摘　　要

进入二十一世纪以来，大数据、人工智能、5G、区块链等各项新技术层出不穷，带动社会各领域快速发展；伴随新公共管理理论的兴起，行政改革有了新的理论探索，我国倡导建设服务型政府，政府职能加快转变。在税务服务领域，2015 年国家税务总局发布了《“互联网+税务”行动计划》，十四五规划纲要明确提出了“深化税收征管体制改革，建设智慧税务，推动税收征管现代化”的要求。在这个新的时代背景下，税务服务的供给有了新的要求，2021 年 3 月，中办、国办印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》，明确提出充分运用移动互联网等现代信息技术“大力推行优质高效智能税费服务”，这既要求提供移动税务服务，也要求税务服务更精准、更高效、更智能。

广州市税务部门地处沿海中心城市，不仅在电子政务、电子税务方面应用较早，在移动税务服务方面也较早建设运用，具有一定的代表性。尽管自“金税三期”系统建设以来，该地的信息化治理有了相对统一的规范，但在移动税务服务平台建设运营过程中，仍然面临不少的问题，诸如服务渠道庞杂、界面设计不人性化、业务办理不顺畅、消息推送不够精准等诸多问题制约了智能高效的移动税务服务供给，最终导致涉税信息传递受阻，影响征纳双方目标的实现。

本文立足于其基于 APP、微信公众号、企业号、小程序等移动互联网渠道进行税务服务的成效和不足，通过文献梳理、问卷调查、深度访谈分析等方法，归纳整理出移动互联网场景下，电子税务服务建设与运营过程中面临的问题、成因和逻辑过程，并且按照加强顶层设计、优化建设供给过程、优化运营维护过程的角度梳理出对策建议，以期丰富移动互联网税务服务平台的研究，弥补了传统电子政务研究在移动互联网场景下的不足，为加强回应型政府建设、优化营商环境提供参考。

关键词：电子政务；移动政务；税务信息化；移动税务服务

Abstract

Since the beginning of the 21st century, various new technologies such as big data, artificial intelligence, 5G, and block-chain have emerged one after another, driving the rapid development of various fields of society. With the rise of the new public management theory, the administrative reform has a new theoretical basis. In the mean time ,China advocates the construction of a service-oriented government, and the transformation of government functions is accelerated. In the field of tax services, in 2015, the State Administration of Taxation issued the "Internet + Taxation" Action Plan, and the 14th Five-Year Plan outline clearly that the requirements of "deepening the reform of the tax collection and management system, building smarter tax services, and promoting the modernization of tax collection and control". Under the background of this new era, the supply of tax services has new requirements. In March 2021, the "Opinions on Further Deepening the Reform of Tax Collection and Administration" issued by the Central Office and the State Office clearly proposed to make full use of modern information such as mobile Internet. In order to "vigorously promotes high-quality and efficient intelligent tax and fee services",the technologies which not only requires the provision of mobile e-tax services, but also requires tax services to be more accurate, efficient and intelligent.

The Guangzhou’s tax department is located in an important coastal city, and it is not only applied earlier in e-government and e-tax, but also constructed and applied earlier in mobile e-tax services, which has a certain representativeness. Although since the establishment of the "Golden Tax Phase III" system, the local information governance has been relatively unified, but in the process of the construction and operation of the mobile e-tax services platform, there are still many problems, such as the complex service channels and unfriendly user interface design. Many problems such as inconvenient, unsmooth business processing, and inaccurate message push restrict the supply of intelligent and efficient mobile e-tax services, which ultimately hinders the transmission of tax-related information and affects the targets of both tax officials and taxpayers.

Based on the effectiveness and deficiencies of tax services based on mobile Internet ways such as APP, WeChat official account, WeWork official account, and the small

programs, this paper summarizes and sorts out tax services under the mobile Internet scenario through literature review, questionnaire survey, interview analysis and other methods.This paper try to find out problems, causes and logical processes faced in the process of mobile e-tax service construction and operation, and sorted out countermeasures and suggestions from the perspective of strengthening top-level design, optimizing the construction supply process, and optimizing the operation and maintenance process, in order to enrich the mobile e-tax service. The research made up for part of the shortcomings of traditional e-government research in the mobile Internet scenario, and provided a reference for strengthening the construction of a responsive government and optimizing the business environment.

Key words : E-government, M-Government, Tax informatization, Mobile E-TAX service

目 录

摘　要 I

Abstract II

第一章 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 电子政务相关研究 2

1.2.2 移动政务相关研究 4

1.2.3 电子税务相关研究 6

1.2.4 简要述评 8

1.3 研究目标与内容 8

1.3.1 研究目标 8

1.3.2 研究内容 9

1.4 研究方法与技术路线 9

1.4.1 研究方法 9

1.4.2 研究思路 10

1.5 本章小结 12

第二章 相关概念和理论基础 13

2.1 移动税务服务平台相关概念 13

2.1.1 税务公共服务 13

2.1.2 移动政务 13

2.1.3 移动税务服务平台 14

2.2 相关理论基础 14

2.2.1 新公共服务理论 14

2.2.2 电子政务理论 16

2.2.3 流程再造理论 17

2.3 本章小结 19
第三章 广州市移动税务服务平台现状分析 20
3.1 广州市移动税务服务平台发展的背景 20
3.1.1 广州市税务部门发展背景 20
3.1.2 广州市移动政务发展背景 20
3.2 广州市移动税务服务平台演进过程 21
3.2.1 网上办税大厅为主的阶段 21
3.2.2 微信公众号为主的阶段 22
3.2.3 微信企业号为主阶段 23
3.2.4 移动税务服务平台化阶段 24
3.3 广州市移动税务服务平台使用方式 25
3.4 广州市移动税务服务平台运行模式 27
3.4.1 纳税人发起型：预约办税 27
3.4.2 税务部门发起型：消息推送 29
3.4.3 双向交互型：远程视频办税 31
3.5 广州市移动税务服务平台主要成效 33
3.6 本章小结 34
第四章 广州市移动税务服务平台的问题及原因分析 35
4.1 广州市移动税务服务平台存在的问题 35
4.1.1 服务渠道不够协同 35
4.1.2 系统设计不够完备 37
4.1.3 业务流程不够顺畅 39
4.1.4 消息推送不够优化 43
4.2 广州市移动税务服务平台存在问题的原因 46
4.2.1 顶层设计和规划不足 46
4.2.2 功能建设机制不完善 48
4.2.3 运行维护机制不完善 51
4.3 本章小结 53
第五章 优化广州市移动税务服务平台的对策和建议 54
5.1 构建更立体智能的移动税务服务平台 54

5.1.1 加强顶层设计，理顺渠道定位 54
5.1.2 提升用户体验，加大宣传力度 55
5.1.3 破除数据壁垒，多方协同共治 56
5.2 提升移动税务服务平台建设质量 56
5.2.1 加强沟通协调，构建需求管理机制 56
5.2.2 改善流程再造，畅通跨部门协作 58
5.2.3 改进激励机制，培养复合型人才 60
5.3 改善移动税务服务平台运营质量 60
5.3.1 实现权责匹配，提升运维治理能力 60
5.3.2 统筹消息推送，实现无风险不打扰 61
5.3.3 完善绩效考核，促进持续优化提升 63
5.4 本章小结 63
结论 64
参考文献 65
附录 69
攻读硕士学位期间取得的研究成果 77
致谢 78

第一章 绪论

1.1 研究背景与意义

1.1.1 研究背景

进入二十一世纪以来，大数据、人工智能、5G、区块链等各项新技术层出不穷，带动社会各领域快速发展伴随新公共管理的兴起，行政方式改革有了新的理论依据，我国倡导建设服务型政府，政府职能加快转变，特别是十八大以后，政府不断深化行政体制改革，推出一系列重要举措，其中以“简政放权、放管结合、优化服务”为内涵的“放管服”改革不断推进，要求政府部门不断提升行政效能。在税务领域，尽管自“金税三期”系统建设以来，各地的信息化治理有了相对统一的规范，新技术运用质效有所提升，但在这个过程中，仍然面临不少的问题，诸如 “数据孤岛”“数据烟囱”、信息交互渠道混杂、“精准不准”等诸多问题制约了精准化、高效化的税务服务的实现，最终导致涉税信息传递受阻，影响征纳双方目标的实现。“十四五”规划纲要提出“深化税收征管制度改革，建设智慧税务，推动税收征管现代化”，为全面推进税收征管数字化升级和智能化改造指明了路径。伴随征管体制改革也进入了关键时期，2021 年 3 月 24 日中办、国办印发《关于进一步深化税收征管改革的意见》，提出充分运用移动互联网等现代信息技术“大力推行优质高效智能税费服务”，实现运用大数据精准推送优惠政策信息、精准提供线上服务等要求，实现“精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治”这要求税务服务更精准、更高效。

根据 2021 年发布的《中国移动互联网发展报告》，我国手机上网用户达到 9.86 亿的规模，较 2020 年 3 月增长 8885 万，占整体网民的 99.7%，形成了巨大的、充满机遇的移动数字社会。可见，移动互联网已经影响着大部分的纳税人，将税务服务延伸至移动互联网，已经成为了建设智慧税务的应有之义。2015 年 9 月，国家税务总局印发《“互联网+税务”行动计划》，已经提出“将涉税查询业务向移动终端应用”“将操作简便、流程简洁的申报功能拓展到移动互联网实现”“互联网+移动开票”等具体要求，经过几年的发展，各地都就移动互联网场景构建智慧税务服务平台，通过移动互联网，使税务服务更便捷地触达到纳税人，但仍然存在不足，体现为相关服务使用量较低、纳税人满意度不够、不满投诉时有发生等，需要进一步研究优化改进措施。

1.1.2 研究意义

本文对广州市税务部门在移动互联网场景下构建的税务服务平台进行研究，分析广州市移动互联网智慧税务的建设历史和现状，产生的积极影响、存在的主要问题，并在分析纳税人的期望与现状的差距的基础上，归纳出移动互联网场景下，税务服务过程中面临的组织、技术和认识等方面的困境因素和逻辑过程，丰富了移动互联网税务服务平台的研究，弥补了传统电子政务研究在移动互联网场景下的不足，为加强回应型政府建设、优化营商环境提供参考，具有一定的理论意义和实践意义。

（1）理论意义

目前，电子政务在我国已经有了一定的研究经验，然而在移动互联网场景下的电子政务，与传统的电子政务存在一定的差异，特别是近年微博、微信等社交工具的蓬勃发展对移动互联网场景下的电子政务有较大的影响，传统的理论研究难以全面研判移动政务的建设发展，因此移动互联网场景下的电子政务服务是一个值得继续研究的新鲜事物，具体到税务行业来，对传统的电子税务的研究较多，对移动税务服务的研究相对较少，理论成果比较零散。本研究以广州市移动税务服务平台作为研究对象，研究其建设使用的现状，归纳出影响因素和逻辑过程，为该领域的研究提供一些新的思路。

（2）实践意义

随着移动互联网的快速发展，传统的电子政务或电子税务平台已经日益不能满足人们随时随地办理政务事项的需求。为更好地服务纳税人，若干年前广州市已经开始了移动税务服务系统的建设，并逐渐形成体系化平台，但总体上仍然处于起步阶段，存在诸多的问题，也不能完全满足国家层面的规划要求，本研究通过研究当前广州市移动税务服务平台的问题和对策，对完善移动税务服务、优化营商环境有积极的参考意义，有助于提升税务部门服务效能。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 电子政务相关研究

在国外研究方面，在 20 世纪 90 年代，随着互联网科技热潮的兴起，在美国召开的一次国际会议上首次提出了“智慧城市、全球网络”的概念，会议认为借助不断迭代的信息技术资源，可以取得促进城市持续发展、提升竞争力的途径和方法[1]。国外学者们

