

# 杭州市江干区国税局纳税满意度调查报告

班级：11 税务 1 班

作者：徐鑫琳 杨青青

指导老师：董根泰

**摘 要：**纳税满意度是税务机关税收服务水平的重要体现，提升纳税满意度也有利于改善税企关系，提高征收效率，提升税务机关的形象。本调查主要通过调查问卷的方式，有针对性地采集江干区国税局管辖的纳税人关于纳税满意度的信息，并且对于多数问题以量化的形式反映纳税人的满意度，通过统计分析的方法分析各因素与总体满意度的相关性。同时，本报告对于纳税人反映的一些纳税服务所存在的问题，以及对于税收服务的实际需求，提出可行的建议。

**关键词：**纳税服务；满意度；税企关系

## 一、序言

纳税满意度是税务机关税收服务水平的重要体现。在实际征管中，由于信息公开不到位，征管流程欠合法性，税务人员个人素质欠佳等原因，纳税人的利益受到损害，征管效率低下，资源浪费，税企关系紧张。因此，提升纳税满意度有利于进一步改善税企关系，提高征收效率，提升税务机关的整体形象。纳税满意度调查能够有效了解纳税人对于纳税服务的实际满意度，以及对于税务机关纳税服务的需求和意见。

本调查主要以问卷调查的形式，以杭州市江干区国税局管辖的纳税人为对象进行。共发放问卷 100 份，由于部分数据缺失，实际有效问卷 78 份。除了发放问卷，调查还通过实地考察办税大厅的方式，了解纳税申报、购买发票、税务咨询等纳税服务内容。本调查报告将满意度量化，分别将问卷中的“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“一般”、“不满意”设为 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，统计分析纳税满意度情况。

## 二、纳税满意度情况

问卷共 15 题量化计分，总分最高 75 分，最低 15 分。在总体满意度分析中，以 60 分以上为满意，以 40 分至 60 分为比较满意，以 40 分以下为欠满意。78 个样本中，最高为 70 分，最低为 27 分，平均 55.36 分，标准差为 11.14，纳税人满意度差异较大。具体情况如表 2.1 所示。

纳税人持满意、比较满意、欠满意三种情况分别占 29.49%，58.97%，11.54%，多数纳税人对纳税服务比较满意，少数纳税人满意，极少数纳税人对纳税服务欠满意，说明纳税人的满意度情况总体较好。

表 2.1 总体纳税满意度情况

		频数	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	欠满意	19	11.54	11.54	11.54
	比较满意	46	58.97	58.97	70.51
	满意	23	29.49	29.49	100.0
	合计	78	100	100	

### （一）对于办税服务的满意度情况

#### 1、税务人员素质满意度情况

税务人员的素质情况直接影响征管情况。我们根据问卷内容，分别对纳税人对于税务人员的工作效率、服务态度、业务技能，以及工作的公正性、廉洁性的满意度与总的纳税满意度情况做相关分析，相关系数大于 0，且相关系数检验概率为 0，小于 0.05，拒绝相关系数为 0 的假设，说明以上因素与总的满意度分别存在正的线性相关关系，即纳税人对于以上因素的满意度越高，总的满意度越高。具体情况如下表 2.2 所示。

表 2.2 税务人员素质与满意度总体情况相关性

		服务态度	业务技能	办事效率	廉洁自律	规范执法	总和
总和	Pearson 相关性	.824**	.810**	.846**	.863**	.834**	1
	显著性（双侧）	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78	78

\*\*．在 .01 水平（双侧）上显著相关。

#### （1）工作效率满意度情况

对于税务人员的工作效率，纳税人的满意度情况总体较好，平均满意度为3.92分，91%的纳税人表示满意，只有少部分纳税人表示一般具体情况如下表2.3所示。

表 2.3 对于税务人员工作效率满意度情况

		频数	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	一般	7	9.0	9.0	9.0
	基本满意	14	17.9	17.9	26.9
	比较满意	35	44.9	44.9	71.8
	非常满意	22	28.2	28.2	100.0
	合计	78	100.0	100.0	

在实地走访中，我们还了解到江干区国税局的办税大厅设有多台自主认证发票、自主报税的机器，并且各办税窗口负责的工作分工明确，如分社发票购入、发票认证抵扣等相关窗口，工作效率较高。另外，我们了解到，在正常取号的情况下，纳税人等待办理纳税事务的时间一般在 15 分钟左右，办税大厅的工作人员工作效率较高，纳税人对此比较满意。

