

税务背景基础知识练习题

（注：本章节内容，为基础题型内容，在于让考生熟悉基本答题结构，故而参考解析均为简化版）

1、税务局要用微信推送税收政策，领导让你了解具体内容和大家感兴趣的话题，你怎么组织？

答题要点：首先，分三个层面了解和掌握内容与话题，一是通过 12366 纳税服务热线，了解近期问题集中的内容；二是向基层一线的同志征集纳税人近期业务需求；三是向业务牵头处室，了解近期新发布税收业务政策和需要纳税人重点掌握业务政策。与此同时，申请微信公众号，筛选在网络宣传方面有特长的人员。

其次，组织该部分特长人员将这些问题和政策用通俗易懂的语言表述出来，交业务处室再审稿。

再次，宣传微信公众号及其影响力。

最后，要及时了解纳税人需要，不断调整推送的内容和方向，让微信号成为纳税人办税的好帮手。

2、单位要开展一次依法纳税进社区的活动，你负责组织，怎么组织？

答题要点：一是，与社区确定时间和场地。

二是，与业务科室及征求部分纳税人意见，确定活动主题和内容。

三是，根据进社区内容确定擅长该工作的人员参加。

四是，依据上述内容，拟定活动方案并报领导审批后，与社区进行最终确认。

五是，按方案实施，如遇特殊情况，及时向领导请示。

3、有人说政府应该出台中小企业税费优惠，有的人说企业要靠自力更生，对此你怎么看？

答题要点：这个问题其实也就是哲学中内因与外因的关系，两者相辅相成，互相影响。对于政府而言应该制定好、落实好中小企业税费优惠政策，通过正向

引导，在尊重市场的前提下，进一步落实好党和国家的产业导向，贯彻好五大发展理念。

对于企业而言，更多的是要在内功上下功夫，打铁还需自身硬，只有有好的产品，才能主动适应市场甚至引领市场。通过借助国家的政策，提高自身竞争力。

4、办事大厅要安装监控，有人说这是侵犯隐私，让你处理，你怎么办？

答题要点：第一，办税大厅对工作人员或是办事人员而言，都是工作的场所，并不属于私人空间，所办理的事项又属于公共事务，所以不存在侵犯隐私一说；

第二，安装监控既有利于让工作人员接受大众和单位的监督，在另一个方面也是对工作人员的保护，是工作人员和办事人员冲突时一个评判的标准。

如遇到有不理解的同志，我会用上述两条向他进行解释，希望得到他的理解。

5、你是税务大厅的窗口工作人员，有位 50 多岁的老人前来办理 20000 元的发票，但是你发现他填写的东西是免税农业产品，按规定发现不能开具，你怎么处理？

答题要点：第一，把政策为老人讲清楚。

第二，问清楚老人要来开具发票的目的。

第三，帮助老人找到解决问题的方法。

6、金税三期系统上线后，系统不稳定，经常出问题。现在系统又出问题了，不能报税，而且不能确定什么时候恢复，办税大厅有很多人等待报税，而且在不停增加中，做为办税大厅的导税人员，你该怎么办？

答题要点：第一，第一时间向科长汇报，同时启动应急预案。

第二，在取得科长同意后，进行先纸质受理的方式，减少大厅聚集人群。

第三，待系统恢复后，将纸质受理的材料录入电脑进行操作，如工作时间不能完全解决，考虑到后期还会出现类似情况，争取加班完成积压的工作。

第四，将系统产生的原因情况，及时向后台及信息部门反馈，争取下阶段避免类似问题。

7、税务局推广网上申报系统进行申报税收，但是目前效果不佳，大量纳税人还是等到月底几天到报税大厅申报，导致大厅人满为患，问你会做些什么？

答题要点：首先，要找出现阶段纳税人不愿意用这个系统的原因，到底是纳税人不了解还是系统本身有问题。

其次，针对问题，如果是宣传的问题，要加大网上申报系统的宣传力度，要把网上申报的优势向纳税人宣传好；如果是系统的原因，应该及时向相关部门反馈该问题，争取及早解决。

最后，要始终树立互联网+的思维，用信息化解决大厅人满为患的问题。

8、办税大厅正在维修施工，造成环境污染和噪声，让前来办税的群众十分不满，你该如何处理？

答题要点：一是要做好环境污染和噪声的控制工作，在施工的外围墙面布置一些绿色装饰，缓解大家的情绪。

二是要尽量控制施工时间，尽量安排在休息日和工作日休息时间。

三是向前来办税的群众做好宣传解释工作，争取得到他们的理解，今日的不便是为了明天的便捷。

9、办税大厅里，许多办事人员咨询的办税问题相同或者类似，影响了工作人员的工作效率，群众投诉反映办事慢，请问你怎么办？

答题要点：第一，定期梳理相同及类似的涉税问题。

第二，组织业务骨干对该部分问题进行专业解答。

第三，分门别类的对上述问题进行归类，方便纳税人查找，同时印刷成册，编制微信，便于办事人员索取。

第四，此外，也要加大对工作人员的业务培训，提升工作效率。

10、你是基层税务所工作人员，前来申报 XXX 税人员所拿的企业纳税申报合同是英文的，你从来没有遇到过，请问你该怎么处理？

答题要点：第一，要及时向该申报人员告知：根据征管法的规定，在我国进行纳税申报需要提供中文翻译的合同，同时，单位的财务制度也必须按照中文进行核算。

第二，向上级部门请示，看看是否可以提供涉税英文服务。

第三，对该企业要进行长期关注，帮助其涉税事项步入正轨。

11、你是税务局工作人员，最近局里打算对某市场的税收额进行调整，局里指派你和同事小黄一起去该市场找管理人员先沟通下，结果你们刚到市场发现已经围了几十号商户，情绪很激动，还有人扬言要去市 X 政府上访。问你如何处置？

答题要点：第一，确认这次税收额调整依据是否充分。

第二，如果充分，就要想方设法将税收额调整工作进行下去。一是借助市场方的优势，平息事态。二是将调整依据向商户宣传到位。三是要及时与市政府进行报告。四是在可行的基础上建议局里分步分类推进调整工作。

第三，如不充分，则要尽快更正这一决定。一是将这一决定在商户中全覆盖、达到全知晓。二是与市场保持信息对称畅通。三是及时与市政府报告。

12、跨国代购奢侈品给我国造成税额流失，有人建议提高奢侈品关税税率，请你对此发表看法。

答题要点：我认为跨国代购与提高奢侈品关税并不成正向关系，跨国代购造成税款流失是应征未征的问题，而提高奢侈品关税则是已征高征的问题，同时，这样的规定也不符合 WTO 的规定，也不是人民所期盼的。

所以，我们亟需解决的是代购征税的问题，让商品回到公平的市场竞争中来，我们也欣喜的看到，代购征税的规定越来越细化、越来越具有操作性，较为有效地区分了自用与代购的差异，我们应该有力执行下去。

