

安徽住房公积金系统 首个AI数字人客服上线

8月23日,安徽住房公积金系统首个AI数字人客服——马鞍山住房公积金移动端AI数字人客服“马小晶”正式上线。

该AI数字人集成了计算机视觉、语音识别、自然语言处理等模块,通过智能化的交互方式,为客户提供个性化的解

决方案、量身定制公积金服务建议,同时处理多客户咨询和业务办理请求,提供7×24小时在线交互式、沉浸式的暖心高效服务。用户微信搜索关注“马鞍山市住房公积金管理中心”公众号后,选择“公共服务”专区,即可看到“智能客服”入口,随后便可咨询相关问题。

据了解,此次上线的马鞍山公积金AI数字人客服“马小晶”是以数字化技术手段提升住房公积金服务质效的重要举措,其上线将大大减轻人工客服的压力,提高服务体验感和满意度。

(安徽日报记者 张彩莉 通讯员 马小晶)

乘“智”加“数”赋能生产提质增效



8月20日,在马鞍山经开区正奇光能科技有限公司偌大的洁净车间里,300辆AGV(智能搬运机器人)小车穿梭不停:从原材料供送到成品电池片搬运,500多米长的智能化生产线、十几道工序,搬运工作全部由它们负责。由于全流程实现智能化生产,用工率减少35%以上,生产效率提升10%以上。近年来,马鞍山经开区围绕发展新质生产力,加快推动制造业向高端化、智能化、绿色化迈进,园区广大企业正乘“智”加“数”,用“数字之力”赋能生产提质增效,不断塑造发展新动能新优势,助力产业高质量发展。

王文生 摄

安徽实施多项政务服务领域改革,为企业、群众减负——

“将心比心”,政务服务更便捷高效

党的二十届三中全会强调,必须更好发挥市场机制作用,创造更加公平、更有活力的市场环境,实现资源配置效率最优化和效益最大化,既“放得活”又“管得住”,更好维护市场秩序、弥补市场失灵,畅通国民经济循环,激发全社会内生动力和创新活力。

“放得活”又“管得住”,激发内生动力和创新活力,这需要不断优化营商环境,深化政务服务改革。

笔者近日从省发展改革委获悉,安徽坚持以“将心比心、换位思考”理念实施多项政务服务领域改革,以让企业和群众办事提效、减负为目标,一批具体、实在的改革探索走在全国前列,一批改革试点示范在全国推广。

“无违法违规证明”正被替代

无违法违规证明材料,曾让不少企业头疼。头疼在哪?因为这项证明包括了很具体内容,涉及不同部门,比如法人的无犯罪记录证明,要到公安机关查询;企业信用得上税务局了解,几乎每一条注册信息都需要单独开具证明……为了办一件事,分头取号排队很常见。

2023年3月,安徽推出一份信用报告代替40个部门证明改革,改变了这一现象,登录网站、实名认证、下载打印,这份“高功能”的企业信用报告就出来了,再也不用来回跑着开证明了。

一份公共信用信息报告,可代替过去可能最多要跑40个政府部门开具的无违法违规证明,企业办事负担大大减轻。

目前,安徽累计为企业提供信用报告下载13.9万份,替代传统无违法违规证明275万份。

企业“少跑腿”的前提,是让数据“多跑路”。安徽依托省信用平台累计归集涉810多万经营主体各类信用信息69亿条,支撑企业信用报告查询专项系统运行,推行信用报告“实时办”“免费办”“无感办”服务。

在服务中,实现“主动优办”代替“被动接办”。安徽按照“应替尽替”原则,将涉及的所有40个领域一体纳入改革范围,坚持1个标准、1张进度表。各级政府部门办理行政服务事项需核实企业是否存在违法违规行为的,直接通过省信用平台获取信用报告,无需企业申报提供,推动政务服务更加利企便民。

值得期待的是,这项改革已迎来“升级版”。目前,正推广自然人公共信用信息报告应用,已累计为自然人提供信用报告下载7100余份,替代传统无违法违规证明14000余份。同时,探索开展长三角信用报告代替证明联动,实现专项信用报告省际互认、多地共用。

另外,信用报告还可以成为融资贷款重要依据。安徽在提供信用报告查询服务基础上,强化信用报告在“信用+科创”“信用+产业”“信用+涉农”等领域业务推广,引导金融机构依据信用报告创新“信易贷”特色产品服务,提升中小微企业融资便利度。

“政策找人”越来越常见

一些优惠政策,尤其是涉及奖补资金的,

往往要企业提交申报材料,可是有的企业明明没申报,奖补资金还打到企业账上了,这是怎么回事?

