缴费人电子税务局操作常见问题解答

自2020年11月1日起，青岛市范围内原由人社、医保部门征收的企业社会保险费交由税务部门征收。社会保险费缴费人（以下简称“缴费人”）注册登录电子税务局（社保费系统），进行社保费扣款账号信息的确认或签订时，遇到的常见问题解答如下：

1、问：单位缴费人注册登录电子税务局（社保费系统），实名验证通过后，提示存在多个单位参保编号，需验证其他单位参保编号，但是单位只有一个参保编号怎么办？

答：如果缴费人在同一个参保机构下有多个参保编号，需要录入其他单位参保编号进行验证；如果缴费人在两个参保机构共用同一个参保编号，需要选择不同参保机构类别进行验证，在社保（医保）经办机构录入同一个参保编号分别验证。

2、问：单位缴费人注册登录电子税务局（社保费系统），实名验证通过后，录入参保编号验证通过后，仍提示有其他参保编号需验证，怎么处理？

答：与社保（医保）经办机构确认单位是否存在其他参保编号，如果无其他编号，请及时联系主管税务机关核对关联登记信息，如发生关联错误等情况由主管税务机关及时修正。

3、问：电子税务局登录后闪退、360浏览器提示登陆成功但进入不了电子税务局等问题，如何解决？

答：建议通过IE浏览器或谷歌浏览器登陆电子税务局。（网址：https://etax.qingdao.chinatax.gov.cn/portal/main）

4、问：电子税务局（社保费系统）注册登录时，经办机构只能选一个，是选医保还是社保？所有参保编号都需要注册吗？需要分别签订委托扣款协议吗？

答：缴费单位有多个参保编号的，注册时可任意选择其中一个经办机构和参保编号进行注册，在使用其中一个参保编号注册、实名认证后，可以录入其他单位参保编号进行验证；如果不同参保机构共用同一个参保编号，则需要分别选择医疗保障中心和社会保障中心进行验证。

如果存在多个参保编号的缴费单位关联了一个税务登记，且多个参保编号均从同一个银行账户扣缴社保费的，只需签订一个委托扣款协议；如果多个参保编号需要从不同银行账户扣费的，需按不同参保编号分别办理税务登记进行关联，且每个税务登记对应一个银行账户签订一个委托扣款协议。

5、问：电子税务局（社保费系统）注册登录时，提示“没有查询到参保登记信息”怎么处理？

答：提示“没有查询到参保登记信息”是因为未进行参保缴费信息关联，请联系社保（医保）经办机构对应的主管税务机关办理缴费信息的关联登记。

6、问：登录电子税务局（社保费系统）的账号密码还是使用原来的社保、医保系统账号密码吗？

答：登录电子税务局--社保费登录--单位社保登录不是直接使用原来社保、医保系统账号密码，而是需要点击登录页面右下角“参保编号注册开通”按提示注册登录。

7、问：电子税务局（社保费系统）注册时，必须录入税务登记的办税人吗？人事部门还是财务部门？

答：不需要必须填写税务登记的法定代表人/财务负责人/办税人，具体人事部门还是财务部门负责按照公司内部规定。

8、问：电子税务局（社保费系统）注册登录后，能不能查到职工明细信息？

答：目前，社保、医保部门暂时不传递职工明细信息，仍按照原渠道查询。

9、问：单位缴费人在电子税务局（社保费系统）通过“未在银行签署协议”模块进行网上签约时，找不到相关银行怎么办？

答：“新增委托扣款协议”网上签约验证时，“银行种类”是按银行行别分类的，如：青岛银行、北京银行等，属于城市商业银行，需在“银行种类”处选择城市商业银行，在“银行网点”中查找相应银行。

10、问：缴费人在电子税务局（社保费系统）进行申报时，发现金额与社保（医保）经办机构打印的社会保险费缴费告知单金额不一致，且出现两笔告知单金额，是怎么回事？

答：可能是社保（医保）经办机构同时推送了正常缴费和特殊缴费，且征集流水号相同，在电子税务局（社保费系统）会合并显示。此时，需联系主管税务机关或者社保（医保）经办机构，提报社保（医保）经办机构撤回，保留正确的一笔。

11、问：银行端查询缴费凭证打印不全，是怎么回事？

答：需清空浏览器缓存后，重新打印。

12、问：电子税务局（社保费系统）缴纳社保费时，点击缴费只有二维码缴费，无打印银行缴款凭证选项，是怎么回事？

答：请注意查看“是否顺序缴费”标识，对含有缴费类型为“正常”的征集信息，其顺序缴费标识为“是”，若要开具银行端查询缴款凭证到银行缴费，只能使用缴费界面下方的“汇总开具”，单独缴费仅支持协议扣款和二维码缴费。

13、问：电子税务局（社保费系统）新增委托扣款协议时，“已在银行签署协议”、“未在银行签署协议”分别适用什么情形？

答：已在银行签署协议：适用于已在银行与税务机关签订委托扣款协议的缴费人。

未在银行签署协议：适用于未在银行与税务机关签订委托扣款协议的缴费人，可使用此模块直接发起网上协议签约确认。

14、问：纳税人通过电子税务局签订的委托扣款协议，是否同时用于扣缴税款和社保费？

答：纳税人电子税务局--单位纳税人登录模块签订的委托扣款协议，是用于扣缴税款的协议；缴费人通过电子税务局（社保费系统）签订的委托扣款协议，是用于扣缴社保费的协议；两者不同步。如需实现同一账户，同时扣税和扣费，需分别登录电子税务局不同模块进行签署协议。

15、问：单位缴费人在电子税务局（单位纳税人登录）成功签订了扣税的扣款协议，再到电子税务局（社保费系统）用同一账户新增扣费的协议，提示已签约，不能重复签约，如何解决？

