



“HULIANWANG+”

BEIJINGXIA SHENHUANASHUI

FUWUWENTIYANJIU

“互联网+”背景下 深化纳税服务问题研究

广东纳税服务研究中心 / 编

中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press

“互联网+”背景下 深化纳税服务问题研究

广东纳税服务研究中心 / 编

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

“互联网+”背景下深化纳税服务问题研究/广东纳税服务研究中心编. —北京: 经济科学出版社, 2017. 12

ISBN 978 - 7 - 5141 - 8596 - 6

I. ①互… II. ①广… III. ①纳税 - 税收管理 - 研究 - 中国 IV. ①F812.423

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 263917 号

责任编辑: 赵 蕾

责任校对: 郑淑艳

责任印制: 李 鹏

“互联网+”背景下深化纳税服务问题研究

广东纳税服务研究中心 编

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: 88191217 发行部电话: 88191540

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

电子邮箱: [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)

北京季蜂印刷有限公司印装

710×1000 16 开 15.5 印张 270000 字

2017 年 12 月第 1 版 2017 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 8596 - 6 定价: 48.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究 举报电话: 010 - 88191586)

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



“HULIANWANG+”

BEIJINGXIA SHENHUANASHUI
FUWUWENTIYANJIU

前言

《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》出台，点燃了各行各业站在“互联网+”的风口奋力起飞的热情。互联网+纳税服务，给各级税务机关提供了不断创新的工作视角，同时也提出了新的挑战和要求。如何更加积极主动地适应“互联网+”的时代特点，充分挖掘利用互联网技术，谋求与互联网、云计算、大数据的广泛对接和深度融合，最大限度地为纳税人提供便利，从而最大限度地提高纳税人税法遵从度，是各级税务机关纳税服务的终极目标，同时也是本书的研究主旨。

本书从理论层面和现实角度同步展开研究，既有来自全国各地税务机关一线人员在纳税服务实践中的思考以及与互联网相结合的应用经验，也有来自税务科研方面的理论探究，力图全方位深入研究如何更好地在“互联网+”背景下提升纳税服务的质量和效率。在实践方面，本书对“税易通”“12366”纳服热线、满意度信息管理平台、信用评级等多个“互联网+”纳税服务的创新工作进行了总结，得出一系列具有启发性的经验和建议；在理论方面，本书则重点分析了“互联网+”背景下的办税便利化、诚信度等问题。

“互联网+”背景下的纳税服务创新方兴未艾，这是一条充满未知的新道路，我们感谢本书的各位作者在紧张忙碌的一线工作中仍不断思考总结，同时我们也深知未来还需不断探索，愿本书能够成为税务系统的沟通桥梁，共同促进纳税服务的长远发展。