13、你们税务局准备对所管辖区开展一次纳税服务满意度调查活动。由你具体负责，你如何开展？

答题要点：一是要了解纳税人需求，设计活动载体，以及具体工作方案。

二是设计好调查问卷。

三是召开不同行业、规模的座谈会。

四是及时总结归纳，向领导做好汇报，与相关责任部门做好对接。

14、你作为税务局员工，领导让你做一项关于税务服务满意度调研，现在让你去一个农贸市场，市场特点是商户数量多，规模小，文化程度低，你怎么开展此次调研？

答题要点：一是要了解纳税人需求，设计调研内容。

二是根据市场特点，拟定具体工作方案。

三是要充分发挥市场工作人员的作用与热情。

四是调研以口头为主，调研题目要尽可能的通俗易懂，便于回答。

五是情况汇总，筛选，撰写调研报告呈送给领导。

15、某地税务局展开纳税人满意度调查，收集并归纳了以下几个方面的意见，你会就此做出什么解决措施以改善工作？

(1) 税收宣传方式应多样化；

(2) 12366 热线经常占线，并且得到的问题答复不尽人意；

(3) 办税大厅办理业务耗费时间太长；

(4) 办理业务咨询问题的时候，不同工作人员答复的内容不一样；

(5) 企业办理业务经常交很多重复性资料。

答题要点：

1、在原有宣传途径和模式的前提下，突出互联网+思维，加大网站、语音、微信、微博等新媒体的宣传力度，力求宣传方式的多样化。

2、尽可能扩大热线接听人员，除此之外加强接线人员培训以及后台支持人员的响应速度，还要强化精准服务能力，不断及时更新和完善问题库，在现有人员中，建立不同业务特长的小组，分业务大块进行接听连线。

3、分析原因，是系统还是人员操作的问题，前者要向技术部门反映，后者则要强化操作培训，但根本的途径还是简政放权，还是要利用信息技术，让办税地点由服务厅延伸到家里、单位里、手机上。

4、对于普遍简单问题建立统一的问题知识库，对于复杂问题则需要加强业务培训，对吃不准的问题还是要通过正常途径请示税务部门。

5、这个问题归根到底是信息化应用水平的问题，如果仍然停留在纸质审查的话，这个问题将不可避免的永远存在，只有通过全社会的电子数据应用，使电子凭证具有法律效应，随着信息化水平的提升，这一问题一定能够迎刃而解。

16、你是办税服务大厅工作人员，办税群众说你对他解释的有偏差，并且有争执，引来周围群众，你怎么处理？

答题要点：

第一，必须冷静，不能再有激烈冲突让事态进一步扩大。

第二，将纳税人引导到楼上会议室或办公室，同时，让同事疏散围观群众。

第三，向该纳税人耐心解释存在理解差异的地方，同时可以寻求税政科室同事的帮助。

第四，在上述问题处理期间，及时要领导进行汇报。

17、一个材料：纳税人和税务局的小王对话，意思就是有纳税人来电话咨询高新技术企业认定政策问题，小王说归科技局管，不归我们管，一直推脱。纳税人说你们是联合执法，我就找你。你说政策方面的找另一个科室，纳税人说这不符合“首问负责制”精神。

问：小王有什么问题？如果你是小王，遇到这种情况应该怎么处理？

答题要点：小王的问题在于未按规定履行首问责任制，服务意识、服务能力不强，思想态度上也有待加强。如果我是小王：

第一，向纳税人解释税务机关对高新技术企业的相关政策，如自己还不够了解，应该及时留下纳税人联系方式或寻求后台帮助直接给予其解答。

第二，告知纳税人科技局相关责任处室，或帮助联系。

第三，告知纳税人 12366 服务热线或微信微博公众号。

18、你是税务机关的值班人员，某一天一个纳税企业带着慰问品来你单位慰问，当时你一个人值班，领导不在，恰巧媒体也在采访，你怎么办？

答题要点：

第一，电话向领导汇报，并将自己处理方案向领导请示。

第二，感谢纳税企业对税务机关的支持和关爱。

第三，坚决拒绝慰问品。

第四，将来龙去脉向媒体进行介绍，并请他们给予监督。

19、你是税务所的一名信息维护人员，你单位的一项业务办理系统需进行升级，时间为两个月后，你怎么办？

答题要点：

第一，了解该项业务办理在前期办理业务量后，向领导作出请示。

第二，如须尽快更新升级的，则在第一时间告知业务办理部门和纳税人。

第三，建议业务办理部门采用先纸质受理审核，再后期录入，完善解决系统这两个月的业务办理问题。

20、你是税务所的一名工作人员，到某企业检查工作报告，发现其中部分内容与你所掌握情况不符，存在回避问题的可能，你怎么办？

答题要点：

第一，尽快掌握情况作出判断，向领导作出请示。

第二，迅速向相关部门报告，取得合法程序和凭证后，调取相关账簿资料。

第三，及时进行复核，调查事实真相，结果反馈给领导。

21、单位税务大厅会来一批大学生实习，由你负责安排此事，你如何安排？

答题要点：

第一，事前需要准备《实习注意事项》、《实习培训内容》。

第二，对大学生实习生按专业进行分组，并根据大厅业务分配。

第三，进行岗前培训，重点为《实习注意事项》、《实习培训内容》。

第四，制定带训老师，同时加强实习期间管理和评估。

第五，分批次对岗位进行轮换，让实习生有更多锻炼机会。

22、你是办税大厅值班经理，据你所知，纳税高峰出现在上午九点。现在是 8:20 分，出现以下情况：

(1) 纳税人 a，要你详细解释某项政策，可是要仔细解释的话，需要很长时间，而且有些内容超出你的职权范围；

(2) 大厅的排号机坏了，引起大家的不满

(3) 你同事与纳税人 b 发生矛盾，引起许多群众围观

(4) 纳税人 c 有项业务需要你处理

请问你会如何处理？

答题要点：

第一，让一名同事带着 a，c 两位纳税人先到会议室等候，并让该同事就 a 的问题引导到相应科室。

第二，安排另一位同事按照大厅操作预案处理叫号机故障，并让其向技术部门申请支持。

第三，迅速让两人分开，并让他们尽快恢复冷静，不能再有激烈冲突，让事态进一步扩大。将纳税人引导到楼上其他会议室或办公室，同时，让同事疏散围观群众。向该纳税人耐心解释。

第四，处理完纳税人 b 的事项后，再请 c 前来办理业务。

最后，做好 a、b、c 三位纳税人的回访工作。

23、国家实行营业税改增值税的新政策，办税服务厅咨询、办税的人很多，秩序混乱，你是工作人员，你会怎么办？

答题要点：

首要的是维持秩序。

其次按业务类型分散人员，避免人员拥挤而造成踩踏。

第三，对咨询类的，发放业务手册，对办事类的，做好秩序维护，避免插队等现象。

第四，要向纳税人做好解释，绝不能造成争吵的情形。

24、你是税务局的员工，某日你正在办公，一个昨天刚来办理过业务的群众来找你，反映自从昨天在你处办理完业务后，就接到各类短信。该群众怀疑是你泄露了他的个人隐私，你应该怎么做？

