

福建推出“AI社保规划师”

让每位群众都有专属社保顾问

本报记者 刘晓宇

澄清认知 保障收益

“社保如何缴费才能收益最大化?”对于这个问题,自主经营小餐馆的李女士心里一直有疑惑,“虽说距离退休还有6年,但就是担心每年缴费多与少,会不会影响退休后的养老待遇?影响程度有多大?”

抱着试一试的态度,李女士来到了福州市社保中心社保规划窗口咨询。了解李女士的需求后,社保规划师现场引导她填写问卷,在回答了家庭就业、收入、负债、投资、赡养负担等问题后,业务系统即时生成3套规划方案:李女士距离法定退休年龄还有6年,这期间若她分别按省社会平均工资的100%、150%、200%档次续缴,退休时预计月养老金分别为3087元、3354元、3622元,若维持原最低档次的缴费基数缴纳到退休,养老金约为2873元。了解情况后,李女士当场表示要提高缴费档次续缴,让自己的退休生活有更好保障。

“这是一个澄清认知的典型案例。”福建省社保中心主任谢颖表示。社保制度涉及范围广、各省政策不尽相同,受限于政策知晓程度,群众容易产生认知偏差。“我们在工作曾发现,网络上存在不法分子鼓动群众违规异地缴费或违规补缴,目的就是骗取所谓的‘手续费’,群众损失财物不说,还对退休后生活产生较大影响。”

如何让群众对“退休这本账”算得更清楚明白,让社保基金更加稳健发展,是福建省人社部门在近年来推动的一项“透明改革”。

2024年9月,全国人大常委会会议表决通过了关于实施渐进式延迟法定退休年龄的决定。“那段时间来窗口咨询延长缴费年限、延迟退休的群众最多。”谢颖回忆说,“为此,我们及时推出了‘社保规划专窗’,利用业务系统内嵌的养老待遇测算和社保规划功能,实现‘真实数据,一键计算’。”

福建省本级社保服务中心业务二科一级主任科员倪敏,便是首批“官方社保规划师”之一,去年9月在专窗上岗以来,切身体会了群众需求和部门服务之间的“完美契合”。“就拿缴费水平来说,根据群众填写的问卷调查表,业务系统会推荐3种不同的缴费档次,其中考虑因素不仅是收入水平,家庭负债、赡养老人、就业稳定程度等都会被纳入其中,因此推荐的缴费水平既符合群众对于未来收益的预期,也符合群众当下承受水平。”倪敏介绍。

在福建省社会保险中心“社保规划专窗”,只需要3分钟,便可生成一份群众个人专属的“社保规划建议书”,缴费情况、养老金水平、预计收益一目了然;在厦门政务服务中心人社大厅,可交互人社虚拟机器人“人社一小智”,精准识别群众提问,回答咨询的高频、常见以及专业性问

题;在微信公众号中,内嵌的“AI社保规划师”功能,通过人机对话,对群众选择或输入的后续缴费条件信息进行综合智能分析、快速测算,用数据、图表、分析报告等方式展示不同缴费条件下养老待遇水平差异、缴费回本时间差异及预期收益差异等信息。

去年以来,福建省在全国率先推出“社保规划师”服务,并于今年将AI大模型引入社保领域,打造社保规划智能体,实现了让每位群众都有“专属社保顾问”。对此,本报记者进行了探访与体验。



AI规划师 (试运行)			
概要说明			
根据您的实际缴费年限及测算时预设的退休采集信息,并按当前最新计发参数测算,我们使用中国人均预期寿命79岁进行估算可领取时间。以下是三个缴费档次的详细对比:			
项目/方案	方案1 (60%)	方案2 (70%)	方案3 (80%)
缴费档次	60%	70%	80%
缴费类型	灵活就业	灵活就业	灵活就业
连续月缴费基数	4432.8	5171.6	5910.4
实际缴费年限(年/月)	30年7月	30年7月	30年7月

▲群众在福建省社保中心“社保规划专窗”咨询。
陈莹摄

◀“福建人社”微信公众号中的“AI规划师”操作页面。

AI赋能 服务前置

在某国企人力资源岗位任职数年,张吉伟最头疼的事情,莫过于职工前来询问退休后收益情况,“职工1万余人,每人缴费年限、水平差异较大,再加上去年开始的延迟退休改革,情况更为多样、复杂,收益计算可不是小事。”张吉伟说。

而更让张吉伟奔忙的,是职工缴费数据查阅问题,“每当有职工想要查询和计算,总得来一趟社保中心,有没有办法让职工个人自主查询计算呢?”

