# 关于提升纳税人满意度的几点思考篇

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2025-03-23

*“一实地、二座谈、三电话”的多样化形式积极听取纳税人的意见及建议，问计问需，实施精准应对及辅导，提升纳税人的满意度及获得感。本站为大家带来的关于提升纳税人满意度的几点思考，希望能帮助到大家!　　关于提升纳税人满意度的几点思考　　一、提升纳税...*

“一实地、二座谈、三电话”的多样化形式积极听取纳税人的意见及建议，问计问需，实施精准应对及辅导，提升纳税人的满意度及获得感。本站为大家带来的关于提升纳税人满意度的几点思考，希望能帮助到大家![\_TAG\_h2]　　关于提升纳税人满意度的几点思考

　　一、提升纳税人满意度存在的主要问题

　　开展纳税人满意度调查是税务机关了解纳税人评价和需求的重要手段，是促进税收工作不断提升的有力抓手。在纳税人满意度提升方面，通过日常的实践，发现存在如下主要问题。

　　(一)需要进一步提高思想认识

　　有的国税干部还没有认识到纳税人满意度调查对于了解纳税人需求、提升国税部门形象的重要意义，日常实践中思想上还不够重视。有的国税干部对自己的工作有满足感，认为开展纳税人满意度调查活动只是抽样调查，抽取的样本数量较小，并不能完全反映各自的实际工作情况，即使抽查一点问题也不妨碍大局，于是出现应对态度不够积极等问题。当调查结果不尽如人意时，有的国税干部并不是积极正视问

　　题，主动查找自身原因，采取积极措施认真整改，而是寻找一些理由推卸责任，强调客观原因，为自己开脱。

　　(二)需要进一步提升服务效能

　　在效率就是金钱的当今，服务效能不高是引发纳税人不满意的重要环节。一是电子税务局亟需完善。由于网上办税有一定的局限性，当前纳税人利用电子税务局办理涉税事宜的积极性并不高。同时，由于税收政策的不断变化，申报中的数据变化、逻辑校验等不断增加，纳税人不能及时掌握，在企业所得税年度申报、所得税优惠政策落实中尤为明显。二是实体办税厅仍待优化。基层实体办税服务厅不同程度地存在办税等候时间长、窗口税务人员业务水平参差不齐等问题，影响纳税人满意度提升。部分单位自助办税设备不足，也是办税服务厅排队拥挤的因素之一。特别是自助区代开发票，如果不熟悉流程，耗费时间较长。三是涉税咨询辅导仍待提升。税务部门在对外宣传、纳税人辅导培训、具体政策执行等方面还有改进提高的空间。

　　(三)需要进一步加强协调配合

　　纳税服务工作重在相互协调，通力合作，以形成工作合力。有的税务干部缺乏全局观念和大局意识，认为提升纳税人满意度主要是纳税服务部门的事情，与自己关系不大。有的税务干部看问题、干事情总是局限于自身小单位，对待一项工作，如果本单位不是牵头、主抓单位，就不积极，不能

　　积极主动配合好牵头单位开展工作。纳税服务部门、税收征管部门和纳税评估、税务稽查等部门在实践中必须加强协作，才能形成提高纳税服务水平的合力，实现管理和服务的互动互促，有效避免管理与服务之间由于信息不对称、协调不顺畅，出现两张皮的现象。只有各部门进一步加强协作，才能使税务工作部署与纳税人的需求相吻合，实现税收征管和纳税服务的协调发展，以至于通过服务促进管理，在管理中体现服务，不断提升管理与服务的质效。

　　(四)需要进一步强化作风纪律

　　在历年的纳税人服务满意度调查中，服务、管理、执法三类人员廉洁自律情况及国税局执法情况出现不同程度的失分，这说明国税系统内部还不同程度存在着为税不廉、执法不公等现象。在日常税收工作中，有的单位执纪问责失之于宽，失之于软，监督管理还不够到位，各项制度办法没能够认真执行和彻底贯彻;处在执法一线的少数干部法纪观念还不够高，有的业务能力存在欠缺，执法不规范、不公正问题也时有发生;个别干部执法管理中有时存在人情税、关系税问题，“吃拿卡要报”等不廉现象仍未根绝。上述现象和问题无疑会让纳税人产生不满和怨气，以至于纳税人满意度不高。

　　二、进一步提升纳税人满意度的建议和对策

　　如何有效提升纳税人满意度，需要在对纳税人满意度组织调查、分析的基础上，结合“便民办税春风行动”“放管服”等工作要求，做到有方案、有跟踪、有反馈，加强信息化建设，强化队伍管理，严格政策落实，规范税收执法，进一步提升服务质效，全面提升纳税人满意度和税法遵从度。

