

来

电



湖北华图号

2016/02/23

NO.16007

本期共 28 版

# 来电

主办：华图教育湖北分校图书项目部

主编：顶继光

顾问团：余福桃、史学庆、覃伟

邮箱：xiangjg@huatu.com



第一次看到“来电”来这个词的时候，我马上联想到的就是“停电”，这只是字面上的意思，深入可以理解为：聊得来，谈得来，合得来，对口味。

我们公职类培训行业第一本公益性电子周刊《来电》通过四个“微”与大家从不同角度聚集分享不同内容，希望能够为广大考生带来帮助，同时也希望许多已经走上公职道路的同仁们能够喜欢这本电子周刊。

在这个信息泛滥的时代，期望通过湖北华图团队精力挑选的文章能够给你们看到更有用、更有价值的阅读内容，为各位“来电粉”节省出宝贵的时间，去做更多的事情。因为你们的关注与支持，会让我们的工作更有成就和价值，我们会一路坚持并且做得越来越好……

湖北分校校长：余福桃 于湖北武汉

2015年5月1日

# 华图教育

**华图使命：以教育推动社会进步**



**华图愿景：德聚最优秀人才，成就基业长青的教育机构**



**华图价值观：诚信为根，质量为本，知难而进，开拓创新**



**公职培训行业·公益电子周刊**  
**笔面职通·考点覆盖**

湖北华图精心奉献，走近成公贴心杂志

《来电》问世啦!

## 本刊介绍：

薄帷鉴明月，微风吹我襟。不求奢华，只为精品，一阵朴实之风带给你电力十足的未来！

《来电》，公职类培训行业全公益性电子周刊来啦！

本刊旨在通过最直接的表达方式、最简约的沟通成本、最权威的备考指导、最人性的温情关怀，打造行业标杆免费期刊产品，为广大考生备考服务。

本刊主要包括以下模块：

**微心情**——原创美文分享。分享甜蜜的记忆，分担苦涩压力，温暖那些奋斗过的时光，留住那些年一起珍惜的时光。

**微宝典**——备考咨询指导。实时招考咨询、权威考情分析、科学备考方案、实用备考技巧，告诉你那些人不告诉你的秘密。

**微题库**——真题闯关学习。各种考试项目真题呈现，权威解析、考点透析；实用小知识链接分享，让你在边学边玩的过程中不断进步。

**微风采**——华图名师相约。华图教育湖北分校全体名师团成员展示，来“八一八”你们最喜欢的老师吧。

还有什么你们喜欢的，需要的，愿意分享的，告诉我们吧！更多精彩、更多惊喜，尽在公职类培训行业全公益电子周刊——《来电》！



# 宝剑赠英雄，疆场建奇功

湖北华图 项继光

2015年，湖北华图创造了培训教育的很多奇迹……

2016年，湖北华图倾注着成公助梦的更多努力……

《来电》周刊，定位为公益免费圆梦杂志，创刊于2015年5月12日，从策划到成刊，秉承邀请湖北华图一线名师倾力撰稿，无私分享高分秘笈，获得越来越多考生的赞誉。无论过去，我们取得多少成绩，无论现在，我们承载多少压力，目标始终如一，只为了更高的通过率而蓄力。特此精选15年合订本，以飨读者。

新的一年，《来电》将实现优化升级，为更多的人成“公”圆梦提供更大的帮助。公考说吧（Incoming bar）作为《来电》线下沙龙特色文化活动，也将为更多人提供交流和分享的平台。

2016，要成公，到湖北华图，来电吧！



## 税务系统必须知道的知识

湖北华图

### （一）税务系统概述

税收是以实现国家公共财政职能为目的，基于政治权力和法律规定，由政府专门机构向居民和非居民就其财产或特定行为实施强制、非罚与不直接偿还的金钱或实物课征，是一种财政收入的形式。在发展社会主义市场经济的过程中，税收承担着组织财政收入、调控经济、调节社会分配的职能。目前，我国每年财政收入的90%以上来自税收，其地位和作用越来越重要，是财政收入最主要的来源。国家运用税收筹集财政收入，通过预算安排用于财政支出，为社会提供公共产品和公共服务，发展科学、技术、教育、文化、卫生、环境保护和社会保障等事业，改善人民生活，加强国防和公共安全，为国家的经济发展、社会稳定和人民生活提供强大的物质保障。我国税收的用途，体现了我国税收的本质是“取之于民、用之于民、造福于民”。税收具有无偿性、强制性和固定性的形式特征。税务系统是负责我国税务征收管理工作的部门，包括国家税务局系统和地方税务局系统，由国家税务总局统一管理。国家税务局系统的机构设置为四级，即：国家税务总局，省（自治区、直辖市）国家税务局，地（市、州、盟）国家税务局，县（市、旗）国家税务局。国家税务局系统实行国家税务总局垂直管理的领导体制，在机构、编制、经费、领导干部职务的审批等方面按照下管一级的原则，实行垂直管理。地方税务局按行政区划设置，分为三级，即省（自治区、直辖市）地方税务局，地（市、州、盟）地方税务局，县（市、旗）地方税务局。

### （二）国税系统与地税系统区别

由于我国实行的是分税制的体制，所以要有国税、地税两个税务机关。分税制是一种财政管理体制，是按照税种划分中央和地方收入来源的一种财政管理体制；实行分税制，要求按照税种实现“三分”，即“分权、分税、分管”。分税制实质上就是为了有效的处理中央政府和地方政府之间的事权和财权关系，通过划分税权，将税收按照税种划分为中央税、地方税（有时还有共享税）两大税类进行管理而形成的一种财政管理体制。