张吉伟的呼声,反映了众多企业职工的心声。今年6月,福建省社会保险中心在全国率先推出的官方“AI社保规划师”,目前已在“福建人社”微信公众号正式上线,“最大的变化便是将服务前置到参保职工的手机上,保证让每位群众都有专属的社保规划师。”谢颖介绍。

前置服务如何实现?据介绍,福建省社保中心运用人工智能大模型技术,打造社保规划智能体,即为“AI社保规划师”,该智能体能够自动整合参保人员的历史缴费基数、缴费年限、个人账户余额等关键信息,帮助参保人员测算未来养老金。

“人工智能调阅参保数据?数据安全性怎么保证?”看到手机端上的“AI社保规划师”功能,企业职工林海英还是有一些顾虑。

“安全可靠是人工智能发展的第一要义,尤其是在政务服务领域,安全就是生命线,规划有序是先决条件。”谢颖表示。

为此,福建省社保中心依托已有的核心业务系统,保证参保人员的基础信息被严格限制于业务系统内。“当用户要计算时,人工智能体将诉求提交至业务系统,业务系统进行调阅计算完成后,将结果告知人工智能体即可,保证数据不外泄。”长期负责社保业务系统开发的研发工作人员陈福宾介绍。

“简单来说,业务系统是后堂厨房,人工智能体是前堂小二,‘小二’再怎么聪明伶俐,也不会知道大菜到底是怎么做的。”福建省社保



厦门政务服务中心人社大厅内的可交互人社虚拟机器人“人社一小智”。
蔡秀静摄

参保人员只需通过选择或自由输入后续缴费基数、缴费年限、弹性退休年龄等变量信息,便可即时生成可视化图表,展示不同条件对未来养老待遇的影响,以及在预期寿命内的总缴费、总收入、总收益及缴费成本回收时间等信息。同时,“AI社保规划师”还能根据用户个性化需求定制《社保规划建议书》。

安全可靠 规划有序

中心信息与数据管理科科长李炫威用一个比喻,将问题解释得明白。

但是,当前的一些人工智能体,在面对用户提问时,也会出现“一本正经地胡说八道”的情况,这是不少用户的反馈。“这就是俗称的‘大模型幻觉’,受限于旧有知识的误导,人工智能体也会有认知局限。”参与“AI社保规划师”研发的星云大数据公司政务产品研发中心负责人林大勇介绍。

如何克服局限?“为此,我们不断‘投喂’,让智能体在学习中成长,保证在社保领域是行家里手。”林大勇说。在福建省社保中心统筹下,研发人员先后给“AI社保规划师”提供了4本社保办事指南、2000余条经典案例、各类文件40余份,同时在语义识别方面着重加强训练。“目的就是为了能够识别群众在社保领域上的各类提问,即使表

使用效果怎么样?张吉伟最有发言权:“现在每当有职工来询问,我都会推荐这个功能,自主调用真实数据,计算精准无误差,极大减轻了企业人力资源部门的工作压力!”眼下,每月近4万人次的使用量,也说明了“AI社保规划师”的受欢迎程度。

而对于某国企员工林婉琴来说,“确定性”是她对于“AI社保规划师”的最满意之处。“原本是2028年7月退休,是否要延迟到2029年6月,自己之前还是有疑虑的。但经‘一键计算’后,延迟退休后每月退休待遇增加700多元,数据一目了然。”林婉琴说。

