

国家税务总局东平县税务局启用智能外呼系统

解锁智慧税务新体验

本报4月23日讯(记者 池彦明 通讯员 束雪馨)“原以为是工作人员,没想到竟是AI机器人。”近日,在国家税务总局东平县税务局办税服务厅内,东平优品电子商务有限公司财务人员王金玲对智能座席赞不绝口。因漏看申报提醒短信险些逾期的王金玲,在智能电话的提醒下及时进行了补报。这个让纳税人倍感暖心的税务助手,是国家税务总局东平县税务局最新启用的智能外呼系统。

“声音像邻家姑娘般亲切,提醒内容也特别详细。”王金玲回忆道。据了解,以往国家税务总局东平县税务局大多通过发送短信或人工电话的形式推送申报纳税、政策提醒,但短信常被淹没在大量信息中,也易因信息接收过载而被迅速遗忘;人工电话则极大消耗人力成本和时间成本。智能外呼系统依托人工智能技术,采取由真人录制语音代替人工拨打的新型沟通方式,将短信覆盖面广和电话实时互动的优势相结合。税务人员通过一键导入呼叫内容形成任务工单后,由系统对纳税人、缴费人发起批量语音提醒。针对不同税务事项,该局编写个

性化语音呼叫内容,进一步提升服务精准度。

国家税务总局东平县税务局将智能外呼系统广泛应用于增值税、企业所得税、个人所得税、社会保险费等税费种的催报催缴和申报期截止等各种税费事项的提醒服务,在避免占用更多税收征管资源的前提下,系统提升了税务管理服务能力。截至目前,该局已精准宣传各类税费优惠政策28次,呼出电话1.3万个,纳税人逾期申报率同比下降40.16%。

“我们依托智能外呼系统创新建

立新办税人纳税申报提醒机制,每周伊始,大批量集中对上一周新办税务登记纳税人进行电话申报提醒,税务干部无须逐户催报,8小时工作时间内能发起超万次呼叫任务,帮助新办税人及时了解纳税申报相关事宜,避免因疏忽或不熟悉流程而产生逾期申报的情况。”国家税务总局东平县税务局第一税务分局局长赵新征介绍。

国家税务总局东平县税务局将继续深化智慧税务建设,积极构建“精准推送、智能交互、办问协同、全程互动”的税务服务新模式。

东平农商银行

政银合力护航退役军人创业路

本报4月23日讯(通讯员 潘凯旋 张晓君)近年来,东平农商银行积极响应国家拥军政策,为广大退役军人提供更优质的金融服务,取得积极成效。为进一步做好退役军人金融服务工作,18日,东平农商银行联合东平县退役军人事务局组成服务小组,对县域内享受退役军人创业贴息贷款的客户进行联合回访。

服务小组通过实地走访、座谈交流、政策宣讲等形式,深入了解退役军人的创业需求,精准对接金融服务,以实际行动践行“金融拥军”的社会责任,为退役军人创业之路注入“金融活水”。

服务小组先后走访了新湖镇坝口村农机种植合作社、东平县常兴养殖场等退役军人创办企业。在坝口村农机种植合作社,负责人尹先生说:“多亏了东平农商银行发放的20万元‘退役军人创业贷’,让我顺利购置了新型农机设备,合作社种植效率提升了40%。”

回访中,服务小组工作人员详细询问了贷款资金使用情况、合作社经营现状及未来规划,并现场解答了贷款续贷、贴息申领等问题。工作人员表示:“此次回访既是对政策落实的‘回头看’,也是为后续优化服务提供依据,确保退役军人创业‘后顾无忧’。”

针对退役军人创业“融资难、融资贵”的痛点,东平农商银行积极对接政府政策,创新推出“退役军人创业贷”,通过政府财政全额贴息、银行流程简化让利双重保障,为退役军人创业降本增效。截至目前,该行发放退役军人创业贷款2780万元,惠及退役军人

创业者121户。

“在东平农商银行贷款20万元,3年利息全免,办理时还有专属绿色通道,从申请到放款只用了3天。”退役军人孙先生经营了一家养殖场,他借助贴息贷款扩建了养殖基地,带动周边5名群众就业。东平农商银行通过“线上预审+上门服务”模式,让退役军人享受“一次不用跑”的办贷体验,真正实现了“政策找人、服务到家”。

在回访过程中,退役军人李先生分享了他的创业故事。李先生退役后创办了东平县云泽花卉批发店,他将东平农商银行发放的20万元贷款作为启动资金,打造“线上+线下”销售平台,扩大了店铺经营规模,花卉配送覆盖县城及周边乡镇。“军旅生涯教会我迎难而上,而东平农商银行的支持让我在创业路上底气十足。”李先生说。

回访中,服务小组现场建立需求清单和服务台账,针对退役军人提出的扩大经营、技术升级等新需求,承诺提供“一人一企一策”跟踪服务,并计划年内举办政策宣讲会等活动,构建“金融+政策”全链条支持体系。

