【单选题】

纳税服务礼仪的核心是（）

A.“三到”“三声”

B.服务零距离，满意全方位

C.自尊、敬人

D.文明办税，努力营造和谐融洽的税收环境

答案：C

答题解析：

【单选题】

税务机关及税务人员违反规定开具完税凭证、罚没凭证的，对有关责任人员，给予（）处分。

A.警告

B.记过

C.警告或记过

D.记大过

答案：C

答题解析：

【单选题】

以下不属于倾听环节的是（）

A.确认

B.记忆

C.评估

D.回应

答案：A

答题解析：

【单选题】

税务机关应当为办税服务厅购置能提供（）小时工作的不间断电源。

A.4

B.6

C.8

D.10

答案：C

答题解析：

【单选题】

根据《突发事件应对法》的规定，预警级别为三级时，用（）标示。

A.蓝色

B.红色

C.橙色

D.黄色

答案：D

答题解析：

【单选题】

2017年是第（）个税收宣传月，主题是（）。

A.24，税收、发展、民生

B.25，税收、发展、民生

C.26，深化税收改革、助力企业发展

D.25，聚焦营改增试点，助力供给侧改革

答案：C

答题解析：

【单选题】

12366热线咨询员受理纳税人来电时，应在系统提示来电（）秒内接听电话。

A.2

B.3

C.5

D.7

答案：C

答题解析：

【单选题】

12366热线指标监控中，接通率在（）时为二级预警。

A.80%-90%

B.70%-80%

C.60%-70%

D.50%-60%

答案：C

答题解析：

【单选题】

2017年，湖南省地方税务局开展的“便民办税春风行动”主题是(D)

A.规范

B.提速

C.改革、合作

D.提升、创响

答案：D

答题解析：

【单选题】

2017年，湖南省地方税务局开展的“便民办税春风行动中”共推出（）便民措施。

A.9类21项

B.5类18项

C.10类31项

D.11类30项

答案：B

答题解析：

【单选题】

税务总局原则上每（）集中组织一次咨询专家的推荐认定工作。

A.1年

B.2年

C.3年

D.5年

答案：C

答题解析：

【单选题】

目前，税务总局共梳理“二维码”一次性告知事项中的“全国统一事项”共118项，其中申报纳税（）项。

A.20

B.23

C.27

D.30

答案：B

答题解析：

【单选题】

创新税务行政审批方式、提升办税服务效能要以（）为出发点。

A.减轻纳税人的办税负担

B.落实办税服务制度

C.推行绩效管理

D.强化对税务行政审批权的监督检查

答案：A

答题解析：

【单选题】

符合简并申报期条件的纳税人要求不实行按季申报的，由（）根据其应纳税额大小核定纳税期限。

A.主管税务机关

B.县级税务机关

C.市级税务机关

D.省级税务机关

答案：A

答题解析：

【单选题】

国家税务总局关于推行办税无纸化免填单服务涉及到的表证单书有(B)种。

A.22

B.24

C.26

D.28

答案：B

答题解析：

【单选题】

以下不属于“互联网+税务”办税服务板块内容的是（）

A.互联网+便捷退税

B.互联网+自助申领

C.互联网+税务学堂

D.互联网+在线受理

答案：C

答题解析：

【单选题】

自然人纳税信用管理办法由（）规定。

A.国务院

B.国家税务总局

C.省级税务机关

D.市级税务机关

答案：B

答题解析：

【单选题】

各级税务机关应在做出行政许可和行政处罚决定之日起(B)个工作日内完成公示。

A.5

B.7

C.10

D.15

答案：B

答题解析：

【单选题】

以下关于纳税人满意度调查说法不正确的是（）

A.纳税人满意度调查分为全面调查、专项调查和日常调查

B.专项调查原则上一个年度内只能进行一次

C.对纳税人满意度调查资料归档保存，保存期限为年3年

D.国税机关、地税机关联合开展纳税人满意度调查的，双方应共同制定调查方案。

答案：C

答题解析：

【单选题】

税务机关对纳税人提出的一般涉税需求，应于（）内响应或反馈。

A.及时

C.5个工作日

D.10个工作日

D.15个工作日

答案：D

答题解析：

【单选题】

纳税人的同一投诉事项涉及两个（含）以上税务机关的，应当由（）税务机关牵头协调处理。

A.两家

B.首诉

C.级别高的

D.市级

答案：B

答题解析：

【单选题】

纳税人书面申请查询，要求税务机关出具书面查询结果的，税务机关应当出具（）。

A.《涉税信息查询结果告知书》

B.《涉税信息查询结果通知书》

C.《涉税信息查询结果报告书》

D.《涉税信息查询结果通知单》

答案：A

答题解析：

【单选题】

《全国税务机关纳税服务规范》2.3版中，税务登记规范包括（）事项。

A.9类23项

B.9类25项

C.8类23项

D.8类25项

答案：A

答题解析：

【单选题】

非境内注册居民企业经国家税务部局确认终止居民身份的，应当自收到主管税务机关书面通知之日起15日内，向主管税务机关申报办理（）。

A.开业税务登记

B.非居民企业身份认定

C.变更税务登记

D.注销税务登记

答案：D

答题解析：

【单选题】

从事生产经营的纳税人向税务机关报告其在银行或者其他金融机构开立的（）存款账户账号。

A.基本

B.一般

C.专项

D.全部

答案：D

答题解析：

【单选题】

《国家税务局地方税务局合作工作规范（3.0版）》自（）起施行。

A.2016年1月1日

B.2016年3月1日

C.2016年5月1日

D.2016年7月1日

答案：D

答题解析：

【单选题】

税务机关发现纳税人多缴税款的，应当自发现之日起（）日内办理退还手续。

A.5

B.10

C.15

D.30

答案：B

答题解析：

【单选题】

行政机关作出强制执行决定前，应当事先（）当事人履行义务。

A.通知

B.告知

C.催促

D.催告

答案：D

答题解析：

【单选题】

纳税人被列入非正常户超过（）的，税务机关可以宣布其税务登记证件失效。

A.一个月

B.三个月

C.六个月

D.两年

答案：B

答题解析：

【单选题】

扣缴义务人未按照规定办理扣缴税款登记的，税务机关应当自发现之日起3日内责令其限期改正，并可处以（）以下的罚款。

A.500元

B.1000元

C.2000元

D.5000元

答案：B

答题解析：

【单选题】

根据税负是否转嫁为标准，税收可以分为（）。

A.中央税、中央与地方共享税及地方税

B.从量税和从价税

C.价内税与价外税

D.直接税与间接税

答案：D

答题解析：

【单选题】

企业在年度中间终止经营活动的，应当自实际经营终止之日起（）内，向税务机关办理当期企业所得税汇算清缴。

A.15日

B.30日

C.60日

D.5个月

答案：C

答题解析：

【单选题】

纳税服务规范中对于服务事项编号有统一的编号规则，其中第四位代表（）

A.服务事项大类

B.服务事项小类

C.服务事项总体顺序号

D.服务事项最终编号

答案：C

答题解析：

【单选题】

突发事件发生时，首先发现的税务人员为第一（）。

A.通知人

B.报告人

C.知情人

D.处置人

答案：C

答题解析：

【单选题】

凡是前来办税服务厅采访调查的人员，都要以礼相待，原则上先由（）接待

A.首问责任人

B.办税服务厅负责人

C.办税服务厅分管领导

D.办公室主任

答案：B

答题解析：

【单选题】

开展办税服务风险预防的原则不包括哪一项（）

A.以人为本

B.惩防并举

C.全员参与

D.注重实效

答案：B

答题解析：

【单选题】

纳税人对其他纳税人的税收违法行为有权进行检举。这体现的是纳税人的（）权利。

A.举报权

B.保密权

C.税收救济权

D.税收监督权

答案：D

答题解析：

【单选题】

下列服务事项不属于税务认定规范的是（）

A.境外注册中资控股企业居民身份认定

B.中国居民（国民）申请启动税务相互协商程序

C.企业符合特殊性税务处理规定条件的认定

D.非居民企业间接转让财产事项报告

答案：C

答题解析：

【单选题】

纳税人、扣缴义务人确需变更申报征收方式的，应当向主管税务机关提出变更申报征收方式申请，经主管税务机关同意后，于批准（）实行新的申报征收方式。

A.次年

B.当月

C.次日

D.次月

答案：D

答题解析：

【单选题】

下列关于“涉税事项受理专用章”的说法错误的是（）。

A.税务行政许可和税务行政复议、行政诉讼应诉、赔偿工作事项也应按照规定使用“涉税事项受理专用章”

B.“涉税事项受理专用章”，直径3.8厘米，中央一律不刊五角星

C.同一式样多枚印章应在中央标注编号，统一使用(1)、(2)、(3)……

D.涉税事项受理机关向纳税人出具加盖“涉税事项受理专用章”的书面凭证并注明日期的，视同已受理当事人的涉税事项

答案：A

答题解析：

【单选题】

纳税人在停业期满前5日内到窗口提出办理《制作复业（提前复业）报告书》业务，属于（）。

A.提前复业

B.自动复业

C.强制复业

D.正常复业

答案：D

答题解析：

【单选题】

以下（）个人所得税优惠办理属于批准类。

A.见义勇为奖金个人所得税优惠

B.促进重点群体创业就业个人所得税优惠

C.个人转让自用5年以上、家庭唯一生活用房个人所得税优惠

D.残疾、孤老和烈属的所得个人所得税优惠

答案：D

答题解析：

【单选题】

纳税人销售其取得的不动产，自行开具或者税务机关代开增值税发票时，使用六联增值税专用发票或者五联增值税普通发票。纳税人办理产权过户手续需要使用发票的，可以使用增值税（）。

