

聚焦市民最关心的87项高频业务 基于DeepSeek大模型打造

桂林社保AI客服“上岗” 智慧服务“24小时不打烊”

日前，桂林人社“漓江社保”AI智能客服正式上线，可提供“24小时不打烊”服务，市民随时随地都能向它咨询各类社保方面的疑问。

记者了解到，“漓江社保”AI智能客服由市人社部门基于87项高频社保公共服务事项设计搭建，从参保登记到待遇申领，再到各类办事指南、常见问题，都能精准地“一网打尽”。该AI客服以智能高效的应答模式，为市民带来触手可及的社保服务新体验。

从参保缴费到待遇申领 常见问题都能答

记者从桂林市人力资源和社会保障局了解到，经过一段时间的搭建和测试，桂林人社“漓江社保”AI智能客服已于近日“上岗”，市民可通过“桂林人社”微信公众号与AI客服进行对话。在该公众号下方菜单栏的“微服务”栏目中选择“漓江社保AI客服”，就可跳转至相应界面，之后点击界面下方的“立即体验”，登录后就可以向AI客服任意提问。

市人社局相关负责人介绍，从人社部门平时接到的咨询情况来看，有关社保业务的咨询量是最大的，也是市民最为关心的一个方面，“无论是直接到现场窗口咨询，还是拨打12345政务服务热线咨询，在人社方面市民问得最多的都是社保问题，因此我们就基于社保的高频业务设计搭建了社保AI客服，希望让大家通过更方便快捷的方式得到回答。”

记者体验发现，向AI客服提问后，客服会展示自己的思考过程，思考结束后就会给出回答，整个过程只需要几秒钟。例如，询问第三代社保卡如何申领，AI客服会结合桂林市社保政策，详细回答申领需要准备的材料、个人以及集体的申领方式等。记者看到，该客服还会根据成年人和未成年人进行申领材料的区分，并分别罗列，也会提醒申领的注意事项以及进度查询方式等，十分贴心。

该AI智能客服上线后，这几天也有不少市民使用了这项功能。“我20多年前从单位辞职后一直以灵活就业人员的身份缴纳社保，已经缴满15年了，今年即将满50岁，想知道能否申领养老保险待遇。”家住中山北路的杨女士告诉记者，她想了解自己的情况是否能享受养老保险待遇，便咨询了AI客服。

“我说明了自己的情况后，AI客服很快就给了我回答，介绍得也很详细，不仅有政策依据，还给我列出了申领材料清单、线上及线下的办理方式，也告知了注意事项。”杨女士说，相比起在网络上搜索，“漓江社保”AI智能客服更加可信，就像在咨询社保窗口的工作人员，“而且比起电话咨询，AI客服回复得更快，结果更加一目了然，还能够反复查看。”

市人社局相关负责人介绍，目前该AI客服能够回答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的经办流程，并能够给出相应的办事指南，方便参保人员和单位参考。



市人社局工作人员正在测试“漓江社保”AI智能客服。

已搭建220多万字知识库 测试准确率达90%以上

记者从市社会保险事业管理中心了解到，“漓江社保”AI智能客服主要基于DeepSeek大模型搭建，并融合了腾讯“混元”大模型。“我们测试了很多AI大模型，发现DeepSeek的回复相对比较准确，所以在这个大模型的基础上进一步搭建知识库。”该中心相关负责人表示。

据介绍，今年4月底，市社会保险事业管理中心各业务科室的工作人员开始收集整理各项高频业务的政策文件、经办流程、办事指南和常见问答，包含待遇认领、工伤认定、失业保险申领等方面。“收集好内容后就要归纳总结，再把这些内容汇总起来，就能进行知识库的搭建。”该负责人告诉记者，用了20天将知识库搭建完成后，工作人员又对AI客服进行了内测，检测回答的准确度。

“我们每天都会对AI客服提问，有时候也会出现回答不够精准的情况，可能是因为知识库的内容还有欠缺，导致它自动引用了网络上的答案，也可能是它没有正确抓取知识库的内容。”市人社局工作人员表示，出现这种情况就要继续完善知识库并持续训练模型，使准确度进一步提高。

记者留意到，AI客服每次回复的末尾都会附上相关的政策文件以及市社保中心咨询电话。“有的参保人咨询之后想了解政策依据是什么，附上文件名也能便于他们查阅，同时也会给出社保经办机构的电话，大家也能找到工作人员进一步咨询确认。”该工作人员说。

据悉，经过反复测试和优化，目前“漓江社保”AI智能客服可通过智能语义理解与大数据分析，精准识别参保人需求，并提供准确详尽、通俗易懂的解答。该AI客服的知识库已储备220多万字内容，回复准确率能达到90%以上。

AI客服是人工窗口的延伸 今后将覆盖更多应用场景

记者了解到，“漓江社保”AI智能客服的“上岗”，并不是为了取代人工窗口，而是对人工窗口的补充和延伸。今后市民进行社保业务咨询时，将不再受到时间和空间的限制。

“以前大家都是到窗口咨询或电话咨询，但多数情况下一个业务科室可能只有一部电话，如果正好有人在咨询，后面拨打电话的人只能等着。”市人社局相关负责人说，加上有的参保人联系的科室可能并不负责他想要咨询的业务，部门之间还要互相转接，这就耽误了时间。“有些时候工作人员虽然能回答参保人的问题，但也不一定能牢记各项政策，相比之下AI的回答则会更精准。”

此外，以前无论是现场还是电话咨询，市民都只能在工作时间联系社保经办机构，如果下班后咨询就无法及时得到回复。该负责人告诉记者，AI客服能提供“24小时不打烊”服务，即问即答。“大家咨询AI客服后，对于即将办理的业务就有了基本了解，也能提前准备好相关材料，之后无论是到线下窗口办理还是在网上服务大厅办理，效率都会更高。”

据介绍，“漓江社保”AI智能客服上线后，人社部门还会继续对其进行维护和优化升级。“由于社保政策有变动，我们必须要及时更新知识库，对于一些经办机构的地址、电话调整也要及时修改，这样才能持续保证准确率，让参保人有更好的使用体验。”该负责人说。

该负责人表示，除了社保，人社服务还涉及人才、就业、劳动维权等多个方面。接下来，市人社部门也将持续深耕人工智能平台训练与应用，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。同时，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，让智慧人社惠及每一位参保人。

记者唐霁云 文/摄