

分类号 \_\_\_\_\_  
U D C \_\_\_\_\_密级 \_\_\_\_\_  
编号 10741

兰州财经大学

LANZHOU UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS

## 硕士学位论文

论文题目 大数据背景下智慧税务建设路径优化研究——以L市税务局为例研究生姓名: 石泽亮指导教师姓名、职称: 王彦平 副教授学科、专业名称: 应用经济学 税务研究方向: 财税理论与制度政策提交日期: 2024年5月10日

## 独创性声明

本人声明所呈交的论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示了谢意。

学位论文作者签名： 石泽亮 签字日期： 2024.6.2

导师签名： 王彦平 签字日期： 2024.6.2

导师(校外)签名： 付炜 签字日期： 2024.6.2

## 关于论文使用授权的说明

本人完全了解学校关于保留、使用学位论文的各项规定， 同意 选择“同意” / “不同意” ) 以下事项：

1. 学校有权保留本论文的复印件和磁盘，允许论文被查阅和借阅，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编学位论文；

2. 学校有权将本人的学位论文提交至清华大学“中国学术期刊（光盘版）电子杂志社”用于出版和编入CNKI《中国知识资源总库》或其他同类数据库，传播本学位论文的全部或部分内容。

学位论文作者签名： 石泽亮 签字日期： 2024.6.2

导师签名： 王彦平 签字日期： 2024.6.2

导师(校外)签名： 付炜 签字日期： 2024.6.2

# **Research on Optimizing the Path of Smart Taxation Construction under the Background of Big Data -- Taking L City Taxation Bureau as an Example**

**Candidate : Shi Zeliang**

**Supervisor: Wang Yanping**

## 摘要

进入大数据时代，区块链和云计算等技术发展迅猛，全球数据量呈现井喷式地增长，并正在深刻改变着人们的工作、生活甚至是思维方式。从宏观视角审视，中国经济社会结构正处于深刻的转型之中，数字经济正在成为经济发展的新动力，税务管理需要适应数字经济的发展趋势，借助大数据技术提高税收管理的智能化水平；微观层面，税务数据采集复杂性显现，处理难度提升，需更精细化的数据管理与应用，且随着社会经济的发展和人们生活水平的提高，纳税人对税收的个性化服务需求在不断变化，建设智慧税务以提高税收服务的质量势在必行。虽然我国已通过《十四五规划及2035年远景目标纲要》等多项政策，强调了税收征管深化改革，提倡智慧税务建设加速，为税务系统未来发展指明了方向。但当前我国智慧税务建设仍处于探索模仿阶段，税收成熟体系尚未建成，存在税费服务精准度不高、人才储备不充足资源共享机制不健全等诸多问题。如何在大数据背景下优化智慧税务建设路径，促进税收现代化与国家治理一体化，成为了一个亟待解决的问题。

基于此，本研究以L市税务局为例，从大数据背景出发，借鉴新公共服务理论、信息不对称理论和政府流程再造理论，运用文献梳理、问卷调查及访谈等多种方法，从办税效率、服务水平与营商环境三个维度出发，归纳了智慧税务建设至今的成效。同时，本研究也注意到了L市在智慧税务建设过程中存在的诸多问题，如当前智慧税务体系尚未建成、税费服务精准度不高、人才储备不充足以及资源共享机制不健全等，针对存在的问题进一步剖析，可以发现其主要是由于智慧税务建设中主要存在缺乏统一规划、数据分析技术不到位、智慧税务专业人才相对缺乏与基层技术难以满足智慧税务建设需要而导致的。

结合L市税务局实际与国内先进城市智慧税务建设有关案例，本研究建议从四个角度出发助推基层税务智慧税务建设：统筹规划智慧税务建设、全面改进税费服务模式、充实智慧税务建设人才储备以及合理规划税收大数据管理机制等。以期通过研究L市税务系统，以点带面展现真实、可靠、科学的研究结果，在为智慧税务建设提供了理论指导原则的同时，提出了一系列可行的对策建议，为其他地区的智慧税务建设提供有益借鉴。

**关键词：**税收大数据 智慧税务 税务信息化

## Abstract

Entering the era of big data, technologies such as blockchain and cloud computing are developing rapidly, leading to an exponential growth in global data volume. This trend is profoundly reshaping people's work, life, and even thinking patterns. From a macro perspective, China's economic and social structure is undergoing profound transformation, with the digital economy emerging as a new driving force for economic development. Taxation management needs to adapt to the development trends of the digital economy, leveraging big data technology to enhance the intelligence level of tax management. At the micro level, the complexity of tax data collection is becoming evident, accompanied by increased processing difficulties. There is a growing need for more refined data management and applications. Furthermore, with the advancement of social economy and the improvement of living standards, taxpayers' demands for personalized tax services are constantly evolving. Constructing intelligent taxation systems to improve the convenience and quality of tax services is imperative. Although China has outlined directions for the future development of tax administration through policies such as the "14th Five-Year Plan and the Vision for 2035," emphasizing the deepening reform of tax collection and advocating for the acceleration of intelligent tax construction, the current development of intelligent tax systems in China is still in the exploratory stage. A mature system has yet to be established, and there are various issues such as low precision of tax service, inadequate talent reserves,

and incomplete resource sharing mechanisms. In the backdrop of big data, optimizing the trajectory of intelligent tax administration to foster the integration of tax modernization and national governance has emerged as an urgent imperative.

In light of this, this study takes the L Municipal Taxation Bureau as an example and, starting from the background of big data, draws on theories such as the New Public Service Theory, Information Asymmetry Theory, and Government Process Reengineering Theory. It employs various methods such as literature review, questionnaire survey, and interviews to summarize the achievements of intelligent tax construction to date from the dimensions of tax efficiency, service level, and business environment. At the same time, the study also identifies many problems encountered by L Municipal in the process of intelligent tax construction, such as the incomplete establishment of the intelligent tax system, low precision of tax service, inadequate talent reserves, and incomplete resource sharing mechanisms. Further analysis reveals that these problems are mainly caused by the lack of unified planning, inadequate data analysis technology, relative lack of professional talents in intelligent tax, and the inability of grassroots technology to meet the needs of intelligent tax construction.

Combining practical experiences from L Municipal Taxation Bureau and relevant cases of intelligent tax construction in domestic advanced cities, this study proposes four perspectives to promote the construction of intelligent tax

systems at the grassroots level: overall planning of intelligent tax construction, comprehensive improvement of tax service models, enrichment of talent reserves for intelligent tax construction, and rational planning of tax big data management mechanisms. It is hoped that through the study of the tax system in L Municipal, this research can provide theoretical guidance principles and propose a series of feasible countermeasure suggestions, thereby offering valuable references for the construction of intelligent tax systems in other regions.

**Keywords:** Tax Big Data; Intelligent Taxation; Tax Informationization

# 目 录

<b>1. 绪论</b>	<b>1</b>
1.1 研究背景及意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	2
1.2 国内外研究现状	3
1.2.1 智慧税务研究现状	3
1.2.2 税务信息化研究现状	4
1.2.3 大数据应用研究现状	5
1.2.4 文献述评	6
1.3 研究内容与方法	7
1.3.1 研究内容	7
1.3.2 研究方法	8
1.4 本文的创新点与不足	8
1.4.1 研究的创新点	8
1.4.2 研究的不足	9
<b>2. 概念界定及理论基础</b>	<b>10</b>
2.1 基本概念	10
2.1.1 智慧税务	10
2.1.2 税务信息化	11
2.1.3 税收大数据	11
2.2 理论基础	12
2.2.1 高效政府理论	12
2.2.2 信息不对称理论	13
2.2.3 智慧城市建设理论	14
<b>3. L市税务局智慧税务建设现状</b>	<b>16</b>
3.1L 市税务局机构设置及职责	16
3.1.1 内设机构	16
3.1.2 派出机构及其职责	16
3.2L 市税务局智慧税务建设的举措	17
3.2.1 探索建立“预约办税”智慧办税新模式	18
3.2.2 创新智慧化“进企业”服务模式	18
3.2.3 智慧税务咨询辅导开启“无缝覆盖”模式	19
3.3L 市税务局智慧税务建设成效	20
3.3.1L 市办税效率明显提升	20
3.3.2L 市税务服务更具人性化	20
3.3.3L 市税收营商环境得到优化	21
<b>4. L市税务局智慧税务存在问题及原因分析</b>	<b>23</b>
4.1L 市税务局“智慧税务”存在的问题	23

4.1.1 研究对象及内容	23
4.1.2 研究过程	23
4.2 大数据背景下L市“智慧税务”建设存在的问题	28
4.2.1 L市智慧税务体系尚未建成	28
4.2.2 L市税费服务精准度不高	29
4.2.3 L市人才储备不充足	30
4.2.4 L市资源共享机制不健全	31
4.3 L市税务局智慧税务存在问题的原因分析	32
4.3.1 智慧税务建设缺乏统一规划	32
4.3.2 数据分析技术不到位	32
4.3.3 智慧税务专业人才相对缺乏	33
4.3.4 基层技术难以满足智慧税务建设需要	33
<b>5. 国内先进城市智慧税务建设经验及借鉴</b>	<b>35</b>
5.1 国内先进城市智慧税务建设经验	35
5.1.1 北京市智慧税务建设	35
5.1.2 上海市智慧税务建设	36
5.1.3 深圳市智慧税务建设	38
5.2 国内先进城市智慧税务建设对L市税务局的启示	39
5.2.1 健全智慧税务业务办理模块	39
5.2.2 以纳税人缴费人需求为目标参考	39
5.2.3 以提供更加优质的税费服务为突破口	40
<b>6. 完善L市智慧税务建设的对策建议</b>	<b>42</b>
6.1 统筹规划智慧税务建设	42
6.1.1 形成智慧税务建设规范	42
6.1.2 强化部门间的协同配合	43
6.2 全面改进税费服务模式	43
6.2.1 厅所业务融通, 绩效统筹监督	44
6.2.2 推送个性化精准化政策服务	44
6.3 充实智慧税务建设人才储备	45
6.3.1 重视复合人才培养	45
6.3.2 正向激励人才成长	46
6.4 合理规划税收大数据管理机制	47
6.4.1 建立统一的数据平台	47
6.4.2 建立数据资源共享机制	48
<b>结 论</b>	<b>49</b>
<b>参考文献</b>	<b>50</b>

# 1. 绪论

## 1.1 研究背景及意义

### 1.1.1 研究背景

2021年发布的十四五规划及2035年远景目标纲要中，提出了完善现代税收制度、深化税收征管制度改革及构建智慧税务等核心目标，这是智慧税务理念首次融入国家级战略规划，标志着其重要性得到国家层面的认可。同年3月24日，《关于进一步深化税收征管改革的意见》的发布详细阐述了税务执法的未来发展方向，并设定了明确的阶段性目标：力争到2022年取得规范性重要进展，至2023年基本完成新体系的构建，至2025年使改革取得显著成效，构建高集成、高安全、高应用效能的智慧税务系统，全面提升税务执法的效能和水平成为核心任务<sup>①</sup>。当前，信息化与数字化技术的飞速发展已使大数据成为社会生活不可或缺的一部分，数字经济正成为新的经济增长引擎，税务管理者必须适应这一发展趋势，利用大数据技术提升税收管理的智能化水平。同时，随着税收征管体制改革的深入推进，税务部门在承担社会保险费和非税收入征收职责时，面临着纳税人缴费人数量的持续增长，传统的办税模式已难以满足日益增长的办税需求。因此，税务部门必须积极顺应时代潮流，开拓创新，树立全新的纳税服务理念，积极探索新技术在纳税服务中的应用，以不断提升纳税服务的质效。智慧税务建设的核心在于其智慧化特性，它代表着税收治理从数字化、智能化向智慧化的转型升级。数字税务、智能税务和智慧税务构成了税收治理发展的递进式阶段，展现了技术的持续升级与应用深化的趋势。

近年来，“互联网+税务”建设深化，显著提升纳税服务品质，优化税务环境，扩展服务平台功能，力求优化服务流程体验。据2022年统计报告显示，中国互联网普及率达74.4%，网民超10.51亿，其中84.9%即8.92亿人选择在线政务服务<sup>②</sup>。然而，税务服务资源有限与纳税人智慧办税需求增长之间的矛盾凸显，成为基层税务工作挑战，这要求未来纳税服务应激发纳税人自助办税积极性。在信息技术和互联网经济蓬勃发展的背景下，AI、5G、云平台、大数据等技术深刻影响办公与生活习惯。针对智慧服务需

<sup>①</sup>中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于进一步深化税收征管改革的意见》 <http://www.chinatax.gov.cn/chinatax/c102235/c5182056/content.html>

<sup>②</sup> 中国互联网络信息中心发布第50次《中国互联网络发展状况统计报告》[J]. 国家图书馆学刊, 2022, 31(05):12.

求攀升，亟需打造创新型智慧税务模式，实现服务智慧化、扁平化、流程化全面提升，满足服务需求增长，确保税务工作高效便捷智能化。

### 1.1.2 研究意义

(1) 理论意义。智慧税务的规划与建设需遵循系统性与理论性的指导原则。依据“十四五”规划纲要，税收已深度融入国家治理的各个领域，习近平总书记在中央经济工作会议和《政府工作报告》中多次提及税务执法优化与税收征管改革深化，其征管效能意义重大。对智慧税务的研究能够推动税收理论的发展，通过引入大数据、人工智能等新兴技术，为传统税收理论提供新的视角和方法，丰富和完善现有的税收理论体系，同时也涉及管理科学的发展。通过研究智慧税务，可以探索出更多高效、智能的管理模式和方法，提升管理科学的理论水平，并有助于提升税务部门的治理能力，构建更为科学、合理的税收治理框架。在此之外，通过研究智慧税务建设问题，还可以深化对数据经济学、信息经济学等多个经济学分支理论的理解和应用，推动经济学理论的发展。进一步为政府制定公共政策提供理论支持，通过对税收数据的智能分析和处理，形成更为科学、合理的税收政策和措施，提高政策的有效性和执行力。

(2) 现实意义。前沿技术如云技术、大数据、人工智能等推动数字经济成为经济发展新引擎，新型技术对涉税数据信息甄别、处理和优化，将这些技术与智慧税务建设相结合，进一步全面提高税务服务水准和征管质效。首先，强化智慧税务建设，打造问办中心、智慧办税服务厅，进一步打破空间、时间等限制，便利纳税人缴费人随时随地进行涉税涉费业务办理，服务纳税人和缴费人更加精细化，实现征纳双方压力共减。其次，推进智慧税务建设，有利于发票电子化发展，持续降低纳税人的运营成本，不断提升纳税人获得感，增强社会协同共治能力，助力数字经济发展。最后，通过强化智慧税务建设，强化税收数据的深度分析应用，进一步明晰各行业发展情况，形成与先进行业、地区的比较，可为政府决策提供依据，更好地服务于公共事业发展。本文结合L市“智慧税务”建设现状及存在的问题，分析研究“智慧税务”建设的突破方向，对各省、市税务机关“智慧税务”建设具有借鉴意义。

## 1.2 国内外研究现状

### 1.2.1 智慧税务研究现状

在新科技革命的浪潮中，Garcia（2014）明确阐述智慧政府因战略规划的创新性和投资模式的创造性，展现出卓越的灵活性与多样性，这恰恰满足了现代政府治理的迫切需求，从而增强了政府治理活动的应变能力。智慧税务，作为智慧政务体系的核心构成部分，自2014年起便在美国税务实践中崭露头角。借助网上在线办税应用的引入，税务局与纳税人间的实时线上交流得以实现，大量税务业务得以在线化处理，显著减轻了征纳双方的成本压力。Soon-Bok Hong（2016）以云技术为视角深入探讨了智慧税务，他认为云技术能高效整合与共享数据资源，进而显著提升智慧税务的建设效率与水平。Andrii Glybovets（2017）在研究中进一步强调，现代技术赋予各国政府高效、可靠地处理数据的能力，包括数据的获取、处理、存储、检索及报告，为政府决策提供了坚实的支撑，以满足日益增长的税收治理需求。Jshi, P. R. 和 Islam（2018）的研究聚焦于智能政务应用程序的潜力，他们指出这些应用程序能够基于位置服务提供随时随地的信息访问，优化了信息获取方式，为公共部门在服务创新方面开辟了新途径。Abdulfattah Yaghi（2018）则提出，智慧政府是一项利用信息通信技术（ICT）提升公共服务质量，进而增进民众幸福感的公共政策。Richards Newman U（2019）等人亦观察到，近年来信息与通信技术的迅猛发展深刻改变了人们的生活方式。在此背景下，税务管理人员需积极顺应信息化潮流，推动税务业务从手工处理向电子税务系统的转型，以适应全球信息化发展的大趋势。这一转型不仅将提高税务工作效率，更将为纳税人带来更为便捷、高效的服务体验。

