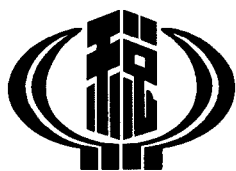


全国税务系统 办税服务厅人员培训大纲

(试 行)



中国税务出版社

全国税务系统 办税服务厅人员培训大纲

(试 行)

国家税务总局教育中心 编

 中国税务出版社

图书在版编目(CIP)数据

全国税务系统办税服务厅人员培训大纲:试行/国家税务总局
教育中心编. -北京:中国税务出版社,2005

ISBN 7-80117-879-3

I. 全... II. 国... III. 税收管理-中国-培训-
教学大纲 IV. F812.423-41

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 150246 号

版权所有·侵权必究

书 名:全国税务系统办税服务厅人员培训大纲

作 者:国家税务总局教育中心 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.taxph.com>

E-mail:fxc@taxph.com

发行部电话:(010)63182980/81/82/83

邮购部电话:(010)63043870 63028884

经 销:各地新华书店

印 刷:北京天宇星印刷厂

规 格:850×1168 毫米 1/32

印 张:2

字 数:51000 字

版 次:2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月北京第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-80117-879-3/F·800

定 价:4.00 元

如发现印装错误 本社发行部负责调换

《“六员”培训大纲（试行）》使用说明

为满足全国税务系统开展对办税服务厅人员、税收管理人员、反避税人员、税务稽查人员、出口退税人员和税收统计分析人员（以下简称“六员”）的培训需求，我们组织编写了《“六员”培训大纲》。本大纲在编写过程中，征求了相关业务主管部门、税收一线人员和部分施教机构的意见，并经过多次修改，最后分别由国家税务总局征收管理司、稽查局、国际税务司、计划统计司、进出口税收管理司予以审定。

为使各级税务机关组织培训或税务人员自学时更好地使用本大纲，现作如下说明：

一、“六员”培训的目的在于进一步提高全国税务系统相关岗位公务员的工作技能和业务水平。各地在组织培训时应根据培训对象的具体情况，对大纲内容进行灵活选择和处理，要注意及时增加最新的政策法规。

二、“六员”培训的内容主要集中在提高税收征管能力方面，重点在于解决税收征管工作中所遇到的实际问题。各地在组织培训时可根据本单位（地区）的税收征管情况，对大纲内容进行适当调整。

三、“六员”培训应注意培训方法的多样化。要坚持脱产培训与在岗自学相结合，办班培训与网上培训相结合，集中培训与个别辅导相结合。各地可根据具体培训目标，结合本大纲的要求，指定必读政策文件，选择有关参考书目，以提高岗位技能为目标，采取

多种形式组织“六员”培训。

我们在编写大纲的过程中，得到了国家税务总局相关业务司（局）、有关税务系统施教机构的大力支持，在此表示感谢！

由于时间仓促，难免有不完善之处，敬请广大读者批评指正。

国家税务总局教育中心

2006 年 1 月

目 录

培训目标	1
一、税收服务礼仪与综合素质	2
(一) 服务规范与礼仪	2
(二) 文书写作技巧	3
(三) 有效沟通	4
(四) 心理健康与压力管理	5
(五) 公共财政与国家预算知识	6
二、纳税服务与办税服务厅工作规范	8
(一) 纳税服务的概念和原则	8
(二) 公开办税制度	9
(三) 纳税信用等级评定制度	9
(四) 纳税服务内容	9
(五) 办税服务厅工作规范	10
(六) 12366 纳税服务热线和税务网站	12
(七) 纳税服务的考核与监督	13
三、税收征管法与税收征管规程	14
(一) 税收征管工作的基本目标	14
(二) 税收征管业务流程	15
(三) 税收征管法及其实施细则	16
(四) 发票管理实务	17
(五) 减免税管理	18

四、税收政策与税种管理（国税）	24
（一）增值税法规与政策	24
（二）消费税法规与政策	26
（三）企业所得税法规与政策	26
（四）增值税和企业所得税管理	28
五、税收政策与税种管理（地税）	33
（一）营业税法规定与政策	33
（二）企业所得税法规与政策	33
（三）个人所得税法规与政策	35
（四）其他地方税法规与政策	35
（五）企业所得税和个人所得税管理	38
六、增值税一般纳税人纳税申报“一窗式”管理操作规程	41
七、会计基础知识与会计核算实务	48
（一）会计基础知识	48
（二）会计法规	50
（三）会计报表的编制与分析	52
（四）会计电算化基础	53
八、涉税相关法律法规	54
（一）行政许可法	54
（二）税务行政复议	54
（三）税务行政诉讼	55
（四）税务行政处罚	55
九、税务信息化知识	56
（一）Windows 2000 操作系统	56
（二）Word 文字处理	56
（三）Excel 电子表格	56
（四）PowerPoint 演示文稿	57
（五）计算机网络基础	57

