



电子政务理论前沿与实践创新丛书

DIANZI ZHENGWU LILUN QIANYAN YU SHIJIAN CHUANGXIN CONGSHU

电子税务服务科学理论与实践

DIANZI SHUIWU FUWU KEXUE LILUN YU SHIJIAN

王长林
著

中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press



电子政务理论前沿与实践创新丛书

DIANZI ZHENGWU LILUN QIANYAN YI SHIJIAN CHUANGXIN CONGSHU

本书出版受国家自然科学基金(71403080、71172157)、现代服务业河南省协同创新中心资助

电子税务服务科学理论与实践

DIANZI SHUIWU FUWU KEXUE LILUN YU SHIJIAN

王长林
著

中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

电子税务服务科学理论与实践/王长林著.

—北京: 经济科学出版社, 2016. 8

(电子政务理论前沿与实践创新丛书)

ISBN 978 - 7 - 5141 - 7051 - 1

I. ①电… II. ①王… III. ①税务工作 - 研究 - 中国 IV. ①F812.42

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 148128 号

责任编辑: 王柳松

责任校对: 王苗苗

版式设计: 齐 杰

责任印制: 邱 天

电子税务服务科学理论与实践

王长林 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http: //jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京万友印刷有限公司印装

880 × 1230 32 开 7.125 印张 200000 字

2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷

印数: 0001—1200 册

ISBN 978 - 7 - 5141 - 7051 - 1 定价: 32.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191510)

(版权所有 侵权必究 举报电话: 010 - 88191586)

电子邮箱: [dbts@ esp. com. cn](mailto:dbts@esp.com.cn))

目 录

第1章 绪论	1
1.1 电子政务概述	1
1.2 电子税务概述	2
1.3 服务科学	3
1.4 研究思路和内容	5
参考文献	6
第2章 税务信息化发展概述	7
2.1 中国税务信息化的发展阶段	7
2.2 中国税务信息化发展现状	10
2.3 中国税务信息化建设存在的问题	18
2.4 促进中国税务信息化发展建议	19
2.5 税务行业信息化发展的趋势	19
参考文献	23
第3章 金税工程 20 年：实践、影响和启示	25
3.1 金税工程背景回顾	26
3.2 金税工程的主体和客体	27
3.3 金税工程的主要实践	28
3.4 金税工程的影响	32

3.5 金税工程的经验	33
3.6 结语	35
参考文献	35
第4章 基于金税工程的电子税务软件收费模式	37
4.1 金税工程的演变过程	38
4.2 电子税务软件的收费模式及其特征	39
4.3 金税工程中的主流服务模式	42
4.4 典型案例分析	43
4.5 完善中国电子税务收费模式的政策建议	45
4.6 结语	47
参考文献	47
第5章 基于用户参与的省级国家税务局网站绩效评价	49
5.1 网站评价概述	49
5.2 评价指标体系构建	51
5.3 评价结果概述	53
5.4 评价结果分析	58
5.5 结语	64
参考文献	65
第6章 基于不同层级管理者的税务信息系统成功模型	66
6.1 文献综述	67
6.2 研究方法	74
6.3 结果分析	75
6.4 结论	79
参考文献	80

第7章 线上和线下服务质量对 G2B 电子政务满意度的影响	82
7.1 文献回顾	84
7.2 模型构建	86
7.3 研究设计	88
7.4 实证结果	90
7.5 结果讨论	92
7.6 结语	94
参考文献	94
第8章 基于社会公平视角的电子政务满意度的影响因素	99
8.1 文献回顾	100
8.2 研究假设	102
8.3 研究设计	103
8.4 实证结果	104
8.5 结果讨论	106
8.6 结语	107
参考文献	108
第9章 服务质量、社会公平与政府满意度	112
9.1 引言	112
9.2 理论基础与研究假设	113
9.3 研究设计及数据收集	117
9.4 研究结果与讨论	118
9.5 研究发现	122
9.6 研究意义	123
9.7 结语	124
参考文献	125

