

语音机器人全年接听25万件

宁波市12345热线运用智能技术推进数字化改革



“您好，这里是宁波市12345政务服务热线，请问有什么可以帮您？……”

当市民李女士拨通12345热线咨询住房公积金问题的时候，电话那头响起亲切的声音，通过一番对话，李女士很快收到了关于公积金提取问题的答复，沟通十分顺畅。

接听李女士电话的并非真人，而是智能语音机器人。去年初，宁波市12345政务服务热线中心运用智能技术，率先推进数字化改革，投入智能语音机器人。全年接听25万件，相当于16名话务员一年接听量，充分展现了数字化改革的成效。

热线量倍增，数字技术赋能缓解人工压力

近年来，随着社会经济的发展，加上以往分散在各部门的消费、公积金、社保、医保等热线的并入，宁波市12345热线的呼入量迅猛增加。

据统计，2018年12345热线全大市呼入量为147万多件，2019年增加12.3%，到2020年则迅速增加了52.1%，达到250多万件。

面对不断增加的热线呼入量，在市信访局的具体领导下，12345热线中心积极研究对策，着力推进数字化改革，借助智能技术成为一

项重要措施。

2020年疫情期间，与阿里巴巴公司合作开发基于12345热线的智能语音机器人，并在疫情期间免费上线，为突增的疫情热线保驾护航。之后又与阿里巴巴进一步合作，完善技术并扩大智能语音机器人的应用范围。

目前，疫情、人社、公积金等方面的热线已经全面实现了智能语音机器人接听处理。此外，很多其他方面的问题，市民也可以自行选择语音机器人或是人工来处理。

一年接听25万件，可抵16名话务员接听量

智能语音机器人可实现24小时不间断接听，大大缓解了人工话务员的接听压力。

自2020年1月到2021年3月，市民拨打智能语音机器人总量达到约27.4万人次，一次性答复率92.5%。其中公积金拨打量为19.7万人次，人社拨打量为5.5万人次，疫情咨询1.4万人次。

2020年8月，市公积金中心下发了关于年审未成功和当月托收扣费失败的相关短信通知，导致8月25日当天来电呼入量突增，接通率急骤下降。当天下午，市

12345热线中心紧急调配智能语音机器人上线，参与以上两个问题的咨询答复，确保群众来电的有效接通率。

“按照以往的接听情况，一名人工话务员一年接听量约为1.5万件。以此计算，智能语音机器人一年接听25万件，相当于16名人工话务员一年的接听量。”12345热线中心相关负责人表示。据统计，智能语音机器人接听的来电中，住房公积金、人社方面占到了近半数，发挥了重要作用。

记者 陈善君
通讯员 林艳君

新建商品房网上办税业务开通了

“税务部门的优质、创新服务大大节省了我们的办事时间，提高了办事效率，明显降低了我们的办税成本。”近日，宁波华岳房产经纪有限公司作为“未来之光”楼盘800多户购房人的代办机构，首次体验了新建商品房网上办税的便利性。

近期，北仑区（开发区）税务局在全市试点推行新建商品房网上办税业务，继续拓展“非接触式”办税服务，办税人只要在电子税务局上输入购房人及其婚姻、家庭成员信息即可完成税款申报、缴纳和契

税完税证的开具。

据了解，该项业务无需提供购房合同、发票及家庭住房情况证明等相关资料，由纳税人自行申报，税务部门与住建部门、不动产登记部门数据交换主动获取信息进行校验。同时，纳税人通过第三方扫码即可办理税款缴纳，办税时间由原来的10-20分钟缩减到4-5分钟……

“通过‘减资料、减环节、减时间’等一系列举措，帮助纳税人多走‘网路’，进一步提升纳税人办税便利度。”该局相关负责人表示。

通讯员 严维益



物印初心 传承担当

近期，慈溪市税务局组织开展了“初心·传承”主题活动，活动以老党员讲老物件、回忆初心故事的形式，让青年税务干部穿越历史、走进细节，感受峥嵘“税”月里不变的初心与情怀。图为退休老党员在慈税文化展厅为青年干部讲述《税工手册》背后的故事。

通讯员 罗丹吟

4月27日有大型血液病防治义诊

4月15日-21日是第27届全国肿瘤防治宣传周，为广泛宣传血液恶性肿瘤防治知识，使广大群众提高防癌意识，宁波大学附属医院携手上海长征医院及温州医科大学附属第一医院定于4月27日下午举行以“关爱生命，科学抗癌”为主题的大型血液病义诊活动。

义诊期间，将有温州医科大学附属第一医院血液专家俞康和上海长征医院血液专家傅卫军，以及

宁波大学附属人民医院血液科裴仁治教授、陆滢教授共同为广大宁波及周边地区的血液病患者提供有关血液病的诊断、治疗，疾病防治等内容的咨询。请广大市民相互转告，不要错过这个难得的机会。

义诊时间：2021年4月27日下午2点-3点半

义诊地点：宁波大学附属人民医院（鄞州人民医院）住院部一楼大厅

记者 陆麒雯 通讯员 余旖瑶



宁波首个农村公路保险项目落地

本报讯（记者 徐文燕 通讯员 赵悦）近日，宁波市海曙区公路与运输管理中心和中国太保产险宁波分公司签署了海曙区农村公路综合保险项目合作协议。至此，我市首个农村公路保险项目正式落地实施，海曙区境内共计266.12公里的县道从此系上了“保护绳”。

海曙区农村公路保险项目充分借鉴宁波市国道省道巨灾保险试点运作经验，结合海曙区农村公路风险状况及管养工作中存在的痛点、难点问题，创新提出“专业服务+科技赋能”为核心的运作模式，使保险机制融入并成为提升海曙区农村公路管养水平的重要手段。

近年来，宁波市公路因灾损毁情况时有发生，而海曙区农村公路受到山区地理环境复杂等条件限制，临水临崖情况较为普遍，农村公路抵御自然灾害能力弱，山区洪

水、泥石流、突发性滑坡等自然灾害频发，极易引发路基坍塌等险情。同时，由于海曙区境内农村公路占比高，桥梁技术等级普遍较低，风险抵御能力不强，每年由恶劣天气造成的公路损失数额巨大。据不完全统计，自2017年9月海曙公路段建成至今，农村公路灾后重建费用累计达1000万元以上。因此，开展农村公路保险将有效改善风险裸露的现有运行状况，为人民群众出行保驾护航。

记者了解到，下阶段，我市将围绕解决建设“四好农村路”中“管好”“护好”的短板问题，以“突出预防、防赔并重、智慧管养”为基本理念，创新将保险、服务、科技等要素进行多元组合，形成“专业服务+科技赋能”的运作模式，力争推动提升农村公路风险管理水平，建立长期有效、科学先进、多方共赢的农村公路保险全新体系和范例样本。

福彩开奖信息

福彩3D第2021103期 5 1 2
七乐彩第2021045期
01 06 08 14 24 25 29 09
15选5第2021103期 01 02 04 06 09
快乐8第2021103期
02 17 19 20 22 23 25 32 33 40
42 47 49 58 59 66 67 77 78 79

体彩开奖信息

7星彩第21045期 2 6 0 0 2 8 14
6 + 1第21045期 0 6 0 6 1 1 9
20选5第21103期 03 08 12 14 15
排列5第21103期 8 3 3 2 5
(均以公证开奖结果为准)