东平农商银行将持续深化政银合作,以更优惠的利率、更便捷的服务、更精准的产品,助力退役军人创业;继续扩大贷款覆盖面,让更多退役军人享受到“穿上军装保家卫国,脱下军装创业有为”的尊崇与实惠,以切实有效的政策支持和真情实意的服务温度,助力退役军人在乡村振兴、产业发展的广阔天地中再立新功。

青岛银行泰安分行首笔“青银投联贷”业务落地

银企携手共筑产业高地 “金融活水”润泽实体经济

本报4月23日讯(通讯员 吕泽华)近日,青岛银行泰安新泰支行成功为山东某生物科技有限公司发放1000万元“青银投联贷”,成为青岛银行落地的首笔“投联贷”业务。这一突破性成果不仅为企业开拓新市场注入强劲动能,更体现了青岛银行泰安分行在金融产品创新与服务实体经济中的务实探索和专业能力。

作为行业领军企业,该生物科技公司凭借核心技术优势,连续多年获“国家级制造业单项冠军示范企业”称号,其产品市场占有率稳居行业前列,并获得洪泰基金、济南市属产业投资

平台战略投资,完成A轮融资。

面对企业因拓展新市场需提前备货而产生的流动资金需求,青岛银行泰安分行主动作为,组建专项服务团队,多次走访对接企业相关负责人。针对企业存在的对外担保无法适配标准化产品痛点,服务团队创新运用“投贷联动”思维,深入剖析企业技术专利、资本背书及现金流优势,最终依托“青银投联贷”特色产品,以信用方式为企业提供资金支持。

此次落地的“青银投联贷”是青岛银行面向科技创新型企业的“投贷联动”业务全场景服务产品,通过整合企

业股权投资与银行信贷资源,构建“资本+信贷”双重赋能体系。该产品突破传统信贷模式桎梏,重点考量企业技术水平、经营情况、资本认可度及市场前景,客观评估业务风险,精准匹配融资需求。

此次为企业提供信用贷款,是青岛银行泰安分行对企业发展潜力与市场竞争力的高度认可,有效解决了企业的燃眉之急,助力企业开拓新市场。

“青岛银行泰安分行的高效服务和创新方案,让我们在关键发展阶段获得了及时支持。这笔资金将加速企

业的新市场布局,巩固综合竞争力。”该生物科技公司负责人表示。

此次合作是青岛银行泰安分行创新助力实体经济的生动实践。通过深度联动产业资本与银行资源,青岛银行泰安分行为优质企业提供全生命周期服务,助力新质生产力及现代化产业体系发展。

2025年是青岛银行“新三年”战略规划的收官之年。扎根齐鲁大地的青岛银行将以更加优质的金融服务继续书写好“五篇大文章”,展现青银担当,为助力实体经济发展注入源源不断的“金融活水”。

金融消费者权益保护

金融生活家

天上不会掉馅饼
贪小便宜吃大亏

消保小课堂

保险投保有条件 健康告知很关键

一、什么是健康告知？

健康告知就是保险公司问你健康情况,你得如实回答。这是保险合同的重要内容,保险公司会根据你提供的信息来决定是否同意承保以及保费多少。通过健康告知,你可以选择适合自己的保险产品,填写时最好咨询保险公司或代理人,避免以后理赔时出现问题。

二、为什么健康告知很重要？

健康告知就像买东西要明码标价一样,保费要根据你的健康状况来定。如实告知能保证保费公平,即使你之前理赔过,再次投保时也必须如实告知。不隐瞒、不欺骗,才能保障自己的合法权益。

三、体检能代替健康告知吗？

不能。体检只是保险公司评估健康状况的辅助手段。体检主要是了解你现在的身体状况,而健康告知要问的是你的既往病史、现在症状、投保记录等。

四、哪些情况下需要体检？

买了很多保险,超过保险公司规定的额度;告知健康状况有问题,比如超重、吸烟、高血压等;被保险公司抽中需要体检。

友情提示

投保时记得如实进行健康告知,这是你的义务,也是保护自己的方式。告知不规范,可能会影响理赔。记住:投保千万条,告知第一条。

供稿单位:中国平安人寿保险股份有限公司泰安中心支公司

以优化就医体验为抓手提升医疗服务质效

□泰安市公共卫生医疗中心 丁二

随着卫生健康事业步入新时代发展阶段,多元多维健康新需求对卫生健康服务体系建设的质效标准提出了新要求。医疗机构纷纷将培育新质生产力作为战略抓手,系统深入推进综合改革,并以此赋能高质量发展。在此背景下,就医体验满意度管理成为社会公众集中关注的热点,亦是医疗机构需要直面和化解的难点。

2022年8月,国家卫生健康委、国家中医药管理局发布《公立医院高质量发展评价指标(试行)》,将“患者满意度”列为主要评价指标,以此为指引推动医疗机构高质量发展。患者对医疗服务质量的满意度状况,是检验医院科学管理以及包括第三方在内的社会评价医院管理能力的重要指标。作为就医群体对获得的医疗服务最直接、易量化的反馈和评价,就医满意度已成为医疗机构优化科学管理、推动健康发展的有力抓手。

