

# 智能化带来“不见面”生活新场景

在家里就能通过互联网办理社保事项,在公司里不用跑税务局就可以办理税务事项,躺在床上就可以完成午餐配送订单……随着大数据智能化的发展,通过技术及智能化解决方案,我们的“抗疫”生活在悄悄变化,不断体验到科技营造的“不见面”“非接触”生活新场景。

## 195个涉税缴费事项可网上办

本报讯（记者 吴刚）2月16日,市税务局发布“非接触式”网上办税清单和线下预约办税清单,梳理了可在网上办理的195个涉税缴费事项,以及32项线下预约办税事项,方便纳税人、缴费人在疫情防控期间更清楚地选择合适渠道办理相关业务。

据悉,“非接触式”网上办税清单涵盖发票领用代开、税收减免备案、税费申报缴纳等日常高频涉税事项。市税务局提供的网上办税渠道包括重庆市电子税务局(<https://etax.chongqing.chinatax.gov.cn/>)、“重庆税务”微信公众号、支付宝“重庆税务”城市服务、“重庆市政府”App、招商银行

App、建设银行App,引导纳税人、缴费人通过“非接触式”渠道办理,最大程度减少办税缴费服务场所人员聚集,降低疫情传播风险。

疫情防控期间,纳税人、缴费人办理线下预约办税清单所列事项的,可以通过“重庆税务”微信公众号、重庆市电子税务局和重庆市各区县(自治县)税务局预约办税公开服务电话申请预约办理。

纳税人、缴费人现场办理预约事项提供的相关资料不齐全但不影响实质性审核的,可作出书面补正承诺后,暂缓提交纸质资料,按正常程序办理。

## 31种文旅行政审批事项可在线办

本报讯（记者 韩毅）2月16日,重庆日报记者从市文化旅游委获悉,在新冠肺炎疫情防控期间,推出“全程网办”服务,可在线申请办理导游证核发、电视剧制作许可证(乙种)核发审批等31种行政审批事项。

据了解,这批“全程网办”行政审批事项包括设立社会艺术水平考级机构审批、导游证核发、外商投资旅行社业

务许可、电视剧制作许可证(乙种)核发审批、广播电视视频点播业务许可证(乙种)审批、设立文物商店审批、出境游名单审核等,共计31项。

申请人只需通过“全市一体化政务服务平台”或“重庆市文化旅游委网站”在线申请办理,并准确填写联系电话和邮寄地址,审批结果将通过邮政送达,整个办事过程可“足不出户”。

## 綦江人社服务实现“不见面”办理

本报讯（首席记者 颜安 实习生 廖雨寒）为尽量减少人员聚集,綦江区人社局推出了“信息化人社”服务,通过“互联网+”,让群众不跑路也能办理业务。

“主要有3种方式。”綦江区人社局副局长王忠卫告诉记者,一是通过“12333”公共服务信息平台,提供养老待遇资格认证、成绩查询、社保卡解挂(申领)、失业保险金申领、基本养老待遇测算、缴费查询等15项便民服务;二是公开20个牵头科室办公电话,实行24小时预约办公,提前告知准备事项,做到“特事特办、急事急办”,对区外来綦人员的紧急特殊事项实行“马上就

办”;三是对必须提供和送达纸质材料或签章要件的,一律推行“邮寄办”,通过手机查询跟踪邮件运行轨迹,确保不掉件、不掉线、不误事。

“对于必须提供和送达纸质材料或签章要件的这类业务,我们推行‘邮寄办’。”王忠卫说。

据统计,綦江“信息化人社”服务从2月5日推出至今,已为5000余名群众和300余家企业完成稳岗补贴发放、失业保险金申领,为140余名群众提供预约服务,为湖南、四川、山东等省市15名群众、8家企业完成了时效中止和服务办理,受到了群众的广泛欢迎。

## 智能外呼系统一小时打10万个电话

本报讯（通讯员 杨雪婷）“您好,这里依法对您进行一个简短访问……”最近,南岸区多个街道的居民陆续接到这样的询问电话,电话那头的声音并不是来自真人,而是由机器人发出的智能呼叫——从2月8日起,该区在全市范围内率先使用疫情摸排智能外呼系统,助力疫情防控。