A.专用发票第五联或者普通发票第二联

B.专用发票第三联或者普通发票第一联

C.专用发票第六联或者普通发票第三联

D.专用发票第二联或者普通发票第三联

答案：C

答题解析：

【单选题】

在税务登记升级规范中，（）事项不适用于纳税人提出办理税务登记，国税机关或地税机关一方受理后，由受理方办理并发放税务登记证件，纳税人无须再向另一方税务机关申请办理税务登记。

A.单位纳税人设立登记

B.个体经营纳税人设立登记

C.自然人纳税人登记

D.变更登记

答案：C

答题解析：

【单选题】

纳税人跨县（区）迁入，应报送的资料是（）

A.迁出地税务机关出具的《税务事项通知书》

B.税务登记证及副本

C.迁出地税务机关移交的相关资料

D.住所、经营地点变动的相关证明资料原件及复印件

答案：A

答题解析：

【单选题】

下列税收优惠事项应在7个工作日内办结的是（）

A.城镇土地使用税

B.房产税优惠

C.个人所得税

D.资源税优惠

答案：C

答题解析：

【单选题】

经批准采取汇总申报缴纳所得税的非居民企业，其履行汇总纳税的机构、场所于每年（）前需开具《非居民企业汇总申报企业所得税证明》的，所在地税务机关为其开具。

A.3月31日

B.4月30日

C.5月31日

C.6月30日

答案：C

答题解析：

【单选题】

市税务机关通过（），省税务机关通过网络纳税人学堂开展税收专项业务培训。

A.实体纳税人学堂

B.网络纳税人学堂

C.即时通信软件

D.实体或网络纳税人学堂

答案：D

答题解析：

【单选题】

下列不属于纳税服务规范服务纪律的是（）

A.保守国家秘密和纳税人、扣缴义务人的商业秘密及个人隐私

B.严格遵守考勤制度，不迟到、不早退

C.上岗前及工作时间不饮酒或含有酒精的饮料，办公区域严禁吸烟、进食

D.手机调至静音或震动状态

答案：D

答题解析：

【单选题】

2017年地税纳税人满意度调查6个大项指标分别是办税简便性、税收优惠、税收政策宣传、、和办税服务厅服务。（）

A.税收执法办税软件

B.信息化建设廉洁自律

C.发票开票软件企业申报缴税

D.网上申报软件自然人申报缴税

答案：D

答题解析：

【单选题】

湖南省地税局于（）开始全面实施实名办税。

A.2017年6月1日

B.2017年7月1日

C.2017年6月30日后

D.2017年7月30日后

答案：B

答题解析：

【不定项选择题】

财政是国家治理的基础和重要支柱，科学的财税体制是（）的制度保障。

A优化资源配置

B维护市场统一

C促进社会公平

D实现国家长治久安

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

新时代税务精神包括（）内涵。

A.忠诚

B.尽责

C.奉献

D.担当

答案：A，B，D

答题解析：

【不定项选择题】

纳税服务的内容包括（）

A.税收宣传

B.办税辅导

C.代理申报

D.税务咨询

答案：A，B，D

答题解析：

【不定项选择题】

服务素质是由（）等相互联系的方面组成的统一体。

A.服务意识

B.服务态度

C.服务形象

D.服务知识

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下属于不予公开的内容有（）

A.确定为国家秘密和涉及国家安全的信息

B.依法受保护的商业秘密

C.依法受保护的个人隐私

D.法律、法规禁止公开的其他事项

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

办税服务厅内部标识主要有（）

A.背景墙标识

B.窗口标识

C.功能区标识

D.服务设施标识

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下属于值班领导责任的有（）

A.对不属于办税服务厅职责范围的工作，协调相关部门处理

B.解答纳税人咨询

C.处理突发事件

D.辅导纳税人填写涉税资料

答案：A，B，C

答题解析：

【不定项选择题】

递交物品需把握的原则是（）

A.快速

B.安全

C.便利

D.尊重

答案：B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下属于办税服务厅突发事件的有（）

A.窗口人员小张的完税凭证用完了，造成窗口排长队

B.办税服务厅发生网络中断，5分钟后系统恢复正常

C.纳税人小张与纳税人小李因排队问题在办税服务厅发生争执，双方大打出手

D.办税服务厅电路老化原因窜起火苗，火势越来越大

答案：C，D

答题解析：

【不定项选择题】

发生下列哪些情形时，税务机关应当及时修订办税服务厅应急预案。（）

A.国家税务总局修订了《办税服务厅管理办法》

B.办税服务厅由一楼搬至二楼

C.办税服务厅重新聘请了导税员

D.应急演练中发现问题需要作出调整的

答案：A，B

答题解析：

【不定项选择题】

以下有关干粉灭火哭的使用，正确的有（）

A.左手握着喷管

B.右手提着压把

C.在距火焰3米的地方，右手用力压下压把，左手拿着喷管左右摇摆

D.拔掉保险销

答案：A，B，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下属于税法宣传内容的有（）

A.税收政策宣传

B.办税流程宣传

C.热点问题宣传

D.重点专题宣传

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

12366热线绩效测评指标包括（）

1. 接通率
2. B.答复准确率

C.服务规范性

D.纳税人满意率

答案：A，B，C

答题解析：

【不定项选择题】

办税服务执法风险的表现形式包括（）

A.乱作为

B.工作责任心不强，执法出现偏差

C.客体不合法或程序不合法

D.税收政策掌握不全面，导致执法错误

答案：B，D

答题解析：

15@在税务机关对外公开电话时，需要公开的内容包括（）

A.接听人

B.用途

C.接听时间

D.电话号码

答案：B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

12366知识库流程管理包括（）等环节。

A.知识汇总

B.知识审核

C.知识发布

D.知识修改

答案：B，C

答题解析：

【不定项选择题】

纳税人学堂可以通过以下（）方式开展质量管理。

A.问卷调查

B.在线留言

C.课堂反馈

D.在线评分

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下哪些属于B类办税服务厅应实行的服务制度。（）

A.实行领导值班制度

B.实行错峰预约办税

C.探索办税积分制度

D.实行导税分流服务

答案：A，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下属于不参加2016年度纳税信用评价情形的有（）

