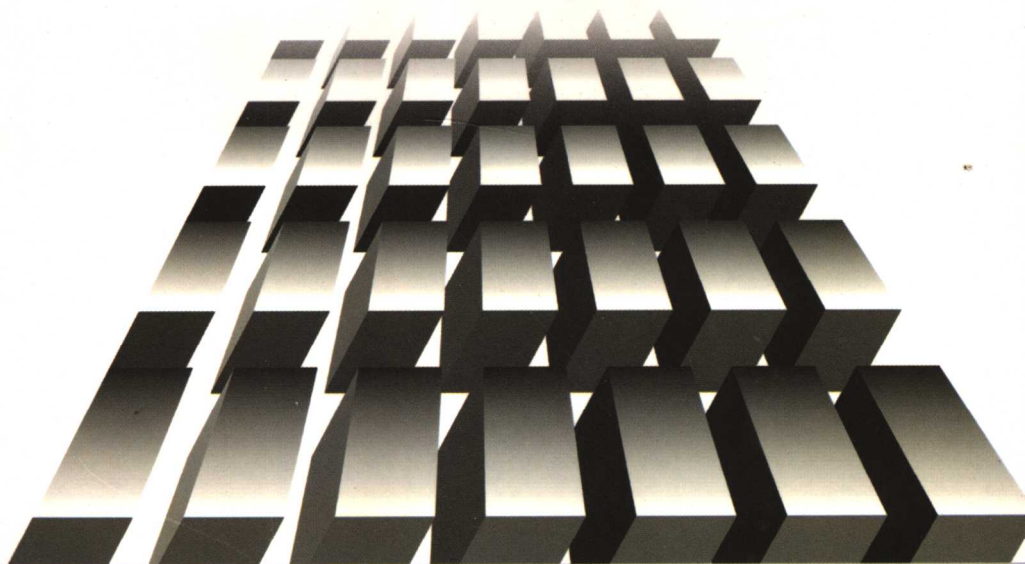


税务人员岗位知识与技能丛书

办税服务厅人员 岗位知识与技能

主 编 林静如

副主编 毛杏飞 宋 宇 何小王



 中国税务出版社

税务人员岗位知识与技能丛书

办税服务厅人员岗位知识与技能

主 编 林静如

副主编 毛杏飞 宋 宇 何小王



中国税务出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办税服务厅人员岗位知识与技能/林静如主编.

—北京: 中国税务出版社, 2006. 6

ISBN 7-80117-924-2

I. 办… II. 林… III. 税收管理—基本知识—
中国 IV. F812.423

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 055389 号

版权所有·侵权必究

书 名: 办税服务厅人员岗位知识与技能

作 者: 林静如 主编

责任编辑: 刘美英

责任校对: 于 玲

技术设计: 刘冬珂

出版发行: **中国税务出版社**

北京市宣武区槐柏树后街 21 号 邮编: 100053

http: //www. taxation. cn

E-mail: fxc@taxph.com

发行部电话: (010) 63182980/81/82/83 (传真)

邮购直销电话: (010) 63043870 (010) 63028884 (传真)

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京天宇星印刷厂

规 格: 880×1230 毫米 1/32

印 张: 12. 125

字 数: 358000 字

版 次: 2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月北京第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-80117-924-2/F·845

定 价: 25. 00 元

如发现有印装错误 本社发行部负责调换

前 言

为满足税务系统税收管理人员、办税服务厅人员、税务稽查人员在岗学习的需要，推进学习型组织的建设，我们根据上述岗位应知应会的知识与技能，组织编写了《税务人员岗位知识与技能丛书》，包括《税收管理人员岗位知识与技能》、《办税服务厅人员岗位知识与技能》和《税务稽查人员岗位知识与技能》。

丛书立足于税务人员岗位基本知识与基本技能，以相关岗位的制度规定为基础，以《税收征收管理法》及其实施细则和《全国税务系统“六员”培训大纲（试行）》为指导，结合最新的税收政策和税务人员的学习需求，分别按照《税收管理员制度（试行）》、《纳税服务工作规范（试行）》、《税务稽查工作规程》的要求和内容编写。

