



高智能税务服务机器人

人工智能+税务服务：聚焦于人工智能时代对传统税务体系的改变，积极探索人工智能在税务服务领域的广泛适应性，从而提升税务服务效力，拓展税务服务渠道，提升税务决策质量，做好个性化服务体系。

| 税务现状

01

专业税务咨询服务人员缺乏

日益复杂的服务诉求需要的人力越来越多，但政府领域内涉及的专业知识较多，很难在短时间内培训出各项知识都专业的合格客服上岗值守。

02

用户导向性分散

税务网站信息入口分散，部门较多，一般人很难全面了解法院工作业务，遇到需要解决的问题，也无从下手。

03

工作流程漫长

“营改增”后工作量剧增，面对越来越复杂的服务过程，传统依赖人对人传递造成了严重的效率滞后，“互联网+”思维改革势在必行。

04

缺失公民个性化服务体系

传统的服务模式无法构建针对性的公民个性服务体系，公民的数量众多、数据信息不完整、差异化诉求等因素导致通过人工方式根本无法实现。

| 产品目标

税务服务机器人



机器人管理系统

语音对话
人脸识别
定位导航
智能避障
路径规划
...终端服务

税务智能管理云平台



税务智慧服务

识别应答接受任务并完成
信息收集辅助与智能筛选
辅助税务人员判断与决策
构建更融洽的交互渠道
构建更精准的税务服务体系
助推税务透明化、公开化、便民化

| 产品参数

产品尺寸: L580*W560*H1500mm

外观材料: 采用环保ABS材料

整机重量: 约60kg

显示器尺寸: 15.6英寸

行走速度: 0~0.7m/s

定位精度: 50mm

电池容量: 40AH

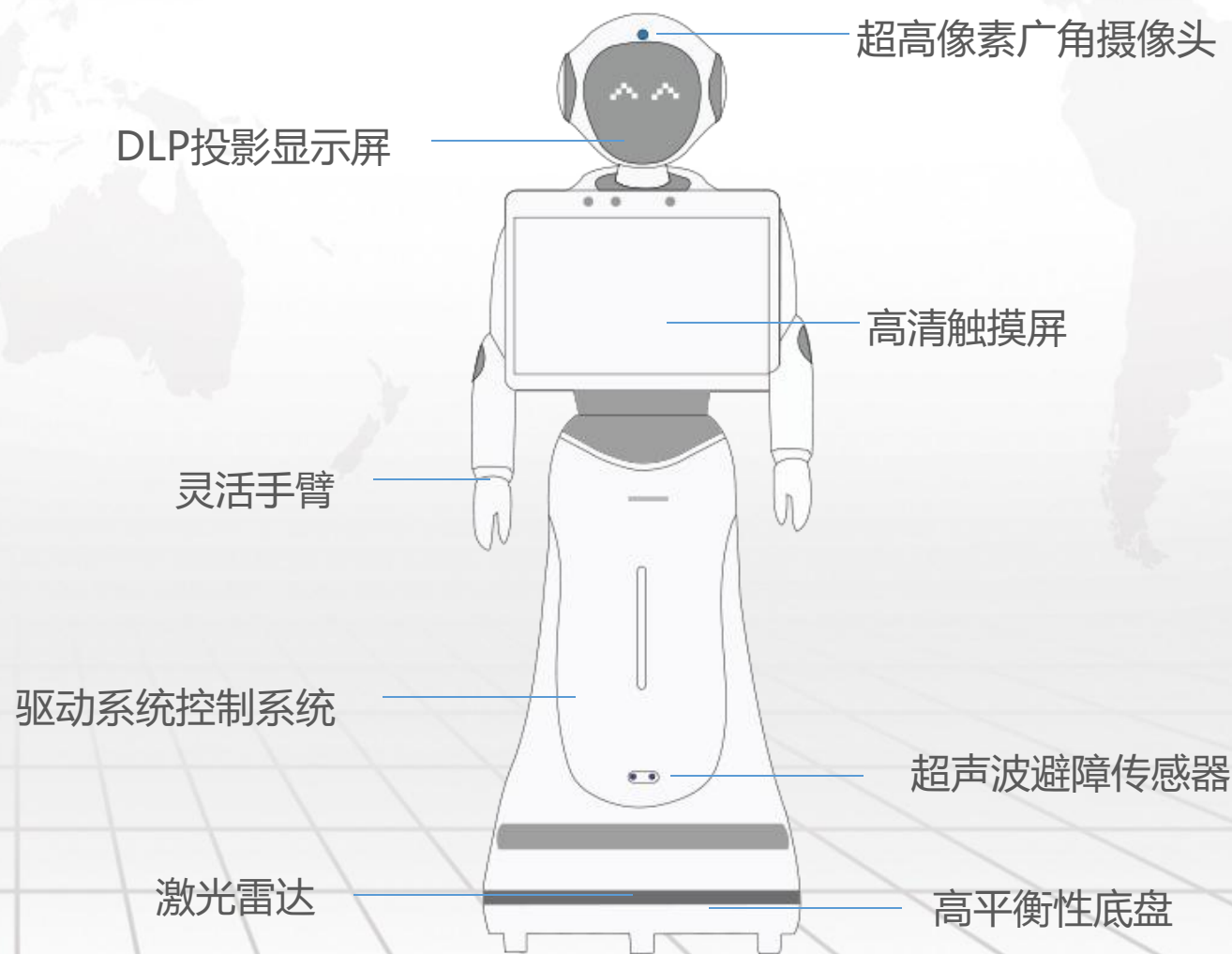
待机时间: > 20小时

充电时间: ≤10小时

工作时间: ≥10小时

移动方式: 双轮差速

导航方式: 激光自主导航/APP遥控



| 产品功能

视觉

精准高效的人脸识别功能：

- 1、**拍照采集公众信息**，丰富客户个人画像，建立更完整的个人信息资料；
- 2、**身份验证**：通过人脸与身份证信息资料进行比对验证，更加精准、快捷；
- 3、**远程协助**：高清摄像头远程连线，在线进行审核、协助等工作；
- 4、**监控巡逻**：24小时工作，360度全方位监控，行进式大范围巡逻更加高效。

语音

高效识别的语音交互功能：

- 1、**声源定位**：六麦拾音，机器人自动辨位转向说话者进行语音交互；
- 2、**语音播报**：排队叫号、税务知识宣传、流程指引等内容可进行语音播报；
- 3、**咨询问答**：公众咨询相关信息时的语音回答与交流；
- 4、**趣味互动**：等候期间与机器人闲聊互动，愉悦心情。

| 产品功能

导航

自主建图的智能导航功能：

- 1、**自主建图**：先进的自主定位建图技术，自助扫图构建全方位的区域地图；
- 2、**自主导航**：为顾客指引位置地点，自主规划路线带领顾客到指定地点；
- 3、**自主回航**：导航结束后，自动回到原出发位置；
- 4、**智能避障**：多处传感器感应障碍物，自主避开障碍物，继续行进。

辅助