国税与地税的区别主要有以下三点：

第一，管理不同。国家税务局系统由国家税务总局垂直领导；省级地方税务局受省级人民政府和国家税务总局双重领导，省级以下地方税务局系统由省级地方税务机关垂直领导。因此，国家税务局系统和地方税务局系统分属国家不同的职能部门，一般是分开办公的，但是，也有一些地方的国家税务局系统和地方税务局系统是合署办公的。

第二，税种不同。国税局收的税种主要有增值税、消费税、燃油税、个人所得税等十五项；地税负责征收的税种主要有营业税、土地增值税、城镇土地使用税、城市维护建设税、房产税、印花税等，其中增值税、企业所得税、个人所得税为中央与地方共享税。由国税局征收的共享税由国税局直接划入地方金库。

第三，人员供养支出不同。国税局是由国家税务总局垂直领导，工资一般都是中央财政拨款；地税局的工资一般都是由地方财政负担。

## 二、国税概述

### （一）国税系统概况

国税又称中央税，由国家税务局系统征收，是中央政府收入的固定来源，归中央所有。

国家税务总局为国务院主管税收工作的直属机构（正部级）。国家税务总局对省（自治区、直辖市）地方税务局的领导，主要体现在税收业务的指导和协调以及对国家统一的税收制度、政策的组织实施和监督检查等方面。

### （二）国税系统层级设置

国家（地方）税务局系统依法设置，对外称谓统一为国家（地方）税务局、税务分局、税务所和国家（地方）税务局稽查局，按照行政级次、行政（经济）区划或隶属关系命名税务机关名称并明确其职责。西藏自治区只设立国家税务局，征收和管理税务系统负责的所有项目。但是暂不征收消费税、房产税、城镇土地使用税、契税和烟叶税。海关系统负责征收和管理的项目有：关税、船舶吨税。此外，负责代征进口环节的增值税、消费税。

### （三）国税系统主要职责

（一）具体起草税收法律法规草案及实施细则并提出税收政策建议，与财政部共同上报和下发，制订贯彻落实的措施。负责对税收法律法规执行过程中的征管和一般性税政问题进行解释，事后向

财政部备案。

(二) 承担组织实施中央税、共享税及法律法规规定的基金(费)的征收管理责任, 力争税款应收尽收。

(三) 参与研究宏观经济政策、中央与地方的税权划分并提出完善分税制的建议, 研究税负总水平并提出运用税收手段进行宏观调控的建议。

(四) 负责组织实施税收征收管理体制, 起草税收征收管理法律法规草案并制定实施细则, 制定和监督执行税收业务、征收管理的规章制度, 监督检查税收法律法规、政策的贯彻执行, 指导和监督地方税务工作。

(五) 负责规划和组织实施纳税服务体系建设, 制定纳税服务管理制度, 规范纳税服务行为, 制定和监督执行纳税人权益保障制度, 保护纳税人合法权益, 履行提供便捷、优质、高效纳税服务的义务, 组织实施税收宣传, 拟订注册税务师管理政策并监督实施。

(六) 组织实施对纳税人进行分类管理和专业化服务, 组织实施对大型企业的纳税服务和税源管理。

(七) 负责编报税收收入中长期规划和年度计划, 开展税源调查, 加强税收收入的分析预测, 组织办理税收减免等具体事项。

(八) 负责制定税收管理信息化制度, 拟订税收管理信息化建设中长期规划, 组织实施金税工程建设。

(九) 开展税收领域的国际交流与合作, 参加国家(地区)间税收关系谈判, 草签和执行有关的协议、协定。

(十) 办理进出口商品的税收及出口退税业务。

(十一) 对全国国税系统实行垂直管理, 协同省级人民政府对省级地方税务局实行双重领导, 对省级地方税务局局长任免提出意见。

# 税收制度必须明白的概念

湖北华图

## 一、现行税收制度

目前，我国共有增值税、消费税、营业税、企业所得税、个人所得税、资源税、城镇土地使用税、房产税、城市维护建设税、耕地占用税、土地增值税、车辆购置税、车船税、印花税、契税、烟叶税、关税、船舶吨税等 18 个税种。其中，16 个税种由税务部门负责征收；关税和船舶吨税由海关部门征收，另外，进口货物的增值税、消费税也由海关部门代征。

### 1、增值税

对在我国境内销售货物或者提供加工、修理修配劳务以及进口货物的单位和个人征收。增值税纳税人分为一般纳税人和小规模纳税人。

### 2、消费税

对在我国境内生产、委托加工和进口应税消费品的单位和个人征收。征税范围包括烟、酒和酒精、化妆品、贵重首饰和珠宝玉石等 14 个税目。

### 3、营业税

对在我国境内提供应税劳务、转让无形资产和销售不动产的单位和个人征收。应税劳务包括交通运输业、建筑业、金融保险业等 7 个税目。

### 4、企业所得税

在中国境内的一切企业和其他取得收入的组织（不包括个人独资企业、合伙企业），为企业所得税纳税人。企业分为居民企业和非居民企业。企业所得税以企业每一纳税年度的收入总额，减除不征税收入、免税收入、各项扣除以及允许弥补的以前年度亏损后的余额，为应纳税所得额。税率为 25%。

