



# 用友税务云 常见问题解答

## 目录

建议全文搜关键字查找哦

一. 销项管理（开票） .....	5
-------------------	---



1.1 Q: 实施结束后, 开票不成功一般是由哪些因素引起? .....	5
1.2 Q: 生成版式文件失败, the user no exists, resignature, usercode=xxx.....	5
1.3 Q: 需要操作员权限; 通讯设备异常; 获取发票数据异常等 .....	5
1.4 Q: 超过离线开票限定金额; 存在未上传发票, 不允许继续开票 .....	5
1.5 Q: 离线开票时间超限; 存在未上传发票, 不允许继续开票 .....	6
1.6 Q: 税盘无可用发票 .....	6
1.7 Q: 金税盘处于报税期; 金税盘已到上传截至日期, 不能开票; 金税盘处于汇总期; 超出发票开具截止时间 .....	6
1.8 Q: 金税盘已锁死 .....	6
1.9 Q: 可开发票最大数量已满 .....	7
1.10 Q: 编码表版本号同当前版本不一致; 商品编码版本号错误 .....	7
1.11 Q: 金额超限 .....	7
1.12 Q: 获取销售方地址电话信息失败 .....	7
1.13 Q: 开红票时, 开票失败提示”商品行索引越界”或“数据库中未找到对应的蓝票, 且与受理平台网络不通, 不能开红字发票” .....	7
1.14 Q: 销售方名称非法 .....	7
1.15 Q: 税率非法; 或商品编码, 增值税特殊管理或税率有误; 或不能使用此税率 ...	7
1.16 Q: 流水号重复; 该单据已成功填开过发票, 不可重复开具; 未成功获取发票代码 号码; 未找到发票代码号码; 发票号码与金税设备当前号码不一致 .....	8
1.17 Q: 助手上提示正在生成版式文件 .....	8
1.18 Q: 发票开具成功, 数据写库失败或插入失败 .....	8
1.19 Q: 重复发票代码号码, 不能继续开票 .....	8
1.20 Q: 开红票时, 提示红冲金额已等于原蓝字金额, 或销项红字发票填开金额超过对 应蓝字发票金额。 .....	9
1.21 Q: 开票和生成密文的明细数据不一致; 税控设备写发票明细时异常 .....	9
1.22 Q: 获取开具发票代码号码时异常, 没有找到指定的数据 .....	9
1.23 Q: XML 文件格式错误, 找不到 business/REQUEST_ _COMMON FPKJ 节点 .....	9
1.24 Q: 税控软件中的导入设置目录自动变化成其他目录怎么办? .....	9
1.25 Q: 税控系统发票查询中, 发票没有上传怎么办? .....	9
1.26 Q: 税控系统中存在的发票, 税务云平台上已开票里没有是怎么回事? .....	9
1.27 Q: 开具的发票在税控系统的发票查询中查询不到? .....	10
1.29 Q: 电子发票填错信息开错了或商品退货怎么办? .....	10
1.30 Q: 顾客扫码开票, 提交后发票未发送至顾客邮箱。 .....	10
1.31 Q: 为什么顾客收到的电子发票没有发票章或者看到的发票乱码? .....	10
1.32 Q: 发票下载提取码是什么? .....	11
1.33 Q: 开出的发票, 消费者在税局查验不到是什么情况? .....	11
1.34 Q: 在我们的电票平台有哪些地方可以对发票进行红冲? .....	11
1.35 Q: 对发票红冲后, 红冲的发票去哪里看到? .....	11
1.36 Q: 客户之前开具的纸票, 可以用电票来进行红冲吗? .....	11
1.37 Q: 状态为“开票中”的发票如何处理? .....	11
1.38 Q: 处于“开票中”的发票不开了, 需要删除处理步骤: .....	12
1.39 Q: 如何清除开票助手日志信息? .....	12
1.40 Q: 企业名称或税号变更后, 电子签章该如何做变更? .....	12
1.41 Q: 使用 V3 助手开纸票时, 开票页面获取不到发票代码号码怎么办? .....	12



