



山东省电子税务局 征纳互动操作指引

(纳税人端)

编写日期：2023 年 6 月

目录

1. 智能应答.....	4
1.1. 智能会话入口.....	4
1.2. 发送文本.....	7
1.3. 智能反馈.....	8
1.4. 多轮互动.....	9
1.5. 语音播报.....	12
1.6. 有效性反馈.....	15
1.7. 语义识别.....	17
1.8. 智能联想.....	18
1.9. 猜你想问.....	20
1.10. 热点推荐.....	21
1.11. 问答套餐.....	22
1.12. 我的消息.....	23
1.13. 我的收藏.....	29
1.14. 热词.....	33
1.15. 快捷入口.....	35
1.16. 语音转文字.....	40
1.17. 字体大小.....	43
1.18. 清屏.....	45
1.19. 留言互动.....	48
1.20. 预约互动.....	49
2. 个人中心.....	53
2.1. 我的留言.....	53
2.2. 预约记录.....	55
3. 人工互动.....	63
3.1. 发起人工互动.....	63
3.2. 发送文本.....	65
3.3. 发送表情.....	67

3.4. 发送图片.....	68
3.5. 发送文件.....	69
3.6. 音视频互动.....	70
3.7. 远程协助.....	72
3.8. 会话记录.....	75
3.9. 结束会话.....	76
3.10. 服务评价.....	77

1. 智能应答

1.1. 智能会话入口

1.1.1 操作步骤

1. 纳税人登陆山东省电子税务局，点击“我要办税”——“税务数字帐户”模块，进入电子发票服务平台，点击右下角征纳互动悬浮图标，唤起征纳互动服务，进入智能会话界面。如图所示：



图 1- 1 智能会话入口



图 1- 2 智能会话界面

2. 点击智能会话界面右上角的【人】个人中心按钮，可以进入征纳互动的个人中心，在个人中心可以查看纳税人的预约和留言等信息。如图所示：



图 1- 3 个人中心入口

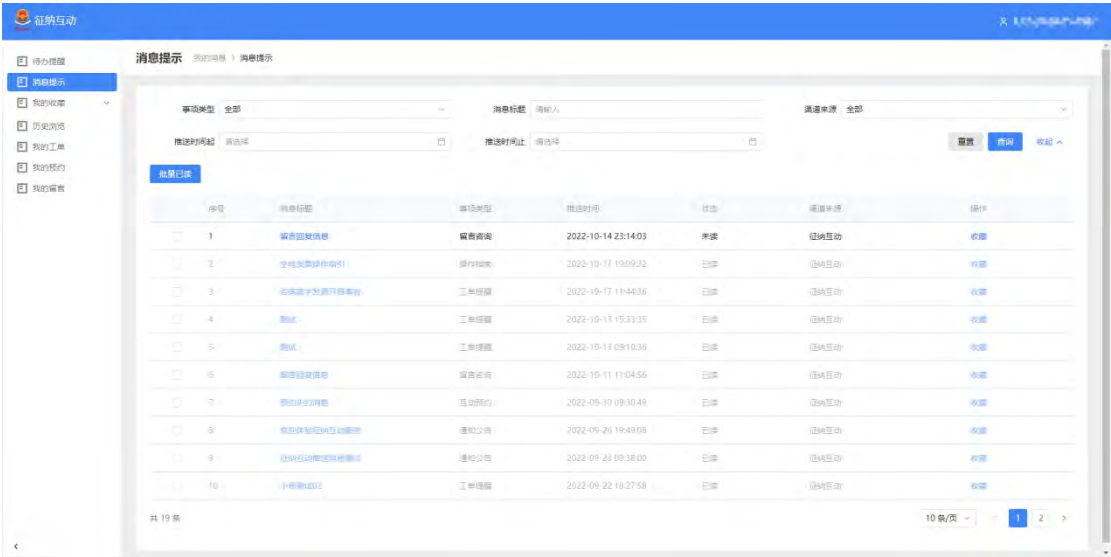


图 1- 4 个人中心页面

3. 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。如图所示：

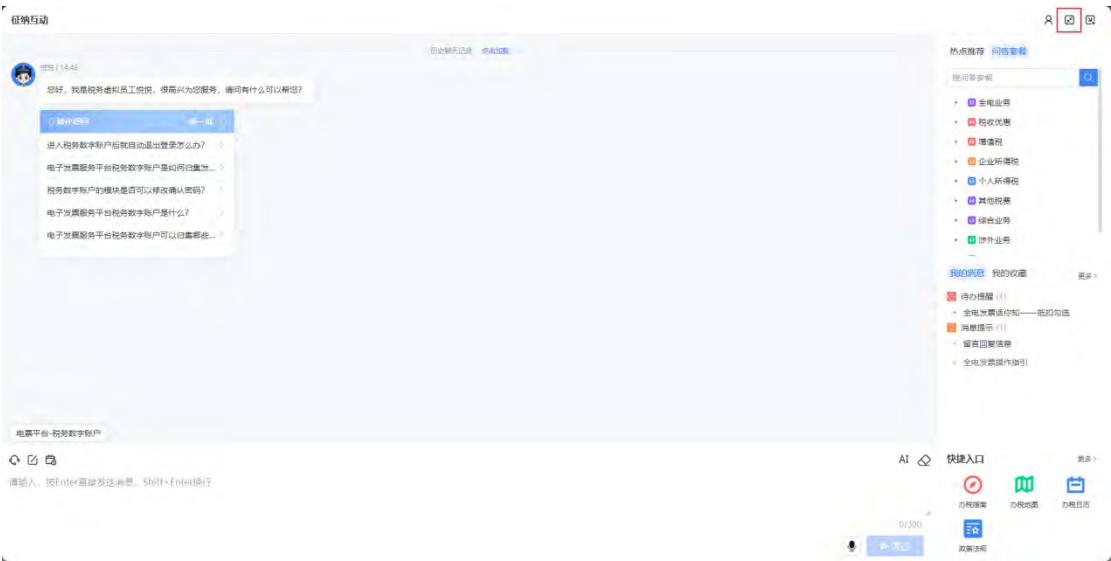


图 1- 5 最大化展示

4. 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，回到电子发票服务平台页面。如图所示：



图 1- 6 最小化按钮

1.2. 发送文本

1.2.1 功能概述

智能应答依托人工智能技术实现语音、视频、文本、图片等交互的智能应答，可对输入、输出内容进行敏感词控制。智能应答包括但不限于智能推荐、信息录入、智能会话、智能转人工、智能引导办理、智能引导查询和智能辅助查询功能。

1.2.2 操作步骤

进入会话后，纳税人可在下方输入框中输入文本，点击【发送】按钮，与智能机器人进行智能互动。如图所示：



图 1- 7 智能应答

1.3. 智能反馈

1.3.1 功能概述

根据纳税人录入的信息，智能反馈有关文字答案、链接、图片、视频、相关文件、办税指南、多轮引导提示。

1.3.2 操作步骤

纳税人在智能会话界面录入问题，如：我想问开票的事情，根据纳税人录入的信息，智能反馈有关文字答案。如图所示：



图 1- 8 智能反馈

1.4. 多轮互动

1.4.1 功能概述

系统基于上下文的会话内容，当纳税人问题表述不够清晰、系统语义识别无法准确定位问题等情况时启动多轮交互，主动追问并逐步引导纳税人补充问题信息、智能定位咨询意图，从而实现精准解答。

1.4.2 操作步骤

1. 纳税人输入问题，智能识别纳税人问题表述不够清晰、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。

2. 纳税人根据自身情况点击选择选项，系统根据纳税人的选择反馈答案。如图所示：



图 1- 9 选择反馈答案

3. 如纳税人选择的选项仍未能清晰地定位问题，将继续下一轮的提问。如图所示：



图 1- 10 多轮互动

4. 多轮交互未命中或未解决问题提示转人工互动。如图所示：



图 1- 11 提示转人工

1.5. 语音播报

1.5.1 功能概述

纳税人可点击智能反馈内容下方的语音播报按钮，系统将文字转为语音信息进行播报。

1.5.2 操作步骤

纳税人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，开始播报。如图所示：



图 1- 12 语音播报

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。如图所示：

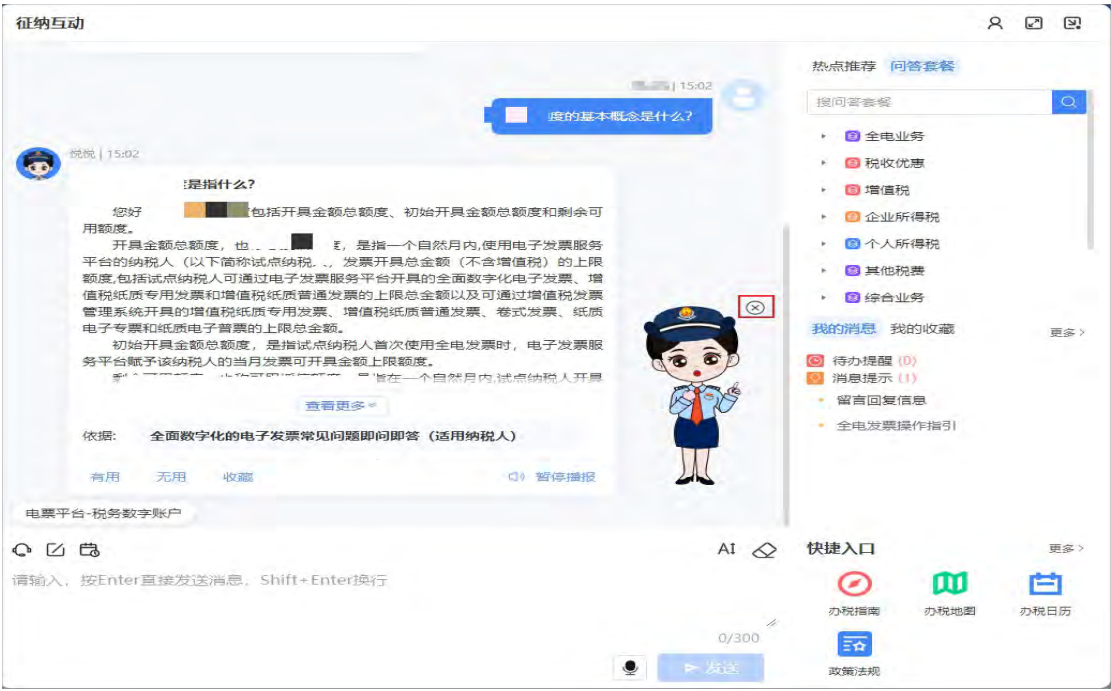


图 1- 13 虚拟播报员

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。如图所示：

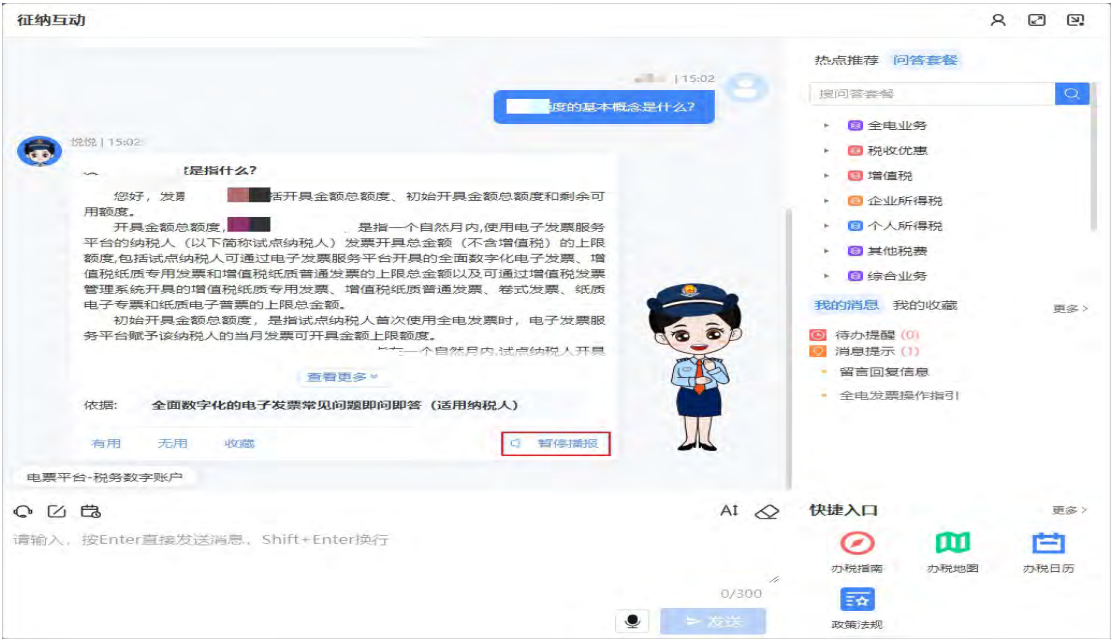


图 1- 14 暂停播报

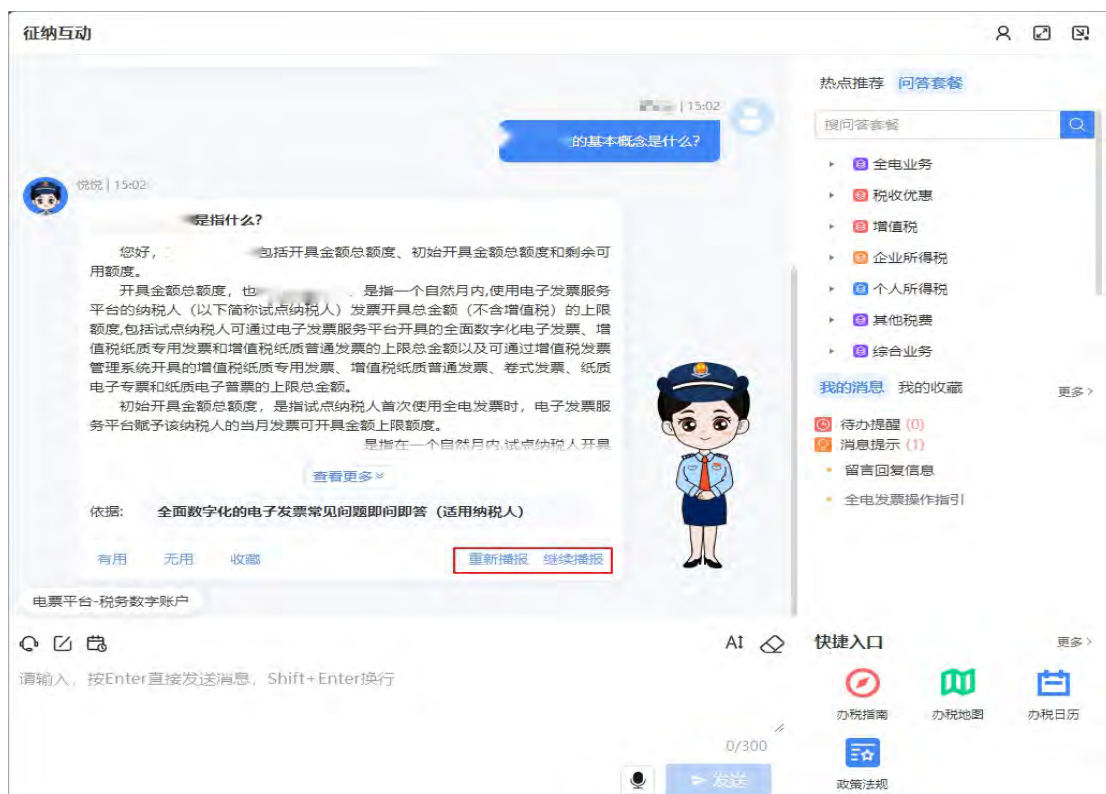


图 1- 15 重新播报和继续播报

1. 5. 3 注意事项

关闭虚拟播报员的显示并暂停播报后点击【重新播报】按钮，选择重新播报时会再次显示虚拟播报员，点击【继续播报】按钮则不会再次加载。

1. 6. 有效性反馈

1. 6. 1 功能概述

在线智能会话中提供有效性反馈按钮，纳税人可点击选择有关项目进行有效性反馈（不含提示语或引导语）。纳税人反馈后系统推送提示语；其中对于反馈无法解决问题的，自动推送意见反馈栏目，栏目中可选择反馈答复错误的类型（答非所问、答案错误、其他）。

