

自助办税终端业务规范

（1.0 版）

国家税务总局
2019 年 8 月

目 录

目 录.....	1
前 言.....	1
第一章 系统编码规范.....	3
1.编写说明.....	3
1.1.编写目的.....	3
1.2.编写内容.....	3
1.3.适用范围.....	3
2.自助办税终端系统编码.....	3
2.1.终端设备编码.....	3
2.2.税收业务系统用户设置.....	5
第二章 身份识别规范.....	6
1.编写说明.....	6
1.1.编写目的.....	6
1.2.编写内容.....	6
1.3.适用范围.....	6
2.办税人员身份识别.....	6
2.1.身份识别方式.....	6
2.2.身份验证.....	7
2.3.身份退出.....	7
第三章 业务功能规范.....	9
1.编写说明.....	9
1.1.编写目的.....	9
1.2.编写内容.....	9
1.3.适用范围.....	9
2.业务功能.....	10
2.1.发票办理.....	10
2.2.申报缴纳.....	27

2.3.证明办理.....	31
2.4.信息查询.....	38
第四章 外观标识规范.....	42
1.编写说明.....	42
1.1.编写目的.....	42
1.2.编写内容.....	42
1.3.适用范围.....	42
2.场所外观规范.....	42
2.1.自助办税服务厅.....	42
2.2.自助办税区.....	43
2.3.离厅自助办税区.....	44
3.终端外观规范.....	44
3.1.尺寸.....	44
3.2.颜色.....	44
3.3.样式.....	44
3.4.标识.....	45
3.5.安装.....	45
第五章 界面设计规范.....	46
1.编写说明.....	46
1.1.编写目的.....	46
1.2.编写内容.....	46
1.3.适用范围.....	46
2.界面布局.....	46
2.1.页头.....	46
2.2.内容区.....	46
2.3.页尾.....	53
2.4.界面效果示例.....	53
3.界面基本样式.....	57
3.1.颜色.....	57

3.2.文字.....	57
3.3.按钮.....	58
3.4.翻页器.....	58
3.5.弹窗.....	59
3.6.遮罩层.....	59
3.7.文本输入框.....	59
3.8.日期选择.....	60
3.9.进度指示器.....	60
3.10.列表.....	61
3.11.倒计时提醒.....	61
3.12.身份识别界面.....	61
3.13.税控设备接入.....	61
附录 1.....	63
附录 2.....	64

前 言

为推进税务系统“不忘初心、牢记使命”主题教育取得扎扎实实的成效，持续推进“放管服”改革，不断优化税收营商环境，国家税务总局组织编写了《自助办税终端业务规范》。

《自助办税终端业务规范》的出台有利于规范自助办税终端办税渠道，有利于推动税收营商环境的优化，有利于更好地为纳税人、缴费人、扣缴义务人（以下统称“纳税人”）服务，是落实《全国税务系统深化“放管服”改革五年工作方案》中“纳税人依申请事项逐步脱离办税服务厅”要求，促进办税服务厅转型升级的重要体现。

《自助办税终端业务规范》的编写遵循统一、便捷、高效、安全的原则，内容包括系统编码规范、身份识别规范、业务功能规范、外观标识规范、界面设计规范等5章12类49项内容。系统编码规范包括终端设备编码和税收业务系统用户设置；身份识别规范包括办税人员身份识别方式、身份验证和退出；业务功能规范包括发票办理、申报缴纳、证明办理和信息查询等4类16项业务功能；外观标识规范包括场所外观和终端外观；界面设计规范包括界面布局和界面基本样式。

本规范编写得到了内蒙古、上海、浙江、安徽、山东、

河南、湖南、广东、厦门、青岛、陕西省（区、市）税务局的大力支持，对此表示感谢。由于编者水平有限、编写时间紧迫，业务规范难免疏漏，敬请批评指正，税务总局（纳税服务司）将不定期组织更新和修正。

第一章 系统编码规范

1. 编写说明

1.1. 编写目的

本章定位于规范自助办税终端系统编码，方便自助办税终端集中统一管理。

1.2. 编写内容

本章内容包括自助办税终端设备编码和税收业务系统用户设置。

1.3. 适用范围

本章内容适用于提供涉税（费）服务的自助办税终端。

2. 自助办税终端系统编码

自助办税终端系统编码由终端设备编码和税收业务系统用户设置组成。

2.1. 终端设备编码

2.1.1. 编码组成

自助办税终端设备应采用唯一身份编码，由字母、数字组成，为定长14位。

身份编码由“省税务局代码+市县代码+设备所属+设备功能代码+顺序号”组成。

2.1.2. 编码释义

(1) 省税务局代码为2位字母，应使用大写英文字母，见下表。

名称	税务局 代码	名称	税务局 代码	名称	税务局 代码	名称	税务局 代码
总局	00	海南	HI	宁波	NB	深圳	SZ
安徽	AH	河北	HE	内蒙古	NM	天津	TJ
北京	BJ	河南	HA	宁夏	NX	新疆	XJ

重庆	CQ	黑龙江	HL	青岛	QD	厦门	XM
大连	DL	湖北	HB	青海	QH	西藏	XZ
福建	FJ	湖南	HN	山东	SD	云南	YN
广东	GD	吉林	JL	山西	SX	浙江	ZJ
甘肃	GS	江苏	JS	陕西	SN	澳门	MO
广西	GX	江西	JX	上海	SH	香港	HK
贵州	GZ	辽宁	LN	四川	SC	台湾	TW

(2) 市县代码为4位数字，按照金三系统市县代码。

(3) 设备所属为1位数字，用于区分税务机关和第三方的自助办税终端，税务机关为0、第三方为1。

(4) 设备代码为2位数字，用于区分设备业务类型，见下表。

代码	业务类型	说明
00	综合类	办理下述两类或两类以上业务
01	发票办理	参照第三章业务功能规范
02	申报缴纳	参照第三章业务功能规范
03	证明办理	参照第三章业务功能规范
04	信息查询	参照第三章业务功能规范
99	其他	不属于上述业务的其他类别

(5) 顺序号为5位数字，顺序号从00001开始，连续使用。

2.1.3. 编码应用

(1) 设备编码是自助办税终端唯一身份标识。在使用、停用期间编码保持不变；设备报废后，其编码不再分配使用。

(2) 税务机关制定自助办税终端设备编码规则。

(3) 自助办税终端系统（以下简称“终端系统”）与其他税收业务系统交

互的信息中应包含设备编码。

2.2. 税收业务系统用户设置

自助办税终端业务办理需要与税收业务系统进行数据交互的，应在税收业务系统中为终端设置操作用户，用户账号和用户名称应统一规范。

2.2.1. 金税三期系统用户设置

（1）用户账号

金税三期系统为自助办税终端分配操作用户帐号时，应遵循“9+税务机构代码的 2-7 位+顺序号”编码规则，顺序号为 4 位数字。

（2）用户名称

金税三期系统为自助办税终端分配操作用户名称时，应遵循“市+区+场所+厂商+自助+顺序号”或“县（区）+场所+厂商+自助+顺序号”命名规则。市、县（区）、场所、厂商应为简称，顺序号为 2 位数字。例如：合肥庐阳主厅航信自助 01、海淀一所浪潮自助 01 或义乌政务百旺自助 01。

（3）账号应用

终端系统需要与金税三期系统进行数据交互的，由金税三期系统主管部门按照税收业务系统用户设置规则，在启用前设置用户。

2.2.2. 其他税收业务系统用户设置

其他税收业务系统为自助办税终端分配操作用户时，用户账号和用户名称参照“2.2.1.金税三期系统用户设置”。

第二章 身份识别规范

1. 编写说明

1.1. 编写目的

本章定位于规范自助办税终端办税人员身份识别，保护纳税人合法权益。

1.2. 编写内容

本章内容包括办税人员¹身份识别方式、身份验证和身份退出等。

1.3. 适用范围

本章内容适用于提供涉税（费）服务的自助办税终端。

2. 办税人员身份识别

身份识别是办税人员使用自助办税终端办理业务的第一个环节，根据不同业务功能的身份识别方式要求，识别其身份并获取相关信息。身份识别后才能进行业务操作，记录办税行为。

2.1. 身份识别方式

2.1.1. 身份证识别

通过公安部认证的非触式身份证阅读模块，读取二代身份证号码、姓名等信息，识别办税人员的身份。

2.1.2. 其他证件识别

通过公安部认证支持的方式，读取外国护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等其他证件信息，识别办税人员的身份。

2.1.3. 人像识别

¹ 详见附录 1 术语解释 1：办税人员

通过人脸识别技术，识别办税人员的身份。

2.1.4. 扫码识别

通过移动办税 APP、个人所得税 APP、第三方应用等扫码进行身份认证，识别办税人员的真实身份。

2.1.5. 人像+身份证件识别

通过活体检测技术，读取比对身份证件信息与人像信息，识别办税人员的真实身份。

对不支持活体检测技术的存量自助办税终端，通过税务系统留存的办税人员手机号码，以身份证件识别+手机验证码的方式，识别办税人员的真实身份。

2.1.6. 其他方式

通过税务数字证书等税务机关授权的其他方式，识别纳税人的身份。

2.2. 身份验证

办税人员选择具体业务功能模块时，终端系统自动启动对应的身份识别流程。

2.2.1. 企业²业务

选择企业业务的，终端系统自动带出可办理的企业信息。若办税人员仅关联一家企业的，终端系统自动启动业务办理流程；若关联多家企业的，终端系统列出可选择的企业列表，选择后进入业务办理流程；并提供快速检索功能。

企业列表包括：纳税人识别号或统一社会信用代码（以下统称纳税人识别号）、纳税人名称等。

2.2.2. 个人³业务

身份识别验证通过即可自助办理。

2.3. 身份退出

² 详见附录 1 术语解释 2：企业

³ 详见附录 1 术语解释 3：个人

2.3.1. 选择退出

办税人员选择退出，终端系统应退出该办税人员身份，返回终端系统主界面。

2.3.2. 自动退出

终端系统应提供无操作倒计时功能，在一定时间内无操作的，终端系统应自动退出该办税人员身份，返回终端系统主界面；无操作时间由各省税务机关⁴确定，但最长不得超过 120 秒。

⁴ 详见附录 1 术语解释 4：各省税务机关

第三章 业务功能规范

1. 编写说明

1.1. 编写目的

本章定位于规范自助办税终端业务办理场景，统一业务操作流程，明确业务提示信息，方便纳税人自助办理。

1.2. 编写内容

本章内容包括发票办理、申报缴纳、证明办理和信息查询 4 大类，从功能描述⁵、操作流程⁶、功能要求⁷、数据要求⁸、特殊情况处理⁹等方面对业务功能进行了规范。

1.3. 适用范围

各地按照本章要求，规范本地自助办税终端相关业务功能。

自助办税终端业务功能需符合相关法律、法规及现有业务规则。自助办税终端在业务办理时，通过金税三期核心征管系统、电子税务局、增值税发票管理系统、自然人税收管理系统等税务相关信息系统进行业务校验。