　　(一)转变服务理念， 切实提高认识

　　随着“放管服”改革的推进，纳税人满意度、遵从度、获得感成为衡量税务部门税收管理和服务水平一个重要指标，成为反映税务部门社会形象一个重要标志。税务机关应转变观念，打造“大服务”格局。树立现代化税收服务观，认真分析纳税人的需求，在依法治税的前提下，积极拓展对纳税人服务的范围和空间，将纳税服务理念贯穿于税收征管查的全过程。树立“大服务”理念，协调各职能科室和征管单位，明确征管、纳服、各职能科室、征管单位之间的责任分工和工作衔接，确保纳税人各方面的诉求都能有效落实。要积极引导纳税人不断增强维权意识，形成共同创造优质服务的良好氛围，促进和谐征纳关系的建立。

　　(二)优化纳税服务，切实提高效能

　　无论网上办税还是实体办税厅办税，在税收政策许可的情况下，办税时间越短，纳税服务效能就越高。一是加强信息化建设。整合各类申报办税系统，提升网络速度，避免网上拥堵，让纳税人切实体会到网上办税的优越感。将国地税

　　电子税务局有效整合，实现纳税人进一家电子税务局、办两家事。二是提升实体服务质量。掌握办税服务厅的人流分布规律，制订应急办税预案，提前做好窗口税务人员的调配及分工，减少办税等候时间。在窗口税务人员管理方面，不断提高一线税务人员的政治素养、业务能力和服务水平。三是提高宣传辅导实效性。对咨询辅导实行分级分类管理，前台税务人员组建基础咨询组，负责普通事项即问即答;抽调各部门业务骨干，成立税收法制专家组，负责疑难复杂事项限时答复。

　　(三)创新服务举措，完善服务载体

　　要探索个性化的纳税服务方式，进一步细化纳税服务职能，积极开展“走出去”的税收宣传和税收辅导，让纳税人了解税收政策和办税流程。要积极全面推广网上办税业务，拓展网上办税功能，大力宣传推广移动办税终端APP，完善微信公众平台，为纳税人提供实用简便的涉税服务，让纳税人足不出户实时了解最新税收法规、新闻动态、涉税信息以及纳税服务提醒信息，使征纳双方的沟通更加便捷。要整合服务资源，打造出一个集合“办税服务厅”、“12366热线”、“网上办税平台”、“纳税服务QQ群”等办税通道的具有丰富服务内容、较强服务能力的“税务超市”。要充分利用税务代理便捷、专业、自愿、公开的特性，在实际涉税事务中大力推广税务代理，促进税务代理业务的成熟。

　　(四)强化协调配合，形成服务合力

　　无论什么岗位，都应该负有责任。纳税服务工作要真正落实到位，就必须明晰责任和落实责任，搞好协调配合。一是培育集体意识。深入开展文化国税建设，突出“团结协作”主题，增强全体干部职工的集体荣誉感。强化纵横间工作交流和思想沟通，努力构建顺畅和谐的良好工作局面。二是搞好分工协作。在需要多个单位共同完成的工作事项中，要明确牵头单位和配合单位，责任到岗到人，各司其职，各负其责，换位思考，通力合作，避免工作推诿和扯皮现象。牵头单位要主动承担，加强调度;配合单位要服从服务于大局,自觉履行配合职责。同时，对影响工作进度的单位制定严格的惩戒措施。三是实行项目化管理。如有紧急或重大事项，可实施项目化管理，突出纳税人反应，制定周详的工作方案和应急处置预案，聚合优势人力、物力，统一指挥调度，调动各方面积极性，做到融心融力，互帮互促。

　　(五)强化教育管理，抓好队伍建设

　　完善办税服务厅窗口岗位和基层管理岗位用人制度，有计划地加强教育和监督，全面提升干部队伍素质和综合能力，为做好纳税服务工作奠定坚实的基础 。一是加强廉政教育。持续深入开展理想信念和宗旨教育、党风党纪和廉洁自律教育，引导干部职工切实增强廉洁自律意识和拒腐防变能力。二是加强内部监管。落实执法责任制，强化责任分解和压力传导。加强税收执法行为的日常监督检查，对发现的苗头性问题，及时谈话提醒。加大纠治追责力度，对在税收执法中出现滥用权力、执法不公、以税谋私等行为，发现案件线索，积极主动查办。三是加强外部监督。进一步拓宽监督渠道，及时获取来自纳税人和社会公众的有效信息，以“倒逼”机制推动队伍建设,让纳税人积极参与税务管理，切实感受到作为监督者的“主人翁”地位。

