

## 摘要

随着大数据与人工智能等高新技术的飞速发展和普遍应用，人们的工作、生活早已和互联网密不可分，智慧政务正在成为各级政府机构极力推进的一个重点工作方向。自 2015 年大数据战略正式上升到国家战略层面以来，税务部门开始逐步利用现代信息技术，积极探索新的纳税服务举措，努力提升服务管理水平，全面推进税收征管现代化进程。这为智慧税务服务体系的构建提供必要基础，也为基层税务部门的创新发展指明方向。与此同时，随着纳税人权利意识日渐增强，办税需求愈加丰富，尤其是受前期新冠肺炎疫情防控常态化工作影响，当前要实现“非接触式”办税服务不断档，数字化改革的背景下为纳税人提供更优质、更便捷、更高效的纳税服务，税务部门势在必行。

在“智慧税务”这一大背景下，本文以新公共服务理论等为指导依据，通过对 R 市税务局纳税服务优化的现状分析，依据问卷调查、访谈、实地走访等多种形式收集纳税人、税务人员及其他相关人员的想法意见，整理剖析 R 市税务局现阶段税费服务优化过程中存在的问题，诸如智能咨询答复效率不高、集中办理流程不顺畅、硬件智能化水平有待提高、数据方面存在安全隐患等，针对这些问题分析其中原因，并结合 R 市税务局的自身情况提出对应的建设性意见，从合理安排单位人员、搭建风险预警与内控监督系统、提升智能技术水平和强化信息管理这四方面举措入手，以期为 R 市税务局在今后的纳税服务工作上打开新思路，提供新路径，在数字化发展背景下更好地推进税费服务现代化。

**关键词：**智慧税务 税收大数据 纳税服务 纳税服务优化

## Abstract

With the rapid development and universal application of high-tech such as big data and artificial intelligence, people's work and life have long been inseparable from the Internet, and the smart government is becoming a key direction of work that government agencies at all levels are endeavoring to promote. Since 2015, when the big data strategy officially rose to the level of national strategy, the tax department has begun to gradually make use of modern information technology, actively explore new tax service initiatives, strive to improve the level of service management, and comprehensively promote the modernization process of tax collection and management. This provides the necessary foundation for the construction of a smart tax service system and points out the direction for the innovative development of grassroots tax departments. At the same time, with the increasing awareness of taxpayers' rights, tax demand is more and more abundant, especially by the previous period of the normalization of the prevention and control of the epidemic of new coronary pneumonia, the current "non-contact" tax service is to be achieved constantly, the digital reform in the context of the taxpayers to provide better quality, more convenient, more efficient tax services, the tax department is imperative.

Under the background of "smart taxation", this paper takes the new public service theory as the guiding basis, analyses the status quo of tax service optimization of R City Taxation Bureau, collects the ideas and opinions of taxpayers, tax personnel, and other related personnel based on questionnaires, interviews, field visits and other forms, and collates and analyses the existing problems in the optimization of tax service of R City Taxation Bureau at this stage. It analyses the problems existing in the process of tax service optimization, such as the inefficiency of intelligent consulting response, the unsmoothness of the centralized handling process, the level of hardware intelligence to be improved, and the existence of security hidden dangers in data, etc. It analyses the reasons for these problems and puts forward the corresponding constructive opinions in combination with the situation of the R Municipal Taxation Bureau, starting from the four aspects of rational arrangement of the unit's personnel, the construction of the system of risk early warning and internal control and supervision, the enhancement of the level of intelligent technology and the strengthening of information management. It starts from the four initiatives of rational arrangement of unit staff, the establishment of risk warning and internal control

and supervision system, improvement of intelligent technology level and strengthening of information management, to open up new ideas and provide new paths for the R City Tax Bureau to better promote the modernization of tax and fee services under the background of digitalization development in its future tax services.