广东纳税服务研究中心

2017年5月

目 录

CONTENTS

杨 丹 / 1

“互联网+税易通”综合管理平台的实践探索与研究

东莞市国家税务局课题组 / 13

比较视角下提高 12366 纳税服务热线效能的思考

——以东莞市国家税务局为例

王景慧 / 22

纳税人维权服务存在的不足及其改进建议

温芳芳 / 28

对提升纳税人营改增服务获得感的思考

东莞市国家税务局课题组 / 35

关于构建纳税人满意度信息管理平台的思考

李朝波 / 45

关于纳税服务人员心理疏导的提醒

黄桂祥 / 49

广东国地税先行先试“七大领域”深度合作

河源市国家税务局课题组 / 60

基于客户关系管理理论视角的大企业纳税服务探讨

王玉宏 / 70

坚持优化纳税服务 厘清国地税职责

陈玉洁 / 77

进一步完善税收信用体系的研究

珠海市国家税务局课题组 / 81

经济新常态下构建纳税服务品牌 提升税收治理能力的思考

谌宪伟 / 88

美国国税局战略规划中的纳税服务与启示

马 岩 / 96

纳税服务人员情绪劳动的实证研究

刘文瑜 / 104

纳税服务视角下的基层税收执法风险规避

余 英 / 109

纳税信用级别评价制度及改进

李袁涛 王祖文 / 116

欠发达地区纳税服务问题与对策探讨

广州市国税局课题组 / 123

全面推开营改增代开发票和外出经营业务增长分析与对策研究

祁 超 / 132

西咸新区国地税纳税服务合作的实践与思考

● 涂龙力 / 138

新形势下的纳税服务

清远市地税局调研组 / 142

整合清远地税纳税服务资源的思考与建议

● 姚维保 谭 韵 / 155

“互联网+”背景下税收管理创新研究

张 霄 / 167

办税便利化研究

周国良 / 186

● 促进诚信纳税机制研究

陈 森 / 201

广东省国地税纳税服务合作常态化现状及问题浅析

——基于广州市纳税服务抽样调查

杨小强课题组 / 225

● 税收合同管理

“互联网+税易通”综合管理平台的实践探索与研究

杨 丹*

在新一轮的科技革命和产业变革中，“互联网+”已成为各行各业乃至世界各国关注的焦点。李克强总理在《2015 年政府工作报告》中首次把“互联网+”推到国家发展战略高度，国家税务总局在《“互联网+税务”行动计划》中强调要挖掘互联网与税收工作融合发展潜力。本文在此背景下，结合笔者所在单位搭建“互联网+税易通”综合管理平台的实践，借鉴国内外先进经验和“互联网+”理念，就进一步完善“互联网+税易通”综合管理平台提出了一些思考建议。

一、税务部门实施“互联网+”的紧迫性和必要性

1. “互联网+”的特征及运用

(1) “互联网+”的六大特征。“互联网+”是指充分发挥互联网在生产要素配置中的优化和集成作用，将互联网的创新成果深度融合于经济社会各领域之中，提升实体经济的创新力和生产力，形成更广泛的以互联网为基础设施和实现工具的经济发展新形态。其具有以下六个特征。一是跨界融合。“+”就是跨界，就是变革，就是重塑融合。二是创新驱动。利用互联网思维进行自我革命，发挥创新的力量。三是重塑结构。打破原有的社会结构、经济结构、地缘结构，“互联网+”下的社会治理会是很大的不同。四是尊重人性。对用户体验的敬畏、

* 杨丹，广州市南沙区国税局。

对人创造性发挥的重视。五是开放生态。化解制约创新的环节,把孤岛式创新连接起来。六是连接一切。连接具有层次性、差异性,连接一切是目标。^①

(2)“互联网+”的广泛运用。随着支付宝、微信、滴滴打车、百度云、电子商务等的兴起,“互联网+”在金融、教育、媒体等传统行业中都得到了有效应用。如天津推出的“互联网+城市交通=智慧出行”,浙江开创的“互联网+服务、营销、管理”智慧旅游时代,山东打造的“互联网+法律”创新创业工作室等。

2. 国内外运用“互联网+”的实践

(1) 国外运用“互联网+”经验做法。

第一,美国的信息化队伍建设。美国在《IRS 战略规划一(2009~2013)》中把“人才培养和技术改进”作为实现战略目标的基础。^②他们设有专门的信息化建设人才引进管理办法,并通过加强信息技术人员招聘、培训等措施培养和集聚了大批信息化人才。^③

第二,德国的税务数据信息库。该信息库中存入了德国所有的税收法律条文、已判决的涉税案件以及有关财税方面的专业文章,以供会员使用。^④此外,还存储了全国170万户企业的经营信息,纳税人可委托会计税务师对其有关情况进行了解,从而为经营决策提供参考。^⑤

(2) 国内税务机关运用“互联网+”经验做法。

第一,山东国税的“指尖上”的移动税务局。该移动办税平台实现移动预申请、移动预约、发票真伪查询、税收政策查询等13类47项功能,纳税人通过手机等移动终端可随时了解最新税收政策变化、各类涉税审批事项办理进度和办税厅的忙闲等情况,合理安排出行及办税时间。

