

● 贺伊琦 姚巧燕 著

网络信息化背景下我国 纳税服务发展研究

——税务机关社会责任的创新



南京大学出版社

● 贺伊琦 姚巧燕 著

网络信息化背景下我国 纳税服务发展研究

——税务机关社会责任的创新



南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

网络信息化背景下我国纳税服务发展研究:税务机关社会责任的创新/贺伊琦,姚巧燕著. —南京:南京大学出版社, 2014.9

ISBN 978-7-305-13282-7

I. ①网… II. ①贺…②姚… III. ①计算机网络—应用—税收管理—研究—中国 IV. ①F812.423-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 107681 号



出版发行 南京大学出版社
社 址 南京市汉口路22号 邮 编 210093
出 版 人 金鑫荣

书 名 网络信息化背景下我国纳税服务发展研究——税务机关社会责任的创新
著 者 贺伊琦 姚巧燕
责任编辑 梁 颖 王抗战 编辑热线 025-83592193
照 排 南京紫藤制版印务中心
印 刷 南通印刷总厂有限公司
开 本 718×960 1/16 印张 12.5 字数 220 千
版 次 2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-305-13282-7
定 价 38.00 元

网址: <http://www.njupco.com>

官方微博: <http://weibo.com/njupco>

官方微信号: njupress

销售咨询热线: (025)83594756

* 版权所有, 侵权必究

* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购
图书销售部门联系调换

本书为江苏高校优势学科建设工程资助项目(PAPD)、江苏高校现代服务业协同创新中心、江苏高校人文社会科学校外研究基地“江苏现代服务业研究院”、中国博士后基金研究项目(2012M521056)和南京大学博士后基金研究项目的阶段性研究成果。

书 名：网络信息化背景下我国纳税服务发展研究
——税务机关社会责任的创新

作 者：贺伊琦 姚巧燕

出版社：南京大学出版社

前 言

提供纳税服务是税务机关在征收税款过程中应履行的一种社会责任。现代国家的发展历程是向税收国家转变的过程,作为税收缴纳者的纳税人是国家财政收入的主要创造者和国家财力的有效支持者。尊重纳税人的合法权益实际上也是实现国家财力可持续性发展的保证,因此,为纳税人提供良好的纳税服务是一个国家和政府应尽的责任和义务,也是一个国家经济社会管理制度日趋完善的重要标志。

随着我国市场经济体制改革的不断深入与完善,以及西方新兴经济管理理论、思想的大量涌入,1993年我国正式提出了纳税服务理念。经过20年的发展,尤其是2008年国家税务总局纳税服务司成立后,我国的纳税服务工作已成为各级税务机关积极转变税收征收管理观念、加强税务征管队伍建设、提高税务管理人员综合素质的重要课题,并已取得了初步成效。但随着我国经济总量的连年增长,纳税人群体快速增长,纳税人的基本属性、组织结构、行为特征逐渐多元化、复杂化,对纳税服务的需求也呈现差异化、高级化趋势,服务期望值逐渐提高,以往税务机关所提供的受时间、空间限制的传统纳税服务手段已经不能从根本上满足纳税人日益增长的个性化需求,网络与信息化技术的引入已势在必行。利用网络与信息化技术的优势能够不断拓展纳税服务,提高纳税服务质量和效率,进而不断提高纳税人遵从度、有效降低无知性税收不遵从,保证纳税人的合法权益,构建我国税收和谐征纳关系,促进和谐社会建设。

我国税收管理的网络与信息化建设从简单地引入计算机到广泛深入地应用网络与信息技术,取得了长足进步,克服了传统纳税服务手段的种种弊端。与西方发达国家先进的纳税服务手段相比,我国税收信息化建设及纳税服务都还比较落后。当前理论界将网络与信息化和纳税服务两者结合起来的交叉研究相对匮乏,对纳税服务的定性研究多,定量研究少,理论研究多,与税收信息化的发展实际有机结合的实证研究少,在网络与信息化环境下纳税服务体系构建方面的研究更是存在诸多不

足。因此有必要联系中国实际,借鉴西方的经验,遵循理论与实际相结合的原则,以税收信息化建设的深入为契机,扩大纳税服务空间,构建一个适应网络与信息化发展的纳税服务体系,以提高纳税服务质量、构建和谐征纳关系。

