

“漓江社保”智能客服正式上线

可提供 87 项高频社保服务办事流程及指南

本报讯（记者韦莎妮娜 通讯员陶振兴 曹琦）日前，记者从桂林人社局获悉，AI 智能客服“漓江社保”已正式上线应用，可提供 87 项高频社保服务办事流程及指南。这意味着，市民们从此可享受“24 小时不打烊”的社保服务，可以随时随地就各种社保问题进行咨询。

今年，随着 DeepSeek 等 AI 技术横空出世，人工智能被进一步应用到社会经济发展各方面。市人社局融合“混元”大模型与 DeepSeek 语言大模型能力，紧跟时代发展，推出了“漓江社保”AI 智能客服。记者在“桂林人社”微信公众号上点击底

部菜单栏的“微服务”，选择“漓江社保”的“AI 客服”选项，输入问题，就能够得到智能客服给出的解答，整个过程流畅，方便快捷。

市人社局相关负责人表示，“漓江社保”AI 智能客服的应用，标志着我市社会保险政务服务智能化水平迈上了新台阶。AI 智能客服有效打破了时间与空间限制，让社保咨询不再受制于传统办公模式。与此同时，市民也不用再来回奔波，在手机点击就可以得到有关社保问题的回复。

针对传统政务服务咨询响应慢、解答生硬等痛点，该负责人补充介绍说，“漓江社保”AI 智能客服依托

其构建的多层架构“社保知识库”，海量集成政策法规、办事指南并实时更新高频问题，通过智能语义理解与大数据分析，能够精准识别参保人需求，提供准确详尽、通俗易懂的解答。此外，“漓江社保”AI 智能客服还具备强大的学习进化能力。它可以通过大数据分析，动态捕捉参保人关注热点，紧跟政策调整优化服务内容。

目前，“漓江社保”AI 智能客服的知识库已储备约 220 万字内容，覆盖单位及灵活就业人员参保缴费、养老保险待遇申领、工伤认定标准解读、失业保险金领取、三代社保

卡申报等 87 项高频社保公共服务事项经办流程、办事指南，真正实现“有问必答、答必有据”，有力推动社保服务从“能办”向“好办、快办、智能办”升级跃迁。

下一步，市人社局将持续深耕人工智能平台训练与应用领域，不断拓展“漓江社保”AI 智能客服覆盖范围，挖掘更多应用场景。聚焦人社政务流程优化、数据整合等重点工作，逐步扩大自助服务应用版图，逐步构建起覆盖社保高频业务的“智能精准、便捷高效、安全可靠”线上服务体系，不断提升群众的获得感与满意度。

3 个月化解 241 起纠纷，成功率超 95%

平乐公安用“全周期调解”巧解百姓千千结

□本报记者陈静 通讯员王文华

“没想到民警连我家的果树纠纷都管，更没想到调解完还会专门回访。”平乐县大发瑶族乡村民覃某指着屋后新划定的地界线告诉记者。不久前，平乐县“一村一辅警”网格员在巡查中发现这起可能升级的邻里纠纷后，派出所民警联合乡贤调解团当天就促成了双方和解。

这仅是平乐县公安局创新实践“全周期”调解机制的缩影。据统计，2025 年以来，该局通过创新建立“排查—调解—回访”闭环机制，成功化解各类基层矛盾纠纷 241 起，其中 95% 以上的纠纷在村级调解站得到彻底解决。特别是在春耕用水、宅基地确权等民生热点领域，通过“前端网格排查、中端多元调解、末端跟踪回访”工作体系，真正实现了“小事不出村、矛盾不上交”。

“移动调解站”下沉一线：村辅警“三勤”工作法让纠纷早发现早化解

在农村，土地不仅是农民赖以生存的根本，更承载着代代相传的情感与记忆。然而，当传统观念与现代家庭伦理发生碰撞时，往往会在田间地头激起意想不到的波澜。

今年 4 月，平乐镇某村一户人家就因土地分配问题爆发激烈争执。覃某某坚持“嫁出去的女儿不该分地”的传统观念，对父母要将部分土地分给出嫁妹妹的决定强烈反对。眼看一场家庭矛盾即将升级，派出所民警及时介入调解。

调解过程中，民警既尊重农村传统，又引入现代法治理念，通过列举类似纠纷案例，让覃某某深刻认识到固守陈旧观念可能付出的亲情代价。经过耐心劝导，覃某某最终放下执念，一家人重拾和睦。这场调解不仅化解了当下的矛盾，更在当地倡导了“男女平等”的现代家庭观念。

这起纠纷的快速化解，得益于平乐县公安局创建的“一村一辅警”网格化排查机制。该机制通过落实“三勤”工作法——勤跑腿、勤排查、勤沟通，147 名村辅警联合社区网格员开展每日



