

# 自助办税终端管理办法

**第一条** 为规范自助办税终端管理，充分发挥自助办税终端作用，切实保障自助办税终端的安全运行，根据《中华人民共和国税收征收管理法》及其实施细则，制定本办法。

**第二条** 本办法所称自助办税终端，是指为纳税人、缴费人、扣缴义务人（以下统称“纳税人”）提供自助办理涉税事项以及社会保险费和非税收入缴纳事项的专用终端设备或装置。

**第三条** 自助办税终端的开发、应用和管理遵循规范统一、使用便捷、管理高效、运行安全的原则。税务机关应统筹规划，因地制宜推广应用自助办税终端。

**第四条** 自助办税终端实行分级管理。

税务总局负责制定自助办税终端的管理制度、业务规范和技术规范，对各地税务机关进行指导、督促和检查。

省以下税务机关负责自助办税终端的规划部署、设备采购、入网检测、资产管理、运行管理、安全保障、应急处置等实施工作。

**第五条** 各级税务机关纳税服务部门牵头负责自助办税终端的管理工作，其他职能部门按照职责分工，做好自助办税终端相关工作。

（一）纳税服务部门负责自助办税终端的统筹管理和规

规划建设，包括：自助办税终端配备的规划部署，业务需求的统筹制定；日常的业务辅导、运行管理和应用安全等。

（二）信息技术部门负责自助办税终端的技术支持和安全保障，包括：自助办税终端的采购技术需求制定，协同验收；设备网络接入，配合系统联调测试；网络安全管理及技术安全工作；协同做好运维工作等。

（三）征管科技部门负责管理自助办税终端系统与征管系统、电子税务局等信息系统的对接工作，其他信息系统主管部门负责管理相关信息系统的对接工作。

（四）各业务部门根据税费政策变化或者工作实际，提出自助办税终端业务功能要求。

（五）各相关税收信息系统主管部门应定期对自助办税终端各项功能的业务规则进行检查和验证。

**第六条** 自助办税终端应按照流程清晰、操作便利、安全可控的要求进行业务功能设计。税务总局以常办、易办业务为主制定业务规范，从业务、技术安全角度制定负面清单，并实行动态管理。

**第七条** 各级税务机关应广泛收集纳税人的意见和诉求，提出自助办税终端创新的意见建议；省税务机关对基层提出的创新建议应及时进行论证和试点，条件成熟后可在本地区复制推广，并向税务总局报备；税务总局统筹自助办税终端创新工作，并及时向全国推广。

**第八条** 自助办税终端的设备编码、身份识别、业务功能、外观标识、界面设计等应严格执行税务总局业务规范的基本要求。

自助办税终端系统的接口、软件、硬件、网络、安全、环境等应严格执行税务总局技术规范的基本技术要求。

**第九条** 各级税务机关应按照政府采购相关规定，以购买或租赁的方式进行采购，并做好资产管理工作。以购买方式进行采购的，原则上应要求厂商提供不少于三年的免费维保和升级服务，免费服务到期后应按照采购流程采购维保和升级服务。有条件的地区可以采购驻场服务。

采购自助办税终端的税务机关应与成交供应商签订信息安全保密协议。

**第十条** 纳税服务部门按照业务规范、信息技术部门按照技术规范，在设备验收时共同做好入网检测。

**第十一条** 自助办税终端系统建设应遵循网络安全同步规划、同步建设、同步使用的原则，按照国家关于网络安全等级保护三级系统保护要求进行系统安全体系设计，满足等级保护三级系统安全保障的要求。

**第十二条** 各级税务机关应做好自助办税终端应用安全工作，具体包括：

（一）选择政治过硬、安全意识强、操作熟练的税务干部负责自助办税终端的安全使用；

(二) 严格管理用户账号和口令密码的使用;

(三) 保守纳税人的商业秘密及个人隐私。

**第十三条** 各级税务机关应做好网络安全管理及技术安全工作，具体包括：

(一) 组织网络安全等级保护定级、测评、备案工作；

(二) 定期组织网络安全检查；

(三) 自助办税终端安全准入和安全防护。

**第十四条** 各级税务机关应根据《中华人民共和国发票管理办法》等相关规定，加强自助办税终端发票运输、存储、盘点等安全管理。

**第十五条** 各级税务机关应加强自助办税终端的集中管理和监控，依托办税服务监控管理系统，做好自助办税终端的设备登记、运行监控、统计分析等工作。

**第十六条** 各级税务机关在保障设备安全的前提下，可在办税服务厅、政务大厅以及商圈、银行、社区等办税需求集中的场所投放自助办税终端。

**第十七条** 各级税务机关应安排专人负责自助办税终端日常管理，包括业务引导、操作辅导、硬件维护、定期巡检等；应按规定加强对通过自助办税终端办理涉税事项的后续管理。

**第十八条** 各级税务机关应将自助办税终端纳入本单位应急管理，明确工作职责和流程，保障自助办税终端平稳

运行。因故障、安全风险等因素，停用自助办税终端对办税秩序产生较大影响的，应及时启动应急预案。

相关信息系统升级影响自助办税终端正常使用的，主管部门应及时告知纳税服务部门。

**第十九条** 政府其他部门或社会机构等第三方提供的自助办税终端，按本办法统筹管理，供纳税人免费使用。

**第二十条** 各省税务机关可依据本办法制定本省自助办税终端管理实施细则。

**第二十一条** 本办法由国家税务总局（纳税服务司）负责解释。

**第二十二条** 本办法自 2019 年 11 月 1 日起施行。