本书总的研究思路是“分析现状——剖析问题——提出建议”,通过文献分析法和比较分析法,运用新公共服务理论、信息不对称理论、流程再造理论、社会交换论等理论的主要观点,研究纳税服务的理论基础,并结合信息化理论,按照“税前——税中——税后”的逻辑体系,从传统纳税服务模式、网络与信息化纳税服务模式两个方面,分纳税信息服务、纳税程序服务、纳税权益服务三个层次对我国纳税服务工作做了全方位、多维度的阐述,分析了网络与信息化纳税服务对传统纳税服务模式缺点的有效解决,及其本身所存在着的不足和需要改进之处,在此基础上提出了优化网络与信息化纳税服务模式的构想。

本书将信息不对称、流程再造、社会交换等理论引入到纳税服务的研究中,尝试从心理学、管理学、公共行政学等多维角度对网络与信息化背景下的纳税服务进行理论分析。在此基础上提出了具有针对性的制度体系设计,即多元的组织架构与业务流程,以及具有针对性的网络与信息化纳税服务质量监管体系。但受可获取资源的限制,由个人所做的纳税服务实证调查的效度和信度难以保障,本书仅采取了规范性分析的方法,希望未来能在实证研究方面做进一步的努力,以弥补本书的缺憾。

目 录

第一章 导论	1
1.1 选题背景与研究意义	1
1.1.1 选题背景	1
1.1.2 研究意义	5
1.2 文献综述	6
1.2.1 纳税服务的相关研究	6
1.2.2 税收信息化的相关研究	27
1.2.3 小结	30
1.3 研究框架与方法	31
1.3.1 研究框架	31
1.3.2 研究方法	33
1.4 本书可能的创新与不足	33
1.4.1 可能的创新	33
1.4.2 不足之处	34
第二章 网络与信息化纳税服务的一般分析	35
2.1 税收信息化的概念	35
2.1.1 网络信息化与税收信息化的定义	35
2.1.2 税收信息化的演变进程	40
2.2 纳税服务的概念	48
2.2.1 纳税服务的定义	48
2.2.2 我国纳税服务的演变进程	52
2.2.3 需要厘清的几个关系	54
2.3 网络与信息化纳税服务特点	60
2.3.1 增强纳税服务的主动性与互动性	61

2.3.2	提高纳税服务的科技含量,实现纳税服务手段的新突破	62
2.3.3	降低税收成本,充分体现便利、节省原则	63
第三章	网络与信息化纳税信息服务	66
3.1	纳税信息服务的定义及存在的目的	66
3.1.1	信息服务的定义	66
3.1.2	纳税信息服务的定义	67
3.1.3	纳税信息服务的内容	68
3.1.4	纳税信息服务存在的目的——解决纳税人的信息不对称	69
3.2	信息不对称理论	70
3.2.1	信息不对称的概念	70
3.2.2	信息不对称在税收信息传递过程中的表现	71
3.2.3	纳税信息不对称的负面影响及其治理策略	72
3.3	传统模式下的纳税信息服务	73
3.3.1	传统模式下的纳税信息服务工具	74
3.3.2	传统模式下的纳税信息服务缺陷	76
3.4	网络与信息化技术对传统纳税信息服务的修正与不足	78
3.4.1	网络与信息化纳税信息服务定义	78
3.4.2	网络与信息化纳税信息服务特征	78
3.4.3	网络与信息化纳税信息服务工具	79
3.4.4	网络与信息化纳税信息服务所取得的成绩与不足	82
第四章	网络与信息化纳税程序服务	85
4.1	纳税程序服务的内容及存在的目的	85
4.1.1	纳税程序服务的内容	85
4.1.2	纳税程序服务存在的目的——用流程再造降低税收成本	87
4.2	流程再造理论与实践	87
4.2.1	流程再造理论	87

