

# 国税系统公务员达标

# 培训教材

The training material  
for reaching the standard  
for the staff of the state Taxation

主 编 钱国玉



• 计算机基础知识

河南省国家税务局

河南省国税系统公务员  
业务达标培训教材

计算机基础知识

主编 钱国玉

河南省国家税务局

# 《河南省国税系统公务员达标培训教材》

## 编 委 会

编委主任、主编：钱国玉

副主编：王淑君

编委副主任：李亚民 梁文贤 魏法学 王淑君 魏正武

席七万 焦平增

编委成员：梁玉环 杨国政 顾 舫 杨贵荣 庞明星

魏庆芳 王菊梅 张宗豪 刘木生 许 莉

翟宏范 秦基选

责任编辑：梁玉环 秦基选 司东伟

# 前 言

为建立一支高素质的专业化税收干部队伍，省局决定在全省国税系统开展“全员大学习、岗位大练兵、业务大比武、能力大提高”活动，希望通过全员基础知识达标和专业能手选拔工作逐步掀起“比学习、比技能、比贡献”的高潮，努力造就一支政治过硬、业务熟练、作风优良、执法公正、服务规范的税收干部队伍，为精细化管理、全程服务等各项税收工作的圆满完成提供强有力的人才支持和智力保障。

全员达标的根本目的是提高业务能力和专业技能。在编写本套达标教材前，我们对基层税务干部的工作、学习情况进行了调研，了解到税务干部在实践中既要熟悉和掌握有关职业技能的基础知识、表现方式、操作要求，学会运用这些知识分析解决工作中的实际问题，达到学以致用，又要结合工作实际及学习进行具体的实际训练；既要让基本知识指导、统帅具体的实际训练，又要通过实际训练巩固基本知识，使基本知识发挥更大的实际价值；既要解决好工作与学习的矛盾，又要提高税务干部的业务素质。因此，从税务干部的实际需求出发，我们确定了税务干部从事税收工作应知应会的一般知识和具体工作岗位上必须掌握的专业知识，确定了“贴近税收、贴近工作、贴近税务干部实际，实现学习工作化和工作学习化”的教材编写原则，相应地把教材分为“基础知识达标教材”和“专业知识达标教材”两大部分。基础知识达标教材包括“税收基础知识”、“会计基础知识”、“税收法律基础知识”、“应用文写作基础知识”和“计算机基础知识”五个部分，供全体国税干部使用；专业知识达标教材分三个系列，分别供稽查人员、税源管理人员、办税服务厅人员使用。

《计算机基础知识》共八章，由李现军、刘安若负责纂稿。由南阳市国家税务局刘红涛、胡守群，洛阳市国家税务局郭书杰，濮

阳市国家税务局张学明，安阳市国家税务局徐清祥，周口市国家税务局车文勤和三门峡市国家税务局韩红卫编写。

本套教材由省局教育处负责组织编写和出版，省局相关处室最后定稿。需要提出的是，在编写过程中，各省辖市局及基层单位给予了大力支持，在此一并表示感谢！

由于该套教材涉及内容广，编写时间紧，加上编者的水平有限，书中难免有疏漏和不足之处，敬请读者批评指正。

河南省国家税务局  
2005年6月

# 目 录

## 计算机基础知识

税收信息化概述 .....	1
第一章 计算机基础知识 .....	4
第一节 计算机系统的组成及工作原理 .....	4
第二节 微型计算机的硬件基本结构及功能 .....	11
第二章 WINDOWS 98/2000/XP 操作系统的使用 .....	19
第一节 操作系统概述 .....	19
第二节 WINDOWS 2000 PROFESSIONAL 的基本操作 .....	22
第三节 资源管理器 .....	31
第四节 系统设置 .....	42
第五节 网络功能 .....	51
第六节 WINDOWS XP 操作系统介绍 .....	57
第三章 常用办公软件的使用 .....	61
第一节 办公软件概述 .....	61
第二节 字处理软件 WORD 2000 使用入门 .....	62
第三节 电子表格 EXCEL 2000 使用入门 .....	96
第四节 演示文稿处理软件 POWERPOINT2000 使用入门 .....	123
第五节 网页制作技术 FRONTPAGE 2000 入门 .....	153
第四章 计算机网络 .....	168
第一节 计算机网络 .....	168
第二节 认识 INTERNET .....	174
第三节 什么是万维网 .....	177
第四节 使用电子邮件 .....	196
第五节 网上查找资料 .....	205

