

税务系统考情考务分析

华国教育

税务系统考情考务分析

税务系统是国家公务员考试招录人数最多的系统，也是国家公务员面试改革的试点系统。所以，无论是它的考务还是考情都比较具有特点，如果你是报考税务的考生，一定要把握它的特殊性。

第一节 税务系统考务分析

1. 面试形式：结构化小组

税务系统在2017年及以前，主要采用结构化面试，但是从2018年开始，税务系统作为公务员面试改革的试点系统，首次采用了结构化小组的面试形式，即随机分配考生形成答题小组，一起进入考场答题，一般是3人一组，也有2人组和4人组。具体流程分为三个阶段：候考室阅读材料；答题阶段；点评回应阶段。

第一阶段：候考室阅读材料

改革后的税务系统面试3道题目，正式面试前，会给考生15分钟的时间在备考室阅读规则和题目，请大家注意，一定要阅读规则，因为各地税务面试的规则会有细微差别，而且结构化小组的面试细节较多，听说的可能有出入，考生要以自己看到的规则为准。在此期间，会为考生提供纸笔进行记录。

第二阶段：轮流答题阶段

面试开始后，同小组的考生同时进入考场，轮流进行答题。在这过程中，考官不再读题，但是会引导考生按顺序答题。一般情况下，A号考生先回答第1题，然后B号、C号依次回答第1题；接下来从B号开始回答第2题，C号、A号依次作答；最后C号考生开始回答第3题，A号、B号依次作答。每题每人作答时间不超过2分钟。

第三阶段：互相点评和回应阶段

轮流作答结束后，考生之间需要互评和回应。一般情况下，A点评B、C，各点评

2分钟，共4分钟；然后B、C回应，每人2分钟。接下来B点评A、C，各点评2分钟，共4分钟；再A、C回应，每人2分钟，以此类推。但是也有些地方，点评2个人的时间共2分钟。这些细节在备考时不必过于纠结，考生只需要准备点评和回应环节即可，至于时间是各2分钟还是共2分钟，或者其它细节上的差异，以你看到的考场规则为准。

2. 面试时间和题量

税务系统面试，候考室阅读材料15分钟；轮流答题阶段，每人回答3道题，每人每题答题时间不超过2分钟；点评与回应阶段，点评每人每次不超过2分钟或4分钟，回应时每人每次不超过2分钟。

3. 考官人数

税务系统考场一般是7-9名考官（其中1名主考官），一般由组织部门、人事部门、用人单位中具有三级以上面试考官资质的人员担任。

4. 考场布置

候考室的材料上有答题规则和具体题目，考场提供草稿纸和笔，备考纸可带入考场，考官不读题，进入考场听完主考官导语后直接开始答题。

5. 成绩公布情况

面试成绩公布时间各地考情略有不同，有当天出成绩，也有第二天官网公布，需要根据各地具体要求来看。

6. 其他要求

在2019年的面试中，部分省份如安徽、广东要求考生有质疑性点评，这无疑对考生又提出了更高的要求；各省面试规则会有细微差异，请考生在候考室认真阅读考场规则。

第二节 税务系统考情分析

税务系统考察的题型比较全面（如下图所示），按照2016年-2019年的考频从高到低依次是：情景模拟、规划事件处理、漫画、突发事件处理、统筹排序、职业认知、现象认知、工作关系处理，这也与它考察的划组织协调能力和解决问题能力、心理调

适能力、综合分析能力、沟通能力相匹配。

但详细说，税务系统的面试题又呈现什么特点呢？

命题特点一：题型分布均匀，能力考察全面

从上图可以看出，税务系统面试考察的题型较多，并且各题型的考察频率相对较接近，没有哪类题占压倒性的优势地位，也没有哪类题处于绝对的劣势。考生到底会遇到哪类题，也只有面试时才知道。就像 2019 年，税务系统因为减招，面试时间只有三天，而这三天基本上都是职业认知与现象认知（漫画实际上也是职业认知或现象认知的一种，只是呈现形式不一样）、规划事件处理和情景模拟，但若问 2020 年还会保持这种趋势吗？没有人可以给出肯定的答案。所以，考生在备考时，对这些题型都要做好充足的准备。

