

智慧税务背景下“非接触式”办税服务质量提升路径研究

钱宇淼*, 韩小萍#

浙江财经大学东方学院, 浙江 嘉兴

收稿日期: 2024年11月25日; 录用日期: 2024年12月13日; 发布日期: 2025年1月15日

摘要

在当今互联网与信息技术快速发展的时代背景下,“非接触式”办税在越来越多方面被普及,作为近年来提高办税效率、推动社会经济稳定发展的重要手段,“非接触式”办税服务的质量要求受到了前所未有的关注和重视。本文以H市为调研地点,聚焦H市“非接触式”办税服务,通过实地考察和问卷调查等方法,从操作流程、咨询辅导和功能配备等角度探究H市“非接触式”办税服务质量的现状,并从调查结果中梳理思路,总结H市“非接触式”办税服务受众群体对其运用的看法,从中归纳以“非接触式”办税服务为受众群体带来的好处与其发展中遇到和存在的问题,针对存在的问题进行分析,并提出具有可行性的完善建议。

关键词

非接触式, 办税服务, 提升质量

Research on the Path to Improving the Quality of “Non-Contact” Tax Services under the Background of Smart Taxation

Yumiao Qian*, Xiaoping Han#

Dongfang College of Zhejiang University of Finance and Economics, Jiaxing Zhejiang

Received: Nov. 25th, 2024; accepted: Dec. 13th, 2024; published: Jan. 15th, 2025

Abstract

In the context of the rapid development of the Internet and information technology, “non-contact”

*第一作者。

#通讯作者。

文章引用: 钱宇淼, 韩小萍. 智慧税务背景下“非接触式”办税服务质量提升路径研究[J]. 现代管理, 2025, 15(1): 154-164.
DOI: 10.12677/mm.2025.151020

tax service has been popularized in more and more aspects. As an important means to improve tax efficiency and promote the stable development of social economy in recent years, the quality requirements of “non-contact” tax service have received unprecedented attention and attention. This article takes H city as the research location, focusing on the “non-contact” tax service in H city. Through on-site inspections and questionnaire surveys, the current situation of the quality of H city’s “non-contact” tax service is explored from the perspectives of operational processes, consulting and guidance, and functional equipment. Based on the survey results, the ideas are sorted out, and the audience’s views on the application of H city’s “non-contact” tax service are summarized. The benefits brought to the audience by “non-contact” tax service and the problems encountered and existing in its development are summarized. The existing problems are analyzed, and feasible improvement suggestions are proposed.

Keywords

Contactless, Tax Service, Quality Improvement

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

1.1. 研究背景

“非接触式”纳税服务是利用互联网、云计算、物联网等多种技术，不需要纳税人亲自前往税务机关或银行等实体渠道，通过在线平台进行税收申报、缴纳等业务处理的服务方式。“非接触式”办税服务在在优化营商环境，进一步深化“放管服”改革为主题的纳税服务方式下，“非接触式”办税已经成为当前热门，其高效率、无接触线上操作的优势深受纳税人喜爱[1]。“非接触式”办税服务不仅能为纳税人提供较为自由的办税时间，降低纳税人一定的时间、金钱成本，且能做到零接触地进行纳税，减少人员传播风险。近年来，国家税务总局浙江省税务局坚定一盘棋思维，强化一体化意识，始终锚定“走在前列”奋斗目标，以税收征管改革为契机，以浙江省“最多跑一次”政务服务改革作为具体推手，浙里办上线了“电子税务局”小程序。虽然“非接触式”办税服务现在被越来越多地提及和使用，但是我们在日常生活的调研中，还发现了一些使用上的问题：纳税人了解电子税务局相关信息的渠道有限、电子税务局部分功能使用频率较低、办税操作过于复杂及线上咨询辅助力度弱等均不利于“非接触式”办税服务的推广，为此我们进行了一次全面的调查。

