

常见问题解答

一、安装登录问题（8个）

1. 如何安装开票软件？

答：依次按照下面流程操作：

（1）将初始发行成功的金税盘连接到电脑上，无需安装金税盘驱动。

（2）双击安装文件夹中的 kp-setup.exe 安装程序图标，默认“完全安装”，然后按照提示逐步完成即可。

2. 如何完全卸载开票软件？

答：在电脑的“开始”—“程序”—“开票软件”下，点击“卸载”，即可完全卸载开票软件（包括数据库、注册表等）。

3. 开票软件需要安装在可以上网的计算机上吗？

答：需要开通互联网，互联网用于开票软件向税务局上传开具的发票数据、更新商品与税务服务分类编码等。若因故不能使用互联网，纳税人需要跟税务局说明情况。

4. 开票软件对计算机有什么要求？

答：双核 2.0G 以上 CPU 主频，4G 以上内存，100G 及

6. 开票软件安装成功后，360 杀毒软件弹出下图提示，如何解决？



答：首先请在安装开票软件前，更新病毒库，如果仍提示上图所示，请将开票软件加入白名单或选择信任。

7. 开票软件安装成功后，双击“开票软件”图标没有反应，或者在开票软件使用过程中突然退出，如何解决？

答：此现象是由于计算机使用的 360 杀毒软件或者电脑管家没有及时更新病毒库引起的，请更新杀毒软件的病毒库，然后卸载开票软件后再重新安装。

8. 开票软件必须要安装在 C 盘吗？

答：企业可以自己选择安装在任意盘符下，建议不要安装在系统盘下。

二、系统维护问题（9个）

1. 首次登录开票软件，如何进行系统初始化？


答：依次按照下面流程操作：

- （1）设置实际主管姓名和密码。
- （2）填写营业地址、电话号码和开户行及账号。
- （3）设置安全接入服务器地址，测试成功即可完成初始化。


2. 开票员和管理员可以设置成同一个人吗？

答：不可以，开票员和管理员的名字不能相同。

3. 如何增加开票员？

答：以管理员身份登录开票软件，点击主界面的“用户管理”菜单项，弹出“用户管理”窗口，点击  新增 即“新增用户”按钮，在弹出的“新增用户”窗口中输入“用户名称”和“密码”，“隶属角色”选择“开票员”确定即可。

4. 如何修改管理员的登录密码？

答：以管理员身份登录开票软件，点击主界面的“用户管理”菜单项，弹出“用户管理”窗口，点击  修改密码 即“修改密码”按钮，在弹出的“修改用户密码”窗口中输入原密码和新密码点击“修改”即完成密码的修改与保存。

5. 如何修改开票员的用户名和密码？

答：以开票员身份登录开票软件，点击“系统维护/用户名密码修改”菜单项，在弹出的界面中输入原密码后，原密码正确后激活新用户和密码录入项，录入完成后点击“修改”即完成用户名和密码的修改与保存。

6. 地址电话和开户行及账号在税务局做了变更，回来后进入开票软件，发现信息还是原来的，如何处理？

答：地址电话和开户行及账号在税务局变更后，需要登录开票软件进行手工修改，点击“系统设置 系统参数设置 基本参数设置”进行修改。

7. 如何设置备份目录？

答：以管理员或者开票员身份登录开票软件，点击“系统维护 数据备份设置”菜单项，在弹出的“数据备份选项设置”中点击“浏览”按钮，设置数据备份文件保存路径，完成后点击“确定”即可。建议将备份目录设置在非系统盘符中。