第六节	熟悉网络常用术语 .....	218
第七节	常用网页制作工具 .....	222
<b>第五章</b>	<b>计算机网络安全 .....</b>	<b>224</b>
第一节	计算机网络存在的安全问题 .....	224
第二节	计算机网络面临的主要威胁 .....	227
第三节	计算机防病毒软件 .....	237
第四节	防火墙与入侵检测 .....	247
<b>第六章</b>	<b>数据库简介 .....</b>	<b>250</b>
<b>第七章</b>	<b>税收信息化应用系统 .....</b>	<b>258</b>
第一节	金税工程 .....	258
第二节	综合征管软件 V2.0 .....	265
第三节	公文处理系统 .....	277
第四节	电子税源档案暨税收业务综合分析系统 .....	287
第五节	电子信息服务平台(外部信息系统) .....	293
第六节	出口退税审核系统 .....	295
<b>第八章</b>	<b>计算机操作常见故障的排除 .....</b>	<b>298</b>
第一节	硬件常见故障 .....	298
第二节	软件常见故障 .....	315
第三节	养成良好的操作习惯,防范故障发生 .....	330

## 税收信息化概述

### ● 税收信息化的概念

税收信息化就是税务部门利用信息技术提供的可能性对税收工作进行改造以不断提高税收工作水平的过程。

### ● 税收信息化的历史沿革

从 20 世纪 80 年代初税务机关将计算机引入会计工作开始，税收信息化的发展可以分为四个阶段：

◎ 应用起步期（1982-1989 年）税务机关开始将计算机引入会计工作；

◎ 初步应用期（1990-1993 年）计算机成为辅助税收征管工具，应用的中心从省市一级逐步转向征管一线；

◎ 应用发展期（1994-1998 年）配合 1994 年的税制改革，提出了“以计算机网络为依托”，局域网建设走向高潮，基层征管的信息化基于局域网或城域网的环境初步实现。大量基于网络的应用软件开始开发实施；

◎ 整合集成期（从 1998 年开始）确立了税务管理信息系统一体化建设原则，明确了税收信息化建设在税收工作中的基础保障地位，加快税务管理信息系统的深层次开发，促进税收征管业务在广域网上应用。

### ● 税收信息化的现状

经过二十多年的建设，税收信息化基础工作取得了长足的发展，税收信息化在税务系统已具备了一定的基础。可以说，目前税务系统的信息化建设工作无论从广度还是从深度看，都已经实现了历史性的跨越。同时，我们也应该看到，在发展中也面临着不少问题需要进一步解决。

#### （一）二十多年来的主要成绩



1. 国税系统四级广域网已全部连通，省级地税局已全部与总局联网，部分省地税局开通运行了本系统的广域网，大量局域网投入运行，各种硬件设备也达到一定规模；

2. 税务系统形成了一支近3万人的信息化专业队伍，广大税务人员的信息技术素质普遍提高；

3. 各种税收信息化标准规范和管理办法相继出台，税收信息化建设管理质量水平不断提高；

4. 税收征管、监控类的业务软件已初步形成。例如以综合征管软件（V2.0）、金税工程、出口退税等已开通运行，各种税收分析和监控软件、税务监控系统等正在开发和完善；

