



湖北地税信息管税丛书

湖北地税 12366纳税服务综合系统 应用指南

湖北省地方税务局 编

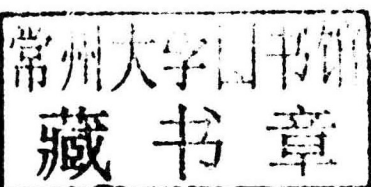


WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

湖北地税 12366 纳税服务 综合系统应用指南

湖北省地方税务局 编



武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

湖北地税 12366 纳税服务综合系统应用指南/湖北省地方税务局编. —武汉:武汉大学出版社, 2011. 4

湖北地税信息管税丛书

ISBN 978-7-307-08647-0

I. 湖… II. 湖… III. 纳税—税收管理—管理系统(软件)—湖北省—指南

IV. F812.763.042-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 059519 号

责任编辑:陈 红 责任校对:黄添生 版式设计:马 佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:湖北恒泰印务有限公司

开本: 880 × 1230 1/16 印张: 11.75 字数: 359 千字 插页: 2

版次: 2011 年 4 月第 1 版 2011 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-08647-0/F · 1495 定价: 58.47 元

版权所有, 不得翻印; 凡购买我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

《湖北地税 12366 纳税服务综合系统应用指南》

编纂委员会

主 任 许建国
副主任 肖厚雄 刘积仁 彭志平
委 员 郝荫昌 姜玉莲 卢朝霞

编 辑 部

总 编 肖厚雄
副 总 编 郝荫昌 姜玉莲 徐洪利
执行副主编 饶 尚 韩冬龙 郭 毅
编 务 王玉成 钟 原 魏登文 徐学华 郑 刚
编 辑 (以姓氏笔画排序)
王 皓 冯国赢 代雅琴 孙 军 刘志峰
吴淑芬 陈圣馨 张 毅 胡东生 赵继平
徐 明 敖 骏 高 辉 韩玉环

前 言

顺应时代发展，为纳税人提供优质、高效、便捷、多元化的服务，是地税部门的一项重要核心业务，也是推动地税事业发展的新需要。“湖北地税 12366 纳税服务综合系统”是湖北省地方税务局为进一步优化纳税服务，提升湖北地税整体服务水平，按照国家税务总局的要求，结合湖北地税工作实际，运用现代化信息管理技术和手段，组织开发的应用系统。

“湖北地税 12366 纳税服务综合系统”按照省级集中、信息共享、功能全面、标准统一、实用高效的总体原则，以省级为单位建立统一的系统，即省局设立互动中心，通过内部广域网将省局互动中心与各市州局远程坐席相连接。系统以湖北省地方税务局税费征管核心系统为支撑，依据湖北省地方税务局门户系统的信息数据库，将 12366 纳税服务热线、湖北省地方税务局网站征纳在线栏目、湖北省地方税务局门户系统视频监控和短信服务平台等四大功能整合成一个综合系统，共享湖北省地方税务局网站、短信服务平台的资源，利用电话、传真、网络、短信、视频等多种方式与纳税人进行互动。系统立足为纳税人提供全面、高效、便捷的专业化服务，基本涵盖了纳税前、纳税中、纳税后服务的各个环节，包括税法宣传、纳税咨询、办税指导、发票查询、涉税事项查询、举报投诉、预警提示、要事通报等多项服务。

“湖北地税 12366 纳税服务综合系统”于 2009 年 7 月初开始研发，2009 年 11 月通过专家鉴证，2010 年 1 月在省局试运行。2010 年 4 月在全省全面上线运行，标志着这项按照“一个平台、两级处理、三级责任、统一管理”要求开发的里程碑式工程顺利完成。中共湖北省委常委、常务副省长李宪生在“湖北地税 12366 纳税服务综合系统”开通仪式上宣布全省正式启用，并亲自到 12366 纳税服务大厅观摩，与纳税人亲切交流。时任国家税务总局纳税服务司副司长张树学致辞以示祝贺，并对该系统给予高度评价。启动仪式上，湖北省地方税务局许建国局长就纳税服务工作接受记者访谈时，高度肯定了该系统的重要性和实用性。该系统从需求分析到全面运行，还得到了各级领导和社会人士的关心与支持。省委常委、省纪委书记黄先耀在该系统运行期间多次亲临指导，并对该系统发挥的作用给予了高度的评价。