培训目标

办税服务大厅人员学习培训立足于税收专业知识以及相关的会计、法律、计算机能力、文书写作、公务礼仪、沟通、心理调试等基础知识和基本技能，分设综合素质、税收业务、会计学知识、法律法规、税收信息化等五个板块，用以帮助办税服务厅工作人员增强法制意识、规范税收管理，营造法治、文明、公平、效率的环境，提供文明、优质、高效的服务，从而在公众中树立良好的税务形象，不断提高税收服务的质量和水平。

一、税收服务礼仪与综合素质

(一) 服务规范与礼仪

通过培训,从衣着到神态到心智进行全面训练、全面提升,从而养成讲文明礼貌的习惯,规范税务服务行为,营造和谐的税收环境。主要培训内容:

1. 仪容仪表。要点:态度热情,仪态大方,举止文明,仪容整洁。

2. 规范用语。要点:礼貌用语;正确称呼;掌握拒绝的方法;学会道歉。

3. 交谈礼仪。要点:交谈的语言;交谈的内容;谈话中的说与听。

4. 介绍礼仪。要点:介绍他人:确定介绍者,遵循“尊者优先了解情况”的原则,把握介绍他人的顺序;自我介绍:把握自我介绍的时机,内容要全,言简意赅。

5. 握手礼仪。要点:控制握手的时机,遵循“尊者决定”的原则,掌握握手的顺序,了解握手的忌讳。

6. 服饰礼仪。要点:遵循服饰打扮的原则,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型相和谐,二是指着装应与职业相和谐。着装既要与周围环境协调,又要文明得体。

7. 乘车礼仪。要点:乘车的座次尊卑,从礼仪上讲,主要取决于驾驶者、安全系数、嘉宾的意愿。上下车的顺序一般要求主人先下后上,客人先上后下。

8. 纳税环境设计与布置。要点:办公环境设计的实质是组织形象塑造。自然环境,包括办公设施的设计与摆放,色彩设计与布置、环境卫生、环境保护;人文环境,指工作群体中人的情趣、礼

仪礼貌、文化修养，人际关系等。

（二）文书写作技巧

文书写作是服务大厅人员进行科学管理、信息积累和传播的物质载体，是联系内外、沟通上下的桥梁和工具。熟练掌握与服务大厅工作相关的各类文书的写作方法，更好地胜任本职工作，服务纳税人，实现管理精细化，是学习文书写作技巧的根本目的。主要培训内容：