理论研究主要聚焦在如何将新兴信息技术与政务结合这一问题上，同时学术界的认识是多样的，Castells 认为这是世界范围内最能影响政府治理的政治和社会变化[2]，Rhodes 等则认为这是对政治和政策制定的更功能主义的非传统认识论[3]，这时期属于“电子政务”的起步阶段。金融危机前后，随着互联网技术的进一步发展，2009 年 IBM 进一步丰富了“智慧城市”的理念，通过云计算、物联网等技术，帮助城市运行更有效率，节约资源并帮助市民提升生活品质，电子政务的发展进入新的阶段。在实践上，较早出现的是在 2002 年，美国政府基于联邦政府企业架构框架(FEAF)进行电子政府的实践，FEAF 是借助业务分析与绩效管理，适用于提升跨部门协作绩效的框架，有助于简化和再造业务流程、共享信息技术设备投资及整合政府内部的工作机会[4]，Guijarro 在收集研究美国和欧洲电子政务实践的基础上，进一步归纳典型的电子政务实践模式，包括欧盟电子政务互操作框架、英国电子政务互操作框架等，这些框架的设计能提升电子政务基础设施的交互性，避免锁定某些供应商或者基础设施[5]。

而在国内研究方面，在 1999 年伴随国内信息技术的发展，“政府上网工程”“国家信息化领导小组”相继诞生，国内电子政务的建设愈发重要并进入新的阶段[6]。长期以来，国内都很重视电子政务方面的研究，特别是 2016 年国务院印发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》，重点强调要方便群众使用电子政务服务，提升社会认知度和认同感，“多跑网路、少走马路”的理念日渐深入人心，可见“互联网+政务”在电子政务研究方面的重要地位。一方面，“互联网+政务”的内涵已经有了不少的研究，例如费军等认为其内涵是通过互联网、大数据、云计算等新技术，改进传统电子政务系统，可以更全面地优化提升政府服务水平和服务能力，提升政府运转效率[7]，而王舵等认为电子政务的导向是公民需求，核心是数据或权力的公开和共享，模式是以政务应用程序和第三方平台为枢纽，实现政府管理服务流程的优化重构、政民良性融合互动，提升民众满意度[8]。另一方面，不少研究肯定了“互联网+政务服务”在提升行政效率、优化政务服务、改进政府决策和构建服务型政府等方面作用，如朱显仁等认为电子政务可以帮助政府机构更高效地了解公共需求和民众的诉求，提升政府回应能力和治理水平[9]，翟云认为电子政务能辅助政府管理和运用数据，用数据说话、决策、管理、创新，增加政府工作和行为的可预测性[10]，孟庆国等认为电子治理对达成善治有深远影响[11]，马亮则认为大数据给政府管理过程和手段产生的巨大变革作用[12]。此外，也有不少学者在其他角度进行研究，例如在社会影响方面，孙莉莉等认为“互联网+政务”提

升市场主体获取服务的便利性，有利于提升数字营商环境[13]，而在方法论层面，华斌等学者提出了异质信息网络进行电子政务平台治理的技术方法[14]。

1.2.2 移动政务相关研究

传统电子政务的使用对于边远地区用户、慢性疾病用户、电脑操作水平较低用户是一个关键的难题，二十一世纪以来，3G、4G 等无线通信技术的迅速迭代，伴随移动终端性能的大幅提高，Janowski 等学者通过数据收集和案例研究，指出公共服务部门有通过可移动终端提供更多公共服务的趋势[15]，Kushchu 对移动政务的概念作出了定义，他认为移动政务是使用移动通信技术、基于可移动设备、提供可移动服务、建成可移动服务平台，进而实现电子政务应用的可移动化，其目的在于提升电子政务各利益相关者，包括不限于民众、市场主体和政府的收益[16]。在移动政务的发展方面，Lallana 则研究指出，移动政务是电子政务的重要组成部分，移动政务也将必然经历过不同的发展阶段，有不同的发展特征。Eom 等通过对韩国移动政务的研究，认为其发展有几种形态：较为初级的形态是实现政府单向地向民众供给信息，通过富文本等形式，并利用定位等技术综合提供个性化信息；中级的形态是实现政府和民众双向地互动，民众可以通过可移动设备，更为便捷地对公共政策和服务质量作出回应，政府可以根据收集的反馈继续进行回应和改进，提升政府服务质量和服务效能；相对高级的形态是实现民众能使用可移动设备更为直接地办理政务事项，实现如报税、办证等传统政务服务的可移动化办理；而最为高级的形态则进一步丰富和完善移动政务的内涵，实现跨部门联合协作的 “一站式”服务，为民众提供无缝的、无感的多部门政务服务[17]。Georgiadis 等提出移动政务（M-Government）的概念，将其发展阶段划分为五个，一是信息广播阶段，移动政务从无到有；二是单向传输阶段，信息传输更精准；三是双向交互阶段，民众可以与公共部门进行沟通，四是事务交易阶段，民众可以办理政务服务；五是个性化服务阶段，政务为民众提供更为贴心的个性化服务[18]。除了在政府角度分析研究移动政务，也有站在用户角度对移动政务的使用进行研究，Garnett 等指出公众与政府沟通能帮助政府提升绩效和降低不满，有着重要的作用，一方面移动政务具有移动式沟通和沟通内容、沟通形式多样的特征，正好契合这一需求，另一方面偏远地区用户、居家用户、计算机水平较低的用户或慢性病用户难以利用传统电子政务服务，这更需要关注公众在使用移动政务方面的实际接受度和需求[19]。在理论研究方面，Ajzen 等提出的计划行为理论（TPB）是一种定义明确的解释信息系统接受行为的模式根据 TPB，接受行为由对特定

系统的行为意图决定，该行为意图由态度、主观规范和感知行为控制三方面决定[20]，TPB理论的关键优点是，它为检查外部变量对系统接受度的影响提供了一个框架。Hsieh 等的研究指出，用户对信息服务的接受度可以用 TPB 理论适当的解释[21]，这项研究的重要性在于提出如何提高移动政务服务的用户接受度的建设机制。此外，Remco Prins 等也提出传播营销的观点对提高服务的接受程度也是必不可少的[22]。

而国内相关研究也表明，传统电子政务的发展也存在不少弱项，例如马亮指出尽管“互联网+政府服务”有助于包括农村居民在内的民众进行信息和政务服务的获取，但电子化的政务决策的参与率不高[23]，这需要使用新的方式来提升。另一方面，根据 2021 年发布的《中国移动互联网发展报告》，中国手机网民规模已达 9.86 亿，形成了庞大、生机勃勃的移动数字社会，伴随移动互联网的快速发展，必然将有助于提升“互联网+政务”的使用质效，具体而言，刘淑华等认为移动政务具有自身的特别之处和比较优势，例如在及时性、互动性、个性化、时空延展性、建设成本等多个方面优于传统电子政务服务[24]。赵金旭、孟天广等提出移动政务应用具有提升政府回应能力、用提升政府治理效率、用推进政府社会协同共治等功能[25]。鄞益奋则提出移动政府是电子政府的重要部分和有益补充，具有激发公民更紧密参与、促进电子公共服务的贴近性、提升电子公共服务的质量、降低电子公共服务的成本的特性[26]。2016 年 “获得感”一词入选十大新词，在此背景下，李燕等学者提出“获得感”已成为检验“互联网+政务服务”应用效能的重要标准，并提出具体的测量维度[27]，针对移动电子政务的研究越来越具体和细化，存在两种主要研究角度，一是从政府角度出发，王芳、王俊平研究了塘沽区移动政务服务系统等移动政务场景，运用利益相关者理论进行分析，认为存在监督管理不足，公众使用动力不足等问题[28]；李重照、刘新萍研究 31 个省级政府移动门户网站，发现只有 17 个省级政府开通了移动门户网站，并借鉴用户满意度和使用分析模型的 16 项指标对这些网站的质量进行评估，认为移动政务网站平台建设模式老旧，存在兼容性问题，内容也较为单一[29]。二是从公众角度出发，Liu 等在对浙江省农村居民进行问卷调查，对移动政务有积极认识的群体特征相对明显，存在不均衡性，需要有针对性地设计移动政务服务[30]；郑跃平等通过问卷调查研究多个一线城市政务 APP 的使用情况，发现渗透度不高，公众对移动政务的使用率和满意度未如理想[31]。就移动政务服务诸多问题的成因方面，陈涛等指出，政府的技术实力存在不足，影响移动政务建设质量[32]。郭俊华、朱多刚则在理性行为理论、移动电子商务消费者信任模型的基础上，构建了移动政务服务采纳模型，发现用户对网络技术的信任和对政府的信任会直接影响用户政务服务采纳意

向[33]。陈则谦进一步具体指出，政府主导开发 APP 管理混乱，是因为对相关软硬件开发和运维工作缺乏顶层设计及实践规范，更糟糕的是，政务 APP 多由政府与相关技术企业联合开发，双方权利义务不清晰，出现监管困难、推诿避责等问题，间接影响移动政务迭代发展[34]。在解决方法方面，陈世香等学者提出构建基于技术、组织、环境的 TOE 框架，生成提升路径[35]。

1.2.3 电子税务相关研究

世界各地的税务管理已经高度数字化，通过多样化和复杂的电子服务，以提高纳税人的税收遵从度或纳税体验。例如 Matthieu Bellon 等学者通过研究秘鲁增值税电子发票推出时的变化，探讨了从纸质发票转向电子发票对企业税务合规和绩效的影响，并认为电子发票能通过降低合规成本和加强威慑来提高税收遵从度[36]。Ali Uyar 等学者通过研究 2006 年至 2017 年包含 1677 个国家年度的样本，认为电子化税务对减轻逃税有重要作用，并指出税务部门应通过改善电子税务系统，尤其是电子填单系统以方便纳税人进行申报[37]。Bojuwon Mustapha 等学者通过调研发现感知易用性对电子税务有重要的作用，而电子税务服务质量与整体税收服务质量正相关[38]。Edidiong Bassey 等学者通过对数字税收、税收和信息系统（IS）文献中的 96 份出版物的系统回顾和综合分析，归纳出影响税务服务数字化的成效的 15 个主要因素，并将其归纳到上下文、利益相关者、技术和示范成果四个类别，提出了一个数字化税务管理概念框架，概念框架中的箭头反映了税收管理中的数字服务在不断变化，由于特定国家的新法规或技术发展而导致框架的一部分发生的变化将对框架的其他部分产生溢出效应[39]，见图 1-1。

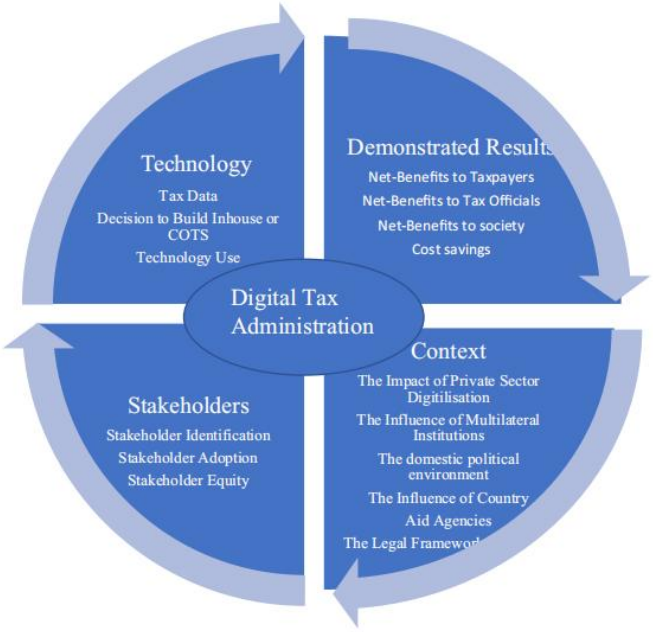


图 1-1 Edidiong Bassey 等学者提出的数字化税务管理框架[39]