1.2. 文献回顾

随着信息技术的发展，国内外的网上办税的形式越来越成熟。在国外，20 世纪 50 年代美国就首次提出了“纳税服务”的概念，随着法制建设的推进和政府职能的转变，纳税服务已经成为世界各国的核心业务。20 世纪 90 年代，美国率先将“互联网+”应用到政府工作中，产生了电子政务。Caldow 指出，未来，“互联网 + 政务”将会非常普遍，推广会更为成熟，类似于现在人们使用 ATM 一样常见和方便[2]。总的来说，经过了多年的发展，诸如美国、英国、法国等发达国家已经建立起了一个相对完善的电子政务服务系统，税收服务的信息化和现代化的发展也相对较快。相对于国外，我国的非接触式办税服务起步相对较晚，且发展历程较短，只有十几年时间。2020 年初，在全国疫情的大背景下，税务部门依托大数据、互联网、云计算等前沿技术，大力实践和推广了一系列“非接触式”办税缴费创新服务举措[3]，他

们把非接触式办税业务拓展推上发展的快车道，延时办、网上办、线上办、预约办四管齐下拓展非接触式办税缴费服务，成效显著。能够在较短的时间内迅速作出如此安排，是近年来大力推行税收管理现代化所奠定的基础，也预示着税收管理在未来将全面进入经济数字化背景下的税收征管现代化阶段[4]。“十四五”规划提出要加快建设数字政府，深化税收征管制度改革，建设智慧税务，推动税收征管现代化[5]。

目前，税务部门改善“线上”服务渠道，在拓展 PC 端、手机端、自助端等多种办税渠道的同时，完善电子税务局与相关应用系统数据互通、一体运行，实现税收信息系统整合优化，提高业务系统的稳定性，提升纳税人的办税体验[6]。除此之外，征纳沟通平台、智能咨询系统的上线，实现了办税人员与纳税人、缴费人沟通的精准化、可视化、互动化。部门数据信息的共享，打通了部门数据壁垒，逐步构建起民本化、智慧化、便利化的税费服务体系[7]。虽然我国“非接触式”办税服务在不断深化改革，但不可避免地会遇到一些棘手的问题：网上办税服务功能不够完善，给纳税人带来不便；部分移动终端应用存在功能缺失或故障，影响纳税人的使用感受；部分智能化应用存在精准度低或效果差，无法满足纳税人的个性化需求[8]。除此之外，由于各地区的软硬件设施和执行能力存在差异，各种原因导致了税务电子平台操作难度大，实施困难，极大影响了“非接触式”办税服务的工作效率[9]。众多学者以不同的问题为切入点，相对应地给出了有关对策。他们认为要从优化“非接触式”办税服务平台建设和完善“非接触式”的线上审批等方面进行完善，确保电子税务局功能日趋完善，满足税务行政审批的主要需求[10]。

2. 问卷调查结果分析

2024 年 7 月 3 日~2024 年 8 月 3 日，调查小组主要通过网络及线下的方式，向 174 名纳税人、办税工作人员等，发放了问卷。对获得的 174 份问卷数据进行处理，通过缺失值和异常值排查删除 32 条不符合条件的数据，得到有效问卷 142 份，共计 142 条调查数据，再将数据经过处理把各项指标满意度评价等级转为数值形式，非常满意、很满意、基本满意、不满意和非常不满意分别用数值 5、4、3、2、1 来进行表示方便我们进行数据分析。

Table 1. Reliability analysis
表 1. 信度分析

变量	克隆巴赫 Alpha	项数
宣传相关	0.924	5
办税功能	0.951	6
硬件建设	0.905	3
操作流程	0.891	3
咨询辅导	0.920	5
总体	0.980	22

样本数据的可靠性即信度，一份问卷在多次测量的结果下会呈现同样的结果。可采用克伦巴赫信度系数(Cronbach's Alpha)来衡量本问卷的信度。当问卷的内部一致性较高时，表明本问卷的信度较高，其信度由以下标准确定：当克伦巴赫信度系数大于 0.8 时，说明该量表的信度非常好；当克伦巴赫信度系数范围在 0.7~0.8 之间时，表明该量表的信度较好；当克伦巴赫信度系数范围在 0.6~0.7 之间时，说明该量表的信度一般，但也可以接受；当克伦巴赫信度系数小于 0.6 时，说明该量表的信度不高，需要对量表进行调整。通过 SPSS 软件首先对量表所有题项采用总体克伦巴赫系数检验，如表 1 所示，各个维度克隆巴