我们还对于涉税业务的办理耗时进行了调查，多数纳税人认为税务机关处理税务登记和处罚耗时较多，分别占个案的43.8%和43.8%。税务咨询和纳税申报耗时较少，仅占个案的21.9%和21.9%。具体情况如下表2.4所示。税务机关应注意提高税务登记、处罚的工作效率。

表 2.4 涉税业务耗时情况

		响应		个案百分比
		N	百分比	
耗时 <sup>a</sup>	税务咨询	7	10.9%	21.9%
	纳税申报	7	10.9%	21.9%
	税务登记	14	21.9%	43.8%
	违章处罚	14	21.9%	43.8%
	优惠审批	12	18.8%	37.5%
	发票发售、代开	10	15.6%	31.3%

（2）服务态度满意度情况

服务态度是影响纳税服务的重要因素。据调查，纳税人的平均满意度为 4.23 分，整体满意度好，近半数纳税人对于税务人员的服务态度非常满意，多数纳税人对于服务态度比较满意，只有少部分认为税务人员的服务态度一般。具体情况如下图 2.1 所示。

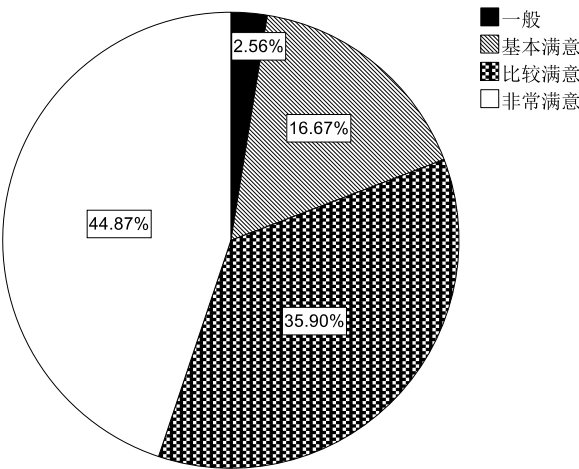


图 2.1 对于税务人员服务态度满意度情况

（3）业务技能满意度情况

关于税务人员的业务技能情况，纳税人的平均满意度为 4.14 分，整体满意度好，多数纳税人表示比较满意，只有少数纳税人表示一般。据调查了解，部分纳税人反映税务管理员和办税大厅工作人员的业务技能较好，但负责咨询电话的工作人员业务技能欠佳，影响纳税人办税的效率。具体情况如下图 2.2 所示。

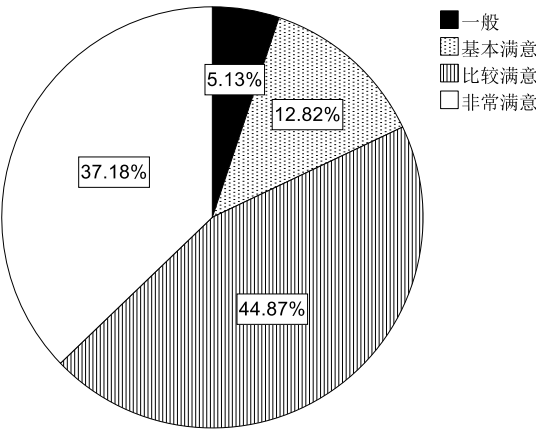


图 2.2 对于税务人员业务技能的满意度情况

（4）税务人员廉洁性、工作公正性满意度情况

经调查，纳税人对于税务人员的廉洁性和工作公正性的满意度情况较好，平均满意度分别为 4.05 分, 4.03 分。多数纳税人对于该方面比较满意，有极少部分纳税人对于税务人员的廉洁性不满意，说明在廉洁方面，税务人员的素质总体较好，但仍有待加强，以提高税务机关的形象。具体情况如下表 2.5 及表 2.6 所示。

表 2.5 税务人员廉洁性满意度情况

	频数	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	不满意	2	2.6	2.6
	一般	3	3.8	6.4
	基本满意	16	20.5	26.9
	比较满意	25	32.1	59.0
	非常满意	32	41.0	100.0
	合计	78	100.0	100.0

表 2.6 税务人员公正性满意度情况

		频数	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	一般	5	6.4	6.4	6.4
	基本满意	15	19.2	19.2	25.6
	比较满意	31	39.7	39.7	65.4
	非常满意	27	34.6	34.6	100.0
	合计	78	100.0	100.0	