答题要点：

第一，必须向纳税人作出承诺，按照税务机关要求，个人信息绝不可能从工作人员手中泄漏。

第二，将上述情况向领导反映，找出原因，并做好排查。

第三，如是信息安全漏洞，则应迅速堵塞；如是其他人员泄漏，按规定上报，并依规处理。

25、你是一名税务局的工作人员，你单位一名同志违反了单位规定，受到了处罚，现在在单位内部要举办一个廉政教育的活动，由你来组织，你怎么办？

答题要点：首先要具体问题具体分析，看看这位违反规定的同志是否对处罚的事项已经引以为戒，痛定思痛了。

如果是，这个廉政教育活动的开展主要是侧重于面上，确定教育主题，发廉政教育活动的通知，联系会场做好会务等，让这名同志有一个改正纠错的空间。

如果不是，则要以此项事件作为廉政教育活动的一项内容，帮助他进一步认识问题与错误，让身边人引以为戒。

26、纳税服务的终极目标是零投诉，但有人认为这不切合实际，而且投诉多有时也是好事，对此你怎么看？

答题要点：这个问题要辩证的看，对于税务机关服务纳税人永远无止境，目标追求肯定是每一位纳税人满意，但有时投诉多也能帮助我们发现问题，找到问题产生的原因，通过投诉来解决，推进面上工作的提升，另外投诉有时也是听取纳税人意见建议的重要途径。

所以，我们要正确认识投诉，工作中一定要多想一步，想深一层，换位思考，尽可能避免投诉，同时也不要畏惧投诉，把投诉看着改进工作，提升更广大纳税人满意的途径。

27、你负责粘贴增加税收的告示，群众围观并情绪激动，撕毁告示，你怎么办？

答题要点：

第一，疏散不明真相围观群众。

第二，向大家宣传好税收政策，特别是把取之于民用之于民的道理讲透彻。

第三，坚持原则，该贴的告示还是要贴，对带头闹事的人员报告公安部门。

28、你是新进的税务公务员，现你单位要在中小學生中间开展税法宣传活动，活动需要和学生所学知识相结合时还要有趣味性，如果活动由你来组织，

请问你如何组织？（另考：要求组织宣传活动需要采用两种以上比较新颖的方式）

答题要点：

第一，事前准备。先到学校对接，找学生了解他们眼中的税法。准备税收宣传文具和纳税光荣奖状。

第二，根据学校的对接、孩子的想法作出活动方案，这次我打算方案以“税收和我的家”来展开，设计家长与孩子分别要填的问卷。

第三，活动现场以家长从事的各项工种和纳税情况为主题，让孩子说出某一工种的特点，游戏结束发放代币券及税票，凭代币券发放税收宣传文具，凭税票发放“纳税光荣”证书。

第四，活动总结，让孩子明白，工作了有收入了就需要按规定纳税，纳税是责任更是义务，同时让孩子们明白税收取之于民用之于民的道理。

29、你负责某企业的税务报表，该企业连续两个月报账有假，你对该企业进行告知后他们将这两个月的账目修改正确了。后来你请假了，你的工作由同事小王来接替，在这期间，该企业所报第三个月的账目又出现问题而小王不知情。科长因此批评了你，请问你该怎么办？

答题要点：

第一，这确实有我的责任，在工作交接过程中没有交接清楚，所以我会正确认识科长的批评。

第二，及时弥补漏洞，督促企业按规定尽快完成账目修改，并严正告知其行为的错误性。

第三，对企业账目修改情况进行再审核，审核无误后，向科长进行汇报。

最后，要把这件事作为一个经验和教训进行总结，举一反三，尽可能不犯类似错误。

30、国家税务总局近日发出通知，在全国推行办税事项“二维码”一次性告知措施。今后纳税人只需用手机扫描“二维码”，即可获知办理该项业务的资料准备、基本流程等信息，让纳税人少跑腿、多办事。谈一谈对此举措的看法？

答题要点：我认为这个举措具有重大的意义，应该加速推广和应用。

1、方便纳税人履行纳税义务。扫二维码的形式使得纳税人快速方便了解纳税的内容，流程。简化了纳税部门的办事流程，又便捷了纳税程序并使纳税人清楚了。

2、方便税务机关的信息管税。通过电子平台，税务机关可以快速，有效，有序的对数据进行信息化处理，也是税务机关业务处理的能力和效率的提升。

3、这是顺应时代发展，这是大数据时代下的积极举措。并且是人民群众喜闻乐见的形式。

注意点及合理化建议：应该出台细化措施将其落到实处，更好的发挥效用。最重要的是要加速宣传和应用。

（1）可以在办税服务厅的导税台，咨询台和办税窗口摆放有二维码图标的指南，同时在资料架上摆放宣传手册提供私人查阅。（2）在相关门户网站办税平台首页显示二维码。若是税务机关自己有自己的微博，微信公众号，要通过这些渠道主动推送。（3）要加强日常的管理，税务机关应根据税收政策和管理制度变化情况，适时更新“地方适用事项二维码”。

相信通过以上手段，二维码一次告知措施能更好地发挥其作用。

31、有人说，税务干部要具备“马上就办的干劲，有敢字当头的闯劲，有锲而不舍的韧劲”，对此，你怎么看？

答题要点：

1、首先表明肯定态度，因为这些都是作为一个优秀的税务干部所必须具备的素质。

2、然后阐释理由，从以下三方面进行展开：（可结合相关例子）

第一、“马上就办的干劲”强调了税务干部要有较强的税务实践不能，多做实事，不能只说大话。

第二、“有敢字当头的闯劲”强调税务干部，作为税务工作者的领头羊，应当发挥好模范带头作用，不断提高自身的综合业务素质能力。

第三、“有锲而不舍的韧劲”强调税务干部应当具备坚持不懈的精神品质，在从事税务工作中能够有始有终，学会克服遇到的各种困难。

3、最后分析做法，从三个方面进行分析：

第一、税务干部要加强自身建设，注意从政治上、全局上观察、分析、处理问题，不断学习国家税收政策、法律法规。

第二、税务干部在征收工作中，要做到依法征税，坚决杜绝有税不收或收过头税、人情税等现象。

第三、税务工作者要学会联系实际，积极响应国家的政策号召，廉洁自律，真正做到为人民服务，使税收系统运行得更加完善畅通。

32、谈谈对税收现代化的认识？

答题要点：

1、对税收现代化持高度赞扬态度。税收现代化事关国家改革、发展、稳定大局，事关社会各阶层利益，是国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分。

2、简要解释税收现代化的内容

税收现代化就是：成熟定型的税制体系、优质便捷的服务体系、科学严密的征管体系、稳固强大的信息体系和高效清廉的组织体系的有机统一。

3、实现税收现代化的意义

（1）税收现代化是实现国家治理现代化的途径的重要组成部分。

（2）税收现代化是深化税制改革的客观要求。

（3）税收现代化是应对纳税人主体变化的必然举措。

（4）税收现代化是为了适应信息时代的发展的变化

（5）税收现代化是顺应世界税制发展和税收管理趋势的选择

4、如何实现税收现代化

（1）国家层面：完善税收立法，加快税收政策改革，建立成熟的税收体制，加强监督管理使得税收征收和管理工作能够更加合法、高效，科学开展。

（2）集体层面：税务机关应当依法行政，税收征管工作应以法律为准绳。同时，提高服务意识。

（3）个人层面：国家税务机关的工作人员应当热情服务，依法开展税收征管工作。

总结：实现税收现代化，需要社会各界共同参与。展望下效果。

33、你所在的税务局要组织一次“三严三实树新风”为主题的作风建设活

动，让你组织，你怎么组织？

答题要点：

一、准备阶段

1、开展调查研究。通过向群众了解，向人事部门访谈，观察等方式，调查税务单位中是否存在，以及存在哪些违反“三严三实”要求的现象。

2、制定活动方案。召开会议，组成活动小组，形成活动方案，并向领导汇报，根据领导意见修改完善，完善方案。

二、实施阶段

1、开展动员会。

2、做好单位内部的宣传工作。如挂横幅，在宣传栏张贴海报，在微信公众号推送文章等，制造学习“三严三实”的热烈氛围。

3、采取个人学习和集体学习相结合的方式开展多种活动。如撰写学习心得、集体观看“焦裕禄”纪录片、针对单位存在的问题开展专题讨论会等，在平时的税务工作中，真正做到严以修身、严以用权、严以律己，做到谋事要实、创业要实和做人要实。

