

一、申报

（一）如何解释在扣缴客户端导入专项附加扣除信息提示导入成功 15 个，但是扣除界面只显示 13 条信息。

答：扣缴客户端在任何一个专项附加扣除界面都可以导入全部人员的各项专项附加扣除信息。导入完成后，在该专项附加扣除页面只会显示本项专项附加扣除的人员信息，无此项扣除的人员不在此显示，可在其他专项附加扣除页面查看相应的专项附加扣除信息。

（二）扣缴客户端采集完专项附加扣除信息后，再导入工资薪金数据，没有自动生成专项附加扣除金额。

答：正常工资薪金表中专项附加扣除金额可以自行手工填写，也可以先选择需要预填人员范围，然后点击【预填专项附加扣除】按钮，系统将自动按照已采集的专项附加扣除信息计算出可扣除金额。

（三）单位发放 2019 年 1 月的工资，如何在软件中按新税制计算出应缴纳税款？

答：可按照以下步骤进行：

- 1.打开扣缴客户端，录入并报送员工信息（对已录入单位，可忽略此步）；
- 2.通过标准模版表采集员工专项附加扣除信息，导入扣缴客户端；或由员工自己通过“个人所得税”APP 或自然人办税服务平台网页报送专项附加信息（每项的申报方式选择“通过扣缴义务人申报”选定指定单位），三天后单位点击【下载更新】按钮即可下载员工的专项附加扣除信息。
- 3.导入当月收入正常工资薪金表，并点击【预填专项附加扣除】按钮，扣缴客户端会根据已有的专项附加扣除信息自动进行预填；
- 4.点击【税款计算】步骤，系统会自动计算出当月应纳税额，导出计算结果即可。

（四）单位员工如果 2019 年 1 月份没有采集专项附加扣除项目，3 月份才开始采集，会存在多缴税的情况吗？

答：综合所得采用累计预扣法计税：

本期应预扣预缴税额=（累计预扣预缴应纳税所得额×税率-速算扣除数）-已预扣预缴税额

累计预扣预缴应纳税所得额=累计收入-累计免税收入-累计基本减除费用-累计专项扣除-累计专项附加扣除-累计依法确定的其他扣除

对于员工个人来说，在专项附加扣除采集前可能会多预缴税款，但在采集后每次申报时会累计扣除前几个月的总和，如果税款为负值的，暂不退税，一直往后留抵，在次年 3-6 月进行个人年度汇算清缴申报时多退少补。

（五）扣缴客户端软件，导入员工提交上来的专项附加扣除电子表格时，为何无法选择具体的电子表格？

答：扣缴客户端中专项附加扣除信息批量导入，只能通过文件夹。系统会把该文件夹里面所有的专项附加扣除电子表格全部导入。

（六）若纳税人选择由扣缴义务人方式扣除个人的专项附加扣除信息，是否需要每月都向扣缴义务人提交专项附加扣除电子表格？

答：对于个人专项附加扣除信息未发生变化的，每个扣除年度只需要向扣缴义务人提供一次专项附加扣除信息即可，无需按月提供。

（七）扣缴义务人应该通过哪个功能菜单来采集专项附加扣除信息？

答：在扣缴客户端中，进入到“2019 年新税制”版本模式，通过【专项附加扣除信息采集】菜单，选择单个“添加”或者“导入”方式采集。如果当前版本模式是“2018 年原税制”，则通过系统右上角的【版本切换】按钮，切换到新版模式下操作。

（八）扣缴客户端批量导入专项附加扣除信息后，提示部分导入成功。如何处理未导入的信息？

答：在导入失败的情况下，扣缴客户端会在导入文件夹里面生成一张导入失败的错误信息表。请查看具体错误原因，将对应内容修改完善后重新导入即可。

（九）专项附加扣除信息表导入时提示“个人信息在系统中不存在，无法导入”，应如何处理？

答：请在扣缴客户端人员信息采集模块中导入或录入提示的相关人员信息，并进行人员信息报送。

（十）员工没能及时将专项附加扣除信息提交给扣缴义务人，可不可以下个月补报？

答：扣缴义务人根据员工提交的专项附加扣除信息，按月计算应预扣预缴的税款，向税务机关办理全员全额纳税申报。如果员工未能及时报送，也可在以后月份补报，由扣缴义务人在当年剩余月份发放工资时补扣，不影响员工享受专项附加扣除。