1.6.2 操作步骤

1. 系统根据纳税人录入的信息进行智能反馈后，发起有效性反馈，邀请纳税人选择【有用】或【无用】，纳税人选择【有用】。 如图所示：



图 1- 16 有用反馈

2. 纳税人点击“无用”按钮后，自动推送意见反馈栏目，让纳税人选择反馈答复错误类型【答非所问】、【答案错误】、【其他】。 如图所示：



图 1- 17 无用反馈

1. 7. 语义识别

1. 7. 1 功能概述

语义识别功能支持通过纳税人录入的文字、语音等信息，智能识别纳税人情绪；支持对纳税人录入的语音进行识别（识别能力需包含前端利用信号处理的方法对说话人语音进行检测、降噪等预处理，以便得到最适合识别引擎处理的语音），税务端可自动将纳税人语音转成文字；具备防攻击骚扰策略（含触发条件、处理机制），可智能识别并触发防攻击骚扰策略，并自动进行拦截处理，有关拦截情况有记录、

可监控。

1.7.2 操作步骤

根据纳税人录入的文字或语音，通过语义识别和语义理解功能智能分析纳税人情绪，智能分析纳税人情绪，当其处于激动状态时返回对应回复。如图所示：



图 1- 18 语义识别

1.8. 智能联想

1.8.1 功能概述

纳税人在智能会话窗口输入文字内容，描述咨询的具体问题的同时，系统智能关联知识库中匹配的问题显示给纳税人，纳税人可以精准选择、系统高效答复。

1.8.2 操作步骤

1. 纳税人在文本输入框中输入文字，系统匹配问题并显示问题选项。如图所示：

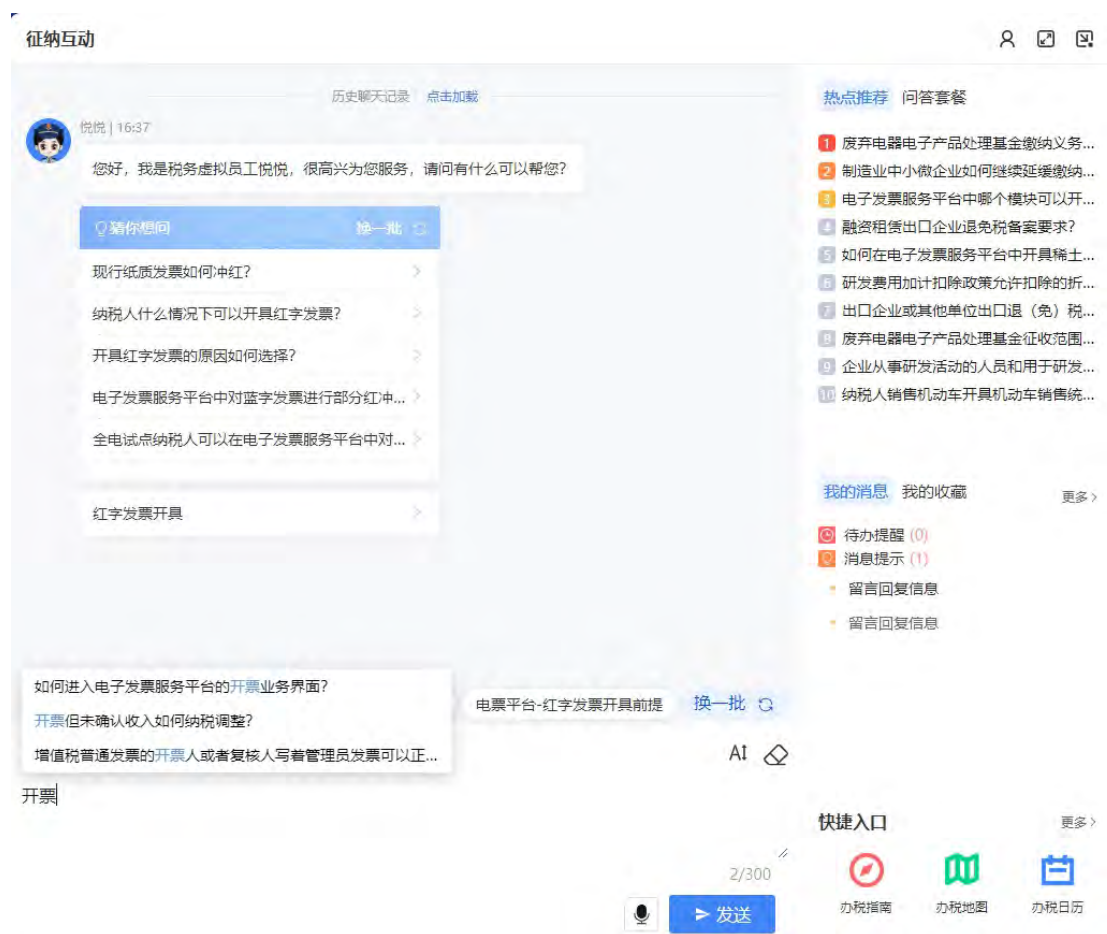


图 1- 19 智能联想

2. 纳税人点击问题选项，发送该问题。如图所示：

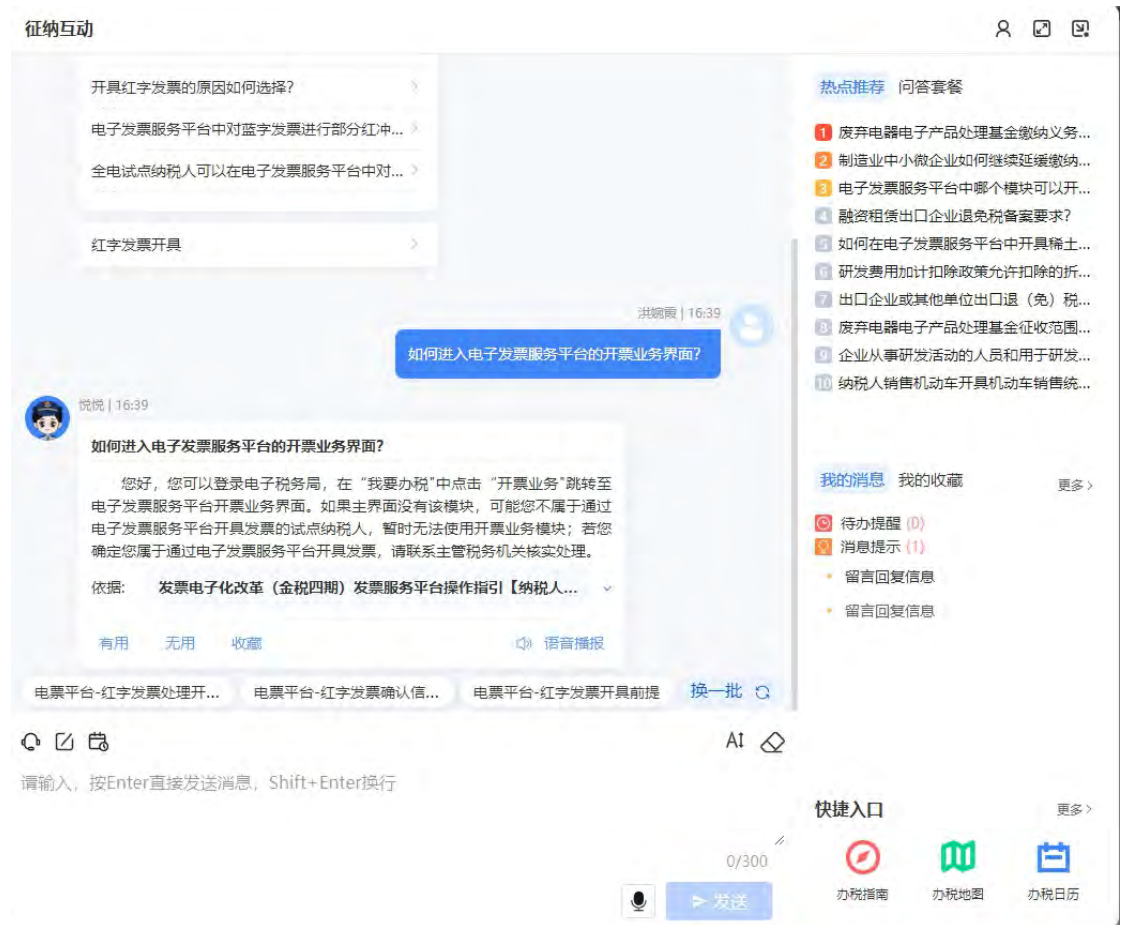


图 1- 20 发送联想内容

1. 9. 猜你想问

1. 9. 1 功能概述

纳税人在提问题时，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纳税人选择。

1. 9. 2 操作步骤

- 1、输入问题，如：发票；
- 2、无法直接匹配答案，系统根据内容推送相关问题。
点击推送的问题，如：发票查询？
- 3、系统反馈问题答案。如图所示：



图 1- 21 相关问题推送

1.10. 热点推荐

1.10.1 功能概述

智能会话界面根据纳税人登录信息调取常见问题和相关文件。

1.10.2 操作步骤

纳税人进入会话后，右上方根据纳税人登录信息显示常见问题和相关文件，点击可查看问题答案及相关文件详情。如图所示：



图 1- 22 热点推荐

1. 11. 问答套餐

1. 11. 1 功能概述

问答套餐是指通过智能知识库专题的名称，获取专题所属问题调用次数排行，并显示排行靠前的专题。

1. 11. 2 操作步骤

纳税人进入会话后，点击右上方“问答套餐”tab，切换至问答套餐内容列表，再点击列表中专题项进行互动。如图所示：



图 1- 23 业务专题

1.12. 我的消息

1.12.1 功能概述

我的消息展示纳税人的待办提醒和消息提示，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，纳税人可以在征纳互动页面点击对应的消息进行查看。如图所示：



