



全国税务系统干部培训系列教材

——岗位胜任系列

纳税服务热线用语

国家税务总局教材编写组 编

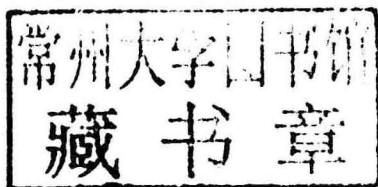
TAX

中国税务出版社

全国税务干部培训系列教材——岗位胜任系列

纳税服务热线用语

国家税务总局教材编写组 编



中国税务出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

纳税服务热线用语 / 国家税务总局教材编写组编.

— 北京: 中国税务出版社, 2014. 1

全国税务系统干部培训系列教材—岗位胜任系列

ISBN 978 - 7 - 80235 - 951 - 2

I. ①纳… II. ①国 … III. ①纳税-税收管理-商业
服务-语言艺术-中国-干部培训-教材 IV. ①F812. 423

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 076919 号

版权所有·侵权必究

从 书 名: 全国税务系统干部培训系列教材——岗位胜任系列

书 名: 纳税服务热线用语

作 者: 国家税务总局教材编写组 编

责任编辑: 庞 博

责任校对: 于 玲

技术设计: 盛世华光

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: swcb@ taxation. cn

发行中心电话: (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: 北京天宇星印刷厂

规 格: 787 × 1082 毫米 1/16

印 张: 15.75

字 数: 236000 字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 80235 - 951 - 2

定 价: 32.00 元

如有印装错误 本社负责调换

《纳税服务热线用语》策划编审人员

总策划：张树学 王 兰

策 划：陈小杭 郝军辉 顾伯群

编 导：顾伯群

编 务：唐学军 毕晓红

编 写：谌宪伟 丁 汀 周 宇 朱歌幸 何小王
刘慧平 刘 早 杨美莲 卢 迈

插 图：朱 灏

统 稿：唐学军 谌宪伟 丁 汀

审 稿：梁 华 罗 名 童 睿 孙 颖 朱志平
魏 江 魏 源 翁 嫣 陈 敏 姜 蕾
王瑞红 王朝晖 赵志忠 许 皓 国薇萍
刘楠楠

序 言

随着经济社会的发展和行政管理体制改革的深入，税务部门的服务意识不断提高，涉税咨询服务成为税务机关为纳税人服务的重要内容。从2001年9月“12366”成为中国纳税服务热线号码起，国家税务总局一直致力于打造“听得见的纳税服务”，到2008年年底，全国省级税务机关已全部开通了纳税服务热线。面对纳税人日益增长的咨询服务需求，为提升纳税服务热线工作质量，为纳税人营造一个更加统一、公平的纳税环境，国家税务总局从2009年开始对全国12366纳税服务热线进行统一规范，明确提出了建立“全国统一、两级集中、远程座席”的中国纳税服务热线建设模式，开始着手统一全国纳税服务热线管理系统和知识库支持系统，并于2011年年底全面完成。2013年4月1日，12366北京呼叫中心作为国家级纳税服务热线正式运行。这标志着，《“十二五”时期纳税服务工作发展规划》中提出的“总局统筹协调、省局集中受理为主、税收知识库有效支撑的热线咨询工作格局”得以初步建立。

经过十余年的发展，12366纳税服务热线已经成为税务系统开展纳税服务的知名品牌，并逐步由原先单一的涉税咨询渠道拓展成集咨询、宣传、查询、提醒、指引、监督、维权、评价等多种服务功能于一体的综合性纳税服务平台，对外服务于纳税人，对内服务于税收政策制定和税收征管；既成为纳税人的涉税咨询中心、信息查询中心和权益保护中心，也成为税务机关的税法

宣传辅导中心、税情调查中心和矛盾调解中心。纳税服务热线工作得到了纳税人的充分肯定，在2012年全国纳税人满意度调查中，纳税咨询热线服务畅通情况成为所有调查项目中满意度增长最快的项目，纳税人对热线“解答及时”“解答准确”“服务态度”等项目的满意度也明显提高。

成绩属于过去，发展永无止境，奋斗成就未来。党的十八大提出，要建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府。加强纳税服务是建设服务型税务机关、改进税务工作作风、密切联系群众的内在要求。纳税服务热线作为税务机关纳税服务的主渠道之一，在我国进入全面建成小康社会的决定性阶段，在打造中国经济升级版的重要时刻，尤其要注重发挥服务纳税人、服务税收工作、服务经济社会发展、服务民生的积极作用。