4.2.2 我国税务机关纳税程序服务流程再造的实践	91
4.3 传统模式下纳税程序服务	92
4.3.1 传统模式下纳税程序服务的内容	92
4.3.2 传统模式下纳税程序服务的缺陷	93
4.3.3 传统模式下纳税程序服务存在问题的原因分析	94
4.4 网络与信息化技术对传统纳税程序服务的修正与不足	96
4.4.1 网络与信息化纳税程序服务的内容	96
4.4.2 网络与信息化纳税程序服务的成效	100
4.4.3 网络与信息化纳税程序服务的不足	102
4.4.4 网络与信息化纳税程序服务存在问题的原因分析	105
第五章 网络与信息化纳税权益服务	108
5.1 纳税权益服务的定义及存在的目的	109
5.1.1 纳税权益服务的定义	109
5.1.2 纳税权益服务存在的目的——实现社会交换	111
5.2 社会交换理论与实践	111
5.2.1 社会交换理论	111
5.2.2 我国纳税人的主要权利	114
5.3 传统模式下的纳税权益服务	119
5.3.1 传统模式下的纳税权益服务平台	119
5.3.2 传统模式下纳税权益服务平台的不足	121
5.3.3 传统纳税权益服务平台存在问题的原因分析	121
5.4 网络与信息化技术对传统纳税权益服务的修正与不足	122
5.4.1 网络与信息化纳税权益服务的方式	122
5.4.2 网络与信息化纳税权益服务的成效	125
5.4.3 网络与信息化纳税权益服务的不足	125
5.4.4 网络与信息化纳税权益服务存在问题的原因分析	128
第六章 网络与信息化纳税服务的国际经验借鉴	130
6.1 网络与信息化纳税信息服务的国际经验借鉴	130
6.1.1 税收宣传的国际经验借鉴	130
6.1.2 税收咨询的国际经验借鉴	135

6.1.3	网络与信息化纳税信息服务的国际经验总结	138
6.2	网络与信息化纳税程序服务的国际经验借鉴	139
6.2.1	现场纳税程序服务	139
6.2.2	电话纳税服务	140
6.2.3	网络纳税服务	141
6.2.4	其他形式的纳税程序服务	145
6.2.5	网络与信息化纳税程序服务的国际经验总结	146
6.3	网络与信息化纳税权益服务的国际经验借鉴	146
6.3.1	人才和技术是纳税权益服务的基础	146
6.3.2	纳税权益服务的基本渠道	148
6.3.3	网络与信息化纳税权益服务的国际经验总结	148
6.4	网络与信息化纳税服务质量监管体系的国际经验借鉴	149
6.4.1	纳税服务质量监管体系	149
6.4.2	网络与信息化纳税服务质量监管体系的国际经验 总结	151
第七章	优化我国网络与信息化纳税服务的构想	152
7.1	强化网络与信息化纳税服务人力资源的培训与开发	153
7.1.1	网络与信息化纳税服务人力资源培训与开发的 必要性	154
7.1.2	网络与信息化纳税服务人力资源的获取	155
7.1.3	构建网络与信息化纳税服务人力资源的培训机制	156
7.1.4	网络与信息化纳税服务人力资源的培训方法	157
7.2	优化网络与信息化纳税服务主体内容的对策	158
7.2.1	加强网络与信息化纳税信息服务平台建设	158
7.2.2	简化网络与信息化纳税程序服务流程	159
7.2.3	完善网络与信息化纳税人权益服务法律法规	167
7.3	构建网络与信息化纳税服务质量监管体系	169
7.3.1	构建网络与信息化纳税服务质量监管体系的原则	170
7.3.2	网络与信息化纳税服务质量监管体系的主要内容	172
	参考文献	181

第一章

导 论

1.1 选题背景与研究意义

1.1.1 选题背景

税收国家 (Tax State) 是现代国家改革与发展的方向。所谓税收国家, 即指一国之财政收入主要由税收组成的国家。税收作为国家公器, 是现代国家的庶政之母, 是国家和社会发展不可或缺的财力保证, 深刻影响着市场经济各个参与者的行为。在当代绝大多数国家, 税收收入占财政收入的比重已达到 80%; 在许多发达国家, 这一比重甚至超过了 90%。依据我国近年来所公布的统计数据来看, 我国的这一比例也已经达到了 90%。从经济形式上看, 税收是一国国民收入的消费权由纳税人移转至政府; 从法律形式上看, 税收是国家依据法律法规将人民之“私财”转换成强制性财政收入。因此, 税收的缴纳者——纳税人自然是国家财政收入的主要创造者, 同时也是政府经济社会活动所需财力的有效支持者和根源, 尊重纳税人的合法权益实际上也是为了实现国家财力的可持续性发展。税务机关是国家征收税收的行政机关, 也是税法的实际执行者。在我国传统的税收征管制度下, 税务机关将自己定位于“管理者”的身份, 强调税务机关的权力和纳税人的义务, 忽视了纳税人的权利和税务机关的责任。在现代契约国家和公共财政的框架下, 纳税人不仅仅是税款的缴纳者, 而是缴纳税款以“购买”公共服务的消费者; 税务机关不仅仅是税款的征收者, 也应该是公共服务的提供者之一。因此, 提供纳税服务可以看作是税务机关为了更好地征收税款而履行的一种社会责任。同时, 尊重纳税人并为纳税人提供良好的纳税服务

