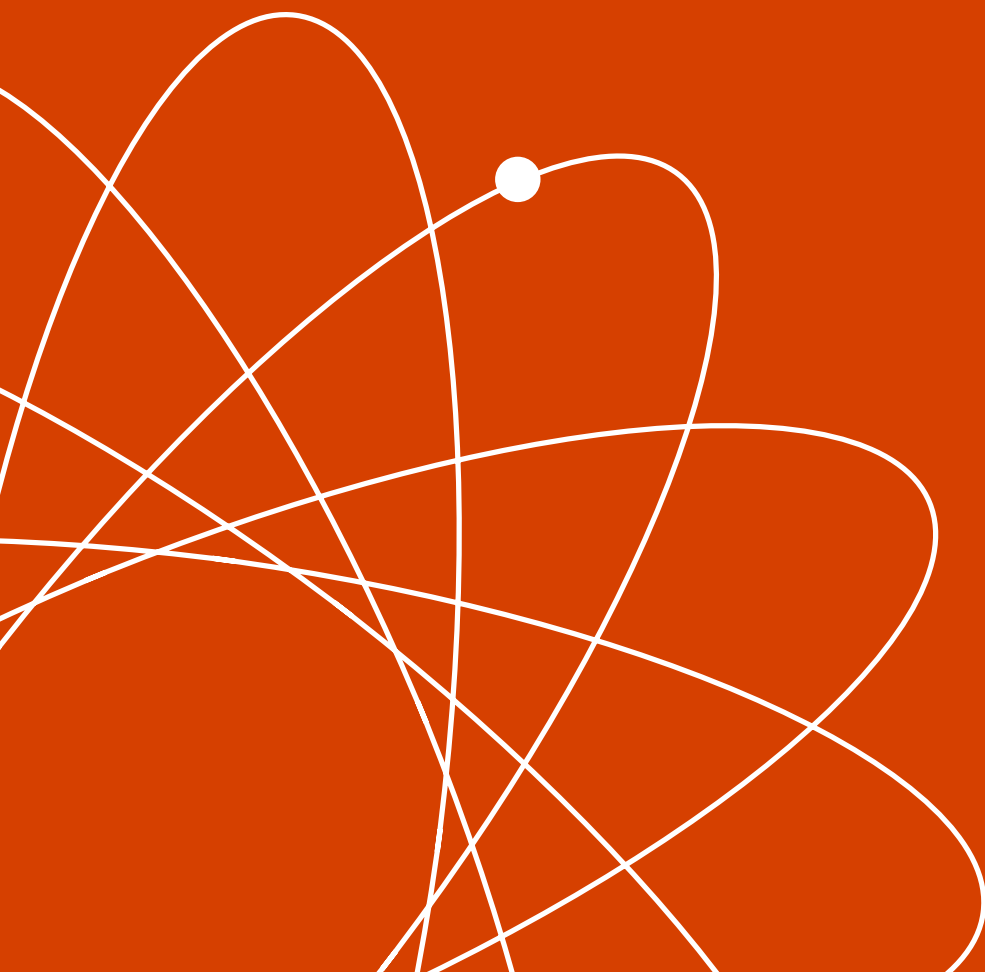


湯森路透研究所

間接稅與合規的 挑戰和變化





與許多關鍵業務職能部門的專業人士一樣，間接稅合規人員也面臨著許多挑戰，包括管理快速發展的技術的作用。湯森路透研究所最近對美國、加拿大和英國企業的間接稅專業人士進行了調查，以了解他們在間接稅和合規職能方面面臨的挑戰，以及他們如何應對這些挑戰。此外，我們還研究了人工智慧（AI）等新技術的作用及其對個人管理企業間接稅職能所需技能的影響，以及這些角色的未來展望。

