

纳税服务体系现代化研究

李建英 钮佳佳 周欢欢

(广东外语外贸大学经济贸易学院,广东 广州 510006)

〔摘 要〕 围绕纳税服务现代化若干问题的研究,对纳税服务范畴和税收现代化的含义进行了界定,阐述了纳税服务的理论依据和现阶段我国政府纳税服务的发展现状及其存在的问题,分析了一些先进国家的纳税服务工作实践及对我国的借鉴意义,系统地提出了完善我国政府纳税服务体系现代化的基本思路。

〔关键词〕 纳税服务;税收现代化;纳税服务体系

〔DOI 编码〕 10.13962/j.cnki.37-1486/f.2015.03.015

〔中图分类号〕F812.42 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-3410(2015)03-0118-07

一、引言

纳税服务是联系税收征纳双方的桥梁和纽带,随着政府职能向服务型政府的转变,国家对纳税服务越来越重视。对于税务机关而言,做好纳税服务,可以普遍赢得纳税人的理解、支持和配合,有利于降低税收征收成本;对纳税人而言,通过纳税服务,可以更及时、准确地了解和掌握国家的相关税收政策,正确履行纳税义务,维护自身的合法权益。

在成本刚性约束的条件下,纳税人的纳税服务需求与税务机关的服务供给存在一定的差异。纳税服务要兼顾成本、效益,应当找到一种高效的纳税服务组合来满足纳税人的服务需求与税务机关纳税服务供给之间的平衡。完善纳税服务体系应当结合税务现代化建设的宏观背景进行整体思考、全面探索。

二、理论分析

(一)纳税服务与税务现代化的相关概念

一般认为,纳税服务是指“税务机关在税收征收管理过程中向所有纳税人提供的旨在方便纳税人履行纳税义务和享受纳税权利的服务活动的总称”。2005 年国家税务总局出台的《纳税服务工作规范(试行)》中明确规定,“纳税服务是指税务机关

依据税收法律、行政法规的有关规定,在税收征收、管理、检查 and 实施税收法律救济过程中,向纳税人提供的有关服务事项和措施”。^[1]

纳税服务体系通常可分为广义和狭义两种。广义的纳税服务体系是指由政府、税务机关和社会中介机构以及民间非营利组织等一切保护纳税人权利的组织形成的纳税服务系统;狭义的纳税服务体系仅指由税务机关按照规范统一的制度,依托现代管理和科技手段向纳税人提供优质高效、便捷服务的单一系统。本文对纳税服务体系的研究是基于广义的纳税服务体系。

税务现代化是指“税务活动中利用现代化的管理理念和科技技术,主要为应用信息技术手段进行管理和服务的一项系统工程”。国家税务总局局长王军于 2014 年初到北京市国税局、地税局调研时指出:“税收现代化应该是六大体系的统一,即完备规范的税法体系、成熟定型的税制体系、优质便捷的服务体系、科学严密的征管体系、稳固强大的信息体系、高效清廉的组织体系的统一体。”

(二)纳税服务的理论依据

1. 新公共管理理论

〔作者简介〕李建英(1963-),河北任丘人,广东外语外贸大学经济贸易学院教授,经济学博士。主要研究方向:财税理论与政策、公司理财。

新公共管理理论缘于上世纪 70 年代国家干预主义经济政策造成的“滞胀”困境以及西方工业社会向信息社会过渡期间传统官僚制度模式弊端丛生的深刻反思。汤贡亮在《税收理论与政策》中提到,“新公共管理理论促使传统的公共行政模式向以市场与服务为导向的政府新公共管理模式转变。对税收的管理理念和运作方式也带来了四个方面的变化:第一,税收管理从规制导向向服务导向转变。第二,税收客体从监管对象向商业客户转变。第三,内部管理从行政管理向企业化经营转变。第四,纳税服务从行政服务向社会化服务转变”。^①

2. 税收遵从理论

汤贡亮同时提出,“税收遵从是指纳税人依照税法规定履行纳税义务的程度和水平,在一定意义上,它反映出纳税人依法诚信纳税的道德水平和法制意识,因而也是衡量一个国家税收征纳关系是否和谐的主要指标。税收遵从一方面反映了纳税人在税收法律框架内的自律水平,另一方面也反映了纳税人在税收法律框架内的他律程度”。^②

