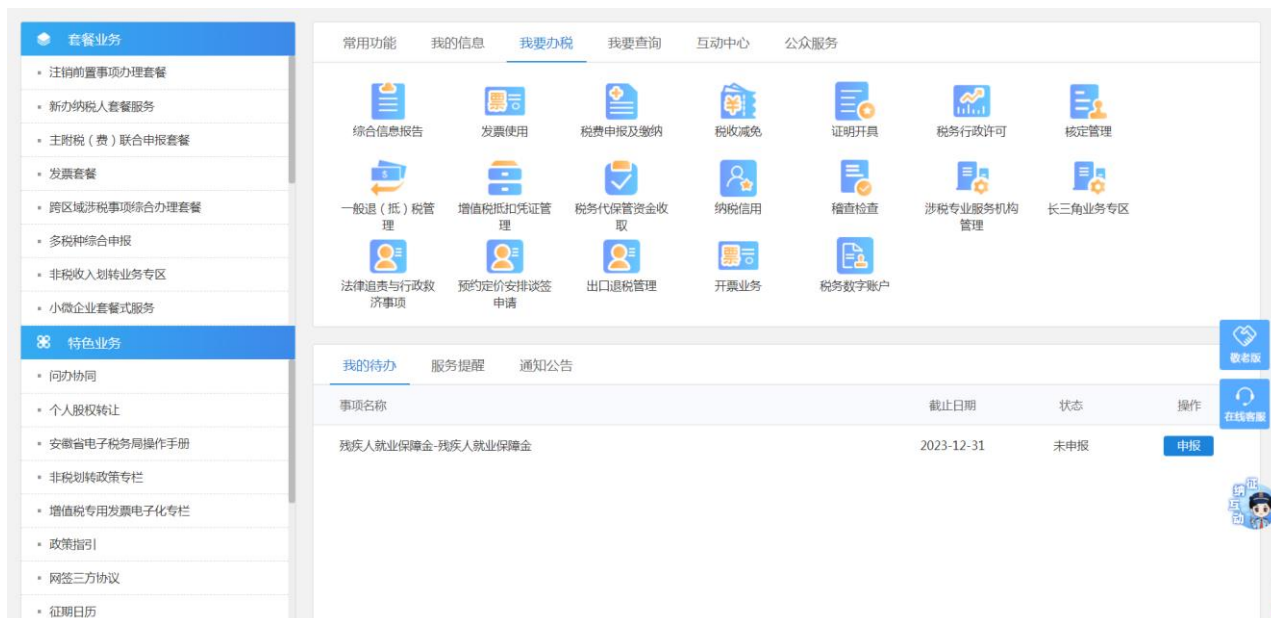


征纳互动服务纳税人端简明操作指引

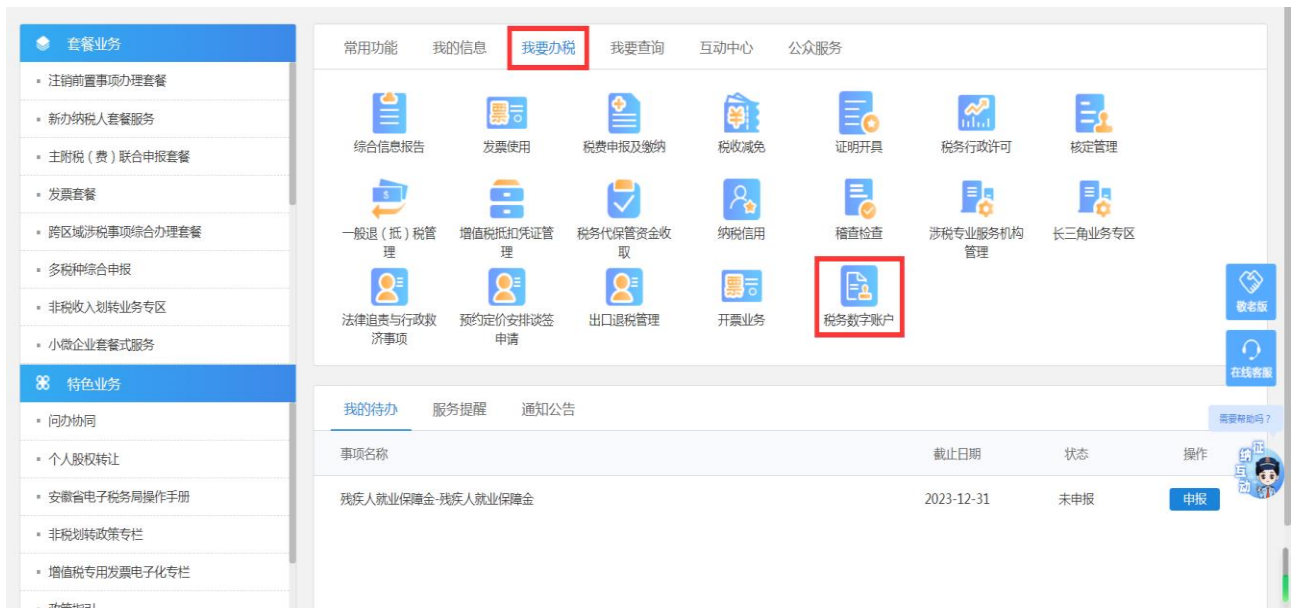
尊敬的纳税人，安徽省电子税务局新增税务数字账户和征纳互动功能啦！您在使用税务数字账户进行发票用途勾选、查询统计等业务操作时，对于操作方式、操作流程等存在疑问，可以通过点击页面右侧的征纳互动图标唤起征纳互动服务，通过文字、图片、屏幕共享等方式获取办税帮助，体验精准推送、智能应答、办问协同、全程互动的税费辅导服务新模式，我们推荐您使用征纳互动服务，具体操作说明如下：

一、登录路径

登录国家税务总局安徽省电子税务局



点击【我要办税】-选择【税务数字账户】模块



点击屏幕右下方的【征纳互动】图标，就是我们的虚拟员工“悦悦”了，点击图标就可以进入征纳互动服务！



二、征纳互动

（一）智能应答

进入征纳互动后，您可以在对话框中直接输入需要咨询的问题，或者点击语音输入按钮录入语音，系统将实时将语音转换成文字并显示在输入框中。发送问题后，智能客服“悦悦”会给您相应的解答。



收到“悦悦”的回复后，您可以对回复答案的质量进行评价（有用/无用），帮助我们持续优化智能机器人，为您提供更优质的服务。



点击右上角【热点推荐】，可获取更多热点问题答案。





点击右上角【问答套餐】，可根据引导问答获取问题答案。




点击右侧【我的消息】可以查看“悦悦”为您推送的待办提醒以及消息提示。



如您的问题已得到解决，点击右上角【】图标，最小化征纳互动对话窗口，或直接点击右上角【】结束征纳互动对话窗口即可。



(二) 人工互动

如果智能客服未能解决的问题，您可以点击对话框中【】图标，或输入“转人工”或“人工客服”等关键字，接入人工互动，由专业的税务人员为您解答。（人工互动仅在工作时间内提供，业务量较大时可能需要排队等候）