如员工A在2019年3月份向单位首次报送其正在上幼儿园的4岁女儿相关信息，则当3月份该员工在本单位发工资时累计可扣除子女教育支出为3000元（1000元/月×3个月）。到4月份该员工在本单位发工资时累计可扣除子女教育支出为4000元（1000元/月×4个月）。

（十一）如果员工一年内都没将专项附加扣除信息提交给扣缴义务人怎么办？

答：在一个纳税年度内，员工如果没有及时将专项附加扣除信息报送给扣缴义务人，以致在扣缴义务人预扣预缴工资、薪金所得税未享受扣除的，员工可以在次年3月1日至6月30日内，于汇缴地主管税务机关进行汇算清缴申报时办理扣除。

（十二）选择由扣缴义务人申报专项附加扣除的纳税人，若专项附加扣除信息发生变化，应如何处理？

答：纳税人自行在远程端采集的专项附加扣除信息发生变化，纳税人可通过“个人所得税APP”、“自然人办税服务平台”等自行更新。通知扣缴义务人在扣缴客户端中点击【下载更新】，下载最新的专项附加扣除信息；若专项附加扣除信息是由扣缴义务人在客户端采集的，填写《个人所得税专项附加扣除信息表》提交给扣缴义务人，扣缴义务人在扣缴客户端中点击【修改】，更新填报信息。

（十三）一个月同时租住两处住房或者年度中间换租造成中间有重叠租赁月份的情况，该如何处理？

答：一个月同时租住两处住房的，只能填写一处；年度中间月份更换租赁住房的，不能填写两处租赁日期有交叉的住房租金信息。若有重叠租赁月份的，可将上次已填报的租房租金的有效起止提前终止，或新增住房租金信息租赁期起必须晚于上次已填报的住房租赁期止的所属月份。

（十四）扣缴客户端中，点击【申报表报送】提示：以下【xx】位人员未完成报送登记，请及时完成报送并获取反馈：姓名：【xx】 证照号码：【xxx】，该如何处理？

答：提示出现是由于人员没有在扣缴客户端中进行人员信息的报送登记。自 2018 年 8 月 1 日起，人员信息必须先完成报送登记，才可进行申报表报送。

具体操作：点击左侧【人员信息采集】，点击【报送】，再点击【获取反馈】获取身份验证结果，身份验证通过后就可以正常申报。

（十五）扣缴客户端如何更新办税信息？

答：具体操作：点击扣缴客户端软件左侧【系统设置】→【申报管理】→【办税信息更新】→【下载】按钮，提示信息获取成功即可。

（十六）扣缴客户端中，发送申报表时提示：姓名中间不允许有空格，请修改。请问如何处理？

答：出现该提示是由于人员姓名中存在空格导致。

具体操作：点击软件左侧【人员信息采集】，找到提示中的报错人员并双击，修改姓名并进行报送，再次进行申报表报送即可。

（十七）扣缴客户端中，税延养老保险附表中的年度保费该如何填写？

答：税延养老保险附表中的年度保费是取得个体工商户的生产经营所得、对企事业单位的承包承租经营所得的个人及特定行业取得工资薪金的个人填写，据实填写《个人税收递延型商业养老保险扣除凭证》载明的年度保费金额即可。目前仅试点地区苏州工业园区、上海、福建可填写税延险。

（十八）扣缴客户端中，税延养老保险附表中的月度保费如何填写？

答：税延养老保险附表中的月度保费是取得工资薪金所得、连续性劳务报酬所得（特定行业除外）的个人填写，填写《个人税收递延型商业养老保险扣除凭证》载明的月度保费金额，一次性缴费的保单填写月平均保费金额。目前仅试点地区苏州工业园区、上海、福建可填写税延险。

（十九）纳税人通过电子模版方式报送给扣缴义务人的《个人所得税专项附加扣除信息表》，扣缴义务人是否需要打印下来让纳税人签字？

答：需要打印签字。根据《国家税务总局关于发布〈个人所得税专项附加扣除操作办法（试行）〉的公告》（国家税务总局公告 2018 年第 60 号）第四章第二十条第二点的相关规定，纳税人通过填写电子或者纸质《扣除信息表》直接报送扣缴义务人的，扣缴义务人将相关信息导入或者录入扣缴端软件，并在次月办理扣缴申报时提交给主管税务机关。《扣除信息表》应当一式两份，纳税人和扣缴义务人签字（章）后分别留存备查。

