

“非接触式”税费服务的实践思考与对策建议

钟灵毓¹ 许源² 冯嘉文²

1. 广东第二师范学院 2. 国家税务总局阳西县税务局

摘要 “非接触式”办税缴费服务，是党中央、国务院将“以数治税”理念贯穿税收征管全过程的重要部署安排，以便全面推进税收征管数字化升级和智能化改造，在简化纳税流程、降低纳税成本、提升办税效率和促进纳税遵从方面均发挥着重要作用。以 G 省 X 县为例，本文归纳了“非接触式”办税缴费服务在推广实践中的模式转变，总结了服务供给、服务支撑、服务标准、服务配套四个方面问题，并从队伍能力素质、办税系统功能、业务流程规范、税费宣传质效方面提出了针对性对策建议，为进一步优化“非接触式”税费服务提供实践参考。

关键词 “非接触式”办税缴费，纳税服务，智慧税务，税收征管改革，税收遵从

DOI <https://doi.org/10.6914/tpss.070511> **文章编号** 2664-1127.2025.0705.89-94

引言

现代信息技术的蓬勃发展推动政务服务由传统的“线下窗口”服务模式向新兴的“线上+线下”相结合模式转变。中共中央办公厅、国务院办公厅于 2021 年印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》提出，要“着力建设以服务纳税人缴费人中心、以发票电子化改革为突破口、以税收大数据为驱动力的具有高集成功能、高安全性能、高应用效能的智慧税务。”其中，“非接触式”税费服务是新体系中的重要一环，该举措在简化纳税流程，降低纳税成本，提升纳税效率，促进纳税遵从度等方面均发挥着重要作用。

“非接触式”税费服务，是指税务机关按照“尽可能网上办”的原则，通过网上办税缴费平台（含电脑端、手机客户端、自助办税终端、纳税服务热线）为纳税人提供的全流程网上办税缴费服务。新冠疫情传播风险加速了“非接触式”办税缴费服务的应用和普及。目前，已有 233 项税费业务可通过网上渠道办理。至此，除法律规定要求和需线下实物交付的以外，纳税人的主要办税缴费事项皆已纳入“非接触式”办理。

李旭红（2020）全面总结了“非接触式”办税在推进税收管理现代化上的意义和优势。^①对于拓展“非

©The Author(s) 2025. **Article History** Received: 4 July 2025; Accepted: 17 August 2025; Published: 31 October 2025. 社会科学理论与实践(Shèhuì kēxué lǐlùn yǔ shíjiàn) *Theory and Practice of Social Science*, ISSN 2664-1127 (Print), ISSN 2664-1720 (Online). Email: wtocom@gmail.com, <https://ssci.cc>, <https://cpcl.hk>. Published by **Creative Publishing Co., Limited**. CPCL®. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License, which permits non-commercial use, sharing, adaptation, distribution, and reproduction in any medium or format, provided the original author(s) and source are credited, and derivative works are licensed under the same terms.

^①李旭红：《“非接触式”办税与税收管理现代化》，《中国税务》2020 年第 5 期。

接触式”办税缴费服务,国家税务总局科研调研组(2020)则提出了拓展该项服务的“五端”意见,即:集成自然人端、精细企业法人端、优化税务端、整合业务端、增强科技端。^①而做好“非接触式”办税缴费服务的推广,提升网报率和遵从度,是实现落实税收优惠政策、优化营商环境、强化监管稽查的基础。^②但我国在全面推广该办税模式的道路上,还存在很多急需解决的问题。万兴(2021)全面分析了该办税模式的实践应用问题和未来发展的设想。^③王冬梅(2021)在“非接触式”税务行政审批制度上有深入研究,认为还存在征纳双方办税惯性有所制约、风险防范水平亟待提高、便捷办税渠道有待完善优化等问题,并建议从完善电子税务局功能,实行告知承诺制、优化干部队伍业务水平等方面着手化解问题。^④刘爱军(2021)对拓展“微信办税”渠道进行了调查研究,提出了要明确主体、强化信息保密、规范法律边界等改进建议。^⑤于荣荣(2021)提出在办税体系、业务流程、数据共享、个性引导等方面进行改进,以提升“非接触式”办税缴费常态化。^⑥就地域而言,黄诗睿(2021)、李鹏等(2023)及汤文仙和金鸿蕊(2024)分别深入泉州市、青岛市及匿名S区的“非接触式”办税实践,解构分析这一常态化的智能办税系统。^{⑦⑧⑨}

