

社会救助岗有了“AI经办员”

从“人工筛查”迈向“数据智审”，确保不漏一户不落一人

YMG 全媒体记者 赖皓阳
摄影报道

民生无小事，枝叶总关情。社会救助，兜住的是困难群众的衣食冷暖，守护的是社会公平的底线和基石。今年以来，烟台市针对社会救助经办人少事多、困难群众办事不顺畅等难题，紧抓技术革新机遇，围绕社会救助业务等核心场景加速推进AI融合实践，助力社会救助赋能增效。

社会救助体系正以更有温度、更有力度的姿态，坚定地守护着需要帮助的人。“温暖烟台”四个字，正因此而越发厚重。



福山区清洋街道网格指挥中心通过“云联”系统随时关注流浪人员动态

“AI经办员”精准“找”人

“真没想到，烟台民政部门大老远送来了关怀！”接到领取高龄补贴的电话后，远在潍坊的刘淑美老人的儿子激动地说。

刘淑美今年83岁，原是招远市毕郭镇大曲庄村村民，近些年随子女一直在潍坊生活，招远市当地民政部门和村里已经很难掌握老人的情况。

转机，发生在今年9月。一位特殊的AI经办员——老年人口数据分析大模型，在数据筛查中发挥了关键作用。烟台市社会救助综合服务中心通过大模型，充分比对公安、民政、人社、卫健等部门的人口数据，精准地“找”到了刘奶奶——老人健在，户籍仍在烟台，完全符合高龄津贴的发放条件。没多久，高龄津贴就自动发放到老人的银行卡中。

在烟台，像刘奶奶这样被数据模型主动发现的案例在3个区市已有3000多例。“AI经办员”不知疲倦，持续搜索着9类服务对象的主动发现场景，推动社会救助从“人找政策”到“政策找人”的效能革命。在烟台的社会救助工位上，人工智能已不再是概念，而成了一位实实在在、主动作为的民生助手。

“云联”智能救助24小时“待命”

家住黄渤海新区潮水镇葛家庄村的郭玉芳今年66岁，患有脊髓恶性肿瘤。未曾主动申请，救助却主动找上了门。这是怎么回事？

原来，乡镇民政工作人员通过一个会“预警”的系统，了解到她在医院有较大额的住院费用结算记录，随即主动入户走访了解具体情况，很快为她办理了临时救助。

让郭玉芳老人受益的，正是市社会救助综合服务中心打造的“云联”智能救助体系。这个体系就像一个24小时待命的“民生哨兵”，整合了省、市两级“民生保障”和“补贴认证”2类11项民政应用，构建了169个低收入人口动态监测模型，时时刻刻“倾听”着数据的“声音”。

更神奇的是，这个系统还会画“地图”。在市社会救助综合服务中心的屏幕上，一张芝罘区的“热力地图”清晰显示，疑似低收入人口有21%集中在黄务街道办事处。“今后可以在这个区域加强

救助从“监测到反馈”全程留痕

为把服务做实做细，市社会救助综合服务中心建立起“监测-预警-处置-反馈”全节点风险监管模型，住院陪护时间、人员信息、服务事项等全部线上采集。目前，群众满意度超95%。

“我们正抓紧时间为全市分散供养特困人员、孤困儿童生成一户一码。”市社会救助综合服务中心工作人员介绍，今后照料护理员、儿童主任等入户走访

“我们建立了‘一老一小一残一困’监测人口主题库，覆盖全市300多万人。”市社会救助综合服务中心的工作人员介绍，在庞大的数据库基础上，他们还引入手机信令模型，形成全市老年人、低收入人口、潜在帮扶对象的“热力地图”。哪里有需求，一目了然。

主题库堪称一份详尽的“温暖清单”——包含老年人全量户籍人口220万、低收入人口65万、未成年人和监护人36万，并通过数据共享，汇聚了医保、人社等13个部门的救助帮扶数据500多条。

社会救助政策宣传。”中心工作人员介绍，他们还构建了疑似低收入人口手机信令分析应用大模型，可以让救助资源的下沉像“导航”一样精准。

精准固然重要，但温度与边界同样不可或缺。“群众在享受大数据红利的同时，也对个人隐私泄露怀有担忧。”中心工作人员说，为此，中心专门设计了一套算法，算法可见而人不可见，让更多“沉默的少数”能被看见、被关怀，静悄悄地共享科技发展的红利。

和服务过程也能实现扫码上传，服务全程留痕。

为进一步减证便民，烟台还在“低收入人口数据库”的基础上，又新建了容纳2.1万人的“潜在帮扶家庭数据库”，对接医疗救助、廉租补贴等，构建多重验证模型，实现相关待遇“免申即享”。今年以来，全市已有5.9万人次通过“静默认证”享受到便捷服务。