图 1- 24 我的消息

1.12.2 操作步骤

点击待办提醒中的任一提醒标题，可以查看待办提醒的内容详情。如图所示：

征纳互动操作指引

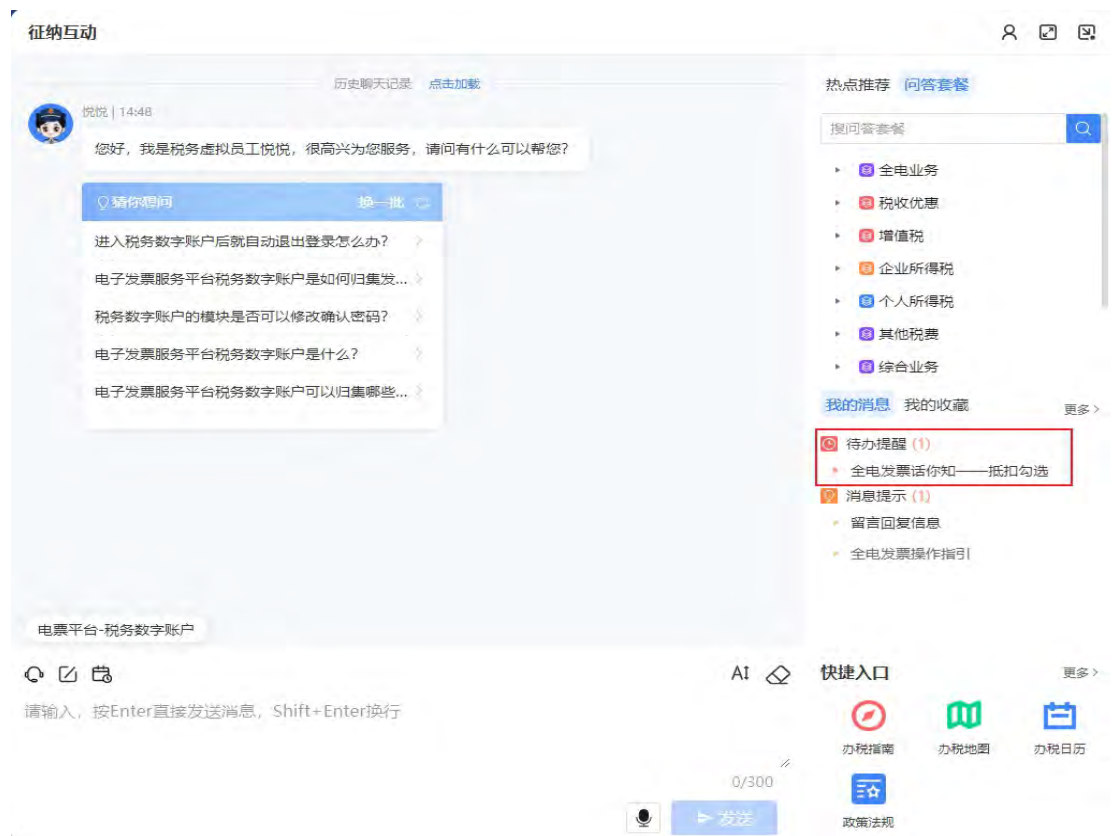


图 1- 25 待办提醒



图 1- 26 待办提醒详情

点击消息提示中的任一消息标题，可以查看消息提示的内容详情。如图所示：



图 1- 27 消息提示

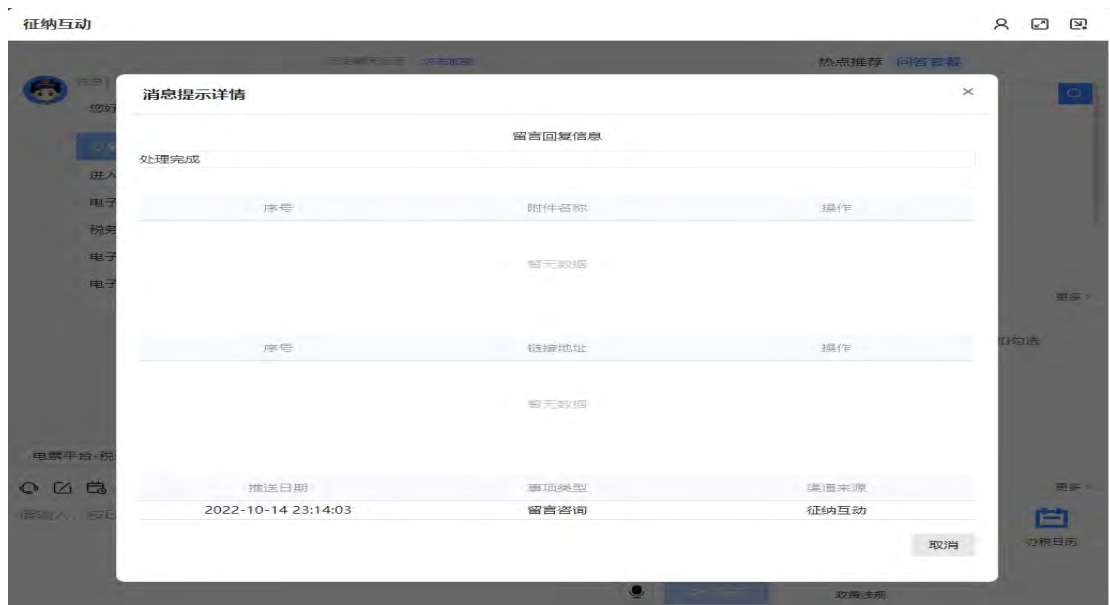


图 1- 28 消息提示详情

1.12.3 注意事项

1. 纳税人查阅消息详情后，待阅读数会相应减少。如图所示：



图 1- 29 消息提示数

2. 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。如图所示：



图 1- 30 办理链接

4. 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。如图所示：



图 1- 31 更多按钮

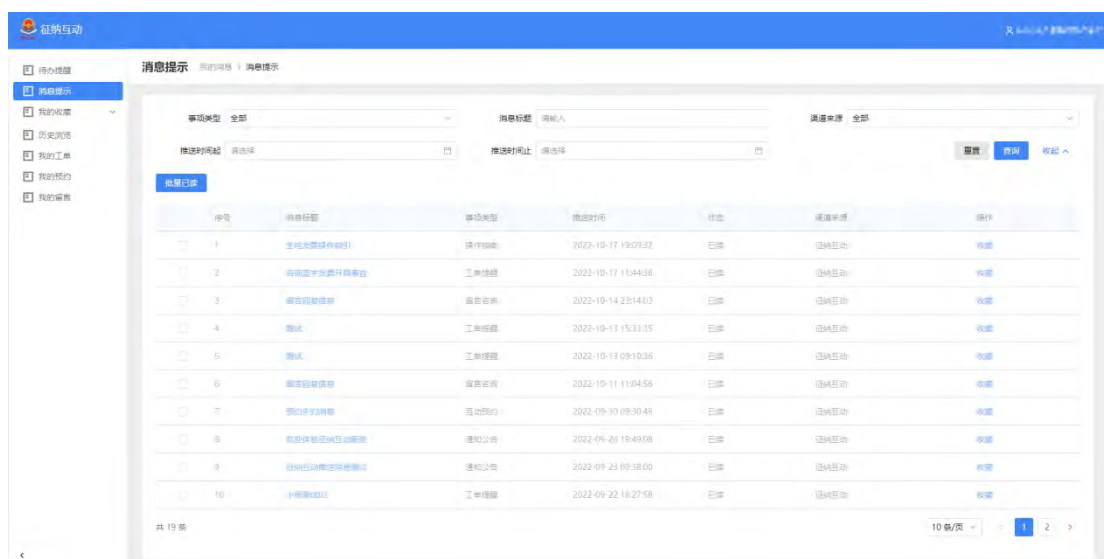


图 1- 32 个人中心消息提示页面

1.13. 我的收藏

1.13.1 功能概述

我的收藏页面显示纳税人收藏的信息。如图所示：

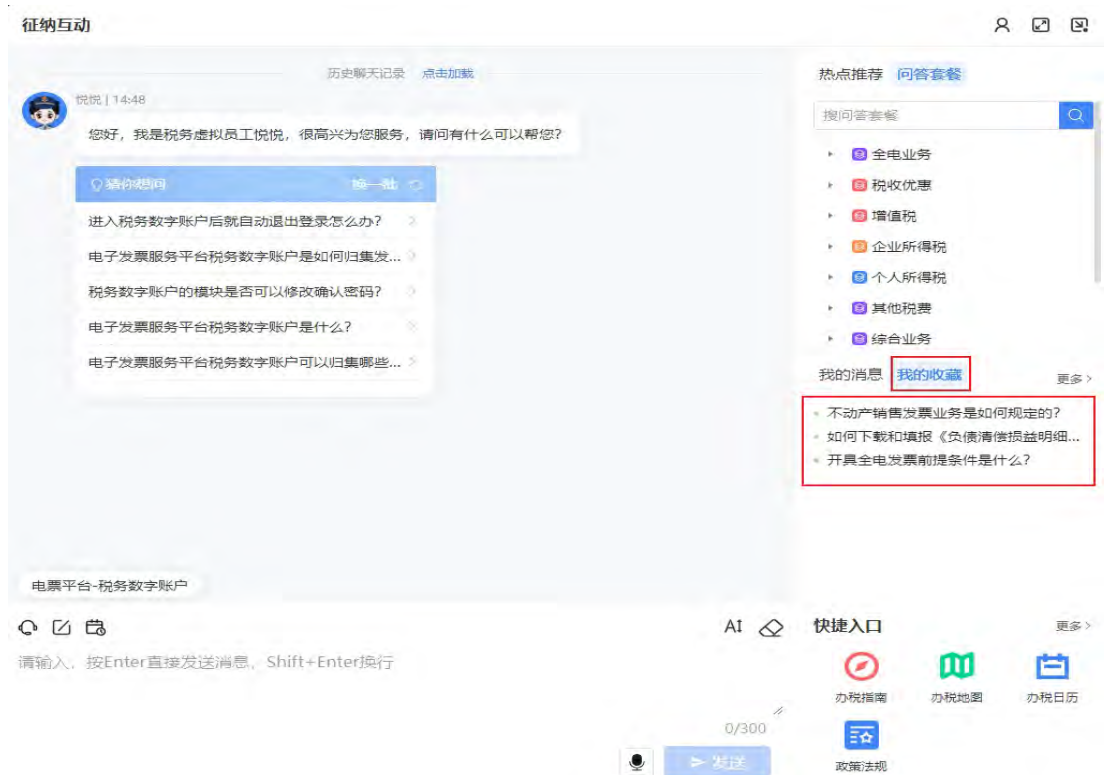


图 1- 33 我的收藏

1.13.2 操作步骤

智能问答过程中点击【收藏】按钮，收藏成功后即显示在“我的收藏”中。如图所示：



图 1- 34 收藏按钮



图 1- 35 收藏成功

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。如图所示：



图 1- 36 取消收藏

1.13.3 注意事项

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。如图所示：



图 1- 37 更多按钮

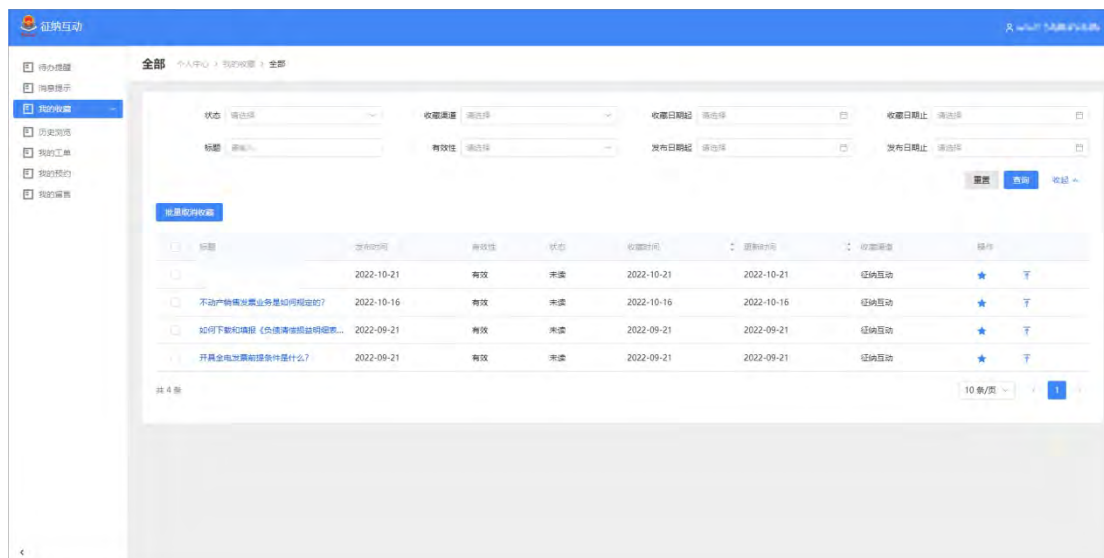


图 1- 38 个人中心我的收藏页面

1.14. 热词

1.14.1 功能概述

热词是根据征纳互动相关业务记录生成的关键词，在智能会话中展示关键词。热词定期进行自动更新。纳税人点击热词后自动发送文本信息。

1.14.2 操作步骤

纳税人进入会话后，系统根据平台业务记录生成热词，点击热词，自动录入文本信息进行互动。如图所示：

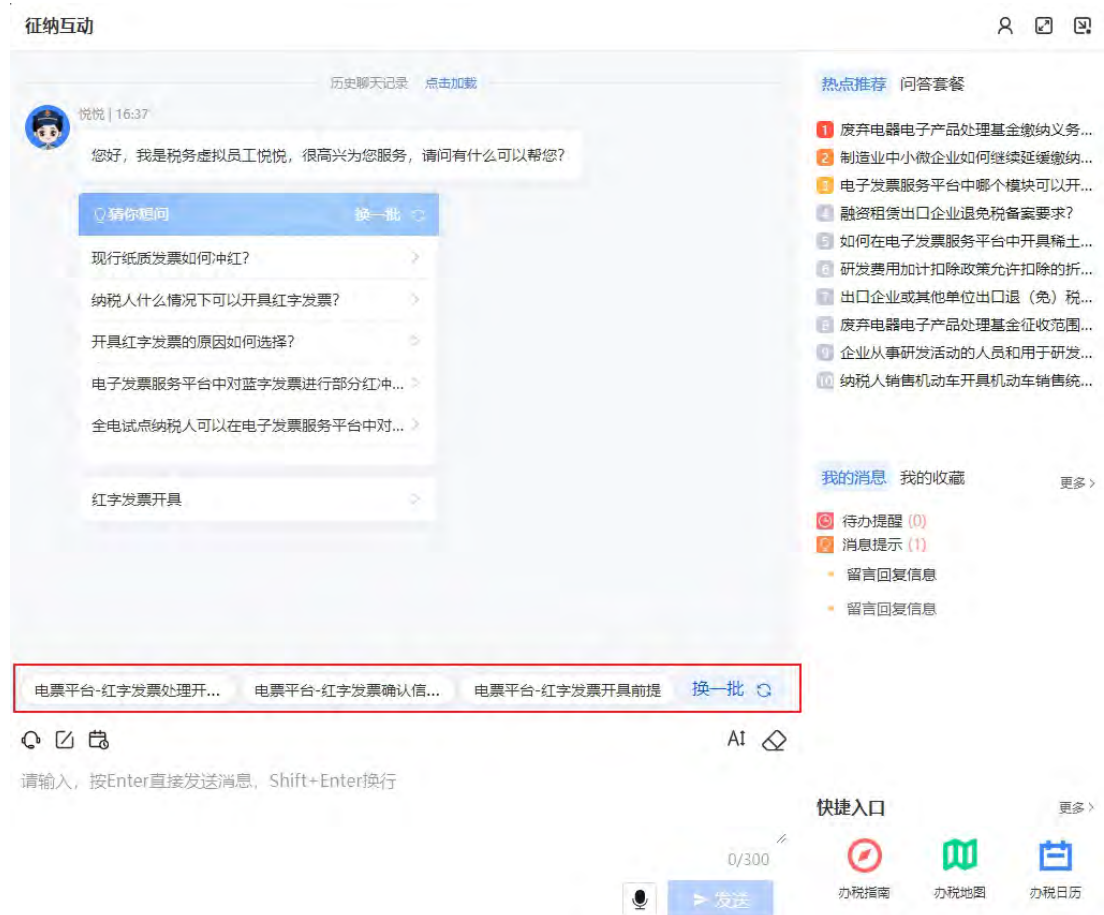


图 1- 39 热词

纳税人可点击【换一批】按钮，切换其他的热词。如图所示：

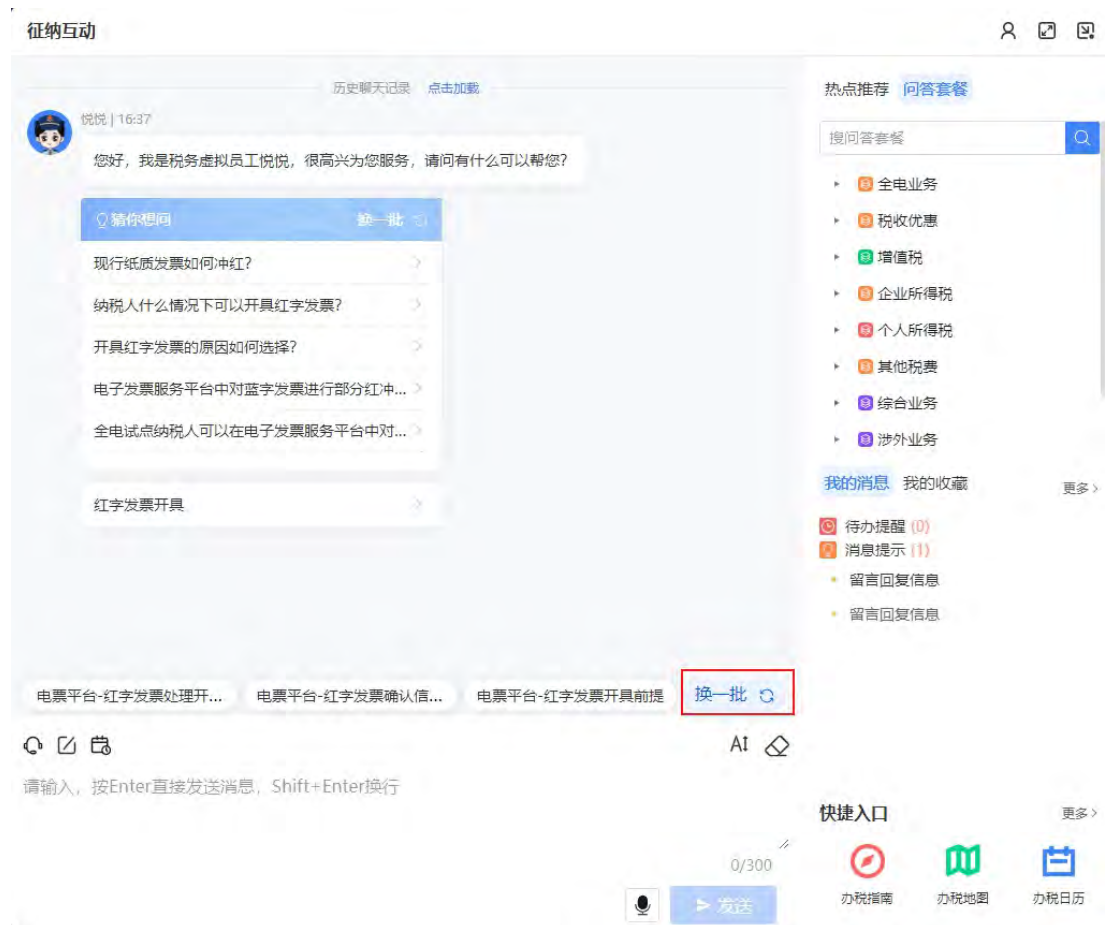


图 1- 40 换一批

1.15. 快捷入口

1.15.1 功能概述

会话界面提供快捷入口，点击可链接至常用系统、页面、功能（如办税指南、办税地图、办税日历等）等，具体由纳税人自行配置。如图所示：



图 1- 41 快捷入口

1.15.2 操作步骤

1. 点击快捷入口选项，链接至对应内容。如图所示：

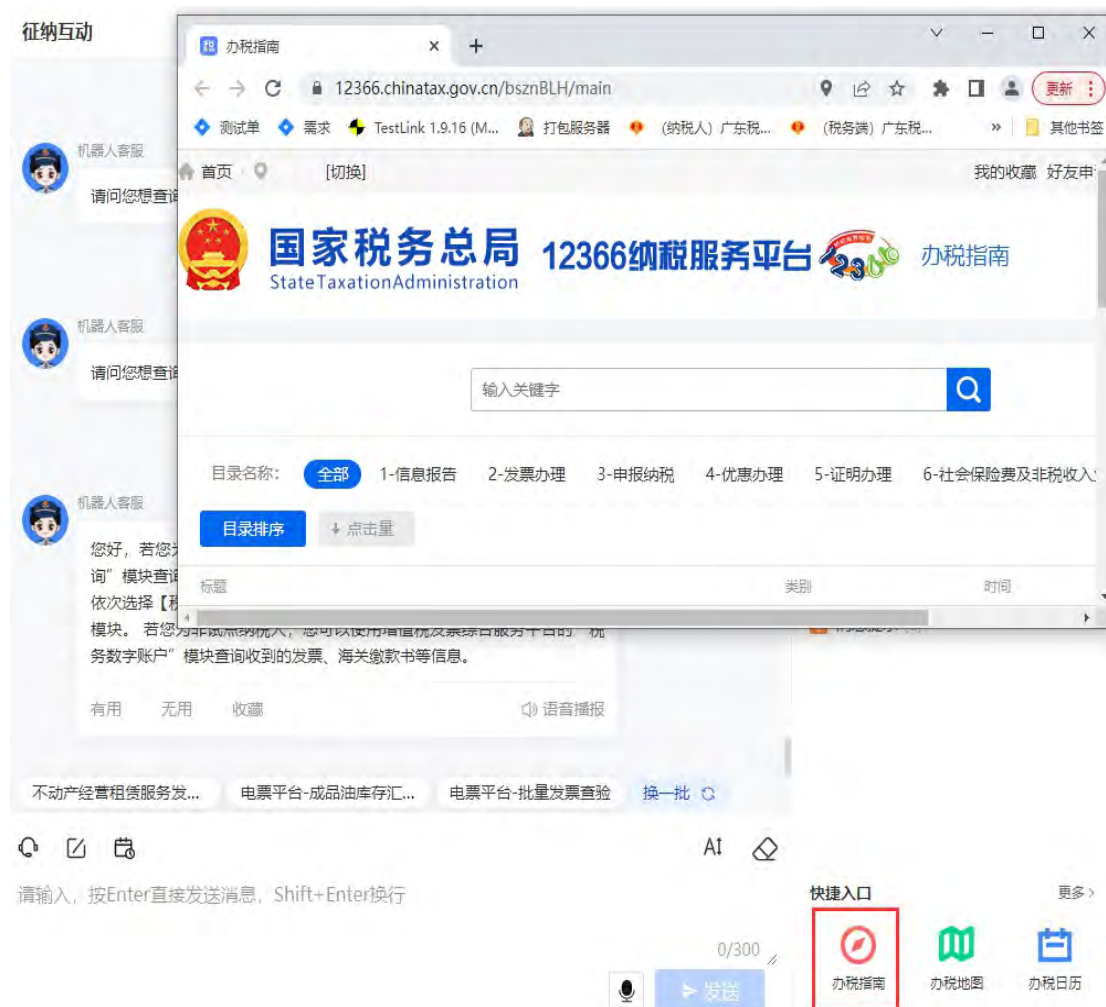


图 1- 42 点击快捷入口

2. 点击【更多】查看所有的快捷入口内容。如图所示：



