

“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自助办税服务。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用业务。

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、办理方式

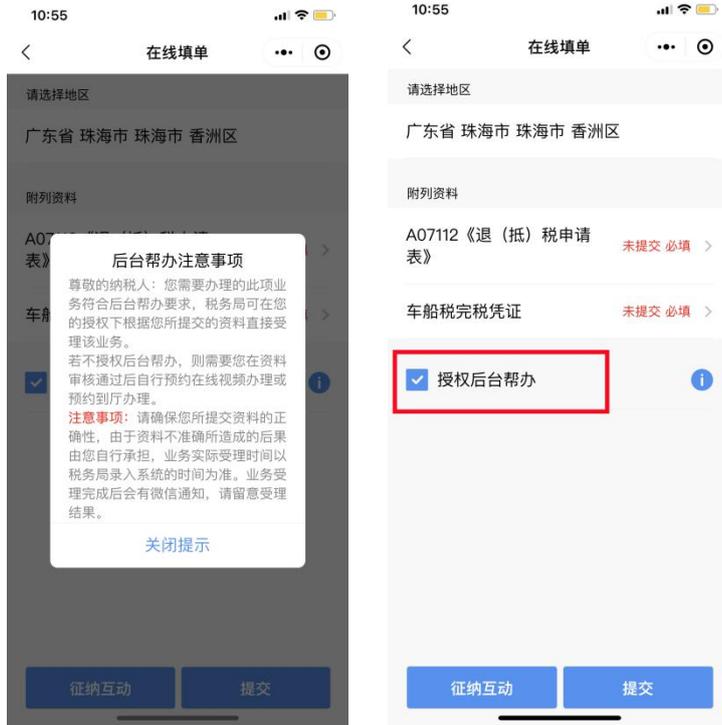
系统支持**后台帮办**和**在线帮办**。

后台帮办指纳税人无需在线，由后台人员完成业务办理。

在线帮办指纳税人需与税务人员通过远程视频连线完成业务办理。

（1）后台帮办

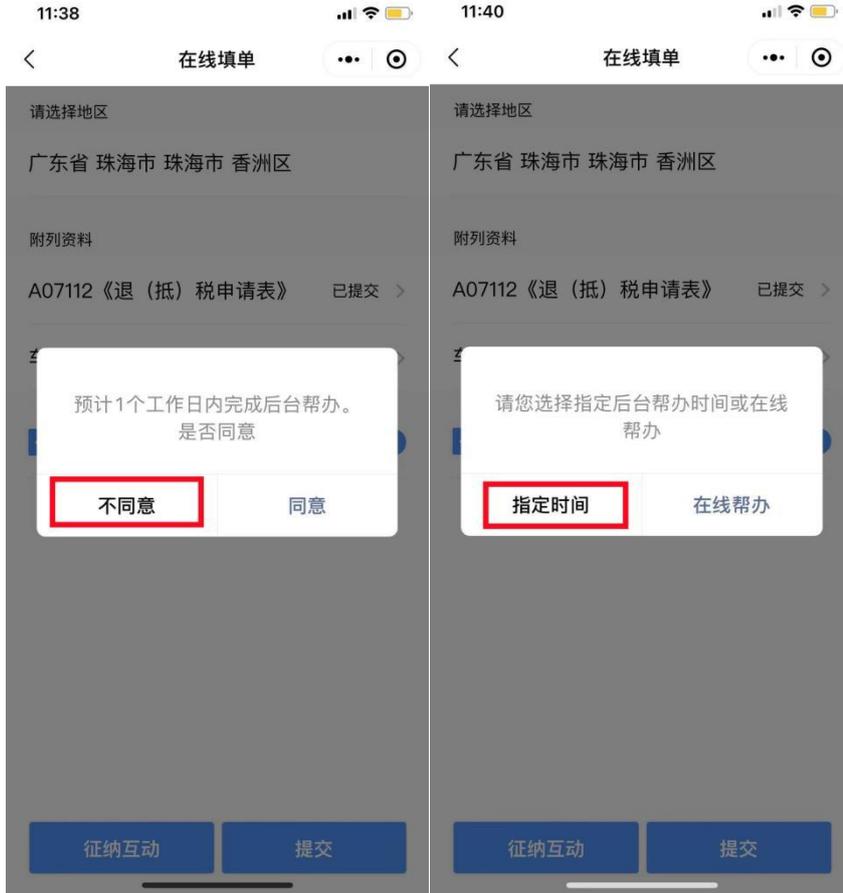
勾选“授权后台帮办”确定授权后台帮办。



授权后台帮办之后，若点击“同意”，则默认1个工作日内办结事项。输入办税基本信息和业务描述，提交即可完成此次申请。



若点击“不同意”，则可自行选择办理时间。



(2) 在线帮办

1、预约

不勾选“授权后台帮办”即为在线帮办——提交——输入办税信息和业务描述——选择预约日期及时间段——输入验证码——提交预约。

12:57 在线填单 广东省 珠海市 珠海市 香洲区

附列资料
A02095 《代开增值税发票缴款申报单》 未提交 必填 >

授权后台帮办

不勾选，即为“在线帮办”