在厦门,人社部门在去年10月推出“人社一小智”可交互人社虚拟机器人,融合语音识别、语义理解、知识图谱等核心技术,实现人机协同,为群众提供智能化咨询服务。“人社一小智”与“7×24小时”在线的12333语音电话共用同一套人工智能引擎和知识平台,使用统一的智能知识库,整合政策推送与用户行为分析,可以与用户进行开放式、多轮交互对话,并结合知识图谱技术,能够精准解答群众的复杂问题,短短数月就提供服务1.8万人次。

述不精准,也能被识别,最大限度保证这个“小二”聪明。”李炫威说。

在厦门,“人社一小智”的知识库目前已覆盖九大类别的厦门人社全领域知识,拥有2.6万对常用问答和7.7万条知识图谱,共1100多条结构化知识点。

同时,为了信息安全和“专体专用”,“AI社保规划师”的语义识别被严格限制于社保领域。“假如群众提问百科知识,那智能体便不会作出回应。”林大勇说。

“我们努力让每位群众都有专属的、官方的‘社保规划师’,把‘多缴多得、长缴多得、晚退多得’的原则转化为群众看得见、摸得着、能计算的数据信息,帮助群众作出最适合自己的社保规划,让群众切身感受到社保制度的为民本质。”谢颖表示。

23平方公里的地域面积,分布着2005栋高层建筑

重庆市渝中区推动高楼消防智能监管

本报记者 姜峰

重庆市渝中区双钢路小区是典型的老旧小区,共有40栋居民楼,高层建筑达12栋。走进该小区,只见28号楼门口贴着醒目的“高楼消防码”,拿起手机一扫,地上楼层数、建筑高度和面积、物业管理主体、消防维保单位、月度检测报告、网格巡查情况等信息一目了然。“还有我的名字和手机号,点开即可拨打。”重庆市祥佳物业管理有限公司工作人员金泽维,是该小区消防安全第一责任人。

重庆市是山城地貌,高楼密集。以渝中区为例,23平方公里的地域面积,分布着2005栋高层建筑(公共建筑24米以上、居民建筑10层及以上)。近年来,渝中区构建涵盖感知预警、决策处置的综合智能监管体系,努力守护高楼消防安全。

智慧感知,提高隐患发现能力。“28号楼楼顶消防水箱,液位监测值1.23米,达到下限预警。”双钢路小区消防水压监测终端自动提示预警,金泽维第一时间将问题上报,维保单位很快到场解决隐患——这一事件,记录在双钢路小区微型消防站的物联网数据系统里。系统归集了小区布设的独立式可燃气体探测器、消防通道摄像头、高分贝警报器等各类智能感知设备共187个,已自动发现、及时处置警情9件。

扫描“高楼消防码”后点击“上报隐患”,里面是双钢路小区居民反映的隐患信息。“楼道消火栓被杂物遮挡,我扫码上报,第二天就有人清理走。”小区居民朱建国说。

“基于一体化智能化公共数据平台,全区接入了25.49万个消防感知资源,涵盖生命通道监控、消防控制室监控、水压监测、智能烟感等。”渝中区大数据发展局局长张峻告诉记者,“我们已经对2005栋高层建筑全部实现‘一楼一码’管理。”

智能统筹,多跨协同处置警情。“南纪门街道凯旋路85号住宅冒烟。”一天中午11时49分,“渝中消防综合场景”