巡查，建立动态管理台账，实现隐患早发现、早介入，成为活跃在村屯一线的“平安管家”。

“我们的村辅警就像移动的‘调解站’，能第一时间发现并处置矛盾纠纷。”平乐县公安局相关负责人介绍，通过将调解力量下沉到村屯一线，80% 以上的纠纷都能在萌芽阶段得到妥善解决，有效维护了基层和谐稳定。

“1+5+N”多元解纷：民警+乡贤+律师团，情理法融合巧断“家务事”

在矛盾纠纷化解工作中，平乐县公安局创新建立“1+5+N”多元调解机制，在各村（居）委建立警务室，设置“矛盾纠纷化解服务站”，以 1 个派出所警务室为枢纽，联合政府、司法所、村委会、乡贤会、律师团等方面力量，针对不同类型的矛盾纠纷匹配专业调解团队。目前已在全县 147 个村（社区）建立“矛盾纠纷化解服务站”，形成“警调衔接、部门联动、乡贤参与”的工作格局，

实现矛盾纠纷依法、高效、快速处置。

今年 4 月 11 日，一场因持续干旱引发的叔侄用水纠纷在水源村爆发。此时正值果树挂果和蔬菜采收的关键期，两家为争夺有限的水源争执不下。附城派出所接警后，立即启动多元调解机制：民警从法理角度阐明用水权益；农技专家提供科学灌溉建议；村中长者以亲情进行劝导。经过三个多小时的调解，最终促成双方达成“分时段轮流用水”的协议，既解决了当下矛盾，又维系了亲属感情。

“这种‘法律+亲情+专业’的调解模式特别有效。”参与调解的民警介绍说，针对家庭、邻里等特殊关系的矛盾纠纷，单纯讲法理往往难以奏效，需要多方力量配合。

“五心”服务+回访机制：调解不是终点，民警跟踪半年防“旧火复燃”

“梁警官，多亏您上次的调解，现在我们邻里关系好多了！”4 月底，平乐镇环城街居民秦某对上关派

出所回访民警感激地说。就在不久前，一起因停车问题引发的邻里纠纷在这里得到圆满解决。

4 月 24 日上午，上关派出所接到报警称环城街发生邻里纠纷。值班民警赶到现场时，居民陈某某和秦某正为停车问题争执不下。原来，陈某某长期将车辆停在秦某家门口，影响了秦某家人的正常出入。

“我们采用‘五心’工作法，即耐心、热心、诚心、公心、细心，就是要让群众感受到调解的温度。”上关派出所民警在调解过程中既讲法律条文，又谈邻里情道；既指出问题所在，又帮助寻找解决方案。经过两个多小时的调解，双方最终达成和解，陈某某承诺规范停车，秦某也表示谅解。

调解结束并不意味着工作终结。平乐县公安局还建立了跟踪回访机制，即在调解成功后 1 周内电话回访、1 个月内上门走访，确保矛盾纠纷不反弹，真正实现案结事了。同时，针对调解未能达成协议的分，民警则会耐心进行解释，引导当事人通过法律途径解决。

▲平乐县上关派出所民警调解邻里矛盾纠纷，让双方握手言和。
全玲慧 摄

解读食安新规 聚焦月饼生产

“案例教学”让法规培训“活”起来

本报讯（记者张苑 通讯员黎剑虹）随着 2025 版食品安全国标正式实施及月饼生产旺季临近，近日，桂林市市场监管局组织举办糕点行业食品安全标准专题培训活动。此次培训一改以往的说教模式，创新采用“案例教学”模式，通过线上线下双渠道，精准解读新规和剖析真实案例，为全市糕点生产企业、小作坊负责人及监管人员 220 余人送上干货满满的“政策套餐”。

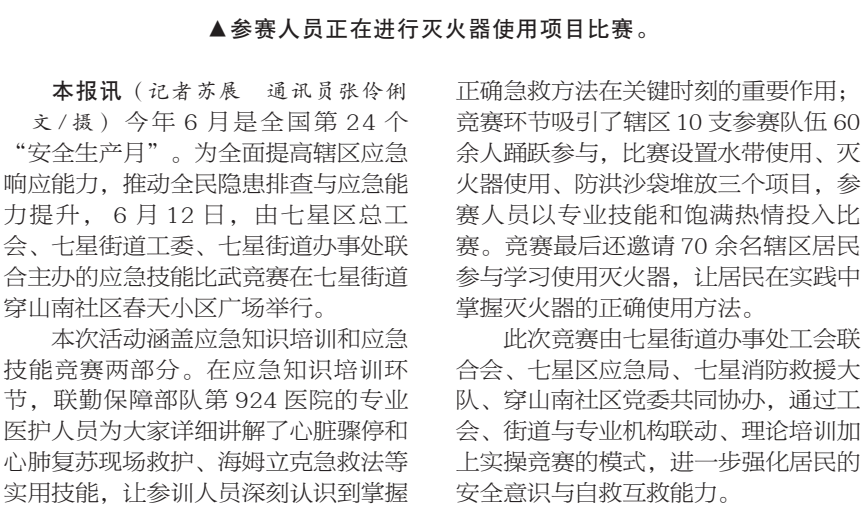
“自今年 2 月 8 日起，面包糕点禁用脱氢乙酸钠，蛋糕夹心禁用柠檬黄……”培训会上，专家对新实施的《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》进行详细解读，将禁用清单与许可清单对比呈现。

