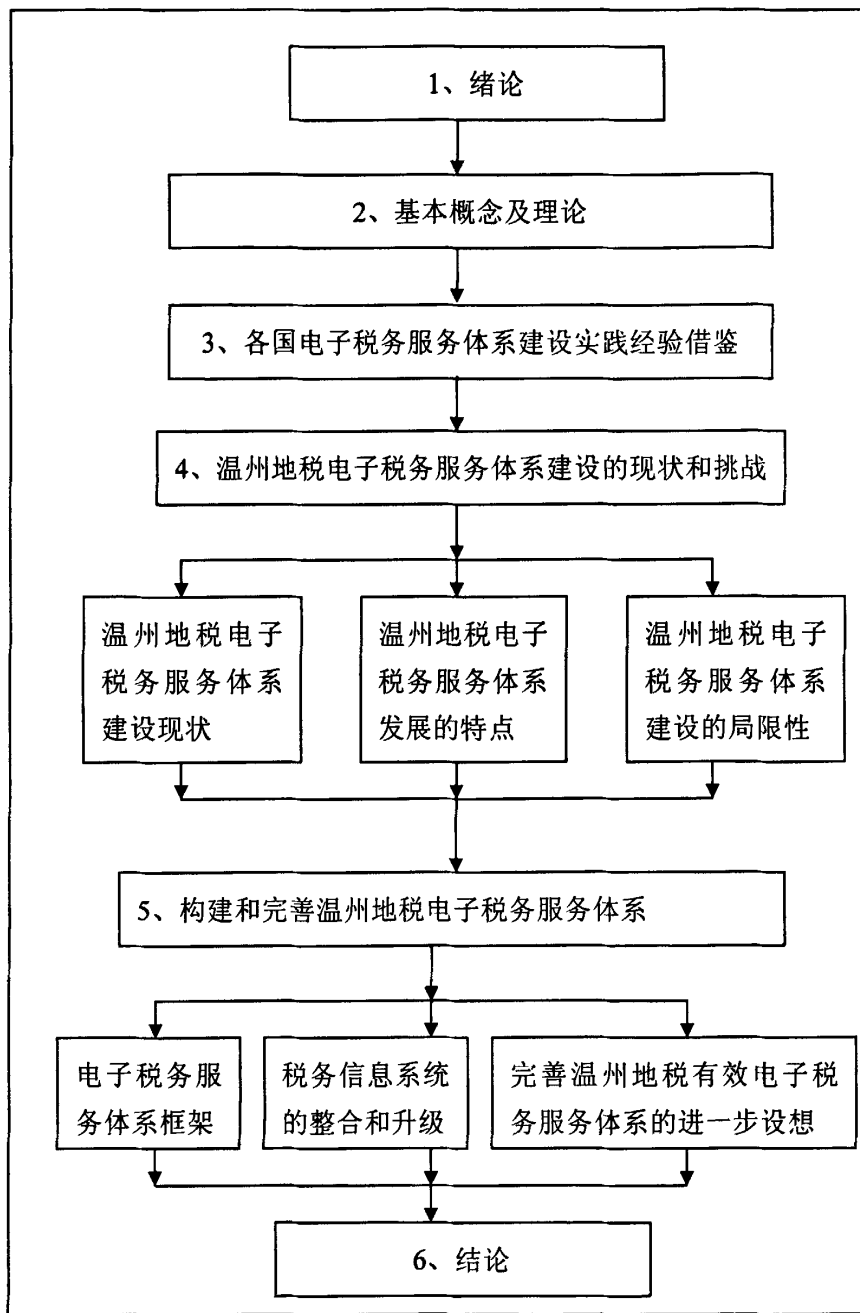


图 1.1 具体论文结构图

## 第2章 基本概念及理论

### 2.1 电子税务服务的形成发展

#### 2.1.1 税务服务

税务服务的概念一般有广义和狭义两种。狭义的税务服务，既纳税服务，是指税务机关为确保纳税人依法纳税，指导和帮助纳税人正确履行纳税义务，维护其合法权益而提供的服务<sup>1</sup>。广义的税务服务是指提供保护纳税人权益的一切机制和措施，它涵盖了优化税制、完善税政、健全征管、降低纳税成本、提高税务行政效率乃至整个政府效率等方面的内容<sup>2</sup>。国家税务总局于2005年印发的《纳税服务工作规范（试行）》对于纳税服务给出了明确的定义：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。

税务服务的基本内涵就是税务机关根据《税收征收管理法》及其实施细则的规定，在纳税人依法履行纳税义务的过程中，按照纳税人对自觉、主动、及时、完整地办理各项纳税手续的合理、合法期望，为其提供规范、全面、便捷、经济的各项服务措施的总称<sup>3</sup>。税务服务主体（即纳税服务的供应者）是税务机关和税务工作人员。由于税收是一种具有广泛社会性的法律行为，其主体还应包括政府综合部门、司法机关和其他社会组织及中介服务机构。税务服务的客体（又称税务服务的对象、服务的接受者）是纳税人。在实践中，税务服务贯穿于纳税的整个过程：税前一为纳税人提供公告咨询、辅导服务，提高纳税人的办税能力；税中一为纳税人创造条件，方便快捷准确地依法纳税；税后一为纳税人监督投诉，争议仲裁，损害赔偿提供渠道。税务服务理念，突破了传统税收观的巢臼，它的作用和意义在于通过优化服务，确立纳税人在税收活动中的主体地位，改善征纳关系，提高征纳双方依法履行义务和权利的自觉性，从而为增强税收遵

---

<sup>1</sup> 黄树民. 与法律相关的纳税服务体系的内容. 税务研究, 2004年第3期, 58

<sup>2</sup> 2003年全国税收理论研讨会观点综述. 税务研究, 2004年第5期, 77

<sup>3</sup> 李莉. 为纳税人服务. 中国税务, 2003年第7期, 16

从度、减少税收流失奠定基础。

税务服务在我国的提出始于1993年税制改革，当时作为税收征管工作的一个措施，主要目的是让纳税人更加深入了解新税制，多数情况下属于精神文明建设的范畴；1997年“以申报纳税和优化服务为基础，以计算机网络为依托，集中征收，重点稽查”新征管模式的提出，首次较为明确地把纳税服务作为税收征管的基础工作；2001年5月1日，纳税服务被写入新征管法，规定了大量涉及征纳双方权利与义务的条款，由此纳税服务由原来的税务人员职业道德范畴上升到必须作为的法律范畴，成为税收征管行政行为的重要内容。对规定的服务行为不执行、执行不到位，都是行政违法行为，因此，必须树立执法就是服务的观念，依法行政是税务服务的最低要求。

### 2.1.2 电子税务服务

电子税务服务的准确内涵应该是：税务机关应用现代网络通讯与信息技术，将税务管理和通过网络与信息技术进行集成，在互联网上实现税务部门组织结构、工作流程的优化重组和再造，超越时间、空间与部门分隔的限制，全方位地为纳税人提供优质、规范、透明的管理和服<sup>1</sup>。这个定义至少包含三方面含义：第一，电子税务服务必须借助于网络通讯与信息技术；第二，电子税务服务的业务处理包括税务服务和管理的全部业务，既包括对纳税人的管理和服<sup>1</sup>又包括对税务机关的管理；第三，电子税务服务不是简单地将传统的税务服务和管理事务原封不动地复制到互联网上，而是对传统税务机构进行组织机构的重组和业务流程的再造，是彻底改变了作业形态的税务机构。

电子税务服务也是政府电子政务的一个重要分支，所服务和管理的对象是“税务-税务”、“税务-纳税人”、“税务-政府”、“税务-工商、海关”等。其内涵是电子政务必须借助于信息技术，处理的是与税收有关的公共事务，但并不等于简单地将传统的管理事务原封不动地搬到网络上，而是进行组织的业务重组和流程再造；也就是要运用现代信息技术打破原有的组织机构界限，构建一个电子化的虚拟组织，使得人们可以从不同的渠道获取信息和服务，而不是传统的经过层层关卡，书面审核的作业方式。

---

<sup>1</sup> 刘书明，杨旭. 电子税务：为纳税人提供最佳服务. 中国税务，2002年第7期，6-7

电子税务服务体系是实现电子税务服务的载体。电子税务服务体系的建设既区别于税收信息化建设，却又密不可分。当前，税收信息化建设的工作重点是在“一体化”的原则下打基础、抓应用，实现的目标是实现信息集中与信息共享，而电子税务服务体系的建设则是在税收信息化建设的基础上实现税务部门之间及其与公众间进行双向的信息交换，及时传递信息。电子税务服务体系的建设侧重于税务服务职能的网络化、电子化和虚拟化，它的主要服务对象是各涉税主体，电子税务服务体系的建设既是税收信息化的重要组成部分，又是税收信息化的高级表现形式。电子税务服务的成功运行必须以良好的税收信息化基础设施和人才为支撑。

整合现有税务信息系统，建立统一的应用平台是电子税务服务发展的必然结果。实现基于互联网应用并且采取“一站式服务”的电子税务服务平台，要求实现税务信息应用系统的一体化和业务网络化。从目前电子税务建设现状来看，完全抛弃现有各种系统，重新建立一个统一应用平台的电子税务系统既不符合实际，也不符合国家税务总局的税务信息化发展思路。当前电子税务建设过程中存在的多平台、多系统等问题又构成了实现税收信息系统一体化、网络化的主要障碍。因此，解决当前电子税务建设中存在的问题，按照规范和统一的技术需求和业务流程对税务系统现有的多平台数据库和应用系统进行技术上的整合、梳理、优化和完善，实现在一体化应用平台下的各项业务集成，是实现进一步电子税务服务体系的建设目标的基础。

### 2.1.3 电子税务服务的发展简史

电子税务服务的产生和发展，是税务服务的规范和优化以及信息化技术在涉税领域应用的结果。

电子税务服务体系建设的常规路径通常是采用先内部后系统再服务，先分散后整合再协同的方式展开。也就是说，一般先建设税务部门的办公自动化系统和局域网，用计算机操作替代手工操作，通过网络传输替代人工传递，实现现实世界的业务流程在管理信息系统里的镜像；其后是按照税务业务职能，建设信息采集系统和业务应用系统，并形成专用的税务网络通道，实现信息采集和业务处理的计算机化和网络化；再后是建设税务网站，整合网络资源、信息资源，梳理、重建、协同业务流，为企业和社会公众提供各类服务。最后一个

过程从起步到成熟大致又分为四个阶段，即：政府信息网上发布；政府与用户单向互动；政府与用户双向互动；网上事务处理。从整体上看，在实际操作中，各个阶段的内容也会有所交替和迭代。

我国税务部门的信息化建设开始于 20 世纪 80 年代中后期，基本上经历了使用计算机进行征收开票和表格处理的单机系统，如浙江税务的 ZTAX 单机版软件；在局域网上建立基层小型税务管理信息系统，如浙江税务的 ZTAX 网络版软件；发展到现在的基于大型关系数据库和税务专网（Intranet）的税务管理信息系统，如浙江地税的“税友”税务管理信息系统，这三个阶段。目前各地税务部门已基本完成第三阶段的信息化建设工作，基本实现了税务部门内部的税收征收管理信息化。

表 2.1 从技术角度税务信息化的三个阶段

时间	1983——1990	1990——1994	1994——现在
应用内容	以开票、会统为主	征管、会统	征管、OA、综合
应用方式	单机	局域网	税务专网
硬件平台	PC 机	以太网、Novell 网	客户/服务器
软件操作系统	DOS	WinNT、NetWare	WinNT、Unix
软件数据库	DBASE	Foxbase	Sybase
通讯方式	点对点	文件服务器	TCP/IP

截至 2006 年上半年，分别由 18 个和 13 个省国税局推广应用了国家税务总局综合征收管理信息系统 2.0 版和 1.1 版。部分省税务局特别是一些地税局在全省范围内统一应用了自行开发的综合征管信息系统。<sup>1</sup>

2000 年以来，各地国、地税部门纷纷建立自己的网站，在宣传政策、提供涉税信息的基础上，增加了网上申报纳税功能，并进行了网上申报纳税的尝试工作。国家税务总局互联网站建于 1999 年 7 月，并于 2003 年、2006 年、2007 年进行了 3 次网站改版。已逐步形成以税务总局网站为龙头、省局网站为主体，辐射地市局，分级负责、上下联动，与税务系统现行管理体制相适应的税务网站群，并不断强化功能、优化服务、规范管理，将税务网站建设成为社会公众、纳税人和税务干部提供全程、高效、便捷涉税服务的网上税务局。截至 2007 年底，全国 71 个省级税务机关(包括省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局)有 69 个开通了互联网网站<sup>2</sup>，各地市县的税务部门也大多设立了自

<sup>1</sup> 谢旭人. 加快税收管理信息化建设全面提高税收科学管理水平——在全国税务系统信息化建设工作会议上的讲话. 2006 年 7 月 25 日

<sup>2</sup> 于昀. 网站在税务工作中的应用及前景. 科技情报开发与经济, 2008 年第 18 卷第 11 期, 171

己的互联网网站。

2001年初,国家税务总局向信息产业部申请全国税务系统共用“1”字头特服号。2001年9月21日,信息产业部明确了全国税务系统统一的电话特服号码为“12366”。随后,总局在语音服务较为成熟的地区开始进行应用试点,同时要求各地将原有的纳税服务电话号码改为“12366”。2003年4月,总局下发了关于《于加强纳税服务工作的通知》(国税发[2003]38号),提出对“12366”号码资源的运用要统筹规划,统一纳税服务呼叫中心代号,即拨通“12366”后,国税为1,地税为2。对服务内容要求在纳税服务、法规咨询、申报纳税、税法公告、检举申诉、案件查处曝光及征询纳税人意见等方面进一步扩充。2004年4月,总局下发了《国家税务总局关于2003年度纳税服务工作的通报》,对各地“12366”的开通情况作了通报,并要求:加强和规范“12366”建设,构建功能齐全、操作规范、方便纳税人的电话服务系统;同一地区的国、地税务机关要统一开发、建设和使用“12366”服务平台,共享网络资源,避免重复开发、资源浪费和效率不高现象;加强对咨询服务人员的考核与管理,提高服务质量,充分发挥“12366”的服务和办税效能。截至2005年初,在全国省、自治区、直辖市或计划单列市范围内开通“12366”的省级税务机关共有36个。其中,国税21个,地税15个;在全区域开通的单位中,省级国、地税局联合开通的有7个:重庆、山东、海南、吉林、上海、青海、青岛;在部分辖区内开通“12366”的省级税务机关有14个。<sup>1</sup>

## 2.2 电子税务服务的目标

电子税务服务的目标是更好的完成税务服务,概括的说,就是切实保护纳税人的合法权益,不断提高纳税服务的水平和质量,提高纳税人的遵从度,有效降低全社会的税收成本,促进社会的协调进步。具体而言,通过电子税务服务要达到以下目标:

第一,纳税人基本满意。电子税务服务的最终服务对象是纳税人,因此,电子税务服务做得好不好,不能由税务机关自己说了算,必须看纳税人是否满意。电子税务服务必需有专门的绩效评价体系。