多样化的开放辅助功能：

- 1、**二次开发**：开放SDK包，开放API，可根据应用场景进行定制化二次开发；
- 2、**周边服务**：对周边停车点、加油站等周边信息提供导航服务；
- 3、**娱乐服务**：机器人可进行唱歌、跳舞等娱乐表演服务，带来智能体验
- 4、**宣传推送**：二维码、官网等可展示在屏幕中，方便公众了解更多信息。

| 应用方案：迎宾接待



主动迎宾

麦克风阵列收取音源，机器人自动转向发生位置，雷达监测到顾客，自动播报迎宾语。



咨询问答

与公众进行语音交流，通过语音提示形式进行咨询接待、业务引导、信息查询等业务操作。



位置导航

采用先进的Lidar SLAM技术对环境进行建模，感知外界环境，可以自主规划路径运动，也可以按照指定路径行进。



智能避障

在行进过程中，能够提前检测障碍物，自主规划避让路径，提前改变行进路线。



| 应用方案：税务辅助

税务咨询

咨询人通过描述自己遇到的问题，机器人可以对问题进行分析并生成相应的专业答案。如果遇到复杂的问题，会自动转入人工客服后台进行回答。



案件查询

对接税务系统服务网的数据接口，可以为当事人提供办税、纳税、发票等信息查询



程序引导

通过语音互动，预判咨询人所咨询事项所属类型，进行服务窗口和服务部门引导。



业务预办理

在线填写、提交准备资料，集合高清拍摄、人脸识别、证照打印等多项功能，实现部分业务自助办理，AI审核。



| 应用方案：辅助工具



宣传讲解

通过将税务知识的输入和学习，可定点讲解该位置的专业知识信息，也可行进行税务法律法规方面的宣传。

娱乐功能

90%中文语义识别，场景定制知识库、闲聊库，人机互动升级服务体验。

定制业务

根据业务场景提供定制化业务模块，如为税务局提供发票认证打印领取、税务申报投诉建议等定制化业务。

充当接待员

为纳税人提供智能化、人性化的咨询、引导、预约、迎宾等服务。

| 产品优势



一、

智能科技性的体现，“互联网+服务”智慧办税的创新举措

二、

可以与税务现有系统对接，实现咨询、聊天、业务办理等功能

三、

可以实现迎宾并引导客户体验，让客户体验智能化带来的便捷

四、

不会因个人情绪影响工作效率，24小时待命，不厌其烦的微笑解答任何问题

案例分享



辽宁省盘锦市国税大厅

“您好，我是小锦，很高兴为您服务。”

“请问您是要办理个人业务还是公司业务呢？”

“请问您是办理普通发票还是专用发票？”

“请扫描屏幕显示的二维码，填写表单，提交成功后请到打印处提取。”

- 知识管理平台已经学习了超过1000条的税务知识，内容基本涵盖了税务服务领域的基本知识条目。
- 包括代开专用发票、代开普通发票、增值税小规模申报、企业所得税（B类）申报、打印信用证书、开具纳税证明等常用功能，完全能够满足日常涉税业务受理需要。

案例分享



提供税务知识的查询和咨询服务，还能帮助前来办税的用户完成业务办理过程，比如APP表单信息填写，扫描打印等，让办税更加便捷、高效，她就是税务智能服务机器人——税小锦

辽宁省盘锦市国税大厅税小锦显示界面