



征纳互动服务操作培训班

国家税务总局封开县税务局 赖锦媚

2025年4月

目录

content

一、征纳互动服务简介

二、智能服务

三、人工互动

四、跨区通办



一、征纳互动服务简介

征纳互动服务是将智能、高效、精准、便捷的互动融入税费服务全过程，“送问办询评一体化”的税费辅导服务新模式。

纳税人在业务办理过程中，可以获取税费业务辅导，在互动人员协助下快速完成业务办理，获得即问即查即办、全程互动、多维互动的全新办税体验。



一、征纳互动服务简介

理解征纳互动服务

征纳互动服务是一个逻辑的概念，是一个服务组件，不是物理上的独立平台。

纳税人服务嵌入到纳税人实际使用的各种涉税平台。

- 电子发票服务平台
- 新电子税务局
- 电子税务局APP
- 未来还有自然人电子税务局等

纳税人端



一、征纳互动服务简介



人工互动

征纳双方在线互动



智能应答

7X24小时
智能化服务



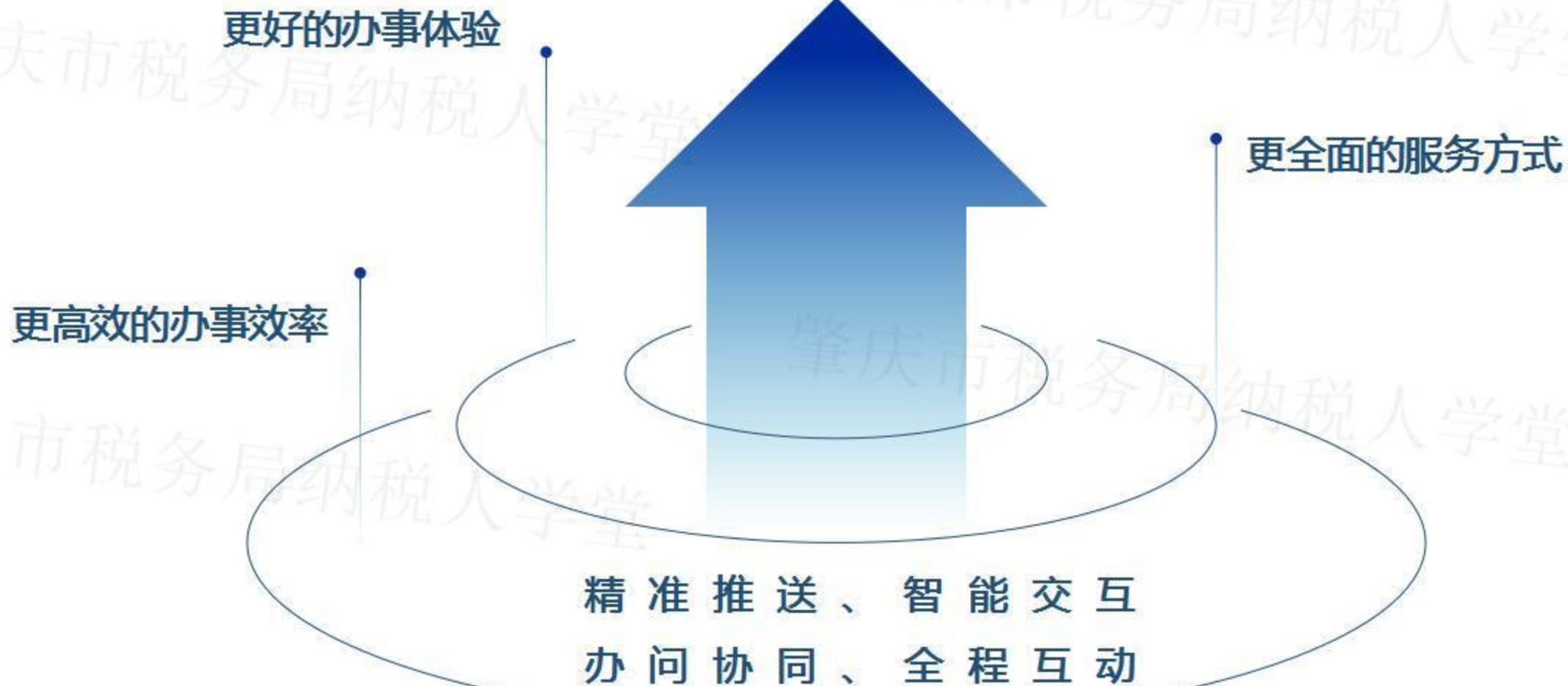
精准推送

税收政策
精准送达

办问协同



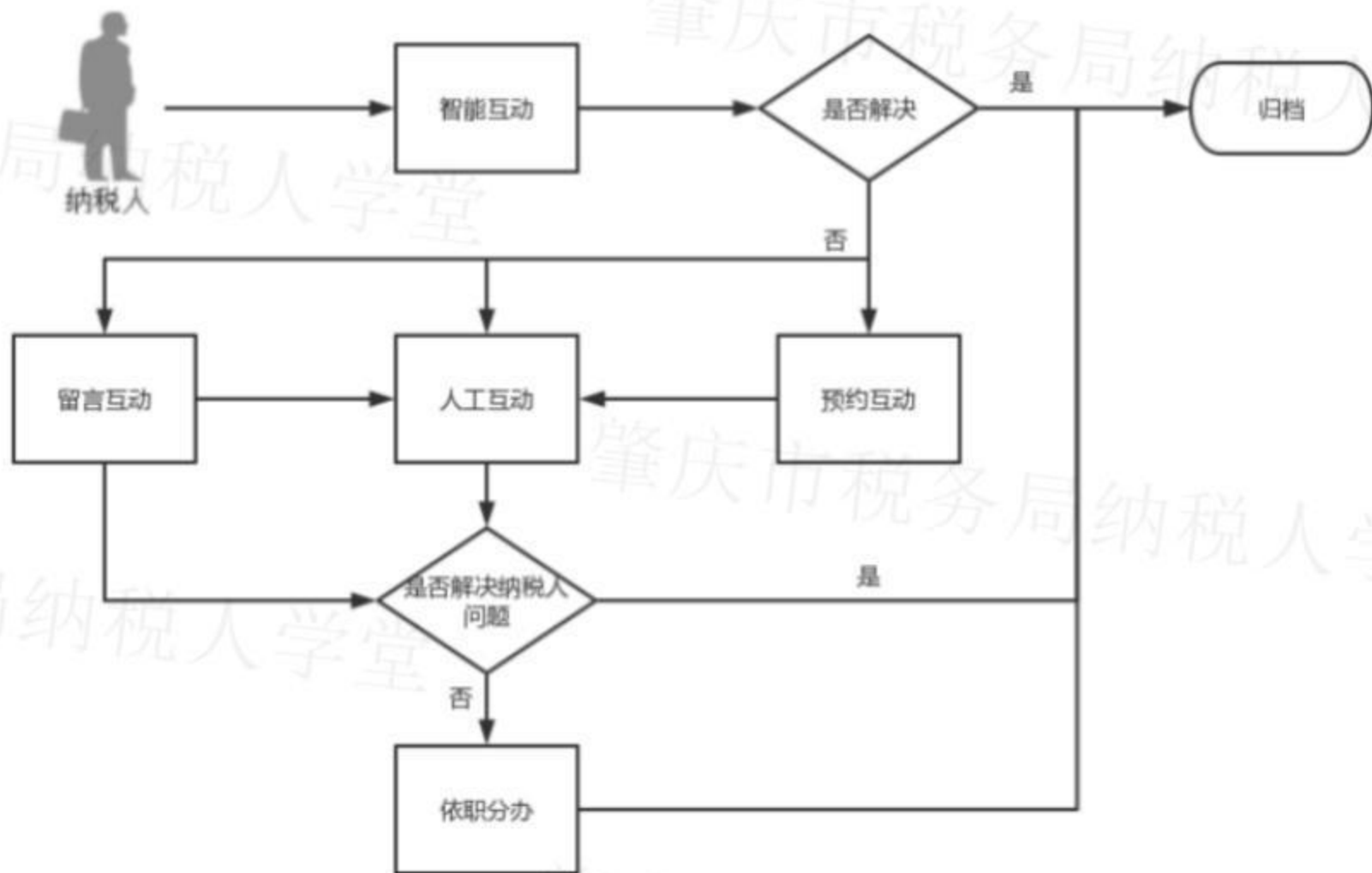
一、征纳互动服务简介



一、征纳互动服务简介



基本流程：



目录

content

一、征纳互动服务简介

二、智能服务

三、人工互动

四、跨区通办

二、智能服务

使用指引

纳税人进入全国统一规范电子税务局（广东）、电子税务局（app）等办税系统。点击“悦悦”后打开互动窗口，通过与智能机器人互动，获取互动服务。





二、智能服务

您点击右侧征纳互动悬浮图标，即可进入智能会话界面。

The screenshot shows a chat interface with a virtual assistant named '悦悦' (Yueyue) who provides 7x24 hour intelligent interactive services. The interface includes a chat history section, a 'Please ask' (请问你想问) section with common questions, a 'Hot Recommendations' (热点推荐) section with frequently asked questions, a 'My Messages' (我的消息) section with notifications, and a 'Quick Access' (快速入口) section with icons for tax guidance, maps, and calendars. The interface is clean and user-friendly, with a search bar at the top and a 'Send' button at the bottom.

悦悦 | 为您提供 7x24 小时智能互动服务

历史聊天记录 点击加载更多

悦悦 | 15:39:51
您好，我是税务虚拟员工悦悦，很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？

请问你想问

- 进入税务数字账户后就自动退出登录怎... >
- 电子发票服务平台税务数字账户是如何... >
- 税务数字账户的模块是否可以修改确认... >

换一批

电票平台-税务数字...

人工 留言 预约

AI 字体大小 清除

请输入，按Enter直接发送消息。Shift+Enter换行

温馨提示：互动结果仅供参考，具体以法律法规及相关规定为准。

发送

热点推荐 问答套餐

- 开票员能看到开票业务，看不到...
- 请问电子税务局上面的“税务数...
- 存款帐户可以在网上备案吗？
- 个体建帐户的完税凭证要保管多久？

我的消息 我的收藏 更多 >

- 待办提醒 (1)
 - 20240312-待办
- 消息提示 (9)
 - 0312视红利账单01
 - 预约履约提醒
 - 预约成功消息
 - 预约履约提醒
 - 预约履约提醒

快速入口 更多 >

- 办税指南
- 办税地图
- 办税日历
- 电局主页



二、智能服务

点击智能会话界面右上角的【】最大化图标，可以将智能会话界面最大化。





二、智能服务

点击智能会话界面右上角的【-】最小化图标，可以将智能会话界面最小化，回到电子税务局首页。





二、智能服务

悦悦 为您提供 7x24 小时智能互动服务

历史聊天记录 点击查看

悦悦 | 21:17:30

您好,我是税务虚拟员工悦悦,很高兴为您服务,请

猜你想问

现行纸质发票如何冲红?

纳税人什么情况下可以开具红字发票?

开具红字发票的原因如何选择?

换一批

热点推荐 问答套餐

搜问答套餐

- 综合业务
- 税收优惠
- 涉外业务
- 数电票业务

热点推荐 问答套餐

- 1 开具红字发票时,应如何选择红...
- 2 网上开具红字发票
- 3 取得红字发票信息表后多久必须...
- 4 开具红字发票后,是否需要把红字发...
- 5 部分退货如何开具红字发票?
- 6 销货退回可以开具红字发票?

我的消息 我的收藏 更多 >

- 待办提醒 (0)
- 消息提示 (2)
 - 关于享受六税两费、企业所得税优惠...
 - 关于享受境外投资者以分配利润直接...

人工 留言 预约

AI 字体大小 清除

快捷入口

- 办税地图
- 办税日历
- 数电票交付被拒情况反馈

请输入,按Enter直接发送消息, Shift+Enter换行

温馨提示: 咨询结果仅供参考, 具体以法律法规及相关规定为准。

发送

未问先推

[猜你想问]

[热点推荐]

[问答套餐]

.....

二、智能服务

◆未问先推

登录电子税务局，打开征纳互动后，系统会自动给您推送【猜你想问】。

悦悦 | 为您提供 7x24 小时智能互动服务

历史聊天记录 点击下载

悦悦 | 16:37:22

您好，我是悦悦，请问有什么可以帮您？ps：如转人工提示“暂无可受理运营中心，请联系管理员配置”，可点击征纳互动窗口右上角“个人中心”，进入“我的机关”，重新选择默认服务机关（选地市即可）。

猜你想问

- 新电子税务局在税费缴纳操作上有...
- 在新电子税务局上申报后如何查询...
- 企业如何通过电子税务局调整办税...