## 2、办税流程规范性满意度

纳税人对于办税流程的规范性平均满意度为 4.05 分，整体满意度较好，大多数纳税人对于涉税事项办理的流程规范性比较满意，只有少数纳税人欠满意。说明在办税流程上，杭州江干区国税比较规范，有利于提高税务机关的形象和工作效率。具体情况如下表 2.7 所示。

表 2.7 涉税事项办理流程的规范性情况

		频数	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	一般	4	5.1	5.1	5.1
	基本满意	12	15.4	15.4	20.5
	比较满意	38	48.7	48.7	69.2
	非常满意	24	30.8	30.8	100.0
	合计	78	100.0	100.0	

同时我们还针对一次性告知和涉税事项的资料提供做了调查。

纳税人对于一次性告知的履行，多数表示满意，平均满意度3.94分，满意度相比其他内容有所下降。作为对于税务人员工作的重要要求之一，税务人员工作应做到一次性告知，改进工作作风，提高工作效率，提升服务水平。具体情况如下表2.8所示。

对于涉税资料的提供，多数纳税人认为依然过多，需要税务机关进一步减少，有少部分纳税人认为目前的涉税资料数量合理。

税务机关应在不影响涉税事务的情况下尽量减少纳税人涉税资料的提供，减轻纳税人的负担，提高工作效率。具体情况如下图2.3所示。

表 2.8 税务人员一次性告知满意度情况

		频数	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	一般	4	5.1	5.1	5.1
	基本满意	20	25.6	25.6	30.8
	比较满意	31	39.7	39.7	70.5
	非常满意	23	29.5	29.5	100.0
	合计	78	100.0	100.0	

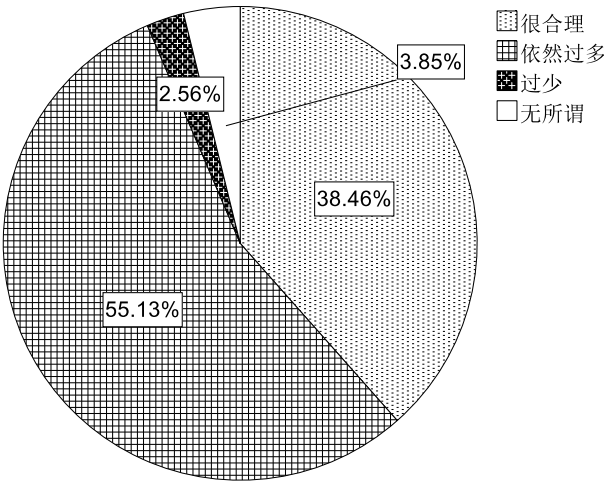


图 2.3 对于提供涉税资料数量的满意度情况

3、纳税人对于纳税服务的需求

经调查，纳税人对于税务机关的纳税服务需求较分散，但对于税收优惠政策的落实需求较大，占 56.8%，其次是办税流程宣传和税务会计处理指导，各占 52.3%和 54.5%，可能由于纳税人对于政策的不熟悉，以及对于税务会计处理比较生疏。对纳税申报提醒的需求相对较少，可能由于纳税申报的日期比较固定明确。具体情况如下表 2.9 所示。

表 2.9 纳税人对纳税服务的需求情况

		响应		个案百分比
		N	百分比	
需求 <sup>a</sup>	政策辅导	20	15.2%	45.5%
	办税流程宣传	23	17.4%	52.3%
	税会处理指导	24	18.2%	54.5%
	纳税申报提醒	19	14.4%	43.2%

落实税收优惠	25	18.9%	56.8%
协调涉税事宜	21	15.9%	47.7%
总计	132	100.0%	300.0%

## （二）对于信息公开的满意度情况

在税务机关的信息公开方面，我们主要从税务宣传信息的及时性、易理解性、行业的针对性，以及宣传服务的充分性这四方面进行考量，具体如表2.10所示。通过调查，我们发现该税务机关信息公开的总体满意度较高，但在宣传服务的充分性方面还有提升的空间。