赫系数均大于 0.8, 总体信度为 0.980, 表明该量表总体信度非常好。

检验问卷效果即效度检验, 用于测量数据的真实性和有效性。测量结构效度首先借助 SPSS 软件进行 KMO 检验与 Bartlett 球形检验, 检验结果见表 2。

Table 2. KMO and Bartlett sphericity test results

表 2. KMO 和 Bartlett 球形检验结果

KMO 取样适切性量数		0.939
巴特利特球形度检验	近似卡方	3895.635
	自由度	231
	显著性	0.000

由表 2 可知, 本文问卷 KMO 系数度量值为 0.939, Bartlett 球形检验近似卡方值为 3895.635, 自由度为 231, Sig 值无限接近于 0, 小于显著水平 0.05, 说明所得样本效度较高, 量表非常适合做因子分析, 如图 1 所示。

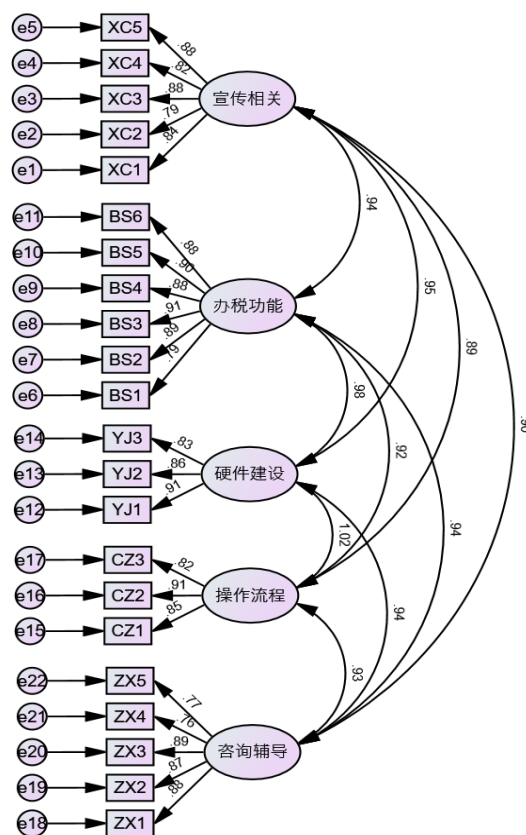


Figure 1. CFA confirmatory factor analysis

图 1. CFA 验证性因子分析

根据表 3 的模型适配检验结果可以看出, CMIN/DF (卡方自由度比)=3.844, 在 3~5 的范围内, IFT, TLI 和 CFI 的检验结果均达到 0.8 以上的良好水平。因此综合本次分析结果可以说明, CFA 模型具有良好的适配度。

Table 3. CAF model adaptation test
表 3. CAF 模型适配检验

指标	参考标准	实测结构
CMIN/DF	1~3 优秀，3~5 良好	3.844
IFT	>0.9 优秀，>0.8 良好	0.856
TLI	>0.9 优秀，>0.8 良好	0.832
CFI	>0.9 优秀，>0.8 良好	0.855

在 CFA 模型具有良好适配度的前提条件下，将进一步检验量表各个维度的收敛效度(AVE)和组合信度(CR)。检验流程通过建立的 CFA 模型计算出各个测量题型在对应维度上的标准化因子载荷。然后通过 AVE 和 CR 的计算公式计算出，各个维度的收敛效度值和组合信度值，根据标准，AVE 值最低要求达到 0.5，CR 值最低要求达到 0.7，才能说明具有良好的收敛效度和组合信度。