税收遵从理论重点研究的是纳税人的纳税行为和纳税决策,这不仅在一定程度上体现了政府对纳税人权利的尊重、保护以及对纳税人个体利益的重视,同时还能帮助政府较好地把握纳税人的税收不遵从行为,从而更好的探索纳税服务水平对税收不遵从行为的影响。税收遵从理论认为,在税收征管过程中产生的税收遵从成本对纳税人实际纳税有严重的影响作用,而提供优质高效的纳税服务是降低税收遵从成本的有效方式。

3. 税收契约论

契约是指在自愿平等的基础上规定双方或多方权利、义务的合同或协议。在经济学的范畴中,契约是指为提高各自的经济效率,改善各自的福利水平而对未来一段时间内双方交易的约定。税收契约关系的实质在于纳税人为了促进自身福利的提高,自愿将自己的财富按照契约的规定让渡给国家,而国家又委托政府来提供个人无法提供却又是个人创造私有财富不可或缺的公共产品和公共服务。税收契约体现的是国家与纳税人之间的一种法律平等关系,是一种权利与义务相对应的关系,是一种服务与被服务的关系。政府行为应该按照契约始终以纳税

人的利益为出发点和落脚点,提供公共服务、收取税金。因此依法纳税不仅是纳税人的义务同时也是纳税人的权利,依法征税既是税务机关的权利同时也是一种义务。在税收契约关系中,征纳双方以客观利益为基础,以法律为原则。国家通过税务机关对纳税人征收税款的同时,也应对纳税人履行纳税义务进行相应的管理和服务。税务部门应该从一个单纯的管理者角色转变为管理者和服务者双重角色,并且更注重纳税服务质量和水平。

三、我国纳税服务发展现状及存在的问题

我国的纳税服务工作从 1994 年财税体制改革开始,经历了初期、发展和完善三个阶段的发展取得了显著的成绩,较大地降低了纳税人的税收遵从成本,便捷了纳税人纳税,优化了纳税双方之间的和谐关系,有力地推动税收征管质量和效率的提高。但是我国现行的纳税服务工作离纳税人的现实要求仍存在一些不足:

(一) 纳税服务理念缺失与纳税意识的滞后

税收传统理念使得税务部门仅仅作为国家组织财政收入的监管部门。在税收征管过程中,税务部门会习惯性地对纳税人假定为偷逃税嫌疑对象。目前,尽管纳税服务作为法定义务规范下来,但在现实工作中,纳税服务只得到税务部门及工作人员浅层次的理解,并未在税收工作中得到充分的践行。时至今日税务人员仍没有从“管理者”向“服务者”角色转变过来,仍没有从纳税人权益的角度出发,为纳税人提供全方面的纳税服务;税务部门工作人员没有认识到纳税服务工作在提高纳税遵从度以及实现征纳关系的和谐发挥的重要作用,更没有意识到纳税服务是一种法定义务,没有将纳税服务贯彻于整个税收征管的全过程。^[2]

(二) 纳税服务法律体系不健全

随着税收在现代社会生活中地位的提升以及依法治税理念的普及和深入,人们对税法建设的要求也越来越高。1992 年全国人大常委会通过了并公布了《中华人民共和国税收征收管理法》,以法律的形式确立了税收征纳双方在税收征管过程中各自享有的权利和义务。随后经过两次较大的修改,才使得我国关于征纳双方权利义务的规定比较完整,但是新《征管法》并没有对纳税服务规程和办法进行

详细的阐述。

现有的相关法律、法规只是对纳税服务的内容、办税服务厅和“12366”热线的服务事项等分别做了规定,至于具体做什么和怎么做都没有做详细的设定。并且现有的相关法律针对税务救济、行政协助和税务中介机构的规范都涉及的很少,这使得税务中介机构在社会纳税服务中的参与缺乏法律依据和规范。总之,纳税服务体系在总体上缺乏一套自上而下的纳税服务规范,并且其保障机制也没有形成。

(三) 纳税服务资源不足

纳税服务资源不足,主要表现在以下三个方面:

第一,税务机关纳税服务的提供仅停留在待客前端。现行情况是为纳税人提供的纳税服务仅仅是办税服务厅、税务所等这些窗口单位,税务机关其他部门并没有积极主动的做好纳税服务工作,将其当成本职工作来完成。

第二,纳税服务工作人员的业务技能具有局限性。由于税务机关征管工作流程和科室职能范围的因素,多数纳税服务工作人员解答疑难问题的水平有限,造成纳税服务工作低效率,或者无效率。