### 5、个人所得税

以个人取得的各项应税所得（包括个人取得的工资、薪金所得，个体工商户的生产、经营所得等 11 个应税项目）为对象征收。除工资、薪金所得适用 3%~45% 的 7 级超额累进税率，个体工商户（注：个人独资企业和合伙企业投资者比照执行）的生产、经营所得和对企事业单位的承包经营、承租经营所得适用 5%~35% 的 5 级超额累进税率外，其余各项所得均适用 20% 的比例税率。自 2011 年 9 月 1 日起，工资、薪金所得减除费用标准从每月 2000 元提高到每月 3500 元。

## 6、资源税

对在我国境内开采各种应税自然资源的单位和个人征收。征税范围包括原油、天然气、煤炭、其他非金属矿原矿、黑色金属矿原矿、有色金属矿原矿、盐等 7 大类。资源税采用从价定率和从量定额的方法征收。

## 7、城镇土地使用税

以在城市、县城、建制镇和工矿区范围内的土地为征税对象，以实际占用的土地面积为计税依据，按规定税额对使用土地的单位和个人征收。其税额标准依大城市、中等城市、小城市和县城、建制镇、工矿区分别确定，在每平方米 0.6 元~30 元之间。

## 8、房产税

以城市、县城、建制镇和工矿区范围内的房屋为征税对象，按房产余值或租金收入为计税依据，纳税人包括产权所有人、房屋的经营管理单位（房屋产权为全民所有）、承典人、代管人、使用人。

## 9、城市维护建设税

对缴纳增值税、消费税、营业税的单位和个人征收。

## 10、耕地占用税

对占用耕地建房或者从事其他非农业建设的单位和个人，依其占用耕地的面积征收。

## 11、土地增值税

以纳税人转让国有土地使用权、地上建筑物及其附着物所取得的增值额为征税对象，依照规定的税率征收。

## 12、车辆购置税

对购置汽车、摩托车、电车、挂车、农用运输车等应税车辆的单位和个人征收。

## 13、车船税

以在我国境内依法应当到车船管理部门登记的车辆、船舶为征税对象，向车辆、船舶的所有人或管理人征收。

## 14、印花税

对在经济活动和经济交往中书立、领受税法规定的应税凭证的单位和个人征收。

## 15、契税

以出让、转让、买卖、赠与、交换发生权属转移的土地、房屋为征税对象，承受的单位和个人为纳税人

## 16、烟叶税

对在我国境内收购烟叶（包括晾晒烟叶和烤烟叶）的单位，按照收购烟叶的金额征收，税率为20%。从实际情况来看，规模比较大、经营范围比较广的企业涉及的税种一般在10个左右，而大多数企业缴纳的税种在6~8个。

### 二、税收优惠制度

税收优惠的基本原则：促进科技进步，鼓励基础设施建设，鼓励农业发展、环境保护与节能，支持安全生产，统筹区域发展，促进公益事业和照顾弱势群体等，有效地发挥税收优惠政策的导向作用，进一步促进国民经济全面、协调、可持续发展和社会全面进步，有利于构建和谐和谐社会。因此，现行税收优惠政策是以产业优惠为主、区域优惠为辅的税收优惠格局。

#### （一）税收优惠方式

税收优惠包括减税、免税、出口退税及其他一些内容。

1、减税。即依据税法规定减除纳税人一部分应纳税款。

2、免税。即对某些特殊纳税人免征某种（或某几种）税收的全部税款。一般分为法定免税、特定免税和临时免税三种方式。

3、延期纳税。是对纳税人应纳税款的部分或全部税款的缴纳期限适当延长的一种特殊规定。

4、出口退税。是指为了扩大出口贸易，增强出口货物在国际市场上的竞争力，按国际惯例对企业已经出口的产品退还在出口前各环节缴纳的国内流转税（主要是增值税和消费税）税款。

5、再投资退税。即对特定的投资者将取得的利润再投资于本企业或新办企业时，退还已纳税款。

6、即征即退。即对按税法规定缴纳的税款，由税务机关在征税时部分或全部退还纳税人。与出口退税先征后退、投资退税一并属于退税的范畴，其实质是一种特殊方式的免税和减税规定。目前，中国采取即征即退政策仅限于缴纳增值税的个别纳税人。

7、先征后返。即对按税法规定缴纳的税款，由税务机关征收入库后，再由财政部门按规定的程序给予部分或全部退税或返还已纳税款。它属于财政补贴范畴，其实质也是一种特定方式的免税或减免规定。目前，中国采取先征后返的办法主要适用于缴纳流转税和企业所得税的纳税人。

8、税收抵免。即对纳税人来源于国内外的全部所得或财产课征所得税时，允许以其在国外缴纳的所得税或财产税税款抵免应纳税额。它是解决国际间所得或财产重复课税的一种措施。税收抵

免是世界各国的一种通行做法。

9、加计扣除。是对企业为开发新技术、新产品、新工艺发生的研究开发费用和企业安置残疾人员及其他国家鼓励安置就业人员所支付的工资，在实际发生数额的基础上，再加成一定比例，作为计算应纳税所得额时的扣除数的一种优惠政策。

10、加速折旧。即按税法规定对缴纳所得税的纳税人，准予采取缩短固定资产折旧年限、提高折旧率的办法，加快折旧速度，减少当期应纳税所得额。

11、减计收入。是指对企业综合利用资源取得的收入按一定比例计减应税收入。

12、投资抵免。是指对创业投资企业从事创业投资的投资额和企业购置用于环境保护、节能节水、安全生产等专用设备的投资额，按一定比例抵免应纳税所得额。

13、起征点。即对征税对象开始征税的起点规定一定的数额。征税对象达到起征点的就全额征税，未达到起征点的不征税。确定起征点，主要是为了照顾经营规模小、收入少的纳税人而采取的税收优惠。