丛书致力于帮助税务干部提高综合素质，提高分析和解决问题的能力。因此，在内容上突出实用性，对岗位职责、相关政策、工作流程、业务方法进行了较详细的讲述。在写法上，从基础性知识入手，强化了大纲中要求的各具体岗位的职责内容，融入案例，力求通俗易懂、广度和深度结合，具有较强的指导性和操作性。

丛书可作为税务人员提高业务水平和工作能力的岗位学习用书，也可以作为工作手册使用。

《办税服务厅人员岗位知识与技能》由长沙税务培训中心教师编写，林静如主编。分工如下：林静如（第1章）；刘慧萍（第2章、第5章）；张峰（第3章）；罗一凡（第4章）；杨美莲（第6章第1节、第6节），刘兰花（第6章第2节），李珍萍（第6章第3节、第9章第3节），周兰翔（第6章第4节），宋宇（第6章第5节）；丁汀（第7章第1节），刘古卓（第7章第2节），杨芳（第7章第3节），卢迈（第7章第4节）；占先运（第8章），李先琴（第9章第1节），徐娟（第9章第2节）。毛杏飞、何小王参与了本书的策划；姚远、方吉杰对全书进行了审核。

由于时间和水平所限，书中欠妥之处难免，欢迎读者批评指正。

编 者

2006年6月

目 录

1 办税服务厅工作概览 1

1.1 办税服务厅工作职能 1

1.1.1 办税服务厅受理或办理的主要工作 1

1.1.2 办税服务厅窗口设置及职责 2

1.1.3 办税服务厅管理 3

1.2 办税服务厅工作流程 4

1.2.1 办税服务厅受理事项的程序 4

1.2.2 办税服务厅各窗口之间的业务衔接 5

1.2.3 办税服务厅与其他业务部门的衔接 6

1.3 办税服务厅人员知识必备 7

1.3.1 办税服务厅人员需要掌握的知识技能 7

1.3.2 办税服务厅人员的职业道德 7

1.3.3 办税服务厅人员的行为规范 8

2 综合服务窗口 9

2.1 岗位职责 9

2.2 工作规程 10

2.2.1 设立税务登记 10

2.2.2 变更税务登记 14

2.2.3 扣缴税款登记 16

2.2.4 停复业登记 18

2.2.5 注销税务登记 20

2.2.6 税务登记验证、换证 23

- 2.2.7 非正常户处理 25
- 2.2.8 外出经营税收管理 27
- 2.2.9 税务登记证件遗失处理 30
- 2.2.10 负责纳税人银行账号和财务制度备案 31
- 2.2.11 与工商行政管理机关和国、地税之间交换登记
信息管理 33
- 2.2.12 负责有关税收证明事项 35
- 2.2.13 负责涉税事项申请 37
- 2.2.14 负责纳税咨询与办税辅导 38
- 2.3 常见问题分析 39
 - 2.3.1 办理税务登记时限中的 30 天是以营业执照的
发证日起算, 对吗? 39
 - 2.3.2 税务登记地点是否就是纳税地点? 39
 - 2.3.3 税务登记地点发生争议应如何处理? 40
 - 2.3.4 分支机构办理税务登记时领取什么税务登记证? 40
 - 2.3.5 办理税务登记的地点是注册登记地还是生产
经营地? 41
 - 2.3.6 对于遗失税务登记证行为是否须给予处罚? 41
 - 2.3.7 税务所能否核发税务登记证? 41
 - 2.3.8 注册类型发生变化在税收征管信息系统中一律做
“变更登记”处理, 对吗? 41
 - 2.3.9 只有涉及工商登记变更的事项才需做税务变更
登记, 对吗? 42
 - 2.3.10 某纳税人又是个人所得税扣缴义务人, 请问办理扣缴
税款登记时限是否和办理税务登记的时限相同? 42
 - 2.3.11 未按规定期限办理税务登记行为和不办理税务登记
行为性质相同, 处罚也相同。 42
 - 2.3.12 纳税人需停业的, 均需到税务机关办理
停业手续。 43
 - 2.3.13 《外出经营税收管理证明》的有效期限根据纳税人
外出经营的时间长短来确定。 43

