

税务系统考生答题必须掌握的背景知识！！

公务员面试通关资料 1月10日

专注面试工作室2020税

务专项班招生进行中。主讲人江哥，10年执教国税面试，工作室连续四年，每年开设一个税务系统专项班，均创下高通过率。2018年初，公众号业内最早公布，税务系统将在全国全面推行结构化小组，并率先进行结构化小组面试教研。深耕10年，只做面试！仅此一班，先约先得，计划2月1日左右西安开课（9天9晚班，外省学员有路费减免优惠），详情咨询工作室招生咨询老师微信

【专注面试导读】尽管过于专业化的税务知识在统考中呈现的可能性不大，但掌握一些税务系统背景知识可能在答题中作为亮点在涉及相关能力要素考察的题目中呈现出来。税务系统背景知识很多，以下是工作室认为比较重要的一小部分，对于作答部分沟通或者应变处置类题目会有帮助，稍作了解，有备无患。

国税系统常见日常工作流程和制度规定

工作场景一：咨询辅导制度

一般问题处理程序：

- （一）建立办税服务厅日常业务“咨询台”（窗口），设专职咨询岗位人员受理纳税人日常办税中的现场业务咨询，满足纳税人一站式咨询服务需求。
- （二）纳税人前来咨询时，咨询岗位人员应主动热情，仔细询问和聆听纳税人的需求。
- （三）对于纳税人提出咨询的涉税事宜，按照首问负责制的要求，由咨询岗位人员根据有关法律法规和相关制度，当场准确完整地纳税人一次性告知该事项的全部内容和所需材料。

对于需要转交其他业务部门答复的问题，以及无法当场答复的疑难问题，咨询岗位人员可以根据咨询问题的疑难程度通过电话咨询基层局业务部门、市局业务处室的方式答复纳税人，或按照“受理咨询业务—启动流转程序—内部处理问题—答复结果反馈”的流程启动疑难问题处理程序。

疑难问题处理程序：

- 1.对需要转交其他业务部门答复的问题，填写《办税服务咨询业务移交单》，在受理咨询的当天移交相关业务部门。业务部门在第二个工作日内将反馈意见填写《办税服务咨询业务移交单》，传递至办税服务厅咨询岗位。咨询岗位人员在收到业务部门的反馈后，于当天将结果告知纳税人。此项程序应在受理咨询后2个工作日内完成。
- 2.对基层局其他业务部门无法答复的疑难问题，咨询岗位人员应通过市局内网的咨询答复模块，将问题提交给市局相关业务处室。市局相关业务处室按照咨询答复工作要求，于2个工作日内答复问题。咨询岗位人员在得到市局答复的当天，将结果告知纳税人。此项程序应在受理咨询后4个工作日内完成。

工作场景二：首问责任制

总体要求：强化意识 落实责任 首问必答

- （一）第一位受理纳税人涉税事宜或接听、接受纳税人、社会各界人士拨打办公电话或前来咨询的工作人员即为首问责任人。
- （二）如属于首问责任人岗位职责范围的事务，应按规定及时认真办理或解答，直至服务对象进入正常事务受理程序或得到

明确答复。

(三) 对现场无法立即解答或解决的问题, 首问责任人应主动留下对方联系方式, 待事项明确后予以答复。

(四) 如不属本单位职责范围内的事项, 应当耐心解释, 并尽己所知给予服务对象指引和帮助。

(五) 如属于本单位职责但不属于首问责任人岗位职责范围的事务, 应主动为服务对象联系或告知其负责承办的部门、电话等信息, 指引其到相应的部门或经办人处, 首问责任即可解除。

(六) 首问责任人不能以任何借口对来电、来访者置之不理, 或推诿首问责任; 不使用“我不知道”、“不是我的事”、“不归我管”等服务忌语简单回绝纳税人。

工作场景三：冲突处理规范

总体要求：平复情绪 积极倾听 及时解决

☆冲突处理的沟通原则

1.换位思考原则：面对纳税人的抱怨, 工作人员应换位思考, 设身处地感受纳税人的处境, 沟通中使纳税人感到被接纳、被理解 and 被尊重。

2.文明有礼原则：坚持使用文明用语, 保持真诚、自信、积极的态度, 运用适当的肢体语言如手势、表情、眼神等, 引导纳税人平复情绪。

3.规避引导原则：当现场冲突因纳税人情绪激动、或暂未能马上解决导致冲突升级时, 负责人应及时介入, 引导纳税人到安静场所沟通, 不因现场冲突影响其他纳税人办理业务。

4.转换表述原则。转换表达方式, 善用“我”代替“你”。举例如下：

习惯用语：如果你需要申请, 你必须……

转换表达：我愿意帮助你, 但首先我需要你提供……

习惯用语：你还没明白吗? 这次听好了。

转换表达：也许我说的不够清楚, 请允许我再解释一遍。

☆冲突处理的“清空技巧”

1.平复情绪：冷静面对情绪激动的纳税人, 保持心情平和, 不使自己的情绪因纳税人的措辞、态度等外部信息而波动。平复情绪的方法：做个深呼吸, 自我暗示纳税人的意见只针对事件。如果纳税人情绪波动较大, 应先请负责人介入, 协助与纳税人沟通。

2.积极倾听：积极、耐心地倾听纳税人的抱怨和需求, 让纳税人把不满或委屈全盘吐出; 如果纳税人情绪激动, 一直大声抱怨, 工作人员可先称呼纳税人的尊称 (×先生/小姐), 吸引纳税人注意力让其暂时平复情绪。

3.表达共鸣：面对纳税人的抱怨, 工作人员应可适当地“表达共鸣”, 通过肢体语言 (如点头、关切的表情、身体前倾) 和语言技巧 (如复述纳税人的困难、转换表达方式), 积极回应, 引导纳税人冷静下来, 创造良好的沟通氛围。

4.真诚道歉：如因工作失误、服务态度不端正等导致冲突, 负责人或工作人员应主动向纳税人进行真诚道歉。

5.及时解决：针对纳税人抱怨或投诉的问题, 工作人员应本着“先处理心情、再处理事情”的原则, 在安抚纳税人情绪后, 结合有关规定及过往案例, 积极与纳税人沟通, 迅速将有关情况向负责人汇报, 确定解决问题的办法, 争取纳税人的理解或谅解。

6.危机处理：如纳税人情绪失控, 有暴力趋向, 应立即向保安人员和负责人寻求援助, 同时尽量安抚隔离, 避免事态扩大, 造成更大影响。

工作场景四：涉税办公规范

总体要求：接待有礼 交接迅速 协调高效

☆接待来访规范

- 1.维持有序高效的工作状态，展现良好的精神风貌。
- 2.当视察领导或参观人员走到面前时，如正在接待纳税人，可点头示意，但不应停止业务办理；如无对外办公事务，应起立微笑致意，并认真回答其询问，待视察领导或参观人员离开本窗口后再坐下。

☆工作交接规范

- 1.因工作需要，办税过程中出现岗位人员临时调整，应迅速进行交接。
- 2.交接工作在完成前一笔服务工作后进行，交接内容须清楚完整；涉及款项收付的，应办完收付手续再交接。
- 3.交接过程中如遇有纳税人前来咨询，应向纳税人解释，并指引纳税人到其他服务窗口办理。
- 4.如服务窗口需要临时关闭，应通过口头解释并摆放“暂停服务”牌或滚动显示屏形式进行说明。

☆交流协调规范

- 1.同事之间的工作交流应简洁明了，长时间的交流，应在后台或办公室进行。
- 2.工作期间，如因内部衔接、协调、配合不当产生意见或矛盾，不在纳税人面前抱怨或议论。
- 3.工作期间如发现纳税人申报、涉税申请等存在征管漏洞和重要疑点的，须及时通知负责人或相关部门。

工作场景五：办税服务厅突发事件应急处理制度

为提高国税系统办税服务厅应对突发事件的处理能力，确保紧急情况下各类涉税事项的有序处理，特制定本制度。

本办法所称办税服务厅，是指税务机关为纳税人(含扣缴义务人，下同)集中办理涉税事项，提供纳税服务的机构和场所。

办税服务厅突发性事件是指突然发生的造成或者可能造成影响办税服务厅及办税窗口正常工作的紧急事件。

☆突发事件的处理遵循下列五项原则

- 1.积极预防。各局应当建立健全突发事件应急工作机制，制定应急预案，加强预测、预警、预防工作。对可预知的突发事件应当提前公告，并告知纳税人涉税业务处理方法和办理时间；对不可预知的突发事件应及时启动应急预案，并在事后及时告知纳税人。
- 2.全程服务。处理突发事件应以保障纳税人和税务人员的合法权益为原则，先受理，再补办、后排查。先处置纳税人需办理的各项涉税事务，待应急状态解除后，再补办相关手续，后查找内部造成问题的原因。
- 3.分级处理。突发事件实行分级负责、属地管理。市局负责处理重大突发事件，各基层局负责处理本辖区内办税服务厅发生的突发事件。
- 4.注重实效。坚持依法处置，综合运用法律、行政、调解等多种手段处置应急事件，加强对纳税人的宣传解释和疏导工作，防止矛盾激化和事态扩大，把不良影响和损失降到最低。
- 5.及时报告。在突发事件处置期内或突发事件处置完毕后，事发地国税机关按照突发事件报送要求，及时将突发事件有关情况对口报告上级国税机关。

☆应急处置的五点基本要求

- 1.出现突发事件时，应保持冷静，办税服务厅值班领导根据事件的严重程度或具体情况，维持现场秩序，迅速引导纳税人及工作人员疏散或避险。
- 2.遇突发事件或意外，应以保障人身安全为首要原则，按照应急预案有关要求，及时向主管领导或有关部门报告，说明现场状况，并采取有效措施，迅速排除故障或危险。

- 3.涉及非本系统业务可控范围的事件，如公共安全事件应及时拨打社会救助电话，紧急疏导人们离开危险场地，再进行处理。
- 4.对因突发事件造成纳税人不便的，应耐心做好解释工作，并对纳税人提出的紧急情况或特殊需求，按照合法合理的原则积极给予相关协助。
- 5.办税服务厅值班领导每天要进行巡查，防止出现应急事件，尽可能化解矛盾、排查隐患。

☆办税服务厅常见应急示例及处理方法

A税务干部与纳税人发生纳税争端的应急处理

1. 办税服务厅值班领导为处理办税服务厅内税务干部与纳税人发生纳税争端的第一责任人。
2. 发现税务干部与纳税人发生争吵、推搡等恶劣冲突时，第一责任人应立即赶到现场，按照以下程序进行处理：
 - (1) 控制事态发展，立即制止双方争吵、避免肢体接触。
 - (2) 将国税干部立即带离冲突现场，询问相关情况。
 - (3) 稳定纳税人情绪，调查询问相关情况，认真听取纳税人的意见。
 - (4) 纳税人提出要举报、投诉的，应按照投诉处理机制的规定办理。
 - (5) 属国税干部错误的，应当面向纳税人道歉并反馈处理意见。
 - (6) 属纳税人错误的，应当宣传解释相关政策规定，督促纳税人及时、认真履行纳税义务。
3. 第一责任人认为纳税争端事件层次高、影响范围大，可能引发突出矛盾的，应立即向办税服务厅突发事件应急处理领导小组负责人报告。
4. 构成暴力抗税及双方人身伤害的，按照有关法律法规规定处理。
5. 应急处理完毕后第一责任人整理相关见证性材料，并移交纳税服务科、监察室存档，总结经验教训，努力消除相关隐患。

B办税设备故障、网络故障等导致办税中断的应急处理

1. 办税设备故障

- (1) 预计短时期内恢复正常的，应做好宣传和解释工作，请正在办理的纳税人稍作等候。
- (2) 预计短时期内不能恢复正常的，留存纳税人联系方式，待排除故障后予以通知。
- (3) 根据实际需要，备份相关文件资料，并做好台帐登记，以待系统恢复运行时补录。
- (4) 系统恢复后，应检查故障发生前所进行最后一笔业务操作是否成功，确保数据的完整和准确。

2. 硬件设备（设施）损坏

- (1) 大厅内硬件设备（如计算机、叫号机等）不能正常运行，应及时通知相关人员检测抢修，并同时启用备用设备或替代设施。
- (2) 向纳税人做好解释说明工作，在非正常状态下的设备外观显眼处作“暂停使用”或“危险！”“请勿触摸”等提醒标识。导税人员应主动引导纳税人使用其他替代功能的设施。

3. 窗口临时暂停服务的应急处理

- (1) 个别窗口电脑、打印机、认证、抄（报）税等办税设备发生故障时，应迅速清障或更换备用设备，预计短时间不能恢复正常的，办税服务厅负责人应调整或增开服务窗口，并合理疏导纳税人，以免等候过久。
- (2) 窗口需临时暂停服务，应在窗口前明显位置摆放“暂停服务”的标识。

4. 办税高峰期排队的应急处理

- (1) 办税高峰期出现排队拥挤现象，办税服务厅值班领导应立即启动应急预案，迅速调集人员，临时调整或增加服务窗口，合理疏导纳税人，并注意维持现场办税秩序。

(2) 服务窗口已经饱和的办税服务厅，可根据需要专设发票认证窗口，引导认证发票数量较大的纳税人到专设窗口进行认证，缓解服务窗口排队状况。

(3) 导税人员应主动引导纳税人使用自助办税设施，减轻服务窗口压力。

(4) 对发票数量多、认证时间长的企业，应先为企业办理相关业务，然后主动引导其预约办税、错时办税。

(5) 如果某些服务窗口在办税高峰期出现工作压力较大的情况，应首先对办税服务厅各类窗口的设置和人员配置进行规范，避免出现同类窗口工作量不均衡的情况。同时启动办税厅应急预案，及时调配其他窗口办理业务，对纳税人进行合理疏导。

☆处理中出现下列情形之一的，通报批评，并追究相关人员(责任人)的责任

1.办税服务厅拥挤、混乱并造成严重后果的；

2.不按业务应急处理流程办理造成严重后果的；

3.因突发事件处理不当，出现影响国税机关正常办公秩序造成严重后果的。