14、免征额。即按一定标准从课税对象全部数额中扣除一定的数额，扣除部分不征税，只对超过的部分征税。

# 常见场景必须知道的流程

湖北华图

## 工作场景一：咨询辅导制度

一般问题处理程序：

（一）建立办税服务厅日常业务“咨询台”（窗口），设专职咨询岗位人员受理纳税人日常办税中的现场业务咨询，满足纳税人一站式咨询服务需求。

（二）纳税人前来咨询时，咨询岗位人员应主动热情，仔细询问和聆听纳税人的需求。

（三）对于纳税人提出咨询的涉税事宜，按照首问负责制的要求，由咨询岗位人员根据有关法律法规和相关制度，当场准确完整地向纳税人一次性告知该事项的全部内容和所需材料。对于需要转交其他业务部门答复的问题，以及无法当场答复的疑难问题，咨询岗位人员可以根据咨询问题的疑难程度通过电话咨询基层局业务部门、市局业务处室的方式答复纳税人，或按照“受理咨询业务—启动流转程序—内部处理问题—答复结果反馈”的流程启动疑难问题处理程序。

疑难问题处理程序：

1.对需要转交其他业务部门答复的问题，填写《办税服务咨询业务移交单》，在受理咨询的当天移交相关业务部门。业务部门在第二个工作日内将反馈意见填写《办税服务咨询业务移交单》，传递至办税服务厅咨询岗位。咨询岗位人员在收到业务部门的反馈后，于当天将结果告知纳税人。此项程序应在受理咨询后 2 个工作日内完成。

2.对基层局其他业务部门无法答复的疑难问题，咨询岗位人员应通过市局内网的咨询答复模块，将问题提交给市局相关业务处室。市局相关业务处室按照咨询答复工作要求，于 2 个工作日内答复问题。咨询岗位人员在得到市局答复的当天，将结果告知纳税人。此项程序应在受理咨询后 4 个工作日内完成。

## 工作场景二：首问责任制

总体要求：强化意识 落实责任 首问必答

（一）第一位受理纳税人涉税事宜或接听、接受纳税人、社会各界人士拨打办公电话或前来咨询的工作人员即为首问责任人。

（二）如属于首问责任人岗位职责范围的事务，应按规定及时认真办理或解答，直至服务对象进入正常事务受理程序或得到明确答复。

(三)对现场无法立即解答或解决的问题,首问责任人应主动留下对方联系方式,待事项明确后予以答复。

(四)如不属本单位职责范围内的事项,应当耐心解释,并尽己所知给予服务对象指引和帮助。

(五)如属于本单位职责但不属于首问责任人岗位职责范围的事务,应主动为服务对象联系或告知其负责承办的部门、电话等信息,指引其到相应的部门或经办人处,首问责任即可解除。

(六)首问责任人不能以任何借口对来电、来访者置之不理,或推诿首问责任;不使用“我不知道”、“不是我的事”、“不归我管”等服务忌语简单回绝纳税人。

## 工作场景三：冲突处理规范

总体要求：平复情绪 积极倾听 及时解决

☆冲突处理的沟通原则

1.换位思考原则：面对纳税人的抱怨,工作人员应换位思考,设身处地感受纳税人的处境,沟通中使纳税人感到被接纳、被理解和被尊重。

2.文明有礼原则：坚持使用文明用语,保持真诚、自信、积极的态度,运用适当的肢体语言如手势、表情、眼神等,引导纳税人平复情绪。

3.规避引导原则：当现场冲突因纳税人情绪激动、或暂未能马上解决导致冲突升级时,负责人应及时介入,引导纳税人到安静场所沟通,不因现场冲突影响其他纳税人办理业务。

4.转换表述原则。转换表达方式,善用“我”代替“你”。举例如下：

习惯用语：如果你需要申请,你必须..

转换表达：我愿意帮助你,但首先我需要你提供..

习惯用语：你还没明白吗?这次听好了。

转换表达：也许我说的不够清楚,请允许我再解释一遍。

☆冲突处理的“清空技巧”

1.平复情绪：冷静面对情绪激动的纳税人,保持心情平和,不使自己的情绪因纳税人的措辞、态度等外部信息而波动。平复情绪的方法：做个深呼吸,自我暗示纳税人的意见只针对事件。如果纳税人情绪波动较大,应先请负责人介入,协助与纳税人沟通。

2.积极倾听：积极、耐心地倾听纳税人的抱怨和需求,让纳税人把不满或委屈全盘吐出;如果纳税人情绪激动,一直大声抱怨,工作人员可先称呼纳税人的尊称(×先生/小姐),吸引纳税人注意力让其暂时平复情绪。

3.表达共鸣：面对纳税人的抱怨，工作人员应可适当地“表达共鸣”，通过肢体语言（如点头、关切的表情、身体前倾）和语言技巧（如复述纳税人的困难、转换表达方式），积极回应，引导纳税人冷静下来，创造良好的沟通氛围。

4.真诚道歉：如因工作失误、服务态度不端正等导致冲突，负责人或工作人员应主动向纳税人进行真诚道歉。

5.及时解决：针对纳税人抱怨或投诉的问题，工作人员应本着“先处理心情、再处理事情”的原则，在安抚纳税人情绪后，结合有关规定及过往案例，积极与纳税人沟通，迅速将有关情况向负责人汇报，确定解决问题的办法，争取纳税人的理解或谅解。