第三,社会服务机构不发达,纳税服务社会化还处于初级阶段。税务代理机构不规范,业务水平参差不齐。存在税务代理机构连基本的涉税业务都无法独立完成或者多次办理业务,不仅满足不了纳税人的合理需求,也大大降低了税务机关的工作效率。

(四) 纳税服务信息化水平低

据调查了解,大多数纳税人仍选择直接到税务部门现场咨询涉税问题。经过近年来税务机关的努力,我国信息化的硬件设施虽有很大的改善,但是与之相关的信息化工作仍存在如下问题:

第一,信息管理部门及提供纳税服务的工作人员技术水平亟待提高。税务机关信息技术专业人才少、技术力量薄弱,无法对其他部门的税务人员提供有效的技术支持。

第二,税务部门的网络办税平台不健全。信息利用率低、资源整合不充分,网络办理涉税业务与内部管理各环节的系统仍未能有效衔接,未能实现征收、管理、办理业务的网络互联。

第三,税务部门没有形成与其他涉税单位的信息共享,致使银行、工商、海关等部门仍然处于税务

机关的网络外环,无法与之形成一个完整的税收监控体系和系统。

(五) 缺乏纳税人需求管理运行机制

随着社会、经济的发展,纳税人的需求发生了很大的变化,纳税人对纳税服务的需求在数量、规模及需求层次上都不断提高,这对税务部门提供纳税服务的质量提出了更高且无法回避的现实要求。而我国各相关部门并未形成专门针对纳税人需求管理的运行机制,无法实现对纳税人需求进行及时的归集、分析及响应。从而使纳税人的需求很难反馈到税务机关,税务机关不能有效地获取纳税人的真实要求和困难,导致纳税服务工作存在“浅层次、形式化、效果差”的问题。^[3]

(六) 缺乏绩效评估及服务监督机制

目前,我国积极努力在纳税服务各个方面进行了有益的探索,但是最终的结果如何,众说纷纭。究其原因就是没有一套完备的考评监督系统对纳税服务的过程及结果进行科学的量化考核评价。不论是从针对纳税人的需求满意度,还是从税收遵从上来说,我们都没有确切的数据来说明结果。现有的运行机制对税务机关的监督仅体现在廉政问题,对于纳税服务的过程及结果仍没有一套完备的量化考核标准。

四、国际纳税服务经验及启示

(一) 树立以纳税人为中心的纳税服务理念

许多西方国家的纳税服务理念都是以纳税人为中心。美国为最早兴起纳税服务的国家,它将“为纳税人提供最高质量的服务”视为“使命宣言”;加拿大税务局把“为加拿大的经济和社会发展提供优质服务”确定为自己的使命;澳大利亚税务局通过“以人为本”的纳税服务理念来实现“让纳税人遵从更容易”;巴西税务局将“为全社会提供最优的税收服务”作为其根本。^③

(二) 立法保障纳税人的合法权益

西方国家通过法律的形式赋予纳税人与义务相等的权利,这体现了西方国家对保障纳税人权利的重视。欧美等国出台税收法律法规或税收政策,只要涉及纳税人的利益,一定要经过长期的酝酿与不断的论证。

“2008年,OECD国家30个成员国和13个非成

员国中,有 41 个国家以纳税人权利法案或纳税人宪章等形式正式明确了纳税人的权利,这些法案涉及公正对待权、税款确定权、隐私权和保密权、申请减免退税权、降低纳税成本权、委托税务代理权等各个方面”。^④

(三)在全面整合纳税服务资源的基础上提供高质量的纳税服务

1. 设立服务机构

西方国家税务部门大都按纳税人类型设立了专门的纳税服务业务机构,用以整合纳税服务资源、统筹安排纳税服务工作,从而切实有效地保护纳税人的权利。

例如“美国的纳税人权益维护办公室,加拿大的纳税服务局,英国、荷兰的纳税咨询服务在线,新西兰的纳税服务部,澳大利亚的纳税人沟通联络局,南非的纳税人服务管理办公室,韩国的纳税人权益维护处,日本的国家税务咨询委员会,泰国的纳税服务呼叫中心,新加坡的纳税服务处等。”^⑤

2. 纳税服务社会化

目前多数发达国家形成了以政府、中介和社会组织为主体的纳税服务社会化体系。在西方国家,税制复杂多变,使得申报纳税对于普通公民来说是一件较耗费精力的事情,多数纳税人会选择通过中介机构办理各种纳税事宜。