再从内容上说，现象认知主要是对热点事件、热点现象或政府政策等发表看法和评价，比如【2017 年 3 月 3 日国税系统面试题】某县为了推行政务公开，该县县长公布了自己的办公电话、私人手机号码以及家庭联系方式，有人说这确实有利于政务公开，但有人说这会影响到县长的私人生活，你怎么看？

职业认知会涉及到对人生观、世界观、价值观的评价，比如【2019 年 3 月 1 日税务系统面试题】习近平在大学生求职和就业座谈会上讲话，他说“做实际工作情商很重要，更需要的是做群众工作和解决问题能力，也就是适应社会能力。”请据此谈谈你认为高情商需要哪两个重要因素并进行阐述。

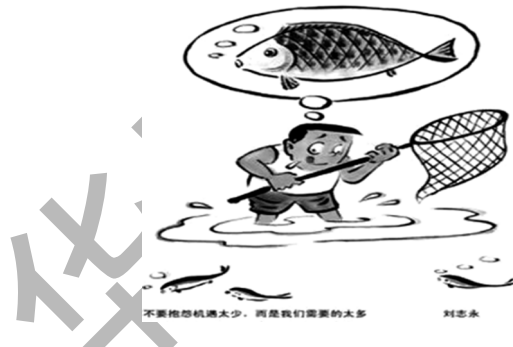
规划事件处理，常规一些的就是考察调研、宣传、推广等，比如【2018 年 3 月 16 日国税面试题】小张想在社区开店创业，目前有宠物美容店、报刊亭兼彩票店及特色面馆三种选择。如果你是小张，为了更好地分析方案可行性，你会如何获取有效信息，做好调研工作来确定最优的选择方案？但现在的面试题也不再像曾经那么单纯，主要体现在题干设置了更多的限定性条件，比如【2019 年 3 月 2 日税务系统面试题】领导让你给老干部召开一个迎新春活动，要求根据以下情况设计有针对性、能调动大家积极性的活动。（1）有人说座谈会太枯燥、无聊，没新意，不想去；（2）有人说腿脚不方便；（3）有人说老人表演没意思，想看年轻人表演活动；（4）有人说我们老年人才艺没有地方展示，让我们多参与一下。请你制定一个活动方案。所以，考生在设计这个活动方案是就不再能随心所欲、天马行空，而必须以解决题中问题为前提。

工作关系处理主要还是处理与领导、同事之间的关系，比如【2017年3月2日国税系统面试试题】领导让你和小李共同去完成一项工作，工作很紧急，需要在三天内完成，但小李近期想要休假备考研究生，一周后开始，你怎么办？考生按照正常的答题思路和节奏进行训练即可。

命题特点二：题目形式多样，重点注意创新题

从上图来看，税务系统考察了8种题型，除了常规的现象认知、职业认知、规划事件处理、突发事件处理、工作关系处理之外，还有漫画、情景模拟、统筹排序三种题型，他们因出题形式或答题形式有了创新，我们称之为创新题。

漫画题是对现象认知或职业认知题的一种创新，它们都要求对一个社会现象或观点谈看法，只不过常规题通过文字呈现，而漫画题通过漫画呈现，比如【2019年3月3日税务系统面试试题】请根据漫画内容拟定两个主题，并对其中一个主题结合社会现象进行详细论述



情景模拟是对工作关系处理或突发事件处理的创新，内核是要解决人与人之间或人与事之间的矛盾，参照工作关系处理、突发事件处理的答题思路即可，但是情景模拟的特别之处是模拟，要求你通过模拟或表演的方式将答题内容呈现出来。比如【2019年3月1日税务系统面试试题】小王是办公室工作人员，在工作时收到上级通知去参加演讲选拔比赛，他放下手头工作就去了，回来之后被主任批评，他感到很委屈。你是他的好朋友，会怎么安慰他？请情景模拟。

统筹排序题是突发事件处理题的一种新形式，因为它在税务系统考察的频率较高，所以我们单独拿出来分析。这类题主要是对多事件进行处理（一般5-7件），更加突出了资源有限、人手不够、空间不够、事情繁多的矛盾，比常规突发事件处理题要难。