国内学者鲁钰锋（2017）深刻剖析了“互联网+智慧税务”的双重角色，它不仅作为税收管理与服务创新的重要引擎，更是破解税收治理难题的关键所在。在推动税收治理能力现代化的进程中，其战略地位与引擎作用无可替代。向景研究员等（2017）在税务总局税收科学研究所框架下，对智能财税基础理论架构的起源与演进进行了深入剖析。研究指出，这一架构受美国等发达国家电子政务理论影响，核心维度涵盖智慧监管、服务、政策制定及数据共享等，这些要素共同构成了智能财税在税收领域的具体实践。赵东海（2020）从宏观角度审视了大数据技术对“智慧税务”建设的深远影响。他认为，大数据技术的普及应用为“智慧税务”的发展提供了坚实的技术支撑，为其未来走向奠

定了坚实的基础。王志平等（2021）强调，“智慧税务”并非技术的简单堆砌，而是需要结合实际，灵活应用各类先进技术，构建标准化、机制化的征管体系，以推动制度规范与业务流程的深度融合。李波、王彦平（2021）从税务执法的视角出发，探讨了智慧税务平台在提升税务执法精准性与规范性方面的潜力。他们认为，通过构建智慧税务平台，可以实现执法尺度的准确把握与方式的创新，从而在确保执法力度的同时，也体现出执法的人性化。郑甫华（2021）提出智慧税务具备安全、高效、便捷与友好的特质，涵盖涉税信息智慧归集、纳税人行为精细化监管、税务人员履责主动考评及税收政策精准推送等方面，是以税收数据要素为核心的智慧税收。

### 1.2.2 税务信息化研究现状

智慧税务建设在国外尚处于探索阶段。Nagy K. Hanna（2009）认为整合信息共享与税收信息技术，构建信息化模型，对界定税收信息化各阶段界限至关重要。长期推行“互联网+税务”模式，融合税收业务与信息化技术，提升税收管理效能与效率。Nicol ds Cabanetes（2020）在其量化研究中指出，税务部门通过信息化升级以及征税工具的数字化改造，能够显著简化税收流程，并有效减少逃税行为的发生。Kliestik T.（2021）利用定性与定量分析方法，全面评估了 OECD 国家数字通信策略的发展及现状。他对比斯洛伐克与 OECD 的数字通信方法，指出税务管理信息化转型，特别是人工智能技术整合，对税务管理专业人员数字技能提升构成前所未有的挑战。

中办与国办联合发布的《2006-2020 国家信息化发展战略》深入剖析信息化，强调利用前沿技术挖掘利用信息资源，加速信息流通和知识共享，提升经济发展质量，推动社会经济模式深刻转型，凸显了信息化在当今世界的核心地位，强调其在推动经济深层次变革中的关键作用。蒋丽斌（2009）的研究深刻揭示了信息化在税收征管体系中的关键作用。随着社会主义市场经济体制的不断完善以及分税制改革的深入推进，我国税收征管体系逐步形成了三位一体的结构：以计算机网络技术为关键支撑，以征管法为法律基础，同时实现监管、征收、申报的相互制约与配合。这种结构不仅为信息化的发展奠定了坚实的基础，也有效提升了税收征管的效率和准确性。邓勇司长（2017）则从实践层面出发，深入探讨了税务信息化的具体实现，利用互联网技术进行税收管理体制变革，这一改革使得税收管理更加便捷高效，纳税人可以足不出户地完成税收申报、缴纳等事务，极大地提高了税收征管的便利性和效率。高圆圆（2019）进一步从基层征管部门的视角出发，强调了信息加工处理效率在税收信息化建设中的重要性。她指出，基层征管

部门作为税收信息化的重要执行者，其信息加工处理效率直接影响到税收信息化建设的成效。因此，加强技术应用、学习先进理念、构建合理的指导机制等举措对于提升信息资源配置和利用效率至关重要。鲁洋（2022）则对税务信息化进行了更为深入地解析。他认为，税务信息化不仅仅是将信息技术应用于税务管理过程中，更是一种全面、深入的变革，旨在优化税务管理。周开君（2022）认为在智慧税务建设的进程中，应强调数字化与法治化深度融合，规范税收数字治理流程、严打信息犯罪，确保数字技术合规高效应用于税务管理，实现税务、技术与人的融合，平衡价值理性与工具理性。

### 1.2.3 大数据应用研究现状

在 21 世纪初，大数据技术逐渐崭露锋芒并步入高速发展的轨道。各国纷纷开始深刻认识到大数据潜藏的巨大价值，并投入大量资源进行深入研究，致力于将其转化为解决实际问题的有力武器。Kenneth（2013）指出，随着涉税数据量的急剧增长，纳税人涉税数据的汇集模式将发生深刻变革，人们将更加聚焦于数据间的内在关联性；在大数据时代，研究视角也将实现从局限的数据小样本向全样本整体分析的转变，更多元化的数据类型将受到广泛关注。Bourquard（2014）进一步强调，大数据的迅猛发展与广泛应用极大地推动了政府部门间的数据交互与共享，对于提升政府各部门的行政效率具有显著意义，从而有效推动经济的增长和社会的进步。税收大数据不仅具备重要的数据资源价值，更是需要得到妥善保护的关键资产。Mikaye Pashayan（2019）通过对亚美尼亚税务局工作中使用的工具和取得的成果进行深入剖析，有力论证了大数据处理系统和方法在税务领域的巨大应用潜力。这些先进的系统和方法能够协助统计学家和其他分析专家对日益增长的结构性交易数据进行深度挖掘，同时覆盖传统商务智能（BI）分析尚未触及的数据领域，为税务工作提供更为全面、深入的数据支撑。Jeffrey Owens（2021）认为，随着现代信息技术的持续进步与广泛应用，税务部门在涉税数据的收集、分析与处理方面的能力实现了显著提升。这有效缓解了征纳双方之间的信息不对称问题，为税务工作的精准化、高效化奠定了坚实基础。

20 世纪 90 年代，我国学者开始涉足大数据领域的研究，但主要集中在信息处理分析、数据研究等基础层面。然而，随着时代的进步和技术的迅猛发展，近年来我国大数据研究取得了显著进展，呈现出高速发展的态势。李国杰、程学旗（2012）等学者深刻指出，大数据时代的来临得益于多个方面的综合推动。硬件设备等基础设施的日益完善，为大数据的存储和处理提供了强大支撑；网络与生活服务的深度融合，使得数据产生和

交换更加频繁和便捷；信息的数字化与网络的迅速发展，极大地丰富了数据资源；而数据收集技术的飞速进步，更使得一些过去难以获取的数据变得触手可及。这些因素共同造就了当今的大数据时代。然而，大数据的发展并非一帆风顺。李万甫、黄立新（2016）等学者指出，当前大数据领域仍面临着“信息孤岛”、数据“休眠”等问题。这些问题制约了数据资源的有效利用和价值的充分发挥。为了解决这些问题，需要进一步完善数据管理机制，强化数据平台建设，整合信息资源，推进数据口径的标准化，以实现信息资源的更加有效、可用。在税收领域，大数据的应用也日益广泛。杨庆（2020）认为，信息技术是推动税收治理现代化的关键，鉴于数字经济迅猛发展，税务部门面临迫切的数字化转型需求，以适应新形势下的税收工作需求。付慧丽（2021）的研究则强调作为社会信息化的重要组成部分，税收征管信息化是推动税收工作现代化的重要手段。在大数据时代，冯绍伍、江峰等（2022）学者强调了税费数据的深入分析和有效应用在实现精准监管中的核心地位。他们强调，现代信息技术应用可强化税费数据归集共享、分析应用及预警机制，实现问题及时发现与分类处置，显著提升税务监管精细化水平，不仅有助于优化税收征管流程，还能显著增强纳税服务的便捷性与精准性，从而推动税收治理现代化进程。张巍、田霏等（2022）学者也指出了现代信息技术在纳税服务全流程中的重要作用，运用大数据等尖端技术，能够实现纳税成本的实质性降低与纳税服务效益的显著提升，不仅有利于税收征管流程的精细化，更能大幅提升纳税服务的便捷度与精确度。

#### 1.2.4 文献述评

根据以上国内和国外学者的研究情况，可以看出国外对大数据、智慧税务等研究比国内研究起步要早，有很多值得国内学习借鉴的地方。国内专家学者对依托大数据开展智慧税务建设，拥有普遍共识，当前智慧税务建设已有了较好基础。但当前研究仍存在一定不足，首先，国内研究现状都是从宏观角度阐述大数据时代智慧税务建设的重要性，无论从纳税服务、税收征管信息化、还是发挥数据优势等视角，大多是从全国全局的高度出发，而缺失了从基层的微观视角的观测。其次，尽管已有学者从不同角度探讨了智慧税务的建设与应用，但整体理论框架尚未完全成熟，缺乏系统性和全面性的理论指导。需要进一步整合和完善智慧税务的理论基础，以适应复杂多变的税务环境。最后，智慧税务系统涉及多个部门和环节的协同工作，现有研究多集中于单一环节或技术的应用，对系统整体集成和各部门之间的协同管理研究较少，需要进一步探讨如何实现系统的高

效集成与部门间的协同配合。

综上，对比国外研究，国内的智慧税务研究处于起步阶段，但税务部门作为直接对接数亿纳税人缴费人的窗口单位，承载着进一步推动智慧税务建设的重任。抢抓大数据时代机遇，推进智慧税务建设再上新台阶责任任重而道远。结合L市实际，分析智慧税务建设的实践经验，研究智慧税务建设中发现的困点、堵点和难点，提出对应的意见建议，有利于进一步解决实际问题和智慧税务的推广与发展。

## 1.3 研究内容与方法

### 1.3.1 研究内容

本文围绕L市税务机关智慧税务服务建设展开研究，旨在从宏观理论和微观实践两个维度，深入剖析智慧税务建设的发展历程、现存问题，并提出针对性的建议，以期推动智慧税务的进一步发展。选择L市作为智慧税务建设研究的对象，原因主要是L市的税收管理体系在西部地区具有代表性，存在着传统税务管理模式向现代化、智能化转型的迫切需求。研究L市的智慧税务建设，可以探索解决西部地区税收管理中的共性问题，为全国智慧税务建设提供经验。此外，本研究还考虑到L市政府积极推动智慧城市和数字政府的建设，为智慧税务的发展提供了有力的政策支持和指导；L市拥有众多高校和科研机构，具备丰富的学术资源和科研实力，可以为智慧税务研究提供坚实的基础。通过将智慧税务建设研究与地方实际情况相结合，不仅能够为理论研究提供丰富的实践素材，还能为实际应用提供科学的理论指导。本研究主要框架与研究内容如下：

(1) 绪论。通过对研究背景和意义的阐述，明确本文的研究目的和价值；通过对国内外研究现状的梳理，掌握智慧税务领域的研究动态和前沿；通过明确研究方法，确保研究的科学性和有效性；最后指出创新点和不足。

(2) 概念界定与理论基础。本部分详细阐述智慧税务的相关概念，包括智慧税务、税收大数据等，并厘清智慧税务概念的来源和具体内涵，并结合新公共服务等理论，分析大数据时代下智慧税务建设的现实依据。通过对概念的界定和理论基础的阐述，为后续研究提供理论支撑。

(3) L市税务局智慧税务建设现状。本部分介绍L市税务局智慧税务的建设情况，通过数据和案例，展示L市税务局在智慧税务建设方面所取得的成效，为后续的问题分析和对策建议提供依据。

(4) L市税务局智慧税务建设问题及成因。通过问卷、访谈等多元方法,利用精确数据和生动图表,展示智慧税务建设的局限与不足,并剖析问题根源,确保实例支撑,措施精准有效,为L市税务局智慧税务建设提供指导与借鉴。

(5) 国内先进经验借鉴。本部分选取北京市、上海市、深圳市税务局,通过对这些地区先进经验和做法的分析,提取出可供L市税务局借鉴的宝贵经验,为优化其智慧税务建设提供实证支持。

(6) 对策建议。本部分强调完善智慧税务体系的重要性,提出加强人才培养和引进的策略,同时关注数据安全防护能力的提升。通过这些对策建议的实施,期望能够推动L市税务局智慧税务服务的进一步优化和发展。

### 1.3.2 研究方法

(1) 文献研究法。通过广泛收集了国内外关于“智慧税务”“税收信息化”“税收大数据”的建设、发展情况,并对这些文献的深入分析和梳理,本文掌握了该研究领域的发展历史及最新的进展,为后续的研究提供了坚实的理论基础和实证支持。

(2) 问卷调查法。利用钉钉、微信等通讯平台,向参与征税流程的工作人员发放了详尽的调查问卷。在收集到问卷数据后进行了细致的整理与分析工作,揭示了智慧税务在纳税服务方面存在的问题和不足,为后续提出针对性地改进措施提供了重要的依据。

(3) 访谈法。为了保障调研数据的真实性和完整性,本文还采用了访谈法。通过对办税服务厅的工作人员进行访谈,本文深入了解了他们在智慧税务工作中的实际体验和感受。本文还对访谈内容的整理和总结,发现了智慧税务目前存在的问题,并提出了具体的改善建议。

(4) 比较分析法。通过国内视角的横向比较,研究我国各地智慧税务建设的经验做法,分析其中的相同和不同之处,总结其中可复制可推广的经验,提炼概况出适合L市智慧税务建设的有关做法。

## 1.4 本文的创新点与不足

### 1.4.1 研究的创新点

本文的创新性有以下两点:

一是研究视角新。智慧税务建设多以宏观视角进行阐述分析，本文以 L 区智慧税务建设为着力点，从基层着眼，从小处入手，研究问题更加具有操作性和实践性。近年来大数据正在更加深刻地影响着社会，小到广告推送，大到顶层决策，大数据发挥的作用越来越巨大，而大数据时代的智慧税务建设成为当今发展的题中之义。将大数据与智慧税务建设深度融合，极具时代性。

二是切入点新。本文以大数据作为切入点，从税收大数据和信息化建设为突破口，运用税收遵从理论和新公共服务理论等相关理论，对 L 市智慧税务进行分析，并结合当前实际情况，从统筹规划智慧税务建设、增加纳税人缴费人参与度等多方面提出应对措施。

#### 1.4.2 研究的不足

在深入探究“智慧税务”建设之际，必须着重关注其与外部门的信息交互机制，此机制的有效运作在很大程度上依赖于当地政府对于跨部门协同等关键事项所制定的统一规范。鉴于地域间经济、文化及社会环境存在的差异性，本文所提及的某些建设措施或难以在所有地区均实现普遍的适用性。因此，在制定及实施智慧税务建设方案时，应全面考虑各地实际状况，因地制宜地推动相关工作之开展。尽管在本文撰写过程中，笔者已广泛查阅了相关文献资料，对理论基础与当前状况进行了系统地学习和整理，但在研究方法和内容深度方面仍有待提升。特别是在问题分析与对策制定环节，存在过分侧重于理论而相对忽视实践的问题，对问题的剖析尚显不够深入。特别是在大数据背景下，关于如何优化 L 市“智慧税务”建设的探讨尚显有限，对于大数据与税收的深度融合研究尚不够全面。故在未来的研究中，应进一步加强对实践层面的探索，以期智慧税务建设提供更为全面深入的指导。

## 2. 概念界定及理论基础

### 2.1 基本概念

#### 2.1.1 智慧税务

智慧税务的核心在于税收大数据的合理运用与高效管控，通过智能化处理税务信息，进而推动税收现代化进程。然而，由于智慧税务涉及技术革新、管理优化以及服务升级等诸多方面，学术界对其理解也莫衷一是。重庆市国家税务局课题组（2017）从技术应用和系统整合的角度出发，认为智慧税务是税务机关积极适应“互联网+”时代的战略选择，是一个协调运作的有机系统。这一理解强调了智慧税务在提升税收征管效率、优化税收服务方面的潜力。郑甫华等（2021）则从税务管理和决策支持的角度，主张智慧税务应以税收数据要素为根基，借助涉税信息的智能化归集机制，实现纳税人及缴费人行为的精确化管控，同时依托自动化考核机制对税务人员履责情况进行科学评价，并通过自主化分类推送税务决策信息与任务，构建安全高效、便利友好的税务生态。这一理解突出了智慧税务在提升税务管理精细化水平、增强决策科学性方面的作用。谢波峰（2021）则聚焦于智慧税务与智能税务的关系，指出智慧税务是技术与业务的高度融合。他认为，智慧税务不仅代表了数字、智能等技术在税务领域的应用，更体现了税务业务本身的智能化转型。这一理解揭示了智慧税务在推动税务工作创新发展中的重要作用。

智慧税务充分运用涉税大数据信息和相关数据资源，着力实现智慧征收管理、智慧涉税服务、智慧办公等方面的新突破。智慧税务将以现代化技术为依托，实现高集成功能、高安全性能、高应用效能等于一身的智慧化办税缴费新模式。在科技迅猛发展的大背景下，税收大数据的重要性日渐显现，尤其将传统的征管模式转向为“量体裁衣型”纳税服务，以全新的方式方法，为纳税人缴费人提供服务。智慧税务以纳税人缴费人所需所盼为目标，进一步助力缴费人纳税人排忧解难扩能，不断提升办税缴费的服务质效。同时持续加强各部门间数据互通共享，实现纳税服务、征收管理、执法监管等与大数据深度交融，驱动依法治税、依法纳税和业务变革。

