

# 河源地区税收营商环境现状及优化策略研究

曾晓莉, 刘晓霞, 彭斯亮

(河源技师学院, 广东 河源 517000)

**摘要:**本文分析了河源地区税收营商环境现状,在肯定减税降费成绩的同时,亦指出现阶段税收营商环境存在的短板,并根据剖析的短板原因提出优化策略,为河源税收营商环境分析提供理论依据。

**关键词:**税收营商;短板;优化

**【DOI】**10.12231/j.issn.1000-8772.2022.09.049

## 1 引言

税收营商环境是一国经济健康运行的关键因素,良好的税收营商环境在增加财税收入,提升社会就业水平等方面发挥着重要作用。2019年10月23日,李克强总理签署国务院令,公布《优化营商环境条例》自2020年1月1日起施行。国家力求从制度层面增强各级政府及社会各方对优化营商环境的意识,为优化营商环境提供有力的政策保障和支撑。为新时期税收治理更好服务国家治理体系和治理能力现代化指明了方向。

## 2 充分认识优化税收营商环境的重要意义

### 2.1 优化税收营商环境是解放生产力的重要因素

税收营商环境是衡量一个国家营商环境的重要指标之一,是各国企业进行投资的重要参考因素。2018年政府工作报告提出,优化营商环境就是解放生产力,营商环境一直被认为是地方发展最重要的软实力之一。一个地方营商环境的好坏,关系到市场主体活力能否充分释放,最终也会成为影响一个地方经济发展活力和发展质量的重要因素。

### 2.2 优化税收营商环境是提升企业内生动力的重要引擎

国家税务总局按照党中央、国务院的要求,把“减税降费”作为税收工作主题和“一号工程”。一系列减税降费政策措施落实落地,对于进一步降低企业税负、增强企业经营活力与发展后劲,提高实体经济竞争力。河源税务局不折不扣、尽心尽落地落实减税降费政策、深化增值税改革、落实小微企业税收普惠性政策、研发费计扣除扩围改革等,为河源企业轻装上阵提供了基础,提升了企业的内在动力。

### 2.3 优化税收营商环境是彰显税收职能作用的重要举措

在2015年10月13日中央全面深化改革领导小组第十七次会议上提出,要把优化服务和加强管理结合起来,寓管理于服务之中,加强事中事后管理,确保把该管的事项管住管好。为此,认真学习贯彻习近平总书记关于营商

环境的重要论述,对于进一步提升税收管理与服务水平,更好地发挥税收在国家治理体系和治理能力现代化中的基础性、支柱性、保障性作用,高质量推进新时期税收现代化意义重大。

### 2.4 优化税收营商环境是展现新税务新形象的重要途径

税收作为宏观经济政策和微观经济运行的重要结合点,其作用之大、重要性之强、优势之特殊,前所未有,同时让我们深感税收联系着“你我他”,更关系民生发展。这已经超越了经济层面,而上升为国家治理体系和治理能力层面,同时必然要求税务部门要以良好的社会形象让群众满意、让百姓放心,而良好的税收营商环境恰恰是展现社会良好形象的直观表现。因此,税务部门优化营商环境责任重大、使命光荣,理应主动担当、更有作为。

## 3 河源税收营商环境现状分析

近年来,河源高度重视税收营商环境的建设工作,出台了多项政策,降低了纳税人的办税成本和时间,纳税便利化水平显著提高。立足整体的发展趋势而言,处于较为强劲的发展态势。但是,与全面深化改革的新形势新要求相比,与广大纳税人期盼相比,现阶段河源税收营商环境依然面临一些突出的问题。

