

税务系统工作实务转述

华国教育

税务系统工作实务转述

以下内容，来自一位上岸的税务系统学员

大家好，前几年，我以第一个入场、全天面试第一、slay 全场的成绩，顺利顺风翻盘。既然大家和我一样选择了税务系统，那么我希望我的一些经验和技巧能够帮助大家在接下来的税务系统面试中获得高分成绩。在这里，预祝大家顺利通过面试，我在前面等你们。

今天我们的内容分为三个部分，首先我来为大家讲一讲税务系统的面试与岗位相关的一些知识，接着我会给大家讲一讲实务相关的面试题目，最后再给大家五个锦囊妙计助力大家成功上岸。

一、面试与岗位的相关性

既然大家都已经一只脚踏进了税务的大门，那大家肯定很好奇，面试与工作实务有怎样精密的关系？其实大家翻一翻近几年的面试题就能够很明显的看到，我们税务部门历年的考题中都会出现与岗位联系极为紧密或者专业性强的题目。大家可以去查一下，自 2014 年起，几乎每年都会有问大厅工作发生了什么问题，你要如何解决的题目，当然，我们除了考察大厅工作和其他业务流程，也会考察与纳税人满意度相关的题目。除此之外，还有考察一些政策制度，比如对一些税收政策的看法，很多年前我们就在考场里出现过问企业年检和年报的区别。这个就很专业了。总之，每年我们税务专岗的面试都会设置这样或者那样的情景，或明或暗地假设你是税务机关的工作人员，问你在碰到问题的时候会怎么办。

那么第一种，就是认知类题目。它会让你结合自身实际，问你怎么看。这个时候，能够理解题目意思的人，肯定知道要从自身出发去思考，去引用自己的事例，进行作答。但是，聪明的人，在结尾的时候，就会结合自身以后的实际，去做未来的展望。

他会在考场满怀对未来的憧憬，仿佛自己已经是税务的一份子了。他在考场上非常有自信的告诉考官，以后作为税务部门的工作人员，自己会如何积极上进，如何热爱工作，如何帮助同事。这种人不是考场里的天选之子，谁是？具体举个例子，你认为最重要的两个工作能力是什么。这里我们就要想一想，税务部门工作岗位的能力要求是什么。在这里，聪明的人我们就可以结合税务部门的特征去回答了。

上面这种是暗戳戳的考法，那更多的，是直接给你一个场景设置，然后让你成为这个场景里的税务部门工作人员，问你，你要如何去处理这个问题。这个问题可以是，问你如何组织开展一个项活动、可以是如何解决紧急的问题、或是如何处理与同事或者纳税人之间的关系。

二、与实务相关的考题

这种考法可以说是千变万化。举个例子，比如：我们税务部门在考察规划事件处理的时候会出现让你组织一些税收宣传活动、或者纳税人讲座。那这个时候，为了能够答好题目，我们肯定要先对涉及到税务宣传的知识做一个简单的总结，方便我们更快更全面的找到答案，否则，在回答的过程中容易出现针对性不强、缺乏操作性等问题。既然说到税务宣传，我们可以想一想，税务宣传的渠道有哪些？也许你可能会觉得很简单，无非是线上加线下的模式，线上用微博微信等互联网渠道，线下用宣传车宣传栏宣传海报宣传单等等，简直是 so easy。但是，我们想一想，税务部门有什么特色？细节是否可以更丰富一些？要知道，考场里的考官都希望听到不一样的创新的答案，毕竟一天听下来，耳朵需要一点刺激才能够醒过来。说到线上，我们首先想到的是门户网站，那税务部门与之对应的有什么？我们纳税人每个月都要申报纳税，他们在哪里申报纳税办理涉税业务？当然是我们的电子税务局。所以这个电子税务局就是我们税务部门特有的线上宣传渠道。线下也是同理，我们税务部门有大厅，这个地方我们可以很好的利用起来，在大厅里的 LED 屏上进行宣传，让大厅工作人员一对一引导宣传。此外，还有其他的办法吗？我相信，大家走在路上一定也见过那种银行金融机构，特别是招行浦发，长期在社区门口摆点宣传信用卡。我们税务部门去社区摆点宣传不太合适，但是大厅是我们自己的阵地，在自己的地方摆点城管也管不着。所以，线下的宣传可以结合税务部门实际，进行大厅摆点宣传。