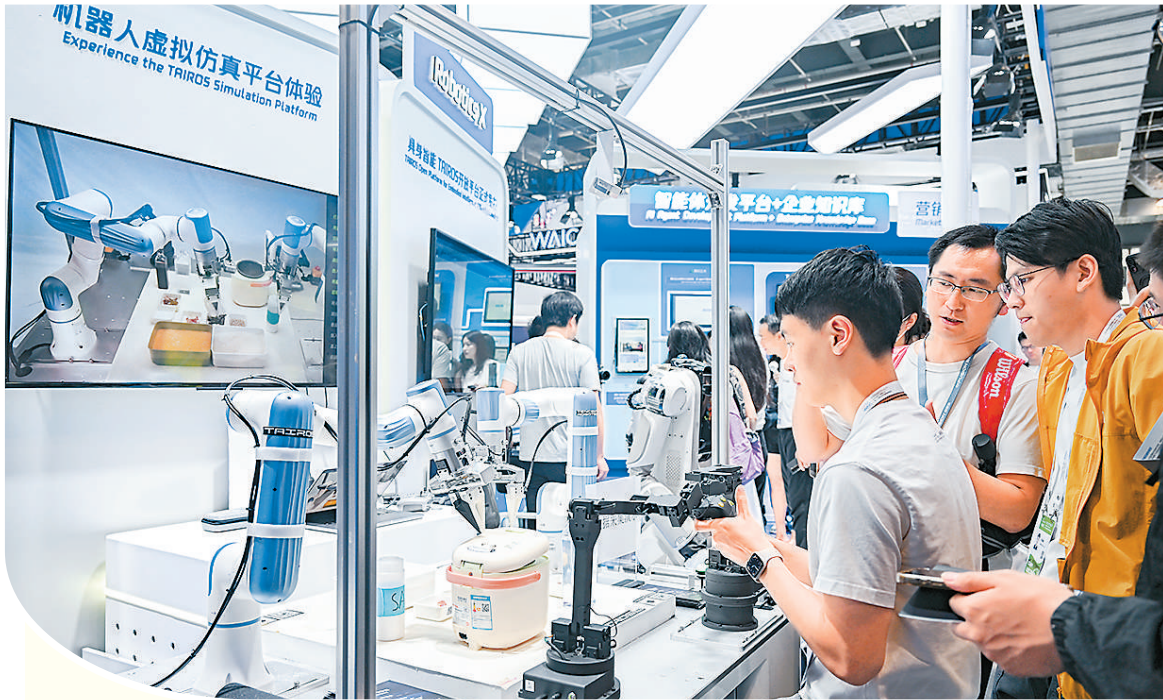
实时感知到火情,通过渝中区数字化城市运行和治理中心将信息第一时间推送至区消防救援局、区公安分局交巡警支队、南纪门街道等协同单位,同步调度网格员及微型消防站人员快速到场——原来是居民窗台杂物起火。微型消防站人员马腾飞和彭洪及时灭火,并将现场照片发给出警的消防人员。11时57分,消防人员现场勘查,确定火已被扑灭。总共8分钟,一场火情得以“打早、灭小”于初期。

这是“渝中消防综合场景”的一次实践。“火情先期处置时间提前了2到3分钟,30%的火情处置在消防车到达前。”渝中区消防救援局局长张雪梅说。“我们还在区数字化城市运行和治理中心集成了隐患排查、消防车通行保畅等7类事项的智能预案,形成事前、事中、事后的闭环机制。”张峻介绍。

渝中区大坪街道长城小区内部布局紧凑,消防通道被占用现象频发,过去靠人力监管屡禁不止。视频监测、图像分析、超时预警、迅速响应、立即处置……“渝中消防综合场景”运用图像识别自动预警技术解决了难题。如今,渝中区1152个消防通道加装了1269个摄像头,助力消防车保畅。

重庆市消防救援局信息通信处副处长肖锐介绍,针对夏季高温用电量陡增的实际,消防救援局依托“高楼消防”应用,与电网企业实现用电异常数据共享,精准识别大功率用电器具类型和用电线路的电弧放电、漏电、短路、过载、过温等情况,对高层公共建筑、大型商业综合体等重点场所实时监测预警。

“在消防安全监管方面,渝中区还面临老旧建筑感知点位较少、现有登高救援设备等在可达高度和救援效率上存在局限、部分企业和社会组织在消防培训方面投入不足、居民违规用火用电等短板。”张峻表示,“我们将聚焦问题,努力走出高楼消防智能监管新路径。”



▲2025世界人工智能大会现场,腾讯展区工作人员(左)在向参观者展示具身智能开放平台Tairros。该平台可搭载多款机器人本体,从而实现不同人工智能应用场景。
新华社记者 陈浩明摄

►2025世界人工智能大会现场,中科新松睿可MR73A仿生人形机器人展示自主砸钉子和装凳子的技能。
吴雪摄(人民视觉)