## 2.1.2 税务信息化

税务信息化，作为税收征管改革的核心驱动力，致力于将先进技术融入日常涉税事务管理中，对税务部门管理水平、业务架构、工作流程以及文化理念的深刻重塑。在技术创新的推动下，税务信息化将税收征收管理机制改革与信息技术应用紧密结合，为税务管理现代化提供了强大的支撑。在税务信息化的进程中，最新的信息技术得到了广泛应用，如大数据分析、云计算平台等，这些技术不仅提升了税务管理的智能化水平，也推动了税务管理体制的深刻变革。税务信息化作为技术创新与管理创新协同作用的典范，通过征管工具的创新，深刻推动了税务管理体制的变革，进而带动了人文理念、组织形式、管理方式以及业务流程的全面革新。其核心在于实现信息资源的高效利用，通过广泛而精准的信息采集与积累，达成信息的迅速传递与精细处理，从而确保信息资源的最大化开发与利用。在此过程中，税务管理、监测及维护工作的效率得到了显著提升，为税收征收管理与监督的高效运作提供了坚实支撑。

税务信息化的目的是税务管理现代化。借助现代信息技术手段，对生产方式进行深度改造，提升税务人员的劳动生产率，优化信息资源的配置，推动税收征管方式发生根本性变革。同时，税务信息化在激发人的潜能、提升税务工作人员办事效能方面亦发挥着重要作用，成为推动税务管理现代化进程的关键力量。推动税收征管向智能化、信息化方向深入发展，从而有力促进税收管理的现代化进程，在税收征管改革中具有举足轻重的地位，是实现税收现代化的必由之路。

## 2.1.3 税收大数据

税收大数据突破传统税收数据应用局限，将税收数据应用范畴进一步拓展，税收数据的使用率也得到不断提升。税收大数据可发挥大数据数量庞大、涉税涉费种类多样、数据便于提取等特点，快速进行数据分析、比对、研究。税务机关可运用税收大数据进行全链条分析，对科学研判经济走势、辅助政策出台具有十分重要的意义。同时税收大数据可进一步依托涵盖税费类型全面、变动及时准确的特质，为优化税费服务、提升征收管理质效、推动信息化建设提供多样的依据支撑。

税收大数据是税收征管工作中的重要组成部分，其涵盖的内容广泛而深入，尤其以企业纳税人的信息为核心。作为税收的主要承担者，纳税人在其日常经营和涉税活动中产生了大量数据，这些数据不仅是税务管理的基础，也是税收大数据的重要来源。这些

信息反映了纳税人的经济活动状况、税收遵从程度以及可能存在的涉税风险。通过对这些数据的深度挖掘和分析，税务机关能够更准确地评估纳税人的税收状况，及时发现并处理潜在的税收风险。除了纳税人的直接信息，税务机关在履行其职责过程中也会形成大量数据。这些数据可能来自税务申报、税务审计、实地访问、调研采集等多个环节。它们为税务机关提供了对纳税人经营活动的直观了解，有助于税务机关识别潜在的税收风险点，并采取相应措施进行管理和防控。此外，第三方机构在涉税活动中形成的信息也是税收大数据的重要组成部分。这些机构，如银行、工商部门等，在各自领域内积累了大量与纳税人相关的数据。例如，银行的存单、流水等数据可以反映纳税人的资金流动状况，为税务机关提供纳税人的经济状况参考。工商部门的企业注册、变更等信息则有助于税务机关了解纳税人的经营动态和股权结构。综合这些信息，税务机关可以构建一个全面、多维度的税收大数据体系。这个体系不仅为税务机关提供了丰富的数据资源，还为其进行税收风险管理、优化税收服务等方面提供了有力支持。通过深度挖掘和分析这些数据，税务机关能够更准确地把握税收形势，提高税收征管效率，推动税收现代化进程。

## 2.2 理论基础

### 2.2.1 高效政府理论

2015年，李克强总理在第十二届全国人大会议上明确提出要着力提高政府效能，此后政府工作报告中也多次强调了要转变政府职能，提高政府效能。高效政府理论的概念不是由单一学者提出，而是在公共管理领域中逐渐发展形成的一个理论框架。它强调政府在行使职能时应追求高效率和高效果，是对早期官僚制度的一种改革和回应。高效政府理论的主要目的是提高政府的服务效率和质量，减少不必要的官僚作风，增强政府对公众需求的响应速度和服务的透明度。

高效政府理论在智慧税务建设过程中，同样具有指导意义。传统机制下的政府被视为全能的权力中心，但其实际运作中却表现出明显的低效率。首先，这种管理模式忽视了社会和其他阶层的自主性和能动性，导致政府和社会之间的关系紧张。在税收工作中，这种紧张关系可能导致纳税人对税务机关缺乏信任和配合，增加了税收征管的难度。其次，在信息资源共享方面，低效政府的信息资源管理混乱，缺乏系统性和统一性。这种信息孤岛现象导致部门之间的信息交流存在障碍，上下级之间的信息传递也受到阻碍，

影响了政府决策的科学性和效率。在税收工作中，信息不畅会导致税务机关无法及时掌握纳税人的真实经营情况，增加了税收流失的风险。再次，在办事服务程序上，部门职能交叉现象严重，行政管理程序不规范。各部门分散，办事服务程序复杂冗长，市民办事需要在城市里奔波，耗时费力，极为不便，最终导致民众对政府的不满情绪高涨，政府与人民的关系出现局部紧张。在税收工作中，这种现象导致纳税人办理税务事项时需要经过繁琐的程序，增加了纳税人的负担，降低了纳税遵从度。

但依托高效政府理论的角度，则会高度重视纳税人缴费人需求，将税收管理由侧重执法逐步转向注重纳税缴费服务；同时高效政府理论，有助于税务干部队伍建设发展。过去税务部门过度依靠硬性标准管理工作人员，限制了税务工作者主观能动性的发挥。而高效政府理论注重以人为本，可进一步激发税务职工干事创业的热情，鼓励创新、创造，不断改进工作方法，提升工作成效，在智慧税务建设过程中，可增强干部队伍活力，实现管理服务的正向促进，同时还能够通过简化税收流程、提供个性化服务、增设自助服务终端等方式，大幅度提升纳税人的便利性和满意度。

### 2.2.2 信息不对称理论

信息不对称理论为理解市场经济中的各种问题提供了独特的视角，尤其在税收征管领域，其影响更为显著。在税收征管过程中，税务部门与纳税人、第三方机构之间的信息不对称问题，往往导致税收服务的不精准和税收管理的不高效。当前，我国税收法治建设正在加速推进，但相关法规文件的出台需要时间，立法的缺失使得涉税信息的获取缺乏有效保障。这导致涉税信息存在不完整、不准确、不及时的问题，给信息的整合和利用带来了巨大阻力。此外，税务系统与外部门之间的对接也缺乏有效的保障机制，数据安全传输平台的缺失使得中央与地方、地方与地方之间的涉税信息共享存在不平衡和不对称的现象。

“智慧税务”建设的目标正是要解决这些问题。通过充分利用大数据、云计算等现代信息技术手段，智慧税务旨在打破信息不对称的壁垒，提升税务部门与纳税人、第三方机构之间的信息统一。具体而言，智慧税务可以通过以下几个方面来实现这一目标：首先，建立全面的涉税信息采集系统。通过整合税务部门内部和外部的各类涉税信息，形成一个完整、准确、及时的信息数据库。这将有助于税务部门更全面地了解纳税人的经营状况和纳税情况，为提供精准的税收服务和有效的税收管理奠定基础。其次，加强税务部门与其他部门的合作与对接。通过建立有效的保障机制和安全可靠的数据传输平

台，实现中央与地方、地方与地方之间的涉税信息共享。这将有助于消除信息不对称的现象，提升税务部门的工作效率和准确性。最后，利用大数据和人工智能技术优化税收服务和管理。通过对海量涉税数据的深度挖掘和分析，税务部门可以更加精准地识别纳税人的需求和风险点，提供更加个性化的税收服务和更加精准的税收管理。同时，还可以通过智能算法和模型对税收政策进行模拟和预测，为政策制定提供更加科学的依据。信息不对称理论在税收征管领域具有重要影响，而“智慧税务”建设正是解决这一问题的有效途径。通过充分利用现代信息技术手段，智慧税务有望打破信息不对称的壁垒，提升税务部门的工作效率和准确性，为纳税人提供更加优质、高效的服务。

### 2.2.3 智慧城市建设理论

智慧城市的概念最早可以追溯到 20 世纪 90 年代，由 IBM 等科技公司在 21 世纪初进一步推广。2008 年，IBM 在“智慧地球”倡议中提出“智慧城市”理念，其所定义的“智慧城市”理念，旨在通过信息和通信技术手段感知，从而智能地响应城市服务的多样需求。该理念的核心在于利用先进的信息技术，实现城市的智能化管理和高效运行，为市民创造更优质的生活环境，并推动城市的和谐与可持续发展。未来随着物联网、云计算和决策分析优化等新一代信息技术的发展，就如同为城市安装了一套高效的神经网络系统，使其能够在指挥决策、实时响应和协调运作方面表现得更加出色。智慧城市不仅意味着在各个部门和系统之间实现信息共享和协同工作，更是通过合理利用资源，做出最优的城市发展和管理决策，这一理念的实现，将大幅提升城市的综合管理能力和服务水平，推动城市向更加智能、高效、可持续的方向发展。智慧城市的建设，不仅在技术层面提供了创新的解决方案，更在整体规划和管理上为城市的发展指明了方向。通过这一系统化的智能管理，城市将更好地应对未来的挑战，提升市民的生活质量，促进经济和社会的全面进步。

智慧税务作为智慧城市建设的重要一环，通过大数据、云计算等技术，不仅有助于税务部门更好地了解纳税人的需求和行为，为其提供更加精准、高效的服务，还有利于优化税收征管流程，提高税收征管的效能和水平。然而，传统的线下税务服务模式在大数据背景下暴露出的问题不容忽视。纳税服务制度不健全、税收立法缺失、指标体系匮乏、闭环管理不严、跨部门信息不畅等问题，严重制约了税收征管的效能和纳税服务的质量。因此，推进智慧税务建设显得尤为迫切。在智慧税务的推进过程中，税务部门需要转变传统的业务流模式，向智慧业务建设模式转变。通过物联网、大数据和人工智能

等技术，实现税务数据的实时采集和分析，其中的自动化税务处理系统可以减少人工操作，降低出错率；智能客服系统和在线服务平台可以提供 24/7 的纳税服务，方便纳税人查询和办理税务事项；个性化服务推荐系统可以根据纳税人的历史数据，提供定制化的税务服务和建议；通过大数据分析，税务部门可以及时发现并打击税收违法行爲，维护税收公平。

### 3. L市税务局智慧税务建设现状

#### 3.1 L市税务局机构设置及职责

##### 3.1.1 内设机构

办公室（党委办公室）在机关日常运转中发挥着关键作用，确保了机关内部的有序和高效运作。

法制科则保障了税收征管的合法性，为税收工作的顺利开展提供了坚实的法律基础。

货物和劳务税科、企业所得税科、个人所得税科等税务相关部门，各自负责不同税种的征收管理，确保了税收征管的准确性和公正性。这些部门对具体业务问题进行解释和处理，为纳税人提供了专业的指导和服务。

收入核算科通过税收收入的预测分析和重点税源监控管理，为税收征管提供了重要的决策支持。

纳税服务科致力于为广大纳税人提供卓越的纳税服务，通过不断优化服务流程、提升服务质量，让纳税过程更加便捷、高效、愉悦。

征收管理科、国际税收管理科以及税收经济分析科等部门，分别在税收征管、国际税收合作以及税收经济分析方面发挥着重要作用，推动了税收工作的不断创新和发展。

财务管理科确保了机关财务运作的稳健和高效，为税收工作的顺利开展提供了有力的财务保障。督察内审科则通过税收执法督察和内部财务审计，确保了税收征管的规范性和内部管理的严密性。

组织人事科、考核考评科以及党建工作科等部门，分别在干部人事管理、绩效管理和党的组织建设方面发挥着重要作用，为机关的发展提供了有力的人才和组织保障。

党委纪检组则通过党的纪律检查工作，维护了党的纪律和规矩，促进了党风廉政建设和反腐败斗争的深入开展。

##### 3.1.2 派出机构及其职责

第一税务分局针对大企业实施专业税收服务和管理，特别是对“千户集团”企业的精细化名册管理、数据采集和风险应对，有效提升了服务质量和征管效率，对于维护税

收稳定、促进企业发展起到了重要作用。

第二税务分局则专注于特定领域和税种的征收管理，如车辆购置税、外资企业税收等，体现了对各类纳税人的全方位服务，满足了不同企业的税收需求。

第三税务分局作为税收风险管理局，通过对各类税收数据的集中管理与分析应用，有效识别和防控税收风险，提升了征管体系的现代化水平，为税收决策提供了有力支持。

第一和第二稽查局分别负责不同区域的税务稽查工作，对列名大企业和税收高风险事项进行应对和协查，确保了税收执法的公正性和严肃性。同时，对税收违法案件的查处和执行工作也展现了税务部门维护税收秩序、保障国家财政安全的决心和能力。如图 3.1 所示。

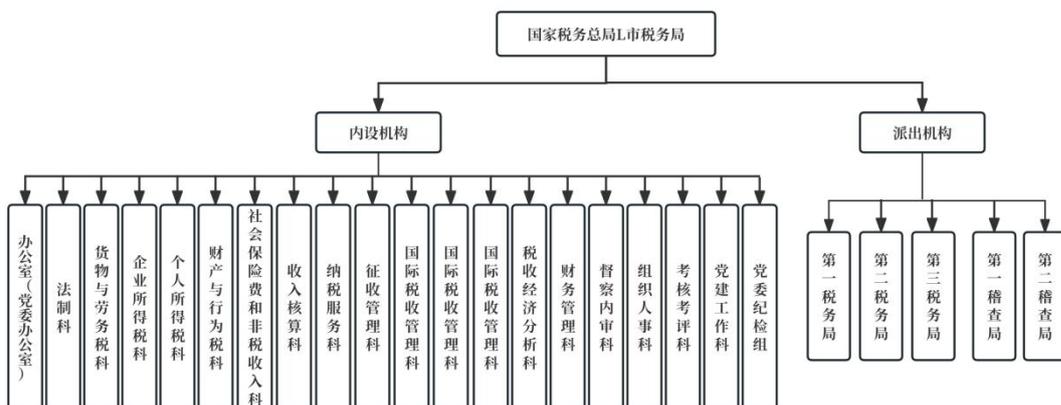


图 3.1 国家税务总局 L 市税务局机构设置情况

### 3.2L 市税务局智慧税务建设的举措

自 2022 年起，L 市税务局聚焦税收营商环境优化，以纳税人需求为核心，通过引入人工智能、互联网、5G 等先进技术，全面推进“互联网+税务”服务模式，展现税务部门的创新活力。税务部门建立了“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的服务新体系，确保服务渠道全覆盖，服务方式更多元。同时，借助智能化技术，税务部门实现了税收数据的精准分析和管理的，提升了征管效率。电子税务局、移动办税 APP 等线上平台的推广，为纳税人提供了更便捷的办税途径。这些举措极大提升了办税体验，使纳税人能随时随地完成税务申报和缴税，也帮助税务部门更精准地满足纳税人需求。

### 3.2.1 探索建立“预约办税”智慧办税新模式

自智慧办税服务厅建成投入使用后，L市B区税务局坚持以纳税人需求为导向，以满足纳税人需求为目标，紧密结合疫情防控、税收征管改革等具体工作要求，积极推行预约办税，创新深化预约优先办，服务不断线的优质服务举措。此外，L市B区税务局还坚持开展“非接触式”办税服务，及时引导需要前往办税服务厅现场办理业务的纳税人缴费人通过“L市税务”公众号、电子税务局微信小程序、手机APP、支付宝的“预约办税”模块进行预约，切实节省纳税成本，全力提升纳税人满意度获得感。为全面推行“预约办税”，L市B区税务局还通过制作操作指南、以“税小七”微课堂的形式录制操作流程讲解视频等多种渠道全面做宣传引导，尽力满足纳税人个性化需求。随着预约办税功能的不断深入优化，L市B区税务局进一步强化预约办税的推广力度，持续提升纳税人缴费人预约办税的体验感、获得感。

L市在大数据应用方面展现出了前瞻性和创新性，以数据分析为引擎，为服务经济发展注入了强大动力。通过深入挖掘税收数据资源，该市成功实施了“天气预报式”分析模式，对大企业进行了精准画像和动态监测。这不仅能够及时掌握各项税费优惠政策的落实情况，更能有效定位并提醒那些“应享未享”的纳税人，确保他们充分享受政策红利，实现减负增能。L市还积极推动从“以票管税”向“以数治税”的转变，将税收大数据广泛应用于经济运行研判和社会管理等领域。这一转变不仅提升了税收征管的效率和精准度，也为纳税服务带来了革命性的变革，为优化税收营商环境奠定了坚实基础。通过这一系列举措，L市成功破除了纳税人缴费人在办税过程中的堵点、痛点、难点，为他们的经营发展提供了有力保障。展望未来，随着大数据技术的持续发展和深入应用，L市有望在税收征管和服务领域取得更多创新成果，为地方经济的持续健康发展贡献更多力量。

