

群众办事,机器人来服务

■ 本报记者 王军豪

“唐唐,如何进行公司设立登记?”

“您可以通过山东省市场监督管理局综合业务系统网上办,也可以现场人工办,请问您的选择是什么?”

“网上办。”

“好的,您可以使用我们的自助服务区电脑。”

这次对话,发生在7月27日高唐市民王杰与高唐县政务服务大厅的机器人“唐唐”之间。随后,王杰在“唐唐”的全程引导下,取号、自主登录网站,填写提交注册资料,顺利办理完申报业务。

从业务咨询、自助取号,到自动引导、提示办理流程,“唐唐”快速、全面、精准地答疑解惑,全程跟进。“原来办

理业务,人比较多的时候,需要等待很长时间,现在一进来,机器人就对我打招呼,并且有问必答,还带我来到自助办理区,不知道怎么操作时,它会随时教我,比原来方便、快捷、省时省力。”王杰为“唐唐”点赞。

“唐唐”,是高唐县“三位一体”智能导服系统的一部分。企业群众办理商事登记时,电话咨询听不懂怎么办? 人员问题回答不统一怎么破解? 现场办理业务长时间排队怎么解决? 申报系统操作复杂怎么梳理? 提报信息一次性通过率怎么提高? 基于这些“难点”“痛点”“堵点”,高唐县行政审批服务局以问题为导向,在全市率先打造语音热线、网络在线、现场机器人“三位一体”商事登记智能导服系统“聊天办”。“聊天办”依托科技之力,智

慧服务,引导群众完成商事登记领域相关事项的办理,实现政务服务线上线下的完美融合。

“您好,我是智能客服——唐唐,请问有什么可以帮您的?”

7月28日,高唐县腾瑞工贸有限公司法人代表杨斌,登录商事登记智能导服系统后,立即接收到“唐唐”的亲切问候和一系列常见问题清单。

语音热线通过采集群众口语化描述,智能匹配专业术语,形成全面、精准、规范的客服数据库,梳理出商事登记常见问题260条,同时拓展320条延伸相似问题,实现同一问题不同表述的智能关联和各类问题的快速反应,为咨询者提供暖心服务。

办事企业群众不仅可通过语音热线享受自助问题解答,更能通过导服

智能终端和工作人员进行语音视频通话、共享操作界面等功能。

人机协作线上线下一体服务,工作人员全程在线远程辅导,然后对提交信息进行预审,避免填报错误造成退回,打破地域阻隔和时空限制,从窗口办转到自助办、居家办,真正实现全程零接触办事。

“三位一体”智能导服系统的运用,打通了高效便民“最后一公里”,三个场景应用相辅相成,互为补充,语音热线和网络在线,只要有网络都可以实现。如果群众对语音热线答复不满意,可以换用人工客服网络在线,随时随地多方式咨询。自6月21日系统上线以来,已接待办事群众500余人次,问答解决率94%,办理审批业务38件。

“2022泰山科技论坛—康养产业创新发展论坛”在聊城举办

本报讯(刘德策)8月2日,以“医养结合新模式 康养产业新发展”为主题的“2022泰山科技论坛—康养产业创新发展论坛”在我市举办。

本次论坛由省科协、聊城市委、市政府主办;省疼痛医学会、市科协、市卫健委、市民政局、市人民医院、东昌府区委、区政府承办。

开幕式上,省疼痛医学会与市科协签署健康科普名家工作室合作意向书,省疼痛医学会与市人民医院东昌府院区、东昌府区中医院、东昌府区妇幼保健院签署会员单位合作协议,省疼痛医学会与聊城市卒中学会、聊城市糖尿病防治协会签署合作协议。

开幕式后,省疼痛医学会会长刘玉光在主场主持举办主旨报告会。山东第一医科大学名誉校长、附属肿瘤医院院长于金明作《青年人人才成长攻略》主旨报告;省民政厅养老服务处处长宋坤作《山东省“十四五”养老服务发展形势及思路》主旨报告;国务院发展研究中心研究员、研究室主任冯文猛通过视频连线方式作《医养结合的国内外实践及未来发展》主旨报告。专家们的报告干货满满,与会人员收获颇丰。

