



从纳税人满意度看税收征管改革



南京财经大学财政与税务学院 田利华 陈晓东(博士)

【摘要】 税收收入作为财政收入的主要来源,使得税收征管工作的有效性在组织财政收入的过程中所发挥的作用显得尤为重要。国内外关于如何改进税收征管模式、如何提高税收征管效率的研究成果很多,研究角度涉及税务部门本身的组织机构设计、流程再造和工作效率的提高等。笔者认为,税收征管模式改革的研究起点是纳税人,而非税务部门本身。税收征管模式的改进应该与纳税人满意度相匹配,从而为纳税人主动、诚信纳税提供内在动力。

【关键词】 纳税人 满意度 税收征管

从传统意义上看,纳税人和税务部门的关系是被管理者与管理者的关系。国内外的学者对此已进行了充分的论证,分别从管理者的管理理念、技术手段、法律法规等方面进行了深入的研究,提出了税收征管模式的改进思路与方法,然而这些研究却忽略了对管理对象的深入剖析。税收征管的对象——纳税人不同于传统意义上的被管理者,纳税人向社会提供物质财富,奠定国家运转的物质基础,是管理者(包括税务机关)经济来源的最终提供者,而非传统意义上的“接受管理,获得经济利益”的被管理对象。在这样一种“管理者用被管理者提供的物质财富进行管理”的特殊活动中,被管理者的需求与需求满足程度便成为管理者改善自身活动以获得应有的足额经济收入的基础。

一、纳税人满意度的影响因素

满意度即个人对其需求和期望获得满足的认知程度。纳税人满意度就是纳税人在税收征管活动中对税务部门的合理税收服务需求和对税务部门的期望被满足的认知程度。纳税人的满意度越强,其主动诚信纳税的积极性越高。影响纳税人满意度的因素是多方面的,根据纳税人的实际需求和期望,可分为“硬性”影响因素与“软性”影响因素。

1.“硬性”影响因素。“硬性”影响因素是指纳税人在整个办税过程中可以感知、辨认的一些外在因素,主要包括纳税环境和信息化系统两个因素。它从生理方面影响纳税人的满意度。

(1)纳税环境。纳税人对纳税环境的关心既是为了个人的舒适,也是为了更好地完成工作。纳税人希望纳税过程所处的物理环境是安全的、舒适的,这包括温度、灯光、噪音、纳税人拥挤程度、纳税大厅洁净程度、交通便利情况等环境因素。这些因素应该与整个纳税过程相匹配,使纳税人在轻松、愉悦的氛围中完成整个纳税工作。

(2)信息化系统。信息化系统从两个方面影响着纳税人的满意度:一是节约纳税时间,二是简化纳税手续。现代信息技术的发展,为纳税人实行网上咨询、网上登记、网上申报纳税、语音电话申报纳税等提供了可能,这样可以大大节省纳税人的办税时间以及方便他们办理各种税务项目。构建税务

部门现代化信息技术平台,还可以使纳税人的原始信息资料在政府部门之间共享,简化纳税人的后续报批手续。

2.“软性”影响因素。“软性”影响因素是相对于“硬性”影响因素来说的。它是无形的、不可察觉和无法辨识的,但它却从心理上影响着纳税人对满意度的评价,这种心理影响相对于“硬性”影响因素的生理影响更为内在和深远。“软性”影响因素主要包括税务人员的服务态度、服务水平、税收的公平程度、税收收入使用的透明程度四个方面。

(1)税务人员的服务态度。从某种意义上讲,纳税人是税务部门的“顾客”。顾客一般付出经济利益,获得的回报是产品的使用价值和价值,他们可以从质和量上通过借助各种专业技术手段对其所购买的产品进行鉴别和评估,以判断产品是否与其付出的代价相等值。而税务部门的“顾客”——纳税人付出经济利益,所购买的第一份产品是税务人员的服务态度,而服务态度是无形的,是无法以客观、统一的标准来衡量的,而只能以纳税人的主观感觉和认同程度来确认和评估。如果纳税人认为他们所获得的服务是热情的、周到的、积极的和主动的,他们对税务部门的工作满意度就高。