图 1- 43 全部快捷入口菜单

3. 点击【管理】按钮，修改快捷入口在会话界面显示的内容。

4. 点击【添加】按钮，增加显示的快捷入口。如图所示：

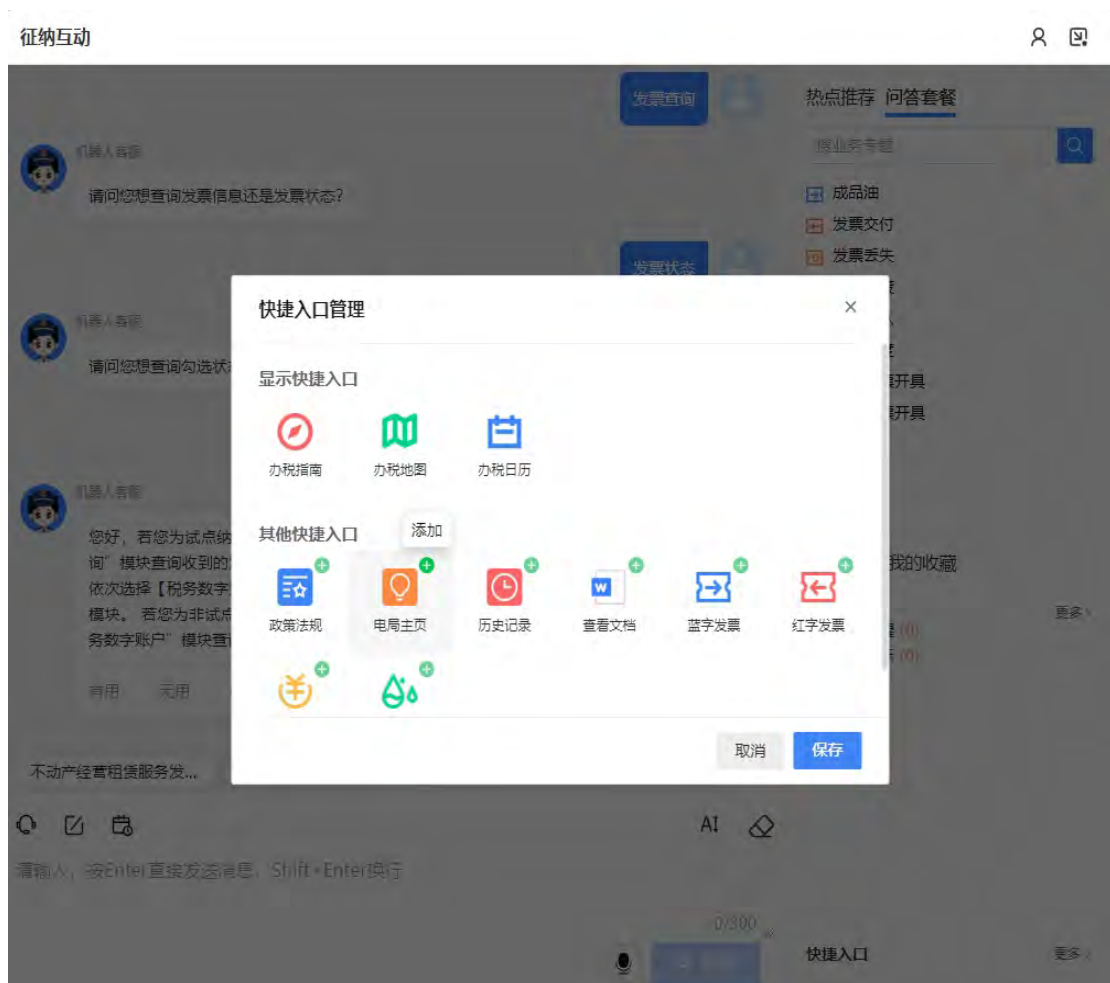


图 1- 44 添加快捷入口显示

5. 点击【移除】按钮，移除显示的快捷入口。如图所示：



图 1- 45 移除快捷入口显示

1.16. 语音转文字

1.16.1 功能概述

纳税人通过语音输入按钮，录入语音，系统实时将语音转成文字并显示在输入框中。

1.16.2 操作步骤

1. 纳税人点击【语音输入】按钮开始录音。如图所示：



图 1- 46 语音录入按钮

2. 录音内容自动转成文字显示在输入框。如图所示：



图 1- 47 语音录入

3. 纳税人可以修改文本内容, 确认无误后可点击【发送】按钮进行发送。如图所示:



图 1- 48 语音转文字

1.16.3 注意事项

1. 使用语音录入功能前，需要注意确保录音设备可用。
2. 最多支持 60 秒的录音时长。

1.17. 字体大小

1.17.1 功能概述

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。

1.17.2 操作步骤

点击【字体选择】按钮，设置字体大小。如图所示：



图 1- 49 字体大小调节按钮



图 1- 50 字体大小调整

1.18. 清屏

1.18.1 功能概述

清屏功能可清除当前聊天信息。不清除历史会话记录，点击加载记录按钮可恢复会话历史。

1.18.2 操作步骤

点击【清屏】按钮可清除当前聊天信息。如图所示：



图 1- 51 清屏按钮

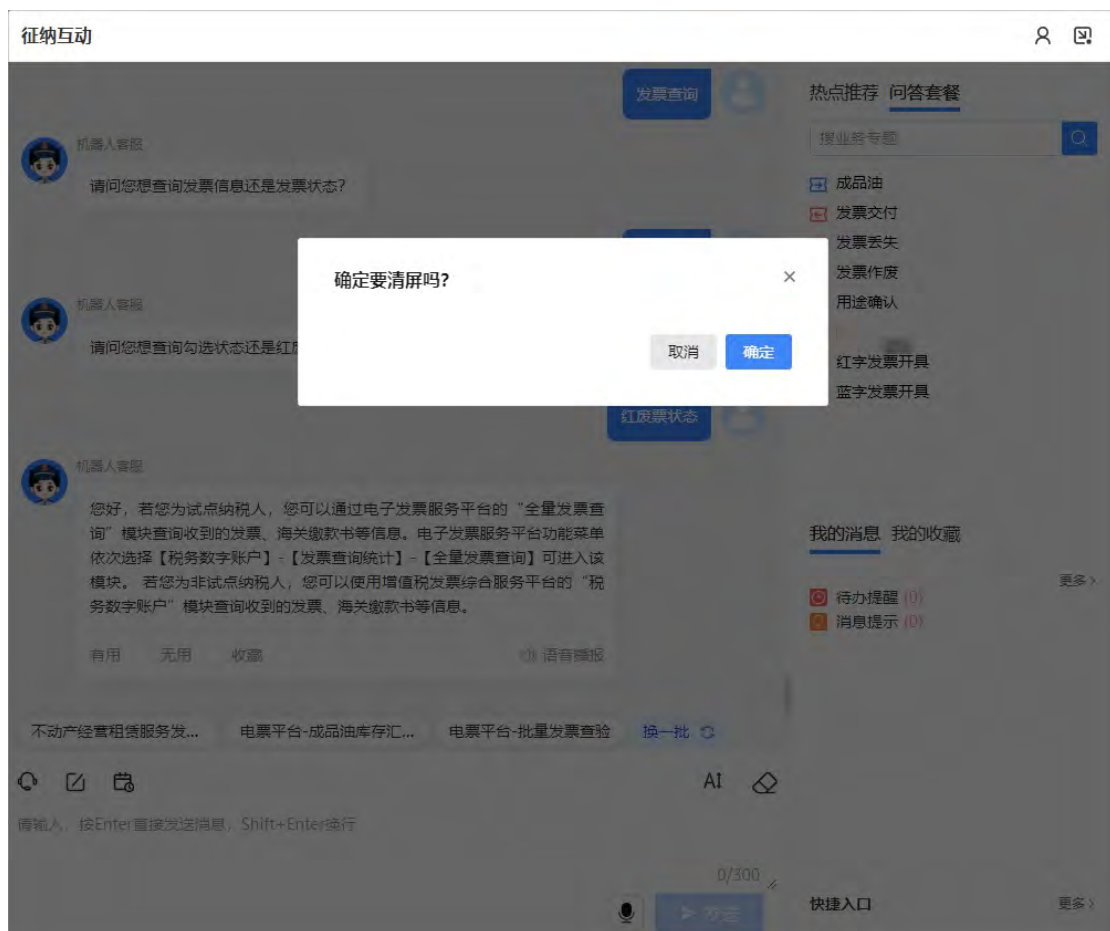


图 1- 52 清屏提示弹框

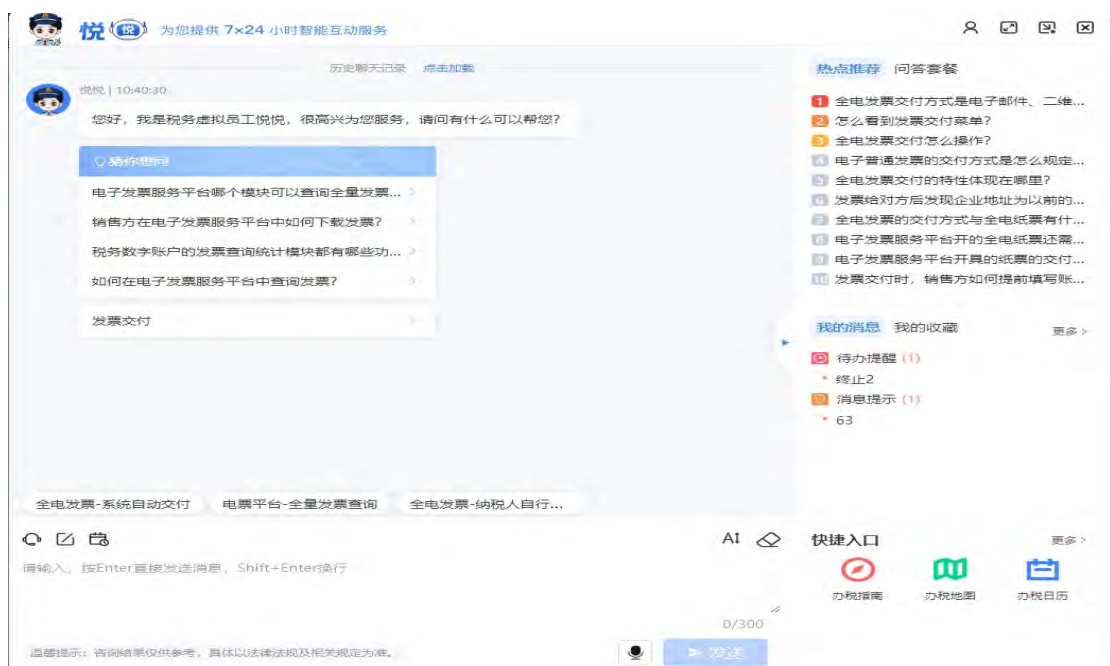


图 1- 53 清屏后的效果

1.18.3 注意事项

已清除的内容可以在会话历史记录中查看。

1.19. 留言互动

1.19.1 功能概述

纳税人进入在线互动后，可在智能应答及人工互动的排队等待过程中发起留言。坐席人员收到分派的待办信息后对留言进行实时处理或转为工单。

1.19.2 操作步骤

1. 纳税人登录征纳互动，进入智能互动；
2. 纳税人点击输入框上方的留言【】按钮，弹出留言框，选择留言机构、留言类型、附件材料等信息、输入留言内容，如图所示：



图 1- 54 在线留言

3. 点击【提交】按钮，弹出提交成功弹框；如图所示：



图 1- 55 提交留言

4. 纳税人可以在个人中心查看留言确认信息。

1.20. 预约互动

1.20.1 功能概述

纳税人进入在线互动后，可在智能应答及人工互动的排队等待过程中发起预约互动。坐席人员收到分派的预约互动后，可以在预约服务时间内向纳税人发起互动邀请。

1.20.2 操作步骤

1. 纳税人进入智能互动模块；

2. 纳税人点击输入框上方的预约【】按钮，弹出预约互动框，选择预约服务类型、预约互动方式、预约服务单位、

预约业务类别、预约服务时间，输入预约事项说明、手机号码。如图所示：

征纳互动

预约互动

* 预约服务单位

总局 税务局 税务分局

* 预约服务类型

综合服务

* 预约互动方式

线上

* 预约业务类别

市内迁移 (跨区 (县))

