



国际通用管理标准全景传播
International General Management
Standard Panoramic Broadcast

税务系统国际通用管理标准

—— ISO9001:2000质量管理体系

Taxation System International General Management Standard

项目审核  英国标准协会(BSI)
 鹏程国际认证中心

总策划 谷志杰

主编: 刘军 副主编: 胡世文 刘惠 刘国普 滕宝红



目 录

电子文件编码	文 件 名	页 码
第一篇 税务系统质量管理标准范例		
第一章 质量管理手册范例		
SWFL001	《质量管理手册》封面	5
SWFL002	0.1 批准页	6
SWFL003	0.2 管理者代表任命书	7
SWFL004	0.3 质量管理手册目录	8
SWFL005	0.4 质量管理手册修改记录	10
SWFL006	1 前言	11
	1.1 本税务局简介	11
	●本局管辖范围	11
	●本局概况描述	11
	●本局主要业绩	11
	●本局所获荣誉	11
	1.2 税收征收管理质量管理体系的说明	12
	1.3 税收征收管理的“过程方法”模式	12
	1.4 与其他管理体系的相容性	14

税务系统国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL007	2 引用标准的说明	15
SWFL008	3 术语和定义	17
SWFL009	4 质量管理体系	19
	4.1 总要求	19
	4.2 文件要求	20
SWFL010	5 管理职责	25
	5.1 管理承诺	25
	5.2 以纳税人为关注焦点	25
	5.3 质量方针	25
	5.4 策划	26
	5.5 职责、权限和沟通	29
	5.6 管理评审	34
SWFL011	6 资源管理	36
SWFL012	7 税收征收管理业务的实现	40
SWFL013	8 测量、分析和改进	49
第二章 程序文件范例		
SWFL014	《程序文件》封面	57
SWFL015	程序文件清单	58
SWFL016	质量管理体系文件控制程序	59
SWFL017	内部沟通管理程序	66
SWFL018	记录控制程序	71
SWFL019	管理评审程序	75
SWFL020	资源管理程序	80
SWFL021	过程实现策划程序	86
SWFL022	税收征收管理业务要求的确定与评审程序	91
SWFL023	与纳税人沟通管理程序	96
SWFL024	采购控制程序	100
SWFL025	税收征收管理运作控制程序	105
SWFL026	标识和可追溯性控制程序	110
SWFL027	纳税人满意度测量控制程序	114

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL028	内部审核程序	117
SWFL029	不合格控制程序	122
SWFL030	数据分析管理程序	126
SWFL031	纠正措施程序	130
SWFL032	预防措施程序	134
第三章 工作文件范例		
第一节 岗位职责		
SWFL033	局长岗位职责	142
SWFL034	副局长(1)岗位职责	143
SWFL035	副局长(2)岗位职责	144
SWFL036	信息科工作职责	145
SWFL037	信息科科长岗位职责	146
SWFL038	信息科副科长岗位职责	147
SWFL039	税务信息管理员岗位职责	148
SWFL040	办公自动化系统管理员岗位职责	149
SWFL041	计算机设备维护员岗位职责	150
SWFL042	电子报税系统管理员岗位职责	151
SWFL043	稽查科工作职责	152
SWFL044	稽查科科长岗位职责	153
SWFL045	稽查科副科长岗位职责	154
SWFL046	稽查员岗位职责	155
SWFL047	稽查科文件管理员岗位职责	156
SWFL048	核税科工作职责	157
SWFL049	核税科科长岗位职责	158
SWFL050	核税科副科长岗位职责	159
SWFL051	核税员岗位职责	160
SWFL052	核税科文件管理员岗位职责	162
SWFL053	检查(内资)科工作职责	163
SWFL054	检查(内资)科科长岗位职责	165
SWFL055	检查(内资)科副科长岗位职责	166