1.42 Q: 发起开票请求后, 助手为什么接不到? .....	13
1.43 Q: 纸票打印问题 .....	13
1.44 Q: 如何通过短信将发票发送给消费者? .....	13
1.45 Q: 票面的开票日期早于发票的发起日期, 或税控系统 with 税务云上 发票日期不一致, 是为什么? .....	13
1.46 Q: 开蓝票节点提示“当前组织下没有增值税电子发票设备”或没有其 他某个票种设备 .....	14
1.47 Q: 开票失败提示, 生成发票明细串时, 传入的发票信息中明细为 空。 .....	14
1.48 Q: 发送打印请求失败, 发票开具成功, 数据写库失败, 发票打印 错误。 .....	14
1.49 Q: 获取税控设备监控信息时异常, 权限不够 .....	14
1.50 Q: 无调整前税率开票授权 .....	14
1.51 Q: 无电子增值税普通发票授权 .....	14
A: 税盘中没有增值税电子发票的票种, 需要去税局申请票种并 发行至税盘。 .....	14
1.52 Q: 开票金额大于限额时, 系统能否做到自动拆分? .....	14
A: 可以, 需要调拆分接口。 .....	14
1.53 Q: 一张发票能否显示不同税率? .....	14
A: 支持, 不同明细行可以显示不同税率。 .....	15
1.54 Q: 发票标准 8 行, 会自动往后明细行么? .....	15
A: 超过 8 行后会自动生成销货请单。 .....	15
二. 进项管理 (受票、认证) .....	15
2.1 Q: 发票抬头不匹配公司名称/税号 .....	15
2.2 Q: 受票邮箱的作用是什么? .....	15
2.3 Q: 个人用户如何加入到公司的组织下? .....	15
2.4 Q: 发票勾选节点, 税盘状态显示未连接 .....	15
2.5 Q: 上传发票后被归入疑票管理中 .....	15
2.7 Q: 查验发票提示“查验接口不稳定” .....	16
2.8 Q: 查验发票提示“查验发票不规范” .....	16
2.9 Q: 发票查验成功, 保存到台账失败提示“购买方名称不符” .....	16
2.10 Q: 员工登录票友记的密码忘记了如何重置 .....	16
2.11 Q: 查验发票提示: “所查发票不存在” .....	16
2.12 Q: 报销系统中, 提示纳税人识别号不能为空等报错 .....	16
2.13 Q: 专票电子化之后, 税务云系统可以进行专票存储及验伪吗? .....	16
三. 助手相关 .....	16
3.1 Q: 开票助手密码忘记了怎么办? .....	16
3.2 Q: 安装开票助手时点击安装图标闪退, 或启动时报错已停止工 作怎么办? .....	16
3.3 Q: 登录用友开票助手, 开票点信息中为空怎么办? .....	17
3.4 Q: 启动助手时, 提示“请检查税控配置”该如何处理? .....	17
3.5 Q: 选择税控软件目录时提示目录不合法, 如何正确查看发 票助手税控软件目录? .....	17
3.6 Q: 登录助手提示: “the operation has timed out”或“未能解 析此远程名称, fapiao.yonyoucloud.com” .....	17
3.7 Q: V3 助手提示“税号校验失败”或“没有找到税控盘, 或者 税控盘税号错误” .....	17
3.8 Q: 运行助手时提示: 未找到当前配置的税控设备 .....	17



3.9 Q: 无法启动服务, 请检测 mq 服务器是否可连接.....	17
3.10 Q: 助手提示: 获取企业信息失败 .....	18
四. 实施及接口相关.....	18
4.1 Q: 税务云如何搭建测试环境? .....	18
4.2 Q: 测试环境需要税盘和助手吗? .....	18
4.3 Q: 正式环境通讯证书、证书密码、appid 和 orgcode 如何获取? .....	18
4.4 Q: 提示“没有根据组织编码或纳税人识别号找到对应的组织”或“非法的开票请求, 开票组织不匹配”或“无法获取 appid 对应 key” .....	18
4.5 Q: 接口提示“单据表体行税额不等于金额乘以税率” .....	18
4.6 Q: 开出的发票上没有某项信息.....	19
4.7 Q: 报错提示“单据表体行数据项目税率不是 0 税率” .....	19
4.8 Q: 接口调试时提示“税收分类编码不存在” .....	19
4.9 Q: 税收分类编码[xxx]不是最末级分类.....	19
4.10 Q: 业务系统对接税务云, 商品档案怎么设置? 是业务系统和税务云上都需要设置么? .....	19
4.11 Q: 接口提示验签不成功怎么处理? .....	19
4.12 Q: 接口提示: 未找到相应的税控设备.....	19
4.13 Q: 如果有新的纳税主体需要使用税务云产品, 如何操作? .....	19
4.14 Q: 企业用户与个人用户的区别是什么? .....	20
4.15 Q: 请联系企业管理员, 添加开票组织, 如果已经添加开票组织, 请进入【用户管理】页面, 进行组织授权.....	20
五. 其他问题 .....	20
5.1 Q: 用友税务云平台账号由于密码输错次数过多, 被锁怎么办? .....	20
5.2 Q: 如何删除用户信息? .....	20
5.3 Q: 建立组织的时候, 系统让输入激活码, 激活码从哪里获取? .....	20
5.4 Q: 用户登陆后, 发现某个功能菜单没有怎么办? .....	20
5.5 Q: 如何修改用户账号、手机号、邮箱? .....	20
5.6 Q: 登录税务云平台时, 提示“账号不存在” .....	21
5.7 Q: 账号申请成功后, 用初始密码 123456a 登录不了, 提示密码错误.....	21
5.8 Q: 如何更换税务云管理员账号? .....	21
5.9 Q: 运营平台的联系人手机号能否更换? .....	21
5.10 Q: 个人用户如何修改用户名? .....	21

注: 税控软件指航信或百望的开票软件

税务云平台地址: <https://fapiao.yonyoucloud.com/>

## 一. 销项管理（开票）

**1.1 Q: 实施结束后，开票不成功一般是由哪些因素引起？**

A: V2 助手: 1. 检查助手的开票组织是否正确; 2. 检查税控软件和开票助手的路径配置是否正确; 3. 查看开票助手和税控软件是否是启用状态; 4. 查看金税盘的电子发票开具页面的批量自动导入功能是否已打开。

V3 助手: 1. 检查助手的开票组织是否正确; 2. 查看开票助手是否是启用状态。

**1.2 Q: 生成版式文件失败，the user no exists, resignature, usercode=xxx**

A. 首先到税务云平台—应用设置—组织管理，二级组织—查看签章，看看能否看到电子签章; 能看到电子签章，将[发票助手—税控信息]的税控软件目录设置上，点一下助手上面的数据修复，如果没有反应，到《输出文件\_bak》找到对应流水号的文件，备份一下并拷贝到《输出文件》，程序自动执行; 如果签章未生成，联系税务云支持人员，提供公司名称。

