



丰台区28项高频社保服务事项“掌上”归集

本报讯(记者 林瑶 通讯员 和倩玉)近日,记者从区人保局获悉,区社保中心通过优化官方微信公众号预约、预审流程,创新增设7×24小时AI机器人客服等方式,完善社保服务平台功能,实现28项高频社保服务事项“掌上办”“零跑腿”,让更多的办事企业和群众享受到“互联网+社保服务”的改革红利。

拓宽优化“掌上服务”平台功能

近日,记者在区社保中心大厅咨询台右侧看到了一组集合了26项社保中心常见业务的电子二维码展示墙。前来办理企业参保人员减少事项的鹿女士在工作人员的指引下,扫描屏幕第二行最右侧的二维码,随即进入操作平台。“我刚接触这部分工作,对很多流程、所需材料都不熟悉,但看到这里有所有常用社保业务的二维码,扫描进去后每一步都有明晰的图文导航,无论准备材料还是办业务心里都很踏实,对我们办事群众来说特别方便。”鹿女士说。

“您有任何社保相关问题都可以通过微信咨询,不需要专门到现场,即使是非工作时间,也有AI智能客服为您解答。”咨询服务科副科长张连绪拿起手机向鹿女士讲解起微信咨询的操作步骤。

据悉,丰台社保中心微信“掌上服务”以咨询群众的体验视角为创新出发点,在原有咨询服务的基础上重新规划服务板块。以在线客服为服务主体,可以方便快捷地为咨询群众提供社保业务流程智能解答,实时转接人



原梓峰/摄

工服务,依托关键词自动回复大大缩短人工客服响应时长,人工客服超过接待上限显示排队等待人数,方便群众合理安排等待时间,整体上优化咨询群众体验,提升咨询群众满意度。

截至目前,已有28项社保服务事项可实现关注公众号预审平台手机端在线提交申报材料,推动网上可办到全程网办、好办、易办转变,进一步提升了“掌上服务”的便利度。

AI机器人创新社保服务“加速度”

“丰台社保中心掌上咨询依托7×24小时AI机器人客服创新功能,弥补之前非人工客服工作时间的咨询服务空白。”咨询服务科科长贺欣介绍,“我

们前期梳理了300余条高频咨询问题,实现即时性自动回复,快速解决咨询群众的常见问题和疑难问题。”

与此同时,咨询服务后台利用大数据统计功能,统计咨询问题的出现频率,定期进行人工筛选和问题回答补充,让AI智能客服更加智能。记者在社保中心咨询服务科后台看到,工作人员正在对近期咨询量最大的问题进行智能回答的系统录入。“我们在统计时发现,近期有四五个群众咨询过疫情期间无法到现场,如何变更企业的缴费账号的问题。”贺欣说,“由此判定该问题升级为高频社保问题,随即将解决途径录入系统,再有相关资讯时群众便可以得到详实高



原梓峰/摄

效的智能回答。”

此外,在完善智能引导语的基础上,借助常见问题梳理、特殊案例解决等,进一步完善和规范咨询答复口径,以更加“接地气”的表达方式为咨询群众解答业务办理问题。随着咨询服务后台技术升级,社保中心通过科室技能练兵、业务专项培训、服务礼仪培训等方式,不断提升咨询服务队伍能力素质,人工客服服务质量强效提升。针对个性化、特殊类问题,人工客服保证在较短等待时间内为广大群众提供一对一的线上咨询解答服务。

“下一步,我中心将持续优化便民服务,推行咨询服务智能化、业务经办网络化、线下受理人性化,结合创新型政策宣教平台,持续强化便民服务和政策宣传,推进基层经办标准化建设,为群众就近享受社保经办服务提供支撑和保障。”丰台社保中心主任刘江锋说。

永定河畔2000万株的花海 怎么做到可以随意走进拍照？

本报讯(特约记者 孙颖 刘平)4月12日,记者来到位于丰台区永定河畔的紫谷伊甸园——一个在卢沟桥农场低效青饲料的基础上改造而来的“百花园”,一年有近8个月可看花海。

走近一看,能够让人们嵌入花海的是一条宽30厘米左右的花间小径。卢沟桥农场有限公司总农艺师刘德成告诉记者,今年这里是连续第六年成规模地种植冰岛虞美人了,起初这里的花海是采用传统的“满播”方式,可是游人们都喜欢在花海中拍照,也曾经出现过踩踏花草的情况屡禁不止。

