

附件 4

安徽省电子税务局登录认证相关 功能优化常见问题解答

目 录

一、电子税务局新版登录问题概述.....	3
二、自然人登录常见问题.....	5
(一) 注册.....	5
(二) 登录.....	7
三、企业登录常见问题.....	13
(一) 注册.....	13
(二) 登录.....	13
(三) 账户中心.....	16
四、代理企业登录常见问题.....	19
(一) 注册.....	19
(二) 登录.....	20
(三) 账户中心.....	21

一、电子税务局新版登录问题概述

1. 我是一名纳税人，在使用电子税务局新版登录系统时，有点不太习惯，为什么要上线新版登录系统？

答：电子税务局升级后，登录电子税务局将以“穿透到人”为原则，输入统一社会信用代码/纳税人识别号、居民身份证号码/手机号码/用户名和个人用户密码+短信登录（扫码登录）双因子验证等安全手段以保障纳税人和缴费人的数据安全，防范用户信息被盗用、冒用。用户拥有个人用户密码后，可凭借该密码在企业业务、自然人业务、代理业务登录入口进行登录认证。

2. 新版登录系统上线后，旧版登录系统还能用吗？

答：电子税务局在启用新版登录方式初期，将采用双轨运行模式（默认新版登录），旧版登录将保留一段过渡时间（过渡期的具体时间之后会提前通知），以方便纳税人的正常使用。目前新版登录在电子税务局首页，旧版登录在电子税务局的右上角。

3. 我可以哪些认证方式登录网页端电子税务局？

答：登录网页端电子税务局的认证方式包括密码登录和扫码登录。密码登录支持个人用户密码+短信验证和个人用户密码+扫脸验证等登录方式；扫码登录支持安徽税务 APP 扫码登录、个税 APP 扫码登录，安徽税务微信小程序扫码登录。

4. 安徽税务微信、支付宝小程序以后还可以使用吗？

答：电子税务局登录认证相关功能优化升级后，安徽税务微信、支付宝小程序还可以继续使用。您使用电子税务局办理业务时，微信、支付宝小程序支持扫码登录、发票类风险事项扫码验证；您使用自助终端办理业务时，微信、支付宝小程序支持扫码验证；您在线下办税服务厅办理风险事项时，微信、支付宝小程序支持扫码验证。

5. 如何区分登录页面左边的“扫码登录”和登录验证时的“扫脸验证”？扫描二维码是否需要登录 APP？

答：“扫码登录”是指在手机 APP（安徽税务 APP 或者个人所得税 APP）完成登录，然后通过扫描登录页面左边的二维码同步到网页端的登录方式。手机 APP 端登录的状态（企业或者个人）直接同步到网页端。

“扫脸验证”是指登录时一种通过手机 APP（安徽税务 APP 或者个人所得税 APP）扫描二维码拉起扫脸的验证方式。

“其中“安徽税务 APP”无需登录即可扫脸验证，个人所得税 APP 需要先登录后再扫脸验证。

6. 安徽税务 APP 或者个人所得税 APP 如何下载？

答：可以通过手机应用市场搜索安徽税务 APP 或者个人所得税 APP 进行下载，如果应用市场没有安徽税务 APP，可以扫码进行下载。



7. 办完税后可以直接通过关闭浏览器退出电子税务局吗？

答：不可以。若办完税后，必须要点击电子税务局的“退出”按钮，若只关闭浏览器，电子税务局仍为登录状态，此时会发生办税风险。

二、自然人登录常见问题

（一）注册

1. 自然人用户如何完成电子税务局注册？

答：自然人点击自然人业务下方的【用户注册】，通过身份信息校验、基本信息填写和人脸识别认证后，即可完成注册。注册后的自然人可通过自然人业务入口登录电子税务局。

2. 登录电子税务局时提示“该用户未注册”，这是什么原因？如何操作？

答：本次升级后，所有新增用户（无论是企业的办税人员或纯自然人办税）都需要先前往电子税务局自然人业务左

下方的【用户注册】模块，完成自然人用户注册，以前已实名注册的个人用户不需要再重复进行用户注册。

3. 在电子税务局进行用户注册为什么一定要刷脸？登录电子税务局后，是否还需要提高实名认证等级？

答：用户注册过程中需一并完成实名认证，实名认证将作为完成用户注册的前提，新增用户在完成电子税务局自然人用户注册后，其实名等级为四级。存量用户若未完成扫脸认证的，其实名等级为三级，可在登录成功后，进入【我的信息】-【账户中心】-【个人实名等级】中使用安徽税务或个人所得税 APP 进行扫脸认证，从而提升实名等级至四级；或者在安徽省电子税务局办理风险实名事项时，系统自动提示扫脸，从而提升实名等级至四级。

