

税控收款机产品 常识与维修服务规范

山东银宝科技发展有限公司 编著



中国商业出版社

税控收款机产品 常识与维修服务规范

山东银宝科技发展有限公司 编著

中 国 商 业 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

税控收款机产品常识与维修服务规范/山东银宝科技发展有限公司
编著. —北京:中国商业出版社,2006.4

ISBN 7-5044-5623-3

I. 税… II. 山… III. 税控管理-设备-基本知识
IV. ①F810.423 ②TP33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 031064 号

*

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
山东新华书刊印刷有限公司印刷

* * *

787×1092 毫米 16 开 24.5 印张 349 千字
2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷
定价:68.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

《税控收款机产品常识与维修服务规范》

编 委 会

主 编:邵素军

副 主 编:陈少宏 赵庶杰 白武杰

编 委:丁贵明 李华敬 刘希良 童丽萍 邵建军

刘云学 梁俊杰 章 森 高建国 胡建新

王祖忠 董晓燕 程 庄 张海明 李华强

马吉宝 赵洪政 姜德华 吕慧芳 方 华

张 元 李志强 宋述清 刘佳慧 张 莹

段桂艳

封面设计:初华友 赵川峰

前 言

税控收款机是由国家税务总局、财政部、国家信息产业部、国家质量检验检疫总局联合下文推广应用的专用设备,旨在加强税收征管。其设备功能是在原有电子收款机的基础上加上税控功能,可同时对纳税人的财务管理、经营管理起到积极的作用,适合于各行各业和不同经营模式的所有纳税人使用。

我们根据当前税控收款机逐步推广应用的需要,重点应对税控机产品的基本知识和推广应用过程中的维修服务,加以介绍和阐述。其目的是为税控收款机用户提供一定的学习资料,也是为用户提供专业、快捷、高效的优质服务提供一定的帮助。该书适用于推广应用税控收款机的管理人员,售前、售中、售后维修服务的工作人员,也适用于已经安装使用和将要安装使用税控收款机的所有纳税人及操作人员,以及社会各界对税控收款机推广应用关注的人们。

在编写《税控收款机产品维修常识与售后服务规范》一书的过程中,始终坚持“科学、严谨、求真、务实”为宗旨,紧密联系税控收款机产品特点与维修服务的实践,全力为读者提供较详细的学习内容。全书分税控收款机产品常识、税控收款机产品服务规范、税控收款机产品应用与相关政策法规共三篇,十二章五十二节。是从事推广应用、维修服务人员较理想的工具书,也是税控收款机生产企业产品售后服务过程的业务指导书。由于税控收款机产品推广应用是中国的一个新生事物,书中难免有不完善的地方,故仅供参考。同时,敬请各级税务机关和读者给予批评和指正。

该书在写作过程中,参考了一些相关资料,其资料来源均在书中已作说明。由于资料比较分散,未能一一注明出处,敬请谅解,并在此一并表示感谢!

该书的编写和出版,得到了各界领导的支持和指导。特别是国家电子计算机质量监督检验中心罗洪元主任,对该书的编写提出了很多指导性建议,在此深表感谢!

编者

2007.3

目 录

第一篇 税控收款机产品常识

第一章 税控收款机产品概述	(3)
第一节 税控收款机产品概念	(3)
第二节 税控收款机产品推广与发展	(8)
第三节 税控收款机工作原理	(15)
第四节 税控收款机种类	(25)
第五节 税控收款机无线传输(GPRS)报税查询系统	(40)
第六节 税务 GPRS 布(兑)奖系统	(45)
第二章 税控收款机产品的操作方法	(49)
第一节 税控收款机产品验收基本方法	(49)
第二节 税控收款机具体操作方法	(50)
第三节 税控器操作方法	(67)
第四节 后台管理程序操作流程	(74)
第三章 税控收款机产品维修与保养	(127)
第一节 税控收款机产品维修大纲	(127)
第二节 税控收款机产品维护	(154)
第三节 税控收款机常见问题的解决方法	(156)

第二篇 税控收款机产品售后服务规范

第一章 税控收款机维修服务“用户满意”标准	(161)
第一节 “用户满意”的涵义	(161)
第二节 用户满意和识别用户潜在要求的关系	(165)
第三节 增强“用户满意”的途径	(166)