(2)税务人员的服务水平。影响纳税人满意度的第二个因素是税务人员的服务水平。较高的服务水平是以较高的专业素质为基础的。市场经济条件下的经济组织运用各种专业技术手段努力实现自身利益的最大化,这是由市场规律所决定的。有研究表明,税务人员在办税过程中给予纳税人的专业支持越强,纳税人的满意度就越高。这里所说的服务,不仅局限于事中服务——窗口服务,还包括事前服务、事后服务。税务人员如果能以其丰富的税收法律知识为纳税人提供专业的税收筹划,减少纳税人的成本从而增加其效益,纳税人的满意度也将得到提高。此外,税务部门的服务还包括法规咨询、税法公告、政策宣传等。

(3)税收公平程度。税收理论所研究的税收公平是就收入分配而言的,税收对收入再分配应依据公平准则或公平目标来进行,这里所讲的公平侧重于管理学意义。公平理论属于管理心理学中的过程激励理论,该理论侧重于研究报酬分配的合理性、公平性及其对员工产生的影响。把公平理论借

鉴到税收征管活动中,税收公平也就意味着对待不同经济性质、不同经济区域、不同产业的纳税人要公平,使对国家税收收入做出同等贡献的所有纳税人得到相同的回报,从而对纳税人纳税的主动性产生积极的影响,提高纳税人的满意度。

(4)税收收入使用的透明程度。公开税收收入使用的去向,使税收收入做到“来有影,去有踪”,让纳税人了解税款最终用途,使纳税人有充足的满足感和成就感,这是影响纳税人满意度的最核心也是最重要的因素。税收收入的使用越透明、公开、合理,纳税人的满意度就越高。

上述影响纳税人满意度的六个因素,在两个“硬性”影响因素中,信息化系统的影响程度大于纳税环境的影响程度;在四个“软性”影响因素中,影响程度从低到高分别为:税务人员的服务态度、服务水平、税收公平程度、税收收入使用的透明程度。总体上来说,“软性”因素的影响程度要明显大于“硬性”因素的影响程度。

二、纳税人满意度模型分析

1.纳税人满意度模型。根据上述影响纳税人满意度的“硬性”和“软性”影响因素的分析,可以得出两个维度下纳税人的四种满意度反应图:

软性影响因素	高	3 比较满意 (不逃税)	4 非常满意 (主动诚信纳税)
	低	1 非常不满意 (经常逃税)	2 基本满意 (能逃税则逃税)
		低	高
		硬性影响因素	

纳税人满意度模型及纳税行为反应图

(1)处于第一象限的纳税人表现为非常不满意。当纳税人对“硬性”影响因素和“软性”影响因素的认同程度都很低时,纳税人对税务部门的工作会表现出非常不满意。此时,纳税人就会经常以逃税的方式表达内心的不满,给税收征管工作带来一定的困难,增加税务稽查成本。

(2)处于第二象限的纳税人表现为基本满意。当纳税人对“硬性”影响因素的评价很高,对“软性”影响因素的评价很低时,纳税人的满意度结果为基本满意,其表现出来的行为是能逃税则逃税。

(3)处于第三象限的纳税人表现为比较满意。当纳税人对“硬性”影响因素的评价很低,对“软性”影响因素的评价很高时,纳税人的满意度结果为比较满意,其表现出来的行为是不逃税,但是还缺乏动力主动诚信纳税。

(4)处于第四象限的纳税人表现为非常满意。当纳税人对“硬性”影响因素和“软性”影响因素的认同程度都很高时,纳税人对税务部门的工作会表现出非常满意。当纳税人表现出非常满意时,他们就会主动、积极地纳税。此时,征纳税成本最低,税收征管效率达到最高。