4. 除了电子税务局，我还有别的渠道进行用户注册吗？

答：您还可以使用“安徽税务”APP 进行用户注册操作。在“安徽税务”APP【登录】-【自然人登录】-【用户注册】功能完成用户注册操作。电子税务局登录认证相关功能优化升级后，安徽税务微信、支付宝小程序的“实名采集”功能将停止使用。

5. 我在注册电子税务局用户时，就是我本人在扫脸，但是扫脸怎么扫都不通过，该怎么办？

答：（1）请您确认能否清晰拍摄人脸图像，比如环境光线较暗、采集背景出现其他人脸等均为影响因素。按照提示做明显动作，以便系统判断。

（2）如确认无法进行实名核验，请前往线下办税服务大厅进行实名信息采集。由于扫脸验证时比对的为公安系统的身份采集信息，如果后续核验依然不通过，建议到公安部门更新身份采集信息。

6. 我是一名外籍人士，我的证件是外国护照，如何注册电子税务局？

答：对于使用居民身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、中国护照、外国人永久居留身份证（外国人永久居留证）、中华人民共和国港澳居民居住证或中华人民共和国台湾居民居住证这 7 种证件的，可以直接通过电子税务局网页版或“安徽税务 APP”进行自然人用户注册。

对于使用外国护照、中华人民共和国外国人工作许可证（A 类）、中华人民共和国外国人工作许可证（B 类）或中华人民共和国外国人工作许可证（C 类）、其他个人证件这 5 种证件的，请先前往办税服务场所采集实名信息，再通过电子税务局完成自然人用户注册。

（二）登录

1. 我该如何修改用户密码？

答：电子税务局升级后将提供两种修改用户密码方式。
方法一：通过首页【忘记密码】模块，通过手机短信或者扫脸验证找回密码；方法二：登录成功后，进入企业或自然人【账户中心】的【个人密码修改】模块自行修改。

2. 我在登录电子税务局的环节，密码输错次数过多，现在账号被锁定了，请问怎么办？

答：一天内同一认证方式连续失败 5 次的，账号自动锁定。账号被锁后，用户可以直接使用页面右下方的【忘记密码】模块修改密码后重新登录，或等待次日零时系统自动解锁。

3. 手机号码为空，同时忘记密码，无法登录，怎么办？

答：遇到此种情况时，有两种方式可以处理。

方法一：您可以先通过“忘记密码”功能选择扫码验证方式找回密码，找回密码后再通过“找回手机号码”功能找回手机号。

方法二：您也可以使用安徽税务、个人所得税 APP，安徽税务微信小程序扫描首页左侧二维码，登录后进入“账户中心”进行新增手机号和修改密码操作。

4. 我使用手机号码登录提示“手机号码不存在，您可以尝试使用证件号码登录”，如何解决？

答：系统出现该提示时，可能是两种原因导致。一、用户并未注册。二、该手机号由于被他人使用或数据重复，被系统置空。

具体解决措施为：先尝试使用证件号码进行登录，如果用证件号码登录失败，并提示“该用户未注册”，说明您在电子税务局还没有注册，请先前往登录页面“自然人业务”左下角的“用户注册”进行注册，注册成功后再登录使用电子税务局。如果用证件号码登录成功，说明您的手机号码为空，建议您尽快补充手机号码。

温馨提醒：升级后同一手机号码将采用“一号只能对应一人”的原则，为了自身账户安全，请不要将自己的账户绑定他人手机号。

5. 我可以用不同手机号登录电子税务局吗？

答：电子税务局升级后，一个手机号码只能绑定一个人，支持一个人拥有多个手机号码。您可以通过账户中心的【手机号码修改】模块添加多个手机号码。该模块的手机号码，不管是默认还是其他手机号都可以进行登录。

6. 我在登录电子税务局时，提示“您的手机号为空，请您通过扫码验证方式登录系统，并在账户中心的手机号码修改菜单中添加默认手机号。”如何解决？

答：上述情况是由于用户手机号码被占用的情况导致，系统升级后，一个手机号码仅允许对应一个自然人。在用户注册电子税务局时，请填写自己正确的手机号码。

当出现上述提示时，您可以通过使用安徽税务局 APP 或个人所得税 APP 扫描页面左侧二维码验证登录。登录成功后，进入【我的信息】-【账户中心】-【个人信息管理】-【手机号码修改】模块，添加新的手机号码。或者直接通过电子税务局登录页面的【找回手机号码】功能设置新的手机号。

