

黑龙江省地税系统业务培训系列教材

HEILONGJIANGSHENG DISHUI XITONG YEWU PEIXUN XILIE JIAOCAI

征收岗位实务

ZHENGSHOU GANGWEI SHIWU

于柏青 主编

黑龙江省地税系统业务培训系列教材

征收岗位实务

于柏青 主编

中国税务出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

征收岗位实务 / 于柏青主编. —北京: 中国税务出版社,
2008. 4

(黑龙江省地税系统业务培训系列教材)

ISBN 978-7-80235-201-8

I. 征… II. 于… III. 地方税收-税收管理-中国-技
术培训-教材 IV. F812. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 042773 号

版权所有·侵权必究

书 名: 征收岗位实务

作 者: 于柏青 主编

责任编辑: 王迎新

责任校对: 于 玲

技术设计: 刘冬珂

出版发行: **中国税务出版社**

北京市西城区木樨地北里甲 11 号 (国宏大厦 B 座)

邮编: 100038

http: //www. taxation. cn

E-mail: taxp@tom. com

发行处电话: (010) 63908889/90/91

邮购直销电话: (010) 63908837 传真: (010) 63908835

经 销: 各地新华书店

印 刷: 哈尔滨市石桥印务有限公司

规 格: 787×1092 毫米 1/16

印 张: 21

字 数: 251000 字

版 次: 2008 年 4 月第 1 版 2008 年 4 月黑龙江第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80235-201-8/F·1121

总 定 价: 360.00 元

如发现有印装错误 本社发行部负责调换

黑龙江省地税系统业务培训系列教材

编 委 会

主 编：于柏青

副 主 编：韩丽华 姜云世 张显锋 姜 和
王义平 单玉华 徐彩堂 赵宏勋

编 委：（按姓氏笔画为序）

于 平	于春燕	王令宏	王继升
王德礼	卢子奇	孙 红	曲贵臣
齐铁镔	肖 莉	李升国	李景山
邹 刚	邹凤海	胡 森	张兴权
张碧玉	张福春	陈宝泰	陈家和
赵方文	郝怀亮	唐岱君	蔡志成

《征收岗位实务》编写组

组 长：单玉华

副 组 长：张碧玉（执行） 齐铁镔 邹凤海

编写人员：（按姓氏笔画为序）

李 栋 李雪菊 韩 英 臧跃华

特 约 编 辑

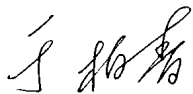
王继升 戴万春

总 序

广大基层税务干部是税收政策和税收管理的执行者和实施者，其政治素质、业务水平、管理技能，直接关系到税收征管的质量和效率，关系税费收入任务的完成，关系黑龙江省地税系统新时期治局思想的贯彻落实和地税工作的开展。为加强地税干部队伍建设，全面提高基层干部业务素质，适应地税事业长远发展的需要，2006年以来，黑龙江省地税系统广泛开展了“岗位练兵、业务竞赛”，工作在税收一线的8300名地税干部全部参加了这项活动，通过分层次组织征收、管理、稽查、税政、计会统、社保岗位能手考试，选出县（区）级业务能手745人、市（地）级业务能手366人、省级业务能手102人，一大批业务能手已得到了提拔重用。实践证明“岗位练兵、业务竞赛”，已成为激发学习热情的载体、开展业务培训的平台、提高业务能力的阶梯。为把“岗位练兵、业务竞赛”引向深入，在省局统一领导下，组织业务能手和业务骨干，坚持实用、实际、实效的原则，以业务能手考试竞赛确定的范围、国家税务总局培训教材和有关资料为依据，编写了黑龙江省地税系统业务培训系列教材，包括：《税收与会计基础知识》、《计算机基础知识》、