### 3.2.2 创新智慧化“进企业”服务模式

城关区税务局积极创新服务模式，组建税收团队进企业并设立服务窗口，以满足企业多样化的需求。通过达成三项服务机制，税务局为企业提供全面、高效的税收服务。

建立“服务企业税收问题快反机制”，确保每周三与企业进行一对一服务，及时响应并解决企业的税收问题。这种机制有助于建立税务局与企业之间的紧密沟通，确保企业得到及时、有效地帮助；建立“服务企业税收问题协调机制”，通过每月月底的集中

收集和问题处理台账，确保企业税收问题得到妥善解决。这种协调机制有助于整合税务局的资源，提高解决问题的效率；建立“服务企业税收分析机制”，利用大数据平台对企业开票、申报、税收优惠落实等信息进行精准分析。这不仅有助于企业更好地了解自身税收状况，还能为税务局提供决策支持，推动税收政策的优化和完善。

此外，城关区税务局还在L科技创新园企业服务中心设立税务窗口，组建税收服务队进园区宣讲便民措施，解决企业关注的热点和难点问题。这种面对面的沟通方式有助于增强税务局与企业之间的信任和理解，提高纳税人的满意度。在办税智能化方面，城关区税务局升级改造智慧办税服务厅，提供一系列自助服务，实现涉税业务一“网”打尽。这种智能化服务方式不仅提高了办税效率，还极大地便利了纳税人的办税体验。

总之，城关区税务局通过创新服务模式、提高服务效率和质量，为企业和纳税人提供了更加便捷、高效的税收服务。这种服务模式有助于优化税收营商环境，推动地方经济的持续健康发展。

### 3.2.3 智慧税务咨询辅导开启“无缝覆盖”模式

L市税务局为精准助力企业复工复产，精心策划并推出了一系列创新服务举措，旨在确保惠企政策落到实处，切实减轻企业负担，进一步提振企业发展信心。“非接触式”服务以其高效便捷的特点，深受企业欢迎。通过线上平台，企业可以随时随地完成税务申报、缴税等业务，既避免了人员聚集，又提高了办税效率。

此外，税务局还成立了直播团队，通过线上直播的方式，为企业解读最新税收政策，提供操作指导。这种直观、生动的形式，使得政策解读更加深入人心，企业也能更好地理解 and 享受税收优惠政策。针对企业资金压力大的问题，L市税务局积极帮助企业享受税银贷政策，通过银税互动，为企业提供了更加便捷的融资渠道，有效缓解了企业资金紧张的局面。“项目管家”服务成为推动重点项目转化的重要举措。税务局指定专人和团队，为重点项目提供从立项到投产的全流程纳税服务，确保项目顺利进行。通过税收大数据的运用，税务局能够实时跟进项目建设进度，提供精准的政策支持和辅导，助力项目转化为经济增长的新动力。L市税务局还高度重视服务效果的评估和纳税人评价。通过定期调研、随机采访等方式，收集纳税人对服务的意见和建议，不断优化服务流程和内容，提升纳税人的满意度和获得感。

这一系列创新服务举措的实施，不仅有力推动了L市企业的复工复产进程，也为优化税收营商环境、促进地方经济高质量发展奠定了坚实基础。未来，L市税务局将继续

深化服务创新，为企业发展提供更加有力的税收支持。

### 3. 3L 市税务局智慧税务建设成效

#### 3.3.1L 市办税效率明显提升

随着中国数字化浪潮的持续推进，纳税人的需求日益多元化和复杂化，传统的税收征管方式已难以满足这些新需求。因此，税务部门亟需从信息化向数字化、智能化进行全方位的转型升级，以适应新时代的发展要求，更好地服务于市场主体数字化建设，同时提升税收征管效率，优化税收营商环境。

税收大数据作为数字化转型的基石，蕴含着丰富的纳税人信息，包括纳税记录、个人信息以及税收优惠政策的享受情况等。这些数据不仅实时反映经济动态，准确记录经济活动，而且全面覆盖经济领域，为税务部门提供了决策的有力支持。通过对税收大数据的深度挖掘、智能分析和融合共享，税务部门能够更精准地把握税收征管的方向和重点，为纳税人提供更高效、更个性化的服务。L市税务局紧跟时代步伐，敏锐把握纳税人需求变化，全力打造“智慧服务”新模式。通过建立“办不成事”问题台账，规范办理流程。认真落实责任清单制度，确保专人跟进办理。纳税人缴费人还可通过电话随时追踪问题处理进度，税务部门及时反馈办理情况，切实推进工作成效。结合“便民办税春风行动”工作要求，L高新区税务局主张符合政策的要马上办，疑难问题逐步推动办理，设立了“政税高新通”专窗，帮助纳税人解决想办却办不成的事。如在遇到无法签订三方协议的特殊事项时，“政税高新通”窗口人员在明确纳税人的诉求后，马上咨询区局的纳服和征管部门，同时咨询其他办税大厅是否办理过同类型业务，操作中有哪些需要注意的点，并告知纳税人和省外的银行联系，确定银行方面是否可以跨省签订税库银三方协议。在得到肯定答复后，“政税高新通”窗口人员通过运维平台提交申请加入该银行信息后成功办理此项业务。随着L市智慧税务建设不断完善，L市税务局及时总结疑难问题后的共性原因，着力补齐短板，提高流程效率和办事效果，办税效率不断提高。

#### 3.3.2L 市税务服务更具人性化

随着智慧税务建设不断深入，L市税务局探索创新服务模式，延伸服务触角，切实

帮助群众办实事解难题，打通优化服务的“最后一站”，真正做到民有所呼、税有所应，民有所求、税有所为。从纳税人角度出发解决纳税人的问题和需求，并不断提高服务质量，使税务服务更具人性化。

在L市A区税务局的实施进程中，深化贯彻《进一步深化税收征管改革的意见》的“四精”要求成为其核心策略，大力推进“掌上办”“线上问诊答疑”等多元化、高效化的服务方式，以持续强化主动服务的理念；组建专业的“税务专员”团队，致力于为区域内企业提供定制化、智能化、人性化的云服务，以保障服务的精准与实效。L市B区税务局集成了智能导税区、填单区、体验区、电子税务局以及全天候自助办税服务厅等多功能模块，通过智能化设备与着装规范的工作人员的高效协同，为纳税人提供了高效、便捷且智能化的服务体验，充分展现了税务服务在新时代的创新风貌与高效运作实力。此外，VRM远程视频服务从纳税人角度出发，节约了纳税人的办税时间，让纳税人足不出户解决纳税问题。同时不断优化办税服务环境，办税服务厅设置轮椅通道、扶手、缘石坡道等无障碍设施及母婴室，组织窗口采取办班、示范、讲座等多种形式，大力加强个人礼仪、公务礼仪、社交礼仪的教育与普及，规范窗口服务单位从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务，更具有人性化。

### 3.3.3L市税收营商环境得到优化

自L市税务局智慧税务建设以来，不断深化税收改革提升服务水平，聚焦落实党中央、国务院深化“放管服”改革优化营商环境决策部署，L市税务局落实“三抓三促”行动部署要求，为企业发展创造了更加完善的税收营商环境。首先，L税务部门通过实施创新策略，构建了以“企有所需，税有所应”为核心的服务模式。借助“云端式”纳税服务和“下沉式”调研活动，确保税收优惠政策信息的及时传递与疑难问题的有效解决。此举全面提升了线下服务的覆盖范围和线上服务的运营效率，推动了出口企业的快速发展与效率提升。其次，税务部门借助大数据云图技术，迅速识别出未享受优惠政策的纳税人。税务部门进一步核实数据，提供针对性提醒与辅导，确保企业充分享受政策红利，减轻负担，增强发展动力。最后，税务部门为出口企业设立了专项绿色通道，旨在增强其海外市场竞争力。高效便捷的出口退税政策不仅激活了企业资金链，为企业经营活动提供资金保障，还促进了企业与海外客户的长期合作。L市Y县税务局积极与企业沟通合作，推出“套餐式”服务模式，整合政策信息、税收优惠与风险提醒等内容，助力企业深入理解政策、熟练操作，享受政策红利，实现稳定发展。

L市税务系统将全面贯彻落实会议精神，围绕税收主责主业，知重负重，奋勇争先，努力在工作落实上再提速、政策落实上再加力，在税费服务上再发力，持续优化税收营商环境，激发市场主体经济活力，为全市经济社会高质量发展作出新的贡献。

## 4. L市税务局智慧税务存在问题及原因分析

### 4.1 L市税务局“智慧税务”存在的问题

随着大数据时代的不断变革，智慧税务建设正在向着更深层次、更宽维度、更广范围不断拓展。L市税务局根据自身区域情况，依托新兴技术手段，积极开展智慧税务建设，取得了一些成效，但也存在一定问题。为进一步掌握L市税务局智慧税务建设情况，提升研究的科学性、有效性，采取发放、收取调查问卷的方式进行分析研究。调查问卷以L市税务局的税务工作者和纳税缴费人为主，收集各方意见看法，进一步厘清智慧税务建设中需要改进的模块。

#### 4.1.1 研究对象及内容

为深入分析L市智慧税务建设的现状及未来发展趋势，本研究选定纳税人、缴费人及税务工作者为研究对象，运用问卷调查与实地访谈相结合的研究手段，全面收集调查对象对L市当前智慧税务建设的具体观点。通过数据的深入分析，本研究旨在揭示L市智慧税务建设的成效与短板，为未来的改进与发展提供科学支持。

#### 4.1.2 研究过程

在深入分析问题与展开研究时，需详细探究研究对象的运营状况，确保研究成果对智慧税务建设实践具有指导意义。为此，本研究设计了针对纳税人的问卷，从纳税人角度全面掌握实际情况。同时，本研究还深入税务服务一线，对税务干部及其服务对象进行访谈。通过这些调查方式，本研究收集到不同对象的第一手资料，为数据整合与分析提供素材，丰富研究成果。本研究致力于提升调查结果的广泛性和准确性，为智慧税务建设提供有力支持。

本文采用的调查一共29个问题，基本情况问题4项；办税服务便捷化方面问题9项；信息系统智能化方面问题5项；政策落实实效方面问题9项；主观问题2项。

##### (1) 调查问卷的设计

本次问卷共29个问题，前27项均为选择题，其中单选题19个，多选题8个，最后两题为主观问题。前4题基于了解参与问卷人员基本情况开展调查，包括性别、年龄、

纳税人类别以及办理涉税涉费业务时的身份等四方面。后 25 个问题主要针对 L 市智慧税务建设进行提问，涵盖办税缴费倾向、了解智慧税务的渠道方式、使用智慧办税的频次及对智慧税务满意程度等，借此掌握办税缴费人对智慧税务的整体体会和进一步改进的意见看法。

## (2) 调查问卷的实施

本次调查以 L 市辖区内的办税缴费人和税务工作者为主，涉及不同年龄段，采用网络问卷调查方式。共发放的问卷有 320 份，收回的问卷有 309 份，有效的问卷有 305 份。基本情况如表 4.1 所示，涉及各阶段年龄层次、纳税人类别以及身份，可较为全面收集对智慧税务建设的态度建议情况。

表 4.1 调查样本基本情况

项目	类别	人数	百分比
性别	男	146	47.87%
	女	159	52.13%
年龄	20-30 岁	78	25.57%
	30-40 岁	89	29.18%
	41-50 岁	71	23.28%
	51 岁及以上	67	21.97%
纳税人类别	一般纳税人	76	24.92%
	小规模纳税人	69	22.62%
税务工作者类型	法人	24	7.87%
	财务人员	44	14.43%
	办税人员	65	21.31%
	中介代理人员	22	7.21%
	其他	5	1.64%

办理涉税业务时倾向使用方式如图 4.1 所示，有效问卷中 30.82% 的受访用户使用手机端办税；27.21% 的受访用户使用智能自助办税终端；17.05% 的受访用户采用中介办理；14.1% 的受访用户在实体办税服务厅进行办理；10.82% 的受访用户采用电子税务局进行涉税业务办理。

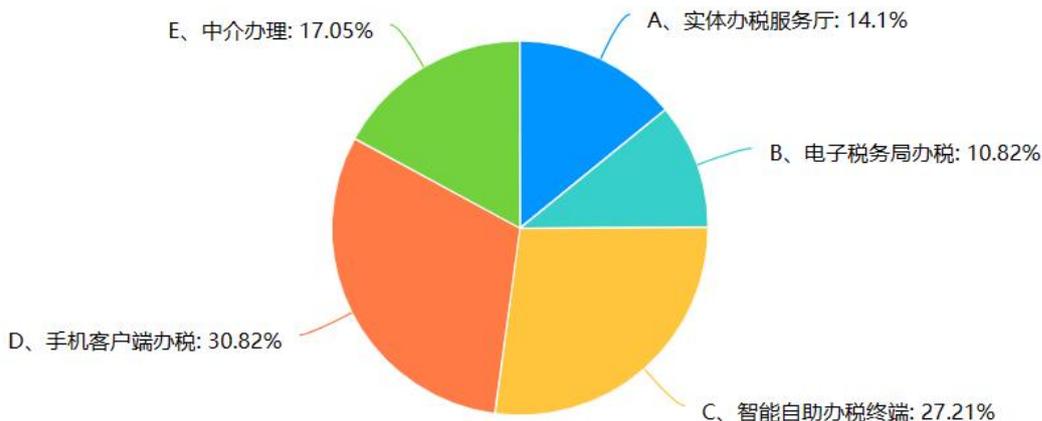


图 4.1 办理涉税业务倾向方式

对 L 市税务局网上办税系统最常用功能区的选择如图 4.2 所示，排名前三的分别是我的社保、预约办税以及证明开具，而通知公告、综合信息报告和我要查询使用的频次较少。

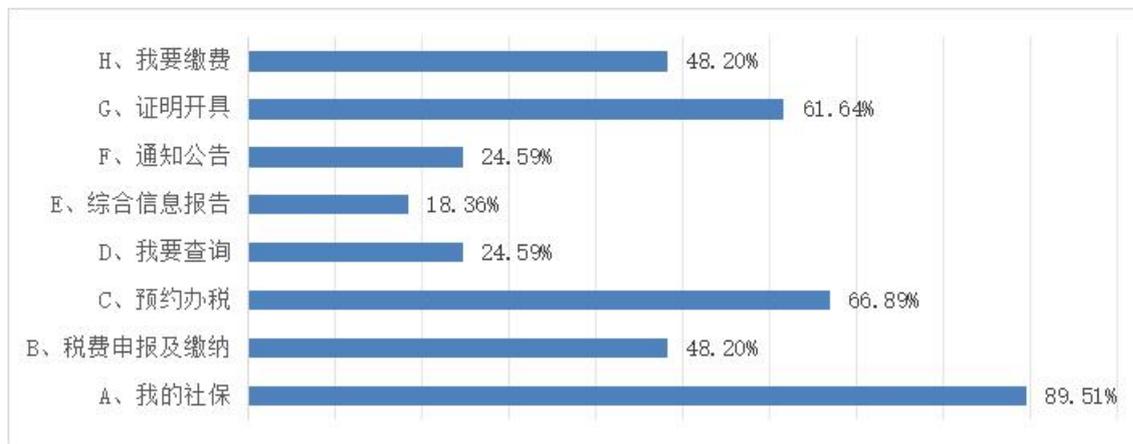


图 4.2 L 市税务局网上办税系统功能区使用情况

在 L 市税务局网上办税系统的使用过程中，常出现的问题如图 4.3 所示，85.57%的受访用户表示办税缴费系统多且复杂问题；59.67%的受访用户指出操作指南不清晰，界面操作不便捷的问题；48.2%的受访用户表示全程网上办理业务覆盖面不够，不能办理所有业务；41.64%的受访用户选择了系统卡顿，运行不稳定；36.07%的受访用户表示提出申请后，后台业务受理不及时等问题，说明 L 市网上办税系统还存在一些问题，对于部分功能的优化期待早日实现。



图 4.3 L 市网上办税系统存在的问题

在收回的 305 份有效问卷中，有 266 名受访者表示网上办税系统能有效减少纳税成本，将近 93%的受访者对网上办税系统终端办理业务体验表示满意，调查结果如图 4.4 所示，并且有 232 名受访者表示如果网上办税系统能满足所有的办税需求，会选择全程在网上办理。