**Key words:** Smart taxation Tax big data Tax services Tax service optimization

# 目 录

第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究背景与选题意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 选题意义.....	2
1.2 文献综述.....	3
1.2.1 国内研究现状.....	3
1.2.2 国外研究现状.....	5
1.2.3 研究述评.....	8
1.3 研究内容及研究方法.....	9
1.3.1 研究内容.....	9
1.3.2 研究方法.....	10
1.4 创新点与不足.....	10
第 2 章 基本概念界定与理论基础.....	11
2.1 基本概念.....	11
2.1.1 智慧税务.....	11
2.1.2 税收大数据.....	11
2.1.3 纳税服务.....	12
2.2 理论基础.....	12
2.2.1 数字治理理论.....	12
2.2.2 新公共服务理论.....	13
2.2.3 纳税遵从理论.....	13
第 3 章 “智慧税务”背景下 R 市税务局纳税服务现状.....	15
3.1 R 市税务局整体概况.....	15
3.1.1 机构方面.....	15
3.1.2 人员方面.....	16
3.1.3 管户方面.....	16
3.2 R 市税务局纳税服务现状.....	16
3.2.1 智能咨询渠道升级.....	16
3.2.2 涉税事项集中办理.....	17
3.2.3 打造智慧办税大厅.....	18
3.2.4 数字部门合作联动.....	19
第 4 章 “智慧税务”背景下 R 市税务局纳税服务存在问题及原因分析.....	21
4.1 R 市税务局纳税服务问题调查.....	21

4.1.1 问卷调查.....	21
4.1.2 访谈.....	24
4.2 R 市税务局纳税服务存在问题分析.....	25
4.2.1 智能咨询答复效率不高.....	25
4.2.2 集中办理流程不顺畅.....	27
4.2.3 软件智能化水平不足.....	29
4.2.4 数据方面存在安全隐患.....	31
4.3 R 市税务局纳税服务存在问题的原因分析.....	32
4.3.1 缺少与“智慧税务”适配的人员.....	32
4.3.2 缺乏对责任归集的智能监督.....	33
4.3.3 智能化软件升级存在技术壁垒.....	34
4.3.4 信息数据管理不够完善.....	35
第 5 章 “智慧税务”背景下 R 市税务局优化纳税服务的对策建议....	38
5.1 合理安排人员,突出专业队伍建设.....	38
5.1.1 合理调配“智慧税务”人员岗位.....	38
5.1.2 加大专业复合型人员培养力度.....	39
5.2 加强内部监督,降低流程审批风险.....	39
5.2.1 内部监督系统事前环节风险把控.....	39
5.2.2 内部监督系统事中环节风险把控.....	40
5.2.3 内部监督系统事后环节风险把控.....	40
5.3 提升智能技术水平,满足纳税人需求.....	41
5.3.1 扩充纳税人需求收集功能.....	41
5.3.2 健全纳税人需求分析功能.....	41
5.3.3 完善纳税人需求处理功能.....	42
5.4 强化信息管理,减少数据交互隐患.....	43
5.4.1 搭建数据交互应用集成平台.....	43
5.4.2 出台涉税信息资料管理制度.....	44
第 6 章 结论与展望.....	45
参考文献.....	46
附录 A R 市税务局纳税服务工作调查问卷.....	48
附录 B 人员访谈提纲.....	51

# 第1章 绪论

## 1.1 研究背景与选题意义

### 1.1.1 研究背景

近年来，随着金税四期工程试行、增值税电子发票试点推开等，税收征管愈发规范、便捷、精准。中共中央办公厅、国务院办公厅于2021年3月公布《关于进一步深化税收征管改革的意见》（以下简称《意见》），对推进税收征管数字化升级、完善税务执法制度机制、推行优质税费服务、精准实施税务监管等提出进一步要求。意见指出，深化税收征管改革，要着力建设“以服务纳税人缴费人为中心、以发票电子化改革为突破口、以税收大数据为驱动力”的智慧税务。

从经济大环境看，随着我国疫情取得基本胜利，全国经济始终保持稳中向好总态势，新办涉税市场主体数量进一步增加。面对经济规模的扩大和市场体量的增长，在税务服务行业中，互联网技术、大数据和云计算等工具的广泛应用和进步，彻底改变了税务部门传统的税收管理模式。这使得税务部门需解决“最后一公里”的服务难题，并引导纳税人观念从线下办理到线上体验转变。税务部门在此背景下如何提高纳税服务质效迫在眉睫。

从纳税人需求看，在“后疫情”时代，“网上办”“掌上办”的“非接触式”办税缴费模式已然成为主流。2021年上半年开始，Z省平均综合网上办税率已达96%以上，R市税务局更是连续3年将综合网上办税率维持在98%。但是由于纳税人税务专业素养参差不齐，办税需求“千人千面”，部分纳税人难以流畅、独立地完成线上办税操作，必须借助咨询辅导办税。这就对税务部门提供精细化、个性化的咨询辅税服务提出了更高要求。