- 2.3.14 纳税人在《税务登记表》中填列的投资总额就是工商营业执照核准的注册资本额。 43
- 2.3.15 纳税人必须提供税务登记证办理的税务事项有哪些? 43
- 2.3.16 纳税人都应当办理税务登记。 44
- 2.3.17 税务机关核发临时税务登记证的情形有哪些? 44
- 2.3.18 非正常户认定的条件和程序是如何规定的? 44
- 2.3.19 纳税人被列入非正常户后,税务机关不再对其税款进行追征。 44

3 申报征收 46

- 3.1 岗位设置与岗位职责 46
 - 3.1.1 岗位设置 46
 - 3.1.2 申报征收窗口岗位职责 47
- 3.2 申报征收窗口人员的工作规范 48
 - 3.2.1 纳税申报 48
 - 3.2.2 税款征收 56
- 3.3 常见问题答疑 67
 - 3.3.1 延期申报是否在延期内不需缴税? 67
 - 3.3.2 什么是增值税一般纳税人纳税申报“一窗式”管理? 67
 - 3.3.3 纳税人是否可根据自己的需要随意申请延期纳税? 68
 - 3.3.4 饮食业、娱乐业税控收款机系统营业税申报征收如何实现“票表比对”管理? 68
 - 3.3.5 实行“双简”(简易申报、简并征期)申报纳税方式的纳税户,如何办理纳税手续? 70
 - 3.3.6 应退税款如何抵扣欠缴税款? 70
 - 3.3.7 出口退税企业如何申报纳税? 71

4 发票管理窗口 72

- 4.1 岗位职责 72

- 4.1.1 发票发售岗位的工作职责 72
- 4.1.2 发票验审缴销岗位的工作职责 73
- 4.1.3 发票代开岗位的工作职责 75
- 4.2 工作流程 76
 - 4.2.1 发票发售业务工作流程 76
 - 4.2.2 进货退出及折让管理业务规范与工作流程 80
 - 4.2.3 发票代开业务工作流程 82
 - 4.2.4 发票缴销和封存管理工作流程 86
 - 4.2.5 发票核销管理工作流程 87
 - 4.2.6 丢失、被盗发票管理业务规范与工作流程 88
 - 4.2.7 流失发票管理工作流程 90
- 4.3 常见问题及处理 90
 - 4.3.1 增值税防伪税控系统最高开票限额审批的主要业务规范有哪些? 90
 - 4.3.2 被盗、丢失增值税专用发票应如何处理? 93
 - 4.3.3 纳税人善意取得虚开的增值税专用发票应如何处理? 94
 - 4.3.4 防伪税控系统增值税专用发票的管理要点 96
 - 4.3.5 辅导期增值税一般纳税人增购增值税专用发票如何预缴增值税? 96
 - 4.3.6 增值税专用发票超过认证期限作废后如何重开发票抵扣税款? 97
 - 4.3.7 纳税人如何使用计算机开具普通发票? 98
 - 4.3.8 销售二手车应开具什么发票,开票后又如何计税? 99
 - 4.3.9 《中国铁路小件货物快运运单》列明的铁路快运费能否计算抵扣进项税额? 100
 - 4.3.10 增值税专用发票发售、填开管理应注意哪些主要事项? 100