### 3.1 提供专业服务的中介机构作用没有充分发挥

河源属于粤东西北地区,经济相对落后,与发达地区相比,在专业人才吸引、培养方面处于劣势。高素质、高水平的人才相对匮乏,例如注册会计师、税务师等优秀的专业人才存在严重不足,机构数量多但是规模小,专业素质有所欠缺。在信息化背景下不能为民营企业提供所需要的专业服务,专业服务机构没有充分发挥其作用。同时,中介机构的准入门槛低,机构质量参差不齐,纳税人求助于专业机构的意识薄弱,对于中介机构的选择会以价格为导向,不利于中介机构发挥纳税人与征税机关的桥梁作用。

### 3.2 实体办税服务厅效率较低

河源的纳税服务理念整体情况较好,但也有一些纳税人反映,在办理相关税务业务时,缺乏应有的指引设置,降

低了办税的效率。在国家推进国税地税征管体制改革的大趋势下,河源市税务系统围绕办税人办税流程、办税时限等相关工作予以优化。但是,实际情况来看,在办税指引设置层面依然存在不足。

### 3.3 电子办税尚未完全普及,信息化程度不高

河源市为有效地提升办税人办税效率和办税质量,通过合理分流办税服务厅人流量,采用了错峰办税的方式。例如,河源市打造了多渠道预约平台。但这些纳税平台关注度不够,使用效率低。

### 3.4 纳税服务个性化、差异化不强

在税务实践中,各级税务机关重视税收组织收入、税收执法工作,忽略了纳税人的个性化需求。特别是《全国税务机关纳税服务规范》出台后,各级税务机关的纳税服务体现在一些“共性服务上”,较少地考虑纳税人的差异化而进行有针对性服务。

### 3.5 税收政策宣传不到位及纳税服务体系不够完善

税收政策的宣传渠道多样化,微信公众号、税务局官方网站、短信等都可以见到政策的宣传。政策信息重复,单方面宣传,纳税人接收信息过多,会过滤掉重要信息。所提供数据过于宏观,纳税人无法深切感受。

### 3.6 企业减税降费获得感不足

为了助力中小企业的发展,河源市出台了一系列措施降低企业经营成本和纳税负担。但目前,仍有部分中小企业整体资金有限,税收成本所占比重较大。且在生产经营过程中,企业因自身经营的不规范容易出现进一步的税务风险。

### 3.7 税务干部综合能力素质需要提升

目前,在税务机关中,一些干部在实际工作中缺乏服务意识,使得办税人在办税过程中遭遇了诸多困难,降低了税务机关各项工作的开展效率和质量。

## 4 河源税收营商环境的优化策略

目前,在国家战略及政策的引导下,河源市高度重视对本市的税收营商环境进行优化,着力于为企业提供法治化、便利化的营商环境。同时,这也是河源市地方政府积极的融入粤港澳大湾区建设的现实需要,更是税务部门切实发挥职能作用、服务地方经济社会发展的内在需要。具体而言:

### 4.1 完善税收法治化建设

规范税务检查,税务机关要科学安排每一年度税务稽查随机抽查工作方案及计划,从源头上减少和杜绝随意性执法。对重点涉税案源,要认真分析线索数据,实施台账式管理、项目制考核、责任制追究,注重“打链条、打串案、打衍生”,提高打击精准度。税务机关对查处符合“黑名单”联合惩戒条件的企业,要及时录入“重大税收违法案件公布信息系统”。

### 4.2 落实优惠政策,有效降低纳税人负担

税务机关应当强化自身对税收优惠政策的理解基础

之上,有效地推进税收优惠政策的落实,从而有效的降低纳税人的负担。具体而言:

第一,及时总结经验、发现问题,有效地落实税收优惠政策。税务机关通过对前期工作情况的深入分析以及征期申报等情况的准确把握,及时发现税收优惠政策落实过程中存在的问题,进一步优化税收优惠政策落实机制,确保减税费工作的有序开。同时,要加强对违规乱收费等情况的专项排查,确保相关企业能够真正地享受到税收优惠政策。