（二十）扣缴客户端中，专项附加扣除信息导入模版的 Excel 表格是什么格式？单位采集的电子表格格式不一致，该如何处理？

答：扣缴客户端中，专项附加扣除信息采集表的文件格式支持 xls 和 xlsx 两种，建议使用 xls 格式以获取更高的导入效率。

若员工提交的专项附加扣除信息采集表不是以上两种格式，请用办公软件打开该表另存为以上两种格式，再进行导入。

（二十一）扣缴客户端赡养老人专项附加扣除中，如果父母都在 60 岁周岁以上，只能填一个吗？

答：允许填写两位老人，但在扣除时不会叠加扣除。

（二十二）纳税人通过“个人所得税”APP 报送了专项附加扣除信息（选择通过扣缴义务人申报），但是所指定的扣缴义务人长时间仍未能下载更新到相关信息。如何解决该问题？

答：若所指定的扣缴义务人是正确的，且该扣缴义务人已向税务机关报送该人员的个人基本信息（状态为正常），则扣缴义务人在纳税人填报的第三天后即正常

下载。若无法下载，请扣缴义务人在扣缴客户端点击【系统设置】-【申报管理】-【专项附加扣除】-勾选【我已清楚上述提醒内容，确认要下载更新】-【确认】，下载更新全部人员的专项附加信息。若仍无法下载，请于任一【专项附加扣除信息】界面点击【下载更新】，选择【指定人员】，选择该人员单独下载其专项附加扣除信息。

（二十三）扣缴客户端 2018 年 12 月 31 日之前已经添加的“军官证”、“士兵证”、“武警警官证”信息，2019 年系统升级后，是否会阻断报送信息和申报？

答：“军官证”、“士兵证”、“武警警官证”信息不能直接迁移到“2019 年”版本模式，如果存在需要用以上三种证件申报的人员，请纳税人使用身份证进行采集报送；若无法提供请纳税人先到办税服务厅做特殊信息采集，然后扣缴义务人在扣缴客户端通过“人员信息采集-更多操作-特殊情形处理-人员添加”添加。

（二十四）纳税人通过“个人所得税”APP 采集的专项附加扣除信息，扣缴客户端下载更新之后，专扣附加扣除信息可以修改或者删除吗？

答：不可修改或删除，纳税人通过“个人所得税”APP 采集的，只可在“个人所得税”APP 上作废或者修改。扣缴单位没有权限对纳税人自行采集的数据进行修改或删除。

（二十五）如果扣缴义务人之前已下载更新获取了专项附加扣除信息，但后来纳税人又在“个人所得税”APP 中作废了，扣缴义务人如何将信息更新到扣缴客户端中？

答：具体操作：扣缴义务人重新点击【下载更新】-【指定人员】。获取最新的专项附加扣除信息即可。

（二十六）扣缴义务人在扣缴客户端导入专项附加扣除采集信息时提示“【xx】个文件导入成功，【xx】个文件导入失败：【赡养老人支出】页签：【分摊方式】不是有效的分摊方式，请检查？”或其他关于不是有效的之类的提示，该如何处理？

答：对于导入失败的提示是因为导入文档中的数据项不符合规则，纳税人自行输入的数据项与模板中设置的下拉项不匹配，检查修正文档对应的数据项后重新导入即可。

（二十七）在扣缴客户端中，为何某个人的赡养老人专项附加扣除金额是 4000 元？

答：预扣预缴申报按累计方式计税，专项附加扣除金额也是累计数，请检查是否所属时期为 2019 年 2 月，且该人员入职本单位时间为本年 1 月或更早。

（二十八）若扣缴义务人想要提前准备下月数据，在扣缴客户端中该如何操作？

答：如果想提前准备下月数据或计算税款，请先确认本月是否已计算未申报或已申报。已计算未申报时可通过点击【系统设置】-【申报管理】-【综合所得税】-【离线算税】-【确定】，回到首页，选择下一属期填写报表来提前准备；已申报时，直接在首页选择下一属期填写报送即可。