当纳税人处于比较满意和基本满意的象限时,他们有可

能会向税务部门提出建议并期望税务部门改进工作。如果这种期望长时间被忽视,有些纳税人就可能向第一象限转化,采取偷、逃税等消极手段来表达不满。

2.纳税人满意度及其纳税行为与税收征管效率的关系。上述分析表明,纳税人满意度影响其纳税行为,进而影响税收征管效率。设纳税人满意度的六个影响因素为自变量,税收征管效率为因变量,各个变量如下: X_1 —纳税环境; X_2 —信息化系统; X_3 —税务人员服务态度; X_4 —税务人员服务水平; X_5 —税收公平程度; X_6 —税收收入使用的透明程度; A —纳税人的纳税行为; E —税收征管效率。

则纳税人满意度及其纳税行为与税收征管效率的关系如下:

$$A=f_1(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6);$$

$$E=f_2(A)=f_2[f_1(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6)].$$

上述六个因素通过影响纳税人的满意度和纳税行为而最终影响税收征管效率。因此,为了提高税收征管效率,税收征管的改革必须围绕上述六个因素进行。

三、税收征管模式的改革思路

1.创造公平的纳税环境,提高用税的透明度。市场经济条件下,市场主体迫切需要公平的经济环境。为纳税人服务,税务部门必须始终贯彻公平原则,对待不同经济性质、不同经济区域、不同产业的纳税人要公平,在政策公开、征收管理、法规执行等各个方面,营造税收公平环境。税务机关要公正执法、公正服务,避免纳税人因信息不通畅、执法不透明、行政办事效率低下等原因增加不必要的额外税收负担,造成事实上的区域或身份税负不公平。应通过税收强制性手段,坚决打击偷、逃、抗、骗税,保护诚信纳税人。

公开税收使用的去向,让纳税人了解税款最终用途,是维护纳税人知情权的重要组成部分,也是纳税人对政府部门及工作人员行使监督权的必然要求。只有透明用税,让纳税人真正了解税款使用是否合理、是否具有效率,纳税人才会有主动诚信纳税的内在动力。

2.通过CIS强化服务理念,提升税务部门形象。CIS,即组织(企业)形象识别系统,是一个组织(企业)为了塑造组织(企业)形象,通过统一的视觉识别设计,运用整体传达沟通系统将组织(企业)的经营理念、文化和企业经营活动的信息传递出去,以凸显组织(企业)的个性和精神,与社会公众建立双向沟通的关系,从而使社会公众产生认同感和共同价值观的一种行动。

税务部门应该切实重视形象视觉识别系统的完善,进一步树立全心全意为纳税人服务的理念,完善服务环境,进一步提升“一切为纳税人服务,一切让纳税人满意”的组织形象,提高税务部门的美誉度,使纳税人加深对税务部门工作的认同、理解和支持,从源头上提高税收征管效率。纳税人向社会提供物质财富,奠定国家运转的物质基础,理应得到包括税务机关在内的政府部门的优质服务。税务人员应转变征管观念,树立对纳税人的信任理念,树立为纳税人服务的理念,从“以征代纳”的保姆式服务转变为管理式服务。在纳税人依法自主主动纳税的过程中,税务部门应提供优质高效的纳税服务,更好地提高纳税人的纳税质量与效率,从而产生

我国期货交易所主要制度关系透析

浙江大学经济学院 王丹 叶志钧

【摘要】 本文在总结期货交易所主要制度的基础上,从交易所风险控制的角度建立了制度参数之间的定量关系模型,并进一步分析了最大持仓限额、交易保证金比例、每日涨跌幅限制与结算准备金最低要求之间的关系。该模型为期货交易所各项制度参数的设定提供了基本的定量参考方法。

