

分类号: D035.2
学号: 20232216096

密级:
单位代码: 10759

石河子大学 硕士学位论文



H县基层纳税服务人员职业能力提升研究

学位申请人	王婷
指导教师	汤伟娜
申请学位类别	专业硕士
专业名称	公共管理
研究领域	公共人力资源管理
所在学院	经济与管理学院

中国·新疆·石河子
2026年5月

分类号：
学号：20232216096

密级：
单位代码：10759

石河子大学

硕士学位论文



H 县基层纳税服务人员职业能力提升研究

学位申请人	王婷
指导教师	汤伟娜
申请学位类别	专业硕士
专业名称	公共管理
研究领域	公共人力资源管理
所在学院	经济与管理学院

中国·新疆·石河子
2026年5月

**Research on the Enhancement of Professional Competence of
Grassroots Tax Service Personnel in H County**

A Dissertation Submitted to
Shihezi University
In Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of
Management Science

By

Wang Ting

public human resources management

Dissertation Supervisor: Prof. Tang Wei-na

May, 2026

石河子大学学位论文独创性声明及使用授权声明

学位论文独创性声明

本人所提交的学位论文是在我导师的指导下进行的研究工作及取得的研究成果。据我所知，除文中已经注明引用的内容外，本论文不包含其他个人已经发表或撰写过的研究成果。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体，均已在文中作了明确的说明并表示谢意。

研究生签名：王婷

时间： 2026 年 5 月 23 日

使用授权声明

本人完全了解石河子大学有关保留、使用学位论文的规定，学校有权保留学位论文并向国家主管部门或指定机构送交论文的电子版和纸质版。有权将学位论文在学校图书馆保存并允许被查阅。有权自行或许可他人将学位论文编入有关数据库提供检索服务。有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

研究生签名：王婷

时间： 2026 年 5 月 23 日

导师签名：汤伟娜

时间： 2026 年 5 月 23 日

摘要

当前，税收征管体制改革深化推进，数据化办税全面普及，纳税服务提质增效要求不断提高，复杂发展环境加剧基层综合履职方面纳税服务挑战。基层纳税服务人员直接影响基层税务部门履职成效与营商环境优化水平。习近平总书记提出，干部尤其是青年干部，应当持续锤炼政治素养、调研研判、统筹决断、创新破难、风险处置、基层服务与务实履职等多项综合素养，这一重要论述也为新时期公职人员队伍综合素养培育工作划定了清晰导向。高素质、强能力的服务队伍能够精准落实税收政策，创新服务思路与方式，应对新形势新挑战，进而有效提高纳税人与缴费人的满意度，助推税收事业高质量发展。

为深入贯彻落实相关税收政策及优化营商环境的工作要求，H县在推进基层纳税服务提质增效的过程中，积极响应政策导向，持续推进纳税服务标准化建设，完善培训体系、优化激励机制，着力提升纳税服务人员的专业素养与实操能力，为优化税收服务、改善营商环境奠定了基础。但H县税务局纳税服务人员职业能力仍存在培训精准度不足、主动提升动力不足、综合履职能力不均衡等问题。然而，随着我国税收制度的不断完善、营商环境优化的持续推进，以及纳税人对服务品质需求的不断提升，加之复杂发展环境对基层纳税服务工作提出的更高要求，H县基层纳税服务人员的职业能力提升已成为亟待探究的重要课题。

基于此，本研究以人力资源发展（英文简称，HRD）理论为指导，结合H县基层纳税服务岗位实际，在梳理现有研究成果的基础上，明确H县基层纳税服务人员职业能力的核心特征，分析当前职业能力提升工作中存在的问题与不足，进而从完善体制机制、加强组织保障、强化主观能动三方面，提出针对性的提升策略，为H县基层纳税服务人员职业能力提升提供可落地、可操作的实践路径。

关键词：纳税服务；职业能力；服务人员

Abstract

Currently, the reform of tax administration system is advancing in depth, digitalized tax handling has been fully implemented, and the requirements for improving and enhancing tax services are constantly increasing. The complex development environment has intensified the challenges in tax service for grassroots comprehensive performance. Tax service personnel at the grassroots level directly affect the effectiveness of the performance of duties by the grassroots tax departments and the level of optimization of the business environment. A high-quality and highly competent service team can accurately implement tax policies, innovate service ideas and methods, and cope with new situations and challenges, thereby effectively improving the satisfaction of taxpayers and payers, and promoting the high-quality development of the tax industry.