8. 如何进行数据备份？

答：以管理员或者开票员身份登录开票软件，选择“系统管理”菜单项，点击主界面的

“数据备份”即可对数据进行备份。

9. 如何进行数据恢复？

答：以管理员身份登录开票软件，点击“系统维护 数据恢复工具”菜单项，双击一条要恢复的记录，点击“是”按钮执行数据恢复。

三、编码设置问题（7个）

1. 如何管理客户？

答：登录开票软件，点击“编码管理/客户管理”菜单项，在“客户编码设置”窗口中增加客户，也可将客户进行分类管理，详细操作可参考“用户手册”或帮助文档。

2. 在发票填开界面，可以增加新客户吗？

答：在发票填开界面录入购买方信息后，点击“客户”按钮，选择“自动保存”或“手工保存”，可将客户信息保存到客户管理中。

3. 如何增加新商品？

答：登录开票软件，点击“编码管理 商品管理”菜单项，在“商品编码设置”窗口中增加新商品。

4. 在发票填开界面，可以增加新商品吗？

答：可以。录入新商品名称后，系统自动弹出“商品编码添加”界面，选择该商品对应的税收分类编码、税率等信息后保存。

5. 商品编码库和客户编码库内编码均为灰色，是何原因？

答：金税盘只有机动车销售统一发票和二手车销售统一发票票种授权，没有增值税专用发票、增值税普通发票、增值税电子普通发票或增值税普通发票（卷票）票种授权，所以禁止维护和调用商品编码和客户编码库。

6. 稀土企业在填开发票时，无法选择稀土商品，如何解决？

答：因为在商品编码库中隐藏了系统自带的稀土商品，可以在“编码管理/商品管理”中将稀土商品的隐藏标志改为“否”。

7. 企业有多个开户行及账户，如何录入？

答：在一个开户行及账号输入结束后，按回车键将光标移到下一行，继续输入下一个账号，依次可以输入多个账号。

四、发票开具问题（22个）

1. 开票软件可以开具几种发票？

答：纳税人可以开具几种发票，由主管税务机关授权决定。目前，系统可以开具六种发

票：增值税专用发票、增值税普通发票（包括收购发票）、增值税电子普通发票（包括收购发票）、增值税普通发票（卷票）、机动车销售统一发票、二手车销售统一发票。

2. 开票软件可以开具出口发票吗？

答：可以开具出口发票，使用五联版增值税普通发票。不支持美元、日元及欧元等货币，需要换算成人民币开具。

3. 纳税人要开具农产品收购发票，但是发票库存查询中没有对应票种？

答：农产品收购发票使用的是增值税普通发票，库存中以增值税普通发票显示。开具农产品收购发票时，需点击“发票填开/收购发票填开”菜单进行填开，发票左上角打印“收购发票”字样。

4. 如何读入发票？

答：（1）点击“发票管理/发票领用管理/读入新购发票”菜单项。

（2）在系统弹出“您确定要从存储设备读取发票吗？”提示框，单击“是”按钮。

（3）在系统弹出“读入发票的来源介质选择”提示框中，选择发票来源介质，确认后系统便读取金税盘或报税盘中的购票信息。

5. 如何退回发票？

答：（1）点击“发票领用管理 已购发票退回”菜单项。

（ ）在系统弹出“已购发票退回金税设备”提示框中，选择所要退掉的某一发票卷，选定发票卷后，点击“退回”按钮。

（ ）系统弹出退回确定提示信息，点击“是”按钮，系统弹出欲退回的发票卷信息，让用户再次。

（ ）确认退回发票信息后，点击“确定”按钮，系统提示请选择要退回的目标介质（金税盘或报税盘），再点击“确定”即可。

6. 如何查询剩余未开发票的信息？

答：点击“发票领用管理 发票库存查询”菜单项，弹出“金税设备库存发票查询”窗口，显示信息中包含发票种类和开票限额项，即可查询剩余未开发票的信息。

7. 如何开具带有折扣的发票？

答：在发票填开界面输入完商品行，点击最上方“折扣”按钮，输入折扣行数（可对一行或者连续的多行商品打折）、折扣率或折扣金额点击“确定”即可。

8. 从税局购买发票后，打开开票软件进行开票时，提示无发票信息，不能开票，如何处理？

答：登录开票软件，点击“发票管理/发票领用管理/介质领用管理/发票读入”菜单项读入所购买发票，或者进入发票管理模块，点击导航图上的“发票读入”按钮读入所购买发票。

