

信息化背景下纳税服务的优化策略分析

谢子龙

广西师范大学政治与公共管理学院

【摘要】本文以信息化背景下的纳税服务为研究对象，对现状进行了简要的分析，指出了信息化与纳税服务的融合、形式以及问题与瓶颈。在此基础上，本文针对客户需求，提出了服务流程优化、服务质量提升以及信息化技术应用三方面的策略。具体来说，本文提出了纳税人和纳税服务人员需求分析，纳税服务流程优化，服务质量提升策略，电子税务局建设，移动端纳税服务应用优化，以及大数据和人工智能在纳税服务中的应用。这些策略有望在信息化背景下优化纳税服务，提升纳税服务的效率和质量。

【关键词】信息化；纳税服务；电子税务

Analysis of the optimization strategy of tax payment service under the background of information technology

Xie Zilong,

School of Politics and Public Administration, Guangxi Normal University

【Abstract】 This paper takes the tax service under the background of information as the research object, makes a brief analysis of the current situation, and points out the integration, form and tax service and problems and bottlenecks. On this basis, this paper puts forward three strategies, namely, service process optimization, service quality improvement and information technology application, according to customer needs. Specifically, this paper puts forward the demand analysis of taxpayers and tax service personnel, tax service process optimization, service quality improvement strategy, the construction of electronic tax bureau, the application optimization of mobile terminal tax service, and the application of big data and artificial intelligence in tax service. These strategies are expected to optimize tax service and improve the efficiency and quality of tax service under the background of informatization.

【Key words】 information; tax service; electronic tax

引言：

纳税服务是国家税收征管工作的重要组成部分，也是政府对广大纳税人的重要服务之一。随着信息化技术的快速发展，信息化与纳税服务的融合已经成为纳税服务发展的主流趋势。信息化的应用既能提高纳税服务的效率和质量，又能降低成本和提升用户体验。因此，加强纳税服务的信息化改革已经成为当前税务工作的重点。

一、信息化背景下纳税服务的现状分析

（一）现状简述

随着信息技术的快速发展和广泛应用，纳税服务也逐步实现了数字化、在线化、智能化。现在，纳税人可以通过国家税务总局网站、手机 APP 等在线平台进行税款计算、申报、缴纳等操作，不再需要亲自前往税务机关。同时，国家税务总局开设了电子税务局，为纳税人提供电子税务登记、申报、查询、缴纳、信用评价等服务。纳税人可以通过电子税务局查看自己的税务信息，提前了解自己的税务情况。

除此之外，税务机关也在积极开展数字化服务，如利用大数据、云计算、人工智能等技术优化税务管理和服

务，提高工作水平。纳税人可以通过各种途径（电话、邮件、在线客服等）咨询税务问题，也可以通过电子税务局查询税务信息和办理相关业务。总体来说，信息化背景下纳税服务的现状更加便捷、快速、透明，为纳税人提供了更好的服务体验，也提高了税务机关的管理效率和服务水平。这些举措不仅简化了纳税流程，节省了时间成本，也加强了税收的管理和监督，提高了社会治理效率和税收征管水平。

（二）信息化与纳税服务的融合

信息化与纳税服务的融合是将现代信息技术应用于纳税服务中的一种方式。这种融合包括纳税申报与在线平台的融合、数据共享与管理的融合、税收征管与风险管理的融合，以及纳税服务与智能化技术的融合。通过这些融合，可以实现纳税服务的数字化、智能化和便捷化。

纳税人可以通过在线平台随时随地进行纳税申报，实现申报的在线化、自动化、智能化和实时化，减少了纳税人的时间成本，提高了申报效率。同时，数据共享和管理的融合可以实现纳税人的信息共享，减少重复提交信息的情况，提高管理效率。

税收征管与风险管理的融合可以实现对纳税人的风险分析、评估和控制，增强税收征管的能力，减少不良行为的发生。最后，纳税服务与智能化技术的融合可以实现更加精准、高效的纳税服务，提高税务机关的服务水平。

综上所述，信息化与纳税服务的融合是一种提高税收征

管现代化水平、提高服务效率和质量的重要方式。这种融合可以为纳税人和税务机关带来更多的便利和收益。

(三) 信息化背景下纳税服务的形式

在信息化背景下, 纳税服务形式已经发生了很大的变化, 利用现代技术实现线上操作, 提高了服务效率和质量。其中, 网上申报是一种非常方便的方式, 纳税人可以通过政府网站或手机 APP 等在线渠道, 在指定时间段内填报纳税申报表, 无需到税务机关提交实体申报表。此外, 电子税务局也提供了各类税务服务, 纳税人可以通过电子税务局查询税务信息、申报缴纳税款、申请发票等操作。同时, 电子发票也是一项便利的服务, 纳税人可以在网上或通过手机 APP 等线上渠道申请开具电子发票, 方便快捷, 可以有效减少纸质发票的使用, 降低环境污染。纳税人还可以通过税务机关网站或 APP 等在线渠道查询自己是否符合税收优惠政策条件, 以便在申报时享受相应的减免。同时, 在线咨询也是一项方便快捷的服务, 纳税人可以通过税务机关网站或 APP 等在线渠道提出自己遇到的税务问题, 由税务机关工作人员进行解答。这些形式都是利用信息化技术实现的, 方便了纳税人的操作, 提高了纳税服务的效率和质量, 使得纳税人可以更加轻松地完成各项纳税事务。

