



2026 年度报 告

纳税人维权办公室

俄勒冈州税务局
2026 年 2 月



联系方式

如需依据《美国残疾人法案》（ADA）申请便利安排，或需要其他语言协助，请与我们联系。

oregon.gov/dor

503-378-4988 或 800-356-4222

questions.dor@dor.oregon.gov

Comuníquese con nosotros para solicitar adaptaciones de la ADA (Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades) o asistencia en otros idiomas.

oregon.gov/dor

503-378-4988 o 800-356-4222

preguntas.dor@dor.oregon.gov



纳税人维权办公室电话号码：

503-945-8700



纳税人维权办公室电子邮件地址：

taxpayer.advocate@dor.oregon.gov



纳税人维权办公室网站：

oregon.gov/dor/Pages/Taxpayer-advocate.aspx

我们如何与主权国家建立伙伴关系

美洲原住民部落拥有独特的政治地位，被视为主权政府。这一主权意味着部落有权自治、管理自身事务，并可独立于州法律作出决策。我们承认并尊重俄勒冈州九个获联邦承认的部落的主权地位，以及它们在部落土地上各自享有的管辖权。

我们的政策是，在本机构项目的制定、实施与管理可能影响部落成员、土地、活动或利益的领域，通过与部落协商，推动建立积极的政府对政府关系。我们相信，持续巩固与各部落的关系，既能提升本机构的整体工作效能，也能助力我们在全州及整个地区开展工作。

有关美洲原住民税收的俄勒冈州个人所得税法，见于《俄勒冈州法典》（ORS）第 316.777 条及《俄勒冈州行政法规》（OAR）第 150-316-0595 条。该法令及相关行政规定对美洲原住民在俄勒冈州取得的部分收入予以免税。

有关印第安人财产税收的俄勒冈州财产税法，见于《俄勒冈州法典》（ORS）第 307.181 条及《俄勒冈州行政法规》（OAR）第 150-307-0220 条。该法令及相关行政规定对部分财产予以免税。

目录

纳税人维权专员声明	5
纳税人维权办公室简介	7
咨询与案件	9
纳税人维权办公室工作亮点	11
税务局（DOR）工作成果	12
建议更新	13
案例分析	16
结束语	17
附录 A：精选表格	18

纳税人维权专员声明

作为衔接《俄勒冈州法典》（ORS）第 305.802 条所要求的双年度报告之间的桥梁，我提交俄勒冈州纳税人维权办公室 2026 年度报告。与双年度报告类似，本年度报告内容包括：纳税人投诉情况、为解决问题所采取的行动、纳税人对税务局服务质量的评价、影响公平公正征税的障碍，以及可供政策制定者参考、有助于完善税收制度的信息。本报告还回应了上一份双年度报告提出的问题与建议，向公众通报持续推进流程改进工作的最新进展。

俄勒冈州纳税人维权办公室依据 HB 3373 号法案于 2021 年设立，其职责包括：为纳税人提供信息协助、受理并评估投诉、识别影响公平服务的障碍、为通过常规渠道未能解决问题的纳税人提供快速处理服务，以及在政策制定中代表纳税人利益等，上述职责亦载于《俄勒冈州法典》（ORS）第 305.800 条。在设立该办公室时，俄勒冈州借鉴了美国国税局（IRS）及其他许多州的做法，这些州的官方纳税人维权机构最早可追溯至 1979 年。HB 3373 号法案在总结历史经验与最佳实践的基础上，通过多项机制保障该办公室的独立性：既审查个案问题，也关注系统性纳税人问题；设立绩效指标；并为办公室配备充足资源。本报告从多个方面展现了纳税人维权办公室在实际运行中对上述最佳实践的落实情况。

2025 年度，纳税人维权办公室共受理 646 宗咨询，其中 118 宗升级为需进一步调查与资源投入的正式案件。该服务量与办公室当前解决问题、为纳税人维权的能力基本匹配。47% 的案件需要在常规流程之外进行介入处理。债务/催缴是最常见的案件类型，退税与税务审计分别为第二、第三大常见类型；这些领域可能需要通过专项维权推动系统性问题的解决。办公室同时面向小微企业与社区团体开展外展活动，并与服务于美洲原住民群体的经济发展机构（如经济发展与社区服务部联盟）、低收入工薪家庭服务机构（如 MFS-CASH 俄勒冈州）及农村社区服务机构（如 Ford 家庭基金会）建立合作，这些工作亦构成办公室的重要活动内容。

