

● 王力 编著 ●

# 税务心理学

● SHUIWUXINLIXUE ●



● 中国经济出版社 ●

# 税 务 心 理 学

王 力 编著

10303/20

中国经济出版社

**(京)新登字079号**

**内 容 提 要**

作者以辩证唯物主义和历史唯物主义为指导,从税务心理学原理、税务工作者心理、纳税人心理、税务运行心理等方面,对税务心理学基本体系提出了开拓性的构想,系统地分析了税务组织管理活动中纳税者的个体心理、团体心理、偷税逃税心理、税务犯罪心理、税管员心理、稽查人员心理、税务领导心理。并对征纳冲突平衡规律、税务谈判心理、税务宣传心理进行了探讨。本书具有观点鲜明——针对性强,内容丰富——实用性强,文笔流畅——可读性强的特点。不仅是各级税务工作者的必读之物,亦可作为大专院校税务专业的教学参考。对广大工商企业和个体工商户也具有重要的参考价值。

责任编辑:杨 岗

封面设计:白长江

**税务心理学**

主 力 编著

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街3号)

(邮政编码:100037)

各地新华书店经销

三工印刷厂印刷

787×1092毫米 1/32 9.5印张 210千字

1993年5月第1版

1993年5月第1次印刷

印数:01—2000

ISBN 7-5017-2016-9/F·1364

定价:8.00元

# 序

## ——重视对税务心理学的研究与应用

张謇生

我国的税收收入占整个财政收入的90%以上。“八五”期间，税务工作面临着艰巨而繁重的任务。税收在经济建设和改革开放中的作用，从来没有像今天这么重要。税收直接参与国民收入的分配和再分配，处在各种利益分配矛盾的焦点。由于税务工作的特殊作用，使税收工作引起全社会的关注，出现了以下三个新特点：

第一，税收覆盖面广、战线长、矛盾多。党的十一届三中全会后，乡镇企业异军突起，个体工商户迅速增加，向纳税机关纳税的纳税户、纳税人已达到3000多万。全国一年要组织3000亿元的收入，这3000亿元，来自于各个渠道，一笔一笔，一点一滴地收上来。我们的税务干部要同3000多万企业、个体工商户打交道，每一笔税款的征收，几乎都涉及到征纳双方的矛盾。

第二，偷漏税现象严重。进入90年代，随着经济体制改革的深入和市场经济的发展，各方面的经济利益矛盾无不反映到税收上来。从目前看，在成千上万的纳税人中，偷税、漏税、欠税的现象相当严重、相当普遍。在全国范围内有相当数量的个体户，以及不少的全民、集体单位都有偷、漏税行为，而且偷、漏、欠税手段越来越高，越来越

越隐蔽，越来越恶劣。更令人忧虑的是暴力抗税案件时有发生。有些地方从地方利益或小团体利益出发，越权减税免税。纳税活动中的“跑、冒、滴、漏”随处可见，国家每年花费大量人力、财力进行财税大检查，但偷税漏税现象仍是屡禁不止。

第三，税管人员的自身建设，对税收影响很大。全国有50多万税务干部，还有10万多协税员。他们当中有2/3活动在征管第一线，经常同各类纳税人接触，与钱物打交道，他们的清正廉洁状况如何，对税收任务的完成，起着举足轻重的作用。只有加强税务干部的自身建设，调动税务干部的积极性，才能发挥他们的聪明才智，减少税收活动中的碰撞摩擦，保证税收任务的胜利完成。

要妥善处理好征税活动中的各种矛盾，绝非轻而易举的事情。它不光要靠健全的税制、严肃的税法、完善征管，更重要的是要调动起成千上万的纳税户、纳税人义务纳税的积极性和征管人员的积极性。这就需要认真地研究税务心理学，探索税务活动中矛盾双方的心理状况及其活动规律，针对性地采取相应措施。

这里所说的税务心理有两层意思，一是纳税人的心理，包括国营大中型企业、集体企业、乡镇企业、个体工商企业以及私营、联营和外商投资企业。二是征管者心理，包括税务领导、专管人员和稽查人员。目前有两方面情况须引起我们重视：一是群众不了解税收政策，不理解税收活动，因而在征税过程中，导致许多不必要的摩擦发生；二是税收干部对社会各个阶层、各个行业、各种经济成份、各种经济人在纳税活动中的心理活动规律，还不甚了解，因而导致工作缺乏科学性和有效性。在这种情况下，