换一批

AA 大字体

快捷入口

- 办税指南
- 办税地图
- 办税日历
- 政策法规
- 下载中心
- 开业第一课

人工 留言 预约

请输入，按Enter直接发送消息，Shift+Enter换行

温馨提示：互动结果仅供参考，具体以法律法规及相关规定为准。

发送



二、智能服务

◆未问先推

点击右上角【热点推荐】内容，“悦悦”会智能预判您的需求，主动推送高频问题，您可点击查看问题答案及相关文件详情。





二、智能服务

◆未问先推

点击右上角【问答套餐】，即可选择您想了解的专题业务知识。您还可在“问答套餐”搜索框输入关键词，相关专题立即呈现，点击专题项就可以进行相关咨询。



二、智能服务

点击【快捷入口】可以查看办税指南、办税日历、办税地图，查看政策法规，下载中心下载涉税业务办理所需的软件。



快捷导航

[办税指南]

[办税地图]

[办税日历]

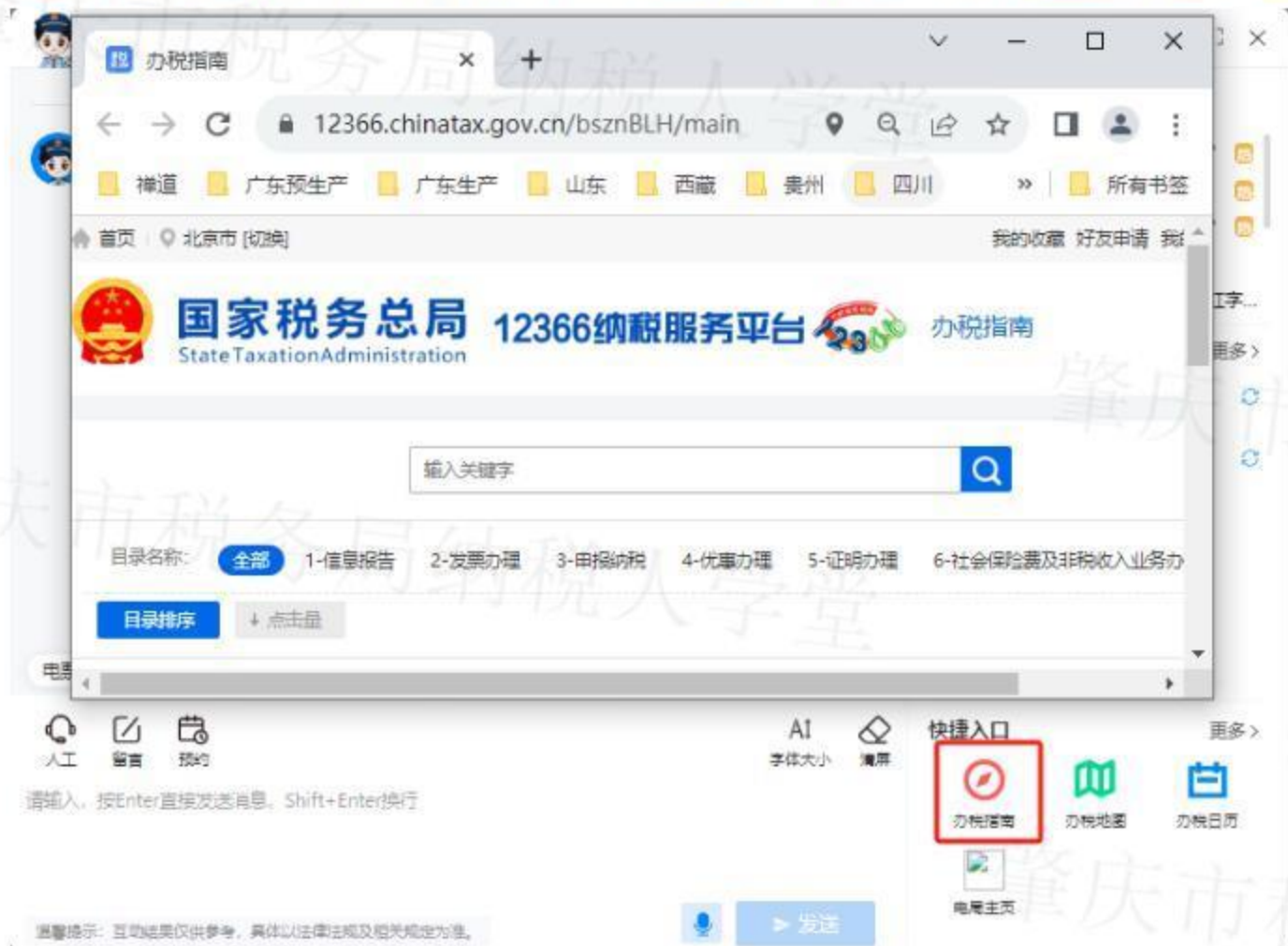
.....



二、智能服务

◆快捷导航

在快捷入口中，您点击快捷入口选项，即可链接至对应内容。





二、智能服务

◆快捷导航

点击【快捷入口】旁边的【更多】可以查看所有的快捷入口内容。





二、智能服务

◆会话操作

在聊天框中输入咨询问题或选择弹框中的问题，点击【发送】，智能机器人“悦悦”会即时响应并根据您提出的问题自动推送相关知识。

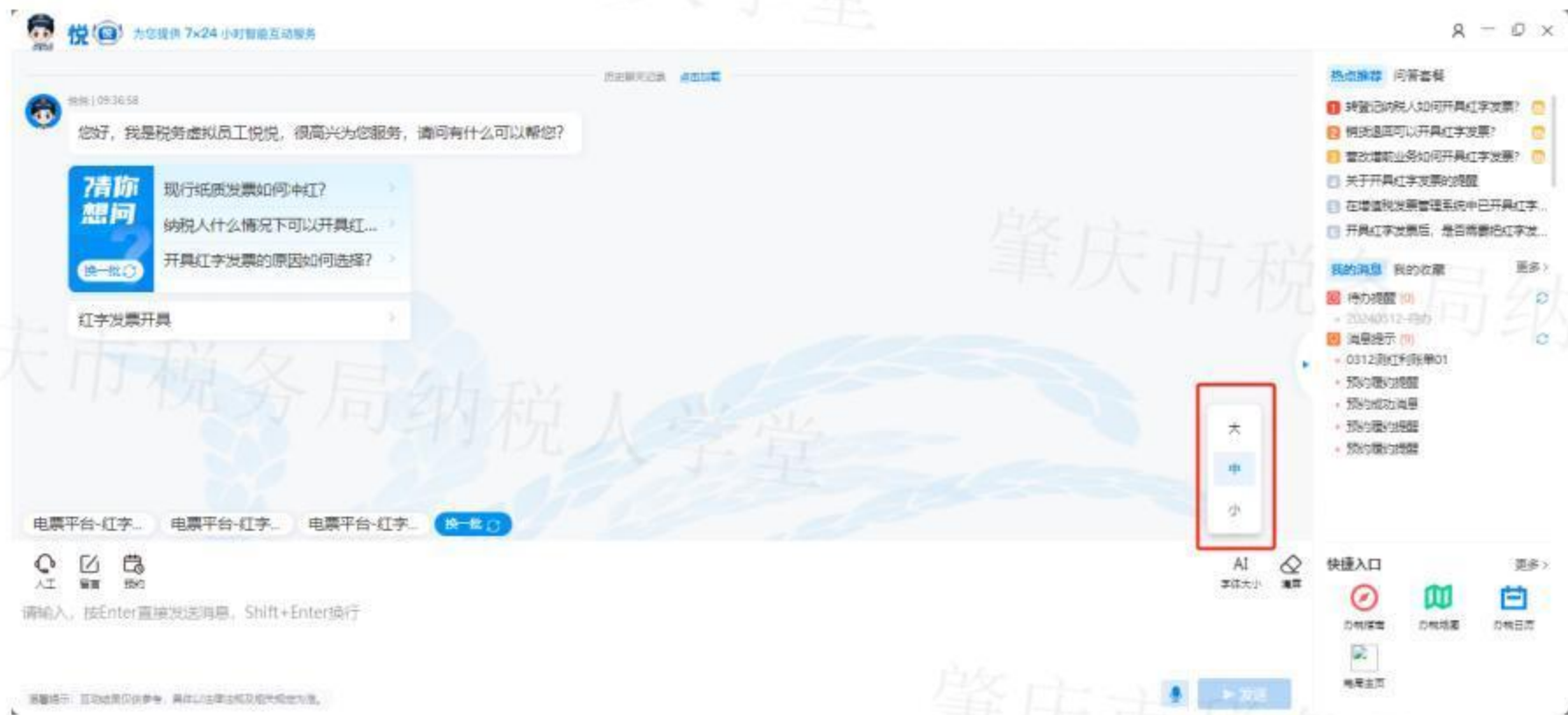




二、智能服务

◆会话操作

字体大小设置功能可调整会话中的字体大小，可放大或缩小交互文字显示。点击【字体选择】按钮，设置字体大小。

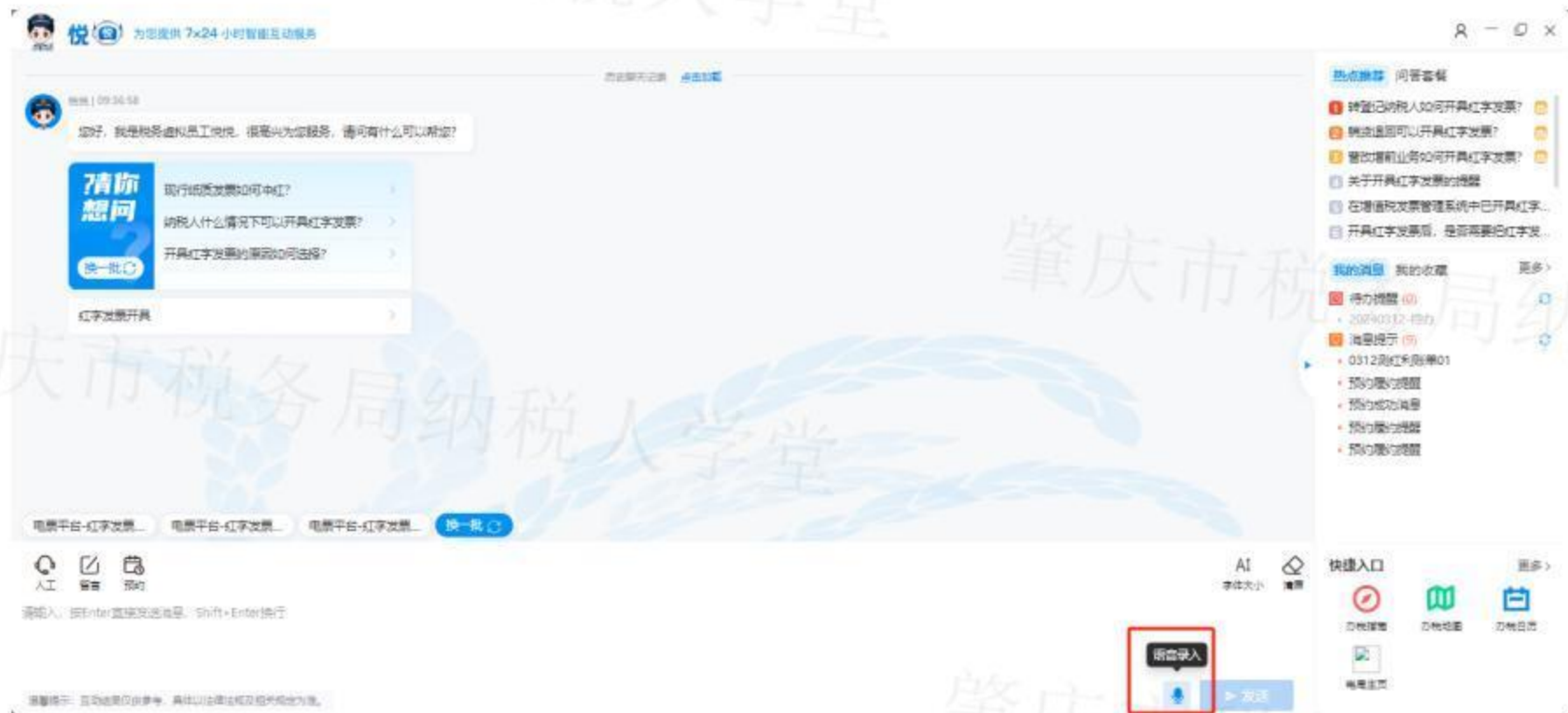




二、智能服务

◆会话操作

您可点击【语音录音】按钮开始录音，录音内容自动转成文字显示在输入框，修改文本内容，无误后可点击【发送】按钮进行发送。





二、智能服务

◆会话操作

您在文本输入框中输入文字，系统自动匹配问题并显示问题选项。





二、智能服务

◆会话操作

您点击问题选项，即可发送该问题。

The screenshot displays a chat interface with the following elements:

