

广州市民政局 2022 年福利彩票公益金资助项目 情况公开（社会救助智能服务热线项目）

为便于社会各界及时了解福利彩票公益金的用途去向，彰显福利彩票“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨，加强社会监督，促进福利彩票事业持续健康发展，根据《彩票公益金管理办法》《民政部彩票公益金使用管理信息公开办法》等要求，现对我单位 2022 年度福利彩票公益金资助项目信息公告如下：

一、项目信息

（一）项目名称

社会救助智能服务热线项目

（二）项目主要内容

根据中央和省关于改革完善社会救助制度的有关部署要求，拟通过政府购买社会服务的方式，委托第三方机构开展 2022 年度社会救助智能服务热线项目，采用运用 AI 智能电话机器人技术，实现智能外呼、呼入转接、结果统计、数据处理等功能，利用科技赋能实现电话联系过程自动化、结果记录格式化，以便切实掌握、针对性解决困难群众的实际困难及需求，发现问题则及时通过广州市民政局穗救易服务平台转到相关区、镇（街）、村（居）进行组织解决，同时对接 12345 政府服务热线实现呼入转接，落实救助需求 24 小时转办转介，推进我市社会救助工作规范化、精细化，提升我市社会救助服务保障能力。

（三）项目周期

2022年8月—2023年7月

（四）资金额度

项目总额为143.6万元。其中2022年资助金额为100.52万元，实际支付100.52万元，剩余尾款纳入2023年预算并支出。

（五）项目负责人及联系方式

项目负责人：闫柔伯，联系电话：020-83178714

二、项目成果

（一）项目完成情况

该项目已按计划完成。通过运用AI智能电话机器人技术，建立广州民政局专属的“智能社会救助服务热线”，以自动化的方式联系广州市八类重点困难群众，落实全市约8万名特殊困难群众每月定期智能热线服务工作，了解其基本生活保障情况，发现问题及时组织解决，并将结果数据进行格式化处理，接入到广州市民政局穗救易服务平台进行后续处理，为精准扶贫提供数据支撑。本项目的实施有助于完善社会救助的政策制度，探索强化社会救助领域创新，发展“物质+服务+技术”的救助新方式。

（二）实际效果

通过AI智能电话机器人技术，实现了可靠的自动智能外呼、呼入转接、结果统计、数据处理等功能，有效克服了基层人手紧张等困难，保障了困难群众的基本生活权益。当遇到紧急突

发情况，能够快速更改话术模版、部署呼叫线路，话术模板迭代版本，呼叫并发数可支持 40 路以上，及时响应并满足了各种突发性需求。智能服务热线系统将困难群众的讲话内容转化为文字，识别准确率达 95% 以上，交流情况语义节点命中率达 92% 以上，转化为文字后，反馈到广州市民政局穗救易服务平台后转到相关区、镇（街）、村（居）进行组织解决，反馈率达 100%。

（三）绩效目标完成情况

一是每月困难群众拨打率超 99%，基本完成全覆盖。二是有针对性对困难群众进行分类，按不同频次开展智能热线服务。三是智能热线服务可及时掌握困难群众救助服务需求，减轻基层社会救助经办人员工作量。四是困难群众及其家庭需求收集传达率达 100%。

三、存在问题和改进措施

智能热线服务过程中，部分群众听不懂普通话，以及存在外呼电话被自动屏蔽的问题。对此，我们抓紧研发粤语的识别技术和话术模板，提高群众的接受度和配合度，并研究通过发送短信、人工电访和实地走访等方式解决电话屏蔽问题的可行性。