疫情摸排智能外呼系统由阿里钉钉公司开发,该平台是基于云端的呼叫中心服务,可以通过主动拨打或被动接入民众的电话,以交互式语音的方式应答民众问题。机器人大规模对圈定人员逐一拨打电话,调查问题根据需要进行设定,受访者的语音答复自动生成信息表单和统计报告,高效、

精准地完成信息快速采集与疫情摸底。同时,对于外呼不成功的家庭和排查出的重点关注人员,该系统还可以及时预警,由社区民警、社区医生、社区工作人员“三人小组”上门回访,精准落实管控措施。

据介绍,传统人工外呼平均一通电话耗时2~3分钟,一小时只能拨20~30个电话。而智能外呼系统可多路并发呼叫,每小时可拨10万个电话,对未接通成功的则通过上门方式入户排查,确保无遗漏。

据悉,该平台外呼来电显示为(023)12345,希望广大市民在手机显示该来电号码时,请务必及时接听,并配合智能语音如实作答。

## 64家餐店推“无接触”配送企业团餐

本报讯（记者 黄光红）2月16日,市商务委发布消息:继多家火锅店开通“零接触”外卖后,重庆又有64家餐饮门店提供“无接触”配送的“企业团餐”服务。据悉,此举旨在解决陆续复工复产的各企事业单位员工用餐问题。

这64家餐饮门店分布在主城区和璧山区青木关,分属于多家餐饮企业,其中有不少是餐饮企业的连锁店,能够满足不同企业的餐饮需求。

上述餐饮门店目前提供两种团餐的订餐方式:小企业可在平台或致电商户下单,由饿了么蜂鸟配送或者商户自行配送,但都可以提供“无接触”配送;大中型企业,可联系相关配送企业,取得专业定制的团餐服务。

本次推出的64家餐饮门店,其外卖服务是针对“企业团餐”。如有市民个人想下单购买,无需电话订餐,直接通过饿了么App下单即可。



二月十四日,铜梁区某互联网企业流水线作业为下单的市民配餐。通讯员 赵武强 摄

## 企业另类“抗疫”的动力



### 短评

□饶思锐

连日来,五菱产口罩、比亚迪卖消毒液的新闻,让人眼前一亮。实际上,近段时间以来,为保障重点医疗防护物资生产供应,已有众多企业整合供应商资源临时转型改行——生产尿不湿的改生产口罩,生产西服的改生产防护服,生产农药的改生产酒精……“人民需要什么我们就生产什么”,成了企业另类

“抗疫”的强劲动力。

其实,制造口罩、防护服、消毒液等物资,与汽车制造相比技术含量并不高,但由于常规产能有限,加之春节停工减产,而需求量激增,导致供不应求。疫情防控物资的短缺,既影响到前线的医疗救治,也让后方群众内心焦虑,既影响防疫大局,也影响众多行业复工复产。

众多企业因时、因势而变,跨界改行,火线“兼职”转产,既缓解了市场急需,又扛起了社会责任担当,成为企业供给侧改革的鲜活案例。当然,前提是这些企业自身的防护安全措施必须达标,马虎不得。

## 新冠肺炎重症病例占确诊病例比例均明显下降

据新华社2月16日电 记者16日从国务院联防联控机制发布会上了解到,截至2月15日24时,武汉、湖北、全国重症病例占确诊病例比例均明显下降,全国各地疫情防控效果已经显现。

国家卫生健康委基层司副司长诸宏明说,疫情防控工作开始以来,近400万基层医疗卫生机构医务人员全出动、齐上阵,在疫情防控中发挥了重要而独特的作用。

中国疾控中心研究员冯录召说,“小区居民是不是判定为密切接触者,要根据是否与病例接触,接触的方式、时长、场所等综合判定,不应把全小区人员都作为密切接触者。”他说。

据了解,各地已在国家卫健委指导下,结合疫情形势,制定了适合本地的

防控策略和措施。“对出现病例或者流行病学史明确的、规模较小的聚集性疫情,需对病例实施隔离治疗,对密切接触者采取集中隔离医学观察。对于出现社区传播疫情,必要时可以采取相应措施,限制人员出入。”国家卫健委疾控局副局长周宇辉说。