美国拥有庞大的税务顾问队伍,如税务代理执业者、商业性申报机构以及无偿提供纳税服务的所得税志愿者组织、尊老纳税服务志愿者组织以及低收入纳税人服务中心等形式多样的全国性纳税服务机构;^[4]日本民间成立了“纳税储蓄组合”,该组合保证了税款的及时、足额入库,还积极配合进行纳税宣传;澳大利亚税务部门为保证税务代理机构的健康发展,专为税务代理机构制定职业发展策略。

3. 提供形式多样的纳税服务

建设纳税服务平台是为税务机关与纳税人之间提供交流互动的场所,通常服务平台是指服务场地、服务热线、服务网站以及其他传递涉税信息的载体和途径。

建设多种纳税服务平台,丰富纳税服务方式被多数西方国家采取。例如美国向纳税人提供了多元化的纳税服务渠道,包括现场服务、免费电话、网络

服务、通信等多种方式;澳大利亚用多种语言发行税收出版物和资料,通过“SBS 节目”、邮寄、发邮件以及建立税法宣传站为纳税人提供免费的税收宣传,并在全国共设立了 12 个税收客服中心,主要是通过电话热线服务,为纳税人释疑解惑。^[5]

(四)运用信息技术

随着信息技术的突飞猛进,互联网技术在纳税服务中得到广泛应用。西方国家的税务部门都应用互联网技术建设税收信息咨询中心,应用信息化推动纳税服务工作,在全国范围内构成自上而下统一的计算机信息咨询系统。

如美国联邦税务局设计了“纳税服务分析系统”,采用定性定量的方法对纳税人咨询的问题进行归类分析,同时还建立了多种现代化信息系统方便纳税人进行税款的申报与缴纳;新加坡税务局应用数据信息高度共享的信息系统,将国内税收综合系统、电子申报系统、机构服务系统和办公自动化系统紧密的联系起来,在税务信息传递中发挥强大的作用。^[6]

(五)建立需求分析机制

西方国家根据纳税人在纳税遵从度和纳税服务需求的差异,将纳税人进行分类,从而提供差异化、个性化的纳税服务。

例如美国应用“纳税分析系统”针对纳税人的发展趋势、纳税人群体的细分、纳税申报特征的细分、纳税人服务期望和服务障碍等都进行了系列的调查和研究,基本掌握了纳税人对纳税服务的偏好和需求,在这样基础上提供纳税服务更具针对性和个性化。

(六)开展纳税服务绩效评估及服务监督

纳税服务绩效评估是对纳税服务工作效果的检验,通过量化纳税服务的指标,对纳税服务实行全面的绩效管理;同时能够发现纳税服务中存在的问题并提出解决方案,这样才能保证纳税服务的高质量。西方国家的纳税服务绩效评估经长期发展,逐步形成了制度化、科学化、合理化和多元化发展。

美国运用 12 个长期绩效评估指标,坚持采用综合性方法制定相应年度的纳税服务绩效评估指标;加拿大税务局以纳税人满意度作为纳税服务质量的重要考核指标,建立了包括“客户服务时限、网络服

务工作标准、网络信息安全标准和纳税人评议制度”等一系列工作的评价机制;日本国税厅为保证纳税服务业绩评估的实效,每年都会一起公布发表纳税人满意度调查报告和绩效评估报告;英国的绩效考核指标涉及服务的程序、方法、步骤、时限、评估和监督等各个方面,形成一套完整的服务考核体系;澳大利亚税务部门制定的办事承诺制度,每两年会向纳税人进行一次关于纳税服务满意度的民意测验,其考核结果会直接影响税务工作人员的任职。^[7]

五、完善我国纳税服务体系现代化的基本思路

从本文角度出发,纳税服务体系的建设应当从两个维度来进行,一是空间维度,即纳税服务体系的建设应当包含政府机关、税务中介结构和社会服务组织在内的纳税服务组织整体架构;二是时间维度,即构建纳税服务体系应贯穿于税收征收、管理的全过程,即税收征收前包括“税收立法、税收宣传以及纳税服务需求分析”;税收征收过程包括“纳税服务资源的整合运用和纳税服务平台的建设”以及税收征收后的“纳税服务的评估与监督”。无论从哪个维度来讲,缺失任何一个环节都不能称之为纳税服务体系,所以纳税服务体系的上述所有环节相互依存、相互渗透、缺一不可。