第 10 章 基于电子税务的公共信任及其形成机制	128
10.1 文献综述与理论发展	129
10.2 理论模型的构建	136
10.3 研究设计	138
10.4 数据分析与结果讨论	139
10.5 结论	143
参考文献	143
第 11 章 制度创新对电子政务实施成功的影响	146
11.1 引言	146
11.2 金税工程的发展历程	147
11.3 文献综述	148
11.4 案例分析	150
11.5 结语	158
参考文献	159
第 12 章 感知安全和感知有用对用户采纳移动政务的影响	161
12.1 文献综述	162
12.2 研究模型	164
12.3 研究方法	168
12.4 数据分析	169
12.5 结果讨论	172
12.6 结论	175
参考文献	176
第 13 章 “互联网 +” 背景下纳税人对税务机关满意度的 形成机制	181
13.1 引言	181

13.2	理论基础和模型构建	182
13.3	数据收集和实证检验	185
13.4	研究结论和政策建议	188
	参考文献	190
第 14 章	基于移动税务的移动服务用户使用意愿研究	192
14.1	引言	192
14.2	理论基础	193
14.3	研究假设	200
14.4	研究设计	202
14.5	模型验证	206
14.6	结果讨论	212
14.7	结论	216
	参考文献	217
后记		222

第 1 章

绪 论

1.1 电子政务概述

随着信息技术的发展和政府服务意识的增强，电子政务已经得到了越来越广泛的应用。沙马等（Sharma et al.，2004）认为，电子政务可以定义为政府利用信息技术，特别是互联网来更好地管理自身事务和服务于公民与企业。一般来讲，电子政务的有效运行需要两个条件，一方面，需要有线网络支撑，另一方面，也需要公民和企业有固定的办公场所。

电子政务是政府等公共管理部门借助互联网来改进管理效率和提高服务水平（Bonsón et al.，2012）。从服务对象来看，电子政务包括四种类型：政府间的电子政务（G2G）；政府对企业的电子政务（G2B）；政府对公民的电子政务（G2C）以及政府对雇员的电子政务（G2E）。四种电子政务类型，可以按政府服务范围（对外、对内）和政府服务对象（个人、组织）两个维度进行描述。

本书接下来的部分，将主要以电子政务中的一个非常重要的应用——电子税务为研究对象。之所以以电子税务为研究对象，主要是因为中国税务信息化从 20 世纪 80 年代开始，特别是金税工程实

施后得到了快速发展。金税工程从 1994 年开始至今已经实施了 20 多年，被视为中国电子政务实施的典型代表，是目前最为成熟和完善的政府税务信息化工程（许善达，2009）。特别是其通过服务外包的方式来推动税务信息化建设，是一种典型的政府将公共服务外包，这与目前政府大力提倡向社会机构购买公共服务极其吻合。通过金税工程建立的服务体系，覆盖了全国 340 多万户的增值税防伪税控用户，由 221 家独立法人公司为金税用户提供服务，其中，包括 30 余家省级服务单位，137 家地市级服务单位和 48 家区县级服务单位。超过 15000 名技术服务人员为客户提供上门服务和电话服务。随着移动技术的发展与应用，移动税务（如，移动掌上办税大厅、微信移动税务平台）也得到了快速的发展和应用。鉴于电子税务及其服务的典型性，本书以电子税务为研究对象，具体分析电子政务发展过程中的理论与实践问题。

1.2 电子税务概述

电子税务，是指随着科技的发展，人们利用电子信息技术尤其是互联网技术，构建可以完成传统税务局各项管理与服务职能，并为纳税人提供更加方便、快捷、安全服务的电子化的税务机构，它是电子政务的一部分。简单来说，电子税务可以分为基于 PC 的传统电子税务和基于手机等的移动税务。中国税务信息化经历了 30 多年的发展，总体上看，其发展经历了三个过程：税收电子化阶段、面向管理的税收管理信息系统阶段、实现创造税收价值的全方位税收服务系统阶段。

电子税务是信息化在税务行业的具体应用，它对促进国家税收收入的稳定增长，实现科学与合法、合规征税具有重要意义。同时，电子税务是促进税收管理制度完善，推动税收治理和模式变革的重要“抓手”；是提高税收征管水平，提高税收征管效率的有效