5. 行政管理类的管理软件已经初步形成。如公文处理、人事管理等系统已经基本形成和运行。

6. 对外数据交换系统已经初步形成。如税银库联网、税务与工商、海关、技术监督局等进行的数据交换已经开通。税务部门的执法系统、税务部门为纳税人服务的多元化申报系统、呼叫中心、税务对外网站等系统也在各地相继开通。

## （二）当前需要解决的问题

1. 部分人对税收信息化重要性的认识不到位，对自己既有的工作习惯和既得利益被打破感到不适应，产生抵触情绪；

2. 现有的系统功能没有覆盖税收工作的全部，而且衔接不是很好，需要进行完善和整合；

3. 统一规划不够，导致重复建设和浪费；

4. 发展不平衡，东部和沿海发达地区信息化建设基础较好，西部欠发达地区明显落后；

5. 税务系统人员的信息素质与税收工作信息化的要求还有较大的差距。

## ● 税收信息化的未来及影响

税收信息化将成为税收管理工作中一项全局性基础工作，是提高税收工作水平的必由之路。国家已经把税务系统列入国家电子政务

务建设的 12 个重点领域之一，税收信息化将成为整个国家电子政务建设的重要组成部分。

为了适应不断发展变化的税收工作的要求，国家税务总局正积极研讨制定税收信息化建设的下一步的规划。未来几年，根据一体化的原则的税收信息化“金税三期”将启动。“金税三期”的主要任务是用 4 至 5 年的时间基本完成“一个平台、两级处理、三个覆盖、四个系统”的建设，即一个平台——建立一个包含网络硬件和基础软件的统一技术基础平台；两级处理——依托统一的技术基础平台，逐步实现税务系统的数据信息在总局和省局的集中处理；三个覆盖——应用内容逐步覆盖所有税种，覆盖所有工作环节，覆盖各级国、地税机关，并与有关部门联网；四个系统——通过业务的重组、优化和规范，逐步形成一个以征管业务为主，包括行政管理、外部信息和决策支持在内的信息管理应用系统。

“金税三期”最终将建成一个覆盖全国国税、地税的行业网络，一个国家级和 70 个省级税务处理中心（均含备份中心），80 万个工作站。预计年事务处理能力超过 10 亿笔、内部用户约 80 万人、外部用户过亿。

在完善的税收信息系统的支持下，税收征管工作的基本模式也将发生变化，信息的收集处理、信息的质量保证、信息的分析利用将会成为整个税务管理工作的核心，现在许多花费大量人力的工作将由信息系统自动完成。在这种方式下整个税务管理流程、机构装置、人员结构将会发生较大变化。税务部门内部管理的层次、为纳税人服务的方式等都会彻底改变。这都给税务人员提出了很多新的课题，要求我们不断加强学习、更新观念、提高综合素质，才能适应税收工作现代化的要求。

# 第一章 计算机基础知识

当今时代，计算机已进入社会生活的各个领域，它使人们传统的学习、工作和生活方式都发生了翻天覆地的变化。我们常说：21世纪是电脑世纪，不会电脑的人将会寸步难行。所以熟练掌握计算机的操作已经成为对当今社会每个成员基本素质的要求。本章主要介绍计算机系统的组成及工作原理的相关知识。

## 第一节 计算机系统的组成及工作原理

计算机是电子数字计算机的简称，它是一种能够根据程序指令和要求，自动、高速地进行数值、逻辑运算和信息处理，同时具有存储、记忆功能的电子设备。

计算机系统由硬件系统和软件系统所组成。硬件是计算机系统中一切看得见、摸得着的有固定物理形式的部件，是计算机工作的物质基础；软件是在计算机中执行某种操作任务的程序的集合，是计算机的灵魂，它包括系统软件和应用软件两大类。如图 1-1-1 所示：