2015 年国家税务总局发布了《“互联网+税务”行动计划》，明确“把互联网的创新成果与税收工作深度融合，拓展信息化应用领域，推动效率提升和管理变革，是实现税收现代化的必由之路”，指明了“互联网+税务”的管理要求。关于“互联网+税务”的内涵和外延，学者们从不同的角度研究给出了相关的解释，如马敏归纳出“互联网+税务”在当前阶段中，是运用互联网通信技术，利用云服务、数据清洗、机器学习、区块链等先进技术，构建以纳税人为中心的税收管理和服务平台[40]。张国钧认为，传统信息化方式是以简单叠加的“物理反应”为主，而“互联网+税务”则进一步具有内部变革的“化学反应”，能更为深入地改变旧有流程[41]。鲁钰锋认为，通过“制度+技术”的思路，采用政务信息化视角，有助于构建服务型政府[42]。2016 年 9 月 25 日，国务院下发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》明确了“坚持问题导向。从解决人民群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题出发，简化优化办事流程，推进线上线下融合，及时回应社会关切，提供渠道多样、简便易用的政务服务”的基本原则。伴随移动互联网的快速发展，“互联网+税务”也有了新的动向，李榕滨指出通过移动化、开放式的政务服务创新优化，实现便捷办税、智能办税，让税务服务在“互联网 +”的引领下变得更聪明、更智慧，是新一轮税务信息化建设规划的一个重要课题[43]；刘启星、张进认为，5G 对税务部门而言，开启了万物互联、智慧社会、跨域创新的泛在网，为优化税收征管与纳税服务、提升纳税人获得感提供了更加广阔的空间[44]。

1.2.4 简要述评

随着新公共管理理论的兴起，互联网的快速普及伴随政府职能转变，电子政务也在快速发展，经过数十年的发展，传统基于计算机和互联网电子政务的理论和实践日趋成熟，但基于其物理特性，还存在一些不足和缺点，特别是其对物理位置的限制，制约了传统电子政务的发展。近年来，移动互联网的快速崛起，使 4G、5G、物联网等先进技术得以快速融入电子政务的建设，突破了传统电子政务的时间与空间限制，具有了移动性、位置性、便携性、个性化等特征，大幅提升了电子政务的发展空间，同时也电子政务的发展有了新的要求，归纳起来主要有两方面的研究重点。一方面，公共部门如何通过移动政务服务提升政府治理效能，通过跨部门协同、流程再造，促进科学管理、优化政府职能；另一方面，公共部门如何通过移动政务更好地服务公众，打造回应型政府，通过动态精准识别公众需求、随时主动回应公众需求、双向互动实现公众需求，增强民众的使用满意度，提升“获得感”。具体到税务领域，在国家税务总局“互联网+税务”行动计划的引领下，伴随移动互联网的发展，如何通过新技术推动业务发展，解决纳税人的实际问题，是税务部门要面对的重点课题。目前，国内外已经积累了一定数量的研究，本文在梳理相关研究的基础上，选取广州市建设较为成熟的移动税务服务平台为研究对象，以期丰富有关研究。

1.3 研究目标与内容

1.3.1 研究目标

通过对以广州市移动税务服务平台进行数据收集、案例分析，通过问卷调查、深度访谈等方法，进一步总结提炼目前广州市移动税务服务平台的应用现状和存在问题，并以此为基础分析广州市移动税务服务平台建设、使用过程中的影响因素和逻辑过程，进而提出优化对策建议，为进一步加强和完善移动税务服务平台建设提供新的角度，同时为电子政务和移动政务发展提供参考。

1.3.2 研究内容

第一章分绪论，本章主要介绍论文的研究背景、目的及意义，总结国内外关于电子政务、移动政府和电子税务的相关国内外研究情况，提出本文的整体思路、研究框架和拟采取的研究方法。

第二章相关概念基础理论，本章首先介绍税务公共服务和移动政务的概念，其次对移动税务服务平台进行理论阐述，给出移动税务服务平台的定义，然后论述新公共服务理论、电子政务理论、流程再造理论，以及它们对研究主题的意义。

第三章现状分析，本章主要对广州市移动税务服务平台建设发展背景、历史演进、主要做法等进行分析，包括广州市移动税务服务平台建设条件、内容、公众使用途径和具体成效进行分析。

第四章问题和原因分析，本章主要对广州市移动税务服务平台当前存在的问题和原因进行分析，包括通过问卷调查和访谈等方法，对公众使用移动税务服务的情况和感受进行分析归纳，并从多个维度对广州市移动税务服务平台的问题成因进行研究。

第五章优化的对策建议，本章结合公共管理相关理论和对广州市移动税务服务平台的分析情况，提出优化广州市优化移动税务服务平台的对策建议，形成供其他地区或其他政府部门进行移动政务服务优化的借鉴思路。

1.4 研究方法与技术路线

1.4.1 研究方法

本论文采用的研究方法主要包括：

（1）文献研究法。通过阅读大量参考文献，借助文献梳理法对本论文研究综述部分进行分析整理。既对电子政务、移动政务、电子税务等概念和研究内容等进行归类整理，同时又查阅国家税务总局的相关文件资料作为重要参考，为本文实证分析提供思路和理论支持。

（2）参与式观察法。参与式观察指研究者作为“内部人”进行非结构性观察，在实际参与研究对象日常社会生活的过程中所进行隐蔽性的观察，观察研究对象的发展、变化过程。笔者自 2012 年进入税务信息化部门工作，长期深入参与广州市移动税务服务平台建设、推广、运维过程，通过梳理亲身经历见闻，获得具体案例和其他相关信息。

（3）问卷调查法。通过对广州市选取一些有代表性的移动税务服务场景，设计调查问卷，通过合理的方法向办税人群派发调查问卷，并进行回收整理和分析，对用户的满意程度和影响因素进行研究分析，取得相关数据和结论，笔者在 2021 年 4 月到 5 月期间，共发放调查问卷 270 份，共回收有效问卷 256 份，笔者参照纳税人满意度调查中关于电子税务的指标进行问卷设计，并邀请纳税服务、税务信息化的专家以及个别纳税人进行预填，修正部分选项的文字表述以提高可理解性和针对性，确保调查结果具有足够的效度，而发送调查问卷的方式主要是在办税服务大厅现场派发、通过发送短信邀请企业人员填写等方式，填写人员所在位置覆盖全市各区，身份覆盖法定代表人、财务负责人和办税员，比例较为合理，确保调查结果具有足够的信度。

（4）深度访谈法。笔者在 2021 年 6 月到 11 月期间，通过前往广州市若干个区税务局的第一税务所（办税服务厅）、信息中心、征收管理科、纳税服务科等部门进行调研，通过正式访谈或非正式访谈，了解研究一线税务人员在使用广州市移动税务服务平台的工作流程、工作感受，尝试演绎归纳有关问题，并对广州市移动税务服务平台的建设、运营人员，以及外部利益相关者进行访谈，共实施访谈 21 人次，人员覆盖征收管理部门、纳税服务部门、技术支持部门，以及企业法定代表人、财务负责人和普通办税员，具备一定的代表性。通过深度访谈，分析广州市移动税务服务平台建设及运行过程中存在的问题和原因。

1.4.2 研究思路

本选题遵循提出问题、分析问题、解决问题的逻辑思路，以广州市移动税务服务平台的实施为切入点，分析其在实践过程中现状、成效、问题、影响因素等，提出优化移动税务服务建设的对策建议，具体见图 1-2。

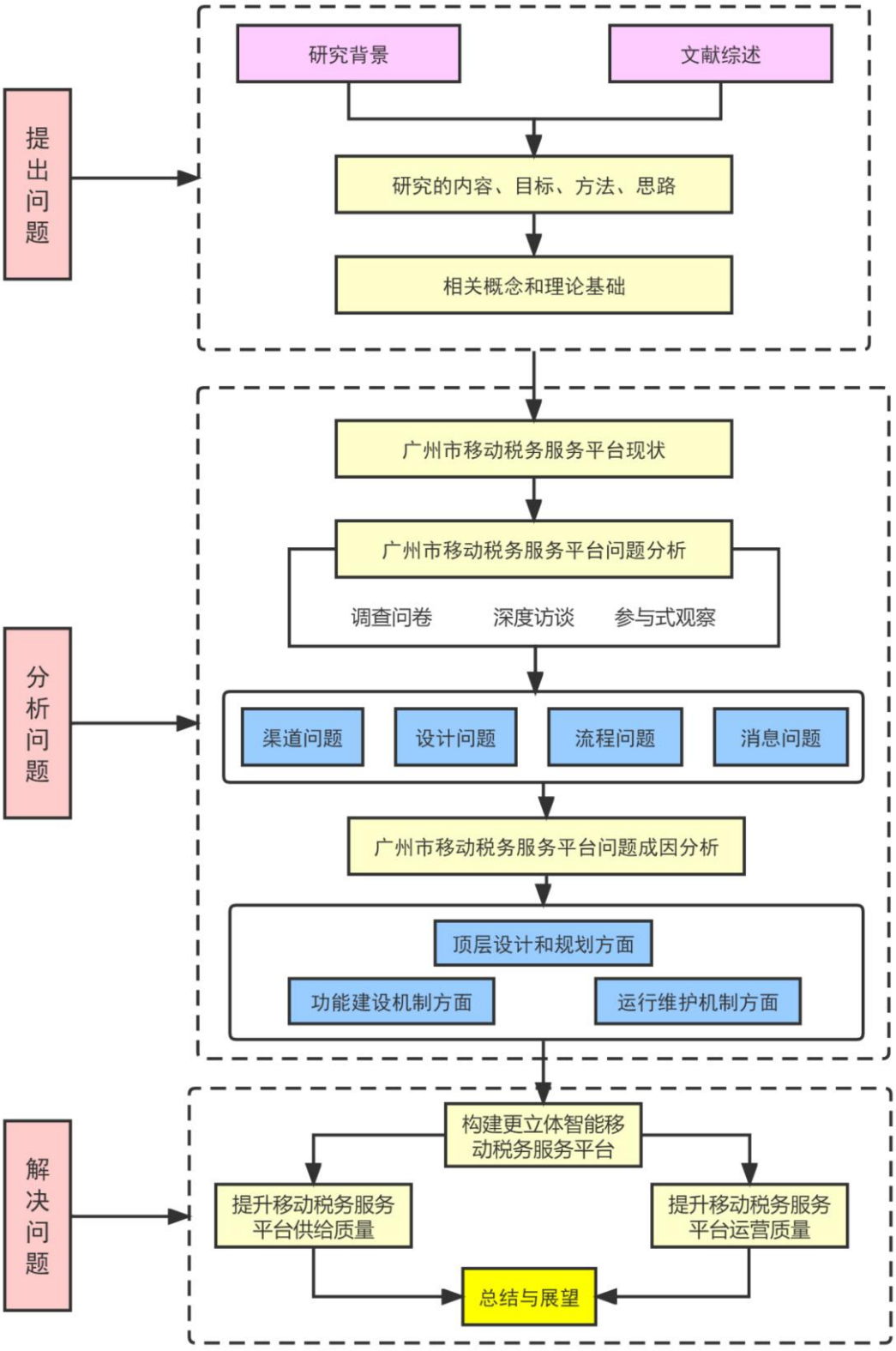

提出问题
研究背景
文献综述
研究的内容、目标、方法、思路
相关概念和理论基础
分析问题
广州市移动税务服务平台现状
广州市移动税务服务平台问题分析
调查问卷
深度访谈
参与式观察
渠道问题
设计问题
流程问题
消息问题
广州市移动税务服务平台问题成因分析
顶层设计和规划方面
功能建设机制方面
运行维护机制方面
解决问题
构建更立体智能移动税务服务平台
提升移动税务服务平台供给质量
提升移动税务服务平台运营质量
总结与展望

图 1-2 本文研究思路图

1.5 本章小结

在通信技术和计算机软硬件技术发展的当下，电子政务向移动政务发展，电子税务服务向移动税务服务发展，在税务领域，传统电子税务也向移动电子税务迈进，如何做好广州市移动税务服务平台的相关工作，需要研究前人相关领域的经验成果，本章首先对研究背景和研究意义进行阐述，然后通过对国内外既有研究进行对比分析和述评，确定研究目标和研究内容，拟定研究方法和技术路线，给出本论文整体的研究思路框架。