**1.3 Q: 需要操作员权限; 通讯设备异常; 获取发票数据异常等**

A: 重启开票助手、税控软件后，在税务云平台未开票页面上选择此发票重新开具。建议税控软件更新至最新版。

**1.4 Q: 超过离线开票限定金额; 存在未上传发票，不允许继续开票**

A: 请检查税控盘或者金税盘是否存在未上传发票，如果存在请手工上传，没有未上传发票后再在用友税务云平台未开票菜单下选中失败的发票点击开票。

具体上传步骤: 重启税控软件。发票管理—未上传发票查询，查询、手动上传或者直接点击发票修复几次。反复无法上传需要联系航信或百望厂商。

另外打开税控软件，查找离线累计金额，看看这个限额的设定，不能为 0，过少的可以携带税盘去税局做变更。（由于系统版本不同，查看路径可能有所不同，找不到可以咨询税控厂商）

百望: 系统设置—上方功能按钮中的税控设备设置—税控设备状



态信息——监控管理信息，选择相应的票种，查看离线累计金额。

航信：上方功能按钮中的汇总处理——状态查询——增值税专票及增值税普通发票，查看离线累计金额。

税务 UKEY：系统设置——税务 UKEY 设置——税务 UKEY 状态信息，选择相应的票种，查看离线累计金额。

### **1.5 Q：离线开票时间超限；存在未上传发票，不允许继续开票**

A：请检查税控盘或者金税盘是否存在未上传发票，如果存在请手工上传，没有未上传发票后再在用友税务云平台未开票菜单下选中失败的发票点击开票。

具体上传步骤：重启税控软件。发票管理——未上传发票查询，查询、手动上传或者直接点击发票修复几次。反复无法上传需要联系航信或百望厂商。

另外打开税控软件，查找离线开票时长，看看这个时长的设定，不能为 0，过少的可以携带税盘去税局做变更。（由于系统版本不同，查看路径可能有所不同，找不到可以咨询税控厂商）

百望：系统设置——上方功能按钮中的税控设备设置——税控设备状态信息——监控管理信息，选择相应的票种，查看离线开票时长。

航信：上方功能按钮中的汇总处理——状态查询——金税设备信息，查看离线时限。

税务 UKEY：系统设置——税务 UKEY 设置——税务 UKEY 状态信息，选择相应的票种，查看离线开票时长。

### **1.6 Q：税盘无可用发票**

A：需到税局购买或读入发票。

### **1.7 Q：金税盘处于报税期；金税盘已到上传截至日期，不能开票；金税盘处于汇总期；超出发票开具截止时间**

A：没有正常抄报税。每月一号重启一下开票软件会自动上报，不重启就不会上报就开不了票。月中财务人员报完税再重启一次会自动清卡，不清卡的话开票截止日期不会变成下一个月，一般到中旬就开不了票了。

### **1.8 Q：金税盘已锁死**

A：没有按时清卡。请携带税盘去税务局清卡、解锁。金税盘每次申报都需要清卡，才算完成申报。如果忘记是否出现清卡成功的提示，可以按照以下方法查询清卡是否成功：点击“报税处理-状态查询”，



锁死日期：一般是次月 15 日，报税资料：无。

**1.9 Q：可开发票最大数量已满**

A：此提示表示该税盘需要报税清卡后才可继续开票，报完税再重启一次会自动清卡。

**1.10 Q：编码表版本号同当前版本不一致；商品编码版本号错误**

A：税盘版本号与组织管理税控设备的编码版本号不一致，需在组织管理更新信息。具体操作如下：①用友税务云平台，应用设置——组织管理中，三级组织，业务信息下的税控设备编辑中的编码版本号。②航信：系统界面左上角-帮助-关于；百望：系统设置——商品编码——商品税收分类编码，右下角或左上角状态栏显示。

**1.11 Q：金额超限**

A：①打开用友电子发票税务云平台，查看组织管理下的税控信息里的金额设置，再对比看下票面金额是否超出。②如果用友税务云平台上的金额没问题，打开客户的税控软件，到报税处理里面的电子增值税普通发票页面下查看下单张开票限额的额度是多少，对比票面金额看是否超出。

**1.12 Q：获取销售方地址电话信息失败**

A：进入开票软件，在开票软件里面查看是否维护了地址和电话。若税盘插到一台新的电脑，需要重新配置购方信息。

**1.13 Q：开红票时，开票失败提示”商品行索引越界”或“数据库中未找到对应的蓝票，且与受理平台网络不通，不能开红字发票”**

A：开红票和对应的蓝票是需要在同一台电脑上，如果不在同一台电脑上，需要点击税控系统的发票修复，将蓝票修复到开红票的电脑上。

**1.14 Q：销售方名称非法**

A. 检查销售方名称和税控系统中是否相符，并检查税务云平台上税控设备信息中税控盘版本是否正确，正确选择是航信或是百望版本。

**1.15 Q：税率非法；或商品编码，增值税特殊管理或税率有误；或不能使用此税率**

A：检查税控软件中，能否开此税率发票。具体方式为，打开税控软件到发票填开页面，选择商品后，在税率的下拉列表中查找是否有该

税率。

**1.16 Q: 流水号重复；该单据已成功填开过发票，不可重复开具；未成功获取发票代码号码；未找到发票代码号码；发票号码与金税设备当前号码不一致**

**A: V2 助手:** 1. 首先检查税控系统的导入设置是否正确。2. 然后在税控系统中点击发票修复，并在发票查询中查看该发票是否已经开出。3. 如未开出，则重启税控系统，确保导入路径无误后，登录税务云平台网页，未开票页面，选中该发票再次点击开票。4. 如已经开出，可在税控系统中红冲掉，并重新开一张发票。

**V3 助手:** 1. 在税控系统中点击发票修复，并在发票查询中查看该发票是否已经开出。2. 如未开出，则重启助手，登录税务云平台网页，未开票页面，选中该发票再次点击开票。3. 如已经开出，可在税控系统中红冲掉，并重新开一张发票。

**1.17 Q: 助手上提示正在生成版式文件**

**A:** 设置[发票助手--税控信息]的税控软件目录，发票助手服务停止再启动一下，然后再点“数据修复”，如果还不行，税务云平台网页上，已开票中，按照助手显示的发票号搜索，看发票是否为开票成功状态，如已成功，助手状态无需处理。

**1.18 Q: 发票开具成功，数据写库失败或插入失败**

**A:** 1. 先在税控系统进行发票修复，然后在助手上点击数据修复，（助手上的税控软件目录要设置正确）  
2. 在税务云平台网页已开票列表下搜索该发票号，（搜索所有数据，并且当前用户需要有所有组织权限），**如已存在，且时间正确**，则不需要处理，是由于多个系统同时访问税盘造成的冲突，建议使用 V3 助手是不要开启税控软件。  
3. **如已存在，但时间不正确**，暂停开票，可能是税局将票段发重复，联系税局或税务云技术查询  
4. 如不存在，可在税控系统中红冲掉，并重新开一张发票。

**1.19 Q: 重复发票代码号码，不能继续开票**

**A:** 一般是 V3 助手提示的错误，V3 助手建议不要与税控系统同时使用。将税控软件关闭，重启助手后，再在税务云网页未开票节点中，



选中失败的点开票。

**1.20 Q: 开红票时，提示红冲金额已等于原蓝字金额，或销项红字发票填开金额超过对应蓝字发票金额。**

A: 该张发票在未开票里已存在红冲申请，或已被红冲，在未开票列表查找，或在税控系统的发票查询中查找红票。

**1.21 Q: 开票和生成密文的明细数据不一致；税控设备写发票明细时异常**

A: 一般是 V3 助手提示的错误，V3 助手建议不要与税控系统同时使用。将税控软件关闭，重启助手后，再在税务云网页未开票节点中，选中失败的点开票。

**1.22 Q: 获取开具发票代码号码时异常，没有找到指定的数据**

A: 税盘里没有发票了，请及时领票。

**1.23 Q: XML 文件格式错误，找不到 business/REQUEST\_ \_COMON FPKJ 节点**

A: 使用 V2 助手会出现的问题。税控系统中，点击发票填开时选择的票种不正确。例如开具的发票是电子发票，发票填开选择的是普通发票。

**1.24 Q: 税控软件中的导入设置目录自动变化成其他目录怎么办？**

A: 说明该税控软件是电子发票版本，可以卸载重装正常版本开票软件，或将税控系统的“电子发票服务平台”、“诺诺”等电票软件卸载。

**1.25 Q: 税控系统发票查询中，发票没有上传怎么办？**

A: 首先在网络配置中测试网络是否连接正常，然后手工上传未报送的发票。具体上传步骤：百望：在菜单栏里面找到“未上传发票查询”，查询、手动上传；如果不成功，先到“发票修复”里面进行修复，然后再进行上传。

航信：重启税控软件，到“发票查询”里面查看报送状态。如果不成功，多次重启税控软件，重启后稍等一会儿，上传需要时间。

**1.26 Q: 税控系统中存在的发票，税务云平台上已开票里没有是怎么回事？**

A: 此种情况有几种可能：①查询用户的组织权限不正确，查看用户

管理中该用户的组织授权②直接通过税控系统开的③在未开票里面，状态不正确，可按照相应的提示在问答中寻找解决办法修复状态④已开票和未开票中都没有，状态不正确后在税务云平台上把发票删除了，此种情况无法修复

**1.27 Q: 开具的发票在税控系统的发票查询中查询不到?**

A: 此问题有三种情况：①开票软件建立了多个开票员，使用其中一个开票员帐号登录的只能查询到此开票员开具发具的发票，需要使用管理员帐号登录软件进行查询；②软件重装或在其他电脑上开具发票导致的，需要进行发票管理-发票修复管理，操作发票修复。③通过其他税盘开具，在其他税盘中查找。

**1.28 Q: 百旺、航信两种税控软件对应的红冲按钮在哪里?**

A: 航信：发票管理---发票填开---增值税电子普通发票---上边菜单栏中的“红字”即是红冲按钮

百旺：发票管理---发票填开---增值税电子普通发票---上边菜单栏中的“负数”即是红冲按钮

**1.29 Q: 电子发票填错信息开错了或商品退货怎么办?**

A: 税局规定，电子发票不能作废，只能做红冲处理。如果对接的系统支持红冲，就在其系统中红冲，如果不支持或没有对接，则在税务云平台进行红冲，具体的红冲方式参考问题 1.34。

**1.30 Q: 顾客扫码开票，提交后发票未发送至顾客邮箱。**

A: ①首先按照购方信息，在税务云平台检查发票是否成功开具。②如已开具成功，请客户检查垃圾邮箱，或在税务云平台，已开票页面发票信息后面点击分享，为客户重新发送发票。③如果已开票菜单下没有，则在未开票菜单下查找，参照开票中或失败的具体方式处理；④如果从其他系统发起开票，已开票和未开票菜单中都没有这张发票，则先找该系统的支持人员查看。

**1.31 Q: 为什么顾客收到的电子发票没有发票章或者看到的发票乱码?**

A: 一般是由于顾客的手机或者邮箱预览的问题，可以将发票下载之后查看是否正常。

**1.32 Q: 发票下载提取码是什么?**

A: 请查找邮件正文，下载密码即为提取码。

**1.33 Q: 开出的发票，消费者在税局查验不到是什么情况?**

A: 当天开出的发票，最快第二天可以查验到。如果长时间查验不到，检查税控系统——发票查询中发票的报送状态，若未上报，则将发票上报到税局；若已上报，则是税控系统或税局端口的问题，稍后再查验、或联系税控系统服务商反映情况。

**1.34 Q: 在我们的电票平台有哪些地方可以对发票进行红冲?**

A: 方式一：在“企业开票”下面的“开具红票”模块中进行红冲操作。  
方式二：在已开票列表中，点击发票条目后面的“更多”按钮，对发票进行开红票。

**1.35 Q: 对发票红冲后，红冲的发票去哪里看到?**

A: 开具红票完成后，到发票平台的“企业开票”下“已开票”中会看到开具成功的红冲发票。

**1.36 Q: 客户之前开具的纸票，可以用电票来进行红冲吗?**

A: 不可以，之前没有经过税务云开具的发票，红冲也要在之前的开票软件中处理。

**1.37 Q: 状态为“开票中”的发票如何处理?**

A: **V2 版本**: 1. 首先检查开票助手路径和开票软件设置的导入路径是否一致，助手和税控软件批量导入是否开启  
2. 检查该张发票，在税务云网页什么状态？助手有没有接收到？  
3. 如果助手没有接收到，查看①助手上的开票点是否正确②是否有多个电脑登陆助手，确保助手登录方式无误，助手上的税控软件目录维护正确，在税务云网页未开票中，选中发票点击刷新开票状态再次触发开票  
4. 如果助手接收到了，是开票中的状态，税控系统没有开出来，助手上的税控软件目录维护正确，在税务云网页未开票中，选中发票点击刷新开票状态  
5. 如果助手接收到了，是开票中的状态，税控系统中已经开出来了，根据开票请求流水号，查找《输出文件\_bak》文件夹中的文件，打开文件查看是否开票成功、是否生成发票代码、发票号码等信息。如果生成发票代码，将文件拷贝到《输出文件》文件夹中，系统自动触发

开票完成：

**V3 版本助手**：1. 检查该张发票，在税务云网页什么状态？助手有没有接收到？

2. 正确配置助手上的税控软件目录，重启助手后，点击税务云网页未开票节点中的刷新开票状态。

**1.38 Q：处于“开票中”的发票不开了，需要删除处理步骤：**

**A：V3 版本助手不支持申请发起后不开了删除的操作，V2 版本和 taxapp 版本助手按下面步骤操作（需要助手先接受到发票请求）**

①在税控系统中查询，确认没有开出；

②到《输出文件》《输出文件\_bak》查找对应流水号文件，确认没有；

③到《输入文件》中找到对应流水号文件 删除（删除前先备份）；

④复制未开票中流水号，如果有多条，**请以英文状态下的逗号隔开，不要有空格，不要换行**，发给税务云支持同事，修改开票状态为“开票失败”；

⑤选中“开票失败”的票，点击“删除”。

**1.39 Q：如何清除开票助手日志信息？**

**A：**确认开票助手上没有正在开的发票，然后停止服务、右键退出开票助手；打开计算机—我的文档，YYEinvoiceClientV2\config，删除 clientdb.dll 文件；重新启动开票助手。

**1.40 Q：企业名称或税号变更后，电子签章该如何做变更？**

**A：**需要在组织管理里以及业务系统里变更名称，还需要变更签章，按照下面方法：如果通过运营平台申请的账号，将企业变更前后的名称、税号、授权书、变更函、营业执照、法人身份证等信息，图片格式线下交给税务云支持同事变更，变更前后的公司名称税号写在文档上；

如果通过原流程申请，①东方中讯：在中讯网站上选择变更证书；②天威诚信：通过之前注册的账号登录，选择原名称单位，找到订单管理，再次购买，提交订单；授权书随便上传一个图片，先把订单提交了；找到订单，企业认证信息——信息有误，我要修改；修改新公司名称；下载授权书，上传，提交。

**1.41 Q：使用 V3 助手开纸票时，开票页面获取不到发票代码号码怎么办？**

A: 1. 检查助手上票种是否正确, 2. 税控系统里发票库存, 是否还有该票种的发票, 3. 税控系统有没有未上传发票, 如果有未上传的发票需上传。

#### 1.42 Q: 发起开票请求后, 助手为什么接不到?

A: 可能的原因: ①助手上的组织选的不对, ②助手上选择的发票种类不正确, ③同一个税控设备, 多台电脑登陆。例如 a 和 b 两个组织, 税控设备编号是相同的, 表示两个组织共用一个税盘, 只有一台电脑可以登录助手; 或只有一个组织, 但多个电脑登录助手。④重启助手再推送一次。

#### 1.43 Q: 纸票打印问题

A: 税务云纸票打印有两种方式:

第一种, V3 助手税控信息配置页签中有纸票打印选框, 勾选该选框后, 发票开具后会自动打印, 此种方式为避免打印时放错发票纸, 可以找集团开发后台开“预览发票代码号码”参数, 在税务云开票页面开票时可以预览下一张代码号码;

第二种, 税务云已开票页面, 每张发票的“查看”按钮中, 有打印按钮, 这种方式需要税务云集团开发后台开启“纸票打印”参数, 才可以驱动助手, 将发票打印到发票纸上, 否则是通过浏览器打印, 发票格式有问题, 如果客户有开票后, 有打印需求的时候再打印, 可以选择这种。

两种方式的“预览发票代码号码”及“纸票打印”参数只能选择其中一种, 按照客户习惯用法, 选择两种方式中的一种。

打印格式调整: 航信, 格式设置取航信系统中的打印格式, 税务云无需调整; 百望, 格式取 V3 助手的税控信息页签中的设置。

#### 1.44 Q: 如何通过短信将发票发送给消费者?

A: 1. 在应用设置——组织管理中, 一级组织页面, 点击开通短信服务, 按照打款方式进行付款, 注意备注将企业编码填写正确。

2. 应用设置——参数设置中, 开启短信推送功能。

#### 1.45 Q: 票面的开票日期早于发票的发起日期, 或税控系统与税务云上 发票日期不一致, 是为什么?

A: 1. 检查税控系统中, 发票查询, 这张票的开票时间。如果时间与用友显示的一致, 是由于税控盘的时间校准不正确, 校正税盘时间。

2. 如果是 V2 助手, 看一下输出 bak 文件夹中这张票的开票时间。如

果时间与用友显示的一致，是由于税控系统返回的时间不正确，可以更换 V3 助手。

**1.46 Q: 开蓝票节点提示“当前组织下没有增值税电子发票设备”或没有**其他某个票种设备

A: 1. 检查开的是什么票种

3. 在应用设置——组织管理中，找到相应的开票组织，检查这个组织下有没有申请的票种的税控设备

**1.47 Q: 开票失败提示，生成发票明细串时，传入的发票信息中明细为空。**

A: 重启税控再点一次开票。

**1.48 Q: 发送打印请求失败，发票开具成功，数据写库失败，发票打印错误。**

A: V3 助手使用时，不要同时开启税控软件。该张票可以在税控系统点击发票修复，之后再在税控系统打印。

**1.49 Q: 获取税控设备监控信息时异常，权限不够**

A: 一般是 V3 助手提示的错误，V3 助手建议不要与税控系统同时使用。将税控软件关闭，重启助手后，再在税务云网页未开票节点中，选中失败的点开票。

**1.50 Q: 无调整前税率开票授权**

A: 自 2019 年 9 月 20 日起，增值税一般纳税人及转登记纳税人需要开具 17%. 11%. 16%. 10% 税率的蓝字增值税发票需要到主管税务机关填写《开具原适用税率发票承诺告知书》，在局端进行授权后的 24 小时内，方可开具调整前税率

**1.51 Q: 无电子增值税普通发票授权**

A: 税盘中没有增值税电子发票的票种，需要去税局申请票种并发行至税盘。

**1.52 Q: 开票金额大于限额时，系统能否做到自动拆分？**

A: 可以，需要调拆分接口。

**1.53 Q: 一张发票能否显示不同税率？**



A:支持，不同明细行可以显示不同税率。

**1.54 Q: 发票标准 8 行，会自动往后明细行么？**

A: 超过 8 行后会自动生成销货清单。

## 二. 进项管理（受票、认证）

**2.1 Q: 发票抬头不匹配公司名称/税号**

A: 1. 检查票面名称和税务云组织管理中税号是否一致，2 检查报销系统请求报文，请求到税务云的组织是否正确

**2.2 Q: 受票邮箱的作用是什么？**

A: 员工在外消费开电子发票，留企业受票邮箱，会把发票直接归集到企业台账，或员工把发票转发到企业受票邮箱，也会归集到台账。受票邮箱无需登录，台账中的发票即为邮箱中的内容。

**2.3 Q: 个人用户如何加入到公司的组织下？**

A: 员工加入公司组织有三种方式，第一种是在员工管理，添加员工邮箱来邀请；第二种是在组织管理，第三级组织，业务信息“受票”中有一个邀请加入二维码，让员工扫码，这两种方式员工加入组织后，都需要在员工管理中审核。第三种是通过人员同步接口，是否审核由接口传值决定。

**2.4 Q: 发票勾选节点，税盘状态显示未连接**

A: 1. 检查助手、税盘是否正常

2. 助手是否为最新版

3. 国税局认证平台是否在登陆？国税局认证平台与税务云认证平台无法同时登陆，如果国税局认证平台正在登陆，重启开票助手右下角服务后，重新检测即可

4. 拔掉税盘重新插入后，再检测一次

5. 查看助手日志，在文档\YYEinvoiceClientV2\log 里面出问题的日期，是否有“没有注册类”字样，如果有，说明电脑缺少 OCX 组件，注册 Cryp\_Ctl.ocx 组件。