比如【2018年3月14日国税面试题】有3个会议室：①大会议室（有视频装置）可容纳80人；②小会议室可容纳20人；③电教室有视频装置，可容纳60人。

你所在县局职工有70人，现在一共有6个会议要开，具体时间如下：

- ①8:30 副县长带领5人听调研报告，时长一个半小时。
- ②9:00 市局召开视频会议，要求县里全体参加，时长2小时。
- ③9:15 接待社区参观大厅人员，15人，历时1小时，而后举行1小时座谈会。
- ④国地税联席会议，15人出席。
- ⑤9:30 给纳税人进行培训，70人参加，时长三小时。
- ⑥10:00 县团委开展会议，2天前已通知。

请问你如何协调安排会议？

命题特点三：提问方式创新，把握题目重点

从2018年税务系统采用结构化小组面试之后，因为每道题的答题时间只有2分钟，所以在题目设问上，也开始进行数量限定。比如【2019年3月1日税务系统面试题】习近平在大学生求职和就业座谈会上讲话，他说“做实际工作情商很重要，更多需要的是做群众工作和解决问题能力，也就是适应社会能力。”请据此谈谈你认为高情商需要哪两个重要因素并进行阐述。如果单纯谈高情商，可以从多方面展开，但是题目只要求谈最重要的两个因素，如果你说了三个因素就是审题不清；而且这两个因素不能随便说，应该对一系列因素进行排序，选出最重要的两条，这也是要求考生答题时突出重点的一种新体现。

税务系统工作实务转述

华英教育

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。那然后再怎么办？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！

税务系统往年试题及示范解析

华国教育

2019年3月1日税务系统面试试题

1. 习近平在大学生求职和就业座谈会上讲话，他说“做实际工作情商很重要，更多需要的是做群众工作和解决问题能力，也就是适应社会能力。”请据此谈谈你认为情商需要哪两个重要因素并进行阐述。

【测评要素】 综合分析能力

【参考解析】

各位考官，我认为，高情商必须具备的两种重要素质是沟通交流能力和适应社会能力。

首先，良好的沟通交流能力是高情商的基础表现，在工作单位中，同事都各有所长，性格各异，只有同事之间进行沟通了解，求同存异，团结在一起，才能把工作做好。在基层工作，由于我们和群众所处的位置不同，看待问题的角度不一样，所以在实际工作中，往往面临着复杂的问题，存在着很多客观困难。只有具有良好的沟通能力，在工作中注意沟通的技巧和方式方法，才能更好的做好基层工作，为群众解决实际困难。否则，尽管专业技能再高，没有一个好的沟通交流能力，便没有了发挥渠道，终究是纸上谈兵。

其次，较强的适应能力也是高情商的关键。总书记在大学生求职和就业座谈会上讲话，像我们这些刚离开“象牙塔”步入社会的青年，面对陌生的环境和岗位，要具有较强的适应能力，克服困难的勇气来面对工作生活上的挑战。在基层工作中，要和群众打成一片，学会换位思考，理解群众，适应群众的生活，站在群众的立场上，真正的了解群众的需求，想群众之所想，才能真正的干好工作，挑起重任。

作为一名当代青年，我们要不断的提升自己各项能力和技能，落实习总书记的讲话，从而更好的在自己的岗位上发光发热，让自己焕发光彩。

2. 单位要给新入职员工开培训班，领导安排你写一份开班讲话稿。请根据单位以前工作中出现的几个问题明确讲话稿重点在哪几个方面。以前的问题是：

- (1) 培训考核通过率较低，不合格率为 20%；
- (2) 有些人参加业务能手竞赛时，不参加赛前培训，不认真对待，无故缺席；
- (3) 培训期间，小张夜间擅自外出，与朋友聚餐，违反管理规定，被处分；
- (4) 过去五年内有三个人因违纪违规受到处分。

【测评要素】 信息获得能力

【参考解析】

在员工入职之前开展培训班，有助于帮助员工快速掌握基本的业务技能，了解单位内部规章制度，更快更好的适应新的工作。而开班讲话能够起到动员的作用，告诉大家参加培训时的注意事项，让培训取得更好地效果，其中的重点在以下几个方面：

