

山东省电子税务局 新版登录方式常见问题解答

国家税务总局山东省税务局

2023年6月

目录

1、企业用户如何完成电子税务局注册并进行登录？	3
2、我登录新版电子税务局发现没有企业密码，显示个人用户密码，该怎么设置个人用户密码呢？	3
3、自然人用户如何完成电子税务局注册和实名认证，是否有需要提高实名等级？	3
4、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？	4
5、我是存量企业的办税人员，最近更换手机了，如何登录呢？	4
6、我是异地报验户，如何登录呢？	4
7、我是一名外籍人士，现在想注册电子税务局用户，但是注册时选择外国护照提示“未查询到您的手机号码，请稍后重试或携带相关证件前往办税大厅办理”，走不下去这个注册流程，该怎么办？	5
8、办税人员如何绑定自己与企业之间的关联关系？	6
9、企业如何建立与办税人员的关联关系？	6
10、新版登录上线后，旧版登录还能使用吗？	7
11、手机号码被他人占用后如何找回？	7
12、登录电子税务局时，多次认证错误被锁定后如何处理？	8
13、个人密码修改是否存在设置规则？	8
14、电子税务局网页版登录界面左边的扫码登录，这和密码登录中的扫码验证的区别是什么？	8
15、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？	9
16、我忘记个人密码了怎么办？	9
17、手机号码为空，同时忘记密码，无法登录电子税务局，怎么办？	9
18、我使用手机号码登录企业业务提示“手机号码不存在，您可以尝试使用证件号码登录”，如何解决？	10
19、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？我该怎么登录电子税务局？	10
20、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？	11
21、我可以用不同手机号登录电子税务局吗？	11
22、登录时，第二步短信验证所带出的手机号码若不是本人手机号码的话，我该怎么办？	11
23、我是一家建筑安装企业，要怎么登录电子税务局办税呢？	11
24、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？	12
25、新版登录最重要的变化是什么？	13
26、财务负责人如何绑定自己与企业之间的关联关系？	13
27、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？	13

1、企业用户如何完成电子税务局注册并进行登录？

答：电子税务局无需“企业注册”，纳税人通过电子税务局“新办纳税人套餐”或线下办税服务场所完成信息确认业务后，具有关联关系的实名纳税人即可通过企业业务入口登录电子税务局。

2、我登录新版电子税务局发现没有企业密码，显示个人用户密码，该怎么设置个人用户密码呢？

答：电子税务局新版登录取消企业密码（企业下的个人密码）后，“企业业务”界面的个人密码为实名注册时的密码，也是“自然人业务”界面和“代理业务”界面的个人用户密码，如您忘记自然人密码，可以通过“忘记密码”功能重新设置。

3、自然人用户如何完成电子税务局注册和实名认证，是否有需要提高实名等级？

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、代理业务登录入口登录电子税务局。

自然人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自然人用户注册的前提，新增自然人用户在

完成电子税务局自然人用户注册后其实名等级为四级，其中线下完成实名可自动跳过注册扫脸认证步骤。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】中使用税务 APP 进行扫脸认证，将实名等级提升到四级；或者在电子税务局办理风险实名事项时，系统自动提示扫脸，提升实名等级到四级。

4、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）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，请前往办税服务大厅线下进行实名信息采集。

5、我是存量企业的办税人员，最近更换手机了，如何登录呢？

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

6、我是异地报验户，如何登录呢？

答：如果您是跨区域报验户、跨区税源登记纳税人，您可以在“企业业务”下方找到“特定主体登录”，点击该菜单后，页面“企业业务”名称切换为“特定主体”。

第一种登录方式：选择特定主体类型，录入统一社会信用代码/纳税人识别号、身份证号码/手机号/用户名、个人用户密码等信息后，通过山东税务 APP（即山东省电子税务局 APP，下同）或者个人所得税 APP 扫码进行人脸识别登录或通过手机验证码验证登录。