税务系统国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL056	内资税务检查员岗位职责	167
SWFL057	检查(外资)科工作职责	169
SWFL058	检查(外资)科科长岗位职责	171
SWFL059	检查(外资)科副科长岗位职责	172
SWFL060	外资税务检查员岗位职责	173
SWFL061	征收管理员岗位职责	175
SWFL062	退税管理员岗位职责	176
SWFL063	退税复审员岗位职责	178
SWFL064	发票发售科工作职责	180
SWFL065	发票发售科科长岗位职责	181
SWFL066	发票发售科副科长岗位职责	182
SWFL067	普通发票发售员岗位职责	183
SWFL068	增值税专用发票发售员岗位职责	184
SWFL069	防伪税控机发行员岗位职责	185
SWFL070	验票员岗位职责	186
SWFL071	发票代管员岗位职责	187
SWFL072	发票资料管理员岗位职责	188
SWFL073	申报管理科工作职责	189
SWFL074	申报管理科科长岗位职责	190
SWFL075	申报管理科副科长岗位职责	191
SWFL076	文书受理员岗位职责	192
SWFL077	税务登记员岗位职责	193
SWFL078	后台录入员岗位职责	194
SWFL079	函件综合管理员岗位职责	195
SWFL080	代开发票员岗位职责	196
SWFL081	金税工程报税管理员岗位职责	197
SWFL082	金税工程认证管理员岗位职责	198
SWFL083	进项审核员岗位职责	199
SWFL084	金税工程技术管理员岗位职责	200
SWFL085	金税工程稽核系统管理员岗位职责	201

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL086	税政管理科工作职责	202
SWFL087	税政管理科科长岗位职责	204
SWFL088	审理员岗位职责	205
SWFL089	办公室工作职责	207
SWFL090	办公室主任岗位职责	209
SWFL091	办公室副主任岗位职责	210
SWFL092	综合文秘岗位职责	211
SWFL093	信息宣传员岗位职责	212
SWFL094	ISO9000 管理员岗位职责	213
SWFL095	文件综合管理员岗位职责	214
SWFL096	档案管理员岗位职责	215
SWFL097	文印员岗位职责	216
SWFL098	行政科工作职责	217
SWFL099	行政科科长岗位职责	218
SWFL100	会计岗位职责	219
SWFL101	出纳岗位职责	220
SWFL102	行政管理员岗位职责	221
SWFL103	人事教育监察科工作职责	222
SWFL104	人事教育监察科科长岗位职责	223
SWFL105	人事教育监察科副科长岗位职责	224
SWFL106	纪检监察员岗位职责	225
SWFL107	干部管理员岗位职责	226
SWFL108	党委办公室工作职责	227
SWFL109	党委办公室主任岗位职责	229
SWFL110	组织干事岗位职责	230
SWFL111	宣传干事岗位职责	231
SWFL112	工会工作职责	232
SWFL113	工会主席(付主席)岗位职责	234
SWFL114	团委书记岗位职责	235
SWFL115	团委组织委员(兼职)岗位职责	236

税务系统国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL116	团委宣传委员(兼职)岗位职责	237
SWFL117	计划生育员岗位职责	238
SWFL118	食堂管理员岗位职责	239
SWFL119	炊事员岗位职责	240
SWFL120	物品管理员岗位职责	241
SWFL121	综合部服务班班长岗位职责	242
SWFL122	楼层服务员岗位职责	243
SWFL123	会议服务员岗位职责	244
SWFL124	康乐服务员岗位职责	245
SWFL125	接待员岗位职责	246
SWFL126	收发员岗位职责	247
SWFL127	房管员岗位职责	248
SWFL128	资料员岗位职责	249
SWFL129	打字员岗位职责	250
SWFL130	图书管理员岗位职责	251
SWFL131	仓管员岗位职责	252
SWFL132	维修班岗位职责	253
SWFL133	配电室值班电工岗位职责	254
SWFL134	中央监控室值班员岗位职责	256
SWFL135	配电班班长岗位职责	258
SWFL136	中央监控室工程师岗位职责	259
SWFL137	中央空调工程师岗位职责	261
SWFL138	给排水工程师岗位职责	263
SWFL139	供配电工程师岗位职责	265
SWFL140	工程师值班岗位职责	267
SWFL141	空调运行班岗位职责	268
SWFL142	水泵房值班员岗位职责	270
SWFL143	维修班班长岗位职责	271
SWFL144	保安部工作职责	272
SWFL145	保安部部长岗位职责	273

