

分类号: C93
密 级: 公开

单位代码: 10363
学 号: 2221110211

题 目 基于纳税人满意度的 W 市智能税费服务优化研究

题 目 Research on Optimization of Intelligent Tax and Fee
Services in W City Based on Taxpayer Satisfaction

学生姓名:	<u>李天雨</u>
校内导师:	<u>孙 颖</u>
校外导师:	<u>肖 婧</u>
专 业:	<u>公共管理</u>
研究方向:	<u>地方政府治理</u>

论文答辩日期: 2025 年 5 月 10 日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：

A handwritten signature in black ink, appearing to be '李天雨' (Li Tianyu), written in a cursive style.

日期：2025 年 5 月 12 日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 _____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：



日期：2025 年 5 月 12 日

指导教师签名：



日期：2025 年 5 月 12 日

基于纳税人满意度的 W 市智能税费服务优化研究

摘 要

近年来，大数据、区块链、人工智能等现代技术引发了新一波的发展潮流，带来了经济、社会等各方面的智能化新变革。税收作为国家财政收入的重要组成部分和治国理政的核心经济支撑，2021 年 3 月《关于进一步深化税收征管体制改革的意见》之出台，标志着智慧税务建设步伐的加快被正式推进。在党的二十大报告中，有关优化税收结构体系及健全收入分配机制的阐述，对税收领域的实践具有直接的指导意义与深远影响；党的二十届三中全会更加强调了深化财税体制改革是进一步全面深化改革的重点之一。智慧税务的时代已经到来，而核心要求的“精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治”四精建设，其中精细服务就要求税费服务向着智能化、个性化逐步迈进。因此，构建并优化智能税费服务体系，是打造健全智慧税务架构、深入推进税收征管改革不可或缺的关键步骤。

税费服务作为基层税务部门直面纳税人缴费人的方式，税务部门的服务好不好，会直接通过纳税人满意度直接反映出来。当前，传统的税务办理与缴费方式已难以满足广大纳税人缴费人对于高效、多样化服务的需求，如何才能让广大纳税人缴费人都切身体验智能办税缴费的便捷性，使广大纳税人缴费人更有获得感，是目前亟待探索和研究的课题。现阶段，W 市的智能税费服务正处于稳步前行的进程中，尽管已初步取得成效，但仍处于亟需创新突破与克服难关的关键时期。受限于思维观念、技术条件等多方面因素，当前的智能税费服务在质效上仍存在较大的提升潜力与改进空间。

基于以上背景和观点，本文以 W 市智能税费服务作为研究对象，基于“纳税人满意度”指标，在文献分析、问卷调查、统计分析等研究方法指导下展开研究。在理论基础阶段，本文整理了纳税人满意度、税费服务等相关概念并介绍了税收遵从等理论，为研究奠定了理论基础。在研究假设阶段，简要介绍了 W 市税务部门基本概况，同时结合税费服务实际现状提

出了四项研究假设,基于研究假设设置了 13 个观测变量并建立了调查问卷,在问卷通过有效性检验后发布并调查了 W 市纳税人缴费人对智能税费服务各个指标的直观评价感受。在实证分析部分,通过描述性分析总结出 W 市智能税费服务目前存在税费政策信息精准推送效果不佳、线上办理渠道不够通畅、智慧设施支撑不够有力、诉求响应机制不够完善的问题;基于结构方程的分析验证研究假设成立且办税缴费成本和智能个性服务对纳税人满意度的影响是非常显著的。最后,提出 W 市智能税费服务的优化提升对策,要从“智能数据应用”角度重点优化资源配置和智慧建设、兼顾完善政策识别和诉求响应实现技术强化,同时从“智慧税务布局”角度进行实施保障,以推动税费服务实现精细化、智能化、场景化服务的突破,最终构建出 W 市“多元主体参与、业务场景导向、数据共享融合”的智能税费服务建设目标。

关键词: 纳税人满意度, 税费服务, 智慧税务, 智能税费服务, 以数治税

Research on Optimization of Intelligent Tax and Fee Services in W City Based on Taxpayer Satisfaction

ABSTRACT

In recent years, modern technologies such as big data, block-chain, and artificial intelligence have triggered a new wave of development trends, bringing about intelligent changes in various aspects such as the economy and society. Taxation, as an important component of national fiscal revenue and the core economic support for governing the country, clearly promoted in March 2021 with the release of the "Opinions On Further Deepening The Reform Of The Tax Collection And Management System". The discussion in the report of the 20th National Congress of the Communist Party of China on optimizing the tax system structure and improving the distribution system is directly related to tax work. The Third Plenary Session of the 20th Central Committee of the Communist Party of China further emphasized that deepening the reform of the fiscal and taxation system is one of the key points for further comprehensive deepening of reform. The era of smart taxation has arrived. Smart taxation requires the construction of "Precise law enforcement, Refined services, Precise supervision, Sincere governance", among which refined services require tax and fee services to gradually move towards intelligence and personalization. Therefore, focusing on improving intelligent tax and fee services is a necessary part of building a sound intelligent tax system and further deepening tax collection and management reforms.

As a way for grassroots tax departments to directly face taxpayers and payers, the quality of tax services provided by the tax department will be directly reflected in the satisfaction of taxpayers. However, traditional tax payment methods are no longer able to meet the fast and diverse needs of taxpayers and payers. How to enable taxpayers and payers to experience the

convenience of smart tax payment and gain a greater sense of achievement is an important issue that urgently needs to be explored and researched. At present, the intelligent tax and fee services in W city are steadily developing. Although some achievements have been made, they are still at an important juncture of innovation breakthroughs and overcoming difficulties. Due to limitations in ideology, technology, and other aspects, there is still great room for improvement in intelligent tax and fee services.

Based on the above background and viewpoints, this article takes the intelligent tax and fee services in W city as the research object, and conducts research based on the "taxpayer satisfaction" indicator, guided by research methods such as literature analysis, questionnaire survey, and statistical analysis. In the theoretical foundation stage, this article summarizes relevant concepts such as taxpayer satisfaction and tax services, and introduces theories such as tax compliance, laying a theoretical foundation for research. In the research hypothesis stage, a brief overview of the tax department in W city was introduced, and four research hypotheses were proposed based on the actual situation of tax and fee services. Based on the research hypotheses, 13 observation variables were set up and a survey questionnaire was established. After the questionnaire passed the validity test, the intuitive evaluation feelings of W city taxpayers and payers towards various indicators of intelligent tax and fee services were released and surveyed. In the empirical analysis section, through descriptive analysis, it was concluded that the current intelligent tax and fee services in City W have problems such as poor precision in the push of tax and fee policy information, insufficiently smooth online processing channels, insufficient support from smart facilities, and an imperfect response mechanism for demands. Based on the structural equation analysis, the research hypotheses were verified to be valid, and it was found that the impact of tax and fee processing costs and intelligent personalized services on taxpayers' satisfaction is very significant. Finally, the optimization and improvement path of W city's intelligent tax and fee services is proposed, which focuses on optimizing

resource allocation and intelligent construction from the perspective of "intelligent data application", while taking into account the improvement of policy identification and demand response to achieve technological strengthening. At the same time, implementation guarantees are carried out from the perspective of "smart tax layout" to promote breakthroughs in fine, intelligent, and scenario based tax and fee services, and ultimately achieve the goal of "diversified subject participation, business scenario orientation, and data sharing and integration" in the construction of intelligent tax and fee services.

Li Tianyu (Public Administration)

Supervised by Professor Sun Ying

KEY WORDS: Taxpayer Satisfaction, Tax and Fee Services, Smart Taxation, Intelligent Tax and Fee Services, Taxation by Data

目录

摘 要.....	I
ABSTRACT.....	I
第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究背景与意义.....	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.....	2
1.2.1 国外研究现状.....	2
1.2.2 国内研究现状.....	4
1.2.3 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 研究创新点.....	8
1.5 研究框架.....	9
第 2 章 相关概念与理论基础.....	10
2.1 相关概念界定.....	10
2.1.1 纳税人满意度.....	10
2.1.2 税费服务.....	10
2.1.3 智能税费服务.....	11
2.2 理论分析基础.....	11
2.2.1 税收遵从理论.....	11
2.2.2 新公共服务理论.....	12
第 3 章 W 市智能税费服务满意度实证分析.....	14
3.1 研究假设和变量设计.....	14
3.1.1 研究假设.....	14
3.1.2 变量解释.....	16
3.2 问卷调查.....	17
3.2.1 问卷设计.....	17
3.2.2 问卷发放与回收.....	18
3.2.3 信度分析.....	19
3.2.4 效度检验.....	19
3.2.5 因子分析.....	20
3.3 纳税人满意度结果分析.....	22

3.3.1 描述性分析	22
3.3.2 结构方程模型分析	25
3.4 W 市智能税费服务存在的问题	28
3.4.1 政策信息识别不够精准	28
3.4.2 线上办理渠道不够通畅	29
3.4.3 智慧设施支撑不够有力	30
3.4.4 诉求响应机制不够完善	30
3.5 本章小结	31
第 4 章 W 市智能税费服务优化对策	33
4.1 重点加强办税渠道和硬件设施的数字化建设	33
4.1.1 加大信息共享	33
4.1.2 优化系统功能	34
4.1.3 推广线上办理	35
4.1.4 强化个性服务	36
4.1.5 升级硬件设施	37
4.2 兼顾推进政策识别和诉求响应的智能化转型	37
4.2.1 以数据赋能政策宣传推送	37
4.2.2 加强数据监管促进政策享受	38
4.2.3 建立双向高效的诉求收集反馈渠道	39
4.2.4 形成完善严密的涉税信息管理机制	39
4.3 实施保障	40
4.3.1 重塑服务理念	40
4.3.2 争取资源倾斜	40
4.3.3 激发内生动力	41
4.4 构建 W 市智能税费服务的优化目标	41
4.4.1 多元主体参与	42
4.4.2 业务场景导向	42
4.4.3 数据共享融合	43
第 5 章 结论与展望	44
5.1 研究结论	44
5.2 研究展望	44
参考文献	46
附录 W 市智能税费服务情况调查问卷	50
致谢	52

第 1 章 绪论

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

党的二十大报告在优化税制结构、完善分配制度、支持绿色发展等方面直接提到了税收工作，报告中有关人民至上、问题导向、发扬民主等论述实际上都关乎税费服务的发展方向。同时，2024 年 7 月召开的党的二十届三中全会站在新的历史起点上锚定 2035 年基本实现社会主义现代化目标，深化财税体制改革是进一步全面深化改革的关键点之一。中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》提出，要大力推行优质高效智能税费服务，到 2023 年基本建成“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的税费服务新体系，实现从无差别服务向精细化、智能化、个性化服务转变^[1]。2022 年，按照全面推进“精细服务”改革试点工作部署，全国税务系统均开始探索开展智慧办税服务厅标准化建设，旨在引入现代互联网、人工智能、大数据等技术，推动办税缴费场所服务手段由人工服务向智能服务转变，服务方式由无差别服务向个性化服务转变，管理模式由以人监管向以数监管转变，契合税费服务方式新形态，为纳税人、缴费人提供高效率、高标准、高质量税费服务，打造市场化法治化国际化税收营商环境，持续提升纳税人、缴费人满意度。与此同时，W 市人民政府颁布的《W 市国民经济和社会发展第十四个五年规划纲要及 2035 年远景目标》中明确提出，要“攀登智慧政务新高峰，加速构建数字政府体系”，并致力于塑造“互联网+政务服务”的标杆品牌，这一系列举措为 W 市智慧税务的深入实施营造了极为有利的环境条件。

在上述背景环境中，探究新形势下智能税费服务的优化举措，对于促进税务部门工作开展、提高纳税人满意度有着重要价值。本文以 W 市为具体研究对象，鉴于 W 市税务系统管理的纳税人及缴费人群体规模庞大、业务处理错综复杂且办税负担沉重，面临“纳税人众多、工作任务繁重、服务场所饱和”的实际挑战。此外，尽管 W 市在全国纳税人满意度调查中得分有所提升，但相较于既定目标仍存在不小的差距。因此现有的税费服务模式 and 体系的优化势在必行，现存的办税压力和问题也是验证智能化税费服务的应用成效及作用的很好样本，在运用智能税费服务手段上提升纳税人满意度亟需优化对策、创新方式。同时，随着纳税人对于推进税费服务的智能化和个性化需求的不断变化与升级，智能税费服务质效的提升还需要侧重哪方面的因素，在借助大数据与智能化手段优化税费服务时，其中存在的不足以及可能带来的风险等问题，都迫切需要明确。

只有精准找出这一系列问题，加以深入分析，并给出有针对性的优化方案，才能够更高效地运用现代化、智能化的税务服务模式，从而切实推动纳税人满意度的显著提升。

1.1.2 研究意义

（1）理论意义

①税费服务是税收治理现代化建设的重要组成部分，对于智能税费服务的研究是达成深化智慧税务目标的有效对策，对现代税收征管体制改革的有益探索。

②对智能税费服务对纳税人满意度的影响机制进行梳理，为今后智能税费服务的理论、制度、机制建设提供有力的参考，对于形成新改革形势下更科学细致的税费服务理论框架有着积极的作用。

③以基层税务机关的智能税费服务情况作为研究对象，深入分析优化智能税费服务的建议，对其他基层政府智慧服务项目的横向比较研究、以及其他的公共管理和公共服务的理论研究有一定的理论帮助。

（2）实践意义

①分析梳理当前 W 市智能税费服务工作中应该侧重的方向并提出可行性的合理化建议，使 W 市税费服务能够适应智慧政务时代新形势下的工作要求，可以真正意义上以纳税人的需求为中心，形成长效机制，切实提升税费服务质量。

②从智慧税务其中一个角度即“服务”出发，得到的结论能有助于为智慧税务的发展提供新的思路与方法，也为基层税务机关在智慧税务时代背景下，进一步增强税费服务能力、构建和谐征纳关系，提供新的思考方向与实践建议。

1.2 国内外研究现状

自 2019 年开始，税务系统经历了重大变革，社会保险费及非税收入的征管职责正式移交至税务部门。这一变革不仅拓宽了税务部门的管理范畴，也促使传统的纳税服务向更为综合的税费服务转型升级。因此，本文综述中对于税费服务相关研究的罗列，会存在纳税服务和税费服务两种表述，特此说明。

1.2.1 国外研究现状

（1）纳税人满意度相关研究

Claes Fornel 等人（2005）研究提出满意度晴雨指数（SCSB）模型说明消费者的满意度具有弹性，这是对满意度的一种量化，即随着顾客的满意度提升，顾客消费的忠诚度亦会随之提升^[2]。CH.VenKata（2018）指出税务机关必须将纳税人的实际需求作为核心考量因素，若忽视纳税人满意度这一关键评判标准，那么税务机关所实施的税务操作

及相关政策的执行效果势必将大打折扣，难以充分发挥其应有的效能与影响力^[3]。Sugiyarti S 等学者（2021）基于需求导向理论阐释，税务工作者应精准识别和充分考量纳税主体的服务期待值，围绕纳税人涉税诉求构建需求响应的专业化服务体系，通过服务效能提升与征纳互动优化形成满意度提升的内生动力机制^[4]。

（2）税费服务相关研究

在定义方面，Ewald Aschauer（2018）认为税务服务工作的实施需依据公平性、便捷性及经济性三大原则，确保税收规定统一适用、办税流程简便高效以及降低纳税人的办税成本^[5]。Putri Kemala（2019）提出纳税人在履行其义务的同时也应当受到税法的保护，而纳税服务正是确保纳税人权益得到有效保障的重要途径^[6]。欧盟（2022）对税费服务的界定涵盖了税务部门所开展的一系列活动，这些活动具体包括纳税人的登记流程、身份识别、日常管理、资格认证以及授权操作等关键环节^[7]。

在发展趋势方面，众多国外国家较早地探索了信息技术与纳税服务的融合路径，旨在提供更为卓越的纳税服务体验。Kennedy（2013）指出，税务部门能够整合大数据等先进技术于税收实践中，经由对纳税人税收信息的深度挖掘与分析，有效识别并规避涉税风险，从而提升纳税人的遵从水平及纳税服务质量^[8]。Kowert Weston（2018）提出美国以“纳税人中心主义”为核心理念，在纳税服务领域构建了严密的监管体系、全面的反馈机制以及严谨的管理监督机制；而德国则将纳税服务理念深深植根于税收征管的每一个环节，确保纳税服务至上原则得到全面体现，切实保障纳税人的合法权益^[9]。

（3）智能税费服务相关研究

在定义方面，Subaeki B、Rahman A、Putra S J（2019）主张智能税费服务是税务部门为应对经济活动、税收法规的演变、技术革新以及数据量激增等挑战所采取的一系列创新举措，旨在提升纳税服务水平并协助纳税人克服遵从障碍^[10]。Zhang J（2019）认为，智能化办税是以互联网为基础的一种新型办税手段，税务机关应为纳税人提供更多互联网办税便利条件，使其逐渐成为税务服务主流方式^[11]。