“湖北地税 12366 纳税服务综合系统”设计思路新颖、整体架构合理、使用方便、特点

鲜明。突出体现在以下三个方面：一是该系统包括统一用户管理、人工坐席、业务管理、外网门户、消息管理、视频监控、短信平台等 7 个业务模块，涵盖了湖北省地方税务局 12366 纳税服务的所有工作流程，满足了湖北省地方税务局 12366 纳税服务工作的需要；二是该系统采用组件化和“模型—视图—控制器”的基本架构，采用交易数据库、查询数据库和数据仓库的三层数据库设计，对操作人员按层级进行管理，设置各自权限，对信息资源的操作进行有效控制，提高了系统性能和安全性，具有较好的可扩展性；三是该系统在整合岗位协同处理，为广大纳税人提供电话、传真、计算机网络、手机短信等多渠道的接入方式的同时，还为操作人员提供统一灵活的操作方式和直观的应用界面，多系统之间可以信息互动，在线与离线系统可以协同运行，体现了该系统的互动性和创新性。

该系统上线运行后，遵循“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”的服务理念，以专业、热诚的服务赢得了纳税人的普遍赞誉，受理业务回复率达到 100%，纳税人满意率达到 98% 以上。

为帮助广大纳税人和税务干部了解和掌握本系统的基本操作，提高“湖北地税 12366 纳税服务综合系统”的应用水平与效率，全面推进纳税服务工作，我们编写了《湖北地税 12366 纳税服务综合系统应用指南》，本书包括 7 章和 2 个附录，涵盖了系统中各大模块的功能介绍和操作说明，以期对广大纳税人和税务工作者的日常工作有所帮助。

《湖北地税 12366 纳税服务综合系统应用指南》编辑部

二〇一一年四月九日

目 录

第一章 基础知识介绍	1
1.1 基础知识	1
1.1.1 常用术语	1
1.1.2 使用系统的基本要求	1
1.1.3 运行环境	1
1.2 登录与退出	1
1.2.1 登录	1
1.2.2 退出	2
1.3 系统统一规则	2
1.4 工作界面介绍	2
第二章 统一用户管理	7
2.1 统一用户管理	7
2.1.1 角色管理	7
2.1.2 用户管理	9
2.1.3 管理员管理	13
2.1.4 清除缓存	17
第三章 人工坐席子系统	19
3.1 话务处理	19
3.2 咨询问题处理	24
3.2.1 咨询问题受理	24
3.2.2 咨询问题查询	26
3.2.3 热点问题维护	28
3.2.4 建议问题维护	30
3.2.5 疑难问题维护	35
3.2.6 纳税人自身信息查询	39
3.2.7 纳税人公共信息查询	41
3.2.8 发票信息查询	42

3.2.9	武汉市餐饮发票信息查询	43
3.2.10	武汉市其他发票信息查询	44
3.2.11	视频监控	45
3.3	举报投诉处理	46
3.3.1	举报处理	46
3.3.2	投诉处理	51
3.3.3	举报投诉查询	56
3.4	传真处理	58
3.4.1	发送传真	58
3.4.2	查询发送传真信息	59
3.4.3	接收传真	60
3.4.4	查询接收传真信息	60
3.5	常用内部电话查询	62
第四章	业务管理子系统	63
4.1	数据参数维护	63
4.1.1	咨询问题大类维护	63
4.1.2	咨询问题中类维护	65
4.1.3	咨询问题小类维护	66
4.1.4	常用内部电话号码	67
4.2	工号与组别维护	71
4.2.1	组别维护	71
4.2.2	工号号段维护	74
4.2.3	工号绑定状态查询	75
4.2.4	工号绑定维护	76
4.3	话务管理	78
4.3.1	疑难问题维护	78
4.3.2	热点问题管理	86
4.3.3	建议问题管理	87
4.3.4	举报投诉处理	92
4.4	话务统计	97
4.4.1	受理业务分类统计表	97
4.4.2	数据对比分析统计表	103
4.4.3	监视管理幻灯显示	105
4.5	分析报告	110
4.6	消息订阅	114
第五章	外网子系统	116
5.1	税收知识问答后台维护	116
5.2	今日热线数据录入	119