中国经济出版社推出了《税务心理学》一书，为我国税务理论和心理学研究领域填补了一项空白。近几年来，在总结我国税收实践经验的基础上，我国的税收理论研究有了新的突破，为指导税收工作，制定政策、法律、法规，推动税收改革，提供了理论依据。但是对税务组织与管理活动中，征纳双方心理活动规律的系统研究，则很少有人问津。象王力同志这样系统的研究，据我所知，还是不多见的。“万事开头难”，作者有志于攻克这一难关，并能取得这一成果，不论在学术上，还是在理论对实践的指导意义上，都是一次很有价值、很有意义的尝试，都是难能可贵的。这是一种开拓性的研究，是一件值得赞赏和庆贺的好事。

《税务心理学》是一部首次把心理学基本原理运用到税务领域的专著。作者以辩证唯物主义为指导，坚持理论和实践相结合的原则，对税务心理活动的实践进行了科学的总结和概括，探讨了税务活动中纳税人和征管人员心理活动规律，并对税务心理学体系作了开拓性的探索。综观全书，我认为，有以下几个特点：一是理论性较强。作者从我国税务管理的现实情况出发，阐述了税务心理学的一般原理，剖析了税务活动中的个体心理、团体心理、纳税人心理、偷税心理、税务领导心理等，提出了调动纳税人积极性的激励方法，为研究税务心理学提出了一个完整的框架和体系，具有较强的理论开拓性。二是科学性较强。要建立一门新学科，首先要确立其研究对象和内容，其次要确定结构和逻辑体系，作者在这两方面都下了功夫，该书逻辑严密，有明确的研究对象，论及的内容十分详尽、周全，并颇有创新。三是现实针对性强。本书不唯上、不唯书，也不随大流，而是紧贴税务征收实际，在各章的论

述中，针对我国税务管理人员的实际情况，既注意理论的科学性，又注意可读性、实用性和通俗性，做到了“有理、有据、实用”。值得推荐给广大税务工作者一读。我相信，这一研究成果，一定会引起广大税务工作者的兴趣，引起理论工作者的兴趣，引起各级税务领导的关心，对促进我国税务工作必将发挥积极的作用。

我国现有近50所省级税务学校，100多所地级税校，仅省级税校在校生就有3万人。税务心理知识应从学生时抓起，在税务基础教育中普及。建议大专院校的税务专业和中专税务学校，增设“税务心理学”这门课程。

税务心理学是一门新兴的跨学科的科学。它不仅涉及心理学知识，而且还要涉及税务专业知识和社会科学其它方面的有关知识。对税务心理学的研究，是一项复杂的工作。本书的出版问世，仅仅在这方面开了个好头，许多理论问题还需要不断地探索，许多好的实践经验需要不断地总结提高。本书对一些问题的表述不可能都很准确，一些不足之处和值得研究的问题，有待于心理学界、税务界及其它对此有兴趣的同志，作进一步的理论探索 and 实际工作总结，加以充实和提高。

我们热诚希望广大税务工作者都来学习、掌握和运用税务心理学，以便有效地提高各级税务干部的素质，改进工作作风，有效地进行反偷税、漏税斗争，深入开展税法宣传活动，让全社会和全体人民了解税收，支持税收，自觉履行纳税义务，形成一个“为国家富强纳税、为人民利益征税”的全民共识，出现一个“部门认真配合，群众自觉护税”的新局面。

