**国家税务总局关于进一步规范办税服务厅内部标识有关问题的通知（国税函〔2009〕524号）**

各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局：

为深入贯彻落实《办税服务厅管理办法（试行）》，推进办税服务厅标准化建设，提高办税服务质量和效率，在前期统一开展推广应用办税服务厅外部标识工作的基础上，国家税务总局决定进一步规范办税服务厅内部标识。现将有关事项通知如下：

一、标识基本元素

（一）颜色

办税服务厅内部各类标识底色统一为古蓝色（pantone 2945 c），文字色为白色（pantone）,配比为C:100  M：38  Y：0  K：15。

（二）字体

中文字体为方正大黑简体，英文字体为Times New Roman。

二、标识主要类别

办税服务厅内部标识是引导和方便纳税人办税，传递税务机关纳税服务理念的视觉识别系统。其主要类别如下：

（一）窗口标识

1.名称。

综合服务：Comprehensive Service

申报纳税：Tax  Declaration  and  Payment

发票管理：Invoice

2.规格。长500mm×高200mm

3.安装。窗口标识应采取吊挂式，安装在办税工作平台正上方，距离工作台面1.5米为宜，各窗口标识之间应当保持合适距离，确保整齐和美观。

窗口标识也可采用电子液晶显示屏的形式。电子液晶显示窗口应按顺序进行编号，每个窗口注明窗口名称。

（二）功能区标识

1.名称。

办税服务区：Tax  Service  Area

咨询辅导区：Consultation Area

自助办税区：Self-service  Area

等候休息区： Waiting Area

2.规格。长1000mm×高240mm

3.安装。功能区域标识一般采取吊挂式，在功能区域所在地正上方安装，距离地面2.2米高为宜。

（三）服务设施标识

公告栏、意见箱等服务设施标识，可按照标识基本元素要求，结合设施实际尺寸自行设计安装。

各类标识的材质由各省、自治区、直辖市国家税务局、地方税务局自行确定。

三、有关要求

（一）统筹规划,逐步规范。各省、自治区、直辖市国家税务局、地方税务局应当根据名称、颜色、字体等标识基本元素规定，结合实际，统一制定标识系统应用方案，并报总局纳税服务司备案。在工作进度上，各地可结合《全国2010-2012年纳税服务工作规划》要求，统筹规划，分类推进。要将统一窗口标识放在优先环节，务必于2010年10月前完成规范设置；其他标识可根据办税服务厅条件逐步规范。

（二）因地制宜、厉行节约。各地要根据办税服务厅的实际条件和工作需要，本着简洁实用、庄重大方的原则，因地制宜地对各类标识的规格、材质、安装方式进行调整。要科学合理使用纳税服务经费，厉行节约，坚决防止铺张浪费行为。

（三）同步规范，力求实效。规范标识的目的是为了推进办税服务厅标准化建设，提升办税服务功能。各地应在规范标识的过程中，依托信息化技术，同步优化办税流程，整合窗口功能，合理划分功能区域，保障服务设施性能，提高办税服务质量和效率；要加强办税公开、咨询辅导工作力度，提高纳税人的税法遵从度和满意度。

二00九年九月二十一日

​