- Header:** 悦 (悦) 为您提供 7×24 小时智能互动服务 (悦) 为您提供 7×24 小时智能互动服务
- Message 1:** 好的，现在为您转接人工坐席 (转人工) (好的，现在为您转接人工坐席 (转人工))
- Message 2:** 我会继续努力，感谢您的支持 (我会继续努力，感谢您的支持)
- Message 3:** 申请发票额度调整需要提交哪些材料? (申请发票额度调整需要提交哪些材料?)
- Response:** 您好，当现有额度不足，且系统自动发起的发票额度动态调整无法满足需求时，纳税人经实名认证后，可以通过补充提供购销合同、固定资产清单、受票方资质证明等材料，向税务机关申请调增发票额度。税务机关对纳税人提交的购销合同、固定资产清单、受票方资质证明等材料进行审核。
有用 无用 收藏 (有用 无用 收藏)
- Footer:** 电票平台-税务... (电票平台-税务...)
- Bottom Bar:** AI 字体大小 (AI 字体大小), 快捷入口 (快捷入口), 更多 (更多), 办税指南 (办税指南), 办税地图 (办税地图), 办税日历 (办税日历), 粤税宝 (粤税宝)
- Right Panel:** 热门推荐 问答集锦 (热门推荐 问答集锦), 开票员地看不到开票业务... (开票员地看不到开票业务...), 请问电子税务局上填的“税票数... (请问电子税务局上填的“税票数...), 存款账户可以在网上备案吗? (存款账户可以在网上备案吗?), 个体建户的完税凭证要保管多久? (个体建户的完税凭证要保管多久?), 全国数字化电子发票常见问题解答... (全国数字化电子发票常见问题解答...), 我的消息 我的收藏 (我的消息 我的收藏), 待办提醒 (1) (待办提醒 (1)), 20240312-待办 (20240312-待办), 消息提示 (10) (消息提示 (10)), 0312跟红姐聊单01 (0312跟红姐聊单01), 预约成功消息 (预约成功消息), 预约预约提醒 (预约预约提醒), 预约成功消息 (预约成功消息), 预约预约提醒 (预约预约提醒)



二、智能服务

◆会话操作

您在提问题时，如果表达内容不清晰无法准确定位问题答案，系统会根据内容识别关键词并匹配相关的问题推送给您选择。





二、智能服务

◆会话操作

您输入问题并等到反馈答案，点击反馈内容下方的【语音播报】按钮，即可进行播报。





二、智能服务

◆会话操作

语音播报过程中会弹出虚拟播报员，点击【⊗】按钮可以关闭虚拟播报员的显示。





二、智能服务

◆会话操作

点击【暂停播报】按钮可以暂停语音播报，暂停后可选择点击【重新播报】和【继续播报】再次进行播报。





二、智能服务

◆会话操作

系统根据您录入的信息进行智能反馈后，发起有效性反馈，邀请您选择【有用】或【无用】。





二、智能服务

◆会话操作

您如果点击“无用”按钮后，自动推送意见反馈栏目，让您选择反馈答复错误类型【答非所问】、【答案错误】、【其他】。

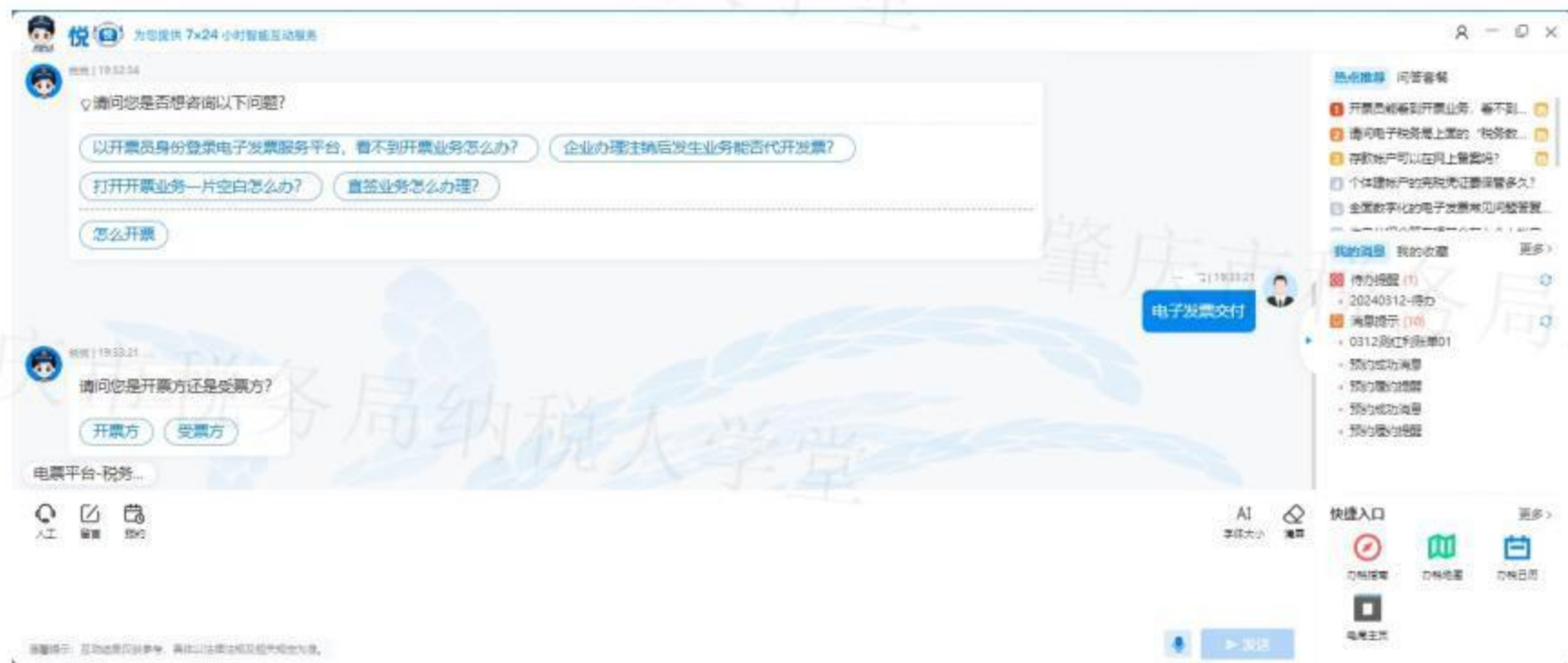




二、智能服务

◆会话操作

如果智能识别您的问题表述不够清晰、系统语义识别无法准确定位问题等情况，触发多轮交互，并主动提问罗列出选项。您根据自身情况点击选择选项，系统根据您的选择反馈答案。





二、智能服务

◆会话操作

如果您选择的选项仍未能清晰地定位问题，将继续下一轮的提问。





二、智能服务

◆会话操作

多轮交互未命中或未解决问题提示转人工互动。

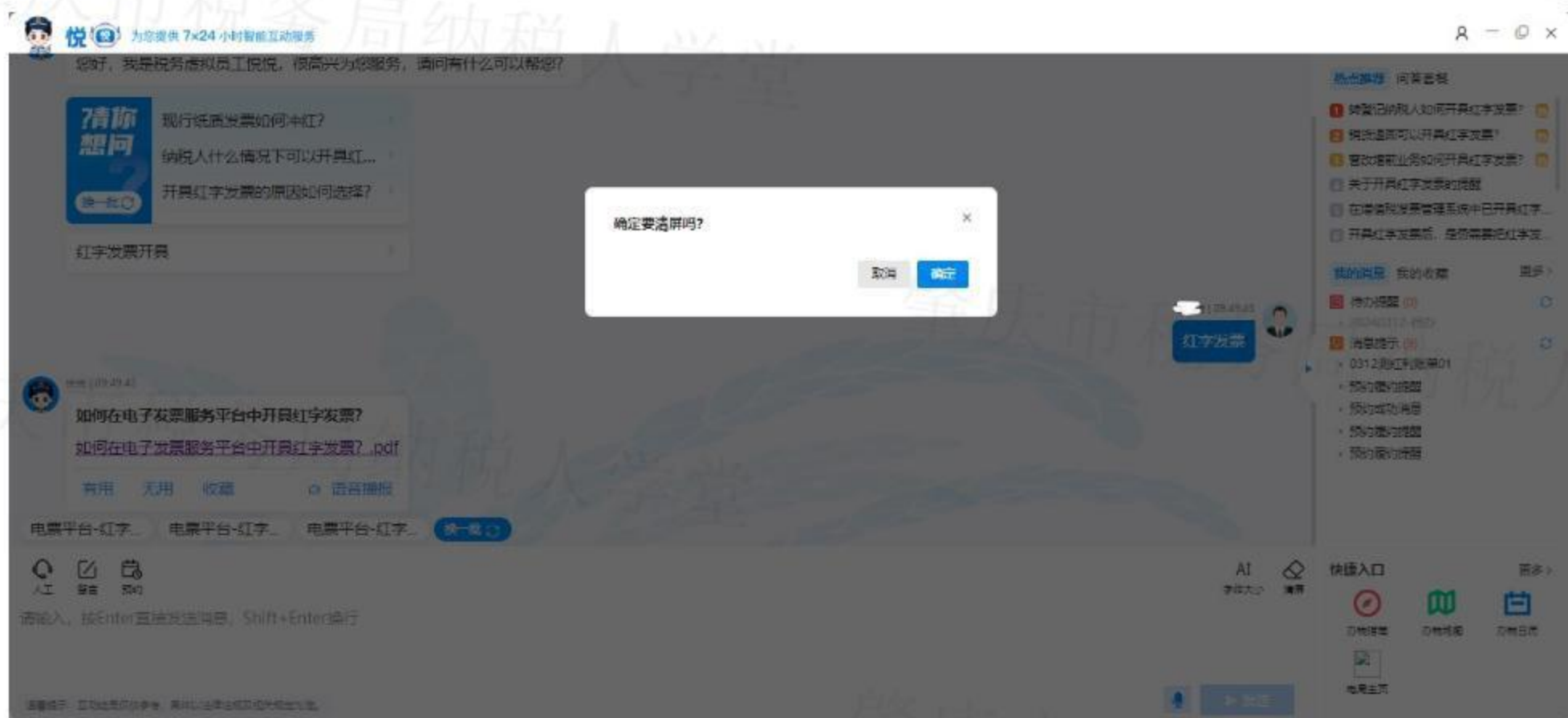




二、智能服务

◆会话操作

点击会话框右下角【清屏】按钮可清除当前聊天信息，已清除的内容可以在会话历史记录中查看。



二、智能服务

◆会话操作

如果当前为非工作时间或遇到坐席繁忙，您可以点击输入框上方的【留言】按钮，提交留言。留言提交成功后，税务人员会尽快与您联系。





二、智能服务

◆会话操作

如果您想在特定时段与税务人员互动，可以点击输入框上方的【预约】按钮，填写预约互动信息，成功提交预约后，税务人员会按照您预约的时间、方式与您发起互动。





二、智能服务

◆会话操作

您进入【预约】模块后，还可点击【预约互动】旁边的【调解申请】，打开调解申请信息框，选择期望沟通时间起，输入申请事由、联系方式、上传附件材料，税务机关对您提交的诉求进行判断和反馈。



二、智能服务

如果您还想了解更多详情，可以点击右上角【个人中心】图标或者右侧的【更多】。





二、智能服务

◆个人中心

进入个人中心后，您可查看我的待办、我的消息、我的工单、我的预约、我的留言等信息。

- 我的待办
- 我的消息**
- 我的收藏
- 我的工单
- 我的预约
- 我的留言
- 我的机关
- 权益中心
- 查询历史问卷记录

我的消息 消息中心 > 我的消息

所属系统 消息名称 阅读状态 接收时间起

接收时间止

[全部](#) [业务确认单](#) [风险预警](#) [税费政策](#) [操作指南](#) [通知公告](#) [提示提醒](#) [需求调查](#) [引导办理](#) [红利账单](#)

<input type="checkbox"/>	序号	消息名称	接收时间	阅读状态	操作
<input type="checkbox"/>	1	关于收看全面数字化的电子发票可...	2023-12-29 23:39:50	已读	详情 收藏
<input type="checkbox"/>	2	预约失约消息	2023-09-21 14:30:01	已读	详情 收藏
<input type="checkbox"/>	3	预约失约消息	2023-09-21 14:30:01	已读	详情 收藏
<input checked="" type="checkbox"/>	4	预约失约消息	2023-09-21 14:30:01	已读	详情 收藏
<input type="checkbox"/>	5	预约失约消息	2023-09-21 11:00:01	已读	详情 收藏



二、智能服务

◆个人中心

若您提交了留言，点击【个人中心】 - 【我的留言】，进入我的留言页面。

征纳互动

我的留言 消息中心 > 我的留言

留言编号 留言日期起 留言日期止 留言类型

处理状态 留言内容

序号	留言编号	留言内容	留言时间	处理状态	操作
1	1710577573654880257	少时诵诗书	2023-10-07 16:47:	处理中	查看详情

共 1 项数据

10 条/页 < 1 > 跳至 1 / 1 页



二、智能服务

◆个人中心

选择查询条件：留言编号、留言日期起/止、留言类型、处理状态、留言内容，进行单条件/组合条件查询，点击【查询】按钮，界面返回符合查询条件的留言。

征纳互动

我的留言 消息中心 > 我的留言

留言编号: 170105
留言日期起: 2023-07
留言日期止: 请选择
留言类型: 请选择
处理状态: 请选择
留言内容: 请输入

重置 查询 收起

序号	留言编号	留言内容	留言时间	处理状态	操作
1	1701056889331838978	留言审核测试	2023-09-11 10:15	已完成	查看详情

共 1 项数据

10 条/页 < 1 > 跳至 1 / 1 页



二、智能服务

◆个人中心

点击留言列表的【查看详情】进入留言详情界面，即可查看留言信息和回复信息。





二、智能服务

◆个人中心

若您提交预约互动，点击【个人中心】 - 【我的预约】 - 【我的发起】，进入我的发起页面。

The screenshot displays the '我的预约' (My Reservations) page. The left sidebar contains navigation options: 我的预约 (selected), 我的提醒, 我的收藏, 我的工单, 我的留言, and 查询历史可查记录. The main content area is titled '我的预约' and includes a breadcrumb '消息中心 > 我的预约'. Below the title, there are tabs for '我的发起' (selected) and '我的申请'. A search filter is present with fields for: 预约编号 (请输入), 预约开始 (2023-08-31), 预约结束 (请选择), 预约服务类型 (请选择), 互动方式 (请选择), 预约事项说明 (请输入), 预约状态 (请选择), and 互动状态 (请选择). There are buttons for 重置, 查询, and 收起. Below the filter is a table with the following data:

序号	预约编号	预约服务单位	预约服务时间	预约服务类型	预约互动方式	预约	预约状态	互动状态	操作
1	202308311000001	国家税务总局中山办税	2023-09-01 11:00-11:30	综合服务	线上	1	预约成功	待互动	查看详情
2	202308312000004	国家税务总局中山办税	2023-09-01 09:30-10:00	综合服务	线上	预	预约成功	待互动	查看详情

At the bottom right of the table area, there is a pagination control showing '共 2 项数据', '10 条/页', and a page number '1'.