執行摘要

企業在有效管理其間接稅合規功能時面臨著各種挑戰和優先事項，包括法規遵循的日益複雜以及資源和人員的可用性。稅務合規領導者還必須更有效地處理技術採用，以及管理工作流程、數據和報告。許多企業稅務部門的間接稅經理表示，他們在資源方面存在差距，包括員工技能和知識。此外，他們正在評估技術在部門中的角色，並識別應用更高水平自動化的優缺點。

因此，企業正在權衡不同的策略和選擇來應對這些挑戰，例如：

- 招聘新的人才或提升現有員工的技能
- 採用新技術，例如人工智慧，以及調整和升級現有系統
- 重新評估間接稅專業人士未來在企業中的角色

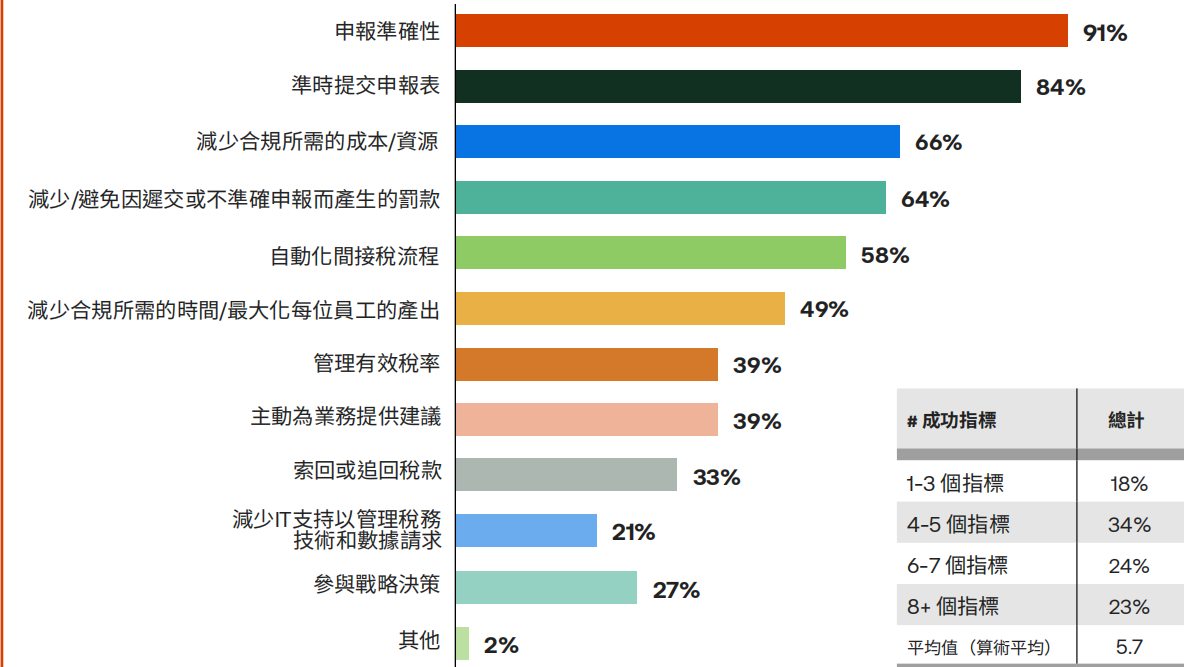
方法論

本報告的發現基於湯森路透對美國、加拿大和英國180名間接稅專業人士進行的調查。受訪者要麼履行，要麼管理間接稅職能。

定義和衡量成功

制定改善間接稅職能的有效策略始於定義其在組織內角色的成功標準。

圖 1:
評估間接稅合規功能的成功指標



來源：湯森路透 2024

準確性和準時提交申報表無疑是功能成功的兩個最常見指標，超過八成的間接稅專業人士提到這一點。避免或減少因遲交或不準確申報而產生的罰款緊隨其後，成為第四個最常提及的指標。

同時，降低合規所需的成本/資源是第三個最常提到的成功指標，約有三分之二（66%）的調查受訪者提到這一點。接下來是其他通常涉及工作流程效率的指標：自動化間接稅流程（58%）；以及減少合規所需的時間/最大化每位員工的產出（49%）。