9. 某天开票员登录开票软件进行开票时，系统提示有未上传的发票，不允许开票，如何处理？

答：按照下面步骤处理：

(1) 点击“发票管理 已开发票查询”菜单项，可以查看到部分发票的状态为“未报送”，将这些未报送的发票通过“手工上传”功能进行报送，报送成功后退出软件。

(2) 重新登录开票软件，系统自动进行抄税与上报汇总，此时可以继续开票。

10. 折扣能否开百分之百，票面金额能为 0 吗？

答：不可以，当打印保存时，开票软件会自动提示“非空白作废发票，合计金额不能为零。”。

11. 商品明细过多，超出票面行数，如何开具发票？

答：可以利用“清单”功能开具发票。具体操作如下：

(1) 在发票填开界面输入客户信息，然后点击“清单”按钮。

(2) 在“清单填开”界面进行填开，完后点击左上角的“完成”按钮。

(3) 开票软件返回到“发票填开”界面，票面商品名称处自动显示“详见销货清单”字样，合计的金额和税额是清单中所有商品的金额和税额的合计。

(4) 检查无误后打印此张发票，然后在“发票查询”中选择此张带清单的发票点击“打印”-“销货清单”，用普通 A4 纸打印即可。

(根据国家税务总局要求，成品油发票和稀土发票不允许带清单。)

12. 未开完的清单可以暂存吗？

答：不可以，未开完的清单没有暂存功能。

13. 企业使用的计算机不上网，可以开发票吗？

答：税务局审批通过的某些特殊行业可以不联网开具发票，其他企业需要上网。如果企业网络出现故障，可在税务局授权的离离开票时长和离线开票限额范围内进行开票。

14. 开具的发票如何上传报送？

答：网络正常状态下会自动报送发票。也可进入“发票管理/已开发票查询”，点击“发

票上传”手工上传发票，或者通过“发票管理/发票修复”和退出重新登录开票软件触动发票上传。

15. 打印 0 税率的增值税普通发票时，在税率和税额处显示*，是怎么回事？**

答：打印出来的 0 税率发票，在税率和税额处显示为“***”属于正常现象，这是按照税务局业务需求实现的。

16. 发票填开界面，销售方开户行及帐号一栏开户行/账号不能同时显示，如何解决？

答：在“系统设置/参数设置/基本信息/银行账号”中查看开户行名称及银行账号是否已全部录入，开户行及银行账号需要连续录入，不能使用回车键做分隔符。

17. 发票复制列表中没有要复制的发票，如何处理？

答：发票复制列表显示不完整造成，复制列表左下角“显示全部”勾上即可全部显示。

18. 开具发票输入数量时，提示格式错误或超过允许的最大长度，如何处理？

答：切换输入法，切换到半角或者默认选择英文状态。

19. 新增开票员后不能开具机动车销售统一发票，如何解决？

答：以管理员身份登录开票软件，在“系统维护/角色管理”中查看该开票员是否具有开具机动车销售统一发票的权限。

20. 误操作进行了发票退回，如何解决？

答：已经退回到金税盘（报税盘）的发票无法再读入开票软件使用，请携带金税盘（报税盘）、空白发票、购票本到税务局发票窗口退回税务局后再重新读入使用。

21. 哪些情况会造成退回发票不成功？

答：分以下几种情况：

- （1）未插入本机金税盘或报税盘。
- （2）金税盘或报税盘中有尚未读走的最大容量卷数的退票信息。
- （3）因过期未抄税使金税盘锁死，不能执行退回发票操作。
- （4）征期起始日开始，至读入征期报税成功标志期间，不能执行退回发票操作。

22. 发票修复有何作用？

答：作用如下：

（1）当发票查询中数据跟金税盘中数据不一致时，可通过发票修复将金税盘数据修复到硬盘数据库中。

- （2）当发票未报送、验签失败等，可通过发票修复触动发票数据重新上传。

五、发票作废问题（8个）

1. 作废发票需要满足哪些条件？

答：需要满足以下条件：

- （1）开具人与作废人必须是同一人，管理员可以作废所有人开具的发票。
- （2）必须为当月开具且未抄税。

2. 未开具的纸质发票污损了，怎么办？

答：在开票软件中，进行未开发票作废处理。

3. 如何对未开发票进行作废？

答：登录开票软件，点击“发票管理 未开发票作废”菜单项，选择需要作废的发票种类，在“未开发票号作废. 发票号码确认”界面输入需要作废发票份数，点击“确定”按钮。

4. 如何对已开发票进行作废？

答：点击“发票管理 已开发票作废”菜单项，系统弹出“选择发票号码作废”窗口，单击选中需要作废的发票号码，点击右上角“作废”按钮，系统弹出是否确认“作废”的提示框，点击“确认”按钮，再次“确认”作废发票成功。当月开具未抄税的发票都可以作废。

5. 如何连续作废已开具的发票？

答：在“发票管理/发票作废”界面上，先按住键盘上的 ctrl 或者 shift 键，再单击要作废的发票，可以选择不连续（ctrl）或者连续（shift）的发票进行作废。

6. 当月已经上传但未报税的发票，可以作废吗？

答：可以，已经上传的发票直接进行作废操作即可，系统会自动同步作废状态到税务端。

7. 误作废的发票是否可以恢复为正常票？

答：误作废发票不能恢复为正常票，只能按照作废发票处理。

8. 如何作废一张已经抄税的负数发票？

答：已经抄税的发票不能作废，包括正数发票和负数发票。

六、发票打印问题（9个）

1. 开票软件中可以重复打印发票吗？

答：已经开具的发票无打印次数限制，可以在“发票管理/发票查询”里重复打印。

2. 打印发票时，可以使用激光或喷墨打印机吗？

答：不可以，打印发票必须使用针式打印机。打印销货清单可以使用激光或喷墨打印机。

3. 如何调试打印发票边距？

答：在“发票管理/已开发票查询”中找到此张发票，点击打印时提示“边距调整”根

据实际打印出的情况做以下调整（请用其他纸张打印调试）：

（1）右边没有打印完整，调小向右边距（如：0 变-1）；左边没有打印完整，调大向右边距（如：0 变 1）。

（2）整体票面偏下，调小向下边距（如：0 变-1）；整体票面偏上，调大向下边距（如：0 变 1）。

（3）当票面所有内容打印完整后，通过移动打印机挡板使票面内容打印在相应格线内即可（偏左向左移动，偏右向右移动）。

4. 打印发票时纸质发票放错了，放了本卷发票的最后一张，如何处理？

答：放上正确的纸质发票，从发票查询中重新打印该张发票。待开到本卷最后一张发票时，做未开发票作废处理。

5. 打印发票时没有反应，没有任何错误提示，但是可以打印其他文档，如何解决？

答：在电脑的“开始”-“设备和打印机”，鼠标右键点击打印机，打开打印机属性，选择“高级”选项，选择“直接打印到打印机”，点击“应用”按钮，退出重新登录开票软件即可。

6. 打印发票时提示另存为 PDF 文件，不能打印发票，如何处理？

答：打印机设置不正确，将打印发票的打印机设为默认的打印机。

7. 打印清单和汇总表时上下分页，如何处理？

答：建议从以下几个方面进行检查：

- （ ）检查打印纸张的设置，一般设置为 A4。
- （2）检查页边距，可以将数值设小一点。
- （3）检查标题字号大小，可以将默认值 11 号改为 9 号。
- （4）下面也有打印行数，默认是 13，可以改成 25 行。

8. 打印发票时系统自动退出，测试页打印正常，如何处理？

答：按照下面流程操作：

- （1）检测是否为默认打印机，打印发票需使用针式打印机 。
- （2）将打印机属性—高级中修改为“直接打印到打印机”。
- （3）如为共享打印机，则检测打印机状态是否连接正常。重新连接或者重装打印机驱动后，重启开票软件再打印。建议不要使用共享打印机及网络打印机打印发票。

9. 打印发票时候提示 disk I/O error，如何解决？

答：此问题一般是电脑硬盘问题，建议更换电脑重新安装开票软件后再打印发票。

七、红字发票开具问题（18个）

1. 红字增值税专用发票开具条件是什么？

答：根据实际业务情况，由购买方或者销售方申请填开《红字增值税专用发票信息表》，提交主管税务机关审核通过后，销售方依据信息表开具红字发票。

2. 在哪填开《红字增值税专用发票信息表》？

答：分两种情况：

（1）对于使用增值税发票税控开票软件的纳税人，点击“发票管理/红字发票信息表/红字增值税专用发票信息表填开”菜单栏，在弹出的界面上填开信息表，通过网络上传至主管税务机关进行审核，或者导出XML文件拷贝到U盘里提交主管税务机关审核。

（2）对于未使用增值税发票税控开票软件的纳税人，需要到税局大厅申请开具《红字增值税专用发票信息表》。

3. 拿到《红字增值税专用发票信息表》后，如何开具红字发票？

答：有两种填开方式：

（1）若《开具红字增值税专用发票信息表》是纸质的，点击“发票管理/发票填开/增值税专用发票填开”菜单栏，在弹出的开票界面点击“负数”，选择“直接开具”，输入两遍信息表编号（16位），然后按照提示继续开具，最后打印即可。

（2）若《开具红字增值税专用发票信息表》为电子数据，则在点击“负数”后选择“导入信息表”，导入信息表后直接生成负数发票，若内容无误，直接打印即可。

4. 一张信息表可以对应开具几张红字发票？

答：一张信息表只能对应开具一张红字发票，不能重复使用。

5. 红字专用发票开错了，如何处理？

答：一张信息表对应一张红字专用发票，如果这张开错的红字专用发票未抄税，则只需将这张红字专用发票进行作废，然后直接再重新开具一张正确的红字专用发票即可，无需再重新开具信息表。如果这张红字专用发票已经抄税，目前没有相关解决办法，请咨询国税12366。

6. 《红字增值税专用发票信息表》开错了，如何处理？

答：登录开票软件，点击“发票管理 红字发票信息表 红字增值税专用发票信息表查询导出”菜单栏，选中需要修改的信息表，点击修改或删除。信息表的状态分为：未上传、审核中和审核通过。其中：（1）未上传：信息表可以删除也可以修改。（2）审核中：无法修改，只能删除。（3）审核通过：不能修改删除，只能到主管税务局申请后台处理。

7. 《红字增值税专用发票信息表》可以带折扣吗？

答：《红字增值税专用发票信息表》不可以带折扣。带折扣的蓝字发票开具红字发票信息表时，可以将需要红冲的商品汇总成一行或多行，按照票面实际金额税额开具。

8. 《红字增值税专用发票信息表》可以带清单吗？

答：《红字增值税专用发票信息表》不可以带清单。带清单的蓝字发票开具红字发票信息表时，可以将需要红冲的商品汇总成一行，填写需要红冲的商品的总金额、总税额。

9. 购买方填开红字发票信息表时，选择了“已抵扣”，则对应的正数发票代码和号码无法输入，如何解决？

答：此情况不需要输入对应蓝字发票的代码和号码，直接点击“下一步”即可。

10. 购买方是一般纳税人，但又没有纳入税控系统管理，即不使用增值税发票税控开票软件，当购买方取得增值税专用发票后，发生退货等情况需开具红字发票的，如何处理？

答：分两种情况处理：

(1) 如果购买方还未认证这张发票，则购买方把发票退给销售方，由销售方填开《红字增值税专用发票信息表》(按照规定，购买方需要出具发票拒收证明给销售方)，销售方主管税务机关审核通过后，销售方依据此信息表开具红字发票。

(2) 如果购买方已经认证了这张发票，则由购买方到办税服务大厅填写纸质的《红字增值税专用发票信息表》，勾选“已抵扣”，做进项税额转出，购买方将主管税务机关审核通过的信息表传递给销售方，销售方依据此信息表开具红字发票。

11. 填完《红字增值税专用发票信息表》后，无法点击“打印”按钮，如何处理？

答：请检查数量和金额栏输入的数值是否为“负数”，信息表里的数量和金额必须为“负数”。

12. 在打印《红字增值税专用发票信息表》时，只能打印一半，如何解决？

答：在打印机属性中将“航天信息纸张”改为“A4”。具体步骤：“开始”-“设置”-“打印机和传真”-找到目前使用的打印机的驱动程序(必须为默认打印机)-点击鼠标右键选择属性-常规-打印首选项-高级-纸张规格-将“航天信息纸张”改为“A4”后点击“确定”。

13. 填开《红字增值税专用发票信息表》时不能选择销售方申请，只能选择购买方申请，是何原因？

答：因该纳税人没有授权使用增值税专用发票，不能开具增值税专用发票，所以销售方不能开具信息表。

14. 《红字增值税专用发票信息表》如何下载？

答：登录开票软件，点击“发票管理 红字发票信息表 红字增值税专用发票信息表查询导出”菜单栏，在“红字发票信息表查询导出”界面，点击“下载”按钮，“红字发票信息表审核结果下载条件设置”界面设置下载条件后，点击“确定”按钮。

15. 跨月的《红字增值税专用发票信息表》还能使用吗？

答：可以使用，目前没有时间要求。

16. 开具红字机动车销售统一发票、红字增值税普通发票、红字收购发票的流程是什么？

答：不需要填开《信息表》，直接录入对应蓝字发票的发票代码、发票号码进行填开。

17. 普通发票冲红时, 发票代码号码输完后下一步是灰色的不能操作, 如何解决？

答：可能两遍输入的发票代码和号码不一致，请重新输入。

18. 对二手车销售统一发票时进行冲红时, 想要部分冲红, 但是无法修改金额, 如何处理？

答：二手车销售统一发票红冲时，票面信息不允许修改，只能全额冲红然后重新开具。

八、成品油问题（7个）

1. 如何判断是否已经成功获得成品油企业授权？

答：（1）在“报税处理”-“状态查询”的“金税设备信息”中的“授权类型”是成品油生产企业或经销企业，并且有有效期；（2）开票软件中有“成品油管理”模块。

2. 本企业已经是成品油经销企业, 想要开具成品油发票, 需要做哪些准备工作？

答：（1）在“增值税发票选择确认平台”的“成品油消费税管理模块”勾选购进库存；（2）确保开票软件是 20180226 版本以上；（3）确认“发票管理”模块-“库存查询”中有可用发票；（4）在“成品油管理”模块-“库存管理/成品油库存下载”中下载成品油库存到金税盘中或者持税控设备到税局大厅获取成品油库存；（5）“成品油管理/发票填开”选择所要开具的发票类型进行开具。

3. 成品油企业, 是否必须有成品油库存, 才能在“成品油管理”模块开具成品油发票？

答：成品油企业分为“成品油生产企业”和“成品油经销企业”，“成品油生产企业”开具成品油发票时不需要成品油库存，“成品油经销企业”开具成品油发票时金税盘中必须有该类成品油库存。

4. 对于主分机的成品油企业, 分机如何获取成品油库存数？

答：分机获取成品油库存数有两种方式：

(1) 分机直接通过“库存管理/成品油库存数下载”从局端该企业成品油库存中进行下载;

(2) 分机可持金税盘或者报税盘到税局大厅领购成品油库存数。

5. 如何将剩余的成品油库存退回到税局端?

