

# 征纳互动服务纳税人端操作指引

征纳互动服务是以解决纳税人问题为导向，构建“精准推送、智能交互、办问协同、全程互动”的新型税费服务模式，在新电局中智能机器人“悦悦”7×24小时在线，以猜你想问、热点推荐、问答套餐等形式，根据纳税人需求由模糊搜索到精准识别匹配，再将匹配结果以图文指引、视频讲解等形式提供解答及辅导。

## 一、登陆入口

登录湖北省电子税务局后，在首页右侧点击【**征纳互动**】图标，就能进入智能会话界面，“**畅所欲言**”提问啦。



智能机器人“悦悦”不仅能回答您提出的问题，还会根据您当前的办理事项自动推送关联主题知识。您可以在推荐

的热点推荐及问答套餐中快捷找到您想了解的其他问题，同时也能语音转文字噢。



## 二、人工互动

如果智能机器人“悦悦”的答复不能满足您的需求，还是不会实际操作怎么办呢？那就需要人工坐席登场啦！

可以在对话框界面点击人工服务【🗣️】按钮或发送文字“**转人工**”，开始与人工坐席进行在线实时互动。

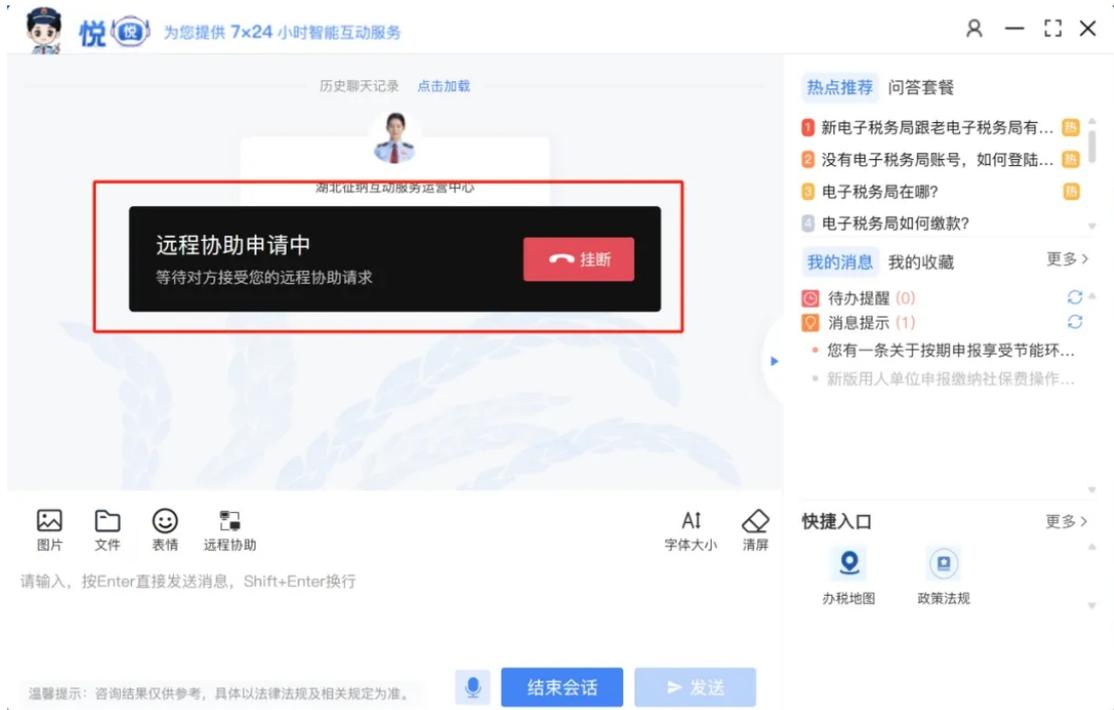


在人工互动中，您可以点击输入框上方图标进行个性化文字咨询、发送图片、传输文件、发起远程协助等操作。



点击最右侧的【远程协助】图标，您可以点击它向坐席发出远程协助邀请，坐席将看到您分享的屏幕内容，指导您进行业务操作，但坐席无法远程操控您的桌面。





互动结束后，界面跳出服务评价对话框。期待您的十分满意！