一、纳税服务模式的转变

2022年2月,G省税务局提出全面构建“非接触式”税费服务新生态,以分地区分批选取试点来大力推广“非接触式”税费服务模式,积极探索“零窗口”办税服务厅。以G省X县为例,其纳税服务模式已经由传统的线下服务模式(图一)转变为“非接触式”办税缴费服务模式(图1),已经初步构建起了以“网上为主、自助为辅、实体兜底”的税费服务模式。

如图1所示,X县原有的线下服务模式采取传统窗口柜台办理模式,即纳税人通过导税台取号、排队等叫号的模式,依次到对应窗口办理相应业务。针对增值税发票开具、纸质发票申领等业务,纳税人可选择在厅内的自助办税终端自行办理。在纳税服务模式转变的具体实践过程中,X县税务局首先对实体办税服务厅进行转型升级(如图二),打破常规柜台办理模式,将操作主体由税务人员转变为纳税人,组建“辅导专班”,依托电子税务局、粤税通等线上办理渠道,教会纳税人使用手机或电脑进行办税缴费操作,逐步推动由税务人员“直接办”到专班“辅导办”,最终实现纳税人“自主办”的转变。其次,参照《国家税务总局征管规范2.0》和《G省纳税服务规范2.0》等文件,梳理出当地适用的高频税费业务清单指引,整理汇总成为电子“云文档”操作指南。纳税人通过微信扫描二维码即可获得详细办税操作流程指引,便于纳税人学习与操作。同时,X县税务局还上线了V-Tax系统(即远程可视化办税系统),用于线上辅导和兜底办理纳税人的疑难问题。纳税人线上留言和远程提交资料后可获得税务人员在线帮助,无需现场排队等候。