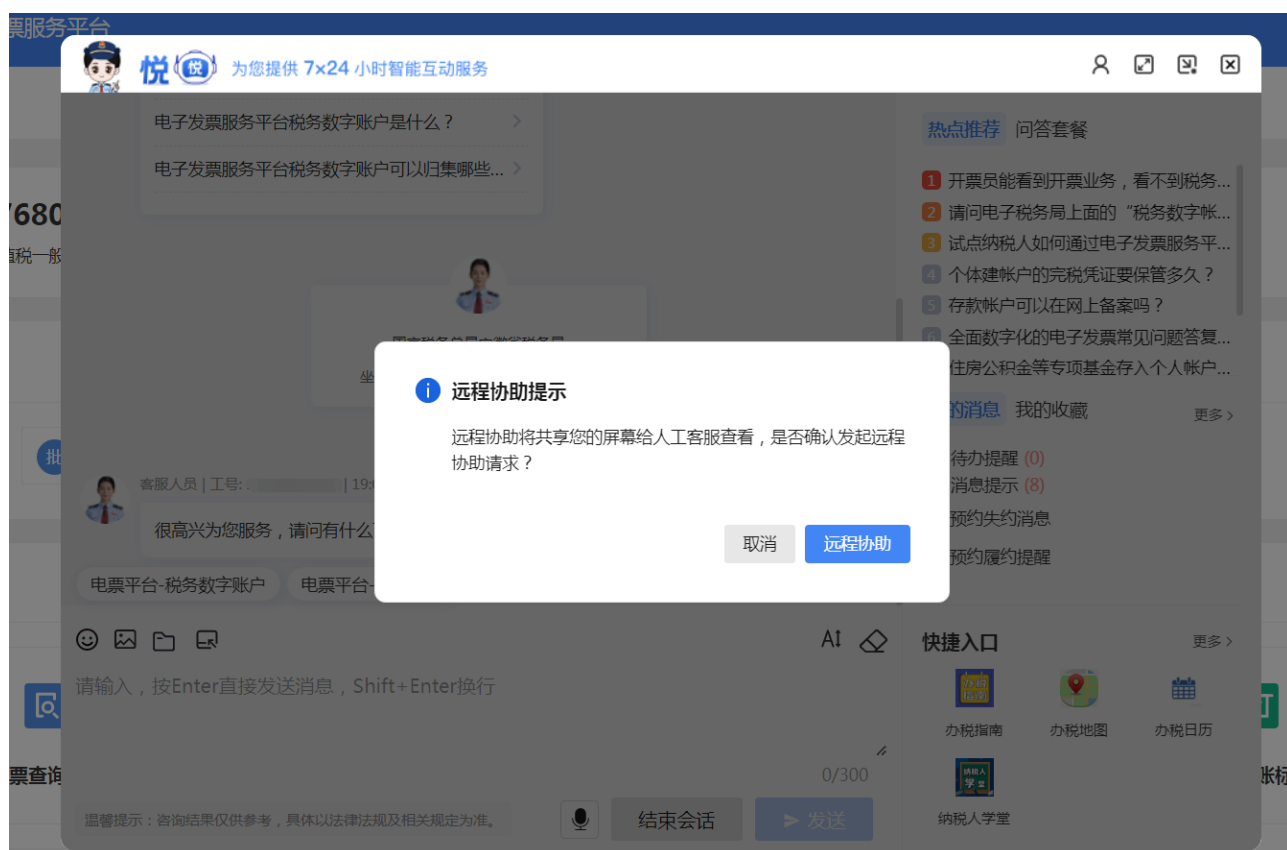
接入人工互动后，除文本外，可以点击下方功能菜单，使用发送图片、文件、截图等功能，提高交流效率。