第二,京津冀的综合税务服务网。该综合税务服务网有效整合京津冀三地国税局、地税局的纳税服务资源,实现多层次、跨区域、多形式的税收工作协同配合。纳税人通过“综合税务服务网”可链接登录三地税务部门的网上办税系统,享受一体化的办税服务。^⑥

① 任国凤:《“互联网+”到底是什么意思?》,中国社会科学网,2015年。

② 姚巧燕:《信息化视角下纳税服务研究》,东北财经大学,2011年。

③ 刘伟:《信息管税问题研究》,郑州大学,2010年。

④ 代雅琴:《完善我国税收征管信息化的策略研究——以国外先进经验为借鉴》,华中师范大学,2014年。

⑤ 王明毅:《税收征管信息化研究》,东北财经大学,2006年。

⑥ 郑克为、柴晶、陈飞:《浅析京津冀一体化下的税务稽查协同发展》,载于《天津经济》2016年第3期。

3. 税务部门实施“互联网+税务”的时代需要

(1) “互联网+税务”的提出。“互联网+”作为社会发展的新动能，颠覆式地冲击着人类生活的方方面面，2017年7月，国家税务总局王军局长要求全国税务系统认真思考“互联网+税务”这个新课题，把握发展新机遇，紧跟时代新步伐，倾情打造“互联网+税务”亮丽品牌。9月28日，国家税务总局下发《“互联网+税务”行动计划》，提出要打造全天候、全覆盖、全方位、全流程、全联通的智慧税务生态系统。税务部门应该借“互联网+”之力乘势而上，科学地将信息管税、税法遵从、风险管理、纳税服务和绩效管理有机统一到“互联网+”战略层面，进行有效的融合，力争走在各行各业乃至国际同行的前列。

(2) 税务机关顺应社会新变革的需要。随着社会经济飞速发展，市场活动多样多变，纳税人组织形式、业务领域、管理手段、空间布局的调整日新月异，各项涉税诉求更加复杂多元，这些都对税收管理理念和方式提出了更高层次的要求。可见，积极谋求税收工作与“互联网+”的广泛对接和深度融合，充分发挥“互联网+”对税收工作的乘法效应和聚变效应已是大势所趋。

(3) 提升纳税服务水平的必然之举。运用“互联网+”思维，依托大数据、云计算等先进技术，有助提升纳税服务水平。一是可实现由“实体办税空间”向“虚拟办税空间”转变，减少纳税人的无效等待、反复奔走，降低征纳双方办税成本。二是可将税务人员从烦琐的手工劳动中解放出来，把更多精力用于管理监控和应急预防，提高税务机关运作效能，降低执法风险。三是对纳税人呼声的积极响应。笔者单位通过“纸质问卷+电子问卷”的形式，向不同行业、不同类型的纳税人发起调查，收回有效问卷406份，综合调查结果显示，76%的纳税人对“互联网+税务”有着较高期许，尤其是在智能化高效服务、足不出户的尊享体验、既快又省的体验感、参与感提升等方面。

二、“互联网+税易通”综合管理平台初步探索

笔者单位结合思考，探索搭建“互联网+税易通”综合管理平台，该平台以“互联网+”为基础，结合税收管理特色，通过发挥“互联网+”优势，建立起一个以税收数据为主体的大数据分析增值机制，以电子税务局为核心的办税体系，以满足纳税人需求为出发点的服务系统，以实现风险监

控、执法监控为保障的综合管理平台，着力实现管理模式、服务手段、组织运行模式和架构等方面的优化进阶。

1. 构建出发点

笔者单位在平台搭建过程中，首先尝试结合广东省国税局 12 项自贸区创新服务举措，初步搭建起“互联网 + 自贸税易通”综合管理平台，该初始平台基本实现了税收资源的优化整合、纳税服务水平的有效提升，促进了南沙自贸区的经济建设。为进一步拓展“互联网 +”在税收工作中运用的深度和广度，充分发挥“互联网 +”在纳税服务和征管改革上面的聚变效应，笔者单位突破自贸区局限，将综合管理平台涵盖范围扩展至南沙管辖区域的所有纳税人，实现服务范围更广、服务举措更智能、综合管理更高效、安全保障更全面。