职工生育津贴发放标准是什么？

咨询：个人职工医保缴费明细如何查询？

答复：医保缴费可通过“烟台市医疗保障局”微信公众号，点击医保服务-办事大厅-我要查询-职工医疗缴费查询以及“烟台市医疗保障局”官方网站，支付宝“烟台医保”小程序等线上途径进行查询，也可携带有效证件到医保经办机构进行线下查询。

咨询：职工生育津贴发放标准是什么？

答复：生育津贴按照女职工所在用人单位上年度职工月平均工资除以30天乘以产假天数计发，按下列标准发

放：女职工正常生育的享受98天生育津贴，符合剖宫产指征实行剖宫产的增加15天，多胞胎生育的每多生育一个婴儿增加15天。女职工怀孕未满4个月流产的，享受15天生育津贴；怀孕满4个月流产（含引产及死胎娩、取出）的，享受42天生育津贴。

咨询：什么是药品的首先自付比例？

答复：参保人员使用药品目录内药品时区分甲、乙类，使用甲类药品发生的费用，直接按基本医疗保险有关规定支付；使用乙类药品发生的费用，先由参保人员自付规定的比例，再按基本医疗保

险的有关规定支付。目前，我市乙类药品自付比例分为四档，职工分别为0%、5%、10%、15%，居民分别为0%、5%、15%、20%。乙类药品的自付比例，根据我市医保基金收支状况及临床用药情况，适时进行调整。

张孙小娱 衣宝萱



消防车驾驶员邢金贞：
29年安全驾驶“零事故”

本报讯(YMG 全媒体记者 纪殿国 通讯员 孙华晓 摄影报道)近日，海阳市消防救援大队内洋溢着温情与不舍，一场庄重而温馨的政府专职消防队员荣休仪式在此举行。在消防救援队伍服务29年的政府专职消防队员邢金贞光荣退休。

万里行程的“守护者”

邢金贞1985年入伍，退伍后于1996年加入海阳市消防救援队伍，成为了一名政府专职消防队员，任消防车驾驶员。

29年来，邢金贞参加各类灭火救援任务1万余次，累计出警驾驶超过19080小时，始终保持安全驾驶“零事故”。

逆向而行的“战斗员”

“从最初的解放牌、东风牌消防车，到现在的中卓时代水罐消防车、奔驰消防车，我亲身见证了消防救援装备水平的飞速发展。”邢金贞骄傲地说。变的是科技赋能所带来的战斗力跃升，不变的是消防队伍敢于赴汤蹈火的战斗之魂。

无论装备如何迭代升级，一代代消防员对人民生命财产安全的忠诚守护永远未变。那句“首战用我，用我必胜”的铿锵誓言，言犹在耳。邢金贞凭借多年积累的驾驶经验与对车辆性能的了解，成为了队里车辆维护保养的行家里手。

他认真检查每一辆消防车的轮胎、油路、水泵等关键部件，确保装备始终处于最佳战备状态。他还主动承担起“传帮带”的责任，将自己在长期实践中总结出的车辆维护技巧和安全驾驶心得，毫无保留地传授给年轻驾驶员。

后勤阵地的“老黄牛”

海阳市公安局消防科、政府专职消防队、工业园区中队、天津路消防救援站，都留下了邢金贞的工作足迹。2020年，55周岁的邢金贞调至海阳森林消防中队，由驾驶员岗位转入后勤岗位。“我年纪大了，一线冲锋可能不如年轻人，但我对中队的感情深，能把‘家’照顾好。”他带领队员们开垦荒地，建立“中队小菜园”，春种秋收，实现了部分蔬菜自给自足，既丰富了队里的菜篮子，更在劳动中凝聚了人心。

他建立起废品回收制度，将废弃纸箱、水瓶等集中变卖，积少成多，用于购买种子和肥料，积极传承勤俭节约的优良传统。他是“爱队如家”的模范，中队的下水管道堵了，他主动疏通；训练器材有损耗，他精心维护。他以高度的责任心和主人翁意识，将中队的一草一木、一砖一瓦都放在心上，用自己的双手，默默为这个“家”的顺畅运转保驾护航。

莫道桑榆晚，为霞尚满天。如今，邢金贞为自己29年的消防职业生涯画上了一个圆满的句号。当他将自己的姓名牌放入“荣退榜”中时，榜单上排列整齐的名字，宛如一条无形的纽带，串联起了一代又一代消防人守护平安的接力篇章。这些名字，将继续熠熠生辉，激励后来者不断前行。