“我们觉得堵不如疏,就有了给游人留出赏花小径的想法。”刘德成说,冰岛虞美人开花后普遍高在半米左右,技术人员根据多方测算,发现每隔1.5米左右留出一条30厘米的花径,既能够保持繁花成海的视觉效果,也能让游人在花中畅游,轻松地就能拍出人在花海中的照片。

游紫谷伊甸园花海小贴士

开放时间:8点至17点

票价:50元

购买途径:美团搜紫谷

伊甸园/现场购票

停车:东门停车场约800

辆,南门停车场约1000辆

退税减税春风送暖 助企纾困党员先行

本报讯(通讯员 吕春妍 杨宝策)为深入贯彻落实党中央、国务院关于实施新的组合式税费支持政策的重大决策部署,丰台区税务局坚持党员干部带头攻坚,落细落实减负纾困、惠企利民各项举措,以实际行动为支持疫情防控和经济社会发展注活力、添动力。

提升站位 打造联合“指挥所”

“今年国家在政府工作报告中明确指出,要着力稳市场主体保就业,加大宏观政策实施力度。对于税务部门来说,就是要不折不扣地把退税减税各项政策落实到位,通过为企业雪中送炭,服务保障社会经济稳定运行。”丰台区税务局减税办主任王越男表示,为了确保政策稳慎有序、安全高效落地,首先要建立一个经验丰富、协调顺畅的前线“指挥所”。

3月,丰台区税务局成立退税减税政策落实工作领导小组及办公室,内设综合协调、税费政策、纳税服务等8个工作组,18个成员单位各司其职、密切配合。而居于“中枢神经”位置的就是退税减税办公室。85后青年党员干部刘洋自机构筹办以来,他积极发挥年轻党员表率作用,连续熬夜奋战,制定管理制度、工作规则、运行机制,扎实做好夯基固本工作。刘洋每天都会认真罗列工作计划,给自己派单,再逐项对账销号。“在历练中成长,在成长中奉献,其实这就是每名税务人的普通日常。”

政策快享 开通基层“直通车”

今年4月,增值稅期末留抵退税实施力度进一步加大,如何打通政策贯彻执行“最后一公里”,加强政策宣传辅导是关键。为确保政策全流程、零风险落

实到位,货物和劳务稅科科长董梅带领队伍依托稅收大数据筛选出符合条件的企业名单,分类分级整理,认真进行小微企业划型和行业归类,制定分批引导方案和具体实施计划,深入8个办公区,对16个单位进行培训100%全覆盖,讲清政策适用范围、留抵退税条件、稅额计算实操、納稅注意事项、贯通咨询、受理、审核全流程、各环节。

9场培训密集开展,每场培训完毕,栗慧、李世超这些年轻的宣讲团成员,都会利用转场时间,对基层提出的问题作重点标记,附上文件出处,更好地帮助干部消化理解,为政策顺利实行奠定了良好基础。

精准投递 做好企业“税管家”

各稅务所积极发挥职能作用,立下责任状,制定任务书,全心全意做好企业

“税管家”。处在稅收一线的第一稅务所办稅服务厅,率先推出专线推广办、专家引导办、专窗帮忙办的退税减税“三专”套餐,开设组合式稅费支持政策“微蓝”专窗4个、专岗1个,常设“办不成事”快速反应窗口,严格落实领导带班制度,“一对一”实地听取企业意见诉求,为企业提供专项问诊服务,确保政策“一站式”答疑、业务“一窗式”办理。

各稅源管理所对属地企业情况进行深入摸排,不断创新管理理念和工作方式,陆续推出“微蓝大课堂”“专人专责专项”“政策礼包专享直送”等亮点工作,根据分管稅源特点,实现“一户一档”“一企一策”,通过“非接触式”办稅手段对企业进行精准辅导、专项服务,让企业在快捷便利、安全可靠的办稅环境中享受政策红利、释放市场活力。

新手爸妈花季插花 禾苗公益计划产后妈妈关爱活动启动



本报讯 4月9日,20多位新手爸妈手持鲜花,在花篮中相互组合,插出心中想象的样子。“希望用鲜花给我们的宝宝送上春天独特的祝福。”李女士告诉记者。随着北京嘉禾妇儿医院新建成的女性维养中心启用,北京嘉禾妇儿医院同步启动了第三届禾苗公益计划产后妈妈关爱活动,倡导产后妈妈要树立科学的产后修复意识,更多关爱自己的身心健康。