# 目 录

|    |           |
|----|-----------|
| 序言 | 张潞生 ( 1 ) |
|----|-----------|

## 第一篇 概 论

|                   |        |
|-------------------|--------|
| 第一章 绪论            | ( 3 )  |
| 第一节 税务心理学的提出与建立   | ( 3 )  |
| 第二节 税务心理学的任务和内容   | ( 8 )  |
| 第三节 税务心理学的研究方法    | ( 10 ) |
| 第四节 研究税务心理学的意义    | ( 15 ) |
| 第二章 税务活动中的个体心理    | ( 19 ) |
| 第一节 个性            | ( 19 ) |
| 第二节 知觉            | ( 26 ) |
| 第三节 性格            | ( 33 ) |
| 第四节 价值观           | ( 36 ) |
| 第三章 税务活动中的团体心理    | ( 38 ) |
| 第一节 团体心理动势        | ( 38 ) |
| 第二节 税务征纳中的非正式团体心理 | ( 49 ) |
| 第三节 小团体欠税心理及对策    | ( 66 ) |
| 第四节 税务团体竞争与合作     | ( 72 ) |

## 第二篇 征 管 者

|              |        |
|--------------|--------|
| 第四章 税管员的心理品质 | ( 79 ) |
| 第一节 高度发达的智力  | ( 79 ) |
| 第二节 丰富的情感    | ( 85 ) |
| 第三节 坚强的意志    | ( 90 ) |
| 第四节 良好的性格    | ( 94 ) |



|     |                          |         |
|-----|--------------------------|---------|
| 第五节 | 税管员的心理品质修养·····          | ( 99 )  |
| 第五章 | 税管员心理障碍与克服·····          | ( 103 ) |
| 第一节 | 税管员人际关系的心理障碍·····        | (103)   |
| 第二节 | 税务专管员的征税心理障碍与克服·····     | (109)   |
| 第三节 | 税管人员健康心理的培养·····         | (112)   |
| 第四节 | 女税官心理误区及纠正·····          | (116)   |
| 第六章 | 税务稽查员检查员心理品质·····        | (123)   |
| 第一节 | 税务稽查员检查员必备的几种特殊心理品质····· | (123)   |
| 第二节 | 税务稽查人员的心理健康与职业变态·····    | (132)   |
| 第三节 | 税务稽查人员的心理挫折及对策·····      | (139)   |

### 第三篇 纳 税 者

|     |                       |       |
|-----|-----------------------|-------|
| 第七章 | 纳税者的态度与纳税行为·····      | (151) |
| 第一节 | 态度的一般概述·····          | (151) |
| 第二节 | 纳税态度与纳税行为·····        | (157) |
| 第三节 | 纳税人态度的转变·····         | (161) |
| 第八章 | 个体纳税户偷漏税心理障碍及消除·····  | (167) |
| 第一节 | 个体纳税户偷漏税的主要手段与原因····· | (167) |
| 第二节 | 不同类型个体纳税户偷税手段剖析·····  | (174) |
| 第三节 | 个体户纳税心理障碍及其影响·····    | (182) |
| 第四节 | 个体户纳税心理障碍消除及预防·····   | (186) |
| 第九章 | 法人偷漏税心理·····          | (190) |
| 第一节 | 法人偷税漏税心理动机的成因·····    | (190) |
| 第二节 | 法人偷漏税的心理特点·····       | (193) |
| 第三节 | 法人偷漏税的预测和预防·····      | (196) |

### 第四篇 运 行

|     |                      |       |
|-----|----------------------|-------|
| 第十章 | 税务征纳冲突平衡规律与心理沟通····· | (203) |
| 第一节 | 税务征纳中冲突的含义及原因·····   | (203) |
| 第二节 | 征纳冲突的平衡·····         | (205) |
| 第三节 | 征纳冲突沟通模式·····        | (210) |

