# 论基于ISO9000标准的税收征收管理质量体系建设

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-12-15

*论基于ISO9000标准的税收征收管理质量体系建设 论基于ISO9000标准的税收征收管理质量体系建设 论基于ISO9000标准的税收征收管理质量体系建设 政府机关由引导、鼓励企业按ISO9000标准建立质量管理体系，发展到根据内、外部管理...*

论基于ISO9000标准的税收征收管理质量体系建设 论基于ISO9000标准的税收征收管理质量体系建设 论基于ISO9000标准的税收征收管理质量体系建设 政府机关由引导、鼓励企业按ISO9000标准建立质量管理体系，发展到根据内、外部管理环境的需要建立自身的质量管理体系，以树立高效、低耗、廉洁、提供一流服务的政府新形象，已成为政府机关质量管理现代化的一种新趋势。也正是这种趋势，为税务机关的质量管理工作拓展了广阔的空间。本文结合深圳市国家税务局蛇口征收分局贯彻ISO9000标准(以下简称“贯标”)实例，探讨建立税收征收管理质量体系的理论依据及如何建立等问题。

ISO9000标准的核心管理思想

ISO9000标准是国际标准化组织(ISO)制定和发布的第一个管理类标准，主要涵盖了以下几个方面的管理思想：

(一)全面满足顾客的需要，这是ISO9000的宗旨

对政府机关来说，由于立法机关(如我国的全国人民代表大会)对人民负责，政府对立法机关负责，因此政府也间接地对人民负责，也就是说，政府的工作必须满足人民的需要，使人民满意。

(二)过程控制的思想

对所有过程进行控制的思想是ISO9000标准的基本思想，ISO9000标准对过程控制提出了三个方面的要求：一是明确过程网络，即确定每一项工作由哪些过程所组成。二是确定控制方式。在过程网络确定后，应对每一过程进行分析，确定为达到质量体系要求，“过程”中必须采取的作业技术和活动，一般通过书面文件加以规定。三是实施制定措施，确保每一个过程都按规定的要求进行，从而达到过程控制的目的。

(三)预防为主的思想

质量的优劣不是由检验决定的，而是通过过程形成的，因此质量管理要强调预防为主，即事先分析影响质量的各种因素，找出影响质量的主导因素，采取措施将其消灭在形成过程之中，防患于未然。

(四)持续改进的思想

质量改进旨在提高质量，在ISO9000标准所规定的组织的五项主要质量目标和质量职责中，有三项涉及质量改进。质量改进主要通过改进过程来实现，是一种以追求更高的过程效益和效率为目标的持续活动。持续的质量改进应是组织管理者追求的永恒目标。

(五)制度化管理的思想

ISO9000标准的突出特点之一是其制度化管理的思想，即要求组织建立并保持文件化的质量体系，制作并保存质量记录，明确内部质量审核程序和方法，从而使工作的考核标准(质量体系文件)、考核依据(质量记录)、考核方法(内部质量审核)都明确化、制度化，形成制度化的管理体制。

(六)自我管理的思想

ISO9000标准要求通过内部质量审核、纠正预防措施、管理评审、文件资料控制等四个支柱要素的协调动作来管理质量体系，使质量体系实现自我管理、自我完善。

税收征收管理工作应用ISO9000标准的理论依据

税收征收管理为什么要按ISO9000标准建立质量体系?答案是如果税收征收管理存在质量问题而且有改进质量管理的客观需要，再加上ISO9000标准适用于税收征收管理工作而且税务机关“贯标”具有可行性，那么将ISO9000标准引入税收征收管理就具有了充分的依据。

(一)税收征收管理中的质量问题

世界上任何事物都存在着“质量”，都有确立质量、保持质量、控制质量、改进质量和创新质量的客观要求，税收征收管理也不例外。那么，应该如何理解税收征收管理的质量。笔者认为，税收征收管理包括以下三方面的质量问题：

1．税收征收管理业务的质量。是指税收征收管理业务满足明确和隐含需要的能力的特性总和。这些特性主要包括：①功能性，指税收征收管理发挥作用与效能(如组织收入、为纳税人提供经营用的发票)，满足纳税人或其他受益者的需要；②合法性，即税收征收管理业务要符合税收法律法规的要求；③合理性，即税收征收管理业务要在合法的前提下做到公正合理；如处罚不能畸轻畸重；④准确性，指税款、滞纳金的计算征收、发票的发售等业务要正确无误；⑤时间性，指税收征收管理业务的开展要及时、省时、准时，不能拖延；⑥文明性，指税收征收管理服务的文明程度，包括友好的态度、和谐的征纳关系等。

