

泰安市社保中心推出“线上微信客服平台” 点对点沟通 一对一交流

本报记者 杨文洁



工作人员为企业办事人员介绍“泰安社保服务”小程序新功能。 记者 隋翔 摄

业务办理所需材料一次性咨询了解不全面，咨询社保政策服务电话占线，服务窗口需要排队等待……近日，聚焦参保单位和群众咨询办事的痛点、堵点、难点，泰安市社保中心推出泰安社保“线上微信客服平台”，搭建起了连通社会保险对象和社保工作人员在线沟通的桥梁，补齐了互联网政务服务在线沟通交流的短板，让社保经办服务更实用、更贴心、更高效。



扫描二维码登录
“泰安社保服务”
微信小程序

加入服务群，社保业务点对点咨询

“我今天来办理业务，工作人员指导我通过企业微信进入泰安社保‘线上微信客服平台’，在这里我可以不加好友，就联系到各个社保业务科室工作人员，在线进行各项业务的咨询，对于我们这类人员比较多、业务量比较大的企业来说，真是方便又高效。”泰安交运集团人力资源部副部长王丽使用小程序后赞不绝口。

为切实向参保单位和群众提供便捷的咨询服务，解决社保大厅现场访问量、对外电话咨询量的问

题，市社保中心启动泰安社保“线上微信客服平台”建设，上线泰安社保企微小程序，提供办事指南、政策法规、常见问题自主查询，引导市、县社保工作人员和参保单位劳资专员加入平台。

“通过我们大厅的线上服务专员，引导前来办事的参保单位通过扫码方式进入对应参保经办机构的企业服务上下游群或添加企微好友，登录后，他们可直接查看已在企微平台登录的社保各科室工作人员信息，并发起在线咨询交流。各

经办机构建立本地社保参保单位服务群，安排业务骨干在线第一时间解决参保单位问题。”泰安社保“线上微信客服平台”线上服务专员刘桐宇说。

不仅如此，市社保中心还要求每个科室安排业务骨干作为“社保线上企业包保专员”，结合各科室业务工作特点，每名专员包保规模以上企业，负责一对一与参保单位对接联系，并进行问题咨询答复、转办，最大限度满足企业社保相关业务咨询需求。

自动应答+人工服务，在线提供个性化服务

企业线上实现了一对一包保服务，业务科室点对点咨询，针对参保个人，泰安社保“线上微信客服平台”也提供了个性化服务。

登录“泰安社保服务”小程序后，记者看到，页面上有通知公告、常见问题、专题指引和在线咨询几个板块。其中，常见问题涉及参保缴费、转移接续、养老待遇、退休审

批等众多群众咨询的高频次社保问题。针对在线发起的咨询，小程序先由机器人根据咨询问题的关键词自动回复，机器人无法自动回复时，则由人工服务直接给予答复，或转接到具体业务科室，由工作人员进行回复。这种无缝切换的服务模式，让办事群众无需添加好友，仅建立一次对话即可得到快速响应、专业答复。

参保市民常光勤由于职工养老保险关系转移等相关问题多次到社保大厅进行咨询，近日，通过泰安社保“线上微信客服平台”的在线客服，他一次性解决了业务办理中遇到的问题。“这种在线交流的方式方便我们更加清楚、完整地了解业务办理流程，真正实现了少跑腿、零跑腿。”常光勤高兴地说。

企微小程序上线，打造社保在线咨询服务新模式

记者了解到，当前，山东政务服务网、“爱山东”App等政务服务渠道的功能侧重于向单位、个人提供各类政务服务的在线申报服务，但在业务申报过程中遇到问题，服务对象还是只能通过传统的大厅或者电话进行咨询，无法进行在线沟通。

前期，市社保中心梳理高频咨询问题，制作完成500余个服务事项的标准问答，并将社保相关政策、社保标准、办事流程，以及常见的问题和回答等内容进行分门别类，搭建起了社会保险政策服务宣传“线上知识库”。同时，在各业

务科室优选“社保线上咨询宣传专员”，具体承接参保单位和个人群众线上直接发起的业务咨询，受理首席服务专员和企业包保专员转来的参保单位和个人的业务咨询。

“在此基础上，我们推行‘机器人自动回复+窗口专员总协调+转接各科室答复’的社保在线咨询服务新模式，搭建起‘全市统一、分级负责、全时在线’的微信线上服务框架体系，补齐了互联网政务服务在线沟通交流的短板，通过语音、视频、图片、文字等形式与参保对象进行全方位沟通，提供简单问题自助解答和复杂问题人工答复的智能客服服务，让

社保经办服务更实用、更贴心、更高效。”刘桐宇说。

泰安市社保中心推出泰安社保“线上微信客服平台”，进一步畅通与参保单位、参保群众的沟通交流渠道，促进了政务服务创新与“互联网+”深度融合。据统计，自泰安社保“线上微信客服平台”试运行以来，已有4000余家参保单位加入，近4万参保用户使用线上咨询服务，极大减轻了各级社保经办机构工作人员的压力，大厅前台现场咨询和后台科室的电话咨询工作量大幅下降，进一步提升了社保经办服务质效。

我市职工医保个账 实现省内跨统筹区 共济缴纳

本报6月18日讯（记者 杨文洁）“我在泰安工作参加职工医保，父母在济南老家参加居民医保，我个人账户里的钱能不能共济给省内异地的父母使用呢？”近日，我市有参保职工咨询个人账户家庭共济使用问题。

医保个人账户家庭共济是指参保人在参加了职工医保后，通过绑定自己的近亲属（配偶、父母、子女、配偶的父母）来实现个人账户余额供家庭成员共同使用。记者从市医保局了解到，目前，我市职工个人账户已实现了省内跨统筹区共济缴纳城乡居民医保费。

通过个账共济缴纳省内统筹区 城乡居民医保费具体如何 操作呢？

首先，参保职工打开微信搜索“泰安医保”小程序（首次登录需要输入姓名、身份证号和进行人脸识别认证），点击“个账共济”一栏下的“建立我的个账共济账户”，输入消费可用限额、本人手机号码，点击“下一步”，确认家庭共济相关信息后点击“立即开户”。

随后，点击“添加家庭成员”按钮，参保职工通过人脸认证校验身份信息，进入绑定成员信息录入页面，录入信息并勾选承诺书，点击“提交”完成个账共济绑定。

缴费时，参保职工进入“山东税务社保费缴纳”小程序，在“城乡居民”板块下，进入“居民医疗”，选择缴费年度和添加需要缴纳城乡居民医保的家人姓名和证件号码（注意，需要是已经绑定亲情关系，开通了个账共济的成员），选择缴费档次，选择“家庭共济缴费”，点击“确认缴费”，这样代缴即可成功。