To deeply implement relevant tax policies and optimize the business environment, H County, in the process of promoting the improvement and efficiency enhancement of grassroots tax services, actively responded to the policy orientation, continuously advanced the standardization construction of tax services, improved the training system, optimized the incentive mechanism, and focused on enhancing the professional quality and practical ability of tax service personnel, laying the foundation for optimizing tax services and improving the business environment. However, the professional capabilities of the tax service personnel in H County's tax bureau still have problems such as insufficient training accuracy, insufficient motivation for active improvement, and unbalanced comprehensive performance capabilities. Nevertheless, with the continuous improvement of China's tax system, the continuous advancement of business environment optimization, the continuous improvement of taxpayers' demand for service quality, and the higher requirements of the complex development environment for grassroots tax service work, the improvement of the professional capabilities of grassroots tax service personnel in H County has become an important topic that needs to be explored urgently.

Based on this, this research is guided by the theory of human resource development (HRD) and combines the actual positions of grassroots tax services in H County. On the basis of summarizing the existing research results, it clarifies the core characteristics of the professional capabilities of grassroots tax service personnel in H County, analyzes the problems and deficiencies existing in the current professional capability improvement work, and then proposes targeted improvement strategies from three aspects: improving the system and mechanism, strengthening organizational guarantee, and strengthening subjective initiative, to provide practical and operational paths for the improvement of the professional capabilities of grassroots tax service personnel in H County.

Key words: Tax service; Professional ability; Service personnel

目录

摘要	I
Abstract	II
第1章 绪论	1
1.1 研究背景及意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	1
1.2 国内外研究现状	2
1.2.1 国外研究现状	2
1.2.2 国内研究现状	4
1.2.3 文献述评	6
1.3 研究目标及内容	6
1.3.1 研究目标	6
1.3.2 具体内容	6
1.4 研究方法及技术路线图	7
1.4.1 研究方法	7
1.4.2 技术路线图	8
第2章 核心概念与理论基础	9
2.1 相关概念	9
2.1.1 纳税服务	9
2.1.2 基层纳税服务人员	9
2.1.3 职业能力	9
2.2 理论基础	10
2.2.1 习近平关于公务员队伍能力建设相关论述	10
2.2.2 冰山模型理论	11
2.2.3 人岗匹配理论	11
2.2.4 HRD 理论	12
第3章 H县基层纳税服务人员职业能力评价模型构建	13
3.1 H县基层纳税服务工作现状	13
3.1.1 H县税务局概况	13
3.1.2 H县基层纳税服务人员情况	13
3.2 H县基层纳税服务人员职业能力评价指标初步确定	15

3.2.1	基于文献研究法的指标清单提炼	15
3.2.2	基于行为事件访谈的职业能力评价指标提取	16
3.3	H县基层纳税服务人员职业能力评价指标优化	18
3.3.1	H县基层纳税服务人员职业能力指标的专家评估	19
3.3.2	H县基层纳税服务人员职业能力指标效度检验	21
3.4	H县基层纳税服务人员职业能力评价指标的确定	23
3.4.1	H县基层纳税服务人员职业能力指标体系的确立	24
3.4.2	H县基层税务部门纳税服务人员职业能力评价指标	24
第4章	H县基层纳税服务人员职业能力评价	27
4.1	问卷设计与调查实施	27
4.1.1	问卷设计	27
4.1.2	调查实施	27
4.2	调查问卷的发放与回收	27
4.3	H县基层纳税服务人员职业能力描述性分析	28
4.3.1	信度检验	28
4.3.2	效度检验	28
4.4	H县基层纳税服务人员职业能力评价整体分析	29
4.5	H县基层纳税服务人员职业能力存在的问题	31
4.5.1	专业知识与技能不足	31
4.5.2	分析问题能力有待提高	31
4.5.3	沟通协调能力欠缺	32
4.5.4	创新能力存在短板	32
4.5.5	防范突发事件能力亟需提高	33
4.6	H县基层纳税服务人员职业能力问题的成因	33
4.6.1	影响纳税服务人员职业能力提升的制度因素	34
4.6.2	影响纳税服务人员职业能力提升的组织因素	36
4.6.3	影响纳税服务人员职业能力提升的个人因素	38
第5章	H县基层纳税服务人员职业能力提升的对策建议	41
5.1	完善体制机制，强化激励约束	41
5.1.1	优化激励机制，增强内生动力	41
5.1.2	规范轮岗交流，激活队伍活力	42
5.1.3	强化培训开发，提升培训实效	43
5.2	加强组织保障，夯实提升基础	44
5.2.1	完善硬件设施，强化基础保障效能	44