科学性、时代性、先进性、实效性是纳税服务体系现代化的鲜明特征。应用信息技术是纳税服务体系现代化建设的保证——纳税服务应实现信息化。信息技术不仅要在纳税服务体系各环节的建设中得到应用,更应该贯穿于纳税服务的整个过程。

(一)树立“以纳税人为中心”的服务理念

牢固树立和强化“以纳税人为中心”的服务理念是贯彻落实科学发展观的必然要求。在实际税务工作中,要抛弃“完成税收任务”的传统观念,深入贯彻“以纳税人为中心”的现代服务理念,引导税务部门内部管理从行政管理转向企业化管理,税收管理逐渐转向服务性质,将纳税人视为顾客对待。税务机关应坚持纳税服务是以提高税收遵从度和税收征收率为目的,加强对“纳税服务”的深层次了解,在政府特定资源的基础上,努力降低税收成本,为纳税人提供优质高效的纳税服务,从而提高税收遵从度。

(二)完善纳税服务法律体系的现代化

完善的税收法律制度是开展纳税服务工作的首要前提,建设现代完备规范的税法体系更是当务之急。依据我国现状,应着手研究纳税人权利保护法律体系,在法律条文中明确规范纳税服务的范围、基本要求和基本方式,明确征纳双方各自享有的权利和负有的职责,从而实现纳税服务中双方的权利、义务法定、程序法定和作为法定。

在加快税收法制化建设中,我们不应忽视纳税人的话语权。中共十八届四中全会《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》提出:“健全立法机关主导、社会各方有序参与立法的途径和方式。探索委托第三方起草法律法规草案。”所以,在完善纳税服务相关法律时,应加大以纳税人为主的社会公众的参与层面和参与力度,加强对税收立法的有效监督,从源头上实现为纳税人权益提供保障。

(三)充分利用各种服务资源、积极推进现代化纳税服务平台的建设

纳税人需求具有多样性和层次性的特点,这决定了满足纳税人的纳税服务需求必须采取分类满足、区别对待。税务机关应整合流程、推进“四位一体”纳税服务平台的建设,即以办税服务厅为基础平台,以12366纳税服务热线为主的公开平台,以网上办税为主的信息平台,以社会服务为主的特色平台。这四个平台不可分割、互为补充、相辅相成。

1. 建立以办税服务厅为主的基础平台

办税服务厅提供的是最直接的面对面服务。办税服务厅应按业务功能分区域提供服务,前台受理办税,内部流转业务,后台监控质量,逐步实现“一站式”的纳税服务。即办税服务窗口提供综合类服务,做到让纳税人在任何一个窗口可以办理报税、认证、购买发票等多项业务。

2. 完善12366纳税服务热线为主的公开平台

整合和提升现有的“12366”纳税服务热线系统,形成全国统一规范的电话咨询模式,以确保为纳税人提供最新、最权威的各类涉税信息;除运用12366纳税服务热线以外,基层税务局还可以发挥创新精神,采用其他便于纳税人的宣传和解答方式。

3. 搭建网上办税为主的信息平台

税务机关应尽可能为纳税人建立一个和实际办税厅功能相同,登录网上办税厅就可以办理纳税申报、发票认证、购买发票、涉税审批、传递资料等业务,还能提供税收政策法规、纳税指南、服务承诺、投诉举报等功能于一体的在线服务网络平台。在加强软件开发时需注意内外部软件的整合和系统的维护,以确保系统的运转顺畅。

4. 建立以社会服务为主的特色平台

社会服务主要以税务中介服务为中心开展,所以规范税务中介服务是发挥社会服务的重点。

首先,应当通过逐步完善执业资质管理制度,保证涉税中介服务人员的素质;其次,通过优化社会化纳税服务环境为税务代理机构拓展执业范围和服务空间积极创造条件;更重要的是要实行严格的涉税从业人员登记与执业备案审查制度,加强对税务中介行业的行政监管。

除了税务中介,还应发展壮大纳税服务志愿者的队伍。由税务部门联合税务中介联合建立税收志愿者服务队伍,鼓励财经专业人士或相关专业在校大学生积极参与纳税服务项目,促进纳税服务志愿者的多元化发展。