三、总结阶段

1、将这次活动中的照片、优秀文章放在单位的网站、微信公众号上，向外宣传活动成果。

2、总结这次组织活动中出现的问题，为以后类似的活动提供借鉴。

34、你单位要推进税务干部绩效管理工作，让你负责推广，怎么推广？

答题要点：如果是我负责，我会这样做：

第一，做好前期宣传工作，使各税务干部了解绩效管理的好处，坚定信念，统一思想。如搭建重点工作推进会，制作绩效管理宣传手册，举办答疑会等。

第二，在执行过程中，完善机制抓落实。各级各部门要建立重点工作任务和关键指标的日常监控机制，掌握工作进度和重点指标完成情况，发现问题及时纠偏，确保绩效计划得到有效执行和全面完成。

第三，坚持正向激励为主。将绩效管理与年度公务员评先评优联系，不断拓展运用范围，以激励动员干部配合绩效管理工作。

第四，强化督察督办手段。一方面，内外协同配合，将部门内部监督与外部

群众监督相结合，做到有责必究。另一方面，把绩效管理的过程作为自我管理、自我诊断、自我评估达到自我改进、自我提升的过程，强化过程控制和动态管理。

第五，运用现代科技手段，增强绩效管理信息化程度，充分发挥信息保障、技术支撑、业务引领的作用，不断提高绩效管理工作质量和效率。

第六，开设意见箱或专门热线电话，收集干部意见与群众意见，创新与完善绩效管理工作。

35、你单位要在全单位内部进行“责任税务”“效能税务”“阳光税务”为主题的宣传活动，你来负责，谈谈工作思路。

答题要点：

1、成立宣传工作领导小组，具体负责方案草拟，组织实施，宣传信息报送和活动总结。

2、草拟宣传方案。

（1）宣传对象：单位内部公职人员。

（2）宣传内容：税法知识，法治税务具体要求，优秀典型，监督检查措施。

（3）宣传形式：法治税务系列宣传活动。

责任税务面面观——法治税务讲座，税法知识竞赛，采取宣传展板、宣传册子等对税务工作违法案例进行报道。

效能税务我做起——评选税务工作效能之星并通过单位内刊、海报进行宣传。

阳光税务在身边——阳光税务倡议书，“阳光税务在身边”征文比赛，微信推送。

3、具体落实开展，关注实施效果。

4、发通讯稿对活动进行报道。

5、总结反思，材料归档。

36、你所在的税务局要去丽水税务局考察“责任税务”“效能税务”“阳光税务”的实施成果，由你带队，你怎么组织？

答题要点：

首先，我会联系丽水税务局人员，询问具体的考察接待人员，确定考察时间，

具体地点，是否需要自己解决食宿问题等。（先沟通）

其次，我会确定考察队人员，并召开会议，进行分工，确定各项具体事务的负责人，例如后勤、交通、记录、拍摄等。（找帮手，人员安排）

第三，我会带领考察队人员先学习了解“责任税务，效能税务，阳光税务”的相关内容，例如税收政策，行政工作机制，决策程序，审批制度以及监督机制等，并召开座谈会确定我们考察的重点内容。（考察前期准备）

第四，做好各项前期准备后，按照计划去丽水税务局进行考察。考察中注意做好考察成果的拍摄和文字记录。（考察中）

最后，考察结束后，总结考察的成果，向领导汇报。并整编成册，做好备案。（考察后）

37、你是你单位执法监督领导小组的成员，在监督过程中发现有一位老同志存在执法违规行为，你怎么办？

答题要点：

第一，我会对老同志是否在执法过程中存在违法行为进行调查核实。具体说一下了解情况的方法。

第二，（展开可能性分析）如果确实存在，我会进一步对老同志的违法行为进行一个定性。如果只是轻微的执法违规行为，我会找一个合适的时间老同志进行一个沟通和交流。将最新的执法过程中所要注意的内容跟老同志分享，我相信老同志一定会迅速的改正自己再执法过程中的不当行为。如果确实存在严重的违纪行为，我会秉承职业的责任要求，将实情真实全面的反映给我们监督小组的领导人员。

第三，总结反思，进一步逐步完善监督机制（长效机制），积极打造“阳光税务”，我会从以下几个方面进行。一是加强系统内部监督。将税收执法行为列入组织绩效与个人绩效考核之中，注重日常监督，善于运用执法监控系统，及时处理预警信息，力争执法零过错、零失误；，每年定期组织税收执法督察，确保问题早发现、早纠正、早整改。二是积极配合专门监督。积极配合监察、审计等专门监督机关依法实施监督，自觉接受监督决定，促使权力运行规范，确保行政执法人员廉政、勤政和依法行政。三是强化外部监督检查。自觉接受人大、政协与法院监督，聘请特邀监察员对税务工作进行指导和监督，完善信访举报案件管

理，依法保障人民群众监督权利。

38、谈谈你对税务档案信息化管理的认识？

答题要点：表示肯定，税务档案信息化管理是为了实现税务机关档案的科学管理，提高档案工作的水平，维护档案的完整与安全，更好地为人民群众服务而实行的管理工作。我认为实行税务档案信息化管理有以下几点益处：

1、节约了纳税人的办税成本、减少了纳税人办理业务时间。

在电子档案系统运行前，档案完全依靠管理人员手工管理。档案信息使用的基本方式是纸质资料的借阅，而由于纸质资料的唯一性，很容易产生重复报送。电子档案上线后，在纳税人办理二次业务或者其他类型业务时，电子档案系统服务器中存有的档案资料影响可以直接被相互衔接的各种业务系统调用，无需纳税人重复提供资料，节约了纳税人的办税成本，也方便了纳税人的查阅、使用。

2、规范了税务机关档案管理工作，提高了税务机关的工作效率。

传统的档案管理，依靠手工登记、整理档案，登记信息不规范，错盒、乱架的情况时常发生，多年的档案一直堆积，占据大量的空间。电子档案系统自动记录装盒信息，可很方便的查找出需销毁的档案。提高了档案室的利用率，减轻了管理人员的负担，也规范了档案的管理。

3、资料共享信息化，优化内部管理工作。

使用者可以在任何时间和地点通过能够连接税务内网的计算机登陆系统，根据相应权限直接查询利用档案资料，突破了时间、空间的限制，提升了档案的利用率。能够实现税务机关内部资源的共享，有利于实现内部管理工作的优化升级。