5.2.2 培育学习型组织文化，激发学习热情	44
5.2.3 加强主体协同，形成提升合力	45
5.3 强化主观能动，实现自我突破	46
5.3.1 强化主动学习意识，提高专业素养	46
5.3.2 增强职业归属感，强化责任担当	47
5.3.3 树立忧患创新理念，提升创新能力	47
第6章 结论与展望	49
6.1 研究结论	49
6.2 研究展望	49
参考文献	51
附录A H县基层纳税服务人员职业能力提升访谈提纲	53
附录B H县基层纳税服务人员职业能力指标评价调查问卷	54
附录C H县基层纳税服务人员职业能力提升调查问卷	55
致 谢	58
作 者 简 介	59

第1章 绪论

1.1 研究背景及意义

1.1.1 研究背景

税收现代化是服务中国式现代化的重要支撑，而切实践行“以人民为中心”这一中国式现代化的基本原则，正是税收现代化的核心要义所在。税收工作始终以纳税人缴费人需求为导向，持续优化纳税服务、提升征管质效，让税收工作更好地服务全体人民同时促进经济社会高质量发展。税收征管体制改革作为税收现代化建设的核心任务，随着改革的持续深入，对基层税务部门的履职能力提出了更高的要求。

2021年3月，中办、国办印发《关于进一步深化税收征管改革的意见》，对税务队伍建设、人才培养、绩效评价等重点工作提出了明确要求。2025年是税费征管“强基工程”（以下简称“强基工程”）启动破题的关键之年^[1]，提出一体推进依法治税、以数治税、从严治税，全面建设效能税务。在这一背景下，如何依托“强基工程”持续提升纳税服务人员的能力素质，进而全面增强税务执法、纳税服务与税收监管的综合效能，已成为当前亟待破解的重要课题。

实践中，H县税务局面对纳税人缴费人对纳税服务高品质的需求，立足县域发展实际，不断突破，积极探寻提升纳税服务人员职业能力的有效路径，这不仅是破解当前基层纳税服务工作困境，还是推动税收征管体制改革在基层落地生根的关键举措，更是践行税收现代化服务中国式现代化要求、坚守“以人民为中心”基本原则的具体体现。

本研究基于H县税务局在“强基工程”背景下发展的现实需要，针对H县税务局纳税服务方面存在的不足，着力构建适用于H县基层纳税服务人员职业能力框架，基于此系统诊断其职业能力现状及存在问题。围绕提升H县基层纳税服务人员职业能力，通过HRD理论提出三方面提升对策建议：一是优化制度机制；二是夯实组织支撑；三是强化主观能动。

1.1.2 研究意义

（1）理论意义

第一，丰富并拓展了基层纳税服务人员职业能力的知识体系。本研究将结合一手访谈资料与问卷资料等实证数据，系统梳理基层纳税服务人员职业能力的核心维度、构成要素与内在逻辑，打破现有研究对职业能力体系的单一化认知，补充了当前税制背景下