税务宣传一向是我们税务部门喜欢考察的热点。毕竟近几年，税务部门机构改革，税务新政频频推出，宣传十分重要。

除了上面说到的以外，我们还会考的更细微，专门挑一些鸡毛蒜皮的小事情。但是这种小事情，偏偏很难回答，那就是，处理人际关系。比如，我们在 2018 年考了一道这样的题目，题目问你和你的朋友一起考到了税务系统，但是你被分在了机关科室，而你的朋友被分到了基层税务所，你要怎么劝说他？在回答这个问题的时候，你首先肯定要知道基层税务所是什么样子，然后才能变着法子夸基层税务所很好，对吧。那，大家谁能够告诉我，基层税务所是什么环境？

所谓基层，翻译过来就是需要我们吃苦耐劳的地方。有些偏远地区条件，虽然不需要与鸡鸭鹅同住，但是有些乡镇的条件确实较差，当然，这种时候我们就不能一直盯着不好的地方。那基层税务所，到底有没有好处呢？其实是有的！从经济层面来看，我们税务作为一个大部门，我们的基层税务所，是有乡镇补贴的，据悉，有的地方加上补贴月薪可以到 7000。当然，这个补贴一般在每个月 500 元左右。那基层还有么有好处？基层是我们与纳税人亲密接触的地方，能够见到各种各样的纳税人，也可以学习到很多实务知识。这个是很多业务科室或者综合科室所学不到的东西。也就是说，站在自身发展的角度来看，基层税务所是一个非常锻炼人，帮助人成长的地方。综上，我们从这两方面出发，再去安慰同事，是不是就简单多了。当然，我们税务部门除了考察与同事之间的关系，也会考察与群众之间的关系，也就是与纳税人之间的关系。比如，与纳税人出现了争执怎么办？我们有相关的处理办法，遇到纳税人投诉，我们要怎么应对？我们仍然有相关的管理办法。所以，大家说，了解相应的岗位实务知识，是不是非常重要。

说了这么多，我们有的同学可能就更想知道，碰到这种与实务相关的题目，到底要怎么回答了。这里，为大家展示一道真题：

你们税务局现在在宣传自助办税设备，但是效果不明显，仍然有很多人在排队等待办理业务，现在，大厅出现了拥堵。请问，你作为大厅的工作人员，要怎么办？

我们可以一起来分析一下这道题目。这道题目，看起来只问了一个你要怎么办。但是实际上，它涉及到需要处理两个问题。第一个，自助办税设备宣传力度不够，使用率不高。第二个，大厅有人排队，出现了拥堵。所以我们的答案里所包含的对策要