二、智能服务

◆个人中心

选择查询条件：预约编号、预约时间起、预约时间止、预约服务类型、互动方式、预约事项说明、预约状态、互动状态，进行单条件/组合条件查询，点击【查询】按钮，界面返回符合查询条件的预约。

The screenshot displays the '我的预约' (My Reservations) page. On the left is a navigation menu with options like '我的预约' (My Reservations), '我的消息' (My Messages), '我的收藏' (My Favorites), '我的工单' (My Tickets), '我的留言' (My Messages), and '查询历史浏览记录' (Query History). The main area has a search bar with the following filters:

- 预约编号: 202308311000001
- 预约时间起: 2023-08-31
- 预约时间止: 2023-09-01
- 预约服务类型: 综合服务
- 互动方式: 线上
- 预约事项说明: 请输入
- 预约状态: 请选择
- 互动状态: 待互动

Buttons for '重置' (Reset), '查询' (Query), and '返回' (Back) are visible. Below the filters is a table with the following data:

序号	预约编号	预约服务单位	预约服务时间	预约服务类型	预约互动方式	预约	预约状态	互动状态	操作
1	202308311000001	国家税务总局中山市税...	2023-09-01 11:00-11:30	综合服务	线上	!	预约成功	待互动	查看详情

At the bottom, it shows '共 1 页数据' (Total 1 page of data) and a pagination control set to '10 条/页' (10 items per page).



二、智能服务

◆个人中心

点击“我的发起”列表的【查看详情】按钮进入预约信息详情界面，查看预约信息。

The screenshot displays the '我的预约' (My Appointment) page. The left sidebar contains navigation options: 我的预约 (selected), 我的待办, 我的提醒, 我的收藏, 我的工具, 我的发起, 我的留言, and 查阅历史问答记录. The main content area shows the details of an appointment:

← 预约信息			
预约编号	预约服务时间	预约服务单位	预约互动方式
202308312000004	2023-09-01 09:30-10:00	国家税务总局肇庆市税务局	线上
预约发起人	预约服务类型	手机号码	
***	综合税务	134****3624	
应约人			
**			
预约事项说明			
预约编号003			
附件信息			
16.pdf			下载
预约状态	互动状态		
预约成功	待互动		

At the bottom left of the main content area, there is a button labeled '取消预约' (Cancel Appointment).



二、智能服务

◆个人中心

在预约信息详情页面点击【取消预约】按钮，弹出提示弹框。点击【确认】按钮，成功取消预约。





二、智能服务

◆个人中心

若您提交了调解申请，点击【个人中心】 - 【我的预约】 - 【调解申请】，进入调解申请页面。

征纳互动服务 广东 中山市*****有限公司

我的预约 个人中心 > 我的预约

我的发起 税局受理 调解申请

申请编号: TJSQ44202408200002 申请时间起: 2024-08-20 申请时间止: 2024-08-20 受理时间起: 2024-08-20 受理时间止: 2024-08-20 办理状态: 办理中

序号	调解申请编号	申请时间	受理时间	受理人	办理状态	操作
1	TJSQ44202408200002	2024-08-20 21:08:44	2024-08-20 21:30:22:30	2024-08-20 21:12:52	办理中	详情

共 1 项数据 10 / 1 页



二、智能服务

◆个人中心

选择查询条件：申请编号、申请时间起、申请时间止、受理时间起、受理时间止、办理状态，进行单条件/组合条件查询，点击【查询】按钮，界面返回符合查询条件的调解申请信息。

征纳互动服务 广东 中山市*****有限公司

我的预约 消息中心 我的预约

我的发起 税局申请 调解申请

申请编号 请输入 申请时间起 请选择 申请时间止 请选择 受理时间起 请选择 受理时间止 请选择 办理状态 请选择 重置 查询 收起

序号	调解申请编号	申请时间	期望调解时间	受理时间	受理人	办理状态	操作
1	TJ5Q44202408190002	2024-08-19 21:35:06	2024-08-19 22:00-23:00	2024-08-19 21:35:33	...	办理中	详情 加入
2	TJ5Q44202407180009	2024-07-18 16:32:34	2024-07-18 17:00-18:00	2024-07-18 16:34:01	...	办理中	详情 加入
3	TJ5Q44202407120003	2024-07-12 15:29:57	2024-07-12 15:30-16:30	2024-07-12 15:30:52	...	办理中	详情 加入
4	TJ5Q44202407090001	2024-07-09 15:14:19	2024-07-09 16:30-17:30	2024-07-09 15:14:58	...	办理中	详情 加入
5	TJ5Q44202407020008	2024-07-02 11:33:26	2024-07-02 16:00-17:00	2024-07-02 11:34:16	...	办理中	详情 加入
6	TJ5Q44202407020001	2024-07-02 10:56:12	2024-07-02 13:55-14:55	2024-07-02 10:58:16	...	办理中	详情 加入
7	TJ5QBH44202406220001	2024-06-22 02:09:56	2024-06-24 01:00-02:00	2024-06-22 02:11:37	...	办理中	详情 加入
8	TJ5QBH44202406170004	2024-06-17 12:02:06	2024-06-17 14:01-15:01	2024-06-17 12:02:53	...	办理中	详情 加入



二、智能服务

◆个人中心

点击列表的【详情】按钮进入调解申请信息详情界面，查看详情信息。

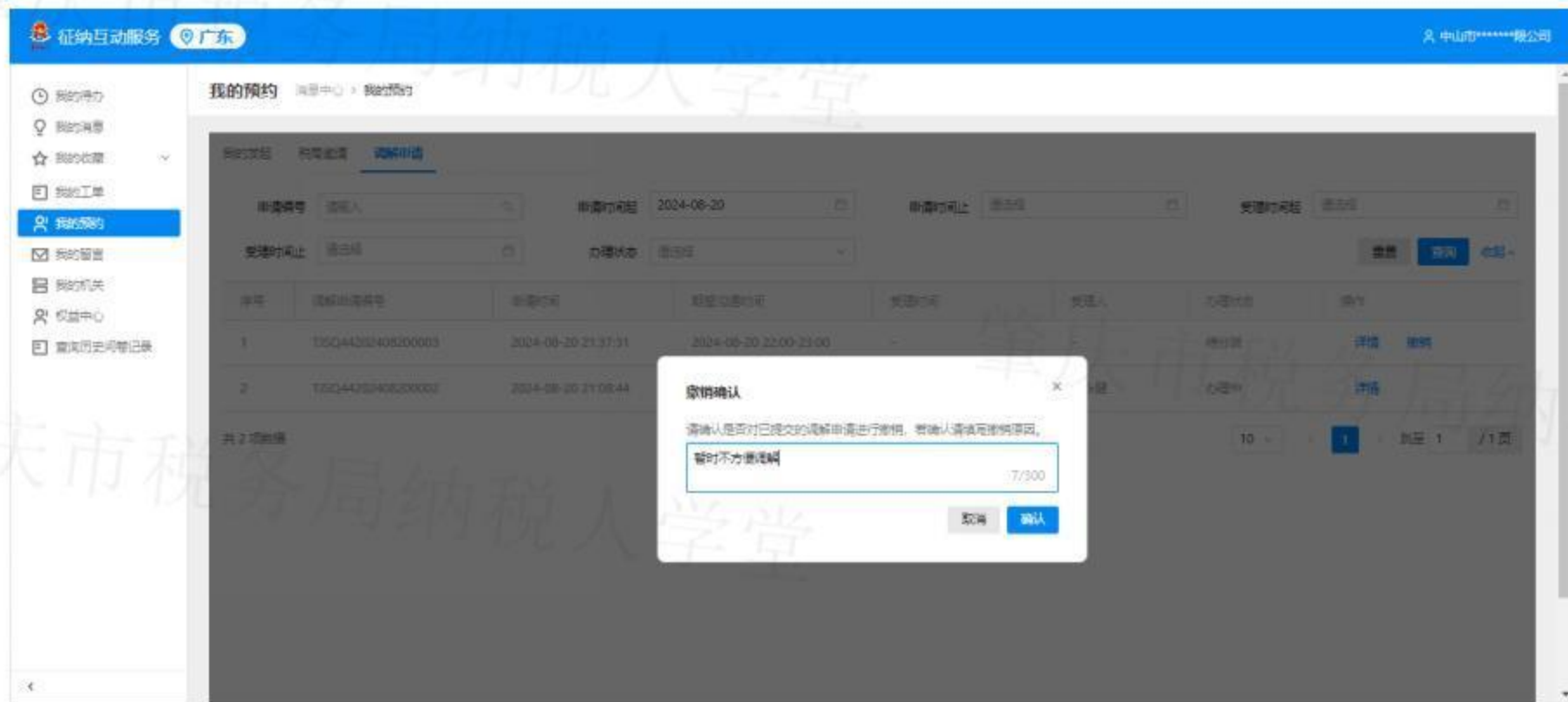




二、智能服务

◆个人中心

点击列表待分派状态调解申请信息的【撤销】按钮，弹出提示“撤销确认”，输入撤销原因。





二、智能服务

◆个人中心

点击【确认】按钮，弹出“调解申请撤销成功”提示，成功撤销调解申请。

征纳互动服务 广东 中山市*****有限公司

我的预约 个人中心 > 我的预约

我的发起 我的查看 调解申请

申请编号: 请输入 申请时间: 2024-08-20 调解申请撤销成功 可止 请选择 请选择 请选择

受理时间: 请选择 办理状态: 请选择 重置 查询 收起

序号	调解申请编号	申请时间	期望沟通时间	受理时间	受理人	办理状态	操作
1	TJ5Q44202408200003	2024-08-20 21:37:31	2024-08-20 22:00-23:00	-	-	已撤销	详情
2	TJ5Q44202408200002	2024-08-20 21:08:44	2024-08-20 21:30-22:30	2024-08-20 21:12:52	-	办理中	详情