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL146	保安部副部长岗位职责	274
SWFL147	保安队长岗位职责	275
SWFL148	保安部正、副班长岗位职责	276
SWFL149	保安员岗位职责	277
SWFL150	楼层值班保安岗位职责	279
SWFL151	消防责任人岗位职责	280
SWFL152	二级防火责任人岗位职责	281
SWFL153	义务消防队岗位职责	282
SWFL154	防火员岗位职责	283
SWFL155	附:税务工作人员行为规范	284
第二节 税务工作规程		
SWFL156	重新税务登记工作规程	286
SWFL157	非正常户处理工作规程	290
SWFL158	开业登记工作规程	293
SWFL159	注销登记工作规程	297
SWFL160	停业、复业登记工作规程	301
SWFL161	变更登记工作规程	304
SWFL162	税务登记验、换证工作规程	310
SWFL163	生产企业出口货物“免、抵、退”税管理工作规程	313
SWFL164	委托代征单位资格管理工作规程	328
SWFL165	金银首饰消费税纳税人认定、变更、注销工作规程	332
SWFL166	纳税人变更纳税定额申请审批工作规程	339
SWFL167	年(季度)纳税营业额申请核定(适用于个体经营)工作规程	342
SWFL168	房地产销企业资格年审和年度减免税销售比例核定工作规程	346
SWFL169	房地产销资格认定及比例核定工作规程	352
SWFL170	增值税一般纳税人资格认定工作规程	357
SWFL171	取消增值税一般纳税人资格工作规程	363
SWFL172	增值税一般纳税人资格年审工作规程	367
SWFL173	购票特批审批工作规程	372
SWFL174	增值税专用发票防伪税控系统管理工作规程	375

税务系统国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL175	增值税专用发票协查管理工作规程	394
SWFL176	丢失、被盗发票管理工作规程	399
SWFL177	发票缴销工作规程	403
SWFL178	代开发票工作规程	407
SWFL179	《进货退出及索取折让证明单》管理工作规程	410
SWFL180	发票领购、发售、验旧供新工作规程	413
SWFL181	发票票种核定、超限量审批工作规程	419
SWFL182	企业衔头发票印制工作规程	423
SWFL183	税务稽查案卷管理规程	426
SWFL184	税务稽查案件执行工作规程	431
SWFL185	税务案件审理和税务行政处罚工作规程	433
SWFL186	税务稽查实施工作规程	437
SWFL187	税务稽查选案及案源登记管理规程	446
SWFL188	采取税收行政强制执行措施工作规程	449
SWFL189	税收保全措施工作规程	453
SWFL190	税务行政处罚决定和执行工作规程	459
SWFL191	外商投资企业和外国企业所得税汇算清缴工作规程	466
SWFL192	误征退税工作规程	473
SWFL193	催报催缴管理工作规程	477
SWFL194	延期缴纳税款管理工作规程	481
SWFL195	延期申报审批工作规程	484
SWFL196	增值税一般纳税人纳税申报工作规程	487
SWFL197	税收执法检查工作规程	492
SWFL198	开具纳税证明工作规程	501
SWFL199	《金银首饰购货(加工)管理证明单》管理工作规程	503
SWFL200	纳税人减免税审批工作规程	506
SWFL201	所得税扣除项目审批管理规程	514
SWFL202	单独核算进项税额审批工作规程	520
SWFL203	总、分支机构统一纳税审批工作规程	523
SWFL204	开具出口货物(增值税)专用缴款书或分割单工作规程	526

