

# 医保AI客服实力“宠粉” 有问题快解决

□本报记者 邓剑云

拨打“12345”按“2号键”，接通福州市医保热线。没有想象中的“坐席忙，请稍候”，而是秒通秒回！

“灵活就业参保人，在每月5日前，通过福建税务微信公众号进行缴费，以免影响正

常使用，请及时缴费。”福州市民周女士的手机听筒里传来的第一句话，回答了她想要咨询的“灵活就业参保人缴费办理途径”。

周女士没想到的是，福州医保也是“智能时代的弄潮儿”，用上了AI客服。AI客服

以“见面第一句话”的特色智能服务，快速回答群众最想了解的问题，可谓凭实力“宠粉”。

福州市现有645万医保参保人员，咨询热线日话务量达1560余通，为了切实提升话务接通率，福州医保应

用大数据、人工智能等新技术，探索医保服务的“新捷径”，搭建医保热线AI智能咨询话务平台，以更短的时间、更快的速度、更佳的结果为群众答疑解惑，这是福建省医保领域的第一个AI智能服务终端。

## 01 “已读且速回” 不让你等一秒，“一打就通”

刚确诊高血压，64岁的福州鼓楼居民张阿姨拿着医生开具的特殊病种备案表，不知道到哪里办理下一步手续。在家人的帮助下，她拨通了12345热线电话，根据语音提示操作，马上接通了福州市医保热线。

“特殊病种怎么办理？”

问题一出，AI客服即刻响应：“线上备案方式……线下备案方式……”

一连串回答下来，张阿姨记住了“拿申请表到医保驻医院服务站”。张阿姨很开心，从诊室走到医院内的医保服务站办理备案，下一次就医就能享受特殊病种报销待遇了。



福州市医保部门统计，AI客服接听群众咨询的高频事项包含门诊特殊病种办理与报销、生育津贴申请、门诊/住院报销所需材料、灵活就业参保缴费等。而这些事项，福州医保AI客服都能快速、完整地解答到位，成为人工客服的得力

“副手”。

“以往，遇到人工客服忙线时，我想咨询问题，要等待许久，才能连上。”福州市民刘先生近期再拨打福州市医保热线发现，一打就通，“原来是用上了AI技术，回答问题又快又智能。”

目前，福州医保热线AI智能咨询话务平台已涵盖居民医保、职工医保、生育报销、就医转诊和医疗救助等多项业务类别，包含各类场景问答400多条，“24小时不打烊”为参保群众提供全方位的人机互动智能解答，实现医保热线为民服务“一直在线”“不下班”。

## 03

### “暖心且智慧”大数据赋能服务优化，“更有温度”

“福州医保以AI语音客服创新服务，除了办好‘群众事’解‘群众难’，还要贴‘群众心’。”福州市医保中心相关负责人说。

据介绍，AI客服在及时回复群众一个个问题时，同步记录并对诉求内容进行数据分析，重点关注涉及群众较多、问题关注度高的诉求，转化成重点工作提示，助力医保工作人员加强共性问题和发展趋势研判，增强工作的前瞻性，促进热点问题服务策略优化。

以群众跨省临时外出就医备案为例，福州医保在对智能语音客服云平台智能质检的过程中，分析“异地就医”“没备案”“外出”“临时”等关键词出现的频率，以此可以更加深入地了解群众的需求。

据此，福州医保及时提升异地就医备案便捷性。目前，跨省异地转诊人员备案、其他跨省临时外出就医人员备案可以实现“即申即享”，即时生效，进一步方便群众异地就医。

“福州医保将人工智能应用于话务咨询服务，不断推陈出新，加快数智赋能医保管理和服，拓展智能化应用。福建省医保系统下一步将在总结经验基础上，在有条件的地方推广这项智能服务模式，希望医保AI客服能更好为民排忧解难，助力医保部门优化经办服务效能，提升群众满意度和获得感，争取成为医保领域的一个智慧暖心品牌。”福建省医保中心负责人表示。

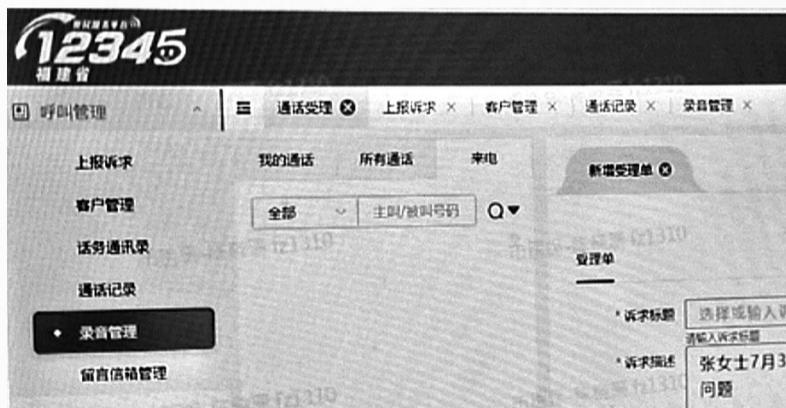
## 02 “已读且正解” 资深医保人员“带教”，“一学就会”

热线服务听民声解民忧，不仅要“一拨就通”，更要“一拨就灵”。日前，AI届“新秀”ChatGPT曾出现“已读乱回”的错乱状态，而这种情况在医保AI服务是不允许出现的，群众的咨询必须“已读且给出正解”。

众所周知，医保政策专业性强，且比较复杂。AI是怎么读懂，且给出正解的呢？

记者从福州医保部门了解到，福州医保智能语音平台集成了语音识别(ASR)、语音合成(TTS)、语义理解(NLP)和机器学习等人工智能技术，确保AI客服具备强大的数据处理和学习能力，对常见的基础政策咨询，能够迅速识别，并给出准确的解答。

除了本身的“超级智力”之外，AI客服还拥有一群资深的医保“带教”老师。在福州医保热线AI智能咨询话务平台的后台，记者看到，AI的“大脑知识库”在资深医保话务人员的“带



教”下及时更新。

资深医保话务人员会及时跟进政策变化，根据群众咨询的医保高频事项以及群众的提问习惯，及时更新AI的知识库或对话流程，以便AI客服尽可能地读懂市民的需求，快速、准确地解答医保问题。

比如，关于“特殊病种”这一问题，资深医保话务人员会编写出市民可能表述的“特殊病种怎么办？特殊病种到哪里备案？特殊病种的报销比例是

多少”等多个问题，并给出相应的答案。AI客服在接群众来电时，就能根据这些实现编写好的知识库或对话流程，随时调用“医保场景知识库”解答问题，实现自助应答。

目前，福州医保热线平台日话务量达1560余通，AI客服日均分流话务量500余通，AI处理量占比达32%左右，12345政务服务医保专线接通率超过96%，群众满意度明显提高。