(四) 信息化背景下纳税服务的问题与瓶颈

技术水平不足: 对于一些中小企业和个体经营者而言, 他们可能没有足够的技术水平去使用电子税务局等在线纳税平台进行操作, 这就导致了信息化纳税服务的受众有限, 而且服务效果也不够理想。

数据质量问题: 在电子税务局等在线纳税平台上, 由于用户自行录入数据, 可能存在数据质量问题, 例如数据录入错误、遗漏等, 这就会影响纳税服务的准确性和及时性。

网络安全问题: 在线纳税平台必须保证网络安全, 以防止黑客攻击等安全问题的出现, 这也需要投入大量的技术和人力资源。

信息孤岛问题: 不同部门或系统之间缺乏有效的信息共享和协作机制, 可能导致信息孤岛问题, 使纳税服务不够协调和高效。

服务标准化问题: 在电子税务局等在线纳税平台上, 不同地区、不同企业可能需要的服务不同, 缺乏统一的服务标准, 这也导致了服务的质量不够稳定和可靠。

社会信任问题: 在信息化背景下, 纳税服务的透明度和公正性受到更多关注, 如果纳税服务存在舞弊、腐败等问题, 将会严重损害社会信任。

二、优化纳税服务的策略分析

(一) 客户需求分析

1. 纳税人需求分析

便捷性需求: 纳税人希望纳税服务能够更加便捷。他们希望能够通过互联网等渠道随时随地查询和办理税务事项, 避免繁琐的人工办理流程。因此, 我们可以采取优化在线税

务申报系统、提高网上服务质量等策略, 满足纳税人的便捷性需求。

专业性需求: 纳税人对税收政策和税务知识了解程度不一, 有一定的专业性需求。因此, 我们可以开展税收政策宣传教育、开展税务知识普及等活动, 帮助纳税人更好地了解税收政策和税务知识, 提高纳税人对税收政策的理解和认同。^[1]

及时性需求: 纳税人对税务信息和税务服务的及时性需求比较强。他们希望税务部门能够及时发布税务信息、解答税务疑问, 提供及时的纳税服务。因此, 我们可以采取优化信息发布渠道、加强信息公开透明度等策略, 满足纳税人的及时性需求。

安全性需求: 纳税人对个人信息安全和纳税数据安全有着很高的关注度。因此, 我们可以采取优化数据加密传输、加强网络安全防护等策略, 保障纳税人的个人信息和纳税数据安全。

2. 纳税服务人员需求分析

岗位培训需求: 纳税服务人员需要接受专业的税务知识培训, 提高业务水平和能力, 以更好地为纳税人提供服务。因此, 我们可以采取开展定期培训、组织岗位交流学习等策略, 满足纳税服务人员的培训需求。

工作环境需求: 纳税服务人员需要良好的工作环境和设施, 以提高工作效率和工作舒适度。因此, 我们可以采取优化工作场所、配备先进的办公设备等策略, 满足纳税服务人员的工作环境需求。

信息化支持需求: 纳税服务人员需要信息化技术的支持, 以提高工作效率和服务质量。因此, 我们可以采取优化信息化系统、提供及时的信息技术支持等策略, 满足纳税服务人员的信息化支持需求。

职业发展需求: 纳税服务人员希望有更好的职业发展前景和前景, 提高职业水平和职业地位。因此, 我们可以采取开展职业发展培训、建立职业发展规划等策略, 满足纳税服务人员的职业发展需求。