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL205	纳税人财产管理规程	529
SWFL206	税务经费会计工作规程	533
SWFL207	税务纪检监察工作规程	538
SWFL208	税收业务宣传工作规程	542
第三节 办公行政管理		
SWFL209	公文种类及格式	546
SWFL210	公文行文规则	552
SWFL211	收文处理制度	555
SWFL212	发文处理制度	559
SWFL213	公文立卷、归档、销毁制度	563
SWFL214	公文处理考评制度	565
SWFL215	信息宣传工作制度	569
SWFL216	税务信息宣传稿件流程	575
SWFL217	税收信息宣传工作评比奖励制度	577
SWFL218	对被采用稿件的奖励办法	582
SWFL219	保密工作管理制度	585
SWFL220	秘密文件复印管理制度	591
SWFL221	保密范围和划分密级的规定	593
SWFL222	会议保密制度	597
SWFL223	保密工作考评制度	599
SWFL224	督办查办工作制度	602
SWFL225	提案管理办法	605
SWFL226	档案管理制度	606
SWFL227	档案管理考评制度	612
SWFL228	定期报告工作制度	615
SWFL229	办理人大代表建议和政协委员提案的规定	617
SWFL230	定期编印税收法规汇编工作制度	620
SWFL231	信访工作目标管理制度	622
SWFL232	信访工作细则	626
SWFL233	信访工作考评制度	628

税务系统国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL234	影印文件打印管理制度	630
SWFL235	公章管理制度	632
SWFL236	局务会议和局长办公会议制度	634
SWFL237	会议管理制度	637
SWFL238	调研工作考评制度	640
SWFL239	办公室工作规则	642
SWFL240	人口与计划生育目标管理考评制度	652
SWFL241	奖励受到表彰的单位和个人的评审制度	655
SWFL242	交流与投诉处理规定	657
SWFL243	纳税人问卷调查管理制度	659
SWFL244	办公用品管理工作制度	661
SWFL245	电话管理制度	663
SWFL246	单位长途电话管理办法	665
SWFL247	单位来宾视察参观接待办法	667
SWFL248	干部员工着装管理规定	669
SWFL249	制服管理规定	670
SWFL250	工作服配发手续规定	673
SWFL251	国内出差管理规定	677
SWFL252	出差手续及出差费支付规定	679
SWFL253	团支部工作规程	685
SWFL254	工会工作规程	688
SWFL255	发展党员工作制度	691
SWFL256	党务工作制度	698
SWFL257	思想政治工作制度	702
SWFL258	附:全国税务机关保密工作细则	707
SWFL259	附:税务公文主题词表	717
第四节 人事管理		
SWFL260	工作人员岗位轮换、交流制度	750
SWFL261	人员录用调配制度	753
SWFL262	工作人员出境、出国管理制度	760

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL263	干部考核任免制度	763
SWFL264	工作人员休假请假制度	768
SWFL265	奖金管理制度	775
SWFL266	人事档案管理规定	776
SWFL267	临时工管理制度	778
SWFL268	临时工工资、奖金、福利待遇规定	780
第五节 后勤管理		
SWFL269	固定资产管理制度	784
SWFL270	固定资产管理工作规程	792
SWFL271	内部接待工作制度	798
SWFL272	接待工作规程	801
SWFL273	车辆管理规定	804
SWFL274	车辆管理工作规程	809
SWFL275	汽车管理制度	817
SWFL276	驾驶员责任制度	824
SWFL277	车辆肇事处理办法	826
SWFL278	停车场管理制度	828
SWFL279	水电管理规定	830
SWFL280	基建管理制度	833
SWFL281	房屋建筑物管理制度	838
SWFL282	基建档案管理制度	842
SWFL283	员工食堂管理规定	847
SWFL284	员工伙食管理规定	849
SWFL285	食堂管理工作规程	850
SWFL286	门卫值班管理制度	854
SWFL287	单位钥匙管理规定	855
SWFL288	机关防火安全制度	856
SWFL289	卫生管理准则	861
SWFL290	日常环卫清洁制度	863