在发展趋势方面，Cook Kirsten A（2020）指出，信息化以其高效与便捷的特性，应当被税务机关全面融入纳税服务的各个环节^[12]。Daniel Deogratus（2020）则提出，税务机关在提供标准化纳税服务的同时，亦需重视个性化服务的开展，以精准对接纳税人的多元化需求^[13]。Daniel Simon（2021）依据电子政务服务的最新适用性理论，对智能税务机关进行了深刻剖析，发现多数税务电子服务能够增强税法执行的有效性和效率^[14]。Agyekum、Arkoh、Ibrahim、Hudu（2023）基于数字税务平台运行数据，调研获取纳税群体对电子税务系统的认知水平、数字化办税工具应用能力及申报流程复杂度感知等核心指标数据，深入解析影响纳税人税收遵从行为的关键要素^[15]。

在推行现状方面，OECD. Tax Administration（2019）中提到瑞典税务部门于2019年推出了名为 Skatti 的税务 AI 助手，实现了 24 小时不间断地为纳税人在线答疑^[16]。

Vasiliki Agiann (2023) 介绍了澳大利亚税务局强化数据导向型决策的实践, 利用大数据技术支撑管理、政策制定、运营及干预决策, 特别是在深入洞察纳税人需求与行为模式的基础上, 借助分析技术打造定制化服务产品, 以进一步优化服务与执法手段^[17]。加拿大税务局在 2023 年通过引入一系列新自助服务功能, 诸如自动填报纳税申报表、在线修正申报、简化申报流程等, 致力于提升纳税人的满意度^[18]。而在澳大利亚, 2023 年纳税人已能通过手机、平板电脑等多种智能设备登录 My Gov 政府网站, 并接入自助报税系统 My Tax, 该系统集成了预填申报表、风险预警等便捷功能, 极大地提升了报税的便捷性^[19]。

(4) 纳税人满意度与税费服务之间关系的相关研究

Aziz S A、Bidin Z、Marimuthu M (2017) 主张, 税务机关应紧跟时代潮流, 积极采纳新公共管理理论中的“效率”和“顾客导向”理念, 将其融入税收征管服务之中, 通过提供专业、便利且周到的服务来响应纳税人需求, 从而赢得纳税人的好评, 提升整体的满意度水平^[20]。Small O、Brown L (2020) 则认为纳税人满意度的提升对于国家税收管理水平的提升具有显著作用, 而要实现这一目标关键在于强化税收执法效能与优化纳税服务, 唯有如此, 方能赢得纳税人对税务机关的满意评价^[21]。Titkova Evita、Aleksey B (2023) 通过研究俄罗斯联邦税务局近五年的实证数据提出, 纳税人反馈系统的数字化应用产生了显著影响: 系统通过智能分析纳税人的服务诉求, 推动税务机关从被动响应转向主动服务。这种基于数据驱动的关系重构, 不仅提升了服务精准度, 更通过持续的服务迭代机制, 构建了更加和谐的征纳互动生态^[22]。

1.2.2 国内研究现状

(1) 纳税人满意度相关研究

从整体来看, 我国学者对满意度的研究较晚, 但研究发展速度较快。姚贞 (2018) 指出, 税务机关应基于纳税人满意度测评的实证数据, 构建常态化评估机制, 通过定期诊断服务短板并及时落实改进方案来提升征管效能^[23]。蓝春艳 (2019) 则从系统优化角度提出, 实现纳税人满意度的有效提升需要建立三维联动机制, 即通过服务流程再造、制度架构升级和理念认知革新三个维度协同推进, 形成立体化的纳税服务优化体系^[24]。石梦奇 (2022) 提及, 国家税务总局在 2021 年发布的《关于纳税人缴费人满意度调查工作的指导意见》中, 明确指出纳税人满意度调查应涵盖政策执行、服务便利、执法规范、信息化建设及自律廉洁等五大核心领域^[25]。

(2) 税费服务相关研究

在定义方面, 国家税务总局印发的《纳税服务工作规范 (试行)》(2005) 详细阐释了纳税服务的定义, 即税务机关在税收征收、管理、检查及法律救济过程中, 依据税收法律及行政法规向纳税人提供的各项服务措施^[26]。饶立新 (2020) 从法律视角、公共

产品理论及税收遵从理论三个层面界定了纳税服务的范畴，指出税务机关为纳税人提供最大限度服务的同时，亦需明确其界限^[27]。安徽省税务局课题组（2023）认为，税费服务的本质在于税务机关所设立并提供的一系列征纳交互机制，这种机制不仅有助于保护纳税人及缴费人的合法权益，还能促进其对税法的理解与遵从^[28]。

在发展趋势方面，黄英（2021）的研究表明，2020年以后税费服务步入了全面发展的阶段，亟需加速构建税费服务的新机制、新格局、新模式以及新数据基础，以实现现代化目标^[29]。姜国君、刘晓辉（2022）提出，要科学界定税费服务的边界，需将顶层创新设计与基层创新实践紧密结合，借助科技的力量提供技术支持与实现路径^[30]。张国钧（2023）认为税务机关应不断探索与信息化发展及现代化相匹配的服务模式，为纳税人缴费人提供极简、极速、极智、极优的服务体验^[31]。

（3）智能税费服务相关研究

在定义方面，高雅（2020）将智能税费服务定义为利用互联网技术提升纳税效率与质量的服务模式，它将传统的静态服务转变为动态的、灵活的服务^[32]。张巍、田霏、郭墨（2022）主张，一个优质高效且智能化的新型税费服务体系，乃是税务机关凭借提供高水平的纳税服务、执行高效率的管理策略，并结合智能化技术的运用，旨在全面回应纳税人的均等化及个性化服务需求，从而构成的一种创新型服务体系^[33]。邵凌云（2022）认为构建税费服务体系作为税收现代化新“六大体系”中的一个关键目标，其在智慧税务的发展背景下，展现出鲜明的民本性、高度的智能性、细致的精细性以及综合的整体性等四大核心特征^[34]。

在发展趋势方面，孙玉山、刘新利（2018）主张推动纳税服务由传统的线下模式向线上模式转型，通过全面整合并广泛利用网上办税、移动办税等平台资源，实现纳税服务渠道的多元化与现代化，力求打造零距离、不打扰的新局面^[35]。黄朝晓（2021）指出当前中国在落实国家税费政策、减轻纳税人及缴费人负担、提供个性化服务等方面，与实现优质高效智能税费服务的目标相比，仍存在显著差距^[36]。李旭红（2021）在其研究中指出，本次改革需解决的关键痛点在于如何有效利用税收大数据进行智能分析，以快速响应纳税人及缴费人的需求，并便捷地提供税收政策解答与税费服务^[37]。任强（2023）提出当前纳税服务智能化面临的主要问题包括统筹协调不力、设计规划缺失等，认为要加强纳税服务应用场景的研发、构建更加集中的涉税信息云平台以及建立涉税数据一体化获取机制，来推动智能税费服务的创新发展^[38]。施斌、许尹琛（2025）认为生成式AI凭借其独特的自然语言处理与知识生成能力，在税费服务场景中呈现显著应用价值。具体表现为深度开发技术服务效能，实现需求侧的动态感知与适配；系统性搭建包含数据治理、模型验证的双向反馈闭环；创新构建“算法透明化+人机协同”的双轨监管体系，最终形成可持续的智能服务信任生态^[39]。

在推行现状方面，税务部门连续八年开展的“便民办税春风行动”正是征管改革中

精细服务理念的具体实践，展现了税务部门在提升服务质量与效率方面的持续努力^[40]。郭勇、周国辉（2021）描述了烟台市税务局的创新举措，通过建立“云办税”平台，纳税人可以便捷地在云端处理涉税业务，享受实名认证“云签章”和远程视频“云辅导”服务，极大地提高了办税效率与便利性^[41]。蒯增国（2022）提到衡水市税务局构建了以智能税务服务中心为核心，智慧服务室为主线，智慧办税微厅为触点的“蛛网式”智能服务网络，将智能办税服务延伸至基层，进一步拓宽了服务的覆盖面^[42]。徐朝威（2023）则介绍了宁海县税务局推出的“1个智慧大脑+1个智慧办税厅+N个办税缴费分支”的“宁好智税”全域智慧办税服务体系，促进了无差别服务的实现^[43]。程焰、郑鸣、张成等人（2023）展示了武汉市税务部门在技术创新方面的成果，将区块链技术应用于不动产交易、税收和登记的全过程，优化了纳税人的办税体验，展现了智慧税务在实际工作中的巨大潜力^[44]。

（4）纳税人满意度与税费服务之间关系的相关研究

何晴、郭捷（2019）进一步指出，税务机关在纳税服务工作中应密切关注纳税人满意度的变化趋势，以此作为检验纳税服务质量和效果的重要依据，为优化服务策略提供决策支持^[45]。黄云涛（2020）站在纳税人的立场来看，纳税人满意度体现了纳税人在税收征管活动里，税务部门所提供的合理税收服务能在多大程度上满足其需求，以及税务部门的表现能在何种程度上契合纳税人的期望认知。通过收集和分析纳税人的评价，可以清晰地了解纳税人的实际需求，从而为优化纳税服务的软硬件资源配置提供明确的方向和路径^[46]。汤文仙、金鸿蕊（2024）将 SERVPERF 服务质量测量框架创新性迁移至税务数字化场景，构建了包含服务设施完备度、系统运行稳定性等五个评估维度的分析模型，其研究针对性地提出构建全电票智能开票系统、组建 AI+人工双轨导税团队、建立需求分级响应机制、完善用户画像定制服务等数字化转型策略^[47]。王莹（2025）指出服务质效的任何一个环节出现偏差都将对纳税人满意度产生连锁反应。例如电子税务系统平台的运转效能、咨询辅导服务的专业程度等，均通过服务交互过程综合反映在纳税人满意度评价体系中^[48]。

1.2.3 文献述评

通过梳理和分析国内外有关纳税人满意度、税费服务、智能税费服务以及纳税人满意度与税费服务之间关系的以上四方面研究的内容可以观察到，当前在纳税服务满意度领域，国内外学术界的相关研究成果颇为丰硕。尽管不同学者在研究的侧重点以及具体论述路径上有所差异，已有研究提出许多有价值的思想和观点，针对纳税人满意度调查在税费服务质量提升方面的应用，该研究具备一定的理论支撑与逻辑框架，这对于我们进一步探索智能税费服务的优化研究具有重要参考价值。然而同时，政府管理理念日新月异，纳税人的需求也在不断提升，我国税务体制也在经历巨大的改革，前人的很多研

究可能稍显滞后且但同时也显现出一些局限性。具体而言，首要问题在于学者们对于智能税费服务理念的理解存在分歧，不同研究者对于当前智能税费服务优化的重点方向持有不同见解；第二，学者们对于基层税务机关税费服务体系的实际操作与构建情况掌握不够全面，这导致难以依据实际情况提出切实可行的基层税务机关税费服务优化策略；第三，学者们研究智能税费服务的发展多结合“互联网+”、“数字政务”等较为宽泛的概念，尚未结合税务部门的具体指导性政策来具体分析；第四，在具体问题和成因分析方面，多使用定性分析方法或仅停留于实地调研、访谈等基础描述性分析方法，使用测评数据进行定量分析的文献上不多见。

基于以上分析，本文通过对 W 市税务部门的具体情况了解并结合《关于进一步深化税收征管改革的意见》这一指导性文件进行研究设计，借助问卷调查收集到真实且客观的数据资料，进而对基层税务机关智能税费服务的实施现状进行深入的了解与分析。以期寻求优化新形势下智能税费服务新模式的思路和方法。

1.3 研究内容与方法

1.3.1 研究内容

本文以进一步深化税收征管改革为背景，对 W 市税务系统的智能税费服务推行情况开展研究，主要依据新公共服务等理论，运用文献研究、问卷调查、实证分析等方法，分析 W 市目前智能税费服务中存在问题及成因，并针对性提出 W 市当前进一步提升智能税费服务的合理化优化对策建议。论文主要分为以下五个部分：

第一章是绪论。开篇概述了研究的宏观背景，并系统梳理了国内外在该领域的研究动态与现状、本文的主要研究内容及整体框架布局。

第二章是相关概念及理论基础。阐述定义了本文所涉及的主要概念和理论，对纳税人满意度、税费服务、智能税费服务进行概念界定，以新公共服务理论、税收遵从理论为依据提供新思路。

第三章是 W 市智能税费服务满意度实证分析。结合 W 市税费服务现状提出相应研究假设，根据研究假设设计问卷数据，发放收集满意度问卷组织问卷调查，并进行问卷有效性检验。通过纳税人满意度数据结果的描述性分析和结构方程分析，初步得出 W 市智能税费服务方面的问题不足和各满意度影响因素之间的关系。

第四章是 W 市智能税费服务优化对策。围绕上一章分析结论，结合 W 市税务局智能税费服务推行现状，找出应侧重改善和优化的方向，提出科学性、合理化、可行性的对策和建议，同时提出实施保障和预期建设目标。

第五章是结论与展望。结尾部分将对研究内容进行总结展望，旨在通过优化服务以

增强纳税人的满意度，进而推动税收征管改革的深化，实现精细服务的目标。

1.3.2 研究方法

（1）文献研究法

通过广泛搜集并深入研读国内外关于税收改革深化与税费服务优化的文献资料，本文系统梳理了当前的研究现状与发展趋势。同时结合 2021 年发布的《关于进一步深化税收征管改革的意见》等相关政策文件，对课题有了更为深刻的理解，精准客观地把握了研究问题的核心，为优化智能税费服务方面提供科学合理的建议打下理论基础。

（2）问卷调查法

本文运用调查问卷法，依托全国纳税人满意度调查指标和最新改革文件设计调查问卷，进行智能税费服务多个维度的满意度调查，得出满意度评分并进行分析研究，从纳税人缴费人角度得出当前 W 市智能税费服务存在的问题，并提出优化建议。

（3）结构方程模型

运用结构方程模型探究优惠政策享受、办税缴费成本、智能个性服务以及合法权益维护这几个因素对纳税人满意度的作用机制。结构方程模型属于较为先进的统计建模技术，其目的在于构建、估算以及检验变量之间的因果联系，同时深入挖掘其中蕴含的影响机制。这种模型可以取代传统的统计方法，能更清晰地分析单项指标在整个体系中的贡献程度以及各个单项指标间的相互依赖关系。

1.4 研究创新点

本文创新点在于：

（1）问题分析视角具有较强的实践性和前沿性。本文选择了数字时代税收征管改革这一亟待解决的新的税收重大现实问题作为研究对象。研究假设及指标设计基于税务部门最新指导性改革文件，较为贴合新形势下税务部门的发展趋势。设计研究智能税费服务对纳税人满意度影响机制。

（2）聚焦于对“智能”税费服务的研究。现有的研究针对于税务部门税费服务较多，研究比较宽泛。本文仅针对于税费服务智能化水平展开研究并优化，研究更为细化也更新。

（3）针对性提出基层税务部门智能税费服务优化对策。根据研究设计中得出的模型结果，同时与 W 市的智能税费服务现状相结合，将定性分析与定量分析相结合，最终分维度针对性提出提升 W 市智能税费服务水平的合理化建议，能得出更为贴合基层税务部门的优化对策。

1.5 研究框架

本文以进一步深化税收征管改革为背景，对 W 市税务系统的智能税费服务推行情况开展研究，基于以上研究背景、研究方法等基础，结合 W 市智能税费服务推行现状，提出具体的研究假设。根据研究假设进行变量设计，再由每个变量引出具体的问题从而形成调查问卷。在对问卷进行有效性检验后，根据得到的具体数据分析 W 市目前智能税费服务中存在问题、各因素影响程度大小与路径，最后提出 W 市当前进一步提升智能税费服务的优化对策建议。研究框架如图 1-1 所示：