6.危机处理：如纳税人情绪失控，有暴力趋向，应立即向保安人员和负责人寻求援助，同时尽量安抚隔离，避免事态扩大，造成更大影响。

## 工作场景四：涉税办公规范

总体要求：接待有礼 交接迅速 协调高效

### ☆接待来访规范

1.维持有序高效的工作状态，展现良好的精神风貌。

2.当视察领导或参观人员走到面前时，如正在接待纳税人，可点头示意，但不应停止业务办理；如无对外办公事务，应起立微笑致意，并认真回答其询问，待视察领导或参观人员离开本窗口后再坐下。

### ☆工作交接规范

1.因工作需要，办税过程中出现岗位人员临时调整，应迅速进行交接。

2.交接工作在完成前一笔服务工作后进行，交接内容须清楚完整；涉及款项收付的，应办完收付手续再交接。

3.交接过程中如遇有纳税人前来咨询，应向纳税人解释，并指引纳税人到其他服务窗口办理。

4.如服务窗口需要临时关闭，应通过口头解释并摆放“暂停服务”牌或滚动显示屏形式进行说明。

### ☆交流协调规范

1.同事之间的工作交流应简洁明了，长时间的交流，应在后台或办公室进行。

2.工作期间，如因内部衔接、协调、配合不当产生意见或矛盾，不在纳税人面前抱怨或议论。

3.工作期间如发现纳税人申报、涉税申请等存在征管漏洞和重要疑点的，须及时通知负责人或相关部门。

## 工作场景五：办税服务厅突发事件应急处理制度

为提高国税系统办税服务厅应对突发事件的处理能力，确保紧急情况下各类涉税事项的有序处理，特制定本制度。本办法所称办税服务厅，是指税务机关为纳税人(含扣缴义务人，下同)集中办理涉税事项，提供纳税服务的机构和场所。办税服务厅突发性事件是指突然发生的造成或者可能造成影响办税服务厅及办税窗口正常工作的紧急事件。

☆突发事件的处理遵循下列四项原则

1.积极预防。各局应当建立健全突发事件应急工作机制，制定应急预案，加强预测、预警、预防工作。对可预知的突发事件应当提前公告，并告知纳税人涉税业务处理方法和办理时间；对不可预知的突发事件应及时启动应急预案，并在事后及时告知纳税人。

2.全程服务。处理突发事件应以保障纳税人和税务人员的合法权益为原则，先受理，再补办、后排查。先处置纳税人需办理的各项涉税事务，待应急状态解除后，再补办相关手续，后查找内部造成问题的原因。

3.分级处理。突发事件实行分级负责、属地管理。市局负责处理重大突发事件，各基层局负责处理本辖区内办税服务厅发生的突发事件。

4.注重实效。坚持依法处置，综合运用法律、行政、调解等多种手段处置应急事件，加强对纳税人的宣传解释和疏导工作，防止矛盾激化和事态扩大，把不良影响和损失降到最低。

5.及时报告。在突发事件处置期内或突发事件处置完毕后，事发地国税机关按照突发事件报送要求，及时将突发事件有关情况对口报告上级国税机关。

☆应急处置的五点基本要求

1.出现突发事件时，应保持冷静，办税服务厅值班领导根据事件的严重程度或具体情况，维持现场秩序，迅速引导纳税人及工作人员疏散或避险。

2.遇突发事件或意外，应以保障人身安全为首要原则，按照应急预案有关要求，及时向主管领导或有关部门报告，说明现场状况，并采取有效措施，迅速排除故障或危险。

3.涉及非本系统业务可控范围的事件，如公共安全事件应及时拨打社会救助电话，紧急疏导人们离开危险场地，再进行处理。

4.对因突发事件造成纳税人不便的，应耐心做好解释工作，并对纳税人提出的紧急情况或特殊

需求，按照合法合理的原则积极给予相关协助。

5.办税服务厅值班领导每天要进行巡查，防止出现应急事件，尽可能化解矛盾、排查隐患。

#### ☆办税服务厅常见应急示例及处理方法

##### A 税务干部与纳税人发生纳税争端的应急处理

1. 办税服务厅值班领导为处理办税服务厅内税务干部与纳税人发生纳税争端的第一责任人。

2. 发现税务干部与纳税人发生争吵、推搡等恶劣冲突时，第一责任人应立即赶到现场，按照

以下程序进行处理：

(1) 控制事态发展，立即制止双方争吵、避免肢体接触。

(2) 将国税干部立即带离冲突现场，询问相关情况。

(3) 稳定纳税人情绪，调查询问相关情况，认真听取纳税人的意见。

(4) 纳税人提出要举报、投诉的，应按照投诉处理机制的规定办理。

(5) 属国税干部错误的，应当面向纳税人道歉并反馈处理意见。

(6) 属纳税人错误的，应当宣传解释相关政策规定，督促纳税人及时、认真履行纳税义务。

3. 第一责任人认为纳税争端事件层次高、影响范围大，可能引发突出矛盾的，应立即向办税服务厅突发事件应急处理领导小组负责人报告。

4. 构成暴力抗税及双方人身伤害的，按照有关法律法规规定处理。

5. 应急处理完毕后第一责任人整理相关见证性材料，并移交纳税服务科、监察室存档，总结经验教训，努力消除相关隐患。

##### B 办税设备故障、网络故障等导致办税中断的应急处理

##### 1. 办税设备故障

(1) 预计短时期内恢复正常的，应做好宣传和解释工作，请正在办理的纳税人稍作等候。

(2) 预计短时期内不能恢复正常的，留存纳税人联系方式，待排除故障后予以通知。

(3) 根据实际需要，备份相关文件资料，并做好台帐登记，以待系统恢复运行时补录。

(4) 系统恢复后，应检查故障发生前所进行最后一笔业务操作是否成功，确保数据的完整和准确。

##### 2. 硬件设备（设施）损坏

(1) 大厅内硬件设备（如计算机、叫号机等）不能正常运行，应及时通知相关人员检测抢修，并同时启用备用设备或替代设施。

(2) 向纳税人做好解释说明工作，在非正常状态下的设备外观显眼处作“暂停使用”或“危险！”“请勿触摸”等提醒标识。导税人员应主动引导纳税人使用其他替代功能的设施。