第二章 相关概念和理论基础

2.1 移动税务服务平台相关概念

2.1.1 税务公共服务

在税收工作的角度，世界经济合作与发展组织（OECD）综合多个成员国的税收实践情况，提出了 BISEP 税收遵从模型[45]，包含五大因素，分别是企业、行业、社会、经济、心理，纳税人的税收遵从度会按照这些因素的变化而产生变化，并产生四种不同类型的税收遵从行为，包括愿意并正确遵从、愿意但缺乏能力、抵触且不愿服从、抵抗且逃避参与，按照这个理论，税务机关应当为不同类型的纳税人提供相应的税务公共服务，以提高税收遵从、降低工作成本。在税务机关的角度，税务机关是行政机关的一个重要部分，税务机关为纳税人提供服务，需要遵循依法行政的原则，在现有法律体系下，为税务部门提供公共服务制定的规则相对零散，例如《中华人民共和国税收征收管理法》第七条明确规定“税务机关应当广泛宣传税收法律、行政法规，普及纳税知识，无偿地为纳税人提供纳税咨询服务”、国家税务总局《关于纳税人权利与义务公告》对纳税人享有的知情权、纳税申报方式选择权等权利进行了规定，相应地，税务机关应该为实现纳税人权利提供必要的税务公共服务。本文将税收公共服务定义税务机关依据法律法规，在职能范围内为纳税人提供税收征管全过程相关的服务，区别于纳税评估、税务稽查等税收执法手段，其主要表现形式是为纳税人认识税收规则、完成涉税事项提供帮助性的服务，其基本目标是帮助纳税人自觉遵守税收相关法律法规、正确履行纳税义务。

2.1.2 移动政务

在传统电子政务的硬件基础层面，英特尔创始人之一戈登·摩尔提出著名的“摩尔定律”，即集成电路中晶体管数目每经过 18 个月便会翻一番，在过去一段时间里，计算机硬件技术很大程度上是遵循该定律的，在互联网发明 30 多年中，计算机硬件在性能、体积、功耗不断突破，逐步实现小型化、便携化的智能手机、智能平板、智能计算机；而在软件层面，伴随科学的软件工程方法逐步完善，Web2.0、大数据、人工智能等新兴信息技术层出不穷；在通讯层面，以 4G、5G、物联网技术等新一代通信技术的兴起，高速度、小型化、大容量、全天候的数据通讯已经成为可能。郭零冰等认为，移动政务是实现 4A（Anyone、Anytime、Anywhere、Anything）目标的电子政务新形态[46]，

本论文将移动政务定义为围绕终端用户的需求，借助新一代计算机硬件技术、新一代软件技术、新一代通信技术，基于可移动设备实现对传统电子政务服务的提升，提供泛在化、全面化、精准化、智慧化的政务服务，从而为政府部门、政府工作人员、民众构建新的交互模式，提升政府效能。

2.1.3 移动税务服务平台

“平台”一词一般指代高于附近区域的平面，而在计算机语境中，含义比较广泛，既然可以指代基于快速开发目的技术平台，又可以指代基于业务逻辑复用的业务平台，除此之外也可以指代基于系统维护、扩展的应用平台。在电子政务领域也参考了上述概念，如张英朝等提出电子政务平台是建立在先进技术基础上的公共操作环境，实现电子政务系统数据和业务共享、重用和相互操作[47]。综上所述，本文对移动税务服务平台的概念界定，应在电子政务平台的定义基础上，涵盖上述税务公共服务和移动政务两者的概念内涵，实质是电子政务平台理念在移动化场景下提供税收公共服务领域的应用，但两者不是简单相加，而是要在移动政务的应用中充分考虑税收制度的特点，实现融合和提升，例如税收政策宣传有其区别于一般政策宣传的特点[48]，在移动税务服务中的税收政策宣传就要考虑从单一渠道到多渠道协同的立体式服务供给矩阵的转变。因此本文将移动税务服务平台定义为税务部门充分利用科技、媒体、通讯产业基础设施，围绕不同类型纳税人的实际需要，运用云计算、大数据、人工智能等新型信息技术，基于可移动的手机、便携式计算式等终端识别，突破传统办税方式的时间、空间限制，通过多种手段和措施，为纳税人提供泛在化、全面化、精准化、智慧化的移动税务服务供给，其形式是多系统、多渠道的，同时在税务部门构建与之相适应的支撑保障体系能力，实现优质、可持续的移动税务服务，降低纳税成本、沟通成本和风险。

2.2 相关理论基础

2.2.1 新公共服务理论

政府作为公共服务的核心主体有四项基本职能：

（1）政治职能：保卫、专政、民主、外交职能。

（2）经济职能：统筹规划、掌握政策、信息引导、组织协调、提供服务、检查监督。

（3）文化职能：意识形态和思想道德建设，科教文化、卫生体育、影视广播、出版文学、艺术文物等的管理。

（4）社会职能：城市规划、环境保护、社会保险、医疗保险、社会福利、人口控制、社会救济、公共交通。

在不同的历史发展阶段，政府职能有不同的实现模式，以西方政府为例，最早是采用古典国家干预模式，实行重商主义，强调政府干预，以实现关税保护、贸易垄断、人口控制和主导贸易规则为特征；到了资本主义上升时期，采取自由放任模式，采取有限政府理论，政府权力被严格限制，“无为而治”、充当经济“守夜人”，充分发挥市场看不见的手，认为管得少就是好；在资本主义经济危机之后，政府奉行凯恩斯主义，主张政府对经济进行全面干预，承担克服危机发展经济的责任，“多负起直接投资之责”、承担再分配之责、政府职能扩大。类似的，在我国不同的时期，政府的职能与作用也有不同的侧重点。

政府职能转变需要考虑时代背景，对于我国政府而言，市场经济体制是核心的变量，是造成政府职能转变差异的因素[49]。张成福等学者提出，市场经济中政府职能包括提供经济发展的基础结构、组织各种各样的公共物品和服务供给、共有资源和自然资源的保护、社会冲突的调整和解决、保护并维护市场竞争、收入和财产分配的调节、宏观经济的稳定等职能。可见，政府职能是政府结构设置和改革的依据，政府职能转变是社会发展的必然要求、经济体制改革的必然要求、行政职能合理配置的根本途径。伴随政府职能转变，新公共服务理论逐渐成熟。罗伯特·登哈特在其代表作《新公共服务：服务而不是掌舵》提出政府的职能是服务，而不是掌舵、公共利益是目标而非副产品、重视人而不只是生产率等一列写新公共服务理论的观点。而在我国，党的“十三大”报告首次提出，通过转变政府职能建设服务型政府。顾丽梅等学者通过梳理新公共服务理论，对我国政府职能转变和公共服务改革提出人本主义服务理念、以公民为主导的思想、公共服务提供竞争性和私营化、责任政府和服务意识等改革的启示[50]。

广州市移动税务服务平台与新公共服务理论有密切的关联，一方面税收发挥基础性、支柱性、保障性作用，在促进发展、改善民生方面有着重要作用，另一方面税收作为调控市场的重要手段之一，特别是面对新冠疫情和国内外复杂形势，如何站在更宽广的视

野上落实好、发挥好税收政策对市场的作用、优化营商环境，这都是广州市移动税务服务平台建设和运营过程中必须考量的问题。

2.2.2 电子政务理论

电子政务作为信息化技术发展的成果之一，其发展依赖于信息技术发展的发展，因此其理论相比起其他公共管理领域的理论，兴起的时间比较晚，20 世纪 90 年代，美国克林顿政府首次在《创造一个效率更高、成本更低的政府：从繁文缛节到结果导向》提出了“电子政务”（Electronic Government）一词，参考了“电子商务”的理念，开创了电子政务的概念，其理论研究也逐渐丰富。2002 年美国公布了《2002 年电子政务法案》，2002 年成立白宫电子政务办公室并公布了《电子政务战略白皮书》，自此电子政务的实践开始大范围开展，电子政务的理论也逐步形成，电子政务的实践和理论与管理学、经济学、社会学、法学、信息学、计算机工程学、计算机科学等学科相互影响、相互促进，并日趋丰富完善。

关于电子政务的概念，在发展的过程中涌现了有很多说法，例如办公自动化、电子政务、政府信息化、政府上网工程等，他们的内涵和外延略有不同，但总体来讲都离不开通过电子化的手段去实施政府管理或公共管理工作。我国在 2002 年的《政府工作报告》中提出“加快政府管理信息化建设，推广电子政务，提高工作效率和监管有效性”，首次认可了“电子政务”的概念，也肯定了电子政务与政府信息化的内在关联。简而言之，电子政务指政府利用现代信息化技术提升管理服务水平。

关于电子政务的建设，可以从三个视角来研究：一是技术视角，电子政务与现代信息技术密不可分，信息技术特别是通信技术的进步将会推动电子政务的迭代发展；二是行政视角，电子政务通常被认为是“三分电子、七分政务”，电子政务的落脚点是做好政务工作，因此需要通过适当的管理制度，充分调动人的潜能，更好地服务民众；三是社会视角，电子政务利用现代信息技术，突破了传统的时间、空间的限制，将政务、企业、民众等组织更深入紧密地联系起来，将会产生新的社会协作关系，产生更大的协同效应，提高社会总体福利水平。

税务部门是较早实践电子政务理论的政府部门之一，早在 1994 年便开展了“金税”工程建设，而广州市移动税务服务平台作为税务部门贯彻“互联网+政务”战略下的电子政务最新实践之一，与电子政务理论有着密切的联系。一方面广州市移动税务服务平台应用的是较新的移动通信技术，将传统电子政务升级为可移动的电子政务，如何将新

技术用好、降低建设成本成为广州市移动税务服务平台建设过程中的问题；另一方面广州市移动税务服务平台具有的海量数据、广泛链接的特点，如何站在更宽广的视野上优化税务机关与社会的关系，落实好、发挥好税收政策对市场的作用、优化营商环境，这都是广州市移动税务服务平台建设和运营过程中必须考量的问题，电子政务理论对本文有着重要的参考指引作用。

2.2.3 流程再造理论

流程再造的概念最早来源于 1933 年美国学者迈克尔·哈默与詹姆斯·钱匹合作的《企业再造：企业革命宣言》一书，其最初的理论是针对企业运行过程中的基本问题，提出“企业再造”战略，即通过对现有生产经营过程，通过一系列技术方法手段进行重新设计，建立更高效率的新流程。伴随着新公共管理运动的兴起，传统商业企业管理的工具方法也逐渐引入公共部门管理的过程中，流程再造理论成为政府再造的重要工具，在提升工作效能、降低行政管理成本、促进跨部门协作、保障服务质量、满足公众需求等方面发挥着重要的作用。

伴随着这个过程，流程再造的理念也在国内得到研究和发展，例如富立友认为“流程再造”是遵循一定程序和步骤的改革过程，其核心是将以职能为中心的管理方式，转变为以流程为中心，并据此重新调整组织[51]。余菁认为，业务流程重组（BPR）的基本涵义是以组织长远战略为出发点，再设计价值增值的流程，强调打破传统多部门的职能界限，建立科学合理的业务流程，以达到动态适应外部环境变化和激烈竞争的一系列管理活动[52]。孙淑生等认为，业务流程重组（BPR）的目标不是打破传统职能分工理论，而是关注传统分工协作基础上的工作的整体性，其手段是破除传统职能分工中导致低效率、高成本的因素，通过以流程为导向的组织形式变革促进组织的发展[53]。郭明军等认为流程再造有助于政府创新服务模式[54]。基于现有研究，姜晓萍归纳出以人、组织架构、管理和技术改革，以及信息技术应用为基本内容的流程再造模型[55]，见图 2-1。