A.2016年12月31日处于非正常户状态的某有限责任公司

B.2016年6月10日被稽查局立案查处，12月31日尚未结案的

C.2016年1月2日办理税务登记的某公司

D.2016年4月提起税务行政复议，12月31日尚未结案的某法人企业

答案：C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下关于纳税人需求管理说法正确的有（）

A.税务机关可根据工作需要将全体纳税人作为定向征集对象

B.日常征集是省以下税务机关对税收管理服务各个环节开展的纳税人需求征集，原则上每半年归集整理一次

C.征集类型分为全面征集、日常征集和专项征集

D.纳税人需求包括政策落实、征管执法、服务规范、法律救济、信息化建设、人员素质和其他需求

答案：B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下不属于侵害纳税人合法权益的投诉范围的有（）

A.税务机关及其工作人员未按规定时限办理、回复涉税事项的

B.税务机关及其工作人员未按规定履行首问责任制的

C.税务机关及其工作人员违反规定强制纳税人出具涉税鉴证报告，违背纳税人意愿强制代理、指定代理的

D.同一税务机关违反规定，在一个纳税年度内，对同一纳税人就同一事项实施超过2次纳税评估的

答案：A，B，D

答题解析：

【不定项选择题】

根据《国地合作规范3.0版》要求，移动互联纳税服务系统应当实现（）功能。

A.资讯

B.互动

C.办税

D.维权

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

纳税人办理下列事项时，必须提供税务登记证件。（）

A.开立银行账户

B.办理延期申报

C.领购发票

D.开具外管证

答案：A，C

答题解析：

【不定项选择题】

以下说法正确的有（）

A.对个人出租住房取得的所得减按10％的税率征收个人所得税

B.从中国境内两处或者两处以上取得工资、薪金所得的纳税人，应当自行申报

C.个人转让自用达3年以上、并且是唯一的家庭生活用房取得的所得免征个人所得税

D.个人所得税非居民纳税人，是指在中国境内无住所又不居住或者无住所而在境内居住不满１年的纳税人，其承担有限纳税义务，仅就其从中国境内取得的应税所得纳税

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下属于车船税征税范围的有（）

A.游艇

B.乘用车

C.客货两用车

D.挂车

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下说法不正确的有（）

A.技术合同的计税依据为合同所载的价款、报酬、使用费的金额，包括研究开发经费。

B.营业账簿税目中记载资金的账簿的计税依据为“实收资本”与“盈余公积”两项的合计金额

C.对个人销售或购买住房免征收印花税

D.印花税应当在书立或领受时贴花

答案：A，B，C

答题解析：

【不定项选择题】

纳税人遗失税务登记证件的，需要在市级以上公开发行的报刊上作遗失声明，遗失声明的内容包括（）

A.纳税人名称

B.税务登记证件遗失日期

C.税务登记证件名称

D.发证机关名称

答案：A，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

从境外取得所得的自然人纳税人进行申报时应报送（）

A.《个人所得税自行纳税申报表（A表）》

B.《个人所得税基础信息表（A表）》

C.个人有效身份证件原件及复印件

D.境外税务机关填发的税款缴纳凭证原件

答案：C，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下可办理临时经营纳税人设立登记的有（）

A.境外企业在中国境内承包勘探工程

B.境内注册外资控股居民企业

C.非正常户纳税人的财务负责人申请办理新的税务登记的

D.有独立的生产经营权、在财务上独立核算并定期向发包人或者出租人上交承包费或租金的承包人或承租人

答案：A，D

答题解析：

【不定项选择题】

以下属于个人所得税优惠备案事项的有（）

A.促进重点群体创业就业个人所得税优惠

B.个人转让自用住房个人所得税优惠

C.因严重自然灾害造成重大损失个人所得税优惠

D.残疾、孤老人员和烈属的个人所得税优惠

答案：A，B，D

答题解析：

【不定项选择题】

办税服务厅突发事件处置原则包括（）

A.以人为本

B.惩防并举

C.果断处置

D.控制舆情

答案：A，C

答题解析：

【不定项选择题】

纳税人满意度调查分为（）

全面调查

B.专项调查

C.日常调查

D.综合调查

答案：A，B，C

答题解析：

【不定项选择题】

建立税务机关、涉税专业服务社会组织及其行业协会和纳税人三方沟通机制的基本原则有（）

A.需求导向、有效沟通

B.互相尊重、平等交流

C.因地制宜、持续改进

D.相互渗透、合作共赢

答案：A，B，C

答题解析：

【不定项选择题】

办税服务场所工作人员有下列（）情形之一的，应当从重或者加重责任追究，直至取消执法资格。

A.导致税务行政诉讼案件败诉的

B.导致国家税款流失数额较大的

C.导致税务机关承担国家赔偿责任的

D.导致较大社会负面影响的

答案：B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

税务机关对涉税中介机构的（）进行监督、评价和反馈。

A.执业资质

B.执业质量

C.执业行为

D.执业态度

答案：A，B，C

答题解析：

【不定项选择题】

代扣代缴申报包括（）

A.扣缴义务人申报

B.扣缴非居民企业所得税、营业税、增值税申报

C.扣缴个人所得税申报

D.扣缴车船税申报

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

（）在首次申报或信息发生变更时需报送相关税源表。

A.房产税

B.城镇土地使用税

C.车船税

D.资源税

答案：A，B，C

答题解析：

【不定项选择题】

积极打造“六能”型12366热线系统，“六能”包括（）等。

A.能问

B.能查

C.能说

D.能约

答案：A，B，D

答题解析：

【不定项选择题】

（）是《纳税服务规范》中对纳税信用评价为A级的纳税人提供的激励措施

A.对纳税信用为A级的纳税人按需核定其普通发票用量

B.对纳税信用为A级的纳税人提供面对面咨询预约服务

C.税务机关于每年5月主动向社会公告年度纳税信用评价为A级的纳税人名单

D.对A级重点税源企业提供一对一涉税业务辅导，帮助其维护纳税诚信度

答案：A，B，D

答题解析：

【不定项选择题】

提醒服务涵盖事前、事中和事后三个环节，具体包括（）

A.新办户注意事项提醒

B.特殊税务事项提醒

C.涉税业务办理提醒

D.税收政策信息提醒

答案：A，B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

纳税服务渠道的创新发展的内容包括（）

A.整合纳税服务平台，规范纳税服务标准

B.依托政府行政职能转变，全面更新纳税服务理念

C.加强与第三方机构的合作，拓宽纳税服务渠道

D.依托现代信息技术，发展“互联网+纳税服务”

答案：A，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

在税务行政复议中，可达成和解与调解的情形是（）

A.行政处罚

B.行政审批

C.行政赔偿

D.行政奖励

答案：A，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

领取“一照一码”营业执照的企业，在生产经营过程中有关信息发生变化的，下列正确的有（）

A.注册资本发生变化，企业应向主管税务机关申请变更

B.财务负责人发生变化，企业应向主管税务机关申请变更

C.法定代表人发生变化，企业应向工商登记机关申请变更

D.核算方式发生变化，企业应向主管税务机关申请变更

E、生产经营地发生变化，企业应向工商登记机关申请变更

答案：B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

国家税务总局关于“两个减负”是指（）。

A.减轻纳税人的税收负担

B.减轻基层税务机关额外工作负担

C.减轻纳税人的办税负担

D.减轻办税人员的负担

答案：B，C

答题解析：

【不定项选择题】

银胜公司主要从事农产品的再种植，其种植产品符合从事农、林、牧、渔业项目企业所得税减免优惠的规定，银胜公司办理该项优惠备案时应提供（）。

A.经营业务属于《国民经济行业分类》中的农、林、牧、渔业具体项的说明

B.县级以上农、林、牧、渔业政府主管部门的确认意见

C.从事农作物农产品的再种植的认定证书复印件

D.市级以上农、林、牧、渔业政府主管部门的确认意见

答案：A，B，C

答题解析：

【不定项选择题】

税收专项培训辅导升级规范包括（）。

A.开展需求调查，收集纳税人培训需求

B.通过网上纳税人学校开展培训，实现网上在线互动和资料下载

C.针对不同行业或不同类型纳税人开展分类培训辅导

D.国税局、地税局联合举办税收专项培训辅导

答案：B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

依据服务礼仪规范的规定，正确的坐姿包括（）。

A.宜坐满椅子的1/3

B.女性就座时双脚交叉或并拢

C.男性就座时双腿平行分开，不宜超过肩宽

D.就座时，上身应保持挺直端正

答案：B，C，D

答题解析：

【不定项选择题】

纳税人在履行纳税义务过程中，以下不属于纳税人享有的权利有（）

A.委托税务代理权

B.税收监督权

C.税收解释权

D.税种开征停征权

答案：C，D

答题解析：

【不定项选择题】

影响纳税人满意的因素主要有（）

A.纳税人期望

B.办税环境

C.服务质量感知

D.办税人员素质

答案：A，C

答题解析：

【不定项选择题】

《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》明确税制改革的主要包括（）。

A.推进增值税改革，适当简化税率

B.调整消费税征收范围、环节、税率，把高耗能、高污染产品及部分高档消费品纳入征收范围

C.加快房地产税立法并适时推进改革

D.加快资源税从量计征改革

答案：A，B，C

答题解析：

【判断题】

对于纳税信用管理系统中存在外管证有效期跨2016年7月6日且合同期限超过180天，逾期未核销扣分情形的，根据相关文件规定，准予基层人工调整，不予扣分。

答案：对

答题解析：

【判断题】

金三系统的搜索框提供了精确搜索和模糊搜索，支持全功能检索。

答案：错

答题解析：

【判断题】

根据便利纳税人的原则，服务场所即办税服务厅的定位可以从空间利用最大化和距离最小化两个方面来衡量。

答案：对

答题解析：

【判断题】

接通率是电话服务的生命。

答案：错

答题解析：

【判断题】

凡具有相对稳定性或经常性的办税事项应长期公开，阶段性事项定期公开，临时性事项按次公开。

答案：错

答题解析：

【判断题】

因客观原因确实无法应用竖向标识的办税服务厅，经有关部门批准后，可选用于户外矗立的立式标识。

答案：错

答题解析：

【判断题】

在一个纳税年度内，各分支机构上一年度的年度财务报表原则上只需要报送一次。

答案：对

答题解析：

【判断题】

对不能在规定时限内办结的涉税事项，税务机关要主动顺延办理时限，直至为纳税人办结事项。

答案：错

答题解析：

【判断题】

正常的领带长度是到腰带的2/3处，如果腰带上有金属扣，领带的尖端遮到金属扣下端沿即可。

答案：错

答题解析：

【判断题】

主客之间的握手礼仪：迎客时，主人先伸手，以示欢迎；告别时，客人应先伸手，表示感谢。

答案：对

答题解析：

【判断题】

表达沟通内容时要遵守FAB原则。

答案：对

答题解析：

【判断题】

狭义的纳税咨询服务指的是税务机关就纳税人对涉税事项的疑问做出指引、回复。

答案：对

答题解析：

【判断题】

除涉及国家秘密、商业秘密外，所有税务行政审批事项的受理、进展情况、结果等信息均应公开。

答案：错

答题解析：

【判断题】

凡按要求设立的对外公开电话，工作时间必须有人值守。

答案：错

答题解析：

【判断题】

预警的作用在于发现突发事件，为上级有有关部门采取预控措施提供依据，从而防范和规避事件发生。

答案：错

答题解析：

【判断题】

首问责任人是指纳税人到税务机关办理涉税事项或寻求涉税帮助时，首位接洽的税务工作人员。

答案：错

答题解析：

【判断题】

某税务机关为缓解征期最后两天纳税人排长队现象，推出错峰预约服务，强制要求辖区内的个体纳税人必须在征期的前两天来申报纳。

答案：错

答题解析：

【判断题】

纳税人对首问责任承办机关的投诉可以向上级税务机关提出；对首问责任承办部门和承办人员的投诉，可以向本级税务机关提出

答案：对

答题解析：

【判断题】

纳税信用管理遵循客观公正、标准统一、分级分项、动态调整的原则。

答案：错

答题解析：

【判断题】

2016年4月20日，某税务机关在准备公布2015年度纳税评价结果前，发现一评价为A级的纳税人在2016年2月10日被税务机关认定为非正常户。税务机关决定对该纳税人的评价结果不予发布。