征纳互动 提交

11:41 业务详细描述

若非本人办理业务，请输入经办人的姓名以及联系方式，否则直接点击下一步即可。

经办人姓名
请输入

联系方式
请输入

描述（字数限制：200）
业务详细描述。

下一步

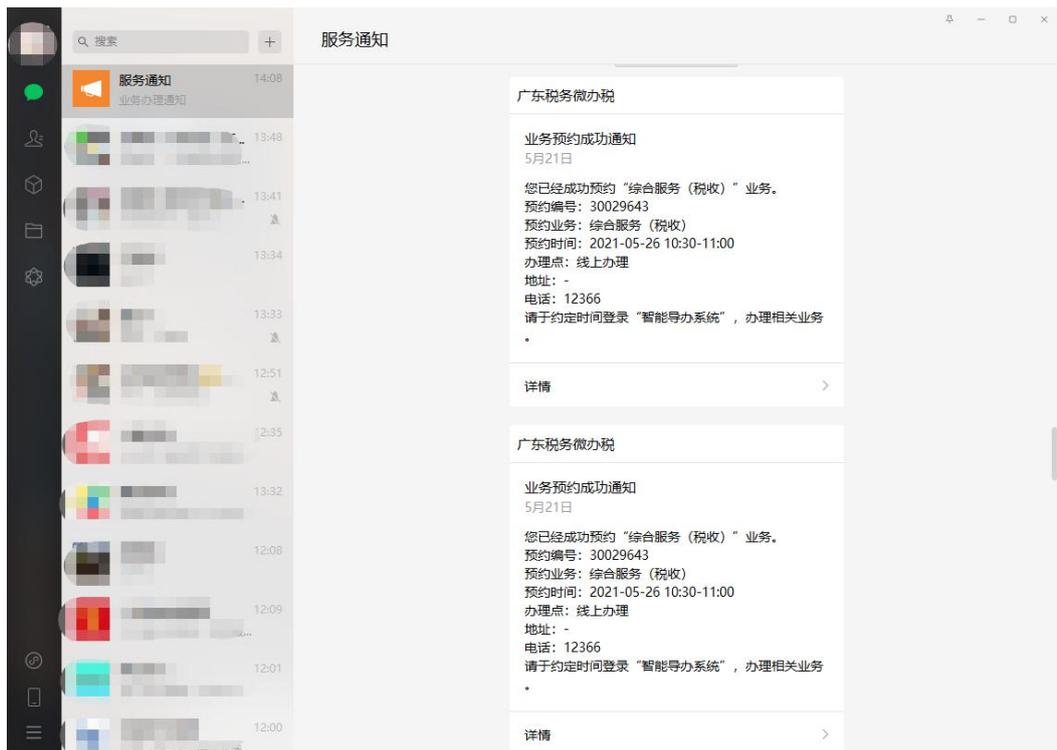
**输入相关信息，
业务描述尽量简洁完整**



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：

车船税退抵税
任务号：2021052000038

距离出票结束：00:32:44

- 1 表单填写
填单状态: 已提交
2021-05-20 15:18
查看填单
- 2 审核
审核状态: 审核通过
审核反馈: 审核不通过
2021-05-20 15:42
- 3 预约办税
预约状态: 预约成功
