

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 赵清华 通讯员 王卓

记者从济南市社会保险事业中心获悉，为了让广大市民实现社保服务从“掌上可办”到“掌上好办”的转变，中心打造的“济南社保”微信小程序已正式上线使用。参保市民可以在微信小程序上办理多项单位及个人社保业务；通过“视窗咨询”享受“一对一”视频咨询、线上帮办和远程经办服务；通过“政务地图”了解离自己最近的社保经办机构……

全流程：

单位及个人社保业务均可办，附业务表格及视频操作详解

济南市社会保险事业中心工作人员介绍，济南市参保市民通过微信小程序搜索“济南社保”，即可快速进入服务界面，无需下载就可以享受社保服务，即搜即用。目前，小程序中主要功能模块包括“单位服务”“政务地图”“视窗咨询”“业务手册”“个人业务办理”等，涉及单位和个人的数十项高频社保业务均可通过小程序办理。

视频加载中...

[xss\_clean][xss\_clean]

值得一提的是，小程序中每项业务不仅附有申办所需材料可供参保群众直接下载使用，而且还配有详细的办理视频、注意事项等须知，通过视频教程详解每项业务办理流程，让参保群众“零基础”也能轻松准确办理业务。

全渠道：

开通“视窗咨询”“视频办”，打造“人工+智能”立体式咨询服务

据介绍，此次小程序创新开通了“视窗咨询”服务可以提供视频咨询、线上帮办和远程经办服务，有效破解了电话等传统咨询渠道存在的人员身份难确认、业务材料不可见等问题。该项服务与人工电话咨询、“社保小A”智能文字语音咨询共同构建了“人工+智能”立体式咨询服务矩阵，将咨询服务升级为可互动、有温度的“视频办”。