|      |                       |       |
|------|-----------------------|-------|
| 第四节  | 征纳摩擦力的克制与应用·····      | (215) |
| 第十一章 | 税务违章纠正过程中的心理活动规律····· | (220) |
| 第一节  | 税务违章处理中的心理活动特点·····   | (220) |
| 第二节  | 税务违章处理的心理学依据·····     | (223) |
| 第三节  | 税务违章纠正中的谈话的心理机制·····  | (226) |
| 第十二章 | 税务经济犯罪心理·····         | (229) |
| 第一节  | 税务经济犯罪社会因素·····       | (229) |
| 第二节  | 税务犯罪动机心理分析·····       | (231) |
| 第三节  | 不同类型税务犯罪心理行为特征·····   | (237) |
| 第四节  | 抗税、骗税心理·····          | (244) |
| 第十三章 | 税务活动中的谈判心理·····       | (249) |
| 第一节  | 谈判者的一般心理·····         | (250) |
| 第二节  | 优秀税务谈判者必备的心理素质·····   | (252) |
| 第三节  | 税务谈判的心理准备·····        | (257) |
| 第四节  | 税务谈判中的心理沟通·····       | (260) |
| 第五节  | 纳税谈话中的谈话对象心理·····     | (265) |
| 第六节  | 怎样对待税务洽谈中的诡辩术·····    | (267) |
| 第七节  | 税务工作者谈判的谋略观·····      | (274) |
| 第十四章 | 税收宣传心理·····           | (278) |
| 第一节  | 税收宣传的作用与心理功能·····     | (278) |
| 第二节  | 税收宣传的特点、心理、原则和方法····· | (280) |
| 第三节  | 税收宣传的心理战略·····        | (286) |
| 第四节  | 税收宣传的心理策略·····        | (289) |

# 第一篇 概 论



# 第一章 绪 论

社会主义税收取之于民，用之于民，但是，税收工作目前在相当程度上还没有被广大纳税户及社会各界充分理解，以致出现了“要求减税免税多、偷漏税款多、暴力抗税多、钻空避税多、企业欠税多”的“五多”局面，而且税收涉及的领域广，遇到的矛盾多，税务工作正面临着层出不穷、错综复杂的新问题。税务工作者单凭热情、经验，很难保证高质量地完成税收任务。在这种新的形势下，运用心理学原理，对税务活动进行科学指导，是税务工作的客观需要。

税务工作人员如何根据纳税人的心理特点和心理规律，提高我国公民的纳税意识，调动纳税人的积极性、主动性，做好税收工作；税务领导怎样运用心理学知识，搞好各级税务干部的管理工作，调动税收专管员的工作积极性、创造性，发挥其聪明才智；税务领导者又如何依据心理学揭示的原理进行自我修养，提高领导水平，这是关系到我国税收工作质量与效率的重要问题，也是心理学与税务工作综合应用研究的一个新课题。税务心理学就是针对这一课题进行研究探讨的新的应用性学科。

## 第一节 税务心理学的提出与建立

所谓税务心理学，就是研究与税务活动有关人员的心

理现象及其规律的科学。它着重研究税务活动中征管人、纳税人的现实的和潜在的心理现象及其规律性，目的是为了研究掌握税务活动中人的心理规律，促进税收事业的发展。税务心理学作为心理学的一个部分或一个分支，是在心理科学发展和社会经济发展的基础上建立的。

心理学从哲学中分化出来，成为一门真正独立的科学始于18世纪60年代。此后，心理学家们从各个不同的角度、不同的领域，对不同的对象进行具体的心理现象研究。随着科学技术的发展，世界上心理学发展很快，从普遍心理学这个主干上衍生出许多分支，如比较心理学、民族心理学、生理心理学、社会心理学、教育心理学、艺术心理学、体育心理学、军事心理学、管理心理学、商业心理学等等。其中，税务心理学就是为了适应市场经济发展和国家财政收入的需要，把心理学的普遍原理引入到税收领域中，初步形成的一个部门心理学。

税务心理学这个名词以前没有人提过。党的十一届三中全会后，我们实行了对外开放、对内搞活的方针，大力发展社会主义市场经济，实行了多种经济成份，多种经营方式，多种流通渠道和多种分配方式。这种新的经营机制和分配办法，使税收工作处在各种利益分配矛盾的焦点。解决征纳工作中的各种矛盾和冲突，除了健全税制，严肃税法，完善征管外，许多税务领导开始运用心理学的原理，注意调动纳税户义务纳税的积极性和活跃在征管第一线上的税管员的积极性。探索税务心理活动规律的税务心理学便应时而生了。

## **一、税务心理是客观存在的**

税收是国家政权取得收入的一个重要手段，税收自国家产生就一直存在着。我国早在公元前21世纪的夏朝就产生了税，并有文字记载。在自给自足的经济条件下，国家为了维持其政权机构，一般采取实物税，以后随着社会经济的发展，交换的扩大，出现了作为一般等价物的货币，货币是财富的代表，货币税就成为税收的重要形式。

