

NASHUI XINLIYU ZHENGSHUI
YISHU MANTAN

纳税心理



与 征税艺术

漫谈



郝明勋
◇ 著

 中国税务出版社

纳税心理与征税艺术漫谈

郝明勋

中国税务出版社

图书在版编目(CIP)数据

纳税心理与征税艺术漫谈/郝明勋著.

—北京:中国税务出版社,2002.4

ISBN 7-80117-495-X

I. 纳… II. 郝… III. 税收管理—研究 IV. F810.423

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 013551 号

版权所有·侵权必究

书 名: 纳税心理与征税艺术漫谈

作 者: 郝明勋

责任编辑: 张 燕

责任校对: 于 玲 安淑英

技术设计: 桑崇基 刘冬珂

出版发行: 中国税务出版社

(北京市宣武区槐柏树后街21号 邮编: 100053)

http: // www. taxph. com

E-mail: fxc@taxph. com

电话: (010) 63182980/1/2 (发行处)

经 销: 各地新华书店

刷: 地矿局保定地质工程勘察院美术胶印厂

规 格: 850×1168 毫米 1/32

印 张: 8

字 数: 134000 字

版 次: 2002 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月北京第 2 次印刷

书 号: ISBN 7-80117-495-X/F·421

定 价: 16.80 元

如发现印有装错误 可随时退本社更换

研究納稅心理
得幸福藝術

顧行時
2001年
冬

联合国财税专家、美国克勤国际咨询集团公司总裁、
中国税务改革项目顾问顾行时先生为本书亲笔题词

序 言 (一)

人的行为是受心理支配的。纳税行为也不例外，不同的纳税心理可以产生不同的纳税态度。因此，作为税务干部，就应该研究纳税人心理，了解、熟悉纳税人心理，并针对不同心理，采取不同措施，这样才能做到对症下药，有的放矢，收到事半功倍的效果。

如何做到这点呢？明勋同志对此做了大胆有益的探索。他结合不同纳税人的不同心理，研究相应的征税办法，并把征税工作上升到艺术的高度，这在我国还是第一次。过去只看到社会心理学、教育心理学、犯罪心理学等，却没看到过税收心理学。最近几年虽然偶尔见到几部税收心理学方面的著作，也只是理论性的，结合税收实际尤其是研究纳税心理的则很少，更不用说与征税方法相结合了。《纳税心理与征税艺术漫谈》则不然，它不仅有较强的理论性，而且有很强的实践性和可操作性。明勋同志曾从事多年税收征管和稽查工作，许多纳税心理和征税方法就是从基层实践中总结出来的，有的还是他本人的直接经历，因此内容翔实，生动感人，与实际贴得紧，可读性、针对性和指导性都较强，它既是对税收工作征收方法的一个总结，也是对税收理论的补充、完善和探索，该书若能作进一步深入

研究,很可能会形成一门新的学科——纳税心理学和征税心理学。从这个角度来说,这本书的意义就很大了,不仅填补了税收理论的一个空白,更重要的是又开辟了一个新的税收理论研究领域,同时对基层征收工作和堵漏增收也必将起到指导和促进作用。可以说,该书的出版是对税收事业的一个贡献。

另外,该书的写作方法也很别致,它没有枯燥、刻板的理论说教,而是以讲故事的形式,用鲜活、生动的语言,真实感人的事例,结合精辟具体的分析,吸引读者,引人入胜,读后使人心神愉悦,有豁然开朗之感,或心领神会、会心一笑,或掩卷长思、备受启迪,总之开卷有益,会使你在轻松愉快的气氛中受到教益和启示。

本书实用性强,应用范围广,既可以指导征收、稽查人员征税、查税,又可作为税务学校的教材,使学生不出校门即可了解基层征收情况和征税方法,教师不用实践即可掌握丰富生动的鲜活事例,同时也可为科研部门进行税务研究提供资料,可以说是一部不可多得的集知识性、趣味性、实用性、研究性于一体的著作,具有很好的可读性。值此,我向广大税务工作者推荐此书,希望大家认真一读,这对开阔思路,做好征收和其他工作均会大有裨益。

国家税务总局副局长

2002年1月25日

序 言 (二)

税务干部的职责就是征税，但是税如何征？这里面有很大学问。有的人既能征税，又使纳税人满意，密切了征纳关系，树立了税务干部的良好形象；有的人虽然也把税征了上来，但纳税人却不满意，影响了征纳双方的关系，也不利于以后的工作；也有的人不但没征了税，反而与纳税人发生争执，甚至引发暴力抗税。之所以发生这种情况，其主要原因是纳税人素质低、法制观念淡薄等，但税务干部本身的工作方式方法有时也是一个重要因素。本来可以顺利征收的税款，可能由于我们态度生硬、方法不当征不上来，这种情况在一些地方并不少见。如何避免和防止类似情况的发生，这就需要从征纳双方的心理进行分析研究。郝明勋同志编写的《纳税心理与征税艺术漫谈》一书，就是对这一问题的有益探索。该书既分析了各类纳税人的纳税心理，也分析了不同征税人的心理特点，并有针对性地提出了多种征税方法。该书以真实事例或讲故事的形式，说明这些方法的可行性，深入浅出，通俗易懂，风趣生动，可以说融知识性、趣味性、教育性于一体，可读性、可操作性都很强，读后使人感到耳目一新，很受启迪，不仅可以为征收人员如何征税提