因此，在“智慧”办税成为新常态的当下，传统线下的办税咨询和辅导服务已经难以满足纳税人需求。5G、物联网、云计算、大数据等技术的发展，带动“智能+在线”服务手段不断升级，将传统呼叫中心和客服软件带入智能化时代。本文以R市税务局为研究对象，在“智慧税务”背景下进行纳税服务优化的探索，通过目前该局在纳税服务工作尝试智能化举措的情况分析，发现当前纳税服务过程中存在的不足与问题，提出相应的意见建议，为充分发挥基层政府职能，更好地服务于纳税人而做出努力。

## 1.1.2 选题意义

### (1) 理论意义

党的十九大报告鼓励各个领域主动整合先进的技术应用,进一步提升服务人民的实际效能。作为税务机关核心工作的纳税服务,构成了税收征收和管理的基础性职责,对于塑造服务导向型政府、协调税收收入和纳税关系、提升税收管理效果和效率、推动社会进步等多个方面都有着不可或缺的影响。信息化时代下,纳税服务方面的学术研究与实践方法正在不断地进行创新。“智慧税务”作为一种新兴的概念,它融合了传统服务与大数据平台等前沿科技,构建出一个与以往不同的纳税服务生态环境。与传统的简单汇总或对服务概念的改变不同,这是一个基于现有基础上的深层次的转型和优化。

因此,推进新形势下纳税服务优化工作在理论层面还需认真研究,进一步丰富和完善。本文通过对 R 市税务局在“智慧税务”背景下纳税服务优化的研究,从基层政府职能的角度出发,在实际操作中发现真正存在的问题,并根据基层税务部门的实际工作中的运行模式,提出切实可行的解决措施,对于今后优化税费服务现代化方式方法,提升纳税人满意度和遵从度都提供了更多的理论支持。

### (2) 实践意义

出于对纳税人的办事便捷度考虑,之前的税务流程通常要求公司和个人前往实体办税大厅进行办理,有时复杂业务甚至还需经过多次来回处理,这无形中是在给纳税人增添办税负担,容易引发社会舆情。为此,各地税务部门陆续推出一些移动式或自助式的线上办理系统和硬件,并正在持续地朝着优化电子化方式的方向发展。近年来,随着政府信息化建设的不断完善,营造“智慧税务”办税氛围方面已取得一些进步,比如:纳税人利用电子税务局或手机 APP,足不出户即可实现涉税事项办理。但也有数据表明,部分纳税人对这些“智能税务”的形式接受度不高,认知还不够全面,纳税服务模式和信息化技术的融合不够彻底。而从税务部门自身角度出发,原先国税、地税分设,都维持着各自独特的纳税服务制度和模式。2018 年合并之后,面对新的税收形势和服务内容,税务系统需要对原先的纳税服务模式做出调整。

因此,以“智慧税务”背景为切入点,探讨纳税服务工作中反映出的不足与短板,并提出相应的优化意见。以此契机,不仅是提升纳税人缴费人满意度和获得感的可行性借鉴,也是对丰富纳税服务工作内容的一种研究趋势和创新思路,更是为构建新形势下基层税务部门税费服务新模式提供了生动的实践样本,具有一定的实践参考意义。

## 1.2 文献综述

### 1.2.1 国内研究现状

分税制改革以来,我国纳税服务经历了萌芽起步、体系构建、高质量发展等阶段,在合作、合并到合成的改革道路上不断优化进步。本文通过对纳税服务概念、优化、数字化、智慧税务等方面的文献进行梳理,为后续研究打下一定的理论基础。

#### (1) 关于纳税服务概念方面的研究

1990年召开的全国税收征管工作会议上,“纳税服务”的概念首次被提出。包清泉<sup>①</sup>指出,税务部门应站在纳税人角度,以其需求为导向,为其提供方便快捷的纳税服务,实现纳税人纳税成本最小化。祝洪溪<sup>②</sup>等人总结的纳税服务是税务部门通过可行性服务措施,高效便捷地引导纳税人履行纳税义务,从而达到纳税遵从的目的。张巍<sup>③</sup>等人就现行纳税服务体系服务方式受限和服务质效不佳等问题,提出税务机关应当坚持以法律制度为根本,以高质量的服务机制为实施路径,辅以税收大数据、智能技术为重要手段,努力构建新型易操作、可践行的智能纳税服务体系。