表 2.10 纳税人对信息公开满意度情况

	及时性	易理解性	行业针对性	宣传服务充分性
非常满意	26.9%	21.8%	28.2%	10.3%
比较满意	37.2%	39.7%	34.6%	20.5%
基本满意	24.4%	25.6%	24.4%	41%
一般	10.3%	12.8%	11.5%	28.2%
不满意	1.3%	0.0%	1.3%	0.0%
合计	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## （三）对于纳税成本的满意度情况

本次调查关于纳税成本的满意度结果如表 2.11 所示。我们发现，纳税人认为由于会计核算、纳税申报失误导致的损失在其纳税成本中占的比重相对较大。此外，部分纳税人反映由于税收政策不明确等问题产生较大的纳税负担。

表 2.11 纳税成本的突出问题

	频数	累积百分比
办税费用较高	26	23.2%
罚款滞纳金较高	25	22.3%
税务代理费用较高	25	22.3%
会计核算、纳税申报失	36	32.1%
合计	112	100.0%

另外，我们还调查了纳税人如果在办税过程中遇到了问题，习惯解决问题的途径，如表2.12所示。

大多数纳税人都习惯于向办税服务中心咨询和向12366纳税服务热线咨询这两种途径。但在调查过程中，有纳税人反映：向办税服务中心咨询比较耗时，尤其是在工作中遇到一些紧急的小问题需要立即解决时，该方法显然不够便捷有效。而12366纳税服务热线的工作人员普遍专业性不强，对政策等知识的熟悉度不够，一问三不知，而且电话经常无人接听。

这次，我们在办税大厅里发现江干区国税局新提供了一种税务咨询工具——税问，它借助于微信

平台，使纳税人可以随时随地咨询相关政策指南。这能为纳税人提供极大的便利。

表 2.12 办税过程中习惯解决问题的途径

	频数	累积百分比
税务网站查询	19	14.6%
办税服务中心咨询	46	35.4%
询问税收管理员	24	18.5%
12366纳税服务热线	40	30.8%
找税务部门熟人	1	0.0%
合计	130	100.0%

（四）对于纳税人权益保障的满意度情况

通过调查，我们发现多数纳税人对于其权益保障持满意态度，但仍有部分纳税人对此不甚满意。因此，税务机关在受理投诉和建议的处理和反馈，以及在纳税人反映意见和投诉后不受打击报复或不公正对待这两方面还需要做出改善。具体情况如表2.13所示。

表 2.13 纳税人权益保障满意度情况

	涉税资料保密	投诉、建议处理反	事后无打击报
非常满意	42.3%	30.8%	29.5
比较满意	37.2%	39.7%	41.0%
基本满意	14.1%	17.9%	15.4%
一般	6.4%	9.0%	12.8%
不满意	0.0%	2.6%	1.3%
合计	100.0%	100.0%	100.0%

此外，我们还询问了纳税人在同税务机关出现争议时，会采取什么方法解决，调查结果如图2.4所示。超过半数的纳税人表示会选择同税务管理员协商，此外，还有小部分人表示会服从税务机关的决定。仅有个别纳税人表示会通过行政复议或媒体舆论维权。

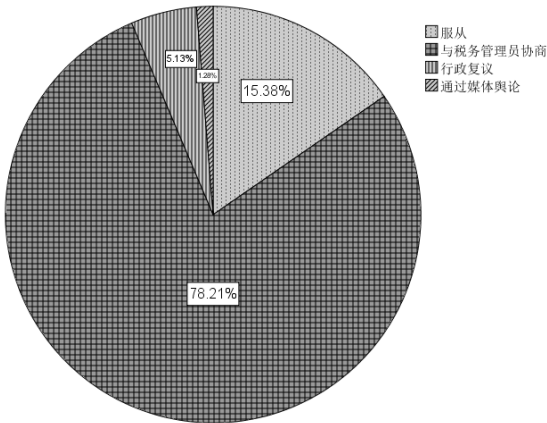


图 2.4 争议的解决途径



### 三、建议

随着纳税人权利意识的提高，认识到纳税服务是税务机关的法定职责，同时，伴随各类现代化电子工具的产生，纳税人享受到了更方便快捷的服务。纳税人和税务机关的关系不断在拉近，但这也说明提升纳税人的满意度水平亟不可待。根据上述对杭州市江干区国税局的调查结果，我们结合了其他地区的经验，提出下列建议：

#### （一）真正树立“为纳税人服务”的理念

在我国，税务机关兼管理和服务为一体的机构，办税人员“为纳税人服务”的意识相对比较薄弱，一直以“征收、管理和监督”工作目标，“官本位”思想严重，这导致税务机关在提供纳税服务时，一直带着“优越感”，不能深入到群众中去。