答案：对

答题解析：

【判断题】

“黑天鹅”事件指代那些由于环境发生变化，事件性质也跟着发生变化的事件。

答案：错

答题解析：

【判断题】

在一般征收开票功能模块中，由于系统设计原因，纳税人申报的税款必须一次性全部缴清，不可部分缴纳。

答案：错

答题解析：

【判断题】

纳税人对纳税服务的投诉可采取实名或匿名投诉。

答案：错

答题解析：

【判断题】

办税服务厅导税台任何时候都要求有人在岗。

答案：错

答题解析：

【判断题】

县税务机关负责税务师事务所设立申报资料受理和初审。

答案：错

答题解析：

【判断题】

办税服务厅应当按照规范、公平、高效、文明的原则为纳税人提供优质服务，提高纳税人的税法遵从度和满意度。

答案：错

答题解析：

【判断题】

办税事项省内通办的目标是坚持税收预算级次和税负不变的原则，在纳税人主管税务机关不改变的前提下，为纳税人提供更加便捷、经济、规范的办税服务。

答案：错

答题解析：

【判断题】

国地税共同进驻政务服务中心的，可以根据实际情况对大厅自行布局。

答案：错

答题解析：

【判断题】

纳税人办理税务登记证，一律免收工本费。

答案：对

答题解析：

【判断题】

纳税服务工作的最终目的就是提高纳税人对办税服务的满意度。

答案：错

答题解析：

【判断题】

税务机关出具的涉税信息查询结果可作为涉税证明使用。

答案：错

答题解析：

【判断题】

全面调查每由税务总局及省税务机关决定是否开展。

答案：对

答题解析：

【判断题】

对12366热线服务规范性测评，包括语音规范和服务态度两部分。

答案：对

答题解析：

【判断题】

扣缴义务人代扣代缴车船税税款后，已经向纳税人开具记载车船税完税情况的交强险保单，纳税人需要换开正式完税凭证的，可同时开具《税收缴款书（代扣代缴专用）》。

答案：错

答题解析：

【判断题】

纳税人在申请延期申报纳税过程中，需根据税务机关的调查审批，核定预缴税款。核准期后，纳税人结算税款时，预缴税额大于实际应纳税额的，税务机关应当结算退税及给付相应利息。

答案：错

答题解析：

【判断题】

实名办税是指税务机关对纳税人的法定代表人以及由其授权的办税人员（包括税务代理人）身份进行确认的制度。

答案：对

答题解析：

【判断题】

其他个人出租不动产，按照5%的征收率计算应纳税额，向不动产所在地主管地税机关申报纳税。

答案：错

答题解析：

【判断题】

根据湘国税发2017年10号文，省纳税服务中心单数年由省国税局负责牵头工作，双数年由省地税局负责牵头工作。

答案：对

答题解析：

【判断题】

自2016年10月1日起，我国决定在黑龙江、上海、福建、湖北省（市）4个地区实施个体工商户营业执照和税务登记证“两证整合”。

答案：对

答题解析：

【判断题】

对于能够解决的纳税人合理需求，应当按照紧急程度实行分类管理。（×）

答案：

答题解析：

【简答题】

在2014年度全国税务工2020年实现税收现代化的奋斗目标，描绘了今后一个时期税收改革发展的宏伟蓝图，提出要建立六大体系。这六大体系的内容是什么？

答案：完备规范的税法体系、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、高效清廉的组织体系。

答题解析：

【简答题】

首问责任人对于职责范围内的涉税事项如何办理？

答案：（1）凡资料齐全且符合法定条件者，能当场办理或答复的，应当场办理或答复；不能当场办理或答复的，应对纳税人的涉税事项和联系方式进行登记，依法依规承诺限时办结或答复，负责跟踪办理情况，并于办结后及时向纳税人反馈。

（2）对资料不齐全或者不完全符合法定条件者，应一次性告知所办事项的办理依据、办理时限、办理程序和所需资料，或明确告知不予办理的理由、依据等。

答题解析：

【简答题】

“二维码”一次性告知事项中，每项业务应包括哪几个方面信息？

答案：每项业务应包括业务描述、政策依据、受理部门、办理时限、报送资料、基本流程六方面信息。

答题解析：

【简答题】

某A工业企业由于城市环境保护的需要，由市内搬迁到郊区，原企业的一部分建筑物经招标出售给另一企业。A企业到办税服务厅咨询，其在进行土地增值税申报时应报送哪些资料。如果你是办税服务厅人员，你如何回答?

答案：(1)《土地增值税纳税申报表(三)(非从事房地产开发的纳税人适用)》。(2)房屋及建筑物产权、土地使用权证书。(3)土地转让、房产买卖合同。(4)房地产评估报告及其他与转让房地产有关的资料。

答题解析：

【简答题】

国家税务总局《办税服务厅管理办法（试行）》中规定的基本服务制度有哪些？

答案：导税服务、全程服务、限时服务、延时服务、预约服务、提醒服务。

答题解析：

【简答题】

2016年4月，为做好营改增政策宣传，国家税务总局推出了“码”上知道营改增措施。请你列举出此项举措的具体内容。

答案：“码”上知道营改增内容共分为八个部分，分别为营改增税收政策、营改增征税范围、营改增税率和征收率、营改增税收优惠、房地产业增值税税收政策、金融业增值税税收政策、建筑业增值税税收政策、生活服务业增值税税收政策。

答题解析：

【简答题】

现在常听办税服务厅工作人员抱怨：大厅真不是好呆的地方，不仅不自由，还面临着诸多风险，稍有不慎，可能就会犯错。你觉得办税服务厅面临的执法风险主要有哪些？

答案：税收政策掌握不全面，导致执法错误；工作责任心不强，执法出现偏差；不作为；存在随意执法；主体不合法或程序不合法。

答题解析：

【简答题】

2017年湖南省国地税纳税服务合作事项包含哪些？

答案：联合办税服务、联合开展办税流程清理、联合税收宣传、联合培训辅导、联合开展以需求为导向的满意度调查、联合纳税信用评价、联合开展银税互动、联合办税服务信息化建设。

答题解析：

【简答题】

近年来，税务系统为进一步提升便民办税服务质量和效率，出台了一系列便民举措，其中包括对外公开电话。请列举出总局要求各级税务机关对外公开的电话类型及负责管理公开的部门。

答案：（1）政府信息公开工作机构联系电话。由各级税务机关的办公厅（室）对外公开并进行管理。（2）纳税咨询、纳税服务投诉电话，包括12366纳税服务热线和县级税务机关对外公开的咨询服务电话。由各级税务机关的纳税服务部门对外公开并进行管理。（3）税收违法行为举报电话。由各级税务机关的稽查部门对外公开并进行管理。（4）税务干部违纪举报电话。由各级税务机关的监察部门对外公开并进行管理。（5）税务部门联系电话。由电话所属税务机关依据地方政府规定或自定制度公开和管理。（6）纳税人端税务软件支持电话。由主导开发推行的税务管理部门比照纳税咨询电话的管理制度进行管理。

答题解析：

【简答题】

国地合作规范中创新纳税服务机制包含哪些内容？

答案：推行税收规范化建设；推进办税便利化改革；建立服务合作常态化机制；建立促进诚信纳税机制；健全纳税服务投诉机制。

答题解析：

【简答题】

简述岳阳市地方税务局“六个百分百”服务模式的内容

答案：微信平台覆盖率100%、纳税提醒到位率100%、培训辅导普及率100%、网上办税推广率100%、资料报送同步率100%、监督电话知晓率100%。

答题解析：

【阅读理解题开始】

2016年5月2日，某饭店业主小明前往某县国家税务局办税服务厅办理发票缴销事宜。由于正值全面推开“营改增”试点后新旧税种转换，大厅重新调整了窗口。征期大厅纳税人较多，小明进大厅后，四处寻找指示标志，未果，便到大厅窗口问穿着T恤的国税人员甲：“我是地税的发票用户，听说5月1日后发票改在国税缴销了，请问在国税怎么办理发票缴销业务？”甲答：“你怎么不排队？你这个我怎么知道？我们很忙，你原来是地税的就去找地税问清楚”。

小明一肚子气跑到地税局办税服务大厅，发现里面同样人满为患，但是办税秩序很正常，一进门门口的导税台就有工作人员乙主动问他：“请问您要办理什么业务”，小明告诉她，他要办理发票缴销业务，但听说发票以后归国税管了，想知道以后怎么办。乙详细介绍了关于了“营改增”后地税发票发售与转换的相关政策，并告诉了小明地税将不再发售发票。小明听说后，火气更大了，“凭什么不给发票了？我店里正等着发票用，我交了钱就得给我发票”。乙耐心问：“我们前期不是对发票的政策变化发了宣传单吗？还通过微信和短信通知了你们啊”。小明说：“这些信息我还以为是诈骗信息呢，看都没看，谁知道真的假的！我不管怎么样，今天你们必须发发票给我！”说完小明就去取号排队了。

到了办税窗口，小明办完发票缴销手续后，再次向办税员丙要求发售发票，丙告诉他地税不再发售发票，小明就开始拍桌打椅，漫骂办税人员，同时，旁边等候的众多纳税人也来围观，造成了场面一度失控，办税秩序一片混乱。后面偶然又发现有新闻媒体正在暗访“营改增”全面试点后第一天的工作情况，刚才的情形已经做了拍摄。请问：

答题解析：

【简答题】

事件中的工作人员出现了哪些问题？

答案：第一，国税大厅没有标识；第二，国税大厅未设置导税人员；第三，国税工作人员甲未使用文明用语；第四，国税工作人员未履行首问责任制；第五，国税工作人员未履行一次性告知；第六，国税工作人员相关业务知识储备不够；第七，地税工作人员乙未及时报告纳税人情况；第八，地税应提前做好相关应急准备。

【简答题】

全面推开营改增试点后，国家税务总局对地税发票有什么规定？

答案：自2016年5月1日起，地税机关不再向试点纳税人发放发票。试点纳税人已领取地税机关印制的发票以及印有本单位名称的发票，可继续使用至2016年6月30日，特殊情况经省国税局确定，可适当延长使用期限，最迟不超过2016年8月31日。