5 税收征管法及征管规程 108

5.1 管理服务 108

5.1.1 税务登记及认定管理包括：税务登记管理、认定管理和税收证明管理 109

5.1.2 发票管理 113

5.1.3 待批文书管理 114

5.2 征收监控 114

5.2.1 申报征收管理 115

5.2.2 催报催缴管理 115

5.2.3 欠税公告管理 116

5.2.4 纳税评估 117

5.2.5 日常税务检查 117

5.2.6 税收会计和统计管理 118

5.2.7 税收票证管理 119

5.3 税务稽查 119

5.4 税收法制 121

5.4.1 违法违章管理 122

5.4.2 税务行政复议 125

5.4.3 税务行政应诉 128

5.4.4 税务行政赔偿 132

5.4.5 税务行政许可管理 134

5.5 税务执行 136

5.5.1 一般税务执行 136

5.5.2 税收保全 137

5.5.3 税收强制执行 139

6 税收政策与税种管理 141

6.1 增值税政策与申报表分析 141

6.1.1 增值税申报表的介绍 141

6.1.2 申报表的结构与填表说明 142

6.1.3 纳税申报表的逻辑勾稽关系 156

- 6.1.4 小规模纳税人的申报征收 157
- 6.2 消费税政策与申报表分析 160
- 6.2.1 消费税纳税申报操作规范 160
- 6.2.2 《消费税纳税申报表》填制方法和各栏逻辑关系 161
- 6.2.3 申报表附表的填制 167
- 6.2.4 举例 168
- 6.3 营业税政策与申报表分析 171
- 6.3.1 营业税申报表的介绍 171
- 6.3.2 申报表的结构与填表说明 172
- 6.3.3 营业税应税行业的纳税申报疑难问题分析 177
- 6.4 企业所得税政策与申报表分析 182
- 6.4.1 企业所得税纳税申报表的组成 182
- 6.4.2 《企业所得税年度纳税申报表》及其填报说明 183
- 6.4.3 《企业所得税年度纳税申报表》的结构及其企业所得税政策分析 190
- 6.4.4 企业所得税年度纳税申报表主表与附表的衔接 192
- 6.4.5 企业所得税纳税申报表填表示范 195
- 6.5 个人所得税政策与申报表分析 225
- 6.5.1 个人所得税涉及的申报表和适用的纳税人 225
- 6.5.2 各类个人所得税申报表的结构与申报 227
- 6.6 其他税种政策与申报表分析 243
- 6.6.1 车辆购置税 243
- 6.6.2 印花税 248
- 6.6.3 房产税、城镇土地使用税 249
- 6.6.4 资源税 250
- 6.6.5 土地增值税 251
- 6.6.6 案例 251

7 税收服务礼仪与综合素质 253

- 7.1 服务规范与公务礼仪 253
- 7.1.1 仪容仪表 253

- 7.1.2 规范用语 254
- 7.1.3 正确称呼 256
- 7.1.4 电话礼仪 256
- 7.1.5 介绍礼仪 257
- 7.1.6 握手礼仪 258
- 7.1.7 服饰礼仪 260
- 7.1.8 乘车礼仪 260
- 7.1.9 纳税环境设计与布置 262
- 7.2 文书写作技巧 264
 - 7.2.1 述职报告的写作 264
 - 7.2.2 演讲稿的写作 266
 - 7.2.3 税务信息的写作 269
 - 7.2.4 通知的写作 272
 - 7.2.5 通报的写作 274
 - 7.2.6 报告和请示的写作 275
 - 7.2.7 函的写作 277
- 7.3 与纳税人沟通的方法 280
 - 技能1 如何克服征纳双方沟通过程的障碍 281
 - 技能2 通过何种途径与纳税人沟通 282
 - 技能3 如何在沟通中恰当地运用语言策略 283
 - 技能4 如何确定恰当的沟通方式 284
 - 技能5 如何正确理解并确认对方的需求 285
 - 技能6 如何克服跨文化沟通障碍 286
- 7.4 心理健康与压力管理 288
 - 7.4.1 心理健康 288
 - 7.4.2 了解压力 290
 - 7.4.3 压力管理 291
- 8 税务信息化知识 297
 - 8.1 Windows 2000 操作系统 297
 - 8.1.1 中文 Windows 2000 桌面介绍 297