2. 构建原则

“互联网 + 税易通”综合管理平台的构建遵循五大原则：核心原则是“大数据”和“开放共享”，体现了税务数据抓取和增值应用，以及信息资源的开放共享、跨界融合；目标原则是“便捷智能”，平台搭建以精简操作流程、提高办税效率、逐步实现税收现代化的目标来设计；特色原则是“用户思维原则”，在平台搭建中，赋予纳税人参与者和设计者双重身份；保障原则是“保密原则”，建立信息数据安全的牢固防线。

3. 平台构建

“互联网 + 税易通”综合管理平台是一个涵盖电子税务局、个性化服务端、监控管理中心、信息化系统四大功能区的综合管理平台（见图 1）。

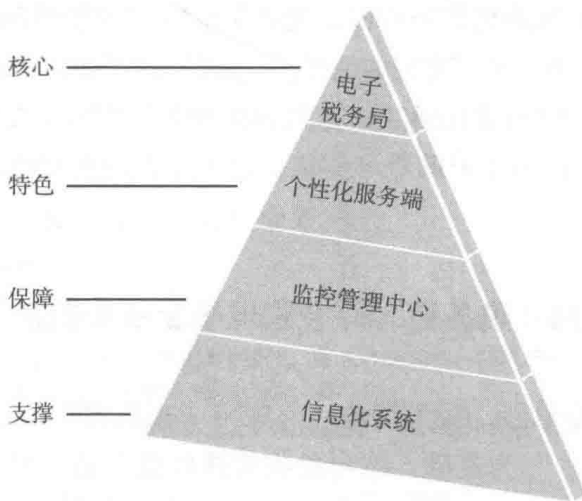


图 1 “互联网 + 税易通”综合管理平台整体框架

(1) 电子税务局。电子税务局通过管理创新、技术支撑、业务配套和制度保障来实现大部分涉税业务电子化、无纸化、自助化、远程化办理。主要包括三部分：电子化办税，为纳税人提供网上办税厅、移动办税厅、自助办税厅等多元化电子办税服务；高效化服务，为纳税人提供出口退税无纸化、按季申报、六证联办等高效服务；便捷化体验，为纳税人提供文书票证送上门、国地税“一窗化”、电子发票“一条龙”等便捷服务（见图2）。

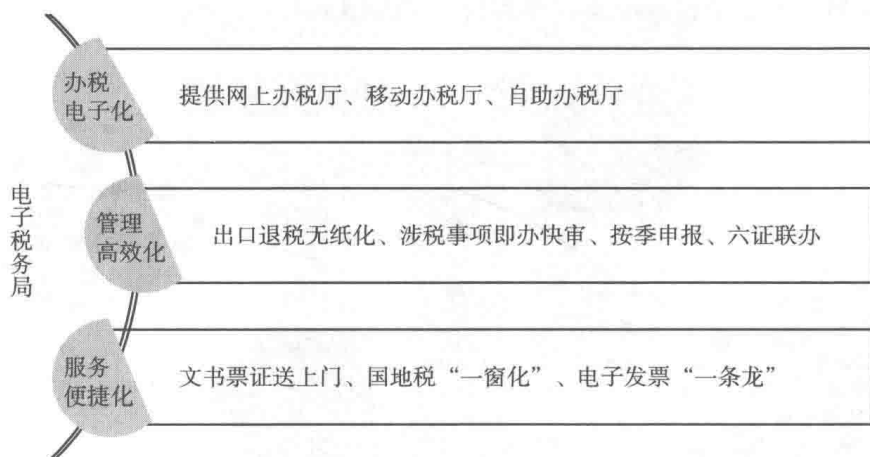


图2 电子税务局的架构

(2) 个性化服务端。个性化服务端是由审批提速绿色通道和特色政策服务圈两部分组成（见图3）。审批提速绿色通道，可为纳税人实现出口退（免）税、最高开票限额等业务的“即办快审”，以及涉税事项“全区通办”和重大投资项目审批、政策“一体通办”。特色政策服务圈，可为符合条件的纳税人推送个性化涉税信息和最新税收优惠政策，为需要帮助的纳税群体搭建专业化、网络化的特色政策服务圈。