大厅名称: 香洲区
预约时间: 2021-05-21 09:30-10:00
2021-05-21 09:26
取消预约
- 4 办理
状态: 等待出票
出票

征纳互动 办理记录

点击【出票】按钮，弹出出票成功提示。如图示：

车船税退抵税
任务号：2021052000038

距离出票结束：00:31:58

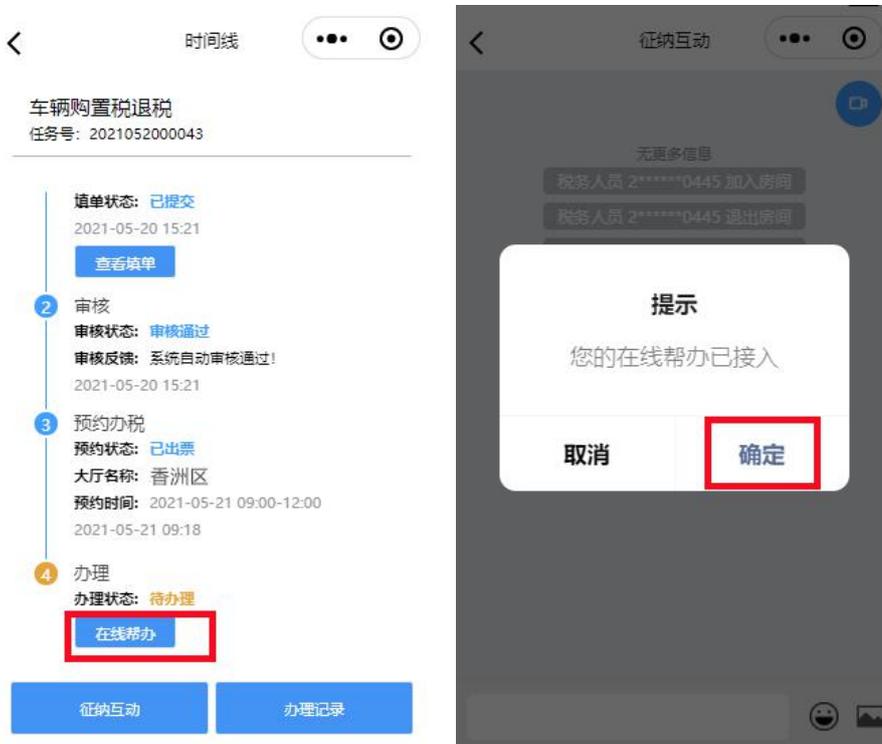
- 1 表单填写
2021-05-20 15:18
查看填单
- 2 审核
审核状态: 审核通过
审核反馈: 审核不通过
2021-05-20 15:42
出票成功
- 3 预约办税
预约状态: 预约成功
大厅名称: 香洲区
预约时间: 2021-05-21 09:30-10:00
2021-05-21 09:26
取消预约
- 4 办理
状态: 等待出票
出票