(四)借力信息化发展不断提高纳税服务的现代化水平

信息化建设进程是一个不断改进和完善现有税收业务的过程,打造好税收信息化系统建设是税收信息化发展的前提及必要基础。信息化建设过程中,要兼顾效率与实用原则,前瞻性地积极开展信息化建设工作,实现信息化纳税服务工作从“被动响应”到“主动应对”跨越式的发展。在信息化建设规划方面,应当做好税收信息化建设顶层设计,改变各地各自为政的局面。

此外,在信息化应用过程中,要进一步建立、健全税务机关与其他涉税机构的信息共享制度,加强彼此之间的横向信息交流,促进横向资源共享,并充分运用信息交互系统或摆渡机制,实现信息资源共享和信息社会共建。

(五)运用信息化手段建立纳税人需求管理机制

建立纳税人需求管理机制,对纳税人的需求进

行调查研究。在调查过程中,需注重调查的主题、深度及广度,要针对纳税人的纳税服务需求,尤其要针对纳税人被服务方式的偏好、纳税人向税务局进行纳税咨询方式的偏好以及纳税服务资源的分配进行调查。通过对纳税人服务需求的归集、分析,通过纳税服务需求分析系统形成分析报告,将纳税人细分为不同的群体,进而针对不同群体提供相应有针对性的纳税服务。

(六)建立现代化纳税服务监督评价机制

为保障纳税服务工作能够优质高效、深入持续地开展,必须建立社会各界共同参与的监督评价机制,并保证公平、公正、公开。科学的监督评估,能够真实反映税务部门的纳税服务质量和效果,从而帮助税务部门及时的改进和提高。

科学、可行的考核指标需要采用定性和定量相结合的方法。应对纳税服务涉及的各个事项进行考核,细化考核指标,分别从质量和数量上做出明确的标准要求,建立一套科学、规范、可操作、可量化的、动态化的纳税服务考评指标体系。

同时,社会监督为促进纳税服务水平的提高注入外部力量,不应忽视。税务部门可以通过多种方式采集社会监督信息,如设举报投诉信箱、公布公共监督邮箱以及热线电话,并定期对纳税人进行回访,征询记录纳税人对纳税服务的意见和建议。在整理采集信息的基础上,提出解决或改进的方案。同时,注重对税务工作人员的激励与惩罚,这样才能提高税务工作人员在纳税服务工作中的参与度和责任感。^[8]

【注】

①②汤贡亮. 税收理论与政策[M]. 北京:经济科学出版社,2012:406-407.

③李君. 国际纳税服务体系的经验与借鉴[J]. 商业经济,2011,(01).

④刘群. 优化纳税服务的国际借鉴研究[J]. 天津经济,2013,(11).

⑤杨华. 纳税服务:从理念的转变到质量的提升——基于国际经验的借鉴[J]. 山西财政税务专科学校学报,2011,(04).

参考文献:

[1]张秀莲. 基于税收信息化条件下我国纳税服务体系

的构建[J]. 税务研究,2009,(08):79-82.

[2]张茜. 以税务现代化为导向的政府纳税服务研究[D]. 长沙:湖南大学,2011.

[3]刘梦珣. 我国纳税服务需求管理运行机制的研究[D]. 长春:吉林大学,2014.

[4]郭宇. 借鉴美国经验优化我国纳税服务[J]. 国际税收,2014,(04):49-52.

[5]叶美萍,叶金育,徐双泉. 美国纳税服务的经验与启示[J]. 税收经济研究,2012,(01):32-37.

[6]“中国税务学会纳税服务”课题组. 借鉴国际经验积极构建现代纳税服务体系[J]. 税务研究,2010,(07):3-8.

[7]李君. 国际纳税服务体系的经验与借鉴[J]. 商业经济,2011,(01):6-7.

[8]赖国萍. 完善我国纳税服务体系的政策建议[D]. 厦门:厦门大学,2009.

(责任编辑:杨 磊)

A Research on the Modernization of Taxation Service System

LI Jianying, NIU Jiajia, ZHOU Huanhuan

(School of Economics and Trade, Guangdong University of Foreign Studies, Guangzhou 510006, China)

Abstract: This paper mainly researches several issues over the modernization of tax service. It defines the scope of taxation service and the implication of tax modernization. It elaborates theoretical foundation of taxation service and expounds the current situation of China's government taxation service. Pointing out the problems that exist in the taxation service, it analyzes the practice of taxation service in some advanced countries and their implications for China. It systematically puts forward the basic ideas for the improvement of the modernization of China's government taxation service system.

Key Words: taxation service; tax modernization; taxation service system