各地可选择《自助办税终端功能拓展负面清单》（详见附录 2）以外的业务事项，拓展自助办税终端业务功能。

税务总局从业务、技术安全角度制定负面清单，并实行动态管理。

本章内容适用于提供涉税（费）服务的自助办税终端。

⁵ 详见附录 1 术语解释 5：功能描述

⁶ 详见附录 1 术语解释 6：操作流程

⁷ 详见附录 1 术语解释 7：功能要求

⁸ 详见附录 1 术语解释 8：数据要求

⁹ 详见附录 1 术语解释 9：特殊情况处理

2. 业务功能

业务功能包括发票办理、申报缴纳、证明办理、信息查询等 4 类 16 个事项。

发票办理相关业务的自助办税终端需与电子发票公共服务平台衔接。

2.1. 发票办理

2.1.1. 发票领用

【功能描述】

办税人员在税务机关核定的票种、数量范围内，通过自助办税终端直接申请领用发票；或通过网上办税系统¹⁰申请成功后，在自助办税终端领用发票。

【操作流程】

¹⁰ 详见附录 1 术语解释 10：网上办税系统

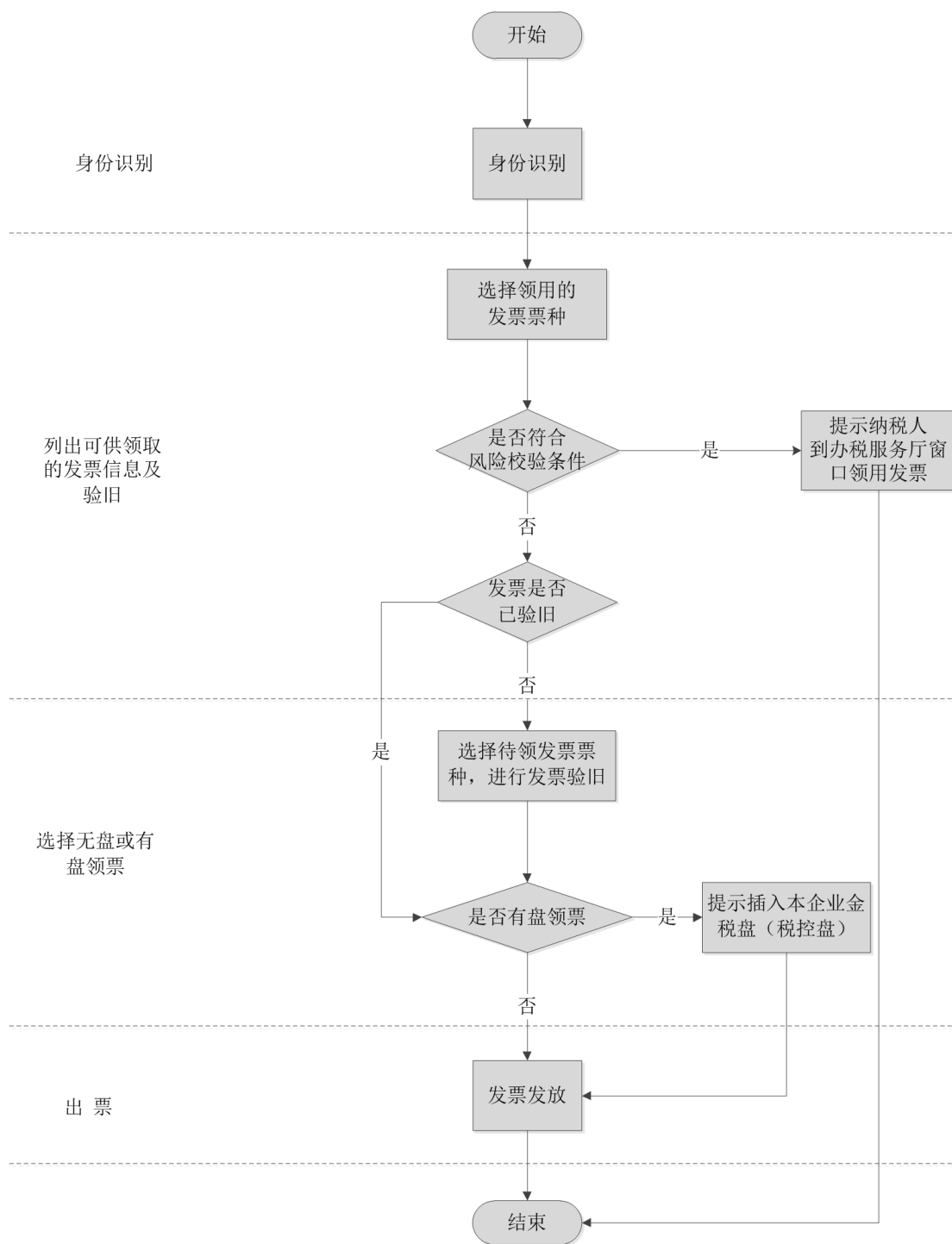


图 1-1 发票领用业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	N ¹¹	N	N	N	Y ¹²	N

（3）业务规则

①通过金税三期核心征管系统、电子税务局、增值税发票管理系统等税务相关信息系统进行业务校验，校验未通过的进行业务阻断，并将阻断原因向纳税人提示。

②系统¹³检测到辅导期增值税一般纳税人或D级纳税人领用增值税专用发票时，提示“每次领用增值税专用发票不得超过25份！”。

③系统检测纳税人纳税信用级别，提示A级纳税人可领用不超过3个月用量，B级纳税人可领用不超过2个月用量。

④纳税人在终端设备可领用发票量需符合金三系统中最高持票量限制的要求。

⑤不发放实物发票的自助办税终端应检测纳税人可领取的发票信息，打印发票领用回单。发票领用回单信息包括：纳税人识别号、纳税人名称、发票种类名称、发票代码、发票号码段、办理人身份证件号码、办理人姓名等。

⑥无盘领票涉及写盘的，提示“请在领用发票后，登录开票系统进行远程写盘”；有盘领票的，发票信息写入税控盘或金税盘。

⑦纳税人领用数量大于自助办税终端库存数量时，提示“库存不足，请调整领用数量或到其他终端领用”。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出

¹¹ 详见附录1术语解释11：身份识别方式识别要求为“N”

¹² 详见附录1术语解释12：身份识别方式识别要求为“Y”

¹³ 详见附录1术语解释13：系统

3	领用数量	纳税人录入
4	发票种类名称	系统自动带出
5	发票代码	系统自动带出
6	发票号码段	系统自动带出

【特殊情况处理】

- (1) 各地可自行设置离厅式自助办税终端的最高出票量。
- (2) 有条件的地区，可提供发票领用结果打印功能。

2.1.2. 发票验旧**【功能描述】**

纳税人再次领用发票之前，通过自助办税终端对已开具发票的相关信息进行了验旧处理。

【操作流程】

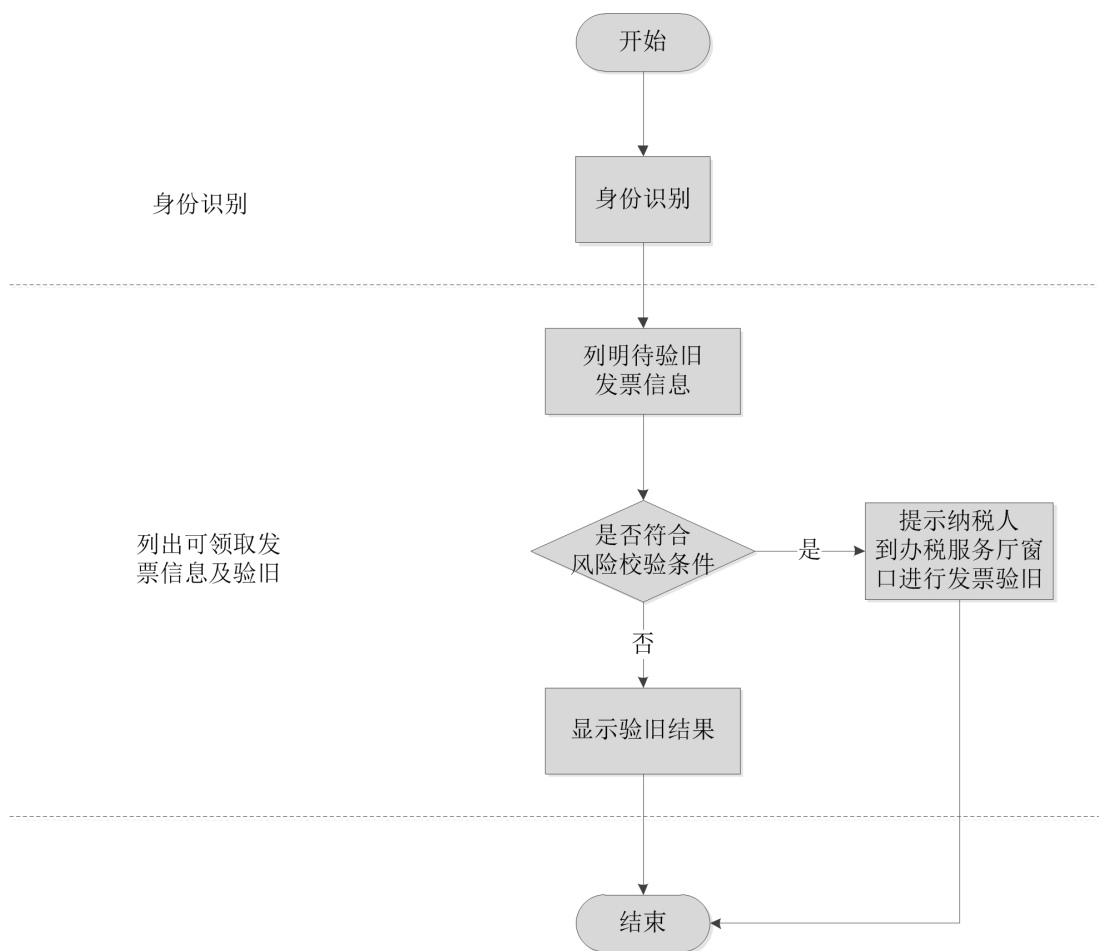


图 1-2 发票验旧业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	Y	Y	N	N	Y	N

(3) 业务规则

①纳税人根据系统带出的已开具发票信息，自主选择验旧。

②系统显示纳税人本次验旧结果，包括验旧成功、验旧失败、开具红字发票

或作废发票份数等信息。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出
3	发票验旧信息	系统自动带出

【特殊情况处理】

(1) 各省税务机关可自主设定红字发票及作废票份数和金额的阈值，或红字发票及作废票份数占验旧发票份数的比例，作为不能在自助办税终端验旧的条件。

(2) 有条件的地区，可提供发票验旧结果打印功能。

2.1.3. 代开增值税普通发票

【功能描述】

纳税人在网上办税系统提交代开增值税普通发票申请成功后，可在自助办税终端打印发票。

【操作流程】

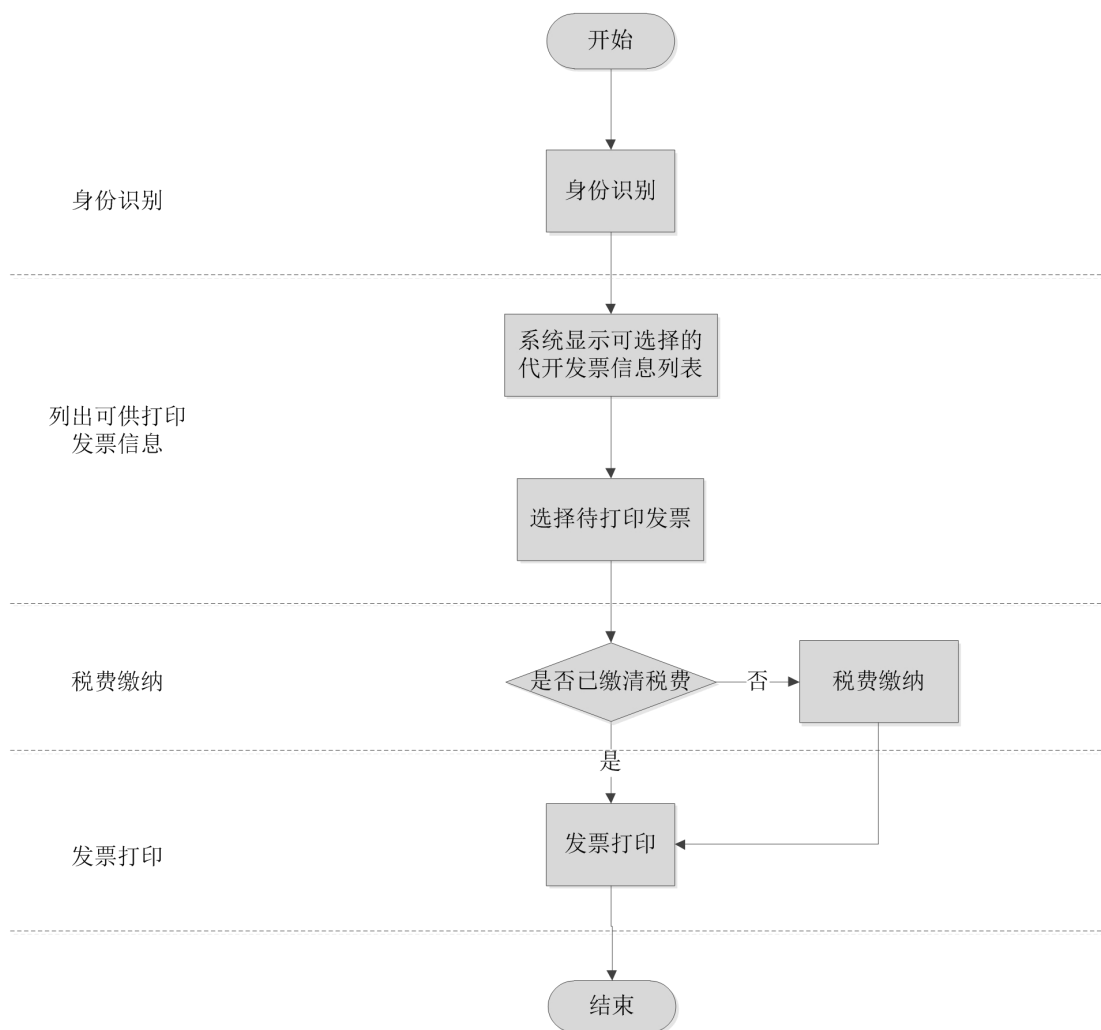


图 1-3 代开增值税普通发票业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	Y	Y	N	N	Y	N