能够解决这两个问题。那这两个问题，哪个是紧急需要马上去处理的？显然是大厅拥堵的问题。说到这个问题，就是我们在日常工作时经常出现的问题，每个月十五号是我们的征期的最后一天，也就是说在每个月的十五号，所有的纳税人都需要申报缴税，这个时候，系统出现问题简直是再正常不过了，毕竟这么多人同时办事，系统 hold 不住，压力太大了。纳税人出现一些奇奇怪怪的问题，也是正常的，毕竟实际工作中，很多来办税的办税人并不是专业的办税会计。所以吧，其实实际工作比题目更复杂。每到征期前后，大厅可以说是鸡飞狗跳。说起来，也挺好笑的。我们大厅有妹子被纳税人叫过服务员。大家可以想一下那个场景，当你工作了，好不容易考上了令人羡慕的公务员，然后被对面的大叔的一声阿姨，让自己突然觉得自己来到了海底捞做服务员。关键是，这个时候，咱还不能有任何不悦，只能在内心默默吐槽，我怕是个假公职人员，一边笑脸盈盈问对方：“您好，请问有什么可以帮到您的？”当然，在大厅需要吐槽的事情可不止这一件，还有被纳税人怼：为什么不能安排本地人在大厅服务群众？为什么要说普通话，我听不懂。总之，在大厅可以每天实力演绎什么叫做内心崩溃，脸上还要笑嘻嘻。好啦，我们言归正传，碰到大厅拥堵，我们到底要怎么办？这个时候，我们总不能拿个大喇叭，很凶的对纳税人说，不要瞎嚷嚷秩序排好队吧。除非你想被投诉了。面临吵吵闹闹的大厅，我们都会烦躁，人之常情，大家都能理解。但是这个时候，我们正确的做法，就要显示出你的不凡。我们正确的做法应该是，面对题目当中这种情况，迅速端正工作态度，迅速表明身份，然后，耐心劝说，温柔指引，安抚大家的情绪，请大家不要慌不要急。划重点，态度非常重要，表明身份很重要，安抚情绪也很重要。为什么？因为你平时做事领导能看得到，但是你答题的时候，只能靠你一张嘴吹。所以，你需要向考官表明你的态度，迅速解决，耐心劝说。那然后怎么办？大家如果在大厅呆过，可能就会看到老同事如何处理。但是，既然不知道，我们也是有地方可以找一找经验的。哪里？我们可以想一想，我们日常接触的地方，或者我们日常印象中还有哪里有大厅。对的，银行还有大厅，当然，银行的大厅一般不会很多人排队，即使人多，也不会拥堵，为什么？因为银行的柜台，是不是分得特别细，有现金业务，有综合业务，还有对公业务。所以，他们将所有的窗口专业化了之后，办理流程就特别快，因为大家只需要走自己固定的程序，从而提高了办事效率。所以这个办法我们是不是可以放到答案中去？显然是可以的，我们可以说，在

面临多人排队的情况下，我们可以将窗口进行分类，同一业务在同一窗口进行办理，提高办事效率。除此之外，银行是不是还设立了休息等待区和取号机，所以我们这两个对策是不是也可以直接拿来用？我们大厅可以设立叫号设备，让纳税人能够排队取号，可以引导纳税人在排队过程中坐在休息区等候，避免大厅人员过多引起拥堵。当然，银行大厅的旁边还有自助设备，也就是所谓的 ATM 自助取款机，所以这个东西是不是也可以化作我们的对策？也就是在税务大厅引进自助办税设备，安排专业工作人员，也就是导税员进行辅导，帮助解决大厅拥堵问题。最后，银行是不是对于 VIP 客户还有专门的绿色通道？这个对策我们能不能用？如果不了解实务的同学可能就觉得不太敢用，但是如果对我们税务系统的工作实务有一定了解的就知道，对于纳税信用等级高的纳税人我们的确有绿色通道。所以这个对策是可以直接拿过来用的。所以，综上，面对大厅的拥堵，我们可以从以下三个方面去解决：

第 1，积极迅速处理，表明身份，安抚纳税人情绪，避免拥堵严重化带来的不良后果。

第 2，多措并举，在大厅进行排队叫号，引导等待人员在休息区等候，一方面增设窗口，实现业务专业化办理，另一方面安排导税人员帮助纳税人通过手机、自助设备自助办理业务。