2．税收征收管理过程的质量。税收征收管理业务的完成都必须经历一个过程，而过程的每一阶段又可看作是过程的子过程。如税务行政处罚就要经过调查取证、审理、告知、作出处罚决定的过程。所以过程质量问题存在于任何税收征收管理工作。要保证税收征收管理业务的质量就必须对税收征收管理进行全过程的质量控制。

3．与税收征收管理有关的工作质量。除直接参与税收征收管理过程的工作外，税收征收管理业务的完成还需要一些与税收征收管理过程间接相关的工作的支持，如资源配备、人员培训等，由于这些工作之间的整体性，一项工作的失误可能破坏其他工作，从而影响到税收征收管理业务的最终质量。所以，对每一项工作，无论是直接相关还是间接相关的，都必须认真对待，保证工作的质量。

以上阐述的税收征收管理质量与国家税务总局1999年提出的征管质量有相通之处，即二者都强调了质量问题，但质量管理角度上的税收征收管理质量的内涵要比总局提出的征管质量的内涵丰富得多。国家税务总局虽然未对征管质量进行解释和界定，但从其“十率”考核指标来看，其强调的是上级机关对下级机关的工作要求，此时的征管质量成为税收征收管理业务满足上级机关需要的能力的特性总和，而忽视了征管质量的另一个重要方面，即税收征收管理业务满足纳税人需要的能力的特性总和(尽管其与税收征收管理业务满足上级机关需要的能力的特性总和有部分相同之处)。另外，总局提出的征管质量只强调了税收征收管理结果的质量，而不包括税收征收管理过程的质量。

(二)税务机关有改进质量管理的客观需要

(三)ISO9000标准的普遍适用性

ISO9000标准之所以被世界各国广泛推行，不仅在于其高度概括、总结和提炼了世界各国质量管理保证理论的精华，统一了质量管理的原理、方法和程序，而且更在于通用性和适用性，不受行业和产品的限制，对各行业均有兼容的实用价值。ISO9000标准要求以满足顾客及其他受益者的质量要求为目标，通过建立具有很强约束力的文件化质量体系使各项质量活动及影响质量的全部因素都处于严格的受控状态，并通过不间断的质量体系审核及管理评审，力求不断改进和提高质量管理水平，确保预期的目标得以实现。由此可见，任何一个组织要规范管理、提高效率、增强竞争力，都可以按照ISO9000标准所要求的这几方面内容进行管理。税收征收管理工作同样需要贯彻“过程控制”、“预防为主”、“持续改进”的管理思想，通过建立和实施科学、系统、严密、可行的文件化质量体系，促进管理的制度化、规范化和程序化；通过对税收征收管理全过程、各环节实施有效控制，构筑完整的税收征收管理质量环，促进税收征收管理工作有效开展；通过确立预防为主的管理思想，实行防患于未然的管理，把有可能发生的风险消灭在萌芽状态，避免造成不必要的损失；通过定期审核和评价工作结果，及时发现和解决存在的问题，改进管理方式，提高管理绩效。总之，尽管ISO9000标准起源于制造业并且偏重于涵盖制造业的管理特点，但它所蕴涵的管理原理和方法对税收征收管理工作同样适用。将ISO9000标准蕴涵的科学管理原理和方法融入税收征收管理工作，有效开展规范化、程序化和标准化的税收征收管理，对税务机关强化内部管理、促进依法治税、改善税收服务必将产生深远的影响。

(四)税收机关引入ISO9000标准具有良好的现实基础

在税收征收管理工作中引入ISO9000标准无非就是要求税务机关建立和运行一个符合ISO9000标准的质量体系。实际上，税务机关在引入ISO9000标准前客观上已存在着一个质量体系，也就是存在着质量体系所要求的组织结构、职责、程序、过程和资源等内容，只不过这个体系并不一定完全满足ISO9000标准的要求。贯标的目的就是要求税务机关能够按ISO9000标准的要求来健全其质量体系，使之趋于完善、科学和有效。更为重要的是，税务部门本身的组织结构一般都较为健全，而且配备有开展税收工作所必须的资源，包括人力资源和物力资源，尤其是在人力资源方面，近几年税务部门全方位加大教育和培训工作力度，人员素质有了很大的提高。同时，税务机关都具有一套税收征管规章制度、内部管理制度、业务操作规程等工作制度，这在相当程度上就具备了建立质量体系的现实基础。另外，计算机在税收征管中已得到普遍运用，现代化的办公手段一方面有利于我们按ISO9000标准的要求监控工作过程，另一方面也可以减轻质量记录管理的工作量，为贯标工作创造了有利条件。