* 预约服务时间

2022-10-25 08:00:00 - 2022-10-25 08:30:00

* 预约事项说明

怎么开具发票 6/300

* 手机号码

13018188885

附件材料

选择文件 支持批量上传文件，不支持文件夹，最多只能上传 5 份文件，每份文件大小不超过 20M

图 1- 56 预约互动

3. 点击【提交】按钮，弹出提交信息确认弹框；如图所示：

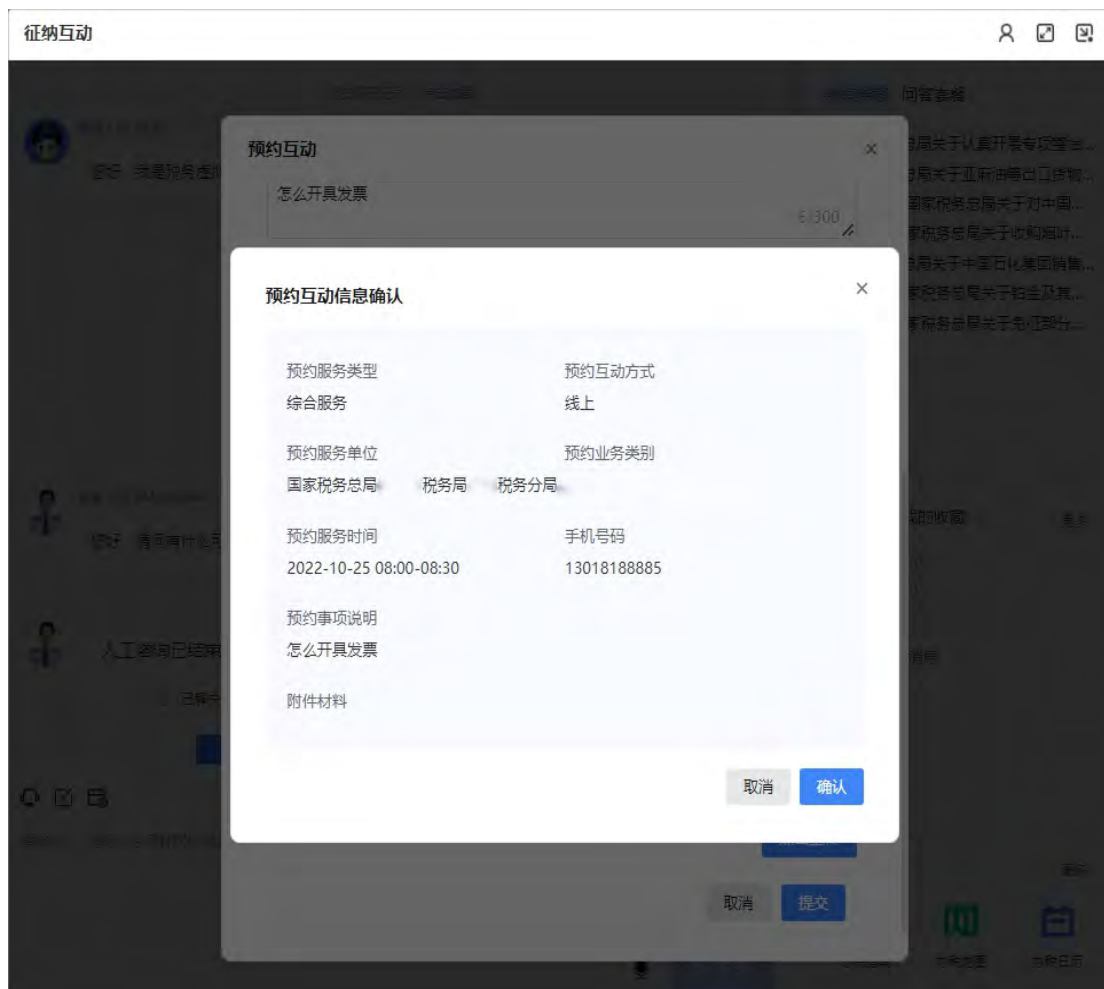


图 1- 57 预约互动信息确认

4. 点击【确认】按钮，出现“预约提示”弹框并成功提交预约互动。如图所示：

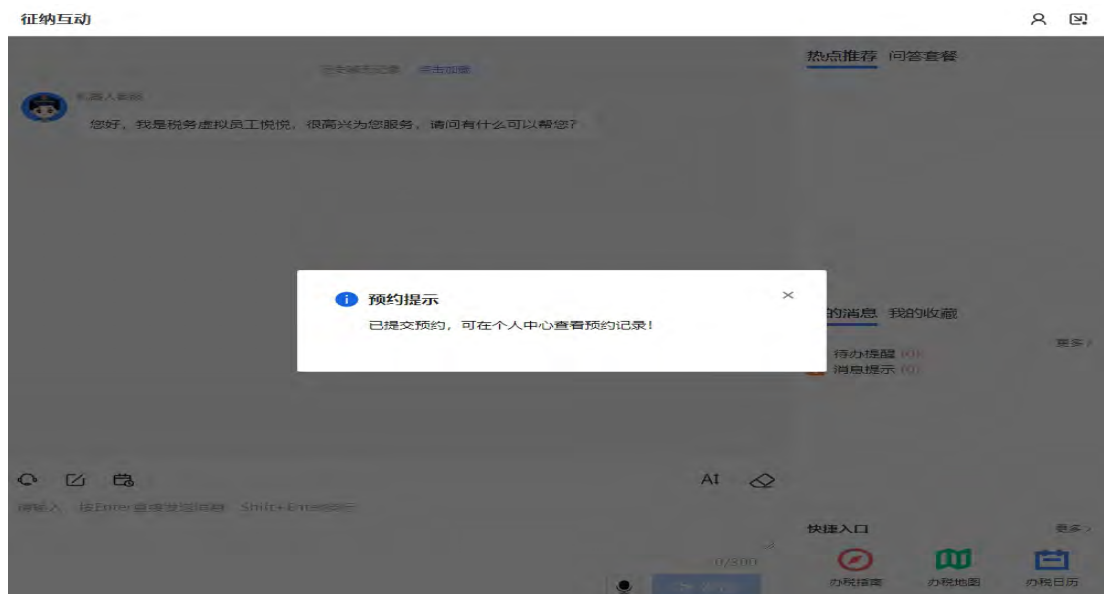


图 1- 58 预约提示

5. 纳税人可以在个人中心查看预约互动记录。

1. 20.3 注意事项

字段具体要求：

- *预约业务类型：必填，默认综合服务；
- *预约互动方式：必填，选择电话、线上互动；
- *预约服务单位：必填，自动带出纳税人主管税务机关；
- *预约服务时间：必填，选择预约服务的时间段，精确到年/月/日/半小时；
- *预约事项说明：必填，文字输入
- *手机号码：如互动方式选择电话则必填，系统自动带出，纳税人可修改；
- 附件材料：非必填，可支持上传多种后缀名文件类型，每份文件大小不超过 20M。

*纳税人在填写留言时，若需提交附件材料，选中文件后，需点击【**点击上传**】，才是真正上传成功。

2. 个人中心

2.1. 我的留言

2.1.1 功能概述

前置条件：纳税人提交留言。

操作流程：①点击【**个人中心**】-【**我的留言**】，进入我的留言页面，界面如图所示：

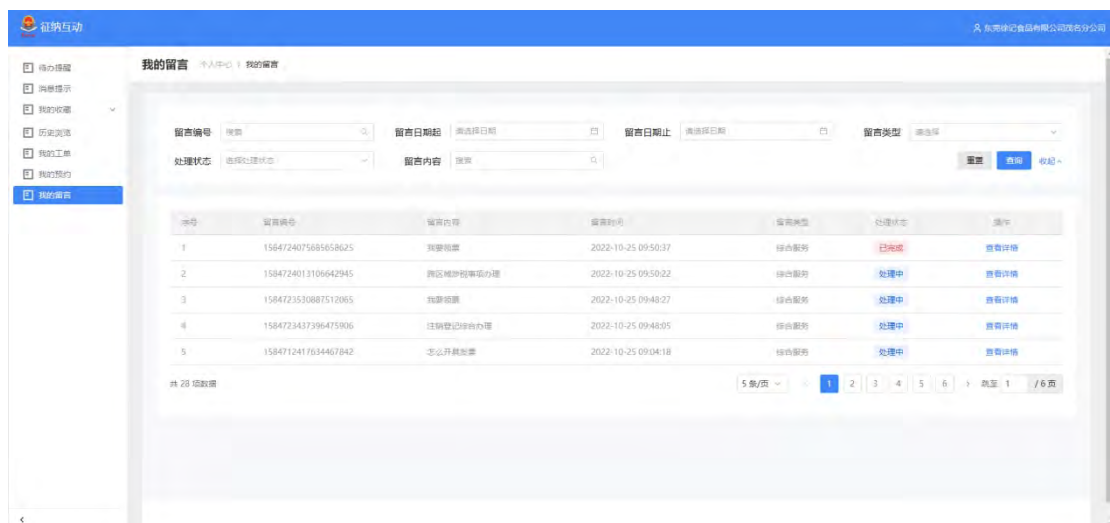


图 1- 59 我的留言

②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。界面如图所示：

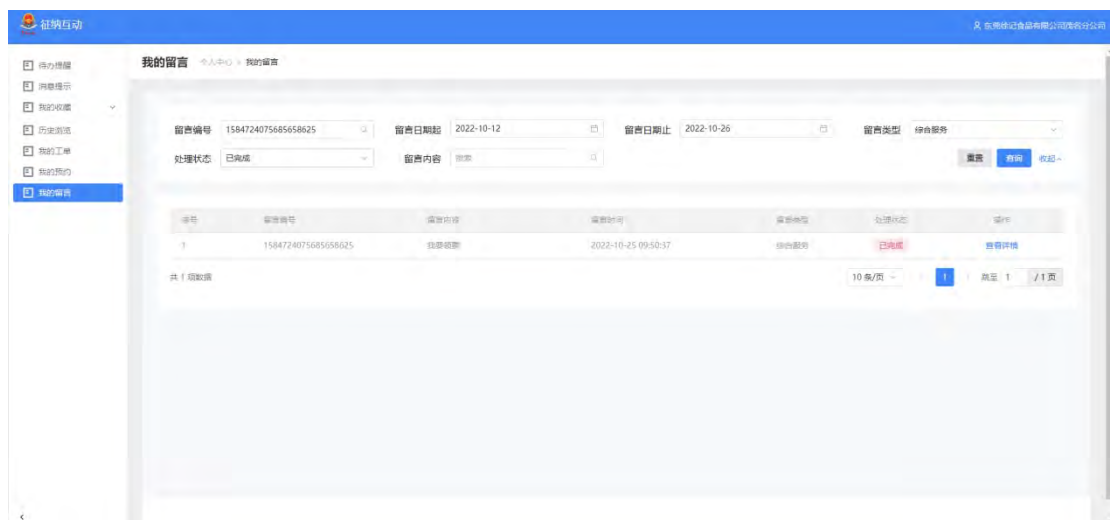


图 1- 60 留言查询

③ 点击留言列表的【查看详情】进入留言详情界面，查看留言信息和回复信息。界面如图所示：



图 1- 61 留言详情

2.1.2 注意事项

查询条件为留言编号时，要输入完整且正确的编号，点击【查询】返回符合条件的留言；查询条件为纳税人名称、

纳税人识别号/证件号码时，可进行模糊查询。

2.2. 预约记录

2.2.1 我的发起

2.2.1.1 功能概述

纳税人查看本人提交的预约记录。

2.2.1.2 操作步骤

前置条件：纳税人提交预约互动。

操作流程：①点击【个人中心】-【我的预约】-【我的发起】，进入我的发起页面，界面如图所示：

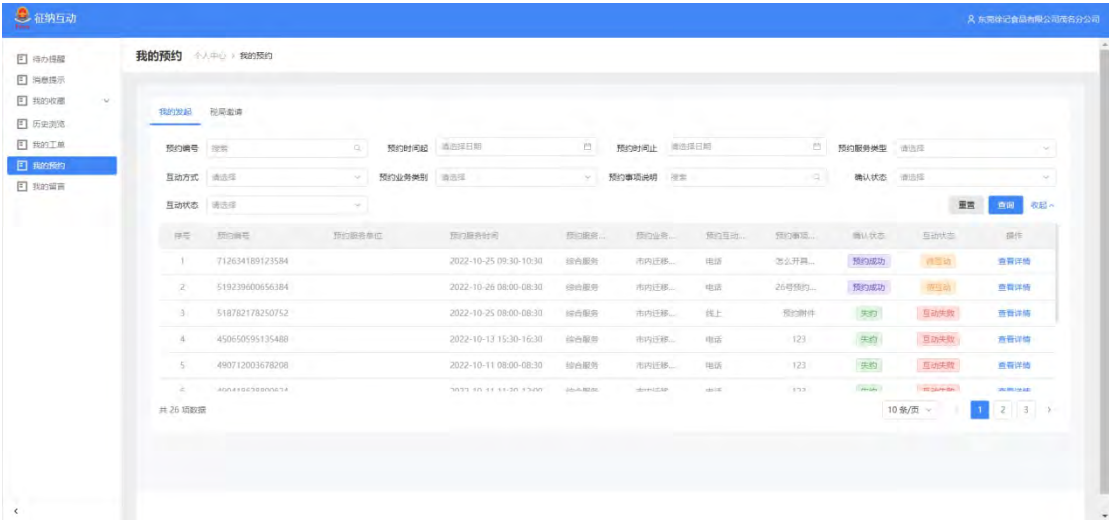


图 1- 62 我的发起

②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、预约业务类别、预约事项说明、确认状态、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留言。界面如图所示：