是一个国家和政府应尽的责任和义务，是一个国家经济社会管理制度日趋完善的重要标志。

现代意义上的纳税服务源自于二战末期的美国，当时美国政府寄希望于通过税收完成筹集超大规模军费的重任。为得到纳税人的理解和支持，美国税务行政当局开始在全国范围内实行了现代意义上的纳税服务。20世纪80年代，在世界范围内掀起了“政治民主化、税收法治化、服务规范化”的改革浪潮，纳税服务也逐渐成为了市场经济国家推行税务行政改革的主要内容。作为税收征管工作的前期准备环节和基本制度保障，纳税服务是衡量一个国家税收管理宏观水平的重要指标之一。纳税服务水平的高低对降低纳税人无知性税收不遵从水平、保障纳税人权益、减少税收成本、实现和谐税收征纳关系等均具有重大意义，当然也直接影响着现代税收征收管理新格局的构建。随着经济社会的快速发展，网络与信息化已成为主导人类社会发展的关键性技术手段，它通过运用迅猛发展的现代网络与信息技术对传统的工作方式进行有效的改造，依据信息快速、准确的传递和复制，提高人们的工作效率，减少了因为人为干扰所带来的信息衰减和失真问题。同时伴随着网络与信息利用程度和信息需求水平的提高，网络与信息化的发展和技术进化也会呈现出倍增态势。在全球网络与信息化的今天，经济社会各行各业的发展都离不开网络与信息技术的大力支持，网络与信息技术使经济的内容和经济活动的表现方式发生了根本性变化。作为国家重要职能部门，税务部门所有的业务流程及其事务管理当然也离不开网络与信息技术的支持。基于现代网络与信息技术的纳税服务也必然有强大的技术手段支撑，从而进一步实现税收服务的规范化和科学化。以纳税人为根本导向，借助现代网络技术和信息技术来推动纳税流程再造，提高纳税人办税效率，既降低了纳税人的纳税成本，也同时节约了税务机关的征税成本；既协助纳税人有效履行了纳税义务，也同时帮助纳税人享受了税收权益。税务机关通过提供优质的纳税服务，一方面降低了自身的行政管理成本，更为重要的是降低了纳税人的无知性税收不遵从，有效维护了纳税人的合法权益，从根本上实现了税收征纳双方的和谐共存目标和各自权益实现过程中的双赢局面。在纳税服务领域里与时俱进地大量引

人先进的网络与信息技术手段，可以说是税收行政管理工作过程中的一次革命，可以从根本上改变纳税服务工作的面貌。纳税人办税便捷和税务机关工作效率的显著提高是构建和谐税收征纳关系的关键举措，它的存在是人类社会科技文明进步的体现。

中国的税收征管长期以来坚持以组织收入为中心、以完成税收收入任务为目标，在具体的税收征收管理过程中从税务部门的角度考虑的多，从纳税人需求出发考虑的少。在此背景下，税务机关所提供的纳税服务，更多的是出于涵养税源、扩大税收收入等方面的考虑而对其提供的一些“保姆式”服务。在“一人进厂，各税统管”的传统税收征管模式下，对纳税人所需纳税服务的提供，尤其是纳税人咨询涉税问题，其解答的对与错、深与浅完全取决于税收专管员综合素质和专管员当时的心情。因此，这种近似于咨询的服务即便是有，服务的质量也是难以保证的，更不可能谈及纳税服务体系的构建问题。在市场经济并不完善的条件下，作为符合税收工作的历史发展要求基本逻辑的做法，税务部门必然会严格按照税收内置的强制性和无偿性要求来加强对纳税人的监管和处罚，它在一定程度上能从法律威慑力角度促进纳税人依法履行纳税职责。但这种做法更多的是以牺牲征纳双方的良性互动为代价的，可能会导致纳税人对税务机关正常的税务工作抱有一定的抵触以致对立的情绪，使纳税人处于一种依法但却被动履行义务、甚至是与税务机关进行博弈对抗的状态，税收成本和税收执法的阻力都较高。