(五)国内外行政机关的成功实践提供了强有力的例证

质量管理已从最初的由企业性组织采用发展到逐步引起国家机关的重视并被采用，这已成为不争的事实。 在我国，国家机关实施质量体系亦有先例。中国出入境检验检疫局的试点工作已初获成效，江苏、泉州、绍兴等局均建立了有效运行的质量体系，大大提高了为国内外客户服务的质量水平，并通过第三方认证。另外，深圳市质量技术监督局、环保局项目审批处等单位也建立了质量体系，它们的成功实践充分说明ISO9000标准在国家机关中应用是可行和有效的。 (待续) 政府机关由引导、鼓励企业按ISO9000标准建立质量管理体系，发展到根据内、外部管理环境的需要建立自身的质量管理体系，以树立高效、低耗、廉洁、提供一流服务的政府新形象，已成为政府机关质量管理现代化的一种新趋势。也正是这种趋势，为税务机关的质量管理工作拓展了广阔的空间。本文结合深圳市国家税务局蛇口征收分局贯彻ISO9000标准(以下简称“贯标”)实例，探讨建立税收征收管理质量体系的理论依据及如何建立等问题。

ISO9000标准的核心管理思想

ISO9000标准是国际标准化组织(ISO)制定和发布的第一个管理类标准，主要涵盖了以下几个方面的管理思想：

(一)全面满足顾客的需要，这是ISO9000的宗旨

对政府机关来说，由于立法机关(如我国的全国人民代表大会)对人民负责，政府对立法机关负责，因此政府也间接地对人民负责，也就是说，政府的工作必须满足人民的需要，使人民满意。

(二)过程控制的思想

对所有过程进行控制的思想是ISO9000标准的基本思想，ISO9000标准对过程控制提出了三个方面的要求：一是明确过程网络，即确定每一项工作由哪些过程所组成。二是确定控制方式。在过程网络确定后，应对每一过程进行分析，确定为达到质量体系要求，“过程”中必须采取的作业技术和活动，一般通过书面文件加以规定。三是实施制定措施，确保每一个过程都按规定的要求进行，从而达到过程控制的目的。

(三)预防为主的思想

质量的优劣不是由检验决定的，而是通过过程形成的，因此质量管理要强调预防为主，即事先分析影响质量的各种因素，找出影响质量的主导因素，采取措施将其消灭在形成过程之中，防患于未然。

(四)持续改进的思想

质量改进旨在提高质量，在ISO9000标准所规定的组织的五项主要质量目标和质量职责中，有三项涉及质量改进。质量改进主要通过改进过程来实现，是一种以追求更高的过程效益和效率为目标的持续活动。持续的质量改进应是组织管理者追求的永恒目标。

(五)制度化管理的思想

ISO9000标准的突出特点之一是其制度化管理的思想，即要求组织建立并保持文件化的质量体系，制作并保存质量记录，明确内部质量审核程序和方法，从而使工作的考核标准(质量体系文件)、考核依据(质量记录)、考核方法(内部质量审核)都明确化、制度化，形成制度化的管理体制。

(六)自我管理的思想

ISO9000标准要求通过内部质量审核、纠正预防措施、管理评审、文件资料控制等四个支柱要素的协调动作来管理质量体系，使质量体系实现自我管理、自我完善。

税收征收管理工作应用ISO9000标准的理论依据

税收征收管理为什么要按ISO9000标准建立质量体系?答案是如果税收征收管理存在质量问题而且有改进质量管理的客观需要，再加上ISO9000标准适用于税收征收管理工作而且税务机关“贯标”具有可行性，那么将ISO9000标准引入税收征收管理就具有了充分的依据。

(一)税收征收管理中的质量问题

世界上任何事物都存在着“质量”，都有确立质量、保持质量、控制质量、改进质量和创新质量的客观要求，税收征收管理也不例外。那么，应该如何理解税收征收管理的质量。笔者认为，税收征收管理包括以下三方面的质量问题：

1．税收征收管理业务的质量。是指税收征收管理业务满足明确和隐含需要的能力的特性总和。这些特性主要包括：①功能性，指税收征收管理发挥作用与效能(如组织收入、为纳税人提供经营用的发票)，满足纳税人或其他受益者的需要；②合法性，即税收征收管理业务要符合税收法律法规的要求；③合理性，即税收征收管理业务要在合法的前提下做到公正合理；如处罚不能畸轻畸重；④准确性，指税款、滞纳金的计算征收、发票的发售等业务要正确无误；⑤时间性，指税收征收管理业务的开展要及时、省时、准时，不能拖延；⑥文明性，指税收征收管理服务的文明程度，包括友好的态度、和谐的征纳关系等。