第二,建立其有效的税收优惠政策宣传、辅导机制,方便相关企业了解最新的税收优惠政策,切实发挥出国家税收在促进企业发展和转型升级层面的重要作用。例如,简化优惠政策整包和业务办理流程、宣传中小企业的税收优惠政策、宣传高新技术企业税收优惠政策等。同时,应当为相关企业提供针对性的政策核算、申报辅导、税收政策宣教等服务,切实发挥出税收优惠政策在促进企业转型升级中的重要作用。

第三,有效地落实地方税权加税收政策,为企业的高质量发展提供有力的税收支持。近年来,国家相继推行了粤港澳大湾区建设、乡村振兴战略等国家重大发展战略。在此背景下,应当高度重视立足地方税权实际情况,积极优化和探索减税政策,从税收支持层面为企业的发展提供有效的助力。

### 4.3 发挥科技驱动作用,完善各信息化平台建设

近年来,在既保证纳税人安全又保证纳税便捷快速的前提下,税务系统推出了“非接触式”缴费纳税和退税办法。这就要需要强大的税务软件的支撑。所以,税务部门应当不断地加强税务软件功能及服体验等诸多层面的建设,切实有效的提升在线税务服务质量。

充分利用大数据技术、云计算技术等技术的优势,实现互联网+税务的融合发展,切实有效的提升广东省电子税务局建设效能,实现税务服务模式的改革与创新,提升服务纳税人的质量。同时依托现代信息技术推进税务系统信息化建设,例如,发票服务、办税服务、信息服务、社会协作、智能应用等建设,实现电子税务局与相关应用系统的数据互通,真正实现“一站式”纳税服务。

加强纳税服务平台的建设。通过各级税务服务厅、官方网站、微信微博等多种渠道,强化税务系统服务纳税人的水平和质量。

### 4.4 推出“互联网+税务”创新服务举措

税务部门应当积极推进互联网与税务的深度融合,促进税务服务的创新。例如,可以通过建设电子税务局建设的方式,借助专门的电子税务局推广小组,围绕纳税人在使用电子税务渠道办理时面临的问题、有效的建议等进行及时收集、整理和上报,促进电子税务系统的进一步优化和升级,也可以进一步促进电子税务局的推广和应用。通过互联网+税务的创新,可以逐步构建电子办税为主、自助办税为辅和实体办税服务厅为补的办税模式。

提高个性化办税服务。从纳税人办理税务的事情出发,实现办税资料、办税环节、政策依据及操作指引等事项的办税流程图,对纳税人在网上办税业务,提供专业名词指引、专业人士线上答疑、以及热线帮助,使纳税人在网上办税中遇到困难能够及时解决。

引入包括大数据技术在内的现代信息技术,更新支付手段,提升纳税人办税效率和个体服务体验。互联网环境下,支付宝、微信等成为人们普遍使用的电子支付方式。因此,税务部门也应积极拓展税务领域的电子支付应用可行性,为纳税人提供更加方便的办税渠道,减少纳税人到实体办税点办税的次数。

#### 4.5 压缩办税时长,提供高效化服务

建立起标准化、规范化的办税服务制度。税务系统应当高度重视内部人才的挖掘,优先选派业务能力强,服务意识高的骨干人员担任导税员,为纳税人提供更加高效率的办税服务,增强办税人的办税体验。例如,作为导税员,应当在第一时间对办税人提供的个人资料进行审核,提升办税人的办税效率,减少营业厅的无效等待时间。同时,针对存在较多疑问和问题需要处理的人员,导税员应当及时提供针对性的服务,通过合理的分流指引,引导纳税人利用办税厅提供的自助办理功能进行办理,提供具备针对性的办税、填单等辅导。

建立完善的预约办税机制,为办税人高效率办税提供多样化的渠道。例如,可以通过实现税务预约系统与微信系统的有效对接,为办税人提供随时随地预约办税的服务。同时,提供多样化的预约方式,例如网站预约、微信预约、电话预约等方式。此外,通过增设合适的选项,方便系统对办税人办税情况进行科学的分析和预测,进而为办税人提供具备针对性的办税建议,有效地减少办税人排队等候和来回办理的时间。此外,在预约办理环节,也可以增加预填单、预受理、预审核等功能,有效的提升线上办税的效率和质量。