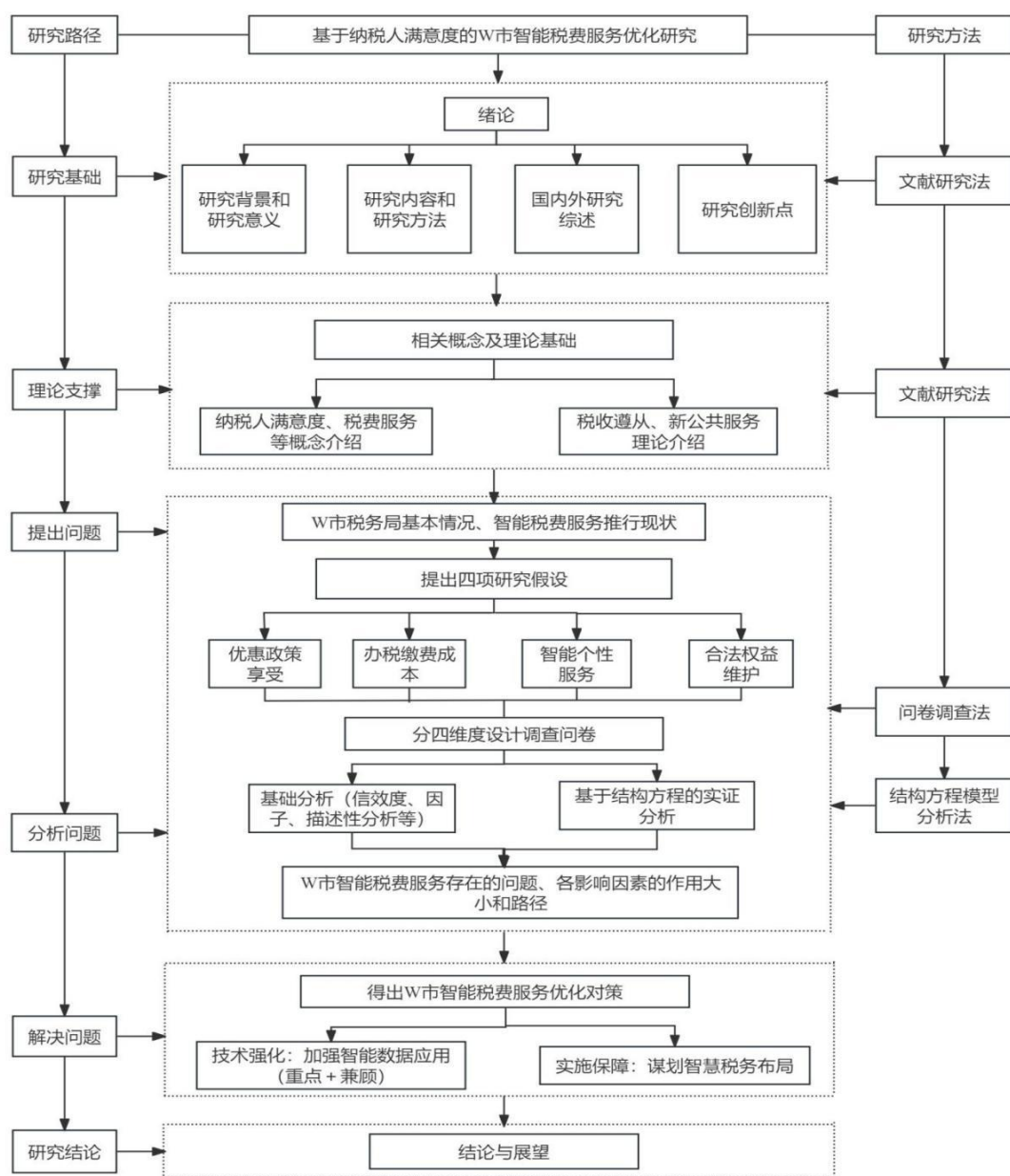


图 1-1 研究框架图

第 2 章 相关概念与理论基础

2.1 相关概念界定

2.1.1 纳税人满意度

满意度概念最早源于商业公司的市场经济活动，最初主要用来衡量顾客内心对企业服务的满意程度，因此被命名为顾客满意度。而纳税人作为接受税务机关税费服务的顾客，其满意程度是衡量税务部门工作绩效重要的一项指标。因此，“纳税人满意度”就是指纳税人对税务机关提供的服务、监管、执法等方面的满意程度，也就是指指纳税主体对税务机关在税款征收、预算执行及公共服务供给等环节工作成效的综合评判。这是衡量税务机关工作质量和效率的重要指标，也是税务机关持续改进和优化服务的重要参考。税务机关通过提高服务质量、优化税收营商环境、加强税收宣传等措施，旨在提升满意程度。

国家税务总局在《全国税务系统 2010-2012 年纳税服务工作规划》中，首次将“纳税人满意”作为纳税服务的目标，由此也认可了用“纳税人满意度”指标在评判纳税人对税务机关展开的一系列征管活动满意水平和认可程度方面的意义^[62]。如今，我国社会保险费及非税收入的征收管理职责被调整至税务部门，税务机关以纳税人缴费人为中心，以提升纳税人缴费人满意度为工作的出发点和落脚点，但指标名称仍为“纳税人满意度”，因此本文中提及的“纳税人满意度”包括税务机关面对的所有服务对象。

2.1.2 税费服务

“税费服务”这一概念的提出，是源于税收征管体制的持续改革与深化过程。随着新增服务范畴和服务对象的不断融入，“纳税服务”逐渐扩展并演变为涵盖更广泛内容的“税费服务”。

本文认为，税费服务是指税务部门依据税收法律及行政法规，在纳税人缴费人主动履行纳税缴费义务的基础上，于税费征缴、监管等过程中向所有主体提供的所有涉税费服务。究其本质，是在于税务机关为了维护纳税人及缴费人的合法权益，促进其对税法的理解与遵守，进而便利地完成各项税费相关业务的办理，所构建并输出的一系列征纳互动举措。

2.1.3 智能税费服务

根据以上税费服务的定义和内容,随着深化税收征管改革的深入推进,“精细服务”、“智慧税务”等概念的提出,也在不断促使税费服务从线下走向线上,从无差别走向个性化,税费服务正逐步向数字化转型,同时与执法、监管、共治等方面实现深度融合。税务部门不断推进智能化办税缴费措施,不仅增强了双方之间的互动,而且超越了传统服务的界限,形成了一个全面智能化的服务体系,称之为智能税费服务。

2021年3月印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》中指出:到2023年基本建成新的税费服务新体系。本文认为这里提及的新体系就是“智能税费服务”体系,概括以下三方面特征:

(1) 服务需求响应时效性显著提升。通过构建多维诉求收集网络与闭环管理机制,有效整合纳税人缴费人意见反馈渠道,实现涉税需求全周期动态管理,切实破解高频业务办理瓶颈。

(2) 智能服务升级实现精准化转型。2022年度完成税务智能咨询辅导云平台建设,创新打造全国税务服务智能应答系统,同步构建数字化征纳互动服务平台,形成差异化问题解决对策。

(3) 服务架构持续优化适配新型需求。针对自然人纳税缴费群体规模持续扩大的趋势,专项设计自然人税费服务体系,重点突破个人所得税及社会保险费征缴业务的智能化移动服务平台建设。

2.2 理论分析基础

2.2.1 税收遵从理论

税收遵从理论发轫于二十世纪三十年代,其演进脉络呈现研究范式递进特征:初期聚焦于纳税主体的经济负担量化分析(即遵从成本研究),继而深化为系统性考察纳税主体的行为决策模式。该理论构建了包含制度设计、执行效能与服务供给的三维分析框架,强调税制设计的法定性、平等性、比例性原则对纳税主体行为选择的关键影响,具体表现为纳税主体对税收治理体系的认同度差异及行为响应梯度。其理论内核可概括为:税收治理需恪守法治化运行准则,通过程序正义保障、实体公平裁量及合理负担配置实现税收征纳关系的良性互动。

基于税收遵从理论的动态调节机制研究揭示,在税制框架刚性与执法标准相对固化的约束条件下,纳税服务因其显著的制度调整弹性与响应灵活性,成为实现纳税人行为模式转化(从非遵从向遵从演进)的关键性调节杠杆。该理论框架表明,税收遵从水平实质上构成了衡量税务机构服务效能的核心观测指标,其理论推演为税务机关构建服务

优化体系提供了内生驱动力模型。

从行为经济学视角解构，纳税人缴费人遵从性主要呈现双重维度特征：其一为程序性遵从（按时足额申报），其二为实质性遵从（自主税收规划）。这种行为决策本质上源于成本收益分析的微观机制，具体表现为纳税主体在风险规避与利益权衡间的策略选择。基于此，本文运用税收遵从理论作为依据，通过解构纳税人感知响应机制与行为决策路径，为创新税费服务体系提供理论支撑与实证依据。

本文构建了“服务供给-满意度-遵从行为”的中介效应模型，揭示优质税费服务的双重作用机制：一方面通过情感认同型遵从增强纳税人缴费人的制度内化程度，另一方面通过降低程序性遵从成本提升行为依从效率。理论推演表明，纳税人满意度作为关键中介变量，其提升路径包含客观成本削减与主观体验优化两个作用通道，进而形成对税收遵从决策的系统性影响。换言之，纳税人满意度充当着税费服务与税收遵从之间的中介角色，税费服务是借助提升纳税人满意度这一途径，来影响纳税人的税收遵从决策的。（如图 2-1 所示）

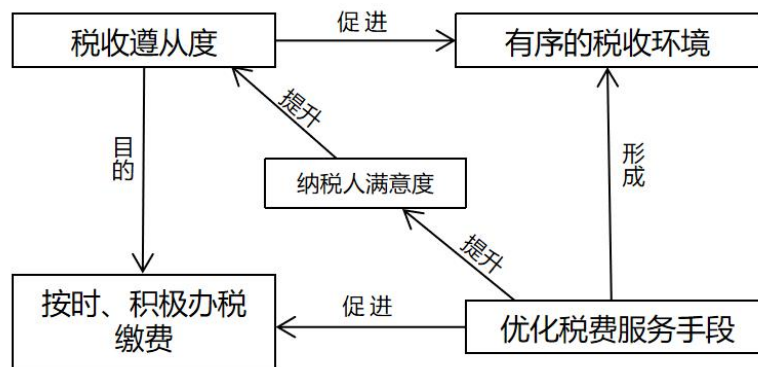


图 2-1 税收遵从与税费服务的关系

（图表来源：作者根据以上论述整理）

税收遵从理论的演进逻辑为税务机关的服务治理提供新启示：在多重影响因素约束条件下，服务优化应确立为提升遵从度的改进路径，这要求税务部门的战略重心向服务效能建设迁移，重点突破服务供给精准度、响应及时性与体验舒适度的协同提升。

2.2.2 新公共服务理论

新公共服务理论进程以登哈特夫妇（Denhardt & Denhardt, 2000）的奠基性著作《新公共服务：服务而非掌舵》为里程碑，标志着公共行政范式的革命性转型。该理论构建了公民本位治理（Citizen-centered Governance）框架，主张政府职能应从“市场驱动型掌舵”向“民主价值型服务”演进，其核心命题在于：公共部门应超越新公共管理的企业家政府模式，重构以公民权、公共价值为核心的服务供给体系。这一理论创新催生了

全球性的政府再造运动，据 OECD 统计数据显示，21 世纪以来超过 80% 的成员国实施了基于该理论的行政改革。

新公共服务理论蕴含三重范式突破：价值维度：确立公民权利优先于顾客需求的治理伦理；功能维度：实现从效率中心到公平导向的职能转换；方法维度：构建参与式决策取代技术官僚治理。其理论贡献体现为：通过解构传统公共行政的“政府-公民”支配关系，重构了“服务者-权利主体”的新型互动范式，使公共服务回归民主政治本质。这一理论框架为我国服务型政府建设提供了关键理论支撑，特别是在税收治理现代化进程中具有特殊指导价值。以浙江省“最多跑一次”改革为例，其构建的“需求智能感知-服务精准推送-效能动态评估”机制，使纳税人满意度提升 27.6%，投诉率下降 63.4%，印证了新公共服务理论在税务实践中的适用性。这种改革成效表明，税务治理现代化必须完成从“权力本位”到“权利本位”的范式转换。

当前，我国正在进行广泛而深刻的政府机构改革，作为发挥重要职能的税务部门，想要突破当下改革的困境，提升服务的质量，很有必要吸收和借鉴新公共管理理论的理论成果。那么，该理论为何能够影响税务部门进行服务的优化，本文认为主要体现在以下几个方面（具体见图 2-2）：

（1）服务供给模式转型——强调个性化服务纳税人缴费人：建立纳税人需求响应精准化机制，运用服务设计理论构建全周期个性化服务矩阵，重点突破特殊群体涉税诉求的定制化解决方案。

（2）权利保障体系重构——更注重纳税人缴费人的权利：跳出税务部门以管理者自居的舒适圈，利用新公共服务理论更注重公民参与的思想，构建纳税人权利清单制度，通过立法确认、程序保障、救济完善三维度实现纳税人权利制度化。

（3）征纳双方生态优化——搭建征纳主体之间的沟通桥梁：打造“税务部门-中介机构-纳税人”多元共治平台，加大对政府有关部门、其他机构与社会公众的监督力度，运用新兴技术建立涉税信息对称渠道，实现服务资源配置的均等优化。

新公共服务理论基本观点	运用于	税务部门服务的优化
①政府的职能是服务而不是掌舵	→	强调个性化服务纳税人缴费人
②公共利益是目标而非副产品	→	以纳税人缴费人需求为导向
③在思想上要具有战略性，在行动上要具有民主性	→	加强征纳主体之间互动
④为公民服务，而不是为顾客服务	→	将有限的服务资源能更加均等的提供
⑤责任并不简单	→	明确主体责任
⑥重视人，而不只是重视生产率	→	以纳税人缴费人中心
⑦公民权和公共服务比企业家精神更重要	→	更注重纳税人缴费人的权利

图 2-2 新公共服务理论在税务部门服务优化上的具体运用

（图表来源：作者根据以上论述整理）

第3章 W市智能税费服务满意度实证分析

本文以W市的税务部门作为实例，结合了智能税费服务的实施状况，并依据纳税人满意度评估指标及税收管理改革相关政策指导文件进行研究规划，在此基础上制定贴近基层税务机构实际工作的调查问卷，通过随机选取样本的方式实施调查，以期识别并分析影响纳税人满意度的核心因素。

3.1 研究假设和变量设计

3.1.1 研究假设

3.1.1.1 W市税务局基本情况

国家税务总局W市税务局内设办公室、党委纪检组、货物和劳务税科、组织人事科、考核考评科、财务管理科、个人所得税科、财产和行为税科、企业所得税科、法制科、征收管理科、税收经济分析科、社保和非税收入科、收入核算科、纳税服务科、党建工作科、老干部科、机关党委、信息中心、税收宣传中心、机关服务中心共21个内设部门，另有第一税务分局、第二税务分局、第三税务分局、稽查局、第一稽查局、第二稽查局等6个派出机构。全市日常税费服务管理指导工作由纳税服务科牵头负责，同时由各区县纳税服务科（股）承接具体的税费服务工作及办税服务厅管理工作。

目前，全市税务系统从事税费服务工作的干部约440人，W市在其下辖的九个县（市）区均设立了办税服务厅并配备了办税服务设备，为纳税人提供便捷的近距离税费服务。截至2024年9月30日，W市总登记主体22.64万户，其中企业户数11.57万户，个体工商户户数11.07户。

在智能税费服务推行现状方面，W市税务局以新兴信息技术集群为支撑，构建“网上办税、移动端服务、智能终端支持、人工窗口辅助”多维立体服务体系。基于电子税务局、自助终端等信息化建设成果，建立跨系统数据共享机制，走出一条具有区域特色的智慧税务建设道路。

在此框架体系指导下，W市创新实施三项服务升级工程：一是打造电子发票“云端申领+物流配送”一体化服务，建立智能审核岗限时响应机制，实现全流程线上化办理；二是构建“非接触式”服务模式转型升级方案，推动高频事项“掌上办”“不见面”服务覆盖率提升至100%，形成“线上为主、线下兜底”的服务新格局，主要涉税业务综合网办率达97.6%；三是深化跨部门协作机制，依托政务云平台搭建重点部门数据交换

通道,破除信息孤岛障碍,将房产交易等跨域业务办理效率提升 40%。依托电子税务局的问办协同功能,W 市税务部门打造了“远程协办平台”,平台设置了远程辅导咨询后台专岗,远程为纳税人提供缴费人可视化协办辅导服务,详细讲解并辅导进行办税缴费操作。智慧建设方面,目前 W 市已建设的两个智慧办税厅主要由人工办税服务厅、智慧办税服务厅、预约办税中心和问办一体中心构成,集智能办税设备辅导、人工导税分流、线上咨询答疑、远程问办等功能为一体。同时,建设的智慧微税厅也能实现 7*24 小时自主办税。

总体而言,W 市推行智能税费服务主要焦点在政策快享、数据交互、智慧建设、智能服务四点上。虽然在这几个方面上取得了一定的服务优化,然而,根据过去两年的满意度评估结果,可以明显观察到,纳税人缴费人在办理业务过程中的体验尚未达到“智能化”的标准,数据交互、智慧建设等也只是处于初级或刚发展的阶段,并无太多创新突破。

3.1.1.2 假设提出

根据以上 W 市税费服务措施可以看出,智能化已经成为 W 市税费服务的发展导向和重点,因此智能税费服务也成为影响纳税人满意度的主要因素之一。那么智能税费服务中有哪些维度或事项能够对纳税人满意度产生影响,本文总结为以下四个方面,并据此提出以下研究假设:

(1) 税收政策更新速度快,增强政策落实的及时性、确定性、一致性,进一步精简享受优惠政策办理流程 and 手续,运用大数据精准推送优惠政策信息,确保纳税人缴费人能便利操作、快速享受、有效监管。据此提出假设 H₁。

(2) 税务机关依托大数据平台整合信息资源,深化跨部门协作机制,有效减少纳税人缴费人重复办理负担。通过实施部分涉税事项告知承诺制改革,扩大容缺受理范围,推动涉税资料管理模式由前置审核向事后监管转变。同时,系统性压缩办税环节,显著降低纳税人办税频次及耗时,切实提升服务质效。据此提出假设 H₂。

(3) 纳税人满意度本质取决于服务供给与需求预期的匹配度。基于税收大数据智能分析技术精准识别纳税人需求特征,通过构建“非接触式”智能服务模式实现线上服务精准推送,同步完善线下服务矩阵,重点保障老年群体、特殊需求群体等差异化服务需求。通过构建“线上+线下”立体化服务体系,依托智能导税系统实现服务资源动态配置,有效提升纳税人缴费人体验感知。据此提出假设 H₃。