(3) 业务规则

①系统列出申请代开发票清单，自动带出待打印发票信息。若存在多笔代开

申请信息时，系统提供可选择的代开信息列表，纳税人选择后进入办理流程。

②系统检测纳税人税（费）缴纳信息。已缴纳的，直接进入发票打印界面；未缴纳的，提示进行税款缴纳，列出本终端能够支付税（费）款的方式，完成支付后进入发票打印界面。系统至少提供一种在线支付方式，包括但不限于协议缴税、银行端查询缴税等。

③打印增值税普通发票。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出
3	纳税人代开发票申请信息	系统自动带出

【特殊情况处理】

（1）纳税人在自助办税终端代开增值税发票需作废或未成功开具的，应提示纳税人到办税服务厅窗口处理。

（2）有条件的地区，可提供《税收完税证明（表格式）》打印功能。

2.1.4. 代开增值税专用发票

【功能描述】

纳税人在网上办税系统提交代开增值税专用发票申请成功后，可在自助办税终端打印发票。

【操作流程】

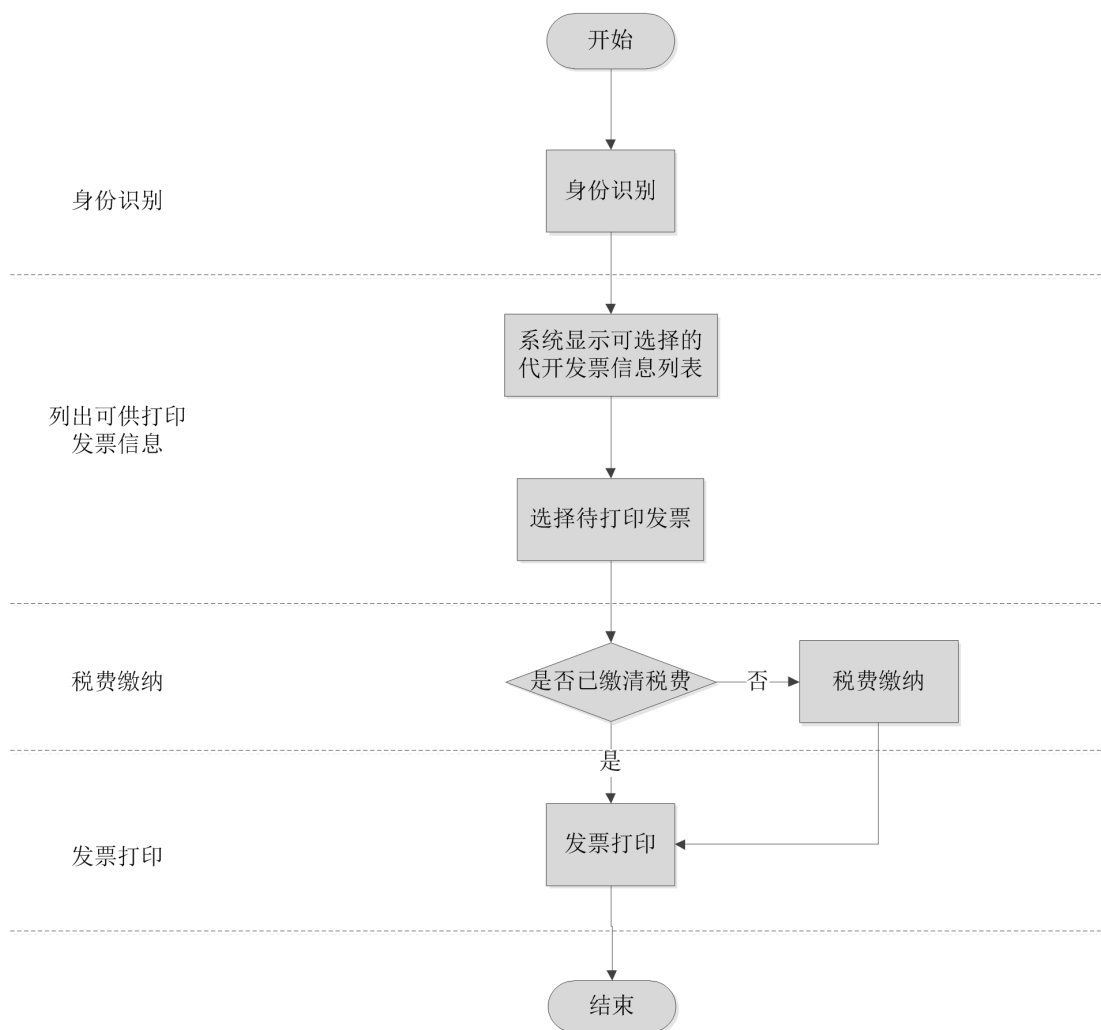


图 1-4 代开增值税专用发票业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	Y	Y	N	N	Y	N

(3) 业务规则

①系统列出申请代开发票清单，自动带出待打印发票信息。若存在多笔代开

申请信息时，系统提供可选择的代开信息列表，纳税人选择后进入办理流程。

②系统检测纳税人税（费）缴纳信息。已缴纳的，直接进入发票打印界面；未缴纳的，提示进行税款缴纳，列出本终端能够支付税（费）款的方式，完成支付后进入发票打印界面。系统至少提供一种在线支付方式，包括但不限于协议缴税、银行端查询缴税等。

③打印增值税专用发票。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出
3	纳税人代开发票申请信息	系统自动带出

【特殊情况处理】

（1）纳税人在自助办税终端代开增值税发票需作废或未成功开具的，应提示纳税人到办税服务厅窗口处理。

（2）有条件的地区，可提供《税收完税证明（表格式）》打印功能。

2.1.5. 增值税税控系统专用设备初始发行

【功能描述】

纳税人在初次使用或重新领购税控设备开具发票之前，通过自助办税终端将开票所需的各种信息写入税控设备。

【操作流程】

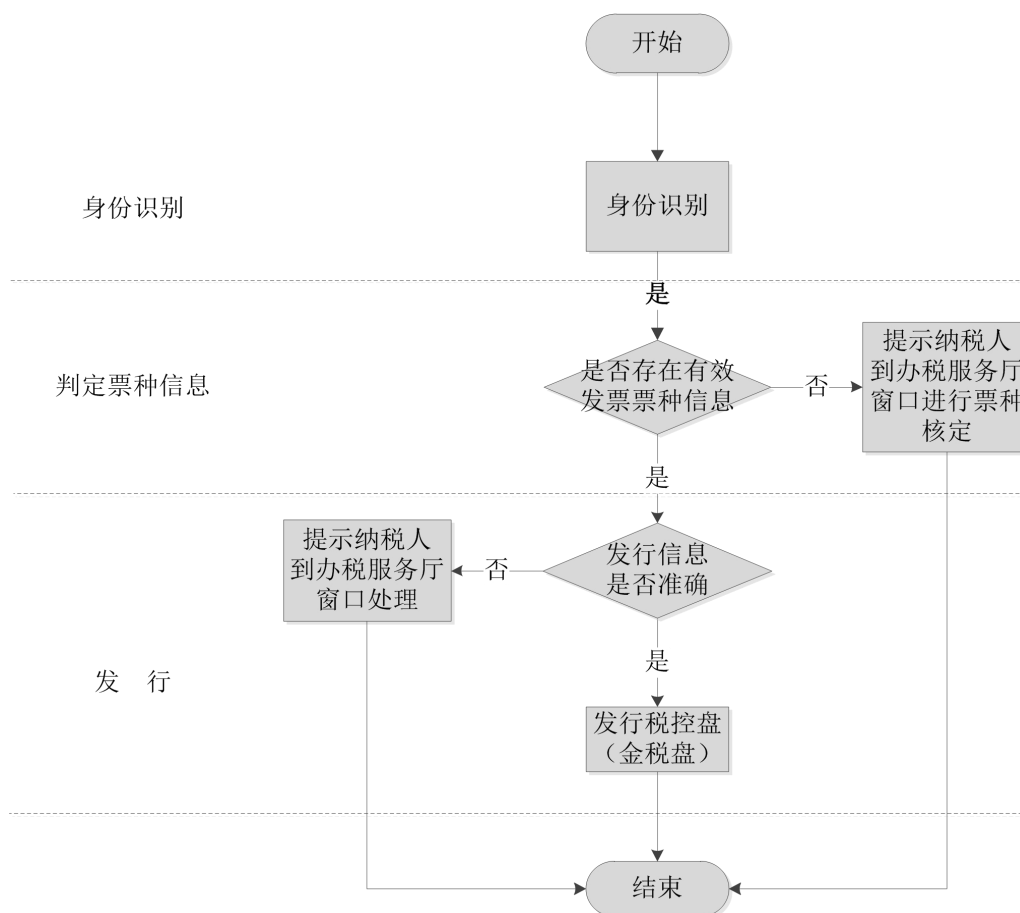


图 1-5 增值税税控系统专用设备初始发行业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	N	N	N	N	Y	N

(3) 业务规则

①通过金税三期核心征管系统、增值税发票管理系统等税务相关信息系统进行业务校验，校验未通过的进行业务阻断，并将阻断原因向纳税人提示。

②系统列出纳税人基本信息、资格认定信息、发行税务机关、发行方式、开票机号、分机数量、开票起始日期、开户银行名称、银行账号、盘号等基本信息；列出发票种类、开票限额、领票数量、离线开票时限、离线开票累计限额等票种

核定信息。

系统提醒纳税人确认信息是否正确，若信息有误，提示“请到办税服务厅窗口处理”。

③系统检测到纳税人未连接税控设备，提示“请连接税控设备!”。

④将相关信息写入税控设备。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出
3	资格认定信息	系统自动带出
4	发行税务机关	系统自动带出
5	企业开户银行名称及银行账号	系统自动带出
6	发票种类	系统自动带出
7	增值税发票管理系统离线开票时限和离线开票总金额	系统自动带出