1. 述职报告

要点：学习述职报告的结构组成和内容的写法。

结构：由首部、正文和落款三个部分组成。

内容：导言，主要写任职介绍和任职评价；主体，主要写任职期目标和努力方向等；结尾；落款。

2. 演讲稿

要点：学习演讲稿怎样谋篇布局，怎样增强语言的表达力。

演讲稿的立意：好的立意才有好的话题，才能更好地吸引听众。

演讲稿的框架：吸引人的开头；内容充实的主体；简洁有力的结尾。

演讲稿的语言：平易、通俗、激情、幽默。

3. 信息

要点：掌握信息写作的特点，熟练写好反映税收工作的信息。

标题制作：有单行、双行、多行标题；要求新颖、鲜明、生动。

导语提炼：用简明扼要的文字写出信息中最主要、最新鲜的事实。

展开主题：用确凿、典型、充分的材料对导语进一步深化。

交待背景：对信息涉及的相关问题作简洁的交待。

写好结尾。

4. 通知

要点：掌握各类通知的结构和写法。

结构。由标题、主送机关、事由和文种组成。

内容。通知的依据和目的、通知的事项、通知的结语、成文日期。

5. 通报

要点：掌握通报的用途和写法。

用途。表彰先进、批评错误、告知重要情况。

结构。通报由标题、正文、落款组成。

写法。对有关情况进行简明的叙述和介绍，对有关情况作出分析和评价，提出希望和要求。

6. 报告和请示

要点：掌握报告和请示这两种上行文的不同用途和写法。

用途。报告主要用于向上级机关汇报工作、反映情况、答复询问；请示主要用于向上级机关请示指示、批准。

结构。报告和请示一般由标题、主送机关、正文、成文日期组成。

报告的写法。一般写三个方面情况：经验、问题、建议；报告中不得夹带请示事项。

请示的写法。一般写三个内容：请求的缘由、事项、结语；请示只有一个主送机关，请示必须在事前。

7. 函

要点：掌握函的用途和写法。

用途。适用于不相隶属的机关之间商洽工作、询问和答复问题，请求批准和答复审批事项。

结构。函由标题、主送机关、正文和成文日期组成。

写法。发函的缘由、事项、结语。

(三) 有效沟通

通过有效沟通专题学习，帮助办税大厅服务人员克服沟通障碍，了解沟通基本知识和技巧，掌握并运用不同沟通手段与纳税人

沟通,为个人才能的发挥和团队合作效率的提高打下基础。主要培训内容:

1. 有效沟通的基本知识

沟通的含义、沟通的要素、沟通的方式、沟通的渠道和沟通失败的原因。

2. 有效沟通的基本步骤

事前准备、确定需求、阐述观点、处理异议、达成协议和共同实现。

3. 有效沟通的核心行为及应对技巧

沟通视窗理论,有效沟通有三项核心行为即听、说、问。

说的技巧包括说话的合作原则和礼貌原则、说服的技巧、交谈的技巧;问的技巧包括问题的类型、优劣比较和提问的技巧。

4. 非语言沟通

非语言沟通的分类、各类非语言沟通的技巧、洞察对方的肢体语言。

5. 人际风格沟通技巧

人际风格的四大分类、各类型人际风格的特征与沟通技巧。

6. 电话沟通技巧

接听、拨打电话的基本技巧和程序,转接电话的技巧,应对特殊事件的技巧。

7. 会议沟通技巧

税企联谊会的安排、会议的主持、应对会议困境的技巧。

8. 跨文化沟通技巧

跨文化沟通的含义、跨文化沟通的障碍、跨文化沟通的过程、跨文化沟通能力训练。

(四) 心理健康与压力管理

通过本课程的学习,使税务人员了解心理健康的重要性,并具备一定心理健康和压力管理方面的知识 with 技能,以便在工作中灵活

处理遇到的各种心理问题。主要培训内容：

1. 影响心理健康的因素。
2. 税务人员压力的主要表现与原因。

税务人员常见的心理压力主要集中在：与工作有关的心理压力、与人际关系有关的心理压力、与家庭教育有关的心理压力等，几乎涉及税务人员生活的方方面面。

3. 减压方法。

通过介绍日常减压、生理调节、精神超越、人际关系调节等方法，增强税务人员自身的心理“免疫”能力，提高对挫折的承受能力。

（五）公共财政与国家预算知识

财政预算讲座的培训目标是：通过对公共财政相关知识介绍，使学员了解财政的起源、职能以及财政活动的主要收支形式，使学员更深刻地理解政府的功能和政府（特别是税务部门）的活动在社会生活中的重要性，并促进办税大厅服务人员在税务工作中公共服务意识的建立和强化；通过对国家预算相关知识的讲授，使学员了解国家预算的编制方法、程序、科目的设置以及我国预算管理中的热点和难点问题，深化学员对国家预算的认识，提高办税大厅服务人员的工作技能。

1. 公共财政知识

财政的概念及内涵。分析财政产生根源、概念和公共财政的基本理论，探究市场经济失灵的主要原因和表现，理解私人需要与公共需要、私人产品与公共产品的差别。

财政职能。讲解财政的资源配置、收入分配、经济稳定与发展职能。难点在于理解政府实现这些职能的主要政策手段及其效果。

财政收入与支出。政府支出按用途分为基本建设支出、更新改造支出、科技三项费等；按社会总产品价值构成分为补偿性和消费性支出，按经济性质分为转移性支出和购买性支出等。政府收入按收入形式分为税收收入、其他收入等。