税收的客观存在决定着税务心理的客观存在性。人们的税收行为受着心理支配，是一种税收心理。在我国解放前税收心理比较单一，因为统治阶级强制征税，劳动人民被迫纳税，“皇粮国税”多如牛毛；不少百姓因此家破人亡。新中国成立后，国家虽还在征税，但税收的性质截然不同：取之于民，用之于民。国家的税务政策受到人民群众的普遍欢迎。党的十一届三中全会后，由于改革开放政策的实行，商品经济的发展，税务心理也逐渐复杂起来。

随着税收事业的发展，研究税务的人越来越多，人们已开始运用心理学理论探讨税务问题，推动了税务学与心理学相结合。因而，税务心理学是税务学和心理学互相交叉、渗透、分化和综合形成的边缘科学，它是应税务事业和社会经济的发展需要而建立的。税务心理学作为税务学的心理基础，它的实际内容早就存在，把它系统总结出来更加有利于加速税收事业的发展。

## **二、税务心理学具有自己独特的规律**

税务心理学有它自己独特的、区别于其它学科的研究对象和领域。但是，比如普遍心理学、社会学、管理学、

税务经济学、商业心理学、行为科学等学科也会有许多方面涉及税务心理学研究的某些方面，甚至有交叉和重叠的方面。应当指出的是，对涉及到税务心理学所研究的某些方面的有关学科，不能把这些相关的现象误认为是可以互相取代，而应看成是学科间有内在的、必然的科学联系，不能把学科间内在的、必然的、大量的科学联系作为税务心理学不能独立成科的理由。例如，税务心理学与商业心理学在许多方面具有科学联系，但它们之间存在着区别，不能混为一谈；商业活动主要是人们的一种买卖商品行为，而税收活动则是人们的一种征纳货币的行为，它们之间的内涵、外延都有所区别。

税收规律与税务心理学规律紧密联系。税收不仅和经济发展相关联，而且和政治、文化、社会、心理、伦理道德也有密切联系。它有自己的独特的经济规律和心理规律。例如，纳税的数量同企业（个体户）的利润收入一般成正比，税源受经济发展的制约和影响，纳税受社会传统心理影响等等。

### **三、税务心理学具有相对独立的知识体系**

税务专业是一个相对独立的经济专业。税务知识具有与自然科学、社会科学等广泛的知识相关性，包括许多方面内容。例如，税务网点及税收种类的设计、税收与税率、税收与宣传、税务机构的内部管理等等。这些方面都与有关人的心理有着密切联系，构成税务心理学的知识体系。



#### **四、建立税务心理学是社会经济和税收事业发展之需要**

十一届三中全会以来，我国税收事业发展很快。尤其实行“利改税”后，已逐渐形成了一个较完整的税制。随着经济体制改革的进一步深入，税收直接参与国民收入的分配和再分配，处在各种分配矛盾的焦点。“八五”期间，税务工作面临着艰巨而又繁重的任务。但是，税收工作在相当程度上还没有被广大纳税户（人）及社会各界充分理解，以致出现“要求减免税多、偷漏税款多、暴力抗税多、企业欠税多”的矛盾局面。由于税收涉及的领域之广，遇到的矛盾之多，税收工作正面临着层出不穷、错综复杂的新问题。改革开放以来，生产流通领域人数激增，税收工作任务重、矛盾多，队伍亦有50多万人，税务机构遍布全国城乡，要妥善处理好税收工作中的各种矛盾，达到矛盾的统一，又绝非轻而易举的事情。健全税制，严肃税法，完善征管工作是很重要的，也是极其必要的；更为重要的是要千方百计调动成千上万纳税户（人）的纳税积极性和征管人员的工作积极性，加快税收事业发展，为社会主义经济建设筹集更多的资金。从上述观点来看，税收工作在国民经济中占有极其重要的地位，因此，建立税务心理学是社会主义经济建设和税收事业发展的需要。

#### **五、税务心理学是心理科学发展之需要**

心理学的产生不是偶然的，而是社会发展的必然产物。近几十年来，随着科学技术的发展，世界上心理学发展很快，在普通心理学这个主干衍生出许多分支，它们对