第二,纳税人的纳税遵从度不断提高。纳税遵从是指通过税务机关的努力,

<sup>1</sup> 国家税务总局征收管理司纳税服务处. 全国12366纳税服务热线运行情况. 中国税务, 2005年第4期, 4

使得纳税人依法、自觉、主动、及时、足额纳税的能力不断提高，大幅度减少税款流失，降低税收成本<sup>1</sup>。引导纳税遵从的前提条件是税务机关必须确立为纳税人主动纳税提供足够的便利，也就是纳税服务。所以，提高纳税人的纳税遵从度，除了靠严厉的税务稽查维护税法的刚性外，更要靠便利高效的纳税服务融洽税收征纳关系。要改变过去重管理轻服务的观念，使两者并重，相辅相成，相得益彰。

第三，税收征管的质量和效率不断提升。税务行政机关的主要职责是税收的征收管理，因此，电子税务服务应该有利于提高税收征管的质量和效率，电子税务服务既是税务机关帮助纳税人正确执行国家税收法规和政策的过程，也是对税源进行监控的过程。

### 2.3 电子税务服务的特征

税务部门是政府公共部门，不同于赢利组织。建设电子税务服务体系，提高纳税服务水平的目的并不是增强竞争力和增加利润，而是为了提高纳税人的满意度，从而提高纳税人纳税的自觉性。

电子税务服务具有税务服务的一般特征，也具有其作为电子政务的独特特征。

#### (1) 以电子税务服务平台为依托

电子税务服务必须借助于网络通讯与信息技术，建立统一的应用平台是电子税务服务发展的必然结果。电子税务服务平台是以网络通讯与信息技术为基础，是电子政务的重要组成部分，也是税务部门面向社会提供电子化管理和服务的窗口。通过电子税务服务平台的建立，不仅为企业和公众提供从查询到办事的各类服务，而且使税务信息资源得以互通共享，更为重要的是，将有力地促进税务机构重组、流程再造和职能转变，提高政务规范化、效能化，使税务机关从传统管理体制向新型管理体制转变。

#### (2) 纳税人参与性

税务服务是税务部门和纳税人双方互动的过程，因此，电子税务服务是一个开放的服务，纳税人的需求变化直接影响电子税务服务的运转。电子税务服务始终要以纳税人的需求为中心。

<sup>1</sup> 唐卡. 税收新理念：纳税服务——访国家税务总局征管司司长王文彦. 税收与社会，2003年第5期，37



电子税务服务平台接受纳税人的各项申请，在平台内部进行流转处理。纳税人可以通过服务平台实时查询涉税事项的办理情况，比如流转到哪个环节，是否需要补充提供税务部门所需的涉税资料等。

自行申报征管模式的确立；网上申报征收管理系统的推广应用；“一户通”银税联网扣款的实现；征管效率提高的效应，都体现了纳税人参与的重要性。

在提供纳电子税务服务的时候，值得注意的是，纳税人的经验、知识、技能以及诚信度都会直接影响税务服务的效果。比如能否熟练正确使用网上申报系统，是否如实申报等。

### (3) 无空间距离性

电子税务服务具有电子政务的零距离服务特征。纳税人在地球的任何一个角落，只要可以电话拨通 12366 或通过互联网访问税务网站，就可以从电子税务服务平台获得服务，完成从涉税资料下载到自行申报纳税的涉税操作。电子税务服务借助电话网络和互联网突破了纳税人和税务部门之间的空间间隔。

### (4) 不间断性

电子税务服务平台一旦投入使用，可以全天候 24 小时的为纳税人提供服务。除非要暂停服务进行维护，它在任何时候都可以提供涉税资料下载，接受纳税人的服务申请。纳税人可以不受时间限制的获取自己需要的涉税资料；提交涉税服务请求；完成那些不需要税务部门人工干预的涉税业务，如提交企业财务报表，进行纳税申报等。

## 2.4 电子税务服务的组成

电子税务服务主要由以下三方面的服务组成：

第一，面向纳税人的网上服务。提供以下服务：税务信息宣传，包括税务局的基本情况介绍，指导纳税人办税的基本流程，公布税务信息，进行税法宣传；税务登记；税务申报；税务查询；征纳关系调整，包括纳税人意见反馈，举报投诉以及其他涉税事务等。可以看到，对于传统税务服务提供的服务，电子税务服务都可以提供。不同之处在于，电子税务服务在开展上述税收业务时拥有互联网络这个新的技术平台，可以拉近税务机关与纳税人的距离，使纳税人足不出户即可完成涉税事务，给纳税人提供了极大的方便。一方面可以降低纳税人报送涉税材料等办税成本，节约纳税人申报的交通费用及时间；另一方

面，也降低了税务机关开具税票的成本，同时还可以大幅度提高数据交换的效率，缩短各个办税环节所用的时间。

第二，面向税务部门内部的服务。从税务部门内部来看，存在着管理决策部门、业务部门、后勤保障部门等诸多机构。电子税务服务应该能够为各部门工作人员提供电子化的办公条件及相应的辅助决策支持系统和税收会计系统，这无疑可以把工作人员从原有繁重的脑力、体力劳动中彻底解放出来，从而实现办公无纸化、通讯网络化和决策智能化的目标。但电子税务服务能够提供的服务不仅仅局限于此，它还可以解决税务部门内部的信息共享问题，做到“一处录入，多处共用”，以保证税务部门信息和实际信息的一致性，并且对这些信息的共享，根据信息保密程度的不同，制定相应的权限控制机制。这使得税务部门内部可以加强配合和协调，充分发挥内部各应用系统的规模效益。

第三，面向其他政府部门的网上服务。税务、财政、国库、中央银行、审计、工商、劳动、公安等政府部门作为国家重要的经济管理和监督机构，承担着为社会公众提供服务、支持经济发展的重任，各部门之间的数据交换量很大。税务部门需要向财政、国库等部门提供诸如工商税收收入报表、税收收入执行情况分析、财务税收汇总报表、税收工作情况以及其他综合信息资料，而税务部门需要从其他部门获得诸如国库预算收入报表、审计报告等信息。通过电子税务服务可以实现财政、税务、工商、银行等相关业务系统之间的无缝连接，使相关信息在部门之间充分共享，从而避免资源浪费，并加强了部门间沟通联络，为有效实现税源监控、提升税收业务流程的完全自动处理提供了有力的技术支撑。<sup>1</sup>

### 2.5 电子税务服务的 PEST 分析

通过 PEST 将可以从政治(Political)、经济(Economic)、社会(Social)和技术(Technological)这四个方面来了解宏观环境对电子税务服务的形成和发展产生的影响。

#### (1) 政治的/法律的 (Political):

2001年5月《中华人民共和国税收征收管理法》及《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》的出台，通过法律条款的形式规范了税收服务工作的标

<sup>1</sup> 谭荣、华李伟、王敏、刘翰波. 电子税务局建设的若干问题研究. 税务研究, 2002年第12期, 28

准及其行为准则，为纳税服务奠定了法律基础，提供了法律依据。更加强调对纳税人的合法权益的保护，表明纳税服务是税务机关必须履行的行政行为，它由以往自觉不自觉的职业道德行为规范转变为法律规范。

《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》第三十条规定：“税务机关应当建立、健全纳税人自行申报纳税制度。经税务机关批准，纳税人、扣缴义务人可以采取邮寄、数据电文方式办理纳税申报或者报送代扣代缴、代收代缴税款报告表。数据电文方式，是指税务机关确定的电话语音、电子数据交换和网络传输等电子方式”。第四十条规定：“税务机关应当根据方便、快捷、安全的原则，积极推广使用支票、银行卡、电子结算方式缴纳税款”。这为税务部门的电子税务服务提供了法律依据。

2005年10月，国家税务总局制定和下发《纳税服务工作规范(试行)》，规范中明确提出：“国家税务局和地方税务局应当统一设置12366纳税服务热线，共享号码资源，不得变相更改。12366纳税服务热线以自动语音和人工座席为主要方式，涵盖纳税咨询、办税指南、涉税举报、投诉监督等服务功能”（第三十二条）；“省级税务机关应当规范和完善税务网站的纳税咨询、办税指南、网上办税、涉税公告和公示、投诉举报等服务功能，加强与纳税人互动，及时更新服务内容，准确发布涉税信息。上级税务机关与下级税务机关的网站应当相互链接”（第三十四条）。向税务部门提出构建电子税务服务的要求。

### （2）经济的（Economic）：

经济的发展要求高效的税务服务。2007年末浙江省登记在册的纳税人总户数为1751487户，较上年末的1689772户净增加61715户，增长3.65%。2007年浙江省共印制各类普通发票153601.85万份，向用票单位发售194640.51万份。随着经济增长，日益增长的税务服务需要要求税务部门提供更高效的税务服务。

经济的发展要求降低征税成本和纳税成本，一方面税务部门要降低征税的成本，另一方面纳税人的纳税成本也需要降低。我国的征收成本与国外相比，有着“天壤之别”，并呈现出“一路走高”的趋势。据美国国内收入局1992年年报统计，当年税收征收成本65亿美元，占税收收入总额11207亿美元的0.58%。新加坡的征收成本率为0.95%，澳大利亚为1.07%，日本为1.13%，英国为1.76%。反观国内，据国家税务总局公布的数据测算，1994年税制改革前，我国税收征收成本率为3.12%，1994年税制改革和税务机构分设后，征收成本有所上升，到1996年约为4.73%。据估算，到上世纪末中国的税收成本率约为5%至8%。

尽管从 2002 年起，我国的征税成本开始略有下降，但无论从下降速度，还是从降低数量上，都不太明显。<sup>1</sup>这同样要求税务部门提供更高效率的税务服务。

(3) 社会文化的(Social):

20 世纪七、八十年代以来，伴随着世界范围内政治、经济、社会和科技革命的变化和发展，各国政府均面临新的、严峻的挑战，为迎接新挑战，提高政府的治理能力，各国都纷纷卷入到一场被称之为新公共管理(new public management)的运动中。新公共管理运动涉及的内容非常广泛，其核心价值是把市场化的动作机制和管理手段引入公共管理中来，主张以市场机制改造政府，提高公共服务品质，其理论及实务均有十分独特之处。在管理上主要强调公共服务中顾客导向的观念，建立顾客导向型政府，以公民为顾客，并强调顾客的价值，政府为服务组织，向公民提供最佳服务；倡导改革和创新，要求打破传统机构惯性，使之尽可能朝弹性的、创新的、问题解决的、具有企业家精神的方向发展。

新公共管理理论不仅为重建纳税服务体系提供了管理模式方面的启迪，更为重要的是，它确立了以纳税人为导向，为纳税人服务的立场，成为整个纳税服务体系的基点，直接关系到纳税服务体系的定位是否准确。新公共管理理论认为：为纳税人提供诚信服务是依法治税机制创新的关键，通过优质服务，建立公平、透明、有序的税收秩序，可提升纳税遵从度，促使纳税人依法纳税。同时，纳税服务并不排除强化监管，但在设计监管措施时，要真正把纳税人作为税务机关的“顾客”，从考虑纳税人的方便和权益出发，把优化服务与现代化信息手段相结合，构建以纳税人为中心的新税收征管工作流程，简化和事前监督，强化事后监督。

(4) 技术的(Technological):

中国互联网使用人（下简称网民）规模继续呈现持续快速发展的趋势。截至 2008 年 6 月底，中国网民数量达到 2.53 亿人，2007 年底美国网民数为 2.18 亿人，按照美国近年来的网民增长速度估算，美国网民人数在 2008 年 6 月底不会超过 2.3 亿人，因此中国网民规模已跃居世界第一位。比去年同期增长了 9100 万人，在 2008 年上半年，中国网民数量净增量为 4300 万人。

越来越多的居民认识到互联网的便捷作用，随着上网设备成本的下降和居

<sup>1</sup> 中国税收征收成本高、纳税成本高、整体税负高应该降下来。凤凰财经，[http://finance.ifeng.com/news/opinion/jjsp/200808/0829\\_4457\\_753908.shtml](http://finance.ifeng.com/news/opinion/jjsp/200808/0829_4457_753908.shtml)

民收入水平的提高，互联网正逐步走进千家万户。

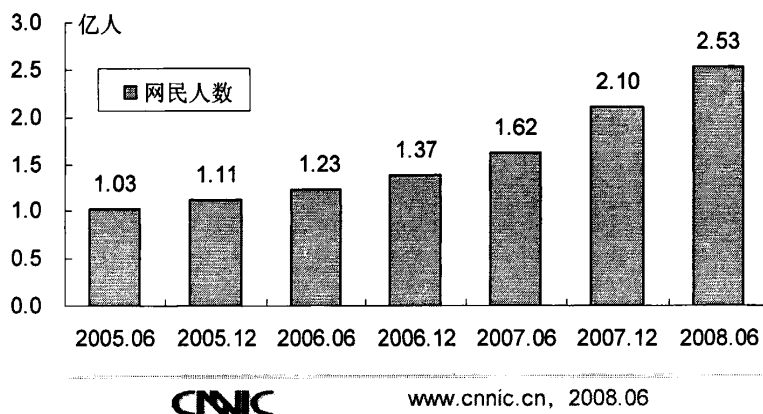


图 2.1 中国网民人数增长情况图

资料来源：CNNIC. 第 22 次中国互联网络发展状况统计报告. <http://www.cnnic.cn>

截至 2008 年 6 月底，中国互联网普及率达到 19.1%，目前仍只有不到 1/5 的中国居民是网民。这一普及率略低于全球 21.1% 的平均互联网普及率。目前全球互联网普及率最高的国家是冰岛，已经有 85.4% 的居民是网民。中国的邻国韩国、日本的普及率分别为 71.2% 和 68.4%。与中国经济发展历程有相似性的俄罗斯互联网普及率则是 20.8%。<sup>1</sup>

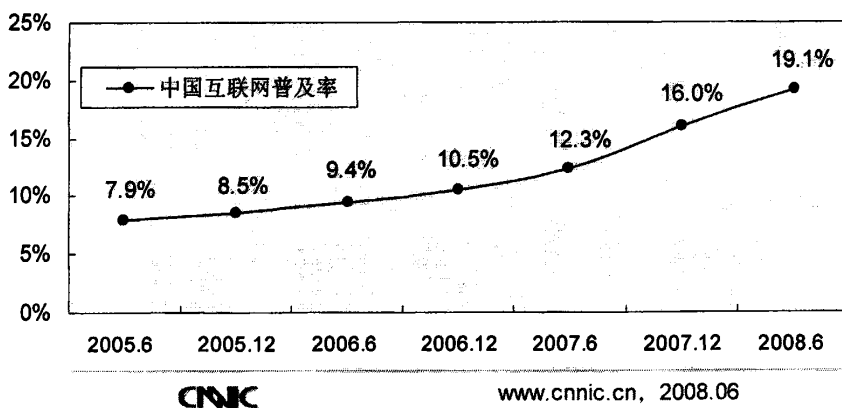


图 2.2 中国互联网普及率图

资料来源：CNNIC. 第 22 次中国互联网络发展状况统计报告. <http://www.cnnic.cn>

<sup>1</sup> CNNIC. 第 22 次中国互联网络发展状况统计报告. <http://www.cnnic.cn>

同时，我国税务部门的信息化建设已初见成效。早在 1997 年，浙江、上海等经济发达地区就开始尝试使用电子方式进行纳税申报，最初只是针对小规模纳税人的电话申报。新征管法实施以后，全国各省各市都积极推行多元化纳税申报方式：银行网点申报纳税方式、电话申报纳税方式、网上申报纳税方式等。2002 以来，全国许多省市的税务机关都开通了“12366”纳税服务热线，广泛接受纳税人的咨询，及时为纳税人解惑答疑。全国大多数国地税部门均已建立自己的因特网网站，电子税务服务的推广已经有了良好的技术基础。