(4) 纳税人缴费人在办理涉税业务时,期望能实时地反映自己的诉求和建议,税务机关完善纳税人缴费人权利救济和税费争议解决机制,畅通诉求有效收集、快速响应和及时反馈渠道。健全个人信息保护等制度,严防个人信息泄露和滥用等维护纳税人缴费人合法权益的举措,有助于提升纳税人满意度。据此提出假设 H₄。

以上假设的具体内容如表 3-1 所示：

表 3-1 研究假设

编号	假设内容
H ₁	政策直达快享会正向影响纳税人满意度
H ₂	减轻办事成本会正向影响纳税人满意度
H ₃	智能个性服务会正向影响纳税人满意度
H ₄	维护合法权益会正向影响纳税人满意度

3.1.2 变量解释

纳税人满意度评估作为税费服务工作成效的重要衡量工具，其科学构建评价指标体系是核心环节。本文基于税务总局 2023 年最新制定的纳税人满意度调查指标体系及上述四项研究假设，整合形成观测变量。由于本文研究对象为智能税费服务，故不考虑实体税费服务中“服务态度”、“办税人员业务熟练程度”、“执法水平”等类似指标。

结合以上，本文将“优惠政策享受”、“办税缴费成本”、“智能个性服务”、“合法权益维护”作为四个一级指标（潜变量）。同时，结合 W 市推行智能税费服务现状和最新深化税收征管文件，通过选取“政策宣传时效性”等 12 项关键指标，构建涵盖上述四维度（潜变量），同时加上“纳税人满意度”共计五个潜变量，建立可量化测度的潜在变量评价量表（见表 3-2）。

表 3-2 变量量表

一级指标（潜变量）	编号	二级指标（观测变量）	参考来源
优惠政策享受	A1	政策宣传及时性	宋震（2019）；周宇，张新沙（2018）
	A2	政策推送精准性	
	A3	享受政策便利性	
办税缴费成本	B1	数据共享	周宇，张新沙（2018）；司晓悦，张芳，祯边江（2017）
	B2	线上办理	
	B3	申报模式	
	B4	系统终端	
智能个性服务	C1	智能咨询	邵凌云（2022）；张晓迪（2021）
	C2	个性需求	
	C3	智慧建设	
合法权益维护	D1	渠道搭建	司晓悦，张芳，祯边江（2017）
	D2	隐私保密	
纳税人满意度	E1	智能税费服务满意度	-

3.2 问卷调查

3.2.1 问卷设计

对于问卷的问题设定，本文将问题设置为两部分，合计共有 16 道问题。

第一部分主要为了了解填写问卷者的基本信息，比如性别、年龄、职务，以及他们对税务部门智能税费服务的接触情况。其中，第 4 题的设置目标是筛选问卷是否有效，回答“否”的样本将被视作无效问卷。第二部分是基于上小节的研究假设，本着合理性和客观性的原则，围绕目前进一步深化税收征管改革重点工作，在进一步深化税收征管改革的背景下，结合在税务部门不同工作岗位上的工作经验，对 13 个二级指标（观测变量）设计了对应的问卷问题，深入了解纳税人缴费人对当前税务部门智能税费服务情况的满意程度。该问卷采用李克特 5 级量表评估法进行设计，各等级定义如下：1 分（非常不满意）、2 分（不满意）、3 分（一般）、4 分（满意）、5 分（非常满意）。该部分问卷具体内容如下（见表 3-3）。

表 3-3 量表问卷设计内容

二级指标	题项	问卷问题
政策宣传及时性	Q5	您对税务部门优惠政策宣传形式、政策发布解读速度是否满意？
政策推送精准性	Q6	您对税务部门运用大数据精准推送优惠政策信息是否满意？
享受政策便利性	Q7	您对税务部门精简享受优惠政策办理流程 and 手续，扩大“自行判别、自行申报、事后监管”范围是否满意？
数据共享	Q8	您对税务部门办理事项时数据共享、跨部门协作情况是否满意？
线上办理	Q9	您对税务部门各类税费事项网上办、掌上办是否满意？
申报模式	Q10	您对税务部门智能申报模式（系统自动提取数据、自动计算税额、自动预填申报）是否满意？
系统终端	Q11	您对税务部门各类自助办税服务终端、电子税务局等系统是否满意？
智能咨询	Q12	您对税务部门 12366 税费服务平台 24 小时智能咨询是否满意？
个性需求	Q13	您对税务部门运用大数据分析识别您的实际体验、个性需求并精准提供线上服务是否满意？
智慧建设	Q14	您对税务部门的智慧办税厅、智慧微税厅等建设情况是否满意？
渠道搭建	Q15	您对税务部门线上诉求有效收集、快速响应和及时反馈渠道是否满意？
隐私保密	Q16	您对税务部门税费数据查询和留痕等管理、保护商业秘密和个人隐私等是否满意？
纳税人满意度	Q17	您对税务部门智能税费服务整体情况是否满意？

3.2.2 问卷发放与回收

本次问卷使用问卷星制作为电子问卷形式，以 W 市纳税人和缴费人为目标样本群体开展调查研究。通过线上和线下办税服务厅两个渠道同时发放电子问卷，既能保证企业纳税人的样本量，同时也能兼顾自然人纳税人缴费人。此次调查遵循两个原则：一是问题的设置上不触及纳税人缴费人信息，二是不由税务部门工作人员参与填写，以保证获取最终数据的客观性。

本次共计发放调查问卷 676 份，回收 650 份，回收率为 96.15%。通过对问卷信息的整理及数据的初步筛查，有 5 份问卷在第四个问题上选择“否”（即未接受过税务部门的智能税费服务），因此试做无效问卷。综上，合计有效问卷 645 份，运用 SPSS 26.0 对上述 645 份有效问卷的数据进行分析。

经过数据整理，650 名被调查者样本特征如表 3-4 所示。

表 3-4 问卷样本特征表

变量	选项	频率	百分比
性别	男	312	48.37%
	女	333	51.63%
年龄	25 岁及以下	65	10.08%
	26-35 岁	266	41.24%
	36-45 岁	161	24.96%
	46-55 岁	106	16.43%
	56 岁及以上	47	7.29%
职务	办税人员	185	28.68%
	财务管理人员	150	23.26%
	公司法人	134	20.77%
	个体工商户业主	67	10.39%
	自然人	109	16.90%
接受过税务部门的智能税费服务	是	645	99.23%
	否	5	0.77%

在性别方面，男性占 48.37%，女性占 51.63%，数据分析表明样本性别分布呈现偏向女性倾向，这与当前财税岗位从业者性别结构特征存在契合性。

在年龄方面，26-35 岁、36-45 岁的被调查者居多，合计占 66.20%，这也与多数纳税人缴费人年龄段情况相符。

在职务方面，职务调查的结果为办税人员和财务管理人员人数最多，合计达到 335 人，占比高达五成，公司法人的比例次之，而随着个人所得税 app 的推广使用，自然人

纳税人的比例也在逐步增加，个体户业主占比最低。结合多年深入税费服务一线的基层工作经验，在实际开展工作中所接触的办税人职务分布情况与上述调查结果基本一致。在实务中大多数小规模纳税人公司业务范围相对较窄，会选择聘用代账人员或员工充当办税员的角色来办理申报、开票等税费业务，甚至有时法人会亲自上阵。而具有相对规模的公司一般都拥有专职的财务管理人员进行税费业务的办理。对于个体工商户而言，涉及的税费业务较少，因此样本占比也较少。根据以上的分析结果显示样本群体在各维度呈现多维均衡分布特征，统计效度检验表明该样本结构能够有效反映总体特征，具有代表性。

3.2.3 信度分析

本文使用 SPSS 软件进行信度分析。首先对 13 个变量进行信度检验，得到克隆巴赫系数为 0.912（见表 3-5），研究数据信度系数值高于 0.9，综合说明数据信度质量高，可用于进一步分析。

表 3-5 量表信度检验结果

变量编号	修正后的项与总计相关性	删除项后的 Cronbach's α 系数	Cronbach's α 系数
A1	0.605	0.906	0.912
A2	0.603	0.906	
A3	0.607	0.906	
B1	0.639	0.905	
B2	0.657	0.904	
B3	0.635	0.905	
B4	0.584	0.907	
C1	0.629	0.905	
C2	0.659	0.904	
C3	0.566	0.908	
D1	0.685	0.903	
D2	0.55	0.908	
E1	0.915	0.898	

3.2.4 效度检验

进行效度检验结果如表 3-6 所示，所有研究项对应的共同度值均大于 0.5，这表明研究项信息能够得到有效提取同时，KMO 值为 0.948，大于 0.8，数据可以被有效提取信息，程度为适合。

表 3-6 量表效度检验结果

KMO 取样适切性量数		0.948
巴特利特球形度检验	近似卡方	2761.068
	自由度	78
	显著性	0.000

3.2.5 因子分析

经主成分分析法验证，得到公因子方差（表 3-7）。公因子方差矩阵显示 12 个观测变量的完全因子载荷矩阵均为 1，表明原始变量方差可被全部捕获。所有指标均满足因子提取条件，且特征根共同度超过 0.5 阈值（信息保留率达 95%以上），说明变量信息丢失较少，证实该因子提取过程具备统计学效度。

表 3-7 量表公因子方差

变量编号	初始	提取
A1	1.000	0.725
A2	1.000	0.677
A3	1.000	0.761
B1	1.000	0.679
B2	1.000	0.545
B3	1.000	0.665
B4	1.000	0.815
C1	1.000	0.728
C2	1.000	0.610
C3	1.000	0.826
D1	1.000	0.718
D2	1.000	0.825
E1	1.000	0.885

提取方法：主成分分析法

最后得出总方差解释率。选入了 5 个公共因子，如下表 3-8 所示，5 个公因子解释了原有的 13 个变量总方差的值分别为 21.563%、17.588%、11.797%、11.714%、10.103%，累积的方差贡献率为 72.764%，可以得出保留了超 70%的有效信息，因子旋转后累积总方差并未改变。

采用最大方差法对成分矩阵进行旋转，得到旋转后的成分矩阵。如下表 3-9 可知，旋转后因子载荷均大于 0.6 的标准，得到五类因子。

表 3-8 量表总方差解释

成分	初始特征值			提取载荷平方和			旋转载荷平方和		
	总计	方差百分比	累积 %	总计	方差百分比	累积 %	总计	方差百分比	累积 %
1	6.512	50.089	50.089	6.512	50.089	50.089	2.803	21.563	21.563
2	0.892	6.861	56.95	0.892	6.861	56.95	2.286	17.588	39.15
3	0.763	5.869	62.819	0.763	5.869	62.819	1.534	11.797	50.948
4	0.672	5.171	67.99	0.672	5.171	67.99	1.523	11.714	62.661
5	0.621	4.774	72.764	0.621	4.774	72.764	1.313	10.103	72.764
6	0.596	4.586	77.35						
7	0.548	4.217	81.567						
8	0.502	3.861	85.428						
9	0.494	3.8	89.228						
10	0.459	3.527	92.755						
11	0.429	3.298	96.053						
12	0.381	2.931	98.984						
13	0.132	1.016	100.000						

提取方法：主成分分析法

表 3-9 量表旋转后的成分矩阵

维度	变量编号	成分 1	成分 2	成分 3	成分 4	成分 5
优惠政策享受	A1	0.714				
	A2	0.736				
	A3	0.814				
办税缴费成本	B1		0.680			
	B2		0.619			
	B3		0.673			
	B4		0.805			
智能个性服务	C1				0.708	
	C2				0.629	
	C3				0.838	
合法权益维护	D1					0.690
	D2					0.815
纳税人满意度	E1			0.625		

提取方法：主成分分析法

旋转方法：凯撒正态化最大方差法

3.3 纳税人满意度结果分析

3.3.1 描述性分析

本文将得到的纳税人满意度问卷数据分维度整理形成描述性统计表，分析总结出各维度内突出存在的问题。

（1）优惠政策享受维度

将得到的纳税人满意度问卷在优惠政策享受维度的数据整理形成描述性统计表，如表 3-10 所示。

表 3-10 优惠政策享受维度描述性统计表

变量编号	二级指标（观测变量）	样本量	均值	中位数	标准差	方差
A1	政策宣传及时性	645	3.67	4	0.977	0.954
A2	政策推送精准性	645	3.57	4	0.94	0.884
A3	享受政策便利性	645	3.98	4	0.925	0.855

从以上的各项数据及分析结果不难看出，在优惠政策享受维度的几个重要方面中，享受政策便利性均值 3.98 最高，标准差最小，标准差作为衡量数据离散程度的关键指标，最小标准差意味着各项数据相对较为集中，波动极小。这一系列数据清晰地表明，在税收政策的享受过程中，纳税人缴费人切实感受到了操作的便捷性。无论是在申请环节，还是在具体的落实阶段，整体流程都十分顺畅，没有出现过多复杂繁琐的步骤或难以解决的问题。这充分反映出税务部门在精简享受优惠政策的办理流程 and 手续方面做出了卓有成效的努力，并且取得了显著的成果，极大地提升了纳税人缴费人的体验感，所以他们对此比较满意，给予了较高的评价。

政策宣传方面，3.67 的得分表示大部分纳税人缴费人认为税收政策宣传力度并不太满意，宣传力度、广度等可能还未达到预期标准。政策推送方面，纳税人缴费人在这方面的感受体验并不佳，满意度均值 3.57 在维度内最低。

（2）办税缴费成本维度

将得到的纳税人满意度问卷在办税缴费成本维度的数据整理形成描述性统计表，如表 3-11 所示。

表 3-11 办税缴费成本维度描述性统计表

变量编号	二级指标（观测变量）	样本量	均值	中位数	标准差	方差
B1	数据共享	645	3.83	4	0.921	0.848
B2	线上办理	645	3.76	4	1.000	1.001
B3	申报模式	645	4.00	4	0.989	0.979
B4	系统终端	645	3.38	3	0.922	0.851

从以上的综合分析结果可以清晰地看出，在各项评估指标中，申报模式的得分达到了 4.0 分，这一成绩在整体中表现较为突出，从侧面充分表明纳税人缴费人对税务部门所推行的智能申报模式持有比较满意的态度。税务部门实行以数治税以来，一系列配套技术和制度的协同推进，为智能申报模式的顺利运行奠定了坚实基础。通过广泛应用税控设备、数电发票对发票数据进行全方位、精准化监控，确保了数据的实时性和准确性。与此同时，系统会将更新的数据同步推送至电子税务局，使得整个税务信息体系形成了一个紧密相连、协同运转的有机整体。纳税人缴费人在进行申报时（包括自然人个人所得税申报），都能做到系统自动提取数据、自动预填、自动计算税额，较为智能便捷。

在数据共享和线上办理方面，其均值仅次于申报模式，虽然从均值和标准差数据来看表现中规中矩，但也反映出了一定的实际状况。在当今数字化快速发展的时代，这两方面对于提升税务服务效率和质量起着至关重要的作用。W 市税务部门在这方面也在不断探索和推进，通过加强与工商、法检、海关等的信息沟通与协作，逐步建立起了较为稳固的数据共享机制，为纳税人缴费人开展线上联合办理业务创造了有利条件。然而在一些细节方面或许还存在进一步优化的空间，无论是数据的共享深度、共享范围的拓展，还是线上办理流程的简化、用户体验的优化等，都有待持续完善。

再看系统终端方面，其均值仅为 3.38 分，成绩相对不理想。从具体的调查数据来看，在对该题项进行评价的人群中，出现了较多负面的反馈。其中，有 12 人表示非常不满意、48 人表示不满意、184 人表示一般。这些数据清晰地呈现出纳税人缴费人对于税务部门目前的系统终端水平并不满意。系统终端作为税务部门与纳税人缴费人直接交互的重要界面和载体，其性能和应用便捷性直接影响着纳税人的办税体验。可能存在的诸如系统响应速度不够迅速、界面设计不够友好导致操作复杂、部分功能稳定性较差等问题，都可能导致纳税人缴费人对系统终端产生不满情绪。税务部门有必要深入分析这些反馈，找准问题的关键所在，有针对性地对系统终端进行升级和优化，以满足纳税人缴费人的需求，提升整体服务水平。

（3）智能个性服务维度

将得到的纳税人满意度问卷在智能个性服务维度的数据整理形成描述性统计表，如

表 3-12 所示。

表 3-12 智能个性服务维度描述性统计表

变量编号	二级指标（观测变量）	样本量	均值	中位数	标准差	方差
C1	智能咨询	645	3.47	3	0.912	0.832
C2	个性需求	645	3.66	4	0.954	0.909
C3	智慧建设	645	3.56	4	0.877	0.769

以上的详细数据及具体反馈情况综合分析可见，整体而言，在智能个性服务这一维度上，各项指标呈现出较为一致的态势，三项指标的得分均稳定在 3.5 分左右。这样的得分水平从整体评估标准来看，并不算高，暴露出 W 市税务部门在智能个性服务领域存在着一定的提升空间，需要引起高度的重视，并积极探寻有效的改进策略，切实推动该维度服务质量的全面提升。智能咨询方面得分 3.47，表明当前纳税人缴费人对于 12366 热线 24 小时智能咨询服务的评价不容乐观。在实际使用过程中，不少纳税人反映存在一系列亟待解决的问题。例如，部分纳税人常常遭遇热线打不通的情况，尤其是在业务办理高峰期或者遇到特殊节点时，拨打热线电话后往往需要长时间等待甚至多次尝试才能接通，这无疑给纳税人缴费人带来了极大的不便，严重影响了业务咨询和办理的效率。不仅如此，即使成功接通热线，在咨询过程中也会出现一些咨询未得到有效解决的问题。有些咨询内容较为复杂或者涉及到一些具体业务的细节，智能客服可能由于知识储备有限或者语义理解不够准确，无法为纳税人提供准确、全面的答复，导致纳税人仍然带着疑惑离开，这也使得部分纳税人对智能咨询服务的质量产生了质疑。