#### (2) 关于纳税服务优化方面的研究

韩晓琴<sup>④</sup>认为新时代尤其在征管体制改革纵深推进的背景下,要做好纳税服务工作的前提是学习领会习近平同志关于经济工作的重要论述的深刻内涵,后续的实践发展方向是努力推进纳税服务现代化建设。在科学、合理范围内设定纳税服务的相关参考坐标的基础上,韩超<sup>⑤</sup>以卡诺模型为理论基础,通过对以上外显指标开展深度的调查研究与定性分析,让纳税人对纳税服务的品质和成效进行评判,目的在于提升纳税人遵从度。为促进“互联网+纳税服务”的发展路径呈现智能化、创新化的特点,王爱清<sup>⑥</sup>认为需通过打造纳税集成系统、挖掘纳税场景应用、搭建涉税信息大数据云平台、建立涉税数据集中收集反馈机制、开发纳税服务专用人工智能系统等方式来实现。

当然,纳税服务发展的过程中也会遇到瓶颈与障碍。冯守东<sup>⑦</sup>认为在我国,税收征管正步入服务模式转型的紧要关头,当前阶段纳税服务正遭遇前所未有的难题与挑战,例如:“普遍解决”的服务方式不适应“个性化”的服务需求,利用信息技术并未使服务效率提高等。田素格<sup>⑧</sup>具体罗列出新形势下基层纳税服务工作过程中会遇到

<sup>①</sup> 包清泉.关于创新纳税服务水平的再思考[J].北方经济,2010,(03):94-95.

<sup>②</sup> 祝洪溪,国风,靖树春.推进纳税服务现代化的策略[J].税务研究,2015,(05):95-98.

<sup>③</sup> 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.

<sup>④</sup> 韩晓琴.贯彻习近平关于经济工作的重要论述推进纳税服务现代化建设[J].税收经济研究,2018,23(05):49-55.

<sup>⑤</sup> 韩超.基于卡诺模型的纳税人满意度调查分析[J].湖南税务高等专科学校学报,2019,32(01):29-36.

<sup>⑥</sup> 王爱清.“互联网+纳税服务”的智能化创新发展研究[J].税收经济研究,2019,24(06):75-78+86.

<sup>⑦</sup> 冯守东.新形势下纳税服务创新研究[J].税务研究,2016,(10):122-126.

<sup>⑧</sup> 田素格.新形势下基层纳税服务工作问题及对策[J].纳税,2020,14(19):3-5.

的问题，并提出针对性的解决方案，为的是让有限的纳税服务资源效益最大化，满足纳税人多样化需求的同时促进基层纳税服务工作实践。在“互联网+”背景下，刘春艳<sup>①</sup>指出纳税服务模式实现过程中存在互联网创新下的纳税服务效率低、信息化服务平台构建水平薄弱、信息化纳税制度不够健全等问题。

### （3）关于纳税服务数字化方面的研究

“征纳双方地位平等”，是近年来我国上下各级税务机关始终坚持、并一以贯之的服务理念。全体税务人员坚持以法律法规为基石，热心倾听纳税群体合理、合法的缴税诉求，依托信息化技术，致力于提升税法遵从度。在这一总体要求的指引下，税务机关不断丰富服务内涵，创新服务举措，完善服务机制，从而全面提升纳税服务工作的质量和效率。因此，林颖<sup>②</sup>等人总结发达国家的实践经验，提出在税收大数据背景下，办税服务方式的个性化、智能性、高效率以及税收安全是纳税人最为关注的四大需求。俞乐<sup>③</sup>认为，在信息技术、大数据技术呈指数化飞速发展壮大的时代形势下，要紧紧围绕纳税群体日新月异的缴税诉求，将纳税服务体系的建设和完善不断推向新的高度。