根据表 4 的分析结果可以看出，本次效度检验中，各维度的 AVE 值均达到 0.5 以上，CR 值均达到 0.7 以上，可以说明各个维度均具有良好的收敛效度和组合信度。

Table 4. Convergence validity and combination reliability testing of various dimensions
表 4. 各维度收敛效度和组合信度检验

			Estimate	AVE	CR
XC1	<---	宣传相关	0.84	0.712	0.925
XC2	<---	宣传相关	0.791		
XC3	<---	宣传相关	0.885		
XC4	<---	宣传相关	0.823		
XC5	<---	宣传相关	0.879		
BS1	<---	办税功能	0.788	0.768	0.952
BS2	<---	办税功能	0.889		
BS3	<---	办税功能	0.911		
BS4	<---	办税功能	0.88		
BS5	<---	办税功能	0.903		
BS6	<---	办税功能	0.883		
YJ1	<---	硬件建设	0.908	0.752	0.900
YJ2	<---	硬件建设	0.857		
YJ3	<---	硬件建设	0.835		
CZ1	<---	操作流程	0.846	0.735	0.892
CZ2	<---	操作流程	0.907		
CZ3	<---	操作流程	0.818		
ZX1	<---	咨询辅导	0.88	0.699	0.920
ZX2	<---	咨询辅导	0.872		
ZX3	<---	咨询辅导	0.89		
ZX4	<---	咨询辅导	0.758		
ZX5	<---	咨询辅导	0.771		

针对所提出的理论模型及假设, 进一步利用 AMOS 版本软件绘制研究模型分析路径图并测量路径系数, 如图 2 所示。

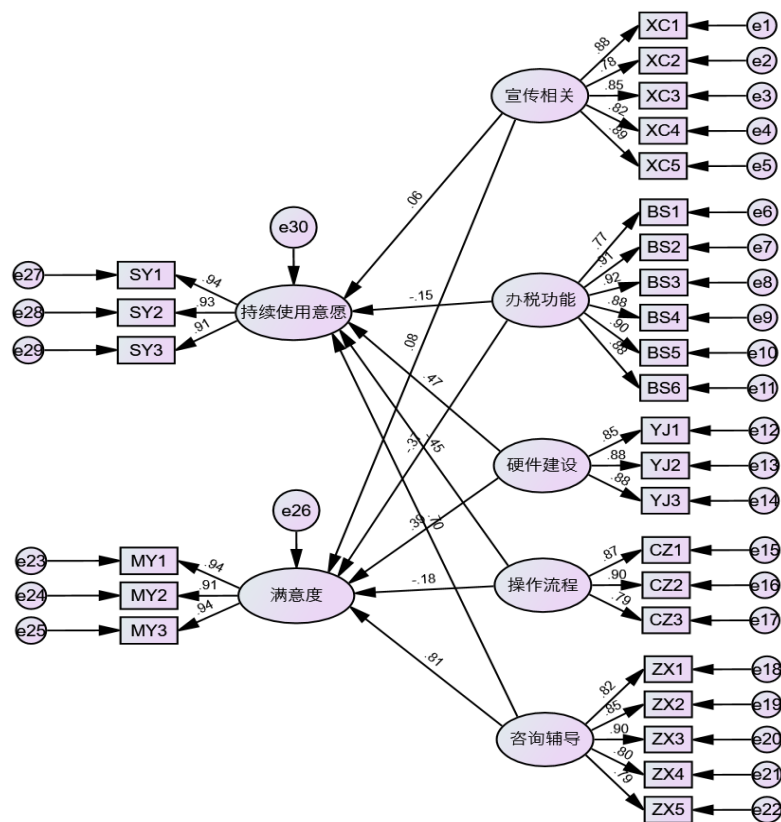


Figure2. Structural equation model
图 2. 结构方程模型

接下来我们将检验结果汇总如下：

Table 5. SEM path relationship test results of satisfaction factors in electronic taxation
表 5. 电子税务满意度因素 SEM 路径关系检验结果

