

国税局推出语音和聊天机器人,帮助纳税人解决简单的 税款追索征收问题及任务;提供更快的服务,减少等待时间

更多功能将于 2022 年晚些时候推出,以帮助纳税人解决更复杂的问题

IR-2022-56, 2022年3月10日

华府 — 美国国税局今天宣布,已开始在两条专门的免费电话协助热线和官网 IRS.gov 上开通使用语音和聊天机器人,使纳税人能够就简单的付款或征税问题快速得到解答,避免等待。如果需要,纳税人仍然可以与国税局电话专员进行交谈。

“对国税局电话专线的需求持续保持前所未有的水平,我们也在继续寻求各种方法来帮助纳税人并避免长时间等待。”国税局局长 Chuck Rettig 表示,“我们的电话服务代表仍然是我们所提供服务中的关键部分,但这些机器人可以帮助部分民众就某些可以立刻解决的问题而避免长时间的电话等待。这个报税季我们全力以赴努力帮助民众获得他们所

需帮助,这是该努力的一部分。”

最近几周,国税局在电话线路上安排了英语和西班牙语的语音和聊天机器人,以帮助纳税人解决税款支付问题或解释他们收到的国税局通知。有一般报税季问题的民众此时通常不会遇到这些功能。这些机器人现在可以帮助纳税人解决以下问题:

如何进行一次性付款
常见问题的解答
税款追索征收通知解疑
语音机器人是由人工智能 (AI) 提供支持,它允许呼叫者使用他们的语音来导航交互式语音响应 (IVR) 系统,通常使用自然语言。聊天机器人通过基于网络的文本交互来模拟人类对话,还使用 AI 驱动的软件来回应自然语言提

示。要求与客户服务代表交谈的纳税人将排队等待英语或西班牙语的 ACS 电话协助。目前国税局语音和聊天机器人提供未经身份验证的服务,也就是说机器人无法为纳税人的受保护帐户信息提供帮助。

“语音和聊天机器人以易于沟通的方式与纳税人互动,这意味着纳税人不必为简单问题而长时间等待。”美国国税局小企业/自雇经营征收部负责人 Darren Guillot 表示。

2022年晚些时候,国税局语音机器人还可允许纳税人验证其身份,从而建立付款计划、申请誊本并获取有关其帐户信息,例如付款细节等。国税局计划在2022年晚些时候推出更多语音和聊天机器人,以帮助纳税人解决更复杂的问

题。国税局的免费电话线路每年接听数百万个来电。客户服务代表平均每个电话花费近 20 分钟时间来帮助纳税人处理征税问题。语音和聊天机器人带来的另一个好处就是能使国税局电话客户服务代表可以更专注于来帮助需要解决复杂征税问题的纳税人。

除了支付线路之外,语音机器人还帮助人们接通经济影响补助金 (EIP) 免费热线,为常见问题提供一般程序的回复。国税局本月还为子女税优惠预付款免费热线添加了语音机器人,以便为需要帮助核对 2021 年税表中优惠额的来电者提供类似的帮助。

国税局同时提醒纳税人我们还提供其他多种自助服务选项。

住宅地产/商业地产经纪人

胡荣华 (703) 568 1388
www.danichu.com

北维州房地产专家 维州/马州执照
Weichert全美总统业绩奖 北维州百万业绩奖
全美经纪人协会认证 银行破产房/短售房投资专家

十几年本地区地产经验 专业 严谨 耐心

Equal Housing Opportunity SFR SHORT SALES & FORECLOSURE RESOURCE Weichert Realtors 1-145

刘氏汽车维修中心

维州汽车排气与安全检测站
Annandale Citgo Gas Station

刘氏汽车维修中心由刘家杰先生主理,服务于华人已有十三周年了,精修各类汽车,您要通过维州汽车安全或废气检查吗?那您一定要来到刘氏汽车维修中心!

电话请找 **刘家杰** 703-941-8309
703-941-8308

营业时间:
周一至周五 7:00Am-7:00Pm
周六 7:00Am-5:00Pm 7-081

地址:
7131 Columbia Pike, Annandale, VA 22003 通英国粤 越潮语

美东学院 金榜题名 迈入藤校
YM American Academy

服务 *美国大学、研究生、高中申请指导
项目 *高中学习规划和各类课程辅导

美国当地经验丰富、工作尽职的专业团队
*被美国卡内基梅隆大学商学院选为教学案例
*ISEF 科学竞赛官方合作单位

4-096

www.ymerican.com
zyang@ymamerican.com
Cell: 302-257-1537
WeChat ID: wh785120

办事处: 美国/中国北京/南京/深圳/扬州

恒泰地产公司
HometownEliteRealty

一流团队、一流服务 热情、诚实、专业、敬业

恒泰地产公司拥有一支由专业的地产经纪和服务人员团队,专门服务大华府地区,精通各种房地产的买卖和租赁业务。团队以客户利益为重,本着热情,诚实,细致,敬业的专业精神,竭诚为大家提供最优质的各项房地产相关服务。恒泰还联合了大华府地区有声望的其它专业人士和公司,提供新移民客户相关的法律,税务,保险,财产规划,子女升学等方面的多项咨询服务。

王旭日 Bill Wang Principal Broker 301-523-8008 bill@hometowneliterealty.com

职宁 Ning Zhi Realtor 240-350-5279 ning@hometowneliterealty.com

于航 Hang Yu Realtor 718-316-3695 yuhangreality@yahoo.com

魏丽君 April Wei Case processor 732-763-9962 april@hometowneliterealty.com

网址: http://hometowneliterealty.com 1-163

LONG & FOSTER REAL ESTATE, INC.

美东最大 房地产公司

张新娅 Top Producer

(C): 240-353-1281 (专线)
(O): 301-907-7600
YAYA.ZHANG@LNF.COM

全职房地产经纪人
用❤️服务 让您安❤️

年千万销售业绩 买卖 VA、MD 房产

房源信息快、全、多
查询房源,请登陆我的网站:
www.yayazhanghomes.com

一个值得您信任的品牌公司 一个值得您信赖的专业经纪

11%/17%开户红利+240%参与率
增长型年金, A+评级保险公司

- 股指上升则增值,下跌保本
- 最低门槛 \$1万美金即可开户
- 0-73岁, 401k, 403b, TSP, Traditional IRA, Roth IRA, SEP IRA, 银行账户 都可转换,存越多,领越多
- 不用等10年,不用体检

无忧退休计划

信保理财顾问公司 联合总裁
Steven Ting & Alice Wu
240-731-8283
twservices888@gmail.com

年千万销售业绩
招募合作伙伴

Steven & Alice 专长: 年金计划、生前福利寿险规划、教育基金规划