时下，月饼生产季临近。此次培训还通过案例重点解读了《月饼质量通则》的诸多新变化，包括：扩展月饼皮原料范围；产品分类方式修改为“按加工工艺分类”“按地方派式特色分类”“其他月饼”三种，取消“热加工类”“冷加工类”分类；明确月饼馅料禁用鱼翅等野生保护动物食材，慎用燕窝等名贵珍稀食材。“需要特别强调的是，企业要严格规范月饼命名，水果或水果制品（折算后）添加量低于 10%，或仅使用香精香料的月饼，不得使用‘水果’或‘水果味进行’命名。”专家强调，企业需依据新要求优化生产工艺与产品配方，确保月饼产品符合质量通则规定。

此外，专家还结合《预包装食品标签通则》《食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则》及《食品标识监督管理办法》等要求，提炼出预包装食品标签设计要点：日期标注显著升级，标签内容需清晰易读，禁止标注疾病预防治疗功能，食品名称应反映真实属性等。并提醒广大企业生产者和经营者务必严格遵循规定，避免因标签问题引发风险与法律纠纷。

将“案例教学”贯穿全程授课的方式和效果，获得参训人员的一致好评。“案例分析就像‘翻译官’，把标准条文变成了‘大白话’。”一位来自糕点企业的食品安全总监这样说。

“本次培训聚焦糕点行业共性问题，线上线下覆盖面广、反响良好，案例教学模式收效显著。”桂林市市场监管局食品生产科负责人表示，结合此次培训效果，后续将紧盯其他重点食品类别，分层分类开展精准培训，进一步提高企业的主体责任意识和风险防控能力。同时提升基层监管队伍对法规标准的理解能力和现场检查的效能，通过政企良性互动，让食品安全标准从“纸上”落到“地上”。



▲参赛人员正在进行灭火器使用项目比赛。

本报讯（记者苏展 通讯员张伶俐文/摄）今年 6 月是全国第 24 个“安全生产月”。为全面提高辖区应急响应能力，推动全民隐患排查与应急能力提升，6 月 12 日，由七星区总工会、七星街道工委、七星街道办事处联合主办的应急技能比武竞赛在七星街道穿山南社区春天小区广场举行。

本次活动涵盖应急知识培训和应急技能竞赛两部分。在应急知识培训环节，联动保障部队第 924 医院的专业医护人员为大家详细讲解了心脏骤停和心肺复苏现场救护、海姆立克急救法等实用技能，让参训人员深刻认识到掌握

正确急救方法在关键时刻的重要作用；竞赛环节吸引了辖区 10 支参赛队伍 60 余人踊跃参与，比赛设置水带使用、灭火器使用、防洪沙袋堆放三个项目，参赛人员以专业技能和饱满热情投入比赛。竞赛最后还邀请 70 余名辖区居民参与学习使用灭火器，让居民在实践中掌握灭火器的正确使用方法。

此次竞赛由七星街道办事处工会联合会、七星区应急局、七星消防救援大队、穿山南社区党委共同协办，通过工会、街道与专业机构联动、理论培训加上实操竞赛的模式，进一步强化居民的安全意识与自救互救能力。

打造高端伴手礼 让鸡血玉“红动中国”

我市推动鸡血玉技艺传承创新

本报讯（记者徐莹波）6 月 14 日，2025 年广西工艺美术技艺传承与提升项目——桂林鸡血玉技艺传承创新发展项目集中培训在广西桂林商贸旅游技工学校举行。本次活动由自治区工信厅主办，市工信局、广西工艺美术协会承办。