但在税务档案信息化管理过程中，还需要注意 1、信息安全，信息的保密。
2、档案资料的更新。3、注重档案资料在征管实务中的应用。

总之，我认为税务档案信息化管理有利于降低纳税人的办税成本，税务机关工作效率的提高，并且能实现行政机关内部信息共享，是一个改革进步之举。

39、你局要推行税务档案信息化管理，单位同事不是很配合，你负责推行，对此你怎么办？

答题要点：

首先，对于领导安排我负责此项工作，我会以严格的标准来要求自己，自己

要先落实贯彻好档案信息管理工作，争取为单位的同事树立起榜样。

其次，对于同事不配合我的情况，我会在同事中去做一些调查。有可能一些同事对于档案信息化管理有一些误解或者存在一些疑虑，我会耐心地和他们讲解在我们税务系统中档案信息化管理是顺势而为的一项重要举措，我们要十分重视全系统档案工作及档案信息化管理研发建设。相信同事会以大局为重，以国家利益和人民利益为重，在全面了解此项政策的基础上配合好单位的推行。

再次，对于同事们不配合的情况，我会认真的反思。是不是我刚刚上任对工作不够了解，和同事关系还不够亲密，我会在以后的工作中认真负责，做好自己，日久见人心，相信大家以后会信任和支持我。而在这次负责推行过程中，我也会积极参与，展示自己娴熟的业务技能，让领导和同事都能看到我的工作能力。

最后，我会加强对自己单位的业务知识的学习，多多了解同事的特点和专长，在日后工作过程中，可以充分发挥每个同事的优势。并且希望单位里大家可以多多提建设性的建议，共同努力把税务部门的各项工作做好，共同构建单位高效和谐的工作氛围。

40、有人说：公平公正执法是对纳税人最好的服务，你怎么理解？

答题要点：对于这种观点，我认为是非常正确的，理由有以下几点：

第一，纳税既是纳税人的义务，也是纳税人的权利。因此，纳税部门工作人员在执法的过程中严格依照相关法律法规，有利于保障每一位光荣纳税人的基本权利。

第二，这是纳税部门依法行政原则的体现。纳税部门工作人员对纳税人来说并不是高高在上的，而是人民群众的公仆。纳税部门严格依照公平公正的原则执法既是本职工作，也是法治政府的体现。

为了更好地落实税务部门执法公平公正的要求，提出以下几点建议：

第一，税务部门带头尊法。税务机关和税务干部要带头守法，做好先锋模范作用，限制自由裁量权，只有这样，才能获得纳税人的尊重。

第二，税务部门要褒奖守法。税务部门在依法行政的过程中不可避免地会遇到很多问题，如果对于积极纳税的人建立褒奖机制，会起到事半功倍的效果。

第三，税务部门要打击违法。对于逃税、偷税、避税、骗税的行为要依法严厉打击，避免选择性执法，是平等对待每个纳税人的必要措施。

最后,在公平公正执法的前提下,税务部门可以提供更多的优质高效的服务,让纳税人办税更放心、贴心、省心、顺心。

总结:相信通过以上措施,可以更好地实现公平公正执法,从而为纳税人提高服务质量。

41、近年来,税务部门已推出 11 大类 2000 多项便民举措,从审批上做“减法”,从服务上做“加法”,谈谈你的看法。

答题要点:对于政府从审批上做“减法”,从服务上做“加法”的做法我是完全赞同的。

1、有助于提升纳税服务水平,提高工作效能。审批上做“减法”能简化办税流程,减轻纳税人办税负担,节省他们的时间和精力;

2、提升政府公信力,塑造服务型机关形象。服务上做“加法”反映了政府尽心尽力为纳税人提高更优质高效的服务的宗旨,树立良好的服务型政府的形象。确实存在一些审批环节繁琐、法律条款滞后、智能化程度不高等问题,对纳税人的纳税积极性、政府的办税效率、服务水平都有一定的消极影响。

3、更好的服务实体经济,促进经济发展。

其次,我们政府要做好“加减法”,我认为要做好以下几点:

第一,充分了解民意,把握纳税人反映集中的办税“难点”,“痛点”,“堵点”;

第二,加快税收工作规范化,标准化进程,进一步建立一个更高要求的全国统一标准化服务的流程,真正实现一把尺子对待纳税人,一个标准服务纳税人;

第三,深化便民办税的改革举措,推出提高办税效率,简化发票办理,方便信息查询等一系列硬措施,创新税收服务举措,打造便捷办税新品牌,从更广范围,更深程度,更高层次为纳税人服务;

第四,建立并完善办税监督机制,拓宽监督渠道,采用权利网上阳光运行,电子监督平台监控,电话热线和回访等形式。

总结。

42、请谈谈税收征管现代化的主要内容和意义?

答题要点:表态,是大势所趋。

①税收现代化是实现国家治理体系治理能力现代化的体现。

②税收现代化是深化税制改革的客观要求。

③有利于规范税收征管队伍。

④有利于提高纳税积极性，保证税收质量及效率。

具体内容：

1、改革现有税务征收体系，建成现代税收征管体制：

①“分好工”，就是理顺征管职责划分，着力解决税务、地税征管职责交叉以及部分税费征管职责不清等问题。

②“服好务”，就是创新纳税服务机制，着力解决纳税人办税不便利等“痛点”“堵点”问题。

③“管好税”，就是转变征收管理方式，着力解决税收征管针对性不强、时效性不高问题。

④“合好作”，就是深度参与国际合作，树立大税务理念，着力解决对跨国纳税人监管和服务水平不高、国际税收影响力不强等问题。

⑤“治好队”，就是优化税务组织体系，着力解决机构设置、资源配置与税源状况、工作要求匹配不够科学、不够合理等问题。

⑥“聚好力”，就是构建税收共治格局，着力解决税收社会环境不够优、诚信纳税意识不够强等问题。

2、在全国范围内实现税务征管便利化、规范化：

①办税服务便利化

前台一家受理、后台分别处理、限时办结反馈，让纳税人“进一家门、办两家事”。

②夯实基础服务，重点转变征收管理方式。

③加快税收信息化建设，为税收征管提供强有力的科技支撑。

④拓展“增值”服务，深度挖掘利用税收数据信息这座“金山银库”，更好地服务宏观经济决策和社会管理。

3、理顺税务、地税征管职责，发挥税务、地税各自优势，推动服务深度融合、执法适度整合、信息高度聚合。

43、你局推出了一系列纳税服务的便民措施，现要向纳税人进行宣传，你

认为重点应该做好哪几项工作？

答题要点：本题可使用“宣传主体、对像、方式、内容”的框架进行答题，在答题时应重点详谈宣传方式与内容问题，答出具体的宣传方式与新颖的宣传内容是为此类题加分、避免模板化的关键。

第一：主体上，找帮手，组织单位骨干开会分工培训。

第二：对象上，调查收集纳税人，纳税企业信息。

第三：宣传方式上，可采取“纳税人开放日”这种“请进来”的活动，也可采取“发传单、办讲座”这种“走出去”的活动，还可采取微博微信公众号等网络化方式进行宣传。

第四：宣传内容上，税务审批实行一个窗口办理；设置政策宣传台，围绕近期出台的热点政策如出租房税收政策，房屋交易优惠政策进行宣传；在业务办理空闲时通过短信通知纳税人实行错峰办理，提高办事效率。