征纳互动 办理记录

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。

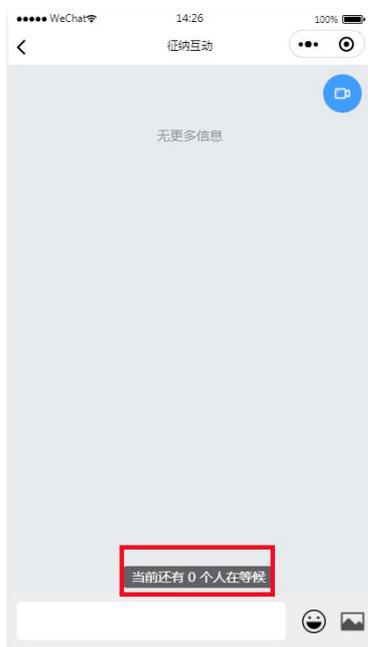


6、征纳互动

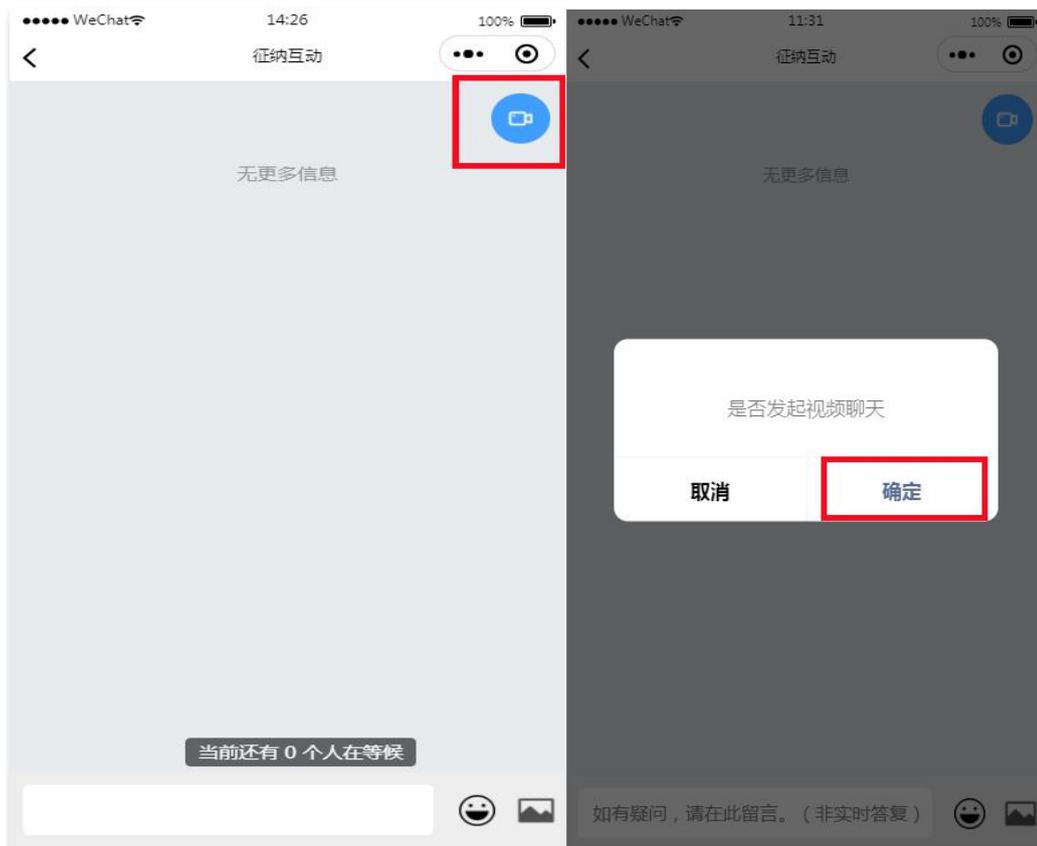
若您需要咨询，可通过点击“我的待办-线上待办”页面或“时间线页面”的【征纳互动】按钮，成功进入“征纳互动”聊天页面。在“征纳互动”聊天页面可进行图文聊天及视频聊天。如图示：



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。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。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、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。



3、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：



4、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。