在个性需求方面，税务部门基于税收大数据分析技术构建纳税人需求图谱的能力存在技术应用短板与模式创新滞后，智能化服务供给与决策支撑体系的协同效度有待提升，并不能十分准确地为纳税人缴费人在线上提供针对性、滴灌式的税费服务。在智慧建设方面，整体数据方差和标准差较小，被调查者选择“一般”和“满意”的人数较多，认为智慧建设一般的原因可能存在厅端建设不够全面、功能不够完善、操作不够便捷等问题。

（4）合法权益维护维度

将得到的纳税人满意度问卷在合法权益维护维度的数据整理形成描述性统计表，如表 3-13 所示。

表 3-13 合法权益维护维度描述性统计表

变量编号	二级指标（观测变量）	样本量	均值	中位数	标准差	方差
D1	渠道搭建	645	3.6	4	0.986	0.972
D2	隐私保密	645	4.18	4	0.889	0.791

在渠道搭建方面，纳税人缴费人对税务部门线上诉求有效收集、快速响应和及时反馈渠道满意度仅有 3.6 分。纳税人缴费人在线上不知道在哪里表达诉求，税务人在线上不能够快速反馈诉求。在隐私保密方面，满意度为 4.18 分，是整个问卷中均值最高的一项指标。说明纳税人缴费人对于税务部门严格保护商业秘密、个人隐私等，严防个人信息泄露和滥用等方面比较满意。但是根据问卷详细数据，仍有 3 位被调查者选择“非常不满意”，说明仍有纳税人缴费人认为税务部门泄露或滥用了一些隐私或秘密。

3.3.2 结构方程模型分析

3.3.2.1 模型构建

采用结构方程模型（SEM）检验税收法治、税费服务、税收效率与税收成本四个潜变量对纳税人满意度的传导机制。通过模型拟合指标验证研究假设的合理性，结果显示：修正后模型卡方自由度比为 1.59（<3），达到优度拟合标准；其余适配指标如 RMSEA（0.077）、RMR（0.0025）及 CFI（0.967）等均符合临界值标准，表明模型具有良好结构效度与预测准确性（详见表 3-14）。

表 3-14 模型拟合指标结果

常用指标	卡方自由度比	GFI	RMSEA	RMR	CFI	NFI	NNFI
判断标准	<3	>0.9	<0.10	<0.05	>0.9	>0.9	>0.9
模型值	1.59	0.917	0.077	0.025	0.967	0.917	0.953

表 3-15 为模型的因子载荷系数表格，因子载荷系数对因子内测量变量进行筛选，一般来说，测量变量通过显著性检验（ $P<0.05$ ），且标准化载荷系数值大于 0.4（严格为 0.6，系统默认阈值为 0.4），可表明测量变量符合因子要求。表格中四项因子中二级指标标准化载荷系数均大于 0.6，表明测量关系良好。

表 3-15 因子载荷系数表

因子	变量	标准化载 荷系数	z	S.E.	P
优惠政策享受	A1(政策宣传及时性)	0.719	-	-	-
	A2(政策推送精准性)	0.837	8.144	0.144	0.000***
	A3(享受政策便利性)	0.74	7.19	0.13	0.000***
办税缴费成本	B1(数据共享)	0.867	-	-	-
	B2(线上办理)	0.812	10.551	0.101	0.000***
	B3(申报模式)	0.698	8.274	0.098	0.000***
	B4(系统终端)	0.645	7.392	0.096	0.000***
智能个性服务	C1(智能咨询)	0.746	-	-	-
	C2(个性需求)	0.825	8.433	0.158	0.000***
	C3(智慧建设)	0.706	7.098	0.142	0.000***
合法权益维护	D1(渠道搭建)	0.862	-	-	-
	D2(隐私保密)	0.704	8.467	0.088	0.000***
纳税人满意度	E1(智能税费服务满意度)	0.993	-	-	-

3.3.2.2 模型结果

模型路径系数及显著性水平如表3-16所示。所有路径关系对应的p值均未超过0.05，假设H₁、H₂、H₃、H₄均得到支持，优惠政策享受、办税缴费成本、智能个性服务、合法权益维护均与纳税人满意度有显著的正相关关系。

表 3-16 路径系数及显著性水平

Factor(潜变量)	→	分析项(显变量)	非标准化系数	标准化系数	P
优惠政策享受	→	纳税人满意度	0.481	0.363	0.021
办税缴费成本	→	纳税人满意度	0.81	0.81	0.017
智能个性服务	→	纳税人满意度	0.67	0.658	0.000
合法权益维护	→	纳税人满意度	0.224	0.244	0.032

最终的模型拟合结果构建如图 3-1 所示：

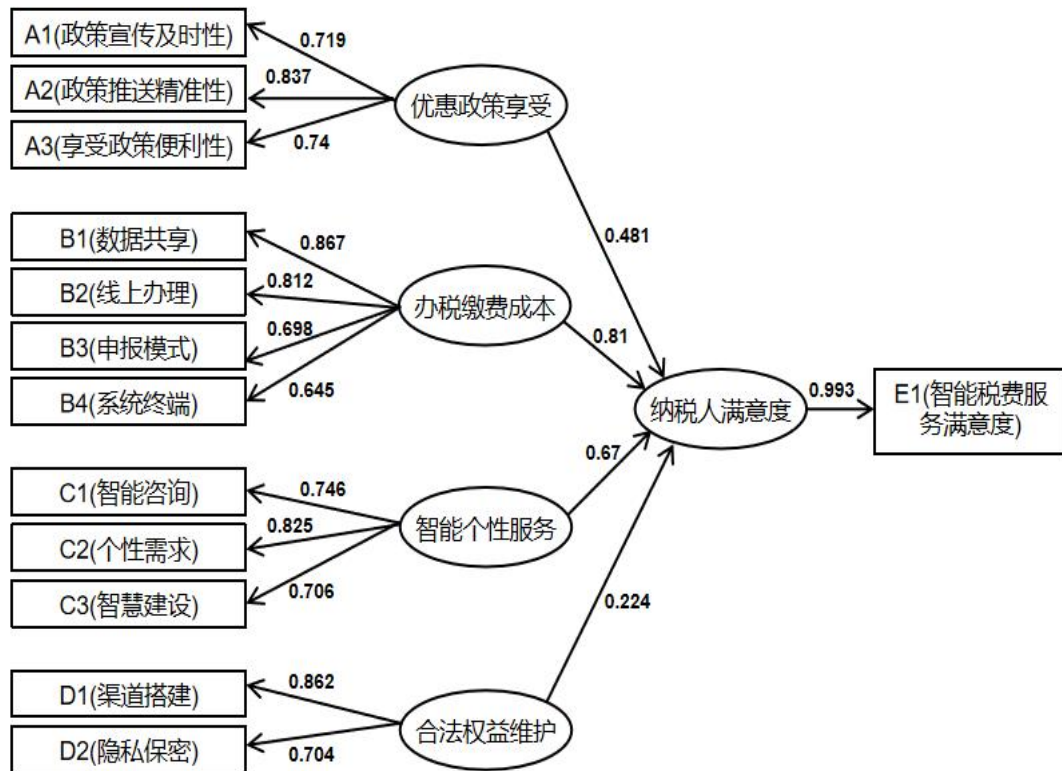


图 3-1 模型结果图

优惠政策享受、办税缴费成本、智能个性服务和合法权益维护对于纳税人满意度的标准化路径系数分别为 0.481、0.81、0.67、0.224。这些标准化路径系数精准地反映了各个因素在纳税人满意度形成过程中所起到的不同作用。

基于模型的标准化路径系数深入分析可以看出，当前税费服务需求的核心诉求依旧牢固地聚焦于业务办理效率与体验的优化。其中，办税流程的时效性与操作便利性犹如驱动纳税人满意度这辆“马车”的关键引擎，构成了最为关键的因素。在实际办税过程中，每一个环节的时效性以及操作的便捷程度，都直接影响着纳税人的感受和体验。办税服务流程优化，在纳税服务体验塑造过程中具有极为显著的即时响应特性与干预时效性优势。哪怕只是一次微小的改进，也可能快速触发纳税人满意度的提升。例如，简化办税申请表单、优化线上办税系统的操作界面等举措，都能让纳税人在办税过程中切实感受到效率的提高和便捷性的提升，进而迅速提高对服务的认可度。这种特性使得办税服务流程优化在众多影响因素中脱颖而出，对纳税人满意度产生极为重要的推动作用。

智能个性服务的影响次于办税缴费成本因素，虽对纳税人满意度产生正向显著影响，但其研发部署需突破技术集成与数据安全双重壁垒，服务定制化成本与技术实现难度构成核心制约因素。优惠政策享受影响系数排第三且数值不及 0.5，纳税人对优惠政策的

享受对纳税人满意度的影响程度中等，而合法权益维护对纳税人满意度的影响程度最小，仅有 0.224。这一数据说明在其他各项关键因素都已被满足的情况下，合法权益的保障在很大程度上能让一个税务部门的智能税费服务让纳税人的满意程度得以趋近满分。这意味着，当税务部门在业务办理效率、成本控制、智能服务等方面都表现出色时，纳税人对整体服务的期望也随之提高。此时，权益的充分保障就成为了提升服务满意度的最后关键一步。纳税人期望自己的合法权益在每一个环节都能得到切实保护，在这种高期望下一旦权益得到保障，就会极大地提升他们对服务的整体满意度，使其趋近于满分的理想状态。

综上所述，各个因素在纳税人满意度中都有着各自的作用和地位，税务部门需要全面关注并持续优化这些方面，以不断提升纳税人的满意度，推动税费服务质量的持续提升。

3.4 W 市智能税费服务存在的问题

3.4.1 政策信息识别不够精准

享受政策便利性方面，近年来，税务部门大力扩大“自行判别、自行申报、事后监管”范围，纳税人缴费人满足条件在电子税务局端、自然人电子税务局端、app 端等平台办理税费业务时可直接享受税收优惠政策，无需通过线下进行备案、登记等手续，大大简便了办事流程。

政策宣传方面，由办税服务厅工作经验总结到大部分纳税人缴费人认为税收政策变化速度极快，但是宣传力度并不大，且新政策对应的政策解读与操作指引有时并不同步且不详细。同时，税务部门在政策宣传形式还有很大的提升空间，存在线上宣传不给力、政策更新不及时、内容不够吸引人等，政策传导效能不足导致特定群体存在信息获取滞后与政策享受阻滞，同时纳税主体参与意愿不足及认知水平有限等问题亦较为突出。

政策推送方面，现在税务部门已经实行了“包保”、“网格化”等措施，但是依靠人力居多，但人力资源有限，并不能十分精准的将政策及时、快速的推送至相对应的纳税人缴费人。究其原因是在政策精准推送上并没有完全智能化，各类办税信息系统、税企直连平台等 app 等对政策的推送并没有做到十分精准、快捷、智能。

因此，从满意度调查结果的反馈看，W 市税务部门在政策推送上还存在一定的障碍。税收政策从国家制定到众知晓、从民众知晓到准确应用是一个很费心的过程，税务大数据精准识别尚存在技术瓶颈，过度饱和的信息推送导致纳税主体信息处理效率下降，削弱政策触达的精准有效性。税收政策条文繁杂、更新密集、数量众多且缺乏系统性整合，衍生出“政策孤岛”与“政策壁垒”双重困境，形成企业全生命周期的政策获取梗阻。

具体表现为：申报辅导类信息打开率不足 35%，优惠政策推送转化率低于 28%；纳税人缴费人普遍遭遇政策感知盲区、条款理解断层及效益评估失焦的痛点，折射出税收政策资源配置失衡与税费服务能效递减的矛盾。

从结构方程模型结果上看，政策宣传、推送和享受三者均会对优惠政策享受产生显著的正向影响关系，其标准化路径系数分别为 0.719、0.837 和 0.74。其中政策推送的精准性影响最为显著，在信息化办税的基础上，接受信息的准确性是纳税人缴费人对税务部门线上税费服务最直观的评价感受，也是纳税人能快速、准确享受到符合自身条件的优惠政策的基本前提，当税收服务和优惠这些红利未能有效兑现时，将显著削弱纳税缴费主体的服务感知，导致前期建立的信任和好感出现断层式消解。因此真正做到精确推送，避免做到“粗放式”和“一刀切”的覆盖式推送，更能贴近、回应纳税人的真正需求。

3.4.2 线上办理渠道不够通畅

在数据共享上，因为金税三期系统的局限性，使得仍然有很多业务需要纳税人自行提供资料信息，不能完全信息互通。在线上办理上，近年来税务部门大力推行各类税费事项网上办、掌上办，但 W 市对于发票代开等自然人业务掌上办理、各类热门 app 嵌入式场景式办税缴费的进度仍较缓慢，不够先进智能。

在系统终端方面，均值不仅是本维度内最低，也是整个问卷中均值最低的题项。这表示税务部门存在系统卡顿、操作复杂等等一系列问题。

总结来说，网上办税服务平台功能模块间存在数据不同步、系统稳定性不足等问题，导致征纳双方办事效率下降。自助办税终端受限于设备数量不足及功能覆盖不全，服务承载能力亟待提升。现存管理体制机制障碍表现为职责边界模糊引发推诿扯皮、业务流程割裂造成的服务堵点，加之发票电子化改革加速，部分自助终端使用率已不足 20%，存在明显资源闲置。移动端服务平台则呈现推广乏力、系统架构松散、服务体验割裂等问题，渠道整合度与服务质量亟待改进。

从结构方程模型结果上看，数据共享、线上办理、申报模式和系统终端四者均会对办税缴费成本产生正向影响，其标准化路径系数分别为 0.867、0.812、0.698、0.645。其中数据共享和线上办理影响较为显著。在公众乐于接受网上、掌上办理方式的今天，税务部门提供的线上办理的业务广度以及使用质效是最重要的，真正提供高效、便捷的税费服务是纳税人缴费人真正关心的，线上平台使用越方便、线上办理质效越高效，办税缴费成本就会大幅减少。再进一步想，各部门之间实现线上的数据共享互联，就能让“少跑一家门”到“少跑多家门”的跨越，就能在原基础上再次减轻办税缴费的成本。

3.4.3 智慧设施支撑不够有力

从 W 市近两年的各办税服务厅业务量来看，实体化窗口服务面临业务量持续缩减的压力，“非接触式”办税模式已占据纳税服务主导地位。现有税费服务中心基于事项导向的功能分区亟待重构，服务形态需向智能化、场景化转型。受制于业务耦合度高、系统集成度不足等制约因素，线下接触式办理占比仍维持较高水平。尽管线上渠道分流了部分业务量，但比如税务变更、退税抵免等复杂事项仍需人工介入全流程处理，配套的远程响应机制尚未形成有效支撑。当前服务供给面临多维挑战：线上业务受理与线下服务支撑存在断层，高频业务办理效率与新兴技术应用存在错配，亟需构建精准化服务响应机制。

数字化转型背景下，智能中台技术体系成为支撑服务升级的核心要件。随着全面数字化的电子发票上线推广进程加速，以发票代征等为代表的传统高频业务将出现显著分流，线下服务窗口的业务承载量预计下降 30%-50%。未来政务服务中心将呈现“服务入口云端化、业务中台智能化、服务终端轻量化”的演进趋势，“云网端”协同的新型服务体系亟待构建。

当前，实体窗口受理量呈现持续萎缩态势，“不见面”办税已成为纳税人主流选择。现有办税服务厅基于传统业务框架构建的功能分区已显现结构性矛盾，服务形态面临代际革新需求。受限于专业事项处理复杂度高、跨系统操作链路冗余等现实因素，纳税人仍倾向于通过线下渠道完成特定业务办理。值得注意的是，尽管线上渠道分流了大量常规业务，但涉及税务登记变更、税费退还等复杂事项仍需人工介入审核，线上咨询问题亦需后台团队远程响应支持。这种服务需求的双向性对服务资源配置提出更高要求，亟待建立精准化服务供给机制。数字化转型进程中，电子发票全面推行将加速高频业务线上迁移，实体窗口承载压力进一步释放。未来服务场所将呈现“云端化”转型趋势，前台交互场景趋于轻量化，后台数据处理能力成为核心支撑。构建“集约化受理、智能化中台、场景化服务”的新型服务体系，将是优化资源配置、提升服务效能的关键对策。

从结构方程模型结果上看，智能咨询、个性需求和智慧建设均对智能个性服务产生正向关系，其标准化路径系数分别为 0.746、0.825、0.706。其中个性需求的影响最为显著。纳税人缴费人类型多样，大企业和个体工商户的需求截然不同，自然人和财务负责人的需求也截然不同，如何能满足共性人群、特殊人群的需求，是税务部门设计智能个性服务的底层逻辑和直接导向。