随着我国经济体制改革的不断深入与市场经济体制的不断完善，以及西方新兴经济管理理论思想的大量涌入，现代公共财政理论逐渐成为我国财政理论与实践工作的指导思想。公共财政的本质在于其公共性，在建设公共财政体系的过程中，纳税人履行缴税义务的同时也必然有享受纳税服务的权利和权益。我国自1993年纳税服务理念提出以来，经过10多年的发展，尤其是2008年国家税务总局纳税服务司成立后，纳税服务工作已成为各级税务机关积极转变税收征收管理观念、加强税务征管队伍自身建设、提高税务管理人员综合素质的重要课题，并已取得了初步成效。将“始于纳税人需求，终于纳税人满

意”作为追求目标，已逐步成为税务机关构建和谐征纳关系的工作思路和要求，税收理论界和实务界亦对纳税服务理论与实践进行了一些颇有意义的摸索和探讨并取得一定成效。但随着我国经济总量的连年增长和扩张，纳税人群体快速增长，纳税人的基本属性、组织结构、行为特征逐渐多元化、复杂化，对纳税服务的需求也呈现差异化、高级化趋势，服务期望值逐渐提高，以往税务机关所提供的受时间、空间限制的传统纳税服务手段已经不能从根本上满足纳税人日益增长的个性化需求。利用网络与信息化技术的优势来不断拓展纳税服务，提高纳税服务质量和效率，进而不断提高纳税人遵从度、有效降低无知性税收不遵从，保证纳税人的合法权益，构建我国税收和谐征纳关系，促进和谐社会的建设已势在必行。

我国税收管理信息化建设目前已取得了长足进步，“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，强化管理”^①的新型税收征管模式已在全国税务系统得以确立，网络与信息化的组织管理更加完善。网络与信息化在我国税收管理工作中的具体运用可以体现为：成功实施增值税管理信息系统，防伪税控开票系统覆盖所有增值税一般纳税人，认证系统、交叉稽核系统、协查系统有效运行；纳税人信息资料“一户式”储存管理，方便查询分析，拓展信息应用；涉税网络与信息化基础设施体系建设快速发展，计算机网络、硬件设备、软件系统、灾备体系、安全体系等信息系统赖以运行的基础和保障得到整体提升。但是与西方发达国家和地区相比，我国税收网络与信息化建设及纳税服务的水平还比较落后，尤其是对税收信息化与纳税服务的交叉研究还十分匮乏，在网络与信息化环境下纳税服务体系的构建方面更是存在诸多不足。以税收信息化建设的深入为契机，扩大纳税服务空间，构建网络与信息化环境下的纳税服务体系以提高纳税服务质量、构建和谐征纳关系已成为我国税务部门的当务之急。

^① 蔡金荣，谭荣华，王敬峰. 税收信息化研究 [M]. 北京：中国税务出版社，2006，5—6.

1. 1. 2 研究意义

随着世界经济贸易交往的日趋频繁与合作的进一步加强,我国经济正逐步融入世界经济的大潮之中。在转变政府职能的大背景下,纳税服务已经成为我国政府改革税务机关行政行为的重要组成部分。作为构建和谐税收征纳关系的基础性工作,提供优质的纳税服务对于提高税收征管的质量和效率、降低纳税遵从成本、保护纳税人合法权益、增强纳税人积极主动的纳税意识具有十分重要的意义和作用。

曾在美国联邦税务局(IRS)任职多年的代尔·哈特女士说过,“成功地向纳税人提供服务是一项重大挑战”。税务机关提供纳税服务只有真正在做到税收信息服务及时到位、税收程序服务准确规范,税收救济渠道畅通无阻,现实的税收征纳关系才能真正融洽,纳税人对税务工作的认可度才能真正提高。现有传统模式下的纳税服务事实上已不能适应时代的需求,需要变革和创新,只有不断地提升管理部门内部的运作和管理能力,不断增强外部的服务和应对能力,才能从根本上为纳税人提供优质的纳税服务,当然,依据网络与信息化在当前社会发展过程中所扮演的角色来看,提升税务部门应对能力的有效途径就是网络与信息化。经过各个方面的共同努力,我国的税收信息化建设取得了一定的成绩,网络与信息化技术已经深入到了税务工作的方方面面,信息网络实现跨越式发展,纳税服务平台多样性成为我国现阶段纳税服务的重要特征,而网络化、多样化、个性化的纳税服务也成为我国纳税服务未来的发展方向。

本书立足于中国服务型政府建设和电子政务建设的实际,通过引入新公共服务理论、信息不对称理论、流程再造理论、社会交换理论等对于建设网络与信息化纳税服务体系具有重要指导意义的理论,并进行适当的梳理,深入研究网络与信息化纳税服务的内涵和外延,总结出网络与信息化手段运用于纳税服务方面的优势及不足,统一和规范了网络与信息化视角下的纳税服务的一些基本命题。