注意：发送的图片、文件大小限制为小于 20MB

如您遇到操作问题，还可以发起远程协助，税务人员远程”手把手“辅导您进行系统操作，或通过音视频与您”面对面“沟通交流。

你可以点击【远程协助】按钮，弹出远程协助窗口。

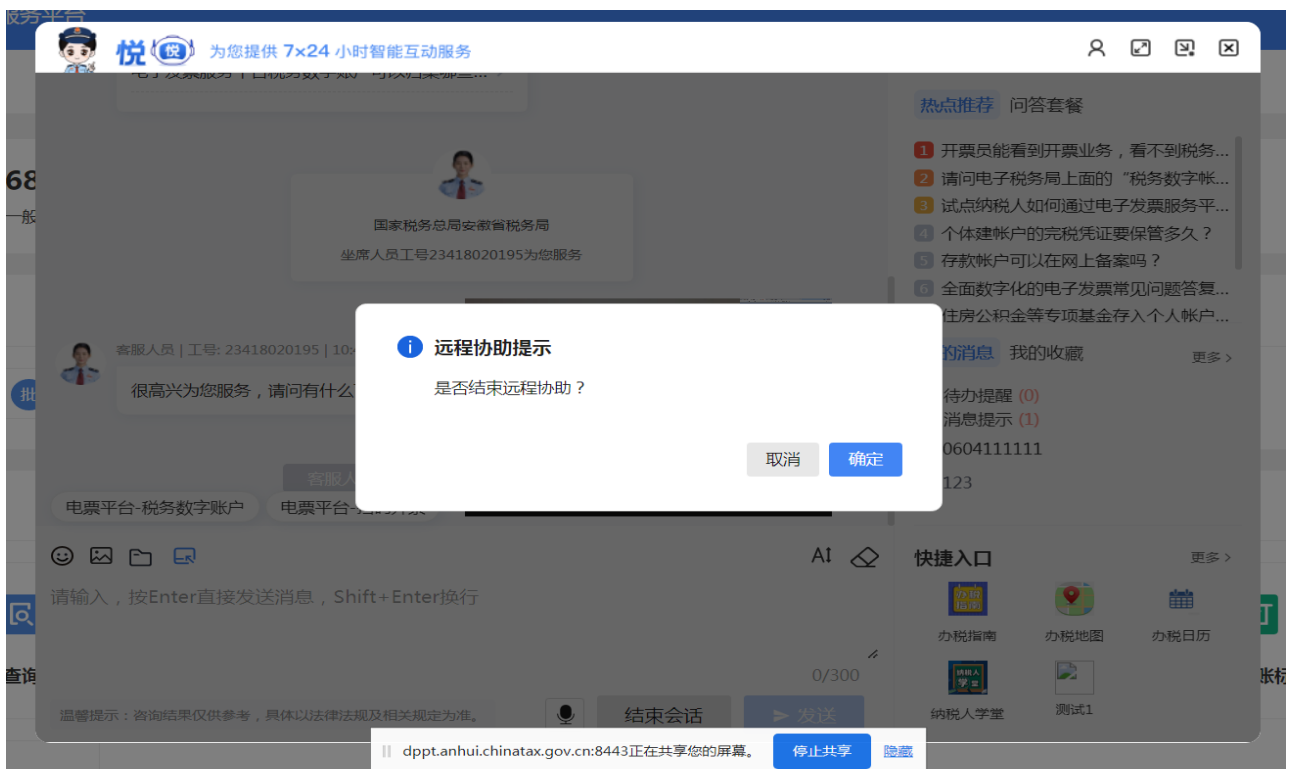


税务人员接受后，窗口上将展示纳税人端桌面，由税务人员远程辅导您亲自操作。为保障您的权益，税务人员无法远程操作您的桌面，共享屏幕时也请注意保护好个人隐私信息。

您可在操作界面及与税务人员的会话窗口间切换，并同时进行文字互动。



远程协助结束后, 点击挂断按钮, 即可关闭远程协助窗口。




如果您需要回看聊天记录, 可点击上方的【加载更多】按钮, 加载会话记录。



人工互动结束后，请对我们的服务进行评价，点击【已解决】/【未解决】按钮并提交，帮助我们更好地改善服务。



（三）在线留言

如当前为非工作时间或坐席繁忙，您可以在互动窗口点击【】按键，提交在线留言。留言提交成功后，工作人员将尽快与您联系。