- 8.1.2 Windows 2000 帮助的使用 299
- 8.1.3 有效管理文件和文件夹 299
- 8.1.4 系统设置与维护 303
- 8.1.5 网络管理 308
- 8.2 Word 2000 文字处理 310
 - 8.2.1 基本操作 310
 - 8.2.2 编辑文档 311
 - 8.2.3 设置字符、段落格式 314
 - 8.2.4 表格处理 316
 - 8.2.5 页面和打印设置 318
- 8.3 电子表格 Excel 2000 321
 - 8.3.1 Excel 的基本知识 321
 - 8.3.2 Excel 表的编辑和格式化 328
 - 8.3.3 创建图表 331
 - 8.3.4 Excel 2000 的数据处理 333
 - 8.3.5 工作表的打印 336

9 办税服务厅相关知识 338

- 9.1 会计报表的阅读与分析 338
 - 9.1.1 会计报表分析概述 338
 - 9.1.2 资产负债表的分析 340
 - 9.1.3 利润表的分析 343
- 9.2 行政许可法与行政处罚法 346
 - 9.2.1 行政许可法和税务行政许可 346
 - 9.2.2 行政处罚法和税务行政处罚 351
- 9.3 公共财政与国家预算 359
 - 9.3.1 公共财政 359
 - 9.3.2 国家预算与预算管理体制 364

1 办税服务厅工作概览

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。它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。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。随着征管改革的深入进行，办税服务大厅日益突显出它的重要性，它所承担的工作也日益繁重，对工作人员的要求也越来越高。本章从办税服务大厅的工作职能、工作规程和办税服务人员知识必备等方面，介绍应知应会的基本知识。

1.1 办税服务厅工作职能

1.1.1 办税服务厅受理或办理的主要工作

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和报解，税种登记的办理；

3. 发票发售、代开、缴销、核销、发票工本费的收取、票款解

报以及受理自印发票的申请；

4. 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（包括出口货物完税分割单）的开具；

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

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. 完成领导交办的其他工作。

2

1.1.2 办税服务厅窗口设置及职责

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综合服务、发票管理和申报纳税三类窗口。各级税务机关可根据业务量的大小，合理设置窗口数量。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衔头发票印制申请，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。

1.1.3 办税服务厅管理

1.1.3.1 办税服务厅的环境

1. 环境整洁。办税服务厅窗口布局合理、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、咨询电话及公用电话，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、监督举报电话及相关的受理部门。

1.1.3.2 办税服务厅各项制度

1. 办税服务厅内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《税收征管法》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、税款缴纳等违章违法处罚标准和偷、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。

2. 根据各地办税服务厅的具体情况, 制定各项行之有效的管理制度:

- (1) 首问责任制;
- (2) 领导值班制度;
- (3) 办税服务承诺制度;
- (4) 办税公开制度;
- (5) 安全保卫保密制度;
- (6) 办税服务质量监督与考评制度;
- (7) 办税服务厅工作人员定期培训与绩效考核制度;
- (8) 政策咨询辅导制度;
- (9) 内务管理检查制度。

1.2 办税服务厅工作流程

1.2.1 办税服务厅受理事项的程序

办税服务厅受理纳税人申请办理涉税事项, 一般按即受即办、审核审批、受理备案三大类进行分别处理:

1. 纳税人申请办理即受即办类业务, 提交证件资料齐全, 填写内容符合规定且无明显疑点的, 办税服务厅相关窗口岗位受理后应即时办理; 纳税人提交证件资料不齐全, 或填写内容不符合规定, 或有明显疑点的, 办税服务厅相关窗口岗位受理后应要求纳税人补正, 或要求重新填报, 或传相关部门核实后再办理。经调查核实不符合要求的, 前台窗口岗位人员应根据调查结果取消已办理的申请事项。

2. 纳税人申请办理审核审批类业务, 办税服务厅相关窗口岗位应及时将受理申请资料传资料岗转有关部门处理, 并将处理结果反馈