新的政治、经济、社会和技术形式为税务服务模式带来新的挑战 and 机遇，税务服务策略亟需与时俱进。为纳税人提供电子税务服务已经成为税务部门在新时期的必然选择。

## 第3章 各国电子税务服务体系建设的实践经验借鉴

### 3.1 美国电子税务服务体系的发展现状

美国的税收征管从20世纪60年代起大规模使用计算机,进行电子税务管理,经过70年代和80年代的改造升级,特别是从1984年开始耗资210亿美元的税务系统现代化(TSM)工程使大量的人工工作实现了自动化。到了90年代,政府又建立了“联邦税收电子支付系统”(EFTPS)、“税收和工薪简明报告系统”(STAWRS)等工程项目,使税款的申报和支付更加及时便捷。国内收入局制定了耗资100亿美元的信息化建设15年规划,建立一个面向纳税人高效服务,税收征管高效公平的综合信息管理系统。其中10个核心信息管理子系统如下:纳税人服务系统、电子申报系统、大型数据库管理系统、图像识别处理系统、小企业稽查管理系统、大企业审计管理系统、综合电子服务系统(战略)、综合人力资源管理系统、税收统计信息系统、综合财务管理系统<sup>1</sup>。

根据1998年7月美国国会通过的《国内收入局重组和改革法案》,美国当年设立了电子税务管理顾问委员会(ETAPC),其任务是为讨论电子税务管理问题提供一个有组织的公众论坛,以支持简便的无纸申报最终成为人们进行纳税申报的方法。电子税务管理顾问委员会由各界代表组成,包括税收代理从业人员、代填申报表人员、电子申报表的转送人员、税收软件开发商、大企业和小企业、雇主和工薪服务提供者、个人纳税人、州政府和金融业成员。建立电子税务管理顾问委员会是为了给国内收入局的电子税务管理战略的发展和实施提供源源不断的养料。2000年3月,为给电子税务管理政策问题提供一个有效的行政和管理决策论坛,国内收入局设立了电子税务管理政策委员会(ETAPC),成员包括局长、各业务部门的主管、首席信息官和其他关键的国内收入局行政人员,以制定政策和为电子税务项目提供战略指导。在技术标准上,电子税务管理系统正在按照安全认证方针进行设计和执行,并使用国家标准技术局(NIST)的安全标准进行工作。<sup>2</sup>

电子税务服务的战略目标是到2007年“使用电子方式与80%的美国纳税人

<sup>1</sup> 沈刚. 税收信息化在美国. 中国电子商务, 2004年第05期, 77

<sup>2</sup> 福建省国家税务局科研所. 美国电子申报纳税经验与借鉴. 税务研究, 2003年第8期, 74

打交道”。在申报方式上，到 2007 年 80%的纳税申报表和信息申报表要通过电子申报（国内收入局把这个目标解释为：80%的个人所得税申报表、80%的企业申报表和 80%的信息申报表，而不是所有合起来的 80%），过渡目标是：到 2003 年所有的用电子方式准备的申报表均通过电子申报。自该法案实施以来，国内收入局收到的电子申报每年大约增长 20%，1998 年为 2460 万，1999 年为 2930 万，到 2000 年增加到 3540 万。

尽管采用电子申报方式的美国纳税人越来越多，但同数量庞大的纳税人数量相比，目前电子申报还处于发展阶段。2000 年，只有四分之一的个人税收申报表是用电子申报；随同个人应付余额申报表的大约 3000 万笔汇款中，只有 44.7 万笔是电子汇款；只有八分之一的雇佣税申报表是电子申报或是通过磁媒介来申报的；只有三分之一的委托申报的申报表是用电子方式申报的。在 210 万份合伙企业申报表中，只有 140 份是电子申报的。在 560 万份公司申报表和 290 万个公司分支机构申报表中，没有采用电子申报的。

国内收入局分析了妨碍电子申报迅速扩展的原因。包括：电子申报并不是完全无纸化，纸质签名、其他表格和检查仍是系统的一部分。还有些表格无法用电子申报。此外，纳税人担心如果进行电子申报，他们被国内收入局注意和审计的机会将大大增加，甚至还担心与国内收入局的电子往来将给自身的安全和保密造成不利影响。

基于这些原因，国内收入局从 2001 年起大力改进技术设施，利用市场竞争力量，让一批一流的技术和咨询公司参与国内收入局核心业务和技术系统现代化，采取了一系列行动来消除上述障碍，使税收代理从业者和纳税人运用电子申报系统更加方便和便宜。这些行动包括：

(1) 扩大电子签名的使用。2001 年国内收入局引入新的自主选择个人识别码 (PIN) 的电子申报程序。这个程序允许大多数纳税人使用申报软件，在线或者通过专业人员进行彻底无纸的申报。纳税人使用自主选择的五位数的个人识别码和两段上年申报表中只有纳税人和国内收入局知道的信息进行电子签名。而从长远看对纳税人最为安全和方便的数字签名正在考虑中。通过这些办法废除纸质签名，使电子申报真正无纸化。

(2) 接受更多的表格。2001 年在电子申报系统中新增加 23 种表格，2002 年再加入 40 种。这样 99%以上的申报者都能够使用国内收入局的电子申报。

(3) 增加电子支付方式的选择。2001 年起有更多的电子支付方式可供选择。



纳税人的延期申报的直接借记支付可以通过在线软件来实现。使用信用卡的纳税人将有两个电话支付服务提供商可供选择。这些公司还可以通过互联网接受信用卡支付。纳税人还可以利用这些服务进行应付余额申报表、估计税收、延期申报的支付。

(4) 消除纳税人的疑虑。国内收入局通过与广告代理商 EmmerlingPost 合作,在广播电视、报刊、因特网等媒体上宣传和告之电子申报的好处,克服纳税人的担心,树立其对电子申报的信心。电子申报表已经被证明比纸质申报表更精确,它将减少国内收入局为解决差错而与纳税人的接触。电子申报者比纸质申报者会遇到更少的争议、更少的与国内收入局的接触和更快速安全的退税。并强调指出,国内收入局的审计选择标准不考虑申报表是电子的还是纸质的。在安全和保密问题上,国内收入局通过言行表明,保证电子系统的安全完整和对纳税人信息的保密是其对美国人民的最重要责任之一。当国内收入局扩大对电子税务信息的接收能力时,它必须同时提高对纳税人信息的保护能力,并把防止某些人不适当进入系统的机制落实到位。

目前,美国国内收入局的电子申报(以个人所得税为例)主要采取以下三种形式:

(1) 是通过国内收入局授权的电子申报供应商(Authorized IRSe-file Provider)进行电子申报。这些供应商是被允许进入电子申报程序的税务专业人士,是负责把纳税申报表信息传送给国内收入局的电子申报表创制者(ERO)。

(2) 是使用电脑进行电子申报。纳税人可以购买市场上已有的软件、从互联网站下载软件并离线准备申报表,或者在线准备并填报申报表,并可通过使用自行选择的个人识别码进行完全无纸化申报。为了不与私营企业竞争,国内收入局不提供免费的电子申报软件或直接申报。许多公司经过国内收入局审批后允许纳税人免费使用它们的软件,免费申报,但也有些公司要收取一定名义费用。

(3) 是使用电话进行电子申报,即所谓的电话申报(Telefile)。电话申报实际上是一种交互式计算机程序,该程序允许那些符合条件的并已收到国内收入局寄来的电话申报小册子的纳税人使用电话申报免费号码向国内收入局填报一种简单的联邦税收申报表(即“表 1040EZ”,也就是“无抚养人的单身申报者和夫妻联合申报者的所得税申报表”)。总的应税所得额在 50000 美元以上的纳税人

不能使用电话申报。同使用电脑申报相比，电话申报所需的条件很简单：一部按键式电话、纳税信息以及大约 10 分钟时间。

美国的电子税务服务网址为：<http://www.irs.gov>。截至 2008 年美国财政年度（至 2008 年 9 月 30 日），其电子税务服务的运行情况如下表所示：

表 3.1 美国电子税务服务运行情况表

电子表格填报率（个人填报部分）：							
2001 31%	2002 36%	2003 40%	2004 47%	2005 51%	2006 54%	2007 57%	2008 58%
国内收入局网站页面访问量（百万）：							
2001 n/a	2002 n/a	2003 102.6	2004 152.7	2005 176.5	2006 193.9	2007 215	2008 347.8
退税情况查询次数（百万）：							
2001 n/a	2002 1.1	2003 12.4	2004 14.9	2005 22.1	2006 24.7	2007 32.1	2008 39.2

注：

年度为美国的财政年度，为前一年的 10 月 1 日至当年的 9 月 30 日。

资料来源：IRS . Fiscal Year 2008 Enforcement and Service Results.  
[http://www.irs.gov/pub/irs-news/2008\\_enforcement.pdf](http://www.irs.gov/pub/irs-news/2008_enforcement.pdf)

### 3.2 其他西方发达国家电子税务服务体系的发展现状

加拿大收入局早已建立了自己电子税务服务网站：<http://www.cra-arc.gc.ca/>。电子税务服务正在改变加拿大政府的工作和服务方式。纸上办公和互动的方式需要花费很多人力过程，他们正逐渐将之转变为通过电脑系统提交、修改和处理的自动化互动方式。加拿大税务局早在 10 年前就开始为电子建档打下基础，当时用人工方式输入和修改个人所得税数据的方式正在面临改变。这个由计算机和电话完成的电子档案的新流程，无需再要求提交纸质的报告和其他相关支持文件。从 2001 年开始，网络申报系统面向全国纳税人开放，让所有加拿大居民均可在网上完成个人所得税申报。2002 年，有 2600 万人在网上交税。2003 年将近 43% 的个人所得税资料都是由该部门的自动化系统完成的。<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 加拿大电子政务的发展对北京地税发展网上税务局的启迪与借鉴。  
<http://news.shaanxi.gov.cn/shownews.asp?id=48750>

澳大利亚税务办公室 (<http://bp.ato.gov.au>) 为商户和税务机构提供了全套的税收服务, 该服务实现了在线支付、在线退税、平衡帐户余额、查看详细税务帐目等功能。这个服务是为用户的便利需求通盘考虑的典范, 它集中了多种税务帐目的信息, 也包含了多个不同税种的信息, 同时也发布税务办公室的意见和建议。网页可以进行个性化设置, 并且通过数字认证确保安全性。虽然这个网站尚未适用于所有行业, 但在那些已经用上它的用户中, 它的影响力正在日渐扩大。据一家大公司报告, 它的税务帐目处理过程从过去的两个星期缩短到现在的三个小时, 这归功于网上信息和报告所提供的便利。

法国在 2000 年出台了哥白尼计划, 其远期目标是为每一位纳税人、无论个人还是公司, 提供一个简单的“一站式”缴税方式, 通过一个统一的单个用户帐户实现。用一个单个用户帐户和网关的服务方式可以极大地改善信息的传递, 无论在政府部门之间, 还是在政府部门与其客户之间。它可以减轻政府部门的负担, 提高效率, 简化税务手续, 使相关信息更容易获得。现在法国纳税人可以迅速、方便和安全地在网上申报税务, 并可以立即获得电子收据, 如果需要, 这个收据可以被下载或打印。同时所有的纳税人都可以查阅自己的税务记录和相关信息, 并且可以使用电子签名进行网上申报税务和查看帐户。

### 3.3 我国电子税务服务体系的发展现状

2001 年 5 月新《税收征管法》及其《实施细则》的出台, 通过法律条款的形式规范了税收服务工作的标准及其行为准则, 为纳税服务奠定了法律基础, 提供了法律依据。更加强调对纳税人的合法权益的保护, 表明纳税服务是税务机关必须履行的行政行为, 它由以往自觉不自觉的职业道德行为规范转变为法律规范。2002 年, 国家税务总局设立专司纳税服务管理职能的行政机构—纳税服务处, 并勾画出一幅以纳税服务为基础的现代化税收征管新蓝图。2005 年 10 月, 国家税务总局制定和下发《纳税服务工作规范(试行)》, 该规范紧扣纳税服务工作环节, 从税务部门工作角度出发, 对税务机关和税务人员向纳税人提供的服务措施作了规定, 提出了具体要求, 工作涉及面广, 涵盖税收征收、管理、检查以及实施税收法律救济等各个方面。这是指导纳税服务工作的一个纲领性文件, 标志着我国的纳税服务工作进入了一个新阶段。各级税务机关在新纳税理念的指引下, 在电子税务服务方面做了很多有益的尝试和探索:

(1) 全面推广电子申报。早在 1997 年, 浙江、上海等经济发达地区就开始尝试使用电子方式进行纳税申报, 最初只是针对小规模纳税人的电话申报。新征管法实施以后, 全国各省各市都积极推行多元化纳税申报方式: 银行网点申报纳税方式、电话申报纳税方式、网上申报纳税方式等。多元化纳税申报方式, 享受“税银一体化”的服务, 使得纳税人纳税申报可以不受时间、地点的限制, 随时随地完成纳税申报事宜。多元化的纳税申报方式以纳税信息的“集中”代替了地理位置的“集中”, 以信息流取代了低效率的人流、物流, 拓宽了纳税人的纳税申报渠道, 实现了征收方式的电子化、网络化和社会化, 方便了纳税人, 降低了征收成本, 提高税务机关的工作效率。

(2) 规范和加强 12366 纳税服务热线建设。自 2002 年 8 月 1 日“12366”北京地税纳税服务热线正式开通后, 全国许多省市的税务机关都开通了“12366”纳税服务热线, 广泛接受纳税人的咨询, 及时为纳税人解惑答疑; 各省市通过发放纳税指南、税收手册等等出版刊物的方式向纳税人进行广泛的税收信息宣传; 通过与新闻媒体的合作, 包括电台、新闻发布会、网络、电视等各种渠道同纳税人宣传最新的税收政策; 开展税收宣传月、税收专题辅导的专题活动。

(3) 税务网站建设。互联网日益普及, 为进一步拓宽为纳税人服务的渠道, 各省市税务局都创建了税务网站, 不断拓展网上办税功能。税务网站不仅具有强大的网上办公功能, 像“网上申报”、“发票查询”、“税务行政许可”等等栏目; 还可通过“办税指南”、“网送税法”、“税务公报”等栏目进行全面的信息服务; 开设“局长信箱”、“网上调查”、“在线咨询”、“纳税服务志愿者之窗”等等方式, 畅通纳税人与税务机关沟通的渠道, 提供一个税企互动交流的平台。

(4) 手机税务短信系统。2003 年 3 月广州国家税务局开通了全国第一个 12366 手机税务短信服务平台, 推广应用手机短信告知税务事项的服务(税务 SMS), 以纳税人自愿接受为原则, 及时为纳税人提供申报提醒、催报催缴、税务事项通知等准确可靠的税务信息, 为纳税人建立起一条安全、快捷、畅通的信息渠道。

(5) 在组织机构上, 成立纳税人服务中心, 整体规划税务服务工作。为系统的研究、开展纳税服务工作, 各省市税务局都建立起纳税服务中心。统一规划全系统的纳税服务工作。纳税服务中心的主要职责包括: 贯彻落实税法和征管法中关于纳税服务工作的各项规定, 研究制定相关管理办法和工作规划, 并组织实施、管理、协调、监督全系统纳税服务工作, 推动并规范纳税服务工作

的深入开展；规划、建设、管理全系统 12366 服务热线工作；受理对偷、逃、骗税及违法违章行为的举报、投诉，按照有关规定及时转交相关部门查处，并负责催办；接收纳税人和社会各界对税务工作提出的意见和建议，及时向领导和有关部门反馈。通过组建纳税人服务中心，健全纳税服务机制，促进纳税服务工作的深入开展。

## 3.4 启示与借鉴

通过对美国及其他西方各国电子税务服务情况的了解，我们发现他们的电子税务服务均成功实现网上税务申报、在线支付以及退税补税，以及通过电子签名和电子认证保证安全性。通过各国电子税务服务的共同点分析，我们可以发现一些值得借鉴的地方。

### 3.4.1 电子税务服务体系建设应实行以纳税人为关注焦点的战略

从西方各国电子税务服务实践可以看出：一方面它们依托强大信息技术手段的支撑实现多渠道的服务，全面提升了对纳税人信息的收集、处理和分析应用能力，增强管理与服务的针对性；另一方面又积极推进网上办税，从时间、空间和资金等方面全方位降低纳税成本，提高税收服务水平，保证税务管理与服务的高效率和低成本。这已成为当前信息技术支持税收服务工作的基本方向。要适应这一形势推进税务信息化建设就必须考虑按照两条主线展开，即以纳税人为中心、以信息化为依托。并遵循三个信任原则：信任纳税人、信任信息系统、信任税务干部。为此在税务信息化建设过程中，要进一步推进服务的网络化、自动化和自助化探索建立纳税人关系管理系统，拓展税收资讯渠道。要加强服务协同通过发展与不同公共服务机构、税务代理方的渠道合作，有效接近顾客并发展与顾客的关系。同时要特别注意评估信息技术在实现各种业务需求的过程中，对纳税服务可能产生的直接与间接影响。把对服务水平的影响作为业务设计的核心要素加以考虑、充分评估。借鉴国外成功经验，在推进电子税务服务体系建设进程中，应进一步确立并加快实践以纳税人为导向的税收管理理念，努力实现从税务管理者向税务服务者的转变。一要合理定位纳税服务职能全方位关注服务效果；二要提高纳税服务的规范度，整体优化服务评价模式；

三要推进纳税服务整体变革全面提升服务效能；四要加快税务服务平台建设，实现服务的关系化管理。

### 3.4.2 电子税务服务体系建设需要运用合理的策略

通过对美国及其他西方各国电子税务服务情况的了解，我们发现他们的电子税服务均成功实现网上税务申报、在线支付以及退税补税，以及通过电子签名和电子认证保证安全性。通过各国电子税务服务体系建设过程的共同点分析，我们可以发现一些值得借鉴的地方。

(1) 电子税务服务体系建设应优先集成系统。西方各国税务机构基本上都是依托整体变革规划、集成税收管理信息系统，并采取逐步升级的方式以控制好成本和实施风险。

(2) 电子税务服务平台是电子税务服务的主要载体，税务网站是电子税务平台的重要组成部分。

(3) 电子税务服务将会通过多种方式实现，不单单是因特网网站，还包括呼叫中心，互动电视，以及传统的柜台方式。

## 第4章 温州地税电子税务服务体系建设现状及局限性分析

2008年,温州地税采用网上电子申报的纳税人达75340户,电子申报率达99.3%。在2007年,温州全市就基本实现了“一户通”电子扣税系统进行扣缴税(基金、费)款。“一户通”电子扣税系统数据共享程度更高、税款缴库工作更规范、网络信息更安全、完税凭证管理更简便,极大地提升了对纳税人的服务质量。2007年全年温州地税网站网页点击达279.22万次,比上年增加202.8万次;12366服务热线受理次数67636次,比上年增加25274次。温州地税近年的电子税务服务情况如表5.1所示

表4.1 温州地税电子税务服务运行情况表

年度	网站电子申报 户数	网站电子申报 率	网站网页点击 数	12366 受理 次数
2004	32142	46.03%	222146	23609
2005	50000	84.56%	398669	17646
2006	57213	88.56%	763746	42362
2007	71230	88.13%	2792163	67636

资料来源:温州地税历年税收征管情况报告表

### 4.1 温州地税电子税务服务体系建设现状

税收信息化建设是实现电子税务服务的基础,目前其工作重点是在“一体化”的原则下打基础、抓应用,实现的目标是实现信息集中与信息共享。

依据美国学者理查德·诺兰(Richard.L.Nolan)的理论,对于任何行业,信息化大体要经历初始、蔓延、控制、集成、数据管理和成熟这样几个发展阶段,各个阶段之间并非截然分开,也不能超越。这就是著名的诺兰模型。后来,米歇(Mische)对诺兰模型提出了补充意见,他认为,在诺兰模型中,作为前后两个阶段的集成与数据管理其实是不可分割的,集成阶段的实质和主要特征恰恰就是以数据集成为核心的数据管理,因此,米歇模型认为信息化的一般路径是由起步、增长、成熟和更新这样4个阶段所构成。而每一阶段在技术、代表性应用、数据库及其存取能力、IT文化、全员素质等方面都有既定内涵。时至今

日，人们已经公认诺兰模型和米歇模型是衡量信息化发展阶段的经典理论。从税收信息化发展的情况而言，我们正处于集成阶段，现在整合和集中成为税收信息化建设的热点，正是这一阶段的反映。

#### 4.1.1 地税税务征收管理信息系统建设现状

地方税务部门的税收信息化建设大致经历了三个阶段：

第一阶段是模拟手工操作的税务电子化阶段。在这个阶段，各省地税部门建设了自己的单机或网络版的电子征管系统，并实现计算机开据税票和处理各种涉税报表。

第二阶段是步入面向管理的税务管理信息系统阶段。在这个阶段，各省地税部门建立了自己的计算机网络系统，实现在本地区内（县、市或省范围）使用统一的税务征收管理信息系统，进行了小范围的数据集中（一般是以县级为单位的涉税数据集中）。

第三阶段是数据和应用实行大集中。建立一个依托于税务专用计算机广域网络，基于同一规范和标准的应用系统平台，以科学、先进的运行维护机制为保障，覆盖各级地税机关所有可能的功能齐全、协调高效、信息共享、监控严密、安全稳定的税务征收管理信息系统。在这个阶段，各地地税部门先后建立起外部信息交换体系和纳税人服务体系。利用信息技术与财政、国税、社保、统计、工商、房管等其它经济管理部门、银行金融机构建立信息交换系统，为税务征收管理系统提供所需的外部数据信息，加强对纳税人的控管并提高为纳税人服务水平。同时，为纳税人方便履行依法纳税义务，提供各类电子申报手段、缴款方式和基于网络的网上申报系统。通过电话语音、因特网网站等多种方式提供税法公告、咨询服务、纳税指南、纳税法规和涉税信息收集等多项服务。

1997年浙江省国、地税机构分设。随着地税征管改革的进一步深化，以满足国税业务为主的ZTAX(单机版的税收征管软件)已越来越不能适应地方税收的征管要求。为了真正形成“以纳税人自行申报为基点，以计算机网络为依托，以新的组织体系和社会化税收保障网络为保证，集中办税、优质服务、科学管理、重点稽查相结合”的地方税收征管新格局，强化地税征管，提高地税征管整体水平，浙江省地方税务局自行开发了浙江省地方税务征收管理信息系统。



1999年《税友98》在全省全面推广应用。该系统的应用起到了规范和统一全省地税征管规程信息的作用，也结束了各地独自开发低水平的税收征管软件的落后局面，使浙江地税的税务征收管理信息系统整合到一个统一的软件平台里。

2000年，随着征管效率要求的不断提高和各种新兴信息的不断涌现，浙江地税对《税友98》进行全面升级。2001年《税友2000》在浙江省地税系统全面切换应用到位，极大地提高了办税效率和服务质量，有效促进了地税管理现代化的进程。

《税友2000》共分7个子系统，24个功能模块。各子系统及功能模块说明如下：

#### (1) 管理服务子系统

管理服务处理是整个系统运转的开始点，它依据纳税人提供的各种资料信息进行征收前有关基础信息的管理，为申报征收和稽查管理提供基础信息，并接收申报征收和稽查管理的信息以加强管理服务工作。管理服务子系统包括税务登记与认定、发票管理、双定管理、涉税文书、财务管理5个模块。

##### a、税务登记与认定管理

税务登记与认定管理分为税务登记和认定管理两部分，提供包括开业登记、变更登记、停复业登记、注销登记、非正常户管理税务登记功能，对纳税人的基本情况登记，将纳税人纳入税务机关的监督管理范围，为纳税人在履行纳税义务时发生的各项税务活动提供服务；与此同时，提供包括社会福利企业资格认定、校办企业资格认定、委托代征（代售）单位认定等认定管理功能，对纳税人的特殊纳税行为进行确认。

##### b、发票管理

发票管理处理发票的印制、领购、库存、缴销各环节的日常事务，输出各类证、表，控制发票的类别及去向，为纳税申报、税务稽查等提供信息，同时从税务登记、申报征收、税务稽查等系统收集信息，分析研究强化发票管理的措施。

##### c、涉税文书

涉税文书包括对纳税人在经营活动中向税务环节进行申请的相关文书按管理权限逐级审批，并最终向纳税人发放相应通知的各种管理功能；为了保证系统的严密性，加强监控管理的力度，涉税文书也包括了对税务机关内部的部分

征管文书审批过程的处理。涉税文书审批的环节包括申请受理、各级审批和审批结果处理。涉税文书的内容包括延期缴纳税款、延期申报、减免税、企业所得税税前列支等。

#### d、财务管理

财务管理模块登记企业的财务数据，对其财务状况实行动态管理，通过对财务指标的分析为加强税收征管和掌握经济动向提供依据。

#### e、双定管理

双定管理模块是对财务核算制度不健全的小企业或个体户，按照“三等九级”划分，按行业进行税种登记，据以确定其应纳的税（费）种类，依据自报的应纳税额及内部信息（同行业比值）核定其销售收入（营业收入）和应纳税额。进行定期定额核定后，将结果传递给税务登记、发票管理、征收核算、稽查等模块。以达到对财务核算制度不健全的小企业或个体户进行税收管理，提高定期定额的准确性、合理性、科学性、规范性的目的。

### (2) 征收核算子系统

征收监控是本系统的核心，它采集来自纳税人提供的信息、其他各部分的信息以及外部有关信息进行申报征收处理，并进行核算和统计分析工作。同时为管理服务提供反馈信息，为税务稽查提供分析信息。征收监控包括申报征收、税源管理、税收计划、税收会计统计、票证管理、社保基金征收管理、通用报表工具7部分内容。

#### a、申报征收

申报征收主要处理纳税人的纳税申报和税款的征收。纳税申报包括对纳税人的正常上门申报、邮寄申报、微机申报、Internet申报和其他方式申报的管理，检查各种方式申报的合法性、核对输入的申报数据等功能；税款征收包括按照转帐缴税、自核自缴、预储帐户缴税、支票缴税、现金缴税、信用卡缴税、委托代征等税款缴纳方式进行的税款缴纳处理，清理欠税、清理缓交、缴纳查补税款和滞纳金罚款的处理，制作汇总缴款书，批量开票、手工录入、打印并维护税票信息等功能，提供未申报、未入库、欠税等查询等功能。

#### b、税收计划

通过税收计划模块，可以分级次制订税收计划，全面监控税收计划的执行情况，了解税收入库情况

#### c、税源管理

税源管理包括纳税人排名和重点税源管理，提供重点税源分析与查询，分析重点税源户的生产经营情况、销售情况、资金状况、效益状况、税收情况等，同时掌握重点户的欠税情况。

#### d、税收会计统计

税收会计核算包括会计和统计两部分，税收会计有凭证管理、帐册管理、会计报表等的生成、查询功能，采用复式计帐，核算应征、上解、入库、退税等各种税收业务。税收统计根据系统内各种税源统计信息进行统计，并自动生成、汇总各种报表。它预先定义了各种报表，用户可以根据需要方便地修改或补充。

#### e、社保基金征收管理

社保基金模块处理社保、医保等部门养老保险等业务，并且与基本征收系统有机集成，还提供实时联网功能。只要是地方基金，都可以通过本模块进行管理。

#### f、票证管理

税收票证包括计划、库存管理、用票人票证管理、印花税票管理等功能，能完成本级和下级税务机关的计划票用量的制定并自动汇总，能完成对票证的印制、购领、发放、核销、结报等处理，提供一系列查询功能，通过期末处理查询并登记票证出纳分类帐等票证帐册。

#### g、通用报表工具

通过通用报表工具，能完成包括会计报表、统计报表在内的报表定义、生成、汇总、分析、查询等功能，内置报表模版，可自由定义报表格式。

### (3) 税务稽查子系统

指税务机关依法对纳税人、扣缴义务人履行纳税义务、扣缴义务情况进行税务检查及处理工作的总称。它既包括对偷逃税等税收违法案件的查处，也包括避税案件的查处，还应包括税务违法违章案件的查处。稽查子系统相对独立，它根据征管子系统提供的信息实行“选案、实施、审理、执行”全过程的管理，从管理服务、申报征收取得纳税人的基础数据开始，通过分析比较，加工整理，确定稽查对象，实施检查，经过审理环节最终到执行环节。在《税友2000》中分为稽查选案和稽查管理2个模块。

#### a、稽查选案

计算机利用收集整理后的企业内外部资料，按系统所定义选案方法或指

标进行统计、比较、评估生成纳税人清册，再进行分析、筛选产生稽查对象，并转入稽查计划管理。从而使选案工作走向科学化、规范化、现代化，加快税务稽查信息的收集及处理，为领导决策和有关部门制定税收政策提供可靠的数据依据；提高稽查人员的工作效率。

#### b、稽查管理

稽查管理模块以稽查计划、实施、审理和执行四分离为主线索，按照某一案件的状态变化为主线，对案件进行处理。同时，对稽查管理中繁多的文书进行分类，提供 workflow 审批功能，记录案件的整个过程。查询功能丰富强大，报表体系完善。

#### (4) 法制执行子系统

税收法制是指税务机关依照国家有关法律和税收法规，制订各项税务管理制度，对国家税收实行有效的税务管理。税收法制包括行政处罚、复议应诉赔偿、法规管理、税收保全强制执行共四部分内容。

#### a、行政处罚

行政处罚模块能对征管各环节日常需进行的各种违法违规处理的管理，如催报的责令限改和处罚、催缴的催缴税款通知书，各种登记、发票违章的限改和处罚等等。并且还可以对一般的违法违规案件进行管理，包括作出调查报告、进行处罚告知、进行审查登记、作出审查报告、以及最终作出决定性文书。

征管、稽查部门可同时使用该模块，稽查审理环节和行政处罚模块结合地更紧密。

#### b、行政复议

行政复议模块提供复议、应诉、赔偿全过程的文书操作，以案件操作为主线，案件文书操作为主体的设计思想，对本次产生的各种税务文书都作为一条记录；所有的文书都在 WORD 中处理。

#### c、法规管理

提供法规库的管理，法规可以手工录入，也可以从公文处理系统中辅助筛选。

#### d、包括税收保全强制执行。

提供包括一般执行、税收保全、强制执行全过程的文书操作。所有的文书都通过 WORD 模版进行处理。

#### (5) 信息交换子系统

支持多渠道信息采集，多方位信息交换。《税友 2000》除基本税收征管业务采集大量的纳税人信息外，还同有关部门协商，编写完成大量的接口程序，用于与银行、工商、社保等其他各部门的信息交换；支持手工录入、磁盘传递、IC 卡录入、Internet 申报等等多种信息采集方式。

应用接口：目前已经编写完成的有跟银行、工商、社保等其他各部门基于前置机的信息交换，纳税人财务报表数据接受；支持磁盘传递、银行信用卡实时扣款申报、IC 卡录入、微机申报、电话申报、Internet 申报等多种申报方式。

#### (6) 决策支持子系统

##### a、电子档案

电子档案是针对单个企业的信息查询。企业信息分布在各个模块之中，这给我们全面了解一户企业信息带来不便。为此，将电子档案作为一个单独模块提出，在此模块将所有企业信息集中，方便查询。在此模块可以查询企业的税务登记情况，税种登记情况，发票情况，申报征收情况，保全情况，双定情况，违章情况，财务情况，稽查情况，文书情况。其中涉及单个企业的报表也在此模块查到，比如企业的欠税台帐。

##### b、管理查询

包括定制的查询和通用查询两部分。定制的查询是指本级税务机关对涵盖所辖管理范围内全部税收征管工作情况按一定的条件（时期、时点、范围、类别等）、一定的项目或指标、一定的方法（单项或多项、整体或个别）进行组合，以统计表（累计计数值）、清册（多记录列表）和单、书（单条详细记录）三个层次的形式，查看所要求得到的结果（各分析监控、质量考核和报表也是统计查询的内容），以便及时掌握税收征管的静态和动态状况。

通用查询采用最直观的向导方式，一步一步地让你得到最终结果。

##### c、分析预测

分析预测是指本级税务机关对涵盖所辖范围内的税收征管工作，通过与管理查询相同的范围、指标或项目，以一定的方法（纵向或横向、单项和组合）进行归类、对比，对某类工作进行抽象，通过量的分析，得出质的结果，从而为分析纳税人履行纳税义务和本级及下级税务机关的税收征管质量提供依据，实现对征管全过程的监督和控制在。

在分析预测中，还有质量考核。

质量考核是指本级税务机关对本级和下级的征管工作质量在分析监控基础

上以量化的同口径指标进行分析，得出相应的百分率，以考核和评价其税收征管的工作优劣，达到促进征管工作质量提高的目的。

#### (7) 系统维护子系统

通过编码管理和系统维护实现《税友 2000》所有编码和权限的管理。

### 4.1.2 地税因特网办税系统现状

为了实现税收工作“一窗式”服务的集中式网上办税服务，2002年2月，浙江地税组织 Internet 申报系统项目的开发工作，于7月份开发成功。按照浙江省地方税务局提出的在二至三年内将企业请出办税大厅和个人所得税全员管理的要求，老版的网上申报系统将难以承受急剧增加的数据量，浙江地税于2003年9月开发完成了新版的浙江地税因特网办税服务系统（以下简称“因特网办税系统”），并于2004年2月开始在全省逐步推广应用。截止至2004年7月31日，全省共有34个税务局119722户企业进行了“因特网办税系统”注册，系统登录166万人次，系统完成各项交易1855万笔，各类申报42万次，其中综合申报295649次，申报失败801次，申报成功率为99.7%，申报保存所花平均时间为1.416秒，同时完成个人所得税全员申报16080次（不包括通过磁盘上报数据）。此前，因特网办税系统还及时开辟了网上咨询服务，纳税人有问题一般都在网上提问，2004年纳税人网上咨询共2103次，省局和各县市区局对大部分问题上进行了解答，共解答了1757个问题，解答率为83.5%。

为了保证纳税人各项资料严格安全，因特网办税系统的建设是以省局统一 Internet 接入，并配备多级防火墙、入侵检测、防病毒等安全设备，防止非法进入和黑客攻击。为了解决每月数百万次的访问量和对逐级分步在地税内部网上几十多个不同平台的多种大型数据库上的业务数据的实时操作，系统采用了基于组件、具有平台无关性的 J2EE 的四层的分布式系统架构和世界较为先进的中间件技术和产品，在充分考虑了系统在网页解析、组件开发、并发排队等方面的性能和系统网络流量的基础上，合理分配了各层之间的功能，并以配置了多重负载均衡交换机，在保证系统功能安全实现的同时，使系统的性能达到了理想的效果。因特网办税系统采用 J2EE 和交易中间件相结合的系统架构，全省以省局一个结点对外，在加强系统安全等级的同时，大大节约了软硬件设备投资，减少了系统维护力量的配备。

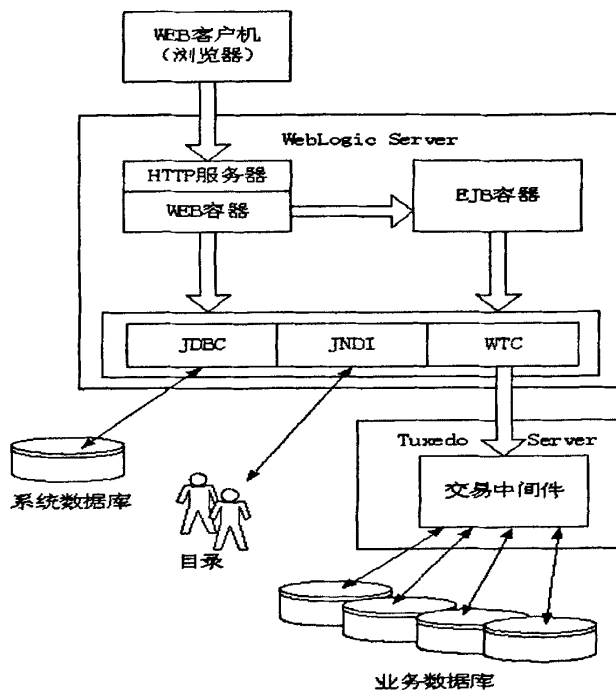


图 4.1 因特网办税系统总体架构

因特网办税系统功能包括税务登记、发票管理、纳税申报、涉税文书申报、财务报表申报、企业各项资料查询、税务通知公告、个人所得税全员管理等八个方面，同时提供纳税人网上在线咨询、办税指南查询、政策法规查询、涉税表单下载等服务。

#### 4.1.3 温州地税“12366”语音特服系统现状

温州地税于 2002 年完成“12366”语音特服系统建设。“12366”语音特服系统是通过电话这种快捷、廉价、生动形象的通信手段，为纳税人提供涉税信息服务和纳税服务。同时，地税局也可以在“12366”电话中与民众进行信息交流，听取人们的意见与心声，在“12366”电话中建立起地税局与纳税人之间相互交流的桥梁，从而使地税局更好地为纳税人服务。

“12366”语音特服系统通过全面构筑呼叫平台、IVR（交互式语音响应）导航、IP 电话、人工坐席服务与税务征收管理信息系统相连，完成企业和个人电话报税查询、催报催缴、税务举报投诉接收与处理、税务政策法规查询等功

能，可以更加方便纳税人，加快报税速度，降低征收成本，提高税务系统工作效率，增强信息采集能力，加强政府监管与控制；带动税务管理方法、管理模式、管理秩序的规范化；从服务质量、信用监督和联络社会各界等各方面提升税务工作的运作水平和管理效率。“12366”语音特服系统结构如图 5.2 所示。

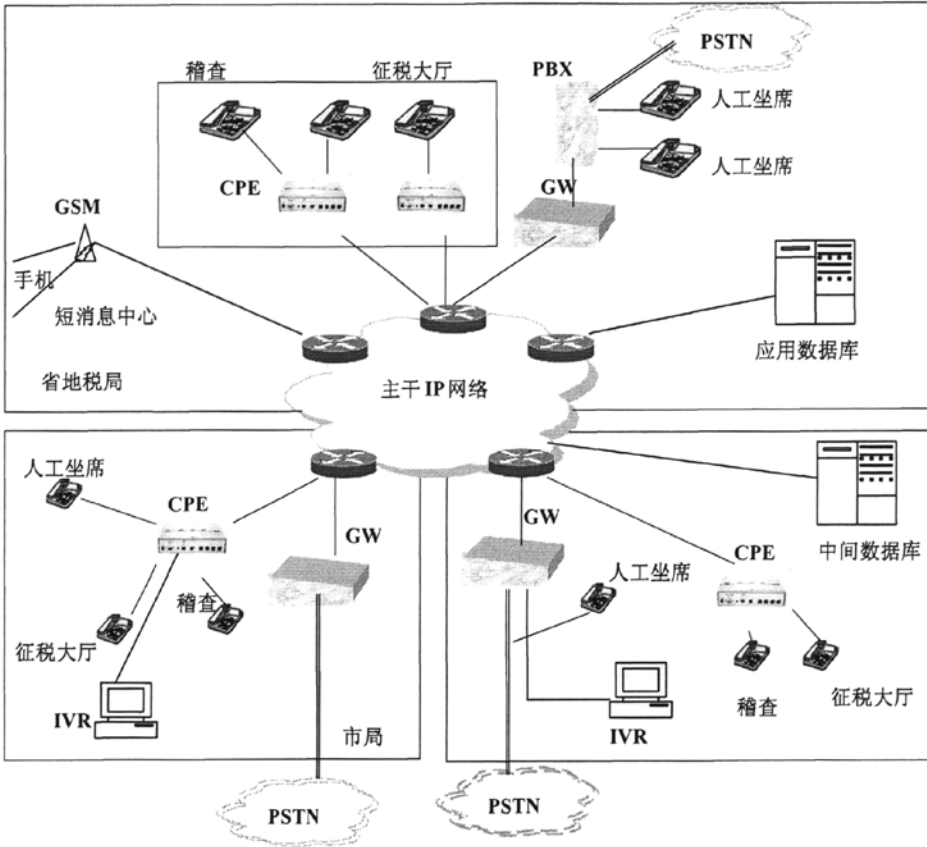


图 4.2 “12366” 语音特服系统结构图

“12366”系统通过电信公网的接入，为纳税人和社会公众提供服务，实现办税服务厅咨询服务、行风投诉、电话纳税申报、电话催报催缴、传真回复，税务举报投诉接收与处理、税务政策法规查询、电话转接、人工坐席服务等。

“12366”系统提供集中或分散的 GSM 短消息发送手段，以跟踪服务、定制服务方式提示纳税人应“做什么？怎么做？”，通过短消息发送，提示纳税人



有关“文书”处理进程和处理结果。

“12366”电话前端的客户服务中心（呼叫中心），除面向规模小的纳税人电话纳税申报外，温州地税向全社会提供人工电话坐席包括业务咨询、投诉、举报、查询（税务政策信息和税务业务信息）等服务。

“12366”系统主要包括：

政务部分（公共服务部分）：

（1）提供税务政策法规查询。为纳税人提供国家、省、市、县各级部门制定的涉税法律、法规、规范性文件等完整资料，并增加政策的透明性，拓展税务法规宣传范围，增强全社会的税务法制观念和监督税务执法意识。

（2）提供政务公开、税务新闻、税务公告、咨询等服务项目和内容，为社会大众提供服务。作为电子政务的一部分，及时宣传财政部、国税总局、省委、省市府等政府部门的有关信息。

（3）提供相应机构办事信息查询：部门名称、工作职责、经办人员、分管领导、联系电话等。

纳税事务、业务部分（IVR完成）：

（1）纳税申报（主要用于‘双定’户），纳税人通过电话对纳税进行申报，通过IVR导航，接受纳税人通过电话按键输入的纳税信息进行纳税申报，从而实现纳税人不必亲临税务机关，即可完成申报，根据纳税人的纳税信息，直接从其开户银行划拨税款以完成电子结算（由征管业务系统完成），而后通过电话、传真或GSM短消息将纳税情况返回纳税人；

（2）催报催缴（用于所有纳税人），该系统自动发送催报催缴信息，在申报期过后自动从税务征管系统（征管业务系统）中接收未申报或未纳税（及纳税额不足）的纳税人清单，整理后通过电话、传真或GSM短消息产生催报、催缴动态服务以通知纳税人；

（3）纳税情况查询（用于所有纳税人），通过身份认证，纳税人可以查询自己的纳税情况，通过传真接收自身的历史纳税情况；查询企业当月应申报的税种、税目、税率、限缴日期；累计欠税查询；

（4）税务举报子系统（用于所有公民），接收举报信息，进行举报信息处理，记录举报信息，自动产生举报稽查案件线索号和知情密码存入数据库；提供举报信息给税务稽查案件管理系统；返回举报人处理信息；

（5）税务行风投诉子系统（用于所有纳税人），接收多样化的投诉信息，

处理投诉内容，提高服务质量，记录投诉内容，对投诉限时回复；确定投诉处理人，落实具体承办人，并将处理结果及时通知投诉人。

税收事务、受理文书部分：

(1) 对纳税人的税务登记、税务登记年检和换证、一般纳税人年检情况进行短消息通知，传真文书回复；

(2) 税务机关税收管理，包括对税种登记、累计欠税、提醒申报、停歇业到期通知、变更登记、注销登记、办理停复业等语音、传真文书的通知和说明；

(3) 提供音频查询，并实时进行传真文书发送；

(4) 提供结果传真文书回复，对举报、投诉的办理情况和结果以及奖励方式进行语音、传真文书的通知和回复。

人工坐席客户服务：

(1) 利用全省计算机主干网络、IP 电话语音网关和话音路由管理，实现省地税局人工坐席服务，为全省公民、纳税人提供税务政策信息和税务业务信息查询；

(2) 通过人工坐席服务，根据各地通过广域网转上来的电话的内容和需求，将电话转回本地或转至异地的语音系统，以帮助、引导呼入者实现功能需求；

(3) 人工接受举报、投诉、咨询，建立一手资料并编号，人工监管、回复处理结果；

(4) 通过人工坐席建立纳税大户人性化服务、优先级服务、信息化服务机制，为纳税大户建立详细档案、大信息量存储，根据主叫号码实现第一界面、交流的第一句话的人性化服务；

办税指南指导服务。

#### 4.1.4 温州地税网站建设情况

温州地税在 2000 年开始在因特网上建立自己的税务网站，税务互联网站已经逐渐成为向纳税人和社会公众提供税务服务的最便捷、有效的手段，它可以全天 24 小时不受地域限制的提供税务服务。

温州地税互联网站的主要功能有：

##### (1) 政务公开

主要包括以下内容：

- a、关系本地的涉税政策或事关全局的重大事项；
- b、行政许可法要求公开的事项；
- c、地税部门制定的和公众利益有关的各类规范性文件；
- d、重大工程项目招投标或政府采购有关事项；
- e、本单位及下属部门的年度工作目标及执行情况；
- f、本单位的机构名称、机构设置、组织职能、领导简介、岗位责任人；
- g、本单位的办事指南、办事流程、办事表格、办公时间、办公地址、电话、传真、电子邮箱地址与其他联系方式；
- h、其他本单位认为应当主动公开的事项。

#### (2) 涉税服务

主要包括以下内容：

- a、办税流程
- b、办税指南
- c、税费计算
- d、涉税资料下载，包括会计、收费票据、登记、申报、发票、财务以及其他资料的下载
- e、其它纳税辅导内容

#### (3) 信息交互

主要有信箱服务和投诉举报。根据用户和相关部门的需求，分别提供了实现咨询、投诉、举报功能或其他专门服务的信箱，并有信箱功能介绍。

- a、咨询信箱；  
接收各类咨询信件。
- b、投诉举报信箱；  
接收对相关部门或个人的投诉举报信件。
- c、意见建议信箱；  
接收向本单位反映情况、提出意见建议的信件。
- d、其他服务信箱。  
接收为某些特殊事项提供服务的信件。

#### (4) 因特网办税服务

此功能由浙江地税因特网办税服务系统统一提供。

## 4.2 温州地税电子税务服务体系发展的特点

电子税务服务体系是在税收信息化建设的基础上实现税务部门之间及其与公众间进行双向的信息交换，及时传递信息。

温州地税的电子税务服务目前有以下特点：

(1) 逐步建立完善的各税务信息系统，为电子税务服务提供了可靠技术支撑

多年的地税信息化建设已经建成了税务征收管理信息系统、因特网办税系统、12366 税务语音特服系统以及温州地税网站，在这些信息系统的基础上实现电子税务服务不仅成为可能，而且已经是必然趋势。

(2) 涉税信息的电子交换渠道已初步建成。我局已实现了与温州国税、省地税局、银行、财政、工商、社保等部门的计算机联网，不仅畅通了信息传递渠道，加快了税款缴纳的效率，而且为税务服务提供了所需的其它政府部门的各种资料、档案或数据，使我们对纳税人的服务更加完善。我局已建成税务网站、因特网办税系统和 12366 语音特服系统，为纳税人提供多种可控选择的信息交互途径。

(3) 充分利用因特网为纳税人提供税务服务。温州地税的电子申报率连续三年在 80%以上，网站网页的 2007 年全年点击数达 279 万多次。

(4) 电子税务服务通过多种方式实现，不单单是温州地税网站和因特网办税系统，还包括 12366 语音特服系统，以及传统的税务服务大厅方式。

## 4.3 温州电子税务服务体系建设的局限性

(1) 信息系统多系统、多平台共存

税务部门目前多系统、多平台的共存，导致一方面税务服务不规范，服务的质量差；另一方面纳税人信息需要重复录入并存在信息不同步现象。多系统多平台导致了数据孤立，“信息孤岛”和“数字鸿沟”普遍存在，每个系统里都保存有大量的涉税数据。这些“分散”、“多级”的数据对税收工作的分析、决策和管理应用带来很多难题，并直接影响到为纳税人提供涉税服务的质量。

(2) 重管理轻服务

目前的温州地税的电子税务服务体系建设的不管是地税征收管理系统还是地

税网站，侧重点都在税务部门的业务应用和管理上；从纳税人角度看，并没有很大地方便纳税人办理涉税事项，因此制约了纳税人办税的积极性。

(3) 电子税务服务平台提供的服务内容相对简单

在目前情况下，传统的管理理念、工作习惯和工作方式方法对税务服务工作的影响仍然很深，信息化的管理理念还没有形成，在电子税务服务上往往是穿新鞋走老路，不能满足广大纳税人的实际需求。如：实行网上申报后，各种纳税资料仍要求手工纸质传递、上报，反而加重了纳税人负担。网站服务的内容也仅限于通过网站开展税收查询、在网上发布税收政策等；既不能将税收信息进行整合，为纳税人提供有价值的经营信息和税收筹划，也未完善电子税务服务平台使纳税人方便的取得自己所需信息，税收信息化的潜能没有得到有效的发挥，影响了信息化条件下税收服务工作质量和效率的提高。

## 第5章 构建和完善温州地税电子税务服务体系

### 5.1 电子税务服务体系框架

随着税务服务和地税信息化建设的不断深入，整合现有税务信息系统，建立统一的应用平台是实现有效电子税务服务的必然结果。实现基于互联网应用并且采取“一站式服务”的电子税务平台，要求实现税务信息系统的一体化和业务网络化。从目前电子税务建设现状来看，完全抛弃现有各种系统，重新建立一个统一应用平台的电子税务系统既不符合实际，也不符合国家税务总局的税务信息化发展思路。当前电子税务建设过程中存在的多平台、多系统等问题又构成了实现税收信息系统一体化、网络化的主要障碍。因此，解决当前电子税务建设中存在的问题，按照规范和统一的技术需求和业务流程对税务系统现有的多平台数据库和应用系统进行技术上的整合、梳理、优化和完善，实现在一体化应用平台下的各项业务集成，是实现进一步电子税务建设目标的基础。

信息系统的整合涉及业务整合、数据交换共享、技术和管理规范标准、信息安全以及大量的技术问题等。结合国家标准化委员会提出的电子政务建设模型，一个合理的电子税务服务体系框架应如图 5.1 所示。<sup>1</sup>

社会公众		纳税人		相关政府部门		内部工作人员	
技术标准	浏览器	客户端	电子邮件	12366 语音	表现层	信息安全体系	
	短信	互联网门户网站					
	业务处理		决策支持		业务应用层		
	公共服务		.....				
	数据交换平台		工作流平台	信息资源交换目录体系			应用支撑平台
	J2EE 应用服务		消息中间件	应用开发服务器			
	数据中心数据库		业务应用数据库		基础设施		
	网络、硬件平台、操作系统						

图 5.1 电子税务服务体系框架图

<sup>1</sup> 李冠军. 电子政务服务理论及其支撑技术的研究. 西安理工大学, 计算机应用技术 2004 硕士论文

基础设施层向各类电子税务应用提供必要的网络基础环境、数据库平台，包括网络平台、硬件设备、操作系统、数据库系统以及各类基础数据库。基础设施层为各类电子税务应用提供可靠、有效的信息存储、处理服务和传输通道。

应用支撑层为众多应用系统提供各种通用性功能服务，统一管理资源，统一调度应用，统一为不同类别的用户提供集成的、个性化的应用界面的底层基础设施。向电子税务应用层提供电子税务应用系统的基础的模块化构件或服务，包括 J2EE 应用服务器、消息中间件、数据交换平台、 workflow 平台及应用开发平台等，这些构件和服务能有效地简化电子税务应用系统的设计和实现，有利于建立高效、集成化的电子税务应用。

电子税务应用层包括在应用支撑服务层上构造的各种电子税务应用，是整个电子税务技术体系面向最终用户的层面，主要包括各类办公自动化系统、各类业务处理系统、公文流转处理系统、公众服务系统及其他各类电子税务应用系统。其中既包括部门内部的业务系统，也包括部门之间协同工作的系统，特别是面向公众服务的各类政府-纳税人、政府-社会公众应用。

信息安全体系内容包括建设电子税务信任服务体系、授权服务体系、可信时间戳服务体系，建设统一的密码服务体系和确定安全管理策略。信息安全体系向各技术层次提供保障电子税务安全可靠所需的各项服务（如身份认证、访问控制、数据加密、数据完整性、抗抵赖性等），主要涉及基于 PKI 的安全认证、非 PKI 的安全认证、安全基础算法、数字签名等。

## 5.2 税务信息系统整合的内容

税务信息系统的整合，是在业务重组、优化的基础上，建设基于统一关系数据库平台的四个有机结合的子系统：

（1）以税收业务为主要处理对象的税务征收管理子系统。该系统应涵盖税收征管服务的各个部分，是对目前使用的各种税收征管信息系统的一个整合。另外，该系统还负责对外部信息交换子系统中传输进来的业务数据进行处理。

（2）以行政管理为主要处理对象的税务行政管理子系统。包含公文传送、人事监察、内部行政等业务，可以进行公文流转和审批、档案管理、财务管理、人事管理、教育培训管理、后勤管理、图书资料管理、各类报表统计、各类信

息的共享和交换、视频会议、电子邮件管理、Web 服务等行政业务的处理。

(3) 外部信息交换应用系统。该系统是以外部信息交换和为纳税人服务为主要处理对象的应用系统，是税务机关与所有外部系统进行信息交换的接口。出于对整个系统的安全考虑，该系统只进行信息交换，不进行信息处理，在业务处理程序上系统把交换得到的数据信息传输到征管业务子系统或行政管理子系统，同时把税务征收管理子系统或税务行政管理子系统的反馈数据返还给外部系统。

(4) 以税收分析和决策支持为主要处理对象的决策支持管理子系统。该系统是建立在其他三个子系统之上，分析和挖掘从其他三个子系统中得到的数据，完成分析、监督、预测、决策等业务功能，使得各级领导不仅能从宏观上把握税收征管工作所形成的各种信息，更能纵深查询各纳税人的明细信息，实现上级机关对下级机关税收执法行为的全程和实时监控，增强决策的科学性、及时性和预见性。

通过上述四个子系统，使税务部门实现对内和对外的电子税务服务，可以更加有效地加强管理，提高税务服务的水平，同时实现与海关、工商、银行等部门的信息共享，为纳税人提供更加优质的服务。

## 5.3 地税信息系统的整合与升级

### 5.3.1 地税税务征收管理信息系统的整合和升级

随着征管改革的不断深入和信息技术的飞速发展，新的税收业务、新的工作流程、新的服务理念不断涌现，特别是税源监控、纳税评估、网上办税、质量管理、过程控制等工作对信息化支持的要求不断提高。在电子税务服务体系框架的指导下，浙江地税梳理业务构成、编制新的业务需求书、依托征管改革和现代信息技术的最新成果对地税各信息系统进行升级和整合。2006 年，浙江地税开始着手开发《税友 2006》。

《税友 2006》是一个各项业务功能立体交叉的统一应用系统平台，软件不但整合了原有的操作层、管理层、因特网办税系统、个税全员管理、税源间接控管、纳税评估、执法责任制考核等系统，也整合了原有全省各地的 57 个外挂软件，将各地的特色应用充分体现到《税友 2006》中，并增加了 ISO 质量管理、



一户式查询、日常税源管理、工作考核、欠税管理、台账管理、档案管理、重大案件审理、物料管理、信用等级、国际信息情报交换等十余个功能模块，保证了业务功能的完整性。同时，对纳税人数据的采集做到了统一管理、统一加工和统一发布，实现了“一点采集、信息共享”。《税友 2006》在业务处理上基本涵盖了目前浙江省地税系统内的所有核心业务。

经过对地税业务流程分析，《税友 2006》划分为七大子系统，即核心业务子系统、决策支持子系统、因特网办税服务子系统、语音服务子系统、信息交互子系统、监督考核子系统和系统维护子系统，如图 5.2 所示。

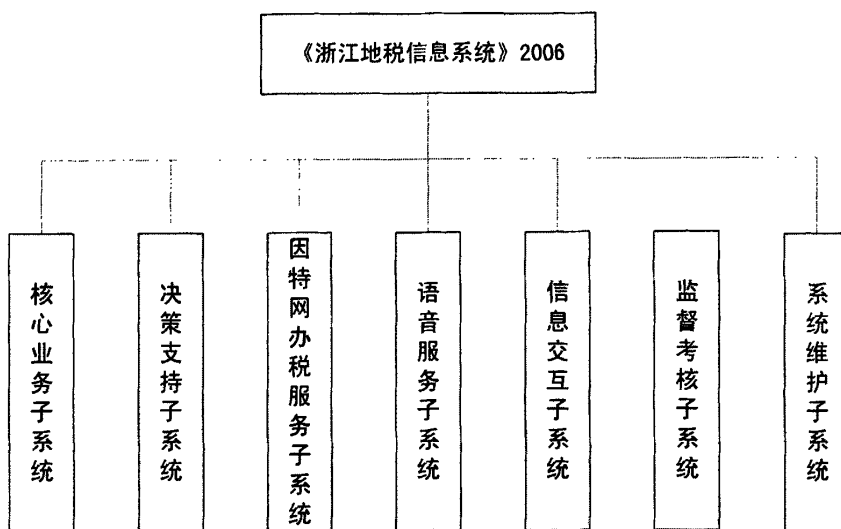


图 5.2 浙江地税信息系统整体构架

每个子系统将一些业务管理上相关的业务流程组装在一起构成功能模块，核心业务子系统的模块包括：办税服务、税源管理、税收会计统票、税务稽查、税收法制、税务执行、ISO9000 质量管理、机构岗位维护和档案管理，如图 5.3 所示。

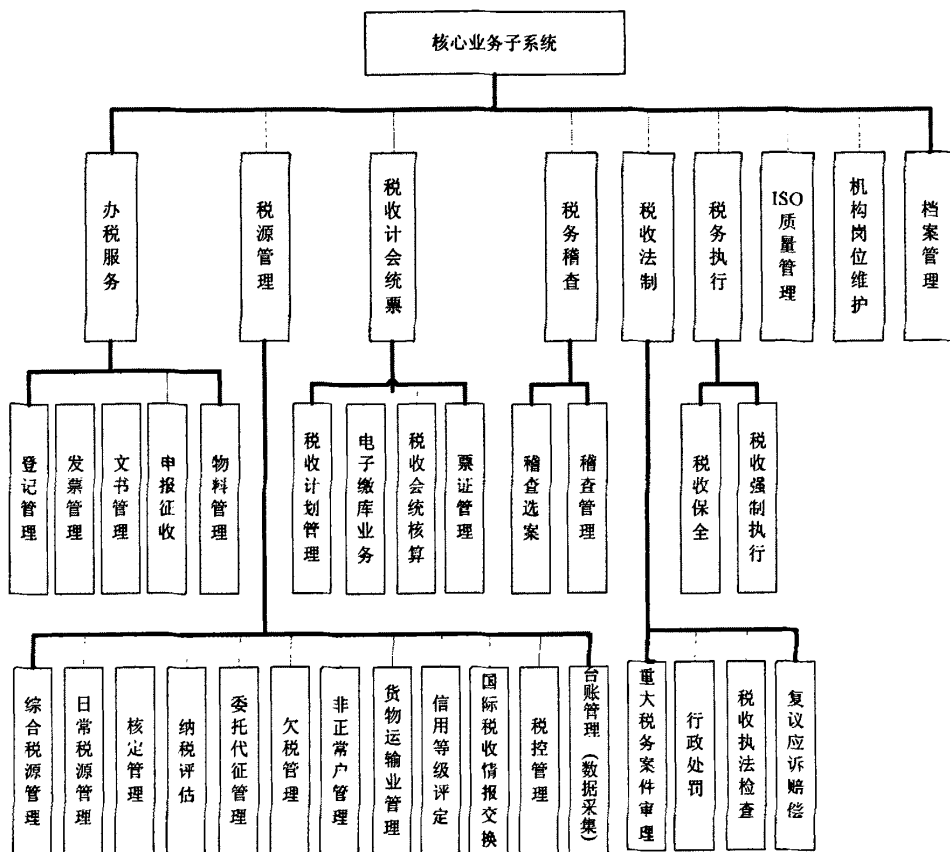


图 5.3 浙江地税信息系统核心业务子系统

决策支持子系统的模块包括：宏观分析、管理分析、各类清册、社会保险费查询与统计、一户式查询、报表处理和指标维护。

因特网办税服务子系统的模块包括：登记管理、申报征收、发票管理、文书管理、社会保险费、纳税通知和其他。语音服务系统提供与《税友 2006》的接口功能。信息交互子系统的模块包括：工商地税信息交换、国地税信息交换、社会保险费信息交互和其他部门信息交换。监督考核子系统的模块包括：执法责任制管理和业务类考核。系统维护子系统的模块包括：系统管理、日志监控、用户管理、代办事项、数据加工预处理等。另外，由于基层的各类查询业务不统一，在本系统的开发过程中，除了提供确定的基础查询功能之外，还提供了一个用于基层自定义查询的“通用查询平台”。

根据各个子系统功能的不同，可以分为四大类（图 5.4）：第一类为税收业务，包括登记管理、认定管理、申报开票、财务管理、文书管理、因特网办税系统等，此类模块主要用于给纳税人提供的日常服务；第二类是以行政管理为主要处理对象的税务行政管理应用系统。包含公文传送、人事监察、内部行政等业务；第三类为外部信息交换模块，此类模块主要用于处理系统对外界的接口，如与银行、清算中心、国税、工商、社保等交换信息；第四类为决策支持管理模块，包括统计分析和决策支持、报表管理、纳税评估、通用查询平台等；这四大类功能互补、相辅相成，与全省广域网、省局数据库和基层数据库一起构成整个《税友 2006》的体系结构。

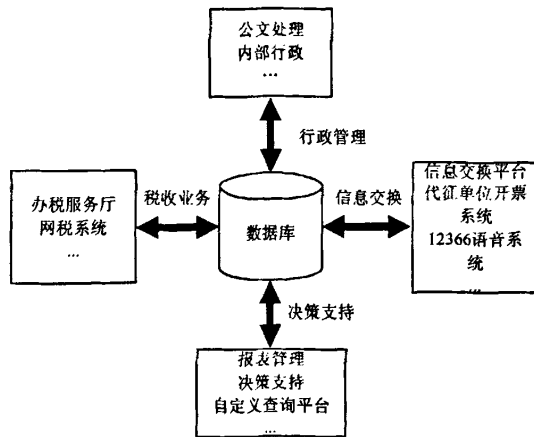


图 5.4 浙江地税信息系统整合

### 5.3.2 温州地税网站改版

温州地税对网站进行了全新改版，新网站的建设以“政务公开”和“对外服务”为重点，以为民办事为宗旨，以政府业务流为主线，以用户为中心，实现“一站式、全天候”的互联网政府应用平台。

温州地税网站整体定位在以下五个方面：

(1) 政务公开，树立“透明”政府形象。

凡是能公开的政务信息、政府服务内容、办事程序都要在网上向社会公众、服务对象公开，要贴近老百姓的需求。新的《行政许可法》的实施，将进一步

扩大政务公开的力度。最近浙江省也下发了《关于在全省县级以上行政机关全面推行政务公开制度的通知》，温州市也响应下发了有关文件，对政府部门需要公开的内容都做出了明确的规定，因此要很好地落实政务公开，不断加大政务公开的力度，建立公正、廉洁、高效、透明、服务型的政府。

### (2) 办事公开，督促政府部门提高办事效率。

网站首先要让社会公众、服务对象了解怎么办事。对与当前有些办事程序不公开，需要什么材料不清楚，受理部门不明确，加上一些部门办事效率、服务水准不高，办一件事要盖好多章，跑好几趟。尽管经过了两轮行政审批事项改革，但还存在部门职能交叉、审批职责不清等问题。7月1日《行政许可法》正式实施后，这些都是不允许的。网上办事还要从实际出发，要遵循先易后难、循序渐进、逐步推进的原则。电子政务工作的重心要从为机关、领导服务，逐步转向为社会、群众服务。网上办事虽然不可能一步到位，但要积极开辟渠道，提供在线服务的功能，倡导上网办事的理念。

### (3) 信息互动，接受社会各方面的监督。

政府门户网站不仅是一个为民办事、为民服务的平台，也是一个了解民情、听取民意的窗口。充分重视利用这个窗口和平台，树立政府的良好形象，接受社会的监督。网站的互动性是网站的生命力。如：网上办事、网上办公等，加强与公众的沟通联系。政府各部门都要十分重视公众的建议意见，及时掌握社情民意，虚心接受人民群众的监督，不断改进自身工作。

### (4) 在线办事，发挥互联网优势。

以“业务”为服务目标，建立在线服务系统，充分利用当前互联网普及的成果，借助新技术手段，充分体现便民、利民、为民的服务宗旨。

### (5) 整合资源，发挥网站优势。

目前，网站建设要充分利用已有的网络基础、应用系统和信息资源，发挥自身的优势，在互联互通、资源整合、信息共享上发挥作用，构筑统一的通道。同时要做好自身的信息维护工作，及时更新相关信息。

温州地税网站的栏目设计见表 5.1。

表 5.1 温州地税网站栏目设计表

一级栏目	二级栏目	三级栏目	内容说明
政务公开	政府领导		提供领导组织基本情况, 介绍工作分工, 报道领导重要活动, 发言讲话等内容。
	政府机构	机构职能	介绍各部门的主要职责、联系方式
		服务项目	各部门政务公开内容、办事项目
		内设机构	介绍各部门的内部组织
		工作人员	介绍各部门人员配置, 提供公务员查询
		部门文件	提供各部门有关文件
		局长信箱	为群众提供对各部门的投诉与建议的沟通渠道
	政策法规	最新文件	
		政府文件	政策性文件
		行政规章	
	政务信息	地税规范	规范性文件汇编
		政务信息	
		公示公告	
	政务专题	人事任免	人事任免事项
财税动态		提供每月热点财税信息	
财税风采		提供光荣与发展贡献内容	
参政议政	局长信箱	工作动态	提供最新财税工作信息内容
		建议	通过局长信箱实现民意的建议、投诉、咨询、反馈信息查询。
		投诉	
		咨询	
	意见		
问计于民	民意调查 民意反馈	征集民众意见	
财税知识	财税百科		提供财税相关知识、理论、属丁等信息汇总栏目。
	财税理论		
	财税趣事		
	财税术语		
其他	网站公告(弹出式)		对网站重大最新信息活动进行公告
	搜索引擎		在网站明显位置提供网站搜索引擎口
	短信服务		根据政府决策需要, 不定期对热点问题设立网上调查表, 征集公众意见, 了解民意
	个性服务	注册用户	不同用户注册登录口, 公务员登录可进入电子邮件、信息维护, 公众登录进入个性界面, 实现页面及信息定制。
	子网站服务		提供部门子网站生成功能服务。
办事大厅	地税办事	网站导航	提供网站栏目全览的页面
		网上申报	链接到省局因特网办税系统, 纳税申报
		凭证打印	纳税缴款凭证打印
			纳税报表查询打印
		文书管理	各项业务文书申请
文书批复情况查询			
数据上报	纳税评估数据上报 房产信息上报		

续表 5.1 温州地税网站栏目设计表

一级栏目	二级栏目	三级栏目	内容说明
办事大厅	地税办事	涉税信息查询	基本信息查询
			纳税基本信息查询
			欠税信息查询
			纳税预警信息查询
服务大厅	政务公开	局况介绍	我局基本情况介绍
		机构设置	我局机构设置情况
		办公电话	我局各机构的对外联系电话
		政务公开	我局的政务公开内容,包括财政办事指南和地税办事指南
	通知公告	财税通知	发布我局各机构的最新通知
		财政公告	依照法律法规发出的财政公告
		税务公告	依照法律法规发出的税务公告
		稽查公告	稽查局公示的《税务处理决定书》和《税务行政处罚通知书》
		办事公告	对财政、税务近期工作有变化、新政策或延期申报等的提醒
	办税指南	各分局办税指南	办税流程介绍,如何在一分局和4个区局申报缴纳税款、办理涉税业务;
		税种简介	各个税种简介,计算公式、例子;提供热点税收业务的办理方法和计算依据,如个人所得税的计算、买卖房地产的涉税处理和计算等
		12366 专栏	12366 介绍、使用指南、信息反馈等
	政策法规	财政类	财政类的法律法规及相关政策性文件,重点在与温州相关的政策性文件
		地税类	地税类的法律法规及相关政策性文件,重点在与温州相关的政策性文件
		政策专题	制作专门的政策专题,如税收减免等,提供经典案例的分析说明
	税务稽查	自查辅导	开展自查时,由稽查局编写稽查辅导
		案例警示	经典案例剖析
		稽查公告	链接到“通知公告”中的“稽查公告”
		曝光台	偷逃税企业
	下载中心	资料下载	各种财政、地税的表单、软件、操作说明等文件的下载
	创财税服务品牌	局长信箱	接受公众的投诉、举报、建议和问题咨询,可查结果
		党建天地	我局先进性教育的文件精神、工作动态、学习教育
		效能建设	我局的效能建设动态、制度、建言以及其他相关信息
	财税风采	财税动态	全市财税新闻
		理论研究	《温州财税与会计》电子版
		文化活动	我局组织的文化活动
		税官风采	我局优秀公务员简介
纳税大户		每年的纳税大户名单	

续表 5.1 温州地税网站栏目设计表

一级栏目	二级栏目	三级栏目	内容说明
服务大厅	其他	友情链接	推荐其他优秀的财税网站
		留言簿	对网站建设或我局各部门的其他意见反馈
		全站搜索	可按关键字搜索本站范围内的任何栏目内容
		本站导航	可链接到本网站各栏目
		计数器	计算该网页被浏览的次数,以反映网站点击率
网上办公	远程申报	申报开票	为远程办公点提供申报纳税平台
	综合查询	企业纳税情况查询	提供如同 TF2006 中企业情况查询程序的功能。
		企业基本信息查询	提供如同 TF2006 中单户综合查询程序显示的各类信息。
	审批流转	Odps 系统网上审批	把 ODPS 公文处理系统中的部分审批功能搬到网上进行处理
		工作流审批	整合原办公平台上的工作审批流转系统
	短消息服务		提供短消息发送功能
电子邮件		提供 email 服务	

温州地税网站的总体设计采用主流、可靠、实用和性价比好的三层架构体系,充分考虑今后纵向、横向扩张能力,采用技术具有灵活的扩展性和良好的移植性。网站选择一个开放的、基于标准开发和部署的 J2EE 平台,用于构建三层的、基于 Web 的、核心的、模块化的政府门户应用;提供强大的后台管理功能,能够实现对网站、页面、栏目、子网站及其它资源的统一管理;提供安全手段防止任意对象对系统的非法侵入、攻击、篡改,避免操作人员的越级操作。网站的应用架构如图 5.5 所示。

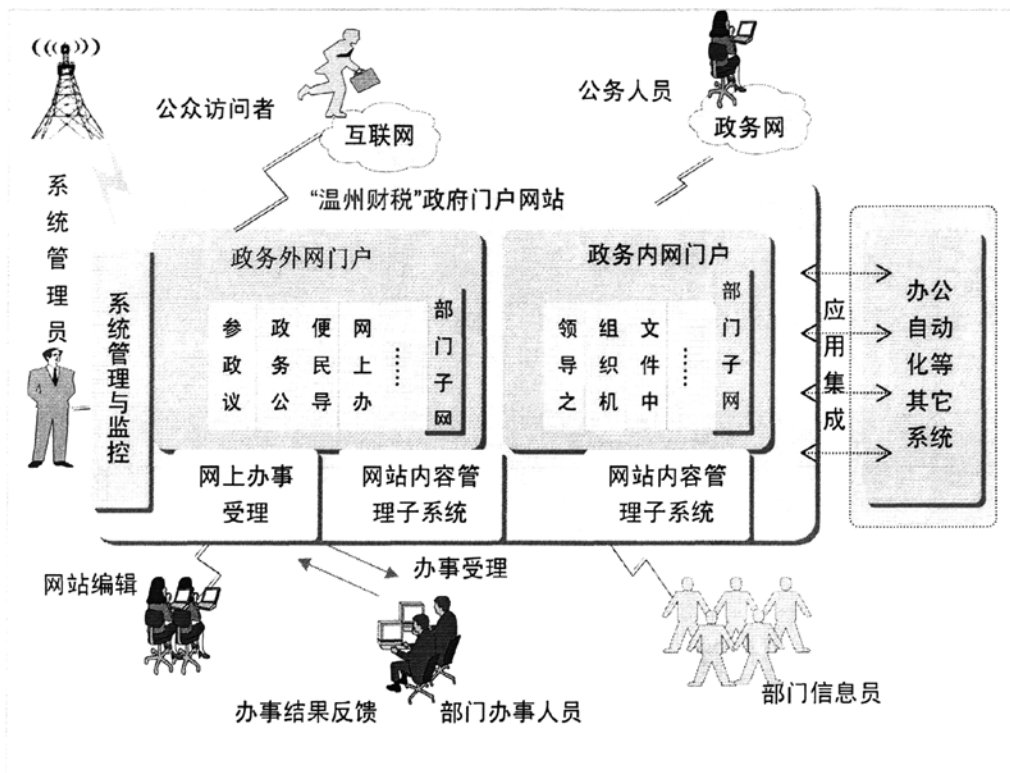


图 5.5 温州财税网站应用架构图

### 5.3.3 因特网办税系统拓展

新版因特网办税服务系统进一步扩展了网上办税服务项目，使网上办税流程更加顺畅。例如增加税务预登记功能，纳税人可以通过因特网办税系统按类进行税务预登记，并凭预约号到大厅办理税务登记；增加发票查询功能，纳税人可以通过因特网办税系统查询发票真伪；增加发票网上订购、网上预缴销、发票使用情况明细数据导入功能；网上申报中增加了预约扣款，并提供申报表和财务报表的查询打印，提供电子缴款书的打印，申报表纳税人有条件的自行作废功能；新增网上在线调查功能，由各地自行设计调查表的样式和表间校验，纳税人填写后可自行进行数据分析。