7. 如果我添加了多个手机号，登录时短信验证码会发到我哪个手机号？

答：自然人登录时，可以输入身份证号码/用户名/手机号码和个人用户密码登录，在跳转到验证界面后，可以选择安徽税务、个人所得税 APP 扫码验证或短信验证。当选择短信验证时，如果登录时输入的是身份证号码或用户名，短信验证码将发送至默认手机号；如果登录时输入的为手机号，短信验证码将发送至该手机号。请您在登录时，选择能够收取短信验证码的手机号进行登录。

8. 我之前已经进行过实名采集，现在登录电子税务局，提示“该用户未注册，请在自然人业务入口进行用户注册”。是怎么回事？

答：前期已经进行实名采集的用户，登录电子税务局，提示该用户未注册，可能有两方面的原因，一是可能该用户

在电子税务局注销了用户。二是可能用户所留的手机号码错误或者与他人重复导致账户无效。不管是哪种情况，重新进行自然人用户注册后即可恢复。

9. 我在电子税务局进行了注册、登录、重置密码等操作，现想继续办理一些需接收手机验证码的业务操作，但系统不再给我发短信验证码了，这是怎么回事？

答：此情况为短信验证码获取频繁，请稍后重试。现短信验证码发送机制为 10 分钟最多 5 次，时间限制则从 5 次的第 1 次开始算，过了 10 分钟后又可以发 5 次。

（三）账户中心

1. 我用户注册后，不再使用电子税务局了，想要注销如何操作？

答：自然人注册电子税务局用户后，如果以后不再使用电子税务局，可以注销账户。点击【个人信息管理】中【用户注销】进行账户注销操作。用户注销后，无法对关联的企业进行业务操作，如需继续使用，需要重新注册，请谨慎进行账户注销操作。

注意：用户注销仅注销账户信息，不解除人企关联关系，如需解除与企业的关联关系，请通过删除办税人员相关功能办理。

2. 登录界面的用户名是什么？之前我没有用户名的要怎么添加和修改？

答：用户名是个人用户账号的一种，可以用来登录电子税务局。在自然人用户注册时可以进行设置，若已经注册过的自然人可以通过【我的信息】-【账户中心】-【个人信息管理】-【个人信息维护】模块进行添加和修改。用户名一年可修改一次。用户名设置规则：6-20位数字或字母组合，第一位必须为字母，且区分大小写。

3. 我离职后，个人账户中心看到还是这个企业的办税员身份，我该如何解除与企业的关联关系？

答：办税人员申请解除关联关系的，可通过自然人业务身份登录电子税务局，在【我的信息】-【账户中心】-【企业授权管理】-【已授权企业】模块，可以看到已被授权的企业明细，点击“删除”即可解除与该企业的关联关系，或前往线下办税服务场所解除与该企业的关联关系。

4. 我在申请企业授权时，误申请了别的企业并且提交成功，应该怎么解决？

答：如果您确定申请授权的企业信息填写错误，可以在【我的信息】-【账户中心】-【企业授权管理】-【待确认授权】模块，可以看到需要进行确认授权的企业明细，点击“撤回”即能撤回错误申请的授权信息。

温馨提示：撤回后仍可以看到申请记录，请在申请授权时谨慎操作。

5. 在历史管理信息中，“清除记录”是什么操作？

答：点击“清除记录”后对应的记录在历史管理信息中不再展示，但对应的记录系统不作删除。

三、企业登录常见问题

（一）注册

1. 电子税务局取消了“企业注册”功能，企业用户如何完成电子税务局注册？

答：有三种方法。方法一：法定代表人通过自然人身份登录电子税务局点击“新办纳税人套餐”。方法二：办税人员通过自然人身份登录电子税务局点击“一照一码信息确认”“个体工商户信息”，完成信息确认；或线下办税服务场所完成信息确认业务后，即可通过企业业务入口登录电子税务局完成信息确认。

（二）登录

1. 企业业务登录入口取消了企业密码，我没有个人密码，我现在要为企业办税该如何登录？

答：升级后，企业业务登录入口采用统一社会信用代码+个人用户信息+个人用户密码+手机验证码（或扫码验证）的双因子认证方式，不再保留企业密码。如果个人用户密码丢失可以通过登录页面的“忘记密码”进行找回；如果没有注册信息，可以通过自然人登录模块的“注册”注册身份信息。