綜合來看，優化效率顯然被視為間接稅合規職能成功的關鍵。

主要挑戰

同樣，在評估實現間接稅職能目標的最大挑戰時，根據受訪者的回應排在首位的是涉及管理流程和資源效率的挑戰。技術和自動化是最常提到的挑戰，約有40%的間接稅專業人士提到這一點，緊隨其後的是資源限制（39%）。

這兩個主要挑戰密切相關，因為間接稅專業人士目前正在努力平衡對更大程度使用技術的需求與管理資源的需求，包括人員配置、招聘和培訓。

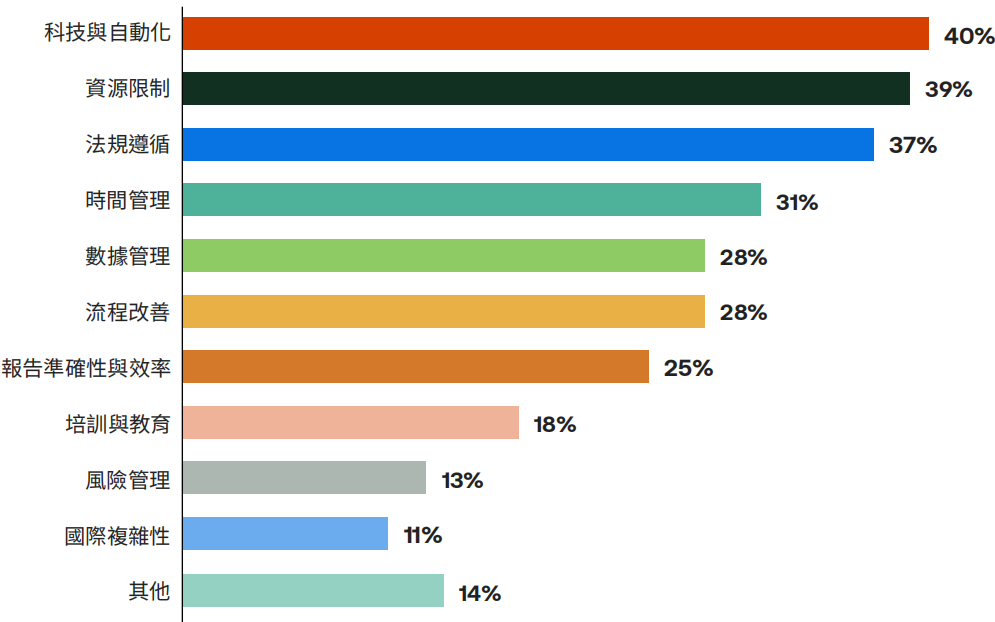
科技與自動化，以及資源限制是間接稅專業人士面臨的主要挑戰。

雖然資源缺口是一個主要挑戰，那些認為資源缺口是挑戰的受訪者普遍認為缺口是適度的。不到10%的人表示他們感到資源明顯不足，而大多數（52%）則認為自己是稍微資源不足。與此同時，四分之一的人表示他們擁有足夠的資源。

法規遵循——理解並遵守稅務法規以及頻繁變更和不同管轄區的複雜性——僅是第三個最常提到的挑戰。只有略多於三分之一的受訪者（37%）將其列為挑戰，儘管準確性和及時性在申報中被視為成功的主要衡量標準。