《职业道德教育》、《征收岗位实务》、《管理岗位实务》、《稽查岗位实务》、《税政岗位实务》、《计会统岗位实务》、《社保岗位实务》。这套系列教材立足岗位，着眼实际，具有鲜明的特色：一是体现全面性，基本涵盖了地税工作的全部业务；二是体现系统性，教材从基础理论、政策法规、操作技能等方面，系统地讲解了地税业务知识；三是体现务实性，按照实战要求，既考虑基本业务，又兼顾黑龙江省地税局的重点工作，突出应知应会，具有很强的可操作性；四是体现科学性，编写依据充分，内容翔实，表述确切，是一套规范的业务培训教材。

工欲善其事，必先利其器。教材既是开展“岗位练兵、业务竞赛”的基础，更是一把“钥匙”，必将开启广大地税干部的智慧之门、成功之门。希望各级地税机关认真总结“岗位练兵、业务竞赛”的经验，依托本套教材，有组织、有计划地开展学习培训工作。通过整合教师资源，创新教学方式，组织兼职教师集中讲课，录制光盘，运用视频系统和网站，进行专业辅导，最大限度地发挥这套教材的作用。广大地税干部要认真自学，积极参加培训，坚持学以致用，做到学用相长，不断充实自己，丰富自己，提高自己，更好地履行工作职责，为地税事业又好又快发展建功立业。



2008年1月16日

目 录

第一章 办税服务厅工作规范	1
第一节 办税服务厅岗位设置和制度	1
第二节 办税服务厅文明服务	4
第三节 办税服务厅的即办、限办事项	9
 第二章 办税服务厅税务登记岗业务	 12
第一节 税务登记基础知识	12
第二节 设立税务登记岗业务	18
第三节 变更税务登记岗业务	38
第四节 停业、复业税务登记岗业务	47
第五节 注销税务登记岗业务	55
第六节 税务登记综合岗业务	64
 第三章 办税服务厅申报征收岗业务	 97
第一节 纳税申报基础知识	97
第二节 纳税申报岗业务	107
第三节 税款征收基础知识	165
第四节 税款征收岗业务	173

第四章 办税服务厅发票管理岗业务	193
第一节 发票管理基础知识	193
第二节 发票发售岗业务	209
第三节 代开发票岗业务	217
第四节 发票缴销岗业务	224
第五节 发票综合岗业务	251
 第五章 办税服务厅综合服务岗业务	 289
第一节 文书受理岗业务	289
第二节 纳税咨询岗业务	298
第三节 欠税公告岗业务	301
第四节 其他服务岗业务	304
 第六章 办税服务厅档案管理岗业务	 319
第一节 税收档案管理内容	319
第二节 办税服务厅档案管理业务	326

第一章 办税服务厅工作规范

【本章要点】 本章重点介绍办税服务厅主要工作、制度、纳税服务内容、岗位设置、文明礼仪、即办事项、限办事项及限时等内容。

第一节 办税服务厅岗位设置和制度

一、办税服务厅受理或办理的主要工作

办税服务厅是税务机关集税务登记、发票发售、政策咨询、申报受理、税款征收等功能为一体，面向纳税人、面向社会的税收综合服务场所，集中体现税务机关工作的质量和效率。办税服务厅受理或办理的工作主要有以下几方面：

1. 税收法律、法规、规章和规范性文件的及时公告、咨询辅导、问题解答，负责对纳税人核定的税额、欠缴税款、税务行政处罚、纳税信用等级及税务行政许可、税务行政收费等事项在办税服务厅公示公告的发布与管理；