①李万甫、赖勤学、张民:《拓展“非接触式”办税缴费服务的思考——以泉州市税务局为例》,《税务研究》2020年第5期。

②《鉴往开来勇毅前行在新的征程上奋力推进税收现代化——全国税务工作会议在北京召开》,《税收征管》2022年第1期。

③万兴:《拓展非接触式办税的基层实践与设想》,《湖南税务高等专科学校学报》2021年第2期。

④王冬梅:《“非接触式”税务行政审批制度的探索》,《内蒙古科技与经济》2021年第6期。

⑤刘爱军:《关于“微信办税”的探索与思考——“非接触式”办税拓展渠道》,《辽宁经济》2021年第2期。

⑥于荣荣:《推进“非接触式”办税缴费常态化》,《中国税务》2021年第2期。

⑦黄诗睿:《从“易”字做起——“非接触式”办税缴费迈向常态化的泉州实践》,《中国税务》2021年第2期。

⑧李鹏、金晶、刘大帅等:《对优化“非接触式”办税缴费服务的调研分析》,《中国税务》2023年第7期。

⑨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,《当代经济》,2024年第5期。

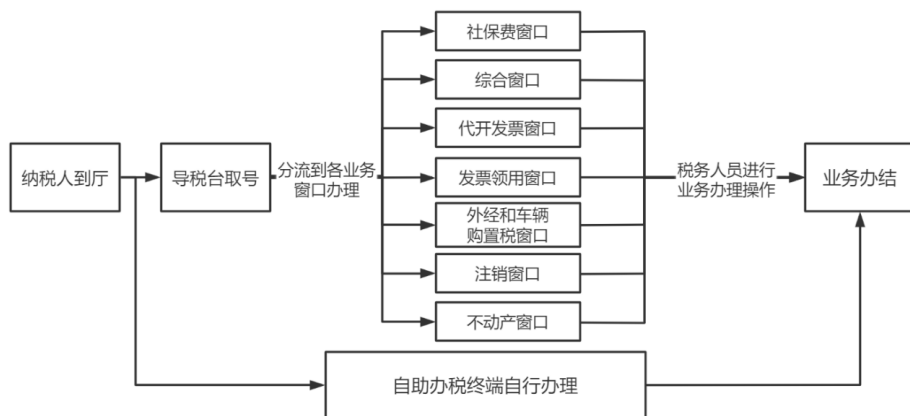


图1 X县原有纳税服务模式下办税流程图 图表来源：作者自行整理

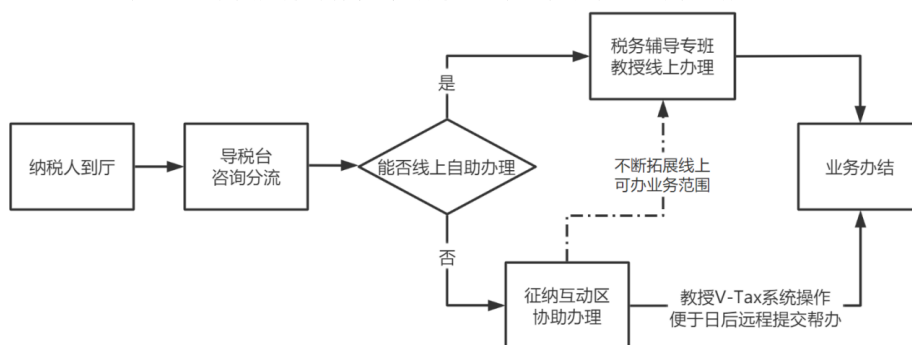


图2 “非接触式”办税缴费服务模式下办税流程图 图表来源：作者自行整理

二、服务模式的转变面临的问题

“非接触式”办税缴费服务有益于更好服务纳税人，但在推广和运行过程中仍存在问题，主要体现在服务供给、服务支撑、服务标准、服务配套等四个方面。

（一）从服务供给来看，队伍综合素质制约服务质量

不同于以往“窗口”模式税务人员使用内网端办理业务，新的税费服务模式需要税务人员“走出去”，主动询问纳税人具体业务需求并给予指导帮助，个人责任感和工作积极性是完成工作任务的重要影响因素。相较于以往以叫号系统和“金税三期”系统统计数据为依据的个人工作考核评判机制，“非接触式”办税缴费服务缺少具体客观的考核评价机制和规范工作行为的制度办法，税务人员队伍管理难度增大。同时，相较于仅办理分类窗口单的项业务，新服务模式下税务人员需掌握的业务种类大大增加、难度增大，造成业务熟练度下降，从而导致服务质量下降。

（二）从服务支撑来看，系统功能设置影响服务体验

现有线上办税系统的科学性、便捷度、稳定性都还存在不足。线上办税系统受到服务器容量有限、税费政策调整、系统升级更新等因素的影响，出现稳定性不强、功能页面调整频繁、数据更新不同步等问题，如遇申报高峰期，页面异常现象时有发生，严重影响纳税人的使用体验。此外，在线答疑服务基本还是依靠人工回应和解答，智能化水平未达预期，尤其是对于复杂事项，线上交流容易出现信息遗漏和沟通困难的情况，导致沟通效率下降；专人专岗的电话服务机制虽然保证了接听率，但受到办理权限的限制，业务咨询和业务办理存在脱节现象，未能达到通过热线即时进行税费业务办理的效果。因此，纳税人更倾向于线下税务服务厅，以便面对面交流及获得操作辅导，这使得远程办税系统未能发挥预想效果。

（三）从服务标准来看，业务流程差异有损服务品质

一方面,受税费政策更新速度较快、税收征管改革等因素叠加影响,近年来税费业务办理流程调整较为频繁,但税务系统业务保障平台的操作指引相对简单且更新不够及时,对于模糊、复杂或新增情况的税费业务,税务人员需要根据各地政策和个人经验进行判断,往往造成同一业务审批标准不一致情况。另一方面,随着税收征管改革的不断深入,各地税务部门积极探索税费事项前移,但实施推进程度存有参差,导致审批流转环节和完结时限标准不同。例如,A地对于“固定业户退税申报”业务仅在办税服务厅内部流转审批即可办结,但B地对于同一涉税事项则仍需要流转至管理部门或者业务部门进行核准后,再推送至办税服务厅发放办结,势必造成相同业务在不同地区办理过程时出现审批流程不一的情况。不统一、不规范的服务流程,影响了纳税人线上办税的心理预期。

(四) 从服务配套来看,信息供需障碍不利服务深化

在信息渠道可及性上,虽然税务部门有及时通过政府官网、微信公众号和其他官方平台发布关于推广“非接触式”的相关信息,但囿于税费业务的专业性,群众对于该类信息的缺乏兴趣性和关注度,导致宣传覆盖率不高,税收宣传的效果不佳。而在宣传内容全面性上,税务部门官网等渠道可获取的业务信息不够全面,存在政策解读不够详尽,税费业务种类涵盖不全、疑难业务缺乏指引等情况。