我们亦持续跟踪上一份双年度报告中所提建议的落实进展。多项与客服相关的建议已得到落实，其中个人所得税部门进展尤为显著，等候时间缩短，与纳税人的沟通更为清晰、规范统一。商业税务信息宣传工作也得到改善。

迈入 2026 年，我们希望通过维权工作，持续提升税收征管的公平性、透明度与效率。

谨此呈交，

Codi Trudell, 俄勒冈州纳税人维权专员



纳税人维权办公室简介

纳税人维权办公室依据 2021 年俄勒冈州议会众议院 HB 3373 号法案设立，该法案于 2022 年 1 月 1 日正式生效。在此法案通过前，俄勒冈州是少数未设立纳税人维权办公室的州之一；当时没有一个中央资源平台为纳税人提供与税务局（DOR）对接的渠道，以解决无法通过常规渠道处理的问题。根据 HB 3373 号法案，该办公室的职责为：直接为纳税人提供协助…… 确保纳税人及其代理人能够理解并运用相关政策、流程与程序，解决由税务局管理的税务项目相关问题。

《俄勒冈州法典》（ORS）第 305.800 至 305.803 条规定了纳税人维权专员的角色与职责。其主要职能包括：为纳税人提供信息协助、评估投诉、甄别影响公平服务的障碍、为常规渠道未能解决问题的纳税人提供快速服务，并在政策制定过程中代表纳税人利益。为保证问责与透明度，纳税人维权专员须每两年向俄勒冈州议会提交报告。

纳税人若已穷尽常规办理程序仍无法获得救济，可就其个人问题联系纳税人维权办公室。工作人员将视情况与纳税人协同解决问题、提供信息，或加快税务局（DOR）的办理进度。通过跟踪此类案件中的重复问题模式，纳税人维权办公室还可识别税务局流程与程序中的系统性问题，并提出解决方案。在该办公室设立之前，复杂案件与政策改进建议均以临时方式处理，无正式跟踪机制。因此，纳税人维权办公室作为统一联络点，负责识别、协助处理并报告税务局可内部整改的系统性问题，从而降低合规障碍，强化税务局对纳税人的责任落实。

正因承担着这一核心职能，纳税人维权办公室通常也会作为社区组织的资源支持与合作方，尤其为那些致力于经济发展或为弱势群体提供税务服务的组织提供支持。

纳税人维权专员拥有法定职权，其由局长任命，隶属于税务局。这一设置确保纳税人维权专员保持独立性，保障该职位的工作开展，并确立其职权。从税务局角度来看，这些代表纳税人的工作具有积极意义：能够提升纳税人的主动申报合规性、优化税务局内部运作，并增强公众对税务体系的信任度。

咨询与案件

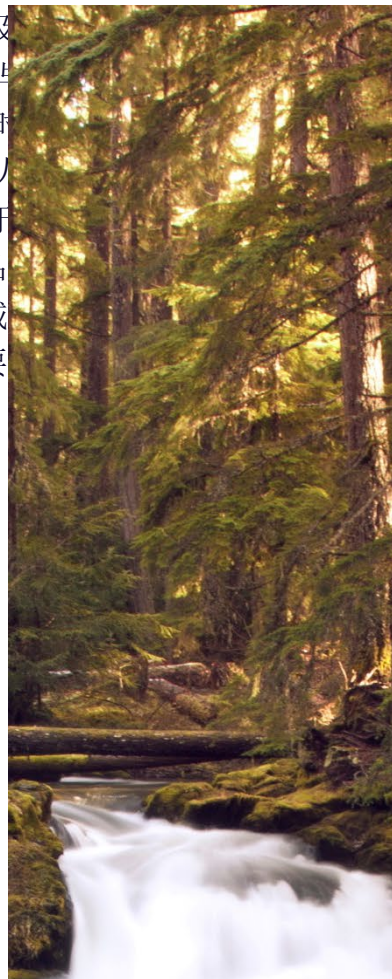
纳税人联系纳税人维权办公室时，其咨询信息将录入保密数据库，以便在保护纳税人隐私的同时，确保数据得到准确跟踪。本年度收到的咨询数量降至 646 宗，较 2023-2024 年日历年减少 35% - 45%。近半数纳税人咨询通过纳税人维权办公室网页上的电子表单提交，这加快了核查与回复速度。较高的表单使用率有助于我们维持高水平服务。