5.3	在线咨询回复	121
5.4	外网热点问题录入	124
5.5	热点问题后台维护	126
5.6	在线调查维护	130
5.7	热线运行情况维护	134
5.8	今日热线后台维护	135
5.9	外网首页	137
第六章	视频监控平台	139
6.1	视频监控	139
6.2	视频监控 IP 维护	141
6.3	视频监控 IP 批量导入维护	145
第七章	消息管理子系统	147
7.1	消息管理	147
7.1.1	信息查看	147
7.1.2	发布消息	149
7.1.3	发布公告	150
附录一	知识库维护	151
附 1.1	知识库查询	151
附 1.2	添加知识库文件	152
附 1.3	删除知识库文件	153
附录二	短信平台	156
附 2.1	管理员管理	156
附 2.1.1	浏览管理员	156
附 2.1.2	增加管理员	158
附 2.1.3	机关编码管理	160
附 2.2	操作员管理	162
附 2.2.1	浏览操作员	162
附 2.2.2	增加操作员	164
附 2.3	短信管理	165
附 2.3.1	短信浏览	165
附 2.3.2	短信发送	168
附 2.3.3	历史查询	169
附 2.3.4	统计图表	170
附 2.4	纳税人管理	171
附 2.4.1	浏览纳税人	171
附 2.4.2	增加纳税人	173

附 2.4.3 导入纳税人	174
附 2.4.4 给纳税人发短信	175
附 2.5 通讯录管理	176
附 2.5.1 通讯录	176
后记	180



第一章

基础知识介绍

使用本软件系统之前，用户首先需要了解一定的基础知识，这些基础知识可以从有关书籍中得到，但是用户需要花费相当多的时间。在这种情况下，我们编写了本书需要用户掌握的一些概念。编写本书的主要目的就是方便使用者，所以在本书的开头先将这些概念逐一进行介绍。

1.1 基础知识

1.1.1 常用术语

为使语言表述简洁，本书使用了一些标准的计算机操作说明术语。

- ◆ 点击鼠标：按一下鼠标左键，然后释放鼠标。
- ◆ 双击鼠标：连续按两下鼠标左键，然后释放鼠标。
- ◆ 拖动鼠标：按住鼠标左键不放，同时移动鼠标。

1.1.2 使用系统的基本要求

- ◆ 熟练使用 Windows 操作系统。
- ◆ 至少熟悉一种中文输入法，使用输入法时建议使用全角模式。

1.1.3 运行环境

- ◆ 操作系统：Windows XP、Windows 2000 及 Windows 2000 以上的版本。
- ◆ 浏览器：IE 8.0 及 IE 8.0 以上的版本。

 在 IE→工具→【Internet 选项】→【隐私】页面中将“启用弹出窗口阻止程序”设置为不启用。

1.2 登录与退出

1.2.1 登录

- ◆ 操作步骤

用鼠标点击【开始】→【Internet】，或者双击桌面上的“”图标，打开 IE 浏览器窗口。

1. 在地址栏中输入：<http://148.16.23.160/webroot>，然后按键盘中的【Enter】键。
2. 在系统登录页面输入您的登录名和口令，点击【登录】按钮进行登录(见图 1-2-1)。