为此，在今后的一段时间内，税务机关要把提升热线服务质效作为税收工作的一个聚焦点、着力点，要抓住热线工作中迫切需要解决的问题，不断有所突破、有所提高。电话服务工作以语言为载体，其中的服务用语直接影响着热线服务质量和效率，呈现在读者面前的这本《纳税服务热线用语》，是国家税务总局纳税服务司和教育中心组织湖南省国家税务局的同志和湖南税务高等专科学校的老师们编写的，这本书准确把握了热线服务工作需求，抓住了“语言”这个传递服务信息、表达服务态度、体现税务关怀的关键载体，是在深入分析、广泛调研、多方征求意见、反复修改完善后成就的来自于工作实践的专门总结。书中既介绍了语言学的基本规律，也结合税收法律、心理学及公共礼仪等相关学科，对纳税服务热线中工作的实例进行了分析研究，形成了实用而科学的纳税服务热线用语使用指南，既有实践指导意义，也有一定学术研究价值。我相信，本书的出版不仅将对全国纳税服务热线的质量提升起到重要作用，也会对提高办税服务厅窗口人员以及全体税务干部的沟通交流水平具有积极影响。同时，借本书的出版之机，也希望向系统内的同志们传递这样的信息：我们赞赏这样的钻研精神——从实际工作中发现问题，从科学理论中寻求解决方法，最终以专业著作的形式体现我们的实践成果。希望大家都能围绕工作，潜心研究，摸索规律，总结出既符合实际需要，

又有一定理论和系统性的学术成果，全面推进税收管理和纳税服务水平的不断提升。

知不足，然后能自反；知困，然后能自强。规范纳税服务热线用语只是提升热线服务质效的一个方面，我国纳税服务整体水平的提升之路还很漫长，需要同志们以营造税收改革与发展的良好社会舆论环境为目标，以纳税人和社会公众的涉税需求为导向，从一点一滴做起。正如王军局长所说：“如果我们把全年的每一天都当作税收宣传月的一天来宣传税收，把接听的每一个电话都当作一项重要税收宣传活动来认真对待，那么，税收服务工作就一定能做得更好。”

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes that form a unique calligraphic representation of the name 'Wang Jun'.

2013 年 10 月

编审说明

为贯彻落实党的十八大关于“加强和改进干部教育培训，提高干部素质和能力”的总要求，根据《“十二五”时期税收发展规划纲要》和《“十二五”时期税务干部教育培训改革发展规划》，国家税务总局教育中心围绕加强税收征管和优化纳税服务两大核心业务，适应税收专业化、信息化管理的要求，以提升税务干部能力为目标，在干部教育培训教材建设上做了有益的探索和创新，确立了基础培训、任职培训、岗位胜任、能力提升四大系列的新型教材体系，力求教材建设与税收工作紧密结合，通过典型案例和图表解释深奥的理论和复杂的问题，做到启发性与适用性相结合、通俗性与趣味性相统一。