当日下午,在市人民医院东昌府院区、东昌府区中医院分别举行了康复医学分论坛和安宁疗护分论坛。

市委市直机关工委 组织开展青年联谊活动

本报讯(贾新伟 王江珊)7月31日下午,市委市直机关工委联合驻聊某部队开展“庆八一 迎七夕 青春携手向未来”青年联谊活动,60名男女青年参加。青年们展示诗朗诵、吉他演奏等才艺,呈现出昂扬向上的精神面貌。

活动现场,市委市直机关工委向该驻聊部队捐赠《红色气质》《百位著名科学家入党志愿书》等图书300本。来自市直机关的女青年们参观了飞机外场、展览馆,观看战士们合唱演出。

女青年张菁(化名)说:“这次活动,能让我们一群陌生人成为朋友,我感到很开心。”

市委市直机关工委群众工作部代表王云表示,组织联谊活动是为了搭建青年人交流平台,积极发挥双拥统筹军地的资源优势,进而对青年们进行国防教育,培育集体精神和坚忍气质。

本次由市委市直机关工委策划组织的青年联谊活动,受到了市直各单位单身男女青年的广泛关注,该驻聊部队为活动第一站。

度假区夯实耕地保护政策基石

本报讯(记者 梁丽娟)7月29日,江北水城旅游度假区组织对各镇街相关分管负责同志、第一书记、行政村党支部书记、网格村党支部书记等进行耕地保护防止“非农化”“非粮化”政策培训,推进度假区耕地保护“田长制”管理,全面遏制耕地“非农化”,防止基本农田“非粮化”。

市自然资源和规划局耕地保护科科长胡家政结合相关政策和自身工作经验,从当前耕地保护形势、近年我国的耕地保护政策、“田长制”有关工作要求、省耕地保护激励政策、下一步耕地保护工作重点、乡村振兴、土地增减挂等方面进行了详细讲解。“我们要充分认识到耕地保护工作的重要性、严肃性,在学深、悟透政策文件要求上下功夫,在破解制约我市发展瓶颈和

困难问题上多研究,深入改革创新,抢抓政策机遇,为团结奋斗建设社会主义现代化聊城提供‘自然资源’智慧和力量。”胡家政说。

培训结束后,度假区自然资源和规划局相关负责人到李海务街道大柳张村、河洼村实地察看土地使用情况,结合实际情况指导田长巡田,向他们讲解耕地保护政策。

通过培训,度假区基层干部对耕地保护政策有了全面系统的了解,深刻认识到保护耕地的重要性和紧迫性,增强了耕地保护的使命感和责任感,有助于全区进一步夯实耕地保护工作,落实耕地保护主体责任,实现对耕地和永久基本农田保护的全方位、全覆盖、无缝隙管理。

市政协十四届常委会第二次会议召开

(上接1版)担负起助力发展、服务民生、凝聚共识的职责使命,助力“六个新聊城”建设。要坚持新平台赋能,重点打造发挥好专门协商机构作用的“有事多商量”平台,广泛凝聚共识的“界别同心汇”平台,提升素质能力的“学而系列”读书平台、实现履职能力

现代化的“智慧政协”数字平台,推动工作提质增效。要坚持新形象展示,增强政治能力、为民情怀、协商本领,充分展示坚决捍卫“两个确立”“走在前、开新局”“协商于民、协商为民”“守纪律、讲规矩、重品行”的新形象,以优异成绩迎接中共二十大胜利召开。

李维革:让中医帮助更多患者

■ 本报记者 沈欣欣

“我母亲得肝硬化多年,多亏李院长的及时救助,帮她渡过难关。”面对例行查房的他,一位患者的子女们热泪盈眶,在一旁不住地向他道谢。而这种场景,在他29年的从医生涯中,不知出现多少次了。高尚的医德、精湛的医术,让他无愧于“聊城市名中医专家”的称号——他就是冠县中医院院长李维革。

参加工作29年来,李维革刻苦钻研《黄帝内经》、《伤寒论》、《金匮要略》等中医典籍和古今中医文献,打下了牢固的理论基础。工作中,他虚心向前辈学习宝贵临床经验,勤于临