2. 我是存量企业的办税员，更换手机了，如何登录呢？

答：您可以在新版登录界面的下方，找到“找回手机号码”功能，进入该功能验证个人用户密码后重新设置手机号码即可。

3. 我登录企业时提示“未查询到您与该企业的关联关系”，如何解决？

答：情况 1：如果使用证件号码登录的，请确认存在人企关联关系，“自然人业务”登录后进入自然人账户中心“已授权企业”模块查看，如果关联关系不存在，企业法人或财务负责人可通过【我的信息】-【账户中心】-【人员权限管理】-【添加办税人员】发起添加办税人员流程。

情况 2：如果关联关系存在，并且是以手机号码进行登录的。说明您输入的手机号码已被其他人使用，可以使用证件号码进行登录，登录后在【我的信息】-【账户中心】-【个人信息管理】-【手机号码修改】对手机号码进行修改。如下图所示：



4. 我是一家从外省的建筑安装企业，那我要登录报验户办税怎么登呢？

答：本次升级后，跨区域报验户和跨区域财产税源登记纳税人从电子税务局网页端“企业业务”下的“特定主体”入口登录。之前这两类纳税人是从企业业务入口登录并选择跨区域报验户身份的，现在调整至从“特定主体”入口登录。

5. 跨区域报验户无法登录电子税务局？

答：一是纳税人在跨区域办税身份选择页面输入的信息不正确。其中跨区域涉税事项管理编号支持模糊查询，建议纳税人输入编号后4位即可查询跨区域报验信息列表。

二是如编号一栏出现必填的提示，说明没有五员人企关联关系。需要确保登录人员是企业的法定代表人、财务负责人、主身份办税员或子身份办税员（《跨区域涉税事项报告表》中的经办人，且姓名、手机号完全一致），在跨区域办税身份选择界面才能正常显示跨区域报验信息列表。

6. 我一直使用电子税务局只申报社保，为什么在企业登录下无法登录使用电子税务局？

答：系统升级之后，您的电子税务局仅用于申报社保，则通过企业登录页面下方的“特定主体”-“社保非税专用用户”模块，输入统一社会信用代码+个人用户信息+个人用户密码+手机验证码（或扫码验证）即可登录。如果无个人用户密码，可以通过“密码模块”进行重置；如果无关联人企

关系，可以线下在金三系统增加办税人员后，再通过特定主体进行登录。为方便纳税人，建议纳税人在系统升级之前，通过旧版电子税务局“双因子”验证操作，绑定办税人员。

（三）账户中心

1. 法定代表人和财务负责人办税具备什么权限？

答：法定代表人和财务负责人默认拥有最高的权限，可通过电子税务局设置办税人员（即办税员、开票员），且仅法定代表人、财务负责人有权限通过账户中心添加或删除办税人员。

2. 法定代表人如何绑定自己与企业之间的关联关系？

答：法人在税务部门完成税务信息确认后，系统自动绑定法定代表人与企业之间的关联关系，法定代表人通过自然人注册模块进行用户注册后，即可在电子税务局登录界面选择企业业务并以法定代表人身份进行登录。

3. 财务负责人如何绑定自己与企业之间的关联关系？

答：已在税务机关完成身份信息报告的企业，其财务负责人需通过电子税务局的自然人业务入口进入【我的信息】-【账户中心】-【企业授权管理】-【待确认授权】模块去确认授权（且不能拒绝），或在企业业务入口登录页面去确认授权为企业财务负责人身份，即建立其与企业的关联关系。完成后，财务负责人可在登录界面选择企业业务并以企业身份进行登录。

4. 金三税务登记的办税员如何绑定自己和企业关联关系？

答：如果办税员是企业金三税务登记的办税员，在用户注册后，通过自然人业务入口登录电子税务局，在【我的信息】-【账户中心】-【企业授权管理】【待确认授权】直接进行确认，确认后即建立和企业的关联关系，可以登录企业账号。

5. 企业授权双向确认的业务规则是什么？

答：升级后，将“人企”关联关系规范为“5员”（法定代表人、财务负责人、办税员、开票员、涉税代理人员5类），法定代表人以市场监管部门、民政部门和社保部门交换数据为准。