一個可能的解釋是，間接稅專業人士可能認為他們能夠在正常運營中滿足所需的合規標準。因此，更需要關注其他挑戰，特別是那些與提高效率相關的挑戰。

圖 2:
實現間接稅職能目標的主要挑戰



來源：湯森路透 2024

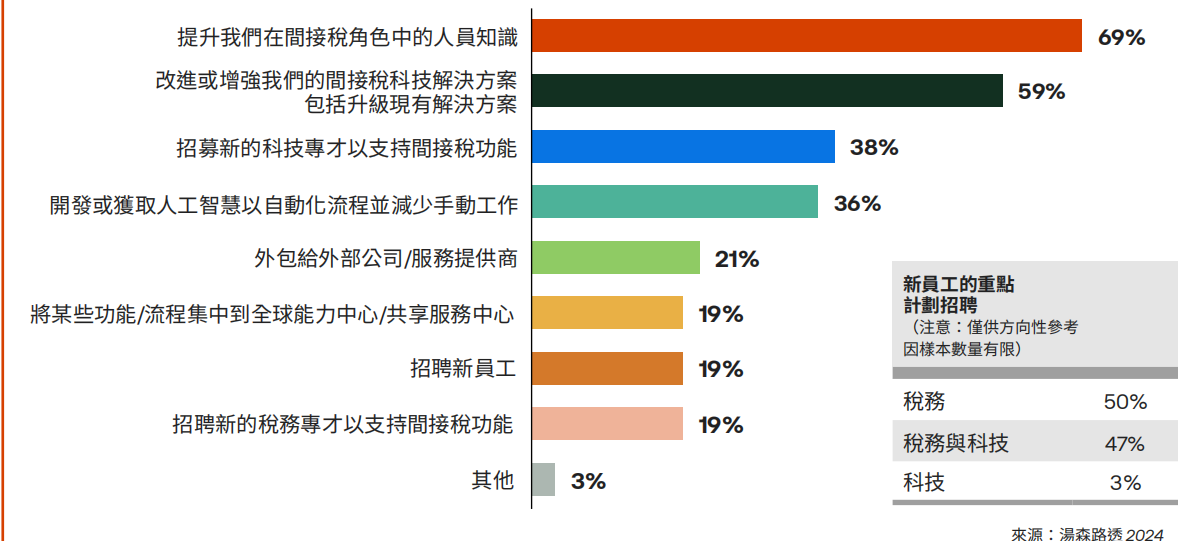
時間管理、數據管理和流程改善是間接稅專業人士接下來最常提到的挑戰，這再次強調了部門內部對於提高效率的需求。

在按國家查看結果時，這些整體趨勢中有幾個例外。在加拿大，法規遵循是最常被提及的挑戰。此外，回應審計查詢是一個常見的擔憂，但在英國或美國的情況較少。保持稅務計算的財務系統更新在英國的關注程度高於美國或加拿大。

改善策略

在改善策略方面，大多數企業似乎正在考慮或已經實施計劃，以適應和改變以應對他們的挑戰。受訪者表示，他們的組織更傾向於投資於人力資本，並更有效地利用現有員工，通過技能提升和改善科技解決方案，而不是依賴其他策略，例如外包。

圖 3：
預計的變化以幫助應對挑戰



受訪者表示，他們預期組織最常見的變化是提升間接稅角色人員的知識。超過三分之二的受訪者表示，他們預見組織將加強理解法規變更的培訓，以及技術培訓，使員工更擅長利用新技術來有效處理工作。正如一位受訪者所說，他們希望稅務合規團隊能夠「更懂科技，並理解人工智慧並不是要取代他們的工作——事實上，它使流程變得更簡單。」更高的技術專業水平被視為改善間接稅管理效率和確保合規的雙重優勢。

根據超過三分之二的受訪者（69%）的說法，企業更有可能利用現有員工的技能提升來改善效率並解決資源問題，而不是招聘新員工以獲得新的稅務專業知識（19%）。結構性變化的可能性也較小，少於四分之一的人表示他們預期會有更多的外包給供應商或將間接稅職能集中在企業內部。

與此同時，科技變革可能會變得普遍，因為預計會發生一些基於科技的變革。超過一半的受訪者（59%）表示，他們希望自己的企業改進或增強間接稅科技解決方案。作為其中的一部分，36%的人表示，他們希望獲得或開發人工智慧，以更好地自動化流程並減少手工工作。與員工變動重疊，超過三分之一的人表示他們希望招聘更多的新技術專業人才。