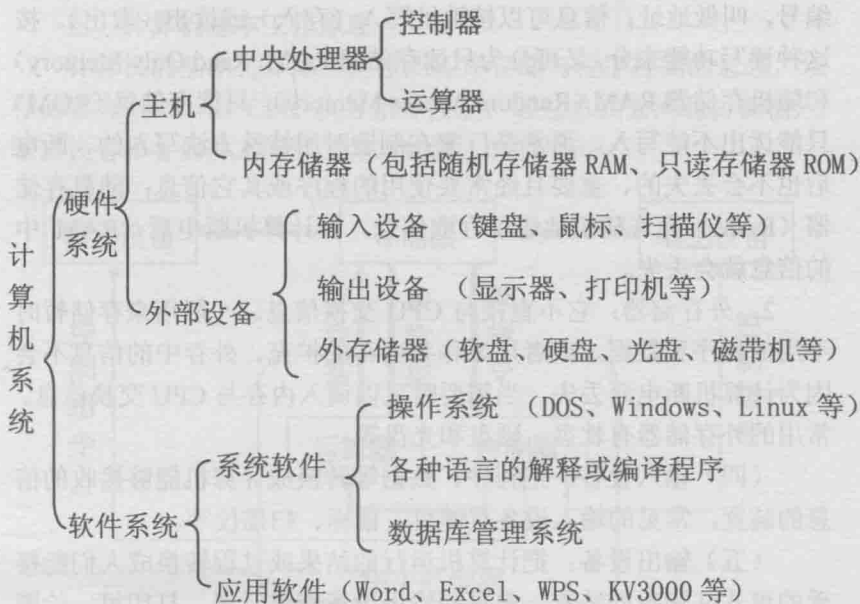


图 1-1-1 计算机系统组成

## 一、计算机的硬件系统

按照冯·诺伊曼体系结构，计算机的硬件系统主要由控制器、运算器、存储器、输入设备和输出设备五部分组成，其中存储器又分为内存储器和外存储器。运算器、内存储器、控制器是计算机的主要部分，所以常把这三者合在一起称为主机。输入设备、输出设备、外存储器合在一起叫做外部设备，简称外设。

(一) 控制器：相当于计算机的大脑，负责控制和指挥各部件协调工作。

(二) 运算器：用来完成各种运算。控制器和运算器组成中央处理器，又叫中央处理单元，简称 CPU (Central Processing Unit)。

(三) 存储器：是用来存储程序和数据的“记忆”装置，它又分为内存储器和外存储器两种。

1. 内存储器：它与 CPU 直接交换信息，由若干个存储单元组

成，每个单元可存放用二进制代码表示的信息。每个单元都有一个编号，叫做地址，信息可以按地址写入（存入）或读出（取出）。按这种读写功能来分，又可分为只读存储器 ROM(Read Only Memory)和随机存储器 RAM(Random Access Memory)。只读存储器（ROM）只能读出不能写入，通常是厂家在制造时用特殊方法写入的、断电后也不会丢失的、重要且经常要使用的程序或其它信息；随机存储器（RAM）允许随机地进行存取信息，但计算机断电后，RAM 中的信息就会丢失。

2. 外存储器：它不直接与 CPU 交换信息。一般用来存储暂时不用的程序和数据，或者用来作为内存的扩充。外存中的信息不会因为计算机断电而丢失，当需要时可以调入内存与 CPU 交换信息。常用的外存储器有软盘、硬盘和光盘等。

（四）输入设备：把程序、数据等转换成计算机能够接收的信息的装置，常见的输入设备有键盘、鼠标、扫描仪等。

（五）输出设备：把计算机运行的结果或过程转换成人们能接受的形式并输出的装置，常见的输出设备有显示器、打印机、绘图仪等。

## 二、计算机软件系统

计算机软件系统指计算机中实现资料信息处理的程序以及开发、使用和维护程序所需的有关文档资料的集合。计算机的软件系统主要有两种类型：系统软件和应用软件。

### （一）系统软件

系统软件一般是指用户能够使用计算机而提供的基本软件，用于计算机的管理、维护、控制、运行和语言翻译处理等，它管理和控制计算机的各种操作。系统软件又分为：操作系统、各种语言的解释或编译程序、数据库管理系统（如：Oracle）等。常见的操作系统软件有：DOS、Windows 98/2000/XP、Linux 等。