共 2 项数据 10 < 1 > 第 1 / 1 页



二、智能服务

◆个人中心

暂存的调解申请可进行修改，点击【修改】按钮，修改信息后，点击【保存】按钮可重新保存该条暂存调解信息，点击【提交】按钮，可提交该调解申请。

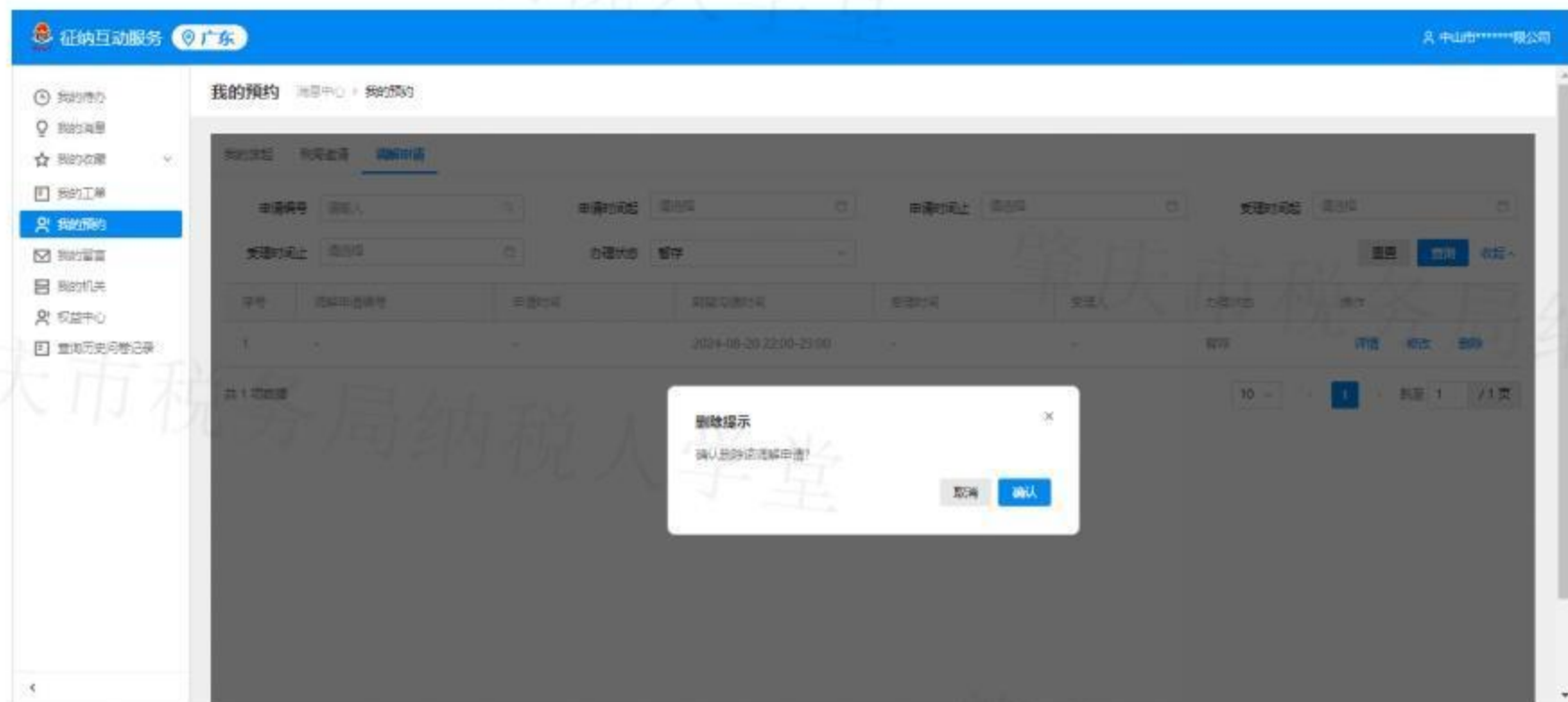




二、智能服务

◆个人中心

点击列表暂存状态调解申请信息的【删除】按钮，弹出删除提示，点击【确认】按钮，调解申请删除成功。





二、智能服务

◆个人中心

点击【加入】按钮，加入调解室会议。进入调解室后，您可开启/关闭视频、开启/关闭音频、屏幕共享/停止共享、与会议人员聊天、查看会议信息、查看人员信息、做会议笔记、离开会议。

征纳互动服务 广东 中山市*****有限公司

我的预约 消息中心 > 我的预约

我的日程 税局业务 调解申请

申请编号 请输入 申请时间起 请选择 申请时间止 请选择 受理时间起 请选择

受理时间止 请选择 办理状态 请选择

重置 刷新 收起

序号	预约申请编号	申请时间	期望沟通时间	受理时间	受理人	办理状态	操作
1	TISQ44202408190002	2024-08-19 21:35:06	2024-08-19 22:00-23:00	2024-08-19 21:35:33	...	办理中	详情 加入
2	TISQ44202407180009	2024-07-18 16:32:34	2024-07-18 17:00-18:00	2024-07-18 16:34:01	...	办理中	详情 加入
3	TISQ44202407120003	2024-07-12 15:29:57	2024-07-12 15:30-16:30	2024-07-12 15:30:52	...	办理中	详情 加入
4	TISQ44202407090003	2024-07-09 15:14:19	2024-07-09 16:30-17:30	2024-07-09 15:14:58	...	办理中	详情 加入
5	TISQ44202407020008	2024-07-02 11:33:26	2024-07-02 16:00-17:00	2024-07-02 11:34:16	...	办理中	详情 加入
6	TISQ44202407020001	2024-07-02 10:56:12	2024-07-02 13:55-14:55	2024-07-02 10:58:16	...	办理中	详情 加入
7	TISQBH44202406220001	2024-06-22 02:09:56	2024-06-24 01:00-02:00	2024-06-22 02:11:37	...	办理中	详情 加入
8	TISQBH44202406170004	2024-06-17 12:02:06	2024-06-17 14:01-15:01	2024-06-17 12:02:53	...	办理中	详情 加入

二、智能服务

◆个人中心

精准推送、工单办理结果、留言回复、预约成功、预约失约等消息会显示在【我的消息】中，您可以在征纳互动页面点击对应的消息进行查看。





二、智能服务

◆个人中心

点击待办提醒中的任一提醒标题，您可以查看待办提醒的内容详情。





二、智能服务

◆个人中心

您查阅消息详情后，待阅读数会相应减少。

悦悦 为您提供 7x24 小时智能互动服务

历史聊天记录 点击查看

悦悦 | 09:10:10
您好，我是税务虚拟员工悦悦，很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？

请你想问

- 进入税务数字账户后就自动退出登录页... >
- 电子发票服务平台税务数字账户是如何... >
- 税务数字账户的模块是否可以修改确认... >

换一批

电票平台-税务数字...

人工 留言 预约

AI 字体大小 全屏

快捷键入口 更多 >

- 办税指南
- 办税地图
- 办税日历
- 电票主页

待办提醒 (1)

消息提示 (9)

- 0312测红利账单01
- 预约履约提醒
- 预约成功消息
- 预约履约提醒
- 预约履约提醒

温馨提示：互动结果仅供参考，具体以法律法规及相关规定为准。

发送

二、智能服务



◆个人中心

若待办提醒详情中的内容包含链接，点击【🔗】链接按钮可跳转至对应页面。

征纳互动

待办提醒详情

全电发票告诉你——抵扣勾选

尊敬的纳税人，您好！

为了方便您对全电发票的了解和使用，现为您推送关于抵扣勾选的相关指引，请查收。如您在办理全电发票业务过程中遇到问题，可先通过电子发票服务平台税务数字账户功能的“征纳互动”服务获取线上辅导，我们将竭尽全力帮助您解决相关问题。感谢您对广东税务工作的关心、理解和支持！

序号	附件名称	操作
	暂无数据	
序号	链接地址	操作
1	全电发票抵扣勾选指引	🔗
2	全电发票直播答疑	🔗

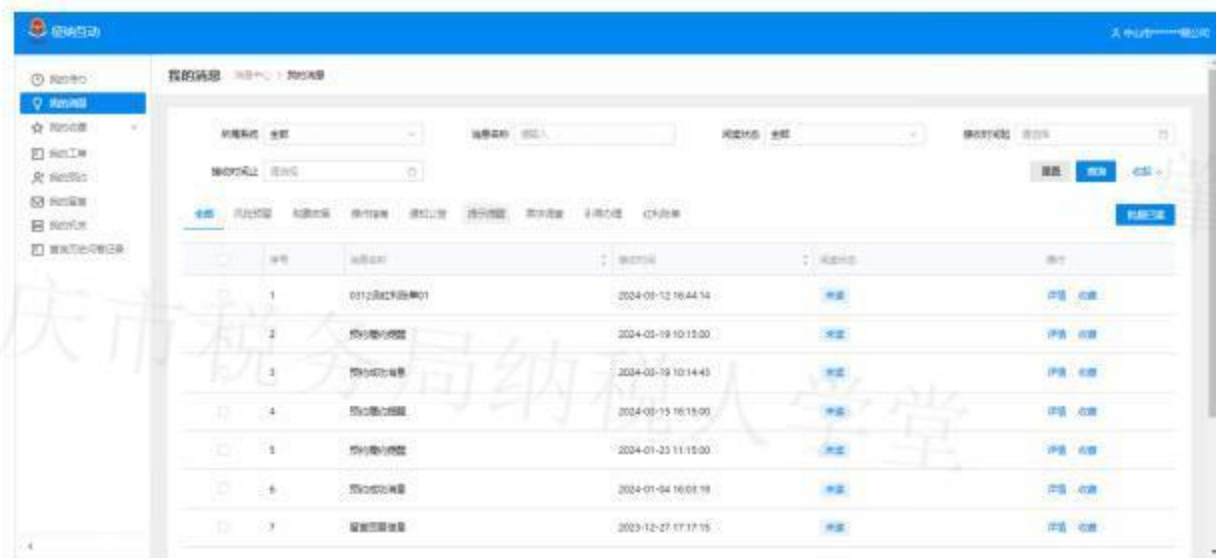
推送日期	事项类型	推送来源
2022-10-21 15:18:10	税务文书	征纳互动

取消 办理

二、智能服务

◆个人中心

点击【我的消息】旁的【更多>】按钮即可跳转至个人中心的“消息提示”页面。





二、智能服务

◆个人中心

点击右侧【我的收藏】可以查看您添加收藏的内容。

The screenshot displays the chat interface of the Zhenjiang Tax Authority Taxpayer University. The chat window shows a message from '悦悦' (Yue Yue) at 16:45:07, providing instructions on how to switch to a different service center. Below the message is a 'Please Ask' section with three questions related to the new electronic tax system. The right sidebar contains a search bar, a 'Hot Recommendations' section with '综合业务' and '税收优惠', and a 'My Messages' section with '我的收藏' (My Favorites) highlighted by a red box and a red arrow. Below this is a 'Quick Access' section with icons for '办税指南', '办税地图', '办税日历', '政策法规', '下载中心', and '开业第一课'. The bottom of the interface includes a text input field, a 'Send' button, and a disclaimer.

悦悦 | 为您提供 7x24 小时智能互动服务

历史聊天记录 点击加载

悦悦 | 16:45:07

您好，我是悦悦，请问有什么可以帮您？ps：如转人工提示“暂无可受理运营中心，请联系管理员配置”，可点击征纳互动窗口右上角“个人中心”，进入“我的机关”，重新选择默认服务机关（选地市即可）。

请你想问

- 我通过新电子税务局系统进行税费... >
- 在新电子税务局完成增值税及附加... >
- 在新电子税务局进行税费缴纳时，... >

换一批

大字

热点推荐 问答套餐

搜问答套餐

- 综合业务
- 税收优惠

我的消息 我的收藏 更多 >

- 待办提醒 (0)
- 消息提示 (0)
- 关于收看全面数字化的电子发票可操...
- 预约失约消息
- 预约失约消息
- 预约失约消息
- 预约失约消息

快捷入口 更多 >

- 办税指南
- 办税地图
- 办税日历
- 政策法规
- 下载中心
- 开业第一课

请输入，按Enter直接发送消息，Shift+Enter换行

温馨提示：互动结果仅供参考，具体以法律法规及相关规定为准。

发送

二、智能服务



◆个人中心

您也可以在智能问答过程中点击【收藏】按钮，收藏成功后会显示在【我的收藏】中。





二、智能服务

◆个人中心

再次点击【收藏】按钮即可取消收藏该内容，取消收藏后不再显示在【我的收藏】中。





二、智能服务

◆个人中心

点击【我的收藏】旁的【更多>】按钮即可跳转至个人中心的“消息提示”页面。





二、智能服务

◆个人中心

自然人、外埠报验企业登录电子税务局选择服务运营中心后，支持修改主管税务机关。进入征纳互动个人中心，点击【我的机关】。





二、智能服务

◆个人中心

点击修改，弹出服务区域，点击下拉框，选择另一个服务区域，点击确认，提示默认服务机关修改成功，重新登录生效。



目录

content

一、征纳互动服务简介

二、智能服务

三、人工互动

四、跨区通办



三、人工互动

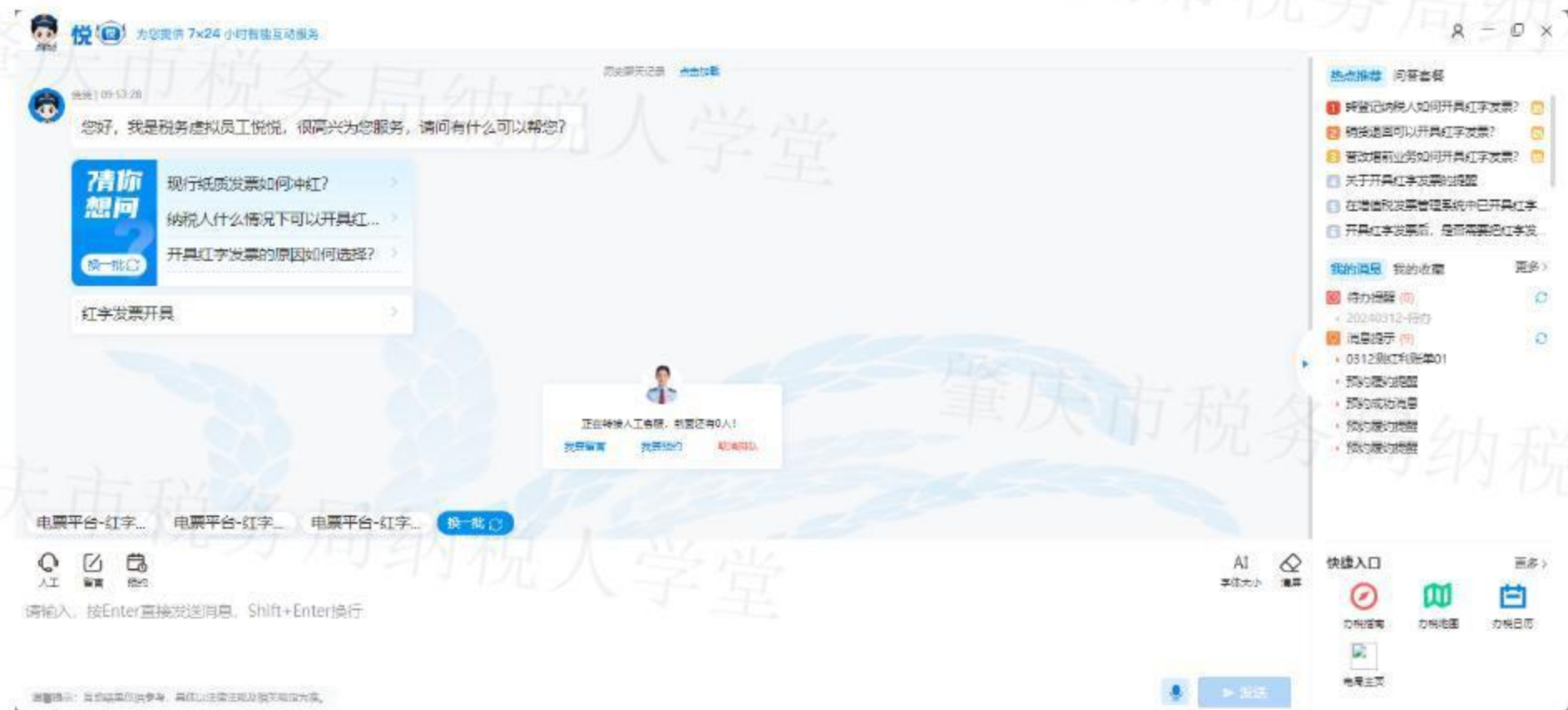
征纳互动服务还可为您提供人工互动，在征纳互动界面点击【人工】按钮或发送文字“转人工”，与人工座席实时互动。





