[第二章 办税服务厅](#_Toc8372)

[第三章 税收管理员与税收征收人员](#_Toc5635)

[第四章 税收征管制度与规程](#_Toc11024)

[第五章 税源管理](#_Toc23917)

[第六章 地方税收政策与法规](#_Toc16505)

[第七章 地方税收各税种管理](#_Toc31960)

[第八章 税收相关法律](#_Toc23393)

[第九章 会计基础知识与会计核算实务](#_Toc30788)

[第十章 企业会计准则与税法的差异分析](#_Toc24018)

[第十一章 征管信息系统的技能操作](#_Toc1909)

**第二章 办税服务厅**

一、单项选择题（在每个小题的备选答案中，只有一个答案最符合题意，请将其代码填在该题的括号内）

1. 税务机关应当根据税源分布和税收征管工作需要，本着（ A ）、降低征纳成本的原则，合理设置办税服务厅。

A.便利纳税人 B.便利税务人员

C.缩短工作时间 D.美化办公环境

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

2. 纳税人、扣缴义务人向税务机关申请办理的各类涉税事项，除法律法规另有规定的以外，由（ C ）统一受理。

A.税务分局 B.征收科（股） C. 办税服务厅 D.管理科（股）

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

3. 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

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

4. 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

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

5.办税服务厅是基层税务机关为（ B ）办理涉税事宜，提供政府信息，开展税收宣传的重要平台。

A.从事生产经营的纳税人、扣缴义务人

B. 纳税人、扣缴义务人

C. 纳税人

D. 从事生产经营的纳税人

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

6.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.申报征收窗口 B.发票管理窗口

C.办税服务厅 D.综合服务窗口

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

7.（ A ）为办税服务厅主体部门，负责受理或办理纳税人涉税事项，优化和规范业务流程,承担相应税费征收任务；负责办税服务厅工作人员、工作职责以及前后台的协调管理。

A. 征收部门 B. 信息部门 C. 纳服部门 D.宣传部门

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

8.（ B ）为办税服务厅技术支撑部门。负责按照业务需求对办税服务厅的相关网络、系统和硬软件进行规划、建设与运维。

A. 征收部门 B. 信息部门 C. 纳服部门 D.宣传部门

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

9.（ C ）为办税服务厅规范化管理的检查、指导和考核部门。负责办税服务厅纳税服务规范化管理，组织落实纳税服务措施的监督考核；指导办税服务厅内、外部标识的规划、管理和咨询、宣传及情况反馈等工作。

A. 征收部门 B. 信息部门 C. 纳服部门 D.宣传部门

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

10. 根据税收征管业务流程和方便纳税人的要求，办税服务厅一般设置申报征收、发票管理、综合服务三个类别的窗口;部分业务量较少或条件有限的办税服务厅可设置( D )两类窗口，分别受理各项涉税业务。

A.申报征收与发票管理 B. 发票管理与综合服务

C.申报征收与综合管理 D. 征收和综合服务

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

11. 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

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

12. 各县（市、区）地税局纳服部门指导办税服务厅的日常税收宣传工作，未设置纳服机构的区局和基层分局，由( D )负责办税服务厅日常税收宣传工作，并设置兼职税收宣传岗负责税收宣传设施的日常维护工作。

A.征收科（股） B.管理科（股）

C.综合科（股）或征收科（股） D. 综合科（股）或办公室

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

13.自助办税税收宣传专栏。主要用于长期、稳定、综合对外宣传。内容包括：政府信息公开、纳税服务、（ B ）三部份组成。

A.欠税公告 B. 纳税人信息查询 C.最新税收政策 D.税官风采

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

14. 资料取阅栏主要以单张取阅的形式用于普遍的、常用的对外宣传，由（ A ）。县（市、区）局纳服部门主要负责地税职能、管辖范围及征收税种等宣传单张的印制；税务分局个性化的宣传单张由分局自行印制。

A. 县（市、区）地税局和分局共同维护

B. 市局和县（市、区）地税局共同维护

C. 县（市、区）地税局维护

D. 分局维护

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

15. ( C )主要用于发布紧急知会纳税人的各类通知或办税提醒，包括定额公示、欠税公示等，日常维护由基层税务分局维护。

A.政务公开栏 B. 资料取阅栏 C. 告示专栏 D.税收信息公开栏

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

16. 办税服务厅政府信息公开规范由（ A ）负责，办公室等有关部门支持配合，具体按照省局《关于印发广东省地方税务局政府信息公开系列制度的通知》（粤地税发〔2008〕120号）规定执行。

A. 纳服部门 B.征收部门 C.信息部门 D.管理部门

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

17.纳服部门要会同有关部门建立科学的办税服务厅考核指标体系，采取( D )，内部考核和外部考评相结合的形式，加强办税服务厅工作质量的考核。

A. 日常考核和执法考核 B. 综合考评和质量考评

C. 执法考核和质量考评 D. 日常考核和综合考评

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

18.《纳税服务工作规范（试行）》（国税发[2005]165号）所称纳税服务，是指税务机关依据税收法律、行政法规的规定，在税收征收、管理、检查和（ B ）过程中，向纳税人提供的服务事项和措施。

A. 采取强制执行措施 B. 实施税收法律救济

C. 实施税收赔偿 D. 规避执法风险

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

19. 纳税服务以聚财为国、（ A ）为宗旨，坚持依法、无偿、公平、公正的原则，促进纳税遵从，提高税收征管质量和效率，保护纳税人合法权益。

A.执法为民 B.廉洁奉公 C. 无私奉献 D.爱岗敬业

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

20. 国家税务局和地方税务局应当统一设置（ A ）纳税服务热线，共享号码资源，不得变相更改。

A. 12366 B. 12320 C.12338 D.12312

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

21. 不属于办税服务厅体系工作目标的是（ C ）。

A. 专业高效 B. 环境舒适 C.优雅大方 D. 管理规范

解析：办税服务厅体系工作目标是建立专业高效，环境舒适，管理规范的办税服务厅体系。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

22. 不属于办税服务厅标识使用规范要求的是（D ）。

A. 清晰易辨 B. 风格统一 C. 突出特色 D.风格独到

解析：办税服务厅标识使用规范要求的是清晰易辨、风格统一、突出特色。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

23.按照《国家税务总局关于统一使用办税服务厅标识有关问题的通知》（国税发〔2008〕29号）的要求执行，一般要求在办税服务厅外面竖立起全国统一的（ C ）“办税服务厅”标识牌。

A.黄色 B.浅黄色 C. 古蓝色 D.天蓝色

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

24.办税服务厅正面的背景墙统一为浅黄色，配( D )“广东地税LOGO”及标注单位名称的金字。

A.绿色 B.蓝色 C.红色 D. 金色

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

25. 办税服务厅采用“敞开式”设计，工作台与服务台一般呈（ A ）形摆放。服务台一般高度为75-80厘米，宽度为90-100厘米。工作台颜色应与服务台颜色相协调。

A. T B. U C. V D. L

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

26.不属于办税服务厅功能区域设置规范要求的是（ C ）。

A. 布局合理 B. 功能齐全 C.舒适大方 D. 方便快捷

解析：办税服务厅功能区域设置规范要求是布局合理、功能齐全、方便快捷。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

27．不属于办税服务厅办税窗口设置规范要求的是（ A ）。

A.井然有序 B. 合理分类 C. 优化服务 D. 专业高效

解析：办税服务厅办税窗口设置规范要求的是合理分类、优化服务、 专业高效。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

28.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

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

29.办税服务厅应 ( B )实行负责人值班制度。

A. 在工作日 B. 在申报期内 C.全天候 D.节假日

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

二、多项选择题（在每个小题的备选答案中，至少有两个或两个以上个答案最符合题意，请将其代码填在该题的括号内）

1. 税务机关要加强办税服务厅建设，（ ABCD ），提高办税服务的质量和效率。

A. 优化税收业务流程 B. 深化信息技术应用

C. 创造良好办税环境 D. 合理配置人力资源

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

2. 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

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

3. 办税服务厅的主要职责是（ABCD）开展纳税咨询，提供办税辅导；公开涉税事项，宣传税收政策；受理涉税审批申请，办理备案事项；办理其他相关事项。

A. 办理纳税人、扣缴义务人税务登记事项

B. 办理纳税申报、认证、税款征收等事项

C. 办理发票发售、代开、审验、缴销等发票管理事项

D. 实施税务违法的简易处罚

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

4. 办税服务厅要推行办税公开，通过公告栏或电子显示屏、触摸屏等设施公开（ ABCD）、税务违法处罚标准、办理时限、办公时间、咨询和投诉举报电话等应公开事项。

A. 税收政策 B. 办税程序 C. 服务承诺 D. 税务行政收费项目

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

5. 办税服务厅应当提供以下服务(ABCD)、预约服务、提醒服务。

A. 导税服务 B. 全程服务 C. 限时服务 D. 延时服务

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

6. 各市、县（市、区）地税局应以方便纳税、优化流程、提高效率为原则，对办税服务厅进行合理布局和规范管理，切实减轻基层和纳税人办税负担，把办税服务厅建设成为（ABC）的办税场所和地税部门展示形象的窗口。

A. 规范 B. 高效 C. 舒适 D.大方

解析：把办税服务厅建设成为规范、高效、舒适的办税场所和地税部门展示形象的窗口。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

7. 办税服务厅的主要功能包括（ ABCD ）办理税收咨询宣传和承担部分政府信息公开事项；受理税收资料发放和承办告知事项；受理其他涉税相关工作。

A. 办理税务登记和有关税费征缴登记

B. 办理税费申报、征收、开具完税（费）凭证和进行欠税公告

C. 办理发票发售、缴销、代开以及其它发票服务

D. 办理涉税文书审核（批）；

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

8. 办税服务厅办税自助区设置（ABD）等设施，供纳税人在网上自行申报、划缴税款。

A. 可接入互联网的电脑 B. 安装银行刷卡机

C. 安装自动柜员机 D. 安装打印机

解析：办税服务厅办税自助区设置可接入互联网的电脑，安装银行刷卡机、打印机等设施，供纳税人在网上自行申报、划缴税款。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

9. 办税服务厅办税自助区设置，配置（ABCD），为纳税人自助纳税提供服务。

A. 导税咨询岗 B. 办税填写台

C. 表证单书填写样本 D. 资料阅取栏

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

10. 办税服务厅办税等候区（ABCD），营造税收文化氛围。

A. 设置适当的桌椅、板凳、茶水机和电视、显示屏、排队叫号机等，供纳税人等候使用

B. 配置自动演示办税指南和业务流程触摸查询机，方便纳税人咨询索引

C. 引导分流纳税人按业务需求有序办理涉税事项

D. 提供咨询和办税指引，公示涉税信息，报道税收新闻、图片

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

11. 办税服务厅申报征收类窗口，受理（ ABCD）；代开发票；受理社保费征收等业务。

A. 各税种、基金（费）的申报、审核事项

B. 税款、滞纳金和罚款的征收入库

C. 开具税收票据

D. 审核有关税票的电子信息数据

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

12. 办税服务厅发票管理类窗口，受理（ABCD）。

A. 发票的发售、核销、验旧供新等业务

B. 受理发票的挂失

C. 企业冠名发票印制的申请

D. 对发票核定的异常情况进行审核、比对

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

13. 办税服务厅综合服务类窗口（ABCD）；依纳税人申请受理政府信息公开；纳税咨询与办税辅导等业务；向纳税人提供各类表格文书等。

A. 受理纳税人开业登记，变更登记，停业、复业登记，纳税人外出（来）经营登记，扣缴义务人扣缴税款登记，税务登记验证、换证，税务登记违法（章）处理等业务；受理注销税务登记申请

B. 负责社保费等缴费登记有关事项

C. 受理纳税人涉税文书的申请、传递；受理多缴税（费）的退、抵缴申请

D. 受理延期申报及延期缴纳税款的申请

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

14. 为简化办税程序，审批事项在窗口受理后，转由内部及时办理，对确需后台调查审批的涉税事项，统一按照（ABCD）的流程办理。

A. 窗口受理 B. 内部流转 C. 限时办结 D. 窗口出件

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

15. 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

解析：根据事权管辖不明确的，应及时报请领导批办。选项D错误。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

16. 办税服务厅的“一站式”服务是指纳税人在办税服务厅内一次性完成所有涉税事项，包括设置全功能窗口，为纳税人综合办理（ ABD ），将纳税人到地税机关办理的各种涉税事项在办税服务厅内办结。

A. 税务登记、申报征收

B. 领购缴销各类发票

C. 开展纳税检查

D. 涉税文书受理、纳税咨询

解析：设置全功能窗口，为纳税人综合办理税务登记、申报征收、领购缴销各类发票、涉税文书受理、纳税咨询。不包括开展纳税检查。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

17. 办税服务厅的信息化服务包括（ABCD ）

A. 同城通办 B. 自助办税C. 网站服务 D. 邮件及短信服务

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

18.办税服务厅的自助办税是指纳税人在办税服务厅可利用（ ACD）等系统，进行自助申报业务、查询涉税政策等。

A. 自助网报系统 B. 办公自动化

C. 12366电话申报 D. 税银库一体化

解析：办税服务厅的自助办税是指纳税人在办税服务厅可利用自助网报系统、12366电话申报、税银库一体化等系统，进行自助申报业务、查询涉税政策等。办公自动化不属于自助办税的系统。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

19. 办税服务厅的网站服务是指纳税人可登录地税网站，（ ABCD ），逐步实现网上自行打印电子税票（或缴税凭证）等功能。

A. 新办业户登记、变更、注销

B. 通过网上办税厅办理发票购销

C. 外出经营证明等前期受理、审批涉税事项

D. 可提供网上预约服务、网上查询本企业纳税情况

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

20. 办税服务厅的其它特色服务包括（ABCD）“绿色通道”服务等。

A. 预约服务 B. 提醒服务 C. 服务承诺 D. “二次优先”服务

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

21. 办税服务厅的自助办税税收宣传专栏内容包括（ABCD ）

A. 地税职能、管辖范围及征收税种

B. 纳税指南和公开办税内容

C. 发票购销、使用管理规定

D. 主要税收法律、法规

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

22.办税服务厅政府信息公开内容包括：（ABCD）、税务行政处罚、举报投诉监督、内设机构及其职责、税收法律救济、其它应主动公开的主要信息。

A. 纳税人的权利和义务

B. 办税程序

C. 税务行政许可项目和非许可税务行政审批项目

D. 税收行政收费项目

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

23. 办税服务厅政府信息公开事项可通过（ ABCD）等渠道公开。按月或按季更新的公开事项，各地认为有必要的，也可以增加电子显示屏、告示专栏作为公开渠道，并及时做好内容的维护。

A. 监督岗 B. 电子显示屏 C. 告示专栏 D. 纸质资料

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

24.关于办税服务厅内部工作考核指标表述正确的有（ABCD）。

A.办税服务厅工作绩效考核机制是否建立健全，办税服务厅是否指定部门(专人)负责管理。

B.办税服务厅标识和窗口设置是否规范：（1）内部和外部的标识是否清晰、规范；（2）功能区划分和窗口设置是否合理；（3）窗口工作职责是否明确。

C.办税服务厅管理是否到位：（1）服务设施是否合理配置；（2）服务制度是否落实到位；（3）服务流程是否简便、优化；（4）办税服务厅工作人员行为举止是否符合相关纪律和行为规范。

D.办税服务厅服务效率：（1）办税服务厅人员配备是否适应工作要求；（2）办税服务厅涉税事项办理平均时间和时限是否合理；（3）高峰期办税服务厅排队现象是否有效解决等。

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

25. 办税服务厅的外部监督评议指标包括（ BC ）。

A.办税服务厅纳税人满意度是否达到95%以上

B.办税服务厅行政投诉是否实现有效的零投诉

C.办税服务厅行风评议情况是否达到优秀、良好等次

D.文明窗口评比是否达标

解析：外部监督评议指标包括：1.办税服务厅纳税人满意度是否达到90%以上。2.办税服务厅行政投诉是否实现有效的零投诉。3.办税服务厅行风评议情况是否达到优秀、良好等次。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

26.税务机关要坚持公开办税制度。公开内容主要有（ ABCD ），以及税务违法处罚标准；税务干部廉洁自律有关规定；受理纳税人投诉部门和监督举报电话；税务人员违反规定的责任追究；税务行政许可项目和非许可行政审批项目；税务行政收费标准；纳税信用等级评定的程序、标准；实行定期定额征收的纳税人税额核定情况等。

A. 纳税人的权利和义务

B. 税收法律、法规和政策

C. 管理服务规范

D. 税务检查程序

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

27.税务机关应当按照规定及时对（ABD ）等事项进行提示，对逾期税务登记责令限期改正、申报纳税催报催缴等事项进行通知，对欠税公告、个体工商户核定税额等事项进行发布。

A. 设立登记 B. 纳税申报 C. 纳税评估 D. 涉税审批

解析：税务机关应当按照规定及时对设立登记、纳税申报、涉税审批等事项进行提示，对逾期税务登记责令限期改正、申报纳税催报催缴等事项进行通知，对欠税公告、个体工商户核定税额等事项进行发布。根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

28.税务机关应当根据纳税人的纳税信用等级，在税务登记、（ ABCD ）、涉税审批等方面，有针对性地提供服务，促进税收信用体系建设。

A. 税务检查 B. 发票管理 C. 纳税申报 D. 税款征收

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

29. 税收管理员应当根据管户责任和管事要求，加强与所负责纳税人的联系与沟通（ABCD ）。

A. 告知纳税人联系方式、岗位职责、服务事项和监督方法

B. 向纳税人提供提醒告知、宣传咨询、援助服务、预约服务等服务方式

C. 了解纳税人财务管理、会计核算和生产经营情况

D. 征询和反映纳税人的意见、建议；帮助纳税人解决纳税困难

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

30. 12366纳税服务热线以自动语音和人工座席为主要方式，涵盖（ABCD ）等服务功能。

A. 纳税咨询 B. 办税指南 C. 涉税举报 D. 投诉监督

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

31. 办税服务厅总体要求是统一布局要求、统一标识管理、统一窗口设置、（ABCD ）。

A. 统一优化流程 B. 统一功能区划分

C. 统一信息公开 D. 统一考核评议

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

32. 办税服务厅的涉税事项服务规范的基本服务要求包括（ABC）、严格遵循各项服务承诺制度，让纳税人满意离开办税服务厅；保持服务台面整洁，资料文档的整理、移交、传递及情况反馈要及时，工作衔接顺畅有序。

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

解析：对不属于本岗位职责的业务，应正确引导纳税人。选项D错误。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

33. 办税服务厅的申报征收服务规范的服务内容（ABCD），受理社保费等征收业务。

A. 受理各种税费的申报和审核事项

B. 税款、滞纳金和罚款的征收入库

C. 开具税收票据，审核有关税票的电子信息数据

D. 代开发票

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

34. 办税服务厅的申报征收服务要求包括（ABCD ）。

A. 快速受理和审核纳税人、扣缴义务人和代征单位的纳税申报表、财务报表和其他纳税资料，以及纳税人通过电子介质、信息网络上传的报盘数据信息、网上报税数据信息、联网办税系统数据信息，对规范性、完整性、逻辑性不符合要求的资料，应一次性告知纳税人补正。

B. 完整将纳税人、扣缴义务人和代征单位提交的申报信息录入征管信息系统，准确开具完税凭证或发出扣款、通关指令。在资料齐全和电脑网络系统正常运作的情况下，每项资料审核及完税凭证开具工作应给予即时办结。

C. 受理代开发票申请，有关资料审核、完税凭证及发票开具工作在资料齐全和电脑网络系统正常运作的情况下应给予即时办结。

D. 认真做好个人及单位申报征收的日结、票证比销和征收数据核对工作，为税收管理员实施管理和纳税人查询缴款信息提供服务准备。

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

35. 办税服务厅的发票管理服务规范的服务内容包括（ABCD ）；其他发票管理业务。

A. 受理发票的发售、核销、验旧供新等业务

B. 受理发票的挂失

C. 受理企业冠名发票印制的申请

D. 对发票核定的异常情况进行审核、比对

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

36. 办税服务厅的发票管理服务规范的服务要求包括（ABCD）；发票岗位工作人员要对首次领购发票、印制冠名发票申请的条件要求、办理程序、供票方式进行耐心解释，同时提醒纳税人违规取得、开具发票的法律责任。

A. 受理首次领购发票申请，凡资料齐全，符合发票领购条件的，应于受理次日将相关资料文书传递给税源管理部门或即时指引纳税人携相关资料到税源管理部门审批，发售发票时必须严格按税源管理部门核定的种类、数量发售；凡不符合领购条件或资料不全的，应一次性告知纳税人领购条件或需补正提交的资料清单。

B. 受理冠名发票印制申请，凡资料齐全，符合发票印制条件的，应于受理次日将相关资料文书传递给税源管理部门并层报上级税务机关审批。凡资料不全或不符合印制条件的，应一次性告知纳税人需补正提交的资料清单及冠名发票印制条件。

C. 验旧供新发票，在资料齐全和审核无误的情况下，应即时完成单笔发票验旧供新工作。在审核过程中发现纳税人未按期报送发票使用情况表及纳税申报表等资料的，要一次性告知纳税人，并将相关信息传递给税源管理部门，为征管工作提供必要的服务，同时避免纳税人受罚损失。

D. 发票岗位工作人员应按上级发票管理部门的要求，配合税收管理员及时通知纳税人启用新版发票和缴销旧版发票，以减少纳税人因未按规定要求办理造成损失。

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

37. 办税服务厅的前后台业务衔接要求包括（ABC）。

A. 对符合即收即办规定的业务，在纳税人报送资料齐全、手续完备的情况下，办税服务厅受理后可直接核批办结。

B. 对按规定可以先行办理，事后核查的业务，办税服务厅受理纳税人涉税申请后，在报送资料齐全、手续完备的情况下，先给予办理，然后将相关信息或资料传递税源管理部门。

C. 对按规定需要核查或审批的业务，办税服务厅受理纳税人涉税申请后，将相关信息或收集齐全的资料（文书）传递相关部门进行调查核实或审批，办理完毕后由办税服务厅反馈纳税人。

D. 对按规定需要核查或审批的业务，办税服务厅受理纳税人涉税申请后，将相关信息或收集齐全的资料（文书）传递相关部门进行调查核实或审批，办理完毕后由管理员反馈纳税人。

**解析：对按规定需要核查或审批的业务，办税服务厅受理纳税人涉税申请后，将相关信息或收集齐全的资料（文书）传递相关部门进行调查核实或审批，办理完毕后由办税服务厅反馈纳税人。选项C正确，选项D错误。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。**

**38. 办税服务厅的首问责任制的规范要求包括（ ABCD ）。**

A. 属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，首问责任人应根据有关法律法规及相关规定予以办结。

B. 纳税人手续不完备的，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. 对不属于首问责任人职责范围内办理的事项，首问责任人应当给予清晰的指引，告知对应部门的联系方式。

D. 事权管辖不明确的，应及时报请领导批办。

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

39. 办税服务厅的咨询辅导及导税服务的规范要求包括（ABD ）

A. 主动招呼，热情有礼，询问和聆听纳税人的需求；准确、完整地解答纳税人的问题；如涉及税收政策文件内容，根据办税公开的要求，属应公开、已公开的，应准确告知其文件名称或查阅渠道等信息；属依申请公开范围的，应指导纳税人办理依申请公开手续。

B. 对能够立即解答的问题，应当场答复；不能当即解答的问题，应留下纳税人的联系方式，告知其具体的答复期限（一般为7个工作日内）；须请示上级税务机关的，在得到上级税务机关答复后2个工作日内作出答复。

C. 对能够立即解答的问题，应当场答复；不能当即解答的问题，应留下纳税人的联系方式，告知其具体的答复期限（一般为5个工作日内）；须请示上级税务机关的，在得到上级税务机关答复后3个工作日内作出答复。

D.解答纳税人的问题后，应再次确认纳税人是否还有其他疑问；根据需要，引导纳税人使用办税服务厅内各项自助设施。

解析：对能够立即解答的问题，应当场答复；不能当即解答的问题，应留下纳税人的联系方式，告知其具体的答复期限（一般为7个工作日内）；须请示上级税务机关的，在得到上级税务机关答复后2个工作日内作出答复。选项C错误。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

40. 办税服务厅的一次性告知制度的规范要求包括(ABCD )。

A. 受理纳税人的涉税事项后，承办人应当场审核其有关手续和资料，对即时办理的事项要即时办理；对非即办事项，在受理后应发给予回执，并清晰告知纳税人办结时限；对手续、资料不齐全或不符合法定要求的，承办人应一次性告知其所需补充的手续和资料。

B. 纳税人电话咨询有关涉税事项时，承办人应一次性告知办理事项的手续、资料、程序和时限。

C. 遇纳税人所办事项涉及多个部门、相关手续繁复，或法律法规和规范性文件尚未明确规定等特殊情况，承办人应尽可能帮助其咨询了解或请示报告，及时将结果或有关信息告知纳税人。

D. 承办人可采用口头或书面形式告知纳税人。如纳税人在办理涉税事宜或咨询时，提供的信息或提出的需求不完整、不清晰，建议承办人再次确认，尽可能在信息完整清晰的前提下，作出准确的告知。

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

41. 办税服务厅的绿色通道服务的服务对象包括（ BCD ）以及其他应予照顾的纳税人。

A.二次优先的纳税人 B. 纳税信用等级为A级的纳税人

C. 重点税源纳税人 D. 行动不便的纳税人

解析：办税服务厅的绿色通道服务的服务对象包括纳税信用等级为A级的纳税人、重点税源纳税人、行动不便的纳税人，不包括二次优先的纳税人。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

42. 绿色通道服务的服务内容包括（ ACD ）。

A. 所有窗口优先受理享受绿色通道服务的纳税人的涉税事项

B. 纳税申报、综合服务窗口优先受理享受绿色通道服务的纳税人的涉税事项，其它窗口不优先受理享受绿色通道服务的纳税人的涉税事项

C. 办税服务厅为享受绿色通道服务纳税人提供专门服务

D. 办税服务厅可通过提供接待室、专卡专窗或优先叫号等方式设立办税绿色通道

解析：所有窗口优先受理享受绿色通道服务的纳税人的涉税事项。选项A正确，选项B错误。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

43. 宣传及信息公开规范要求包括统筹设置（ABCD）、固定宣传栏等宣传设施，并做好日常维护及更新工作。

A. 自助办税宣传专栏 B. 电子显示屏

C. 资料取阅栏 D. 告示专栏

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

三、判断题（正确的在题后的括号内划“√”；错误的在题后的括号内划“×”）

1.办税服务厅，是指税务机关为纳税人、扣缴义务人集中办理涉税事项，提供纳税服务的机构和场所。（ √ ）

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

2.税务机关应当建立和完善网上办税服务平台，通过网络为纳税人办理税务登记、申报缴税、报税认证、文书申请、等涉税事项。（√）

解析：国根据家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

3.同城通办是指税务机关应当充分发挥信息技术作用，实现纳税人在不受地域限制前提下的自主选择办税服务厅办理涉税事项。（√）

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

4.办税服务厅的环境建设应简洁实用、功能完善、布局合理、规范统一、豪华舒适。（×）

解析：办税服务厅的环境建设应简洁实用、功能完善、布局合理、规范统一。根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

5. 各省税务机关应当结合实际建立健全办税服务厅岗责体系，统一规范办税服务厅岗位设置，明确工作职责和工作流程。（ √ ）

解析：根据国家税务总局关于印发《办税服务厅管理办法（试行）》的通知（国税发〔2009〕128号）的规定。

6. 办税服务厅综合了地税部门各项业务，各部门应当依照业务管理职责，结合办税服务需要，独立运作，共同推进办税服务厅建设。（ × ）

解析：办税服务厅综合了地税部门各项业务，各部门应当依照业务管理职责，结合办税服务需要，加强协同管理，共同推进办税服务厅建设。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

7. 办税服务窗口应统一设置岗位标识与监督牌以及办税人员姓名、照片、编号及职责卡，也可设置意见箱和服务评价器。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

8. 办税服务厅办税服务区，有条件的地方可在后台管理区域设置供办税服务厅工作人员使用的阅览室或休息室等。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

9.办税服务厅的功能区可设置纳税人接待室，为重点纳税大户、A级纳税人等提供便捷的服务。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

10. 各地可结合本地实际合并窗口功能，畅通窗口职责界限，变通用窗口为专业窗口。特别是县（市、区）地税局辖下基层分局等办税服务点，可根据业务量等实际情况设置窗口，实行“一窗式”综合服务，提高纳税服务效率。（ × ）

解析：各地可结合本地实际合并窗口功能，畅通窗口职责界限，变专业窗口为通用窗口。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

11. 办税服务厅应加强前、后台业务的流转衔接，在各项业务的办理过程中，办税服务厅有关人员应对受理资料、文书及时进行归并，定期移交有关部门应用、存档。（ × ）

解析：办税服务厅应加强前、后台业务的流转衔接，各项业务办理完毕时，办税服务厅有关人员应对受理资料、文书及时进行归并，定期移交有关部门应用、存档。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

12. 办税服务厅外围配置：各地应创造条件，为纳税人办税提供交通工具停放场地等便利，并安装使用实时影像监控系统，加强防火、防盗和环境卫生管理。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

13. 各地要创造条件，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。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

14. 首问责任制是指纳税人到税务机关办事时，遇到的第一位接待人员应负担的责任，包括为纳税人答疑或指引，并督促相关部门解决受理事项。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

15. 科（分局）长值班服务是指值班科（分局）长在纳税高峰期或视工作需要协调本单位相关部门人员现场为纳税人处理涉税事项，各部门人员应配合值班科（分局）长工作，满足办税服务的日常需要。（ × ）

解析：科（分局）长值班服务是指值班科（分局）长在纳税高峰期或视工作需要协调本单位相关部门人员现场为纳税人处理涉税事项，各部门人员应配合值班科（分局）长工作，满足办税服务应急需要。根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

16. 办税服务厅是税收宣传和政府信息公开的重要阵地，各级地税部门要采取有力措施，充分发挥办税服务厅的税收宣传和政府信息公开作用。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东省地方税务系统办税服务厅管理规范（试行）>的通知》（粤地税发〔2008〕217号）的规定。

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

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

18. 税务机关应当依法行使税收执法权，根据需要依法指定税务代理，不得刁难纳税人，不得滥用职权。（ × ）

解析：税务机关应当依法行使税收执法权，不得指定税务代理，不得刁难纳税人，不得滥用职权。根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

19. 税务机关应当广泛、及时、准确地向纳税人宣传税收法律、法规和政策，普及纳税知识。根据纳税人的需求，运用税收信息化手段，提供咨询服务、提醒服务、上门服务等多种服务。（√ ）

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

20. 税收管理员对于设立税务登记、取得涉税认定资格的纳税人，应当及时进行办税辅导。对于纳税信用等级较高的纳税人，给予重点办税辅导。（ × ）

解析：税收管理员对于设立税务登记、取得涉税认定资格的纳税人，应当及时进行办税辅导。对于纳税信用等级较低的纳税人，给予重点办税辅导。根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

21. 税务机关应当在明确征纳双方法律责任和义务的前提下，对需要纳税服务援助的老年人员，残疾人员，下岗人员，遭受重大自然灾害的纳税人等社会弱势群体提供税收援助，到纳税人生产、经营场所进行办税辅导或为其办理有关涉税事项。（ √ ）

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

22. 办税服务厅税务人员应当着装上岗，挂牌服务，语言文明，举止庄重，提倡讲普通话；准确掌握税收业务和计算机操作技能；出具税务文书要程序合法、数据准确、内容完整、格式规范、字迹清晰。（ √ ）

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

23. 税务机关应当共享12366纳税服务系统、税务网站、税收管理信息系统的数据资源，建立和完善12366纳税服务热线与税务网站共同应用的税收法规库和纳税咨询问题库。（ √ ）

解析：根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

24. 税务机关应当建立健全纳税人及社会各界对纳税服务工作的评议评价制度，完善监督机制。全面推广采取第三方评价或监督的方式。（ × ）

解析：税务机关应当建立健全纳税人及社会各界对纳税服务工作的评议评价制度，完善监督机制。有条件的地方，可以采取第三方评价或监督的方式。根据**国家税务总局关于印发《纳税服务工作规范（试行）》的通知（**国税发〔2005〕165号）的规定。

25. 按照《关于在全省地方税务系统加强推广应用视觉识别体系工作的通知》（粤地税函〔2008〕126号）的要求执行，如各种设施、物品、指示牌和宣传资料等，要统一应用广东地税视觉识别系统。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

26. 办税服务厅的办税服务区设置分类服务窗口，统一设置岗位牌，显示岗位人员照片、姓名、工号、工作部门及职务等，同时配备必要的文具。在窗口配备“暂停服务”等备用指示牌。有条件的可在窗口配置服务评价器。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

27. 办税服务厅的办税自助区配备供纳税人自助办税使用的电脑等设备，以及必要的文具与资料，为纳税人自助办税提供服务。设置填单台，提供表证单书填写样本及必备文具，设置导税咨询岗及导税人员，指引、辅导纳税人办税。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

28. 办税服务厅的办税等候区设置适当的桌椅供纳税人等候休息，并提供饮用水，有条件的还可提供报刊杂志和电视等。设置公告栏、资料架、意见箱等，有条件的可以配置电子触摸屏、电子显示屏、排队叫号机等设备。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

29. 办税服务厅的设施管理规范要求是设施完备，管理有效，服务到位，先进超前。（ × ）

解析：设施管理规范的规范要求：设施完备，管理有效，服务到位。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

30. 各地办税服务厅的全面配置各种便民利民的服务设施，如便民药箱、意见箱、公告栏、饮水机、电子触摸屏等，同时做好设备的维护以及资料的更新工作。（ × ）

解析：各地应根据实际情况配置各种便民利民的服务设施，如便民药箱、意见箱、公告栏、饮水机、电子触摸屏等，同时做好设备的维护以及资料的更新工作。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

31. 办税服务厅的“一站式”是指纳税人在办税服务厅内一次性完成涉税事项或一次性被告知办理涉税业务的有关事项。（ √ ）

解析：根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

32. 涉税审批权全面向办税服务厅前移，同时办税服务厅尽可能设置全功能窗口，为纳税人综合办理税务登记、申报征收、领购和缴销各类发票、涉税文书受理、纳税咨询等服务，让纳税人到地税机关办理的各种涉税事项能在办税服务厅内一次性办结或告知。（ × ）

解析：涉税审批权适当向办税服务厅前移。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

33. 办税服务厅的一次性告知制度是指承办人对纳税人办理或咨询岗位职责范围内的涉税事宜，应一次性告知其所办事项的依据、时限、程序、所需的全部资料以及不予办理的事项、依据等信息，告知形式可根据需要自行设置告知单（表）等。（ √ ）

解析：涉税审批权适当向办税服务厅前移。根据《关于印发<广东地税办税服务厅规范手册>的通知》（粤地税发〔2009〕109号）的规定。

四、简答题

1.简述办税服务厅的窗口人员行为规范的岗前准备规范。

参考答案：

岗前准备规范的规范要求：遵守工作时间 提前检查准备

**一、严格考勤制度，按照规定时间上岗，不迟到，不早退。**

**二、加强岗前业务学习交流，每天对外办公前安排适量的内部交流学习时间。**

**三、提前整理准备好工作所需要的文件资料、纸笔等各类办公用品。**

**四、检查电脑、打印机等工作设备是否运行正常，纳税人办税需要的设施及用品是否补充完备。**

**五、调整好个人情绪，以良好的精神状态进入岗位工作。**

**六、上岗工作期间应将手机调至振动状态，以避免影响工作环境。**

2.简述怎样做好办税服务厅的着装仪表规范。

参考答案：

着装仪表规范的规范要求：统一穿着制服 整洁大方热诚 税容风纪端正

**一、工作时间穿着税务制服或统一的工作制服，制服不能与便服一起混穿，要扣好全部衣扣，不披衣，不敞怀，不挽袖，并且保持制服的整洁。**

二、税务制服要配套穿着，肩章、胸章、领花、领带等要佩戴整齐端正。穿着制服时应搭配深色皮鞋。

**三、仪容大方整洁**

**保持头发整洁。男士长发不盖耳，不留大鬓角，女士长发应束起或盘起，不染彩发。**

**保持面部清洁。男士不蓄胡须，女士不浓妆艳抹，不得在岗位上补妆。**

**保持服饰简洁庄重。不能夸张修饰打扮，不能涂彩色指甲油，不佩戴多只戒指、手链、耳环或其他夸张的首饰，不得将手机、眼镜、钥匙别在皮带上。**

**工作人员如有怀孕、受伤等特殊情况，经办税服务厅负责人同意后可以穿着便服上岗，且便服应以素色服饰为宜。**

**四、行为举止文明**

行走稳健，坐立端正。在办税大厅内行走时应文明礼让，不奔跑喧哗；在前台就座工作时要保持良好端坐姿势，不得有趴伏桌面、翘二郎腿或仰靠椅背等懒散不雅动作。

**言谈大方，热诚友善。与纳税人交谈时，视线应关注对方，亲切微笑，态度诚恳热情，言语表述清晰。**

举止文明。为纳税人办理涉税事项时，应上身微向前倾，双手接递资料等物品，并将其正面向着纳税人。

3. 发生业务系统故障，导致办税服务厅不能正常受理业务，应如何做好纳税服务工作？如何做好预防工作？

参考答案：

**一、发生业务系统故障时，应及时通知技术部门，并了解修复时间，预计短时间内可修复的，应向纳税人做好解释工作，请纳税人耐心等候。**

**二、能够手工处理的业务，应进行手工受理；需要在系统补录的，应做好登记。**

**三、如系统故障不能在短时间内修复，应在办税服务厅入口及厅内显眼位置发布告示（可利用电子屏、宣传电视、公告栏等设施），避免纳税人无谓等候。**

**四、对已取号或正在业务窗口办事的纳税人，发放《二次优先办理卡》，该纳税人下次办理该事项时可凭卡免予排队。**

**五、对办理特急事项的纳税人，留下其联系电话，待系统恢复正常时主动通知纳税人上门办理。**

**办税服务厅应对设备故障或其他意外事件，要以预防为主，严格按照国家税务总局《关于加强计算机机房及征收厅防火安全管理问题的通知》（国税函〔1995〕13号）和省地税局《关于加强计算机机房安全管理的通知》（粤地税函〔2009〕437号）等文件要求，从规划、建设、管理上综合落实，确保安全。**

4. 计算机、叫号机等硬件设施发生故障，窗口人员无法自行修理的，应该怎么做？

参考答案：

**一、工作窗口的设备发生故障时，窗口人员应及时通知相关人员修理，并向纳税人做好解释工作，指引纳税人到其他窗口办理，避免纳税人等候过久。**

**二、个别窗口暂时不能受理业务的，应在窗口前放置“暂停服务”告示牌。**

**三、如等候的纳税人较多，值班领导应迅速调整窗口或增加窗口。**

**四、叫号机或自助区的计算机出现故障时，导税员应及时通知相关人员抢修，在设备上张贴“设备故障，暂停使用”的标识，并向纳税人做好解释工作；如遇设备发热等危险情况，应迅速切断电源或搬走设备。**

五、叫号机出现故障时，导税员或值班领导应迅速引导纳税人采取其他轮候方式，维持现场秩序。

5．简述在办税服务厅，应对台风、暴雨等恶劣天气的方法。

参考答案：

**一、定期检查建筑物、办税服务厅内服务设置是否牢固安全，加固或妥善摆放办税服务厅内、外易坠落的物品，如室内外宣传挂物、花盆、资料架等。**

**二、在办税服务厅入口处提供雨伞存放架或雨伞套等设施。**

**三、保持办税服务厅内地面干燥洁净，必要时放置“地面湿滑”提示，以防行人滑倒。**

**四、利用办税服务厅内显示屏滚动发布台风或暴雨实时预警信息。**

6．纳税人等候时间过长而产生不满情绪，甚至出言不逊，应如何做好服务工作？

参考答案：

**一、窗口人员应虚心冷静倾听，无需在言语方面上多作回应。纳税人此时最需要情绪宣泄，过多回应可能使纳税人情绪更激动。**

**二、窗口人员要加快办事速度，可以在后台处理的事项应容后处理，尽量先接收纳税人提交的资料，以缩短纳税人等候时间。办理需时较长的业务，窗口人员应向纳税人解释原因，争取纳税人谅解。**

**三、如等候的纳税人较多，值班领导应迅速调整窗口或增加窗口。**

7. 窗口人员在办理纳税人的业务时接到其他纳税人的咨询电话，正在等待的纳税人误认为窗口人员在聊天，指责其工作怠慢，应如何进一步完善服务工作？

参考答案：

**一、及时分流咨询电话。窗口人员应向来电者说明“请稍等”，然后将电话转给导税员或后台人员进行答复。如其他人员均无暇应接，应留下来电人的联系电话，稍后再回复。**

**二、寻求协助处理。若旁边窗口人员暂无业务办理，可指引窗前等候的纳税人到旁边窗口继续办理，并将资料移送旁边窗口，向等候的纳税人致歉后继续接听电话。**

**三、建立分局的咨询专线，尽量引导涉税咨询拨打分局的咨询专线。**

**四、完善窗口前台电话接听机制，窗口前台尽量不接听电话，减少对正在工作中的窗口人员的干扰。**

8. 纳税人到税务机关申请开具发票时被告知资料不齐全不予受理，纳税人认为税务机关规定不合理，窗口人员应如何做好解释工作？

**参考答案：**

**一、既要坚持原则，按章办事，又要对纳税人宽容和理解，不得与纳税人争吵。**

**二、执行一次性告知制度，清晰完整地告知纳税人办理事项的要求，避免纳税人来回奔波。对常规业务，应事先制作办税指引资料，及时向纳税人提供，以缩短告知时间。**

**四、向纳税人告知税务部门的服务热线电话为12366，辅导纳税人如有疑问可事先拨打12366咨询，争取一次办理成功。**

**五、利用税务网站、电视、电台、报刊等媒体加强税收征管政策宣传，多种途径落实一次性告知制度，提高服务质量。**

五、论述题

1.结合工作实际，谈谈如何使用窗口人员行为规范的服务用语规范。

参考答案：

规范要求：文明友善 亲切热诚 清晰准确

**一、使用文明服务用语，做到来有迎声，问有答声，走有送声。**

**二、在提供办税服务时一般情况下应讲普通话，如遇纳税人习惯用本地方言交谈时，可尊重纳税人的习惯，以方言对话。**

**三、言语表达清晰，内容准确规范，语气柔和中肯。**

四、规范用语范例：

**（一）电话规范用语范例**

**接电话时说：“您好！这里是×××地税局，请问有什么事可以帮您？”**

**来电找人时说：“好的，请稍等，我叫××来听电话。”**

**对方要找的人不在时说：“×××同志有事暂时不在，请问有什么事可以帮您转达吗？”或者“请您待会儿再来电话好吗？”**

**向外拨打电话时说：“您好！我是×××地税局的×××，麻烦您请×××（职务）接电话。”**

**通话结束时说：“再见！”**

**（二）办税规范用语范例**

**纳税人上门办税时要主动问候：“您好！请问您要办理什么业务？”**

**纳税人询问时回答：“请您到×××窗口办理。”或者“我给您解释一下。”**

**受理办税资料时应说：“请您提供身份证、……申请表……等资料，谢谢！”或者“您要办理……业务的资料已收齐，按照……规定，我们会在……天给您答复，请留下您的联系电话，以便我们及时通知。谢谢！”**

**纳税人填错报表时应说：“很抱歉，您的报表填错了，应该……，麻烦你重新填一下。”**

**纳税人办税资料不齐时应说：“很抱歉，您的资料不齐，请复核一下，还需补充这些资料……请您补齐资料再来。谢谢！”**

**电脑故障或工作繁忙时应说：“很抱歉，电脑出现故障，现正在检修，请稍等。”或者“很抱歉，电脑故障需要较长时间进行检修，请留下您的联系电话，我们处理好后会尽快通知您。”**

**纳税人有疑问时应说：“也许刚才我说的不够清楚，请您听我再解释一下。”**

**纳税人情绪较激动发生争议分歧时应说：“请别着急，慢慢讲。让我们一起想办法来解决这个问题。”或者“如果我们有哪里做得不好的，请多多谅解。谢谢您的意见！请留下您的联系地址和电话，我们会尽快答复您，好吗？”**

2. 遇见纳税人在办税服务厅闹事，窗口人员应如何应对？

参考答案：

一、办税服务厅工作人员应镇定以对，尽量安抚纳税人的情绪，了解情况，安排专人将纳税人引至会客室或会议室，避免影响正常办税秩序。如发生群体性事件，应请对方派出代表陈述观点，引导纳税人说清情况，找出纳税人急需了解或解决的问题关键。

二、事态较为严重的，应迅速向分局领导汇报，请领导协同化解纳税人的矛盾。若发现纳税人有暴力倾向或行为时，应及时暗中报警求助。

三、应向纳税人详细解答，耐心疏导。了解情况后，如属纳税人误解的，要耐心解释有关税收政策和操作，化解纳税人的疑虑。如属税务人员工作失误的，税务人员应向纳税人致歉，并承诺解决问题的时限和方式。如遇基层税务机关权限不能解决的问题，税务人员应坦诚解释，并表明将迅速向上级汇报，争取早日解决问题。税务人员解释应有理有据，态度诚恳谦和，争取纳税人理解并配合税务部门的工作。

**四、对需要跟进的涉税事项，应尽快协调相关部门妥善处理，避免因拖延处理时间而再度发生冲突。**

3. 纳税人到窗口咨询，窗口税务人员因忙于手头工作，不恰当地推托纳税人到其他窗口咨询，纳税人因得不到正确回应而感到十分不满。对此，应如何做好服务工作？

参考答案：

一、税务人员应落实首问责任制。对属于本岗位职责范围内的事项，应放下手头工作耐心解释；对不属于本人职责范围内的事项，应正确指引纳税人到相关窗口，或告知相关部门的地址、联系电话等。

二、对转办事项，首问责任人应做好记录、跟踪和办结回复。超时未办结的，首问责任人应及时做好催办，如有其他特殊情况需要延期办理的，首问责任人应向纳税人解释延期原因。

4.结合身边的工作实例，谈谈办税服务厅的服务行为禁忌。

参考答案：

办税服务厅的服务行为禁忌：

**一、服务工作纪律**

**（一）工作时间内，不准玩游戏、上互联网、听音乐、看影碟，用餐、吃零食或从事与工作无关的活动。**

**（二）不擅离职守，除办理业务确实需要交流外，上班时间不得串岗聊天。**

**（三）不怠慢、训斥纳税人，不与纳税人争辩。**

**（四）不嘻笑打闹、大声喧哗。**

**（五）确保办税服务厅内的清洁卫生，不乱丢废纸，不乱弃杂物，无水迹，不随地吐痰，不在办税服务厅内吸烟（专设吸烟区除外）。**

**（六）面对纳税人时，不得袖手、插手和背手，不说粗口忌语。**

**（七）窗口工作台应保持清洁、有序，不准摆放与工作无关的个人物件、书报杂志，电脑、打印机要摆放齐整，台面上的各种报表、证件、资料应及时清理、交接或归档。**

**（八）工作人员要严守工作岗位，不随意离开，确有需要离开较长时间的，必须知会其他人员并向领导报告事由，以便作及时调整，确保各服务窗口的正常运作。**

**二、服务语言禁忌**

**（一）称呼纳税人：“喂”、“那个谁”、“你是干什么的？”或“肥仔”等侮辱性的称呼。**

**（二）受理业务时：“我不知道，你问别人去!”、“没看到我在忙吗？等会再说！”、“去那边，不在这里办！”、“你问我，我问谁？”**

**（三）系统或电脑发生故障时：“系统坏了，办不了，你回去吧！”、“电脑坏了，我有什么办法？”、“不知道什么时候修好，你有耐心就等着吧。”**

**（四）回答纳税人的咨询时：“你的问题税法上都有，自己去看！”、“不知道，去问别人吧！”、“怎么搞的，还不明白！”、“我不是领导，不知道！”、“大概是吧。”**

**（五）受到纳税人批评或被纳税人误解的时候：“有意见投诉去吧，别在这里吵！烦死人了”、“反正我没错！你要投诉就投诉吧！”、“有意见，找领导去！”、“我的态度就这样！”、“你没有资格跟我说话！”**

（六）临近下班前：“快下班了，不办了，明天再来吧！”、“怎么这么晚才来，明天再办吧！”