

国家社保公共服务平台试运行 先行提供养老金测算等功能

20年后退休 你能领多少养老金

国家社会保险公共服务平台

如果20-30年后退休,预期你能领多少养老金?官方数据来了!8月19日,国家社会保险公共服务平台已上线试运行。记者体验发现,该平台除需输入本人月缴费工资、实际缴费年限等相关数据,也有“未来在岗职工平均工资增长率(%)”“未来个人账户记账利率(%)”“未来缴费工资增长率(%)”三个未知变量,因此该测算并非实际养老金额,更多的是对未来的一个科学预测。



官方帮您预测领多少养老金

国家社会保险公共服务平台(<http://si.12333.gov.cn>)已经上线试运行。平台可提供社保年度参保信息查询、待遇资格认证、养老金测算、社保关系转移查询、异地就医查询、境外免缴申请、社保卡和电子社保卡状态查询等,都是全国性跨地区服务。

该网站平台提供两种注册方式,一种是按照身份证号码注册,一种是按照社保卡及社保银行卡注册。

记者登录测试,从输入信息到输入手机号、等待接收短信密码到注册完成,仅需1分钟,方便快捷。

注册登录成功进入“养老金测算”栏目,显示“城镇职工养老保险待遇测算”网页,可根据参保类型选择“城镇企业职工”“个体工商户或灵活就业人员”,输入数据即可自动预测。

工”“个体工商户或灵活就业人员”,输入数据即可自动预测。

记者按照对话框输入信息,以一名40岁男性为例,预期退休年龄60岁,实际缴费年限15年,视同缴费年限15年,上年末个人账户存款额18万元,参保地(北京)上年在岗职工月平均工资为8467元(统计局发布),本人月工资1万元,而“未来在岗职工平均工资增长率(%)”“未来个人账户记账利率(%)”“未来缴费工资增长率(%)”三个变量,假设分别以5%、8%和3%代入,系统会自动计算并弹出一个对话框。系统计算显示,月入1万元的40岁男性将在2039年退休,月基本养老金为22217元。

“个人账户记账利率”是怎么回事

值得注意的是,关于未来预期的三个变量数值代入大小,将会对未来养老金的预测产生巨大影响。

再以一名30岁男性为例,预期工作到60岁,月工资2万元为例,如果假设“未来在岗职工平均工资增长率(%)”和“未来缴费工资增长率(%)”分别是10%和5%,在“未来个人账户记账利率(%)”中代入3%、5%、8%,未来他的养老金可能是5.9万元、6.6万元、7.18万元。也就是说到2049年退休时,该参保人预期的月基本养老金约为5.9万元至7.18万元。

“个人账户的记账利率”直接影响未来养老金的多少。人社部办公厅、财政部办公厅印发《关于公布2018年职工基本养老保险个人账户记账利率等参数的通知》公布:2018年城镇职工基本养老保险(含机关事业单位和企业职工基本养老

保险)个人账户记账利率为8.29%。

2018年银行定期存款利率:一年定期年利率为1.75%,三年定期年利率为2.75%;一些银行理财产品平均收益率为4%左右。这意味着同等本金的情况下,养老保险个人账户利息收益是一年定期存入银行利息收益的4.73倍,是购买银行理财产品所得收益的2.03倍。

人社部指出,职工基本养老保险个人账户记账利率每年由人社部和财政部公布,记账利率的确定主要考虑职工工资增长和基金平衡状况等因素,并通过合理的系数进行调整,不得低于银行定期存款利率。

记者注意到,2016年、2017年城镇职工基本养老保险(含机关事业单位和企业职工基本养老保险)个人账户记账利率分别为8.31%和7.12%,都远远高于银行同期存款利率。

具有查询社保卡状态等功能

据悉,该平台将先行提供社保年度参保信息查询、待遇资格认证、养老金测算、社保关系转移查询、异地就医查询、境外免缴申请、社保卡和电子社保卡状态查询等功能,实现全国性跨地区服务。

目前,已有25个省份完成了部分地区与国家社会保险公共服务平台的对

接,22个省份提供养老保险待遇测算服务。其中,13个省份还将提供个性化测算服务。

数据显示,截至6月底,全国基本养老、失业、工伤保险参保人数分别为9.47亿人、2亿人、2.45亿人,比上年底分别增加443万人、328万人、650万人。

(据《北京青年报》)

智能客服不智能,人工客服藏太深;处理问题找不到,办理业务才现身

客服绕圈圈,是技术不成熟还是企业在装傻?