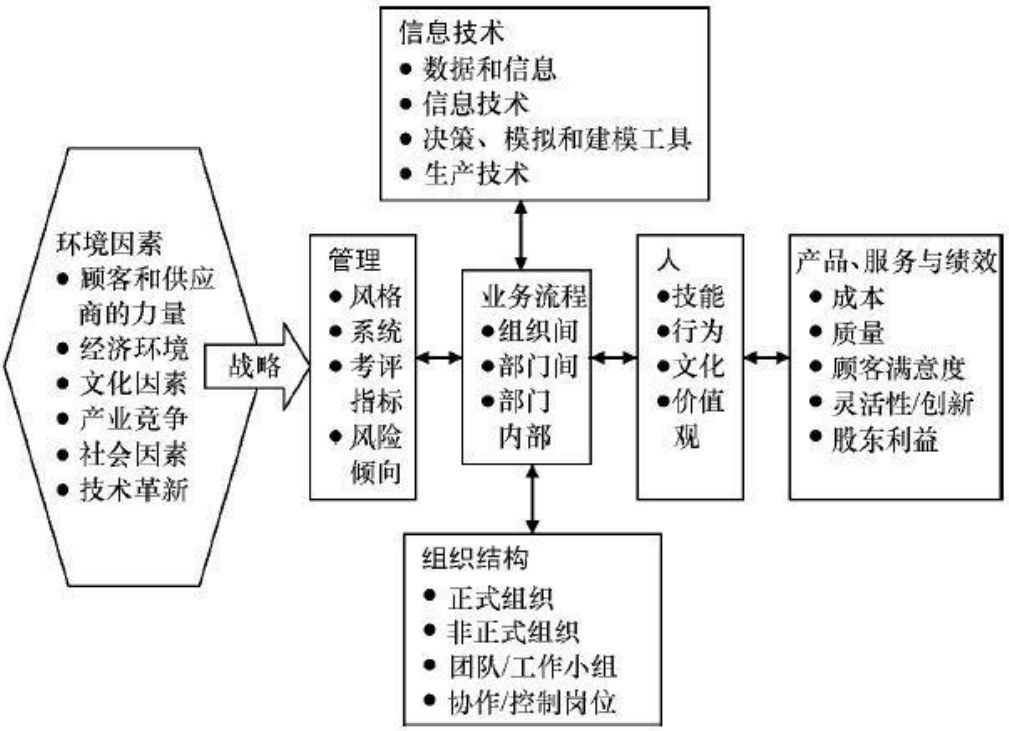


图 2-1 姜晓萍流程再造模型

而在流程再造绩效方面，李靖华基于浙江行政服务中心的实证研究指出，公共服务流程再造的绩效结果受日常管理、用户素质、部门间合作和窗口发展情况等因素的影响[56]。顾平安针对面向电子政务的流程再造进行研究，认为公共服务流程应从“管理驱动型”向“服务驱动型”进行转变，从而改善绩效，并进一步提出政务流程再造绩效评价指标参考体系[57]，见表 2-1。

表 2-1 顾平安政务流程再造绩效评价指标参考体系

指标名称	指标内容
运行状况	预定目标完成
	公众满意度提高
	服务质量明显改善
办理时间	处理业务时间减少
	数据响应迅速
	业务流转时间缩短
政府效益	政府服务能力增强
	行政成本大幅度降低

广州市税务部门是作为较早应用信息技术进行流程再造的当地政府部门之一，流程再造理论具有重要的参考意义，特别是伴随信息技术的发展，传统电子税务服务向移动税务服务平台演进，与流程再造的理论和实践密不可分，体现在一方面广州市移动税务服务平台的建设，作为区别于建设传统信息化单一项目的集成平台，需要过流程再造提升系统建设的效率和质量，提升用户的满意度；另一方面广州市移动税务服务平台的使用，本身作为税务部门对内和对外提供服务的重要手段之一，需要通过对传统税收业务的流程再造，进一步支持税收业务的高效运行，提升纳税人满意度。因此流程再造理论对本文有重要的参考作用。

2.3 本章小结

本章分为两个部分，第一部分是从税务公共服务到移动政务到移动税务服务平台的概念介绍，通过逐步聚焦，厘清广州市移动税务服务平台中涉及的相关概念，为找准研究主题打下了基础；第二部门是相关理论基础介绍，主要介绍了新公共服务理论、电子政务理论、流程再造理论的发展历程和主要观点，以及相关理论对研究广州市移动税务服务平台的意义，为接下来的研究找准基调。

第三章 广州市移动税务服务平台现状分析

3.1 广州市移动税务服务平台发展的背景

3.1.1 广州市税务部门发展背景

国家税务总局广州市税务局是在2018年按照机构改革方案设立的，承接广州市国税局、广州市地税局的权利义务。广州市税务局内设22个机构，下辖8个派出机构和4个事业单位，管理和指导全市11个区级税务局。主要基本现状包括，一是管理的纳税人和税费种较多，广州市税务局服务全市200多万法人和1800多万的市民，对于法人纳税人，主要涉及的税种包括增值税、消费税、企业所得税、资源税、土地增值税、城市维护建设税、耕地占用税等，对于自然人，主要涉及的税费种包括社会保险费、个人所得税、契税、印花税，此外还有车辆购置税、车船税等税种以及水土保持补偿费、防空地下室易地建设费、政府性基金等非税收入，日常工作较为庞杂，存在一定的人力资源矛盾。二是税收相关政策出台频密，近年，国家加强了税收领域的改革和“放管服”，出台了减税降费政策、个税改革政策、增值税改革政策、电子发票改革政策、疫情下阶段性的税费减免政策等多种政策措施，税收法律关系纷繁复杂，涉及的纳税人和缴费人众多，各种预想到的和未预想到的情况层出不穷，客观上存在一定的服务和管理压力。三是地处中心城市，广州总面积7434.40平方千米，2021年地区生产总值2.82万亿元，广州市是政治、经济、科技、教育和文化中心，素有“千年商都”的美誉，既要发挥改革开放“排头兵”作用和守好国家“南大门”，又要实现“老城市、新活力”、优化营商环境，税务部门如何加强利用先进的信息技术做好管理与服务工作，便利纳税人和缴费人，成为摆在当地税务部门面前的“必答题”。

3.1.2 广州市移动政务发展背景

我国手机网民规模稳居世界第一，形成了全球最为庞大、生机勃勃的移动数字社会。广州市作为是国家重要的中心城市，在实践移动税务服务方面，有较为深厚的社会基础。主要体现在政府、技术、民众三个方面。一是在各级政府方面，广东省和广州市政府部门长期以来都重视移动政务的发展应用，设立了“数字政府”改革建设领导小组，在2018年面向群众和企业推出“粤省事”移动政务服务平台，全年实现上线228项事项办理，2019年面向政务部门内容上线“粤政易”移动办公平台，2020年广州市政府移动政务

服务平台“穗好办”上线，通过安装该移动 APP，就可以办理五百多项个人事项和企业事项。二是在技术储备方面，广州市是广东省省会，地处粤港澳大弯区中心位置，拥有华南理工大学、中山大学等国内一流高校，并建设有国家核心软件产业发展先行示范区，技术人才丰富，此外包括主要运营商、腾讯公司、微信公司、阿里巴巴、科大讯飞等多个互联网巨头都在广州运营，成立全国首个城市级的信息技术应用创新行业协会平台，拥有完备的产业链和深厚的技术储备。三是在民众方面，截至 2022 年，广州市的 5G 基站建设连续三年全省第一，累计达 6.7 万座，4G、5G 等先进移动通信技术广泛使用、深入人心，市民对移动政务服务接受程度比较高，“穗好办”APP 用户数亦已超 1200 万，具备较好的发展基础。

3.2 广州市移动税务服务平台演进过程

3.2.1 网上办税大厅为主的阶段

为响应电子政务潮流，早在 2004 年 1 月，广州市税务部门网上办税系统“二号窗”正式开通。通过长达近 10 年的功能升级迭代，网上办税系统拓宽了申报征收渠道，提高了征管工作效率和水平，第一批试点企业通过网上办税系统的网上申请办理税务登记、网上购领发票申请、申报征收、信息发布、税企交流、资料查询等功能进行申报缴税和有关税务事项的操作和办理，经过多年不断的建设和应用，网上办税系统功能已基本完备，申报、征收、网上认证、税务登记、发票领购、有问有答、涉税信息发布、纳税人资料查询、出口退税网上预申报和后台管理等共十个模块已全部开通并逐步推广应用，同时，为有效地减轻征收前台的工作压力，在实体办税大厅设立“办税自助服务区”，提供网上办税使用指导和咨询、增值税专用发票自助认证、自助纳税申报与缴税、网上办税技术故障的解决等服务，为全面推广网上办税工作提供了有力保障，网上办税的推广应用，以往申报期和认证期的人流量明显下降，为基层切实减压减负，释放人力资源，为精细化管理和服务提供新的支撑。

与传统电子政务系统存在的问题类似，受制于当时的技术水平和管理流程，平台不能完全适配手机的使用，在移动税务服务的供给方面，还处于比较原始的阶段，主要体现在通过便携式手提电脑连接互联网访问网上办税系统“二号窗”，在使用设备、使用方式上的限制较多。

3.2.2 微信公众号为主的阶段

广州市税务部门长期以来都重视将移动税务服务的供给，在2010年便在新浪微博注册了账号并且发布税收宣传资讯并取得了良好的效果，但受制于微博产品形态上的限制，微博号主要还是起到税宣和引流作用，未能整合现存的办税系统。

2012年腾讯公司按照“再小的个体，也有自己的品牌”和“连接一切”的理念，基于微信APP推出了“公众号”产品，通过该产品，个人、商家、机构都可以注册自己的“公众号”并提供给用户“关注”，可以定期推送相关消息、提供功能菜单访问入口和身份校验服务。据“第十二次中国国民阅读调查数据”显示，直到2015年在所有新兴媒介中，手机阅读时长增长显著，人均每天微信阅读时长为14.11分钟。广州市税务部门第一时间注册了微信公众号，并进行了机构认证，提供给纳税人关注使用。依托现存的网上办税系统“二号窗”，广州市税务部门用几年时间升级迭代公众号系统，逐步完善系统服务，主要版本和特点见“表3-1”。

表3-1 广州税务公众号版本特点演进过程

版本	时间	特点
1.X	2012年10月至2013年10月	只有基本的资讯发布功能，内容单一，无真正的办税和服务功能
2.X	2013年11月至2015年9月	提供简单的办税功能，如申报、查询等，功能缺乏规划，系统分散，各个功能各自为政
3.X	2015年10月至2016年底	建立统一的微信平台，结合金税三期上线推广，整合原有功能，初步实现纳税人办税更便捷的目标

经过几年的建设，公众号的功能逐步完善，使用情况初具规模。但该公众号整合的功能主要还是基于网上办税系统“二号窗”，纳税人需要使用网上办税系统“二号窗”的账号和密码登录各个模块使用，手机适配度有限，不能无限制推送消息给纳税人，使用限制多。此外，在2016年省级税务部门在吸收市级税务部门网上办税系统“二号窗”的基础上，配合“实名办税”的要求，按照总局的规范要求建设“电子税务局”系统，在建设初期，通过平移有关功能，基本上实现了对市级网上办税系统“二号窗”的替代。2017年，省级税务部门下达了《关于逐步关闭原网上办税服务系统的通知》，并要求在当年4月30日关闭广州市网上办税系统“二号窗”，然而，“电子税务局”初期的不

完善，使基于网上办税系统“二号窗”和微信公众号的移动税务服务供给遇到了一些发展的困难。

广州某税务代理机构工作人员：“我从事税务代理工作的时间比较长了，经历过当时“网上办税大厅”切换到“电子税务局”的时候，当时感觉是有一定的倒退的，很多在网厅“二号窗”和广州国税公众号上已经很方便去做的事情，还要重新学习一遍新系统的使用，新的系统不稳定而且BUG比较多，关键是不能移动办理，比较不方便。”（20210615GZY）

广州某区税务局征收管理科工作人员：“虽然在PC计算机端，‘电子税务局’可以实现对网上办税系统‘二号窗’的升级和替代，但在微信公众号端，‘电子税务局’作为全省应用的系统之一，上线初期并未考虑像广州这样相对发达的地市的移动办税需求，原来基于‘二号窗’开发的功能将存在较大的技术对接问题，因为市级税务部门显然难以直接调整修改省级税务部门主管的信息系统。”（20210716CQW）