最后：总结经验，形成报告，报备领导，通知媒体，长效宣传

44、办税大厅，办事群众很多，队伍很长，有很多群众想通过绿色通道优先办理，你作为大厅负责人，怎么办？

答题要点：1、安抚群众情绪。

（1）派人通知窗口服务人员要提高工作效率和服务态度

（2）组织工作人员给群众提供茶水、椅子，使群众在较舒适的环境下耐心等待

2、动之以情、晓之以理

（1）向群众表达歉意，同时感谢大家有序排队、耐心等待

（2）向群众解释“绿色通道”的服务对象为两类：对有利于自主创业和增加就业等政府鼓励的事项，以及老弱病残孕等有特殊困难的纳税申请人。

（3）（原因）前者积极响应“大众创业、万众创新”的号召，是积极承担社会责任的表现，需要给予鼓励。后者属于特殊困难群体，对他们予以特殊关怀是和谐社会的应有之义。

（4）如属于以上两类的纳税人，我们欢迎他通过绿色通道进行办理，如果是一般纳税人，我们希望他们配合工作，耐心等待。

3、在安抚好群众情绪后，增加秩序维持人员。与此同时，

(1) 在大厅大屏幕上登示纳税申报所需材料,提醒在场纳税人提前做好齐全、符合法定形式的申报材料,并让工作人员协助纳税人提前填写好纳税申报表等,以缩短窗口办理时间。

(2) 以宣传手册、广播等形式大力宣传本部门的网上纳税受理平台,告知纳税人可以直接通过网上办理平台上传电子材料或邮寄等方式递交申请材料,以节省现场排队时间。

4、事后,对本次事件的处理做好反思总结。

(1) 加强对窗口受理人员的技能培训,提高其受理效率和服务水平。加强对他们的监督和考评。

(2) 通过各种方式大力宣传本部门推行的各项便利纳税人纳税申报的新举措新方法,引导有条件的纳税人进行网上申报与办理。

(3) 对本纳税服务大厅的日均服务能力进行统计调查,在高峰时段通过增设窗口、人员等方式提高受理能力。

45、12366 热线升级为综合办税服务平台,但是系统不稳定,业务不完善,咨询的群众抱怨很多,你负责处理此事,怎么办?

答题要点:

第一、充分快速了解综合办税服务平台目前存在的问题,通过后台留言板、网上问卷、访谈等形式,向群众及本单位技术部人员了解。

第二、立即请技术部人员对平台问题进行修复、完善,并给出预估修复时间;如有必要请求专业团队解决;向兄弟单位请教平台升级在平台稳定和内容完善方面的经验。

第三、向群众发布致歉声明,可通过本单位平台后台、公众号、大厅提示等方法,并给出系统修复时间,请群众给予理解支持。

第四、对于紧急业务或咨询项目,可开通咨询专线,或至专用人工窗口。

第五、系统修复稳定完善后,第一时间发布平台更新完成通知,第一时间跟踪咨询业务没能顺利办理的群众的业务。

第六、对综合办税服务平台做好全面排查,防止不稳定现象再次发生,同时不断更新完善咨询知识库,使后期平台更人性化、全面化、准确化。

46、你局要开展一次关于综合办税服务平台的业务培训，由你组织，你会怎么组织？

答题要点：从以下方面进行组织：

1、明确培训目标：响应税务总局号召打造我局组织集纳税咨询、税法宣传、办税服务、投诉受理、需求管理、纳税人满意度调查六项功能于一体的综合性、品牌化纳税服务平台。更好的服务纳税人，方便纳税人并且提高我局工作效率。

2、确定培训对象：我局各部门税务工作人员。（纳税大厅工作人员、咨询人员、话务员、网络维护人员以及宣传人员等）

3、收集培训资料：税务总局指导文件、我局各部门具体分工文件、兄弟部门的培训资料。

4、培训时间地点：以所有培训人员空余时间为基础，结合各项实际情况，制定出切实可行的3套组织方案供领导决定。

5、培训方式：以视频授课为主，兄弟部门人员交流为辅。

6、培训管理和服务：以签到的方式在每次培训开始结束时进行签到，并纳入年终考核内容。在培训期间提供相应的茶点，保证培训人员的精神状态。

7、培训考核：以培训内容为蓝本进行相应知识竞赛，并提供相应奖励。

最后，整合意见制定出完整的组织计划公布实施。

47、你所在的税务局要面向小微企业举办一次关于“银税互动”的座谈会，由你组织，你认为重点工作有哪些？

答题要点：面向小微企业举办一次“银税互动”座谈会的重点在于以下一些方面：

座谈会之前的重点：

1、提高小微企业和银行的参与度与积极性。我会积极联系已经参与到“银税互动”活动中具有代表性的企业与银行，对其说明此次座谈会的目的以及对于彼此的意义，希望银行、企业派出代表参与座谈会。

2、“银税互动”推行过程中问题与经验的搜集与整理。首先我会根据我局在办理业务过程中发现的问题与经验进行整理，同时也会走访相关企业、银行，搜集对方在办理业务过程中的疑惑与经验。

座谈会之中的重点：

1、保证银行、企业以及税务部门之间的信息充分沟通、交换；我会根据前期通过的总结以及访谈取得的相关问题与经验做成座谈会的会议资料，让与会的各位代表在开会时都能对基本内容有大致的了解。会上，我也会设计银行发言环节、小微企业发言环节、税务部门发言环节、共同谈论环节等，让各方有充分的发表观点以及交流的机会，，促进信息充分沟通与交换。

2、做好银行、小微企业以及税务在座谈会上的达成共识的会议整理与记录。我会安排专门我局负责“银税互动”的工作人员进行会议具体内的整理、记录，以备后期使用。

座谈会后的重点：

将此次座谈会取得的成果与经验予以推广。我会将此次座谈会取得的成果通过我局官网、微信公众号平台、微博平台等网络媒介宣传、推广此次座谈会的经验与成果；也会通过在办事大厅现场以宣传板的方式呈现此次会议的经验与成果。

48、谈谈对税务部门简政放权这一举措的看法？

答题要点：我认为，税务部门简政放权这一举措是有着非常重要的意义的。税务部门作为经济管理和行政执法部门，直接面对观法市场主体，须以自我革命的精神，坚持不懈地把简政放权推向深入，为市场主体添活力，为经济社会发展增动力。

第一，转变职能、简政放权是激发市场主体活力的关键之举。就税务部门而言，需要通过简政放权，深化税务行政审批制度改革，把不该管的放给市场、交给社会、还给基层，最大限度减轻纳税人办税负担、方便纳税人缴税，激发市场主体创业、创新活力，增强经济发展的内生动力，形成“大众创业、万众创新的”的生动局面。

第二，转变职能、简政放权是加快法治税务建设的重要之举。税务部门是行政执法部门，多头执法、重复执法、随意执法的现象依然存在，不利于营造公平竞争的市场环境，简政放权就是牢固树立法治思维，促使税务机关把依法行政作为税收工作的生命线，让税收权力在法律和制度的框架内运行。

第三，转变职能、简政放权是推进税收管理服务的创新之举。依托现代科技手段，创新管理方式，优化管理流程，既为市场主体提供优质、高效、便捷的服

务，又能避免和减少税收流失，实现由传统管理向现代治理的根本转变。

为了进一步推进税务部门简政放权的重要举措，我们应该重点加强以下几个方面的工作。 第一，减少非行政许可审批项目。例如将小微所得税优惠政策和就业创业税收优惠政策由事前审批改为事后备案，方便纳税人享受优惠。