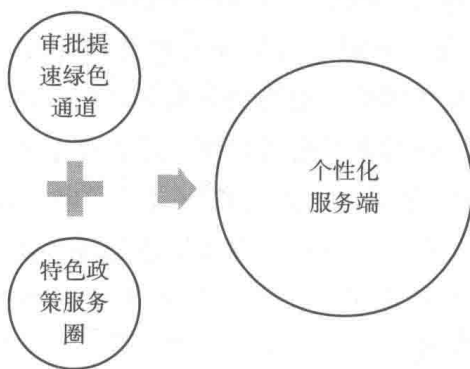


图3 个性化服务端的架构

(3) 监控管理中心。监控管理中心主要具备对内实时监控和对外及时监管两方面功能。通过对内实时监控,实现对税务机关内部办税情况、服务环境的实时监控和应急预警,同时也可以后台统一集成、分析、量化工作人员出勤情况、工作量、满意度等指标,为提升服务质效提供保障;通过对外及时监管,利用数据处理技术在监控屏上自动生成税源分布、增减等情况,并按行业、地域、时间等多种维度展示税源变化,及时发现税收风险、堵塞漏洞,为避免税收风险提供保障(见图4)。

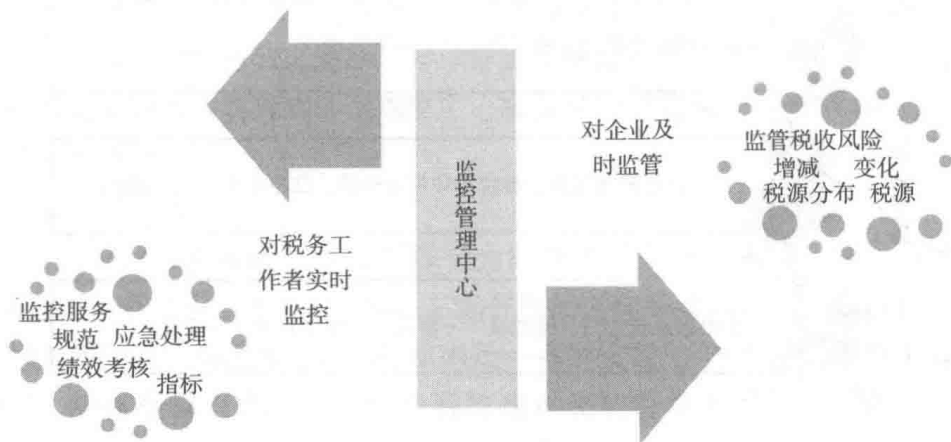


图4 监控管理中心的功能

(4) 信息化系统。信息化系统的主要作用是服务前面三大功能区,它通过利用大数据技术快速挖掘数据相关性、预测事物发展的特点,有效连接各税务系统间的信息数据,帮助我们优化资源配置、掌握税收收入进度和区域发展现状,既为电子税务局和个性化服务端提供信息技术支撑,也为监控管理中心提供信息数据支持(见图5)。

4. “互联网+税易通”综合管理平台的特色

(1) 管理模式转变:管理方面呈现大数据和开放共享两大特色。一是通过信息化系统和监控管理中心对海量数据的运用,逐步将繁杂数据转化为有效资源,如内控风险防御系统就可以在一定程度上避免税收风险,实时保障出口退(免)税申报受理、代扣代缴申报、非居民合同项目备案等环节安全运转;二是通过个性化服务端,逐步搭建起税务部门与其他部门信息资源交换共享的机制,如国地税“一窗化”和工商、质监、国税、地税、人社、海关六证合一的实现。