第二章 服务中心管理规范	(174)
第一节 服务体系	(174)
第二节 服务中心建设规范	(181)
第三节 服务人员工作准则	(185)
第四节 服务人员行为及语言规范	(185)
第五节 上门服务规范	(195)
第六节 用户回访与投诉处理规范	(196)
第七节 各级服务岗位管理规范	(199)
第八节 “三包”及相关规定	(200)
第九节 备品、备件管理规范	(205)
第十节 产品调试与安装	(205)
第十一节 运输、仓储管理规范	(206)
第三章 技术服务中心工作规范	(207)
第一节 技术服务中心体系	(207)
第二节 技术服务中心建设规范	(209)
第三节 技术服务中心工作准则	(210)
第四章 税控收款机产品服务考核与规范	(211)
第一节 考核内容和方案	(211)
第二节 考核标准及考核形式	(211)
第三节 培训、考试规范	(220)

第三篇 税控政策与参考资料

第一章 税控收款机产品推广政策	(227)
第一节 税控收款机产品推行和市场准入	(227)
第二节 销售及售后服务	(228)
第三节 使用管理与优惠政策	(229)
第四节 税控收款机推行要求	(231)
第二章 税控收款机产品的推广应用与税收政策	(233)

第一节	税控收款机推广应用实施原则和范围	(233)
第二节	税控收款机推广应用方法与步骤	(235)
第三节	税控收款机推程序	(236)
第四节	税控收款机的推广与监管	(240)
第五节	税控收款机产品序列号管理	(242)
第六节	实行定期定额征收的个体工商户购置和使用税控 收款机的税收政策	(245)
第七节	推广税控收款机税收优惠政策	(245)
第三章	税控发票印制使用与管理	(247)
第一节	税控发票运用范围及种类	(247)
第二节	税控发票的内容	(248)
第三节	税控发票报送、盖章和鉴别	(250)
第四章	税控收款机税控 IC 卡灌装、初始化及 异常处理工作流程	(252)
第一节	税控收款机税控 IC 卡灌装初始化正常使用流程 ...	(252)
第二节	异常处理工作流程	(253)
第三节	税控 IC 卡灌装程序	(257)
第五章	税控收款机管理系统业务操作规程	(259)
第一节	税控收款机初始、注册工作流程	(259)
第二节	购票写卡管理与发票购领缴销工作流程	(264)
第三节	税控数据接收处理工作流程	(266)
第四节	税务管理卡的使用工作流程	(267)
附 录		(268)
附一：	中华人民共和国税收征收管理法	(268)
附二：	中华人民共和国税收征收管理法实施细则	(284)
附三：	中华人民共和国消费者权益保护法	(303)
附四：	中华人民共和国反不正当竞争法	(312)
附五：	中华人民共和国行政许可法	(318)
附六：	中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例	(334)

附七： 国家税务总局谢旭人局长在全国全面推广应用税控收款机电视电话会议上的讲话	(346)
附八： 税控收款机产品生产企业资质的管理	(355)
附九： 税控收款机产品生产与许可	(361)

第 一 篇

税控收款机产品常识

第一章 税控收款机产品概述

自从 1879 年美国人发明了第一台机械式收款机以来,收款机的发展经历了一百多年的历程。特别是 20 世纪 70 年代微处理器和存储器的出现,并得以在收款机上应用,使收款机具有了强大的计算和存储功能,且具有商品检索(PLU)和库存管理功能,这便是电子收款机。

80-90 年代,国外开始强制推行税控收款机。90 年代末,中国的税控收款机问世。

为了保障新税制的有效实施,1997 年国务院领导指示有关部门,选择若干城市进行推广应用税控收款机的试点工作。目前,已在全国逐步推广开来。

本章主要介绍税控收款机产品的发展概况、产品的特点、产品应用及其相关知识。读者通过对本章的学习,能对税控收款机产品有一个初步的认识,对税控收款机的主要系列产品的功能有所了解。

第一节 税控收款机产品概念

一、税控收款机

税控收款机是具有税控功能的收款机,由收款机和税控装置组成,采用了智能卡、数字加密和网络技术,不仅具备收款机的管理功能外,而且还具备能够保障经营数据的正确生成、可靠存储和安全传递,为税务机关征收、稽查、评估和管理提供计税依据的控制功能。收款功能主要包括:可以对商品进行各种处理、PLU 管理、对收款员进行监督管理、支持销售统计分析等方面。税控功能主要包括有效防止信息被攻击和丢失、采用了智能卡技术智能卡技术、用户可以通过税控收款机申报税项,而税务部门可以通过查验商户的税控收款机中各种计税信息、大容量和长时间的数据存储、通过 RS-232 接口,可以很方便的改变税控收款机内的应用软件等。

二、税控收款机的构成

(一) 硬件组成部分

税控收款机内部硬件均采用模块化设计,有以下部分组成:

