

“爱山东”3.0 版本上线

八大亮点让生活办事更轻松

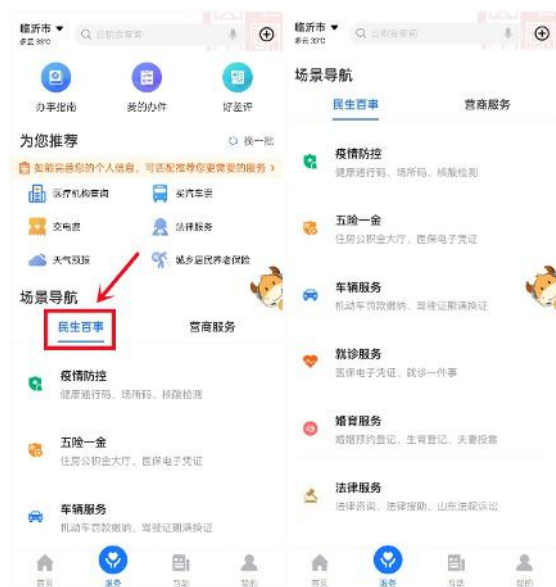


2019 年，“爱山东”政务服务平台（下称“爱山东”）正式上线。本着“以人为本，以用为大”的宗旨，“爱山东”紧盯企业、群众生产生活中的痛点，实现高频业务“掌上办”，办事服务“掌上查”，电子证件“随身带”。

为给用户带来更多便捷有效的服务体验，在 7 月 21 日举行的数字强省宣传月启动仪式上，“爱山东”正式推出 3.0

版本。在 3.0 版本，“爱山东”更加注重服务事项的聚合分类，上线智能客服与积分系统，打造“数字空间”，探索办事服务新场景，构建智能触达新体验。

一、场景式导航，聚合服务更贴心



“爱山东”3.0 版本更加注重服务聚合，立足用户在不同场景下的需求，从群众及企业两个角度推出民生百事、营商服务两个专区。“民生百事”专区包含群众常用的疫情防控、五险一金、婚育服务、教育考试等民生服务；“营商服务”专区包含企业开办、税务办理、融资信贷等企业发展常用服务。

二、一键亮码，服务出示更快捷



“爱山东”开发出“一键亮码”功能。用户在手机桌面只需长按“爱山东”APP 图标即可一键亮码和扫码。同时，用户可将重点应用服务在手机桌面自行创建快捷入口。

三、两类数字空间，信息获取更全面

我的空间

授权 >

我的医保



更新于2022/06/27 17:17:21

847.21

账户余额(元)

69

累计缴纳(月)

临沂市

现缴纳地

本服务由济南市医疗保障局提供

查看详情 >

我的养老保险



更新于2022/06/27 17:17:5

36993.01

账户余额(元)

69

累计缴纳(月)

临沂市

现缴纳地

本服务由济南市人力资源和社会保障局提供

查看详情 >

我的公积金



更新于2022/06/27 17:17:40

37174.41

账户余额(元)

2022-06

已缴至

临沂市

现缴纳地

本服务由济南市住房公积金管理中心提供

查看详情 >

“数字空间”是“爱山东”新上线的模块，分为个人和企业两类数字空间。以个人数字空间为例，用户对“爱山东”授权医保、养老保险、公积金等信息，即可实时获取公积金账户余额、医保余额等信息，后续还将逐步接入银行、电信等行业服务内容。

四、新技术加持，服务体验更智能



“爱山东”3.0 版本增加生物识别、语音搜索、大数据算法推送等新技术，让服务体验更畅快、更智能。在登录方式上，增加生物识别技术，实现人脸识别、指纹识别等方式登录。为方便用户尤其是老年人等特殊人群更快找到服务，新版本接入语音互动技术，且支持方言识别，可直接通过语音查找对应的服务内容。同时，借助大数据技术，新版本可为用户智能推荐关联服务。

五、智能客服鲁小智，互动问答更形象



7*24 小时自动化客户咨询服务、人工客服转接、问题应用一键跳转咨询、语音识别输入...新版本上线智能客服功能，及时为用户答疑解惑。此外，智能客服推出“鲁小智”卡通形象，在客户端中展示两种交互形态，一为站立形态，二为收起形态。站立形态佩戴耳机、上衣配有客服文字，易于用户理解其智能客服的角色；收起形态在用户不需客服服务时隐藏在侧边，点击可唤出，不影响用户正常浏览操作。

六、适老化升级，人文关怀更暖心



2021 年，“爱山东”上线“老年人专区”，打造了政务服务平台移动端适老化山东样板。新版本不断优化升级，进行适老化改造，用户可一键切换“老年模式”。“老年模式”采用大号字体、高对比度、极简交互方式，支持语音搜索，并提供养老服务、健康码和行程卡等方便老人生活的高频服务，让老年人线上办事更简单高效。同时，支持各市分厅配置推荐本地特色老年应用。

七、搭建积分商城，使用过程更有趣

为不断提升“爱山东”平台的趣味性，新版本搭建了积分商城体系，通过设置积分运营活动，提高用户的持续活跃留存以及对当前热点应用的推广宣传，提升爱山东移动政务服务平台的整体粘性。未来，“爱山东”将重点考虑丰富积分使用场景，提供更多积分玩法，为用户带来更多趣味体验。

八、“资讯”变“互动”，意见咨询更轻松

“爱山东”3.0 版本将原有资讯版块调整为互动版块，增设鲁小智客服、12345 线上咨询、企业诉求接诉即办、办事咨询等互动服务，同时集合原有安全生产举报投诉、你点我检、食品监管等应用，让意见咨询更轻松。

群众利益无小事，民生问题大于天。提升政务服务水平，让办事更高效、服务更贴心，“爱山东”一直在路上。