刘先生最近打电话报修宽带,却感到有些糟心。接电话的智能客服“不智能”,无法沟通,人工客服又忙。他连打了4次电话,问题一点儿没能解决。

智能客服“猜你想问”,但没一个能回答你的问题;按照程序一步步听完,之前的内容却忘了;人工客服“隐藏”太深,要么就是接不通……近来,一些企业的智能客服屡屡被消费者吐槽。本应提供更便捷优质服务的客服电话,和消费者玩起了绕圈圈。

连打4次电话,问题没能解决

8月12日,因为报修宽带,刘先生拨打了企业客服电话,接听的是智能客服。

“第1次拨打,让口述需要的服务。我说了宽带报修,等待后让输入报修宽带号码,给我的账号是8位,输入后说我录入的位数不正确。第2次拨打,系统直接转了人工,提示我人工服务忙,挂机了。第3次拨打,重复第1次的内容,无果。第4次说我拨打次数超标,直接不让拨打了。”刘先生道。

对此,刘先生连发3问:“花这么多钱,不能弄一个好的系统吗?系统好不好用不能测试一下吗?在系统不好用的情况下,不能人工服务并存吗?”

遇到类似问题的不仅是刘先生。在采访中,不少消费者反映拨打客服电话时都有不愉快的经历:“智能客服‘驴唇不对马嘴’,几次识别不出我的问题后干脆自动挂机”“业务功能分类模糊,选项全听完了也不知选哪个”“不知道咋转人工服务,接过去了也要等半天”……

银行的客服电话成为许多消费者吐槽的对象。有消费者告诉记者,银行的智能语音客服系统操作繁琐。“如果是普通业务还好,要是遇到紧急挂失等情况,真是令人抓狂。”

记者拨打了10家银行的客服电话,接听的都是智能语音客服。智能客服会报出六七个菜单选项,最多的达9个,等待时间几乎都在30秒以上。有8家银行在智能客服报完全部选项后,没有提供人工服务入口。有2家在听完数个选项后,最后出现人工服务入口。

办理业务人工客服就出现了

中消协2018年12月发布的《重点服务领域部分企业服务热线体验式调查报告》显示,在47个企业服务热线的4301个体验样本中,服务热线人工服务转接等待时长是所有体验环节中消费者评价最低的。

对此,有消费者质疑:一些企业是否把智能客服推在前面拖延搪塞

消费者?智能客服不智能,究竟是技术不成熟,还是企业在装傻充愣?

此前有媒体报道,在北京某事业单位上班的消费者李彤(化名)售后维权时“只见机器不见人”。李彤在某网上直播间买了一件衣服,却发现质量有问题,怀疑店家虚假宣传。但联系客服维权时才发现,这家店的客服都是智能机器人。尝试了多种途径后,李彤始终没有联系上人工客服。

成都消费者曾雪峰给记者讲述了他的一次经历。他之前在某在线旅行平台预定了一张机票,收到平台寄来的行程单后发现上面显示的机票价格和实际不一致,便致电该平台反映问题。

“我一开始就想找人工客服,但打过去后是智能客服。它给出好几个选项,根据提示按键后又解决不了我的问题。”曾雪峰说,“我怕听漏,连着打了3次,前后花了10分钟左右,就是没听到人工客服入口。”

后来同事提出了一个办法,让曾雪峰试试选择办理一项业务。没想到,曾雪峰随便选了一项业务办理,人工客服就接通了。两三分钟后,问题解决了。

使用智能客服降低总体成本

唐德权从事智能客服软件开发和提供工作,目前有2000多家企业使用他所在企业提供的智能服务。他告诉记者,之所以越来越多企业使用智能客服机器人,提高客服效率和降低总体成本是两个重要原因。

针对“智能客服不智能”的现象,唐德权说:“自然语言理解等技术本身还有很多需要改进和完善的地方。”

关于消费者吐槽人工客服“隐藏”太深,唐德权分析:“一是有的单位把客户服务完全委托给机器人,没有安排人工客服,使得消费者从根本上无法享受人工客服服务;二是人工客服的质量问题,即使系统提供了人工客服功能,但是人工客服没有在线,使得消费者无法触达人工客服。”

在唐德权看来,随着人工智能技术的发展,智能客服作为一个面向未来的方向会不断得到普及。但是,客户服务是一个富有人文色彩,也需要灵活创新的工作,人工客服所拥有的的人文关怀和创新精神在很长时间内都是难以替代的。

“所以,我们始终更应该关注的是,智能客服与人工客服怎样密切协作,才能给消费者带来更好的体验。”唐德权说,技术升级,服务意识更应升级,以人为本的经营理念不能变。(据《工人日报》)