答：对于新签订的银行扣款协议，金三核心征管系统和社保费系统不同步，需要分别在两个系统分别签订扣款协议。

参保关联登记和主体税务登记在同一个税务机关的，单位缴费人登录电子税务局（社保费系统）后，选择“已在银行签署协议”，进行已签约验证即可；参保关联登记和主体税务登记不在同一税务机关的，使用同一账户扣款，需要与不同税务机关分别签署委托银行扣款协议，不能使用同一个扣款协议号,单位缴费人登录电子税务局（社保费系统）后，选择“未在银行签署协议”，新发起委托银行扣款协议的签署。

16、问：2020年11月1日之前社保（医保）经办机构打印的缴费告知单，应如何缴费？

答：缴费人在2020年11月1日之前在社保（医保）经办机构进行的缴费信息核定，可直接持缴费告知单到银行缴纳费款，缴费渠道是原社保费缴费渠道；缴费人在2020年在11月1日之后有社保（医保）经办机构进行的缴费信息核定，核定信息推送税务部门后，应按照税务部门提供的渠道缴费。

17、问：缴费人到银行柜台签订社保费委托扣款协议，银行还是开具“社会保险、医疗保险费代扣代缴授权书”吗？

答：不是，应开具《委托银行代扣缴税费协议书》，协议书上有协议书编号。

18、问：社保经办机构在A区，医保经办机构在B区，如何签订扣款协议？

答：需要在与A区和B区对应的主管税务机关分别签订委托扣款协议。

19、问：单位缴费人在电子税务局新增委托扣款协议时，遇到银行校验纳税人名称与扣款银行账户名称不一致，无法通过校验时，怎么处理？

答：通过银行网点柜面进行《委托银行代扣缴税费协议》的纸质签署，再通过电子税务局（社保费系统）-“已在银行签署协议”模块进行三方协议的验证。

20、问：单位缴费人在电子税务局缴费时，已经在社保费系统成功签署委托扣款协议，但是个别征集在缴费时找不到协议缴纳的选项，请问是什么原因？

答：人社推送的缴费类型为“特殊缴费”的征集信息，不支持协议缴纳。

21、问：单位缴费人如何查询其参保编号？

答：需持有效证件到社保（医保）服务大厅查询。

22、问：单位缴费人有多个参保编号的，需要逐个进行验证吗？

答：单位缴费人在进行电子税务局（社保费系统）注册时，只需验证两个参保编号；多于两个参保编号的，其他已关联参保编号会自动显示在下一页面。此时，需缴费人仔细核对参保编号是否正确、是否齐全，如发现多关联或者错误关联的情形，按解除关联，重新关联处理；如发现少关联的情形，按增加关联处理。

23、问：缴费人在电子税务局（社保费系统）找回密码时，一直未查询到参保登记信息。重新注册又提示已经注册，怎么办？

答：需确认以下内容：①经办机构、单位编号、手机号码是否录入正确；②注册时是否仅使用一个参保编号（社保或医保）进行了注册，另一个参保编号是在注册后进行关联的；③使用注册时的参保编号操作找回密码（不要使用注册后关联的参保编号）；④以上操作仍不能找回密码的，联系社保费主管税务机关解决。

24、问：企业缴费人社保单位编号和医保单位编号为同一个，在进行电子税务局注册时提醒要录入其他单位编号进行验证，什么原因？

答：社保、医保部门系统拆分后，存在缴费人在两个参保机构共用一个参保编号的情形，因其分别归属不同参保机构，所以，电子税务局注册时需分不同参保机构进行验证，分别对应社保、医保经办机构。

25、问：缴费人通过电子税务局打印了多张银行端查询缴费凭证去银行缴纳费款，银行要求填写付款人名称、付款人账号和开户行名称，手工填写较为麻烦，如何解决？

答：电子税务局（社保费系统）在打印银行端查询缴费凭证前，可以手动输入付款人名称、付款人账号和开户行名称功能，该内容为非必填项目，可根据缴费人需求填写。

26、问：社保费划转税务部门征收后，每月批量核定的时间是如何规定的？

答：企业缴费人每月14日以前登录电子税务局（社保费系统）签订的委托银行扣款协议，社保（医保）部门会于15日进行批量核定，并推送至税务部门；每月15日以后签订的扣款协议，于次月15日进行批量核定推送。缴费人当月的缴费信息仍需到社保（医保）部门进行人工核定，推送至税务部门后，再采用相应缴费渠道进行缴费。

27、问：企业缴费人如何查询11月份的企业社保费是否扣费？

答：（1）登录电子税务局（社保费系统），查看首页的待办事项，如有待办事项，说明仍有未缴纳的征集信息。

（2）登录电子税务局（社保费系统），点击“我要办理”，点击“社保费缴费清单”或者“社保费完费证”，查询打印社保费缴费清单或者社保费完费证明。

①如果有数据，证明已经扣费成功。如发现数据明细金额不准确，需联系社保费主管税务机关进行核实。

②如果没有数据，证明没有扣费。此时，需逐项确认是否签订了委托银行扣款协议，是否开通了自动缴费，扣款账户余额是否充足。若以上条件均满足，需联系社保费主管税务机关进行核实。

缴费人也可通过银行渠道，核对其签订银行委托扣款协议的银行账户扣款金额是否准确。

28、问：凭电子税务局打印的银行端查询缴费凭证去银行缴纳，银行提示无数据，请问怎么处理？

答：出现此情形原因可能是通过电子税务局重复打印银行端查询缴费凭证，导致第一次打印的银行端查询缴费凭证被作废。遇到此问题，需联系社保费主管税务机关进行核实。

电子税务局技术服务热线：85919292（工作时间：工作日9时至20时，双休日、节假日9时至17时）