## 分类：纳税服务知识（95题）

题型：单选题

1．第一次全面系统地阐述纳税服务理念、原则、内容和监督管理的规范是（ D ）。A．《中华人民共和国税收征收管理法》

B．《中华人民共和国行政许可法》

C．《中华人民共和国行政复议法》

D．《纳税服务工作规范》

2．纳税全程服务理念旨在把（ A ）贯穿于税收工作始终。

A．纳税服务 B．征收工作 C．管理工作 D．稽查工作

3．（ A ）为纳税服务全程服务提供了保障和手段。

A．政府职能的转变

B．税收职能和基本理念的转变

C．国家法制观念的转变

D．税收信息化

4．纳税服务坚持依法、（ B ）、公平、公正的原则。

A．便民 B．无偿 C．合理 D．及时

5．（ B ）认为，政府向个人提供公共安全和公共服务，个人向政府缴纳税款，反映了政府与公民之间在税收与公共物品的等价交换。

A．新公共服务理论 B．公共财政理论

C．顾客理论 D．税收遵从理论

6．国家税务总局提出，坚持（ C ）与税收征管是税务部门核心业务的工作定位。

A．税收信息化 B．队伍建设 C．纳税服务 D．依法治税

7．（ C ）是纳税服务业务体系建设的基础和核心。

A．税法宣传 B．纳税咨询 C．办税服务 D．权益保护

8．按照依法行政和政务公开的要求，落实纳税服务职责，积极接受社会监督，建立健全（ D ）。

A．执法责任制 B．绩效考核制度

C．行政效能制度 D．纳税服务行政问责制度

9．以下哪项内容是优化办税服务的主要要求：（ C ）

A．美化服务环境 B．减轻税收负担

C．精简涉税资料 D．降低服务成本

10．办税服务厅自助办税机的税收宣传内容不包括：（ C ）

A．政府信息公开 B．纳税服务

C．办税人员详细资料 D．纳税人信息查询

11．纳税人以及社会各界人士到办税服务厅办理涉税事宜，或拨打办税服务厅办公电话，（ A ）为首问责任人。

A．第一个接洽的工作人员

B．第一个处理涉税业务的工作人员

C．值班科（所）长

D．该涉税事项主管税务机关的负责人

12．以下哪项内容是纳税服务工作职能：（ C ）

A．人事管理 B．后勤服务 C．权益保护 D．公务员培训

13．税收宣传对象包括广大纳税人、党政领导干部、税务干部和其他社会各界人士，同时包括对（ A ）的税收宣传。

A．未成年人 B．外国人 C．个体工商户 D．税务中介人员

14．（ D ）是税收宣传的一部分，主要指面向纳税人的税收宣传，通过丰富宣传内容，优化宣传方式，强化分类宣传，帮助纳税人更好地了解税收权利和义务。

A．税务稽查 B．税收征管 C．纳税评估 D．税法宣传

15．《国家税务总局关于纳税人权利与义务的公告》发布时间是（ C ）。

A．2007年11月6日 B．2008年11月6日

C．2009年11月6日 D．2010年11月6日

16．关于纳税人的保密权，以下不属于保密范围的信息有（A ）。

A．税收违法行为信息 B．技术信息

C．经营信息 D．投资人和经营者不愿公开的个人信息

17．纳税信用体系建设是以科学评估纳税人（ D ）为核心，建立规范统一的规章制度，营造法制公平文明高效的税收环境。

A．纳税遵从度 B．征纳合作 C．企业文化 D．信用等级

18．办税服务厅发生的各类突发事件以及涉税纠纷，根据国家税务总局印发的《办税服务厅规范化手册》规定，应按照（ D ）的原则处理，迅速排除问题、化解纠纷。

A．谁管理谁负责 B．立即追究当事人责任

C．及时向领导请示报告 D．迅速响应、采取措施、及时上报

19．办税服务厅要制定（ A ），建立健全突发事件应急处理机制，确保各项工作高效运转、安全运行。

A．应急预案 B．应变措施 C．应对方法 D．应对方案

20．办税服务厅是税务机关依法组织收入，（ D ），加强税收管理，推进征纳双方依法行使权利和履行义务的重要场地。

A．提高工作效率 B．改善征纳关系

C．提高税务人员形象 D．提供纳税服务

21．税务机关应当加强（ C ）与相关单位、部门的业务衔接，不断优化业务流程，明确各环节办结时限，切实提高办税效率。

A．税务分局 B．征收股 C．办税服务厅 D．管理股

22．办税窗口一般设置申报征收、发票管理、综合服务三类窗口，各地根据《广东地税办税服务厅规范手册》（粤地税发〔2009〕109号）规定，实际情况可合并窗口功能；条件成熟的可设置全功能窗口实行（ D ）服务，纳税人可在一个窗口办理所有涉税事项。

A．一站式 B．一体化 C．一条龙 D．一窗式

23．简化办税程序，应全面清理、规范纳税人报送的各种涉税资料，精简涉税审批程序，优化业务流程，提高数据综合利用效率，解决重复填报申请资料等问题，进一步落实（ B ）。

A．两个落实 B．两个减负 C．两项清理 D．两项倾斜

24．“12366纳税服务热线”由国家税务总局在（ B ）向国家信息产业部申请核批。

A．2000年 B．2001年 C．2002年 D．2003年

25．纳税人对小微企业税收优惠政策落实不到位进行的投诉应在（ A ）个工作日内办结。

A．3 B．5 C．10 D．20

26．广东地方税务系统门户网站群建设、整合完成于（ C ）年。

A．2006 B．2007 C．2008 D．2009

27．税收宣传月是集中开展税收宣传的有效形式之一，每年（ C ）月为全国“税收宣传月”。

A．二 B．三 C．四 D．五

28．（ C ）是指受理纳税人办税事宜后，通过内部运行机制，为纳税人提供包括受理、承办、回复等环节的服务。

A．“一站式”服务 B．“一窗式”服务

C．全程服务 D．限时服务

29．（ D ）对内加挂行政效能及纳税服务投诉管理中心的牌子。

A．纪检组 B．办公室 C．监察室 D．纳税服务部门

30．纳税服务是税务机关行政行为的组成部分，是促进（ A ）依法诚信纳税和税务机关依法诚信征税的基础性工作。

A．纳税人 B．从事税务工作者

C．中国公民 D．18岁以上中国公民

31．纳税服务工作的税法宣传任务，主要针对税收常识、（ A ）、难点问题、典型案例等内容，制作丰富多样的税法宣传资料。

A．办税流程 B．税收检查 C．税收管理 D．税收咨询

32．对因征税问题引起的争议，纳税人（ C ）。

A．直接向法院起诉

B．只能税务行政复议

C．先经税务行政复议，对复议决定不服的，才能向法院起诉

D．可自由选择税务行政复议或向法院起诉

33．对因处罚、保全措施及强制执行引起的争议，当事人（ D ）。

A．只能向法院起诉

B．只能税务行政复议

C．先经税务行政复议，复议不服的，才能向法院起诉

D．可自由选择税务行政复议或向法院起诉，如选择复议程序，对复议决定不服的，还可以向法院起诉

24．税务行政赔偿规程包括单独提起、（ B ）提起、税务行政追偿、资料归档与统计分析。

A．合并 B．一并 C．综合 D．双并

35．税收执法检查分为下列哪三方面内容：（ A ）

A．全面执法检查、日常执法检查和专项执法检查

B．年度执法检查、过错执法检查和投诉执法检查

C．全面执法检查、年度执法检查和投诉执法检查

D．年度执法检查、季度执法检查和日常执法检查

36．信用评级操作规程包括：（ C ）、实施、协作、后续管理。

A．整理 B．整合 C．组织 D．受理

37．注册税务师执业资格考试实行全国统一大纲、统一命题、统一组织的考试制度。全国统一考试原则上每年举行（ A ）次。

A．一 B．二 C．三 D．四

38．纳税服务工作蕴涵于（ D ）。

A．征收前台 B．办税服务厅

C．管理部门 D．税务工作全过程

39．纳税服务工作保障措施中，纳税服务部门在“建立领导协调机制”中应扮演哪种（ B）角色。

A．统一领导 B．组织协调 C．监督指导 D．暂无具体职责

40．（ A ）部门对办税服务厅日常考评工作分别进行指导和重点抽查。

A．纳服 B．征管 C．监察 D．人事

41．纳税人纳税信用等级评价工作每（ A ）年开展一次。

A．1年 B．2年 C．3年 D．4年

42．纳税人纳税信用等级评价中，得分（ C ）分以上的为A级纳税人。

A．80分 B．85分 C．90分 D．95分

**题型：多选题**

1．《中华人民共和国征收管理法》明确要求（ ABC）。

A．税务机关要规范执法

B．税务机关要优化纳税服务

C．税务机关要保护纳税人合法权益

D．税务机关要尽量满足纳税人的要求

2．国家税务总局制订并推行的《全国税务机关纳税服务规范》，有利于（ ABCDE）：

A．贯彻依法治税 B．深化简政放权

C．提升服务水平 D．强化权益保护

E．规范基层操作

3．纳税服务的内容包括（ ABD）。

A．税收宣传 B．办税辅导 C．代理申报 D．税务咨询

4．税务机关提供纳税服务的目标，是为纳税人提供专业、高效、便捷的涉税服务，并保证整个涉税过程的（ ACD ）。

A．依法 B．公平 C．公开 D．公正

5．纳税服务工作的职能定位包括以下哪些内容（ ABC）：

A．税收宣传 B．纳税咨询 C．办税服务 D．税收征管

6．纳税服务工作的主要任务有（ABCD）：

A．税收宣传 B．纳税咨询 C．权益保护 D．信用管理

7．纳税服务具有以下哪些工作特点（ AC）：

A．全局性 B．发展性 C．系统性 D．灵活性

8．税收宣传的内容包括（ ABCD）：

A．税收职能作用 B．税收基本知识

C．纳税人的权利和义务 D．税收工作及税务队伍建设成效

9．办税服务厅应当提供以下服务（ ABCD ）：

A．全程服务 B．限时服务 C．延时服务 D．预约服务

10．纳税人在履行纳税义务的过程中，依法享有以下哪些（ ABCD ）权利？

A．知情权 B．保密权

C．税收监督权 D．纳税申报方式选择权

11．以下哪些是属于税收宣传的内容（ ABCD）：

A．发票在线系统操作指南 B．欠税公告

C．税收优惠政策 D．纳税人权利

12．保护纳税人合法权益需要遵循以下哪些原则（ ABCD ）。

A．制定纳税人权益保护法 B．推行税收执法责任制

C．推进税务行政救济制度建设 D．重视纳税人权利保障

13．纳税信用等级评定工作的意义主要有（ABD）。

A．促进征纳双方形成良性互动

B．进一步规范税收执法行为和程序

C．有效控制企业，对信用好的企业开具绿色通道，强化服务，对信用低的则实行淘汰管理

D．有效监控税源，提高税收征管质量和效率

14．纳税服务三大主要平台包括（ABC ）。

A．办税服务厅 B．热线电话 C．互联网站 D．信函

15．办税服务厅应当按照（ ABCD ）的原则为纳税人提供优质服务，提高纳税人的税法遵从度和满意度。

A．规范 B．便捷 C．高效 D．文明

16．对首问责任制的理解正确的是（ ABC）。

A．属于首问责任人本人职责范围内办理的事项，且纳税人手续完备的，首问责任人应当根据有关法律法规及相关规定予以办结

B．手续不完备的，首问责任人应当根据有关法律法规，一次性告知所需材料以及其它相关内容，让其补充相应资料和手续后予以办结

C．不属于首问责任人职责范围内办理的事项，首问责任人应当根据询问的事由，告知对应部门的地址、路径、联系电话等，并请办事人留下联系方式以便联系

D．事权管辖不明确的，不予受理

17．以下属于涉税事项服务规范的基本服务要求的是（ ABC）。

A．工作人员应熟练掌握主要的税费政策，清晰、准确、完整地回答纳税人提出的问题

B．工作人员应熟练征管信息系统操作，依照业务部门规定的流程，快捷、高效办理纳税人申报办理的事项

C．正确使用税务文书及表证单书，告知事项清晰明了

D．对不属于本岗位职责的业务，不予告知

18．下列项目属于办税服务厅规范化建设范围的有（ABCD）。

A．办税环境建设规范 B．窗口人员行为规范

C．涉税事项服务规范 D．办税服务厅考评规范

19．办税服务厅工作人员应具有的基本素质和服务规范包括（ABCD）。

A．秉公执法，清正廉洁

B．穿着税务制服上岗，实行挂牌服务

C．使用文明用语，杜绝服务忌语

D．准确掌握税收业务和计算机技能

20．税收管理员应当向纳税人告知其（ABCD）。

A．联系方式 B．岗位职责 C．服务事项 D．监督方法

21．纳税服务是指税务机关在（ ABCD ）过程中，向纳税人提供的服务事项和措施。

A．税收征收 B．税收管理 C．税收检查 D．税收法律救济

22．纳税服务以（ AB ）为宗旨。

A．聚财为国 B．执法为民 C．公平公正 D．无偿服务

23．税收管理员应当向纳税人提供（ ABCD ）等服务方式。

A．提醒告知 B．宣传咨询 C．援助服务 D．预约服务

24．税务机关在行使税收执法权时，应当依法告知纳税人具有（ ABCD ）的权利。

A．申请税务行政复议 B．提起税务行政诉讼

C．请求税务行政赔偿 D．要求举行听证

25．纳税服务投诉是指对地税机关及其工作人员在（ ABCD ）等方面，未按照规定要求提供相关服务的投诉。

A．税法宣传 B．纳税咨询 C．办税服务 D．纳税人权益保护

26．下列哪些选项属于纳税人权益保护操作规程：（ ABCDE ）。

A．税务行政复议 B．税务行政诉讼 C．税务行政赔偿

D．税务执法检查 E．执法过错责任追究

27．申请人对下列哪些（ ABCD ）具体行政行为不服的，可以提出税务行政复议。

A．征税行为 B．行政许可、行政审批行为

C．纳税信用等级评定行为 D．行政处罚行为

28．对各级地方税务局的具体行政行为不服的，可以选择（ BD）申请行政复议。

A．上一级国家税务局 B．上一级地方税务局

C．上一级人民政府 D．该税务局的本级人民政府

29．纳税信用等级的评定的具体指标包括（ABCDE ）。

A．税务登记情况 B．纳税申报情况 C．账簿、凭证管理情况

D．税款缴纳情况 E．违反税收法律、行政法规行为处理情况

30．（ AB ）行使对注册税务师和税务师事务所的行政管理职能，并监督、指导注册税务师协会的工作。

A．总局注册税务师管理中心 B．省局注册税务师管理中心

C．总局注册税务师协会 D．省局注册税务师协会

**题型：判断题**

1．纳税服务应以聚财为国、执法为民为宗旨。（ √ ）

2．纳税服务要坚持依法、有偿、公平、公正的原则。（ × ）

3．征纳双方法律地位平等是基本的税收法律关系，也是构建和谐征纳关系的必然要求。（ √ ）

4．税收征管和依法治税是税收工作的核心业务。（ × ）

5．国家税务总局提出的纳税服务工作职能定位是：税收宣传、纳税咨询、办税服务、权益保护。（ √ ）

6．税务人员进行税务检查时，应当向纳税人同时出示税务检查证和税务检查通知书，未出示或者只出示一样证书，纳税人有权拒绝检查。（ √ ）

7．当发生争议时，纳税人可以先依法申请行政复议，无需按税务当局的纳税决定缴纳税款。（ × ）

8．对下班时正在办理的涉税事项，应停止办理，通知纳税人明天再来办理。（ × ）

9．税务机关应当在办税服务厅实施“首问责任制”，建立“一站式”服务；有条件的地方要按照建设“电子税务局”的要求，推广信息技术支持的多元化纳税服务。（ √ ）

10．主管国家税务局和地方税务局对各自初步确定的纳税人纳税信用等级按照从高原则共同核定。（ × ）

11．纳税人对税务机关作出的纳税信用等级评定有异议的，可以依法申请行政复议。（ √ ）

12．注册税务师执业，应当加入税务师事务所。（ √ ）

13．税收宣传对象包括广大纳税人、党政领导干部、税务干部和其他社会各界人士，但不包括对未成年人的税收宣传。（ × ）

14．注册税务师执业，可以以个人名义执业，可不加入税务师事务所。（ × ）

15．注册税务师对执业中知悉的委托人商业秘密，负有保密义务。（ √ ）

16．《全国税务机关纳税服务规范》只对纳税服务制度作出规定，不涉及征管事项。（× ）

17．税务机关每年4月确定上一年度纳税信用评价结果，并为纳税人提供自我查询服务。（ √ ）

18．税务师事务所不需要到税务机关备案，即可受理涉税鉴证业务。（× ）

**题型：问答题**

1．简述纳税服务的内涵。

【答】纳税服务的内涵：第一，税务机关所提供的纳税服务，是定位于税务机关的一种法定的行政行为，涵括程序性服务、信息性服务、权益性服务的内容，贯穿于税收征收、管理、稽查的各个环节之中，在整个征管体系中处于基础地位。第二，税务机关所提供的纳税服务，依赖于一定的人力、物力资源，以及包括一系列制度规范的保障措施。第三，税务机关所提供的纳税服务，具有无偿性、基础性、不可或缺性、全面性、间接收益性等特征，并且处于一种动态发展中。

2．什么是纳税服务平台？其有哪些功能？

【答】纳税服务平台是税务机关与纳税人交流互动的场所，它主要包括办税服务厅、纳税服务热线、网站以及其他以信函、传真或纸质资料传递涉税信息的途径。纳税服务平台具有为纳税人实现信息浏览、纳税咨询、办理涉税事项、投诉举报等功能。

3．办税服务厅的主要职责是什么？

【答】办税服务厅的主要职责包括：

（1）办理纳税人、扣缴义务人税务登记事项；

（2）办理纳税申报、认证、税款征收等事项；

（3）办理发票发售、代开、审验、缴销等发票管理事项；

（4）实施税务违法的简易处罚；

（5）开展纳税咨询，提供办税辅导；

（6）公开涉税事项，宣传税收政策；

（7）受理涉税审批申请，办理备案事项；

（8）办理其他相关事项。

4．简述税收宣传工作的主要内容。

【答】（1）税收法律、法规和政策。

（2）中央、省领导对税收工作的重要指示。

（3）办税指引、纳税操作实务。

（4）税收职能作用和基本知识。

（5）纳税人的权利和义务。

（6）税收工作及税务队伍建设成效。

（7）税务人员廉政纪律要求。

（8）税收工作中的正反典型。

（9）其他税收宣传内容。

5．纳税服务工作的六项主要工作任务是什么？

【答】（1）税法宣传：通过丰富宣传内容，优化宣传方式，强化分类宣传，帮助纳税人更好地了解税收权利和义务。

（2）纳税咨询：通过多种咨询渠道，为纳税人提供准确高效的咨询解答，帮助纳税人更准确地理解税收权利和义务。

（3）办税服务：通过完善服务功能，拓展多元办税，优化办税流程，精简涉税资料，帮助纳税人更便捷高效地行使权利和履行义务。

（4）权益保护：通过切实保障纳税人税前、税中、税后权益和及时满足纳税人合理需求，保护纳税人权益，营造公平、公正、和谐的税收环境。

（5）信用管理：通过加强纳税信用评定管理，强化纳税信用评定结果应用，提高税收管理和纳税服务的综合效能。

（6）社会协作：通过规范涉税中介服务，加强与社会组织协作，发挥社会主体的服务优势和杠杆作用。