纳税人在地税机关已申报营业税未开具发票，2016年5月1日以后需要补开发票的，可于2016年12月31日前开具增值税普通发票（税务总局另有规定的除外）。（国家税务总局公告2016年第23号）

税务总局决定，营业税改征增值税后由地税机关继续受理纳税人销售其取得的不动产和其他个人出租不动产的申报缴税和代开增值税发票业务，以方便纳税人办税。（国家税务总局公告2016年第19号）

【简答题】

场面失控后，窗口办税员丙和大厅负责人该如何处理。

答案：第一，办税员：保持克制、稳住形势、报告值班领导和大厅责任人（冲突情况报告）。第二，值班领导：引导离开、恢复秩序、了解和平复情绪（冲突双方）、舆情应对（化解问题，介绍准备，欢迎监督）、报告分管局长（冲突与舆情的报告）。

【阅读理解题结束】

【阅读理解题开始】

2015年11月，小张被一家生物制药企业聘用为公司会计。2015年12月，公司购进了一台价值为150万元的研发设备，对于这项设备折旧的税务处理，小张不是很明白，于是到当地税务机关咨询相关政策。当日，办税服务要负责咨询服务的小徐接待了小张，小徐非常热心，对小张提出的疑问给予了详细解答。小徐说，小张公司购进的这台研发设备可以享受固定资产加计扣除，并且可以享受一次性扣除，但是需要向税务机关备案，需要报送《企业所得税优惠事项备案表》。小张又问听说研发设备可以享受加计扣除，公司购买的这台设备是专用于研发，是否还可以再享受研发费用加计扣除？小徐肯定的回答，不可以，因为税收优惠不能重复享受。

请问：

答题解析：

【简答题】

小徐的回答存在哪些错误？正确的回答是什么？

答案：单位价值超过100万元的，可由企业选择缩短折旧年限或采取加速折旧的方法。最低折旧年限不得低于企业所得税法实施条例第六十条规定折旧年限的60%；采取加速折旧方法的，可采取双倍余额递减法或者年数总和法（1分）固定资产加速折旧采取以表代备方式，无需报送《企业所得税优惠事项备案表》，在预缴企业所得税或汇算清缴时，以申报表代替；符合条件的企业可同时享受固定资产加速折旧及研费用加计扣除优惠政策。

【简答题】

享受固定资产加计扣除的行业有哪些？

答案：生物药品制造业，专用设备制造业，铁路、船舶、航空航天和其他运输设备制造业，计算机、通信和其他电子设备制造业，仪器仪表制造业，信息传输、软件和信息技术服务业，轻工，纺织，机械，汽车10个行业。

【简答题】

办理企业所得税优惠备案的基本规范有哪些？

答案：办税服务厅接收资料，核对资料是否齐全、是否符合法定形式、填写内容是否完整，符合的即时办结；不符合的当场一次性提示应补正资料或不是受理原因。对于纳税人通过网络方式备案的，办税服务厅收到电子备案电子信息起2个工作日内告知受理意见。办税服务厅录入相关信息，1个工作日内将相关资料转下一环节按规定程序处理。

提示纳税人，享受备案类减免税，应当按规定进行纳税申报纳税人享受减免税到期的，应当停止享受减免税，按照规定进行纳税申报；纳税人享受减免税的情形发生变化时，应当在变化之日起15日内向税务机关办理变更备案手续。

文件依据：财政部、国家税务总局日前出台《关于完善固定资产加速折旧企业所得税政策的通知》（财税〔2014〕75号）

财政部、国家税务总局联合发布《关于进一步完善固定资产加速折旧企业所得税政策的通知》（财税[2015]106号）

【阅读理解题结束】

【简答题】

2016年5月的一天，正值营改增后第一个申报期，办税服务厅内人来人往，前来办税的纳税人比较多，等候休息区坐满了等待办税的纳税人。这时，突然听到一窗口工作人员说了一句“哎呀，网络断了，pos机连不上了”。听到这句话，大厅里正在办税的纳税人和等待办税的纳税人都激动起来，大家你一句我一句，场面顿时变得有些混乱。面对此种情形，该办税服务厅应如何应对处理？

答案：第一，办税服务厅突发系统故障，导致涉税业务不能正常办理时，办税服务厅负责人应第一时间上报突发事件应急领导小组，启动应急预案。

第二，采取广播行等形式及时向现场纳税人做好解释工作，做好现场秩序维护；通过及时在办税服务厅张贴公告或电话、短信等提醒方式，告知辖区内其他纳税人；将预计系统恢复时间等信息及时告知纳税人，防止纳税人产生不稳定情绪。

第三，对在短时间内不能解决故障的，能手工处理的相关涉税业务要进行手工处理，不能办理的，通过登记联系方式、先收资料、发放二次优先卡等方式处理，争取纳税人的理解。

第四，系统恢复后，及时通过电话、短信、媒体公告等方式通知纳税人办理涉税事宜。

答题解析：

【简答题】

2016年夏天，由于连续多天暴雨，致使一纳税人的生产经营活动受到较大影响。6月30日，该单位主办会计到主管地税机关办税服务厅询问7月份来办理延期缴税的相关事宜。如果你是该地税局办税服务厅负责咨询服务的人员，请你回答：该纳税人是否可以申请延期缴税？若可以，纳税人在办理延期缴纳税款时需提供哪些资料？

答案：可以。纳税人办理延期缴纳税款时需提供以下资料：《税务行政许可申请表》、《延期缴纳税款申请核准表》、纳税人申请延期缴纳税款报告、当期货币资金余额情况及所有银行存款账户的对账单、应付职工工资和社会保险费等省税务机关要求提供的支出预算、《资产负债表》、因不可抗力的灾情报告或公安机关出具的事故证明原件及复印件。

答题解析：

【简答题】

2015年7月10日上午10时，某办税服务厅内，纳税人甲在大厅转了一圈，不知道找谁咨询。8个窗口都排起了长龙，另外2个窗口无人上班。甲走到办税服务厅宣传资料架上，想找一些资料看看，他发现这些资料都是2014年度的。过了一会，甲走向排队人数较少的1号综合服务窗口，准备向窗口人员小王咨询。这时，小王手机响起了悦耳的铃声，小王随即接听电话没理会甲。此时甲看到了大厅门口导税台边站着的小徐正在照镜子，只见她上身穿着税务制服，下身穿着鲜艳的红裙。甲便去咨询小徐：“同志，我想问一下关于固定资产加速折旧的事情。”小徐头也不抬地说：“你去那边问。”甲看到小徐指向的地方有一张办公桌，桌面很干净，什么东西也没摆，小宋正趴在桌上睡觉。甲叫小宋，说：“同志，我公司2015年6月1日购进1台专门用于研发活动的仪器，价值110万元，听说可以加速折旧，该怎么办理？”。小宋说：“这种情况可以一次性在计算应纳税人所得额时扣除。要到大厅办理所得税优惠备案，需提供《企业所得税优惠事项备案表》2份；固定资产的功能、预计使用年限短于规定计算折旧的最低年限的理由、证明资料及有关情况的说明；被替代的旧固定资产的功能、使用及处置等情况的说明三项资料。”甲赶紧到资料柜找到《企业所得税优惠事项备案表》，准备在大厅填写，但是却发现填写区无笔墨及范本。见此情形，甲只好拿着表离开办税服务厅。

根据以上资料，请分别指出该办税服务厅及工作人员存在的问题。

答案：（1）办税服务厅存在的问题：征期内未100%开窗；宣传资料未及时更新；资料填写区未摆放表证单填写范本及配备笔墨；标识不齐，如咨询服务台等。

（2）综合服务窗口小王存在的问题：未落实首问责任制；上班期间手机未静音；有纳税人办理业务时，不能接听电话，如有急事，应向纳税人说明取得纳税人谅解同时迅速接听完电话。

（3）导税员小徐存在的问题：发现纳税人进大厅后，应主动上前询问，帮助纳税人解决问题；未按规定着装，制服便服混穿；上班时间不能在大庭广众下照镜子；服务态度生硬，应使用文明语指引纳税人到咨询台；工作时间不得撤自离岗。

（4）咨询服务岗小宋存在的问题：上班时间不得睡觉；回答问题要准确。正确回答是：单位价值超过100万元的，允许按不低于企业所得税法规定折旧年限的60%缩短折旧年限，或选择采取双倍余额递减法或年数总和法进行加速折旧；未落实一次性告知，需提供的资料除上述三项外，还应增加《固定资产加速折旧拟采用的方法和折旧额的说明》；作为咨询服务岗，还应该要辅导纳税人正确填写表格。

答题解析：

【阅读理解题开始】

A企业是一家私营小型服装加工厂，有从业人员12人，2014年1月厂长甲某将企业承包给原在本厂负责生产的乙某经营，乙某每年向甲某缴承包费100000元，独立经营该厂。由于工商营业执照的内容未发生变化，甲某未向税务机关办理变更税务登记，也未报告承包一事。2014年4月，税务机关在检查中发现该厂在2014年1--3月生产并销售服装取得收入400000元，未申报纳税，经税务机责令限期缴纳仍未缴纳税款，税务机关依法采取强制执行措施，扣押并拍卖了该厂小汽车一辆，并以拍卖所得抵缴了税款、滞纳金、罚款共110000元，抵顶拍卖费20000元，并将剩余款项50000元在5日内返还A企业，甲某不服，认为税务机关应该向乙某收缴税款、滞纳金和罚款，向人民法院提起行政诉讼，人民法院作出维持税务处理的决定。