**2.5 Q: 上传发票后被归入疑票管理中**

A: 由于风控预警下合规校验中设置的校验规则，该类发票进入疑票



管理。可以进入疑票管理菜单中进行人工审核。

**2.7 Q: 查验发票提示“查验接口不稳定”**

A: 此提示为国税局的查验接口不稳定，可以稍后再查验。

**2.8 Q: 查验发票提示“查验发票不规范”**

仅支持查验增值税发票。

**2.9 Q: 发票查验成功，保存到台账失败提示“购买方名称不符”**

A: 检查发票上的购买方名称、税号与税务云上是否相同，注意括号“（）”的中英文输入法是否一致。

**2.10 Q: 员工登录票友记的密码忘记了如何重置**

A: 登录税务云平台网页版，选择个人用户登录，点击忘记密码重置。

**2.11 Q: 查验发票提示：“所查发票不存在”**

A: 当天开出的发票，最快第二天可以查验到。如果长时间查验不到，请联系开票方，由开票方检查税控系统——发票查询中发票的报送状态，若未上报，则将发票上报到税局；若已上报，则是税控系统或税局端口的问题，稍后再查验。

**2.12 Q: 报销系统中，提示纳税人识别号不能为空等报错**

A: 先检查税务云平台，有没有这个税号，三级组织有没有建立，受票有没有勾选，如果税务云配置没问题就找报销系统查看报错。

**2.13 Q: 专票电子化之后，税务云系统可以进行专票存储及验伪吗？**

A: 税务云受票台账可对收到的电子专票进行存储、查看、解析和查验。

## 三. 助手相关

**3.1 Q: 开票助手密码忘记了怎么办？**

A: 在税务云网页登录页面，点击忘记密码重置。

**3.2 Q: 安装开票助手时点击安装图标闪退，或启动时报错已停止工**



作怎么办？

A: 需要安装.net 4.0 以上版本。网上搜索.net4.0, 在官网中下载, 参考地址: <http://pan.yonyou.com/s/mvVy8RFHSD8>

**3.3 Q: 登录用友开票助手, 开票点信息中为空怎么办?**

A: 用管理员账号登录用友税务云平台, 检查应用设置——组织授权中是否建立到第三级组织, 如已经建立三级组织, 请在应用设置——用户管理中, 检查该用户的组织授权, 是否授予第三级组织的授权。

**3.4 Q: 启动助手时, 提示“请检查税控配置”该如何处理?**

A: 网络问题, 需要联系客户的网络管理员设置网络, 设置 ip 地址白名单。ip 地址参见: <http://pan.yonyou.com/s/vcyB5YnLRLE>

**3.5 Q: 选择税控软件目录时提示目录不合法, 如何正确查看发票助手税控软件目录?**

A: 税控软件目录即航信或百旺开票软件的安装位置。登陆到开票软件, 再打开任务管理器, 切换到进程页, 找到税控软件运行的进程, 【右键-打开文件位置】。

**3.6 Q: 登录助手提示: “the operation has timed out” 或 “未能解析此远程名称, fapiao.yonyoucloud.com”**

A: 检查网络是否正常, 能否访问并 ping 通税务云。  
<https://fapiao.yonyoucloud.com/>

**3.7 Q: V3 助手提示“税号校验失败”或“没有找到税控盘, 或者税控盘税号错误”**

A: V3 助手需要发邮件给 liangjm@yonyou.com 申请权限, 注意说明开票软件厂商和税号, 授权后重启助手。

**3.8 Q: 运行助手时提示: 未找到当前配置的税控设备**

A: ①检查应用设置——组织管理, 第三级开票组织中, 是否添加了相应票种的税控设备。②检查应用设置——用户管理中, 找到登录助手的用户, 点击后面的授权按钮, 是否授予了第三级开票组织的权限。

**3.9 Q: 无法启动服务, 请检测 mq 服务器是否可连接**

A: 检查网络, 是否能 ping 和 telnet 通 ip121.36.4.65, 端口 5672. 如果不通, 请找网络管理员开放白名单。



### 3.10 Q: 助手提示：获取企业信息失败

A: 检查税控系统版本需要为新版，版本低请升级。税控软件需要能正常登陆。

## 四. 实施及接口相关

### 4.1 Q: 税务云如何搭建测试环境？

A: 税务云不需要搭建测试环境，如果需要对接系统测试联调，可以找税务云支持同事提供搭建好的测试环境信息。

### 4.2 Q: 测试环境需要税盘和助手吗？

A: 不需要，测试环境已经配置好虚拟助手和税盘，直接选择正确组织开票即可。

### 4.3 Q: 正式环境通讯证书、证书密码、appid 和 orgcode 如何获取？

A: 1. 使用开票功能申请方式如下：通讯证书、证书密码、appid: 在运营平台申请账号时，将“申请通讯证书”选框勾上，账号开通之后，证书及密码会发送到邮箱，appid 登录运营平台下载。