【特殊情况处理】

无。

2.1.6. 增值税发票数据报税

【功能描述】

纳税人通过自助办税终端向税务机关报送增值税发票开具信息，对税控设备进行数据采集（清卡），并写入下一期的报税期限。

【操作流程】

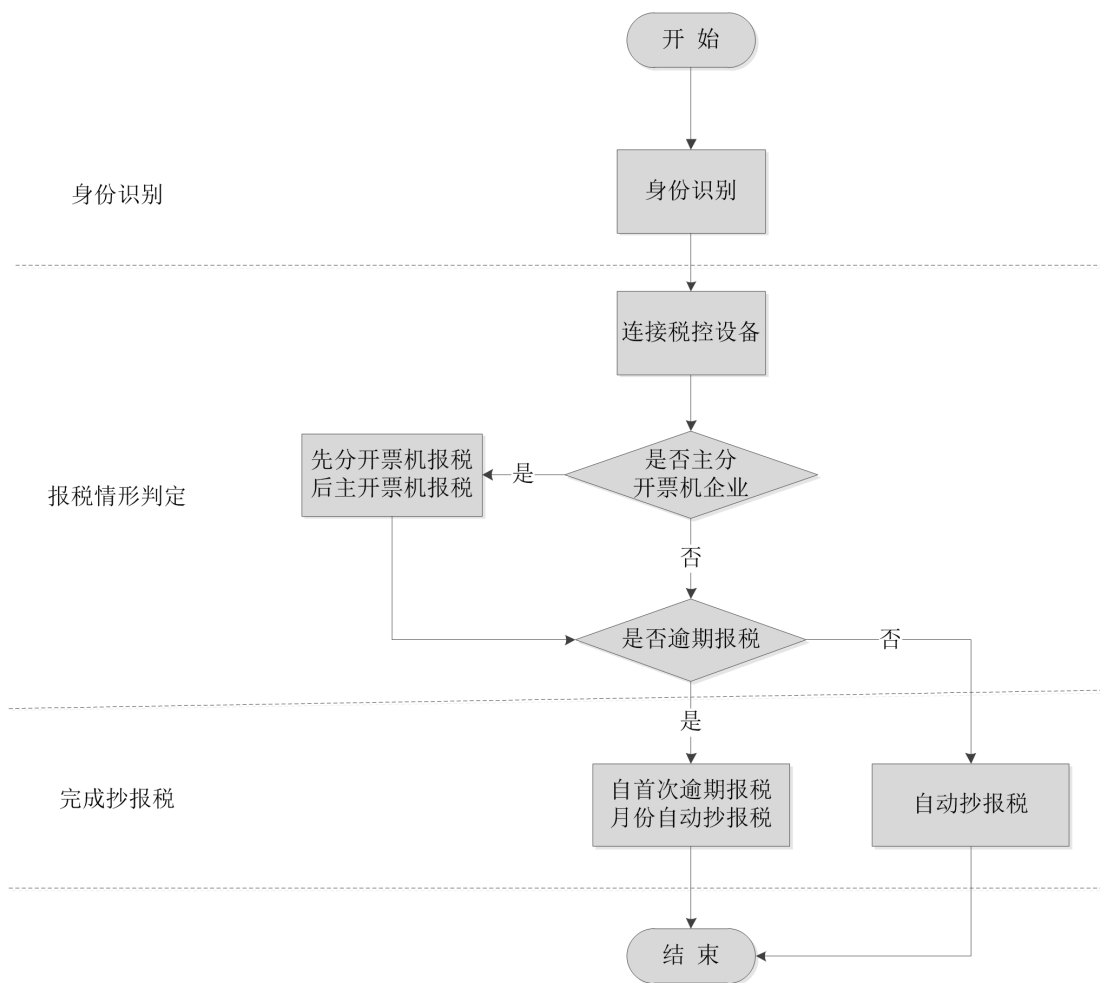


图 1-6-1 增值税发票数据报税业务操作流程

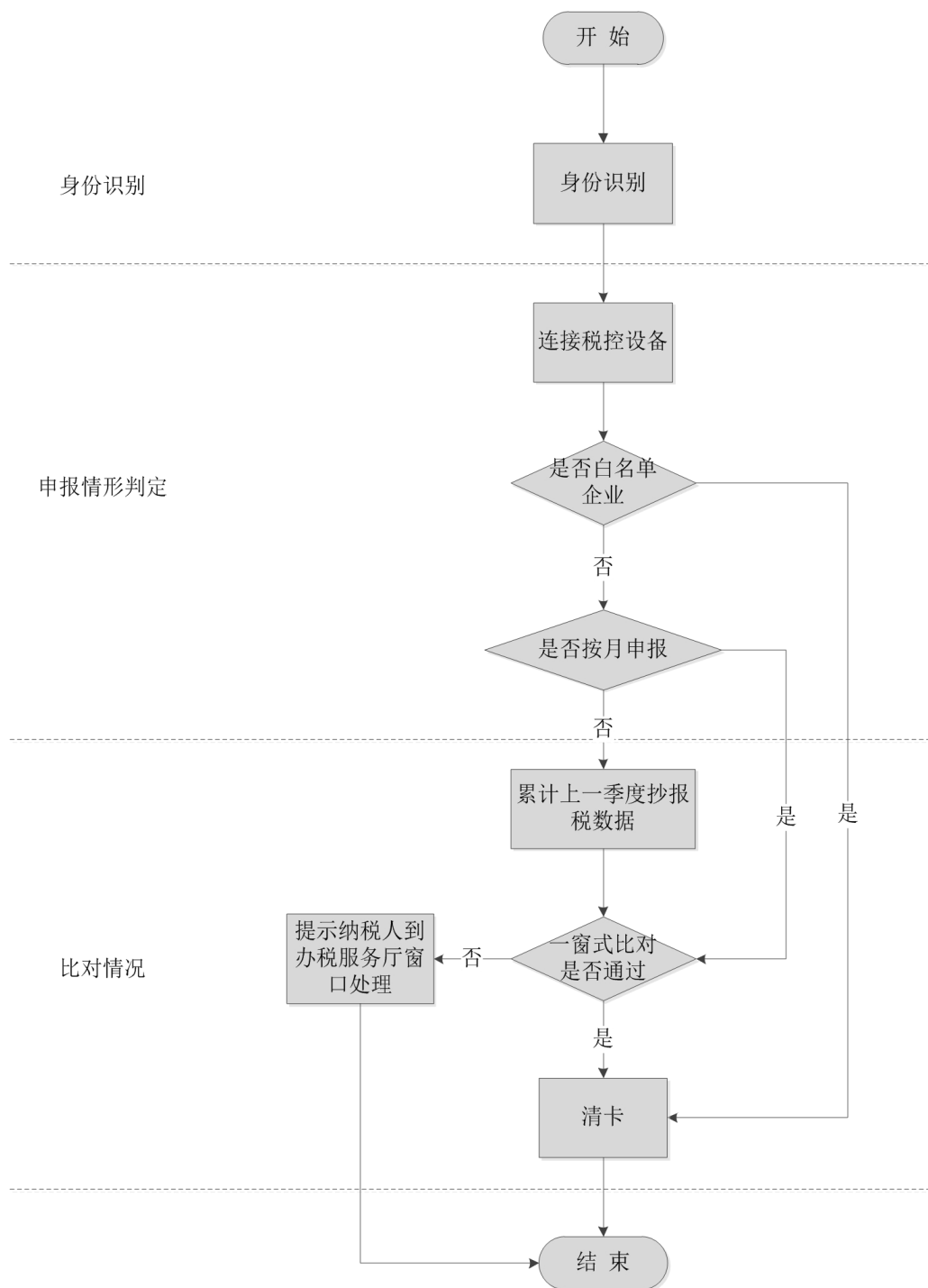


图 1-6-2 增值税发票数据报税（清卡）业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
--------	-------	------	----	----	---------	------

识别要求	Y	Y	N	N	Y	N
------	---	---	---	---	---	---

（3）业务规则

①纳税人未连接税控设备，提示“请连接税控设备！”。

②系统检测到纳税人为主分开票机企业，提示“请依次插入分开票机报税！”；系统检测到纳税人分开票机全部完成报税，提示“请插入主开票机报税！”。

③通过金税三期核心征管系统、增值税发票管理系统等税务相关信息系统进行业务校验，校验未通过的进行业务阻断，并将阻断原因向纳税人提示。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出
3	报税月份	系统自动带出
4	发票领用存信息	系统自动带出
5	发票开具信息	系统自动带出
6	一窗式比对结果	系统自动带出

【特殊情况处理】

有条件的地区，可提供报税结果打印功能。

2.1.7. 发票选择确认（认证）

【功能描述】

纳税人通过自助办税终端对取得的增值税专用发票或机动车销售统一发票进行信息采集。

【操作流程】

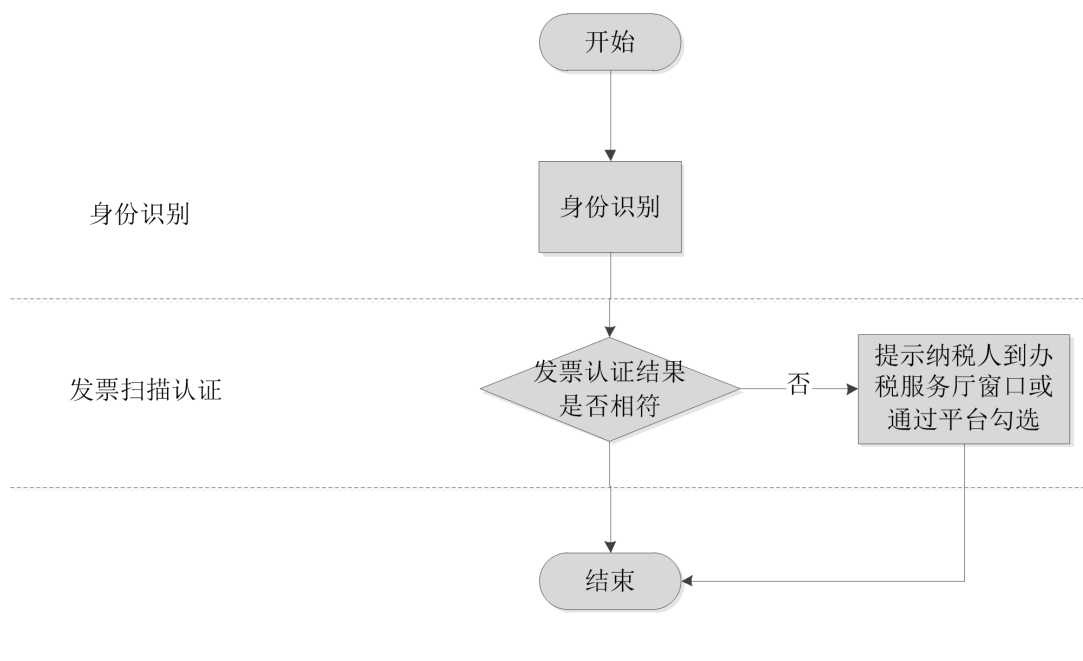


图 1-7 发票选择确认（认证）业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	Y	Y	N	N	Y	N

(3) 业务规则

①系统提示纳税人根据待认证发票宽度，自行调整扫描发票进纸口宽度。

②通过增值税发票管理系统等税务相关信息系统进行业务校验，校验未通过的进行业务阻断，并将阻断原因向纳税人提示。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出

【特殊情况处理】

有条件的地区，可提供认证结果打印功能。

2.1.8. 发票查验**【功能描述】**

纳税人通过自助办税终端比对所取得的发票信息与税务机关电子信息是否一致。

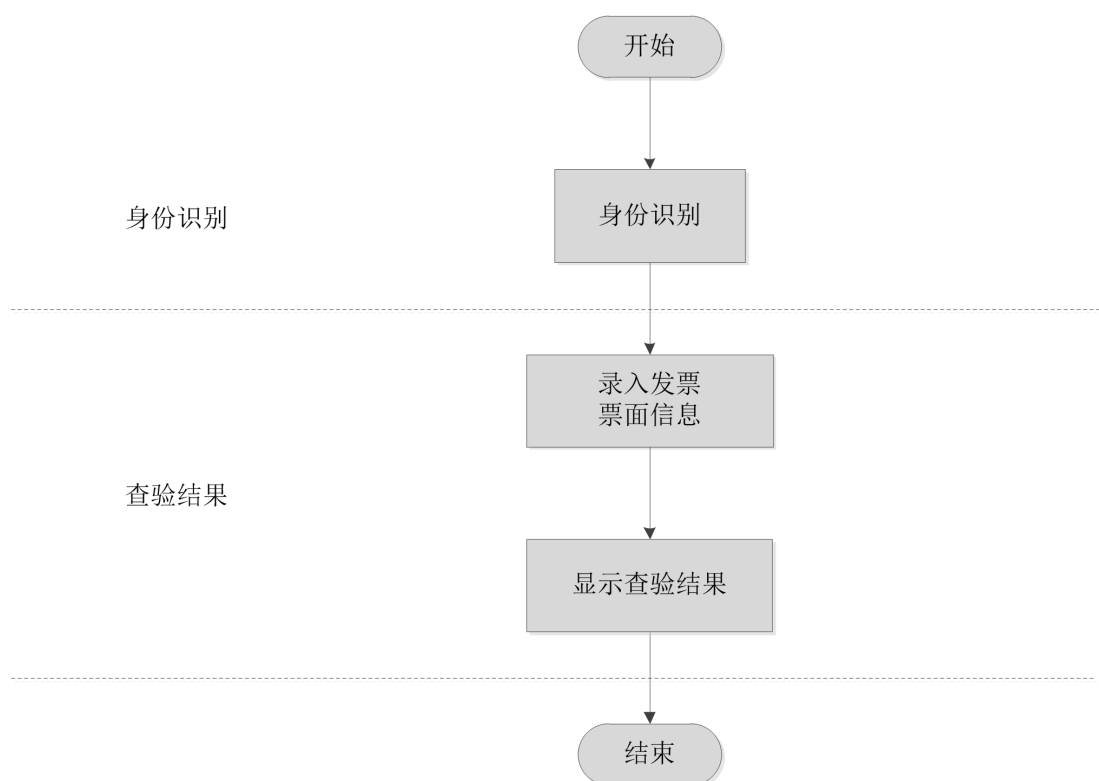
【操作流程】

图 1-8 发票查验业务操作流程

【功能要求】**(1) 申请**

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	Y	Y	N	N	Y	N

(3) 业务规则

①系统将纳税人的发票信息与税务机关的电子信息进行比对。

②系统列出比对结果。若一致，显示相关发票的详细信息；若不一致，显示比对不一致；若无法查到，显示查无此票。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	发票代码	纳税人录入
2	发票号码	纳税人录入
3	开具日期	纳税人录入
4	开具金额（不含税）	纳税人录入
5	验证码	纳税人录入

【特殊情况处理】

无。

2.2. 申报缴纳

2.2.1. 车辆购置税申报缴纳

【功能描述】

纳税人通过自助办税终端办理车辆购置税申报缴纳（享受税收优惠减免的除外）。

【操作流程】

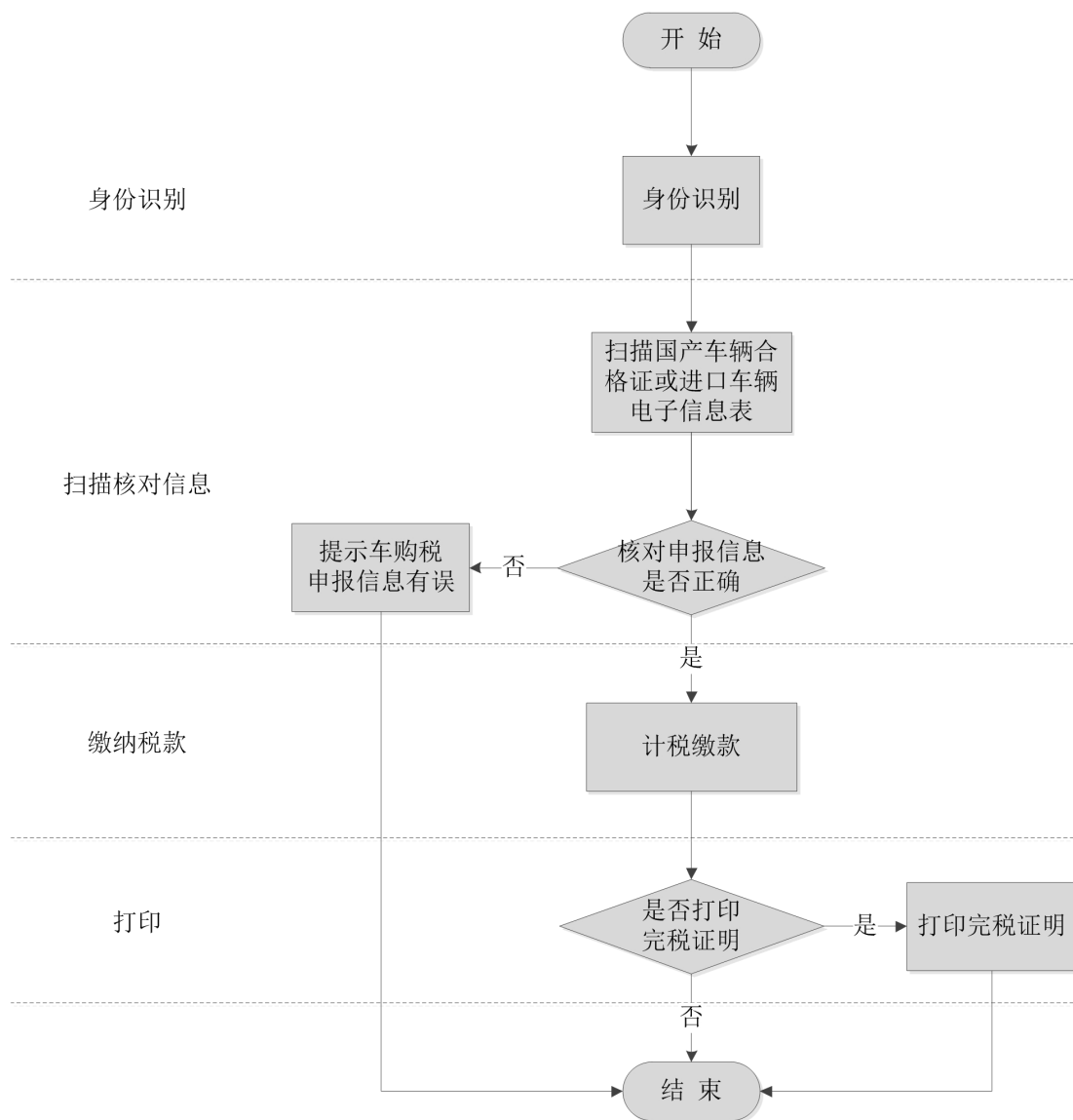


图 2-1 车辆购置税申报缴纳业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	Y	Y	N	N	Y	N

(3) 业务规则

① 纳税人选择国产车辆或进口车辆。

② 扫描国产车辆的整车出厂合格证或进口车辆的车辆电子信息单二维码信

息。

③系统获取申报信息，自动生成申报表。

④系统根据发票开具价格自动计算纳税人应缴纳税款。提示纳税人进行信息核对，若信息无误，列出本终端能够支付税款的方式，税款支付方式包括但不限于协议缴税、银行端查询缴税、第三方在线支付缴税等；若信息有误，提示“无法继续办理该业务，请再次核对车辆相关信息”。

⑤完成税款缴纳后，需要打印税票的，生成《税收完税证明（表格式）》，纳税人点击“打印”即可。

【数据要求】

无。

【特殊情况处理】

无。

2.2.2. 城乡居民社会保险费申报缴纳

【功能描述】

城乡居民社会保险费缴费人通过自助办税终端办理社会保险费申报缴纳。

【操作流程】

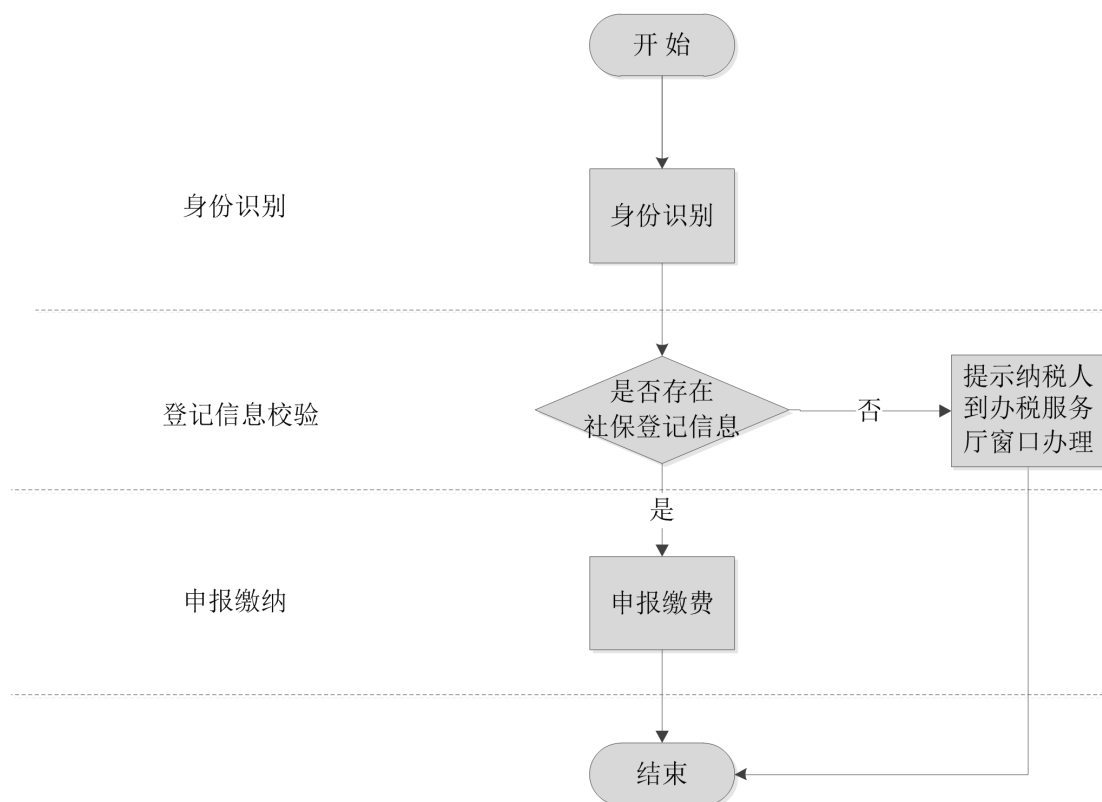


图 2-2 城乡居民社会保险费申报缴纳业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

缴费人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	Y	Y	N	N	Y	N

(3) 业务规则

①通过金税三期核心征管系统等税务相关信息系统进行业务校验，校验未通过的进行业务阻断，并将阻断原因向纳税人提示。

②系统列出本终端能够支付缴费的方式，缴费支付方式包括但不限于协议缴税、银行端查询缴税、第三方在线支付缴费等。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出

2	纳税人名称	系统自动带出
3	社会保险费所属期	系统默认自动带出（当期） /纳税人自主选择

【特殊情况处理】

有条件的地区，可提供缴费凭证打印功能。

2.3. 证明办理

2.3.1. 开具税收完税证明

【功能描述】

纳税人通过自助办税终端申请开具税收完税证明。

【操作流程】

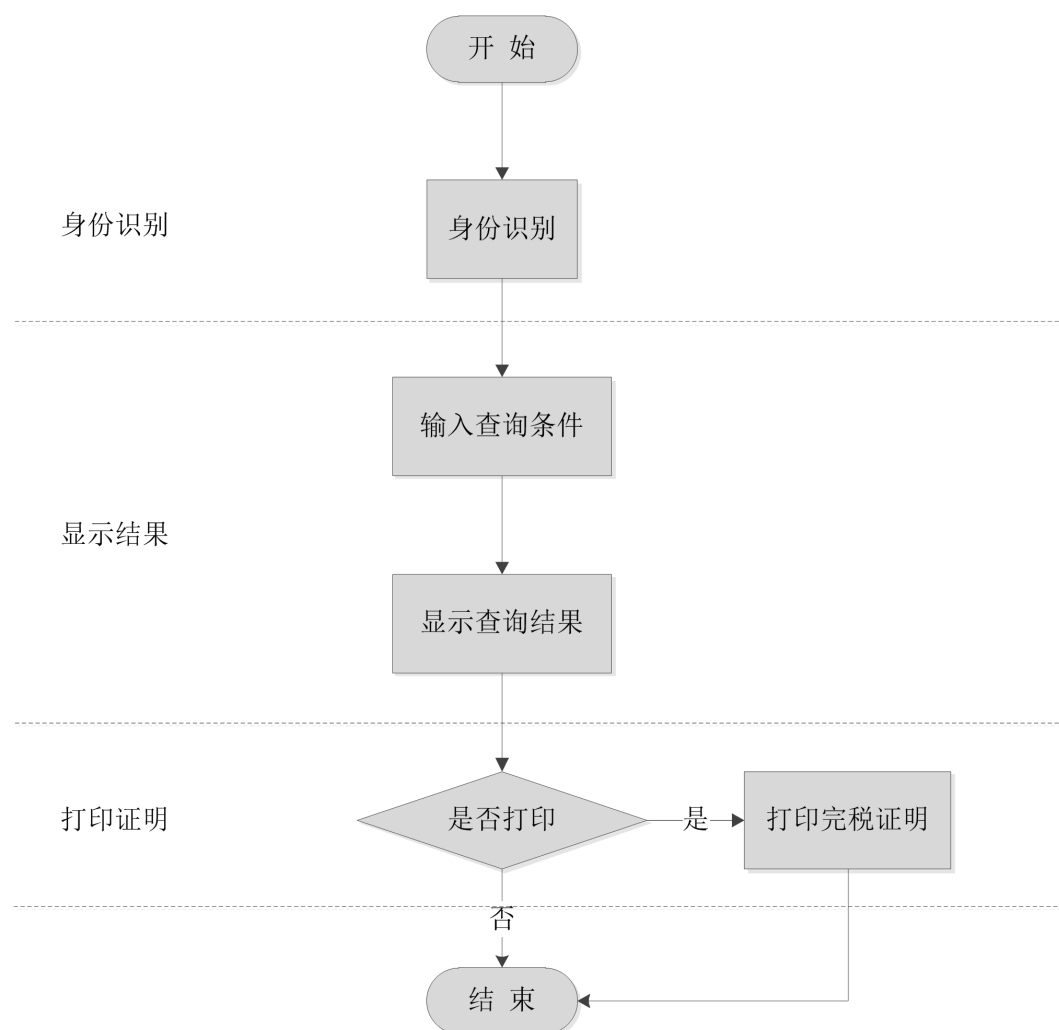


图 3-1 开具税收完税证明业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	N	N	N	N	Y	N

(3) 业务规则

①系统显示《税收完税证明（文书式）》和《税收完税证明（表格式）》模块供纳税人选择，并在该界面中对两个模块的适用范围进行提示。

②系统显示税种模块供纳税人选择。

③系统显示最近三个年度模块供纳税人选择，可分月或全年汇总打印。

④系统检测纳税人所选择的税（费）款所属期和税（费）种类，列出纳税人缴税（费）记录和《税收完税证明（文书式）》或《税收完税证明（表格式）》信息；若未检测到，提示“该所属期内未查询到相关缴款记录”。

⑤选择打印《税收完税证明（文书式）》或《税收完税证明（表格式）》。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出
3	税款所属期	纳税人选择
4	税（费）种类	纳税人勾选
5	税（费）款缴纳记录	系统自动带出

【特殊情况处理】

各地根据实际情况，对系统无法获取 2016 年以前缴税（费）信息的，应提示纳税人到办税服务厅窗口处理。

2.3.2. 开具个人所得税完税证明

【功能描述】

纳税人通过自助办税终端申请开具税款所属期为 2018 年 12 月 31 日（含）以前的个人所得税完税证明。

【操作流程】

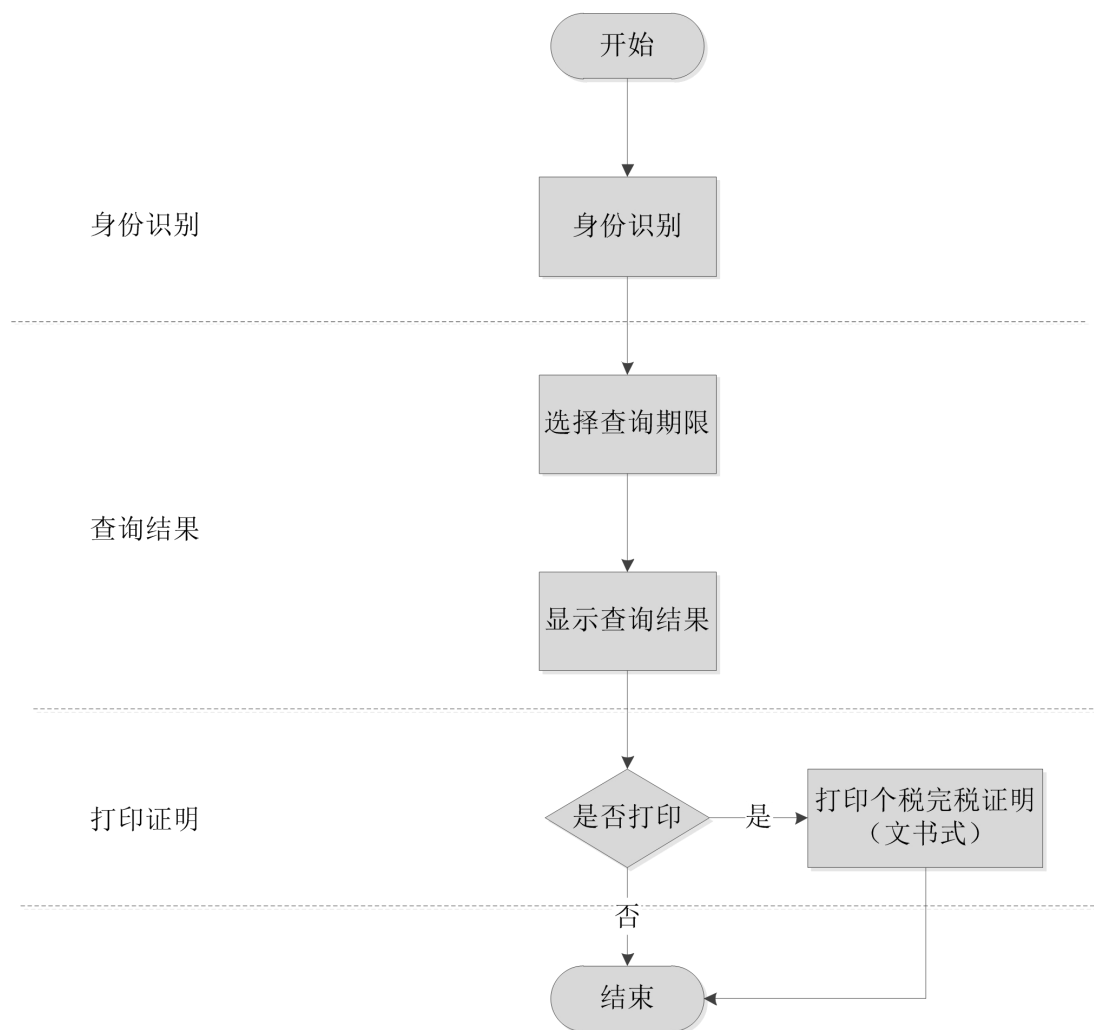


图 3-2 开具个人所得税完税证明业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	N	N	N	N	Y	N

（3）业务规则

①系统显示 2016 年、2017 年、2018 年三个年度模块供纳税人选择，可分月或全年汇总打印。

②系统显示个人所得税完税证明信息，若未检测到，提示“该所属期内未查询到个人所得税缴税记录”。

③选择打印《税收完税证明（文书式）》。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出
3	税款所属期	纳税人自主选择
4	税款缴纳记录	系统自动带出

【特殊情况处理】

各地根据实际情况，对系统无法获取 2016 年以前缴税信息的，应提示纳税人到办税服务厅窗口处理。

2.3.3. 开具个人所得税纳税记录**【功能描述】**

纳税人通过自助办税终端申请开具税款所属期为 2019 年 1 月 1 日（含）以后的个人所得税纳税记录。

【操作流程】

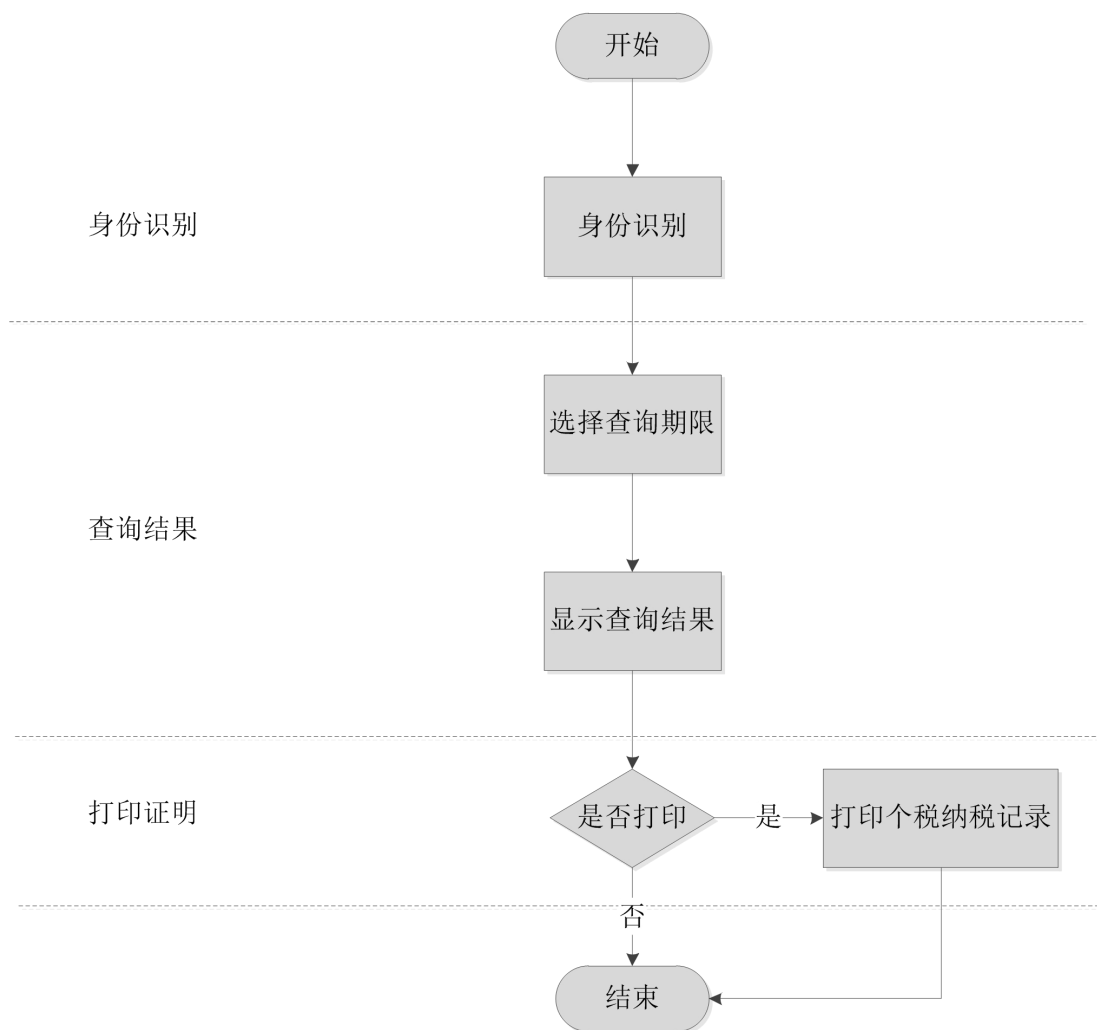


图 3-3 开具个人所得税纳税记录业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	N	N	N	Y	N	N

(3) 业务规则

①系统显示年度和月度模块，供纳税人选择。

②系统检测纳税人所选择的税款所属期缴税记录，清单可完整显示入库、退库、零申报、非零申报但 1 元以下免征的申报缴纳记录信息；若未检测到，提

示“该所属期内未查询到个人所得税申报缴税记录”。

③选择打印《个人所得税纳税记录》。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出
3	税款所属期	纳税人自主选择
4	税款缴纳记录	系统自动带出

【特殊情况处理】

无。

2.3.4. 开具社会保险费缴费相关证明

【功能描述】

纳税人通过自助办税终端申请开具社会保险费缴费相关证明。

【操作流程】

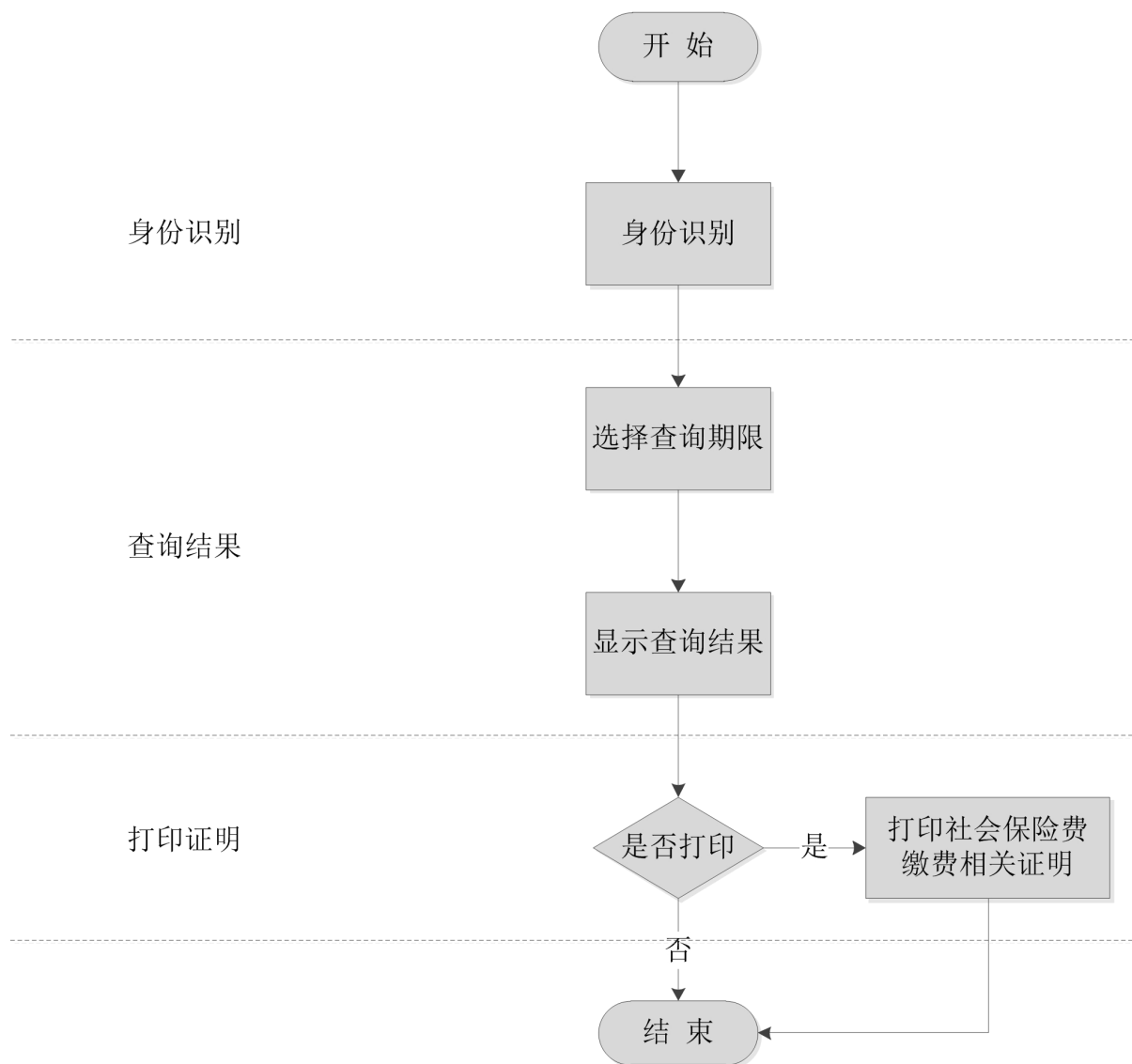


图 3-4 开具社会保险费缴费相关证明业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

城乡居民：

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	Y	N	N	N	N	N

机关事业单位：

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式

识别要求	N	N	N	N	Y	N
------	---	---	---	---	---	---

（3）业务规则

①系统显示年度模块供纳税人选择，可分月打印。

②系统未检测到纳税人社会保险费缴费信息时，提示“该所属期内未查询到相关社会保险费缴费记录”。

③选择打印社会保险费缴费相关证明。

【数据要求】

无。

【特殊情况处理】

无。

2.4. 信息查询

2.4.1. 涉税信息查询

【功能描述】

纳税人通过自助办税终端查询涉税信息。

【操作流程】

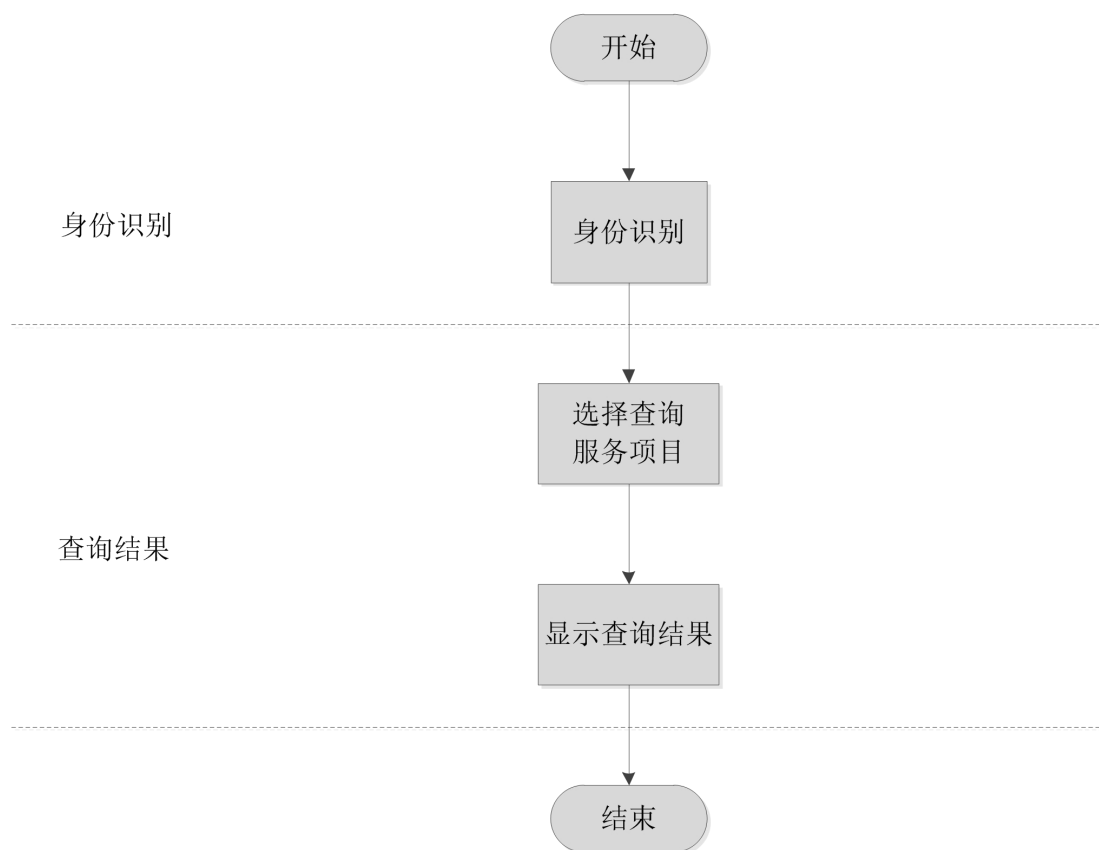


图 4-1 涉税信息查询业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	N	N	N	Y	Y	N

(3) 业务规则

各省税务机关根据实际情况，自行确定涉税查询服务的范围。

【数据要求】

无。

【特殊情况处理】

无。

2.4.2. 纳税信用等级结果查询

【功能描述】

纳税人通过自助办税终端查询纳税信用评价结果。

【操作流程】

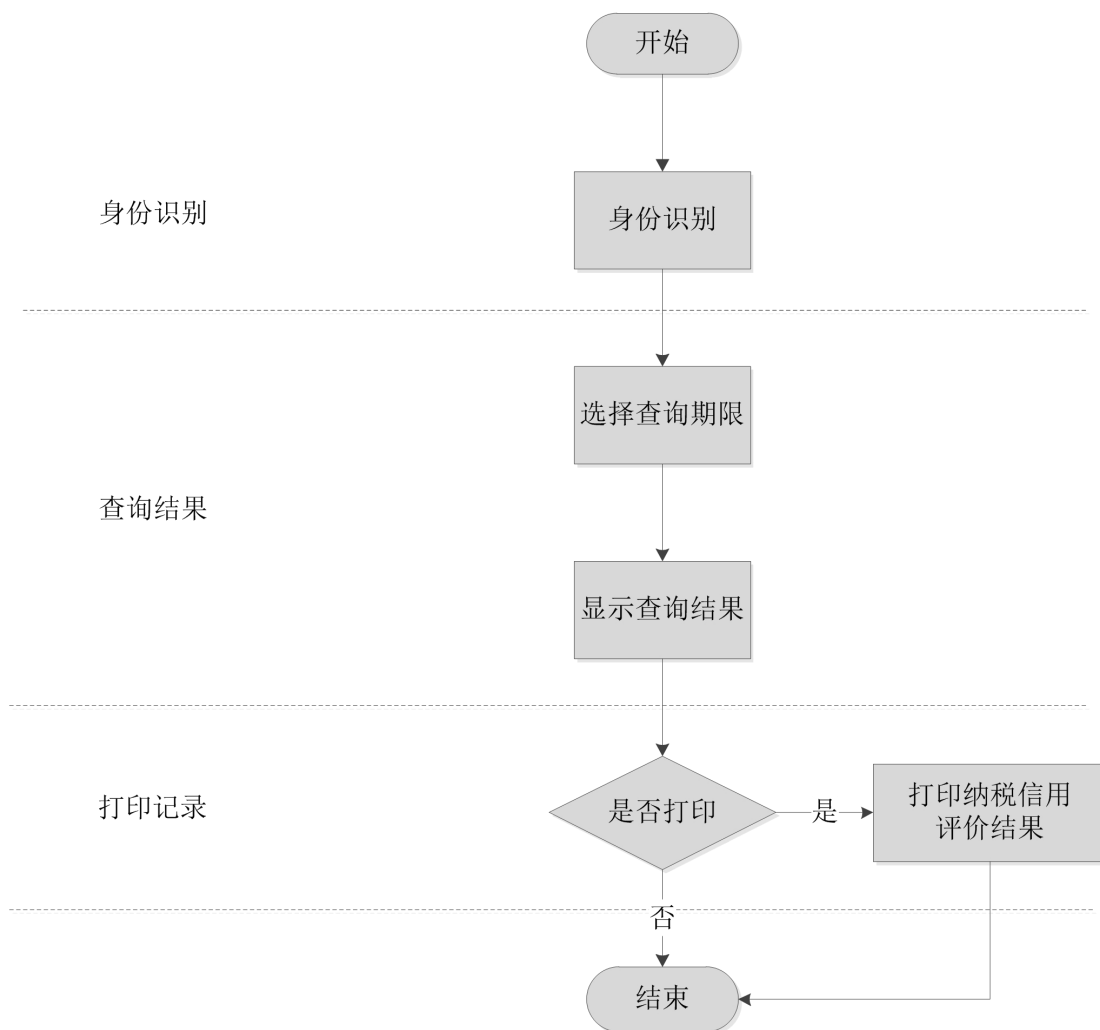


图 4-2 纳税信用等级结果查询业务操作流程

【功能要求】

(1) 申请

纳税人点击事项功能菜单，发起事项申请。

(2) 身份识别

身份识别方式	二代身份证	其他证件	人像	扫码	人像+身份证件	其他方式
识别要求	N	N	N	N	Y	N

（3）业务规则

①系统显示近五年的年度模块供纳税人选择。

②选择打印纳税信用评价查询结果。

【数据要求】

序号	数据项名称	数据处理规则
1	纳税人识别号	系统自动带出
2	纳税人名称	系统自动带出
3	评价年度	纳税人自主选择
4	评价级别	系统自动带出
5	评价主管税务机关	系统自动带出

【特殊情况处理】

各地可拓展纳税信用指标扣分明细查询功能。

第四章 外观标识规范

1. 编写说明

1.1. 编写目的

本章定位于规范自助办税终端和部署区域的外观、标识，实现自助办税环境的统一。

1.2. 编写内容

本章内容包括场所内外标识、终端外观及标识。将场所分为自助办税服务厅、自助办税区、离厅自助办税区三个类别，对场所的内外部标识以及终端的尺寸、颜色、样式、标识、安装等方面进行了规范。

1.3. 适用范围

本章内容适用于提供涉税（费）服务的自助办税终端。

2. 场所外观规范

2.1. 自助办税服务厅

各地应当根据国家税务总局规定，统一规范设置自助办税服务厅的外部标识和内部标识，标识的内容、字体、颜色、图案等基础元素应当符合《国家税务总局关于统一使用办税服务厅标识有关问题的通知》（国税发〔2008〕29号）、《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）规定。

2.1.1. 外部标识规范

“自助办税服务厅”或“24小时自助办税服务厅”的外部标识分为横式、竖式或立式三种，各地可根据实际情况按总局相关规定的标准选择套用。

2.1.2. 内部标识规范

自助办税服务厅应根据实际情况科学、规范设置自助办税终端功能标识。

①颜色：自助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。

②字体：字体为方正大黑简体。

③适用于自助办税终端机上方，属于单边齐头排版格式。

④功能标识一般采用粘贴式。

嵌入式自助办税终端标识牌在自助办税终端机安置处上方 25—35cm 粘贴，参考标识规格为：长 45cm×高 15cm。

外置式自助办税终端的功能标识可采取立式、悬挂式或粘贴式。立式标识放置在终端机顶部，参考规格为长 30cm×高 12cm；悬挂式标识设置在终端机上方 25—35cm 处，参考规格为长 45cm×高 15cm；粘贴式标识根据机型情况分别确定。

各省税务机关应按美观大方、醒目可见的原则，确定本地区统一功能标识规格尺寸。

如下图所示：



2.2. 自助办税区

各地应当按照《国家税务总局关于统一使用办税服务厅标识有关问题的通知》（国税发〔2008〕29号）、《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）规定，在办税服务厅内统一规范设置办税服务区的各项标识。自助办税终端功能标识参照自助办税服务厅内

部标识规范。

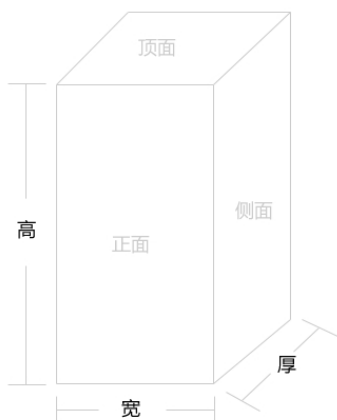
2.3. 离厅自助办税区

在政务大厅、商圈、银行、社区等办税需求集中的公共场所放置的自助办税终端，可参照场所所属部门的有关规定和要求。未做具体要求的和自建的离厅自助办税服务厅标识应符合“2.1 自助办税服务厅”要求。

3. 终端外观规范

3.1. 尺寸

（1）自助办税终端为一体机的，机型参考尺寸的上限为宽×厚×高为70cm×80cm×165cm，宽×厚×高测量不含突出物。各省税务机关可在参考尺寸上限范围内确定本地区统一尺寸，宽×厚×高比例应协调。尺寸如下图示意。



（2）实物发票领用类的自助办税终端，可采取主机和发票柜分离，或主机和多个发票柜组合的方式。

3.2. 颜色

自助办税终端设备外观应简洁大方，颜色应与部署环境协调一致。

3.3. 样式

（1）显示屏统一为内嵌式，显示屏下方设置操作台。

（2）配置POS机的自助办税终端应设置密码挡板。

（3）支持活体检测。

3.4. 标识

自助办税终端外机正面显著位置不得出现厂商 LOGO、标识，如需设置于正面的，应统一放置于设备右下角。厂商 LOGO、标识应简洁大方，不得夸张，规格不超过长 5cm×高 2cm。