事實上，值得注意的是，更多的受訪者表示，他們更希望在業務中招聘科技專家（38%），而不是招聘新的稅務專家（19%）。

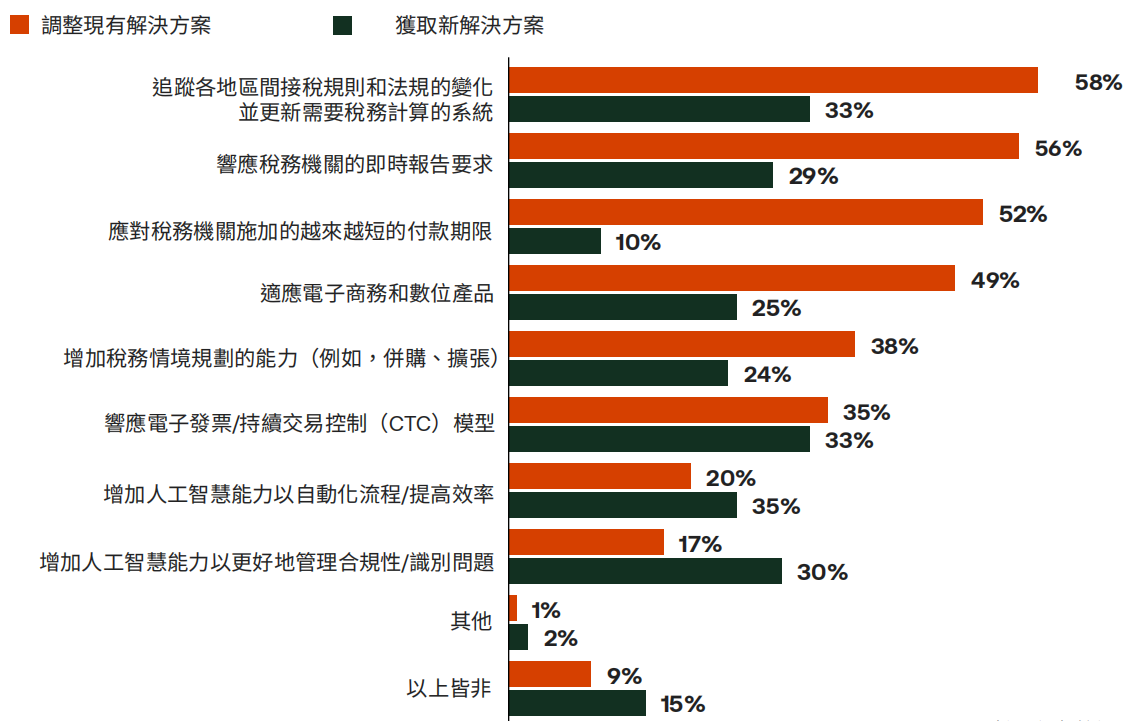
組織計劃應用科技的最常見領域包括：

- 追蹤各司法管轄區變更的間接稅規則和法規，並更新稅務計算系統
- 應對稅務機關施加的即時報告要求和更短的付款期限
- 適應電子商務和數位產品

在大多數情況下，受訪者表示他們的企業改善或升級現有系統的可能性是開發或獲取新系統的兩倍以上。

圖表 4：

公司計劃使用技術的任務



來源：湯森路透 2024

具體來說，在人工智慧方面，人工智慧解決方案正被考慮用於各種任務，包括自動化手動任務、管理銷售稅、預測和主動識別合規性和身份問題，以及交叉檢查以更好地標記錯誤和高風險交易。