作为北京市非公有制经济组织党建示范单位的妇儿医疗机构,北京嘉禾妇儿医院启动第三届禾苗公益计划产后妈妈关爱活动,由专业的产康师团队配合先进的仪器

设备,更有针对性地帮助产后妈妈解决哺乳、盆底修复、身形修复、脏器调理等各种已遇到或可能遇到的问题。

作为丰台区重点招商引资项目的北京嘉禾妇儿医院,一方面为母婴妇儿群体提供产科、妇科、儿童保健、产后休养、产后康复、医疗美容等专业的医疗和照护服务。

另一方面,医院坚持全心全意为人民服务的宗旨,立足医疗机构的优势,积极开展社会公益活动,不间断地为丰台区的老百姓特别是母婴妇儿群体送温暖、送爱心、送医疗。

创卫进行时

《健康素养66条》必备知识和技能

烟草制品中的尼古丁可导致烟草依赖,烟草依赖是一种慢性成瘾性疾病。戒烟可以显著降低吸烟者肺癌、冠心病、慢性阻塞性肺疾病等多种疾病的发病和死亡风险,并可延缓疾病的进展和改善预后。减少吸烟量并不能降低其发病和死亡风险。吸烟者应当积极戒烟,戒烟越早越好,任何年龄戒烟均可获益。只要有戒烟的动机并掌握一定的技巧,都能做到彻底戒

烟。研究发现,60、50、40或30岁时戒烟可分别赢得3、6、9或10年的预期寿命;戒烟10年后,吸烟者肺癌发病风险降至持续吸烟者的30%-50%;戒烟1年后,吸烟者发生冠心病的风险大约降低50%,戒烟15年后,将降至与从不吸烟者相同的水平。

吸烟者在戒烟过程中可能出现不适症状,必要时可寻求专业戒烟服务。戒烟门诊可向吸烟者提供专业服务。

遵医嘱使用镇静催眠药和镇痛药等成瘾性药物,可以治疗和缓解病痛。不合理地长期、大量使用可导致药物依赖。药物依赖会损害健康,严重时会导致死亡。因此,任何人都不要擅自使用镇静

催眠药和镇痛药等成瘾性药物,包括含有麻醉药品、精神药品成分的复方制剂(如含有可待因、福尔可定等具有成瘾性成分的止咳药),也不要随意丢弃或给他人使用。

出现药物依赖后,应去综合医院精神科或精神专科医院接受相应治疗。

温馨提示

丰台有线电视803频道《创卫有我 健康同行》栏目每周六21:10播出,周日9:10和13:10重播。本周六播出内容为《“蛋”愿您健康》,敬请收看。

孕妈妈们练起瑜伽“防疫和锻炼都不能耽误”

本报讯 近日,记者来到了位于丰台区的听孕瑜伽中心,采访当日,8位孕妈妈正在专业教练的带领下进行孕瑜伽课程。

在经过健康宝、行程码的“双码”严格检查后,浅米色的壁纸、暖黄色的灯光、通风且明亮的教室便映入眼帘,一侧墙面上悬挂着由国家环保产品质量监督检验中心出具的甲醛合格检测报告。“我们的壁纸、墙面、地板都是达到母婴级别合格认证的,并且所用到的拖鞋和瑜伽工具都是一客一洗一消毒,因为接待的顾客群体都是孕妈妈,所以安全、卫生是我们关注的重中之重。”听孕瑜伽运营总监孙晓宇说。

“我生老大的时候就在这里做孕瑜伽,现在老二已经四个多月了,每周都会来三四次,即使没法到现场也会跟着线上直播一起锻炼,这里团队非常专业,把我和宝宝的健康交给她们很放心。”学员小七(化名)一边做拉伸一边告诉记者。



孙晓宇回忆起六年前初见小七的场景,高高瘦瘦的小七被建议增加力量性训练,于是经人介绍抱着试

一试的心态报名了孕期瑜伽。“瑜伽不受天气、场地的限制,并且瑜伽的活动强度很适合孕妈妈在整个孕期的需要,保护和稳定关节,增强产力,非常适合孕妈妈。”孙晓宇说。

疫情之下,瑜伽作为孕期最安全的运动方式受到了不少孕妈妈的欢迎,适当的瑜伽练习不仅能够帮助准妈妈控制血糖、体重,缓解腰背酸痛水肿等症状,还可以促进睡眠,减轻孕妈妈的情绪波动。

孕妈妈是一个需要更多关注的群体,需要更专业和更有针对性的服务和帮助。“大家跟着我的节奏吸气、呼气,手臂缓缓向上伸展……”拥有专业指教经验的高美玲老师正带领着孕妈妈们上课,“我们课前会根据当天上课的学员档案调整授课内容,比如今天的学员里有两位是肩颈有伤病的,我就会格外注意她们,并有针对性地为她们调整动作幅度,确保大家的安全。”

林瑶/文 原梓峰/摄