去年,滁州海斯机械设备有限公司负责人在没有申报的情况收到“免申即享”平台发送的一条短信:“上市挂牌企业奖补政策已完成兑付,兑付金额60万元”。

无需申请、无需跑腿,奖补资金自动到账,这样的“好事”就这么发生了。

安徽以工业互联网思维搭建惠企政策资金“免申即享”平台,2022年底,全省16个市和本省本级“免申即享”平台全部搭建完成。

适用于“免申即享”条件的,企业不需要准备线下申报材料,无需申请,自动到账;适用于“即申即享”条件的,企业申报各级各部门的政策也无需登录相应部门的平台申报,只要登录“皖企通”申报即可。通过“免申即享”平台,企业可以实时掌握项目审核和资金支付进度。

免申即享措施对于企业很方便,对于部门则挺费事,这需要重塑流程、深入改革。

以安徽省发展改革委为例,不仅取消了申报环节,还清零了申报材料,面向16个市、省十大新兴产业专班、金融机构征集在研在建项目,避免过去从企业端申报、市县层层审核把关等环节。项目抓取、审核、资金下达等过程中,全流程网上操作,无需企业提供任何项目材料,真正实现了“政策找项目”“政策找企业”。

强化数据共享。省发展改革委充分运用省交换电基础设施综合监管服务平台、产业大

脑等平台以及金融、统计等部门数据,推动各类数据资源跨部门互动组合,用“数据跑路”代替“企业跑腿”。

推行“极简极速极便审批”

办事流程复杂,很大程度上体现在材料的复杂上。在安徽,不少部门已经大幅度减少审批材料,让政务服务提质增效。

比如,省发展改革委推行的“极简极速极便审批”,按照能减掉的材料全部减掉、能从网上核验或提供电子材料的不要纸质材料的原则,对申请材料清单化管理,共精简申请材料236项,减幅54.9%。目前,同类政务服务事项平均申请材料,安徽总体水平分别低于长三角地区60%、全国62.8%。

在办事流程环节,省发展改革委对事项办理环节进行优化压减,减幅25.4%,目前同类政务服务事项平均办理环节,安徽分别低于长三角地区17.1%、全国25.6%。建立完善资金管理“251”工作机制,能压缩的审批流程一律压减,推动中央预算内投资快拨快用。

比如在公共资源交易领域,安徽建成了纵联国家、横通行业、覆盖市县的全省统一电子化平台体系,各类信息“一网归集、一网尽览”,企业信息“一次录入、全省共享”、数字证书“一地办理、全省通用”。今年上半年,免除投标保证金947.26亿元,开具保函47.5万笔,释放现金1016.92亿元,发放“中标贷”21.27亿元,持续激发了经营主体活力。(王弘毅)

安庆市望江县充分发挥医保大数据作用,推动慢特病工作从“被动申请”转向“主动发现”,切实保障慢特病患者医保待遇权益。

87种慢特病,即使通过不同方式方法进行宣传,还有部分患者不知情。为此,望江县结合慢性病的“免申即享”“即申即享”等政策,探索推行“码上良策”行动,主动在当前已基本具备提供支撑的服务事项上挖潜力、借外力,在“高效办成一件事”自选项目上下功夫、出实招。该县首轮在实现恶性肿瘤等9种“免申即享”慢特病基础上,进一步拓展“政策找人”服务事项。通过医保数据比对,分别从53种普通慢性病中选择慢性阻塞性肺疾病等5种、从34种特殊慢性病中选择肺动脉高压等9种共14种病种,作为医保“便民暖心一件事”办好办实,并对两家医共体牵头单位临床医生进行培训,对符合慢特病申请条件的及时提醒或协助患者申请,保障慢特病患者及时充分享受医保待遇。

截至目前,望江县经主动筛查排查,符合“5+9”慢性病病种共1431例,其中未申请慢性病792例,已协助488例在线申请相应慢性病医保待遇,通过205例。

(通讯员 张媛媛)

数据赋能慢特病医保工作

“一窗联办”惠民利企

8月22日,在濉溪县政务服务中心“社税医”窗口,灵活就业人员易伟几分钟就完成了参保信息查询、养老保险缴费。

“以前办理参保缴费业务,需要在县政务服务中心多楼层、多窗口、多次取号才能办理,现在只取一次号,在一个窗口就能一次性办成,既省时又省心。”易伟对新设立的“社保+税务+医保”联办专窗赞不绝口。

濉溪县数据资源管理局在政务服务中心人社专厅增设“社税医”业务联办窗口,实现社保业务跨部门“一窗联办”,解决参保缴费人员“两头跑”“多处找”的难点、堵点问题。

今年以来,濉溪县聚焦“高效办成一件事”,加强部门沟通协作,整合政务服务资源,上线“出生一件事”“创业一件事”“灵活就业一件事”等“一件事一次办”集成式服务场景19项,累计办理“一件事一次办”事项16276件,效率提升18.16%。

濉溪县政务服务中心已设立公安、税务、人社、企业开办、工程建设项目审批服务、不动产登记交易标准化服务专厅6个,实现关联事项集中办理。进驻中心窗口单位达33家,设立窗口120个,集成行政审批及服务事项1629项,政务服务事项平均审批办结时间和申请材料分别缩减至1.02个工作日/项、1.59件/项。该县依托“皖事通”政务服务平台,推动数据跨域共享、系统无缝衔接,实现异地事项一站式网上办理。目前,系统上线省内跨市通办事项3260项、全国“跨省通办”事项187项、县镇村上线行政审批及公共服务事项19872项,应用137类电子证照申请材料实现“免于提交纸质证照”。(吴永生)