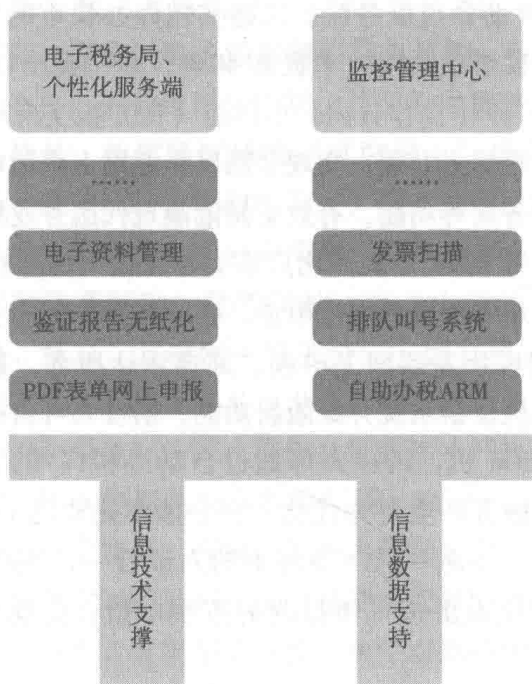


图5 信息化系统功能

(2) 服务手段转变：服务方面以用户思维为主导，逐步实现从管理型向服务型转变、从人工操作向人工智能转变。通过对电子税务局和个性化服务端的建设，笔者单位在便捷办税、高效服务、智能体验等多方面取得实质性突破，如小规模纳税人由按月申报向按季申报的转变，文书发票送上门的尊享体验。

(3) 将先进理念转化为初步生产力。笔者单位是广州市国税局属下的基层区域征管局，平台结合广州市国税局长期以来在电子税务局建设上的先进做法和国内外“互联网+”建设中的先进经验，立足南沙区自身的功能定位、产业发展规划和自贸片区先发优势，先行先试，并将“互联网+税易通”综合管理平台探索运用于实践工作中，初步转化为生产力。

三、阶段性成效与待完善之处

1. 阶段性成效

一是实现互联网全面覆盖。纳税人通过计算机、手机等平台可办理 254 项涉税事项；203 种征管税务文书实现电子发放，覆盖面超过 95%；推广微信申报缴税，至今已为纳税人节约 1079 多小时；设立了广东省首个国税、

地税 24 小时联合自助办税服务区。二是实现即办快审的“特区速度”。自搭建平台以来,涉税事项办理效率提高 40%;非一类出口企业退税时限从 20 个工作日缩减到 15 个工作日内;出口退(免)税实现从退税申报、证明办理到审批的全流程网上办理;实现非居民企业网上登记申请、网上代扣代缴、网上对外支付备案等功能,有效支持港澳现代服务业集聚发展。三是实现智能发票“五大率先”。率先开出广东省首张公共服务行业电子发票;率先在全省实现增值税专用发票网上申请、在线代开、配送上门,完成 3 倍提速突破;率先实现税控发票网上申领、邮递送达服务,累计配送发票 401 份;率先依托增值税发票系统升级版新功能,纳税人可自行完成全流程发票业务;率先优化 ARM 机,纳税人可通过自助办税终端购买增值税专用发票。四是实现便民服务环境更为优化。在全国率先实现工商、质监、国税、地税、人社、海关“一照一码”条件下的六证合一;实行简并征期,2580 户增值税小规模纳税人由按月申报改为按季申报;实现 67 项国地税业务“一窗联办”。

