

# 电子税务局新版登录纳税人常见问题解答

## 一、用户注册

### 1. 企业用户如何完成电子税务局注册？

答：纳税人通过电子税务局登录界面右侧的“新办纳税人套餐服务”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。

### 2. 自然人用户如何完成电子税务局注册？

答：自然人进入电子税务局登录界面，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。

### 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，可进入【我的信息】—【账户中心】—【个人实名等级】模块中使用新疆税务 APP 或个人所得税 APP 进行扫脸认证，可将实名等级提升至四级；或者在电子税务局办理风险实名事项时，系统会自动启动扫脸程序，可将实名等级提升至四级。

### 4. 电子税务局用户注册支持哪些类型的证件？

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，可以线上注册。

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）这 4 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用户注册。

#### **5. 注册用户时本人扫脸不通过，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。

（2）可能为当前实名核验服务繁忙，请稍后重试。（此种情形出现概率较低，除非大面积报错）

（3）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。

**6. 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 10 次，时间限制则从 10 次的第 1 次开始算，过了 10 分钟后又可以发 10 次。

## 二、用户登录

### 1. 密码输入错误次数过多，账号被锁定了，如何处理？

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。

### 2. 如何找回用户密码？

答：进入登录页面的“忘记密码”，第一步输入证件类型和证件号码，通过后，可以选择短信验证和扫码验证，验证通过后，可以设置新密码。

### 3. 如何修改用户密码？

答：三种方式：一是通过首页【找回密码】功能，通过短信或者扫脸找回密码；二是进入企业或自然人【账户中心】的【个人密码修改】模块自行修改；三是通过以初始密码登录后系统会弹出提示框，提示重新设置新密码。

### 4. 使用手机号码登录企业业务时提示“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：您可以尝试使用证件号码进行登录，如果用证件号码登录成功，说明您的手机号码为空，建议您登录后尽快在【账户中心】补充手机号码，方便下次登录。如果用证件号码登录失败，并提示“该用户未注册”，请前往登录页面自然人业务左下角的“用户注册”进行注册。

**5. 我登录企业业务时提示“未查询到您与该企业的关联关系”，如何解决？**

答：情况 1：请与企业进行确认，是否存在人企关联关系，或者通过自然人业务登录进入【我的信息】—【账户中心】—【企业授权管理】—【已授权企业】模块查看。如果没有企业授权信息，可通过“申请企业授权”模块发起添加办税人员流程；如果有企业授权信息，可以点击“同步数据”，进行数据的同步。

情况 2：关联关系存在确实，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，登录后在账户中心对手机号码进行修改。

**6. 哪些方式可以登录新疆电子税务局网页端？**

答：新疆电子税务局网页端支持新疆税务 APP 扫码登录、个人所得税 APP 扫码登录、账号（证件号码、手机号码）密码验证登录。

注意：（1）扫码登录时，纳税人新疆税务 APP 登录的为企业业务，则扫描网页版二维码后，电子税务局登录的也为企业业务；同理，如新疆税务 APP 登录的为个人业务，则扫描网页版二维码后，网页版电子税务局登录的为个人业务。

（2）纳税人通过个人所得税 APP 扫码登录的为个人业务。

**7. 跨区域报验户和跨区域财产税源登记纳税人如何登录？**

答：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“特定主体登录”入口登录。

登录进电子税务局后，鼠标移至右上角“欢迎，某某纳税人”，点击【身份切换】，即可切换跨区域报验户、跨区域税源登记纳税人身份。

## 8. 跨区域报验户无法登录电子税务局，如何处理？

答：一是报验企业没有有效的跨区域涉税事项，系统提示“未查到相关信息”，请先完成跨区域涉税事项报告。

二是登录人员的姓名与系统内《跨区域涉税事项报告表》中的经办人姓名不符，系统会提示“你的信息与《跨区域涉税事项报告表》经办人信息不符，身份校验未通过，请前往办税服务大厅办理相关业务。”

三是登录人员的姓名正确但手机号码与系统内《跨区域涉税事项报告表》中的经办人手机号码不符，系统会提示“你的手机号与《跨区域涉税事项报告表》经办人手机号不符，身份校验未通过，您可以通过登录自然人业务在账户中心修改您的手机号码，或前往办税服务大厅修改您的手机号码。”

## 9. 用户账号是否可以修改？

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。

**10. 登录电子税务局过程中，短信验证显示手机号码为空，这是什么原因？我该怎么登进电子税务局？**

这个手机号可能已被他人使用或数据重复，所以手机号码被置空。用户可以通过“扫码验证”方式登录系统，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。

**11. 办税人员是否可以使用多个手机号登录电子税务局吗？**

答：新版登录方式支持一个人拥有多个手机号码进行登录。您可以通过【我的信息】—【账户中心】—【个人信息管理】—【手机号码修改】模块添加多个手机号码。

### 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：企业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，法定代表人完成用户注册后，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，其财务负责人可通过自然人业务登录进入【账户中心】—【企业授权管理】—【待确认授权】模块进行确认，即建立与企业的关联关系；或通过企业业务登录，系统会提示“是否确认成为该企业的财务负责人”，点击确定，并完成扫码认证后，建立与企业的关联关系。

### 4. 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。

添加方法：法定代表人、财务负责人通过电子税务局企业业务入口登录，在【账户中心】—【人员权限管理】—【添加办税人员】模块进行添加。被添加人员可通过自然人业务登录进入【账户中心】—【企业授权管理】—【待确认授权】模块进行确认；或通过企业业务登录，系统会提示“是否确认成为该企业的办税员（开票员）”，点击确定，并完成扫码认证后，建立与企业的关联关系。。若办税人员未在电子税务局注册个人账户的，企业无法新增该办税人员，系统将提示该办税人员尚未注册，应由办税人员先完成注册后，再

添加该办税人员。

**5. 企业的办税员、开票员已离职，企业该如何解除其与本企业的关联关系？**

答：企业（法定代表人与财务负责人）通过电子税务局企业业务登录，进入【账户中心】—【人员权限管理】—【现有办税人员】模块，删除办税人员，即可解除其与本企业的关联关系。

**6. 企业的办税员、开票员已离职，但在个人账户中心看到还有该企业的办税员身份，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，可通过电子税务局自然人业务入口登录，通过【账户中心】—【企业授权管理】—【已授权企业】模块，删除企业关联关系。

**7. 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【账户中心】—【身份切换】模块切换至企业内的不同身份，无需退出重新登录。

**8. 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【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。



9. 我想修改税务数字证书密码，在电子税务局哪个模块办理？

答：登录电子税务局，在【账户中心】—【税务数字证书】模块办理税务数字证书密码修改业务，修改证书密码需要插入证书才能操作。

10. 自然人用户实名等级如何定级？

答：自然人实名等级采用五级实名等级管理，等级逐级提升。自然人实名等级见下表。

等级	实名核验方式
一级	账号口令
二级	手机号、短信码
三级	1、身份证实名核验（公民身份号码、姓名、有效期限） 2、社保核验（公民身份号码、姓名、社保卡发卡地行政区划代码、社会保障号码） 以上两种方式中任意一种均可
四级	在三级基础上进行实人核验，使用人脸或其它生物特征进行核验
五级	在四级基础上，使用身份证专用识别设备或具有射频功能的手机配合专用 APP 进行实证核验