图 1-2-1

1.2.2 退出

登录系统之后，如果需要退出，直接关闭 IE 或者点击窗口右上方的【退出】按钮，则退出系统(见图 1-2-2)。



图 1-2-2

1.3 系统统一规则

- ◆ 湖北地税 12366 纳税服务综合系统简称 12366 纳税服务系统。
- ◆ 功能按钮、菜单名称、页面上的标签均用 “【】” 标示，如增加按钮，书写为【增加】，系统页面上的字段用双引号 “” 标示。
- ◆ 蓝色底纹的字段为必填项，系统要求使用者必须填写内容，否则系统校验不通过，并给出相应提示。

1.4 工作界面介绍

- ◆ 用户标示
登录系统后，窗口的左上方显示当前登录人员名称(见图 1-4-1)。
- ◆ 选择功能菜单
操作人员进入某一子系统后，如需要进入某一具体功能菜单，则要先将鼠标移至用户标示下的向右图标(见图 1-4-2) ，在弹出的功能菜单中进行某一具体功能项的选择(见图 1-4-3)。

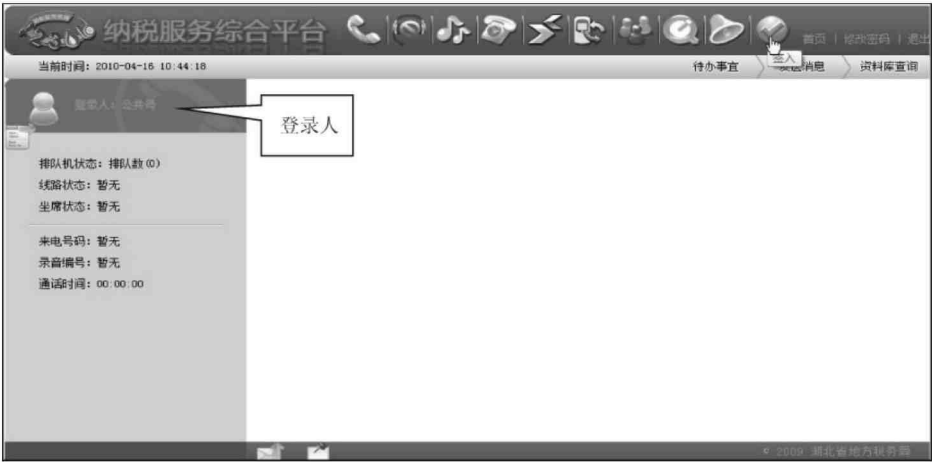


图 1-4-1



图 1-4-2



图 1-4-3

◆ 目录树

目录树以层次化的结构将操作功能组织起来，像一棵树一样。树的根部是各子系统功能节点，称为“根节点”，如“咨询问题处理”、“举报投诉处理”等；根节点内包括代表各子系统功能分类的节点，称为“子节点”，如“咨询问题处理”根节点中包含的“热点问题维护”等子节点(见图 1-4-4)。