税务系统国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
第六节 计财管理		
SWFL291	税收会计原始凭证传递制度	866
SWFL292	计财工作评比办法	872
SWFL293	经费开支审批权限规定	878
SWFL294	内部审计制度	880
SWFL295	税务经费会计管理制度	885
SWFL296	税务经费管理制度	892
SWFL297	会议费开支管理制度	897
SWFL298	经费开支审批权限及资金申请程序	898
第七节 教育培训管理		
SWFL299	税收培训中心专、兼职教师管理制度	902
SWFL300	培训中心学员成绩考核制度	904
SWFL301	教育培训管理制度	906
第八节 信息管理		
SWFL302	计算机机房管理制度	912
SWFL303	设备使用管理制度	914
SWFL304	系统管理员的工作责任制	916
SWFL305	计算机操作人员岗位责任制	918
SWFL306	计算机系统安全管理制度	920
SWFL307	计算机系统故障处理制度	922
SWFL308	计算机设备固定资产管理制度	924
SWFL309	网络管理规定	928
SWFL310	客户端 IT 管理规定	932
SWFL311	计算机软件开发制度	935
SWFL312	计算机信息系统保密管理规定	939
第九节 廉政建设管理		
SWFL313	廉洁自律规定及处理制度	944
SWFL314	反腐保廉工作责任制规定	948
SWFL315	税务人员廉洁自律规定	952
SWFL316	税务监察规定	954

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL317	税务执法监察办法	961
SWFL318	税务机关特邀监察员工作制度	965
SWFL319	收受礼品登记制度	967
SWFL320	干部收入申报制度	969
SWFL321	下级赠送的奖金、红包管理制度	970
SWFL322	履行节约反对奢侈浪费的规定	971
第十节 稽查工作管理		
SWFL323	违法案件公告管理制度	980
SWFL324	违法案件举报奖励基金管理办法	982
SWFL325	税务违法案件举报奖励规定	984
第十一节 物业管理制度		
SWFL326	税务综合大楼工作人员行为守则	990
SWFL327	大楼环境卫生管理制度	992
SWFL328	外来人员来访管理制度	993
SWFL329	电梯使用管理规定	994
SWFL330	消防管理制度	995
SWFL331	物业管理处的组织结构及其职责	997
SWFL332	管理处员工守则	999
SWFL333	管理处员工请销假制度	1001
SWFL334	物业管理处员工奖惩规定	1002
SWFL335	管理处办公用品管理办法	1006
SWFL336	管理处巡检制度	1007
SWFL337	管理处员工宿舍管理制度	1008
SWFL338	物业管理处员工工资、福利规定	1011
SWFL339	物业管理档案资料管理制度	1013
SWFL340	会议室使用管理制度	1015
SWFL341	物业管理处经费管理制度	1016
SWFL342	大楼停电处理制度	1018
SWFL343	电梯运行管理制度	1019
SWFL344	配电班交接班制度	1020

税务系统国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL345	水泵房管理制度	1021
SWFL346	维修班管理制度	1022
SWFL347	中控室管理制度	1024
SWFL348	中控室值班制度	1025
SWFL349	主要机电设备年检制度	1027
SWFL350	空调主机房值班制度	1028
SWFL351	给排水系统管理制度	1030
SWFL352	配电室值班制度	1031
SWFL353	配电人员交接班制度	1032
SWFL354	保安人员行为规范	1034
SWFL355	保安警械的使用及管理制度	1036
SWFL356	保安部管理制度	1038
SWFL357	保安员仪容仪表及规范用语	1040
SWFL358	门卫、大堂值班制度	1042
SWFL359	保安巡逻制度	1044
SWFL360	保安员军事培训制度	1045
SWFL361	停车场(库)管理制度	1046
SWFL362	保安部员工考核制度	1048
SWFL363	保安人员奖励与惩罚制度	1049
SWFL364	紧急事件处理制度	1051
SWFL365	中控室岗位工作制度	1056
SWFL366	火灾应急措施	1058
SWFL367	防火措施	1060
SWFL368	消防安全日检查制度	1061
第四章 记录表格范例		
第一节 税务工作常用记录表格		
SWFL369	××市国家税务局税务登记表(适用于内资企业)	1066
SWFL370	××市国家税务局税务登记表(适用于外资企业)	1071
SWFL371	××市国家税务局税务登记表(适用于投资企业分支机构)	1078
SWFL372	××市国家税务局税务登记表(适用于外国企业)	1083