答: 有三种方式:

(1) 点击“库存管理/成品油库存数退回”;

(2) 对于配有报税盘的企业, 可以先点击“库存管理/介质退回成品油库存数”将库存先退到报税盘上, 然后持报税盘去税局大厅退回;

(3) 持金税盘直接去税局大厅退回。

6. 成品油专用发票开错了, 但是还没有抄报税, 现在想要作废, 但是发票作废中找不到这张发票, 是什么原因?

答: 成品油专用发票不能作废, 只能冲红, 开具红字发票信息表之后, 在“成品油管理模块/发票填开/增值税专用发票(成品油)填开”, 点击“红字”-“网络下载红字发票信息表”方式填开。

7. 开具成品油发票时, 商品行超过 8 行, 想开具清单, 但是票面上没有清单选项, 是什么原因?

答: 成品油发票不支持销货清单。

九、抄报税问题 (14 个)

1. 每个月都必须进行抄报税吗?

答: 是的, 按税务局要求企业每月都必须进行抄报税, 抄报税不成功则不能开具发票。

2. 上个月没有开具发票、购退票等任何业务, 是否还需要抄报税?

答: 没有业务也需要抄报税。

3. 有哪几种抄报税方式?

答: 分为“上报汇总”和“办税厅抄报”两种方式。

()“上报汇总”是由系统自动完成的, 当月初首次登录开票软件时, 系统将满足条件的上月开票信息汇总后, 通过网络上传至税务局。

()“办税厅抄报”是当上报汇总不成功时, 或税务局要求执行抄报税时, 使用此功能将开票信息上报税务局。

4. 何时需要做办税厅抄税?

答: 分以下几种情况:

(1) 企业没有网络或者联网不正常，不能通过“上报汇总”功能自动抄报税和清卡，需要执行办税厅抄报进行抄税。

(2) 企业需要注销时，或者税务局要求抄报税时，需要执行办税厅抄报进行抄税。

(3) 开票软件已进入锁死期，系统无法自动完成抄税、报税和清卡操作，需要执行办税厅抄报进行抄税。

5. 使用“上报汇总”功能进行抄报税不成功的原因有哪些？

答：发现上报汇总不成功，可以从以下几个方面进行检查：

(1) 网络是否正常，与税务局的网络是否畅通。

() 已开具的发票是否全部为“已报送”状态。

6. 办税厅抄税操作流程是什么？

答：按照下面步骤操作：

(1) 进入开票软件后，点击“报税处理 报税管理 办税厅抄税”菜单项，将当月开具发票明细数据抄到报税盘（或金税盘）。

(2) 持已抄税的报税盘（或金税盘）去办税服务大厅进行数据报送。

7. 发票已经实时上传，是否还需要报税？

答：需要，由系统通过“上报汇总”功能自动报税。

8. 上月开具了发票，本月打开计算机发现金税盘与硬盘同时损坏，如何报税？

答：纳税人需要携带上月开具的全部发票到办税大厅，使用存根联补录的方式报税。

9. 金税盘锁死，抄税不成功，但是还有新购发票没有读入，如何处理？

答：去办税服务大厅将发票电子数据退回到税务局端系统，然后将金税盘进行解锁，解锁成功后再重新购买发票。

10. 造成无法清卡的原因？

答：以下原因造成无法清卡：

(1) 由于没有设置安全接入服务器地址造成，请设置地址并测试成功。

(2) 由于网络异常造成，请检查网络连接是否正常。

(3) 由于本月没有申报或申报数据错误，请将数据修改正确，重新申报后再清卡。

(4) 由于网络有延迟，申报数据没能马上进征管系统，需要等待或排队清卡，此种情况可以多次抄报清卡，或业务不忙的时候（晚上）再试验。

(5) 由于税务局征管系统把小规模企业做成了按月度申报用，但是企业未申报造成，此时需要到税务局将该企业修改为季报，或者是按照月度申报。

11. 如何将开票数据导出成 excel 格式?