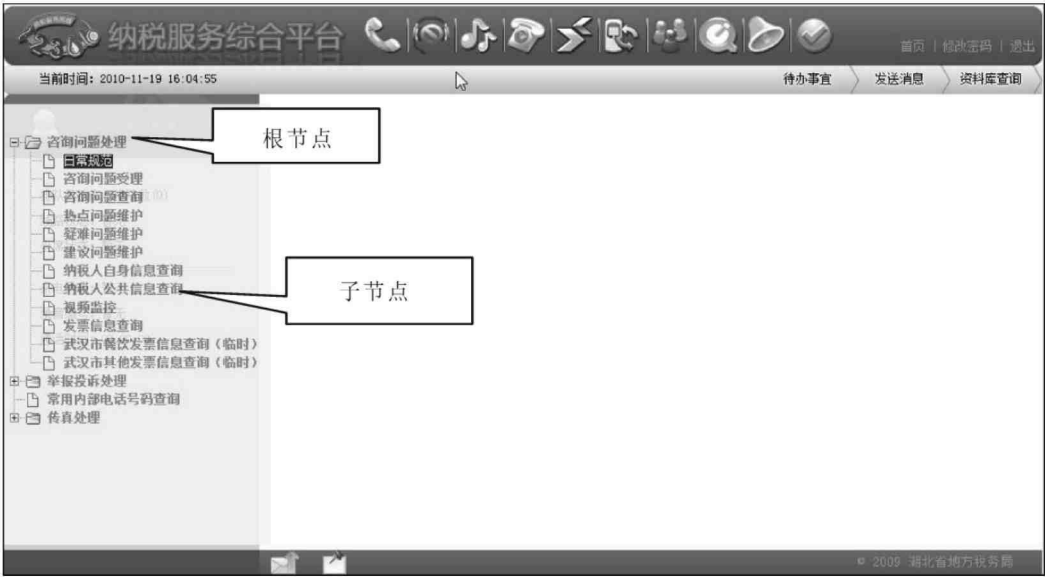


图 1-4-4

◆ 节点

节点位于目录树上，是目录树的组成部分，代表功能和功能分类。系统中无论位于目录树的哪个层次的节点，都统称为节点。

◆ 列表

列表位于窗口的右侧，是目录树中某个末级节点的业务数据展示，并以条目(记录)的方式展现(见图 1-4-5)。



图 1-4-5

◆ 菜单栏

菜单栏位于 12366 纳税服务系统首页，显示登录人员所使用的功能菜单(见图 1-4-6) 。



图 1-4-6

◆ 排序

列表中的记录，由多个列表项组成，如“工号”、“话务员 ID”、“所属组别”和“所属税务机关”等。如果希望按某个列表项进行排序，则可以直接点击该项目名称。例如，点击“工号”，就可以按起始号码从小到大进行记录的排序，再次点击“工号”，则按从大到小的顺序进行排序，列表的所有页次均遵循排序规则(见图 1-4-7) 。

工号绑定维护列表					
行号	选择	工号 ▲	话务员ID	所属组别	所属税务机关
1	☐	001	...	纳税咨询	省地方税务局
2	☐	002	...	纳税咨询	省地方税务局
3	☐	003	...	纳税咨询	省地方税务局
4	☐	004	hu	纳税咨询	省地方税务局
5	☐	005	tang	纳税咨询	省地方税务局
6	☐	006	qiu	纳税咨询	省地方税务局
7	☐	007	wang	纳税咨询	省地方税务局
8	☐	008	fang	纳税咨询	省地方税务局
9	☐	009	xie	纳税咨询	省地方税务局
10	☐	009	xie	省局网络发票	省地方税务局
11	☐	010	zhao	发票、网上办税、颐信CA认证	省地方税务局
12	☐	011	zuo	发票、网上办税、颐信CA认证	省地方税务局
13	☐	012	cai	传真	省地方税务局
14	☐	013	huang	发票、网上办税、颐信CA认证	省地方税务局
15	☐	014	yang	发票、网上办税、颐信CA认证	省地方税务局

显示 15 条/共 94 条 第 1 页/共 7 页 查询 增加绑定 解除绑定 修改组别

图 1-4-7

◆ 分页

当列表中的条目比较多时，系统会自动进行分页。用鼠标点击列表下方的下一页或上一页按钮后，列表内容可以在页面间切换；输入想直接翻转到的页数后回车，系统就会显示想要的页面；点击首页或尾页按钮后，列表直接翻转到首页或尾页(见图 1-4-8) 。

◆ 导出

系统中的【导出 excel】、【导出】功能按钮，均能完成对查询结果的导出打印功能。若导出过程中，出现提示(见图 1-4-9) ，则需在 IE 的【Internet 选项】中进行调整。具体位置如下：

IE→工具→Internet 选项→安全→自定义级别→ActiveX 控件和插件→选择【对未标记为可安全执行脚本的 ActiveX 控件初始化并执行脚本】为“启用”。