注意：只能提前准备数据但是不能申报，需下个月申报期再发送申报。

（二十九）扣缴义务人在扣缴客户端中申报 2 月份代扣代缴个税时，提示：【711】反馈失败，请重新申报，税务机关不是总局机关的下级，该如何处理？

答：出现这个情况应先更新办税信息再申报。具体应在扣缴客户端中通过以下顺序操作：【系统设置】→【申报管理】→【办税信息更新】→【下载】。

（三十）纳税人做过多证同用并档管理以后，在扣缴客户端申报综合所得时发现专项附加扣除信息不累计了，该如何处理？

答：扣缴客户端不会提供自动迁移的功能。因此：

（1）在并档时（该功能只有在大厅），需大厅要给予纳税人提示，告之其专项附加信息需要重新采集。

（2）在多证同用并档管理后，纳税人需要在新档案号下重新采集专项附加扣除信息，重新采集后客户端才能累计专项附加扣除。

（三十一）在扣缴客户端中扣缴义务人如何操作综合所得预扣预缴的汇总申报？

答：首先扣缴义务人需要在局端大厅操作，通过【扣缴申报明细设置】模块进行操作。其中“明细申报类型”选择汇总，“所得项目”选择对应的申报项目，点击“提交”。提交成功之后，再回到扣缴客户端操作，在扣缴客户端【综合所得项目】填写界面，点击【添加】按钮的下拉菜单，选择【明细申报】或【汇总申报】；点击【明细申报】则打开前面介绍的按人员明细填写的界面，点击【汇总申报】则打开汇总申报填写界面，进行填写申报即可。

（三十二）做完扣缴申报明细设置以后，在扣缴客户端中分类所得都可以进行汇总申报么？

答：不是都可以进行汇总申报，只有“偶然所得”和“利息、股息、红利所得”才可以进行汇总申报。

（三十三）在扣缴客户端中，正常工资薪金所得填写好后点击税款计算，为何自动带出人员的减除费用不正确或者带不出数据？

答：针对上述情况，可按照以下步骤检查：

- 1.查看人员信息，确认人员的任职日期填写是否正确，是否符合实际。（基本减除费用=当期连续有效任职月份数*5000。）
- 2.若上述信息填写均无误，请检查扣缴客户端是否为最新版本，若不是最新版本，重新下载安装即可；若扣缴客户端为最新版本，请重新保存人员信息。

（三十四）扣缴义务人在扣缴客户端中申报成功后，发现数据有误，该如何处理？

答：按不同征收方式，具体处理方式如下：

- 1.代扣代缴类报表申报，申报成功未缴款前可在该类报表的“申报表报送”模块点击【作废申报】作废后重新填写申报或【更正申报】数据修改后重新申报；申报成功且缴款后只能在“申报表报送”模块点击【更正申报】进行更正操作。

2.代理申报，申报成功未缴款前可在【网上报税】→【网上申报】模块点击【作废申报】，作废成功后重新至预缴纳税申报表中填写再申报或至预缴纳税申报表中点击【启动更正】按钮修改数据后重新申报，若申报成功且缴款后只能至预缴纳税申报表中点击【启动更正】进行数据更正操作。

（三十五）扣缴义务人在扣缴客户端下载更新了专项附加扣除信息后，有些人员的专项附加扣除信息会丢失，该如何处理？

答：根据信息是否报送成功分下列两种情况处理：

1.如果该信息通过扣缴客户端报送成功过，或该信息由纳税人通过其他渠道（如手机 APP、办税大厅等）采集，则可与纳税人确认，是否通过其他渠道进行了【删除】操作。

2.如果该信息通过扣缴客户端采集，但未报送成功过，则会被删除。请在【下载更新】前，根据系统提示，先对“待报送”的记录进行确认和报送，报送成功后再进行【下载更新】。

（三十六）纳税人在个人所得税“APP”或自然人办税服务平台完成了经营所得的缴款后扣缴客户端是否可以获取到信息？

答：可以，在【税款缴纳】界面点击【缴款反馈】即可。

（三十七）扣缴客户端的非居民数月奖金的如何计算？

答：非居民个人一个月内取得数月奖金，单独计算当月收入额，不与当月其他工资薪金合并。将其按 6 个月分摊计税，不减除费用，适用月度税率表计算应纳税额，在一个公历年度内，对每一个非居民个人，该计税办法只允许适用一次。计算公式如下：