第二，减轻办税负担。例如减少资料报送、减少表单填写、减少税务检查等环节。

第三，加强纳税服务，切实方便纳税人办税。一方面提高审批效率，做到“一口子对外”，避免纳税人“多头找、来回跑”；另一方面，创新税务登记办理方式，加强税务、地税协作，实现税务登记一方受理、统一办理。第四，加强后续管理。例如制定行政审批后续管理办法、实施纳税信用管理办法与税收“黑名单”制度等。

49、为提高纳税服务水平，国家税务总局问计于企业，谈谈你的看法？

答题要点：这是一个利国利民的新举措，值得我们高度肯定。但是有些工作还是得引起我们税务部门足够的重视。（表态）

阐释理由（谈积极意义与影响）如下：

1、符合政府工作宗旨。真正贯彻了习近平总书记所提倡的“心中有责、心中有民”的精神理念。“知屋漏者在宇下，知政失者在草野，知经误者在诸子。”问计于企业方知企业经营状况之虚实，如果不闻不问、闭目塞听、一意孤行，那么制定的关于提高纳税服务水平的政策就难以体现企业的诉求和维护好广大企业利益，作出的税收决策和服务就难以真正做到科学、民主，长此以往必然导致税务部门之所想非企业之所想、税务部门之急非企业之所急、税务部门之所需非企业之所需。

2、对税务而言，问计于企业、问需于企业，充分尊重了人民群众的首创精神，这是学习实践科学发展观以来所呈现的一大特色和良好态势，切实践行了群众路线群众观点的精神内涵，真正贯彻落实科学决策、民主决策的基本要求。国家税务局这样做一方面既能维护好国家利益，同样也能维护好广大企业利益。将其作为一项重要内容扎实付诸于行动，使得活动向纵深推进，既充分了解纳税人民之意，又在深入推进中赢得了企业主之心，该举措做到了一举多得。

3、对企业主而言，畅所欲言的表达自己的利益诉求，真正享受了纳税人应

有权利。例如知情权等等，知道国内外税收政策及相关动态，真正给企业发展保驾护航。这样也会换来企业对我们税务工作的大力支持与拥护，主动贡献自己的力量与宝贵智慧。

（注意点）然而这一做法贵在落实，重在坚持。重点不仅在于问，而是更在于行。问计于企，问就要问到实处，问就要问得科学，问就要问得关键，问就要问得长久。如果问的走马观花，问得蜻蜓点水，问的不切实际，问得虚情假意，那就会导致问不出真是东西出来，挫伤企业主感情。所以我们税务部门在问计于企业的时候就要沉下心俯下身不耻下问，虚心真问，才会真正理解和感受广大企业的发展难处，然而也就在这个真诚之间中，我们税务部门和广大纳税企业之间的关系才会变得更融洽更紧密。

（注意点）此外，除了问之外，“行”更考验我们税务的工作能否得到令企业满意，这就要求我们税务部门把所问来的一些合理化意见和有建设性的观点、办法，事关改善税务工作的建议予以采纳。如果效果比较好，也可以在其他涉及面广的税务工作中逐步推广，进一步发挥示范带动效果。这样才能真正让税务各项服务上水平，让广大企业得实惠享便利。

50、你单位要举办关于企业在海外税收方面的政策辅导会，你认为重点和难点工作分别有哪些？

答题要点：

重点：

- （1）确定辅导会的参与对象，联系各跨国企业及欲进军海外市场的企业，说明辅导会的目的意义及相关时间安排，希望企业派出代表参加。
- （2）收集各企业在目前对税收政策存在的疑问和执行困难，做好分类总结，供后期使用。
- （3）确定税收政策辅导会会议内容，如企业在海外的纳税标准，政策给予的优惠政策，政策创造的公平环境等等。
- （4）邀请目前在海外税收方面做的好的企业在辅导会上进行经验交流，分享自己对政策的理解和执行。
- （5）税务系统工作人员对于前期收集的企业目前对于税收政策疑问和困难的地方予以解答和帮助。

难点：

(1) 税收政策辅导会上将海外税收政策解答通透到位，通俗易懂，使政策具体化，可操作化。

(2) 理论联系实际，从企业的角度出发对政策进行解读，使企业清楚明白海外税收政策相关规定和要求，在实践中做得更好

51、你局要对企业进行一次关于税收新政策落实情况的调研工作，由你负责，怎么调研？

答题要点：1、明确调查目的(政策落实情况、优惠政策对企业的实际效果、“双创”企业在实际运作中所遇到的问题等)

2、确定调查对象(在杭州市找出前十大主要产业，并从各行业中随机选出100家“双创”企业)

3、编制调查问卷(以客观题为主，内容主要围绕调研目的展开，在正式施测前可以先对问卷的信效度进行检验，保证调查问卷真实有效)

4、进行调查(以问卷调查为主，个案访谈为辅，同时可以结合实地走访，勘察双创企业的实际运作方式，获得一定的感性资料)

5、分析结果，得出结论(采用科学的统计方法对所收集数据进行分析，对当前税收落实情况进行分析，根据分析结果结合各种资料对可能原因进行分析和推断，并提出可行建议) 6，资料汇总成册。

52、谈谈你对“互联网+”思维对于推进税收管理水平的作用的看法？

答题要点：“互联网+”思维是指利用互联网的平台，利用信息通信技术，把互联网和传统行业连接起来。税收管理工作中的“互联网+”思维，即是将信息通信技术与线下的税务工作充分融合。无疑，“互联网+”思维对于推进税收管理工作具有非常重要的意义。

首先，“互联网+”思维有利于创新纳税服务理念，降低纳税人办税成本。以税收现代化管理的理念统筹和建设税务信息化，使之成为税务机关的核心竞争力，积极响应简政便民的诉求，让纳税人在办税过程中，用时最短、成本最低、体验最好。

第二，“互联网+”思维有利于优化征收管理模式，提高税收征管效率。通

过大数据采集，规范数据应用，优化税收风险管理方式，使基层税务管理人员从纷繁复杂的企业管理的束缚中解脱出来，从管人制到管事制的转变中，差异化管理纳税人，实现税务现有资源的合理分配，最终达到提高税务机关管理效能，减轻纳税人负担，提高纳税人纳税遵从度的目的。

第三，“互联网+”思维有利于扩大对接规模，完善政府服务层次，实现服务多样化。充分利用互联网的交互性，提升税务机关与机关外地对接端口，提升信息交互能力。

（注意点）当然，随着“互联网+”战略在税收管理工作中的不断深入，也要注意以下几个方面的问题。一是要建立网络规范标准和工作机制。规范标准是互联网建设和发展的基础，确保各项工作有序开展、实现信息共享、业务系统互联互通的重要保障。二是需要注重纳税人和税务机关数据隐私和安全问题。根据资源的重要性和涉密程度、安全风险等因素，划分安全保护等级，做好网络风险评估和防范工作。三是要加强各个信息单位的互联互通。近年来，各政府部门、企业单位都在大力发展电子数据，但是整个网络联通还没有建立，需要通过对“互联网+”的深度挖掘，将各个信息单位有效连结起来。

总结：“互联网+”思维在税收管理工作中的作用日益明显。我们要坚持为人民服务的理念，运用“互联网+”思维不断推动管理创新、便民办税、规范执法等税收工作的高效开展，着力打造税务管理工作新常态。