2．税收征收管理过程的质量。税收征收管理业务的完成都必须经历一个过程，而过程的每一阶段又可看作是过程的子过程。如税务行政处罚就要经过调查取证、审理、告知、作出处罚决定的过程。所以过程质量问题存在于任何税收征收管理工作。要保证税收征收管理业务的质量就必须对税收征收管理进行全过程的质量控制。

3．与税收征收管理有关的工作质量。除直接参与税收征收管理过程的工作外，税收征收管理业务的完成还需要一些与税收征收管理过程间接相关的工作的支持，如资源配备、人员培训等，由于这些工作之间的整体性，一项工作的失误可能破坏其他工作，从而影响到税收征收管理业务的最终质量。所以，对每一项工作，无论是直接相关还是间接相关的，都必须认真对待，保证工作的质量。

以上阐述的税收征收管理质量与国家税务总局1999年提出的征管质量有相通之处，即二者都强调了质量问题，但质量管理角度上的税收征收管理质量的内涵要比总局提出的征管质量的内涵丰富得多。国家税务总局虽然未对征管质量进行解释和界定，但从其“十率”考核指标来看，其强调的是上级机关对下级机关的工作要求，此时的征管质量成为税收征收管理业务满足上级机关需要的能力的特性总和，而忽视了征管质量的另一个重要方面，即税收征收管理业务满足纳税人需要的能力的特性总和(尽管其与税收征收管理业务满足上级机关需要的能力的特性总和有部分相同之处)。另外，总局提出的征管质量只强调了税收征收管理结果的质量，而不包括税收征收管理过程的质量。

(二)税务机关有改进质量管理的客观需要

(三)ISO9000标准的普遍适用性

ISO9000标准之所以被世界各国广泛推行，不仅在于其高度概括、总结和提炼了世界各国质量管理保证理论的精华，统一了质量管理的原理、方法和程序，而且更在于通用性和适用性，不受行业和产品的限制，对各行业均有兼容的实用价值。ISO9000标准要求以满足顾客及其他受益者的质量要求为目标，通过建立具有很强约束力的文件化质量体系使各项质量活动及影响质量的全部因素都处于严格的受控状态，并通过不间断的质量体系审核及管理评审，力求不断改进和提高质量管理水平，确保预期的目标得以实现。由此可见，任何一个组织要规范管理、提高效率、增强竞争力，都可以按照ISO9000标准所要求的这几方面内容进行管理。税收征收管理工作同样需要贯彻“过程控制”、“预防为主”、“持续改进”的管理思想，通过建立和实施科学、系统、严密、可行的文件化质量体系，促进管理的制度化、规范化和程序化；通过对税收征收管理全过程、各环节实施有效控制，构筑完整的税收征收管理质量环，促进税收征收管理工作有效开展；通过确立预防为主的管理思想，实行防患于未然的管理，把有可能发生的风险消灭在萌芽状态，避免造成不必要的损失；通过定期审核和评价工作结果，及时发现和解决存在的问题，改进管理方式，提高管理绩效。总之，尽管ISO9000标准起源于制造业并且偏重于涵盖制造业的管理特点，但它所蕴涵的管理原理和方法对税收征收管理工作同样适用。将ISO9000标准蕴涵的科学管理原理和方法融入税收征收管理工作，有效开展规范化、程序化和标准化的税收征收管理，对税务机关强化内部管理、促进依法治税、改善税收服务必将产生深远的影响。

(四)税收机关引入ISO9000标准具有良好的现实基础

在税收征收管理工作中引入ISO9000标准无非就是要求税务机关建立和运行一个符合ISO9000标准的质量体系。实际上，税务机关在引入ISO9000标准前客观上已存在着一个质量体系，也就是存在着质量体系所要求的组织结构、职责、程序、过程和资源等内容，只不过这个体系并不一定完全满足ISO9000标准的要求。贯标的目的就是要求税务机关能够按ISO9000标准的要求来健全其质量体系，使之趋于完善、科学和有效。更为重要的是，税务部门本身的组织结构一般都较为健全，而且配备有开展税收工作所必须的资源，包括人力资源和物力资源，尤其是在人力资源方面，近几年税务部门全方位加大

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn