

“粤税通”小程序纳税人操作指引

“粤税通”小程序对纳税人提供智能导税及远程可视化办税服务。纳税人、缴费人可通过该小程序与税务人员远程视频、线上传递资料并办理多项涉税费业务。

主要操作流程为：**【登录】** -> **【智能导税】** -> **【在线填单】** -> **【办税】** -> **【完成办税】**

一、主要流程

1、登录

(1) 在微信搜索“粤税通”小程序，点击左上角的头像进行登录。



(2) **【选择证件类型】** -> **【输入信息】** -> **【人脸识别】**



(3) 进入智能预约页面

登录后，点击“智能预约”进入智能预约页面。页面包括智能导税、我的填单、预约办税、我的收藏、票号绑定、我的待办、历史记录入口等功能模块。



智能预约

-  **智能导税** >
通过问答定位所需办理的主题业务
-  **我的填单** >
历史填单信息查询
-  **预约办税** >
预约办税
-  **我的收藏** >
查看收藏的主题和告知书信息
-  **票号绑定** >
绑定票号后可以在线收到票号信息
-  **我的待办** >
查看我的待办业务
-  **历史记录** >
查看已办理的业务记录

2、智能导税

(1) 主题定位

根据提示选择办理地区，通过选择业务大类、小类并回答问题来定位业务主题。



(2) 选择业务节点

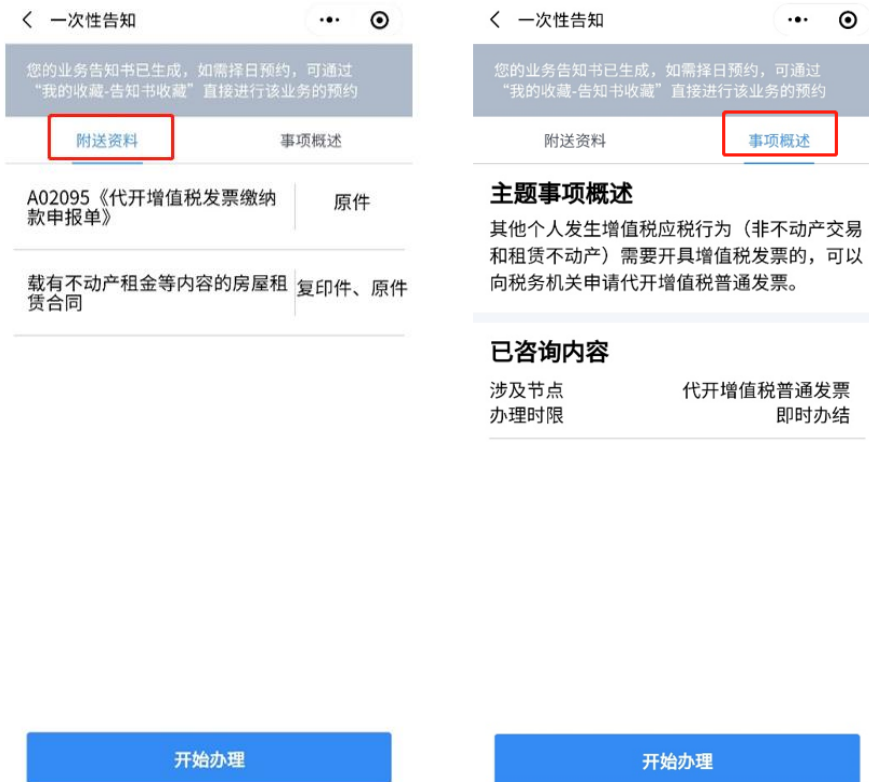
根据纳税人自身情况，选择相应的业务办理节点。



(3) 获取一次性告知书

系统将根据前面步骤生成一次性告知书，包括办理该业务需要附送的资料、主题事项概述及承诺办理时限。

点击“开始办理”可进入办理路径推荐页面。



(4) 办理路径推荐

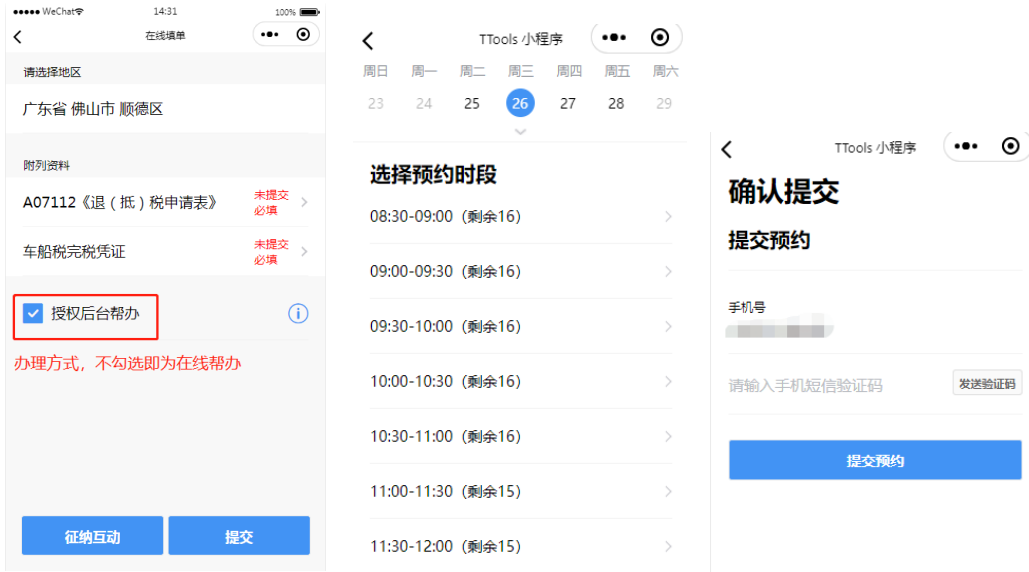
业务办理路径优先推荐电子税务局、“粤税通”微信小程序、远程可视化办税、办税服务厅四种办税路径。

可点击“远程可视化办税”按钮进行远程人工办理。



3、在线填单

【选择办理地区】->【上传资料】->【选择办理方式】->【预约时间段】->【提交预约】



4、办理方式

系统支持后台帮办和在线帮办。

(1) 后台帮办

勾选“授权后台帮办”确定授权后台帮办。



纳税人也可自行选择后台帮办时间。

步骤：勾选“授权后台帮办”勾选框，点击“提交”->不同意

预计完成时间->指定时间->选择后台帮办时间。



(2) 在线帮办

1) 预约

不勾选“授权后台帮办”即为在线帮办，选择预约日期及时间段，输入验证码，提交预约。



2) 预约反馈

成功预约后，页面显示预约时间。同时，广东税务将通过微信服务通知纳税人预约情况。



3) 出票

预约成功后, 进入在线帮办阶段, 未到出票时间时, 显示距离可出票时间倒计时。如图:



当已到取号时间，“我的待办-线上待办”页面该记录显示距离出票结束倒计时。如图示：



点击该记录进入“时间线”页面，点击【出票】按钮，可以进行出票操作。如图示：



点击【出票】按钮，弹出出票成功提示。如图示：



4) 视频连线办理

出票成功后，点击【在线帮办】按钮，进入“征纳互动”聊天页面，等待导税员进行呼叫办理。

导税员呼叫该记录的在线帮办等候票号后，“征纳互动”聊天页面会有接入在线帮办提示弹出。点击【确定】按钮，可成功接入在线帮办。



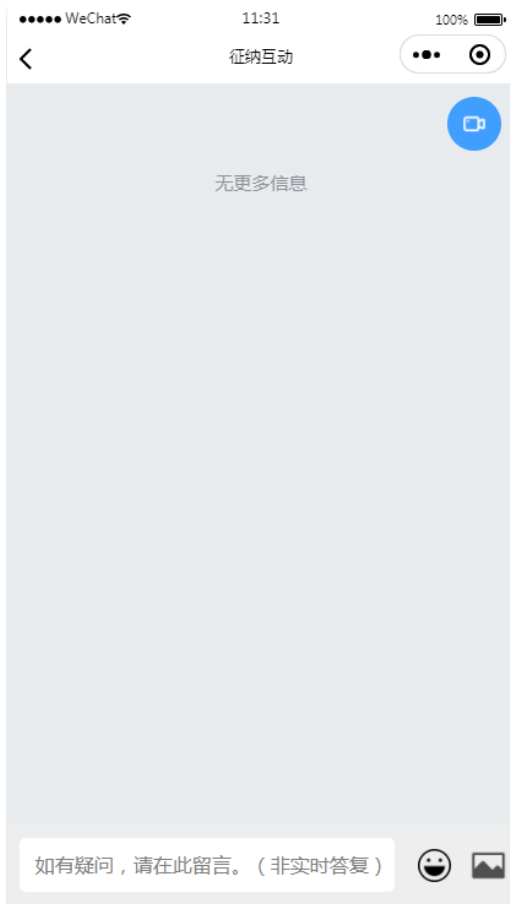
5、完成办税

业务办结后，办理状态将更改为“已办结”。纳税人可在历史记录查看详情。

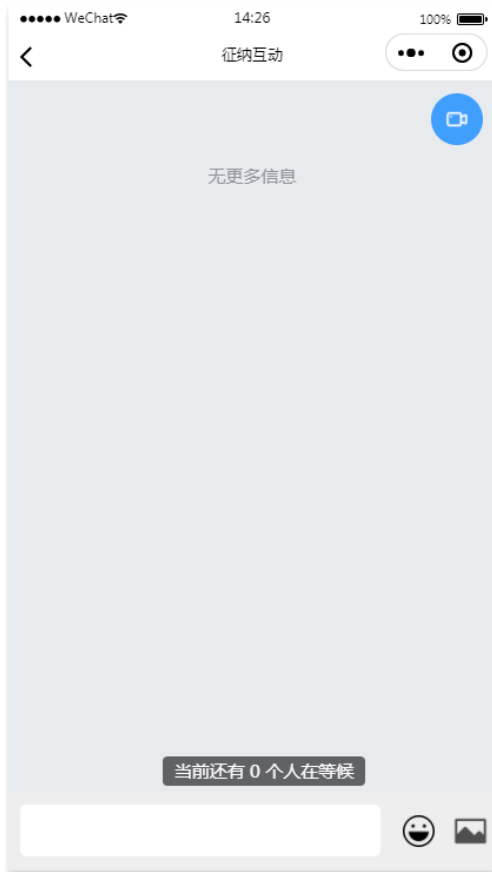



6、征纳互动

点击“我的待办-线上待办”页面或“时间线页面”的【征纳互动】按钮，成功进入“征纳互动”聊天页面。在“征纳互动”聊天页面可进行图文聊天及视频聊天。如图示：



若填单处于在线咨询的等候队列，或在线帮办的等候队列，则在“征纳互动”聊天页面显示正在等候人数。如图示：





点击右上角的“”，弹出“是否发起视频聊天”提示。如图示：




点击【确定】按钮，成功发起视频聊天。如图示：



点击“”：可单独关闭纳税人的麦克风；

点击“”：可单独关闭纳税人的视频画面；

点击“”：可切换纳税人的前、后置摄像头画面；

点击“”，弹出“是否断开视频聊天”提示。如图示：



点击【确定】按钮，可成功断开视频聊天。

若纳税人发起视频聊天请求，且税务人员接受后，则纳税人的“征纳互动”聊天页面显示纳税人及税务人员的视频聊天画面。如图示：



若税务人员拒绝接受纳税人发起的视频请求，则弹出拒绝视频的提示。如图示：

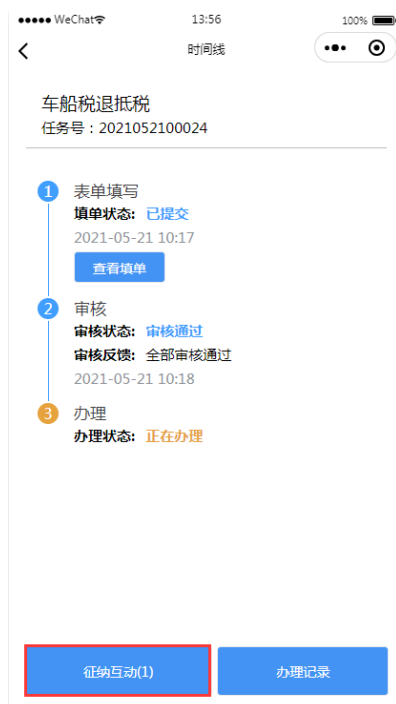


若存在未读消息记录，则在“我的待办-线上待办”页面的【征纳互动】按钮显示相应的未读消息数。如图示：



或在“时间线”页面的【征纳互动】按钮显示相应的未读消息数。

如图示：



二、更多功能

1、我的填单

可查询历史填单信息并进行相应的操作。

对于未提交状态的预填单，可进行删除或继续填单提交；

对于审核通过状态的预填单，可进行复制，继续提交办理。



2、预约办税

可根据需要选择不同的方式到办税服务厅办理业务：快速预约、按大厅/主题预约、中介办税。



(1) 快速预约

在“预约办税”页面的“快速预约”字样下显示纳税人当前登录身份的上一次预约的大厅及业务名称，如下图：

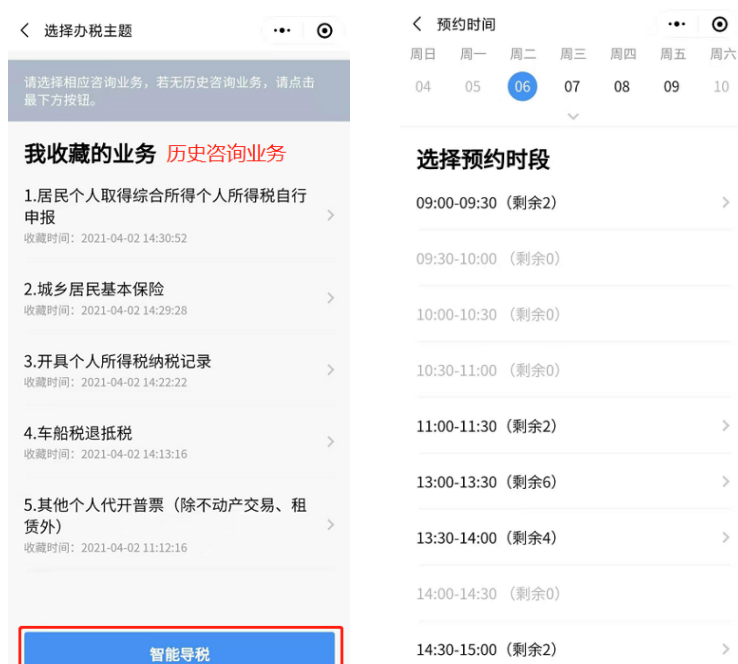


点击“快速预约”，跳转“选择预约时间”页面，可直接预约上一次预约的大厅及业务。

(2) 按大厅预约

步骤：**【选办税大厅】** -> **【选业务】** -> **【预约时间段】** -> **【提交预约】**

备注：若历史咨询业务中没有需要预约的业务，可点击页面下方的“智能导税”按钮。



(3) 按主题预约

步骤：**【选业务】** -> **【选办税大厅】** -> **【预约时间段】** -> **【提交预约】**

备注：若历史咨询业务中没有需要预约的业务，可点击页面下方的“智能导税”按钮。



(4) 中介办税

用中介身份登录小程序，在“预约办税”页面选择“中介办税”，进行中介业务预约，中介预约无需走智能导税流程，只可预约“代理业务”，预约成功后，可在“预约记录”的“本身份待办理”中查询到该记录，如下图：



注：“历史记录”页面中的状态为：已出票、主动取消、失约的中介身份预约无“再次预约”按钮，纳税人也不可在“预约办税”页面快速预约中介业务。

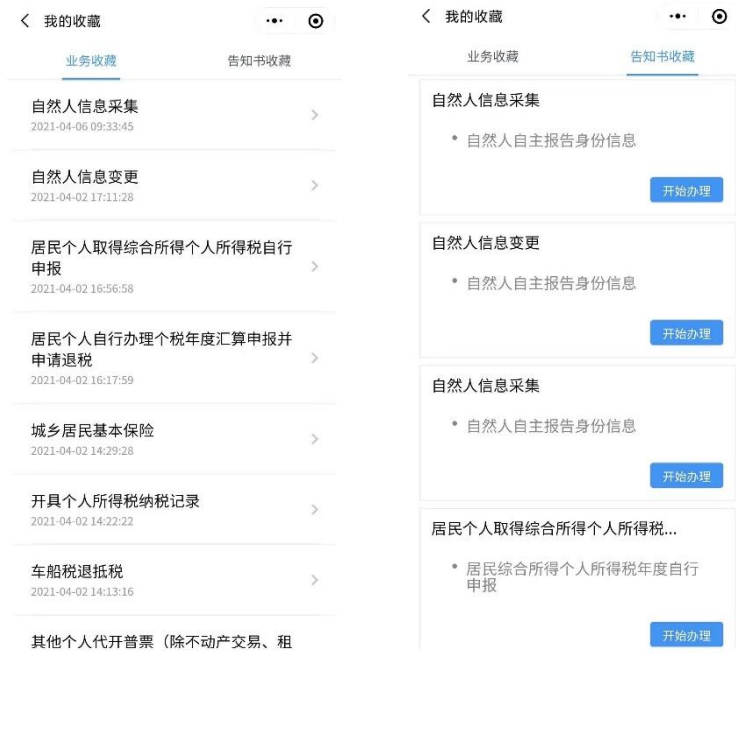
(5) 预约记录

可查询个人预约业务的历史记录情况。

3、我的收藏

可查看已收藏的业务及告知书信息并继续进行办理。

备注：在纳税人选择业务节点后会自动收藏该业务，在生成一次告知书后会自动收藏该业务。



4、票号绑定

点击智能预约页面的【票号绑定】，进入【票号绑定】页面。如图示：



输入正确的票号流水号，点击“提交绑定”按钮，进入绑定结果界面。如图示：



成功的绑定票号后，会推送票号绑定成功的消息，且当前面有 1 个或 3 个等候人数的时候，会推送等候消息提醒。当绑定成功的票号被呼叫时，会推送呼叫消息提醒。

5、我的待办

(1) 查看业务状态与进度

【我的待办】->【线上/线下待办】->业务，可查看办理进度、办理详情等信息，可继续进行相应的填写、办理、征纳互动等操作。



(2) 重新提交资料与在线咨询

税务人员对提交的填单审核不通过后，该记录在“我的待办-线上待办”页面的审核状态为：审核不通过，且该条记录显示“重新提交材料时间”。如图示：

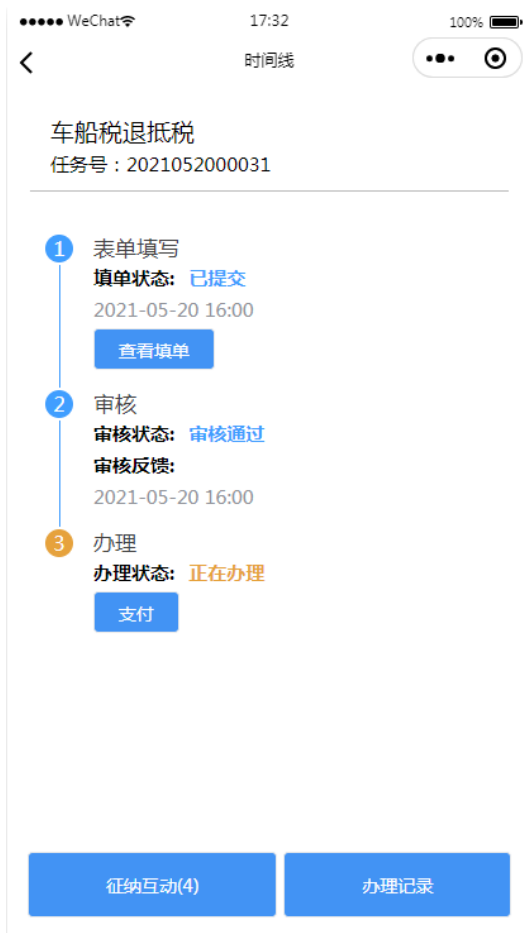


点击该记录进入“时间线”页面，审核阶段红色高亮显示，显示【重新提交资料】和【在线咨询】按钮。如图示：




(3) 支付

税务人员在办理过程中，发起支付，该记录在“时间线”页面的办理阶段显示【支付】按钮。如图示：



点击【支付】按钮，进入“线上支付”页面。如图示：



点击“”按钮，可以上传支付回执，回执最多可上传 5 张图片，在“回执信息”输入框中可以输入回执信息。如图示：



点击【提交】按钮，弹出提交成功提示。如图示：



在“时间线”页面。再次点击【支付】按钮，可以查看到已经上传的支付回执图片以及税务人员返回支付结果。如图示：



6、历史记录

“历史记录”页面显示的为已经完成的记录，只能查看不能继续办理。主要包含以下几种情况：

- (1) 税务人员办理完成，包括成功和不成功；
- (2) 审核状态为：未审核，主动取消预约或者过了预约取号时间还未审核完成；
- (3) 审核状态为：审核不通过，并且超时未补充资料或者过了预约取号时间还未成功预约取号；
- (4) 税务人员进行在线帮办呼叫后点击【弃号】按钮，纳税人端超过弃号激活时间未激活；
- (5) 非即时办理超时没有修改填单资料。