手段；也是增加税收征管透明度和提高纳税公平的利器。

中国税务信息化的重要转折点发生在 20 世纪 90 年代，伴随着流转税制的改革，金税工程应运而生。金税工程是中国政府主导的“十二金”工程中的核心工程之一，对于促进中国税务信息化起到了重要作用。作为国家电子政务“十二金”工程之一的金税工程（税收管理信息系统），自 1994 年上半年开始试点以来，先后经历了金税一期、二期和三期建设，现已形成了“功能齐全、协调高效、信息共享、监控严密、安全稳定、保障有力”的、覆盖全国所有增值税一般纳税人企业的税收管理信息系统，俨然成为中国电子政务建设中的样板工程。金税工程的成功实施，对防止税款流失、规范税务工作人员执法行为，提高政府和企业的信息化水平等方面发挥了重要作用。目前，从实践上介绍金税工程发展过程的研究比较多。然而，从理论上对其进行探讨，却未能引起现有研究者足够的关注。本书试图从服务科学的视角，从理论和实践的角度，分析金税工程中存在的诸多理论问题。

1.3 服务科学

服务科学（service science）是一个极具前沿性的学科和研究领域，近年来，随着服务经济的兴起，在国内外引起了学者的广泛关注（郭重庆，2008）。服务科学，又称服务科学管理与工程（Service Science, Management and Engineering, SSME），是服务科学、服务管理（service management）和服务工程（service engineering）三者的结合。服务科学可以看作将商务与技术结合起来进行创新，其思想可追溯至 2002 年 IBM 与美国加州大学举办的一次研讨会。2004 年 12 月，IBM 的首席执行官第一次明确提出了服务科学的概念，他认为服务科学是一种通过整合不同学科的知识来提供服务的创新思想和方法。自此之后，服务科学开始受到研究人员和企业界

人士的广泛关注。

尽管现在越来越多的机构和学者阐述并深入地探讨了服务科学的内涵,但至今仍然没有统一的定义,而这个概念也从早期的服务科学管理与工程(Service Science, Management and Engineering, SSME)演变成今天的服务科学(Service Science)。

2007年,在剑桥大学举办的服务科学、管理和工程研讨会上,与会者第一次明确地对服务科学进行了界定。服务科学被定义为,研究能为顾客、供应商和其他利益相关者创造和传递价值的动态配置人员、技术、组织和共享信息的系统。它是一种能给我们提供综合服务设计、传递和创新观点的多学科的研究(Bardhan et al., 2001),其主要目标是运用科学的思维方法来提升我们设计、改进和拓展应用服务系统的能力(Lusch et al., 2008)。

根据现有文献的论述,目前关于服务科学持有两种观点,一种是以IBM和郭重庆的观点为代表认为服务科学是一门新兴的前沿学科,本章称之为广义服务科学;一种是以信息系统(Information system, IS)研究人员为代表的认为服务科学是研究服务质量、价值、满意度和忠诚度等之间关系的理论,本书称之为狭义的服务科学,或服务科学理论。

针对广义的服务科学,主要存在三种研究视角:(1)学科整合的角度。该种研究强调服务科学的整合性,他们认为服务科学是一门新兴跨学科领域,对计算机科学、运筹学、工程学、管理学、认知科学以及法学等相关学科进行了整合。因此,服务科学主要侧重于研究科学、工程和管理方法在服务中的跨学科应用。(2)学科效用的角度。该种研究主要强调服务科学对服务过程的创新和优化。其中,最具代表性的有:服务科学对服务创新的作用;服务效果的预测以及服务优化。(3)系统的角度。该种研究以服务系统作为服务科学的基本分析单元,他们认为服务系统是一个复杂系统,它是由人员、技术、内外部其他服务系统以及信息共享所组成的价值创造体,因此他们着重研究服务系统设计、实施和应用。

从狭义的角度看,服务科学是一种研究、设计和实施服务系统的跨学科方法。尽管不同研究者对服务科学的研究侧重点有所不同,但他们认为服务科学作为一门新兴学科,其研究应将各个学科相结合,采用不同的方法使得服务的产出与透明度得以不断提高,为服务提供者和相关客户创造价值(魏建良,朱庆华,2008)。从宏观角度来看,服务科学是研究服务设计、服务运营、服务交付和服务创新的学科(蔺雷,吴贵生,2007)。从微观角度来看,服务科学主要是研究价值产生、传递和价值影响的一种理论。具体到IS领域,服务科学主要是研究服务系统在给用户提供服务时价值产生的机理、传递机制及其影响。