1. 主控制板。主控制板采用专用安全加密模块为 CPU,通过该模块对程序和数据加密,存放在模块中的程序和数据一经锁定便不能被破解,模块本身带有自毁逻辑,对税控收款机的任何非授权开启,均会导致模块内程序和重要数据的自毁,可有效地防止对存放机内的密钥、密码、保密数据以及程序等重要信息的专业化攻击。主控制板上还包括数据存储器、实时时钟、IC 卡接口、通讯接口、I/O 接口等。

2. 显示、键盘控制板。主要功能是显示和键盘的控制,显示采用绿色 VFD 数码显示,这种显示器件亮度,使用寿命长。

3. 打印控制板。主要功能是打印机头的控制,板上自带国标一、二级字库,部分机型支持用户自定义汉字。

4. 电源:所有型号的机器均采用高品质开关电源,这种电源的效率高,电压适用范围宽,(AC170V - 265V)。

5. 打印机头。采用的打印机头为日本 EPSON 公司和 STAR 公司提供的产品,打印方式为针式。

6. 税控信息盒。税控信息盒内部采用大容量非易失性存储器,断电后数据可保存 10 年以上,可滚动存储最新的 2 万多条发票使用明细记录和 7 年的日累计记录。

7. 内置 MODEM。机内可增加一 MODEM,通讯速率为 33.6K。

(二) 软件组成部分

税控收款机的软件采用结构化、模块化设计,由以下几个模块组成:

1. 销售模块。税控收款机可以记录、显示和打印每笔交易的商品名称和金额;可以进行清除、立即更正、过时更正、退货、折扣、加成、减价处理;可以处理现金、支票、信用卡、优惠券等多种交易结算方式;可以对非营业性支出和收入加以处理;用于餐饮、服务、娱乐业的机器还提供开台、暂结等功能。

2. 商品管理模块。主要提供对商品的单价代码对照表 PLU 的管理;

还可以按部门和种类对商品进行管理。餐饮业电子收款机提供菜单、开台、挂单等管理功能。

3. 人员管理模块。税控收款机内可记录每个营业员的销售业绩,可对收款员进行有效的监督管理。

4. 销售统计分析模块。可以打印反映销售业绩和状况的报表,如销售日报、月报、年报、收款员销售报表,发票(红、废)开具情况明细表、统计表等。

5. 发票管理模块。该模块主要功能完成发票使用情况的记录和处理。包括发票的领用情况、使用情况,可对有关情况查询,并打印有关报表。

6. 报税/查税模块。税控收款机建立了完善的报税/查税体系,可以利用机器自动统计打印的发票报表进行报税,也可以用 IC 卡报税,还可以利用 MODEM 进行远程通信报税/查税。

7. 通信模块。该模块主要是应用程序的下载,税控收款机和电脑的各种信息的交换。

三、税控收款机的特点

(一)从税收征纳角度讲

税控收款机就是计税收款机,它的服务功能除了能为商家进行收款服务外还能税务部门进行计税管理,即它的服务对象是两个,而且是相互对立的用户:纳税人与税务部门。它是一种具有法律严肃性和不可破坏性的带有计税功能的收款机,不仅是商业企业经营管理用户可以通过税控收款机自动申报税项,而且是税务部门可以通过电话线查验商户的税控收款机中各种计税信息。它内部装有自动记录称为“税控器”的装置,机器在收款的同时将商店的营业数据存入税控器的存储器中,但不能更改和抹掉的计税存储器,记录着每日的营业数据和应纳税额,是向纳税机关纳税的凭据。它采用特殊手段固定在机器内部,除税务和专职注册维修人员外任何人不能打开。

(二)从设计外观角度讲

税控收款机的造型美观、结构精巧、简单方便的操作设计,具有人性化的操作界面。

(三)从功能上讲

税控收款机具有收款功能和税控功能。一是有高速处理器,大容量存储器,能够提供完善的系统硬件自检功能;二是具有完善的发票加密和处理功能和商业零售管理功能,并支持各类发票信息及报表查询、打印,出票速度快、打印清晰。三是支持区位码和拼音输入,具有停电数据保护、支持 IC 卡、USB、网络等报税方式等。