第 3，对符合条件的 A 级纳税人，减少审批程序，开通绿色通道。

说了这么多，我们才解决了第一个最紧急的问题，还有第二个不太紧急的问题，我们还没用开始处理。那就是，自助办税设备使用率不高。为什么会出现这种问题？当然只能从自身去找原因咯。我们想想有啥原因。仍然，我们从一个类似的实际事例出发。在座的各位，很多同学都是游戏的一把好手吧。那你们告诉我，什么会决定你要不要玩一款游戏机？光说好不好玩，太敷衍了。当然，决定一款游戏的可玩度高不高，需要考虑的因素太多了。那我们反过来想，什么会使你卸载一款游戏？这个时候，就到了大家回忆心酸史的时候了。——游戏不好操作，或者说游戏一直出 BUG 是一种因素，还有呢？游戏宣传力度不够，老客挂不住，新客引不来，朋友都不玩了，自己一个人没意思。所以，回到题目当中，自助办税设备使用率不高，有两种可能，第一种，纳税人不知道，第二种，纳税人觉得不好用。那我们在答题的时候能不能直接这么说呢？显然是不能。因为所有的问题都是自己的问题。因此，之所以造成自助办税

设备使用率不高，可能是因为我们的宣传力度不够，纳税人对自助办税设备不清楚不了解不会用，还可能是因为这个自助办税设备不好用。那对策就很好提出来了。这里，有些同学在答题的时候就很容易出现了一个问题，比如我们宣传力度不够，因此我们要加大宣传；我们这个设备不好用，因此我们要升级设备……如果你们这样答题，考场里的考官一定是黑人问号脸。那我们应该怎样去回答呢？题目场景设置在了大厅，我们就可以把重点放在大厅宣传这里，我们可以在大厅放置自助办税设备的宣传资料，在大厅电子屏幕上播放视频宣传，同时还可以安排导税人员进行一对一辅导宣传，当然，后续我们会在微信微博和电子税务局等平台上进行二次宣传，确保自助办税设备宣传到位。至于针对纳税人觉得不好用的问题，我们也会在大厅进行问卷调查，收集问题后向有关技术部门反馈，为后续技术升级奠定基础。这里，有的同学答题的时候，就直接说，办税设备既然不好用，我就直接自己去升级，可厉害了。这是你该做的事么？题目给你的角色是什么？是办税大厅的工作人员，老老实实做好分内工作吧。

三、面试高分五大技巧

分析完了题目，我们可以做一下梳理总结。想在考场中答好这些题目，我们要怎么做？想常胜，就不打无准备之仗。是时候祭出我的锦囊妙计了。

第一个锦囊，细节很重要。这里给大家讲一个小故事，有一位考生，当年有一道材料题，考试时，桌子上放着一张 A4 大的纸，两段材料分布在这张纸的上下两端，中间空了许多。一开始在看材料的时候，他没有想到下面的一段材料是这道题会用到的，然后看完第一段材料就开始答题，后面在答题的过程中发现不对劲，才知道自己漏看了一段材料，这个时候，能怎么办？他灵机一动，将 A4 的纸拿起来，一边看一边回答，最后顺利上岸。可以说是他这种不慌不忙的沉着冷静拯救了他。但是，并不是所有人都能够在考场里这么灵机一动、不慌不忙的。所以，答题不慌张，看清细节再张口。当然，细节不仅体现在审题答题上，也体现在大家的体型体态上。我们在座的各位可能都不知道，从你们推门而入的那一瞬间，你的分数就已经开始发生了变化。所以，一定要注意仪态。平时坐姿懒散的同学，坚持十五分钟，平时说话没声没气的，提起这口气，坚持十五分钟。考试毕竟是考试，大家的笔试成绩相隔不大的前提下，大家又基本上都上了培训班，那么面试的细节就能够决定你能否成功上岸。