(四) 预约互动

如您因工作需要在特定时间与税务人员互动，可以在互动窗口点击

【】按键，可以发起预约互动。




选择预约互动服务类型、方式、时间等必填项，提交预约后，出现“预约提示”弹窗并成功提交预约互动。



预约成功后，税务人员将会按照您预约的时间、方式与您发起互动。您可以在个人中心查看预约互动记录，如您因故无法赴约，可提前取消。

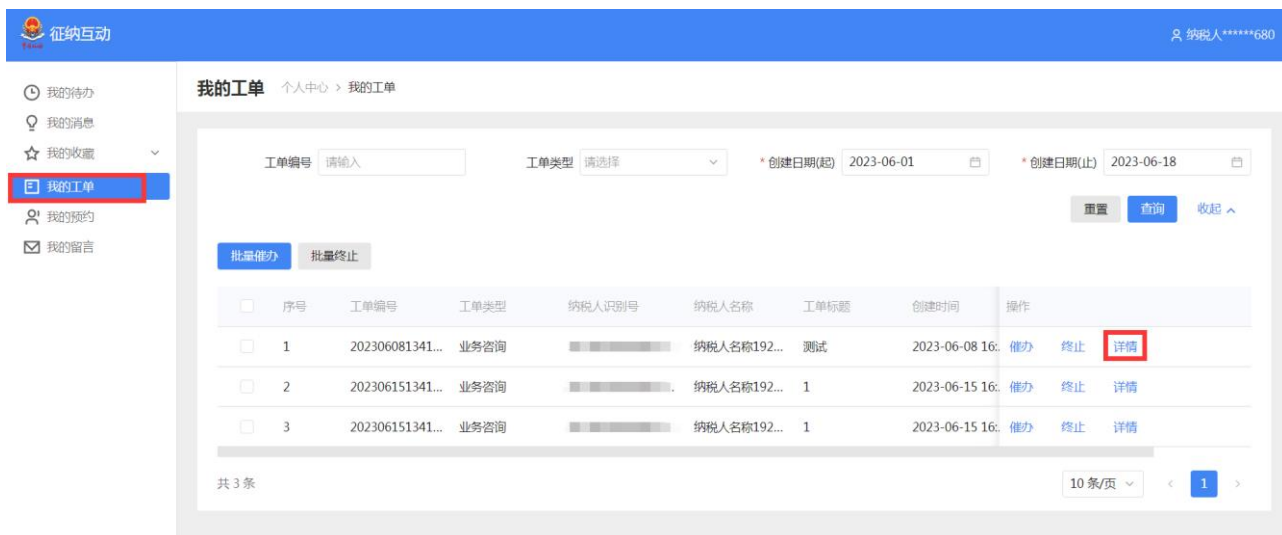
三、个人中心

进入征纳互动界面，点击右侧的【更多】或右上角的【】图标，可跳转个人中心界面。



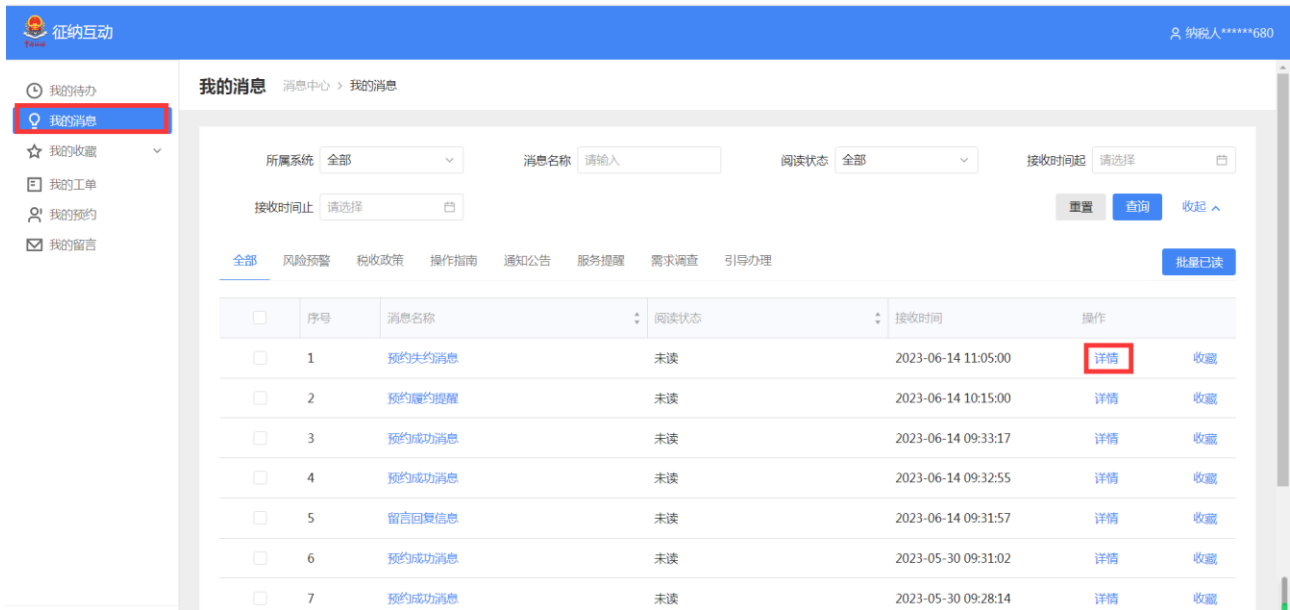
（一）查看工单

点击【我的工单】，可查询工单详情、办理进度、催办和终止工单，还可以对已办结和已终止的工单进行评价。



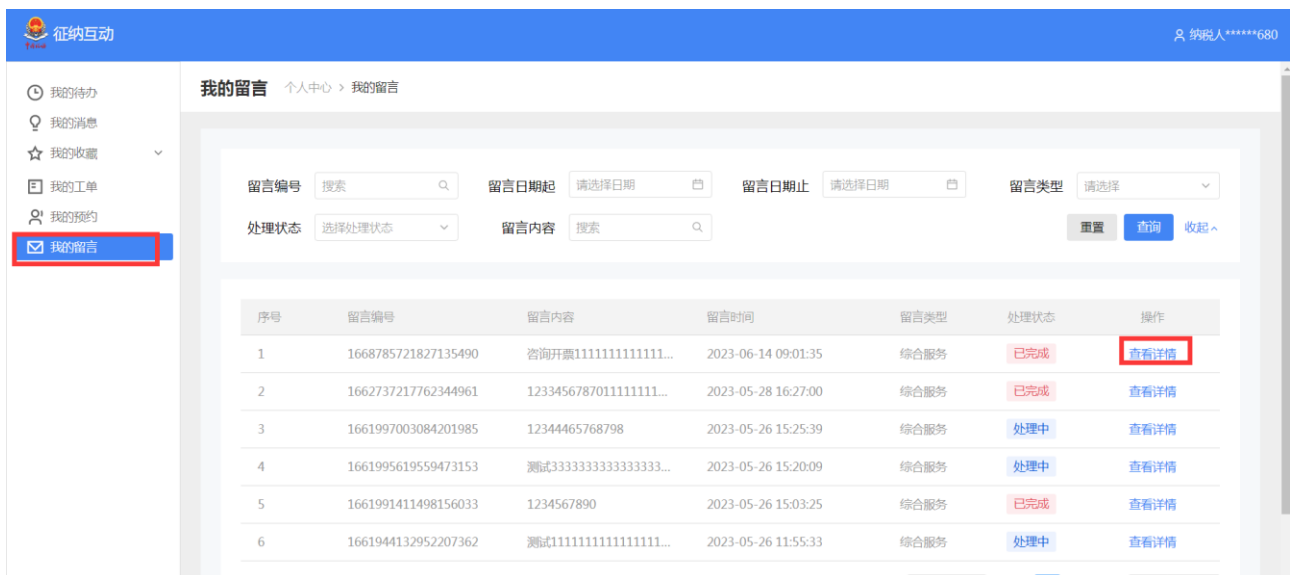
（二）查看消息

点击【消息提示】，即可查看向您推送的消息。



(三) 查看留言

点击【我的留言】，进入我的留言页面，可以查询本人提交的留言记录。



点击留言列表的【查看详情】进入留言详情页面，可以查看留言信息和回复信息。

(四) 查看预约

如您需要查看预约互动的情况，或者取消预约互动，点击【预约记录】，默认进入”我的发起“页面；点击【税局邀请】，可以查看税务人员发起的邀请，确认同意或拒绝邀请。

征纳互动 纳税人*****014

我的预约 个人中心 > 我的预约

我的发起 税局邀请

预约编号 搜索 预约时间起 请选择日期 白 预约时间止 请选择日期 白 预约服务类型 请选择

互动方式 请选择 预约事项说明 搜索 预约状态 请选择 互动状态 请选择

重置 查询 收起

序号	预约编号	预约服务单位	预约服	预约状态	互动状态	操作
1	202305279000002	国家税务总局宣城市宣...	2023-	预约成功	待互动	查看详情
2	202305275000001	国家税务总局宣城市宣...	2023-	预约成功	待互动	查看详情

共 2 项数据 10条/页 1



【扫码可查看完整版征纳互动操作指引】