(二) 服务流程优化

1. 纳税服务流程优化

税收数据自动化收集: 通过建立信息化系统, 将纳税人的税务数据自动化收集, 避免人工录入数据带来的错误和工作量, 提高数据收集的准确性和效率。

税收数据实时共享: 通过信息化系统, 实现税务部门、银行等相关机构之间的税收数据实时共享, 提高信息共享的效率和便捷性, 避免了数据重复录入、核对的繁琐工作。

移动化服务: 通过信息化系统, 提供移动化纳税服务, 使纳税人可以随时随地通过手机等移动设备进行纳税申报、查询等操作, 提高服务的便捷性和响应速度。

一站式服务: 通过信息化系统, 建立一站式纳税服务中心^[2], 实现纳税申报、缴纳、查询等服务的一站式受理, 避免了纳税人到多个机构办理业务的麻烦和耗时。

个性化服务: 通过信息化系统, 实现纳税人个性化服务, 根据纳税人的不同需求和情况, 提供相应的税务服务, 如增

值税申报、个人所得税申报等。

数据分析应用:通过信息化系统,对税务数据进行分析和应用,实现纳税服务的智能化,提高税务管理的水平和效率,为税务部门的管理和决策提供依据。

2.服务质量提升策略

提高服务效率:通过信息化系统,优化纳税服务流程,提高服务效率,缩短服务时间,减少纳税人排队等待的时间,提升纳税服务的质量。

完善服务内容:通过信息化系统,完善纳税服务内容,提供更加全面和深入的服务内容,如税法咨询、税收优惠政策宣传等,提高服务质量和水平。

加强服务态度:通过加强服务培训和管理,提高纳税服务人员的服务态度,增强服务意识和责任心,为纳税人提供更加热情、专业、贴心的服务。

优化服务环境:通过优化纳税服务环境,提高服务场所的舒适度和安全性,增强服务体验,使纳税人在享受服务的同时感受到舒适和安全。

提高服务体验:通过信息化系统,提供个性化的纳税服务,提高服务的针对性和个性化体验,为纳税人提供更加贴心、便捷和舒适的服务体验。

推广服务创新:通过创新纳税服务模式和方式,引入新技术和新应用,提高纳税服务的品质和水平,增强服务的吸引力和竞争力。

(三) 信息化技术应用

1.电子税务局建设

在电子税务局建设中,需要建设全面的电子税务局平台,提供完整的纳税服务,包括申报纳税、缴税、查账等功能,且要能够支持各种税种、各类纳税人和不同的纳税业务。同时,平台应该能够提供便捷的在线申报、缴税和查询服务,方便纳税人随时随地进行操作,减少了纳税人的时间和精力成本。

为保护纳税人的隐私和信息安全,电子税务局平台应该加强数据安全保障,采取有效的身份认证、数字签名、加密等措施,防止信息泄露和非法访问。同时,税务部门也需要加强电子税务局的管理,建立完善的管理机制,确保电子税务局平台的正常运营,及时解决纳税人遇到的问题和反馈的意见。

推广和普及电子纳税服务也是很重要的一点,税务部门应该通过宣传和推广,鼓励纳税人使用电子税务局平台,减少传统纳税方式的使用,提高电子纳税的普及率。

2.移动端纳税服务应用优化

首先,需要了解纳税人的需求,以此为基础为其提供多

样化的服务,如纳税申报、查询缴纳情况、税收优惠政策查询等。这样不仅能增强纳税服务的用户体验,提升纳税人的满意度,同时也能提高应用软件的使用率。

其次,优化界面设计是用户体验的重要组成部分,需要注重页面的易用性和美观性。采用简洁明了的设计风格 and 符合人体工学的操作方式,能够增强用户的使用体验。

此外,数据安全是移动端纳税服务应用的重要保障。应该采取多种措施,如数据加密、权限控制等,确保用户数据的安全性。

为了增加用户使用率,需要通过各种渠道推广移动端纳税服务应用,如在政府门户网站、社交媒体等平台宣传,提高应用软件的知名度和影响力。

最后,持续改进和优化也是非常重要的。密切关注用户反馈,不断改进和优化应用软件,提升用户体验和服务质量,从而更好地满足纳税人的需求。

3.大数据和人工智能在纳税服务中的应用

在大数据方面,税务部门可以利用大数据技术对大量的纳税数据进行分析和处理,从而提高数据的准确性和完整性。同时,通过对纳税人历史数据和趋势的分析,可以预测未来的纳税情况,为税收征管提供参考依据。为了推广大数据技术的应用,税务部门应加强纳税数据的采集和管理,并推广使用大数据分析工具,提高数据分析的准确性和效率。

在人工智能方面,智能客服系统的开发是一种非常有效的应用。这种系统可以自动回复纳税人的咨询问题,提高服务效率和满意度。此外,通过智能化纳税软件的使用,纳税人可以更加便捷地进行纳税申报。为了推广人工智能技术的应用,税务部门应加强智能客服系统的开发,并利用人工智能技术自动处理纳税申报表和报税单,减轻税务部门的工作压力。同时,应推广智能化纳税软件的使用,以提高纳税人纳税申报的便捷性和准确性。

三、结语

通过本文的研究,我们发现,在信息化背景下,优化纳税服务需要综合考虑客户需求、服务流程和信息技术等多方面因素。只有在不断深化信息化应用,不断完善服务流程,不断提高服务质量的基础上,才能最终实现纳税服务的高效化、便捷化和智能化。我们希望本文所提出的优化策略能够为相关研究者和实践者提供一些思路和方法,促进纳税服务的进一步提升和创新。

参考文献

- [1]查立艳.信息化背景下纳税服务的优化策略研究[J].现代经济信息, 2019: 288.
- [2]刘鸿飞, 刘家欢. 基于大数据技术的纳税服务优化策略研究[J]. 经济与管理, 2019, 41(11): 77-84.