供参考，而且还可以作为学校的辅助教材，同时对科研部门研究纳税心理和科学征税也具有重要参考价值。

郝明勋同志是一名老税务工作者，曾从事多年业务工作，虽不是科班出身，但凭着热爱税收事业的满腔热情，孜孜以求的好学精神，继去年编写了50首税收歌曲之后，今年又利用业余时间写出此书，实在难能可贵。希望我省地税系统的全体干部，都要发扬这种精神，爱岗敬业，开拓创新，加强科学研究，使我省地税事业在新的世纪取得更大发展。

河北省地税局局长

2001年8月25日

目 录

第一编 对不同企业及个体户的征税艺术 … (1)

一、新办企业的纳税心理及征税艺术 …… (7)

二、大企业及涉外企业的纳税心理及 征税艺术 …………… (18)

三、小企业和后进企业的纳税心理及 征税艺术 …………… (32)

四、私营企业、个体工商户的纳税心理 及征税艺术 …………… (43)

五、专业村和集市、庙会纳税人的纳税 心理及征税艺术 …………… (54)

第二编 对再就业、不同年龄及女性纳税人的 征税艺术 …………… (71)

一、对再就业纳税人的征税艺术 …………… (73)

二、对青年纳税人的征税艺术 …………… (81)

三、对中年纳税人的征税艺术 …………… (86)

四、对老年纳税人的征税艺术 …………… (90)

五、对女性纳税人的征税艺术 …………… (94)

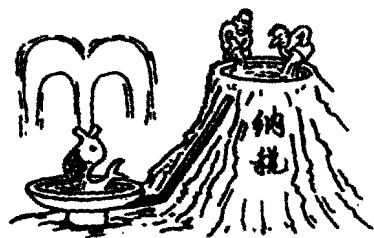
第三编 对不同气质纳税人的征税艺术 …… (101)

一、气质的概念 …………… (103)

二、不同气质纳税人的特征及纳税心理 … (105)

三、对不同气质纳税人的征税艺术	(108)
第四编 不同征税人的征税艺术	(123)
一、青年征税人的征税艺术	(125)
二、女性征税人的征税艺术	(133)
三、胆汁质征税人的征税艺术	(137)
第五编 征税的语言艺术	(141)
一、征税语言十要	(144)
二、征税语言十忌	(161)
第六编 防止抗税的艺术	(167)
一、纳税人一般抗税的心理	(169)
二、防止一般抗税的艺术	(173)
三、防止暴力抗税的艺术	(184)
第七编 防止和拒绝说情的艺术	(203)
一、防止说情的艺术	(206)
二、拒绝说情的艺术	(209)
三、拒绝说情需注意的问题	(226)
第八编 密切征纳关系的艺术	(231)
一、摆正位置	(233)
二、面带微笑	(236)
三、由衷赞美	(239)
四、热情服务	(241)
五、真诚感谢	(242)
参考书目	(244)
后记	(245)

第一编 对不同企业及个体户 的征税艺术



一说“税收”，人们就会感到枯燥乏味。一提“征税方法”，眼前就会浮现出吹胡子瞪眼、市场掀秤的蛮横行为，怎么也不会与“艺术”联系起来。现在谈到“征税艺术”，有人可能觉得不可思议：只听说过“文学艺术”、“领导艺术”，从没听说过“征税艺术”。难道征税也有“艺术”？把征税提到艺术的高度，这不是税务干部给自己戴高帽子吗？不是，绝对不是。其实许多事情都有艺术性。

50年代末，在上海流行着毛泽东谈猫吃辣椒的故事。一天，毛泽东向刘少奇和周恩来提了一个问题：“你们怎样才能使猫吃辣椒？”

刘少奇首先说：“那还不容易，你让人抓住猫，把辣椒塞进猫嘴里，然后用筷子捅下去。”对于这种方法，毛泽东摆了摆手说：“每件事都应是自觉自愿的。”

周恩来回答说：“我首先让猫饿三天，然后，把辣椒裹在一片肉里，如果猫非常饿的话，它会囫囵吞枣般地合吞下去。”毛泽东也不赞成这种办法。

那么，毛泽东的策略是什么呢？毛泽东笑着说：“这很容易，你可以把辣椒插在猫屁股上，当它感到火辣辣的时候，它就会自己舔掉辣椒，并为能这样做兴奋不已。”