### 3. 窗口临时暂停服务的应急处理

(1) 个别窗口电脑、打印机、认证、抄(报)税等办税设备发生故障时，应迅速清障或更换备用设备，预计短时间不能恢复正常的，办税服务厅负责人应调整或增开服务窗口，并合理疏导纳税人，以免等候过久。

(2) 窗口需临时暂停服务，应在窗口前明显位置摆放“暂停服务”的标识。

### 4. 办税高峰期排队的应急处理

(1) 办税高峰期出现排队拥挤现象，办税服务厅值班领导应立即启动应急预案，迅速调集人员，临时调整或增加服务窗口，合理疏导纳税人，并注意维持现场办税秩序。

(2) 服务窗口已经饱和的办税服务厅，可根据需要专设发票认证窗口，引导认证发票数量较大的纳税人到专设窗口进行认证，缓解服务窗口排队状况。

(3) 导税人员应主动引导纳税人使用自助办税设施，减轻服务窗口压力。

(4) 对发票数量多、认证时间长的企业，应先为企业办理相关业务，然后主动引导其预约办税、错时办税。

(5) 如果某些服务窗口在办税高峰期出现工作压力较大的情况，应首先对办税服务厅各类窗口的设置和人员配置进行规范，避免出现同类窗口工作量不均衡的情况。同时启动办税厅应急预案，及时调配其他窗口办理业务，对纳税人进行合理疏导。

☆处理中出现下列情形之一的，通报批评，并追究相关人员(责任人)的责任

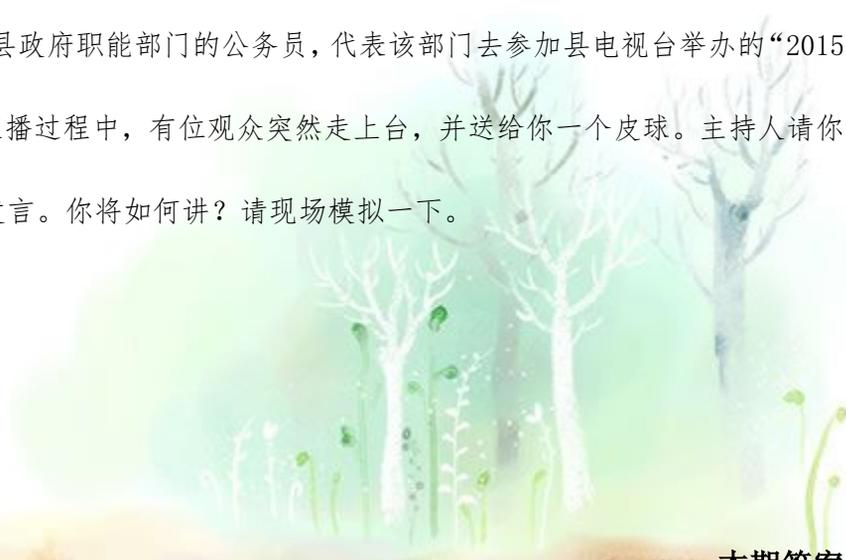
- 1.办税服务厅拥挤、混乱并造成严重后果的；
- 2.不按业务应急处理流程办理造成严重后果的；
- 3.因突发事件处理不当，出现影响国税机关正常办公秩序造成严重后果的。

## 2016，重装上阵，来电做题吧！

【微题 1】假设你们公司是一个高新产业公司，刚成立不满五年，发展前景很好，小李在单位工作两年，工作业绩很好，同事们很看好他，但他感觉压力很大想辞职，你是公司人力资源部的，领导让你去劝说他留下来，你会如何跟他交流？

【微题 2】为合理发挥社会监督作用，某市决定选出一些市民监督员，专门对城市中乱停车，私搭乱建等问题，进行实地取证、曝光。为使这项工作取得实效，你认为应该重点关注哪些事项。

【微题 3】假如你是某县政府职能部门的公务员，代表该部门去参加县电视台举办的“2015 年新春电视问政”节目，直播过程中，有位观众突然走上台，并送给你一个皮球。主持人请你就观众的这一举动做一个发言。你将如何讲？请现场模拟一下。



本期答案

参见 <http://hb.huatu.com>

# 请记住,我叫 通过率

## 个人简历

- 姓名** 通过率    **别名** 红领培优、红领决胜    **联系方式** 027-87870401
- 现居住址** 湖北华图    **性别** 我也说不清楚,你看着办    **配偶** SERS导师
- 专业学历** 行测、申论、公基、综合、面试等“多学位”样样优+
- 偶像** 湖北华图名师团:史学庆、覃伟、刘佳、项继光、吴安步、刘璐等还有好多
- 性格** 小清新中透着重口味、闷骚而不失霸气、奔放中蕴含内敛、阳光和智慧的化身
- 特长** 善于攻克国联考、事业单位、选调生、国网、银行金融、教师等公职类考试
- 获得荣誉** 连续三年荣获企业通过率“春华秋实”大奖,有图有真相哦
- 个性宣言** 你只需要记住,我有100种方法让你通过!如果你想试试,我不介意奉陪到底!状元,终归这里!