			Estimate	S.E.	C.R.	P
满意度	<---	宣传相关	0.083	0.037	2.557	0.011
满意度	<---	办税功能	-0.366	0.056	-8.86	***
满意度	<---	硬件建设	0.395	0.053	10.121	***
满意度	<---	操作流程	-0.183	0.042	-5.407	***
满意度	<---	咨询辅导	0.811	0.079	13.798	***
持续使用意愿	<---	宣传相关	0.057	0.041	1.504	0.133
持续使用意愿	<---	办税功能	-0.145	0.05	-3.761	***
持续使用意愿	<---	硬件建设	0.475	0.062	9.999	***
持续使用意愿	<---	操作流程	-0.454	0.054	-9.837	***
持续使用意愿	<---	咨询辅导	0.703	0.076	11.876	***

续表

XC1	<---	宣传相关	0.875				
XC2	<---	宣传相关	0.776	0.072	11.474	***	
XC3	<---	宣传相关	0.855	0.064	13.583	***	
XC4	<---	宣传相关	0.819	0.072	12.565	***	
BS1	<---	办税功能	0.775				
BS2	<---	办税功能	0.906	0.091	12.307	***	
BS3	<---	办税功能	0.918	0.09	12.512	***	
BS4	<---	办税功能	0.876	0.094	11.76	***	
BS5	<---	办税功能	0.895	0.088	12.105	***	
YJ1	<---	硬件建设	0.852				
YJ2	<---	硬件建设	0.875	0.084	13.201	***	
YJ3	<---	硬件建设	0.881	0.08	13.32	***	
CZ1	<---	操作流程	0.871				
CZ2	<---	操作流程	0.898	0.072	13.77	***	
CZ3	<---	操作流程	0.795	0.075	11.528	***	
ZX1	<---	咨询辅导	0.822				
ZX2	<---	咨询辅导	0.845	0.085	12.293	***	
ZX3	<---	咨询辅导	0.899	0.081	13.587	***	
ZX4	<---	咨询辅导	0.803	0.08	11.365	***	
ZX5	<---	咨询辅导	0.792	0.078	11.144	***	
MY3	<---	满意度	0.94				
MY2	<---	满意度	0.912	0.047	20.113	***	
MY1	<---	满意度	0.943	0.043	22.893	***	
XC5	<---	宣传相关	0.892	0.069	14.728	***	
BS6	<---	办税功能	0.877	0.094	11.775	***	
SY3	<---	持续使用意愿	0.906				
SY2	<---	持续使用意愿	0.93	0.055	18.857	***	
SY1	<---	持续使用意愿	0.942	0.052	19.594	***	

***代表在 0.1%的显著水平下显著。

根据表 5 的分析结果可以看出，在本次研究的路径假设关系检验中，硬件建设显著的正向预测满意度($\beta = 0.395, p < 0.001$)，因此假设 H1 成立，宣传相关对于满意度的预测作用不显著($\beta = 0.057, p > 0.05$)，因此假设 H2 不成立。办税功能和操作流程显著的负向预测满意度($\beta = -0.366, -0.183, p < 0.001$)，咨询辅导更为显著的正向预测满意度($\beta = 0.811, p < 0.001$)，持续使用意愿与满意度在各维度因素之间的预测结果相关性一致，表明用户满意度与持续使用意愿呈现一定的正相关性，并且得出结论，宣传相关维度在两者均是预测作用不显著，硬件建设和咨询辅导显著的正向预测，办税功能和操作流程显著的负向预测。

3. 电子税务局纳税服务目前存在的问题

3.1. 电子税务局的宣传途径过于传统

从问卷调查的结果可知,电子税务局的总体宣传效果总体较好,71%的纳税人经常能看到宣传,仅有3%的纳税人从未看到过宣传,但宣传的阵地还有待进一步改善,应当与时俱进。问题“您通过哪些途径获取电子税务局的宣传信息”中,有64.7%的使用者是从办税服务厅、税收大讲堂等途径得知电子税务局相关信息的,但是更多使用者更希望可以从微信、微博等客户端等途径获取相关信息。由此可知,大部分纳税人仍通过传统的宣传方式获取电子税务局相关信息,互联网新媒体等现代化宣传方式还有待进一步推广加强。