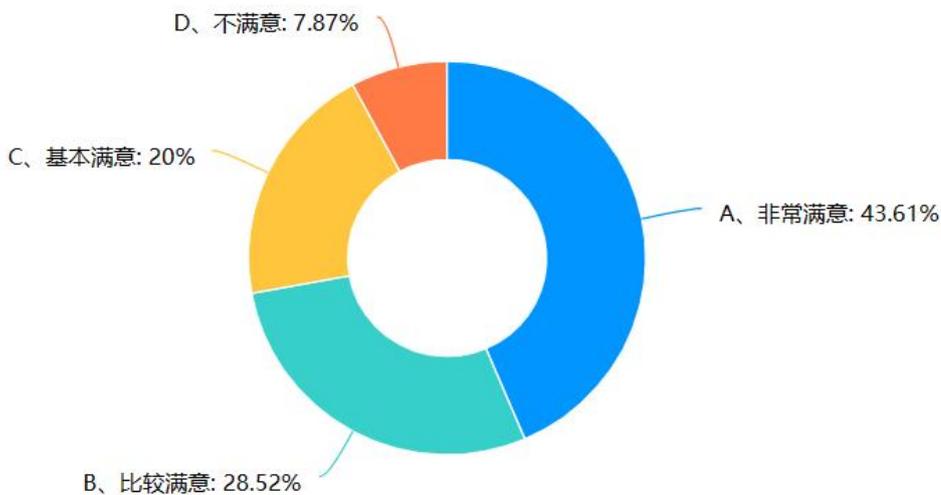


图 4.4 网上办税系统满意度

### (3) 访谈纲要

此次访谈一共设计了 9 个访谈问题，问题设计偏向于对 L 市智慧税务建设方面的成效、不足以及未来展望。访谈问题如下表所示：

表 4.2 访谈基本问题

访谈编号	访谈问题	人员类别
ftry01	您作为行政执法类工作人员，主要负责哪项涉税业务？请就大数据对您工作产生的积极效应及潜在挑战进行专业分析。	行政执法类工作人员
ftry02	在日常税务工作中，您是否频繁运用智慧化技术手段（如大数据、云计算、人工智能）？在办理涉税业务时，您更倾向于选择哪些电子化渠道（如电子税务局、自助办税终端、移动办税 APP 或办税服务厅）？	行政执法类工作人员
ftry03	请从专业角度出发，评价 L 市税务局在“智慧税务”建设领域取得的显著成效，并指出在哪些关键领域还有进一步提升的空间。	行政执法类工作人员
ftry04	作为综合管理类工作人员，您认为 L 市税务局在“智慧税务”建设方面存在哪些薄弱环节？请从专业角度深入分析存在的主要问题。	综合管理类工作人员
ftry05	基于您的工作经验和视角，提出具体建议，从哪些方面可以进一步优化和提升 L 市税务局“智慧税务”的建设水平，以推进税务管理的现代化进程？	综合管理类工作人员
ftry06	大数据技术对您的日常工作产生了哪些积极的变化？是否存在一些潜在的消极影响？	纳税人
ftry07	在办理涉税业务时，您更倾向于使用电子税务局、自助机、手机应用还是传统的办税服务厅？这些不同的办理途径在实际应用中各有哪些优势和不足？	纳税人
ftry08	L 市税务局在“智慧税务”建设方面取得了什么样的显著成果？您认为在哪些领域或方面还有进一步拓展和提升的空间？	纳税人
ftry09	在您看来，“智慧税务”建设中存在哪些不足之处导致这些问题或挑战的主要原因是什么？是否有具体的案例可供分享？	纳税人

#### （4）访谈记录

访谈过程中，与办税厅的五位工作人员进行了深入地交流其中，包括三位从事行政执法工作的专业人员和两位负责综合管理事务的工作人员，共获得 25 条访谈记录。在访谈的五名工作人员中，四位工作人员对 L 市当前的智慧税务建设表示满意，并坚决支持其继续推进。他们认为，智慧税务的引入不仅提升了工作效率，还为纳税人提供了更

为便捷的服务体验。对于智慧税务的未来发展，这四位工作人员均表达了积极的期望，希望智慧税务能够朝着更加便捷、高效和智慧化的方向发展，从而进一步减轻工作负担，提高办税效率，能够持续提升纳税人的满意度和获得感。有三位工作人员特别强调了智慧税务统一规划的重要性。他们认为，为确保智慧税务系统的顺畅运行和持续发展，必须对其进行全面的规划和管理。这包括系统功能的整合、数据资源的共享以及服务流程的优化等多个方面。有一位工作人员提出了智慧税务推广和应用的重要性。他认为，通过加强宣传和培训，可以让更多人了解智慧税务的重要性和优势，从而积极参与智慧税务的建设过程。在访谈的五名纳税人中，四位纳税人对L市当前的智慧税务建设表示满意，并坚决支持其继续推进。他们认为，智慧税务的引入不仅提升了办税效率，还为纳税人提供了更加便捷的服务体验。其中企业代表认为智慧税务系统让我们公司办税变得更加便捷，不再需要频繁去税务局排队，节省了大量时间。对于智慧税务的未来发展，四位纳税人均表达了积极的期望，希望智慧税务能够朝着更加便捷、高效和智能化的方向发展，从而进一步减轻他们的办税负担，提高整体办税效率，并持续提升他们的满意度和获得感。

通过此次访谈，了解到纳税人对L市智慧税务建设的满意度较高，并对未来的发展充满期待。他们希望智慧税务系统能够更加便捷、高效和智能化，同时强调了统一规划和推广应用的重要性。这些宝贵的意见和建议将有助于我们进一步优化智慧税务系统，提高纳税人的满意度和获得感。

## 4.2 大数据背景下L市“智慧税务”建设存在的问题

在信息化与智能化的大潮中，L市“智慧税务”建设取得初步进展。然而，受思想观念、技术应用及外部环境等多重因素影响，其智慧化水平仍需深化。在税务数字化、智能化转型的探索中，L市税务局尚需解决一系列复杂问题，以优化税务管理流程，提升效能，更好地应对智慧化时代的挑战。

### 4.2.1 L市智慧税务体系尚未建成

兰州市智慧税务体系在整体规划和布局上还存在不足，缺乏一个系统的、全面的顶层设计，导致各项智慧税务建设举措分散、不系统，难以形成统一协调的智慧税务网络。目前，我国税务部门对智慧税务的建设缺乏总体路径，主要是以各地税务局自主探索为

主，各地的具体情况不同，建设程度也不同，L市税务局根据实际情况，全力打造市级一体化智慧税务体系，但仍存在整体布局不完善、缺少统一的应用制度、系统内部硬件设施不完备等问题。一方面是整体布局不完善。当前各地税务部门对智慧税务建设的探索大多数集中在智慧办税板块，例如L市税务局对智慧税务建设的探索，主要集中在税收业务尤其是纳税服务领域，但是根据中办、国办印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》，总目标是基本建成功能强大的智慧税务，形成智能化应用系统，实现税收现代化，因此建设智慧税务不仅要在征管业务方面下功夫，还要将党务、纪检等政务系统建设融入在内。首先，各区县税务局在智慧税务建设上各自为政，缺乏统一的协调和指导。例如，A区侧重于智能化办税大厅的建设，而B区则重点在电子发票系统上，缺乏统一的战略和实施路径，其次，各区县在智慧税务建设上的资金投入和技术支持存在明显差异。经济较发达的城区在智慧税务上的投入是偏远地区的三倍以上，导致技术和服务水平参差不齐。再次，纳税人对智慧税务系统的满意度调查显示，不同区县之间存在明显差异。在系统功能齐全、操作简便的城区，纳税人满意度较高，而在系统功能不完善、操作复杂的地区，纳税人满意度较低。从目前的趋势来看，前后台之间的信息化壁垒依然存在，尚未融为一体，智能化的智慧税务建设并不完善，与当前信息高速发展的时代背景下的税务工作的需要不能匹配，这将会导致政府对经济社会的管理和服务程度相应地下降，不利于充分地发挥税收的职能，同时，也不利于经济社会的稳定发展。

另一方面是缺少统一的应用制度。在智慧税务制度方面，各市税务局层面的规定较少，例如L市税务局目前所存在的工作规范中，只包含了与数据信息的存储、保密以及传递等相关的内容，但是，在智慧税务应用方面，并没有进行整体的规划，也没有给出相应的指导，在具体的业务流程中，缺少对涉税信息的获取、传输和应用的规定。

#### 4.2.2L市税费服务精准度不高

在税费服务的智慧化进程中，精准识别纳税人需求并提供精细化服务至关重要。智慧税费服务是推动税收现代化的核心要素，其宗旨在于利用信息技术手段，精确识别纳税人需求，并提供高效、个性化的服务。然而，在实际推进过程中，L市智慧税费服务系统面临着两大显著挑战，这些挑战对服务的效率和质量产生了严重影响。首要挑战在于提高需求识别的精准性。目前，智慧税费服务主要依赖标签化分类来识别纳税人需求。尽管这种方法在一定程度上实现了初步的需求分类，但由于所使用的标签过于宽泛，难以准确把握纳税人的个性化需求。这种粗糙的需求识别方式往往导致服务提供与纳税人

实际需求之间存在较大偏差，进而影响了服务的个性化和满意度。另一大挑战在于加强行为预测分析能力。随着税收环境的日益复杂化，传统的风险防控手段已难以满足当前需求，特别是在预测和防控税收违法方面。尽管大数据分析提供了一种潜在的解决方案，但目前尚未能有效实现对纳税人办税缴费行为规律的深入理解和准确预测。这限制了智慧税费服务在风险管理和优化方面的能力。

受访者（企业代表）表示：“我们公司在申报税款时，经常会遇到系统自动生成的数据不准确的情况。比如，有一次系统自动计算的增值税金额与我们实际的账目不符，最后还是手动调整了很多次才完成申报。这些不精准的数据让我们不得不投入更多的人力和时间去核对和修改，影响了公司的正常运营效率。我们原本希望通过智慧税务系统来简化流程，结果却增加了工作负担。”通过访谈与问卷调查，可以了解到纳税人在使用L市智慧税务系统时普遍遇到了税费服务精准度不高的问题，纳税人希望税务局能够加强系统的智能化建设，提高数据的准确性和实时性，并根据不同企业的特点提供定制化服务。这些意见和建议对于进一步优化智慧税务系统、提高纳税服务的精准度具有重要参考价值。

#### 4.2.3L市人才储备不充足

近年来，全球经济一体化与国内市场的持续发展，对税务部门在优化营商环境方面提出了更高的要求。为了回应经济发展的新需求，税务部门致力于提升纳税服务的质量，对办税服务大厅的工作人员提出更高的专业要求，快速整合纳税人需求信息。然而，尽管L市税务部门已采取多项措施以提升服务水平，但在实际操作中仍面临多重挑战。首先，信息化设备和人员数量的限制直接影响了纳税服务的效率和质量，使得纳税人的需求难以得到全面满足，征纳矛盾依然存在。其次，在L市税务服务大厅的运营中，因人员流动性大及“只出不进”的管理策略，导致在岗员工数量减少，人均业务量随之攀升，这种变化使得常规业务培训负担加重。市场主体数量迅速增长，经济行为日益复杂，基层税务部门在监管与服务方面所面临的挑战日益凸显，特别是在提升服务效能方面显得捉襟见肘。最后，受限于技术水平、学习资源及员工综合素质的差异，L市大部分税务工作者在处理大数据等现代税务管理问题上仍显能力不足。受访者（行政执法人员）在访谈中讲：“我们经常遇到系统服务器的性能不足，导致在高峰期时系统运行缓慢，甚至出现卡顿等现象。由于设备性能的限制，系统在数据处理和更新方面的效率不高，导致纳税人获取的信息有时并不准确。例如，税款计算结果和实际情况不符，纳税人需要

多次核对和修改。此外，人员数量的不足也使得我们无法及时处理纳税人的问题。在税务申报的高峰期，我们人手严重不足。虽然有智慧税务系统，但很多操作仍需要人工处理。我们需要同时应对大量的纳税人咨询和申报审核，工作压力非常大，难免会出现遗漏和错误。”

## 4.2.4L 市资源共享机制不健全

税务系统的数据源构成了一个极为庞大且复杂的网络，可进一步细化为内部与外部两大类。谈及内部数据共享，金税三期系统作为税务工作的核心支撑，承载着海量的税务数据，但由于数据标准和口径的多样性，导致数据冗余与堆积问题，形成了“信息孤岛”现象。这种现象对L市税务部门的数据分析和决策造成了极大的困扰，使得其难以获取全面且准确的数据支持，从而影响了税务工作的效率和质量。由于缺乏跨系统数据获取机制，这些平台在获取和利用金税三期系统中的数据资源方面存在明显的局限，进一步制约了内部数据的有效共享。在外部数据共享方面，我国尚未建立起一套全面且高效的数据整合、分析与管理体系。这导致了政府部门间信息呈现碎片化状态，使得涉税信息的交换与共享质量大打折扣，也影响了税务部门与其他政府部门之间的协作与配合。此外，由于缺乏高效的数据信息交互平台，L市税务部门在获取和利用其他政府部门的数据资源方面面临诸多困难，进一步加剧了数据孤岛问题。目前，部门间主要通过发函的方式进行数据需求的沟通，这种方式不仅流程繁琐、效率低下，而且时效性差，难以满足L市税务部门对数据快速、准确的需求。这种局限性极大地阻碍了数据的深入挖掘与共享，不利于税务系统数据资源的全面整合与高效利用。办税服务厅的自助设备虽然满足了部分纳税人需求，但仍存在一些问题。如设备运行不稳定、操作说明不足等，导致部分纳税人操作困难；自助办税网点分布相对集中，对于偏远地区的纳税人而言，使用自助设备办理业务存在不便。问卷结果显示85.57%受访用户认为现行的办税缴费系统过于复杂，涉及的系统多样且操作繁琐；超过一半的用户认为操作指南不够清晰，操作指南可能缺乏详细的步骤说明和直观的引导，界面设计不够人性化，导致用户在操作过程中容易迷失方向或产生误解；还有48.2%的用户反映全程网上办理业务的覆盖面不够，无法处理所有的业务，这种局限性迫使用户在网上和线下之间来回奔波，增加了时间和精力浪费，降低了网上办税系统的整体效能；有超过三成的用户表示在提出申请后，后台业务受理不及时，受理不及时会延长整个办税流程，增加用户的等待时间，并可能导致用户的不满和投诉。

## 4. 3L 市税务局智慧税务存在问题的原因分析

### 4. 3. 1 智慧税务建设缺乏统一规划

L市智慧税务建设经过问卷调查、访谈、国内部分地市的典型案例等分析不难发现，L市智慧税务建设由于处在摸索阶段，各板块各环节建设都在摸着石头过河，缺少统一的规划设计，经常是遇到哪方面问题解决哪方面问题，未形成一体化整体性的设计蓝图。造成的结果是，L市内部各部门间在智慧税务建设过程中“各自为战”。纳税服务部门关注纳税人缴费办税服务的体验感和获得感，征收管理单位侧重的是在征管过程中的高效、便捷，风险管理科室倾向于风险管控的高标准严要求。

智慧税务建设在2020年之前已出现，但都是小范围的先行先试，小模块的尝试创新。突如其来的新冠肺炎疫情，将非接触式办税缴费的需求提升到前所未有的高度。而这种需求激励L市税务部门要有所行动，以此来应对面临的考验。智慧税务建设在这种不期而遇的时代需要下，以迅猛的劲头拔节生长。重庆市国家税务局课题组在2017年的深入研究中已明确指出，当前部门间普遍存在的“数据孤岛”现象已成为数据自由流动的主要障碍，其根本原因在于数据口径与标准的多样化，以及缺乏统一规范的数据共享机制。这些障碍极大地制约了数据资源的有效利用，从而阻碍了数据价值的最大化发挥，这一现象还显著影响了部门间的协作效率，限制了数据在决策支持、业务优化等领域的潜在价值实现。同时部门“各自为战”开展智慧税务建设，也会造成人力、物力、财力等得不到高效运用的情况，各单位都占用资源可能做着相同或者类似的工作，却互相不沟通、不知晓，从而造成资源的浪费。因此应从顶层进行谋划设计，明确职责分工，清晰路线途径，着力构建协同高效相互促进的智慧税务发展新模式。

### 4. 3. 2 数据分析技术不到位

在分析维度层面，鉴于不同部门在数据安全管理与电子档案保存方面的显著差异，数据格式、内容及口径与税务内部数据呈现出明显的不一致性。税务部门在数据分析时，通常更偏好于使用申报和发票数据，而对涉及第三方数据的多维度分析则较为审慎，这在某种程度上限制了数据分析的深入性和广泛性。

在分析方法上，税务部门目前更倾向于采用定性分析策略，而定量分析的应用则相对不足。企业利润率、税负率、开票量等核心指标的变化，均受到宏观经济政策、行业

环境、季节因素等多重因素的交织影响。为简化分析过程，税务部门常对这些因素进行定性评估，未能完全剔除其对分析结果的潜在干扰，从而可能影响风险识别的精准度。

在工具应用上，税务人员主要依赖基础办公软件如 Excel、Access 处理数据，但随着税收数据量的不断增长，这些工具的处理能力已逐渐显现不足。尽管有部分人员尝试学习使用数据库系统和编程语言，如 SQL Server、Python 等，但能够熟练掌握并应用这些工具的人员仍然较少。同时，大数据 BI 工具如 IBM Cognos、Tableau 等在数据挖掘和分析方面发挥着重要作用，但能够熟练使用的人员仍然不多。

