

### 图书基本信息

书名：<<12366纳税服务热线软件操作手册>>

13位ISBN编号：9787802353879

10位ISBN编号：7802353874

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：435

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。

国家税务总局从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，聚集了全国多年来参与纳税服务热线建设与管理的业务骨干，借助税务系统内外的技术精英力量，在总结全国纳税服务热线多年运行管理经验与教训的基础上，研究开发了一套适合税务系统特点的呼叫中心系统；同时，为了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纳税服务热线税收业务知识库，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。

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。

感谢北京、上海、江苏、浙江、安徽、河南、海南、陕西、大连、青岛、深圳国家税务局和北京、吉林、浙江、广东、广西壮族自治区、海南、深圳地方税务局等单位在项目实施过程中的积极参与和大力支持！

更要感谢在12366项目实施期间-从各省抽调的一批业务、技术骨干，他们承担y项目筹备、需求编写、系统测试、试点应用等一系列工作，他们对工作认真负责，兢兢业业，表现出了高度的责任心和敬业精神，项目的顺利实施凝聚着他们的智慧和汗水！

在他们身上闪现着中国纳税服务事业的希望和未来！

2011年，12366纳税服务热线项目将在试点基础上分批在全国国税系统和国地税共建单位推广应用，我们相信在大家的共同努力下，12366项目推进必将取得顺利成功！

中国的纳税服务工作将更上一层楼！

## 书籍目录

第一章 12366纳税服务热线系统简介1概述2 12366纳税服务热线座席软件2.1 基本功能2.2 通讯建设模式2.3 主要功能2.3.1 自动语音子系统2.3.2 人工座席子系统2.3.3 后台管理子系统2.3.4 统计分析子系统2.3.5 知识库子系统2.3.6 网上业务子系统2.3.7 短信平台子系统312366纳税服务热线税收业务知识库3.1 基本功能3.2 基本内容3.3 知识分类方法3.4 知识定位与展示3.5 知识库分布与知识管理3.6 知识库的应用与共享412366纳税服务热线总局端软件第二章 推广应用前期准备1前期准备概述2制定12366热线系统应用工作方案3建立科学合理的岗责体系3.1 简述3.2 岗责体系的内容和设计思路4热线运行办公环境准备4.1 系统介质要求4.2 功能分区4.3 标识运用5服务器机房及软件初始化环境准备5.1 机柜要求5.2 不间断电源要求5.3 地板要求5.4 静电要求5.5 环境要求5.6 机房防雷接地要求6远程座席网络及端口准备6.1 网络互通要求6.2 网络带宽要求6.3 IP地址要求7座席受理室要求准备7.1 使用IP话机的模式7.2 使用普通模拟话机的模式8中继线路准备8.1 数字中继数量建议8.2 数字中继线路的申请9数据准备9.1 机构设置数据准备9.2 部门设置数据准备9.3 角色权限设置数据准备9.4 用户设置数据准备9.5 流程配置数据准备9.6 自动语音流程准备9.7 默认系统参数填写9.8 分机绑定示意9.9 示忙类型设置示意10各类外部接口使用准备10.1 网上留言接口10.2 短信平台接口11新老系统数据整合方案12制定系统推行问题反馈机制13培训14二次需求15国地税共建初始化准备方案15.1 概述第三章 系统管理第四章 业务及操作管理第五章 主要业务处理流程示例

## 章节摘录

版权页：插图：表证单书，包括纳税人报送的各类表证单书、填表说明及其政策依据等。

税收法规，包括税收法律、法规、规章和规范性文件原文。

相关法规，包括行政法、民法、刑法、经济法，会计类等税收相关法律法规的基本规定原文。

通知公告，各地税务机关发布与纳税人有关的最新通知。

学习园地，预留基础知识、案例分析、能力测试、培训课件、教程、涉税英语学习等目录，由各地补充相关内容，供咨询人员学习使用。

通讯录，预留通讯录功能，由各地补充与12366业务相关的单位和部门的联系方式。

3.3 知识分类方法12366知识库涵盖各税种税收政策、征管规定和业务流程，信息量极大，且涉及各个业务部门，对其进行分类是为了知识的归集和按照不同用户需求进行展示。

考虑到纳税人需求、税务机关运作等实际需要，12366知识库软件采取的是多维分类方法对税收业务知识进行分类定义：为方便运行维护的专业化分工、协同管理，考虑到可操作性，税收法规、问题解答以税种和征管规定为基本分类标准；办税流程以征管环节为基本分类标准。

在基本分类的基础上，为了满足不同纳税人需求和咨询工作需要，对每条业务知识又按照适用行业、纳税人类型、国地税、有效范围等分类标准进行多维分类定义，12366知识库软件共包含问题解答、办税流程、表证单书、业务专题、税收法规、相关法规、行业类型和纳税人类型等8类2578个子分类目录；问题解答、税收法规、办税流程、表证单书和通知公告等5类知识采集模板。

编辑推荐

《12366纳税服务热线软件操作手册》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>