自助办税终端外机不得粘贴其他不符合规范的标识。

3.5. 安装

各地可采取嵌入式或外置式安装自助办税终端，需做到安全、整齐、美观。

（1）相同功能的自助办税终端应放置一起。不得将机器内部打印机、显示器、主机等暴露在外。

（2）应做好安全防护措施，钥匙应由专人保管。

第五章 界面设计规范

1. 编写说明

1.1. 编写目的

本章内容定位于规范自助办税终端界面布局和基本样式的设计，实现自助办税终端操作界面统一。

1.2. 编写内容

本章内容包括界面布局和界面基本样式。对界面的页头、功能模块、页尾及颜色、文字、按钮等进行了规范。

1.3. 适用范围

本章内容适用于提供涉税（费）服务的自助办税终端。

2. 界面布局

自助办税终端界面首页由页头、功能模块、页尾构成，设计时应保持色彩、结构、风格的一致。界面布局采用自适应方式，合理规划展现界面层级。从首页至用户获取功能办理的界面，不得超过 3 层。

2.1. 页头

页头位于界面顶部左上方，由“税徽+国家税务总局 XX 省税务局”组成，距界面上端和左端间距均为 20px。标识规范如下：



2.2. 内容区

功能模块的布局应遵循用户导向、设计简洁、便于操作、视觉平衡的原则。

（1）各单位根据功能模块的数量，科学分配各区域的占比，按照以下标准选用具体样式，其中：图 1 至图 6，功能模块图标尺寸规格应一致（具体见图 4）；图 7 至图 12，功能模块图标尺寸规格应一致（具体见图 12）；倒计时尺寸规格见图 4，距界面上端和右端间距均为 20px。

（2）以下所列样式不能满足实际需要的，各地应参照本规范所提供的页面设计原则进行合理布局。

图 1：



图 2:



图 3:



图 4:



图 5:



图 6:



图 7:



图 8:



图 9:



图 10:



图 11:



图 12:



2.3. 页尾

页尾位于界面底部，由设备编码和服务电话组成。设备编码位于左下方，距界面下端和左端间距均为 20px；服务电话位于右下方，距界面下端和右端间距均为 20px。服务电话由各省税务机关自行确定。标识规范如下：



2.4. 界面效果示例

各地原则上在下列样式中选取首页样式，不能满足实际需要的，可在本章“2.2.内容区”中选取。

2.4.1. 发票代开业务界面

样式一：



样式二：



2.4.2. 发票领用业务界面

样式一：



样式二：



2.4.3. 车购税业务界面

样式一：



样式二:



2.4.4. 综合业务界面



2.4.5. 其他业务界面

略。

3. 界面基本样式

3.1. 颜色

自助办税终端界面设计主色推荐：

颜色值： #003366

颜色值： #3366cc

自助办税终端界面设计辅色推荐：

#15b0a7

#ffa922

#15b0a7

#37a9ff

#0e8ff1

#00b175

颜色值： #ff6666

3.2. 文字

常规文字

38px	#ffffff	大标题大标题大标题大标题大标题
32px	#ffffff	一级字体一级字体一级字体一级字体
26px	#ffffff	二级字体二级字体二级字体二级字体
24px	#ffffff	三级字体三级字体三级字体三级字体
22px	#ffffff	四级字体四级字体四级字体四级字体

提示类 / 状态

38px	#05b91d	文字类提示
38px	#ff0000	文字类提示
24px	#000000	提示说明

3.3. 按钮

界面按钮主要以下列三种颜色为主，实际应用中可参照“3.1 颜色”进行选择。



字体大小:	28px	28px	28px
字体颜色:	#00bccd	#00bc2f	#fbb100
	#009dab	#009609	#d88019



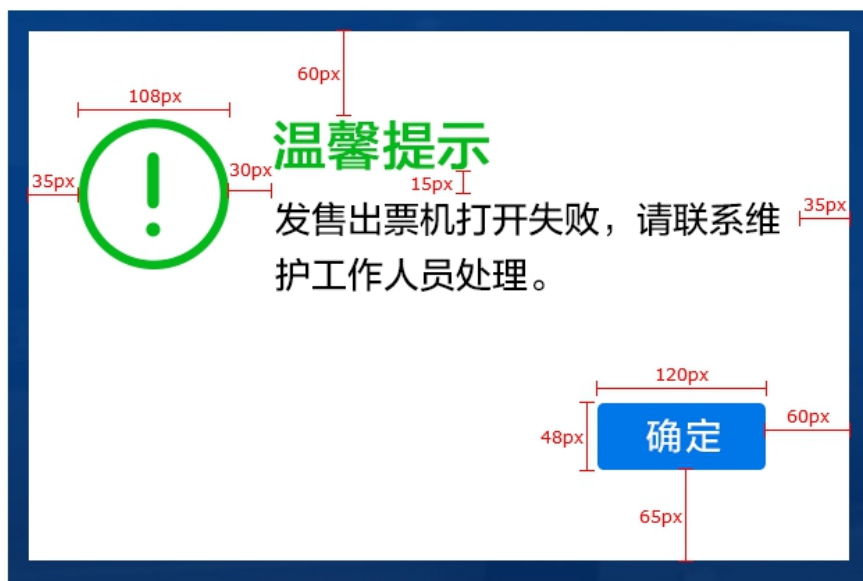
字体大小:	28px	28px	28px
字体颜色:	#0096af	#009617	#f78400
	#006d80	#006303	#c4530a

3.4. 翻页器

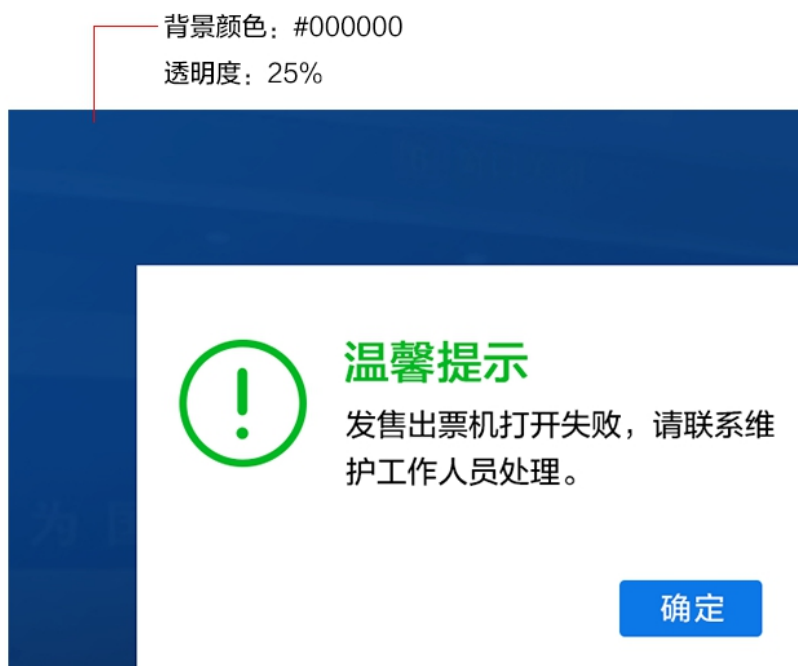
翻页器



3.5. 弹窗



3.6. 遮罩层



3.7. 文本输入框



勾选/复选框



框体大小: 40px * 40px

选中颜色: #285f98

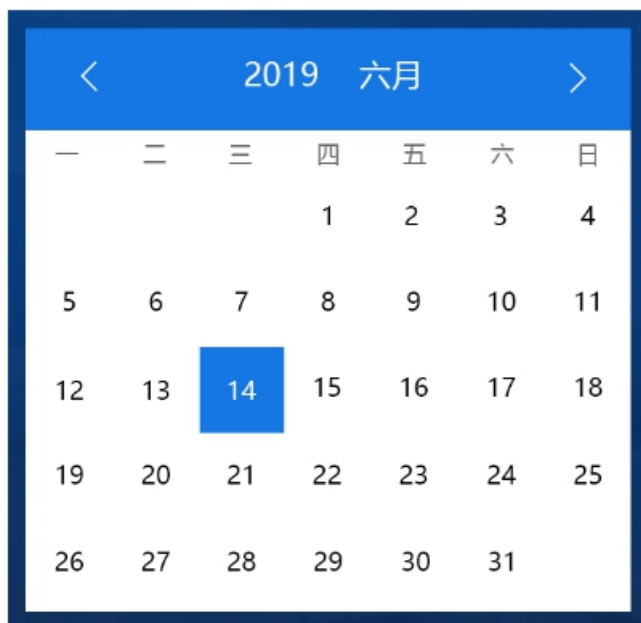
圆角: 3px



框体大小: 40px * 40px

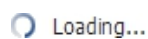
选中颜色: #285f98

3.8. 日期选择



3.9. 进度指示器

通用样式一:



通用样式二:

通用



占位符



3.10. 列表

列表

背景色：#0b69c7
字体大小：24px

背景色：#0c5bc0
字体大小：22px

序号	纳税人名称	纳税人识别号	业务办理
1	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXX
2	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXX
3	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXX
4	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXX

#0955b8

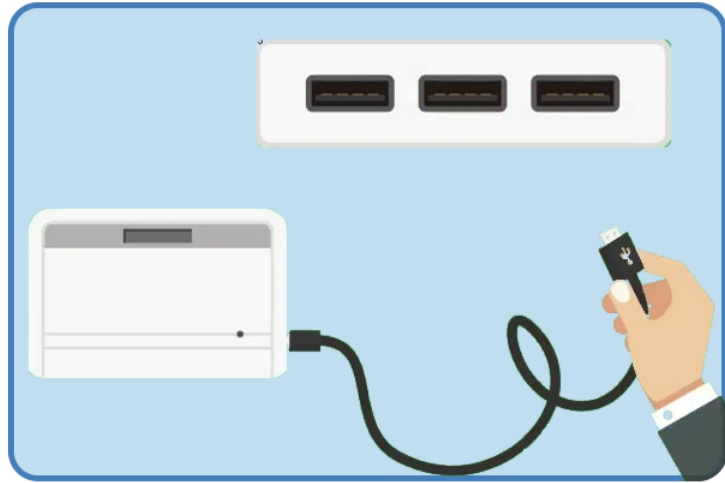
3.11. 倒计时提醒



3.12. 身份识别界面



3.13. 税控设备接入



附录 1

术语解释

1. 办税人员：办理涉税事项的人员，包括法定代表人（负责人、业主）、自然人、财务负责人、办税员、税务代理人 and 经法定代表人授权的其他人员。

2. 企业：主要是组织机构和个体生产经营者。组织机构是指具有涉税业务办理需求的各类社会组织机构，具体包括法人和其他组织。个体生产经营者是指在市场监督管理部门登记且从事工商业经营的公民，按照税务登记形式可分为个体经营纳税人、报验登记纳税人等。

3. 个人：是指具有权利主体资格，能够以自己的名义独立享有财产权力，承担纳税义务的自然人。

4. 各省税务机关：包括各省、自治区、直辖市和计划单列市税务局。

5. 功能描述：对该事项进行简要说明和描述。

6. 操作流程：明确该事项从申请到办理完毕的流程走向。

7. 功能要求：包括申请、身份识别、业务规则三个环节。

8. 数据要求：明确该事项涉及表单数据项的取数规则和处理要求。

9. 特殊情况处理：明确该事项由于业务中断、结果有误，需要进行业务补偿和更正时的处理方法。

10. 网上办税系统：指电子税务局、移动办税 APP、移动客户端等可通过互联网线上办理涉税业务的系统。

11. 身份识别方式识别要求为“N”：不可通过此种方式来认证。

12. 身份识别方式识别要求为“Y”：可通过此种方式进行认证，应至少选择一种方式进行认证。

13. 系统：第二章业务功能规范中所称“系统”是指自助办税终端系统与其他税务系统。

附录 2

自助办税终端功能拓展负面清单

序号	事项名称
1	解除相关人员关联关系
2	增值税税控系统专用设备注销发行
3	未按期申报增值税扣税凭证继续抵扣申请
4	发票缴销
5	发票遗失、损毁报告
6	发票真伪鉴定
7	退税代理机构离境退税结算
8	来料加工免税证明及核销办理
9	出口卷烟相关证明及免税核销办理
10	补办出口退（免）税证明
11	作废出口退（免）税证明
12	非居民企业间接转让财产事项报告
13	非居民企业股权转让适用特殊性税务处理的备案
14	非居民企业所得税预缴申报
15	非居民企业所得税年度申报
16	非居民纳税人享受税收协定待遇办
17	预约定价安排谈签与执行
18	特别纳税调整相互协商程序
19	注销税务登记（适用于“一照一码”“两证整合”以外的纳税人）
20	电话咨询
21	面对面咨询
22	第三方涉税保密信息查询