### 4.3.3 智慧税务专业人才相对缺乏

L 市税务部门目前面临的人员结构问题，已成为制约智慧税务建设和税收事业健康发展的主要障碍。首先，人员年龄老化的问题尤为突出。受机构改革等多重因素影响，L 市税务部门的人员年龄结构正逐渐老化，这不仅削弱了部门的活力，也限制了其创新能力的提升。特别是在智慧税务这一需要新技术、新理念支持的领域，年龄老化的问题愈发明显。老年人员可能面临技术学习和创新实践上的局限，这无疑对智慧税务建设的效率和质量构成了直接挑战。其次，智慧税务专业人才的短缺亦不容忽视。目前，L 市税务部门在人才招录上主要侧重于财税专业，而计算机等相关专业人才的补充相对较少。随着智慧税务建设的持续推进，对信息技术、数据分析、网络安全等领域专业人才的需求不断攀升，现有的人才储备策略已难以满足这一迫切需求。此外，新老人员之间的衔接问题亦不容忽视。由于缺乏有效的衔接机制，新老人员之间的工作可能出现停滞甚至断档，特别是在办税服务大厅等关键岗位，这一问题尤为突出。劳务派遣形式的职工占比较大，人员流动性强，稳定性差，缺乏归属感和认同感，这不仅可能导致工作不连续，还可能影响智慧税务建设的整体进度。

### 4.3.4 基层技术难以满足智慧税务建设需要

深入剖析智慧税务系统的核心，我们发现其在税收业务覆盖上仍有待进一步拓展，专项业务尚需进行信息化适配。部分内部流程仍采用纸质流转方式，这反映出智慧税务系统在业务覆盖上还存在不足。基层税务干部对税务软件的应用尚处于初级阶段，对业务细节了解不够深入，应用技能有待加强，这在很大程度上是由于智慧税务系统业务覆盖不全所导致的。

税务部门在业务系统的多样性和入口的分散性方面面临着挑战，这在一定程度上影响了基层单位对数据资源的整合与高效利用。尽管税务部门业务系统的多样化发展显著，但数据库接口标准的不统一及系统间联动机制的不完善，使得基层税务人员在获取统一、标准化的数据资源时面临诸多困难。在决策层面，税务部门目前尚未构建出基于统计学、人工智能等尖端技术的高效决策支持系统。税务部门亟待加强对系统间数据的整合与标准化处理，并深入探索引入新兴技术，以优化决策支持体系。基层税务系统在数据处理方面缺乏先进的平台支持，难以有效挖掘税收数据中的潜在规律，对纳税人行为的分析与预测能力有限。同时，基础信息误差和数据口径不一致的问题时有发生，进而影响了数据的真实性和准确性。在基层税务决策过程中，过度依赖个人才智、经验或投票等方式的现象依然普遍。这种过度依赖“人工”决策的方式增加了系统性风险的发生概率，不利于税务工作的科学化和精准化推进。因此，我们需要进一步加强智慧税务系统的建设和完善，提升数据管理水平，推动税务决策的科学化和精准化。

## 5. 国内先进城市智慧税务建设经验及借鉴

### 5.1 国内先进城市智慧税务建设经验

国内先进城市在智慧税务建设方面积累了丰富的经验和成功案例，通过总结和分析这些经验，可以为其他城市提供示范和参考，推动全国范围内智慧税务的普及和推广。鉴于北京、上海和深圳这三座城市是中国经济最发达的地区之一，经济总量大，信息化和数字化建设成就显著，智慧城市建设成果突出，且在智慧税务建设方面具有重要的试点意义，本研究将其作为主要经验借鉴对象。

#### 5.1.1 北京市智慧税务建设

北京市税务局聚焦智慧税务建设，以关注办税缴费人需求的小切口实现办税缴费的大智慧。在智慧北京税务建设中，进一步锁定纳税人缴费人的关切，依托服务先行、梯次推进的模式，层层抓推动、级级抓落实。当前，国家税务总局12366北京纳税服务中心已成功融入人工智能互动语音应答、机器人技术和机器学习算法等前沿技术，进而实现语音服务、自助查询以及智能查询等多个环节的智能化运营。这些创新举措，既为纳税人带来了更加高效便捷的咨询服务，又有效解决了人力资源受限情况下纳税咨询服务需求日益增长的问题。此举不仅提升了服务效率，更优化了纳税人的咨询体验，进一步凸显了现代科技在税务服务领域的广泛应用及其深远意义（赵晓玲、王志扬、张平竺、陈晓涵，2022）。

智慧税务改善首都营商环境，税收征管改革走深走实。近年来，北京市税务局坚持以创新驱动服务营商环境优化，有效体现了“通过数字赋能为广大群众提供高效便捷政务服务”的改革精神，形成了“北京经验”。运用数字化手段，北京市税务局创新推出全票种全流程线上审批、委托代征全程“网办”等一系列智慧税务举措，税务机关和纳税人实现了“双减负”，构建和谐征纳取得显著成效，有效推动了经济高质量发展，持续提升重点税收领域的服务和监管水平。在发票审批领域，北京市税务局积极推进管理革新，成功实施了增值税发票的“全票种、全流程、全线上”审批机制，精准服务于北京市的广大纳税主体。此举显著改进了传统的发票管理与审批制度，提升了审批效率与服务品质。依托科学合理的核准规则，系统实现了对低风险纳税人相关事项的自动审批，将原本的“延时办理”优化为“即时办结”。对于高风险纳税人，系统则自动推送

至主管机关进行查验与风险排查，确保审批流程的严谨与安全。这一线上审批机制摒弃了传统人工操作，展现了高效的“北京速度”，为纳税人提供了便捷的线上审批服务。同时，通过推广“自动审批+票e送”模式，企业可线上办理发票业务，享受24小时限时配送服务，实现了线上服务的无缝衔接。此举有效满足了纳税人的用票需求，进一步增强了其满意度。

高效办结采用不动产交易税费“一网通办”，北京市税务局与市规自委、市住建委共同推进不动产交易、缴税与登记服务的“一网通办”模式，逐步拓宽服务领域并优化服务效果。在此过程中，创新举措如“全程网办”“智能算税”“税费同缴”及“电子发票”等陆续实施，构建了一个全面的服务优化体系。在技术创新方面，北京市税务局成功研发了集“区块链”技术、“智能算税”功能与“不动产登记”服务于一体的新型功能，并结合AI审核规则，实现申报信息的快速处理与即时反馈。研发上线银联云闪付“税费同缴”功能，纳税人只需进行一次网银支付操作，即可向不同部门缴纳各类税费，后台自动清分入库，将付款操作减少50%以上。截至5月底已有2209笔“全程网办”业务应用税费同缴功能，入库税（费）合计1.9亿元。便利提升方面委托代征“网办”实现三方获益，北京市税务局率先以个人出租房屋委托代征税款为切入点，积极推进委托代征“网办”，在电子税务局即可完成网上申报、实时缴税、开具电子完税证明操作，做到了全程网上办理。实施委托代征“网办”模式后，税务机关、代征单位与纳税人之间的互利共赢局面得以全新展现。该模式通过引入“全线上”实时入库机制，显著优化了代征单位的票证管理流程，实现了在线申报与电子完税证明的即时生成，从而大幅提升了工作效率。代征单位通过精简实物税收票证的流转环节，简化了管理步骤，有效减轻了工作压力，使其能够更专注于核心业务的深度发展。另一方面，税务机关依托票证电子信息的自动化处理，实现了结报办理的快速高效，降低了行政管理成本，并显著提高了征管信息化水平。这一模式的成功推行，不仅有力推动了税务工作的现代化进程，也为税务管理的高效化、智能化发展打下了坚实的基石。“全国税收票证查验”平台全面推广，为纳税人提供便捷办税体验，尤其在遗失补开方面，提高办税满意度。

### 5.1.2 上海市智慧税务建设

上海积极开展智慧税务建设先行先试，实现数字化转型升级。全国首创依托“一网通办”平台精准推送税费政策及解读，实现“政策主动找人”（杨俊峰，2022）。虹口区“5G智慧胶囊厅”为上海智慧税务建设中的一大亮点，在智慧胶囊厅中配备有“智

慧自助办税终端”，该自助办税终端集合了5G、人脸识别、人机交互等科技成果，聚集电子税务局、办税指引、智慧互联、多屏互动等模块，为办税人缴费人的涉税涉费操作提供了便利。同时，该终端以占地面积小，办理功能较为完备，智能化人性化程度高等特点入选“奋进新征程”主题成就展，成为税务系统智慧税务的代表设备。同时虹口区的智慧办税厅为上海市首个智慧办税厅，该厅具备智慧自选、虚拟体验、涉税体检等多项智慧服务模块，可实现进厅秒提醒，涉税涉费服务私人定制化。同时针对业务办理过程中，咨询、办理频率较高的问题和流程，及时梳理、汇总、编制税收知识库和辅导课程视频，办税缴费人可通过“标签化”结果匹配，让办理业务更加方便快捷。

徐汇区税务智慧税务应用范围较广，涉及ARM机自助办税终端、微信企业号、“小汇在线”人工咨询平台、天猫精灵智慧税收政策语音助手、“掌上汇”税收知识小程序等。“小汇在线”人工咨询平台，以税收知识库为基础，依托自身情况，积极融入智慧咨询服务、智慧转派、工作时长统计等模块。广大办税缴费人可通过徐汇微信企业号直通“小汇在线”咨询界面，后台人工可凭借知识库情况进行回复交流。“掌上汇”小程序及时汇总新出台、较为热门、关注度高的税收政策情况，供纳税人缴费人熟悉掌握并分享。天猫精灵智慧税收政策语音助手，是徐汇区税务局与阿里集团共同打造的智慧语音终端，税务局通过该语音助手可向广大纳税缴费人提供涉税涉费业务咨询，纳税人缴费人在家便可享受到私人定制式税费政策宣讲服务。

构建智能化应答机制，实现征纳全程互动新范式，已成为税务服务创新的引领核心。电子税务局办事界面深度融合智能咨询，成功将传统问答模式转型为问答一体化新模式。智能知识库持续迭代升级，有力推动服务方式从人工向智能化转变。在此基础上，精准预测纳税人潜在问题，并主动在线上推送相关知识问答，结合音视频同步互动等先进技术，提供线上防范服务，实现从单一咨询到问办交互、在线协助的升级。自2022年起，该模式累计服务纳税人33.8万户次，成效显著。为提升服务效率，业务流程得到全面梳理与优化，数据要素的驱动作用得到充分释放。简化税务登记注销、跨区迁移等业务办理流程，并创新推出货物贸易基础服务、出口退税双免填报等举措，平均退税时间大幅缩短至4天以内，信用评级优良的一级和二级企业更是可缩短至2天以内。此外，企业间房地产交易实现一站式便捷操作，当场发证；个人间房地产交易实现网上受理、现场发证。同时，非机动车办税得到全面推广，税务事项全程网上办理率攀升至98%，纳税申报网上管理率也高达99%。这些举措有效减少办税缴税所需资料、环节和时间，确保改革措施落地。目前，包括申报改革在内的多项改革措施，已随营商环境创新试点改

革或国务院办公厅发文，在全国范围内广泛复制推广。

### 5.1.3 深圳市智慧税务建设

区块链技术作为互联网数据库领域的前沿技术，在深圳市得到广泛运用，显著推动了“智慧税务”建设的步伐。2018年8月，深圳市税务局推行区块链电子发票系统，充分利用了区块链技术难以篡改和去中心化的核心特性，对发票从生成、使用到归档的完整生命周期进行了链上监管。此举不仅有效遏制了诸如发票虚开虚报等违法行为，更大幅度提升了税务管理流程的效率和透明度。积极探索区块链技术在智慧税务领域的更多应用场景，通过不断地尝试和创新，力求进一步提高税务管理的效率和精确度。自2019年11月起，相继推出多个信息共享与交流平台，如“深圳四部门信息情报交换平台”“自然人信息共享智慧平台”“税务—产业联盟链”以及多部门联合构建“深圳四部门信息情报交换平台”等，这些实践展示了区块链技术在税务管理领域的广阔应用前景。

深圳税务局正积极推动智慧税务领域的区块链技术应用，以优化电子发票系统的运行效率。自2019年11月以来，该局成功构建了一系列信息共享机制，显著提升了机构间的数据交互效率、金融验证工作的便捷性，并优化了破产案件处理流程，从而大幅提升了税务管理的便捷性。深圳四部门信息共享平台由税务局联合公安部、海关局及人民银行共同打造，为打击伪造发票等违法行为提供了有力支持。基于区块链技术的破产交易处理平台实现了破产管理人在线发送债权通知的简化，为深圳市的经济社会稳定发展提供了有力保障。通过此技术的有效应用，深圳市成功实现了对债权申报进度的实时追踪，标志着我国首个破产交易优化平台的成功落地。在大数据建设方面，深圳市税务局以税收数据分析为核心，精心构建了税收数据分析（情报管理）中心及税收大数据平台。通过绘制税源电子地图与构建风险指标分析体系，实现了数据处理与应用的全面整合，确保了税收大数据的高效集中分析与迅速响应。税务系统更是率先推出“实时”税收大数据平台，实现了数据的实时整合，并创新开发了“数据小智”自助分析工具。此外，深圳税务局已完成大湾区“智慧税务”大数据中心的初步规划，选定沙井大数据机房作为核心建设基地，并制定了详尽的数据同步方案。通过与广东省税务局的紧密合作，推动了首批数据的互通工作，为构建统一的数据底层平台及上层应用提供了稳固的架构支撑。这一系列举措不仅为大数据应用探索提供了深圳范式，更凸显了深圳在智慧税务领域的领先地位。

## 5.2 国内先进城市智慧税务建设对L市税务局的启示

### 5.2.1 健全智慧税务业务办理模块

中国部分地区已率先开展智慧税务的构建与应用探索。其中，上海市作为先行者，其智慧税务建设既全面又深入，涵盖了办税指南、智慧互动、双屏互动以及自然人业务等多项功能模块，显著提升了纳税服务的效率并优化了用户体验。L市可以借鉴这一做法，全面覆盖各类税务服务模块，确保纳税人在一个系统内即可完成所有相关事务。在智慧税务的探索过程中，福建省推出了360体检平台。该平台能够对纳税人的所有涉税事务进行全面的扫描和深度分析，从而为其提供更加精确和高效的服务。这种集针对性与功能全面性于一体的智慧税务服务平台，不仅为纳税人提供了极大便利，同时也为其他地区的智慧税务建设提供了宝贵的参考。L市可以开发类似的精准服务平台，以更好地满足纳税人的个性化需求。展望未来，智慧税务的建设与发展将呈现全方位、多功能的趋势。重点在于如何利用现代信息技术更好地服务于纳税人，简化办税流程，提升服务质量。L市在智慧税务建设中，应全面借鉴上海市和福建省等地区的成功经验，注重全方位、多功能的系统建设，提升纳税服务的精准度和效率。同时，通过技术与服务理念融合，推动税务管理向更加智能化、高效化、人性化的方向发展，最终形成可复制、可推广的成功模式，为本市及其他地区的智慧税务建设提供示范和引领。

### 5.2.2 以纳税人缴费人需求为目标参考

在当前的数字化时代背景下，前沿技术如大数据和云计算等已变成推动各行业转型升级的核心驱动力。税务服务，作为公共服务体系的关键组成部分，其服务模式与效率的优化直接关联到纳税缴费者的切身利益和社会经济的稳健发展。随着科技的日新月异，公众对税务服务的期待亦在持续提升，特别是在效率、便利性和个性化服务方面的需求愈加明显。在这一大背景下，上海、福建等地区积极推行的私人定制式智慧办税服务，不仅显著提高了税务服务的效率与满意度，更凸显了税务部门运用现代信息技术革新公共服务的创新思路与模式。借助大数据分析、云计算和人工智能等尖端技术，这种服务能够精确洞察纳税人的需求，实现业务处理的高效智能化，并提供个性化的服务内容，极大地优化了纳税人的办税体验。北京税务部门亦通过大数据技术，精准描绘纳税人画像，分类总结其可能涉及的税务事项，从而提供针对性的纳税服务，这成为智慧税务建

设的又一典范。这种方法不仅为纳税人提供了更为便捷、高效的服务体验，还助力税务机关提升工作效率，优化资源配置，实现“精准施策”。通过分析上海、福建和北京等地的成功经验，可以总结出以下几点启示，一是要运用前沿技术提升服务效率，现代信息技术如大数据和云计算能够极大地提升税务服务的效率，L市应积极引入这些技术，以更好地处理和分析海量的税务数据，实现高效智能化的业务处理。二是关注纳税人需求，提供个性化服务，上海和福建等地的智慧税务建设已经展现了通过大数据分析和人工智能技术提供个性化服务的成功经验，L市可以借鉴这种模式，针对不同纳税人的具体需求，提供定制化的税务服务，通过大数据技术，精准描绘纳税人画像，分类总结其可能涉及的税务事项，从而提供针对性的服务。三是持续创新服务模式，上海和福建的成功经验表明，运用现代信息技术革新公共服务模式是提高税务服务水平的有效途径，L市应持续创新服务模式，实现智慧税务的高效化和智能化，从而更好地服务于经济社会的全面发展。