2. 税务登记证的办理、发放以及工本费的收取、报解，税种登记的办理；

3. 受理各税种纳税申报及税款、滞纳金、罚款的征收入库和税收票证的开具；

4. 纳税人、扣缴义务人申请办理纳税申报、扣缴税款的受理、录入、信息比对及异常情况的处理和各项数据的总复核；

5. 发票发售、代开、缴销、核销、发票工本费的收取、票款结报以及受理自印发票的申请；

6. 纳税人申请审批事项的受理、传递、相关涉税资料和文书的发放以及备案资料的受理与传递；

7. 对纳税人违反税收法律、法规，情节轻微且不需要立案或调查取证的一般性违规违章行为进行处理；

8. 受理投诉和举报；

9. 征管业务数据的审核、录入和管理；

10. 纳税人申请办理其他涉税事项的受理、办理、传递与反馈；

11. 税收宣传资料的发放；

12. 领导交办的其他工作。

二、办税服务厅窗口设置

根据税收征管业务流程及便利纳税人的要求，办税服务厅原则上可设置申报纳税、发票管理、综合服务三类窗口。各级税务机关可根据业务量的大小，合理设置窗口数量。税源和纳税人较少的办税服务厅，可以结合实际设置申报纳税、综合服务两类窗口。有条件的地区可合并三类窗口功能，实行全功能“一窗式”服务。

1. 申报纳税窗口受理或办理的主要工作事项：各税种的申报和审核事项；征收税款、滞纳金和罚款；减、免、退税申请；延期申报、延期缴纳税款申请；采集、审核和处理有关涉税数据。

2. 发票管理窗口受理或办理的主要工作事项：企业发票领购资格和企业自印发票申请，发票发售和代开，发票缴销、验旧、挂失等。

3. 综合服务窗口受理或办理的主要工作事项：税务登记事项，开立或变更基本存款账户或者其他存款账户账号报告；有关税收证明等事项；涉税事项申请；纳税咨询与办税辅导。

三、办税服务厅各项制度

办税服务厅是征纳双方沟通的重要通道，也是展现税务机关和税务干部形象的重要窗口。全面推行政务公开，公开纳税人权利和义务、税收政策法规、管理服务规范、稽查工作规范、违法违章处罚标准、干部廉洁自律等规定，切实提高工作透明度，为纳税人提供优质、文明、高效的税收服务。

（一）办税服务厅公开制度

办税服务厅应对下列事项进行公开，接受纳税人和社会监督，为纳税人提供方便：

1. 按《中华人民共和国税收征收管理法》（以下简称《征管法》）的具体规定，公开纳税人的权利与义务；
2. 公开纳税人必须了解的基本税收政策、法律、法规以及国家新颁布的税收政策、法律、法规；
3. 公开办税工作的流程和程序；
4. 公开即时办理事项、限时办结事项和办理时限；
5. 公开纳税人应当了解的稽查执法程序；
6. 公开税务登记、发票管理、纳税申报、税款缴纳等违法违章处罚标准和偷、骗、抗、欠税处罚标准；
7. 公开税务行政许可事项许可的条件、程序、时限以及纳税人应提交的资料目录和申请书的示范文本；
8. 公开税务干部廉洁自律事项；
9. 公开个体工商户的定税情况和停复业情况；
10. 公告纳税人欠税情况；
11. 其他必须公示、公告的事项。

（二）办税服务厅服务制度

办税服务厅实行“一站式”服务，全程服务，预约服务，提

醒服务和首问责任等制度。

1. “一站式”服务是指集中受理或办理纳税人需要到税务机关办理的各种涉税事项。

2. 全程服务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。

3. 预约服务是指根据纳税人需求，在征纳双方约定的时间内，为纳税人办理涉税事项的服务。

4. 提醒服务是指在纳税人发生纳税义务或履行税收法律责任之前，提醒纳税人及时办理涉税事项的服务。

5. 首问责任是指第一个受理纳税人办税事宜的税务人员负责为纳税人答疑或指引，不得以任何借口推诿。当首问责任人不能办理时，应主动引导办税人到有关部门交具体负责人办理。

第二节 办税服务厅文明服务

一、办税服务厅的人性化服务

随着征管改革的深入进行，办税服务厅日益突显出它的重要性，针对纳税人合理的个性化需求，广泛开展政策咨询、纳税辅导，促使纳税人自觉遵守税法，诚信纳税。

（一）申报方式的选择

税务机关应当从实际出发，提供直接（上门）申报、邮寄申报、电话申报、网上申报、银行网点申报等多元化申报纳税方式，由纳税人自愿选择。有条件的地方，应当积极推行纳税人自行选择办税服务厅的方式，办理涉税事项。