第二种登录方式：在特定主体登录界面直接使用山东税务 APP 进行人脸识别登录。

7、我是一名外籍人士，现在想注册电子税务局用户，但是注册时选择外国护照提示“未查询到您的手机号码，请稍后重试或携带相关证件前往办税大厅办理”，走不下去这个注册流程，该怎么办？

答：（1）注意根据身份证件不同，注册方式有所差异：

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）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自然人用户注册。

(2) 使用自然人登录下的用户注册-境外自然人注册可以使用无需线下核验过的外国护照、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，注意与境内自然人使用手机验证注册不同，需使用邮箱验证进行注册。

(3) 非居民(境外自然人)权限有所限制，如需办理企业更多业务，请前往办税服务场所采集实名信息后，通过自然人业务注册办理更多业务。

8、办税人员如何绑定自己与企业之间的关联关系？

答：自然人登录山东省电子税务局后，通过“账户中心—企业授权管理—申请企业授权”申请成为该企业的办税人员，企业法人或财务负责人通过电子税务局的“企业业务—账户中心”确认关联关系后，申请人即建立与企业的关联关系绑定。

9、企业如何建立与办税人员的关联关系？

答：新增的办税人员首先需由法定代表人或财务负责人进行授权，然后新增的办税人员通过自然人业务登录界面以个人身份登录电子税务局后，在账户中心功能确认授

权关联企业后，即建立了与企业的关联关系绑定，可以使用企业业务入口登录电子税务局，为企业办税涉税业务。

为了避免办税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。

举例：A 公司想要新增一名办税人员小明，于是 A 公司的法定代表人张总通过电子税务局新增了办税人员小明，电子税务局向小明推送待确认的授权信息。小明通过自然人业务登录电子税务局，在账户中心内对推送的授权信息进行确认后，关联关系完成绑定，小明成为 A 公司办税人员。

10、新版登录上线后，旧版登录还能使用吗？

答：电子税务局启用新版登录方式初期，旧版登录会保留一段时间，旧版登录方式关闭时间另行通知，建议纳税人尽快熟悉使用新版登录方式。

如果是新办纳税人，企业的法人、财务负责人或办税人员需使用新版登录自然人业务下的用户注册，进行注册后再进行企业业务登录。

11、手机号码被他人占用后如何找回？

答：一个手机号码只能绑定一个人，同一手机号码的绑定人员按最近一次通过短信验证码验证的人员为准，其他人员将与该手机号解绑。如果手机号码被占用，可通过扫脸验证登录后进入账户中心重新添加手机号码，或在登录界面通过“找回手机号码”功能添加新手机号码。

12、登录电子税务局时，密码输错次数过多，账号被锁定后如何处理？

答：一天内同一认证方式连续失败 5 次的，自动锁定该等级及以下的认证方式，用户可以使用“忘记密码”模块修改密码或通过刷脸认证方式自行解锁或等待次日零时自动解锁。

13、个人密码修改是否存在设置规则？

答：密码设置规则必须符合以下条件：长度为 8-16 个字符；必须包含数字、字母（区分大小写）、特殊字符（包括 . @ \$ % * # _ + - ' & ^ ）三者中至少两种。

14、电子税务局网页版登录界面左边的扫码登录，这和密码登录中的扫码验证的区别是什么？

答：“扫码验证”是指登录过程中通过扫描二维码拉起扫脸的验证方式。

电子税务局网页版登录界面左边的扫码登录，需本人首先成功登录 APP 后，扫码后向网页版同步登录状态，如 APP 登录的是“企业业务”，则扫描网页版左边二维码后，网页版电子税务局登录的也是企业业务；同理，如果 APP 登录的为“自然人业务”，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。

密码登录中的扫码验证无需登录税务 APP, 打开税务

APP，通过税务 APP 首页右上角“扫一扫”功能直接刷脸验证。

15、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，用户名不是必需的，您可以使用居民身份证号码、手机号码或用户名的任何一种登录电子税务局。如需要用户名，自然人可以通过【账户中心】的【个人信息管理模块】进行添加和修改。用户名一年度可修改一次。

16、我忘记个人密码了怎么办?