基层纳税服务人员职业能力的表现与发展,进一步拓展了基层纳税服务人员职业能力体系的理论边界,丰富了公共管理领域中基层服务人员职业能力相关理论的内涵与外延。

第二,拓展职业能力研究方向,丰富公共管理领域研究成果。当前,关于基层服务人员职业能力的研究多集中于通用领域,而针对税务部门,围绕其基层纳税服务人员职业能力的相关研究相对有限。因此本研究立足于当前税制改革背景,综合运用行为事件访谈、德尔菲法等研究方法,构建H县基层纳税服务人员的职业能力模型。上述探索不仅丰富了对胜任力模型的研究视角,也进一步拓展了职业能力理论在基层税务领域的适用范围,为公共管理领域基层专业服务人员职业能力研究提供了有益参考,推动相关研究的不断创新和发展。

(2) 实践意义

第一,有助于精准把握H县基层纳税服务人员职业能力的现实状况。客观认识其职业能力的整体样态,不仅能够为基层纳税服务人员自身职业成长提供清晰指引,还能后续针对性开展职业能力建设工作提供真实、全面的现实依据。

第二,有助于为提升职业能力提供科学路径与实践参考。本研究以公共管理领域相关理论为指导,针对性提出贴合H县基层税务工作实际、可操作的职业能力提升对策建议,为同类基层税务部门完善人才培养机制、强化工作人员主观能动性提供科学参考。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国外研究现状

(1) 关于纳税服务的研究

具有现代意义的纳税服务理念研究,于20世纪逐步兴起并日趋明晰,其核心内涵是转变传统征税导向,突出征税主体的服务职能,以纳税人需求为核心,提升纳税服务的高效性与规范性,保障纳税人合法权益。20世纪50年代,服务纳税人的理念由美国率先提出,强调征税主体应通过多种方式为纳税人提供高效服务。该理念的提出,标志着纳税服务开始作为一个独立且重要的研究领域进入学术视野,为后续相关研究奠定了核心导向——立足纳税人需求,优化征税服务模式。

各国通过出台相关政策,明确纳税服务的核心要求,为学术研究提供实践导向。其中,1986年英国政府颁布的《纳税人权利宪章》,明确了纳税人权利等核心内容,促使纳税服务研究从“征税管理”向“权利保障”转型,为学界开展相关研究提供了政策依据。在国家政策引导下,学界围绕纳税服务开展了多维度的学术实践,涵盖税收征管流程设计、纠纷解决机制等多个环节,核心聚焦于纳税人合法权益保障与纳税服务质效提升,逐步丰富纳税服务研究的内涵与外延,推动研究从理念层面走向实践层面。

20世纪80年代,新公共管理理论成为政府改革的主流思潮,其“以顾客为导向、重视效率与效果”的核心观点,深刻影响了纳税服务领域的研究方向,推动学界从管理学视角对纳税服务进行整体剖析,核心研究方向聚焦于税务机关的组织架构优化、服务流程完善,以提升纳税服务整体效率。Ibragimov (2020)指出,税收管理在提升税务部门效率方面发挥着核心作用^[2]。具体而言,有效的税收管理能够优化税务部门内部资源配置,通过合理规划人员分工、调配技术设备等减少资源浪费;在人员管理上,依据不同岗位需求进行精准培训,提升税务人员专业能力,高效处理税收征管业务;同时完善工作流程,简化审批环节,加快业务办理速度。Bulgac C,Stratulatv M (2022)表明,税收管理程序的优化是提升纳税服务效率的关键^[3]。烦琐复杂的管理程序会增加纳税人的时间与经济成本,降低服务体验;通过简化与标准化管理程序(如统一申报表格式、规范业务办理流程),可减少纳税人重复劳动与错误,提高纳税申报准确性与效率;此外,加强程序间衔接协同,打破信息壁垒、实现数据共享,能进一步提升整体运行效率。Ridwan R, Modding B, Tenriwaru T (2024)等学者结合时代背景,探讨了现代税收管理对纳税服务质量的重要作用^[4]。现代税收管理依托先进信息技术与管理理念,搭建数字化服务平台,实现线上申报、缴纳、咨询等功能,打破时空限制,为纳税人提供便捷服务;同时强调以纳税人需求为导向,优化服务流程与服务态度,提升税务人员服务意识与专业素养,多维度提升纳税服务质量。