与往年一样，约半数咨询通过指引纳税人联系对应部门得到处理。另有 18% 的咨询通过直接答复纳税人问题得以解决；16% 的咨询则转介至其他机构（如俄勒冈州就业局或美国国税局），或由于客户未作出回应，所以这些服务项目被关闭了。剩余咨询因需额外资源协助，升级为案件办理。

在 646 宗咨询中，有 118 宗转为正式案件，占比 18%。这一案件占比与 2023-2024 日历年更为一致，三年间约有五分之一的咨询需要进入案件层面调查处理。案件中最常见的问题类型，可反映相关领域存在的系统性问题。2023—2024 年，与退税相关的案件数量远高于其他类型。但在 2025 年：36% 的案件涉及债务/催缴，仅 23% 的案件为退税相关。债务 / 催缴与退税是 2025 年最主要的两类案件，位居第三的是与税务审计相关的案件，占案件总数的 10%。

出现这一变化可能受多重趋势影响。首先，“我的退税在哪里”查询工具及服务均在 2024 年末至 2025 年初得到优化，以便向纳税人提供更清晰的信息。2024 年退税业务量激增，导致众多纳税人退税大幅延迟；此后，部门将及时为优先事项并加以改进。2025 年退税办理更为及时，这很可能使得向纳税人反映退税问题的纳税人数量有所下降。至于债务/催缴类案件上升，原因在于经济受到以下方面的影响：高通胀、联邦政府长期停摆，以及联邦政府对食品（SNAP）、医疗补助计划（Medicaid）等多项反贫困食品与医疗项目削减。更多俄勒冈州居民面临严峻经济困难，他们在缴纳州税与清偿债务方面需要

纳税人在联系本办公室时会说明寻求协助的原因，我们将其界定为案件的根本原因。2023—2024 年，约 16% 的案件与经济困难相关；而在 2025 年，这一比例跃升至 26%（31 宗），经济困难成为本年度案件最主要的根本原因。位居第二的常见问题是税务局（DOR）回应不及时，占案件总数的 23%，



较 2023—2024 年（41%—52%）大幅下降。以上两个因素既印证了退税流程优化带来的等待时间缩短，也反映出俄勒冈州居民面临的经济困难加剧。2025 年其他较为常见的案件根本原因还包括：客服不佳（9%）、纳税人未通过税务局常规渠道先行办理（9%）。

纳税人维权办公室工作亮点

1. 为俄勒冈州纳税人提供加急服务

纳税人维权办公室持续为纳税人提供加急办理服务。2025 年，绝大多数咨询均于当日办结，通常以提供信息，或将纳税人转介至税务局或其他机构对应负责人的方式处理。即使是需要进一步核查或与纳税人多次沟通的咨询，98% 均在一周内办结。案件本身通常需要更长处理时间，但案件办结中位时长仅为 5 天，且 64% 的案件在一周内解决，超过 75% 的案件在两周内办结。

2. 推进纳税人权利与服务可及性

解决众多纳税人面临的困惑、经济困难与复杂税务要求，需要整个税收生态系统协同发力。纳税人维权办公室与各类机构合作，维护纳税人权利，提升税务服务知晓度。其中的合作方包括：美国国税局（IRS）纳税人维权服务局、俄勒冈州律师协会、俄勒冈州注册会计师协会、纳税人权利中心和税务管理机构联合会等。纳税人维权专员本人在俄勒冈州财务赋能咨询小组中担任顾问，该小组是由政府与社会资本合作成立的公益教育机构。纳税人维权办公室还致力于提升税务援助可及性，既是纳税人信赖的信息渠道，也是推动税务局内部减少办事障碍的发声渠道。为弱势群体提供服务的机构，如大都会家庭服务中心（MFS）和 Ford 家庭基金会，均依托本办公室开展合作、维权与技术指导工作。我们与俄勒冈州公众服务部、MFS-CASH 俄勒冈州合作，搭建了免费税务诊所互动地图。该工具扩大了对需要税务援助的低收入群体的覆盖，体现了我们以务实举措促进公平与可及性的承诺。这些多元合作并非日常事务，而是搭建政府、非营利组织与社区之间桥梁的战略举措。通过深化合作、创新工具，纳税人维权办公室持续减少障碍、提升合规水平，并确保纳税人权利始终贯穿于俄勒冈州税务管理工作全过程。

