

## 部分案例展示

为切实解决群众咨询难问题,今年,东莞市人力资源和社会保障局社保基金中心结合“我为群众办实事”实践活动部署,将开发上线“东莞社保智能客服系统”列入“我为群众办实事”清单,对“东莞社保”微信公众号原有的查询功能进行升级改造,开发上线“社保待遇随时查”功能,使参保人足不出户即可掌握养老待遇、失业待遇、工伤待遇以及社保关系转移业务的办理进度及待遇支付情况。

系统正式上线运营后,通过多渠道媒体宣传和各级社保经办机构引导,向群众全方位推广“智能客服”,引起社会广泛关注。值得一提的是,“智能客服”上线首月访问人次就达到了11.50万,群众提问25.50万次,日均提问0.85万次,问题解决率达93.66%。自4月份推出以来,访问人数达58.7万,提问次达137.1万,问题解答率高达96.5%。系统的成功运行,既满足了群众日益增长的社保咨询服务需要,又缩短了咨询处理时限,使咨询回复“秒到账”,得到了群众的一致好评和点赞。

采写:南都记者 韩成良 曾奕静

摄影:南都记者 刘媚