三、人工互动

若弹出排队卡片，该人工互动任务未被税务人员呼叫前，则在“智能会话”页面显示当前等候人数。





三、人工互动

若您发起人工互动任务且该任务未被税务人员呼叫，则可以通过“人工互动”窗口下方的【取消排队】

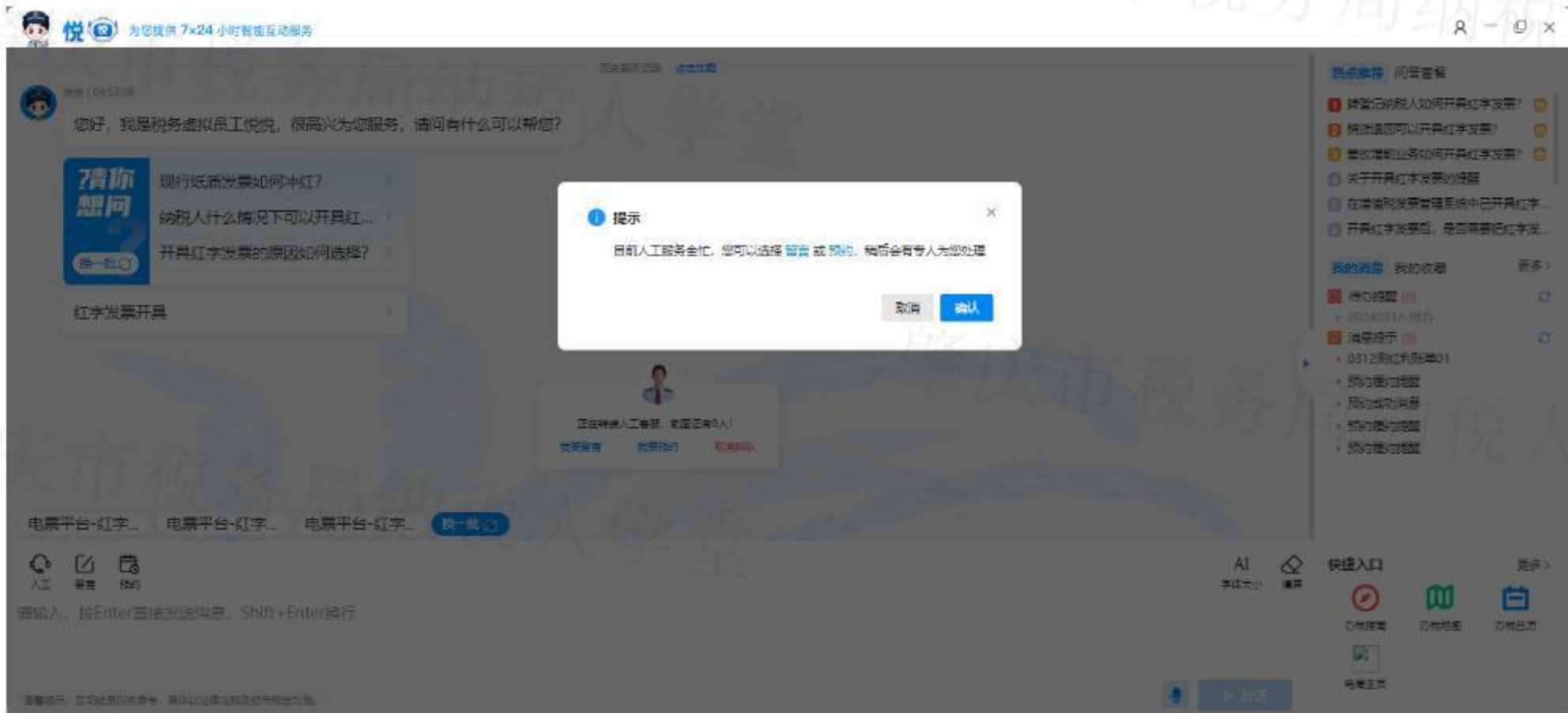
按钮取消人工互动。





三、人工互动

若超过设置的排队超时时间，仍无坐席接入，则页面弹出弹窗提示您可选择留言或预约的方式进行互动。





三、人工互动

若该人工互动任务已被税务人员呼叫办理，则在“智能会话”页面显示当前服务。在人工会话中，您可以点击输入框上方的【图片】、【文件】、【远程协助】图标，进行文字咨询、发送图片、传输文件、发起音视频通话及远程协助。