按照国家卫健委制定的新冠肺炎疑似病例轻症患者首诊隔离点观察工作方案,首诊隔离点应当设在设有发热门诊的医疗机构周边,原则上可以步行前往。隔离观察对象所居住的房间应具有良好独立通风条件,有独立卫生间,同时首诊隔离点还应当具有独立的、可封闭管理的医疗废物暂存地。

“应根据隔离观察对象病情变化,决定是否继续观察,还是转诊到其他医疗机构,或是解除隔离。”周宇辉说。

## 沙坪坝区一民警牺牲在疫情防控一线

本报讯（记者 周松）2月16日10时30分许,沙坪坝区公安分局丰文派出所民警潘继明在辖区开展疫情防控工作时,突发心脏病,经抢救无效不幸牺牲,年仅51岁。

潘继明,男,白族,云南省云县人,1968年8月生,中共党员,大学文化,1987年10月入伍,2005年10月入警,

二级警督警衔,一级警长。新冠肺炎疫情防控阻击战打响后,潘继明主动请缨,深入辖区开展疫情防控宣传、预防、排查等工作,连续奋战20余天。2月16日10时30分许,他带领辅警在辖区开展疫情防控工作,向居民宣传引导加强自身防护时突发心脏病,经抢救无效不幸牺牲。

## 勇担使命 升级服务 科技赋能

# 重庆国寿 为战“疫”做好高质量保险保障

新冠肺炎疫情发生以来,中国人寿重庆分公司(以下简称“重庆国寿”)在市委、市政府坚强领导下,在重庆银保监局、中国人寿集团及总公司的正确指导下,切实把打赢新冠肺炎疫情防控阻击战当作当前重大政治任务抓实抓好,坚持把广大人民群众、员工及销售队伍的生命健康放在首位,坚持在特殊时期做好优质高效的保险保障服务不放松,彰显了国有金融保险企业的责任担当。

在抗击疫情的战场上,重庆国寿全力行动,以非常之力应对非常之疫——线下保障,严密编织机构网点“防疫网”;科技发力,打造全天候保险云服务;主动寻找,为确诊客户开辟理赔绿色通道;升级服务,优化简化各项理赔手续;保险助力,率先向奋战在新冠肺炎疫情一线的本地医护人员、公安民警、村镇干部等数万名前线疫控人员捐赠了逾100亿元的新冠肺炎疫情风险保障……

### 扛起央企责任 在抗疫战斗中践行初心使命

岁末年初,新冠肺炎疫情严峻。除夕之夜,重庆国寿党委成员紧急召开党委会,为防疫工作做出全面部署。公司成立了以党委书记、总经理刘月进为总指挥的疫情防控“专项工作指挥部”,迅速推出“疫情防控工作方案”、“理赔服务方案”等各项工作应急机制,确保公司正常运转,积极履行社会责任。

1月25日,为了支援奋战在一线的勇士们,重庆国寿作为国有金融保险企业,在重庆银保监局、市卫健委、保险行业协会等部门的指导和协调下,率先向奋战在新冠肺炎疫情一线的本地医护人员及前线疫控人员赠送了风险保障总额达34亿元的“守护天使医护人员特定保险”,为支援地方抗击疫情贡献国寿力量。

在总、分公司的支持和部署下,该公司所辖38家区县经营单位,纷纷向当地政府主动汇报,申请为疫情战场上“最后一公里”的医护、公安民警、村社干部、环卫工人等一线防控工作者捐赠抗疫特定保险,通过保险有效转移抗疫一线工作人员所面临的人身风险。据统计,重庆国寿全市系统共捐赠疫情风险保障逾100亿元,为数万名一线人员提供了保障服务,充分发挥了保险“社会稳定器”的作用。

与此同时,重庆国寿党委要求广大党员干部为打赢疫情防控阻击战作好充分战斗准备。该公司各级党组织闻令而动,党员干部放弃休息,迅速线上集结,纷纷表态:“我是党员,我会上”“哪里需要我,就让我去哪里”……忠县支公司营销员党员刘永红与



重庆国寿党委书记刘月进(右二)在分公司渝中旗舰店调研疫情防控

社区工作人员一起守护被隔离居民;垫江支公司党员汪洪委托女儿购买了219个N95口罩捐献给垫江防疫指挥部;支部党员邹磊主动报名参与村镇疫情排查;奉节支公司党员冯文芝每天在社区一线,挨家挨户做好疫情防范的宣传普及;沙坪坝支公司员工张银颖作为青年志愿者在高铁站为旅客检测体温;大足支公司周俊玲偕同村医丈夫共同为村民做好医疗服务,送去保险保障等等……疫情之下,他们以实际行动有效践行了初心使命,充分诠释了责任担当。

### 科技赋能服务 抗击疫情保险“云服务”时刻在线

“现在疫情这么严重,我也不敢出门,我的满期金领取怎么办啊?”