试问：

答题解析：

【简答题】

法院判决是否正确？

答案：法院的判决正确。

【简答题】

此案中谁是生产销售服装的纳税人？

答案：此案中乙某是生产销售服装的纳税人。依据《实施细则》第49条第1款：“承包人或承租人有独立的生产经营权、在财务上独立核算，并定期向发包人或出租人上缴承包费或租金，承包人或承租人应当就其生产经营收入和所得纳税，并接受税务管理。但是，法律法则另有规定的除外。”

本案中，乙某有独立的生产经营权、在财务上独立核算，并定期向甲某缴纳承包费，应当就其生产经营所得纳税，并接受税务管理。

【简答题】

税务机关可否扣押A企业的小汽车并采取强制执行措施？

答案：可以。依据《实施细则》第49条第2款：“发包人或出租人应当自发包或出租之日起30日内将承包人或承租人的有关情况向主管税务机关报告。发包人或出租人不报告的，发包人或出租人与承包人或承租人承担纳税的连带责任。

【简答题】

税务机关对拍卖所得的处理是否正确？

答案：正确。依据《税收征管法》第40条、《实施细则》第69条2款的规定：即“拍卖或者变卖所得抵缴税款、滞纳金和罚款以及扣押、查封、保管、拍卖、变卖等费用后，剩余部分，应当在3日内退还被执行人。

【简答题】

税务机关行为有无不当之处？

答案：税务机关返还剩余款项的行为不当，依据《实施细则》第69条2款的规定：税务机关应当在3日内退还被执行人。

【阅读理解题结束】

【简答题】

“这是怎么回事啊？”××年11月10号，一声高喊打破了深圳盐田区国税局办税服务大厅的宁静，200多位个体工商户老板把原本空旷的大厅立刻堵了个水泄不通。他们大多情绪焦虑，纷纷不解地问道：“我们已经交了税，为什么还收到未交税的短信息？”；“明明还有余额嘛，怎么扣不了款啊？”；“这个月怎么扣了两次税，多扣了几千元啊！”。原来他们收到了这样的短信通知：“深圳市国家税务局提醒您，您逾期仍未办理11月份增值税纳税申报手续，请尽快履行纳税申报义务。”而这些纳税户称，他们已经通过银行进行了税款缴纳。经调查，该批未申报的记录有以下三种情况：一是纳税人银行账户内有存款，但无法进行扣税；二是纳税人银行账户内有存款且已扣税，但国税系统显示为未申报；三是纳税人银行账户内有税款且已扣税两次，国税系统仍显示为未申报。通过仔细排查，发现此次错误产生的原因是储蓄扣税系统出现了故障，共涉及671户纳税人。请问，应该怎么处理？请将沟通内容详细具体。

答案：第一，隔离，听取问题反映。带他们到会议室，倒上茶水，说；“欢迎你们来到深圳市国税局，请问我们有哪些地方做得不周？”一边认真听取纳税户的情况反映，一边做好详细记录。

第二，了解情况后给予回应。具体语言“假如是我碰到这种情况也会挺着急的，但是请你们相信，税务局是绝对不会多收纳税人一分钱的，我们将本着实事求是的工作态度，妥善解决好此次问题，多收的税款一定退回，我们会尽快查清原因，一定会给你们一个满意的答复，如果你们相信我们国税局的话，请你们先回家，等侯我们的消息就可以”，纳税人出门时，送至大门口。

第三，处理系统故障问题。上报分管局长，提出解决方案，可以先将税款全额退回至纳税人账户，日后再统一扣款。党组作出决定后，办税厅对这些纳税人发一条短信“深圳市国税局向你致歉：由于银行扣税系统故障，误扣了您的税款，现已纠正，请查收，给您带来不便，请见谅!”

答题解析：

【简答题】

2016年6月17日11点30分，一企业办税人员张明前往某区办税服务厅申请办理减免税有关事宜，取号后发现人非常多，纳税人等候区已经人满为患，于是在窗口前排队等候，等候时有很多纳税人在吸烟，并大声喧闹，2号窗口还有一纳税人因不满加收滞纳金与窗口工作人员甲大声理论，甲遭到纳税人的漫骂后把他的资料扔出了柜台，并说：“我办不好你的事，有事去找我们主任，。”轮到张明将有关资料递交给工作人员乙受理后，问道：“什么时间能办理完毕？”乙答：“现在已经12点了，我们已经下班了，下午你再来问问吧”。张明怏怏而去。

试问：窗口工作人员有哪些不当之处？办税服务厅负责人应该怎么处理？并说明理由。

答案：（1）窗口工作人员甲有不当之处。《纳税服务规范》应急处置中明确指出，办税服务厅出现现场冲突时，工作人员应使用文明用语，保持真诚、自信、积极的态度，运用适当的肢体语言，如手势、表情等，引导纳税人平复情绪；对情绪激动的纳税人，保持态度平和，不使自己的情绪因纳税人的言辞、态度等外部影响而波动。甲将纳税人资料扔出柜台并推卸责任不妥。

（2）窗口工作人员乙有不当之处。《纳税服务规范》优质服务中明确指出，在受理办税事项时，对资料不齐全或者不完全符合法定条件的，承办人员应一次性告知其所办事项的办理依据、办理时限、办理程序和所需资料，或明确告知不予办理的理由、依据等。当办税服务厅工作人员在规定下班时间已到，但已受理的涉税事项还没有办结或受理完毕时，应当主动延长工作时间，继续为纳税人提供办税服务直至业务办结或受理完毕。窗口工作人员乙未告知限时办结时限，未提供延时服务。

（3）办税服务厅负责人应这样处理：

第一，当办税服务厅因办税高峰或其他原因发生纳税人大量排队等候、出现拥堵时，办税服务厅负责人应及时组织好现场秩序的维护和解释说明工作，迅速对拥堵原因进行识别，根据拥堵原因按照《办税服务厅应急预案》进行分类处理，通过增加导税人员、增设窗口、调整窗口功能、增辟纳税人等候区等方式，引导或分流纳税人，安排纳税人有序等候、按序办税，防止出现秩序混乱的情况。当大厅出现纳税人吸烟及喧闹的情况时，应安排导税员进行劝阻。

第二，当办税服务厅出现现场冲突时，办税服务厅负责人或值班领导应及时介入，引导纳税人到安静场所沟通，避免冲突升级。办税服务厅负责人或值班领导应认真倾听、详细了解冲突发生的原因，积极与纳税人沟通，安抚纳税人情绪；针对纳税人抱怨或投诉的问题，结合有关规定依法妥善处理，争取快速、平稳解决冲突。如纳税人情绪失控，有暴力倾向，办税服务厅负责人或值班领导应立即安排保安人员对纳税人进行控制、隔离，疏散其他纳税人，避免事态扩大，造成更大影响要立即将有关情况向本税务机关负责人汇报，必要时要向公安部门报案，并配合公安部门做好现场处置。

答题解析：

【简答题】

某企业以资金周转困难为由，于2015年7月10日向某县税务局申请延期缴纳所属期为6月的税款15万元，从企业提供的资料显示，该企业6月30日的货币资金余额是50万元，7月应付职工工资、社会保险25万元，应付水电费20万元，应付其他行政事业性收费5万元。县税务局局长批准了该企业的延期缴纳税款申请，同意其延期到2015年12月16日前缴纳。请分析该县税务局局长批准延期缴纳税款的行为是否合法？理由是什么？

答案：该县税务局局长批准延期缴纳税款的行为不合法。第一，该企业申请延期缴纳税款的理由不符合法定条件，其当期货币资金50万元扣除职工工资、社会保险费25万元后还剩余25万元，足以缴纳15万元税款。第二，该县税务局局长越权批准延期缴纳税款申请违法（审批权限为省局局长）。第三，批准延期缴纳税款的期限超过了法定的3个月期限。

答题解析：

【阅读理解题开始】

2015年9月15日，某企业新招的办税人员小王到区办税服务厅申请代开发票，由于是本月申报期最后一天，前来办税的纳税人很多，当时有50多名纳税人排队，很多纳税人都没有地方坐，围在窗口或是三五成群地聚在一起，办税服务厅显得十分拥堵。但该办税服务厅7个窗口只有5个窗口有工作人员，另外2个窗口都摆放暂停服务牌，咨询导税台也没有人。由于小王是第一次来，不知在哪里代开发票，在办税服务厅转了几圈也没有找到咨询人员，正在这时，倒水回来的导税员发现小王，就说：“你瞎转什么？快去取个号排队等着！”然后，导税员又去咨询导税台回答其他纳税人的问题，1个小时后，办税服务厅突然停电，计算机、网络也全部停止运行，有的窗口人员随即通知停办各项业务，有的窗口人员耐心向纳税人进行解释，等候多时的小王这个时候十分生气，找到值班的办税服务厅主任，要求没有电也要想办法办理代开事宜，其他的纳税人也都围了上来，要求办理涉税事项，并开始有人用手拍照上传网络，办税服务厅主任被围在人群中无法进行相应处理，过了半小时，因事外出的值班领导张局长才接到报告赶了回来进行处理。