2. 待完善之处

第一,大数据共享程度较弱。数据管理水平仍不够高,在税收管理、优化服务和决策支持等方面数据增值利用的深度和广度还不够,在前期实践中,没有建立起有效的跨部门、跨区域信息数据分享机制,“信息孤岛”现状仍然存在。第二,“税户至上”实践不足。角色转换功能仍有待加强,纳税人参与到纳税服务的创新设计中来的途径和热情还不够,纳税人在第一时间获取最深刻、最直接的服务感受还不够,导致需求反向驱动的效果不明显。第三,结构优化功能欠缺。平台的建设未能对税务系统现有纵向管理模式作出有效的战略规划和优化,也未能对横向职能部门之间进行有效整合和调整,限制了以区域化、扁平化为特征,实体化、团队化运作的全新税收工作格局的建设。

四、进一步完善“互联网+税易通”综合管理平台的思考

1. 搭建电子数据处理中心

要拓展“互联网+税易通”综合管理平台功能,首先必须充分运用“互联网+”的大数据这种技术性战略资源,抓住开放共享、跨界融合的特点,充分体现越关联越有价值、越开放越有价值的效能,尝试搭建“互联网+税易通”电子数据处理中心(见图 6)。中心主要呈现三个功能。第一,

互联网+政务大数据,强化大数据分析应用。一方面,由政府相关机构牵头,整合工商、质监、海关、税务等多部门信息资源,形成以采集为基础、加工为重点、应用为核心的数据增值机制,共同促进智慧城市的构建;另一方面,结合自贸区特色,共建跨区域的“互联网+”综合管理平台,通过粤、闽、津、沪四大自贸区联动机制的设立,建立宏观经济数据、税收数据以及其他专题数据库的分享交流、分析应用,在纳税服务创新、税收征管、政策落实等方面实现沟通互动、优势互补,为“中国新一轮的改革开放”营造良好税收环境。第二,互联网+政务公开,建立税务信息资源开放机制。大数据对于政府最核心的价值是建设开放政府,为此,要利用公共联合征信系统、银行系统、税务网站等,将信息资源逐步开放试点,有效解决征纳双方信息不对称、数据应用能力不强等问题。第三,互联网+公共监控,强化实施风险监控与权力监督。在税务机关内部管理上,强化执法监控,以大数据技术为支撑,开发风险监控系統,精准查找风险点,针对性堵塞征管漏洞,运用风险分析成果,实现稽查资源与执法对象科学配比,提升稽查准确性和震慑力;在社会外部监督管理上,强化纳税人实时在线监察和权力监督^①,提升税务部门服务质效。

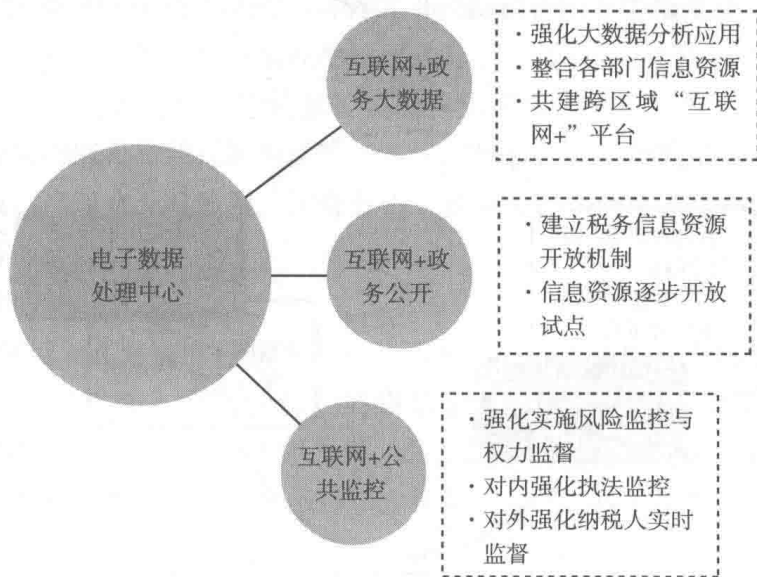


图6 电子数据处理中心架构

^① 《广东省人民政府办公厅关于印发广东省“互联网+”行动计划（2015～2020年）的通知》，广东省政府门户网站（<http://zwgk.gd.gov.cn/006939748/201509/t20150925.621549.html>）。