### （二）应用软件

应用软件是具有特定功能的为解决某一具体问题而编制的计算机程序软件。常见的有：Word、Excel、杀毒软件，我们系统使用公

文处理 (ODPS)、出口退税等也属于应用软件。

### 三、计算机基本工作原理

计算机的基本工作原理是按照程序存储与程序控制的思想,以存储器为中心,由 CPU 执行指令控制,通过总线去沟通协调输入/输出设备和各部件之间的工作。如图 1-1-2 所示:

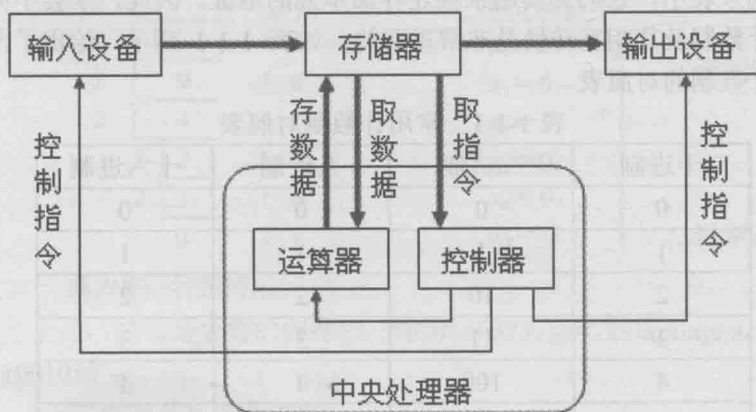


图 1-1-2 计算机基本工作原理

具体工作过程如下:

1. 操作人员通过输入设备将程序和原始数据送入存储器。
2. 在程序运行后,计算机就从存储器中取出指令,送到控制器中去分析、识别。
3. 控制器根据指令的含义发出相应的命令,来控制运算器对存储器存、取数据的操作。
4. 当运算器完成任务后,就可以根据指令序列将结果通过输出设备输出。

### 四、计算机中的数制与编码

数的进位制称为数制。日常生活中常用的是十进制,同时也采用其它进位记数制。如十二进制(十二个月为一年)、二十四进制(一天 24 小时)、六十进制(60 秒为 1 分钟,60 分钟为 1 小时)等等。由于计算机是由电子元件构成的,而二进制电路简单、可靠

并且具有很强的逻辑功能，因此数据在计算机中均以二进制表示，并用它们的组合表示不同类型的信息。

### (一) 计算机中的数制

在计算机内部，一切信息的存储、处理与传送均采用二进制的形式。有时为了弥补二进制数字过长的弱点，也采用八进制和十六进制来表示，它们主要用来描述存储单元的地址。因此，学会不同的计数制及其相互转换是非常重要的。如表 1-1-1 所示，给出了常用计数制的对照表。

表 1-1-1 常用计数制对照表

十进制	二进制	八进制	十六进制
0	0	0	0
1	1	1	1
2	10	2	2
3	11	3	3
4	100	4	4
5	101	5	5
6	110	6	6
7	111	7	7
8	1000	10	8
9	1001	11	9
10	1010	12	A
11	1011	13	B
12	1100	14	C
13	1101	15	D
14	1110	16	E
15	1111	17	F

下面我们结合两个例子，来说明如何实现十进制和二进制的转换。

#### 1. 十进制转换成二进制

将十进制整数转换成二进制整数采用“除 2 取余法”。即将十进制整数除以 2，得到一个商和一个余数；再将商除以 2，又得到一个商和一个余数……以此类推，直到商等于零为止。每次得到的余数的倒排列，就是对应二进制数的各位数。