床实践,熟练掌握了内科常见病、多发病的中医诊治技能。先后十余次参加国家及省级中医急症、肝病等学习班和研讨会,业务能力得到进一步提高,对内科肝胆、胃肠、神经等系统疑难疾病的诊治积累了丰富的临床经验,形成了具有个人特色的理法方药体系,取得了较好的临床疗效。找他治疗的患者来自全国各地,年门诊量在300天以上,年门诊量在2万人以上,门诊量一直高居全院首位,享有较高的声誉,得到广大患者的信任和好评。

在李维革看来,作为一名中医,在他的从业生涯中,帮助患者祛除疑难杂症是很有成就感的事情。

曾经,一位来自河北唐山的男性

肺癌患者,在李维革的治疗下,病情稳定向好。

“当时这个患者已经失去了治疗的信心,我们积极鼓励他用中药治疗,扶正祛邪,目前患者病情稳定。”李维革告诉记者。

冠县贾镇庞辛村一位62岁女性肝硬化、慢性肝炎患者,由于患病时间较长,来就诊前走路缺乏力气。经过李维革一段时间的精心治疗,患者肺消失,日常生活基本能够自理。

……

针对近年来我国脂肪肝病人显著增加,而又没有特效治疗方法的情况,根据该病是以脾虚湿盛、气滞血瘀为患的病因病理特点,拟定了除湿

活血方,治疗早期脂肪性肝病。全方以活血除湿为要,治疗早期脂肪性肝病总有效率达91.7%,取得了良好效果。

作为一名党员,李维革将党员的责任和使命扛在肩上。他经常组织“中医文化进校园”活动,让广大学生通过学习中医药文化知识,体验中医药适宜技术,更多地了解中医、感受中医、学习中医,丰富卫生健康知识,提升中医药健康素养。

“通过开展‘中医药文化进校园’系列活动,将中医药文化带进课堂,把中医药文化的种子种到青少年的心田,不断增强青少年的民族自信心和自豪感,从而树立中华民族的文化自觉和文化自信。”李维革说。

真诚服务 用心到“家”

(上接1版)实现数据赋能,才能真正拓展公积金办事服务渠道的深度和广度,才能打造“智慧公积金”,实现高效便民服务。市住房公积金管理中心全面梳理服务事项,细化办理要求,通过告知承诺、数据共享、部门核验等方式实现证明免提交,从“减证便民”向“无证利民”转变,努力打造“无证明公积金”,助推建设“无证明城市”。

市住房公积金管理中心聚焦群众诉求需求,主动与业务承办银行对接,打通“聊城市公积金核心结算系统”和“聊城市公租房管理系统”两大信息平台,整合多方大数据政务资源,实现系统互联互通交叉验证,在省内首创了建行App“掌上公租房提取公积金”项目,市区公租房市民通过手机即可提取公积金,实现了让数据多跑路、群众少跑腿;联合济南市住房公积金搭建公积金数字黄河链,在全省率先完成了公积金链场景应用

搭建工作,实现链上数据共享开放,促进业务跨域通办,构建全社会主体共同参与的数据要素赋能新生态和数据共治治理新机制。“个人住房公积金缴存证明”“个人异地贷款缴存证明”等证明材料统一纳入个人电子证明卡包中,实现了“亮码办事”无证明。

截至6月底,通过“无证明公积金”建设,共为3.13万缴存职工带来便利,办理提取业务29835笔,提取金额7.79亿元,办理贷款业务1468笔,放贷金额3.59亿元,用“数据跑”“部门跑”代替“群众跑”,不断优化政务服务,切实提升企业和群众的获得感、幸福感和满意度。

提升服务暖民心

6月21日,高先生委托妻子把一面写着“真诚服务暖人心 办事标准有温度”的锦旗送到在平管理部,以表达他们对工作人员热情、耐心、暖心服务的真挚谢意。

高先生是北京市某公司的职工,因工作原因常年在德州市工作,如今在在平区购买了一套自住商品房,想支取北京市缴存的住房公积金。高先生因工作繁忙不方便去北京办理业务,便来到在平管理部求助。工作人员立刻与北京市公积金中心联系,经多次沟通协调后通过“全国监管服务平台”以“两地联办”的方式帮助其成功办理了业务,解决了高先生的“燃眉之急”。