可见,立足公共管理与税收治理视角,纳税服务贯穿税务工作理论与实践双重层面,是实现税收治理现代化、构建服务型税务机关的关键抓手。

(2) 纳税服务人员职业能力的研究

职业能力是探索个体从事特定职业所需的知识、技能、特质等核心要素及其与工作绩效、组织效能的内在关联,为职业人才培养、能力体系构建提供理论支撑与实践指导。20世纪60-70年代,随着工业化进程加速和职业分工的细化,各国学者相继关注职业能力这一领域,逐步形成了一系列系统化的研究成果,推动职业能力研究成为独立的研究方向,为后续公共部门及税务领域的职业能力研究奠定了理论基础。

学者 Schultz T W (1967)提出,个体的技能与知识可被视一种可供投资的资本形式^[5],明确了职业能力的价值属性,为职业能力培养与提升提供了理论依据。1973年,美国学者 David C. McClelland 首次提出胜任力概念,强调个体潜在特征(如动机、特质、自我形象)与工作绩效存在密切关联^[6],其构建的胜任力模型被多次引用,为职业能力的结构化分析提供了核心工具。英国学者 Horton S (2000)追溯了能力管理理论的起源,指出其源于美英等国应对国际竞争力下降的企业管理实践^[7],后通过新公共管理运动广泛被运用至公共部门,提出“能力框架是提升组织效能的关键工具,涵盖知识、技能、行为模式等维度”,同时强调公共部门能力建设需平衡效率导向与公共价值,避免过度工具化。

俄罗斯学者 Kapitanets Y, Kapitanets M (2018) 等开启了在税务领域的职业能力研究,以俄罗斯联邦税务局为研究对象,探讨其职业能力的专业标准体系^[8]。研究指出,税务工作的专业性要求从业人员须具备法规与政策执行能力、数据分析与技术应用能力、跨部门协作能力三大核心能力,并强调专业标准的制定需结合国家税制特点与治理需求,通过标准化考核提升税务人员的职业能力,可大幅提升税收效率。针对公共管理领域,捷克学者 Krpálek P (2021) 等提出,从业人员需兼具专业能力与软技能以实现可持续发展,这一结论对税务人员尤为重要^[9]。其中,软技能的核心构成包括沟通与协商能力、与纳税人沟通能力、变革管理能力(在税制改革如数字化转型中引导组织适应变化)、伦理与责任意识(确保税收公平、避免权力滥用)。

综上,立足公共管理与税收治理实践,提升纳税服务人员职业能力具有极强的现实必要性与战略重要性。

1.2.2 国内研究现状

(1) 关于纳税服务的研究

在优化营商环境的时代背景下,纳税服务的核心内涵是税务机关依托税收法律法规,以纳税人需求为导向,通过完善服务举措、丰富服务内容、优化服务流程,提升纳税服务的便捷性、高效性与规范性,构建良性征纳关系,助力营商环境持续优化,为市场主体发展提供有力支撑。纳税服务涵盖涉税业务办理、办税咨询、政策辅导、权益维护、信息化服务等全流程,其中,拓展网上办税范围、推动申报、审批、咨询、缴款等涉税流程“应上网尽上网”,是当前纳税服务优化的核心方向,也是各级税务机关提升纳税服务质量、助力营商环境优化的重点工作内容。

2023年9月,中国税务出版社推出《税务干部业务能力升级系列丛书(2023年版)》,其中《纳税服务》分册围绕基层纳税服务人员岗位职责与专业能力提升,设置纳税服务概述、信息报告、发票办理等多个核心模块,对基层纳税服务人员职业能力建设具有重要指导价值^[10],搭建了理论研究与实践应用的桥梁。国家税务总局教材编写组(2016)将纳税服务界定为税务机关依据税收法律及行政法规,为纳税人在涉税事项各环节所提供的公共服务的总称,明确其涵盖涉税业务办理、办税咨询、政策辅导、权益维护等核心内容^[11],统一了学界对纳税服务的核心认知。