53、你局要在全单位推广廉政教育平台，由你负责推广，你如何组织？

答题要点：1、我会先收集廉政教育平台的基本信息，借鉴已经使用该平台的兄弟单位的经验，并浏览他们的平台，了解各个板块的内容。并整理一份比较系统的廉政教育平台介绍材料的电子版，发给我们单位的同事，让大家对其有一个初步的了解，也希望大家能对我们单位推广该平台的提出建议。

2、我会请专业人员设计页面和管理系统，根据我们税务单位的特点，在廉政教育平台中加入税史厅和本单位廉政事迹等，展示我们单位自成立以来的税收历史和税收工作开展情况，以及在这个过程不断涌现的清正廉洁的代表，通过介绍他们的人物事迹，为我们树立榜样。

3、我会请熟悉该平台的人为我们讲解平台的各个板块内容，并重点介绍廉政教育平台的使用方法，不仅仅是学习该平台的廉政课堂、廉政法规等知识，也

包括参与平台的互动版块，发表自己对廉政建设的意见。

4、我会先在我们部门进行廉政教育平台的试运行，鼓励同事们积极使用该平台，并询问他们使用的反馈意见。

5、我会根据试用期的反馈意见对该平台进行改进，将平台的基本情况和使用方法做成视频发放给全单位的同事，将廉政教育平台推广到全单位。

6、我会安排专人负责对廉政教育平台进行定期维护，不断更新内容，完善平台建设。

54、你单位要开展一次税务系统网络安全宣传周活动，请拟出三条活动标语和三项活动形式，并就其中一项活动展开具体思路。

答题要点：三个活动标语：

- 1、共建网络安全，共享网络文明
- 2、网络安全，人人有责
- 3、网络安全共担，网络生活共享

三个活动形式：

- 1、组织税务局工作人员参加网络安全宣传周会议
- 2、组织税务局工作人员观看网络安全知识动画
- 3、开展员工网络安全基本技能培训

下面就网络安全基本技能培训活动进行展开：

为了更好地开展网络安全基本技能培训活动，将网络安全意识深入人心，我会这样开展工作。

（1）我会在税务局办税大厅展示网络安全宣传板并播放宣传片，宣传此次活动，并公布此次培训活动的具体时间、地点和培训内容及流程，让大家对此次活动有清楚的了解。

（2）在培训开始前，我会印发《税务系统网络安全手册》，让大家先自行学习，以便提高培训效率和效果。

（3）在培训过程中，我会邀请在网络安全工作中有丰富经验的领导针对网络、计算机操作系统、病毒防护、应用软件、数据安全自己移动应用等方面的基本知识进行讲解，并进行实际操作的演练。

（4）在全部培训流程结束后，我会向参加培训的所有工作人员发放与培训

内容有关的测试题目，检验本次培训是否达到了预计的效果。

(5) 在本次培训结束后，也要建立长效机制，定期或不定期检测工作人员的网络安全意识及应对网络安全问题的方法与手段，对仍存在问题的工作人员进行教育并指导其改正，以期达到培训的最佳效果。

55、你局推出了微信公众平台，但是推出之后运行一段时间发现关注的数量不多，出现被冷落的局面，你会如何解决？

答题要点：我会针对这一现状进行前期调查，先找出导致这一尴尬局面的成因，再进一步的做出优化服务和完善。

基本思路是：在调查主体上，主要是分为我局负责该平台运营的工作人员、纳税人代表、技术部门负责人等等，通过座谈会的形式把他们召集到一起，畅所欲言的表达他们的意见与建议，并做好相关记录工作。在调查方式上，主要包括问卷调查、个别访谈和座谈会相结合。在调查内容上，我会查阅以前推送的一些文字、图片、视频内容，该平台提供的服务项目，该公众号操作的难易程度，广大纳税人对该公众号信息反馈的收集，我局工作人员对于平台反映问题的处理情况等等。调查工作结束后，我会将各方面反馈的信息进行汇总，得出一份详尽的分析报告，在此基础上对该微信公众平台进行相应的调整与完善。

对策：主要分为内部和外部两个大方面。在单位内部：一、如果是宣传不到位，我会加强该公众号的宣传推广，让更多的纳税人获悉这一便捷途径，例如可以在纳税大厅显眼处张贴二维码，在经费允许的前提下向积极纳税群体派发印有宣传内容的文化衫等，在开展税收文化月时组织纳税志愿者在人流量大的地方进行宣传，扫一扫标识即可获赠精美小礼物；针对部分纳税人线上缴税及办理业务存在困难时，我会组织分派相关工作人员热情耐心指导他们进行线上业务办理；二、如果是功能不完善，比如缺少互动功能等，那么我也会在征集广大纳税人意见与建议的基础上，跟技术部门负责人商量，进一步优化此公众号系统服务功能，真正让广大纳税人在这一平台上享受一站式快捷服务，直接在线办税，节省广大纳税人时间；三、如果是推送内容太过于陈旧，那么我会组织相关工作人员定期推送最新的税收政策与相关法律法规，例如制作“一点通、一指南、一提醒”等套餐订制提醒服务，除此之外，一旦有新的优惠政策出台，那么我们会第一时间通过该平台将信息传达给广大纳税人。

在单位外部向做得比较好的部门学习，借鉴他们的运作微信等新媒体成功经验。例如：学习他们的版式、风格设计、功能设置、内容搭配等等。此外，我还会邀请部分纳税人代表帮助宣传，向其他纳税人朋友介绍微信公众号平台的便利，发挥示范引领作用。我相信，通过我局相关部门负责人通力配合，运营人员积极学习，广大纳税人群体大力支持，相关技术不断更新升级之下，这一尴尬局面最终能够得到扭转，真正让广大纳税人及时了解国家税收政策，高效办理业务，切实贯彻落实好“聚财为国、执法为民”的理念。

56、你局要招募 40 名纳税服务的义工，你会如何招募？

答题要点：我会从以下方面做好此次 40 名纳税服务义工的招募工作：

首先招募宣传阶段：我会采取“普遍宣传+重点推荐”相结合的方式进行前期的志愿者的招募宣传。普遍宣传即通过我局向下辖的企业发放义工招募公告，公告的内容包括义工的申请条件、工作内容、服务期限、工作地点以及其他与纳税服务相关的具体事宜；重点推荐即从我局下辖的优质企业中曾经有过志愿服务经历的义工优先进行选择。

其次选拔阶段：我会采取笔试与面试相结合的方式综合进行选择义工，笔试与面试分数各占 50%，笔试环节的内容主要包括纳税服务相关的专业知识、义工的职业道德等；面试环节我会邀请本单位技术骨干以及市志愿者协会会长对进入面试环节的义工进行评定；最终根据笔试与面试的综合分数择优录取。

最后，培训上岗阶段：我会对已经通过笔试与面试环节的义工进行为期两周的培训。第一周的培训我会邀请本优秀员工对已招募义工进行培训，培训内容包括纳税咨询辅导、申报纳税和涉税事项办理等；第二周的培训我会邀请市志愿者服务队队长就义工如何提升服务意识与服务水平进行专门培训。在培训间隙，我也会带领义工们熟悉我局的工作环境。

在 40 名义工培训完成以后，我会根据局里的规定定期组织义工进行志愿纳税服务。