#### 4.6 提升办税服务质量,强化社会监督

树立全新的纳税服务意识。要培养河源税务部门的责任意识,树立服务与被服务的新观念,强化税务机关为纳税人服务的意识。转化服务态度,由被动转变为主动,与纳税人形成一种“合作”办税的模式,及时满足纳税人合理的要求。

提升纳税人员的综合能力。税务机关人员能力及素质水平对纳税服务的效果及纳税人满意度起到决定性的作用。河源税务机关应当采取“优化结构引进人才+提升教育培训成效+定期考核”的方式对纳税服务人员进行系统管理。具体而言:

第一,着力解决年龄断层问题,积极补充优秀的新生力量,促进税务部门干部队伍年龄结构优化。伴随着现代信息技术的快速发展,税务系统对互联网人才的需求不断扩大。因此,河源市税务系统在招聘人才时,应当侧重向适

应税务系统信息化建设需求的信息技术专业人才倾斜,积极为税务系统开展信息化建设和大数据平台建设注入优秀的人才队伍。

第二,建立完善的培训体系,着力提升培训效能。在河源市税务系统中,应当建立起内外结合,自学为主,助学为辅的培训体系,不断地丰富和完善培训内容,逐步形成内容全面、形式多样、层次全覆盖的教育培训新格局,切实有效的提升培训效能。

第三,建立完善的配套机制。在河源市税务系统中,应当通过完善配套机制建设,确保各项工作的稳步有序开展。具体而言;一是,建立岗位明确、职责到位、责任明确的办税服务管理制度。例如,通过设置服务窗口,确保个人责任落实到位,为纳税人提供优质的服务;二是,建立行之有效的抽查制度和监督制度。为确保税务系统各项工作的稳步有序开展,税务系统应当对综合管理系统的功能予以完善。同时,应当高度重视不定时抽查等,确保相关岗位干部履行其应有的职能。同时,应当建立起有效的监督制度,确保相关税务干部严格按照流程使用纳税人评价系统。此外,针对发现的问题,及时应当予以通报、整改。三是,应当建立有效的绩效考评系统,强化对组织和个人的绩效管理。税务系统通过采用科学的评价方法,建立其定性评价与定量评价相结合的评价指标体系。

#### 4.7 多元化培训辅导纳税人

对纳税人开展纳税辅导,能够保证纳税服务不断完善,助力税收营商环境建设。通过举办座谈交流会、税务业务培训、现场教学、网络视频学习等多种方式开展对纳税人的纳税辅导。另外,通过纳税热课堂,积极主动开展河源市行业及行业重点企业的后续管理及政策辅导培训服务,及时宣传税收优惠政策,辅导企业财务骨干办税流程;按照企业需求进行个别化辅导、上门服务,有针对性解答纳税人疑惑,收集多类型企业存在共性问题,在进一步形成知识库;在个税汇算清缴、企业所得税汇算清缴期间可以深入开展专项培训,拉近税企关系,优化税收营商环境,为企业提供优质服务。

### 5 结束语

营商环境是重要的软实力,优化营商环境就是解放生产力提升竞争力,是稳定社会预期、应对经济下行压力的有效举措。作为税务部门,打造稳定公平高效的税收营商环境,有利于让纳税人及时享受到减税政策红利、提高市场活力,促进经济稳定持续发展。

#### 参考文献

- [1]曾谨.我国税收营商环境现状与优化策略分析[J].财政税收,2019(15).
- [2]温婧琰,连文静,吴海乐.河北省税收营商环境优化路径研究[J].财务金融,2021(03).

作者简介:曾晓莉(1984,11-),女,汉,广东河源人,研究生学历,会计,高级讲师,研究方向:财税研究。