吴兴智,社会兵(2022)立足于公共管理研究视角,搭建起价值层面、组织层面与实践层面相结合的三维分析研究体系,主张通过重塑公共价值、构建合作型组织、强化行动向来落实新公共服务理论的公共性诉求^[12],为纳税服务优化提供了通用的理论框架与思路。李春根,鲍少杰(2010)重点围绕一线办税服务数字化建设存在的短板展开探讨,深入剖析其中存在的问题,并针对性提出改进对策^[13],直接回应基层纳税服务数字化转型、提升服务效率的现实需求,贴合优化营商环境的实践。周川力,肖育才,寇

璇等（2024）基于良性征纳关系视角，探究了公共服务满意度对纳税遵从意愿的影响，研究结果显示，公共服务满意度的提升对增强居民纳税遵从意愿具有显著促进作用，其中基础教育满意度与秉公办事满意度的影响更为突出^[14]，间接凸显了基层纳税服务质量提升、人员职业能力优化对构建良性征纳关系、优化营商环境的重要意义。

综上，优化营商环境背景下，学界对纳税服务的学术研究丰富了纳税服务研究的实践内涵，同时为基层纳税服务人员职业能力提升、纳税服务质效优化提供了坚实的理论支撑与实践参考，助力营商环境持续完善。

（2）关于纳税服务人员职业能力的研究

我国职业能力研究最初以服务企业用工需求为核心出发点，核心是通过提炼各行业实践经验，构建符合经济社会发展需要的人才评价标准，为职业人才培养、能力提升提供理论与实践支撑，其研究脉络呈现从通用领域到具体领域、从理论框架到实践应用的逐步深化。

金彩侠（2012）主张以提升职业能力为核心，加快构建现代职业培训体系，精准对接人民群众对职业教育的需求^[15]，明确了职业能力提升与职业培训的内在关联，为各类职业能力研究奠定通用理论基础。从行政职能视角出发，学界对公务员职业能力的界定呈现多元化观点。其中，刘振军（2014）提出，公务员职业能力并非单一要素，而是由多个相互影响、相互关联的要素构成的综合性系统，各能力要素之间具有相通性与关联性^[16]；张弛（2015）进一步完善理论框架，构建了职业能力概念体系，提出其包含面向职业世界的生存能力、生长能力，以及面向生活世界的生成能力，且各能力要素呈现清晰的层级结构^[17]，为基层税务人员等特定群体的能力研究提供了理论参考。

左娅（2020）以税务系统青年干部为研究对象，开展系统性探究，明确基层税务干部的职业素养核心包含政治素养、职业道德素养、业务素养三大维度^[18]，为税务人员职业能力界定提供了具体参考。徐朝霞、王克智、张荣堂（2006）聚焦基层税务人员，通过实证分析其综合能力现状，构建了基层税务人员综合职业能力模型^[19]，与本文构建的基层纳税服务人员职业能力评价体系形成呼应，进一步完善了税务领域职业能力的研究成果。

本研究认为基层纳税服务人员职业能力的特点有：一是该类指标同一线税务服务人员实际服务工作成效联系紧密，既能预判日常办税服务各类实务场景，也可清晰界定工作人员在业务开展过程中的具体行为准则与行动方向。二是指标内容贴合基层办税服务岗位所需履职本领，岗位自身属性直接划定税务服务人员所需具备的核心胜任标准，不同业务岗位对应的履职素养与专业能力也存在明显差异。纵观现有研究，国内职业能力研究正在逐渐从企业领域向公务员群体延伸，并针对税务干部队伍构建了可参考的分析模型与理论框架。

1.2.3 文献述评

通过整理和分析国内外文献资料,可以发现学术界在纳税服务理论、实践优化及从业人员职业能力建设等领域已经取得了颇为丰硕的成果。在纳税服务理论研究方面,学者们对纳税服务的内涵界定、核心价值及发展导向进行了充分论述;在纳税服务实践优化方面,围绕服务流程完善、信息化建设、营商环境适配等维度开展了多视角探索;在从业人员职业能力建设方面,主要集中于职业能力定义、核心构成要素以及相关提升方向的探讨。在纳税服务与职业能力融合研究方面,学者们的理论应用与实务探索越来越丰富,并尝试将公共管理、人力资源等学科理论与税务实践结合,取得了较好的研究进展。