3.4.4 诉求响应机制不够完善

在渠道搭建方面，根据办税服务厅的工作经验了解，税务部门在线下对于纳税人缴费人的诉求收集渠道和处理速度要优于线上渠道。这也表示税务部门并没有全方位整合

线上、线下及外部诉求收集渠道，线上诉求响应模式和机制不够完善，纳税人缴费人在线上表达诉求的渠道不了解、不会用。

因此，当前诉求响应机制存在缺陷，主要体现在三个方面：

（1）渠道整合效能不足。税务部门尚未构建全渠道宣传矩阵，主动问需、问计、问效的常态化工作机制尚未形成。

（2）诉求管理存在系统性梗阻。纳税人诉求入口分散于 12366 热线、局长信箱等 7 类平台，跨部门协同处置机制缺失，造成平均响应时效延长、办结满意度下降。

（3）数据资产化进程滞后。诉求管理部门仍以个案处理为导向，关注个体纳税人缴费人的具体诉求，导致共性问题挖掘能力薄弱，未能建立“诉求采集-特征提取-规律识别-服务优化”的数据闭环，大数据分析在风险预警、服务改进等方面的价值尚未显现。

从结构方程模型结果上看，渠道搭建和隐私保密均对合法权益维护产生正向关系，其标准化路径系数分别为 0.7862、0.704。在公众权益保护意识日益觉醒的当下，及时方便的发出自己的诉求并能快速地得到回应是纳税人缴费人对税务部门的期望。税务部门能够提供充足多样的线上渠道收集并反馈各类涉税意见建议，会大大提高税务部门在纳税人缴费人心中的互动性以及可靠程度。

3.5 本章小结

本章主要概述了 W 市税务局税费服务的基本情况，同时根据 W 市推行智能税费服务主要关注点即政策快享、信息共享、智慧建设、个性化服务四个方面以及参考相关文献设定了四个研究假设：政策直达快享、减轻办事成本、智能个性服务、维护合法权益会正向影响纳税人满意度。在变量设计中，将“优惠政策享受”、“办税缴费成本”、“智能个性服务”、“合法权益维护”、“纳税人满意度”作为五个一级指标，分别选取“政策宣传及时性”等 13 个观测变量。根据以上指标设计了调查问卷，最终回收有效问卷 645 份。最后，通过对调查问卷的有效性分析，说明本次纳税人满意度问卷调查的可信度及质量较高，可以用于进行下一步的分析研究。在进行的问卷数据描述性分析中，可以得到以下结论：

（1）在优惠政策享受维度中，政策推送精准性方面满意度最低，税务部门各类办税信息系统、APP 等对政策的推送并没有做到十分精准智能；在办税缴费成本维度中，纳税人缴费人对系统终端的使用感受很不满意；在智能个性服务维度整体满意度得分不高，税务部门需要加强线上服务的能力和个性服务的举措；在合法权益维护维度中，线上诉求收集反馈渠道搭建尚不成熟完善，仍存在纳税人缴费人不知道线上在哪里表达诉求，税务人在线上不能够快速反馈诉求的现象。

(2) 根据各个维度的数据分析,本文分析总结出 W 市智能税费服务目前存在以下四方面问题:政策信息识别不够精准、线上办理渠道不够通畅、智慧设施支撑不够有力、诉求响应机制不够完善。

在结构方程模型进行的实证研究分析中,可以得到以下结论:

(1) 四个维度对纳税人满意度均呈现正向且显著的影响效果,即文中的四项假设均成立。其中纳税人满意度主要受办税缴费成本和智能个性服务两个维度的影响。

(2) 纳税人缴费人对优惠政策享受的满意程度主要受政策推送精准性的影响,对办税缴费成本的满意程度主要受数据共享和线上办理的影响,对智能个性服务的满意程度主要受个性需求的影响,对合法权益维护的满意程度主要受渠道搭建的影响。以上指标在后续征管中需要重点关注,重点突破。

(3) 整体来说,各维度内的二级指标标准化系数均大于 0.6,影响和关联性都较大,这些指标都是直接或间接影响纳税人满意度的具体表现,W 市税务部门在优化智能税费服务工作中都需要关注,不能抓大丢小,这样才能得到更多“非常满意”的评价。

综上分析,以上多个影响因素指标均是直接或间接影响纳税人满意度评价的具象化表征,揭示了 W 市税务机关现行智能服务体系存在不足,唯有系统性优化才能推动纳税人满意度向高位跃升。

第4章 W市智能税费服务优化对策

基于上章问卷描述性分析得出的政策信息识别不够精准、线上办理渠道不够通畅、智慧设施支撑不够有力、诉求响应机制不够完善等问题，以及研究出的四个维度对纳税人满意度影响权重大小，提出在资源配置（办税缴费成本维度）、智慧建设（个性智能服务维度）要重点推进，在政策识别（优惠政策享受维度）、诉求响应（合法权益维护维度）要兼顾推进，并提出相应组织实施保障，具体优化对策思路见图4-1，最终以期构建出以下“多元主体参与、业务场景导向、数据共享融合”的智能税费服务新模式。

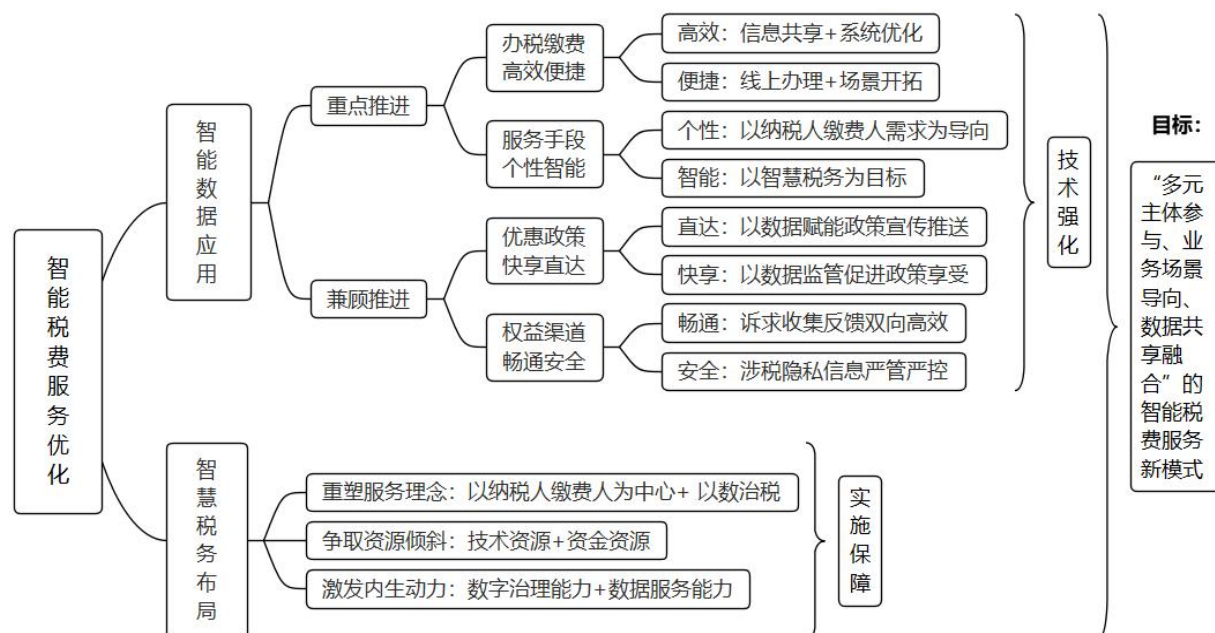


图 4-1 W 市智能税费服务的优化对策

4.1 重点加强办税渠道和硬件设施的数字化建设

从上章结论可知，优惠政策享受、办税缴费成本、智能个性服务和合法权益维护对于纳税人满意度的标准化路径系数分别为 0.481、0.81、0.67、0.224，因此智能税费服务提升的核心应该聚焦于办税缴费成本、智能个性服务两项构成纳税人满意度的关键驱动因素。

4.1.1 加大信息共享

从内部信息传递来看，W 市税务部门已在探索运用嵌入式模块解决前后台资料信息

传递的问题，实现在内部各部门之间的税收数据实时传递、处理、反馈。探索构建数字化流转和多部门协作服务管理共治模式，在线上办税、自助终端办税等信息化业务的推进基础上，进而为“以数治税”提供新的思路。

从外部信息流转来看，在保证数据信息安全的基础上，要积极回应进一步深化税收征管改革中“精诚共治”的要求，因此 W 市可以从以下三个方面来拓展共治格局：

（1）健全统一可信身份认证识别体系。依托法定数字安全身份识别系统设施基础，构建纳税人“一码通行”服务系统，实现税务身份与其他政务服务的跨场景互认，推动跨部门数据共享应用。

（2）破除数据孤岛构建智税中枢。充分运用云计算、区块链、税收大数据等新一代信息技术，搭建政府间数据交换枢纽平台，充分发挥税收大数据在经济治理中的基础性作用。深化与住建、市监等部门的数据融合应用，探索“政务+税务”大数据在服务创新、智慧监管、协调共治等领域的实践路径，创新开发更多的诸如“银税互动”“跨境支付”等便利高效的项目。

（3）融入政务服务框架优化体验。深度融入省一体化政务服务平台架构，打造“线上一网通办、线下一站集成”服务体系，提供 PC 端、移动端、自助终端等多元入口，实现高频事项 100%掌上办结，平均办理时长压缩至 3 分钟以内。积极响应市政府“政务数据共享平台”搭建工作，按照部门间数据共建共治共享机制、联合普法机制等共享共治具体举措，不断强化数据共享，推进精诚共治。

4.1.2 优化系统功能

在应用维护方面，纳税人缴费人对税务部门目前系统终端的运用满意度不高，现有征管系统终端的用户体验亟待提升。作为税收征管的核心载体，电子税务局与自然人扣缴客户端直接影响服务质效，其功能适配性、界面友好度及系统稳定性成为制约纳税服务满意度的关键因素。作为市级税务部门，征收管理部门与纳税服务部门要做到实时沟通，第一时间传递系统使用的难点、堵点。同时在进一步扩展线上涉税业务的范围、精简操作页面、维持系统稳定性方面可以向省级税务运维部门提出相应实用的建议。日常要与软件公司建立常态化对接机制，统筹实施系统运维保障和故障终端动态监测处置。

在业务整合方面，W 市税务部门可以针对不同市、区县之间，不同税种、不同业务之间，研究升级系统的信息传递、前后台岗责衔接等，真正意义上做到用系统跑腿，为纳税人降低了办税缴费成本。

从外网系统来看，要基于政务外网架构推进电子税务局与政务服务平台的深度对接，整合高频涉税事项至政务服务体系，构建跨部门业务协同体系。通过政务服务“一网通办”平台实现全流程业务贯通，打造全链条全流程智慧业务办理新范式。

4.1.3 推广线上办理

(1) 有效整合税费业务。W 市税务部门作为基层税务机关，要以极大地便利纳税人为基础，对所有涉税事务进行有效整合，积极寻找影响服务的新切入点，为广大纳税人及缴费人实现以网络为纽带的线上线下整合服务，积极构建 PC 端-移动端-自助端-人工办税相结合的新型办税缴费体系，在整体框架的引导下以优化纳税人缴费人体验为宗旨，努力实现对全部涉税（费）业务“非接触式”办理，研析进厅的纳税人缴费人及办理的税费事项，细分改进措施，将每项业务、每个环节拆分为颗粒度较小的模块，基于服务需求者角度，对广大纳税人及缴费人进行准确快捷的办税指导，以实现智能办税服务工作运转更加有序。

(2) 持续推广使用电子税务局和掌上办税等线上办理方式。W 市要着力推广现有的电子税务局“网上办”模式，对终端的远程办功能加以升级，同时大力推行智能终端“自助办”等办税途径。要把税费服务以及其他各类公共服务的场所都向线上云平台集中，让只要有网络的地方就能够办理税务缴费相关事务。持续推进移动办税平台功能迭代，深化电子税务局 App 与微信、支付宝小程序的深度融合，重点完善发票申领、信息变更等高频业务场景，构建覆盖全税费种“掌上办”服务体系，推动税费服务向“指尖化”转型。同步打造“云办税”征纳互动中心，集成智能咨询、远程帮办、在线审核、争议调解等模块，形成“需求响应-业务办理-质量监督”全流程云端服务闭环。

(3) 积极引入新兴媒介。新型媒介可以拉近征纳沟通双方的距离，是更加便捷人性化的现代新服务。W 市税务部门可以自行研究开发功能配备全面、支付便捷、搜索强快的 APP 端，或是可以将税费业务事项同当地特色的 APP、公众号、小程序等相融合，将办税缴费端口嵌入新兴媒介中，为纳税人缴费人提供更加便捷、直观的涉税帮助。聚焦纳税人群体需求，创新融合新媒体技术应用维度，强化数字化办税渠道推广指引，系统性引导税费业务向智能服务平台迁移，切实增强智能税务服务的体验感知度。

(4) 开发便捷业务场景。近年来，国家税务总局建成上线并逐步推广全国统一的新电子税务局，创新推出“新办智能开业”“简易确认式申报”等 12 个业务场景，实现业务相对简单的纳税人可一键提交申报。场景式办税可以创新实现税费业务全程网办，压缩税费业务办理时长。W 市税务系统征收管理部门可以主动收集纳税人缴费人困难业务办理场景，梳理业务流程并整合创新，不断开拓新的业务场景，在全市范围内推广使用。同时通过与省局、总局征管科技部门的积极沟通，争取新的业务场景的试点工作，让本地纳税人缴费人更快地体验到场景式办税的便捷高效，最终实现推进办税服务厅由“现场实体化”向虚拟实体化场景的转变。

4.1.4 强化个性服务

(1) 需求端差异化服务的供给侧改革。在数字化与智能化并行的背景下，税务服务需兼顾纳税人缴费人的差异化需求。例如，年轻群体更倾向线上便捷操作，而中老年群体则依赖线下实体服务，这种结构性差异要求税务部门推进供给侧结构性改革，构建“线上智能响应+线下兜底服务”的复合型服务体系。针对线下服务厅流量下降趋势，需通过智能化升级实现功能转型：引入预约办税系统减少等待时间，设置容缺办理机制提升灵活性，推行延时服务覆盖非工作时段需求，构建全龄段适配的服务场景。同时，以通办服务扩大覆盖范围，按照“同城通办→跨区域通办→跨省通办”的路径推进，最终实现全国税费业务无差别办理。

(2) 建设和完善智能画像系统。税务部门要基于对纳税人缴费人行为习惯的洞察分析，通过科技手段为纳税人缴费人智能画像，精准区分大量的重复性需求与少量的个性化需求，开发出智能咨询平台、自动识别和解答高频问题的智能机器人等，发挥税收大数据效能，智能识别市场主体适用政策和办税需求，根据征纳互动数据库标签匹配适用对象，通过整合行业属性、经营规模、纳税基数、信用评级等多元数据维度，构建纳税人缴费人的数字画像系统。该系统基于动态数据采集机制，运用机器学习算法对纳税行为进行特征建模，形成“电子发票使用偏好”“开票频次”“信用风险等级”等核心标签体系。

(3) 需求获取、分析要不断跟进。税收政策、税务系统都在不断地更新迭代，纳税人缴费人的需求也在不断发生变化，要深入了解纳税人的实际需求，除了传统的线下留言和咨询电话，还可以构建问办协同云平台，利用信息化技术高效收集纳税人意见，并及时反馈。整合线下留言、咨询电话等传统渠道与线上智能表单、实时交互屏等数字化触点，建立覆盖全业务场景的意见收集网络。运用自然语言处理技术对语音咨询、文本留言进行语义解析，提升信息提取准确率。构建动态需求分析模型，对海量数据进行多维标签化处理（如政策咨询、办税流程、服务体验等），结合时间序列分析识别需求热点与趋势变化。通过聚类算法划分纳税人行为特征，提炼共性需求与个性化诉求。建立需求分级管理体系：基础类需求（如政策咨询）通过智能问答系统实时响应，复杂类需求（如税收筹划）转交专家团队专项处理，特殊类需求（如系统故障）启动应急响应流程。基于需求热力图动态调整服务资源布局，例如在办税高峰期智能分流至自助终端，在政策密集期定向推送解读视频。开发 AI 税务助手，集成语音识别、语义理解与知识图谱技术，实现咨询意图精准识别与个性化服务推荐。建立需求响应效果评估模型，通过满意度调查、服务时长统计等指标持续优化服务策略。运用机器学习算法预测需求变化，提前部署服务资源，实现从“被动响应”到“主动服务”的转型。

(4) 强化需求管理数字化支撑力。W 市应充分利用现有的“好差评”系统，以其为核心枢纽，构建纳税人需求智能采集模块，嵌入非侵入式需求感知机制。通过政策查询频次、税费种核定偏好、电子税务局高频功能使用轨迹及办税服务厅业务办理路径等行为数据，运用事件埋点技术实现用户行为数据的自动化采集。该机制在纳税人无感知状态下完成需求挖掘，形成涵盖政策咨询偏好、办税渠道选择倾向、服务响应时效要求等多维度的需求画像。采集数据经清洗校验后，通过自然语言处理技术提取关键语义特征，结合纳税人画像标签实现需求智能分类与分级响应。