第一，加强业务学习。这次业务培训内容涉及了税务税法、窗口服务等一系列的内容，不仅包含理论知识，还会结合实操，能够让大家的业务能力有较大的提升，所以大家要认真听讲，做好笔记。上一次培训考核的通过率只有 80%，希望这次大家能够全员通过，取得优异的成绩。

第二，遵守相关纪律。参加培训其实是单位给你们安排的第一项工作，你们要认真对待，不可无故缺席、迟到、早退。过去的几年里，有在培训期间擅自外出受到处分的，有在培训结束之后的工作中因违纪违规受到处分的，这些都是没有遵守纪律的惨痛后果，希望大家引以为戒。不仅要在培训期间自省自律，遵守纪律，更要将其坚持下去，作为自己的工作作风，行为准则。

第三，强化知识运用。培训的另一个目的是希望大家能够加以运用，而且作为一名优秀的干部，要有干劲，要奋勇前进。知识竞赛能够让领导和同事对你们有更深刻的认识，也是你们展现个人风采、能力的好机会。而且我们的知识竞赛设置了奖金、奖状等奖励，还可以作为年度考核加分项，所以希望大家能够积极参加单位或上级部门组织的业务竞赛。

将讲话稿拟定好之后，我会将其交给领导进行审阅，并在领导的指示下进行修改，形成终稿，打印装订好之后交给领导使用。

3. 小王是办公室工作人员，在工作时收到上级通知去参加演讲选拔比赛，他放下手头工作就去了，回来之后被主任批评，他感到很委屈。你是他的好朋友，会怎么安慰他？请情景模拟。

【测评要素】 沟通协调能力

【参考解析】

小王，走，下班了。哎，你这是怎么了呀，怎么闷闷不乐呀，对了，我还没恭喜你拿到了演讲选拔比赛第一名呢。哦哦，是因为这件事被主任说了呀，来来来，我来帮你分析一下这件事。

一方面，你在突然接到上级通知之后，马上去参加比赛，积极响应上级的安排，是服从意识的体现，这是值得肯定的。而且你也代表我们单位获得了第一名，为单位赢得了荣誉，我们大家都以你为荣呢。

但是我们也要看到这件事的另外一面。你看你这次突然去参加比赛，你手上的那项工作没有交接，导致下午有群众来询问为什么款项还没有下发，主任还被领导说了呢。而且你也没有跟主任说你去参加比赛了，更没有向他汇报工作进展，主任还以为你怎么了，特地来询问我呢。

你看，这就是你的不对了，主任批评你也是正常的嘛。再进一步来说，主任能够把这项工作交给你去做，那完全是因为对你的信任和认可，昨天我还听老张说主任在领导面前夸你了，说明主任批评你那是爱之深，恨之切呀。主任是想让你在批评当中认识到自己的不足，并加以改进。所以你就不要委屈啦，主任那是为你好呢。

兄弟，你听我一句劝，以后呢，咱们要根据工作的轻重缓急及时沟通，考虑问题要周全。而且在工作时间内，如果你接到了其他命令，那一定要和你的直属上司汇报，他才好能掌握你的动向，做好工作安排，这样工作才能顺利的开展下去。

行啦行啦，别苦着一张脸啦，这都6点半了，走吧，一起吃饭去，我请你，我们吃个大餐排解一下，明天又是美好的一天。

2018年3月14日税务系统面试试题

1. “在十九大报告中指出，要贯彻新发展理念，建设现代化经济体系”。现有十个项目可以进行阐述：①打赢脱贫攻坚战；②供给侧改革；③乡村振兴；④绿色发展理念；⑤全面依法治国；⑥全面深化改革开放；⑦共享发展；⑧区域协调发展；⑨创新驱动；⑩健康中国战略。