（二）纳税辅导的侧重

税务机关应当建立健全办税辅导制度。根据办税对象的不同、

法律责任的不同、涉税事项的不同，有针对性地加强对办税程序和办税内容的辅导，办税程序改变时，应及时告知纳税人。税务机关应当根据纳税人的纳税信用等级，在税务登记、发票管理、纳税申报、税款征收、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。对纳税信用等级为 C、D 级的纳税人要定期进行重点辅导，使之能够正确、及时办理有关涉税事宜。

（三）纳税咨询的答复

办税服务厅人员在接受纳税咨询时，能够当场答复的，应尽可能当场即时答复，对于不能够即时准确解答的问题，应向纳税人说明原因，在两个工作日内给予答复；对需县（市、区）局有关人员明确的，7 日内答复；对需省、市（地）局明确的，15 日内答复；如需书面（含网络）答复的，应在 15~30 日内答复。

二、办税服务厅人员的文明礼仪

（一）仪容仪表方面

办税服务厅工作人员必须仪容仪表整洁、端庄、热情、大方。具体要求是：

1. 面容：保持面容干净清爽，带着亲切自然的微笑；
2. 头发：经常清洗头发，保持清洁；女性工作人员不要留披肩长发，男性工作人员头发不宜太长，不要将头发染成五颜六色；
3. 指甲：指甲不能太长，注意经常修剪；
4. 胡子：胡子不能太长，注意经常修剪；
5. 口腔：保持口腔清洁，上班前不能喝酒或吃有异味食品；
6. 身体：不要文身；
7. 姿态：不得躺靠在桌子上或椅子上，应尽量避免在他人面前打哈欠、伸懒腰、咳嗽、打喷嚏，严禁在他人面前挖鼻孔、剔牙。

（二）规范用语方面

在办税服务厅与纳税人交谈，使用规范用语，是广大税务工作人员的一项基本素质要求，同时也是做好本职工作的前提之一。规范用语的要求有两点：一是讲普通话；二是使用礼貌用语。

1. 讲普通话。推广普通话既是一项基本国策，也是提高沟通质量的重要措施。国家人事部发布的《国家公务员行为规范》中明确规定：“国家公务员必须讲普通话”。国家税务总局发布的《纳税服务工作规范》提倡讲普通话。因此，在办理涉税事宜中，除了面对外国友人、少数民族人士、个别听不懂普通话的人之外，税务工作人员一定要使用普通话。

2. 礼貌用语。在日常工作中，最常用的礼貌用语有“十字箴言”：“您好、谢谢、请、对不起、再见。”

接待纳税人时，说：“您好，我是×××，愿意为您服务。”

“请您递上×××资料。”“您别着急，请慢慢讲。”

当机器出现故障时，说：“很抱歉。”“对不起。”

发现问题或应给予处罚时，说：“您的×××资料不符合×××规定，依照×××规定应给予×××处罚，请理解。”或“请您配合。”

审核资料、查验发票、数据录入、开具税票或发票及书证时，说：“请稍候。”

发现资料不全、内容不完备、数据有误时，说：“对不起，您还缺一份资料。”“您的资料有误，请复核一下。”

需移交其他窗口办理相关事宜时，说：“请到×××窗口找×××办理。”

收取现金时说：“收您×××元。”找还零钱时，说：“找您×××元，请您点一下。”

工作中出现差错时说：“对不起，请原谅。”

结束工作时，说：“谢谢，请收好您的资料。”“这是我应该做的。”“再见，请慢走。”“请多提宝贵意见。”

（三）服饰礼仪方面

遵循服饰打扮的原则：时间、地点、场合的原则，即在不同的时间、地点、场合穿着不同的服装；整洁和谐的原则，即着装协调得体，它有两层含义：一是指着装要与自身的体形相和谐，二是指着装应与职业相和谐。