3.2.3 微信企业号为主阶段

恰逢其时，2016年腾讯公司基于微信APP推出了全新“企业号”产品，微信企业号是微信团队为企业级客户提供的移动服务，它可以帮助各种企事业单位建立与员工、上下游合作伙伴的连接，并能有效地提升服务及管理能力。相比起公众号，企业号能实现实名认证、身份准确不可抵赖、灵活调整管理范围、消息点对点精确推送、开放更多服务接口、数据加密传输、身份验证机制完善等多项特性，可以实现身份自动校验，具备打造“移动办税平台”所需的技术特征。广州市国税部门、地税部门决定联合梳理现有业务功能，基于“企业号”产品和“电子税务局”实名认证数据库，共建具有广州市特色的“企业号”。通过多方共同努力，广州市税务部门于2017年初推出全国首个微信税务企业号“广州税务企业号”，通过建立基于广东省电子税务局实名信息，畅通“点对点”的沟通渠道，将税务机关和实名认证纳税人有机连接起来。“广州税务企业号”上线以来，在快速响应纳税人诉求、提供便捷纳税服务、防范涉税风险方面取得阶段性成效，获纳税人一致好评，并为广州税务部门转变征管方式、强化税收风险共治、推进“放管服”改革提供新的助力。其功能涵盖税务管家、预约办税、微信取号、电子文书、智能咨询、涉税办理、申报缴税、通知公告、数据交换等5大类、35项功能，为纳税人提供“点对点”的沟通渠道和更加精细化、个性化的移动纳税服务平台，其体系框架见图3-1。



图 3-1 微信税务企业号功能体系框架

3.2.4 移动税务服务平台化阶段

2018 年，中办、国办印发了《国税地税征管体制改革方案》，广州市国地税正式合并，各方面业务进一步理顺。对于市级自建层面，在前期共建的“广州税务企业号”为主体的基础上，对原国税、原地税分别运营的微博、微信公众号进行整合，形成了“广州税务企业号”面向企业用户提供服务，“广州税务服务号”面向公众为供服务，“广州税务订阅号”和“广州税务”新浪微博面向企业和公众提供税收宣传和沟通互动渠道，形成广州市级的掌上税务服务矩阵。

征管体制改革前后，省级以上税务部门进一步发力统筹建设移动税务服务信息系统，对于广州市的用户而言，能使用的移动税务服务渠道进一步丰富和完善，不再局限于广州市税务部门自建的移动税务服务渠道。在 2018 年省级税务以“电子税务局”系统为依托，适配手机等移动客户端，推出了“电子税务局”APP，并在 2019 年以微信小程序为技术载体，推出了“粤税通”小程序，免去用户下载安装 APP 就能使用“电子税务局”的功能，进一步提升“电子税务局”的覆盖使用层面，除了省级税务部门自建的系统，省级税务部门还接入了“粤省事”小程序，为广州市的纳税人提供服务。为配合个税改革工作，在 2018 年 12 月 31 日，国家税务总局推出了个人所得税 APP，并随后升级为“自然人电子税务局”系统，广州市的自然人纳税人可以使用它办理自然人相关业务。尽管上述几个系统的建设运营工作是由上级税务部门统筹完成，这些系统都是面向包括广州市在内的各地纳税人、缴费人提供的移动税务服务，相应地，按照属地管理

的原则，纳税人、缴费人的系统权限控制、后台管理、事项审批等工作是由广州市税务部门完成，因此上述系统与广州市税务部门自建的系统渠道一道，初步形成了具有广州市特色的移动税务服务平台。

广州某税务代理机构工作人员：“国地税合并之后，税务方面的系统进一步整合优化，对我们中介办税人员的帮助很大，特别是在移动税务服务方面，不是以前某个系统或者某个APP这样的单兵作战，而且在多渠道、多系统提供体验一致的移动办税服务，这种平台化的策略便利了我们的工作,现在一些复杂业务的办理,我们用电子税务局APP来做，一些比较简单的业务，我们可以让被代理人使用税务企业号或者微信小程序自己办理，有这样的移动办税服务，其实对双方来讲都是很便捷的。”（20210615HJY）

3.3 广州市移动税务服务平台使用方式

随着系统建设权限往上转移，各级税务部门加大了移动税务服务供给统筹力度，形成了多供给渠道、多适用场景的移动税务服务平台，归纳整理各体系内各服务渠道的特征见表3-2。

表 3-2 广州市移动税务服务平台主要服务渠道

渠道名称	建设层级	税务人员使用的管理系统	主要特点
自然人电子税务局	国家	自然人电子税务局税务端	办理个人所得税业务，提供“个人所得税”手机 APP 和提供网页版供便携式移动计算机使用。
电子税务局 APP 和网页端	省级	电子工作平台等	面向纳税人提供电子办税集成应用，具有随处办税、随时办税的特点，提供覆盖包括总局 214 项“非接触式”网上办税缴费事项在内的多项办税功能，提供网页版供便携式移动计算机使用。
“粤税通”小程序	省级	电子工作平台等	基于微信小程序平台技术，面向企业和自然人用户按照“让纳税人一次不用跑”的建设理念，提供包括广州市智慧社保在内的 290 项功能事项。
广州税务企业号	市级	广州市税务局辅助平台，企业微信后台等	基于企业微信平台技术建设，面向企业用户提供 9 大类、35 项功能，为纳税人提供“点对点”的沟通渠道和更加精细化、个性化的移动纳税服务平台。
广州税务公众号	市级	广州市税务局辅助平台，微信公众平台	基于微信公众号平台技术建设，面向企业和自然人用户提供“我要办税”“我要查询”“我要咨询”三个维度的功能整合，并提供税收宣传推送。
广州税务微博号	市级	新浪微博	向全体纳税人和缴费人提供政策速递、通知公告、办税指引、热点问答等涉税宣传服务。

综上所述，广州市移动税务服务平台是立体化、层次化的，其各服务渠道之间既有区别，又有联系，形成不同类型纳税人、移动税务服务平台、不同岗位税务人员多对多的网状连接结构。关于移动税务服务平台的使用方法，可以从使用场景和使用途径两方面进行阐述。一方面，从使用场景来看，对企业级法人而言，依据纳税人的缴税规模和享受的政策措施的不同，可以利用“税务企业号”、“粤税通”小程序、“电子税务局”APP 办理涉税业务；对于个体工商户、自然人而言，可以利用“个人所得税”APP、“粤税通”小程序办理涉税业务和查询，也可以利用公众号办理涉税查询、获取税务资讯；对中介代理机构，可以利用功能较为齐全的“电子税务局”APP 办理业务；对税务人员

而言，虽然税务人员不直接使用该体系中的渠道，但由于管理移动税务服务平台的需要，税务人员实际上通过对应的后台系统对该体系的不同渠道进行管理和控制，因此税务人员作为间接用户通过对应的后台系统，按照业务流程接收处理纳税人的有关请求、发布有关的涉税信息。另一方面，从使用途径来看，由于按照税务专网的管理要求，敏感数据一般都在税务专网中存储，但移动税务服务平台向外提供服务主要通过互联网，因此主要使用途径按照税务部门内外有所不同，对于纳税人和缴费人端，只能通过互联网的方式，主动在应用市场中下载安装相关 APP 或者在微信中搜索关注公众号、企业号、小程序进入使用。在税务人员端，大部分管理操作都在相应的税务专网管理端中完成，但部分管理操作受制于网络条件、技术条件、管理条件，依然需要在互联网的相关系统管理后台中完成。

3.4 广州市移动税务服务平台运行模式

广州市移动税务服务平台包括多项服务渠道，内含数百项具体功能，受制于客观条件，难以逐一进行分析研究，为较为充分研究移动广州市移动税务服务平台的运行模式，本章梳理总结现有功能点，按照纳税人发起型、税务机关发起型、双向交互型三种主要的运行模式进行划分，并分别选取预约办税、消息推送、远程可视化办税三个典型应用场景作为案例进行介绍，选择这三个场景案例的理由是：首先，预约办税通常是纳税人主动发起的，精准消息推送通常是税务机关主动发起的，而远程可视化办税一般是税务机关和纳税人双向互动，三个场景基本覆盖广州市移动税务服务平台中常用的纳税人与税务机关互动模式；其次是这三类场景一般情况都是以手机等移动设备为主要办理渠道，其使用过程中的用户体验，具有一定的代表性，可以较为充分地反映广州市移动税务服务平台各项功能的主要运行模式。

3.4.1 纳税人发起型：预约办税

2016 年前后，一方面随着“放管服”和商事制度改革，市场主体迅速增多，另一方面广州市税务部门启动了“全城通办”改革，纳税人可以跨地域办理特定的涉税事项，这些因素叠加导致各地办税服务大厅服务资源日趋紧张、不平衡，为进一步优化办税服务工作流程，合理使用办税资源，降低办税等候时间，提高办税服务质效，参照其他行业的成熟经验，自 2017 年 1 月起广州市税务局试点全面预约工作，纳税人需要提前预约才能到办税服务厅办理业务，并先后在广州税务公众号、广州税务企业号中开发启用

了预约办税功能。随着“粤税通”小程序的设计完善，2020 年 7 月底起，广州市全面启用“粤税通”微信小程序进行预约办税，并停用了原有的自建预约办税系统，只在广州税务公众号、广州税务企业号等渠道保留了入口通道。为较为充分地研究预约办税功能存在的问题，对“粤税通”小程序预约办税功能的业务流程和重要功能点进行整理，见图 3-2，整理出登录“粤税通”、智能导税、预约和预填单、查询预审核结果、预约结束五个环节十项做法。



图 3-2 “粤税通”小程序预约办税功能业务流程和重要功能点图

而在登录“粤税通”入口方面，根据调查问卷反馈的结果，有超过六成的用户直接使用“粤税通”小程序进入本功能，有超过两成的用户通过微信公众号和电子税务局作为入口跳转到“粤税通”小程序办理本业务，剩下的两成用户通过门户网站、现场预约等其他方式进入本功能，见图 3-3，各服务渠道存在一定的协同效应。

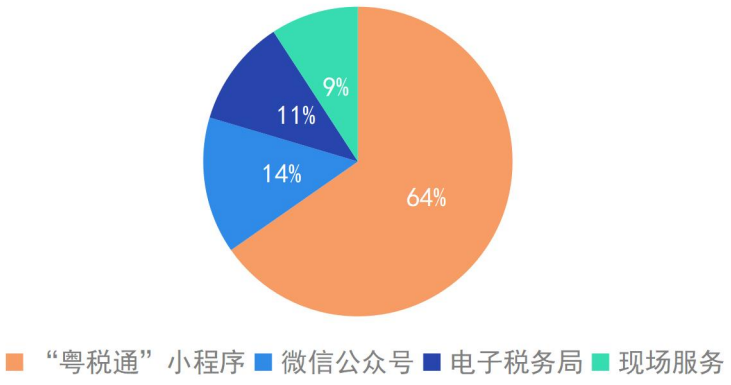


图 3-3 “粤税通”小程序预约办税功能进入方式比例图

3.4.2 税务部门发起型：消息推送

与其他多数政府部门类似，税务部门都需要向纳税人发送消息，以告知纳税人有关涉税事项。正如前述的移动税务服务平台演进历程一样，推送消息触达纳税人的渠道也在不断演进。伴随移动通讯技术迅速发展，实现对纳税人的消息触达是移动税务服务平台的应有之义，特别是 2021 年中共中央办公厅、国务院办公厅公布的《关于进一步深化税收征管改革的意见》中明确提出需要依法运用大数据精准推送优惠政策信息，进而帮助企业享受政策红利，对税务机关实现对纳税人的精准消息触达提出了新的要求。当前广州市税务局实现消息推送的方式分为手工消息推送和自动消息推送两种。

在手工消息推送方面，从方式来看分为全覆盖消息推送和精准消息推送。全覆盖消息推送主要依托广州税务公众号、广州税务企业号、微博等，对所有关注用户进行消息发布，主要对公告、新政策、常见问题等进行推送。与之相对照的是精准消息推送，主要实现方式为业务部门按照一定的方法从核心征管系统、电子税务系统、出口退税系统中获取特定推送名单，编写与之相匹配的消息内容，通过广州税务企业号、电子税务局 APP、网站、粤税通等渠道进行发送。总结手工消息推送的渠道及其特点见图 3-4。