当月数月奖金应纳税额=[（数月奖金收入额÷6）×适用税率－速算扣除数]×6

（三十八）扣缴客户端申报工资薪金所得时，点击【预填专项附加扣除】提示：“以下人员的专项附加扣除存在重复采集，请选择您需要的处理方式”。该如何处理？

答：提示该信息是由于专项附加扣除采集信息中存在重复信息。按实际情况选择处理方式，确认以纳税人采集信息为准的，请选择【继续预填，某个月份存在重复信息的，以纳税人采集的为准，房租和房贷同时采集的，则两项都不预填】；需要和纳税人确认的，请选择【取消预填，先确认并处理完重复采集的信息后再预填】。

（三十九）扣缴客户端申报工资薪金所得时，“累计应扣缴税额”是什么？

答：“累计应扣缴税额”是指员工在本单位“本年首次所属期截至本月所属期”累计收入减去各项累计扣除后的金额，按照新的税率表计算出的应扣缴税额。

（四十）扣缴客户端中生产经营申报记录如何查询？

答：具体操作：点击软件上方【生产经营】，进入生产经营模块，再点击软件左侧【查询统计】→【申报记录查询】按钮，将税款所属期选择为2019.1.1---至今，其它条件默认无需修改，然后点击右侧【查询】即可。

（四十一）扣缴客户端中生产经营缴款记录如何查询？

答：具体操作：点击软件上方【生产经营】，进入生产经营模块，再点击软件左侧【查询统计】→【缴款记录查询】按钮，将税款所属期选择为“2019.1.1---至今”，其它条件默认无需修改，然后点击右侧【查询】即可。

（四十二）扣缴客户端中生产经营的收入总额如何填写？

答：2019年度开始：填写本年度开始生产经营月份起截止本期的各项收入总额。

（比如2月征期申报所属期1月时，填的是1月的；3月份征期申报所属期2月时，填的是1月+2月的.....以此类推）

二、查询

（一）扣缴客户端软件升级后，如何查询所属2018年及以前的申报数据？如果涉及补报所属2018年及以前年度税款的，该如何操作？

答：扣缴客户端升级后有两种版本模式：“2018 年原税制”和“2019 年新税制”。“2018 年原税制”的版本模式可用于查询历史数据，若需要补申报 2018 年及以前的报表需至办税大厅补申报。“2019 年新税制”的版本模式适用于税款所属期 2019 年以后的申报（含更正申报）。

（二）扣缴客户端【综合所得申报】申报成功后，“查询统计”模块查询不到申报成功的记录，该如何处理？

答：申报成功查询不到记录是由于数据处理存在滞后性，建议申报成功 3 天后再通过“查询统计”模块查询最新的申报数据。

三、征收

（一）扣缴客户端中已经打印出来的银行端查询缴税凭证是否还可以作废？

答：打印出的银行端查询缴税凭证在前往银行缴款之前可以作废重新打印。

四、综合

（一）自然人税收管理系统扣缴客户端在哪可以下载安装？

答：自然人税收管理系统扣缴客户端适用于扣缴义务人代扣代缴个人所得税。扣缴义务人可通过所在省税务局的官方网站下载自然人税收管理系统扣缴客户端。下载完成后双击安装包程序，点击【立即安装】，即可安装扣缴客户端到本地电脑。

（二）扣缴客户端如何进行注册？

答：系统安装完成后，需要进行注册。注册可通过纳税人识别号从税务系统获取相应的企业信息，保存到本地扣缴客户端。具体过程为：

点击安装完成界面上的【立即体验】（或点击桌面“自然人税收管理系统扣缴客户端”快捷方式），即进入注册流程。注册共有五步：第一步：录入单位信息；

第二步：获取办税信息；第三步：备案办税人员信息；第四步：设置登录密码；
第五步：设置数据自动备份。

（三）2019年新个人所得税法全面实施后，原来正在使用的扣缴客户端怎么升级？需要卸载吗？

答：对原来正在使用的扣缴客户端，软件直接打开后即可自动升级。若升级失败，建议先备份数据，然后安装新版扣缴客户端软件。安装好后，在“2018年原税制”版本模式下恢复原备份数据，再切换到“2019年新税制”版本模式下，人员信息采集模块中点击“同步人员”可将本地电脑上2018年原税制模式设置状态为【正常】，证件类型为：居民身份证、中国护照（境内）、港澳居民来往内地通行证、港澳居民居住证、台湾居民来往大陆通行证、台湾居民居住证、外国护照、外国人永久居留身份证的人员迁移到2019年新税制模式下，无需重新导入人员。