3.2. 电子税务局宣传的针对性不强

非接触式办税服务最好的方式是通过有针对性地宣传、业务办理等服务,使纳税人更好地主动履行自身纳税义务。但从调查结果得知,电子税务局宣传的针对性还有待进一步提高。在问题“您在电子税务局办税时常用那些业务功能”中,有72%的纳税人使用社保业务、仅有20%纳税人使用退税管理功能。但电子税务局的宣传信息显示,税费申报及缴纳等相关业务办理的宣传较多,占75%左右。如图3所示,在电子税务局宣传相关工作评价问题“宣传内容针对性强”中,有5.6%的纳税人对宣传内容针对性强不满意,仍有待提高。人们更希望了解到社保业务、发票开具业务。结合由此可见,电子税务局的宣传未能深入纳税人的需求,纳税人对电子税务局功能的宣传仍有较强的希望。

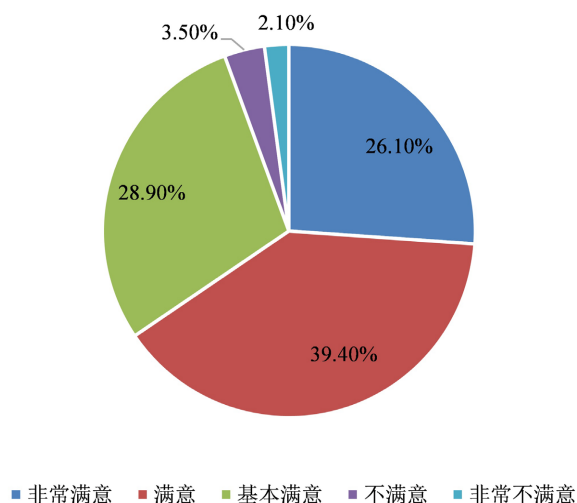


Figure 3. Targeted satisfaction with promotional content

图 3. 宣传内容针对性满意度情况

3.3. 电子税务局的操作页面过于繁琐

电子税务局作为现代税务管理的重要工具,旨在提高纳税人的便利性和效率。然而,目前其操作流程仍存在一定的问題,尤其是电子办税的流程不够简洁,导致用户体验欠佳。如图4所示,在问题“电子税务局操作流程相关方面进行评价”中,有3.6%的纳税人对电子办税流程简洁度不满意。电子税务局APP系统操作页面较为繁琐。APP界面设计缺乏直观性,信息呈现不够清晰,界面引导不够准确。用户在寻找特定功能时,往往需要翻阅多个页面,耗时耗力,这增加了用户的操作时间和学习成本,大大地降低了操作效率,更影响了用户的整体体验。尤其是对于不熟悉电子软件的中老年人来说,更是感到困惑。

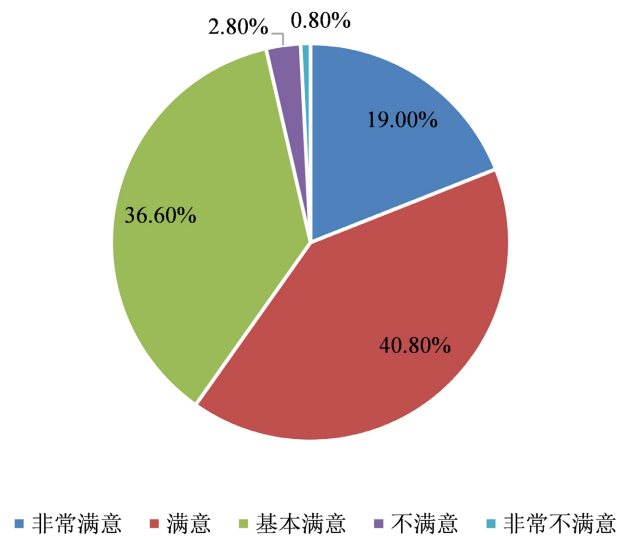


Figure 4. Satisfaction with the simplified electronic tax process
图 4. 电子办税流程简洁满意度情况

