

“我今天来办理养老保险生存认证业务。银行工作人员服务很耐心，还教会我使用小程序办理业务，指引非常清晰！”在中国邮政储蓄银行中山市分行，今年59岁的王红虹兴奋地对记者介绍。

今年7月，结合“我为群众办实事”实践活动，中山市社会保险基金管理局（下称“中山市社保基金局”）在建设银行、工商银行、农业银行等市内9大银行184个网点设立“社保服务点”，为中山200多万参保人提供社保咨询以及查询、打印、认证、办理四大类社保业务，涵盖参保信息查询、养老待遇信息查询、参保证明查询打印、养老保险待遇资格认证、社保关系转移等37项高频事项，全市社保现场业务办理点由原来的24个增加至210个。截至10月底，银行网点为群众及企业服务量超1.5万件，办事群众在窗口等候办理时间同比缩减44%。



中山市民叶静正在办理参保证明。

成立专班专窗专员，实现规范化管理

中山市社会保险基金管理局副局长郭燕芬表示，“启动一个项目很容易，但后续维护并不简单。让社保服务真正地落地落实、便民惠民，才更为关键。”

为切实推动项目落地，中山市社保基金局成立了社保服务综合处置专班模式，对“社保服务进银行”项目进行业务培训、疑难解答以及检查监督。

针对银行网点业务量难以统计和满意度无法收集等问题，中山市社保基金局在“中山人社”公众号的社保通服务专区开设“服务点评”版块，办事群众可自主进入公众号，或通过扫张贴在银行“社保服务点”的二维码进入评价版块。专班还建立“社保服务点”业务沟通微信群，全天候在线指导银行工作人员解答群众社保问题。

为规范管理，专班还制定了《银行“社保服务点”考核暂行办法》，明确了相应的准入和退出规定，通过明察暗访、现场考核、群众满意度调查、线上考核等方式，确保银行“社保服务点”及其工作人员按社保经办业务规程进行办理。此外，“社保服务进银行”后，银行网点内还开设专区，并安排专人服务专办。