2018年2月，党的十九届三中全会通过《深化党和国家机构改革方案》，通过国税地税征管体制改革的实施，进一步优化数字化发展下的税费服务环境。2020年，国家“十四五”规划提出，加快数字化发展，加快数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平。2021年3月，中办、国办印发的《意见》提出全面推进税收征管数字化升级和智能化改造。2021年8月，浙江发布《关于进一步深化税收征管改革的实施方案》，浙江税收征管正式进入“以数治税”新时代。

### （4）关于智慧税务方面的研究

依托“智慧税务”概念的普及与应用，应结合国内外实践的经验教训，取之精华，去其糟粕，从提升税务系统设施支持角度出发，探索智慧税务建设的具体实施路径。结合国内外的实践发展历程来看，谢波峰<sup>④</sup>等人通过主要智能技术层面，厘清我国的智慧税务现状，总结出对智慧税务理念认识、科学内涵有待统一，理论和方法仍需明确，发展模式和建设框架还需完善等实践方面的不足，并基于国外税务部门与国内典型行业的智能应用经验，提出对我国智慧税务实践探索的未来展望。2019年，美国国税局机构开启重组计划，孙春磊<sup>⑤</sup>对其内容和特点进行分析总结，得出对我国税务部门智慧税务建设具有一定借鉴意义的信息，其中包括坚持效率优先，大幅降低征收

<sup>①</sup> 刘春艳.“互联网+”背景下的纳税服务模式研究[J].商讯,2022,(17):171-174.

<sup>②</sup> 林颖,徐志明,薛云云.大数据背景下的纳税服务创新[J].税务研究,2015,(12):60-64.

<sup>③</sup> 俞乐.我国纳税服务体系完善建议[J].合作经济与科技,2016,(16):180-181.

<sup>④</sup> 谢波峰,尹天惠.智慧税务的实践现状和发展探索[J].国际税收,2021,(10):21-26.

<sup>⑤</sup> 孙春磊.美国国税局机构重组计划特点对我国智慧税务建设启示[J].湖南税务高等专科学校学报,2022,35(02):17-21.

成本；坚持“人民至上”，增强纳税服务力量；坚持“以数治税”，强化信息技术力量。

从提升税务系统设施支持角度出发，李卫东<sup>①</sup>提出，从纳税人群的需求出发，通过“互联网+”为技术基础，建立能够针对服务群体需求的税务管理系统软件，以此进一步提高税收征管的效率与质量。在以上基础上，还需要解决好涉税软件无法统一推广、涉税数据存储存在限制等难题。张靖<sup>②</sup>认为加快智慧税务建设应在数字技术运用上下功夫，就当前智慧税务建设的薄弱点提出实施架构：重新梳理重构打造集成一体化的嵌入式智能化税务信息系统，以一套平台集中解决执法、服务、监管等多项税务职能，将税收治理终端触手植入纳税人经营管理的全过程，实现全流程线上管理。任强<sup>③</sup>就纳税服务智能化现状指出：要想紧跟时代发展步伐，精进纳税服务方式，就必须借助以人工智能为代表的信息技术，不断推动纳税服务应用场景的创新研发，打造更为集中的涉税信息数据云平台，应用税务人工智能等更为先进的技术产品。

就智慧税务建设具体实施路径而言，郑甫华<sup>④</sup>等人认为税务数据要素在智慧税务建设中有着较为突出的作用。介于二者的密切联系，表示税务主管部门可在推进智慧税务系统建设的过程中，针对存在的壁垒，结合借助智慧“税务助手”助力税收征管建设的方向，打造与当前税务系统相适应的智慧“税务助手”体系，并就实践应用场景进行研究探讨。王婷婷<sup>⑤</sup>提出智慧税务建设具备技术、资源、文化三大属性。在智慧税务虽已取得一定发展的当下，仍存在统筹规划尚未建立、标准平台尚付阙如、科学理念尚未形成等诸多局限。因此，未来智慧税务建设还需在智慧税务基础硬件条件、实施运行原则、统一制度保障等方面着力提升。刘建徽与罗琳<sup>⑥</sup>立足当下我国税务系统建设打造智慧税务的具体实际，通过科学分析认为，法律保障、平台应用多头集成、海量税务数据梳理机制、资源配置等方面仍需努力集中破解，并提出建设性的解决办法。

## 1.2.2 国外研究现状

国外在纳税服务研究方面的探索始于较早的时期，而且经过多年的深入研究、理论探讨和服务优化实践的不断学习，已经建立了一个相对成熟的纳税服务框架。本文以纳税服务概念、优化、数字化以及智慧税务等角度为切入口整理相关文献。

<sup>①</sup> 李卫东.浅析“互联网+税务”体系建设[J].冶金财会,2020,39(12):33-35.