4.1.5 升级硬件设施

(1) 科学配置资源。在硬件配备方面，W 市税务部门应建立前瞻性资源配置机制，科学制定信息化基础设施迭代周期，通过动态流量监测模型预留系统冗余容量。基于历史业务峰值与未来增长趋势的双维预测，构建弹性管理体系，统筹设备更新资金与运维保障经费，防范因资源配置失衡导致的业务办理延迟风险，确保线上税费服务持续化稳定运行。

(2) 加强智慧办税场所建设。“智慧税务”对纳税人的核心价值在于通过数字化手段实现涉税业务的高效办理。根据上章节分析的现状来看，对于 W 市而言现有办税服务厅需更多地向智慧办税厅进行转换改造，实现人工办理要从前端走向兜底。同时，对于现有的智慧办税厅、智慧微税厅而言，在后续的运转过程中，要对标对比先进地区如上海、浙江等全国示范智慧办税厅，多组织参观学习，加速脚步引入更多更新的智能办税设备，让功能布局更科学、设备配置更齐全、服务理念更先进，让更多业务流程实现自助办理。

4.2 兼顾推进政策识别和诉求响应的智能化转型

4.2.1 以数据赋能政策宣传推送

就政策的精准度和宣传的多样性而言，实现精准化推送和宣传的前提是明确政策的适用对象和企业信息，要想实现政策一出，纳税人缴费人就能通过多种方式收到相应的政策，这样快速、准确的推送不能依靠人力，必须要依靠数据和系统。

(1) 注重分级分类宣传推送。要想精准就要在先准确采集企业涉税数据。在各类税务信息系统中要对企业进行标识归类，在税收政策宣传和推送时，就能改善普发型、灌溉型的传统模式。信息系统通过企业标识自动识别政策适用性时，需重点关注以下环节：首先，需建立多维数据关联机制，将企业行业属性、人员规模、纳税额度、风险等级等核心指标与政策条件进行智能匹配；其次，通过构建动态更新的数据仓库，实时同

步企业登记、申报、信用等基础信息，确保政策判断的时效性与准确性；最后，采用标签化分类技术，对不同规模企业设置差异化提醒阈值，例如对小微企业定向推送普惠性政策，对重点税源企业强化复杂政策解读。对于符合税收优惠条件的企业，通过电子税务局消息中心、征纳互动平台等渠道，定向发送含政策原文链接的个性化提醒，确保信息触达率与政策转化率的双提升。

(2) 拓宽系统提醒的渠道。纳税人主要通过电子税务局、个人所得税 APP 等渠道办理涉税业务，但在申报逾期或优惠政策未及时享受时，系统默认的提醒功能易因信息过载或用户疏忽被忽略。因此，为解决这一问题，税务部门可采取建立多端协同提醒机制，比如在电子税务局端设置“智能提醒中心”，通过实名认证用户绑定微信、短信等常用通讯工具。当检测到申报期限临近或政策适用条件触发时，系统自动通过多渠道推送包含操作指引的个性化提醒，例如通过微信发送带跳转链接的图文消息，短信附加关键数据摘要。

(3) 场景化提醒设计。可以针对不同业务场景定制提醒形式：比如在申报截止前 3 天启动“倒计时提醒”，通过 APP 推送桌面端悬浮通知；对税收优惠备案到期事项，采用“续期提醒+政策更新对比”的复合式通知，帮助纳税人直观理解政策变化。同时建立“遗忘提醒”机制，对连续 3 个月未登录系统的用户定向发送账户安全提示。

(4) 加强数据关联分析。跟踪纳税人缴费人收入、成本、销售经营、财产等情况，可在一定程度上解决征纳双方信息不对称的问题，从而预测纳税人缴费人当前咨询需求，有针对性地开展税费跟踪辅导和智能化风险提醒。构建基于税收大数据的“应享未享”动态风险预警模型，当系统识别到纳税人可能符合某项优惠政策但未申报时，自动触发分级提醒策略：对高风险纳税人通过电话人工干预，对中低风险纳税人采用“弹窗+短信+APP 推送”的三重触达模式。

(5) 反馈闭环管理。设置“提醒响应跟踪”模块，记录纳税人查看提醒后的操作轨迹。若提醒发出 72 小时内未处理，系统自动升级提醒级别至人工干预，并通过“服务提醒”功能向管理员推送待办工单。对于高频遗忘用户，可提供“智能代办”服务，自动完成预填表单并推送确认流程。

4.2.2 加强数据监管促进政策享受

要想做到纳税人缴费人在享受优惠政策时自行判别、自行申报，税务部门必须要由事前备案转向事后监管，此时，强化数据监管，简便优惠政策办理流程 and 手续就能确保便利操作、快速享受。在强化政策宣传辅导的基础上全面抓好税收优惠政策落实的事前、事中、事后管理，充分利用税收大数据扫描项目涉税指标，开展“穿透式”数据分析，疑点数据一册集成，相关税收风险疑点的精准排查推送，因户施策、分类处理，全面提升风险应对成效。同时，建立税收风险日常识别机制和独立的风险防控系统，按照分级

分类、科学分析、过程监控的原则，明确靶向，提高精准程度。同时，加强数据监管的同时要结合通过税务系统中的流程再造，优化各类审批流程及受理办税流程等方式做到双管齐下，让优惠政策应享尽享、好用会用。

4.2.3 建立双向高效的诉求收集反馈渠道

畅通纳税人诉求表达路径，准纳税人缴费人关注的热点问题，发挥诉求感知“触角”作用，构建多维诉求感知网络。通过整合电子税务局、12366 热线、征纳互动平台等线上渠道，建立“智能分拣+人工复核”的诉求归集机制，实现涉税申诉的自动分类与标签化处理。针对诉求动态管理，建立“受理-研判-处置-反馈-改进”闭环体系，运用大数据分析识别高频问题，如通过语义分析自动匹配政策依据，结合智能外呼实现政策提醒。

在争议化解方面，可拓展 W 市税务部门目前“权利救助+争议调解”模式，通过建立跨部门联席会议制度，运用“枫桥经验”实现税费争议源头治理。例如，针对社保费征缴争议，联合人社、医保等部门建立“一站式”调处中心，实现诉求“一次提交、联合响应”。同时，通过线上直播答疑、政策体验日等形式，主动采集纳税人意见，将传统“政策推送”升级为“互动式参与”，提升税法透明度。例如，辽宁税务部门通过扎口收集 142.5 万条诉求数据，运用大模型算法实现诉求态势预测，将平均办理时间从 7 天压缩至 5 天，这一经验值得借鉴。建议构建“诉求数据仓库”，通过标签化管理和智能分析，实现从“被动响应”到“主动预防”的转型。

4.2.4 形成完善严密的涉税信息管理机制

为确保信息、数据、系统的安全性，需构建制度框架并强化技术保障。在智慧税务厅、线上办税平台等场景开发中，应嵌入数据分类分级管控机制，同步落实网络安全等级保护要求，通过边界防护、访问控制等技术手段实现安全防护与业务推进的并轨。针对纳税人权益保护，需建立“岗责-流程-考核-追责”全链条管理体系：制定标准化操作规程明确岗位职责，设置多维度考核指标实施全流程监控，建立责任追溯机制强化违规惩戒。

以数治税是深化征管改革的目标，但数据的不当使用将会侵犯纳税人缴费人的合法权益。因此需要建立数据全生命周期管理体系，通过构建统一数据中台实现涉税数据资产集中管控，分类标准实施差异化管理，建立动态更新机制确保分类规则适配业务变化。对涉密信息采用区块链分布式存储技术，通过加密算法和智能合约实现数据访问权限的自动管控，确保数据在存储、传输环节的不可篡改性和可追溯性。在数据共享场景中，运用零知识证明等隐私计算技术，在保障数据“可用不可见”的前提下实现跨部门协同，有效平衡数据开放与安全防护。

4.3 实施保障

2021 年,《关于进一步深化税收征管改革的意见》提出要“大力推行优质高效智能税费服务”。有效推进这一进程,显然需要把《意见》中改革的目标也就是“智慧税务”贯穿于税费服务全过程,谋划智慧税务布局以实现组织强化,才能保障税费服务迈向智能化甚至智慧化。

4.3.1 重塑服务理念

在信息技术不断发展的今天,税务部门的服务不能仅仅局限于实体办税服务场所内的服务,服务质量的提升也不能局限于窗口办税态度、业务能力的提升,而是要将构建“以纳税人缴费人中心”和“以数治税”相结合、理念贯穿的智能税费服务新体系作为服务目标,坚持以纳税人缴费人中心的发展思想,强化服务意识,开展主动服务,深度挖掘数据的能量,不断提升涉税数据应用分析能力,深入动态挖掘纳税人缴费人的涉税需求,以数据驱动服务创新,持续优化办税模式,通过跨域协同机制和远程服务,有效减少办税“折返跑”现象。例如依托征纳互动平台构建“远程虚拟窗口”,实现异地业务一站式办理,某案例中纳税人通过线上协同 20 分钟完成跨区税务登记。又例如 W 市税务部门运用信息技术试点开发了“前后台衔接系统”嵌入式金税三期操作系统,实现了前后台信息传递反馈机内流转。

以纳税人缴费人和税务人的需求作为以数治税工作的出发点和基本点,聚焦工作中的痛堵难问题,广泛征集数据应用需求,研究解决方案,实现流程改进、服务优化、管理提升。W 市税务部门应适当做好以下几个方面:根据辖区税源结构特征优化征管职责划分与流程设计,需结合部门职能特点建立动态人力资源调配机制。针对纳税人诉求的紧急程度与复杂程度,构建分级分类响应体系,对复杂事项通过跨部门联席会议实现协同处置。依托“乐企”直连平台、征纳互动平台等数字化工具,建立“需求标签化-数据智能化-响应精准化”闭环管理体系,通过税收大数据分析实现不同行业、风险等级、纳税规模纳税人的需求偏好画像。该模式在浙江、吉林等地试点显示,诉求解决效率提升 40%,政策推送精准度达 92%

4.3.2 争取资源倾斜

近年来,随着数字化治理体系的深化推进,政务智能化升级成为资源投入的重点领域。以智慧办税服务厅建设为例,其项目建立、资金拨出及人才培养均需政府部门的强力支撑。为提升 W 市税费服务智能化水平,财政支持成为技术迭代的核心基础。浙江、上海等地的先行实践表明,充足的新兴技术储备(如大数据、云计算)与资金优势是智

慧税务发展的关键前提。因此，要实现智能服务突破，需通过跨部门协同机制争取政策倾斜，将财政资源精准投入信息化基础设施建设与智能化应用开发，形成“技术+资金”双轮驱动的发展格局。

在此基础上，还要争取数据资源的倾斜，智能服务的核心是“数据”，要想纳税人缴费人不跑腿，就要数据多跑腿，那么就要求税务部门多拓展数据共享的范围，争取更多外部门的数据资源，能大力精简部分税费服务办理的时间和流程。W市税务部门要大力发展精诚共治的局面，与如公安、检察、法院、工商等外部门建立数据交互机制，通过定期召开交流会议、数据人才交流、平台共建等等方式，拓宽现基础上的更多场景的数据共通共用，从而保障智能税费服务的不断升级。

4.3.3 激发内生动力

W市税务部门要充分发挥税务干部的主观能动性，将税收数据变为可以主动管理、主动开发、主动增值的资产，不断探索技术与业务的融合路径。

为构建全维度数字化服务能力体系，可以建立“战略引领+实践驱动”的双轨培养机制。首先，通过组建跨职能数据分析协作体系，整合征管、纳服、政策、大数据等核心业务部门骨干力量，形成“数据中台+业务前台”联动机制，实现数据资源与业务需求的精准匹配。其次，实施复合型人才培育计划，将数理统计、数据挖掘等数字化技能纳入常态化培训体系，通过“理论授课+项目实战”模式培养兼具业务理解与技术应用能力的复合型人才。同时，建立外部专家智库支持机制，邀请大数据领域专业机构提供技术指导，重点突破数据建模、智能分析等前沿领域应用难题。

在能力评估与提升方面，构建动态化数字能力评估体系，通过大数据分析识别干部能力短板，自动生成个性化学习路径图谱。结合“以考促学”机制，将能力测试结果与绩效考核、职级晋升挂钩，形成持续改进的闭环管理。这种“平台支撑+机制驱动+生态共建”的数字化能力建设模式，已在多地试点验证，使税务干部数字服务能力提升 30% 以上。

4.4 构建 W 市智能税费服务的优化目标

基于以上分析，在优化措施与实施保障的提出后，本文为 W 市智能税费服务构建出以下“多元主体参与、业务场景导向、数据共享融合”的智能税费服务优化目标。（如图 4-2 所示）

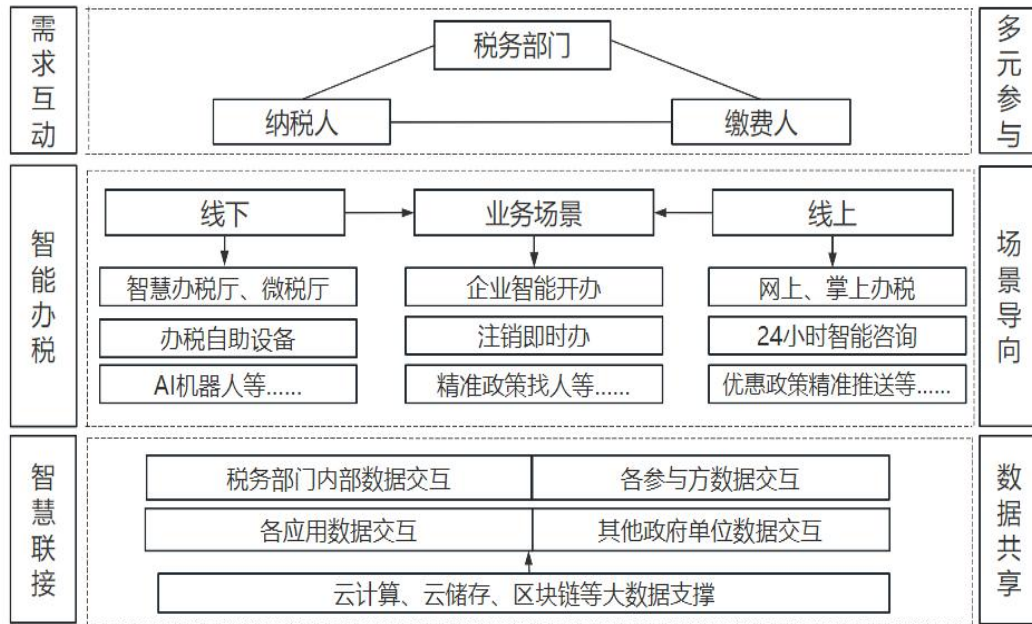


图 4-2 “智能税费服务”新模式

4.4.1 多元主体参与

通过构建多部门协同联动机制，推动政企社多方参与，创新精准供需对接模式，有效破解传统单向供给模式中服务匹配偏差问题，将一切的服务导向基于纳税人缴费人的实际需求。以纳税人缴费人中心，不断优化服务以满足纳税人缴费人个性化、定制化的服务需求。推动政府职能部门、纳税人、缴费人等多元主体深度参与，充分发挥各方在数据资源、服务场景、技术应用等领域的优势，建立以纳税人满意度为核心指标的智能税费服务评价体系，不断完善智能服务能力的缺陷与不足。

4.4.2 业务场景导向

税费服务正经历从数据被动应用到主动深度挖掘的转型，通过跨业务场景的数据关联分析，推动服务模式向智能化、场景化跃升。当前智能税费服务已形成以服务场景为核心的三大创新方向：智能服务办理、智能征收管理、智能风险防控，通过整合多元业务场景与数据资源，构建智能化服务平台，强化政府、企业、公众间的数据共享机制。

针对传统税费服务中政策推送精准度不足、线下办理效率低下、风险监测滞后等痛点，W市税务部门可采取以下创新对策：首先，依托大数据技术深化税收数据与行业数据、政务数据的融合分析，建立纳税人需求智能识别模型；其次，借鉴大连“智税联”政策匹配机制、深圳AI数字人直播辅导模式等经验，开发“企业开办一次办结”“注销即时办结”等场景化服务工具；最后，构建“征纳互动+智能外呼”双轨服务体系，通过24小时自助终端与远程虚拟窗口实现全时响应，例如宁波“宁好智税e站”的社区化服务模式已验证该对策的可行性。这种以数据驱动、场景牵引、技术赋能的改革路

径，可使纳税人满意度提升。

4.4.3 数据共享融合

在智能化税费服务改革进程中，数据资源的整合应用成为核心突破口。以税务部门为主体构建的数据协同机制，通过建立跨层级、跨部门的数据共享交换平台，实现业务流、数据流、服务流的深度融合，为税费服务提供全景式数据支撑。

技术架构层面，努力实现金税系统、电子税务局、社保费等核心业务系统的无缝对接，建立从数据采集、清洗加工到智能分析的全生命周期管理体系。在服务端设置智能数据服务节点，形成覆盖常见业务场景的数据服务矩阵。