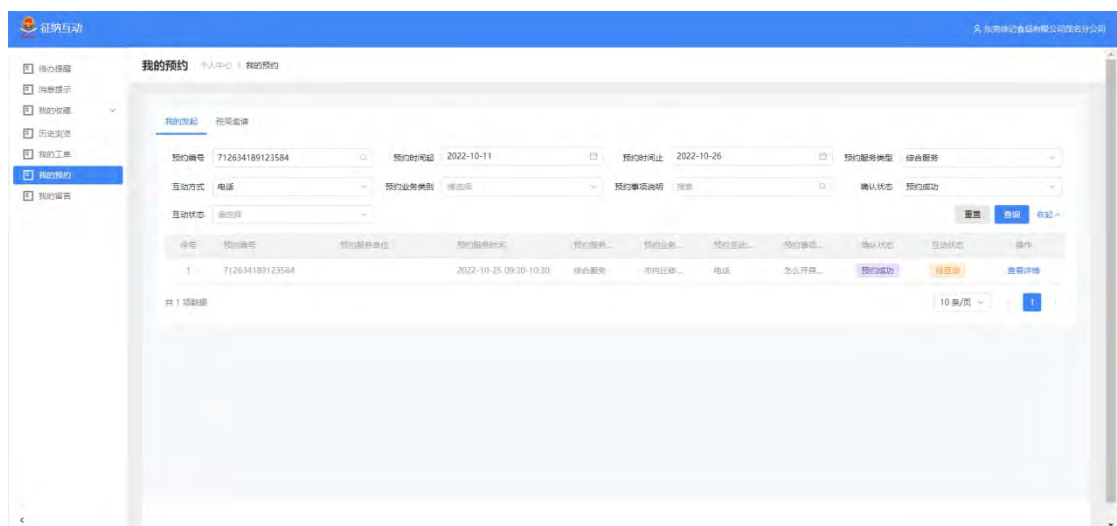


图 1- 63 预约互动查询

③ 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。界面如图所示：

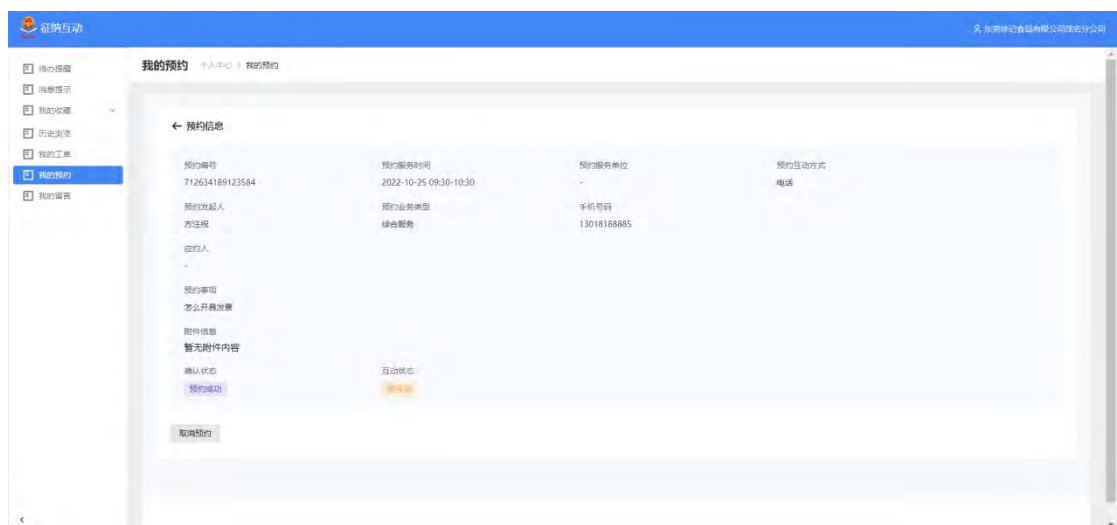


图 1- 64 查看预约信息详情

④ 在预约信息详情页面点击【取消预约】按钮，弹出提示弹框。如图所示：

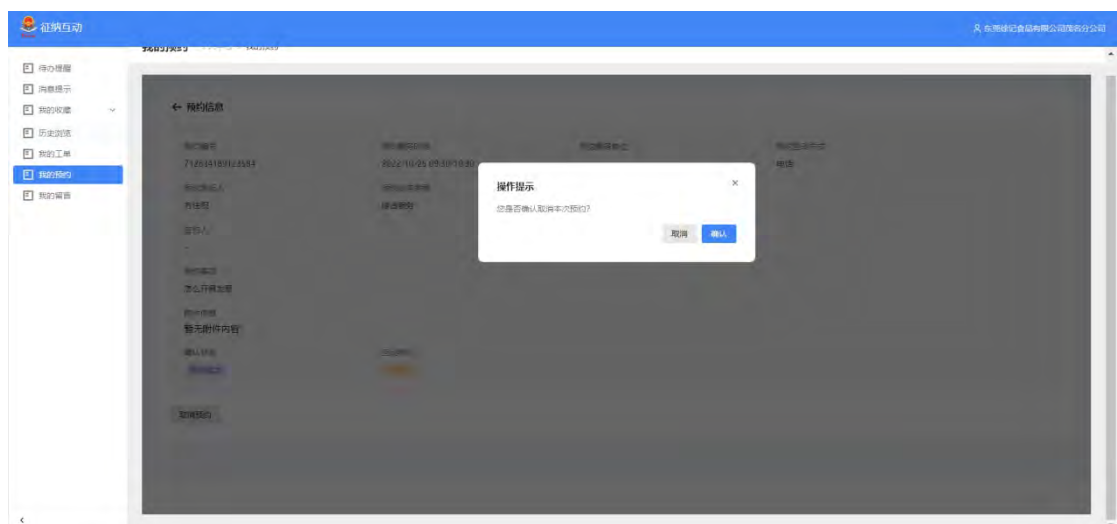


图 1- 65 取消提示弹框

⑤ 点击【确认】按钮，成功取消预约。如图所示：

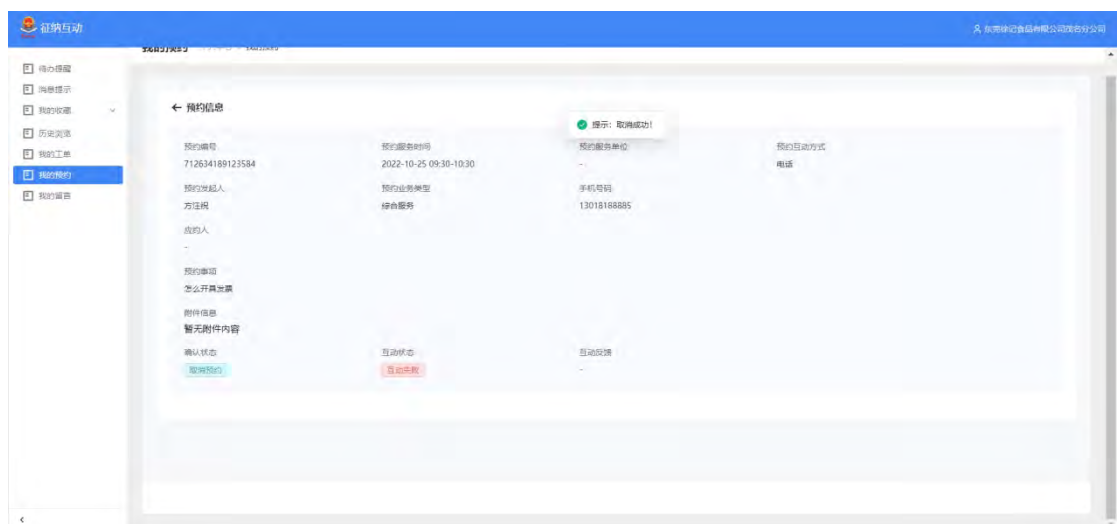


图 1- 66 取消预约

2.2.1.3 注意事项

查询条件为预约编号时，要输入完整且正确的编号，点击【查询】返回符合条件的预约；查询条件为预约时间起、预约时间止、预约服务类型、互动方式、预约业务类别、预约事项说明、确认状态、互动状态时，可进行模糊查询。

1. 互动状态

①待互动：纳税人提交预约互动后，互动状态即为“待互动”。

②互动中：坐席端依约发起互动，互动状态由“待互动”转为“互动中”。

③已办结：依约互动结束后，互动状态由“互动中”转为“已办结”。

④互动失败：纳税人发起的预约，预约状态为失约、取消预约时，互动状态为：互动失败。

2. 确认状态

①预约成功：坐席端依约发起互动，确认状态为：预约成功。

②互动成功：纳税人提交预约互动后，纳税人与坐席人员进行依约互动，确认状态由“预约成功”转为“互动成功”。

③取消预约：纳税人提交预约互动后，主动取消预约，确认状态由“预约成功”转为“取消预约”。

④失约：纳税人提交预约互动后，超过预约服务时间，纳税人没有依约互动，确认状态由“预约成功”转为“失约”。

2.2.2 税局邀请

2.2.2.1 功能概述

纳税人查看税务人员提交的预约记录。

2.2.2.2 操作步骤

①点击【个人中心】-【我的预约】-【税局邀请】，

进入税局邀请页面，界面如图所示：

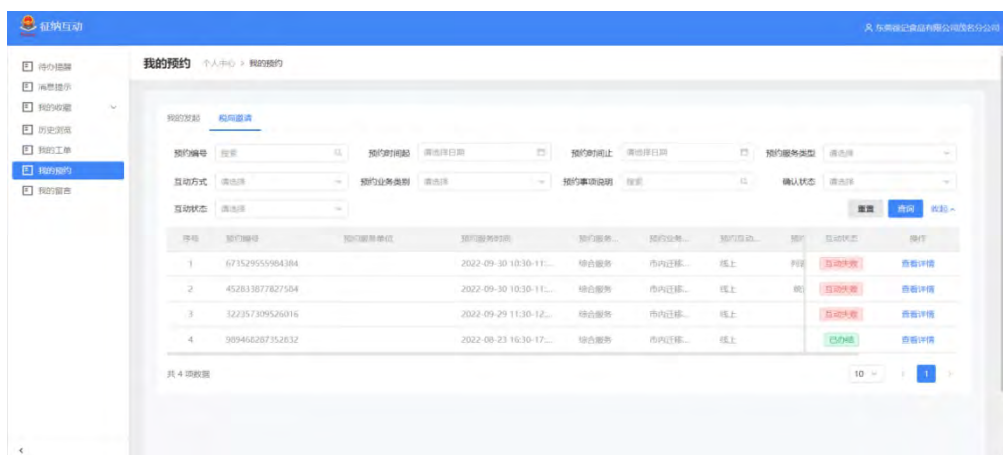


图 1- 67 税局邀请

②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、预约业务类别、预约事项说明、确认状态、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留言。界面如图所示：

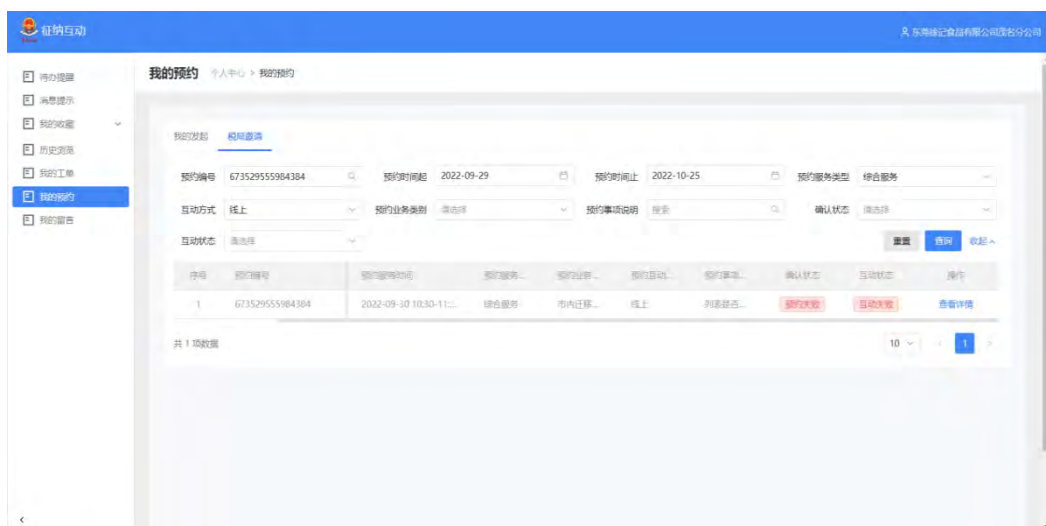


图 1- 68 预约互动查询

③点击“税局邀请”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。界面如图所示：

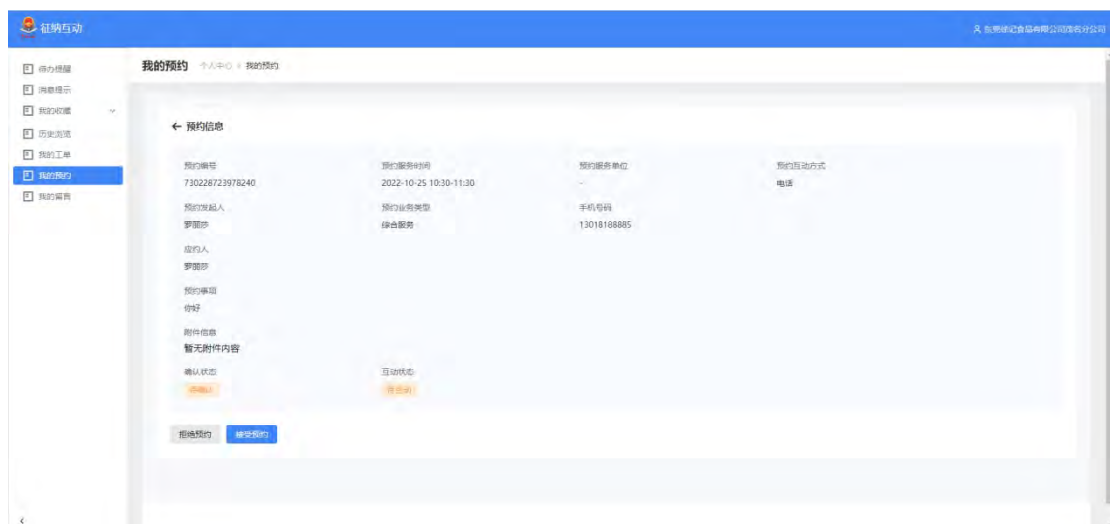


图 1- 69 查看预约信息详情

④ 点击【拒绝预约】按钮，弹出“拒绝预约”弹框，输入拒绝原因，并点击【确定】按钮，即可拒绝税务人员提交的预约互动。如图所示：

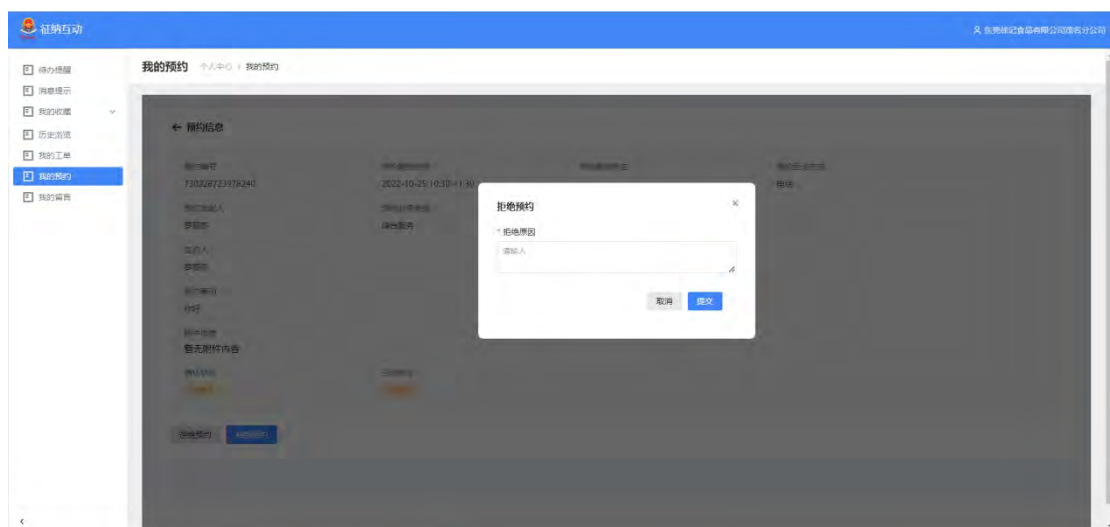


图 1- 70 拒绝预约弹框

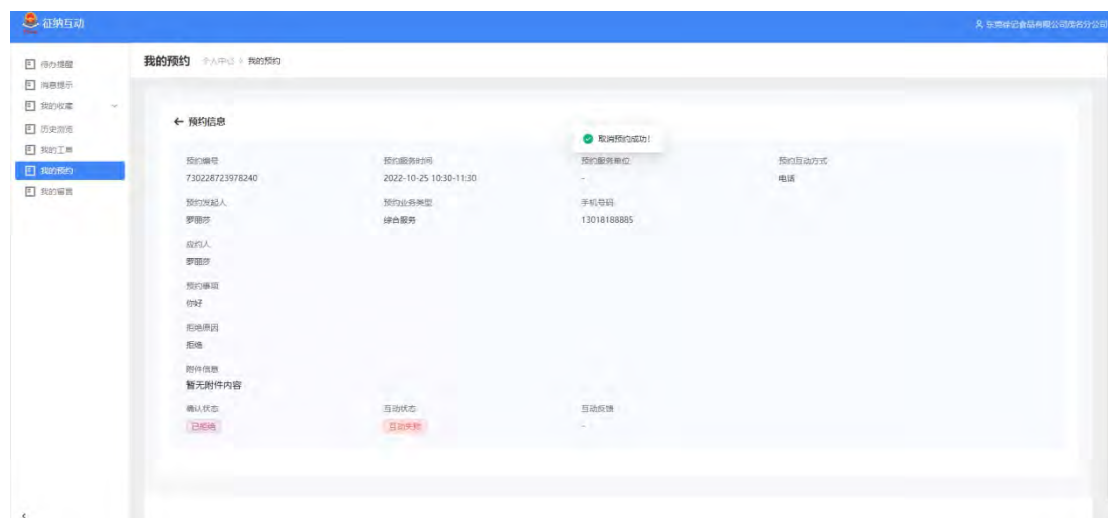


图 1- 71 拒绝预约

⑤ 点击【接受预约】按钮，即可成功接收税务人员提交的预约互动。

2.2.3 注意事项

查询条件为预约编号时，要输入完整且正确的编号，点击【查询】返回符合条件的预约；查询条件为预约时间起、预约时间止、预约服务类型、互动方式、预约业务类别、预约事项说明、确认状态、互动状态时，可进行模糊查询。

1. 互动状态

①待互动：坐席提交的预约互动，纳税人在接受后，互动状态即为“待互动”。

②互动中：坐席端依约发起互动，互动状态由“待互动”转为“互动中”。

③已办结：依约互动结束后，互动状态由“互动中”转为“已办结”。

④互动失败：坐席人员发起的预约，预约状态为失约、取消预约、已拒绝、预约失败时，互动状态为：互动失败。

2. 确认状态

①待确认：坐席端提交的预约互动，纳税人未同意/拒绝前，确认状态都为“待确认”状态。

②预约成功：坐席端提交的预约互动，纳税人点击【接受预约】按钮，确认状态由“待确认”转为“预约成功”。

③互动成功：坐席端提交的预约互动，纳税人接受预约后，到了预约服务时间进行依约互动，确认状态由“预约成功”转为“互动成功”。

④取消预约：坐席端提交的预约互动，纳税人接受预约后，因故取消预约，确认状态由“预约成功”转为“取消预约”。

⑤已拒绝：坐席端提交的预约互动，纳税人不接受，拒绝此预约，确认状态由“待确认”转为“已拒绝”。

⑥预约失败：坐席端提交的预约互动，到了预约服务时间后，纳税人没有进行接受/拒绝预约，确认状态由“待确认”转为“预约失败”。

⑦失约：坐席发起的预约被纳税人接受后，超过预约服务时间没有发起依约互动，每小时的15/45分定时检测，确认状态由“待确认”转为“失约”。

3. 人工互动

3.1. 发起人工互动

3.1.1 功能概述

智能应答转人工方式包括三种：直接转人工、智能识别转人工和系统提示转人工。纳税人触发转人工的场景有：直接点击转人工服务【🗣️】按钮，纳税人录入“转人工”或“人工客服”等转人工意图关键字，纳税人录入带有转人工意图或触发系统配置的触发信号，如未解决问题信号、无答案信号、多轮交互未解决问题阈值触发信号等。纳税人在人工互动排队过程中，仍由智能应答进行自动交流，直至人工互动接通后，智能应答结束。