3. 联邦政府停摆期间的服务

2025 年 10 月至 11 月联邦政府停摆期间，俄勒冈州纳税人维权办公室收到的多项咨询均与美国国税局（IRS）及联邦税务问题相关。由于国税局服务缩减，尤其是国税局纳税人维权服务局暂停运作，纳税人普遍不清楚审计、申诉等相关流程该如何继续。尽管本办公室无权直接协助处理联邦税务事务，但仍通过向俄勒冈州纳税人提供国税局流程说明，以及告知其联邦政府恢复运作后的办理指引，为相关民众提供了支持。

税务局（DOR）工作成果

1. 退税查询（我的退税在哪里）

2024 年，退税业务出现严重积压，导致纳税人服务部门与纳税人维权办公室收到大量退税查询。许多纳税人在退税申报处理及退款到账方面，等待时间过长。针对这一情况，税务局客户体验卓越中心制定了多项改进策略。通过优化纳税人在线工具、完善税务局人员应急调配方案、制定供工作人员参考和告知纳税人的标准办理时限等一系列措施，2025 年客服水平得到显著提升。正如本报告“咨询与案件”部分所述，在此期间，纳税人维权办公室在案件办理中见证了服务时效性大幅改善。

2. 俄勒冈州直接申报系统

税务局于 2024 年推出俄勒冈州直接申报系统（Direct File Oregon），允许全年居民免费向税务局直接提交个人所得税申报表。该项目最初计划与美国国税局直接申报项目对接。遗憾的是，IRS 直接申报项目已于 2025 年取消。但俄勒冈州税务局仍继续推进本州直接申报系统，俄勒冈州居民仍可正常使用该服务。尽管在服务可及性与翻译方面仍有目标需要实现和完善，但纳税人维权办公室对持续为纳税人提供俄勒冈州直接申报系统的工作表示赞赏。

3. 信函优化项目

信函优化项目是税务局 2022 - 2027 战略规划的重要组成部分。税务局各部门共计 360 余种信函正在全面更新，2025 年项目已取得重大进展。信函改版重点在于清晰易懂与表述统一，方便纳税人理解。首批改版信函已于 2025 年投入使用，截至 2025 年 11 月，超过 40% 的信函改版工作已完成。其中包括：个人所得税与合规部门和财产税部门近半数对外信函，企业部门 20% 的信函。上述新版信函已正式启用并陆续寄送给纳税人。本报告特别介绍其中一类信函：账户对账单信函，已于 2025 年末成功完成改版。该信函是税务局最常用的信函之一，去年寄出量超过 900,000 封。从客服角度看，该信函至关重要，它汇总并说明纳税人当前的欠税情况，包括罚款与利息。经过优化后，账户对账单信函更加清晰、信息更完整，惠及每年收到该信函的成千上万名纳税人。

建议更新

问题 1

尽管过去两年内，个人所得税部门与客户体验卓越中心已采取多项变革举措，以更好地管理退税申报处理流程、提升客服质量，但这些举措的全部成效尚未显现。此外，个人所得税部门内部的许多流程仍不够透明，这阻碍了流程分析与改进工作的开展。

2024 年建议：持续跟踪个人所得税部门在以下方面的表现：首次接触即解答纳税人问题、应对业务高峰与存量申报积压以及及时办理退税。

2025 年更新：上一个两年期内退税相关流程的优化，很可能是 2025 年退税类案件大幅下降的部分原因。特别是，纳税人因缺少办理时限信息产生不满的情况有所减少，这直接得益于纳税人服务部门的调整以及“我的退税在哪里”查询工具的改进。这些因素同样可能导致因税务局服务不及时而引发的案件数量下降。

问题 2

俄勒冈州财产税法条文复杂，导致相关咨询耗时费力。

2024 年建议：在相关法律修订之前，俄勒冈州财产税法仍将保持复杂。税务专业人士与主管机构应持续关注，积极探索有助于纳税人理解相关法律的方式、改进措施与解决方案。