办税员、开票员授权需要进行双向确认，以防止“被员工”情形出现。若授权时系统提示该办税人员尚未注册，应由办税人员先完成自然人用户注册后，再添加该办税人员。

6. 企业如何添加办税员、开票员？

答：为了避免办税人员个人身份信息被盗用，企业与办税人员之间需通过双向确认完成关联关系建立。建立关联关系的办税人员可以在授权范围内为纳税人办理税费业务。

添加路径：法定代表人、财务负责人从“企业业务”入口登录电子税务局后，在【我的信息】-【账户中心】-【人员权限管理】-【添加办税人员】模块进行添加。被添加办

税人员通过电子税务局的“自然人业务”入口进入【我的信息】-【账户中心】-【企业授权管理】-【待确认授权】去做确认授权。

7. 我是企业财务负责人，我们企业的办税员离职，我该如何删除这名办税人员？

答：企业法定代表人与财务负责人可通过电子税务局企业入口【我的信息】-【账户中心】-【人员权限管理】-【现有办税人员】模块，点击点击离职人员操作列中的【删除】按钮，可以删除该办税人员与本企业的关联关系。

8. 我有别的渠道进行人员关联关系管理吗？

答：电子税务局登录认证相关功能优化升级后，只支持通过电子税务局或线下办税服务厅进行人员关联关系管理。安徽税务微信、支付宝小程序和“安徽税务”APP中的关联关系绑定功能将取消，您可以查看关联企业信息。

9. 办税人员登录后能否直接切换在企业内的不同身份？是否需要退出后重新登录？

答：办税人员在同一企业存在多种身份的，以企业业务身份登录电子税务局后，可在【我的信息】-【账户中心】-【企业基本信息】模块的【企业内身份切换】功能切换至企业内的不同身份，无需退出重新登录。

10. 办税人员登录后能否直接切换到其他企业？是否需要退出后重新登录？

答：办税人员在不同企业有多个身份的，以“企业业务”身份登录电子税务局后，可在【我的信息】-【账户中心】-【身份切换】模块切换至关联的不同企业，无需退出重新登录。

四、代理企业登录常见问题

（一）注册

1. 我是税务代理人员，首次如何登录电子税务局为委托企业办税？

答：涉税专业服务机构应当于首次提供涉税专业服务前，向主管税务机关报送《涉税专业服务机构（人员）基本信息采集表》，且应当于首次为委托企业提供业务委托协议约定的涉税服务前，向主管税务机关报送《涉税专业服务协议要素信息采集表》。

其中，税务代理人员需在《涉税专业服务机构（人员）基本信息采集表》中列明，同时《涉税专业服务协议要素信息采集表》中需明确为委托企业提供服务的税务代理人员，即经办的税务代理人员的身份信息需同时在以上两张采集表中同时进行报送填写。

涉税专业服务机构完成以上信息报送填写的，代理人员即可在登录页面完成“用户注册”后通过“代理业务”入口登录电子税务局。

(二) 登录

1. 我是涉税专业服务机构法人，我要办理本机构的涉税事宜应当怎么登录？

答：涉税专业服务机构办理自身涉税事宜时，应当通过“企业业务”入口登录，填写本机构统一社会信用代码/纳税人识别号、居民身份证号码/手机号码/用户名和个人用户密码。

2. 我是税务代理人员，我该如何登录电子税务局为委托企业办税？

答：本次升级后，税务代理人员可以通过两种方式登录电子税务局为委托企业办税。方法一：通过“代理业务”入口登录，输入代理机构统一社会信用代码/纳税人识别号、代理人员居民身份证号码/手机号码/用户名和个人用户密码。方法二：通过“企业业务”入口登录，输入被代理企业统一社会信用代码/纳税人识别号、代理人员居民身份证号码/手机号码/用户名和个人用户密码登录。

3. 我是税务代理人员，我不再代理 A 公司业务了，换其他人代理，我该如何解绑？

答：您需要通过“企业业务”入口登录涉税专业服务机构电子税务局账号，通过“涉税专业服务协议信息变更及终止”模块进行修改。

（三）账户中心

1. 我是税务代理人员，代理多家企业，我登录电子税务局为某一委托企业办理完业务后，能否切换到其他委托企业办税？

答：情况 1：通过“代理业务”入口登录的，可以直接在电子税务局中通过【我的信息】-【账户中心】-【身份切换】-【企业切换】途径，实现被代理企业间的身份切换，无需退出重新登录。

情况 2：通过“企业业务”入口登录的，不可以直接切换到其他被代理企业账号，只能切换到实名绑定企业账号，需要退出系统重新登录其他委托企业电子税务局。