# 网报系统运维情况总结

（2013年2月）

## 电话受理情况

本月共接听各地网报系统咨询电话290个，平均每日接听电话17个，处理问题234个，涉及问题均已及时处理。

电话问题处理统计表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **地区** | **网上申报模块** | **电子缴税模块** | **报表查询模块** | **企业所得税年度申报模块** | **综合税费申报模块** | **个人所得税申报模块** | **其它** | **总计** |
| 省局 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| 长春 | 25 | 20 | 5 | 6 | 1 | 4 | 8 | 69 |
| 吉林 | 6 | 6 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 18 |
| 四平 | 5 | 5 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 16 |
| 辽源 | 8 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 14 |
| 通化 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 11 |
| 白城 | 5 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 11 |
| 白山 | 8 | 10 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 23 |
| 松原 | 1 | 9 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 13 |
| 延边 | 7 | 8 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 20 |
| 长白山 | 5 | 5 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 15 |
| 省直属 | 7 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| **总计** | 87 | 75 | 20 | 12 | 5 | 15 | 20 | 234 |

下面将本月操作类问题汇总说明如下，请各地区进一步熟悉操作过程，尽量避免再次发生此类问题。

1系统业务员未在征管系统中将企业推广情况列为已推广或重新列入3.0

2由于减免数据需要从征管系统中同步，所以此类问题确实需要进行共享操作之后方能解决。请按此步骤操作：征管系统修改—征管系统共享操作—网报管理端同步—纳税人刷新。

**各类问题统计示意图 数据问题统计示意图**

## 本月常见问题：

1. 纳税人网上申报缴税扣款时提示扣款失败。

产生原因：

1.纳税人银行账户有问题。

2.三方协议未验证通过

解决办法：

1. 查询一下银行账户余额，确认是否扣款成功，如果钱没少说明扣款失败，重新扣款
2. 三方协议验证通过的账户是否为本企业现在正在使用的账号、三方协议是否正常
3. 纳税人申报错误或重复申报。

产生原因：纳税人操作错误

解决方法：

1. 可以在网报系统—网上申报—本期未完成申报中修改、删除已填写保存但未申报的信息。
2. 在申请作废申报中作废已申报但未扣款的申报信息（征期内）
3. 纳税人登录后无法看到管理员已修改后的应纳税种、税率信息。

产生原因：纳税人未刷新信息。

解决方法：纳税人登录网报系统后，需信息刷新—刷新纳税人税种税目核定信息。

1. 纳税人登录时提示“未核定为网络申报方式”，无法登录。

产生原因：管理员未将纳税人申报方式设定为网络申报方式或已设定但网报管理系统未做同步。

解决方法：管理员在应纳税种模块中将纳税人申报方式修改为“网络申报方式”，保存后将纳税人信息共享，或网报系统管理员需在网报管理平台将该纳税人信息做同步。

## 监控情况

## 程序发布情况

## 其它工作

1.根据长春市局要求，提供所需数据；

2.协助各地区统计2013年网报相关汇总数据。

中国联通吉林省分公司

2013年2月25日