本教材内容准确，结构简明，表述清晰，通俗易懂，经国家税务总局教材编审委员会审定通过，同意出版发行。书中如有不妥之处，请读者批评指正。

国家税务总局教材编审委员会
2013年10月

第一章 概述	(1)
--------------	-------

第一节 电话服务的特点与要求	(1)
----------------------	-------

第二节 纳税服务热线的特点与用语原则	(5)
--------------------------	-------

基础篇

第二章 电话服务流程	(13)
------------------	--------

第一节 电话服务基本步骤	(13)
--------------------	--------

第二节 情景挑战与训练	(18)
-------------------	--------

第三章 电话用语规范	(21)
------------------	--------

第一节 用语规范是电话服务的专业标志	(21)
--------------------------	--------

第二节 电话服务中的常用规范用语	(25)
------------------------	--------

第三节 情景挑战与训练	(41)
-------------------	--------

第四章 语言要求	(44)
----------------	--------

第一节 讲话得要领	(45)
-----------------	--------

第二节 讲话有逻辑	(63)
-----------------	--------

第三节 讲话合礼仪	(78)
-----------------	--------

第四节 情景挑战与训练	(81)
-------------------	--------



技巧篇

第五章 有效沟通	(91)
第一节 认真倾听	(91)
第二节 正确解答	(105)
第三节 情景挑战与训练	(126)
第六章 语境把握	(132)
第一节 纳税服务热线的语境认识	(132)
第二节 电话服务中的语境心意	(137)
第三节 情绪对抗的语言应对	(142)
第四节 营造最佳语言交流氛围	(151)
第五节 情景挑战与训练	(162)
第七章 案例分析	(168)
案例一：我必须要购买税控收款机吗？	(168)
案例二：诉讼费可以税前扣除吗？	(173)
案例三：××网有协助商家偷税的嫌疑啊！	(177)
案例四：我是问“免税进口料件不可以抵扣”吗？	(191)
案例五：税法就是你拿来相当一下就可以啦？	(195)
案例六：为什么要缴了再退呢？	(203)
案例七：税务机关怎么定税呢？	(212)
案例八：这数据咋就无法上传呢？	(217)
案例九：事出有因，补税能否豁免？	(222)
案例十：销售固定资产到底该怎么缴税呢？	(226)
参考文献	(235)
后 记	(236)



第一章 概 述



学习目的

1. 明确纳税服务热线用语的内涵
2. 理解语言在电话服务中的重要地位
3. 在实践中遵循纳税服务热线用语基本原则



第一节 电话服务的特点与要求



“您好，这里是 12366，请问有什么可以帮您？”

“请问我给您解答清楚了吗？”

“感谢您的致电！再见！”

2001 年 9 月，经原国家信息产业部批准，12366 成为中国税务系统统一的特种服务号码，中国的纳税服务热线建设正式起步。10 余年来，中国的纳税服务热线本着“12366，听得见的纳税服务”的理念，为纳税人提供涉税咨询、信息查询、投诉举报和申报纳税等服务。显然，电话用语的优劣决定着服务质量的高低。怎样让来电人在每通电话接起时真真切切地感受到诚心、



贴心、舒心的纳税服务？这就要求咨询员必须研究和学习电话服务的特点，掌握电话用语基本原则和要求。

一、电话服务的特点

电话服务是借助以电话为主的通信工具来实现的服务方式。一般情况下，咨询员与来电人之间存在一定的空间距离，是一种非面对面的服务。

称呼的尴尬

咨询员：您好，这里是12366，请问有什么可以帮您？

来电人：你好，我想咨询一下电子申报的问题。

咨询员：先生，您是……

来电人：我不是先生。

咨询员：对不起，大姐。

来电人：难道我的年纪有那么大吗？

咨询员：对不起，小姐。

来电人：你才是“小姐”呢！

咨询员：对不起，请问怎么称呼您？

来电人：难道你不能称呼我“王女士”吗？



上述案例显示，咨询员由于不能直观来电人的形象，单凭声音来判断来电人的性别差异、年龄大小，结果一错再错。因此，我们不难发现非面对面的电话服务具有如下四个特点：

第一，电话服务具有感知的间接性。这主要表现在三个方面：一是电话服务非面对面，它的很多元素对于来电人来说是看不见、摸不着的；二是由于服务行为多数都比较抽象，很难描述和量化，来电人在接受电话服务之前，往往不能肯定他能得到什么样的服务；三是对于某些电话服务而言，其结果有一定的延后性，来电人在服务受理后无法立即感受到服务带来的利益，也很难对服务质量作出及时、全面、客观的评价。

第二，电话服务具有过程的互动性。咨询员向来电人的提供呼叫服务的过程是咨询员与来电人互动的过程，两者缺一不可，而双方都有可能对服务的结果（或质量）产生影响。

第三，电话服务具有个体的差异性。电话服务是一个非常复杂的过程，在某种意义上说很难做到标准化，每次服务质量带给来电人的感知都可能存在差异。产生差异的原因包括：一是咨询员的原因，如心理状态、服务技能、努力程度等，即使是同一个人提供的服务在质量上也可能会有差异；二是来电人的原因，如来电人的知识、经验、动机等都会影响其对服务的感受；三是咨询员与来电人互动过程中的诸多因素会对服务结果产生影响，即使是同一咨询员在不同时间向同一起来电人提供的服务，也可能存在差异。

第四，电话服务具有操作的规范化。现代呼叫服务要遵循一定的操作规范和办事流程。规范化可以避免一些问题和矛盾的发生，使服务质量保持稳定。例如：规范咨询员的称呼语，就最大可能地避免因称呼不对而产生的不愉快。不仅用语要规范，而且业务内容、处理流程也要规范，要在实践中尽可能减少不规范的东西。当然，规范是相对的，变化是绝对的，关键是要提高咨询员的应变能力。