<sup>②</sup> 张靖.深化数字技术运用 推动智慧税务建设[J].税务研究,2022,(05):128-130.

<sup>③</sup> 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.

<sup>④</sup> 郑甫华,邓永勤,周超.运用“税务助手”驱动智慧税务建设的思考[J].税收经济研究,2021,26(05):28-32+88.

<sup>⑤</sup> 王婷婷.智慧税务的实践属性、现实困境与未来路径[J].税务研究,2022,(04):56-61.

<sup>⑥</sup> 刘建徽,罗琳.智慧税务建设的基础条件、制约因素与现实路径[J].税务研究,2022,(09):139-143.

### (1) 关于纳税服务概念方面的研究

西方国家最早提出并开始研究纳税服务理论，法国思想家 Jean-Jacques Rousseau 在社会契约理论里提到了公共服务的概念，强调要给公众提供服务。17 世纪中期，威廉·配第在其论著《赋税论》中提出最早的税收服务概念，18 世纪的 Adam Smith<sup>①</sup> 在《国富论》里面总结出符合税收征管的“平等、确实、便利、节约”四项原则。上述提到的早期税务理论与人民群众日常生活中所接受的纳税服务均息息相关，也为后期历代税务理论学者不断完善、打磨纳税服务的理论体系，并日臻成熟定性打下了坚实基础。

在 1950 年代，美国联邦税务局推行出纳税人帮助计划（FPA），为改善纳税人缴税体验提供了一套服务措施与手段，早期纳税服务发展便初具雏形。新公共管理理论的流行与兴盛，引发社会极大反响，更是为纳税服务的研究提供了出发点和立足点。

20 世纪 70 年代，美国学者 Robert Kidder 与 Craig McEwen 首次提到税收遵从，提出纳税人要按规定履行纳税义务，这就是税收遵从的出处，并指出纳税服务是影响税收遵从的原因之一。

日本学者北野弘久<sup>②</sup>提出了权利和义务的说法，指出宪法及相关法律应赋予纳税者在依法缴税时应有的一系列权利，认为纳税人需要根据税法相关规定承担相应义务的同时，也要维护好自己的权利，说明纳税人需求是提升纳税服务水平方面尤为重要的考量因素之一。

Lars P.Feld, Bruno S.Frey<sup>③</sup>基于对瑞士 26 个州税务机关的调查，通过分析代表人在纳税和逃税之间的个人决定研究税务合规，税务合规中一个容易被忽视的方面是纳税人和税务机关的互动关系，调查结果着重指出，应避免税务机关与纳税人在纳税服务过程中的单向联系，将二者置于地位平等的基础上，畅通行之有效的双向沟通才是重中之重。

### (2) 关于纳税服务数字化方面的研究

OECD<sup>④</sup>早在 2007 年发布的《改善为纳税人提供的服务：渠道策略的制定》一文提出，纳税人更喜欢通过网络平台来接受纳税服务、获取纳税信息。Mustapha B<sup>⑤</sup>等人在研究中将网络办税手段引入到税收征管当中，系统地分析对于纳税服务质量产生的影响，并通过结构方程建模分析了 206 个调查数据，总结提出了网络税务系统能有

<sup>①</sup> 亚当·斯密.国富论[M].郭大力,王亚楠,译.北京:商务印书馆,2014:13-18.

<sup>②</sup> 北野弘久.税法学原论[M].陈刚,译.北京:中国检察出版社,2001:18-19.

<sup>③</sup> Lars P. Feld,Bruno S. Frey.Trust breeds trust: How taxpayers are treated[J].Economics of Governance,2002,3(07),87-99.

<sup>④</sup> OECD.Improving Taxpayer Service Delivery:Channel Strategy Development[EB/OL].https://wixlib.com/document/304f2\_improving-taxpayer-service-delivery-channel-strategy-development-oecd.html,2007-05.

<sup>⑤</sup> Mustapha B,Obid S NBS.Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System[J].Procedia-Social and Behavioral Sciences,2015,172:2-9.

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/696031122230010211>