服务科学是当今研究的热点问题,涉及不同的学科,如,运营管理、市场营销、管理信息系统等。本书拟采用服务科学的分析框架,以金税工程为背景,具体分析税务信息化的发展过程,尤其是金税工程在发展过程中涉及的理论和实践问题。

1.4 研究思路和内容

本书以金税工程为研究对象,从服务科学的研究视角,从实践和理论上对金税工程中的相关问题进行深入阐述。本书的研究内容主要包括实践研究和理论研究两部分。

实践部分包括:(1)对中国税务信息化的总体情况进行概述,对其现状、存在的问题、政策建议及其未来发展趋势进行阐述。(2)对金税工程发展的过程进行梳理、金税工程的收费模式进行概括以及对省级国税局网站进行评价。

理论部分包括:(1)税务信息系统实施成功、服务质量、社会公平、服务满意度、公共信任等诸多问题展开研究。(2)基于“互联网+税务”的背景,对移动税务的采纳和税务机关满意度的构建进行分析和阐述。

通过对以上问题展开研究,本书希望从理论上加深人们对服务科学的认识,从实践上为税务信息化提供一定的指导。

参 考 文 献

- [1] 郭重庆. 服务科学. 中国基金管理, 2008 (4): 217 - 220.
- [2] 蔺雷, 吴贵生. 服务创新 (第二版). 清华大学出版社, 2007.
- [3] 魏建良, 朱庆华. 服务科学理论研究及其面临的挑战. 外国经济与管理, 2008, 30 (6): 15 - 21.
- [4] 许善达. 中国税务信息化回顾与展望. 电子政务, 2009 (10): 26 - 33.
- [5] 职菲. 聚焦客户服务为本, 打造体系管理为纲. 航天信息服务专刊, 2013 (2): 21 - 25.
- [6] E. Bonsón, L. Torres, S. Royo, F. Flores. Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 2012, 29 (2): 123 - 132.
- [7] I. Bardhan, H. Demirkan, P. K. Kannan, R. J. Kauffman. Introduction to the Special Section: Service Science in Electronic Commerce. *International Journal of Electronic Commerce*, 2010, 14 (3): 5 - 10.
- [8] R. F. Lusch, S. L. Vargo, G. Wessels. Toward a Conceptual Foundation for Service Science: Contributions from Service Dominant Logic. *IBM Systems Journal*, 2008, 47 (1): 5 - 14.
- [9] S. K. Sharma, J. N. D. Gupta. Web Services Architecture for M-government: Issues and Challenges. *Electronic Government*, 2004, 1 (4): 462 - 474.

第2章

税务信息化发展概述

电子税务随着信息技术的发展而发展。美国学者诺兰指出,对于任何行业,信息化大致要历经六个阶段,分别为:初始阶段、普及阶段、控制阶段、集成阶段、数据管理阶段和成熟阶段。具体到税务信息化领域,税务信息化应用的出发点是为了服务税务部门征收管理的需要,它首先同税收征管密不可分,其关键是信息的控制和监督。

2.1 中国税务信息化的发展阶段

针对中国税务信息化的建设与发展历程,总体上可以分为应用起步期、初步应用期、应用发展期、应用控制期、应用整合集成期和数据管理应用期六个阶段,目前正进入数据管理应用期。

第一阶段,应用起步阶段(1983~1989年)。1983~1989年,此阶段主要以个人计算机(PC)作为应用平台,并以计划、会计、统计等税务内部的信息为应用的切入点,致力于减轻广大税务人员和企业会计人员的工作强度,使得此类作业由传统的繁杂手工劳动转变为计算机操作。这一阶段的主要特征,是税务系统以及企业开始应用计算机来处理会计报表、税收报表等。1985年,国家税务总