答：可以将开票软件中的发票明细按月导出成 excel 格式文件，供企业使用。点击“报税处理/报税管理/发票数据导出”菜单项，选择“发票数据导出”，设置筛选条件点击“确定”按钮，选择保存路径及文件名后点击“保存”。（注意：导出的发票数据中不含作废发票信息）

12. 如何查看增值税专用发票和增值税普通发票的开票限额、离线限额?

答：登录开票软件，点击“报税处理/状态查询”菜单项，弹出“金税设备状态查询”窗口，选择“增值税专用发票与增值税普通发票”，在显示的金税盘资料中，可以查看对应发票的开票限额、离线限额。

13. 状态查询里的离线时限和离线限额为 0，正常吗?

答：离线时限和离线限额不能为 0，为 0 则在网络不通时无法开票。纳税人需要携带金税盘、税务登记证副本到税务局修改变更离线时限和离线限额。

14. 如何将新的离线授权信息更新到企业的开票软件中?

答：有三种方法：

(1) 开票软件下载：在税务端设置成功后，企业在联网状态下进入开票软件时，系统自动下载并更新本地该授权信息。

(2) 携带金税盘或税控盘到税务局重新授权。

(3) 报税后清卡：报税后清卡时，系统将上传截止日期、离线开具累计限额、离线开票时长等授权信息写入税控设备。

十、其他问题（6 个）

1. 公司名称发生变更，如何修改企业名称?

答：变更公司名称的方法有两种：第一种，税局端将企业名称变更后，企业通过开票软件的“网上变更”功能将税控设备中的公司名称变更为最新；第二种，对于不能联网的特殊企业，需携带税控设备到税务局办理。

2. 公司税号发生变更，如何修改税号?

答：变更公司税号的方法有两种：第一种，税局端将企业税号变更后，企业通过开票软件的“网上变更”功能将税控设备中的公司税号变更为最新；第二种，对于不能联网的特殊企业，需携带税控设备到税务局办理。

3. 金税盘、报税盘丢失，如何处理?

答：如果金税盘、报税盘丢失，需要按照税务局要求办理相关手续后再重新购买。

4. 一般纳税人跨区迁移需要在税务局办理哪些流程？

答：按照以下流程操作，如税务局有特殊要求，以税务局要求为准：

- (1) 按发票缴销流程缴销空白税控发票（发票管理-发票退回）。
- (2) 按照防伪税控的缴销流程（带空白发票，副本，购票本，公章，营业执照、金税盘），授权修改时钟（金税盘授权后进入开票软件-报税处理-金税设备时钟设置修改时钟到下月1号）。
- (3) 修改时钟后提前抄报当月增值税、注销发行税控设备。
- (4) 地址变更，变更税务登记。
- (5) 到迁入地税务机关办理一般纳税人资格复核并重新发行（重新发行后时钟恢复正常），本月仍需按正常流程抄报税。

5. 机动车生产企业如何从增值税发票税控开票软件中导出加密的发票明细信息，提供给车辆合格证电子信息系统使用？

答：按照下面流程操作：

- (1) 注册，注册文件为 QC60JS，注册后在发票查询界面上面增加一个“加密数据导出”按钮，可实现从开票软件中导出加密的机动车发票明细信息，提供给车辆合格证电子信息系统使用。
- (2) 导出文件存放路径自己选择，导出文件为 DAT 类型加密文件。如果在导出界面勾选“同步文件”，在导出 DAT 类型加密文件的同时，还会导出一个 TXT 文件。

6. 如何判断本企业是否可以开具二手车销售统一发票？

答：在“报税处理”模块，点击“状态查询”，授权类型是“二手车市场”、“拍卖单位”或者是“经营单位”，该企业就可以开具二手车销售统一发票。