◆ 注意事项

本书中注意事项用“⚠”图标表示，以提醒读者特别注意。

工号绑定维护列表					
行号	选择	工号 ▲	话务员ID	所属组别	所属税务机关
1	☐	001	jiang	纳税咨询	省地方税务局
2	☐	002	tao	纳税咨询	省地方税务局
3	☐	003	wang	纳税咨询	省地方税务局
4	☐	004	hu	纳税咨询	省地方税务局
5	☐	005	tang	纳税咨询	省地方税务局
6	☐	006	qiu	纳税咨询	省地方税务局
7	☐	007	wang	纳税咨询	省地方税务局
8	☐	008		纳税咨询	省地方税务局
9	☐	009		纳税咨询	省地方税务局
10	☐	009	xie	省局网络发票	省地方税务局
11	☐	011	zhao	网	认证
12	☐	011	zuo	发票、网	认证
13	☐	012	cai	传真	省地方税务局
14	☐	013	hua	发票、网上办税、随信CA认证	省地方税务局
15	☐	014	yan	发票、网上办税、随信CA认证	省地方税务局

输入直接想翻到的页数

首页

上一页

下一页

尾页

显示 15 条/共 94 条 第 1 页/共 7 页

查询

增加绑定

解除绑定

修改组别

图 1-4-8

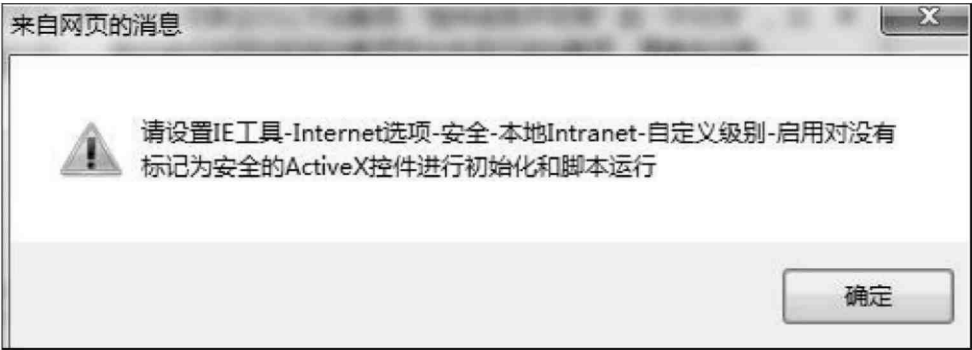


图 1-4-9



第二章 统一用户管理

统一用户管理平台实现了对角色、用户、管理员的管理，同时提供清除缓存功能。

- ◆ 角色管理：对系统内角色进行维护，或对已有的角色进行权限维护。
- ◆ 用户管理：对某一个用户进行角色、权限的维护。
- ◆ 管理员管理：对系统内管理员进行维护，或对已有的管理员进行角色、权限维护，同时可为下级单位分配系统管理人员。
- ◆ 清除缓存：清除系统缓存，对系统内相关代码调用进行一次更新。

2.1 统一用户管理

2.1.1 角色管理

◆ 业务简述

角色管理是为了实现对权限的条理化管理，简化权限分配过程，按工作性质划分用户类型。只要给系统内用户分配了角色，在权限发生变化时，只需要对该角色进行权限分配，就可实现该角色下所有人员的权限变动。具体功能包括增加角色、修改角色、删除角色和为角色分配权限。

◆ 权限说明

省局、市(州)局系统管理员有此权限。

◆ 功能入口

选择【统一用户管理】→【角色管理】功能菜单(见图 2-1-1)。

◆ 操作说明

管理员目录树列表提取显示的是在管理员管理中已经维护完成的管理员信息。选择不同的管理员，则【选中的管理员创建的角色】页面中就会提取出该管理员已经维护完成的角色，【角色管理】是对这些角色进行操作。

1. 增加角色

选中预增加角色的管理员，点击【增加】按钮，进入增加角色页面(见图 2-1-2)，输入相关信息后，点击【确定】按钮，系统提示“保存成功”。

2. 修改角色

选中预修改的角色名称，点击【修改】按钮，进入修改角色页面(见图 2-1-3)，修改完成后，点击【确定】按钮，系统提示“修改成功”。



此功能仅能修改“角色名称”和“描述”，对“角色编号”及“角色分类”不能进行修改。