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL373	××市国家税务局税务登记表(适用于个体经营)	1089
SWFL374	××市国家税务局税务登记表(适用于其他单位)	1094
SWFL375	纳税人税种登记表	1099
SWFL376	税务登记变更表	1100
SWFL377	税务登记变更表(跨区迁移用)	1101
SWFL378	××市国家税务局纳税人迁移通知书	1102
SWFL379	停业登记表	1103
SWFL380	复业单证领取表	1104
SWFL381	注销税务登记申请审批表	1105
SWFL382	税务登记验证(换证)登记表	1106
SWFL383	外出经营活动税收管理证明申请审批表	1107
SWFL384	××市国家税务局外出经营活动税收管理证明	1108
SWFL385	外出经营货物报验单	1109
SWFL386	外出经营活动情况申报表	1110
SWFL387	××市国家税务局纳税证明(存根)	1111
SWFL388	出口货物开具专缴款书/分割单呈报表	1112
SWFL389	增值税一般纳税人认定申请书	1113
SWFL390	增值税临时一般纳税人转正申请认定书	1124
SWFL391	××市国家税务局税务文书领取通知单	1130
SWFL392	××市国家税务局限期补正通知书	1131
SWFL393	增值税一般纳税人资格核准申请认定书	1132
SWFL394	()年度地产地销企业资格认定和核定减免税销售比例情况表	1138
SWFL395	取消地产地销企业资格审批表	1139
SWFL396	取消地产地销企业资格通知书	1140
SWFL397	金银首饰消费税纳税人认定登记表	1141
SWFL398	金银首饰消费税纳税人变更(注销)申请审批表	1142
SWFL399	出口企业退税登记认定注销审批表	1143
SWFL400	委托代征税款登记表	1144
SWFL401	企业街头发票印刷申请审批表	1145
SWFL402	纳税人票种核定申请审批表	1146

税务系统国际通用管理标准

电子文件编码	文 件 名	页 码
SWFL403	发票保证金收据	1147
SWFL404	发票保证金退还申请书	1148
SWFL405	发票担保书	1149
SWFL406	超限量购买发票申请审批表	1150
SWFL407	进货退出及索取折让申请表	1151
SWFL408	企业进货退出及索取折让证明单	1152
SWFL409	代(监)开增值税专用发票申请审批表	1153
SWFL410	购买发票申请审批表	1154
SWFL411	使用增值税防伪税控系统申请审批表	1155
SWFL412	推行增值税专用发票防伪税控系统通知书	1156
SWFL413	发票缴销登记表	1157
SWFL414	发票挂失声明申请审批表	1158
SWFL415	丢失、被盗增值税专用发票清单	1159
SWFL416	《增值税专用发票遗失声明》刊出登记表	1160
SWFL417	生产企业免、抵、退税计算明细表	1161
SWFL418	货物清单	1162
SWFL419	增值税纳税申报表附列资料	1163
SWFL420	分支机构销售明细表	1164
SWFL421	增值税纳税申报表(适用于小规模纳税人)	1165
SWFL422	金银饰品购销存月报表	1166
SWFL423	外商投资企业清算所得税申报表	1167
SWFL424	代扣代缴证券股票印花税报告表	1168
SWFL425	延期申报申请审批表	1169
SWFL426	延期缴纳税款申请审批表	1170
SWFL427	年(季度)纳税营业额申请核定表(适用于个体经营)	1171
SWFL428	月份营业情况典型调查表	1172
SWFL429	纳税人变更纳税定额申请审批表	1173
SWFL430	企业税前弥补亏损申请审批表	1174
SWFL431	提取管理费用申请审批表	1175
SWFL432	纳税人退库申请审批表	1176