一般来说，税务工作人员要求着装上岗，实行挂牌服务。讲究税容风纪应该注意的几个问题：

1. 穿税务制服要求整齐、挺拔、干净，标志齐全。
2. 穿税务制服要求内衣领不能高出外衣领，一般应穿低领衬衣和 V 字领内衣，领口等地方要特别注意干净。
3. 打领带要注意扣紧衬衣的领扣，并将领结推到领口的上面；如果你不打领带的话就要把领口解开，不要给人家感觉好像你忘了打领带似的；冬天，里面穿着毛衣或者背心的话，领带不要放在毛衣或者背心的外面；要特别注意不能把袖子卷起来。
4. 女士穿制服裙应该穿长筒袜或者裤袜，不要把袜头露在外面。
5. 穿西服或税服一般不穿浅色袜子。
6. 穿适合自己身体尺寸的税务服装，不得擅自改装，不得制服便服混装。
7. 穿税服都应该穿皮鞋，不能光脚穿皮鞋，也不能穿凉鞋。
8. 非公务活动和休闲场所应该着便装。

（四）文明素质方面

1. 办税服务厅工作人员应自觉服从领导安排，严守工作纪律；
2. 工作日期间按规定的时间到达工作岗位，不得迟到、早退、中途溜号；

3. 工作时间不得擅自脱岗，不串岗、聊天、嬉笑和打闹；
4. 工作时间严禁吸烟、饮食、剪指、梳妆，中午禁止饮酒；
5. 工作时间办公桌上所有的废物必须及时丢掉，保持环境清洁；
6. 工作时间不准看与工作无关的书报、杂志，不准玩电子游戏；
7. 工作时间严禁利用电话聊天，不得从事其他与工作无关的活动；
8. 为纳税人服务时不得无故随意拖延办理业务时间，因特殊事宜未能及时为纳税人办理涉税业务时，应向纳税人说明情况，并请谅解；
9. 严禁向纳税人“吃、拿、卡、要、报”，不得以权谋私、假公济私、损公肥私；
10. 站立回答有关领导、参观考察人员或纳税人所提出的问题；
11. 不得带小孩及无关人员进入办税服务厅；
12. 办税服务厅工作人员要强化团队合作意识，凡事讲团结、讲大局、讲风格、讲风貌；部门与部门之间，同事与同事之间要相互协调，自觉地营造和谐舒畅的工作环境。

三、办税服务厅的便民设施建设

加强办税服务厅的建设和管理，进一步为纳税人提供优质服务，是税务机关的责任。办税服务厅应从便民服务的角度加强以下几方面的建设：

1. 环境整洁。办税服务厅岗位布局合理、办公设备摆放整齐有序，桌面办公用品摆放规范统一，地面清洁，窗明几净，墙面布置合理、美观，各类标识字体协调，规范醒目；

2. 设置公告栏、宣传栏、税法宣传材料台等设施；
3. 设置办税示意图、配备供纳税人使用的触摸屏、电子显示屏；
4. 设置办税引导牌、窗口功能标牌、窗口人员服务标示牌等；
5. 设置咨询台、咨询电话以及公用电话、IC 卡电话，并设置专人担任纳税咨询工作，解答纳税人提出的问题；
6. 配备必要的笔墨、纸张等办公用品；
7. 设置意见箱、纳税人留言簿和举报箱，公开监督举报电话及相关的受理部门；有条件的可安装排队叫号系统，配备复印机、饮水机等方便纳税人的设施。

第三节 办税服务厅的即办、限办事项

一、即办事项、限办事项概念

即办事项是指对于依法可以在办税服务厅内即时办结的涉税事项，税务人员经审核，在符合规定的情况下即时办理。

限办事项是指对于不能在办税服务厅内即时办结的涉税事项，限时办结，并告知纳税人办理时限。

二、即办事项内容

即办事项主要包括：

1. 办理申报缴税。纳税人提交的证件和资料齐全、纳税申报表的填写内容符合规定的，可当场办理。
2. 纳税申报方式申请。纳税人自愿选择当场办理。
3. 发票领购。只要纳税人符合规定的条件，可直接到发票窗