## 5.4 完善温州地税有效电子税务服务体系的进一步设想

### 5.4.1 构建功能完整的电子税务服务平台

通过对当前使用的各种信息系统的整合,进而在这个基础上,逐步实现数据分析、数据挖掘等功能,并逐渐拓展网上报税、网上纳税以及其他更多的服务功能,最终全面实现全面的电子税务服务。

电子税务服务是在一个应用平台和一个门户网站基础上,采取“一站式服务”的电子化的税务服务。整合后的税务信息系统应紧紧围绕为纳税人服务的宗旨,努力向功能更多和全面互动的方向进行拓展,最终构建完成电子税务服务平台。理想中的电子税务服务平台应实现以下两大类纳税人服务功能:

#### (1) 税收公共服务功能

它以行政管理子系统、外部信息交换子系统为基础,为纳税人提供全面、准确的涉税综合信息网上服务,其应该包括以下几部分内容:

- a、提供实时税法咨询发布,能够使纳税人在最快的时间里掌握最新的税法信息。
- b、提高纳税辅导服务,为一些热点的税收专题建立专栏,提供案例,帮助纳税人更快更便捷的完成纳税义务。
- c、建立工作监督渠道,接受纳税人和社会公众的举报和投诉,加强对税务部门的工作和人员监督。
- d、提供快捷的信息反馈,开设咨询信箱以及举报投诉信箱,给纳税人提供更好的交流方式和空间。
- e、提供税务服务过程查询服务。纳税人可通过电子税务服务平台(12366电话或网站)查询自己申请的业务的处理状态,如已经走到哪个环节、有什么问题,这必将提高纳税人的满意度,提高税务服务效率。

#### (2) 纳税服务功能

这个系统建立在税务征收管理子系统基础上,为纳税人提供从管理服务、税收监控、稽查管理到税务法制、税务执行全程的网上业务处理,实现全天候、一站式、个性化的服务。其应该包括以下几部分内容:

- a、提供网上申报、发票认证服务,并能够通过网上银行业务直接将税款划入银行,使纳税人能够足不出户完成报税工作和发票认证工作。

- b、提供网上文书申请处理服务，纳税人可以通过网络直接提交对诸如减免税、缓缴等的申请文书，减少纳税人办事环节，提高税务服务效率。
- c、提供发票在线查询服务，纳税人在网上可直接对发票真伪进行查询。
- d、提供手机短消息或 E-mail 通知服务，实现税款的自动催报催缴和提醒业务。

另外，电子税务平台通过使用先进的用户认证技术，加强对用户使用内部信息资源的安全控制，同时使用户只用一次身份认证便可以进入不同的内部系统和信息资源，充分体现一站式服务的精神。

### 5.4.2 在组织机构上，成立常设的电子税务服务领导组织

有了组织机构上的保障，才能更有效推进电子税务服务的深化和发展。各省市税务局都建立起纳税服务中心，统一规划全系统的纳税服务工作；而地市级税务部门尚未成立类似的机构。温州地税应及时成立电子税务服务领导小组，将原来分散于征收管理处、信息中心和各征收管理分局的电子税务服务管理工作协调起来，从而更好的贯彻落实税法和征管法中关于纳税服务工作的各项规定，以便组织实施、管理、协调、监督全局的纳税服务工作，推动并规范电子纳税服务工作的深入开展。

### 5.4.3 强化纳税人关系管理功能

进一步确立并加快实践以纳税人为导向的税务服务理念，努力实现从税务管理者向税务服务者的转变。合理定位纳税服务职能，全方位关注服务效果，为纳税人主动纳税提供足够的便利。从而使纳税人的纳税遵从度不断提高，使得纳税人依法、自觉、主动、及时、足额纳税的能力不断提高，大幅度减少税款流失，降低税收成本。在实现提供手机短消息或 E-mail 通知服务，实现税款的自动催报催缴和提醒业务的基础上，将客户关系管理概念引入电子税务服务，进一步强化纳税人关系管理功能。有针对性的对税收信息进行整合，为纳税人提供有价值的经营信息和税收筹划。

#### 5.4.4 建立社会评价型的电子税务服务绩效评估体系

电子税务服务绩效评估的目的是测度各级税务局电子税务服务发展水平和绩效，指引电子税务服务发展方向，比较不同税务局电子税务服务的发展水平。建立科学的电子税务服务评估体系，是测度电子税务服务发展水平和绩效的依据，也是引导电子税务服务发展方向、提高税收管理质量和效率的指南。

对电子税务服务的绩效评估，应从自我衡量型向社会评价型转变。一直以来，电子税务服务的绩效评价一直以内部评价为主，即上级评下级、部门评部门，容易出现报喜不报忧、缺乏实用性的问题。随着公民社会的崛起和中介机构的发展，社会监督、舆论监督、公民监督等方式的普及，公共服务质量评价主体已由政府为主转向社会为主。电子税务服务要适应纳税服务评价主体的社会化转变，根据第三方评价的特征和结果，改进服务工作流程，积极引导社会监督从事后评价向过程评价转变，最终为纳税人提供更满意的税务服务。

电子税务服务绩效评估应采取以下原则和重点：

(1) 绩效评估主体多元化：绩效评估主体的选择除了政府部门（包括其聘请专家）之外，还应该包括第三方机构和社会公众、纳税人等。

(2) 从多角度进行评估：评估指标要涉及绩效评估的价值取向、理念和设计模式等要素，既要反映电子税务服务的优势，也要反映电子税务服务的缺陷；并要考虑到电子税务服务的发展环境和贡献因素，以及投入成本和产出等。

(3) 进行多层级的评估：根据信息化建设的规律，建立项目级、系统级和综合的三种级别的评估模式。

(4) 建立专门的电子税务服务绩效评估机构：要将电子税务服务绩效评估工作纳入工作日程之中，以制度规定电子税务服务绩效评估的周期。并基于电子税务服务绩效评估的结果，建立有效的激励机制。

## 第6章 结论

本文以如何构建温州地税有效电子税务服务体系为研究方向和重点。分析了电子税务服务的现状和存在的问题，在借鉴国内外经验的基础上，提出了构建温州地税有效电子税务服务体系的建议，为温州纳税人提供更好的纳税服务。各部分研究的内容及结论如下：

首先，采用公共管理相关理论观点对税务服务和电子税务服务概念进行分析，使我们对电子税务服务内涵有了更深入的了解。并指出了电子税务服务体系建设与税务信息化建设的区别。

其次，总结了国内外电子税务服务的实践经验。应实行以纳税人为关注焦点的战略，进一步确立并加快实践以纳税人为导向的税收管理理念，努力实现从税务管理者向税务服务者的转变。同时，建设电子税务服务体系的过程中需要运用合理的策略。

再次，分析了温州地税电子税务服务体系的现状和存在问题。主要有：信息系统多系统、多平台共存；重管理轻服务；电子税务服务平台提供的服务内容相对简单。

最后，以公共管理理论为指导并借鉴国内外实践经验，形成合理的电子税务服务体系框架，指出了构建温州地税有效电子税务服务体系的关键在于：整合现有信息系统；完善电子税务服务平台；拓展多元电子税务服务方式。并提出进一步完善的有效建议。

希望通过提供有效的电子税务服务能使得温州纳税人降低纳税成本，提高纳税方便程度和纳税效率。纳税人的满意度提高了，纳税遵从度才会提高，最终提高税务部门的税收效率并降低税收成本。从而实现整个社会的税务效率提高和税务成本降低。

## 致谢

本论文是在我的导师俞招根教授指导下完成的，论文于2008年3月开始酝酿、构想，并在导师俞招根教授指导下进一步明确了论文的主题和框架，初稿形成后，导师又数次提出了修改意见，其认真负责的态度令我受益匪浅。在此，特别感谢导师在百忙之中拨冗对我进行悉心的指导，使我能够如期完成论文。

在此，谨以此文表示对俞教授和同济大学经济和管理学院MPA中心的各位老师诚挚的祝福和感谢！一并感谢给予本文撰写提出宝贵意见、提供参考资料的同事和朋友们，并向本文参考文献的作者们的辛勤劳动表示深深的敬意。

由于理论及认识的局限，论文中仍然存在一些不足之处，恳请得到各位的指教！

叶枫

## 参考文献

- [1] 王飞. 新形势下纳税服务的几点思考. 理论界, 2005年第7期
- [2] 王德平. 建立现代的纳税服务体系. 税务研究, 2004年第1期
- [3] 阮家福. 西方税收征管:最新理论进展及其启示. 财经理论与实践, 2005年3月刊
- [4] 王平、孙继文. 2006全国税收信息化工作. 2006中国税务年鉴
- [5] 杨良延. 我国纳税服务体系构建研究. 同济大学, 公共管理, 2007年硕士论文
- [6] 耿金越. 优化纳税服务的思路. 税务研究 2004年第8期
- [7] 黄树民. 与法律相关的纳税服务体系的内容. 税务研究, 2004年第3期
- [8] 2003年全国税收理论研讨会观点综述. 税务研究, 2004年第5期
- [9] 李莉. 为纳税人服务. 中国税务, 2003年第7期
- [10] 宫润东, 王朝旭. 纳税服务的形式和目标. 税务纵横, 2003年第6期
- [11] 全雪霞. 纳税服务在信息时代的趋向. 经济论坛, 2005年第18期
- [12] 戴子钧. 构建现代化税收服务新体系. 税务研究, 2003年第8期
- [13] 冯仁杰, 陈颂东. 改革和完善纳税服务体系的对策与探讨. 理论导报, 2007年第9期
- [14] 唐卡. 税收新理念: 纳税服务——访国家税务总局征管司司长王文彦. 税收与社会, 2003年第5期
- [15] 马扬, 陈金保. 电子税务的前景. 中国改革, 2005年第5期
- [16] 沈刚. 税收信息化在美国. 中国电子商务, 2004年第5期
- [17] 福建省国家税务局科研所. 美国电子申报纳税经验与借鉴. 税务研究, 2003年第8期
- [18] 加拿大电子政务的发展对北京地税发展网上税务局的启迪与借鉴. <http://news.shaanxi.gov.cn/shownews.asp?id=48750>
- [19] 赵凝. 德、美、澳三国税收信息化管理一瞥. 中国纳税人, 2007年02期
- [20] 邵瑜. 各国电子政务创新篇之二: 税务. 信息化建设, 2005年第1期
- [21] 孙承. 美国现行税务管理体制特点及启示. 税务与经济, 2008年第2期
- [22] 刘书明, 杨旭. 电子税务: 为纳税人提供最佳服务. 中国税务, 2002年第7期
- [23] 谢旭人. 加快税收管理信息化建设全面提高税收科学管理水平——在全国税务系统信息化建设工作会上的讲话. 2006年7月25日
- [24] 杨建国. 电子政务建设与税收征管创新. 税务研究, 2005年第8期
- [25] 杨卫. 电子政务信息处理的基本模型. 中外管理导报, 2002年第11期
- [26] 钱振华. 构建电子税收征管模式刻不容缓. 网络时代, 2005年4月刊
- [27] 刘兆平. 构建电子政务平台推进政府效能管理. 信息化建设, 2007年第5期

## 参考文献

- [28] 丁一. 国外税收征管的最新趋势. 税务研究, 2008 年第 2 期
- [29] 李伟. 基于信息化的中国税务管理发展战略. 税务研究, 2004 年第 6 期
- [30] 庞磊. 论我国税收信息化建设的体系结构. 广东商学院学报, 2007 年第 3 期
- [31] 智勤. 税务信息化建设面临的问题和思考. 商场现代化, 2007 年 5 月(上旬刊) 总第 502 期
- [32] 谭荣华, 王敬峰. 整合: 中国税收信息化发展的新阶段. 中国税务, 2005 年第 2 期
- [33] 杨红. 加快我国电子税务建设问题的思考. 中国金属通报, 2008 年第 22 期
- [34] 于昀. 网站在税务工作中的应用及前景. 科技情报开发与经济, 2008 年第 18 卷第 11 期
- [35] 国家税务总局征收管理司纳税服务处. 全国 12366 纳税服务热线运行情况. 中国税务, 2005 年第 4 期
- [36] 谭荣, 华李伟, 王敏, 刘翰波. 电子税务局建设的若干问题研究. 税务研究, 2002 年第 12 期
- [37] 林昶. 电子纳税服务平台建设中存在的问题和对策. 税务研究, 2006 年第 6 期
- [38] 张娟. 电子税务信息系统建设研究. 电脑知识与技术, 2007 年第 1 期
- [39] 李冠军. 电子政务服务理论及其支撑技术的研究. 西安理工大学, 计算机应用技术 2004 硕士论文
- [40] 付洪川, 杜顶, 赵建英. 电子政务服务模式的研究. 理论界, 2007 年第 5 期
- [41] 任咏林, 秦勉, 任伟林. 电子税务的系统设计与实施. 北京工商大学学报(自然科学版), 2005 年 1 月第 23 卷第 1 期
- [42] 威鲁. “电子税务”与“eMPA 模式”——南京市地税局以信息化带动管理创新的探索和实践. <http://e-gov.nsa.gov.cn/tast.asp?articleid=114>
- [43] 古雯. 电子政务绩效评估的现状分析. 电子政务, 2005 年总 24 期
- [44] 宋敏, 覃正. 电子税务评估体系框架研究. 情报杂志, 2007 年第 1 期
- [45] 王忠天, 王海森. 税务网站建设刍议. 信息技术与信息化, 2007 年 第 05 期
- [46] IRS . Fiscal Year 2008 Enforcement and Service Results . [http://www.irs.gov/pub/irs-news/2008\\_enforcement.pdf](http://www.irs.gov/pub/irs-news/2008_enforcement.pdf)
- [47] IRS. [Http://www.irs.gov/](http://www.irs.gov/)
- [48] Andersen, K V.e-Government: Five Key Challenges for Management. The Electronic Journal of e-Government,2006 Volume 4 Issue 1 pp 1-8, available online at [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com)
- [49] Asgarkhani M.The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study. The Electronic Journal of e- Government, 2005,Volume 3 Issue 4, pp 157-166, available online at [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com)
- [50] Neil Warren. Internet Challenge to Tax System Design. The International Taxation System [M]. Kluwer Academic Publishers: Andrew Lymer and John Hasseldine,2002

参考文献

---

[51] Symonds, M. Government and the Internet - The next revolution. *The Economist*, 2000, vol.355, no. 8176, pp 3.



## 个人简历 在读期间发表的学术论文与研究成果

### 个人简历:

1994.9—1998.6	浙江大学计算机系	学习
1998.7—今	浙江省温州市财政、地税局	工作

### 已发表论文:

[1] 叶枫. 谈温州财税信息系统安全建设. 上海经济, 增刊 2006

### 待发表论文:

### 研究报告:

[1] 完善电子税务 进一步推动地税信息化.