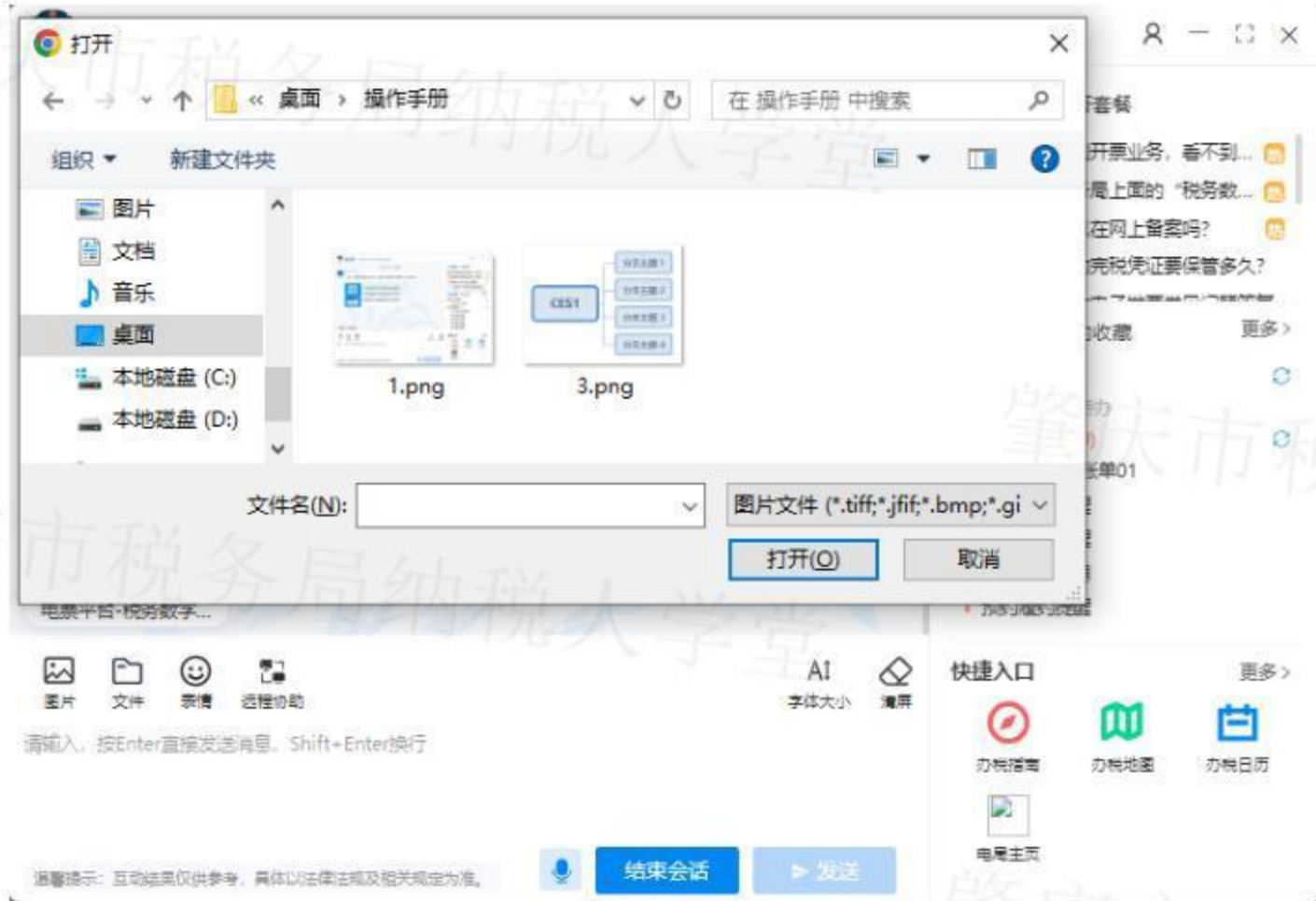
三、人工互动

您可以在输入框中输入文本，点击【发送】按钮即可成功发送该条消息。



三、人工互动

您可点击【图片】按钮，打开图片选择框后，可以在对应文件夹中选择并发送图片。

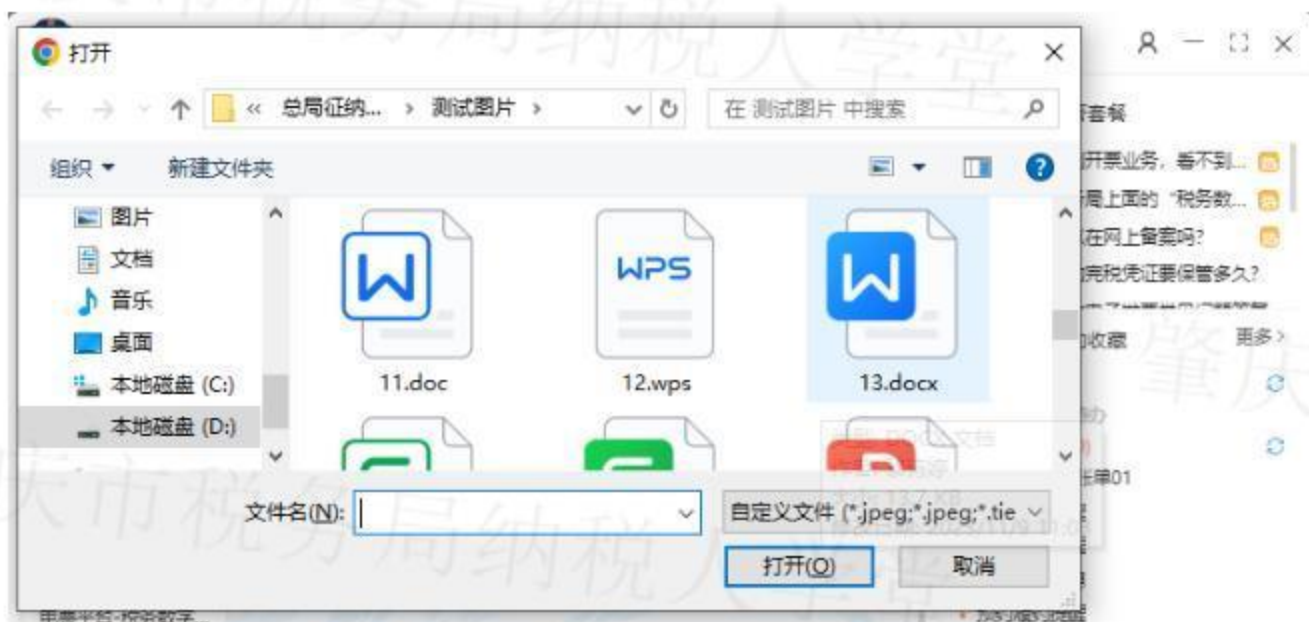


温馨提示：支持多图片发送，但发送的图片要小于20MB。



三、人工互动

在人工互动过程中，您可点击【文件】按钮，打开文件选择框后，可以在对应文件夹中选择并发送文件。



温馨提示

- 1.发送的文件要小于20MB
- 2.zip等部分格式文件无法发送
- 3.支持多选文件进行发送





三、人工互动

您可向税务人员提出音视频互动的要求，税务人员确认后向您发起音视频互动，您点击【同意】按钮后在浏览器已授权的情况下即可进行音视频互动。





三、人工互动



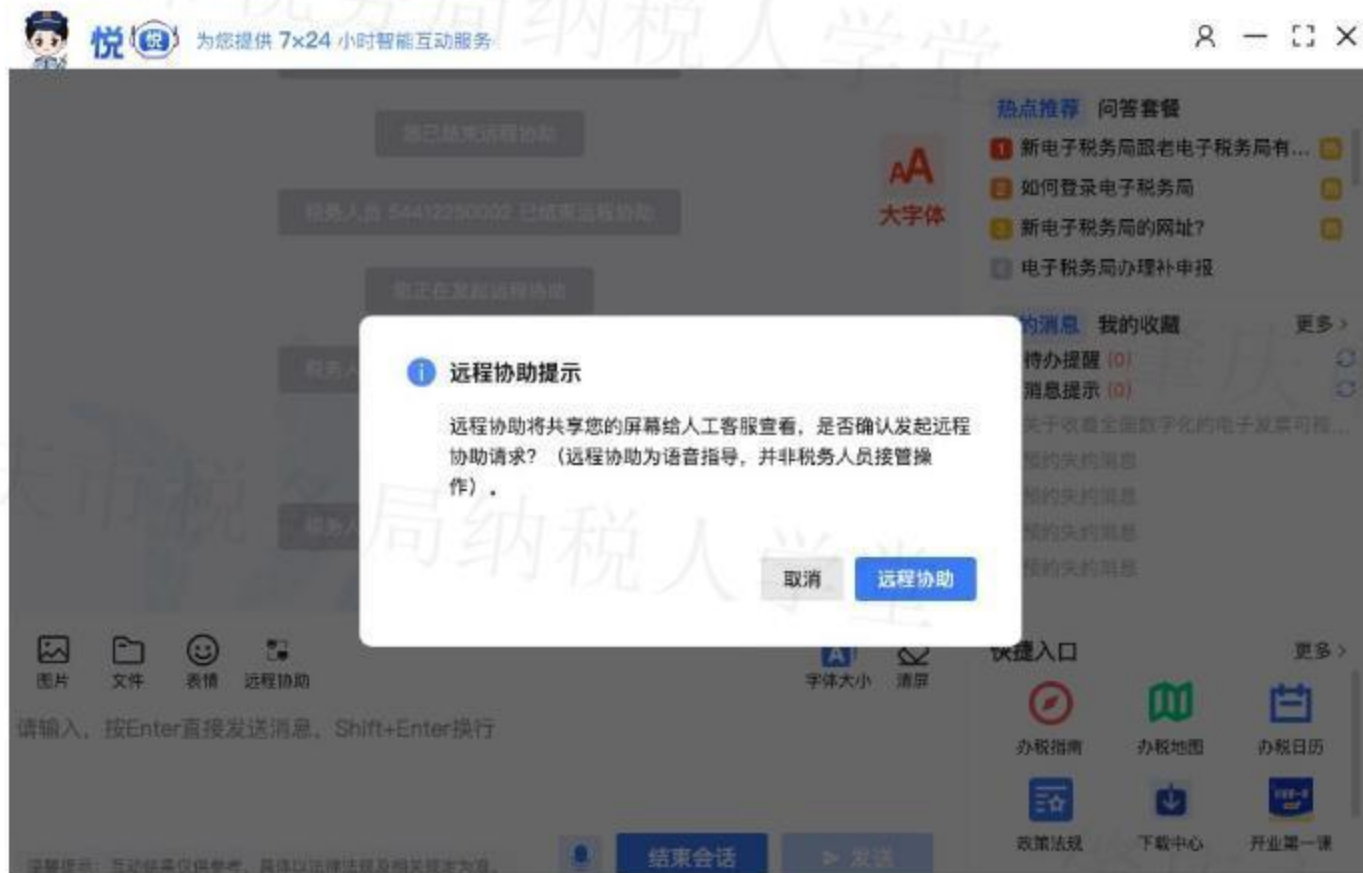
温馨提示：

您暂时无法主动向坐席人员发起音视频互动，
仅能由坐席人员向您发起音视频互动。



三、人工互动

您也可发起远程协助，点击【远程协助】按钮，弹出远程协助窗口。税务人员接受后，窗口将展示纳税人端桌面，由税务人员远程辅导您操作业务。



温馨提示：为保障您的权益，税务人员无法远程操作您的桌面，共享屏幕时也请保护好个人隐私。

三、人工互动

税务人员接受远程协助后，您可选择分享屏幕，窗口上将展示您所选屏幕。





三、人工互动

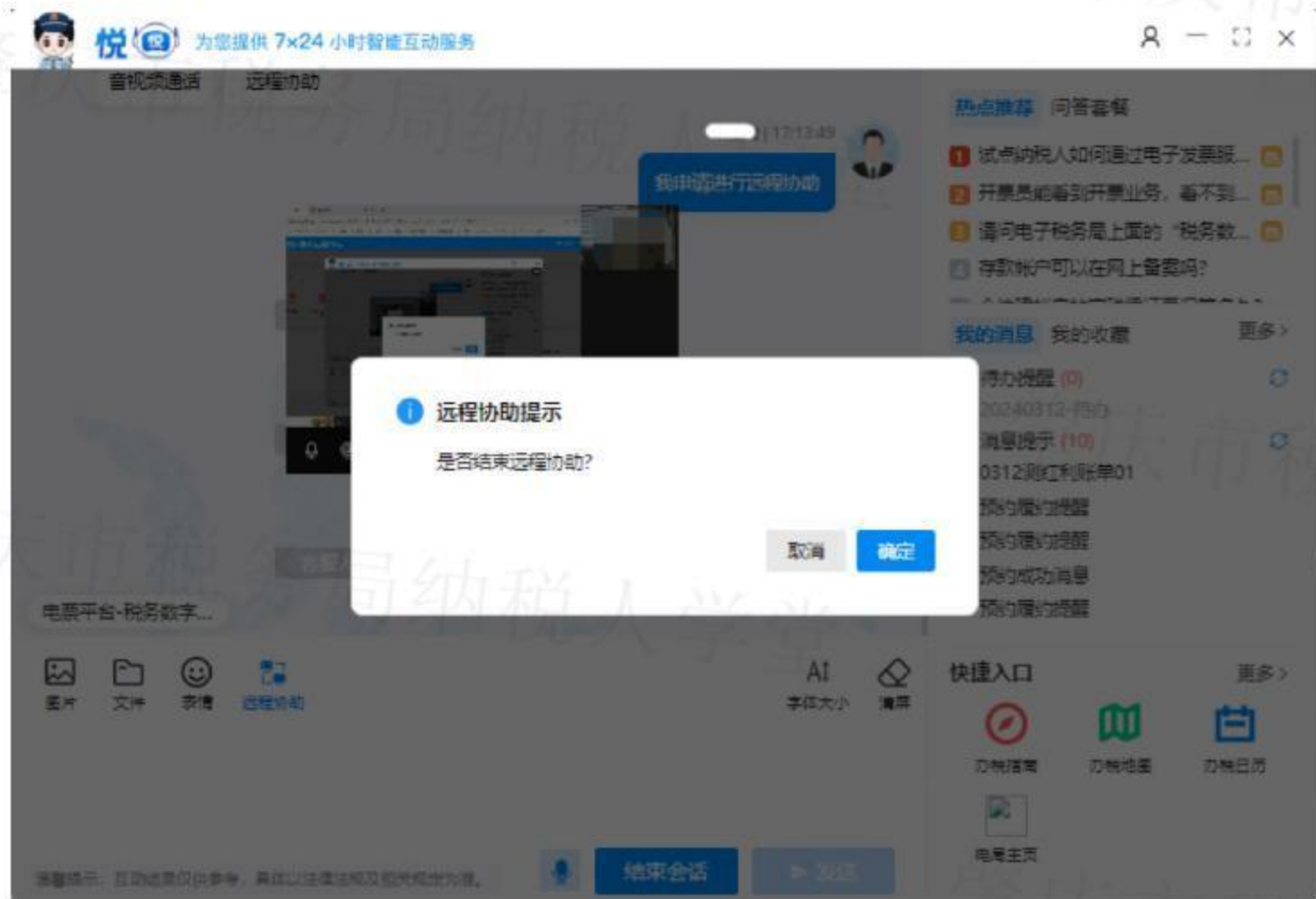
您可在远程协助窗口及会话窗口间切换，并同时进行文字互动。





三、人工互动

远程协助结束，您可点击挂断按钮，远程协助窗口关闭。





三、人工互动

会话过程中，您可以通过点击【点击加载】按钮，加载会话记录。





三、人工互动

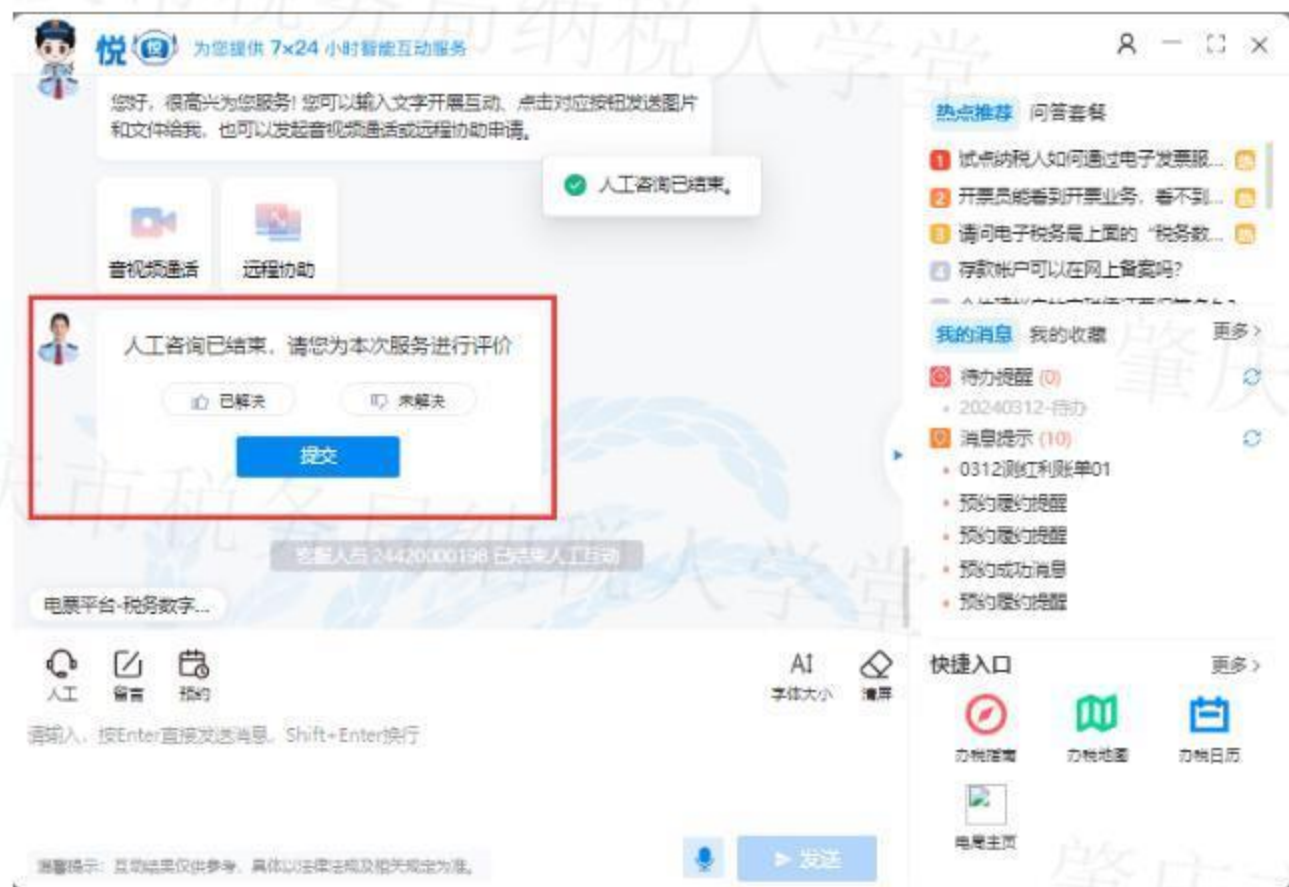
咨询或业务办理完成后，点击【结束会话】，主动结束本次会话。





三、人工互动

结束人工互动后，您会收到服务评价消息，点击【已解决】/【未解决】按钮并提交，有提交成功提示弹框。





三、人工互动

一条服务评价只能点击一次。

悦 为您提供 7x24 小时智能互动服务

您好,很高兴为您服务!您可以输入文字开展互动,点击对应按钮发送图片和文件给我,也可以发起音视频通话或远程协助申请。

音视频通话 远程协助

人工咨询已结束,请您对本次服务进行评价

已解决 未解决

已提交

客服人员 24420000196 已结束人工互动

电票平台-税务数字...