局统一调整和部署，税务系统开始开发和运用计算机工作，标志着全国税务系统计算机开发和应用的开始。然而，在这一阶段，全国范围内各单位计算机应用水平及普及程度普遍较低，设备也十分缺乏，截至 1989 年底，整个税务系统中仅有 5300 多台 PC 机。

第二阶段，初步应用阶段（20 世纪 90 年代前半期），这一阶段的具体时间点是 1990 ~ 1993 年底。标志性事件是，从 1990 年开始，国家税务总局积极推进信息技术在税收领域的应用，决定在全国范围内推广“征收、管理、检查三分离”或“征管、检查两分离”和纳税人主动申报纳税的征管新模式，同时提出了税收征管电子化的目标，自此，税收征管方面的改革全面展开（许善达，2009）。此外，模式的变化从客观上来看为税务信息化的展开创造了有利条件，计算机成为辅助进行税收征管的工具，这标志着中国税收电子化工作进入了一个新的时期。

第三阶段，应用发展阶段（20 世纪 90 年代后半期），这一阶段的具体时间是 1994 ~ 1998 年。1994 年，中国税制改革，建立了以增值税为主体的流转税体系的分税制。税收征管从“户”信息发展到“票”和“人”的信息，信息量大幅度增加。1995 年底，国家税务总局提出了新的征管模式，即“以纳税申报和优化服务为基础，以计算机网络为依托，集中征收，重点稽查”（许善达，2009）。这一时期税务信息化发展里程碑的事件是，税务总局利用世界银行贷款和日元贷款开发了 TAIS（Taxation Administration Information System）和 CTAIS（China Taxation Administration Information System）的税收征管信息系统，即所谓“金税”工程，其以增值税发票的信息管理为主（许善达，2009）。

第四阶段，应用控制阶段（1998 ~ 2003 年）。这一阶段，税务信息化的核心思想是，从依法治税和从严治队的高度上，大力推广增值税专用发票管理系统和综合征管系统。1998 年，金税二期工程被国务院正式批准立项。2001 年开始投入运行，2003 年项目全部完成，一般纳税人所使用的全部专用发票均纳入此系统管理。这一阶段

的主要应用有,税收综合征管系统(CTAIS)、公文处理软件、税务监控系统等。2001年通过的《中华人民共和国税收征收管理法》中,税收信息化和现代化首次被写入法律。2002年的全国税务系统信息化工作会议明确提出,要充分利用高科技尤其是以计算机和网络为核心的现代信息技术,使得税收管理手段现代化,并且创新管理理念、管理体制和管理方法,使得依法治税和从严治队有据可依。^①

第五阶段,应用整合集成期(2004~2013年)。这一阶段税务信息化的核心思想,是建立和完善中国的税收管理信息系统,也就是“金税工程”(CTAIS),该工程使得各税收管理信息化需求都得以一体化地实现。根据诺兰模型,当信息化发展到一定程度就需要将相关应用进行集成整合。金税工程二期之后,税务信息化得到了较快发展,但也存在一定的问题,例如:系统重复开发、相关系统工程交叉、各地信息不能共享,等等。为此,国家税务总局适时提出了一个总体方案,统一建设“一个网络、一个平台、四个系统”的税务管理信息系统,明确今后税务信息化建设的基本原则和方向。这一阶段,这些目标将在三期工程及以后的工程中逐步实现。2005年,国务院批准了金税三期工程项目建议书;2008年9月,国家发展和改革委员会批准了金税三期工程第一阶段中央投资部分初步设计和投资概算,三期工程正式启动;2013年2月,重庆市地方税务局作为全国地税首家金税三期试点单位,正式上线运行金税三期工程核心征管、个人税收管理等软件。

第六阶段,数据管理应用阶段,即互联网+税务阶段(2014年至今)。国家税务总局于2015年9月发布了“互联网+税务”行动计划。根据“互联网+税务”行动计划,电子税务包括“5大板块、20项重点行动”计划。社会协作板块(众包互助、创意空间、应用广场);办税服务板块(在线受理、申报缴税、便捷退税、自助申领);发票服务板块(移动开票、电子发票、发票查验、发票摇奖);信息服务板块(监督维权、信息公开、信息定制,数据共享);智能应用板块(智能咨询、税务学堂、移动办公、涉税大数