网络信息化背景下我国纳税服务发展研究

1.2 文献综述

1.2.1 纳税服务的相关研究

1 国内研究综述

(1) 纳税服务的概念、内涵

马国强(2005)在税收遵从性理论的基础上,以纳税人行为为出发点界定纳税服务,认为纳税服务是消除各种原生性税收不遵从,促使纳税人由税收不遵从转化为税收遵从的税收管理的措施之一。同时把纳税服务的内容概括为下面两个部分:一是税收宣传。就是通过税收教育和税法宣传,帮助纳税人树立正确的税收观念,明白应该纳什么税,纳多少税,怎样纳税,不纳税会产生什么后果。二是税收咨询。即通过直接接触、电话、网站等形式帮助纳税人随时了解税收信息,及时、准确回答纳税人提出的问题。^①

施攀(2007)认为,纳税服务的内涵应当涵盖下面几个部分的内容:第一,纳税服务应当是税务机关向纳税人提供的实实在在的可以描述的服务;第二,纳税服务应当是税务机关无偿向纳税人提供的;第三,纳税服务是税务机关在整个税收征管过程中都必须向纳税人提供的,而不是仅仅局限于纳税人上门纳税的环节;第四,纳税服务是税务机关的法定义务,税务机关不向纳税人提供服务在行政上即是一种“不作为”行为;第五,纳税服务是税务机关向所有的纳税人提供的服务,其对应方式不是点与点的关系,而应当是面与面的关系,是税务机关对全社会纳税人提供服务;第六,纳税服务最终的目的是让纳税人得到实惠,可以表现为直接的经济利益,如纳税成本的减少,也可以表现为纳税人在纳税方面的某些便利,如交通的便利、纳税时间的缩短等;第七,纳税服务作为税务机关的行政行为之一,与税务机关的其他行政行

^① 马国强.正确认识与开展税务服务[J],涉外税务,2005(3):5—8.

为，特别是税收执法行为是密不可分的。纳税服务的内容在包括：税前一为纳税人提供公告咨询、辅导服务，提高纳税人依法履行纳税义务的能力；税中——为纳税人创造条件，以使纳税人能够更方便快捷准确地履行纳税义务；税后——为纳税人监督投诉、争议仲裁、损害赔偿提供方便和快捷的渠道。^①

刘茵莹（2008）认为，纳税服务是在纳税人依法履行纳税义务和行使权利的过程中，按照税收法律、行政法规的规定，向纳税人提供的规范、全面、便捷、经济的各项服务措施以满足纳税人的合法、合理期望。在其研究中，该作者更倾向于狭义的纳税服务，即由税务机关根据税收法律、行政法规的规定，为确保纳税人依法纳税，指导、帮助和方便纳税人正确履行纳税义务，维护其合法权益而提供的服务。同时以全服务的观点，将纳税服务的内容界定为立法服务和执法服务两个方面：一是立法服务，它是指国家在制定税收法律、法规、政策时，为保障公民分享公共物品、服务的权利所采取的措施。如，法律法规制定前的论证会、听政会。主要目的是从法律制度上为纳税人提供良好的生存和发展环境。二是执法服务，是税务机关在纳税人履行纳税义务的过程中提供的直接、具体的服务，包括程序性服务、信息性服务和权益性服务。

① 程序性服务主要是指通过简化办税程序、改革办税方式、改进办税手段、改善办税环境、规范征纳行为等措施在纳税人履行纳税义务全过程中提供的各种服务活动，包括限时服务、一站式、一窗式服务等。主要目的是改善办税条件，降低税收遵从成本，提高税收征管效率。

② 信息性服务主要是指通过多种方式和途径直接向纳税人进行的税法宣传、税法公告、纳税辅导等活动，如印发宣传资料、政策发布会、税务网站和电话服务热线等。主要目的是提高纳税人纳税自觉性和税收遵从度。

③ 权益性服务主要是指税务机关为纳税人提供的奖惩性、认可性、救济性的服务，如纳税信用等级制度、税务行政复议等。主要目的是保护纳税人的合法权益，促进依法诚信纳税。^②

① 施攀. 论我国纳税服务存在的问题及其改善途径 [D]. 武汉: 华中师范大学, 2007: 3—4.

② 刘茵莹. 健全我国纳税服务体系的研究 [D]. 上海: 上海交通大学, 2008, 4—6.