### 5.2.3 以提供更加优质的税费服务为突破口

智慧税务建设作为推动税收现代化的核心手段，其核心目标在于利用技术创新来优化纳税服务，提升效率与质量，进而推动整个征管体系的发展。在这一进程中，北京市的智慧税务实践为我们提供了宝贵的经验。北京市始终坚持以纳税人和缴费人的需求为导向，不断探索并创新服务模式，引入如定制e服务、在线智慧服务等多元化、个性化的服务方式，确保税费政策能迅速且准确地触达目标群体，显著提高了服务的覆盖率和便捷性。同时，智慧税务的创新也体现在智慧助手的应用上，如北京推出的“税小蜜”和上海天猫精灵所提供的税收政策语音助手等。这些智能化工具运用语音识别、智能对话等尖端技术，为纳税人提供了更加便捷的信息获取和问题解答途径，极大地提升了办税服务的效率和质量，为纳税人带来了更为人性化、智能化的服务体验。L市可以借鉴这种多元化、个性化的服务方式，提升服务的覆盖率和便捷性。未来智慧税务建设应以持续优化服务为核心目标，不断提升智慧服务的水平。这不仅要求L市在技术层面的不断创新和升级，更需要其在服务理念、流程和内容等方面进行全面而深入的思考与规划。通过实施更加灵活多样的政策宣传手段、更加精准的需求匹配机制以及更加高效的问题解决策略，进一步提升纳税服务的整体效能，推动智慧税务建设向更高层次迈进。L市应在智慧税务建设中，以提供更加优质的税费服务为突破口，借鉴北京市的成功经验，注重多元化、个性化的服务模式，利用智能化工具提升服务质量。通过持续优化服务理

念、流程和内容，实施灵活多样的政策宣传手段和精准的需求匹配机制，并采用高效的问题解决策略，L市可以进一步提升智慧税务的整体效能，推动智慧税务建设向更高层次迈进。

## 6. 完善 L 市智慧税务建设的对策建议

在不断推进税收现代化向前发展更好满足人民对办税缴费各项需求的今天，智慧税务日益发挥着举足轻重的作用。在 L 市智慧税务建设的历程中发现，若单纯依托新技术、新设备等投入应用，来推动补充完善智慧税务力度远远不够，更需要的是理念、技术、人才等深度融合，设备硬件、功能软件、工作方式等各方面全面提升。冰冻三尺非一日之寒，智慧税务的建设也不是一天就能完成的。

### 6.1 统筹规划智慧税务建设

现有智慧税务建设以地方谋划为主，各地区智慧税务建设模式不同、进度不一，但在建设过程中仍需统筹规划、合理安排布局。以往 L 市智慧税务建设突出解决实际问题，经常出现情况后有针对性在智慧税务建设中着重加强。造成的结果是智慧税务缺乏系统性、整体性。为进一步推动智慧税务的建设，单依靠以往的传统思路无法高效完成，必须全面加强统筹谋划整体设计，群策群力形成一体化的智慧税务建设新体系。

#### 6.1.1 形成智慧税务建设规范

智慧税务如果失去建设的规范和指引，就如同人没有“灵魂”一样。自上而下进一步加强了统筹规范，就如同为智慧税务建设灌注了灵魂，实现智慧税务建设有章可循。以 L 市为例，将进一步聚焦研发集增值税、社保费等多税费种“一机通办”，登记、税费申报缴纳、完税证打印等业务“税费通办”，实名登记认证、税费申报缴纳等多业务“通办”的综合终端，实现一端对外综合化智慧处理；整理、整合涉税涉费数据资源，建立纳税人电子管理档案，全面分析各环节事前、事中风险，实施智慧风险管控，完善风控智慧鉴别全过程；开发智慧核定票种功能，结合纳税人行业特点和虚开特征，统筹防控发票风险，实现票种核定、调整及超限量领用发票的智慧推荐、智慧鉴识、智慧审核，完善发票智慧管理全链条，极大便利了纳税人，精准锁定了风险点。逐步建立健全智慧税务建设有关标准，形成统一化、标准化、规范化的智慧税务建设体系，有助于高质量智慧税务建设早日成形。

将要建设的智慧税务，通过借鉴和汇总有关方式方法，比闭门造车式的建设更有成效。就当前而言智慧税务建设是实现税收现代化的重要目标之一，深刻认识到整体性、

系统性的智慧税务要远好于某一方面或某一模块的智慧建设。提高对智慧税务的认识程度，凝聚对智慧税务建设的共识，充分了解智慧税务对税收现代化的重要意义，进一步凝心聚力统筹规划设计，对照L市区域实际情况因地制宜采取措施，不盲目照搬照抄别人经验，经过多方探讨论证，形成具有自身特色的智慧税务建设规范，做到层层推进、步步落实、扎扎实实地开展智慧税务建设。明确L市有关智慧税务建设的职责分工、路线路径，保障各部门运转过程中有章可循，有迹可查。在L市相关智慧税务制度规范建成后，不是一成不变和一劳永逸的，要因时因势，实时进行调整完善。在调整修改的过程中，还要注意广泛吸取各方意见建议，开展广泛的论证探讨，集思广益地进行完善落实。发挥各有关部门主观能动性，及时分享可复制可推广的典型经验和做法，扎实把握时代发展趋势和走向，在不断地借鉴学习中实现智慧税务规范水平不断提升。

### 6.1.2 强化部门间的协同配合

智慧税务建设不是单一部门的单打独斗，需要所有部门的协调配合共商共建。L市税务局的部门间需要共同努力，协调配合共同促进智慧税务建设发展。首先，根据智慧税务局建设规范的职责、分工等内容，认真研究分析自身需执行落实的有关要求，积极落实主体责任，并针对部门特点形成智慧税务建设亮点工作，以此激励工作人员发挥能动性进行创新创造。同时注重协调配合，发挥集成效应，实现L市税务局部门间的信息共享、创意共谋、成果共促。其次，发挥主观能动性，及时掌握L市税务局各部门涉及的纳税人缴费人各项需求，并针对需求提出针对性强的解决办法。同时注重部门间的资源数据、管理模式等共享、交互、整合，不断提升智慧税务建设的工作效能。最后，L市税务局将逐渐转变协同配合的工作模式，由过去的被动式协作逐渐过渡到主动谋共享、促发展，逐步形成工作规律。例如L市税务局各部门召开轮流主持并召开智慧税务建设推进会议，针对不同时期遇到的不同问题，主动加压寻求配合共谋发展。困难可能是单一部门暂时会遇到的瓶颈，但在整体的协调努力下，部门间齐抓共管形成合力，将进一步推进智慧税务建设向前发展。

## 6.2 全面改进税费服务模式

在强化线下服务保障方面，需聚焦于“三台”的核心地位，增强其功能区域的辐射效应，构建智能化的税费服务新模式，融合服务与管理于一体。对于办税缴费方式的创

新，应致力于服务精细化提升，实现高效响应纳税人需求、推进纳税服务智能化、持续优化营商环境以及全面完善服务体系。在提升服务质量方面，高效响应纳税人需求是核心任务，通过构建快速响应机制，确保纳税人和缴费者的问题得到及时、准确地解答和处理。在提升服务效率方面，推进纳税服务智能化是关键举措，积极运用现代信息技术，推动智慧税务建设，为纳税人提供多样化的自助服务渠道，借助智能问答系统、在线申报平台、电子缴税系统等功能的支持。在优化营商环境方面，积极加强与政府部门的沟通协作，推动政策落实和制度创新，为纳税人营造更加公平、透明、便利的营商环境，密切关注纳税人的需求和反馈，及时解决他们遇到的困难和问题，以构建和谐税收征纳关系，进而推动税费服务质量实现显著的提升。

### 6.2.1 厅所业务融通，绩效统筹监督

办税服务厅作为税务交互的关键枢纽，针对涉税业务中存在的复杂度高、耗时较长且风险性较大的问题，将区局税源管理科所和机关科室的服务职能前置至网络服务前端，实现窗口与科（所）之间的无缝协同。前台服务厅应专注于解决疑难问题、提供政策咨询辅导等核心服务内容，深化“三台”职能分工，推动管理与服务的深度融合。设立专家座席工作室，集结中后台部门的业务精英，采取驻厅轮班的工作机制，并明确界定其在协调沟通、监督管理、宣传推广、纠纷调处、信息收集以及流程优化等方面的具体职责。建立健全的绩效管理制度对于提升税务人员的绩效认同感及加强内部协同至关重要。在监督考核方面，应加强对前台工作的全面监督与考核，同时关注内部及中后台科室、税源管理科所协同工作的运行情况。具体而言，应加大日常监督力度，促进监督成果的转化应用，构建监督协同体系，形成管理闭环。通过这一系列举措的实施，将办税服务厅的功能进一步拓展为集执法、服务、监管于一体的综合性税务服务体系，提升服务质量与效率。

### 6.2.2 推送个性化精准化政策服务

在数字化技术的驱动下，税收治理正经历深刻的转型。深度整合信息化资源与网络技术的融合优势，纸质档案征管模式正逐步淡出应用范畴，线上电子化采集、储存与管理机制已全面深化实施。前台大厅实现了电子影像的高效上传，并实时传输至中后台部门，进而开创了数字化流转与多部门协同共治的创新格局。在严密保障数据安全的前提

下，依托区块链技术的强大支撑，成功构建起了多部门信息情报交换平台，实现了数据的单次采集、高效复用及无缝共享，为数字化税收治理与税收共治开辟新路径。优化纳税服务的核心在于深入实施减税降费政策，不断完善纳税服务流程，以提升办税效率。为实现这一目标，纳税服务流程正逐步简化，不必要的申报材料得到削减，电子税务局等信息化手段得到广泛推广。大数据技术得到积极应用，相关政策信息得以精准推送，以助力市场主体充分享受政策优惠。基于此，12366 税费服务平台正迎来全面升级，纳税人反馈被充分利用，通过数字化手段精细绘制需求图谱，利用纳税人反馈，数字化绘制需求图谱，匹配政策，推送辅导，确保政策真正落地。

### 6.3 充实智慧税务建设人才储备

在构建公共服务体系的过程中，基层干部作为服务终端的关键执行者，其作用显得尤为突出。明确并落实干部岗位责任，对于衡量公共服务质量具有至关重要的意义。特别是在税收领域，优化征管岗位责任对于推进税收数字化转型具有不可或缺的作用，为税收管理的高效运作奠定了坚实基础。为有效推动税收数字化转型，需要对征管岗位责任进行细致梳理与深度优化。这包括界定岗位职责、提升干部的专业能力、完善激励考核机制等方面。通过这些举措，能够确保税收征管工作的规范高效运行，进而促进公共服务水平的提升。人才建设是智慧税务建设的重要保障，L市税务局从重视复合人才培养、正向激励人才成长两方面打造专业的智慧税务团队。

#### 6.3.1 重视复合人才培养

一方面，税务机关应当持续深化内部人才队伍的优化布局，致力于构建一支兼具深厚技术积淀与税收征管专业知识储备的复合型人才队伍，全方位提升人才队伍的综合素质，推动税务机关在技术应用与税收征管领域的深度融合，进而实现税务机关整体实力的跨越式提升。另一方面，建立税务大数据人才培养体系，广泛吸引数据信息统计、计算机等领域的青年才俊，为税务工作注入新鲜的思想活力与创新动力；制定系统全面、针对性强的人才管理规划至关重要，以确保人才培养工作的科学有序、高效推进；定期开展涵盖数据分析、数据挖掘等领域的专业培训活动，持续提升业务人员的数据处理能力和专业素养。

现有L市税务局各部门骨干多数只熟悉本部门的税收知识，既懂得大数据分析又精

通业务的人才不多，复合型人才短缺将不利于智慧税务建设。应在L市税务局人才培养时注重综合素质的提升，并在实际工作中加以实践锻炼，形成理论和工作并重的人才培养模式。注重长期的人才培养，形成短期速成和长期培育并重的人才培养理念。除此以外，还要建立健全市税务局轮岗培养方式。在同一岗位工作时间过长，尽管会对该工作熟悉掌握，但容易形成思维定式，缺乏全局性、系统性眼光分析处理情况。而L市智慧税务需要全领域、全链条、全模块地建设，否则很容易造成区域间衔接不畅、延迟、卡顿等情况。在不同岗位进行轮岗交流，一方面可突破固有思维，进一步以全局眼光进行分析掌握智慧税务运转情况，辅助L市智慧税务建设。另一方面可丰富业务知识维度，持续丰富业务理解范畴，助力智慧税务发展。四是加强与高校、企业合作联系培养人才。L市辖区内高校、企业众多，拥有明显区位优势。可依托高校教育资源、企业管理理念等优势项目，共同培养高素质专业化人才。

### 6.3.2 正向激励人才成长

L市智慧税务建设过程中，充分认识到调动人的主观能动性，对提升工作效率起着重要作用。在信息技术迅速发展的大数据时代，智慧税务更需要全面建设，而人才的正向激励机制也需进一步创新完善。在现有L市税务局人员考核评价的机制下，可开拓性地制定干部培养激励机制，设立专业化的人才库或岗位能手，入选人才库、岗位能手的在评先评优、职级晋升等方面予以优先照顾考量。对年轻干部要着力营造良好的发展氛围，鼓励新入职的工作人员快速进入角色，尽快掌握相关业务知识，多维度熟知操作流程。对年长的老税工充分尊重的前提下，发挥经验丰富、业务熟悉等特长，开展传、帮、带，将优秀的工作经验、做法进一步在传承中创新发扬。同时鼓励终身学习，将业务知识的学习、应用等与工作考核相挂钩，将考核结果以正向激励的形式在年度考核、职务职级晋升等方面进行体现。注重L市税务局激励机制的长期性、一贯性、完整性，在发展中逐步听取各方意见建议，进一步改革完善人才激励机制，使激励机制能不断适应大数据时代的发展需要。加强向先进单位的学习借鉴，有针对性开展学习考察，拓宽工作思路，依照L市实际情况，改进人才激励方式方法，以人员的成长成才，进一步推动智慧税务建设的不断完善提升。

## 6.4 合理规划税收大数据管理机制

未来智慧税务是向着智慧业务全覆盖方向发展，将更加注重全要素、全链条、全流程的智慧办理，随着时代的不断发展涉税涉费信息量将实现几何式的增长。如何在如此庞杂的数据体系中实现智慧税务高效运转，大数据、云计算等新技术将为其提供新思路、新方法、新途径。

### 6.4.1 建立统一的数据平台

在大数据时代的浪潮下，涉税服务的供给日益依赖于信息化平台系统的构建。信息化技术的深度应用是推动平台搭建与维护的核心要素，构建并优化税费数据信息库，实现对碎片化税费数据信息高效整合与管理的关键举措。该平台利用先进的大数据挖掘与分析技术，将繁杂数据进行有序归类、整合、比较与融合，以揭示数据间的深层次联系，实现数据价值的最大化利用。为确保平台的高效稳定运行，需统一技术框架、界面设计及运行维护标准，从而避免资源的重复投入，降低潜在安全风险。当前，个税系统预申报功能作为个人所得税年度汇算清缴电子服务的重要组成部分，通过综合纳税人的身份信息、收入与扣除数据、历史申报记录等多元信息展望未来，应深化预填功能的应用，提升操作效率，并逐步拓展至其他税种，实现数据的自动化处理，进一步减轻纳税人负担。

在数据整合的基础上，应构建集多功能于一体的综合性税务信息化基础设施体系，该体系涵盖门户网站、网络支持、政府网关及信息安全等多个核心领域。通过加强税务部门内外信息的互联互通，构建先进的大数据分析平台，对海量数据进行深度挖掘与分析；实施精细化的纳税人分类管理，精准把握涉税风险特征，制定个性化的风险监控策略，实现精准监控；完善审核指标体系，对异常数据进行修正与补充，逐步构建集执法、服务、监管于一体的智慧税务管理平台。

在优化电子税务局与掌上办税平台功能配置的过程中，建议税务系统内部制定统一的信息管理标准，确保各级税务机关在数据应用、审批流程、考核评估等方面保持高度一致。此外，应确保部门间数据传递的流畅性，减少因管理规范差异导致的效率损耗。通过整合金三系统、ITS系统、出口退税系统等税务系统资源，实现数据口径的统一与交互共享，构建业务、标识、流程、操作高度统一的电子税务局。

## 6.4.2 建立数据资源共享机制

L市税务局内部部门间因职能分工差异，造成分管业务不同所掌握的涉税涉费信息不一的情形，在进行分析研究时需要多方找数据、多头问情况。进行权限赋予时，往往根据职责划分为不同类型，无形间树立了“数据隔阂”。在保障最大限度运用数据的前提下，可多给予查询权限，以此进一步畅通数据应用渠道，发挥税收数据应用效能。同时注重数据的全面性、实时性、有效性，尽可能掌握全税费种实施有效的信息数据。当前各种涉税涉费平台层出不穷，涉及多个软件多个账户，这些平台的出现仿佛“数据墙”阻隔了数据分享。L市智慧税务建设中，应注重内部间的数据交换、交互、交流，全力打造信息数据无障碍共享平台。将以往多个平台多头办理的事项进行整合归纳，突出需求导向、问题导向，将平台数量进一步精简，提升数据分享效率的同时也将提高办事效能，进一步助力智慧税务建设轻装上阵。