答：如果忘记密码或者不记得自己是否有个人用户密码，可以直接到登录页面右下方【忘记密码】来设置新密码。

17、手机号码为空，同时忘记密码，无法登录电子税务局，怎么办?

答：需要通过忘记密码进行扫码刷脸验证找回密码，找回密码后通过找回手机号码功能找回手机号。如没有人脸实名信息，请到办税服务场所进行线下扫脸实名。也可以通过登录个人所得税 APP 后，扫描左侧个人所得税 APP 二维码，同步登录到电子税务局后，再进入电子税务局账户中心新增手机号码和找回密码。

18、我使用手机号码登录企业业务提示“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：新版登录方式启用后，一个手机号码只能绑定一个人。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或者因被其他人占用而被系统置空，建议您尽快补充手机号码，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”，说明您在电子税务局还没有注册，请前往登录页面“自然人业务”左下角的“用户注册”进行注册。

温馨提醒：为了自身账户安全，请不要将自己的账户绑定他人手机号。

19、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？我该怎么登录电子税务局？

答：新版登录方式启用后，一个手机号码只能绑定一个人。这个手机号可能已被他人使用，所以手机号码被系统置空。用户可以选择“扫码验证”改用扫码刷脸验证进行登录。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码。

20、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：这种情况是短信验证码获取频繁引起的，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 次短信的第 1 次开始算起，过 10 分钟后又可以发 5 次短信验证码。

21、我可以用不同手机号登录电子税务局吗？

答：可以。新版登录方式启用后，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个人信息管理维护模块添加多个手机号码。该模块下的手机号码，不管是默认还是其他手机号都可以进行登录。

22、登录时，第二步短信验证所带出的手机号码若不是本人手机号码的话，我该怎么办？

答：第二步短信验证所带出的号码可能是您曾经验证使用过的手机号码，若手机号码已丢失导致无法接收短信，可通过登录页面的【找回手机号码】功能重新设置手机号码。

23、我是一家建筑安装企业，要怎么登录电子税务局办税呢？

答：新版登录方式启用后，本省的跨区域报验户和跨区域财产税源登记纳税人企业身份下的法定代表人、财务负责

人、办税员，可从“企业业务”账号密码登录，登录进本省电子税务局后，可在【账户中心-身份切换】展示本省全量项目并进行本省项目的切换。

同时，企业身份下的法定代表人、财务负责人、办税人员及《跨区域涉税事项报告表》中的经办人、联系人，可从特定主体入口登录进**项目地省**电子税务局办理业务，登录时，编号支持模糊查询，如编号一栏出现必填的提示，说明没有人企关联关系。登录进电子税务局后，鼠标移至右上角“切换主管税务机关”，点击即可切换具有关联关系的跨区域报验户、跨区税源登记项目。

24、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：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进行报送填写。

涉税专业服务机构向税务机关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，为委托企业办理涉税费业务。

25、新版登录最重要的变化是什么？

答：一是以自然人身份为核心，取消了企业密码概念，所有涉及身份登录的地方均为自然人个人的信息和个人密码。未注册过的企业办税人员要先通过【用户注册】模块进行身份信息注册，再和企业双向确认授权后才能正常使用电子税务局相关功能。

二是实现全国信息共享，自然人注册后，在全国税务系统任何一个电子税务局均可登录使用，不需要重复注册。

三是提供了找回手机号码、忘记密码和实名认证等一系列方便实用的功能，切实保护纳税人个人信息安全，避免身份信息被冒用。

26、财务负责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登记信息确认后，系统自动记录财务负责人与企业之间的关联关系。财务负责人可通过电子税务局的自然人业务以个人身份进行登录，在电子税务局账户中心确认关联，即建立与企业的关联关系绑定。

27、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。