

天津市电子税务局征纳互动操作指引

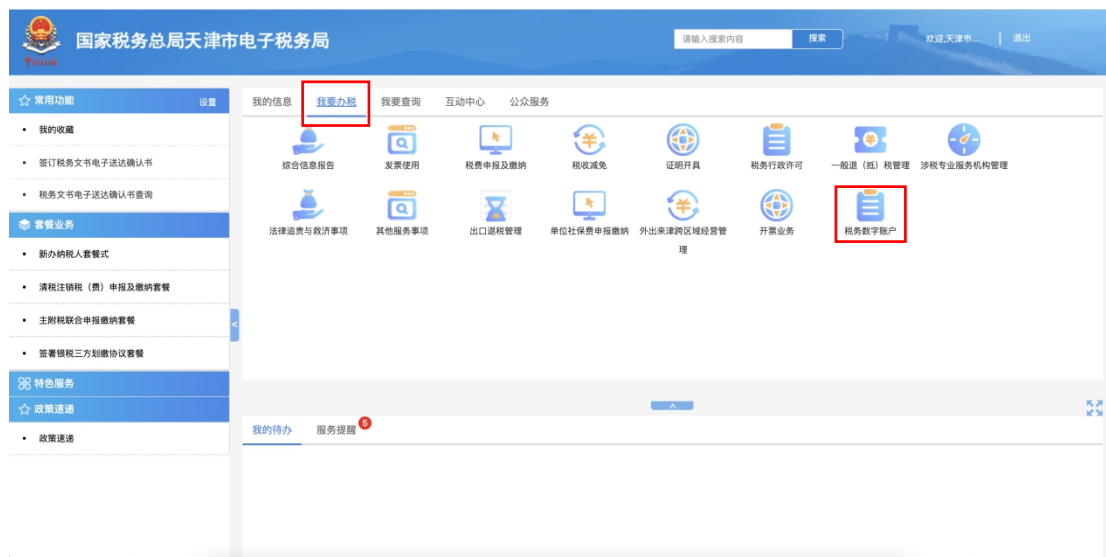
征纳互动服务是将智能、高效、精准、便捷的互动融入税费服务全过程，“送问办询评一体化”的税费辅导服务新模式。纳税人在业务办理过程中，可以获取税费业务辅导，在互动人员协助下快速完成业务办理，获得即问即查即办、全程互动、多维互动的全新办税体验。

目前征纳互动服务纳税人端已嵌入到税务数字账户为纳税人提供服务。

一、如何登陆

登录天津市电子税务局。（登录账号需具备法定代表人、财务负责人或开票员身份权限。）

<https://etax.tianjin.chinatax.gov.cn/>



点击【我要办税】-选择【税务数字账户】模块，点击右下方【征纳互动】图标，即可进入征纳互动服务，无须重复登录。

The screenshot displays the 'Tax Digital Account' interface for 'K Development Co., Ltd.' (K发展有限公司). The page includes a header with the company name and tax status (General Taxpayer), a tax period of December 2022, and a zero tax liability. A central 'Business Processing' (业务办理) section offers icons for invoice verification, statistics, validation, red information confirmation, tax information queries, customs collection, and invoice receipt marking. Below this, a 'Tax Business' (用票业务) section shows zero values for deductible and confirmed VAT amounts, with associated tax and credit certificate counts. A 'Risk Alert' (风险提示) section also shows zero values for abnormal certificates and tax amounts. A red box highlights a chatbot icon with a speech bubble that says 'You can ask questions here. Add to favorites.' (您可以在此处提问。添加到收藏夹。)

二、征纳互动

(一) 智能应答

进入征纳互动后，智能机器人客服悦悦将为您提供服务，您可以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，系统实时将语音转成文字并显示在输入框中。发送问题后，智能客服会给与相应的答复。