四、税控收款机分类与适用范围

广泛用于从事商业零售业、饮食业、娱乐业、服务业、交通运输业等行业,具有一定规模和固定经营场所的纳税人。

(一)按分类划分的范围

1. 按行业划分:餐饮版、零售版。网络功能不论是零售版还是餐饮版的收款机都有单机版(不具备联网能力)和网络版之分。

2. 按税务业务划分:地税版、国税版。

(1)地税版:餐饮、娱乐、服务业,先消费后结帐,不需要记录具体的消费内容。

(2)国税版:商店、加油站,详细的购物内容,一张发票打满后就立即结账。

3. 按档次划分:高端机、标准型机、经济型、专用型税控收款机。

(二)应用范围

1. 经济型税控收款机。适合于茶馆、发廊、小型个体户等,业务不繁忙,发票打印量少。

2. 标准型税控收款机。适合中小型零售店、连锁店、快餐店、加油站、大型酒楼、餐厅、服务、娱乐场所等。要求开票速度快,开票量大。

3. 高端税控收款机:适合一定规模的大商场、超市、酒店,要求实时联网或追求高档商业设备的中小用户。

4. 专用型税控收款机。对税控收款机有特殊需求的用户,如只开发票不管经营、功能简单。

五、国家标准

2002 年国家开始制定税控收款机的《国家标准》(GB18240),《国家

标准》共分6个部分,分别是:

GB18240.1-2003《税控收款机 第1部分:机器规范》,规定税控收款机的通用要求、试验方法、检验规则等相关内容。

GB18240.2-2003《税控收款机 第2部分:税控IC卡规范》,规定税控IC卡(税控卡、用户卡、税务管理卡)及其应用技术规范。

GB18240.3-2003《税控收款机 第3部分:税控器规范》,规定了配合宿主实现税控功能的税控器的通用要求、试验方法、检验规则等相关内容。该部分实现的税控功能是建立在第1部分和第2部分基础上的,是对税控收款机类型的补充。

GB/T18240.4-2004《税控收款机 第4部分:银行卡受理设备规范》,规定了带银行卡受理功能的税控收款机、税控器,以及与其配合实现税控、银行卡受理功能的其它电子设备的,税控功能部分的通用要求、试验方法、检验规则等相关内容。该部分实现的税控功能是建立在第1部分和第2部分以及第3部分基础上的,是对税控收款机类型的补充。

GB18240.5-2005《税控收款机 第5部分:税控打印机规范》,规定了具有税控功能的打印机的通用要求、试验方法、检验规则等相关内容。该部分实现的税控功能是建立在第1部分和第2部分的基础上的,是对税控收款机类型的补充。

GB18240.6-2004《税控收款机 第6部分:设备编码规则》,规定了前5部分涉及的税控装置和税控IC卡的编码规则。

2003年6月25日国家颁布了第1、第2、第3部分,2004年国家颁布了第4、第6部分,2005年国家颁布了第5部分。

六、税控收款机产品的应用动态

20世纪90年代,国内的税控收款机问世,为了保障新税制的有效实施,1997年国务院领导指示有关部门,选择若干城市进行推广应用税控收款机试点。

2004年4月29日国家税务总局、财政部、信息产业部、国家质量监督检验检疫总局联合下发《关于推广应用税控收款机加强税源监控的通知》国税发[2004]44号,决定在适用的行业(商业零售业、饮食业、娱乐业、服

务业、交通运输业等适合使用税控收款机系列机具行业)推行使用税控收款机。通知要求税控收款机的推广应用,采取统一标准、生产许可、政府推广、分布覆盖的原则实施。力争经济发达地区3年左右,其他地区5年左右,基本普及使用税控收款机。

2004年8月30日,全国工业产品生产许可证办公室下发[2004]43号文,《税控收款机产品生产许可证实施细则》发布实施。

2004年10月29日,中华人民共和国信息产业部令第29号《税控收款机生产企业资质管理办法》,规范了税控收款机产品生产企业资质的申请、受理、认定和监督管理。

2004年11月9日,财税[2004]167号《财政部 国家税务总局关于推广税控收款机有关税收政策的通知》,制定了纳税人购进使用税控收款机的优惠政策。

2005年4月18日,国税发[2005]65号《国家税务总局关于税控发票印制使用管理有关问题的通知》,规范了税控收款机所用发票的印制、使用和管理。

2005年7月19日,国家税务总局、国家财政部、国家信息产业部、国家质监总局四部门联合召开在全国推广应用税控收款机的电视电话会议,这次会议标志着在全国全面推广应用税控收款机正式启动。

2005年7月29日,国税函[2005]750号《国家税务总局关于印发〈税控收款机选型招标文件范本〉的通知》,规范和方便了各省、自治区、直辖市和计划单列市政府组织税控收款机选型招标工作。

2005年8月2日,国税发[2005]126号《国家税务总局关于印发〈税控收款机管理系统业务操作规程〉的通知》,对税控收款机管理系统软件的操作制定了业务操作规程。

第二节 税控收款机产品推广与发展

一、推广税控收款机的意义

税控收款机实质上就是一种“电子发票”。通过税控收款机开具