**关于提升纳税人满意度的几点思考**

　　一、满意度调查的主要方式

　　(一)第三方机构调查方式。即委托有公信力的第三方机构，运用问卷调查和电话调查等方法，辅之以专业技术工具而开展的调查。通常采用打分的形式，以不同的分值来反映纳税人对各项工作的满意程度，可以相对独立的、不定期的倾听社会各界对税务部门的真实评价;通过对采集到的数据进行科学分析，能够有效保证调查结果的客观性和准确性，是当前各级税务机关普遍采用的调查方式。

　　(二)社会监察和税务监察方式。社会监察即面向社会各阶层聘请行风监察员和监督员，定期召开监察员会议，倾听各界对税务部门的真实评价。税务监察则是通过开展国税机关执法监察、“一案双查”，主动发放执法监督卡等主动调查方式，了解税务干部在执法中存在的问题，调查纳税人的满意程度。

　　(三)入户面访和异地暗访方式。入户面访即对纳税人的问卷调查采取“面对面”问答的形式，与被访纳税人进行“零距离”沟通;异地暗访多用于对办税服务厅的纳税咨询、办税公开、办税辅导、办税程序和方法以及服务规范等情况的调查。

　　二、满意度调查中存在的问题

　　(一)调查反馈率偏低。从笔者所在的县局今年纳税人满意度调查的信息反馈数据来看，由于基础数据更新不及时，纳税人参与积极性不强等原因，第一次邮寄的30份调查问卷回收只有一户;第二次调查的79户纳税人中，有效问卷只有60份，其余的19户纳税人因联系方式为空号或处于停机状态而无法取得联系，直接影响满意度综合排名。从调查反映的内容来看，无论是第三方调查还是执法监察，都存在纳税人不愿意参与的现象，反映真实问题、提出实质性建议的更是寥寥无几。

　　(二)调查深度不够。从调查内容的设计来看，当前的纳税人满意度调查主要是从税法宣传和咨询辅导，办税服务厅和税收管理员的态度、质量和办事效率，纳税评估和税务稽查中的纳税服务情况以及廉洁自律情等方面展开，更多的是关注浅层次、表面性问题。而对于落实新出台的税收政策、阶段性任务、税收优惠政策的执行情况以及后续改进措施的建议等深层次的问题，却缺乏针对性的调查。

　　(三)调查真实性不强。一方面，纳税人因其被管理者的角色，容易产生情感性偏差，往往根据以往的经验记忆、认知和个人的特定感情打分。一些纳税人在接受调查时顾虑重重，不愿表达准确真实的信息，甚至存有抵触情绪，打分时故意“就低不就高”。社会特邀监察员也会因为被“公开”的监督员身份，不痛不痒的建议提的多，实质性问题提的少。

　　(四)调查结果运用不够。从实际运行情况来看，基层国税机关普遍对调查结果的反思不足，未能形成一个由调查到反思，由反思到整改，由整改到提升的良性工作循环。存在纳税人反映的问题不能得到有效解决，建议回复、处理不及时、不到位等问题，未能发挥纳税人满意度调查的真正效用。

　　三、改进满意度调查工作的建议

　　改进满意度调查工作，使其真正发挥征纳双方沟通互动的“桥梁”作用，为税务机关改进服务质量指明方向，就要从纳税人满意度工作的各环节入手，改进工作方法。

　　(一)提升对纳税人满意度调查工作的认识。近年来，各级国税部门都将纳税人满意度的高低作为对下级国税部门工作绩效考核的指标和评先评优的依据。基层国税机关要提高认识，把开展纳税人满意度调查工作作为改进国税机关工作作风、推进国税整体工作上台阶的重要手段。要加强专题教育，尤其是要突出对办税服务厅和征管、稽查以及税源管理等单位一线征收人员的教育，强化问责问效、过错追究和执法考评，使其从思想上重视满意度调查工作，从行动上规范税收执法，提升纳税人满意度。