總體而言，更多地依賴科技被視為減少體力勞動和提高效率，同時確保遵守不斷變化的稅收法規。

平衡實施

儘管更多地使用科技可以提高效率並降低成本，但間接稅合規運營需要注意，向更自動化的過渡需要仔細規劃。當企業平衡提高效率和優化員工使用的需求時，情況尤其如此。

通過人工智慧和軟體實現自動化可以減少日常任務所需的員工數量，使人們能夠專注於更高價值的活動，如治理、風險管理和戰略規劃。與此同時，自動化程度的提高和對科技的依賴可能會導致員工之間的個人互動減少，並導致稅務相關活動某些方面的專業知識喪失，特別是如果這導致人員配備水平降低的話。

向更多自動化的過渡需要仔細規劃。

需要注意確保這不會影響服務質量或客戶體驗。大多數企業皆希望實施的額外培訓可以幫助最大限度地減少這些影響。

此外，實施新技術和培訓計畫可能需要大量的前期時間和資源投入，這可能會影響過渡期間的預算或運營。

角色從準備者 轉變為戰略顧問

企業間接稅合規職能中的角色預計將變得更加一體化，重點是通過自動化和實時資訊訪問最大限度地提高和監控時間效率並簡化流程。

更重要的是，隨著自動化處理越來越多的日常運營任務，這些角色預計將轉向戰略思維、稅務諮詢和對業務的增值貢獻。間接稅專業人員將更專注於管理自動化工作流程，並更多地擔任稅務申報的審查員而不是準備人。

角色預期將轉向戰略思考、稅務諮詢以及對企業的增值貢獻。

這一轉變將為這些專業人員騰出時間，讓他們更加面向客戶，為企業提供治理、風險管理、流程設計和戰略業務合作方面的戰略建議。隨著許多大型企業部署全球共享服務模式，以更好地管理其在多個司法管轄區的運營，對稅務專業人員的需求越來越大，以適應管理不同地區的複雜稅務要求。

在這些不斷演變的角色中，個人和團隊將需要具備更豐富的業務知識，而不是產品或服務知識，以滿足快速變化的業務和監管要求。與此同時，人們正在推動個人對準確性和及時報告更加負責，更加注重自給自足和對稅收法規的深入了解。已經在進行的為間接稅工作人員提供培訓和技能提升的舉措應有助於這些專業適應這些新的或不斷變化的角色。

事實上，隨著越來越多的企業適應全球共享服務模式，可能會發生一些組織變革，以更好地適應這種日益增長的全球化和跨司法管轄區的複雜性。

結論

許多企業的間接稅和合規職能部門面臨著當前挑戰帶來的變化，包括跨司法管轄區監管複雜性的增加和應對資源限制。然而，與此同時，包括人工智慧在內的先進科技可以提高效率，縮小感知到的資源差距，並使稅務專業人員能夠從事更具戰略性、以客戶為中心的諮詢工作。

間接稅和合規專業人員預計，對科技的更多投資和員工技能的提高將使他們能夠應對未來不斷變化的間接稅環境的挑戰。

了解更多關於湯森路透稅務技術產品：

[ONESOURCE間接稅計稅解決方案](#)

[ONESOURCE電子發票解決方案](#)

[ORBITAX全球最低稅解決方案](#)

湯森路透

湯森路透是商業信息服務的領先提供者。我們的產品包括專門為法律、稅務、會計和合規專業人士提供的高度專業化資訊軟體和工具，以及全球最具影響力的新聞服務—路透。

有關湯森路透的更多信息，請訪問[湯森路透台灣](#)。獲取最新的世界新聞，請訪問：

reuters.com。

湯森路透研究所

湯森路透研究所匯聚了來自法律、企業、稅務與會計及政府社群人士，以激發對話和辯論，理解最新事件和趨勢，並提供有關當今世界面臨的機遇和挑戰的必要指導。作為湯森路透的專業思想領導機構，我們的內容涵蓋了博客評論、行業領先的數據集、深入分析、與行業領袖的訪談、視頻、播客以及提供對動態商業環境深刻洞察的世界級活動。

訪問thomsonreuters.com/institute以獲取更多詳情。

