

图书基本信息

书名：<<12366纳税服务热线税收业务知识库操作手册>>

13位ISBN编号：9787802353886

10位ISBN编号：7802353882

出版时间：2011-2

出版时间：国家税务总局纳税服务司 中国税务出版社 (2011-02出版)

作者：国家税务总局纳税服务司 编

页数：174

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

内容概要

中国的纳税服务热线自2001年原工信部批准实施以来,在全国税务系统的努力下,在为纳税人提供税法咨询、涉税查询、投诉举报、办税服务方面上作出了十分有益的探索,已经发展成为全体纳税人服务的一个不可或缺的重要渠道。

国家税务总局在2009年11月开始正式启动全国统一的12366纳税服务热线系统建设工作的同时,为保证纳税咨询的权威性、统一性,为全国的纳税人提供准确、统一、标准的税法解释口径,研究开发了全国统一的12366税收业务知识库,分步为所有一线座席人员和广大的税务干部提供强有力税法宣传和咨询的支撑。

12366知识库随同12366纳税服务热线系统推广应用,将在统一纳税咨询的业务口径同时为各地提供规范的税法宣传基础素材,并建立税收业务宣传咨询的联动机制。

12366知识库建设是一项具有战略意义的基础性工作。

我们有理由相信,这个凝聚了全国税务干部心血汗水和智慧的新系统,必将为全体纳税人提供更加优质、高效、全方位的纳税服务,促进全国纳税服务新格局的形成。

书籍目录

第一章 概述1建设背景2建设意义3基本情况3.1 系统架构3.1.1 接入展现层3.1.2 知识应用层3.1.3 知识数据层3.2 基本组成内容3.3 知识分类3.4 知识定位与展示3.5 知识组成与管理3.6 知识部署与应用第二章 推广应用前期准备1工作内容1.1 运行环境准备1.1.1 总局运行环境1.1.2 省局运行环境1.1.3 客户端运行环境1.2 软件调试1.3 相关软件接口准备1.4 数据准备1.4.1 用户数据准备1.4.2 地方知识准备1.5 系统初始化1.6 人员培训2工作机制2.1 组织机制2.2 运行机制2.2.1 地方知识采集机制2.2.2 问题反馈机制2.2.3 知识运维机制3工作要求第三章 业务及操作说明1登录知识库1.1 登录页面1.2 欢迎页面1.3 个人设置栏2知识检索2.1 目录树检索2.2 全文检索2.3 高级检索3知识管理3.1 知识采集3.1.1 问题解答采集3.1.2 办税流程采集3.1.3 业务专题采集3.1.4 表证单书采集3.1.5 税收法规采集3.1.6 相关法规采集3.1.7 通知公告采集3.1.8 通讯录采集3.1.9 学习园地采集3.1.10知识采集查询3.1.11知识采集待办3.2 知识审核3.2.1 待办任务3.2.2 在办任务3.2.3 已办任务3.3 知识发布3.3.1 知识发布3.3.2 申请撤销3.3.3 知识撤销3.4 知识维护3.4.1 问题解答维护3.4.2 办税流程维护.....第四章 知识库流程示例第五章 知识库采集规范

章节摘录

版权页：插图：将建设办税服务厅、纳税服务网站、电话和短信等多渠道的纳税服务宣传咨询体系，最大可能地响应纳税人的合理需求，而通过全国统一的12366知识库的建立，我们可以给各个服务渠道的税务人员提供全面准确的业务支持，统一各个服务渠道的宣传咨询口径，为纳税人提供权威、准确、明晰的税收业务解释，使他们更加便捷、明确地了解纳税义务及其实现方式，从而准确地履行纳税义务，降低纳税人的遵从风险，营造公平和谐的征纳环境，有效地提升全社会的税法遵从度。

2.2帮助税务干部掌握业务，准确执法，提升服务水平税收法律、法规或规范性文件多以税种或征管环节分类发布，就某一具体涉税事项而言，相关税收政策散落于众多法律、法规和规范性文件之中，而且大部分规定都较为原则，不便于税务人员学习、掌握、执行。

12366知识库以问题解答、办税流程、表证单书、业务专题和税收法规为主要类别对税收业务进行梳理和解释，并通过相互链接的形式予以综合展示，即查询到需要了解的问题就可获取到这一问题涉及的办税流程、表证单书、法规依据和相关问题等内容，便于税务人员学习、掌握税收业务知识，提高业务素质，准确理解执行税收政策，从而降低税务部门的执法风险。

总局12366项目是金税三期的先发项目之一，12366知识库也将成为金税三期管理决策系统知识管理平台的组成部分，它将成为全体税务干部学习业务知识的支撑平台。

12366知识库涵盖各项税收政策和征管业务，内容丰富，信息量极大，且知识点分类科学、解释权威明确。

12366知识库的建立，可为各地开展多种形式的税法宣传活动提供高质量、内容丰富的基础性宣传素材，大大节省各地制作税法宣传材料的时间和投入。

通过对12366知识库所含知识点在各渠道使用情况的分析（比如对不同纳税人群体、地区、时段的热点问题总结等），各级税务机关可以及时、准确地了解不同的宣传咨询需求，便于有针对性地部署、开展税法宣传工作，为纳税人提供有用的、切合实际的帮助。

同时，我们也可以采取多渠道推送的方式，向特定纳税人群体推送个性化税法宣传信息，实现税法宣传和纳税咨询互动，提高纳税服务的效果和水平。

通过对各地12366知识库使用情况的统计分析，我们还可以了解到税收政策的制定和执行情况，发现税收政策的难点和焦点问题，为决策部门提供参考。

编辑推荐

《12366纳税服务热线税收业务知识库操作手册》由中国税务出版社出版。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>