【关键词】 结算准备金 交易保证金 期货

我国的期货交易所借鉴国外期货市场成功经验的基础上,主要建立了保证金制度、涨跌停板制度、投机头寸限仓制度、无负债结算制度等主要制度。

保证金制度是期货交易史上一项重要的制度创新。在我国,保证金可分为交易保证金和结算准备金。交易保证金是指签约成交每一份新期货合约时,买卖双方都必须向期货交易所相关结算部门缴纳相当合约价值一定比率以促使双方履约的保证金,或者说是已经被未平仓期货合约占用的保证金(一般为5%~10%);结算准备金是指没有被未平仓期货合约占用的保证金(一般会有最低要求),结算准备金的用途是支付手续费、开仓保证金、追加保证金、浮动亏损、平仓亏损等,它的来源是预交和补交的款项、平仓的盈利、平仓(含交割)退回的保证金等,持仓合约的浮动盈利不能作为新开仓合约的保证金。期货交易所向其会员(如期货经纪公司)收取保证金,而期货经纪公司向客户收取保证金,后者往往高于前者。保证金的设置原则是,在考虑保证合约安全运行的前提下,尽可能地降低收缴的保证金。

纳税人与税务机关“双赢”的结果。

3.创建学习型税务部门,提高征税人员的素质。在知识更新速度迅速的信息时代,创建学习型税务部门、提高我国征税人员的整体素质已成为进一步深化税收征管改革的必然要求。专业服务水平欠缺,是导致当前税务部门服务水平不高、纳税人普遍不满意的重要原因。据《中国税务报》调查,在办理涉税事宜时,88.4%的纳税人希望征税人提供的服务是“高效的”,79.6%的纳税人希望征税人的服务是“规范的”,74.9%的纳税人希望征税人的服务是“专业的”,61.4%的纳税人希望征税人的服务是“热情的”。事实上,纳税人不仅需要热情周到的服务,更需要高效和规范的服务。这就要求税务人员必须具备较高的专业素质:一方面,所有的税务人员都应该成为普及型服务人才,掌握基础理论知识,胜任国家税务机关为纳税人服务的基本职责;另一方面,还要培养高素质的特殊服务人才,如税收法制专家、征管查账能手、信息技术专家、征纳沟通及纠纷处理专家等人才。

4.继续深化信息系统建设。我国现行税收征管业务流程

涨跌停板制度是指期货交易所根据不同的期货品种确定每一交易日交易价格的上下波动幅度,以防止因巨大价格波动而给会员造成的损失,也有利于交易所自己防范结算风险或履约风险。

投机头寸限仓制度是指为防止大户操纵交易和个别会员超过自己的资金承受力超量交易,在价格大起大落时出现巨额亏损,交易所根据会员资金实力核定会员的最大持仓限额,套期保值者不受此项制度约束。

无负债结算制度即逐日盯市,指在每个交易日结束后,期货交易所将根据当日的结算价格和会员的入市价位,计算会员的账面余额,每个交易日必须结算清楚所有会员账目,一旦发现会员的结算准备金低于最低限额要求,交易所将立刻通知其补足结算准备金。若会员没有及时补足,交易所可以执行强行平仓制度。

四个制度之间是什么关系呢?首先要明白这四个制度的目的。期货交易所制定这些制度的目的是要在保证交易顺利进行的情况下最大程度地防范风险。交易所风险控制的目标

的科学性远远落后于信息化的发展水平。税务部门虽然都配备了先进的计算机设备、开发了应用软件系统,各项工作也实行计算机操作,但充其量只是实现了业务操作的无纸化,手工模拟的痕迹依然清晰可见。我们必须改变传统的思维方式和工作方式,充分利用信息技术,使税收征管工作由简单数据向有用的信息转变,提高其辅助决策水平,解放手工劳动,真正使税收征管工作变得高效、快捷。完善的税务信息化系统还应最大程度实现数据共享,要能够做到“数据一次采集,多部门共同使用”,最大限度地减少纳税人重复劳动,降低纳税成本。目前,我国各政府部门之间的数据共享程度远不如西方发达国家,这在很大程度上影响了纳税人对政府各部门的满意度。

主要参考文献

①杨碧云,易行健,易君健.个人所得税逃税理论模型的演进及对我国的启示.当代财经,2003;8

②陈捷.论信息化条件下税收征管流程重组.财政研究,2003;12