orgcode: 账号开通后，登录税务云平台，在组织管理中添加第三级组织信息，其中的组织编码即为 orgcode。

2. 只有受票功能：按照受票实施手册中发送邮件申请，等待邮件回复即可。

### 4.4 Q: 提示“没有根据组织编码或纳税人识别号找到对应的组织”或“非法的开票请求，开票组织不匹配”或“无法获取 appid 对应 key”

A: 1. 检查税务云平台上组织管理中，是否建立了第三级组织

2. 检查请求报文。三级组织编码（orgcode）、税号、请求到税务云的地址、证书、appid 等信息传的是否正确。

### 4.5 Q: 接口提示“单据表体行税额不等于金额乘以税率”

A: 单价应传不含税单价，可不传单价，只传数量、价税合计和税率，单价可以系统反算

**4.6 Q: 开出的发票上没有某项信息**

A: 检查请求报文，是否传了此字段。对于接口不传，取税务云上信息的字段，检查税务云上是否维护此信息。

**4.7 Q: 报错提示“单据表体行数据项目税率不是 0 税率”**

A: 检查请求报文，如果不是 0 税率的项目，零税率标识（LSLBS）不要传，也不要传空。

**4.8 Q: 接口调试时提示“税收分类编码不存在”**

A: 请不要自行编写商品编码，要传税局规定的真实存在的商品编码，可以咨询客户的财务，开票商品对应的税收分类编码

**4.9 Q: 税收分类编码[xxx]不是最末级分类**

A: 检查税收分类编码是否正确，是否为最末级。

**4.10 Q: 业务系统对接税务云，商品档案怎么设置？是业务系统和税务云上都需要设置么？**

A: 方案一：如果从业务系统传过来商品信息及税收分类编码，就无需在税务云上设置商品档案，业务系统传过来什么内容，开出的发票，票面上项目就会显示什么内容。

方案二：如果业务系统只传商品名称，那么需要在商品档案中维护商品，通过名称匹配税务云商品档案中的商品信息。如果存在同一商品名称，不同规格型号或税率的场景，需要传值商品编码（xmbm），通过 xmbm 确定唯一性并匹配税务云商品档案中商品信息。

**4.11 Q: 接口提示验签不成功怎么处理？**

A: 检查服务器时间是否是标准的北京时间，并且检查证书、appid、域名等参数是否正确。

**4.12 Q: 接口提示：未找到相应的税控设备**

A: 1. 检查开的是什么票种

4. 在应用设置——组织管理中，找到相应的开票组织，检查这个组织下有没有申请的票种的税控设备

**4.13 Q: 如果有新的纳税主体需要使用税务云产品，如何操作？**

A: 1. 首先联系商务同事，依据合同决定新增税号是否需要加购。

2. 如果需要开具电子发票，请点击税务云网页右上角发票运营平台，



选择商户登陆，用该集团初期申请账号时的联系人手机号登陆，点击添加，提交资料。审核通过后，登陆税务云平台，在应用设置——组织管理下，添加三级组织信息。

3. 如果只开纸质发票或不开票，直接在应用设置——组织管理下，添加二、三级组织信息。

#### **4.14 Q: 企业用户与个人用户的区别是什么？**

A: 企业用户指开票员、财务人员、管理员角色的人员，需要添加在用户管理里；个人用户指员工（报销人），需要添加在员工管理里。

#### **4.15 Q: 请联系企业管理员，添加开票组织，如果已经添加开票组织，请进入【用户管理】页面，进行组织授权**

A: 1. 应用设置——组织管理，检查是否添加了第三级组织。2. 应用设置——用户管理，当前用户的授权按钮，检查是否给了三级组织的授权。

## **五. 其他问题**

#### **5.1 Q: 用友税务云平台账号由于密码输错次数过多，被锁怎么办？**

A: 用户被锁定，一般 15 分钟之后自动解锁。

#### **5.2 Q: 如何删除用户信息？**

A: 用户无法删除，只能停用。

#### **5.3 Q: 建立组织的时候，系统让输入激活码，激活码从哪里获取？**

A: 请关注商务系统，流程是否走通，一般流程走通后会自动发送到商务系统中填写的邮箱中。

#### **5.4 Q: 用户登陆后，发现某个功能菜单没有怎么办？**

A: 检查权限设置，用管理员角色登录平台，在应用设置下的角色管理里选择角色为其授权，授权的时候勾选需要的模块，再将用户赋予对应的角色权限。如果角色管理的授权中没有该功能，请联系负责审核的商务同事。

#### **5.5 Q: 如何修改用户账号、手机号、邮箱？**

A: 请登录友户通修改，登录账号密码与税务云平台一致。



地址：<https://euc.yonyoucloud.com/usercenter/user>

**5.6 Q: 登录税务云平台时，提示“账号不存在”**

A: 1. 检查税务云账号是否开通。

5. 检查登陆的地址是否正确，选择是否为企业用户。

**5.7 Q: 账号申请成功后，用初始密码 123456a 登录不了，提示密码错误**

A: 这种情况是因为该账号注册过其他用友云产品，请用之前的密码登录，如果不记得密码，可以点击忘记密码来重置，同时，另一云产品的密码也会同步变更。

**5.8 Q: 如何更换税务云管理员账号？**

A: 可以在税务云上应用设置---用户管理，新建用户完成后，授权用户管理员的权限。注意：先不要把之前的管理员操作停用，否则授权不成功，会导致账号被锁上，确保被授权的用户可以登录进去后，才可停用原有管理员账号。

**5.9 Q: 运营平台的联系人手机号能否更换？**

A: 暂不提供前台修改功能，如需修改请联系运营支持人员，提供正确手机号。

**5.10 Q: 个人用户如何修改用户名？**

A: 1. 在税务云网页，点击登陆，选择个人用户登陆，在个人中心，修改账户名称。

2. 在票友记中，点击我的，进入个人信息，点击名称修改。