由于电话服务具备上述特点，在服务过程中，咨询员讲究用语的方法和技巧就显得十分重要。



小贴士

早期的呼叫中心实际上只是一个电话处理中心，只具备单一的电话接入方式，简单地接听电话，处理客户的求助。20世纪80年代，计算机技术被广泛应用到通信领域，从而诞生了具有现代意义的呼叫服务中心。随着互联网的商业应用，电话又与传真、因特网、电子邮件、短信、视频等通信工具结缘，共同为客户提供服务。从此，呼叫服务中心似雨后春笋般发展起来。

在中国，为了响应民众的呼声，满足民众需求，从20世纪末开始，各级政府部门和公用事业单位，陆续设立了专门服务民众的电话热线或呼叫中心，如：12315 消费者投诉热线、12365 质量技术监督投诉举报电话、12366 纳税服务热线、12318 文化市场举报热线、



12333 劳动保障热线、12395 水上求救专用电话、12338 妇女维权公益服务热线、12358 全国物价服务电话、12369 环保监督电话，等等。

二、在电话服务中研究用语

一般人会认为，咨询员不就是接听电话吗？有什么难的。实际的情形不是这样。作为现代化呼叫中心的咨询员，承担着一定的责任和使命，接（听）电话时受到的要求和期望就不同了。在提供电话服务的过程中，可能遇到形形色色的问题和情况，电话服务临场对话的特点，使得咨询员与来电人的交流具有随机性，这就需要咨询员在电话服务的全过程中研究并掌握用语的方法和技巧，避免矛盾的发生，争取获得较高的满意度。

在纳税服务热线中研究电话用语，就是为了实现税务机关向纳税人提供纳税服务和税务机关与纳税人、社会各界的相互沟通。预先根据可能出现的问题制订若干对应的用语方案，并且在实现服务目标的过程中，根据情况变化制订出新的用语方案，或者根据事态的发展和变化选择相应的用语方案，最终实现为纳税人提供便捷、优质、高效的税收服务目标。

纳税服务热线的咨询员研究电话用语必须具备四个方面的素质（能力），即专业知识、心理素质、交际沟通、语言表达。

扎实的专业知识是咨询员履行职责的基础。专业知识素质，就是指咨询员要具备所承担服务职责范围内的业务知识，并且保证知识的及时更新，满足来电人求助和咨询的需要。从某种意义上讲，咨询员应该是税收知识和政策的行家里手。

稳定的心理素质是咨询员履行职责的保障。心理素质，就是指咨询员要具备所在部门或行业呼叫中心岗位的职业心理素质（如认知能力，情绪和感情的调控能力等），确保专业知识、交际沟通能力的发挥，以及语言的正确表达，工作任务的完成，达到来电人满意的目的。咨询员不仅要有效地调适自己的心理节奏，还要有效地控制和应对来电人的心理变化。

娴熟的沟通能力是咨询员履行职责的手段。人际沟通的能力是指一个人与他人有效地进行信息交流的能力，包括内在动因和外在技巧。一个具有良

好沟通能力的人，他可以将自己所拥有的专业知识及专业能力进行充分的发挥，使沟通行为符合沟通情境和彼此相互关系的标准或期望；使沟通活动在功能上达到预期的目标，满足沟通者的需要。

准确表达语言的能力是咨询员履行职责的关键。语言表达能力，是指咨询员能用正确的词汇和语句，用恰当的语音和语调，以逻辑严谨和通俗简明的方式，表达所要提供服务的内容，以最小的成本和最高的满意度来完成来电人的需求。语言是人类交际的重要工具，纳税服务热线的咨询员研究学习语言，可以不是语言学专家，但一定要是运用语言的高手。

