

齐鲁网·闪电新闻2月9日讯 记者从济南市社会保险事业中心获悉，为了避免出现人员聚集、交叉感染等风险，济南市社保中心日前梳理了58项“不见面”线上服务并发布了帮办代办人员信息，倡导社保业务“全程网办、自助办、掌上办、电话办、邮寄办”，最大程度发挥智能社保便捷、安全、温情的优势。

社保业务主推“不见面”经办：一周七万余次、网办率99.4%

据统计，通过大力推行互联网、手机APP、微信等线上“不见面”服务渠道，节后上班一周时间内，社保“不见面”服务达73853次，其中，互联网办理46832次，手机APP办理24670次，微信服务平台办理520次，自助服务终端办理1831次。

与此同时，济南市社保中心在大力做好线上服务的同时，安排业务骨干在全市8个社保经办大厅做好现场服务，一周时间线下业务办理量仅占总业务量的0.6%，社保业务网办率达到了99.4%。

“全程网办”：足不出户社保业务“宅家办”

据介绍，济南市社保中心养老、工伤、失业三险共58项业务“不见面”服务指南已对外发布，参保人可关注中心网站、“济南社保”公众号进行查询。

记者了解到，像是征缴申报业务、单位缴费业务已实现了“全链条、全程网办”。2月1日起，济南市全面实施社保电子票据，截止到2月7日12时，市直（含原莱芜市本级）及六区办事处已生成2351张电子票据。也就是说，从网上申报、网上缴费、网上开票、网上取票，企业社保缴费的一站式“全程网办”已大大提升了社保服务新体验。

“全程掌办”：随时随地社保业务“指尖办”

“除了不断加强网办服务大厅的建设，为更大程度方便参保人随时随地办理业务，我们还积极开发手机端经办渠道。比如，‘济南人社’手机APP、‘济南社保’微信公众号都可以进行业务办理。目前，社保卡的各项业务已可以通过我们的微信公众号一网通办了。”社保中心相关处室工作人员介绍说。

以使用“济南人社”APP申领职业技能提升补贴为例，针对申报人数较多的58项技术类证书，除了网上申领，参保人还可通过“济南人社APP”申领，随时随地动手指，即可实现申报、上传材料、在线审核，工作人员后台进行审批公示完成后，补贴将通过社保卡直接发放至本人手中，实现全程掌办“零跑腿”。

“不见面”经办：愈智能，愈温暖；线上办，很贴心

在疫情防控期间，济南市社保中心还积极推进帮办代办、邮寄办、电话办、QQ办等新型经办方式。

不出门，社保转移也简单。工作人员向记者介绍，2月2日假期期间，个账处刚刚公布转移业务的对外服务邮箱及QQ咨询群（1037564750），便顺利帮助参保人完成了第一笔“不见面”业务。工作人员在与卢先生沟通后，在线为其后台维护了参保信息，打印了缴费凭证。在了解到卢先生人在东营后，工作人员又主动将凭证邮寄至参保人家中，卢先生就这样安心在家便完成了社保的转移业务。

记者了解到，除了个账处还有中心还有许多处室、区办事处都建立了QQ咨询群，方便市民咨询，比如，济南市社保中心历下办事处假期期间就建立了可容纳3500人的业务受理咨询QQ群（879943197），为节后工作开展做好充分准备。

不见面，退休复核也方便。据了解，之前企业通过网上办理退休模式已实现了线上传递材料、沟通、审核，只跑一次完成退休审批。此次为应对疫情，养老处在继续推行网办退休模式的基础上，又增加了“邮件办”的方式来实行退休复核的“不见面”经办，既降低交叉感染风险，也实现了退休业务办理的不见面、宅家办。

“原先我们通过网上办退休，已经很方便了，员工退休我们只跑一次，现在疫情防控期间，又可以通过社保中心公布的邮箱网上进行公示材料等投递和审核，材料不齐全也可以即时线上交流重新投递。特殊时期，我们复核通过的员工及时就能领到退休金，不出门在家就能办，真是方便安全。”重汽商用专员阮女士介绍。

闪电新闻记者 曲一歌 通讯员 郝树荣 王卓 报道