在开班仪式上，市工信局轻工医药科负责人说，鸡血玉是桂林独有的珍稀矿产资源，作为中国玉文化中唯一的“红玉”，深受社会各界人士喜爱。桂林鸡血玉还先后两次作为“国礼”赠送给各国政要。据初步统计，利用桂林鸡血玉创作的玉雕作品获得国家级大赛金奖 18 个、银奖 35 个。截至目前，全市鸡血玉行业已有实体店、加工厂、网络销售商近 1500 家，每年提供就业岗位 2 万多个，年交易额 10 亿元以上，已成为桂林“吃住游购娱”产业链条中的重要环节。但受多种因素影响，桂林鸡血玉的知名度、市场价格与文化价值尚未完全匹配。希望广大鸡血玉技艺传承人坚持“以传承守根脉、以创新开新局、以市场促发展”的理念，在实践中突破，让鸡血玉“红动中国”，努力推

动传统鸡血玉雕刻技艺在新时代发展、融合与创新。

广西工艺美术协会理事长、中国工艺美术大师张利梓认为，要加快推进桂林鸡血玉产业发展，就要着力抓好产业规划和项目谋划，加大宣传推介力度，善于利用网络抢占“新阵地”，不断寻找和创造品牌宣传热点，扩大市场影响力和竞争力，拓展国际高端定制市场，让桂林鸡血玉走向世界。

市工艺美术协会党支部负责人介绍，本次培训主要包括“技艺传承创新”“网络营销赋能”“短视频制作实战”等三项内容，旨在帮助鸡血玉技艺传承人“强基础、拓眼界、增学养”，将鸡血玉打造成为桂林高端伴手礼，推动鸡血玉产业高质量发展，助力桂林世界级旅游城市建设。

培训期间，桂林师范学院美术系副主任闭春桂，桂林电商协会执行会长余俊，上海潜望影像工作室导演宝树，广西工艺美术大师何曼、牟荣、陈时云、林森忠、梅向前，桂林市工艺美术大师刘智等专家分别作了专题授课。我市鸡血玉行业 60 多名从业人员和喜爱鸡血玉技艺的学生参加了培训。

银子岩景区实现毫米级精细数字化“复刻”

标志着广西在自然资源三维立体调查监测领域取得重要突破

本报讯（记者徐莹波）记者从桂林旅游股份有限公司获悉，近日，广西地理信息测绘院成功完成银子岩景区高精度实景三维模型（即“高精度数字孪生体”）建设，实现了对大型复杂溶洞内外环境的毫米级精细数字化“复刻”。这标志着广西在自然资源三维立体调查监测领域取得重要突破，为喀斯特世界自然遗产的科学保护、精细管理与创新应用奠定了坚实的数据基础。

银子岩景区位于荔浦市马岭镇，是桂林旅下属景区，也是我市核心景区之一。该景区的溶洞贯穿 12 座山峰，洞内钟乳石千姿百态、惟妙惟肖，洞外群山环抱，被誉为“世界溶洞奇观，诗境家园典范”。近年来，

景区围绕推动文旅融合目标，深入挖掘和整合财富文化资源，着力打造财富文化主题景区。

“为了更好地保护、开发、使用、管理和监测银子岩溶洞，从 2024 年 11 月起，我们积极协助广西地理信息测绘院项目团队开展了银子岩景区高精度数字孪生体建设工作。”银子岩景区负责人说，由于景区地处典型喀斯特地貌区，溶洞内部结构复杂、钟乳石密布脆弱，外部地形崎岖、天气多变，传统测绘手段面临挑战。为此，景区与项目团队创新采用“空地地洞”一体化测绘技术体系予以解决。

据介绍，为更好地保障数字孪生体的精度，项目团队综合运用倾斜摄

影测量、贴近摄影测量获取分辨率优于 5 厘米的宏观地形数据。溶洞内采用厘米级激光扫描仪进行全洞贯通式数据采集。对“芋头王”“钱币”等重点文物结合 0.02 毫米高精度激光扫描仪与高分辨率网格化摄影，精准捕捉细微纹理，构建彩色点云与 mesh 模型。最终通过多源数据融合处理，构建了完整高精度的“地上下”实景三维模型及洞内外数字孪生场景。

同时，银子岩景区与项目团队、岩溶地质专家密切配合，科学规划技术路线，努力解决技术适配难题。如针对地形复杂、天气多变及洞内湿热环境，项目团队利用自主研发的五镜头倾斜相机，一次飞行获取多角度影

像，大幅提升了外业效率。另外，在模型体量方面，创新应用多源数据融合与 AI 算法自动识别石笋、钟乳石等地质体，通过特征匹配和曲面重构精确控制模型误差。严格执行“两级检查、一级验收”质量管理体系，从几何精度、纹理真实性和拓扑关系等多维度确保成果无误。

该负责人表示，基于实景三维技术构建的数字孪生模型，将银子岩静态喀斯特奇观转化为动态可挖掘的“数据宝藏”，应用前景广阔。如为钟乳石和岩壁建立了永久性数字档案，可支撑长期监测与保护效果评估；为景区规划、生态保护红线划定等提供精准空间信息底板，助力智慧化管理等。