3.1.2 操作步骤

在“智能会话”页面，点击输入框上方的人工服务【🗣️】按钮，弹出排队卡片，若该人工互动任务未被税务人员呼叫，则在“智能会话”页面显示当前等候人数。如图：



图 1- 72 排队

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。如图：

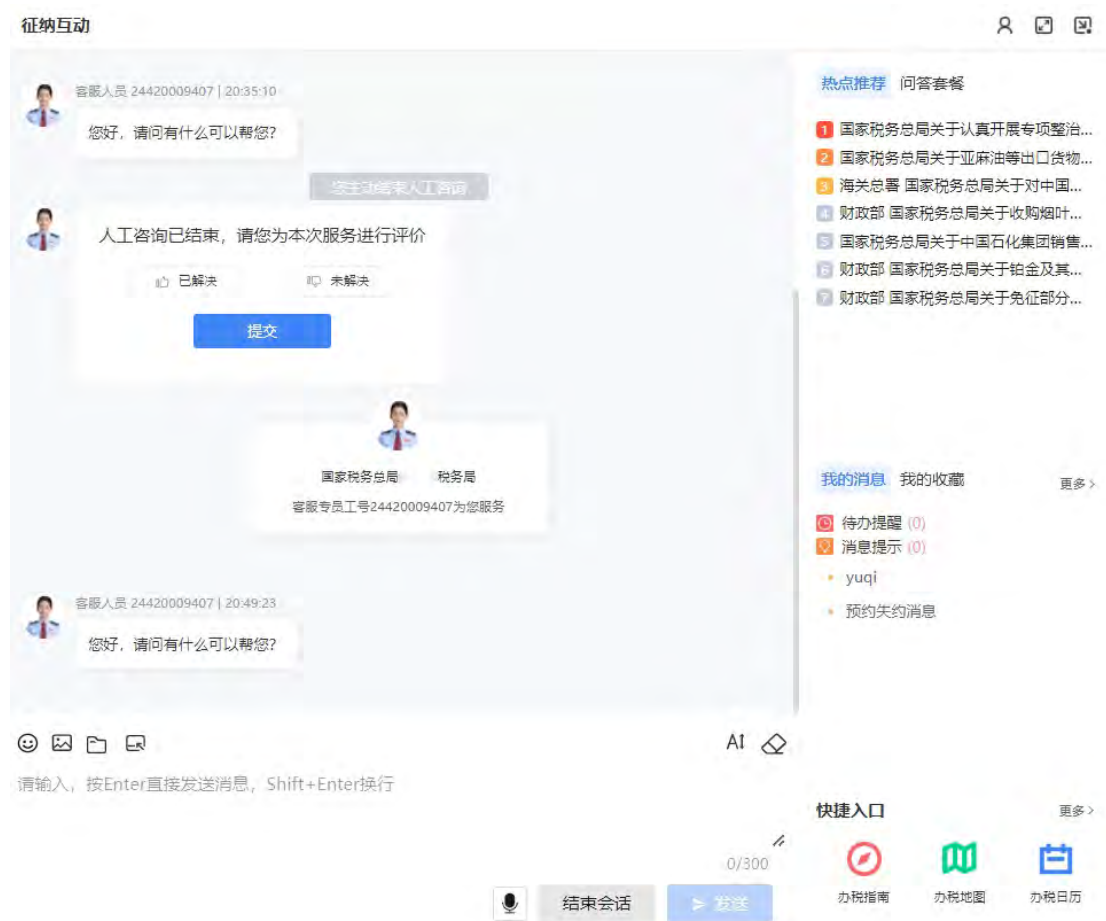


图 1- 73 进入人工互动

3.1.3 注意事项

若纳税人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。如图：

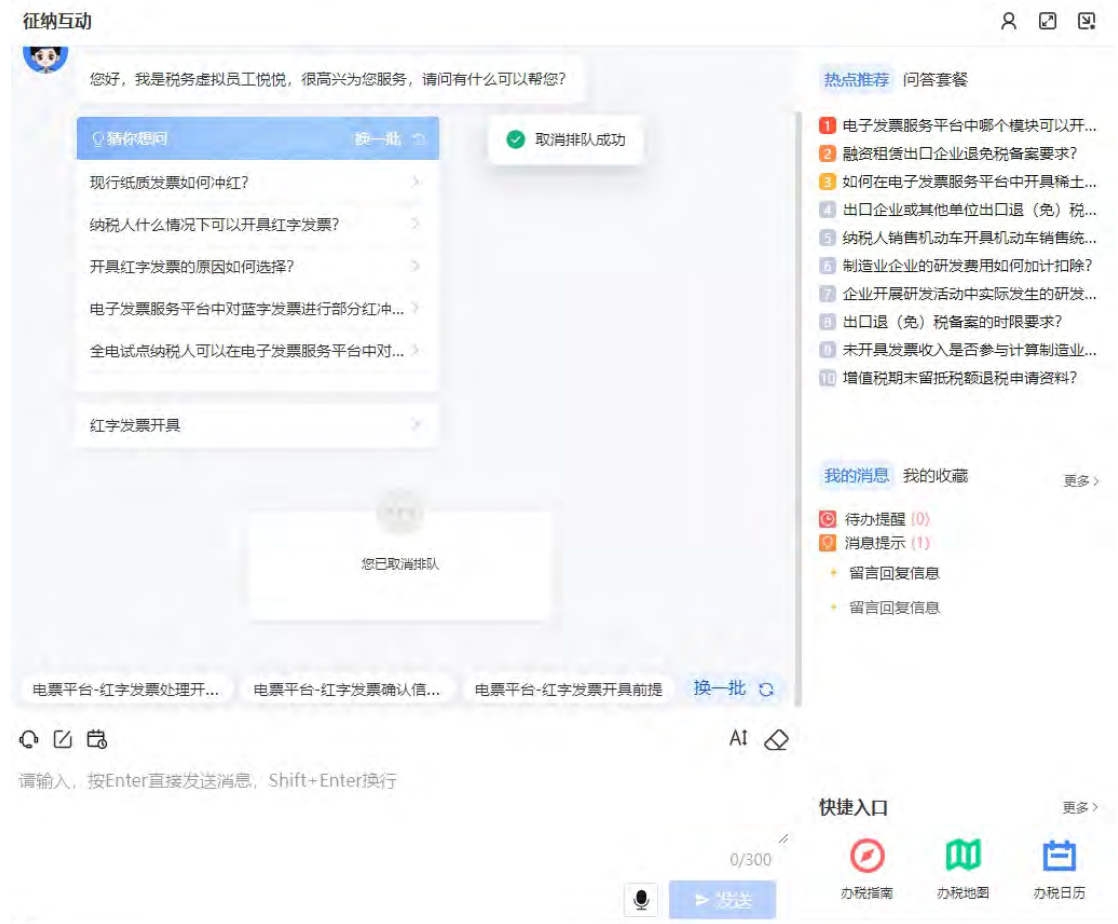


图 1- 74 取消排队

3.2. 发送文本

3.2.1 功能概述

纳税人可以向坐席人员发送文本消息。

3.2.2 操作步骤

纳税人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。如图：

征纳互动操作指引

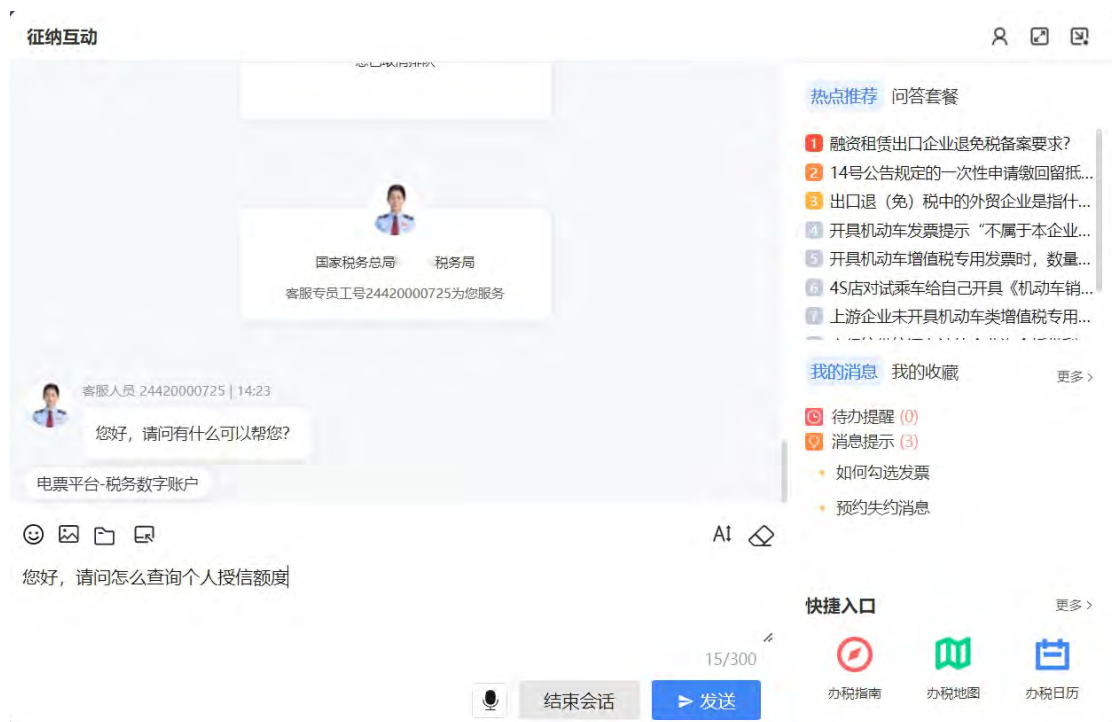


图 1- 75 输入文本



图 1- 76 发送文本

3.2.3 注意事项

税务人员未接入人工互动时，纳税人仍可进行智能互动。如图：



图 1- 77 智能互动

3.3. 发送表情

3.3.1 功能概述

纳税人可以向坐席人员发送表情。

3.3.2 操作步骤

人工互动过程中，纳税人可以通过点击【😊】按钮，选择表情并发送。如图：



图 1- 78 发送表情

3. 4. 发送图片

3. 4. 1 功能概述

纳税人可以向坐席人员发送图片。

3. 4. 2 操作步骤

人工互动过程中，纳税人点击【】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。如图：



图 1- 79 发送图片

3.4.3 注意事项

1. 发送的图片类型限制为：tif、pjp、xbm、jxl、svgz、jpg、jpeg、ico、tiff、gif、svg、jfif、webp、png、bmp、jpeg、avif。