患者满意度及其影响因素与分析

患者满意度,基于患者对医疗服务满意度的评价,指的是患者和他人对医疗服务的全面评估,是患者对医疗服务期望值与医疗服务实际感知之间匹配程度的指标。

患者满意度的影响因素,主要体现在5个方面。便捷程度,就医流程是否顺畅和便捷,患者在就医时能够切身感受,直接影响患者就医过程中的精力、情感、时间等成本;服务态度,患者及家属对医疗服务期望值高,感知敏感、心理脆弱,如服务缺乏人性化、医患沟通不畅,将造成或加剧信息不对称,容易导致不满,进而引发纠纷;就医费用,这与患者满意度直接关联,费用承担多少、费用合理性,患者及家属尤为关注;医德医风,检查治疗过度、收受红包回扣是个别医务人员对医疗技术服务价格偏低、劳动价值难以体现的错位代偿,但随之带来的是对医患关系的损害,会明显撼动医患之间信任的基础;医疗安全,质量安全的医疗服务生命线,作为衡量医疗服务的结果性要素,包括但不限于疗效、服务、时间、费用等构成。

上述5个方面的因素与患者就医感受直接关联,径直反映到患者满意度上。患者满意度越高,意味着就医感受越好,持续选择在该医疗机构就医的意愿越强。

改进就医体验、提升患者满意度的思考

当前,我国社会主要矛盾已经转化,群众对医疗保健服务提出了新的更高要求。通俗地讲,既要看得上病、看得好病,又要过程舒心、体验优质,这就要求医疗服务改善提质增效、持续攀升。

新质生产力正强有力地催动着卫生健康领域的改革与创新,当前这一进程显然已跨过基本要素积淀的阶段,也就意味着由传统质态到新型质态的变迁中呈现全新、多元化的特点。新需求主要体现在健康质效的提升上。医疗机构应瞄准高质量发展目标,积极培育新质生产力,深入落实人性化服务价值理念,全方位锤炼医疗服务实力,营造和美融洽的医患关系。

加强文化建设。文化建设是医院发展的软实力,是促进医院可持续发展的内动力。加强医院文化建设,构建以患者为中心、质量为核心、创新为动力的文化体系,能够提升品牌形象、增强患者信任、赢取社会认可;有利于调动与发挥医务工作者的积极性和创造性,在日常诊疗服务中弘扬崇高职业精神,利用润物无声的文化成果,强化改进就医体验的行为习惯,融入提升患者满意度的工作规范。

坚持以人为本。医疗服务通过医务工作者来实施,需要医院各方予以强力支持。改善就医体验须人人参与、群策群力,以提高职工素养为基础和条件。进入新时代发展阶段,医院要树牢以人民为中心的发展思想,健全“以患者为中心”的价值体系,探索培养职工新的价值取向,强化职业修养,助其实现自身价值。要优化尊重人才、尊重知识、尊重劳动的氛围,关爱医护人员成长;系好医患之间的信任纽带,让患者获得满意服务。

深化医患沟通。现代科技推动医学向生物-心理-社会医学模式转变。医务工作者仅专注疾病的行医方式已不适应社会发展和患者需求。患者渴望与医者有效沟通,呼唤饱含人文的医疗服务。构建和谐医患关系,要求规范医疗服务用语和行为,增强医患沟通意识和能力,打造“有温度的医疗服务”。畅通双方沟通渠道,做到能沟通、善交流,争取患者信任;依靠技术水平、医道道德、医疗设施持续提高医疗质量,并以此作

为沟通基础;把握患者心理和行为的特点,注重心理疏导,赢得理解与配合;从细心观察、真诚交谈、热情鼓励等做起,打磨医患沟通技巧;打造医者礼仪形象,促进诊疗活动高效开展。

近年来,泰安市各级医疗机构致力于高质量发展,以改善患者实际感受为出发点和突破口,持续提升服务能力和服务质量,千方百计让群众获得优质便捷的医疗服务。通过抓作风、减流程、降负担、优服务,着力解决群众反映较为集中的问题;依托学科建设提质、人才建设提档、中医药服务提级,稳步提高医疗服务质效;借助传统媒体、新兴媒体传播医疗“好声音”,讲述服务“好故事”,凝聚发展正能量,营造尊医重卫氛围。

广大医疗机构应坚持以服务人民群众健康为宗旨,聚焦解决群众看病就医的“急难愁盼”,通过全面细致梳理医疗服务的全流程、各环节,坚持目标导向、问题导向、创新驱动、系统化思维,努力提升服务能力、服务质量、服务水平、服务效率,优化患者就医感受,保障群众健康权益,促进生命健康,增强人民群众对医疗服务的获得感和幸福感。

望岳

登泰山 观天下

— 扫码下载望岳客户端获取更多权威资讯 —