请问：

答题解析：

【简答题】

该办税服务厅在日常管理中存在哪些不足？

答案：该办税服务厅在日常管理中存在下列不足：

第一，办税服务厅发生拥堵后，没有通过增加导税人员、调整窗口功能、增设办税窗口、增辟等候休息区等方式，引导或分流办税人员，导致出现秩序混乱的情况。

第二，导税人员服务用语不规范。

第三，突发事件发生时，突发事件应急预案启动不及时，办税服务厅负责人处置不当，未及时向值班领导报告，未及时采取措施分流纳税人或是通知区局相关部门起用备用发电设备。

第四，出现突发事件，办税服务厅窗口没有统一的对外口径，进一步激化了矛盾。

第五，领导值班落实不到位，未落实AB岗制度。

第六，对可能发生的舆情管控失当，可能发生次生事件。

【简答题】

假如你是办税服务厅主任，对该办税服务厅出现的问题，应采取哪些处理措施？

答案：假如我是办税服务厅主任，对该办税服务厅出现的问题，应采取下列处理措施

第一，针对出现的拥堵，及时做好现场秩序的维护和拥堵原因识别。

第二，通过增加导税人员、调整窗口功能、增设办税窗口、增辟等候休息区等方式，引导或分流办税人员。

第三，针对出现的办税服务厅停电情况，第一时间向值班领导报告，找出停电的原因，对无法及时通电的，要第一时间通知纳税人，如果有备用电源，要及时启用，继续办理业务，同时做好解释工作。

第四，对无法及时通电的情况，要利用短信、微博、微信等手段提醒办税人员合理安排办税时间。

第五，对可能短时间不能解决的故障，通过手工处理或发放其他优先卡等方式，提供延时服务等方式，待故障修复后及时为已取号纳税人优先办理涉税事宜。

第六，对发生正面冲突的纳税人，应及时引导相关人员到安静场所进行沟通，认真听取纳税人的意见和合理化建议，争取纳税人理解。

第七，在向值班领导沟通后，及时向相关领导进行请示，争取其他在岗领导支持和其他部门帮助。

第八，与办公室等舆情管控部门联系，做好处理后续事宜和进行舆情监控。

第九，突发事件结束后，应及时将事件相关情况报上级主管税务机关备案，并总结经验教训，加强防范，完善应急预案，同时将对不足的及时改进，对导税人员进行培训。

【阅读理解题结束】

【简答题】

李某为岳阳市民，在长沙市芙蓉区有3套住房，将其中两套住房出租，每月租金为33000元，李某应如何计算应纳增值税？应向哪里的税务机关申报纳税？税务机关应如何开具发票？

答案：根据相关规定，其他个人出租不动产（不含住房），按照5%的征收率计算应纳税额，向不动产所在地主管地税机关申报纳税。其他个人出租住房，按照5%的征收率减按1.5%计算应纳税额，向不动产所在地主管地税机关申报纳税。

因此，李某应向长沙市芙蓉区地方税务局申报缴纳增值税，按照5%的征收率减按1.5%计算应纳增值税额，即33000\*1.5%=495元。税务机关应为李某开具增值税普通发票。

答题解析：

【简答题】

税务机关在受理纳税人家庭唯一普通住房契税优惠申请时，如何做好纳税人家庭成员状况认定工作？

答案：（1）纳税人在申请办理家庭唯一普通住房契税优惠时，无须提供原民政部门开具的（无）婚姻登记记录证明。

（2）如果纳税人为成年人，可以结合户口簿、结婚（离婚）证等信息判断其婚姻状况。无法做出判断的，可以要求其提供承诺书，就其申报的婚姻状况的真实性做出承诺。

（3）如果纳税人为未成年人，可结合户口簿等材料认定家庭成员状况。

答题解析：

【阅读理解题开始】

某县公民王某来到办税服务厅，王某对窗口服务人员说：“我来缴税，我的情况是这样的，我有套房子是2010年继承的，80平米，父母83年分的老房子，有证，2006年我又买了一套150平米的新房，赠与外甥，需要缴多少税？我强调一下，税我反正不懂，但是你们不要糊弄我啊，把我的税多算了。”当窗口人员回答完其问题后，王某情绪激动，“你们说缴多少就缴多少啊，凭什么？你们必须给我把文件拿出来！拿给我看！我继承的旧房子卖掉要缴这么多税！我把房子给外甥也要交税？你们这是吃人啊！我就不缴税，你必须给我办！你不办我今天就不走了，我打电话给媒体曝光你们！”

答题解析：

【简答题】

假如你是窗口工作人员，请给王某解答一下他需要缴纳的税款。

答案：第一，继承旧房屋出售缴纳个人所得税，按照销售收入减去房产原值和合理费用后的余额的20%计征；第二，把自购的150平米的新房赠与外甥视同正常销售需要交税，缴纳营业税，个人所得税，城建税、教育费附加、地方教育费附加。营业税按照其销售收入减去购买房屋的价款后的余额的5%征收营业税，城建税、教育费附加、地方教育费附加分别按照营业税款的5%、3%、2%计征。个人所得税按照销售收入的1%计征。

【简答题】

假如你是窗口工作人员，遇到上述问题该怎么处理？

答案：一是尽快冷静下来，缓和当事人的情形，同时向王某宣传可通过税务外部网站、12366热线、县局法规科等方式查看相关文件，并告诉其查看方式或联系方式。二当耐心宣传无效的情况下，及时向办税服务厅负责人汇报情况。三做好后面等候办税人员的业务处理，保持大厅的正常工作秩序。

【阅读理解题结束】

【简答题】

个体工商户王某准备在2016年7月1日至7月31日进行为期一个月的门面装修，该纳税人采用的是定期定额征收方式。请问：纳税人应于何时申请停业，如果装修时间延长应如何办理？办税服务厅受理该项业务，纳税人应提供哪些资料？根据《纳税服务规范》2.3，基本规范有哪些？

答案：（1）实行定期定额征收的个体工商户需要停业的，在停业前（7月1日前）向主管税务机关申报办理停业登记。纳税人停业期满不能及时恢复生产经营的，应当在停业期满前（7月31日前）到主管税务机关申报办理延长停业登记。

（2）纳税人办理停业登记应报送的资料：《停业复业报告书》2份；税务登记证件；《发票领用簿》及未验旧、未使用的发票。

（3）停业登记基本规范：①办税服务厅接收资料，核对资料是否齐全、是否符合法定形式、填写内容是否完整，符合的即时办结；不符合的当场一次性提示应补正资料或不予受理原因②结清应纳税款、滞纳金、罚款，验旧发票并收存税务登记证件、《发票领用簿》及未使用完的发票。③录入停业登记内容，发放《税务事项通知书》。④1个工作日内将相关资料信息转下一五环节按规定程序处理。

答题解析：

【简答题】

领取了“三证合一”的纳税人创华实业有限责任公司因经营地址发生变化，由君山区广新洲路搬迁到岳阳楼区云梦路，该公司向君山区地方税务局提出办理迁出，并于2016年5月4日收到君山区地方税务局出具的《税务事项通知书》，该公司于6月6日向岳阳楼区地方税务局申报办理税务登记。请问：纳税人办理迁出时就报送哪些资料？该公司的做法是否正确，为什么？

答案：（1）纳税人办理迁出时应提供的资料：《注销税务登记申请审批表》；税务登记证件；《发票领用簿》及未验旧、未使用的发票；住所、经营地点变动的相关证明资料原件及复印件；其他按规定应收缴的设备。

（2）该公司的做法是错误的。创华实业有限责任公司应于2016年6月3日前向岳阳楼区地方税务局申报办理税务登记。因为纳税人因住所、经营地变动涉及改变税务登记机关的，在领取迁出地税务机关出具的《税务事项通知书》30日内向迁入地税务机关申报办理税务登记。

答题解析：

【阅读理解题开始】

某县地税局2014年7月在专项检查中，发现纳税人A经营酒店（私营企业）自2014年元月份开业至今，未申报纳税，主管税务分局通知其申报，而拒不申报。税务机关于7月10日下达了《税务行政处罚告知书》（含听证告知事项），该酒楼未提出听证，税务机关于7月20日下达《税务处理决定书》，责令其限期缴纳税款、滞纳金，并处3倍的罚款。为保证税款及时入库，经县局局长审阅同意，税务机关采取了税收保全措施，书面通知其开户银行冻结相当于税款、滞纳金和罚款的存款，该酒楼对税务机关采取的税收保全措施不服，于7月28日向县人民法院提起行政诉讼，要求税务机关立即解除税收保全措施。县人民法院经过审查，认为该酒楼应先申请行政复议，再提起行政诉讼，于8月2日栽定不予受理。请问：

答题解析：

【简答题】

税务机关采取税收保全措施是否正确？为什么？

答案：税务机关采取税收保全措施不正确。按照《征管法》规定，税务机关采取税收保全措施的条件是：第一，税务机关认为纳税人在限期缴纳税款期限内有明显的转移、隐匿其应纳税的商品、货物以及其他财产或者应纳税的收入的迹象时才能采取税收保全措施；第二，税务机关采取税收保全措施前必须责成纳税人提供纳税担保，否则不得采取税收保全措施。

【简答题】

县人民法院的栽决是否正确？该酒店是否可以直接提起行政诉讼？为什么？

答案：县人民法院的裁决不正确。第一，对于税务机关与纳税人在征收税款发生争议时，法院不能直接受理，应先由纳税人向税务机关申请行政复议。第二，对于税务机关采取的税收保全措施，纳税人可以申请税务机关行政复议，也可以直接向人民法院提起行政诉讼，法院应当受理。

【阅读理解题结束】

【简答题】

王某为了解有关办理纳税申报的具体程序向ＸＸ办税厅电话咨询，电话响了足足半分钟还没人接听，当王某正纳闷着，突然电话那端传来了一个不耐烦的女高音，“什么事啊”，王某一楞，以为自己拨错了电话，于是问道，请问是ＸＸ办税厅吗？对方答道：“废话，你不知道自己往哪儿打的电话？”，随机挂了电话，“嘟……”

请问:这位女士是否符合接听电话的礼仪规则,如果不符合应该怎样做?

