

# 智能化带来“不见面”生活新场景

## 核心提示

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……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。重庆积极运用大数据智能化创造智慧生活,在抗疫时期彰显了价值和意义,为经济赋能,为生活添彩。

## 195个涉税缴费事项可网上办

日前,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

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

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、基本养老保险待遇测算、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。



►铜梁区某互联网企业流水线作业为下单的市民配装蔬菜。  
重庆日报通讯员 赵武强 摄



▲2月15日,重庆一家火锅店的工作人员在核对外卖订单。

◀火锅店的工作人员展示外卖“安心卡”。  
新华社发

## 智能外呼系统1小时打10万个电话

“您好,这里依法对您进行1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,1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。

## 重庆249家餐饮门店推行“无接触点餐”

随着重庆各地企业有序复工复产

产,市场上对餐厅门店营业供餐的需求也逐步恢复。2月17日,市商务委传来消息:市商务委联合美团点评,集结肯德基、必胜客、乡村基、阿兴记、加班狗等餐饮品牌,推出了249家餐饮门店目录。这些门店将全面推行“无接触点餐”服务,加大餐饮外卖供应,为百姓、复工复产企业员工提供安心餐食。

据了解,这249家餐厅门店绝大多数都是一些餐饮品牌的连锁门店。包括肯德基、乡村基、阿兴记、加班狗、必胜客、九锅一堂、每味每客、菜得快、渝冒渝香老火锅冒菜等。市民可以通过美团App、美团外卖App、美团外卖微信小程序等线上方式进行点餐。点餐后,市民无论是在餐饮门店自提,还是在小区门口取餐,各家门店都能提供“无接触”服务。

根据美团2月16日发布的《餐饮企业新冠肺炎疫情防控期间实施无接触点餐指南》,“无接触点餐”是指通过提供手机点餐、支付、预点餐、外带等全方位无接触产品和运营方案,实现餐厅的“无接触”点餐、取餐全链路解决方案。

具体操作模式是:餐厅借助手机点餐功能,实现顾客到店后通过手机扫码,全程无接触完成点餐、下单、支付、取餐的闭环。其中在点餐环节,规避传统面对面点单支付环节带来的人与人的接触风险;在取餐环节,餐厅设置专门的无接触取餐点,通过语音播报的形式叫号取餐,避免人与人接触。同时,餐厅还可在线上投放点餐二维码,通过全程无接触预点餐来减少就餐时段人与人的接触,全方位保证商家和顾客的安全。

(本版稿件由重庆日报记者 吴刚 韩毅 颜安 黄光红,重庆日报通讯员 杨雪婷,实习生 廖雨寒 采写)