而在美国，国税局的职能定位为“为纳税人提供最好的服务，使他们能够理解税法，履行纳税义务”，他们在机构设置中，专设上诉办公室和纳税人服务局，用来为纳税人提供方便有效的服务。

因此，要提高纳税人的满意度水平，最关键的一步是必须强化树立“为纳税人服务”的理念，营造和谐的税收征管环境。

#### （二）完善纳税人权利实施的具体法案

我国目前缺乏有效、统一的法律规范，纳税人的权利无法得到有效保障。税务机关在提供服务时，水平参差不齐，质量和效率有待提高。

因此，纳税人满意度的提高，还可以从这两方面入手：一是完善立法，出台对纳税人权利进行明确界定的法案；二是制定严格考核标准规范税务机关的服务质量。前者能体现对纳税人权利的保护，后者能提高税务机关服务水平。

#### （三）科学精简纳税环节

纳税环节过于复杂不仅会直接导致纳税人的纳税成本很高，也会使办税人员在处理涉税事项时办事程序繁琐。目前税务部门将大量人力物力用于税收征管，而非提供纳税服务，这也限制了税务机关提供服务的质量和效率。因此，科学简化办税环节，优化办税流程，或者减并纳税申报资料，既能提高税收征管效率，也能将更多的资源用于提供纳税服务，满足纳税人的需求。

#### （四）发挥税务代理行业的作用

我国目前税务代理行业比较混乱，代理人员专业素质良莠不齐，收费标准不统一，行业自律制度不规范，服务质量整体处于一个较低的水平。纳税人利用税务代理处理涉税事物的意愿不强。而在西方，税务代理非常发达，日本高达85%，美国为50%，我国仅为9%<sup>①</sup>。因此，有必要完善我国的税务代理制度，发挥税务代理行业的作用——作为税务机关的帮手，共同为纳税人提供需要的高效便捷服务。

#### （五）专设信息办税机构促进信息公开

如今很多税务机关利用网络、电话等手段，已经开展了一系列纳税服务信息化手段，如网上的政策咨询、办税指南、投诉举报，还有12366热线。但这些渠道的开通往往流于形式，执行力度不够，纳税信息渠道不够畅通。

而随着全行业的信息化水平不断提高，纳税人对于获取简便、经济的税收服务这一块需求会不断

---

<sup>①</sup>李晶. 纳税服务的国际借鉴与创新[J]. 涉外税务, 2009,(06).

上升，因此，建议税务机关在办税服务厅之外，专设信息办税机构，安排专业技能强的人才为纳税人提供需要的便捷服务。

## 参考文献

- [1] 陈懿赟. 对优化我国纳税服务工作的探析[J]. 税收征纳, 2010, (8).
- [2] 翁玉珠, 黄昀. 优化办税服务的思考[J]. 中国税务, 2010, (1).
- [3] 李晶. 纳税服务的国际借鉴与创新[J]. 涉外税务, 2009, (6).
- [4] 四川省宜宾市国家税务局课题组, 梁爱和, 贺子清. 建立纳税服务评价机制的设想与思路[J]. 税务研究, 2010, (4).
- [5] 杨卫红. 对建立纳税服务体系的思考[J]. 扬州大学税务学院学报, 2009, (2).

## 附录

### 纳税服务满意度调查问卷

尊敬的纳税人：

您好！很抱歉占用您的时间。我们是浙江财经大学的学生，为了完成关于纳税满意度的专业调查，特了解您的相关情况，对于您的信息，我们会进行保密。希望您客观公正、实事求是地填写调查问卷，对您的意见和建议，我们将认真研究，感谢您的支持和配合！