请在以上10个项目中选出两个进行阐释，时间为2分钟。

【测评要素】 综合分析能力

【参考解析】

各位考官好，我选择阐述的项目是打赢脱贫攻坚战和乡村振兴。

打赢脱贫攻坚战是到2020年，稳定实现农村贫困人口不愁吃、不愁穿，义务教育、基本医疗和住房安全有保障。实现贫困地区农民人均可支配收入增长幅度高于全国平均水平，基本公共服务主要领域指标接近全国平均水平。确保我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困。

乡村振兴战略是习近平同志2017年10月18日在党的十九大报告中提出的战略。农业农村农民问题是关系国计民生的根本性问题，必须始终把解决好“三农”问题作为全党工作重中之重，实施乡村振兴战略。乡村振兴的最终目标，就是要不断提高村民在产业发展中的参与度和受益面，彻底解决农村产业和农民就业问题，确保当地群众长期稳定增收、安居乐业。

打赢脱贫攻坚战和乡村振兴是国家宏观政策，对于我们税务工作人员来说，做好政策机制保障，落实好国家关于扶贫惠农等方面的税收优惠政策，服务好前来办税的农民朋友，推动产业就业带动经济发展，发挥好税收助力作用等，就能够更好的促进经济的发展提升，就能让群众生活更有质量，为打赢脱贫攻坚战和乡村振兴尽自己的一份心。

2. 排序题

有3个会议室：①大会议室（有视频装置）可容纳80人；②小会议室可容纳20

人；③电教室有视频装置，可容纳 60 人。

你所在县局职工有 70 人，现在一共有 6 个会议要开，具体时间如下：

① 8：30 副县长带领 5 人听调研报告，时长一个半小时。

② 9：00 市局召开视频会议，要求县里全体参加，时长 2 小时。

③ 9：15 接待社区参观大厅人员，15 人，历时 1 小时，而后举行 1 小时座谈会。

④ 国地税联席会议，15 人出席。

⑤ 9：30 给纳税人进行培训，70 人参加，时长三小时。

⑥ 10：00 县团委开展会议，2 天前已通知。

请问你会如何协调安排会议？

【测评要素】 计划组织协调能力

【参考解析】

工作中难免会遇到不同的会议时间有冲突的时候，这个时候就需要做好多方面的协调沟通，保障工作的顺利进行。如果我遇到这样的情形，我会通过以下几点来保障会议的正常进行：

第一，将听调研报告的会议安排在 20 人的小会议室，并提前了解县里参加调研报告会议的人员名单和本单位参会人员名单，做好会场布置和各项调研资料的准备。在 10：00 结束之后，打扫会议室，为 10：15 的座谈会做好准备。

第二，将 9：00 的市局视频会议安排在 80 人的大会议室进行，协调技术部门调试好现场视频，做好会场会务安排，并及时通知县局全体干部职工参加，保障会议顺利进行。

第三，提前协调沟通大厅负责人，请他于 9：15 接待社区人员参观大厅，并且做好现场指引、讲解等工作，并提前做好准备。10：15 参观结束后，座谈会安排在小会议室进行，做好会议记录，以备查阅。

第四，对于国地税联席会如果在我单位且上午举行，我会和对方单位的联系人提前沟通表示歉意，将会议调整至下午在小会议室举行，在社区人员座谈会结束后做好现场会务安排；如果会议下午举行，则提前沟通好参会人员并且做好会务准备。如果在对方单位举行，我会在了解会议时间之后通知我单位的参会人员按时参会。

第五，将 9：30 召开的纳税服务培训会安排在电教室进行，在原有 60 个座位的基

础上，提前增加 10 个座位，以容纳 70 名培训人员。并做好其他的会务准备工作。

第六，对于 10 点县团委召开的会议，因为不是我单位负责召开，我只需要及时通知领导和同事参会，提前与县团委沟通协调，保障他们顺利参会即可。

3. 小王和小宋在不同科室，两人约好一起休假旅行，并订好了机票和酒店，小宋找领导请假，领导以人手紧为由拒绝了，但是领导前几天才批准其它两位同事请假，小宋认为领导对他有意见，心情很不好。如果你是小王，怎么安慰小宋？请现场模拟。

