

湖北省考面试题（地税局）（网络版）2017年7月25日上午

扫描下方二维码下载妙学吧APP 刷海量题库掌握最新热点



QQ扫码直接下载

微信扫码到应用市场下载

支持所有机型

【问题1】

谈谈信息化对于地税办公系统的好处，积极作用。

【问题1参考答案】

在当今这个信息爆炸的时代，信息化已经成为推动各行各业发展的重要力量。对于地税办公系统而言，信息化的引入不仅是一场技术革命，更是一次管理理念的深刻变革。它像一股清泉，滋润着地税工作的每一个角落，带来了效率的提升、服务的优化和管理的创新。

信息化在地税办公系统中的应用，首先体现在政策执行的精准性和高效性上。通过大数据分析，税务部门能够更准确地掌握税收动态，及时发现税收征管中的漏洞和风险点，从而制定出更加科学合理的税收政策。同时，信息化手段如电子税务局、移动办税等，极大地方便了纳税人，实现了税收服务的便捷化和个性化，这些都是政策层面上的积极变化。

面对信息化带来的机遇和挑战，地税部门应采取一系列对策以确保信息化建设的深入推进。首先，加强信息化基础设施建设，确保系统的稳定性和安全性。其次，加大对税务人员的培训力度，提升其信息化应用能力。再次，完善相关法律法规，为信息化建设提供法律保障。最后，鼓励创新，探索更多信息化应用场景，如区块链技术在税收征管中的应用等。

信息化为地税办公系统带来了前所未有的发展机遇，它不仅提高了工作效率，优化了服务质量，还推动了管理模式创新。展望未来，随着信息技术的不断进步，地税办公系统将更加智能化、便捷化，为税收现代化建设注入新的活力。让我们携手并进，共同迎接信息化带来的美好明天。

【问题2】

地税系统已开通网上办税且发了通知，结果仍然出现了排长龙的现象，你用什么措施来改进此现象。

【问题2参考答案】

面对地税系统已开通网上办税但仍出现排长龙的现象，我认为这反映了在数字化转型过程中，服务推广与用户习惯之间的脱节。要改进这一现象，我们需要从提升服务便捷性、加强宣传引导、优化现场管理等多个维度入手，确保政策红利能够真正惠及每一位纳税人。

首先，我们需要深入分析排长龙现象背后的原因。可能是部分纳税人对于网上办税的操作流程不熟悉，或者是网上办税系统的用户体验不够友好，导致他们更倾向于选择传统的窗口服务。此外，也可能是因为宣传力度不足，许多纳税人并不知晓网上办税的便利性和操作方式。因此，我们需要通过问卷调查或现场访谈的方式，收集纳税人的反馈，明确问题的症结所在。

其次，针对网上办税操作不熟悉的问题，我们可以组织一系列的培训活动，邀请专业人士为纳税人讲解网上办税的具体步骤和注意事项。同时，可以制作详细的操作指南和视频教程，通过官方网站、社交媒体等多种渠道进行传播，帮助纳税人快速掌握网上办税的技能。

再者，优化网上办税系统的用户体验也是关键。我们可以邀请用户体验专家对系统进行评估，找出操作繁琐或不易理解的环节，进行针对性的改进。例如，简化注册流程、增加操作提示、优化页面布局等，使系统更加人性化，降低使用门槛。

此外，加强宣传引导也不可忽视。我们可以通过电视、广播、报纸等传统媒体，以及微信、微博等新媒体平台，广泛宣传网上办税的便利性和优势，鼓励更多纳税人尝试使用。同时，可以在办税大厅设置宣传展板，安排工作人员现场指导，帮助纳税人逐步过渡到网上办税。

最后，对于确实需要到现场办理的纳税人，我们可以通过预约系统分流人群，减少排队时间。同时，增加自助服务终端，提供更多的办理渠道，缓解窗口压力。通过这些措施的综合实施，相信可以有效减少排长龙的现象，提升纳税服务的整体效率和质量。

【问题3】

有一个人因为要去外地坐火车，很急迫，所以在办税大厅插了队且跟别人发生了口角，场面很混乱。现在他在旁边办公室里，您作为办税大厅服务人员，您怎么处理，请情景模拟。

【问题3参考答案】

面对这样的情况，作为办税大厅的服务人员，我首先会保持冷静和专业的服务态度。我会迅速评估现场的情况，确保其他纳税人的情绪得到安抚，同时也要理解那位急于赶火车的纳税人的急迫心情。我的目标是既要

维护大厅的秩序，又要确保每位纳税人的合理需求得到妥善处理。

首先，我会走向那位纳税人，用平和而坚定的语气向他表明，我理解他的急迫心情，但插队和发生口角是不恰当的行为，这会影响其他纳税人的权益。我会请他到办公室稍作休息，给他倒一杯水，让他先冷静下来。这样的举动可以让他感受到我们的关心和理解，有助于缓解他的情绪。

接着，我会询问他具体的需求和时间安排，看看是否有其他方式可以帮助他快速办理业务。比如，是否可以优先处理他的紧急事项，或者是否有其他服务窗口可以分流。同时，我也会向他解释我们的工作流程和规定，让他明白我们为什么需要遵守秩序，以及这样做对所有的好处。

在处理完这位纳税人的问题后，我会回到大厅，向其他受到影响的纳税人道歉，并解释刚才的情况。我会感谢他们的理解和耐心，并确保他们的业务能够尽快得到处理。这样的沟通可以维护大厅的良好氛围，减少不必要的误解和冲突。

最后，我会反思这次事件，思考是否有更好的方式来处理类似的紧急情况。比如，是否可以设立一个紧急服务窗口，或者优化我们的服务流程，以减少类似事件的发生。通过不断的改进和学习，我们可以提供更加高效和人性化的服务，满足纳税人的多样化需求。