实施对策方面，建立“需求-响应-反馈”的数据服务闭环，通过基层服务终端实时采集纳税人需求，运用自然语言处理技术实现需求的自动分类和智能分发；构建数据治理标准体系，制定数据元标准，建立包含规则的智能校验引擎，确保数据质量；打造智慧服务枢纽，集成智能咨询、远程办理、风险预警等核心功能，通过数字孪生技术构建可视化决策驾驶舱。同时可以在税费服务工作一线设置多个分布广、接地气的数据服务点，负责做好数据服务需求的收集、预加工，抓好数据服务的“最初一公里”和“最后一公里”建设。

第 5 章 结论与展望

5.1 研究结论

本研究立足进一步深化税收征管改革要求，以税务总局历次纳税服务满意度调查问卷为基础，结合四项理论假设建立调查问卷。问卷回收 650 份，获取 645 份有效研究数据。在通过信效度、因子等分析后，分析纳税人缴费人对 W 市税务部门优惠政策享受、办税缴费成本、智能个性服务、合法权益维护四个维度的问题，最后完成智能税费服务优化对策的提出。主要得到以下结论：

W 市智能税费服务目前存在以下四方面问题：税费政策信息识别不够精准、线上办理渠道不够通畅、智慧设施支撑不够有力、诉求响应机制不够完善。进一步通过结构方程模型构建的模型结果可以看出，优惠政策享受、办税缴费成本、智能个性服务、合法权益维护四个维度均会正向影响纳税人的满意度，办税缴费成本和智能个性服务对纳税人满意度的影响是四个维度中较为显著的。

最后，针对上述分析结果进行 W 市智能税费服务优化对策的提出，一方面，要通过加强智能数据应用解决以上四个方面存在的问题和不足，重点优化资源配置和智慧建设、兼顾完善政策识别和诉求响应实现技术强化，另一方面，要通过谋划智慧税务布局做到重塑服务理念、争取资源倾斜和激发内生动力来对以上提出的优化措施提供保障。最后目标构建出“多元主体参与、业务场景导向、数据共享融合”的 W 市智能税费服务新模式。

5.2 研究展望

税费服务向精细化、智能化、个性化方向转型是我国税收现代化发展的核心路径，作为税费服务的直接体验者与最终评价者，纳税人的满意度是衡量改革成效的关键指标，智能税费服务优化提升的进程需以纳税人缴费人需求为导向，通过技术赋能与制度创新实现服务效能的持续提升。目前，进一步深化税收征管改革的步伐正处于第三年，前方的税费服务智能化实践中还有无数的挑战，相信依靠日益发展的信息技术、税务部门的统筹规划以及税务人员的学习创新，相信智能税费服务工作会行稳致远、质效也会日益提升。

本文由于本人理论水平且样本量均有限，对研究假设、问卷调查的设计也许不太全面，同时本人 SPSS 软件使用水平不高，在对数据进行回归分析时，结论较为浅显，期

望在后期的工作中继续研究，在后续学习与工作中，我将针对现存短板继续展开研究，系统强化理论基础学习，通过持续跟踪政策动态与实践案例，精准把握领会深化税收征管改革精神，并将理论认知转化为实践动能，深度参与基层智能税费服务创新实践。

参考文献

- [1] 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》[J].中国税务,2021,(04):9-13.
- [2]Claes Fornell,刘金兰,康健.瑞典顾客满意度晴雨表[J].管理学报,2005,(3):372-378.
- [3]CH.Venkata Krishna Reddy, Haftay Desta Abay.Assessment of Large Taxpayers' Satisfaction with Tax Service Delivery System: A Study on Ethiopian Large Taxpayers' Office, Ethiopia[J].European Journal of Business and Management,2018,10:13-14.
- [4]Sugiyarti S, Larasati E, Suwitri S, et al. Tax Service Quality In Increasing Taxpayer Compliance In The Cirebon Satu Pratama Office[C]//Proceedings of the 1st Tidar International Conference on Advancing Local Wisdom Towards Global Megatrends, TIC 2020, 21-22 October 2020, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia. 2021.
- [5]Ewald Aschauer, Mandatory audit firm rotation and prohibition of audit firm provided services: Evidence from investment consultants' taxperceptions[J].International Journal of Auditing,2018,7(25):9-10.
- [6]Putri Kemala.Analysis Of The Effectiveness Of Tax Billingusing A Letter Of Reprimand In Increasing The Acceptance Of Income Tax Year 2011-2014 Agency Study On Taxation Service Offices Pratama Medan East[J].International Journal of Scientific & Technology Research,2019,12(11):33.
- [7]European Commission. TaxCompEU - EU Competency Framework for Taxation[EB/OL].[2022-02-22].https://taxation-customs.ec.europa.eu/taxation-1/eu-training/taxcompeu-eu-competency-framework-taxation_en.
- [8]J.Kennedy.Revenue Banks on Real-time Risk Analysis in Battle with Tax Cheats[J].Sunday Times,2013(10):21-23.
- [9]Kowert Weston.The Foreseeability of Human -Artificial Intelligence Interactions[J].Texas Law view,2018(1):11-14.
- [10]Subaeki B , Rahman A , Putra S J , et al. Measuring the online tax service system with development of success models[J]. Journal of Physics: Conference Series, 2019,12(3):39-40.
- [11]Zhang J. India Product Service Tax Reform and Its Influence[J]. Probe - Accounting, Auditing and Taxation, 2019.1 (1):6-8.
- [12]Cook Kirsten A.The Cost of Independence: Evidence from Companies Decisions to Dismiss Audit Firms as Tax-Service Providers[J].Accounting Horizons,2019,11(8):17-19.
- [13]Daniel Deogratus.A Framework for Enhancing the Adoption of E-Tax Services in Tanzania[J].International Journal of ICT Research in Africa and the Middle East , 2019,7(9):43.
- [14]Daniel Simon Schaebs.Contemporary e-government for smart tax authorities[J]. Electronic Government, an International Journal,2022,18(4):37-38.

- [15]Agyekum CK, Arkoh I, Ibrahim S, Hudu HB. Determinants of the Tax Compliance and Fairness Perceptions of Taxpayers on the online Tax System. A Case of Ghana. Journal of Humanities & Social Sciences (JHSS) , 2023, 6 (10):327-337.
- [16]OECD. Tax Administration 2019: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies[R].Paris: OECD Publishing,2019.
- [17]Vasiliki Agiann. United Kingdom Outlines Future Tax Administration Strategy Tax Day 2021[Z].Amsterdam:IBFD,2021.
- [18]File Your Taxes Online: Understand NETFILE[EB/OL].2023-03-07.<https://www.canada.ca/en/revenue-agency/services/e-services/e-services-individuals/netfile-overview.html>.
- [19]Create a MyGov Account and Link it to the ATO[EB/OL].2023-03-07.https://www.ato.gov.au/General/Online-services/ATO-online-services-and-myGov/Create-a-myGov-account-and-link-it-to-the-ATO/?=Redirected_URL.
- [20]Aziz S A, Bidin Z, Marimuthu M, The Effect of Attitude and Understanding Towards Goods and Service Tax Satisfaction Among Business Community in Malaysia[J].Advanced Science Letters,2017,23(4):31-33.
- [21]Small O, Brown L. Taxpayer Service Provision and Tax Compliance: Evidence for Large Taxpayers in Jamaica[J]. Public Finance Review,2020,48:10-14.
- [22]Evita T,Aleksey B.Feedback Monitoring Tools of the Russian Federal Tax Service[J].NISPAcee Journal of Public Administration and Policy,2023(01):167-180.
- [23]姚贞.精准服务让纳税人满意[J].中国税务,2018,No.410(11):75.
- [24]蓝春艳.构建我国新型纳税服务体系的思考[J].财税探讨,2019,3:28.
- [25]石梦奇.基于纳税人满意度调查的纳税服务优化研究[D].安徽财经大学,2022.
- [26]国家税务总局《纳税服务工作规范(试行)》(国税发[2005] 165 号)[Z].<http://www.chinatax.gov.cn/chinatax/n810341/n810765/812188/200510/c1199068/content.html>
- [27]饶立新.纳税服务的内涵与外延——兼谈服务与管理的区别[J].税务研究,2016,(02):58-64.
- [28]国家税务总局安徽省税务局课题组,张德志,张科达等.数字化智慧化税费服务建设的国际经验借鉴与思考[J].国际税收,2023,(05):58-63.
- [29]黄英.基于数字化视角推进税费服务现代化的思考[J].税务研究,2021,(07):133-136.
- [30]姜国君,刘晓辉.深入推进税费服务精细化几个问题的思考[J].税收征纳,2022,(05):25-28.
- [31]张国钧.服务中国式现代化税费服务改革的基本逻辑与路径选择[J].税务研究,2023,(03):21-24.
- [32]高雅.智慧税务服务体系的构建与实践[J].广西质量监督导报,2020,(02):26+24.
- [33]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.
- [34]邵凌云.智慧税务背景下税费服务体系的建构: 挑战与路径[J].税务研究,2022,(11):124-128.
- [35]孙玉山,刘新利.推进纳税服务现代化营造良好营商环境——基于优化营商环境的纳税服务现代化思考[J].税务研究,2018,(01):5-12.
- [36]黄朝晓.“十四五” 税收征管改革及对征纳双方的影响[J].老字号品牌营销,2021,(12):67-69.
- [37]李旭红.税收征管的第三次变革——《关于进一步深化税收征管改革的意见》对纳税人缴费人的

影响及意义[J].中国税务,2021,(04):20-23.

[38]任强.纳税服务智能化创新面临五大难题[J].中国商界,2023,(07):122-125.

[39]施斌,许尹琛.生成式人工智能技术在税费政策服务领域的应用研究[J].税务研究,2025,(04):75-80.

[40]16个问答了解《意见》如何落实[J].中国税务,2021,(05):30-35.

[41]郭勇,周国辉.纳税服务新变化带来办税缴费新体验[J].中国税务,2021,(10):25-27.

[42]姜增国.智慧税务构建税费服务新体系[J].中国税务,2022,(01):66.

[43]徐朝威.智慧税务背景下税费服务新体系构建的实践与思考——以“宁好智税”服务体系建设为例[J].宁波经济(三江论坛),2023,(07):29-32+36.

[44]程焰,郑鸣,张成等.便民办税永不懈怠江城四季“春风”常在——国家税务总局武汉市税务局创新举措优化税费服务助力高质量发展[J].税收征管,2023,(06):10-13.

[45]何晴,郭捷.纳税服务、纳税人满意度与税收遵从——基于结构方程模型的经验证据[J].税务研究,2019,(09):94-100.

[46]黄云涛.税收营商环境和纳税人满意度评价测度的比较分析[J].湖南税务高等专科学校学报,2020,33(02):52-56.

[47]汤文仙,金鸿蕊.“非接触式”办税服务质量评价与优化路径:基于 SERVPERF 模型的研究发现[J].当代经济,2024,(05):69-76.

[48]王莹.税收服务管理中纳税人满意度提升路径探析[J].税收征管,2025,(03):22-24.

[49]王伟域.新背景新特点新影响——对《关于进一步深化税收征管改革的意见》的几点认识[J].税收征管,2021,(11):10-13.

[50]国家税务总局关于印发《全国税务系统 2010—2012 年纳税服务工作规划》的通知(国税发[2009]131 号)[Z].<https://www.chinatax.gov.cn/chinatax/n810341/n810765/n812166/200909/c1087249/content.html>

[51]赵珊.智慧税务创新税费服务的建议[J].税收征管,2023,(10):36-37.

[52]张晓迪.税收征管改革背景下纳税人满意度影响因素及对策研究[D].安徽财经大学,2021.

[53]袁雪松.运用结构方程分析纳税人满意度的实证研究[J].湖南税务高等专科学校学报,2013,26(05):3-8+12.

[54]宋震.纳税人满意度影响因素分析及对策建议[J].税务研究,2019,(08):119-123.

[55]周宇,张新沙.结构方程模型在纳税人满意度测评中的应用[J].湖南税务高等专科学校学报,2018,31(04):31-37.

[56]司晓悦,张芳祯,边江.纳税人满意度影响因素研究——基于 S 市地税系统的实证分析[J].东北大学学报(社会科学版),2017,19(04):392-398.

[57]广西国家税务局课题组,李文涛,薛青等.借鉴国际先进经验完善中国纳税服务标准化研究[J].经济研究参考,2016,(53):27-35+41.

[58]孙方舒.数字化背景下山东省 D 县纳税人的纳税服务满意度提升研究[D].广西民族大学,2024.

[59]张建顺,匡浩宇.“放管服”改革与纳税人满意度:施策重点与优化路径——基于机器学习方法[J].公共管理学报,2021,18(04):46-62+169.

[60]冯利敏.推进税费精细服务的理论及实践研究[J].内蒙古科技与经济,2024,(21):66-68+72.

- [61]郑浩生,陈嘉雄,梁健莹.“放管服”改革背景下纳税服务实践经验及优化对策——基于 G 省的调查分析[J].地方财政研究,2024,(02):79-87.
- [62]韩婷.智慧税务背景下税费服务体系建设的实践路径[J].时代经贸,2024,21(10):77-79.
- [63]葛炳伟.数智税务促进税费服务优化升级浅议[J].合作经济与科技,2025,(06):166-168.
- [64]徐丽萍,李平.2024 年税收征管研究综述[J].税务研究,2025,(03):31-39.
- [65]李碧玲.数字化转型对税费服务的影响与对策[J].中国管理信息化,2024,27(22):150-152.
- [66]国家税务总局福建省税务局课题组,杨勇,张津,等.现代化税费服务体系建设的国际借鉴及完善路径[J].国际税收,2024,(08):50-58.
- [67]何柯.G 市智慧税务服务优化研究[D].西安建筑科技大学,2024.
- [68]刘亚姗.L 区税务局数字化纳税服务优化研究[D].山西大学,2024.
- [69]陈文裕.面向数字化转型的数字税费素养提升[J].税务研究,2024,(08):137-141.

附录 W 市智能税费服务情况调查问卷

尊敬的纳税人缴费人，您好！本次问卷为了解现阶段 W 市智能税费服务的情况，帮助税务部门优化服务，提高纳税人缴费人满意度。本调查问卷中收集的所有数据仅用于学术研究，我们将严格遵守相关法律法规及研究伦理规定，妥善处理您的数据，不会将您的个人信息泄露，也不会将您的回答与您的个人身份联系起来。耽误您宝贵的时间，向您致谢！

1.您的性别:

☐男 ☐女

2.您的年龄:

☐25 岁及以下 ☐26-35 岁 ☐36-45 岁 ☐46-55 岁 ☐56 岁及以上

3.您的职务:

☐办税人员
☐财务管理人员
☐公司法人
☐个体工商户业主
☐自然人

4.您是否接受过税务部门的智能税费服务（如线上掌上办理税费事项、使用过自助办税设备、接受过税务部门大数据推送优惠政策信息等等）？

☐是 ☐否（此选项的受访者可停止回答以下问题）

您认为 W 市智能税费服务情况如何，请从下列量表中进行选择：

问题	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
5.您对税务部门优惠政策宣传形式、政策发布解读速度是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
6.您对税务部门运用大数据精准推送优惠政策信息是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
7.您对税务部门精简享受优惠政策办理流程和手续，扩大“自行判别、自行申报、事后监管”范围是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐

问题	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
8.您对税务部门办理事项时数据共享、跨部门协作情况是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
9.您对税务部门各类税费事项网上办、掌上办是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
10.您对税务部门智能申报模式（系统自动提取数据、自动计算税额、自动预填申报）是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
11.您对税务部门各类自助办税服务终端、电子税务局等系统是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
12.您对税务部门12366税费服务平台24小时智能咨询是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
13.您对税务部门运用大数据分析识别您的实际体验、个性需求并精准提供线上服务是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
14.您对税务部门的智慧办税厅、智慧微税厅等建设情况是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
15.您对税务部门线上诉求有效收集、快速响应和及时反馈渠道是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
16.您对税务部门保护商业秘密、个人隐私等是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐
17.您对税务部门智能税费服务整体情况是否满意？	☐	☐	☐	☐	☐

再次感谢您的参与！

致谢

行文至此，校园生活落下帷幕。重返校园，是人生一件很有意义的事。三年的在职学习生涯中，虽然有些辛苦，但也收获良多。

师泽如春风化雨，恩德若沧海深泓。值此论文完稿之际，首先要感恩导师孙颖教授，孙老师治学严谨、温润谦和。自选题立意至架构打磨都倾注心血，充分给予了我支持和学术上的指导，在我遇到问题时总是耐心地指点迷津，激励着我不断提升学术水平。师恩厚重，永镌心间。同时也铭感校外导师肖婧女士及人文学院诸位师长，以广博学识拓宽学术视野，或以严谨治学规范研究路径，其谆谆教诲终身不忘。

在此要感谢我的家人，他们一直以来鼓励支持着我重返校园提升自己，在毕业论文的写作时，轮流照顾我刚出生的女儿，尽量做到不打扰我，让我能有充分的时间安静地写作，在我迷茫低落时坚定地做我的后盾。感谢他们在我成长路上的照顾、陪伴、包容和守护。

最后，感谢平凡的自己，有时感觉在忙碌的工作和嘈杂的生活中，能安心地、安静地坐下来书写文字，也是一件很幸福的事。愿未来自己依旧能保持研学时的这份严谨和初心，不断前行。