第二个锦囊，反套路很重要。很多同学在上完课后，就觉得自己万无一失了。拜托，你上了课，别人也上了课。但是吸收了多少只有自己心里清楚。如果说，你仍然照本宣科按照参考答案去考场上背诵答案，那可以说你的成绩不会很理想。我们要把这些东西变成自己的，比如有的同学很喜欢在答题的时候用到，为了解决题目当中的问题我会通过以下措施：然后第一、第二、第三……我个人是非常讨厌这种不过脑袋的转折引导过渡的。我们其实可以描述题目当中的具体情况，说需要大家通力去解决，然后再第一、第二、第三……这样去反套路，跟别人不一样。特别是现在，大家应该都知道，这两年，税务部门不再是单纯的结构化面试，而增设了一个候考和互评点评的环节。也就是说，我们在答题的时候既要自己答好题目，还要认真听清楚对手的答题，不仅如此还要不被影响。这一点，有人觉得很致命。因为，可能的同学在考试的时候就会碰到，自己还没开始答题就发现前面这位考生跟自己的答题思路答题要点一模一样，或者自己碰到题目完全没有思路，还顺利被前一位考生带偏了思路。这样听起来真的让人很慌张。但是，每个人都有率先回答一道题的机会，大家不要怕，一不一样不要紧，保持平常心好好发挥就行了。好好答题，思路一样不打紧，听起来比其他更高级，更不套路化，分数也就自然起来了。说到这里，不免多一句嘴，考场上也能偷师，做到活学化用，在某一道题你没有思路的时候，就要想办法在别人的基础上增添自己的特色，阐述别人的基本思路，细节上比别人更丰富，你就可以确保这道题不拉后腿。当然，这个对大家的能力要求就很高了。还是要平时多训练，有积累才能够迅速反应过来。当然，我们还会碰到一种情况，那就是，前面这位考生与自己答案完全不一样。这里要告诉大家，面试没有绝对正确的答案，言之有理即可，不要慌，还指不定是什么结果呢，我们只要把自己事前准备好的观点表述清楚，就可以了。通过加强训练，才能够锻炼自己在考场的心态。

第三个锦囊，我就是演员。税务部门近两年，除了考察常规的结构化面试题目以外，还会考察一些创新题，比如漫画、情景模拟、解决问题等。这些题目的出发点都是在寻找考场上能够解决实际问题的人。也就是说，你的答案越具有可行性、越专业，你的分数就会越高。创新题目当中，情景模拟出现的频率可以说是逐年上升，因此回答好情景模拟非常重要。我知道，很多同学在回答情景模拟的时候觉得非常尴尬。每次就是干巴巴的打招呼：

嘿，小李，听说你有点不开心，能跟我说一说什么事情吗？啊，原来是这样啊，我跟你说……

这样的情景模拟，你们觉得你真的跟小李很熟么？说实话，我要是小李，我还会在内心吐槽是谁这么大嘴巴到处将我心情不好。那，我们要怎么去打招呼？我们想想，你是怎么跟你的好朋友打招呼的？肯定是：

hey，小李，走走走，打球去！哈？心情不好？咋啦？！啥事跟我说，我们好歹是好哥们儿，大家一起商量商量！

或者是：

欸，小李干嘛一个人坐在这里吃饭，我跟你讲，今天食堂的打饭阿姨还问我你是不是跟你女朋友吵架了，她派我来问问你咋回事？说说呗~~

你们看，这样的情景模拟是不是就非常的吸引人。我们的情景模拟，需要的是情景感，要让考官觉得你真的在跟小李沟通交流。当然，除了情景模拟，别的题目也是一样，需要我们去演绎。大家都看过前段时间很火的综艺节目——《我就是演员》。那大家也知道，演员分为情感体验派和方法技巧派。刚刚的情景模拟就是在构建情景，打感情牌。那，我们在答题的时候去主动表态，就是所谓的技巧派。比如，某一件事发生了，那我们在现实生活中可以用行动表示出自己会怎么做，用行动去表态。但是，我们考试的时候做不到，所以我们要告诉考官，我会耐心细心地于纳税人沟通，我会紧急迅速地去处理这件事情。这就所谓的技巧型演员。毕业于中央戏精学院的我告诉大家，我们在考试的过程中，只要熟练掌握这两种方法，成功拿到奥斯卡直通成功上岸的小金人，不在话下。