虽然围绕纳税服务理论、实践优化及从业人员职业能力建设等方面的研究已经非常丰富,但是其研究也存在一些不足,主要表现为权威研究对于纳税服务与职业能力的研究多侧重于理论框架搭建、宏观层面探讨,对于基层纳税服务岗位的特性适配、从业人员职业能力的精准提升多从行业通用视角提出策略与建议。较少有权威研究对如何结合我国基层税收治理实践,构建贴合基层纳税服务人员岗位需求的职业能力体系展开较为详细的论述,在纳税服务与职业能力融合的研究中,在构建长效化的职业能力提升对策方面还有继续深入的空间。本研究中的职业能力,是指基层纳税服务人员立足岗位、高效完成纳税服务相关工作,同时契合公共服务属性的综合履职能力,是支撑基层税收服务高质量开展的核心要素。

1.3 研究目标及内容

1.3.1 研究目标

(1) 全面分析 H 县纳税服务人员的职业能力现状。运用文献梳理、行为事件访谈及德尔菲法,全面分析 H 县纳税服务人员职业能力现状。

(2) 识别 H 县基层纳税服务人员职业能力问题及原因。运用定量评价指标体系评估基层纳税服务人员的沟通协调能力、执行能力和专业知识等,以识别能力短板。

(3) 提出 H 县基层纳税服务人员职业能力提升的关键措施。以 HRD 理论核心为指导,立足 H 县基层纳税服务岗位实际需求,从体制机制、组织保障、主观能动 3 个核心维度提出提升措施。

1.3.2 具体内容

本研究针对基层纳税服务人员职业能力的评价与提升进行系统的研究,运用用行为事件访谈法、问卷调查法、德尔菲法等多种研究方法,并结合习近平关于公务员队伍能

力建设、冰山模型理论、HRD 等多个理论基础，构建出 H 县基层纳税服务人员职业能力的指标模型与提升策略。全文共分为六个部分，具体内容如下：

第一部分：绪论。对基层纳税服务人员职业能力提升的研究背景及其意义进行阐述。围绕其开展理论梳理与现实层面探究，具有较为突出的现实价值与研究价值。

第二部分：核心概念与理论基础。主要定义了本研究中职业能力和基层纳税服务人员的内涵，介绍了习近平关于公务员队伍能力建设、冰山模型、HRD 相关理论。

第三部分：H 县基层纳税服务人员职业能力评价模型构建。系统梳理当地纳税服务工作现实基础，综合运用文献提炼、行为事件访谈法及德尔菲法并分析调查问卷数据，确定了 H 县基层纳税服务人员职业能力由四大维度十四项核心特征构成。

第四部分：H 县基层纳税服务人员职业能力评价。采用问卷调查法对职业能力进行定量评价，通过评价来发现 H 县基层税务纳税服务人员存在的问题，从体制机制、组织保障以及个人层面逐项展开原因分析。

第五部分：H 县基层纳税服务人员职业能力提升的对策建议。以 HRD 理论为指导，从制度、组织、个人三个层面提出对策建议：在制度层面：完善体制机制，强化激励约束；在组织层面：强化保障支撑，夯实提升基础；在个人层面：强化主观能动，实现自我突破。

第六部分：总结研究得出的主要结论，并对未来研究方向和基层纳税服务人员职业能力提升策略进行展望。

1.4 研究方法及技术路线图

1.4.1 研究方法

（1）文献研究法

以纳税服务、职业能力为关键词，检索到 4032 篇文献，精读 34 篇文献。首先，对国内外纳税服务及职业能力范畴进行梳理，为后续研究奠定基础；其次，深度厘清纳税服务、纳税服务人员、职业能力等概念；最后，通过该方法系统梳理职业能力包含要素，并总结归纳已有研究成果中关于职业能力模型与所包含要素的情况，为构建基层纳税服务人员职业能力模型研究奠定坚实资料基础。

（2）行为事件访谈法

在文献研究方法获取职业能力要素基础上，设计访谈提纲，以行为事件访谈形式补充职业能力素质特征等相关信息，然后对相关信息进行整理和分析，以丰富税务服务人员职业能力要素

（3）德尔菲法