例：将十进制数 37 转换成二进制数的过程如下：

除数	商	余数	二进制位数字	
2	18	(1)	$a_0=1$ ,	↑ 二进制低位
2	9	(0)	$a_1=0$ ,	
2	4	(1)	$a_2=1$ ,	
2	2	(0)	$a_3=0$ ,	
2	1	(0)	$a_4=0$ ,	
	0	(1)	$a_5=1$ ,	

商为零，转换结束

于是，结果是余数的倒排列，即为： $(37)_{10} = (a_5a_4a_3a_2a_1a_0) = (100101)_2$

## 2. 二进制转换成十进制

二进制数要转换成十进制数非常简单，只需将每一位数字乘以它的权  $2^n$ ，再以十进制的方法相加就可以得到它的十进制的值（注意，小数点左侧相邻位的权为  $2^0$ ，从右向左，每移一位，幂次加 1）。

例：将二进制数 10110 转换成十进制数的过程如下：

$$(10110)_2 = 1 \times 2^4 + 0 \times 2^3 + 1 \times 2^2 + 1 \times 2^1 + 0 \times 2^0 = (22)_{10}$$

## (二) 计算机中的数据单位

计算机中使用的二进制数共有三个单位：位、字节和字。

1. 位 (bit)：位是计算机中存储数据的最小单位，bit 是位的英文名称。在计算机中，一个二进制位只能表示 0 或 1 两种状态。

2. 字节 (Byte)：8 位二进制数为一个字节，字节是计算机数据处理的基本单位，Byte 是它的英文名称，在用 Byte 作单位时，常以大写字母 B 表示字节。一个字节可以存放一个 ASCII 码，两个字节可存放一个汉字国标码。

3. 字：字是计算机进行数据处理时，一次存取、加工和传送的



数据，其长度称为字长。由于字长是计算机一次所能处理的实际位数的多少，决定计算机进行数据处理的速率，因此字长常常成为一个计算机性能的标志。例如，常用的字长有 8 位、16 位、32 位和 64 位等。

#### 4. 存储容量的单位及换算公式

1 个二进制位=1bit                      8bit=1B                      1024B=1KB

1024KB=1MB(或 1 兆字节)    1024MB=1GB

### (三)计算机中字符与汉字的编码

#### 1. 字符的编码

目前，国际上通用的且使用最广泛的字符有：十进制数字符号 0~9，大小写的英文字母，各种运算符、标点符号等，这些字符的个数不超过 128 个，因此，用七位二进制数就可以对这些字符进行编码。但为了方便，字符的二进制编码一般占八个二进制位，它正好占计算机存储器的一个字节。目前国际上通用的是美国标准信息交换码（American Standard Code for Information Interchange），简称为 ASCII 码。

#### 2. 汉字的编码

在 ASCII 码编码方案中，用到了一个字节的低 7 位，最多只能表示 128 个字符，但对于汉字来说，日常使用的汉字就有 7000 多个，只用一个字节对汉字进行编码是不可能的，所以在汉字编码方案中一般采用双字节来表示一个汉字。国家标准局于 1981 年公布了国家标准 GB2312-80，即信息交换用汉字编码字符集基本集，其中共收录汉字 7445 个，其中图形符号 682 个。目前，汉字编码的标准还没有完全统一。在我国台湾，港澳地区多用 BIG-5 码，世界其它地区也存在一些其它的汉字编码方案。这就造成了各种汉字处理系统之间无法通用的局面。为使世界上包括汉字在内的各种文字的编码走上标准化、规范化的道路，1992 年 5 月国际标准化组织 ISO 通过了 ISO/IEC10640，即《通用多八位编码集（UCS）》，同时我国也制定了新的国家标准 GB13000-1993（简称 CJK 字符集）。全国信息标准化技术委员会在此基础上发布了《汉字内码扩展规范》，其中收集了中