2. 国家预算知识

国家预算的概念及内涵。国家预算的基本特征。介绍国家预算的计划预测性、法律性、集中性、统括性、年度循环性、公开性。难点在于理解预算的年度性。

国家预算组成。介绍了中央预算和地方预算以及财政总预算、部门预算和单位预算等预算组成形式。难点在于理解现阶段我国部门预算改革的目标和措施。

我国国家预算的收支分类。介绍了我国现行预算收支科目的具体分类及科目设置。

政府预算编制形式与方法。介绍单式预算与复式预算、零基预算和绩效预算、设计规划预算以及我国复式预算的编制方法。重点在我国的复式预算的编制方法。

标准预算编制周期。介绍了我国预算编制的时间周期。难点在于理解我国预算编制周期与预算法律化的时间性冲突。

国家金库管理体制。介绍国家金库管理体制的类型、我国国家金库管理形式以及国库单一账户体系和国库集中收付制度。此处难点在于了解我国国库单一账户体系和国库集中收付制度的基本操作。

预算外资金。介绍预算外资金的概念、特点、组成以及其利弊。

我国预算管理体制的总体分析。对我国预算管理在预算编制程序、周期、方法和科目设置等方面的一些弊端，以及部门预算编制和预算外资金管理等方面存在的问题进行总体分析，并提出一些应对办法。

参考书目

1. 《国家公务员礼仪手册》，金正昆著，中共中央党校出版社，2003年
2. 《形象与言谈》，壮春雨著，中国广播电视出版社，2002年
3. 《应用文写作基础知识》，国家税务总局教材编写组编，中

国税务出版社, 2003 年

4. 《有效沟通》, [美] 桑德拉·黑贝尔斯、里查德·威沃尔著, 李业昆译, 华夏出版社, 2002 年

5. 《管理沟通策略: 案例教材》, [美] 安妮特·威池著, 毕香玲译, 中国人民大学出版社, 2003 年

6. 《有效沟通技巧》, 时代光华图书编辑部编, 中国社会科学出版社, 2003 年

7. 《国家公务员心理调适能力》, 汪大海、高琳、李永瑞编著, 中国社会科学出版社, 2005 年

8. 《国家预算管理》, 王金秀、陈志勇编著, 中国人民大学出版社, 2002 年

9. 《公共财政理论与地方公共财政制度创新》, 沈玉平等著, 中国财政经济出版社, 2004 年

二、纳税服务与办税服务厅工作规范

为规范和优化纳税服务, 健全纳税服务体系, 加强税收征管, 保护纳税人合法权益, 根据《中华人民共和国税收征收管理法》及《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》的有关规定, 国家税务总局制定并颁布了《纳税服务工作规范(试行)》(国税发[2005] 165 号)。

(一) 纳税服务的概念和原则

1. 纳税服务的概念

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 and 实施税收法律救济过程中, 向纳税人提供的服务事项和措施。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。

2. 纳税服务的原则

纳税服务以聚财为国、执法为民为宗旨，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。

（二）公开办税制度

税务机关要坚持公开办税制度。公开内容主要有：纳税人的权利和义务；税收法律、法规和政策；管理服务规范；税务检查程序；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。

（三）纳税信用等级评定制度

国家税务局与地方税务局应当加强协作配合，互通信息，积极开展联合检查，共同办理税务登记和评定纳税信用等级。

（四）纳税服务内容

1. 税收宣传。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。

2. 税务事项公告。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。

3. 办税辅导。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。

4. 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、税务检查、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。税收管理员应当通过开展纳税信用等级评定管理工作,结合纳税评估,帮助纳税人加强财务核算,促进依法诚信纳税。

5. 税收援助。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、残疾失业人员、下岗失业人员、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。有条件的税务机关,应当组织开展纳税服务志愿者活动,帮助社会弱势群体纳税人解决办税困难。

6. 税务咨询。税务机关、税务人员在接受纳税咨询时,应当准确、及时答复。对于能够即时准确解答的问题,给予当场答复;对于不能即时准确解答的问题,限时答复,并告知纳税人答复时限。具体各类答复时限,由省级税务机关规定。

7. 审批效率。税务机关要依法设置和规范涉税审批制度,合理精简审批程序和手续,简化纳税人报送的涉税资料,加强涉税审批的事后检查和监督。

8. 税务稽查服务。

9. 税收法律救济服务。

(五) 办税服务厅工作规范

办税服务厅是税务机关为纳税人办理涉税事项,提供纳税服务的机构或场所。税务机关应当根据税收征管工作需要和便利纳税人的原则,合理设置办税服务厅,并加强办税服务厅与其他部门和单位的业务衔接。

1. 办税服务厅受理或办理主要工作事项

办税服务厅受理或办理的主要工作事项:税务登记,纳税申报,税款征收,发票发售、缴销、代开,涉税审核(批)文书,