人工 留言 预约

AI 字体大小 清除

请输入,按Enter直接发送消息,Shift+Enter换行

温馨提示:互动结果仅供参考,具体以法律法规及相关规定为准。

发送

热门推荐 问答集锦

- 1 试点纳税人如何通过电子发票报...
- 2 开票员能看到开票业务,看不到...
- 3 请问电子税务局上面的“税务数...
- 4 存款账户可以在网上备案吗?

我的消息 我的收藏 更多>

- 待办提醒 (0)
- 20240312-待办
- 消息提示 (10)
- 0312测红利账单01
- 预约履约提醒
- 预约履约提醒
- 预约成功消息
- 预约履约提醒

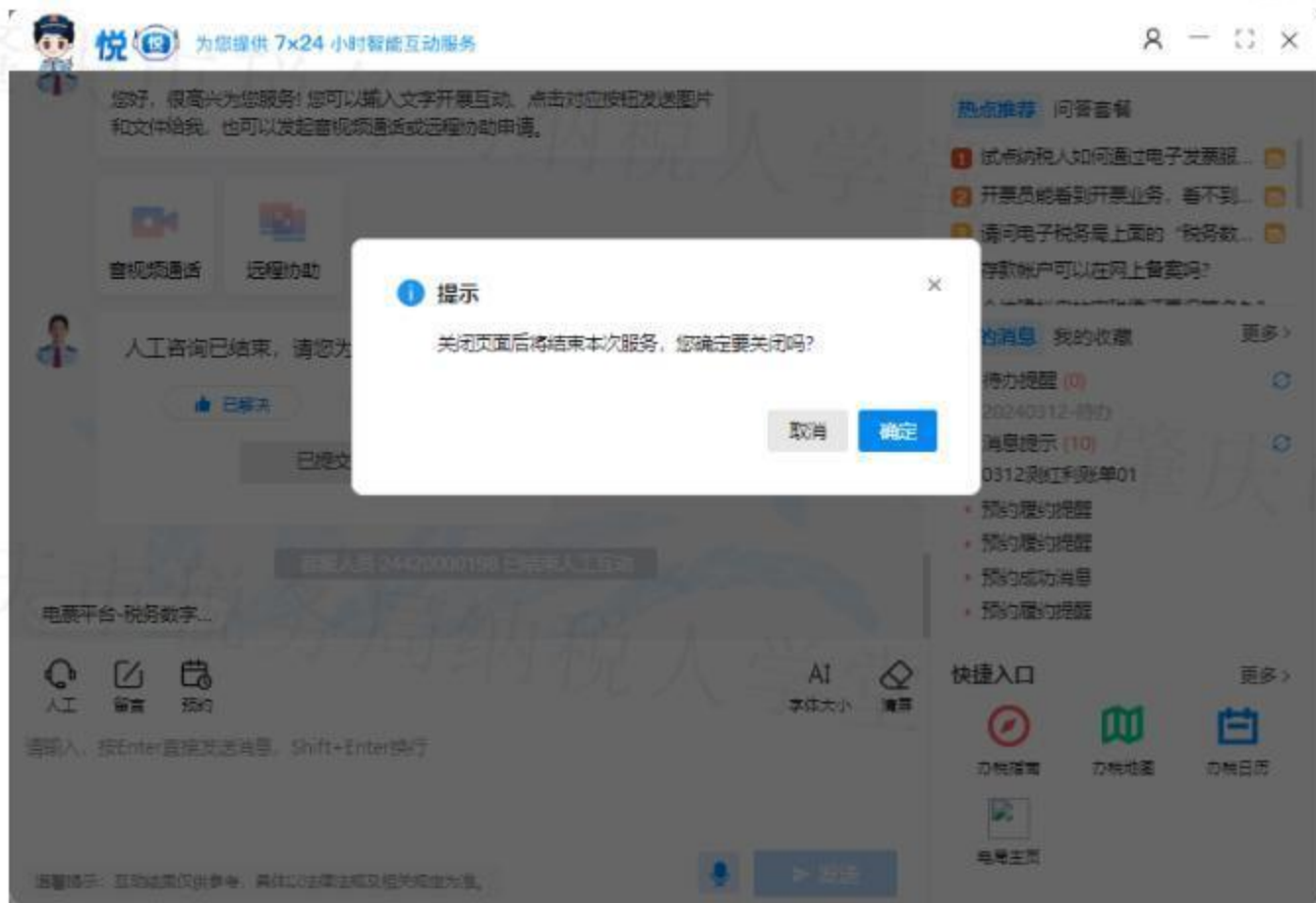
快捷入口 更多>

- 办税指南
- 办税地图
- 办税日历
- 电票主页



三、人工互动

点击征纳互动窗口右上角的【×】按钮，弹出关闭窗口的提示框，点击【确定】按钮，可成功关闭窗口。



温馨提醒

1. 在人工互动状态，您关闭征纳互动窗口，本次会话也会被结束，状态为您主动结束会话。
2. 会话转接过程中，您关闭窗口，会话被取消转接，本次会话结束。

目录

content

一、征纳互动服务简介

二、智能服务

三、人工互动

四、跨区通办



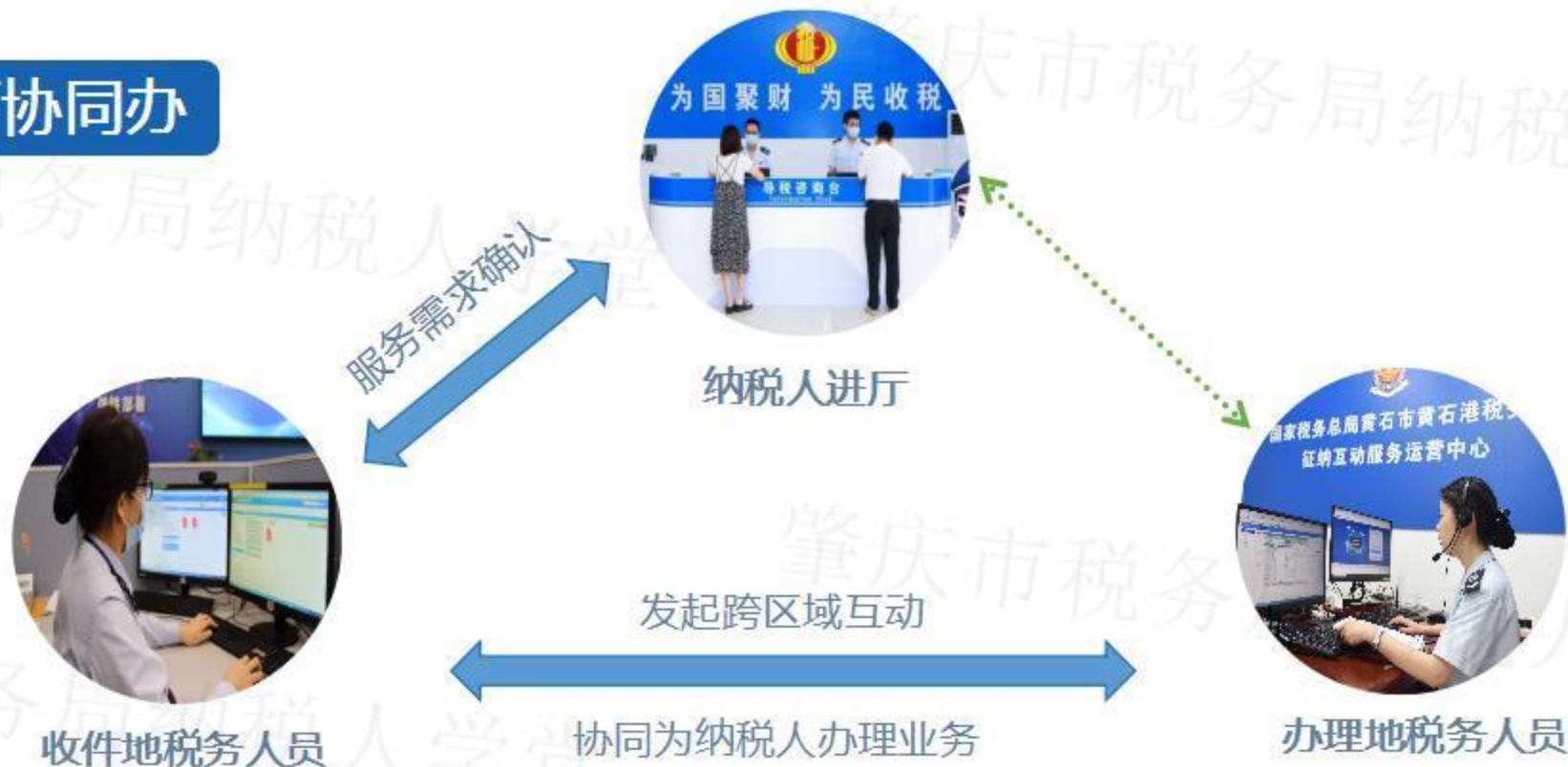
四、跨区通办

- 《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）

对于推进异地事项跨域办的要求是：升级线下代收代办服务模式，建立完善收件、办理两地窗口协同联动工作机制，推动各级政务服务场所按需开设远程虚拟窗口，运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，为企业和群众提供远程帮办服务。

四、跨区通办

线下协同办



纳税人线下进厅后，收件地税务人员通过征纳互动向办理地税务人员发起文字、文件、音视频通话等互动，共同为纳税人办理业务。



四、跨区通办

◆线下协同办

- 1. 业务受理。**纳税人线下进厅提出办理跨区域涉税事项，收件地坐席确认其办理事项无风险管理要求后，根据纳税人主管税务机关，邀请办理地坐席进行跨区域互动。接通后，收件地坐席告知办理地坐席纳税人诉求、基本情况。
- 2. 资料初审。**收件地坐席现场查验纳税人身份证件，收齐办理业务所需资料并进行初步审阅，核对资料信息是否齐全、是否符合法定形式、填写内容是否完整，协助纳税人将资料扫描转换为电子资料。办理地坐席再次对纳税人实名身份信息进行验证，确认纳税人服务诉求后，向收件地坐席发起**业务办理服务确认单**。
- 3. 业务办理。**办理地坐席收到纳税人填写并已确认的**业务办理服务确认单**后，对提交的申请信息和电子资料进行审核，若符合办理条件的，即办事项应即时办结；非即办事项，流转至省内经办人员办理，并在规定时限内办结；不符合办理条件的由收件地当场一次性提示应补正资料或不予办理原因。
- 4. 业务办结。**收件地应及时告知纳税人办理结果，涉及实体或电子文书的，按规定送达至纳税人。



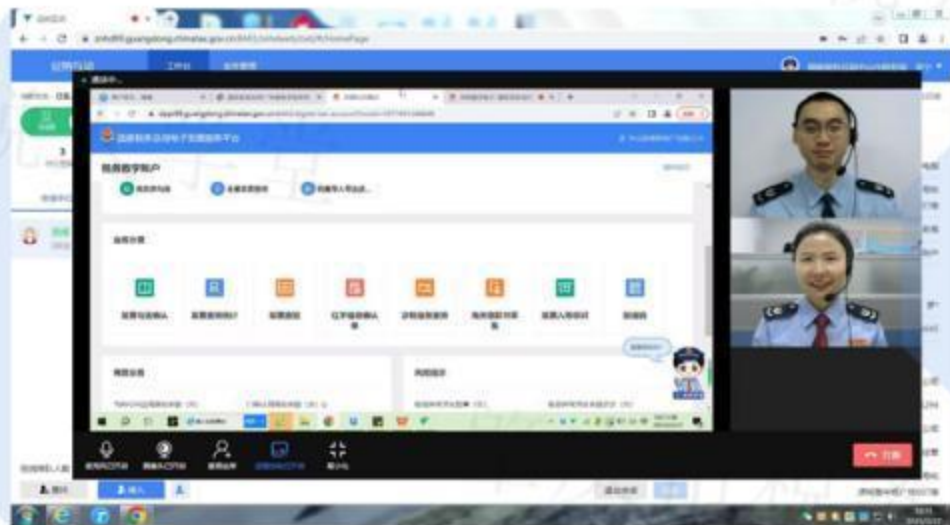
四、跨区通办



线上协同办



纳税人线上发起
征纳互动



通过征纳互动的三方互动功能，收件地税务人员和办理地
税务人员协同为纳税人提供远程帮办服务

收件地税务人员



办理地税务人员





四、跨区通办

◆线上协同办

纳税人在进入征纳互动界面后，需在征纳互动对话框发送跨区通办资料，由发起地协助发起与收件地税务机关坐席人员互动，通过图片、文件传输、文字、音视频互动等功能传递资料，实现涉税业务跨区域通办。





四、跨区通办

◆线上协同办

办理地业务办理完成后，在征纳互动对话框向纳税人反馈办理结果。纳税人需要纸质办件结果原件的，由办理地税务机关根据纳税人提供的地址进行邮寄，咨询或业务办理完成后，点击【结束会话】，主动结束本次会话。





征 纳 互 动





谢谢大家！