【测评要素】 人际交往意识与技巧、言语表达能力

【参考解析】

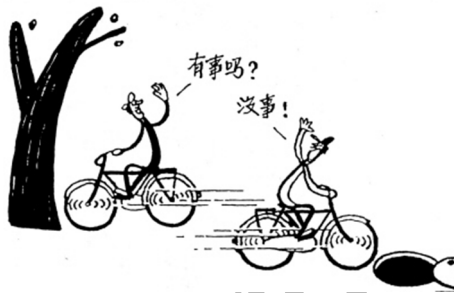
小宋，你看你，别难过了。我也知道你为了这次旅游提前都做好了准备，咱们连酒店和机票都订好了。但是这次却没有请下来假，我心里也有些失落和遗憾，但是你别往心里去，咱们的机会多着呢，这次去不成，以后机会多着呢。

不过我相信领导这次没有批你假，应该是基于工作方面的考虑。你看是不是，最近这几天你们部门还有正在进行的工作，领导怕万一你请假了，工作会受到影响，不能按时完成。再者，你突然间请假，一时之间也可能不好找到人能快速接替你的工作。你看前几天请假的那两个同事，他们也是做完了手头的工作才去请的假嘛。领导他也是以工作为重，也是为了整个团队业务的顺利进行。

我是这样想的，你看行不行？你再梳理下你的工作，如果多用几天就能够完成，然后跟领导汇报下，如果没有其他的事情，咱们就把机票和酒店改签，推迟几天再出去就是。如果真的是走不开，那还是要做好工作，等以后时间宽裕了，你提前跟领导汇报好，提前请好假。咱们再一起做出行计划。你看这样好不好？行，就这样了，别郁闷了，多大的事儿，放宽心。走吧，正好到饭点了，咱们去吃点好吃的去。

2018年3月15日税务系统面试试题

1. 给下面的漫画取两个标题，并就其中一个结合社会现象谈谈你的看法。



【测评要素】 综合分析能力、信息获得能力

【参考解析】

我为这幅漫画拟的两个题目是旁观者清和助人即是助己。我选择阐述的题目是，助人即是助己。

这幅漫画上有两个骑着自行车的在路上擦肩而过的人，他们都看到了对方前进道路上的障碍而没有发现自己前方也存在着障碍，可是，这两个人的表现却让人有些着急：他们都没有提醒对方即将要遇到的危险。可以想象，如果他们继续这样行驶下去，当然会因为不知道前方有障碍而遇到危险。

其实，在现实生活中也有类似的现象，有一些人明明意识到了其他人可能存在一些问题，但是出于各种各样的考虑，比如说可能担心对方万一没遇到该问题会抱怨自己，或者害怕当事人会觉得自己是在揭他人之短，因而纷纷选择了沉默。殊不知，正是这样的沉默，甚至假报平安，最终导致了很多人本不应该发生的惨剧。而且在这样的风气之下，我们自己也因为得不到他人的提示而意识不到自己所面临的问题，从而难以进行解决。

对此，我想我们大家在工作和生活可以更加坦诚相待，更多去理解别人对自己的批评：

第一，我们在接受别人的批评的时候，不要因为对方的提醒不太符合实际或者话语略显刻薄就随便抱怨对方，而应当感谢对方的批评行为。

第二，我们也应当勇于指出别人的问题，指明他们在现在的前进道路上可能it存在哪些问题，这样才能赢得对方对自己的无私帮助。

同样，对于我们政府工作人员，尤其是一些直接服务群众的岗位的工作人员而言，我们在工作中时常会发现有些群众面临着一些风险，例如，税务部门有可能会发现某企业经营中存在着涉税风险等，而群众们则由于某些原因暂时没有意识到这些风险，这时，我们就应当积极的把这些问题反馈给群众，而对于群众对我们工作中提出的批评和建议，我们更要虚心听取和接受，从而达到一个双赢的局面。

2. “参与、互助、奉献、进步”是建设志愿者之城的四个核心理念，为了响应市里号召，我单位决定开展志愿者活动，现请你选取其中一个核心理念，开展两个活动，并就其中一个活动阐述如何开展。