3.4. 电子税务局咨询辅导的力度不足

电子税务局在为纳税人提供服务时，咨询辅导的力度不足，成为了亟待解决的问题。电子税务局咨询辅导力度不强主要体现在问题反馈的准确度不够高。如图 5 所示，在问题“对电子税务局咨询辅导相关方面进行评价”中，有 5.6% 的纳税人对咨询辅导的准确性不满意。许多纳税人在使用电子税务局时，往往面临操作不当、政策理解不清等问题。然而，现有的咨询渠道和辅导资源相对有限，许多用户在没有帮助时，难以得到及时而有效的支持，客服无法准确地解决纳税人的业务问题，总是建议纳税人去线下服务大厅咨询，无法准确解决线上问题。这导致平台运营与实际业务脱节，纳税人只能在电子税务局 APP 客服上找到关于运营的问题，但是无法得到业务相关问题的准确答案，一些纳税人因缺乏指导而产生困惑，延误了问题的处理时间，进而影响了他们的操作效率和税务合规性。

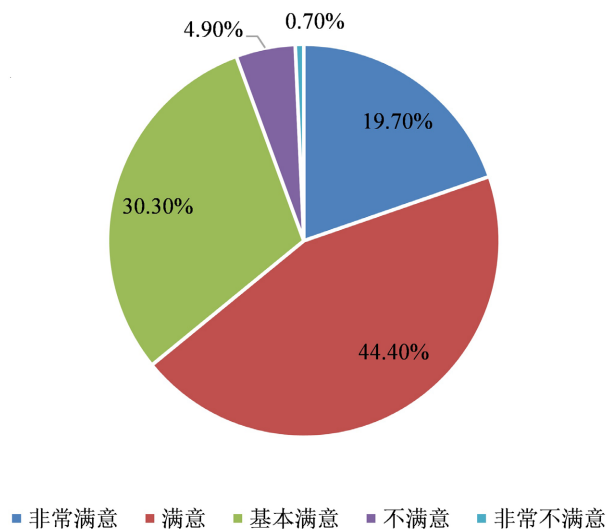


Figure 5. Satisfaction with the accuracy of consulting and coaching questions
图 5. 咨询辅导问题的准确性满意度情况

4. 优化电子税务局纳税服务的建议

4.1. 多渠道增效税宣服务

为了优化税法宣传,相关部门可以利用流行的、普及度高的社交软件(如微信微博等),定期发布最新的税收政策,推送热门的税收问题解答、制作详细的操作指南,提高操作的流畅性。此举旨在拓展宣传的覆盖面,让更多的纳税人直观地感受到“非接触式”办税服务的优势,深入了解更多的税收知识,进而提高办税的满意度。与传统的宣传渠道相比,将“非接触式”办税服务的信息与数字连接平台相融合,借助社交软件、电视台、媒体平台等渠道,灵活宣传方式,可以将税收政策的解读与当下的网络热点结合,提高宣传热度,扩大纳税服务的宣传范围,提升相关政策的响应性,有利于增强纳税人的信心和支持度。

4.2. 开展差异化纳税宣传

为了解决针对性较弱的问题,相关部门可对纳税人的要求深入了解,通过问卷调查、电话访谈等多种方式进行统筹整理。在此基础上,对不同角色纳税人的具体偏好进行细致分析,进而建立一套系统的分类机制,提供针对性的宣传服务,享受个性化的服务体验,提高宣传的实效性。同时借助大数据平台,对纳税人出现频率较高的操作问题进行统计与整理,针对这些问题制定出相应的解决方案,汇总成一个完备的常见问题材料库。这一举措将极大地方便纳税人在后续操作中的查询与参考,促进办税的高效性。