不忘初心不能有口无心,牢记使命不能有气无力。为了更好地服务群众,市住房公积金管理中心开展“作风能力提升专项行动”,通过提升“九种能力”,锤炼严肃严格、认真求真、细致细究、务实扎实、高效快捷的工作作风,为更好服务群众奠定了坚实基础。

通过知识竞赛、岗位比武等形式,常态化提高干部职工的业务能力和水平;实施标准化服务提升行动,

推行举手迎、笑相问、双手接、高效办、双手递、好差评、提醒、目相送等为内容的服务流程,推动标准化服务向精细化、精细化延伸;树立全员帮办代办理念,下沉一线开展服务,灵活运用“公积金+银行”模式送服务下基层,在乡镇(街道)设立帮办代办服务站,实施“服、贴、帮”一站式帮办代办服务,让群众在家门口就能享受到便捷服务;积极推广“公积金+银行+便民服务大厅”服务模式,通过“延伸服务靠前一步、方便服务一次办结、窗口服务一步到位”的举措,让办事群众可以足不出户或就近办理住房公积金业务;对特殊办事群众推出“上门办”“延迟办”“容缺办”,大大提高了办事群众的满意度,进一步增强了群众的获得感、幸福感。

2022年以来,市住房公积金管理中心共收到12345市民热线感谢工单19件,锦旗67面,表扬信12封,市民满意度达100%,回访率达100%。

2022年“诚信医疗品牌”评选暨我为“聊城好医护”点赞活动评选结果公示名单

聊城市诚信医疗品牌名单 (排名不分先后)

- 聊城市中医医院
- 聊城市第二人民医院
- 聊城市退役军人医院
- 聊城市人民医院东昌府院区
- 莘县人民医院
- 阳谷县中医院
- 莘县第三人民医院
- 阳谷县妇幼保健计划生育服务中心

全市医院最具影响力奖 (排名不分先后)

- 聊城市人民医院
- 聊城市第三人民医院
- 聊城市第四人民医院
- 聊城市肿瘤医院
- 聊城市中心医院
- 聊城市人民医院脑科医院
- 临清市人民医院

“聊城好医生、好护士”名单 (排名不分先后)

- 聊城市人民医院 崔茜茜、豆青军、杜静、刘甜甜、钱静、任鸿雁、孙少亮、王焱
- 聊城市第二人民医院 常万生、李志红、张淑芬、赵华堂
- 聊城市第三人民医院 孟昭斌、王爱红、王涛、张红芳
- 聊城市第四人民医院 宋玲玲、李丹丹、杜志国、张丽君
- 聊城市肿瘤医院 田光亮、安庆震、吴雯丽、张桂华、冯学才、宋庆平、冯晓丽
- 聊城市人民医院脑科医院 高虎、李丽、李延辉、刘卫东
- 聊城市中心医院 潘栋、白冰华、谷长增、刘兆国
- 聊城市退役军人医院 杜广涛、高瑞婷、李凯、王兴才

- 聊城市人民医院东昌府院区 姜春蕾、刘彤彤、路营、孙永梅
- 聊城市东昌府区妇幼保健院 艾红、曹秀、雷静、刘晓丹、邹学敬、谢荣荣
- 阳谷县人民医院 霍红、刘希才、王庆华、吴明静
- 临清市人民医院 侯广臣、刘爱华、杨璐
- 莘县人民医院 韩江涛、刘金海、路玉玲、王雯雯
- 莘县中心医院 焦丽娟、王玲、朱耿强、周晨啸
- 莘县第三人民医院 郭凤仙、胡国星、徐显浩、张曼
- 阳谷县中医院 常颖、赵振华
- 阳谷县卫校医院 刘学奇、贺万成
- 阳谷县妇幼保健计划生育服务中心 郑明霞、苏安康
- 东阿县卫生健康系统 贺伟华、王明晓、王壮、赵彩霞、赵胜伟、赵晓莉、周海金

由聊城日报社主办的2022年第六届聊城市“诚信医疗品牌”评选暨我为“聊城好医护”点赞活动,经过单位推荐、网上投票、专家评审,评选结果于今日揭晓,现将名单公布如下。公示期为2022年8月5日至8月8日,如有异议,请发送邮件至lcjzkz1@163.com。