【测评要素】 计划组织协调能力

【参考解析】

我选择的核心理念是奉献，我选择开展的两个活动，是志愿者慰问孤寡老人及志愿者清洁城市卫生。

我选择阐述的活动是志愿者慰问孤寡老人。我会按如下步骤开展：

第一，我会与其他负责本次工作的同志们结成工作小组，建立一个微信群，便于后续工作时互相联系；还需要做好分工，分配组员们分别负责活动的人员招募及培训、活动场所的联系、活动物资及经费的筹措和管理等各项事宜。

第二，我会和工作小组的同志们制定本次工作计划，包括参与人数，活动地点，服务对象人群等。

第三，派人与当地的一些社区和敬老院提前进行交流，向他们沟通我们想要去慰问孤寡老人的意愿，以及我们打算去参加活动的人数、活动流程等，并了解养老院的大概情况，提前与他们约好时间，请他们届时能配合我们进行慰问活动。

第四，应当募集本次活动的志愿者，人员可以从我们原先的志愿者组织中去遴选，也可以从社会进行招募，并可以优先招募有在养老院或者社区相关岗位工作的人员，同时也应当针对这些志愿者做一个简单的培训，可以请当地养老院的业务骨干来进行

讲解，让志愿者们能学习到服务孤寡老人所需要注意的事项；

第五，在服务活动开展后，将志愿者们分组，每一组都由至少一名有服务孤寡老人经验的人员带队，分别到各个服务点去进行志愿活动，活动中不求做大事，而应当务求真正服务到孤寡老人，例如可以帮老年人收拾一下屋子，或者帮他们买一些日常生活用品，或者进行聊天、下棋等娱乐活动，另外也应当和敬老院和社区的联络人互留联系方式，以便于后续如果老人们有需要可以随时进行帮助；

最后，在活动结束后，我们应当做好回访工作，询问服务成效，有哪些不足和经历，回访对象可以是参加活动的志愿者，也可以是当地社区或养老院的工作人员，但主要还是应当询问作为服务对象的孤寡老人们对活动的建议和意见，并做好总结报告，以便于后续工作的继续开展。

3. 你和同学小张一起考进国税局，住在同一宿舍。在分配工作的时候，你留在县局机关工作，小张被分配到条件艰苦的基层税务所，他对此感觉不高兴，经常对你冷嘲热讽，宿舍气氛压抑，你决定找他谈谈，请模拟一下。

【测评要素】 人际交往意识与技巧、言语表达能力

【参考解析】

小张，你是不是刚从所里回来啊？来来来，赶紧坐下，我正想找你聊会天呢。

你还记得咱们刚来单位那会，局长见咱们的那件事吗？嗯，对啊，那会他问了咱们一些关于业务上的问题，那会咱们都是新人，我是真的啥也不会，但是你却回答出了好几个问题，从那会起我就特别佩服你。可能也是因为你业务能力比较强，局长就把你放到了乡镇所里面去工作，其实咱们也知道乡镇所里面条件比较艰苦，可是那里又是咱们服务纳税人的第一线，面对的形形色色的纳税人比较多，对综合水平的要求很高。也真是只有你才能拿下来那里的工作呀。哎呀，你也别谦虚，你可能还不知道，前两天你们所里的《个体工商户纳税人税务清单》项目被评为市局创新工作了呢！那个是你主持撰写的吧？局长特别喜欢，估计过两天开会就表扬呢。

嗯？你问我最近的工作啊。哎，大家都说你们所里工作繁杂，其实咱们县局机关的工作也挺辛苦的，你看咱们县局这么多股室，可是总共也就那么几个人，所以很多人都要身兼数职，就比如说我吧，虽然在办公室，但是人教或者监察室有时候忙不过来，也都需要我去做。远的不说就说近的，上次县局给你们所里推送的那个增值税风

险任务，就是我帮征管股股长忙活了一上午才弄出来的，其实真的也并不比你们所里轻松多少啊。

而且现在经过这么长时间的工作，我也确实发现自己的一些问题，比如说对一些业务上的知识尤其是对咱们税法的一些专业知识确实不太了解，就感觉自己不在一线接触业务，很多东西理解起来比较困难，你这方面的工作经验比较多，正好最近我也准备了不少这方面的问题，等会我可要好好向你请教一下呢！

华图教育