三、相关对策建议

为进一步提升纳税人缴费人服务体验,本文针对上述问题,就优化“非接触式”税费服务模式提出对策建议。

(一) 进一步增强能力素质,打造担当作为新队伍

一是强化服务团队配置。合理配置纳税服务团队,在思想、业务素质、考核激励上下功夫,以年轻化、高业务水平为要求优化人员配置,将思想政治和业务素质提升工程有机结合起来,强化思想政治素养,充分发挥先锋带头模范作用,为提升服务质量提供坚实人力保障。

二是提升服务团队素质。实行“轮岗制度”和“潮汐调配制度”相结合的方式,最大限度拓宽办税人员对税费业务类型的接触面,找出日常纳税服务中的操作流程等问题,梳理汇总并找到解决办法后,以集中培训形式传授给全体纳税服务人员,并强化后续考核检验培训效果,督促税务人员加强业务学习,逐渐形成“发现问题-集中培训-业务考核-实操应用”闭环教育培训管理,从而不断提升办税人员的专业度。

三是健全考核激励机制。建立服务态度、服务质效、服务水平等考核指标,通过量化指标动态掌握团队客观工作状况,并将充分应用考评结果,在人才选拔、岗位变动上发挥导向作用,加大系统内部的优秀团体、先进个人等评选表彰,展现和发挥先进典型的精神示范引领作用,以强大信仰驱动税务干部实现更高的价值追求,激励队伍的主动性和积极性,进一步提升服务质效。

(二) 进一步增强系统功能,建设便捷高效新平台

一是进一步扩展线上业务范围。税务部门应该进一步扩展线上涉税业务范围,同时加快推动系统的整合升级,统一电子税务局、ITS系统、V-Tax远程办税系统等线上服务平台,应用前沿科技技术,以开发完善“微信小程序”等形式,探索融入智能化元素,更多地利用指纹识别、人脸识别、语音输入等生物识别技术用以登录系统、政策查询等功能,帮助纳税人快速找到所需菜单栏目,从而降低办税系统的使用门槛,真正实现“掌上化”“指尖化”。

二是进一步优化线上渠道功能。逐步精简电子税务局的操作页面,大力推进税费种综合“一键申报”,优化系统往期数据自动带入功能,接轨“数字人民币”等线上支付划款新型手段,从而减少纳税人申报次数和操作时间,降低因办税拥挤而造成的系统不稳定风险,提升纳税人缴费人的线上办税系统使用感受。

三是进一步完善反馈优化机制。更加注重平台的使用体验,进一步拓展公众对政策反馈渠道,加强数据深度分析能力,关注群众真切的服务需求,获悉纳税人缴费人对服务平台的评价,强化数字化政务系统

和平台稳定性,根据基层实际业务需求来拓展业务场景和数字化应用,以评促进、以评促改,形成良性循环优化机制。

(三) 进一步规范业务流程,形成科学统一新标准

一是整合办税资源。在市一级乃至更高层面打造集约处理中心,对辖区内提交的税费业务进行集中后台审核审批,科学分配税务人员后台系统权限,打破业务办理区域壁垒,才能有效提升税费审批服务能力和响应效率,在更大区域内细化和统一办税流程和办税标准,实现“全城通办”到“全省通办”乃至“全国通办”。

二是强化问办协同。逐步整合在线咨询和后台审批的人力和物力资源,为纳税人缴费人提供集政策咨询、信息查询、业务办理于一体的“一站式”服务,推动纳税服务模式由“问办分离”向“问办一体”转变,进一步提高在线服务群众纳税人缴费人的能力和水平。

三是健全协作机制。大力推行税收执法权责清单制度,及时更新清单内容,建立健全纳税人自主申报制度,完善包括备案管理、申报管理等在内的事中事后管理体系,不断加大风险管理力度。与此同时,以明晰的工作规范厘清征收前台与管理后台的职责,减少内耗,提升管理质效,对全局性、复杂性事项,充分利用信息数据的处理和交换,进行税费服务供给跨地域整合,实现多部门联合推进税收风险防控,规范行政权力行使,确保税收管理更到位。