“没问题的,李先生,我电话指导您,在手机就能办理领取,操作简单安全方便。”

据了解,疫情期间,为避免人员聚焦引发交叉感染,重庆国寿以科技赋能,发布“宅家”保单服务指南,线上指导和发动营销员通过微信、电话等渠道,积极引导。市民、客户可通过中国人寿寿险APP自助办理续期缴费、满期金领取、保单查询、信息变更等多项自助保全服务;通过官方微信客户端办理新单、保全、理赔等业务;开启95519非职场接听模式等,全力保障客户“不出门、不见面、宅在家”也能享受到及时、高效、有温度的线上服务。

抗击疫情期间,重庆国寿理赔服务6天4次升级,针对疫情取消纸质理

赔申请资料,取消定点医院、等待期、免赔额、药品及诊疗项目等限制,简化优化理赔流程;发起主动寻找客户活动,动员广大营销员主动电话或微信联系客户,了解客户防疫状况,满足客户保险服务需求,截至2月14日,公司主动查找并确认感染客户12名。从1月25日—2月10日,该公司累计为1915位客户进行线上理赔服务,处理赔案2197件,赔付金额169.81万元,最快赔案11分钟到账,单次最高赔付金额1.13万元。全部案件均为线上申请、线上审核、全程实现“宅家”办理。

中国人寿总部还联动万达信息及多家健康服务机构,在国寿“大健康平台”设立了“抗击新型肺炎疫情健康服务专区”,面向全国用户提供免费在线义诊、免费心理关怀、电话医生咨询、新冠肺炎早期筛查、健康咨询、疫情播报等多项服务。

### 发挥主业优势 主动扩展新冠肺炎疫情保障责任

为更好地满足客户对新冠肺炎疫情的保险保障需求,重庆国寿发出公告,推出具有新冠肺炎延展保险责任的“国寿康E无忧”保险产品,凡感染新型冠状病毒而导致的身故或伤残提供最高15万元的保险保障,重庆市民可免费领取。

该款赠险线上推出不到3个小时即告罄,在疫情防控关键时期,为近30万市民送去了中国人寿的贴心关爱,充分发挥了保险保障作用。此项活动,还将继续不定期向市民推送,扩大市民覆盖面。

不仅如此,中国人寿还将新冠病毒病保险责任纳入31款重疾类寿险

产品和国寿绿洲意外、国寿通泰保险等责任范围,推出“关爱保”等具有抗疫责任的产品,对既有保险产品责任进行升级,进一步扩大保障权益,帮助客户全力抗击新冠肺炎,此举将惠及该公司数百万保险客户。凡购买了这些扩展责任保险产品的国寿客户,一旦确诊新冠肺炎且达到重型或危重型的,将获得最高100万元补偿。

此外,为了加强一线员工和广大营销员队伍的保护,重庆国寿第一时间响应政府减少人员外出和聚集的号召,取消队伍经营的现场会议,全面转为线上视频会议或者线上培训;业务拓展和客户经营全面转为线上进行,满足广大客户保险需求;同步调整销售人员考核政策,予以充分保

护,维护队伍稳定和基本权益;及时发布《疫情防护工作指南》,并紧急划拨近200万元资金为全市销售职场、销售人员统一采购配备消毒防疫工具,确保全市机构网点、办公场所的防护物品供应;加强对营销员队伍的关爱,国寿营销员如确诊患新冠肺炎的给付关爱金10万元,身故再追加慰问金30万元。

众志成城,共克时艰。重庆国寿全体党员干部、员工和销售队伍将继续和市民一起,履行央企责任使命,以更有力的支持、更优质的服务,更快速的行动,为坚决打赢疫情防控阻击战贡献保险力量。

彭佳

图片由中国人寿重庆分公司提供



中国人寿黔江区支公司为抗疫一线的公安民警以及辅警免费提供风险保障