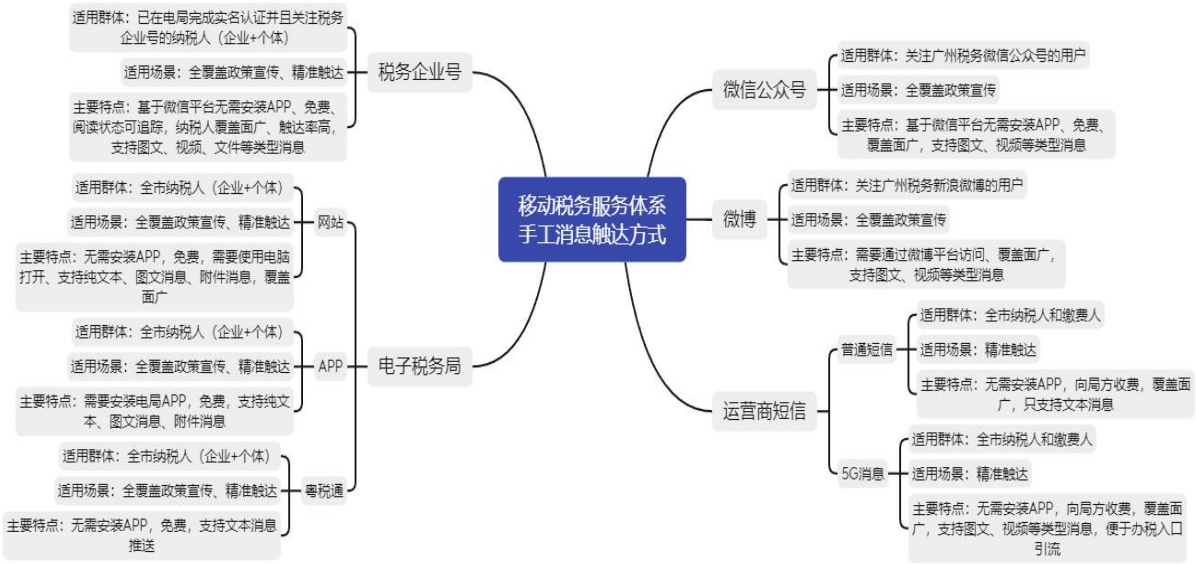


图 3-4 基于广州移动税务服务平台的手工消息推送渠道

在自动消息推送方面，主要依托广州税务企业号无限制消息收发能力，通过系统间对接实现自动获取名单、自动组装消息、自动推送消息的操作，系统实现方式见图 3-5。

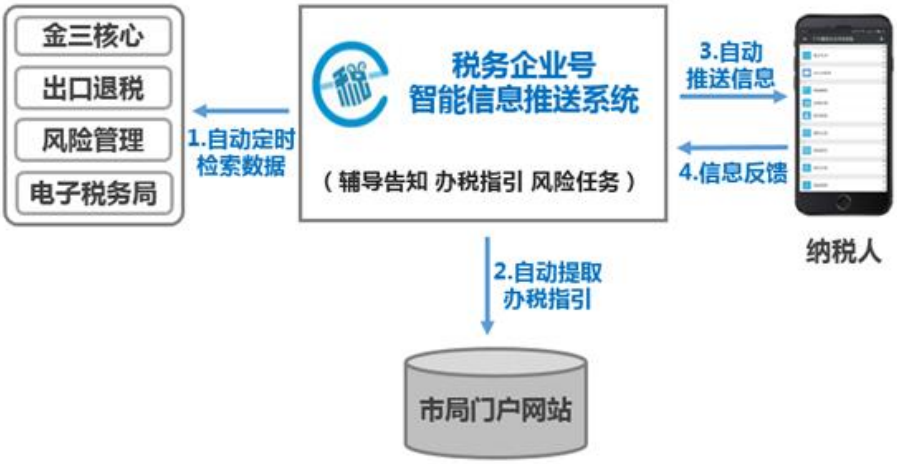


图 3-5 广州税务企业号自动消息推送实现方式示意图

目前，系统已上线消息类型包括一是办税指引类消息，通过梳理整合门户网站、内部规程等相关联的涉税业务事项办税指引材料，构建相关的办税指引推送功能，在纳税人办理涉税事项的过程中推送“向导式”办税指引，实现税务事项办理智能化，减轻纳税人的学习负担和税务机关的服务压力；二是辅导告知类消息，以纳税人成功缴税为例，通过上线“缴税信息提醒”结果信息推送功能，在纳税人缴纳税款成功入库后，推送结果消息至企业法人、财务负责人和办税人员，促使征纳双方的信息更为对称，便于纳税人进行确认和核实，及时发现潜藏的问题；三是风险任务类消息，将部分较低等级风险信息直接推送给企业关键人员，使风险管理前置到纳税服务环节，引导纳税人查找和处理自身存在问题，通过这种方式，一方面帮助了纳税人从被动管理转变为主动管理，通过掌握自身涉税风险，及时自查自纠、采取措施，避免风险的积累和扩大，造成潜在的较大损失，另一方面，减轻税务机关风险管理压力，既减轻逐户联系告知风险的机械、重复劳动，又使一部分风险缓解在萌芽状态，降低风险累积扩大后产生的管理工作量。该系统已上线 58 个业务主题，涵盖登记、认定、发票、申报征收、优惠、证明和出口退税等业务域（表 3-3）。

表 3-3 2021 年用量较大的五个自动消息推送需求清单

序号	需求代码	需求名称	业务类别	触发条件	触发描述	接收纳税人范围	推送信息标题
1	DJ007	停业登记提醒	登记	纳税人成功办理停业登记	系统自动推送消息，提醒纳税人已成功办理停业登记	成功办理停业登记纳税人	停业登记提醒
2	DJ008	征管业户分配	登记	纳税人完成设立税务登记、跨县（区）迁入操作	系统自动推送信息，提醒纳税人注意事项	所有完成设立税务登记、跨县（区）迁入的纳税人	征管业户分配提醒
3	ZS001	缴税结果反馈	征收	纳税人税款入库成功	纳税人税款入库成功	所有税款入库成功的纳税人	缴税结果反馈
4	FP009	发票份数/最高开票限额变更提醒	发票	准予变更成功时	系统自动推送消息，提醒纳税人发票份数/最高开票限额变更	受理发票变更事项的纳税人	发票份数/最高开票限额变更提醒
5	DJ002	财务会计制度及核算软件备案提醒	登记	新办理税务登记的纳税人	纳税人办理税务登记后，系统自动推送信息，提醒纳税人通过大厅或电子税务局提出《财务会计制度及核算软件》备案	新办理税务登记的纳税人	财务会计制度及核算软件备案提醒

3.4.3 双向交互型：远程视频办税

随着移动视频技术的发展，远程视频办税的条件日趋成熟，当前在广州市移动税务服务平台中，存在两条业务路线，一是纳税人发起的“VTAX 远程可视化办税系统”，

通过与办税服务厅人员进行视频连线，办理涉税业务，提供类似现场办税的体验效果；二是税务人员发起的，通过广州税务企业号的“税视通”视频连线系统，协助税务人员通过视频的形式与纳税人进行交流，辅助进行实地查看等工作。

在纳税人发起的 VTAX 系统方面，为贯彻落实全省“非接触式”税费服务暨 2022 年“便民办税春风行动”精神，逐步实现“不见面、非接触、云端办”的办税服务要求，广州市税务部门依托“粤税通”小程序等渠道应用“VTAX 远程可视化办税系统”，提供与现场大厅办理类似的体验，系统设置有智能导数等功能，系统运行流程图见图 3-6。通过在线式视频的方式，模拟实体大厅的办税流程，契合疫情防控常态化下的大环境要求、符合纳税人的使用习惯，取得了良好的成效。

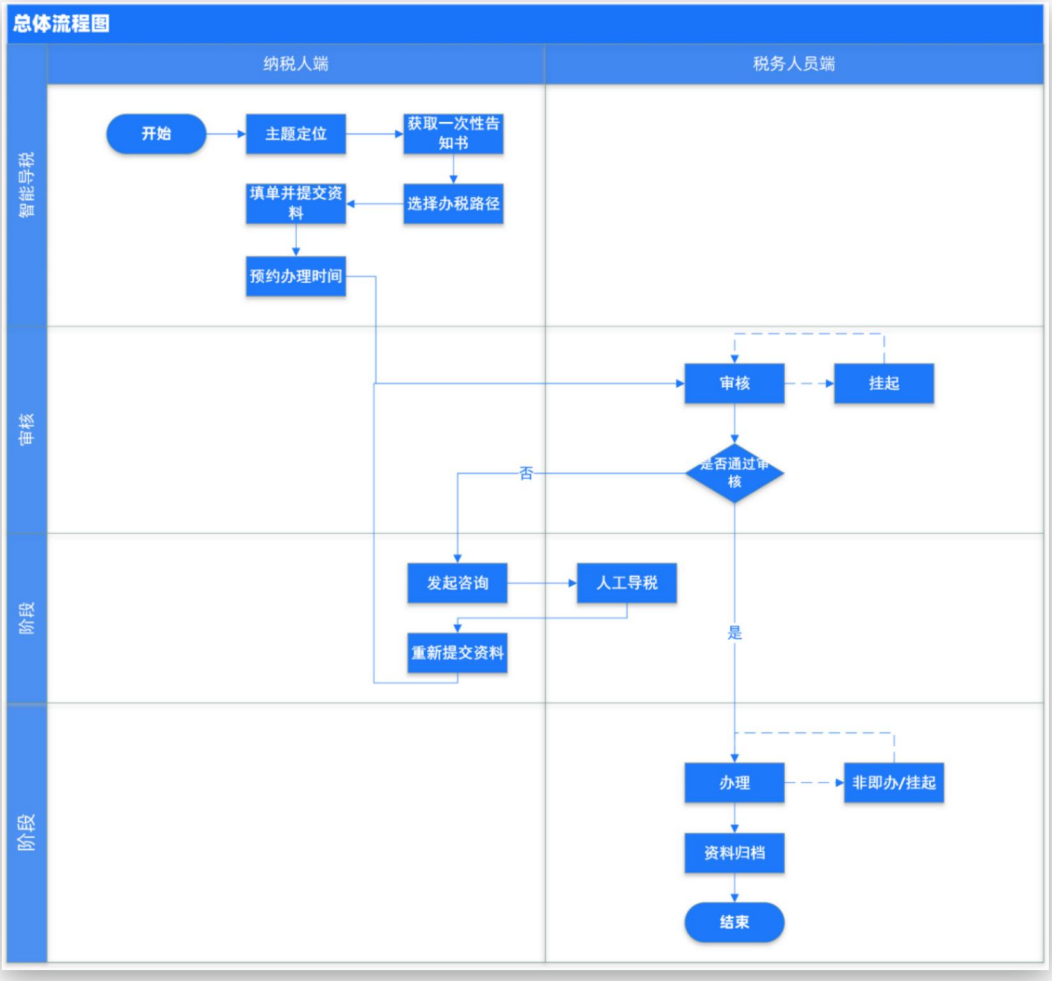


图 3-6 VTAX 视频办税系统总体流程图

在税务人员发起的税视通方面，在日常的税收管理和服务中存在大量需要上门咨询或办理的情况，且税务机关管理员和纳税人之间的见面需要提前预约，预约后按规定时

间、地点进行面谈，这种模式无法对税企沟通形成集约化的统筹和管理，且时间、地点等限制因素较大。广州市税务部门以“全天候、可视化、可追溯、多场景”的应用理念，依托“广州税务企业号”开发了“税视通”视频连线系统，征纳双方可以通过视频方式实现税收管理、服务，实现多走“网路”，少走“马路”，既提高了税务人员的工作效率，又进一步提升纳税人满意度和获得感，其主要的业务流程见图 3-7。