2. 发送的图片大小限制为：小于 10MB。

3.5. 发送文件

3.5.1 功能概述

纳税人员可以向坐席人员发送文件。

3.5.2 操作步骤

人工互动过程中，纳税人点击【📁】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。如图：

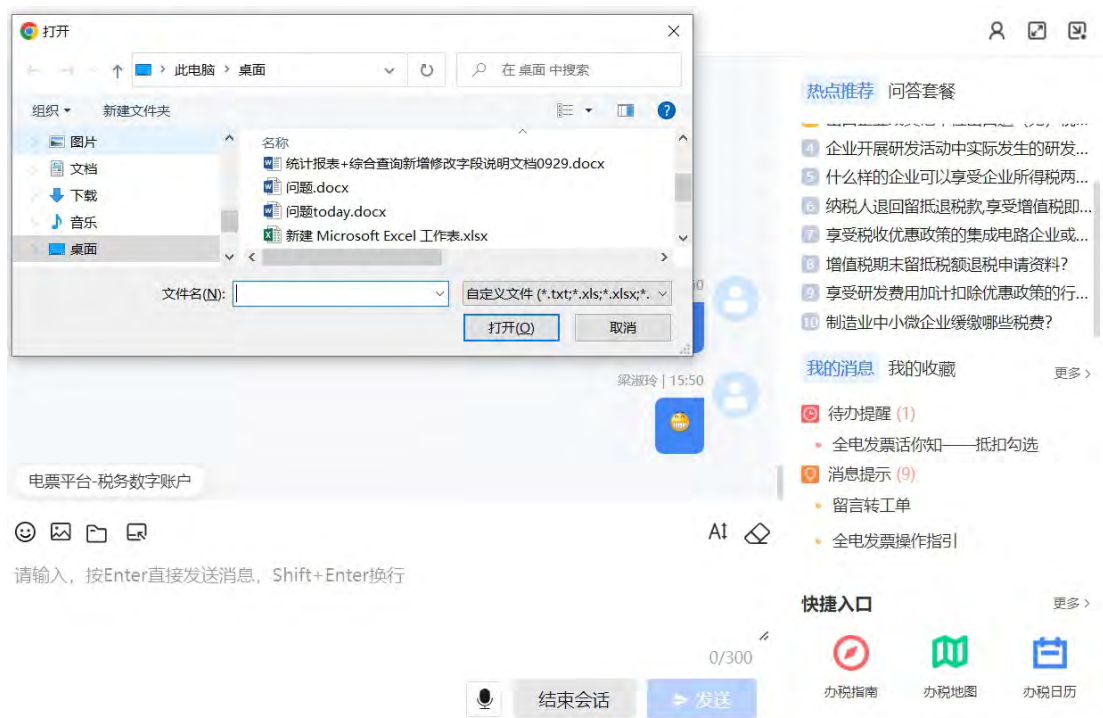


图 1- 80 发送文件

3.5.3 注意事项

1. 发送的文件类型限制为：txt、xls、xlsx、doc、docx、pdf、zip、rar、dbf。

2. 发送的文件大小限制为：小于 10MB。

3.6. 音视频互动

3.6.1 功能概述

纳税人与坐席人员互动需要进行音视频互动要求时，可向坐席人员提出音视频互动的要求，坐席人员可向纳税人发起音视频互动邀请，纳税人同意后即可进行音视频互动。

3.6.2 操作步骤

纳税人向坐席人员提出音视频互动的要求，坐席端确认后向纳税人发起音视频互动，纳税人端看到音视频互动的邀请提示框。如图所示：

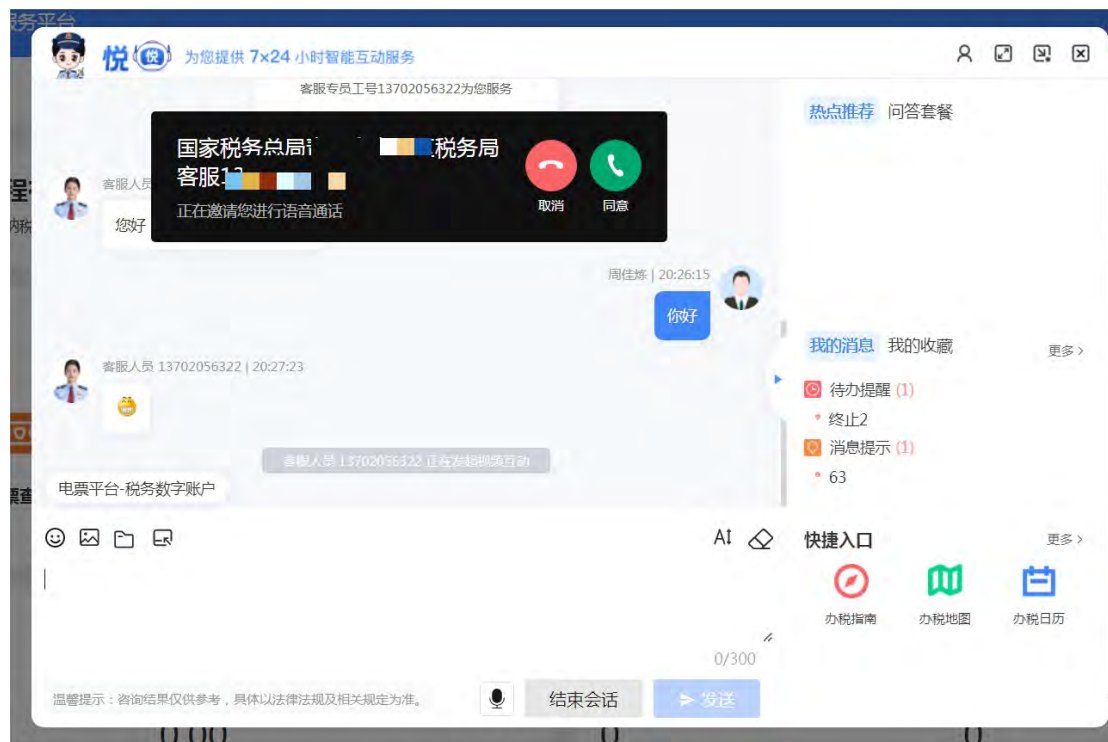


图 1- 81 纳税人收到音视频互动邀请

纳税人点击【同意】按钮后即可进行音视频互动。如图所示：



图 1- 82 纳税人与坐席人员进行音视频互动

3.6.3 注意事项

1. 纳税人暂时无法主动向坐席人员发起音视频互动，仅能由坐席人员向纳税人发起音视频互动。

3.7. 远程协助

3.7.1 功能概述

人工互动过程中，涉及到页面操作的部分，纳税人可通过发起远程协助的方式邀请坐席人员进行互动。

3.7.2 操作步骤

进入人工会话状态后，纳税人点击【远程协助】按钮，弹出远程协助窗口；如图：

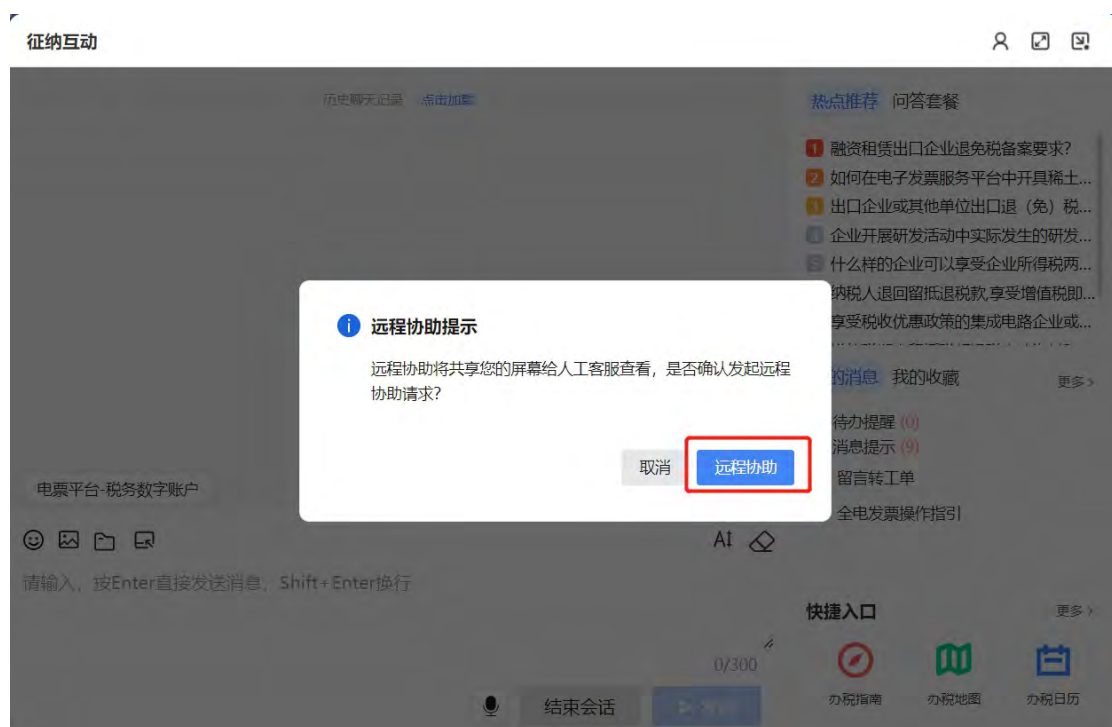


图 1- 83 远程协助



图 1- 84 呼叫中

对端坐席人员接受后，窗口上展示纳税人桌面；如图：

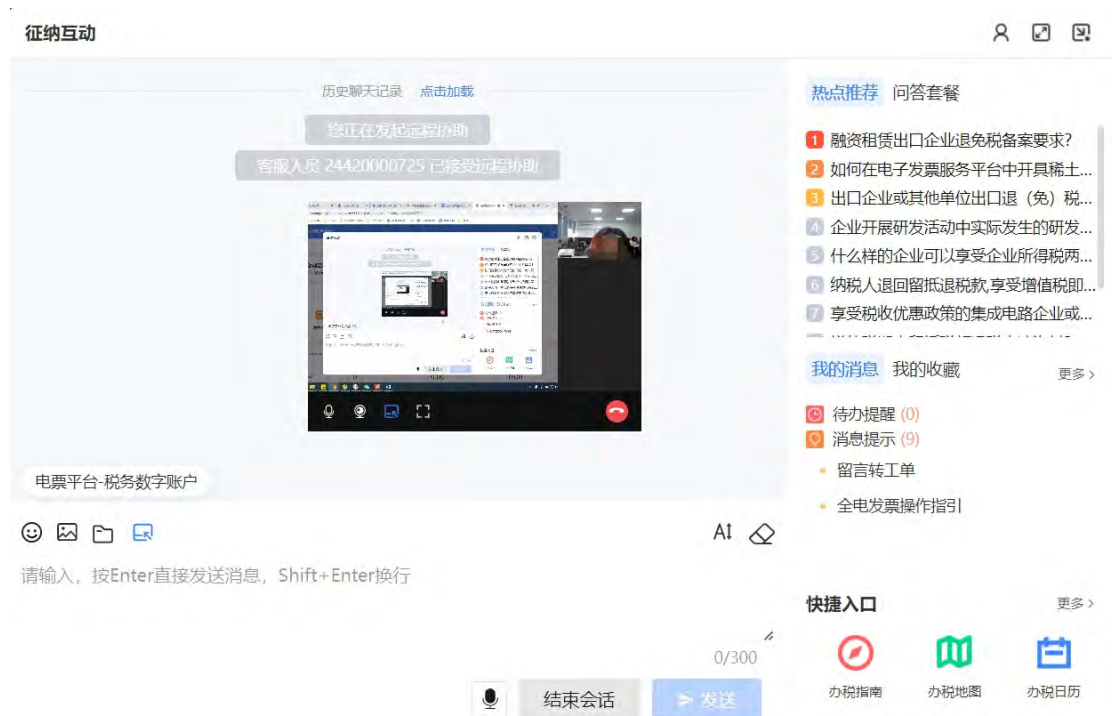


图 1- 85 共享窗口

纳税人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。如图：

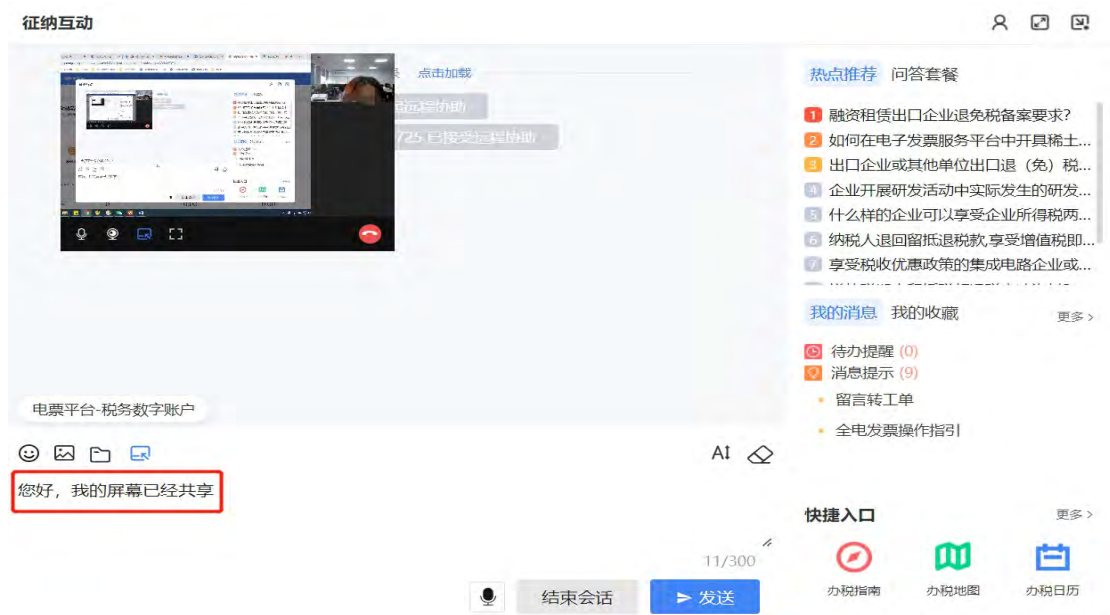


图 1- 86 文字互动

远程协助结束，纳税人点击挂断按钮，远程协助窗口关
闭。如图：

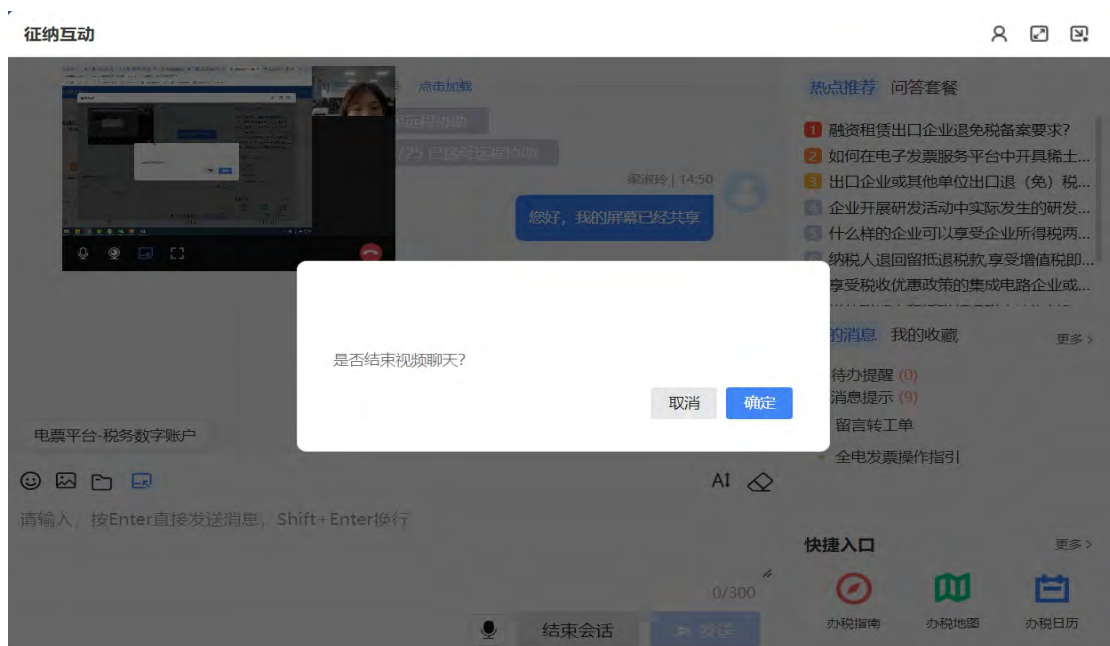


图 1- 87 取消远程协助

关闭远程协助窗口后，回到会话窗口。如图：



图 1- 88 结束远程协助

3. 8. 会话记录

3. 8. 1 功能概述

纳税人可以查看与坐席人员的会话记录。

3. 8. 2 操作步骤

会话过程中，纳税人可以通过点击【加载更多】按钮，加载会话记录。如图：



图 1- 89 加载更多

3.9. 结束会话

3.9.1 功能概述

纳税人主动结束本次会话。

3.9.2 操作步骤

人工互动过程中，纳税人点击会话窗口的【结束会话】按钮，可主动结束本次会话。如图：

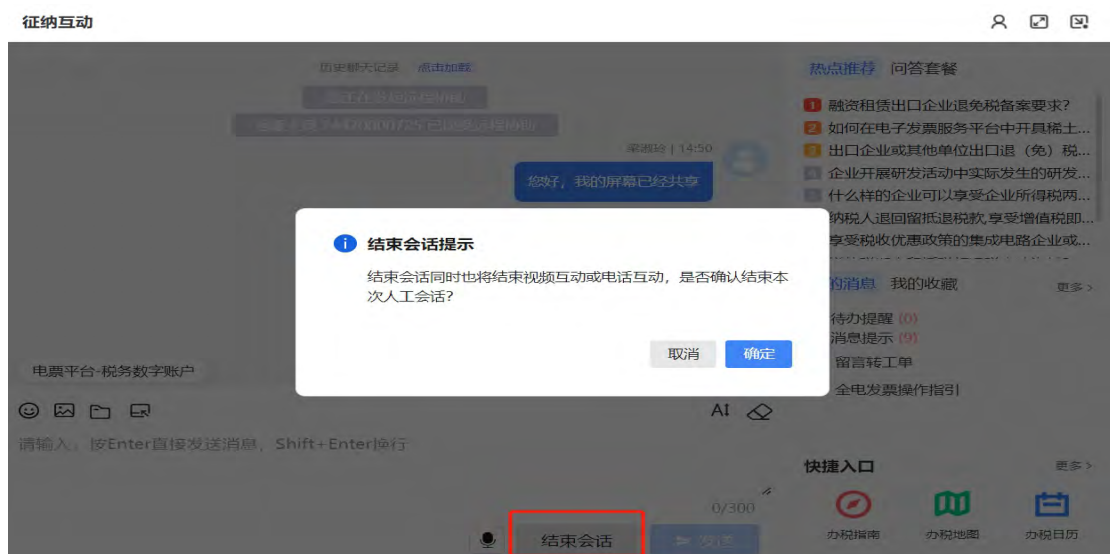


图 1- 90 结束会话

点击【确定】按钮，可主动结束会话；

点击【取消】按钮，关闭提示框，取消结束会话。

3.9.3 注意事项

1. 纳税人与坐席人员在视频互动或电话互动过程中，若纳税人主动结束会话，视频互动或电话互动也会被结束。

2. 会话在转接过程中，纳税人没有主动结束会话功能。

3. 人工互动过程中，坐席人员因网络问题或刷新页面的原因退出登录页面，纳税人主动结束会话时，纳税人端不会推送服务评价。

3.10. 服务评价

3.10.1 功能概述

纳税人对本次人工互动进行评价。

3.10.2 操作步骤

坐席端结束人工互动后，纳税人端会收到服务评价消息，点击【已解决】/【未解决】按钮并提交。如图：



图 1- 91 服务评价

3.10.3 注意事项

一条服务评价只能点击一次，已进行过服务评价的消息，【已解决】、【未解决】、【提交】按钮被禁用。如图：

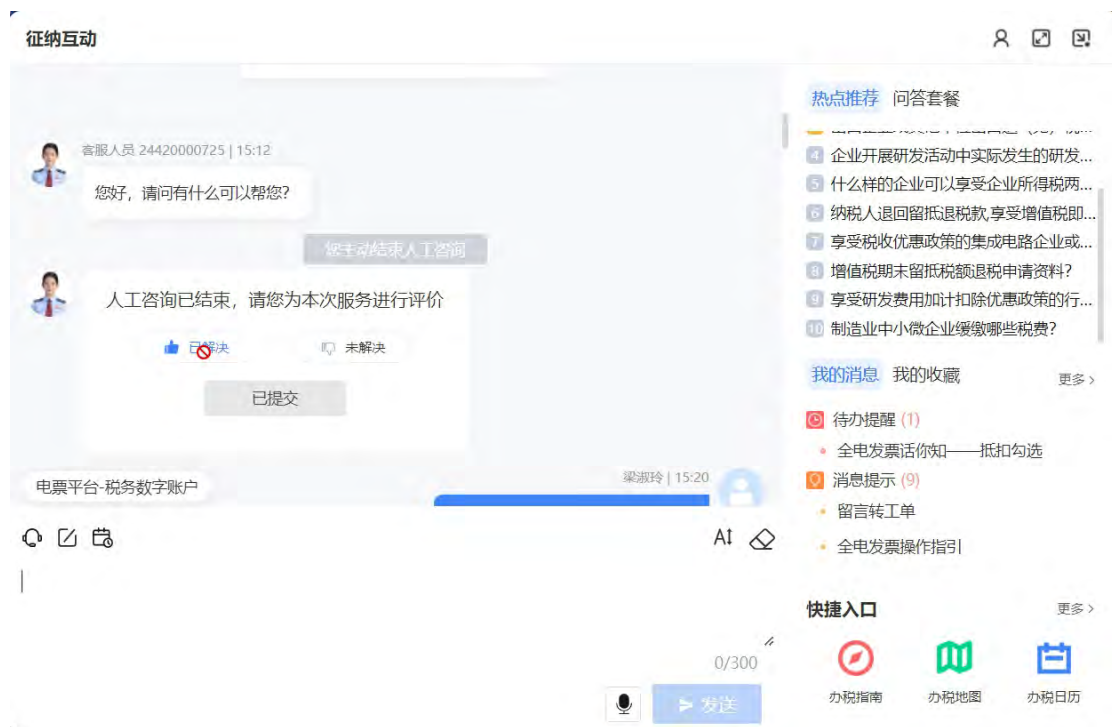


图 1- 92 已进行服务评价