2025 年更新：尽管法律框架未发生变化，但税务局财产税部门已在帮助纳税人理解和适用法律方面取得进展。该部门在新增资金支持下推出了新的宣传教育材料，提升了老年人延期纳税计划及其他援助项目的知晓度。同时，GenTax 系统功能得到扩展，以提升信息获取便捷性；工业评估模块正式上线，使纳税人能够在申报期间直接提交和查看自己提供的信息。为方便所有纳税人联系，财产税部门已将联系方式添加至所有对外网站，并正与相关方合作，优化面向公众的应用程序设计。

问题 3

小微企业免费税务援助资源不足。上一个两年期内，尚未出台针对小微企业的直接税务申报准备工作或法律援助相关措施。

2024 年建议：税务局及其他主管部门应积极寻求合作与机会，为小微企业主提供税务援助，包括为小微企业专项培训提供补助、免费税务申报准备支持以及法律援助渠道。

2025 年更新：自 2023 年起，税务局已在每季度都举办网络研讨会，帮助雇主（尤其是小微企业）了解州薪资税相关事宜。但此前参与企业数量较少，2024 年所有场次总计仅 8 家参加。2025 年，通过与税务局宣传团队合作，外联工作进行了全面升级，将培训活动发布到税务局官网和 GovDelivery 公告中。推广力度的提升使参与人数激增，每季度参加培训的企业数量达到数百家。纳税人维权办公室在受理预扣税相关咨询时，也会为小微企业主引荐此项服务，并收到纳税人积极反馈。此外，税务局还与消费者商业服务部及俄勒冈州就业部协作，共同排查并解决多部门在小微企业税收管理中职能交叉引发的问题。

问题 4

税务局内部各团队与部门之间的沟通缺乏后续跟进，导致客服出现严重延误。同时，术语使用不统一也加剧了沟通问题——不同团队、不同人员在与纳税人沟通时所使用的表述与办理时限差异巨大。

2024 年建议：开展内部及对外沟通标准专项培训，建立统一的员工服务流程规范，使员工与管理者均明确沟通辅导方面的具体要求。该培训应帮助员工掌握相关知识与技能，实现全部门服务口径一致化。

2025 年更新：客户体验卓越中心已与所有联络中心开展大量协作，在全域范围内统一客服标准，包括：统一客服话术、规范通话结束原因录入、建立监控联络中心服务质量的指标体系。面向联络中心员工的辅导与培训优化项目已正式启动，同时联络中心现代化项目将进一步升级税务局的联络中心技术。通过持续评估与更新，交互式语音应答系统（IVR）在规范性、准确性、效率与完整性方面得到提升。针对个人和企业税务，在线税务系统均进行了多项改进。我们持续完善在线税务帮助信息，并致力于优化客户的在线体验流程。尽管面向纳税人的外部系统已显著改善，但部门与科室之间的内部跟进和沟通，在部分场景中仍是影响服务时效性的障碍。

问题 5

俄勒冈州直接申报系统目前仍缺少美国国税局直接申报项目所具备的多语言支持与无障碍功能。

2024 年建议：税务局已在 2025 年与美国国税局就直接申报项目开展合作，纳税人维权办公室对此表示支持。在与国税局合作过程中，税务局应力争达到或超越国税局直接申报项目的无障碍水平，提供改进反馈，并根据用户意见优化俄勒冈州直接申报系统，让更多州民能够使用该系统并享受税收抵免。应面向所有用户收集反馈，而不仅限于申报成功的用户，以便找出阻碍纳税人完成申报的主要障碍。

2025 年更新：美国国税局于 2025 年取消直接申报项目后，税务局独立继续推进俄勒冈州直接申报系统。该系统目前仍对纳税人开放，工作人员在 2025 年持续对系统进行优化。

案例分析

纳税人维权办公室拥有比税务局其他联络点更充裕的时间、资源和专业能力来深入调查投诉。这有助于我们发现关键信息，从而解决纳税人的问题。本年度有这样一起典型案例：一名纳税人因一笔债务被处以罚款，但其主张相关债务并不成立。纳税人初次申请解决时，税务局工作人员审核电子记录后维持了该债务认定。纳税人维权办公室通过与纳税人面谈，并仔细核查原始申报文件，发现是扫描错误导致生成了错误债务。税务局工作人员收到错误提示后迅速纠正，最终以纳税人有利的方式解决了问题。

对于面临经济困难的纳税人而言，由专人全程对接、重点跟进的服务尤为重要。2025 年曾有这样一起案例：一名纳税人向纳税人维权办公室咨询一项已进入催缴程序的债务问题。在税务局工作人员协助下，我们用六周时间，为纳税人解答了以下问题：债务如何产生，所欠金额，如何对债务提出异议，如何向雇主申请更正相关文件。在此期间，我们还将纳税人提供的材料转至对应部门，并沟通了包括暂停催缴在内的经济困难处理方案。最终，我们指导纳税人向税务局提交相关材料，债务问题得以解决。虽然税务局其他工作人员也可完成上述工作并在流程方面提供协助，但在纳税人因经济困难承受额外压力时，专人一站式对接能显著改善服务体验。

本年度有这样一起典型案例：一名纳税人因一笔债务被处以罚款，但其主张相关债务并不成立。纳税人初次申请解决时，税务局工作人员审核电子记录后维持了该债务认定。纳税人维权办公室通过与纳税人面谈，并仔细核查原始申报文件，发现是扫描错误导致生成了错误债务。不过，纳税人维权办公室极少单独行动。我们依靠税务局众多其他岗位员工的辛勤工作，才能为纳税人提供最优质的服务。在 2025 年联邦政府停摆期间发生的一起案件中，这一点体现得尤为明显——当时美国国税局基本无法提供服务。一名纳税人需要国税局相关文件来帮助解决俄勒冈州的欠税问题，但在停摆期间无法从国税局获取。纳税人维权办公室直接与税务局多个部门的工作人员协作，最终为纳税人找到并提供了所需文件。相关工作人员出色地解答了纳税人后续问题，并提供了用于解决州税债务的资源与方案。

结束语

2025 年，纳税人维权办公室持续为需要额外协助的纳税人提供优质客服，并作为专人一站式对接窗口开展工作。本年度的新进展是，我们具备了对客户案件趋势进行分析、对税务局工作成效进行跟踪评估的能力。纳税人维权办公室现已完整运行四年，首次实现多年度可比数据的积累。这一时间跨度也使我们能够有效跟踪税务局在落实往期报告建议方面的进展，既展现出客服领域取得的显著进步，也识别出改进工作相对滞后的领域。

随着本两年期工作的推进，纳税人维权办公室将首次有机会对完整两年期的统计数据进行对比，并为工作进展设定基准。我们希望，这一举措能创造更多机会，既发现客服中的不足，也挖掘税务局的工作亮点，提炼可在全部门推广复制的流程优化范例。

如今，涉及经济困难的案件日益普遍，纳税人维权办公室的工作比以往任何时候都更为关键。我们为 2025 年在纳税人援助及流程优化方面所支持的工作成果感到自豪，并将在 2026 年继续聚焦这些核心重点，稳步推进各项工作。

附录 A：精选表格

总体咨询量与案件量

年份	咨询量	案件量	案件占比（百分比）
2022	686	66	10%
2023	1188	261	22%
2024	994	242	24%
2025	646	118	18%

每年排名前 5 案件的类型

2022 最常见类型	2022 案件数量	2023 最常见类型	2023 案件数量	2024 最常见类型	2024 案件数量	2025 最常见类型	2025 案件数量
退税	22	退税	101	退税	127	债务/催缴	41
债务/催缴	14	债务/催缴	41	债务/催缴	36	退税	27
个人所得税	8	个人所得税	29	申诉	18	个人所得税	12
审计	6	审计	22	个人所得税	15	审计	12
房产税	5	营业税	17	营业税	11	营业税	7

每年排名前 5 案件的根本原因

2022 最主要原因	2022 案件数量	2023 最主要原因	2023 案件数量	2024 最主要原因	2024 案件数量	2025 案件数量
响应不及时	14	响应不及时	88	响应不及时	104	32
一般咨询	13	一般咨询	56	困难情况	53	27
客服	4	困难情况	39	一般咨询	27	11
困难情况	4	流程设计	16	不配合税务局	20	11
流程设计	3	客服	11	查询人失误	9	10