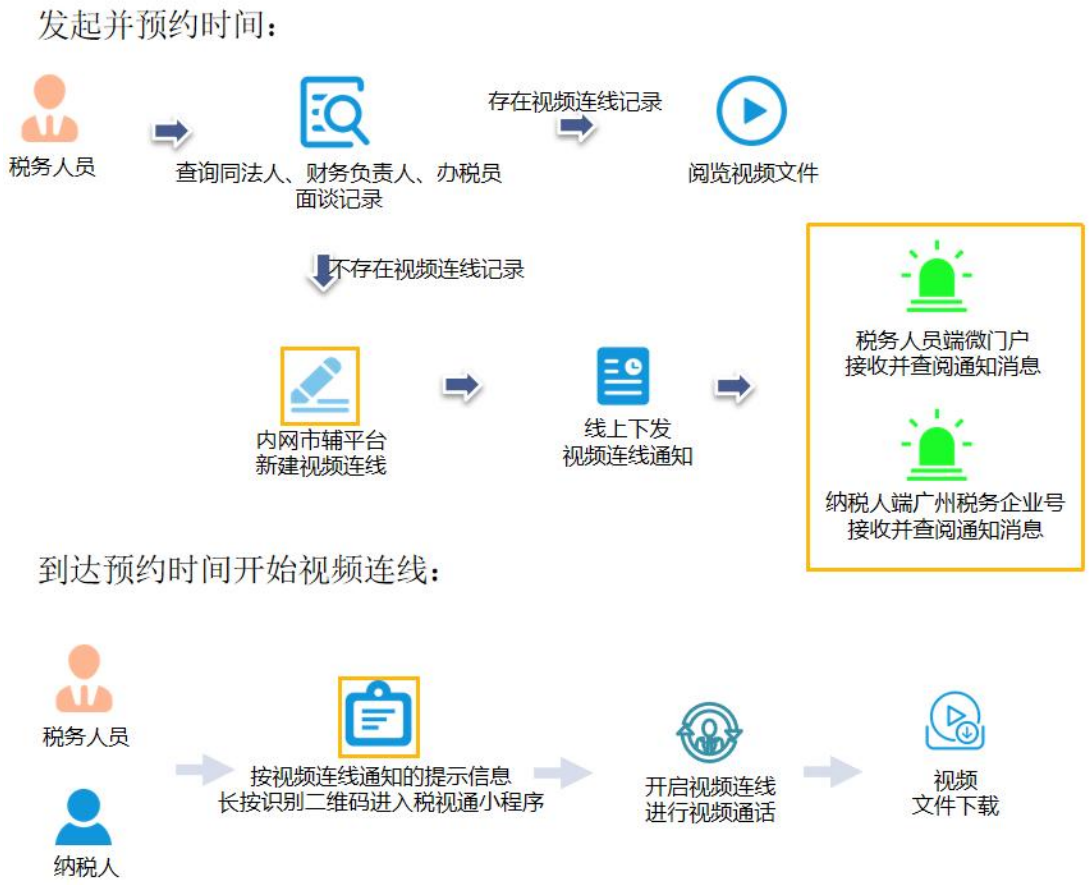


图 3-7 税视通视频连线系统总体流程图

3.5 广州市移动税务服务平台主要成效

广州市移动税务服务平台各服务渠道自建成以来取得了来自纳税人、缴费人、上级部门和兄弟单位、媒体的关注和好评，以 2021 年数据为例，主要成效归纳为三点，一是税收宣传再上台阶，“广州税务企业号”有 108.9 万户企业纳税人关注使用，共实现消息推送 4.45 千万条；“广州税务公众号”关注用户达 250 万人，其中服务号和订阅号推送图文消息 1395 条、阅读量达 802 万次，视频号推送视频 79 条、阅读量 47 万次；广州税务微博关注用户 39 万人，推送信息 1719 条、阅读 3026 万次，通过税收信息的

发布，有效助力减税降费政策应知尽知、应享尽享，有效帮助提升纳税遵从度。二是掌上办税质效提升，“粤税通”小程序和电子税务局 APP 实现通过人脸识别或密码验证办理 286 项涉税费事项，助力实现 98%的非接触式申报率，全市通过远程可视化办税帮助 21 万余户次纳税人成功办理各项业务，而在个人所得税管理方面，广州市当年参加个人所得税综合所得年度汇算清缴达 433.3 万人，采用“个人所得税”APP 申报达 79%，采用网页版申报为 15%，而税务企业号也推出“税信码”等便民功能，通过手机亮码便能随时随地展示纳税信用信息，2021 年为 26831 户次提供 51812 次纳税信用查询服务，并获评“2021 年度广州市信用创新应用案例”。三是基层税务机关工作压力有效缓解。在为纳税人答疑解惑方面，通过运用智能咨询机器人技术，一方面广州税务推出优化版的智能咨询机器人“税宝”并在广州税务公众号、企业号等渠道上线使用，单月使用量突破 10 万人次，智能匹配率达 87.94%，另一方面在 12366 热线中运用“税宝”智能语言机器人技术，在人工热线咨询替代率方面达 13.51%。除此之外，在移动税务服务平台对缓解“接触式”服务的压力也起到明显作用，以 A 区税务局办税服务大厅 2021 年 12 月数据为例，通过“粤税通”小程序和电子税务局网页端进行远程视频办理业务 6138 件，其中办理企业业务 5212 件、办理个人业务 926 件，而与之相对照，实体办税服务厅办理业务 10564 件，其中办理企业业务 7429 件，办理个人业务 3135 件，企业业务非接触式办理的替代率为 41.23%，个人业务为 22.8%，有效缓解办税服务大厅疫情防控和服务压力，又以 B 区税务局运用广州税务企业号提供的“税视通”功能为例，提供税务人员与纳税人视频通话的功能，远程对生产经营场地进行查验，为纳税人提供增值税发票辅导、涉税政策咨询等服务，成功连线 3628 户次，涉及纳税人 3047 户，有效降低了沟通成本、提升了工作效率。

3.6 本章小结

广州市移动税务服务平台涵盖的内容较多，历史演进复杂，本章尝试对广州市移动税务服务平台作了较为完整的介绍，包括发展背景、演进历程、使用方式、运行模式、主要成效等。尽管受制于篇幅等原因，无法对各服务渠道的全部内容分别进行详细的介绍，但本章对移动税务服务方式进行了归纳，并就典型场景和典型做法作了重点介绍，为接下来的分析研究打下了基础。

第四章 广州市移动税务服务平台的问题及原因分析

通过长时间的全面推广，广州市移动税务服务得到较为广泛的应用，为准确研究分析存在的问题和成因，笔者采用调查问卷、深度访谈及实地调研等方法进行数据获取和分析。在调查问卷方面，为获得更可靠的数据，笔者主要采用分层抽样的方法进行抽样调查，按照用户身份分为法定代表人、财务负责人和办税员、中介机构服务人员等类别，对各类别人员发放问卷 270 份，回收有效问卷 256 份，回收率为 94.8%，有效涵盖不同身份属性人员的使用情况。在深度访谈方面，对 21 名建设运营人员和利益相关者进行访谈，涵盖不同纳税人身份以及税务部门内部相关部门的建设运营人员，取得了较为全面的数据和材料进行分析。

4.1 广州市移动税务服务平台存在的问题

4.1.1 服务渠道不够协同

第一是体现在用户在使用方式上。目前广州市移动税务服务的供给方式包括广州税务企业号、广州税务公众号、粤税通小程序、电子税务局 APP 等，渠道的多样化虽然使移动税务服务更触手可及，但无疑更多的渠道会增加纳税人的学习和使用成本。一方面是渠道数量的增多，容易使用户混淆，在参与调查问卷的纳税人中，同时使用三项以上，认为渠道需要减少的占比超过 76.7%，见图 4-1。另一方面是渠道的功能存在差异，以预约办税为例，使用“粤税通”小程序进行预约办税的用户，直接从微信进入粤税通使用的用户只有 64%，其他用户通过公众号、网站等渠道二次跳转进入粤税通，即使符合用户惯常的使用习惯，也会增加用户的操作时间、降低操作效率、影响用户体验。

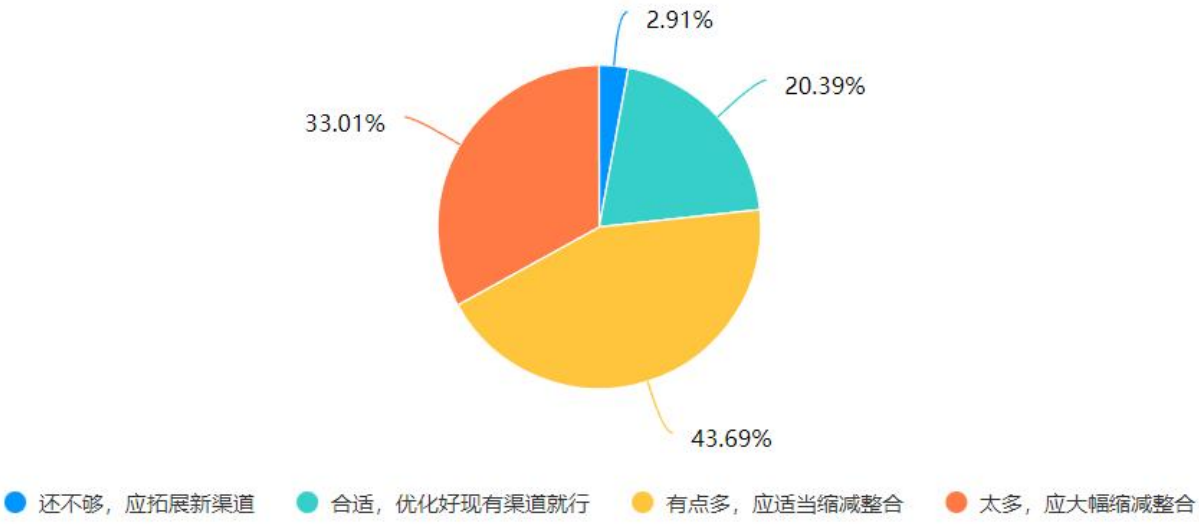


图 4-1 调查问卷对现有移动税务服务渠道数量数据统计

第二是体现在各渠道的宣传和感知上。对于未曾使用的移动办税服务渠道，有73.44%的用户认为未使用原因是不清楚该渠道的功能特点，有 86.38%的用户认为自己使用的渠道已经满足使用需求，而在了解移动税务服务渠道的方式上，分别有 98.44%和 94.92%的用户选择是通过办税服务大厅和税收管理员了解的，这显示移动税务服务渠道的推广宣传主要还是依靠税务部门宣传引导，各渠道之间的定位未能足够理顺，用户缺乏了解其他渠道的动机和了解的方法。

第三是体现在渠道间乃至跨部门的协同上。例如上述“广州税务企业号”上的“税信码”功能，目前只能通过“粤税通”进行展示扫码，通过公众号、电子税务局 APP 等渠道都无法进行展示扫码，制约了该功能的推广使用。此外，虽然“税信码”与 C 区政务小程序进行对接，但对接的方式仅限于图文说明，无法实现系统间对接，不能产生多渠道的协同效应。

综上所述，当前广州市移动税务服务平台的渠道进一步丰富，但各渠道之间的协同效应还不够充足，“各自为政”甚至“相互冲突”还不能完全避免。

广州某区纳税服务科工作人员：“广州市移动税务服务平台的渠道是丰富的，但这是一把双刃剑，一方面是更加“触手可及”，这对纳税人很重要，想办税就办税，随时随地，不用去专门下载什么或者注册什么是挺好的，但另一方面各个渠道之间也给纳税人比较大的困惑，比如说预约办税，有些是纳税人习惯在企业号办的，有些是习惯在 APP 办的，这个对纳税服务工作是会有一定影响，我们很难用三言两语就能讲清楚，他应该什么时候用什么渠道办理什么业务，甚至我们的一些工作人员，也不能搞完全清楚每个渠道的方方面面。”（20210716LSD）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/375104231023012123