(四) 进一步加大宣传力度,创新供给对接新体系

一是提升宣传精准度。利用大数据、人工智能深入开展纳税人缴费人行为偏好进行精准“画像”,通过分析纳税人缴费人的需求层次、需求类别、需求时点等,梳理纳税人缴费人的共性和个性需求,提供供给无缝对接的税费服务。对于共性需求,按照法定职责统一调度办税服务资源,主动提供集约高效服务,确保纳税人缴费人应享尽享普惠式服务,提升纳税人自主办税能力、优化纳税体验;对于个性化需求,特别是针对税费服务“堵点”“痛点”,收集、分析、诊断、响应,形成纳税服务闭环,不断满足纳税人日益增长的个性化办税需求,提升纳税人获得感。

二是加大宣传覆盖面。税务部门要主动践行“走出去”政策,不断深入开展税费宣传。针对社保费、契税、企业所得税等不同税种,将社保费、契税、企业所得税等不同税种的税费的宣传的开展场地从税务办公场所拓展到镇村党群服务中心、楼盘营销中心、工业园区等场所,让对口税费业务下沉到纳税人缴费人身边,拉近与纳税人的距离,提升纳税人的参与度。同时,根据纳税人的行业特征、主体特点、发展规模等要素科学研判税费知识掌握需求,通过走访调研、问卷调查投票等形式了解群众纳税人反馈,全周期动态跟进宣传效果,确保各领域、各层级的纳税人缴费人对税收工作有一定程度的认知,着重树立起税务机关的权威性和公信力,减少纳税义务人因缺乏对税法的了解而产生的“无知性不遵从”。

三是提升宣传实效性。宣传方式方面,在原有宣传手册的基础上,更多采用使用美术绘画、视频动画等生动化、场景化的宣传手段,吸引纳税人缴费人的注意力。宣传内容方面,要设身处地考虑纳税人想要了解的内容,强化对政策解读、申报疑难、案例分析等方面的描述说明,避免“假大空”式的正能量宣传而造成纳税人缴费人读者的反感。以真实可靠的数据直观展示具体内容,以真实案例展现正面税务形象,让纳税人更多了解税务工作内容,破除群众的不实想象,让涉税服务流程透明化,从而切实提升税务部门的公信力。

作者简介 钟灵毓,博士,广东第二师范学院讲师,通讯地址广东省广州市新港中路351号,510303, crystaljourney2025@163.com。许源,阳西县税务局办公室副主任,广东省阳江市阳西县桥平一路278号,529800。冯嘉文,阳西县税务局副局长,广东省阳江市阳西县桥平一路278号,529800。

引用本文 钟灵毓,许源,冯嘉文.“非接触式”税费服务的实践思考与对策建议[J].社会科学理论与实践,2025,7(5):89-94. <https://doi.org/10.6914/tpss.070511>.

Cite This Article Lingyu ZHONG,Yuan XU, Jiawen FENG.(2025). Practical Thinking And Countermeasures of the Non-Touching Tax Payment Service. *Theory and Practice of Social Science*(*Shèhuì kēxué lǐlùn yǔ shíjiàn*), 7(5):89-94. <https://doi.org/10.6914/tpss.070511>

Practical Thinking And Countermeasures of the Non-Touching Tax Payment Service

Lingyu ZHONG¹, Yuan XU², Jiawen FENG²

1.Guangdong University of Education, Guangzhou 510303, China 2. Yangxi County Taxation Bureau of the State Taxation Administration, Yangxi County, Guangdong, 529800, China

Abstract The Non-Touching tax payment service is a vital arrangement for the Party Central Committee and the State Council to promote intelligent tax service throughout the whole process of tax collection and administration. As a comprehensive promoter of the digital upgrading and intelligent transformation, it plays an important role in simplifying the tax payment process, reducing the cost of tax payment, improving the efficiency of tax handling and promoting tax compliance. Taking County X of Province G as an example, this article summarizes the mode transformation of the Non-Touching tax payment service, and further discusses the obstacles from four aspects (i.e. service supply, service support, service standard and service facility) in the promotion practice. Accordingly, this article puts forward targeted countermeasures and suggestions from the aspects of personnel profession, system functions, process standardization and tax publicity, thus providing practical reference for further optimizing the Non-Touching tax payment service.

keywords Non-Touching tax payment service, Tax services, Intelligent taxation, Tax collection and management reform, Tax compliance

(责任编辑: 李昌奎 Email: wtocom@gmail.com)