L市税务局涉及的办税缴费人信息多样，反映经济运行情况更加便捷直接。L市智慧税务建设着重应重视跨部门、跨地区的数据共享。同时注重数据的清理、维护、更新，对错误数据、失效数据及时进行处理，对新载入数据、变更数据按时更新，充分彰显税收数据的准确、全面、实时等特点。数据质量是数据管理的重点，在进行数据采集和数据清洗时，要注意特别设置并梳理好各涉税数据间的逻辑关系（刘兴文、周泉，2021）。不断加强完善涉税涉费数据，进一步建立健全行业间部门间信息共享机制，实现数据间的互补互认互享，着力打造信息种类全、利用率高、颗粒度精的大数据分享平台，进一步发挥大数据的重要作用。经过分析、研判、识别与L市金融管理部门、公安、社保部门等部门数据深度融合，形成更为立体、全面、准确的数据分析架构，不仅为智慧税务建设，也为智慧城市的建设做出有益贡献。

## 结 论

当前，我国已开启全面建设社会主义现代化的新征程，推进智慧税务建设在大数据时代是趋势更是迫切需求，智慧税务定位于满足纳税人缴费人不断增长的各项需要，将成为推动税收信息化建设和高质量发展的重要抓手。依托大数据等新技术提升智慧税务建设水平，不断促进税务工作转型升级，将进一步提高税务的征管水平，也将助力提升公共社会治理能力，为社会提供更加优质高效的公共服务。受传统税收思维惯性、交流沟通不畅等限制，推动智慧税务建设存在种种阻隔。本文以L市税务局为例，通过文献研究法、问卷调查法等进行分析，并有针对性地提出了解决对策。具体结论如下：一是推动智慧税务建设，需要紧跟时代步伐，优化人员配备与绩效管理，精简办事流程，助力税收事业高质量发展。二是智慧税务建设在国内处于起步阶段，各地理解不一，“各自为战”现象突出，缺乏可推广的典型案列。同时智慧税务建设作为智慧政府建设的一部分，需要政府积极协调各部门，着力打造全方位信息共通、数据共享，智慧高效的政府服务新格局，而当前畅通部门间的数据渠道仍是难点；三是进一步强化对智慧税务观念转变势在必行，从加强对智慧税务宣传、增加纳税人缴费人参与度等多维度，转变对智慧税务的认识，深化对智慧税务整体性、全面性、可操作性的认识。

随着历史阶段的演进，政府治理现代化进程的持续推进，“十四五”时期为税收治理现代化建设赋予了新的时代使命。在渐进式改革的总体战略布局下，税收治理现代化建设不仅要推动“智慧税务”体系的全面升级，还需深化税务部门与其他相关部门之间的协同合作，实现税收各职能之间的紧密融合，以期在2025年实现税务执法、服务、监管与大数据智能化应用的全面整合、高效协同与深度创新。未来，智慧税务的构建将打破“数据壁垒”的限制，通过“一人式”与“一户式”数据智能归集与分析应用的技术支持，税务机关将能够实时、精准地获取纳税人的税费信息，从而有效预防和应对涉税风险，提升其价值创造能力。构建更为成熟、完善的“智慧税务”体系，不仅有助于提升税收管理的效率与精准度，更将进一步夯实税收在国家治理中的基础性、支柱性、保障性作用，为国家的长治久安与可持续发展奠定坚实基础。

## 参考文献

- [1]Bryant B.Where Big Data and Information Governance Meet?[J].K M World,2014.
- [2]Gil-Garcia R J ,Helbig N ,Ojo A .Being smart:Emerging technologies and innovation in the public sector[J].Government Information Quarterly,2014,31(Supplement-1):I1-I8.
- [3]Hong B S .An Effect of Quality Factor of Tax Information System on User's Satisfaction and Business Performance[J].The Journal of the Korea Contents Association,2016,16(6):717-725.
- [4]Glybovets A ,Mohammad A .E-GOVERNMENT VERSUS SMART GOVERNMENT: JORDAN VERSUS THE UNITED STATES[J].EUREKA: Social and Humanities,2017,0(3):3-11.
- [5]Pusp J ,Shareeful I .E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing Countries[J].Sustainability,2018,10(6):1882-1882.
- [6]Yaghi A ,Al-Jenaibi B .Happiness, Morality, Rationality, and Challenges in Implementing Smart Government Policy[J].Public Integrity,2018,20(3):284-299.
- [7]E. F E ,U. N R .Electronic taxation and cybercrimes in Nigeria, Kenya and South Africa: Lessons from Europe and the United States of America[J].Commonwealth Law Bulletin,2019,45(4):716-741.
- [8] Nagy K, Hanna.Enabling Enterprise Transformation[M].Springer,New York,NY,2009.
- [9] Aizenman J, Jinjark Y.The Collection Efficiency of the Value Added Tax: Theory and International Evidence[J].The Journal of International Trade and Economic Development,2017(3):391-411.
- [10]Cabanetes N ,Pampa L D N U J Y E C D F .Technology versus tax evasion: analysis of the impact caused by technological tools used by the tax administration with regard of collection, tax simplicity and evasion[J].Perspectivas,2020,10(2):207-220.
- [11]2019 Tax Information for Use in the Revenue Shortfall Allocation Method[J].The Federal Register / FIND,2020,85(109):
- [12]The Rise of Big Data: How It's Changing the Way We Think About the World[J].Foreign Affairs,2013,92(3):28-40.

- [13]米卡耶·帕沙杨,刘曦明.大数据分析——税收征管的有效工具[J].国际税收,2019,(07):25-28.
- [14]杰弗里·欧文斯,陈新.数字化时代的税收治理——透明、信任和技术[J].国际税收,2021,(06):34-37.
- [15]鲁钰锋.互联网+智慧税务:趋势、规律和建议[J].国际税收,2017,(04):15-18.
- [16]戴昌桥.美国电子政务建设模式探析[J].中国行政管理,2010,(06):100-102.
- [17]向景,姚维保,庞磊.智慧税务评价体系构建与实证研究[J].广东财经大学学报,2017,32(03):57-67.
- [18]赵东海.大数据时代构建智慧税务探研[J].税收征纳,2020,(04):9-10.
- [19]王志平,张景奇,杜宝贵.新坐标、新维度框架下的智慧税务建设研究[J].税务研究,2021,(12):124-128.
- [20]谢波峰,尹天惠.智慧税务的实践现状和发展探索[J].国际税收,2021,(10):21-26.
- [21]王志平,张景奇,杜宝贵.新坐标、新维度框架下的智慧税务建设研究[J].税务研究,2021,(12):124-128.
- [22]李波,王彦平.优化税务执法方式的实现路径探析[J].税务研究,2021,(06):25-30.
- [23]郑甫华,邓永勤,周超.运用“税务助手”驱动智慧税务建设的思考[J].税收经济研究,2021,26(05):28-32+88.
- [24]蒋丽斌.税务信息化发展的问题及对策探讨——基于“诺兰”阶段模型的分析[J].财务与金融,2009,(05):81-85.
- [25]高宏丽.“提升·创响”便民办税再升级——访国家税务总局纳税服务司司长邓勇[J].中国税务,2017,(04):12-14.
- [26]高圆圆.加强税务信息化建设的若干思考[J].中国乡镇企业会计,2019,(01):214-215.
- [27]鲁洋.推进新时代税务信息化建设的实践与思考[J].中国管理信息化,2022,25(22):174-176.
- [28]周开君.智慧税务建设的价值意蕴、逻辑机理与实践路径[J].税务研究,2022,(08):52-56.
- [1]李国杰,程学旗.大数据研究:未来科技及经济社会发展的重大战略领域——大数据的研究现状与科学思考[J].中国科学院院刊,2012,27(06):647-657.
- [29]李万甫,黄立新.构建“互联网+税收大数据应用”机制的思考[J].税务研究,2016,(07):45-48.

- [30]杨庆. 数字经济对税收治理转型的影响与对策——基于政治经济学和治理理论分析视角[J]. 税务研究, 2020, (10):56-62.
- [31]倪娟, 李彦璋, 周睿. 人工智能助力税收管理数字化转型的对策分析[J]. 税务研究, 2021, (04):92-96.
- [32]付慧丽. 税收征管信息化实践的国际比较与借鉴[J]. 财会通讯, 2021, (07):157-161.
- [33]冯绍伍, 江峰, 杨智曾. 大数据思维下实现精准税务监管的思考与探索[J]. 税务研究, 2022, (11):83-88.
- [34]张巍, 田霏, 郭墨. 数字驱动下优质高效智能新型纳税服务体系的构建[J]. 税务研究, 2022, (09):79-83.
- [35]重庆市国家税务局课题组, 袁立炫, 邓永勤等. “智慧税务”的基本特征及基层的实践探索[J]. 税务研究, 2017, (08):108-112.
- [36]郑甫华, 邓永勤, 周超. 智慧税务服务全国统一大市场建设探讨[J]. 国际税收, 2023
- [37]谢波峰. 智慧税务建设的若干理论问题——兼谈对深化税收征管改革的认识[J]. 税务研究, 2021, (09):50-56.
- [38]王鲁宁, 陈忠. 智慧税务建设理论供给及实践路径研究[J]. 国际税收, 2023, (10):61-67.
- [39]张荣静. 新经济下“智慧税务”治理生态体系构建探究[J]. 财会通讯, 2023, (14):160-164.
- [40]张明, 孙玉英, 高江湖. 全流程智慧税务绩效建设的实践与探究——基于国家税务总局河北省税务局的创新实例[J]. 税务研究, 2022, (12):121-125.
- [41]蒋震. 税收大数据在税收治理中的应用[J]. 中国税务, 2022, (08):10-12.
- [42]樊勇, 杜涵. 税收大数据: 理论、应用与局限[J]. 税务研究, 2021, (09):57-62.
- [43]谢波峰, 尹天惠. 智慧税务的实践现状和发展探索[J]. 国际税收, 2021, (10):21-26.
- [44]张青, 王倩. 构建智慧税务新生态: 逻辑起点、基本框架与关键环节[J]. 税务研究, 2022, (06):51-56.
- [45]张斌. 深化税收征管改革推进税收治理现代化[J]. 国际税收, 2021, (10):17-20.
- [46]赵金梅, 刘胜花. “智慧税务”背景下企业集团税务管理数字化转型路径[J]. 财会通讯, 2023, (16):155-158.
- [47]王婷婷, 高向东, 胡若醒等. 契机、挑战与应对: 智慧税务建设的国际经验及启示[J].

国际税收, 2023, (06):43-50.

[48]曹莉. 河北省唐山市“智慧税务”服务建设研究[D]. 哈尔滨商业大学, 2023.

[49]姚东旭, 严亚雯. 数字时代的税收治理:关联性、现实挑战与应对方案[J]. 税务与经济, 2023, (06):19-25.

[50]白世杰. 数字化转型、柔性税收征管与企业创新能力[J]. 财会通讯, 2023, (22):32-37.

[51]张志强, 韩凤芹. 大数据税收征管对企业税收遵从度的影响研究[J]. 审计与经济研究, 2023, 38(05):86-96.

[52]廖莉, 张纪宇, 李欣. 中国式现代化视域下智慧税务生态建设路径探析[J]. 税务研究, 2023, (12):125-130.

[53]刘兴文, 周泉. 智慧税务背景下大企业税收征管问题研究[J]. 税务研究, 2021, (08):135-139.

## 附录

### 访谈:

您好，本人系L财经大学税务专业在读研究生，当前正深入研究L市“智慧税务”服务问题。为更好地掌握实际情况，特恳请您能抽出宝贵时间接受访谈，共同探讨相关问题。

1. 大数据技术对您的日常工作产生了哪些积极的变化？是否存在一些潜在的消极影响？
2. 在办理涉税业务时，您更倾向于使用电子税务局、自助机、手机应用还是传统的办税服务厅？这些不同的办理途径在实际应用中各有哪些优势和不足？
3. L市税务局在“智慧税务”建设方面所取得了什么样的显著成果？您认为在哪些领域或方面还有进一步拓展和提升的空间？
4. 在您看来，“智慧税务”建设中存在哪些不足之处导致这些问题或挑战的主要原因是什么？是否有具体的案例可供分享？
5. 基于您丰富的工作实践与深刻见解，您认为应从哪些方面着手，以推动L市税务局在“智慧税务”领域取得更大的成就？
6. 请从专业角度出发，评价L市税务局在“智慧税务”建设领域取得的显著成效，并指出在哪些关键领域还有进一步提升的空间。
7. 作为综合管理类工作人员，您认为L市税务局在“智慧税务”建设方面存在哪些薄弱环节？请从专业角度深入分析存在的主要问题。
8. 基于您的工作经验和视角，提出具体建议，从哪些方面可以进一步优化和提升L市税务局“智慧税务”的建设水平，以推进税务管理的现代化进程？

衷心感谢您的配合与支持，您的观点与经验将对我的研究产生极大的帮助与启发。

### 问卷调查:

#### L市税务局智慧税务满意度调查问卷

尊敬的纳税人:

您好! L市城关区税务局作为税务核心服务机构,致力于为纳税人及缴费者提供高效优质服务。随着税收征管改革推进,收集各界意见与建议至关重要,有助于优化服务流程与效率,故特设计纳税服务问卷调查,诚邀您参与,共同推动L市税务局纳税服务进步。问卷匿名填写,信息保密,请您放心参与。您的支持对我们研究至关重要,期待您的参与,期待宝贵反馈,共促税务服务持续发展!

## 第一部分：纳税人基本情况

1、您的性别是？

A、男 B、女

2、您的年龄是？

A、20—30岁 B、30—40岁 C、41—50岁 D、51岁及以上

3、您属于哪一类纳税人？

A、一般纳税人 B、小规模纳税人

4、您的身份是？

A、法人 B、财务人员 C、办税人员 D、中介代理人员 E、其他

## 第二部分：办税服务便捷化方面

5、您在办理涉税事物时倾向于使用以下哪种方式进行办理？

A、实体办税服务厅 B、电子税务局办税 C、智能自助办税终端 D、手机客户端办税 E、  
中介办理

6、您了解L市税务局网上办税系统吗？

A、有 B、没有

7、您经常使用L市电子税务局哪几个功能区？（最多选三项）

A、我的社保 B、税费申报及缴纳 C、预约办税 D、我要查询 E、综合信息报告 F、通知公  
告 G、证明开具 H、我要缴费

8、您熟练网上办税系统吗？

A、十分熟练 B、比较熟练 C、了解但不熟练

9、目前网上办税系统能满足您的涉税业务办理需求吗？

A、能 B、不能

10、您使用网上办税系统时，存在哪些问题？（可多选）

A、系统卡顿，运行不稳定 B、操作指南不清晰，界面操作不便捷 C、提出申请后，后台  
业务受理不及时 D、全程网上办理业务覆盖面不够 E、办税缴费系统多且复杂 F、沟  
通反馈渠道不顺畅，问题建议处理不及时不理想 G、其他

11、您认为网上办税系统能有效减少您的办税成本吗？

A、能 B、不能

12、您对网上办税系统终端办理业务体验？

A、非常满意 B、比较满意 C、基本满意 D、不满意

13、如果网上办税系统能满足您所有的办税需求，您是否会选择全程网上办理？

A、会 B、不会

第三部分：信息系统智能化方面

14、您认为网上办税系统智能化体现在哪些方面？

A、智能咨询 B、网上留言 C、在线咨询 D、转接 122366

15、你经常使用网上办税智能化哪几个功能？

A、在线咨询 B、纳税人学堂 C、工具区 D、互动区

16、您认为智能咨询能够有效解答您的疑问吗？

A、能 B、不能

17、您认为智能化系统运转稳定吗？

A、流畅稳定 B、卡顿不稳定

18、您希望信息智能化能提供哪种个性化服务？（可多选）

A、纳税申报提醒 B、最新政策提醒 C、节假日预约服务 D、征求建议 E、业务审批进度提醒 F、发票管理提醒

第四部分：政策落实实效方面

19、您平常会关注税收优惠政策吗？

A、会 B、不会

20、您觉得网上办税政策文件功能区更新及时吗？

A、非常及时 B、一般 C、滞后

21、您有政策培训需求吗？

A、有 B、没有

22、您希望从哪些渠道了解最新税收政策及动态？（可多选）

A、官网、公众号推文 B、抖音、视频号等新媒体 C、办税服务厅公告 D、12366 服务热线或税务部门咨询热线 E、纳税人学堂 F、税收管理员现场辅导

第五部分：实体办税服务体验

23、您实体办理一项涉税事项平均用时为？（）

A、5 分钟之内 B、15 分钟至 15 分钟 C、20 分钟至 25 分钟 D、30 分钟以上

24、您满意办税工作人员服务态度吗？

A、非常满意 B、满意 C、不满意

25、您认为导致办税服务大厅排队拥挤、耗时较长的原因是？（）

- A、工作人员业务效率不高 B、自助终端较少 C、办税事项辅导员较少 D、涉税事项流程复杂
- 26、您在实体办税服务大厅办税时，存在哪些问题？（可多选）
- A、咨询引导服务不足 B、工作人员服务态度恶劣 C、办理业务窗口少 D、硬件设备配置不足
- 27、您在办税过程遇到问题时，会选择通过哪些渠道获得帮助？（可多选）
- A、在线问答咨询 B、网上办税系统服务热线电话 C、12366 服务热线或税务部门咨询热线 D、办税服务大厅咨询台 E、互联网搜索
- 28、您觉得 L 市税务局“智慧税务”服务平台建设还有哪些不足之处？
- 29、您对 L 市税务局“智慧税务”服务平台建设还有哪些建议？