红领系列	科目	天数	名师团推荐理由
红领培优单考班	行测、申论	60天60晚	1、连续保持行业内笔试高通过率,广受好评的高端笔试课程,讲、学、考、评无缝对接; 2、强大的名师团队为你保驾护航,名师实力,全程无忧; 3、优质服务,始终如一,拓展交流,张弛有度,助你赢在省考。
红领决胜44天	行测、申论	44天	
红领决胜31天31晚	行测、申论	31天31晚	
红领决胜24天	行测、申论	24天	
红领决胜18天18晚	行测、申论	18天18晚	



### SERS模式含义

学员student+导师educator+家长relatives+平台system



### SERS导师班特征

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1</b> 每位学员选择一名名师大咖作为导师，保证针对性个性指导服务；</p>        | <p><b>2</b> 所属导师针对学员情况制定个性化报考计划、学习计划，实时掌控学习进程；</p>  |
| <p><b>3</b> 所属导师有权在协议期内安排湖北华图所有的地面课程和线上课程，无限次享受；</p> | <p><b>4</b> 学员家长将会参与导师学员的学习计划中，定期接收反馈、督学和召开家长会；</p> |
| <p><b>5</b> 所属导师将组成导师团，公考科目全覆盖，指导学员报考和学习计划；</p>      | <p><b>6</b> 所属导师根据学员学习进程，定期不定期组织进行地面1V1指导训练；</p>    |
| <p><b>7</b> 所属导师全程督学，定期不定期于考试通IM群组内进行阶段测评，查缺补漏；</p>  | <p><b>8</b> SERS导师班A班包含导师安排的课程住宿和报考计划中的报考费用福利。</p>  |



### SERS导师班代表说

<p><b>导师史学庆</b></p> <p>不平凡终将，属于那个不懈努力的自己，请为自己，出征!</p> 	<p><b>导师覃伟</b></p> <p>你的梦想是什么？衣带渐宽终不悔，为伊消得人憔悴!</p> 	<p><b>导师项继光</b></p> <p>傲不可长，志不可满，慎不可卑，再绝望的困境也有希望存在!</p> 	<p><b>导师刘佳</b></p> <p>勿忘初心，焚膏继晷，晨露未晞，梦想未止。</p> 
---	--	---	--

# 公考家庭教师

- ◆以知识梳理为主线，掌握考试重点。
- ◆以每日自测为基础，巩固学习成果。



- ◆以阶段学习为形式，细化学习内容。
- ◆以趣味故事为依托，增强学习趣味。





**考试通**  
一站式考试学习平台



## 权威教材 海量题库

精选视频——免费看  
教材书籍——免费读  
海量习题——免费做

## 名师学霸 尽在身边

考试吧——考友荟萃 畅所欲言  
发现——沟通零距离 名师即时答



未来触手可及 精彩等你探索!

027-87870401

hb.huatu.com

武汉市洪山区珞瑜路419号清和广场5楼 (武汉体育学院西门旁)

**华图教育**  
HUATU.COM

# 状元守擂 谁与争锋

## 1:1 职位保护等额招生

**01** 享受湖北华图公考最新资讯和免费公考资料

**02** 课前全真模拟测评 科学合理分组演练 渐进式学习模式

**03** 实力偶像派名师亲临授课

**04** 合同保障、不过全额退费

湖北华图精心打造的《笔试状元面试集训营》课程，只招录所报岗位的笔试第一名，对职位进行1:1全方位的等额职位保护，让高水平的考生享受高标准的保障。

027-87870401

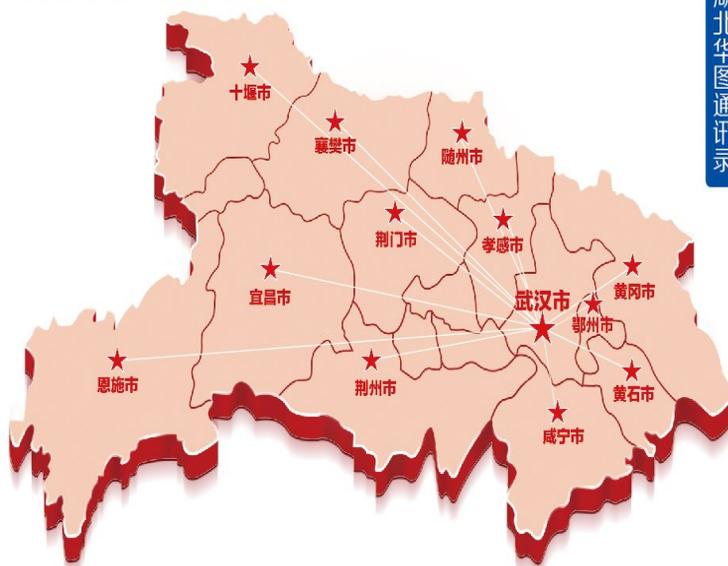
hb.huatu.com

武汉市洪山区珞瑜路419号清和广场5楼 (武汉体育学院西门旁)