收到智能客服的回复后，您可以对回复答案的质量进行评价（有用/无用），协助我们持续优化智能机器人，提供更优质的服务。



点击右上角【热点推荐】内容，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。



右侧【我的消息】可以查看向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，最小化征纳互动窗口即可。

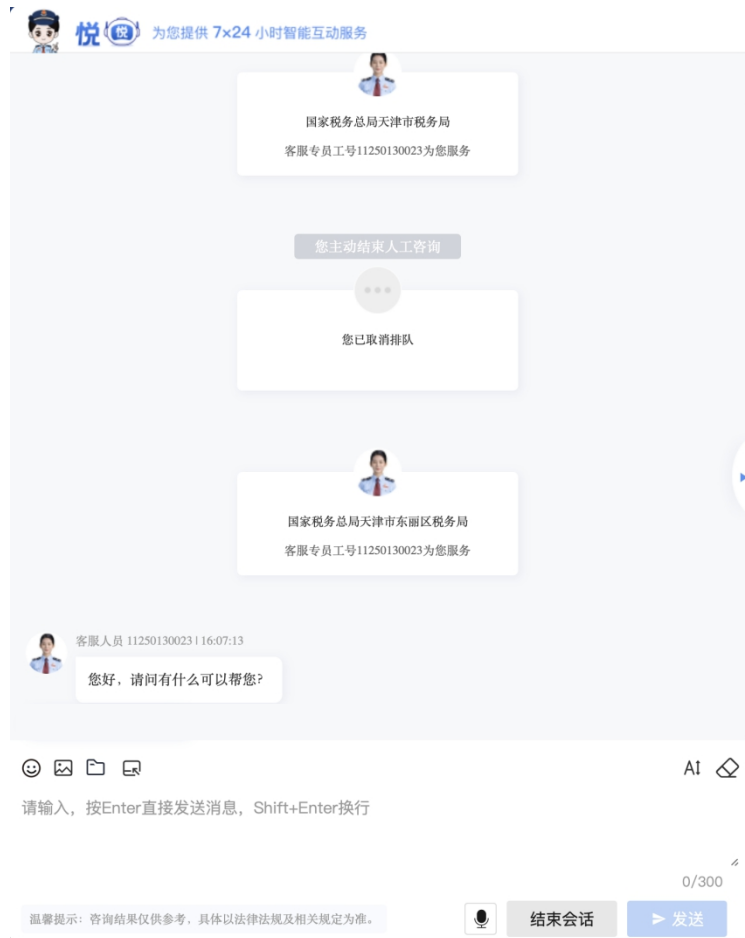


(二) 人工导税

如智能应答未能解决您的问题, 可以点击对话框中【🗣️】图标, 接入对应承接服务的运营中心, 进入人工导税。(人工导税仅在工作时间内提供, 业务量较大时可能需要排队等候)



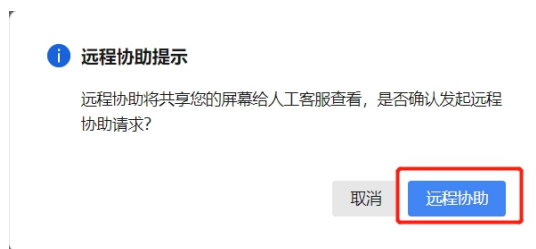
接入人工坐席后，除文本外，可以点击下方功能菜单，使用表情、图片、文件、远程协助功能，提高交流效率。



注意：发送的图片、文件大小限制为小于 10MB。

如你遇到操作问题，可以向税务人员发起远程协助，税务人员远程“手把手”辅导您进行系统操作。还可以发起视频通话，“面对面”与税务人员沟通交流。

点击【远程协助】按钮，弹出远程协助窗口。



税务人员接受后, 将窗口上展示纳税人端桌面, 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。

征纳互动



可在远程协助窗口及会话窗口间切换, 并同时进行了文字互动。

征纳互动



远程协助结束后，点击挂断按钮，即可关闭远程协助窗口。

征纳互动






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。



坐席结束人工导税后，请对我们的服务进行评价，点击【已解决】/【未解决】按钮并提交，期待您的满意评价！




(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, 可以提交在线留言。留言提交成功后, 根据留言信息, 工作人员将尽快与您联系。



(四) 预约互动

如您因工作需要特定时段与税务人员互动, 可以在互动窗口点击【】按键, 可以发起预约互动。

悦悦 | 为您提供 7×24 小时智能互动服务

历史聊天记录 点击下载

热门推荐 问答套餐

悦悦 | 09:34:07
您好，我是税务

预约互动

- * 预约服务单位
国家税务总局天津市津南区税务局
- * 预约服务类型
请选择
- * 预约互动方式
请选择
- * 预约业务类别
请选择
- * 预约服务时间
开始时间 - 结束时间
- * 预约事项说明
请输入 0/300
- * 手机号码
请输入

请输入，按Enter直接发

发送


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。

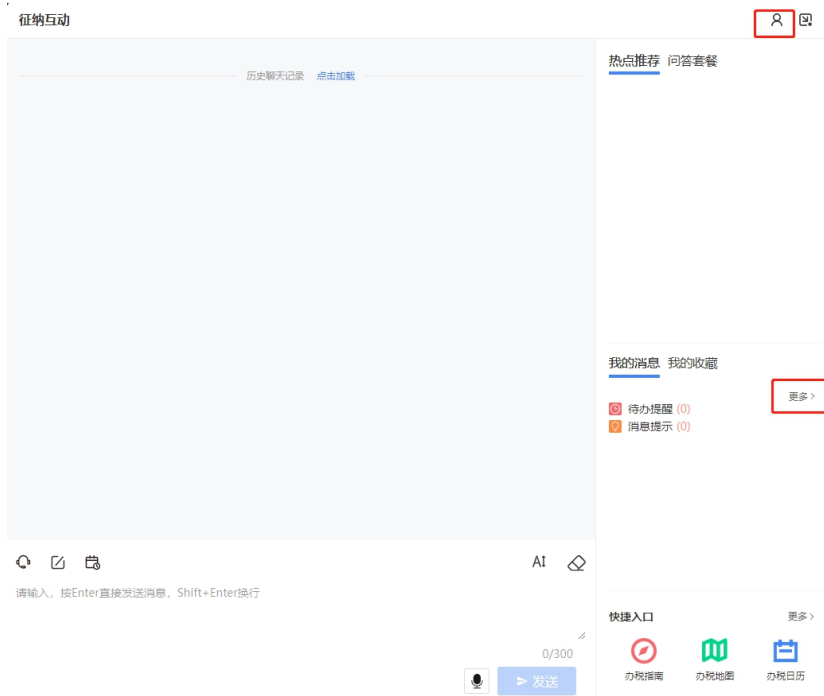
选择预约互动服务类型、方式、时间等必填项，提交预约后，出现“预约提示”弹框并成功提交预约互动。



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【我的消息】，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】进入留言详情界面，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【我的预约】，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，确认同意或者拒绝邀约。



点击【查看详情】进入预约信息详情界面，查看预约信息。如您无法如期赴约，可以提前取消预约。