这个故事说明，处理问题时不一定非直来直去，还可以研究更富有创造性的方式方法，这种方式方法就是艺术。

税收是一门科学，征税工作也是一门学问，需要讲究方式方法、政策策略。事实说明，懂与不懂征税艺术，效果大不一样。在多年的税收工作中，我们都听到、看到和亲身经历了许多真实的故事，既有成功的经验，也有失败的教训，由此深深体会到，征税并不是像有些人想象的那么简单，不是钱已放好，就等你去拿一下；也不是仅凭税收的强制性，人们都害怕，就能轻而易举地征上来。这里还有许多错综复杂的情况，充满矛盾和斗争。我们应针对不同的纳税人，不同的纳税心理，因人而异，采取不同的征税方法，力争达到最佳效果。在同样税源的情况下，为什么有的人能完成任务，有的人就不能？有的人受到纳税人的称赞，有的人却会挨打？有的人因业务生疏，不会查账，征不上税来；有的人税收业务很熟，既懂政策，又能查账，却也征不上税来，尤其对个体户征税更是束手无策。而有的人业务水平并不高，但对征税，特别是催缴欠税和对个体户征税，却得心应手，马到成功。这充分说明，征税不单单是个技术问题，还有技巧问题，还需讲究方式方法，讲究“艺术性”。

要掌握征税的艺术性，首先需要了解纳税人的心理。人的任何行动都是受心理支配的，有什么样的心理就会产生什么样的行为方式。纳税也是一样，纳税人的纳税心理决定着纳税人的纳税态度、纳税行为，而纳税心理又因受着多种因素的影响而不同。

从外部看，纳税秩序、税收环境、社会风气、征税人的素质、形象、态度等都会对纳税人的纳税心理产生影响；从自身说，纳税人自身的政治素质、文化水平、生活经历、身份地位、经济条件、脾气秉性等都是纳税人纳税心理的重要因素。同为纳税人，在同样的环境下，国有企业的纳税心理与私营企业、个体工商户不同，大企业与小企业、先进企业与落后企业不同，青年纳税人与中年、老年纳税人甚至男女都有差异。不同气质的纳税人对待纳税的态度也不尽一样。因此，对不同的纳税人，我们要进行认真、客观的分析，只有准确掌握了不同纳税人的心理，才能有的放矢，对症下药，才能采取行之有效的征税方法，让纳税人愉快地接受，把应征的税款顺利地征缴入库。也只有纳税人都主动地申报纳税，才能理顺征纳关系，建立良好的税收秩序，促使纳税人进一步积极纳税，从而形成良性循环，使纳税秩序、税收环境越来越好。

说到纳税心理，我们应该首先肯定纳税人的正向心理，即守法经营、积极纳税的心理，这是多数纳税人的态度，是主流，占主导地位。正是这种正向纳税心理，才保证了每年税收任务的超额完成，确保了我国财政状况的好转。这种正向心理不仅在国有企业和涉外企业中占多数，就是私营、个体工商户也不少。改革开放以后，他们经商办企业，走上了发家致富的道路，是明显的改革开放政策的受

益人，他们从心眼里感谢党和政府，想积极纳税，以自己的行动报答党和政府的关怀。在实际工作中，我们见到过许多这样的典型事例。有的出差不在家，千里之外给家属打电话，嘱咐务必在 10 号前的征期到税务机关去缴税；有的当时没钱，就暂不发工资，或把买材料的钱先缴税；有的甚至四处借钱或贷款，也要按时缴纳入库。这种积极纳税无私报国的精神，真是感人至深。但是，除去占主导地位的正向纳税心理以外，还有一些异向纳税心理。所谓异向心理，就是偏离了积极正确的方向，心理发生了扭曲，不是为国家大局考虑、依法纳税，而是从一己私利出发，拖欠税款或偷逃骗税，甚至公然抗税。他们的思维方式各异，但目的都是一样的，都是损公肥私，损国利己。这些心理虽然是支流、是少数，但它的负面作用不小，给我们的征收工作带来很大难度和阻力。因此，我们有必要认真分析，以便因势利导，对症下药，针对不同纳税人的纳税心理，采取不同的征税方法，以达到税款顺利、安全、及时、足额入库的目的。

一、新办企业的纳税心理及征税艺术

新办企业的纳税心理

畏惧心理

我国是一个有几千年封建历史的国家，封建社会的苛捐杂税多如牛毛，成了老百姓的沉重负担，“苛政猛于虎”就是对当时赋税的真实写照。所以在新中国成立以前，共产党领导工人、农民进行革命的内容和形式之一就是抗捐抗税。《红旗谱》中的朱老忠带领群众召开“反对苛捐杂税”大会，就是当时生动具体的真实写照。新中国建立后，虽然税收的性质已发生了根本变化，但由于长期实行计划经济，企业向国家主要是上缴利润，国家的财政收入主要是上缴利润而不是靠税收。所以对税收仍没有足够的认识，许多人对税收仍不理解，从心眼里反感、厌恶、惧怕。改革开放以后，经过二十多年的宣传教育，这种状况已有了很大改变，就多数企业而言，都愿意守法经营，照章纳税，但新办企业由于缺乏税收知识，没有纳税经验，再加上一些消极因素的影响，许多人对税收工作还是容易产生畏惧心理，既怕自己不懂，违章受罚，又怕政策没准，增加企业负担，更怕税务干部无情，吹毛求疵，找