4.3. 实现办税流程便捷简化

H 市税务局应以纳税人的需求为导向,结合现有技术资源,更改系统架构,减少菜单中的冗杂分类使界面更加简单直观,让用户能够快速找到相对的税收服务,同时也可将纳税人最常使用的发票开具等业务和上传相关附件端口放在界面显眼的位置或在首页提供快速入口,并用图标和对话框引导纳税人进行直接访问,从而提升用户的体验感和操作便捷性。为提升电子税务局的服务质量,可在应用软件中增设用户反馈响应功能,在线收集用户在纳税服务中遇到的问题和提出的相关建议。同时,应确保对用户反馈的及时响应,并定期向用户公布反馈处理情况,致力于构建一个简化便捷的办税流程。

4.4. 加强专业化咨询辅导

针对电子税务局 app 客服运营与业务脱节现象,可以通过建立一个全面、及时更新的税务知识库供客服人员进行学习培训,在遇到业务问题时可以进行检索查询提供解决方案。同时,也应注重构建客服与税务专业人员的联系协作机制,当问题复杂或超出知识库储备时,可建立快速响应通道来跟税务专业人员反馈相关业务难题,或直接将问题转接给专业人员处理,提高客服的效率性和准确性。此外,由于税收政策的变化和用户需求的更新,咨询页面中应及时地宣传更新内容和操作指南,确保信息的时效性,同时也可根据纳税人的过往需求和历史偏好,在查询咨询页面推送相关的税务提醒和政策变动信息,以此提升纳税人的满意度。

5. 总结

本文以 H 市“非接触式”办税服务为研究对象,探讨了其服务质量的现状,并提出了针对性的改进建议。研究结合实地考察与问卷调查,通过定量与定性分析相结合的方法,全方位评估了“非接触式”办税服务的各个维度。这种方法不仅有助于深入理解纳税人对电子税务局的使用体验,也为相关部门提供了重要的决策参考。然而,该方法也存在一定的局限性。本次研究仅限于 H 市,可能无法全面反映其他地区的情况,导致结果的普适性受到限制。另外,问卷调查样本虽然经过筛选,但仍可能存在样本偏

差,影响结果的客观性。未来的研究,应当继续扩大研究范围,涵盖更多城市和地区,以获取更广泛的数据支持。我们还要优化调查工具,增加对不同纳税人群体的细致分析,深入挖掘不同需求与反馈。更重要的是需要结合最新的技术发展,进一步提升“非接触式”办税服务的智能化水平,从而更好地满足纳税人的需求。通过这些改进,期望能够推动“非接触式”办税服务的进一步发展与完善。

基金项目

项目来源:浙江财经大学东方学院大学生创新创业训练计划项目;省级;项目编号:S202413294003;
项目名称:智慧税务背景下“非接触式”办税服务质量提升路径研究——基于海宁市的调查。

参考文献

- [1] 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[J]. 辽宁经济, 2021(2): 84-87.
- [2] Caldow, J. (2002) Seven E-Government Leadership Milestone. In: Milner, E., Ed., *Delivering the Vision*, Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780203470664-7/seven-government-milestones-janet-caldow>
- [3] 本刊编辑部. 未来已来: 让我们聊一聊“非接触式”办税缴费[J]. 中国税务, 2020(5): 34-38.
- [4] 李旭红. “非接触式”办税与税收管理现代化[J]. 中国税务, 2020(5): 15-17.
- [5] 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[J]. 当代经济, 2024, 41(5): 69-76.
- [6] 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[J]. 税务研究, 2020(5): 13-18.
- [7] 郑远菊. 推动“非接触式”办税缴费成为新常态[J]. 中国税务, 2020(5): 28-29.
- [8] 纪亚方, 张源昆. 以数治税视域下河南省智慧税务建设与发展研究[J]. 河南财政税务高等专科学校学报, 2023, 37(6): 11-15.
- [9] 郭琛. 税务平台电子化的构建与治理[J]. 行政事业资产与财务, 2021(4): 111-112+108.
- [10] 王冬梅. “非接触式”税务行政审批制度的探索[J]. 内蒙古科技与经济, 2021(6): 69+75.