答案：这位女士不符合接听电话的礼仪规则。

（1）接听电话者不能让对方来电响铃时间过长，一般以响铃三声接听为宜，而该女士却让电话铃声响了足足半分钟。

（2）接听电话者应自报家门，用友善、和气、微笑的语言，该女士应回答：“你好，这里是ＸＸ办税厅，请问有什么需要为你服务吗？”。

（3）接听电话切忌使用服务忌语，即使对方打错了电话，该女士也得用温和的态度回答“没关系”，何况王某本来就打电话给ＸＸ办税厅，那就更不应该了。

（4）通话结束，接听电话者应等对方挂断电话后自己方可轻轻挂断。该女士却在对方没说清相关事情之前挂断，是一种很不礼貌的行为。

答题解析：

【简答题】

2016年1月份征期的最后一天，某办税服务大厅排起了长队，办税员小婷在为一位纳税人开票时误将4万多元的税款开成了40多万元，由于纳税人是采用即时扣款的办法缴纳税款，而该纳税人账户上刚好有从银行借来的50多万元，于是，税款就在当天被扣除，而纳税人也未及时发现。17日的时候，纳税人因进货，开了一张30多万元的支票给对方，第二天被告知是空头支票，而让对方误解为不诚信。在对账户进行核对后，发现是税务机关多扣了近40万元的税款，于是到税务机关理论。小婷在核对后，发现是自己看错了小数点，立刻向纳税人表示歉意，并承诺立刻将多收的税款退回。纳税人在收到退税后要求在经济上有所补偿，遭到小婷拒绝。纳税人当即进行投诉，并要求税务机关因多扣税款而使他名誉受损的情况也要进行必要的补偿。

问题：请认真分析以上资料，提出你认为该办税服务厅所提供的纳税服务存在的不足，并指出该如何改进。

答案：（1)存在的问题：

第一，办税服务厅工作人员工作责任心不强，没有及时发现错误，使纳税人在经济和名誉上受到损失。

第二，办税服务厅工作人员业务素质不过硬，不知道还可退回银行利息。《税收征管法》第五十一条明确规定：“纳税人超过应纳税额缴纳的税款，税务机关发现后应当立即退还；纳税人自结算缴纳税款之日起三年内发现的，可以向税务机关要求退还多缴的税款并加算银行同期存款利息，税务机关及时查实后应当立即退还”；“退税利息按照税务机关办理退税手续当天中国人民银行规定的活期存款利率计算”。

(2)正确做法及改进措施

第一，大厅办税人员在开票的过程中要认真仔细，开完税票后将税款总金额跟纳税人进行核对，避免出错。

第二，每天在开完税票后对所有的税票进行大致浏览，对数额较大或感觉异常的金额进行复核，减少差错机会。

第三，出错后，及时表示歉意，认真听取纳税人的意见，在自己心里没底或以前没碰到的情况，及时向领导反映，不能凭经验办事。

第四，及时将相当于银行同期活期存款利息的款项退回给纳税人，并上门致歉，必要时可向该纳税人的客户书面进行情况说明，消除对该纳税人不诚信的影响。

第五，由办税服务厅领导介入进行工作协调，并由其向纳税人说明《税收征管法》的明确规定，争取纳税人的谅解。

第六，办税服务厅工作人员应加强业务学习，真正做到准确掌握税收业务知识和计算机操作技能。

第七，对相关人员进行必要的考核处罚。

答题解析：

【阅读理解题开始】

2016年3月5日A市某房地产开发有限公司财务人员张茜向A市主管地税局办理了一季度房产税和土地使用税的纳税申报，应纳税额合计为2300万元。3月13日（周五）下午4点，张茜因公司资金周转困难来到地税局办税服务厅，准备向综合服务窗口工作人员李晓红提出延期缴纳契税申请。由于当天办理申报的纳税人特别多，张茜排队等候了近一个小时，仍未能将相关申请资料递交到窗口。于是她走到李晓红所在的窗口，抱怨了一句“麻烦你快点，我等会儿还有事呢。”李晓红头也不抬的说：“没看到我正在忙么？这么多人，我也没办法。”到下午5点半，窗口还有3位纳税人的税务事项未办理完毕。这时，李晓红对仍在排队的纳税人说：“到下班时间了，请大家明天再来办理吧。”几位纳税人怀着不满，悻悻而去。3月16号（周一）上午，张茜早早地来到地税窗口递交了申请延期缴纳税款报告、当期货币资金余额情况及所有的银行存款账户对账单、资产负债表、应付职工工资和社会保险费等税务机关要求提供的预算支出，李晓红看了相关资料后，将资料退回给张茜，并告知已超过申请延期缴纳税款的期限，不予受理。张茜非常不满，并出言不逊，认为其提交延期缴纳税款申请逾期，是因为李晓红不及时受理造成的，当场表示要对李晓红进行投诉。李晓红说：“你投诉吧，我等着呢。”于是，张茜向办税服务厅值班长王辉（办税服务厅主任）进行了投诉。值班长王辉（办税服务厅主任）详细询问了事情经过后，及时安抚纳税人，并告知李晓红按照规定受理纳税人提出的延期缴纳税款申请。

该房地产公司提交的各项资料完整、真实、合法。根据提交的延期缴纳税款申请资料，该公司2016年2月29日货币资金余额为3500万元，3月16日货币资金余额为2900万元，其中国家法律和行政法规明确规定不可动用的资金为300万元，当期计提应付职工工资240万元，实际支付职工工资160万元，应付社会保险费60万元。申请延期缴税期限为三个月。A市地税局按照规定程序审核，于3月23日作出了不予核准延期纳税的决定，并自3月17日起向纳税人加收滞纳金，理由是该公司货币资金余额超过其应纳税款，不符合延期缴纳税款的申请条件。

请问：

答题解析：

【简答题】

本案中，综合服务窗口工作人员李晓红在纳税服务过程中存在哪些问题？请简要说明正确的处理方法。

答案：主要问题有：在多位纳税人等待办理税务事项的情况下，没有及时向值班长反映，采取应急处理措施，对下班时间正在办理的涉税事项，没有提供延时服务。应及时向值班长反映，适当增加服务人员，提供延时服务。在纳税人等待时间过长，表现出不耐烦情绪时，没有耐心解释，语言表达也不规范、文明。应耐心解释，请纳税人在休息区稍等，并提高办税效率。遇到纳税人投诉后，不但不及时安抚纳税人情绪，还是用了服务忌语，服务态度恶劣。应虚心、冷静倾听，不应在言语上顶撞。

【简答题】

A市地税局作出的不予核准延期纳税的处理决定是否正确？请简要说明理由。

答案：根据征管法及其实施细则规定，纳税人申请延期缴纳税款的，其当期货币资金在扣除应付职工工资、社会保险费后，必须不足以缴纳当期税款。其中当期货币资金余额是指纳税人申请延期缴纳税款之日的资金余额，其中不含国家法律和行政法规明确规定企业不可动用的资金；“应付工资”是指当期计提数。本案例中，纳税人当期货币资金余额为2900-300-240-60=2300万元。小于纳税人当期应纳税款2320万元。因此，地税局不予核准的理由是错误的。

【阅读理解题结束】

【阅读理解题开始】

某县地税局办税服务厅管理服务窗口工作人员张三，在受理并录入纳税人的一份纳税申报表数据时，他一边埋头工作，一边自言自语地说了一句，“这张表格太繁了。”纳税人李四在窗口办税时听后以为在说他烦，碰巧此时纳税人因排长队而有不满情绪，非常生气地说：“我排了这么久的队，你还嫌我烦！你这是什么态度？”张三说：“我又不是说你，长没长耳？”于是纳税人李四与工作人员张三发生争执，随后纳税人李四到县国税局监察室进行投诉。

根据案例回答以下问题：

答题解析：

【简答题】

你认为办税服务厅工作人员张三在这起征纳矛盾中有哪些不当之处？

答案：第一、工作人员张三没有注意自身语言行为，当着纳税人面埋怨内部工作的不足；第二、工作人员张三存在语言不文明，态度粗暴；第三、这本是一场小误会，工作人员只要耐心解释就可以化解，但是该工作人员的解释语言艺术此时没有派上用场，还骂纳税人，使自己的工作陷入被动，影响十分不好。导致的后果是纳税人对税务工作产生或多或少的负面影响。

【简答题】

如果你面对这类问题，将如何与纳税人沟通，化解矛盾？

答案：征纳双方发生误会或矛盾也是难免的。关键是该如何尽快化解矛盾。在这起征纳矛盾中，正确的做法是：要处之泰然，耐心说服纳税人心静气消，充分运用解释语言艺术进行解释说明，对自己不当之处进行道歉。而不应该人为制造矛盾，激化矛盾，在工作中必须学会控制自己的言行，掌握较高的服务技巧，一声“请原谅”、一句“很抱歉”在很多时候都能作为矛盾化解的有效溶剂。

【简答题】

简述调节情绪的基本方法？

答案：第一、转移注意力。把注意力从自己消极的情绪上转移到有意义的方向上。人们在苦闷、烦恼的时候，看看调节情绪的影视作品，读渎回忆录都能收到良好的效果。第二、合理宣泄情绪。倾诉、运动、唱歌等都能宣泄情绪。第三、主动控制情绪。自我暗示、音乐疗法、心理换位、行动转移等。

【阅读理解题结束】