　　(二)完善基础信息，提升调查反馈率。首先，基层国税机关税源管理部门要认真做好纳税人联系的信息核对工作，及时更新CTAIS中的基础数据，确保基础数据真实性和准确性，为开展调查工作打下良好的基础。其次，基层国税机关要经常性地开展纳税人走访调研，不搞形式主义，不摆“花架子”。分管领导带队深入企业调查了解企业生产经营情况，宣传税收政策，听取纳税人建议和意见。此外，稽查局、税源管理部门和纳税评估部门在工作上要相互配合，相互沟通，尽量减少进入纳税户检查次数，避免重复检查，多头检查，不要让纳税人忙于应付，增加纳税人负担，提升纳税人对调查工作的认同感和参与的积极性。

　　(三)建立科学合理的满意度调查指标体系。一方面，满意度调查的内容选择是否恰当，直接影响调查目的的实现。因此，在制定调查指标之前，国税机关应该通过召开纳税人座谈会、实地走访等方式，多方采集需求信息，为指标制定提供重要的参考依据。另一方面，满意度调查旨在了解新流程、新政策、新举措在实施过程中征纳双方存在的问题，要用发展的、动态的眼光构建满意度调查指标依体系。在调查内容的设计上，要尽可能与实际工作相贴近，针对不同的征管时期、不同政策实施期，确定调查的侧重点，要针对不同时段、不同业务特点灵活确定调查内容，确保调查的针对性和时效性的。例如，对服务效率、政策执行的调查可以前、后两个阶段：实施前调查旨在向纳税人预告新流程、新政策和新举措，征集纳税人意见，提高遵从度;实施后调查旨在了解实施过程中征纳双方存在和需要解决的问题。又比如，对廉洁自律情况的调查可以在节日期间发出，既是对税务干部的威慑，又是对纳税人的善意提醒。

　　(四)对调查过程实施有效的质量监控。在充分尊重和保持第三方调查机构的独立的同时，国税机关应该成立调查实施监控小组，负责对调查工作提出规范性的要求，明确监督方式、抽查比例等，抽取样本数量要综合考虑纳税人的数量分布、税收贡献率等要素，确保所取样本信息客观、全面，且富有代表性;对采集的数据信息进行全面审核，确保调查的公正、规范、准确。

　　(五)强化对调查结果的科学分析和运用。纳税人满意度调查的目的，除了衡量纳税服务水平之外，更重要的是指导税务机关持续提升纳税人满意度。因此，在调查工作结束后，可以通过巡讲、座谈和召开纳税人需求专题协调会的方式，邀请第三方调查机构的人员满意度调查结果进行宣讲和解读，为税务机关深入了解纳税人需求开辟全新视角，从制度、素质、理念各方面进行剖析，指出调查所反映出国税机关在纳税服务工作中存在的优势和不足，提出有针对性的改进建议。要建立调查结果分析制度，既不因为排名靠前而沾沾自喜，也不能因为排名靠后而悲观泄气，而是要扬长避短、取长补短，对调查报告中反馈出的问题及薄弱环节进行认真地梳理，结合自身工作制定有针对性整改措施，通过开展纳税人满意度调查，完善“采集意见—确定指标—实施调研—分析解读—持续改进”的工作机制，促进纳税服务水平的持续提升。

**关于提升纳税人满意度的几点思考**

　　一是畅通道，开辟多条渠道“缓解咨询难”。增加咨询电话接线员坐席，增加咨询电话数量，保证电话有人接、接得通、回访快。通过征纳沟通平台和钉钉群拓展咨询服务渠道，建立税企交流群，由涉税专业机构和税务骨干解答问题。同时，通过线上咨询、平台答疑、一对一咨询、税小蜜咨询等方式，分流咨询人群，提高解答率。

　　二是促效率，运用多种手段“扭转系统弱”。配合总局、省局规范电子税务局，建立界面标准、业务标准、数据标准和主要办税功能统一的电子税务局，实现原国税地税电子税务局涉税业务办理一体化。做好系统维护和问题上报，推动税务端与纳税人、第三方涉税软件数据共享、信息互认。加强对软件服务商的监管，督促服务商进一步提高服务质量。

　　三是减环节，探索多元方式“简化手续繁”。进一步整合原国税地税业务流程，统一涉税事项办理流程、办理时限、办理材料等。探索推进业务流程集成化，如针对注销和跨区迁移的前置事项推出套餐式服务。推进纳税人端和税务端涉税指南可视化，以清晰易懂的流程图等形式向纳税人展示办税流程。四是提水平，采取多样措施“打通能力关”。制定季度、年度培训方案，根据政策变动情况实时开展培训，通过集中培训、业务竞赛、“传帮带”等形式加强融合，帮助干部迅速掌握原国税地税业务知识。通过轮岗、实习、培训，加强实操能力培养，提升一线人员解决实际问题的能力。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！