**华图教育**  
HUATU.COM

# 湖北华图各分校分布图及联系方式

## HUBEI FENBUTU 湖北分布图



**A**

湖北华图通讯录

- 武汉 总部** 电话：027-86659239、87616280  
地址：武汉市洪山区珞瑜路419号清和广场5楼(武汉体院西门旁)
- 汉口 分校** 电话：027-85447051、85717010  
地址：武汉市江汉区解放大道688号武汉广场写字楼35楼
- 中南 分校** 电话：027-87607098、87605218  
地址：武汉市洪山区武珞路洪山亚贸广场写字楼B座1188室
- 宜昌 分校** 电话：0717-6217631、6517106  
地址：宜昌市西陵区东山大道129号时代天骄8楼A01-03
- 襄阳 分校** 电话：0710-3512719、18995670576  
地址：襄阳市襄城区中共市委党校(鼓楼对面)
- 十堰 分校** 电话：0719-8121421、8030876、15327998257  
地址：十堰市公园路张湾区政府中商百货A座2302
- 恩施 分校** 电话：0718-8021527、17707184660  
地址：恩施市土桥大道237号三孔桥头东阳酒店4楼
- 黄石 分校** 电话：0714-6287076、18986593600  
地址：黄石市黄石港区王家里总部经济大厦三楼
- 荆州 分校** 电话：0716-8458191、18062361182  
地址：荆州市荆州区荆州中路文化广场名品街2楼(即城中城旁边)
- 咸宁 分校** 电话：0715-8129687、18062320951  
地址：咸宁市温泉城区温泉路华晨大厦505室(温泉区中百仓储对面)
- 孝感 分校** 电话：0712-2824060、13396181840  
地址：孝感市孝南区人民广场南端大楼三楼
- 黄冈 分校** 电话：0713-8829114、15387192552  
地址：黄冈市黄州区东门路1号摩尔城2A-318室
- 鄂州 分校** 电话：0711-3210265、18971988316  
地址：鄂州市文化宫三楼(武商文星量贩店正对面)
- 随州 分校** 电话：0722-3233935、13042757277  
地址：随州市鹿鹤转盘文峰国际广场B座4楼(文峰中百超市上面)
- 荆门 分校** 电话：0724-6701129、18062361183  
地址：荆门市东宝区象山二路24号红锦假日酒店内(荆门市党校旁)

**B** 营销QQ **C** 官方微信平台 **D** QQ群平台 **E** 官方微博平台

<b>在线客服</b> 武昌分校 咨询 汉口分校 咨询 宜昌分校 咨询	湖北华图 152824570	银行考试 452810776	事业单位 214931150	教师招聘 364266463
	新浪微博 weibo.com	湖北华图	腾讯微博 t.qq.com	湖北华图 搜索

# “名”宇内，尤以天下为“师”

師

古之学者必有师。师者，所以传道受业解惑也。

以天下为师者，则博大超脱，美养其身；以天下修知，无不知也；以天下养气，无不养也。不以先哲之能而能，继而逾其能；不以圣人之师为师，学以尊其师。虽不争，然天下莫能与之争；虽不战，然天下莫能与之战。夫以圣人为师者，则灵犀贯通，益充其识。

名宇内，尤以天下为师！无贵无贱，无长无少，道之所存，师之所存也。

湖北华图名师团宣

## 名师相约

### 史学庆

华图教育  
HUATU.COM

史学庆



【科目】申论

【座右铭】与人为善，大道至简

【简介】湖北华图教研副校长，申论培训师，红领培优专属教师。宪法学与行政法学硕士，有过基层工作经历，长期从事于培训行业，对公考命题规律及发展趋势有深入研究，理论功底扎实。立足对申论最底层的解构，提出“二维标准”，借助思维导图，细致剖析命题人的思维方式，以及阅卷人的阅卷标准。独创申论思维战术，从思维的重现和思维的过程诠释申论的解题原则，授课深入浅出、幽默风趣，思路严谨，操作性强。

### 覃伟

华图教育  
HUATU.COM

覃伟



【科目】数量关系与资料分析、面试、遴选笔面试

【座右铭】天道酬勤！

【简介】湖北华图名师团成员，产品教研部经理，行测教研室主任，数量、面试培训师。长期从事公务员教育培训，授课思路清晰严谨，经验丰富。擅长以点带线，以线构面的立体式教学，教学过程中引导学生构建自己的知识树，取得了非常好的效果。同时在课后经常为学员解疑答惑，为学员的未来发展给出宝贵建议，深受到全国各地学员的喜欢。

## 顶继光

华图教育  
HUATU.COM

顶继光

【科目】数量、面试

【座右铭】傲不可长，欲不可纵，乐不可极，志不可满

【简介】湖北华图名师团成员，湖北图书项目部经理，数量与资料教师，面试培训师，红领培优专属师资。学员们喜欢称呼他“最不像老师的项老师”，喜欢他因为他最具个性化的教学方式，最具幽默化的演绎风格；欣赏他因为他文理兼修的专业背景，实战经验与思维风暴的双向结合，互动启发和亦师亦友的彼此成长式教学。



## 刘佳

华图教育  
HUATU.COM

刘佳

【科目】言语、判断、面试

【座右铭】不乱于心，不困于情，不畏将来，不念过去

【简介】华图名师团成员，教学管理部经理，言语理解与表达教师，言语培训师，红领培优专属师资。著有书籍《红领决胜教材》等。创有言语理解与表达科目“5+5”方法，“联想举例说”简单有效，操作性强。



# 湖北华图师资风采

李恩菊 吴安步 史学庆 刘佳 刘璐

欧阳秀 董伟 项继光 曾淑萍

罗姮 王琴 程春生 陈菊 魏坤

实力偶像派  
名师阵容

027-87870401 hb.huatu.com 武汉市洪山区珞瑜路419号清和广场5楼 (武汉体育学院西门旁) 华图教育 HUATU.COM

关注公众号，等多惊喜等你来！



公务员图书交流群  
扫一扫二维码，加入该群。