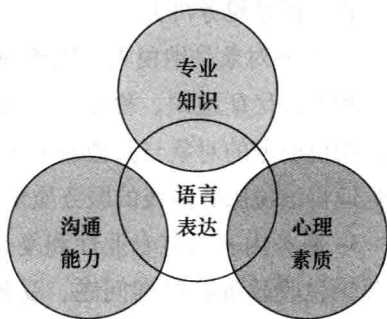


图 1-1 咨询员个人素质要素及其相互关系

由此可见，上述四个方面的素质是相互关联、相互影响的（如图 1-1 所示）。

其中语言表达素质是咨询员最重要的基本素质，电话服务中的用语水平决定电话服务的质量。

第二节 纳税服务热线的特点与用语原则

一、纳税服务热线的基本特点

纳税服务热线有两种形式：一种是呼叫中心模式，如 12366 纳税服务热线；一种是单机服务热线，如办税服务厅（室）单设的咨询电话、稽查部门单设的举报电话、纪检监察部门单设的投诉举报电话等等。从某种意义上讲，税务机关凡是对外公开的专用电话都是服务热线。

12366 纳税服务热线是以电话为主，整合短信、传真、电子邮件、网站等媒体手段，为纳税人提供咨询解答、办税指引、纳税服务投诉受理、意见建



议收集、涉税查询等服务的渠道。

纳税服务热线除了电话服务的共同特征外，还具有以下特点：

1. 服务主体是税务机关。凡以税务机关名义设立的纳税服务热线，其工作人员不论是税务机关的公务员，还是外聘人员和劳务派遣人员，服务时间内代表的都是税务机关。

2. 服务对象是纳税人。纳税服务热线的主要客户是纳税人，也包括代扣代缴和委托代征组织、税收中介代理机构，以及广大消费者等，值得注意的是，纳税服务的对象与其他服务组织的客户往往身份重叠。他们总是自觉不自觉地将纳税服务热线的服务质量与其他服务热线进行对比。

3. 服务内容具有专业性和复杂性。纳税服务的服务内容主要解答纳税人关于税收政策的咨询问题，受理纳税人对税务机关和工作人员服务质量的投诉和违纪违法现象的举报，受理来电人对纳税人逃税等违法行为的举报等。

4. 服务结果具有较高的法律风险。纳税服务热线的服务质量直接关系到纳税人的税法遵从，一旦解答错误，就有可能给来电人带来涉税风险。

二、纳税服务热线用语基本原则

由于纳税服务热线不仅具有电话服务的共同点，又有自己的特点，因此，咨询员在为来电人服务时要遵循礼貌合作、依法解答、通俗易懂三项用语基本原则。礼貌合作、通俗易懂是所有电话咨询服务业的共同要求，依法解答是税务咨询行业的个性要求。

（一）礼貌合作

表 1-1

甲、乙两位咨询员与来电人的通话对比

	通话内容		通话内容
咨询员甲	喂，这里是 12366，有什么事？	咨询员乙	您好！这里是 12366，请问有什么可以帮您？

续表

	通话内容		通话内容
来电人	我要代开一张普通发票，请问 F 区国税局在什么地方，有什么手续要求？	来电人	我要代开一张普通发票，请问 F 区国税局在什么地方，有什么手续要求？
咨询员甲	在汉森路 460 号，请上网查询，税务局网站上都有。	咨询员甲	请问您在什么位置？
来电人	我在外面，没有上网条件。请问到你们局怎么走？	来电人	我在五一路。
咨询员甲	我们单位位置比较偏，讲不清，你问警察，或打出租车。 开票需要带本人身份证和销售证明。 (挂机)	咨询员乙	请您到最近的“F 区国税局五一路分局”办理，地址是五一路 31 号，联系电话是 88888888。开票需要带本人身份证和销售证明。我重复一遍：…… 您还有什么需要我帮助的吗？
来电人	(叹气，挂电话)	来电人	没有了，谢谢！
		咨询员	不用谢！祝您一切顺利。欢迎您拨打 12366。(等纳税人挂机后，咨询员才挂机。)

很显然，表 1-1 中甲、乙两位咨询员的通话内容不同，其效果有很大的差别。甲咨询员语言缺乏礼貌和合作精神，没有很好地响应来电人的需求以及解决来电人咨询的事项，所以，来电人感觉既无奈又无助。乙咨询员用语礼貌，服务细致，超越了来电人的预期，所以令人感到很满意。

礼貌合作是咨询员用语的基本原则，在纳税服务热线中，礼貌合作原则，体现了征纳双方法律地位平等的理念，体现了 12366 全心全意为纳税人服务的宗旨。

礼貌，是指用礼貌的语言与来电人交流，尊重每一位致电 12366 的纳税人。纳税人是社会财富的创造者，是公共财政的直接承担人。在纳税服务热线工作中，纳税人理应受到礼遇和尊重，同时，这也是他们应享有的基本权利。