第四个锦囊，取悦考官。要知道，面试是一件非常主观的事情。虽然我们有参考答案、答题要点、评分规则。但是，直白讲，打分仍然是考官人为的。所以说，取悦考官在考场中非常重要。这里的取悦不是让大家在考场里谄媚地对待考官。而是让大家在有限的十五分钟里，展示最完美的自己。至少，要看起来很完美。考官要什么，你给什么。也就是说，我们在进考场的那一瞬间就需要进入状态了。这个状态既体现在行为举止上，更体现在答题的内容上。什么意思呢？大家可以想一想，考官想要和哪种人做同事。我们的考官大部分是我们税务系统的人。所以，他选出来的就是自己未来的同事。因此，揣度下，考官需要什么样的同事十分重要。当然是积极向上并且

专业的同事最好了。所以，我们要在答题的过程中去凸显自己这两方面的优势。如何去做？

第一阶段，就是多微笑，多点头，多寻求眼神的交流。我们很多同学答题的时候很喜欢低着头看自己的草稿，或者眼神到处飘。这是一个不自信的表现。我们要有百分之七十的时间在看我们的主考官。也许他长相平平无奇，但是要知道，他是能决定生死的人，这个时候他是不是格外可爱了？所以对他笑一笑，微笑去应对他的审视，你会有所收获。在这个基础上，我们就可以想第二个问题了，你喜欢和什么样的人做同事？显然，我们都想和每天看起来积极向上、心态阳光的人做同事。谁都不想看着自己对面的同事每天愁眉苦脸。所以，在考场上多笑一笑，给考官尽量多的眼神交流和偶尔的点头，寻求与考官的交流感，让他觉得自己被重视了，这样你的分数就不会低。那，如何做到自如微笑，就需要我们提前训练了。

第二阶段，能与考官聊天。这里的聊天不仅是只形式上，我要点头寻求考官的认可，我看起来有交流，还要在专业内容上有一些交流。比如说，一些观点问题我们就要站在税务部门的角度去思考了，我们的一些专业名词可以大把大把甩出来了。具体来说，就是在提对策的时候，我们就可以说诸如：“政府需要出台税收优惠政策、对小微企业的税收优惠政策等”。在工作中遇到的群众我们就可以以纳税人代称了。再比如，确实找不到办法，我们可以在说税务部门的时候，加上“我们”，将描述变成“我们税务部门”如何如何，这样小小的词语替换，一瞬间就看起来很专业了，因为你已经让考官觉得你是自己人了，至少看起来，你把自己当成税务人了。大家还可以看看，2018年3月14日有一道题目，让你从“供给侧改革、绿色发展、共享经济”等几个词语中，挑两个出来进行解释。其实这两年，我们税务的考题更具有开放性，所以答案很多时候不是唯一的，但是这里大家可以想一下，我们考的是税务部门，那么我们就应该优先选择与税务相关的经济类问题去思考去回答，这样才能突显我们的政治敏感性和税务的专业性，也更容易让考官眼前一亮，所以如何做到专业化答题，除了前期的一些准备以外，也要能够在考场上说得出来。

第五个锦囊，接地气答题。我们很多年前有这么一道题，让你负责去建一个普法基地。有的考生当时在思考这个问题的时候，他说：“好，我去选址，我去盖一栋楼起来……”，说得超级详细，还有财政预算，按照他的答案这栋楼建起来简直是 so easy。

但是，大家想一下，这样能行么？显然，这种答案是不接地气的。我们可以说以高校为依托，协调出来一个空教室作为普法基地，既解决了生源问题，也解决了场地问题。这样看起来就可行了多。所以，在答题的过程中，备考时，我们要多想一想可以去实施落地的对策，多想一想细节上的问题。很多时候，我们考场上的答案都来自于自己的生活，多总结一下自己的生活经验，对答题十分有益。

好了，有幸和大家一起探讨税务实务和国考面试的关系，通过一些题目给大家展示了税务专岗知识在答题中的运用，也交流一些小的答题技巧。希望，这些小的技巧能够帮助到大家成功上岸，我在前面等着大家。加油！