#### 您的基本信息：

您的身份：法人代表☐ 财务主管☐ 会计人员☐ 办税人员☐

企业性质：社会团体、事业单位☐ 有限责任公司☐ 私营企业☐ 涉外企业☐ 其他企业☐ 个体户☐

主管税务分局：

1、您对该局纳税服务工作的直接满意度评价如何？

A. 非常满意☐ B. 比较满意☐ C. 基本满意☐ D. 一般☐ E. 不满意☐

2、您对该局税务人员的服务态度评价如何？

A. 非常满意☐ B. 比较满意☐ C. 基本满意☐ D. 一般☐ E. 不满意☐

3、您对该局税务人员的业务熟悉情况和技能评价如何？

A. 非常满意☐ B. 比较满意☐ C. 基本满意☐ D. 一般☐ E. 不满意☐

4、您对该局税务人员的办事效率评价如何？

A. 非常满意☐ B. 比较满意☐ C. 基本满意☐ D. 一般☐ E. 不满意☐

5、您认为在办理哪项涉税业务时耗时最多：（限选两项）

A. 税务咨询☐ B. 纳税申报☐ C. 税务登记☐ D. 违章处罚☐ E. 优惠审批☐

F. 发票发售、代开☐

6、您对该局涉税事项是否按规范流程办理的评价如何？

A. 非常满意☐ B. 比较满意☐ C. 基本满意☐ D. 一般☐ E. 不满意☐

7、您对该局税务人员做到一次性告知纳税人办税所需手续或提供相关资料的评价如何？

A. 非常满意☐ B. 比较满意☐ C. 基本满意☐ D. 一般☐ E. 不满意☐

8、您认为办理涉税事务时需要提供的资料是否合理？

A. 通过减并，很合理☐ B. 依然过多，需要进一步减并☐

C. 过少，不能满足业务需要☐ D. 无所谓☐

9、您希望税收管理员为您提供以下哪些服务（限选三项）

A. 税收政策宣传辅导☐ B. 征管办法及办税流程宣传☐ C. 税务会计处理指导☐

D. 纳税申报提醒☐ E. 落实税收优惠☐ F. 帮助协调涉税事宜☐

10、您对该局税务人员廉洁自律、自觉接受纳税人监督的情况评价如何？

A. 非常满意 ☐ B. 比较满意 ☐ C. 基本满意 ☐ D. 一般 ☐ E. 不满意 ☐

11、你对该局税务人员规范执法、不滥用职权的情况评价如何？

A. 非常满意 ☐ B. 比较满意 ☐ C. 基本满意 ☐ D. 一般 ☐ E. 不满意 ☐

12、你对该局宣传新的税务信息是否主动及时的评价如何？

A. 非常满意 ☐ B. 比较满意 ☐ C. 基本满意 ☐ D. 一般 ☐ E. 不满意 ☐

13、你对该局提供的税收政策宣传服务的充分性评价如何？

A. 非常满意 ☐ B. 比较满意 ☐ C. 基本满意 ☐ D. 一般 ☐ E. 不满意 ☐

14、你对该局提供的税务宣传信息的易理解性评价如何？

A. 非常满意 ☐ B. 比较满意 ☐ C. 基本满意 ☐ D. 一般 ☐ E. 不满意 ☐

15、你对该局的税务宣传具有行业针对性评价如何？

A. 非常满意 ☐ B. 比较满意 ☐ C. 基本满意 ☐ D. 一般 ☐ E. 不满意 ☐

16、您在办税过程中遇到问题时，习惯通过什么途径解决？（限选两项）

A. 税务网站查询 ☐ B. 办税服务中心咨询 ☐ C. 询问税收管理员 ☐

D. 12366 纳税服务热线 ☐ E. 找税务部门熟人 ☐

17、您认为纳税成本方面突出的问题是（限选两项）

A. 办税费用较高 ☐ B. 罚款滞纳金较高 ☐

C. 税务代理费用较高 ☐ D. 会计核算、纳税申报失误导致损失较大 ☐

D. 其他 \_\_\_\_\_

18、你对该局对纳税人涉税资料保密情况评价如何？

A. 非常满意 ☐ B. 比较满意 ☐ C. 基本满意 ☐ D. 一般 ☐ E. 不满意 ☐

19、您对该局受理投诉和建议的处理和反馈的情况评价如何？

A. 非常满意 ☐ B. 比较满意 ☐ C. 基本满意 ☐ D. 一般 ☐ E. 不满意 ☐

20、你对向该局反映意见或投诉后不受打击报复或不公正对待的情况评价如何？

A. 非常满意 ☐ B. 比较满意 ☐ C. 基本满意 ☐ D. 一般 ☐ E. 不满意 ☐

21、如果您与税务机关在税务处理方面有争议，您会如何处理？

A. 服从 ☐ B. 与税务管理员协商，进一步反映情况 ☐ C. 行政复议 ☐

D. 通过媒体舆论 ☐ E. 其他 \_\_\_\_\_

